

ماجستير القانون الرقمي

Prepared by Dr. Ahmed Elkhoully

LAW 601
أسس القانون الرقمي

Seventh Lecture



ماجستير القانون الرقمي

المحاضرة السابعة
الحكومة الالكترونية

LAW 601
أسس القانون الرقمي

Prepared by
Dr. Ahmed Elkhoully

تمهيد

- يعد موضوع الحوكمة من أهم موضوعات القانون التجاري كأحد فروع القانون الخاص ، و أضحي مدى التزام الدول و كياناتها الاقتصادية بتطبيق مبادئ الحوكمة هو أحد معايير نجاح الاقتصاد و الاستثمار في تلك الدولة . لذا ، فتناولنا موضوع المحاضرة من خلال زاويتين ؛ أولهما هو ماهية الحوكمة بشكل عام و مبادئها الأساسية ثم انتقلنا في المحور الثاني إلى الحوكمة الالكترونية و ما ارتبط بها من ألفاظ تثير اللبس كالحكومة الالكترونية

07

محاوّر المحاضرة



4-تطبيقات الحوكمة الالكترونية

5-توجهات جديدة في مجال
الحوكمة الالكترونية

1-ماهية الحوكمة

2-مفاهيم أساسية حول الحوكمة الالكترونية

3-التخطيط الاستراتيجي للحكومة الالكترونية و
الحوكمة الالكترونية



من الجدير بالذكر أن فقهاء القانون قد ربطوا في السنوات القليلة الماضية بين الأزمات المالية العالمية ومدى التزام الشركات و المؤسسات المالية بأفكار و مبادئ الحوكمة . وهو الأمر الذي يدل دلالة قاطعة على أهمية و خطورة موضوع الحوكمة ، و تأثيره على اقتصاديات الدول .

و بحلول منتصف عام 2008 ، تأثرت المؤسسات المالية والبنوك في العديد من البلدان بالأزمة في سوق الرهن العقاري في الولايات المتحدة ، وضغط السيولة المرتبط بها. نتيجة لذلك ، اختبرت العديد من البنوك في أوروبا والولايات المتحدة إخفاقًا حادًا ، والذي انتهى بتقديم الحكومات تدابير دعم مباشر وغير مباشر وفي بعض الحالات كان هناك سيطرة حكومية على بعض البنوك. نتيجة لهذه الظروف العالمية ، كان هناك فقدان عام للثقة. كان للأزمة المالية الكثير من الأسباب ، ولكن بالنسبة للقانونيين ، فإن أهم عنصر فيها هو فشل الإطار التنظيمي .

لأخذ الكثير من الكيانات الاقتصادية مثل الأونكتاد UNCTAD ومجموعة العشرين G 20 أن الممارسات السيئة لإدارة الشركات كانت أحد أسباب الأزمة المالية العالمية. أعلن قادة مجموعة العشرين ذلال اجتماعاتهم في عام 2009 عن بعض المبادئ المهمة ؛ الحاجة إلى قواعد أكثر صرامة لتحمل المخاطر ، وشفافية في حوكمة الشركات ، وآليات محسنة لحوكمة الشركات لمواءمة التعويضات مع الأداء طويل الأجل.



يرتبط أحد الأسباب المهمة لنقاط الضعف والفشل في حوكمة الشركات بتكوين وأداء مجالس إدارة الشركات. فيما يتعلق بتكوين مجالس الإدارة ، تجدر الإشارة إلى أنه منذ الثمانينيات في المملكة المتحدة والولايات المتحدة الأمريكية ، استبدل أعضاء مجلس الإدارة المعرفة العملية للشركة كمعيار رئيسي لتعيينهم ؛ جلب هذا الفكر قبل الأزمات المالية الكثير من أعضاء مجالس الإدارة الذين يفتقرون إلى المعرفة المالية مثل حالة بنك نورثرن روك في المملكة المتحدة. تبنى المسؤولون التنفيذيون في المؤسسات المالية سياسة عالية المخاطر لتحقيق مكاسب قصيرة الأجل. كان لأنظمة المكافآت والحوافز للمؤسسات المالية الكثير من العيوب التي تشير إلى الأفكار الخاطئة للمجالس. فشل المديرين غير التنفيذيين في أداء دورهم في فحص أداء المديرين التنفيذيين للتأكد من أنه يستهدف ربح المساهمين. بالإضافة إلى ذلك ، فإن القوانين وسبل الانتصاف القانونية في العديد من البلدان مثل المملكة المتحدة لم تنظم حالة التعامل مع بنك متعثر. علاوة على ذلك ، فشلت الأنظمة التنظيمية أيضًا لأنها لم تتمكن من الاستجابة بشكل كافٍ للعلامات الواضحة للمشاكل المالية الكارثية.

وهناك الكثير من الإخفاقات والضعف الأخرى التي تعود إلى أداء مجالس إدارة المؤسسات المالية ؛ مثل سياسة المخاطر وأنظمة المكافآت والحوافز وضعف دور أعضاء مجالس الإدارة غير التنفيذيين.

07



مفهوم الحوكمة

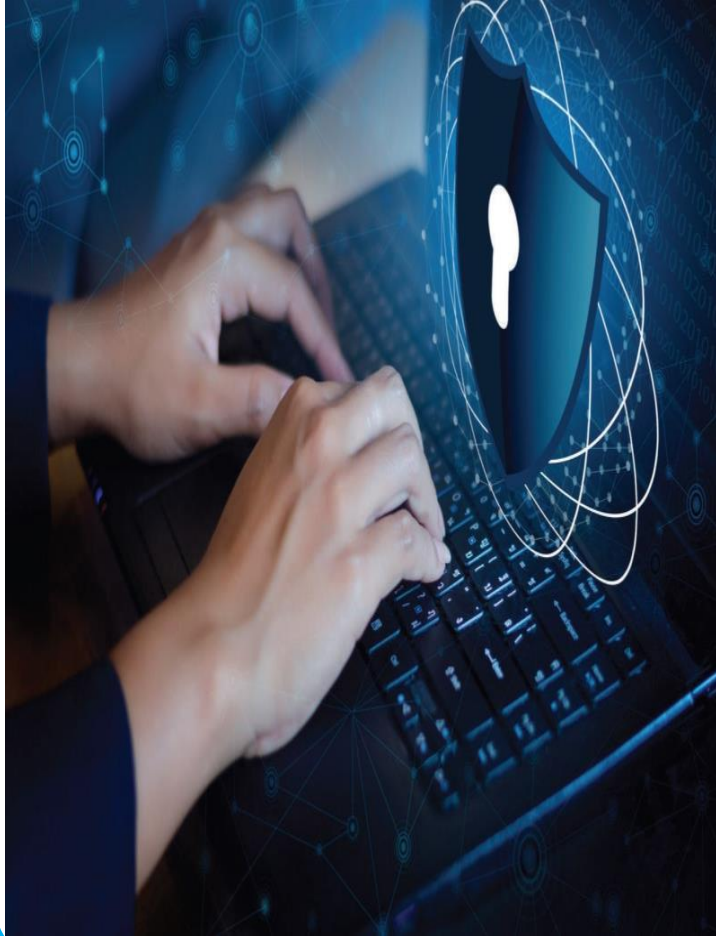
آليات تطبيق
الحوكمة في
القطاع العام و
الخاص

أهمية الحوكمة و
خصائصها

1- مفهوم الحوكمة



- يعد مفهوم الحوكمة من المصطلحات الحديثة نسبيا في الأدبيات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، والتي برزت خلال التسعينيات من القرن الماضي، واهتمت بها المقتصدات الناشئة، ويمكن تعريف مفهوم الحوكمة بأنه: أسلوب ممارسة السلطة للإدارة الرشيدة .
- وقد عرفت مؤسسه التمويل الدولي ICF بأنها "النظام الذي يتم من خلاله إدارة الشركات، والتحكم في أعمالها .
- بينما عرفت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD بأنها "مجموعة من العلاقات فيما بين القائمين على إدارة الشركة ومجلس الإدارة وحملة الأسهم، وغيرهم من المساهمين» .



