

متطلبات إرساء حكومة إلكترونية ناجحة. نماذج وتجارب عالمية وعربية

مطالي ليلي

أستاذة محاضرة بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس،

الجزائر metalileila@yahoo.fr

مستخلص:

أثرت تكنولوجيا المعلومات على طريقة عمل الحكومات، وقد بدأت العديد من الحكومات في التحول نحو الحكومة الإلكترونية التي تمكنها من تعزيز كفاءة وفعالية القطاع العام، فضلا عن تقديم خدمات ذات جودة بما يتلاءم مع أهداف وتطلعات المجتمعات. نستعرض من خلال هذه الورقة البحثية حالة الحكومة الإلكترونية لكوريا، باعتبارها الرائدة عالميا حسب مؤشرات تقرير الأمم المتحدة للحكومات الإلكترونية، ثم الحكومة الإلكترونية للبحرين التي تعتبر الدولة العربية الوحيدة المصنفة ضمن الدول ذات الأداء العالي جدا وفق مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية، نتيجة للإجراءات الجادة المتخذة لتطوير الحكومة الإلكترونية، مع العمل على إبراز الأسباب الكامنة وراء هذا النجاح. وأخيرا، نستعرض مشروع الحكومة الإلكترونية للجزائر، وبعض العوامل الهامة التي أثرت على تنفيذه. وخلصنا إلى ضرورة إعداد رؤية واستراتيجية الحكومة الإلكترونية لتجاوز العقبات وتحقيق أهداف التنمية الوطنية.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية، الخدمات العمومية، تكنولوجيا المعلومات، مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية

مقدمة:

يشهد العالم حاليا تطورات سريعة وتحولات عميقة، ساهم فيها تطور وانتشار تكنولوجيا المعلومات والانترنت، مما نتج عنه بروز ورواج مفاهيم وممارسات جديدة كمفهوم الحكومة الإلكترونية.

ومع ما تقدمه هذه التقنية من مزايا وتسهيلات لتقديم الخدمات، برزت ضرورة تطوير الإدارة الحكومية الحالية إلى إدارة إلكترونية، ورفع مستوى أداء الخدمة العامة بما يتلاءم وأهداف وتطلعات المجتمعات الحديثة. فالتحول للحكومة الإلكترونية لم يعد ينظر إليه كشكل من أشكال الرفاهية بل يعتبر حتمية تفرضها التغيرات العالمية التي جعلت المواطنين أكثر انفتاحا وتطلعا لحياة وظروف أفضل.

ولقد بادرت العديد من دول العالم للاستفادة من هذه التقنيات للتحول من الإدارة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية والتغلب على المشكلات والمعوقات التي تحد من فعالية الأداء الحكومي، موسعا بذلك الفجوة الرقمية مع البلدان التي لم تتحكم بعد في التكنولوجيات الحديثة، التي أصبحت المعيار الذي تقاس به درجة تقدم الأمم.

ومع إنشاء الحكومات الإلكترونية في العديد من الدول المتقدمة، بدأ المفهوم بالانتشار، وقامت بعض الدول العربية بإنشاء حكوماتها الإلكترونية وقد نجح البعض منها في الحصول على مراتب مشرفة على الصعيد الدولي، على غرار البحرين، الإمارات، والعربية السعودية. والجزائر واحدة من هذه الدول التي تبنت المشروع، حيث أطلقت مشروع الجزائر الإلكترونية، الذي يندرج ضمن المبادرات، والمشاريع التنموية التي تتبناها الحكومة الجزائرية لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، والذي يرمي إلى إحلال نظام إلكتروني شامل، وتعميم استعمال التكنولوجيات الحديثة لتقديم الخدمات على شبكة الإنترنت لفائدة المواطنين والشركات والإدارات.

بناء على ما تقدم، نتحدد معالم إشكالية هذه الدراسة كما يلي:

ما هي مقومات نجاح الحكومات الإلكترونية وما هي مميزاتها؟

وتندرج ضمن هذه الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو مفهوم ومزايا الحكومة الإلكترونية ؟
- ما هي متطلبات ومراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية ؟
- ما هي خصائص ومميزات الحكومات الإلكترونية الرائدة في العالم والعالم العربي، وما هي المعوقات والتحديات التي تحول دون تحقيق وتجسيد مشروع الحكومة الإلكترونية في غيرها من الدول؟

تهدف الدراسة إلى الإجابة على التساؤلات المطروحة من خلال التعريف بمفاهيم الحكومة الإلكترونية، ومتطلبات نجاحها، مع عرض بعض التجارب في العالم للتعرف على خصائصها ومميزاتها. وقد تم تقسيمها إلى ثلاثة محاور رئيسيين على النحو التالي:

- المحور الأول ويشمل الإطار النظري للدراسة من خلال عرض مفهوم وأنواع الحكومة الإلكترونية، مزاياها ومتطلبات نجاحها.
- أما المحور الثاني فيتناول بعض تجارب ونماذج الحكومة الإلكترونية في العالم، حيث تم التركيز على النموذج الكوري الرائد عالمياً، والنموذج البحريني الرائد عربياً، ختاماً بتجربة الجزائر للوقوف على ما وصلت إليه في هذا المجال، المشاريع المحققة، وأهم المعوقات التي تحول دون التجسيد الفعلي لمشروع الحكومة الإلكترونية فيها.

أولاً: الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية:

1. مفهوم وأنواع الحكومة الإلكترونية:

1.1 مفهوم الحكومة الإلكترونية:

تعددت المفاهيم حول الحكومة الإلكترونية، حيث تبنى البعض منها المفهوم الضيق بالتركيز على الجانب التقني، مقتصرًا تعريف الحكومة الإلكترونية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والانترنت في تقديم الخدمات، والمزايا المباشرة المترتبة عن ذلك؛ كتعريف الحكومة الإلكترونية على أنها وسيلة من الوسائل التي تستخدمها الحكومة الحقيقية "بمعناها القانوني والإداري" لتوصيل المعلومات والخدمات وتسويق السلع للمستفيدين منها عبر شبكة الانترنت وأجهزة الحاسوب، وهذا لا يلغي دور الحكومة الحقيقية، وإنما تسنده وتدعم كفاءته وفاعليته عن طريق البعد عن الروتين والتعقيدات البيروقراطية، واختصار المسافات وتوفير وقت وجهد ومال المستفيدين¹.

بينما اتجه البعض إلى تقديم تعاريف أكثر شمولية، مشيراً إلى التغيير الحاصل أو المنتظر في نظم إدارة المنظمات الحكومية؛ حيث عرفها Gartner (2000) على أنها التحسين

المستمر في تقديم خدمات، ومشاركة الناخبين، والحوكمة عن طريق إحداث تغيير في العلاقات الداخلية والخارجية باستخدام التكنولوجيا، والإنترنت ووسائل الإعلام الجديدة.²

كما ركز Perri (2004) في تعريف الحكومة الإلكترونية على أنشطتها الرئيسية والتي تنقسم إلى أربعة مجالات³:

- ❖ الديموقراطية الإلكترونية.
- ❖ الخدمات الإلكترونية.
- ❖ الإدارة الإلكترونية.
- ❖ الحوكمة الإلكترونية.

ولكي تتحقق هذه الأنشطة لا بد من تصميم نظم متكاملة لقياس الأداء الحكومي من خلال استطلاع آراء المواطنين في الخدمات المقدمة، كما يتطلب اتباع نماذج إدارية مميزة للعلاقات التنظيمية الداخلية لتنظيم تدفق المعلومات بين هذه المجالات الأربعة⁴.

