أثر تكنولوجيا المعلومات على نظم الحكم والإدارة

The Impact of Information Technology on Ruling and Management Systems

د. غسان أمان الله عزيز[١] Dr. Ghassan Amanalla Aziz
د. عمر نهاد عطا[٢] Dr. Omar Nihad Atta

الملخص

هذا البحث يتناول الآثار التي يخلفها استخدام نظم الحكم والإدارة لتكنولوجيا المعلومات في سبيل تحقيق نظام حكم وإدارة بصورة فعالة وفق تسهيلات إدارية وبيروقراطية تمكن كلاً من تشكيلات الحكم والإدارة من تقديم خدمات لجمهور المواطنين بمختلف الوسائل العلمية والتقنية المتقدمة دون الاعتماد على نظام التعامل اليومي بين الحكومة والإدارة وجمهور المواطنين.

وفي ذلك يعتمد الباحثان على المراجع العلمية المختلفة التي أوردت في طيات بحثها معلومات وبيانات قيمة عن كيفية تعامل نظم الحكم والإدارة مع التقنيات الإلكترونية الحديثة وكيفية تطبيقها العملي وتفاعلها مع التشكيلات المنضوية تحت لوائهما وجمهور المواطنين المنتفع من خدماتهما والتابع إليهما من حيث كونه مواطناً ومنتفعا من خدمات الإدارة.

وفي النهاية فإنَّ الباحثين يوردان التطبيقات العملية المختلفة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في مختلف الدول الأوربية والأسيوية والعربية منها ومدى الاستفادة العملية منها وفق سنوات الاستخدام وطرقها ومجالاتها، وهذا التأثير الإيجابي لنظم التكنولوجيا المعلوماتية كان بالتأكيد له اكبر دور في تحقيق طفرة نوعية في مجال الاستفادة من هذه التقنية المتطورة في الألفية الجدية عصر السرعة والمعلومات.

١- كلية الحكمة الجامعة- بغداد.
٢- كلية الحكمة الجامعة- بغداد.

Abstract

This research investigates the impact of management and government systems' use of information technology in creating an effective management system according to management and beaurocratic fascilities. This enables these systems to provide the audience with various advanced scientific and technical means without depending on the daily routive between the government and the audience.

المقدمة

الدولة ذلك النطاق المكاني المؤلف من شعب وإقليم وسلطة وسيادة، هي الكيان المادي لعيش أفراد الشعب والسلطة معًا، ولما كانت بعد حقبة تاريخية قد تطورت وازدهرت فإنها قد أصبحت بحاجة إلى حكومة فعلية وإدارة تسير شؤونها اليومية في شتى المجالات.

ولا يخفى على أحد أن اساليب إدارة الدولة حكوميًا وإداريًا تختلف من بلد لآخر ومن مكان إلى مكان في داخل ذات البلد، وفقًا لظروف الزمان والمكان الاعتيادية منها والاستثنائية، وفي خضم تطورات الحياة وتعقد أشكالها ظهرت التكنولوجيا بأساليبها المتعددة؛ لكي تضفي نوعًا من المرونة والانسيابية على أعمال الحكم والإدارة بدلاً من الاستمرار وفق ذات النهج التقليدي في الحكم والإدارة ولكي يتحقق بشكل واقعي وفعلي وصف الدولة العصرية المتمدنة.

أهمية البحث

لاشك في أن التكنولوجيا بصفاتها وخصائصها كانت قد لعبت ولا تزال تلعب دورًا محوريًا وجوهرياً باستمرار في الحياة العصرية الراهنة، ولما كان تأثيرها ممتدًا إلى كافة نواحي الحياة فهي قد دخلت أيضًا وبالضرورة إلى مجالي نظم الحكم والإدارة في الدولة، خصوصاً في ظل تعقد ظروف الحياة المعاصرة وازدياد المسؤوليات الملقاة على عاتق الدولة.

وكذا فإن للتكنولوجيا العصرية تأثيرًا شديدًا على نظم الحكم والإدارة الصحيحة والفاعلة في الدولة، حيث إنَّ نظام الحكم المتطور والإدارة ذات النهج الحديث الذي يميل إلى تطبيق كل ما هو جديد دون الركون إلى اساليب الحكم الجامدة في إدارة الدولة هو فعلاً الذي يستهدي بها شكلًا ومضمونًا؛ سعيًا وراء بناء نظام حكم فاعل وعصري.

هدف البحث

لهذا البحث أهداف تتضح من خلال:- ١- التعرف على طبيعة التأثير التكنولوجي على نظام الحكم والإدارة في الدولة ٢- التعرف على مجالات ولوج التكنولوجيا إلى نظام الحكم والإدارة في الدولة ٣- كيفية استخدام التكنولوجيا في تطوير إدارة الدولة ومرافقها الخاصة والعامة ٤- كيفية الارتفاع بالدولة والمجتمع من مستوى الدول النامية إلى مصاف الدول المتطورة.

مشكلة البحث

في عالم المعلوماتية اليوم إفرازات إيجابية منها وسلبية، ولما كانت التكنولوجيا بمفهومها الإيجابي وسيلة لتحقيق التطور والتقدم في شتى المجالات، ومنها مجالات نظم الحكم والإدارة، كان هناك صعوبة في فهم مدى استفادة الدول من هذه الناحية العلمية خصوصاً إذا ما عرفنا أن التقليدية في العمل قد تعوق الاستفادة من التكنولوجيا في مفهومها المعاصر.

أضف إلى ذلك فإنَّ الجانب التقني البحت للتكنولوجيا قد يكون صعب الوصول إليه والولوج إلى عالمه، طالما كانت القدرات الفنية منها والبشرية محدودة ولا تفي بالغرض منها، ولذلك جاء البحث كمحاولة للتقريب بين نظم الحكم والإدارة والتكنولوجيا؛ سعيًا وراء تحقيق تقارب بين العمل الحكومي الإداري ونظم المعلومات المتطورة والتكنولوجيا العالمية.

منهج البحث المتبع

طريقة هذا البحث المتواضع تتبع المنهج الوصفي وإجراء التحليل على جوانب البحث المختلفة، وصولًا إلى نتائج وتوصيات ينتهي بها.

خطة البحث

يتألف هذا البحث من ثلاثة فصول، نتحدث في أولهما عن نظم الحكم والإدارة في الدولة، وفي ثانيهما عن الادارة الالكترونية، وفي ثالثهما عن تأثير التكنولوجيا على النشاطين الحكومي والإداري وذلك على النحو الآتي:-

الفصل الأول: نظم الحكم والإدارة المفهوم والخصائص
المبحث الأول: ماهية نظام الحكم وخصائصه
المبحث الثاني: ماهية النظام الإداري وخصائصه
الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية المفهوم والخصائص
المبحث الأول: ماهية الإدارة الالكترونية
المبحث الثاني: خصائص الإدارة الالكترونية
الفصل الثالث: أثر الإدارة الالكترونية على النشاط الحكومي والنشاط الإداري ومجالاته
المبحث الأول: الأثر التكنولوجي على النشاط الحكومي ومجالاته
المبحث الثاني: الأثر التكنولوجي على النشاط الإداري ومجالاته
المبحث الثالث: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات على نظم الحكم والإدارة
خاتمة
نتائج وتوصيات

الفصل الأول: نظم الحكم والإدارة المفهوم والخصائص

إنَّ انظمة الحكم والإدارة هي هيئات ومنظمات سياسية واجتماعية واقتصادية داخلية تدير شؤون المجتمع والدولة وتحرص على تحقيق أهداف عامة من أجل الحصول على رضاء مواطنيها، وفي هذا الجانب

يؤكد الباحث على أن الحكومة هي إدارة عامة للدولة في حين إن الإدارة ليست حكومة وإن مارست أعمال عامة، وفقًا لأساليب القانون العام وطبيعة النشاط العام الذي تزاوله.

فطبيعة السلطة السياسية مقترن بالحديث عن مفهوم الهيئة الحاكمة في الدولة واختصاصها بشؤون الحكم والشؤون السياسية وتطور هذه الهيئة عبر الزمن، وإداء مهامها التنفيذية والتشريعية والقضائية وفقًا لمعايير الأمر والنهي، في حين إن الإدارة العامة هي تلك الجهة المسؤولة عن تنفيذ سياسة الدولة فيما يخص البرامج التنموية الإدارية والسياسية والاقتصادية، وبمعنى آخر هي منظمة عامة تعنى بالسياسات الحكومية وتطبيق هذه السياسات على أرض الواقع، وأنها أيضًا تنظم وتوجه الأفراد لتحقيق أهداف وخدمات عامة معينة تخص جميع المواطنين.

ووفقًا لهذا الإستهلال الذي بدأنا فيه البحث نعرج لبحث كل من ماهية نظم الحكم والإدارة وبيان خصائص كل منهما وذلك في مبحثين على النحو الاتي:

المبحث الأول: ماهية نظام الحكم وخصائصه

نظام الحكم مصطلح يطلق على مجموعة من المؤسسات السياسية التي تكوّن الحكومة وتنظم عملها، وهو أيضًا مجموعة من المعايير والقواعد السياسية التي تكوّن البيئة الأساسية لاتخاذ القرارات السياسية ذات الصلة بمجال معين من القضايا التي تهم الدولة والمجتمع[٣].

والحكومة – منظمة نظام الحكم–هي تلك الهيئة السياسية الحاكمة في الدولة والمختصة بشؤون السياسة والإدارة العامة العليا لها وقد يقصد بها الوزارة أو السلطة التنفيذية (رئيس الجمهورية والوزراء) ومساعدوهم أو مجموع الهيئات الحاكمة للدولة ككل، وتتبنى ممارسة السلطة وشؤون الحكم العليا فيها، وفقًا للشرعية الدستورية والشعبية اللتين تتمتع بهما، وتمتلك في سبيل تحقيق ذلك القوة الدستورية والقانونية لفرض الترتيبات والأحكام والقوانين اللازمة للحفاظ على الأمن والاستقرار في المجتمع وتنظيم الحياة المشتركة لجميع الأفراد في الدولة[٤].

وهو ما معناه أن الحكومة هي منظمة عامة عليا تتكون من مجموعة صغيرة من صانعي القرار(الحكام) الذين يديرون وينسقون سلطة التنفيذ في الدولة (سلطة القرارات السياسية) ومن أجل هذا تستخدم منظومة جهاز الدولة للقيام بالأعمال الموكولة إليها وفق الدستور والقانون[٥].

وبالتالي فالحكومة هي حقيقة مجموعة من الكيانات والهيئات الدستورية التي تضم فرداً أو مجموعة أفراد يزاولون مهاماً سياسية واقتصادية واجتماعية عليا في الدولة والمجتمع؛ من أجل تقديم خدمة عامة وفقًا لوسائل الجبر والإكراه، ووفقًا لما نص عليه الدستور وتضمنه القانون من أحكام[٦].

3- Stephen D.Krasner, structural causes and regime consequences, regime as intervening variables, international regimes, Cornell University press, New york, 1982, p.185.

٤- د.محمد كامل ليلة، النظم السياسية، الدولة والحكومة، دار الفكر العربي، القاهرة، ١٩٧١، ص ٣٠٢.

5- Svend- Erik Skaaning, political regimes and their changes: A conceptual framework, CDDRl working papers, Stanford, Number 55, May2006, p.16.

٦- عمر نهاد عطا، أثر نتائج الانتخابات على ممارسة السلطة وحقوق الفرد، دراسة تحليلية مقارنة، رسالة ماجستير، معهد البحوث والدراسات العربية، قسم الدراسات القانونية، القاهرة، جمهورية مصر العربية، ٢٠١١، ص ٦٨.

وبعد كل ذلك فالسلطة الحاكمة هي قيادة سياسية ذات قدرة وفاعلية في إدارة شؤون البلاد العليا، وبراعة القادة السياسيين تتبلور وتظهر للوجود بمعونة النخبة السياسية الحاكمة، أي: هيئات الدولة وسلطاتها الرئيسية العامة منها والمحلية في تحديد أهداف المجتمع السياسية وترتيبها تصاعدياً حسب الأهمية والقيمة واختيار الوسائل الملائمة لتحقيق هذه الأهداف بما يتفق مع القدرات الحقيقية للمجتمع وتقدير أبعاد الموقف الذي تواجهه واتخاذ القرارات السياسية اللازمة لمواجهة كل مشكلة وأزمة يفرزها، وذلك في إطار تفاعلي تحكمه القيم السامية للمجتمع، وفقًا لرابطة الصلة بين الآمر والمأمور(٧).

وأما خصائص نظام الحكم فهي تتمثل في أن سلطة الدولة هي سلطة أصلية غير مستندة لغيرها، دائمة غير منقطعة إلا في حالة تغير شكل الدولة، سلطة عامة عليا، ليست خاصة ولا تتلقى الأوامر والنواهي من غيرها، متفردة بوضع القوانين ومستقلة في إصدار القرارات، ونظام الحكم له استقلالية نسبية من خلال وجود قواعد قانونية خاصة به تحكم وتنظم العلاقات في داخله وتضمن حريته، وهو متفاعل مع البيئة التي يوجد فيها ويتصرف تماماً تبعًا للواقع الذي يعيش ضمنه، ويتميز بأنه سبب وحدة وانسجام وتفاعل كل عناصر المجتمع.

والسلطة ذات مؤسسات دستورية قائمة بذاتها، ذات وظيفة وواجب لا هي احتكار ولا امتياز للحاكم مهما كانت تسميته، هي نظام محدد الأهداف والبرامج السياسية والاقتصادية والاجتماعية، ليس بفوضوي ولا عشوائي أو مؤقت وإنما يعمل ضمن إطار خطط محددة واضحة وشاملة ومستقبلية بشكل واضح ومحدد، وبالإضافة إلى ذلك هي سلطة محتكرة لأساليب الإكراه المادي والمعنوي.

وبالنسبة لأساليب الإكراه المادي والمعنوي فنظام الحكم يمتلك القوة التي تقوم في خدمة فكرة الدولة، ما يستطيع به جبر الأفراد على الالتزام بأوامره ونواهيه، التي تعود بالخير على أفراد المجتمع، المنبثقة أساساً من الوعي الاجتماعي لأفراده ومكوناته(٨)، أي: أنه مؤثر وفعال له تأثير وسيطرة أكثر من غيره ويفرض من خلاله الحكم والسلطة وتغيب كل أنواع الفوضى والتدهور الأمني والمجتمعي.

