

الحكومة الإلكترونية الإطار المفاهيمي ومنطلقات نظرية

بالتركيز على بعض المؤشرات والتجارب الدولية

**E-government conceptual framework and theoretical premises
Focusing on some indicators and international experiences**د. حسين بركاتي¹**Dr. HocineBarkati¹**جامعة محمد بوضياف المسيلة،¹ hocine.barkati@univ-msila.dz

تاريخ النشر: 31/ 12/ 2021

تاريخ القبول: 23/ 12/ 2021

تاريخ الاستلام: 02/ 11/ 2021

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى الجوانب النظرية المتعلقة بمفهوم الحكومة الإلكترونية، فمن خلال هذه الدراسة التي تم التطرق فيها إلى مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهميتها ومتطلبات النجاح في تطبيقها، والتي ثبت من خلالها على أن الحكومات مطالبة بمواكبة التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات ومحاولة استخدامها في توفير الخدمات لمواطنيها بأقل كلفة وزمن، من خلال توفير أهم متطلبات التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية، والتي تتمثل في البيئة القانونية والتشريعية بالإضافة إلى البيئة التنظيمية وكذلك توفير ما يسمى بالبنية التحتية من المنصات الرقمية والتطبيقات. وفي الأخير تم عرض بعض التجارب الدولية للتحول نحو الحكومة الإلكترونية ومعرفة مكانة كل دولة ضمن مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية لعام 2020.

كلمات مفتاحية: الحكومة الإلكترونية، مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية، جائحة كورونا.

تصنيفات JEL : M14، M15....

Abstract:

This study aims at the theoretical aspects related to the concept of e-government, through this study, in which the concept of e-government and its importance and requirements for success in its application were discussed, through which it was proven that governments are required to keep pace with developments in information technology and try to use it in providing services to its citizens with less Cost and time, by providing the most important requirements for the transition from traditional government to e-government, which is represented in the legal and legislative environment in addition to the regulatory environment as well as providing the so-called infrastructure of digital platforms and applications. Finally, some international experiences of the transition towards e-government were presented and the position of each country within the e-government development index for the year 2020.

Keywords: e-government, e-government development index, corona pandemic.

JEL Classification Codes: ..., ..., ...

المؤلف المرسل: حسين بركاتي، الإيميل: hocine.barkati@univ-msila.dz

لقد شهد العالم اليوم مرحلة متقدمة من التطور في مجال نظم المعلومات والاتصالات ، بل أصبح المعيار الأساسي في قياس تقدم الأمم، ونظرا لما أحدثه هذا التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تغيير مفاهيم وأساليب كانت تعتبر من المسلمات في التعامل على مستوى الدول والمنظمات والأفراد، هذه التغييرات سمحت بتجاوز البعد الزمني والمكاني في تنفيذ المعاملات، ومن هنا وإيماننا منها بضرورة مواكبة هذه التغيرات فقد سعت الدول والحكومات إلى تطوير سياساتها العامة بما يتوافق ومتطلبات العصر الجديد، من خلال تطوير الآليات والوسائل التقنية اللازمة لتنفيذ تلك السياسات والإشراف على سير العمل في الوزارات والإدارات الحكومية التابعة لها مع توفير وتهيئة المناخ الملائم الذي يساهم في مكنة العمل الحكومي وتحقيق أعلى كفاءة وفاعلية، ومن هذا المنطلق بدأت حكومات الدول العمل على توفير كافة الخدمات لمواطنيها وتطويرها في كافة المجالات وذلك باستخدام أحدث الوسائل والتقنيات ومن بينها الحكومة الالكترونية.

- الإشكالية: من خلال ماسبق يمكن طرق التساؤل التالي:

ماذا نعني بالحكومة الالكترونية وهل هناك ضرورة وحتمية لتبني القطاع الحكومي لهذا المفهوم؟

الفرضيات: للإجابة على التساؤل الرئيسي تم طرح الفرضية الرئيسية التالية.

- الفرضية الرئيسية: الحكومة الالكترونية مفهوم حديث ويعني قدرة الحكومات على تقديم خدمات عن طريق استخدام التكنولوجيات الحديثة من اجل تحقيق الكفاءة والفاعلية في الاداء كما أن هناك حتمية ضرورية لتبني القطاع الحكومي لهذا المفهوم وهذا ما أثبتته أزمة جائحة كورونا.

- أهمية البحث: تنبع أهمية البحث من خلال العناصر التالية:

- كون الحكومة الالكترونية من المفاهيم الحديثة والتي تستحق الدراسة والتعمق.

- تزايد الاهتمام بموضوع الحكومة الالكترونية خاصة في ظل أزمة كورونا.

- تسابق الدول والحكومات في تبني مفهوم الحكومة الالكترونية وهذا ما لمسناه من خلال عرض مجموعة من التجارب.

- أهداف البحث: نهدف من خلال البحث إلى:

- تبين مفهوم الحكومة الالكترونية ومجموعة من المصطلحات المتعلقة بها.

- التعرف على أهم متطلبات تبني الحكومة الالكترونية.

- محاولة التعرف على بعض التجارب الدولية خاصة العربية منها ومعرفة مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية لهذه الدول لعام 2020.

2. ماهية الحكومة الالكترونية

1.2 تعريف الحكومة الإلكترونية:

يمكن تقديم مجموعة من التعاريف للحكومة الالكترونية منها:

تقوم فكرة الحكومة الإلكترونية على ركائز أربعة: (حسين مصطفى هلاي وآخرون، 2010، ص ص: 107-108).

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

- تحقيق حالة اتصال دائم بالجمهور 24 ساعة في اليوم 07 أيام في الأسبوع 365 في السنة). مع القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن.

- تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والأداء والانجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل منها على حده.

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

- يرى الكثير من الباحثين أن الحكومة الإلكترونية هي وسيلة لتحديث بنية الحكومة وطريقة تنفيذ أعمالها، ولتعزيز دورها الايجابي في التنمية الاجتماعية والثقافية والاقتصادية، فالحكومة الإلكترونية على خلاف البيروقراطيات الرسمية تنشد

الكفاءة والفعالية في تجهيز وتوزيع الخدمة العامة في ضوء احتياجات المستفيد. وليس من وجهة نظر الموظف الحكومي في الماكينة الإدارية للدولة . (سعد غالب يسين، 2010، ص 195).

- عرفت الأمم المتحدة في العام 2002 الحكومة الإلكترونية بأنها استخدام الانترنت والشبكة العالمية العريضة لارسال المعلومات وخدمات الحكومة للمواطنين، كما عرفتها منظمة التعاون والتنمية في المجال الاقتصادي في العام 2003 بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خصوصا الانترنت للوصول الى حكومات أفضل. (مصطفى يوسف كافي، 2011، ص:223)

- كما تعرف الحكومة الإلكترونية بأنها قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين وانجاز المعاملات عبر شبكة الانترنت بسرعة ودقة متناهيتين وبتكاليف ومجهود أقل، ومن خلال موقع واحد على الشبكة، والمقصود هو استخدام الحكومة للتقنية لا سيما تطبيقات الانترنت التي تستند الى الواقع على الشبكة العنكبوتية لتعزيز الوصول للحصول على المعلومات الحكومية وتوصيل الخدمات إلى المواطنين وقطاع الأعمال والمواطنين والهيئات الأخرى والكيانات الحكومية، ولديها الإمكانيات اللازمة للمساعدة في بناء علاقة أفضل بين الحكومة والجمهور من خلال جعل التفاعل مع المواطنين أكثر سلاسة وسهولة وأكثر كفاءة. (فهد بن ناصر العبود، 2009، ص:24).

- ولقد ظهر في الآونة الأخيرة جدلا كبيرا بشأن الفرق بين الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية هل هما مصطلحان مختلفان أم مترادفان، وقد توصلت الدراسات إلى أن العلاقة بينهما هي علاقة الجزء بالكل، فالإدارة الإلكترونية هي الجزء وتعني تحويل جميع العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية باستخدام التطورات التقنية الحديثة (العمل الإلكتروني) أو الإدارة بلا أوراق، وتعمل الإدارة الإلكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة، وبعبارة أخرى إن تطبيقها يقتصر على حدود المنظمة فقط، أما الحكومة الإلكترونية فهي تمثل الكل وتعني بها العمليات الإلكترونية التي يتم من خلالها الربط بين المنظمات التي تطبق الإدارة الإلكترونية وذلك من خلال التشغيل الحاسوبي ذي التقنية العالية، وهذا يعني أن الإدارة الإلكترونية هي مرحلة سابقة من الحكومة الإلكترونية. (مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق، ص:266).

- ولقد عرفت الحكومة الإلكترونية بأنها " إعادة ابتكار الأعمال الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج وتكامل المعلومات وتوفير فرصة إمكانية الوصول إليها من خلال موقع الكتروني" أو هي " قدرة القطاعات على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وقطاعات الأعمال بسرعة ودقة عاليتين وبأقل كلفة ممكنة مع ضمان السرية وأمن المعلومات المتداولة في أي وقت ومكان" أو " إنها نظام افتراضي يمكن الأجهزة الحكومية من تأدية التزاماتها لجميع المستفيدين باستخدام التقنيات الإلكترونية المتطورة متجاهلة المكان والزمان مع تحقيق الجودة والتميز والسرية وأمن المعلومات". (مصطفى يوسف كافي، الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة التكنولوجية المعاصرة، 2009، ص:22).

