Vol-01,Iss-03 Aug 2017
ISSN : 2571-9858
(JEL): H7.79
(P:56-P:70)

دعوة للأخذ بالتجارب الرائدة في إرساء الحكومة الالكترونية بالجزائر

د.بوزيان العجال /ladjel.bouziane@univ-mosta.dz - **جامعة مستغانم**

الملخص :

أدت التطورات الحاصلة في تكنولوجيات المعلومات والاتصالات إلى عدة تغيرات جوهرية على مختلف القطاعات السياسية والاقتصادية وحتى الاجتماعية والثقافية، فبفعل تطبيقات الرقمنة ظهرت عدة مفاهيم جديدة، كالتجارة الإلكترونية، المجتمعات الإلكترونية والحكومات الالكترونية، أين تحولت الحكومات من النظام التقليدي إلى الالكترونية نظرا للمزايا والخصائص التي تتيحها هذه التكنولوجيات. وقد شرعت العديد من الدول الأوربية وحتى العربية منها إلى التحول نحو هذا النمط الجديد من الحكومات، وتعمل هذه الدراسة إلى عرض أهم التجارب الرائدة للحكومات الإلكترونية وتبيان عوامل نجاحها.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال،الحكومة الالكترونية،المعلومات،تجارب

Résumé :

L'évolution des technologies d'informations et de la communication ont conduit à un certain nombre de changements fondamentaux dans les différents secteurs politiques et économiques et même sociaux et culturels, Grace aux applications de numérisation, plusieurs nouveaux concepts ont vu le jour, tels que e-commerce, e-communautés, et e-gouvernement. Que les gouvernements du système traditionnel se sont tournés vers la vue électronique en profitants les avantages et des caractéristiques offertes par ces technologies.

De nombreux pays européens et Arabes ont commencé à se tourner vers ce nouveau style de gouvernement, que cette étude vise à afficher les plus importantes expériences pilotes d'e-gouvernements et de démontrer leurs facteurs de succès.

Mots Clés :Tic, E-Gouvernance, Informations , Expériences

المقدمة :

تعد الحكومات من بين المؤسسات السياسية الأقدم في التاريخ، وقد أولى العلماء السياسيين اهتماما بالغا بدراسة مفهومها و وظائفها، لما لها من تأثير مباشر في المجتمعات من ناحية إدارتها وتسييرها عبر مختلف الهيئات التي تشكلها.

الحكومة الناجحة تلك الحكومة التي باستطاعتها تحقيق توازن بين أهدافها ومصالح أفراد المجتمع، الأمر الذي يتطلب توسع في الجهاز الحكومي بزيادة عدد العاملين، مما أدى إلى تضخم في الميزانيات وظهور البيروقراطية، الأمر الذي حال دون تحقيق أهداف الحكومة ومصالح المواطن.

وللخروج من هذه الإشكالية، وفي ظل تطور تكنولوجيات الإعلام والاتصال والمعلومات، تم استثمار هذه الأخيرة في أداء الجهاز الحكومي، بداية بالاتصالات الهاتفية للاستفسارات ومتابعة العمليات لتصل إلى تقديم الطلبات والمعاملات على الخط المباشر عبر شبكة الواب.

وقد عرفت فكرة الحكومة الالكترونية انتشارا واسعا في أنحاء العالم وخاصة في الدول الغربية. فما هي أبرز النماذج العالمية التي طبقت الحكومات الالكترونية؟ وما عوامل نجاحها؟ وكيف يمكن للجزائر أن تستفيد من هذه النماذج؟

للإجابة عن هذه الإشكالية، سنتناول العناصر التالية:

- المحول الأول: أسس الحكومة الإلكترونية : يعالج هذا المحور المفاتيح الأساسية لإرساء الحكومة الالكترونية، بدءا بالتعريج عن مفهومها، أهدافها، فوائدها وأهميتها، ومتطلبات التحول نحو الحكومة الالكترونية.
- المحور الثاني: نماذج للحكومات الالكترونية الغربية: عملت الدراسة على أخذ أبرز التجارب الغربية ، وشملت النماذج التالية : الولايات المتحدة الأمريكية، ، فلندا ، الهند ، كوريا .
- المحور الثالث: نماذج الدول العربية: تجربة دبي، النموذج العراقي.

1- المحور الأول: أسس الحكومات الالكترونية

1-1 مفهوم الحكومة الالكترونية وأهدافها:

لا يختلف اثنان عن المفهوم الاصطلاحي والذي يعني استعمال الحاسوب والتكنولوجيات المتطورة للإعلام والاتصال داخل أجهزة وإدارات الدولة بمختلفها (الضرائب،الصحة،التعليم العالي،التربية،البيئة....الخ)، أي أننا نكون بصدد حكومة إلكترونية لما تتحقق الطرق المختلفة التي تتصل وتتفاعل فيها الحكومة« الدولة » وأجهزتها ومديريها مع المواطنين من خلال مواقع على الانترنيت وأيضا باستخدام البريد الإلكتروني والدردشة على الإنترنيت والأدوات المختلفة مثل المؤتمرات عبر الفيديو Conférence audiovisuelle، إدخال البيانات باللمس « الطريقة البيومترية »، شبكات الانترنيت الخاصة Réseaux interne والأقمار الصناعية[1] .

