مفهوم المرفق العام ودور الحكومة الالكترونية في خدمة الجمهور

الباحثة/ فاطمة الزهراء روماني

(ISSN: 2537 - 0758)

مفهوم المرفق العام ودور الحكومة الالكترونية في خدمة الجمهور

الباحثة/ فاطمة الزهراء روماني

ملخص البحث

تناولنا في هذا البحث التعريف بالحكومة الإلكترونية وبيان أنها أسلوب ووسيلة لتحسين الأداء الحكومي، وزيادة فاعليته، وقربه أكثر من المواطن، ودورها في تطوير المرفق العام الحكومي في تحقيق مستوي أعلي من الخدمات للجمهور والسرعة المطلوبة في إنجاز الأعمال ولذلك كان يجب عرض نظرة عامة علي المرفق العام وعناصره وتميزه وكيفية، لذلك كانت الحكومة الالكترونية حلا لتغيير نمط إدارة المرفق العام من الأسلوب التقليدي الجامد إلى الأسلوب الإلكتروني المرن؛ للخروج من أزمات الإدارة الحكومية التقليدية، وفي نطاق هذا البحث تناولنا تعريف عام للمرفق العام وعناصره واحتياجه الدائم للتطوير لرفع كفاءة القطاع الحكومي، وعرضنا نظرة عامة علي دور الحكومة الالكترونية في خدمة الجمهور.

المقدمة

إن الأعمال القانونية للإدارة تأخذ شكلين أساسين فهي إما أن تكون قرارات إدارية أو عقودا إدارية، واللذان يمثلان إحدى أهم امتيازات السلطة العامة للمرفق العام، وتطبيقا لمبدأ قابلية المرفق العام للتغيير والتبديل صار لزامًا على المرفق العام أن يكيف نشاطاته القانونية وفق الآليات والأساليب التكنولوجية الجديدة، بحيث تصدر في شكل قرارات إدارية الكترونية وتبرم العقود الإدارية كذلك في شكل عقود إدارية الكترونية، وتقديم الخدمات الحكومية وتلقي الطلبات واصدار الوثائق الكترونيا دون الحاجة الي التردد علي المصالح الحكومية، كما درجت عليه في ذلك العديد من الدول المتقدمة والذي يعد مجرد تطور للمرفق العام التقليدي وانتقاله للمرفق الالكتروني.

والانتقال من الاتصال المباشر بالمواطنين مع المرافق العامة الى الاتصال الافتراضي عبر الشبكات الالكترونية المختلفة وبالتالي تعتبر الحكومة الالكترونية الاسلوب الجديد والمعاصر لتقديم الخدمات من اجل رفع كفاءة الاداء وخفض الاجراءات الروتينية التي يعاني منها المواطنين وتوفير المعلومات والبيانات بطريقة بسيطة للاستفادة من ثورة تكنولوجيا المعلومات، وبالتالي ساعدت الادارة الالكترونية على التخلص من العديد من المشاكل وهو ما تحقق من خلال توفير الخدمة العامة للافراد ومنها اختصار الوقت والسرعة في الحصول على المعلومات والوثائق وكذلك جودة

الخدمات، مع كسر حواجز الزمان والمكان بصفة عامة وكذلك من خلال التسيير الجيد للمرافق العامة في الدولة مما يؤدي للسرعة في الاستجابة للطلبات.

كما إن تشعب الخدمات والأنشطة والفاعليات التي تقدمها الإدارات الحكومية وأهميتها للمواطنين والمقيمين والمؤسسات تحتم ضرورة تحولها من أسلوب الإدارة التقليدية إلى أسلوب الحكومة الإلكترونية من خلال استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية الحديثة لتوفير المرونة اللازمة استجابة للمتغيرات الداخلية والخارجية المتلاحقة، وصولا إلى اختصار الإجراءات التي تبدد الوقت والجهد والنفقات.

وقد صاحب نجاح تطبيق المعاملات الإلكترونية في المعاملات بين الأفراد والشركات الخاصة أي في نطاق القانون الخاص، ظهور مصطلح الحكومة الإلكترونية "الإدارة العامة الإلكترونية"، وهو ما يعنى استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات للوصول إلى الاستخدام الأمثل للموارد الحكومية، وكذلك ضمان توفير خدمة حكومية مميزة للمواطنين، والشركات، والمستثمرين، والأجانب، وتتطلب الحكومة الإلكترونية إدخال التقنية الحديثة إلي بيئة العمل الإداري من خلال دمج تقنية المعلومات بثورة الاتصالات بهدف إدخال تغييرات أساسية في أنظمة الإدارة العامة وفي الهياكل التنظيمية فضلًا عن تطوير العنصر البشري من خلال وضع البرامج اللازمة التي تساعد في عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية، وقد أفرز ذلك التطبيق للحكومة الالكترونية في المرفق العام.

ولذاك سوف نتناول في موضوع البحث مبحثين هما

المبحث الأول/ تعريف المرفق العام وعناصره.

المبحث الثاني/ دور الحكومة الالكترونية في خدمة الجمهور.

المبحث الأول

تعريف المرفق العام وعناصره

من المتفق عليه لدي فقهاء القانون الاداري ان المرفق العام هو قوام دور الدولة في تسير شؤؤنها ولهذا فان الفقهاء قد حصرو العناصر الاساسية لوجود المرفق العام، في العناصر التالية:

أولاً: إنه نشاط تتولاه الدولة أو احد الأشخاص العامة الأخرى (المحافظة، البلدية...) بصورة مباشرة أو قد تعهد به إلى الافراد أو القطاع الخاص لكن تحت اشرافها ورقابتها.

(ISSN: 2537 - 0758)

ويتبين من التأكيد على نشاط المرفق العام ترجيح النظرة المادية للمرفق العام على النظرة العضوية[١].

ثانياً: إن يكون الغرض هو تحقيق المصلحة العامه.

يعد تحقيق المصلحة العامة العنصر الأساسي من عناصر المرفق العام، حيث يمثل هذا العنصر علة وجود المرفق وسبب إنشائه[٢]، ويجمع الفقه على انه لابد من إن يهدف المشروع إلى تحقيق الصالح العام حتى يكتسب صفة المرفق العام.

ويقصد بالنفع العام إشباع حاجات عامة أو تقديم خدمات عامة، قد تكون مادية كتوفير المياه والكهرباء، أو معنوية كتوفير الأمن والتعليم. ويميز عنصر النفع العام بين المرافق العامة والمشروعات الأخرى التي تقوم بها الدولة لتحقيق مصالحها الخاصة كما في أستثمارها لأموالها الخاصة.

ولذلك سوف نتناول في هذا المبحث اولا: التعريف بالمرفق العام في مطلب اول ثم نتناول التعريف بعناصره في مطلب ثاني.

المطلب الأول
التعريف بالمرفق العام

احتل تعريف المرفق العام حيزا واسعاً من اهتمام الفقه والقضاء الإداريين وذلك لإرتباطه بوظيفة الدولة ومدى تدخلها في حياة الأفراد ولأهمية الدور الذي تقوم به في إشباع الحاجات العامة.

وقد استخدم الفقه والقضاء الإداريين مفهومين مختلفين للمرفق العام: المفهوم الموضوعي (المادي) والمفهوم الشكلي (العضوي).

ويراد بالمرفق العام وفق المعنى الموضوعي:

النشاط الذي تقوم به الدولة أو إحدى الهيئات العامة وتتجه به إلى تلبية الحاجات العامه وتحقيق الصالح العام[٣]. أما وفق المفهوم الشكلي فيُعرف بأنه:

---

[١] د. محمد علي آل ياسين، القانون الإداري، الطبعة الاولى، المكتبة الحديثة للطباعه والنشر. بيروت، ١٩٧٣، ص ٤٢.

[٢] د. عصام البرزنجي، مصدر سابق، مبادئ وإحكام القانون الإداري، العاتك لصناعة الكتاب– القاهرة، ٢٠٠٧ ص٢٤٧.

[٣] د. عصام عبد الوهاب البرزنجي وآخرون، مبادئ وإحكام القانون الإداري، العاتك لصناعة الكتاب– القاهرة، ٢٠٠٧، ص٤٢.

المنظمة أو الهيئة أو الجهة العامة التي تمارس بعمالها وأموالها النشاط الهادف إلى تحقيق النفع العام[٤].

ويتضح مما تقدم إن المفهوم الموضوعي للمرفق يَعتد بالنشاط الذي يمارسهُ المرفق، أما المفهوم الشكلي فهو يَعتد بالجهة التي تمارس النشاط[٥].

وقد تَبنى الكثير من الفقهاء التقليديين المعيار الشكلي في تعريف المرفق العام ومنهم الفقيه الفرنسي هوريو إذ عرف المرفق العام بأنه (منظمة عامة تتمتع بسلطة واختصاص تستهدف إشباع حاجات وخدمات عامة بصورة منتظمة ودائمة)[٦].

وفي الفقه العربي فقد عرف الكثير من الفقهاء العرب المرفق العام بالاستناد إلى المعيار الشكلي ومنهم الدكتور سليمان محمد الطماوي حيث عرفهُ بأنه:

(مشروع يعمل بإطراد وانتظام تحت إشراف رجال الحكومه بقصد أداء خدمة عامة للجمهور مع خضوعه لنظام قانوني معين)[٧].

