مجلّة الواحات للبحوث والدراسات
ر ت م د: 7163- 1112 ر ت م د إ :2588-1892
https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/2

شروط ومتطلبات بناء الحكومة الإلكترونية ودورها في دعم مسيرة التنمية في إفريقيا.

Conditions And Requirements For Building E-Government And Its Role In Supporting The Development Process In Africa.

سعاد عون الله

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

جامعة ابن خلدون - تيارت -

souad.aounallah@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 2020-05-10 تاريخ القبول: 2020-12-03

ملخص -

إن التطور الكبير الحاصل في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، والذي امتد تأثيره إلى كافة جوانب الحياة العامة، أحدث تغيرا جوهريا في شكل ودور الأجهزة الحكومية وعلاقاتها مع بعضها البعض ومع المواطنين، وهذا ما استلزم ظهور مفهوم الحكومة الإلكترونية التي تهدف أساسا إلى تحسين علاقة الحكومة بالمواطنين من خلال تسهيل عملية الاتصال وتقديم خدمات عمومية إلكترونية إليهم، ومن هنا كان لا بد من العزوف عن فكرة الحكومة التقليدية والاتجاه إلى ما يعرف بالحكومة الإلكترونية.

إذ تعد الحكومة الالكترونية إحدى أهم وأبرز الواجهات المعاصرة للتقنية المعلوماتية المسؤولة عن النمو الاقتصادي والتنمية المستدامة، إلا أن تجارب الدول تختلف في هذا المجال، فمنها من قطعت أشواطا كبيرة ومنها من تسجل تقدما ملحوظا، ودول أخرى لازالت في البدايات الأولى على طريق ارساء الحكومة الالكترونية، وسنحاول من خلال هذه الورقة البحثية تقييم مدى جاهزية الدول الإفريقية لإرساء الحكومة الالكترونية من خلال اجراء مقارنات بين هذه الدول ومعرفة مدى التقدم الحاصل في كل دولة في مجال الحكومة الالكترونية وهذا بالتركيز طبعا على شروط ومتطلبات بناء الحكومة الإلكترونية والتي تقتضي البحث والتحليل واستنباط المؤشرات الأساس في الحكومة الالكترونية التي تحتل

المؤلف المرسل: سعاد عون الله: souad.aounallah@yahoo.fr

مكانة متقدمة ورئيسة في عملية البناء المجتمعي في ظل التحديات الكبيرة والمتسارعة. من هذا المنطلق يحاول البحث تقديم تأطير فكري وعلمي لإرساء أسس الحكومة الالكترونية وخاصة في إفريقيا وتقديم بعض الاقتراحات الخاصة بالسياسات والاستراتيجيات التي تضع أمام القطاع الحكومي والمسؤولين لإقامة الحكومة الالكترونية.

الكلمات الدالة-

الحكومة الإلكترونية، التنمية المستدامة، الخدمات الإلكترونية، البنية التحتية للاتصالات، رأس المال البشري.

Abstract-

The Great Development Taking Place In The Field Of Information And Communication Technology, Whose Impact Extended To All Aspects Of Public Life, Brought About A Fundamental Change In The Form And Role Of Government Agencies And Their Relations With Each Other And With Citizens, And This Necessitated The Emergence Of The Concept Of E-Government, Which Aims Mainly To Improve The Government's Relationship With Citizens Of While Facilitating The Communication Process And Providing Them With Electronic Public Services, And From Here It Was Necessary To Refrain From The Idea Of Traditional Government And Move Towards What Is Known As E-Government.

As E-Government Is One Of The Most Important And Contemporary Facets Of Information Technology Responsible For Economic Growth And Sustainable Development, But The Experiences Of Countries Differ In This Field, Some Of Them Have Made Great Strides, And Some Are Recording Significant Progress, And Other Countries Are Still In The Early Beginnings On The Path To Establishing E-Government, Through This Research Paper, We Will Try To Evaluate The Readiness Of African Countries To Establish E-Government By Making Comparisons Between These Countries And Knowing The Extent Of Progress In Each Country In The Field Of E-Government And This Focus Of Course On The Conditions And Requirements For Building E-Government, Which Requires Research, Analysis And Devising Basic Indicators In Government Electronic, Which Occupies An Advanced And Leading Position In The Process Of Community Building In Light Of The Large And Accelerating Challenges. From This Standpoint, The Research Attempts To Provide An Intellectual And Scientific Framework To Lay The Foundations Of E-Government, Especially In Africa, And To Present Some Suggestions For Policies And Strategies That Are Put Before The Government Sector And Officials To Establish E-Government.

Key Words

E-Government, Sustainable Development, Electronic Services, Communication Infrastructure, Human Capital.

مقدمة:

مع التطورات المتلاحقة التي شهدها الربع الأخير من القرن العشرين في مجال المعلومات والاتصال، ومع إنشاء شبكة المعلومات الدولية "الأنترنيت"، استدعى انتباه الحكومات واقع جديد أصبح التعامل معه ضرورة حتمية، فاتجهت نحو تنظيمه والاستفادة منه في أعمالها من أجل الحفاظ على نهضة دولها ودعم مسيرة التنمية فيها.

ولذلك أصبح استخدام تقنيات المعلومات أمرا حتميا يفرض نفسه على واقع الحياة في مختلف المجالات الوظيفية والخدمية، الأمر الذي دعى الكثير من الدول إلى تبني فكرة الحكومة الإلكترونية، بغرض إنجاز وإيصال خدماتها إلى كافة المستفيدين، إذ لم يعد كافيا أن ترتقي الحكومة الكلاسيكية بأساليبها لمواجهة التغيير، بل أضحى من الضروري إعادة النظر جذريا في نموذجها وابتكار نموذج آخر جديد تماما، فبرز مفهوم الحكومة الالكترونية الذي تبنته كثير من الحكومات، لتطوير أعمالها وأسلوب تقديم خدماتها.

لذا يمكن وصف الحكومة الالكترونية بأنها ثورة في الفكر والتنفيذ وثورة للقضاء على هدر الوقت والجهد والموارد، ولكن هذا الأسلوب المتطور في العمل يتطلب الكثير من بنية تحتية قوية لأنظمة الاتصالات والمعلومات، ووضع الإطار التشريعي المناسب والهيكل التنظيمي الملائم لمنظومة عمل الحكومة الإلكترونية، بالإضافة إلى نشر وتعميم الثقافة الرقمية وتعميق الوعي بمفهوم الحكومة الإلكترونية، وأهميتها والفوائد التي يمكن أن تحققها للمؤسسات وكذلك بالنسبة للمواطن، وعليه يمكن اعتبار تطبيق هذا المفهوم ليس كتطبيق تكنولوجي فقط وإنما كتطبيق اجتماعي وسياسي واتصالي هدفه خدمة الأفراد بأقل جهد ووقت ومال.

وتعد الحكومة الالكترونية إحدى أهم وابرز الواجهات المعاصرة للتقنية المعلوماتية المسؤولة عن النمو الاقتصادي والتنمية المستدامة، الا أن تجارب الدول تختلف في هذا المجال، فمنها من قطعت أشواطا كبيرة ومنها من تسجل تقدما ملحوظا، ودول أخرى لازالت في البدايات الأولى على طريق ارساء الحكومة الالكترونية.

فمنذ فترة ليست بالقصيرة تنبهت الدول الإفريقية إلى ما يمكن أن تحققه من مكاسب وإنجازات إذا ما سارعت إلى ملاحقة التطورات التكنولوجية كوسيلة متطورة لتحقيق غاياتها المستقبلية، وسعيا لتحقيق هذا الهدف فإن حكومات هذه الدول ركزت جهودها في توفير كافة المقومات اللازمة سواء على صعيد متطلبات البنية الأساسية أو تأهيل الاطارات الوطنية القادرة على إدخال التكنولوجيا المتقدمة، وبما يتناسب مع ظروف الدولة، فضلا عن شفافية المعلومات وعرضها أمام المواطنين بحيث يمكن التعرف باستمرار على الاتجاهات الحكومية سواء في مجال تقديم الخدمات الحكومية أو في الأقسام الحكومية المتعلقة بخدمات المواطنين. ولهذا عرفت هذه الدول تطورا ملحوظا في مجال الحكومات الالكترونية وهو ما يرفع جاهزيتها لتطوير خدمات الكترونية.

وسنحاول من خلال هذه الورقة البحثية تقييم مدى جاهزية الدول الإفريقية لإرساء الحكومة الالكترونية من خلال اجراء مقارنات بين هذه الدول ومعرفة مدى التقدم الحاصل في كل دولة في مجال الحكومة الالكترونية وهذا بالتركيز طبعا على شروط ومتطلبات بناء الحكومة الإلكترونية وأهم المؤشرات الخاصة بها.

وعلى ضوء العرض الذي تقدم تتبين لنا ملامح الاشكالية الرئيسية التي تتبلور في السؤال التالي:

ماهي شروط ومتطلبات بناء الحكومة الإلكترونية لدعم مسيرة التنمية في الدول الإفريقية؟.

وتتمثل فرضيات هذه الدراسة في أن الحكومات تسعى من خلال نموذجها الجديد- الحكومة الالكترونية- أن تساهم في رفد اقتصاد الدول وتحسين صورة البلد بشكل عام، بالإضافة إلى خدمة العنصر الأهم في المجتمع ألا وهو المواطن، ولبلوغ هدفها ودعم مسيرة التنمية في الدول الإفريقية لابد من توفر شروط ومتطلبات لبناء الحكومة الالكترونية والارتقاء بها إلى مرحلة النضج الالكترو حكومي.

