HNSJ Humanities & Natural Sciences Journal
ISSN: (e) 2709-0833
www.hnjournal.net

مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية
مجلة علمية محكمة (التصنيف: NSP)
معامل التأثير للعام 2022 = 4.91

عنوان البحث

متطلبات تطبيق التحول نحو الحكومة الإلكترونية
(نماذج وتجارب عالمية وعربية)

د عمران علي أبو خريص[1] د مصطفى أحمد الكشر[2]

[1] أستاذ الإدارة المشارك بقسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والتجارة، الجامعة الإسلامية الأسمرية، زليتن، ليبيا .
البريد الالكتروني : omranali24434@gmail.com
[2] أستاذ مساعد بقسم تحليل البيانات و الحاسوب، كلية الاقتصاد والتجارة، الخمس، جامعة المرقب، الخمس، ليبيا
البريد الالكتروني: m.a.alksher@elmergib.edu.lym

HNSJ, 2023, 4(11); https://doi.org/10.53796/hnsj41114

تاريخ النشر: 2023/11/01م تاريخ القبول: 2023/10/20م

المستخلص

يعد مفهوم الحكومة الإلكترونية مفهوما جديدا بهدف التعرف على كيفية إدارة شؤون الدول ، وفق ما تم الاتفاق عليه وراج في مختلف الأدبيات ذات الصلة بمصطلح التحول نحو الحكومة الإلكترونية ، وكانت حصيلة مجمل الدراسات والأبحاث التي تمت بهذا الشأن ، تمكن بعض الدول من الوصول إلى جملة من النتائج مفادها أنه بالإمكان الربط ما بين ما تقدمه الدولة من سلع و خدمات ، وبين ما يحتاجه ويطلبه المواطن متلقي الخدمة من هذه السلع والخدمات ، وذلك بتسخير نظم تقنية المعلومات في تنفيذ كافة الخدمات التي تقدمها الدولة لمواطنيها بواسطة الحكومة الإلكترونية ، غير أن دول كثيرة واجهت العديد من الصعوبات والمشاكل التي حالت دون تحقيق ذلك نتيجة تأثيرات البيئة المحيطة التي تعمل من خلالها تلك الدول فتخلفت عن الركب ، عليه ومن خلال هذه الدراسة رأى الباحثان طرح هذا الموضوع على بساط البحث والتحليل للوقف على أهم الصعوبات التي حالت دون التحول نحو الحكومة الإلكترونية ، مع عرض للأهم الأسس والمبادئ ، التي يتوجب الأخذ بها لتحقيق هذا التوجه لما له من فائدة ومردود إيجابي على تفعيل مستوى العلاقة بين الدولة ومواطنيها من خلال تقديم افضل الخدمات بإيسر واسرع وأجود الطرق ، كما تم عرض بعضا من النماذج العالمية الناجحة في هذا المجال للاحتذاء بها والاستفادة من تجارب هذه الدول اختصارا للوقت والجهد ، كما توصلت هذه الدراسة إلى جملة من الاستنتاجات حول هذا الموضوع من أهمها أن مشروع التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية اصبح ضرورة ملحة إن آجلا أم عاجلا ، كما أنه ليس بالأمر الهين والسهل لأنه يرتبط أولا بمستقبل المجتمعات وطموحاتها في التقدم والرقي والرفاهية ، و ثانيا لما يتطلبه من توفر للإمكانيات وموارد متعددة إضافة لما يفرض من التزامات و شروط قاسية والتي قد لا تتوفر أو قد تعجز بعضا من هذه الدول أو المجتمعات على الإيفاء بها كعدم توفر الإرادة للتغير أو العجز عن الحصول على مصادر التمويل وغيرها من الالتزامات الأخرى ، كما استعرض الباحثان بعضا من تجارب عدد من الدول المتقدمة والنامية مع التركيز على تشخيص الحالة الليبية ، وما قامت وتقوم به من مساعا متواضعة للتحول نحو الحكومة الإلكترونية رغم ما عانته ولا زالت تعانيه هذه الدولة من ظروف ومواقف حرجة حالت دون مواكبة العالم الأخر في هذا المجال نتيجة التأثيرات السلبية لكافة المتغيرات البيئية المحيطة ، وما نتج عنه من عدم الاستقرار في أغلب المجالات وبخاصة المجالات الأمنية و السياسية ، والتي حالت دون الخوض في غمار هذا التحول نحو الحكومة الإلكترونية وما يصاحبه من تحولات جذرية ونقلة نوعية لمستوى المعيشة والتقدم والرفاهية لكافة أفراد المجتمع .

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية ، تقنية المعلومات ، المتطلبات ، مراحل التحول ، المعوقات

RESEARCH TITLE

REQUIREMENTS FOR IMPLEMENTING THE SHIFT TOWARDS E-GOVERNMENT. (INTERNATIONAL AND ARAB MODELS AND EXPERIENCES)

Dr. Imran Ali Abu Khurais[1] Dr. Mustafa Ahmed Al-Kashr[2]

[1] Associate Professor of Management, Department of Business Administration, Faculty of Economics and Commerce, Asmariya Islamic University, Zliten, Libya. Email: omranali24434@gmail.com

[2] Assistant Professor, Department of Data and Computer Analysis, College of Economics and Commerce, Al-Khoms, Al-Marqab University, Al-Khoms, Libya Email: m.a.alksher@elmergib.edu.lym

HNSJ, 2023, 4(11); https://doi.org/10.53796/hnsj41114

Published at 01/11/2023 **Accepted at 20/10/2023**

Abstract

The concept of e-government is a new concept with the aim of identifying how to manage the affairs of countries, according to what has been agreed upon and is prevalent in various literatures related to the term transformation towards e-government. The result of all the studies and research that have been conducted in this regard has enabled some countries to reach a number of results. It means that it is possible to link the goods and services that the state provides, and what the citizen receiving the service needs and requests from these goods and services, by harnessing information technology systems to implement all the services that the state provides to its citizens through e-government. However, many countries have faced many problems. The difficulties and problems that prevented this from being achieved as a result of the effects of the surrounding environment through which these countries operate, making them lag behind. Therefore, through this study, the two researchers decided to put this topic on the table of research and analysis in order to identify the most important difficulties that prevented the shift towards electronic government, with a presentation of the most important. The foundations and principles that must be taken to achieve this trend because of its benefit and positive impact on activating the level of the relationship between the state and its citizens by providing the best services in the easiest, fastest and best ways. Some of the successful international models in this field were also presented to emulate and benefit from the experiences of these countries. In order to save time and effort, this study also reached a number of conclusions on this topic, the most important of which is that the project of transforming from traditional government to electronic government has become an urgent necessity, sooner or later, and it is not an easy and easy matter because it is linked first to the future of societies and their ambitions for progress, sophistication, and prosperity. And secondly, because of the availability of multiple capabilities and resources, in addition to the harsh obligations and conditions that may not be available or that some of these countries or societies may be unable to fulfill, such as the lack of will to change or the inability to obtain sources of funding and other obligations, as well as The researchers reviewed some of the experiences of a number of developed and developing countries, with a focus on diagnosing the Libyan situation, and the efforts they have made and are making to shift towards electronic government, despite the critical conditions and situations that this country has suffered and is still suffering from, which have prevented it from keeping pace with the rest of the world in this field as a result of negative influences. For all the surrounding environmental variables, and the resulting instability in most areas, especially the security and political areas, which prevented us from delving into this transformation towards electronic government and the radical transformations that accompany it and a qualitative shift in the standard of living, progress and well-being for all members of society.

Key Words: e-government, information technology, requirements, stages of transformation, obstacles

الإطار العام للدراسة

أولاً : المقدمة

التطورات المتلاحقة في كافة المجالات تتم على وتيرة مستمرة ، وخاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حيث برزت إلي السطح مصطلحات حديثة كصياغة جديدة لمفاهيم قديمة كانت سائدة قبل هذه التطورات ، ومن أهم تلك المصطلحات مصطلح " الحكومة الإلكترونية " الذي انطلق من ولاية فلوريدا الأمريكية ، والتي بنيت على أساس محاولة التغلب على مجمل الصعوبات التي يواجهها المواطنين ورجال الأعمال عند تعاملهم مع الحكومة في تصريف شؤونهم الحياتية ، وما تمخض عن ذلك من فكرة التحول نحو الحكومة الإلكترونية ، بالإضافة إلى ذلك رغبة الحكومة الأمريكية في الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتغلب على كافة تلك الصعوبات ، كما تتالة التطورات في هذا المجال حيث حدث انفجارا في مجال شبكة الأنترنت على المستوى العالمي ، فأرتفع حينها عدد مستخدمي الشبكة من (95 مليون سنة 1998 م) ليصل إلى (2،4 مليار) بحلول عام 2013م ، وقد كان لتلك الأحداث أثر كبير ومؤثر على المستوى المعيشي للإنسان ، وعلى مجمل شؤون حياته ، (غيشي عبد العالي ، جرمان الربعي ، 2012) ، ومن هذا المنطلق سعت كافة المجتمعات إلى محاولة مواكبة هذه التحولات الجذرية بهدف الاستعمال الأمثل لهذه التطورات وخاصة في مجال العمل الحكومي الرسمي والإداري بصفة عامة ، محاولة بذلك التحول وفق الأسس العلمية السليمة من أسلوب الحكومة التقليدية الكلاسيكي إلى نماذج أحدث في سرعة الإنجاز وسهولته ، وما يصاحبه من شفافية في تقديم الخدمات ، بما يتلاءم وأهداف وتطلعات المجتمعات الحديثة ، غير أن هذا التحول المثمر بتطويع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا يمكن أن يتم فجأة وبكل بيسر وسهولة ودون عناء ومكابدة ، بل أن هذا الأمر يتطلب العمل الجاد نحو بناء خطة استراتيجية محكمة الرؤية والأهداف مع ضرورة توفير وتسخير كافة الوسائل والإمكانيات اللازمة لتطبيقها بكل كفاءة وفاعلية .

هذا وقد وقع اختيار الباحثان على هذا الموضوع لعديدا من الاعتبارات لعل من أهمها رغبة الباحثان في تناول هذا النوع من الدراسات ، وذلك بهدف زيادة الاطلاع وتوسع المدارك ، بالإضافة إلى رغبتهما في التعرف على وجهة نظر مختلف الباحثين والمهتمين بهذا الموضوع وذلك نظرا للأهميته العلمية فيما يتعلق بموضوع الإدارة الإلكترونية بصفة عامة أذا أصبح محور اهتمام جل الباحثين ، وأهميته العملية لما له من أثر في إحداث التغير الجذري لنمط أعمال الأجهزة الإدارية ، وتأثيرها على مستوى الأداء بواسطة العامل البشري بما يحقق سرعة إنجاز الأعمال بالسرعة و الكفاءة والفاعلية المطلوبة .

- ثانيا مشكلة الدراسة :

بناء على ما سبق الإشارة إليه ، ونظرا لمدى أهمية الموضوع سيحاول الباحثان من خلال هذه الورقة بلورة مشكلة الدراسة من خلال إبراز مفهوم " الحكومة الإلكترونية " في جانبها النظري كمحاولة لوضع صياغة لدور الدولة ووظائفها المتعددة وتقديمه كنموذج جديد للإصلاح الإداري للأجل الارتقاء بمستوى الخدمات في كافة المجالات ، وذلك من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي :

ما هي أهم مكونات البناء المفاهيمي والنظري للحكومة الإلكترونية بما يحقق النموذج الأمثل للإصلاح الإداري؟.