اما عن اتجاه القضاء الاداري مؤخرا فقد اتجه نحو التركيز على الناحية الموضوعية للمرفق التي تستند على النشاط والهدف من ورائه حيث يجب أن يكون هادفا الى تحقيق المصلحة العامة، ومن النظر الى الاحكام الحديثة للقضاء العالي في فرنسا يتضح ان استهداف المصلحة العامة يعد المعيار الوحيد في تكييف النشاط بأنه مرفق عام، لذا فقد أعترف مجلس الدوله الفرنسي بقبول مساهمة الافراد والهيئات الخاصة في القيام بأنشطه تستهدف تحقيق الصالح العام وأعتبارها مرافق عامه بشكلٍ مستقل عن الهيئات والأجهزه التي تتولى إدارتها ويتجلى ذلك في إحكام كثيرة منها على سبيل المثال حكم (مونبور) في ٣ تموز ١٩٤٢ المتضمن أعتبار لجان التنظيم النقابي مرافق عامة.

وبناءً عليه تمسك الفقه الفرنسي الحديث بالمفهوم الموضوعي لذا عرف الفقيه ديجي المرفق العام بالأستناد إلى هذا المفهوم الذي يهتم بالنشاط الذي يؤديه المرفق بقوله: كل نشاط ينبغي على الحكام إن يضمنوا قيامه وتنظيمه ومراقبته لأن القيام بهذا

---

[٤] د. ماجد راغب الحلو، القانون الإداري، دار المطبوعات الجامعية– الاسكندريه، ١٩٨٧، ص٣٩٨.

[٥] د. محمد علي آل ياسين، القانون الإداري، الطبعة الاولى، المكتبة الحديثة للطباعه والنشر– بيروت، ١٩٧٣، ص ٢٠.

[٦] د. عصام عبد الوهاب البرزنجي، المصدر نفسه، ص٢٤٣.

[٧] د. سليمان محمد الطماوي، مبادئ القانون الإداري، دار الفكر العربي– القاهرة، ١٩٧٣، ص٣٤٣.

(ISSN: 2537 - 0758)

النشاط ضروري لمبدأ التضامن الاجتماعي ولأن طبيعته لا تساعد على تحقيقه دون تدخل السلطة العامة).

كما عرفهُ الفقيه دولوبادير بأنه: (كل نشاط تقوم به هيئة عامة بقصد إشباع حاجة ذات نفع عام)[٨].

وقد عرفتهُ الدكتوره سعاد الشرقاوي بأنه: (نشاط تمارسه جماعة عامة بهدف إشباع حاجه من الحاجات التي تهدف إلى تحقيق الصالح العام)[٩].

وقد عرف الدكتور إبراهيم طه الفياض المرفق العام بالأستناد إلى المدلول الموضوعي أيضاً بقوله:

(كل نشاط موضوعه تلبية احتياج عام هدفه تحقيق الصالح العام وتكون للدولة الكلمة العليا في خلقه وتنظيمه وإدارته بصورة مباشرة أو غير مباشرة)[١٠].

ونظرا لكون المشاريع التي تهدف إلى تحقيق النفع العام ليست دائماً من المشاريع التي تقوم الدولة بإنشائها هذا من ناحية، ومن ناحية أُخرى فأن مشروعات الدولة لا تهدف جميعها إلى تحقيق الصالح العام كما في إدارتها لأموالها الخاصة. فقد اتجه الرأي الراجح في الفقه إلى الجمع بين المعيارين لتعريف المرفق العام وعلى هذا الأساس يكون المرفق العام هو كل نشاط تتولاه الإداره بنفسها أو تعهد به إلى افراد عاديين ولكن تحت إشرافها وتوجيهها بقصد إشباع حاجات عامة[١١].

وبهذا الخصوص فأن الباحثة تؤيد الأتجاه الأخير الذي جمع بين المعيارين(العضوي والمادي) في تعريفه للمرفق العام، وذلك لأن الهدف من إنشاء المرافق هو إشباع الحاجات العامة فمتى ما تحقق هذا الهدف أصبحنا إمام مرفق عام ويستوي بعد ذلك إن تكون الدولة تديره بنفسها أو تعهد به إلى الافراد أو القطاع الخاص ما دام ذلك تحت رقابتها واشرافها.

---

[٨] د. عصام البرزنجي، مصدر سابق، ص٢٤٦-٢٤٧.

[٩] د. سعاد الشرقاوي، القانون الإداري، دار النهضه العربية، مطبعة جامعة القاهرة، ١٩٨٤، ص١٠٢.

[١٠] د. ابراهيم طه الفياض، القانون الاداري، مكتبة الفلاح- الكويت، ١٩٨٩، ص٩٢.

[١١] د. عبد الغني بسيوني عبد الله، النظرية العامة في القانون الإداري، منشأة المعارف للنشر. الاسكندريه، ٢٠٠٣، ص٤١٢.

المطلب الثاني
عناصر المرفق العام

ومن حيث ان العناصر الأساسية اللازمة لوجود المرفق العام، هي ثلاثة عناصر:

أولاً: إنه نشاط تتولاه الدولة أو احد الأشخاص العامة الأخرى (المحافظة، البلدية...) بصورة مباشرة أو قد تعهد به إلى الافراد أو القطاع الخاص لكن تحت اشرافها و رقابتها، ويتبين من التأكيد على نشاط المرفق العام ترجيح النظرة المادية للمرفق العام على النظرة العضوية[١٢].

ثانياً: إن يكون الغرض هو تحقيق المصلحة العامه.

يعد تحقيق المصلحة العامة العنصر الأساسي من عناصر المرفق العام، حيث يمثل هذا العنصر علة وجود المرفق وسبب إنشائه[١٣]، ويجمع الفقه على انه لابد من إن يهدف المشروع إلى تحقيق الصالح العام حتى يكتسب صفة المرفق العام.

ويقصد بالنفع العام إشباع حاجات عامة أو تقديم خدمات عامة، قد تكون مادية كتوفير المياه والكهرباء، أو معنوية كتوفير الأمن والتعليم. ويميز عنصر النفع العام بين المرافق العامة والمشروعات الأخرى التي تقوم بها الدولة لتحقيق مصالحها الخاصة كما في أستثمارها لأموالها الخاصة.

واختلف فقه القانون العام حول طبيعة الصالح العام الذي يميز المرافق العامة، حيث يرى جانب منه إن المشروعات التي تقوم الدولة بإنشائها تعتبر مرافق عامة لأنها تحقق وجهاً من وجوه النفع العام التي عجز الأفراد والقطاع الخاص عن القيام بها أو التي لا يستطيعون تحقيقها على أكمل وجه.

وبناءً عليه فأن المشروعات الصناعية والتجارية التي تنشؤها الدولة لا تعتبر مرافق عامة إذا كان هدفها الأساسي تحقيق الربح بواسطة المنافسة مع القطاع الخاص، ولكنها تُعد مرافق عامة إذا كانت تهدف إلى توجيه هذا القطاع نحو تحقيق الأهداف العامة للدولة.

أما الجانب الأخر فقد ذهب إلى أنه لا يشترط إن يكون النفع العام الذي يهدف تحقيقه المرفق العام هو مما يعجز الأفراد أو القطاع الخاص عن القيام به، إذ إن كل مشروع تقوم الدولة بإنشائه ويحقق الصالح العام يعتبر مرفقاً عاماً سواء كان هذا النفع

---

[١٢] د. محمد علي آل ياسين، مصدر سابق، ص٤٢.

[١٣] د. عصام البرزنجي، مصدر سابق، ص٢٤٧.

(ISSN: 2537 - 0758)

مما تقدر المشروعات على تحقيقه أم لا، وينطبق ذلك على جميع المرافق العامة سواء أكانت إدارية أو اقتصادية يستطيع الأفراد اوالقطاع الخاص القيام بها أم لا.

ويترتب على أستهداف المرفق العام تحقيق الصالح العام، عدم استهدافه تحقيق الربح بصفةٍ أساسية[١٤]. أما إذا كانت تحقق ربحاً دون إن يكون ذلك هو هدفها الأساسي وإنما كنتيجة لنوعية نشاطها الاقتصادي فلا يغير ذلك من صفتها كمرافق عامه[١٥].

ولا يشترط لأعتبار المشروع مرفقاً عاما إن يقوم بتقديم خدماته للأفراد مجاناً بلامقابل إذ قد ترى الدولة فرض رسوم معينه على المنتفعين ببعض الخدمات كالرسوم الجامعية وهي لا تمثل المقابل الحقيقي للخدمة المؤداة[١٦].

ثالثاً: خضوع المرفق العام للسلطة العامة

إن تحقيق المصلحة العامة من قبل مشروع معين لا يعتبر كافياً لإضفاء صفة المرفق العام عليه، ما لم يكن هذا المشروع خاضعاً للسلطة العامة، بمعنى إن يكون للدولة أو الأشخاص العامة الأخرى الكلمة النهائية في إنشائه وتنظيمه وإلغائه وذلك بقانون يصدر بإنشاء المرفق أو بناءً على قانون يخول إحدى سلطات الدولة إنشاءه ويكون لها مهمة الفصل في تنظيمه أو إلغائه.

غير إن القول بذلك لا يمنع الدولة إن تعهد بأمر تنظيمه إلى أحد أشخاص القانون الخاص مع أحتفاظها بحقها في الإشراف على المشروع وتوجيهه كما هو الحال بإدارة المرفق العام بطريق الأمتياز أو الاستغلال المختلط.

