

الحكومة الإلكترونية آلية لترقية الخدمة العمومية_ التجربة الإماراتية نموذجا_

د. سارة بهلولي، جامعة سطيف 1

الملخص:

في ظل التطورات الهائلة وبين ما هو مفروض وما هو مختار فإن الحكومة الإلكترونية تعتبر من بين مفرزات هذه التطورات، حيث أن الدول المتقدمة ذهبت بعيدا في عصرنة وإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال والرقمنة إلى مختلف المجالات الادارية، الاقتصادية، الاجتماعية.. وحتى الدول النامية ومن بينها الدول العربية في سعي متواصل لمواكبة هذه التطورات وتبني فكرة الحكومة الإلكترونية، ومن بين التجارب الأكثر نجاحا هي تجربة الحكومة الإلكترونية في الإمارات العربية المتحدة حيث احتلت الإمارات المرتبة 7 دوليا من بين 193 حسب مؤشر الخدمات الإلكترونية (تقرير الأمم المتحدة 2012 للحكومات الإلكترونية)، ونظرا للتقارب الفكري والثقافي بين الإمارات والجزائر فمن الممكن الاستفادة من هذه التجربة الناجحة وتبني أهم إيجابياتها لإنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية؛ الخدمة العمومية؛ التجربة الإماراتية

Résumé:

Dans le cadre de ces changements et entre impératifs et choix, le gouvernement électronique (e-gouvernement) constitue l'une des retombées de ces évolutions. Les pays avancés ont été loin dans la modernisation et l'introduction des TIC et de la numérisation étendue à tous les secteurs administratifs, économiques et sociaux.

Aussi, les pays en voie de développement dont les pays Arabes tentent continuellement de suivre ces évolutions et d'adopter l'idée de « gouvernement électronique ». Parmi les expériences les plus réussies, notons celle des EAU qui ont été classés à la septième position mondiale parmi 193 cas évalués selon l'indice des services électroniques (Rapport de l'ONU 2012 relatif aux gouvernements électroniques).

Considérant la pensée et culture qui rapprochent les Emirats Arabes Unis de notre pays, il est possible de profiter de cette expérience et d'adopter ses caractéristiques positives pour faire aboutir le projet de gouvernement électronique en Algérie.

MOTS CLES : Gouvernement électronique, Tourisme, Expérience des Emirats Arabes Unis (EAU).

الإشكالية:

إن التغييرات المذهلة والمتسارعة التي تحتاح العالم، فرضت تطوراً في مختلف المجالات الاجتماعية، السياسية، الثقافية والاقتصادية التي نذكر من بينها: الانفتاح العالمي على الأسواق، تحرير التجارة الدولية، التطور التكنولوجي، إضافة إلى ظهور اقتصاد المعرفة والمعلومات كأحد مفرزات هذا التطور، حيث أصبح يعرف هذا العصر بعصر المعلومات.

أصبح واضحاً اليوم أن التقدم العلمي ليس له حدود، فالدول المتقدمة تزداد تقدماً باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات بينما تحاول الدول النامية اللحاق بهذا الركب، واستخدام هذه التقنيات لتخطي وسد الفجوة العلمية والتكنولوجية الواسعة التي تفصل بينها وبين الدول المتقدمة.

لذلك سعت الدول المقدمة وهي في سعي دائم للبحث عن أحدث الأساليب وتبني الاستراتيجيات المناسبة لمواكبة هذه التطورات إدارة مختلف الأزمات وتوفير أفضل الخدمات لمجتمعها في مختلف المجالات، الاقتصادية، الإدارية، الاجتماعية... ومن بين ما سعت إليه هو تبني مفهوم الحكومة الإلكترونية (e-governement)، ولقد حققت الدول المتقدمة نجاحات باهرة في هذا المجال ومن التجارب الناجحة: التجربة البلجيكية، التجربة الأمريكية، التجربة الفرنسية، التجربة اليابانية..

في ظل هذه التطورات الهائلة وبين ما هو مفروض وما هو مختار، سعت بعض الدول العربية إلى تبني مشروع الحكومة الإلكترونية بهدف تنمية وتحسين الظروف العامة للمجتمعات العربية من تقريب الإدارة من المواطن وتسهيل حياته اليومية إلى توفير بيئة عمل مناسبة لمنظمات الأعمال سواء الوطنية أو الأجنبية، وكآلية لإدارة الأزمات والحد من أثارها ومن بين هذه التجارب: تجربة الحكومة الإلكترونية المغربية، الحكومة الإلكترونية البحرينية، الحكومة الإلكترونية السورية، و تجربة الحكومة الإلكترونية الإماراتية التي تعتبر من بين أنجح هذه التجارب.

ضمن تقرير الأمم المتحدة للحكومات الإلكترونية 2012 احتلت حكومة الإمارات الإلكترونية المرتبة 7 في قائمة ضمت 193 دولة في مؤشر خدمات الحكومة الإلكترونية، ولقد انتقلت من المرتبة 99 سنة 2010 إلى المرتبة 7 سنة 2012، وهذا راجع إلى السياسات والإجراءات التي اتخذتها الحكومة الإماراتية في مجال تطوير الخدمات الإلكترونية من حيث الوفرة، الجودة ومدى استخدام الجمهور لهذه الخدمات¹.

على ضوء ذلك تتجسد إشكالية الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:
كيف تساعد الحكومة الإلكترونية على ترقية الخدمة العمومية؟ ما هي الوسائل
والاستراتيجيات؟ ما هي أهم خصائص التجربة الإماراتية في الحكومة الإلكترونية وكيف
يمكن للحكومة الجزائرية الاستفادة منها؟

المحور الأول: ماهية الحكومة الإلكترونية

بدأت الكثير من الدول في تبني مفهوم الحكومة الإلكترونية في جميع أنحاء العالم سواء في البلدان المتقدمة أو النامية، على مستوى الحكومة المركزية أو الإدارة المحلية، وذلك من خلال عرض معلومات في غاية الأهمية على شبكات الانترنت كما أصبحت كثيراً من المعاملات الحكومية والتجارية تتم عبر شبكة الانترنت، ومن ثم فقد أتاحت هذه الشبكة للحكومة ومواطنيها فرصاً للتواصل بعيداً عن الإجراءات البيروقراطية المعقدة.