حيث أن عناصر السلطة في أهم خصائصها تتمثل في قوة السلطة المادية وقبولها من أفراد الشعب، خضوع الشعب بكامل أفراده أو بأغلبيته العامة للسلطة الحكومية اعتقاداً منهم بأنها هي الهيئة العامة العليا الوحيدة القادرة على تحقيق الخير العام للمجتمع(٩)، وذلك كله انطلاقًا من حاجة الدولة نفسها والأفراد إلى النظام السياسي ولأن فكرة العيش دون سلطة فكرة خيالية لا وجود لها في العالم كله ولا يوحي بها أي شيء ملموس، بل هي كل شيء في المجتمع وكل شيء في المجتمع يوحي بوجودها.

ونظام الحكم هذا هو على درجة كبيرة من التعقيد والتطور في التنظيم والتدرج في المهام الوظيفية العليا في البلاد لا يوجد في أي فئة اجتماعية أخرى مهما كانت في الدولة؛ وذلك لأنه ركن أساسي من أركان الدولة وبدونه لا توجد دولة من أساسه، ولذلك يلاحظ أن هذا النظام يستند إلى فكرة السيادة التي تلعب دورًا مهماً في إعطاء أساس قانوني له ولسلطة قادته، حيث إنَّ السيادة في الدولة معنى حقيقي

٧- مبارك مبارك أحمد عبد الله، التغيير في القيادة السياسية والتحول الديمقراطي، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، ٢٠٠٦، ص ١٧.

٨- د. أيمن أحمد الورداني، حق الشعب في استرداد السيادة، الطبعة الأولى، مكتبة مدبولي، القاهرة، ٢٠٠٨، ص ٣١٩.

٩- د. راغب جبريل خميس، الصراع بين حرية الفرد وسلطة الدولة، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، ٢٠٠٩، ص ١٦٢.

لسيطرة الحكام وأولويتهم على كافة الفئات الاجتماعية الأخرى وأن الوجود القانوني لهذه الفئات يتوقف على إرادة حكام الدولة العليا أصلًا وما يشرعونه من قوانين ويضعون من أنظمة(١٠).

وفي هذا الإطار فإن نظام الحكم متطور وفقًا للبعد السلوكي له، تبعاً للمواقف والأبعاد السياسية التي تشكل تأثيرًا كبيراً على النظام السياسي وعلى عملية التنمية في داخله، وفقًا لطبيعته الذاتية وعلاقاته الدورية مع مختلف مفاصل الدولة وجهاتها الفاعلة، حيث إن ذلك السلوك يشكل أساسًا حقيقيًا لمعرفة مدى نضج هذا النظام وتطوره عبر الزمن، ومن ثم معرفة التقليدية في أساسه أم التطور والتغيير في الأشخاص أو الهيئات العليا الحاكمة(١١).

والباحثان يريان أن نظام الحكم هو الهيئة السياسية العليا التي تدير شؤون البلاد الكاملة في إطار الدستور والقانون، والجهة السامية التي يناط بها تنفيذ القانون والنظام، وهي سلطة إصدار الأوامر والقرارات العيا في الدولة، وهي الشرعية والمشروعية الأولى في البلد بكل سكانه والمجتمع بكافة أطياف ساكنيه.

وأما فيما يتعلق بخصائص نظام الحكم فالباحثان يريان بالإضافة إلى ما تم طرحه من آراء في هذا الشأن أنه نظام شامل، للدولة والمجتمع ككل، متكامل الأركان، متفاعل مع غيره من هيئات الدولة ولكنه يتميز عليها بأنه صاحب السلطة العليا والمقام الأرفع، ونظام الحكم حقيقة هو عبارة عن السلم الوظيفي السياسي الذي يبتدأ من الملك أو الرئيس أو رئيس الوزارة وينتهي بأدنى درجة سياسية في الحكم والسلطة المحلية بحسب تسميتها وفقًا لأسلوب الحكم المتبع وطريقة انتقال السلطة.

وكذلك في ضوء التفاعلات السياسية والتطورات الأمنية الداخلية والخارجية، فهو الهيئة السياسية والأمنية العليا التي تضمن سلامة البلاد الداخلية والخارجية وتحرص على تدعيم علاقاتها الإقليمية والدولية وفقًا لمبادئ التعامل بالمثل والأساليب الدبلوماسية المختلفة.

المبحث الثاني: ماهية النظام الإداري وخصائصه

يشكل النظام الإداري ارتباط مجموعة من الإدارات وأشخاصها مع بعضها وانصهارها في بوتقة في شكل منظومة واحدة وفق تسلسل هرمي يبدأ من الأعلى وينتهي في أدنى الإدارات وتحكمها مجموعة من القواعد الدستورية والقانونية في الدولة تنظيماً ونشاطاً، والنظام الإداري بهذا المفهوم عبارة عن قاعدة أساسية يتم انشاؤها وتبنيها وبيان صفاتها وخصائصها وطبيعة النشاط الذي تزاوله منظمته –الإدارة– بواسطة المشرع الدستوري والقانوني للدولة، ويكون هذا النظام في شكل منظمة تتفاعل وتترابط في كل جزء من اجزائها، ذلك الجزء القائم بوظيفة معينة مع وجود درجة من التعاون والتكامل بين تلك الأجزاء المختلفة في أدائها لوظائفها الموكولة بها وفقًا للدستور والقانون.

أي: أن النظام الإداري هو مجموعة عناصر أساسية يتم تركيبها مع وظائف المنظمة –الإدارة– عن طريق تفاعل هذه العناصر مع بعضها البعض داخل إطار معين، وتعمل مع بعضها كوحدة واحدة من

١٠– د.منذر الشاوي، القانون الدستوري، نظرية الدولة، منشورات مركز البحوث القانونية، وزارة العدل، بغداد، ١٩٨١، ص ٥٥ ومابعدها.

11- Svend- Erik Skaaning, op.cit, p.17.

أجل تحقيق هدف معين أو مجموعة من الأهداف، وذلك في ظل الظروف المكانية والزمانية التي تفرضها البيئة المحيطة بها، من خلال قبول مدخلات من البيئة وإجراء تغييرات عليها لتحويلها إلى مخرجات على أن يتبع كل ذلك نصوص القانون واللوائح النافذة[١٢].

ووفقًا لهذا التبني فالإدارة في جملتها عملية اجتماعية تتسم بالديناميكية والحركة المستمرة، تفاعلاً وتداخلاً وتكاملًا بين كل أنشطتها المختلفة وفقًا لعملية الإدارة المتكاملة، المعتمدة في نشاطها على جمع البيانات والمعلومات والإحصائيات ودراسة المتغيرات المختلفة وكافة الظروف المحيطة بها وتحليلها بالشكل المناسب وفق تغير المسارات وبحسب كل مواقف إدارية من خلال علاقات تداخلية بين السياسات والأنشطة المتباينة المؤثر أحدها في الآخر والمتفاعل معه[١٣] سلبًا وإيجابًا، المتأثر ببيئته المحيطة به والمتفاعلة معه زمانيًا ومكانيًا.

والإدارة عملية تنظيمية تحتوي على الخطط الاستراتيجية والأهداف المحددة ومصادر الإدارة، من خلال نشر الموارد المادية والبشرية كافة لتحقيق الأهداف المزمع تحقيقها وقياس النتائج المتحققة، والإدارة تحتوي أيضًا الحقائق المسجلة والمخزنة والمعلومات التي ستستخدم لاحقًا مع باقي أفراد المنظمة الإدارية، ولابد من معرفة أنه تسيير وظائف الإدارة ليس هو يعتمد فقط على المدراء والمشرفين ولكن على كل شخص لديه بعض الإختصاصات الإدارية والوظائف وعمل التقارير والإبلاغات المختلفة كجزء من النشاط الإداري في المؤسسة عموماً[١٤].

والإدارة وفقًا لما تقدم تمثل نشاطاً موجهاً نحو توفير التعاون المثمر والتنسيق الفعال بين الجهود البشرية المختلفة، العاملة من أجل تحقيق هدف معين بدرجة عالية من الكفاءة في ضوء الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة ووفقًا للسياسة الإدارية التي تتبناها الدولة[١٥].

وأما خصائص النظام الإداري، أي:- صفاته ومميزاته الخاصة به فهي تتمثل في أنه قضائي النشأة، ليس مقنن في الأصل في متن قانوني واحد كما هو معروف، وهو نظام يتصف بالمرونة والتطور، ليس بجامد ولا معقد وإنما يتفاعل مع بيئته الموجود فيها ويتطور بتطورها الذاتي؛ ليتسنى له مواجهة كل ما يطرأ من مشاكل وعقبات أمام هذا التطور ويطور ذاتيته إعتماداً على الوسائل والأدوات التي يستعملها، خاصة إذا ما عرفنا أن الإدارة تحتاج إلى اتخاذ القرارات المناسبة لمواجهة مشاكل الأفراد اليومية، ونظراً لأن قواعده تعتمد على كثرة التشريعات واللوائح والقوانين والأنظمة فهو يتسم بأن وضعه في نظام قانوني ثابت أو قالب قانوني جامد هو أمر غير ممكن بالضرورة؛ لأنه نظام قابل للتجدد والإبتكار على الدوام[١٦].

وبالإضافة إلى ذلك كانت قواعد هذا النظام الدستورية منها، والقانونية مستقلة وقائمة بذاتها، لها أصولها الخاصة بها ومبادئها القائمة بذاتها، ويتبنى القضاء الإداري تطبيق قواعده القانونية على المنازعات

١٢- ايمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزعبي، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار الصفاء، الأردن، ٢٠٠٤، ص٣٢.

١٣- د.سعيد ياسين عامر، الاتصالات الإدارية والمدخل السلوكي لها، دار المريخ للنشر، جمهورية مصر العربية، ١٩٨٦، ص ١٥٥.

14- Amy Hissom, Introduction to management technology, Management, BMRT 11009, section300, Kent State Universit,U.S.A, 2009, p.4.

١٥- د.أغادير سالم العيدروس، دراسة بعنوان مقدمة في الإدارة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، السعودية، ١٤٢٧ هـ، ص ٢.

١٦- لباد نصار، القانون الإداري، الجزء الأول (التنظيم الإداري)، LEBED editeur، سطيف، الجزائر، ٢٠٠٦، ص ٥٩.

الإدارية كافة التي تنشـــأ في حالة انتهاك احكامه ووجود خلافات ونزاعات بين جهة الإدارة في الدولة وغيرها من الهيئات الأخرى(١٧).

ووفقًا للعرض المتقدم ذكره تتحدد خصائص الإدارة العامة على أنها هيئة عامة لها أهداف عامة تبتغي تحقيقها والمتمثلة في الإداء الأفضل وتقديم الخدمات بشكل مناسب وعصري لجمهور المواطنين من أجل تنفيذ البرامج والسـياسـات الحكومية المناط بها تنفيذها فعلًا على أرض الواقع، وهي هيئة عامة مسـؤولة تخضع للسلطة العامة للدولة وتتحدد مسؤوليتها الإدارية والسياسية منها في حالة وجود مخالفات من قبل مديريها أو عامليها، وتتعامل مع الأفراد بصـــفتهم العامة وليس الخاصـــة وفقًا لاســـاليب القانون العام وبوسائل القرار الإداري والمرفق العام، وذلك كله محدد وفقًا للهيكل التنظيمي العام لها والذي ينظم شؤونها بأغلب مستوياتها وصورها وكافة قطاعاتها وفقًا لمعطيات الموارد البشرية والمالية المتاحة وفي نطاق العلاقة بين مستويات الجهاز الإداري بأكمله(١٨).

وكذلك فإن الإدارة العامة تدير وتنسـق وتنظم الأنشـطة الحكومية كافة وعلى كل المسـتويات، وهي منظمة تحكمها بالضـرورة والواقع مبادئ المسـائلة والحياد والشـفافية والنزاهة وعدم الكشـف عن الهوية والســـرية التي يدار بها العمل والأخلاقية في الإجراء المتبع، هي جهة يتم تمويلها من قبل الحكومة في كافة انشـــطتها ولها ميزانية ســـنوية خاصـــة بها، باعتبارها حقًا أداة للتغيير الاجتماعي والتنمية الاقتصـــادية والمجتمعية، وهي تعمل تحت إدارة وإشـراف السـلطة التنفيذية السـياسـية وفقاً للقوانين النافذة والقرارات واللوائح ذات العلاقة(١٩).

ولاشـــك أخيرًا من أن الإدارة العامة هي تلك الجهة التي تمثل الدولة وتدير كافة أنشـــطتها اليومية بانتظام واطراد، وذلك بوسـيلتي المرفق العام والقرار الإداري في ضـوء القوانين النافذة والقرارات والأنظمة ذات العلاقة، أي: أنها جهة تنفيذ لسـياسـة الحكومة في مجال البرامج الحكومية ذات المدى القصـير والمتوسط والطويل على حد سواء(٢٠).

والباحثان في هذا المجال يريان أن النظام الإداري هو الوسيلة القانونية الأولى والقاعدة الأساسية العليا لضـبط الإدارة في أداء أعمالها؛ لتحقيق وضـمان اسـتمرارها في الإداء اليومي بصـورة فاعلة وصـحيحة، والإطار العام المنظم لكافة النشـاطات والفعاليات الإدارية في زمانها ومكانها المعينين واسـتعمال الوسـيلة الأمثل في إدارة النشـاط الإداري المتميز، وأن الإدارة المتميزة هي التي تلتزم فعلاً بكل الضـوابط القانونية والقرارات واللوائح التي تختص بتسيير أعمالها اليومية؛ لضمان اتصال المواطنين بجهة الإدارة بشكل ميسر ويومي ورغبة في تحقيق التفاعل بين جهات الإدارة المختلفة.

١٧- د.تياب نادية، سلسلة محاضرات في مادة القانون الإداري لطلبة السنة الأولى، الجزء الأول التنظيم الإداري، جامعة عبد الرحمن ميرة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، ٢٠١٤، ص ١٤.

١٨- زيد عبوي، مدخل إلى الإدارة العامة بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠٠٦، ص٢٤-٢٥.

19- Peter Johnson, Introduction to Public Administration, Research paper, 2010.

٢٠- حماد مختار، تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع التنظيم السياسي والإداري، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، ٢٠٠٧، ص ٢.

وفي هذا النطاق فإن الإدارة التي من صفاتها أنها المُوَجِهَة وليست المُوَجَهة هي فعلًا تلك الهيئة الناجحة في عملها، المنظمة للنظام الإداري والمفعلة لقواعده والمطبقة لقوانينه ذات الصلة، وهي الجهة التي تنقل الدولة فعلًا من تطور إلى آخر ومن مكان إلى مكان في هذا العالم، خصوصًا كما قلنا سالفًا أن الإدارة العامة للدولة لها تميز عن أي إدارة خاصة تسعى لتحقيق أهداف وأغراض ضيقة في نطاق زماني ومكاني محدد.

الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية المفهوم والخصائص

الإدارة الالكترونية:- ذلك النشاط الذي تمارسه كل هيئة أو سلطة عامة تستعين بوسائل القانون العام من أجل تقديم خدمة عامة بوسيلتي المرفق العام أو القرار الإداري ومستعينة بوسائل التقدم التكنولوجية والتقنية بمسمياتها كافة.

وهذا واضح من خلال أنه لم يعد هناك خياراً أمام أي دولة في عالمنا المعاصر ترغب في أن تواكب عصرها وأن لا تتخلف عنه إلا بالولوج إلى عالم المجتمع الإلكتروني والتكنولوجيا الرقمية، وباتت الدول النامية فقط هي التي تتخلف عن اللحاق بركب العالم التكنولوجي المتقدم في ظل عالم متطور باضطراد واستمرار، وفي ضوء ذلك أصبحت شبكة المعلومات هي أهم وسيلة لإتاحة المعرفة الواسعة والاتصال المكثف بأقل تكلفة ممكنة وأسرع وقت بالنسبة لجهتي الإدارة وجمهور المواطنين[٢١].

ومعيار هذا الكلام الحقيقي ناشئ من أن العالم المعاصر قد شهد مع نهاية القرن العشرين وبداية القرن الواحد والعشرين تغيرات سريعة ومتلاحقة في مجالات الحياة كافة، كان من شأنها فرض الكثير من التحديات الملحة على الحكومة والإدارة لمواجهة واقعها الجديد ومن ثم تطوير وسائلها في الحكم والإدارة من خلال الإعداد للتغيير واعتباره عملية مستمرة، اضطرت كافة المنظمات الإدارية المعاصرة للاستناد إلى المعرفة المعلوماتية واصبحت تقدم خدماتها للمنتفعين كافة دون الاعتماد على الأنشطة الورقية البحتة، بناءً على عناصر ثورة الاتصالات والمعلومات والتقنية الحديثة والانفجار المعرفي المتسارع[٢٢].

وفي هذا السياق فلقد عدت الإدارة الالكترونية مجالا رحبا للولوج إلى عالم فسيح لمؤسسات الدولة في التفاعل والتواصل خارج حدودها الإقليمية والتكيف مع التوجهات الجديدة للانفتاح المعلوماتي، وقد اتاحت التكنولوجيا المتمثلة في الانترنت وما يرافقها من مستلزمات مادية ارض خصبة وواسعة للاستخدام والتفاعل مع قواعد الإدارة الالكترونية، وهذا مقترن من الناحية العملية بتبني علم الإدارة الحديث منهج الابتكار والإبداع في إحداث تغييرات جذرية حقيقية في مفهوم العمل الإداري والتحول من الإدارة التقليدية إلى إدارة التغيير وإدارة المعرفة بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بوسائلها وطرقها كافه؛ وذلك ببساطة لأنها مخرجات هامة لنظم المعلومات وآلية شبكة الاتصالات في عالم الرقمية، وأنظمة

٢١- د.عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ٢٠١٣، ص ٣٣.

٢٢- حمد قبلان آل فطيح، دور الإدارة الالكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، ٢٠٠٨، ص ٢-٣.

الإدارة الالكترونية وأدواتها والأجهزة والبرمجيات هي امثلة من الآليات الحديثة على شبكة الأنترنت والعالم الجديد من اقتصاديات المعرفة(٢٣).

وبعد هذا التقديم للفصل الثاني من موضوع بحثنا نعرج لدراسة كل من ماهية الإدارة الالكترونية وخصائصها وذلك في مبحثين على النحو الآتي:

المبحث الأول: ماهية الإدارة الالكترونية

بعد أن تحدثنا عن مفهوم الإدارة الالكترونية وبينا خصائصها العامة، نتحدث هنا عن ماهية هذا النوع من النشاط اليومي؛ سعيًا وراء الوقوف على حقيقته وفهم معاييره.

والإدارة الالكترونية E-Management هي مفهوم، نظام، تكوين وظيفي وأنشطة تعتمد عليها في عملها من خلال شبكة الأنترنت لتحقيق أهداف محددة سلفًا، وأن عناصر الإدارة الالكترونية هي نفس العناصر الالكترونية المعروفة، والمتكونة من أجهزة وبرمجيات وشبكات اتصال ومفاهيم إدارة وآلية تطبيقها على أرض الواقع، ومن الممكن وصف هذا النشاط بأنه نشاط إداري لمعرفة شبكة المعلومات منتشر في جميع أنحاء العالم، وقاعدة نظام المعرفة تنبع من القدرة الإدارية على تلقي وتعبئة وتخزين وتحديث وتحليل ونشر المعرفة وإجراء الأنشطة، اتخاذ القرارات والتعلم من صيرورة العملية، ومن نتائجها المتحققة(٢٤)، حيث إن العلاقات الداخلية والخارجية وصيرورة الإدارة العامة حول العالم وفقًا لهذا التوجه قد تحولت مع الزيادة السريعة لاستخدام تقنية المعلومات العصرية وتكنولوجيا المعلومات من النمط التقليدي إلى التطور في الإداء والنشاط اليومي عبر استعمال هذه التقنية.

والإدارة الالكترونية في هذا المجال هي ليست مجرد استخدام حواسيب تقليدية شخصية كانت أو لغرض إداء نشاط إداري أو خدمي معين أو حواسيب محمولة واستعمال برامجيات وانترنت وبريد إلكتروني وهواتف نقالة وطابعات ومساحات ضوئية وأجهزة خلوية وغيرها من تقنيات المعلومات، ولكنها حقيقة وواقع إدارة إلكترونية شكلية وموضوعية وإجرائية تقنية لا ورقية، ولا هي متعلقة بمستندات محفوظة في الأدراج أو الرفوف، شاملة ومتنوعة لمختلف أوجه العمليات اللوجستية ذات النفع العام والأعمال الالكترونية والتجارة الالكترونية وإدارة العلاقات العامة وعرض التكنولوجيات المتعلقة بتقديم الخدمات العامة وتنظيم العلاقة بين مؤسسات الدولة والقطاع الخاص والهيئات الرسمية وغير الرسمية في الدولة؛ وإنما تستخدم دون القصد إلى تحقيق ربح معين أو غرض اقتصادي ضيق(٢٥).

وهي أيضًا مرادف لمعنى كافة عمليات تبسيط الإجراءات الحكومية في أثناء إداء النشاط الإداري اليومي في كافة القطاعات والميادين وتيسير النظام البيروقراطي الروتيني الحكومي الصارم أمام جمهور

23- Ph.D. Huthaifa Abdelkarim Ali Ellatif, Professor. Sammani Abdulmutalib Ahmed, E-Management: configuration, functions and role in improving performance of Arab institutions and organization, article in the international journal of computer applications (0975-8887) volume 80-No.6, October 2013, p.33.

24- Ph.D. Huthaifa Abdelkarim Ali Ellatif, Professor. Sammani Abdulmutalib Ahmed, op.cit, p.33-34.

٢٥- هيم الفيلكاوي، الحكومة الالكترونية، مقال في مجلة الحرس الوطني الكويتي، العدد التاسع عشر، السنة الخامسة، نوفمبر ٢٠٠٢، ص ٥٠.

المواطنين وقطاعات النشـــاطات التجارية والصـــناعية كافة في أرجاء الدولة، حيث إن كل ذلك يتم من خلال إيصـال كافة الخدمات لهم بشـكل سـريع وعادل وفعال في إطار من النزاهة في العمل والشـفافية في الإجراء والمسائلة الحكومية الموضوعية وليست الشكلية[٢٦].

وبمفهوم أوســع قليلًا فالإدارة الالكترونية هي ليســت مجرد طريقة تقديم الخدمات عن طريق الانترنت للمواطنين وتوفيرها ولكنها المحاولة الدائمة للحصـــول على أجود خدمة حكومية في العلاقات الداخلية والخارجية في أي زمان ومكان عن طريق الوســائل غير التقليدية، الورقية والبشــرية منها دون أي تمييز أو إخلال بتكافؤ الفرص بين جمهور المنتفعين أشخاصًا كانوا أو مؤسسات[٢٧].

بمعنى أنها ذلك الأســلوب الإداري المرتبط بالدور المتنامي والمهم لاســتخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات من أجل تيســير وفاعلية العمل الإداري أو الخدمات الحكومية والقضــاء على المشــكلات الإدارية كلها الناجمة عن اسـتخدام الأوراق في التعامل الإداري البيروقراطي[٢٨]، ورغبة حقيقية في الإنتقال من المجال العملي التقليدي في نشـــاط الإدارة إلى المجال العملي التكنولوجي، المقترن باســـتخدام لكافة وســائل الاتصــال التكنولوجي والمعلوماتي المتنوع –ذو القيمة والتواصــل– من قبل جهة الإدارة مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية من خلال تمكينهم من استعمال الشبكات المتكاملة بعيدة المدى والانترنت والكمبيوتر والبريد الإلكتروني عبر بوابة واحدة وبمزيد من الشفافية[٢٩].

وتبين إحدى الباحثات[٣٠]من وجهة نظر معلوماتية وتكنولوجية أن الإدارة الالكترونية هي مفهوم جديد نسبياً يعتمد تكنولوجيا الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات للوصول إلى الإستخدام الأمثل للموارد الحكومية من جهة ولضمان توفير خدمة حكومية متميزة لجمهور المواطنين والشركات والمستثمرين المحليين والإجانب معاً من جهة أخرى.

وفي خلاصة القول فإن البيانات والمعلومات ذات القيمة الحقيقية في الاستخدام الفعلي عبر وسائل التواصـــل الالكتروني المختلفة أو الموقعي في القرارات التي يتم اتخاذها من قبل الإدارة والمعلومات التي يتم تصنيفها وتنظيمها بشكل يسمح باستخدامها الأمثل والإستفادة الفعلية الحقيقية، والتي يتم إعدادها لتصـــبح في شـــكل أكثر نفعاً للفرد –جهة تلقي البيان أو المعلومة– هي التي يطلق عليها بالإدارة الإلكترونية[٣١].

وللإدارة الالكترونية ركائز تستند عليها، فهي من جهة تجميع لكافة الانشـطة والمعلومات والخدمات التبادلية والتفاعلية في موضع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على شبكة الانترنت في نشاط يماثل مجمعات الدوائر الحكومية، ومن جهة أخرى هي تحقيق لحالة الإتصـــال الدائم بالجمهور، أي: ٧ أيام خلال ٢٤

٢٦– سعيد مطر الصريدي، إدارة الجودة الشاملة في الشرطة باستخدام التقنيات الحديثة، رسالة دكتوراة، كلية الدراسات العليا، أكاديمية الشرطة، جمهورية مصر العربية، ٢٠٠٤، ص ٣٩.

27- Zhiyuan Fang, e- Government in digital era: concept, practice and development, search in the international, Journal of the internet and management, Vol.1, no2,thailand, Bangkok,2002, p.3.

٢٨– د.سحر قدوري، الإدارة الألكترونية وامكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة، مقال في مجلة المنصور، العدد ١٤، خاص، الجزء الأول، كلية المنصور الجامعة، العراق، ٢٠١٠، ص١٥٧–١٥٨.

٢٩– د.ماجد راغب الحلو، علم الإدارة العامة، الطبعة الأولى، منشأة المعارف، الإسكندرية، ٢٠٠٥، ص ٤١٦.

٣٠– د.هدى محمد عبد العال، التطوير الإداري والحكومة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠٦، ص٩٧.

٣١– اسماعيل محمد السيد، نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية، المكتب العربي الحديث، مصر، ٢٠٠٤، ص ٥٧.

ساعة دون انقطاع و٣٦٥ يوم في السنة مع القدرة على الإيفاء بكافة الاحتياجات الاستعلاماتية والخدمية لجمهور المواطنين، ومن جهة ثالثة تحقيق سـرعة وفاعلية الربط والإداء والإنجاز بين الدوائر الحكومية ذاتها ولكل واحد منها على حدة من أجل تحقيق التواصل الفعلي الدائم بين الإدارات المختلفة والإدارة وجمهور المواطنين[٣٢]، وكذلك تحقيق وفرة في الإنفاق في كافة العناصر(ضغط النفقات العامة) وتحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات المحتوى والنشاط التجاري.

والباحثان من وجهة نظرهما أنَّ الإدارة الالكترونية هي كل نشاط اجتماعي واقتصادي وثقافي تمارسه جهات إدارية متنفذة في الدولة مقترناً باستخدام كافة الوسائل العلمية والتقنية والتكنولوجية الحديثة كافة ذات النفع العام؛ من أجل تبسيط تسيير شؤونها اليومية وسعياً وراء تقديم الخدمة الأفضل للمنتفعين كافة، وفي سبيل تحقيق ذلك تستخدم كافة الموارد المادية والبشرية في الشأن ذي العلاقة.

المبحث الثاني: خصائص الإدارة الالكترونية

إن خصائص الإدارة الالكترونية هي بيان لمميزاتها وصفاتها، أي: كل ما تتميز به عن غيرها في نطاق طبيعة النشاط الوظيفي الذي تؤديه وطبيعة الخدمات التي تقدمها.

ومن خصائص الإدارة الالكترونية أنها تمثل شكلًا من أشكال الاعمال والنشاطات التي تشير إلى العمليات التكنولوجية والهياكل الرقمية التي تتفق مع إمداد جمهور المواطنين ومؤسسات الأعمال بالخدمات الضرورية، ولذا فإنها أصبحت ضرورة ملحة لا غنى عنها في سبيل التواصل بين المؤسسة الإدارية والفرد وبين الحكومة من أجل القيام بالأعمال الداخلية الموكولة إليها وفي نطاق تبسيط وتحسين أوجه الإدارة وتعميق مبدأ الديمقراطية في الدولة[٣٣].

والإدارة الالكترونية بعد ذلك هي نشاط اقتصادي يتولى مهام إيصال الخدمة العامة إلى المواطنين ومؤسسات الأعمال على الخط المباشر بطريقة الكترونية ومتكاملة وفاعلة، يضغط عاملي الوقت والزمان ويضيف قيمة حقيقية للناتج القومي يشعر بها المنتفعون، كما يساهم في تكوين علاقات تفاعلية منتظمة شكلية وموضوعية وإجرائية مع المواطنين أفراداً بأشخاصهم أو كمؤسسات بنشاطهم التجاري والصناعي والخدمي، وذلك من خلال تزويدهم بخدمات غير نمطية (غير تقليدية) تتناسب مع خصوصياتهم وحاجاتهم وتطلعاتهم الحقيقية من وراء تقديم الخدمة وحسب مدخولاتهم اليومية أو الشهرية أو السنوية[٣٤].

