

التجارب الدولية في مجال إرساء الحكومة الإلكترونية.
The international experiences leading the establishment
of e-government.

ط.د. شطارة نبيلة¹

جامعة الجزائر 03

nachetara@yahoo.fr

ط.د. لبرش سارة²

جامعة الجزائر 03

sara_labreche@yahoo.com

تاريخ الاستلام: 2019/04/27 تاريخ القبول: 2019/06/07 تاريخ النشر: 2019/06/21

ملخص: تسعى هذه الدراسة لتناول مفهوم الحكومة الإلكترونية باعتباره أحد المفاهيم الجديدة في الفكر الإداري الحديث، وبالتحديد التعرف على أهم التجارب الدولية الرائدة في مجال إرساء الحكومة الإلكترونية، كون أن الحكومة الإلكترونية انتشرت حول العالم انتشارا واسعا والتي يمكن أن تصنف حسب نسبة فعاليتها وكفاءتها إلى تطبيقات ناجحة وأخرى غير ناجحة، فالنجاح هنا غير مرهون بالجانب التقني فقط، فهناك دول متقدمة تقنيا وتكنولوجيا لكن عانت كثيرا في إقناع مواطنيها على تبني مبدأ التعامل الإلكتروني مع الجهات الحكومية، وهناك دول أقل تطورا فاقت دول أخرى ويمكن إرجاع ذلك لاستفادة هذه الدول من تجارب الدول الكبرى التي قامت بأخذ زمام المبادرة أولا، فقد عانت الدول الأولى المطبقة للحكومة الإلكترونية من بعض القضايا والمعوقات مما اضطرها في أحيان كثيرة إلى إلغاء وتعديل وتحسين الكثير من المشاريع من أجل تقليل تأثير هذه المعوقات بخطوات ثابتة ورؤية واضحة لمعظم القضايا المحيطة بمصطلح الحكومة الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية، التعامل الإلكتروني، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الحكومة.

Abstract: This study seeks to address the concept of e-government as one of the new concepts in modern administrative thought, Specifically identifying the most important international experiences, leading the establishment of this e-government, because the latter has spread widely around the world and can be classified according to its proportion and efficiency, in successful and failed applications, The success here is not dependent on the technical aspect only, Indeed, there are countries that are technically and technologically developed, but have had great difficulty convincing their citizens to adopt the principle of electronic dealing with government agencies, unlike some less developed countries, which may be able to benefit from the experiences of those who have taken the lead , The first countries applied to e-government have suffered from some issues and constraints, which often forced them to cancel, modify and improve many projects in order to minimize the impact of these obstacles with steady steps and a clear vision of most of the issues surrounding the term e-government.

Keywords: E-Government, E-Business, Information And Communication Technology, Government.

JEL classification codes: H11

1. مقدمة:

لا يخفى على أحد مدى التطور التكنولوجي الذي يشهده العالم في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وما له من تأثيرات كبيرة على مجالات الحياة المختلفة، فالتواصل والتفاعل الدائم مع الحكومة ضرورة ملحة لكل المواطنين وأصحاب الأعمال ومؤسسات المجتمع للاستفادة من الخدمات المقدمة، وعلى أساس ذلك سعت الحكومات للاهتمام بتبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير وتحسين خدماتها ودعمها، مما أدى إلى بروز ما يعرف بالحكومة الإلكترونية كبديل للحكومة التقليدية.

فالحكومة الإلكترونية جاءت كوسيلة لتحسين الأداء الحكومي ليصبح أكثر كفاءة وفعالية، حيث أضافت الحكومة الإلكترونية مفاهيم جديدة في علم الإدارة العامة مثل الشفافية والمساءلة، ومشاركة المواطنين في تقييم الأداء الحكومي من خلال توسيع مجالات المواطنين ورجال الأعمال للمشاركة في الإقتصاد الجديد القائم على المعرفة والتكنولوجيا، وأيضاً توفير امكانية اشراك المواطنين والمجتمع المدني في مناقشة السياسات من خلال الحوار المباشر، ودعم اتخاذ القرارات، وصياغة السياسات بشكل متفهم أكثر للمواطنين واحتياجاتهم.

ونتيجة للمزايا التي تحققها الحكومة الإلكترونية تنافست الدول فيما بينها في التحول إلى الحكومة الإلكترونية التي تفاوتت درجة النجاح التي حققتها كل دولة تبعاً لظروفها الاقتصادية والاجتماعية والسياسية وقدرتها على التغلب على معوقات التنفيذ التي واجهتها، السعي لتحقيق التوافق بين التوجهات السياسية وبين احتياجات المجتمع.