1. تعريف الحكومة الإلكترونية: قبل التطرق إلى مفهوم الحكومة الإلكترونية لابد من الإشارة إلى مفهوم الحكومة التقليدية، حيث عرفت الحكومة التقليدية على أنها ذلك الكيان التنظيمي الذي تشكله الدول من أجل إدارة شؤون البلاد واتخاذ القرارات الإستراتيجية المتعلقة بالمستقبل السياسي والاقتصادي والاجتماعي، حيث تغطي هذه الإدارة مجالات التخطيط الإستراتيجي الاقتصادي والعسكري والأمني وتنمية الناتج القومي وتعليم المواطنين والمحافظة على صحتهم وتحسين ظروف معيشتهم وإدارة الأزمات وتنمية علاقات البلاد مع العالم الخارجي إلى غيره من المهام المتعددة الأخرى².

هناك عدة تعاريف للحكومة الإلكترونية من بينها:

— الحكومة الإلكترونية تمثل التطبيق الإلكتروني في الخدمات الذي يؤدي إلى التفاعل والتواصل بين الحكومة والمواطنين، وبين الحكومة ومؤسسات الأعمال، والقيام بالعمليات الحكومية الداخلية بين المصالح الحكومية بعضها ببعض إلكترونياً بغية تبسيط وتحسين أوجه الحكومة الديمقراطية المرتبطة بالمواطنين ومؤسسات الأعمال على حد سواء.³

من خلال هذا التعريف يظهر أن الحكومة الإلكترونية تهدف في الأساس إلى خلق التفاعل والتواصل بين الحكومة والمواطنين ومؤسسات الأعمال ومختلف مكونات المجتمع وحتى التفاعل بين أطراف الحكومة فيما بينها بهدف تبسيط الإجراءات وتسهيل التعاملات المختلفة.

__ وتشير الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الأمم المتحدة إلى استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مثل شبكات ربط الاتصالات الخارجية، مواقع الإنترنت، ونظم الحاسب الآلي بواسطة الجهات الحكومية. ومن ثم فإن تبني الحكومة الإلكترونية يؤثر على العلاقة الأساسية بين الجهات الحكومية من جانب، والمواطنين وأعمالهم من جانب آخر.⁴

في هذا التعريف نلاحظ أن الاعتماد على التقنيات والتكنولوجيات الحديثة في وسائل الإعلام والاتصال ينقل الحكومة من النمط التقليدي الروتيني إلى النمط الإلكتروني الحديث مما يؤثر بشكل إيجابي على علاقتها بمختلف الأطراف.

__ الحكومة الإلكترونية هي تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تقييم الخدمات العامة من خلال وسائل الاتصال الحديثة كالإنترنت بهدف توصيل الخدمات للمواطن أو العميل أو زيادة التأثير الإيجابي على مجتمع الأعمال وجعل الحكومة تعمل بكفاءة وفاعلية عاليتين.⁵

من خلال هذا التعريف يتبين أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة تساهم في رفع كفاءة وفاعلية الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية لكل الأطراف المختلفة وبالتالي التأثير إيجاباً على مسار التنمية في المجتمع.

__ الحكومة الإلكترونية هي "التحسين المستمر في تقديم الخدمات، والمشاركة في الحكم والانتخابات عن طريق تحويل العلاقات الداخلية والخارجية من النمط الكلاسيكي إلى الإلكتروني من خلال التكنولوجيا، والإنترنت، ووسائل الإعلام الجديدة"⁶

ضمن هذا التعريف أدخل مصطلح المشاركة في الحكم والانتخاب عن طريق الإنترنت وهناك عدة تجارب على غرار الولايات المتحدة الأمريكية والهند... أين تمت المشاركة في الانتخابات والافتراع عبر الإنترنت.

يمكن تعريف الحكومة الإلكترونية على أنها استخدام الإدارات والقطاعات الحكومية تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة وتقديم الخدمات بصيغة الكترونية في الوقت والمكان المناسبين لمختلف المستعملين والأطراف المستهدفين سواء مواطنين أو مؤسسات الأعمال وحتى القطاعات الحكومية فيما بينها اختصاراً للجهود والوقت والتكلفة.

وتتجلى عناصر الحكومة الإلكترونية في:

1. إدارة بلا أوراق: حيث تتكون من الأرشفة الإلكترونية والبريد الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة.
2. إدارة بلا مكان: تتمثل في الهاتف المحمول والهاتف الدولي والمؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد من خلال المؤسسات التخيلية.
3. إدارة بلا زمان: تستمر 24 ساعة متواصلة، ففكرة الليل والنهار والصيف والشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد، فنحن ننام وشعوب أخرى تصحو لذلك لا بد من العمل المتواصل لمدة 24 ساعة حتى نتمكن من الاتصال بهم وقضاء حاجياتنا.
4. إدارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

2. أهداف الحكومة الإلكترونية: إن الحكومة الإلكترونية تسعى إلى تحسين مستوى الخدمات التي تقدمها لمختلف المستفيدين، وذلك من خلال استخدام أنظمة المعلومات في القطاع الحكومي والذي سوف ينعكس إيجاباً على مخرجات العمليات باتجاه خدمة أفضل، كما تهدف أيضاً تخفيف الأعباء والوقت في الإدارات العامة.

والحكومة الإلكترونية بشكل عام تركز على ثلاث مجموعات رئيسية هي: المواطنين، الشركات (المؤسسات) والحكومة (مختلف الأجهزة والقطاعات الحكومية)⁷، فيمكن حصر أهدافها حسب المجالات التالية:

المجال الحكومي - الشعبي (تجاه المواطنين): في مجال علاقة الحكومة بمواطنيها، سوف تقع معظم أهداف الحكومة الإلكترونية في خانة رفاهية المواطن ومشاركته في الحكم، ففي الهدف الإستراتيجي الأول تستطيع الحكومة توصيل الخدمة إلى المواطن بدلاً من أن يصل هو إليها وذلك باستخدام تكنولوجيا الإنترنت والاتصالات، بينما تساعد أنظمة الحكومة الإلكترونية في مجال التصويت الإلكتروني والانتخابات الإلكترونية على توسيع دائرة المشاركة الشعبية في العملية الديمقراطية، وكذلك من خلال تقديم الشكاوي والاتصال بالمسؤولين بطريقة مباشرة دون وسائط عن طريق البريد الإلكتروني وغير ذلك.

المجال الحكومي - المؤسساتي (تجاه مؤسسات الأعمال): تهدف الحكومة الإلكترونية في هذا المجال إلى تنشيط الدورة الاقتصادية عبر تسهيل معاملات المؤسسات التجارية سواءً كانت مؤسسات

محلية، إقليمية أو عالمية، من خلال تقليل التعقيدات وتخفيض التكاليف وتوفير قنوات الاتصال بين الحكومة والمستثمرين.