- ومن الملاحظ أنه حتى الآن لا يوجد تعريف متفق عليه عالمياً بين الاقتصاديين والقانونيين والمحليين لمفهوم الحوكمة إلا أن هناك اتفاقاً على بعض التعريفات؛ من بينها :
- * مجموعة من القوانين والقواعد والأنظم والمعايير والإجراءات، هدفها تنظيم طبيعة العلاقة بين إدارة الشركة والملاك؛ للوصول إلى تحقيق الجودة والتميز في الأداء .
- * عبارة عن نظام متكامل للرقابة المالية وغير المالية.
- * هي عدد من القواعد والتعليمات والحوافز والمراقبة، هدفها خدمة المساهمين.
- * من المنظور القانوني تعرف الحوكمة بأنها تنظيم لكافة أشكال وأنواع التعامل بين أطراف الشركة مع بعضها البعض . ومن ثم يمكن القول إن الحوكمة هي مجموعة من النظم التي تحكم العلاقات بين الأطراف الأساسية، وتؤثر في الأداء، كما تتضمن مقومات تدعيم المؤسسات على المدى البعيد وتحديد المسئول والمسئولية معا.

مبادئ منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية في مجال حوكمة الشركات

تغطي المبادئ خمس مجالات هي حقوق المساهمين ، والمعاملة المتكافئة للمساهمين، ودور أصحاب المصالح ، والإفصاح والشفافية ، ومسئوليات مجلس الإدارة.

المبدأ الأول: حقوق المساهمين :

ينبغي أن يكفل إطار حوكمة الشركات حماية حقوق المساهمين أ. تشتمل الحقوق الأساسية للمساهمين على ما يلي: (1) تأمين أساليب تسجيل الملكية، (2) نقل أو تحويل ملكية الأسهم، (3) الحصول على المعلومات الخاصة بالشركة في الوقت المناسب وبصفة منتظمة، (4) المشاركة والتصويت في الاجتماعات العامة للمساهمين، (5) انتخاب أعضاء مجلس الإدارة، (6) الحصول على حصص من أرباح الشركة. ب. للمساهمين الحق في المشاركة، وفي الحصول على معلومات كافية عن القرارات المتصلة بالتغيرات الأساسية في الشركة.

ت. ينبغي أن تتاح للمساهمين فرصة المشاركة الفعالة والتصويت في الاجتماعات العامة للمساهمين، كما ينبغي إحاطتهم علمًا بالقواعد، التي تحكم اجتماعات المساهمين، ومن بينها قواعد التصويت: ..

ث. يتعين الإفصاح عن الهياكل والترتيبات الرأسمالية التي تمكن أعداد معينة من المساهمين ممارسة درجة من الرقابة لا تتناسب مع حقوق الملكية التي يحوزونها.

ج. ينبغي السماح لأسواق الرقابة على الشركات بالعمل على نحو فعال ويتسم بالشفافية.

المبدأ الثاني: المعاملة المتكافئة للمساهمين :

يجب أن يكفل إطار حوكمة الشركات المعاملة المتكافئة لجميع المساهمين، ومن بينهم صغار المساهمين والمساهمين الأجانب. كما ينبغي أن تتاح لكافة المساهمين فرصة الحصول على تعويض فعلى فى حالة انتهاك حقوقهم.

المبدأ الثالث: دور أصحاب المصالح فى حوكمة الشركات :

يجب أن ينطوى إطار حوكمة الشركات على اعتراف بحقوق أصحاب المصلحة كما يرسبها القانون، وأن يعمل أيضًا على تشجيع التعاون بين الشركات وبين أصحاب المصالح فى مجال خلق الثروة وفرص العمل وتحقيق الاستدامة للمشروعات القائمة على أسس مالية سليمة.

المبدأ الرابع: الإفصاح والشفافية :

ينبغي أن يكفل إطار حوكمة الشركات تحقق الإفصاح الدقيق - وفى الوقت الملائم بشأن كافة المسائل المتصلة بتأسيس الشركة، ومن بينها الموقف المالى، والأداء، والملكية، وأسلوب ممارسة السلطة.

المبدأ الخامس: مسئوليات مجلس الإدارة :

يجب أن يتيح إطار حوكمة الشركات الخطوط الإرشادية الاستراتيجية لتوجيه الشركات، كما يجب أن يكفل المتابعة الفعالة للإدارة التنفيذية من قبل مجلس الإدارة وأن تضمن مساءلة مجلس الإدارة من قبل الشركة والمساهمين.

2-أهمية الحوكمة

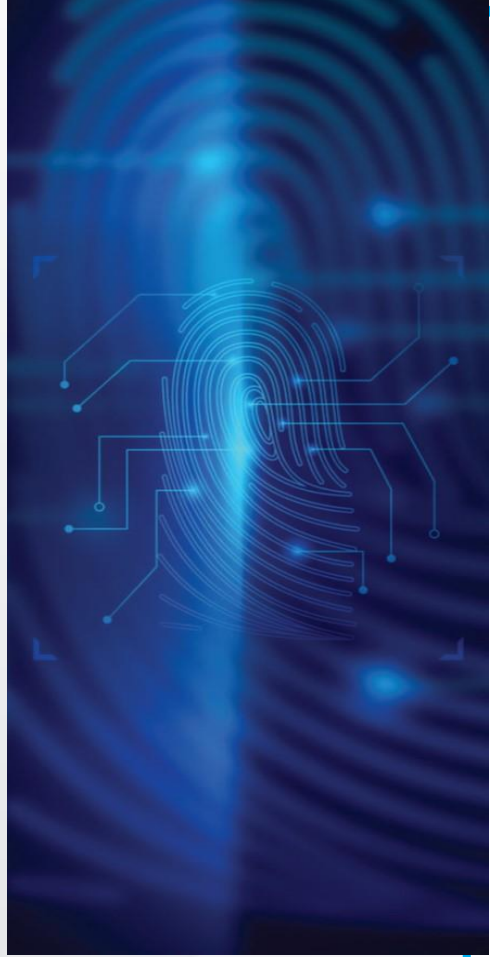


تكتسب الحوكمة أهميتها نتيجة لاعتماد الادارة المنظمة الاقتصادية عليها في تحقيق أهدافها، فتدول الكثيرون من الدول و الرأسمالية جعلها تولى اهتماما شديدا بالحوكمة؛ بهدف تحقيق معدلات نمو أعلى، وتحقيق استقرار اقتصادي، خاصة من اتساع حجم المشروعات، وإجراءات الفصل بين الملكية والإدارة، ولجوء تلك المشروعات للبحث عن الائتمان الأقل تكلفة عبر أسواق المال. ومن ثم تهدف الضوابط العامة للحوكمة في تحقيق الشفافية والعدالة والدق في المساءلة القانونية لإدارات الشركات والمؤسسات والهيئات العامة بوجه خاص، والخاصة بوجه عام؛ ومن ثم حماية المواطنين، ورعاية مصالح المساهمين، ومصالح العمل والعمال، والحد من استغلال السلطة في غير خدمة العمل العام؛ مما يؤدي لتشجيع الاستثمار، وتعظيم الأرباح وإتاحة فرص عمل جديدة تؤدي لاستقرار اقتصادي وتنمية، وذلك من خلال:



- إعادة التعريف بدور الدولة في إدارة المصالح العامة.
- تشجيع سياسات وبرامج جديدة للمشاركة داخل الدول برعاية المنظمات الدولية، وفي إطار مجتمع ديمقراطي يحترم حقوق الإنسان .
- تعزيز زقدرات المواطنين في المشاركة. تمكين منظمات المجتمع المختلفة من مشاركة الحكومة في الأنشطة التنموية والاقتصادية، سواء على مستوى القطاع الخاص، أو منظمات المجتمع المدني، أو على مستوى الأفراد.
- تحسين مستوى الأداء الاقتصادي، وزيادة قدرة الشركات على استغلال مواردها.
- تحسين مناخ الاستثمار؛ مما يؤسس لبناء معيار جيد؛ للحكم على البيئة الاستثمارية.
- منع إساءة استغلال أموال الشركة أو إساءة إدارتها.
- تحسين عملية صنع القرار.
- بناء معيار رقابي يعتمد على الرقابة الذاتية في مختلف المستويات الإدارية

1. المرونة في التطبيق: حيث تمتاز الحوكمة بعدم وجود قالب نمطي أو قالب إجرائي متجمد، فهي تتشكل وفقا لطبيعة كل دولة وظروفها ووفقا لكل نشاط.
2. مدخل بشري: تستند الحوكمة إلى المثل والقيم البشرية؛ مما يتطلب أن يكون القائمون بالحوكمة أشخاص لديهم ثقافة تنظيمية وقيم تنظيمية تتفق مع فكر الحوكمة.
3. الانتشار الذاتي: لا يمكن تطبيق الحوكمة على قطاع دون آخر حيث إذا بدأ التطبيق بدأت الحوكمة في الانتشار والتوسع ذاتيا، حتى ولو لم يكن ذلك مرغوبا؛ مما يتطلب تهيئة المناخ المناسب لهذا الانتشار.
4. عملية مستمرة: وهي خاصية ترتبط بالانتشار حيث الحوكمة عملية دائمة ومستمرة لا تتوقف.





