

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique
Centre Universitaire
Colonel Akli Mohand Oulhadj
Bouira



وزارة التعليم العالي و البحث
العلمي
المركز الجامعي
العقيد أكلي محمد اولحاج
المدينة

معهد العلوم الاقتصادية , التجارية وعلوم التسيير

القسم : ماستر-2-
التخصص: تسويق

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

تحت عنوان

واقع الخدمات الحكومية الإلكترونية في الجزائر

تحت إشراف الأستاذ :
• فيلاي حمزة

من إعداد الطلبة:
• بوخلف نادية
• خيثر تونسية

السنة الجامعية 2011/2012

شكر و عرفان

بعد حمد الله وشكره والصلاة والسلام على نبيه

_ صلى الله عليه وسلم _

نتقدم بخالص شكرنا وعظيم تقديرنا إلى الأستاذ فيلاي حمزة لقبوله الإشراف على مذكرتنا وإفادتنا بنصائحه الثمينة ، ومعارفه القيمة في إنجاز هذا البحث.

إلى السادة أعضاء لجنة المناقشة .

شكرا جزيلا لكل من ساهم في إنجاز هذا البحث من قريب أو من بعيد .

الأفداء

الحمد لله الذي وفقنا لهذا ولم نكن لنصل إليه لولا فضل الله علينا

أهدي هذا العمل المتواضع إلى:

أمي الحبيبة التي كانت خير سند وأعانتني بدعواتها في هذه الدنيا حفظها الله.

إلى روح أبي الطاهرة الذي علمني معنى المثابرة والإصرار أسكنه الله فسيح جنانه .

إلى أخواتي العزيزات دليّة وسعيدة وأمال ومنيرة اللواتي كن لي خير سند، إلى أزواجهم

وأولادهم ياسر، ملاك، نهى ، وائل ، جهاد، وليد رعاهم الله.

إلى إخوتي سمير وزوجته، مرزاق ، فؤاد ، طارق .

إلى كل من أعانني ولو بكلمة طيبة .

تونسية

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين

أهدي ثمرة جهدي إلى :

من ربتي وأنارت دربي وأعانتني بالصلوات والدعوات إلى أعلى إنسان في هذا الوجود أمي
الحبيبة حفظها الله .

إلى من علمني معنى الكفاح وأوصلني إلى ما أنا عليه أبي الكريم أدامه الله.

إلى خالي العزيز حفظه الله

إلى إخوتي مراد ، عبد الحق رعاهم الله

إلى أخواتي غنية و حياة وأزواجهما ، إلى أمينة و ريمة أدامهم الله ورعاهم .

إلى الزهرتين رانية و لينة حفظهما الله .

إلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل ولو بالكلمة الطيبة .

نادية

فهرس المحتويات

الفهرس

العنوان	الصفحة
➤ مقدمة عامة	أ-.....
➤ الفصل الأول: الخدمة الالكترونية	01.....
• مقدمة الفصل الأول	02.....
•المبحث الأول : عموميات حول الخدمات	03.....
المطلب الأول :مفهوم الخدمات	03.....
المطلب الثاني:خصائص الخدمات	05.....
1-اللاموسية	05.....
2-التلازمة	07.....
3-عدم التجانس في المخرجات	08.....
4-القابلية للتلف	08.....
5-الملكية	09.....
المطلب الثالث:تصنيف الخدمات	10.....
1-التصنيف المبسط	10.....
2-التصنيف المتعمق	11.....
المطلب الرابع :أهمية الخدمات	14.....
المطلب الخامس :أبعاد الخدمات	15.....
المطلب السادس : جودة الخدمات	15.....
•المبحث الثاني :ماهية الخدمة الالكترونية	17.....
المطلب الأول:مفهوم الخدمة الالكترونية	17.....
المطلب الثاني:التحول للخدمة الالكترونية	19.....
1-تغير المنتج المادي إلى منتج خدمة	20.....
2-تكوين وسطاء خدمة	20.....
3-تكوين أسواق جديدة	21.....
4-تأثير التكنولوجيا	21.....
5-أثر توقعات العميل	21.....
المطلب الثالث: اللقاءات الخدمية وعملية انتاج الخدمة الالكترونية	22.....
1-اللقاءات الخدمية	22.....
2-عملية انتاج الخدمة	23.....
المطلب الرابع:جودة الخدمة الالكترونية	25.....
1-جودة الخدمة الالكترونية ضمن عملية ما قبل تقديم الطلبية	25.....

25	2-جودة الخدمة الالكترونية ضمن عملية تقديم الطلبية
26	3-جودة الخدمة الالكترونية ضمن عملية مابعد اتمام الطلبية
26	المطلب الخامس : الفرص والتحديات
26	1-الفردية والمنتج المفصل نحو الزبائن
27	2-إدارة مخاطر الخصوصية والأمن
28	3-الحكومة الالكترونية والفجوة الرقمية
29	المطلب السادس: مستويات الخدمة الالكترونية
30	1-المعلومات والاستشارة
30	2-استلام الطلبيات
30	3-الضيافة ، حماية ممتلكات العميل والاستثناءات
30	4- إعداد الفواتير والدفع
31	•خاتمة الفصل الأول:
32	الفصل الثاني:الحكومة الالكترونية
33	•مقدمة الفصل الثاني
34	•المبحث الأول :ماهية الحكومة الالكترونية
34	المطلب الأول : مفهوم الحكومة الالكترونية
40	المطلب الثاني :دور وأهداف الحكومة الالكترونية
42	المطلب الثالث:مبادئ تطبيق الحكومة الالكترونية
42	1-التفكير بالمستفيد لا بالدائرة الحكومية
42	2-إعادة هندسة عمليات الحكومة وليس حوسبتها
42	3-الرؤية الاستراتيجية للحكومة
43	4-الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات
43	5-تطبيقات ذات قيمة مضافة وتكلفة منخفضة
44	6-التوازن بين شفافية المعلومات وخصوصية المواطن
44	7- الحكومة الالكترونية ليست بديلا للوسائل التقليدية
	المطلب الرابع:متطلبات بناء الحكومة الالكترونية والصعوبات التي
45	تواجه عملية البناء
48	المطلب الخامس:البناء القانوني للحكومة الالكترونية
49	المطلب السادس :مستويات وركائز الحكومة الالكترونية
54	•المبحث الثاني :التحول للحكومة الالكترونية

55.....	المطلب الأول:مجالات الحكومة الالكترونية	
55.....	1-علاقة الحكومة بالمواطنين	
56.....	2-علاقة الحكومة بالحكومة	
57.....	3-علاقة الحكومة بالأعمال	
59.....	المطلب الثاني :خارطة الطريق للحكومة الالكترونية	
63.....	المطلب الثالث:مراحل الحكومة الالكترونية	
69.....	المطلب الرابع:استراتيجيات الحكومة الالكترونية	
75.....	المطلب الخامس :عناصر التحول الناجح للحكومة الالكترونية	
82.....	•خاتمة الفصل الثاني :	
83.....	الفصل الثالث:مشروع إقامة حكومة الكترونية	➤
84.....	•مقدمة الفصل الثاني	
85.....	•المبحث الأول: الواقع الالكتروني في الجزائر	
85.....	المطلب الأول : تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر	
87.....	المطلب الثاني : مشروع الجزائر الكترونية	
88.....	المطلب الثالث:الانترنت في الجزائر	
90.....	•المبحث الثاني :تحليل نتائج الاستبيان حول الحكومة الالكترونية	
91.....	1-القسم الأول:	
98.....	2-القسم الثاني :	
101.....	3- القسم الثالث:	
104.....	•المبحث الثالث:تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر	
104.....	المطلب الأول: عقبات تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر	
105.....	المطلب الثاني:الاستنتاجات والاقتراحات	
107.....	•خاتمة الفصل الثالث:	
108.....	خاتمة عامة	➤
109.....	قائمة المراجع	➤
112.....	الملاحق	➤

قائمة الجداول والأشكال

قائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
-1-	تصنيف درجة الملموسية	9
-2-	مقارنة اختيار المدخل المركزي والمدخل اللامركزي في تطبيق الحكومة الالكترونية	51
-3-	التحول للحكومة الالكترونية	77
-4-	ترتيب الجزائر في استخدام تكنولوجيا الاتصال (2010-2009)	86
-5-	عدد موزعي الانترنت في الجزائر (2008-2003)	89
-6-	عدد مقاهي الانترنت في الجزائر (2008 - 2003)	89
-7-	موقف الفرد من إنشاء حكومة الكترونية	98

قائمة الأشكال

رقم الشكل	العنوان	الصفحة
-1-	بعض آثار لامادية الخدمات	6
-2-	بعض آثار عدم قابلية الفصل	7
-3-	نموذج عمليات انتاج الخدمة	24
-4-	الخدمة الالكترونية كحصيلة النقاء ثلاث مدارس	39
-5-	ركائز الحكومة الالكترونية	50
-6-	مراحل تطور الحكومة الالكترونية	68
-7-	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات	70
-8-	متطلبات بناء الحكومة الالكترونية	72
-9-	عوامل نجاح الحكومة الالكترونية	75
-10-	امتلاك الحاسوب من طرف الفرد الجزائري	91
-11-	المعرفة العامة للفرد الجزائري بالحاسوب	92
-12-	استخدام الفرد الجزائري للانترنت	92
-13-	مدى استخدام الفرد الجزائري للانترنت	93
-14-	مكان استخدام الانترنت بشكل منتظم	94
-15-	كفاءة الفرد الجزائري في استخدام الانترنت	94
-16-	أغراض استخدام الفرد للانترنت	95
-17-	العقبات التي تقف حائلا أمام تحسين مشاركة الأفراد عبر الانترنت	96
-18-	استعداد الفرد لتخصيص وقت لتعلم الانترنت	97
-19-	مساهمة تقنية الانترنت في ربط الفرد مع الأجهزة الحكومية	97
-20-	موقف الفرد الجزائري من انشاء حكومة الكترونية في الجزائر	99
-21-	الجنس	101
-22-	السن	101
-23-	المستوى التعليمي	102
-24-	المهنة	103

ملخص:

تعتبر الحكومة الالكترونية مفهوما جديدا ظهر في الساحة العالمية، نتيجة تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ونتيجة لحدثة الموضوع إخترانا تناوله بالدراسة ، من خلال بحثنا هذا في ثلاث فصول:

في الفصل الأول قمنا من خلاله بدراسة الخدمات الالكترونية مثبتين صحة الفرضية " يعتبر التحول من الخدمات التقليدية إلى الالكترونية واقع لا بد منه "

أما الفصل الثاني فقد قمنا من خلاله بدراسة الحكومة الالكترونية مثبتين بذلك صحة الفرضية "يرتكز قيام الحكومة الالكترونية على مجموعة من المقومات المادية والمعنوية " .

في حين في الفصل الثالث قمنا فيه بدراسة تطبيقية تمت من خلال استبيان ،حاولنا فيه معرفة وجهة نظر الفرد الجزائري حول الحكومة الالكترونية كمشروع في الجزائر، وقمنا بنفي الفرضية الثالثة واثبات الفرضية الرابعة.

Résumé:

le gouvernement électronique est considéré comme nouveau concept à l'échèle universel mondial à cause du progrès de la technologie d'information et de communication ;et vu modernité de sujet on a choisi son étude d'après notre recherche en trois chapitres:

on chapitre un a fait une étude de service électronique et on a confirmé hypothèse "on considère la transformation des service traditionnels aux service électronique une réalité qu'il faut admettre "

chapitre deux dans ce cas on a étudié le gouvernement électronique et on a confirmé l'hypothèse "le statu du gouvernement électronique se base sur un ensemble des perliers matériels et morals"

chapitre trois dans ce chapitre on a fait une étude appliquée à partir d'un questionnaire ; on a essayé de connaitre le point de vue de la personne algérienne sur la gouvernement électronique comme projet en Algérie et on a confirmé la 3ème hypothèse et on a infirmé la 4ème hypothèse .

مقدمة عامة

واجه العالم تغييرات كبيرة خلال النصف الثاني من القرن الـ20، شملت الكثير من القطاعات؛ مما أحدث ثورات في العديد من المجالات، وعلى رأسها الثورة الحاصلة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، التي غيرت مجرى الأمور بفرضها لوتيرة عيش أسرع من تلك التي عرفها العالم سابقا، باختصارها للمسافات وإنتاجها لمفاهيم ومصطلحات اجتماعية واقتصادية حديثة، ويظهر تأثير هذه التغييرات المستمرة بشكل كبير على تطور الفرد وازدياد حاجاته، والاهتمام بإشباعها، حتى أصبح إرضاء الزبائن الغاية الأولى.

كما عرفت شبكة الانترنت رواجاً كبيراً لما تتميز به من الشفافية، سرعة الأداء والإنتاجية على مدار الساعة؛ وهذا ما يحتاجه مقدمو الخدمات الحكومية ليساعدهم على إرضاء متعاملهم، مما حفز على استعمال الانترنت كوسيلة لتقديم الخدمات الحكومية وهكذا برزت فكرة الحكومة الإلكترونية.

وفي أواخر سنة 1995 بدأ مفهوم الحكومة الإلكترونية في الظهور، لكن الميلاد الرسمي والسياسي لهذا المفهوم كان سنة 2001 في ولاية فلوريدا الأمريكية، أما بالنسبة للدول العربية فقد بدأت بوادر التجارب الأولى في بداية القرن الحادي والعشرون، وهذا في كل من مصر، إمارة دبي والأردن، وسرعان ما اقتنعت باقي الدول العربية الأخرى بمميزات وفوائد هذا المشروع، مما دفعها إلى تبني الفكرة، والجزائر واحدة من هذه الدول التي تحاول تنفيذه على أرض الواقع.

يعتمد نجاح تطبيقات الحكومة الإلكترونية بمختلف أنواعها، على مدى ملائمتها للواقع وفرص تطويرها في الإدارة، حيث يتم تنفيذها وعلى حجم الجهود اللازمة لتحديث الإدارة لتحقيق فرصة ممكنة للاستثمار الفعال لهذه التطبيقات.

يعتبر نجاح أو فشل مشروع الحكومة الإلكترونية على أرض الواقع، مرتبطاً ارتباطاً مباشراً بالمواطن ودرجة تفاعله مع التكنولوجيا الحديثة، بالإضافة إلى ضرورة التعرف على الحاجات والرغبات الفعلية للمواطن الجزائري، وما ينتظره من هذا المشروع.

وبالتالي فإنه يتحتم على المسؤولين في الحكومة الجزائرية العمل وفق معايير تتماشى مع التطور الحاصل في العالم ومسايرته بطريقة تضمن التطور الاقتصادي والاجتماعي.

وبناءً على ما سبق وفي إطار الواقع الذي نعيشه يمكن أن نتساءل عن امكانية تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر كما يلي:

* ما هي مواقف الفرد الجزائري تجاه تنفيذ مشروع حكومة الكترونية في الجزائر؟

وينتج عن هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية:

*- ما هي الخدمة وما هي أهم أنواعها؟ وكيف يمكن التحول للخدمة الإلكترونية؟

*-ماذا نعني بالحكومة الالكترونية ؟

*-ما هي متطلبات بناء الحكومة الالكترونية ؟ وكيف يمكن التحول إليها ؟

*-هل يملك المواطن الجزائري مختلف الوسائل، التي تسمح له بالتعامل الكترونيا ؟

*-هل يرغب المواطن الجزائري بالتعامل مع الدوائر الحكومية الكترونيا وإحلالها محل الطرق التقليدية ؟

ومن أجل تفسير إشكالية البحث ومحاولة الإجابة على الأسئلة المطروحة،يمكن صياغة الفرضيات التالية:

*يعتبر التحول من الخدمات التقليدية إلى الخدمات الالكترونية واقع لا بد منه .

*يرتكز قيام الحكومة الالكترونية على مجموعة من المقومات .

*عدم تحكم المواطن الجزائري في الأدوات التكنولوجية الحديثة وعجزه في مجال الانترنت أكبر حاجز يعرقل تقبله واستفادته من مشروع الحكومة الالكترونية.

* هناك إحاطة عند فئات المبحوثين في المجتمع الجزائري بمشروع الحكومة الالكترونية.

تتجلى أهمية البحث من خلال تناول الحكومة الالكترونية من الناحية التسويقية وذلك لمعرفة إلى أي مدى يمكن تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر ، ومدى تقبل الفرد الجزائري لها.

ولقد حاولنا من خلال هذا البحث التوصل لمجموعة من الأهداف النظرية والتطبيقية وتتمثل أهمها في :

•التعرف على الخطوات الواجب إتباعها لتطبيق الحكومة الالكترونية على أرض الواقع .

•التعرف على الشروط المطلوب توفرها في المجتمع من أجل نجاح مشروع الحكومة الالكترونية..

•التعرف على أهم المعوقات التي تواجه الدول في تنفيذها للحكومة الالكترونية .

•تقديم نتائج الاستقصاء التي تعبر عن مواقف وآراء الفرد الجزائري من مشروع إقامة حكومة الكترونية في الجزائر .

•الخروج بتوصيات تساهم في تفعيل وتحفيز الفرد الجزائري على التعامل مع الحكومة الالكترونية وتشجيعها.

ويعود سبب اختيارنا لهذا الموضوع إلى المبررات التالية :

•أهمية الموضوع خاصة في ظل الظروف الحالية .

•حادثة تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر.

•إمكانية البحث في هذا المجال وتشخيص المشاكل التي تعاني منها الجزائر في هذا المجال.

ومن أجل دراسة هذا الموضوع والإجابة عن الإشكالية المطروحة تمت الدراسة بالاعتماد على الأدوات التالية:

*المسح المكتبي والاطلاع على مختلف الكتب والمراجع

*بالإضافة إلى الأدوات الإحصائية (الجدول والأشكال) وذلك لتحليل نتائج الاستبيان الذي أجري على عينة من مجتمع الدراسة

أما المنهج المتبع فهو مزيج بين المنهج الوصفي والمنهج الاستقرائي ؛ حيث استخدمنا المنهج الوصفي في الجزء النظري أما في الجزء التطبيقي فقد استعملنا المنهج الاستقرائي .

وتجدر الإشارة أنه حتى يتم الإلمام بالموضوع ،إرتأينا تقسيم البحث إلى ثلاثة فصول : اثنان منها نظريان ، والفصل الآخر تطبيقي.

فالفصل الأول يعتبر كمدخل وتمهيد للموضوع نتناول فيه مختلف المفاهيم الأساسية الخاصة بالخدمات والخدمات الالكترونية، وذلك من خلال مبحثين ويتناول المبحث الأول عموميات حول الخدمات من مفهوم وخصائص ومختلف التصنيفات....أما المبحث الثاني : فيتحدث عن ماهية الخدمات الالكترونية .

أما الفصل الثاني فنحدث فيه عن الحكومة الالكترونية، وينقسم بدوره إلى مبحثين، نتناول في المبحث الأول ماهية الحكومة الالكترونية بكل ما تتضمن من تعاريف ، أهداف، مبادئ التطبيق ومتطلبات البناء، أما المبحث الثاني فنحدث فيه عن التحول للحكومة الالكترونية.

الفصل الثالث وهو الفصل التطبيقي ،جاء تحت عنوان مشروع إقامة الحكومة الالكترونية في الجزائر ،ويتم فيه عرض مفصل للدراسة التسويقية التي تم إجراؤها على عينة من المجتمع ، والنتائج التي أسفر عنها الاستبيان وتحليلها للخروج بأهم الاستنتاجات حول مواقف الفرد الجزائري إزاء فكرة حكومة الكترونية في الجزائر، وبالتالي يتم التوصل إلى مواصفات وخصائص الخدمات التي ينتظرها الفرد الجزائري ، وأهم الصعوبات التي تواجهه .

يعتبر موضوع الحكومة الالكترونية من المواضيع الحديثة على المستوى العالمي والعربي ، لذلك فإن عددا من الصعوبات واجهتنا في البحث ومنها:

- الدراسات الأكاديمية السابقة قليلة إن لم نقل معدومة .

- قلة المراجع حول الموضوع.

- صعوبة الحصول على معلومات ولو بسيطة من الدوائر الحكومية ، وعدم سماح المسؤولين بالاستفسار حتى من دون معرفة الموضوع.
- صعوبات كثيرة في مجال الدراسة التطبيقية.

الفصل الأول

الخدمة الالكترونية

مقدمة الفصل الأول :

يعتبر توفير الخدمات بسهولة للمستهلكين ضمن بعض المبادئ المختلفة مقارنة بالسلع وينجم ذلك عن تلازم الخدمات ، وأنها مجردة وغير ملموسة وسريعة الزوال ، ونظرا لكون الخدمات تنتج حية فإن سهولة الوصول إليها يصبح عنصرا مهما من عناصر ومعايير تقديم الخدمات وتستعمل بذلك مسائل سهولة الوقت والمكان وتباين الخدمات في مدى قدرة المنتجين والمستهلكين أو استعدادهم للوصول كل منهم إلى الآخر لإنجاز الخدمة المطلوبة . والوسطاء يصبحون مشاركين في إنتاج الخدمة وقد عملت مؤسسات عديدة في قطاعات متعددة على تقليل آثار تلازم الخدمة باستخدام البريد، التلفون ونظم الوصول عبر الانترنت.

المبحث الأول : عموميات حول الخدمات

إن الخدمات تختلف اختلافا كبيرا عن السلع المادية الملموسة ، وذلك لأن لها بعض الخصائص وطريقة تقديم وتوصيل مختلفة عن تلك المتبعة في حالة السلع الملموسة المحسوسة ، وبناءا على ذلك فعلى مسئولى قطاع الخدمات أن يتنبؤو بالأساليب والفعاليات والسياسات والاستراتيجيات التسويقية الخاصة بهذا القطاع ، والتي من خلالها تتمكن إدارة التسويق في المؤسسات من أداء خدماتها بالشكل الذي يرضي المستفيدين منها ، ولا بد من الإشارة هنا إلى أن تسويق الخدمات أصبح يشكل أهمية قصوى في اقتصاديات الدول المتقدمة لما لهذا القطاع من أهمية، ومن خلال هذا المبحث سنوضح الأهمية ومختلف الخصائص المتعلقة بالخدمات .

المطلب الأول : مفهوم الخدمات

إن الإهتمام المتزايد بالخدمات أدى إعطاء الخدمات مفاهيم متعددة ومتنوعة بسبب وجود خدمات قد ترتبط بشكل كامل أو جزئي مع السلع (إيجار العقارات ، الخدمات الفندقية) بينما تمثل خدمات أخرى أجزاء مكملة لعملية تسويق السلع المباعه (الصيانة) وهناك خدمات بحتة (خدمات مصرفية، التأمين و الخدمات الصحية) . أن هذا التباين في أنواع الخدمات أخضع مفهوم الخدمة لتفسيرات عديدة فقد :

" **عرفتها الجمعية الأمريكية للتسويق¹ :**
بأنها عبارة عن الأنشطة أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تقدم مرتبطة مع السلع المباعه "

هذا التعريف يمكن تقسيمه إلى الأجزاء التالية :

*منافع غير ملموسة تعرض للبيع دون ارتباطها بالسلع كالخدمات المصرفية والتأمين
*أنشطة غير ملموسة (خدمات) التي تتطلب استخدام السلع الملموسة مثل الخدمات السياحية
*خدمات تشتري مرفقة مع السلع مثلا : شراء ثلاجة كهربائية منزلية ترافقها خدمات الصيانة

ولكن هذا التعريف يعتبر من التعاريف الواسعة والغير محددة لمفهوم الخدمة حيث يتضمن جوانب أساسية هي :
- المنافع
- الإشباعات
- إرتباط الخدمة بالسلع

أما كوتلر فقد عرفها² :

" على أنها نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، تكون أساسا غير ملموسة ولا ينتج عنها أي ملكية و إن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبطا بمنتج مادي ملموس أو لا يكون " .

¹محمود جاسم الصميدعي ، التسويق المصرفي ، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2005، ص19

²-هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان -الأردن ، 2002، ص18

لقد أكد هذا التعريف على أهم خاصية للخدمة والتي تميزها عن السلع المادية وهي عدم ملموسية الخدمة.

كما تعرف الخدمات أيضا بأنها :¹

" إنتاج منفعة غير مادية في جوهرها ، وإما في حد ذاتها أو كعنصر هام في منتج مادي ملموس تشعب من خلال شكل من أشكال التبادل حاجة محددة "

يسلم هذا التعريف بأن معظم المنتجات هي في الواقع مزيج من عناصر سلعية و أخرى خدمية، وفي بعض الأحيان يكون العنصر الخدمي هو العنصر المحوري في المنتج كالاتصالات الإدارية، وفي بعض الأحيان أخرى تساند الخدمة ببساطة توفير منتج وتدعمه مثل التسهيل الائتماني المقدم في بيع سيارة جديدة.

أما (zeitani & betner) فقد عرفاها:²

"الخدمات تتضمن كل الأنشطة الاقتصادية التي مخرجاتها ليست منتجات مادية ، وهي بشكل عام تستهلك وقت إنتاجها وتقدم قيمة مضافة مثل الراحة والصحة والتسلية و اختصار الوقت ، وهي بشكل أساسي غير ملموسة لمشتريها الأول "

كما تعرف على أنها :³

"أوجه النشاط الغير ملموس والتي تهدف إلى إشباع الحاجات والرغبات عندما يتم تقديمها وتسويقها إلى المستهلك الأخير أو المستخدم الصناعي مقابل أجر معين من المال ، على أن لا تقترن هذه الخدمات ببيع منتجات أخرى "

إن هذا التعريف يؤكد على عدم اقتران الخدمات ببيع منتجات أخرى ، ويجد بأن إنتاج الخدمات قد يتطلب أو لا استعمال سلع ملموسة عندما تكون هناك حاجة لذلك الاستعمال ، فإن هذه السلع لا تحول ملكيتها وإنما التي تباع هي الخدمة فقط أي أن السلع تكون مساعدة لتقديم الخدمة ، حيث أن السرير في المستشفى يساعد على تقديم الخدمات أما هو فيبقى لا يباع .

من كل ما سبق يمكن إعطاء التعريف التالي :⁴

"إن الخدمات بالأصل هي أنشطة وفعاليات غير ملموسة ونسبيا سريعة الزوال وهي تمثل نشاطا أو أداء يحدث من خلال عملية تفاعل هادفة إلى تلبية توقعات العملاء وإرضاءهم إلا أنها عند عملية الاستهلاك الفعلي ليس بالضرورة أن ينتج عنها نقل للملكية "

¹-أدريان بالمر، مبادئ تسويق الخدمات، مجموعة النيل العربية ، القاهرة -مصر ،2009، ص35
²-بوياح عالية ، دور الانترنت في مجال تسويق الخدمات ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، جامعة منتوري، قسنطينة-الجزائر ،2010-2011، ص 28

³-محمود جاسم الصميدعي، مرجع سبق ذكره ،ص20

⁴-هاني حامد الضمور، مرجع سبق ذكره، ص23

المطلب الثاني : خصائص الخدمات

على الرغم من وجود علاقة ما بين السلع والخدمات بشكل أو بآخر، إلا أن هناك بعض الخصائص التي تميز الخدمات والتي يمكن أن تؤثر في تصميم البرامج التسويقية وصياغة الاستراتيجيات والسياسة التسويقية ويمكن إيجاز تلك الخصائص كما يلي :

1-اللاملموسية (اللامادية) : ¹

بالأصل الخدمات غير ملموسة أي من الصعب تذوقها أو سماعها قبل شراءها وهذا أهم ما يميزها عن السلعة . فالاتجاهات والآراء حولها يتم البحث عنها قبل الحصول عليها ، وتكرار الشراء قد يعتمد على الخبرة السابقة والمستهلك قد يحصل على شيء مادي ملموس ليمثل الخدمة، لكن في النهاية فإن شراء الخدمة هو شراء شيء غير ملموس ، كما يمكن تقسيم مفهوم اللاملموسية إلى أبعد من ذلك :

- خدمات تتميز بعدم اللاملموسية الكاملة كخدمات الأمن والحماية .
- خدمات تعمل على توفير شيء مادي ملموس كخدمات المالية ومحلات التجزئة .
- الخدمات التي تعطي قيمة مضافة للشيء الملموس .

هذه الاختلافات في اللاملموسية يمكن الاطلاع عليها من خلال الجدول (1) :

جدول رقم 1- : تصنيف درجة اللاملموسية .

درجة اللاملموسية	خدمات المنتج	خدمات المستهلك
الخدمات التي تتصف بعدم اللاملموسية بشكل كامل وأساسي .	الأمن والحماية ، أنظمة الاتصالات ، التمويل ، اندماج المؤسسات والاكتساب .	المتحف ، وكلاء التوظيف ، أماكن الترفيه ، التعليم ، خدمات النقل والسفر ، المزايدات العلنية .
الخدمات التي تعطي قيمة مضافة للسلع الملموسة .	التأمين ، عقود الصيانة ، الاستشارات الهندسية ، الإعلانات ، تصميم العبوات والأغلفة .	خدمات التنظيف ، التصليح ، التأمين ، العناية الشخصية .
الخدمات التي توفر منتجات مادية ملموسة .	متاجر الجملة ، وكلاء النقل ، المستودعات ، البنوك .	متاجر التجزئة ، البيع الآلي ، الخدمات البريدية ، العقارات ، التبرعات الخيرية

المصدر : هاني حامد الضمور - تسويق الخدمات - مرجع سبق ذكره -ص 25

¹-هاني حامد الضمور ،مرجع سبق ذكره،ص ص 24-25

الفصل الأول :الخدمة الإلكترونية

من خلال الجدول نرى أنه قد تم تقسيم الخدمات إلى خدمات تقدم للمنتج، وأخرى تقدم للمستهلك، تختلف من حيث درجة الملموسية وتنقسم إلى ثلاث مجموعات .

هذا التقسيم الثانوي للخدمات مشابه لفكرة أخرى تشير إلى أن السلع والخدمات تشكل وحدة متكاملة إذ أن معظم المنتجات التجارية تقع ما بين السلع الخالصة والخدمات الخالصة والقليل من تلك المنتجات التي يمكن تصنيفها على أنها سلع خالصة أو خدمات خالصة¹

كما يوجد لخاصية اللاملموسية عدد من الآثار التسويقية المهمة إذ يزيد غياب الأدلة المادية من مستوى عدم التأكد الذي يواجهه المستهلك عند الاختيار من بين خدمات متنافسة ولذلك فسوف يتضمن جزء هام من برنامج تسويق الخدمات خفض مخاطرة المستهلكين المدركة عن طريق بعض الوسائل مثل إضافة أدلة مادية وتطوير علامات تجارية قوية، والتي يمكن توضيحها في الشكل التالي: ²

الشكل رقم -1- : * بعض آثار لامادية الخدمات *

لامادية الخدمات



تؤدي بالزبائن إلى :

- 1 - مواجهة صعوبة في تقييم الخدمات المتنافسة
- 2 - إدراك وجود مستويات مرتفعة للمخاطرة
- 3 - التركيز بشدة على مصادر المعلومات الشخصية
- 4 - إتخاذ السعر أساسا لتقييم الجودة



ينتج عنها استجابة الإدارة من خلال :

- 1 - تقليل تعقيد الخدمات
- 2 - التشديد على الدلائل المادية
- 3 - تسهيل التزكية (التوصية) الشفهية
- 4 - التركيز على جودة الخدمات

المصدر : أدريان بالمر ، مبادئ تسويق الخدمات ، مرجع سبق ذكره ، ص 46

من خلال الشكل السابق يتضح أن لامادية الخدمات يمكن أن تؤدي بالزبائن إلى اتخاذ بعض الإجراءات ، مما يؤدي بالإدارة إلى اتخاذ بعض التدابير.

¹-أدريان بالمر، مرجع سبق ذكره، ص 46

²-نفس المرجع ، نفس الصفحة.

2 - التلازمية (عدم قابلية الفصل) :¹

ونعني بها درجة الارتباط بين الخدمة ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها أي من الصعب أحيانا فصل الخدمات عن شخصية البائع (مقدمها) لذلك فإن أداء خدمة معينة قد يحدث جزئيا أو كليا في لحظة ووقت استهلاكها ، فالسلع تنتج ثم تباع وتستهلك أما الخدمات فهي تباع ثم تنتج وتستهلك .

فالمستهلك عليه أن يشارك في إنتاج الخدمات في عدة حالات أحيانا حتى بدون معرفتها، وهذا على النقيض من إنتاج السلع المعمرة أو غير المعمرة فالعملاء لا يعرفون من يصنع المنتج.

إذ أنه في العديد من الحالات لا يستطيع المستهلك أن يحدد بدقة من يخدمه ، أما في معظم الأوقات فإن الخدمة لا يكن تقديمها إلا بوجود العميل فمن الصعب مثلا أن يتم تقديم خدمة قص الشعر عندما لا يوجد أحد في صالون الحلاقة، وهذا هو الاتصال الشخصي . والتزامن في الإنتاج والاستهلاك يعني أن إنتاج الخدمات قد يتأثر بالعامل الإنساني في ثلاث مستويات:

- البيئة التي تحدث فيها عملية الإنتاج والاستهلاك.

- الأشخاص المشاركين .

- العميل (المستهلك).

يوجد لخاصية التلازمية عدد من التأثيرات التسويقية المهمة على الخدمات يوضحها الشكل التالي:

الشكل رقم-2:-* بعض آثار عدم قابلية الفصل *

عدم قابلية الفصل



يؤدي بالزبائن إلى :

- 1-الاشتراك في إنتاج الخدمة
- 2- الاشتراك في استهلاك الخدمة مع مستهلكين آخرين
- 3- الاضطرار غالبا للانتقال إلى نقطة إنتاج الخدمة



ينتج عنها استجابة إدارية من خلال :

- 1-محاولة فصل الإنتاج عن الاستهلاك
- 2- إدارة التفاعل بين المستهلك والمنتج
- 3- تحسين نظم تقديم المعلومات

المصدر : أدريان بالمر ، مبادئ تسويق الخدمات ، مرجع سبق ذكره ، ص29

¹-هاني حامد الضمور ، مرجع سبق ذكره،ص 26-28

3- عدم التجانس في المخرجات (الاختلاف والتنافر)

من الصعب إيجاد معايير نمطية للإنتاج في حالة الخدمات على الرغم من استعمال أنظمة موحدة مثلًا كحجوزات السفر على الطائرة أو إعطاء سعر للتأمين على الحياة في شركات التأمين، فكل نوع من أنواع الخدمات لها طرق مختلفة في كيفية قياسها ، وعلى الرغم من محاولة العديد من المؤسسات الخدمية وضع معايير لمستوى مخرجاتها إلا أنه من الصعب عليها التأكد والاطمئنان من تقديم مستوى الجودة نفسه لمخرجاتها ، وكذلك من وجهة نظر المستهلك فإنه من الصعب عليه أن يحكم على الجودة قبل عملية الشراء ، وقد أصبح من الواضح أن المستهلك ليس فقط هدف مقدم الخدمة ولكنه أيضا يقوم بدور المشارك في عملية إنتاج الخدمة وهذا يجعل عملية توحيد المعايير أو مقاييس مخرجات الخدمات أمرا صعبا للغاية ، وهذا يثير عدد من التساؤلات:¹

- من يراقب أو يتحكم بالعميل؟

- من يخبر ويثقف العميل بما يجب عليه ويتوقع منه أن يعمل؟

- ما هو تأثير الوقت على جودة الخدمة ؟

ونعني بهذه الخاصية أيضا الصعوبة البالغة أو عدم القدرة في كثير من الحالات على تنميط الخدمات خاصة تلك التي يعتمد تقديمها على الإنسان بشكل كبير وواضح وهذا يعني ببساطة أنه يصعب على مقدم الخدمة أن يتعهد بان تكون خدماته متماثلة أو متجانسة على الدوام ، وبالتالي فهو لا يستطيع ضمان مستوى جودة معين لها مثلما يفعل منتج السلع وبذلك يصبح من الصعوبة على طرفي التعامل (مقدم الخدمة - المستفيد) التنبؤ بما ستكون عليه الخدمات قبل تقديمها والحصول عليها.²

4- القابلية للتلف :

بما أن الخدمة تمثل فعل أو تصرف فإنها تتلاشى وتنتهي سواء تم الاستفادة منها أو لم يتم وذلك لعدم إمكانية تخزينها والاستفادة منها لحين وقوع الطلب عليها وهذا بطبيعة الحال سوف يثير مشكلة أمام المؤسسة الخدمية.³

حيث يستطيع منتج السيارات مثلا غير القادر على بيع كل إنتاجه في الفترة الحالية الاحتفاظ بالمخزون لبيعه في فترة لاحقة وتكون التكاليف الهامة الوحيدة هي تكاليف التخزين وتكاليف التمويل وإمكانية تكبد الخسارة بسبب تقادم المخزون ، وعلى العكس من ذلك لا تتوفر لمنتج الخدمة العاجز عن بيع كل إنتاجه المنتج في الفترة الحالية فرصة الاحتفاظ به في فترة تالية فشركة الطيران مثلا التي تعرض مقاعد الرحلة للتاسعة صباحا متجهة من لندن إلى باريس لا يمكنها بيع أي مقاعد شاغرة بمجرد إقلاع الطائرة في الساعة التاسعة صباحا فالعرض الخدمي

¹-هاني حامد الضمور، مرجع سبق ذكره، ص29

²-بشير عباس العلق، حميد عبد النبي الطائي،تسويق الخدمات، دار زهران للنشر والتوزيع،عمان-الأردن،2007،ص45

³-محمود جاسم الصميدعي، مرجع سبق ذكره، ص29

يختلفي و المقاعد الشاغرة لا يمكن تخزينها لإشباع الزيادة في الطلب التي قد تحدث في الساعة العاشرة صباحا¹.

لذلك على المؤسسة أن تحدد أسباب عدم وقوع الطلب على الخدمة المقدمة لكي تتمكن من وضع المعالجات المناسبة أما في حالة وجود طلب مستمر فإن هذه الخاصية لا تشكل مشكلة لمقدم الخدمة، وحتى تتمكن المؤسسات الخدمية من تحقيق آثار عدم استقرار الطلب على خدماتها أن تقوم بما يلي² :

1- استخدام أنظمة الحجز المسبق لإدارة ومواجهة التغير في مستوى الطلب

2- تشكيل قوة عمل مؤقتة عند مواجهة التصاعد في الطلب .

3- تطوير أساليب الخدمات المشتركة (تقديم الخدمة لمجاميع).

4- إضافة منشآت لأغراض التوسع المستقبلي .

5- التسعير المختلف الذي ينقل الطلب من فترات تزايديه إلى فترات أخرى مثل : الحجز المسبق بأسعار أقل .

5- الملكية:

إن عدم انتقال الملكية تمثل خاصية واضحة تميز بين الإنتاج السلعي والإنتاج الخدمي وذلك لأن المستهلك له فقط الحق باستعمال الخدمة لفترة معينة دون أن يمتلكها مثل : غرفة في فندق أو مقعد في طائرة ، فالدفع يكون لهدف الاستعمال أو الاستئجار للشيء بينما في حالة شراء السلعة فالمستهلك له حق التصرف بها³.

لذلك فإنه على مقدم الخدمة أن يبذل جهدا خاصا من أجل أن لا يصاحب الخدمة صعوبة أو علامة معينة تعكس طابع معين عند ارتباطها مع المستفيد وذلك باستخدام الطرق التالية⁴:

1-يمكن لمقدم الخدمة أن يستخدم أسلوب التقدير والاحترام للمستفيدين ،لدفع هؤلاء إلى الإقدام على طلب خدماتها لاحقا ، هذا الأمر نجده واضحا في حالة شركات الطيران أو الفنادق أو الصحة والتي تهدف بعد ترويج هذه المنتجات إلى التكرار المستمر نحو اقتناء تلك الخدمات

2- يمكن للمؤسسات الخدمية أن تقوم بتكوين النوادي أو الجمعيات الخاصة لأعضائها أو للذين هم من العملاء المستمرين الأمر الذي يجعل هؤلاء يشعرون بالمشاركة في تلك الخدمات مثال ذلك

¹-أدريان بالمر ، مرجع سبق ذكره،ص ص 53-54

²-محمود جاسم الصميدعي ، مرجع سبق ذكره،ص 29

³-هاني حامد الضمور ،مرجع سبق ذكره، ص30

⁴-زكي خليل المساعد، تسويق الخدمات وتطبيقاته، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2005،ص49

قيام شركات الطيران العالمية المعروفة بتكوين نوادي خاصة لعملائها المترددين عليها بصفة مستمرة .

