تحديات بعض الدول العربية في تطبيق مشروع التحول للحكومة الالكترونية

The challenges faced by some Arab countries in implementing the e-government transformation project

عجال وسيلة، زياد امحمد

Adjal Wassila, Ziad M'hamed

[1] جامعة مصطفى إسطمبولي، معسكر (الجزائر)، wassila.adjal@univ-mascara.dz

[2] جامعة مصطفى إسطمبولي، معسكر (الجزائر)، Ziad.mhamed@univ-mascara.dz

تاريخ الاستلام: 2021/01/21 تاريخ القبول: 2021/02/03 تاريخ النشر: 2021/03/30

ملخص:

تهدف الورقة البحثية الى التعريف بمضمون الحكومة الالكترونية بصفة عامة، كذلك اظهار اهمية دورها في تطوير الاداء الاداري للحكومات إلكترونيا من خلال عرض بعض تجارب الدول العربية واهم التحديات التي واجهتها في تطبيقها لمشروع التحول للحكومة الالكترونية،ولقد توصلنا الى ان درجة تطبيق هدا المشروع تتفاوت بين هده الدول بالرغم من كل الخطط و الاجراءات التي اعتمدتها في رفع جودة وتطوير خدماتها المقدمة لمجتمعها، الا انه يبقى ناقص ونتائجه غير ملموسة مقارنة بالدول المتقدمة وهدا راجع لعدة عوامل او عراقيل واجهتها في مشوارها، وعليه اقترحنا بعض الحلول او بعض العوامل التي يجب مراجعتها لتحسن وإعادة تصميم هيكلها الحكومي الكترونيا من اجل مواكبة التطورات التكنولوجيا الحديثة.

كلمات مفتاحية: الحكومة الالكترونية، الاثار ، التحديات.، الدول العربية.،

تصنيفات JEL : H19 ; O57

Abstract:

The objective of this work is to present the concept of e-government in general, as well as to show the importance of its role in developing the administrative performance of governments through electronic means, and then to present some of the experiences of Arab countries and the

significant challenges they have faced in implementing the e-government transformation project, which seemed uneven among these countries despite all the plans and procedures that He adopted to improve the quality and development of the services provided to his community, but it remains deficient and its results are intangible compared to developed countries and this is due to several factors or obstacles that they have encountered in their path, and therefore we have proposed solutions or factors to review to improve and rethink their government structure electronically to keep pace with modern technological developments.

Keywords: E-government; impact; challenges ; Arab countries.

JEL Classification Codes: H19 ; O57

المؤلف المرسل: عجال وسيلة ، **الإيميل**: wassila.adjal@univ-mascara.dz

1. مقدمة:

ان التطور الحاصل في المجتمعات المتقدمة خاصة مع ثورة المعلومات و التكنولوجيا الحديثة المنعكسة على مدى تطور البشري في مجال الخدمات الإدارية، اجبر الدول العربية على مواكبة العصرنة و العمل بجهد على التحول من الحكومات التقليدية الى الحكومات الالكترونية،كونها نمط من انماط الادارة الالكترونية التي تعتمد على تكنولوجيا الرقمية ما يجعل عملها يتحول من تنظيم ورقي الى تنظيم الكتروني شبكي، لتسهيل و تحسين من جودة الخدمة الالكترونية بالرغم من التحديات والعراقيل التي تواجهها كحكومة تهدف لإرضاء وكسب ثقة مجتمعها.

لذا سنحاول في هده الورقة البحثية معالجة الاشكالية التالية:

ما هي مجمل التحديات التي واجهت الدول العربية في مجال تطبيقها لمشروع التحول للحكومة الالكترونية؟

للإجابة على هده الاشكالية قمنا بوضع الفرضية التالية:

الفرضية : حققت الدول العربية نجاح كبير في تحسين ادائها الحكومي الالكتروني بالرغم من التحديات.

اهداف البحث:

-الالمام بأهم النقاط التي تتضمنها الحكومة الالكترونية وإظهار اهميتها في تحسين الاداء الالكتروني.

-عرض بعض تجارب الدول العربية في التحول للحكومة الالكترونية بالتطرق الى مشاريعها المعتمدة رغم العراقيل والتحديات التي واجهتها.

منهجية البحث:

اتبعنا المنهج الوصفي في عرض (تعريفات الحكومة الإلكترونية، أهداف، أهمية ،الآثار ،التحديات و المعوقات) واتبعنا المنهج الاستقرائي في استخلاص مجمل نتائج و تحديات تطبيق مشروع التحول نحو الحكومة الالكترونية.

2.عموميات حول الحكومة الالكترونية

1.2 تعريفات الحكومة الالكترونية:

-**التعريف الاول:** الحكومة الالكترونية هي تقديم الخدمات الحكومية والحصول عليها بوسائل الإلكترونية تمكن من الاطلاع على المعلومات وإكمال التبادل بين الأجهزة الحكومية وجمهور المستفيدين من خدماتها في أي زمان ومكان على أساس العدل والمساواة. (شحادة، 2012, ص 24).