5. تعبر عن توجه استراتيجي: تعبر الحوكمة عن مدخل أو توجه استراتيجي ؛ مما يدعم عملية الاستمرار، ويتطلب ضرورة وضع أهداف وخطط ودلائل استراتيجية؛ لضمان تحقيق النجاح المطلوب من تطبيق الحوكمة.

6. المنافع قصيرة الأجل: وهي نتائج تقليص النطاق الزمني والمكاني والإجرائي عند تطبيق الحوكمة؛ مما يؤدي للحد من الاختراق؛ ومن ثم يقلل الفاصل الزمني بين القرار والنتائج، وبين التنفيذ والمتابعة والمساءلة.

7. المنفعة المباشرة: حيث تحقيق الشفافية يؤدي إلى تحقيق المنافع المرجوة للأطراف كافة.

4-آليات تطبيق الحوكمة في القطاع العام و الخاص

• تمهيد :

- ترتبط الحوكمة بالفساد ارتباطا وثيقا، فعدم وجود نظام رقابي منظم للعلاقات داخل التنظيمات الحكومية يؤدي إلى بعض الممارسات الانحرافية، فكانت الحاجة إلى الحوكمة الرشيدة للقضاء على الفساد الإداري ، ولم تختلف آليات الحوكمة في القطاع الحكومي كثيرا عن القطاع الخاص، فكلاهما يقوم على عناصرها الأساسية في النزاهة والشفافية، وقد تعاضمت أهمية الحوكمة بعد الأزمة الاقتصادية التي لحقت بالأسواق الآسيوية عام ١٩٩٧، والتي أدت إلى انهيار كبرى الشركات، واكتشاف التلاعب في قوائمها المالية التي لا تعبر عن الواقع الفعلي؛ مما جعل منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) تصدر مجموعة من القواعد لحوكمة للشركات في ٢٠٠٤، وأخرى تخص شركات الدولة في ٢٠٠٥، وذلك لترسيخ معايير الأداء، وتحقيق الاستقرار سواء في القطاع الحكومي أو الخاص .



• يتميز القطاع العام بأنه قطاع يمتلك الأطر التشريعية والإجرائية التي تدعم الحوكمة، وتمكنها من تحقيق الأداء الفعال الذي يعزز الثقة بين المتعاملين الدولة ومؤسساتها من المواطنين، فضلاً على تحقيق الحماية اللازمة للملكية العامة مع مراعاة مصالح الأطراف الأخرى، وكذا العمل على تحقيق المصالح الاستراتيجية للدولة، والاستقرار المالي لها، وإنشاء أنظمة فعالة لمواجهة المخاطر وإداراتها داخل الإطار المؤسسي. وكل هذا لن يتحقق إلا بوضع أنظمة تحد من تضارب المصالح والملكيات، وتصميم هياكل تنظيمية لتحديد المسؤوليات والحقوق كافة. وتركز الحوكمة الحكومية على هدفين أساسيين:

• **أولاً- تحقيق الكفاءة والفاعلية في إدارة موارد الدولة:**

• وذلك باستخدام الحوكمة لضمان الاستغلال الأمثل للموارد، وتحقيق رقابة فعالة من الإدارة العليا في متابعة الإدارات التنفيذية؛ للتأكد من تحقيق أهداف الدولة، ومتابعة مؤشرات الأداء، وسلامة التقارير المالية والإدارية.

• **ثانياً- ضمان حقوق الأطراف:**

• ويقصد بذلك الأطراف المتعاملين مع القطاع العام سواء كانوا مواطنين أو شركات خاصة، يجب أن تقوم المعاملات كافة بينهم ضمن معايير النزاهة والقوانين بما يضمن التعاون المتبادل، ويجعل حماية الحقوق هدفاً استراتيجياً لجميع الأطراف.

حدد بعض الفقهاء عدة آليات للحوكمة؛ للحد من الفساد المالي والإداري في القطاع الخاص، وتم تصنيفها إلى آليات داخلية وخارجية .

أولاً- الآليات الداخلية للحوكمة:

• **مجلس الإدارة :** حيث أوضح الباحثان المهتمان بمجال الحوكمة Harianto and Singh أن مجلس الإدارة هو أحسن أداة للرقابة على سلوك الإدارة حيث يحمي رأس المال المستثمر في الشركة من سوء الاستخدام؛ وذلك لما يمتلكه المجلس من صلاحيات قانونية في التعيين، والرقابة، والمكافآت، ورسم استراتيجية العمل، والمتابعة، وتقييم الأداء . ولكي يمارس مجلس الإدارة صلاحيته بما يحقق الأهداف المطلوبة منه يجب أن يتبعه عدة لجان تمثل باقي آليات الرقابة الداخلية؛ من أهمها:

لجنة التدقيق: وهي اللجنة المسؤولة عن التأكد من تطبيق قواعد الحوكمة على أرض الواقع وفقاً لآليات الرقابة الداخلية، وترفع اللجنة توصياتها إلى مجلس الإدارة حيث تهتم اللجنة بمراجعة السجلات المالية والتوصية بالتعيين أو المكافآت وأولويات الانفاق ومراجعة أعمال المدققين الخارجيين.

لجنة المكافآت: توصي أغلب الدراسات المعنية بالحوكمة بضرورة وجود لجنة للمكافآت مكونة من أعضاء مجلس الإدارة غير التنفيذيين لتقييم الحوافز والمكافآت، وألا تتجاوز حدود معينة، والعمل على جذب الكفاءات للشركة.

لجنة التعيين: وهي تعنى بتعيين الأفراد كافة بما فيهم أعضاء مجلس الإدارة، وتستند في اتخاذ قراراتها إلى الكفاءة والخبرة، ويقوم الوزير المختص بالتصديق على أعضاء مجلس الإدارة الذين تم اختيارهم وفقاً لمعايير تتسم بالنزاهة والشفافية.

يمكن إيجاز آليات الحوكمة الخارجية في الرقابة التي يمارسها أصحاب المصالح الخارجين عن الشركة؛ ومن أهم هذه الآليات:

1. [الاندماجات](#): تعد عملية دمج الأقسام أو الوحدات الإدارية داخل المؤسسة من الأمور المهمة لتحسين الأداء العام للمؤسسة، بل إن هناك الكثير من الشركات قد حققت أداء جيد نتيجة دمج بعض الأقسام أو حتى اندماج شركات معا، خاصة في القطاع العام، وهذا ما تؤكدته التجربة الصينية في الحوكمة

2. [التدقيق الخارجي](#): يعد المدقق الخارجي أمرا مهما في حوكمة الشركات حيث يتابع التدقيق الداخلي؛ مما يسمح له بضبط التجاوزات المالية وغيرها، حتى إن المعنيين بالحوكمة يعدون المدقق الخارجي حجر الزاوية في نجاح الحوكمة.

3. [التشريع والقانون](#): أصبحت التشريعات المنظمة للحوكمة من الأمور المهمة، ولم يعد الغرض منها فقط الرقابة على القائمين بالعمل، وتنظيم شئونهم، بل امتد الأمر إلى ضبط آليات العمل، وكيفية تفاعل العاملين مع بعضهم البعض، بالإضافة لمتابعة أعمال التدقيق الداخلي والخارجي

4. [آليات أخرى](#): لم يعد أمر متابعة تطبيق آليات الحوكمة مقصورا على الشأن الداخلي لكل شركة أو هيئة، بل امتد الأمر لخارج الحدود حيث أصبحت المنظمات الدولية تمارس ضغوطا على الدول؛ لتحقيق الشفافية، ومكافحة الفساد المالي والإداري؛ مثل: منظمة الشفافية الدولية، ولجنة بازل وغيرها .

