

الحكومة الإلكترونية في العالم العربي بين التطبيق والتحديات

د. كريمة فرحي*

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إعطاء تحليل ودراسة الأبعاد المختلفة للحكومة الإلكترونية من خلال تحليل مفهومها وتطبيقاتها والتعرف على مدى التحول الإلكتروني في تعزيز قدرة الدولة على تطبيق حلول تقنية المعلومات والاتصالات والتحول نحو الحكومة الإلكترونية لدى الدول العربية، خاصة تلك التي وصلت في تنفيذها مستويات متقدمة والعقبات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية بشكل عام.

الملاحظ من هذه الدراسة أن جمع دول مجلس التعاون الخليجي قطعت أشواطاً في انشاء هياكل بناء الحكومة الالكترونية على حد اختلافات ملحوظة فيما بينها، إذ تمتد دول الامارات العربية المتحدة بأفضل أداء بين دول مجلس التعاون الخليجي، وظلت في مقدمة الدول العربية، كما أن هذه الأخيرة تواجه أهم عقبات سياسية وقانونية واقتصادية واجتماعية، لكن على الرغم من تشاؤمها، إلا أن لكل دولة عربية مزيج خاص من هذه العقبات يؤثر على مساعي تطوير الحكومة الإلكترونية بدرجات مختلفة، الأمر الذي يتطلب بذل المزيد من الجهد لنشر خدمات الحكومة الإلكترونية بحيث تصبح في متناول غالبية المواطنين من خلال دعم تطبيق المعاملات الإلكترونية في الجهات الحكومية، بهدف الزيادة في الكفاءة والفعالية ورفع إنتاجية القطاع العام وتحسين مستوى الخدمات.

كلمات مفتاحية: الحكومة الإلكترونية، الأدوات الإلكترونية، الاقتصاد الرقمي، الوطن العربي، تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.

Abstract:

This study aims to give an analysis and study of the various dimensions of e government by analyzing the concept and its applications and to identify the extent of e transformation in strengthening the state's ability to apply information

* قسم علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية - جامعة .

technology solutions , communications and the shift towards e government to the Arab countries , especially those that arrived in the implementation of advanced levels and obstacles facing the application of e government in the Arab countries in general.

It is noticeable from this study that all GCC countries have made strides in creating and building stages of e government in spite of the existence of differences among programs, as marked by the United Arab Emirates at the best performance among the GCC countries , and has remained at the forefront of Arab countries , and that these Last facing today's obstacles , political and legal , economic and social , but despite the similarity , however, that every Arab state special blend of these obstacles affect efforts to develop egovernment to varying degrees , which requires more effort to deploy e government services so that it becomes accessible to the majority of citizens by supporting the application of electronic transactions in government agencies , in order to increase the efficiency, effectiveness and increase the productivity of the public sector and improve the level of services.

Keywords: e government , e administration , the digital economy , the Arab world , information and communication technology.

المقدمة:

مع التطورات المتلاحقة التي شهدتها الربع الأخير من القرن العشرين في مجال المعلومات والاتصال ، ومع إنشاء شبكة المعلومات الدولية الإنترنت 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 ، فبرز مفهوم الحكومة الإلكترونية الذي تبنته كثير من الحكومات ؛ لتطوير أعمالها وأسلوب تقديم خدماتها ، ومنها الدول العربية حيث اتجهت الجهود نحو إجراء تطوير إداري يواجه التحديات المعاصرة وينسجم مع التطورات العالمية المتجددة ، كان التوجه نحو تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية والذي يعتبر أسلوباً حضارياً متقدماً في التعامل مع المجتمع بمؤسساته وأفراده وشرائحه المختلفة ، وهو في الوقت ذاته يمثل تغييراً غير مسبوق للآليات المتبعة في تقديم الخدمات ، حيث سيؤدي إلى خلق أنماط جديدة للتعامل مع القضايا والموضوعات الأساسية في كافة نواحي المجتمع السياسية والاقتصادية والاجتماعية والأمنية والثقافية والإعلامية وغيرها.

من هذا المنطلق نتساءل عن مستوى التقدم في مسار الحكومة الإلكترونية لدى الدول العربية في ظل التحديات التي تواجه تطبيقها ؟

أولاً - مدخل لدراسة الحكومة الإلكترونية :

1. مفهوم الحكومة الإلكترونية :

الحكومة الإلكترونية هي نظام حديث تتبناه الحكومات باستخدام الشبكة العنكبوتية العالمية والإنترنت في ربط مؤسساتها ببعضها البعض ، وربط مختلف خدماتها بالمؤسسات الخاصة والجمهور عموماً ، ووضع المعلومة في متناول الأفراد. وذلك لخلق علاقة شفافة تتصف بالسرعة والدقة تهدف للارتقاء بجودة الأداء. لقد تعددت التعاريف التي صيغت للحكومة الإلكترونية من أكثر من جهة دولية ، فحسب الأمم المتحدة فإن الحكومة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، مثل شبكات الاتصالات الخارجية ، مواقع الإنترنت ، ونظم الحاسب الآلي بواسطة الجهات الحكومية لتقديم معلومات وخدمات بين الجهات الحكومية من جانب والمواطنين وأعمالهم من جانب آخر (1) ، وعرفت الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية أنها « استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخاصة الإنترنت للوصول إلى حكومات أفضل» (2) ، وجاء في تعريف البنك الدولي بأنها « مصطلح حديث يشير إلى اكتشاف طرق ووسائل جديدة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفاعلية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات للمواطن» (3) ، كما اعتمدت المنظمة العربية للتنمية الإدارية تعريفاً آخر للحكومة الإلكترونية على أنها « استعمال المعلومات العريضة والإنترنت والاتصال عبر الهاتف الجوال لامتلاكها القدرة على تنفيذ وتحويل العلاقات مع المواطنين، ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية» (4) .

اذن فالحكومة الإلكترونية هي النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية ، تهدف إلى تقديم الخدمات الحكومية على اختلافها عبر الوسائط الإلكترونية وأدوات التكنولوجيا وأهمها الإنترنت والاتصالات.

2. مبررات التحول نحو الحكومة الإلكترونية: هناك عدد من المبررات التي

(1) مريم خالص حسين «الحكومة الإلكترونية» مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، العدد الخاص لعراق 2013 ، ص443

(2) معهد البحوث والاستشارات «الحكومة الإلكترونية» سلسلة دراسات ، جامعة الملك عبد العزيز الاصدار التاسع ، المملكة العربية السعودية 2006 ، ص11

(3) سوسن زهير المهدي «تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية» دار أسامة للنشر والتوزيع الأردن 2011 ص25

(4) علاء الدين عبد الرحمن حسن «استثمار الموارد البشرية مدخل لتحسين كفاءة العاملين في الحكومة الإلكترونية وفعاليتهم» مجلة المخطط والتنمية

تدفع بالحكومات إلى السعي نحو تطبيقات الحكومة الإلكترونية ، ومن أهمها (1)

2 - 1 - تعرض الحكومات لضغوط مستمرة من المواطنين والمستفيدين شكل عام من أجل تلبية الطلبات المتزايدة على الخدمات الحكومية ، وذلك بسبب تزايد عدد السكان ، وارتفاع مستوى المعيشة ، والرغبة في تحسين نوعية الخدمة ، والإسراع في إنجاز المعاملات ، والتخلص من الروتين والبيروقراطية

2 - 2 - ساهمت التوجهات العالمية (العولمة) نحو الانفتاح والترابط والتكامل في مختلف المجالات والأبعاد السياسية والاقتصادية والاجتماعية الإدارية ، وكانت الوسيلة الأساسية لهذا التوجه وتطوره ونمائه ، حيث وفرت لأدوات اللازمة لربط المجتمعات الإنسانية عبر شبكات الاتصالات المختلفة وعلى وجه الخصوص شبكة الانترنت العالمية ، مما أدى إلى تطوير مختلف الأساليب من أجل رفاهية الإنسان.

2 - 3 - تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به ، مما يستلزم مواكبة ذلك التقدم والاستفادة منه في مختلف مجالات الحياة لما يحققه من مزايا لعدد كبير من التطبيقات العلمية.

2 - 4 - ساهمت حركات التحرر العالمية والتي تطالب بمزيد من الحرية والمشاركة والانفتاح واحترام حقوق الإنسان في إحداث تغييرات جذرية في البناء المجتمعي ، ورافق ذلك ارتفاع في مستوى الوعي ، والتوقعات الاجتماعية وظهور رؤى جديدة للقطاع العام فيما يتعلق بتحسين مستوى أدائه في تقديم خدماته العامة.

2 - 5 - الاستجابة والتفاعل مع متطلبات البيئة الحديثة للحاق بركب التطور تجنب العزلة ومواكبة عصر السرعة والمعلوماتية.

2 - 6 - ندرة الموارد والحاجة الماسة إلى سياسات تساهم في الاستغلال الأمثل للموارد الحكومية.

3 - أهداف الحكومة الإلكترونية: يلاحظ تعدد الأهداف من وراء الحكومة الإلكترونية ومن أهمها خفض حدة البيروقراطية في أداء الأعمال والعمل على تجميع كافة الخدمات والمعلومات ذات الأهمية للمواطنين بما يمكن من الاستفادة منها بطريقة سهلة ويمكن توضيح أهم الأهداف التي تسعى الحكومة الإلكترونية

(1) منصور الزين وسفيان نعماري « الإطار النظري للحكومة الإلكترونية - بين المتطلبات ومبررات التحول » ، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى العلمي الدولي حول « متطلبات ارساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر دراسة تجارب بعض الدول » جامعة سعد دحلب البلدة - يومي 13 - 14 ماي 2013

الى تحقيقها فيما يلي (1)

- تقديم الخدمات للمواطنين بطريقة سهلة وسريعة ومنخفضة التكاليف وخفض الاحتكاك بين موظفي الحكومة والمواطنين.

- إتاحة المعلومات عن كافة القوانين واللوائح الحكومية للمواطنين على شبكة الانترنت لمعرفة اللوائح التي تحكم موضوعاً وقضية معينة.