كما يتفرع من هذا التساؤل الأسئلة الفرعية التالية :

- ما هو مفهوم الحكومة الإلكترونية ؟ .
- ما هي أهم متطلبات التحول الناجح نحو الحكومة الإلكترونية؟
- ما هي أهم معوقات التحول نحو الحكومة الإلكترونية ؟ .
- ماهي أهم مراحل التحول الناجح من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية ؟.
  - الكلمات المفتاحية:

- الحكومة الإلكترونية : مصطلح برز حديثا يعبر عن التحول من النمط التقليدي الى النمط الحديث عند تقديم كافة السلع والخدمات للموطنين بإيسر وأسرع الطرق وبالجودة المطلوبة .
- المتطلبات : وهي تعبر عن كل ما هو مطلوب وضروري للأجل التحو نحو الحكومة الإلكترونية وفق الأسس العلمية السليمة .
- مراحل التحول : وهي سلسلة من المراحل التحول الضرورية والمرتبة يتم من خلالها الانتقال تدريجيا والتحول من نمط الحكومة التقليدية إلى نمط الحكومة الإلكترونية بحيث تفضي إلى التحول نحو نمط فعال يقدم كافة السلع و الخدمات للمواطنين بإيسر الطرق وأسرعها.
- المعوقات : وهي تعبر عن كافة الصعاب والعراقيل سوء كانت مادية أم معنوية ، و التي تحول دون التحول السريع والفعال من نمط الحكومة التقليدية إلى نمط الحكومة الإلكترونية . وتكون سببا في تدني مستوى تقديم الخدمات من الحكومة إلى المواطن .
- ثالثا أهداف الدراسة :

يتمثل الهدف الرئيسي والعام من هذه الدراسة في جمع وتحليل كافة العناصر النظرية المتعلقة بمفهوم الحكومة الإلكترونية ، وسبل التحول لهذا النمط من الحكومة ، من خلال تسخير جميع صنوف التقنيات الحديثة ، ونظم المعلومات المتعددة ، وأوجه الاتصالات المختلفة ، بما يفضي إلى تحقيق مخرجات هذا التحول بأعلى مستوى من الجودة ، وبالتالي تقديم الخدمة العمومية في أفضل صورها ، كما تهدف هذه الدراسة إلى بناء تأطير مفاهيمي عن الحكومة الإلكترونية وكيفية توظيفها لأدوات تكنولوجيا المعلومات في كافة المؤسسات ، والرفع من مستوى الوعي والاهتمام الجاد بها .

- رابعا أهمية الدراسة :

تكمن أهمية هذه الدراسة في محاولة التعرف على الكثير من المفاهيم الأساسية للحكومة الإلكترونية ، نتيجة التطورات التكنولوجيا المتسارعة في هذا العصر وهو عصر المعلومات والاتصالات ، وبمعنى أدق عصر (الرقمنه)، وما نتج عن ذلك من توفر للكم الهائل من المعلومات كما وكيفا وفي الوقت والزمن المناسب ، الأمر الذي حتم مواكبة مجمل هذه التوجهات وما نتج عنها من مخرجات مثل العولمة و الاقتصاد الرقمي وبروز مصطلح الحكومة الإلكترونية وما تقوم به من إمجاز الأعمال بشكل آلي ، وسعى كثير من دول العالم إلى تبني التحول نحو الحكومة الإلكترونية في اسرع وقت ممكن كما تأتي أهمية هذه الدراسة من خلال الاطلاع على تجارب بعض الدول في هذا المجال ومحاولاتها المستمرة في التحول نحو الحكومة الإلكترونية بهدف معالجة الفجوة بين الحكومة كمقدم للخدمات والسلع , والموطن كمتلقي لهذه الخدمات بإيسر وأسرع الطرق وبجودة عالية .

- خامسا منهجية الدراسة :

اعتمدت هذه الدراسة منهجية عرض وتحليل مقاربة نظرية لمتطلبات التحول نحو الحكومة الإلكترونية ، وذلك من خلال استعراض ما تناولته أدبيات الدراسة من خلال الاستعانة بعدد من المراجع والتي تمثلت في الكتب ، والدوريات ، والرسائل العلمية ، وشبكة الأنترنت ، كذلك عرض وتحليل لتجارب عينة لبعض الدول التي سعت في التحول نحو تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية ، ومنها (الولايات المتحدة الأمريكية ، دولة سنغافورة ، دولة الإمارات العربية المتحدة ، دولة ليبيا)

- سادسا نطاق الدراسة :

يتمحور نطاق الدراسة حول متطلبات التحول نحو تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية ومتطلباته المختلفة مع عرض لنماذج عالمية استطاعت بعضا منها أن تتحول نحو التطبيق الأمثل لمشروع الحكومة الإلكترونية والبعض الأخر في طريقه إلى ذلك .

- سابعا الدراسات السابقة :

1- دراسة (منيرة بوراس ، 2020) : بعنوان " الحكومة الإلكترونية : مقاربة مفهومية ونظرية "حيث تناولت الدراسة مخرجات مساعي تطويع التكنولوجيا في إدارة الشأن العام بشقيه النظري والسياقي . فعلى المستوى النظري والمفاهيمي تناولت الباحثة ما تم تناوله من قبل المهتمين ومفكري الإدارة من دراسات حول ضروريات وخصائص ومخرجات التعامل المنطقي للحكومات والمؤسسات مع علوم التكنولوجيا والتطور التقني باعتبارها أمر حتمي تفرضه الحاجة لذلك ، في حين تناول الجانب الأخر ما يتوجب أن يتوافر لدى المجتمعات والمنظمات ومتلقي الخدمة حتى تتمكن عن طريق تسخير علوم التقنية من تحقيق ما تصبو إليه من إصلاحات إدارية واقتصادية وسياسية وتحديث لمستوى ما تقدمة الحكومة من مخرجات ، هذا وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج لعل أهمها أن نجاحات الحكومات عند رغبتها في التحول من حكومات تقليدية إلى حكومات إلكترونية يتطلب الأمر القيام بمجهودات كبيرة وعظيمة لتهيئة وتوفير المناخ المناسب لذلك من أهمها الإرادة الصادقة من قيادات تلك الحكومات مع ضرورة توفر مصادر التمويل اللازمة لتحقيق ما تصبو إليه من أهداف .

2- دراسة (الزين ، نقماري ، 2013) هدفت هذه الورقة إلى التعريف بالحكومة الإلكترونية وذلك من خلال تقديم عرض وتحليل لمضمون هذه الخدمة الجديدة التي تسعى هذا الحكومات لتقديمها بكل كفاءة وفاعلية ، وكذلك البحث عن متطلبات تحقيقها ، وماهية الدوافع التي كانت وراء ذلك القصد وهو التحول نحو الحكومة الإلكترونية ، والبحث عن أهم المعوقات التي تحول دون ذلك

3- دراسة (مطالي ليلى ، 2016) والتي كانت بعنوان " متطلبات إرساء حكومة إلكترونية ناجحة – نماذج وتجارب عالمية وعربية

حيث تم التعرض في هذه الورقة على حالة الحكومة الإلكترونية لكوريا الجنوبية إذ تعتبر من أهم الدول الرائدة عالميا في مجال التحول نحو الحكومة الإلكترونية حسب ما جاء بتقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية ، كما تم التطرق إلى الحكومة الإلكترونية للمملكة البحرين والتي تعد من وائل الدولة العربية ريادة في مجال التحول نحو الحكومة الإلكترونية وذلك نتيجة لما قامت به من مجهودات لتطوير أدائها الحكومي

الإلكتروني مع دراسة وتحليل الأسباب الكامنة وراء هذا النجاح .، كما استعرضت الورقة تجربة الحكومة الإلكترونية الجزائرية مع التطرق إلى بعض العوامل الهامة التي أدت إلى عرقلة وعدم الإسراع في التحول نحو الحكومة الإلكترونية المنشودة ، وخلصت الورقة إلى ضرورة العمل على إعداد رؤية ثاقبة واستراتيجية للإنجاز حكومة إلكترونية فعاله لتتخطى كل العقبات وتحقق أهدافها بكل بكفاءة وفاعلية.

4- دراسة (غيشي ، جرمان ، 2014) حيث قدمت هذه الورقة مجموعة من النماذج التي تشرح مراحل تطور الحكومة الإلكترونية إذ بينت ما يتوجب القيام به من وجهة نظر المخططين وصناع القرار أو المسؤولين عن التحول إلى نمط الحكومة الإلكترونية ، كما إشارة إلى أن هدف تحقيق الحكومة الإلكترونية ليس فقط التحول من تقديم الخدمات بطريقة تقليدية إلى أشكال من نمط التكنولوجيا وجعلها متاحة عبر الأنترنت بصورة غير فعالة ، ولكن الأمر يتطلب إحداث نقلة نوعية من نمط الحكومة التقليدية إلى نمط جديد غير مسبوق لحكومة إلكترونية تقدم الخدمات والسلع بطريقة ميسرة وسريعة وذات جودة عالية .

5- دراسة (إبزيم ، كعيبة) بعنوان "الحكومة الإلكترونية كأداة تدبيرية لتحديث الإدارة الليبية" حيث هدفت هذه الدراسة إلى عرض وتحليل وضعية الخدمات الإدارية الإلكترونية في ليبيا ، مع البحث عن الفرص المتاحة لمحاولة تطبيق الحكومة الإلكترونية في ليبيا ، ومن ثم الخروج بجملة من النتائج والتي من أهمها أن واقع الخدمات الإدارية في ليبيا مازال معقدا وتحت المستوى المطلوب ، وذلك بسب عدم الاستقرار الإداري والسياسي والأمني في ليبيا . مع تفشي البيروقراطية بكل أشكالها في الجانب الإداري ، بالإضافة إلى حال البنية التحتية الضعيفة في كافة المجالات وخاصة مجال التقنيات المعلوماتية والاتصالات ، وغياب التشريعات الضرورية واللازمة للإحداث التغيير المطلوب .

6- دراسة (عبد الباسط ، يوسف ، 2013) بعنوان" استراتيجية الحكومة الإلكترونية في ليبيا " حيث توصلت هذه الدراسة إلى ضرورة الإسراع بوضع استراتيجية شاملة برؤية ثاقبة لكافة أركان وعناصر الحكومة الإلكترونية ، مع رسم خارطة طريق لتنفيذ هذه الاستراتيجية .

التعقيب على الدراسات السابقة :

تشابهه هذه الدراسة مع اغلب الدراسات السابقة في كونها تناولت موضوع حيوي وهام جدا وهو كيفية التحول نحو الحكومة الإلكترونية ، وما يتطلب ذلك من مجهودات ومتطلبات ليس من السهل توافرها عند كثير من البلدان ، وحتى وإن توافرت فقد تخفق بعضا من تلك البلدان في تحقيق ذلك نتيجة عدم توفر الإرادة الصادقة والحقيقية لقياداتها أو عجزها أحيانا عن توفير مصادر التمويل للإحداث هذا التغيير أو التحول الجذري في أساليب التعامل بين الحكومات ومواطنيها ، غير أن هذه الدراسة قد توافقت في مواطن واختلفت في مواطن أخرى ، فقد تناولت هذه الدراسة موضوع التحول نحو الحكومة الإلكترونية ، بعرضها للدراسة في عدد من المحاور تضمنت التعريف بمفهوم الحكومة الإلكترونية وماهي أهم أهدافها ومدى أهميتها وأهم مبادئي التوجه نحو تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية ، كما تم التطرق في هذه الورقة إلى اهم المعوقات التي تحول دون تطبيق هذا المشروع ، وما اهم مزايا هذا التحول ومتطلباته ، ودور هذا التحول في القضاء على ظاهرة الفساد الإداري، التي تشغل اغلب بلدان العالم مع الإشارة إلى بعض من تجارب بلدان العالم في هذا المجال مثل الولايات المتحدة الأمريكية وسنغافورة ، والإمارات ، كما تعرضت هذه الدراسة ، وبعضا من الدراسات الأخرى إلى التجربة الليبية بمستواها المتواضع في

هذا المجال قياسا لما حدث في بقية بلدان العالم على المستوى الإقليمي أو العالمي ، حيث تبين أن الدولة الليبية لا تزال في بداية الطريق للدخول أو الريادة في هذا المجال نتيجة تعرضها لكثير من المتغيرات البيئية المحيطة على المستويين الداخلي والخارجي ، والتي حالت دون وضع الترتيبات الأساسية لدخول في مجال تقنية المعلومات والاتصالات .