ومن خلال ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

ما هي أهم التجارب الدولية الرائدة في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية؟

وللإجابة على هذه الإشكالية يمكن الإنطلاق من الفرضيات التالية:

- الحكومة الإلكترونية هي مفهوم ومنظومة وبنية ووظائف والأنشطة والعمليات في مستوى الأعمال الإلكترونية؛
- التوسع في تطبيق الحكومة الإلكترونية يكون بالإدراك الجيد لمزايا الحكومة الإلكترونية والتحديات والمراحل والمتطلبات اللازمة لذلك، وهذا يؤدي حتماً لتحقيق أكبر قدر من العصرية لحكومات الدول؛

- تعتبر الحكومة الإلكترونية أسلوب حديث ومعقد لإدارة الدول والاقتداء بتجارها الناجحة يساهم في تلاقي المعوقات وزيادة فرص نجاح المشروع؛
 - وتكمن أهداف البحث فيما يلي:
 - التعرف على الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية من حيث: التعريف، الأهداف والأنواع؛
 - تحديد بنية الحكومة الإلكترونية من حيث مراحلها ومتطلباتها؛
 - إبراز التجارب والممارسات الناجحة في مجال إرساء الحكومة الإلكترونية.
- والمنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج التحليلي الوصفي، حيث فرضته طبيعة الموضوع وذلك من خلال استعراض مختلف الجوانب النظرية للحكومة الإلكترونية ومختلف التجارب الدولية الناجحة في هذا المجال واستخلاص من كل ذلك صورة واضحة الأبعاد والتنظير العلمي لموضوع الدراسة. ولمعالجة هذه الإشكالية تناولنا أربعة محاور تتمثل في:
- أولاً: الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية.
- ثانياً: متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية ومراحل تطبيقها.
- ثالثاً: بعض التجارب الدولية في مجال إرساء الحكومة الإلكترونية.
- رابعاً: ملخص لتطور ممارسات الحكومة الإلكترونية في عام 2016.

2. الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية

يعتبر مصطلح الحكومة الإلكترونية من المواضيع الجديدة التي تسعى كل دولة فهمها والسعي لتحقيقها، لذا سنتناول في هذه النقطة لأهم التعارف والسمات الخاصة بالحكومة الإلكترونية، إضافة لأهدافها وأنواعها.

1.2. تعريف الحكومة الإلكترونية: للحكومة الإلكترونية مفهوم واسع فهي في المقام الأول تعتبر حكومة قبل أن تكون الكترونية، والحكومة هي الحكومة التقليدية التي تعني الهيئات الحاكمة أو المسيرة للدولة أي جميع السلطات العامة في الدولة، (زكي، 2009، صفحة 21) أما مصطلح الحكومة الإلكترونية ويعني الاعتماد على تقنيات تحتوي على ما هو رقمي أو مغناطيسي أو لاسلكي أو بصري أو كهرومغناطيسي أو غيرها من الوسائل المشابهة. (حامد، 2012-2013، صفحة 09)

حيث تعددت التعاريف المقدمة للحكومة الإلكترونية فعلى المستوى الدولي، عرفت الأمم المتحدة في عام 2002 الحكومة الإلكترونية بأنها: استخدام الانترنت والشبكة العالمية العريضة لإرسال معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين. (المبيضين، 2011، صفحة 14)

وفي عام 2003 تقدمت منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية في المجال الاقتصادي بالتعريف التالي : الحكومة الإلكترونية هي استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات وخصوصا الانترنت للوصول إلى حكومة أفضل(منشورات معهد البحوث والاستشارات، 2006، صفحة 11).

أما البنك العالمي فقد عرفها عام 2005 بأنها "مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من اجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات للمواطن، ومجتمع الأعمال من خلال تمكنهم من خلال المعلومات بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومة ويقضي على الفساد(الهوش، 2006، صفحة 27).

أما المنظمة العربية للتنمية الإدارية فتعرف الحكومة الإلكترونية على أنها: " قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين بوسائل الكترونية وبسرعة ودقة متناهيتين من خلال موقع بوابة الحكومة الإلكترونية على شبكة الانترنت"(الطائي، 2010، صفحة 368).