إن دواعي الاهتمام بهذا الموضوع مركبة وتكاد تكون متعددة فميدان البحث على قدر عال من الاهمية مما يتطلب الخوض والدراسة فيه والتي تقتضي البحث والتحليل واستنباط المؤشرات الأساس في الحكومة الالكترونية التي تحتل

مكانة متقدمة ورئيسة في عملية البناء المجتمعي في ظل التحديات الكبيرة والمتسارعة. من هذا المنطلق يحاول البحث تقديم تأطير فكري وعلمي لإرساء أسس الحكومة الالكترونية وخاصة في إفريقيا وتقديم بعض الاقتراحات الخاصة بالسياسات والاستراتيجيات التي تضع أمام القطاع الحكومي والمسؤولين لإقامة الحكومة الالكترونية.

وتم ضمن هذه الدراسة استخدام كل من المنهج الوصفي والتحليلي لتحليل وتفسير مفهوم الحكومة الإلكترونية وإسقاطه على التجربة الإفريقية. بحيث نحاول من خلال هذه الورقة التعرف على شروط ومتطلبات بناء الحكومة الإلكترونية ودورها في دعم مسيرة التنمية في الدول الإفريقية، والتعرف على الفرص والتحديات التي تواجه هذا المشروع، ومن خلالها نحاول طرح رؤية استراتيجية للحكومة الالكترونية في إفريقيا.

وبغرض الإجابة على إشكالية هذه الدراسة واختبار فرضياتها تم تقسيمها إلى أربعة أجزاء، تتناول في جزئها الأول شروط ومتطلبات بناء الحكومة الالكترونية، ومن خلال جزئها الثاني تم التطرق إلى الحكومة الالكترونية ودورها في دعم مسيرة التنمية في الدول الإفريقية، أما في الجزء الثالث فتم القيام بتحليل واقع الحكومة الالكترونية في الدول الافريقية، ونختم هذه الدراسة بجزء رابع نقدم من خلاله أهم الفرص والتحديات التي تواجه مشاريع الحكومة الالكترونية في الدول الإفريقية.

I- شروط ومتطلبات بناء الحكومة الإلكترونية:

يعالج هذا المحور الإطار النظري والمفاهيمي للحكومة الالكترونية من خلال الإحاطة بكل من المفهوم والدوافع والأهداف والمراحل والمتطلبات ومنهجية التطبيق الناجح لمشروع الحكومة الإلكترونية.

1- مفهوم الحكومة الإلكترونية:

توجد تعاريف وألفاظ كثيرة شائعة الاستخدام للحكومة الإلكترونية، مثل: الأعمال الإلكترونية، والإدارة الالكترونية، والحكومة الرقمية،...الخ.

ومصطلح الحكومة الإلكترونية E-Government يمثل شكلا من أشكال الأعمال الإلكترونية E-Business الذي يشير إلى العمليات والهياكل التي تتفق

مع إمداد الخدمات الإلكترونية للمواطنين ومؤسسات الأعمال على حد سواء (مركز المشروعات الدولية الخاصة، 2007، ص: 11).

تشير الحكومة الالكترونية إلى استخدام الأجهزة الحكومية لتكنولوجيا المعلومات (مثل الشبكات الواسعة النطاق، الأنترنيت، الحواسيب المتنقلة) بشكل يجعلها قادرة على إدارة العلاقات مع المواطنين وقطاع الأعمال ومختلف المكونات الأخرى للحكومة، وتسمح هذه التقنيات الحديثة بتحسين طريقة تقديم الخدمات العمومية، وتحسين التفاعل مع قطاع الأعمال وتمكين المواطن من خلال حصوله على المعلومات بطرقة أسرع وأسهل (بولحية، سالمي، 2015، ص: 114).

وفي سنة 2003 أصدرت الأمم المتحدة تقريرا بعنوان الحكومة الالكترونية في مفترق الطرق حيث عرفت بموجبه الحكومة الالكترونية على أنها: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لزيادة القيمة العامة لما تقوم به الحكومة من مهام وأعمال(الغوطي، 2008، ص: 09).

والحكومة الإلكترونية تمثل التطبيق الإلكتروني في الخدمات الذي يؤدي إلى التفاعل والتواصل بين الحكومة والمواطنين، وبين الحكومة ومؤسسات الأعمال، والقيام بالعمليات الحكومية الداخلية بين المصالح الحكومية بعضها ببعض إلكترونيا بغية تبسيط وتحسين أوجه الحكومة الديمقراطية المرتبطة بالمواطنين ومؤسسات الأعمال على حد سواء. كما عرفت بأنها المصلحة أو الجهاز الحكومي الذي يستخدم التكنولوجيا المتطورة وخاصة الحواسيب الآلية وشبكات الإنترنت والإكسترانت والإنترنت التي توفر المواقع الإلكترونية المختلفة لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات والخدمات الحكومية وتوصيلها للمواطنين ومؤسسات الأعمال في المجتمع بشفافية وبكفاءة وبعدالة عالية (قدوري الرفاعي، 2003، ص: 308).

الحكومة الإلكترونية في أبسط تعريفاتها هي استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومسألة الحكومة فيما تقدمه من خدمات للمواطنين ومجتمع الأعمال من خلال تمكينهم من المعلومات بما يدعم النظم الإجرائية الحكومية كافة ويقضي على الفساد (أبو سويلم، 2005، ص:33).

الحكومة الإلكترونية تشمل قدرة واستعداد القطاع العام لنشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين المعرفة والمعلومات في خدمة المواطن، تتبنى القدرات والبنية التحتية المالية ورأس المال البشري، والقدرة التنظيمية والإدارية والنظامية للدول.

وعليه من خلال استعراضنا لمختلف التعاريف التي تناولت الحكومة الالكترونية يمكن القول أن الحكومة الإلكترونية هي نمط متطور وجديد من الإدارة يتم من خلاله رفع مستوى الآداء والكفاءة الإدارية وتحسين مناخ العمل لتسهيل كافة الخدمات والأعمال التي تقدمها المؤسسات الحكومية للمواطنين. وتحت هذا النمط الجديد من العمل ىتمكن المواطن من إنجاز المعاملات الحكومية وحتى استصدار الوثائق الرسمية عبر الوسائل الإلكترونية مثل الإنترنيت والهواتف الخلوىة والأرضية بسرعة وفعالية عالية.

ومن هذا المنطلق تتضمن الحكومة الالكترونية ثلاث أشكال من العلاقات التفاعلية: من الحكومة إلى الحكومة G2G، من الحكومة الى المواطنين والعكس G2C، من الحكومة الى قطاع الأعمال والعكس G2B.

وعليه يمكن القول أن الحكومة الالكترونية هي دالة لأربع متغيرات مستقلة الحكومة (G)، المعلومات وتكنولوجيا الاتصال (ICT)، عملية اعادة هندسة الأعمال (BPR)، المواطن الالكتروني (E-C) هذه المتغيرات المستقلة تتطلب الاعداد والتحضير لها حيث لا يمكن ارساء حكومة الكترونية دون ضمان حكم راشد أو تدعيم البنية التحتية للاتصالات مثلا (Dinesh, 2006, p: 03.).

كما يعتمد نجاح مفهوم الحكومة الالكترونية على نقطتين رئيسيتين (United Nations, 2010, p: 84):

- مدى جاهزية القطاعات الحكومية لتقديم الخدمات الالكترونية، ويأتي ذلك من خلال توفير البنية التحتية اللازمة لذلك من خلال تحديث قطاعات الدولة، وتدعيمها بأحدث ما توصلت إليه تقنيات الاتصالات والمعلومات، للمساعدة في تقديم الخدمات الحكومية الكترونيا.

- نشر المعارف والخبرات في المجالات المرتبطة بتقديم الخدمات الحكومية الكترونيا، وتعميق المفاهيم والخبرات التي تساعد مديري تقنية المعلومات في القطاعات الحكومية على تطبيق مفاهيم الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها من

جانب، والتوعية لتعريف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي، وكيفية الاستفادة من الخدمات الالكترونية من جانب آخر.

2- أهمية الحكومة الالكترونية:

تتحقق أهمية الحكومة الالكترونية من خلال إدراك حقيقة أن عالم اليوم يحدد تقدم المجتمع من خلال توفر ثلاثة شروط أساسية وهي المساءلة والشفافية والحكم الراشد، وهذه الشروط هي التي تمثل ركائز الحكومة الالكترونية، فالحكومة الالكترونية جاءت بعد ان ظهرت صور الفساد الإداري والمالي في المجتمع ومؤسساته، ولإصلاح هذا الأمر بحثت عن سبل للمعالجة فكانت الحكومة الالكترونية احد العلاجات الواقية من انتشار الفساد من جانب والعمل على منعه من جانب آخر، كما أن مقتضيات الإصلاح الإداري يلزم المؤسسات الحكومية بنمط الشفافية والوضوح في منهج عملها وان تتيح جدية وصول المعلومات عما تقوم به من إعمال للمواطنين وليس فقط استجابة لطلباتهم بل بمبادرات منها (قدوري الرفاعي، 2003، ص: 312).

الشيء المهم الآخر الذي يعتبر جوهري وفاعل ومؤثر لقيام الحكومة الالكترونية أنها تعد عاملا مهمًا للتخفيف من نسبة العلاقات المشبوهة وغير الشرعية المحتملة عند المسؤولين والعاملين لأنها تعني أولا وقبل كل شيء تدفق المعلومات، وعلانية تداولها عبر مختلف وسائل الاتصال فتساهم في تسهيل المهام المطلوبة ضد مختلف أشكال الفساد، وتوفير تواصل المواطنين بصانعي القرارات والقائمين على الأمور لتحفيزهم على تطويق ومحاصرة الفساد واجتثاث جذوره، بمعنى آخر الحكومة الالكترونية تعني الانفتاح على الجمهور فيما يتعلق بكل وظائف الجهاز الحكومي والسياسات المالية للقطاع العام الذي من شأنه تعزيز المسائلة وكذلك تعزيز المصداقية وحشد وتأييد السياسات الاقتصادية السليمة.