- زيادة الوقت المتاح لتأدية الخدمة بحيث يمكن الحصول على الخدمة فى أى وقت طوال اليوم دون الالتزام بساعات عمل رسمية محددة.

- تحديد متطلبات الحصول على الخدمة والنماذج المطلوبة بما يمكن من استكمالها قبل الذهاب لمكان أداء الخدمة ومن ثم تخفيض الوقت والجهد اللازم لأداء الخدمة.

- الارتقاء بثقافة ووعى المواطنين من خلال تشجيعهم على استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة.

- توفير مناخ ملائم للاستثمار يعمل على تخفيض المعوقات والإجراءات التي تحول دون جذب المستثمرين بما يوفر عامل جذب للشركات العاملة فى مجال التكنولوجيا.

- رفع كفاءة الأداء الحكومى والإعداد للاندماج فى النظام العالمى لمواكبة نظم المعلومات الحديثة المتبعة.

- ترشيد الإنفاق الحكومى حيث يتم تخفيض عدد الموظفين ^{عزلاً} بالإضافة لاستبدال استخدام المستندات الورقية والمخازن المكثمة بالوثائق والمستندات بالتحول نحو استخدام الحاسبات الآلية.

- التخلص من بعض صور الفساد وسوء الإدارة .

- تحقيق الشفافية من خلال إتاحة المعلومات بصورة متكافئة لكافة المؤسسات والمواطنين.

- الترويج للخطط المستقبلية للدولة ومشروعاتها التنموية المطلوبة.

4 . محاور الحكومة الإلكترونية: توفر الحكومة الالكترونية مجموعة من الخدمات ، تعكس حاجات مواطنيها ، مؤسسات الأعمال الداخلية والخارجية

(1) على لطفى «الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق العملي» بحث مقدم إلى مؤتمر الحكومة الإلكترونية السادس «الإدارة العامة الجديدة والحكومة الإلكترونية» المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، دبی 9 - 12 ديسمبر 2007 ، ص 9 - 10

وأجهزتها الإدارية ، لذا فان محاور الحكومة الالكترونية تشمل (1)

4 - 1 - المواطنين (G2C) Government to Citizens ويقصد بهم أفراد المجتمع الذين يتعاملون مع الجهات الحكومية في شتى الأمور الشخصية والعائلية المرتبطة بمصالحهم الذاتية فهم يحتاجون إلى السهولة في معرفة مصدر الخدمة والسهولة في التعامل ، ووجود مكان واحد للحصول على الخدمة الحكومية.

4 - 2 - مؤسسات الأعمال (G2B) Government to Businesses ويقصد بهم البنوك والشركات والمؤسسات الخاصة ومكاتب الأعمال ، فهم يحتاجون إلى خفض أعباء التعامل مع الأجهزة الحكومية بتفادي التكرار عند طلب البيانات والحصول عليها والاستفادة من الأساليب التكنولوجية للاتصالات المطبقة في مجال الأعمال.

4 - 3 - الأجهزة الحكومية (G2G) Government to Government

ويقصد بها الوزارات ومختلف الجهات الإدارية ، فهي تقوم بتسهيل التعاملات والاتصالات وتحقيق التكامل فيما بينها ، بحيث تعمل كشركاء وكواجهة واحدة لتقديم الخدمات للمواطنين ، وتكون قادرة على التحسين المستمر لهذه الخدمات وتقديم بيانات دقيقة وفي وقت مناسب.

ثانياً- تطبيق الحكومة الإلكترونية :

1 - متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية:

هناك متطلبات عديدة لتطبيق الحكومة الالكترونية ، ومن أهمها : (2)

1 - 1 - توفير البنية التحتية اللازمة للاتصالات : إن استخدام تقنيات المعلومات لتحميل أعمال الحكومة الالكترونية يتم كله عبر شبكات الاتصال ولهذا فإن المسؤولية الأكبر في هذا السياق تقع على عاتق وزارة الاتصالات في السهر على توفير وصيانة هذه الشبكات باستمرار.

1 - 2 - ضرورة انتشار الإنترنت : تعد هذه الوسيلة المرتكز الأساس في بناء الحكومة الالكترونية التي بواسطتها يتم تأمين الإتصال بين مستخدمي الشبكة على مستوى جميع القطاعات الحكومية أو غير الحكومية والمواطنين ضمن بيئة رقمية عالية التخصصات.

(1) عبد الله عبد الرحيم الكندري «الحكومة التحديات ومتطلبات التطبيق» ، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر الدولي الأول حول المعلوماتية القانونية في البلاد العربية ، بيروت ، ديسمبر 2005 ، ص 3
(2) أحمد بن عشاوي «أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال» ، مجلة الباحث ، العدد 7 ، 2009 - 2010 ص 290

- 1- 3 - ضرورة إتاحة الحاسب الآلي : بما أن مجمل خدمات الحكومة الالكترونية تتم عبر هذا الجهاز فإنه يعد متطلب لا بديل عنه الذي يستلزم قدرة المواطن على اقتنائه من جهة والإلمام باستخداماته المتعددة من جهة أخرى .
- 1- 4 - ضرورة توفير التشريعات اللازمة : وهذا يتطلب توفير جملة من القوانين التي تعمل على ضمان الأمن الوثائقي وحماية سرية البيانات وحماية التوقيع الالكتروني وغيره من الجوانب الحساسة في هذا الشأن.
- 1- 5 - ضرورة هندسة إجراءات العمل في الحكومة : يتطلب بناء الحكومة الالكترونية إعادة هندسة جميع الإجراءات المتعلقة بأعمال الحكومة المختلفة وتحويلها للنظام الرقمي وهذا يتطلب القيام بالخطوات التالية:
- وصف كل خدمات الحكومة بالتفصيل ومن يقوم بهذه الخدمات.
 - تحديد علاقة وتداخل الإجراءات مع الوزارات ومختلف الدوائر بالتفصيل.
 - إعادة تصميم الإجراءات حيث يتم حذف الأجزاء التي لا تتناسب مع هذا الأسلوب الجديد.
 - نشر تفاصيل الإجراءات الجديدة على موقع الإنترنت.

بالإضافة إلى ما تقدم فإن هناك جملة من العناصر الدائمة والمثبته لمكونات البنية الأساسية السالفة الذكر وهي الرؤية الواضحة عن تطبيق الحكومة الالكترونية ، وكذا القيادة الفاعلة المتخصصة والماهرة والمتعاونة ، والعنصر البشري المؤهل والمدرّب على هذه الاستعمالات وكذا البيئة التنظيمية الملائمة القادرة على استيعاب تحديات هذا التغيير.

2 - مراحل الحكومة الالكترونية :

يمكن تقسيم مراحل التحول نحو الحكومة الالكترونية كما يلي:(1)

- المرحلة الأولى التواجد والتفاعل (أو الفهرسة): تتركز الجهود في هذه المرحلة حول التمكين من الحضور المباشر للحكومة ، وهي عبارة عن صفحات فهارس تكون (على الخط) من خلال بناء الصفحات الالكترونية والنماذج مباشرة بها وثائق الكترونية مرتبه ، بحيث يمكن للمواطن البحث فيها وإيجاد المعلومات الحكومية ذات الاهتمام واستجواب النماذج الضرورية ، وفي بعض الأحيان تكون هذه المعلومات محدودة. وتسمى هذه المرحلة «الفهرسة» لأن

(1) محمود حسين الوادي وبلال محمود الوادي «المعرفة و الإدارة الالكترونية وتطبيقاتهما المعاصرة» ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2011 ، صص 317 - 321

العمل يتمحور حول فهرسة ، ولأن الحكومة في هذه المرحلة لا تملك (world wide web) المعلومات الحكومية وعرضها على الشبكة المعلوماتية

الخبرة الكافية فهي تفضل تقليل المخاطرة بانجاز مشروع صغير ، وطبقا لذلك فإن عدد المواطنين الذين يبحثون عن المعلومات الحكومية على الشبكة يتزايد بشكل مستمر بدلا من البحث في الوسائط الورقية وإجراء المكالمات الهاتفية ويخيب أملهم إذا لم يجدوا المعلومات المطلوبة. ومن جانب الحكومة فإن التواجد على الشبكة المعلوماتية مفيد أيضا لأن جل وقت موظفي الدولة يقضى في إجابات لسائله واستفسارات بسيطة عن الخدمات التي تقدمها الحكومة والإجراءات المتعلقة بها. ويعمل تواجد الحكومة على الشبكة على زيادة راحة المواطنين وتقليل الجهد المبذول من الموظفين المقابلين للجمهور ، كما يستخدم المواطنون هذه المعلومات لمعرفة السياسات والإجراءات بالتحديد ، ويعلموا أين يذهبون للحصول على الخدمات.

- المرحلة الثانية التعامل: مع تطور المواقع الالكترونية للحكومة ، تزداد قناعة الموظفين والمواطنين بأهمية قيمة الشبكة المعلوماتية (الانترنت) كقناة خدمته أخرى وتزداد الرغبة في استغلالها ، مما يشجع المواطنين على الإيفاء بمتطلبات الحكومة على الخط مباشرة بدلا من الذهاب إلى أماكن محددة لإنجاز أعمال ورقية ، ويعطي التعامل الالكتروني أمل في تحسين كفاءة كل من المواطن الزبون والمؤسسة بدلا من الجدولة البسيطة للمعلومات (الفهرسة) ، وتعد المرحلة الثانية بداية الحكومة الالكترونية كحركة ثورية لتغيير طريقة تعامل الجماهير مع الحكومة ، وتعزز هذه المرحلة تعامل المواطن مع الحكومة على الخط مباشرة موفرة ساعات طويلة من العمل الورقي ، ومتاعب السفر إلى مكاتب الحكومة ووقت الانتظار في طوابير مملّة. وتعد عمليات تسجيل المركبات الآلية ودفع الضرائب مباشرة على الخط ، بداية الخدمات المعتمدة على التعامل المباشر عن طريق الاتصال في كلا الاتجاهين ، إذ يتعامل المواطن مع الحكومة مباشرة عن طريق تعبئة النماذج الخاصة بالمعاملة على الخط مباشرة وتستجيب الحكومة بمنح الموافقة والإيصالات ، الخ. 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.