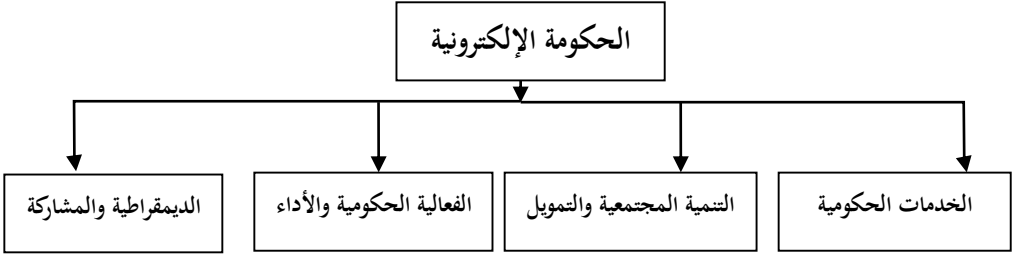
المجال الحكومي - الحكومي (الإدارات الحكومية فيما بينها): على المستوى الحكومي الداخلي، سوف يكون في صميم أهداف الحكومة الإلكترونية الهدف الرامي إلى ردم الفجوة البيانية والإجرائية بين مختلف الوزارات والإدارات العامة، بالإضافة إلى رفع مستويات الكفاءة والفعالية والأداء في الإجراءات والأنظمة الحكومية الداخلية.

المجال الحكومي - الخارجي: من أهم أهداف الحكومة الإلكترونية في هذا المجال هو عملية دمج الحكومة بطريقة انسيابية وذات جدوى اقتصادية مع محيطها الخارجي، ومن الممكن أن نعدد بعض الأهداف التفصيلية مثل تشجيع السياحة عبر تقديم خدمات ومعلومات سياحية عن البلد للمؤسسات السياحية الخارجية أو للمواطنين الأجانب، كما يعتبر تشجيع الاستثمار الخارجي أحد الأهداف التفصيلية في هذا المجال، من خلال شرح القوانين وتقديم المعلومات لتشجيع الاستثمار.

فالحكومة الإلكترونية لا تعني توفير الخدمات للمواطنين وإشراكهم معها فقط، بل أنها تعني كذلك المزيد من الفعالية للحكومة في جانبها الإداري، فإمكانية التفاعل الإلكتروني بين القطاعات الحكومية سيساهم بالتأكيد في رفع مستوى الخدمات الحكومية التي تقدم للمواطن وقطاع الأعمال، كما يمكن للقطاعات الحكومية أن تعدل وتطور المعلومات والأنظمة الخاصة بالخدمات التي تقدمها بشكل فوري، الأمر الذي سيساهم في توفير معلومات دقيقة وحديثة للمستخدمين بشكل آني.⁸

والحكومة الإلكترونية تحسن الإدارة وتجعلها أكثر فعالية، هذا ما يؤدي إلى تحسن وضع المجتمع وتنفيذ السياسات العامة، ويساعد القطاع العام على تلبية الطلب المتزايد على الخدمات المختلفة بشكل أفضل بموارد أقل.⁹

الشكل 01: الإطار العام للحكومة الإلكترونية



المصدر: عماد أحمد أبو شنب، الحكومة الإلكترونية: أداة للديمقراطية والتنمية المجتمعية؛ المنظمة العربية للتنمية الإدارية 2012، ص 07

وتتلخص أهداف الحكومة الإلكترونية في هدفان رئيسيان هما¹⁰:

- تقليل تكلفة الإجراءات الحكومية وما يتعلق بها من عمليات إدارية؛
- زيادة كفاءة عمل الحكومة خلال تعاملها مع المواطنين وقطاع الأعمال.

وفيما يلي بعض أهداف الحكومات الإلكترونية في بعض دول العالم:

الدولة	الأهداف الإستراتيجية
استراليا	تعزيز الكفاءة الاقتصادية، فعالية توزيع الخدمات الحكومية
الامارات	تحديث الحكومة، تحسين الجودة، الموثوقية وسهولة الدخول إلى المعلومات، السرعة في تقديم الخدمات الحكومية
البرتغال	ديمقراطية الحكومة، التركيز على خدمة المواطنين
سنغافورة	تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين
المملكة المتحدة	تحسين الخدمات للمواطنين وأصحاب الأعمال

المصدر: محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2009، ص 83.

واهتم الاتحاد الأوروبي باقتراح سياسة لمتابعة التقدم في تنفيذ الحكومة الإلكترونية وقياس التعلم الإلكتروني وإنشاء مواقع على الانترنت، ويهتم مشروع الحكومة الإلكترونية في الاتحاد الأوروبي بالحوار التالية¹¹:

- تحسين إنتاجية الحكومة الإلكترونية،
- تحقيق العدالة لجميع مواطني الاتحاد الأوروبي،

- توفير الخصوصية وامن المعلومات،
- تشكيل فريق من الخبراء في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال (TIC) لدعم الحكومة الإلكترونية للاتحاد الأوروبي.

والحديث الآن عن E-Europe أي أوربا الإلكترونية بغرض ربط جميع المواطنين والمدارس والمنازل والمشاريع والوزارات للعصر الرقمي عن طريق المشروعات الأوروبية المشتركة¹².

3. دوافع تبني الحكومة الإلكترونية: تقوم فكرة الحكومة الإلكترونية على ركائز أربعة:

- *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 7 أيام في الأسبوع 365 يوم 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.

4. متطلبات الحكومة الإلكترونية:

الشكل 02: متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية



يتطلب تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية ما يلي¹³:

1.1 البنية التحتية لخدمة الحكومة الإلكترونية:

- أ- تطوير شروط التعاقد والمواصفات القياسية من النواحي القانونية .
- ب- تصنيف المعلومات ووضع نظم السرية للتوصل للمعلومات المطلوبة.
- ج- وضع إطار وشروط تقديم الخدمات لذوى الاحتياجات الخاصة.
- د- تصميم موقع الحكومة على الإنترنت.
- هـ- وضع الإطار لأنسب تقنية لتطوير النظم والتطبيقات.

2.1 شبكة الاتصالات الحكومية:

- أ_خلق شبكة اتصالات حكومة تسمح بتبادل المعلومات بسرعة طبقاً لقواعد السرية المطلوبة.
- ب_ تصميم الشبكات وتركيب أجهزة الاتصالات اللازمة لربط مباني الوزارات والحكومة بشبكة الانترنت.