وقد اختلفت آراء المفكرين أيضا في إيجاد تعريف جامع للحكومة الإلكترونية لكن أغلبها تقوم على مبدئين أساسيين هما(قنديلجي، 2015، صفحة 29):

- الأول: تمثيل المعلومات وتناقلها عبر شبكة الإنترنت بصفتها الإلكترونية وما يتبع ذلك من أمن وسرية للمعلومات.

- الثاني: إجراء المعاملات الحكومية، عن بعد، وذلك حسب الإجراءات التي تضمن الوثوقية والمصادقة على المعلومات إلكترونيا.

ويمكن القول أن الحكومة الإلكترونية هي الجهاز الحكومي الذي يستخدم التكنولوجيا المتطورة وخاصة الحاسبات الآلية وشبكات الانترنت والاكسترنات التي توفر المواقع الإلكترونية المختلفة لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات والخدمات الحكومية وتوصيلها للمواطنين ومؤسسات الأعمال في المجتمع بشفافية وبكفاءة وبعداة عالية.

2.2. سمات الحكومة الإلكترونية: في ظل الحكومة الإلكترونية أصبحت المعاملات تتطلب منا إدارة جديدة تتميز بالسمات التالية (مطر، 2008، صفحة 39):

- إدارة بدون ورق: حيث انتهى عصر الوراق الكثيرة وعوضت بالأرشفيف الإلكتروني، وتطبيق المتابعة الآلية.
- إدارة بلا مكان: حيث تعتمد على وسائل الإتصال الحديثة منها الفيديو والمؤتمرات الإلكترونية.
- إدارة بلا زمان: حيث أن الخدمة مستمرة طوال اليوم، ولذلك لا بد من خلق آليات للإتصال بالآخرين.
- إدارة بلا تنظيمات جامدة: ونعني بها الإشارة إلى المؤسسات الذكية التي تعتمد على العمل المعرفي وصناعة المعرفة.

3.2. أهداف الحكومة الإلكترونية: تهدف الحكومة الإلكترونية بصفة عامة إلى الإستفادة من المميزات الرئيسية لتطبيقها والتي تتمثل بصورة مباشرة في السرعة والدقة في إنجاز المعاملات وتقليل الوقت والجهد والتكلفة، وبصورة غير مباشرة في الفوائد الأخرى الناجمة عنها كمنع تزاحم أمام المصالح الحكومية والقضاء على مشكلة تكدس الوراق وغيرها من السلبيات التي سيزول أثرها تدريجياً بتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على العمليات الإدارية (مطر، 2008، صفحة 37). وقد حددت (جامعة الدول العربية، إعلان القاهرة، 18 يونيو 2003) ستة أهداف رئيسية تتصف بها استراتيجيات الحكومة الإلكترونية كما يلي :

- تحقيق كفاءة وعائد أكبر على الاستثمار.
 - ضمان النفاذ المريح لخدمات الحكومة ومعلوماتها.
 - توصيل الخدمات التي تستجيب لاحتياجات العميل.
 - التكامل بين الخدمات ذات الصلة.
 - بناء ثقة المستخدم.
 - زيادة اشتراك المواطنين في الخدمات.
- وعلى ذلك فإن إقامة الحكومات الإلكترونية توفر استثمارات ملموسة، وذلك في شكل خفض فعلي في التكلفة أو رفع الكفاءة والإنتاجية أو تحسين الخدمات المقدمة للمجتمع بمواطنيه وأعماله.

4.2. أنواع الحكومة الإلكترونية: تتمثل أنواع الحكومات الإلكترونية في ما يلي (منشورات معهد البحوث والاستشارات، 2006، الصفحات 19-20):