3- يمكن القيام بتقديم خدمات تحول مساوئ عدم وجود الملكية إلى محاسن ، كقيام أحد الاستشاريين باستخدام العمليات والمعرفة التي يمتلكها نحو تقليص التكاليف ويمكن للمؤسسات توظيف كادر يقوم بأعمال التصميم ولكن مع وجود جهة استشارية تقوم بتقديم خدماتها بهدف تخفيض التكاليف فتقدم الخدمة مقابل أجر معين .

المطلب الثالث: تصنيف الخدمات

يوجد للخدمات عدة تصنيفات منها المبسط ومنها المتعمق . فالتصنيف المبسط يعطينا صورة عامة عن الأنواع الشائعة للخدمات، بينما التصنيف المتعمق يتغلغل في نسيج الخدمات موضحا معالمها وخصائصها و طبيعتها.

1• التصنيف المبسط : هناك أنواع من الخدمات التي يمكن أن تصنف وفق هذا الأسلوب ، ومن أهمها الأسس التالية:¹

1-1- حسب نوع السوق (أو حسب الزبون) :

1-أ-خدمات استهلاكية : وهي الخدمات التي تقدم لإشباع حاجات شخصية مثل : الخدمات الصحية وخدمات النقل والاتصالات ، وتسمى أيضا بالخدمات الشخصية .

1-ب- خدمات صناعية : وهي الخدمات التي تقدم لإشباع حاجات المؤسسات مثل : الاستشارات الإدارية والخدمات المحاسبية وصيانة المباني والمعدات

وهناك خدمات يتم تقديمها لكل من المستهلكين النهائيين ومؤسسات الأعمال ، ولكن بأساليب وسياسات تسويقية مختلفة ومتباينة .

1-2- حسب درجة كثافة قوة العمل:

2-أ- خدمات تعتمد على قوة عمل كثيفة : مثل : خدمات الحلاقة ، خدمات التدريس ، والخدمات التي يقدمها الطبيب في عيادته

2-ب- خدمات تعتمد على المستلزمات المادية : مثل : خدمات الاتصالات ، خدمات النقل وخدمات البيع الآلي .

1-3- حسب درجة الاتصال بالعميل:

3-أ- خدمات ذات اتصال شخصي عال: مثل خدمات الطبيب، المحامي، التأمين.....

¹ -بشير عباس العلق، حميد عبد النبي الطائي، مرجع سبق ذكره، ص ص 46-47

- 3-ب - خدمات ذات اتصال شخصي منخفض: مثل خدمات الصراف الآلي، الخدمات البريدية...
3-ج- خدمات ذات اتصال شخصي متوسط: مثل خدمات مطاعم الوجبات السريعة، خدمات المسرح.

1-4- حسب الخبرة المطلوبة في أداء الخدمات:

- 4-أ- مهنية وتتطلب خبرة عالية مثل: خدمات الأطباء والمحامين، المستشارين الإداريين والصناعيين.
4-ب- غير مهنية مثل: خدمات حراسة العمارات، فلاحه الحدائق...

2• **التصنيف المتعمق:** توجد طرق أخرى يمكن اعتمادها لتصنيف الخدمات ومن أبرز هذه الطرق نذكر:

2-1- الخدمات القابلة للتسويق مقابل الخدمات الغير قابلة للتسويق:¹

يفرق هذا التصنيف بين الخدمات القابلة للتسويق وتلك الغير قابلة للتسويق والتي تعتبر البيئة الاجتماعية والاقتصادية أن من المرغوب توزيع المنافع بواسطة آليات غير معتمدة على السوق. ويندرج ضمنها العديد من الخدمات الحكومية المقدمة من أجل المنفعة العامة دون محاولة لتحصيل رسوم أو أجره عن الخدمة من المستفيدين، إذ ليس من الممكن أن تتقاضى سلطة محلية رسوما من الأفراد نظير استخدام ممر المشاة.

2-2- الخدمات المقدمة للمستفيد النهائي مقابل تلك المقدمة للمشتري الصناعي:²

تقدم خدمات المستفيد إلى الأشخاص الذين يستخدمون الخدمة لمتعتهم أو فائدتهم الخاصة ، حيث لا يترتب عن استهلاك الخدمة من قبل المستفيد النهائي أية منافع اقتصادية أخرى مثل: خدمات الحلاقة.

أما خدمات المشتري الصناعي فهي خدمات تقدم للمؤسسات الصناعية حيث تقوم باستخدامها لإنتاج شيء آخر ذي منفعة اقتصادية مثل: خدمات نقل البضائع التي تقدم للمشتريين الصناعيين الذين يضيفون قيمة لبضائعهم أو منتجاتهم التي ينتجونها من خلال توفير هذه المنتجات في أماكن الطلب عليها .

وهناك خدمات عديدة تقدم إلى المستفيد النهائي والمشتري الصناعي في نفس الوقت ويكون التحدي هنا هو القدرة على تكييف البرنامج التسويقي لتلبية الحاجات المتباينة لكل مجموعة من المستفيدين ، مثل : شركة الطيران التي تقدم خدمة هي في الأساس متشابهة لكل من سوق

¹-بالمردريان ،مرجع سبق ذكره،ص57

²- بشير عباس العلق،حميد عبد النبي الطائي، مرجع سبق ذكره، ص 49

المستفيد النهائي وسوق المشتري الصناعي إلا أنها قد تركز في السوق الأولى على السعر المنخفض وعلى الجودة في السوق الثانية

2-3- وضع الخدمة في عرض المنتجات الكلي :

معظم المنتجات هي عبارة عن تركيبة من السلع والخدمات، ويمكن تصنيف الخدمات وفقا للدور الذي تلعبه في إجمالي عرضها وتقديمها وهنا يمكن تحديد ثلاثة أدوار رئيسية:¹

أ- توجد خدمة خالصة أو صرفة عندما توجد أدلة قليلة على وجود عناصر ملموسة في تركيبة الخدمة مثل : الاستشارات الإدارية ، وإن وجدت العناصر الملموسة تكون مهمتها دعم الخدمة اللاملموسة مثل : الطائرة الملموسة التي تدعم بشكل أساسي خدمة النقل اللاملموسة .

ب- توجد خدمات أخرى مهمتها إضافة قيمة للسلعة الملموسة، ويمكن أن يعزز صانع السلع منتج المادي بخدمات إضافية مثل خدمات ما بعد البيع، كما يمكن أن تباع الخدمة كمنتج مستقل مثل: خدمة صيانة السيارات .

ج- أما المجموعة الثالثة فهي تضيف قيمة جوهرية مثل هذه الخدمات تسهل عملية إيصال السلع الملموسة إلى أماكن الطلب عليها، أو توفير وسائل أو تسهيلات ائتمانية من شأنها تمكين شراء السلع الملموسة مثل: القروض العقارية التي تسهل شراء المسكن .

2-4- مدى مشاركة المستفيد في عملية إنتاج الخدمة :²

هناك بعض الخدمات التي لا تقدم إلا من خلال المشاركة الكاملة للمستفيدين بينما خدمات أخرى لا تتطلب من المستفيد إلا دورا بسيطا لتحريك عملية إنتاج الخدمة .

ففي المجموعة الأولى مثلا تحتاج خدمات الرعاية الشخصية إلى مشاركة كاملة من قبل المستفيدين خلال عمليتي إنتاج وتقديم الخدمة وهي في الغالب عملية ذات طبيعة تفاعلية كما هو الحال : عندما يجيب زبائن مصفف الشعر على الأسئلة التي تطرح عليهم حول قصة الشعر المطلوبة أو التسريحة المناسبة.

أما بالنسبة للمجموعة الثانية فإن الأمر قد لا يتطلب مشاركة كاملة من قبل المستفيد من عملية إنتاج الخدمة، فالزبائن الذين يستمعون إلى موسيقى عبر الإذاعة لا يحتاجون إلى أي مشاركة للحصول على الخدمة.

¹-بالمر أدريان، مرجع سبق ذكره، ص ص 60-61

²-بشير عباس العلق، حميد عبد النبي الطائي، مرجع سبق ذكره، ص ص 52-53

2-5- نمط تقديم الخدمة :¹

هناك جانبان لتقديم الخدمة نفرق بينهما :

- 1 - ما إذا كان تقديم الخدمة يتم على أساس مستمر لكن ضمن سلسلة من العمليات المنفصلة
- 2 - ما إذا كان تقديم الخدمة يتم بشكل عرضي أو في إطار علاقة مستمرة ما بين مورد الخدمة والمستفيد.

بخصوص النقطة الأولى المتعلقة باستمرارية تقديم أو عرض الخدمة ، فإنه يمكن تشخيص مجموعة أولى من الخدمات التي تشتري فقط عندما تكون هناك حاجة لها ، كسلسلة من العمليات المنفصلة ، وقد تشتري بشكل نزوي أو بدون أي جهد يبذل في البحث أو التقصي عنها قبل شرائها مثل خدمات التاكسي والمقاهي ، كما قد تكون خدمات متخصصة وعالية القيمة ، تشتري عند الحاجة إليها مثل : خدمات دفن الموتى .

كما أن هناك خدمات يكون من غير المعقول وغير العملي توفيرها على أساس عرضي ، وإنما يحصل ذلك عندما تقف طرق الإنتاج حائلاً أمام توفير الخدمة فقط عند الحاجة إليها . فمن غير العملي مثلاً : توفير خط هاتف لمسكن فقط عندما يحتاج صاحب المسكن إلى إجراء مكالمة هاتفية .

وفي بعض الحالات يكون من الأمور المعقولة والمقبولة توفير عنصر مركزي للخدمة من خلال العلاقة المتواصلة ما بين مورد الخدمة والمستفيد ، إلا أنه لا بأس من توفير منافع خدمية إضافية في حالة حاجة المستفيد إليها مثال : الخط الهاتفي هو العنصر المركزي للخدمة في إطار علاقة متواصلة ، بينما المنافع الإضافية تأتي عندما يطلب العميل نداءات خاصة عند الحاجة.

2-6- نمط الطلب :²

يمكن تصنيف الخدمات طبقاً لنمط الطلب الزمني عليها ، فلا يوجد إلا القليل من الخدمات التي يكون الطلب عليها ثابتاً على مر الزمن . فالكثير من الخدمات يكون الطلب عليها تبايناً ومتذبذباً . فقد يكون التذبذب على مدى يومي مثل : تقديم الأكل السريع في مراكز المدن وقت الغداء ، أو على مدى أسبوعي مثل : الطلب العالي على خدمات السلع السكك الحديدية أيام نهاية الأسبوع ، وقد يكون الطلب موسمياً مثل : الفنادق والمتاجر في الأعياد ، أو دورياً مثل : خدمات القرض العقاري ، وقد يكون غير متوقع إطلاقاً مثل : خدمات صيانة المباني بعد حدوث زلزال .

2-7- الخدمات المعتمدة على الأفراد مقابل الخدمات المعتمدة على المعدات :³

¹- نفس المرجع، ص ص55-56

²- بشير عباس العلق، حميد عبد النبي الطائي، مرجع سبق ذكره، ص ص 57-58

³- بالمر أدريان ، مرجع سبق ذكره، ص65

تتضمن بعض الخدمات طرق إنتاج معتمدة بكثافة شديدة على العمالة مثل : خدمات التعليم والصحة . كما يمكن تقديم خدمات كثيرة بقدر ضئيل جدا من التدخل الإنساني مثل مواقف السيارات.

إن إدارة الخدمات المعتمدة على العمالة يمكن أن تختلف للغاية عن إدارة الخدمات المعتمدة على الأجهزة والمعدات. ففي حين يمكن بوجه عام برمجة المعدات لنتج أداءا ثابتا ومستمرًا ، يحتاج الأفراد إلى استقطابهم وتدريبهم ومراقبتهم بعناية . وتسمح الخدمات المعتمدة على العمالة عادة إجراء تكييف وتطوير أكبر للخدمات لكي تلبي احتياجات الزبائن .

2-8- الخدمات المعتمدة على العمليات مقابل الخدمات المعتمدة على النتائج¹:

في بعض الأحيان قد تكون نتيجة العملية أكثر أهمية من العملية ذاتها . وينطبق ذلك بصفة خاصة على الخدمات التي تصون وتحافظ على أصول الفرد المالية والمادية ، مثلا في ورشة تصليح السيارات يمكن أن يتضمن تصليح سيارة أحد الزبائن كثيرا من العمليات غير المرئية ، إلا أنه بخلاف اللقاء القصير الذي يحدث عند تسليم السيارة واستلامها ، لا يشاهد الزبون إلا القليل جدا من عملية تقديم الخدمة ، ومن المحتمل أن يكون اهتمامه منصبا على ما إذا كان أداء السيارة سيكون مرضيا بالنسبة له .

غير أنه عند الذهاب للسينما ليس له نتيجة واضحة فيما عدا النتيجة المتمثلة في اكتساب معرفة بالفيلم ، فيترتب على ذلك منطقيا أن معايير التقييم بالنسبة للسينما ستعتمد على العمليات

2-9- أهمية الخدمة بالنسبة للمستفيد²:

إن بعض الخدمات تشتري بشكل دائم ، وقد تكون هذه الخدمات واطئة القيمة وتستهلك بشكل سريع وهي في الغالب تشتري بشكل نزوي دون دراسة ودون دراسة وتمحيص مسبقين ، هذه الخدمات قد لا تمثل إلا جزءا بسيطا من إجمالي مصروفات المستفيد ويطلق على هذه الخدمات اسم الخدمات السريعة ومثال ذلك خدمة عرضية في مركز التسلية . وفي الطرف الآخر نجد خدمات تدوم طويلا ولا تشتري بشكل نزوي كما أنها لا تشتري إلا بعد دراسة متأنية مسبقة ومن الأمثلة على ذلك الرحلات السياحية المتكاملة.

المطلب الرابع : أهمية الخدمات.

ازدادت أهمية الخدمات في الآونة الأخيرة عما كانت عليه في السابق لأسباب عديدة أهمها:³

1-ارتفاع نسبة العاملين في قطاع الخدمات حيث تشير الدراسات إلى أن أكثر من ثلثي (2/3) مجموع القوى العاملة في العالم تعمل في قطاع الخدمات

¹-بالمر أدريان، مرجع سبق ذكره،ص65

²-بشير عباس العلق، حميد عبد النبي الطائي ، مرجع سبق ذكره، ص 59

³-زكريا عزام،مبادئ التسويق الحديث بين النظرية و التطبيق، دار الميسرة للنشر والتوزيع،عمان الأردن،2008،صص58-59

- 2- ارتفاع نسبة مساهمة الخدمات في الناتج القومي الإجمالي حيث تشير الإحصائيات أن الخدمات ساهمت بحوالي 72% من الناتج القومي الإجمالي لاقتصاد الإتحاد الأوروبي .
- 3- الزيادة في أعداد السلع التي تحتاج إلى خدمات ، فسلع الكمبيوتر والأدوات المنزلية تحتاج إلى خدمات متخصصة مثل : خدمات التركيب والصيانة
- 4- ارتفاع مستويات الدخل في الكثير من دول العالم حيث جعلت هذه الدخل الإضافية الإنفاق على الكثير من الخدمات أمرا ممكنا وميسورا.
- 5- التغييرات التكنولوجية التي حدثت في مؤسسات الأعمال ، فالتسويق الإلكتروني واستخدام التكنولوجيا أدى إلى زيادة الخدمات المدعمة لهذه الأنشطة .

المطلب الخامس: أبعاد الخدمة

يمكن اعتبار العرض الخاص بالخدمة على أنه حزمة من الأنشطة التي تنطوي على الخدمة الأساسية أو الخدمة الجوهر، والتي تعرف أيضا على أنها : المنفعة الرئيسية التي يرغب المستهلك في الحصول عليها . ومجموعة من الخدمات الإضافية أو الخدمات التكميلية الداعمة والتي تهدف إلى تدعيم وتعظيم قيمة الخدمة الأساسية من خلال أشياء أخرى ضرورية للحصول على خدمة متكاملة.¹

وقد شبه "كريستوفر لوفلوك" أبعاد الخدمة بزهرة أطلق عليها تسمية زهرة الخدمة . ففي المؤسسات الخدمية الفاعلة تكون الزهرة متفتحة وأوراقها نضرة ، أما في المؤسسات الخدمية الضعيفة فإن الزهرة تكون ذابلة وأوراقها كذلك حتى لو افترضنا أن قلب الزهرة يكون متماسكا ، مما يؤشر على عجز المؤسسة عن تقديم خدمات تكميلية داعمة وحيوية بالنسبة للمستهلك خصوصا في ظل المنافسة الشديدة أي عندما يكون الجوهر شيئا نمطيا متاحا في كل مكان ، بينما الخدمات التكميلية الداعمة هي الأهم في عملية تقديم الخدمة.²

المطلب السادس : جودة الخدمة.

تناول المؤلفون الجودة وعرفوها بالآتي:³

• حيث عرفها (zeithmal & bitner): هي تقديم خدمة ممتازة أو متفوقة عن توقعات الزبائن.

¹-محمد عبد العظيم أبو النجا ، التسويق المتقدم،الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية-مصر ،2008، ص148

²بشير عباس العلق وحميد الطائي ،مبادئ التسويق الحديث ، مدخل شامل ، دار اليازوري العلمية، عمان- الأردن، 2009، ص ص 144-145

³-نظام موسى سويدان، عبد المجيد البروراي، إدارة التسويق في المنظمات غير الربحية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان-الأردن 2009 ص ص 45-46

• أما هارفي (Harvey) فقد عرفها : الجودة هي سلوك ، موقف ، حال ولسان المؤسسة يقول بأنها لن ترضى بأقل من أفضل خدمة سواء لذوي الصالح أو الزبائن أو المساهمين أو حتى زملاء العمل.

ولجودة الخدمة بعدان اثنان وكلاهما مهم بالنسبة للمستفيد من الخدمة وهما :¹

1-الجودة الفنية: وتشير إلى الجوانب الكمية للخدمة بمعنى الجوانب التي يمكن التعبير عنها بشكل كمي

2-الجودة الوظيفية: وهي تشير إلى الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى المستفيد من الخدمة.

فلو أخذنا على سبيل المثال الخدمة المقدمة من قبل ميكانيكي سيارات نجد أن المستفيد من هذه الخدمة قد ينظر إلى المعدات والآلات والأدوات وقطع الغيار التي يستخدمها الميكانيكي في صيانة السيارة أو تصليحها ، كما ينظر إلى مهارات وخبرات الميكانيكي ، بهدف تقييم الجودة الفنية لخدمة الصيانة .أما سلوك العاملين في ورشة الصيانة ومظهرهم وأسلوب تعاملهم مع المستفيد وكذا أسلوب تقديم خدمة الصيانة ذاتها وهي أمور يصعب قياسها بشكل كمي فهي تمثل مكونات الجودة الوظيفية لخدمة الصيانة.وعلى الرغم من صعوبة تقييم المستفيدين لجودة الخدمة فإن هناك إجماعا بين الباحثين في مجال الخدمات ، بأن جودة الخدمة ما هي إلا "قياس لمدى تطابق مستوى الجودة المقدمة (الجودة الفعلية أو المدركة من قبل الزبون) مع توقعات المستفيد (الجودة المتوقعة)" ، فتقديم خدمة ذات جودة يعني في المحصلة النهائية أن تكون الخدمة متوافقة مع توقعات المستفيد .²

وتشير الدراسات والأبحاث إلى قيام الزبائن بتقييم جودة الخدمة من خلال المعايير التالية:³

• **الوثوق بها والثبات:** أي القدرة عل أداء الخدمة بشكل موثوق فيه، وكذلك أدائها بدرجة عالية من الدقة والثبات والتماثل، ويعبر هذا المعيار عن أداء الخدمة بشكل سليم من أول مرة، ويعتبر من أهم المعايير بالنسبة للمستفيد.

• **التلبية والاستجابة:** ويشير هذا المعيار إلى القدرة على تقديم خدمة تشبع حاجات ورغبات متلقيها بصورة سريعة ، مثل تقديم خدمة الوجبات السريعة أو خدمة البريد السريع .

• **الثقة :** ويعني امتلاك الموظفين للمعرفة وحسن المعاملة ، وكذلك قدرتهم على بعث الثقة في نفوس المستفيدين من الخدمة ، مما يؤكد على ضرورة وجود موظفين مهرة يمكنهم معاملة العملاء بشكل متميز ، ويكون لديهم القدرة على جعل هؤلاء العملاء يشعرون بالثقة في المؤسسة التي يمثلونها .

¹ -بشير عباس العلاق وحميد عبد النبي الطائي ، مبادئ التسويق الحديث ، مرجع سبق ذكره، ص 154

² -نفس المرجع ، نفس الصفحة . -

³ -أبو النجا محمد عبد العظيم ، مرجع سبق ذكره، ص ص 111-112

• **التعاطف :** العناية بالعملاء وإعطاء كل منهم الاهتمام الكافي بصورة شخصية ، وينطوي ذلك على ضرورة أن يعرف موظفو المؤسسة كل عميل باسمه ، وأن يقوموا بإجراء اتصالات دائمة معهم وأن يكون لديهم معرفة كاملة بحاجاتهم ومتطلباتهم الخاصة بالشكل الذي يظهر مدى تعاطف الموظف مع عميله و عمق علاقته به

• **الجوانب الملموسة :** ويعني الدليل المادي للخدمة ، حيث تنطوي الخدمة على بعض المكونات أو الأجزاء الملموسة مثل : التسهيلات المادية ، الأدوات والتجهيزات المستخدمة في أدائها وتقديمها للعميل، كالأدوات والتجهيزات التي تتوافر في عيادة طبية وماكينات الصراف الآلي الموجودة لدى البنوك

المبحث الثاني : ماهية الخدمة الإلكترونية .

تعد شبكة الانترنت أهم تطور حدث في السنوات الأخيرة بالنسبة لتحسين إنتاجية الخدمات ، ففي التسعينات كان هناك قدر كبير من التكهّنات حول العواقب المحتملة للتطورات الحادثة في الانترنت على الخدمات أما اليوم فنحن نتعامل بشكل روتيني مع الانترنت كجانب طبيعي في تقديم الخدمات ، وبالنسبة لبعض القطاعات ربما يكون للأشخاص الأصغر سنا معرفة محدودة فقط بآليات تقديم الخدمات البديلة .

المطلب الأول: مفهوم الخدمة الإلكترونية

تعرف الخدمة الإلكترونية بأنها " التأسيس لخلق خدمة الزبون على الشبكة على أن يكون هذا التأسيس وسيلة للمنافسة والتأثير في عالم الانترنت " ¹.

وتعرف في إطارها الواسع على أنها تنطوي على تقديم خدمة عبر وسائل وشبكات الكترونية كالانترنت ، إذن مفهومها واسع ولا يقتصر على مزودي الخدمات فقط فهو يركز بالدرجة الأساس على العميل وقد يكون مفهوم موجه للعميل حيث أن نطاق الخدمة الإلكترونية يتضمن التفاعل بين نوعين من القنوات الصاعدة والنازلة ، فالمؤسسة سواء كانت في القطاع العام أو الخاص فهي تتفاعل مع عملائها /مواطنيها في القناة النازلة بينما تتفاعل مع مورديها /مزوديها في القناة الصاعدة وتتضمن الأنواع المختلفة من التفاعل جميع أو قسم من النشاطات التالية ²:

¹-محمد نور صالح الجدايه، التجارة الإلكترونية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان -الأردن، 2008،ص 98
²-بشير عباس العلاق، الخدمات الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة -مصر، 2004، ص ص 64-65

أ-التبادلات التفاعلية المستندة للمعلومات

ب- تفاعلات التفاوض

ج- تدفقات الترويج

د- تدفقات السلعة/الخدمة

إن التصور حول الخدمة الإلكترونية أنها أوسع من كونها مجرد خدمات تكنولوجيا المعلومات أو خدمات الويب بينما تتضمن الخدمة الإلكترونية جميع الخدمات المبنية على تكنولوجيا المعلومات المتاحة عبر الشبكات الإلكترونية فهي أيضا تشمل على الجوانب التالية:¹

1-منتج الخدمة

2- بيئة الخدمة

3- تقديم/توصيل الخدمة

من خلال التحدث عن الانترنت وما تقدمه لمقدمي الخدمات تظهر منافع الخدمة الإلكترونية مثل:²

* تسمح شبكة الانترنت لمقدمي الخدمات بأداء أشياء كانوا يؤدونها فعلا ولكنها تمكنهم من تقديم خدمتهم على نحو أكثر كفاءة فالمؤسسات التي تتلقى طلبيات من الزبون الكترونيا وتسمح بالسداد الكترونيا أيضا تقلل كلا من حجم العمل الورقي الذي كان يتم التعامل معه وأيضا زمن الانتهاء من عمليات الطلب والسداد .

* يمكن لمؤسسات الخدمات أن تستخدم الانترنت لتصبح أكثر فعالية في تزويد الزبائن بأنواع الخدمات التي يفضلونها، ومصدقا لذلك لم تؤدي إلى خفض التكاليف بل سمحت أيضا للعملاء بالحصول على منافع ومزايا قيمة جديدة مثل : الكشوف البنكية في أي وقت من اليوم، وإخطارات تحذيرية عندما يوشك حسابهم أن يصبح مكشوبا .

* السماح بظهور خدمات جديدة تماما مثل خدمات الموسيقى القابلة للتنزيل.

* تساعد في الوصول إلى زبائن كان من الممكن أن يعتبروا في الماضي بعيدا المنال حيث تستطيع الفنادق الصغيرة المستقلة الآن الوصول بسهولة أكبر بكثير من للزبائن عبر البحار كما يمكن للجامعات أن توفي طلابا مستهدفين بوضوح عبر البحار بمقرراتهم الدراسية.

¹-بشير عباس العلق، الخدمات الإلكترونية بين النظرية والتطبيق ، مرجع سبق ذكره، ص 65

²-أدریان بالمر ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 250-252

المطلب الثاني: التحول إلى الخدمة الإلكترونية

إنه لأمر منطقي القول بأن المؤسسة سواء كانت سوق سلع أو خدمات فإن المكونات والعناصر الملموسة والمحسوسة تلعب دورا محوريا في الحصول على العميل وتحقيق رضاه وإبقاءه مواليا وراضيا حيث ينقسم العرض السوقي للمؤسسة إلى أربع مكونات أو عناصر هي:¹

- 1-المنتج المادي
- 2- منتج الخدمة
- 3- بيئة الخدمة
- 4- تقديم / توصيل الخدمة

وإذا ما نظرنا إلى صناعة السيارات من هذا المنظور فإن باستطاعتنا تشخيص السيارة على أنها منتج مادي بينما منتج الخدمة يتألف من الضمان والصيانة والتمويل وما شابه ذلك فمنتج الخدمة عبارة عن محور الأداء الذي يشتريه العميل حيث تدفق الأحداث في منتج الخدمة يضمن حصول العميل على المنتج الذي يفضله ويمثل معرض السيارات وما يحتويه من سيارات معروضة للبيع عنصر بيئة الخدمة بينما يشمل عنصر تقديم /توصيل الخدمة على اختيار السيارة للقيادة والصفقة البيعية ومواعيد التصليح والتفاوض وغيرها وبالإمكان اعتبار تقديم/توصيل الخدمة بمثابة عملية شراء السيارة.²

ولو كانت الصناعة هي التعليم في حالة جامعة مثلا فإن المنتج المادي قد تكون الشهادة أو الدبلوم بينما منتج الخدمة يكون مجالات الدراسة أو تعيين المكان المناسب للطالب في الصف المدرسي وغير ذلك أما بيئة الخدمة فتشمل على قاعات التدريس ومنازل الطلبة الداخليين والمطاعم والملاعب الرياضية بينما عنصر تقديم الخدمة يتضمن الأداء التدريسي وجدول المراقبة والامتحانات والتعليمات الجامعية وحفل التخرج وغيرها . ومع تحول الانترنت إلى قناة تسويقية بديلة قابلة للتطبيق وقيام الأعمال باستغلال قوة الشبكات الالكترونية شهد العديد من عناصر ومكونات الخدمة تحولا إلى "الخدمة الإلكترونية " ففي صناعة السيارات أصبح من الممكن اليوم شراء سيارة من خلال الانترنت حصريا وتوصيلها مباشرة إلى مسكن المشتري.³

كيف تحولت عناصر ومكونات الخدمة على الانترنت

لقد أصبحت عناصر منتج الخدمة مثل الضمان ، التأمين والتمويل سهلة المنال عبر الانترنت كما أن الموقع الشبكي التابع لمؤسسة تصنيع السيارات يوفر معلومات تفصيلية عن السيارة ويستخدم إضافة لذلك صورا وأشرطة فيديو رقمية بات يحل محل بيئة الخدمة التقليدية المتمثلة بمعرض السيارات وتلك المعروضة للبيع وهكذا تم استبدال هذه البيئة المادية ببيئة رقمية أما بعض عناصر تقديم الخدمة مثل الصفقة البيعية والتفاوض فقد تم استبدالها بعمليات أبسط مثل عمليات الخدمة الذاتية التي يتولاها العميل وكلاء مقارنة الأسعار ونماذج تحديد السعر من قبل العميل

¹- بشير عباس العلق،الخدمات الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، مرجع سبق ذكره ،ص75

²-نفس المرجع، نفس الصفحة.

³-نفس المرجع ، نفس الصفحة.

وغيرها وإذا كان بعض عناصر تقديم الخدمة كاختبار السيارة للقيادة و عملية التصليح يبقى على وضعه في القناة التقليدية فإن الكثير من العناصر تم تحويلها.¹

إلا أنه من الأهمية التأكيد على أن التحول ليس تحولا بسيطا من طرف لآخر واستبدال عنصر بعنصر آخر فطبيعة عناصر "الخدمة الإلكترونية" تختلف بشكل جوهري عن الخدمة التقليدية فالخدمة الإلكترونية تمنح العملاء رقابة وسيطرة أكبر، كما أن عناصر الخدمة الإلكترونية تشمل العديد من خصائص الخدمة الذاتية، ناهيك عن كون بيئتها مختلفة تماما وأن عمليات تقديم/توصيل الخدمة الإلكترونية مختلفة، وهذه الاختلافات تمثل تحديات علاوة على أنه من الصعب إدارتها، آخذين بعين الاعتبار حقيقة كون عدد من المؤسسات يعمل في القناة التقليدية والقناة الإلكترونية معا، وعليه فإن لهذه المؤسسات عناصر خدمة تقليدية قائمة جنبا لجنب مع عناصر الخدمة الإلكترونية.²

إن التطورات التكنولوجية والتطور التكنولوجي يساهم كل منهما في عملية التحول إلى الخدمة الإلكترونية بثلاث طرق متداخلة مهمة هي:

1- تغيير المنتج المادي إلى منتج خدمة:³

كان لظهور الشبكات والقنوات الإلكترونية كوسيلة توزيع مبتكرة تأثير كبير على المنتجات الرقمية وتلك المستندة للمعلومات فالمنتجات المادية كأجهزة الرد على الهاتف التي صارت اليوم بكل سهولة تستبدل بخدمات الرد على الهاتف التي تقدمها شركات الاتصالات. ومثلا تسويق الكتب المطبوعة أصبح يستبدل بتسويق الكتب الإلكترونية من خلال اللجوء إلى خدمات الاشتراك لأن لهذا التحول من عناصر المنتجات المادية لعناصر الخدمة الإلكترونية الصافية أو التامة مضامين جوهرية فيما يتعلق ببناء علاقات وثيقة مع العميل واستكشافات فرص وأسواق جديدة خصوصا في مجال المنتجات الرقمية وتلك المستندة للشبكات والمعلومات .

2- تكوين وسطاء خدمة:⁴

أدى التحول من المنتجات المادية إلى منتجات الخدمة إلى تكوين وسطاء خاصين بالخدمة، إما مؤسسات جديدة مثل مؤسسات الكتاب الإلكتروني وكشركات مثل التي توصل خدمات البرمجيات مباشرة إلى سطح المكتب، علاوة على ذلك فإن التطور السريع في التقنيات وتعقيدها جعل من الصعب على المؤسسات تركيب وإدامة تقنيات بمستوى من الرقي الدائم والمتجدد أو تقديم خدمات معلوماتية بالاعتماد على إمكانياتها الخاصة بها، هذه الحالة دفعت بالعديد من المؤسسات إلى

¹- بشير عباس العلق،الخدمات الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 76

²-محمد أحمد سمير، التسويق الإلكتروني، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2009، ص99

³-بشير عباس العلق، الخدمات الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص79

⁴-نفس المرجع، ص80

الاستعانة بمزودين خارجيين للحصول على خدمات مستندة للتكنولوجيا بما في ذلك الخدمة الإلكترونية وبالفعل يوجد اليوم عدد كبير من مزودي خدمة التطبيقات وقد أدى هذا التطور النوعي لبروز مزودي خدمة أكفاء ومهنيين من الطراز الأول ، واللذين يقودون اليوم عملية التحول إلى اقتصاد مستند للخدمة الإلكترونية مثل: شركات الاتصالات السلكية واللاسلكية ومزودي خدمات الإنترنت.

3- تكوين أسواق جديدة : ¹

أدى الارتباط الشبكي الهائل واسع الانتشار إلى تكوين أسواق ومؤسسات جديدة لا حصر لها ومن الأمثلة البارزة على هذا النوع من الأسواق الجديدة منها المزادات الإلكترونية في قطاع التجارة الإلكترونية ما بين المستهلكين أنفسهم (c2c) وما بين منشآت الأعمال نفسها (B2B)، وما بين منشآت الأعمال والعملاء (B2c) ، هذه جميعها أمثلة على خدمة الكترونية نتيجة للارتباط الشبكي .

4- تأثير التكنولوجيا: ²

كما يلعب التطور الحاصل في مضمار التكنولوجيا دورا محوريا في تعزيز وتأکید أهمية الخدمة الإلكترونية من خلال تكوين فرص جديدة فعلى سبيل المائل تساهم التطورات الحالية كالهواتف النقالة ومساعدتي البيانات الشخصية في تسهيل الإيصال الفوري (في الوقت الحقيقي) للمعلومات إلى العملاء في الوقت والمكان المحددين من قبلهم إضافة إلى التطورات الحاصلة في تكنولوجيا قواعد البيانات ، والتفتيح عن البيانات ، هذه التطورات مجتمعة تتيح المجال للمؤسسات لتزويد العملاء بنظم ذاتية ما لصفة الشخصية ذات استجابة فورية (في الوقت الحقيقي) ومن خلال تفاعل بعيد . ومع تنامي اقتناص المؤسسات للفرص التي توفرها التطورات التكنولوجية للحصول على الميزة التنافسية تبدأ كال جديدة من الخدمة الإلكترونية بالظهور مما يوفر ملائمة أكبر وخدمات دعم أكثر فاعلية للعملاء .

5- أثر توقعات العميل: ³

تساهم عملية التحول إلى الخدمة الإلكترونية في زيادة وتعزيز توقعات العميل بصدد الخدمة الإلكترونية التي يتطلع للحصول عليها ، فالعميل في ظل مثل هذه التطورات التكنولوجية النوعية الهائلة لن يقبل إلا بخدمة الكترونية تفوق حتى أفضل توقعاته ، هذه التوقعات بدورها تدعم الحاجة لمزيد من الكفاءة والفعالية في مجالات الاتصال بالعملاء مما يؤدي لتركيز أكبر على الخدمة الإلكترونية ضمن المؤسسة في القطاعين العام والخاص معا . إن التأثير الإيجابي لتوقعات العملاء

¹-محمد أحمد سمير ، مرجع سبق ذكره، ص 101

²-محمد أحمد سمير ، مرجع سبق ذكره ، ص 102

³-نفس المرجع ، نفس الصفحة.

على نمو الخدمة الإلكترونية يجد أصدائه في العديد من مبادرات الخدمة الإلكترونية (الحكومة الإلكترونية)

المطلب الثالث : اللقاءات الخدمية وعملية إنتاج الخدمة الإلكترونية

1/ اللقاءات الخدمية:¹

لقد طرأ تطور كبير على أسلوب استخدام مؤسسات الخدمات للانترنت للتعامل مع زبائنها لعدة أسباب حيث تتأثر مدى قدرة المؤسسات على استخدام الانترنت في اللقاءات الخدمية بنوعية الخدمة محل الدراسة حيث أن بعض الخدمات يكون واضحاً أن دور اللقاءات المباشرة بين البشر سيكون دائماً جوهرياً فيها وفي الأحوال التي تتطلب فيها عملية الخدمات اتصالاً مباشراً بجسم الزبون مثل : الكثير من الخدمات الطبية وتكون إمكانات التدخل بواسطة الحاسب الآلي ضئيلة جداً ماعدا توفير خدمات دعم مثل حجز المواعيد من أجل طبيب أو خدمة تشخيص عن بعد ، وقد تتضمن الخدمات تنفيذ العمليات على أصول الزبون المادية مثل : أعمال تصليح السيارات .

لقد بلغ تطور الانترنت أقصاه في مجال الخدمات البحثية ذات المكونات الملموسة القليلة حيث يمكن أداء كثير من الخدمات المعلوماتية "البحثية" كخدمات توفير حسابات الادخار البنكية ، والمعلومات عن أسعار الأسهم من خلال عدد قليل جداً من اللقاءات الشخصية بين الزبون وموظفي المؤسسة - إن وجدت - ويمكن أن تؤثر اللقاءات المنجزة بواسطة الحاسب الآلي على اللقاءات التقليدية وجهاً لوجه بعدد من الطرق :

1- من الممكن أن يلغي استخدام الحاسب الآلي بالكامل الحاجة إلى اللقاء وجهاً لوجه فعلى سبيل المثال : تستخدم إحدى شركات الطيران موقعها على الانترنت لإلغاء حاجة عملائها إلى الاتصال المباشر لحجز تذكرة على رحلاتها الجوية .

2- يمكن أحياناً استخدام الموقع الإلكتروني لتوعية زبون ما قبل اللقاء وجهاً لوجه ، على سبيل المثال أظهرت دراسة لممارسي مهنة الطب كيف أن انخراط المريض في لقاءات خدمية افتراضية من خلال الانترنت غير طبيعة لقائهم الأساسي مع الطبيب وشكل تحديات بالنسبة لممارسي مهنة الطب من حيث العلاقات بين الطبيب والمريض وحكمهم المهني .

3- من الممكن أن يستطيع مقدم الخدمة تقديم مجموعة أوسع بكثير من إمكانيات اللقاء على سبيل المثال تسمح الصيرفة عبر الانترنت وماكينات الصراف الآلي بانجاز الكثير من المعاملات البنكية في وقت ومكان مناسبين للعميل .

كثيراً ما يكون ممكناً برمجة الأجهزة والماكينات لتوفير مجموعة من الخدمات بشكل يعتمد عليه، وعلى نحو ما كان يحدث لو أن اللقاء كان مرتكزاً على منتج خدمة حيث تقدم مؤسسات

¹-أدريان بالمر ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 266-285

الاتصالات الهاتفية الآن مجموعة واسعة من الخدمات الهاتفية الآلية (كخدمات اعتراض المكالمات) التي يمكن أدائها بتكلفة أقل وبمستويات اعتمادية أعلى مما لودعت الحاجة لاستخدام مشغلين بشريين .

اللقاءات الآلية يمكن أن تمنح بعض الزبائن شعورا بأنهم متحكمون في اللقاء بدرجة أكبر كما يمكن أن يشعر كثير من مستخدمي الخدمات بعدم الارتياح إزاء الخدمات المؤداة بواسطة حاسب آلي ويفضلون عليها اللقاءات وجها لوجه .