- المرحلة الثالثة التكامل العمودي (Transformation): تتجه الأنظار في هذه المرحلة نحو التحول في الخدمات الحكومية بدلاً من حركة (ميكنة) ورقمنه الإجراءات القائمة، فتحقيق الحكومة الإلكترونية ليس مجرد وضع الخدمات الحكومية على الشبكة، وما يجب أن يحدث هو تحولات وتغييرات دائمة في نسق الإجراءات الحكومية ذاتها وربما في مفهوم الحكومة نفسه، بحيث يجب أن يصاحب مراحل الحكومة الإلكترونية إعادة صياغة مفهوم الخدمة الحكومية نفسها، وفي المدى البعيد فإن الفائدة القصوى من الحكومة الإلكترونية ستتحقق عندما تصاحب التغييرات التكنولوجية تغييرات في المنظمات ذاتها، فعند نهاية المرحلة الثانية تحتفظ الهيئات الحكومية عادة بقواعد بيانات مستقلة ليست مرتبطة بالهيئات الحكومية الأخرى في نفس المستوى أو وحدات إدارية مناظرة في مستوى أدنى أو أعلى، إلا أن التكامل العمودي يفوق هذا الاتصال البسيط، فإذا أجرى مواطن معاملة مع إحدى الهيئات فإن معلومات المعاملة سيتم إرسالها إلى الجهات المناظرة، ويتم ربط هذه الأنظمة من المستويات المتعددة لتتخاطب مع بعضها وبالتالي يمكن تبادل نتائج معاملات نظام معين معنظام آخر، ويمكن توفير ذلك ما يخلق قاعدة بيانات مركزية أو من خلال شبكة من قواعد البيانات تتصل مع بعضها البعض. الهدف من التكامل العمودي هو دمج الأنظمة المحلية مع النظام العام للدولة بغرض تسهيل عملية التأكد من معلومات معينة أو البحث عن معرفة ما .

- المرحلة الرابعة التكامل الأفقي: يعمل التكامل الأفقي في هذه المرحلة على ربط قواعد بيانات مختلفة في مجالات وظيفية متنوعة ويسمح ذلك بالمشاركة في المعلومات، وبالتالي فإن المعلومات المخزنة لدى هيئة ما سيتم بثها لكافة الدوائر الحكومية.

3 - نماذج الحكومة الإلكترونية :

الحدث عن نماذج مختلفة من الحكومة الإلكترونية؛ الحاجة إلى الهندسة الحكومية التي تأخذ على عاتقها عملية تكبير مكانات الحكومة الإلكترونية. هنة مع بعضها البعض لكي تتناسب مع عملية إدخال المنظومة التقنية والمجتمعية الجديدة إليها.

هفما بل نعرض أربعة نماذج من الحكومة الإلكترونية تم تركيبها وفقاً لأصول الهندسة الحكومية وهي: (1)

(1) مركز دراسات الحكومة الإلكترونية « نماذج الحكومة الإلكترونية » ، نقلا عن الموقع الإلكتروني: http://www.egovconcepts.com/channels/basics/67_2009-05_26_06_58_43.html

3-1 - النموذج العشري: نشد هذا النموذج أن الخدمات الحكومية العامة وخدمات البنية التحتية المعلمة مائة تصب في العشرة المكونة للحكومة، بحيث تنتقل أنظمة المهارد الشبنة والمالية والمحاسبة والمشتركات والخدمات الحكومية إلى العشرة الحكومية المكونة وتستفيد معظم الهذات والأدوات العامة من تلك البنية المحددة عند مفهوم «مرد الخدمة الحكومية». وتمت هذا النموذج بعملية الهندسة الحكومية الحديثة وانتقال الافراد الهذات وينتج عنه مركزية الخدمة الحكومية وتجميع الكفاءات المطلوبة وشحن مهاراتها.

3-2 - النموذج الشبكي: تتعاما هذا النموذج مع الحكومة ببنقة ادخال، الأنظمة المحددة من دون أحداث تغس حذرة، في الصكلية الحكومية، فتتق الهذات والأدوات كما هو ولكن بت ادخال، منظمه الحكومة المالكته ونه الهذات. سم هذا النموذج بالشبكي لأن الأدوات الهذات سوف تتصا مع بعضها البعض أفضماً وعمه دياً وفي جميع الاتجاهات بشكل يشبه الشبكة من أجل تنفيذ الخدمات الحكومية المطلوبة.

3-3 - النموذج الطبق: هذا النموذج يقسم الحكومة المالكته ونه إلى عدة طبقات افتراضية وأه لها طبقة التصا مع حمص، المستفدين ثم بلها طبقة تنفيذ الخدمات والأحباء الحكومية المكونة وبعدها الأحباء والخدمات الهذات، وهكذا صه لأل آبار المعفة الحكومية (المه ظف، المالية، المشتركات... الخ...)، وتمه ضع هذا النموذج في الهسط بـ الشكا العشري، والشكا الشبكي. فلا ضه، عملة هندسة حديثة بتطلبات زيادة أقسام على الهيكل الحكومي ويحاكي نموذج الشبكة عبر مفهوم «سيط الخدمة».

3-4 - النموذج المدمج: هذا أحد النماذج المحددة تماماً من نماذج الحكومة، بما أن ادخال، المنظمه المالكته ونه سوف يه في الفصة الهصد، لاعادة هندسة الحكومة فمـ الممكن التفك في النموذج المخوط للحكم. وتعتمد استاتحة هذا النموذج على مبدأ فضا «الخدمات الحكومية» عن «السياسات الحكومية» وبعص بالامكان انشاء هذات خدمات المهاط، خدمة القطاء الخاص وخدمة الحكومة وبعدها وبقابلها هذات السياسة الاقتصادية والأمنه وبعدها. هذا النموذج سوف يساعد، حال، التخطيط، وه السياسات في الدلة على التكن على مستهاه الاستراتيجي ويساعد رجال التنفيذ على التركيز على جودة الخدمة وسلامتها وقياسها.

4 - الآثار الناجمة عن تطبيق الحكومة الالكترونية:

إن أي تغيير أو تحول لابد أن يكون له آثار مختلفة ، والتحول نحو مفهوم الحكومة الالكترونية سوف يعكس آثارا حيوية يمكن توضيحها في الآتي: (1)

4 - 1 - آثار اقتصادية ، مالية: ان ته سع قاعدة المستخدم لشركات المعاملات والخدمات قد ساعد في خفض كلفتها الثالثة على المدى البعيد ، وتحتاج لدعم لا يملكه الممارسون ، التعلم ، الثقافة والمال اللازم لشراء الخدمات الالكترونية ، وبذلك تكبر التكلفة عالية على المدى القصير بالإضافة لشراء التكنة له حيا ، أما المعاملات ، كما تكامل الخدمة التحتية وبالتالي فإن المسؤولية الاجتماعية للدولة تتطلب المساعدة في سد هذه الثغرة

4 - 2 - آثار ادارية وتنظيمية: تشمل هذه الآثار تغذات حديثة في مفاهيم الادارة ونظرياتها ، البعد الأكاديمي كما تشمل تغذات كسرة في الجوانب الهيكلية ، التنظيمية ، الشبكية ، الاحادية والتشعبية ، البعد العملي للادارة ، وهذا يتضمن إعادة هيكلة مؤسسات القطاع الحكومى (الغاء ودمج وانشاء) بما يكفى تفعيلاً للتحولات نحو حكمة الكترونية تتمتع بالكفاءة ، والفعالية ، سرعة الاستجابة والمشاكل والمسئولية ، كما ستساعد على الحد من الفساد الاداري وتقليل آثاره السلبية على المجتمع وسلوكيات الأفراد.

4 - 3 - آثار تكنة له حبة: بزيادة التحول الى الحكومات الالكترونية زيادة الطلب الكلي على المنتجات التكنة له حبة بعدد ما ، والمع في المتكامل. كما يشك ذلك تحدياً اضافياً لمنتج التكنة له حبة لاحتداث من عدم التطور ، ته سع الاستثمارات في قطاع التكنة له حبة لتلبية الاحتياجات الكمية والنوعية المتزايدة في هذا المجال ، وشما ذلك التوسع في الدامج الأكاديمية بكافة أنحاء بحث تتلاءم نه عة مخ حاتما التعلمية مع متطلبات التحول الى الكترونية وحاجات سوق العمل. وهذا يعنى مزيداً من الاستثمارات في قطاع التعليم بمراحله المختلفة وخصوصاً التعليم العالي.

4 - 4 - آثار أخري: تتمثل هذه الآثار بمجمل الانعكاسات المتوقعة حده ثما نتجة لاستخدام أساليب الحكمة الالكترونية حيث تتأثر السعة الطسعة بعض المخاطر مثل التلوث ، استنزاف مصادر الطاقة والمواد الخام. وكذلك نة التحول التكنولوجي على كثير من الجوانب الإنسانية مثل العادات والقيم والتقاليد

(1) مريم خالص حسين ، مرجع سبق ذكره ، ص 450 - 451

الاجتماعية، طبعة الحاحات الانسانية، والسلوك الانساني، ومن المخاطر المحتملة انتهاك مبدأ الخصوصية الفردية وتعريض أمن المعلومات على كافة المستويات المخطئ مثلًا السطوح المعلومات والأرصدة في البنوك والإضرار بالغير من خلال فيروسات الحاسب.

ثالثاً- التجارب العربية في تطبيق الحكومة الإلكترونية :

1- مدى جاهزية الدول العربية في تطبيق الحكومة الإلكترونية:

إن التقييم العام للجاهزية الإلكترونية للدولة يتم من خلال مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية الذي يصدر طبقاً لتقرير الأمم المتحدة للحكومات الإلكترونية كل عامين منذ إنطلاقه لأول مرة عام 2003، لرصد مستوى التقدم على مسار الحكومة الإلكترونية لدى مختلف دول العالم ويعتبر مركز دولة ما في هذا المؤشر صورة مباشرة عن مدى تطور الحكومة الإلكترونية فيها.