ثانياً: مفاهيم أساسية حول الحكومة الالكترونية



الحكومة
الالكترونية

عوامل
نجاح
الحكومة
الالكترونية

مراحل
نضج
الحكومة
الالكترونية

مزايا
الحكومة
الالكترونية

الإطار
العام
للحكومة
الالكترونية

تعريف
الحكومة
الالكترونية



هناك تعريفات متعددة للحكومة الإلكترونية (e-Government). وعموماً، تُعرّف الحكومة الإلكترونية بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين أداء الوظائف والخدمات الحكومية. وبدقة أكبر، تُعرّف الحكومة الإلكترونية على النحو الآتي: «استخدام التكنولوجيات الرقمية لتحقيق تدوّل في العمليات الحكومية على الوجه الذي يحسّن الفاعلية (Effectiveness والفعّالية) (Efficiency ومستوى تقديم الخدمة».

لذلك تقوم الحكومة الإلكترونية على تسخير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمساعدة الإدارة الحكومية على العمل بكفاءة أعلى، وتقديم خدمات أفضل للمواطنين ولقطاع الأعمال.

تذكر معظم التعريفات المتداولة للحكومة الإلكترونية **مكوناتها الأربعة الأساسية**، وهي:

1- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (شبكات الحاسوب – الإنترنت –

أجهزة الفاكس – الهواتف)

2- دعم الأعمال الحكومية (تقديم معلومات – تقديم خدمات – إدارة حكومية داخلية).

3- تحسين العلاقة بين المواطن والحكومة (عن طريق إيجاد قنوات تواصل جديدة أو تحفيز تفاعل

المواطنين مع العملية السياسية أو الإدارية)

4- اتباع استراتيجية موجّهة تقدّم قيمة مضافة للمشاركين فيها.



تعريف دولية للحكومة الالكترونية : الأمم المتحدة :

تعرف الحكومة الإلكترونية بأنها استخدام الإنترنت والويب لتقديم الخدمات والمعلومات الحكومية للمواطنين.

البنك الدولي:

تعبر الحكومة الإلكترونية عن استخدام الحكومة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (مثل الشبكات الواسعة والإنترنت والحوسبة النقلة)، التي لديها إمكانية إحداث تغيير في العلاقة مع المواطنين وقطاع الأعمال وباقي الجهات الحكومية. ويمكن لهذه التكنولوجيا أن تخدم العديد من الأهداف مثل: تقديم خدمات أفضل للمواطنين؛ وتفاعل أفضل مع قطاع الأعمال والصناعة؛ وتمكين المواطنين بفضل النفاذ إلى المعلومات؛ وإدارة حكومية أكثر فعالية.

منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية(OECD) :

يركز مصطلح «الحكومة الإلكترونية» على استخدام الحكومة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة وتطبيقها على جميع الوظائف الحكومية. وعلى نحو أكثر دقة، يمكن لتكنولوجيا الإنترنت وما يرتبط بها أن تقدم إمكانات التشبيك التي تدعم التحول في الهيكليات والعمليات الحكومية.

2- الإطار العام للحكومة الالكترونية

يؤدي التنفيذ الناجح لمشاريع الحكومة الإلكترونية إلى تحقيق الأهداف الأربعة التالية:
تقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً؛

حكومة تعمل بحدٍّ أدنى من الأوراق؛

حكومة مبنية على المعرفة (Knowledge-based government)؛
حكومة شفافة.

وبالتالي للحكومة الإلكترونية عدة أوجه، يمكن التعرف عليها بواسطة المستخدمين وطرق تفاعلهم معها، وهي:

حكومة-إلى-مواطن (G2C) تقدّم الخدمات والمعلومات للمواطنين.

حكومة-إلى-أعمال (G2B) تبسّط جميع أشكال العلاقة والتواصل بين الحكومة وقطاع الأعمال.

حكومة-إلى-حكومة (G2G) تدعم تشارك المعلومات والتعاون داخل أي جهة حكومية أو بين الجهات الحكومية المختلفة.

حكومة-إلى-موظف (G2E) تنسّق الإجراءات الداخلية وتحسّن الإنتاجية عن طريق تطوير الإدارة العامة وتحسين التواصل بين الموظفين الحكوميين.





فيما يتعلق بالتفاعل مع المواطنين وكيفية النظر إلى الخدمات المقدمة، من الممكن منطقياً أن تقسم الخدمة المقدمة إلى قسمين هما:

المكتب الأمامي (Front office والمكتب الخلفي (Back office المكتب الأمامي يعبر عن الحكومة كما يراها طالب الخدمة، وكيفية التفاعل بين الحكومة وكل من المواطنين وقطاع الأعمال. تشمل خدمات حكومة-إلى-مواطن تقديم المعلومات والخدمات العامة للمواطن، في حين تشمل خدمات حكومة-إلى-أعمال جميع التعاملات بين قطاع الأعمال والحكومة. يجري تقديم الخدمات إلكترونياً للمواطنين بواسطة أنظمة مخصصة للتشارك في المعلومات ضمن الحكومة، وذلك عن طريق تطبيقات تمكن المواطن من الوصول إلى المعلومات والخدمات من خلال بوابة إلكترونية تعمل كنافذة واحدة (Single window online portal، وتقدم هذه البوابة - على سبيل المثال لا الحصر - الخدمات التالية للمواطنين:

- تقديم الطلبات، واستصدار مختلف الموافقات أو التراخيص أو الإجازات؛
- التزويد بمعلومات حول القواعد الناظمة والقرارات الإدارية والقوانين؛
- خدمات الدفع الإلكتروني، ومنها الدفع واسترجاع الضرائب والدفعات المتعلقة بالخدمات الاجتماعية؛

- إتاحة فرصة المشاركة (Participation في الشأن العام، وذلك عن طريق الاستشارة الإلكترونية والمداولة الإلكترونية والتصويت الإلكتروني.



يتطلب بناء بوابة متمحورة حول المواطن (يقع المواطن في مركز اهتمامها) مع نظام مشاركة في المعلومات، أن يتم ترابط وتكامل قواعد البيانات الأساسية في الإدارة العامة، وأهمها: السجل المدني، وسجل الإقامة، والسجل العقاري، وسجل المركبات، وسجل الضرائب، وسجل التأمين. تتضمن خدمات حكومة-إلى-أعمال خدمات تسجيل الشركات التجارية والصناعية وغيرها من الخدمات المعاملاتية الإلكترونية مثل عمليات التوريد والعطاءات وإرساء المناقصات والدفع الإلكتروني لمختلف الضرائب والرسوم الحكومية. وندين فيما يلي أهم التطبيقات الضرورية لتقديم خدمات حكومة-إلى-أعمال:

* نظام مشتريات إلكترونية متكامل: وهو عبارة عن نافذة واحدة بجميع المشتريات الحكومية يمكن من خلالها القيام بجميع عمليات الشراء إلكترونياً مثل التسجيل وتقديم العروض والتعاقد والدفع.

* نظام الإدارة الجمركية الإلكترونية: الذي يمكن من القيام بأعمال الإدارة الجمركية من استيراد وتصدير بالشكل الإلكتروني وبلا أوراق، ويساهم في منع التهريب.

* نظام تجارة إلكترونية: الذي يستخدم لبيع وشراء البضائع إلكترونياً.

تتضمن المكاتب الخلفية الأعمال الداخلية في الحكومة التي تدعم الإجراءات الحكومية الأساسية، وهذه لعمليات غير منظورة من العموم. ويجب أن يتوازي العمل في تنفيذ الحكومة الإلكترونية مع العمل على إصلاح مجموعة من أعمال المكاتب الخلفية، حيث تدعم الحكومة الإلكترونية عملية الإصلاح المذكورة؛ ويعتبر هذا الإصلاح ضرورياً لنجاح الحكومة الإلكترونية.