- ج - التأكد من الاستخدام الأمثل لشبكة الهواتف الحالية.
- د_ تصميم وتنفيذ الشبكات الخاصة بين المباني المتباعدة للجهة الواحدة.

3.1 تقديم الخدمات للمواطنين عبر الشبكات:

- أ_خلق مراكز خدمة لتوصيل وتفعيل الخدمات للمواطنين.
- ب_تقديم خدمة شهادات تحقيق الشخصية الإلكترونية مجاناً.
- ج_تفعيل مشاركة المواطنين عن طريق خلق مجموعة حماية خدمات المواطنين.

4.1 رقمنة أعمال الوزارات والإدارات والهيئات المحلية:

- أ_دراسة وتصميم وتنفيذ والمساعدة في تشغيل النظم.
- ب_رقمنة النظم المالية كالموازنة والحسابات والمشتريات والمخازن.
- ج_رقمنة النظم الإدارية (مثل شئون العاملين والأجور).
- د_رقمنة نظم تبادل المعلومات والوثائق بين الجهات الحكومية.

5.1 المشتريات الحكومية إلكترونياً عبر الشبكات:

- أ_ نظام إلكتروني للمشتريات الحكومية باستخدام شبكة الانترنت.
- ب_ جداول للموردين وأسعار السلع والخدمات.

- ج_ الاتصال المباشر بين مقدم السلعة والخدمة والمستفيدين منها.
- د_ تقاسم بيان بالخبرة السابقة وعروض الأسعار وخطابات الضمان وغيره
- هـ_ زيادة المنافسة السعرية والتخلص من عمولة الوسطاء دون المساس بالخصوصية أو شفافية إسناد العمليات والمناقصات.
- و_ رفع كفاءة توفير الاحتياجات بأفضل مواصفات وأسعار وأقل فترة ممكنة.
- ي_ خفض الأعمال الورقية وزيادة رضا المتعاملين من موظفي الحكومة.
- ن_ زيادة كفاءة استغلال المخزون.

6.1 توفر الإرادة السياسية والتشريعات والنصوص القانونية: يجب أن يكون هناك مسؤول أو جهة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع وتعمل على تهيئة البيئة اللازمة والمناسبة للعمل وتتولى الإشراف على التطبيق وتقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ. بالإضافة إلى سن القوانين والتشريعات التي تسهل عمل الحكومة الإلكترونية وتضفي عليها المشروعية والمصادقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عنها¹⁴.

5. القوى الدافعة لتبني الحكومة الإلكترونية: إن تبني مشروع الحكومة الإلكترونية هو رد فعل للتغيرات التي تحصل في بيئة العمل والأعمال، أين أصبح مفهوم اقتصاد المعرفة الأكثر انتشاراً والأكثر تطوراً وهذا ما استوجب على الحكومات الانتقال من المفهوم التقليدي الكلاسيكي للحكومة إلى المفهوم الإلكتروني. ومن بين هذه القوى والأحداث: أحداث سياسية، أحداث تكنولوجية، أحداث اقتصادية وأخرى اجتماعية.

1.5 أحداث سياسية:

- ظهور مفهوم العولمة
- تزايد المنافسة على إعادة صياغة الحكومة إلكترونياً كمؤشر على تقدم المجتمع من قبل الدول المتقدمة
- محاولة كسب الجمهور من قبل رجال السياسة وخاصة في المجتمعات الغربية عبر تقديم خدمات أسهل للمواطن،
- طرح مشروع الحكومة الإلكترونية من قبل الحكومة الأميركية و تم تبنيه من قبل المجموعة الأوروبية وإدراجه على أجندات عمل منظمة التجارة العالمية

- دعم البنك الدولي لمشاريع الحكومة الإلكترونية في البلدان النامية عبر برامج الهبات الدولية لأهداف معلنة وهي التنمية وغير معلنة تصب في خانة العولمة.

- 2.5 أحداث تكنولوجية:

- البيانات الضخمة والوسائط المتعددة بسهولة
- تطوير مستويات عالية من تشفير البيانات بحيث أصبحت الثقة بالشبكة وأمنها أمراً ممكناً
- ابتكار الإمضاء الإلكتروني والرد على تحدي التوقيع المادي الورقي
- ظهور شبكة الإنترنت والماساعي التي بذلت لنقلها من الهيئات العسكرية المغلقة لكي تصبح في متناول جمهور العامة
- تدني أسعار عتاد وأجهزة المعلوماتية بحيث يتمكن اليوم معظم الناس من شراء أجهزة كمبيوتر منزلية وبأسعار معقولة جداً
- تطور شبكات الاتصالات وظهور مفهوم طريق المعلومات السريع الذي يعتمد على الشبكات عالية السعة والقدرة على نقل البيانات الضخمة والوسائط المتعددة بسهولة
- ظهور وسائل اتصال جديدة.

- 3.5 أحداث اقتصادية:

- ظهور التجارة الإلكترونية مع ما تتطلبه من تواصل مؤسسات الأعمال التجارية مع مؤسسات الدولة وخاصة في مجال العلاقة بين المؤسسة والإدارة الرسمية
- محاولة استغلال الحكومة للتكنولوجيا من أجل خفض التكلفة إلى مستوياتها الدنيا
- انتشار مشاريع الخصخصة مع ما يتطلبه تطبيقها من تواصل بين القطاع العام والخاص والمؤسسات المدنية
- النجاح الباهر والسريع الذي حققته شركات الإنترنت ونماذج العمل المؤسساتي الإلكتروني

- 4.5 أحداث اجتماعية:

- زيادة الوعي العام بالتكنولوجيا والإنترنت
- ارتفاع درجة معرفة المواطن بما هو ممكن تحقيقه تكنولوجيا
- البحث الدائم عن وسائل الراحة ومن ضمنها إمكانية إجراء المعاملات مع الدولة بدون عناء قيادة السيارة إلى المراكز الحكومية أو حتى ترك المنزل

- انتشار مفهوم "أخدم نفسك" للحد من الموارد البشرية المطلوبة لتنفيذ الأعمال الإجرائية
- كهولة قوة العمل الحكومية وخسارة خبرتها بمجرد إحالتها على التقاعد شجع الحكومات على نقل الخبرة والمعرفة من الأفراد وتوطينها في الأنظمة المعلوماتية.