كما إنها استثمار حكومي في مجال تكنولوجيا المعلومات يسعى إلى تحقيق عائد مادي غير مباشر التحصيل وإنما التحصيل يتم عن طريق التكنولوجيا والمعدات ذات العلاقة، وذلك كله يدر بالمصلحة على الدولة والحكومة في الأجل المتوسط والبعيد، مع ضرورة ملاحظة أن كل ما يتم انفاقه على تكنولوجيا

٣٢- حماد مختار، مرجع سابق، ص٩-١٠، أبو السعود ابراهيم، الحكومة الالكترونية وتكنولوجيا المعلومات، مقال في مجلة الدراسات الإعلامية، لمركز العربي الإقليمي للدراسات الإعلامية للسكان والتنمية والبيئة، القاهرة، جمهورية مصر العربية، العدد ١١٥، ابريل، يونيو، ٢٠٠٤، ص ١٧٢-١٧٣.

٣٣- الحكومة الالكترونية من صياغة استراتيجيات إلى تطبيق خطط عمل، نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية في غربي أسيا، الأمم المتحدة، العدد ٥٤، ٢٠٠٧، ص ٣.

٣٤- آراء في إصلاح بيئة الأعمال في العراق، مركز المشروعات الدولية الخاصة، غرفة التجارة الأمريكية، واشنطن، ٢٠٠٧، ص١٩.

المعلومات والاتصالات من أموال وما يتم استثماره من مشاريع وإعداده من كوادر بشرية متخصصة أو غير متخصصة مع مراعاة تدريبها إنما هو يعود بالنفع المادي على الدولة والعائد الإيجابي السريع مع مراعاة اعتبار المنافع غير المنظورة المكتسبة من استعمال تكنولوجيا المعلومات في الإدارة، بالاضافة إلى أنها برامج ونظم الكترونية مرنة ومفتوحة تحتوي تطبيقات ذات قيمة مضافة وتكلفة منخفضة بالمقارنة مع كلفة المعاملات التقليدية[٣٥].

ويلاحظ أيضًا أن الإدارة الالكترونية هي إدارة دون ورق، حيث إنها انهت عصر الأوراق الكثيرة ورزم الورق الهائلة في العمل الإداري التقليدي وعوضت عنها بالارشيف الالكتروني وتطبيق المتابعة اليومية الآلية، وهي إدارة بلا مكان لاعتمادها على المؤتمرات الالكترونية والفيد كونفرانس، كما إنها إدارة دون زمن أو توقيت محدد، إذ إن الخدمة مستمرة على مدى ٢٤ ساعة في ٧ أيام؛ من أجل خلق آليات اتصال بالآخرين دون تنظيمات جامدة؛ لأنها مؤسسات ذكية تعتمد على عنصري العمل المعرفي وصناعة المعرفة في آن واحد[٣٦].

وما يميزها أيضًا التفاعلية في الإرسال والإستلام بين الجهة الإدارية والمنتفع دون إجراءات معقدة أو بيروقراطية روتينية، حيث إنها تتم عبر الانترنت فحسب، واللامركزية في استغلال تكنولوجيا المعلومات باستمرارية، دون تعطل ولا عوائق مادية شكلية أو إجرائية، وهي متلازمة أيضًا بالضرورة، أي: امكانية استقبال الرسالة في أي وقت كان للمستخدم والمنتفع؛ لأن المشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في الوقت نفسه جميعهم، ووجود قابلية للتحرك والتحويل في آن واحد ونقل المعلومات من وسيط إلى آخر دون وجود مشاكل تقنية أو تطبيقية إلا في بعض الأحيان[٣٧].

ومن أهم خصائص الإدارة الالكترونية هي السرعة والوضوح والدقة، حيث إنَّ كثيرًا من المعوقات الإدارية والعقبات التي ترسخت وبقيت لسنوات على حواجز البيروقراطية يمكن أن تتلاشى وتصبح ماضيًا بفعل التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية التي تعطل قوانينها وظروف أعمالها الورقية إنجاز المعاملات ففي ظل الإدارة الإلكترونية لن تجد تلك الأوراق التي يحتاج إنجازها إلى وقت طويل، ليس لإنجازها فحسب، بل أيضًا نسخها أكثر من نسخة إذا استلزم الأمر، وحفظها وإرسالها إلى الجهة التي ستبت في أمرها، ثم انتظار عودتها وإمكان تكرار ذلك مرات ومرات في حال وقوع خطأ ما، وربما بدء النشاط من جديد في حال ضياع تلك الأوراق، وهو أمر وارد والاحتراز منه والحذر مستحيل بنسبة ١٠٠%، فضلًا عن حالة أن يكون هذا الخطأ متعمد بفعل فاعل في حال الأوراق المهمة التي قد تختفي بتوصية ممن قد يضر وجودها بمصالحهم، وهذه كلها أمور ليست من نسج الخيال بقدر ما هي واقع ومعاناة عاشتها المجتمعات البشرية طويًلا في ظل الإدارات التقليدية التي كانت تقف دائمًا عاجزة عن تبديل شيء من هذا الواقع، وهي

٣٥- د.سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، مركز البحوث، الرياض، المملكة العربية السعودية، ١٤٢٦هـ، ص ١٩٣.

٣٦- د.حازم حسني، الإدارة الالكترونية، سلسلة منتدى السياسات العامة، جامعة القاهرة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة، شبكة المعلومات، العدد الرابع عشر، يناير، ٢٠٠٣.

٣٧- درب وردة، قمودة وهيبة، استخدام تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على وظائف المؤسسة، دراسة حالة بمؤسسة اتصالات الجزائر، وحدة ورقلة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ليسانس في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، ٢٠١٢-٢٠١٣، ص ١٧.

مشكلات أصبح في الإمكان الاحتراز منها كليًا في ظل سيطرة الإدارة الإلكترونية التامة على معلوماتها ومعاملاتها، وأيضًا ضمان سرعة إنجاز المعاملات الفائقة وإرسالها واستقبالها.

هذ وأنَّ المراجع للإدارة الإلكترونية يجد نفسه أمام قوائم وخيارات إلكترونية متعددة وليس أمام موظفين، حيث يتقلص عدد الأفراد من منسوبي الإدارة بشكل كبير، ويحل الحاسوب محلهم، يجيب عن أسئلة المراجع وأيضًا يتلقى منه معاملته بيسر عبر قائمة الخيارات والأوامر التي يتيحها لمراجع الإدارة الإلكترونية.

ولا تقوم الإدارة الإلكترونية على ممارسات الأفراد من موظفيها وجهدهم اليدوي في إدارة معاملاتها، بقدر ما تقوم على إدارة المعلومات التي تحتفظ بها في دوائرها حسب برامج معينة، وفي هذا توفير للوقت والجهد البشري معًا، ومن ضمن تلك البرامج ما يتيح للمراجع إنجاز معاملاته عبر شاشاتها وأزرارها وتبسيطها له بدرجة أشبه بالتعليمية كما تهتم بإدارة الملفات وليس الاحتفاظ بها وتكديسها فوق بعضها على أرفف أرشيف الإدارة، ولا يعني هذا أن الإدارة الإلكترونية لا تحتفظ بالمعلومات والبيانات، بل تضمن لها وسائل الحفظ الأمينة، ولكن تلك الملفات في ظل الإدارة الإلكترونية تتحول إلى معلومات تحتفظ بها الإدارة على شبكتها الإلكترونية، حيث يتم استدعاؤها حين يقوم صاحب تلك المعلومات بطلب معاملة ما، وبناء عليها يوافق البرنامج على منحه تلك المعاملة أو يرفضها، وأيضًا تكّون تلك المعلومات عن الأشخاص والأبنية والمشروعات كثير من تفاصيل الحياة داخل المجتمع مرجعية معرفية تفيد الإدارة حين الرجوع إليها في حال طلب إحصاء ما أو بيانات عن شيء ما، وهذه كلها ممارسات ووسائل استغلال لتلك المعلومات التي تملكها الإدارة الإلكترونية تختلف من إدارة لأخرى حسب طبيعة عمل تلك الإدارة والمهمة المنوطة به، في ضوء معالجتها لكافة المشاكل اليومية واطلاعها على شؤون الأفراد والهيئات أكثر من غيرها في الدولة.

والإدارة الإلكترونية بعد ذلك إدارة مرنة يمكنها بفعل التقنية وبفعل إمكاناتها الاستجابة السريعة للأحداث والتجاوب معها، وتتجاوز بذلك حدود الزمان والمكان وصعوبة الاتصال، وهو الأمر الذي يعين الإدارة على تقديم كثير من الخدمات التي لم تكن متاحة أبدًا بفعل تلك العوائق في ظل الإدارات التقليدية، حيث أنه أصبح بإمكانها أن تتابع مواقع عملها المختلفة عبر الشاشات والكاميرات الرقمية التي في وسع الإدارة الإلكترونية أن تسلِّطها على كل بقعة من مواقعها الإدارية، على منافذها وأجهزتها التي يتعامل معها الجمهور، وهكذا يصبح لدى الإدارة تلك الأداة المضمونة الصادقة التي تقيِّم بها أنشطتها، وتتابع بها مواقعها باطمئنان، بعيدًا عن أسلوب المتابعة بالمذكرات والتقارير التي يرفعها الأفراد في الإدارات التقليدية.

ولا ينفك القول عن ذكر أن من أهم خصائص الإدارة الإلكترونية السرية والخصوصية للمعلومات المهمة بما تملكه تلك الإدارة من برامج تمكِّنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة، وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة المرور للنفاذ إلى تلك المعلومات، فعلى الرغم من الوضوح والشفافية اللذين تتمتع بهما الإدارات الإلكترونية إلا أن هذا لا ينطبق بطبيعة الحال على مختلف أنواع المعلومات ولها

قدرة فائقة على الإخفاء والسرية، ولديها أنظمة منع الاختراق، مما يجعل الوصول إلى أسرارها وملفاتها المحجوبة أمرًا بالغ الصعوبة[٣٨].

وفي الخلاصة يتضح لنا أن أن خصائص الإدارة الالكترونية حسب وجهة نظر بعض الباحثين[٣٩]تتمثل في الآتي:- عدم وجود علاقة مباشرة بين طرفي العملية، عدم وجود وثائق ورقية ولكن وثائق الكترونية مما يعني امكانية تنفيذ المعاملات الكترونياً كافه، والاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتكون هي الوسيلة الأساسية في التعامل وليس الوسائل الإدارية التقليدية، التحول من مجموعة ثابتة من المبادئ الإدارية الجامدة إلى مجموعة من المفاهيم الإدارية المرنة والمتغيرة باستمرار، والتحول من حالة الانحصار في الظروف والمحددات المحلية والإقليمية إلى العولمة والمزج بينها وبين المحلية، وأيضًا التحول من نظم الإنتاج القائمة على العمليات اليدوية والمستقلة عن بعضها البعض إلى العمليات الإلكترونية الرقمية، وكذا التحول من تطبيق آليات السوق ومفاهيم إدارة الأعمال الخاصة على المنظمات والدوائر الحكومية ومؤسسات القطاع الخاص.

والباحثان من جانبهما يؤيدان أنَّ الإدارة الالكترونية هي نشاط اقتصادي واجتماعي وسياسي متعلق بتسيير أعمال الدولة ونشاطاتها اليومية من وجهة نظر الإدارة في صورة معلومات تكنولوجية وصور وفيديوهات توجيهية باللغات الرسمية للدولة وباللغة الإنجليزية أو الفرنسية المتبناة كلغة ثانية، وهي إجراء مادي وموضوعي لعمليات الإدارة المختلفة يهدف الى تحقيق المنفعة العامة، وكذا فهي تلك الصورة المشرقة عن كل نشاط تمارسه جهة ذو اختصاصات إدارية شكلية أو موضوعية، من ورائه تكون كل فروع تلك الجهة وأقسامها في شكل منظومة متكاملة تسعى إلى خدمة الفرد والمجتمع في ضوء القوانين النافذة واللوائح الإدارية ذات العلاقة.

الفصل الثالث: أثر الإدارة الالكترونية على نظام الحكم والنظام والإداري

بعد أن تحدث الباحثان عن كل من نظم الحكم والإدارة في الدولة وعرجا إلى بحث الإدارة الالكترونية من حيث المفهوم والخصائص ولكن في هذا الفصل الأخير يحللان أثر الإدارة الالكترونية على نظام الحكم والنظام الإداري معاً، أي:- العلامات الإيجابية التي يتركها على هذين النظامين وقوة فاعليته عليهما.

حيث يرتبط تطوير التنظيم الوظيفي للحكومة من وجهة نظر مواطني الدولة وحاجتها الشخصية لتطوير وتفعيل تطبيقاتها الإدارية التنظيمية، وصولًا لغاية رفع كفاءة وفاعلية أجهزتها من جهة وإداء مهامها بكفاءة واقتدار أكثر، حيث إن الحكومة تواجه مشكلة الإصلاح الإداري بصفة مستمرة وهي ترغب في

٣٨- د.العوض أحمد محمد الحسن، الإدارة الالكترونية، المفاهيم، السمات، العناصر، دراسة وثائقية مقدمة إلى المؤتمر العالمي الأول للإدارة الالكترونية، تواصل خلاق مع طفرة الاتصال والمعلومات في عالمنا المعاصر، الجماهيرية العظمي، طرابلس، ٢٠١٠م، ص١٥ ومابعدها.

٣٩- سامي محمد صادق، دراسة العائد والتكلفة لمشاريع الحكومة الإلكترونية، المعهد العربي لإنماء المدن، ندوة الحكومة الالكترونية، الواقع والتحديات، مسقط، دبي، ١٠-١٢ مايو ٢٠٠٣، ص١٣-١٤، علي السلمي، إدارة الموارد البشرية والاستراتيجية، الطبعة الأولى، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠٠١، ص ٣٥.

زيادة انتاجية العمل الإداري، وهو ما يعكس بالضرورة سعي الحكومات ومختلف نظم الحكم إلى إعادة ابتكار نفسها من أجل إداء مهامها بفاعلية أكثر عبر الإدارة الالكترونية.

والإدارة الالكترونية أيضًا أصبحت نتاجاً لثورة المعلومات والاتصالات الحديثة ومثالًا للاتجاه الجديد في الإدارة المعاصرة، وهو ما تؤكده معظم الدراسات، ومن هذه التأثيرات هو التغييرات التي تطرأ على انتاجية المؤسسة الإدارية من خلال تحفيزها للنمو خصوصًا حينما يكون إدخال تطبيقات الإدارة الالكترونية مصاحبًا بتغييرات تنظيمية وإدارية حقيقية لا شكلية ولا رقمية فقط، وذلك عندما يتحدد من خلال رفع مستوى الانتاجية وتحسين النمو وإعادة توزيع أفراد الإدارة والتنظيم الوظيفي لها وفق استراتيجيات جديدة وهياكل عمل جديدة[٤٠].