ويلاحظ أن هذا التعريف لم يقتصر على تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية للمواطنين، وإنما ينظر إليها كنظام متكامل يتضمن عددا من الأهداف كالديموقراطية الإلكترونية، والحوكمة الإلكترونية، مع ضرورة تطوير أسلوب عمل الإدارة بما يتناسب مع نظم الإدارة الإلكترونية لهذه المنظمات.

وفي هذا السياق، تم تعريف الحكومة الإلكترونية بثمانية عناصر ينبغي أن تكون موجودة في أي تعريف للحكومة، وهذه العناصر تشمل: سيادة القانون، والمشاركة، والشفافية، والاستجابة، والرأي الجماعي، والعدالة والشمولية، والفعالية والكفاءة، والمساءلة⁵.

وهو نفس الاتجاه الذي تبناه التعريف التالي للحكومة الإلكترونية، باعتبارها: حكومة تدار إلكترونيا بحيث تستخدم التقنيات الحديثة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأدوات لتحقيق أهدافها السياسية والاجتماعية والقانونية في ظل الإطار التنظيمي والتشريعي الذي يحكم العالم بالمنظمات الحكومية مع إحداث تغييرات جذرية في النظم والممارسات الإدارية المطبقة في هذه المنظمات بما يتفق مع الدور الجديد للدولة للوفاء بمتطلبات عصر المعرفة مما يعود على المواطن بالرفاهية وجودة الحياة⁶.

ويلاحظ من خلال هذا التعريف أن الهدف المنتظر من الحكومة الإلكترونية تجاوز مجرد اقتصار المسافات والوقت والجهد بالنسبة للمستفيد منها، وإنما تعدها إلى تحقيق الرفاهية للمواطن.

كما عرفت الحكومة الإلكترونية بأنها نشاط اقتصادي يتولى مهام توصيل الخدمات العامة بطريقة إلكترونية ومتكاملة على الخط المباشر إلى المواطنين ومؤسسات الأعمال بحيث تضيف قيمة حقيقية مضافة يشعر بها المنتفعون منها، كما تسهم في تكوين علاقات تفاعلية مع المواطنين أفراداً أو مؤسسات، من خلال تزويدهم بخدمات غير نمطية تتناسب مع خصوصياتهم وحاجاتهم ورغباتهم وتطلعاتهم⁷.

ولأن لكل خدمة مقدمة جانبي عرض وطلب، فإن التعريف الأخير قد ركز على المستفيد من هذه الخدمة المقدمة، بحيث ينتظر أن تلبى هذه الخدمة حاجات ورغبات وتطلعات المواطن المستفيد منها. وعلى هذا الأساس وتوجد ثلاثة مبادئ أساسية تقوم عليها الحكومة الإلكترونية وفقا للتصور الأمريكي القائم على السوق⁸:

- ❖ يجب أن تنطلق من تكون على أساس حاجات المواطنين وليس حاجات الإدارات التي تقوم بتنفيذها إعدادها.

❖ يجب أن تقدم نتائجها قابلة للقياس فيما يخص تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين.

❖ وأخيرا يجب أن تكون موجهة بالسوق « market oriented ». وينطلق هذا المفهوم من أن تطبيقات ومبادئ تسيير القطاع الخاص من شأنه أن يحل الكثير من المشاكل البيروقراطية للقطاع العام؛ حيث يؤدي التسويق إلى التغيير في ثقافة وقيم ومهارات المديرين، بالتالي تحسين في أداء الوكالات الحكومية⁹.

2.1. أنواع الحكومة الإلكترونية:

هناك تصنيفان شائعان لأنواع الحكومات الإلكترونية¹⁰:

❖ التصنيف التفاعلي:

ويعتمد على مدى التفاعلية في أداء الخدمة، بمعنى هل يقدم الموقع مجرد بيانات عن إجراءات الخدمة، أم أنه يقدم نماذج تقديم الخدمة، أم أنه يقدم الخدمة بالكامل.

❖ التصنيف على أساس الخدمة من / إلى: from who to who

ويعتمد على نوع الخدمة التي يقدمها الموقع وبالتحديد لمن. على هذا الأساس توجد خمسة أنواع من الحكومات الإلكترونية يمكن تلخيصها في ما يلي¹¹:

- ❖ **الحكومة للمواطن: « G2C »** توفر الدفع الذاتي لتقديم الخدمات العامة مباشرة وخاصة من خلال توصيل الخدمة الإلكترونية لتقديم المعلومات والاتصالات.
- ❖ **الحكومة للأعمال: « G2B »** تقوم بمبادرات الصفقات التجارية الإلكترونية، مثل الحيازة الإلكترونية وفتح سوق الكتروني لمشتريات الحكومة والقيام بمناقصات الحيازة الحكومية من خلال الطرق الإلكترونية لتبادل المعلومات والبضائع.
- ❖ **الحكومة للموظفين: « G2E »** الإقدام على مبادرات تسهل إدارة الخدمة المدنية والاتصالات الداخلية مع موظفي الحكومة، حتى يمكن جعل تقديم طلبات الوظائف الإلكترونية دون ورق في المكتب الإلكتروني.
- ❖ **الحكومة للحكومة: « G2G »** تزود أقسام أو وكالات الحكومة بالتعاون والاتصالات بصورة مباشرة، ويقوعد بيانات حكومية هائلة للتأثير على الكفاءة والفعالية، وتشمل أيضا التبادل الداخلي للمعلومات والمعدات.
- ❖ **الحكومة للمنظمات اللابحية: « G2N »** تزود الحكومة المنظمات اللابحية (الخيرية)، والأحزاب السياسية والمنظمات الاجتماعية والهيئات التشريعية بالمعلومات.

2. مزايا الحكومة الإلكترونية:

يحقق تطبيق الحكومة الإلكترونية العديد من المزايا للمنظمات الحكومية ذاتها ومختلف الأطراف المتعاملة معها نوجزها فيما يلي:

❖ تحقيق الكفاءة في الأداء الحكومي من خلال خفض تكاليف الأعمال الحكومية بالتحول من الأسلوب الورقي إلى الأساليب الإلكترونية في أداء الأعمال، كما يتحقق مفهوم الفاعلية من خلال تحقيق الأهداف السياسية والاجتماعية والاقتصادية المحددة للحكومة، وبذلك يتحقق رضا المواطنين¹².

❖ زيادة جودة الخدمات الحكومية، وذلك لأن تقديم الخدمات الحكومية عبر الإنترنت يتيح للمواطنين الحصول على الخدمات الحكومية في أي وقت وفي أي مكان وبأقل جهد. بالإضافة إلى زيادة دقة البيانات بسبب آلية الإدخال وتقليل الأخطاء البشرية التي تنتج عادة عن العمل اليدوي¹³.

❖ الحد من ظاهرة الفساد الإداري من خلال نشر كافة البيانات والمعلومات المتعلقة بالأداء الحكومي على شبكة الإنترنت وإتاحتها للمواطنين، وإعطائهم حق المساءلة عن القرارات التي يتخذها المسؤولون، وبذلك تتحقق الرقابة الشعبية على الممارسات التي تمس الصالح العام¹⁴.

❖ تعزيز التعاون بين المؤسسات الحكومية المختلفة وتبادل المعلومات والبيانات فيما بينها مما يؤدي إلى زيادة الفاعلية في تحقيق الأهداف الحكومية¹⁵.

❖ فتح فرص استثمارية جديدة خاصة بقطاع المعلومات، لتحقيق درجة عالية من التكامل بين المشاريع الحكومية والقطاعات الخاصة فيما يخدم الاقتصاد الوطني¹⁶.