إن التفاعل بواسطة الحاسب الآلي يجب أن تأخذ في الاعتبار كل مراحل اللقاء الخدمي حيث يمكن تحديد عدد من المراحل في اللقاء الخدمي الإلكتروني النموذجي :

*مرحلة الوصول:قد تتضمن هذه المرحلة وصول الزبائن إلى حاسب آلي متصل بشبكة الانترنت

*مرحلة الدخول:في هذه المرحلة يعرف المستهلكون مؤسسة الخدمات بأنفسهم مثلا من خلال تسجيل اسم مستخدم أو رقم إثبات الشخصية. كيف يوازن مقدم الخدمة بين متطلبات سهولة الدخول المتسمة بالتناقص أحيانا والحاجة للأمن والخصوصية.

*مرحلة التشخيص : يقدم المستهلك نفسه ويجب أن يتعرف النظام على احتياجاته في أسرع وقت ممكن على سبيل المثال : ينبغي أن يتمكن الموقع الإلكتروني لأحد البنوك من تحديد ما إذا كان زائر الموقع يريد إجراء تحويل أم الاطلاع على تفاصيل حسابه أم طلب معلومات على خدمات أخرى

*مرحلة تقديم الخدمة: وفيها يتم الوفاء باحتياجات العميل (مثلا تتم طباعة كشف لمعاملات الحساب المنجزة حديثا)

*مرحلة الخروج: أثناء هذه المرحلة يخرج العميل بشكل آمن من نظام أداء الخدمة .

2/عمليات إنتاج الخدمة:¹ تتضمن عمليات إنتاج الخدمة ما يلي:

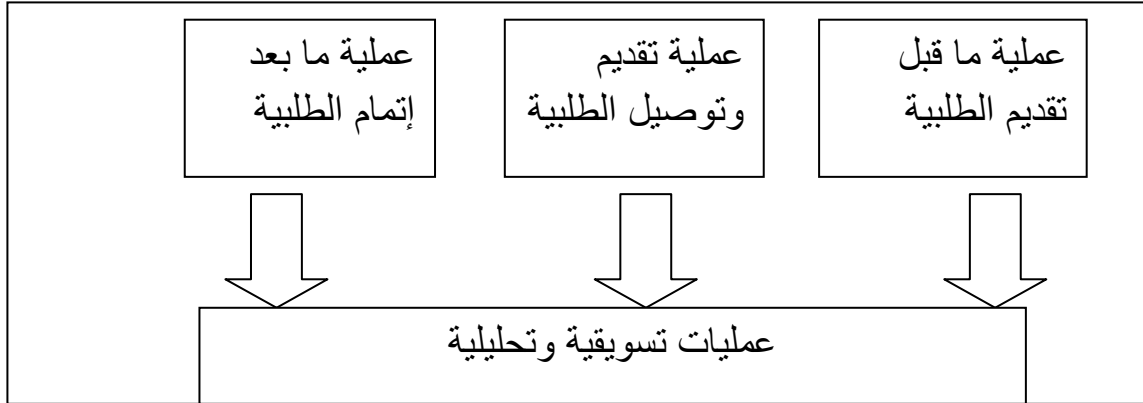
1-عملية ما قبل تقديم الطلبية.

2-عملية تقديم الطلبية وتوصيلها .

3-عملية ما بعد إتمام الطلبية .

¹بشير عباس العلق، الخدمات الإلكترونية ، مرجع سبق ذكره، ص ص 69-70

الشكل رقم 3-: *تمودج عمليات إنتاج الخدمة الإلكترونية *



المصدر :بشير عباس العلق ، الخدمات الإلكترونية،مرجع سبق ذكره ، ص69

1-عملية ما قبل تقديم الطلبية: وتتضمن الخطوات التالية :

أ-حث وتشجيع العملاء على زيارة الموقع الشبكي

ب- يقوم العميل بزيارة الموقع :

*بحث عن عرض خدمي

* توجيه أسئلة/ استفسارات حول الخدمة من خلال البريد الإلكتروني، الفاكس...

*يستقر رأيه على الخدمة المطلوبة

* يقوم بطلبها الكترونيا .

ج- يستجيب موظفو المؤسسة لاستفسارات العميل ما قبل تقديم الطلبية .

2- عملية تقديم وتوصيل الطلبية: وتتضمن الخطوات التالية

أ-يتم تقديم الطلبية بشكل فعلي .

ب- يتم تحويل المبلغ المطلوب :

*من خلال عملية الدفع على الخط

*من خلال عملية الدفع خارج الخط

ج-تقوم الشركة بإرسال إشعار الكتروني بقبول أو رفض طلبية العميل

د- تقوم المؤسسة بتوصيل السلعة أو الخدمة حيث يوجد العميل ويكون التسليم الكترونيا في حالة الخدمة الإلكترونية وماديا في حالة الخدمات المادية.

هـ- الحصول على التغذية العكسية من خلال البريد أو الهاتف أو البريد الاعتيادي.

3- عملية ما بعد إتمام الطلبية: وتتضمن الآتي

أ-قد يتم إلغاء الطلبية :

*قبل التسليم (إلغاء الشحنة مثلا)

*بعد التسليم (عملية المسترجعات)

المطلب الرابع: جودة الخدمة الإلكترونية

يتم التأكد من جودة الخدمة الإلكترونية عبر العمليات أنفة الذكر عن طريق خطوات نوعية وسنحاول توضيح ذلك تباعا :¹

1-جودة الخدمة الإلكترونية ضمن عملية ما قبل تقديم الطلبية :

1-أ-سرعة ودقة التوقيت:

•مدى قدرة مزود الخدمة على الإجابة على استفسارات وتساؤلات الزائر للموقع الشبكي ، فالإجابة السريعة والفورية تعني سرعة ودقة التوقيت .

•عندما يكون مزود الخدمة مخططا أو مجاريا في سرعة التوقيت فإن من شأن ذلك إثارة إعجاب وتقدير الزائر .

1-ب- اللباقة وحسن المعاملة:

•هل استجابات العاملين في المؤسسة تتم باللباقة وحسن المعاملة.

•هل سلوك التعامل مع الزائرين للموقع إيجابيا ومعبرا عن تقدير واحترام من قبل مزود الخدمة تجاه الزائرين

1-ج- الدقة:

•هل المعلومات المقدمة للزائر صحيحة أم غير صحيحة

•هل يمكن الوثوق بدقة المعلومات لاتخاذ القرار الصائب من قبل الزائر .

•هل المعلومات المقدمة كافية وشفافية ودقيقة وفق إدراكات المنتفع بها .

2-جودة الخدمة الإلكترونية ضمن عملية تقديم وتسليم الطلبية

2-أ- سرعة ودقة التوقيت : في معالجة الطلبية وتوصيلها للعميل .

2-ب- الدقة : في معالجة الطلبية ودقة توصيلها للعميل .

¹-محمد أحمد سمير ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 94-95

2-ج- الاعتمادية : هل يمكن الاعتماد على المورد في معالجة الطلبية وتوصيلها وفق ما أراده العميل .

2-د- الأمن : هل تتم معالجة الطلبية وتوصيلها بشكل آمن خصوصا فيما يتعلق بالدفع الإلكتروني وسرية المعلومات والتعاملات الأخرى .

2-هـ- القدرة على الوصول : هل يتم الوصول بسهولة ويسر وبأقل التكاليف .

2-و- الاستجابة : هل يستجيب المورد لطلبات وحاجات العميل بالدقة والأمان والسهولة والسرية والشفافية التي يتوقعها العميل .

2-ز- اللباقة : هل يلتقي العميل معاملة جيدة ولائقة من قبل المورد وهل سلوك العاملين يعبر عن تقدير واحترام العاملين

3- جودة الخدمة ضمن عملية ما بعد إتمام الطلبية

3-أ- الدقة : هل تمت الصفقة بالدقة التي أراها وتوقعها العميل فعلا .

3-ب- سرعة ودقة التوقيت : هل تحقق هذا المعيار فعلا من وجهة نظر العميل ووفق ادراكاته .

3-ج- جودة الخدمة: هل الخدمة التي تحصل عليها العميل تتطابق مع توقعاته وتطلعاته

المطلب الخامس: الفرص والتحديات .

توفر الخدمة الإلكترونية فرصا هائلة وتحديات هائلة أيضا في الانتفاع من هذه الفرص من قبل المنظمات العاملة في أسواق التجارة الإلكترونية ما بين منشآت الأعمال والعملاء (B2c) وما بين منشآت الأعمال نفسها (B2B) بالإضافة إلى قطاعات تعاملات الحكومة مع المواطنين (G2c) والتعامل الحاصل ما بين الحكومة ومنشآت الأعمال (G2B) .

1/ الفردية والمنتج المفصل نحو الزبائن (العملاء):¹

ينطوي مفهوم المنتج المفصل نحو الزبائن في سياق الخدمة الإلكترونية على عملية استهداف قوى العملاء كجزء من مجموعة أو قطاع سوقي ، بينما تنطوي الفردية على عملية تسويق مباشر من شخص لآخر على أساس العميل كفرد، والواقع أن المبادرتين معا تعتمدان بشكل كبير على جمع المعلومات والبيانات عن العميل وقد ساهمت التطورات التكنولوجية الهائلة في تكوين قيمة ينتفع بها العملاء وفي بناء المساواة بينهم .

كما تساهم التطورات في تمكين المؤسسات من تشخيص كبار عملائها وتكوين قيمة تنتفع بها مجموعة العملاء هذه من خلال الفردية والمنتج المفصل نحو الزبائن ، مثل استطلاعات العملاء

¹ -بشير عباس العلق، الخدمات الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص ص 83-84

ومستودعات البيانات التي باتت تفتح أفقا وفرصا هائلة لتوفير خدمة الكترونية شخصية ، وذلك للاحتفاظ بالعملاء المستهدفين وزيادة قيمة العملاء على مدى حياتهم .

أما في حالة اعتماد مبادرات الفردية والمنتج المفصل نحو الزبائن على معلومات غير موثوقة فإنها لن تكون أكثر من مجرد وسائل تحايل و خدع رخيصة ، علاوة على ذلك فإن هذه المبادرات إذا ما استندت على معلومات مجمعة دون معرفة العميل المسبقة فإن من شأن ذلك أن يؤدي إلى حالة من انعدام الثقة . فقد أوضحت بعض الدراسات أن مبادرات الفردية والمنتج المفصل نحو الزبائن قد تؤدي إلى المزيد من المخاطر المدركة الإجمالية في أداء التعاملات على الخط مع العملاء ، خصوصا في المجالات الكثيفة الخدمة (مثل الخدمات المالية)

وعليه فإن التحدي الذي يواجه المؤسسات في عصر الخدمة الإلكترونية يكمن في كيفية استخلاص منافع تقنيات الفردية والمنتج المفصل نحو الزبائن دون المساوئ والإخفاقات الخطيرة التي ترافقها .

2/ إدارة مخاطر الخصوصية والأمن:¹

بدأت مخاطر الخصوصية والأمن تظهر بمثابة مخاوف وحالات قلق في عصر الخدمة وما لم يتم معالجتها بشكل صحيح فإنها ستمثل تهديدا خطيرا لإمكانية تطبيق الخدمة الإلكترونية وتعرف مخاطر الخصوصية بأنها عبارة عن تخوف وقلق العميل من أن المعلومات التي أدلى بها من قرارة نفسه حول نفسه إلى المسوق إما من خلال إجراء تعامل أو الإجابة عن أسئلة استبيان أو من خلال الإبحار في الموقع الشبكي العائد للمؤسسة ، قد يُساء استخدامها من قبل المسوق . أو مخاطر الأمن التي تشير أن طرفا ثالثا قد يحصل على معلومات شخصية أو مالية عن العميل دون معرفته وهو يقوم بإجراء تعامل على الخط ، أو أن طرفا ثالثا قد يعترض أو يعرقل تعاملاته على الخط .

وفي بيئة الأعمال الإلكترونية تسبب مخاطر الخصوصية والأمن مخاوف تفوق جميع المخاوف المترتبة ليس فقط بالنسبة للعميل وإنما أيضا بالنسبة للمسوقين ولهذا فإن هذه المخاطر والمخاوف تؤثر ليس فقط على قبول العملاء للخدمة الإلكترونية وإنما تؤثر أيضا على تصميم الخدمة الإلكترونية .

فالدعاية السائدة حول حالات سرقة المعلومات عن بطاقات الائتمان وهجمات قرصنة الانترنت على حسابات وخدمات تجري على الخط ، وإساءة استخدام المعلومات من طرف مسوقين بارزين ، أدى إلى زيادة إدراك العملاء ومخاوفهم من هذه المخاطر ، وبالرغم من وجود مخاطر مشابهة في مجال التعاملات في العالم الواقعي إلا أن هناك مخاوف مفرطة وإحساس أكبر بالقلق وعدم الثقة في التعاملات التي تجري على الخط .

¹-محمد أحمد سمير ، مرجع سبق ذكره، ص ص 103-104

3/الحكومة الالكترونية والفجوة الرقمية :¹

تمثل الخدمة الالكترونية كنزا هائلا ومفتاحا أكيدا لتعظيم وتحسين عمليات الحكومة إلا أنها تخلق أيضا تحديات كبيرة للحكومة بسبب الفجوة الرقمية وإذا كانت الحكومة الأمريكية قد أنفقت ما يزيد عن 4 مليارات دولار على مبادرات الحكومة الإلكترونية عام 2001 ولا تزال تعاني من مشاكل الفجوة الرقمية ، فكيف الحال إذن مع الحكومات التي لا تمتلك مثل هذه المبالغ الهائلة والتي تعاني من فجوة رقمية لا مثيل لها . فالفجوة الرقمية تقف حائلا أمام التطبيق الكفء والفعال للحكومة الالكترونية في أي مكان من العالم والفجوة الرقمية تعني أمورا كثيرة في مقدمتها الآتي:

•الافتقار إلى بنية تحتية شبكية متكاملة على مستوى البلد برتمه

•تدني نسبة المستخدمين للانترنت من المواطنين وارتفاع أسعاره مع انخفاض مستوى دخل الفرد

•انخفاض نسبة اختراق الحاسوب لقطاعات المواطنين وعدم الإلمام بكيفية استخدام الانترنت بالنسبة لكثير من المواطنين .

•الغياب الواضح للمواقع المتخصصة لتنشيط التجارة و الصيرفة الالكترونية وتبادل المعلومات والبيانات وأساليب استرجاعها وهو ما يعرف بالبنية التحتية لممارسة الأعمال وتبادل المعلومات بالانترنت سواء مع الحكومة أو مع غيرها .

•عدم توفر البنية التحتية للاتصالات

•عدم وجود حوافز مغرية تدفع الأفراد للعمل الالكتروني ، فلا يوجد فروق جوهرية في الأسعار بين التسويق الالكتروني والتقليدي .

•عدم سن الأنظمة والقوانين والتشريعات المنظمة للأعمال الالكترونية

•المعوقات الاجتماعية والنفسية التي تمثل اللغة وعدم الثقة والخوف من فقدان مراكز القوة والسيطرة على المؤسسات وارتفاع حالة عدم الثقة بين المواطنين والحكومات والأنظمة . •احتكار وسيطرة الحكومات على الخدمات الضرورية في الانترنت وهواتف وشبكات الاتصال وذلك لإحكام الرقابة والأمن مع تعقيدات صارمة وبيروقراطية كاتمة للتغيير والإبداع.

كما أن هناك خطوات ينبغي إتباعها ومستلزمات ينبغي توفيرها للتقليل من حجم الفجوة الرقمية ومحاولة كسرها لاحقا ومن أبرزها ما يلي :

1- العمل على إنشاء حاضنات حكومية لمشروعات واقتصاد المعرفة .

2- قيام الحكومات بإنشاء مراكز بحوث وتطوير مشاريع رائدة للعلوم والتكنولوجيا على مستوى القطاعين العام والخاص

¹-بشير عباس العلق، الخدمات الالكترونية ، مرجع سبق ذكره ، ص87-88

3- العمل على تكوين ربط الكتروني بين مؤسسات ودوائر الحكومة المختلفة (G2G) وبينها وبين المواطنين (G2c)، وبين المواطنين وقطاع الأعمال (G2B).

4- العمل على توحيد البيانات وهنا لابد من ضرورة العمل على توحيد المعايير في جميع ، دوائر ومؤسسات الحكومة بما في ذلك نماذج الطلبات والبرمجيات واستخدام الحواسيب .

5- العمل على إنشاء قواعد تكنولوجية لعمليات الترميز والتشفير وذلك للتأكد من أن استخدام هذه التكنولوجيا سوف يكون ملائماً وبالإمكان تحويل المعلومات والبيانات وترميزها للحفاظ على سريتها .

6- العمل على توفير الموارد البشرية القادرة على إدارة الحكومة الالكترونية فلكي تستطيع الحكومات تقديم خدمات الكترونية ذات جودة عالية وبتكاليف بسيطة لابد من تشغيل العاملين القادرين على التعامل مع هذه التكنولوجيا والحفاظ على مستويات عالية من المهارات والقدرات من خلال عقد برامج تدريبية نوعية .

المطلب السادس : مستويات الخدمة الالكترونية¹

كما تناولنا في المبحث السابق فإن الخدمة تتألف من جوهر الخدمة والخدمات التكميلية الداعمة، ويتم تجسيدها على شكل زهرة مؤلفة من جوهر تحيط به أوراق ، هذه الأوراق هي الخدمات التكميلية . وفي عصر الانترنت صار معظم أوراق الزهرة معتمدا على المعلومات ، وأصبح بالإمكان تقديمها الكترونيا من خلال وسائل متعددة مثل : الهاتف ، الفاكس والانترنت بدلا من تقديمها بشكل مادي ، وعندما يكون الجوهر نفسه مستندا للمعلومات فإن بالإمكان تقديمه أيضا من خلال القنوات الالكترونية ، ومن بين الخدمات التكميلية لدينا :

1-المعلومات والاستشارة

2- استلام الطلبات

3- الضيافة ، حماية ممتلكات العميل والاستثناءات .

4- إعداد الفواتير والدفع .

1-سعد غالب ياسين وبشير عباس العلاق، الأعمال الالكترونية، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان- الأردن، 2005 ص ص

1-المعلومات والاستشارة:

إن المواقع المصممة بشكل بارع توفر ثروة من المعلومات التي يحتاجها العملاء حول المؤسسة وخدماتها ، كما أن البعض من المواقع توفر تسهيلات المخاطبة التي تتيح للعملاء فرصة التحدث إلى بعضهم البعض ، ولا تقتصر المعلومات على العملاء فحسب بل ينبغي أيضا توفيرها للقائمين على تقديم الخدمة من خلال منحهم فرصة الوصول السهل إلى المعلومات الملائمة المرتبطة بمسؤولياتهم ومهام أعمالهم .

2-استلام الطلبات :

تقديم الطلبات بشكل شخصي أو عبر الهاتف أو البريد هي أساليب مازالت تستخدم على نطاق واسع ، ولكن مفتاح تحسين الإنتاجية وجودة عمليات إدخال الطلبات يكمن في تقليص الوقت والجهد من قبل كلا الطرفين ، وهذا ما يمكن تحقيقه اليوم من خلال استخدام المواقع الشبكية في تقديم الطلبات ويلاقي هذا رواجا كبيرا بين صفوف العملاء على اختلاف أنواعهم ، فشركات الطيران مثلا : تشجع العملاء على التحقق من جداول السفر والقيام بإجراءات الحجز بأنفسهم .

3-الضيافة ، حماية ممتلكات العميل والاستثناءات :

تساهم عناصر الضيافة وحماية ممتلكات العميل في المساعدة على جعل زيارات العملاء أكثر متعة ، من خلال معاملتهم كضيوف مرحب بهم والاهتمام بتلبية حاجاتهم ورغباتهم ، أما الاستثناءات فهي تتضمن الطلبات الخاصة وحل المشاكل،وتساهم تكنولوجيا المعلومات في تخزين مثل هذه الطلبات وتميرها إلى الإدارات المختصة كما تساهم في تسريع عملية حل المشاكل من خلال تسريع الإجراءات وتقليص الوقت والجهد اللازمين للاهتمام بالطلبات الخاصة وتسريع معالجتها وكذلك معالجة الشكاوي والمشاكل .

4-إعداد الفواتير والدفع :

إن العملاء يرغبون في أن تكون الفواتير وكشوفات الحساب واضحة ومتضمنة معلومات مفيدة ومرتبطة بشكل يوضح بسهولة كيفية حساب مفرداتها للوصول إلى إجمالي المبلغ المدفوع فمثلا: تقوم اليوم عدة سلاسل فندقية بعرض فاتورة الحساب من على شاشة التلفزيون الداخلي الموجود في غرف النزلاء وذلك لتمكينهم بشكل مسبق من الاطلاع عليها والتحقق منها والمصادقة أو الاعتراض عليها قبل مغادرة الفندق بفترة كافية .

خاتمة:

أصبحت عملية توصيل أو تسليم الخدمة تتم عبر تقنيات الاتصال المختلفة بدلا من الاتصال الشخصي المباشر ومع تحول الانترنت إلى قناة تسويقية بديلة قابلة للتطبيق، شهد العديد من عناصر ومكونات الخدمة تحولا إلى "الخدمة الإلكترونية". فالإتصال والتواصل مع العملاء والاستجابة لطلباتهم بالكامل أصبح يتم عبر الشبكات في الوقت الحقيقي ، أما بعض عناصر تقديم/توصيل الخدمة مثل الصفقة البيعية والتفاوض فقد تم استبدالها بعمليات أبسط مثل عمليات الخدمة الذاتية .

ومن المهم التأكيد على أن هذا التحول ليس تحولا بسيطا من طرف إلى آخر أو استبدال عنصر بعنصر آخر ، فطبيعة عناصر الخدمة الإلكترونية تختلف بشكل جوهري عن الخدمة التقليدية ، حيث أن عناصر الخدمة الإلكترونية تشمل العديد من خصائص الخدمة الذاتية ناهيك عن أن بيئة الخدمة الإلكترونية مختلفة تماما . وعمليات تقديم وتوصيل الخدمة الإلكترونية هي الأخرى مختلفة وهذه الاختلافات تمثل تحديات علاوة على أنه من الصعب إدارتها إذا أخذنا بعين الاعتبار أن بعض المؤسسات تعمل في القناة التقليدية والقناة الإلكترونية معا .

الفصل الثاني

الفصل الثاني

الحكومة الالكترونية

مقدمة الفصل الثاني:

تستأثر مبادرات الحكومة الالكترونية ضمن الحكومة ، والتي تركز على المواطنين بإهتمام منقطع النظير من قبل الأكاديميين والممارسين وصناع القرار، في قطاعات الاقتصاد المختلفة لما تحمله هذه المبادرات من وعود واتجاهات ، يرى كثيرون أنها سترك آثارها النوعية الايجابية على مجمل حياة المواطنين والحكومات والأعمال ، وتدل هذه المبادرات على أنها تسهل على المواطنين الحصول على خدمة ذات جودة عالية من الحكومات الفيدرالية أو المحلية ، ناهيك عن مساهمتها في تقليص التكاليف المترتبة على تقديم مثل هذه الخدمات للمواطنين، وجعل الحكومة أكثر شفافية ووضعها تحت طائلة المسائلة أمام المواطنين .

حيث يتبادر إلى الذهن عند سماع عبارة الحكومة الالكترونية، قيام هذه الحكومة بجميع الأعمال الموكلة إليها ، عن طريق الانترنت والأنترنات وهو خاطئ لأنه لا يمكن لأي حكومة حول العالم أن تدير موارد بلد ما وتحويل عملها بالكامل إلى العمل عبر الانترنت.

المبحث الأول: ماهية الحكومة الالكترونية .

نظرا لأن حجم القطاع الحكومي يشكل نسبة كبيرة من إجمالي القطاعات الاقتصادية في أغلب دول العالم ،وكون التعامل مع القطاع الحكومي لا يقتصر على فئة دون غيرها بل يعم كل المواطنين والمقيمين والمؤسسات وغيرها .

وكون هذا التعامل متعدد في نوعيته ووسائله وكيفيته ونماذجه باختلاف إجراءاته وخطوات تنفيذه وأماكنها بين أروقة الحكومة لمختلف دوائرها جاء مفهوم الحكومة الالكترونية كوسيلة مثلى للحكومة حتى تتمكن من رعاية مصالح الجمهور من أفراد ومؤسسات الكترونية باستخدام التكنولوجيا المتطورة دون حاجة طالب الخدمة إلى التنقل بين الإدارات .

وهذا ما سنحاول إيضاحه في هذا المبحث

المطلب الأول: مفهوم الحكومة الالكترونية.

حتى نتمكن من استيعاب مفهوم الحكومة الالكترونية يجب أولا معرفة معنى الحكومة بشكل عام، حيث أن الحكومة في الواقع مزيج متغير من الأهداف والمهام والتشكيلات الإدارية حيث تقدم الحكومة خدماتها عبر العديد من القنوات كالمصارف العامة ومكاتب البريد ومكاتب الضرائب... الخ¹

كما أنه هناك تعاريف أخرى²:

- 1- نشاط أو عملية ونعني بذلك نشاطات الدولة وتقديم السلع والخدمات إلى المواطنين .
- 2-أداة إدارية للتنفيذ تستطيع بموجبها الدولة تنفيذ السياسة العامة لها وتحقيق متطلبات المجتمع التي تعجز المؤسسات الخاصة عن تقديمها
- 3- كنظام تعني مجموعة القوانين والأنظمة واللوائح والممارسات والعلاقات والتقنيات والعادات التي تظهر في أي وقت وفي أي اختصاص من أجل تنفيذ السياسة العامة .
- 4- مجموعة من الوظائف الأساسية التي يقوم بها مديرو الإدارة العليا والتي تتمثل في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة وذلك من أجل :

*إتباع الحاجات الأساسية للمواطنين

*أداء الخدمات العامة التي يجب أن تؤدي يوميا

*تنفيذ مختلف القوانين واللوائح التي تختص بها أجهزة الدولة التنفيذية

¹ -محمود حسين الوادي، المعرفة والإدارة الالكترونية ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان -الأردن، 2010، ص 305
² -محمد الصيرفي ، إدارة الأعمال الحكومية ، مؤسسة هورس الدولية للنشر والتوزيع ، الاسكندرية -مصر، 2005، ص ص 7-8

5- يقصد بالحكومة كافة هيئات الحكم في الدولة كما قد يقصد بها جميع الهيئات المسيرة لنظام الحكم في الدولة ولهذا يتصرف معنى الحكومة إلى السلطات العامة في الدولة أي:

*السلطة التشريعية: التي يناط بها سن القوانين .

*السلطة التنفيذية: التي تتولى وضع هذه القوانين موضع التنفيذ.

*السلطة القضائية: التي تتولى تطبيق هذه القوانين على ما يطرح عليها من منازعات.

أما مفهوم الالكترونية فإنه:¹

يقصد بها " عملية التقاء بين الحاسوب وشبكات الاتصال وإلكترونيات المستهلك"

بعد أن قمنا فيما سبق بشرح معنى الحكومة وبعدها معنى الالكترونية بشكل مختصر ،نعطي بعض المفاهيم للحكومة الالكترونية ، حيث أن مفهومها يكتنفه الغموض والإرباك لدرجة أن الكثير من الناس والمنظمات صار يعتقد أن المفهوم نظري وغير قابل للتطبيق،بينما يرى آخرون من بين اللذين أسأوا فهم هذا المفهوم أن الحكومة الالكترونية لا تعدوا كونها إدارة عامة مسؤولة عن تقديم خدمات الكترونية محددة لعدد محدود من المواطنين القادرين على دفع ثمن الخدمات الفريدة.²

حتى نكون واضحين فإن مفهوم الحكومة الالكترونية مفهوم جديد قابل للتطبيق على أرض الواقع، وهناك حكومات حققت نجاحات ملحوظة في تطبيقه وإن كان ذلك بمستويات متفاوتة،فالحكومة الالكترونية يكمن جوهرها في تغيير طريقة تفاعل الناس والمنظمات مع الحكومة. فمفهوم الحكومة الالكترونية يقر بضرورة قيام هذه الحكومة بتنظيم نفسها ليس حول الدوائر الحكومية البيروقراطية كما هو الحال في حالة الحكومة التقليدية، وإنما حول الأعمال والفعاليات واحتياجات المواطنين من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.³

من كل ما سبق فإنه توجد في الأدب الإداري محاولات متعددة لتعريف الحكومة الالكترونية وتحليل أبعادها ومبرراتها تنطلق جميعها من مداخل مختلفة لكنها ترتبط بصفة عامة بخيط منهجي يتمثل في فكرة أن الحكومة الالكترونية:

*تعني ببساطة إنتاج المعلومات وتوزيعها بالخدمات الالكترونية خلال 24 ساعة في سبعة أيام في الأسبوع بطريقة تركز على تلبية احتياجات المواطنين والأعمال.⁴

¹-محمد الصيرفي ، الإدارة الالكترونية ، دار الفكر الجامعي ، الاسكندرية -مصر ،2006، ص 16

²- بشير عباس العلق، الخدمات الالكترونية، مرجع سبق ذكره، ص255

³- نفس المرجع ، ص256

⁴-محمد أحمد سمير، الإدارة الالكترونية، دار الميسرة للنشر والتوزيع ، عمان -الأردن، 2009، ص79

*عرفت بأنها بصفة أساسية نقل نشاط الحكومة إلى شبكات الحاسبات الآلية بحيث يمكن الاعتماد على هذه الشبكات والاستفادة منها عند أداء هذا النشاط وبحيث يتم تنظيم قيام الدولة والتعامل مع المواطنين من خلال استخدام هذه الشبكات.¹

*الحكومة الالكترونية تطبيق لتقنية المعلومات والاتصالات لتحقيق الكفاءة والشفافية و صحة المعلومات وتبادلات المعلومات داخل الحكومة وبين الحكومة والمؤسسات الفرعية التابعة لها وبين المواطنين والمؤسسات العامة والمنظمات غير الحكومية وتقرير قدرة المواطنين في الوصول إلى المعلومات واستخدامها.²

*هي وسيلة مثلى للحكومات تمكنها من رعاية مصالح مواطنيها من أفراد ومؤسسات الكترونيا باستخدام التكنولوجيا المتطورة دون حاجة طالب الخدمة إلى التنقل بين إدارات الحكومة وإنجاز المعاملات بين المؤسسات الحكومية الكترونيا واختزال الروتين وتقليل الوقت وتحقيق العدالة والدقة في تنفيذ الإجراءات الحكومية.³

*عبارة عن نشاط اقتصادي يتولى مهام توصيل الخدمات العامة الالكترونية المتكاملة على الخط للمواطنين والمنظمات وإضافة قيمة حقيقية يشعر بها هؤلاء المندفعون بالإضافة لتكوين علاقات تفاعلية مع المواطنين أفرادا كانوا أو مؤسسات من خلال تزويدهم بخدمات عبر نمطية تتناسب مع خصوصية وفراة حاجاتهم و رغباتهم وتطلعاتهم.⁴

*الحكومة الالكترونية بكل بساطة الانتقال من تقديم الخدمات والمعاملات العامة من شكلها الروتيني إلى الشكل الالكتروني عبر الانترنت.⁵

*هي وسيلة من الوسائل التي تخدم الحكومة الالكترونية الحقيقية بمعناها القانوني والإداري لتوصيل المعلومات والخدمات وتسويق السلع للمستفيدين منها عبر شبكة الانترنت وأجهزة الحاسوب.⁶

*كما أنها وببساطة إنتاج وتقديم الخدمة العامة باستخدام الوسائل الالكترونية حيث تتوزع أنشطة الحكومة الالكترونية على ثلاث مجالات مهمة وهي:⁷

1-علاقة الحكومة بالمواطن (G2c)

2- علاقة الحكومة بالحكومة (G2G)

1--أحمد محمد غنيم ، التسويق والتجارة الالكترونية ، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع ، المنصورة -مصر، -2009ص-114

2-محمود حسين الوادي، مرجع سبق ذكره ، ص306

3-جمال داود سليمان ، اقتصاد المعرفة ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2009،ص122

4-بشير عباس العلق،الخدمات الالكترونية بين النظرية والتطبيق، مرجع سبق ذكره ،ص256.

5-علاء عبد الرزاق السالمي ، الإدارة الالكترونية ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان-الأردن ، 2006 ،ص88

6-نفس المرجع، نفس الصفحة .

7-ياسين سعد غالب ، التجارة الالكترونية ، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان -الأردن،2004، ص 19

3- علاقة الحكومة بالأعمال (G2B)

*أسلوب جديد ومتطور ، بل حتى أنها ثروة تقنية معلوماتية قادت إلى نقلة نوعية في تقديم الأجهزة الحكومية عن طريق شبكة الانترنت وأجهزة الحاسوب الآلي بدلا من الأسلوب البيروقراطي ، أي أن الخدمات والسلع والمعلومات التي اعتاد المواطنون مراجعة الأجهزة الإدارية من أجل الحصول عليها أصبحت تصلهم إلى منازلهم ومكاتبهم عن طريق التحاور الالكتروني عبر أجهزة الحاسوب الموصلة بالانترنت .¹

كما عرفها البنك الدولي بأنها :

استخدام تقنية المعلومات من شبكات محلية وانترنت من قبل الحكومة لتقديم الخدمات المناطة بتلك الأجهزة للمستفيدين بأسلوب أصدق وأدق بعيدا عن البيروقراطية .²

كما عرفت بأنها الانتقال من إنتاج وتقديم الخدمة من شكلها الروتيني إلى استخدام الوسائل الالكترونية ، مع التنبيه على أن الحكومة الالكترونية لا تعني قيام الحكومة بجميع أعمالها عبر الانترنت ، وإنما الأمر قاصر على الخدمات التي تقدمها الحكومة مثل دفع الضرائب ، تسجيل وتجديد الرخص والتصاريح ، استخراج شهادات الميلاد إلى غير ذلك من الأنشطة التي تؤدي إلى رفع مستوى الخدمات الحكومية وتسهيل الحصول عليها .³

كما يمكن تعريف الحكومة الالكترونية بأنها:

تطبيقات ICT لتحسين عمليات الحكومة بمعنى إعادة هندسة الخدمات باستخدام التكنولوجيا عبر الانترنت ، كما تعمل الحكومة على تسويق خدمات الانترنت كالتجارة والأعمال الالكترونية التي يعتبرها البعض قلب الحكومة الالكترونية حيث يتم من خلالها تنظيم المجتمع وتحويل الخدمات الورقية إلى الكترونية .⁴

بينما يرى بوليتينو (BOLLETTINO) أن الخدمة الالكترونية التي يتطلع إليها المواطنون سواء كانوا أفرادا أو مؤسسات والتي يُفترض بأي حكومة الكترونية فعالة تقديمها وتوصيلها إلى هؤلاء المواطنين ، ينبغي أن تكون حصيلة التقاء ثلاث مدارس فكرية هي :⁵

1-مدرسة تكنولوجيا المعلومات : وهي المدرسة التي تنادي بضرورة تفعيل الخدمة من خلال استخدام كافة تقنيات المعلومات لتوصيلها إلى المواطنين بكفاءة فعالة وبالوقت الحقيقي .

¹-خليل ناصر ، التجارة والتسويق الالكتروني ، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان - الأردن 2009 ص97

²- محمد الصيرفي ، الإدارة الالكترونية ، مرجع سبق ذكره ، ص59

³-نفس المرجع ، نفس الصفحة .

⁴-فريد راغب النجار، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق ،الدار الجامعية ، الاسكندرية -مصر، 2007 ،ص37

⁵-بشير عباس العلق ، الخدمات الالكترونية ، مرجع سبق ذكره، ص ص 256-257.

2-مدرسة إبداع الإدارة : وهي المدرسة التي تنادي بضرورة إحداث تغييرات تحويلية في مفهوم الإدارة والتحول من الإدارة التقليدية إلى إدارة التغيير والابتكار ويرى أنصار هذه المدرسة أن الخدمات الالكترونية يجب أن تتوافق مع مفاهيم معينة مثل : إدارة العلاقة بالعميل ، وتسويق العلاقة والتوجه بالمواطن وغيرها من المفاهيم التي تضع المواطن في قمة اهتمامات التنظيم .

3- مدرسة إعادة اختراع الحكومة : وهي المدرسة التي تؤمن بإعادة اختراع الحكومة من خلال إحداث تغييرات في أساليب وإستراتيجيات تفاعل الحكومة مع المواطنين وأن تكون خدمات الحكومة للمواطنين مستندة إلى مبادئ وأسس العدالة والإنصاف والديمقراطية والشفافية والمساءلة والمشاركة في اتخاذ القرارات ، كما تؤمن هذه المدرسة بمبدأ التسويق المجتمعي ، حيث ينبغي تسويق خدمات الحكومة بما يحقق الأهداف السلمية للمجتمع

ومن خلال ما سبق فإن الحكومة الالكترونية كان لها بدايات اهتمت كل الحكومات خلال القرن الماضي بالعديد من القضايا التنموية إما بسبب تأثير العولمة أو بسبب تأثير التكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبالتحديد:

*الاهتمام ببناء نظم للمعلومات الإدارية.

*إنشاء قواعد للبيانات.

*الاهتمام بنظم دعم القرارات .

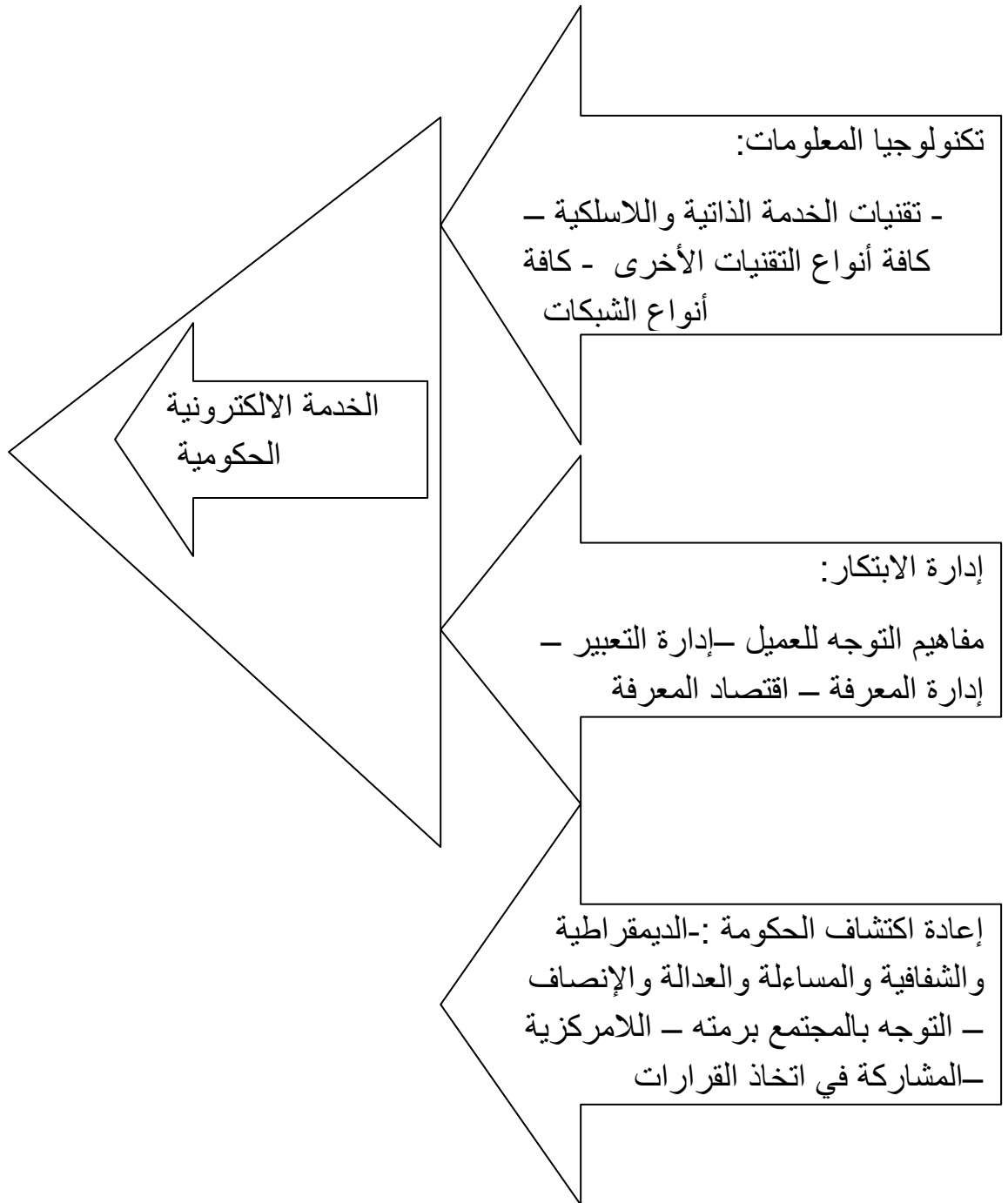
*الإشارة لأهمية مجتمع المعلومات .