2.2 أهمية وأهداف الحكومة الإلكترونية

تكمن أهمية الحكومة الإلكترونية في ما يلي: (معهد البحوث والاستشارات، 2006، ص ص:07-08).

- سرعة الإجراءات والبت في المعاملات.

- قدرة الحكومة الإلكترونية على توفير خدمات عامة متكاملة الكترونيا: فبالإضافة إلى مجرد توفير الخدمات مباشرة على الانترنت يمكن للمنظمات تقديم خدمات متكاملة ذات قيمة مضافة، وبدلا من زيادة عدة مكاتب مختلفة أو الدخول على عدة مواقع على الوب للحصول على رخصة حكومية: على سبيل المثال يمكن للمواطنين أو مؤسسات الأعمال الانتهاء من الإجراءات بالدخول على بوابة واحدة على الانترنت في خطوة واحدة .

- يمكن للحكومة الإلكترونية أن تشجع على التعلم مدى الحياة مع استشراف التعلم الإلكتروني، حيث يمكن تحقيق فكرة أن التعلم لا ينتهي عند تخرج الشخص من المدرسة أو الجامعة. كما أن أجيال المجتمع القادمة من العاملين ذوي المعرفة سيمكنهم الدخول مباشرة على آليات تعليمية متطورة ومشخصنة.

- يمكن للحكومة الالكترونية رعاية التنمية الاقتصادية: فيمقدور الحكومة مساعدة مؤسسات الأعمال على الانتقال الى التعامل المباشر، فبالتعامل المباشر يمكن لمؤسسات الأعمال استغلال مزايا وجودها المحلي، وإن كان مجودا افتراضيا حيث أنها ستكون قريبة من العملاء، بينما يمكنها النمو والتوسع في السوق على المستوى العالمي.
- تساعد الحكومة الالكترونية على بناء مهارات محلية مما يؤدي الى زيادة فرص العمل.
- توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسية ايجابية لدى كافة العاملين.
- توفير البيانات والمعلومات للمستخدمين بصورة فورية.
- التعليم المستمر وبناء المعرفة.
- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد.
- ومن بين أهم الأهداف التي تسعى الحكومة الالكترونية تحقيقها ما يلي: (محمد سمير أحمد، مرجع سابق، ص ص:82-84).
- تساهم الحكومة الالكترونية في تعزيز الشفافية من خلال تقديم معلومات ذات درجة عالية من الموثوقية.
- تحسين استجابة الحكومة لاحتياجات المستخدمين من خلال تجهيزها بالمعلومات الوافية وابتكار أساليب جديدة للعلاقة البيئة المتفاعلة التي تجمع المستخدمين بإدارات وهيئات ووكالات الحكومة.
- توفير المال والوقت والموارد المستخدمة من قبل إدارات الحكومة في إطار علاقتها بالمواطنين وأصحاب الأعمال والمستثمرين ويتحقق هذا الهدف من خلال التأثير الايجابي المباشر للحكومة الالكترونية في تحسين الأداء الحكومي.
- تسعى مشروعات الحكومة الالكترونية إلى تحسين جودة الخدمات العامة الحكومية المقدمة للمستخدمين وذلك في ضوء معايير موضوعية لقياس الجودة.
- خلق تأثير ايجابي في المجتمع من خلال ترويج وتنمية معارف ومهارات تكنولوجيا المعلومات بين أفراد المجتمع.

3.2 مميزات وخصائص الحكومة الالكترونية

- إن الحكومات تسعى دائما إلى تقديم مستوى أفضل من الخدمات، وكلما انتشر استخدام التقنية ازدادت التوقعات والآمال بتقديم خدمات أفضل ممن السابق وذلك من حيث الجودة وطرق التقديم لهذه الخدمات، وللحكومة الالكترونية مجموعة من الخصائص التي تجعلها مصدرا اهتمام المواطنين بمختلف فئاتهم نذكر منها: (محمد مدحت، 2016، ص ص:28).
- تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية في موضوع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على الانترنت.
- تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والأداء والانجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل دائرة حكومية على حده.
- اتصال دائم بالمواطنين 24 ساعة في اليوم و07 أيام في الأسبوع و365 يوم في السنة.
- القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن.
- تحقيق وفرة في الإنفاق في كافة العناصر مع تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات العائد التجاري.
- تقليل الاعتماد على العمل الورقي
- الشفافية في التعامل.
- كسر الحواجز الجغرافية وتلك المتعلقة بالسكان، والمهارة والمعرفة الفردية والقدرة على سداد قيمة الخدمات.
- ومن خلال المميزات والخصائص السابقة يمكن توضيح أوجه التشابه والاختلاف بين الحكومة التقليدية والحكومة الالكترونية من خلال الجدول التالي:

جدول رقم1: المقارنة بين الحكومة التقليدية والحكومة الالكترونية

م	أوجه المقارنة	الحكومة التقليدية	الحكومة الالكترونية
1	طبيعة الوسائل المستخدمة عند التعامل بين الأطراف	تعتمد على الوسائل التقليدية لإجراء الاتصالات بين أطراف التعامل المختلفة	تم الاتصالات فيما باستخدام الشبكات الالكترونية
2	طبيعة العلاقة بين أطراف التعامل	الإدارة في ظل المفهوم التقليدي تكون علاقاتها بين أطراف التعامل مباشرة	الإدارة الالكترونية تشير إلى انتفاء وجود العلاقة المباشرة بين أطراف التعامل ، حيث توجد أطراف التعامل في نفس الوقت على شبكات الاتصالات الالكترونية.
3	طبيعة التفاعل بين أطراف التعامل	تؤكد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة أن التفاعل بين أطراف التعامل تتم بالبطء النسبي	بينما يتسم في الإدارة الالكترونية بالسرعة كما يحقق التفاعل الجمعي او المتوازي بين فرد ما ومجموعة من خلال استخدام شبكات الاتصالات الالكترونية
4	نوعية الوثائق المستخدمة في تنفيذ الأعمال والمعاملات	تعتمد الإدارة التقليدية بشكل أساسي على الوثائق الورقية	تتم ممارسات الإدارة الالكترونية دون استخدام أية وثائق رسمية
5	مدى إمكانية تنفيذ كل مكونات العملية	توجد صعوبة في ظل ممارسات مفهوم الإدارة التقليدية في استخدام أي من وسائل الاتصالات التقليدية لتنفيذ كل مكونات العملية	بينما يمكن تحقيق ذلك في ظل ممارسات الإدارة الالكترونية
6	نطاق خدمة العملاء	توفر ممارسات المفهوم التقليدي للدارة وجود خدمات للأفراد لمدة خمسة أيام في الأسبوع وذلك وفقا لمواعيد عمل المنظمات	بينما يستمر العمل لمدة سبعة أيام في الأسبوع ولمدة أربع وعشرين ساعة يوميا في الإدارة الالكترونية
7	مدى الاعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية	تعتمد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة على وجود استغلال الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة أحسن استغلال ممكن	بينما تعتمد ممارسات مفهوم الإدارة الالكترونية على استخدام تكنولوجيا الواقع الافتراضي

المصدر: محمد مدحت.(2016) ، الحكومة الالكترونية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ص ص 36-37.

4.2 متطلبات التحول نحو الحكومة الالكترونية

يحتاج مشروع الحكومة الالكترونية إلى تهيئة البيئة المناسبة والمواتية لطبيعة عمله كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه وتمثل أهم متطلبات تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية في ما يلي:

- المتطلبات الفنية التقنية: جوهر عمل الحكومة الالكترونية يقوم على أسلوب تقديم الخدمات والمعلومات، وعليه فإن حسن أداء الحكومة الالكترونية لواجباتها بأسلوبها الجديد ونجاحها في تنفيذ مهامها وتقديم الخدمات والمعلومات الحكومية لمن يطلها بالشكل الصحيح يعتمد على بيئة فنية تقنية قوامه أجهزة حواسيب فردية في جزء منها، وأخرى ذات مواصفات تقنية عالية وضخمة، ثم نظم اتصالات بينية تربط المؤسسات والوحدات الإدارية بعضها ببعض، ثم رابط على الشبكة المعلوماتية العالمية الانترنت.(أسامة أحمد المناعسة، 2013، ص :42).

- التدريب وبناء القدرات: ويشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه الحكومة الالكترونية بشكل سليم، ويفضل أن يتم ذلك بواسطة معاهد أو مراكز تدريب متخصصة وتابعة للحكومة، بالإضافة إلى ذلك يجب نشر ثقافة استخدام الحكومة الالكترونية وطرق ووسائل استخدامها للمواطنين أيضا وبنفس الطريقة السابقة.(محمود القدوة، 2010، ص :40).

