ASJP
Algerian Scientific Journal Platform

مجلة افاق للعلوم
Issn: 2507-7228 – Eissn: 2602-5345
https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/351

المجلد: 06، العدد: 02(2021) ص 176-190

الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمات العمومية من خلال التجارب العربية والعالمية

E-government and its role in improving public services through Arab and international experiences

رضا سيف الدين جلولي
جامعة قاصدي مرباح ورقلة (الجزائر)
Djelloulireda06@gmail.com

معلومات المقال

تاريخ الارسال:
04 ديسمبر 2020
تاريخ القبول:
01 مارس 2021

الكلمات المفتاحية:
- ✓ الحكومة الإلكترونية
- ✓ الخدمات العمومية
- ✓ الحكومة التقليدية

الملخص:

تستهدف هذه الدراسة بشكل رئيسي الكشف عن دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية من خلال بعض التجارب العربية والأجنبية الرائدة في هذا المجال والنتائج التي حققتها، و بالاعتماد على المنهجين الوصفي التحليلي و دراسة الحالة.
وقد خلصت الدراسة أن الحكومة الإلكترونية تعد أداة فعالة لتحسين جودة الخدمات العمومية ومكافحة الفساد بأشكاله المختلفة و التغلب على البيروقراطية لكونها تضمن : السرعة في إنجاز المعاملات، زيادة الإتقان، تبسيط الإجراءات، خفض التكاليف، الشفافية الإدارية، وهذا ما أكدته تجارب كل من دبي، وسنغافورة، ومشروع بهومي بكارناتاكا بالهند، في تطبيقها للحكومة الإلكترونية.

Article info

Received
04 December 2020
Accepted
01 March 2021

Keywords:
- ✓ *Electronic government*
- ✓ *Public services*
- ✓ *Traditional government*

Abstract :

This study aims mainly to uncover the role of e-government in improving public services through some pioneering foreign and arab experiences in this field and the results achieved, and by using the analytical descriptive method and the case study method. The study concluded that e-government is an effective tool to improve the quality of public services, combat corruption in its various forms, and overcome bureaucracy, as it guarantees : fast completion of transactions, increase mastery, simplifying procedures, cut costs, administrative transparency ,and this is confirmed by the experiences of Dubai ,Singapore ,The Bhoomi e-government project of Karnataka , in implementing e-government.

. مقدمة:

إن تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لم يقف أثره عند حدود قطاع أو مجال بعينه، بل طال مختلف القطاعات والمجالات سياسية، اقتصادية، اجتماعية، قانونية، تعليمية...إلخ، وقد برز هذا الأثر خصوصا في ظهور الكثير من المفاهيم والمصطلحات الجديدة كالديمقراطية الإلكترونية، التصويت الإلكتروني، الدبلوماسية الإلكترونية، الاقتصاد المعرفي، التجارة الإلكترونية، الجريمة الإلكترونية، الأمية الإلكترونية هذا إضافة إلى الحكومة الإلكترونية التي اتفقت الحكومات في الدول المتقدمة و النامية على إعطاء أهمية بالغة لها ولجدوى تطبيقها، ووضعت الخطط والبرامج الهادفة إلى النجاح في تحقيقها.

ولكوننا نعتقد أن اهتمام هذه الحكومات ومساعيها الرامية إلى تطبيق الحكومة الإلكترونية، لا يرجع فقط إلى رغبتها في مواكبة ومسايرة التطور التكنولوجي والعلمي الحاصل في العالم فحسب أو تقليد الحكومات التي خاضت هذه التجربة، بل أن هناك غايات وأهداف أكبر بكثير تقف وراء ذلك، وخاصة ما يتعلق بالخدمات العمومية، إذ تمثل هذه الأخيرة عاملا أساسيا وحاسما في قياس أداء الحكومات ونيلها لرضا مواطنيها وحكمهم وثقتهم في قدرتها على تلبية وإشباع احتياجاتهم بالطريقة والكيفية الأمثل والأيسر التي تستجيب لتطلعاتهم وانتظاراتهم.

وهذا مانراه دافعا مقنعا وكافيا لجعل العديد من الحكومات تتبنى مفهوم الحكومة الإلكترونية والقيام بجهود حثيثة لتطبيقه على أرض الواقع، كونه قد يكون الخيار الأفضل والأكثر نجاعة وكفاءة وفعالية لتقديم خدماتها العمومية لمواطنيها ورفع وتحسين جودتها، وهو الأمر الذي يقودنا إلى طرح الإشكالية التالية : **ما هو دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية من خلال التجارب العربية والأجنبية؟**

وتندرج تحت هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية:

- هل هناك شروط ومتطلبات معينة يعتمد عليها نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية وتحقيق أهدافها بالنسبة للحكومة والمواطن؟
- إلى أي مدى يمكن للحكومة الإلكترونية أن تساهم في رفع مستوى وجودة الخدمات العمومية ؟

- فرضيات الدراسة :

من أجل الإجابة على الإشكالية والتساؤلات الفرعية المندرجة تحت إطارها نقترح الفرضيات التالية :

- تؤكد التجارب العربية والأجنبية أن هناك شروطا ومتطلبات سياسية، بشرية، مادية وتقنية، إدارية، قانونية يعتمد عليها نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية وتحقيق أهدافها بالنسبة للحكومة والمواطن .
- كلما توسع وزاد تطبيق الحكومات لمفهوم الحكومة الإلكترونية كلما تحسنت خدماتها العمومية وارتفعت جودتها.

- أهداف الدراسة :

يتمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في الوقوف والكشف عن جدوى ودور تطبيق الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية ، بناء على بعض التجارب الأجنبية والعربية الرائدة في هذا المجال والنتائج التي حققتها.

- أهمية الدراسة :

تنبع أهمية الدراسة من كونها تعالج موضوع الحكومة الإلكترونية، و التي لا زالت حكومات دول كثيرة في العالم وتحديدا النامية تسعى إلى تطبيقها على أرض الواقع والاستفادة منها في تحسين الخدمات العمومية المقدمة لمواطنيها، كما تزيد أهمية الدراسة مع عرض بعض التجارب العربية والأجنبية الرائدة في تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية، والتي يمكن الاستفادة منها علميا وعمليا، وخاصة فيما يتعلق بالإنجازات التي حققتها والصعوبات والعراقيل التي واجهتها.

ويمكن إضافة إلى أهمية الدراسة أن فيروس كورونا كوفيد-19 وبفعل الإجراءات والتدابير التي فرض على الحكومات والشعوب اتباعها مثل العمل عن بعد و تطبيق مبدأ التباعد الاجتماعي والحجر الصحي، قد عزز الحاجة إلى الأخذ بفلسفة الحكومة الإلكترونية.

- منهجية الدراسية :

جرى استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال جمع المعلومات والبيانات حول موضوع الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمات العمومية، وتفسيرها وتحليلها بغية الإجابة على الإشكالية المطروحة والتساؤلات الفرعية المندرجة تحت إطارها والتحقق من الفرضيات المقترحة وبلوغ هدف الدراسة، كما تم توظيف منهج دراسة الحالة من خلال التركيز في هذه الدراسة على ثلاث تجارب في تطبيق الحكومة الإلكترونية والنتائج التي حققتها كل منها.

2. مدخل مفاهيمي للحكومة الإلكترونية :

من الملامح والسمات البارزة للعصر الحالي التي لا يختلف عليها اثنان، هو الاعتماد الكبير جدا والمتزايد لأغلب البشر باختلاف نشاطاتهم ووظائفهم ومكانتهم المادية والاجتماعية على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمفاهيم التي أفرزتها، ومن أبرزها الحكومة الإلكترونية التي بات تحقيقها وتطبيقها هدفا لا تنازل عليه أو تفريط فيه بالنسبة لمعظم الحكومات في العالم.