*الاهتمام بمجتمع المعرفة .

*تحويل المؤسسات إلى منظمات معرفة والدعوة إلى الديمقراطية، وتصحيح المسارات الجديدة وخصخصة الاتصالات والدعوة للقطاع الخاص من أجل الاستثمار في الاتصالات.

والشكل التالي يوضح هذا المفهوم الخاص بالخدمات الالكترونية التي ينبغي على الحكومة الالكترونية تقديمها لتستحق فعلا تسمية "حكومة الكترونية فعالة" وفق المفهوم العلمي والعملي للحكومة الالكترونية

الشكل رقم4: الخدمة الالكترونية كحصيلة التقاء ثلاث مدارس



المصدر : بشير عباس العلق ، الخدمات الالكترونية ، مرجع سبق ذكره ، ص259

المطلب الثاني : دور وأهداف الحكومة الالكترونية .

تعتبر الحكومة الالكترونية وفقا للتصور الشامل وسيلة بناء اقتصاد قوي وتساهم في حل مشكلات اقتصادية ، ووسيلة خدمة اجتماعية تساهم في بناء مجتمع قوي ووسيلة تفاعل بأداء أعلى وكلف أقل وهي أيضا وسيلة أداء لاجتياز كل مظاهر التأخير والبطء والترهل في الجهاز الحكومي، ولا نبالغ إذا قلنا بأنها خير وسيلة للرقابة على لما تتمتع به النظم التقنية من إمكانيات التحليل والمراجعة أليا وبشكل مؤتمت للأنشطة التي تتم على الموقع ،فإذا نظر إليها من هذه الأبعاد حققت غرضها ، وبغير ذلك تكون وسيلة إعاقة إن لم يحقق لإنجازها بالشكل المناسب وضمن رؤية واضحة¹.

والهدف الرئيسي الذي تسعى الحكومة الالكترونية لتحقيقه هو الانطلاق بالخدمات الحكومية والخروج بها من نطاقها الجغرافي وإمكاناتها البشرية المحدودة وتوصيلها للمستفيدين في أماكن تواجدهم في المدن والأرياف في وقت قياسي وعلى مدار الساعة².

كما أنه مناط بالحكومة الالكترونية أن تحقق الأهداف التالية³:

- 1-تقديم موضح واحد للمعلومات الحكومية .
- 2- تقل التدابير الحكومية على الخط .
- 3-تطبيق النماذج الرقمية وإتاحة تعبئتها على الخط
- 4- تطوير بنى تحتية عامة في حقل التقنية والتشفيرية وبنية الاحتياجات التقنية في بيتي الاتصال و الحوسبة .
- 5- تقديم الخدمة الحكومية على الخط .
- 6- تسهيل نظام الدفع الالكتروني على الخط .
- 7-تحقيق فعالية الأداء الحكومي .

كما أن الحكومة الالكترونية يطلب منها تحقيق المزايا التالية⁴:

- 1-تجميع كافة الأنشطة والخدمات التفاعلية والتبادلية في موقع واحد وهو موقع الحكومة الرسمي على شبكة الانترنت، في نشاط أشبه ما يكون بفكرة مجتمعات الدوائر الحكومية.

¹-محمود حسين الوادي ، مرجع سبق ذكره ، ص322

²-محمد عبد حسين الطائي التجارة الالكترونية ، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان الأردن ، 2010،ص 369

³-محمود حسين الوادي ، مرجع سبق ذكره، ص 323

⁴-محمد الصيرفي ، الإدارة الالكترونية ، مرجع سبق ذكره، ص69

2-تحقيق حالة اتصال دائم مع الجمهور (24ساعة في اليوم،7أيام في الأسبوع ، و365 يوم في السنة)، مع القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن .

3- تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والأداء والإنجاز بين الدوائر الحكومية ذاتها ، ولكل منها على حدة

4- تحقيق وفرة في الإنفاق في كافة العناصر بما فيها تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات المحتوى التجاري.

5- تطبيق النماذج الرقمية وإتاحة تعبئتها على الخط .

6- تحسين مستوى الخدمة والتقليل من التعقيدات الإدارية مع تحقيق أقصى درجات رضا العميل.

7- تقديم خدمات جديدة لم تكن موجودة من قبل ، وربط القطاع العام والخاص تحت مظلة واحدة.

8- تخفيض التكاليف وضغط الإنفاق الحكومي .

كما يرى باحثون آخرون أن الأهداف والمزايا التي يمكن اكتسابها من مشروعات الحكومة الالكترونية تكون كما يلي¹:

1-تساهم الحكومة الالكترونية في تعزيز الشفافية من خلال تقديم معلومات ذات درجة عالية من الموثوقية.

2- تحسين استجابة الحكومة لاحتياجات المستفيدين من خلال تجهيزها بالمعلومات الوافية وابتكار، أساليب جديدة للعلاقة البيئية المتفاعلة التي تجمع الحكومة و المستفيدين بإدارات وهيئات ووكالات الحكومة .

3- توفر المال والوقت والموارد المستخدمة من قبل إدارات الحكومة في إطار علاقتها بالمواطنين وأصحاب الأعمال والمستثمرين، ويتحقق هذا الهدف من خلال التأثير الإيجابي المباشر للحكومة الالكترونية في تحسين الأداء الحكومي.

4- تسعى مشروعات الحكومات الالكترونية إلى تحسين جودة الخدمات العامة الحكومية المقدمة للمستفيدين وذلك في ضوء معايير نوعية لقياس الجودة .

5- خلق تأثير إيجابي من خلال ترويج وتنمية معارف ومهارات تكنولوجيا المعلومات بين أفراد المجتمع.

¹-محمد أحمد سمير ، مرجع سبق ذكره ،ص ص 83-84

وبصفة عامة فإن الحكومة الالكترونية تهدف لتحسين الخدمات المقدمة وكذا أداء مؤسسات الدولة المختلفة وإيجاد أفضل الطرق لتفعيل مشاركتهم في العمليات التنفيذية بالإضافة إلى تخفيض تكلفة أداء الخدمات الحكومية وزيادة الإنتاجية.¹

المطلب الثالث : مبادئ تطبيق الحكومة الالكترونية .

توجد مبادئ أساسية تحكم عملية تطوير مشروع الحكومة الالكترونية، كما تمثل هذه المبادئ في الوقت نفسه معايير مهمة لتقييم مستوى النجاح المحقق أثناء وبعد عملية تطوير وتطبيق البرامج الجديدة المرتبطة بالمشروع، ومن أهم المبادئ الهادفة لتطبيق مبادرات الحكومة الالكترونية ما يلي:²

1/ التفكير بالمستفيد لا بالدائرة الحكومية :

تتولى الحكومة الالكترونية مهمة إعادة التفكير بكيفية تنظيم الحكومة من منظور المواطن والمستفيد والوظائف التي يجب أن تقدمها لهم، وللوصول إلى هذا الهدف يجب أن تركز الحكومة على احتياجات الزبائن قبل كل شيء ، وبعد ذلك تعمل باتجاه تصميم نظم تساعد على تلبية هذه الاحتياجات ، وعند وضع إستراتيجية العمل فمن الضروري توجيهها لدعم عملية التكامل بين الوظيفة واحتياجات المواطن .

2/ إعادة هندسة عمليات الحكومة وليس حوسبتها :

إذا كانت الحكومة الالكترونية هي مجرد حل تكنولوجي لمشكلات البيروقراطية الإدارية ووسيلة لحوسبة المهام الإدارية فإنها حكومة معرضة للفشل بالضرورة ، ذلك أن الحكومة الالكترونية يجب أن تكون جزءا من مشروع إعادة هندسة عمليات الحكومة من جديد ، إذ أن كمن الحيوي بالنسبة لنجاح مبادرات الحكومة الالكترونية واكتساب مزاياها الإستراتيجية أن توافق هذه المبادرات برامج الهندسة الإدارية والإنسانية ضمن مشروع طموح للتحديث والتنمية

3/ الرؤية الإستراتيجية للحكومة :

إن مشروع كبير مثل الحكومة الالكترونية يتطلب وجود رؤية إستراتيجية شاملة وأهدافا قابلة للتحقيق في المدى الزمني المستهدف ، ومن هنا فإن للحكومة الالكترونية رؤية وإستراتيجية تتمثلان في :

*رؤية الحكومة الالكترونية: للحكومة الالكترونية رؤية تتمثل في:³

¹-أحمد محمد غنيم ، مرجع سبق ذكره ،ص 115

²- محمد أحمد سمير ، مرجع سبق ذكره ،ص ص 84-85

³فريد راغب النجار ، مرجع سبق ذكره ، ص 96

1-سوف تزداد الخدمات الحكومية الالكترونية في السنوات القادمة في كل دول العالم بسبب تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (TCI)

2- تعتبر الحكومة الالكترونية الآلية الوحيدة التي تحقق رضا المواطنين بطريقة مرنة وفعالة وذات كفاءة مرتفعة مما يحقق العدالة والديمقراطية والمساواة مع الرفاهية الاقتصادية .

*رسالة الحكومة الالكترونية : أما رسالتها فتتمثل في :¹

1-تعتمد رسالة الحكومة الالكترونية على تطبيقات TCI لتقديم خدمات ذات جودة عالية .وتكلفة اقتصادية .

2- تحقق الحكومة الالكترونية تحسينات في الإنتاجية والقضاء على الأعطال والتأخير .

4/ الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات:

إن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات هو جزء من مشروع الحكومة الالكترونية، وسيؤدي بالتأكيد إلى تحقيق عائد في الأجل المتوسط والبعيد، هذا يعني أن كل ما ينفق على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يجب النظر إليه على أنه استثمار سيعود بالعائد الايجابي السريع، بالإضافة إلى المنافع غير المتطورة المكتسبة من تنفيذ الحكومة الالكترونية.²

5/ تطبيقات ذات قيمة مضافة وتكلفة منخفضة :

اعتماد برامج ومبادرات الحكومة الالكترونية على تكنولوجيا الانترنت والشبكات الداعمة الأخرى يساعد في بناء نظم إلكترونية مرنة ومفتوحة لتنفيذ الأنشطة ذات القيمة المضافة بجودة عالية وبكلفة منخفضة مقارنة مع تكلفة المعاملات التقليدية.³

ومن هنا سنذكر أهم تطبيقات الحكومة الالكترونية حيث أن الشبكة الدولية تستخدم العديد من النشاطات الكترونية على مدار الساعة مثل:⁴

-الخدمات المباشرة للجمهور مثل استلام طلبات الرخص والشهادات ودفع الضرائب وتسجيل العقارات.

- دفع المخالفات المرورية والغرامات والفواتير البريدية والكهرباء.

- تسهيل عمليات الدفع وتنفيذ المشتريات بالقطاع العام .

-توفير النماذج الالكترونية واستطلاع الرأي العام بشكل آلي

¹-فريد راغب النجار، مرجع سبق ذكره، ص96.

²-محمد أحمد سمير، مرجع سبق ذكره، ص85-86

³نفس المرجع، ص 86

⁴-محمود حسين الوادي، مرجع سبق ذكره، ص306

- معلومات الوظائف الشاغرة .
- توفير البيانات الإحصائية .
- دعم تقنية المعلومات والاتصالات للأعمال التطوعية، مراكز الأمن والمحاكم.
- خلق حكومة متفتحة بشكل أفضل مثل نشر القوانين واللوائح التنفيذية على الشبكة المعلوماتية.

6/ التوازن بين شفافية المعلومات وخصوصية المواطن :

توفر مبادرات الحكومة الالكترونية بيئة مفتوحة لتبادل ونشر وتوزيع المعلومات لكن يجب احترام حقوق المواطن في الخصوصية وكذا حقوقه الأساسية من خلال التشريعات والقوانين المنظمة لعمل الحكومة الالكترونية.¹

7/ الحكومة الالكترونية ليست بديلا للوسائل التقليدية :

الخدمات التي تقوم بتجهيزها الحكومة الالكترونية للمواطنين والأعمال في إدارات وهيئات ومؤسسات الدولة ، لا يمكن أن تكون بديلا نهائيا للوسائل التقليدية في تخزين وتوثيق البيانات ومعالجتها وبخاصة في المراحل الأولى من تطوير نظم الحكومة الالكترونية ، ويعتمد نجاح مشروع الحكومة الالكترونية على ضمان توفير مستلزمات وشروط تنظيمية وتقنية وإلزام الإدارات لتغيير نظم وأساليب العمل الإداري التقليدي بصورة شاملة²، من هنا فإن محتوى ونطاق الحكومة الالكترونية قد يتضمن ما يلي:³

- 1-محتوى معلوماتي:يغطي كافة الاستعلامات تجاه الجمهور أو فيما بين الحكومة وبين مؤسسات الأعمال.
- 2- محتوى خدمي : يتيح كافة الخدمات الحياتية وخدمات الأعمال على الخط .
- 3- محتوى اتصالي : وهو ما يسمى خلق المجتمعات ، يتيح ربط إنسان الدولة بأجهزة الدولة ومن هنا أيا كان الانجاز ومستوياته في بناء الحكومة الالكترونية فإنه ثمة أولوية للقطاعات التالية:
 - البيانات والوثائق ، تعريف الشخصية ، سجلات الخط .
 - التعليم والخدمات الأكاديمية والتعلم على الخط .
 - خدمات الأعمال .
 - الخدمات الاجتماعية

¹-محمد أحمد سمير ، مرجع سبق ذكره ،ص 86

²-نفس المرجع ،ص 87

³-محمدالصيرفي، الإدارة الالكترونية ، مرجع سبق ذكره، ص75

- الضرائب العامة والأمن .

-الرعاية الصحية .

-شؤون النقل .

- الديمقراطية والمشاركة .

-الخدمات المالية ووسائل الدفع .

المطلب الرابع: متطلبات بناء الحكومة الالكترونية والصعوبات التي تواجه البناء .

إن بناء الحكومة الالكترونية له العديد من المتطلبات فيما يخص الجوانب التقنية والتنظيمية والإدارية والقانونية والبشرية ، ولكن في دراستنا سنركز على أهم ثلاث متطلبات اتفق الكثير من الخبراء على أهميتها ، ويمكن تلخيصها في :¹

1/ حل المشكلات القائمة على الواقع قبل الانتقال إلى البيئة الإلكترونية :²

يجب على الحكومات أن تقوم بتوفير المعلومات اللازمة لمواطنيها عبر الانترنت حيث يجب أن تتواجد سياسة يتم بموجبها تحديد جميع الوثائق والمعلومات والنماذج الحكومية مباشرة عبر الانترنت، وباختصار كلما تظهر وثيقة حكومية جديدة أو معلومات جديدة يجب وضعها مباشرة على شبكة الانترنت ، وفي هذا الإطار فإن أكبر مشكلة تواجهها هي مشكلة التوثيق القائمة في الحياة الواقعية ، إذ ليس ثمة نظام توثيق فاعل يضع كافة وثائق العمل الحكومي في موضعها الصحيح وبالوقت المطلوب ، فإذا ما كان هذا واقع العمل الحقيقي ، فإن الخطورة تكمن في الاتجاه لبناء الحكومة الالكترونية قبل إنهاء المشكلة القائمة في الواقع غير الالكتروني.

2/ حل المشكلات القانونية للتبادلات التجارية وتوفير وسائلها التقنية والتنظيمية :³

حيث يتم وضع جميع المبادلات التي تتعامل بالنقود على الانترنت كإمكانية دفع الفواتير و الرسوم الجمركية المختلفة مباشرة على الانترنت وجعل هذه العملية بينية بمعنى أنها تتردد لتشمل كل ما يقوم لأداء التعاملات التجارية مع المؤسسات الحكومية

3/ توفير البنية والاستراتيجيات المناسبة والكفيلة ببناء المجتمعات :⁴

فبناء المجتمعات يتطلب إنشاء وسيط تفاعلي على الانترنت يقوم بتفعيل التواصل بين المؤسسات الحكومية وبينها وبين المواطنين وبينها وبين مزوديها ، بحيث يتم توفير المعلومات

¹-علاء عبد الرزاق السالمي، مرجع سبق ذكره ، ص95

²-محمد الصيرفي ، الإدارة الالكترونية ، مرجع سبق ذكره ، ص80

³-علاء عبد الرزاق السالمي ، مرجع سبق ذكره ، ص96

⁴-محمد الصيرفي ، الإدارة الالكترونية ، مرجع سبق ذكره ، ص81

بشكل مباشر عن خالة أي عملية تجارية يتم تأديتها في وقت سابق إضافة إلى استخدام مؤتمرات الفيديو لتسهيل الاتصال بين المواطن وبين الموظف الحكومي.

ومن خلال ما تم طرحه من متطلبات لبناء أي حكومة الكترونية ، حسب ما تم اتفق عليه مجموعة من الخبراء في هذا المجال، فإنه يجب تحديد مجموعة من الأولويات في عملية البناء وكذا مجموعة من متطلبات الإعداد والتي سنوردها فيما يلي :

• أولويات في الحكومة الالكترونية :¹

- بناء معرفة دقيقة عن الخدمات الالكترونية والمواطنين .
- تحليل القدرات والإمكانيات المساعدة .
- التعرف بتصميمات الخدمة والعمليات السابقة لها لتحديد الاستراتيجيات ومجالات إعادة الهيكلة .
- تحديد التصميمات وفق الأهداف لاختيار النموذج المناسب لكل خدمة الكترونية حكومية .
- تقييم القدرات التقنية وإعداد كتب للتعريف بأساليب التطبيق العلمي .
- مراجعة وتقييم ومتابعة النتائج .
- الاستعداد لأي تغييرات تكنولوجية في المستقبل .
- أولويات بناء نظام جديد .

• الإعداد للحكومة الالكترونية :²

- يتطلب عصر التحول الالكتروني ضرورة تغيير أسلوب وهيكلة العمل الحكومي وكيفية التفاعل مع المواطنين .
- على المديرين مسؤولية إعادة تعريف وتحديد استراتيجياتهم حتى تستطيع الأجهزة الحكومية أداء أعمالها بإنتاجية عالية .
- يجب تحديد التحديات التي تواجه الحكومات الحالية .
- يتم اختيار التكنولوجيا المناسبة بكفاءة لتحقيق الحكومة الالكترونية .
- العمل واجب على إدارة التغيير والقضاء على الحقوق من تطبيقات TCI في الحكومة .
- يجب أن تتذكر الحكومة وأجهزتها أنه من الممكن تخفيض تكلفة الخدمات الحكومية بغض النظر الزمان والمكان .

¹- فريد راغب النجار، مرجع سبق ذكره، ص 105

²- نفس المرجع ، ص 104

إن عملية بناء الحكومة الالكترونية تتخللها مجموعة من الصعوبات إذ أن للحكومة الالكترونية والعالم الالكتروني بشكل عام عدة أبعاد أساسية ويجلب كل بعد منها مجموعة من القيود ومواطن الضعف التي تحد من تحقيق الحكومة الالكترونية وتتضمن القيود¹:

أولا : البعد السياسي :

- محدودية الميزانية المتخصصة
- عمليات الإصلاح والاندماج.
- غياب قانون المعاملات الالكترونية
- البيروقراطية
- بطء عملية اتخاذ القرارات
- قصر فترة المسؤولين المختارين شعبيا

ثانيا : البعد الاجتماعي :

- ضعف المستوى التعليمي والثقافي
- تواضع الثقافة المعلوماتية و التفاعل الالكتروني
- مدى قبول المواطنين للنماذج للحصول على الخدمة بشكل ذاتي.
- ضعف في المهارات الضرورية لتقنية المعلومات والاتصالات .
- ضعف القطاع الخاص والأهلي
- الخصوصية وسرية المعلومات

ثالثا: البعد الاقتصادي :

- شح الميزانية .
- تواضع النية التحتية .
- الفساد الإداري .

رابعا: البعد التقني :

- النقص في المهارات .
- ارتفاع تكلفة انخفاض الشبكة الدولية للمعلومات .
- غياب المعايير الخاصة بالاتصالات واستخدام المعلومات.

1-بن خليفة أحمد،المعرفة الالكترونية،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ،2008/2009،ص19-20

- البرمجيات الحاسوبية والاعتماد على التقنية .

المطلب الخامس : البناء القانوني للحكومة الالكترونية .

يعد هذا الجانب من أكثر الجوانب ذات الحساسية والأهمية في موضوع الحكومة الالكترونية ، فإذا أردنا التطرق والبحث في التحديات القانونية للأعمال الالكترونية ، فإننا نصفه بأنه الإطار الذي جمع كافة تحديات قانون الكمبيوتر وما يربطه بتقنية المعلومات التي لا يمكن أن فروع قانون الكمبيوتر ولا يمكن تصورهما بالنسبة للحكومة الالكترونية دونها¹، إذ أن :

1-العلاقات فيما بين الجهات الحكومية و الأفراد في شتى الميادين ومختلف القطاعات تأسست على تعبئة الطلبات و الإستدعاءات الخطية والمكتوبة وتسليم الأصول والحصول على مستندات رسمية...الخ من الوقائع التي تجعل علاقة المواطن بالموظف الحكومي لا يحكمها غير الورق والكتابة ، وليس أي ورق وإنما في الغالب نماذج حكومية ، وليست أي كتابة وإنما في الغالب كتابة موثقة ضمن مفهوم المستندات الرسمية المقررة قانونا². كما يظهر كذلك³:

2- إشكالات في ميدان حماية أمن المراسلات الالكترونية في ظل غياب استراتيجيات أمن شمولية في بيئة معظم المؤسسات الحكومية (خاصة العربية) في القطاعين العام والخاص .

3- إشكالية غياب قواعد المساءلة على العبث بالكمبيوتر والشبكات وإساءة استخدامها وعلى الأنشطة الإجرامية المرتكبة بواسطتها، ثمة خشية على أمن التعامل سواء فيما بينها (المؤسسات الحكومية) أو فيما بينها و بين الجمهور.

4- ثمة إشكاليات في ميدان أنظمة الرسوم والطوابع وعملية استيفاءها .

5- وثمة مشكلات تتصل بإجراءات العطاءات الحكومية وشرائطها الشكلية .

6- إشكالات تتصل بوسائل الدفع وقوانينها ومدى قبول القانون للدفع القيدي كبديل للدفع النقدي.

7- ومن جديد يطفو على السطح التساؤل حول حجة التعاقد الالكتروني وحجة الإثبات بالوسائل الالكترونية.

8- ثمة خشية من أن يكون التكامل الرقمي على حساب السرية وعلى حساب الخصوصية وحرية الأفراد .

1- علاء عبد الرزاق السالمي،مرجع سبق ذكره، ص 87

2-نفس المرجع،ص 88

3- محمد الصيرفي ، الادارة الالكترونية ، مرجع سبق ذكره، ص ص 78-79

المطلب السادس : مستويات وركائز الحكومة الالكترونية .

تنظيم خدمات الحكومة الالكترونية في كل مستويات الإدارة في البلاد وعليه ستكون هناك خدمات حكومية على مستويات متعددة كالآتي :¹

1/ الحكومة المركزية :

وتشمل الخدمات التي تختص بها الحكومة الاتحادية المركزية حسب الدستور والقانون ومن أمثلة هذه الخدمات :

- دفع ضرائب الدخل الشخصي وضرائب أرباح الأعمال .

- دفع الجمارك والرسوم الاتحادية .

- الحصول على وثائق الثبوتية .

2/ الحكومة الولائية :

وتشمل اختصاصات المحليات حسب القانون ، ومن أمثلة الخدمات :

- استخراج تراخيص البناء وكذا تراخيص ممارسة بعض المهن .

- دفع ضرائب العقارات .

3/ الحكومة المحلية :

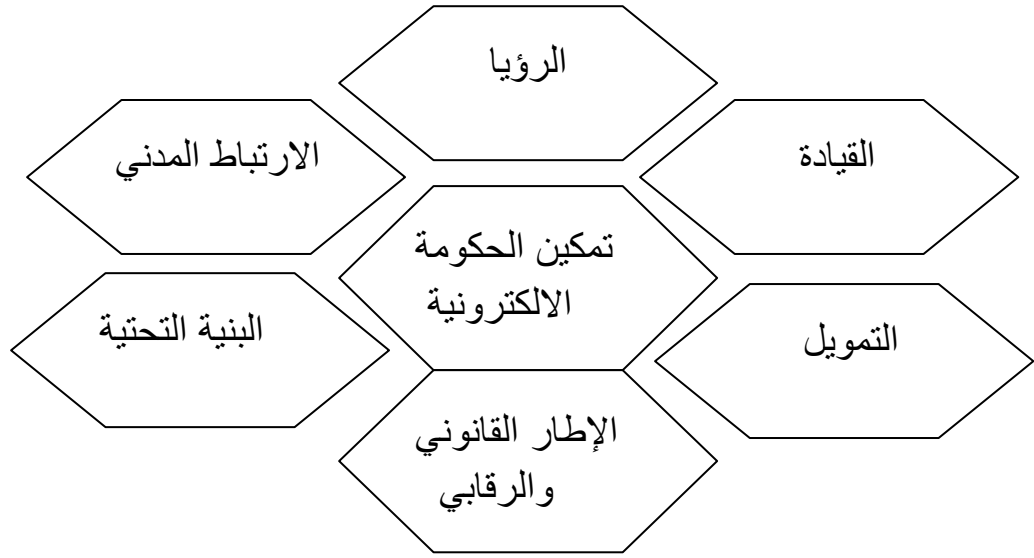
وتشمل اختصاصات الولاية حسب الدستور والقانون ، ومن أمثلة هذه الخدمات :

- تسجيل السيارات والأراضي.

ومن خلال ما سبق فإن هذه المستويات تظهر أن الحكومة الالكترونية تقوم على مجموعة من الركائز نوضحها في الشكل التالي ثم نتطرق لها باختصار:

¹-محمد الصيرفي ، الإدارة الالكترونية ، مرجع سبق ذكره،ص 73

الشكل رقم 5: ركائز الحكومة الالكترونية



المصدر : محمد الصيرفي ، الإدارة الالكترونية ، مرجع سبق ذكره ، ص 61

• القيادة :

تعتبر القيادة القوية ضرورة لنجاح الحكومة الالكترونية من حيث تضمنها للالتزام طويل الأمد بالموارد المالية والقوى البشرية والخبرة التقنية ، في تصميم وتطوير تنفيذ مشاريع الحكومة الالكترونية ، حيث أن القيادة القوية تعني جمع الدعم للمشاريع كافة المستويات الحكومية مع اشترك المواطنين وتلبية متطلباتهم علاوة على العمل لتحقيق التعاون بين الدوائر الحكومية، يجعلها وسيلة لذلك إضافة إلى أنها تعني الرغبة في مشاركة الجهات العليا والشعور بضرورة إكمال ومتابعة مشاريع الحكومة الالكترونية ، وعلى الحكومة وضع رؤية واضحة وواقعية تستند لفهم عميق للقدرات والموارد المتاحة وفرص نجاح مشروع الحكومة الالكترونية في ضوء اختيار مدخل تطبيق مناسب إذ أنه توجد عوامل مهمة¹ تؤدي إلى اختيار المدخل المركزي أو المدخل اللامركزي وتظهر هذه العوامل بصورة واضحة في الجدول التالي :

¹-محمد الصيرفي، الإدارة الالكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 61

جدول رقم 2: مقارنة اختيار المدخل المركزي والمدخل اللامركزي في تطبيق الحكومة الالكترونية .

العوامل	المدخل المركزي	المدخل اللامركزي
1-اتخاذ القرارات	-اتخاذ القرارات من الأسفل إلى الأعلى	-اتخاذ القرارات من الأسفل إلى الأعلى أي لامركزية
2- هياكل الحكومة	-مستوى واحد للحكومة - عدد قليل من الوكالات - بيروقراطية حكومية	-هيكل فيدرالي - مستويات متعددة للحكومة - عدد كبير من الوكالات
3- حجم البيروقراطية	-حجم صغير للبيروقراطية بالنسبة لحجم السكان	-حجم كبير للبيروقراطية بالنسبة لحجم السكان
4- إستراتيجية التطوير	-إستراتيجية التطوير من خلال الحكومة المركزية .	-إستراتيجية التطوير من خلال الإدارات المحلية .
5- المعايير	-معايير الحكومة الالكترونية توضع على أساس مركزي من قبل الحكومة	-معايير لامركزية توضع على أساس جودة الخدمة المطلوبة .

المصدر : محمد سمير أحمد ، مرجع سبق ذكره ، ص96

•الرؤيا:

تعتبر وسيلة للخطط طويلة الأمد المتعلقة بالأهداف العريضة التي توفر طريق وإرشادات عامة لتغيير مؤسسي، تسمح بفهم الأمور النظامية بطريقة جيدة مع التعاطي معها بطريقة متوافقة ومتماسكة كما توفر إطارا يمكن أن تجمع فيه أفعال ومصالح كل ذي صلة لضمان قيام توجه عام يجعل زيادات الفعل من مختلف الجهات ذات الصلة متوافقة مع الأهداف طويلة الأمد المتعلقة بالإدارة الجيدة والتنمية المستدامة ، ويجب أن تكون رؤية الحكومة الالكترونية جزء من إطار واسع لتقنية المعلومات لصالح المجتمع ككل كما يجب أن تمثل جزءا من هذا الإطار في وضع البنية التحتية التي تمكن القطاع الخاص من أن يطور قطاعات تقنية المعلومات ، علاوة على الاستثمار في التقنية وبين التقنيات المرتبطة بتقنية المعلومات في عملياتها التوزيعية والإنتاجية والتشغيلية¹.

•التمويل :

يحتاج تطوير وتنفيذ الحكومة الالكترونية إلى استثمارات جوهرية ، وعلى الحكومة أن تتحمل التكاليف المربوطة بتطوير البنية التقنية والموارد التشغيلية لتوفير المعلومات وإكمال الأعمال

¹-محمد الصيرفي ، الإدارة الالكترونية ، مرجع سبق ذكره، ص62

الالكترونية ، وتوفر هذه التقنيات طرق مبتكرة في التفاعل مع الجمهور وتوفير الخدمات الالكترونية، ويحتاج توفير هذه الخدمات إلى استثمار جبار في مجال التكنولوجيا ، فالحكومة تحتاج إلى أن تحدد كيفية مقابلة هذه الاستثمارات وتكاليف الدعم المستمر وهناك العديد من الخيارات التي يمكن إتباعها لتمويل ودعم واسترداد تكاليف التنفيذ وتشغيل برامج وتقنيات الحكومة الالكترونية مثل:¹

1-التمويل الحكومي الداخلي:

ويقصد به إعادة توجيه التمويل أو التخفيض في التمويل الجديد ويمكن تحصيل الدعم الأولي وتكاليف العمليات المستمرة من موارد التمويل المحلية ويشمل الدعم على تخصيص من الموازنات المحلية

2- مصادر التمويل الخارجي:

أحد مصادر تمويل الحكومة الالكترونية التي استخدمتها بعض الحكومات بشكل خاص ، هو إصدار السندات المخصصة لتغطية التكاليف الأولية للتكنولوجيا وبناء البنية التحتية للحكومة وتتعامل هذه الطريقة مع الاستثمار في التكنولوجيا من حيث المنظور التمويلي بنفس الطريقة التي تتعامل بها مع احتياجات البنية التحتية الأساسية الأخرى ، وتشمل موارد التمويل الخارجية الأخرى على عائدات الإعلان على صفحات موقع الحكومة الالكترونية .

3- رسوم المعلومات:

تفرض هذه الرسوم في العادة على المستخدمين من الخدمات الالكترونية أو الجمهور المنطوقون تحت لواء الإدارات الحكومية ، وتفرض هذه الرسوم على أساس قيمة المعاملة،ويمكن أن تكون في شكل مبلغ ثابت أو نسبة من قيمة المعاملة .

4- تعديل السعر الأساسي للخدمات :

عند الوصول إلى فهم أفضل لتكلفة توصيل الخدمة للمواطن ، فالخيار الآخر الممكن لاسترداد تكاليف قنوات التوصيل الجديدة هو رفع السعر الأساسي لإصدار الرخص والشهادات والخدمات الأخرى .

5-التوفير نحو عمليات أكثر فعالية:

تعتبر عملية إصدار التراخيص والشهادات وغيرها من الخدمات إهدارا للوقت والجهد،ولذلك فإن جمع المعلومات على الشبكة وتبادلها من خلال أنظمة متكاملة ، وتوفير المستندات المطلوبة بطريقة الكترونية سيوفر إمكانية توفير الكثير من تكاليف الإجراءات .

¹-محمد الصيرفي، الإدارة الالكترونية، ص ص 63-65

6- التوفير من خلال عملية المشاركة :

يمكن أن يتيح التوفير من خلال الاشتراك بخدمات البنية التقنية التكنولوجية مثل الأمن والخصوصية ، الاستثمارات الالكترونية ، إجراءات بطاقات الخصم حيث يروج هذا الأمر لتوفير التكاليف من خلال توزيعها على طلبات ومعاملات الحكومة الالكترونية لتستفيد من خصوصيات الخصم على المعاملات الكبرى .

إذن على المسؤولين أن ينظروا إلى تمويل الحكومة الالكترونية ضمن منظور الصورة الكبيرة حيث لن تؤدي القرارات السريعة المعتمدة على خلق برنامج تلو الآخر في إيجاد خدمات حكومية مناسبة للمواطنين .

• الإطار الرقابي والإصلاحات القانونية:¹

1-الإطار الرقابي :

تعتبر الإصلاحات الرقابية واحدة من الأمور التي لم تحظى بالنظر والتدقيق ومع ذلك فقد برهنت على أهمية هذا الأمر لنجاح الحكومات الالكترونية من حيث القدرة على إنشائها والاستمرار في أدائها لمهامها ، لذلك ينبغي على الحكومة الالكترونية أن تضع نطاقا من المقاييس الرقابية التي تستهدف :

- وضع أنظمة لكيفية المشاركة في المعلومات في إطار عام للإدارات .

- استغلال هذه المعلومات من قبل طرف ثالث خاصة القطاع الخاص مما يحتم تأمين الخصوصية وتوفير الأمن .

- التمكين من التبادل الرقمي للمعلومات بين الدوائر الحكومية والمواطنين وقطاع الأعمال .

- الوصول إلى المواطنين بطريقة سريعة وسهلة ، وتمكينهم من الحصول على الخدمات الحكومية بسهولة ويسر من خلال تيسير طريقة الوصول إلى الخدمات المعلوماتية وخدمات الاتصال .

2-الإصلاحات القانونية :

تعتبر الإصلاحات القانونية الهادفة إلى خلق بيئة قانونية جيدة من أهم المدخلات المطلوبة لتطوير الحكومة الالكترونية ، حيث أن الأنشطة الحكومية يتم ضبطها من خلال إطار قانوني يشمل الدستور الوطني والقوانين واللوائح الأخرى ، كما تشمل الحكومة الالكترونية على استخدام تقنية المعلومات والاتصالات لتوصيل الخدمات إلى العناصر المكونة لها ، ويقود هذا بدوره إلى رفع درجة المخاوف حول سلامة تحويل وتخزين المعلومات الالكترونية لذلك فعلى الحكومة أن

¹-محمد الصيرفي، الإدارة الالكترونية ، مرجع سبق ذكره،ص ص 65-66

تتأكد من إحداث تغيير في النظام القانوني يسبق الحكومة الالكترونية ليحمي المعلومات والخصوصية في هذا العصر الرقمي .

•البنية التحتية :¹

تتمثل البنية التحتية للحكومة الالكترونية في سلسلة أدوات من تنفيذ الحكومة الالكترونية فموارد البنية التحتية ضرورية لتشغيل واستدامة حكومة الكترونية مجدية وفي الواقع فإن الحكومة الالكترونية نفسها هي البنية التحتية التي تحتاج الحكومات لبناءها لتحويل الطريق التي تنجز بها رسالاتها .

لذلك على الحكومات أن تهيء البنية التحتية التي تدعم متطلبات الحكومة الالكترونية (كتوصيل الخدمة الالكترونية) ، وحيث أن الأدوات المطلوبة لدعم العمليات الحكومية تكون متوافقة من حالة إلى حالة إلا أن البنية التحتية للحكومة الالكترونية تكون متوافقة بشكل عام وتشمل على المكونات التالية :

*بنية الشبكات .

*بنية الأمن .

*بنية تقنية المعلومات .

•الارتباط المدني :²

الحكومة الالكترونية ليست وسيلة لتقليل النفقات وزيادة الفعالية وحسب . بل إنها وحدات لتحسين حياة الأشخاص العاديين ، وحيث أن مفهوم الحكومة الالكترونية يدور حول المواطن ،فإن نجاحها مرهون بارتباط المواطنين واشتراكهم فيها ولهذه الغاية فمن الأهمية بمكان بذل الجهود الزمنية إلى تحفيز المواطن للاهتمام بها ، ولتنمية هذه الرؤيا فعلى واضعي السياسة ومصممي الحكومة أن يشجعوا المواطن المرتبط بالحكومة وغير المرتبط بها للمشاركة في تحديد ما ينبغي أن تحققه رؤيتهم المشتركة ، على ما تكون عليه الحكومة الالكترونية وعند تحديد هذه الرؤيا يكون على المسؤولين أن يوصلوها إلى مختلف القطاعات وليس فقط أولئك اللذين سيعكفون على تنفيذها .

المبحث الثاني :التحول للحكومة الالكترونية .

إن الحكومة الالكترونية تتجاوز قضية التكنولوجيا على أهميتها لأنها باختصار تمثل مشروعا كبيرا للتحديث و التطوير الاقتصادي والثقافي في المجتمع ، بل عن الحكومة الالكترونية هي

¹-محمد الصيرفي ،الإدارة الالكترونية، مرجع سبق ذكره، ص66

²-نفس المرجع ،ص67

بذاتها رؤية جديدة للإدارة العامة، رؤية بطريقة عمل المنظمات الحكومية، وكيف يجب أن تخدم هذه المنظمات المواطنين .

ولتحقيق التحول إلى الحكومة الالكترونية لا بد من وجود مسؤولين على كافة المستويات يستوعبون التكنولوجيا، وأهداف السياسة المرتبطة بها ولديهم علاوة على ذلك الدافع لرفع خطوات الإصلاح إلى الأمام وفي الوقت لا نجد أي ضرورة لكي تعلن الحكومة الدخول إلى الانترنت كحق من حقوق المواطن، يصبح ن الضروري بالنسبة للقيادة معرفة النتائج الإيجابية في تطبيق الحكومة الالكترونية والذي يوجب وضع منهج للتحول الناجح .

المطلب الأول:مجالات الحكومة الالكترونية.

تندرج أنشطة الحكومة ضمن ثلاث مجالات أو كما أطلق عليها البعض مناظير رئيسية، تتمثل في ثلاث أنواع من العلاقات المهمة بين الحكومة ومستخدميها، وسوف نستعرض نظريتين في هذا الصدد من حيث النظر للحكومة كعلاقة أو كمنظور .

1/ علاقة الحكومة بالمواطنين :

إن من أهم مبررات ظهور الحكومة الالكترونية هو تطوير علاقات الحكومة بالمواطنين وتحسين خدماتها العامة المقدمة لهم، ونقل هذه الخدمات إلى شبكة الانترنت وأنماط التكنولوجيا الأخرى، وتظم هذه العلاقة أنشطة متنوعة ومهمة ذات صلة بالدور الحيوي للحكومة في حياة المواطنين، ونذكر منها على سبيل المثال لا الحصر¹:

• **التسجيل المدني :** كإصدار شهادات الميلاد، الزواج، السفر، شهادة الأحوال المدنية، الوفاة، المسائل الشرعية لحياة المواطنين .