3- أهداف الحكومة الإلكترونية:

يتمثل الهدف الاستراتيجي للحكومة الإلكترونية في دعم وتبسيط الخدمات الحكومية لكل الأطراف المعنية: الحكومة، المواطنين، ومؤسسات الأعمال. واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساعد في ربط كل الأطراف الثلاثة معا وتدعيم الأنشطة والعمليات. أي أنه في الحكومة الإلكترونية تساند الوسائل

الإلكترونية وتسهم في تدعيم جودة الأعمال التي تقدمها للأطراف الثلاثة المعنية. وفيما يتعلق بأهداف الحكومة الإلكترونية يمكن التمييز بين أهداف كل من العمليات المؤداة داخليا، والأهداف المرتكزة على الأعمال الخارجية المقدمة لجمهور المتعاملين. ويمكن حصر بعض أهداف الحكومة الالكترونية وفق الآتي (توربان، 2005، ص: 61):

- انعكاس الحكومة الالكترونية على أعمال المؤسسات الحكومية الداخلية غير الظاهرة للمتعاملين، تتمثل في تحقيق السرعة والشفافية، وإمكانية المحاسبة، والكفاءة وفعالية عمليات وإجراءات آداء أنشطة الإدارة الحكومية، ويساهم هذا التوجه في توفير تكلفة الأعمال وتقديم الخدمات بطريقة جوهرية؛
- تعمل على التوجه نحو تحقيق حاجات المجتمع وتوقعاته بطريقة مرضية عن طريق تبسيط التفاعل والتعامل مع الخدمات العديدة المتاحة على وسائل الاتصال، أي يجب أن يوفر الاستثمار في إقامة الحكومة الإلكترونية عائدات ملموسة، سواء كانت في شكل خفض حقيقي في التكلفة أو رفع الكفاءة والإنتاجية أو تحسين الخدمات المقدمة للمجتمع بمواطنيه وأعماله؛
- سد الفجوة الرقمية في المجتمع باستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة لتوصيل الخدمات الحكومية للمواطنين ومؤسسات الأعمال المحتاجة إليها بغض النظر عن أماكن تواجدهم أو أوقات التقديم لها؛
- تعزيز وتدعيم فرص التنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي إذ أنه باستطاعة الحكومة الإلكترونية مساعدة مؤسسات الأعمال وخاصة المتوسطة والصغيرة الحجم الانتقال على الشبكة للحصول على الخدمات والمتطلبات، أي أن الحكومة الإلكترونية تقدم فرصا لتطوير إمكانيات وقدرات ومهارات مؤسسات الأعمال بل والمواطنين المتعاملين معها بما يمكنهم من تحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية ومساندة الآداء الأحسن؛
- تحقيق التعلم والتدريب مدى الحياة لزيادة الابتكار والإبداع للمجتمع لكي يمكنه من التنافس والتواجد في عالم سريع التغير، فالحكومة الإلكترونية إدارة عامة مسؤولة عن تقديم المعلومات والخدمات الإلكترونية بطريقة رقمية للمواطنين ومؤسسات الأعمال القادرة على الاتصال إلكترونيا عن بعد؛

- لا يقتصر عمل الحكومة الإلكترونية على إحداث تغييرات شكلية في أساليب تقديم المعاملات والخدمات الحكومية والمنافع العامة للمواطنين بل في إعادة آلية وإعادة هندسة وهيكلية الأنشطة والعمليات والإجراءات الحكومية ذاتها تدعيما للتنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي الذي تسعى لتحقيقه الحكومات المختلفة.

يلاحظ أن تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية سوف يوفر العديد من المزايا تتمثل في الآتي:

- سرعة آداء الخدمات: حيث أنه بإحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي، حدث تطور في تقديم الخدمة للجمهور حيث قلت الفترة الزمنية اللازمة لآداء خدمة يعود ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة، ومن ثم يتم القيام بها في وقت محدد قصير جدا، هذا فضلا عن الإنجاز الإلكتروني للخدمة يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في آداء أعماله في نظام الإدارة التقليدية.

- تخفيض التكاليف: يلاحظ أن آداء الأعمال الإدارية بالطريقة التقليدية يستهلك كميات كبيرة جدا من الأوراق والمستندات والأدوات الكتابية، هذا فضلا على أنه يحتاج إلى العرض على أكثر من موظف وذلك للاطلاع عليه والتوقيع ما يفيد ذلك وإحالته إلى موظف أخر، ومن شأن ذلك كله ارتفاع تكاليف آداء الخدمة، وذلك نظرا لارتفاع أثمان وأسعار المواد اللازمة لآداء الخدمة.

- اختصار الإجراءات الإدارية: لا شك العمل الإداري التقليدي السائد الآن يتسم بالعديد من التعقيدات الإدارية وذلك لأنه يحتاج في معظم الأحيان إلى موافقة أكثر من جهة إدارية على العمل المطلوب، هذا فضلا عن السمات التي تلحق بالموظف القائم بآداء الخدمة والذي قد يحصل على إجازة أولا يتواجد في مكان عمله ومن ثم يتعطل آداء الخدمة من يوم إلى آخر.

وللقضاء على هذه البيروقراطية فإنه بإتباع طريق الحكومة الإلكترونية يمكن تبسيط هذه الإجراءات، وإنجازها بسرعة وسهولة توفيرا للوقت والجهد والنفقات وذلك خاصة فيما يتعلق بأماكن الإدارات وأعداد العاملين.

4- مراحل الحكومة الالكترونية:

مرت تطبيقات الحكومة الالكترونية بمراحل متعددة حتى وصلت إلى الوضع الحالي الذي هي فيه (الطائي، 2010، الحكومة الالكترونية واقع وآفاق تطبيقها في العراق، http://www.asabah.com):

- المرحلة الأولى: وتتمثل بدخول الحاسبات الآلية إلى العمل الإداري وقد سهلت العملية الإدارية إلى حد كبير.

- المرحلة الثانية: وتمثلت في ظهور شبكة المعلومات الدولية الأنترنيت حيث تم تفعيل الآداء الالكتروني.

- المرحلة الثالثة: وتمت فيها أتمة بعض الخدمات وتطبيق نظام المعلومات الإدارية، لتنتقل الحكومة في هذه المرحلة إلى تقديم خدمات وتعاملات بسيطة للمواطن، والتفاعل هنا يكون في اتجاه واحد فقط، فالخدمات تتضمن استقبال بيانات خاصة من المواطن واعتمادها وتسجيلها لدى أرشيف المؤسسة الحكومية.

- المرحلة الرابعة: ترتقي الحكومة خطوة أخرى، حيث تتخذ الخدمات والتعاملات بين المؤسسة الحكومية والمواطن شكلا ثنائيا في الاتصال، فيتم السماح للمواطن بادخال بيانات محددة، ثم تقوم المؤسسة العامة بتشغيل هذه البيانات الكترونيا، ثم تعطي للمواطن نتيجة جديدة، ففي هذه المرحلة يتم اتصال من المواطن يتبعه رد من الحكومة عبر الموقع الالكتروني لها.

وهنا تجدر الإشارة بأنه لا توجد إلى حد الآن دولة طبقت الحكومة الالكترونية بشكل كامل مما يؤكد وجود مراحل لاحقة.

5- ركائز الحكومة الالكترونية:

تقوم فكرة الحكومة الالكترونية على أربعة ركائز هي (عرب، 2012، الحكومة الالكترونية مفهومها نطاقها وعناصرها، www.arablaw.org):

- تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتفاعلية والتبادلية في موضع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على شبكة الأنترنيت، في نشاط أشبه ما يكون بفكرة مجمعات الدوائر الحكومية؛

- تحقيق حالة اتصال دائم بالجمهور(24/24 ساعة، 7 أيام في الأسبوع، 365 يوم في السنة) مع القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن؛

- تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والآداء والإنجاز بين الدوائر الحكومية ذاتها ولكل منها على حدى؛

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

6- عناصر نجاح الحكومة الالكترونية:

6-1- متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية: هناك بعض العوامل التي إذا ما تم أخذها بعين الاعتبار مع التخطيط والتطوير وتطبيق تقنيات المعلومات فإنها ستؤدي إلى تطبيق ناجح لمشروع الحكومة الالكترونية (بن محمد الشمس، 2003، ص: 15):

6-1-1- القيادة الحثيثة: إن القيادة شيء ضروري لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية، والقادة الناجحون هم أولئك الأشخاص الذي يأخذون المبادرة ويجعلونها كأولوية ويوجهونها باتجاه نهاية ناجحة.

6-1-2- التعلم من تجارب الآخرين: يجب أن يتم جمع معلومات حول ما تم إنجازه إلكترونيا لدى الجهات الحكومية الأخرى، والتقنيات التي يستخدمونها والاستفادة من تجاربهم في هذا المجال.

6-1-3- اختيار الأشخاص المناسبين: يجب اختيار الأشخاص المناسبين لمثل هذه المشاريع واستقطابهم من مختلف الجهات والمؤسسات الحكومية ومراكز الأبحاث والقطاع الخاص.

6-1-4- تفهم الفروقات السياسية والاجتماعية: لا بد من تفهم الفروقات السياسية والاجتماعية بين الدول وأساليب الإدارة والتعامل مع المواطنين، وإن بعض الأساليب الإدارية أو السياسية التي تنجح في بلدان معينة قد لا تنجح في بلدان أخرى.