- **الحكومة للمواطن:** توفر الدفع الذاتي لتقديم الخدمات العامة مباشرة وخاصة من خلال توصيل الخدمة الالكترونية لتقديم المعلومات والاتصالات.
- **المواطن للحكومة:** توفر الدفع الذاتي لتقديم الخدمات العامة مباشرة، وخاصة من خلال توصيل الخدمة الالكترونية لتبادل المعلومات والاتصالات.
- **الحكومة للأعمال:** تقوم بمبادرات الصفقات التجارية الالكترونية، مثل الحيازة الالكترونية وفتح سوق الكتروني لمشتريات الحكومة والقيام بمناقصات الحيازة الحكومية من خلال الطرق الالكترونية لتبادل المعلومات والبضائع.
- **الأعمال للحكومية:** تقوم بمبادرات الصفقات التجارية الالكترونية، مثل الحيازة الالكترونية وفتح سوق الكتروني لمشتريات الحكومة والقيام بمناقصات الحيازة الحكومية من خلال الطرق الالكترونية لبيع البضائع والخدمات.
- **الحكومة للموظفين:** الإقدام على مبادرات تسهل إدارة الخدمة المدنية والاتصالات الداخلية مع موظفي الحكومة، حتى يمكن جعل تقديم طلبات الوظائف الالكترونية دون ورق في المكتب الالكتروني.
- **الحكومة للحكومة:** تزود أقسام أو وكالات الحكومة بالتعاون والاتصالات بصورة مباشرة، وبقواعد بيانات حكومية هائلة للتأثير على الكفاءة والفعالية، وتشمل أيضا التبادل الداخلي للمعلومات والمعدات.
- **الحكومة للمؤسسات اللاربحية:** تزود الحكومة المنظمات اللاربحية، والأحزاب السياسية والمنظمات الاجتماعية والهيئات التشريعية بالمعلومات.
- **المؤسسات اللاربحية للحكومة:** تبادل المعلومات والاتصالات بين الحكومة والمؤسسات اللاربحية والأحزاب السياسية والمنظمات الاجتماعية والهيئات التشريعية.

3. متطلبات إرساء الحكومة الالكترونية ومراحل تطبيقها

حتى تتجسد الحكومة الالكترونية بنجاح في أي دولة عليها توفير المتطلبات اللازمة مثلها مثل أي مشروع إضافة إلى مرورها بمراحل بصفة تدريجية.

1.3. متطلبات الحكومة الإلكترونية: إن قيام مشاريع الحكومة الإلكترونية لابد أن يسبقه توفير جميع المتطلبات اللازمة له مثله مثل أي مشروع اقتصادي أو اجتماعي آخر، لأن هذه

المتطلبات تشكل الأساس الذي يجب توفره، والذي يهيئ المجال للتطبيق الناجح لمثل هذا المشروع ومن بين هذه المتطلبات مايلي (متاح، 2017/03/08):

- التزام القيادة السياسية بتبني مشروع الحكومة الالكترونية.
- التخطيط الاستراتيجي لعملية التحول نحو عالم الرقميات.
- وضع خطة متكاملة للاتصالات الشاملة بين جميع الجهات.
- التركيز على دراسة حاجات العملاء وإشباعها.
- الاهتمام بالعاملين القائمين بتقديم خدمات الحكومة الالكترونية.
- التركيز على القدرات الفنية.

وفي ضوء المتطلبات السابقة يتضح لنا أن الحكومة التي تريد أن تدخل عالم الرقميات عليها أن تبذل جهودا مكثفة لخلق المجتمع الذي يعتمد على المعرفة والمعلومات ويساعد على تحقيق ذلك، المتطلبات التالية:

أ) بناء رؤية الكترونية وصياغة استراتيجية التغيير: إن توفر رؤية عن المعلوماتية وتكنولوجيا الاتصالات في الدولة، يضع الحكومة الالكترونية في موقعها داخل الإطار الوطني، وهذه الرؤية يجب أن تشمل الحاجات الحالية والمتغيرة للدولة، بما يخص تنمية الموارد البشرية وطرق وأساليب الحاكمية الأمثل، ويجب أن تتضمن الرؤية ما يلي:

- اعتماد الحكومة على إستراتيجية واضحة للتغلب على العوائق التي تعترض عملية التغيير، وجزء هام من الإستراتيجية يعتمد على تقييم دقيق وشامل للوضع الراهن، ودراسة الحقائق على أرض الواقع والمشروعات المستقبلية.
- الرؤية الالكترونية التي تتبناها الدولة يجب أن تكون عنصرا من عناصر إطار واسع لتكنولوجيا المعلومات في الاقتصاد والمجتمع تتبناه الدولة لوضع استراتيجياتها المستقبلية.

ب) دعم السلطة السياسية ووضع الخطة الكاملة للاتصالات من خلال

- منح الفريق المسؤول عن تنفيذ مبادرة الحكومة الالكترونية الدعم السياسي والتمويل اللازم للتنفيذ.
- إيجاد عملية مشاركة من قبل معظم المستفيدين مثل شركات الأنترنت، وشركات التكنولوجيا المتقدمة والمستخدمين من قطاع الأعمال والمسؤولين الحكوميين المعنيين،

والجامعات ونقابات العمال والمصارف والجمعيات للمساهمة في مبادرة الحكومة الإلكترونية.