• **الخدمات الصحية :** وتشمل الضمان الصحي، المستشفيات والعلاج الطبي .

• **التعليم :** التربية والتعليم الأساسي والثانوي، التعليم العالي، ومراكز البحوث والدراسات وغيرها .

• **الخدمات الاجتماعية :** الضمان الاجتماعي، التقاعد، التوظيف .

• **الخدمات الاجتماعية والثقافية الأخرى المقدمة للمواطنين :** وبصفة عامة هذه الخدمات الأساسية وغيرها وما يرتبط بها من معلومات ومعاملات يومية مستمرة مع فئات المجتمع المختلفة، يتم نقلها من خلال الحكومة الالكترونية وشبكة الانترنت التي يرتبط بها المواطن.

¹-محمد أحمد سمير، مرجع سبق ذكره، ص87

أما من منظور المواطن فإننا نجد فهم أدق لما ينتظره المواطن من الحكومة الالكترونية، وبالتالي فهم بشكل أشمل رسالتها وأهدافها وآلياتها وهنا نطرح السؤال¹:

- ما الذي يريده المواطن من الحكومة الالكترونية؟

من المؤكد أن المواطن يريد أن تعمل الحكومة بنفس الطريقة التي تعمل بها الكيانات التجارية، فإذا كان باستطاعة المواطن شراء تذكرة سفر أو دخول السينما أو دفع الضرائب المترتبة عليه ، أو تجديد رخصة قيادة السيارة وغيرها بنفس الطريقة ، أي عبر قنوات الانترنت والتقنيات الأخرى. إذن المواطنون يريدون الوصول الدائم والفوري للخدمات العامة على مدار الساعة ولسبعة أيام في الأسبوع ، وكذا القدرة على الوصول إلى الخدمات من مساكنهم ومكاتبهم ومصانعهم ومن أي مكان جغرافي ، وبالتأكيد لا يريد المواطنون أن يشعروا بوجود أي قيود تمنعهم من الوصول إلى هذه الخدمات ، من خلال جميع أنواع التقنيات كالحاسوب الشخصي ، الهاتف النقال أو الأجهزة اللاسلكية بأنواعها ومسمياتها المختلفة ، كما يتطلع المواطنون إلى الحصول على خدمات عامة مفصلة على مقاساتهم ، فمبدأ المنتج المفصل نحو الزبائن / العملاء يجب أن يسود في بيئة الخدمات العامة أيضا ، فما الذي يمنع الحكومة من تقديم خدمات خاصة تنسجم تماما مع حاجات ورغبات المواطنين (الزبائن) مثلما تفعل الكثير من المؤسسات في القطاع الخاص ؟ . ولكي تفعل الحكومة ذلك عليها أن تكون موجهة بالمواطن ، وحتى يحدث ذلك عليها أن تجمع أكبر قدر من المعلومات عن حاجات ورغبات وتطلعات المواطنين ، وأن تؤسس لنفسها قواعد بيانات عنهم ونظم معلومات تسويقية فعالة تستطيع من خلالها التعرف على أنماطهم الشرائية وسلوكياتهم والحاجات والرغبات التي هي بحاجة إلى إشباع حقيقي ، والأهم في هذا كله أن تقوم الحكومة بتوفير المعلومات والخدمات من مصدر متكامل وحيد ، ومن خلال نقطة وصول وحيدة يستطيع المواطنون توضيح وتحديد توقعاتهم وحاجاتهم من الحكومة بشكل أفضل وبدقة أكبر².

2/ علاقة الحكومة بالحكومة :

يوجد حجم كبير من البيانات والمعلومات والوثائق والأموال التي تنقل عبر مؤسسات وهيئات ووكالات الحكومة في كل يوم ، وذلك نتيجة التطبيقات الحديثة مما أدى إلى تقليص استخدام الأوراق والوثائق الرسمية لتقليص الروتين وتخفيض تكلفة تنفيذ المعاملة الواحدة وتسريع وقت الانجاز، ومن ثم زيادة كفاءة الأداء من طرف الإدارات العامة. ومن المداخل المهمة لخلق بيئة الكترونية في العمل الداخلي للحكومة نورد الوسائل التالية على سبيل المثال³:

1- استخدام البريد الالكتروني بين العاملين في الوزارات والمؤسسات والهيئات والوكالات العامة وبصفة خاصة تبادل التعليمات والقرارات .

¹- بشير عباس العلاق ، الخدمات الالكترونية ، مرجع سبق ذكره ، ص 260

²- نفس المرجع، ص 261

³- محمد أحمد سمير، مرجع سبق ذكره، ص ص 87-88

- 2- استخدام تقنيات الانترنت لتحسين إنتاجية العمل الإداري .
- 3- التوجه العملي نحو المكاتب اللاورقية أو المكاتب التي تتقلص فيها مساحة الأوراق نتيجة لاستخدام الوسائل الالكترونية في إرسال وتخزين المعاملات والأنشطة اليومية .
- 4- توظيف قدرات الشبكات التي تتشكل منها بناء الحكومة الالكترونية لضمان تحقيق أعلى مستوى من الكفاءة والفعالية في العمل الإداري لتعزيز العلاقات البينية في داخل مؤسسات وهيئات من خلال توظيف البنية الشبكية للحكومة الالكترونية في تنفيذ معاملات تتطلب عبور مستويات إدارية مختلفة من وزارات مختلفة.

أما منظور الحكومة وما تتوقعه من الحكومة الالكترونية فإن الحكومات من خلالها تستطيع تغيير إدراكات المواطنين حول سوء جودة خدماتها الهامة كما تستطيع استعادة ثقتهم بها من خلال انتهاج سياسات جديدة تكون موجهة بالمواطنين وتستشعر حاجاتهم ورغباتهم ومشاكلهم، وتسعى لتلبيتها وتكون عوناً حقيقياً في تسهيل حياتهم وإزالة العبء الذي يشعرون به في تعاملاتهم اليومية معها. إن إعادة بناء العلاقة مع المواطنين تستدعي قيام الحكومة بتوفير خدمات بطرق عامة و أساليب مختلفة تماماً ، دون انتظار ملل وفوضى عارمة وشكاوي لا تنتهي ومراجبات لا تعرف الإنصاف والعدالة¹.

إن المنظمات الحكومية التي تركز جل اهتمامها لإسعاده من خلال إيجاد حلول حقيقية لمشاكله تلقي اليوم احتراماً وتقديراً غالباً من جماهير المواطنين في عديد من دول العالم التي اختارت مبادرات الحكومة الالكترونية لخدمة شعوبها².

3/ علاقة الحكومة بالأعمال :

تتفاعل الحكومة مع قطاع الأعمال من خلال طرق ووسائل متعددة ، ترتبط بأدوارها ومساحة تأثير أجهزتها الإدارية والتنفيذية ، فالحكومة تلعب أدوار المخطط ، المنظم، المبادر ، المحفز لمبادرات أفراد المجتمع على صعيد التجارة والأعمال والأنشطة الاجتماعية والثقافية المختلفة ، ولهذا لا بد أن تقوم نظم الحكومة الالكترونية باستيعاب معظم هذه الأدوار وبخاصة تعزيز المشاركة بين الحكومة والأعمال بما يساعد مؤسسات القطاع الخاص على تحقيق أفضل مستويات النجاح وتطوير وتنمية قدراتها على الإنتاج ،وتستطيع الحكومة الالكترونية التي تستند إلى قاعدة تقنية متطورة ونظم معلومات محوسبة ومؤسسات اتصالات رقمية من تلبية احتياجات قطاع الأعمال بسرعة ومرونة ، ويمكن أن توفر مبادرات الحكومة الالكترونية الموجهة نحو توظيف قدرات الانترنت وتكنولوجيا الشبكات ، دمج هذه التقنية مع قواعد البيانات الحكومية لبيئة الكترونية بتقديم الإسناد المباشر للأنشطة الرئيسية التالية³:

¹- بشير عباس العلق ، الخدمات الالكترونية ، مرجع سبق ذكره ، ص 262

²- نفس المرجع ، ص 263

³- محمد أحمد سمير ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 88-89

- * أنشطة تحفيز الصناعة والتجارة .
- * أنشطة تحفيز الاستثمار الأجنبي .
- * تسهيل عمليات الاستيراد والتصدير.
- * تبسيط إجراءات الموافقة على الترخيص والامتياز.
- * سرعة وشفافية إجراءات تسجيل الأعمال .
- * تنفيذ الإجراءات المتبعة للمناقصات والمزايدات وغيرها .
- * تنفيذ إجراءات الشراء للحكومة مع القطاع الخاص .
- * النشر الالكتروني لتشريعات وقوانين العمل والقامة والهجرة .
- * تقديم الخدمات الالكترونية الفورية لقطاع الأعمال .
- * الرقابة الالكترونية المباشرة على خدمات مؤسسات ووكالات مهمة مثل: الخدمات الصحية الضمان الاجتماعي، الجمارك وغيرها .

وهذه المجالات الرئيسية للحكومة الالكترونية خدمات معلوماتية متكاملة يتم الحصول عليها من خلال بوابة وموقع الحكومة الالكترونية على شبكة الويب ،فالنسبة للخدمات تقدم نظم الحكومات الالكترونية خيارات متنوعة لخدمات تعطي المجالات الرئيسية للنشاط الاقتصادي والاجتماعي والإنساني المرتبط بحياة الأفراد والمجتمع وخدمات متخصصة يتم تقديمها عند الطلب .

أما من منظور الأعمال فإن الحكومة عند قيامها بتكوين كفاءات جديدة ،فإنها تساهم أيضا في تحسين مناخ العمل ، وتوفير مزايا للمؤسسات المحلية على نظيراتها من المؤسسات الأخرى ،فالمؤسسات في كل مكان صارت تمارس التجارة الالكترونية فيما بينها (B2B)، محققة بذلك كثيرا من المكاسب كتخفيض التكاليف وتحسين الإنتاجية والسيطرة على المخزون، وبإمكان الحكومة تحقيق مثل هذه المكاسب إن هي استطاعت أن تتعامل مع تجاريا مع منشآت الأعمال ضمن تعاملات التجارة الالكترونية (G2B) و(B2G) ، فالفرصة سانحة أمام الحكومة لتحقيق ذلك وأكثر ، ومن أبرز مزايا ومنافع مثل هذا النوع من التعاملات تقليص الروتين ، وتبسيط العمليات الإجرائية والتنفيذية والتنظيمية ومساعدة مؤسسات الأعمال على أن تصبح في موقع تنافسي أفضل ، فبدلا من التوجه الشخصي إلى دائرة حكومية يستطيع المقاول أو المتعهد الحصول على تراخيص بناء أو جدولة فحوصات عبر الانترنت وفي ذلك توفير للوقت والجهد تنتفع منه الحكومة والمقاول معا.¹

¹-بشير عباس العلق،الخدمات الالكترونية، مرجع سبق ذكره، ص ص 261-262

وتستطيع الحكومات خلق مناخ أعمال أفضل من خلال استحداث بنية تحتية راسخة ، والتأكد من فاعليتها وجعلها في متناول المؤسسات من حيث سهولة وسرعة الوصول إليها على الخط ، ومن المؤكد أن المؤسسات التي تتعامل على الخط مع المؤسسات الحكومية ستكون في وضع أفضل من نظيراتها التي لا تتعامل بنفس الأسلوب ، ومن الواضح أن المؤسسات التي تتعامل مع الحكومات على الخط توفر لنفسها أعمال أكبر من غيرها .¹

إن عملية توصيل الخدمات العامة من خلال مصدر وحيد ومتكامل يخلق فرصا للأعمال و التي تتمثل في تقليص تكاليف التعامل والصفقات وتسهيل إجراءات وقواعد التعامل وتعزيز علاقات الحكومة بمؤسسات المجتمع وكذلك المواطنين ممن يعتمدون على الحكومة ومؤسسات الأعمال في حياتهم اليومية ، ناهيك عن كل ما تحققه هذه التحالفات من مزايا تعود على المجتمع برمته كما أن علاقة التشارك مع القطاع الخاص تساعد الحكومة على تأسيس حضور شبكي لها بسرعة وبتكاليف منخفضة ، والواقع أن أكثر المشاريع نجاحا في العالم هي التي تشترك فيها الحكومة مع القطاع الخاص حيث يتم توفير الخدمات من قبل الطرفين بنوعية راقية وتكاليف مناسبة ناهيك عن توفيرها بمخاطر أقل .²

المطلب الثاني: خارطة الطريق للحكومة الالكترونية.³

تزداد فكرة الحكومة الالكترونية قبولا لدى الكثير من المسؤولين والمهتمين في الدول المتقدمة والنامية ، ويأتي ذلك نتيجة لقناعة هؤلاء بأن التقنية والاتصالات يمكنها تحويل الخدمات الحكومية التي يحصل عليها المواطن عبر انتظاره في طابور إلى خدمات تكون متاحة باستمرار طيلة اليوم ويمكن الحصول عليها مباشرة عبر خطوط الاتصال الالكترونية ، ويمكن القول أن الحكومة الالكترونية هي ثورة الكترونية تبدي مخاطر مادية وسياسية وإذا لم تستوعب بشكل كاف فقد تكون مبادرتها مضيعة للموارد وتخفق في تقديم خدمات مفيدة لذا يجب منذ البداية تحديد الحاجات والعوائق الممكنة كضعف البنية التحتية وتواضع النظام التعليمي وغياب وسائل التواصل مع التقنية ومحدودية الموارد والخبرات والمعلومات .

ومن خلال ما سبق فإن خارطة الطريق التي سيتم عرضها هي عبارة عن خبرة عدد من الدول وهي تقدم سبيلا واضحا بين مسائل وشؤون عامة للحكومة الالكترونية ويجب معرفة كيفية التعامل معها ، وسنعرض الخارطة في صيغة أسئلة تحتاج إلى إجابة وهي عون للتخطيط والإدارة والتقييم لمشروع الحكومة الالكترونية .

¹ -بشير عباس العلق، الخدمات الالكترونية ، مرجع سبق ذكره ،ص 262

² -نفس المرجع، نفس الصفحة .

³ - محمود حسين الوادي ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 312←317

أولاً: لماذا نسعى لبناء الحكومة الالكترونية :

يجب نعي أولاً أن الحكومة الالكترونية عبارة عن عملية تحول وأن التقنية هي أدواتها لمساعدة المواطنين والمؤسسات ، وهي جزء من برنامج إصلاح عام لما هو متعارف عليه في العالم الإداري والاقتصادي الحالي ، فهي إعادة صياغة طريقة عمل الحكومة وإدارة المعلومات وخدمة المواطنين ولكنها ليست قليلة التكلفة ، فقبل التخصيص لتحقيقها يجب أن تتوفر الرغبة الكاملة لدى أصحاب المسؤوليات الإدارية العليا في الدولة ، كما أنها تتطلب تغيير طريقة تفكير وعمل الموظفين الإداريين وكيف يتشاركون في المعلومات بين الدوائر المختلفة (G2G) والمؤسسات التجارية غير الحكومية (G2B) ، وكذلك المواطنون الأفراد (G2C)، لذا فهي تستلزم إعادة هندسة أسلوب العمل الحكومي سواء داخل المؤسسة الواحدة أو فيما بينها وبين المؤسسات الحكومية المتعددة .

لذا وجب على الحكومة وضع مجموعة خطوات للإعداد للحكومة الالكترونية تتمثل في :

*يتطلب عصر التحول الالكتروني ضرورة تغيير أسلوب وهيك العمل الحكومي وكيفية التفاعل مع المواطنين .

*على المديرين تقع مسؤولية إعادة تعريف وتحديد استراتيجياتهم حتى تستطيع الأجهزة الحكومية أداء أعمالها بإنتاجية عالية .

*يجب تحديد التحديات التي تواجه الحكومات الحالية .

*يجب العمل على إدارة التغيير في تطبيقات TCI في الحكومة.

*يجب أن تتذكر الأجهزة الحكومية أنه من الممكن تخفيض تكلفة الخدمات الحكومية بغض النظر عن الزمان والمكان.

ثانياً: هل تملك رؤية واضحة وأوليات للحكومة الالكترونية .

نظراً لأن الحكومة الالكترونية يمكن أن تشير إلى العديد من الأشياء المختلفة يجب امتلاك رؤية واضحة لها ويمكن بناء رؤية عامة من خلال الأهداف العليا والاهتمامات العامة للمجتمع :

*تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين .

*تحسين إنتاجية وكفاءة المؤسسات الحكومية .

*تعزيز النظام القضائي.

*دعم أولويات القطاعات الاقتصادية .

*تقوية الجهاز الإداري وتوسيع قاعدة المشاركة الشعبية .

ثالثا: ما نوع الحكومة التي نرغبها ؟

نظرا لاختلاف حاجات المجتمعات وكذا أولوياتها فلا يوجد نموذج واحد للحكومة الالكترونية، ويعتمد استعداد الحكومة للحكومة الالكترونية على نوعية الأهداف والقطاعات التي تختارها كأولويات، وكذا الموارد المتاحة والتي قد تعتمد على الموازنات المالية والقدرات البشرية والبنية التحتية للاتصالات والإطار القانوني .

رابعا : هل تتوفر الرغبة السياسية لقيادة الحكومة الالكترونية ؟

وكما هو الحال لأي مجهودات إصلاح للحكومة التقليدية فإن الرغبة لدى القيادات السياسية هي من أهم المتطلبات لتنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية ، لأنه بدون استمرار هذا الدعم السياسي لا يمكن ضمان استمرارية توفر الموارد المالية والتعاون بين المؤسسات ، وتغيير السياسات والجهود البشرية ، وتبرز الحاجة أيضا لهذا الدعم عند ظهور معارضة للمشروع أو إعاقته .

خامسا: هل تم انتقاء المشاريع للحكومة الالكترونية بالشكل الملائم ؟

بعد اختيار مشاريع الحكومة الالكترونية بغاية الأهمية وخاصة المشاريع الأولية، إذ يمكن أن يكون المشروع الأولي الناجح بؤرة إشعاع للمحاولات المستقبلية وأن يكون قوة دافعة للأمام لمشاريع أخرى ،ومن المهم أيضا إبراز النجاحات أولا بأول بدلا من قضاء وقت طويل في وضع رؤى واستراتيجيات وخطط عمل إذ يجب تحديد مسائل مهمة والتعامل معها في شكل مشاريع سريعة للحكومة الالكترونية مبرزة عمليات إدارية داخلية وعمليات تعامل مع الجمهور .

سادسا : كيف نخطط وندير مشاريع الحكومة الالكترونية ؟

تعتبر الإدارة الكفوة ضرورية لنجاح الحكومة الالكترونية كما هو الحال لكافة العمليات الحكومية والتجارية ، ونعتمد الكثير من الأعمال على الإدارة المنظمة والقادرة مثل الانتهاء من المشروع في الفترة الزمنية والميزانية المحددة ، والتعامل المتميز بين المؤسسات الحكومية المختلفة ، لذا فإنه قبل البدء بمشروع الحكومة الالكترونية يجب وضع آليات الإدارة لكافة مستويات المشروع ، ومن هنا يظهر السؤال كيف نخطط ونبدأ بالحكومة الالكترونية ؟

1• ضع كل ما يمكنك من معلومات في شكل الكتروني على الانترنت من خلال نماذج التعامل مع المواطن ومع القطاع الخاص ومع المؤسسات الحكومية.

2• صف الخدمات بطريقة صحيحة عبر الانترنت تبعا لنوع الخدمة :

*خدمات شخصية *خدمات تجارية *خدمات تعليمية *خدمات صحية

3• تبعا لمراحل العمر :

*شهادات الميلاد *الكشف الطبي *الالتحاق بالمدارس *خدمات التجنيد

*خدمات انتخابية *خدمات التشغيل والتوظيف

4• تبعا لنوع المستفيدين من الخدمة :

*خدمات فردية تقدم للمواطن *خدمات مؤسسية تقدم للمؤسسات والنوادي

5• يجب الحفاظ على أمن المعلومات والتعاملات .

6• يجب البدء بالقطاعات الأكثر إحاحا وردم الهوة بين النظري والتطبيقي وامتلاك الكادر البشري أولا .

7• يجب توظيف العناصر الماهرة وإشاعة ثقافة التدريب ونشر الثقافة الالكترونية المبسطة والمتقدمة .

8• يجب الاطلاع على مشاريع وتجارب وانجازات الحكومات الالكترونية التي سبقتنا ولها نفس ظروفنا .

9• يجب توعية المواطنين والإدارات الحكومية بفوائد وعوائد الحكومة الالكترونية .

سابعا : كيف يمكن التغلب على المعارضة للمشروع ؟

قد يعارض المواطنون مشاريع الحكومة الالكترونية وقد يرفضون التكيف مع الإجراءات المستحدثة ، لذا فإنه يجدر بنا فهم أسباب هذه المعارضة والتغلب عليها من خلال التوعية والبرامج التدريبية في المجال التقني .

ثامنا : كيف يمكننا قياس مدى التقدم المحرز ؟

تتطلب مشاريع الحكومة الالكترونية أمورا معتبرة وموارد بشرية وتكريسها للتعامل مع المعلومات ، لذا فإنها مسؤولية حساسة واختبار نجاحها يؤسس على مدى تحقيق المشروع لأهدافه مثل جودة الخدمات المقدمة ومدى سهولة التوصيل والوصول للمعلومات الحكومية وتقاس هذه الأهداف باستخدام معايير مثل : حجم المعاملات المنفذة الكترونيا وسرعة الاستجابة للاستفسارات وعدد الخدمات المقدمة ونسبة تقليل الكلفة على المواطن .

تاسعا : كيف تكون العلاقة بين الحكومة الالكترونية والقطاع الخاص ؟

لا تستطيع الدوائر العامة للدولة (الحكومة) تنفيذ مشاريع الحكومة الالكترونية وحدها وبمفردها، فالقطاعات الأخرى في الدولة أدوارا مختلفة للمساهمة في المشروع ابتداء من مرحلة وضع الرؤية الأولية والتخطيط حتى التنفيذ والتقييم ، لذا فإنه من الضروري البحث عن مؤسسات

المراحل الثلاث المقترحة للحكومة الالكترونية.

• **المرحلة الأولى :** النشر باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات لتوسيع قاعدة الوصول إلى معلومات الحكومة .

تؤكد الحكومات أحيانا هائلة من المعلومات التي تكون معظمها ذا فائدة للأفراد ومنشآت الأعمال معا وباستطاعة الانترنت وتقنية الاتصالات المتطورة الأخرى المساهمة في تمكين المواطنين من الاستفادة من ثورة المعلومات من خلال توفيرها لهم بسرعة وسهولة وبالوقت الحقيقي ، وتتباين أساليب وطرق نشر هذه المعلومات وكذلك المحتوى المسموح بنشره علنا من دولة لأخرى إلا أن الدولة النامية بشكل عام تستطيع البدء بعملية الحكومة الالكترونية من خلال نشر المعلومات الخاصة بها على الخط مبتدئة بنشر القواعد والقوانين والتشريعات والوثائق والاستثمارات وغيرها. والواقع أن تمكين المواطنين ومنشآت الأعمال من الوصول بسهولة ويسر لهذه المعلومات دون الحاجة للتوجه إلى حيث المكاتب المادية للحكومة يعتبر تقدما ثوريا بالنسبة للأمم التي تعصف بها البيروقراطية والفساد الإداري.¹

ويتضمن الأسلوب الأول: النشر على شبكة الانترنت من خلال بناء مواقع تضم معلومات عن الخدمات الحكومية حسب نوع الخدمة المقدمة كذلك إضافة النماذج المستخدمة لتأدية الخدمة المطلوبة بحيث يمكن طباعتها وملئها ، أما الأسلوب الثاني: فيتلخص في نشر نفس الخدمات من خلال شبكات الهاتف بصورة صوتية ، بحيث يتم تخصيص أرقام هاتف لهذا الغرض ويتطلب ذلك بناء قاعدة بيانات صوتية وإتاحتها لأكثر عدد ممكن من المشتركين في نفس الوقت . أما الأسلوب الثالث: فهو استخدام مواقع عامة يتم وضع فيها نهايات طرفية يتم توصيلها بشبكة الانترنت أو شبكة خاصة بالجهة المقدمة للخدمة.²

كما يرى آخرون أن :تفتح المواقع لكافة الأجهزة الحكومية وتقدم معلومات عن الخدمات والمنتجات والنماذج المستخدمة مع إمكانية استنساخ النماذج وإكمال الحصول على الخدمة.³

• **المرحلة الثانية:تنفيذ المعاملات الحكومية على شبكة الانترنت وتوسيع المشاركة المدنية في الحكومة.**

تهدف هذه المرحلة إلى إنهاء المعاملات أو جزء منها من خلال شبكة الانترنت ، ويتطلب تنفيذ هذه المرحلة توفير بيئة قانونية ومالية وأمنية مناسبة كذلك وجود بنية تحتية قوية للاتصالات وبناء أنظمة معلومات متكاملة .⁴

1- بشير عباس العلق ، الخدمات الالكترونية ، مرجع سبق ذكره ، ص264

2- محمد الصيرفي ، الإدارة الالكترونية ، مرجع سبق ذكره ، ص71

3- علاء عبد الرزاق السالمي ، مرجع سبق ذكره ، ص95

4- بشير عباس العلق ، الخدمات الالكترونية ، مرجع سبق ذكره ، ص266

وهنا يصبح من الممكن الحصول الكترونيا على بعض الخدمات والسلع من تلك التي ترتبط بالخصوصية وأنواع أمنية بدون مراجعة ميدانية للجهة على أن يتم سداد ما قد يكون من رسوم عن طريق الشبكات المرسله بالبريد أو عن طريق بطاقات الائتمان (المرسله معلوماتها الكترونيا)¹

وقد تتضمن هذه المرحلة من الحكومات الالكترونية تكوين منتديات للمواطنين ،التي تمثل نوعا من أنواع المجتمعات الافتراضية على الخط حيث يتمكن الناس من تبادل الأفكار والآراء والطروحات وتوسيع إدراكات الجمهور حول مسائل معينة وإرساء فرص جديدة لنشاطات حيوية غير مقيدة بالمسافة ، ويشجع عدد من الحكومات الالكترونية القائمة فعلا المواطنين على طرح قضايا مختلفة تتباين ما بين السياسية والعسكرية إلى الاقتصادية والثقافية والنفسية وقضايا حماية البيئة وغيرها².

•المرحلة الثانية: التعامل من خلال توفير الخدمات الحكومية على الخط وكذا تكامل الأعمال الحكومية لتحقيق الترابط الالكترونية .

باستطاعة الحكومات الذهاب إلى أبعد من ذلك من خلال تكوين مواقع ويب قادرة على تمكين المستخدمين من إجراء تعاملاتهم على الخط مثلما تقوم مؤسسات القطاع الخاص باستخدام الانترنت لتقديم خدمات التجارة الالكترونية تستطيع الحكومات أيضا تقديم خدماتها بنفس الطريقة، وبهذا تحقق الحكومة الالكترونية وفورات كلفوية هائلة بالإضافة لتحقيق تحسينات في الإنتاجية والأداء وهي أمور تنفع الحكومة والمواطنين على حد سواء³.

والهدف من هذه المرحلة توفير جميع جوانب الخدمات ابتداءا من الخدمات الفعلية ذاتها و إنتهاءا بقنوات إيصال الخدمات والتمتع بمنافعها ووضع المشروع الأساس التكنولوجي المعياري للسياسات والإرشادات العامة التي ينبغي استخدامها في جميع الأعمال الحكومية من أجل دعم جميع مبادرات الحكومة الالكترونية ،إن اعتماد التكنولوجيا الحديثة ، من قبل الترميز الشريطي والدمج الذكي للمستندات الرسمية واعتماد أنظمة المناقصات الالكترونية لإدارات المشتريات الحكومية وإنهاء عمليات التسجيل ، تعمل مجتمعة على تحسين كفاءة وفعالية توفير الخدمة ويتطلب الوصول لهذه المرحلة تطبيق معايير الحكومة الالكترونية وذلك :-⁴

*اعتماد مواصفات قياسية وموحدة لتبادل المعلومات والبيانات بين الوزارات والجهات الحكومية .

*تطوير وتحسين مستوى الكفاءة والإنتاجية في الخدمات الحكومية.

1-علاء عبد الرزاق السالمي، مرجع سبق ذكره ،ص96

2-محمد الصيرفي ، الإدارة الالكترونية ، مرجع سبق ذكره، ص 71

3-بشير عباس العلق، الخدمات الالكترونية ، مرجع سبق ذكره ،ص207

4-محمد الصيرفي، الإدارة الالكترونية ، مرجع سبق ذكره،ص ص 71-72

*الربط بين كافة الخدمات والإجراءات الحكومية بما يكفل سهولة ومرونة التعامل بين الجهات والوزارات في ظل الحكومة الالكترونية .

*تقليل التكاليف الخاصة بتوفير وتطوير الخدمات المقدمة للمستفيدين وقطاع الأعمال .

*تطوير وتبسيط إجراءات وخطوات العمل مما يخفف الأعباء الإدارية على الوزارات والجهات الحكومية .

*مواكبة التطور التكنولوجي في مجال الحكومة الالكترونية واستخدام أنظمة حكومية حديثة .

*تسهيل وتسريع تقديم الخدمات للعملاء والمواطنين ليتسنى لهم إتمام إجراءاتهم مع الجهات الحكومية عبر وسائل الاتصالات الالكترونية في أي وقت مما يوفر الجهد اللازم لتقديم الخدمة لهم.

*تقليل التعامل بالأوراق والنماذج اليدوية باستخدام النماذج الالكترونية .

والآن نستعرض المراحل حسب التحول الهيكلي الأنف الذكر ¹:

•المرحلة الأولى :التواجد والتفاعل (الفهرسة)

وهنا تتركز الجهود حول التمكن من الحضور المباشر على الخط للحكومة حيث يتم فيها بناء الصفحات الالكترونية والنماذج المباشرة ، وفي بعض الأحيان تكون هذه المعلومات محدودة وهي عبارة عن معلومات فهارس تكون بها وثائق الكترونية مدنية، بحيث يمكن للمواطن البحث فيها وإيجاد المعلومات الحكومية ذات الاهتمام واستجلاب النماذج الضرورية وتسمى هذه المرحلة "الفهرسة "لأن العمل يتمحور حول فهرسة المعلومات الحكومية وعرضها على الشبكة المعلوماتية ، ولا تقدم هذه المرحلة الكثير من الخدمات لمستخدميها إلا أنه مع زيادة الاستخدام يزداد حجم المعلومات المعروضة على الموقع وتبدو الحاجة جلية لإيجاد موقع فهرسة يقدم ارتباطات لمواقع أخرى وقد ينظم هذا الفهرس بناء على الدوائر الحكومية أو تبعاً لمهامها

•المرحلة الثانية:التعامل.

مع تطور المواقع الالكترونية للحكومة تزداد قناعة الموظفين والمواطنين بأهمية قيمة الشبكة المعلوماتية (الانترنت) كقناة خدمية أخرى وتزداد الرغبة في استغلالها ، مما يشجع المواطنين على الإبقاء بمتطلبات الحكومة على الخط مباشرة بدلاً من الذهاب إلى أماكن محددة لانجاز أعمال ورقية، ويعطي التعامل الالكتروني أمل في تحسين كفاءة كل من المواطن(الزبون) والمؤسسة بدلاً من الجدولة البسيطة للمعلومات (الفهرسة) وتعد المرحلة الثانية بداية الحكومة الالكترونية كحركة ثورية تعتبر طريقة تعامل الجماهير مع الحكومة وتعزز هذه المرحلة تعامل المواطن مع

¹-محمود حسين الوادي ، مرجع سبق ذكره ،صص 317←322

الحكومة على الخط مباشرة موفرة لساعات طويلة من العمل الورقي ، ومتاعب السفر إلى مكاتب الحكومة ووقت الانتظار في طوابير مملة .

ومن المهم جدا أن المواطن في هذه المرحلة يلعب دورا ايجابيا ، ليس فقط من خلال إجراء المعاملات مباشرة على الخط ولكن من خلال المساهمة أيضا في المنتديات المباشرة ، التي تسمح للمواطنين بالاتصال المباشر بموظفي الحكومة ، وهذا يختلف عن مرحلة الفهرسة التي تساعد المواطن في البحث عن المعلومة ، إذ تبرز العديد من القضايا التي تتطلب التخطيط للتعامل معها مثل ما مدى جودة النظام المباشر على الخط مقارنة بالنظام المعزول .

•المرحلة الثالثة: التكامل العمودي

تتجه الأنظار في هذه المرحلة نحو التحول في الخدمات الحكومية بدلا من حركة رقمنة الإجراءات القائمة لتحقيق الحكومة الالكترونية ليس مجرد وضع للخدمات الحكومية على الشبكة وما يجب أن يحدث هو تحولات وتغيرات دائمة فينسق الإجراءات الحكومية ذاتها وربما في مفهوم الحكومة نفسه ، إذ أن الهدف من التكامل العمودي دمج الأنظمة المحلية مع النظام العام للدولة بغرض تسهيل عملية التأكد من المعلومات معينة أو البحث عن معرفة ما سيكون لها تأثير واضح في ربط الشعبيات ببعضها البعض مثل بناء قاعدة بيانات وطنية لتسجيل المركبات الآلية ورخص القيادة وتسجيل حوادث المرور ونظرا لأن المرحلة الثالثة تستهدف توحيد الهيئات والدوائر الحكومية المتناظرة فإن عددا من القضايا الهامة يبرز تحديات تقنية كالتحويل الالكتروني، وتطابق صيغ البيانات في حالة التبادل الالكتروني للبيانات وكذلك سرية أمن المعلومات الخاصة .

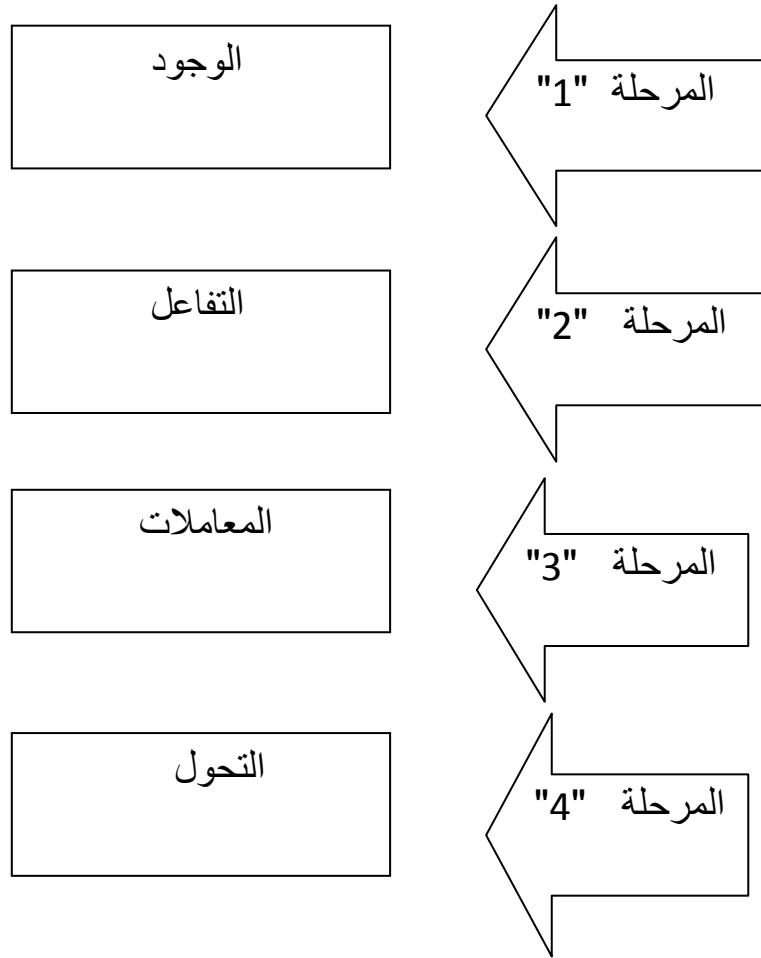
•المرحلة الرابعة :التكامل الأفقي .

التكامل الأفقي للخدمات الالكترونية الموزعة في حاويات ووظائفية مختلفة بين المواطن ، يصبح القصور في الطبيعة الوظيفية لكل من القطاع الخاص والعام ،وأوضح مع ازدياد عدد المسؤولين الذين تكتشف لهم الإمكانيات المفتوحة للشبكة المعلوماتية ، إذ أن المواطنون يطلبون تسهيلات ومساعدات من الحكومة في أكثر من خدمة ، فأولئك الذين يحتاجون إلى سكن هم بحاجة أيضا إلى تسهيل الحصول على خدمات تعليمية ورعاية صحية وإلى تموين وهكذا

ويعمل التكامل الأفقي في هذه المرحلة على ربط قواعد البيانات المختلفة في مجالات وظيفية متنوعة ويسمح ذلك بالمشاركة في المعلومات وبالتالي فإن المعلومات المخزنة لدى هيئة ما سيتم بثها لكافة الدوائر الحكومية ومن الناحية الفنية فإن دمج قواعد بيانات متغايرة الخواص وحل مسألة المتطلبات المضادة للتنظيم عبر الهيئات هي حجر عثرة لأي حكومة في هذه المرحلة ، فالبيانات والمتطلبات الإجرائية في قطاع الصحة قد لا تتقارب مع المتطلبات في أنظمة قطاع آخر مثلا .

كما يمكن تصنيف مبادرات الحكومة الالكترونية ضمن أربع مراحل هي: الوجود ، التفاعل، المعاملات والتحول، وهذا التصنيف موضح في الشكل التالي :

الشكل رقم 6: مراحل تطور الحكومة الالكترونية



<http://www.noie.gov.au/publications/NOIE/egovt-benefits/roi/gov.htm>

المصدر:

(أ)- الوجود:

هذه المرحلة هي أسهل المراحل وأقلها كلفة، وهي تقع في المستوى الأساسي للانتقال إلى الحكومة الالكترونية. والمثال المعروف لهذه المرحلة هو إنشاء موقع للانترنت يتضمن معلومات عن المؤسسة الحكومية ، ولاسيما عن ساعات العمل ، العنوان ، وأرقام الهاتف، ووسائل الاتصال وتفاصيل عن الإجراءات التي ينبغي إتباعها، ويمكن تشبيه هذه المرحلة بوجود نشرة الكترونية تقدم معلومات ثابتة عن عمل المؤسسة .

(ب)-التفاعل:

تجنب هذه المرحلة المواطن عناء الانتقال إلى مقر المؤسسة الحكومية للحصول على المعلومات، إذ يستغني عن ذلك بتقديم استثمارات الكترونية يمكن أن يملأها الكترونياً، أو أم يطبعها ويرسلها بالبريد.

(ج)-المعاملات:

هذه المرحلة هي أكثر المراحل تعقيداً وكلفة، وهي تستهدف أتمتة الوظائف الحكومية وتقديم إمكانات أكثر تنظيماً، وتشبه عملية تقديم خدمة ذاتية يستطيع المواطن أن يجري معاملات مثل ملء استثمارات الكترونية لتجديد رخصة أو لدفع ضريبة. ويكون العمل في هذه المرحلة باتجاه واحد، من الحكومة إلى المواطن أو العكس، حسب نوع النشاط.

(د)-التحول:

تتطوي هذه المرحلة على قيود مالية وإدارية وفنية تزيد من التنفيذ صعوبة، ففيها تستخدم أنظمة متابعة الأعمال والأدوات التعاونية لتنظيم المعلومات المتبادلة في الاتجاهين بين المؤسسات الحكومية والمواطنين، وتزال الحواجز ويرتقى بالحلول الموجهة لخدمة الزبون، ويحدث تأثير في طريقة تنظيم العمل لدى المؤسسات الحكومية.

المطلب الرابع: إستراتيجيات الحكومة الالكترونية .