3-مزايا الحكومة الالكترونية



هناك العديد من المزايا التي تقدمها الحكومة الإلكترونية، ومنها رفع جودة وكفاءة تقديم الخدمات الحكومية، وتخفيض كلفة تقديمها، وتخفيف العبء الإداري على المواطنين وقطاع الأعمال، وتخفيض زمن تنفيذ الإجراءات، وزيادة مشاركة المواطنين في آلية اتخاذ القرار، والارتقاء بالشفافية. من ناحية أخرى، تساهم الحكومة الإلكترونية في بناء الثقة بين المواطن والحكومة، وذلك بتعزيز التفاهل المباشر وجعل المعلومات متاحة بشكل أفضل وأسهل، علماً أن الثقة بين المواطن والحكومة تشكّل

أحد أهم مقومات الحوكمة أو الحكم الرشيد (Good governance).

تعتبر الحكومة الإلكترونية أحد أهم مرتكزات برامج تحديث العمل الحكومي، ويمكن للحكومة الإلكترونية أن تساهم مساهمة فعالة في تطوير العمل الحكومي. ومع ازدياد تطبيق الحكومة الإلكترونية في بلدان متعددة تزداد المطالب الشعبية (من قبل المواطنين وقطاع الأعمال) للحكومات لتقديم خدمات إلكترونية إضافية. وعموماً، يساهم التطور في مجال الحكومة الإلكترونية في تعزيز نظرة المواطنين وقطاع الأعمال لمدى تطور الحكومة وتقديمها.

تمهيد و تقسيم:

إن تنفيذ مبادرة الحكومة الإلكترونية هي عملية مستمرة، ويمكن تحديد مقدار التقدم في مبادرة الحكومة الإلكترونية بتقسيمها إلى مراحل؛ بحيث تتميز مرحلة عن أخرى بمقدار التطور في مجال البنى التحتية والقدرات والمعرفة. ويُعدُّ نموذجاً للنضج المطوران من قبل الأمم المتحدة ومن قبل البنك الدولي من أكثر نماذج نضج الحكومة الإلكترونية انتشاراً، حيث يرى كلا النموذجين في الحكومة الإلكترونية عملية تطوير مستمرة يتم من خلالها إطلاق وتنفيذ مبادرة الحكومة الإلكترونية. وقد أجرت الأمم المتحدة دراسة مقارنة لنضج الحكومة الإلكترونية في جهات متعددة وتمكنت من خلالها من تمييز خمس مراحل لتقدم مبادرة الحكومة الإلكترونية، وذلك من خلال تقييم المحتوى والخدمات الإلكترونية المتاحة عبر المواقع المعتمدة.

5-مرحلة
التكامل

4-مرحلة
المعاملات

3-مرحلة
التفاعل

2-مرحلة
التحسن

1-مرحلة
البزوغ

1- مرحلة البزوغ

في هذه المرحلة، حضور رسمي للحكومة في مجموعة من المواقع الإلكترونية المنعزلة بعضها عن بعض، ويتم من خلالها نشر بعض المعلومات المحدودة التي لا تتغير إلا نادراً.

2- مرحلة التحسن

في هذه المرحلة، يزداد عدد المواقع الإلكترونية، ويجري تحديث معلوماتها باستمرار، ويغلب على المحتوى الطابع الديناميكي.

3- مرحلة التفاعل

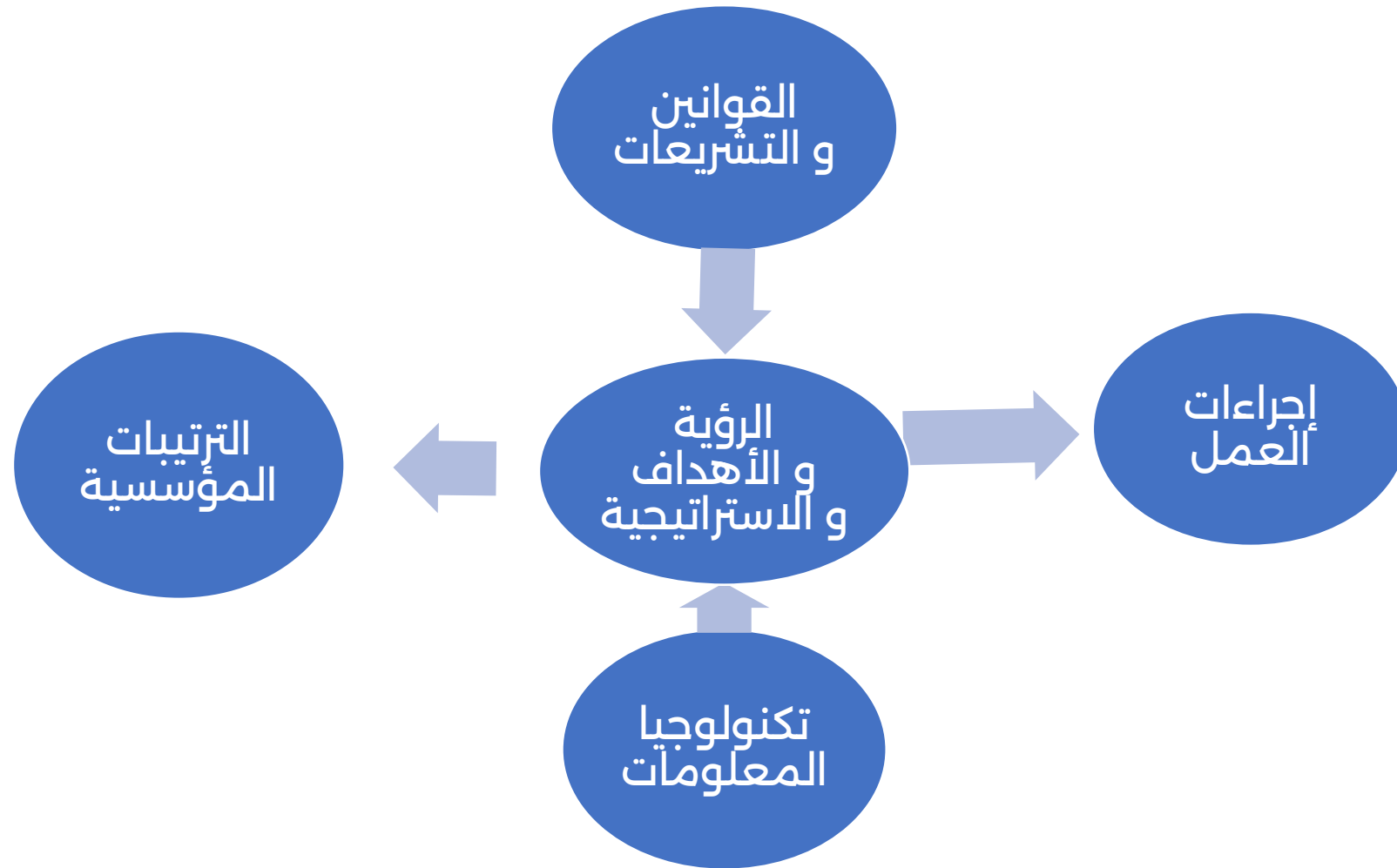
في هذه المرحلة، يتاح للمستخدمين الحصول على النماذج الإلكترونية والتواصل عبر البريد الإلكتروني مع الموظفين والمسؤولين الحكوميين والتفاعل عبر المواقع الإلكترونية وحجز المواعيد وإرسال الطلبات إلى الحكومة.

4- مرحلة المعاملات

في هذه المرحلة يمكن للمستخدم دفع كلفة المعاملة إلكترونياً وإتمام جميع المعاملات ذات الطابع المالي إلكترونياً.

5- مرحلة التكامل

في هذه المرحلة تتكامل الخدمات الإلكترونية عبر الجهات الحكومية، على نحو يخفي الحدود بين الجهات الحكومية ويمكن المستخدم من طلب الخدمات والحصول عليها إلكترونياً دون الحاجة للمتابعة مع كل وزارة على حدة.





القوانين والتشريعات:

تتطلب عمليات التطبيق لمبادأة الحكومة الإلكترونية التعامل مع مجموعة من القضايا القانونية والتشريعية، وذلك كي لا تعرقل القوانين المصممة للتعامل مع بيئة ورقية التعامل مع الخدمات الإلكترونية. لهذا فمن الضروري أن يتم تحديث القوانين الحالية أو وضع قوانين جديدة تسمح بالتعامل مع الوثائق والتعاملات الإلكترونية.