فالمتعاملين مع الإدارة يشكون طول الإجراءات وعدم بساطة التنظيم الإداري وعمال الإدارة أيضًا يطالبون بتحسين ظروف عملهم من الناحية المادية والفنية لكي يؤدوا أعمالهم على خير وجه وأسرع وقت، وفي المحصلة هو وجوب تمكين الإدارة من الوصول إلى غاياتها الوظيفية وأهدافها عن طريق استخدام التكنولوجيا المعلوماتية[٤١].

ومن ثم كانت أساليب تغيير العمل الإداري المتمثلة في تطوير التنظيمات الإدارية الداخلية المختلفة؛ من أجل أن تتلاءَم مع تغييرات البيئة الخارجية لتهيئة الظروف المواتية للنجاح، وهو ما سينعكس بشكل مباشر على الإداء وفق أسس التناسق والتوازن المطلوبين بين المتغيرات وسلوك الأفراد والعلاقات بين جماعات العمل وأساليب ونظم الإداء، ولقد أحدث التطور السريع في أنظمة وشبكات الأتصال مساحة عريضة لتطوير الأنظمة الإدارية والمالية في المؤسسات الإدارية، الأمر الذي ساعد على الانطلاق إلى خارج الحدود الإدارية للعاصمة وإيصال الخدمات كافه والمنافع إلى جمهور المواطنين والمؤسسات ذات النفع العام في المدن والأرياف في وقت قياسي وعلى مدار الساعة[٤٢].

وبعد هذا الإيجاز عن أثر تكنولوجيا المعلومات على نظام الحكم والإدارة نشرح الآثار على كل منهما في مبحثين على النحو الاتي:

المبحث الأول: الأثر التكنولوجي على النشاط الحكومي ومجالاته

لا ينكر أن هناك تأثيراً تكنولوجياً فعالاً على أنظمة الحكم والهيئات السياسية العليا في الدولة، وهو الواضح من خلال الدور الذي تلعبه المعلوماتية والبرامج المتخصصة في تطوير فعاليات النشاطات السياسية وأنظمة الحكم والإدارة العليا في الدولة ومدها بكل جديد ومتطور، ذو أهمية في مجال تسيير أمور الدولة العليا وأعمالها بشكل مستمر، وأصبح إدخال تكنولوجيا المعلومات في كل الفعاليات الحكومية هدف العديد من الدول التي تسعى للتطور والرقي.

حيث إن البرمجيات ونظم المعلومات والتكنولوجيا الرقمية فائقة السرعة والمستمرة في التطور عبر الزمن هي بالفعل وسيلة لتحديث بنية الحكومة وطريقة فاعلة لتنفيذ أعمالها ولتعزيز دورها الإيجابي والحيوي في

٤٠- د.سحر قدوري، مرجع سابق، ص١٦٤.
٤١- د.عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص ٧.
٤٢- حماد مختار، مرجع سابق، ص ١.

تحقيق التنمية الاجتماعية والثقافية والاقتصادية على وجه العموم، وذلك من خلال وجود الكفاءة العالية في تجهيز وتوزيع الخدمة العامة في ضوء احتياجات المستفيد(٤٣)، وأدى ظهور الأجهزة التقنية الحديثة بكل مسمياتها ومحتوياتها إلى إحداث ثورة حقيقية في المعلومات أدى إلى نشوء اعتقاد بأن الصدارة الحقيقية للدول والقيادة هي ستكون نصيب المجتمع المعلوماتي وليس المجتمعات الصناعية(٤٤).

ومن أجل تحقيق هذا تسعى الحكومات كلها إلى تدعيم أجهزتها الإدارية بوسائل الاتصال الحديثة والانتقال الفعلي لا الشكلي من الإدارة التقليدية إلى العمل الالكتروني الحديث بقصد تسهيل الحصول على المعلومات والبيانات وإدخالها في أجهزة الحاسب الآلي وتخزينها، ومن ثم الاستفادة منها في عمليات اتخاذ القرار وإنجاز الأعمال بسرعة وتقديم الخدمات للجمهور بكفاءة عالية وتكلفة منخفضة، ومعنى هذا إحداث تحويل في كل الإجراءات الحكومية يتمثل في توفير الخدمات الحكومية للعامة من الشعب بصورة أسرع وكلفة أقل من خلال تنظيم الإدارة الداخلية ودمج وتكامل قواعد معلومات الهيئات الحكومية، وتطوير نظم الحكم والشؤون العامة وايجاد علاقة جديدة بين المواطنين والدولة في إدارة شؤون البلاد(٤٥).

ويمكن للحكومة في هذا المجال أن تغير إدراك منظور أفرادها فيما يتعلق بسوء الخدمة العامة المقدمة والمعاناة التي يلاقونها في سبيل الحصول عليها وباستطاعتها أيضًا أن تعيد الثقة في الجمهور من خلال انتهاج سياسات جديدة موجهة لهم تشعرهم بتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم، الأمر الذي يساهم في تسهيل المعيشة وإزالة الأعباء الحياتية اليومية، من خلال توفير الخدمات الالكترونية بطرق عديدة ومختلفة واساليب متنوعة دون تأخير أو انقطاع(٤٦).

حيث إن المشاركة بين الحكومة والمواطنين والوصول المتساوي لتحقيق الأهداف والشفافية هي الأسس لبناء برنامج حكومي الكتروني فعال، وعلى الرغم من أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ستكون هي محرك الحكومة الإلكترونية ولكن المواطن الإلكتروني سيكون هو الموصل، وفي المستقبل القريب سيحدد المواطنون كيفية إنفاق الموارد وكيفية تخصيصها في معظم الحكومات، وستزود تكنولجيا المعلومات والاتصالات للحكومات إمكانية أن تصبح أكثر مسؤولية تجاه مواطنيها، الأمر الذي يجعل الديمقراطية الالكترونية والمشاركة الالكترونية واقعًا وحقيقة(٤٧).

وما تقدم ذكره ينبغي أن يوضع في إطار الرؤية الاستراتيجية للحكومة، بمعنى وجود وجهة نظر استراتيجية واضحة وجلية لتحقيق أهداف وأغراض تسعى إلى تحقيقها الحكومة، قابلة للتحقيق في المدى الزمني القصير والمتوسط والطويل(٤٨)، وهو الأمر الذي يتطلب إرادة سياسية قوية من طرف الحكومة القائمة في الدولة من أجل دعم الهياكل الإدارية العليا كافه وإدخال تغييرات جوهرية على العمل الإداري،

٤٣- د.سعد غالب، مرجع سابق، ص ١٨٨.

٤٤- د.أحمد سعيد، نحو إرساء نظام قانوني لعقد المشورة المعلوماتية، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية، ١٩٩٥، ص ٨.

٤٥- حماد مختار، مرجع سابق، ص ١٤ ومابعدها.

٤٦- د.سحر قدوري، مرجع سابق، ص ١٦٢ ومابعدها.

47- Jerzy Szeremeta& Richard Kerby, E-government: providing value to citizens, Public administration and democratic governance: governments serving citizens, 7th global forum on reinventing government building trust in government, Vienna, Austria, 26-29 June 2007, p.173

٤٨- د.سعد غالب، مرجع سابق، ص١٩٢.

من خلال الالتزام بالجهود الرامية للتحول من التقليدية الى العالمية الكونية ومن البيروقراطية المعقدة إلى السلاسة وسرعة الإجراءات المعروفة في ظل تكنولوجيا المعلومات والنظم الرقمية المتطورة والتركيز على ترابط نظم الخدمات والقدرات الفنية الفاعلة في الدولة[٤٩].

والباحثان في هذا الشأن يعتقدان أن التقدم التكنولوجي الذي يصب في تحقيق المصلحة العليا للدولة والمجتمع وتتخذه سياسة السلطة الحكومية القائمة وسيلة لإداء أعمالها بشكل اسرع وتكلفة منخفضة أكثر من غيره هو المعيار الأساس في تحديد اهمية الاستفادة من التكنولوجيا في هذا الإطار، كما إن تأثر نظام الحكم بالتكنولوجيا إنما هو عقيدة تغيير لا فقط رغبة تغيير من التقليدية إلى المعلوماتية والتكنولوجيا؛ لأن التكنولوجيا هي أداة التغيير المتميز إذا أُحسن استخدامها وهي اداة الهدم أيضًا إذا أسيء استخدامها.

التأثير التكنولوجي الحقيقي هو في الدول المتقدمة والمجتمعات العصرية ونظام اللامركزية الإدارية وهو أمل يراود الدول النامية والمجتمعات الناهضة حديثًا، حيث إن التكنولوجيا نظام متطور وعصري لابد أن يكون تبنيه وفق خطط استراتيجية متطورة وفاعلة ورغبة حقيقية في الانتقال من المجتمع اليدوي التقليدي إلى المجتمع المعلوماتي العصري برغبة حقيقية وفق استخدام الإمكانيات البشرية والمالية واللوجستية وغيرها كافة.

وأما مجالات دخول التأثير في النشاط الحكومي فعلى رأسها يأتي تحقيق الاستقرار في النظام السياسي، حيث إنه وفقًا لما يقدم من خدمات ومنافع مرفقية إلى جمهور المواطنين والمؤسسات المنتفعة منها يؤدي ذلك إلى زيادة ثقة المواطنين في النظام السياسي القائم وقدرته —من ثم— على حل مشاكلهم بطريقة صحيحة والوفاء بكل ما يطلبون ويساهم في رضاء المواطنين عن حكوماتهم وقبولهم لاستمرارها في الحكم وتحقيق الشفافية السياسية المطلوبة ضد الفساد الحكومي.

وبعد ذلك تأتي التحولات الديمقراطية متمثلة في كل إصلاح سياسي وإداري مطلوب من أجل تلبية مطالب جمعيات حقوق الإنسان المحلية والإقليمية والعالمية؛ من أجل مواكبة المجتمع الدولي وتطلعاته في تحقيق الديمقراطية وتفعيل حقوق الإنسان، حيث تظهر أهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في إدارة الحوار بين الإدارة والمتعاملين معها، ومن ثم ترى الحكومة أن قرارتها قد تم ترشيدها بواسطة هؤلاء الأفراد من الناحية الموضوعية وليس فقط من الناحية الإجرائية العادية، وهذا يمتد إلى ترشيد الأوليات والاختبارات الأساسية من خلال تحقيق الديمقراطية في المشاركة بمفهومها الواسع، وذلك عن طريق إطلاع المواطنين على المشاكل العامة وإجراء الاقتراع وإحصاء الأصوات بسرعة ودقة فائقتين، ويستطيع المواطنون الدخول إلى الاجتماعات العامة والإطلاع على جدول أعمالها ومحاضر جلساتها.

واتصالًا بهذا المجال فإن إجراء الانتخابات بواسطة الحاسبات الآلية في إعداد النظام الإنتخابي والجداول الانتخابية وإصدار البطاقات الممغنطة لهو خير دليل على الأثر الكبير لتكنولوجيا المعلومات على نظام الحكم في الدولة، فعملية الانتخاب ذاتها يمكن أن تستخدم في توفير البيانات والمعلومات

٤٩– علي محمد رحومة، الأنترنت ومنظومة التكنو اجتماعية، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، ٢٠٠٥، ص ٩٣ ومابعدها.

الدقيقة عن الدوائر الانتخابية كافه وفي إجراء عملية التصويت بكل حيدة ونزاهة، وهو الأمر الذي يساعد في تحقيق الاختيار الفعلي لهيئة الناخبين وفق نتيجة الاستفتاء أو الانتخاب(٥٠).

وتحاول في ضوء هذا التحليل بعض الإدارات الحكومية زيادة المشاركة الشعبية في الاجتماعات العامة وذلك بعرض جدول أعمالها على الانترنت، وفي إدارات حكومية أخرى يستطيع المواطنون ارسال بريد الكتروني إلى أعضائها أثناء اجتماعهم وتوجيه اسئلة وملاحظات إليهم، وحتى في بعض القرى يتم نقل اجتماعات المجلس البلدي عبر الانترنت بطريقة حية ومسموعة ومرئية ويستطيع المواطنون الدخول إلى هذه الاجتماعات من خلال اجهزتهم الخاصة ليقدموا اسئلتهم بالبريد الالكتروني، كما وتسمح حكومات محلية للجمهور بالدخول إلى قنواتهم التلفزيونية الخاصة لمشاهدة الاجتماعات العامة وهم في منازلهم، وأيضًا فتح مجال العمل للقاءات بين المواطنين من أجل توفير الفرص للأشخاص الذين لديهم الآراء نفسها والاهتمامات السياسية، كما هو الحال في المملكة المتحدة والولايات المتحدة الأمريكية(٥١).

وأيضاً استخدام تكنولوجيا المعلومات في وظائف الحكومة المختلفة وأعمالها كمؤسسة إدارة عليا متكاملة، ومثل هذا التطبيقات الحاسوبية المتقدمة التي توفر المعلومات الدقيقة والسريعة في الزمان والمكان المناسبين لاستخدامهما في أنظمة دعم القرار الحكومي، تلك النظم المبنية على الحاسبات الآلية وتزود مستخدميها بمعلومات موجهة لعملية اتخاذ القرار البشري عندما يتطلب الموقف ذلك(٥٢)، والتي تساعد مستخدميها على اتخاذ القرارات المناسبة عن طريق كل من الإنسان والآلة.

وكذلك فإن تحديث النظام المالي للدولة معناه تطوير الإداء الوظيفي لها وزيادة الكفاءة والشفافية في الخدمات المقدمة وتوفير وسائل متعددة للحصول عليها، وبالفعل فقد تأثر النظام المالي للدولة بالتطور التكنولوجي والمعلوماتي الحاصل حاليًا وذلك في كل من مجالات تحصيل الضرائب العامة والضرائب والرسوم الجمركية وإمكانية تحصيلها آلياً دون الحاجة إلى استعمال العنصر البشري(٥٣)، هذا وإن تحقيق التنمية الاقتصادية المنشودة من قبل الحكومة له علاقة مباشرة بالشفافية، ذلك أن الدول التي تتطلع إلى التطوير الاقتصادي لها دافع قوي تجاه مشروع الإدارة الالكتروني وخصوصاً لجذب الاستثمارات الأجنبية وتحسين صورتها أمام المستثمرين المحليين والإقليميين والأجانب على حد سواء(٥٤).