المحور الثاني: إستراتيجية وواقع الحكومة الإلكترونية الإماراتية

صرّح ولي عهد دبي ووزير الدفاع في دولة الإمارات العربية المتحدة سنة 2001 بمبادرة لإعادة تنظيم الحكومة من أجل ملاحقة النمو الاقتصادي السريع حيث تضمنت الرسالة إنشاء حكومة افتراضية تقدم خدمات عالية الجودة لعملائها مركزة في ذلك على خدمات المواطنين المقيمين والزوار ومؤسسات الأعمال ومروجة لتبني خدمات إلكترونية تتميز بإدارة راقية لمعاملات الزبائن¹⁵؛ ويشير التقرير العالمي لتكنولوجيا المعلومات 2010-2011 الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي، إلى أن دولة الإمارات تحتل المرتبة 24 عالمياً والأولى عربياً في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتعزيز القدرة التنافسية والتنمية. وارتفعت نسبة مساهمة قطاع الاتصالات في اقتصاد دولة الإمارات من 4.1 بالمائة في عام 2007 إلى 5.3 بالمائة في عام 2010، طبقاً لتقرير "تطورات ومؤشرات قطاع الاتصالات بدولة الإمارات العربية المتحدة 2007-2010 الصادر عن" هيئة تنظيم الاتصالات "في ماي 2010"¹⁶

هذا دليل على أن التجربة الإماراتية في الحكومة الإلكترونية من بين أهم التجارب في الدول النامية وتعتبر نموذجاً يمكن الإقتداء به في تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر وفي بقية الدول العربية والدول النامية.

فالحكومات العربية في حاجة إلى تبني الحكومة الإلكترونية من أجل ضمان التقدم والتطور في بلدانها ويجب أن يحظى هذا المشروع _الحكومة الإلكترونية_ بالدعم من السلطات العليا لضمان التغلب على التحديات التي تواجه التغيير من أجل إنجاح هذا المشروع¹⁷.

1. إستراتيجية الحكومة الإلكترونية الإماراتية: بدأت حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة عملية التحول الإلكتروني للخدمات الحكومية منذ عام 2001 وفق إستراتيجية تتلخص رؤيتها في "الارتقاء بتنافسية الإمارات العربية المتحدة من خلال تبني ممارسات عالمية المستوى في كافة مجالات الحكومة الإلكترونية" أي تبني تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة والمتجددة لتحسين الأداء الحكومي ورفع جودة الخدمات المقدمة لمختلف الأطراف.

وتتضمن هذه الإستراتيجية النقاط التالية:

1. الرسالة: تتحدد رسالة الحكومة الإلكترونية الإماراتية في "حكومة إلكترونية مبدعة، ملتزمة بالمساهمة في رفع تنافسية الدولة وتوفير خدمات عالمية المستوى متعددة القنوات قائمة على رغبات المتعاملين، من خلال حكومة مترابطة كفؤة، تستفيد من بنية تحتية رقمية متقدمة، وموارد بشرية مؤهلة ضمن إطار ذكي للحكومة" تسعى دولة الإمارات من خلال تبنيها للحكومة الإلكترونية إلى تطوير وتنمية الاقتصاد والمجتمع الإماراتي والانتقال به إلى مصاف الدول المتقدمة من خلال تقديم أفضل الخدمات وتوفير كل الظروف المناسبة للمواطنين وللأجانب والمستثمرين لخلق مناخ مشجع للاستثمار وجاذب لرؤوس الأموال والكفاءات البشرية المؤهلة والتي تساهم في تطوير الدولة في مختلف المجالات.

وشهدت دولة الإمارات العربية المتحدة إطلاق العديد من برامج الحكومة الإلكترونية الناجحة على المستوى المحلي، وتضم البوابات الرسمية لإمارات أبوظبي، دبي، الشارقة، رأس الخيمة، عجمان، أم القيوين، والفجيرة العديد من الخدمات الحكومية والمعلومات الخاصة بكل إمارة، وتجمعها في مكان واحد يسهل الوصول إليه في أي وقت ومن أي مكان.

2. أهداف الإستراتيجية:

الشكل 03: أهداف الحكومة الإلكترونية الإماراتية



المصدر: الموسوعة الإلكترونية للإمارات: <http://www.uaepedia.ae/index.php>

تتجسد أهداف هذه الإستراتيجية في خمسة نقاط أساسية هي كالتالي:

- رفع مستوى النضج الإلكتروني للجهات الحكومية؛
- تعزيز الحوكمة عبر بناء الهياكل ودعم توحيد العمليات وتعزيزها بمهارات بشرية ذات مستوى عالمي؛
- تصميم وبناء بنية تحتية وتطبيقات مشتركة لزيادة التعاون بين الجهات الحكومية وخفض تكلفة مشاريع تقنية المعلومات
- الارتقاء بتنافسية دولة الإمارات في مجال الحكومة الإلكترونية
- رفع مستوى التحول الإلكتروني للخدمات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة.

3.3 الخدمات المقدمة: من بين الخدمات التي تقدمها الحكومية الإلكترونية في الإمارات ومختلف الدوائر (دبي، الشارقة...) نذكر¹⁸:

1.3 خدمات الأفراد: من بينها:

- خدمات المنح الإسكانية؛
- معادلة الشهادات الدراسية؛
- إصدار الوثائق المدنية؛
- دفع المخالفات المرورية؛
- دفع الزكاة؛
- خدمة القروض الإسكانية....

2.3 خدمات الزوار:

- حجز الفنادق
- إذن الدخول سياحة
- الاستفسار عن التأشيرات
- الحصول على خرائط المترو....

3.3 خدمات الأعمال:

- إجراءات الرخصة التجارية

- استقبال عروض الشركات
- إصدار شهادة إنجاز مبنى
- الاستعلام عن حالة الطلب
- إصدار تصريح استزاد شتلات وبذور ومنتجات السمكية
- إصدار تصريح بناء فندق....

2. مراحل التحول إلى الحكومة الإلكترونية: تتمثل مراحل التحول الإلكتروني فيما يلي:

المرحلة الأولى: مرحلة النشر الإلكتروني: يجب أن يسبق تنفيذ هذه المرحلة إعداد وتنفيذ خطة عمل لاستكمال الآتي:

- تبسيط وتنميط النماذج المستخدمة لتأدية الخدمات.
- الإعلام المجتمعي عن بدء توفير تلك الخدمات من خلال وسائل الإعلام والندوات المتخصصة.
- إتاحة إمكانية ملء النماذج المجانية بعد طباعتها من شبكة الإنترنت وقبولها لدى جهات

تأدية الخدمات On-line

هذا ما صرّح به ولي عهد دبي ووزير الدفاع في دولة الإمارات العربية المتحدة سنة 2001 و ما عملت عليه الحكومة الإلكترونية من خلال الإعلانات وإصدار الدليل الإلكتروني والتعريف بالحكومة والخدمات الإلكترونية في مختلف وسائل الإعلام والاتصال.