-**التعريف الثاني:** تعني استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير وتحسين تدبير الشؤون العامة في انجاز الحكومات الرسمية سواء بين الجهات الحكومية او بين الجهات المتعاملين معها بطريقة معلوماتية تعتمد على الانترنيت، وفق ضمانات امنية تحمي المستفيد و الجهة صاحبة الخدمة. (الطاهر، 2009 ص 89،90)

- **التعريف الثالث:** هي قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وبين قطاعات الأعمال بسرعة ودقة عالية وبأقل تكلفة عبر شبكة الانترنيت، مع ضمان سرية وامن المعلومات المتناقلة. (الحمادي، 29,1,2002، ص 1-6)

2.2 اهداف الحكومة الالكترونية:

من بين الاهداف الرئيسية التي يمكن تحقيقها من خلال الحكومة الالكترونية نذكر ما يلي:

– **رفع مستوى الأداء** امكانية انتقال المعلومات بدقة وانسيابية بين الدوائر الحكومية المختلقة، مما يقلص الازدواجية في ادخال البيانات و الحصول على المعلومات من القطاعات التجارية و المواطنين. (الفريح، 10-12/ماي 2003.ص 33).

– **زيادة دقة البيانات:** نظرا لتوافر امكانية الحصول على المعلومات المطلوبة من جهة الادخال الأولية فان الثقة بصحة البيانات المتبادلة التي اعيد استخدامها ستكون مرتفعة، وسيعيب القلق من عدم دقة المعلومات او اخطاء الادخال اليدوي.

– **تلخيص الاجراءات الإدارية** مع توفر المعلومات بشكلها الرقمي، تتقلص الاعمال الورقية وتعبئة البيانات يدويا، كما تنعدم الحاجة لتقديم الحاجة لتقديم نسخ من المستندات الورقية طالما ان الامكانيات متاحة لتقديمها الكترونيا. (حسنين، 2003/05/10.12. ص 101).

– **الاستخدام الامثل للطاقات البشرية:** ادا تم احتواء المعلومات بشكل رقمي، مع سهولة تحريكها وإعادة استخدامها الكترونيا من مكان لأخر سيصبح بالمستطاع توجيه الطاقات البشرية للعمل في مهام واعمال اكثر انتاجية.

– **زيادة الانتاجية وخفض التكلفة في الاداء:** وذلك باستخدام التكنولوجيا المبنية على شبكات المعلومات، وايجاد طرق افضل لمشاركة المواطنين في العملية التنفيدية. (الزعبي، 2001. ص 90).

– **رفع كفاءة اداء العاملين:** باستخدام تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات، وتغيير ثقافة المؤسسة.

– **مواكبة التطور التكنولوجي:** بما يحقق التكاملية مع التكنولوجيا المتقدمة في مجال تكنولوجيا المعلومات، وبما يخدم مصلحة المواطن ويسهل الاجراءات المتبعة في الجهات الحكومية و غير الحكومية.

– **دعم النمو الاقتصادي:** من خلال توفير البيئة الاقتصادية المناسبة و التي يمكنها تدعيم تطبيقات الحكومة الالكترونية.

3.2 اهمية الحكومة الالكترونية: يمكن حصر الاهمية في النقاط التالية:

–القدرة على تحسين اداء المنظمات الحكومية من خلال:(Freeman, 2003/ p 77)

* تخفيض الانفاق الحكومي و التكاليف المباشرة.

*تحقيق التنسيق بين المنظمات الحكومية مع بعضها البعض خاصة باستعمال الانترنيت.

*الانفتاح على العالم الخارجي و التعرف على التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات وتبسيط الاجراءات الحكومية في اقل وقت ممكن.

*خفض دورة الوقت المرتبطة بإنتاج وتوصيل الخدمات وذلك لطبيعتها الفورية.

*تقديم الخدمات من خلال عدد محدود من العمالة الادارية ذات كفاءة ومهارة خاصة في استخدام تكنولوجيا المعلومات.

*عدم وجود مستويات ادارية متعددة مما يساعد على السرعة في صنع واتخاذ القرار و تقديم الخدمات.

*تحسين الخدمات من خلال التقارير الواردة بالبريد الالكتروني للتعرف على اهم معوقات الخدمات وكيفية مواجهتها وتطويرها بما يحقق مقدار من الثقة و الثبات للمنتفعين.

– تقديم نماذج جديدة من الخدمات الالكترونية مثل التعليم الإلكتروني من خلال الحواسيب وبرمجياتها المختلفة سواء على شبكات مغلقة او شبكات مشتركة او شبكة الانترنيت وهو تعلم مرن مفتوح.(Eck, 2001. Pp 293-307)

– تقديم خدمات الكترونية ذات طابع دولي،حيث يتم تقديم الخدمات من خلال الانترنيت و التي لا تعرف الحدود المكانية او الجغرافية(Abdullahll, september 2000/ PP 244-293) .

– غياب المستندات الورقية للخدمات الالكترونية، حيث يتم ملء نماذج الخدمة ودفع الرسوم واستلام الموافقات دون تبادل مستندات ورقية. (العوالمة، 2002. ص 11-17)

– التعامل دون الكشف عن هوية المتعاملين او التيقن منهم ف بعض الخدمات التي لا تقضي التعرف على صاحب الخدمة او طالبها.