6-2- متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الإطار الافريقي: إن تطبيق الحكومة الالكترونية في الدول الافريقية، يتطلب توفر مجموعة من المتطلبات ساهمت في نجاح مشروع تطبيق الحكومة الالكترونية في الدول المتقدمة على النحو التالي(الطعامنة، العلوش، 2004، ص: 32):

- يتمتع الجمهور في الدول المتقدمة بوعي مناسب تقبل استخدام الحكومة الالكترونية؛

- توفر البنية التحتية اللازمة لإقامة الحكومة الالكترونية من تقنية وشبكات الاتصال ونقل المعلومات وما يتفرع عنها من مستلزمات تسهيل مهام الوظائف الحكومية المختلفة؛
- توفر الخبرة من الموراد البشرية المؤهلة لاستخدام المعلومات؛
- إمكانية ربط مؤسسات الدولة المختلفة بشبكات اتصال واسعة تخدم انشطتها ومهامها ومسئولياتها نحو خدمة الجمهور بسهولة ويسر؛
- مرونة الهياكل المؤسسية وملاءمتها مع مهام ومسؤوليات الحكومة الإلكترونية واستحداث وحدات تنظيمية ترعى مصالح الجمهور في إطار الخدمات الإلكترونية وتقويتها باستمرار؛
- وضع القوانين والتشريعات التي تتلاءم مع أعمال الحكومة الإلكترونية ونشاطاتها.

7- متطلبات بناء الحكومة الالكترونية:

إن مشروع الحكومة الالكترونية شأنه شأن أي مشروع أو برنامج آخر، يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة المواتية لطبيعة عمله كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه، وبالتالي يحقق النجاح والتفوق وإلا سيكون مصيره الفشل وسيسبب ذلك خسارة في الوقت والجهد، فالحكومة هي ابنة بيئتها تؤثر وتتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها، وتتفاعل مع كافة العناصر السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية لذلك فإن مشروع الحكومة الالكترونية يجب أن يراعي عدة متطلبات منها (بن محمد الشمس، 2003، ص:11):

7-1- البنية التحتية: إذ أن الحكومة الالكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب إن لم نقل عال من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات، وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية مثلا وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى.

7-2- توافر الوسائل الالكترونية اللازمة: للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الالكترونية والتي نستطيع بواسطتها التواصل معها، ومنها أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة والهاتف الشبكي، وغيرها من الأجهزة التي

تمكننا من الاتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية في البلد وبأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها.

7-3- توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالأنترنيت: ونشدد على أن تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان من أجل فتح المجال لأكبر عدد ممكن من المواطنين للتفاعل مع الحكومة الالكترونية في أقل جهد وأقصر وقت وأقل كلفة ممكنة.

7-4- التدريب وبناء القدرات: وهو يشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه الحكومة الالكترونية بشكل سليم، ويفضل أن يتم ذلك بواسطة معاهد أو مراكز تدريب متخصصة وتابعة للحكومة، أضف إلى هذا أنه يجب نشر ثقافة استخدام الحكومة الالكترونية وطرق ووسائل استخدامها للمواطنين أيضا وبنفس الطريقة السابقة.

7-5- توافر مستوى مناسب من التمويل: بحيث يمكن توافر التمويل من إجراء صيانة دورية وتدريب للكوادر والموظفين والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات ومواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا والحكومة الالكترونية على مستوى العالم.

7-6- توفر الإرادة السياسية: بحيث يكون هناك مسؤول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع وتعمل على تهيئة البيئة اللازمة والمناسبة للعمل وتتولى الإشراف على التطبيق وتقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ.

7-7- وجود التشريعات والنصوص القانونية التي تسهل عمل الحكومة الالكترونية وتضفي عليها المشروعية والمصادقة وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها.

7-8- توفير الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الأمن القومي والشخصي للدولة والأفراد.

7-9- خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج لاستخدام الحكومة الإلكترونية وإبراز محاسنها وضرورة مشاركة جميع المواطنين فيها والتفاعل معها، ويشارك في هذه الحملة جميع وسائل الإعلام الوطنية من إذاعة وتلفزيون وصحف،

والحرص على الجانب الدعائي وإقامة الندوات والمؤتمرات واستضافة المسؤولين والوزراء والموظفين في حلقات نقاش حول الموضوع لتهيئة مناخ شعبي قادر على التعامل مع مفهوم الحكومة الالكترونية. بالإضافة إلى هذه العناصر يجب توفير بعض العناصر الفنية والتقنية التي تساعد تبسيط وتسهيل استخدام الحكومة الإلكترونية بما يتناسب مع ثقافة جميع المواطنين منها: توحيد أشكال المواقع الحكومية والإدارية وتوحيد طرق استخدامها وإنشاء موقع شامل كدليل لعناوين جميع المراكز الحكومية الإدارية في البلاد.

وتحتاج كل هذه المتطلبات إلى تغييرات في الهيكل التنظيمي لتحقيقها، مثل إعادة هندسة الوظائف والانتقال إلى التنظيم المصفوفي ليتم التوافق مع متطلبات العمل الالكتروني، وإعادة هيكلة وتصميم العمليات الأساسية وذلك من خلال الخطوات الآتية (الطائي، 2010، الحكومة الالكترونية واقع وآفاق تطبيقها في العراق، http://www.asabah.com http://):

1- التعريف بالخدمات الحالية وما هي الوحدات التي تقدمها.

2- توصيف كامل لجميع الخدمات التي يمكن أن تخدم التقدم الكترونيا.

3- تحديد العلاقات بين المنظمات على المستوى الحكومي وإزالة التداخل فيها.

4- تحديد المتطلبات المادية والبشرية للموارد الالكترونية.

5- توثيق تفاصيل الإجراءات الجديدة وإيصالها لكل الأطراف من منظمات ومستفيدين.

6- إدخال تغييرات في النسيج الثقافي للمنظمة لاستعاب العمل الالكتروني ويكون التغيير تدريجيا وبطريقة تحد وتقلل من مقاومة التغيير.

7- إجراء التغييرات التنظيمية اللازمة وتحديد الوظائف الجديدة التي تحتاجها هذه المنظمة وتغيير رأس الاستقطاب والتعيين والإحلال وشروط التوظيف ومعاييره، ونوعية الاختيارات اللازمة قبل التعيين ونمط امتحانات الاختبار ونظم الحوافز وتقويم الآداء وغيرها من أعمال الموارد البشرية في المنظمة.

إن تشكيل معالم التوجه نحو إنشاء الحكومة الالكترونية هو أمر حيوي ومهم لكل نشاط، وفي مجال الحكومة الالكترونية فإن مثل هذا التوجه أمر بالغ الأهمية نظرا لأنه يترتب عليه التزامات كثيرة، فهو يحتاج إلى الكثير من الجهد والمال وهو الذي يحدد مسار المشروع، وكلما ازداد هذا التوجه عمقا واتساعا

انعكس ذلك على كل الخطوات وتحقيق متطلباته اللاحقة، خاصة أن مثل هذا المشروع استراتيجي، ويستلزم الأمر هنا تشكيل هيئة عليا تتولى دراسة المشروع، وتكون هذه الهيئة على عدة مستويات، فالأول على مستوى الحكومة ثم على مستوى كل وزارة ثم على مستوى المنظمات الأقل وتتبنى هذه الهيئة احتضان الفكرة وبلورتها وتوفير الإمكانات اللازمة لأنشطة المعلوماتية وتطورها وتقسيمها حسب القطاعات، ووضع الخطط الرئيسية والفرعية وتحديد المنافذ الالكترونية الموحدة بحيث يكون هناك موقع واحد لجميع وزارات الدولة على وفق للتقنية المتاحة.

II- الحكومة الالكترونية ودورها في دعم مسيرة التنمية في الدول الإفريقية:

لعل نموذج الحكومة الالكترونية يعتبر من أفضل النماذج العالمية المستحدثة لأنه يركز على فكرة المجتمع المعلوماتي الحديث وأن المعلومات للجميع، ومن حق الجميع الوصول إليها، قصد توفير بيئة مواتية للاستثمار الخاص ومن أجل إيجاد وظائف جديدة، وتعزيز الإنتاجية وتشجيعها وتحديث الخدمات العامة ومنح الفرصة لأي فرد للمشاركة في مجتمع المعلومات العالمي، لذا فإن الدول الإفريقية مثلها مثل باقي دول العالم تهدف إلى إنشاء البنية التحتية اللازمة من أجل إيجاد مجتمع معلوماتي حديث يتعامل بتقنيات المعلومات ويتفاعل معها.

1- مبررات استخدام الحكومة الالكترونية في الدول الافريقية:

تعتبر الحكومة الالكترونية ثمرة الاقتصاد الجديد وتكنولوجيا المعلومات، وتعد مفتاح تحديث الدولة والإدارة العامة ونظم الحكم في مجتمع المعلومات، وتبدو أهمية تطوير الحكومة الالكترونية من منظورين (بن محمد الشمس، 2003، ص: 81):

- الأخذ بزمان المبادرة لإدخال تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالتعاون بين الحكومة والقطاع الخاص.

- تدبير وسيلة فعالة لإعادة اختراع الحكومة بتقديم خدمات أكثر جودة وكفاءة وفي كلا المنظورين يكون للحكومة الريادة وزمام المبادرة لوضع خطوط إرشادية لإنشاء الحكومة الالكترونية، وهنا يجب على الحكومة الإسراع في التحول إلى مجتمع قائم على المعلومة ويرفع مستوى المنافسة على المستوى

الدولي، ومن الضروري أيضا خلق وعي في المجتمع بخصائص الحكومة الالكترونية.

ومن بين أهم مبررات استخدامها:

- إن زيادة وعي المواطنين نتيجة تحسن المستويات التعليمية والمعيشية إضافة إلى زيادة عدد السكان، كل ذلك شكل وسائل ضغط على الحكومات لتقديم خدمات بشكل أفضل وذات جودة عالية والتخلص من أشكال البيروقراطية؛

- إن استخدام الدوائر الحكومية لأساليب عمل قديمة وتقليدية يترتب عليه تعقيد في آداء الأعمال وصعوبة في إنجازها، مما يؤدي إلى تذمر المواطنين وتعطيل أعمالهم وتراجع رضاهم وزيادة الأعباء المادية والمعنوية؛

- إن اعتماد البيروقراطية كأسلوب عمل في الدوائر الحكومية يعتبر من أسباب تراجع الآداء، خاصة إذا واجهت الأعمال والاتصالات بين المستويات الإدارية داخل التنظيمات وخارجها تعقيدات كثيرة، الأمر الذي يترتب عليه إطالة الوقت وضياعه في الإنجاز وزيادة التكاليف وتراجع البناء التنظيمي، لذلك ومن أجل التغلب على كل المشكلات الإدارية المعقدة، فإن الحكومة الالكترونية وأساليبها التقنية تقدم الحلول لمعظم هذه المشكلات، لذلك سارعت الحكومات إلى مداخل للأنترنيت كمحطة واحدة للمواطنين تلبي كل احتياجاتهم، ويستطيع المواطنون عن طريق هذه المحطة الوصول إلى الدوائر الحكومية والحصول على الخدمات المطلوبة.