وفي هذا المجال فإن التكنولوجيا الحديثة تزود فرص جديدة وإمكانيات وتجلب السرعة في مجال تحصيل الضرائب عبر الطرق التكنولوجية المتقدمة وليس التقليدية وكذلك تقلل من الأخطاء المرتبطة بتوريد المعلومات العامة المتعلقة بأسس تحصيل الضرائب، ومن ثم فإن المعلومات المتحصلة وفق هذه الطريقة العلمية الحديثة من شأنها دعم اتخاذ القرار في المجال المالي والمحاسبي؛ وذلك لسهولة توافرها وانسيابيتها

٥٠- د.عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص ١٠٥ ومابعدها.
٥١- د.ماجد راغب الحلو، مرجع سابق، ص ٤٤٢.
٥٢- طارق طه، نظم دعم القرار في بيئة العولمة والانترنت، الطبعة الأولى، دار الكتب، مصر، ٢٠٠٢، ص٤١.
٥٣- د.عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص ١٠٩.
٥٤- حماد مختار، مرجع سابق، ص ١٣ ومابعدها.

للاستخدام من أجل تحقيق إنجازات متقدمة في مجال تحصيل الضرائب من حيث مقدار التحصيل ونوعيته(٥٥).

وهذا كله في معناه ليس مجرد إيجاد حلول تكنولوجية لمشكلات البيروقراطية الإدارية ووسيلة لتحليل المهام الإدارية وحسابها وإنما هو مشروع حقيقي لإعادة هندسة عمليات الحكومة بشكل جديد ومختلف عن سابقه وإعادة التفكير بصورة جذرية بأدوار ووظائف إدارات ومؤسسات الحكومة برمتها، وهو أيضًا مبادرة بوضع برامج وخطط عمل هندسية إدارية وإنسانية من ضمن مشروع طموح للتحديث والتنمية والتطور(٥٦).

والباحثان يؤكدان أن مجالات تأثر نظم الحكم بتكنولوجيا المعلومات وتأثيره فيها إنما يستند في الأساس على طبيعة سلطة الحكم ومجالات تدخلها في الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية، وكذلك مدى رغبة الحكومة في الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في تطوير إمكانياتها الإدارية العليا والوظيفية السامية، يضاف إلى هذا طبيعة التكنولوجيا السائدة في البلد وخصائصها العامة وخصوصيتها في الاستخدام من أجل تمكين الحكومة على الاطلاع بوظائفها المسندة إليها وافادة جمهور المواطنين والمؤسسات من الخدمات المقدمة بكل حرية وشفافية وعدالة.

المبحث الثاني: الأثر التكنولوجي على النشاط الإداري ومجالاته

لاشك في أن للتكنولوجيا المعلوماتية تأثيراً كبيراً على النظام الإداري، وهذا ناشيء بطبيعة الحال من تفاعل هذه التكنولوجيا والمعلوماتية مع النظام الإداري وكونها أحد جزئياته الرئيسية في تسهيل مزاولة النشاط الإداري عبر ذلك النظام.

وهذا يعود في رمته إلى ازدياد الأعباء الإدارية الشكلية منها والموضوعية العملية واستمرار حركة العمل اليومي البشري المضني، المتضمن تداول البيانات والمعلومات التي لا يستطيع العقل البشري مهما كان أن يستوعبها أو يخزنها بدون أخطاء، وأيضًا الرغبة في استبدال النظام الإداري اليدوي بالنظام الآلي المعلوماتي عن طريق استعمال كل ما هو متاح من وسائل التقنية الحديثة من حواسيب وأجهزة اتصال متقدمة؛ سعيًا وراء انجاز الأعمال بسرعة وبأسلوب عصري حديث(٥٧).

وشهدت الإدارة فعلاً –فكرًا وممارسة– تقدمًا ملحوظاً في مجالات عملها نتيجة التراكمات العلمية الحاصلة في السنوات الأخيرة في كل المجالات، ومنها المجال الإداري، وتعد الإدارة على هذا النحو هدفًا متحركاً يصعب التنبؤ بمستقره وحركته، خصوصًا بعد الانتقال من الوسائل التقليدية في الإدارة في مراقبة الفرد وإدائه الى الأنتفاع من جوانب التكنولوجيا الحديثة وتطورها، الأمر الذي ساهم في خلق الفاعلية في نشاط الإدارة وتحسين مستوى العمليات الإدارية باستعمال التقنيات الحديثة وإعادة تنظيم العمل الإداري وتأهيل الكوادر البشرية وتدريبها على استعمال هذه التقنيات، وفي النتيجة المتحصلة التقليل من عدد

55- Information technology in support of the tax administration functions and taxpayer assistance, third regional training workshop on taxation, Translator Mariana Neild,Topic4, Brasilia, Brazil, December 3-5,2002, P.5.

٥٦- د.سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص ١٩٢.

٥٧- د.عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص ١٦.

الأوراق المطلوبة لانجاز المعاملات الإدارية وتبسيط الإجراءات الإدارية وتدعيم الشفافية والعمل في وضوح تام[٥٨].

وحقيقة أن أهم ما يميز النظام الإداري في الدولة برمته ومنظمته الإدارة في مختلف الظروف السياسية والاجتماعية والاقتصادية المحيطة بها هو مدى استيعابها تقنيًا واستخدامها للتكنولوجيا المتطورة واستغلالها الاستغلال الأمثل وفقًا لاحتياجات الإدارة والأهداف المطلوب منها تحقيقها، حيث أصبحت الإدارة الالكترونية بالفعل أداة فاعلة في أيدي الذين بادروا بتطبيق التقنية في دوائرهم الإدارية، وحلمًا يتطلع إليه الإداريون الذين لم يحظوا بالانتقال إلى الإدارة الإلكترونية، أو طبقوها جزئيًا في بعض أنشطتهم، ولم يبلغوا الدرجة الكافية لإطلاق اسم الإدارة الإلكترونية على تعاملاتهم[٥٩].

ذلك كله لأن كفاءة الإدارة تعتمد على جودة القرارات التي تتخذها العملية الإدارية بوظائفها المختلفة كالتنبؤ والتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة والتنفيذ وغيرها هي سلسلة من عمليات اتخاذ قرار يخص نشاط اداري معين، يتوقف نجاح صدوره على توفر المعلومات الكافية بالمواصفات الكمية والنوعية والزمن المناسب، وهو ما أدركته المجتمعات المتقدمة وسارعت الى تبنيه وتطويره في ظل عصر المعلوماتية، التي اصبح بامكانها إحداث تغييرات جذرية في وسائل وأساليب تجميع وتخزين ومعالجة واسترجاع وتبادل المعلومات وغيرها من أمور النشاط الإداري اليومي ومزاولته[٦٠].

والباحثان يريان أن تأثير التكنولوجيا على النظام الإداري والإدارة إنما هو متوقف على رغبة الإدارة في ولوج المجال التكنولوجي واستعماله في نشاطاتها، ومن ثم تطبيقه على أرض الواقع وذلك وفق الإدارة اللامركزية وإعطاء صلاحيات حقيقية وليست شكلية للإدارات العليا والدنيا معًا في الدولة من أجل إمكانية استخدام هذه التكنولوجيا على أرض الواقع، وبالإضافة إلى ذلك مدى إمكانية إنفاق الأموال ووجود الكوادر البشرية المتخصصة من أجل القيام بالأعمال الموكولة لها، وكذلك لابد من الوقوف على حقيقة النشاط الإداري في الدولة وتسلسله الهرمي وحقيقة العلاقات الإدارية في المنظومة الإدارية ليتسنى معرفة مدى امكانية الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات ونسبتها الحقيقية.

وأما مجالات تأثير المعلوماتية على النشاط الإداري فهي تتمثل في استخدامها في وظائف المؤسسة برمتها من خلال إعداد الخطط والاستراتيجيات الإدارية على مستوى المنظمة ككل من القمة إلى القاعدة وفقًا لما يعرف بالتسيير الالكتروني لوظائف المؤسسة[٦١] وفق منهجية إدارية جديدة تقوم أولاً على استيعاب ومن ثم ثانيًا على الاستخدام الواعي لتقنية المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في منظمات عصر العولمة والتغير المستمرين، والمتمثل في التسيير الالكتروني للموارد البشرية وتوظيفها من أجل الحصول على نتائج أفضل في أقصر فترة زمنية ممكنة، وهو ما يتم من خلال إعادة هندسة الإدارة أو ما يطلق عليه اصطلاحاً (الهندرة) وفق طريقة جديدة للتفكير تكون بمثابة تغيير جذري

٥٨- حماد مختار، مرجع سابق، ص ١٦ ومابعدها.

٥٩- د.هدى محمد عبد العال، مرجع سابق، ص ٧٦.

٦٠- د.محمد نور برهان، أ. بسمة اللوزي، أ. سوسن الحسيني، تكنولوجيا المعلومات والإدارة العامة في الدول العربية، مقال في المجلة العربية للإدارة، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، عمان، الأردن، المجلد الثاني عشر، العدد الأول، ١٩٨٨، ص ٥٤.

٦١- طارق طه، نظم دعم القرار في بيئة العولمة والانترنت، دار الكتب، جمهورية مصر العربية، ٢٠٠٢، ص ٨٨.

لتطوير الإدارة؛ من أجل إدخال تحسينات جوهرية في معايير الإداء الرئيسية، الجودة والتكلفة والخدمة والسرعة معاً[٦٢].

ونظام الإدارة العامة الالكترونية يهدف إلى اختيار طريقة الإدارة المناسبة التي تكفل تحقيق تقديم الخدمات بكل كفاءة وفاعلية من خلال استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة، التي ستساهم في تغيير أدوات الإدارة العامة من أجل أن تقوم بالنشاطات والفعاليات كافة اعتماداً على تلك الوسائل، فعلى سبيل المثال بالنسبة للمبادئ التي تحكم سير المرفق العام حيث إنَّ تأثير نظام الإدارة العامة الالكترونية على مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد يتمثل في تأكيد هذا المبدأ وتطويره نحو الأفضل من حيث سهولة أداء الرسوم اللازمة للانتفاع بخدمة المرفق واستمرار أداء المرفق لنشاطاته في الأوقات كلها والأماكن التي يوجد فيها، كان تطبيق أحكام هذا المبدأ بنشاط وفعالية متحقق فعلاً وواقعاً الا في حالات العطل الفني المفاجيء[٦٣].

نظام الإدارة الالكترونية أيضًا سيساهم في تقليل خطورة اضراب الموظفين ومن ثم تحملهم في حالة الإضراب المسؤولية المدنية والجنائية والتأديبية، ويمّكن الموظف من إداء واجباته تجاه الجمهور عن طريق البريد الإلكتروني لإدارته، والتقليل من التعرض الفعلي لوجود الموظف في الظروف العادية، وذلك لأن هذا النظام يتعامل مع المنتفعين من المرفق في الأوقات كافة دون انقطاع من أجل إنجاز كل المعاملات والمصالح التي له في المرفق، وهذا النظام في ظل التكنولوجيا المعلوماتية لا يتأثر بحالات تقديم الاستقالة التي قد تؤدي إلى إرباك في عمل المرفق العام وتقديمه للخدمات وتقل حالات وجود ظروف طارئة تؤثر على المعاملات بين الأفراد والجهات الإدارية من حيث الحصول على الخدمات والبيانات اللازمة، وكذلك يساهم هذا النظام في تخليص جمهور الأشخاص أو الشركات من انتظار تقديم الخدمة عبر الطوابير أو الصفوف[٦٤].

ذلك كله لأن المواطن يستطيع الحصول على الخدمة المطلوبة عن طريق خدمة التلفون المبرمج الذي يعمل تلقائيًا للرد على استفسار العملاء في أي وقت كان، وكذلك الموظف الذي يرد على استفسارات المواطنين من خلال رسائل البريد الالكتروني دون تقيده بأوقات العمل الرسمية[٦٥].

هذا ويعلق المواطنون آمال كبيرة على نظام الإدارة الالكترونية في تحقيق مبدأ المساواة أمام المرفق العام بصورة عملية، من خلال منع التفاوت بين الأفراد والتمييز بينهم على أساس العلاقات الشخصية أو روابط القرابة والانتماء، وذلك على الرغم من صعوبة تطبيقه الواقعي وتفاوته من مكان لآخر ومن زمن لزمن، حيث إنه في حالة التطبيق العملي لهذا المبدأ سيؤدي نظام الحياد الالكتروني إلى التغلب بشكل تسلسلي ومتدرج على مشكلة الوساطة والمحسوبية المنتشرتين في صفوف الإدارة بعد شيوع الفساد الإداري، وذلك كله من الممكن تحقيقه من خلال وجود قواعد عدم التفرقة بين العملاء وتحديد رسوم استخدام البوابة الالكترونية، وفي هذه النقطة ينفرد الانترنت من بين وسائل الاتصال كافة بعدم تحديد

٦٢- د.هدى محمد عبد العال، مرجع سابق، ص٨٢.

63- Zhiyuan Fang, op.cit, p. 14.

٦٤- حماد مختار، مرجع سابق، ص٧٣.

٦٥- د.عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص ٩١-٩٢.

رسوم له، سواءً رسم المسافة أو رسم الزمن أو الحجم، فالمكالمة الهاتفية بين الدول والرسائل عبر الموبايل هي محددة وفق تعريفة منظمة تبعًا لزمن المكالمة ووقتها ليلًا أو نهارًا، في حين الرسالة الالكترونية أو المكالمة عبر تطبيقات المحمول هي تقدم مجاناً للمستفيد(٦٦).

حيث إن استخدام هذا النظام سيساعد في التخلص من حالات المحاباة والوساطة في تقديم الخدمات ويقلل من تأثيرها إن حدثت، وأنه يقضي على حالات الرشوة التي كانت منتشرة بين صفوف الموظفين العموميين، حيث إنه لا مواجهة مباشرة بين الفرد طالب الخدمة والموظف العام، ومن ثم فلا مجال لإعطاء الرشوة ولا لتلقيها أيضًا، على شرط إلمام جميع الأفراد بالمعرفة والمعلوماتية أيضًا ومبدأ حياد المرافق العامة(٦٧).

وللإدارة أن تعدل تنظيم المرفق العام في أي وقت كان وبأي وسيلة كانت من أجل محاكاة التطور التكنولوجي والتجاوب مع تقنيات الإدارة الحديثة بحيث تستوعب كل التطورات الإلكترونية ومواكبة روح العصر، ولا شك في أن الوسائل التكنولوجية الحديثة تفرض على الأفراد والإدارات مواكبة علوم العصر وتقنياته، حيث إنه من حق كل إدارة قائمة على سير المرفق العام أن تطلب من أشخاص القانون الخاص المتعاقدة معها لإداء عمل حكومي ما أن تستخدم أحدث الوسائل العلمية والابتكارات التكنولوجية في تطوير خدمات المرفق، وإلا أنهت عقودها بارادتها المنفردة؛ ذلك لأن مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير والتعديل في كل وقت غير مقصور على المرافق التي تدار بطريقة الريجي فحسب وإنما التي تدار بطريقة الامتياز؛ لأن هذه المرافق وإن كانت تدار من قبل الملتزم ولكنها تبقى خاضعة لإشراف الإدارة من أجل تحقيق المصلحة العامة، ولذا فإن تطبيق نظام الإدارة العامة الالكترونية يعد تجسيدًا حياً وتطبيقاً لمبدأ قابلية المرفق العام للتبديل والتغيير(٦٨).