ويعرف البنك الدولي عام 2005 مفهوما للحكومة الإلكترونية على أنها عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات مثل شبكات الانترنت و غيرها، والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين من الوصول للمعلومات، مما يوفر مزيدا من الشفافية و إدارة أكثر كفاءة للمؤسسات[2].

وقد عرفت هيئة الأمم المتحدة الحكومة الإلكترونية على أنها تلك الحكومات التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كمواقع الانترنت ونظم الحواسيب الآلية الموصولة بالجهات الحكومية وشبكات ربط

الاتصالات الخارجية، ومن ثم فإن تبني الحكومة الالكترونية يؤثر على العلاقة الأساسية بين الجهات الحكومية من جهة، والمواطنين و إعمالهم من جهة أخرى، في ظل ما يعرف بحقل مجتمع المعرفة، و الشكل التالي[3] يوضح ذلك:

شكل (1) نموذج العلاقة الثلاثية بين الحكومة والأعمال والمواطنين

وعليه، فإن تكنولوجيات المعلومات والاتصالات هي الميزة الأبرز للحكومات الالكترونية، غير أن هناك **خصائص** أخرى تميزها عن الحكومة التقليدية أهمها [4]:

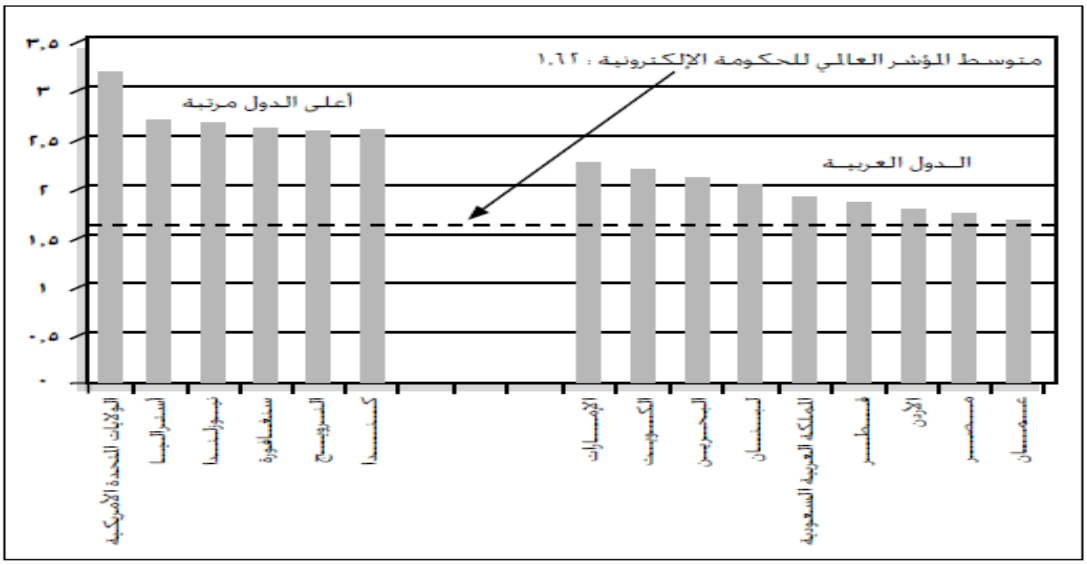
- كسر الحواجز الجغرافية بين السكان ومختلف الإدارات و أجهزة الحكومة.
- تقليل استعمال الورق والشفافية في التعامل.
- القدرة على ضمان تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن.
- الاتصال الدائم بالمواطنين 7/7، 24/24.
- تجميع كافة الخدمات والأنشطة المعلوماتية في موضوع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على النت.
- السرعة والفعالية في الربط والتنسيق، الأداء والانجاز بين الدوائر الحكومية من جهة والمواطنين ورجال الأعمال من جهة أخرى.

وقد حددت جامعة الدول العربية مجموعة من **الأهداف** الرئيسية للحكومة الالكترونية كالتالي[5]:

- تحقيق كفاءة وعائد أكبر على الاستثمار.
- ضمان النفاذ المريح لخدمات الحكومة ومعلوماتها.
- توصيل الخدمات التي تستجيب لاحتياجات العميل.

- التكامل بين الخدمات ذات الصلة، وبناء ثقة المستخدم .
- زيادة اشتراك المواطنين في الخدمات.

و الشكل التالي[6] يبن متوسط المؤشر العالمي للحكومة الإلكترونية ، وأهم الحكومات الإلكترونية الرائدة



الشكل 02: مرتبة الحكومة الالكترونية لبعض الدول

2-1 أهمية الحكومة الإلكترونية وفوائدها:

تكمن **أهمية** الحكومة الإلكترونية في التخفيف من نسبة العلاقات غير الرسمية بين المسئولين والعاملين، لأنها تعني أولا وقبل كل شيء تدفق المعلومات وضمان شفافية تداولها عبر مختلف وسائل الاتصال حتى تساهم في تسهيل مهمة ضغط الفساد وتفاديه.