يمكن تصنيف التشريعات السيرانية، تبعاً لموضوعها، في أربعة أنواع: النوع الأول يتضمن القوانين الهادفة إلى حماية المستخدم، مثل حماية الخصوصية والبيانات الشخصية وحماية حقوق المستهلك؛ والنوع الثاني يتعلق بالقانون الجزائي وهو خاص بمعالجة الجرائم والاستخدام السيئ للفضاء السيراني؛ والنوع الثالث مرتبط بحماية الملكية الفكرية للمنتجات والبرامج والمعلومات المنشورة على الإنترنت بما يتلاءم مع أوضاع دول المنطقة وتحفيز الإبداع فيها؛ والنوع الرابع يهدف إلى تنظيم النشاطات الإدارية والتجارية على الفضاء السيراني.

أصدرت الإسكوا عام 2009 نموذجاً يحدد المواضيع الهامة لكل قانون من قوانين الفضاء السيبراني، لمساعدة البلدان في وضع تشريعاتها السيبرانية وفي تقييم قوانينها القائمة وتحديد مواضع النقص فيها. وقد طبقت الإسكوا هذا النموذج على عدد من بلدان المنطقة، وأصدرت جداول للبلدان الأعضاء تبين القوانين الصادرة في كل منها استناداً إلى هذا النموذج، ويتضمن النموذج المحاور التشريعية التالية:

حماية البيانات الشخصية؛
حرية و سرية المعلومات في الاتصالات الإلكترونية؛
حقوق الملكية الفكرية والصناعية؛
التجارة الإلكترونية؛
المعاملات الإلكترونية؛
الجرائم السيبرانية.

بالإضافة إلى النقاط السابقة، هناك مواضيع أخرى يجب تغطيتها لضمان أن القوانين المعمول بها تدعم الحكومة الإلكترونية ولا تعرقلها. وبوجه عام يجب أن يتم وضع التشريعات الإضافية التالية لتتمكن الحكومة الإلكترونية من النجاح: قوانين/تعليمات متعلقة بالتغيير في سيرورة إجراءات العمل (Business processes) وفي نظم المعلومات؛ قوانين/تعليمات متعلقة بالبنيان التقني (IT architecture) للحكومة الإلكترونية، وإنشاء مركز بيانات حكومي متكامل.



تعريف
الحوكمة
الالكترونية

التحول من
الحكومة
الالكترونية إلى
الحكومة
الالكترونية

مكونات
الحوكمة
الالكترونية



1- تعريف الحوكمة الإلكترونية:
أوردت منظمة الأمم المتحدة للتربية والثقافة والعلوم (اليونيسكو)
التعريف التالي للحكم والحوكمة الإلكترونية (e-governance):

«الحكم هو ممارسة السلطة السياسية والاقتصادية والإدارية بهدف إدارة قضايا الدولة، ومنها حق المواطنين في التعبير عن اهتماماتهم وممارسة حقوقهم والتزاماتهم القانونية.

يمكن فهم الحوكمة الإلكترونية بأنه ممارسة الحكم من خلال وسائل إلكترونية لتحقيق كفاءة وسرعة وشفافية في عملية إيصال المعلومات للجمهور ولبأقي الجهات الحكومية، ومن أجل قيام الحكومة بمهامها الإدارية».

أما المجلس الأوروبي فقد أورد التعريف التالي للحوكمة الإلكترونية :
«استخدام التكنولوجيات الإلكترونية في المجالات الثلاثة التالية:

العلاقة بين السلطة والمجتمع المدني؛

قيام السلطة بوظائفها في جميع مراحل العملية الديمقراطية
(الديمقراطية الإلكترونية)؛

تقديم الخدمات العامة (الخدمات الإلكترونية).

2- مكونات الحوكمة الإلكترونية:

تتطلب مبادرة الحوكمة الإلكترونية العمل على ثلاثة مكونات مترابطة ترابطاً وثيقاً فيما بينها، كما تحتاج إلى ثلاثة مكونات مساعدة ترتبط بها. بما أن مكونات الحكومة الإلكترونية تشكل بعض مكونات الحوكمة الإلكترونية التي تعتبر المفهوم الأكثر تطوراً، سيتم الاقتصار على استخدام مصطلح الحوكمة الإلكترونية حين مناقشة الاستراتيجيات والسياسات، لأنه قد أصبح من الضروري على المستوى الاستراتيجي أن يتم لفظ كافة مكونات الحوكمة الإلكترونية بدلاً من الاقتصار على الحكومة الإلكترونية فقط.

المكونات الأساسية للحكومة الإلكترونية:

الإدارة الإلكترونية (: e-administration الاستثمار الحكومي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تعزيز الشفافية والمساءلة في المؤسسات الحكومية المركزية والمحلية، ولتحسين وظائف عملها وكفاءتها؛
تقديم الخدمات الإلكترونية (: e-services الاستثمار الحكومي في مجال تقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً للجميع؛
المشاركة الإلكترونية (: e-participation الاستثمار الحكومي في تعزيز التفاعل بين المؤسسات الحكومية والمواطن، وذلك للحصول على سياسات أفضل وخدمات أعلى كفاءة، وعلى أداء حكومي متميز. ويرتبط هذا المكون بالتصويت والمساءلة ودعم مؤسسات المجتمع المدني وتطوير البرلمانات.

المكونات المساعدة للحكومة الإلكترونية:

بيئة السياسات والتشريعات: الاستثمار الحكومي لا دعم إطاق وتنفيذ مشاريع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تساهم في التنمية وفي تعزيز السياسات والتشريعات والقواعد الناظمة للحكومة الإلكترونية، والاستثمار في بناء القدرات المؤسسية الداخلية للجهات الحكومية المعنية بوضع السياسات ومراقبة تنفيذها.

الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: ويتضمن الاستثمار في البنى التحتية لكلا القطاعين العام والخاص، وفي الربط بالإنترنت لتعزيز استخدام المواطنين لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مثل مراكز التواصل ومنها مراكز النفاذ في المناطق النائية والمحرومة والمراكز العمومية لاستخدام الإنترنت.

النفاذ إلى الإنترنت: الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتعزيز الرقمنة واستخدام المعلومات الحكومية بشكلها الرقمي من قبل المواطنين؛ وهي ترتبط بشكل كبير بالتشريعات الوطنية الخاصة بالنفاذ للمعلومات الحكومية (مثل قانون حرية المعلومات..).



3- التحول من الحكومة الإلكترونية إلى الحوكمة الإلكترونية :

استثمرت المؤسسات الحكومية خلال العقد الماضي مبالغ ضخمة في التطبيقات التكنولوجية للحكومة الإلكترونية، وذلك كي تتمكن من تقديم خدمات أفضل وتحقيق وفرة ناجمة عن تقديم الخدمات بكفاءة أعلى. وبالرغم من تحقيق الحكومة الإلكترونية لنتائج هامة في التصدي لبعض التحديات مثل تحسين نفاذ المواطنين إلى المعلومات بشكل إلكتروني عبر أوعية متعددة وتطوير إجراءات العمل وإدارة أداء المؤسسات، إلا أن الحكومة الإلكترونية أدت إلى نتائج محدودة في مجال الإصلاح الإداري وتطوير طرق تقديم الخدمات الحكومية. لقد تغيرت توقعات المواطنين من الحكومة، إذ لم يعد المواطن راضياً بعلاقة وحيدة الاتجاه مع الحكومة، بل أصبح راغباً في المشاركة في تحديد الأولويات والتأثير على القرارات المتخذة وعلى السياسات والمشاركة في تصميم الخدمات ومساءلة الحكومة عن نتائج عملها. وأدى ذلك لتغيير في السياسات الحكومية بحيث أصبحت لا تقتصر على تقديم الخدمات بكفاءة وفعالية أكبر بل أصبحت السياسات تعمل على تمتين العلاقة بين المواطن والحكومة وهو ما يدخل في صلب الحوكمة الإلكترونية.

ثالثاً-التخطيط الاستراتيجي للحكومة الإلكترونية و الحوكمة الإلكترونية

تمهيد :

مبادرة الحكومة الإلكترونية هي عملية تغيير طويلة المدى تشارك فيها جهات حكومية متعددة وتحتاج إلى عشرات البرامج والمشاريع المترابطة، التي تنفذ في أوقات متتالية أو متراكبة، من قبل جهات مختلفة.