1.2 نشأة الحكومة الإلكترونية وتعريفها :

يقصد بالحكومة جميع الهيئات المسيرة لنظام الحكم في الدولة، وبهذا ينصرف معنى الحكومة إلى السلطات العامة في الدولة أي السلطة التشريعية التي يناط بها تشريع القوانين، والسلطة التنفيذية التي تتولى وضع هذه القوانين موضع التنفيذ، والسلطة القضائية التي تتولى تطبيق هذه القوانين على ما يطرح عليها من منازعات، وقد يستعمل مصطلح الحكومة بمعنى ضيق وذلك للدلالة على السلطة التنفيذية وحدها أي السلطة القائمة بالسهر على تنفيذ القوانين وتسيير وإدارة المرافق العامة وتقديم الخدمات العمومية للمواطنين. (اسماعيل، 2010، ص 75).

وهذا هو المدلول والمضمون الحصري الذي لطالما عرفت به الحكومة، قبل أن يشهد مفهومها على غرار العديد من المفاهيم الأخرى سواء التي تنتمي إلى نفس المجال أو تلك التي تحسب على مجالات وميادين أخرى مستجدات وإضافات جديدة غير مسبوقة بفعل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تمثلت في ظهور ما يسمى بالحكومة الإلكترونية وهي ترجمة حرفية للمصطلح الإنجليزي Electronic Government، حيث أصبحنا منذ ظهور هذه الأخيرة نتحدث عن حكومة تقليدية وحكومة إلكترونية.

لقد كانت بدايات تطبيق الحكومة الإلكترونية بحلول الثمانينيات من القرن الماضي وتحديدا في الدول الاسكندنافية، من خلال مشروع موجه للقرى الريفية سمي القرى الإلكترونية، كان الهدف من تطبيقه الوصول والاطلاع على المعلومات بواسطة استخدام التقنيات الحديثة المتوفرة آنذاك، من أجل تلبية حاجة سكان القرى الريفية البعيدة في المدن في الحصول على بعض الخدمات، و أطلق على هذه المبادرات أسماء متعددة مثل : المراكز البعدية، أو الأكواخ البعدية، أو المجتمعات البعدية. (الخمايسة، 2017، ص 117).

وبعد ذلك سعت المملكة المتحدة إلى الاستفادة من التجربة الاسكندنافية من خلال مشروع قرية مانشستر عام 1989، وقد أنشئ " مضيف مانشستر" بوصفه مرحلة أولى ويهدف إلى ترقية ومتابعة التطورات الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والمهارية، وقد بدأ المشروع فعليا عام 1991 وفي عام 1992 عقد مؤتمر الأكواخ البعيدة في المملكة المتحدة لمتابعة هذه المشاريع، وقد تبنى مجلس لندن مشروع بونتيل " الاتصالات البعيدة التقنية " الذي أكد على جمع ونشر وتنمية المعلومات بوسائل إلكترونية كالبريد الإلكتروني والوصول عن بعد لقواعد المعلومات. (الخالدي، 2007، ص 70).

وفي أواخر 1995 بدأت هيئة البريد المركزي في فلوريدا بالولايات المتحدة الأمريكية تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية على إداراتها، لكن الميلاد الرسمي والسياسي لهذا المفهوم كان في مؤتمر تعزيز الديمقراطية والتنمية من خلال الحكومة الإلكترونية الذي انعقد في

نابولي بإيطاليا من شهر مارس 2001، ومن هنا بدأت الدول المتقدمة في العالم بإعداد البنية التحتية اللازمة لإنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية. (اسماعيل،2010، ص 76).

وأما بخصوص تعريف الحكومة الإلكترونية، نجد أن هناك إسهامات عديدة من منظمات ومؤسسات دولية وباحثين أجانب وعرب حاولت تقديم تعريف للحكومة الإلكترونية من بينها :

- تعريف البنك الدولي : "هي مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن، ومجتمع الأعمال من خلال تمكينهم من المعلومات بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية والقضاء على الفساد". (مدحت، 2016، ص 25).
- تعريف منظمة التعاون والتنمية في المجال الاقتصادي OECD: " استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصوصا الإنترنت للوصول إلى حكومات أفضل. " (كافي، 2011، ص263).
- تعريف West ويست : " استخدام تكنولوجيا المعلومات، خاصة تطبيقات الإنترنت المبنية على شبكة المواقع الإلكترونية، لدعم وتعزيز حصول المواطنين على الخدمات التي تقدمها الحكومة المحلية، إضافة إلى تقديم الخدمة لقطاع الأعمال والدوائر الحكومية المختلفة بشفافية وكفاءة عالية، وبما يحقق العدالة والمساواة". (صالح، 2009، ص330).
- تعريف Karen كارن : " استعمال الحكومة للتقنية، خصوصا تقنية الإنترنت وتطبيقاتها، لتحسين الوصول إلى المعلومة، وتسليم المعلومات الحكومية والخدمات إلى المواطنين، والشركاء التجاريين، والمستخدمين، والأجهزة أو الكيانات الحكومية الأخرى، ومن خلال هذه التقنية يمكن المساعدة في بناء علاقات أفضل مع الحكومة والجمهور عبر إتاحة التفاعل بين المواطنين" (المعاني وآخرون، 2011، ص112).
- تعريف أبو بكر محمود الهموش : " الحكومة الإلكترونية هي عملية تغيير وتحويل العلاقات من المؤسسات والمواطنين من خلال تكنولوجيا المعلومات، بهدف تقديم الأفضل للمواطنين وتمكينهم من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيدا من الشفافية وتحجيم الفساد وتعظيم العائد وتخفيض النفقات". (مدحت، 2016، ص 26).
- تعريف فهد بن ناصر العبود : " الحكومة الإلكترونية تشير إلى قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين وإنجاز المعاملات عبر شبكة الإنترنت بسرعة ودقة متناهيتين، وبتكاليف ومجهود أقل". (العبود، 2016، ص 28).

وبناء على ما تقدم من تعريفات للحكومة الإلكترونية نستطيع القول بأنها تعني قيام الحكومة باستخدام وتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في توفير وتقديم لمواطنيها الخدمات العمومية التي تقع ضمن مسؤوليتها وعاتقها وتمكينهم من الحصول عليها في أي وقت ومن أي مكان يتواجدون به .

2.2 شروط ومتطلبات الحكومة الإلكترونية وأهدافها بالنسبة للحكومة والمواطن :

إن التحول إلى الحكومة الإلكترونية ليس بالأمر الهين خاصة بالنسبة للكثير من الدول النامية التي لا تمتلك امكانيات مادية وتقنية وبشرية كبيرة، فهو يقتضي توفر وتوفير مجموعة من الشروط و متطلبات تتمثل أساسا في : (النحاس و عرنوس،2010، ص 43-44)

- وجود رؤية طموحة وواضحة على مستوى القيادة السياسية والإدارية تكون ذات أهداف محددة لمتابعة التخطيط وتوجيه التنفيذ لمختلف البرامج المنبثقة عن مشروع الحكومة الإلكترونية.
- استحداث بنية تحتية للتقنيات المستخدمة و البيانات المتداولة يمكن من خلالها تقديم الخدمات المختلفة.

- توفر الموارد البشرية والمالية والمادية اللازمة للقيام بمختلف الأنشطة والمبادرات التي تكفل الاستمرار بالعمل ضمن خطة منهجية وإطار زمني واضح المعالم ومحدد النتائج.
- التعاون بين كافة مكونات الحكومة من وزارات ومؤسسات في إطار إدارة التغيير وتبسيط الإجراءات الإدارية الداخلية للوزارات فيما بينها، وبما يسمح بتدفق المعلومات بسهولة وأمان ويسر ضمن ضوابط واضحة للعمل الإداري السليم وفق القوانين المرعية.
- استصدار الأنظمة والقوانين اللازمة لضبط وتنظيم التعاملات الإلكترونية وما يتعلق بها من حقوق ملكية فكرية وتواقيع إلكترونية وجرائم إلكترونية وأنظمة الحفاظ على الخصوصية والسرية...إلخ.