3. الاثار و التحديات جراء التحول للحكومة الالكترونية:

1.3:الاثار التحول للحكومة الالكترونية:

– الاثار الايجابية: يمكن حصرها في بعض النقاط كالتالي:

أ- **المنظمات الحكومية**:(Ticoll, 2003. P 89)

- تساعد الحكومة الالكترونية على توفير نظم المعلومات اللازمة لدعم اتخاد القرارات الادارية من خلال نظم تبادل المعلومات بدقة وبطريقة علمية تحقق القدرة على الرقابة والضبط المحاسبي.

- تمكن المشروعات الانتاجية في المدن و المحليات على التخلص من مخزونات الراكد بسرعة و تكلفة اقل عن طريق المزادات التي يمكن عرضها على الشبكة.

- تمكن المنظمات الحكومية في الاتصال السريع بالمواقع المختلفة للحصول على التوريدات اللازمة، مع امكانية التعرف على الاسعار و المواصفات و معاينة البضائع التي تحتاجها المنظمة،والتعاقد وسداد الثمن واستلام البضاعة دون الحاجة الى ترتيبات حكومية مسبقة، خلال فترة زمنية قصيرة.

- تغيير صورة المنظمات الحكومية من الصور التقليدية التي تعتمد على استخدام عدد كبير من العمال،واستخدام هياكل تنظيمية معقدة الى الصورة الالكترونية التي تحتاج الى عمالة قليلة،واستخدام هياكل تنظيمية مرنة دون تقيد بوجود مواقع جغرافية او مباني كبيرة.

- تساعد الحكومة الالكترونية على تكييف اللامركزية المؤسسية و المشاركة الشعبية،مما يساعد على نجاح مشروع الحكومة الالكترونية.

- اعادة هندسة الاجراءات الحكومية من خلال توفير الخدمات الحكومية بصورة اسرع،وبتكلفة اقل تؤدي الى اعادة تنظيم الادارة الداخلية والإجراءات ودمج وتكامل قواعد المعلومات للهيئات الحكومية.

- تطوير نظام ادارة الحكم والشؤون العامة وايجاد علاقة جديدة بين المواطنين والدولة في ادارة شؤون الدولة.

- زيادة فاعلية التعاملات الحكومية فيما بين المصالح الحكومية وبين المواطن من خلال تقليص الاجراءات وتبادل المعلومات بين الجهات ذات العلاقة.

- رفع مستوى الكفاءة والفاعلية للعمليات و الاجراءات داخل القطاع الحكومي من خلال تسهيل وتسريع تقديم الخدمات،ما يسهل للجمهور اتمام اجراءاتهم من الدوائر الحكومية عبر الانترنيت.

- تطوير جودة انجاز الخدمة وتقليل نسبة الاخطاء، وزيادة سرعة انجازها وتقديمها في الوقت.

- تبسيط الاجراءات وتسهيلها مما سيؤدي الى خفض النفقات،وزيادة الطلب على الوظائف و الخدمات التي يتطلبها النظام الجديد،مما يساعد على استقطاب المزيد من المهارات و الخبرات الى الجهات الحكومية،اضافة الى جذب الشركات العاملة في مجال التكنولوجيا المتطورة. (Grembergen.Ed, 2004. P 209)

- تعزز الحكومة الالكترونية شفافية العمل الحكومي ومكافحة الفساد،من خلال ايصال معلومات اكثر،ومن ثم ضمان شفافية وتطبيق القوانين وفق قرارات محددة.

- انخفاض عدد الوثائق الورقية المتبادلة في اجراء وتنفيذ المعاملات بحيث تصبح الرسالة الالكترونية هي الوثيقة الوحيدة المتاحة امام كلا الطرفين مما ينعكس على سرعة الاجراءات .

ب-**على المواطنين والقطاع الخاص:**

-تعزيز الاتصالات بين الحكومية من جهة و المواطنين و القطاع الخاص من جهة اخرى، مما يتيح للحكومة الاطلاع على وجهات نظر الجميع حيال مستوى الخدمات المقدمة،وخلق وسيلة اتصال فعالة وقوية مع الجميع مهما بعدت المسافات.(trust, 2005. PP 39/57)

-العدالة في تقديم ذات الخدمة بذات التكلفة و الدقة و الجودة وفي توقيت موحد الى جانب المساواة في المعاملة و التقدير و والاحترام، مما يساهم في زيادة رفاهية المواطنين.

-تحقيق اكبر المعدلات من الاستفادة بالوقت للمواطن و القطاع الخاص،من خلال عمل الحكومية 24 ساعة على مدار العام وحتى في اوقات الاجازات الرسمية.

-امكانية التخاطب الالكتروني بين القطاعات الحكومية لتقديم خدمة موحدة سيساهم بشكل مباشر في رفع مستوى الخدمات الحكومية التي تقدم للمواطنين و القطاع الخاص.

-تطوير المعلومات للقطاعات الحكومية والأنظمة الخاصة بالخدمات التي تقدمها بشكل فوري، والذي سيساهم في توفير معلومات دقيقة وحديثة للمستخدمين.

-تساعد على سرعة الاستجابة لطلبات المواطنين و القطاع الخاص،ادا ما قورنت بالمعاملات الورقية الاخرى التي تستغرق وقتا طويلا.