أما عن فوائد الحكومة الالكترونية فيمكن تحديدها وفق العناصر التالية:

1-2-1 بالنسبة للقطاع الخاص والأعمال:

تتضمن مبادرة الحكومة الإلكترونية خلق الجو الملائم من أجل تحفيز هذه الفئة أكثر على الحرية في الإستثمار من خلال تقليص الوقت وتخفيض التكاليف وهذا ما يمنح لهذه الفئة فوائد من خلال الحكومة الإلكترونية عبر العديد من الفرص أهمها:

- تسهيل عملية تسجيل شركات جديدة بكل أنواعها

- بحث إمكانية توفير قطاعات أعمال محددة ودعم إنشاء شركات أوتكتلات تجارية ،كإستثمارات جديدة على سبيل المثال.
- الإستفادة من خدمات توريد إلكترونية.
- الدفع المضمون عبر الأنترنيت .
- عمليات مبسطة لطلب الرخص عبر المداخل الخاصة بالإستثمارات في الشباك الموحد Guchet unique للمعلومات .
- إجراءات أسرع في التعامل مع الحكومة:الضرائب، البنوك،الضمان الإجتماعي...إلخ.
- توسيع السوق المحلي لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات حيث تشكل الحكومة المستخدم الأكبر للمنتوجات والخدمات في هذا المجال[7].
- توفير سرعة التدخل لإنقاذ مشاريع الخواص من حالات السطو والسرقة وكل الأخطار التي تواجهها المشاريع الخاصة.

حقيقة فالحكومة الإلكترونية إذا مل إستوفت هذه الأهداف الإستراتيجية لخدمة القطاع الخاص والحرية الإستثمارية فستنجح فعلا في المساهمة في تحفيز الأعمال والمساهمة بقدر وافي في عملية التراكم وسرعته وإستمراريته،وتكون بالتالي قد حققت المهمة الأولى.

1-2-2 بالنسبة للحكومة:

إن التحدي الذي تواجهه المجتمعات خاصة بالدول النامية في الوقت الحالي هو كيفية الإنتقال من النموذج البيروقراطي (المركزية،هرمية السلطة، والعمل في إقتصاد محدد مكانيا) إلى نموذج حكومي متكيف مع الواقع،والعالمية وإقتصاد رقمي مبني على المعلومات، والتغيرات الإجتماعية، فالتنظيم البيروقراطي بطيء لا يتناسب مع وقع التغيرات في بيئة المنظمات العالمية[8]وهو من يغذي كل دوائر الفساد ويدعم الربح الإحتكاري الذي لطالما ساهم في إثباط الحرية والمنافسة الكاملة[9] في ظل شح المعلومات وعدم توفرها لدى الخواص في الوقت المناسب ما أدى إلى إحداث تشوهات في عمل جهاز الأثمان.

فبالرغم من وجود تدقيقات حسابية قليلة مستقلة تكشف عن تأثير الحكومة الإلكترونية على الفساد نظرا لحداثة التجربة ،فإن أبحاثا ميدانية عدة في البلدان النامية أثبتت وجود تأثير على أعمال الفساد[10].

وللعمل على تخفيف من ممارسات الفساد بشكل فعال، من الضروري العمل على مقومات توضع من ضمن الأهداف والتي من شأنها أن تؤدي إلى درجة أكبر من الشفافية والمحاسبة وضغط لكل أنواع الممارسات البيروقراطية ،حيث تعمل الحكومة الإلكترونية على إيصال وتوريد معلومات أكثر ومن تم ضمان شفافية وتطبيق

للقوانين وفق قرارات محددة، وأخيرا بناء القدرة على إيصال القرارات والتطبيقات إلى الموظفيين المدنيين بشكل إنفرادي[11] ،وألا يقتصر دور الحكومة الإلكترونية على عملية توريد وإيصال المعلومات بل يجب أن يتعدى ذلك من خلال معالجتها وتحليلها وحتى إتخاذ القرارات من خلالها وهذا ما يسمح بتحقيق أكثر عدالة بين الخواص،فمثلا عند معالجة معلومات عن مناقصة مفتوحة إلكترونيا لمشروع معين ممكن جدا أن يساهم الحاسوب بطريقة مقننة إلكترونيا في إختيار الفائز بالعقد والذي تتوفر أحسن عناصر الكفاءة (الوقت المتقلص والتكلفة المنخفضة والجودة في الأداء)،فتدخل الموظف الحكومي يكون مقتضب حيث يمكن له ذلك إلا في حالات ناذرة لما يصعب إتخاذ القرار إلكترونيا وبهذا الشكل تتقلص فرص الطلب والعرض للرشوة من قبل الموظف والمرشح لأن الإختيار سيحدده نظام إلكتروني مقنن.

1-2-3 بالنسبة للمواطن:

- تقديم الخدمات للمواطنين من خلال ضمان سرعة الخدمة وانخفاض تكاليفها.
- التقليل من التعقيدات الإدارية وتحقيق الاتصال الفعال بين المواطنين ومختلف الإدرات.

1-3 متطلبات الحكومة الإلكترونية:

- ترويج إستعمال تكنولوجيات المعلومات والإتصال من قبل كل شرائح المجتمع من خلال التدريب مدى الحياة على إستعمال هذه التكنولوجيات بكيفية مستمرة ،حيث تساهم وسائل الإعلام les Medias بشكل فعال في تطوير المهارات.