الإطار النظري :

سيتم عرضه في سبعة محاور رئيسية :

- المحور الأول مفهوم الحكومة الإلكترونية ، من حيث (التعريف ، والأهمية ، والمبادئ ، والأهداف):
  - أولا / تعريف الحكومة الإلكترونية :

مفهوم الحكومة الإلكترونية أحد أهم المفاهيم الجديدة والتي ظهرت بعد ظهور ثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ، ومدى تأثيرها على مستوى الخدمات التي يقدمها القطاع الرسمي (الحكومي) ، وبصفة عامة فإن مفهوم الحكومة الإلكترونية يشير إلى السعي إلى تقديم كافة الخدمات الحكومية إلى المواطنين ورجال الأعمال ، وذلك من خلال استخدام شبكات الاتصالات الحديثة وكافة التقنيات ساعية من وراء ذلك الى الرفع من مستوى كفاءة وفاعلية أداء الأجهزة الحكومية ، كما يقصد بالمفهوم العام للحكومة الإلكترونية في مفهومها التقليدي بأنها هي " تلك الجهة التي تتولى تسيير شؤون الحكم في الدولة حيث تمتلك السلطات الثلاثة (السلطة القضائية ، السلطة التشريعية ، والسلطة التنفيذية) ، أي ممارسة شؤون الحكم بما يكفل تقديم كافة الخدمات وتسهيلها لكافة المواطنين . (ليلة ، 1997 ، ص 303) ، كما يقوم مفهوم الحكومة الإلكترونية على مبدأين أساسيين يحددان الاطار العام لطبيعة التعامل بين الحكومة والمواطن ، حيث يقوم المبدأ الأول على تمثيل المعلومات وتناقلها عبر شبكات الأنترنت ، والاتصالات بصفة عامة وما يتبعها من أمن وسرية لهذه المعلومات ، بينما يقوم المبدأ الثاني على التمثيل في عملية إجراء كافة المعاملات الحكومية عن بعد ، وذلك بما يتوافق و الإجراءات التي تضمن المصداقية والشفافية والتوثيق السليم لكافة المعلومات إلكترونيا ، كما يمكن الشروع في تطبيق هذا المفهوم للأسلوب الحكومة الإلكترونية عمليا وذلك من خلال القيام بعدد من الخطوات ، والتي سترشدنا إلى تطبيق هذا المفهوم وفق الأسس العلمية السليمة , وذلك عن طريق إلزام جميع الموظفين باستخدام البريد الإلكتروني , واعتماده كوسيلة اتصال رسمية مع المستفيدين مع التخلي تدريجيا وبقدر الإمكان عن المعاملات الورقية كخطوة أساسية أولى لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية ، ولتحديد تعريف محدد للحكومة الإلكترونية فإن أغلب الآراء قد اختلفت حول صياغة تعريف محدد للحكومة الإلكترونية ، فمنها ما هو مبسط ، ومنها ما هو مركب فقد عرفها البنك الدولي بأنها " عملية استخدام تكنولوجيا المعلومات بما يضمن تقديم أفضل الخدمات للمواطنين ، وفسح المجال لهم للوصول إلى ما يحتاجونه من معلومات ، مما يوفر أكبر قدر ممكن من الشفافية ، وإدارة المؤسسات بالكفاءة والفاعلية المطلوبة (زكي ، 2009) ، كما عرفت الحكومة الإلكترونية بأنها " مجموعة من التطبيقات التكنولوجية ، والتي تسعى إلى التطبيق العلمي السليم لتكنولوجيا المعلومات في تقديم كافة الخدمات للمواطنين وذلك من خلال وسائل الاتصال الحديثة كالأنترنت ، والهواتف وغيرها ، وذلك بهدف تحسين عملية توصيل كافة الخدمات للمواطنين أين ما كإنو ، مع التأثير الإيجابي على مجتمع الأعمال وذلك بتقديم كافة الخدمات والتسهيلات التي يحتاجونها بكل كفاءة وفاعلية . وهناك من يرى أن الحكومة الإلكترونية "

هي عبارة عن أسلوب جديد في العمل الحكومي ، وذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات ، وكافة وسائل الاتصالات في إدارة الشؤون العامة للدولة ، كما عرفت الحكومة الإلكترونية " بأنها لا تخلو من ثمانية عناصر أساسية وهي سيادة القانون ، والمشاركة الجماعية ، والشفافية ، الاستجابة ، والرأي الجماعي ، والعدالة والشمولية ، الكفاءة والفاعلية والمساءلة " (مريم ، 2013 ، ص 455) وعرفها الهوش بأنها " تلك العملية التي تعني تكييف العلاقة بين المؤسسات والمواطنين من خلال تكنولوجيا المعلومات ، وذلك بهدف تقديم أفضل الخدمات لكافة المواطنين ، وتمكينهم من الوصول إلى ما يحتاجونه من معلومات بما يحقق مزيدا من الشفافية ، وبالتالي تعظيم العائد وتخفيض مستوى الأنفاق مع التحجيم أو القضاء على ظاهرة الفساد الإداري والمالي (الهوش ، 27 ، 2006) ، وهناك من عرف الحكومة الإلكترونية بأنها " عبارة عن نشاط اقتصادي يتولى مهام توصيل الخدمات العامة بطريقة إلكترونية ، ومتكاملة على الخط المباشر إلى المواطنين ، ومؤسسات الأعمال ، بما يضمن إضافة قيمة حقيقية يشعر بها المعنيون ، وبما تسهم كذلك في تكوين علاقات تفاعلية مع المواطنين أفرادا كإنو أو مؤسسات ، وذلك من خلال تقديم خدمات لهم غير نمطية تتناسب مع تطلعاتهم ورغباتهم "(سحر ، 2009 ، ص 309) .

مما سبق يتضح أن مفهوم الحكومة الإلكترونية لا يقتصر فقط على استخدام تكنولوجيا المعلومات بأجهزة الدولة بغية تقديم أفضل وأيسر الخدمات بل يتعداه إلى التوصل إلى فكرة إعادة اختراع الحكومة بصورة متطورة بما يحقق إعادة صياغة المنظمات بنمط متطور حديث له أبعاده الإدارية والاجتماعية والسياسية المختلفة ، كما لا يقتصر دورها على تقديم خدمات إلكترونية إلى المستفيدين ، وإنما تعني تطبيق أساليب إلكترونية للإنجاز كافة الأعمال التي تتم داخل المؤسسات ، كما تعني مشاركة المستفيدين في رسم السياسات و تحديد الأهداف الرئيسية للحكومة الإلكترونية ، و أنها تمثل عقد جديدا بين المنظمات والمستفيدين بحيث يتحول المستفيد من متلقي للخدمة إلى مشارك في صنع القرار .

- ثانيا أهمية الحكومة الإلكترونية :

تتسم الحكومة الإلكترونية بكثير من الأهمية على مستويين وهما مستوى الشأن الداخلي ، ومستوى الشأن الخارجي حيث يتمثل الشأن الداخلي في تقديم الخدمات لكافة المواطنين وذلك باستخدام الطرق الألية وإيصال كافة السلع و الخدمات المطلوبة إلى طالبيها أين ما كإنو وبإسر الطرق بما يخلق مناخ من المشاركة الفعالة والمناخ الإيجابي أما ما يتعلق بمستوى الشأن الخارجي فيتمثل أهمية هذا المستوى في تنشيط الأعمال الاقتصادية ، وتوفير آليات التعامل والتعاون في كافة المجالات مع الدول الخارجية مع العمل على تبني سياسات الاستثمار عن طريق التعاون عبر كافة وسائل الاتصالات التكنولوجية الحديثة بما يضمن انسياب السلع والخدمات وتسهيل كافة الإجراءات مع العالم الخارجي ، ونظرا لحدوث جملة من المتغيرات التي حدثت وتحدث في البيئة المحيطة حيث تداخلت وتكاملت الكثير من العوامل كالثورة الرقمية والتي تمثلت في تقنية المعلومات والاتصالات ، والعولمة ، والديمقراطية وغيرها من العوامل الأخرى ، والتي أدت إلى زيادة الاهتمام الرسمي والاكاديمي بضرورة التحول نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية والمتضمن تحول قطاع مهم من الإدارة العامة (الحكومة) إلى ممارسة هذا التطبيق ، مع وضع الاستراتيجيات والسياسات التي تواكب هذا التقدم التكنولوجي المتسارع ، و الذي يشمل العالم أجمع ، على اعتبار أن هذا التحول لا يمكن تحقيقه إلا بتظافر الجهود الدولية

والتكامل المعرفي وتوفر الكثير من الموارد البشرية والمادية والمالية ، و اعتماد الخطط الاستراتيجية طويلة الأمد وبصور تدريجية بما يتوافق والظروف البيئية المحيطة لكل مجتمع ، و فيما يلي عرض لمدى أهمية التحول نحو الحكومة الإلكترونية وفق ما أشار إليه كثيرا من الباحثين والمهتمين في هذا المجال:

1- التطورات السريعة والمتلاحقة في الثورة التكنولوجية والمعرفية في مختلف أوجه الحياة ، ومنها نتائج عمل المؤسسات العامة والخاصة لتقديم أفضل ما تنتجه من سلع وخدمات حيث أدى ذلك إلى زيادة الطلب على صنوف التقنية لمواكبة هذه التطورات بما يضمن إنتاج مزيدا من السلع والخدمات بأعلى مستوى من الجودة .

2- من أهم الأسباب التي أدت إلى زيادة أهمية التحول نحو الحكومة الإلكترونية التوجهات الحديثة نحو العولمة وما صاحبها من تخطى للحدود الإقليمية بين كافة دول العالم أجمع حيث بداء العالم كأنه قرية صغيرة ، وبالتالي ظهرت فلسفة ونمط جديد من العلاقات الكونية بأبعادها المختلفة الاقتصادية والسياسية والثقافية والخدمية والاجتماعية والإدارية والقانونية والبيئية وغيرها من المجالات الأخرى بغية المساهمة في الانفتاح المتبادل والترابط والتكامل بين كافة المجتمعات الإنسانية بمختف تنوعاتها العرقية واللغوية والدينية والثقافية ، وترجمتها إلى واقع ملموس من خلال الثورة التكنولوجية المعلوماتية والاتصالات ، وربط المجتمع الإنساني عبر شبكة الأنترنت والفضاء الإلكتروني .(رزوقي ، 2002) .

3- الاستجابة والتكيف مع البيئة المحيطة وتجنب الانعزال عن العالم الخارجي ومواكبة عصر تقنية المعلومات و الاتصالات والسرعة في الإنجاز والمنافسة في تقديم السلع والخدمات بالكفاءة والفاعلية المطلوبة .