-تساعد مؤسسات الاعمال والأفراد على التعرف على العديد من الخدمات الالكترونية اختيار انسبها في اقل وقت ممكن خاصة داخل المجتمعات المحلية ذات الكثافة السكانية .

ج- العاملين في الحكومة:

-رفع مستوى اداء العاملين في الحكومة، من خلال امكانية انتقال المعلومات بدقة وانسيابية بين الدوائر الحكومية المختلفة.مما يقلص ازدواجية في ادخال البيانات و الحصول على المعلومات من القطاعات التجارية و المواطنين.كما ان تدوير المعلومات الكترونيا من مرحلة التقديم الى الحصول على الموافقة بين القطاعات الحكومية و المتعاملين معها يعني ان الاجراءات يمكن ان تنجز خلال دقائق او ثوان بدلا من ساعات او ايام. (سندي، 2002. شرم الشيخ)

- زيادة دقة البيانات الحكومية، نظرا لتوفر امكانية الحصول على المعلومات المطلوبة من جهة الادخال الأولية وستزيد الثقة بصحة البيانات المتبادلة التي اعيد استخدامها، وسيغيب القلق من عدم دقة المعلومات او الاخطاء الناجمة عن الادخال اليدوي.

- الاستخدام الامثل للطاقات البشرية الحكومية، فإذا تم احتواء المعلومات بشكل رقمي، مع سهولة تحريكها وإعادة استخدامها الكترونيا من مكان لأخر، سيصبح بالمستطاع توجيه الطاقات البشرية للعمل على مهما وأعمال اكثر انتاجية.وكدا توفير للعاملين الوقت والجهد والمال كونه عامل حافز مهم لهم.

- اعادة هندسة توزيع المهام و الصلاحيات الخاصة بالعاملين بالحكومة خلال اعادة هندسة عمليات اتخاذ القرارات في الجهاز الحكومي وتفويضها الى ادنى المستويات ضمانا لسرعة اتخاد القرارات واتخاذها في الوقت المناسب.

– اعادة هندسة التركيب التنظيمي، حيث ان اعادة هندسة العمليات يتطلب اعادة هندسة التركيب التنظيمي للجهاز الحكومي بما يتلاءم والطريقة الجديدة في سير العمليات فيه والأسلوب الحديث في طريقة ادارته والمواقع الجديدة لاتخاذ القرارات في وحداته المختلفة.

– **الاثار السلبية**: من اهم هده الاثار نذكر مايلي:

* **مشكلة البطالة**: اعتماد حكومية الكترونية يعني الاعتماد على الاجهزة الالكترونية في القيام بالأنشطة والمهام بصفة عامة بدلا من الانسان مايؤدي الى انخفاض الطلب على اليد العاملة العادية.وعليهم تطرح تساؤلات عديدة اهمها هل ستسمح الحكومة وقطاع الاعمال باستغلال تكنولوجيا الحديثة على نطاق قد يتضرر منه المجتمع؟ ورغم ما يمكن توفره من فرص جديدة للعمل،إلا ان هده الفرصة لن تكون متاحة لمن تم الاستغناء عنهم في مجالات عملهم، فهي ستكون فرص ذات طبيعة فنية عالية وحرفية خاصة بمجموعة من المؤهلين.

* **شعور الموظفين بالعزلة وافتقادهم الى العلاقات الانسانية**:الحاجة للتغيرات التكنولوجية المصاحبة للحكومة الالكترونية ادت الى تغييرات تنظيمية في العلاقات و والاختصاصات، كما ادت الى تغييرات انسانية في الدوافع و المعرفة المهارات الجديدة، اضافة الى التغييرات الاجرائية في القدرة و الاستعداد،بمعنى التداخل و الترابط بين انواع التغيير ذاته،اذ ان اي منها يؤثر في الاخر ويتأثر به ويترابط معه،مما يؤثر سلبا على الحالة النفسية للعاملين في الحكومة نفسها.

* **مشكلة التفكك الاجتماعي**: يواجه العاملين في الحكومة التفكك بسبب اعتمادهم الكامل على المعلوماتية وتقليل فرص التواصل الجماهيري،اي فقدان جزء كبير من العلاقات الاجتماعية ،كذلك حدوث خلل في النظام الاقتصادي في المجتمع كانتشار البطالة نتيجة لالغاء بعض المهن واندثار اخرى وظهور مهن جديدة،كل هدا ادى الى نتيجة التفكك الاجنماعي. (السماري، 10-12_ 05_ 2003 ص 67)

* **مشكلة السرية والامن**: ان ثورة المعلومات داخل نمط الحكومة الالكترونية تقضي على خصوصية الافراد وحقهم في الحفاظ على حرماتهم واسرارهم الخاصة.فقواعد المعلومات مرتبطة ببعضها البعض وفيها

كل خصوصيتهم،مايهدد مستقبلهم وقد يعرضهم لمخاطر لم تكن في الحسبان لسهولة رصد تحركاتهم. (الروابدة، 10-12_ 05 _2003 ص 28)