مشروع الحكومة الالكترونية هو بكل تأكيد توليفة معقدة ومتنوعة من البرامج المتخصصة التي تتطلب معارف ومهارات عالية وموارد إنسانية ومالية وقيادات إدارية تعمل بتنسيق وتكامل ضمن إطار رؤية وأهداف إستراتيجية مستقبلية، وبسبب هذه الطبيعة المعقدة ولأن مشروع الحكومة الالكترونية يتناول قضية التغيير الجذري لبناء الإدارة العامة (الحكومية) فإن مخاطر فشل كبيرة وإن فرص النجاح قليلة إذا لم توضع عملية التطوير ضمن منظور إستراتيجي يأخذ مدى فعاليته من المراحل والخطوات الجوهرية المتكاملة.¹

•مراحل تطوير إستراتيجية الحكومة الالكترونية .²

تتكون عملية صنع وتطوير إستراتيجية الحكومة الالكترونية من مراحل أساسية متداخلة الأنشطة والمهام والبرامج التي يقوم بتنفيذها فريق من الحكومة أو فريق من القادة الإداريين والخبراء يمثلون جميع الأطراف ذات العلاقة والمصلحة في مشروع الحكومة الالكترونية وتستعين معظم التجارب بيوت الخبرة العالمية ومؤسسات الاستشارات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتوريد المكونات التقنية من الأجهزة ونظم الحاسوب وتكمن مراحل التطوير في :

¹-محمد أحمد سمير، مرجع سبق ذكره، ص94

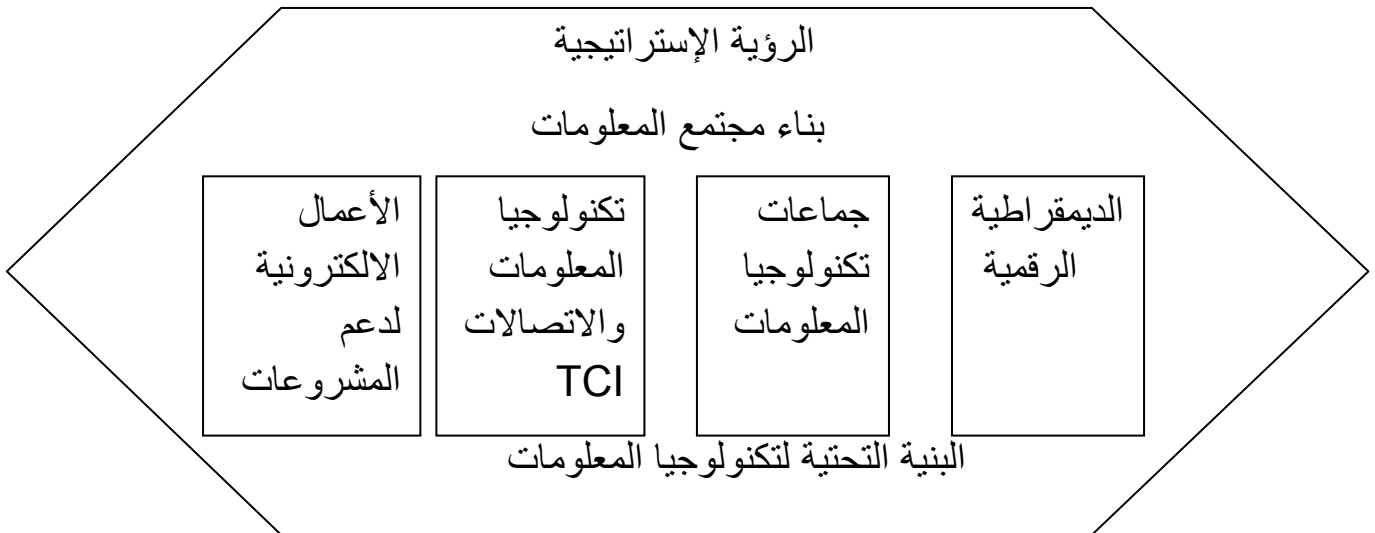
²- نفس المرجع، ص ص 97-108

1/صياغة الرؤية الإستراتيجية :

تفيد الرؤية الإستراتيجية في تحديد الأفق الواسع لمبادرات وبرامج مشروع الحكومة الالكترونية والأهداف الإستراتيجية الوطنية للدولة والأهداف الإستراتيجية للحكومة الالكترونية ، كما يفيد في رسم المسار العام برامج التطوير والتطبيق وتقييم الأداء وإدارة التغيير في الإدارات ومؤسسات الخدمة العامة .

الرؤية الإستراتيجية هي المظلة التي تطوي أهم مجالات العمل ومحاور التخطيط الإستراتيجي للأنشطة الجوهرية المطلوب تنفيذها للوصول إلى الأهداف المنشودة لكن الوصول إلى هذه الرؤية يتطلب العمل في مجالات تطوير وتطبيق الديمقراطية الرقمية ، بناء الجماعات المستندة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم وتطوير الأعمال الالكترونية لدعم المشروعات الصغيرة ، كما يوضح الشكل التالي:

الشكل رقم 7: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.



المصدر : محمد أحمد سمير، مرجع سبق ذكره ص 98

يلاحظ في هذا الشكل أن وجود الرؤية الإستراتيجية يساعد في تطوير وتطبيق برامج ومبادرات وطنية مهمة مثل : تنمية الديمقراطية الرقمية ، التعليم الالكتروني، تطوير الأعمال الالكترونية ودعم المشروعات الصغيرة والمتوسطة للاستثمار في نظم وأدوات الأعمال الالكترونية ، تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية لذا نجد أن الدول التي تنتفع في هذا المسار الإستراتيجي يكون لديها دائما رؤية إستراتيجية شاملة للتحديث والتطوير والتنمية .

2/ صياغة الأهداف الإستراتيجية للحكومة الالكترونية:

لا تكفي الرؤية الإستراتيجية وحدها لمباشرة عمل مشروع الحكومة الالكترونية، إذ لابد من وجود أهداف إستراتيجية طويلة الأجل، وممكنة التحقيق وأهداف تكتيكية منسقة من الأهداف الإستراتيجية متوسطة الأجل، وفي كل الأحوال تعتبر الأهداف الإستراتيجية عن مسار الاهتمام لدى فريق التطور، لذلك يمكن أن تشير في هذا الصدد، إلى أن طبيعة الأهداف الإستراتيجية ومع توجهها ونقطة تركيزها يرتبط بفئة من المستفيدين من الخدمات الالكترونية للحكومة الالكترونية، فلكل حكومة الكترونية فئة من المستفيدين تتوجه إليهم بخدماتها ومعلوماتها وهنا لابد من القول، إن عملية صياغة الأهداف الإستراتيجية لمشروع الحكومة الالكترونية لا تقتصر على قراءة معمقة للرؤية الإستراتيجية المعلنة للدولة فحسب، وإنما لابد من أن تأخذ اعتباراً أيضاً نتائج الدراسات العلمية التطبيقية للهيكل الإداري .

3/ دراسة تحليل الجاهزية الالكترونية للإدارة والمجتمع :

في هذه المرحلة يقوم فريق تطوير مشروع الحكومة الالكترونية يشكل قوة مهام إستراتيجية لدراسة المستوى الخالي لنظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهياكل الإدارات وكفاءة المنظمات والمؤسسات العامة، وفعالية نظم التعليم والتدريب والاستشارات والخدمات الرقمية ويمكن تحديد أهم أبعاد دراسة الجاهزية الالكترونية بما يلي :

*البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

*الانترنت ونوع ومستوى الخدمات المقدمة ووسائل تطويرها في المجتمع.

*المتطلبات القانونية والتشريعية للحكومة الالكترونية.

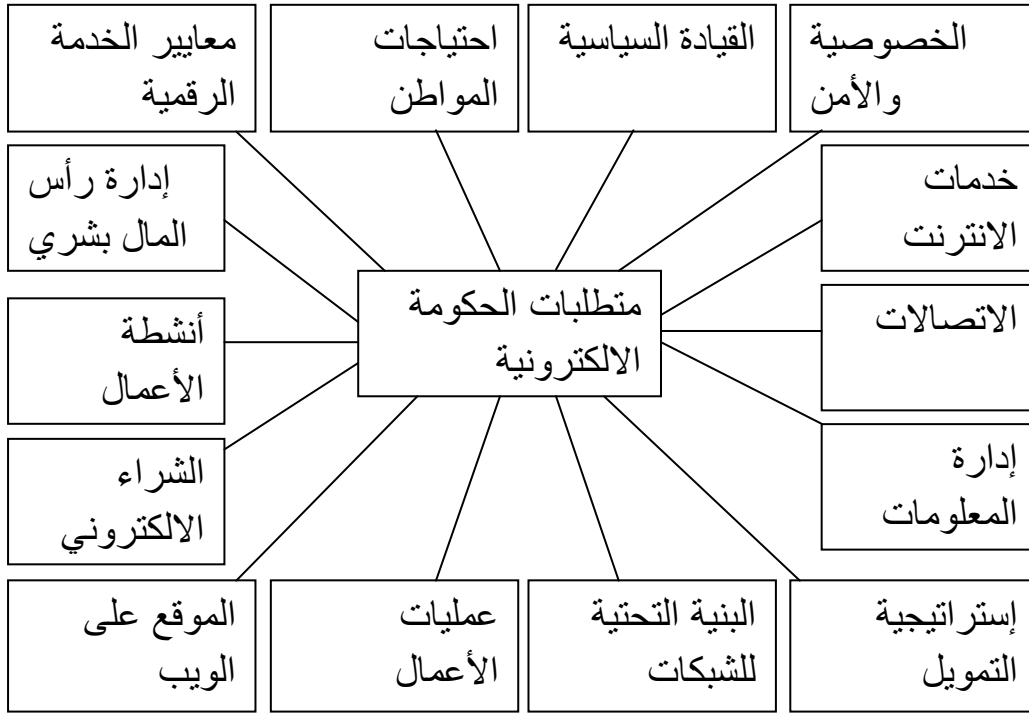
*مشكلات تمويل برامج ومبادرات الحكومة الالكترونية وغيرها من المشروعات الرقمية .

*إعادة هندسة عمليات الإدارة.

*تطوير القيادات الالكترونية.

*التكامل بين إستراتيجيات تطوير الحكومة الالكترونية،التجارة الالكترونية والأعمال الالكترونية وبعد ذلك تتم عملية مقارنة عناصر الجماهيرية الالكترونية، بكل أبعادها المتنوعة بمتطلبات ومستلزمات وتصميم وتطبيق برامج ومبادرات الحكومة الالكترونية، في حقول الأنشطة والعمليات الرئيسية المرتبطة بما هو واضح في الشكل التالي :

الشكل رقم 8: متطلبات الحكومة الالكترونية .



المصدر : محمد أحمد سمير ، مرجع سبق ذكره ص102

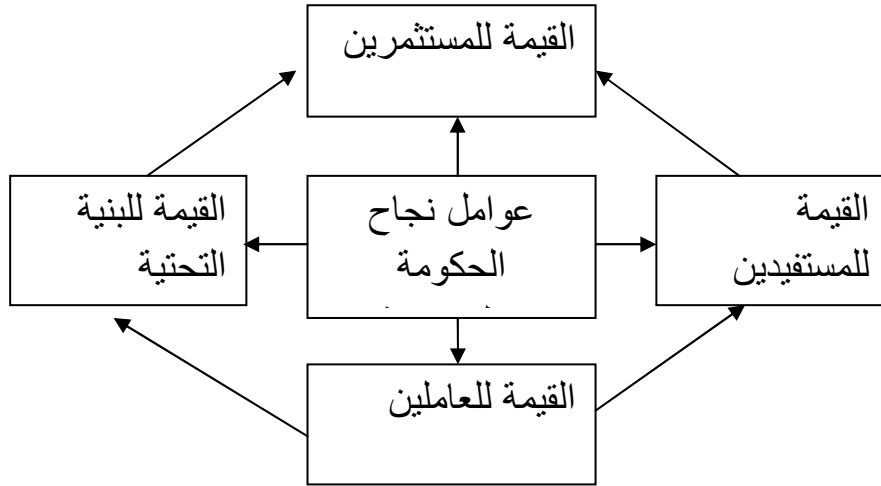
والغرض من مقارنة الجاهزية الالكترونية من جهة ومتطلبات تنفيذ الحكومة الالكترونية من جهة أخرى هو لتجديد الفجوة الإستراتيجية بين الإمكانيات الحالية والاحتياجات الضرورية للمباشرة بأنشطة تنفيذ البرامج العملية لبناء هيكل عمل الحكومة الالكترونية .

4/تحديد أسباب الفجوة الإستراتيجية واختيار إستراتيجية التطور الملائمة:

نجاح فريق تطوير الحكومة الالكترونية بتحديد أسباب وجود الفجوة الإستراتيجية الرقمية يساعد على وضع إطار عام لإستراتيجيات التطوير البديلة، و اختيار الإستراتيجية الأمثل التي تضمن سد هذه الفجوة من ناحية، وضمان أعلى مستوى من الكفاءة والفعالية للأداء الالكتروني في ضوء المعايير القياسية العالمية من ناحية أخرى .

إن موقع الحكومة الالكترونية على شبكة الانترنت يختفي وراءه مكاتب خلفية ، وعمليات معقدة وبناء شبكي كثيف، وأجهزة وقنوات اتصالات، وقبل ذلك كادر إداري ومهني ومحترف يتولى مسؤولية إدارة الموقع، ويستطيع فريق التطوير اختيار الإستراتيجية المناسبة أو المثلى، بعد استعراض وتحليل مزايا كل بديل إستراتيجي من البدائل التي تظهر في الشكل التالي :

الشكل رقم 9: عوامل نجاح الحكومة الالكترونية.



المصدر: محمد أحمد سمير، مرجع سبق ذكره ، ص 104

لكن مع ذلك يمكن هذه المرحلة استلها من دروس كثيرة من تجارب الآخرين ومن إستراتيجياتهم التي اختارها لتطوير وتطبيق برامج الحكومة الالكترونية ويمكن أن تذكر في هذا السياق بعض هذه الدروس:

* اعتماد مدخل التخطيط الإستراتيجي.

* تطوير اختيار الإستراتيجية على أساس تحليل مفهوم ابتكار القيمة.

* تحليل احتياجات المستخدمين الذين تتوجه إليهم الحكومة الالكترونية.

* بناء معمار الحكومة الالكترونية على أساس ابتكار القيمة للمواطن وللأعمال العاملين.

* استخدام تقنيات إدارة المشروعات في تطوير الحكومة الالكترونية.

* تحليل عوامل النجاح الجوهرية أثناء عملية دراسة الجاهزية الالكترونية ، تحديد الفجوة الإستراتيجية ومعرفة أسبابها واختيار الإستراتيجية المناسبة لسد هذه الفجوة .

5/ تطبيق إستراتيجية الحكومة الالكترونية:

تطبيق إستراتيجية الحكومة الالكترونية، من أكثر الأنشطة الجوهرية صعوبة وتعقيدا على الإطلاق ، لذلك ومن أجل نجاح مشروع الحكومة الالكترونية يتم اعتماد أسلوب إعداد النموذج الأول للحكومة الالكترونية وتطبيقها عمليا ، أي تطبيق معمار الحكومة الالكترونية على مراحل، من خلال ربط موقع الحكومة الالكترونية ،على إحدى المؤسسات أو الهيئات العامة (المهمة) ،بعد استكمال عملية هندسة عملياتها وأنشطتها، باستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (TCI)، ويفضل اختيار مؤسسة خدمة عامة تتوفر فيها إمكانيات وتسهيلات تشغيلية جيدة وقيادة

إدارية فعالة، وبنية تحتية متطورة لتكنولوجيا المعلومات، بالإضافة إلى توفر الكادر الإداري والتقني، بدرجة كافية لسد احتياجات عملية التحول إلى الخدمات الالكترونية .

ولأن أنشطة الحكومة الالكترونية لتطبيق متنوعة ومتداخلة ،تتوزع على حقول ومجالات مختلفة ،وتتعلق بعمل وزارات وهيئات كثيرة فلا بد من توفير المستلزمات التالية:

*توفير مكونات البنية التحتية والتقنية والمعلوماتية للحكومة الالكترونية

*الاستثمار الواسع في نظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات.

*تطوير وتحديث البنية التحتية للاتصالات واستقطاب الاستثمارات الأجنبية.

*وضع وتطبيق إستراتيجية لإدخال خدمات الانترنت إلى جميع الوزارات والمؤسسات والهيئات والوكالات الحكومية

*دراسة وتقييم الجاهزية الالكترونية لوزارات ومؤسسات ووكالات الحكومة .

*استكمال الهيكل القانوني والتشريعي للحكومة والتجارة والأعمال الالكترونية .

*التعليم والتدريب المستمر ومدى الحياة للقيادات الإدارية والمديرين والعاملين في مؤسسات الدولة.

6/ الرقابة والتقييم لإستراتيجية تطوير الحكومة الالكترونية :

إن الرقابة والتقييم الاستراتيجي لأنشطة تحليل وتصميم وتطبيق إستراتيجية الحكومة الالكترونية هي عملية ديناميكية مستمرة تقوم على أساس التغذية العكسية من المستخدمين والقائمين على عملية التطوير من جهة وعلى أساس المعايرة والمقارنة مع أفضل التطبيقات المعروفة في المجال من جهة أخرى.

إن النجاح الحقيقي للحكومة الالكترونية يعتمد على تلبية احتياجات الزبائن، وبناء إستراتيجياتها على ابتكار القيمة المضافة إليهم، سواء كان زبائن الحكومة الالكترونية من العاملين فيها أو من العاملين في الإدارات العامة أو مواطنين أو مستفيدين من خدماتها.

هذه المراحل الأساسية التي تمر بها عملية تطوير وتطبيق إستراتيجية الحكومة الالكترونية ترتبط بمتغيرات متعددة ومهمة هي :

أولاً: الخدمة الالكترونية الفورية على الشبكة .

ثانياً: التكلفة المنخفضة والجودة والسرعة في تسليم أو توزيع المعلومة أو الخدمة.

هذا يعني أن إستراتيجية الحكومة الالكترونية تستطيع توفير قدرات متنوعة لتحسين الخدمات الموجهة للمستفيدين، تقف في مقدمتها تعزيز فعالية الاتصالات مع المستفيدين وتوفير القدرة على قياس الأداء الإداري بصورة منفردة وعلى أساس جماعي أيضا.

بمعنى أن يكون لدى الحكومة وجه واحد للمواطن ونظرة واحدة موجهة للمواطن وموقع واحد يقدم خدمات متنوعة ومتكاملة للمواطن والمستفيد لتنفيذ إجراءات بسيطة بوقت قياسي .

• اقتراح إستراتيجية للحكومة الالكترونية :¹

- 1- استعد للإجابة على تساؤلات المواطنين والعاملين.
- 2- تذكر أن الطلب على خدماتك الحكومية سوف يتحول من المحلية إلى الإقليمية إلى العالمية .
- 3- يجب التفكير في أساليب جديدة للعمل مع الوزارات والهيئات الأخرى
- 4- حاول دراسة تجارب الدول والحكومات الأخرى لمعرفة إستراتيجيات تطبيق TCI .
- 5- تبين أساليب المشاركة في المعلومات
- 6- تشجيع العاملين على إعطاء أهمية للمواطنين .
- 7- تأكد أن فريقك يشارك في نفس الاهتمام والرؤية والرسالة
- 8- تمكين فرق من تنمية وتطوير تطبيقات الحكومة الالكترونية
- 9- حافظ على المواطنين وشجعهم على استخدام TCI بدلا من الأساليب التقليدية .
- 10- اجعل سياسات الخصوصية وأمن المعلومات واضحة .

المطلب الخامس: عناصر التحول الناجح للحكومة الالكترونية.

تسعى العديد من المنظمات اليوم إلى اقتناء العديد من آليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ولكن عن طريق مداخل ونماذج عديدة ولا زالت الرؤى الحالية في التحويل الرقمي للمؤسسات يأخذ صيغة إلى التحول التدريجي العشوائي الذي يركز على محور دون الآخر، حيث أن العناصر الحاسمة لضمان بناء حكومة الكترونية حقيقية وفاعلة بوضع خطة تنطوي على عناصر النجاح، إذن للتحول الناجح ينبغي أن تتوفر الحكومة على مجموعة من الشروط والمعايير وغيرها تؤهلها لتصل على مرحلة الحكومة الالكترونية الفاعلة.²

¹-ياسين سعد غالب ، مرجع سبق ذكره ، ص 104

²-فريد راغب النجار ، مرجع سبق ذكره، ص 119

•حوكمة الحكومة الالكترونية:

تري الحكومة أن حوكمة الحكومة الالكترونية ليس تكنولوجيا فقط ولكنها تغيير مخطط في مناهج وإستراتيجيات وبرامج وسلوكيات وسياسات الحكومة الالكترونية ويحتاج ذلك إلى ¹:

*التكامل الأفقي والرأسي بين برامج الحكومة الالكترونية .

*توحيد مركز الإنفاق

*الارتقاء بوظيفة استشاري تكنولوجيا المعلومات .

*الاستفادة من تجارب نجاح القطاع الخاص في الاتصالات والمعلومات .

*تذكر المواطن أولا

*تقديم خدمات متكاملة

*يجب أن لا يكون الأداء التنظيمي الحكومي فعلا

*التحول على التشكيلة لزيادة القيمة المضافة .

•الاتجاهات الجديدة في الحكومة الالكترونية:²

*يجب أن تقدم الحكومة الالكترونية خدمات حقيقية ذات مصالح حقيقية للمواطن .

*يجب تسويق خدمات الحكومة الالكترونية .

*يجب أن يكون المواطن في قلب الرؤية المطبقة أيضا متصلة.

*يجب أن تنفذ جميع الخدمات فوريا بغرض تخفيض التكاليف.

*يجب تحديد المخرجات المطلوبة وقياس درجة التقدم في خدمات الحكومة الالكترونية.

*من الضروري تحقيق تكامل بين الحكومة الالكترونية والقطاع الخاص .

*كما يجب التنسيق بين جميع الوزارات والهيئات الحكومية في برنامج الحكومة الالكترونية .

ومن أجل التحول للحكومة الالكترونية هناك مجموعة من الوسائل الواجب استخدامها ³:

*حلل المجالات والمراحل المقترحة لتطبيق TCI في كل وزارة أو قطاع أو مجموعة من المواطنين.

¹-فريد راغب النجار، مرجع سبق ذكره، ص 41

²-نفس المرجع، نفس الصفحة.

³-نفس المرجع ، ص 104

الفصل الثاني :الحكومة الالكترونية

*توفير البيانات والوقت اللازم لمجموعات المواطنين والموردين .

*استهداف المشاركة في المعلومات الفعالة .

جدول رقم3: التحول للحكومة الالكترونية .

المراحل	←	التطبيقات	←	النتائج
1-استخدام البريد الالكتروني	←	استخدام الانترنت والمواقع المتاحة	←	قدرات بحثة رائعة على الانترنت
2-الوصول إلى مواطنين جدد	←	بناء موقع الكتروني على موقع الانترنت	←	تعلم تسويق الخدمات الحكومية الكترونيا
3- فتح نقاط خدمة جديدة	←	إبدأ في استلام طلبات من موقع الانترنت	←	اكتشف خدمات حكومية الكترونية جديدة
4-زيادة الكفاءة وخفض التكاليف	←	تكامل تطبيقات الحكومة الالكترونية مع المكاتب	←	بدأ المعلومات في الوقت الحقيقي
5- تكامل جميع مراحل سلسلة القيمة	←	اختيار إستراتيجية للحكومة الالكترونية	←	تقديم خدمات دورية مستمرة للمواطنين
6-اقتراح إستراتيجية للمستقبل	←	تطبيق نموذج متكامل للحكومة الالكترونية	←	تحول المواطنين إلى المستوى العالمي

المصدر :فريد راغب النجار ، مرجع سبق ذكره ،ص 104

ومن أجل التحول للحكومة الالكترونية يستلزم ذلك مجموعة من الأنظمة الالكترونية اللازمة منها:¹

*أنظمة المتابعة الفورية.

*أنظمة الشراء الالكتروني.

*أنظمة الخدمة المتكاملة.

*النظم غير التقليدية الأخرى تشمل :

•نظم التعامل مع البيانات كبيرة الحجم

•النظم الخبيرة والذكية.

•نظم تطوير العملية الإنتاجية (نظم التصميم والجودة والموردين)

•نظم تطوير عمليات التسويق والتوزيع (نقاط البيع ونظم إدارة العملاء)

¹-محمد الصيرفي ، الإدارة الالكترونية ، مرجع سبق ذكره ، ص 82

•نظم تطوير العلاقة مع مؤسسات التمويل ومنها البنوك الدولية والبورصات العالمية .

لهذا يمكن اعتبار الحكومة الالكترونية مرحلة تحول للاقتصاد الالكتروني ،الذي يستخدم الحد الأدنى ،من الأوراق مما يؤدي لخفض التكاليف واختصار العامل الزمني ، وبذلك فإن الحكومة الالكترونية تحتاج لنجاحها إلى استخدام الخدمات الالكترونية في كافة أوجه الحياة للعمل على إحداث تغييرات في أسلوب حياة السكان ، ومن هنا فإن الحكومة الالكترونية تحتاج إلى ثلاث مكونات فنية أساسية هي :¹

أ-قنوات اتصال الكترونية .

ب-الربط الالكتروني بين الإدارات الحكومية من خلال شبكة الكترونية.

ج- الأنظمة القادرة على تقديم خدمات الكترونية

ولنجاح الحكومة الالكترونية فإن ذلك ستوجب القدرة على تقديم حلول متكاملة للهيئات والمؤسسات مثل:²

*خدمات تأسيس وبناء البوابات الالكترونية على شبكة الانترنت والتي تساعد على وضع الخدمات الحكومية على الشبكة للمستخدمين منها بشكل يجعلهم يحصلون عليها دون حاجة لزيارة المؤسسة بشكل متكرر .

*خدمات بناء المواقع ونشر المحتوى على شبكة الانترنت بهدف تقديم المعلومات الصحيحة والدقيقة والحديثة للجمهور باعتبارها عصب أي حكومة الكترونية ناجحة.

*خدمات تطبيق أنظمة الأرشفة وإدارة المستندات باعتبارها الخط الأساسي في التحول من الأساليب التقليدية في العمل إلى متطلبات شبكة الانترنت بأتمتة الأعمال اليدوية داخل المؤسسة .

*خدمة إدارة المواقع والبوابات الالكترونية الحكومية التي تعمل على توفير فريق عمل يدعم باستمرار تغذية المواقع الحكومية بالمعلومات الحديثة والدقيقة بشكل دائم .

*التكامل بين كافة الأنظمة الحكومية العامة بهدف بناء حل متكامل لكافة احتياجاتها لذا فإن تنفيذ الحكومة الالكترونية كمشروع ناجح يحتاج لثلاث دعائم أساسية يجب العمل من خلالها جميعا بشكل فوري ومتوازي وهذه الدعائم هي :³

¹-محمد الصيرفي،الإدارة الالكترونية، مرجع سبق ذكره ص 114

²-نفس المرجع، ص84

³-نفس المرجع ، ص114

أ- الجانب التشريعي: الذي يقوم بسن القوانين اللازمة والمنظمة للعمل بهذه الحكومة الالكترونية

ب- الجانب الإداري: وهو يمثل الجانب التنفيذي للحكومة الالكترونية ويضم فريق العمل الذي يتم من خلاله التعامل مع المواطنين بفكر حديث ومتطور.

ج- الجانب الفني: وهو فريق العمل والدعم الفني ، وهو الجندي المجهول الذي يعمل على نجاح كافة وسائل الاتصال والربط بين كافة الوزارات وبعضها البعض ، وبين جميع الوزارات والمتعاملين معها من الجمهور

إن على الحكومة القيام بإجراءات تتمثل في تعديلات وتغييرات في طريقة أدائها لأعمالها وهنا يجب الإشارة إلى النقاط الرئيسية المطلوب قياسها وهي كما يلي¹:

1- تقبل الحكومة الالكترونية من قبل المواطنين ويتم ذلك عن طريق قياس عدد الأشخاص الذين يستخدمون أنظمة هذه الحكومة.

2- توافر العوامل التي تقيس مدى استمرارية أداء الخدمة وتطورها

3- توافر العوامل التي تقيس الحصول على الخدمة بأقل قدر ممكن من التكلفة

4 توافر المراكز المتخصصة في تقديم الدعم والإشراف والمساعدة لكل من الحكومة و المستخدمين لأنظمتها

5- توافر المواقع المتخصصة على شبكة الانترنت التي يمكن من خلالها تسهيل عملية الاتصال بأنظمة الحكومة الالكترونية.

لنجاح الحكومة الالكترونية هناك مجموعة من المهارات والشروط والمعايير سندرجها بالتالي:²

1/ المهارات الأساسية لإنجاح الحكومة الالكترونية :

يحتاج أي مشروع للحكومة الالكترونية إلى عدة مهارات حتى يكتب له النجاح ويجب ملاحظة أنه لا يمكن فصل هذه المهارات عن بعضها البعض من الناحية الواقعية وهذه المهارات هي :

*المهارات التحليلية:

وتتعلق هذه المهارات بتحليل الأسلوب الإجرائي المتبع في أداء العمل وانسياب المعلومات والإطلاع على الطرق الأخرى التي يستعملها أناس آخرون أو مؤسسات أخرى للتعامل مع ذات المسائل مثل تتبع الحركة المالية في نظام الإدارة المالية وكيفية تجميع البيانات وتحديد مواقع القوة والضعف .

¹-محمد الصيرفي، الإدارة الالكترونية ، مرجع سبق ذكره،ص115

²-محمود حسين الوادي ، مرجع سبق ذكره،ص ص 310-311

***مهارات إدارة المعلومات:**

تعد المعلومات مصدرا نفيسا للغاية لأية مؤسسة ويجب تحديد المحتوى المعلوماتي وجودة وهيئة تمثيل تلك المعلومات وتخزينها وبنها واستخدامها والمحافظة عليها.

***المهارات الفنية:**

هناك العديد من المهارات الفنية المطلوب توفرها لأي حكومة الكترونية للتفاعل مع العديد من الأمور المتعلقة بها مثل:

- إدارة قواعد البيانات والبرامج التي تحويها
- تصميم وبناء أنظمة متوافقة مع البنية التحتية المتوفرة بالمؤسسات
- تحويل البيانات من نظام إلى آخر ومن صيغة لأخرى لتمكين استخدامها بطرق جديدة
- تصميم وإدارة شبكات الحواسيب.

***مهارات العرض والتواصل مع الآخرين:**

من الضروري وخلال مراحل المشروع المختلفة تعميم كل من أهداف المشروع والإجراءات والنتائج إلى الأطراف الأخرى المختلفة ذات العلاقة وهناك حاجة دائمة لمقابلة القيادات التنفيذية والتشريعية للحصول على دعم مادي ومعنوي مستمر .

***مهارات إدارة المشروع:**

تتضمن مهارات إدارة المشروع القدرة على التخطيط والتنظيم وتحديد الموارد الضرورية ومتابعة العمل وقياس النتائج وحل المشكلات، لذا فإن المهارات تتطلب التعامل مع معطيات الزمن، التكلفة والجودة.

2/ شروط نجاح الحكومة الالكترونية¹:

***بناء مجتمع معرفة .**

***تأسيس الاقتصاد الرقمي**

***منظمة المعرفة والتعلم الالكتروني**

***التطبيق لسلاسل القيمة الالكترونية لأمثلة الربط بين الحكومة والمواطنين وقطاعات الأعمال .**

***تطبيق منظومة متكاملة للبنية المعلوماتية والانترنت**

¹-فريد راغب النجار ، مرجع سبق ذكره، ص 95

*تحديد أولويات تقديم الخدمات الالكترونية

*تحقيق رضا العاملين والمتعاملين

*توفير المعلومات والمعرفة للمواطنين

1/ معايير تحديد نجاح الحكومة الالكترونية:¹

إن لنجاح أي مشروع للحكومة الالكترونية تتلخص بالنقاط التالية :

*الدعم الإداري والسياسي للمبادرة وهندسة الإجراءات وهندسة بيئة العمل لتناسب الميكنة والعمل بشراكة مع جهات مختلفة والتمويل المناسب ضمن فترة زمنية قصيرة حيث لا بد من قصر فترة التنفيذ لضمان النجاح وأيضا اعتماد أكثر من قناة حيث أن الانترنت شكل أحد القنوات وليست من الأهم.

*قياس مدى تأثير الحكومة الالكترونية حيث أنه من المنطقي أن أي مشروع يجب أن يكون له أثر واضح على حياة المواطنين ويساهم في خلق بيئة اجتماعية جديدة ويحقق هدفا اقتصاديا وأساسيا منها وهو معيار صعب لا يتم التحقق منه في بعض الأحيان.

*المعلومات والخدمات والسلع التي يمكن إنجازها عن طريق الحكومة الالكترونية حيث إذا تم اتخاذ القرار بتبني أسلوب الحكومة الالكترونية في بلد ما وتوفرت المتطلبات الفنية الأساسية لتشغيلها وهي البنية التحتية للاتصالات والبنية التحتية الوطنية للمفاتيح العمومية والأنظمة والقواعد ونظم المدفوعات الالكترونية ، والتشريعات الضرورية والملائمة للتعامل مع الحكومة الالكترونية من جانبي المستخدمين فإنه لا حدود على المعلومات والخدمات والسلع التي يمكن إنجازها عن طريق الحكومة الالكترونية، إلا الحالات الاستثنائية الأمنية التي تتطلب الحضور والظهور الشخصي لطالب الخدمة أو المعلومة.

¹-علاء عبد الرزاق السالمي ، مرجع سبق ذكره، ص 98.

خاتمة الفصل الثاني :

تعتبر الحكومة الالكترونية مرحلة تحول إلى الاقتصاد الالكتروني الذي يستخدم الحد الأدنى من الأوراق ، مما يؤدي لخفض التكاليف واختصار العامل الزمني، لذا فإنها تحتاج لنجاحها استخدام الخدمات الالكترونية في كافة أوجه الحياة والعمل على إحداث تغييرات في أسلوب حياة المواطنين.

حيث أن الحكومة من حيث الجوهر تعني إحداث تحول في طريقة تفاعل الحكومة مع المواطنين ،وهذه العملية ليست بالسريرة والسهولة إطلاقا فهي تتطلب إستراتيجية متماسكة تبدأ بدراسة الإدارة السياسية للدولة وكذا مواردها وبيئتها القانونية والاقتصادية والاجتماعية والنظام الإداري الحكومي فيها وقدرة المواطنين على استخدام التقنيات اللازمة لذلك والانتفاع بها، إذ أن نجاح الحكومة الالكترونية يتطلب قدرا عاليا من التغيير في أساليب عمل الحكومة وفي نظرة المواطنين لها .

الفصل الثالث

مشروع إقامة الحكومة
الالكترونية في الجزائر

مقدمة الفصل الثالث:

تشهد الجزائر مرحلة تحولات كبيرة سواء في المجال السياسي، أو الاقتصادي، أو حتى الاجتماعي، و هذه التحولات و التغييرات التي تجري في الجزائر هي محاولات منها للحاق بالركب الحضاري، و التطورات السريعة التي تفرضها الدول المتقدمة على بقية دول العالم.

و يقتضي اندماج الجزائر في الاقتصاد العالمي مسايرة هذه التطورات و محاولة الاستفادة منها على أكمل وجه، ولعل أكثر هذه التطورات شيوعا، تلك الحاصلة في مجال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال، والتي أفرزت آليات جديدة لإدارة المجتمعات و منها الحكومة الالكترونية، التي سعت السلطات العمومية في الجزائر إلى إقامتها. و هذا لما لهذه الحكومة الالكترونية من مزايا و مردودية سواء من ناحية الوقت، الجهد، أو المال. و بالرغم من ضرورة توفر الإرادة السياسية و الإمكانيات المادية لنجاح هذا المشروع، فلا يمكن إهمال نوعية الموارد البشرية لأن أهم عنصر في هذا المشروع هو الفرد لأنه هو الذي سيتعامل مع الحكومة الالكترونية عن طريق طلب مختلف الخدمات التي يقترحها المشروع، وكذلك التفاعل معها بالنقد و الاقتراح و المشاركة.

من أجل ذلك يجب التعرف على موقف الفرد الجزائري من مشروع إقامة حكومة الكترونية، بالإضافة إلى انتظاراته من هذا المشروع، تأهيله الالكتروني، و مختلف العوامل التي تؤثر في اعتقاداته، من أجل وضع الخطط الملائمة و الوسائل الاتصالية الهادفة إلى محاربة الأفكار الخاطئة لديه و إقناعه بنجاعة المشروع.

من أجل التعرف على ذلك عملنا على استطلاع مواقف أفراد المجتمع الجزائري من أجل الحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات التي تخدم هذه الدراسة التسويقية.

المبحث الأول: الواقع الالكتروني في الجزائر

تعتبر الجهود التي تبذلها الجزائر لترقية قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة ، أهم معالم التنمية الاقتصادية البارزة وأن الجزائر تمتلك موارد هامة تشجع على تطوير هذه التكنولوجيات.

المطلب الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر.

رغم أن سرعة انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر واعدة ، إلا أنها لازالت تحتل مراتب متأخرة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث صنف تقرير (2009-2010) الصادر عن المنتدى الاقتصادي الجزائري في المرتبة 113 عالميا في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال من بين 133 دولة في العالم ، مشيرا إلى أن الجزائر تراجعت خلال سنة واحدة بستة مراتب كاملة ، محتلة كذلك الرتبة الـ13 على المستوى العربي . أشار التقرير الذي أعده المنتدى الاقتصادي الدولي " دافوس" حول المعلوماتية والتكنولوجيات إلا أن الجزائر في تراجع مستمر في ميدان تكنولوجيا الحديثة واستعمالها حيث بعدما كانت تحتل المرتبة 80 في 2007-2008 أصبحت تحتل المرتبة 108 في 2008-2009 من أصل 136 لتصل إلى المرتبة 113 في 2009-2010 ، وتذيلت الجزائر قائمة المجتمعات الأكثر استعمالا وتطبيقا للتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الحياة اليومية . ما يعني أن الجزائر في تراجع مستمر مقارنة بالدول العربية الأخرى حتى لا نقول الدول الأوروبية المتطورة¹ ، كما يوضح الجدول الموالي :

¹-الجزائر واستخدام تكنولوجيا الاتصالات ، أنظر الموقع

، تم الإطلاع عليه يوم (07-03-2012) <http://4algeria.com/ib/showthread.php?t=215900>

الجدول رقم 4: ترتيب الجزائر في استعمال تكنولوجيا الاتصال (2009-2010)

ترتيب الجزائر من قبل المنتدى الاقتصادي العالمي "مجموع 133 بلد"	
93	الاستخدامات الشخصية
66	المشاركين في الهاتف النقال
111	مالكي أجهزة كمبيوتر شخصية
81	مشاركين في شبكة الأنترنت
91	مستخدمي الأنترنت
123	استخدام الأنترنت في المدارس
133	الاستخدامات في مجال الأعمال
126	استخدام الرخص التكنولوجية الخارجية
130	قدرة أو درجة الاستيعاب للتكنولوجيا لدى المؤسسات
129	القدرة على الإبداع والابتكار
133	مدى التوسع في استخدام الأنترنت
106	تصدير الصناعات الابتكارية
120	تصدير التكنولوجيا العالية
128	استخدامات التكنولوجيا من قبل الحكومة
112	مدى نجاح الحكومة في الترويج لتكنولوجيات الإعلام والاتصال
120	مؤشر خدمات حكومية على الشبكة
127	مدى فعالية استخدام الحكومة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال
116	تواجد تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الوكالات الحكومية المشاركة الإلكترونية مؤشر عام 2009

المصدر: الجزائر واستعمال تكنولوجيا الاتصالات، أنظر الموقع

<http://4algeria.com/ib/showthread.php?t=215900>، تم الإطلاع عليه يوم (2012-03-07)

بحسب التقرير فإن كل ما يتعلق بتطوير التكنولوجيا الحديثة في الجزائر يبقى متأخرا عن الربط بشبكة الاتصالات وخلق مؤسسات تعمل في القطاع ، حيث إن العراقيل العديدة تحول دون تطوير القطاع وتمكين الجزائريين من استعمال التكنولوجيات الحديثة ،وقد جاءت الجزائر في المرتبة الـ 13 على المستوى العربي ، كما أظهر التقرير مدى تأخر استعمال التكنولوجيات الحديثة في مجال الأعمال ، أين احتلت الجزائر المراتب الأخيرة من بين مجموع الدول التي مستها الدراسة . كما جاءت الجزائر في آخر الجدول في مجال استعمال التكنولوجيات على مستوى

الحكومة حيث احتلت المرتبة الـ128 عالميا وأحسن مرتبة حققتها الجزائر كانت في مجال الاستخدامات الشخصية لتكنولوجيات الإعلام والاتصال حيث حلت المرتبة الـ93.¹

المطلب الثاني: مشروع الجزائر الالكترونية.