ويركز تقرير 2012 حول دور الحكومة الإلكترونية في إحداث التنمية المستدامة، الذي صنف برامج الحكومة الإلكترونية حول العالم (190 دولة هذا العام) حسب تطورها. وقد أشار إلى التقدم السريع الذي حققته دولة الإمارات العربية المتحدة واعتبره مثلاً لأفضل الممارسات التي تمسك بها، فعالية الحكومة الإلكترونية في دعم التنمية، وبأفضل أداء بين الدول العربية حسب الجدول التالي:

الجدول 1. ترتيب الدول العربية حسب مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية

الدولة	الترتيب العالمي للدولة سنة 2010	الترتيب العالمي للدولة سنة 2012	قيمة مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية للدولة سنة 2012
الإمارات العربية المتحدة	49	28	0,7344
البحرين	13	36	0,6946
المملكة العربية السعودية	58	41	0,6658
قطر	62	48	0,6405
الكويت	50	63	0,5960
عمان	82	64	0,5944
لبنان	93	87	0,5139
الأردن	51	98	0,4884
تونس	66	103	0,4833
مصر	86	107	0,4611
المغرب	126	120	0,4209
سوريا	133	128	0,3705
الجزائر	131	132	0,3608
العراق	136	137	0,3409

المصدر: من إعداد الباحث استناداً لمعطيات: - الأمم المتحدة «استطلاع الحكومة الإلكترونية سنة 2012» ص 126 - 127، نقلاً عن الموقع الإلكتروني:

http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/eGovSurvey12_ARABIC.pdf
 _ United Nations E _ Government Survey 2010+ ، sur le site:
http://unpan1.un.org/intradoc/intrados/public/documents/un_dndnm/unnann038858.pdf

نلاحظ أن جميع دول مجلس التعاون الخليجي حققت انجازاً مهماً في مجال الحكمة الالكترونية على مسته العالم ، اذ قطعت أشه اطاءً مهمة في استخدام تكنه له حيا المعلمات والاتصالات ، ه ف م احا الحكمة الالكترونية على الرغم من وجود اختلافات ملحوظة فيما بينها ، وتتميز بأفضل أداء بين الدول العربية خاصة دول شمال افريقيا التي يبقى أداؤها أقل من المتوسط العالمي 0,4882 ، وبالتالي فإن عملية التحول من الحكمة التقليدية للحكومة الإلكترونية في هذه الدول ، لا تزال في ماحلها الأول أه كمشاريع ، كما أن هذه الفحة ته حة ال د حة استخدام تكنه له حيا المعلمات والاتصالات سب حح الممانعة المخصصة لذلك ، فارتقاء مسته نش تكنه له حيا المعلمات والاتصالات أد ، ال د حة الاستعداد التكنولوجي وقدره الدول الخليجية لاستخدام الحكمة الإلكترونية.

2- تطور الحكمة الالكترونية في بعض الدول العربية :

2-1 - الحكمة الإلكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة : لقد كانت دولة الإمارات العربية المتحدة سباقة في إدراك أهمية الحكمة الإلكترونية وفعاليتها كأداة لإنجاح خطط الدولة في التنمية والتحول نحو اقتصاد المعرفة وفي الارتقاء بالقطاع الحكومي. فقد أصدر مجلس الوزراء قراره رقم 1/631 لسنة 2001 بشأن بوضع الخطة الإستراتيجية العامة للحكومة الإلكترونية للوزارات والهيئات الحكومية (1). ومنذ العام 2001 ، مرت الحكمة الإلكترونية الاتحادية بالكثير من المحطات تنقلت خلالها مسؤولية الإشراف عليها بين أكثر من جهة حكومية. ويوضح الجدول 2 أبرز تلك المحطات.

(1) هيئة تنظيم الاتصالات « استراتيجية الحكمة الإلكترونية الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة للأعوام (2012 - 2014) » ص 11 ، نقلاً عن الموقع الإلكتروني:

http://www.egov.government.ae/c/document_library/get_file

الجدول 2. أبرز المحطات الزمنية لتطور الحكومة الإلكترونية الاتحادية لدولة الإمارات

العربية المتحدة

الجهة المالكة	الوصف الموجز	البعد الزمني	أبرز المحطات
وزارة المالية	أول خدمة إلكترونية تدشنها وزارة المالية في الحكومة الاتحادية لاستبدال تحصيل الرسوم التقليدية للخدمات الحكومية	فبراير 2001	الدهر الإلكتروني
وزارة المالية	تم تشكيل اللجنة التنسيقية لبرنامج الحكومة الإلكترونية الاتحادي بقيادة وزارة المالية والصناعة	نوفمبر 2002	برنامج الحكومة الإلكترونية
وزارة المالية	تم تكليف شركة آي بي إم بعمل دراسة تقديمية للجهات الاتحادية وتطوير خطة تنفيذية	مارس 2003	استراتيجية الحكومة الإلكترونية
وزارة المالية	وقعت مذكرة تفاهم مع مؤسسة الإمارات للاتصالات (اتصالات) لتوفير البنية التحتية للحكومة الإلكترونية ، حيث قسمت الخطة الى ثلاث مراحل تنتهي في العام 2007	يونيو 2004	الخطة التنفيذية للحكومة الإلكترونية
وزارة المالية	تم اطلاق اول بوابة للحكومة الإلكترونية بالتعاون مع اتصالات ، وتكليف الاتصالات حصرياً بتنفيذ الخطة	مارس 2005	بوابة الحكومة الإلكترونية
وزارة تطوير القطاع الحكومي	صدر قرار وزاري بنقل برنامج الحكومة الإلكترونية من وزارة المالية إلى وزارة تطوير القطاع الحكومي	مارس 2006	تعميد الحكومة الإلكترونية لوزارة تطوير القطاع الحكومي
الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات	صدر قرار وزاري بقيام الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات بقيادة جهود إعداد استراتيجية لنظم المعلومات في الدولة قامت الهيئة بالتعاون مع شركة بوز أن بتطوير استراتيجية لنظم المعلومات في الحكومة الاتحادية	يونيو 2008	إعداد استراتيجية لنظم المعلومات للحكومة الاتحادية
مكتب رئاسة مجلس الوزراء	اعد مكتب رئاسة مجلس الوزراء استراتيجية لتطوير الخدمات الحكومية والذي يعتبر الركن الثالث من استراتيجية الحكومة الإلكترونية .	2010	تطوير استراتيجية الخدمات الحكومية

المصدر : هيئة تنظيم الاتصالات «استراتيجية الحكومة الإلكترونية الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة للأعوام (2012 - 2014)» ، ص 12 نقلا عن الموقع الإلكتروني:

http://www.egov.government.ae/c/document_library/get_file

كما تم إصدار استراتيجية حكومة دولة الإمارات للأعوام (2011 - 2013) ، تنص على « تعزيز مكانة عالمية متميزة للدولة » كأولوية استراتيجية ، وهي أولوية تتصل مباشرة برؤية الحكومة الإلكترونية 2021 والتي تتمحور بشكل رئيسي حول الارتقاء بتنافسية الدولة في مجال الحكومة الإلكترونية وفقاً للمرجعيات العالمية في هذا المجال.

كذلك يلاحظ أن استراتيجية الحكومة الإلكترونية الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة للأعوام (2012 - 2014) ، تهدف إلى بناء حكومة إلكترونية اتحادية ذات مستوى عالمي تعمل مع الجهات الحكومية الاتحادية على تأسيس بنية تقنية معلومات تحتية فعالة وموثوقة وتقديم خدمات إلكترونية للمتعاملين عبر قنوات إلكترونية مبتكرة ومتعددة بما يتسق مع رؤية الإمارات 2021 واستراتيجية حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة (2011 - 2013) . ومن ثم فقد نصت على « تسريع

عملية التحول نحو الحكومة الإلكترونية» كتوصية أولى نحو تحقيق أهداف استراتيجية (2011 ، 2013) والتقدم نحو رؤية الإمارات لعام 2021⁽¹⁾، وخصوصاً أن الوضع يشير بوجود الحقائق التالية⁽²⁾ :

- ارتفاع معدلات استخدام تقنية المعلومات والاتصالات بين الأفراد وانخفاضها وسط مؤسسات الأعمال. أما بالنسبة للجهات الحكومية ، فهي تحقق معدلات أفضل قليلاً من مؤسسات الأعمال وإن كانت لا زالت بعيدة عن معدلات استخدام الأفراد مما يشير إلى الحاجة لمزيد من العمل على تحسين هذا الأداء.

- أن الوضع الحالي لمستوى التعاون بين الجهات الحكومية في الدولة أن قلة من هذه الجهات تعمل ضمن النموذج التعاوني فيما تعمل غالبيتها ضمن نمط الجزر المعزولة أو النمط التنافسي وهما نمطان يتميزان بمستويات أعلى في التكلفة وأقل في المشاركة في المعلومات والمعرفة.

- أن الجهات الحكومية الاتحادية تقدّم ما يقارب الألفي خدمة ، وللحصول على هذه الخدمات يقوم المتعاملون بإجراء 46 مليون معاملة سنوياً يتركز أكثر من نصفها في ثلاث وزارات هي الداخلية ، الصحة والعمل.

- ولا تتعدى نسبة التحول الإلكتروني لتلك الخدمات الـ 20% مما يعكس حجم الفجوة الكبيرة في توفير تلك الخدمات عبر القنوات الإلكترونية.

- أن نسبة استخدام الانترنت لا تتجاوز 14% وهي نسبة بعيد جداً عن نسبة استخدام مكاتب المتعاملين (القناة الأكثر استخداماً) والتي تبلغ 69% ولا تختلف الصورة كثيراً بالنسبة للخدمات المقدمة للشركات وإن تغيرت النسب قليلاً ، إذ تبقى مراكز خدمة المتعاملين القناة الأكثر استخداماً (66%) تليها الانترنت (20%).

- إن المعدل العام لرضا المتعاملين عن الخدمات الحكومية لم يتجاوز 61% ، مما يكشف عن الحاجة لتغييرات جذرية في طريقة تقديم الخدمات الحكومية من أجل زيادة رضى المتعاملين للمستويات المستهدفة.