* **التفاعل الجماعي**: لقد صاحب الحكومة الالكترونية العديد من التغييرات التنظيمية و الاجتماعية المتعددة.فالتقسيم الزائد في العمل ووضع معايير للوظائف وغيرها من التغييرات التي احدثتها تكنولوجيا المعلومات ادت الى جعل العلاقات بين الافراد تتسم بالتحريد و الفتور بسبب استخدام نفس الهياكل الهرمية القديمة دون تعديلها مع النظام الجديد. (الهوش، 2016. ص 44-45)

* **ضغوط العمل**: ان تكنولوجيا المعلومات المصاحبة للحكومة الالكترونية يؤدي الى زيادة غبء العمل الكمي للوظيفة والذي ينتج عنه قلق المشغل الناتج عن خوفه من عدم قدرته على التاقلم مع التطورات والتعامل مع التكنولوجيا الجديدة ما ادي الى زيادة صغوط العمل و الخوف من الفشل والاحلال الوظيفي.

* **الرضا الوظيفي**: مع التقدم المذهل لتكنولوجيا المعلومات قد يؤثر نفسيا على الفرد ويصبح اقل رضا عن عمله، بسبب انخفاض او ارتفاع عبء الدور ونقص ثقته في اداء عمله لافتقاره للمعلومات التي يحتاجها مع تعدد نظم المراقبة الالكترونية عليه.

2.3.التحديات التي تواجه التحول للحكومة الالكترونية:

كما نعلم اي تغيير مهما كان يواجه صعاب وتحديات لانجازه كما هو الحال بالنسبة للتحول الى الحكومة الالكترونية نظرا للتأثيرات السلبية والايجابية التي تواجهها، لهدا على الحكومة مواجهة هدي التحديات:

-**التحقق من الهوية عبر الشيكات**: يمثل غياب اطار عمل قانوني بالتحقق من الهوية عن بعد عقبة تقف في طريق اتمام المعاملات عبر الشبكات.(Borrins., 2003. PP 17.31)

- **السداد الالكتروني**: حيث يعتمد نظام السداد الالكتروني في الدول المتقدمة بصفة اساسية على بطاقات الائتمان، الا انها لا تتناسب مع فكر الدول النامية الآن، بحيث استخدامها في نطاق ضيق للغاية،و لا تزال المخاوف من استخدامها في السداد عبر الشبكات قائمة. (Norris, 2004. PP 34.)

- **ميكنة نظم العمل:** هناك العديد من التحديات التي تواجه عملية ميكنة نظم العمل في المكاتب الحكومية ومنها: (الهوش ا.، ص 46-47)

*انعدام المعايير و المواصفات الخاصة بعملية ميكنة نظم العمل مما يؤدي الى عرقلة عملية الاتصال و التكامل بين شتى الجهات الحكومية.

*مقاومة استخدام النظم الالية في العمل بشكل رئيسي بسبب عدة اسباب حضارية وثقافية،وبسبب الشك في كفاءة هده النظم واجراءات تامين الامان والسرية.

- **سير وتدفق العمل:** تحتاج الممارسات الحالية وأسلوب العمل الى اعادة هندستها لضمان كفاءة الاداء وجودة ماتقدمه الحكومة من خدمات ولتلبية المتطلبات الجديدة التي يفرضها اسلوب العمل بالإدارة الحديثة ونموذج الحكومة الالكترونية الجديد، الا ان هناك عدة مشاكل تقف في طريق تحقيق هدا و منها: (schol, 2005/ P 92)

* مقاومة اية تعديلات او تغييرات في اسلوب سير العمل، اما بسبب الصلابة وعدم المرونة او الخوف من التغيير خشية ان تخرق اللوائح كما يعتقد البعض خطا.

* تعدد جهات المراقبة والمواجهة مما يتسبب في بطء وروتينية سير العمل.

* تداخل السلطات بين الهيئات الحكومية.

- **الشبكات:** لا توجد شبكة اتصالات بين الهيئات والجهات الحكومية بعضها البعض تمكنهم من التفاعل فيما بينهم وتسمح بتبادل المعلومات والوثائق.(Hart-Teeter, 2003. P 58)

- **الخدمات:** اخفت الاساليب التقليدية المتبعة حاليا في توصيل الخدمات الحكومي للمواطنين في تلبية حاجاتهم بالشكل الامثل وتحقيق توقعاتهم وذلك من الجوانب التالية: (Allen, 2005. P. 38)

* جودة الخدمة المقدمة : البطء وسوء التوقيت.البيروقراطية.الاجراءات المغقدة

* التداخل بين الجهات الحكومية المقدمة للخدمات.

- **الوصول الى الخدمة:** هناك عدة بين تحديات هامة تقف في طريق استفادة الغالبية العظمى من المواطنين من الاستفادة من النموذج الالكتروني الجديد للحكومة بسبب الاتصالات منها: (Qates, 2003/ P 55)

4. تجارب بعض الدول العربية في التحول للحكومة الالكترونية:

1.4.تجربة حكومة الامارات الالكترونية:

بدا التخطيط لمشروع الحكومة الالكترونية وتطبيق معاييرها بدولة الامارات العربية المتحدة في 12نوفمبر 2001 بما فيه مشروع التحصيل الالكتروني،ونظام التراخيص الصناعية.ونظام المشتريات الحكومية وغيرها. وتم وضع خطة استراتيجية عامة وشاملة لجميع القطاعات الحكومية بالدولة، بواسطة فريق العمل الذي تم تشكيله لتحقيق الهدف، وقد تضمن المشروع جميع جوانب توفير الخدمات و التمتع بمنافعها. (استراتيجية مشروع الحكومة الالكترةنية لدولة الامارات العربية المتحدة، 10-12-2005) ومن ابرز تطبيقات الحكومة الالكترونية ما ذهبت اليه التطبيقات في الوزارات والمؤسسات الاتحادية الاماراتية وعلى وجه التحديد في مجال التراخيص الصناعية و المشتريات الحكومية.

