Journal of the Kuwaiti Society for Postgraduate Studies

Homepage: https://en.phdmagazine.net

رقمنة خدمات المرفق العام والتحول إلى الحكومة الإلكترونية بين ضرورات التطوير وصعوبات الإقتداء-عرض تجارب دولية رائدة في تحقيق الحكومة الإلكترونية

إيمان بلعيدي

جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة، عين الدفلى، الجزائر
Belaidiimene89@gmail.com

Article history

The First International Conference of the Kuwaiti Association for Graduate Studies

"Modern Perspectives in Management: Evidence from Developing Countries (in light of digital transformation)"

Kuwait University, Kuwait
2022

Abstract

Governments around the world have embarked on the process of administrative reform at successive intervals at the beginning of the twentieth century, and these reforms came in accordance with the technological developments taking place in various economic, political and social fields, which forced them to introduce information and communication technology in the services they provide to citizens, in order to ensure the provision of Public services that live up to the ambitions of central planning for the state's general policy, as public utilities are the mirror to implement their programs, so they seek to introduce all modern technologies that contribute to facilitating commercial and administrative transactions of any kind. The various aspects of the administrative workflow in its facilities, as an inevitable necessity to bring the government closer to the citizen and achieve one of the expected aspects of sustainable development, This is what we will discuss more through this research paper, which aims to identify the models of the leading countries in achieving e-government and the stages it has gone through, with the intention of benefiting from and evaluating the different experiences of countries. Paper-to-electronic administration, describing the experiences of countries that have achieved superiority in this field

Keywords: public utility - e-government - leading international experiences in the application of e-government

مقدمة

شعار الحكومة الإلكترونية والإدارة الرقمية ومجتمع المعلومات بات واقعا ملموسا من خلال حروب العقد الاخير من القرن الماضي والسنوات الثلاث الأولى من هذا القرن، هذه السيناريوهات لم تأتي من العدم بل كانت نتيجة حتمية لتطور الحياة السياسية والإجتماعية والإقتصادية، التي اقتضت ضرورة تطوير المرافق

العامة وإصلاح الخدمة العمومية في شكلها ومضمونها خاصة بعد ظهور الأصوات المنادية بتحقيق التنمية المستدامة وإزالة مظاهر البريوقراطية والفساد الإداري والمساءلة والتشاركية الديمقراطية وغيرها التي حثت على وجوب التوجه نحو الرقمنة في التعامل الإداري والتجاري وكل الأمور التي تخدم المصلحة العامة، كما تضفي الحكومة الرقمية حالة من المساواة حتى بالنسبة للدول ذات الأوضاع الخاصة، أو بالنسبة للأشخاص الذين يعانون من نقص الخدمات أو محرومين ماليا، وتساهم في تقريب الإدارة من المواطن وتخفيف الأعباء على الدولة وإظهار الدور الجديد لها في إطار تطبيق الديمقراطية ورشادة الحكم، كأحد أهم المعايير التي أصبحت تصنف على أساسها الدول للحصول على الصدارة أو اعتلاء مراتب مسموحة في التنمية البشرية والحوكمة الإلكترونية، وكل هذا يقتضي منها إتباع آليات ومتطلبات خاصة، لتحقيق مساعي الرقمنة والمساهمة في تغلغل العمل الإلكتروني إلى كل مناحي الحياة، بهدف تقليص النفقات العمومية وتطوير العمل الإداري والبشري والحرص على تنمية رأس المال البشري، وكل هذه الأمور لابد من أن تمر على مراحل وأساليب خاصة، لضمان نفاذ الحكومة الإلكترونية بالشكل المطلوب، لهذا يتم غالبا الإعتماد على تجارب الدول الرائدة في تجسيد الحكومة الإلكترونية بالطريقة المثلى، إذ هناك العديد من الدول التي حققت نجاحا باهرا في هذا المجال ويمكن الإقتداء بها، وفي هذا المقال سنحاول التطرق إلى كيفة انتقال الحكومة إلى المواطن ونماذج تطبيق الحكومة الإلكترونية، بالإضافة إلى عرض تجارب الدول التي حققت التفوق في هذا المجال، من أجل التوصل إلى الآليات المثلى لرقمنة المرفق العام بالإعتماد على هذه التجارب، والتدقيق في ذلك يقودنا لطرح السؤال التالي: كيف يمكن الإنتقال نحو الحكومة الإلكترونية وجعلها في خدمة المرفق العام؟ وماهي حقول التجارب الدولية التي يمكن الإقتداء بها؟
للإجابة على هذه الإشكالية قسمنا الدراسة إلى المحاور التالية:

المحور الأول: مرجعية التحول نحو الحكومة الإلكترونية
المحور الثاني: نفاذ الحكومة الإلكترونية للمواطن
المحور الثالث: تجارب الحكومة الإلكترونية في العالم وتحقيق مجتمع المعلومات

المحور الأول: مرجعية التحول نحو الحكومة الإلكترونية

الحكومة الإلكترونية والتجارة والأعمال الإلكترونية من التعبيرات الجديدة التي دخلت بقوة وأصبحت تتداول في الإستخدام العادي لتعبر عن القيام بالأنشطة السياسية والإدارية والتجارية بإستخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصالات المتطورة بين الشركات بعضها ببعض وبين الشركات وعملائها أو بين الشركات والجهات العامة، بغرض رفع كفاءة الآداء وتقليل سلسلة الوسطاء الأخرين والإستيراد والتصدير وباقي التعاقدات وحجز تذاكر السفر والفنادق، والمعاملات المصرفية بكل أنواعها والتي تتم في شكل محرر إلكتروني موقع توقيعا إلكترونيا.
المعاملات المدنية الإلكترونية، وتشمل كل معاملة إلكترونية مدنية الطابع سواء بالنظر إلى طرفيها أو إلى أحد طرفيها فحسب، والتي تخرج عن مفهوم المعاملات التجارية، وبديهي أن الحاجة إلى منح حجية للتوقيع الإلكتروني في هذا الصدد من شأنه تشجيع تعامل المدنين، غير التجار بعضهم مع بعض ومع التجار عبر شبكات الإتصالات والمعلومات ومن بينها شبكة الأنترنت.

قد يتبادر للذهن عند سماع عبارة الحكومة الإلكترونية، قيام هذه الحكومة بجميع الأعمال الموكلة إليها عن طريق الأنترنت وهذا مفهوم خاطىء لأنه لا يمكن لأي حكومة في العالم تدير موارد بلد ما وتحول عملها بالكامل إلى عمل عن طريق الأنترنت.

إن مشاكل البيروقراطية في الإدارة والصعوبات التي ترافق عملية تعقيب المعاملات مع الإنتشار الواسع للأنترنت دفع عددا من بلدان العالم إلى التفكير بالتحول إلى حكومات إلكترونية وخاصة تلك البلدان التي تطمع إلى جلب إستثمارات رؤوس الأموال.

أولا: نشأة الحكومة الإلكترونية:

بدأت التجربة في أوساط الثمانينات في الدول الإسكندنافية وتمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز وأطلق عليها اسم القرى الإلكترونية ويعد **لارس Lars lk** من جامعة **أودونيس Aodneiss** رائد هذه التجربة وسماها مراكز الخدمة عن بعد، ومن رواد المشروع مايكل دل dill صاحب شركة دل التي لها الدور الريادي في ميدان الحلول الإلكترونية.

وفي المملكة المتحدة بدأت التجربة عام 1989 في مشروع قرية مانشيستر وذلك بالإستفادة من التجربة الدنماركية، التي تستند إليها عدة مشاريع فرعية وقد أنشىء مضيف مانشستر بوصفه مرحلة أولى، ويهدف إلى ترقية ومتابعة التطورات الإجتماعية والإقتصادية والتعليمية والمهارية، وقد بدأ المشروع فعليا عام 1991.

وفي عام 1992 عقد مؤتمر الأكواخ البعدية في المملكة المتحدة لمتابعة هذه المشاريع وقد تبنى مجلس لندن مشروع **بونتيل "الإتصالات البعدية التقنية"**، الذي أكد على جمع ونشر وتنمية المعلومات بوسائل إلكترونية كالبريد الإلكتروني والوصول عن بعد لقواعد المعلومات.

وقد ظهرت محاولات أخرى في الولايات المتحدة عام 1995 في ولاية فلوريدا، ثم تبع ذلك محاولات في مختلف دول العالم سنتناول بعضها في دراستنا للتجارب الدولية.

نشأت فكرة الحكومة الإلكترونية كتصور لربط المواطن بمختلف أجهزة الحكومة للحصول على الخدمات الحكومية بأنواعها بشكل آلي إضافة إلى إنجاز الحكومة ذاتها مختلف أنشطتها باعتماد شبكات الاتصالات والمعلومات ولخفض الكلف وتحسين الأداء وسرعة الإنجاز وفعالية التنفيذ.