المرحلة الثانية: تنفيذ المعاملات الحكومية على شبكة الإنترنت: في هذه المرحلة يتم تنفيذ المعاملات جزئياً أو كلياً عن طريق الاستفادة أو تبادل المعلومات أو التحاور وملء الاستمارات ما بين طالب الخدمة وموقع مجهز للخدمة على الشبكة من خلال نظام الاتصالات المتبادلة¹⁹. تهدف هذه المرحلة إلى إنهاء المعاملات أو جزء منها مباشرة من خلال شبكة الإنترنت أو شبكة الهاتف أو أكشاك الخدمة.

وهذا ما قامت به وزارة المالية والصناعة الإماراتية في شهر نوفمبر 2002 حيث تم تشكيل لجنة تنسيقية لقيادة برنامج الحكومة الإلكترونية الاتحادية، وفي مارس 2003، تم تكليف شركة IBM بإجراء دراسة تقييمية للجهات الاتحادية وتطوير خطة تنفيذية. وفي يونيو 2004، بادرت وزارة المالية والصناعة بوضع خطة تشغيلية للحكومة الإلكترونية حيث قامت حكومة دولة الإمارات بتوقيع مذكرة

تفاهم مع شركة "اتصالات" لتوفير البنية التحتية للحكومة الإلكترونية على ثلاث مراحل. وفي مارس 2005، قامت وزارة المالية والصناعة بإطلاق البوابة التجريبية للحكومة الإلكترونية²⁰.

المرحلة الثالثة: تكامل الأعمال الحكومية لتحقيق الترابط الإلكتروني: الهدف من هذه المرحلة هو تحقيق الربط الإلكتروني الكامل بين قواعد البيانات الحكومية وإتمام جميع المعاملات والخدمات مباشرة من خلال ذلك الربط، ويتطلب تنفيذ هذه المرحلة استكمال بناء النظم وقواعد البيانات في الوزارات والمصالح التي تقدم خدمات للمواطنين، على أن تتوافر لتلك القواعد إمكانية التحدث مع بعضها البعض وأيضاً وجود شبكات اتصالات على أعلى درجة من الاستقرار وبما يضمن السرعة والسرية والأمانة في نقل المعلومات.

كما يتطلب ذلك تطوير أسلوب تقديم الخدمات بالجهات الحكومية لاكتساب القدرة على التعامل مع منظومة الأعمال الإلكترونية، مع توفير آليات تضمن السرية والخصوصية اللازمة لإجراء تلك المعاملات. ويتطلب تنفيذ هذه المرحلة توفير بيئة قانونية ومالية وأمنية مناسبة علاوة على وجود بنية تحتية قوية للاتصالات والحسابات مع ضرورة بناء نظم معلومات متكاملة لميكنة الأعمال الحكومية مثل الأرشفة الإلكتروني والحسابات والمشتريات والمخازن الحكومية وشؤون العاملين. حيث تمتلك دولة الإمارات العربية المتحدة بنية تحتية متطورة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات، ليس على مستوى المنطقة فحسب، ولكن على مستوى العالم ككل، وبخاصة فيما يتعلق بالنطاق العريض للإنترنت حيث تشير دراسة أجرتها شركة سيسكو عام 2010 إلى أن جودة النطاق العريض في الإمارات من بين العشر الأعلى في العالم .

وطبقاً لإحصاءات هيئة تنظيم الاتصالات، يبلغ عدد مشتركى الهاتف المتحرك 196.3 لكل 100 نسمة، بينما يبلغ عدد مشتركى الإنترنت 1,417,519 لكل 100 نسمة، أي بنسبة نحو 62.4 مشتركاً لكل 100 نسمة²¹ .

وتم تجميع الدوائر الحكومية الإلكترونية (الدوائر السبعة) الخاصة بكل إمارة ضمن بوابة إلكترونية موحدة لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة باستخدام اسم النطاق العربي (حكومة. إمارات)، وذلك في تأكيد من حكومة الدولة على أن يتواكب التحول الإلكتروني مع الحفاظ على الهوية والثقافة الوطنيتين من جهة، وعلى الوصول إلى أوسع شريحة من المستخدمين في الدولة من جهة أخرى والهدف الأسمى هو توحيد الإدارات والقطاعات الحكومية في إطار ونظام معلوماتي واحد، وتسعى

الحكومة إلى ربط مختلف القطاعات بنفس النظام من اجل تسهيل الخدمة وتوفير المعلومة في المكان والزمان المناسبين لكل الجمهور سواء المواطن أو الزائر أو المستثمر..

المحور الثالث: مؤشرات نجاح تجربة الحكومة الإلكترونية الإماراتية (مؤشر قطاع السياحة)

إن تقرير الأمم المتحدة لسنة 2012 حول الحكومات الإلكترونية أظهر التفوق الذي حققته التجربة الإماراتية في مجال الحكومة الإلكترونية، إذ أن الإمارات احتلت المراتب الأولى في مجال جودة الخدمات الإلكترونية وتطور التكنولوجيا المستخدمة، وظهر مفهوم الحكومة الإلكترونية التي مست كل المجالات أدت إلى ظهور مفهوم التجارة الإلكترونية، السياحة الإلكترونية... حيث أن القطاع السياحي من بين القطاعات الأكثر تأثراً بالتغيرات المختلفة، ضمن تقرير التنافسية للسفر والسياحة لسنة 2011 أظهر أن الإمارات العربية المتحدة احتلت المرتبة الأولى في منطقة الشرق الأوسط و30 عالمياً ضمن قائمة الدول الأكثر تطوراً في قطاع السياحة والسفر.

والسياحة الإلكترونية من أهم نتائج تطبيق الحكومة الإلكترونية في قطاع السياحة، تعرف السياحة الإلكترونية بأنها ذلك الاتجاه الحديث الذي يعمل علي استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في المجال السياحي و ذلك لتسهيل و تفعيل الاتصال بين المنتج (المورد) السياحي و بين السائح , و بين مؤسسة سياحية و مؤسسة سياحية أخرى (من القطاع الحكومي أو الخاص) , و من خلالها يتم تحقيق المنافع لكلا من المورد السياحي (المنتج) و المؤسسة السياحية و السائح²².