- إعداد دورات تكوينية للموظفين والمنتخبين وكل أعوان الإدارات الحكومية على تسيير وتقديم الخدمة الحكومية إلكترونيا.

- جعل عملية الإستفادة من الخدمات الحكومية الإلكترونية أقل كلفة مقارنة بخدمات الحكومة العادية وهذا لتحفيز الأفراد والخواص للإتجاه نحو الخيار الإلكتروني .

- تأسيس هيئة وطنية متخصصة في متابعة مشاكل الحكومة الإلكترونية،وأيضا تقوم بتوجيه المهام نحو الهيئات المتواجدة.[12]

- إتخاذ التدابير اللازمة لإنشاء بنية تحتية لشبكة شاملة عبر الإدارة والعمل تدريجيا على تطوير نظم معلوماتية مناسبة تتضمن تصاميم هندسية مفتوحة قابلة للتطوير .

-تعتمد الحكومة وسائل آمنة لإدخال البيانات في كافة تطبيقات الحكومة الإلكترونية من خلال إستعمال تكنولوجيا البطاقات الذكية المتطورة والحماية البيومترية Biometric .

-إشراك القطاع الخاص، والمؤسسات الأكاديمية والهيئات غير الحكومية على نشر تكنولوجيا المعلومات والإتصالات عبر البلد.

-يجب أن يعتمد القطاع الخاص التجارة الإلكترونية على أن تكون الدولة هي البادئة من خلال مبادرتها لإعتماد التوريد الإلكتروني.

2- المحور الثاني: نماذج للحكومات الالكترونية الغربية: بعض التجارب:

2-1 كوريا الجنوبية من خلال بلدية سيول:

تعد الأنظمة الداخلية المتفرعة والموسعة في سيبول في التسعينيات ،والتي ساعد على إنشائها نشاط الأعمال البيروقراطية في المدينة ملاذ آمن لفرص جديدة للفساد.

وفي عام 1998 أعلن رئيس البلدية حربا على الفساد من خلال إجراءات وتدابير وقائية وتأديبية مما سبب شفافية أكبر في الإدارة وعزز الشراكة في العمل بين القطاعين الحكومي والخاص من خلال آليات الحكومة الإلكترونية ،حيث يضمن برنامج الحكومة الإلكترونية إنشاء موقع يدعى «تعزيز الإجراءات المفتوحة المباشرة على الكمبيوتر للطلبات المدنية » ،وهذا المدخل يوضح ويفسر للمستخدمين عناصر أوعوا مل حافزة ضد الفساد ويبرز مؤشرا ضد الفساد يتمحور حول خمس خدمات أو مرافق تعد الأكثر تعرضا للفساد ،كم يقدم معلومات للمواطنين بشأن القوانين والإجراءات أو الخطوات المتخذة .وللتشجيع على زيادة المستخدمين لهذا الموقع فقد تيسر سبيل الاتصال بالجهاز عبر الهاتف الخلوي عام2001.

وعموما فإن النقطة الأساسية والإرتكازية لبرنامج سيول لمكافحة الفساد ليست تكنولوجيا المعلومات-أي التكنولوجيا بحد ذاتها- بل تبسيط الأنظمة والإجراءات وإعادة التوجيه لممارسات العمل والشفافية في النهج والإجراءات والتواصل الفعال مع المواطنين، و من أجل جهود فعالة ضد الفساد على المصلحين أن يتطلعوا إلى أبعد من الحالات الفردية للفساد واستهداف العوامل الأساسية والبنيوية التي تساهم في نمو الفساد وتكاثره، وسيبول تكشف عن النجاح في هجوم متشعب الأطراف، وقد يساهم عاملان على الأخص في نجاح عملية التطبيق:

- ✓ أولهما الإدارة القوية والحكيمة لرئيس البلدية.
- ✓ ثانيهماالمشاركة المكثفة والواسعة للمواطنين والقطاع الخاص ورجال الأعمال[13].

2-2 مشروع إلكتروني في سجلات الأراضي بالهند:

أو ما يسمى بمشروع « بهومي » أو الأرض لتسليم سجلات الأراضي مباشرة عن طريق شاشة الكمبيوتر في كارناتاكا وهي إحدى ولايات الهند الست والعشرين ،يظهر فوائد عمل الحكومة على فتح سجلاتها كي تمكن

مواطنيها من التصدي للأعمال البيروقراطية العشوائية والحد منها كما يظهر أيضا كيفية استخدام الأجهزة الإلكترونية والتقنية للتخلص من الأعمال الإستنسابية لدى الموظفين المدنيين[14]

وقد سجلت إدارة الضرائب في كارناتاكا على الكمبيوتر 20 مليون من ملفات ملكية الأراضي ل7و6 مليون مزارع في الولاية ،ووفقا للنمط الورقي اليدوي احتفظ 9000 محاسب قروي بسجلات الأراضي ،وكان على المزارعين الطلب من محاسب القرية الحصول على نسخة من سجل حقوق الزراعة والاستئجار التابع لهم وهو بمثابة وثيقة أساسية لحصولهم على قروض مصرفية لتوسيع أنشطتهم ومستثمراتهم الزراعية ،ولم يكن من السهل إيجاد أولئك المحاسبين وكان يستغرق وقت تأمين السجلات من ثلاثة إلى ثلاثين يوما حسب أهمية السجل بالنسبة للمزارع وبالتالي حجم أو قيمة الرشوة كانت تتراوح من 100 روبية إلى 2000 روبية أي ما يعادل دولارين إلى أربعين دولار أمريكي[15] وهذه الممارسات كانت كثيرا ما تثبط المواطنين والخواص وتحد من مبادراتهم الاستثمارية .