المبحث الثاني

دور الحكومة الالكترونية في خدمة الجمهور

نظرًا إلى انقسام الآراء انقسامًا كبيرًا حول تعريف الحكومة الإلكترونية، فبعض المفكرين والمهتمين يرى أنها إدارة وليست حكومة، ولدى هؤلاء أسبابهم، وبعضهم الآخر يرى أنها حكومة وليست إدارة، ولدى هؤلاء أيضًا أسبابهم، وَثمة فريٌق ثالث يتعاطى مع المفهوم بخلط واضح دون تمييز حين يستخدم أحد المصطلحين أو كليهما.

---

[١٤] عبد الغني بسيوني عبد الله، النظرية العامة في القانون الإداري، منشأة المعارف للنشر– الاسكندريه، ٢٠٠٣، ص٤١٥.

[١٥] د. ماجد راغب الحلو، القانون الإداري، دار المطبوعات الجامعية– الاسكندريه، ١٩٨٧، ص٤٠١.

[١٦] د.عبد الغني بسيوني، مصدرسابق، ص٤١٥.

واللافت للنظر في هذا الخلاف الذي اشتهر بين مفكري الإدارة والمهتمين بها: اتساع الهوة بين طرفي الخلاف إلى درجة كبيرة؛ فكل طرف من الطرفين يتناول الفرق بين مفهوم الإدارة الإلكترونية ومفهوم الحكومة الإلكترونية وكأنه يتحدث عن شيء مختلف تمامًا ومتناقض إلى أقصى درجة، فهناك من يرى ان الحكومة الالكترونية جزء من تطبيقات الادارة الالكترونية وأن تعبير الإدارة الإلكترونية أكثر اتساعًا ورحابة من تعبير الحكومة الإلكترونية، وأن الإدارة الإلكترونية بمثابة مظلَّة كبيرة تدخل تحتها تطبيقات مختلفة التجارة الالكترونية، والأعمال الإلكترونية، والحكومة الالكترونية.

ووجهة نظر هؤلاء أن تعبير الإدارة الإلكترونية هو الأصل الذي تتفرع منه بقية التعريفات وأنه أشمل وأعم، وحجة هذا الفريق أنه لا حكومة من دون إدارة، وعليه من وجهة نظرهم فلاحكومة إلكترونية من دون إدارة إلكترونية[١٧].

ويذهب فريق آخر من علماء الإدارة في تبني وجهة النظر السابقة نفسها إلى أبعد من ذلك، حيث يرون أن المسألة ليست فقط مسألة تفرقة بين تعبيرين إدارة وحكومة وإنما يرى هؤلاء أنه يفضل التزام تعبير الإدارة الإلكترونية والابتعاد عن استخدام تعبير الحكومة الإلكترونية نهائيًا، ويحتج هؤلاء على صواب رأيهم بأنه عند ذكر اسم الحكومة الإلكترونية فإن أول ما يتبادر إلى ذهن المستمع البعد السياسي والوظيفة السياسية للحكومة، على الرغم من أن الحكومة ليست كيانًا سياسيًا صرفًا، وأن لها وظائف أخرى تتعلق بالشأن الإداري الداخلي، فيرى أصحاب هذا الرأي أن تلك التسمية لا تصيب المسمى الحكومة الإلكترونية كامًلا، بل تبقى مصبوغة بالصبغة السياسية، ما لا يتوافق مع شمولية المصطلح؛ لذا يرى أصحاب هذا الرأي أن من الأسلم والأدق والأكثر إصابة للمفهوم استخدام مصطلح الإدارة الإلكترونيةوتجنب مصطلح الحكومة الإلكترونية[١٨].

يمكن عرض أبرز ملامح الإدارة الإلكترونية[١٩] الحديثة من خلال اعتماد تقنية المعلومات والاتصالات أداة رئيسة في يد إدارة التقنية، توظيف تلك التقنية في إنجاز مهام الجهاز الإداري ووظائفه، والاستفادة من تقنية المعلومات في تجويد خدمة الإدارة الحديثة، وربطها بكل جديد، ورفع فعالية أدائها، اضف الي ذلك ميكنة جميع الأنشطة

---

[١٧] نادية أيوب– الإدارة الإلكترونية :الإدارة والمتغيرات الجديدة، ص٣، ٢٠٠٤م.

[١٨] مهدي عبد الصاحب– الحكومة الالكترونية: تعبير جوهري في تنفيذ ثقافة الخدمات
www.alsabaah.com/paper.php?source=akbar&mlf=interpage&sid

[١٩] حسين بن محمد الحسن، مرجع سابق، ٢٠٠٩م.

(ISSN: 2537 - 0758)

الإدارية، مع الحرص على تحديثها باستمرار، على أن يبسط استخدامها لجميع المتعاملين، بما يضمن الكفاءة والسرعة في إنجاز المعاملات، والاعتماد على برامج التقنية الحديثة في ترشيد الوقت والجهد، واختزالهما قدر الإمكان، بلإضافة عنصر السرعة إلى شرط الجودة في تقديم المُخرج النهائي للمنظومة الإدارية، وبهذا تصبح الحكومة الإلكترونية بإجراءاتها وعناصرها ومفاهيمها العميقة من وجهة نظر الباحثة طوق نجاة لتلك المجتمعات التي أنفقت من عمرها عقودًا تنتظر انفراجة في ظل واقع ينوء بأحمال الإدارات التقليدية الروتينية التي أصبحت عبئًا على مجتمعاتها، وقد بدأت اليوم تتجاوز واقعها وتفك رموزه، بخوضها تجربة أسلوب الحكومة الإلكترونية.

المطلب الأول/ أهمية الحكومة الالكترونية بالنسبة للقطاع العام.

المطلب الثاني/ أثر الحكومة الالكترونية على نشاط المرفق العام.

المطلب الأول

أهمية الحكومة الالكترونية بالنسبة للقطاع العام

لا تقل حاجة القطاع العام إلى التقنية عن حاجة القطاع الخاص إليها، فلدى القطاع العام من المشكلات الإدارية ما يدفعه دائمًا إلى البحث عن حلول لهذه المشكلات، وليس أنسب حلا من تغيير نمط إدارته من الأسلوب التقليدي البيروقراطي الجامد إلى الأسلوب الإلكتروني المرن؛ للخروج من أزمات الإدارة الحكومية التقليدية، إضافة إلى أن كثيرًا من الإدارات الحكومية ليست إدارات خدمية فحسب، فهناك إدارة حكومية تدير مواقع إنتاج مصانع أو مزارع أو مشروعات تابعة للدولة، وهذه تسعى إلى المنافسة وتحتاج إلى ما تحتاج إليه إدارات القطاع الخاص من إمكانات الإدارة الإلكترونية وقدراتها ومزاياها لخوض منافساتها داخل الأسواق باقتدار.

الفرع الأول

الحكومة الالكترونية ضرورة لتطور المرفق العام.

ويمكن استعراض أهم النقاط التي تؤكد حاجة القطاع الحكومي لتطبيق أسلوب الحكومة الإلكترونية من خلال الآتي[٢٠]:-

١- تردي مستوى خدمات كثير من تلك الإدارات وتعقيده إلى الدرجة التي تستدعي الحاجة إلى تبسيط إجراءاتها، وجعلها أكثر سلاسة ومرونة، وتسهيل تقديمها للمواطنين.

[٢٠] دراكر بيتر – الادارة للمستقبل: التسعينات ومابعدها ص١٦٤، ١٩٩٤م.

٢- حاجة الإدارة الحكومية إلى مزيد من الثقة المتبادلة بينها وبين المراجعين لها، ورغبتها في تهيئة أجواء من الشفافية في دوائر العمل الحكومي، مما يدعو تلك الإدارات إلى التوجه إلى الإدارة الإلكترونية بوصفها نمطًا جديدًا، فيه من الحياد والموضوعية والانضباط ما يعين على تغيير وجهة النظر السائدة لدى المواطن، وتعديل الصورة القديمة للإدارة الحكومية في عقله.

٣- حرص الجهات الحكومية على تنمية كوادرها الوطنية، وتأهيلها بعلوم التقنية الحديثة للاعتماد عليها في إدارة برامج التنمية وخططها المستقبلية للدولة التي ينبغي أن تقف على قدم المساواة مع خطط التنمية وبرامجها في دول العالم، ولن يتم ذلك إلا بتوفير البنية الأساسية التقنية لتلك الكوادر الوطنية من شبكات وقواعد معلومات، ودعم كل ما يدفع في خط الاستثمار في التقنية، مما يتيح الفرص أمام المشروعات التقنية التي ينبغي أن تكون بيئة تنشأ فيها تلك الكوادر).

٤- حاجة الاقتصاد الوطني إلى الدعم ومد يد العون إليه، وليس شيء أقدر من التقنية وتعميم تطبيقاتها على دوائر القطاع العام للإسهام بفعالية في حل كثير من الصعوبات التي تعترض حركة كثير من الصادرات في الدولة، بما يتاح لها في ظل الإدارة الإلكترونية من فرص التواصل مع الأسواق العالمية ومعرفة احتياجاتهم في حال التصدير وأيضًا معرفة أهم وأجود منتجاتها في حال الاستيراد، لذا تبقى الإدارة الإلكترونية خيارًا لا بديل عنه أمام الحكومات التي تسعى إلى حجز موطئ قدم لها في الأسواق العالمية وكسر طوق العزلة المحلية والإقليمية، والاستفادة من وجودها بوصفها إحدى قوى السوق العالمية، حتى لا تتحول إلى سوق استهلاكية فقط تباع فيها بضائع الآخرين، ويُروج فيها لمنتجاتهم المادية وإفرازاتهم الفكرية، دون أن تكون لها القد رة على الرفض أو الاختيار بسبب العزلة، وافتقاد القدرة على التمييز في المفاضلة في ظل سعي الإدارة الحكومية أخيرًا إلى الحصول على منتجات الأسواق الخارجية بأسعار معقولة فإنها بحاجة إلى مساعدة التقنية التي تمنح تلك الإدارات القدرة على خوض تجربة التجارة عالميًا، والتعرف إلى معروضات الأسواق، واختيار الأفضل والأنسب من عروضها وأسعارها، بعيدًا عن هيمنة الوسطاء ومشكلاتهم، وما قد يلحقونه بالمصلحة الوطنية من خسائر، إضافة إلى أن انفتاح الإدارة الوطنية على العالم سيقضي على الاحتكار، ويجعل الخيارات متاحة أمامها لتكون بديلا إذا ما رفع أحد الموردين الأسعار عليها، وبخاصة في السلع ذات الحساسية التي تمس الاحتياجات اليومية للمواطنين كالسلع الاستهلاكية الضرورية.