ويتبين من خلال استعراض متطلبات الحكومة الإلكترونية التي توزعت مابين سياسية، بشرية، مادية وتقنية، إدارية، قانونية أن التطبيق الفعلي لمفهوم وفلسفة الحكومة الإلكترونية على أرض الواقع ليس بنفس سهولة الحديث وإطلاق الشعارات عن تطبيقه، حيث أن أي خطة من خطط تطبيق الحكومة الإلكترونية إنما تقتضي لكي تحقق النجاح المنشود تضافر وتكامل جميع الشروط و المتطلبات مع بعضها، وأن افتقار أي شرط أو متطلب منها سيؤدي بشكل كبير إلى فشل الخطة برمتها، وبالتالي فليس بمقدور كل الحكومات تحقيق الحكومة الإلكترونية إن هي رغبت في ذلك، إذ توجد مؤشرات تؤكد أن دولا كثيرة تفتقر على الأقل إلى شرط و متطلب واحد من شروط و متطلبات الحكومة الإلكترونية، بل منها حتى التي تفتقر إلى جميع الشروط و المتطلبات.

وصحيح أن الحكومة الإلكترونية تعني استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات العمومية إلى المواطنين، لكن دوافعها تتجاوز ذلك بكثير وإلا فقدت قيمتها والجدوى من وجودها وتطبيقها، إذ لها أهداف محددة بدقة و في غاية الأهمية تسعى إلى تحقيقها.

و يمكن التمييز في أهداف الحكومة الإلكترونية، بين أهداف موجهة لمصلحة الحكومة وأدائها وأخرى موجهة لمصلحة المواطنين (اسماعيل، 2010، ص 88-90):

أ- بالنسبة للحكومة : تستهدف الحكومة الإلكترونية فيما يتعلق بالحكومة وأدائها تحقيق التالي :

- تهيئة الجهاز الحكومي للاندماج في النظام العالمي، وذلك حتى تلتزم الحكومة باستيفاء ما عليها من اتفاقيات شراكة دولية والتي تتطلب مستوى أداء يتواكب مع النظم الحديثة المتبعة في أماكن أخرى.
- إدارة أفضل للموارد عن طريق الاستغلال الأمثل لها واستحداث آليات جديدة للمشتريات الحكومية وإدارة المخزون ومتابعة تنفيذ الموازنة، مساحة تخزين أقل للوثائق المؤرشفة ووصول سريع وسهولة في النقل.
- عمليات منظمة وإجراءات مبسطة وبالتالي فعالية أكبر، إضافة إلى رفع كفاءة أعمال الجهاز الحكومي وتوفير معلومات دقيقة محدثة لمتخذ القرار وذلك للمساعدة في التخطيط طويل المدى للمشروعات التنموية،و متابعة التنفيذ.
- تعزيز المساءلة والشفافية مما يؤدي إلى تقليل وقوع الأخطاء والتزوير، مع السعي نحو التحويل الإلكتروني للنماذج المصدقة بين الإدارات الحكومية وبالتالي الحد من التنقل وسائر العناصر المتصلة بالكلفة، يضاف إلى ذلك ربط القطاع العام والخاص معا مما يساعد على توفير مناخ مشجع للمستثمرين وتذليل العقبات التي يواجهونها والتي تتمثل بشكل أساسي في بطء الإجراءات وتعقيدها، مما سينعكس بشكل إيجابي على تشجيع الاستثمار المحلي وجذب المزيد من الاستثمارات الأجنبية.
- الحصول على تصور دقيق من خلال تحليل البيانات وبالتالي وضع ميزانية مسبقة مدروسة، وتقديم خدمات أفضل للموظفين والمراجعين بما يعود إيجابا على الحكومة، إلى جانب تخفيف ازدحام المرور ومشكلة مواقف السيارات في الإدارات الحكومية.

ب- بالنسبة للمواطن : تسعى الحكومة الإلكترونية أن توفر للمواطن وتمكنه من تحقيق ما يلي :

- تقليص وقت المعاملات الحكومية، وتقليص عدد الزيارات إلى الإدارات الحكومية وبالتالي تخفيف معاناة المواطن بما يساهم في تعزيز إنتاجيته على الصعيد الشخصي والوطني.
- رفع مستوى وعي وثقافة المواطن، وتحقيق المساواة بين المواطنين وتقليل الواسطة ومحاولات تخطي النظام.
- الحفاظ على خصوصية المرأة من خلال تقديم الخدمة لها وهي في منزلها أو مكان عملها، وتوفير مقاعد جامعية أكثر من خلال تفعيل تقنية التعليم عن بعد.

3.2 أهمية الحكومة الإلكترونية :

يعد موضوع الحكومة الإلكترونية من أبرز التطبيقات الإدارية الحديثة التي ظهرت خلال السنوات القليلة الماضية، ويشكل حيزا كبيرا في مستقبل الإدارة خلال السنوات القادمة، ولذلك أصبح هذا الموضوع حيويا ويحظى بأهمية بالغة في مختلف دول العالم حيث يعد من مكتسبات البشرية في الوقت الحاضر، ولعل الأهمية القصوى التي تتبلور في مفهوم الحكومة الإلكترونية من خلال ما يصاحبه من تطور في كافة النشاطات والإجراءات والمعاملات الحكومية وتبسيطها، ونقلها نوعيا من الأطر اليدوية أو التقنية النمطية الحالية إلى الأطر التقنية الإلكترونية المتقدمة، وذلك بالإستخدام الأمثل والإستغلال الجيد لأحدث عناصر التكنولوجيا ونظم شبكات الاتصال والربط الإلكتروني الحديث، متميزة بكفاءة العمل الإداري وارتفاع مستوى جودة الأداء الحكومي للخدمات، كما تتحقق أهمية الحكومة الإلكترونية من خلال إدراك حقيقة أن العالم اليوم يتميز بوجود ثلاثة شروط أساسية وهي المسائلة والشفافية والحكم الصالح، ولعل هذه الشروط بمثابة ركائز الحكومة الالكترونية ، فجاءت الحكومة الإلكترونية بعد ظهور صور الفساد الإداري والمالي في المجتمع ومؤسساته لإصلاح هذا الأمر فتم البحث عن سبل للمعالجة، وتعد الحكومة الالكترونية أحد العلاجات الواقية من انتشار الفساد من جانب والعمل على منعه من جانب آخر.(الموسوعة السياسية، د.ت.ن).

ولاشك أن فيروس كورونا كوفيد -19 وما خلفه على البشرية من انعكاسات سلبية صحيا، اقتصاديا، اجتماعيا، وعدم وضوح الرؤية حول موعد نهايته قد عزز من أهمية الحكومة الإلكترونية، حيث أن تطبيق هذه الأخيرة في ظل هذا الفيروس من شآنه المساعدة على كبح تفشيه ومنع توسع رقعته والمساهمة في التخفيف من حجم انعكاساته السلبية، لكونها تحترم وتتلائم مع الإجراءات والتدابير الصحية التي قامت الحكومات ومواطنيها في مختلف الدول باتباعها لحصر واحتواء انتشار الفيروس وتفادي تفاقم عدد الإصابات مثل العمل والتعليم عن بعد، تطبيق مبدأ التباعد الاجتماعي، الحجر المنزلي، فبفضل الحكومة الإلكترونية يمكن للمواطنين تسديد الفواتير والرسوم المترتبة عليهم (الماء، الكهرباء، خدمات الهاتف والإنترنت) و طلب و استخراج وتجديد الوثائق المختلفة (مثل شهادة الميلاد والإقامة، وثيقة الهوية، رخصة السياقة ، جواز السفر...إلخ) دون الخروج من منازلهم، كما يمكن للتلاميذ أو الطلبة الحصول على التعليم من بيوتهم.

3. دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية من خلال التجارب العربية والأجنبية :

تسعى الحكومات المختلفة إلى تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية وعيا منها وإدراكا بقدرته على رفع أدائها وتحسين الخدمات العمومية التي تقدمها لمواطنيها ونيل رضاهم عنها، وكذا تجاوز النقائص المسجلة على الخدمات التي كانت تقدمها الحكومة التقليدية، حيث أن هذه الأخيرة آخذة في التراجع والانحسار في ظل الاهتمام العالمي المتزايد بالحكومة الإلكترونية، وخاصة مع وجود تجارب عديدة أجنبية وعربية في تطبيق الحكومة الإلكترونية شكلت فارقا ومنعرجا حاسما في مسيرة تطور هذه الدول.

1.3 الحكومة الإلكترونية أداة لتحسين الخدمات العمومية :

للحكومة الإلكترونية مزايا ونقاط قوة أغرت الحكومات وجعلتها تؤمن وتعتقد بدورها الكبير والمهم في تحسين الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين ورفع مستواها وجودتها، ويظهر هذا الدور الذي يعول على الحكومة الإلكترونية أن تلعبه وتؤديه بوضوح في :

أولا – سرعة إنجاز المعاملات : لا شك أن إنجاز المعاملة إلكترونيا لا يستغرق إلا دقائق معدودة، مما يوفر الوقت الضائع في الانتقال إلى مقر الإدارة، والبحث عن الموظف المختص، وانتظار الدور، وقيام الموظف بالتحقق من توافر شروط الخدمة المطلوبة وإنجاز المعاملة يدويا إذا صلحت النوايا، لذلك فإن الحكومة الإلكترونية توفر للمواطن خدماتها بسرعة من خلال الدخول على الخط On-Line وليس من خلال الدخول في الصف In-Line وطول انتظار الصف، وبفضل سرعة الإنجاز الإلكتروني أمكن الاستغناء عن خدمات بعض المرافق كخدمة مرفق البريد العادي التقليدي في حدود كبيرة، باستخدام البريد الإلكتروني الذي يصل إلى الموقع المرسل إليه في لحظات، ويمكن أن يستتبع الرد في لحظات أيضا إذا كان المرسل إليه مستعدا للرد. (المبيضين، 2011، ص 14).

ثانيا- زيادة الإتقان : إن الإنجاز الإلكتروني للخدمة عادة مايكون أكثر دقة وإتقانا من الإنجاز اليدوي، كما أنه يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء عمله في نظام الإدارة التقليدية، وبذلك يمكن تقديم خدمات أفضل لمستحقيها، واستغلالا أمثل لإمكانيات الحكومة، من خلال إتباع أساليب مشابهة لأساليب التجارة الإلكترونية .(بومروان، 2014، ص 49).

ثالثا – خفض التكاليف : لا شك أن إقامة نظام الحكومة الإلكترونية يحتاج في البداية إلى مبالغ غير يسيرة، من شراء الأجهزة والمعدات وإعداد البرامج وتدريب العاملين، غير أن أداء الخدمات بالطريقة الإلكترونية تقل تكلفته كثيرا عن أدائها بالطريقة التقليدية أو اليدوية، إذ يؤدي إلى تقليل عدد الموظفين المطلوبين للعمل في الإدارة واختصار الإجراءات ومراحل العمل، فضلا عن تخفيض أو الاستغناء عن كميات الأوراق والأدوات المكتبية المستخدمة في أداء الخدمات. (بومروان،2014، ص 50).

رابعا- تبسيط الإجراءات : عن طريق الحكومة الإلكترونية يمكن القضاء على البيروقراطية بمعناها ونتائجها السلبية المؤدية إلى إهدار الجهد والوقت والمال والمشقة التي يتعرض لها أصحاب المصلحة، وعلى سبيل المثال يلزم للإفراج عن البضائع من الدوائر الحكومية في أغلب الدول العربية الحصول على ما يقرب من 20 توقيعا من الموظفين القابعين في مكاتب مبعثرة على أماكن مختلفة ومتباعدة، كما يقتضي الحصول على توقيع كل منها الدخول في الصف وانتظار الدور لمدة قد تطول كثيرا، أما عن طريق الحكومة الإلكترونية فيمكن تبسيط وتيسير هذه الإجراءات، بل وبخطوة واحدة من خلال الدخول على الخط مع الحكومة عبر شبكة المعلومات يمكن إنجاز المطلوب بسرعة وبسهولة توفيرا للجهد والوقت، وأيضا تقليص النفقات، خاصة ما يتعلق بأماكن الإدارات وأعداد العاملين، إذ في ظل الحكومة الإلكترونية يكون بمقدور موظف واحد إنهاء المعاملات المطلوبة وتقديم الخدمات لمحتاجيها دون انتظار رؤسائه أو زملائه في العمل، وذلك بالرجوع لقاعدة البيانات المعدة سلفا في إدارته، والتي تعد بمثابة تفويض للموظف يتخذ قراره على أساسه. (المبيضين، 2020، ص 30-31).

خامسا : الشفافية الإدارية : عندما تتم المعاملات بطريقة إلكترونية دون اتصال مباشر بين صاحب الشأن والموظف المختص، فلا يكون هناك مجال للرشوة أو تلاعب الموظفين وسوء معاملتهم للمعنيين، وفي ذلك مكافحة للفساد الوظيفي وجرائم العمل، بالإضافة أن الإنجاز الإلكتروني لا يتم أمام الجمهور، مما يجعله أيسر تحقيقا لتجنبه لمشكلات المواجهة المباشرة مع أصحاب الشأن وطالبي الخدمة، خاصة من ذوي الوعي المنخفض من الناس. (المبيضين، 2011، ص 16).

ومما يتقدم يتضح أن للحكومة الإلكترونية دور كبير في تحسين الخدمات العمومية، ويتجسد ذلك من خلال سرعة تقديمها لهذه الخدمات لفائدة المواطنين من أي مكان يتواجدون به وفي أي وقت يريدونه بمعنى أنهم ليسوا مجبرين على التنقل إلى مكان محدد وفي وقت

محدد للحصول على الخدمات التي يرغبون بها، وليس هذا فحسب بل بإجراءات مبسطة وتكاليف قليلة ودرجة إتقان كبيرة تنخفض معها إلى حد كبير معها الأخطاء، إضافة إلى تحقيق الشفافية الكاملة.

وبالمختصر تختزل الحكومة الإلكترونية الجهد والوقت والتكاليف لمقدم الخدمة العمومية (الحكومة وموظفيها) وللمستفيد منها (المواطن)، وذلك مع ضمانها كفاءة وفعالية الخدمات العمومية، والشفافية والمساواة بين جميع المواطنين في الحصول عليها دون تميز أو محسوبية أو ابتزاز.

2.3 الفرق بين الحكومة التقليدية والحكومة الإلكترونية في أداء الخدمات العمومية :

إن حديث أي حكومة عن رغبتها أو إعلانها القيام بالتخلي عن أسلوب الحكومة التقليدية في تقديم الخدمات العمومية والانتقال إلى الحكومة الإلكترونية له مبرراته وأسبابه، لا يمكن التعرف وفهم بدقة وموضوعية هذه المبررات والأسباب والوقوف على النقاط الإيجابية والسلبية لهذا الانتقال دون التطرق إلى الفرق الموجود بين الحكومة الإلكترونية و الحكومة التقليدية في أداء الخدمات العمومية.