وبالتالي في حالة توظيف النظام الإلكتروني من أجل تعديل وتغيير المرفق العام فإن هذا من شأنه تحقيق فاعلية كبيرة بالنسبة لحقوق المستفيدين من المرافق العامة أو المنتفعين بها؛ لأنه ببساطة ييسر سبيل الحصول على هذه الحقوق بدقة عالية وسرعة في الإنجاز، مع ضرورة مراعاة الوعي بنظام الإدارة الالكترونية وتعميم استخدامه بالنسبة لجميع الأفراد لإتاحة المساواة بين الأفراد في الانتفاع من خدمات المرافق الالكترونية(٦٩).

وأما النظام المعلوماتي الخبير المؤثر في القرار الإداري فهو خزين هائل للمعلومات التي من الممكن أن تفيد صانع القرار في القيام بالبحث عن أوجه القصور والنقص في النشاط الإداري والمشاكل المترتبة عليه، ويمكن عن طريقه عرض البيانات المتعلقة بالخدمة التعرف على المشكلات التي تعوقها، هذا بالإضافة إلى إنه يمكن أيضًا التعرف على المشاكل من خلال التقارير الدورية التي يقدمها نظام معالجة البيانات، حيث

٦٦- د.ماجد راغب الحلو، الحكومة الالكترونية والمرافق العامة، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الأول، الجوانب القانونية والأمنية للعمليات المصرفية، أكاديمية شرطة دبي، الإمارات، ٢٦-٢٨ ابريل، ٢٠٠٣، ص ١٥.

٦٧- د.علي عبد الرزاق الباز، الحكومة الإلكترونية والإدارة المحلية، بحث مقدم إلى المؤتمر الأول حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية، أكاديمة الشرطة، جمهورية مصر العربية، ٢٠٠٣، ص ١٥٦.

٦٨- رضوان أبو جمعة، قانون المرفق العام، الطبعة الأولى، مطبعة النجاح الجديدة، الرباط، المملكة المغربية، ٢٠٠٠، ص٥٧.

٦٩- د.عصام عبد الفتاح، مرجع سابق، ص ٩٧.

إنه يوفر معلومات تغطي الأنشـــطه كافه في المنظمة بما يحققه من تكامل بين نظم المعلومات الوظيفية المختلفة ويســاهم بالتالي في حل المشــكلات الإدارية من خلال عرضــه للمشــكلة ويبين مدى خطورتها وأثرها على إداء الخدمة المطلوبة(٧٠).

والنظام الخبير بعد ذلك يساهم في إظهار بدائل الحل بالنسبة للمشكلات المعقدة من خلال عرضه للنتائج المحتملة والمترتبة على اختيار بديل معين لحل المشكلة دون آخر واختيار افضل البدائل لحل المشكلة من خلال إجراء التقييم الكمي للبدائل كافة وبحث نتيجتها ومدى اتفاق النتيجة مع طبيعة المشــكلة عبر فحص المعلومات والبيانات المتعلقة بالبدائل كافة، ومن ثم اتخاذ القرار الذي تصـــدره الإدارة كلها مع فحص جميع البيانات والمعلومات الموجودة في الحاســب الآلي ويأتي القرار متوافقًا مع المشــكلة المعروضــة وحجمها ويقضـي على العوائق الموجودة نتيجة دقة البيانات والمعلومات المعروضــة وســرعة الإنجاز وجودة الأداء(٧١).

والباحثان في مجالات تأثير المعلوماتية والتكنولوجية على النشـاط الإداري يوضـحان أنَّ مجالات التأثير إنما هي بيان كمي ونوعي لمختلف القطاعات والنشـــاطات الإدارية التي تؤثر فيها النظم المعلوماتية والتكنولوجية من جانب، وهي من جانب آخر معرفة لمدى التأثير الحقيقي لكل المعلوماتية والتكنولوجية التي تؤثر في كل جزء من أجزاء الوحدة الإدارية، ويسـهم في هذين الأمرين وجوب معرفة طبيعة الاستفادة من التكنولوجيا المعرفية والرغبة الحقيقية من قبل المنظمة الإدارية في التفاعل معها على وجه الواقع.

المبحث الثالث: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات على نظم الحكم والإدارة

بعد تحدث الباحثان عن تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على نظم الحكم والإدارة من الناحية النظرية آن لهما التكلم عن الجانب التطبيقي من هذا البحث، ومعرفة مدى تأثر نظم الحكم والإدارة في مختلف الدول بهذه التكنولوجيا العصرية.

ويلاحظ في هذا الشـأن أن الدول الأوربية والأمريكية والأسـيوية لها باع كبير في هذا الشـأن وخطوة الســبق للانتفاع من هذه التكنولوجيا، وذلك عندما ســخرتها من أجل إدارة أعمالها، منظماتها ووزاراتها ومصـــالحها الحكومية من خلال اســـتخدام التقنية الحديثة وفقًا لما يعرف بتقنية المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات؛ وذلك لأن الواقع الحكومي والإداري الجديد لا يقبل المستوى التقليدي في الإداء الإداري ولا بخططه التقليدية وإنما يعترف بكل ما هو جديد ومســـتمر في تفاعله مع معطيات العصـــر والتطور الإداري(٧٢).

وســـعياً للتطبيق الواقعي والفعلي لهذه التكنولوجيا فقد قامت بعض الدول ومنها إنجلترا بإصـــدار تشـــريعات ألزمت الحكومات التقليدية التحول إلى نظام الحكومة الالكترونية خلال مدة معينة قدرتها بخمس سنوات انتهت في عام ٢٠٠٥، في حين جعلته إمارة دبي في الإمارات العربية المتحدة محدداً بسنة

٧٠- د.علي عبد الهادي، تحليل وتصميم المنظمات، الطبعة الأولى، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، الاسكندرية، ٢٠٠٩، ص ١٢١ ومابعدها.

٧١- د.عصمت عبد الله الشيخ، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في تيسير وفاعلية العمل الإداري، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية، القاهرة، جمهورية مصر العربية، ١٩٩٨، ص ١٠٠.

٧٢- هدى محمد عبد العال، مرجع سابق، ص ٧٦ وما بعدها.

ونصف انتهت عام ٢٠٠٢، وقامت في الوقت ذاته دولاً أخرى باستخدام التشريع لتشجيع المعاملات الالكترونية، ومنها الولايات المتحدة الأمريكية التي شجعت الأفراد الذين يرغبون في إجراء بعض المعاملات مع الإدارة بتقديم العطاءات أو عروض التعاقد عن طريق الشبكة الالكترونية، وجعلت الحصول على بعض الخدمات المرفقية عن طريق شبكة المعلومات أسهل من الحصول عليها بالطريق التقليدي المتبع(٧٣).

وتجربة النرويج في مجال إجراء انتخابات عامة الكترونية عام ١٩٩٣ رائدة في هذا الشأن أيضًا، حيث تمت الانتخابات باستخدام الحاسب الآلي، من خلال قيام الناخب بوضع البطاقة الخاصة به والمسجل عليها اسمه وعنوانه و البيانات كافة الخاصة في مكان خاص متصل بالحاسب الآلي من بين مائة وتسعين جهازاً استخدمت لهذا الغرض، وكذلك في الولايات المتحدة الأمريكية في عام ٢٠٠٠ تم اجراء الانتخابات الأولية للحزب الديموقراطي في ولاية اريزونا عبر شبكة الانترنت(٧٤)، وأيضًا فيما يتعلق بالنشاط السياسي في الدول فقد سمحت الحكومات المحلية في كل من انجلترا والولايات المتحدة للجمهور بالدخول إلى قنواتهم التلفزيونية الخاصة لمشاهدة الاجتماعات العامة وهم جالسون في منازلهم(٧٥).

وبالتحول إلى نظام الحكومة الالكترونية ظهرت أنماط جديدة من العقود الإدارية والمسماة بالعقود الإدارية عبر شبكة الانترنت في إطار التجارة الدولية، وهي تقتضي المراجعة السريعة والشاملة للقواعد التي تحكم العقود الإدارية في إطارها التقليدي الخاص بها، وهو ما أشار إليه أحد الفقهاء(٧٦)متحدثًا عن تجربة السويد حينما تبنت الحكومة السويدية مبادرة خاصة بإدارة وتنظيم المخزون الحكومي وعملية الشراء الحكومي أيضًا عبر شبكة الانترنت، وذلك على أساس ميكنة المخازن الحكومية وتوفير بيانات هذا المخزون لدى جهات تقوم بإدارة عمليات المشتريات الحكومية وعند وصول مستوى المخزون عن صنف معين إلى حد الطلب يتم طرح توريد هذا الطلب على شبكة الموردين وعلى الفور يتم تلقي عروض الشركات الموردة باستخدام رسائل البريد الالكتروني للوثائق والبت في العروض المقدمة والترسية وابلاغ الشركات الموردة بعملية التوريد مع مراعاة جدولة عملية التوريد.

والتغير الكبير في المجتمع العالمي ككل إنما هو يتمثل حقيقة في معرفة كيفية تسخير قوة الكومبيوتر ووسائل الإتصال المبنية على التكنولوجيا والمعلومات وفاعليتها لرفع قدرة الحكومات في مختلف الدول النامية من أجل حكم وخدمة وإدارة مواطنيها على الشكل الأمثل، وأيضًا تحسين ظروفهم الخاصة بالتنمية البشرية لأفرادها(٧٧)، وقد يكون ربما من غير الممكن تقديم عرض وتحليل شامل وموضوعي لواقعية الإدارة الالكترونية في البيئة العربية أو مسائل أخرى ذات صلة لتطبيق برامج الإدارة الالكترونية في الدول العربية،

٧٣- د.عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص ٤٩ ومابعدها.

٧٤- د.محمود علم الدين، ثورة المعلومات ووسائل الاتصال، التأثيرات السياسية لتكنولوجيا الاتصال، دراسة وصفية، مقال في مجلة السياسة الدولية، العدد ١٢٣، وكز الأهرام، القاهرة، ٢٠١١، ص ١١٢.

٧٥- د.عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص ١٠٨.

٧٦- د.رأفت رضوان، عالم التجارة الالكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جمهورية مصر العربية، ١٩٩٩، ص ١٥٧ ومابعدها.

77- Dr. John P. Gant, The report of the Electronic government for developing countries, ICT applications and cybersecurity division, policies and strategies department, ITU, telecommunication development sector, August 2008 Draft, p.9.

وذلك لمجموعة من المسببات منها:- عمومية الموضوع - ذو العلاقة بالإدارة الالكترونية- وإدراجه في التطبيق العملي لمختلف المجالات كتوكنولجيا المعلومات IT، الإتصالات، الإنترنت، التجارة الالكترونية، برامج الحكومة الالكترونية، وخطط الاستثمار في إنتاج البرمجيات في بعض الدول العربية(٧٨).

وعلى الرغم من ذلك فقد بدأت فعلاً العديد من الدول العربية تبني الإدارة العامة الالكترونية، مثل دولة الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية وجمهورية مصر العربية والمملكة الأردنية الهاشمية، وذلك في وضع سياسات متقدمة بشأنها، معتبرة إياها أداة هامة من الممكن أن تساعد في تعزيز الشفافية والمساءلة وتسهم في تحسين التنافس بين مختلف الإدارات(٧٩)، وفي هذا السياق فقد قدمت العديد من مؤسسات الأعمال العربية أنموذجاً حيًا لتطبيق الإدارة الالكترونية، ومنها مؤسسات مصرية وبحرينية وإماراتية وأردنية ولبنانية وقامت فعلاً بتقديم الخدمات المتعلقة بالوثائق والسكن والمرور والصحة والثقافة والدفع وشؤون البلدية والسفر والتأشيرات والعقار والتوظيف والأعمال والتعليم والمكتبات والصرف الصحي والسفارات وغيرها من الخدمات، وهو ما يعني بالضرورة تغلب الدعائم الالكترونية في التطبيق على الورق وتحقيق الجودة في الخدمات كافة المقدمة على كل الأصعدة(٨٠).

وهذا التأثير أيضًا وجد مجالاً تطبيقياً له في دولة الكويت حينما تمكنت الإدارة بمساعدة نظم المعلومات الإلكترونية من التغلب على موضوع تمارض الموظفين ومن ثم حصولهم على إجازات مرضية وغيرها من الإجازات التي تتجاوز الحدود القانونية المسموح بها، وذلك حينما عملت لجنة الإجازات المرضية في هذه الدولة على إعادة النظر في آليات الإجازات الخاصة بالمرضى وانتهت إلى تغيير نماذج الإجازات المرضية من وضعها الحالي إلى وضع آخر، بحيث تكون الإجازات في إنموذجها الجديد ممنوحة فقط عن طريق الكومبيوتر وليس عن طريق يد الموظف المختص(٨١).

والباحثان يؤيدان أن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات على نظم الحكم والإدارة تتبع طريقة الإستفادة من هذه النظم المعلوماتية والبرمجية أولاً، ومحاولة توظيفها بالشكل الدقيق ثانيًا بحيث تكون فعلاً إحدى أهم الوسائل التي تدخل في مجال العمل بشكل حاسم وسريع، وكذلك لابد أن تكون الرغبة الحقيقية في استعمال هذه التكنولوجيا اعتماداً على الخبرة العلمية والعملية المتوفرة في الكادر الوظيفي ذو العلاقة في المؤسسة الحكومية أو الإدارية التي تريد استخدام هذه التكنولوجيا وتفعيلها في نطاق عملها الوظيفي.

وذلك ببساطة لأن نظم التكنولوجيا والمعلومات إنما هي تعتمد من الناحية النظرية على معطيات ومعلومات وبيانات ذات علاقة بجانب تكنولوجي متقدم ومتخصص في إحدى مجالات التكنولوجيا والمعلومات لابد أن تدرس بشكل متميز، ومن ثم يتم تفعيلها التطبيقي بالشكل الذي يخدم مصالح الجهة ذات العلاقة، مع الأخذ بنظر الاعتبار نسبة التكنولوجيا الموجودة في الدولة ومدى اعتمادها في المجالين الحكومي والإداري على حد السواء.

78- Ph.D. Huthaifa Abdelkarim Ali Ellatif, Professor. Sammani Abdulmutalib Ahmed, op.cit.p.35.