2 - 2 - الحكومة الإلكترونية في دولة البحرين : ولت حكومة البحرين

للاتصالات وتقنية المعلومات أهمية خاصة ، إذ قامت بتشكيل اللجنة العليا لتقنية المعلومات والاتصالات برئاسة سمو الشيخ محمد بن مبارك آل خليفة نائب رئيس مجلس الوزراء وذلك في عام 2005 ، وتم إنشاء هيئة الحكومة الإلكترونية في عام

(1) نفس المرجع السابق ، ص 25

(2) نفس المرجع السابق ، ص 30 - 35

2007 (1) ، من أجل أعداد وتطوير وتنفيذ إستراتيجية الحكومة الإلكترونية ، والتي تبين خطة العمل المطلوبة لتنفيذ المبادرات الالكترونية البحرينية الطموحة ، من خلال إستراتيجية مملكة البحرين للحكومة الالكترونية (2007 - 2010) وحاليا في اطار إستراتيجية الحكومة الالكترونية 2016 .

أ . إستراتيجية مملكة البحرين للحكومة الالكترونية (2007 . 2010): (2)

ركزت إستراتيجية الحكومة الالكترونية في مملكة البحرين على ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين والمقيمين وأصحاب الأعمال الزوار (مجتمعين يشكلون العملاء) ويمكن تلخيص إستراتيجية الحكومة الالكترونية في العبارة التالية : « تقديم خدمة مميزة للعملاء من خلال حكومة متكاملة». ولقد حققت هذه الإستراتيجية معظم أهداف برنامج الحكومة قبل نهاية عام 2010 المتمثلة في :

- الريادة في مجال الحكومة الالكترونية : احتلت البحرين حسب تقرير الأمم المتحدة للحكومات الالكترونية لسنة 2010 المركز الثالث عشر عالميا وبذلك تقدمت بتسعة وعشرين مركزا وتجاوزت الكثير من الدول الأوروبية والآسيوية في هذا المجال.

- توفير جميع الخدمات الحكومية : أصبحت تقدم هيئة الحكومة 203 خدمة حكومية إلكترونية ، وهو أكثر من الهدف المطلوب (200 خدمة) ، عبر بوابة الحكومة الالكترونية على شبكة الانترنت.

- متكاملة والأفضل من نوعها : تمكنت البحرين من تحقيقها حيث بلغ مؤشر رضا العملاء لدى الأفراد 92% ولدى قطاع الأعمال 93% ولدى القطاع الحكومي 70% .

- متاحة للجميع : جميع الخدمات التي قدمتها الحكومة الالكترونية تناسب كافة فئات المجتمع بغض النظر عن مستوى تعليمهم أو دخلهم.

- قنوات متعددة الخدمات: استهدفت إستراتيجية الحكومة الالكترونية تقديم

(1) هيئة الحكومة الإلكترونية « إستراتيجية مملكة البحرين للحكومة الالكترونية (2007 - 2010) » ص 8 ، 11 ، نقلا عن الموقع الالكتروني:

http://www.ftest.gov.bh/wps/wcm/connect/a291ae8046744226a967af9b9dba89f1/eGov2_0072010Goals_Achievements.pdf?MODAJPERES&CACHEID=a291ae8046744226a967af9b9dba89f1

(2) نفس المرجع السابق ، ص ص 17 - 40

قنوات بديلة عن القنوات التقليدية لإنهاء الخدمات للجمهور ، بحيث يمكن لهم الوصول إلى الخدمات التي تتناسب مع ظروفهم. وبناء عليه تقرر تقديم أربع قنوات إتصالية رئيسية إضافية تمكن الجمهور من إجراء خدماتهم الإلكترونية المطلوبة.

ب. إستراتيجية الحكومة الإلكترونية 2016 : (1)

أعدت هذه الإستراتيجية لتساهم في تحقيق رؤية مملكة البحرين الاقتصادية 2030 التي تهدف إلى تحقيق تنمية مستدامة للاقتصاد الوطني ، وبرنامج عمل الحكومة 2010 - 2014 الذي رسم خارطة طريق لكل القطاعات الحكومية ، وبناء على ذلك جاءت إستراتيجية الحكومة الإلكترونية 2016 تحمل رؤية جديدة للحكومة الإلكترونية تحت الصيغة الآتية :

« تحقيق التميز في الجيل القادم من العمليات الحكومية ، من خلال رفع كفاءتها وتقديم خدمات عالية الجودة بطريقة فعالة ، وتشجيع المشاركة الفاعلة من المتعاملين بتعاون كافة الشركاء ، وإرساء ثقافة الابتكار وروح المبادرة».

ولتحقيق إستراتيجية الحكومة الإلكترونية 2016 تم تحديد مجموعة الأهداف الرئيسية التالية:

- زيادة التفاعل والمشاركة المجتمعية
 - زيادة الشراكات مع القطاع الخاص ورفع مستوى الجاهزية في مجال تقنية المعلومات والاتصالات
 - تحسين المستوى الوطني في التعامل الإلكتروني وبناء قدرات الموظفين في مجال الحكومة الإلكترونية
 - زيادة حماية أمن المعلومات وحقوق المستخدمين
 - خلق حكومة متكاملة ومتعاونة وذات أداء عالي
 - تقديم خدمات شاملة وفعالة وذات جودة عالية
 - تعزيز القنوات الإلكترونية وتحسين تجربة المستخدمين وزيادة نسبة الاستخدام
 - دعم الابتكار وريادة الأعمال
- وبالتالي فإن هيئة الحكومة الإلكترونية ستكون المستشار الاستراتيجي

(1) هيئة الحكومة الإلكترونية « موجز الإستراتيجية الوطنية للحكومة الإلكترونية 2016 » ص 10 ، نقلا عن الموقع الإلكتروني:

http://www.ftest.gov.bh/wps/wcm/connect/014f96004aed4289a961bb3aaefefdfb/eGov+Strategy_Brochure_Ara.pdf?MOD=AJPERES

للحكومة الالكترونية ، وستقوم بتحديد معايير وسياسات الحكومة الالكترونية وتقنيات المعلومات ، وتسهيل عملية تطوير الخدمات الالكترونية للمؤسسات الحكومية في هذه المرحلة.

2-3 - الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية : إدراكا من

المملكة العربية السعودية بأهمية الحكومة الإلكترونية فقد تبنت المملكة استراتيجية وطنية وخطط خمسية واعدة وطموحة والتي أسند لبرنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية إعدادها وتنفيذها بالتعاون مع الجهات الحكومية وحيث أن تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية بمفهومها الشامل يتطلب التنسيق والتعاون المستمر والوثيق من قبل الجهات الحكومية لدعم تطبيق مفاهيم التعاملات الإلكترونية الحكومية في القطاع الحكومي ، ولتفادي الازدواجية والاستخدام الأمثل للموارد المتاحة ، فقد قامت وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات بالمملكة العربية السعودية ، بمشاركة وزارة المالية ، وهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات بإعداد برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية ، وتعمل على تنفيذه لتمكين الجهات الحكومية وتحفيزها لتطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية ، إذ بدأ تنفيذ البرنامج رسمياً في العام المالي 1425/1426هـ الموافق للعام (2005م). وقد أطلق على برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية مسمى «يسر». ويعمل هذا البرنامج على تنفيذ الخطة الوطنية للاتصالات وتقنية المعلومات من خلال دعم تطبيق التعاملات الإلكترونية في الجهات الحكومية. ويهدف هذا البرنامج إلى تحفيز وتمكين الجهات الحكومية من تطبيق التعاملات الإلكترونية في أعمالها وما تقدمه من خدمات للمواطنين والقطاع الخاص وما ينتج عن ذلك من زيادة في الكفاءة والفعالية ورفع إنتاجية القطاع العام وتحسين مستوى الخدمات والمساهمة في توفر البيئة الجاذبة للاستثمار في المملكة(1).

وقد تم الانتهاء من الخطة التنفيذية الأولى للتعاملات الإلكترونية الحكومية والتي كانت من عام 2006 إلى عام 2010 وتم إطلاق الخطة التنفيذية الثانية من عام 2012 إلى 2016

أ. الخطة التنفيذية الأولى للتعاملات الإلكترونية الحكومية (2006 .2010)؛(2)

- (1) برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية « نبذة عامة » ، نقلا عن الموقع الالكتروني:
<http://www.yesser.gov.sa/ar/ProgramDefinition/Panes/Overview.aspx>
- (2) برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية « الاستراتيجية والخطط التنفيذية » ، نقلا عن الموقع الالكتروني:
<http://www.yesser.gov.sa/ar/MechanismsAndRegulations/strategy/Pages/default.aspx>

تم تفصيل رؤية تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية بتحديد عشرة أهداف ليتم تحقيقها من خلال مبادرة التعاملات الإلكترونية الحكومية في المملكة خلال السنوات (2006-2010) وتنقسم هذه الأهداف إلى ثلاث مجموعات كما يلي:

- توفير خدمات أفضل نهاية عام ٢٠١٠ :
- توفير الخدمات ذات الأولوية العالية (١٥٠ خدمة) إلكترونياً بمستوى راقى من الخدمة.
- توفير خدمات بشكل متكامل ومبسط للمستخدمين وعلى مستوى عالي من الأمان.
- إتاحة الوصول إلى الخدمات الإلكترونية للجميع على طوال الساعة من أي مكان داخل وخارج المملكة.
- تحقيق مستوى استخدام للخدمات الحكومية الإلكترونية بنسبة ٧٥% من المستخدمين.
- تحقيق نسبة ٨٠% لرضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية.
- زيادة مستوى الكفاءة والفعالية في القطاع الحكومي :
- استخدام الوسائل الإلكترونية في جميع المراسلات الرسمية الممكنة بين الجهات الحكومية.
- إتاحة وصول أي من الجهات الحكومية إلى كل المعلومات التي تحتاجها في الجهات الأخرى وضمان عدم التكرار حفظ المعلومات في أكثر من جهاز حكومي.
- تأمين المشتريات الحكومية من السلع والخدمات التي تزيد تكلفتها عن حد معقول في البداية من خلال النظام الإلكتروني للمشتريات الحكومية
- المساهمة في رخاء وازدهار الوطن :
- المساهمة في بناء المجتمع المعلوماتي في المملكة من خلال نشر المعرفة واستخدام الخدمات الإلكترونية.
- المساهمة في تحسين استغلال موارد وأصول الوطن من خلال رفع مستوى إنتاجية المجتمع بجميع شرائحه.