4- وعي الشعوب بمدى أهمية الحرية وممارسة الديموقراطية و احترام حقوق الأنسان والمطالبة بمزيد من الانفتاح على العالم الخارجي نتيجة أنتشار العلم والمعرفة ، جل هذه التحولات وغيرها ساهمت في إحداث تغيرات جذرية في البناء المجتمعي عموما وكذلك طبيعة الأنظمة السياسية والاجتماعية والاقتصادية مما ساهم في نشؤ رؤية جديد لدى أغلب المجتمعات لتحديد دور الدولة في النهوض بالقطاع العام وتحسين مستوى الأداء ، بما يكفل تقديم كافة السلع والخدمات بأعلى مستوى من الجودة ، و في الوقت المناسب ، مع ترسيخ مبادئي العدالة والشفافية والمساءلة وغيرها من المبادئ التي تساهم في النهوض بمستويات أعلى من المعيشة والاستقرار ، لهذا مثلت فكرة ضرورة تطبيق الحكومة الإلكترونية واعتبارها فرصة لتميز والارتقاء بكافة مكونات القطاع العام .

كما تعد الحكومة الإلكترونية عاملا مساعدا ومهما لتخفيف من نسبة العلاقات المشبوهة وغير الشرعية والمحتمل حدوثها من بعض المسؤولين والعاملين لأنها تعني توفر وتدفق المعلومات ، وعلانية تداولها بين الجميع عبر مختلف وسائل الاتصال المختلفة حيث تساهم في تسهيل المهام المطلوبة إنجازها ضد مختلف أشكال الفساد ، مع توفر وإتاحة جميع سبل التواصل بين المواطن وصناع القرار ، أي بمعنى الانفتاح على المواطنين فيما يتعلق بهيكل وظائف الجهاز الحكومي ، والسياسات العامة للقطاع العام ، والذي يزيد من تعزيز الثقة والمصداقية والمسائلة وتحمل المسؤولية (الرفاعي ، 2009 ، ص 70) .

ثالثا / مبادئي الحكومة الإلكترونية :

سن كثير من الباحثين العديد من المبادئ الأساسية التي يجب أن تحكم مشروع التحول نحو الحكومة

الإلكترونية ، ويمكن اعتبارها معايير مهمة تقيم على أساسها أعمال أي الحكومة ، ومن بين هذه المبادئ :

1- مبادئي الحوكمة الإلكترونية : عند تبني الحكومة الإلكترونية اعتماد نموذج لها وتعتمده كمنهج جديد عند قيامها بالأعمال المنوطة بها فإن ذلك يتأسس على مجموعة من المبادئ من أهمها :

أ – المبادئ العامة : والتي تستند على الاتي :

- إعطاء الأولوية للتفكير بالمستفيد أي بمتلقي الخدمة وذلك من خلال التوازن بين شفافية المعلومات وخصوصية المواطن .
- عند التفكير في بناء الخطة الاستراتيجية يتوجب على الحكومة الإلكترونية أن تبنى على أساس رؤية ثاقبة ، ورسالة معبرة ، وأهداف قابلة للتحقيق في المدى الزمني المستهدف .
- تأسيس الحكومة الإلكترونية يجب أن لا يقوم فقط على أساس حوسبتها ، بل يجب أن تقوم على أساس هندسة عملياتها الحكومية وفق متطلبات تأسيس التحول نحو الحكومة الإلكترونية .
- التفكير في البحث عن مواطن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات بكل ما يتضمنه من مجالات حتى يتم مواكبة كافة التطورات و التي قد تتوفر في تكنولوجيا المعلومات وشبكة الأنترنت .

ب – المبادئ الإرشادية : وقد تم أجملها (شعبان ، 2013 ، ص 6-7) في الاتي :

- تقليل تكاليف الخدمة مع سهولة الوصول إليها من أي مكان أي حصول المواطن على ما يحتاجه من سلع وخدمات بأيسر الطرق وبأقل التكاليف ، ومن أي مكان .
- من أهم المبادئ الإرشادية لتأسيس الحكومة الإلكترونية الحرص على الخصوصية والأمان والسرية عند التعامل في كافة المجالات .
- متابعة كل ما هو حديث وجديد ومواكبة كافة التطورات التي تحدث في بيئة التكنولوجيا بصفة مستمرة .
- ضرورة فتح آفاق التعاون المشترك سواء بين مختلف مؤسسات الدولة فيما بينها أو بينها وبين مختلف مؤسسات القطاع الخاص ، والمنظمات غير الحكومية الأخرى .
- ج- المبادئ المرفقية : وتتمثل هذه المبادئ في دوام سير عمل المرافق العامة ، والمساواة مع المرافق الخاصة ، وقبول التغيير الإيجابي الذي يهدف إلى التحديث والتطوير بما يتماشى ومتطلبات التقدم التكنولوجي والمعرفي في كافة المجالات ، وعلى كافة المستويات (سعد ، 2010 ، ص15) .

- رابعا / أهداف الحكومة الإلكترونية :

تتنوع وتتعدد الأهداف المنشودة عند التحول نحو الحكومة الإلكترونية فمنها أهداف قومية ، سياسية واقتصادية وغيرها من الأهداف الأخرى غير أنه يبقى الهدف الأساسي من التحول نحو الحكومة الإلكترونية هو إحداث نقلة نوعية في طريقة التعامل بين الحكومة ومواطنيها بما يحقق مزيدا من الرفاهية والتقدم ، غير أنه تبقى هناك مجموعة من الأهداف الفرعية نستعرضها فيما يلي بشيء من الإيجاز وهي :

1- – أهداف العمليات المؤداه داخليا : وهي عمليات أعمال المصالح الحكومية الداخلية غير الظاهرة للمستفيدين وتتمثل في:

- العمل على تحقيق الشفافية الحكومية من خلال توفر المعلومات على شبة الأنترنت .

- الرفع من مستوى الكفاءة الإدارية ، وتحقيق السرعة المناسب للإنجاز الأعمال .
- تقديم الخدمات بطريقة جوهرية مع العمل على توفير تكلفة الأعمال.
- العمل على إعادة النظر في طبيعة هيكلة الأنشطة والعمليات والإجراءات لتبسيطها .

2- أهداف العمليات المقدمة للجمهور : وهي عمليات خارجية تقدم للجمهور من المواطنين ، وعملاء ، بهدف تقديم خدمات على قدر عالي من الجودة وتتمثل في :

- الرفع من مستوى المعيشي للمواطنين بشكل افضل .
- العمل على تعزيز فرص التنمية والإصلاح في كافة المجالات .
- العمل على التدريب والتأهيل المستمر للأفراد المجتمع لفهم و إستيعاب كل ما هو جديد
- سد الفجوة الرقمية وذلك بتلبية طلبات المجتمع في العمل على تبسيط عمليات التفاعل والتعامل مع كافة الخدمات المتاحة على وسائل الاتصال المختلفة .
- العمل على تأسيس بنية تحتية للحكومة للإلكترونية تساعد على إنجاز الأعمال بكل يسر وسهولة .

هذا وقد حدد إعلان القاهرة في (18- مايو 2003) ستة أهداف رئيسية يتوجب أن تتصف بها استراتيجيات الحكومة الإلكترونية وهي :

1- أن يتم من وراء ذلك تحقيق أكبر عائد مع كفاءة ذات مستوى عالي .
2- التكامل والتفاعل بين الخدمات ذات الصلة مع بعضها البعض.
3- العمل على بناء الثقة المتبادلة بين الحكومة والعملاء .
4- ضمان الدخول السهل والسلس لخدمات الحكومة وكافة ما تقدمه من خدمات .
5- العمل على تشجيع كافة المواطنين على الاشتراك في تلقي خدمات الحكومة على كافة شبكات التواصل والتقنية المتوفرة .

- المحور الثاني / نماذج مراحل التحول نحو الحكومة الإلكترونية :

اختلفت أغلب الدراسات التي تناولت موضوع الحكومة الإلكترونية في تصنيف وتقسيم المراحل التي تمر بها عملية التحول فمنهم من قسمها إلى ثلاثة مراحل ، ومنهم من قسمها إلى أربعة مراحل أو خمسة غير أن عملية تصنيف مراحل التحول تعتمد بالدرجة الأولى على التطور الخطي للحكومة الإلكترونية ، وفيما يلي عرضا مبسط لمجمل هذه النماذج :

1- نموذج البنك الدولي (The World Bank) حيث تم تقسيمها إلى أربعة مراحل وهي مرحلة النشر ، ومرحلة التفاعل ، ومرحلة المعاملات ، ومرحلة التسليم ، وهذه المرحلة الأخيرة تعد المرحلة التي تصل فيها الحكومة إلى التحول الكامل من الصيغة التقليدية إلى الصيغة الإلكترونية .

2- نموذج الأمم المتحدة : حيث قام البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة باقتراح تقسيم المراحل إلى خمسة مراحل أساسية وهي مرحلة نشر المعلومات ، ثم مرحلة الاتصال باتجاهين (الاتصالات المتبادلة) ، تليها مرحلة تبادل البيانات بين الجهات الحكومية والعملاء ، ثم مرحلة المعاملات أين يمكن للعملاء والمستخدمين دفع مستحقات الخدمات عبر الأنترنت ، وأخيرا مرحلة تكامل الخدمة وذلك بالشروع في بناء بوابات تدمج العديد من الخدمات الحكومية حسب الحاجات والمهمات .

3- نموذج ليان ولي : (Layane and Lee) حيث تم تقسيم المراحل إلى أربعة مراحل أساسية متتابعة وهي مرحلة أولى ويتم خلالها إعداد الدليل ، تم تليها مرحلة المعاملات والصفقات ، ثم مرحلة التكامل العمودي ، وأخيرا مرحلة التكامل الأفقي .

وعلى الرغم من اختلاف التسميات التي اطلقها معظم الباحثين والهيئات على التقسيم الفعلي لمراحل التحول نحو الحكومة الإلكترونية إلا أن جميعها تقترح تطورا خطيا للحكومة الإلكترونية يبدا بمرحلة النشر ، ثم المعاملات ، وأخيرا مرحلة التكامل في تطبيق النموذج الأمثل للحكومة الإلكترونية .

- المحور الثالث / معوقات تطبيق التحول نحو الحكومة الإلكترونية :

على الرغم من الإيجابيات التي يتم تحقيقها من خلال تطبيق الحكومة الإلكترونية وخصوصا فيما يتعلق بتحسن مستوى الأداء وتقديم الخدمة للمواطنين بالسرعة والسهولة الممكنة ، وما يتطلبه هذا التطبيق من أمكانيات بشرية مدربة ومؤهلة التأهيل المناسب ، و إمكانيات مادية قد يصعب توفيرها إلا أن هناك بعض المعوقات التي قد تحول دون التطبيق الأمثل ، والتي يمكن إيجازها فيما يلي :

1- اتساع الفجوة بين ما تقدمه الحكومة من خدمات عبر الوسائل التكنولوجية الحديثة ، وبين المستوى الثقافي التكنولوجي للمواطنين فقد يبدو للهلة الأول صعوبة تعامل المستهدفين مع الأجهزة المستخدمة لتقديم الخدمة ، ولهذا يتطلب الأمر القيام بالرفع من مستوى هؤلاء المستخدمين عن طريق التدريب والتأهيل ، وأن ذاك الأمر يحتاج إلى وقت وجهد وإمكانيات و إرادة من كلا الطرفين .

2- عند التحول نحو الحكومة الإلكترونية يتطلب الأمر القيام بإجراء التغييرات الجذرية في الهياكل التنظيمية والإجراءات التشغيلية وغيرها من المتطلبات الأخرى حتى يتم التحول بطريقة سلسة وميسرة .