-اهداف المشروع:

* اعتماد مواصفات قياسية وموحدة لتبادل المعلومات والبيانات بين الوزارات و الجهات الاتحادية.

* تطوير وتحسين مستوى الكفاءة و الانتاجية في الخدمات الاتحادية .

* الربط بين كافة الخدمات و الاجراءات الحكومية بما يكفل سهولة ومرونة التعامل بين الجهات و الوزارات في ظل الحكومة الالكترونية.

* تقليل التكاليف الخاصة بتوفير وتطوير الخدمات المقدمة للمستفيدين وقطاع الاعمال.

*تطوير وتبسيط اجراءات وخطوات العمل مما يخفف الاعباء الادارية على موظفي الوزارات الجهات الاتحادية.

*مواكبة التطور التكنولوجي في مجال الحكومة الالكترونية واستخدام انظمة الكترونية حديثة.

* تسهيل وتسريع تقديم الخدمات للعملاء و المواطنين ليتسنى لهم اتمام اجراءاتهم مع الوزارة عبر وسائل الاتصالات الالكترونية في اي وقت. مما يوفر الجهد اللازم لتوصيل الخدمة لهم.

* تقليل التعامل بالأوراق و النماذج اليدوية باستخدام النماذج الالكترونية.

حيث تم تنفيد هدا المشروع على ثلاث مراحل كل مرة ونقاطها،ومن مظاهر الحكومة الالكترونية الحديثة اعتماد الامارات على بعض وسائل السداد الالكتروني،حيث اعتماد الامارات نظام الدرهم الالكتروني كوسيلة حديثة يمكن للمتعاملين مع الحكومة اعتمادها للحصول على الخدمات الالكترونية.

وعلى العموم، فقد تم تطوير الموقع الخاص بحكومة دولة الامارات و موقع وزارة المالية و الصناعة على شبكة الانترنيت لتوفير خدمات مضافة لما سبق،ومنها خدمات للمتعاملين من خارج الامارات العربية المتحدة.وقد اعدت خطط مساندة لتنفيذ النظام تضمنت تدريبات مكثفة لكافة العاملين على النظام وتأهيلهم للعمل في اطار مفاهيم الحكومة الالكترونية. (الهوش ا.، مرجع سابق، ص 480-481)

2.4.تجربة حكومة الاردن الالكترونية:

لقد بدا تجهيز لمشروع الحكومة الالكترونية بالأردن مند سبتمبر 2000 بهدف تقليل كلفة الاجراءات الحكومية،وزيادة كفاءة عمل القطاعات الحكومية من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات،وتحقيق الشفافية و الاداء الافضل للموظفين و الحكومة، وقد ركز البرنامج الالكتروني على ادارة التغيير، وذلك بإعادة هندسة الاجراءات و تطوير الموارد البشرية وإعادة هيكلة المؤسسات الحكومية وربط الاعمال المشتركة فيما بينها،بواسطة تطبيق احدث الاساليب التكنولوجية و المنهجيات و الطرق المنظمة كأدوات لتمكين المعنيين من تطبيق الاجراءات الجديدة، و تغيير الثقافات السائدة وبناء مجتمع معلوماتي ناجح، وتم وضع اولويات التنفيذ على مراحل تشمل الاتي:

* وضع السياسات العامة لقطاع الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات،وتصميم الاسس التكنولوجية الرئيسية، وتحديد الموارد اللازمة.

*تعميم ونشر استخدام اجراءات الحكومة الالكترونية بالدولة.

*بناء انظمة المعلومات الرئيسية الخاصة بأنظمة المكاتب الخلفية وأنظمة ادارة الوثائق و الدفع الالكتروني. (abdullahll, sep_ 2000)

كما كلفت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بتطوير الحكومة الالكترونية في الاردن، وستبدا عملها من المشاريع السريعة تليها مشاريع اخرى تحددها اولويات الائمتة المبكرة، والهدف هو جعل كل المعاملات الحكومية تنجز عبر الشبكة بحلول 2006. (زيتون، 2003)

يستخلص مما سبق ان الاردن هو مثال جيد للدول الاخرى الاعضاء في الاسكوا،فالبلد الصغير يستطيع تحقيق الكثير عندما ينطلق في استخدام حلول الحكومة الالكترونية. و العناصر الاساسية لنجاحه هي: قيادة رفيعة المستوى للمشاريع في قطاع خدمات تكنولوجيا المعلومات، ورؤية واضحة،وعلاقة شراكة قوية بين القطاعين العام والخاص، وإشراك جيل الشباب المتعلمين. ففي ديسمبر 2002، انهت شركة McDonnel اجراء دراسة حديثة لقياس الجاهزية الالكترونية في الاردن، تتضمن رؤية شاملة لميزات الاردن التنافسية وتحديدا لمواطن الخلل في الحكومة الالكترونية الاردنية واهمها ضعف انتشار الاتصالات وامن المعلومات. (الهوش ا.، مرجع سابق، ص 496)