3. متطلبات ومقومات نجاح الحكومة الإلكترونية:

إن التحول نحو الحكومة الإلكترونية التي يتعامل فيه المواطن مع الإنترنت بدلاً من الموظف العام يستلزم إحداث تغييرات واسعة تخص طرق وأساليب العمل. وبالرغم من اختلاف استراتيجيات التي تتبعها دول العالم عند تطبيق الحكومة الإلكترونية إلا أن هناك مجموعة من العوامل التي يجب أخذها في الاعتبار لزيادة فرص نجاح برامج ومشروعات الحكومة الإلكترونية، نوجزها فيما يلي:

1.3. دعم ومساندة الإدارة:

يتم تطبيق الحكومة الإلكترونية بموجب قرار سياسي يتم بناء عليه اعتماد الموازنات اللازمة لدعم المشروع، وتحديد الأهداف والأولويات¹⁷، وعليه فكلما زادت قناعة ودعم الإدارة العليا للمشروع، كلما زاد ذلك في قرص نجاحه.

2.3. البنية الأساسية التكنولوجية:

يتطلب نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية توفير تكنولوجيا المعلومات الداعمة لها. ومن المفيد إعداد دراسة متكاملة لما هو موجود فعلاً من نظم معلومات منجزة وأجهزة ومعدات وشبكات في الإدارات الحكومية والاستفادة منها في تنفيذ الحكومة الإلكترونية¹⁸. كما يعتبر تصميم وتحديث وصيانة المواقع الحكومية عاملاً أساسياً لتقديم خدمات الحكومة الإلكترونية، باعتبارها البوابة التي يتم من خلالها التواصل مع المستفيدين لتقديم الخدمات الإلكترونية.

3.3. وجود الأنظمة والتشريعات المناسبة:

تقدم خدمات الحكومة الإلكترونية تحديات جديدة للجهات التنظيمية والتشريعية والتي ينبغي عليها أن تتمتع بالمرونة والقدرة على تطوير الأنظمة والتشريعات بحيث تتماشى مع متطلبات الحكومة الإلكترونية¹⁹.

4.3. تطوير المنظمات الحكومية:

إن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ليست بديلاً للإدارة الجيدة للمشروع الحكومي، فإذا كان الأداء الحكومي غير سليم فلن تفيد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إصلاحه أو زيادة الرقابة

الداخلية، لذا لا بد من دراسة النظام التقليدي أولاً وعلاج مشاكله قبل تحويله إلكترونياً للاستفادة منه²⁰. ويتطلب نجاح تطبيق إستراتيجية الحكومة الإلكترونية إجراء العديد من التغييرات التنظيمية داخل المنظمات الحكومية، لجعل نظم وأساليب الإدارة أكثر ملاءمة مع النظم الجديدة التي تتطلب المرونة والسرعة في اتخاذ القرارات، كتغيير الهياكل التنظيمية والتوجه نحو دمج الوظائف وتقليل المستويات الإدارية وزيادة تمكين العاملين. كما يتطلب هذا التحول خلق التوعية الشاملة عند الموظفين بأهمية هذه الإدارة الإلكترونية²¹، لما لها من أثر في نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية، حيث أن مقاومة العاملين للتغيير التي تعد من أهم المعوقات التي تواجه الحكومة الإلكترونية.

5.3. إعداد وتهئية المواطن:

يجب أن تركز إستراتيجية الحكومة الإلكترونية على إعداد وتهئية المواطن لفهم واستيعاب مزايا التعامل الإلكتروني من حيث تقليل الوقت والجهد والتكلفة. وباعتبار أن المواطن هو مستخدم الخدمة فإنه يتعين على الإدارات الحكومية تبسيط إجراءات الحصول على الخدمة الإلكترونية، الإعلام عن مواقع الخدمات الإلكترونية في وسائل الإعلام المختلفة وشرح كيفية الوصول إليها والمزايا التي تحققها.

6.3. ضرورة ضمان أمن وسرية المعلومات، حيث تعتبر مشكلة الأمان في نقل المعلومات من أبرز المخاطر في المعاملات الإلكترونية، بالنظر للجرائم التي تحدث عبر الإنترنت؛ فضلا عن ضرورة الحفاظ على خصوصية الأفراد، وضمان عدم تسرب معلوماتهم الشخصية واستخدامها لأغراض غير قانونية.

4. مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية:

يتم التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية عبر مراحل متدرجة تعكس في مجملها انتشار وتطور تقديم الخدمات الإلكترونية، ومدى استفادة المواطنين منها. وعموماً يمكن ذكر ثلاث مراحل أساسية كما يلي²²:

(1) المرحلة الأولى: التوسع في نشر المعلومات الحكومية والوصول إليها عبر الويب:

ترتبط هذه المرحلة في نشر المعلومات الحكومية علي شبكة الإنترنت وإتاحتها لجمهور المستخدمين على اختلاف أنواعهم: أفراد أو منظمات.

(2) المرحلة الثانية: توسيع المشاركة المدنية في تطوير الحكومة الإلكترونية:

تهدف هذه المرحلة إلى تفعيل مشاركة المواطنين في اتخاذ القرارات علي كافة المستويات الحكومية، بما يساهم في بناء الثقة بالحكومة ومشروعاتها.

(3) المرحلة الثالثة: التعامل من خلال توفير الخدمات الحكومية على الخط:

تعمل الحكومة الإلكترونية على تكوين مواقع لها علي شبكة الإنترنت، تقوم من خلالها بعرض خدماتها بشكل مباشر علي المواطنين في الشكل الحقيقي.

ثانياً: تجارب الحكومة الإلكترونية في بعض الدول:

توجد تجارب عالمية رائدة وناجحة في تطبيق مشروعات الحكومة الإلكترونية، نستعرض منها ما يلي:

1. الحكومة الإلكترونية لجمهورية كوريا: [التميز]

تعتبر كوريا الرائدة في الحكومة الإلكترونية حسب دراسة الأمم المتحدة، وهي تملك مؤشرا مرتفعا للغاية لتنمية الحكومة الإلكترونية، حيث بلغ سنة 2014: 0.9462، وهو ما يقترب من ضعفي المتوسط الإقليمي الذي قدر ب: 0.4951، بينما قدر المتوسط العالمي 0.4712.

واتبعت الحكومة الكورية الحكومة الإلكترونية كوسيلة أساسية لتعزيز قدرتها التنافسية، معتمدة في ذلك على بنيتها التحتية المتطورة لتكنولوجيا المعلومات، حيث قامت ببناء شبكات الحاسوب في جميع أنحاء البلاد، وتعديل القوانين واللوائح والسياسات، حيث نجحت في تنفيذ نظام الحكومة الإلكترونية في أواخر 2000، وصدرت العديد من أنظمة الحكومة الإلكترونية إلى بلدان أخرى. وعلى هذا الأساس أصبحت الحكومة الإلكترونية في كوريا نموذجا عالميا للتفوق والتميز. وقد بدأت الحكومة الكورية مؤخرا "إستراتيجية الحكومة الإلكترونية الذكية- Smart e « Government Strategy » لمساعدة الشعب الكوري في الوصول إلى الخدمات العامة دون قيود المكان والزمان أو الوسيط، من خلال دمج وتكامل تكنولوجيا المعلومات المتطورة في كوريا والخدمات العامة²³.

2.1. أهم إنجازات الحكومة الإلكترونية لكوريا²⁴:

❖ تحسين الكفاءة "efficiency" والشفافية في العمل الإداري:

- أصبح استخدام الوثائق الإلكترونية من الممارسات المعتادة، ومعظم الشركات الإدارية مثل إدارة شؤون الموظفين والمالية والمشتريات يتم التعامل معها إلكترونيا، وهو ما ساهم إلى حد كبير وبطريقة مبتكرة في تعزيز كفاءة الإدارة الحكومية.
- أدخلت جميع الإدارات المركزية نظام العمليات التجارية الموحدة «Standardized Business Process System» لتسجيل جميع إجراءات صنع القرار في الحكومة، وهو ما أدى على زيادة ملحوظة في شفافية إجراءات العمل الإدارية.