2- دور الحكومة الالكترونية في دعم مسيرة التنمية في افريقيا:

عند التدقيق في مفهوم الحكومة الالكترونية يظهر لنا بأنه لابد على الدول الإفريقية من تبني هذا النظام الإداري الجديد الذي يعمل على تقديم خدمات أفضل تسهل الحياة العملية للأفراد وقطاع الأعمال.

فمن المهام الرئيسية للحكومة الالكترونية في الدول الإفريقية، دعم متخذ القرار في قضايا الإصلاح الاقتصادي والاجتماعي والسياسي، إذ تسعى الحكومة الالكترونية في هذه الدول إلى تناول القضايا ذات الأولوية لدفع مسيرة الإصلاح المؤثرة على مسار التنمية في الأجلين القصير والمتوسط، وذلك من خلال رصد الواقع وتحليل الوضع الراهن لبحث التغيرات التي ظهرت في شتى المجالات،

وتحديد المشكلات الرئيسية وتحليلها، وصولا إلى صياغة مقترحات فعالة لعلاج تلك القضايا.

وتتبنى الحكومة الالكترونية العديد من السياسات وآليات العمل للارتقاء بدرجة كفاءة وفاعلية جهودها البحثية المختلفة، حيث تحرص على تحقيق التوافق مع الاحتياجات الفعلية للمواطنين، وذلك من خلال مراجعة برامج العمل ومشاركة المجتمع المدني في صياغة رزنامة عمل الحكومة، بالإضافة إلى التوافق مع المستجدات على الساحتين المحلية ودولية.

فللحكومة الالكترونية دور كبير في دعم مسيرة التنمية في الدول الإفريقية فهي تحقق مجموعة فوائد لها أثرها الحقيقي على الجهات التي تتبنى تطبيقها وتتمثل في (مصطفى قاسم، 2003، ص: 25):

- حفظ وتوفير المعلومات؛
- ضبط الإنفاق في مجال تقنية المعلومات على المستوى المؤسسي؛
- عدم تكرار آليات العمل والمعاملات؛
- تقديم الخدمات بشكل أفضل لمستخدميها من المواطنين وقطاع الأعمال؛
- توفير قنوات التواصل بين الأجهزة الحكومية المختلفة؛
- زيادة أمن المعلومات؛
- توفير وسيلة تواصل تساهم في الحفاظ على المعلومات التي تخص الأمن العام؛
- القضاء على التزاحم بالمصالح الحكومية؛
- تقديم نماذج جديدة من الخدمات الالكترونية (مثل التعليم الالكتروني)؛
- الطابع الدولي والعالمي للخدمات الالكترونية التي لا تعرف الحدود المكانية أو الجغرافية؛
- الشفافية في معرفة المواطن لحقوقه وواجباته؛
- تقليل تكاليف إدارة الدولة؛
- إيجاد تفاعل جماعي متوازي بين الحكومة كمقدم للخدمة وعدة أطراف أخرى (كالمواطنين، وقطاع الأعمال والأجهزة الحكومية مع بعضها البعض).

وقد أحدث التوجه نحو الحكومة الالكترونية في الدول الإفريقية تحولا كبيرا في هياكلها الإدارية لاستحداث وظائف مهمة والاستغناء عن الوظائف

الهامشية، واعتماد نمط متطور في التعامل مع المدخلات والمخرجات عبر الحاسب الالكتروني ويساهم هذا الأمر في خفض التكاليف المالية واختصار المدة الزمنية والارتقاء بالآداء الحكومي بكفاءة عالية على المستوى الإداري والاقتصادي لتحقيق معدلات آداء أفضل، كما يساهم تطبيق الخدمات الالكترونية والمعاملات المالية الالكترونية وصفقات السوق المالية الالكترونية .... في إتاحة الفرصة للمجتمع للانتقال التدريجي إلى استخدام النقود الرقمية والمعاملات المالية الالكترونية وجذب رؤوس المال للاستثمارات المحلية وكذلك نمو قطاع الخدمات وتوفير فرص استثمارية جديدة وعلى الأخص في مجال التكنولوجيا المعلومات.

III- واقع الحكومة الالكترونية في الدول الإفريقية:

1- مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية في إفريقيا:

1-1- تطور مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية في الدول الافريقية: تعاني أفريقيا من وجود فجوات كبيرة في البنية التحتية، بما في ذلك البنية التحتية لخدمات النطاق العريض والوصول إلى هذه الخدمات في أي مكان، حيث يعتبر أمرا مكلفا للغاية، ويتضح ذلك في المستوى المنخفض لمؤشر البنية التحتية للاتصالات في الإقليم والذي يبلغ0 2030.، لكن لا يزال التقدم في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية في جميع أنحاء المنطقة إيجابيا وإن كان غير منتظما. فقد بلغ متوسط مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية لعام 2018 ما مقداره 0.3420مقارنة بـ 0.2880 في عام2016 ، وهو ما يمثل ثالث أعلى تحسن إقليمي في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية مدفوعا إلى حد كبير بزيادة قدرها 0.1060 في تقديم الخدمات عبر الإنترنت.

وبهدف الإسهام في تحسين تنمية الحكومة الإلكترونية في أفريقيا، تلعب اللجنة الاقتصادية لأفريقيا من بين جهات أخرى دورا نشطا في تعزيز البيئة لاعتماد سياسات فعالة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنطقة وتطوير التعاون بين جميع أصحاب المصلحة المعنيين داخل مجتمع الإنترنت، بما في ذلك مفوضية الاتحاد الأفريقي والاتحاد الدولي للاتصالات وشركة الإنترنت للأسماء والأرقام المخصصة (آيكان) وأمانة أفريقيا الذكية ومنتدى حوكمة الإنترنت... إلخ).

كما توجد أربع دول فقط في أفريقيا (موريشيوس وجنوب أفريقيا وتونس وسيشيل) ضمن أعلى 50 بالمئة في العالم ممن لديها قيم مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية يزيد عن المتوسط العالمي0 549.، حيث تحتل موريشيوس المرتبة 66 وجنوب أفريقيا المرتبة 68 وتأتيان كأعلى دولتين مصنفتين في الإقليم ثم تتبعهما تونس في المرتبة 80 وسيشيل بالمرتبة 83 بحيث يمثلون جميعا الدول الوحيدة ضمن أفضل 100 دولة. ويبلغ متوسط ترتيب الدول في الإقليم الأفريقي المرتبة 150 عالميا. ومن الجدير بالذكر أن الجزائر وبوركينا فاسو قد قطعتا خطوات كبيرة من حيث تنمية الحكومة الإلكترونية، حيث صعدتا 20 مركزا من عام 2016 حتى عام2018 ، فقد صعدت الجزائر من المرتبة 150 إلى130 ، بينما صعدت بوركينا فاسو من المرتبة 185 إلى 165 وقد صعدت أيضا الكاميرون 19 مركزا لتصل إلى المرتبة 136 بعدما كانت 155، وصعدت غانا إلى المرتبة 101 بعدما كانت 120. وحتى وإن كانت هذه التحركات قد بدأت من مستويات منخفضة للغاية، إلا أنها تركز على الجهود الإقليمية لمواكبة اتجاهات التطور التكنولوجي في جميع أنحاء العالم، حيث كانت التحركات الصاعدة في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية في جميع أنحاء المنطقة مدفوعة بتحسينات كبيرة في مؤشر الخدمة عبر الإنترنت بزيادة 0.106 وفي مؤشر البنية التحتية للاتصالات بزيادة 0.031 ويعد ذلك أمرا مشجعا بالنظر إلى أن 13 دولة أفريقية قد سجلت مستوى منخفض على مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية وتتطلب قفزات كبيرة لتحسين مستوياتها (United Nations Report, 2018, p: 135) .

الجدول 1: أفضل 10 دول في الحكومة الالكترونية في إفريقيا.

الدولة	مؤشر الخدمة عبر الأنترنت	مؤشر رأس المال البشري	مؤشر البنية التحتية للاتصالات	مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية	مستوى مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية	الرتبة في 2018
موريشيوس	0.7292	0.7308	0.5435	0.6678	مرتفع	66
جنوب أفريقيا	0.8333	0.7291	0.4231	0.6618	مرتفع	68
تونس	0.8056	0.6640	0.4066	0.6254	مرتفع	80
سيشيل	0.6181	0.7299	0.5008	0.6163	مرتفع	83
غانا	0.6944	0.5669	0.3558	0.5390	مرتفع	101
المغرب	0.6667	0.5278	0.3697	0.5214	مرتفع	110
كابوفيردي	0.4861	0.6152	0.3926	0.4980	متوسط	112
مصر	0.5347	0.6072	0.6222	0.4880	متوسط	114
رواندا	0.7222	0.4815	0.1733	0.4590	متوسط	120
ناميبيا	0.4514	0.5850	0.3299	0.4554	متوسط	121

Source: Department of Economic and Social Affairs2018 , Electronic Government Survey 2018, United Nations report, New York, p: 137.