3.4.تجربة حكومة الالكترونية المصرية:

لقد تم اعداد خطة وطنية لعدة مراحل على راسها الاعلام،من عام 2006 الى 2010 فيها سيحصل المواطن عن طريق الحاسوب على كل ما يريد بدون انتقال او مستندات، وتهدف الخطة الى بناء وتنمية مجتمع معلوماتي طموح الى جانب انشاء صناعة قوية موجهة للتصدير،وستحقق هده الاهداف من خلال العمل في سبع محاور لبناء هدا المجتمع: (القصبي، 2004. ص ص 326- 330)

*__المحور الاول__: تناول الاستعداد الرقمي يهدف الى توصيل الخدمة الاتصال لكل المواطنين.

*__المحور الثاني__:بهدف للعمل على تقديم الخدمة الحكومية للمواطنين في مكان وجودهم بالسرعة والكفاءة المطلوبة

*__المحور الثالث__: وهو محور الاعمال الالكترونية يهدف الى بناء مجتمع معلوماتي لا ورقي ولا نقدي.

*__المحور الرابع__: يهدف للتعلم الالكتروني لرفع التنافسية لقوة العمل محليا وعالميا،دعم جهود وزارتي التربية و التعليم،و التعليم العالي بادخال تكنولوجيا المعلومات واستخدام النظم الالكترونية التفاعلية الحديثة عبر شبكات المعلومات.

*__المحور الخامس__: يهدف لتقديم الخدمات الالكترونية لقطاع الصحة بالتعاون مع وزارة الصحة.

*__المحور السادس__:يخص التوثيق الالكتروني للثراث الحضاري والطبيعي بهدف دعم والحماية الثراث.

*__المحور السابع__: يهتم بتنمية صناعة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات يهدف لزيادة الصادرات المصرية من منتجات و خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في السوق العالمي. (الهوش ا.، مرجع سابق، ص 508-509)

اهم التحديات التي واجهت الدولة في تنفيد هدا الطرح:

- **التحدي الأول** البيروقراطية ممثلة في تدني شديد في مستوى اداء الخدمات للمواطنين بسبب الاجراءات الروتينية والأساليب اليدوية،اطالة زمن تقديم الخدمة،زيادة التكلفة، تعرض الوثائق للتلف والضياع.
- **التحدي الثاني**: اسلوب تأدية الخدمة ذاتها للمواطنين الذي يتطلب اعادة هيكلة الجهاز الاداري.
- **التحدي الثالث**: دور الحكومة كمحفز اقتصادي باعتبار ان مقياس نجاح الحكومات في النظام العالمي الجديد يتوقف على مدى تطوير التعاملات الالكترونية و منها الحكومية.

4.4.المعوقات التي تقف امام الدول العربية للتحول للحكومة الالكترونية:

تقف العوامل التالية كمعوقات امام دخول الدول العربية الى مجتمع الاقتصاد الرقمي:

- افتقار الدول العربية للموارد البشرية و المادية و الخبرات التكنولوجية التي تمكنها من الانتفاع الاقتصادي من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

- انصراف الاهتمامات الحكومية الى توفير الاحتياجات الاساسية في الدول والمجتمعات الفقيرة من كهرباء ومياه وصحة .
- انعدام او ضعف الوعي بأهمية التكنولوجيا و تطبيقها بل وتبني مواقف سلبية منها مرات.
- غياب البنى التحتية التي تتيح الاتصال بالانترنيت من تكنولوجيا لاسلكية وأقمار صناعية .
- ارتفاع كلفة استخدام الانترنيت في بعض الدول النامية و خاصة الفقيرة منها.
- استخدام اللغة الانكليزية في 80 بالمئة في المواقع الانترنيت مع ضعف الالمام بها في دول العربية.
- انعدام الثقة بإجراء المعاملات و السداد عبر الانترنيت وعدم انتشار اعتماد التوقيع الالكتروني ومصداقية الوثائق التي يتم تبادلها عبر الانترنيت مع ضمان السرية و الامان.
- غياب اطار تشريعي الذي ينظم المعاملات الالكترونية في ظل انفتاح الاسواق وانتشار الانترنيت و الحفاظ على حقوق الملكية الفكرية.

5. خاتمة:

يعتبر التحول للحكومة الالكترونية امر ضروري لما لها من اهمية في تحسين اداء الخدمات الحكومية الكترونيا،وزيادة الدقة و الجودة التي تساهم في دعم النمو الاقتصادي لها،وما يكسبها من وفرة الوقت والجهد في كسب المعلومة والتنسيق الجيد بين أفرادها. لدا سعت الدول العربية لتطبيق هدا التحول من خلال اعتمادها على خطط و احداث تغييرات في نظامها والعمل على تطبيق المشروع المتمثل في التحول للحكومة الالكترونية،بالرغم من كل الصعوبات التي واجهتها في التأقلم و الوصول الى المعايير العالمية ذات الجودة العالية و المتطورة تكنولوجيا الا ان نتائج نجاحها كانت متفاوتة فيما بينها، مما يؤكد صحة الفرضية نسبيا بان الدول العربية حققت نجاح كبير في تحسين ادائها الحكومي الالكتروني بالرغم من التحديات التي واجهتها.