(ISSN: 2537 - 0758)

٥- تحتاج الإدارات الحكومية إلى خوض تجربة الإدارة الإلكترونية لزيادة قدرة المشروعات الصغيرة والمتوسطة على المشاركة في حركة التجارة العالمية، لكون إدارات الدولة الإلكترونية نافذة تطل منها هذه المشروعات الصغيرة التي يصبح بإمكانها الالتقاء بعملائها في الخارج وتوقيع الاتفاقيات معهم عبر نافذة الدولة وأيضًا تكون الإدارة الحكومية في موقع معلوماتي مميز ولديها من العلاقات خارجيًا ما يمكِّنها من عقد صفقات ناجحة في الأسواق العالمية لصغار المستثمرين كالزراع والصنَّاع؛ لتقديم منتجات تقبلها السوق العالمية، بعد توفير الدولة مواصفاتها لأصحاب المشروعات الصغيرة، مما يفتح باب التصدير أمام تلك المشروعات ويرفع قدرتها على اختراق تلك الأسواق الدولية بكفاءة وفعالية، ويقلل من تكلفة عمليات التسويق والدعاية والإعلان، مما يزيد من نشاط تلك المشروعات ويسهم بدوره في تعزيز الاقتصاد الوطني، بوصف هذا كله في النهاية مكسبًا يصب في خانة هذا الاقتصاد.

٦- تخفيف عبء إيجاد فرص جديدة للعمل عن كاهل الدولة، بفتح الباب أمام فرص العمل الحرفي الخارج، بتشجيع المشروعات الصغيرة وتسويق منتجاتها، ومدها باستمرار بالنصائح والمواصفات التي من شأنها تطوير منتجاتها، مما يلفت نظر قطاع الشباب وصغار المستثمرين إلى فائدة خوض مثل تلك التجارب الناجحة، والسعي إلى بناء أنفسهم وتنمية قدراتهم عبر تلك الأسواق، باستغلال الإمكانات التي توفرها لهم الدولة، مما يخلق حالة من التطلع إلى العمل الحر الذي يمثل خيارًا أفضل للشباب الذين يفضلونه على الأعمال الحكومية التي قد لا تكون مرغوبة بكثرة آنذاك، وهو هدف إستراتيجي تنموي سيد ر على الدولة الكثير، كما سيرفع عن كاهلها الكثير، بفعل الإمكانات التي توفرها الإدارة الإلكترونية والحلول التي تضعها في أيدي الدول لتجاوز كثير من عقباتها.

٧- تختصر الإدارة الإلكترونية وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة، وتسهِّل الاتصال بين إدارات الأجهزة الحكومية ومنظماتها، وتوفر الدقة والوضوح في العمليات الإدارية، وترشِّد استخدام الأوراق في المعاملات، مما سيوفر بالتبعية المخازن اللازمة لتخزين هذه الأطنان من الأوراق وتجميع البيانات والمعلومات من مصادرها الأصلية، إضافة إلى دعم الثقافة التنظيمية لدى العاملين كافة وزيادة الترابط بين الإدارة العليا والوسطى والعاملين، وتوفير البيانات للمراجعين والمستفيدين عامة بصورة فورية، والحد من معوقات اتخاذ القرار.

الفرع الثاني
أسباب اتجاه الدولة إلي الحكومة الالكترونية

تسعى الحكومات من خلال التحول من الإدارة الورقية إلى الإدارة التقنية إلى تحقيق أهداف تتمثل بما يأتي:

١- الإنجاز السريع للأعمال، والاختصار في مراحل تنفيذها، وذلك بالتقليل من ساعات العمل[٢١].

٢- التقليل من الاعتماد على التعامل الورقي وآثاره السلبية، والتي من أبرزها ضياع الوقت والجهد وارتفاع التكاليف، وتجاوز الصعوبة البالغة في البحث عن المعلومة عند الحاجة لها من خلال استخدام الحاسب الآلي[٢٢].

٣- توفير العائدات من خلال الاستثمار في إقامة مشروع الحكومة الإلكترونية، لتحقيق حاجات المجتمع عن طريق تبسيط الإجراءات، والتعامل مع الخدمات العديدة المُتاحة على شبكة الإنترنت؛ حيث يحقق هذا الاستثمار عائدات ملموسة، سواءً كانت في شكل الانخفاض في التكلفة، أم رفع الكفاءة ومستوى الإنتاجية، أم تحسين الخدمات المقدمة للمجتمع المدني وقطاعات الأعمال المختلفة[٢٣].

٤- يسهم الاعتماد على تقنيات نظم المعلومات في الأجهزة الحكومية في تخفيف الأعباء البيروقراطية، وينقل الأجهزة الحكومية من العمل البطيء إلى العمل التقني السريع، والبعيد عن البيروقراطية، وبذلك تلبي حاجات ومتطلبات العصر، مما ينعكس على مستوى تقديم الخدمات لمن يطلبها، وبالتالي يؤدي إلى رفع كفاءة الأجهزة الحكومية وتحسين سمعتها، لما لذلك من فوائد تعود على الاقتصاد وقطاعات الأعمال، ونحو ذلك"[٢٤].

٥- تدعيم و"تعزيز التنمية والإصلاح في المجالين الإداري والاقتصادي؛ إذ أنه باستطاعة الحكومة الإلكترونية مساعدة مؤسسات الأعمال، وخاصةً المؤسسات

---

[٢١] سعود بن محمد النمر، وآخرون، الإدارة العامة- الأسس والوظائف، مطابع الفرزدق التجارية، الرياض، ٢٠٠٦م، ص٤٢٤.

[٢٢] محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية- آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، بدون طبعة، المكتبة العصرية، مصر، ٢٠٠٤م، ص ٩٤.

[٢٣] مريم خالص حسين، الحكومة الإلكترونية، مرجع سابق، ص ٤٤٣.

[٢٤] أسامة المناعسة وجلال الزعبي، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، مرجع سابق، ص١٥.

(ISSN: 2537 - 0758)

المتوسطة والصغيرة للحصول على الخدمات والمتطلبات من خلال شبكة الإنترنت؛ أي أن الحكومة الإلكترونية تقدّم الفرص لتطوير قدرات ومهارات مؤسسات الأعمال، وكذلك والمواطنين المتعاملين معها، بما يتيح لهم تحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية[٢٥].

٦- تحقيق فاعلية الاتصال بين الإدارة الحكومية، والمواطن مُتلقي الخدمات والمستفيد منها، في مختلف جوانب العمل الإداري في داخل الدولة، حيث يساهم ذلك في إيجاد فرص للاستثمار؛ فالنجاح في تطبيق الحكومة الإلكترونية يُعدّ عاملاً لجذب الاستثمارات الأجنبية التي تعتمد على قطاعات الأعمال الباحثة عن السرعة والشفافية في إنجاز المعاملات، والبُعد عن الروتين والمحسوبية[٢٦].

٧- الاكتشاف السريع للأخطاء والتجاوزات عند حدوثها، وبناءً على ذلك تستطيع الإدارة العليا اتخاذ القرار المناسب، والمحاسبة على هذه الأخطاء، مما يفضي إلى تحقيق الشفافية في العمل الحكومي، وتحسين مستوى أداء العاملين في الدوائر[٢٧].

المطلب الثاني

أثر الحكومة الالكترونية على نشاط المرفق العام

نظرًا إلى انقسام الآراء انقسامًا كبيرًا حول تعريف الحكومة الإلكترونية، فبعض المفكرين والمهتمين يرى أنها إدارة وليست حكومة، ولدى هؤلاء أسبابهم، وبعضهم الآخر يرى أنها حكومة وليست إدارة، ولدى هؤلاء أيضًا أسبابهم، وَثمة فريْق ثالث يتعاطى مع المفهوم بخلط واضح دون تمييز حين يستخدم أحد المصطلحين أو كليهما.

واللافت للنظر في هذا الخلاف الذي اشتهر بين مفكري الإدارة والمهتمين بها: اتساع الهوة بين طرفي الخلاف إلى درجة كبيرة؛ فكل طرف من الطرفين يتناول الفرق بين مفهوم الإدارة الإلكترونية ومفهوم الحكومة الإلكترونية وكأنه يتحدث عن شيء مختلف تمامًا ومتناقض إلى أقصى درجة، فهناك من يرى ان الحكومة الالكترونية جزء من تطبيقات الادارة الالكترونية وأن تعبير الإدارة الإلكترونية أكثر اتساعًا ورحابة من

---

[٢٥] مريم خالص حسين: الحكومة الإلكترونية، مرجع سابق، ص٤٤٧.