وأحد أهم الأجزاء في معادلة الحكومة الإلكترونية، هو ذلك الجزء المتعلق بعمليات الشراء والتزويد وهو الجزء الذي تظهر فيه الفائدة الحقيقية لاستخدام الأنترنت في عمليات الشراء من حيث ريادة كفاءة وفعالية عمل

الحكومات،إضافة إلى تحسين علاقة العمل بين المؤسسات الحكومية المختلفة والأفراد الذين يعملون ضمن هذا

المجتمع ويستفيدون من الخدمة الحكومية.([1])

في وقت متقارب أطلقت ثلاث دول عربية هي الأردن ومصر والإمارات مشاريع بناء الحكومة الإلكترونية وباشرت حكومتي قطر والسعودية بتنفيذ مشاريع شبيهة وتعود جذور الحكومة الإلكترونية إلى فكرة أثارها

([1]) مصطفى يوسف كامل، **الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العليمة التكنولوجية المعاصرة**. سلسلة الإقتصاد الإلكتروني، دار رسلان، دمشق: سوريا، سنة 2009، ص 21.

ونادى بها نائب الرئيس السابق الأمريكي **(آل جور)**، ضمن تصور لديه لربط المواطن بمختلف الأجهزة الحكومية للحصول على الخدمات الإلكترونية بأنواعها بشكل آلي ومؤتمن، إضافة إلى إنجاز الحكومة ذاتها مختلف أنشطتها باعتماد شبكات الاتصال والمعلومات لتخفيض الكلف وتحسين الآداء وسرعة الإنجاز وفعالية التنفيذ، في سنة 2000 فتحت خدمة إدارة التمويل حكومة الولايات المتحدة موقع الويب الخاص بها **"باي دوت جوف"**، وتكون **(fms)** وكالة عن تسليم عائدات الضرائب الحكومية والرخص والرسوم الأخرى أكثر من 2 ترليون دولار في السنة لمنافع الأمن الإجتماعي **(Social Security)** ومنافع المحاربين بها بموقع الويب **(pay . gov)**، والذي يسمح لزائري الموقع بدفع الضرائب والرسوم، التي بذمتهم لهذه الوكالات باستخدام بطاقاتهم الائتمانية أو أشكال تحويل النقد الإلكتروني الآخر.([2])

ثانيا – مفهوم الحكومة الإلكترونية:

تعددت المفاهيم حول الحكومة الإلكترونية، حيث تبنى البعض منها المفهوم الضيق بالتركيز على الجانب التقني، مقتصرا 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 وإنما تسنده وتدعم عبر شبكة الانترنت وأجهزة الحاسوب، وهذا ال يلغي دور الحكومة الحقيقية، وكفاءته وفاعليته عن طريق البعد عن الروتين والتعقيدات البيروقراطية واختصار المسافات وتوفير وقت وجهد ومال المستفيدين. بينما اتجه البعض إلى تقديم تعاريف أكثر شمولية، مشيرا إلى التغيير الحاصل أو المنتظر في نظم إدارة المنظمات الحكومية؛ حيث عرفها r**Gartne (2000)** على أنها التحسين المستمر في تقديم خدمات ومشاركة الناخبين والحوكمة عن طريق إحداث تغيير في العالقات الداخلية والخارجية باستخدام التكنولوجيا والأنترنت ووسائل الإعلام الجديدة. كما ركز **Perri (2004)** في تعريف الحكومة الإلكترونية على أنشطتها الرئيسية والتي تنقسم إلى أربعة مجالات :

* الديمقراطية الإلكترونية.
* الخدمات الإلكترونية
* الإدارة الإلكترونية
* الحوكمة الإلكترونية.

ولكي تتحقق هذه الأنشطة لابد من تصميم نظم متكاملة لقياس الأداء الحكومي من خلال استطلاع آراء المواطنين في الخدمات المقدمة، كما يتطلب إتباع نماذج إدارية مميزة للعالقات التنظيمية الداخلية لتنظيم تدفق المعلومات بين هذه المجالات الأربعة. للمواطنين وإنما ينظر ويلاحظ أن هذا التعريف لم يقتصر على تقديم

الخدمات الحكومية الإلكترونية إليها كنظام متكامل يتضمن عددا من الأهداف كالديمقراطية 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

([2]) سعود جايد مشكور وعقيل حميد جابر، **إمكانات تطبيق الحكومة الإلكترونية في العراق تجارب دولية وعربية مختارة**، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، العدد الثالث، ديسمبر 2015، ص 11-12.

تعريف للحكومة، وهذه العناصر تشمل: سيادة القانون والمشاركة، والشفافية، والاستجابة، والرأي الجماعي والعدالة والشمولية، والفعالية والكفاءة، والمساءلة. ([3])

1- محتوى الحكومة الإلكترونية :

. محتوى معلوماتي يغطي كافة الإستعلامات تجاه الجمهور أو فيما بين مؤسسات الدولة أو فيما بينها وبين مؤسسات الأعمال .

. محتوى خدمي يتيح تقديم كافة الخدمات الحياتية وخدمات الأعمال على الخط.

. محتوى اتصالي (وهو ما يسمى خلق المجتمعات) يتيح ربط المواطن وأجهزة الدولة معا في كل وقت وبوسيلة تفاعل سهلة

2- الحكومة الإلكترونية... لماذا؟

* زيادة كفاءة العمل
* تحسين الخدمات
* تطبيق السياسات
* تحقيق أهداف اقتصادية
* المساهمة في الإصلاح
* بناء الثقة. ([4])

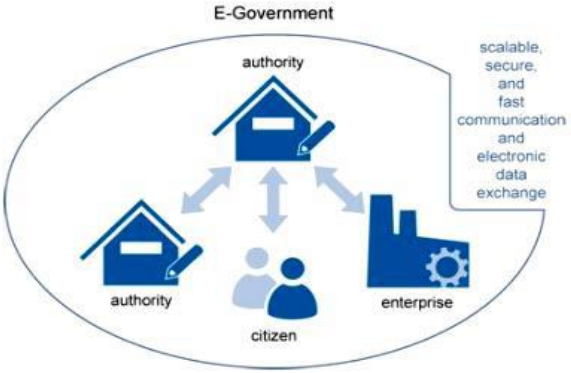
3- تعريف الحكومة الإلكترونية:

هي عبارة عن أتمتة (Automation) التعامل ما بين الوحدات الحكومية وبين وحدات الحكومة وقطاع الأعمال والمواطنين، بحيث تستخدم البرمجيات الحديثة المستخدمة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (المعلوماتية)، لتحقيق ذلك. ([5]) والشكل رقم (1) يوضح التبادل الموجود بين الوحدات الحكومية وقطاع الأعمال والموطنين في إطار التعامل الإلكتروني:

([3]) Metali liela, **Requirements of Developing a Successful E-Government: international and Arab**. experiences National School of Statistics and Applied Economics Algeria Munich. Personal Repec Archive December 2016. P 3-4.

([4]) **الحكومة الإلكترونية وزارة الدولة للتنمية الإدارية**، وزارة الدولة للتنمية الإدارية، على الموقع الإلكتروني: www.egypt.gov.eg

([5]) حكيم سياب، **الحكومة الإلكترونية في الوطن العربي الواقع: التحديات والآفاق**، مقال منشور في مجلة دراسات وأبحاث المجلد 2012، العدد 6، تاريخ النشر 2021/01/31، الجزائر، ص 3.



المصدر: حكيم سياب، **الحكومة الإلكترونية في الوطن العربي الواقع: التحديات والآفاق، بيل ليندنر – وزير الخدمات الإدارية بولاية فلوريدا-**

يقصد بالحكومة الإلكترونية حاليا: تيسير سبل أداء الإدارات الحكومية للخدمات العامة بواسطة استثمار التطورات العلمية المذهلة في مجال الحوسبة والاتصالات (المعلوماتية). ([6])

ويمكن إعطاء تعريف للحكومة الإلكترونية على أنها: هي منهج حديث تسعى جميع الدول لتطبيقه، للتخلص من الإدارة الورقية وتطوير دور الدولة وتقريب الإدارة من المواطن، لضمان تقديم أفضل خدمة بأقل وقت وتكلفة مع احترام سبل الرقابة وضمان التواصل الفعال عن طريق شبكة معلوماتية، تقوم على استخدام للبيانات والمعلومات عن طريق الأنترنت، وذلك بشكل متسارع عن طريق التبادل الإلكتروني في حلقة تفاعلية بين الوحدات الحكومية وقطاع الأعمال والمواطنين.

المحور الثاني: نفاذ الحكومة الإلكترونية للمواطن

إن علينا أن ندعم المواطنين بالسلطات والصلاحيات التي تمكنهم من التصرف بأنفسهم دون الحاجة إلى المرور على جهة بيروقراطية، وهذا أمر يصعب على البيروقراطية أن تستوعبه، فالوكالات الحكومية تعتبر نفسها موردا بالنسبة للمواطنين وليس مكتبا منظما للمواطنين، لكن ضمن ماذا؟ مساعدة المواطنين على حل مشاكلهم أمر ممتع.