- توافر الحماية القانونية: لا شك أن تطبيق نظام الحكومة الالكترونية وتقديم الخدمات عبر شبكة المعلومات يحتاج الى تشريعات خاصة تحكمه وتقدم له التنظيم القانوني المناسب الذي يكفل تحقيق أهداف هذا النظام الحديث على أفضل وجه ممكن.(عصام عبد الفتاح مطر، 2013، ص: 44).
- توفير الأمن الالكتروني والسرية الالكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الالكتروني من أي عبث والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الأمن القومي والشخصي للدولة والأفراد.(محمود القدوة، مرجع سابق، ص: 40).
- توافر الإرادة السياسية: بحيث يكون هناك شخص مسئول، أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع، وتعمل على تهيئة البيئة اللازمة والمناسبة للعمل، وتتولى الإشراف على التطبيق، وعلى تقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ.
- ويوصي الباحث (عمر ملاعب) بتبني مجموعة من الإجراءات تدعم التوجه نحو تنفيذ ما يعرف بالحكومة الالكترونية منها:(عمر ملاعب، 2020، ص ص: 09-10).
- استراتيجية تدريب: فالأنشطة الالكترونية لا تعني التخلي عن العنصر البشري بل على العكس فان جودة قواعد البيانات وأنظمة المتابعة تعتمد على جودة البيانات المدخلة وبالتالي على العنصر البشري الذي يقوم بعملية إدخال البيانات واتخاذ القرار، ومن هذا المنطلق لابد من وضع استراتيجية تدريب وتنمية مهارات العاملين في القطاع العام للتعامل مع المتطلبات التقنية في ضوء واقع تقديم الخدمات العامة الذي فرض نفسه.
- شراكة مع القطاع الخاص والمنظمات المتخصصة: قطع القطاع الخاص شوطا مهما في الانتقال والتكيف مع المتطلبات التقنية الحديثة ان كان في عملية الاستهلاك التجاري – المتاجر الالكترونية- أو في عملية الخدمات الالكترونية – استشارات طبية، مكتبات الكترونية، وقواعد بيانات علمية وتقنية- وفي هذا الإطار يمكن للحكومات الاستفادة من تجربة القطاع الخاص والمنظمات الأهلية التي حققت نجاحات في الفضاء الالكتروني لدعم عملية بناء الحكومة الالكترونية، ومن ناحية أخرى يعتبر إدخال المواطنين في صلب عملية بناء النظم الالكترونية عبر تلقي مقترحاتهم والقيام باستطلاعات رأي دورية من شأنه تعزيز قدرات الحكومات الالكترونية للتوائم أكثر مع المتطلبات.
- بنية تحتية متكاملة: قدرة على استيعاب الطلب المتزايد على الخدمات الالكترونية من جهة وعلى تفعيل قنوات التواصل من جهة أخرى.
- قاعدة بيانات مترابطة: يعتبر الوصول إلى المعلومات والبيانات الصحيحة والقدرة على استرجاعها وتوظيفها بالطرق الصحيحة أحد أهم العوامل المساهمة في بناء قدرات الحكومة.
- مقارنة مبتكرة وتعلم من التجارب الناجحة: يأتي الابتكار من صلب عمل ونجاح الجهود الحكومية في التأسيس لحكومة الكترونية توفر خدمات فعالة للمستفيدين وتترابط في عملها مع العمل الحكومي العام، وفي هذا الإطار لابد من دراسة أفضل التجارب في مجال الحكومات الالكترونية وتوظيفها في سياق الاستجابة للأزمات وأيضا لضمان الاستمرارية.
- معايير تقييم الأداء: من المفيد والضروري وضع معايير تقييم واضحة ومحددة لقياس مدى فعالية الحكومة الالكترونية، وأيضا لدراسة الاستراتيجية الخاصة بالحكومة الالكترونية لمعرفة الفجوات ومعالجتها.
- 4.2 مراحل التحول نحو الحكومة الالكترونية.
- لتطبيق الحكومة الالكترونية بنجاح لابد أن تمر بعدة مراحل، وقد اختلفت هذه المراحل من مشروع الى آخر، ويمكن إيجازها في ما يلي:
- أ-مراحل الحكومة الالكترونية طبقا لدراسة البنك الدولي:
- مرحلة النشر: بهذه المرحلة يتم نشر كم هائل من المعلومات مثل التشريعات والأنظمة والنماذج من خلال الانترنت ووسائل التكنولوجيا المتقدمة، وتكون هذه المعلومات موجهة للمواطنين ورجال الأعمال.

- مرحلة التفاعل: هذه المرحلة تتيح الاتصال المتبادل بين الحكومة والمواطنين من خلال استخدام البريد الإلكتروني، ومشاركة المواطن في عملية الحاكمية من خلال التفاعل مع صانعي القرار عبر عملية التفاعل.

- مرحلة التبادل: وتسمح بعملية التبادل المالي بين المواطن والحكومة، وهي تشبه التجارة الإلكترونية في القطاع الخاص.

ب-مراحل الحكومة الإلكترونية طبقاً لدراسة هيئة الأمم:

- مرحلة الظهور الناشئ: تتصف هذه المرحلة بتوفير موقع على الانترنت تعرض خلاله المعلومات التي تتصف بمحدوديتها وبكونها أساسية.

- مرحلة الظهور المتقدم: في هذه المرحلة يتم تزويد الخدمات المباشرة بقاعدة بيانات تشتمل على معلومات حالية وأرشيفية إلى جانب تزويد الموقع بمظاهر المساعدة وخارطة الموقع.

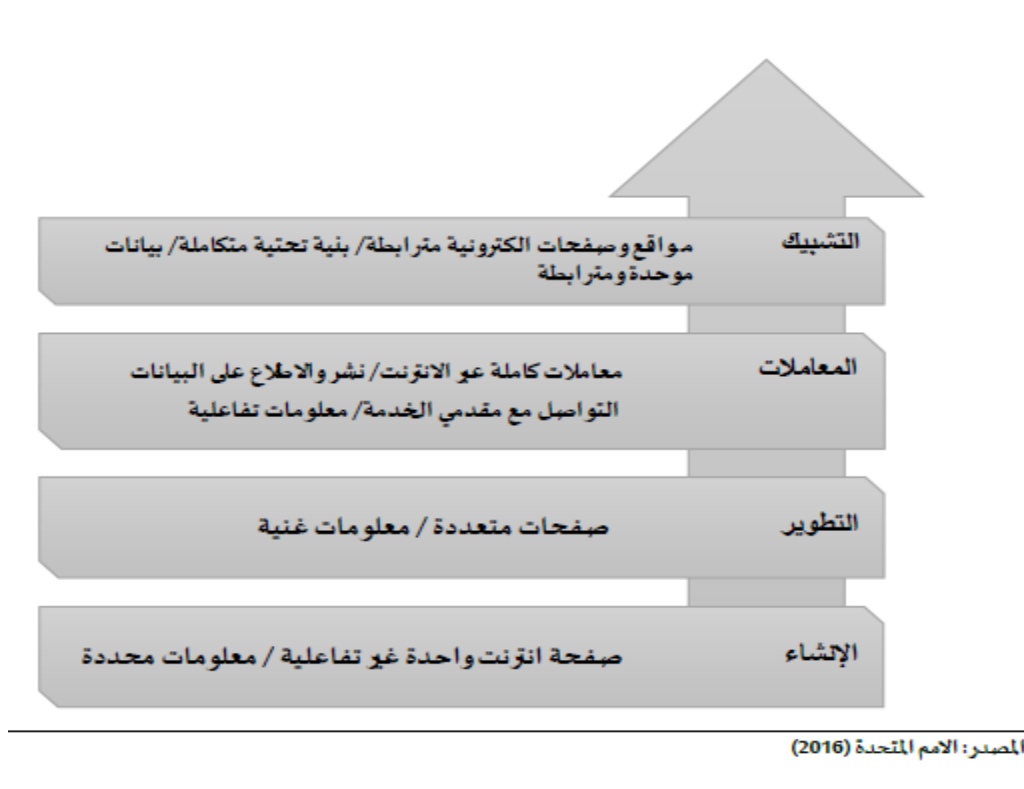
- مرحلة الظهور التفاعلي: في هذه المرحلة يتم الحصول على الخدمات بشكل مباشر، مثل تسهيل عمليات التحميل المباشر، والتوقيع الإلكتروني ويستطيع الفرد الاتصال بالمكاتب المعنية عبر البريد الإلكتروني وهذا يتطلب العمل على تحديث الموقع بشكل منتظم.

- مرحلة الظهور التبادلي: في هذه المرحلة يتم إجراء التبادل المالي مع الحكومة والمؤسسات المعنية مثل دفع الرسوم والمخلفات والضرائب.

- مرحلة الظهور الشبكي: تمثل هذه المرحلة أعلى درجات التقدم في تطبيق مبادرة الحكومة الإلكترونية التي تتصف بتحقيق التكامل بين كل من مختلف الجهات الحكومية والجهات الحكومية والأعمال والجهات الحكومية والمواطنين، وتستطيع الحكومة مشاركة المجتمع من خلال توظيف استخدام نماذج الملاحظات على الموقع، أو من خلال استخدام آلية الاستشارة المباشرة بالتالي فهذه المرحلة تساهم في تشكل النظام الاستشاري والجماعي المشارك في اتخاذ القرار.

وفي الشكل التالي تلخيص لأهم مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية وفق هيئة الأمم المتحدة:

الشكل رقم 01: مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية وفق هيئة الأمم المتحدة



5.2 معوقات التحول نحو الحكومة الالكترونية.