[٢٦] مريم خالص حسين، المرجع السابق، ص٣٥.

[٢٧] سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الإلكترونية وسُبل تطبيقها: مدخل است ارتيجي، الجامعة المستنصرية بغداد، بحث منشور في مجلة شمال إفريقيا، العدد٧، ٢٠٠٩م، ص٣٠٩.

تعبير الحكومة الإلكترونية، وأن الإدارة الإلكترونية بمثابة مظلَّة كبيرة تدخل تحتها تطبيقات مختلفة التجارة الالكترونية، والأعمال الإلكترونية، والحكومة الالكترونية.

ووجهة نظر هؤلاء أن تعبير الإدارة الإلكترونية هو الأصل الذي تتفرع منه بقية التعريفات وأنه أشمل وأعم، وحجة هذا الفريق أنه لا حكومة من دون إدارة، وعليه من وجهة نظرهم فلاحكومة إلكترونية من دون إدارة إلكترونية[٢٨].

ويذهب فريق آخر من علماء الإدارة في تبني وجهة النظر السابقة نفسها إلى أبعد من ذلك، حيث يرون أن المسألة ليست فقط مسألة تفرقة بين تعبيرين إدارة وحكومة وإنما يرى هؤلاء أنه يفضل التزام تعبير الإدارة الإلكترونية والابتعاد عن استخدام تعبير الحكومة الإلكترونية نهائيًا، ويحتج هؤلاء على صواب رأيهم بأنه عند ذكر اسم الحكومة الإلكترونية فإن أول ما يتبادر إلى ذهن المستمع البعد السياسي والوظيفة السياسية للحكومة، على الرغم من أن الحكومة ليست كيانًا سياسيًا صرفًا، وأن لها وظائف أخرى تتعلق بالشأن الإداري الداخلي، فيرى أصحاب هذا الرأي أن تلك التسمية لا تصيب المسمى الحكومة الإلكترونية كامًلا، بل تبقى مصبوغة بالصبغة السياسية، ما لا يتوافق مع شمولية المصطلح؛ لذا يرى أصحاب هذا الرأي أن من الأسلم والأدق والأكثر إصابة للمفهوم استخدام مصطلح الإدارة الإلكترونيةوتجنب مصطلح الحكومة الإلكترونية[٢٩].

يمكن عرض أبرز ملامح الإدارة الإلكترونية[٣٠] الحديثة من خلال اعتماد تقنية المعلومات والاتصالات أداة رئيسة في يد إدارة التقنية، توظيف تلك التقنية في إنجاز مهام الجهاز الإداري ووظائفه، والاستفادة من تقنية المعلومات في تجويد خدمة الإدارة الحديثة، وربطها بكل جديد، ورفع فعالية أدائها، اضف الي ذلك ميكنة جميع الأنشطة الإدارية، مع الحرص على تحديثها باستمرار، على أن يبسط استخدامها لجميع المتعاملين، بما يضمن الكفاءة والسرعة في إنجاز المعاملات، والاعتماد على برامج التقنية الحديثة في ترشيد الوقت والجهد، واختزالهما قدر الإمكان، بلإضافة عنصر السرعة إلى شرط الجودة في تقديم المُخرج النهائي للمنظومة الإدارية، وبهذا تصبح الحكومة الإلكترونية بإجراءاتها وعناصرها ومفاهيمها العميقة من وجهة نظر الباحثة

---

[٢٨] نادية أيوب– الإدارة الإلكترونية :الإدارة والمتغيرات الجديدة، ص٣، ٢٠٠٤م.

[٢٩] مهدي عبد الصاحب– الحكومة الالكترونية: تعبير جوهري في تنفيذ ثقافة الخدمات
www.alsabaah.com/paper.php?source=akbar&mlf=interpage&sid

[٣٠] حسين بن محمد الحسن، مرجع سابق، ٢٠٠٩م.

(ISSN: 2537 - 0758)

طوق نجاة لتلك المجتمعات التي أنفقت من عمرها عقودًا تنتظر انفراجة في ظل واقع ينوء بأحمال الإدارات التقليدية الروتينية التي أصبحت عبئًا على مجتمعاتها، وقد بدأت اليوم تتجاوز واقعها وتفك رموزه، بخوضها تجربة أسلوب الحكومة الإلكترونية.

ولذلك سوف نتناول في هذا المطلب:

الفرع الاول: حاجة المرفق العام الي التطوير

الفرع الثاني: اثر تطبيق الحكومة الالكترونية علي فاعلية دور المرفق العام في اداء وظيفته

الفرع الأول

حاجة نشاط المرفق الحكومي للتطوير.

القطاع العام في حاجة إلى التقنية لا تقل عن حاجة القطاع الخاص إليها، فلدى القطاع العام من المشكلات الإدارية ما يدفعه دائمًا إلى البحث عن حلول لهذه المشكلات، وليس أنسب حلا من تغيير نمط إدارته من الأسلوب التقليدي البيروقراطي الجامد إلى الأسلوب الإلكتروني المرن؛ للخروج من أزمات الإدارة الحكومية التقليدية، إضافة إلى أن كثيرًا من الإدارات الحكومية ليست إدارات خدمية فحسب، فهناك إدارة حكومية تدير مواقع إنتاج مصانع أو مزارع أو مشروعات تابعة للدولة، وهذه تسعى إلى المنافسة وتحتاج إلى ما تحتاج إليه إدارات القطاع الخاص من إمكانات الإدارة الإلكترونية وقدراتها ومزاياها لخوض منافساتها داخل الأسواق باقتدار.

ويمكن استعراض أهم النقاط التي تؤكد حاجة القطاع الحكومي لتطبيق أسلوب الحكومة الإلكترونية من خلال الآتي[٣١]:-

١- حاجة الإدارة الحكومية إلى مزيد من الثقة المتبادلة بينها وبين المراجعين لها، ورغبتها في تهيئة أجواء من الشفافية في دوائر العمل الحكومي، مما يدعو تلك الإدارات إلى التوجه إلى الإدارة الإلكترونية بوصفها نمطًا جديدًا، فيه من الحياد والموضوعية والانضباط ما يعين على تغيير وجهة النظر السائدة لدى المواطن، وتعديل الصورة القديمة للإدارة الحكومية في عقله.

٢- تردي مستوى خدمات كثير من تلك الإدارات وتعقيده إلى الدرجة التي تستدعي الحاجة إلى تبسيط إجراءاتها، وجعلها أكثر سلاسة ومرونة، وتسهيل تقديمها للمواطنين.

---

[٣١] دراكر بيتر – الادارة للمستقبل: التسعينات ومابعدها ص١٦٤، ١٩٩٤م.

٣- حرص الجهات الحكومية على تنمية كوادرها الوطنية، وتأهيلها بعلوم التقنية الحديثة للاعتماد عليها في إدارة برامج التنمية وخططها المستقبلية للدولة التي ينبغي أن تقف على قدم المساواة مع خطط التنمية وبرامجها في دول العالم، ولن يتم ذلك إلا بتوفير البنية الأساسية التقنية لتلك الكوادر الوطنية من شبكات وقواعد معلومات، ودعم كل ما يدفع في خط الاستثمار في التقنية، مما يتيح الفرص أمام المشروعات التقنية التي ينبغي أن تكون بيئة تنشأ فيها تلك الكوادر).

٤- حاجة الاقتصاد الوطني إلى الدعم ومد يد العون إليه، وليس شيء أقدر من التقنية وتعميم تطبيقاتها على دوائر القطاع العام للإسهام بفعالية في حل كثير من الصعوبات التي تعترض حركة كثير من الصادرات في الدولة، بما يتاح لها في ظل الإدارة الإلكترونية من فرص التواصل مع الأسواق العالمية ومعرفة احتياجاتهم في حال التصدير وأيضًا معرفة أهم وأجود منتجاتها في حال الاستيراد، لذا تبقى الإدارة الإلكترونية خيارًا لا بديل عنه أمام الحكومات التي تسعى إلى حجز موطئ قدم لها في الأسواق العالمية وكسر طوق العزلة المحلية والإقليمية، والاستفادة من وجودها بوصفها إحدى قوى السوق العالمية، حتى لا تتحول إلى سوق استهلاكية فقط تباع فيها بضائع الآخرين، ويُروج فيها لمنتجاتهم المادية وإفرازاتهم الفكرية، دون أن تكون لها القد رة على الرفض أو الاختيار بسبب العزلة، وافتقاد القدرة على التمييز في المفاضلة في ظل سعي الإدارة الحكومية أخيرًا إلى الحصول على منتجات الأسواق الخارجية بأسعار معقولة فإنها بحاجة إلى مساعدة التقنية التي تمنح تلك الإدارات القدرة على خوض تجربة التجارة عالميًا، والتعرف إلى معروضات الأسواق، واختيار الأفضل والأنسب من عروضها وأسعارها، بعيدًا عن هيمنة الوسطاء ومشكلاتهم، وما قد يلحقونه بالمصلحة الوطنية من خسائر، إضافة إلى أن انفتاح الإدارة الوطنية على العالم سيقضي على الاحتكار، ويجعل الخيارات متاحة أمامها لتكون بديلا إذا ما رفع أحد الموردين الأسعار عليها، وبخاصة في السلع ذات الحساسية التي تمس الاحتياجات اليومية للمواطنين كالسلع الاستهلاكية الضرورية.