3- مشكلة التوقيعات الإلكترونية الرقمية التي تتطلب صيغ قانونية ، حيث يتم استخدام التشفير الإلكتروني بالمفتاح العام . وما يتطلب ذلك من الحذر والتدقيق .

4- هناك العديد من الخدمات لا يمكن تنفيذها على الشبكة على اعتبار أنها تتطلب الأثبات الشخصي و التوقيع وإحضار الشهود على الرغم من أن الأعمال قائمة على تطوير أنظمة حكومية قادرة على احتواء الهوية الشخصية والتوقيع الرقمي من خلال التحقق من ذلك بوسائل مختلفة كالبصمة أو قرينة العين وغيرها من الوسائل الأخرى .

5- لتطبيق التحول نحو الحكومة الإلكترونية يتطلب الأمر التحول التدريجي نحو إعادة تأهيل البنية التحتية ، غير أن هذا الأمر يتطلب الكثير من مصادر التمويل متعددة المصادر .

6- التحديات الأمنية المتعلقة بالمواقع الإلكترونية والأنترنت ، والتي من أهمها الخصوصية وهي عدم الاطلاع على الرسائل الإلكترونية إلا من الأطراف المسموح لهم بذلك ، على الرغم من أنه بالإمكان استخدام تقنيات أمنية مهمة مثل التشفير أي منع أي جهة غير مسموح لها من فهم محتوى الرسالة حيث يوجد عملية التشفير المتماثل وهو أن هناك مفتاح تشفير واحدة تستخدم لدى المرسل والمتقبل ، ونوع أخر يسمى التشفير الغير متماثل ويعتمد على وجود مفتاحين احدهما سري والأخر علني خاص حيث يحتفظ به شخص واحد ، وكذلك وجود التوقيع الرقمي وهو عبارة عن عملية يتم من خلالها التأكد من هوية مرسل الرسالة من خلال استخدام مفتاح خاص التشفير الرسالة من قبل المرسل ، وكذلك البصمة الإلكترونية للرسالة لتأكد من حصول أي تغيير بمضمون

الرسالة ، اضف إلى ذلك الشهادات الرقمية وهي عبارة عن وثائق إلكترونية تصدرها جهات ذات صلاحية تتيح التحقق من هوية الشركة التي يتم التعامل معها عبر الأنترنت. وغيرها من الإجراءات المعقدة والدقيقة الأخرى ، والتي يتطلب الأمر توفيرها وفق ما هو مطلوب مع الأخذ بعين الاعتبار توفر كافة المحاذير اللازمة لذلك .

- المحور الرابع / متطلبات التحول نحو الحكومة الإلكترونية :

عند التحول نحو تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية يستلزم ذلك عدد من المتطلبات من أهمها :

1- توفر الإرادة لدى القيادات المسؤولة وصناع القرار وهذا يعد حجر الزاوية و الأساس في هذا الشأن فعند توفر الإرادة الصادقة لدى هؤلاء يتم بناء استراتيجية وفق الأسس العلمية السليمة ، و بالتالي التحول نحو الحكومة الإلكترونية وتطبيقها المطلوبة ، بما يحقق الأهداف المنشودة .

2- العمل على إعادة النظر في كافة القوانين والتشريعات حتى لا تتعارض مستقبلا مع التطبيقات الفعلية للأسس وقواعد التحول نحو الحكومة الإلكترونية .

3- ضرورة توفر مصادر التمويل المختلفة سواء داخلية أو خارجية وذلك من خلال تخصيص بنود صرف من الميزانية العامة للدولة أو الاقتراض أو فتح باب المشاركة مع القطاع الخاص أو ما إلى ذلك من مصادر التمويل الأخرى والكفيلة بتغطية كافة مصروفات التحول وفق الأسس العلمية السليمة ، أو السعي للحصول على تمويل خارجي بالشراكة مع مؤسسات وشركات متخصصة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، أو غيرها من مصادر التمويل الأخرى .

4- العمل على توفير أجهزة حاسبات وبرامج تطبيقات متطورة تضمن نجاح عملية تصميم النظام بصورة تحقق الكفاءة في أداء الخدمة .

5- تحديد المعلومات والبيانات والنماذج الحكومية الواجب إدخالها على شبكة الأنترنت بصورة دقيقة .

6- عند الشروع في تطبيق التحول نحو مشروع الحكومة الإلكترونية يتوجب الأمر البداء بمشاريع صغيرة غير معقدة ومن ثم الانتقال بشكل تدريجي وسلس إلى أن يتم تحقيق المشروع بالكامل .

7- العمل على نشر ثقافة التعامل مع تقنيات المعلومات وشبكات الأنترنت ، مع إعداد برامج تدريب وتأهيل الكوادر البشرية التي سوف تتولى عملية تنفيذ برامج التحول .

8- ضرورة توفر المطلب الإداري والتنظيمي والمتمثل في تهيئة الهيكل التنظيمي للنظام ، وما يحتويه من مستويات إدارية ، وسلطات ومسؤوليات ووظائف إدارية وإجراءات وقواعد وغيرها ، حتى يتم التأكد من ضمان عملية التحول وفق المطلوب .

- المحور الخامس / أهم مزايا وفوائد الحكومة الإلكترونية :

التحول نحو الحكومة الإلكترونية يحقق الكثير من الفوائد والمزايا والتي من أهمها :

1- تجميع و تقديم الخدمات من طرف الحكومة في موضوع واحد هو موقعها على الشبكة وبشكل مباشر بيسر وسهولة دون تعقيد .

2- تقديم موضع واحد للمعلومات الحكومية .

3- نقل التدابير الحكومية على الخط المباشر .

4- تطبيق النماذج الرقمية وتعبئتها على الخط المباشر .

5- تطوير بنى تحتية عامة في حقل التقنية والتشفير وبقية الإجراءات التقنية في بيئتي الاتصال والحوسبة .
6- تسهيل إجراءات الدفع الإلكتروني .
7- تحقيق فاعلية الأداء الحكومي .
8- القضاء على مواطن الفساد .
9- الشفافية والمصداقية في التعامل مع العملاء .
10- تبسيط وتسهيل الإجراءات وإمكانية إنجازها بسرعة وعلى قدر عالي من الجودة .
11- التحول نحو الحكومة الإلكترونية يعد خطوة هامة لتحقيق الرفاهية والتقدم والنمو للمجتمع
12- توفير الوقت والجهد والمصروفات وذلك نتيجة إدخال التقدم التقني في تنفيذ الكثير من الأعمال .
13- الانفتاح على العالم الخارجي وسهولة التواصل معه بما يمكن من تحقيق الكثير من فرصا استثمارية افضل وتحقيق التكامل والتعاون مع كافة دول العالم .
14- منح الفرصة للمنظمات القطاعين العام والخاص في تحقيق ميزة تنافسية سواء في محيط البيئة الداخلية أو على مستوى البيئة الخارجية بما يحقق حصص سوقية أفضل .
15- الاتصال الدائم والمستمر طيلة أيام السنة .
16- تقليل الاعتماد على الأعمال الورقية الروتينية .
17- إدخال الشفافية في كافة أصناف المعاملات والخدمات .
18- كسر الحاجز الجغرافي وذلك بتقديم الخدمة في أي زمان و مكان .
19- منح الأولوية في تقديم الخدمات الميسرة للقطاعات ذات الأهمية بالنسبة للمواطن مثل أعمال الأحوال المدنية ، والتعليم والصحة ، والخدمات الأكاديمية ، والأمن والضرائب وغير من الخدمات الأخرى ، التي يكون المواطن في أمس الحاجة إلى إنجازها .

كما أن هناك الكثير من الفوائد التي يمكن الحصول عليها من التحول نحو الحكومة الإلكترونية ، ومنها الفوائد الاقتصادية والمتمثلة في المساعدة في مساندة وتطوير الكثير من برامج التطوير الاقتصادي ، وذلك من خلال تسهيل التعاملات بين القطاعين العام والخاص ، وبالتالي زيادة معدل الدخل العام للحكومة بما يعود بالفائدة على الجميع ، بالإضافة إلى ذلك توفير الجهد والمال والوقت لكافة الأطراف المتعاملة مع الحكومة ، وكذلك خلق فرص عمل جديدة لكفاءات تم تأهيلها وتدريبها على عملية إدخال البيانات والتعامل مع التقنية بكل يسر وسهولة ، كذلك تجميع كافة الجهود في بوابة واحدة هي بوابة الحكومة الإلكترونية لتقديم الخدمات ، كما أن هناك فوائد إدارية متعددة من خلال التوجه نحو تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية ومنها على سبيل المثال القضاء على البيروقراطية والروتين الإداري المعقد ، الذي يوجد في الحكومة التقليدية ، اضف إلى ذلك أن الإدارة في الحكومة الإلكترونية أكثر شفافية واكثر وضوحا وتحديدا للمسؤولية وبالتالي المساءلة عن أي تقصير أو فساد أداري أو مالي ، هذا بالإضافة إلى توفر العمل بروح الفريق نتيجة التكامل وتوحيد الجهود ، كما أن هناك جملة من الفوائد الاجتماعية كتحفيز المواطنين على الاستخدام الأمثل لتقنية المعلومات ومواكبة التطورات المتسارع في هذا المجال ، مع توفير قنوات تواصل متعددة وسريعة كالبريد الإلكتروني وغيره ، وكذلك الأمر ينسحب على كافة القطاعات الأخرى .

- المحور السادس / ظاهرة الفساد الإداري ومدى ارتباطه بالحكومة الإلكترونية :

المقصود بالفساد الإداري هو " إساءة استعمال السلطة أو الوظيف العامة للأجل الكسب الشخصي دون حق " ، كما عرفته موسوعة العلوم الاجتماعية بأنه " سوء استخدام النفوذ العام للأجل تحقيق إرباح خاصة " ، و عرفته منظمة الشفافية العالمية بأنه "إساءة استخدام السلطة العامة لتحقيق الكسب الخاص " ، ومن أهم أسباب انتشار ظاهرة الفساد على المستويات المحلية والعالمية هي العوامل الاقتصادية ، وذلك بسب انعدام أو غياب الأجهزة الرقابية والمحاسبية بل يتعاده إلى عدم تطبيق العقوبات الرادعة لممارسي الفساد المادية منها والمعنوية ، كما أن هناك أسباب أخرى إدارية وسياسية واجتماعية وثقافية ، فأحيانا يحدث الفساد عندما تتعارض مصلحة الموظف الخاصة مع واجباته الوظيفة ، ولهذا فان توفر المزايا بالقطاع الخاص ساهم إلى حد كبير في الحد من ظاهرة الفساد عكس ما هو كائن بالقطاع العام ، كما أن هناك عوامل متعدة أخرى قد تسهم في تفشي ظاهرة الفساد ومنها المحاباة ، وتحميل الموظف أعمالا فوق طاقته وإمكانياته دون مقابل مجزي من الأجر ، كذلك العوامل الشخصية كالعمر وقلة سنوات الخبرة وتدني المستوى العلمي جل هذه العوامل وغيرها من العوامل الأخرى قد يكون لها الأثر المباشر في تفشي ظاهرة الفساد الإداري ، كما أنها تعد من أهم القضايا التي تؤرق أغلب دول العالم اليوم ، وفي الكثير من المؤسسات مما ترتب عن ذلك نتائج وخيمة في جميع مناحي الحياة سوء السياسية أو الاقتصادية أو الاجتماعية وغيرها حيث تعد عائق لزيادة معدلات النمو والتطور الاقتصادي كما يضعف من مستوى السلطة ، السياسية والإدارية للدولة ، ومن تدني مستوى الثقة المتبادلة ، ولهذا فان اغلب حكومات دول العالم وخاصة حكومات الدول المتقدمة سعت جاهدة لتصدي لهذه الظاهرة والقضاء عليها ومن أهم تلك المعالجات هو الإسراع في التحول نحو الحكومة الإلكترونية لما تحققه من شفافية ومكافحة للجرائم الإدارية ، والتصدي لها بكل جزم ، لهذا وتأسيسا على ما سبق فإن التحول نحو الحكومة الإلكترونية يحقق العديد من المزايا والتي قد تساعد على الحد من انتشار ظاهرة الفساد الإداري والمالي والتقليل من آثاره السلبية على سلوك الأفراد والمجتمع بصفة عامة ، ويخلق بالتالي مجتمعا قابل للنمو والتطور تنساب فيه السلع والخدمات بشكل سلس وميسر بعيد عن سلبيات إدارة الحكومة التقليدية ، غير أن هذا الأمر يحتاج إلى كثير من المتطلبات سبق الإشارة إليها ، والتي يتوجب توافرها لتحقيق حكومة إلكترونية متطور تساهم في نمو وتطور المجتمع بصفة عامة .