ب. الخدمات الإلكترونية، الإتاحة والتعاملات الإلكترونية، المملكة، 2012-2016). (1)

بناءً على ما تم تحقيقه خلال فترة الخطة التنفيذية الأولى للتعاملات الإلكترونية الحكومية، فقد طوّرت «س» الخطة التنفيذية الثانية للتعاملات الإلكترونية الحكومية (2012 - 2016) بمشاركة من الجهات الحكومية والجامعات

(1) نفس المرجع السابق

ه القطاع الخاص ، ممثلاً عن العموم ، بمساعدة من قنا أحدثت الخدمة الاستشارية واستشاريين عالميين في مجال التعاملات الإلكترونية الحكومية ، حيث تشمل الخطة التنفيذية الثانية للتعاملات الإلكترونية الحكومية على رؤية وطنية ، ومجموعة قيم ، وأربعة محاور إستراتيجية هي :

- تأهيل موارد بشرية مستدامة للتعاملات الإلكترونية الحكومية.
 - تعزيز خبرة المواطنين في تعاملهم وتجاوبهم مع الجهات الحكومية.
 - تنمية ثقافة التعاون والابتكار.
 - رفع كفاءة الخدمات المقدمة من قبل الجهات الحكومية.
- وتدعم هذه المحاور الإستراتيجية الأربعة مجموعة من الأهداف العامة التي سيتم تحقيقها من خلال 46 مبادرة موزعة على ستة مسارات عمل هي :
- **الموارد البشرية والتواصل وإدارة التغيير:** وهو أهم مسار من المسارات الستة ، إذ إنه يعنى بضمان وجود القيادة والتواصل والموارد البشرية اللازمة لإنجاز الخطة التنفيذية الثانية

- **الخدمات الإلكترونية:** ويهدف هذا المسار إلى تعزيز الأبعاد الثلاثة للخدمات الإلكترونية؛ تواجدها ونضجها واستخدامها
- **التطبيقات الوطنية المشتركة:** ويشمل تنفيذ وتشغيل أنظمة وطنية مثل قاعدة البيانات الوطنية ونظام المشتريات الحكومية الإلكتروني وغيرها من التطبيقات حسب معايير موحدة ونهج حكومي موحد
- **البنية التحتية:** ويهدف هذا المسار إلى زيادة استخدام البنى التحتية المشتركة وتعزيزها

- **المشاركة الإلكترونية:** وهي استخدام أدوات تقنية المعلومات والاتصالات لدعم مشاركة العموم في العمليات الحكومية بما في ذلك إدارتها وتقديم الخدمات والمساهمة باتخاذ القرارات

- **الإطار المؤسسي:** وهو ذلك السياق الذي يعمل من خلاله برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية «يسر» بما في ذلك دور قيادته وهيكله التنظيمي والحوكمة ، ونموذج التمويل ، فضلاً عن الأنظمة والضوابط التي تحكم التعاملات الإلكترونية الحكومية كما قد قام برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية «يسر» بتنفيذ العديد من البرامج والمشاريع ، بعضها ضمن المسار الأول من خطة عمل البرنامج ، والبعض الآخر ضمن المسار الثاني ، وفيما يلي وصف مختصر

للمشاريع الحالية:

- **البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية** : حيث تم تطوير موقعين على الإنترنت أحدهما للبرنامج باللغتين العربية والإنجليزية يحتوي على معلومات عن البرنامج ومشاريعه ، والآخر عن أبرز المشاريع والمبادرات الوطنية ذات العلاقة. ويمكن الوصول إليه [ww.saudi.gov.sa](http://www.saudi.gov.sa) أو www.yesser.gov.sa من خلال :

- **حصر الخدمات الحكومية** : يهدف المشروع إلى تحديد أبرز الخدمات الحكومية المقدمة للأفراد ، وقطاع الأعمال والقطاع الحكومي. وقد تم الانتهاء من تنفيذ هذا المشروع ، حيث تم حصر أغلب الخدمات الحكومية ، وحصر المعلومات الأساسية لأكثر من مائة وخمسين (150) خدمة ، وتشمل هذه الخصائص متطلبات الحصول على الخدمات ، وأماكن تقديمها.

- **النماذج الإلكترونية** : يطبق هذا المشروع مفهوم النماذج الإلكترونية على التعاملات النمطية المتكررة بين الجهات الحكومية ، سواء كان ذلك على شكل نماذج مطبوعة ومشفرة ببار كود يقرأ آلياً ، أو ملفات إلكترونية ترسل بشكل آمن وتقرأ آلياً . ويهدف هذا المشروع إلى تقليل الجهد والوقت الذي يبذل في إعداد النماذج الورقية ، وإعادة إدخالها ، ومعالجتها ، ورفع مستوى دقة وفعالية العمليات بين الجهات الحكومية واختصار الوقت المستغرق لذلك ، والإسهام في نشر فكرة الخدمات الإلكترونية بين الجهات الحكومية.

- **دليل الجهات الحكومية** : يهدف هذا المشروع إلى إنشاء دليل إلكتروني للجهات الحكومية ، ومراكز تقنية المعلومات الحكومية ، يشمل معلومات الاتصال ، ومواقع الإنترنت الخاصة بها ، وقد تم الانتهاء من حصر معلومات ألف جهة حكومية ، وتم الانتهاء من هذا المشروع.

- **دليل الأنظمة والقرارات واللوائح** : يهدف هذا المشروع إلى توفير روابط للأنظمة والقرارات واللوائح الصادرة من الدولة في موقع البرنامج على الإنترنت حيث يسهل الحصول عليها والبحث خلالها ، مع مراعاة جانب الخصوصية والسرية. وقد تم حصر أغلب الأنظمة والقرارات ذات العلاقة ، والحصول على الروابط الخاصة بها. وقد تم الانتهاء من هذا المشروع.

- **المركز الوطني للتصديق الرقمي** : يقدم المركز الوطني للتصديق الرقمي منظومة متكاملة لإدارة البنية التحتية للمفاتيح العامة ، التي تقوم عليها كافة الأعمال الإلكترونية كالتعاملات الإلكترونية الحكومية ، وغيرها.

2 - 4 - **الحكومة الإلكترونية في دولة قطر** : أطلقت الحكومة الإلكترونية

لأول مرة في قطر عام 2003 ، ثم تم بعد ذلك وضع خطة استراتيجية لبرنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة (i - Gov) يهدف إلى تحقيق تكامل كافة الخدمات التي تقدمها الجهات الحكومية في دولة قطر ضمن نظام موحد ، بحيث يتم توفير جميع الخدمات والمعلومات والمعاملات الحكومية إلكترونياً عن طريق نقطة دخول واحدة لكافة المستخدمين من مواطنين ومقيمين وزائرين ورجال أعمال(1).

وتتمثل الأهداف الأساسية لبرنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة في: (2)

- **تطوير الخدمات الحكومية للمستخدمين** من خلال توفير الخدمات الحكومية الأكثر كفاءة وفاعلية والأسهل وصولاً للجميع.

- **زيادة الكفاءة الداخلية للمؤسسات الحكومية** من خلال تبسيط الإجراءات الحكومية والتنسيق بين تلك المؤسسات من خلال برامج البنية التحتية التي تتقاسمها الجهات الحكومية.

- **تعزيز الحوكمة والشفافية** عن طريق توضيح مختلف الإجراءات ومساهمة المستخدمين في اتخاذ القرارات. ويعتبر برنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة جزءاً لا يتجزأ من خطة التنمية الوطنية لدولة قطر؛ لذا وضع المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات خطة استراتيجية لتنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة تم تصميمها لتواكب البيئة المتغيرة لتكنولوجيا المعلومات والإصلاحات الحكومية. وقد شملت خطة تنفيذ الحكومة الإلكترونية المتكاملة ، 54 مشروعاً قسم إلى ثلاث مجموعات أساسية وهي: (3)

إنشاء بيئة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات : من خلال التشريعات والسياسات والمبادئ التوجيهية والمعايير مثل سياسة التجارة الإلكترونية ، السياسة الأمنية ، وسياسة حماية البيانات وذلك من خلال التسويق والحملات التوعوية .

الاهتمام بجاهزية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات : ويتم ذلك من خلال بناء البنية التحتية وتنمية القدرات التي ستتوفر لجميع الهيئات الحكومية. وتتضمن هذه الفئة الفرعية من البرامج العناصر الضرورية لتوفير خدمات الحكومة

(1) المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات «برنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة في دولة قطر» جوان 2009 ، نقلا عن الموقع الإلكتروني:

<http://www.ictqatar.qa/en/documents/download/ar/WhitePaperAR.pdf>

(2) نفس المرجع السابق

(3) أحمد محمد الكواري «برنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة» ، بحث مقدم إلى المؤتمر الخليجي الأول للحكومة الإلكترونية مسقط 21 - 23 ديسمبر 2009 ، ص 15 ، نقلا عن الموقع الإلكتروني:

<http://www.ita.gov.om/eGulf2009/pdf/Day2/Qatar.pptx>

الإلكترونية من خلال نظام موحد مثل برنامج شبكة البنية التحتية الحكومية لربط كافة الهيئات الحكومية ، وبرنامج مركز البيانات الحكومي لاستضافة الأجهزة والمعدات التكنولوجية وكذلك مشروع البوابة الحكومية للدفع الإلكتروني ، مشروع محطة الخدمات الذاتية ، ومشروع بوابة دولة قطر على الإنترنت (حكومي) ، ومشروع توفير تفاصيل الوصول للمستخدمين بمختلف الهيئات الحكومية.

التركيز على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات : عن طريق زيادة عدد الخدمات الإلكترونية المتوافرة بالفعل مثل خدمات التسجيل التجاري للشركات ، وخدمات إصدار التأشيرات وتصاريح الإقامة.