2-1- تقييم الدول الافريقية حسب مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية: تأخرت المنطقة الإفريقية بشكل عام في تطوير الحكومة الإلكترونية مقارنة ببقية دول العالم، في حين توسعت حصة البلدان الأفريقية التي تحسنت درجاتها في عام 2018، إلا أن الحركة التصاعدية كانت بشكل رئيسي من مجموعات مستوى مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المنخفض إلى المتوسط، لا يزال عدد البلدان الأفريقية ضمن المجموعة عالية المستوى من دول شرق أفريقيا متوقفا على عدد متواضع نسبيا وهو ست دول، بما في ذلك غانا وموريشيوس والمغرب وسيشيل وجنوب إفريقيا وتونس .باستثناء غانا، كانت جميع البلدان الخمسة الأخرى في هذه المجموعة في عام 2016. ولا توجد في إفريقيا دول سجلت مستوى مرتفع جدا في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية.

وفي مجموعة مستوى مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية نجد 34 دولة من أصل 54 افريقيا حققت مؤشر متوسط أي بنسبة 63 بالمئة من دولها، وذلك بانتقال 13 دولة من المستوى المنخفض من إلى المستوى المتوسط بين عامي 2016 و2018.

في حين أن 13 بلدا، وهي جمهورية أفريقيا الوسطى، وتشاد، وجزر القمر، وجيبوتي، وغينيا الاستوائية، وإريتريا، وغينيا، وغينيا بيساو، ومالي، وموريتانيا، والنيجر والصومال والسودان لديها مؤشر تنمية حكومة إلكترونية منخفض للغاية (بنسبة26 في المائة)، وهي أيضا بلدان منخفضة الدخل تواجه قيودا كبيرة في التنمية الاجتماعية الاقتصادية، مما يخلق ضغوطا إضافية لتحديد أولويات وتخصيص الموارد اللازمة لتطوير الحكومة الإلكترونية.

وبذلك تبقى الدول الإفريقية بعيدة نوعا ما عن التطبيق الفعلي لمفهوم الحكومة الالكترونية وهي بحاجة الى عمل جاد، ودعم مالي وقانوني واعلامي وتحسيس المواطن بأهمية تطبيق الحكومة الالكترونية التي تكون بديل للحكومة التقليدية لما تقدمه من توفير للجهد والمال والوقت.

الجدول 2: مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية.

مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية مرتفع جدا أعلى من 0.75	مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية مرتفع بين 0.50 و0.75	مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية متوسط بين 0.25 و0.50	مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية منخفض أقل من 0.25
	غانا، موريشيوس، المغرب سيشيل، جنوب افريقيا، تونس	الجزائر، أنغولا، بوتسوانا، بوركينا فاسو، بنين، بوروندي، الكاميرون، كابو فيردي، الكونغو، ساحل العاج، مصر، اسواتيني، أثيوبيا، الغابون، غامبيا، كينيا، ليسوتو، ليبيريا، ليبيا، مدغشقر، مالاوي، مالي، موزمبيق، ناميبيا، نيجيريا، رواندا، ساوتومي وبرنسيب، السنيغال، سيراليون، توجو، أوغندا، تنزانيا، زامبيا، زيمبابوي	جمهورية أفريقيا الوسطى، تشاد، جزر القمر، جيبوتي، غينيا الاستوائية، إريتريا، غينيا، غينيا بيساو، موريتانيا، النيجر، الصومال، السودان

المصدر: من اعداد الباحثة، بالاعتماد على تقرير الأمم المتحدة حول دراسة الحكومة الالكترونية 2018.

2- المؤشرات الفرعية للحكومة الالكترونية في الدول الافريقية:

يتكون مؤشر الحكومة الالكترونية الصادر عن الأمم المتحدة من ثلاث مؤشرات فرعية تعطى لها قيمة محصورة بين الصفر والواحد، حيث كلما اقتربت القيمة من واحد دل ذلك على قيمة المؤشر جيدة، ويمثل المتوسط الحسابي لهذه المؤشرات الفرعية قيمة المؤشر الاجمالي الذي تكون فيمته أيضا محصورة بين الصفر والواحد، وتتمثل هذه المؤشرات الفرعية فيما يلي (بولحية، سالمي، 2015، ص: 119):

2-1- مؤشر الخدمات الالكترونية: يقوم هذا المؤشر على نموذج من أربعة مراحل تلخص تطور الحكومة الالكترونية تبعا لدرجة التقدم التدريجي في تقديم الخدمات للأفراد، فكلما كانت الدول متقدمة في هذا المجال فهي تصنف في رتب متقدمة ضمن هذا النموذج وفقا لترتيب عددي يوافق هذه المراحل الأربعة. وتتمثل هذه المراحل الأربعة في عرض الخدمات المعلوماتية الصاعدة، تطوير الخدمات المعلوماتية المحسنة، مرحلة التواصل، فهي تمثل الخدمات المترابطة عند تكامل كل نظم المعلومات وتمكين جمهور المتعاملين من المواطنين ومؤسسات الأعمال من الحصول على الخدمات من خلال بوابة افتراضية تمثل أحد نقاط الاتصال.

فبالنسبة لمؤشر الخدمات الالكترونية في البلدان الافريقية عموما قدر بـ 0.3633 خلال عام 2018، وهو أقل من المتوسط العالمي المقدر بـ 0.5691 (United Nations Report, 2018, p: 233.)، ومن خلال نتائج الجدول 3 نجد أن كل من أثيوبيا، غانا، كينيا، موريشيوس، المغرب، رواندا، سيشيل، جنوب افريقيا، تونس، أوغندا، قد حققوا المتوسط العالمي، في حين باقي الدول لم تحقق هذا المتوسط، حتى بعض البلدان كانت جد بعيدة سواء على المتوسط الافريقي أو العالمي على غرار تشاد، جزر القمر، الكونغو، غينيا الاستوائية، اريتريا، غينيا بيساو، ليسوتو، ليبيا، موريتانيا، النيجر، الصومال، السودان.

وقد احتلت جنوب افريقيا المرتبة الاولى افريقيا بتحقيقها مؤشر خدمات الكترونية قدر بـ 0.8333، وحلولها المركز الثامن والستون عالميا، متبوعة بكل من موريشيوس ورواندا، بينما جاءت غينيا الاستوائية في الرتبة الاخيرة افريقيا والرابعة والثمانون بعد المئة على الصعيد العالمي بمتوسط 0.0486، وبذلك

تدخل ضمن الصنف الثالث من الدول التي مؤشر خدماتها الالكترونية متدنية جدا.

2-2- مؤشر البنية التحتية للاتصالات: يقيس هذا المؤشر درجة توفر وسائل الاتصالات وقدرة الجمهور على الوصول اليها، وهو يتكون من خمسة مؤشرات فرعية: عدد مستخدمي الانترنيت، خطوط الهاتف الثابت، مشتركي الانترنيت الثابت، مستخدمي الانترنيت الواسع النطاق.

ومن خلال نتائج الجدول 3، وبالنسبة لمؤشر البنية التحتية للاتصالات نجد أن كل من الغابون، موريشيوس، سيشيل، جنوب افريقيا، قد تجاوزوا المتوسط العالمي المقدر بـ 0.4155، في حين أغلب الدول الافريقية الأخرى لم تحققه، كما أن كل من الجزائر، بوتسوانا، كابو فيردي، ساحل العاج، مصر، غامبيا، غانا، ليسوتو، ليبيا، المغرب، ناميبيا، السنيغال، زيمبابوي، استطاعت أن تحقق المتوسط الافريقي المقدر بـ 0.2034.

2-3- مؤشر رأس المال البشري: يقيس هذا المؤشر مستويات التعليم بين الكبار ونسبة الالتحاق بالتعليم بمختلف مستوياته، وهناك علاقة ايجابية بين رأس المال البشري والحكومة الالكترونية، حيث كلما ارتفعت مستويات التعليم بين الأفراد زادت قدراتهم ومهاراتهم على استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل يساعد على انتشار الحكومة الالكترونية واستخدام مختلف تسهيلاتها، ويتكون من مؤشرين فرعيين: النسبة المئوية لإجمالي الملتحقين بالتعليم، والنسبة المئوية للتعليم بين البالغين.

وبالنسبة لمؤشر رأس المال البشري الافريقي قدر عام 2018 بـ 0.4602، وبذلك يكون قد تجاوز المتوسط العالمي المقدر بـ 0.4155، حيث نجد 32 دولة من اجمالي الدول الافريقية قد تجاوزت كل من المتوسط الافريقي والعالمي، في حين عجزت كل من بنين، بوركينا فاسو، تشاد، ساحل العاج، جيبوتي، إريتريا، أثيوبيا، غامبيا، غينيا، غينيا بيساو، ليبيريا، مالي، موريتانيا، موزمبيق، النيجر، السنغال، سيراليون، الصومال، السودان، عن تحقيق المتوسط العالمي لمؤشر رأس المال البشري. وهذا يعني أن المنافسة الدولية في مجال الرأس مال البشري هي منافسة شديدة اذ تسعى كل دولة الافريقية الى الاستثمار في المورد البشري لأنه مصدر الابداع خاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات.

الجدول 3: المؤشرات الفرعية للحكومة الالكترونية في الدول الافريقية.