أولا: كيفية جعل الخدمة العمومية في يد المواطن:

إن الحكومة يمكنها أن تقيد ربما أكثر من أي منظمة أخرى من الكفاءات والخدمة المحسنة المتولدة من العمليات الرقمية، وسوف تقود الأمم المتقدمة المسيرة نحو خلق عمليات لا ورقية في سبيل الحد من البيروقراطية بينما ستتمكن الدول النامية من تقديم خدمات جديدة دون الحاجة للتعامل مع الأساليب الورقية المعوقة ومع ذلك فمعظم الحكومات متخلفة عن منشآت الأعمال بفارق شاسع في الاستخدام أدوات العصر الرقمي.

ومنشآت الأعمال الآخذة في التحول إلى العمليات الرقمية مضطرة لاستخدام عدد كبير من الإستمارات الورقية لأن الحكومات لم تأخذ بعد بالمنهج الرقمي.

([6]) حكيم سياب، نفس المرجع السابق، ص 3.

إن السبب في هذا الفارق الشاسع لا يعود إلى نقص الإعتمادات المالية بقدر ما يعود إلى انعدام بؤرة التركيز التنظيمية، فنظرا لاعتماد العمليات الحكومية على الإستخدام الكثيف للأفراد والورق، فقد كان التنظيم يعني في الماضي إحداث تقليص للخدمة ومن الشائع أن تخطر التشريعات على الوكالات الحكومية إغلاق أي مكاتب الامر الذي يدفعها ببساطة إلى الكفاح من أجل أداء المزيد من الخدمات باعتمادات مالية أقل.
هذا التعقيد يفسر انخفاض الإمتثال لكل القواعد. وفي الحالة التي ذكرناها وفي غيرها تظل الحكومة بالنسبة للمواطن العادي أو منشأة الأعمال شبكة مخيفة من الوكالات واللوائح والقوانين غير المنسقة.
بيد أن العمليات الرقمية وأسلوب الحياة المعتمد على استخدام الويب تمنح الحكومة فرصة إعادة هندسة نفسها اعتمادا على مقومات اخرى غير البيروقراطية ويمكن للحكومات أن تتخذ خمس خطوات رئيسية للمساعدة في جعل العصر الرقمي واقعا في بلدانها. تتعلق الخطوتان الاوليان بتحسين الخدمات الحكومية، أما الخطوات الثلاثة الاخيرة فتتعلق بإقامة بنية أساسية تكفل لمنشآت الأعمال في بلد ما أن تنافس في العصر الرقمي: [7]
1- إدخال استخدام الموظفين الحكوميين البريد الإلكتروني وإلغاء الحفظ الورقي للملفات والتأكد من أن كافة المعلومات الجاري الاشتراك فيها داخل الحكومة الرقمية.([8])
2- ربط الخدمات الحكومية بشبكة الويب من خلال أجهزة بينية مصممة من أجل المستخدم ونشر كل شيء على الانترنت.
3- اجتذاب استثمارات الشركات العاملة في مجال التكنولوجيا وتشجيع التجارة الإلكترونية من خلال الحوافز المالية أحيانا، ومن خلال المشروعات التعاونية في أحيان أكثر، وإيجاد إطار للتثبيت إلكترونيا من هوية منشآت الأعمال.
4- تحرير الاتصالات السلكية واللاسلكية والتشجيع على توظيف استمارات كبيرة في البنية الأساسية للاتصالات السلكية واللاسلكية.
5- الإرتقاء بمهارات المواطنين عن طريق استخدام التكنولوجيا كجزء من نظم التعليم والتدريب على كافة المستويات.

1- استبدال التدفق الورقي بالنشر الورقي:

إذا كان بإمكان منشآت الأعمال أن تستخدم بشكل أفضل أدوات الإنتاجية والبريد الإلكتروني للحصول على قدر أكبر من المنافع من استثمارات التكنولوجيا فإن بوسع الحكومة أن تفعل ذلك هي الأخرى، إذ يوجد حاسبات شخصية على مكاتب الكثير من الموظفين الحكوميين والمسؤلين العموميين بالفعل في الدول المتقدمة، ويمكن للبلدان النامية أن تنشئ بنية أساسية للحاسبات الشخصية بتكلفة متواضعة.

2- تزويد الحكومة بوجه يمكن الوصول إليه:

إن اتباع منهج رقمي يعود بفوائد أكثر بكثير من مجرد خفض المصروفات الورقية، فتكنولوجيا الويب تمكن الحكومات من توفير نقطة اتصال واحدة للجمهور وجه متصل واحد لهيكلة المعلومات وفقا لما يكون مهما للمواطن، وفي العديد من البلديات السويدية – على سبيل المثال- تنظم صفحات الويب مجموعة متنوعة

([7]) عبد الرحمان توفيق، **الإدارة الإلكترونية**. الطبعة الثانية، مركز الخبرات المهنية للإدارة (بيمك)، القاهرة، سنة 2005، ص 136- 141.

من الخدمات المترابطة المقدمة من مستويات مختلفة للحكومة، ويمكن للمواطنين أن يتعرفوا بسرعة على موقع السلطات الضريبية.

3- توفير إمكانية الوصول لكل مواطن:

لما كانت شبكة الأنترنت توفر الطريقة المثلى للتفاعل مع الحكومة، فإن جميع المواطنين بحاجة إلى الوصول إليها، حتى إذا لم يكن لديهم حسابات شخصية، وسوف تضمن الأكشاك الإلكترونية التي تعمل على غرار أجهزة الصرف الآلي التابعة للبنوك إمكانية مشاركة كل مواطن على قدم المساواة في الأسلوب الجديد للعمل مع الحكومة. فالأكشاك الموضوعة في مكاتب البريد، والمكتبات والمدارس والمباني العامة الأخرى، يمكنها أن تساعد الحكومات على تحسين الخدمات وفي نفس الوقت خفض تكلفة تقديمها.

4- تنظيم الحكومة رقميا:

مع قيام الحكومات بتطبيق النظم الرقمية سوف تنظم البرمجيات العمليات عن طريق إيجاد منطق تدفق عمل خاص للوظائف الرئيسية، وقد تم حديثا بناء حلول برمجية للفروع التشريعية والقضائية والتنفيذية لأي حكومة.

5- بناء النظم الحكومية بالأسلوب الرقمي:

إن البلاد الأقل تقدما قد تظن أن تطبيق منهج رقمي على الحكومة أمر بعيد المنال، غير أن البلدان التي لا توجد لديها نظم يمكنها أن تبدأ بتكنولوجيا جديدة ستكون أقل تكلفة من المناهج والأساليب اليدوية، مثلما قال أحد المسؤلين الحكوميين في حديث عن موقعه الجديد على الويب الذي يسمح للناس بالوصول إلى سجلات للمقاطعة تغطي مائة عام "حينما تحاول أن تمد يد المساعدة يدرك الناس ذلك، فهم يعرفون الفرق بين وكالة حكومية تحاول أن تساعدهم وأخرى تضع العراقيل في طريقهم".

تشخيص نظامك العصبي الرقمي:

- هل يوجد لديك نظام بريد إلكتروني يغطي الحكومة بأسرها للمساعدة في تنظيم الإتصالات وتحسين التنسيق داخل الوكالة الواحدة؟
- هل تستخدم شبكة الويب في نشر المعلومات الحكومية وتوفير خدمات حكومية إلكترونية مباشرة للمواطنين والشركات؟
- هل تزمع البدء بمشروعات التكنولوجيا التي تعود بفائدة مباشرة على المواطنين؟ ([9])

ثانيا: علاقة رقمنة خدمات المرفق العام بالإصلاح الإداري في الدول العربية.

يمكن إيراد الملاحظات التالية في هذا الخصوص:

1- شهدت المنطقة العربية خلال السنوات الماضية، تصاعدا في الاهتمام بإصلاح وتطوير نظم عمل الأجهزة الحكومية بشكل كبير. وكان تصاعد هذا الاهتمام نتاجا لتضافر مجموعة من الظروف والعوامل التي تحركت ونشطت خلال تلك السنوات، أهمها تبني عدد متزايد من الدول العربية لبرامج الإصلاح الإقتصادي، وإعادة الهيكلة الإقتصادية، اشتملت هذه البرامج على الكثير من العناصر التي تمس الجهاز الإداري للدولة مثل ترشيد الإنفاق العام، والقضاء على العجز المالي في الموازنة، وإعادة هيكلة أدوار وظائف الجهاز الحكومي المتصل بالمشروعات العامة، بما في ذلك مشروعات المرافق والخدمات العامة، وإدارة الكثير من الخدمات الحكومية على أسس تجارية أو شبه تجارية، مراجعة وإعادة النظر وتطوير في البنية التشريعية التي يخضع

[9]() عبد الرحمان توفيق، مرجع سبق ذكره، ص 146-154

إليها الجهاز الحكومي، لكن مع هذا ينبغي الإشارة إلى أنه لازال الإصلاح الإداري في حاجة إلى جوانب تطوير، ولازال في حاجة إلى أن يطعم بعدد من المحاور التي تمكنه من أن يحقق الغرض، ويثمر نتائج يكون لها انعكاسات على أداء الجهاز الحكومي ودوره وفعاليته في التنمية.