٧٩- محمود أبو بكر، التقنية الحديثة في المعلومات والمكتبات، نحو استراتيجية عربية لمستقبل مجتمع المعلومات، دار الشروق للتوزيع، القاهرة، ٢٠٠٢، ص١٣.

٨٠- نقلاً عن الموقع الإلكتروني
www.worldbank.org/public sector/E gov/definition.htm

٨١- حماد مختار، مرجع سابق، ص٨١.

الخاتمة

إنَّ لتكنولوجيا المعلومات تأثيراً كبيراً على أنظمة الحكم والإدارة في الدولة والمجتمع؛ نظراً للوظائف التي تطلع بها تلك التكنولوجيا والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها الحكومة والجهات الإدارية في الدولة، وهو في النهاية أمرا يصب في مصلحة الدولة والفرد على حد سواء.

كذلك فإن الناحية النظرية لدراسة هذا التاثير لا تكفي كونها مجرد كيفية للتعامل مع هذه التقنية العصرية دون المعرفة الحقيقية لنسبة التاثير العملي الحقيقي لها على واقع أنظمة الحكم السياسية وجهات الغدارة المختلفة في الدولة.

وبالتالي فإن اجتماع التطبيق العملي مع الناحية النظرية للاستفادة من هذه التكنولوجيا بالشكل الصحيح إنما هو المعيار الحقيقي لقياس مدى الانتفاع الحقيقي من هذه التكنولوجيا وطريقة التعامل اليومي الأمثل للحكومة وجهات الإدارة مع الأفراد والهيئات المختلفة عبرها وبواسطتها.

ووفقاً لما تقدم ذكره فإن لهذا البحث المتواضع نتائج يذكرها الباحثان بشكل مختصر إكمالا لما تقدم ذكره:

نتائج وتوصيات

النتائج

١. تكنولوجيا المعلومات هو عالم الرموز والمعلومات والتقنيات القائمة على استعمال وسائل العصر المتطورة واستخدامها من أجل تسهيل ظروف الحياة والرقي بها في ظل عالم اليوم المعاصر.
٢. إنَّ الإدارة الالكترونية طريقة جديدة للتعامل مع جمهور المواطنين، وهي وسيلة تقلل التكاليف وتوفر الوقت وتشجع الموظفين والمواطنين على استعمال وسائل العصر المتطورة.
٣. النضج السياسي الذي تتعامل به الحكومة مع جمهور المواطنين عبر خدمات الحكومة الالكترونيةإنما هو وعي يتحقق وفقه التطور في مجال تقديم الخدمة للمواطن والمجتمع معاً.
٤. الأثر التكنولوجي الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات يتم قياسه من خلال نوع الخدمة المقدمة وليس فقط كميتها، ومن طريقة الانتفاع العملي وليس مجرد النص عليها أو تنظيمها في القوانين والأنظمة المختلفة.
٥. الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في مجال الخدمات الحكومية والإدارية إنما هو وسيلة تقنية ومعلوماتية حديثة في مجال بشري يقدم خدمات معينة وفق طريقتي المرفق العام والقرار الإداري، حيث من خلالهما يتم معرفة مفهومه ومجال استخدامه وحدودها؛ من أجل الوقوف على حدود ونطاق الاستعمال ومدى الانتفاع من وراء هذا الاستعمال.

التوصيات

١- ضرورة تحديد النطاق المكاني والزماني لتكنولوجيا المعلومات الداخلة في النشاط الحكومي والإداري ومعرفة الوسيلة الأنجع من أجل الإنتفاع بهذه التقنية.

٢- وجوب توفير دورات تعليمية وتأهيلية لموظفي الحكومة والإدارة من أجل النهوض بمسؤولياتهم في معرفة التكنولوجيا العصرية والمعرفة المعلوماتية في إطارها الحديث.

٣- ضرورة توافر الوعي السياسي والاقتصادي والاجتماعي لمعرفة الجوانب الشكلية والموضوعية الايجابية لتكنولوجيا المعلومات وطرق الاستفادة الفعلية منها.

٤- ضرورة مواكبة طرق التكنولوجيا الحديثة والمتطورة ومعرفة مكامنها وأسرارها؛ سعياً وراء تحقيق كل ما فيه مصلحة للفرد والمجتمع بعناصره كافه والكيانات المنتمية إليه.

٥- تبني واقتفاء الآثار الإيجابية المتحصلة من وراء استخدام دول العالم المتقدم لتكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمات الحكومية والإدارية المقدمة لجمهور المواطنين.

٦- تبني قاعدة بيانات متكاملة ونظم معلومات موحدة تساعد في تبني المعلومات وتحليلها وبلورتها وتقديمها في شكل خدمة جاهزة لكل جهة ترغب في الاستفادة منها.

٧- العمل المستمر والدؤوب في نطاق الاستفادة من هذه التكنولوجيا واستعمالها في شكلها المتطور المتواتر وتخفيف العبء عن كاهل الموظفين العموميين، أو الموظفين المستخدمين في كل جهة تضطلع بخدمة عامة.

قائمة المراجع العربية والأجنبية

المراجع العربية

١- أبو السعود ابراهيم، الحكومة الالكترونية وتكنولوجيا المعلومات، مقال في مجلة الدراسات الإعلامية، لمركز العربي الإقليمي للدراسات الإعلامية للسكان والتنمية والبيئة، القاهرة، جمهورية مصر العربية، العدد١١٥، ابريل، يونيو، ٢٠٠٤.

٢- أحمد سعيد، نحو إرساء نظام قانوني لعقد المشورة المعلوماتية، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية، ١٩٩٥.

٣- آراء في إصلاح بيئة الأعمال في العراق، مركز المشروعات الدولية الخاصة، غرفة التجارة الامريكية، واشنطن، ٢٠٠٧.

٤- اسماعيل محمد السيد، نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية، المكتب العربي الحديث، مصر،٢٠٠٤.

٥- أغادير سالم العيدروس، دراسة بعنوان مقدمة في الإدارة، جامعة ام القرى، مكة المكرمة، المملكة السعودية، ١٤٢٧هـ.

٦- ايمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزعبي، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الاولى، دار الصفاء، الأردن، ٢٠٠٤.

٧- أيمن أحمد الورداني، حق الشعب في استرداد السيادة، الطبعة الاولى، مكتبة مدبولي،القاهرة، ٢٠٠٨.

٨- تياب نادية، سلسلة محاضرات في مادة القانون الغداري لطلبة السنة الأولى، الجزء الأول التنظيم الإداري، جامعة عبد الرحمن ميرة،كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، ٢٠١٤.

٩- حازم الحسني، الإدارة الالكترونية، سلسلة منتدى السياسات العامة، جامعة القاهرة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة، شبكة المعلومات، العدد الرابع عشر، يناير، ٢٠٠٣.

١٠- الحكومة الالكترونية من صياغة استراتيجيات إلى تطبيق خطط عمل، نشرة تكنولوجيا المعلوماتوالاتصالات للتنمية في غرب أسيا، الأمم المتحدة، العدد ٥٤، ٢٠٠٧.

١١- حماد مختار، تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع التنظيم السياسي والإداري، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، ٢٠٠٧.

١٢- حمد قبلان آل فطيح، دور الإدارة الالكترونية في التطوير التنظيمي بالاجهزة الأمنية، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، ٢٠٠٨.

١٣- درب وردة، قمودة وهيبة، استخدام تكنولوجيا المعلومات وتاثيرها على وظائف المؤسسة، دراسة حالة بمؤسسة اتصالات الجزائر، وحدة ورقلة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ليسانس في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة قاصدي مرباحى ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، ٢٠١٢-٢٠١٣.

١٤- راغب جبريل خميس، الصراع بين حرية الفرد وسلطة الدولة، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، ٢٠٠٩.

١٥- رأفت رضوان، عالم التجارة الالكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جمهورية مصر العربية، ١٩٩٩.

١٦- رضوان أبو جمعة، قانون المرفق العام، الطبعة الأولى، مطبعة النجاح الجديدة، الرباط، المملكة المغربية، ٢٠٠٠.

١٧- زيد عبوي، مدخل إلى الإدارة العامة بين النظرية والتطبيق، الطبعة الاولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ٢٠٠٦.

١٨- سامي محمد صادق، دراسة العائد والتكلفة لمشاريع الحكومة الإلكترونية، المعهد العربي لإنماء المدن، ندوة الحكومة الالكترونية، الواقع والتحديات، مسقط، دبي، ١٠-١٢ مايو ٢٠٠٣.

١٩- سحر قدوري، الإدارة الإلكترونية وامكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة، مقال في مجلة المنصور، العدد ١٤، خاص، الجزء الأول، كلية المنصور الجامعة،العراق، ٢٠١٠.

٢٠- سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، مركز البحوث، الرياض، المملكة السعودية، ١٤٢٦هـ.

٢١- سعيد مطر الصريدي، إدارة الجودة الشاملة في الشرطة باستخدام التقنيات الحديثة، رسالة دكتوراه، كلية الدراسات العليا، أكاديمية الشرطة، جمهورية مصر العربية، ٢٠٠٤.

٢٢- سعيد ياسين عامر، الاتصالات الإدارية والمدخل السلوكي لها، دار المريخ للنشر، جمهورية مصر العربية، ١٩٨٦.

٢٣- طارق طه، نظم دعم القرار في بيئة العولمة والانترنت، دار الكتب، جمهورية مصر العربية، ٢٠٠٢.

٢٤- عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ٢٠١٣.

٢٥- عصمت عبد الله الشيخ، دور النظم وتكنولوجيا المعلومات في تيسير وفاعلية العمل الإداري، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية، القاهرة، جمهورية مصر العربية، ١٩٩٨.

٢٦- علي السلمي، إدارة الموارد البشرية والاستراتيجية، الطبعة الأولى، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠٠١.

٢٧- علي عبد الرزاق الباز، الحكومة الإلكترونية والإدارة المحلية، بحث مقدم الى المؤتمر الأول حول الجوانب القانونية والامنية للعمليات الإلكترونية، أكاديمية الشرطة، جمهورية مصر العربية، ٢٠٠٣.

٢٨- علي عبد الهادي، تحليل وتصميم المنظمات، الطبعة الأولى، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، الاسكندرية، ٢٠٠٩.

٢٩- علي محمد رحومة، الانترنت ومنظومة التكنو اجتماعية، وكز دراسات الوحدة العربية، بيروت، ٢٠٠٥.

٣٠- عمر نهاد عطا، أثر نتائج الانتخابات على ممارسة السلطة وحقوق الفرد، دراسة تحليلية مقارنة، رسالة ماجستير، معهد البحوث والدراسات العربية، قسم الدراسات القانونية، القاهرة، جمهورية مصر العربية، ٢٠١١.

٣١- العوض أحمد محمد الحسن، الإدارة الالكترونية، المفاهيم، السمات، العناصر، دراسة وثائقية مقدمة إلى المؤتمر العالمي الأول للإدارة الالكترونية، تواصل خلاق مع طفرة الاتصال والمعلومات في عالمنا المعاصر، الجماهيرية العظمي، طرابلس، ٢٠١٠.

٣٢- لباد نصار، القانون الإداري، الجزء الأول(التنظيم الإداري)، LEBED editeur، سطيف، الجزائر، ٢٠٠٦.

٣٣- ماجد راغب الحلو، الحكومة الالكترونية والمرافق العامة، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الأول، الجوانب القانونية والأمنية للعمليات المصرفية، أكاديمية شرطة دبي، الإمارات، ٢٦-٢٨ ابريل٢٠٠٣.

٣٤- ماجد راغب الحلو، علم الإدارة العامة، الطبعة الأولى، منشأة المعارف، الإسكندرية، ٢٠٠٥.

٣٥- مبارك مبارك أحمد عبد الله، التغيير في القيادة السياسية والتحول الديمقراطي، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، ٢٠٠٦.

٣٦- محمد كامل ليلة، النظم السياسية، الدولة والحكومة، دار الفكر العربي، القاهرة، ١٩٧١.

٣٧- محمد نور برهان، بسمة اللوزي، سوسن الحسيني، تكنولوجيا المعلومات والإدارة العامة في الدول العربية، مقال في المجلة العربية للعلوم الإدارية، عمان الأردن، المجلد الثاني عشر، العدد الأول، ١٩٨٨.

٣٨- محمود أبو بكر، التقنية الحديثة في المعلومات والمكتبات، نحو استراتيجية عربية لمستقبل مجتمع المعلومات، دار الشروق للتوزيع، القاهرة، ٢٠٠٢.

٣٩- محمود علم الدين، ثورة المعلومات ووسائل الاتصال، التأثيرات السياسية لتكنولوجيا الاتصال، دراسة وصفية، مقال في مجلة السياسة الدولية، العدد ١٢٣، وكز الأهرام، القاهرة، ٢٠١١.

٤٠- منذر الشاوي، القانون الدستوري، نظرية الدولة، منشورات وكز البحوث القانونية، وزارة العدل، بغداد، ١٩٨١.

٤١- هدى محمد عبد العال، التطوير الإداري والحكومة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠٦.

٤٢- هيم الفيلكاوي، الحكومة الالكترونية، مقال في مجلة الحرس الوطني الكويتي، العدد التاسع عشر، السنة الخامسة، نوفمبر ٢٠٠٢.

المراجع الاجنبية:

1- Amy Hissom, Introduction to management technology, Management, BMRT11009, section300, Kent State University, U.S.A, 2009.

2- Huthaifa Abdelkarim Ali Ellatif, Professor. Sammani Abdulmutalib Ahmed, E-Management: configuration, functions and role in improving performance of Arab institutions and organization, article in the international journal of computer applications(0975-8887) volume 80-No.6, October 2013.

3- Information technology in support of the tax administration functions and taxpayer assistance, third regional training workshop on taxation, Translator Mariana Neild, Topic4, Brasilia, Brazil, December 3-5, 2002.

4- Jerzy Szeremeta & Richard Kerby, E-government: providing value to citizens, Public administration and democratic governance: governments serving citizens, 7th global forum on reinventing government building trust in government, Vienna, Austria, 26-29 June 2007.

5- John P. Gant, The report of the Electronic government for developing countries, ICT applications and cybersecurity division, policies and strategies department, ITU, telecommunication development sector, August 2008 Draft.

6- Peter Johnson, Introduction to Public Administration, Research paper, 2010.

7- Stephen D.Krasner, structural causes and regime consequences, regime as intervening variables, international regimes, Cornell University press, New York, 1982.
8- Svend-Erik Skaaning, political regimes and their changes: A conceptual framework, CDDR1 working papers, Stanford, Number 55, May2006.
9- www.wordbank.org/public sector/ E gov/ definition.htm.
10- Zhiyuan Fang, e-Government in digital era: concept, practice and development, search in the international Journal of the internet and management, Vol.1,no2, Thailand, Bangkok, 2002.