فمبادرة "بهومي" قللت من إستنسابية مسؤولي الحكومة من خلال وضع إجراءات وتدابير لتسجيل طلبات التغيير بواسطة الكمبيوتر،فأصبح بإمكان المزارعين الآن الوصول إلى قاعدة المعلومات والحصول على نسخة مطبوعة من سجل الزراعة والاستئجار في 180 كشكا موجودة على الكمبيوتر مقابل 15 روبية أي أقل من 1 دولار .ويمكن للمزارع الإطلاع على طلبه بلمسة واحدة على لوحة مفاتيح الشاشة المزودة على أساس قاعدة إختبارية في ثلاثة من الأكشاك الممكنة .إن العاملين على الجهاز مسؤولون عن قراراتهم وأعمالهم بواسطة استخدام جهاز يتحقق من كل ما يسجل فيه من خلال بصمة الإبهام ،وفي المرحلة التالية من المشروع يتم تعبئة جميع بنود المعلومات من قاعدة معلومات مركزية مجهزة بالانترنيت فتتوافر عندئذ سجلات الزراعة والاستئجار مباشرة على الكمبيوتر في أكشاك الإنترنيت وهي مخصصة للمناطق الريفية .

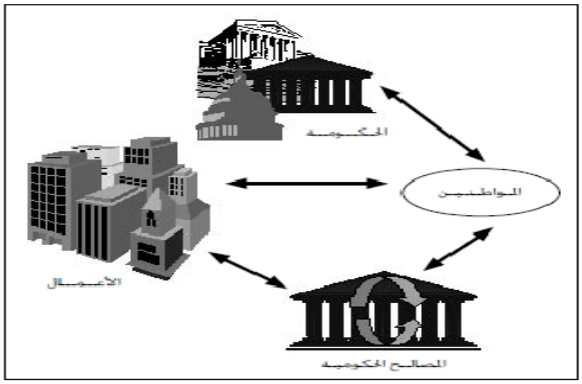
وعموما فإن هذا المشروع رغم بعض النقائص قد حد من الفرص السانحة للرشوة من قبل عمال إدارة الأراضي وفي نفس الوقت ساهم في تحصين المواطنين وتمكينهم من المتابعة وإيقاف أعمال ونشاطات الموظفين المدنيين الدنيئة.

2-3 تجربة الولايات المتحدة الأمريكية:

وضعت حكومة الولايات المتحدة الأمريكية سنة 1992 إستراتيجية لجعل إداراتها الحكومية أقل تكلفة وفاعلية، و اعتمدت على الأسس القانونية، كما وضعت البنى التحتية اللازمة لتحقيق مشروع حكومة الكترونية بشكل ناجح، حيث سنت الحكومة الأمريكية قانوني ملزمين يفرضان استخدام الحكومة الالكترونية هما : قانون التخلص من الأعمال الورقية، وقانون (كيلينجر-كوهين)الخاص بوضع الخدمات للمواطنين والقطاع الخاص على شبكة الانترنت. وقد تم التطبيق الفعلي لهذه القوانين بشكل فعلي منذ 2002.

و ترتكز هذه المبادرة على الأسس التالية[16]: إزالة البيروقراطية، تبسيط عمل الوكالات الفيدرالية و توزيع الخدمات للمواطنين، تخفيض تكاليف العمل الإداري، وتحقيق سرعة فائقة في أنشطة الحكومة. حيث عملت الحكومة الأمريكية على تعميم استخدام تقنية المعلومات من قبل المواطنين والقطاع الخاص، إذ يبلغ عدد المستخدمين للحاسب الشخصي حوالي 70% تقريبا. وتعمل حاليا على تطبيق سياسات عامة للرفع من هذا المعدل بغية توفير 70% من التكلفة بالتحول إلى الحكومة الالكترونية مقارنة بتكلفة تقديم نفس الخدمة عن طريق المعاملات التقليدية، فعلى سبيل المثال، فإن تكلفة تجديد الرخصة في ولاية أريزونا ستنخفض بمقدار 05 دولار عن طريق آليات الحكومة الالكترونية، وفي ولاية واشنطن، نظم الشراء الحكومي الالكتروني توفر في المتوسط من 10-20% من تكلفة المواد والمشتريات.