٥- تحتاج الإدارات الحكومية إلى خوض تجربة الإدارة الإلكترونية لزيادة قدرة المشروعات الصغيرة والمتوسطة على المشاركة في حركة التجارة العالمية، لكون إدارات الدولة الإلكترونية نافذة تطل منها هذه المشروعات الصغيرة التي يصبح بإمكانها الالتقاء بعملائها في الخارج وتوقيع الاتفاقيات معهم عبر نافذة الدولة وأيضًا تكون الإدارة الحكومية في موقع معلوماتي مميز ولديها من العلاقات خارجيًا

(ISSN: 2537 - 0758)

ما يمكِّنها من عقد صفقات ناجحة في الأسواق العالمية لصغار المستثمرين كالزراع والصنَّاع؛ لتقديم منتجات تقبلها السوق العالمية، بعد توفير الدولة مواصفاتها لأصحاب المشروعات الصغيرة، مما يفتح باب التصدير أمام تلك المشروعات ويرفع قدرتها على اختراق تلك الأسواق الدولية بكفاءة وفعالية، ويقلل من تكلفة عمليات التسويق والدعاية والإعلان، مما يزيد من نشاط تلك المشروعات ويسهم بدوره في تعزيز الاقتصاد الوطني، بوصف هذا كله في النهاية مكسبًا يصب في خانة هذا الاقتصاد.

٦- تختصر الإدارة الإلكترونية وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة، وتسهِّل الاتصال بين إدارات الأجهزة الحكومية ومنظماتها، وتوفر الدقة والوضوح في العمليات الإدارية، وترشِّد استخدام الأوراق في المعاملات، مما سيوفر بالتبعية المخازن اللازمة لتخزين هذه الأطنان من الأوراق وتجميع البيانات والمعلومات من مصادرها الأصلية، إضافة إلى دعم الثقافة التنظيمية لدى العاملين كافة وزيادة الترابط بين الإدارة العليا والوسطى والعاملين، وتوفير البيانات للمراجعين والمستفيدين عامة بصورة فورية، والحد من معوقات اتخاذ القرار.

٧- تخفيف عبء إيجاد فرص جديدة للعمل عن كاهل الدولة، بفتح الباب أمام فرص العمل الحرفي الخارج، بتشجيع المشروعات الصغيرة وتسويق منتجاتها، ومدها باستمرار بالنصائح والمواصفات التي من شأنها تطوير منتجاتها، مما يلفت نظر قطاع الشباب وصغار المستثمرين إلى فائدة خوض مثل تلك التجارب الناجحة، والسعي إلى بناء أنفسهم وتنمية قدراتهم عبر تلك الأسواق، باستغلال الإمكانات التي توفرها لهم الدولة، مما يخلق حالة من التطلع إلى العمل الحر الذي يمثل خيارًا أفضل للشباب الذين يفضلونه على الأعمال الحكومية التي قد لا تكون مرغوبة بكثرة آنذاك، وهو هدف إستراتيجي تنموي سيد ر على الدولة الكثير، كما سيرفع عن كاهلها الكثير، بفعل الإمكانات التي توفرها الإدارة الإلكترونية والحلول التي تضعها في أيدي الدول لتجاوز كثير من عقباتها.

الفرع الثاني

أثر تطبيق الحكومة الالكترونية علي فاعلية دور المرفق العام في اداء وظيفته

تقدم الحكومة الإلكترونية وجهًا آخر مغايرًا لوجه الإدارة التقليدية، نظرًا لسلاسة أدائها وإيقاعها السريع، وقد أصبحت أداة فاعلة في أيدي الذين بادروا بتطبيق التقنية في دوائرهم الإدارية، وحلمًا يتطلع إليه الإداريون الذين لم يحظوا بالانتقال إلى الحكومة

الإلكترونية، أو طبقوها جزئيًا في بعض أنشطتهم، ولم يبلغوا الدرجة الكافية لإطلاق اسم الإدارة الإلكترونية على تعاملاتهم.

إن الأمل يحدو الكثير من المراجعين وأصحاب المعاملات وأصحاب الأعمال والمستثمرين وكثيرًا من منسوبي الإدارات، إلى أن تختفي أكوام الملفات الورقية التي تكتسب اللون الأصفر مع مرور الزمن؛ مما يشعر مراجعي تلك الإدارات ومنسوبيها بخضوعهم لنظام قديم قِدَم أوراقه. ويمكن استعراض بعض مميزات تطبيق الحكومة الإلكترونية علي المرفق العام في النقاط الآتية:-

أ- السرعة والوضوح:

إن كثيرًا من المعوقات الإدارية والعقبات التي ترسخت وبقيت لسنوات على حواجز البيروقراطية يمكن أن تتلاشى وتصبح ماضيًا بفعل التحول إلى أسلوب الحكومة الإلكترونية التي تعطِّل قوانيُنها وظروُف أعمالها الورقية إنجازَ المعاملات .ففي ظل الإدارة الإلكترونية لن تجد تلك الأوراق التي يحتاج إنجازها إلى وقت طويل، ليس إنجازها 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 المشوار من جديد في حال ضياع تلك الأوراق، وهو أمر وارد، والاحتراز منه بنسبة ١٠٠% مستحيل، فضًلا عن أن يكون هذا بفعل فاعل في حال الأوراق المهمة التي قد تختفي بتوصية مِمن 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 مشكلات أصبح في الإمكان الاحتراز منها كليًا في ظل سيطرة الحكومة الإلكترونية التامة على معلوماتها ومعاملاتها، وأيضًا ضمان سرعة إنجاز المعاملات الفائقة وإرسالها واستقباله.

ب-عدم التقيد بالزمان والمكان:

من خصائص الحكومة الإلكترونية إذا ما تم تعميمها وانتشارها في مختلف الإدارات أنه بالإمكان مراجعتها طوال ساعات اليوم، فهي لا تتقيد في عملها بزمن معين، فمواقع هذه الإدارة متاحة عبر الإنترنت أو عبر أجهزتها المنتشرة في الشوارع، كما أن وصلات شبكاتها الداخلية أو وصلات شبكة الإنترنت ليست في حاجة إلى مبانٍ ضخمة لاستيعاب موظفيها ومكاتبها ودواليبها الكثيرة المتخمة بالملفات والأوراق، وإنما مكان صغير محدود يكفي لاستيعاب بعض أجهزة الحاسوب ومتعلقاتها، ويصلح ليكون مقرًا

(ISSN: 2537 - 0758)

لإدارة كبيرة كانت في الماضي يضيق بها مبنى ضخم يفوق مبناها بعشرات المرات، فضًلا عن أن المراجع للإدارة الإلكترونية يجد نفسه أمام قوائم وخيارات إلكترونية وليس أمام موظفين، حيث يتقلص عدد الأفراد من منسوبي الإدارة بشكل كبير، ويحل الحاسوب محلهم، حيث يجيب عن أسئلة المراجع وأيضًا يتلقى منه معاملته بيسر عبر قائمة الخيارات والأوامر التي يتيحها لمراجع الحكومة الإلكترونية.

ج –إدارة المعلومات لا الاحتفاظ بها:

لا تقوم الحكومة 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، 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 الحكومة الإلكترونية لا تحتفظ بالمعلومات والبيانات، بل تضمن لها وسائل الحفظ الأمينة، لكن تلك الملفات في ظل الحكومة 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 رفضها، وأيضًا تكون تلك المعلومات عن الأشخاص والأبنية والمشروعات وكثير 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 الحكومة الإلكترونية تختلف من إدارة لأخرى حسب طبيعة عمل تلك الإدارة والمهمة المنوطة بها.

د– المرونة:

الحكومة الإلكترونية إدارة مرنة يمكنها بفعل التقنية وبفعل إمكاناتها :الاستجابة السريعة للأحداث والتجاوب معها، متعدية بذلك حدود الزمان والمكان وصعوبة الاتصال، مما يعين الإدارة على تقديم كثير من الخدمات التي لم تكن متاحة أبدًا بفعل تلك العوائق في ظل الإدارات التقليدية.

هـ– الرقابة المباشرة والصادقة:

ومن خصائص الحكومة الإلكترونية أيضًا أنه أصبح بإمكانها أن تتابع مواقع عملها المختلفة عبر الشاشات والكاميرات الرقمية التي في وسع الحكومة الإلكترونية أن تسلِّطها على كل بقعة من مواقعها الإدارية، وكذلك على منافذها وأجهزتها التي يتعامل معها

الجمهور، وهكذا يصبح لدى الإدارة تلك الأداة المضمونة الصادقة التي تقيّم بها أنشطتها، وتتابع بها مواقعها باطمئنان، بعيدًا عن أسلوب المتابعة بالمذكرات والتقارير التي يرفعها الأفراد في الإدارات التقليدية، بما يعرف عنها من مشكلات يأتي في مقدمتها انعدام الشفافية في كثير من الحالات، فضًلا عن بطء هذا الأسلوب .ويمكن بوضوح كشف هذا الفارق حين نتصور إدارتين؛ إحداهما تجلس في انتظار مراقب أو مجموعة مراقبين أرسلتهم ليكتبوا لها تقريرًا عن موقع ما ويتابعوا سير العمل فيه، وأخرى تجلس في مكانها تشاهد حركة العمل في هذا الموقع مباشرة، وتسمع أيضًا كل ما يدور فيه.