ويكمن الفرق بين الحكومة التقليدية والحكومة الإلكترونية في أداء الخدمات العمومية في : (النحاس و عرنوس، ص 41-42)

- تركز المنظمات الحكومية التقليدية على العمليات والإجراءات التي يتم من خلالها أداء العمل، أما في المنظمات الحكومية الإلكترونية فإن محور أعمالها هو كيفية خلق وتعظيم القيمة المضافة التي يحصل عليها المواطن بما يحقق إشباع لرغباته وتلبية احتياجاته.
- إن الخدمات الحكومية الإلكترونية هي خدمات ذاتية تعتمد على كفاءة المواطن وخبرته في التعامل الإلكتروني ليحقق أعلى درجات الاستفادة من الموقع الإلكتروني، لذا فهو عنصر مشارك في جودة الخدمة الإلكترونية من خلال قدرته على التفاعل مع الموقع الإلكتروني.
- تنفصل الخدمات الحكومية الإلكترونية عن شخصية وقدرات مؤديها وبذلك ينعدم دور مقدم الخدمة في التأثير على جودة الخدمة المقدمة ويحل محلها قوة شبكة الاتصالات وكفاءة الموقع الإلكتروني.
- تستبدل الحكومة الإلكترونية التفاعل الشخصي بين مقدم الخدمة ومتلقيها بالتفاعل الآني على الخط بين طالب الخدمة والموقع الإلكتروني.
- في الحكومة الإلكترونية يحدد المواطن التوقيت والمكان المناسب للحصول على الخدمة وفقا لاحتياجاته دون التقيد بالحدود الزمانية والمكانية، فهي تقدم على مدار 24 ساعة لمدة 7 أيام في الأسبوع ويمكن الحصول عليها من أي مكان في العالم.
- صعوبة قياس ردود أفعال المواطنين تجاه الخدمات الإلكترونية المقدمة، لذا تقوم بعض المواقع باستطلاع رأي عملائها في تصميم الموقع وكفاية الخدمات المقدمة وإجراءات الحصول عليها.
- تضمن الحكومة الإلكترونية العدالة والمساواة وتكافؤ الفرص أمام كافة المواطنين في الحصول على الخدمة.
- يتحول المواطن في ظل الحكومة الإلكترونية من مجرد متلقي للخدمة إلى طرف فاعل في القرار الحكومي يبدي الرأي ويقدم المقترحات لتطوير أسلوب أداء الخدمة الحكومية الإلكترونية.

ومما تقدم نجد أن الحكومة الإلكترونية تتفوق على الحكومة التقليدية في أداء الخدمات العمومية من جوانب عدة، ولكن بالمقابل هناك انعكاسات سلبية لتطبيق الحكومة الإلكترونية لا نجدها في الحكومة التقليدية تتمثل أساسا في: (صالح، 2009، ص 333-334)

- مشكلة البطالة : قد يؤدي الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى الاستغناء عن بعض العاملين في الجهات الإدارية الحكومية مما يؤثر على سوق العمالة والطلب عليها.
- مشكلة انعدام العلاقات الاجتماعية : يؤدي الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القيام بالأنشطة وتقديم الخدمات، إلى ضعف فرص الاتصال بين المواطنين مما يؤثر على العلاقات الاجتماعية.

- مشكلة السرية : قد يؤدي تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية إلى عدم الحفاظ على خصوصية حياة المواطنين، حيث تحتوي قواعد البيانات على أسماء المواطنين وعناوينهم ووظائفهم وحالتهم الاجتماعية والصحية مما قد يعرضهم للمخاطر.

وكتعليق على هذه الانعكاسات السلبية لتطبيق الحكومة الإلكترونية، فالبطالة كانت ولا تزال من أصعب وأعقد المشاكل الاقتصادية والاجتماعية التي تعاني منها جميع دول العالم بنسب متفاوتة، وتعمل الحكومات باستمرار على إيجاد الحلول لها، والظاهر أن تطبيق الحكومة الإلكترونية سيؤدي إلى تعميقها، إضافة إلى مشكلة الخصوصية والحفاظ على سرية البيانات، فلا يوجد شخص أو مواطن يقبل بأن تكون معلوماته وبياناته الشخصية غير محمية أو عرضة لإطلاع أو لاستغلال غير شرعي وقانوني من أطراف تجهل نواياهم ولا تؤمن مساعيهم، أما بالنسبة لمشكل انعدام العلاقات الاجتماعية، فلا شك أن تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد ساهم في تراجع الاتصال والتفاعل المباشر بين البشر، ولكننا نرى بأنه مهما تطورت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وزاد الاعتماد عليها في تقديم الخدمات والقيام بالأنشطة المختلفة فلن يؤدي ذلك بأي حال من الأحوال إلى اختفاء كلي للتواصل المباشر بين البشر، ذلك أن الإنسان اجتماعي بطبعه كما يقول المؤرخ ابن خلدون في كتابه المقدمة.

ويوضح الجدول رقم 01 الفرق بين الحكومة التقليدية والحكومة الإلكترونية في أداء الخدمات العمومية بشكل مبسط.

الجدول 1: الفرق بين الحكومة التقليدية والحكومة الإلكترونية في أداء الخدمات العمومية

عنصر المقارنة	الحكومة التقليدية (الكلاسيكية)	الحكومة الإلكترونية
مستوى الاستجابة	بطيء	سريع
الهيكل التنظيمي	بيروقراطي وضخم	شبكي يعتمد على فرق عمل صغيرة نسبيا
تغيير إجراءات العمل	بطيء وجامد	سريع ومرن
اتخاذ القرارات	بطيء يستند إلى الخبرة الشخصية	سريع يعتمد على أنظمة دعم القرار الآلية
ساعات العمل	لا تتعدى 8 ساعات يوميا في معظم الدول مع العديد من العطل	24 ساعة متواصلة خلال كل أيام السنة
نسبة الأخطاء أثناء إجراء الخدمة	عالي	منخفض
كيفية التواصل	شخصي	إنترنت، هاتف جوال، أكشاك،الخدمة الآنية،مجيب صوتي
التواجد في الدولة	مادي ينحصر داخل أجهزة الدولة	لا يعترف بالحدود الجغرافية
نموذج الثقة	واحد إلى واحد	متعدد إلى واحد، جديد بالنسبة للمواطن ويتطلب توعية عامة
تدفق المعلومات	متعسر ويتطلب تدخل بشري	متكامل، انسيابي في الوقت الحقيقي
تكلفة الخدمة	مرتفعة	منخفضة نظرا لعدم وجود حاجة للأعمال الورقية
الخصوصية	متوفرة	بحاجة إلى تشريعات
السرية وأمن البيانات	متوفرة	متوفرة على مستويات طلب الخدمة وتناقلها عبر الشبكة
طريقة الدفع	تقليدية	إلكترونية بالإضافة إلى وسائل الدفع التقليدية
الإمضاء والتواقيع	يدوي	إلكتروني يحتاج إلى جهة تنظيمية داخل الحكومة
محرك الخدمة	الدائرة الحكومية	المواطن أو المستفيد
خصوصية محيط النشاط	الكبير يسود على الصغير	السريع يسود على البطيء

المصدر: (كافي، الإدارة الإلكترونية، 2011، ص 284).

3.3 تجارب عربية و أجنبية رائدة في تطبيق الحكومة الإلكترونية :

تولدت قناعة تامة لدى حكومات دول كثيرة عربية وأجنبية أن الحكومة الإلكترونية هي الحل المثالي للرفع من الأداء الحكومي وعصرنة الخدمات العمومية وتحسينها ورفع جودتها ومستواها، وتجاوز العديد من المشكلات والعراقيل الإدارية والبيروقراطية المتعلقة بها، ولهذا قامت بوضع برامج تستهدف تطبيق الحكومة الإلكترونية، ومن أهم هذه التجارب نجد كل من :

1.3.3 تجربة إمارة دبي في تطبيق الحكومة الإلكترونية :

تعد هذه التجربة من أوائل و أهم التجارب العربية في تطبيق الحكومة الإلكترونية إن لم نقل الأهم على الإطلاق، وقد كانت مدفوعة بإرادة سياسية قوية رأت في تطبيق الحكومة الإلكترونية الخيار الأمثل والأنجع لعصرنة الخدمات العمومية ورفع جودتها، والاستجابة للتحديات الكبيرة التي بات يفرضها التطور العلمي والتكنولوجي المتسارع، كشرط أساسي لتحقيق التطور والازدهار الاقتصادي والمالي لإمارة دبي .