و الشكل الموالي[17] يوضح خطوط التفاعل التي تضمنها آليات الحكومة الإلكترونية الأمريكية:



شكل (٣) الشبكة المترابطة

2-4 تجربة فنلندا:

أطلق المشروع في عام 1990 بهدف تحسين مستوى الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين، وكانت نقطة البداية بإطلاق مفهوم النافذة الحكومية الواحدة ، من خلال إنشاء مراكز خدمات حكومية موحدة، بحيث يتم تجميع كافة الدوائر الحكومية في مبنى واحد، ليتمكن المواطن من إنجاز كافة معاملاته في مكان واحد. وفي عام 1993 كان هناك 18 مركز خدمة، لتبلغ عدد المراكز 145 مركز سنة 2000، بعد أن حققت التجربة المطلوب.

تعتبر بلدية "كوزامو" أولى البلديات الفنلندية التي استخدمت مفهوم التخطيط الإستراتيجي لتقنيات المعلومات وبدأت جهودها لبناء الحكومة الإلكترونية ومجتمع المعرفة عام 1987 من خلال مشروع متكامل يضم أربعة مراحل هي:[18]

✓ المرحلة الأولى :الاستثمار بعيد الأمد في تقنيات المعلومات واستخدامها في عمل البلدية من خلال حوسبة الأعمال الداخلية للبلدية.

✓ المرحلة الثانية: سنة 1990 تم تطوير مكتب الخدمات الموحد(تقديم جميع الخدمات البلدية من نافذة واحدة.)

✓ المرحلة الثالثة :1995-1997 حيث تم تطوير شبكات معلومات البلدية كما تشكل فريق عمل لتحسين الخدمات الإلكترونية للبلدية ومن أهم إنجازات هذه المرحلة:

- ✓ مشروع الطريق السريع للمعلومات.
- ✓ مشروع التعليم عن بعد.
- ✓ مشروع نظم المعلومات الجغرافية للمدينة.
- ✓ إستراتيجية إدارة المعلومات والخارطة الرقمية للمدينة.

✓ المرحلة الرابعة: 1997-2004 تحققت في هذه المرحلة جميع المشاريع السابقة كما تم تطويرها، ومن بين نتائج هذه المرحلة: خطة إستراتيجية لتقنيات المعلومات في البلدية حتى عام 2010، ربط حوالي10500 مستخدم على شبكة المعلومات، تفعيل شبكة إقليمية تربط مدينة كوزامو مع ثلاث مدن أخرى مجاورة بغية تبادل المعلومات والبيانات.

3-المحور الثالث: نماذج للحكومات الالكترونية العربية:

3-1 تجربة دبي:

لتنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية في بلدية دبي تم اعتماد خطة متكاملة مقسمة وفق المراحل التالية[19]:

✓ المرحلة الأولى:2000-2002 تم التركيز على التخطيط الإستراتيجي للمشروع وتأسيس قاعدة الحكومة الإلكترونية، وحققت هذه المرحلة مجموعة من الخدمات أهمها: إصدار الشهادات الإلكترونية المختلفة، خدمات الاستعلامات والأدلة والمراجع الإلكترونية، المختبر الإلكتروني وغيرها من الخدمات العامة، حيث تم الاستعانة بشركات استشارية وفنية مختلفة، كما شارك أكثر من 250 موظف من مختلف أقسام ودوائر البلدية في عملية التحويل الإلكتروني، وأهم ثمار هذه الجهود استعمال البريد الإلكتروني للتخاطب مع العملاء والموظفين، تفعيل خدمة الدفع الإلكتروني عبر بطاقات الإتمان، معالجة أكثر من 300 ألف معاملة إلكترونية

✓ المرحلة الثانية: 2002-2003 تم التركيز على تطوير وتحديث البنية التحتية (تكنولوجيات الاتصالات) وتنفيذ حملة تدريبية شاملة، وتطوير سياسة أمن المعلومات.

- ✓ المرحلة الثالثة:2003-2005 مرحلة التكامل والتفاعل التام وحصد جهود المراحل السابقة، حيث تم إضافة امتيازات جديدة في الخدمات السابقة وباستخدام قنوات جديدة (الهاتف النقال).

ويجدر الإشارة إلى أن نجاح هذه التجربة يرجع إلى مجموعة من العوامل أهمها:

- ✓ الاستعانة بشركات القطاع الخاص العالمية
- ✓ الترويج الفعال للمشروع لتغيير العقليات
- ✓ التركيز على احتياجات ومتطلبات العملاء
- ✓ تدريب العملاء والموظفين
- ✓ الاعتماد على بنية تحتية حديثة والعمل على تطويرها.

3-2 التجربة العراقية:

تم مباشرة إستراتيجية تهدف من خلالها الحكومة العراقية إلى تحقيق الحكومة الالكترونية عام 2012، من خلال عملية تشاورية مع جميع أصحاب المصلحة، واتبعت هذه الإستراتيجية خطة عمل مكونة من عشرة عناصر مترابطة، وتم تحديد النشاطات الرئيسية ذات الأولوية لكل عنصر من العناصر العشرة على أساس التشاور بين أصحاب المصلحة المتعددين، وهذه العناصر هي[20]: بناء القدرات البشرية، التوعية والاتصالات والالتزام، المؤسسات وإدارة التغيير، التخاطب البيني والمعايير، إدارة الموارد المالية، البنية التحتية للاتصالات، الإطار القانوني، البيانات وأنظمة المعلومات، إيصال الخدمات للمواطن، المراقبة والتقييم.