- من بين أهم معوقات التي تواجه تنفيذ برنامج الحكومة الالكترونية ما يلي: (سوسن زهير المهدي، 2011، ص: 49-52).
- الجانب القانوني: التقدم السريع للتكنولوجيا يعتبر عائق أمام الجهات القانونية حيث أنه من الصعب بما كان مواكبة تطوير القوانين والتشريعات لهذا التقدم الهائل والسريع في التكنولوجيا لذا ولحل هذه المشكلة لا بد من تدريب مجموعة مناسبة من القضاة والمحامين وفق ما يتطلبه التعامل الرقمي ولا بد من التنسيق الحثيث بين الجهات الحكومية لسن القوانين والتشريعات اللازمة.
 - السداد الالكتروني: حيث تعتبر بطاقات الائتمان العامل الرئيسي في عملية السداد الالكتروني وهذه العملية بحد ذاتها تعتبر أحيانا عقبة أمام بعض المواطنين الغائبين عن هذا التطور والقائمين في الأماكن البعيدة، حيث أن الغالبية العظمى منهم لا يوجد لديهم الدراية الكاملة لاستخدام بطاقات الائتمان.
 - نظم العمل: حيث أن التحول إلى الحكومة الالكترونية يحتاج إلى العديد من التغييرات في المكاتب الحكومية ويحتاج إلى ميكنة نظم المعلومات بكافة الدوائر الحكومية، وانعدام المعايير والمواصفات الخاصة بهذه العملية يعتبر أحد أهم المعوقات التي تؤدي إلى عرقلة عملية الاتصال بين الجهات الحكومية.
 - العامل المالي: لتطبيق الحكومة الالكترونية لا بد من تغيير كامل في البنية التحتية وهو ما يحتاج الى مخصصات كافية لتمويلها وفي حال عدم توفر المخصصات ستتشكل عقبة حاسمة.
 - عامل الثقة: لإنجاح تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية لا بد وان تكون هناك ثقة مترسخة في أذهان المواطنين وأفراد المؤسسات على حد سواء وفي حال عدم توفر هذه الثقة سيواجه هذا التطبيق عائق لا بد من حله.
 - سير وتدفق العمل: لنجاح تطبيق الحكومة الالكترونية ولتلبية المتطلبات الجديدة التي يفرضها أسلوب العمل الجديد تحتاج الممارسات الحالية وأساليب العمل الموجودة إلى إعادة هندسة لمواكبة التطورات، ولكن هذا التغيير قد يعتبر عائق بالنسبة للبعض وذلك بسبب الخوف من التغيير واعتقاد البعض بأن هذا التغيير سيخترق اللوائح وبأن الجهات الرقابية ستتعهد مما سيتسبب في بطء سير العمل.
 - العامل الاجتماعي: قد يعتبر العامل الاجتماعي عائق لدى تطبيق الحكومة الالكترونية، حيث يتعين على الحكومة الاعتراف بتعليم المواطن بشكل عام وتأهيله للتعامل مع استخدامات التقنيات الحديثة بشكل خاص.
 - الوصول إلى الخدمة: إن الوصول إلى الخدمة يعتبر عائق أمام فئات معينة من المواطنين الذين لا يملكون المهارة الكاملة في استخدام الحاسوب، فهناك بعض التحديات التي تواجه البعض في الاستفادة من النموذج الالكتروني الجديد للحكومة بسبب الاتصالات من حيث الانتشار المحدود للحواسيب الشخصية في بعض المناطق وأيضا الانتشار المحدود للإنترنت خاصة في الأماكن البعيدة.
 - غموض المفهوم: حيث ما زال هناك الكثير من القيادات الإدارية يجهل موضوع الحكومة الالكترونية وبعضهم لا يعرف حتى المصطلح، لذلك فإن الأمر يحتاج إلى توضيح المفهوم وتوفير الأرضية الفكرية له.
 - مقاومة التغيير: على قدر أهمية وحجم أي مشروع وتعدد الأطراف المستفيدة تكون المعوقات فالمشاريع الصغيرة تكون معوقاتها صغيرة والمشاريع الكبيرة مثل مشروع الحكومة الالكترونية تكون معوقاته كبيرة، ولعل من أهم المعوقات التي تواجه تطبيق هذا المشروع هو مقاومة التغيير حيث إن إقامة هذا المشروع يتطلب تغييرات على صعيد المنظمات والأقسام وإعادة توزيع الصلاحيات مما يستلزم تغييرا في القيادات الإدارية والمراكز الوظيفية وتعين المؤهلين لدراسة ومواكبة آخر المستجدات التكنولوجية، وهذا التغيير بدوره سيواجه بمقاومة كبيرة من المعارضين لأي جديد حيث إن الناس بطبيعتها ترفض وتخاف من التغيير، لأن التغيير يظهرنا بمظهر عدم المعرفة ولأنه يضيف معلومات جديدة لا ندركها في وقتها، بحيث أن معرفتنا تظهر بأنها أقل أثناء حدوث التغيير في المؤسسة.

- الأمن المعلوماتي: حيث يعد الأمن المعلوماتي من أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية، حيث أن هناك مجموعة من الأساليب لاختراق أنظمة المعلومات، ولا بد بأن يكون نظام حماية البيانات قوي للتصدي لأي هجمات لحماية أمن البيانات.

1.3 بعض التجارب الدولية بالتركيز على مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية 2020:

سنحاول في ما يلي عرض أهم تجارب الدول ومبادراتها في التقدم في تنمية الحكومة الإلكترونية، بالاعتماد على مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية للأمم المتحدة لعام 2020، والذي يعتمد على قيم مؤشر الخدمة عبر الانترنت، قيم مؤشر رأس المال البشري، قيم مؤشر البنية التحتية للاتصالات، والملاحظ مبدئياً من خلال التقرير أن هناك تفاوت بين الدول في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية وهذا راجع لعدة متغيرات والتي سنتطرق إليها حسب كل مجموعة في تصنيف مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية (الأمم المتحدة، 2020).

أولاً: مؤشرات تنمية الحكومة الإلكترونية في إفريقيا:

بينت الدراسة ل 14 دولة في إفريقيا لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية لعام 2020 مقارنة بأعلى قيم لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية، أن هذه الدول تكون في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع، وبترتيب تنازلي، يتم تقسيمها أيضا الى فئات فإن أربع دول فقط موريشيوس، سيشل، جنوب إفريقيا وتونس تكون من بين أفضل 100 دولة من حيث الترتيب العام لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية مع قيم أعلى من المتوسط العالمي البالغ 0.60. والجدول التالي يوضح الدول ذات أعلى قيم في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية في إفريقيا.

جدول رقم: الدول ذات أعلى قيم في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية في إفريقيا.

جدول: أهم دول في الحكومة الإلكترونية في إفريقيا								
الدولة	فئة التصنيف	تصنيف مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية	المنطقة الفرعية	قيم مؤشر الخدمة عبر الإنترنت	قيم مؤشر رأس المال البشري	قيم مؤشر البنية التحتية للاتصالات	مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية (2020)	مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية (2018)
موريشيوس	HV	63	شرق أفريقيا	0.7000	0.7911	0.6677	0.7196	0.6678
جزر سيشيل	H3	76	شرق أفريقيا	0.6176	0.7660	0.6925	0.6920	0.6163
جنوب أفريقيا	H3	78	أفريقيا الجنوبية	0.7471	0.7371	0.5832	0.6891	0.6618
تونس	H3	91	شمال أفريقيا	0.6235	0.6974	0.6369	0.6526	0.6254
غانا	H2	101	غرب أفريقيا	0.6353	0.5930	0.5596	0.5960	0.539
ناميبيا*	H2	104	أفريقيا الجنوبية	0.5235	0.6558	0.5447	0.5747	0.4554
المغرب	H2	106	شمال أفريقيا	0.5235	0.6152	0.5800	0.5729	0.5214
كابو فيردي*	H2	110	غرب أفريقيا	0.5000	0.6337	0.5476	0.5604	0.498
مصر*	H1	111	شمال أفريقيا	0.5706	0.6192	0.4683	0.5527	0.488
غابون*	H1	113	وسط أفريقيا	0.3235	0.6719	0.6250	0.5401	0.4313
بوتسوانا*	H1	115	أفريقيا الجنوبية	0.3647	0.6911	0.5591	0.5383	0.4253
كينيا*	H1	116	شرق أفريقيا	0.6765	0.5812	0.3402	0.5326	0.4541
الجزائر*	H1	120	شمال أفريقيا	0.2765	0.6966	0.5787	0.5173	0.4227
زيمبابوي*	H1	126	شرق أفريقيا	0.5235	0.6135	0.3688	0.5019	0.3692

المصدر: دراسة الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية في عام 2020.

نلاحظ من الجدول أن موريشيوس في أعلى تصنيف من مجموعة مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع وتضل المتصدر الاقليمي في تنمية الحكومة الإلكترونية، ويأتي بعدها جزر سيشل وجنوب أفريقيا وتونس، وجميعهم في فئة تصنيف H3 في حين أن معظم دول المنطقة لا تزال جزءا من مجموعة مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المتوسط، كما انتقلت ثماني دول (ناميبيا، كابو فيردي، الغابون، بوتسوانا، كينيا، الجزائر وزيمبابوي) من المجموعة المتوسطة إلى المجموعة المرتفعة لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية في عام 2020، وهذا ما يؤكد أن المنطقة تشهد تحولا رقميا، وذا نابع من التوسع في توفير الخدمات عبر الانترنت في جميع أنحاء المنطقة ينعكس في زيادة 0.0071 نقطة في متوسط قيمة مؤشر الخدمة عبر الانترنت،

والتحسن في متوسط قيمة مؤشر البنية التحتية للاتصالات بمقدار 0.1171 نقطة وزيادة بنسبة 28% في اشتراكات الهاتف النقال لكل 100 نسمة.