ففي عام 2000 صرح ولي عهد دبي الأمير محمد بن راشد آل مكتوم بمبادرة لإعادة تنظيم الحكومة من أجل ملاحقة النمو الاقتصادي السريع، حيث تضمنت الرسالة إنشاء حكومة إلكترونية تقدم خدمات عالية الجودة لعملائها مركزة في ذلك على خدمات المواطنين والمقيمين والزوار والأعمال ومروجة لتبني خدمات إلكترونية تتميز بإدارة راقية لمعاملات الزبائن. (معهد البحوث والاستشارات، 2006، ص 73).

وتشمل هذه الخدمات دوائر عدة، كدائرة التقنية الاقتصادية وإصدارها لتراخيص المؤسسات التجارية وتجديدها، دائرة الشرطة، وبلدية دبي، وغرفة التجارة والصناعة، والجمارك والموانئ، وخدمات دائرة المحاكم مثل توثيق المحررات وغيرها، ودائرة الجنسية والإقامة، والسياحة والتسويق التجاري والكهرباء والماء والصحة والمواصلات وغير ذلك. (صالح، 2009، ص 347).

كما ارتكز مشروع الحكومة الإلكترونية في دبي على ثلاثة ركائز أساسية (صالح، 2009، ص 347):

- بناء شبكة المعلومات الحكومية (GIN) وهي عبارة عن شبكة الألياف البصرية تربط جميع الدوائر الحكومية في إمارة دبي، وتتسم بسرعة تحميل عالية حتى يمكن تواصل الدوائر المختلفة بسهولة ولضمان سرية وانسيابية هذه الأعمال.
- توحيد النظم المشتركة لهذه الحكومة، وهي الخطوة الأساسية للمشروع وتعني توحيد أنظمة العمل المشتركة لجميع الدوائر الحكومية التابعة لإمارة دبي، مما يؤدي إلى سهولة وسرعة إنجاز المعاملات الخاصة بالجمهور وتحقيق تطابق في الإجراءات المتبعة لدى الدوائر نفسها.
- الخدمات الإلكترونية وتتمثل في بوابة الحكومة الإلكترونية على الشبكة تقدم لزوارها كافة الخدمات الحكومية القابلة للتنفيذ عبر الإنترنت، بالإضافة إلى معلومات عامة عن الدوائر الحكومية في دبي وأساليب إجراء المعاملات الإلكترونية القابلة للتنفيذ عبر الإنترنت.

وعند الحديث عن نتائج مشروع الحكومة الإلكترونية في إمارة دبي فقد استطاع تحقيق إنجازات معتبرة جعلته من المشاريع الرائدة والمميزة، حيث ساهم في جعل الإمارة مركزا اقتصاديا وماليا عالميا، إضافة إلى نيل بلدية دبي جائزة أفضل بوابة للحكومة الإلكترونية في الشرق الأوسط في منتدى الحكومة الإلكترونية الحادي عشر لدول مجلس التعاون الخليجي، حيث تعد مثالا لموقع سهل الاستخدام ولكنه غني بالمعلومات ويتوافق مع المعايير العالمية، إذ قيم 87 % من الزبائن خدماتها الإلكترونية المقدمة بدرجة ممتاز (كافي، 2009، ص 167)، وكذا حصول حكومة دبي الإلكترونية في عام 2007 على شهادة تأكيد للجودة iso 2000 :9001 تقديرا لالتزامها المستمر بتحسين جودة خدماتها، وقد تم منح هذه الشهادة المعترف بها عالميا بعد إجراء الاختبار والتقييم لجودة أنظمة وعمليات الإدارة

في حكومة دبي الإلكترونية، وتعد شهادة أيزو 9001: 2000 معيارا دوليا فيما يخص إدارة الجودة العالمية للتعاملات في بيئة العمل وترتكز على تلبية خدمات العملاء وتطبيق الشروط التنظيمية مما يعزز من رضا العملاء ويحسن أداء الأعمال. (بومروان، ص 131-132).

ويمكن حصر أهم عوامل نجاح تجربة إمارة دبي في تطبيق الحكومة الإلكترونية في (مدحت، 2016، ص217) :

- التركيز على احتياجات ومتطلبات العملاء.
- تغيير العقليات وتدريب العملاء والموظفين.
- تطوير وتبسيط الإجراءات والشراكة مع القطاع الخاص.
- بنية تحتية ملائمة يعتمد عليها في إنجاح المشروع.

2.3.3 مشروع بهومي للحكومة الإلكترونية بكارناتاكا في الهند:

صمم مشروع بهومي للحكومة الإلكترونية في ولاية كارناتاكا The Bhoomi E-Government Project Of Karnataka وهي إحدى ولايات الهند الثمانية والعشرين بهدف حوسبة سجلات الأراضي وجميع العمليات التي تدخل في إطارها، مثل الحصول على نسخة من تسجيلات الأراضي، تصحيح الأخطاء في تسجيلات الأراضي، نقل أو تغيير ملكية الأراضي....إلخ (Marshall, Taylor, & Yu, 2005, p. 35) .

و قد أظهر مشروع بهومي للحكومة الإلكترونية فوائد عمل الحكومة على فتح سجلاتها كي تمكن مواطنيها من التصدي للأعمال البيروقراطية العشوائية والحد منها، و أيضا كيفية استخدام الأجهزة الإلكترونية والتقنية للتخلص من سوء استغلال السلطة التقديرية لدى الموظفين المدنيين. (المبيضين، 2020، ص 108).

فقبل مشروع بهومي كان على المزارعين في ولاية كارناتاكا الطلب من محاسب القرية الحصول على نسخة من سجل حقوق الزراعة والاستئجار التابع لهم الذي يعد وثيقة أساسية للاستفادة من القروض المصرفية، ولم يكن من السهل إيجاد هؤلاء المحاسبين إضافة إلى استغراق وقت تأمين هذه السجلات من ثلاثة إلى ثلاثين يوما، حسب أهمية السجل للمزارع وحجم وقيمة الرشوة المدفوعة، التي تتراوح من 100 روبية إلى 2000 روبية، أي ما يعادل من الدولارين إلى الأربعين دولارا أمريكيا، كما كان على محاسب القرية تعبئة جميع طلبات التغيير المتعلقة بتغيير سجلات ملكية الأراضي عند بيع أو وراثة قطعة أرضية، وكذلك إرسال تقارير إلى المعنيين والمعلومات إلى مكاتب بلدية القرية، غير أنه في أغلب الأحيان لم يكن يتم تنفيذ أي من هذه الأعمال ولا الاحتفاظ بأي سجل، وإذا لم تقدم أية اعتراضات خلال ثلاثين يوما، كان مفتش الضرائب يقوم بتحديث وتجديد السجلات، وقد يستغرق عمله هذا وقتا طويلا يصل إلى سنتين. (المبيضين، 2011، ص 73).