وقد تم ضمان الحصول على التزام حقيقي من القادة السياسيين في جميع أنحاء العراق، حيث يجب على القادة الالتزام أمام المجتمع من أجل دفع عمليات التحول المحتومة للمؤسسات، مع ضرورة وجود آلية تنسيق قوية مدعومة من القيادة الملتزمة في مركز برنامج الحكومة الالكترونية لتنسيق العملية بين مختلف الوزارات والإدارات، وكذا بين مختلف مستويات الحكومة على المستوى المحلي والمركزي.

كما أخذت هذه التجربة في عين الاعتبار ضرورة سلامة نقل المعلومات وتخزينها إلكترونيا، مع تحديث للقوانين الجنائية التي تمس الجريمة الالكترونية والقرصنة، بالإضافة إلى قوانين الملكية الفكرية.

3-3 تجربة المملكة العربية السعودية:

يقوم مشروع الحكومة الإلكترونية في المملكة على مفهوم أساسي مفاده أن الحكومة الالكترونية هي الاستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات لتسهيل وتسريع التعاملات بدقة عالية داخل الجهات الحكومية (حكومة-حكومة)، وبينها وبين تلك التي تربطها بالإفراد (حكومة-فرد)، وقطاعات الأعمال (حكومة-أعمال).

وتنقسم تطبيقات تقنية المعلومات والاتصالات في الجهات الحكومية إلى ثلاثة أقسام رئيسية هي:

- ✓ تطبيقات منتشرة في جميع الجهات الحكومية (التطبيقات النمطية، مثل الأنظمة المالية وأنظمة شؤون الموظفين، وأنظمة حفظ الملفات...وغيرها)
- ✓ تطبيقات مشتركة بين بين عدد من الجهات الحكومية كنظام طلبات الاستقبال.
- ✓ تطبيقات خاصة بالجهة الحكومية

وقد قامت المملكة بإنشاء برنامج الحكومة الإلكترونية بمشاركة كل من وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، ووزارة المالية، بغية التعاون وتضافر الجهود لتحقيق الأهداف التالية[21]:

- ✓ رفع إنتاجية وكفاءة القطاع العام.
- ✓ تقديم خدمات أفضل للأفراد وقطاع الإعمال.
- ✓ زيادة عائدات الاستثمار.
- ✓ توفير المعلومات المطلوبة بدقة عالية في الوقت المناسب.

كما يستند برنامج الحكومة الالكترونية على القواعد الرئيسية التالية:

1- رؤية و أوليات ومواصفات وأطر موحدة.

2- ليست تقنية فقط، طور مرة، استخدم مرات.

3- التقليل من المركزية بأكبر قدر ممكن.

- **خلاصة الدراسة:**

إن الدراسة النظرية المختصرة لأحد مقتضيات الاقتصاد الجديد المعرف بالحكومة الإلكترونية ، من خلال عرض أبرز النماذج الناجحة في هذا المجال مكنتنا من لمس مدى أهمية هذا المشروع الإلكتروني في تحقيق المهمة المزدوجة في آن واحد (بالنسبة للحكومة و الأفراد)، حيث تساهم الإجراءات الإلكترونية من خلال لمسة واحدة على شاشة إلكترونية من ضغط عرض وطلب الرشوة، وتحفيز واضع الإبهام على الشاشة على الحراك الاجتماعي والاقتصادي من خلال تقليص الوقت وتخفيض التكاليف.

ودراسة هذه النماذج المختارة– نظرا لنجاحها– مكنتنا من استخلاص بعض العبر التي مفادها:

– الحكومية الالكترونية آلية من آليات عصرنة إدارات الدولة التي تهدف إلى تقليص الوقت وضبط إدارة أنشطتها في كل المجالات.

– الحكومة الالكترونية تحافظ على تكافؤ الفرص بين الأفراد والخواص خاصة إذا ما تدعمت ببرامج إتخاذ القرار إلكترونيا.

– تساهم الحكومة الالكترونية بشكل كبير في التخصيص الكفء للموارد الاقتصادية والمحافظة عليها لصالح الأجيال اللاحقة. كما تساهم في ضغط أوجه الاحتكار وتحقيق المنافسة الكاملة في السوق.

– الحكومة الالكترونية توفر قاعدة بيانات في شتى المجالات لصالح الأجيال اللاحقة.

– أن تطبيق الحكومة الإلكترونية بنجاح يجب أن يسبقه تدخل ضابط للدولة مع توسع أمثل لأدوار السوق حتى تتحقق المهمة المزدوجة.

– يجب التركيز أكثر على الجانب التحفيزي أكثر من الجانب الرقابي لمشروع الحكومة الإلكترونية تحاشيا للآثار العكسية كرفض أو تخلي المجتمع عن دعم المشروع وتطويره في المستقبل لصالح الأجيال القادمة.