(ت) تحديد المزيج المناسب للعملاء: على الحكومة أن تبدأ بمشاريع صغيرة غير معقدة قبل تعميم المبادرة على كافة قطاعات الدولة ومن ثم يجب مراعاة:

- حاجات ورغبات العملاء ودراستها وتحليلها، وبيان الخدمات التي يمكن تقديمها ومحاولة تحقيق الترابط فيما بينها.
- الاهتمام بالعاملين القائمين بتقديم خدمات الحكومة الإلكترونية، بالإضافة إلى التركيز على القدرات الفنية المدعمة لذلك.
- دراسة الإجراءات التفصيلية لأداء الخدمات والأجهزة التي تقدمها مع مقارنتها بالتجارب الناجحة.

2.3. مراحل الحكومة الإلكترونية: إن التحول من الطريقة التقليدية في تقديم الخدمات الحكومية إلى الطريقة الإلكترونية عملية مطولة ومعقدة تحتاج إلى تخطيط وتنظيم من خلال مراحل معينة للتطبيق، تختلف هذه المراحل حسب اختلاف الدراسات نذكر منها الأكثر شيوعاً:

- مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية حسب دراسة هيئة الأمم

قسمت دراسة هيئة الأمم مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية الى خمس مراحل (صبايحي، يومي 13 و14 ماي 2013، صفحة 14):

- (1) **مرحلة الظهور الناشئ:** يتم في هذه المرحلة توفير موقع الكتروني على الانترنت يعرض من خلاله معلومات محدودة وأساسية.
- (2) **مرحلة الظهور المتقدم:** في هذه المرحلة يتم تزويد الخدمات المباشرة بقاعدة بيانات تشتمل على معلومات الأرشيف ومعلومات حالية.
- (3) **مرحلة الظهور التفاعلي:** هذه المرحلة يتم الحصول على الخدمات بشكل مباشر، كما يستطيع الفرد الاتصال بالمكاتب عبر البريد الإلكتروني.
- (4) **مرحلة الظهور التبادلي:** في هذه المرحلة يتم إجراء التبادل المالي مع مؤسسات الحكومة مثل: دفع الرسوم، المخالفات والضرائب.

(5) **مرحلة الظهور الشبكي:** تعتبر المرحلة المتقدمة في تطبيق الحكومة الالكترونية، والتي تتصف بتحقيق التكامل بين مختلف الجهات المعنية، كما تستطيع الحكومة مشاركة المجتمع من خلال استخدام نماذج الملاحظات على المواقع ونماذج الاستشارة المباشرة والتي تساهم في تشكيل نظام استشاري جماعي يشارك في اتخاذ القرار.

- مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية طبقا للبنك الدولي

قسمت دراسة البنك الدولي مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية الى ثلاث مراحل (مغرب، يومي 13 و14 مارس 2012، صفحة 04):

(1) **مرحلة النشر:** في هذه المرحلة يتم نشر كم هائل من المعلومات، مثل التشريعات والأنظمة والنماذج من خلال الانترنت ووسائل التكنولوجيا المتقدمة وتكون هذه المعلومات موجهة للمواطنين ورجال الأعمال.

(2) **مرحلة التفاعل:** وتتيح الاتصال المتبادل بين المواطنين والحكومة، من خلال: استخدام البريد الالكتروني ومشاركة المواطنين في عملية الحوكمة عن طريق التفاعل مع صانعي القرار.

(3) **مرحلة التبادل:** هذه المرحلة تسمح بعملية التبادل المالي بين المواطن والحكومة وهي تشبه التجارة الإلكترونية في القطاع الخاص.

إضافة الى ما سبق توجد دراسات أخرى تناولت مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية والتي يمكن تلخيصها في الجدول التالي:

الجدول رقم 01 : ملخص لمراحل تطبيق الحكومة الالكترونية حسب الدراسات الأكثر شيوعا

الدراسة	مراحل التطبيق
دراسة موسى اللوزي	1. انشاء المواقع على الانترنت ونشر المعلومات عن الوزارات والدوائر 2. التفاعل في اتجاهين 3. تبادل المعلومات 4. مرحلة التكامل والتحول الكلي إلى الحكومة الالكترونية
دراسة دلويت 2001	1. نشر المعلومات 2. التفاعل في الاتجاهين 3. تكامل المواقع 4. المواقع الشخصية 5. التنسيق بين الخدمات 6. تكامل المنظمات الحكومية

دراسة لوين ولي	1. الفهرسة والجدولة 2. الصفقات 3. التكامل العمودي 4. التكامل الأفقي
دراسة مون 2002	1. إتاحة المعلومات 2. التفاعل في الاتجاهين 3. المعاملات المالية والخدمية 4. التكامل الرأسي والأفقي

المراجع: (مغبر، يومي 13 و14 مارس 2012، صفحة 06)، (صباحي، يومي 13 و14 ماي 2013، صفحة 15) بتصرف

4. بعض التجارب الدولية في مجال إرساء الحكومة الإلكترونية

عرف ميدان تطبيق الحكومة الإلكترونية انتشارا واسعا على المستوى العالمي، لذا سنستعرض في هذه النقطة بعض من تجارب الدول الرائدة في هذا المجال.