تشمل الخطة الرئيسية تنفيذ 54 مشروعاً في أربع مراحل زمنية: (1)

المرحلة الأولى بناء القواعد الأساسية Foundation اشتملت المرحلة الأولى من الخطة الرئيسية والتي بدأ تطبيقها في سنة 2007 على مجموعة من البرامج الأولية والتي ركزت على بناء البنية التحتية ووضع المعايير الفنية للأنظمة الحكومية.

المرحلة الثانية المعلومات Information بدأت هذه المرحلة في فبراير 2008 بإطلاق بوابة حكومي حيث تم التركيز على توفير المعلومات والخدمات المقدمة من جميع المؤسسات الحكومية.

المرحلة الثالثة التفاعلية Interaction والتي بدأ تنفيذها في مايو 2009 وتتضمن إنشاء شبكة حكومية آمنة تربط بين جميع المؤسسات الحكومية لضمان الوصول الأمثل إلى خدمات الحكومة الإلكترونية وبرنامج مراكز البيانات الحكومية والمركز الحكومي للاتصال وبرنامج المناقصات الإلكترونية.

المرحلة الرابعة التكاملية Integration انطلقت في نوفمبر 2010 وتحتوي البرامج الخاصة بتنفيذ المتطلبات النهائية للبنية التحتية مثل مراكز البيانات بالإضافة إلى تقديم الخدمات الأخرى مثل خدمات تصاريح البناء ونظام الموارد البشرية.

وبرنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة هو برنامج طموح وواعد ، إلا أنه قد حقق بالفعل إنجازات كبيرة حيث نجح المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق تكامل بين خدمات الحكومة الإلكترونية له نتائج إيجابية من شأنها أن تزيد من توافر وإنتاجية وفعالية الخدمات الإلكترونية المقدمة للمستخدمين.

كما سيؤدي برنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة إلى توثيق أواصر التعاون بين مختلف الجهات الحكومية وزيادة مشاركة المستخدمين في تقديم

(1) نفس المرجع السابق ، ص 14

الخدمات من خلال زيادة كفاءة أداء المؤسسات الحكومية عبر الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتبسيط إجراءات النظم الحكومية.

3 - تحديات الدول العربية في تطبيق الحكومة الإلكترونية:

من بين الدراسات التي بحثت عن عقبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية نجد استطلاع الرأي الذي قامت به كلية إدارة الأعمال للحكومة الإلكترونية بالتعاون مع منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية في تسع دول عربية هي الإمارات العربية المتحدة والبحرين والأردن وتونس والمغرب ولبنان، والجزائر، وفلسطين، ومصر. وقد شمل الاستطلاع مستشاري، المحامين، الإداريين، المدراء، أعضاء الهيئة الحكومية الإلكترونية ومدراء مشاريع الحكومة الإلكترونية على المستوى الوطني في الدول التسع (1).

وقد بنت الدراسة أن الدول العربية تواجه عوائق كثيرة تعترض تطبيق الحكومة الإلكترونية. ومن حيث تصميمها وتطبيقها وتطويرها، يمكن توضيحها في النقاط التالية (2):

3-1 - افتقار موظفي القطاع العام للقدرات اللازمة: يفتقر قسم كبير من

موظفي القطاع العام في الدول العربية إلى المعرفة والمهارات الضرورية لتطبيق الحكومة الإلكترونية بنجاح على المستوى الوطني، وذلك بسبب هجرة الخبرات المعرفية من القطاع العام نحو القطاع الخاص سعياً وراء مكافآت أفضل وهذا بالنسبة للدول العربية التي تتمتع باقتصاديات متطورة نسبياً، أما في الدول الأخرى مثل فلسطين والعراق ولبنان فإن هجرة العقول هي ظاهرة لا تقتصر على قطاعات الحكومة الإلكترونية وتقنيات المعلومات والاتصالات بل تجاوزت المستوى الوطني، وأبسبب نفور الكفاءات المعرفية من القطاع العام نتيجة المظاهر السيئة التي يعاني منها القطاع العام عربياً من تفشي الوساطة والفساد وغياب ثقافة التقييم بناء على الكفاءة وانعدام تقدير الإبداع.

3-2 - الفجوة الرقمية: تشكل الفجوة الرقمية إحدى الحواجز العالمية

الأساسية التي تعترض اعتماد الحكومة الإلكترونية بشكل واسع، حيث تعاني الدول العربية مقارنة مع معظم مناطق العالم من انخفاض أعداد مستخدمي شبكة الإنترنت والحاسوب الشخصي بين مواطنيها، إذ تشير بيانات البنك الدولي لسنة

(1) فادي سالم «عقبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية» ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر الوطني الأول حول الحكومة الإلكترونية في سوريا، دمشق، سوريا جوان 2007، نقلاً عن الموقع الإلكتروني: http://www.dsg.ae/En/Publication/Pdf_Government%20Barriers%20in%20the%20Arab%20World_Arabic_Salem_DSG_2007.pdf

(2) نفس المرجع السابق

2012 أن نسبة استخدام شبكة الإنترنت بلغت في الأردن 41.1% ، المغرب 55% ، السعودية 54% ، تونس 41.4% ، مصر 44.1% في حين لم تتعدى هذه النسبة في الجزائر 15.2% 1 ، رغم محاولة العديد من الدول العربية في تقليل الفجوة الرقمية من خلال اعتماد برامج لتيسير امتلاك أجهزة الحاسوب الشخصي وتأمين مراكز عامة للاتصال بشبكة الإنترنت.

3 - 3 - البنية التحتية لتقنيات المعلومات والاتصالات : يعتبر تأمين البنية التحتية الخاصة بتقنيات المعلومات والاتصالات في القطاع العام شرطاً أساسياً لنشر استخدامات الحكومة الإلكترونية ، على الرغم من بعض التجارب العربية الناجحة نسبياً في مجال تأمين البنية التحتية اللازمة ، كالإمارات وقطر ، إلا أن معظم الدول العربية تعاني من تدني البنية التحتية الخاصة بتقنيات المعلومات والاتصالات في إدارات القطاع العام ، وغير قابلة للعمل في ما بين مختلف الدوائر الحكومية بشكل متوافق.

3 - 4 - نقص التمويل : يتطلب تطوير الحكومة الإلكترونية موارد مالية كبيرة وذلك لعمليات التخطيط والاستشارات وتنسيق المشاريع وبناء البنية التحتية وتطوير وإدارة نظم معلوماتية جديدة ، إضافة إلى نفقات مشاريع التدريب وبناء القدرات والمهارات. وتضع الدول العربية ، خاصة تلك التي لا تنتمي لمجلس التعاون الخليجي ، مخصصات مالية محدودة لمشاريع الحكومة الإلكترونية ، ما يجعل اعتمادها كبيراً على القروض والهبات الخارجية من الهيئات الدولية والجهات المانحة ، وتكون هذه المساعدات الدولية في كثير من الأحيان مجزأة وخاضعة لاعتبارات سياسية من قبل القوى الدولية. ونتيجة لذلك لم تلقى عدة مبادرات تمويلية في الدول العربية النجاح المنشود بدفع تطوير الحكومة الإلكترونية قدماً.

3 - 5 - الأطر المؤسسية : تتطلب عملية تصميم الأطر المؤسسية الوطنية التي تعنى بالحكومة الإلكترونية إنشاء لجان توجيه تهتم بتحديد المسؤوليات والمهام الخاصة بتطوير الحكومة الإلكترونية بشكل واضح عبر مختلف الجهات الحكومية. غير أن تطوير الحكومة الإلكترونية في معظم الدول العربية حتى الآن افتقر لجهة مركزية حكومية تمتلك السلطات اللازمة لتحديد وفرض المسؤوليات

(1) البنك الدولي «بيانات مستخدمو الإنترنت (لكل 100 شخص)» نقلاً عن الموقع الإلكتروني : <http://data.albankaldawli.org/indicator/IT.NET.USER.P2>

، وارتكز عوضا عن ذلك على مشاريع متفرقة في الدوائر الحكومية تتم دون تنسيق عام عبر الحكومة. والواقع أن غياب الهيكل المؤسسي الملائم للحكومة الإلكترونية بالتزامن مع نقص الموارد المالية الكافية يشكلان معا عائقا أساسيا أمام تطوير الحكومة الإلكترونية في المنطقة.

3 - 6 - الأطر التشريعية والقانونية : يعتبر وضع الأطر التشريعية والقانونية الملائمة لمبادرات الحكومة الإلكترونية عامل أساسي في نجاح هذه المبادرات. فاستبدال العمليات الورقية بمقابلها من معاملات الكترونية معترف بها قانونيا (كالدفع الإلكتروني والتوقيع الإلكتروني) لا تنال في المراحل الأولى في معظم الدول العربية . وقد أدى افتقار الدول العربية عموما للأطر القانونية الملائمة إلى الإبطاء في طرح العديد من الخدمات الإلكترونية.

3 - 7 - عدم الاستقرار الحكومي والأمني : تؤدي التغييرات الحكومية أو إعادة الهيكلة الحكومية عادة إلى آثار وخيمة مماثلة تنعكس على مشاريع الحكومة الإلكترونية كغيرها من المشاريع التنموية ، وذلك في حال لم يتم اتباع منهجية للتنمية المستدامة تضمن الحفاظ على استمرارية العمل وتسليم المهام بشكل ملائم للمسؤولين اللاحقين الذين سيتولون الإشراف على مشاريع الحكومة الإلكترونية. والواقع أن التغييرات في المراكز الحكومية العليا ذات العلاقة الوثيقة بمبادرات الحكومة الإلكترونية عادة ما تؤدي إلى إعاقه سير عملية التطوير بشكل كبير ، وبالإضافة إلى ذلك ، تشكل إجراءات الحظر التجاري والتكنولوجي المفروض لأسباب سياسية على بعض الدول أو التهديدات الأمنية المتعلقة بالحروب أو الأعمال الإرهابية في دول أخرى عوامل أخرى تسهم في صرف اهتمام الحكومات في الدول العربية عن الحكومة الإلكترونية.