تدرج الجزائر ضمن البلدان ذات النتائج المتوسطة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ولتحسين هذه الوضعية انتهجت الجزائر إستراتيجية "الجزائر الالكترونية 2013" خلال الفترة 2009/2013، وتهدف هذه الإستراتيجية إلى تعزيز الاقتصاد الوطني والشركات والإدارة، كما أنها تسعى إلى تحسين قدرات التعليم والبحث والابتكار ورفع جاذبية البلد وتحسين حياة المواطنين من خلال تشجيع نشر واستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال، حول ثلاثة عشر محورا رئيسيا ملخصة فيما يأتي:²

- المحور الرئيسي A: تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارات الحكومية.
- المحور الرئيسي B: تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنشآت التجارية.
- المحور الرئيسي C: وضع آليات وتدابير تدابير تشجيعية تتيح نفاذ المواطنين إلى تجهيزات وشبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- المحور الرئيسي D: تحفيز تطوير الاقتصاد الرقمي.
- المحور الرئيسي E: تعزيز البنية التحتية للاتصالات بسرعات وسرعات عالية جدا .
- المحور الرئيسي F: تطوير الكفاءات البشرية .
- المحور الرئيسي G: تعزيز البحث والتنمية والابتكار .
- المحور الرئيسي H: تطوير الإطار القانوني (التشريعي والتنظيمي) الوطني .
- المحور الرئيسي I: المعلومات والاتصالات.
- المحور الرئيسي J: تعزيز التعاون الدولي .
- المحور الرئيسي K: آليات التقييم والمتابعة الالكترونية.
- المحور الرئيسي L: التدابير التنظيمية.

1- الجزائر واستعمالات تكنولوجيا الاتصالات، أنظر الموقع تم الاطلاع عليه يوم (07-03-2012)

<http://4algeria.com/ib/showthread.php?t=215900>

2- نفس المرجع.

• المحور الرئيسي M: الموارد المالية.

قال وزير البريد وتكنولوجيات الإعلام و الاتصال لدى افتتاح لقاء حول تجارب بلدان المغرب العربي في مجال تطوير الثقافة الرقمية ، أن الجزائر تطمح إلى توسيع وتطوير هذه التكنولوجيات من خلال برنامج تعميم استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في أفق 2013 "الجزائر الالكترونية 2013" مضيفا أن "هذا البرنامج يمس كل القطاعات ويهدف إلى الارتقاء ببلدنا إلى مصف البلدان المتطورة في مجال تكنولوجيات الإعلام والمعرفة " كما أكد أن الإصلاحات المنتهجة أعطت نتائج إيجابية لاسيما في مجال الهاتف النقال الذي بلغت نسبة استعماله 82 بالمائة مما يمثل 28 مليون مشترك - حسب إحصائيات 2007- وفي نفس السياق أكد الوزير أن الجيل الثالث من الهاتف المحمول ليس أولوية بالنسبة للجزائر على عكس تطوير الانترنت عبر الخط المشترك الرقمي ذي السرعة الفائقة.¹

كما أوضح وزير البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال خلال إشرافه على ملتقى استعرض مراحل تقدم مشروع الحكومة الالكترونية ، أن إستراتيجية الجزائر الكترونية 2013 تعتمد أساسا على صناعة المضامين وتطبيق استخدامات التكنولوجيات الحديثة على حياة المواطن الجزائري، لكن قبل ذلك يجب توفير المنشآت القاعدية ما يتطلب وقتا إضافيا لبلوغ الحكومة الالكترونية ، حيث ربط الوزير نجاح مشروع الحكومة الالكترونية المزمع دخوله الخدمة قبل 2013 بوجود المواطن الالكتروني الذي بحوزته كمبيوتر وإمكانه النفاذ إلى الشبكة المعلوماتية بالسرعة الفائقة وبأسعار معقولة ، ما يتطلب تطوير المنشآت القاعدية الالكترونية في البلاد.²

المطلب الثالث: الأنترنيت في الجزائر.³

سعت الجزائر إلى الاستفادة من خدمات شبكات الانترنت والتقنيات المرتبطة بها ، من خلال ارتباطها بشبكة الانترنت في شهر مارس من عام 1994، عن طريق مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني (TCERIS)، الذي أنشئ في شهر أفريل من سنة 1986 من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ، وكانت مهمته الأساسية يوم ذاك ، العمل على إقامة شبكة وطنية وربطها بشبكات إقليمية ودولية .

عرفت الجزائر منذ 1994 تقدما ملحوظا في مجال الاهتمام والاشتراك والتعامل مع الانترنت، فكانت الجزائر في هذه السنة مرتبطة بالانترنت عن طريق إيطاليا ، وظل التقدم هذا إلى

1- بصالح : الخلاف بين اتصالات الجزائر وإيباد لم يحل بعد ، أنظر الموقع ، تم الاطلاع عليه يوم (13-04-2012)

<http://sawt-alahrar.net/online/modules.php?name=News&file=article&sid=9278>

2- بصالح: مشروع الحكومة الالكترونية مرهون بميلاد المواطن الجزائري ، أنظر الموقع، تم الاطلاع عليه يوم (13-04-2012)

<http://sawt-alahrar.net/online/modules.php?name=News&file=article&sid=9278>

3- جزائر الكترونية في 2013 تنطلق بتأهيل البنية التحتية لاتصالات الجزائر ، أنظر الموقع، تم الاطلاع عليه (2012-05-27) <http://www.elhiwaronline.com/ara/content/view/9413/95>

سنة 1999 وفي شهر مارس حيث أصبحت قدرة الانترنت في الجزائر 2 ميغابايت في الثانية، وتم إنشاء 30 خطا هاتفيا جديدا .

وقد قدر عدد الهيئات المشتركة في الانترنت في سنة 1996 أي بعد سنتين من دخول الانترنت إلى الجزائر 130 هيئة ، وفي سنة 1999 قدر عددها ب 800 هيئة ، منها 100 في القطاع الجامعي ، و 50 في القطاع الطبي و 500 في القطاع الاقتصادي ، و 150 في القطاعات الأخرى .

شرعت إدارة البريد والمواصلات بالتعاون مع الموزع الأمريكي في إقامة شبكة لتقديم خدمات الانترنت كموزع للمؤسسات والأفراد ، بحيث تستهدف شبكتها كل ولايات الوطن، وتتميز هذه الشبكات بضمها لمختلف الخدمات التي يوفرها الويب بالإضافة للخدمات التي تتطلبها التجارة الالكترونية ، وقد تم بالفعل تشييد شبكة البريد والمواصلات.

بعد إصدار المرسوم التنفيذي الذي يحدد شروط وكيفيات وضع واستغلال خدمة الانترنت ظهر مزودون جدد خواص وعموميون إلى انب مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني ، مما زاد من عدد مستخدمي الشبكة ، وظهرت أولى الشركات الخاصة في عام 1998 وارتفعت عدد مقاهي خدمة الانترنت إلى 18 مؤسسة بحلول مارس 2000 ، الجدول التالي يوضح عدد موزعي الانترنت في الجزائر بين سنتي 2003-2008

الجدول رقم 5: عدد موزعي الانترنت (2003-2008) في الجزائر

السنة	2003	2004	2005	2006	2007	2008
عدد موزعي الانترنت	82	100	65	70	74	75
عدد الموزعين النشطين	_	34	37	39	25	25

المصدر بوباح عالية ، مرجع سبق ذكره ، ص 140.

ارتفع عدد مقاهي الانترنت من حوالي 3603 مقهى في سنة 2003 إلى 4297 سنة 2004 ووصل هذا العدد إلى 5000 مقهى في نهاية 2008 ، كما هو موضح في الجدول (3-4):

الجدول رقم 6: عدد مقاهي الانترنت في الجزائر (2003-2008)

السنة	2003	2004	2005	2006	2007	2008
عدد مقاهي الانترنت	3603	4297	4820	4867	5000	5000

المصدر: بوباح عالية ، مرجع سبق ذكره، ص 141.

أما عدد مستخدمي الانترنت فقد انتقل من 150000 سنة 2000 إلى 700000 سنة 2003 ثم ارتفع إلى 1650000 سنة 2005

كشف وزير البريد وتكنولوجيا الاتصالات أن الجزائر تعتمد على نظام "لينكس" المفتوح لتأمين أنظمتها، وذلك في تصريحات له على هامش الملتقى الوطني لتطوير البنية التحتية للانترنت عالي التدفق ، الذي نظّمته اتصالات الجزائر ، وأن الحكومة قررت إنشاء وكالة خاصة لأمن أنظمة الإعلام الآلي ، من أجل تأمين جميع المواقع الحكومية والخاصة وحماية المعطيات المتداولة على الشبكة المعلوماتية وتأمين المعطيات الحكومية المختلفة ، وسيتم تعميم نسخ من البرامج على الهيئات والمؤسسات والدوائر الحكومية والأفراد ، وتعد روسيا من الدول المتقدمة التي اعتمدت على نظام لينكس لحماية أنظمتها من الجوسسة الاقتصادية والعسكرية والأمنية .

المبحث الثاني: تحليل الاستبيان حول الحكومة الالكترونية.

جمع البيانات :

خلال عملية جمع البيانات قمنا باختيار عينة عشوائية من المجتمع من مختلف الشرائح وتم ذلك على شكل توزيع استبيان على هذه العينة من المواطنين وفيما يلي التقرير الكامل عن هذه الدراسة:

أولاً: مقدمة عن الدراسة.

فيما يلي سنقدم تقرير يشمل نتائج الدراسة التي أجريت على شريحة من المجتمع متمثلة في مواطنين من مختلف الأعمار والفئات والوظائف وذلك لقياس مدى معرفة واهتمام المواطن الجزائري لمفهوم الحكومة الالكترونية وكذا مدى قابليته لاستخدام الحكومة الالكترونية وقمنا بتوزيع الاستبيان على المواطنين عن طريقة مقابلة شخصية وكان الاستبيان كما يلي :

1- التصميم :

تم كتابة وتصميم أسئلة الاستبيان من قبل الطلبة مع الأخذ بعين الاعتبار توجيهات المشرف حيث تم تقسيمه إلى ثلاث أقسام تدرج تحت كل قسم مجموعة من الأسئلة ذات اقتراحات محددة .

2- التوزيع :

تم توزيع الاستبيان على العينة المدروسة خلال مدة زمنية قدرت بستة أيام وكان عدد الاستبيانات الموزعة 40 استبيان وتم إلغاء واحدة نظرا لعدم جدية المستجوب في الإجابة عن الأسئلة ولذلك شملت الدراسة 39 استبيان .

3- طريقة تحليل نتائج الاستبيان :

تم تحليل عينات هذا الاستبيان ونقلها وكتابة النتائج على ملف "ميكروسوفت إكسل" وتم التأكد من النتائج مرة أخرى يدويا لزيادة درجة الدقة والصحة .

4- نتائج الاستبيان :

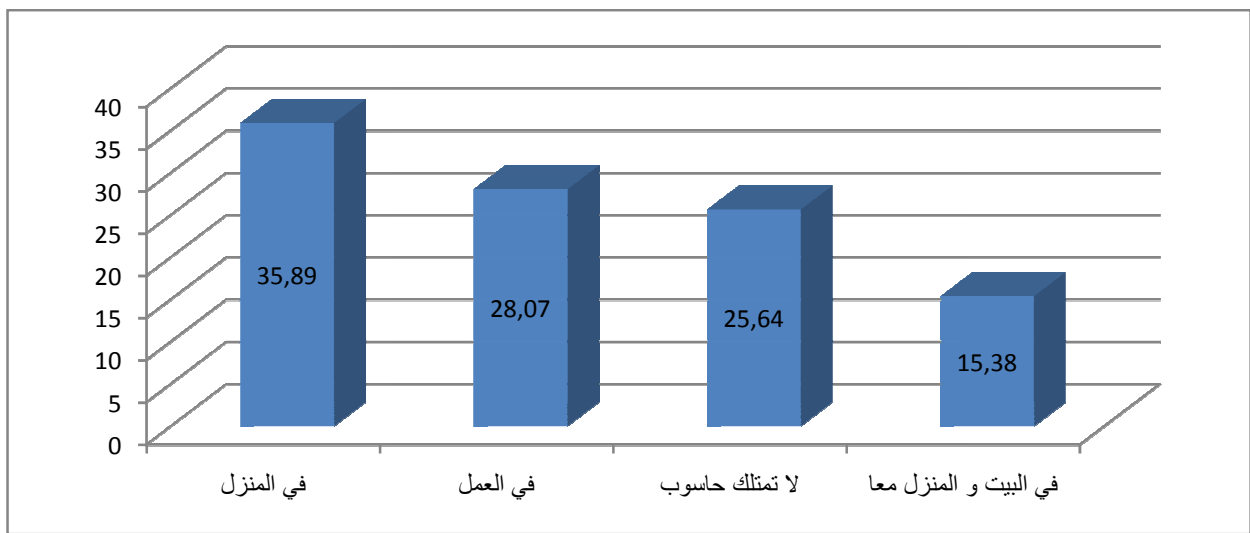
فيما يلي سيتم عرض نتائج تحليل كل قسم كما يلي :

القسم الأول: وكانت الأسئلة فيه تدور حول المؤهلات التي لدى الفرد الجزائري من أجل المشاركة في الحكومة الالكترونية.

السؤال الأول: هل تملك حاسوب ؟

حيث كان لدينا ثلاث اقتراحات (في المنزل ، في العمل، لا أملك) وظهر أثناء جمع النتائج أن مجموعة من المستجوبين يمتلكون حاسوب في المنزل وفي العمل لذلك أضيف اقتراح رابع وهو امتلاك حاسوب في المنزل والعمل معا، فكانت نسب الدراسة كما يلي في الشكل التالي :

شكل رقم 10 : امتلاك الحاسوب من طرف الفرد الجزائري



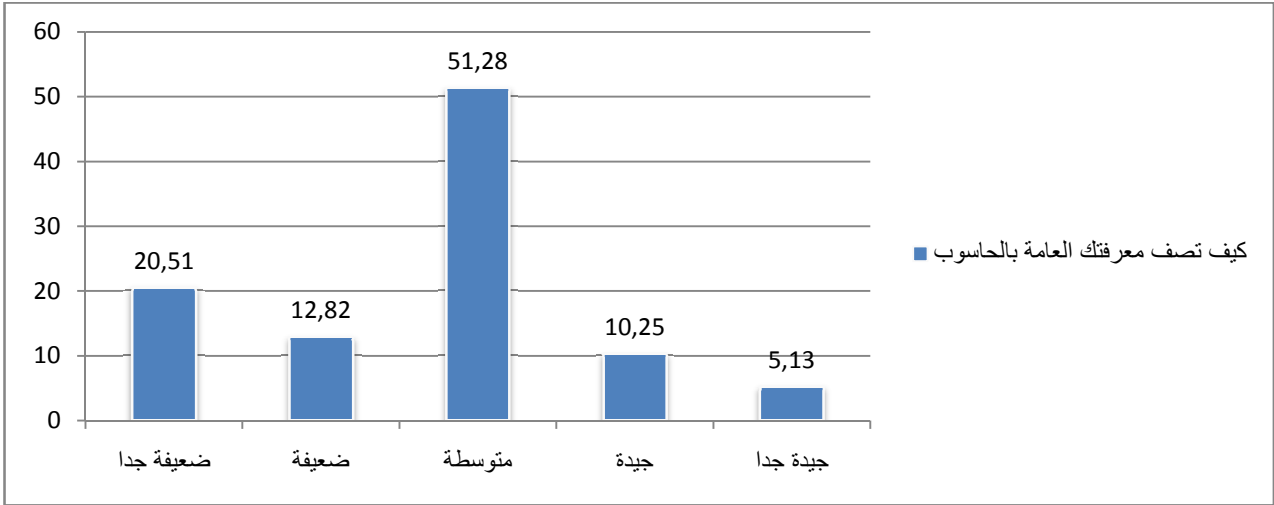
المصدر: من اعداد الطلبة .

من خلال الشكل يتضح أن نسبة امتلاك حاسوب في المنزل يقدر ب 34% ثم يليها نسبة امتلاك حاسوب في العمل بنسبة مقدرة ب 27%، ثم تأتي فئة تقدر ب 15% تمتلك الحاسوب في المنزل والعمل معا ومن هنا فإن نسبة الذين يمتلكون الحاسوب قدرت ب 76% وهي نسبة معتبرة تدل على انتشار ظاهرة امتلاك الحاسوب في المجتمع الجزائري ، بينما قدرت نسبة اللذين لا يمتلكون حاسوب ب 24%.

السؤال الثاني: كيف تصف معرفتك العامة بالحاسوب ؟

حيث كان لدينا خمس اقتراحات (متوسطة، ضعيفة ، ضعيفة جدا ، جيدة ، جيدة جدا) حول المعرفة العامة للفرد بالحاسوب فكانت النسب موضحة في شكل أعمدة بيانية في الشكل التالي:

الشكل رقم 11: المعرفة العامة للفرد الجزائري بالحاسوب .



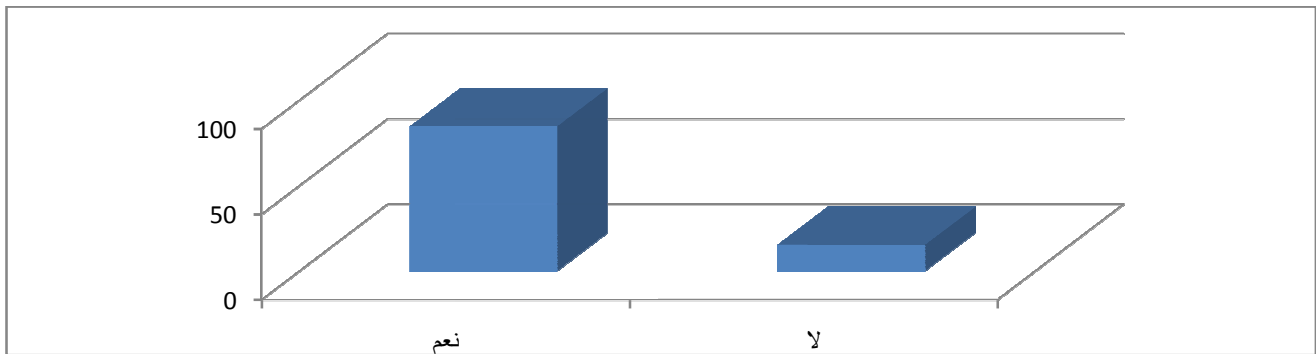
المصدر: من إعداد الطلبة .

من خلال ملاحظتنا للأعمدة البيانية الموضحة في الشكل السابق وجدنا أن معرفة الفرد الجزائري للحاسوب هي متوسطة حيث استنتجنا ذلك كون أغلبية المستجوبين كانت معرفتهم بالحاسوب متوسطة حيث قدرت بـ 51,28 %، في حين توزعت نسبة 48,72 % بين معرفة ضعيفة جدا بالحاسوب وكانت تقدر بـ 20,51 %، وتليها معرفة ضعيفة بالحاسوب بنسبة 12,82 % ثم معرفة جيدة بالحاسوب بنسبة 10,25 %، وفي الأخير وبأقل نسبة قدرتمعرفة جيدة جدا بـ 5,13 %.

السؤال الثالث : هل تستخدم الانترنت ؟

وفي هذا السؤال تم وضع مقترحين (نعم ، لا) ، وكان عدد المجيبين بلا مقدر بستة أشخاص فاقنصرت الدراسة في الأسئلة (4،5،6،7) على 33 مستجوب ، وكانت النسبة المئوية لكل اقتراح كما يلي موضحة في الشكل التالي :

الشكل رقم 12: استخدام الفرد الجزائري للانترنت .



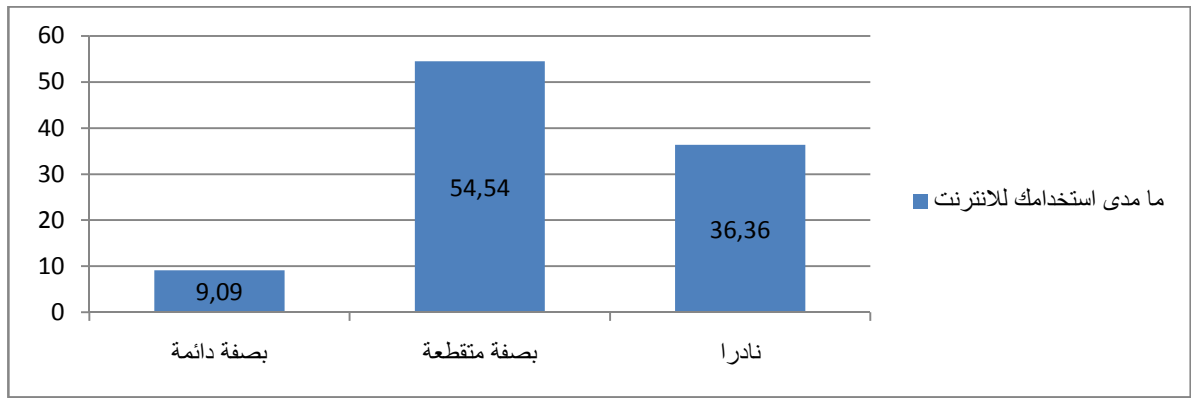
المصدر: من إعداد الطلبة .

من خلال الشكل السابق يبدو واضحا أن أغلبية المستجوبين من العينة المختارة عشوائيا يستخدمون الانترنت حيث قدرت نسبتهم بـ 84,62% في حين كانت نسبة الذين لا يستخدمون الانترنت ضعيفة فقدرت بـ 15,38% ومن هنا سيتم إقصائهم في الأسئلة (4,5,6,7) لكونها تخص مستخدمي الانترنت .

السؤال الرابع: ما مدى استخدامك للانترنت ؟

في هذا السؤال قمنا بتقديم ثلاث اقتراحات (بصفة دائمة ، بصفة منقطعة ، نادرا) حول استخدام الفرد للانترنت فكانت النسب كما يوضحها الشكل التالي :

الشكل رقم 13:مدى استخدام الفرد الجزائري للانترنت



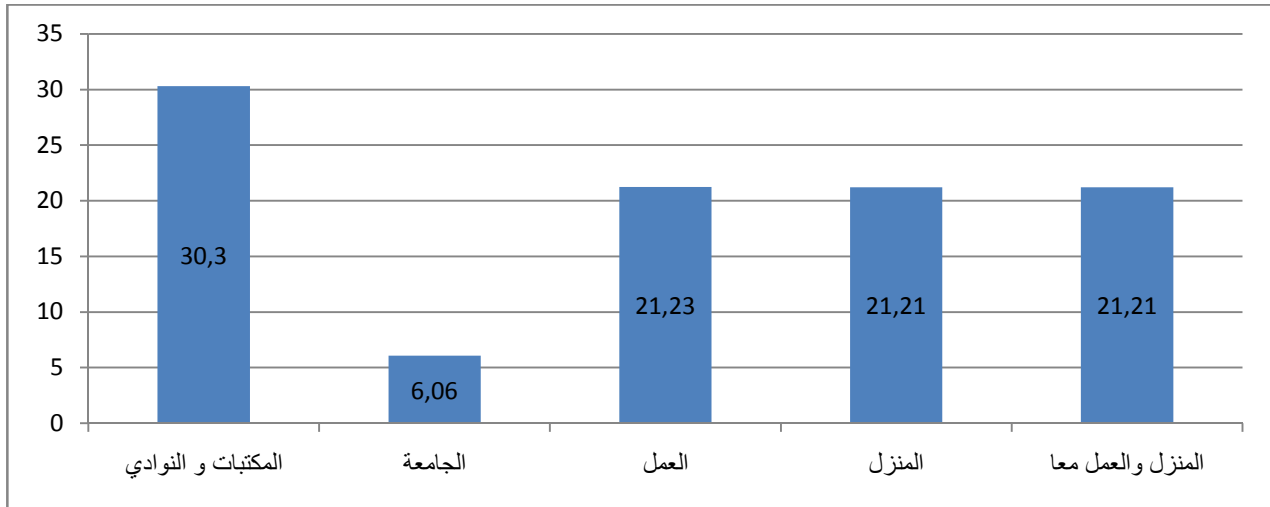
المصدر: من إعداد الطلبة.

هنا كان عدد المجيبين 33 فظهر من خلال الشكل أن نسبة مستخدمي الانترنت بصفة منقطعة قدرت بـ 55% وهي نسبة مرتفعة مقارنة بمستخدمي الانترنت بصفة دائمة والتي قدرت بـ 9% ، في حين الذين يستخدمون الانترنت نادرا قدرت نسبتهم بـ 36% ، ومن هنا يظهر لنا أن المجتمع الجزائري بعيد عن ثقافة استخدام الانترنت .

السؤال الخامس : أين تستخدم الانترنت بشكل منتظم ؟

في هذا السؤال كانت لدينا أربع اقتراحات (المكتبات والنوادي ، الجامعة ، العمل ، المنزل) حول المكان الذي يستخدم فيه الفرد الانترنت بشكل منتظم وتم توضيح النتائج المتحصل عليها في الشكل التالي :

الشكل رقم 14: مكان استخدام الانترنت بشكل منتظم



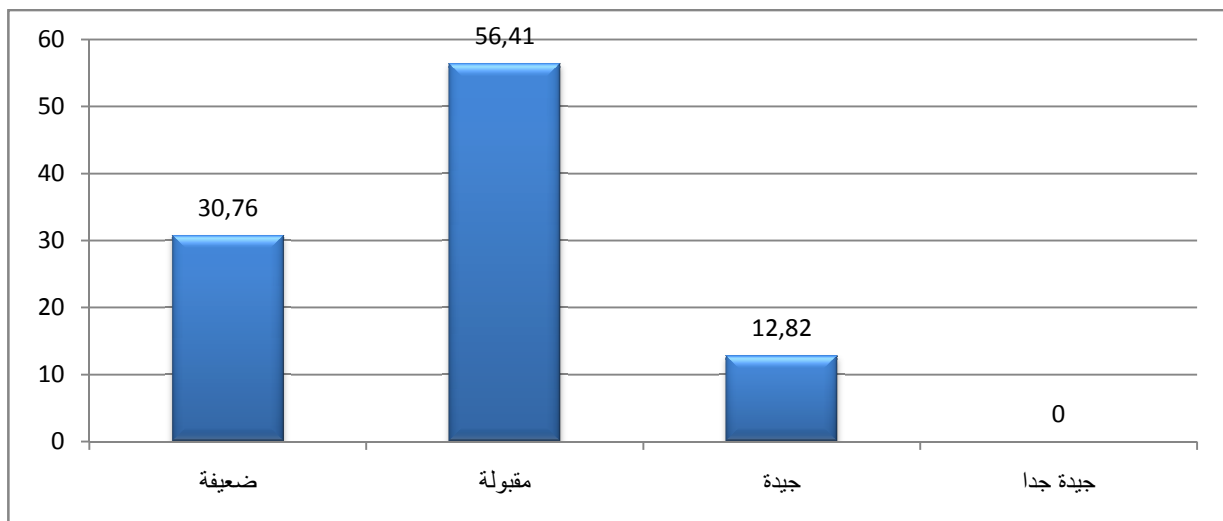
المصدر: من إعداد الطلبة.

من خلال الشكل يظهر أن المكان الذي يستخدم فيها الانترنت بأكثرية هي المكتبات والنوادي، حيث قدرت نسبتها بـ 30,33% يليها نسب متقاربة لكل من العمل بنسبة 21,23% والمنزل بنسبة 21,21% وفي المنزل والعمل معا بنسبة 21,21% أيضا، أما نسبة اللذين يستخدمونه بشكل منتظم في الجامعة فكانت ضعيفة و قدرت بـ 6,06%.

السؤال السادس : كيف تقيم كفاءتك في استخدام الانترنت ؟

تم اقتراح أربع إجابات محتملة (ضعيفة، مقبولة، جيدة، جيدة جدا) حول تقييم الفرد لكفاءتك في استخدام الانترنت وكانت النتائج كما هي موضحة في الشكل التالي :

الشكل رقم 15: كفاءة الفرد الجزائري في استخدام الانترنت .



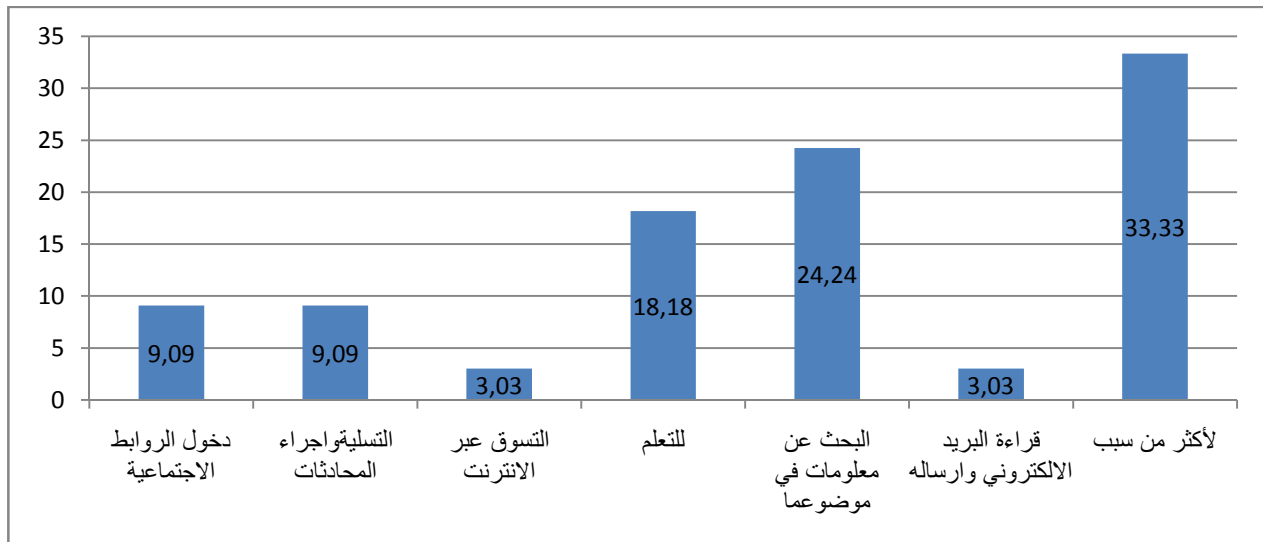
المصدر: من إعداد الطلبة.

من خلال الشكل الذي ظهر سابقا فإن المستجوبين قاموا بتقييم كفاءتهم في استخدام الانترنت من خلال الاقتراحات المقدمة لهم فكانت أغلبية الإجابات بأن كفاءتهم في استخدام الانترنت مقبولة وقدرت بـ 56,41 % ، ويليها ما نسبته 30,76 % وهم اللذين قيموا كفاءتهم بأنها ضعيفة ، أما 12,82 % فيعتبرون أن كفاءتهم في استخدام الانترنت جيدة ، في حين أن اقتراح جيدة جدا كانت نسبته 0 %، ومن هنا نعتبر كفاءة الفرد الجزائري في استخدام الانترنت مقبولة عموما .

السؤال السابع: لأي غرض تستخدم الانترنت ؟

كانت اقتراحات هذا السؤال كالتالي (الدخول للروابط الاجتماعية ، التسلية وإجراء المحادثات ، التسوق عبر الانترنت ، التعليم ، البحث عن المعلومات في موضوع ما ، قراءة البريد الالكتروني) إضافة إلى هذا ظهر احتمال سابع وهو استخدام الانترنت لأكثر من غرض ، وتم توضيح النتائج في الشكل التالي :

الشكل رقم 16: أغراض استخدام الفرد للانترنت.



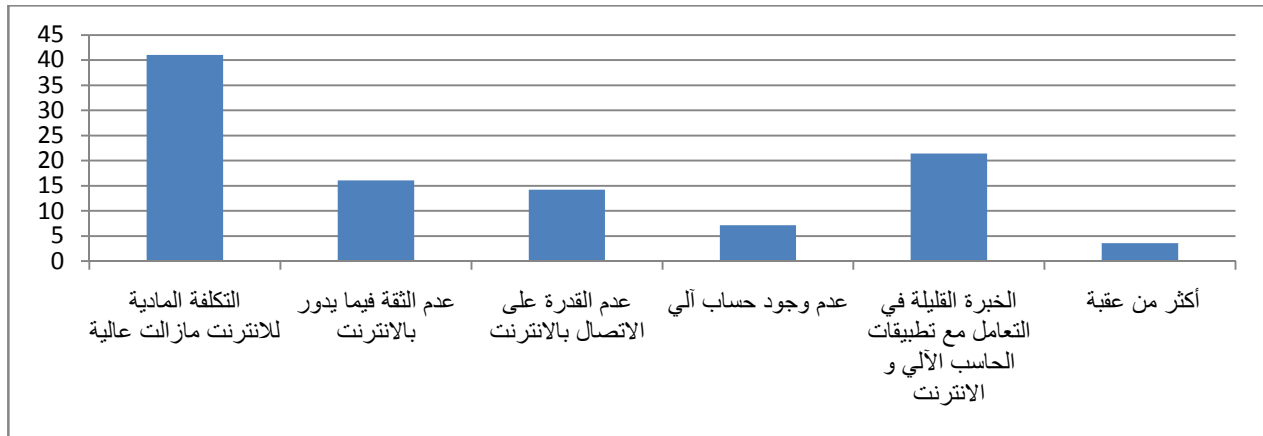
المصدر: من إعداد الطلبة.

من خلال الشكل نلاحظ أن أغراض استخدام الانترنت كانت مختلفة، فظهر استخدامه لأكثر من سبب بأعلى نسبة قدرت بـ 33,33 % ، يليها استخدامه لغرض البحث عن معلومات في موضوع ما بنسبة 24,24 %، أما استخدامه لغرض التعلم فكانت نسبته 18,18 %، في حين كانت نسبة غرض استخدامه للتسلية وإجراء المحادثات ولغرض الدخول للروابط الاجتماعية بنفس النسبة التي قدرت بـ 9,09 %، أما غرض التسوق عبر الانترنت وغرض قراءة البريد الالكتروني وإرساله فكانت لهما نسبة 3,03 %

السؤال الثامن: ما هي العقبات التي تقف حائلا أمام تحسين مشاركة الأفراد عبر الانترنت .

في هذا السؤال كانت لدينا خمس اقتراحات (التكلفة المادية للانترنت مازالت عالية ، عدم الثقة فيما يدور في الانترنت ، عدم القدرة على الاتصال بالانترنت ، عدم وجود حاسب آلي ، الخبرة القليلة في التعامل مع تطبيقات الحاسب الآلي والانترنت) ، وقد ظهر اقتراح رابع بعد جمع البيانات من أجل التحليل وهو وجود أكثر من عقبة ، وكانت النتائج كما هي موضحة في الشكل التالي :

الشكل رقم17: العقبات التي تقف حائلا أمام تحسين مشاركة الأفراد عبر الانترنت .



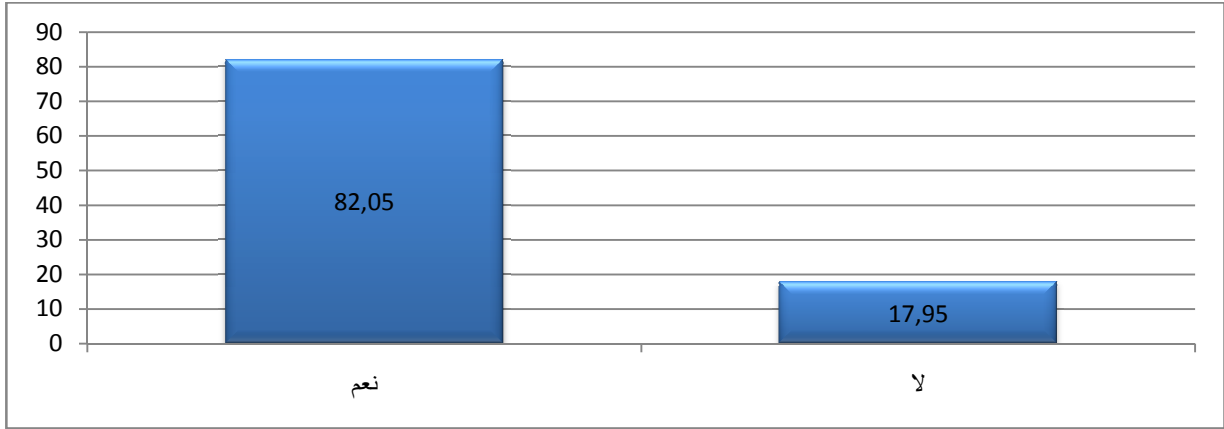
المصدر: من إعداد الطلبة.

من خلال الشكل يظهر أن أكثر العقبات التي تظهر نسبتها بشكل كبير هي التكلفة المادية للانترنت بنسبة 21,42% ويليهما عدم الثقة بنسبة 41,04% تليها الخبرة القليلة بنسبة 21,42% ويليهما عدم الثقة بنسبة 16,07% في حين وجود حاسوب كان لها نسبة 7,14% أما أكثر نسب فقد كان لها نسبة 3,57%

السؤال التاسع : إذا كان لديك خبرة قليلة في التعامل مع تطبيقات الانترنت والحاسب الآلي فهل توافق على تخصيص وقت لتتعلم ذلك؟

تم تقديم اقتراحين نعم أو لا في هذا السؤال ، وكانت النتائج كالتالي :

الشكل رقم 18: استعداد الفرد لتخصيص وقت لتعلم الانترنت



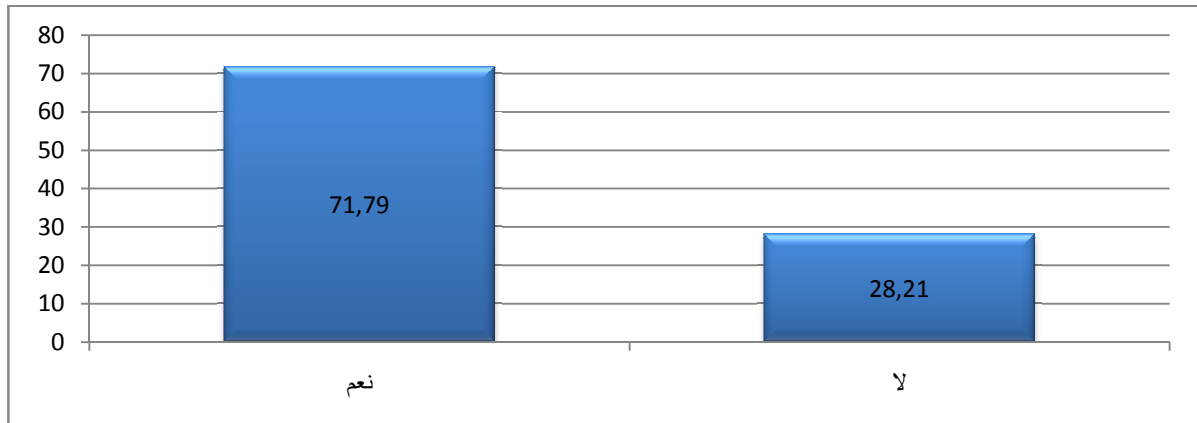
المصدر: من إعداد الطلبة.