وفي ما يلي عرض لأهم الدول التي أحرزت تقدما في تنمية الحكومة الالكترونية مثل روندا وأوغندا وجمهورية تانزانيا المتحدة، فبالرغم من أن هذه الدول هي من الدول الأقل نموا أو الدول غير الساحلية النامية ذات البنية التحتية ضعيفة التطور، إلا أنه تم تطوير خدماتها عبر الانترنت بشكل جيد مقارنة بمعظم الدول الأخرى في افريقيا، ويعود نجاحهم جزئيا إلى حقيقة أن لديهم جميعا استراتيجيات حكومية رقمية شاملة مدعومة بخطة حكومية رقمية تطلعية تتماشى مع سياساتهم الوطنية وأهداف التنمية المستدامة.

* في روندا مثلا تركز إستراتيجية الرؤية 2050 والخطة الرئيسية الذكية لروندا بقوة على إنشاء مجتمع مزدهر ومعروف من خلال استخدام استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما تعزز هيئة مجتمع المعلومات الرواندي الابتكار واعتماد تكنولوجيايات حدودية في القطاع العام، على الرغم من الموارد المحدودة، خطت الدولة خطوات واسعة في تقديم الخدمات العامة عبر الانترنت، ويستخدم معظم المسؤولين الحكوميين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والانترنت على نطاق واسع في عملهم اليومي، تدعم منصة الحكومة الالكترونية الاتصال ثنائي الاتجاه ليس فقط لتوفير تحديثات الخدمات الالكترونية ولكن أيضا السماح للأشخاص بطلب المعلومات والتعبير عن مخاوفهم بشكل مباشر.

* في عام 2019 أنشأت جمهورية تانزانيا المتحدة هيئة الحكومة الالكترونية بتفويض لتنسيق وتعزيز وتنفيذ سياسات الحكومة الالكترونية من أجل تسهيل وصول الجمهور الى الخدمات الرقمية، وقد أمرت الدولة أن يتم تتبع وقياس توفير الخدمات عبر الانترنت بحيث يمكن تقييم تقدم وتأثير تنمية الحكومة الالكترونية، وتقوم كل مؤسسة عامة بجمع إحصائيات حول استخدام خدمات الحكومة الالكترونية من خلال مواقعها الالكترونية أو بواباتها الالكترونية، كما تتبنى جمهورية تانزانيا المتحدة نهج شراكة بين القطاعين العام والخاص لتنفيذ الحكومة الالكترونية وتعمل بشكل فعال مع القطاع الخاص والمؤسسات الاقليمية بشأن اعتماد تكنولوجيايات جديدة.

* تمتلك أوغندا إطارا قانونيا قويا للحكومة الرقمية يتضمن أحكاما شاملة تتعلق ببيانات الحكومة المفتوحة وحماية البيانات، يتم تحديث الخطة الرئيسية للحكومة الالكترونية في الدولة كل عامين بناء على استطلاعات على مستوى الدولة، تركز الإستراتيجية على تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأعمال التجارية والمؤسسات العامة، وهذا يشمل تقديم الخدمات العامة ويجب أن يكون لكل جهة حكومية بوابة الكترونية خاصة بها.

وعلى الرغم من التقدم الملحوظ الذي تم تحقيقه لا تزال المنطقة تواجه فجوات في البنية التحتية وتنمية رأس المال البشري، وشهدت انخفاضا بنسبة 22% في تغطية النطاق العريض الثابت (السلكي)، كما تعتبر افريقيا موطن لأكثر عدد من الدول ذات الأوضاع الخاصة.

ويهدف التحول الرقمي بصفة عامة واستغلال التكنولوجيا الرقمية لتحويل المجتمعات والاقتصاديات في إفريقيا لتعزيز التكامل في إفريقيا وتوليد النمو الاقتصادي الشامل، وتشجيع توفير فرص العمل، ومحو الفجوة الرقمية والقضاء على الفقر لتأمين فوائد الثورة الرقمية من اجل التنمية الاجتماعية والاقتصادية.

تبنت افريقيا مشروع للتحويل الرقمي وهو مشروع إستراتيجية التحول الرقمي لإفريقيا (2020-2030).

ومن بين الأهداف المحددة في مشروع التحول الرقمي لإفريقيا (2020-2030) ما يلي: (الاتحاد الإفريقي، ص ص: 02-03)

- بناء سوق رقمية موحدة في إفريقيا بحلول عام 2030.

- بحلول عام 2030، يجب تمكين جميع المواطنين رقميا وان يتمكنوا من الوصول بأمن وأمان إلى ما لا يقل عن 6) ميغابايت/ثانية) طوال الوقت الذي يعيشون فيه في القارة بسعر لا يزيد عن (1 سنت أمريكي لكل ميغابايت) من خلل جهاز ذكي يصنع في القارة بسعر لا يزيد عن (100 دولار أمريكي) للاستفادة من جميع الخدمات والمحتوى الالكتروني الأساسي الذي تم تطويره واستضافة ما لا يقي عن 30% منه في إفريقيا.

- النهوض بالتحول الرقمي في لدفع التصنيع في إفريقيا والمساهمة في الاقتصاد الرقمي ودعم منطقة التجارة الحرة القارية الإفريقية.
- إنشاء وتحسين الشبكات والخدمات الرقمية بهدف تعزيز التجارة بين البلدان الإفريقية، والاستثمارات داخل البلد وتدفقات رأس المال والتكامل الاجتماعي والاقتصادي للقارة، مع الحفاظ على توازن في العلاقات مع القارات الأخرى في سياق الاقتصاديات المتصلة بالشبكات (الاقتصاد الرقمي، والاقتصاد التعاوني).
- تهيئة البيئة اللازمة لتأمين الاستثمار والتمويل لسد فجوة البنية التحتية الرقمية وتحقيق النطاق العريض في متناول الجميع، وبأسعار معقولة وأمنة عبر السكان ونوع الجنس والجغرافيا.
- تنفيذ السياسات واللوائح اللازمة لتحفيز وتسريع التحول الرقمي من أجل التنمية الوطنية والإقليمية والقارية.
- تمكين تماسك السياسات والاستراتيجيات الرقمية الحالية والمستقبلية على الصعيدين الإقليمي والوطني وتعبئة التعاون الفعال بين المؤسسات.
- بدأ نفاذ اتفاقية الاتحاد الإفريقي بشأن الأمن الإلكتروني وحماية البيانات الشخصية بحلول 2020 ولكي تعتمد جميع الدول الأعضاء مجموعة كاملة من التشريعات تغطي المعاملات الإلكترونية وحماية البيانات والخصوصية والجرائم الإلكترونية وحماية المستهلك.
- تعزيز المعايير المفتوحة وقابلية التشغيل البيئي لإطار الثقة عبر الحدود وحماية البيانات الشخصية والخصوصية.
- تهيئة الوعي وموازنة قضايا الأمن الإلكتروني وحماية البيانات الشخصية والخصوصية.
- اعتماد واستخدام الآلية الإفريقية للمراجعة المتبادلة بين الأقران كجزء من الإدارة الرقمية القارية الواسعة.
- تشجيع استخدام نطاقات المستوى الأعلى لرموز البلدان لأنها موارد وطنية حرجة مع ضمان أن تكون العمليات الفنية والإدارية وفقا للمعايير الدولية لتعزيز الثقة واستخدام أسماء النطاقات الإفريقية من أجل تحقيق فوائد مالية واقتصادية واجتماعية ثقافية لإفريقيا.
- بناء مهارات رقمية شاملة وقدرات بشرية عبر العلوم الرقمية والتعليم، على الصعيدين الفني والمهني، لقيادة وتشغيل التحول الرقمي بما في ذلك الترميز والبرمجة والتحليل والأمن وسلسلة كتل البيانات، وتعلم الآلات والذكاء الاصطناعي والروبوتات والهندسة والابتكار وروح المبادرة وسياسات التكنولوجيا وتنظيمها.
- تقديم برنامج ضخم لتطوير المهارات الرقمية هائلة على الانترنت للجميع من أجل توفير المعارف والمهارات الأساسية في مجال الأمن والخصوصية في البيئة الرقمية لـ 100 مليون إفريقي سنويا بحلول عام 2020 و 300 مليون سنويا بحلول عام 2025.
- تعزيز السياسات التي توفر بيئة مواتية للتجارة الرقمية الإنتاجية ونظم الدفع والتخليص الرقمي لدفع فرص العمل الرقمي، والمنافسة العادلة للأعمال التجارية الرقمية، والمساهمة في وضع متميز لإفريقيا في الاقتصاد الرقمي العالمي.
- إنشاء ثقافة رقمية نابضة بالحياة وشاملة من شأنها أن تحفز الأفكار والابتكار والتعاون والشراكات، في أشكال وترتيبات مختلفة بين القطاع العام وقطاع الأعمال والقطاع الخاص والمجتمع المدني لدفع الفوائد الاجتماعية والاقتصادية الرقمية على الصعيد الوطني والإقليمي.
- دعم البرنامج الإلكتروني الإفريقي الرئيسي لأجندة 2063 من خلال توفير سياسات واستراتيجيات تؤدي إلى تطبيقات وخدمات إلكترونية تحويلية، مما يجعل الثورة الرقمية أساسا لتقديم الخدمات وتحول إفريقيا في النهاية إلى مجتمع رقمي.
- بناء نهج قطاعي نابض بالحياة لإضفاء الطابع الرقمي على قطاعات الزراعة والصحة والتعليم.
- 99.9% من الأشخاص في إفريقيا يكون لديهم هوية قانونية رقمية كجزء من عملية التسجيل المدني بحلول عام 2030.
- تصميم وتنفيذ نماذج تمويل مبتكرة لإحداث تحول رقمي لإفريقيا باستثمارات إضافية قدرها 20 مليار دولار من عام 2020 إلى عام 2025، ترتفع إلى 50 مليار دولار سنويا من عام 2026 إلى 2030 فضلا عن التعبير عن قيمة الاستثمار الإضافي كنسبة مئوية من الاستثمار العادي المطلوب لجلب هذا الهدف المحدد أكثر ملائمة.