3 - 8 - تقبل المجتمع لخدمات الحكومة الإلكترونية : تعد صعوبة إقناع المواطنين وقطاع الأعمال باعتماد خدمات الحكومة الإلكترونية إحدى العقبات الرئيسية التي تعيق نشر هذه الخدمات وتعميم الآثار الإيجابية المرجوة من مبادرات الحكومة الإلكترونية على المجتمع عامة. وتتضمن التحديات التي تواجهها الحكومات العربية في هذا المجال زيادة وعي الرأي العام تجاه الحكومة الإلكترونية والعمل على رفع مستوى ثقته بخدماتها وتصحيح نظرة المجتمع تجاه القيمة المرجوة من مشاريع الحكومة الإلكترونية. ففي معظم الدول العربية لا يحصل المواطنون وقطاع الأعمال إلا على كم محدود من المعلومات حول الخدمات المتوفرة إلكترونيا ، ويتضح هذا العائق جليا في الدول التي تتمتع

بمبادرات متطورة أكثر من غيرها في مجال الحكومة الإلكترونية ، إلا أنه لا يمكن اعتبار أي مشروع للحكومة الإلكترونية ناجحاً إلا إذا حقق مستوى معين يشير إلى أن الاستثمار حقق العائد المرجو منه.

وبالتالي فإن نجاح الحكومة الإلكترونية في الدول العربية تواجه العديد من عقبات سياسية وقانونية واقتصادية واجتماعية ، لذلك يجب من تشاؤمها ، إلا أن لكل دولة عربية مزيج فريد من هذه العقبات يؤثر على مساعي تطوير الحكومة الإلكترونية بدرجات مختلفة.

الاستنتاجات والتوصيات:

يظهر أن الحكومة الإلكترونية هي ليست مجرد تحويل نظام الخدمة ونظام عمل إلى نظام إلكتروني فقط ، وإنما هي منظومة متكاملة ومعقدة تحتاج إلى دراسات واعية لكافة عناصر المنظومة قبل التحول الكامل إلى أتمتة جميع الخدمات.

كما أن الحكومة الإلكترونية تعمل على تيسير أداء الخدمات المختلفة التي يحتاجها الأفراد وقطاع الأعمال ، مما يهيئ المناخ الاستثماري الملائم ويرفع كفاءة الأداء الحكومي ويرشد النفقات الحكومية في ظل إطار من الشفافية والوضوح.

- ورغم الجهود المبذولة في برنامج الحكومة الإلكترونية في العالم العربي التي أثبتت نجاحها في بعض الدول ، إلا أن الأمر يتطلب بذل المزيد من الجهد لنشر خدمات الحكومة الإلكترونية بحيث تصبح في متناول غالبية المواطنين بالإضافة إلى العمل على تقديم خدمات أخرى جديدة ، وتمثل أهم التوصيات فيما يلي:

- الارتقاء بمستوى جودة المواقع والبوابات الإلكترونية والخدمات المقدمة عبرها لاستقطاب مزيد من المستخدمين.

- الاستمرار في دعم توفير الحواسيب وخفض تكاليف الاشتراك لخدمات الانترنت من خلال زيادة المنافسة بين الشركات العاملة في هذا المجال والعمل على نشرها في المناطق الريفية .

- الترويج الاعلامي المكثف لخدمات الحكومة الإلكترونية المتاحة وكيفية استخدامها والتوعية بفوائد استخدامها بهدف التسويق الفعال لها لتحقيق استفادة غالبية المواطنين.

- اعداد خطة وطنية تتضمن برامج زمنية لتدريب موظفي الحكومة على استخدام التكنولوجيا الرقمية بما يؤهلهم لأداء الخدمة بسرعة وكفاءة.

- وضع استراتيجية واضحة للتغلب على المعوقات التي تحول دون نجاح البرنامج وأن يتم تحديثها في ظل التغذية العكسية من آراء المواطنين.
- تقديم حوافز للموظفين الذين يقومون بتقديم اقتراحات مبتكرة لرفع كفاءة الأداء أو أسلوب جديد لتقديم الخدمة أو تطبيقات مبتكرة.
- مراعاة عنصر التكلفة في تقديم الخدمة الالكترونية حتى لا تصبح أكثر تكلفة من الخدمة التقليدية ومن ثم يستفيد منها فئة محدودة في المجتمع.
- تفعيل دور القطاع الخاص في عملية التحول إلى نمط الحكومة الإلكترونية بما يخفف العبء عن كاهل الحكومات ، ويمكن أن يفتح ذلك بيئة جديدة من الاستثمارات التي تشجع القطاع الخاص على ذلك ، وتوفير العمالة المدربة في مجال المعلوماتية ، ورفع مستوى قدرة الجمهور على التعامل مع هذه التقنيات الجديدة.
- إنشاء مراكز لتقديم الخدمات في الأماكن العامة لمن لا يستطيع الدخول على الانترنت وكذلك لمساعدة الأميين وكبار السن.
- تطوير منهجيات وآليات لتصميم الخدمات وفقاً لاحتياجات كل فئة من المتعاملين.
- ادخال مفهوم الحكومة الالكترونية وكيفية الاستفادة من الخدمات التي تقدمها في المناهج الدراسية.

قائمة المراجع:

. الكتب :

- 1 - سوسن زهير المهنتي « تكنولوجيا الحكومة الالكترونية » ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2011
- 2 - محمود حسين الوادي وبلال محمود الوادي « المعرفة والأدارة الالكترونية وتطبيقاتهما المعاصرة » ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2011

المجلات والدوريات:

- 1 - أحمد بن عشاوي « أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال » ، مجلة الباحث ، العدد 7 2009 - 2010
- 2 - مريم خالص حسين « الحكومة الالكترونية » ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، العراق ، 2013
- 3 - علاء الدين عبد الرحمن حسن « استثمار الموارد البشرية مدخل لتحسين كفاءة العاملين في الحكومة الالكترونية وفعاليتهم » مجلة النظام ، العدد 10 ، 2006
- 4 - محمد الحبيب العبدون « الحكومة الالكترونية » ، سلسلة دراسات ، جامعة الملك عبد العزيز ، الاصدار التاسع ، المملكة العربية السعودية ، 2006

المؤتمرات والملتقيات:

- 1 - منصور الزين وسفيان قماري « الاطار النظري للحكومة الالكترونية - بين المتطلبات ومبررات التحول » ، مناقشة مقدمة ضمن الملتقى العلمي الدولي حول «متطلبات ارساء الحكومة الالكترونية في الجزائر - دراسة تجارب بعض الدول» جامعة سعد دحلب البليدة - يومي 13 - 14 ماي 2013
- 2 - علي لطفى « الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق العملي » بحث مقدم إلى مؤتمر الحكومة

الإلكترونية السادس « الإدارة العامة الجديدة والحكومة الإلكترونية » ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية دبي 9 _ 12 ديسمبر 2007 التحديات ومتطلبات التطبيق » ، ورقة عمل - EGovernment - 3 عبد الله عبد الرحيم الكندري « الحكومة الإلكترونية - مقدمة إلى المؤتمر الدولي الأول حول المعلوماتية القانونية في البلاد العربية ، بيروت ، ديسمبر 2005

مواقع الكترونية:

- 1 - البنك الدولي « بيانات مستخدمو الإنترنت لكل 100 شخص » ، نقلا عن الموقع الإلكتروني: <http://data.albankaldawli.org/indicator/IT.NET.USER.P2>
- 2 - هيئة تنظيم الاتصالات « استراتيجيات الحكومة الإلكترونية الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة للأعوام (2012 - 2014) » نقلا عن الموقع الإلكتروني: http://www.egov.government.ae/c/document_library/get_file
- 3- هيئة الحكومة الإلكترونية « إستراتيجية مملكة البحرين للحكومة الإلكترونية (2007 - 2010) » ص 8 ، 11 نقلا عن الموقع الإلكتروني: <http://www.ftest.gov.bh/wps/wcm/connect/a291ae8046744226a967af9b9dba89f1/eGov2>
- 4 - هيئة الحكومة الإلكترونية « موجز الإستراتيجية الوطنية للحكومة الإلكترونية 2016 » ص 10 ، نقلا عن الموقع الإلكتروني: http://www.ftest.gov.bh/wps/wcm/connect/014f96004aed4289a961bb3aaefefdfb/eGov+Strategy_Brochure_Ara.pdf?MOD=AJPERES
- 5 - : « نبذة عامة » ، نقلا عن الموقع الإلكتروني: <http://www.yesser.gov.sa/ar/ProgramDefinition/Panes/Overview.aspx>
- 6 - برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية « الاستراتيجية والخطط التنفيذية » ، نقلا عن الموقع الإلكتروني: <http://www.yesser.gov.sa/ar/MechanismsAndRegulations/strategy/Pages/default.aspx>
- 7 - المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات « برنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة في دولة قطر » ، جوان 2009 نقلا عن الموقع الإلكتروني: http://www.ictqatar.qa/en/documents/download/ar/White_Paper_AR.pdf
- 8 - أحمد محمد الكواري « برنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة » ، بحث مقدم إلى المؤتمر الخليجي الأول للحكومة الإلكترونية مسقط 21 ، 23 ديسمبر 2009 ، ص 15 ، نقلا عن الموقع الإلكتروني: <http://www.ita.gov.om/eGulf2009/pdf/Day2/Qatar.pptx>
- 9 - فادي سالم « عقبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية » ، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر الوطني الأول حول « الحكومة الإلكترونية في سوريا » ، دمشق ، سوريا ، جوان 2007 ، نقلا عن الموقع الإلكتروني: http://www.dsg.ae/En/Publication/Pdf_Ar/e_overnment%20Barriers%20in_Arabic
- 10 - الأمم المتحدة « استطلاع الحكومة الإلكترونية سنة 2012 » ، نقلا عن الموقع الإلكتروني: <http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/eGovSurvey12ARABIC.pdf>
- 11 - مركز دراسات الحكومة الإلكترونية « نماذج الحكومة الإلكترونية » ، نقلا عن الموقع الإلكتروني: <http://www.egovconcepts.com/channels/basics/6743.html> - 58 - 06 - 26 - 05 - 2009
- 12 - United Nations E Government Survey 2010 ، sur le site: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un\dpadm/unpan038858.pdf>