إذ يلاحظ أن برامج وجهود الإصلاح الإداري التي تجرى حاليا في الدول العربية، رغم تناول الكثير منها لجوانب وعناصر عديدة، من تطوير للهياكل التنظيمية وتبسيط للإجراءات وتطوير لنظم العمل واللوائح وتدريب للعاملين والقيادات الإدارية. أقول رغم تناولها لجزئيات عديدة، إلا أنه يلاحظ على هذه الخطط والبرامج أنها تفتقد القدر الكافي من التكامل والترابط بين العناصر المختلفة التي تحتويها هذه الجهود. فمثلا في مجال التدريب نجد أن التواصل بين جهود التدريب وبين متطلبات انتقال خبرات التدريب ومهاراته إلى حيز الممارسة غير موجود، ليس هذا فحسب بل إن برامج التدريب التي يتم تقديمها لا تنطلق ولا تنبثق من احتياجات محددة لتطوير أداء الوحدات والكيانات المؤسسية التي يعمل بها من يتم تدريبهم. وفي الكثير من الأحيان نجد أن برامج التدريب تتم دون توافر حماس ودافعية ورغبة كافية من التدريب. ([10]) ثم أن التأهيل والإعداد والتدريب تعد روافد ثلاثة تستلزمها القيادات المحلية قبل اضطلاعها بمسؤليتها في المجالات التنفيذية فحصول القيادة المحلية على دورة تدريبية تشمل على النظرية والتطبيق في العمل التنفيذي يعد حجر الزاوية في نجاحها في مهمتها. ([11])

النقطة الأخيرة، وتتعلق بإعادة تشكيل أدوار ومعايير وأساليب عمل الأجهزة المركزية للرقابة. مثل ديوان المحاسبات، وأجهزة الرقابة الإدارية والتفتيش الإداري، وكذلك أجهزة الخدمة المدنية، فالدور التطويري لهذه الأجهزة يحتاج إلى تفعيله وإلى تعميقه، وبحيث ينشط وينمي دورها في تقديم مقترحات تعين الأجهزة التنفيذية على النهوض بأدائها وعلى تحسين نظم وآليات عملها بالشكل الذي يحقق تنمية وتحسين الأداء النهائي للمنظمات الحكومية. ([12])

ثالثا: نماذج تطبيق الحكومة الإلكترونية.

مع بروز الحاجة إلى وجود نماذج مختلفة لتطبيق الحكومة الإلكترونية، ظهر ما يعرف بالهندسة الحكومية والتي تأخذ على عاتقها عملية تركيب مكونات الحكومة الإلكترونية مع بعضها البعض بالموازاة مع عملية تطوير الهيكل الحكومي التنظيمي، ونعرض فيما يلي أربعة نماذج لتطبيق الحكومة الإلكترونية تدم تركيبها وفقا لأصول الهندسة الحكومية وهي:

1- النموذج البؤري (المركزي): في النموذج المركزي لتطبيق الحكومة الإلكترونية يتم اتخاذ القرارات من قبل أعلى المستويات في الدولة، ويتم بعد ذلك تفويض الإجراءات التفصيلية إلى الوزارة المتخصصة بالتكنولوجيا والاتصال، ومثال ذلك ما قامت به حكومة سنغافورة، حيث تم دمج كل سلطة الاتصالات والإحصاءات العامة في سلطة واحدة تسمى "سلطة تطوير المعلوماتية"، إذ تقوم هذه الهيئة بتحسين الخطط اللازمة لتطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

([10]) **تجارب عربية في الإصلاح الإداري.** أوراق ووقائع جلسة الحوار للاجتماع الوزاري للجمعية العمومية. المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بيروت 23- 24 يونيو (حزيران) 1997، ص 164-168-169

([11]) محمد نصر مهنا، **تحديث في الإدارة العامة والمحلية.** مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، سنة 2005، ص411.

([12]) **تجارب عربية في الإصلاح الإداري**، مرجع سبق ذكره، ص 176.

2- النموذج الشبكي (اللامركزي): يعتمد هذا النموذج في تطبيق الحكومة الإلكترونية، على أن تقوم كل وزارة أو كل هيئة حكومية إقليمية، بتطبيق معايير متشابهة، ليتم الربط فيما بينها لاحقا.

3- النموذج الطبقي: هذا النموذج يقسم الحكومة الإلكترونية غلى عدة طبقات إفتراضية، وأولها طبقة التواصل مع جمهور المستفيدين من الخدمة، ثم يليها طبقة تنفيذ الخدمات والإجراءات الحكومية المركزية، وبعدها الإجراءات والخدمات الوزارية وهكذا وصولا إلى آبار المعرفة الحكومية.

4- النموذج الهرمي: أحد النماذج الجديدة تماما من نماذج تطبيق الحكومة الإلكترونية، وبما أن إدخال المنظومة الإلكترونية، سوف يوفر الفرصة والمبرر لإعادة هندسة الحكومة، فمن الممكن التفكير في النموذج الهرمي أو المخروطي للحكم. وتعتمد إستراتيجية هذا النموذج على مبدأ فصل "الخدمات الحكومية" عن "السياسات الحكومية" ويصبح بالإمكان إنشاء وزارات خدمة المواطن، خدمة القطاع الخاص، خدمة الحكومة... ويقابلها وزارات السياسة الاقتصادية والأمنية. ([13])

المحور الثالث: تجارب الحكومة الإلكترونية في العالم وتحقيق مجتمع المعلومات

لقد اختلفت منهجية تطبيق الحكومة الإلكترونية من دولة لأخرى، لكن المبتغى كان دوما هو الرقي بالخدمة العمومية وتطوير المرفق العام والخاص على حد سواء، والمسلم به أن جل الدول قد واجهت صعوبات في بادئ الأمر للوصول إلى رقمنة المرافق العامة، فاحتلت مرتبة الصدارة وأصبحت بمثابة قدوة في النهج حذوها، كما أن هناك من الدول التي حاولت تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية ومازالت تواجه بعض العوائق، سنحاول في هذا المحور التطرق لبعض التجارب المختارة في التحول نحو الحكومة الإلكترونية وتحقيق مجتمع المعلومات .

أولا: تجارب عربية رائدة في تطبيق الحكومة الإلكترونية.

أدت حتمية التطور نحو استخدام شبكة الأنترنت وسرعة تدفق المعلومات وتحسين الاتصال المؤسسي الداخلي والخارجي، إلى ضرورة تطبيق الدول العربية للحكومة الإلكترونية ورقمنة التعاملات الإدارية في مختلف المرافق، حتى تلحق مصاف الدول التي حققت تقدما ملحوظا في هذا المجال وتحقق التنمية المنشودة هذا ما سوف نكتشفة من خلال عرض بعض تجارب الدول العربية الناجحة في هذا الأفق.

عربيا:

1- تجربة الحكومة الإلكترونية في مصر:

تعد مصر من اكثر الدول العربية انفتاحا على تكنولوجيا المعلومات، لديها اكبر عدد من مستخدمي الانترنيت في العالم العربي، وتبذل الان جهودا مكثفة لتنفيذ وتقديم كافة المعاملات الحكومية والخدمات المرفقية آليا من خلال شبكة المعلومات الدولية ولكن على خطوات متتابعة وعلى ثلاث مراحل بما يتفق مع ما تمر به من ظروف خاصة من الناحية الاقتصادية .

تشمل المرحلة الاولى من مراحل الحكومة الإلكترونية إقامة مواقع للجهات الحكومية على شبكة المعلومات تتدفق من خلالها المعلومات في اتجاه واحد من الإدارة الى المواطنين لتمكنهم من الحصول على ما يريدون من المعلومات تتعلق بالخدمة المطلوبة .

([13]) حكيم سياب، مرجع سابق، ص 8- 9 .