❖ تقديم خدمات إدارية مرتكزة على الأفراد والمؤسسات:

- مع إنشاء بوابة الخدمة المدنية "Civil Service Portal: Minwon24"، تم دخول عصر طلبات الخدمة المدنية من المنزل، وذلك من خلال تنصيب قنوات متكاملة للخدمة المدنية على الانترنت، حيث يمكن من خلالها الإشعار، والإيداع، ودفع الضرائب عبر الإنترنت.
- يتم اعتماد أنشطة الشركات المختلفة بكفاءة عن طريق شبك واحد للأعمال « One-stop Business Support Service, G4B » إلى جانب معاملات الخدمات اللوجستية، والتخليص الجمركي، والبيع والشراء عبر الإنترنت.

❖ تعزيز التواصل مع المواطنين فيما يتعلق بسياسات الحكومة:

- حيث يمكن للأشخاص حاليا المشاركة في عملية صنع القرار الحكومي بكل سهولة من خلال شبك فريد يسمى ePeople، متصلة بجميع المؤسسات الإدارية لتوفير خدمات مدنية شاملة، وكذا واستقبال اقتراحات الجمهور.

- يمكن للناس عبر الانترنت بسهولة طلب والتحقق عبر الانترنت من مجموعة واسعة من المعلومات الإدارية والاستفسار عن وثائق وطنية في أي وقت وفي أي مكان من خلال نظام للاستخدام المشترك للمعلومات الإدارية (e-Hanarominwon).

❖ زيادة كفاءة إدارة موارد المعلومات:

- المركز الحكومي للبيانات المتكاملة « The Government Integrated Data Center : GIDC » تسير جميع نظم المعلومات الحكومية، وبالتالي تحسين قدرتها على إيجاد الحلول المتعلقة بأخطاء النظام والتهديدات الأمنية.
- هندسة المؤسسة « Enterprise Architecture : EA » وهو عبارة عن مخطط معلوماتي شامل، يتيح تصميم وإدارة الحكومة الإلكترونية على مستوى الحكومة ككل.

3.1. أمثلة عن الخدمات المقدمة من طرف الحكومة الإلكترونية لكوريا:

ما يميز خدمات الحكومة الإلكترونية لكوريا هو تصميمها وفق معايير وأهداف واضحة وقابلة للقياس، وهو ما يمكن من تحسينها وتطويرها بما يحقق رضا المستخدمين منها مع تخفيض تكلفتها وتحسين أداء الحكومة الإلكترونية بشكل عام. وفي ما يلي أمثلة عن الخدمات المقدمة²⁵.

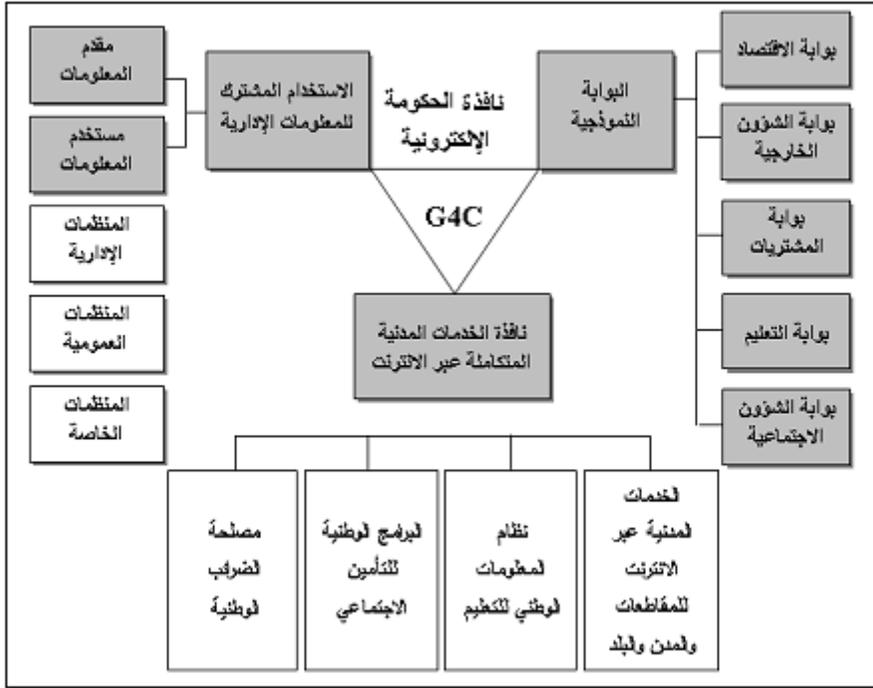
❖ الخدمات المدنية عبر الانترنت (www.egov.go.kr)

تمكن المواطنين من استخدام الخدمات الإدارية في أي وقت، في أي مكان على شبكة الإنترنت. [أنظر الشكل رقم (1)]، وذلك على النحو التالي:

- يمكن للأشخاص إيجاد الخدمات التي يحتاجون إليها من خلال البحث من خلال 5.300 خدمة متاحة، مع الحصول على معلومات مفصلة.
- بإمكان الأشخاص طلب ما يصل إلى 720 الخدمة المدنية على الانترنت دون الحاجة إلى زيارة المكاتب الإدارية والحصول على النتائج عن طريق البريد العادي.
- كما يمكن للأشخاص إصدار إلى غاية 28 وثيقة متعلقة بخدمات الشؤون المدنية على الانترنت بأنفسهم.

شكـل رقم (1)

نظام الخدمات المدنية من الحكومة إلى المواطن (G4C) عبر الانترنت



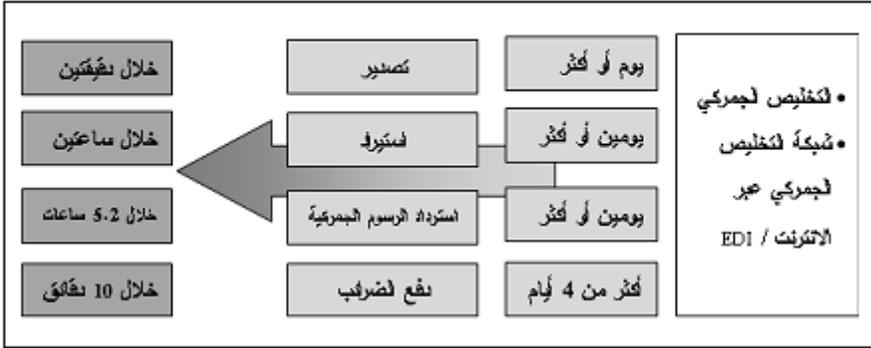
Source : Adapted from : National Information Safety Agency (NIA), e-Government of Korea, Best practices, p. 18.

❖ خدمة التخليص الجمركي الإلكتروني (portal.customs.go.kr):

وتهدف إلى توسيع نطاق الاستخدام المشترك للمعلومات من أجل تحسين وتبسيط مختلف العمليات المتعلقة بالتصدير والاستيراد، وهو ما من شأنه توفير وقت المتعاملين كما هو موضح في الشكل الموالي:

شكل رقم (2)

نظام التخليص الجمركي الإلكتروني - توفير الوقت



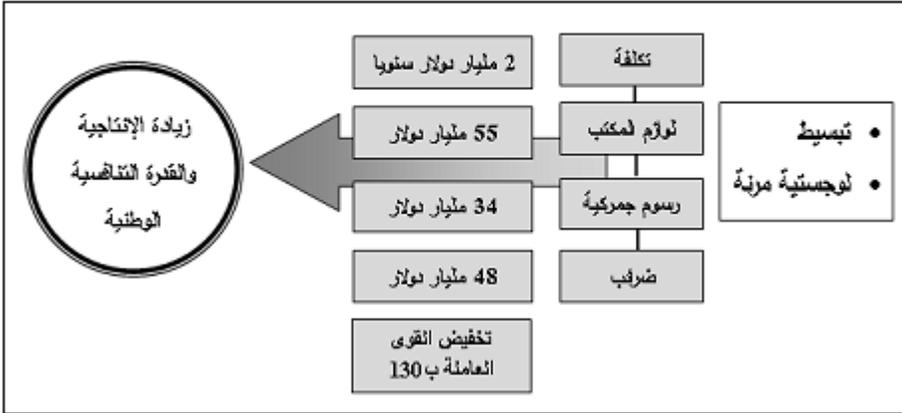
Source : Adapted from : NIA, op. cit., p. 15.