- المحور السابع / تجارب عالمية وعربية في التحول نحو الحكومة الإلكترونية (أمريكيا ، سنغافورة ، الإمارات ، ليبيا) :

1- تجربة الولايات المتحدة الأمريكية في التحول نحو الحكومة الإلكترونية :

تعد الولايات المتحدة الأمريكية من أوائل الدول التي تبنت التحول نحو الحكومة الإلكترونية ، وأحرزت تقدما كبير في هذا المجال حيث تبنت الإدارة الأمريكية خطة استراتيجية سنة (1992) لتحول نحو الحكومة الذكية ، وبأقل كلفة واكثر فاعلية ، وبذلك أصبحت هذه الخطوة العنصر الهام في صلب اهتمام الإدارة الأمريكية في القرن العشرين ، حيث شرعت في اعتماد الأسس القانونية تزامنا مع تغيير جذري في أصول البنية التحتية بما يتوافق والتطبيق الفعلي لمراحل التحول نحو الحكومة الإلكترونية ، كما بدا التحول نحو تطبيق القوانين الخاصة بالحكومة الإلكترونية بشكل فعلي منذ عام (2002) في كافة الوكالات ، والوزارات ، والهيئات العامة ، وذلك بالتزامن مع وضع سياسة استخدام تكنولوجيا المعلومات تحت سلطة مدير إدارة نظم المعلومات ، ولضمان تطبيق الخطة

الاستراتيجية لتحول نحو الحكومة الإلكترونية سنت الحكومة الأمريكية قانونين ملزمين يفرضان استخدام الحكومة الإلكترونية وهما (قانون التخلص من الأعمال الورقية ، وقانون كلينجر – كوهين والمتعلق بوضع كافة خدمات المواطنين والقطاع الخاص على شبكة الأنترنت) ، مع التركيز على استخلاص النتائج المترتبة على ذلك في مجال تقنية المعلومات , هذا وقد تضمنت استراتيجية الحكومة الأمريكية لتحول نحو الحكومة الإلكتروني العديد من العناصر المهمة منها :

- تبسيط وتسهيل توزيع الخدمات إلى كافة المواطنين .
- تبسيط عمل الوكالات الأمريكية .
- القضاء على البيروقراطية في كافة الدوائر الرسمية الأمريكية .
- العمل على تخفيض التكاليف الناتجة عن العمل الإداري .
- السرعة الفائقة في عملية الإنجاز في كل ما يتعلق بأنشطة الحكومة الأمريكية.

كما سعت الإدارة الأمريكية إلى التوسع وانتشار استخدام تقنية المعلومات في إنجاز الأعمال والخدمات في القطاعين العام والخاص حيث بلغ عدد مستخدمي الحاسب الشخصي حوالي (70%) تقريبا في حين تحول ما نسبته (60%) من المواطنين الأمريكيين مواطنين يستخدمون التقنية في تعاملاتهم مع الحكومة ، كما سعت الحكومة الأمريكية إلى خفض التكلفة الناتجة عن تقديم الخدمة حيث قدرت تكلفة تجديد الرخص في ولاية أرزونا مثلا عن طريق العامل الإلكتروني بحوالي (2) دولار أمريكي لكل عملية مقابل (7) دولار أمريكي حيث كانت سابقا بالطرق التقليدية ، وهذا بدور أحدث فرق نوعي في قيمة تكلفة الخدمة (أبو مهارة ، 2012 ، ص 6).

2- تجربة سنغافورة في التحول نحو الحكومة الالكترونية :

سنغافورة هي دولة صغيرة ذات كثافة سكانية ولا يزيد سكانها عن أربعة ملاين نسمة تشغل مساحة تقدر ب (682 كم 2) ففي بداية عام (2000م) نجحت في إنجاز مشروع التحول نحو الحكومة الإلكترونية حيث حققت نجاحات كبيرة في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات فعلى سبيل المثال نجحت الحكومة السنغافورية في ربط جميع المدارس في شبكة واحدة ، وذلك بالتزامن مع تدريب طاقم التدريس على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات مع إجراء تغيرات على مناهج التعليم بما يتلاءم مع التحولات الجديدة بحيث تم تضمين دراسة تكنولوجيا المعلومات ضمن المقررات الدراسية لكافة الطلاب ، مع زيادة معدل الوعى الزمني المخصص لها بنسبة (30%) من إجمالي زمن المناهج الدراسية في سنغافورة ، كما سعت الحكومة السنغافورية إلى إقامة شبكة للنهوض ببوابة المواطن الإلكتروني حيث خططت للإقامة برنامج تدريب لحوالي (400 الف فرد) سنويا ، ومن أهم الدروس المستفادة من التجربة السنغافورية في التحول نحو إقامه الحكومة الإلكترونية وفق ما أورده (أبو مهارة : 2012 ، ص 7) ما يلي :

- إدراج تكنولوجيا المعلومات ضمن كافة مناهج تعليم الدولة .
- توفير البنية الأساسية المطلوبة والمناسبة لنجاح إقامة الحكومة الإلكترونية في سنغافورة .
- إقامة مراكز تدريب لمساعدة الأسر ذات الدخل المحدود والمنخفض وتوفير التعليم الأساسي لها في كافة مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .

- العمل على التوجه نحو الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات على المستويين الداخلي والخارجي .

3- تجربة دولة الإمارات العربية المتحدة في التحول نحو الحكومة الإلكترونية :

دولة الأمارات العربية المتحدة تعد من أوائل الدول الرائدة عربيا في مجال التحول نحو الحكومة الإلكترونية فقد قامت بتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية بداية من عام (2001) وخاصة في إمارة دبي حيث بدأت تلك الحكومة بالإعلان عن بناء شبكة المعلومات الحكومية ، التي تربط جميع الدوائر الحكومية في إمارة دبي مع توحيد جميع أنظمة العمل المشتركة لكافة الدوائر الحكومية ، ومن ثم تقديم كافة الخدمات التي يمكن تنفيذها عبر الأنترنت ، وبذلك تكون دولة الأمارات قد حققت نجاح كبيرا في برنامج التحول نحو الحكومة الإلكترونية وذلك وفق التقرير الصادر عن الأمم المتحدة للحكومات الإلكترونية في فبراير عام (2012 م) ، حيث أفادة التقارير أن دولة الأمارات وصلت إلى المرتبة (21) عالميا في مجال التحول نحو الحكومة الإلكترونية وبذا تعد الأولى عربيا في هذا المجال ، كما وصال عدد مستخدمي الأنترنت حوالي (21%) من عدد السكان كما قامت حكومة الأمارات بتوفير قاعدة استراتيجية للشركات التي تستهدف منطقة تمتد من منطقة الشرق الأوسط إلى الهند وأفريقيا ومنطقة الخليج ، غير أن هناك العديد من العوامل قد شجعت حكومة الأمارات على تعميم خدمات الحكومة الإلكترونية ومن بينها :

- استخدام هيئة الموانئ والجمارك بدبي للأنترنت حيث تعمل الأف الشركات في مجال الشحن والنقل فقد قامت الحكومة بخفض الوقت والتكلفة مع توفير الخدمات على مدار(24 ساعة) ، وبما لا يقل عن (50 %) من الجهد والمال ، ومن أهم عوامل نجاح تجربة الحكومة الإمارتية في إمارة دبي بهذا المجال الاستعانة بشركات القطاع الخاص ذات الخبرة العالمية في هذا المجال ، لنشر ثقافة التعامل مع وسائل تقنية المعلومات عن طريق التدريب والتعلم والتوعية والإعلان ، مع التركيز على طلبات وحاجيات العملاء ، وكذلك تبسيط وتسهيل وسرعة إنجاز الإجراءات وذلك بالشراكة مع القطاع الخاص المحلي والعالمي ، بالإضافة إلى إعداد وتجهيز بنية تحتية متطور للاستيعاب كافة الإجراءات والتطورات للإنجاح مشروع التحول نحو الحكومة الإلكترونية . (أبو مهارة : 2012 ، ص 7).

4- تجربة دولة ليبيا في التحول نحو الحكومة الإلكترونية :

رغم ما يسود الدولة الليبية من عدم الاستقرار الأمني والسياسي ، وفي كافة المجالات الأخرى نتيجة للعديد من الأسباب ، و تعرضها للكثير من المتغيرات البيئية ذات التأثير الفعال سواء على المستوى الداخلي أو الخارجي منذ نصف قرن تقريبا ، وما نتج عن ذلك من تدني في مستوى الاستقرار بكافة المجالات السياسية منها ، والاقتصادية والاجتماعية والتعليمية والصحية والإدارية وغيرها من المجالات الأخرى مما اثر سلبا على تدني مستوى الخدمات بكافة أجهزة الدولة ومن أهم هذه الأسباب :

- 1- عدم توفر الإرادة الصادقة من طرف القيادات المسؤولة في ليبيا خلال السنوات السابقة نتيجة عدم استقرار الوضع الأمني والسياسي .
- 2- عدم توفر البنية التحتية المناسبة لتحول نحو الحكومة الإلكترونية .
- 3- عدم ملائمة القوانين والتشريعات والإجراءات المناسبة لتحول نحو الحكومة الإلكترونية .
- 4- اتسام الإدارة الليبية بالطابع التقليدي ، والخوف من التغيير.

- 5- تفشي ظاهرة الفساد في كافة مفاصل الدولة نتيجة الظروف التي مرت بها البلاد ، وغياب الأجهزة الرادعة لهذه الظاهرة السلبية.
- 6 – الخدمات المقدمة للمواطنين في ليبيا لم تكن وفق استراتيجيات أو سياسات أو حتى آليات واضحة .
- 7- سياسية الاختيار والتعيين في الدولة الليبية تفتقد إلى الشفافية و المسؤولية والعشوائية .