ثانياً: مؤشرات تنمية الحكومة الالكترونية لدول مجلس التعاون الخليجي:

من خلال مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية لسنة 2020 تبين أن خمس من دول مجلس التعاون الخليجي الست ضمن مجموعة مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية المرتفع جدا. تحتل الامارات العربية المتحدة المرتبة الأولى وهي جزء من فئة تصنيف V3، تليها البحرين والمملكة العربية السعودية كلاهما V2 والكويت وعمان كلاهما V1، انتقلت الدول الثلاث الأخيرة الى مجموعة مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية المرتفع جدا لعام 2020، مع تقدم المملكة العربية السعودية مباشرة الى فئة تصنيف V2 الأعلى، تحتل قطر المرتبة الاولى في في التصنيف HV لمجموعة مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية. والجدول التالي يوضح مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية في الدول الاعضاء لمجلس التعاون لدول الخليج العربية.

جدول رقم: تنمية الحكومة الالكترونية في الدول الأعضاء لمجلس التعاون لدول الخليج العربية.

الدولة	فئة التصنيف	تصنيف مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية	المنطقة الفرعية	قيم مؤشر الخدمة عبر الإنترنت	قيم مؤشر رأس المال البشري	قيم مؤشر البنية التحتية للاتصالات	مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية (2020)	مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية (2018)
الإمارات العربية المتحدة	V3	21	آسيا الغربية	0.9000	0.7320	0.9344	0.8555	0.8295
البحرين	V2	38	آسيا الغربية	0.7882	0.8439	0.8319	0.8213	0.8116
المملكة العربية السعودية*	V2	48	آسيا الغربية	0.6882	0.8648	0.8442	0.7991	0.7119
الكويت*	V1	46	آسيا الغربية	0.8412	0.7470	0.7858	0.7913	0.7388
سلطنة عمان*	V1	50	آسيا الغربية	0.8529	0.7751	0.6967	0.7749	0.6846
دولة قطر	HV	66	آسيا الغربية	0.6588	0.6698	0.8233	0.7173	0.7132

* الدول التي انتقلت من مجموعة مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع جداً أو من مجموعة مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المتوسط إلى المرتفع في 2020.

المصدر: دراسة الأمم المتحدة حول الحكومة الالكترونية في عام 2020.

وفي ما يلي عرض لأهم تجارب بعض الدول الرائدة في مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية لعام 2020.

1- تجربة مملكة البحرين.

أطلقت مملكة البحرين أولى استراتيجياتها المتعلقة بالحكومة الالكترونية في عام 2007 وتمتد حتى عام 2010، وكانت مبنية على قواعد وأسس قوية، وركزت في بادئ الأمر على تكامل الجهود الحكومية من أجل تقديم خدمات أفضل وأسرع للمواطنين. تمكنت هذه الإستراتيجية من تحقيق أهداف هامة متمثلة في أن تصبح مملكة البحرين رائدة في مجال الحكومة الإلكترونية، لتلتزم بتوفير كل الخدمات الحكومية التي تتسم بالتكامل وأن تكون الأفضل في نوعها ومتاحة للجميع من خلال القنوات التي يختارونها.

ومن أبرز الانجازات في تلك الفترة تحقيق مملكة البحرين الريادة العالمية في مجال الحكومة الإلكترونية وارتفاع ترتيبها العام في تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية 2010م إلى المركز الثالث عشر عالمياً بعد أن كان الثاني والأربعين، والثالث آسيوياً، والأول خليجياً وعربياً وعلى مستوى دول الشرق الأوسط، بالإضافة إلى تدشين أكثر من 300 خدمة إلكترونية عبر عدة قنوات إلكترونية، هي البوابة الوطنية (bahrain.bh)، تطبيقات الأجهزة الذكية، ومراكز الخدمات، ومنصات الحكومة الإلكترونية ومركز الاتصال الوطني.

اليوم أصبحت الحكومة الإلكترونية جزءاً أصيلاً في منظومة الخدمات التي توفرها الحكومة للمواطنين والمقيمين والزوار وأصحاب الأعمال والجهات الحكومية، وبفضل هذه الانجازات أصبحت هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية من المؤسسات الرائدة عالمياً وجرى تقديرها من احتلالها لمواقع متقدمة في مختلف المؤشرات العالمية بالإضافة إلى حصولها على عدد كبير من الجوائز العالمية. كما ارتفعت مؤشرات رضا العملاء عن الخدمات المقدمة إلكترونياً، حيث أعرب أكثر من ثمانية من كل عشرة مواطنين أو مؤسسات أعمال عن رضاهم عن مستوى وجودة الخدمات المقدمة.

كما تبنت مملكة البحرين عدة استراتيجيات لترسيخ الحكومة الالكترونية منها:

-خلق شراكات إستراتيجية لترسيخ المكتسبات الإستراتيجية الوطنية للحكومة الإلكترونية (2011-2016):
تشمل إستراتيجية (2011-2016) العديد من مبادرات الحكومة الإلكترونية التي تتضمن، على سبيل المثال
لا الحصر:

-وضع التشريعات واللوائح اللازمة للحفاظ على بيئة إلكترونية آمنة.

-تطوير البنية التحتية المتقدمة والمهارات والقدرات التقنية اللازمة في جميع الجهات الحكومية.

-تعزيز إجراءات تقديم الخدمات من خلال مركز موحد للخدمات.

-إطلاق قنوات اتصال جديدة مثل شبكات التواصل الاجتماعي للتواصل مع المواطنين.

-إنشاء منصات البيانات المفتوحة لتعزيز الابتكار وزيادة الأعمال.

-تطوير عدد من التطبيقات والخدمات الجديدة.

تشمل بعض الإنجازات الرئيسية في إطار الاستراتيجية المشار إليها ما يلي:

-تنفيذ النظام الوطني للمقترحات والشكاوى "تواصل".

-تعزيز قنوات تقديم الخدمات الإلكترونية الوطنية وخاصة بوابة الحكومة الإلكترونية الوطنية

ومتجر تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

-تطوير تطبيقات الأجهزة الذكية المختلفة بناء على منصة البيانات المفتوحة.

* الدمج والتكامل لتحقيق مبادئ الحكومة الواحدة (تحديثاً لاستراتيجية الوطنية للحكومة الإلكترونية 2017-2018):

خلال هذه المرحلة تم دمج هيئة الحكومة الإلكترونية المسماة سابقاً (eGA) والجهاز المركزي للمعلومات

(CIO) من أجل تكوين هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية (iGA) بغرض توحيد الجهود وتسهيل متابعة تنفيذ الإستراتيجية

الوطنية للحكومة الإلكترونية (2017-2018).

استهدف تحديث الاستراتيجية تحقيق الأهداف التالية:

- دعم المشاركة الفعالة والانخراط جميع مكونات الدولة في عملية التحول الرقمي.

- تقديم خدمات عالية الجودة مخصصة لتقديم تجربة سلسة للمستخدم، مع التركيز على تقنية

الأجهزة الذكية.

- وضع خدمة خاصة بالابتكار من خلال الاستفادة من البيانات الحكومية.

-ضمان أمن وخصوصية المواطنين.

-التركيز على الخدمات المقدمة من الحكومة إلى العميل G2C (والتي تتمحور حول الفرد) وتمكين العناصر الأساسية.

-دعم الأولويات الوطنية وتسهيل اتخاذ القرارات من قبل القيادات الحكومية.

* استراتيجية الحكومة الرقمية (2019-2022):

من خلال استراتيجية الحكومة الرقمية 2022 - 2019، تسعى حكومة البحرين إلى تعزيز استخدام التقنيات

الناشئة والمتطورة لتمكين الجهات الحكومية لتكون أكثر انفتاحاً واستجابة وفعالية.

وتطمح الحكومة إلى تطوير خدمات مصممة وفقاً لاحتياجات المواطنين والتغير المستمر في تجربة المستخدم.

تم في هذا الصدد إنشاء ودعم آلية متابعة فعالة يُشرف عليها اللجنة العليا لتقنية المعلومات والاتصالات بدعم من اللجنة

الوطنية لحكومة تقنية المعلومات، التي تراقب تنسيق وتنفيذ المبادرات الرقمية الاستراتيجية في جميع أنحاء المملكة. وقد تم

وضع تصور لمبادرات استراتيجية مختلفة لقيادة التحول الرقمي المرتكزة على المواطن بناء على مجالات التركيز الأساسية.

2- تجربة المملكة العربية السعودية.