ويتم تقديم خدمات التخليص الجمركي بالاعتماد وفق ما يلي:

- دمج مجموعة من الخدمات في إطار ما يعرف بخدمة الشباك الواحد « one-stop service » حيث يمكن إرسال واستقبال مختلف التقارير والوثائق من وإلى المصالح المختصة.
- ترقية نظام التبادل الإلكتروني للبيانات « EDI » التقليدية لتوفير خدمة أكثر ملاءمة وأقل التكلفة للتخليص الجمركي، كما يظهره الشكل التالي:

شكل رقم (3)

نظام التخليص الجمركي الإلكتروني - توفير التكلفة



Source : Adapted from : NIA, op. cit., p. 15.

2. الحكومة الإلكترونية لمملكة البحرين: [النجاح]

يُعد التواصل والتفاعل الدائم مع الحكومة ضرورة ملحة للمواطنين ومؤسسات المجتمع، للاستفادة من الخدمات المقدمة وتوصيل الملاحظات والآراء. وتسعى الحكومات لتبني التكنولوجيا الحديثة لتطوير جودة خدماتها وزيادة رضا جميع المتعاملين. ولتعزيز مبدأ الشراكة، وضعت مملكة

البحرين أولى إستراتيجياتها للحكومة الإلكترونية²⁶، والتي شملت الفترة 2007-2010، وكان هدفها جعل الحكومة أكثر قرباً من المتعاملين. وقد أثمرت الجهود أكثر من 200 خدمة إلكترونية للأفراد والشركات والحكومة والزوار بشكل متكامل عبر 4 قنوات تواصل لتقديم هذه الخدمات، هي: بوابة الحكومة الإلكترونية (www.bahrain.bh)، ومراكز الخدمات الإلكترونية ومنصة الخدمات الذاتية، ومركز الاتصال الوطني، وتطبيقات الأجهزة الذكية.

في أكتوبر 2008 تم تدشين رؤية مملكة البحرين الاقتصادية 2030 ، والتي تهدف إلى تحقيق تنمية مستدامة للاقتصاد الوطني كما جاء برنامج عمل الحكومة 2014 – 2010 ليرسم خارطة طريق لكل القطاعات الحكومية. ولذلك أعدت إستراتيجية الحكومة الإلكترونية 2016 لتساهم في تحقيق الرؤية وبرنامج عمل الحكومة. يستعرض هذا الموجز أهم ملامح هذه الإستراتيجية وأهدافها الرئيسية²⁷.

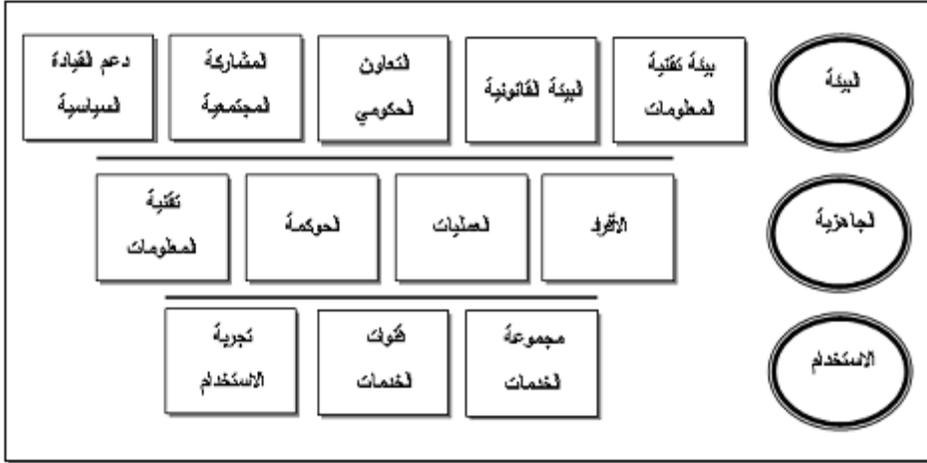
تصدرت البحرين قائمة الدول العربية وفق مؤشر الحكومة الإلكترونية عام 2014 باحتلالها المركز الـ 18 عالمياً والأولى عربياً تلتها الإمارات في المرتبة الـ 32 عالمياً، متبوعة بقطر (44). كما صنفتها التقرير بأنها الدولة العربية الوحيدة ضمن دول حققت درجة عالية في نتيجة المؤشر العام²⁸، حيث بلغ مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية: 0.8089، وهو ما يقترب من ضعفي المتوسط الإقليمي الذي قدر ب: 0.4951، والمتوسط العالمي المقدر ب: 0.4712.

1.2. بوابة البيانات الحكومية المفتوحة في البحرين:

يعتبر مشروع منصة البيانات المفتوحة في البحرين مبادرة هامة للدولة، يهدف إلى إتاحة مجموعات البيانات المنشورة من قبل مختلف الوزارات والجهات الحكومية في صيغة مفتوحة تسهل معالجتها وإعادة استخدامها، وجعلها متاحة للجمهور، حيث أن الوصول إلى البيانات الحكومية سببهم لهم فرصة اكتساب فهم أفضل لسير العمل الحكومي، كذلك يساعد ذلك الأفراد وقطاع الأعمال على استغلال البيانات في البحوث والتقارير بالإضافة إلى إمكانية تقديم المقترحات وتطوير تطبيقات الويب والهواتف الذكية والحلول التي تعتمد على البيانات العامة. ومن خلال هذه المنصة، تسعى الحكومة إلى توسعة نطاق خدمات الحكومة الإلكترونية عبر تمديد الجهود المتنامية ليشمل القطاع الخاص وتعزيز الشفافية وفتح المجال أمام الأفراد للابتكار²⁹.

وفي سبيل تحقيق الرؤية وضمان إنجاز الأهداف الإستراتيجية الرئيسية، تم استخدام إطار عمل شامل يستند إلى منهجية بثلاثة أبعاد وهي: البيئة والجاهزية والاستخدام.

شكل رقم (4)
إطار العمل (البيئة - الجاهزية - الاستخدام)



المصدر: موجز الإستراتيجية الوطنية للحكومة الإلكترونية 2016، ص 12

- ❖ البيئة تُعنى بعوامل رئيسية مثل مدى ملائمة بيئة تقنية المعلومات والاتصالات والبيئة القانونية والتعاون الحكومي بالإضافة إلى المشاركة المجتمعية، الأمر الذي يؤسس إلى حكومة فعالة تقدم خدمات عالية الجودة للعملاء.
- ❖ أما بالنسبة للجاهزية فيُعنى بها بناء قدرات الحكومة من خلال تعزيز قدرات موظفيها وعملياتها والتكنولوجيا المستخدمة لتوفير بنية تحتية قادرة على تحقيق المزيد من الكفاءة.
- ❖ ويعالج الاستخدام الخدمات الإلكترونية وطريقة استفادة المتعاملين منها عبر القنوات الإلكترونية المتعددة.