1. أهداف السياحة الإلكترونية في الإمارات: تسعى الحكومة الإلكترونية الإماراتية إلى إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال إلى كل القطاعات في الحكومة، والقطاع السياحي من بين أهم القطاعات التي تركز عليها الحكومة الإماراتية لأنها تساهم في خلق القيمة المضافة ورفع الناتج المحلي، ومن بين جملة الأهداف التي تسعى الحكومة الإلكترونية في الإمارات على تحقيقها نذكر ما يلي:

- بناء بنية تحتية عالمية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات؛
- تحسين العمليات الإدارية و التشغيلية لجهاز السياحة الرسمي مما يعني تحقيق كفاءة أكبر في التعامل مع جمهور المستفيدين؛
- خلق أنماط سياحية جديدة تعتمد علي التكنولوجيات الحديثة؛
- تطوير عمليات التسويق السياحي بصفة عامة، و الاعتماد علي مفهوم التسويق الابتكاري من خلال الاستعانة بأحدث أدوات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.

أهم المشروعات التي قامت بها الحكومة الإلكترونية في مجال السياحة:
تعتبر الإمارات العربية المتحدة من بين الدول الأكثر استثماراً في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة سواء في القطاع الحكومي أو الخاص²³ ومن بين مجالات الإنفاق:

أ. في المجال الإداري:

- حوسبة إدارات الأجهزة الحكومية من خلال إدخال أجهزة الحاسوب الآلي في كل المكاتب والإدارات.
- رقمنة المعلومات من خلال إدخالها ضمن نظام وبرنامج رقمي الكتروني ووضعها في قاعدة بيانات خاصة.
- مشروع الدرهم الإلكتروني من خلال دفع الضرائب والغرامات وحتى التعاملات التجارية الكترونياً وعبر مواقع الانترنت الخاصة بذلك.

- تدريب العنصر البشري في المنظمات الحكومية على شبكة المعلومات الحكومية
(GIN) Government Information Network

ب. في المجال السياحي: مثلاً: الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دائرة السياحة و التسويق بدبي من خلال موقعها علي شبكة الانترنت www.dubaitourism.ae أهمها:

- خدمة الصور: حيث يمكن للمتصفح طلب الصور القديمة والحديثة إلكترونياً.
- خدمة الكاميرا الحية: يمكن من خلالها مشاهدة لقطات مباشرة من مدينة دبي .
- خدمة الفيديو: وتتضمن عرضاً مباشراً لعالم السياحة والأعمال في دبي عبر الإنترنت .
- خدمة الكتيبات الإلكترونية: وهي توفر نسخاً إلكترونية لمختلف كتيبات الدائرة .
- خريطة دبي: ويمكن من خلالها التعرف إلى الطرق الرئيسية في دبي، إضافة إلى المواقع السياحية والتراثية والتجارية والصناعية والمشروعات الجديدة قيد الإنشاء، ومراكز التسوق، والمدارس والجامعات والفنادق والشقق الفندقية والمستشفيات .
- حجوزات الفنادق إلكترونياً: حيث يمكن لزوار دبي الحجز إلكترونياً بالضغط على المنطقة المطلوبة للخدمة وبمكثهم أيضاً التعرف إلى بعض هذه الفنادق من خلال زيارة ثلاثية الأبعاد داخل ردهاتها وأروقعتها.

إمكانية استقبال الشكاوي إلكترونياً و الرد عليها من خلال الموقع الإلكتروني .

البوابة الإلكترونية لمطارات دبي و ما توفره من راحة للمسافرين.

استحداث دبلوم للسياحة الإلكترونية بالتعاون مع دائرة السياحة والتسويق التجاري يركز على تعزيز مفهوم الإبداع والابتكار لدى موظفي الدائرة وتطوير مهاراتهم في مجال العلاقات مع العملاء والتواصل الاجتماعي مع الجمهور.

2. مؤشرات نجاح السياحة الإلكترونية في الإمارات: أظهرت نتائج تقرير التنافسية للسفر والسياحة لسنة 2011م الذي صدر عن المنتدى الاقتصادي العالمي حصول دولة الإمارات على الآتي 24 :

- المرتبة الأولى في منطقة الشرق الأوسط و المرتبة الثلاثين عالمياً ضمن قائمة الدول الأكثر تطوراً في قطاع السفر والسياحة .
- المرتبة الأولى عالمياً في حملات التسويق السياحي.
- المرتبة الثالثة عالمياً في الأولويات الحكومية بقطاع السفر والسياحة .
- المرتبة 18 عالمياً من ناحية البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و التي تخدم قطاع السياحة في الدولة .

على الرغم من تراجع عدد السياح إلى منطقة الشرق الأوسط بنسبة 7 % نتيجة الأحداث السياسية الأخيرة ، تشير بيانات منظمة السياحة العالمية أن الإمارات قد خالفت الاتجاه العام للنشاط السياحي في المنطقة وسجلت نمواً في عدد السياح.

حصلت دولة الإمارات العربية المتحدة علي المرتبة 24 عالمياً والأولى عربياً في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتعزيز القدرة التنافسية والتنمية، والمركز الثالث عالمياً في امتلاك الحكومة للمنتجات المتقدمة تكنولوجياً و القدرة على الاستفادة الفعلية من هذه المنتجات ، وفقاً لـ "التقرير العالمي حول تكنولوجيا المعلومات 2010-2011.

ارتفعت أعداد السائحين من 3 ملايين سائح عام 1998 إلى 9.9 مليون سائح عام 2008، و ارتفاع إجمالي العوائد السياحة في دولة الإمارات إلى 81,1 مليار درهم لسنة 2008، مقابل 3 مليارات و 50 مليون درهم عام 1998. و وصلت العوائد السياحية في الإمارات إلى أكثر من 156 مليار درهم في نهاية عام 2010. و نسبة مساهمة القطاع السياحي في الناتج المحلي الإجمالي ارتفعت إلى 16,5 %.

خاتمة

إن الحكومة الإلكترونية هي نتيجة طبيعية لثورة المعلومات واقتصاد المعرفة، ومشروع الحكومة الإلكترونية يقوم بالبحث عن أفضل الوسائل التي يمكن بها استفادة الحكومات من تقنيات المعلومات والاتصالات في إدارة الأزمات وتسيير مختلف شؤون المجتمع، إذ أن الحكومة الإلكترونية تسعى من خلال نموذجها الجديد أن تساهم في تنمية وتطوير الاقتصاد الوطني وتحسين صورة البلد بشكل عام بالإضافة إلى خدمة العنصر الأهم في المجتمع ألا وهو المواطن. إن الحكومة الإلكترونية لن تكون بديلاً عن الحكومة الكلاسيكية في تقديم الخدمات لمختلف الأطراف، بل ستكون الوجه الآخر لها ولكن في الفضاء الإلكتروني.