وتشمل المرحلة الثانية نوعا من التفاعل في الإتجاهين بين الجهات الحكومية ومستخدمي الأنترنت مثل توفير النماذج التي تملأ ويعاد إرسالها من خلال الشبكة، وبذلك يتاح للمستخدم الحصول على الخدمة المطلوبة، أما المرحلة الثالثة والأخيرة فهي إزالة كافة العوائق الادارية القائمة لصالح المتعاملين مع الحكومة الالكترونية حتى يتمكنوا من الحصول على الخدمة بخطوة واحدة وفي أي وقت .فقد قامت وزارة العدل في مصر في ببناء قاعدة معلومات لأحكام محكمة التناقض وفي طريقها لعمل ذلك بالنسبة لأحكام المحكمة الإدارية العليا لمجلس الدولة وبالتالي اصبح الطريق ميسرا لعمل الإصلاح التشريعي على اسس دقيقة وشاملة، وتعد شركة (**لينك دوت نت**) أكبر الشركات المصرية العاملة في مجال خدمة الأنترنت. إن التوسع في تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية في مصر من شأنه أن يعزز من انتشار المعاملات الإلكترونية في مصر، حيث تسعى الشركة لتقديم مجموعة من الخدمات التي تخصصت فيها عدة شركات اشترتها (لينك) مؤخرا في مصر ويقدر حجم نشاط (365) مليون جنية مصري وكانت الشركة قد أعلنت مؤخرا عن شراء شركات ناشطة في مجال خدمة الانترنت في خطوة تعكس الاتجاه المتنامي نحو عمليات الاندماج والتملك في هذا القطاع تشمل اهم الأنشطة التي تقوم بها شركات البرمجيات في مصر، في تطوير برامج النظم المالية برامج الإدارة، نظم المعلومات الجغرافية البرامج الخاصة بنظم الوسائط المتعددة، وبرامج التعريب فضلا عن ذلك توجد تطبيقات مستقبلية لتتحول إلى مجتمع الحكومة الإلكترونية في المجالات الرئيسة الآتية:

1- استراتجية تطوير الحكومة الإلكترونية التي تتبناها وزارة الاتصالات والمعلومات.
2- التعليم الإلكتروني، الذي تتركز جهوده في المجلس الأعلى للجامعات بوزارة التعليم العالي
3- الصحة الإلكترونية، من خلال تطوير نظم الإدارة الإلكترونية في ربط وحدات تقديم الخدمات الصحية.
4- التجارة الإلكترونية تمثل التطبيقات الواعدة في مصر.
5- الشفافية الإلكترونية تمثل تطوير استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصالات، في قطاع الثقافة وبصورة خاصة وتوثيق التراث الحضاري العربي المصري.
6- تطبيق المعايير العالمية في تطوير صناعة البرمجيات، إذ تم إنشاء مركز تقيم واعتماد هندسية البرمجيات لدعم صناعة البرمجيات.

ونشير هنا الى بوابة الحكومة الإلكترونية في مصر إلى أن عدد مستخدمي الأنترنت (4 و 5 مليون من أصل 72 مليون) أي ما يقارب 6 % من عدد السكان.

الفئات العمرية لمستخدمي الأنترنت

* 58% المستخدمين تتراوح اعمارهم 18- 25
* 35% المستخدمين تتراوح اعمارهم 25- 45
* 7% المستخدمين تتراوح اعمارهم 45 فما فوق. ([14])

2- تجربة الحكومة الإلكترونية في الإمارات:

بعد الإعلان عن مبادرة الحكومة الذكية عام 2013، بدأت الإمارات عملية التحول الرقمي عبر سلسلة خطوات، حيث تم لاحقاً إطلاق الدليل الإرشادي للحكومة الذكية، الذي وفر مجموعة من الإرشادات للجهات الحكومية من أجل تهيئتها للتحول من الحكومة الإلكترونية إلى الحكومة الذكية.

([14]) سعود جايد مشكور وعقيل حميد جابر، نفس المرجع السابق، ص 24 - 26.

وتم إطلاق خريطة طريق الحكومة الذكية، والتي وفرت خطة لدولة الإمارات العربية المتحدة للانتقال من الحكومة الإلكترونية إلى الحكومة الذكية، ثم استراتيجية الخطة الوطنية لتحقيق أهداف الحكومة الذكية.

أ- مبادرات متكاملة لتحقيق التحول الرقمي:

وتمكنت دولة الإمارات العربية المتحدة، من تعزيز البيئة الاستثمارية، عبر خطوات التحول الرقمي التي استفاد منها المستثمرون وقطاعاتهم، وذلك بإطلاق سلسلة من المبادرات والاستراتيجيات التي تم وضعها وتنفيذها من أجل هذه الغاية، بشكل متواصل ومتسلسل ومستمر حتى الآن، ومن أبرزها الإستراتيجية الوطنية للحكومة الرقمية لدولة الإمارات 2025، إستراتيجية الإمارات للخدمات الحكومية، إستراتيجية الإمارات للذكاء الصناعي، إستراتيجية الإمارات للتعاملات الرقمية 2021 **بلوك تشين**، إستراتيجية الإمارات للثورة الصناعية الرابعة، إستراتيجية دبي للمعاملات اللاورقية، الإستراتيجية الوطنية للأمن السيبراني 2019، إستراتيجية دبي للأمن الإلكتروني، مبادرة بيانات دبي، إستراتيجية دبي للتجارة الإلكترونية، إستراتيجية إنترنت الأشياء في دبي، إستراتيجية دبي الذكية 2021، وغيرها من المبادرات المدروسة، والموجهة بشكل دقيق لارتقاء بمستوى الحياة في الإمارات، وجعلها مجتمعاً مزدهراً بمعايير عالمية.

كما أعلنت الدولة عن سلسلة خطوات تدعم التحول الرقمي، من خلال إطلاق الشبكة الإلكترونية الإتحادية، ومركز الإبداع الرقمي **CODI**، كمنصة للإبتكار الرقمي وتعزيز مستقبل التحول الرقمي وذلك بالتنسيق مع منظمات عالمية وخبراء عالميين وربطهم بمؤسسات الدولة التي تعمل على تحقيق أهداف الحكومة الذكية، وإطلاق متجر تطبيقات الحكومة الذكية، على مستوى العالم عبر مختلف المنصات المتاحة، حيث يضم المتجر مئات التطبيقات الذكية التي جرى تطويرها من قبل الجهات الاتحادية والمحلية في الدولة، وتوفر عدداً كبيراً من الخدمات للمواطنين والمقيمين والمستثمرين، وغير ذلك من مبادرات.

وعزّز وجود بنية تحتية تكنولوجية في الجهات الحكومية الاتحادية والمحلية من عملية التحول الرقمي في الدولة، مدعومة بالتقنيات والتكنولوجيا ذات المواصفات العالمية، وهذه البنية استفاد منها المواطنون والمقيمون، وسهلت كثيراً على المستثمرين، وخفضت النفقات،إضافة إلى تأثيرها المباشر على استثماراتهم.

ب- تقنيات الجيل الخامس والثورة الصناعية الرابعة:

مثل مختبرات تجربة وتنظيم التقنيات المالية، والفواتير الإلكترونية والرقمية والقنوات الذكية لسداد رسوم الخدمات الحكومية، والسلامة السيبرانية والأمن الرقمي، وتطبيق تقنيات الجيل الخامس G5 الأسرع في المنطقة، وتقنية التعاملات الرقمية (بلوك تشين) في حكومة الإمارات، وتبنّي تقنيات التلعيب والروبوت والذكاء الاصطناعي

ج- تمكين التجارة الإلكترونية:

مثلاً في قطاع التعليم، خلال جائحة كورونا، حيث تمكن قطاع التعليم من الإستمرار دون أن تتأثر استثمارات التعليم بالجائحة، وذلك بفضل التحول الرقمي، ووجود بنية جاهزة للتعامل مع هذه الظروف زاد التحول الرقمي، من قوتها ومرونتها، واستمراريتها.

د- الإمارات الرقمية:

ومن تلك المبادرات استراتيجيات الدولة لتعزيز التحوّل الرقمي مثل استراتيجية الحكومة الرقمية لدولة الإمارات 2025، واللجنة الوطنية للتحول الرقمي في الإمارات، وسياسة المنصة الرقمية الموحدة ونموذج

الإمارات لنضج الحكومة الرقمية، وتعزيز الإنفاق الحكومي على قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات وتطوير الخدمات العامة، والحوسبة الكمّية.

وكانت الإمارات سبّاقة في تنظيم مشهد التحول الرقمي وحوكمته، وتعزيز التنافس في مختلف القطاعات لتبنّي التحول الرقمي من خلال مؤشر التنافسية الرقمية، وتعزيز التميز المؤسسي رقمياً، ومختبر التشريعات- التشريعات التجريبية لتقنيات المستقبل **(REGLAB)**، وإطلاق الهوية الرقمية **UAE .PASS-**

ه- بيئة استثمارية ذكية:

وانعكس التحول الرقمي على مكانة دولة الإمارات كوجهة عالمية مفضّلة ذكية للاستثمار والعيش والارتقاء بتجربة الحياة بفضل تطبيق مبدأ جودة الحياة الرقمية، وما رافقه من تكنولوجيا الصحة الرقمية، والتعليم الرقمي، والعدالة الرقمية، وتجربة إسعاد المتعامل مع الخدمات العامة، وإشراك المجتمع في تصميم وتطوير الخدمات الحكومية، وتوفير البيانات في خدمة الأفراد والمؤسسات، وتكريس الحق في الوصول إلى المعلومات وقيم وسلوكيات المواطنة الإيجابية في العالم الرقمي، مع القياس المستمر لسعادة المتعاملين عند استعمالهم الخدمات الرقمية.