و بالرجوع إلى الواقع المحلي، نجد أن هناك بعض المعوقات التي تحول دون تمكن الجزائر من التحول إلى الحكومة الإلكترونية، أهمها:

- ✓ غياب الأنظمة والتشريعات.
- ✓ غياب القاعدة والبنى التحتية الأساسية اللازمة (حواسيب الكترونية– شبكة الانترنت...)
- ✓ ضعف الخبرات والكفاءات وقلة التدريب.
- ✓ غياب الاعتماد على التقنيات في البلديات الجزائرية.
- ✓ عدم تقدم بعض العاملين فكرة التحول إلى الحكومة الالكترونية .
- ✓ عدم مرونة الأنظمة المالية والإدارية ، وهشاشة أدائها بعد انخفاض أسعار المحروقات.
- ✓ غياب خطة إستراتيجية فاعلة لاستيعاب التقنيات الجديدة وكيفية توظيفها.
- ✓ الأمية والأمية التكنولوجية وعدم الثقة في التكنولوجيا وأمن المعلومات (الاغتراب الالكتروني – العقليات القديمة)

*** على الجزائر أن تستفيد من النماذج الناجحة في إرساء مبادئ الحكومة الالكترونية، من خلال:**

– القيام بدراسات ميدانية مسبقة ومعمقة ، وتحديد مواطن القوة و الضعف لتطبيق الحكومة الالكترونية، و تكييف مبادئها مع المحيط الاقتصادي والاجتماعي الجزائري.

– تطبيق مبادئ الحكومة الالكترونية بدءا بالبلديات الجزائرية وخاصة الكبرى منها، ورصد النقائص التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية، ليتم تجاوزها قبل تعميم التجربة على كامل التراب الوطني.

– العمل على التغلب على مشكلة الأمية التكنولوجية، وضرورة تفعيل مختلف المبادرات كمبادرة" جهاز حاسوب لكل عائلة".

– فتح المجال أمام القطاع الخاص في دعم مشروع الحكومة الإلكترونية، وتوجيه الأعمال بطريقة فعالة لضغط الفساد والبيروقراطية.

– الشراكة مع المؤسسات و الشركات العالمية المتخصصة.

– تدريب العاملين و الموظفين على تقديم الخدمات الكترونيا.

- **الهوامش والإحالات:**

[1]: محمد بن أحمد السديري : مفاتيح النجاح في تطبيق الحكومة الإلكترونية:أسئلة و أجوبة قبل التطبيق"،

[2]: إيمان عبد المحسن زكي: الحكومة الإلكترونية مدخل ادري متكامل، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية (بحوث ودراسات) ، مصر، 2009، ص.19.

[3] : معهد البحوث والاستشارات، جامعة الملك عبد العزيز: الحكومة الإلكترونية، جدة، 1427هـ، ص.05. متاح في :

http://www.kau.edu.sa/Files/862/Files/147636_%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%B5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%209%20%D8%A7%D9%84%D8%AD%D9%83%D9%88%D9%85%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A%D8%A9.pdf

[4]: مريم خالص حسين: الحكومة الالكترونية، وزارة المالية، مصر، متاح على:

http://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&aId=72789

[5] : جامعة الدول العربية، إعلان القاهرة، 18 جوان 2003، متاح في :

http://www.hrdiscussion.com/hr17020.htm

[6] : معهد البحوث والاستشارات، جامعة الملك عبد العزيز: الحكومة الإلكترونية، مرجع سابق الذكر، ص.79.

[7]:http://www.omsar.gov.lb/SiteCollectionDocuments/www.omsar.gov.lb/PDF%20Files/ICT%20Strategies%20and%20Master%20Plans/eGov_Strategy_Full_Version_AR.pdf

[8]: عدنان بن عبد الله الشيحة، متاح في :

http://www.psclocalgov.org.sa/articles/more/33.pdf

[9]: مجلة التمويل والتنمية، مارس 1998 ، ع. 1، ص.12

[10]: www.worldbank.org/publicsector/egov

[11]: سبهاش بهاتناغار: الحكومة الإلكترونية والوصول إلى المعلومات، متاح على:

http://www.pogar.org/publications/finances/gcr2003/ch4.pdf

[12]:Recommendations Rec(2004)15 adoptée par le commité des ministres de conseil de l'europ le 15/12/2004 et exposé des motif [http://www.coe.int/t/dgap/democracy/activities/ggis/e-governance/Key_documents/Rec(04)15_fr.pdf],consulté le 25/02/2017 à 15h.

[13]: http://www.pogar.org/publications/finances/gcr2003/ch4.pdf

[14]: ibid

[15]: ibid

[16] : مريم خالص حسين: الحكومة الالكترونية، مرجع سابق، ص.452.

[17] : معهد البحوث والاستشارات، جامعة الملك عبد العزيز: الحكومة الإلكترونية، مرجع سابق، ص. 61.

[18]:أحمد فخري الهياجنة: إدارة مشاريع الحكومة الإلكترونية ، تجارب عربية وعالمية، ص.25 متاح على
http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/arado/unpan021034.pdf

[19] : أحمد فخري الهياجنة: إدارة مشاريع الحكومة الإلكترونية،مرجع سابق الذكر، ص.07.

[20]: مريم خالص حسين: الحكومة الالكترونية، مرجع سابق، ص.ص.456-457.

[21] : معهد البحوث والاستشارات، جامعة الملك عبد العزيز: الحكومة الإلكترونية، مرجع سابق، ص. 77.