التصنيف	الدولة	مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية	مؤشر الخدمات الإلكترونية	مؤشر البنية التحتية للاتصالات	مؤشر رأس المال البشري
130	الجزائر	0.4227	0.2153	0.3889	0.6640
155	أنغولا	0.3376	0.4097	0.0972	0.5060
159	بنين	0.3264	0.4722	0.1418	0.3653
127	بوتسوانا	0.4253	0.2083	0.3982	0.6694
165	بوركينا فاسو	0.3016	0.5347	0.1903	0.2097
166	بوروندي	0.2985	0.3056	0.0786	0.5113
136	الكاميرون	0.3997	0.4583	0.1790	0.5618
112	كابو فيردي	0.4980	0.4861	0.3926	0.6152
188	جمهورية أفريقيا الوسطى	0.1584	0.2083	0.0322	0.2347
190	تشاد	0.1257	0.1458	0.0669	0.1644
182	جزر القمر	0.2336	0.0972	0.0871	0.5166
164	الكونغو	0.3024	0.1667	0.1889	0.5515
172	ساحل العاج	0.2776	0.2222	0.2748	0.3357
176	جمهورية الكونغو الديموقراطية	0.2612	0.2083	0.0645	0.5108
179	جيبوتي	0.2401	0.2917	0.0961	0.3305
114	مصر	0.4880	0.5347	0.3222	0.6072
184	غينيا الاستوائية	0.2298	0.0486	0.1010	0.5397
189	إريتريا	0.1337	0.0833	0.0000	0.3179
141	إسواتيني	0.3820	0.3750	0.1772	0.5939
151	أثيوبيا	0.3463	0.6319	0.0976	0.3094
125	الغابون	0.4313	0.2292	0.4250	0.6398
168	غامبيا	0.2958	0.2708	0.2627	0.3539
101	غانا	0.5390	0.6944	0.3558	0.5669
181	غينيا	0.2348	0.3125	0.1513	0.2406
187	غينيا بيساو	0.1887	0.0764	0.1028	0.3869
122	كينيا	0.4541	0.6250	0.1901	0.5472
167	ليسوتو	0.2968	0.1111	0.2468	0.5324
173	ليبيريا	0.2737	0.3403	0.1036	0.3772
140	ليبيا	0.3833	0.0972	0.3353	0.7173

170	مدغشقر	0.2792	0.3056	0.0499	0.4822
175	مالاوي	0.2708	0.2569	0.0834	0.4720
178	مالي	0.2424	0.2639	0.2074	0.2558
183	موريتانيا	0.2314	0.1597	0.1878	0.3467
66	موريشيوس	0.6678	0.7292	0.5435	0.7308
110	المغرب	0.5214	0.6667	0.3697	0.5273
160	موزمبيق	0.3195	0.4236	0.1398	0.3951
121	ناميبيا	0.4554	0.4514	0.3299	0.5850
192	النيجر	0.1095	0.1597	0.0795	0.0894
143	نيجيريا	0.3807	0.5278	0.1883	0.4261
120	رواندا	0.4590	0.7222	0.1733	0.4815
154	ساوتومي وبرنسيب	0.3424	0.1389	0.3053	0.5830
150	السنيغال	0.3486	0.4792	0.2240	0.3427
83	سيشيل	0.6163	0.6181	0.5008	0.7299
174	سيراليون	0.2717	0.3472	0.1597	0.3081
193	الصومال	0.0566	0.1111	0.0586	0.0000
68	جنوب افريقيا	0.6618	0.8333	0.4231	0.7291
191	جنوب السودان	0.1214	0.1111	0.0262	0.2269
180	السودان	0.2394	0.1528	0.1780	0.3873

Source: Department of Economic and Social Affairs2018 , Electronic Government Survey 2018, United Nations report, New York, p: 234.

IV- الفرص والتحديات التي تواجه مشاريع الحكومة الالكترونية في الدول الإفريقية:

على قدر أهمية وحجم أي مشروع ونطاق التغيير فيه وأبعاد الخدمات التي يقدمها وتعدد الأطراف المستفيدة منه تكون الفرص والتحديات، فالمشروع الصغير فرصه صغيرة، أما المشروع الكبير فإن فرصه وتحدياته كبيرة، وبالنظر لضخامة مشروع الحكومة الالكترونية فإن فرصه ومعوقاته وتحدياته كبيرة.

1- معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية في الدول الإفريقية:

يمكن إجمال المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية في الدول الإفريقية من خلال النقاط التالية (الطائي، 2010، الحكومة الالكترونية واقع وآفاق تطبيقها في العراق، http://www.asabah.com):

1-1- المعوقات الادارية: فما زال الكثير من القيادات الإدارية يجهل موضوع الحكومة الالكترونية وبعضهم لا يعرف حتى المصطلح لذلك فإن الأمر يحتاج

إلى توضيح المفهوم، وتوفير الأرضية الفكرية له وتوحيد الرؤى المختلفة في المنظمات، وبلورة الاستراتيجيات والسياسات ومن ثم الأهداف والغايات.

1-2- مقاومة التغيير: إن إقامة مثل هذا المشروع يحمل في طياته الكثير من التغيرات على صعيد المنظمات والأقسام وإعادة توزيع المهام والصلاحيات مما يستلزم تغييرا في القيادات الإدارية، وتبعا لذلك تنشأ مقاومة للتغيير، ويمكن التغلب عليها من خلال التغيير التدريجي للنسيج الثقافي، وإعادة التأهيل للقيادات الإدارية للإيفاء بمتطلبات الحكومة الالكترونية.

1-3- المعوقات التقنية: وتتمثل في الحاجة الكبيرة إلى الإمكانيات المادية لتوفير تقنية المعلومات خاصة على مستوى الدولة ككل، كما أن هذه التقنية في تطور مستمر الأمر الذي يجعل اللحاق بهذه التطورات صعبا، وأن هذه التقنية متشابكة ومتكاملة الأمر الذي يجعل من المستحيل التدرج في توفيرها، بل يجب أن تتوافر جميعها في وقت واحد خاصة على صعيد المنظمة الواحدة.

1-4- المعوقات الأمنية: يعد الأمن المعلوماتي من أهم المعوقات التي تجابه تطبيق الحكومة الالكترونية، حيث هناك مجموعة من الأساليب لاختراق المنظومة المعلوماتية وما يترتب عليه من فقدان خصوصية المستفيدين وسريتهم، حيث من مظاهر الأمن المعلوماتي سرية المعلومات وسلامتها وضمان بقائها وعدم حذفها وتدميرها عن طريق الاختراقات والجريمة المنظمة والمواقع المعادية والقرصنة والاستغلال المعلوماتي وغيرها.

1-5- المعوقات الأخرى: وهي المعوقات المرتبطة بالبيئة الخارجية ومنها ضعف الفكر المعلوماتي، وكذلك هناك المعوقات السياسية والاجتماعية والثقافية...

ويوضح الجدول التالي أهم المعوقات التي تواجه تطبيق نظم الحكومة الالكترونية والإجراءات التي يمكن أن تخذ للتغلب عليها.

الجدول 4: إجراءات التغلب على معوقات الحكومة الالكترونية.

العـــــائق	الإجـــــراءات
الإدارية (ثقافة المنظمة)	- دعم الإدارة العليا للمشروع. - رفع كفاءة القيادات. - خلق ثقافة جديدة وتوعية الأفراد والقيادات.
مقاومة التغيير	- وضع إستراتجية متكاملة لمقاومة تطبيق الأساليب الجديدة، وإعداد الموظفين والقيادات لتنفيذها.
التقنية (الموارد)	- تقديم الدعم المادي للمشروع على مستوى الدولة. - وجود معايير للإشراف على التطبيق ومتابعة المشروعات بكل منظمة.
الأمنية (الثقة)	- إنشاء نظم للأمن والسرية والمحافظة على خصوصية البيانات.

المصدر: من إعداد الباحثة.

2- المخاطر والتحديات التي تواجه مشاريع الحكومة الالكترونية في الدول الإفريقية:

من أهم المخاطر والتحديات التي تواجه مشاريع الحكومة الالكترونية في إفريقيا ما يلي (الكنزي، 2005، ص:09):

- **التغييرات السياسية والتي ينتج عنها عدم إعطاء المشروع أولوية مناسبة أو تراجع الدعم الحكومي له وخاصة من المستويات القيادية العليا؛**
- **المخاطر القانونية والإجرائية والتي قد ينتج عنها تأخر تنفيذ التعاقدات الخاصة بتنفيذ المشروع؛**
- **المخاطر التشريعية، حيث يتطلب التطبيق الكامل للحكومة الالكترونية ضرورة إصدار تشريعات جديدة أو إجراء تعديلات في بعض التشريعات القائمة؛**
- **مخاطر عدم توفر المقومات اللازمة سواء كانت مقومات مالية أو فنية أو تكنولوجية؛**
- **عدم ملاءمة البيئة العامة لتطبيق مشروعات الحكومة الالكترونية.**

3- فرص نجاح مشاريع الحكومة الالكترونية في إفريقيا:

إن حجم النجاح أو الفشل لمشاريع الحكومة الالكترونية في إفريقيا يتوقف على الفجوة بين الوضع القائم حاليا للدول والتصميم المقترح للمشروع، فكلما زادت هذه الفجوة زادت معها المخاطر والتحديات التي سوف تواجه المشروع، وكلما صغرت كلما زادت فرص النجاح للمشروع وحتى ينجح مشروع الحكومة الالكترونية يتطلب الأمر إتباع الخطوات التالية:

3-1- تقييم الفجوة بين الوضع الحالي والتصميم المقترح للمشروع، عن طريق تحديد نقاط القوة والضعف وتحديد توقعات النجاح أو الفشل بناءا على مقاييس يتم الاتفاق عليها مسبقا.

3-2- تحديد الإجراءات التي يجب أن تتخذ بناءا على نتيجة التقييم، وذلك لتعظيم احتمالات النجاح والتغلب على المخاطر التي تمثل مسببات الفشل.

3-3- إدخال التعديلات اللازمة على تصميم النظام (المشروع).

وبالتالي ما يهدد نجاح مشاريع الحكومة الالكترونية في الدول الإفريقية، وما يمنع تحقيق أهدافها وجود مجموعة من المخاطر، فالأمر يتطلب التخطيط المسبق لمواجهة المخاطر والتحديات التي يمكن أن تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية، والعمل على السيطرة عليها، حتى لا يتأخر تنفيذ المشروع أو لا يحقق النتائج المتوقعة أو المزايا المنتظرة منه بصورة كاملة.