و- السرية والخصوصية:

من خصائص الحكومة 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 الحكومة الإلكترونية إلا أن هذا لا ينطبق بطبيعة الحال على مختلف أنواع المعلومات، فهنا تتفوق الحكومة الإلكترونية على الإدارة التقليدية، إذ إن قدرتها على الإخفاء والسرية أعلى، ولديها أنظمة منع الاختراق، مما يجعل الوصول إلى أسرارها وملفاتها المحجوبة أمرًا بالغ الصعوبة.

الفرع الثالث

مجالات تقديم الإداره الالكترونيه لخدماتها

تشير ممارسات الحكومة الالكترونية إلى إنجاز كل الأعمال والمعاملات بين أطراف التعامل من خلال وسيط الكتروني، بحيث يتم تداول البيانات والوثائق الكترونيًا وذلك من خلال استخدام الاتصالات الالكترونية، مما يشير إلى انتفاء وعدم وجود العلاقة المباشرة بين أطراف التعامل وذلك يعد سمة أساسية تميز أعمال الإدارة الالكترونية، حيث توجد أطراف التعامل معًا وفي نفس الوقت على شبكات الاتصالات الالكترونية. كما تتم معالجة كل المشكلات الذي يواجهها العملاء باستخدام الكمبيوتر عبر المسافات البعيدة حيث تعتمد ممارسات الإدارة الالكترونية على استخدام تكنولوجيا الواقع الحالي، حيث يتم غالبًا استبعاد الكثير من الأصول المادية والبشرية، أو التقليل من استخدامها إلى أقل قدر ممكن. ومن خصائص الإدارة الالكترونية أيضًا انها ادارة بلا أوراق حيث تتكون من الأرشيف الالكتروني والبريد الالكتروني والأدلة والمفكرات الالكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية، وتعد ايضا إدارة بلا مكان وتعتمد

(ISSN: 2537 - 0758)

أساسًا على الهاتف المحمول والمؤتمرات الالكترونية والعمل عن بعد. فضلا عن ما توفره من خدمة متواصلة تستمر ٢٤ ساعة.

ان أهم المجالات التي يمكن الحديث عن امكانية تقديم الخدمات فيها عبر الحكومه الالكترونيه ما يلي:

أولا: التعليم الالكتروني.

في عصر تميز بالمتغيرات السريعه نتيجة التطور العلمي ظهر مايسمى بالثوره التكنولوجيه في تقنية المعلومات الأمر الذي أدى بدوره الى جعل العالم عباره عن قريه صغيره تمتاز بسهوله تناقل المعلومات وخزنها فالتعليم الالكتروني هو نتاج التكنولوجيا والتطور ويشمل في مفهومه التعليم عن بعد، كما يشمل التعليم المعتمد على الحاسب والانترنت والأقراص المدمجه وغيرها من مفاهيم التعليم.

لذا فهو وبكل بساطه نقل وليس كل العقول البشريه سواء، لذلك كان لابد للمعرفه أن تنتقل من شخص لآخر حتى يستمر وجودها وتكون قابله للتطور باختلاف الية نقلها[٣٢].

فشبكة الانترنت اقتحمت معظم المدارس والجامعات على أكثر من صعيد وتحولت الى وسيله ايضاح تتضمن كل ما يحتاجه المدرس والطالب في قاعة الدرس، كما ظهر مايعرف بالتعليم عن بعد من خلال استخدام الحاسبات العملاقه في قاعات الدرس في الجامعات الحديثه والتعليم المرن المفتوح واستخدام اسطوانات الليزر بدلا من الكتب ذوات الوزن الثقيل والكلفه العاليه[٣٣].

وقد بدأ التواصل بين الطالب والجامعه أو المدرسه عن طريق المراسله الورقيه، ثم المراسله الصوتيه عن طريق استخدام أشرطة الكاسيت، ثم المراسله المرئيه باستخدام أشرطة الفيديو، وأخيرا المراسله عبر الانترنت كونه ينفرد بسمه أساسيه وهي عملية التفاعل ما بين الطالب والمدرس أو مابين الطالب وزملائه من خلال وسائل تكنولوجيه حديثه.

---

[٣٢] التعليم الالكتروني: اعداد الأستاذ الدكتور وليد سلامه جامعة نيورك التقنيه، الأردن ومقال الجريده الرأي الأردنيه الصادره بتاريخ ٨ كانون الثاني ٢٠٠٨ صفحة ٥.

[٣٣] الاداره الالكترونيه للمرافق العامه- الدكتور هشام عكاشه طبعة ٢٠٠٤- دار النهضه العربيه ص١٢١.

وتسعى الحكومات في انجاز مشروع الاداره الالكترونيه الى اقامة شبكة اتصال مابين ادارات المدارس جميعا بحيث تصبح المعلومات سهله ومتاحه للجميع، ولذلك تسعى شركات تقنية المعلومات والاتصالات الى تقديم العون للمؤسسات التعليميه بما فيها تطوير أنظمتها وطرقها التدريسيه.

والاكثر من ذلك أن المنظمات الدوليه المتخصصه مثل منظمة اليونسكو التابعه للأمم المتحده، تبنت مشروعا موجها الى بلدان العالم الثالث هدفه نشر التعليم. بمختلف مراحله عن طريق الانترنت، بوصفه طريقا يختصر التكاليف الدراسيه، الأمر الذي يحفز أولياء الأمور والطلاب نحو التحصيل العلمي في مرحلة التعليم الجامعي وقبل الجامعي.

ولذلك فان اتجاه الحكومات الى تطبيق النظام الالكتروني في مختلف نواحي التعليم أمر له مزاياه وايجابياته على نحو يعكس وجهة نظر علميه واقتصاديه في آن واحد، ومن ثم فان بناء المدارس بالشكل التقليدي ينبغي أن يعاد النظر فيه وتوظيف عدد كبير من المعلمين أمر مرهق لموازنة كثير من الدول وبالتالي فان ادارة المرفق الكترونيا بات مطلبا ملحا ولا غنى عنه خاصه وان دولا تقدمت في هذا المجال وطرحت نماذج من التعليم الالكتروني.

ثانيا: **ابرام العقود الاداريه الالكترونيه**:

لقد أدى انتشار الانترنت والتجاره الالكترونيه والحكومه الالكترونيه الى ظهور نوع جديد من العقود، تسمى العقود الالكترونيه les contracts electraigucs.

وهذه العقود الجديده لا تختلف كثيرا عن العقود التقليديه من حيث أركانها وأشخاصها، وأنها تختلف في طريقة ابرامها وطرق تنفيذها واثباتها[٣٤].

فالعقد الاداري يتمثل في تلاقي ارادتين أو أكثر على احداث أثر قانوني معين وأن العقد من حيث تعريفه يجب أن يكون رضائيا.

والعقد الالكتروني وفقا للماده الثانيه من التوجيه الأوروبي الصادر في ٢٠ مايو ١٩٩٧ والمتعلق بحماية المستهلك في العقود المبرمه عن بعد بأنها: أية وسيله تستخدم في التعاقد ما بين المورد والمستهلك بدون التواجد المادي المتزامن لهما، وذلك حتى اتمام التعاقد بين الطرفين.

---

[٣٤] العقد الاداري الالكتروني– دراسه تحليليه مقارنة تأليف رحيم الصغير ساعد ثنديلي طبعه ٢٠٠٧ صفحه ٤١.

(ISSN: 2537 - 0758)

كذلك يعرف العقد الالكتروني على أنه: تنفيذ أو ابرام كل المعاملات التجاريه في السلع والخدمات التي تتم بين مشروع تجاري وآخر أو بين تاجر ومستهلك وذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

أيضا يمكن أن يعرف العقد الالكتروني على انه اتفاق يتلافى فيه الايجاب بالقبول على شبكه دوليه للاتصال عن بعد وذلك بوسيله مسموعه مرئيه[٣٥].

خصائص العقد الالكتروني تتمثل في:

١- يتميز العقد الالكتروني بابرامه عن طريق الوسائل الالكترونيه وهذه الخاصيه تعتبر أهم ما يميز العقد الالكتروني عن باقي العقود التقليديه فهما لا يختلفا من حيث الموضوع أو الأطراف، وأنما من حيث طريقة الابرام ووسائل الاثبات[٣٦].

٢- تتميز العقود الالكترونيه بأنها تتم عن بعد وتعرف بأنها كل عقد يتعلق بتقديم منتج او حدمة، دون حضور مادي متزامن بين اطراف العقد، باستخدام تقنية الاتصال عن بعد بغيه نقل السلعة وطلب الشراء من المستهلك.

٣- يتميز العقد الالكتروني بطابع دولي نظرا لان وسيلة ابرامه تكون عن طريق الانترنت التي ترتبط بها غالبية دول العالم بحيث يمكن ان يصبح هناك امكانية للتسليم الفوري للمنتجات اي تسليمها الكترونيا مثل برامج الحاسب الالي والتسجيلات الموسيقية والاستشارات الطبية.

٤- يتميز العقد الالكتروني بالاثبات والوفاء، حيث انه يمكن اثبات العقد الالكتروني عبر المرور الالكتروني والتوقيع الالكتروني كما يمكن استعمال وسائل الدفع الالكترونية للوفاء بالثمن عن طريق النقود الالكترونية والبطاقات البنكية والاوراق التجارية الالكترونية.

ثالثا: ممارسة الديمقراطيه وادارة الانتخابات بشكل الكتروني.

للاداره الالكترونيه أثار ايجابيبه هامه على مستوى ممارسة الديمقراطيه والمشاركه السياسيه والشعبيه فعن طريق استخدام الشبكه الالكترونيه يتيسر استطلاع رأي المواطنين في شؤون وادارة الانتخابات بالشكل الالكتروني وفي ادارة المرافق العامه، ولي

---

[٣٥] خصوصية التعاقد عبر الالنترنت- الدكتور أسامه أبو الحسن مجاهد. دار النهضه العربيه طبعة ٢٠٠٠ صفحه ٣٩.