ولكن بفضل مبادرة بهومي تم التقليل من السلطة التقديرية لمسؤولي الحكومة واحتمالية سوء استخدامها من خلال وضع إجراءات وتدابير لتسجيل طلبات التغيير بواسطة الحاسوب، حيث أصبح بإمكان المزارعين الوصول إلى قاعدة المعلومات والحصول على نسخة مطبوعة من سجل الزراعة والاستئجار في 180 كشكا موجودة على الحاسوب لقاء 15 روبية أي أقل من دولار أمريكي واحد، ويمكن للمزارع الاطلاع على طلبه بلمسة على لوحة مفاتيح الشاشة المزودة على أساس قاعدة اختبارية في ثلاثة من الأكشاك الممكنة، كما أن العاملين مسؤولون عن قراراتهم وأعمالهم بواسطة استخدام جهاز يتحقق من كل ما يسجل من خلال بصمة الإبهام، وفي المرحلة التالية من المشروع يتم تعبئة جميع بنود المعلومات من قاعدة معلومات مركزية مجهزة بالإنترنت، فتتوافر عندئذ سجلات الزراعة والاستئجار مباشرة على الحاسوب في أكشاك الإنترنت (المبيضين، 2011، ص 73-74)، وقد تم في إطار مشروع بهومي حوسبة 20 مليون ملف لتسجيلات الأراضي لفائدة 6.7 مليون من ملاك الأراضي. (Bajaj & Nag, 2005, p. 376)

وما يمكن قوله عن النتائج المتحققة من مشروع بهومي للحكومة الإلكترونية في ولاية كارناتاكا، هو أن هذا المشروع لم يسمح فقط بتبسيط الإجراءات وتقليص التكاليف المادية واختصار الوقت على المواطنين في الحصول على الخدمات العمومية التي تتعلق في هذه الحالة بتسجيلات الأراضي وما يدخل ضمن إطارها، بل مكن أيضا من محاربة الفساد وسوء استغلال الموظفين الحكوميين لسلطتهم التقديرية الذي كان سائدا قبل القيام بهذا المشروع، وبالتالي فمشروع بهومي للحكومة الإلكترونية في ولاية كارناتاكا هو نموذج يستحق الوقوف عنده والإشادة به، بل والأهم الاستفادة منه.

3.3.3 التجربة السنغافورية في تطبيق الحكومة الإلكترونية :

كانت سنغافورة وهي دولة صغيرة في آسيا لا تتجاوز مساحتها 700 كم^2 وعدد سكانها 06 ملايين، تعاني قبل 30 سنة من الروتين وتراجع المستوى العام للخدمات الحكومية، إلا أنها أصبحت الآن وجهة اقتصادية مفضلة لدى العديد من حكومات العالم، وهذا لم يحدث تلقائيا بل هو راجع إلى الحلول التي وضعتها الحكومة السنغافورية التي كان من أهمها ميكنة الخدمات والمصالح الحكومية، بمعنى تقليل التعامل المباشر بين المواطن والموظف الحكومي، حيث صممت بداية من سنة 2000 بوابات إلكترونية لكل وزارة أو مصلحة أو جهة حكومية وتطبيقات على الهواتف الذكية، تمكن المواطن بتخليص واستخراج أي وثائق أو مستندات وهو في مكانه. (الدهان، 2017).

وما ساعد سنغافورة على إنجاح تجربتها للحكومة الإلكترونية هو أنها استطاعت تحقيق إنجازات كبيرة في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من ذلك انعدام الأمية المعلوماتية حيث كانت تستهدف الفئات الفقيرة ببرنامج محو الأمية المجاني، وأيضا تمكنها من ربط جميع المدارس في شبكة واحدة وذلك بالتزامن مع تدريب طاقم التدريس على تطبيقات التكنولوجيا وتغييرها مناهج التعليم بما يتلائم مع الطفرة الرقمية، حيث تضمن دراسة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المقررات التعليمية، وأصبح الزمن المخصص لها 30 % من إجمالي زمن مناهج الدراسة، وعلى هذا الأساس تعد تجربة الحكومة الإلكترونية في سنغافورة تجربة رائدة، وأهم الأسرار وراء نجاحها تكمن في (مدحت، 2016، ص 205) :

- توفير البيئة الأساسية الضرورية لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية.
- إدراج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع مناهج التعليم في الدولة.
- توجيه الاستثمارات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- إقامة مراكز تدريبية لمساعدة الأسر ذات الدخل المنخفض وتوفير التعليم الأساسي لها في مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

والنقطة الهامة التي نود التأكيد عليها بخصوص التجربة السنغافورية في تطبيق الحكومة الإلكترونية، هو تفطن وإدراك الحكومة السنغافورية أن النجاح في تطبيق الحكومة الإلكترونية، يمر أولا وقبل كل شيء بتعليم وتدريب جميع مواطنيها باختلاف مستوياتهم الاجتماعية والمادية حتى الطبقات الفقيرة والمعدمة على كيفية استخدام والتعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالواقع يؤكد أن أهم عقبة تواجه تطبيق والانتقال إلى الحكومة الإلكترونية في الدول النامية لا تتعلق بالدرجة الأولى بضعف الإمكانيات المادية والاقتصادية بل في جهل المواطنين لكيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أو عدم ثقتهم بها.

4. خاتمة:

لقد أتاح تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للحكومات فرصا هامة من أجل رفع أدائها، وعصرنة الخدمات العمومية وتحسينها، وتجاوز المشكلات والعقبات الإدارية والبيروقراطية التي تتعلق بها، وتحديدا من خلال الحكومة الإلكترونية التي باتت هدفا رئيسيا تسعى الحكومات في الدول المتقدمة والنامية، الأجنبية والعربية إلى تحقيقه.

فقد تبين بناء على ماجاء في هذه الدراسة أن تطبيق الحكومة الإلكترونية يؤدي إلى تحسين الخدمات العمومية، فالحكومة الإلكترونية على عكس ماكان عليه الأمر مع الحكومة التقليدية تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات العمومية للمواطن في أي مكان وزمان يريده دون شرط التقيد بوقت محدد وموقع محدد، مع إجراءات مبسطة وتكاليف أقل ودرجة إتقان أكبر وهامش خطأ منخفض مع ضمان الشفافية والعدالة والمساواة بين جميع المواطنين في حق الحصول على الخدمات العمومية، وقد ظهر ذلك بجلاء من خلال التجارب الثلاث التي قمنا بعرضها المتمثلة في تجربة إمارة دبي في تطبيق الحكومة الإلكترونية،مشروع بهومي للحكومة الإلكترونية بكارناتاكا في الهند، التجربة السنغافورية لتطبيق الحكومة الإلكترونية، واتضح كذلك أنه كلما شمل تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية أكبر عدد من القطاعات كلما تحسن المستوى العام للخدمات العمومية و جودتها، بما يساهم في رفع أداء الحكومة وارتفاع مستوى الرضا لدى مواطنيها.

- **استنتاجات الدراسة** : تتمثل أهم الاستنتاجات التي نخرج بها من هذه الدراسة :