كجزء من تطوير الإستراتيجية، تم تنفيذ دراسة تفصيلية لمعرفة الوضع الراهن وتغطية كل الجوانب المتعلقة بالحكومة الإلكترونية، وتم الأخذ في الاعتبار تجارب الحكومات الإلكترونية الأخرى وأحدث التوجهات والممارسات العالمية في مجال تقنية المعلومات والاتصالات ذات العلاقة ببرنامج الحكومة الإلكترونية في البحرين، حيث تم اختيار 18 دولة وتمت دراسة تجاربها وفق أبعاد إطار عمل تطوير وتحديث الحكومة الإلكترونية. كما تمت دراسة أحدث التقارير العالمية المتعلقة بالحكومات الإلكترونية وتقنية المعلومات والاتصالات، وأخذت أحدث وأفضل 9 تجارب في الاعتبار عند إعداد الإستراتيجية الجديدة³⁰.

2.2. مؤشرات أداء الحكومة الإلكترونية الرئيسية:

إن ارتفاع مؤشر الحكومة الإلكترونية للبحرين لم يكن وليد الصدفة، وإنما تم تحديد مؤشرات أداء رئيسية لكل الأهداف الإستراتيجية مع بيان المدة المطلوبة لتحقيق الهدف. ويمكن الإشارة على سبيل المثال إلى قائمة بمؤشرات الأداء الرئيسية التي تم اعتمادها لسنة 2014 كما هي موضحة في الجدول الموالي.

شكل رقم (5)

مؤشرات أداء الحكومة الإلكترونية الرئيسية لمملكة البحرين

أبعاد إطار العمل	مؤشرات الأداء الرئيسية	الهدف
البيئة	زيادة نسبة الوعي ببرامج الحكومة الإلكترونية إلى 90%	زيادة التفاعل والمشاركة المجتمعية
البيئة	تحقيق نسبة 50% من المؤسسات الحكومية التي تتواصل مع العملاء أسبوعياً عبر الشبكات الاجتماعية (تويتر، فيسبوك، المدونات وغيرها)	
البيئة	تطبيق نظامين حكوميين شاملين البيئة	زيادة الشراكات مع القطاع الخاص ورفع مستوى الجاهزية في مجال تقنية المعلومات والإنصالات
البيئة	تبني مبادرتين سنوياً في مجال الحكومة الإلكترونية من خلال الشراكات العالمية	
الجاهزية	تدريب 150 موظف حكومي في برامج تدريبية متخصصة في مجال الحكومة الإلكترونية سنوياً	تحسين المستوى الوطني في التعامل الإلكتروني وبناء قدرات الموظفين في مجال الحكومة الإلكترونية
الجاهزية	تدريب 5000 مواطن على أساسيات الحاسب الآلي والحكومة الإلكترونية سنوياً	
الجاهزية	تطبيق سياسات حماية الخصوصية والمعلومات في 10 مؤسسات حكومية	زيادة حماية أمن المعلومات وحقوق المستخدم
الجاهزية	تطبيق آلية الدخول الموحد للأنظمة الإلكترونية بشكل متكامل	
الجاهزية	تطبيق نظامين حكوميين شاملين	خلق حكومة متكاملة ومتعاونة وذات أداء عالي
الجاهزية	تصميم 3 مجموعات من الأدوات المستخدمة لتنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية	

الاستخدام	إتشاء قاعدة بيانات جامعة لكل الخدمات	تقديم خدمات شاملة وفعالة وذات جودة عالية
الاستخدام	توفير كافة المعلومات عن الخدمات الحكومية عبر الإنترنت	
الاستخدام	تدشين 40 خدمة إلكترونية سنوياً الاستخدام	

الاستخدام	تطوير 10 تطبيقات للهواتف الذكية سنوياً وتوفرها من خلال أسواق التطبيقات المعروفة	تعزيز القنوات الإلكترونية وتحسين تجربة المستخدمين وزيادة نسبة الاستخدام
الاستخدام	تحديث وتكامل 3 قنوات إلكترونية الاستخدام	
الاستخدام	تحقيق زيادة في الاستخدام بنسبة 100 ل 10 % من خدمات المعاملات ثنائية الجانب	
الاستخدام	تحقيق نسبة نمو لا تقل عن 10 % في خدمات المعاملات ثنائية الجانب سنوياً	
الاستخدام	تدشين 20 خدمة جديدة من خلال مركز الاتصال الوطني سنوياً	
البيئة	الحفاظ على نسبة أعلى من 80 % على مقياس رضا المتعاملين	

البيئة	تأسيس وإنشاء 3 مشاريع متعلقة بالحكومة الإلكترونية بميزانية قدرها 20 ألف د.ب لكل مشروع سنوياً	دعم الابتكار وريادة الأعمال
الاستخدام	تطوير 5 تطبيقات بالاعتماد على منصة البيانات المفتوحة.	

المصدر: موجز الإستراتيجية الوطنية للحكومة الإلكترونية 2016، ص 14

3.2. الحكومة الإلكترونية المستهدفة:

يتطلب نجاح إستراتيجية الحكومة الإلكترونية الجديدة وجود برنامج تدعمه بيئة متقدمة لتقنية المعلومات والاتصالات وإطار عمل قانوني شامل. ومن هذا المنطلق سطرت الحكومة الإلكترونية لمملكة البحرين جملة من الأهداف المنتظر تحقيقها والتي ينتظر منها زيادة في نسبة استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية. ومنها:

- ❖ زيادة الإنفاق على تقنية المعلومات والاتصالات في قطاع الأعمال لزيادة المنافسة التجارية والجاهزية التقنية بين مؤسسات القطاع الخاص.
- ❖ تحسين قدرات الموارد البشرية والمعرفة الإلكترونية من خلال برامج تدريب إلكترونية يستفيد منها 5,000 مواطن ومواطنة، يتم تدريبهم على أساسيات الحاسب الآلي والحكومة الإلكترونية بالإضافة إلى تدريب 150 موظف على مواضيع متخصصة في مجال الحكومة الإلكترونية سنوياً.

❖ تعتبر المشاركة والتفاعل الإلكتروني مع المتعاملين على رأس أولويات برنامج الحكومة الإلكترونية في البحرين؛ حيث سيشارك المتعاملون في تطوير الخدمات الإلكترونية مع تمكينهم من إبداء آرائهم حول ما يفضلونه، وينتظر أن ترفع نسبة المعرفة ببرنامج الحكومة الإلكترونية إلى 90 %، بينما سيتم الحفاظ على رضا المتعاملين بما لا يقل عن 80%. كما ومن المخطط له أن تتفاعل 50 % من المؤسسات الحكومية مع المتعاملين عبر شبكات التواصل الاجتماعي بصورة أسبوعية.

❖ وسوف تسعى مملكة البحرين نحو تحقيق المزيد من الابتكار في الحكومة الإلكترونية عبر توفير مجموعة من البيانات العامة وتوفير الدعم الفني والتمويلي للمشاريع الجديدة، حيث سيتم تمويل 3 مشاريع بميزانية قدرها 20 ألف دينار بحريني لكل مشروع سنوياً.

❖ بالإضافة إلى ذلك، سيتم تأسيس شركات مع القطاع الخاص لتنفيذ مشاريع ذات مردود يدعم الاقتصاد الوطني. كما ومن المرجو أن يحظى برنامج الحكومة الإلكترونية على الدعم السياسي المستمر من أجل المواصلة في تطوير وتحسين التعاون مع المؤسسات الحكومية لتحقيق أفضل النتائج³¹.