من خلال الشكل المبين سابقا يتضح لنا أن الفرد الجزائري له استعداد كبير لتخصيص وقت للتعلم واكتساب خبرة في التعامل مع تطبيقات الحاسب الآلي والانترنت حيث تقدر نسبة الذين وافقوا على ذلك ب 82,05 % ، بينما تقدر نسبة الذين رفضوا ذلك بنسبة 17,95% ويمكن إرجاع ذلك إلى وعي الفرد الجزائري بأهمية هذا في الوقت الراهن.

السؤال العاشر: هل تعتقد أن تقنية الانترنت من الممكن أن تساهم في ربط المواطن مع مختلف الأجهزة الحكومية ؟

في هذا السؤال تم تقديم اقتراحين (نعم ، لا) حول رأي الفرد في مدى مساهمة تقنية الانترنت في ربط المواطن مع مختلف الأجهزة الحكومية وتم توضيح النتائج في الشكل التالي :

الشكل رقم 19: مساهمة تقنية الانترنت في ربط الفرد مع الأجهزة الحكومية



المصدر: من إعداد الطلبة.

من خلال الشكل السابق والمعنون بمساهمة تقنية الانترنت في ربط الفرد مع الأجهزة الحكومية نلاحظ أن رأي الفرد الجزائري حول مدى مساهمة تقنية الانترنت في ربط المواطن مع مختلف الأجهزة الحكومية هو رأي إيجابي ، حيث قدرت نسبة المجيبين بنعم قدرت بـ 71,79 % وهي نسبة 28,21 % رأوا أن الانترنت لا يمكنها ربط المواطن بمختلف الأجهزة الحكومية .

القسم الثاني: وكانت فيه الأسئلة تدور حول موقف الفرد الجزائري من إنشاء حكومة الكترونية في الجزائر. وقمنا بجمع البيانات حول رأي الفرد من حكومة الكترونية في الجزائر كمشروع مستقبلي، فكان لكل مقترح ثلاث احتمالات (نعم ، لا ، لا أدري) و الجدول التالي يوضح نسب الإجابة في كل منها :

الجدول رقم 7 : موقف الفرد من إنشاء حكومة الكترونية

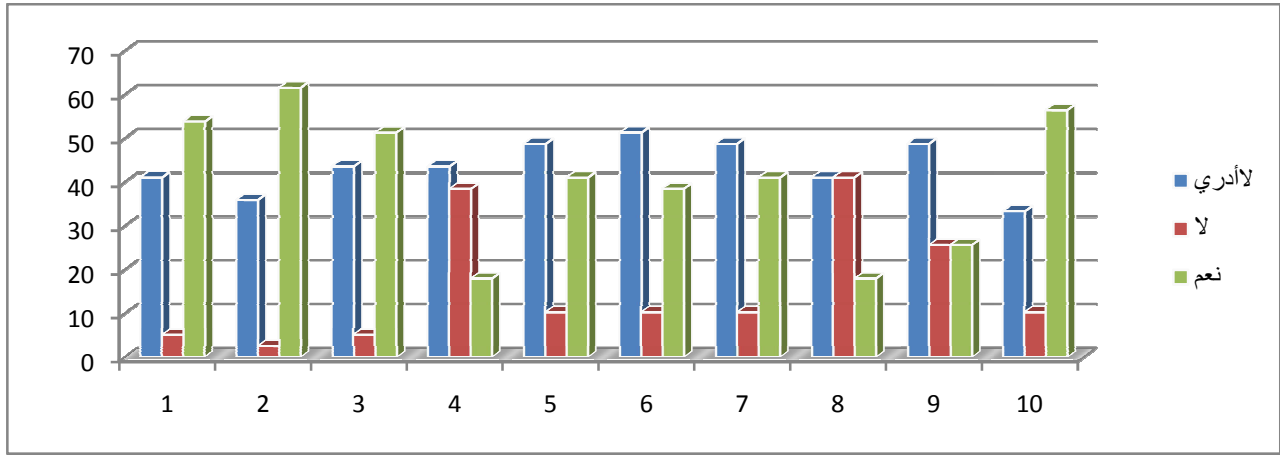
المقترحات	نعم	لا	لا أدري
1 • تمكّنك من الوصول إلى المعلومات والخدمات الحكومية في أي وقت تحتاج لذلك وخلال 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع	53.84%	5.12%	41.04%
2 • تتيح لك إمكانية إنجاز معاملاتك بسرعة ودقة	61.54%	2.56%	35.9%
3 • تجعل اتصالك بمختلف الخدمات الحكومية سهلا	51.28%	5.12%	43.59%
4 • ترى أن التعامل مع موظفي مختلف الأجهزة الحكومية وجها لوجه أفضل من التعامل معهم عن طريق الانترنت	17.95%	38.46%	43.59%
5 • تحسن الحكومة الالكترونية نوعية وجودة الخدمات الحكومية التقليدية الموجودة حاليا	41.02%	10.26%	48.72%
6 • تمنح بوابة (موقع) الحكومة الالكترونية فرص متكافئة ومتساوية لجميع المواطنين لانجاز تعاملاتهم الحكومية	38.46%	10.26%	51.3%
7 • تقلل من الوقت والجهد المبذولين للحصول على الخدمات الحكومية	41.02%	10.26%	48.72%
8 • تكون الثقة موجودة لإجراء مختلف المعاملات المالية من خلال الخدمات الالكترونية	17.95%	41.02%	41.02%

48.72%	25.64%	25.64%	9•تضمن سرية المعلومات.
33.33%	10.26%	56.41%	10• تعتبر خدمات الحكومة الالكترونية من متطلبات العصر و ستستخدمها

المصدر : من إعداد الطلبة

والشكل التالي يوضح ويلخص النتائج المتحصل عليها والمبينة في الجدول السابق:

الشكل رقم 20: موقف الفرد الجزائري من إنشاء حكومة الكترونية .



المصدر: من إعداد الطلبة.

من خلال الأعمدة البيانية يظهر بأن كل اقتراح له ثلاث احتمالات ذات نسب مختلفة حيث كانت كما يلي:

1_ كانت نسبة اللذين يرون بأن مشروع الحكومة الالكترونية سوف تمكنهم من الوصول إلى المعلومات والخدمات الحكومية في وقت 53,84%، أما اللذين يرون بأنها تستطيع ذلك فقدرت نسبتهم ب5,12% أما اللذين لم تكن لهم دراية حول الموضوع فقد كانت نسبة اللذين نسبتهم 41,04%.

2_ كانت نسبة اللذين أجابوا بنعم بخصوص إمكانية إنجاز المعاملات بسرعة ودقة من خلال الحكومة الالكترونية ب61,54%، أما اللذين يعنقدون أنها لا تتيح لهم ذلك فقدرت نسبتهم ب2,56%، أما 35,9% وهي النسبة المتبقية فقد كانت نسبة اللذين ليس لهم دراية عن الموضوع .

3_ يرى 51,28% من المستجوبين أن الحكومة الالكترونية سوف تجعل اتصالهم بمختلف الخدمات الحكومية سهلا ، و 5,12% يرون أن ذلك لن يتحقق ، في حين يرى 43,59% لا يعرفون إمكانية حصول ذلك من عدمه .

4_ في هذا السؤال ما نسبته 38,46% أجابوا وهذا يعني أن التعامل مع موظفي الحكومة عبر الانترنت أفضل من التعامل معهم وجها لوجه ، في حين أن 17,95% يرون أن التعامل مع موظفي الحكومة وجها لوجه أفضل من التعامل معهم عبر الانترنت ، أما 43,59% فلا يعلمون أي التعاملين أفضل.

5_ كانت الإجابة بنعم نسبتها 41,02% فيما يخص قدرة الحكومة الالكترونية على تحسين نوعية الخدمات التقليدية الموجودة حاليا ، فيما كانت نسبة من يعارضون ذلك 10,26% ، في حين كانت نسبة الذين ليس لديهم معرفة كون الحكومة الالكترونية تستطيع تحقيق ذلك 48,72%.

6_ من خلال الشكل يظهر أن 51,3% لا يعلمون إذا كانت بوابة الحكومة الالكترونية سوف تمنح فرص متكافئة لجميع المواطنين لانجاز تعاملاتهم الحكومية ، أما 38,46% فإنهم يرون بأنها تحقق لهم ذلك، في حين يرى 10,26% بأنها لا تستطيع أن تحقق ذلك .

7_ يرى 41,02% من المستجوبين بأن الحكومة الالكترونية يمكن أن تقلل الوقت والجهد المبذولين في الحصول على الخدمات الحكومية ، في حين 10,26% من المستجوبين يثقون في قدرتها على تحقيق ذلك أما 48,72% فقد أجابوا بأنهم لا يدرون عن الموضوع.

8_ يرفض 41,02% التعامل مع الحكومة الالكترونية لعدم وجود الثقة لإجراء مختلف المعاملات المالية من خلال خدماتها ، أما نسبة 17,95% فلهيهم الثقة للتعامل ماليا من خلال الانترنت عند تجسيد الحكومة الالكترونية .

9_ من خلال الشكل نرى أن اللذين أجابوا بنعم ولا فيما يخص ضمان سرية المعلومات في مستوى واحد فقد قدرت نسبتهم ب 25,64% ، في حين فإن 48,72% ليس لديهم دراية حول الموضوع .

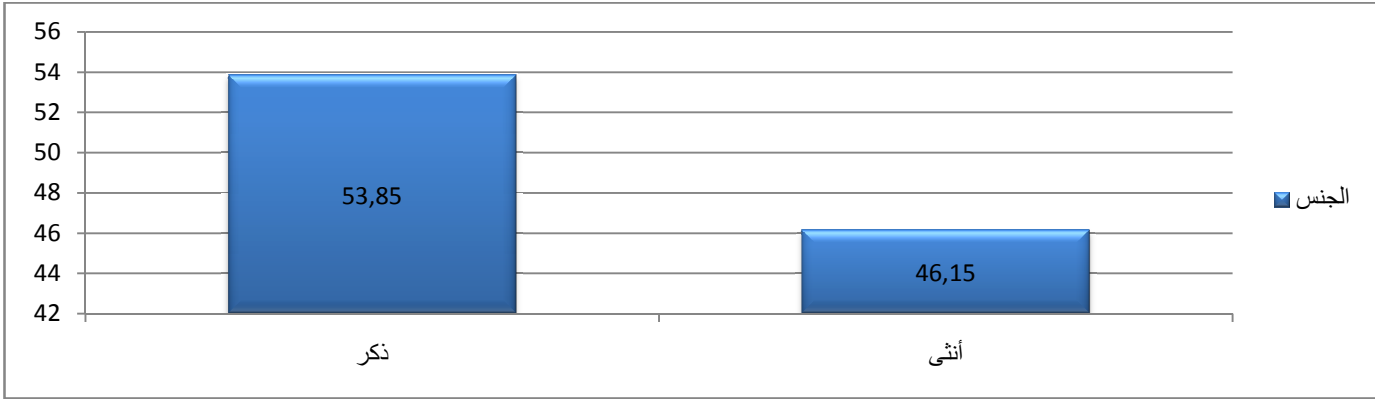
10_ يظهر أن للفرد الجزائري وعي ودراية حول كون الحكومة الالكترونية من متطلبات العصر وسوف يستخدمها ولوحظ ذلك من خلال ارتفاع نسبة المجيبين بنعم والتي قدرت ب 56,41% وانخفاض نسبة المجيبين بلا فقدر ب 10,26% ، في حين نسبة 33,33% كانت إجابتهم لأدري

القسم الثالث: وهو عبارة عن أسئلة شخصية تخص المستجوب.

السؤال الأول: الجنس.

تم طرح هذا السؤال لتحديد جنس المستجوب ذكر أم أنثى وكانت النتائج كما يوضحها الشكل التالي :

الشكل رقم 21: الجنس .



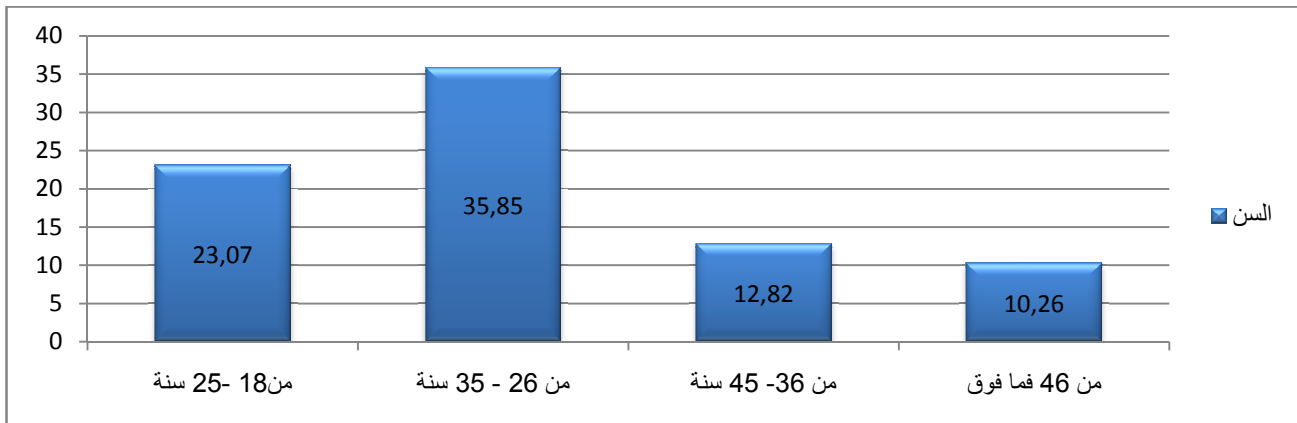
المصدر: من إعداد الطلبة .

من الشكل يظهر أن نسبة المجيبين من الذكور قدرت ب 53,85% من العينة المختارة عشوائيا ، وكانت نسبة الإناث مقدرة ب 46,15% من المستجوبين .

السؤال الثاني : السن .

قمنا في هذا السؤال بتقسيم الفئات العمرية إلى أربع فئات (من 18 ← 25 سنة، من 26 ← 35 سنة ، من 36 ← 45 سنة ، من 46 سنة فما فوق) ، والنتائج المحصل عليها موضحة في الشكل التالي :

الشكل رقم 22: السن



المصدر : من إعداد الطلبة

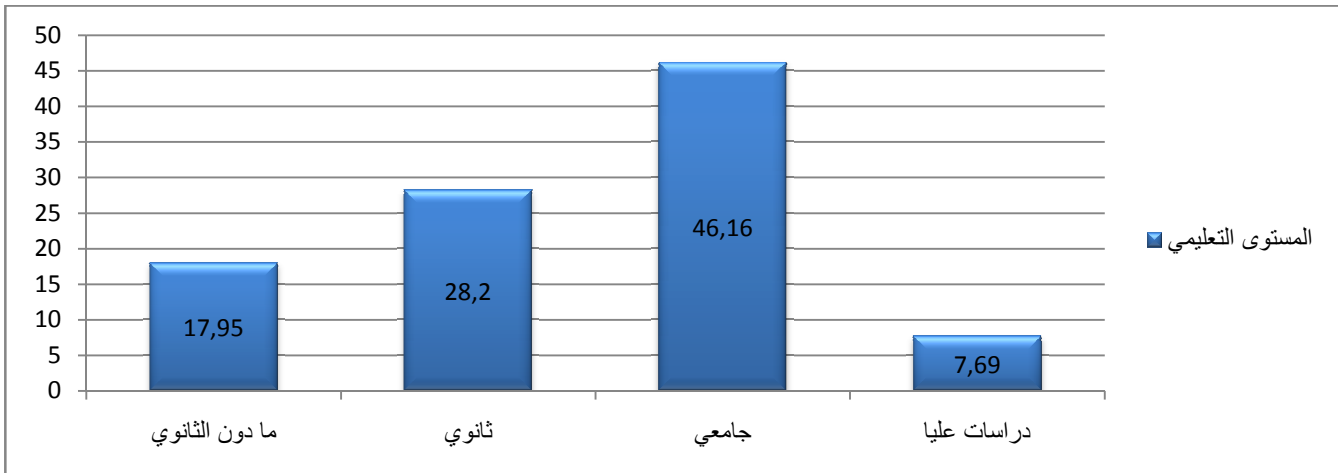
تكونت العينة المختارة عشوائيا من فئات عمرية مختلفة فكانت نسبة الذين تتراوح أعمارهم ما بين 26 ← 35 سنة تمثل الفئة الغالبة من المستجوبين وقدرت ب 35,85 % وتليها فئة من هم بين

18 و 25 سنة بنسبة 23,07%، وكانت نسبة من تتراوح أعمارهم بين 36 سنة ← 45 سنة 12,82%، أما من هم في سن 46 سنة فما فوق فقدرت نسبتهم بـ 10,26%.

السؤال الثالث : المستوى التعليمي .

تم تقسيم المستوى التعليمي إلى أربع فئات (ما دون الثانوي ، ثانوي ، جامعي ، دراسات عليا) وكانت النتائج كما يوضحها الشكل التالي :

الشكل رقم 23: المستوى التعليمي.



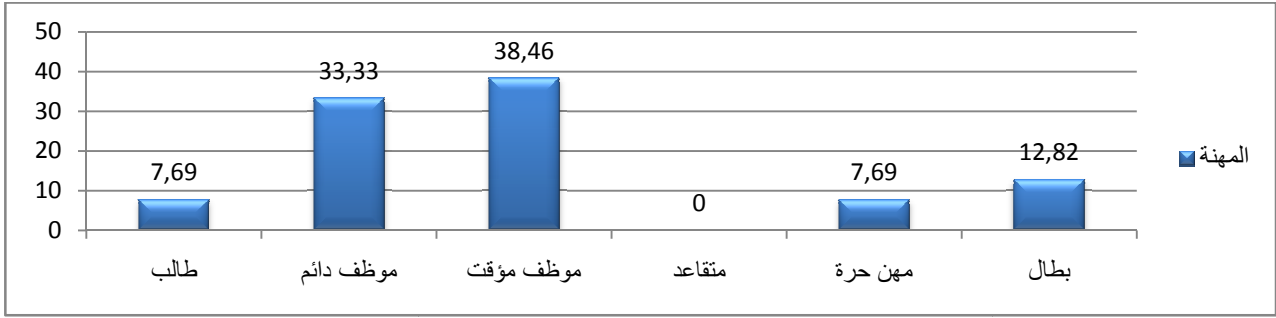
المصدر: من إعداد الطلبة.

تم تقسيم المستوى التعليمي ضمن أربع فئات ، جامعي وكانت نسبة المنتمين لهذه الفئة 46,16% من المستجوبين ، تليها ثانوي وتقدر نسبة المنتمين إلى هذه الفئة بـ 28,2% ، ثم ما دون الثانوي بنسبة 17,95% ، وفي الأخير نسبة المنتمين إلى فئة الدراسات العليا والمقدرة بـ 7,69%

السؤال الرابع : المهنة .

وفيه قمنا بوضع ست اقتراحات حول المهنة التي يزاولها الشخص المجيب (طالب ، موظف دائم، موظف مؤقت ، متقاعد ، مهن حرة ، بطال) وكانت النتائج كما يوضحها الشكل التالي :

الشكل رقم 24: المهنة



المصدر: من إعداد الطلبة

عند قيامنا بجمع البيانات وتحليلها والحصول على النتائج، اتضح لنا أن نسبة 38,46% هم موظفون مؤقتون ، أما 32,33% فهم موظفون دائمون وكانت نسبة البطالين 12,82%، أما الذين يزاولون مهن حرة فكانت 7,69% تساويها نسبة الطلبة ، ويلاحظ أن هذه العينة المختارة عشوائيا لم تحتوي على فئة المتقاعدين .

المبحث الثالث: تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر.

لقد تم إطلاق مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر منذ أكثر من ثلاث سنوات ولكنه لم يتجسد بعد على أرض الواقع وذلك بسبب مجموعة من العقبات .

المطلب الأول : عقبات تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر.

هناك مجموعة من العقبات التي حالت دون تجسيد حكومة الكترونية على أرض الواقع نذكر منها :

1-عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات للتواصل عبر الانترنت .

2-التأخر في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة لأخرى وعليه فإن الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية بين الجزائر ودول العالم المتقدم في هذا المجال لاسيما وأن الجزائر على مقربة من الانضمام للمنظمة العالمية للتجارة .

3-محدودية انتشار استخدامات الانترنت في الجزائر حيث أن نسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الانتشار عالميا مازال ضعيفا في الجزائر مقارنة حتى بالدول المجاورة إذ تبلغ في المغرب على سبيل المثال 14,36% في حين لا تتعدى 5,33% فقط في الجزائر .

4-التعاملات المالية الالكترونية لا تزال في بداياتها رغم مرور ثلاث سنوات على مشروع السلطات الجزائرية لتعميم التعاملات المالية الالكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية ، إلا أن هذه التجربة لا تزال متعثرة إذ أن فئات واسعة من المتعاملين الاقتصاديين

وكذا المواطنين يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية في سحب أموالهم بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الالكتروني والتأخير الكبير في الوصول إلى حساباتهم .

5-محدودية الجانب التشريعي المتخصص في هذا المجال .

المطلب الثاني : الاستنتاجات والاقتراحات.

في نهاية الموضوع وعقب هذا التحليل ، يمكننا التطرق إلى جملة من الاستنتاجات والتوصيات التي نراها ضرورية ومفيدة في هذا الشأن .

1_ الاستنتاجات:

*أن الحكومة الالكترونية جاءت نتيجة لتحولات متعددة كان لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحظ الأوفر فيها وهي تؤدي نفس مهام الحكومة التقليدية لكن من خلال نمط الكتروني موحد.

*تعدد الأهداف من خلال تطبيق هذا المسعى ، حيث تتمحور حول التقليل من التعقيدات الإدارية وتدعيم الشفافية والسرعة والسهولة في المعاملات .

*يستلزم تطبيق هذا المشروع توفير البنية التحتية الأساسية لقيامه والتمثلة في جملة من المتطلبات كتوفير شبكة الاتصالات ، الحاسب الآلي، انتشار الانترنت والتشريعات المتخصصة في هذا المجال و العنصر البشري المؤهل وغيره.

*محدودية أعمال التوعية والتحسيس بأهمية هذا المشروع وتفعيل مجتمع المعرفة وعدم تقديم الدعم اللازم المتعلق بأسعار العتاد الالكتروني وأجهزة الاتصالات أدى إلى تأخر المشروع .

2_ الاقتراحات:

نتيجة للتأخر الملحوظ في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر والذي تجاوز ثلاث سنوات منذ انطلاقه بسبب المعوقات السابقة الذكر فإننا نقترح مجموعة من التوصيات نوجزها فيمايلي:

*ضرورة الاستثمار الفعال في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوفير البنية التحتية اللازمة لبناء حكومة الكترونية قوية الأركان والذي يتطلب انتشار الانترنت ،وتوفير التشريعات الراعية لهذه التكنولوجيا ، وتنمية وتأهيل العنصر البشري في التكفل بمجمل القضايا التقنية الناتجة عن الاستخدامات الرقمية ضمن الفضاء الالكتروني المتميز .

*ضرورة العمل على توعية وتحسيس المواطنين بفوائد ومزايا هذه التقنيات ، وتقديم التسهيلات الضرورية لهم بخصوص تكاليف اقتناء العتاد اللازم.

*وجوب إسراع الجزائر في إيجاد حلول للمعوقات لاسيما في ظل انضمامها المرتقب للمنظمة العالمية للتجارة وتطلعاتها الواعدة للشراكات الأوروبية والإقليمية المتعددة .

*إعطاء أهمية لمجالات الأعمال المختلفة التي تعتبر بحاجة ماسة أكثر من غيرها للاستفادة من هذه التقنيات والانخراط في الاقتصاد الرقمي بفضل ما يوفره من سهولة وسرعة في إجراء التعاملات المحلية والدولية وبأقل جهد وتكاليف.

*يصاحب مشروع الحكومة الالكترونية ايجابيات وسلبيات يجب التعامل معها بحذر بطريقة تسمح بتفعيل الايجابيات وتفادي السلبيات ، وحتى معالجة آثارها والأخذ في الحسبان المخاطر التي تنتج عن فقدان المعلومات أو عدم دقة إدخالها أو تخزينها وخاصة في المراحل الأولى من التطبيق.

خاتمة الفصل الثالث:

تشهد الجزائر مرحلة تحولات كبيرة في المجال السياسي والاقتصادي وحتى الاجتماعي، وهذه التحولات والتغيرات التي تجري في الجزائر هي محاولات منها للحاق بالركب الحضاري والتطورات السريعة التي تفرضها الدول المتقدمة على بقية دول العالم ، وبما أن الجزائر تدخل ضمن الاقتصاد العالمي وجب عليها مسايرة هذه التطورات ، ومحاولة الاستفادة منها مما يقتضي الاندماج على أكمل وجه في هذه التطورات ولعل أهمها تلك الحاصلة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتي أفرزت آليات جديدة لإدارة المجتمعات منها الحكومة الالكترونية لما لها من مزايا سواء من ناحية الوقت ، الجهد، حتى المال والمردودية .

لذا تسعى الجزائر حاليا إلى إنشاء حكومة الكترونية حتى تتمكن من الاستفادة من الايجابيات التي يدرها هذا المشروع ، سواء على الحكومة أو على المتعامل . إلا أن تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر يتطلب الجهد والمال الكثير، ومن أجل ذلك يجب معرفة كيفية إيصال فكرة الحكومة الالكترونية إلى مختلف فئات المجتمع، وكذا تصميم خدمات الحكومة الالكترونية بالطريقة التي تحقق رضا وقبول المتعاملين.

خاتمة عامة

لقد دخل العالم ضمن مرحلة متطورة لأفاق عصر المعلومات، بهدف الاستفادة من التقنيات المتاحة في مجال نظم وتقنية المعلومات والاتصالات، الذي أصبح معيارا أساسيا تقاس به درجة تقدم الأمم في القرن الواحد والعشرين ، وقد احدث هذا التطور السريع تغييرا في المفاهيم السائدة لأساليب التعامل على مستوى الدول والمنظمات والأفراد ، حيث أصبح العالم وحدة مترابطة تتجاوز البعدين الزماني والمكاني ،لتشكل جزءا حيويا فاعلا ومؤثرا في تنفيذ هذه التعاملات ،لذا تحاول كل الدول دون استثناء تطوير سياستها فيما يخص تعاملاتها مع مختلف الأطراف ،وبما أن مفهوم الحكومة الإلكترونية يعبر عن مرحلة تحول إلى الاقتصاد الإلكتروني، الذي يستخدم الحد الأدنى من الأوراق، مما يؤدي إلى خفض التكاليف واختصار العامل الزمني.

من هذا المنطلق قامت معظم الدول بتبني هذا المفهوم لكن كانت متفاوتة الإنجاز في هذا المجال، وكون الجزائر من هذه الدول التي كان لزاما عليها أن تشرع في تبني مشروع الحكومة الإلكترونية،فقامت بوضع بداية لإنجاز المشروع وكانت سنة 2009 . ليتم دخولها تحت حيز الخدمة سنة 2013.

من خلال بحثنا حاولنا التطرق لدراسة تطور مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر تحت عنوان "واقع الخدمات الإلكترونية الحكومية في الجزائر"، فقمنا بتقسيمه على ثلاث فصول كان الأول والثاني نظريين أما الثالث فقد كان تطبيقي، حاولنا من خلالها الإجابة على الإشكالية وكذا الأسئلة الفرعية بالإضافة إلى محاولة إختبار الفرضيات .

إختبار الفرضيات:

تعتبر الفرضية : " يعتبر التحول من الخدمات التقليدية إلى الإلكترونية واقع لا بد منه" صحيحة بناء على ما تطرقنا إليه بإبراز ضرورة الخدمات الإلكترونية في عصرنا الحالي وبالتالي فإن الانتقال من مرحلة الخدمات التقليدية إلى مرحلة الخدمات الإلكترونية أصبح واقع لا بد منه.

كما أثبتنا صحة الفرضية "يرتكز قيام الحكومة الإلكترونية على مجموعة من المقومات المادية والمعنوية" من خلال شرح مراحل التحول ومستلزماتها المادية والمعنوية في المبحث الثاني وكذا شروط نجاحها.

كما أثبتنا في هذا الفصل صحة الفرضية "عدم تحكم المواطن الجزائري في الأدوات التكنولوجية الحديثة وعجزه في مجال الانترنت أكبر حاجز يعرقل تقبله واستفادته من مشروع الحكومة الإلكترونية " من خلال تطرقنا لواقع الانترنت في الجزائر في المبحث الأول، أما المبحث الثاني فقد تم فيه نفي الفرضية " هناك معرفة عند فئات المبحوثين في المجتمع الجزائري حول مشروع الحكومة الإلكترونية" من خلال نتائج الاستبيان المتحصل عليها .

نتائج الدراسة :

من خلال الدراسة جزئياً النظري والتطبيقي تحصلنا على عدة نتائج في ما يخص مشروع إقامة حكومة الكترونية في الجزائر يمكن ذكرها في النقاط التالية :

_ الحكومة الالكترونية ليست مجرد تحويل لنظام تقديم الخدمات الحكومية الكلاسيكي إلى نظام الكتروني، وإنما هي منظومة متشابكة ومعقدة على كافة الأبعاد السياسية والقانونية والاجتماعية ...

_ موضوع الحكومة الالكترونية من المواضيع الحديثة النشأة على المستوى العربي والعالمي، لذا لا بد من تشخيص الأوضاع الراهنة وجمع المعلومات حول حاجات ورغبات العملاء من أجل التمكن من تصميم خدمات تحوز على رضاه.

_ البنية التحتية التكنولوجية للجزائر قد حققت قفزات كبيرة بالأخص في مجال الهاتف النقال ورغم ذلك مازالت غير كافية للتحويل نحو الحكومة الالكترونية فهناك فجوة رقمية كبيرة بين الجزائر وبقية دول العالم .

_ المواطن الجزائري غير متمكن من التعامل الالكتروني وذلك بسبب نقص التأهيل فيما يخص تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

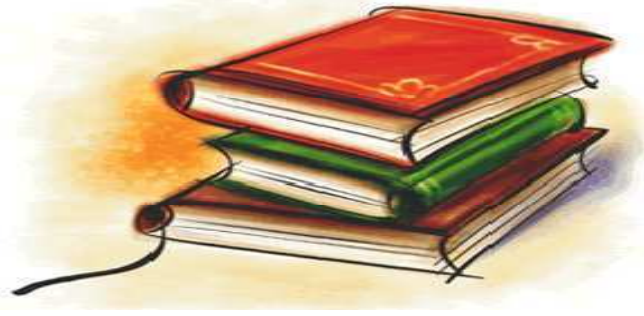
آفاق البحث:

على ضوء معالجتنا لموضوع الحكومة الالكترونية كمشروع مستقبلي في الجزائر ، وما استخلصنا من نتائج فإنه يظهر لنا حداثة الموضوع ، وهذا ما يطرح الكثير من التساؤلات بهدف الوصول إلى نظرة شاملة ومتكاملة لموضوع الحكومة الالكترونية مثل :

- التحديات التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر.
- الحكومة الالكترونية في الجزائر للتوجه نحو مجتمع المعرفة.
- توفير الحماية والثقة لخدمات الحكومة الالكترونية في الجزائر .

كل هذه المواضيع وغيرها بحاجة إلى دراسات أكاديمية لتوضيحها ، وهذا البحث ما هو إلى محاولة للتعرف على هذه الظاهرة الجديدة وإمكانية تطبيقها في المجتمع الجزائري.

قائمة المراجع



*الكتب:

- 1-أحمد محمد غنيم، التسويق والتجارة الالكترونية ، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع ، المنصورة-مصر، 2009
- 2-أدريان بالمر، مبادئ التسويق الخدمات ، مجموعة النيل العربية ، القاهرة- مصر، 2009.
- 3-بشير عباس العلق-حميد عبد النبي الطائي، تسويق الخدمات ، دار زهران للنشر والتوزيع ، عمان –الأردن، 2007.
- 4-بشير عباس العلق-وحميد الطائي ، مبادئ التسويق الحديث ، مدخل شامل دار اليازوري العلمية ، عمان الأردن، 2009.
- 5-بشير عباس العلق، الخدمات الالكترونية بين النظرية والتطبيق، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة - مصر 2004.
- 6- جمال داوود سليمان ، اقتصاد المعرفة ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن، 2009.
- 7-خليل ناصر ، التجارة و التسويق الالكتروني، دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن، 2009.
- 8-زكريا عزام ،مبادئ التسويق الحديث بين النظرية والتطبيق ، دار الميسرة للنشر والتوزيع ، عمان-الأردن، 2008.
- 9-زكي خليل المساعد ، تسويق الخدمات وتطبيقاته ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن، 2005
- 10-سعد غالب ياسين، بشير عباس العلق، الأعمال الالكترونية ، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان –الأردن ، 2005.
- 11-علاء عبد الرزاق السالمي ، الإدارة الالكترونية ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان –الأردن، 2006.

- 12- فريد راغب النجار ، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، الدار الجامعية ، الإسكندرية – مصر ، 2007.
- 13- محمد أحمد سمير، الإدارة الالكترونية، دار الميسرة للنشر والتوزيع ، عمان –الأردن، 2009.
- 14- محمد أحمد سمير، التسويق الالكتروني، دار الميسرة للنشر والتوزيع ، عمان -الأردن ، 2005.
- 15- محمد الصيرفي ، إدارة الأعمال الحكومية ، مؤسسة هورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية – مصر، 2005.
- 16- محمد الصيرفي الإدارة الالكترونية، دار الفكر الجامعي الإسكندرية- مصر ، 2006.
- 17- محمد عبد العظيم أبو النجا ، التسويق المتقدم ، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية – مصر ، 2008.
- 18- محمد عبد حسين الطائي، التجارة الالكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان –الأردن، 2010.
- 19- محمد نور صالح الجداية، التجارة الالكترونية ، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان –الأردن ، 2008.
- 20- محمود جاسم الصميدعي ، التسويق المصرفي ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان-الأردن، 2005 .
- 21- محمود حسين الوادي، المعرفة والإدارة الالكترونية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2010 .
- 22- نظام موسى سويدان ، عبد المجيد البرواري ، إدارة التسويق في المنظمات الغير ربحية ، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان –الأردن ، 2009.
- 23- هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان –الأردن ، 2002.
- 24- ياسين سعد غالب ، التجارة الالكترونية ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان –الأردن ، 2004 .

*المذكرات:

- 1-بن خليفة أحمد، المعرفة الالكترونية ، جامعة محمد خيضر، بسكرة-الجزائر، 2009/2008.
- 2-بوياح عالية ، دور الانترنت في مجال تسويق الخدمات ، جامعة منتوري، قسنطينة –الجزائر، 2011/2010،

*المواقع الالكترونية:

- 1- <http://4algeria.com/ib/showthread.php?t=215900>
- 2-<http://sawt-alahrar.net/online/modules.php?name=News&file=article&sid=9278>،
- 3- <http://www.elhiwaronline.com/ara/content/view/9413/95>

الملاحق

ملحق رقم-2-

المركز الجامعي بالبويرة.

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

السنة الثانية ماستر "تسويق"

الموضوع: تعبئة استبيان لبحث ماستر في التسويق

نهدف من خلال هذه الاستبيان لدراسة واقع الخدمات الحكومية الالكترونية من وجهة نظر المواطن حالة الجزائر- وقد تم تصميم الاستبيان المرفقة خصيصا لهذا الغرض لإتمام رسالة الماستر في التسويق بالمركز الجامعي بالبويرة ، تحت عنوان:

" واقع الخدمات الحكومية الالكترونية في الجزائر "

ونظرا لأهمية الموضوع وحدثه ، و بصفتكم مواطنين معنيين بهذه الدراسة ، والمصدر الأول للمعلومات نأمل تكرمكم بالإجابة على أسئلة هذه الاستبيان ، مع العلم أن إجاباتكم على الأسئلة بدقة وموضوعية سيكون له الأثر الكبير على نجاح البحث ، والمعلومات التي سيتم الحصول عليها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي .

شاكرين لكم حسن تعاونكم معنا و تفضلوا بقبول خالص التحية والاحترام.

ضع علامة (×) أمام الخانة المناسبة .

القسم الأول: مؤهلات الفرد للمشاركة في الحكومة الالكترونية .

*في الأسئلة التالية (رقم 1، 5، 7، 8) بالإمكان اختيار أكثر من اقتراح واحد.

1• هل تملك حاسوب :

في المنزل	في العمل	لا تملك حاسوب
-----------	----------	---------------

2• كيف تصف معرفتك العامة بالحاسوب :

ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسطة	جيدة
-----------	-------	--------	------

جيدة جدا

3• هل تستخدم الانترنت:

نعم	لا
-----	----

4• ما مدى استخدامك للانترنت :

بصفة دائمة	بصفة منقطعة	نادرا
------------	-------------	-------

5• أين تستخدم الانترنت بشكل منتظم:

المكتبات والنوادي	الجامعة	العمل	المنزل
-------------------	---------	-------	--------

6• كيف تقييم كفاءتك في استخدام الانترنت :

ضعيفة	مقبولة	جيدة	جيدة جدا
-------	--------	------	----------

7• لأي غرض تستخدم الانترنت :

	التسوق عبر الانترنت	التسلية وإجراء المحادثات	دخول الروابط الاجتماعية
--	---------------------	--------------------------	-------------------------

قراءة البريد الالكتروني وارساله	البحث عن معلومات في موضوع ما
---------------------------------	------------------------------

8• ماهي العقبات التي تقف حائلا أمام تحسين مشاركة الأفراد عبر الانترنت :

عدم وجود حاسب آلي	عدم القدرة على الاتصال بالانترنت	عدم الثقة في ما يدور بالانترنت	التكلفة المادية للانترنت مازالت عالية
-------------------	----------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------

الخبرة القليلة في التعامل مع تطبيقات الحاسب الآلي و الانترنت
--

9• إذا كان لديك خبرة قليلة في التعامل مع تطبيقات الانترنت والحاسب الآلي فهل توافق على تخصيص وقت لتتعلم ذلك:

نعم	لا
-----	----

10• هل تعتقد أن تقنية الانترنت من الممكن أن تساهم في ربط المواطن مع مختلف الأجهزة الحكومية:

نعم	لا
-----	----

القسم الثاني: موقف الفرد من إنشاء حكومة الكترونية في الجزائر.

في حالة إنشاء حكومة الكترونية في الجزائر كمشروع مستقبلي سوف:

المقترحات	نعم	لا	لا أدري
1• تمكنك من الوصول إلى المعلومات والخدمات الحكومية في أي وقت تحتاج لذلك وخلال 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع			
2• تتيح لك إمكانية إنجاز معاملاتك بسرعة ودقة			
3• تجعل اتصالك بمختلف الخدمات الحكومية سهلا			

			3• ترى أن التعامل مع موظفي مختلف الأجهزة الحكومية وجها لوجه أفضل من التعامل معهم عن طريق الانترنت
			4• تحسن الحكومة الالكترونية نوعية وجودة الخدمات الحكومية التقليدية الموجودة حاليا
			5• تمنح بوابة (موقع) الحكومة الالكترونية فرص متكافئة ومتساوية لجميع المواطنين لانجاز تعاملاتهم الحكومية
			6• تقلل من الوقت والجهد المبذولين للحصول على الخدمات الحكومية
			7• تكون الثقة موجودة لإجراء مختلف المعاملات المالية من خلال الخدمات الالكترونية
			8• تضمن سرية المعلومات.
			9• تعتبر خدمات الحكومة الالكترونية من متطلبات العصر و ستستخدمها

القسم الثالث: أسئلة شخصية

1• الجنس:

	ذكر	أنثى	
--	-----	------	--

2• السن:

	من 18←25 سنة	من 26←35 سنة	من 36←45 سنة	من 46 فما فوق
--	--------------	--------------	--------------	---------------

3• المستوى التعليمي :

	ما دون الثانوي	ثانوي	جامعي	دراسات عليا
--	----------------	-------	-------	-------------

4. المهنة :

	متقاعد		موظف مؤقت		موظف دائم		طالب
--	--------	--	-----------	--	-----------	--	------

	بطل		مهن حرة
--	-----	--	---------