[٣٦] المسؤليه الالكترونيه- الدكتور محمد حسين منصور دار الجامعه الجديده للنشر- الاسكنديه طبعة ٢٠٠٣ صفحه ١٩.

هذا فقط بل مختلف المشكلات وبذلك يمكن اعداد الجداول والبطاقات الانتخابيه الممغنطه والتصويت الالكتروني واحصاء الأصوات بسرعه ودقه كما يستطيع المواطنون دخول الاجتماعات العامه والاطلاع على جداول أعمالها ومحاضر جلساتها فضلا عن أنها تزيد من رضاء المواطنين عن حكوماتهم بسبب سهوله ويسر حصولهم على الخدمات المرفقيه[٣٧].

وعلى ذلك فنظام الحكومه الالكترونيه له علاقه أكيده بالديمقراطيه لذلك ان تقديم الخدمات المرفقيه عن طريق النظام الالكتروني يضاعف من جودتها ويقلل من تكلفتها ويؤدي الى سرعه في الانجاز لذلك بعض الحكومات وادارتها تحاول زيادة المشاركه الشعبيه في الاجتماعات العامه بعرض أعمالها على الانترنت، وفي ادارات أخرى يستطيع المواطنون ارسال الرسائل عبر البريد الالكتروني الى أعضاء المجالس أثناء اجتماعهم وتوجيه الأسئله والملاحظات اليهم وفي بعض القرى يتم نقل اجتماعات المجلس البلدي مثلا عبر الانترنت بطريقه حيه مسموعه، ويستطيع المواطنون الدخول الى الاجتماعات من خلال اجهزتهم الخاصه ليقدمو استفساراتهم وأسئلتهم.

رابعا: سداد الضرائب والرسوم الحكوميه وتنظيمها الكترونيا:

وذلك من خلال قيام المواطن بسداد الالتزامات المترتبه عليه كالضرائب والرسوم، بحيث يمكن للشخص أن يسدد من خلال نفسه أو نيابة عن الغير فيمكن استيفاء الضريبه عبر شبكة الانترنت من خلال ادخال الرقم السري للحساب البنكي وخصم المبلغ المستحق للحكومه، وهذا يتطلب أن تكون ملفات المكلفين في دائره ضريبة الدخل منظمه الكترونيا، وأن تكون الاجراءات محدده في شكل خطوات بسيطه آمنه.

خامسا: الجمرك الالكتروني:

وفي هذا المرفق يتعين أن تستخدم دائرة الجمارك البيانات الالكترونيه من خلال تحديد البضائع والرسوم المفروضه عليها وكمياتها وسنة صنعها ومنشأها كل ذلك يتم بشكل الكتروني وعبر جهاز الحاسب الآلي، لما في ذلك من اختصار للوقت والجهد

[٣٧] الاداره الالكترونيه للمرافق العامه– الدكتور هشام عبد المنعم عكاشه– طبعة ٢٠٠٤ صفحه ١٣١ دار النهضه.

(ISSN: 2537 - 0758)

والمال ورفع لمستوى الانتاجيه والكفاءه في انجاز المعاملات الجمركيه ومن الأمثله على تطبيق نظام الجمركه الالكترونيه جمهورية مصر العربيه والمملكه الأردنيه الهاشميه ودولة الامارات حيث تضمن الموقع الالكتروني لدائرة الجمارك والموانئ لكل منهما على الخدمات المقدمه مثل التخليص الجمركي الكترونيا ببعض المؤسسات التي تحصل على امتيازات جمركيه خاصه ومعاملات تصاريح نقل البضائع فضلا عن انهاء معاملات بوالص الشحن البحري والجوي والبري وأذون التسليم وشهادات عدم الممانعه للسفن المؤجره والبضائع المخزنه والتسهيلات الماليه والجمركيه والعطاءات والمناقصات وتسهيل حركة المسافرين ومكافحة الأنشطه التجاريه الغير مشروعه كالتهريب وما الى غير ذلك.

سادسا: اعداد الموازنه العامه للدوله الكترونيا.

بحيث يمكن للدوله أن تحدد حجم اراداتها ونفقاتها عبر الشبكه الالكترونيه وذلك باستخدام الحاسب الآلي الذي يحدد مالية الدوله، وحاجات المرافق العامه، وتمكن الأفراد من الاطلاع على قانون الموازنه العامه من خلال مواقعها لمعرفة حجمها وعجزها وأهم ايرادات الدوله، كما تتيح تقدير الايرادات والنفقات بشكل آلي وبأقل جهد ونفقه ممكنه.

الخاتمة

الحكومة الإلكترونية هي أسلوب ووسيلة لتحسين الأداء الحكومي، وزيادة فاعليته، وقربه أكثر من المواطن، باعتماده أكثر الوسائل تلبيةً لطموح المواطن، وخدمةً له، سواءً من حيث القدرة أم السرعة أم الإتقان، ولا تقل حاجة القطاع العام إلى التقنية عن حاجة القطاع الخاص إليها، فلدى القطاع العام من المشكلات الإدارية ما يدفعه دائمًا إلى البحث عن حلول لهذه المشكلات، وليس أنسب حلا من تغيير نمط إدارته من الأسلوب التقليدي البيروقراطي الجامد إلى الأسلوب الإلكتروني المرن؛ للخروج من أزمات الإدارة الحكومية التقليدية، وفي نطاق هذا البحث انتهينا من تعريف عام للمرفق العام وعناصره واحتياجه الدائم للتطوير لرفع كفاءة القطاع الحكومي ولذلك كانت فكلرة الحكومة الالكترونية نقلة حضارية وادارية للمرفق العام.

المراجع

١- د. عصام عبد الوهاب البرزنجي وآخرون، مبادئ وإحكام القانون الإداري، العاتك لصناعة الكتاب- القاهرة، ٢٠٠٧.
٢- د. ماجد راغب الحلو، القانون الإداري، دار المطبوعات الجامعية- الاسكندريه، ١٩٨٧.
٣- د. محمد علي آل ياسين، القانون الإداري، الطبعة الاولى، المكتبة الحديثة للطباعه والنشر. بيروت، ١٩٧٣.
٤- د. سليمان محمد الطماوي، مبادئ القانون الإداري، دار الفكر العربي- القاهرة، .
٥- د. سعاد الشرقاوي، القانون الإداري، دار النهضه العربية، مطبعة جامعة القاهرة، ١٩٨٤.
٦- د. ابراهيم طه الفياض، القانون الاداري، مكتبة الفلاح- الكويت، ١٩٨٩.
٧- د.عبد الغني بسيوني عبد الله، النظرية العامة في القانون الإداري، منشأة المعارف للنشر. الاسكندريه، ٢٠٠٣.
٨- مهدي عبد الصاحب- الحكومة الالكترونية: تعبير جوهري في تنفيذ ثقافة الخدمات www.alsabaah.com/paper.php?source=akbar&mlf=interpage&sid
٩- سعود بن محمد النمر، وآخرون، الإدارة العامة- الأسس والوظائف، مطابع الفرزدق التجارية، الرياض، ٢٠٠٦م.
١٠-محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية- آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، بدون طبعة، المكتبة العصرية، مصر، ٢٠٠٤م.
١١-مريم خالص حسين، الحكومة الإلكترونية،
١٢-أسامة المناعسة وجلال الزعبي، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق.
١٣-سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الإلكترونية وسُبل تطبيقها: مدخل استراتيجي، الجامعة المستنصرية بغداد، بحث منشور في مجلة شمال إفريقيا، العدد٧، ٢٠٠٩م.
١٤-د. محمود محمد عبد الفتاح، دور الإدارة الإلكترونية في إشباع رغبات الأفراد وتلبية حاجاتهم، رسالة دكتوراه، حقوق بنى سويف، ٢٠١٣.

(ISSN: 2537 - 0758)

١٥-أبو بكر محمود الهوش، الحكومة الإلكترونية- الواقع والآفاق، ط١، مجموعة النيل العربية للنشر، القاهرة ٢٠٠٦م.
١٦-بيتر داركر الادارة للمستقبل: التسعينات وما بعدها/ بيتر داركر، ترجمة صليب بطرس.- القاهرة: الدار الدولية للنشر والتوزيع، ١٩٩٤م.
١٧-بسام بن عبد العزيز الحمادي، الحكومة الإلكترونية: الواقع والمعوقات وسبل التطبيق بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية- الرياض: معهد الإدارة العامة، ٢٠٠٤م.
١٨-د. حسين بن محمد الحسن الادارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق- الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز العامة، ٢٠٠٩م.
١٩-د. نادية ايوب الادارة الالكترونية، الملتقى الإداري الثاني- الرياض: الجمعية العربية السعودية للادارة، ٢٠٠٤م.
٢٠-د. عبود نجم الادارة الالكترونية: الاستراتيجية والوظائف والمشكلات الرياض: دار المريخ للنشر والتوزيع، ٢٠٠٤م.
٢١-د. عبد الفتاح حجازي، الحكومة الالكترونية ونظمها القانونية، دار الفكر للنشر، ٢٠٠٤.
٢٢-د. ايمان عبد المحسن زكي، الحكومة الالكترونية مدخل اداري متكامل، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية، بحوث ودراسات، مصر، ٢٠٠٩.