3. تجربة الحكومة الإلكترونية في الجزائر: [التطلع إلى النجاح]:

أولت الجزائر اهتماما كبيرا في تحديث الإدارات العمومية من خلال توسيع استخدام التكنولوجيات الحديثة لتحسين أداء الخدمات وتبسيط الإجراءات للمواطنين، إلا أنه في دراسة الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية 2014 تم تصنيف الجزائر المرتبة 136 عالميا، وال15 عربيا، متقدمة على اليمن، ومتخلفة على سوريا. حيث بلغ مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية 0.3106، وهو يصنف كمتوسط مرتفع، وإن كان أحسن من المتوسط الإقليمي (الإفريقي) الذي قدر ب: 0.2661، إلا أنه يبقى بعيدا عن المتوسط العالمي (0.4712).

1.3. مشروع الجزائر الإلكترونية 2013:

من أجل بدء تنفيذ برنامج تحديث الإدارة العمومية وإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال قامت الحكومة بتتصيب لجنة تضم ممثلين عن جميع الوزارات بالإضافة لخبراء في تقنيات الإعلام والاتصال سميت باللجنة الإلكترونية وهي تحت إشراف رئيس الحكومة³²، حيث تم بدأ تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية بالجزائر.

ويقوم مشروع بناء الحكومة الإلكترونية على الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وربط المواطن والمؤسسات والإدارات إلكترونيا بما يتيح ويسهل إجراء مختلف المعاملات بين هذه الأطراف بالسهولة والسرعة اللازمة، مما يوفر الجهد والوقت والتكاليف.

حيث سعى مشروع الحكومة الإلكترونية **e-Algérie** إلى تحقيق الأهداف الرئيسية التالية³³:

- ❖ تحديث الإدارة من خلال إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- ❖ تقريب الإدارة من المواطن من خلال تطوير الخدمات عبر الإنترنت.

2.3. أهم المشاريع المنجزة:

في إطار تنفيذ الإدارة الإلكترونية شرعت وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال في عدة مشاريع بالتعاون مع الوزارات الأخرى³⁴ تتمحور أساسا حول:

❖ تطوير ووضع قاعدة حيوية لتسيير المضامين وتقديم الخدمات عبر الإنترنت لصالح القطاعات الوزارية الجزائرية:

يتمثل هذا المشروع في تطوير مواقع انترنت خاصة بعشرة قطاعات وزارية، لا سيما وزارة الشؤون الخارجية، وزارة التجارة، وزارة الشؤون الدينية والأوقاف. ويهدف هذا المشروع للسماح للمواطن بامتلاك واجهة معلومات عن الأنشطة التي تضطلع بها الوزارات والخدمات العمومية والإجراءات الإدارية المتعلقة بها من جهة، وتشجيع العمل التعاوني وإدراج الخدمات عن بعد من جهة أخرى.

❖ تصميم وتطوير بوابة المواطن:

في سنة 2011 تم إطلاق بوابة المواطن (www.elmouwatin.dz) من أجل السماح للمواطن بالوصول إلى مجمل المعلومات والإجراءات الإدارية والخدمات التي تقدمها الإدارة.

❖ تطوير ووضع موقع انترنت مخصص للإجراءات الإدارية المتعلقة بإنشاء مؤسسة في الجزائر:

يهدف هذا المشروع الذي تم إطلاقه عام 2015 بالتعاون مع القطاعات الوزارية المعنية، إلى تسهيل إجراءات إنشاء مؤسسة في الجزائر، وذلك لتحسين مناخ الأعمال وجعل الاقتصاد الوطني أكثر جاذبية. حيث يتم وضع بوابة إلكترونية توضح الخطوات اللازمة لإنشاء مؤسسة من خلال الشباك الوحيد « One-stop window » الذي يتيح مركزية إجراءات إنشاء المؤسسة وجعلها أكثر مرونة، حيث يتم ملاً استمارة واحدة عبر الإنترنت، لتستعمل فيما بعد من قبل الأطراف المعنية (الموثقين، المركز الوطني للسجل التجاري، الإدارة الجبائية، وصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء) لمنح السجل التجاري ورقم التعريف الضريبي والانخراط في الضمان الاجتماعي.

❖ نشر مشروع الطب عن بعد:

يتمثل في ربط خمسة (5) مراكز استشفائية جامعية و12 مؤسسة عمومية استشفائية لتمكين الوصول إلى خدمات العلاج والتداوي عن بعد، بدءاً من تحويل الملفات الطبية، ووصولاً إلى الفحص عن بعد. كما سيسمح هذا المشروع بتقديم خدمات الإعانة والخبرة والتكوين عن بعد، مما سيجنب تنقل المرضى من مستشفى لآخر للفحص أو استشارة طبيب مختص.

❖ تطبيق التصديق الإلكتروني:

باعتباره أساس الثقة لكافة الإدارات الإلكترونية، صادق المشرع الجزائري على القانون 04-15 المؤرخ في 1 فيفري 2015، والمحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتصديق الإلكتروني، والذي يخول لوزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال تنفيذ سلطة التصديق الإلكتروني بالفرع الحكومي. تكلف هذه السلطة بتأطير طرف الثقة الآخر (مقدمو خدمات التصديق الإلكتروني لحساب مؤسسات حكومية) وإصدار المصادقات الإلكترونية المستعملة من طرف الفاعلين في الفرع الحكومي في المبادلات من نوع G2G و G2B و G2C .

3.3. معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر:

رغم طموح المشروعات التي سبق ذكرها، والتي تدل على وجود إرادة سياسية لتحقيق مشروع الجزائر الإلكترونية، إلا أن تجسيدها ميدانيا لا يزال يكتنفه بعض التأخر، نظراً لوجود جملة من المعوقات التي تحول دون تقدم المشروع. وإن كانت الجزائر تشترك مع غيرها من الدول العربية

في غياب التشريعات القانونية المناسبة، قلة وعي المواطنين بالميزات المرجوة، الخوف من التغيير، وغيرها من العوامل الكامنة وراء تأخر تطبيق الحكومة الإلكترونية³⁵، إلا أنه يمكن إضافة العقبات التالية:

❖ تأخر في استكمال البنية التحتية للاتصالات، ومحدودية انتشار الانترنت واستخداماته في الجزائر، حيث يبقى معدل مستخدمي هذه التقنية الواسعة الانتشار عالميا ضعيفة في الجزائر مقارنة حتى بالدول المجاورة³⁶، فقد قدر مع نهاية 2014 بحوالي 26%³⁷ ليرتفع سنة 2015 إلى حدود 28%³⁸.

❖ التعاملات المالية الإلكترونية لا تزال في بدايتها رغم مرور عدة سنوات على شروع السلطات الجزائرية في تعميمها. وفي هذا الصدد فإن فئات واسعة من المتعاملين الاقتصاديين وكذا المواطنين يتخوفون من استخدام البطاقات المغناطيسية في سحب نقودهم بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الإلكتروني والتأخير الكبير في تحيين « update » حساباته³⁹.

الخاتمة:

تعتبر الحكومة الالكترونية انعكاسا للتحويلات والتطورات التي يشهدها العالم، والتي أدت إلى المزيد من الضغوط على القطاع العام، لتحديث الإدارة الحكومية بما يسمح بتقديم خدمة متميزة للمواطن، وتحقيق مستوى أداء مناسب.

ويتطلب تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية توفير البنية التحتية الأساسية مع ضرورة الاهتمام بالعنصر البشري، سواء كان مواطنا أو موظفا، من خلال إيجاد السبل لإشراكه وتوعيته وتحسيسه بأهمية المشروع حتى يكون فاعلا في إنجاحه، باعتبار أن الحكومة الإلكترونية لا تقتصر على مجرد استخدام التقنية في تقديم الخدمات، وإنما أصبحت تعكس مشاركة كل الأطراف في صناعة القرارات السياسية العامة، والاستفادة من هذه المشاركة في إيجاد الحلول للمشكلات المعقدة، وتحقيق التنمية المستدامة.