1.4. تجربة الحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة: تعد دولة الإمارات العربية المتحدة من الدول الرائدة عالميا في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية والأولى عربيا، حيث يعود بداية مشروع الحكومة الإلكترونية بها عام 2001 من خلال إطلاق الدرهم الإلكتروني كأول خدمة إلكترونية دشنتها وزارة المالية في فبراير 2001، وأوكلت مهمة الحكومة الإلكترونية إلى الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات، وتجسدت فعليا بإطلاق بوابة الإمارات الإلكترونية في ماي 2011، وجاءت هذه الخطوة متممة لنجاحات عديدة في الحكومة الإلكترونية متمثلة في حكومة دبي الإلكترونية، حكومة أبو ظبي الإلكترونية.

وشهدت دولة الإمارات إطلاق العديد من برامج الحكومة الإلكترونية الناجحة في على المستوى المحلي، وتضم البوابات الرسمية لإمارات أبو ظبي، دبي، الشارقة، رأس الخيمة، عجمان، أم القيوين والفجيرة العديد من الخدمات الحكومية والمعلومات الخاصة بكل إمارة، وتجميعها في مكان واحد يسهل الوصول إليه في أي وقت ومن أي مكان (موقع البوابة الرسمية لحكومة الامارات العربية المتحدة، 2016).

وتعتمد البوابات الإلكترونية لكل إمارة في تصميمها وتطويرها على أفضل المواصفات العالمية الخاصة بالمواقع الإلكترونية الحكومية، من جهة سهولة الاستخدام والمحتوى واستخدام أدوات الجيل الثاني من الأنترنت والأدلة الإرشادية الخاصة بالمواقع الحكومية التي طورتها حكومة الإلكترونية، وهذا ما يوضحه الشكل الموالي:

الشكل رقم: 01 مفهوم حكومة الإمارات الإلكترونية.



المراجع: التقرير المقدم في بوابة الرسمية لحكومة الإمارات العربية المتحدة الإلكترونية

ومن أهم المبادرات التي تقوم بها حكومة الإمارات في إطار تنفيذها لإستراتيجية الحكومة الإلكترونية تتمثل في (الاسكوا، 2013، صفحة 23):

1. إدارة وتطوير البوابة الإلكترونية الرسمية لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة؛
 2. تطوير استراتيجية التحول الإلكتروني للخدمات الحكومية؛
 3. تحديث معايير المواقع الإلكترونية للجهات الاتحادية وإجراء التقييم السنوي؛
 4. تطوير معايير الجودة للخدمات الإلكترونية؛
 5. إطلاق وإدارة الموسوعة الإلكترونية التشاركية لدولة الإمارات (UAE peadia)؛
 6. إطلاق وتشغيل خدمة الحكومة الإلكترونية عبر الهاتف المتحرك؛
 7. حملة تعزيز مستوى استخدام الجمهور للقنوات والخدمات الإلكترونية؛
 8. إعداد الدليل الإرشادي للخدمات الحكومية على المنصات المتحركة؛
 9. تطوير وتنفيذ خطة عمل تحسين ترتيب الإمارات على مؤشر المم المتحدة للحكومة الإلكترونية؛
 10. تطوير الخطة الاستراتيجية للحكومة الذكية ومعايير جودة الخدمات الذكية؛
 11. بناء الغيمة الحاسوبية لحكومة دولة الإمارات وشبكة الربط الإتحادي (fednet).
- وتختلف مكانة حكومة الإمارات الإلكترونية باختلاف المؤشرات الخاصة بتقييم الحكومة الإلكترونية في (survey, united nations e-government, 2016):
- باستخدام مؤشر الجاهزية الشبكية المدرج لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تحتل دولة الإمارات العربية المتحدة المركز الأول عربياً، والمركز الرابع والعشرين عالمياً، ومن

حيث اعتماد التكنولوجيا في الشركات الخاصة هي الخامسة عالميا، مستوى امتلاك الحكومات للمنتجات المتقدمة تكنولوجيا الثالث ونصيب الفرد من اشتراكات الهاتف المحمول هي الأولى.