لذلك فمن الضروري أن تكون هناك استراتيجية تضمن انسجام وتناسق البرامج والمشاريع التي سيتم إطلاقها، وأن تساهم جميعها في تحقيق رؤية موحدة. ولما كانت أهداف الحكومة الإلكترونية متضمنة في أهداف الحكومة الإلكترونية؛ فإن الاستراتيجيات يجب أن تغطي الإطار الأوسع، أي الحكومة الإلكترونية، ولهذا فسيتم الاقتصار على مصطلح الحكومة الإلكترونية أثناء مناقشة وضع الاستراتيجيات.





تعريف التخطيط الاستراتيجي :

التخطيط الاستراتيجي هو عمل منهجي منظم يهدف إلى اتخاذ مجموعة من القرارات والخطوات التي تدد ش كل المؤسسة واتجاه تطورها المستقبلية. ويعتبر التخطيط الاستراتيجي عملية مستمرة ومنهجية يتم فيها اتخاذ القرارات حول النتائج المراد الوصول إليها (خلال بضع سنوات) 3- 5 سنوات)، والقرارات المتعلقة بكيفية الوصول إلى هذه النتائج) وذلك عن طريق تحليل القدرات الداخلية والتوجهات الخارجية)، كما تشمل كيفية قياس وتقييم النجاح.

تعتبر الاستراتيجية الناتجة عن هذا العمل خريطة طريق تقود تدول المؤسسة من وضعها الحالي إلى الوضع المأمول على المديين المتوسط والبعيد، كما تدد بوضوح الرؤية والرسالة والقيم والغايات والأهداف والسياسات التي يجب اتباعها لتحقيق الأهداف المحددة.



مكونات استراتيجية الحوكمة الإلكترونية :

تتباين استراتيجيات الحوكمة الإلكترونية من دولة إلى أخرى بسبب اختلاف الظروف الخاصة بكل بلد، وبالتالي الخلاف في نوعية ودرجة التغيير الواجب (أو الممكن) تحقيقه عن طريقها، ومع ذلك فإن معظم استراتيجيات الحوكمة الإلكترونية لا تخلو من العناصر الآتية:

- تعريف مبادرة الحوكمة الإلكترونية، وتوصيف مخرجاتها المرغوب فيها؛

- التحديد الدقيق للمتطلبات السابقة للنجاح (تقييم الجاهزية)؛

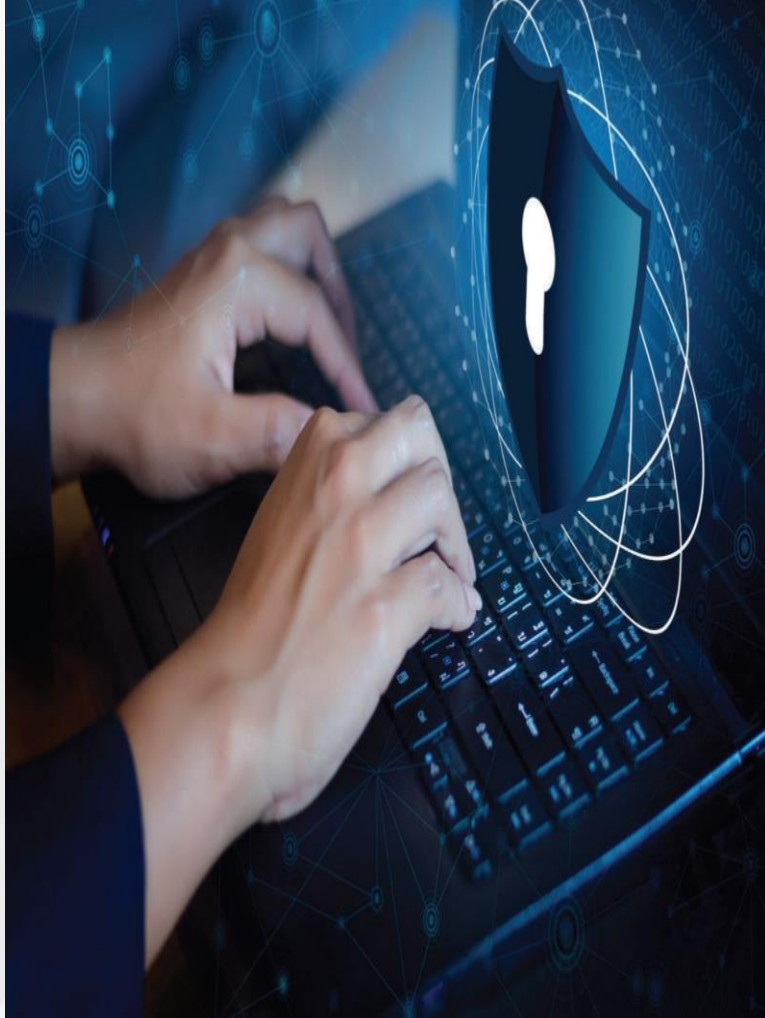
- خطة التواصل مع أصحاب المصلحة؛

- تعريف واضح للأهداف والغايات والاستراتيجيات؛

- السياسات الممكنة والداعمة؛

- محفظة المبادرات (Initiative portfolio)، وإجراءات تنفيذها؛

- نماذج الأعمال لخاصية الاستدامة.



خطوات تطوير استراتيجية الحوكمة الإلكترونية

على الرغم من تشابه الخطوات التي تتبعها الدول المختلفة لتطوير استراتيجيات الحوكمة الإلكترونية، فإن المنطق يقتضي أن تتبنى كل دولة سياسات متباينة تتناسب مع مستوى الجاهزية الخاص بها، ومع ظروفها الداخلية والخارجية. ولهذا، لابد من إيلاء عملية تطوير الاستراتيجية الاهتمام الكافي، وعدم النظر إليها كعملية تطوير وثيقة مكتوبة. إذ إن عملية تطوير الاستراتيجية تشمل على آلية للدوار والنقاش ما بين مختلف أصحاب المصلحة، ويدينهم وبين الخبراء والفنيين المشاركين في إعداد الاستراتيجية، وذلك للتوصل إلى رؤية مشتركة دول مختلف القرارات المتعلقة بالاستراتيجية. ومن أهم الأمور الواجب بحثها تقدير نقاط القوة والضعف والفرص والتحديات (SWOT المتعلقة بمختلف المجالات التي تتم دراستها، وتبني السياسات الملائمة لهذا الفهم، والكفيلة بالبناء على نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف، ومحاولة الاستفادة من الفرص وتجاوز التحديات. لكن هذا لا يعني أن عمليات التنفيذ لن يكون لها تحديات أو فرصها التي سيتم اكتشافها خلال التنفيذ، ولهذا تخضع الاستراتيجيات لعمليات مراجعة وتصويب دورية لضمان معالجة المستجدات التي تبرز أثناء التنفيذ.



مؤشرات قياس الحكومة الإلكترونية

تنشر إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية في الأمم المتحدة (UNDESA) من خلال شعبة الإدارة العامة وإدارة التنمية (DPADM) استبياناً كل سنتين حول الحكومة الإلكترونية. يقدم الاستبيان ترتيباً نسبياً لمدى تطور الحكومة الإلكترونية بين الدول الأعضاء في الأمم المتحدة. وبفضل هذا الترتيب يقدم الاستبيان معلومات مفيدة لأصحاب القرار تساعد في توجيه برامج الحكومة الإلكترونية بما يخدم التنمية. يستخدم المؤشر المركب المقترح لتطور الحكومة الإلكترونية (EGDI) لقياس مدى رغبة وقدرة الإدارة الحكومية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات الحكومية. يفيد هذا المؤشر كلاً من الموظفين الحكوميين وصانعي السياسات والباحثين وممثلي المجتمع المدني للوصول إلى فهم أعمق للقياس المقارن (Comparative benchmarking) ولتحديد الموقع النسبي لدولة ما في مجال استخدام الحكومة الإلكترونية للوصول إلى خدمات حكومية شاملة محورها المواطن.