بدأت المملكة العربية السعودية مسيرة تحولها للتعاملات الإلكترونية الحكومية مع بدايات عام 2005 بإنشاء برنامج

التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسر) بهدف رفع كفاءة وإنتاجية القطاع الحكومي من خلال تقديم خدمات اليكترونية

سهلة وميسرة لجمهور المستفيدين من المواطنين والمقيمين والزوار وقطاع الأعمال، وبفض الإرادة السياسية للمملكة أصبح التعامل الإلكتروني لحصول على الخدمات الحكومية أمراً ملموساً. ومن بين أهم البرامج المطبقة في المملكة الخاصة بالحكومة الإلكترونية نجد: بوابة سعودي: وهي البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الحكومية والمنفذ الموحد للخدمات الإلكترونية الحكومية في المملكة العربية السعودية، ويشرف عليها برنامج (يسر)، حيث وعبر هذه البوابة يستطيع المواطنون والمقيمون والشركات والزوار من أي مكان الوصول إلى الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية وتنفيذ التعاملات بها بسرعة وكفاءة عالية، حيث تعد المدخل الإلكتروني الموحد إلى الخدمات الحكومية.

وقد مرت استراتيجية تطبيق الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية بعدة خطط عمل منها:

- خطة العمل التنفيذية الأولى للتعاملات الإلكترونية الحكومية 2006-2010.

وتهدف هذه الخطة أن يتمكن الجميع بنهاية عام 2010 من أي مكان وفي أي وقت من الحصول على خدمات حكومية بمستوى متميز تقدم بطريقة متكاملة وسهلة من خلال العديد من الوسائل الإلكترونية الآمنة.

-خطة العمل التنفيذية الثانية للتعاملات الإلكترونية الحكومية 2012.

وتهدف إلى تمكين الجميع من استخدام خدمات حكومية فعالة بطريقة آمنة ومتكاملة وسهلة عبر قنوات الكترونية متعددة. كما تهدف هذه الإستراتيجية إلى:

- تعزيز خبرة المواطنين في طريقة تعاملهم وتجاوبهم مع الجهات الحكومية.

- تنمية ثقافة التعاون والابتكار.

- رفع كفاءة الخدمات المقدمة من قبل الجهات الحكومية.

-من الحكومة الإلكترونية الحكومية إلى الحكومة الذكية استراتيجية المملكة (2020-2024).

حددت إستراتيجية الحكومة الذكية (2020-2024) طموح المملكة ورؤيتها وأهدافها ومبادراتها وخططها. ومعظم المبادرات الإستراتيجية موجهة نحو تحقيق التنمية المستدامة، وذلك من خلال اتخاذ الإجراءات والأساليب المبتكرة للتوافق مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة ورؤية المملكة 2030. كما تتجه الاستراتيجية نحو رؤية المملكة 2030 وتتماشى مع أهدافها الإستراتيجية.

فالهدف هو تحديد كيف ستعمل المملكة العربية السعودية على تحقيق رؤيتها لتحويل الحكومة رقمياً وبناء قدرات حكومية ذكية على مستوى عالي.

تحدد إستراتيجية الحكومة الذكية هدفاً طموحاً يتمثل في أن تكون الحكومة بحلول عام 2024 مرنة ومؤهلة وابتكارية، مما ينتج عنه تجارب الحكومة الذكية جديدة وسلسة للمستفيدين تتمحور حول احتياجاتهم. تشمل تطلعات الحكومة ما يلي:

- تقديم تجربة خدمة موحدة وعلى مستوى عالي من الذكاء.

- تزويد جميع الموظفين الحكوميين بقدرات ذكية ورائدة.

- تزويد القادة بالرؤى لإيجاد حلول لتحديات الغد قبل حدوثها.

- الوصول للمستقبل من خلال قوة عاملة شاملة وقادرة رقمياً.

- المسار الرقمي السريع من خلال منظومة للشركاء.

- الاستفادة من الموارد المشتركة لتقديم المزيد بتكلفة أقل.

ولتحقيق تطلعات المملكة ورؤيتها حددت الإستراتيجية أربعة أهداف رئيسية واثني عشر هدفاً استراتيجياً.

- الهدف 01: المستفيدين – حكومة متمحورة

استهداف تقديم الخدمات للمواطنين والشركات من خلال قنواتهم المفضلة، في أي وقت وفي أي مكان، بهدف تقديم تجربة ثرية وشخصية تلبي احتياجات المستفيدين بأكثر الطرق سهولة بالنسبة لهم، ومن بين الأهداف الإستراتيجية:

- تحسين تجربة المستفيد من خلال تحسين الخدمات الحكومية الذكية.

- إشراك المواطنين وتفعيل أدوارهم في مركز الحكومة.

- تمكين وتوعية المواطنين لزيادة تبني الخدمات الحكومية الذكية.

- الهدف 02: الإدارة العامة الذكية.

يفيد إنشاء قدرات الإدارة الذكية بين الجهات الحكومية في المساعدة في اتخاذ القرارات بشكل أفضل، وتصميم البنية التحتية والأنظمة التي تلبى احتياجات حكومة ذكية رائدة، وزيادة الكفاءات بناء على رؤى البيانات، وأتمتة الخدمات وتبسيطها، وتقليل العامل اليدوي المتكرر، سيؤدي الهدف أيضا إلى تقريب الحكومة من بعضها البعض من أجل التفكير والابتكار معا على أساس القدرات التكنولوجية الرائدة، ومن بين الأهداف الإستراتيجية:

- حكومة ذكية متكاملة ومؤتمتة لدفع التعاون والابتكار.

- تحسين اتخاذ القرار من خلال استخدام التقنيات الذكية.

- تأمين البنية التحتية والتطبيقات الموجهة نحو المستقبل لتعزيز التحول الرقمي للحكومة.

- الهدف 03: الاستثمار والفرص المستدامة.

يقود إنشاء منظومة رقمية والتحول الرقمي للحكومة ويعيد تعريف الخدمات من خلال التعاون عبر القطاع الحكومي والقطاع الخاص الرائد، ويتم تسهيل هذه المنظومة من خلال قوة عاملة ممكنة رقميا، وعمليات قوية لجمع الجهات الحكومية سويا وكسر أوجه الانغلاق وإيجاد سوق قوي مع معايير وضوابط حازمة، مما يوفر وصولا سريعا إلى قدرات القطاع الخاص الرائدة، ومن بين الأهداف الإستراتيجية:

- حوكمة وتنظيم المنظومات الحكومية الذكية لتعزيز التعاون.

- القوى العاملة الحكومية المؤهلة لدفع عجلة التحول.

- تعزيز القطاع الخاص لتقديم القدرات المحلية.

- الهدف 04: منظومة ممكنة رقميا.

إنشاء إطار استثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لاختيار الميزانيات والمشاريع المطلوبة في العوائد الاستثمارية والقيمة واستدامة الحلول، وتماشيا مع ذلك يتم التركيز على إعادة استخدام القدرات المشتركة بين الجهات الحكومية بهدف الحد من ازدواجية الجهود، وسيتم دعم هذا الإطار من خلال إرشادات قوية للمشتريات وبوابات مرحلة معالجة المشروع، مما يضمن التحكم والتعلم المستمر والتحسين. ومن بين الأهداف الإستراتيجية:

- تحسين التكلفة وتعظيم القيمة لضمان الاستدامة.

- القدرات والموارد المشتركة لخفض التكاليف والنفقات العامة.

- مشتريات فعالة لضمان الجودة والسرعة وتحسين التكلفة.

* دوافع التحول الحكومي الذكي في المملكة العربية السعودية:

حددت الإستراتيجية ثلاثة محركات أساسية للتحول الحكومي الذكي: المحركات الوطنية (رؤية 2030، والإستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي، وإستراتيجية قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات)، ومحركات التكنولوجيا (الروبوتات والأتمتة، وإنترنت الأشياء، وسلاسل الكتل، والبيانات الضخمة، والذكاء الاصطناعي)، والدوافع الاجتماعية والاقتصادية (وسائل التواصل الاجتماعي والمشاركة، الجوال أولاً، ثقافة "افعلها بنفسك" والخدمة الذاتية، الاقتصاد التشاركي، الهوية الرقمية والثقة). وفي ما يلي أهم دوافع التحول الحكومي الذكي للحكومة في المملكة:

أ- التقنيات الحديثة

تعتبر التقنيات الحديثة الدوافع الأساسية لاستراتيجية التحول الحكومي الذكي، حيث تنص الإستراتيجية على استخدام الروبوتات والأتمتة، وإنترنت الأشياء، وسلاسل الكتل، والبيانات الضخمة، والذكاء الصناعي لتحقيق أهداف وتطلعات رؤية

المملكة 2030 وإستراتيجية الحكومة الذكية. وتعد الإستراتيجية مرجع لتبني التقنيات الحديثة في أربع أهداف إستراتيجية، كل منها مفعّل من خلال المبادرات والمشاريع.

ب- المشاركة الرقمية والإدماج الرقمي

تبذل المملكة جهودها اللازمة لضمان الإدماج الرقمي لكل مواطنيها والمقيمين فيها، بما في ذلك الفئات الأضعف مثل الأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة والنساء وكبار السن واللاجئين وغيرهم. ولأجل ذلك، شاركت المملكة في العديد من الاتفاقيات الدولية. وتحتل مسألة الإدماج الرقمي وضمان وصولها للجميع أولوية في رؤية المملكة 2030، حيث إن الركيزة الثالثة من ركائز الرؤية هي "وطن طموح"، وهي تشير مباشرة لفائدة التحول الرقمي وضرورته لجميع السكان والمقيمين. ويحدد برنامج التحول الوطني العديد من الأهداف التي تركز على الإدماج الرقمي لجميع السكان بما فهم الفئات الأضعف. هذه الأهداف هي:

- تعزيز قيم العدالة والشفافية.

- تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

- تطوير الحكومة الإلكترونية.

- تعزيز قنوات الاتصال مع المواطنين ومجتمع الأعمال.

توضح إستراتيجية هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات أهمية الإدماج الرقمي، حيث أن السمة الثانية للاستراتيجية هي "زيادة المحتوى المحلي"، وهو ما يشير مباشرة للحاجة لتطوير التقنية والمعرفة الرقمية ورفع الوعي بين السكان والمقيمين. كما تسلط الضوء على الحاجة لزيادة مشاركة المرأة في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات.

ج-حوكمة البيانات

تعد حوكمة البيانات الوطنية إحدى الأولويات المحددة في إستراتيجية الحكومة الذكية. خصوصاً في الهدف الاستراتيجي 2.2: تحسين اتخاذ القرار من خلال استخدام التقنيات الذكية تطلّعاً بتمكين البيانات التي تحتفظ بها الحكومة لتغيير الطريقة التي تعمل بها الحكومة وزيادة جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. ولتحقيق ذلك تركز إستراتيجية الحكومة الذكية على:

- إنشاء إطار للرؤى وفريق مركزي لذلك مجهز بأحدث أدوات التحليل لتطوير رؤى البيانات التي تحتفظ بها الحكومة، والتي ستحسن من اتخاذ القرارات.

- تأسيس ونشر حوكمة البيانات لتحسين جودة البيانات ومشاركتها بين الجهات الحكومية.

د- الهوية الرقمية:

أنشأت المملكة العربية السعودية الهوية الرقمية كأحد عوامل التمكين الرئيسية للحكومة الرقمية، ويمكن لجميع المواطنين والمقيمين السعوديين إنشاء هويتهم الرقمية (أو الهوية الإلكترونية) من خلال التسجيل في نظام الدخول الوطني الموحد الذي طوره مركز المعلومات الوطني ووزارة الداخلية. كما يمكنهم الوصول إلى أكثر من 700 خدمة حكومية عبر الإنترنت متوفرة على MY.GOV.SA باستخدام الهوية الرقمية، والبوابات الحكومية الأخرى، والخدمات التي تقدمها أطراف ثالثة مثل البنوك ومشغلي الاتصالات وما إلى ذلك.

وإدراكاً لأهمية الهوية الرقمية الوطنية، فإن إستراتيجية الحكومة الذكية تشير مباشرةً إلى ضرورة تحسين رضا العملاء من خلال خدمات الحكومة الذكية المعززة. فالهدف هو ضمان ثقة المواطنين في جميع الخدمات الحكومية وأن بياناتهم تُدار بشكل آمن من خلال خدمة هوية مشتركة واحدة، مما يجعل الخدمات الرقمية أكثر أماناً وسهولة في الاستخدام وإثراء وأتمتة هذه الخدمات من خلال ضم المعلومات التي يقدمها المواطنون من خلال هذه الهوية الرقمية القياسية بين الجهات الحكومية.

هـ - رقميًا بشكل افتراضي

تتبع حكومة المملكة العربية السعودية نهجًا رقميًا افتراضيًا وتهدف إلى إنشاء قناة الاتصال الرقمية كقناة أساسية بحلول عام 2024، مع استخدام القنوات التقليدية لأولئك الذين ليس لديهم إمكانية الوصول إلى الإنترنت، أولاً يملكون المهارات المطلوبة، أو في وضع فريد يتطلب مساعدة ما.

وهذا يعني أن التحديات البديلة ستظل قائمة لتقديم المساعدة بشكل خاص للمستخدمين المعرضين لخطر التهميش والاستبعاد الرقمي.

إن المستوى العالي لانتشار الإنترنت مع ما يقرب من 98٪ من السكان مغطاة بشبكة الجيل الرابع، مع وجود خطط لزيادة تغطية الإنترنت بحلول عام 2024 وافتراض نسبة عالية نسبيًا من مستخدمي الإنترنت الأفراد (83٪). يسمح للحكومة بالتركيز على تنفيذ النهج الرقمي الافتراضي واستراتيجية الجوال أولاً. وتم تحديد كلاهما كأولويات رئيسية يمكن تنفيذها في تقديم الخدمات الحكومية بحلول عام 2024.

و- مبدأ المرة الواحدة:

يعتبر مبدأ المرة الواحدة من أبرز عناصر استراتيجية الحكومة الذكية، حيث يهدف هذا المبدأ إلى ضمان تقديم المواطنين ورجال الأعمال بعض المعلومات للجهات الحكومية لمرة واحدة فقط (وتعرف أيضًا بمبدأ "أخبرنا مرة واحد").

وهذا المبدأ هو جزء من الهدف الاستراتيجي: تحسين تجربة المستخدم من خلال تحسين الخدمات الرقمية. فالهدف هو التأكد من ثقة المواطن من جميع الخدمات وأن بياناتهم تُدار بأمان من خلال خدمة هوية واحدة مشتركة، مما يجعل الخدمات الرقمية آمنة وسهلة الاستخدام وتُعزز هذه الخدمات وتُتمت من خلال ربط المعلومات التي يقدمها المواطن مستخدمًا الهوية الرقمية المعتمدة لجهة حكومية، وهذا ما نقصد بأن المواطن يخبر الحكومة مرة واحد عن المعلومة (مبدأ أخبرنا مرة واحدة).

خاتمة:

بعد عرض مختلف الجوانب النظرية المتعلقة بمفهوم الحكومة الإلكترونية وأهميتها ومتطلبات التحول إليها، نستنتج أن الحكومة الإلكترونية ما هي إلا سعي الحكومات إلى استخدام شبكة الانترنت ووسائل الاتصال الحديثة لتوفير خدمة جيدة وأمنة لمواطنيها بأقل تكلفة وجهد وفي فترة زمنية قصيرة، كما أن للحكومة الإلكترونية متطلبات إذا ما أرادت الحكومات النجاح في تطبيقها هذه المتطلبات قد تكون تتعلق بالبنية التحتية أو البشرية أو المنظومة القانونية والتشريعية وكذلك المالية.

ومن خلال عرض مختلف التجارب لبعض الدول لاحظنا أن هناك سعي جاد من طرفها للنجاح في تطبيق هذا المفهوم وهذا ما يؤكد مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية لعام 2020، وهذا ما يدل على أهمية تحول الحكومات من حكومات تقليدية إلى حكومات إلكترونية، ولعل الاستجابة التي فرضتها جائحة كورونا والتي وضعت الحكومات أمام تحدي كبير جعلها أمام خيار تبني الحكومة الإلكترونية كخيار استراتيجي يؤمن إستراتيجية توفير الخدمات للمواطنين، ومساهما أساسيا في ترشيح الإدارة العامة وتوطيد مفاهيم الشفافية في عمل هذه الإدارات.

قائمة المراجع:

- 1- حسين مصطفى هلال، وآخرون. (2010)، الإدارة الإلكترونية، مصر، دار السحاب للنشر والتوزيع، ص 107-108.
- 2- سعد غالب يسين. (2010)، الإدارة الإلكترونية عمان، دار اليازوري للنشر والتوزيع، ص 195.
- 3- محمد سمير أحمد. (2009)، الإدارة الإلكترونية، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ص 25.
- 4- مصطفى يوسف كافي. (2011)، الإدارة الإلكترونية، سوريا، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، ص 223.

- 5- فهد بن ناصر العبود. (2009)، الحكومة الالكترونية التطبيق العملي لمشاريع التعاملات الالكترونية الحكومية، الرياض، العبيكان للنشر والتوزيع، ص 24.
- 6- مصطفى يوسف كافي. مرجع سابق، ص 266.
- 7- مصطفى يوسف كافي. (2009)، الحكومة الالكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة، سوريا، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، ص 22.
- 8- معهد البحوث والاستشارات. (2006)، الحكومة الالكترونية، المملكة العربية السعودية، جامعة الملك عبد العزيز، ص 08-07.
- 9- محمد سمير أحمد. (2009)، مرجع سابق، ص 82-84.
- 10- محمد مدحت. (2016)، الحكومة الالكترونية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ص 28.
- 11- أسامة أحمد المناعسة، جلال محمد الزعبي. (2013)، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، عمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ص 42.
- 12- محمود القدوة. (2010)، الحكومة الالكترونية والادارة المعاصرة، عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع، ص 40.
- 13- عصام عبد الفتاح مطر. (2013)، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، مصر، دار الجامعة الجديدة للنشر، ص 44.
- 14- عمر ملاعب. (2020)، الحكومة الالكترونية وجائحة كوفيد-19، المعهد العربي للتخطيط، ص 10-09.
- 15- سوسن زهير المهدي. (2011)، تكنولوجيا الحكومة الالكترونية، عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع، ص 52-49.
- 16-- الاتحاد الإفريقي. مشروع استراتيجية التحول الرقمي لإفريقيا (2020-2030)، Website:www.au.int، تاريخ الاطلاع 2021/06/02.
- 17- <https://www.egovconcepts.com> / تاريخ الاطلاع 2021/10/07.
- 18- <https://www.yesser.gov.sa/for-government-> تاريخ الاطلاع 2021/10/07.