وربما يرجع فشل الدول العربية مقارنة بالدول المتقدمة كون الاخيرة كانت لها عوامل ساعدتها على تحقيق اهدافها ناخد منها بعض النقاط التي يجب ان تعمل عليها الدول العربية:

- وجود خطة لإعداد مبرمجين محترفين ومتخصصين في تكنولوجيا المعلومات.
- العمل على وجود بنية اتصالات دائمة وقوية في المراكز المتخصصة.
-توفير مراكز تدريبية متخصصة في تعليم تكنولوجيا الحوسبة لتحسين التنمية البشرية.
-توفير مناخ يدعم هدا المجال وكذلك الاستقرار السياسي.

5. قائمة المراجع:

المؤلفات:

ا د ابو بكر محمود الهوش،2016،الحكومة الالكترونية الواقع والافاق،مجموعة النيل العربية، القاهرة.

عفت عبد الله الزعبي،2001،الحكومة الالكترونية-التحديات و الافاق،مركز دراسات واستشارات الادارة العامة، القاهرة،

علاء فرج الطاهر،2009، الحكومة الالكترونية بين النظرية و التطبيق،دار الراية للنشر و التوزيع،الاردن.

الأطروحات:

شحادة نجلاء يوسف، 2002، اثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة فعالية الحكومة الالكترونية، دراسة ديوان الخدمة المدنية،كلية الاعمال، جامعة الشرق الاوسط،الاردن.

المقالات:

صالح زينون،2003، مجكومة الديجيتال تخطط للحكومة الالكترونية،مجلة اتصال، ع2،الاردن

Site :http ;//www.etesal.com/etesal/section/full_story.cfn ?aid=150&ino=2

المداخلات:

ابراهيم الفريح،10.12-05-2003،اثر انتشار الانترنيت على مشاريع الحكومة الالكترونية، ندوة الحكومة الالكترونية الواقع و التحديات،مسقط.

بسام بن عبد العزيز الحمادي،29-01-2002،مفاهيم ومتطلبات الحكومة الالكترونية، لقاء الحكومة الالكترونية،معهد الادارة العامة، الرياض.

حسين سندي،1.04-10.2002،الادارة الالكترونية في العالم العربي بين الواقع و الطموح،تكنولوجيا المعلومات والتنمية الادارية(نحو منطمة رقمية)، شرم الشيخ.

عبد الله السماري، 10.12-05-2003. التحديات الادارية و الانسانية في تطبيق الحكومة الالكترونية،ندوة الحكومة الالكترونية الواقع والتحديات، مسقط.

عبد الرؤوف الروابدة، 10.12-05-2003، الحكومة الالكترونية و التشريع،ندوة الحكومة الالكترونية الواقع والتحديات،مسقط.

نائل عبد الحافظ العوالمة،2002،الحكومة الالكترونية و مستقبل الادارة العامة،دراسة استطلاعية للقطاع العام في دولة قطر،دراسة الكويت،مج29، ع1.

مدثر سليمان- نادر حسنين،10.12-05-2003،استعراض الحكومة الالكترونية في السودان (التحديات و القوات)،ندوة الحكومة الالكترونية واقع وتحديات،مسقط.

زين عبد الهادي، 9.11-12-2003، الحكومة الالكترونية في العالم العربي(دراسة ميدانية)،تكنولوجيا المعلومات والتنمية الادارية،مواقع الخدمات الحكومة الالكترونية للقطاع الحكومي والخاص على الانترنيت،رؤية مستقبلية، دبي

مواقع الانترنيت:

استراتيجيات مشروع الحكومة الالكترونية لدولة الامارات المتحدة- الامارات 10-12-2005

- charles kaylor.Mike freeman.GIS.catalyst.for E.government development.Washington.2003.P77

-charles Kaylor.Randy Deshazo.David Van Eck.Gauging E-Government.Airport on implementing.services Among American cities.Government information quarterly.USA.2001.Pp293-307/

-King Abdullah.Jordon E- government. Launching E-Government in jordon- readinrss and approach. An implementation.plan.sept.2000/P244-293/

-D Tapscott.and D ticoot. The Naked corporation.how the age of transparency will revolutionize Business.toronto.Viking canada.2003.P89/

-I.service.Roy.security.transparency.Trust :government online or governance .Renevel in canada ? international journal of E-Government research.Vol.I.no.I.2005/PP39-57/

-S.Borine.new information technology and the public.sector in ontorio.Arepport to the panel.on the role of government.2003.P17-31/

-W.Van/Grenbergen.Ed.strategies for information technolology.governement_Hershly.Idea group publishing.2004.P209/

-Hart-Teeter.the new E-Government equation.privacy and protection.2003.P58

-Qates.B.J.the potential contribution of ICT's to the political process.2003.P55/elctronic_journal of E-Government .Vol.Ino.