وفي عام 2014 نشرت الأمم المتحدة دراستها الاستقصائية السابعة المعنونة «استطلاع الحكومة الإلكترونية 2014 - الحكومة الإلكترونية للمستقبل الذي نريد». وقد غطى هذا الاستطلاع جميع الدول الأعضاء البالغ عددها 193 بلداً في عام 2014 ، وتم عرض مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية، والذي يقيس مدى استعداد الإدارات الوطنية وقدراتها على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإيصال الخدمات الحكومية. ويقوم الاستطلاع الميزات التقنية للمواقع الوطنية على شبكة الإنترنت، وسياسات الحكومة الإلكترونية واستراتيجياتها المطبقة عمومًا وبواسطة قطاعات محددة لإيصال خدمات ضرورية أو جوهرية.



وهذا ك قياس مقارن آذر للحكومة الإلكترونية يعده معهد الحكومة الإلكترونية التابع
لجامعة واسيدا اليابانية بالتعاون مع الأكاديمية الدولية للموظفين القياديين للمعلومات
(International Academy of CIO's) . وقد أصدر المعهد النسخة العاشرة من القياس في عام
2014 . وتستخدم عملية القياس المؤشرات التالية :

البنية التحتية للشبكات ومدى جاهزيتها؛

الجاهزية الإدارية؛

الخدمات الإلكترونية؛

البوابة الوطنية؛

دور مسؤول المعلومات الرئيسي (؛ CIO

الترويج للحكومة الإلكترونية؛

المشاركة الإلكترونية؛

الحكومة المفتوحة؛

الأمن السيبراني.



الجدير بالذكر أن نتائج استطلاع الحكومة الإلكترونية 2014 الصادر عن إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية في الأمم المتحدة بينت تفوقت دول مجلس التعاون الخليجي الست على كافة البلدان العربية، حيث جاء ترتيب جميع دول مجلس التعاون الخليجي ضمن البلدان الخمسين الأولى على مستوى العالم من أصل 193 بلداً شمله الاستطلاع حيث حلت البحرين في المرتبة 18 عالمياً، تلتها الإمارات العربية المتحدة في المرتبة 32، فالمملكة العربية السعودية في المرتبة 36، تليها قطر في المرتبة 44، وعمان في المرتبة 48. بينما اختلف الترتيب بشكل واضح في القياس الصادر في العام نفسه (2014) عن معهد الحكومة الإلكترونية التابع لجامعة واسيدا اليابانية، حيث جاءت الإمارات العربية المتحدة في المرتبة 33 والمملكة العربية السعودية في المرتبة 37، ومن ثم تونس في المرتبة 49 فمصر في المرتبة 56.



5- البنية التحتية و الخدمات المشتركة

4- خدمات حكومية إلى موظفين

3- خدمات حكومية إلى حكومة

2- خدمات حكومية إلى أعمال

1- خدمات حكومية إلى مواطنين

خامساً: توجهات جديدة في مجال الحكومة الالكترونية

2-الحكومة
النقالة

1-الحكومة
الذكية

تواجه الحكومات والمجتمعات في مطلع القرن الحادي والعشرين تحديات غير مسبقة تتجاوز قدرات مؤسسات الحكومة التقليدية على التدخل. وتتنوع هذه التحديات بين بلد وآخر، ففي الدول الصناعية الغربية – على سبيل المثال – تعتبر تحديات الانتقال إلى مصادر الطاقة المتجددة، والتخفيف من انبعاث غاز ثاني أكسيد الكربون، وتخفيض الإنفاق الحكومي، وضبط العجز في الموازنة، و المواءمة مع التغيرات السريعة في الأسواق، وضرورة الاستجابة بطريقة أسرع مما تقوم به مؤسسات الحكومة التقليدية للتغيرات المبينة سابقاً، مجالاً خصباً لتطبيقات الحكومة الذكية .

يتبين مما سبق إن الحكومة الذكية ليست تحدياً تقنياً جديداً بقدر ما هي محاولة للاستفادة من الإنجازات التقنية في مجال تمكين مؤسسات الحكومة من التصدي لمشكلات تنموية لم يكن ممكناً مواجهتها بالشكل المناسب من قبل المؤسسات التقليدية. لذلك، فإن مجال عمل الحكومة الذكية يختلف من بلد إلى آخر، وذلك وفقاً للتحديات التي يتم وضعها ضمن الأولويات التنموية.

رغم انتشار استخدام الهاتف النقال في الوصول إلى بعض الخدمات الحكومية، إلا أن الإمكانيات التي يمكن أن يساهم بها استخدام الهاتف النقال، وبشكل خاص استخدام أجهزة الهاتف النقال الذكية كأحد مقومات الحكومة الذكية - كما بيّنا سابقاً - ما زالت لم تستخدم بعد. حيث شهد العقد السابق انتشاراً واسعاً لاستخدامات الهواتف النقالة، وتوافق ذلك مع انتشار خدمة الإنترنت بالحزمة العريضة، ونمو كبير في معدلات جاهزية المؤسسات الحكومية للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. إلا أن معدلات النفاذ إلى خدمات الإنترنت بالحزمة العريضة أقل من معدلات انتشار الهاتف النقال، وذلك بسبب الكلفة المرتفعة اللازمة لتطوير البنية التحتية اللازمة لتحقيق معدلات انتشار كبيرة للإنترنت بالحزمة العريضة، بينما يمكن لخدمات الهاتف النقال أن تُستخدم لتحقيق أثر واسع على طريقة انخراط المواطنين مع الحكومة. ويمكن لشبكات الهاتف النقال أن تُستخدم في المناطق التي لا يعتبر تطوير بنيتها التحتية لتقديم خدمات الإنترنت العريضة الحزمة أمراً مجدياً، وبهذا تمنح الحكومات الفرصة للوصول بخدماتها الإلكترونية إلى مناطق لا يمكن الوصول إليها من خلال خدمات الإنترنت التقليدية. كما أنها تقدم للمستخدمين إمكانية الوصول للخدمات والمعلومات في أي مكان وفي أي زمان. إن انتشار الهواتف الذكية بأسعار معتدلة، والتي تحتوي على وظائف ذاتية متقدمة (مثل تحديد الموقع وخدمات الحقل القريب) يسمح بتطوير تطبيقات متميزة ومخصصة لمستخدمي الهواتف الذكية.

عرف البنك الدولي خدمات الحكومة النقالة كما يلي :

« خدمات الحكومة النقالة هي جزء من ظاهرة أوسع ترتبط باستخدام الهاتف النقال في التنمية أو التحول نحو تحقيق الأهداف التنموية بالاستفادة من الثورة التي حققها الهاتف النقال، وتعتمد على تحويل الخدمات الإلكترونية وجعلها متاحة عبر الهواتف النقالة أو أجهزة المساعدة الرقمية، وتمتاز هذه الخدمات بكونها تتجاوز شرط وجود بنية تحتية فيزيائية لتحقيق التواصل والتعاون.

- 1- د/ ماجد أحمد ، الحوكمة الالكترونية و آليات مكافحة الفساد الإداري، المجلة القانونية ، 2023.
- 2- أكاديمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من أجل التنمية لقيادة القطاع الحكومي في الدول العربية ، الحكومة الالكترونية : السياسات و الاستراتيجيات و التطبيقات ، الأمم المتحدة ، الإسكوا ، 2014 .
- 3-Supachai Panitchpakdi , Secretary general of UNCTAD , United Nations conference on trade and development 2010 , Corporate governance in the wake of the financial crisis- selected international views “ .
- 4-Grant Kirkpatrick , “The corporate governance lessons from the financial crisis - Corporate governance in the wake of the financial crisis- selected international views ”, United Nations conference on trade and development 2010 , P.56.
- 5- Simon Deakin , “ What directors do (and fail to do) : Some Comparative notes on board structure and corporate governance “ ,(2010) , New York law school review , 55 , P. 541.
- 6-Demetra Arsalidou , Corporate governance in the aftermath of the global financial crisis : Issues and action “ , Business law review 38 (2) , 2017 , P.2.
- 7-JC Coffee , ” What went wrong? An initial inquiry into the causes of the 2008 financial crisis” , Journal of corporate law studies ,(2009), 9 (1) P1- 22.
- 8- L Bebhuck , “ let the good times roll again “ , 15 July 2009 .





Thank You