والجدول التالي يوضح ترتيب الدولة الليبية مع بعض الدول العربية من بين (193) دولة عالميا وفق مؤشر الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية لسنة(2018 م) :

جدول رقم (1) ترتيب الدول العربية حسب مؤشر الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية لسنة 2018م

الدولة	الترتيب من بين 193 دولة
الإمارات	21
البحرين	26
الكويت	41
السعودية	52
سلطنة عمان	63
تونس	80
الأردن	98
المغرب	110
مصر	114
ليبيا	140

بالنظر إلى محتوى الجدول رقم (1) نلاحظ أن ليبيا في مرتبة متدنية من حيث مستوى التحول نحو الحكومة الإلكترونية رغم توفر كافة الموارد اللازمة لذلك مع عدم توفر الإرادة الصادقة لشروع في هذا المشروع الوطني المهم على كافة الأصعدة وبكافة المجالات ، غير أنه رغم وجود كل هذه الأسباب وغيرها من الأسباب الأخرى المباشر وغير المباشرة إلا أن بعضا من القيادات المسؤولة في الدولة الليبية سعت خلال فترات مختلفة إلى محاولة تطبيق وترسيخ مفهوم الحكومة الإلكترونية في كافة القطاعات المختلفة في الدولة ومن بين هذه المساعي صدور قرار في عام (1999 م) بإنشاء الهيئة الوطنية للمعلومات والتوثيق ، كما صدر قرار أخر عام (2002) بشأن إدخال المكينة الحديثة في الإدارة ، وما اتبع ذلك من تدريب وتأهيل وتجهيز للنظم ، والتي تعد خطوات أولية ولم ترقى إلى المستوى المطلوب نحو التحول إلى الحكومة الإلكترونية أتبع ذلك خلال العام (2008) التوقيع على اتفاقية تفاهم مع المنظمة الدولية للتربية والثقافة (اليونسكو) لإعداد وثيقة المشروع الوطني لاستخدام تقنيات المعلومات والاتصال في قطاع التعليم العالي . بالإضافة إلى ذلك و رغم هذه الجهود المتواضعة فقد كانت هناك العديد من المعوقات التي تحد من فاعلية نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في ليبيا ، فليبيا لا تزال بعيدة نسبيا عن الوصول إلى الأهداف التي حددتها الأمم المتحدة للتنمية المستدامة الخاصة

بالمشاركة الإلكترونية وتطوير أداء الحكومة الإلكترونية لذا فقد احتلت ليبيا المرتبة (118) من حيث مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية وبدرجة اقل من المتوسط (0،25) نقطة وفق ما جاء في تقرير الأمم المتحدة لسنة (2016 م)، وتأسيا على ما سبق أضحى ومن باب المسؤولية أن الإسراع في التحول نحو الحكومة الإلكترونية أصبح خيارا استراتيجيا لا بديل عنه وذلك نظرا لمجمل التحديات والأزمات التي تعيشها ليبيا سابقا وحاليا وفي المنظور القريب فلا استقرار سياسي أو امني يلوح في الأفق نتيجة التدخلات الخارجية ، وعدم التوافق بين القيادات المسؤولة وصناع القرار وما نتج عنه من الإخفاق في إجراء الانتخابات المستحقة مؤخرا ، بالإضافة إلى ذلك غياب البنية التحتية شبة الكامل وعدم قدرتها على استيعاب تأسيس الخطوات المبدئية نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية مع عدم جاهزية القوانين والتشريعات وغياب الخطط الاستراتيجية لتدريب وتأهيل الكوادر البشرية وغيرها من الاستحقاقات الأخرى والتي تعتبر من أهم الخطوات الأساسية لبناء حكومة إلكترونية فعالة ، كما أن مزيدا من المجهودات لا تزال تبذل للأجل التحول نحو الحكومة الإلكترونية ولو في ابسط مستوياتها فخلال عام (2010م) تم إنشاء بوابات إلكترونية لجميع المؤسسات الوزارية يلجا إليها المواطن للحصول على الخدمة المطلوبة ، كما استضافة المؤتمر العالمي الأول للإدارة الإلكترونية والذي عقد بمدينة طرابلس في الفترة من (1 – 4 . 6 . 2010) وذلك سعيا منها لتقريب قيام الإدارة الحكومية وتواصلها مع المواطن عبر استخدام الوسائط الإلكترونية للأجل تقليص كافة العوائق البيروقراطية ، وتحسين مستوى الأداء والاستفادة من تقديم بعض الخدمات العامة للمواطنين ، ومن اهم هذه المحاولات رقمنه مصلحة الأحوال المدنية والتي تعني بتقديم خدمة منح شهادات الميلاد لكافة المواطنين ، الذي يحملون الجنسية الليبية متضمنة رقم وطني لكل مواطن حيث ساهم هذا الإجراء في ضبط وتنظيم طبيعة العلاقة بين المواطنين وشؤون الدولة والحد من حالات التزوير والفساد الإداري ، بالإضافة إلى رقمنه مصلحة الجوازات والجنسية بما يضمن عدم التلاعب بتزوير مستند جواز السفر وضبط كافة التأشيرات الصادرة عن الجهات المعنية وحمايتها من التزوير . (خميس ، أخرون ، 2017) ، كما حاولت اجهز الدولة في ليبيا تقديم بعض الخدمات عبر الشركة الليبية للبريد والاتصالات ، وتقنية المعلومات حيث تم طرح بعض الخدمات عبر وسائط الإلكترونية ، والتوسع في تجهيز شبكات الهاتف المحمول ، كما تم تطوير المنظومات المصرفية بما يسهل على المواطنين الحصول على كافة الخدمات المصرفية بكل يسر وسهولة ، غير أنه رغم كل هذه المساعي والمحاولات إلا أنها تبقى محدودة وضعيفة ولا ترقى إلى المستوى المطلوب وذلك نتيجة لعوامل كثيرة ومتعددة ومن أهمها عدم وجود مصادر للتمويل سوء للإنشاء البنية التحتية المطلوبة من تقنيات ونظم وأجهزة و لتدريب الكوادر البشرية للإدارة هذه الأنظمة وغيرها من النظم الأخرى ، ولكن حتى وإن وجد التمويل اللازم لذلك فإن تفشي ظاهرة الفساد الإداري والمالي ، والذي سبق الإشارة إليه ، وما رافقها من ضياع وإهدار الكثير من المال العام دون تطبيق العقوبات الرادعة لمن ثبتت عليه تلك الجرائم والدليل على ذلك ما تضمنته تقارير ديوان المحاسبة والرقابة الإدارية منذ سنوات حيث إنتها بها المطاف في مكتب النائب العام والذي لم يدخر جهدا في توثيق محاضر ضبط الفساد الإداري وسرقات للمال العام وكافة التجاوزات والمخالفات إلا أن ضعف الأجهزة والجهات المعنية بتطبيق القانون نتيجة عدم الاستقرار الأمني والسياسي داخل البلاد حال دون الحد من هذه الظواهر بشتى صورها وتصنيفاتها ، جل هذه الإخفاقات وغيرها حالت ولا تزال تحول دون الجدية في بناء استراتيجية فعالة لتوجه نحو بناء الحكومة الإلكترونية الفاعلة حتى تفتح آفاق التكامل

والتعاون والشفافية في التعامل بين الحكومة والمواطنين للأجل تقديم كافة الخدمات والتسهيلات اللازمة والتي يحتاجها المواطنين من أجل بناء دولة العدل والقانون ومستوى عالي من النمو والتقدم والرفاهية للمجتمع الليبي أسوة ببقية المجتمعات الأخرى الرائدة في هذا المجال . والجدول التالي رقم (2) يصنف الدول حسب مؤشر الخدمات عبر الأنترنت لسنة (2018 م) ومن بينها الدولة الليبية ، حيث لم تتعدى نسبة (25 %) وهي تعد نسبة متدنية مقارنة حتى بالدول العربية ، ودول الجوار رغم ما تمتلكه الدولة الليبية من ثروات و إمكانيات بشرية ومادية ومالية غير أنها لم توظف في مكانها المناسب و الصحيح (خالد إبزيم ، سالم كعيبة).

جدول بقم (2) تصنيف الدول حسب مؤشر الخدمات عبر الأنترنت لسنة2018 م

	النسبة		
	عالي جدا %75	عالي %50	متوسط %25
الإمارات	✓		
البحرين	✓		
الكويت		✓	
المغرب		✓	
سلطنة عمان		✓	
ليبيا			✓
السعودية		✓	
لبنان		✓	
تونس		✓	

كل ما سبق عرضه قد لا يفي لتبيان مدى الحاجة الملحة في الدولة الليبية الانتقال سريعا نحو بناء الحكومة الإلكترونية ، ولهذا فقد تم وضع خطة استراتيجية طموحة بداية من سنة (2022) لتجهيز نحو التحول إلى الحكومة الإلكترونية ، والتي تعد فرص نحو التحول إلى تطبيق الحكومة الإلكترونية في ليبيا حيث قامت الهيئة العامة للمعلومات وبالتنسيق مع جهات ذات العلاقة لصياغة استراتيجية وطنية للتحول الرقمي بالتعاون مع لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا) ، هذا وقد تضمنت الخطة على رؤية واضحة عن ما تصبو له الدولة الليبية من مكانة في التحول نحو الحكومة الإلكترونية مستقبلا بحلول عام (2030) إذ ستمكن الجميع من التمتع بخدمات حكومة إلكترونية عالية المستوى و بطريقة سلسة وسهلة وآمنة ، كما أكدت بنود الخطة على ضرورة تنفيذ نظام حوكمة عالي المستوى ومثالي ورشيد ووضع خارطة طريق لشروع في تنفيذ هذه الخطة وفق خطوات أو مراحل أولية متتالية نذكر منها :

1- عقد مجموعة من اللقاءات مع الإسكوا لعرض مجموعة من التجارب الدولية الناجحة ومناقشة خارطة الطريق لتطوير الاستراتيجية .

2- تحديد الرؤية و الأهداف المنشودة والمحاور الأساسية للعمل على تنفيذ هذه الخطة الطموحة .

3- دراسة ومراجعة الوضع الراهن للوقوف على مواطن الضعف والقوة ، و مجمل الفرص والتهديدات حتى يتم الإعداد لهذه الخطة الإعداد الجيد .

4- عقد سلسلة من الاجتماعات المعنية ذات العلاقة لتنسيق وتذليل كافة الصعوبات .

5- القيام بعقد ورش العمل مع (الإسكوا) كنقطة بداية فعالة لهذا المشروع الوطني الطموح .

كما تم تحديد جملة من الأهداف لتنفيذ هذه الاستراتيجية بالكفاءة والفاعلية المطلوبة ، ومن أهم هذه الأهداف المعلنة للخطة:

1- توظيف تكنولوجيا المعلومات لتحسين جودة المنتجات والخدمات وتوثيق وتبسيط الإجراءات في كافة مرافق الدولة .

2- تقديم كافة الخدمات للمواطنين عند وضع الحلول التطبيقية الرقمية الجديدة مركزية كانت أو مشتركة أو مجمعة .

3- تفعيل كافة منصات البيانات الخاصة بالحكومة الليبية والمفتوحة لكافة القطاعات .

4- العمل على توفير كافة المعلومات اللازمة للاتخاذ القرارات الرشيدة .

5- تقليص حجم الأنفاق الحكومي العام من خلال تفادي الازدواجية في تطوير المشاريع الوطنية لتحول الرقمي .

6- تشجيع مشاركة القطاع الخاص في تنفيذ هذا المشروع الوطني الطموح وذلك لتبادل شتى صنوف المعرفة بينهما .

7- نشر وتعزيز ثقافة التغيير نحو الأفضل بما يؤدي إلى إنجاز المهام دون عراقيل تذكر .

8- العمل على وضع الخطط والبرامج لتدريب وتأهيل الكوادر البشرية للإنجاز هذه الاستراتيجية وفق المطلوب .

9- إعادة النظر في كافة القوانين والتشريعات السابقة وذلك من خلال بناء بيئة تشريعية فعالة للإنجاز هذه الاستراتيجية

10- تطوير البنية التحتية في كافة مجالاتها وخاصة ما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات .

11- العمل على رفع مستوى ليبيا من التصنيفات العالمية المتدنية في مجال تقنية المعلومات والاتصالات .

12- متابعة وتنفيذ كل ما هو جديد ومفيد للإنجاز هذه الاستراتيجية بكل كفاءة وفاعلية .

كما تضمنت الخطة الاستراتيجية العديد من المحاور رئيسية ومن اهم هذه المحاور ما يلي :

1- إعداد القوانين والتشريعات اللازمة لمواكبة متطلبات التحول .

2- إعداد و تجهيز كافة البرامج المتعلقة بالتدريب وبناء القدرات .

3- العمل على تشجيع التحول نحو مجتمع رقمي ذكي .

4- الإعداد والتحضير لتجهيز البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات .

5- الانتقال للبيانات المفتوحة .

6- تشجيع الابتكار وريادة الأعمال وتوطين كافة مشاريع تقنية المعلومات والاتصالات بصورها المختلفة بالشراكة مع دول ومؤسسات رائدة في هذا الجال .

7- العمل على تعزيز التوعية والتوجيه بما يكفل نشر ثقافة تقنية المعلومات والاتصالات .
8- الانفتاح على الفاعلين الأخرين بالمشاركة المجتمعية .
9- الأخذ بعين الاعتبار عامل الخصوصية وأمن المعلومات بما يكفل حفظ الحقوق لكافة الأطراف .
10- الاهتمام بالتعليم والبحث العلمي لما له من دور فعال في تسريع وجودة التحول نحو عالم الرقمنة.
11- الاستدامة في الإعداد والتنفيذ بما يضمن تحقيق مشروع التحول وفق الأسس العلمية السليمة .

وتأسيسا على ما سبق يرى الباحثان أن الدولة الليبية تسعى جاهدة مثل بقية دول العالم نحو الرفع من مستوى المعيشة والرقي والتقدم بمواطنيها في كافة المجالات ألا أن التأثير المباشر وغير المباشر للمتغيرات البيئية المحيطة سواء على المستوى الداخلي والمتمثل في مواطن القوة والضعف أو على المستوى الخارجي و المتمثل في الفرص والتهديدات قد حال ولا يزال يحول دون الوصول بالبلاد إلى بر الأمان ، وبالتالي قد يحد من مستوى طموح التحول نحو حكومة إلكترونية فعالة في المدى القريب ، وبالتالي يشكل عائقا نحو وصول الدولة الليبية إلى مصاف الدول المتقدمة في كافة المجالات .

- نتائج الدراسة :

1- التحول نحو الحكومة الإلكترونية يتوجب الكثير من المتطلبات والمبادئ يتوجب توفيرها ، حتى يكون للأى دولة مكانة مرموقة بين كافة دول العالم لهذا يتوجب الإسراع بالتحول نحو الحكومة الإلكترونية ووفق الأسس العلمية السليمة .
2- التحول نحو الحكومة الإلكترونية أصبح واجب وطني يتوجب الإسراع في تنفيذه وذلك نظرا لتحول التقني والحضاري السريع في عالم اليوم ، والعالم أصبح قرية واحدة .
3- مشروع التحول نحو الحكومة الإلكترونية يجلب الكثير من المزايا والفوائد للجميع ، ويساعد على الرفع من مستوى المعيشة لكافة أفراد المجتمع .
4- التحول نحو الحكومة الإلكترونية يخلق قنوات اتصال فعالة بين الدولة والمواطن بما يحقق تبادل المنفعة بين المقدم ومتلقي الخدمة بل يتعاده إلى المشاركة في تحسين مستوى هذه الخدمة وتوافرها بجودة عالية وبأسرع وقت ممكن ، وبأي مكان .
5- التحول نحو حكومة إلكترونية فعالة يستوجب و يتطلب الكثير من تظافر الجهود وفي كل المجالات .
6- التحول نحو الحكومة الإلكترونية يحتاج إلى إرادة صادقة وطنية من صناع القرار .
7- عدم وجود بنية تحية مؤهلة قد لا يبشر بمستقبل منظور لتأسيس نحو حكومة إلكترونية فعالة .
8- عدم توفر الكوادر البشرية المؤهلة سيكون له تأثير سلبي على بناء استراتيجية فعالة لتحول نحو الحكومة الإلكترونية الفعالة.
9- التأخر في التحول نحو الحكومة الإلكترونية يؤدى إلى انتشار ظاهرة الفساد الإداري والمالي في كافة مجالات الحياة ويكون حجر عثر في سبيل تحقيق التقدم المنشود.
10- عدم توفر مصادر التمويل اللازمة لتحول نحو الحكومة الإلكترونية يؤدي إلى العجز والفشل في تنفيذ كافة المشروعات الطموحة .

11- غياب القوانين والتشريعات الملائمة يؤدي إلى الفشل في تنفيذ التحول نحو الحكومة الإلكترونية الفعالة .

12- من خلال تحليل واقع الحال لمستوى تأهل الدولة الليبية في التحول نحو الحكومة الإلكترونية يتضح أن ليبيا لاتزال في بداية الطريق وأن الطريق أمامها شاق وصعب في ظل الظروف والمتغيرات الحالية التي تعيشها البلاد على كافة المستويات ، وهي بحاجة إلى نقلة نوعية حتى تأخذ الدولة الليبية مكانة مرموقة ومتقدمة في هذا المجال .

13- رغم المحاولات المتواضعة لتحول نحو الحكومة الإلكترونية إلا أن الإرادة الصادقة للقيادات المسؤولة و صناع القرار في ليبيا لم تتوفر لديهم بعد لشروع في هذا التحول بكل مصداقية .

14- تدنى المكانة الدولية للدولة الليبية في مجال تقنية المعلومات والاتصالات .

15- يعد اعتماد خطة استراتيجية طموحة في ليبيا لتحول نحو الحكومة الإلكترونية بارقة أمل نحو بناء الدولة الحديثة .

- توصيات الدراسة :

1- ضرورة توفر الإرادة الصادقة من طرف صناع القرار مع العمل الجاد والمثمر للإحداث نقلة نوعية في أي مجتمع هو السبيل الوحيد لتحول نحو حكومة إلكترونية فعالة .

2- العمل على ممارسة التخطيط الاستراتيجي الفعال لبناء خطة استراتيجية تهدف إلى إحداث تغير جذري في كافة مجالات البنية التحتية وبخاصة مجال تقنية المعلومات والاتصالات وما يرتبط بها من متطلبات .

3- العمل على نشر الثقافة التكنولوجية لكافة مواطني الدولة مع تدريب وتأهيل الكوادر البشرية اللازمة لتنفيذ التحول نحو الحكومة الإلكترونية .

4- خلق مصادر التمويل الداخلية والخارجية اللازمة لتنفيذ مشروع التحول نحو الحكومة الإلكترونية .

5- العمل على إعادة النظر في مجمل القوانين والتشريعات بما يتلاءم والتحول السريع نحو الحكومة الإلكترونية المنشودة .

6- محاربة ظاهرة الفساد الإداري والمالي والمنتشرة في كثيرا من الدول وخاصة الدولة الليبية لا يمكن ردعها والقضاء عليها إلا بالإسراع في التحول نحو الحكومة الإلكترونية الفعالة .

7- الإسراع في العمل على تنفيذ الخطة الاستراتيجية الطموحة في مجال التحول نحو الحكومة الإلكترونية من قبل صناع القرار للإحداث نقلة نوعية في كافة المجالات وبمستوى عالي من الجودة ، وبالتالي بناء دولة حديثة قادرة على توفير الحياة الكريمة لكافة المواطنين.

تم بحمد الله تعالى

المراجع :

1- ليث ، سعد الله : الحكومة الإلكترونية وتأمين الخدمات وأداء متميز لمستقبل الإدارة العامة " إمكانيات ومتطلبات التطبيق " المجلة العربية للإدارة ، مجموعة 24 ، ع2 ، سنة 2004 .

2- الهوش ، أبو بكر محمود ، 0 2006) ، الحكومة الإلكترونية – الواقع والأفاق– ، الطبعة الأولى ، مجموعة النيل العربية للنشر ، القاهرة .

3- عبد المحسن ، إيمان ، (209) : الحكومة الإلكترونية ، مدخل إداري متكامل ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، بحوث ودراسات ، مصر .

4- الرفاعي ، سحر ، (2009) : بحث عن الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها – مدخل استراتيجي – ، الجامعة المستنصرية ، بغداد ، بحث نشر بمجلة اقتصاديات أفريقيا ، العدد السابع .

5- الحكومة الإلكترونية ودورها في تقديم الخدمات العامة في المملكة العربية السعودية دراسة تطبيقية على وكالة الوزارة لشؤون العمل .

6- سعد ،الخفاجي ، (2010) : الحكومة الإلكترونية – الأبعاد النظرية وآليات التطبيق – ، دراسة تطبيقية حول استخدام الحكومة الإلكترونية في معمل إسمنت كركوك ، قسم الاقتصاد ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، العدد 23 .

7- بو مروان ، سميه ، (2014) : الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية – دراسة مقارنة – ، مكتبة القانون والاقتصاد ، الرياض ، ط 1 .

8- شوقي ، جواد ، وأخرون ، (2010) : الأبعاد النظرية وآليات التطبيق ، دراسة تطبيقية حول استخدام الحكومة الإلكترونية معمل أسمنت كركوك ، قسم الاقتصاد ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، العدد 23 .

9- شعبان ، فرج (2013) : الحكومة الإلكترونية ، إطارها النظري والمفاهيمي ، مقال مقدم ضمن الملتقى العلمي الدولي الأول حول " متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية بالجزائر " دراسة تجارب بعض الدول ، الجزائر13، جامعة بويرة .

10- كامل ، ليلى (1997) : النظم السياسية للدولة والحكومة ، دار الفكر ، القاهرة .

11- مرجع كيف نحدد مفهوم الحكومة الإلكترونية ، مجلة الخدمة المدنية ، العدد 290 ، 1423 هـ

12- خالص ، مريم ، (2013) : الحكومة الإلكترونية ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد الخاص بمؤتمر الكلية .

13- خالص ، مريم ، وزارة المالية ، الدائرة الاقتصادية ، قسم السياسة الضريبية .

14- الفيتوري ، محمد (2012) : مقومات ومعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية .

15- أبو مهارة ، (2012) : التجارب العربية والعالمية ، قسم التجارة الإلكترونية ، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية ، بني وليد – ليبيا ، 2012 .

16- رزوقي ، نعيمة (2002) : اقتصاديات الأفكار في بيئة الفضاء الإلكتروني آفاق اقتصادية .

17- إبزيم ، كعيبة ، (2020) : الحكومة الإلكترونية كأداة تدبيرية لتحديث الإدارة الليبية ، ورقة بحثية منشورة بمجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمي جامعة الزاوية ، المجلد الأول العدد 16 ، عدد خاص بمناسبة المؤتمر الولي الأول الافتراضي .

18- باعور ، أبو راوي (2013) : استراتيجية الحكومة الإلكترونية ، المؤتمر العربي الدولي السادس لتكنولوجيا المعلومات ، المملكة المغربية ، الرباط، من 29 – 31 . 10 .2013 م .

- مواقع الأنترنت :

1- (www.silironline.org . .....تاريخ الدخول على الموقع يوم (1-10 - 2023 م) .

2- .www.Sahar_2009yahoo.com..... تاريخ الدخول على الموقع يوم (5 -10 - 2023 م).

3- (www.hrdiscussion.com) .....تاريخ الدخول على الموقع (16-10- 2024م).