و- التحول الرقمي ومشاريع الخمسين:

وشكل التحول الذكي والرقمي الذي شهدته دولة الإمارات في العقود القليلة الماضية ووضعها في مصاف الدول الرائدة عالمياً في هذا المجال، محركاً مركزياً للدورة التنموية الجديدة التي أطلقتها "مشاريع الخمسين"، والتي تؤسس لقفزات اقتصادية وتنموية مستقبلية واعدة للخمسين عاماً المقبلة في دولة الإمارات. وهي تعزز مسار "مشاريع الخمسين" نحو تعزيز مختلف القطاعات الاقتصادية القائمة والجديدة، لما فيه ترسيخ مكانة الإمارات كوجهة عالمية للاستثمار والعمل والعيش ومختبرا مفتوح لمجتمعات واقتصادات المستقبل الذكية. ([15])

مغاربيا

1- تجربة الحكومة الإلكترونية في الجزائر:

في سعي الجزائر للتوجه نحو حكومة الكترونية وضعت مجموعة من المخططات التي تسهل عليها العملية وتهيئة البنية التحتية لإرساء حكومة إلكترونية و من بين هذه المخططات و المشاريع:

1 - اتفاقية أوراكل مع سوناطراك والبريد: حيث تتمثل اتفاقيتين مع مجموعة و التي تعتبر من كبار الرواد العالميين في مجال برمجيات المؤسسة و قد ارتبطت مجموعة أوركل غي اتفاقيتها و **"ORACLE UNIVERSITE"**، الأولى مع المدرسة الوطنية للبريد والمواصلات بغية تحقيق تتعلق بالعمل على ضبط و تنظيم مختلف البرامج الحكومية في مجال التقنيات الحديثة الخاصة بتكنولوجيا الاعلام و الاتصال في حوالي 12 مؤسسة للتعليم العالي في إطار هذه الشراكة التزمت أوراكل بتقديم العديد من التجهيزات المختلفة للإعلام الآلي و بعض برامج التكوين، أما الاتفاقية الثانية فقد ربطت الشركة بين مركز مؤسسة سونطراك و أوراكل لأول مرة على مستوى إفريقيا حيث منح مركز سونطراك

([15]) **من الحكومة الإلكترونية إلى الذكية ثم الرقمية... رحلة الإمارات للمستقبل**، على الموقع الإلكتروني: https://al-ain.com/article/from- تاريخ التصفح: 2021/10/31.

شهادة مطابقة مما مكنته من الوصول إلى تقديم خدمات في مجال التكوين من طرف أوراكل و ذلك في المنتجات التكنولوجية التي ترتبط بنظم المعلومات معتمدة مثل أدوات مجموعة التصميم، إنتاج برمجيات التسيير و قواعد المعطيات و كذا شبكة المعلومات.

2 - برنامج أسرتك:

أتى هذا البرنامج على مرحلتين الأولى والثانية وهو من بين أحد المخططات المهمة في مجال تنمية مجتمع المعلومات في الجزائر وتعميم المعلوماتية بين أوساط المجتمع ويهدف هذا البرنامج إلى منح كل عائلة حاسوب وهذه السياسة اتبعتها وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال من أجل بناء قاعدة معلوماتية تعتمد عليها من أجل إرساء حكومة الكترونية وقد مس هذا المشروع العديد من القطاعات منها:

3 - عملية أسرتك الخاصة بقطاع التربية: حاسوب للتربية:وذلك من أجل تحضير التلاميذ الذي يزيد عددهم عن (ثمان ملايين) لتبني التكنولوجيا الحديثة.

4 - عملية أسرتك الخاصة بالإدارة: من أجل وضع في متناول جميع المواطنين عددا من الخدمات الالكترونية كالحالة المدنية والضرائب والإسكان والطقس.

5 - عملية أسرتك الخاصة بقطاع بالصحة: من أجل استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في قطاع الصحة ،من خلال متابعة الملفات على جميع مستويات سلسلة العلاج.

بالإضافة إلى عملية أسرتك الخاصة بالمهن الحرة، المعاقين وكل الفئات الأخرى.

6 - حظيرة سيدي عبد الله:

ترمي هذه التجربة إلى نقلة نوعية في إطار تحقيق وتهيئة مناخ تشريعي وتنظيمي ملائم ،كمحصلة للتطور الذي شهده قطاع البريد والموصلات وما اتسم به من تغيير جدري وكان الإطار التقديري لها يتمحور حول جوانب ثلاث تبنى عليها الحظيرة ، والتي تنحصر مراكز البحث والتكوين ثم المؤسسات إضافة إلى الحضانة والدعم و يجدر التأكيد على أن الحظيرة السيبيرية سيدي عبد الله، تتكون من معهد عالي للاتصالات ومدرسة للنابغين ووكالة انترنت ووكالة اتصالات ،وكذلك وكالة الحاضنات لمؤسسات التكنولوجيا المتقدمة والذي يتجسد في المشروع قطب تقني واقتصادي مستقبلي والذي يلقى دعما وتمويلا من أطراف محلية إضافة إلى الشراكة الدولية بين الجزائر ودول أخرى،ولقد اعتبرت الانجازات التي تحتضنها مدينة سيدي عبد الله التي تضم مراكز البحث في تكنولوجيات الإعلام والاتصال، تندرج في إطار الإستراتيجية الوطنية لمجتمع المعلومات الهادف إلى صناعة التكنولوجيات الحديثة والبحث وكذا صناعة المحتوى كما أنها فضاء للتعارف بين المؤسسات الصغيرة والبيرة التي تحتكر سوق تكنولوجيات الاتصال والإعلام من أجل تمديد جسور التعاون بينهما. ([16])

7- برنامج عمل تنفيذ مشروع الجزائر الحكومة الالكترونية منذ سنة 2013:

يتأتى برنامج الحكومة الالكترونية ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تتبنها حكومة الجزائر لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، ويتمثل برنامج عمل تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية في:

([16]) تمار خديجة وعثمان عبد اللطيف، تجارب دولية في مجال الحكومة الالكترونية ومستقبل الجزائر من ذلك، مقال نشر في مجلة جيل العلوم الإنسانية والإجتماعية، العدد 47، سنة 2018، الصفحة 21.

1- برنامج تطوير التشريعات: والذي يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الالكترونية وتطوير التشريعات.

2- برنامج تطوير البنية المالية: يعمل البرنامج على تطوير المؤسسات ماليا لتصبح أكثر مرونة.

3- برنامج التطوير الإداري والتنفيذي: والذي يشمل تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها للمعاملات الالكترونية.

4- برنامج التطوير الفني: يركز هذا البرنامج على استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات والقدرات اللازمة لإنجاز المشروع، كذلك يهتم البرنامج بتحسين الكفاءة التشغيلية والتي تتضمن استخدام أحدث الأجهزة والمعدات وأنظمة قواعد البيانات وتحديث البنية الأساسية للاتصالات والمعلومات.

5- برنامج تنمية الكوادر البشرية: من خلال العمل على تطوير فكر القيادات الحكومية بما يتلاءم مع مفهوم الحكومة الالكترونية، وإعداد خطة مناسبة لتدريب فرق العمل التي يتم تكوينها من جميع الجهات الحكومية التي تشارك في مشروع الحكومة الالكترونية بهدف القدرة على إدارته كل حسب اختصاصه.

6- برنامج الإعلام والتوعية: يتم من خلال البرنامج إعداد خطة تعريف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي وكيفية الاستفادة من مشروع الحكومة الإلكترونية.([17])

ثانيا: تجارب أجنبية رائدة في تطبيق الحكومة الإلكترونية.

لقد كانت الدول الأجنبية من أولى الدول التي بادرت بتطبيق الحكومة الإلكترونية، فعملت على إزالة العراقيل وتبسيط الإجراءات وتوفير نظم المعلومات وغيرها، لتحسين الخدمة واستمرارية التطور، هذا ما سيتم التأكد منه من خلال عرض تجربة كل دولة من الدول التي اخترناها في هذه الدراسة .

1- تجربـــة الحكومـــة الإلكترونيـــة في الولايات المتحـــدة الأمريكيـــة:

وضعت الإدارة الأمريكية إستراتيجية خلال سنة 1992، لجعل الحكومة أذكى وأقل كلفة وفاعلية وأصبحت هذه الخطوة العنصر الهام في السياسة الإتحادية في القرن العشرين، واعتمدت الأسس القانونية ووضعت البنية التحتية، اللازمة لإقامة حكومة الكترونية ناجحة، وقد تم تطبيق القوانين الخاصة بالحكومة الإلكترونية بشكل فعلي منذ عام 2002، في جميع الوكالات والوزارت أو الهيئات العامة، وذلك بالتزامن مع وضع سياسة استخدام تكنولوجيا المعلومات وتعد الولايات المتحدة الأمريكية من أوائل الدول التي تبنت الحكومة الإلكترونية وخلق المواطن الإلكتروني، وأحرزت تقدما كبيرا في هذا المجال، ومن خلال مختلف مستويات الحكومة في الولايات المتحدة الأمريكية وهي :الحكومة الفدارلية، وحكومات الولايات، والحكومات المحلية، ولضمان تطبيق الحكومة الإلكترونية في مختلف مستويات الحكومة لديها، سنت الحكومة الأمريكية قانونين ملزمين يفرضان استخدام الحكومة الإلكترونية هما: قانون التخلص من الأعمال الورقية وقانون (كلينجر-كوهين) المتعلق بوضع الخدمات للمواطنين والقطاع الخاص على شبكة الأنترنت، مع التركيز بشكل كبير على استخلاص النتائج المترتبة على استثماراتها في مجال تقنية المعلومات.