- باستخدام مؤشر الخدمة الإلكترونية والذكية (OSI) تحتل الإمارات المرتبة الثامنة عالميا مع جمهورية استونيا والمركز الأول خليجيا وعربيا وغرب آسيا والمركز الثالث أسيان، فحققت الدولة في مستويات الأربعة للمؤشر نسبة 100% في مستوى خدمات المعلومات الناشئة وخدمات المعلومات المعززة ونسبة 87% في مستوى الخدمات الإجرائية، فضلا عن تحقيق نسبة 66% في مستوى الخدمات المتصلة.
- مؤشر المشاركة الإلكترونية (OPI) فقد اشتركت دولة الإمارات ومملكة البحرين في المركز الأول عربيا، وحققت الدولتين معا المركز 32 عالميا.
- مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية (EGDI) حققت دولة الإمارات مركز 29 عالميا متقدمة بثلاث مراكز عن سنة 2014.
- مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية (TII) تحتل المركز 25 عالميا.
- مؤشر رأس المال البشري (HCI) تقدمت 10 مراكز عن تقرير 2014 لتحتل المرتبة 107 عالميا.

2.4. تجربة الحكومة الإلكترونية في سنغافورة: تقدم البوابة الإلكترونية لحكومة سنغافورة العديد من الخدمات والمعلومات لمواطنيها التي ظهرت عام 2000، حيث حققت نجاحات كبيرة في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، بمساهمة كافة المستويات في القطاع الحكومي لتحديد البرامج والاستراتيجيات اللازمة ولم تركز فقط على الاستخدام الواسع لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في أداء الأعمال الحكومية، وإنما اهتمت بالتغيرات الإدارية المطلوب إحداثها لمسايرة التغيرات التكنولوجية، بالإضافة إلى التركيز على العنصر البشري للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات (زكي، 2009، الصفحات 149-150).

وتقوم استراتيجية تطبيق الحكومة الإلكترونية في سنغافورة على خمسة محاور أساسية وهي (زكي، 2009، الصفحات 149-150):

1. إعادة اختراع الحكومة الإلكترونية في الاقتصاد الرقمي من خلال إعادة النظر في السياسات والقواعد والإجراءات، والتزامها بالمشاركة مع منظمات الأعمال والمواطنين ومحترفي تكنولوجيا المعلومات؛

2. تقديم الخدمات الإلكترونية المتكاملة التي تلبي احتياجات المواطنين؛

3. تنمية الإبداع عن طريق استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة؛

4. إعداد البنية الأساسية التكنولوجية لتهيئة المواطنين لاستخدام التكنولوجيا في الحصول على الخدمات، حيث نجحت الحكومة السنغافورية في ربط جميع المدارس في شبكة واحدة وذلك بالتزامن مع تدريب طاقم التدريس على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات وغيرت مناهج التعليم بما يتلاءم مع الطفرة الرقمية الجديدة بحيث تم تضمين دراسة تكنولوجيا المعلومات في المقررات التعليمية وأصبح الزمن المخصص لها 30% من إجمالي زمن المناهج الدراسية، كما وضعت برنامج تدريب لحوالي 400 ألف فرد سنوياً (قنديلجي، 2015، الصفحات 304-305)؛

5. إعداد الموظفين الحكوميين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لزيادة إحساس الموظف العام بأهميته وأثاره الإيجابية على النشاط الاقتصادي والاجتماعي لتمكينهم من اتخاذ القرارات الواعية.

تختلف مكانة حكومة سنغافورة الإلكترونية باختلاف المؤشرات الخاصة بتقييم الحكومة الإلكترونية فحسب مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية (EGDI) تحتل المرتبة الرابعة عالمياً، أما مؤشر المشاركة الإلكترونية (OPI) فقد احتلت المركز الثامن عالمياً (survey, united nations e-government, 2016)؛

3.4. تجربة الحكومة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية: تعد الولايات المتحدة الأمريكية من أوائل الدول التي تبنت الحكومة الإلكترونية وخلق المواطن الإلكتروني التي أحرزت تقدماً في هذا المجال، ولعل من أهم ما يميز التجربة الأمريكية في هذا المجال هو تأثير فهم ودعم القيادة لمشروع الحكومة الإلكترونية، حيث نجد أن أول من بدأ بإدخال هذا المصطلح هو الرئيس السابق بل كلنتون عام 1997، وخلال 4 سنوات أصبحت معظم الخدمات تقدم لجمهور المستفيدين من الأفراد والشركات والمؤسسات الحكومية من خلال البوابة الإلكترونية الخاصة بالحكومة، يأتي بعد ذلك الرئيس السابق جورج بوش في عام 2000، ليلغي تقريباً ما

خطط له سابقا ووضع خطط جديدة للمشروع الذي عرف تطورا ملحوظا ربما بسبب استمرار عهده لدورتين رئاسيتين (8 سنوات).