الخاتمة:

إن تجسيد الحكومة الالكترونية بقدر ما يعتبر تحديا كبيرا أمام أغلب الدول الإفريقية فإنه بنفس القدر يعتبر مطلبا أساسيا تفرضه معطيات العالم اليوم، ففي ظل هذه الثورة في المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات فإنه لا مجال لتقدم الدول ورفاهية شعوبها إلا من خلال المضي قدما في وضع رؤية واضحة للاندماج في مجتمع المعرفة وتجسيد الحكومة الالكترونية، فبعد تقدير شروط ومتطلبات بناء الحكومة الإلكترونية ودورها في دعم مسيرة التنمية في إفريقيا، مكنتنا هذه الدراسة من الوصول إلى جملة من النتائج:

- هناك العديد من العوامل والشروط والمتطلبات التي يجب أخذها بنظر الاعتبار عند استحداث استراتيجيات الحكومة الالكترونية منها أن أحداث التغيير في الحكومة يختلف عن التغيير المؤسساتي، وكذلك تعتبر الإرادة

السياسية والدعم الذي يقدمه القادة الحكوميون عامل مهم جدا في عملية التغيير، وكذلك تستدعي التحديات الكبرى بناء قدرات العاملين الحكوميين للاستفادة من العمليات الجديدة وفهم أسباب التغيير وأدوارها في البيئة الحكومية الجديدة المستحدثة، فضلا عن أهمية العمل على تعزيز الوعي عند المواطنين ليبحثوا عن المعرفة ويطوروا مهاراتهم للدخول على مواقع الحكومة الالكترونية؛

- سعت معظم الحكومات في إفريقيا منذ أواخر التسعينيات من القرن الماضي لاستخدام تطبيقات تقنية المعلومات والاتصالات في جميع أو بعض المجالات المرتبطة بالأعمال والخدمات الحكومية واستطاعت معظمها خلال السنوات الماضية أن تنشئ الهياكل التنظيمية والجهات المسؤولة عن وضع الاستراتيجيات العامة والخطط التنفيذية للوصول الى الحكومة الالكترونية لكن قدرتها على تطبيق تلك الخطط يسير بدرجات متفاوتة من السرعة والجدية والنجاح؛

- يوجد تفاوت كبير بين الكثير من الدول الإفريقية في تطبيق الحكومة الإلكترونية ومدى استفادة أفراد هذه الدول من خدماتها، نتيجة ضعف البنية التحتية للاتصالات في بعض الدول وقلة الموارد التنظيمية والتشريعية في دول أخرى، رغم ذلك هناك بعض التجارب قطعت أشواطا كبيرة في هذا المجال، متجاوزة بذلك العديد من التجارب الأوروبية والأسيوية باعتراف مؤسسات دولية مختصة؛

- رغم طموح مشروعات الحكومة الالكترونية في الدول الإفريقية، والتي تدل على وجود إرادة سياسية لتحقيقها، إلا أن تجسيدها ميدانيا لا يزال يكتنفه بعض التأخر، لوجود جملة من المعوقات التي تحول دون تقدم المشروع مثل غياب التشريعات القانونية المناسبة، قلة وعي المواطنين بالميزات المرجوة، الخوف من التغيير، إلا أنه يمكن إضافة العقبات وغيرها من العوامل الكامنة وراء تأخر تطبيق الحكومة الإلكترونية كالتأخر في استكمال البنية التحتية للاتصالات، ومحدودية انتشار الأنترنت واستخداماته...، فالدول الإفريقية غير جاهزة بصورة كبيرة بالنظر الى محدودية قدراتها في توظيف برامج الحكومة الإلكترونية والذكية لخدمة الأهداف التنموية؛

- ينبغي أن تستمد دول الإفريقية الكثير من الفوائد من الحكومة الإلكترونية، ولكن لاتزال مؤشراتها أقل من المتوسط العالمي، ولا يزال التقدم المحرز في الخدمات الإلكترونية والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات متخلفا عن الركب وهذا يعكس العجز في تطوير الحكومة الإلكترونية حجم التحديات التي تواجهها هذه البلدان، بما في ذلك في مجال التنمية المستدامة خاصة أن مستوى الحكومة الإلكترونية يرتبط بشكل إيجابي بالتقدم في بعض مجالات أهداف التنمية المستدامة؛

- جل الدول الإفريقية بالرغم من تقدم بعض التجارب وتأخر البعض الآخر، إلا أن الملاحظ أن جميع الدول تسعى بشتى الطرق لتطوير مفهوم الحكومة الإلكترونية وتوفير الدعم لذلك، حتى تعم الفائدة كل من الدولة والحكومة والمواطن، وبالتالي فقد آن الأوان لتخطوا الدول الإفريقية خطوات متسارعة في تطبيق الحكومة الالكترونية، فهذا المشروع أصبح خيارا أو قرارا استراتيجيا على مستوى الدول ويجب أن تصل إليه رغم العوائق.

على ضوء النتائج المتوصل إليها تبين لنا جملة من الاقتراحات والتوصيات نوردها فيما يلي:

- إعادة هيكلة مختلف الإدارات والهيئات الحكومية بشكل يتماشى مع متطلبات التغيير ويتلاءم مع تطبيقات مشاريع الحكومة الإلكترونية، وذلك بإعادة هندسة العمليات وتحسين وتبسيط إجراءات العمل ومراجعة الهياكل التنظيمية للإدارات مع التركيز على الأهداف والنتائج؛

- تحديث القوانين والتشريعات لإضافة الشرعية والقبول للوثائق والمعاملات الإلكترونية، من خلال مراعاة آراء المسؤولين في المصالح والدوائر الحكومية والتشاور معهم لتقييم مدى الأضرار التي قد تلحق بمشروعات الحكومة الإلكترونية في حالة عدم إصلاح أو تعديل النظام القانوني المستخدم، ومنح الصفة القانونية لكل ما تنشره الحكومة الإلكترونية من معلومات على الشبكة، وتوضيح القوانين والتشريعات والتوجيهات وتوحيدها بما يتلاءم مع بيئة العمل الحكومي، وضرورة إجراء تقييم مستمر للتطبيقات للتأكد من توفر أعلى الدرجات للاحتياطات الأمنية؛

- مدى جاهزية القطاعات الحكومية لتقديم الخدمات إلكترونيا، ويتأتى ذلك من خلال توفير البنية التحتية اللازمة لذلك من خلال تحديث قطاعات الدولة وتدعيمها بأحدث ما توصلت إليه تقنيات الاتصالات والمعلومات للمساعدة في تقديم الخدمات الحكومية إلكترونيا؛
- نشر المعارف والخبرات في المجالات المرتبطة بتقديم الخدمات الحكومية إلكترونيا، وتعميق المفاهيم والخبرات التي تساعد مديري تقنية المعلومات في القطاعات الحكومية في تطبيق مفاهيم الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها من جانب، والتوعية لتعريف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي وكيفية الاستفادة من الخدمات الالكترونية؛
- الاستثمار في العنصر البشري من خلال تحسين جودة البرامج التعليمية خاصة ذات العلاقة المباشرة بتكنولوجيا المعلومات بشكل يحفز على الابتكار والابداع، وهو ما من شأنه أن يحول هذا العنصر البشري من مستهلك لهذه التكنولوجيا إلى مزود بها؛
- توسيع قاعدة نشر المعلومات والدراسات المنجزة في الجهات والمؤسسات المختلفة حول آليات العمل الالكتروني لتفادي الازدواجية وكسب الوقت؛
- الاعتماد على استراتيجية اللامركزية في تطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال فتح المجال لجميع الوزارات والهيئات الحكومية لحوكمة قطاعها إلكترونيا وهذا في ظل توجيهات عامة من السلطة المركزية، ومن ثم لم شمل هذه الإدارات الإلكترونية في موقع إلكتروني واحد يمثل الحكومة الإلكترونية.

المراجع:

1- المراجع باللغة العربية:

- الغوطي ابراهيم عبد اللطيف، (2008)، متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية من وجهة نظر الادارة العليا في الوزارات الفلسطينية، رسالة ماجيستير، قسم ادارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، غزة.
- الطعامنة محمد، العلوش طارق، (2004)، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الادارية، مصر.

- الكنزي عبدالله عبد الرحيم، (2005)، الحكومة الالكترونية التحديات ومتطلبات التطبيق، المؤتمر الدولي الأول حول المعلوماتية القانونية في البلاد العربية، لبنان.
- بولحية الطيب، سالمي سمير، (2015)، تقييم جاهزية الدول العربية لارساء الحكومة الالكترونية، مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد الرابع، جامعة البليدة، الجزائر.
- بن محمد الشمس توفيق، (2003)، الحكومة الالكترونية، رسالة ماجستير، جامعة الملك فهد، السعودية.
- تغريد يحي أبو سويلم، (2005)، أبعاد التحول نحو الحكومة الالكترونية في الدول العربية، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر.
- توربان افرايم، وآخرون، ترجمة شعبان قاسم موسى، (2005)، تقنية المعلومات في إدارة الشركات، الطبعة الأولى، دار الرضا للنشر، دمشق، سوريا.
- قدوري الرفاعي سحر، (2003)، الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد السابع، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر.
- مركز المشروعات الدولية الخاصة، (2007)، آراء في اصلاح بيئة الاعمال في العراق، الولايات المتحدة الأمريكية.
- مصطفى قاسم صلاح، (2003)، التحديات الأمنية للحكومة الالكترونية، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، الإمارات العربية المتحدة.

2- المراجع باللغة الأجنبية:

–Department of Economic and Social Affairs,(2018), Electronic Government Survey 2018, United Nations report, New York.
- Dinesh Chandra Misra,)2006(, Defining e-government : a citizen centric criteria based approach, National Conference on e- Governance,2-3 February 2006, Bhopal, Madhya Pradesh, India.
- United Nations,(2010), E-Government Survey 2010, Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis, New York.

3- الأنترنيت:

- الطائي علي حسون، الحكومة الالكترونية واقع وآفاق تطبيقها في العراق، http://www.asabah.com
- عرب يونس عرب، الحكومة الالكترونية مفهومها نطاقها وعناصرها، www.arablaw.org.