إن تجربة الإمارات العربية المتحدة في الحكومة الإلكترونية تعتبر من بين أنجح التجارب العالمية وهذا ما رأينها من خلال ما سبق وما يؤكد ذلك تقارير الأمم المتحدة والمنظمات العالمية المتخصصة والتي صنفت الإمارات العربية المتحدة ضمن المراتب الأولى عالمياً فيما يتعلق بالخدمات الإلكترونية واستعمال التكنولوجيا الأحدث في مجال الإعلام والاتصال، لذلك يمكن للحكومة الجزائرية أن تستفيد من هذه التجربة الناجحة في بناء الحكومة الإلكترونية الجزائرية.

ونائج اعتماد الحكومة الإلكترونية كانت واضحة وجد ايجابية وهذا ما رأينها في القطاع السياحي ناهيك عن القطاع التجاري من خلال التجارة الإلكترونية والقطاع التعليمي وغير ذلك من القطاعات الحيوية والمهمة.

وفيما يلي بعض التوصيات المستخلصة من التجربة الإماراتية والتي يمكن الاستفادة منها:

- ضرورة الإسراع بوضع إستراتيجية واضحة و محددة لتطوير إدارات الأجهزة الحكومية من وزارات وإدارات رسمية في الجزائر من خلال المعلوماتية مع تحديد الأهداف المراد تحقيقها من تنفيذ هذه الإستراتيجية على مستوى القطاع العام.
- العمل على تطوير المواقع الإلكترونية الخاصة بالإدارات الحكومية مع تطوير الخدمات المقدمة والتركيز على خدمة تلقي الشكاوي إلكترونياً من جميع الأطراف والجمهور المستهدف.
- الاهتمام بتنمية العنصر البشري العامل في إدارات الأجهزة الحكومية من خلال وضع برامج تدريبية على أحدث استخدامات المعلوماتية، مع توفير الحوافز اللازمة لتشجيع العاملين على التعامل مع التكنولوجيا الحديثة.

- الاستفادة من التطبيقات الحديثة التي أفرزتها المعلوماتية في مجال الإدارة عن طريق الاهتمام بربط كافة الأجهزة الحكومية داخليا و خارجيا عن طريق الشبكات الاتصالية المختلفة. ولا يعتبر مشكل الاستفادة من المعلوماتية وتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة مشكلا ماديا في الجزائر بقدر ما هو مشكل إداري يتعلق بالموارد البشري وطرق التسيير وعليه من الضروري التركيز على المورد البشري باعتباره رأس مال فكري وهو مفتاح نجاح أو فشل أي مشروع، إذن لضمان نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر يجب تأهيل المورد البشري قبل كل شيء.

قائمة المراجع

- ¹ تقرير الأمم المتحدة؛ E-GOVERNEMNT SYRVEY 2012؛ متاح على الموقع: <http://unpan1.un.org/intrdoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf>
- ² بدران عباس، الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، 2004، ص25.
- ³ سحر قدوري الرفاعي؛ الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي؛ مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا العدد السابع؛ 2009، ص308.
- ⁴ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي؛ الإدارة العامة؛ المكتبة المصرية؛ مصر؛ 2004، ص97.
- ⁵ عماد أحمد أبو شنب؛ الحكومة الإلكترونية: أداة للديمقراطية والتنمية المجتمعية؛ المنظمة العربية للتنمية الإدارية 2012، ص4.
- ⁶ Jeffrey W. Seifert ; **A Primer on E-Government: Sectors, Stages, Opportunities, and Challenges of Online Governance** ; Congressional Research Service ; The Library of Congress; 2003
- ⁷ Ali M. Al-Khoury ; **e-Government in Arab Countries: A 6-Stage Roadmap to Develop the Public Sector** ; Journal of Management and Strategy ; Vol. 4, No. 1; 2013.
- ⁸ راتول محمد وعبد القادر خداوي مصطفى؛ الحكومة الإلكترونية: الآفاق والتحديات؛ مداخلة ضمن الملتقى الدولي الرابع حول: عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر؛ المركز الجامعي خميس مليانة؛ الجزائر؛ 2009
- ⁹ MIRCEA GEORGESCU ; **L'ETAT A L'HEURE DU E-GOUVERNEMENT** ; Annales scientifiques de l'Université "Alexandru Ioan Cuza" Economics ;Roumain 2005/2006
- ¹⁰ محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى 2010، ص31.
- ¹¹ حمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2009، ص83.

¹² فريدة راغب النجار، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، الدار الجامعية، الاسكندرية مصر، 2008، ص36.

¹³ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، مرجع سابق؛ ص99.

¹⁴ محمود القدوة، مرجع سابق؛ ص40.

¹⁵ الحكومة الإلكترونية؛ نحو مجتمع المعرفة: سلسلة دراسات معهد البحوث والاستشارات جامعة الملك عبد العزيز؛ الإصدار التاسع؛ 2008، ص73.

¹⁶ الموسوعة الإلكترونية لدولة الإمارات: [/http://www.uaepedia.ae/index.php](http://www.uaepedia.ae/index.php)

¹⁷ Ali M. Al-Khouri ; **eGovernment Strategies The Case of the United Arab Emirates (UAE)** ; European Journal of ePractice ; N° 17 · September 2012

¹⁸ الموقع الإلكتروني للحكومة الإماراتية: www.government.ae

¹⁹ فاطمة الدويسان و آخرون؛ مشروع الحكومة الإلكترونية في دولة الكويت بيت الزكاة - حالة عملية؛ مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا العدد الخامس؛ 2008.

²⁰ الموسوعة الإلكترونية لدولة الإمارات: [/http://www.uaepedia.ae/index.php](http://www.uaepedia.ae/index.php)

²¹ الموسوعة الإلكترونية لدولة الإمارات: [/http://www.uaepedia.ae/index.php](http://www.uaepedia.ae/index.php)

²² رايس حدة وآخرون؛ السياحة الإلكترونية ودورها في تنشيط القطاع السياحي؛ مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي حول: اقتصاديات السياحة ودورها في التنمية المستدامة؛ جامعة بسكرة؛ الجزائر؛ 10/09 مارس 2010.

²³ Ali M. Al-Khouri ; **eGovernment Strategies The Case of the United Arab Emirates (UAE)** ; European Journal of ePractice ; N° 17 · September 2012

²⁴ تقرير التنافسية للسفر والسياحة 2011 الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي؛ متاح على الموقع:

http://www3.weforum.org/docs/WEF_TravelTourismCompetitiveness_Report_2011.pdf