وفي حين عرفت بعض التجارب العربية في الحكومة الإلكترونية نجاحا متميزا على غرار البحرين، فإن الجزائر رغم ما تمتلكه من إمكانيات مادية وبشرية، إلا أن مشروع الحكومة الإلكترونية والذي تجاوز الست سنوات عن إنطلاقه لم يتم تجسيده كليا، وهو ما يظهر من خلال مؤشرات تقرير الأمم المتحدة للحكومات الإلكترونية، حيث حصلت على معدلات ضعيفة بالمقارنة مع الدول الأخرى. ويمكن إرجاع هذا التأخر إلى جملة من العقبات من أهمها عدم استكمال البنية التحتية للاتصالات، ومحدودية انتشار الانترنت.

ولأن تبني الأنماط الإلكترونية لم يعد خيارا بالنسبة للدول، وذلك لارتباط كل دولة بالعالم الخارجي وتأثرها بالتطورات الحاصلة لاسيما في تقنيات الاتصال، فإنه ينبغي التعرف على تجارب الحكومات الإلكترونية الناجحة والاسترشاد بها في إنجاح الحكومة الإلكترونية المحلية، مع تجنب استيراد أفكار هذه الحكومات وتطبيقها بشكل مباشر، وإنما القيام بدراسات حتى تتناسب مع خصائص المجتمع والبيئة التي تطبق فيها.

كما تجدر الإشارة إلى ضرورة استغلال تطبيقات وبوابات الهواتف النقالة والوسائط الاجتماعية والاستفادة من المزايا التي تقدمها، للوصول إلى أكبر عدد من المستفيدين خاصة وأن

هناك اليوم ما يزيد عن 1.5 مليار هاتف ذكي مستخدم على نطاق عالمي، باعتبار أنها لا تتطلب تكاليف الاستثمار المرتفعة، فضلا عما تتميز به من إمكانية التفاعل مع المستخدمين بطرق متنوعة، مما يساعد في الاستماع إليهم وإلى انشغالاتهم، وتصميم الخدمات الأكثر ملاءمة لهم.

الهوامش والمراجع

- 1 علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية *E- management* ، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان، 2009، ص 87.
- 2 Zhiyuan Fang, *E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development* , International Journal of The Computer, The Internet and Management, Vol. 10, No.2, 2002, p.3, available at : <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/apcity/unpan016377.pdf> .
- 3 إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الإلكترونية، مدخل إداري متكامل، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2009، ص ص 20، 21.
- 4 المرجع السابق، ص 21.
- 5 مريم خالص حسين، الحكومة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية 2013، ص 455.
- 6 إيمان عبد المحسن زكي، مرجع سابق، ص 23.
- 7 سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي، مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، العدد السابع، جامعة الشلف، 2009، ص 309.
- 8 Jubert F., et al., *La e-administration, Levier de a reforme de l'état*, Dunod, 2005, p. 25.
- 9 عاشور طارق، مقارنة التسيير العمومي الجديد كآلية لتدعيم وتعزيز تنافسية وكفاءة المنظمات الحكومية، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، العدد 01 / 2011 - 2012، ص 11.
- 10 زين عبد الهادي، الحكومة الإلكترونية في العالم العربي، بين النماذج الناجحة ونماذج تتطلع للنجاح، المنظمة العربية للتنمية الإدارية:
[03-<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/arado/unpan026343.pdf> 04-2016]
- 11 بالنظر لاتجاه علاقة التعامل، يمكن أن يتوسع عدد أنواع الحكومة الإلكترونية إلى 8 أنواع: فمثلا: الحكومة للمواطن « G2C »، والمواطن للحكومة « C2G ». للتفصيل في أنواع الحكومة الإلكترونية ، يمكن الرجوع إلى: سلسلة دراسات يصدرها معهد البحوث والاستشارات، الإصدار التاسع، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية، 2006، ص ص 19، 20.
- 12 إيمان عبد المحسن زكي، مرجع سابق، ص 25.
- 13 محمد قاسم القريوتي، مقدمة في الإدارة العامة، جامعة الكويت، الكويت، 2006، ص 294.
- 14 إيمان عبد المحسن زكي، مرجع سابق، ص 26.
- 15 سحر قدوري الرفاعي، مرجع سابق، ص 311.
- 16 محمد خليل أبو زلطة، زياد عبد الكريم القاضي، مدخل إلى التجارة الإلكترونية، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 24.
- 17 إيمان عبد المحسن زكي، مرجع سابق، ص 68.
- 18 السالمي، مرجع سابق، ص 71.
- 19 أحمد فخري الهياجنة، إدارة مشاريع الحكومة الإلكترونية، تجارب عربية وعالمية:

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/arado/unpan021034.pdf>
20 سامي محمد صدقي، دراسة العائد والتكلفة لمشاريع الحكومة الإلكترونية، بحث مقدم لندوة الحكومة الإلكترونية: الواقع والتحديات، المعهد العربي لإنماء المدن، دبي، 10، 12 مايو 2003، ص 11.

(https://uqu.edu.sa/files2/tiny_mce/plugins/filemanager/files/4150111/14.pdf)

21 السالمي، مرجع سابق، ص 71.

22 يمكن الرجوع إلى: محمد محمد الهادي، الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري:

http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=329&Itemid=84 [29-03-2016]

23 نقلا عن موقع الحكومة الإلكترونية لكوريا:

http://www.korea.go.kr/eng/sub/about_egov01.jsp [02-04-2016].

24 نفس المرجع السابق.

25 National Information Safety Agency (NIA), e-Government of Korea, Best practices, p. 8, available at :

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UNGC/UNPAN043625.pdf> [02-04-2016].

26 www.barhain.bh

27 موجز الإستراتيجية الوطنية للحكومة الإلكترونية 2016، ص 7، متوفر على الرابط:

http://www.bahrain.bh/wps/wcm/connect/48e93236-40b0-4de2-b284-87f176e72415/eGov%2BStrategy_Brochure_Ara.pdf?MOD=AJPERES

28 نقلا عن: موقع الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية:

<http://www.unpan.org/PublicAdministrationNews/tabid/651/mctl/ArticleView/ModuleID/1555/articleId/43627/Default.aspx> [26-02-2016]

29 <http://www.data.gov.bh>

30 موجز الإستراتيجية الوطنية للحكومة الإلكترونية 2016، مرجع سابق، ص 12.

31 المرجع السابق، ص 15.

32 بلعربي عبد القادر، وآخرون، تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر، الملتقى

الدولي الخامس حول: الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، معهد العلوم

الاقتصادية، التجارية و علوم التسيير، المركز الجامعي لخميس مليانة، يومي 13-14 مارس 2012.

33 e-Algérie 2013, Synthèse : <http://www.algerianembassy.ru/pdf/e-algerie2013.pdf>

34 نقلا عن موقع وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال:

<https://www.mptic.dz/ar/content/الحكومة-الإلكترونية-التطبيقات-الشاملة> [08-04-2016].

35 يمكن الرجوع إلى: محمد علاء الحمامي، نحو إدارة إلكترونية ناجحة في العالم العربي:

<http://drmah.weebly.com/articles/7> [29-03-2016].

36 على سبيل المثال قدرت نسبة استخدام الانترنت نهاية 2015 في تونس 49%، بينما تجاوزت

60% في المغرب:

<http://www.internetworldstats.com/stats1.htm> [09-04-2016].

37 نقلا عن موقع الوكالة الوطنية لترقية الاستثمار:

<http://www.andi.dz/index.php/fr/secteurs/tic-16042015>

38 نقلا عن موقع وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال.

39 بلعربي عبد القادر، وآخرون، مرجع سابق.