- في ظل التطور المستمر لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات والمزايا التي تتيحها للبشر، بات تطبيق الحكومة الإلكترونية والاستفادة منها في تقديم الخدمات للمواطنين حاجة وضرورة ملحة بالنسبة للحكومات، وليست مجرد رفاهية يمكن الاستغناء أو التغاضي عنها.
- الحكومة الإلكترونية أداة لتحسين جودة الخدمات العمومية ومكافحة الفساد بأشكاله المختلفة و التغلب على البيروقراطية، وهذا ما أكدته التجارب العربية والأجنبية التي تناولتها هذه الدراسة.
- هناك شروط و متطلبات سياسية، بشرية، مادية وتقنية، إدارية، قانونية يعتمد عليها نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية و بلوغ أهدافها بالنسبة للحكومة والمواطن، و الدليل أن نجاح الحكومة الإلكترونية في التجارب العربية والأجنبية التي تم عرضها في هذه الدراسة، كان نتيجة طبيعية ومنطقية لحرصها وتسخيرها جميع المتطلبات الضرورية التي تقتضيها عملية التحول نحو الحكومة الإلكترونية وتحقيق أهدافها.
- كلما كان تطبيق الحكومة الإلكترونية شاملا لمختلف القطاعات (التعليم، الصحة، الأمن، الطاقة، الغاز، المياه والكهرباء، السكن ....إلخ)، كلما أدى ذلك إلى تحسين ورفع المستوى العام لجودة الخدمات العمومية، وهذا بالمقارنة مع الحالة التي يتم فيها قصر تطبيق الحكومة الإلكترونية على قطاع كالتعليم أو الصحة فقط دون باقي القطاعات، فقد يؤدي ذلك إلى تحسين الخدمات العمومية التعليمية أو الصحية ولكن تبقى بقية القطاعات تعاني من نفس المشاكل الإدارية والبيروقراطية.
- في ظل فيروس كورونا كوفيد-19، يمثل اللجوء إلى الحكومة الإلكترونية خيارا مثاليا للحكومات والمواطنين، كونها تتلائم وتضمن الإلتزام بالإجراءات والتدابير الصحية والاحترازية المتبعة لوقف تفشي هذا الفيروس ومنع توسعه رقعته : العمل والتعليم عن بعد، مبدأ التباعد الاجتماعي، تطبيق الحجر الصحي والمنزلي.
- قد يؤدي تطبيق الحكومة الإلكترونية إلى ظهور وبروز بعض المشاكل والانعكاسات السلبية على الحكومة والمجتمعات : مشكلة البطالة، مشكلة انعدام العلاقات الاجتماعية، مشكلة السرية.

- **توصيات الدراسة** : استنادا إلى ما جاء في هذه الدراسة، و في ضوء ما خلصت إليه من نتائج، يقدم الباحث التوصيات التالية :

- أن تنظر الحكومات في الدول النامية إلى الحكومة الإلكترونية باعتبارها وسيلة وأداة لتحسين الخدمات العمومية ومكافحة الفساد والبيروقراطية، وليس باعتبارها غاية نهائية في حد ذاتها.
- ينبغي أن تأخذ كل دولة بعين الاعتبار في خطتها للتحول نحو الحكومة الإلكترونية خصوصيات واحتياجات مجتمعها، والإمكانيات البشرية والمادية والتقنية المتوفرة لديها، وأن لا تكون مبنية أو محاكاة لخطط مستوردة من دول أخرى قد تختلف عنها في كل شيئ.

- قيام القائمين والمشرفين على عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية بحملات توعوية وإرشادية لفائدة المواطنين المستهدفين، بغية تعريفهم بأهمية الحكومة الإلكترونية، وطرق استخدام والتعامل مع الوسائل الإلكترونية وتعزيز ثقتهم فيها.
- أن تضع حكومات الدول النامية برامج ومشاريع تستهدف تعميم استخدام الوسائل الإلكترونية على مواطنيها ومكافحة الأمية الإلكترونية في أوساطهم، بما بضمن زيادة فرص النجاح في تطبيق الحكومة الإلكترونية وتحقيق أهدافها.
- الحرص على توفير وتسخير كافة الشروط والمتطلبات السياسية، البشرية، المادية والتقنية، الإدارية، القانونية قبل الشروع في عملية التحول نحو الحكومة الإلكترونية.
- الاستفادة علميا وعمليا من التجارب العربية والأجنبية الرائدة في تطبيق الحكومة الإلكترونية مثل تجربة دبي، تجربة سنغافورة، تجربة بهومي بكارناكاتا بالهند، وما حققته من إنجازات وما واجهها من صعوبات وعراقيل.
- أن يكون تطبيق الحكومة الإلكترونية شاملا لكل القطاعات (التعليم، الصحة، الأمن، الطاقة، الغاز، المياه والكهرباء، السكن .... إلخ)، من أجل تحقيق أقصى استفادة ممكنة لكل من الحكومة والمواطنين.
- البحث عن سبل وحلول واقعية وفعالة من أجل تفادي أو على الأقل التقليل من الانعكاسات السلبية المحتملة للحكومة الإلكترونية (مشكلة التواصل، إنعدام التواصل الاجتماعي، مشكلة السرية).
- الاعتماد والتعويل على الحكومة الإلكترونية في ظل فيروس كورونا كوفيد-19، لأن ذلك من شآنه المساعدة على كبح تفشيه ومنع توسع رقعته والمساهمة في التخفيف من حجم انعكاساته السلبية، لكون الحكومة الإلكترونية تحترم وتتلائم مع الإجراءات والتدابير الصحية التي قامت الحكومات ومواطنيها في مختلف الدول باتباعها لحصر واحتواء انتشار الفيروس، وتفادي تفاقم عدد الإصابات مثل العمل والتعليم عن بعد، تطبيق مبدأ التباعد الاجتماعي، الحجر المنزلي.

5. قائمة المراجع:

أولا - المراجع باللغة العربية :

- **المؤلفات:**

1. المبيضين، صفوان، (2011)، الحكومة الإلكترونية النماذج والتطبيقات والتجارب العالمية، عمان،دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
2. المبيضين، صفوان،(2020) ، مقدمة في الحكومة الإلكترونية، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
3. المعاني، إسماعيل وآخرون ، (2011)، قضايا إدارية معاصرة، عمان : دار وائل للنشر والتوزيع.
4. النحاس، صفوت، عرنوس ، ناهد، (2010) ،آليات الإصلاح الإداري وتطوير الخدمات، المنوفية، دلتا للنشر والتوزيع.
5. العبود، فهد بن ناصر، (2016)، الحكومة الذكية: التطبيق العملي للتعاملات الإلكترونية الحكومية (ط3)، الرياض : العبيكان.
6. الخالدي،محمد،(2007) ،التكنولوجيا الإلكترونية،عمان، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع.
7. الخمايسة، صدام، (2017) ، الحكومة الذكية مابعد الحكومة الإلكترونية، دبي، قنديل للطباعة والنشر والتوزيع.
8. اسماعيل، محمد، (2010) ،الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الدول العربية، القاهرة، العربي للنشر والتوزيع.
9. بومروان، سمية، (2014) ،الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية دراسة مقارنة، الرياض، مكتبة القانون والاقتصاد.
10. كافي، مصطفى، (2011) ،الإدارة الإلكترونية، دمشق، مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع.
11. كافي،مصطفى، (2009) ،الحكومة الإلكترونية، دمشق، دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع.

12. مدحت، محمد، (2016)، الحكومة الإلكترونية،القاهرة :المجموعة العربية للنشر والتدريب.
13. معهد البحوث والاستشارات،(2006)، الحكومة الإلكترونية، جدة، جامعة الملك عبد العزيز.

- **الملتقيات:**

1. صالح، إيمان. (2009). الفكر الإداري العربي ماله وما عليه في ظل الإدارة الحكومية الإلكترونية، المؤتمر العربي العام السنوي العاشر الإدارة العربية ومقاربات الجودة والعالمية والريادة والشراكة والتنافسية. مصر.القاهرة ، أوت 2009.

- **مواقع الانترنيت:**

1. الموسوعة السياسية. (د.ت.ن) .الحكومة الإلكترونية، https://bit.ly/3ud2puz،تم التصفح بتاريخ : 2021/02/19.
2. كريمة الدهان. (26،02،2017). كيف نهضت سنغافورة فى هذا الزمن القياسى؟، https://bit.ly/3u8RKkJ ،تم التصفح بتاريخ 2020/09/19.

ثانيا – المراجع باللغة الأجنبية :

1. Bajaj, K. K., & Nag, D. (2005). E-commerce: The Cutting Edge of Business (2nd ed.). New Delhi: tata mcgraw- hill publishing company limited.
2. Marshall, S., Taylor, W., & Yu, X. (2005). Encyclopedia Of Developing Regional Communities With Information And Communication Technology. Hershey: Idea Group Reference.