([17]) غزال عادل، **مشاريع الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق: مشروع الجزائر الحكومة الالكترونية 2013 أنموذجاً.** العدد 34، مارس 2014، على الموقع الإلكتروني www. journale cybrarians

وذكر أيضا أن استراتيجية الحكومة الإلكترونية بالولايات المتحدة الأمريكية تتضمن عدة أمور من بينها:
1- تبسيط توزيع الخدمات الى المواطنين
2- إزالة البيروقراطية
3 - تبسيط عمل الوكالات الفيدارلية
4- تخفيض تكاليف العمل الاداري وتحقيق سرعة فائقة في انشطة الحكومة.
لقد اهتمت الحكومة الإلكترونية بتعميم استخدام المعلومات من قبل مواطنيها، وكذلك القطاع الخاص حيث تأتي الولايات المتحدة في مقدمة الدول، إذ يبلغ عدد المستخدمين للحاسب الشخصي حوالي 70% تقريبا في حين أن 60% من المواطنين في أمريكا أصبحوا مواطنين إلكترونين، وتسعى أمريكا إلى تطبيق سياسات عامة شاملة تدفع بهذه المعدلات إلى الإرتفاع، ومما يشجعها على ذلك فهي توفر ما يقارب من 70% من التكلفة بالتحول إلى الخدمة الإلكترونية، مقارنة بتكلفة تقديم نفس الخدمة عن طريق المعاملات المباشرة أو التقليدية ومن الأمثلة على ذلك:
* تجديد الرخص في ولاية أريزونا عن طريق التعامل الإلكتروني، حيث تقدر تكلفته بحوالي 2 دولار أمريكي لكل عملية مقابل 7 دولار أمريكي بالطرق التقليدية.
* في ولاية واشنطن، نظم الشراء الحكومي الإلكتروني يوفر في المتوسط من 10- 20%، من تكلفة المواد والمشتريات. ([18])

أوروبيا

1- تجربة فرنسا في التحول إلى الحكومة الإلكترونية:
في فبراير 2004، أزاحت الحكومة الفرنسية الستار عن خطة الحكومة الإلكترونية، للفترة ما بين 2004-2007، والتي أسمتها الإدارة الإلكترونية أو **"أديل"**، حيث يهدف برنامجها إلى دفع تطوير تقدمي ومتناسق للخدمات لتقديم خدمة أفضل للمواطن، والأعمال والموظفين المدنيين بأسلوب متماسك ومنسق، وللمساهمة في تحديث الحكومة الفرنسية. تلك الخطة تتضمن إطار العمل لمبادرات في مختلف المجالات: مثل ملف خدمات العديد من فئات المواطنين وموظفي الخدمة المدنية والبنية التحتية الفنية ومعايير العمل التضامني والأمان وبرامج التدريب، كما قامت الحكومة مؤخرا بتحديث الخطة الإستراتيجية للإدارة الإلكترونية بهدف تقديم المزيد من الخدمات، التي تركز اهتماماتها على المواطن مع تسهيل الدخول على موقع الحكومة الإلكترونية للجميع، وجعل نظام التعامل شخصي وأبسط في الإستخدام، عن طريق تسهيل العمليات وتواصلها وارتباطها ببعضها، والحرص على أن تكون أكثر استجابة. ([19])

آسيويا

([18]) مريم خالص حسين، **الحكومة الإلكترونية.** مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، وزارة المالية،الدائرة الإقتصادية، قسم السياسة الضريبية، سنة 2013، ص 451-452.

([19]) **الحكومة الإلكترونية نحو مجتمع المعرفة.** سلسلة دراسات يصدرها معهد البحوث والإستشارات جامعة الملك عبد العزيز، الإصدار التاسع، جدة، سنة 2018، ص 69.

1- تجربة الحكومة الإلكترونية في اليابان وصناعة تكنولوجيا المعلومات:

أعلنت اليابان عن خطة الحكومة الإلكترونية ضمن مشروع الألفين عام 1999، حيث توجهت الخطط إلى استراتيجية بناء اليابان الإلكترونية ضمن الخطة الوطنية الاستراتيجية لتقنية المعلومات. ومن بعض الخطوات التنفيذية المرموقة التي احتوتها الخطة: التعاون الثنائي والجماعي مع الدول الأسيوية. الترويج للحكومة الإلكترونية المحلية. تقنية جديدة تتلمس رأي المواطن وتقييم الأداء وتحتوى على ممارسات القطاع الخاص وتساعد على التحسن المتواصل. والأهداف لليابان هي تقديم خدمات حكومية للمواطن بحيث يشعر الناس بالراحة والطمأنينة في تلقي الخدمات والمعلومات على مدار الساعة دون توقف عبر الإنترنت وبوابة الحكومة ولكي يمكن التوصل إلى حكومة بسيطة وبتكلفة مجزية. وفي الوقت الحاضر يقوم اليابانيون والأعمال اليابانية بالعديد من المعاملات الآمنة على الإنترنت. وفي يونيو 2004 توسعت وكالة الضرائب الوطنية في عمليات المعاملات الضرائبية الإلكترونية ونظم الدفع عبر الدولة، وفي مثال آخر قامت وزارة المالية بتمكين الدفع المباشر عبر الإنترنت بما في ذلك رسوم التراخيص والتصاريح والغرامات إلى جانب الضرائب. ([20])

أستراليا

1- تجربة أستراليا في تطبيق الحكومة الإلكترونية:

إن الحكومة الالكترونية الأسترالية كانت تهدف من استخدم التقنية إلى تحقيق ثلاثة أهداف:
1- تحسين كفاءة إدارة المعلومات داخل الحكومات
2- توفير الخدمات والمعلومات للمواطنين بشكل أسرع وصحيح
3- السماح للمواطنين من التفاعل مع الحكومة وذلك من أجل تحقيق الديمقراطية
ولكنها واجهت العديد من التحديات عند تطويرها للحكومة الالكترونية ومن هذه التحديات:
1- اختلاف الأجناس واللغات الموجودة في استراليا
2- الفجوة الرقمية
3- وتكون الحكومة من ثلاث مستويات وهي. (federal, local, state)
فأول خطوة قامت بها الحكومة الاسترالية هي تطوير فريق من الخبراء لعمل تحقيق عن التكنولوجيات التي يستخدمها الشعب في استراليا وذلك عام في عام 1993م. ولكن في عام 1997 م كانت الحكومة الفدرالية ملتزمة بتنفيذ العديد من الاستراتيجيات وهي:
1- توفير الخدمات الالكترونية المناسبة في الانترنت
2- عمل البوابة الالكترونية التي تجمع جميع الخدمات الالكترونية
3- تطوير عملية الدفع الالكتروني
وكذلك عملية تطوير الحكومة الالكترونية الاسترالية كانت على أربع مراحل وهي مماثلة للحكومة الالكترونية الأمريكية.
1- مرحلة الوجود الإلكتروني وهي أن يكون للجهة الحكومية موقع في الانترنت يحتوي على معلومات

([20]) الحكومة الإلكترونية نحو مجتمع المعرفة ، نفس المرجع السابق، ص 70.

عن هذه الحكومة.
2- مرحلة توفير الخدمات الجزئي: والتي تقوم على توفير الخدمات الالكترونية وأيضا تساعد على تنفيذ هذه الخدمات عن طريق المستخدمين مثل : توفير الاستمارات
3- مرحلة البوابة الإلكترونية ويتم في هذه المرحلة تجميع جميع الخدمات الالكترونية في موقع واحد
4- مرحلة الاندماج الإلكتروني وتعتبر هذه المرحلة هي الأصعب من ناحية التنفيذ وذلك بسبب المعارضات من قبل الموظفين والمسئولين لأن ذلك سيؤدي إلى التخلص من بعض المناصب وهذا سيؤثر على مصلحتهم حيث ستحل التقنية محل بعض الموظفين لتسهيل خدمة المواطن. ([21])

إفريقيا

1- تجربة جنوب إفريقيا في تطبيق الحكومة الإلكترونية:

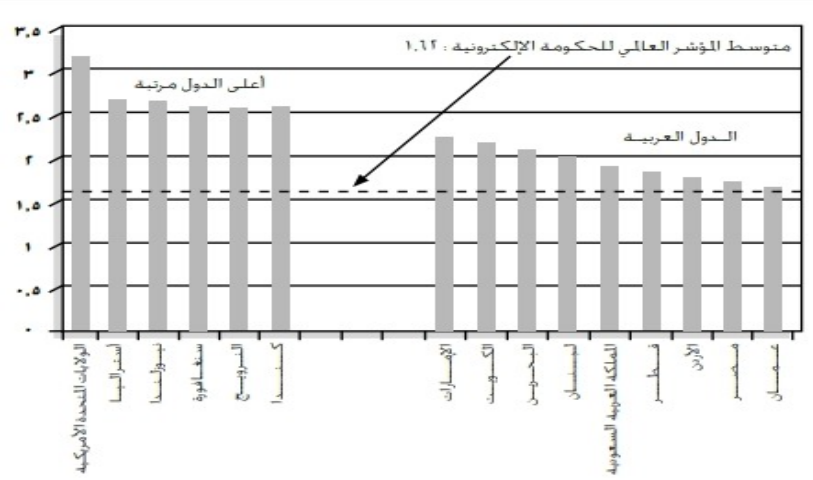
مازال استخدام المواطنين للانترنت في جنوب إفريقيا منخفضا نسبيا غير أن الحكومة أصدرت قانون للإتصالات والمعاملات الإلكترونية كقانون شامل يغطي جميع أوجه أنشطة الحكومة الإلكترونية مثل: المتطلبات القانونية لرسائل البيانات وحماية المستهلك.
وقد كانت نتيجة تلك الجهود أن شهدت خدمات الضرائب أكثر من 400% نمو في معدلات المعاملات الضريبية عبر الأنترنت في عام واحد كما تخطط لتقديم خدمات متحركة للمجموعات القليلة الدخل حتى يسهل عليهم الحصول على مردود الضرائب. ([22])

ثالثا: الإتجاهات العالمية حول تنمية الحكومة الإلكترونية:

تستمر الحكومة الإلكترونية في التقدم، مع زيادة المتوسط العالمي لقيمة مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية من 0,50 في عام 2018 إلى 0,60 في عام 2020، التقدم واضح حتى في الدول ذات الأوضاع الخاصة وبين الدول ذات الموارد المحدودة، وقد زاد عدد الدول الأقل نموا والدول غير الساحلية النامية والدول الجزرية الصغيرة النامية في القيم المرتفعة والمرتفعة جدا لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية (أكثر من 0,50) بنسبة 29%.
وزاد عدد الدول المنخفضة الدخل ذات القيم المرتفعة لمؤشر التنمية الإلكترونية بنسبة 57%، ومع ذلك تم تسجيل التحسن الاكثر أهمية في مجموعة الدول ذات الدخل المتوسط، والتي تقدمت بأكثر من 15% حيث ارتفع متوسط درجات مؤشر التنمية الإلكترونية من 0,43 في عام 2018 إلى 0,50 في عام 2020. ([23])

الشكل رقم (2): **مستوى استعمال الحكومة الإلكترونية في بعض دول العالم**

([21]) **الحكومة الإلكترونية الأسترالية**، على الموقع الإلكتروني:- e- government.blogspot.com
([22]) الحكومة الإلكترونية نحو مجتمع المعرفة، مرجع سبق ذكره، ص 72.
([23]) **مسح الحكومة الإلكترونية 2020 الحكومة الرقمية في عقد العمل من أجل التنمية المستدامة مع ملحق استجابة لفيروس كورونا (كوفيد 19)**، الأمم المتحدة، إدارة الشؤون الإقتصادية والإجتماعية، نيويورك.



المصدر: الحكومة الإلكترونية نحو مجتمع المعرفة. سلسلة دراسات يصدرها معهد البحوث والإستشارات جامعة الملك عبد العزيز، الإصدار التاسع، جدة، سنة 2018، ص 79.

الخاتمة:

ما يمكن استخلاصه من نتائج الدراسة أن دول العالم حريصة اليوم قبل أي وقت على المضي قدما في التعامل مع الحكومة الإلكترونية، إلا أن العديد من الحكومات لا تزال تواجه تحديات مرتبطة بعوامل سابقة أو خارجة عن إرادتها، مثل محدودية الموارد وضعف البنية التحتية الرقمية أو عدم وجودها أصلا، وعدم كفاية القدرات والخبرات خاصة في الدول النامية والدول ذات الأوضاع المتقلبة سياسيا واقتصاديا، إذ مازالت عدة دول تواجه عقبات تتعلق بالإندماج الرقمي وخصوصية البيانات والأمن السيبيراني، والجزائر واحدة من الدول التي مازالت تواجه هذه العوائق خاصة من جانب عجز قطاع البريد والمواصلات في تلبية طلبات العملاء من حيث التغطية الواسعة بشبكة الأنترنت، والتأخر في استكمال البنية التحتية للاتصالات، وتخلف التعاملات الإلكترونية المالية، وقد بينت الظروف المفاجئة والطارئة التي قد تجتاح العالم مثل جائحة كورونا (كوفيد 19) العالمية، مدى الحاجة إلى رقمنة القطاعات والمرافق العامة في الدولة، إذ ساهمت في تنشيط دور الحكومة الإلكترونية نتيجة انتشار الحملات التوعوية بضرورة التباعد الإجتماعي، مما دفع بضرورة اللجوء إلى الأنترنت مثل تنظيم الملتقيات الوطنية والدولية عبر تقنية التحاضر عن بعد، وهي مظهر من مظاهر إدارة الأزمات إذ أصبحت الحكومة الإلكترونية ملجأ وحلا ضروريا لابد منه، ورغم هذه المزايا إلا أن الحكومة الإلكترونية أظهرت العديد من المساوئ تتعلق بسوء الإستخدام أو ما تعلق بالجرائم الإلكترونية ونشر المعلومات الخاطئة وغيرها، وهذا ما يستدعي توفير منصات حمائية لمواجهة هذه المخاطر وتأمين وصول الخدمات الإلكترونية لجميع الأشخاص، بما فيهم الفقراء والضعفاء في المجتمع، والذين يفتقرون لظروف المعيشة الرقمية وشبكة الأنترنت، مما يتطلب فك العزلة عن المناطق النائية وخلق مدارس تكوينية

لدعم إرساء الحكومة الرقمية، وهذا ما يتطلب تظافر الجهود لتحقيق العدالة الرقمية على نطاق أوسع والإستفادة من تجارب الدول التي حققت تفوقا في التحول نحو مجتمع المعلومات.

قائمة المراجع:

([1]) مصطفى يوسف كامل، **الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العليمة التكنولوجية المعاصرة**. سلسلة الإقتصاد الإلكتروني، دار رسلان، دمشق: سوريا، سنة 2009.

([2]) سعود جايد مشكور وعقيل حميد جابر، **إمكانات تطبيق الحكومة الإلكترونية في العراق تجارب دولية وعربية مختارة**، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، العدد الثالث، ديسمبر 2015.

([3]) Metali liela, **Requirements of Developing a Successful E-Government: international and Arab**. experiences National School of Statistics and Applied Economics Algeria Munich. Personal Repec Archive December 2016.

([4]) **الحكومة الإلكترونية وزارة الدولة للتنمية الإدارية**، وزارة الدولة للتنمية الإدارية، على الموقع الإلكتروني: www.egypt.gov.eg

([5]) حكيم سياب، **الحكومة الإلكترونية في الوطن العربي الواقع: التحديات والآفاق**، مقال منشور في مجلة دراسات وأبحاث المجلد 2012، العدد 6، تاريخ النشر 2021/01/31، الجزائر.

([6]) عبد الرحمان توفيق، **الإدارة الإلكترونية**. الطبعة الثانية، مركز الخبرات المهنية للإدارة (بيمك)، القاهرة، سنة 2005.

([7]) **تجارب عربية في الإصلاح الإداري**. أوراق ووقائع جلسة الحوار للاجتماع الوزاري للجمعية العمومية. المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بيروت 23- 24 يونيو (حزيران) 1997.

([8]) محمد نصر مهنا، **تحديث في الإدارة العامة والمحلية**. مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، سنة 2005.

([9]) **من الحكومة الإلكترونية إلى الذكية ثم الرقمية... رحلة الإمارات للمستقبل**، على الموقع الإلكتروني: https://al-ain.com/article/from - تاريخ التصفح: 2021/10/31.

([10]) **تمار خديجة وعثمان عبد اللطيف، تجارب دولية في مجال الحكومة الالكترونية ومستقبل الجزائر من ذلك، مقال نشر في مجلة جيل العلوم الإنسانية والإجتماعية، العدد 47، سنة 2018.**

([11]) غزال عادل، **مشاريع الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق: مشروع الجزائر الحكومة الالكترونية 2013 أنموذجاً**. العدد 34، مارس 2014، على الموقع الإلكتروني: www. journale cybrarians

([12]) مريم خالص حسين، **الحكومة الإلكترونية**. مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، وزارة المالية، الدائرة الإقتصادية، قسم السياسة الضريبية، سنة 2013.

([13]) **الحكومة الإلكترونية نحو مجتمع المعرفة**. سلسلة دراسات يصدرها معهد البحوث والإستشارات جامعة الملك عبد العزيز، الإصدار التاسع، جدة، سنة 2018.

(14) **الحكومة الإلكترونية الأسترالية**، على الموقع الإلكتروني:– e- government.blogspot.com

(15) **مسح الحكومة الإلكترونية 2020 الحكومة الرقمية في عقد العمل من أجل التنمية المستدامة مع ملحق استجابة لفيروس كورونا (كوفيد 19)**، الأمم المتحدة، إدارة الشؤون الإقتصادية والإجتماعية، نيويورك.