والعبرة من التجربة الأمريكية هو ضرورة التخطيط السليم لكيفية ربط المؤسسات والدوائر الحكومية المختلفة إلكترونيا خاصة وأن دولة الولايات المتحدة الأمريكية مختلفة عن معظم دول العالم، فالحكومة مكونة من ثلاثة مستويات (الحكومة الفدرالية، حكومة الولايات، والحكومات المحلية)، ولضمان تطبيق الحكومة الإلكترونية في مختلف مستويات الحكومة لديها، سنت 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 تقنية المعلومات (حسين، 2016، صفحة 13).

وقد تضمنت استراتيجية الحكومة الإلكترونية بالولايات المتحدة الأمريكية عدة جوانب من بينها (قنديليجي، 2015، صفحة 302):

- تبسيط توزيع الخدمات إلى المواطنين؛
 - إزالة البيروقراطية؛
 - تبسيط عمل الوكالات الفيدرالية؛
 - تخفيض تكاليف العمل الإداري وتحقيق سرعة فائقة في أنشطة الحكومة.
- وحسب تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية لسنة 2016، احتلت حكومة الولايات المتحدة الأمريكية الإلكترونية المركز 12 عالميا وهذا حسب مؤشر المشاركة الإلكترونية (OPI) ومؤشر تطور الحكومة الإلكترونية (EGDI). (survey, united nations e-government, 2016)

4.4. تجربة المغرب في الحكومة الإلكترونية (موقع الحكومة الإلكترونية للمغرب، 2017)

أ- المشروع وهدفه: انطلق برنامج واسع لحكومة المغرب الإلكترونية في أكتوبر 2009 تحت رئاسة الملك محمد السادس، يتألف من رزمة تضم 89 مشروعا وخدمة، وذلك تحت مسؤولية مختلف الهيئات والإدارات من أجل استثمار إجمالي يفوق 2 مليار درهم. الهدف المرجو هو استعمال الحكومة الإلكترونية بغاية تحديث الإدارة والجماعات المحلية لخدمة

المواطنين والمقاولات. يتعلق الأمر باستغلال تكنولوجيات الإعلام والتواصل لإعادة تشكيل عميق للعمليات حتى تصبح أكثر فعالية وكفاءة موجهة كلياً لخدمة المواطن والمقولة. ويمر تحديث الإدارة كذلك عبر الاعتماد على التكنولوجيات الجديدة من أجل تسهيل ولوج المواطنين لمختلف الخدمات الإلكترونية الأساسية وتخفيف العبء الإداري. ففي هذا الاتجاه تم وضع لجنة "الإدارة الإلكترونية"، التي كلفت بإعداد مخطط للعمل على تنمية الإدارة الإلكترونية والسهر على متابعة الإنجازات التي تم تحقيقها في إطار العمل الشامل الذي تقوم به لجنة الاستراتيجية لتنمية تكنولوجيا الإعلام. وقد تم وضع آليات للحكامة لتتبع الحكومة الإلكترونية بالاعتماد على ثلاث هياكل:

- اللجنة وزارية للحكومة الإلكترونية يرأسها وزير الصناعة، التجارة والتكنولوجيات الحديثة، وتحدد هذه اللجنة أهداف برنامج الحكومة الإلكترونية وتقيم منجزاتها.
- هيئة قيادة الحكومة الإلكترونية على مستوى الوزارات والمؤسسات العمومية المعنية بمشاريع الحكومة الإلكترونية، ويتعلق الأمر بمحاكل مكلفة بقيادة تنفيذ البرنامج داخل الإدارات المعنية.
- مديرية قيادة برنامج الحكومة الإلكترونية، وهي هيئة للخبرات الداخلية والخارجية، ملقحة بلجنة وزارية للحكومة الإلكترونية، تقوم بمساعدة اللجنة وهيئة قيادة الحكومة الإلكترونية في تفعيل وتنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية.

ب- الخدمات الإلكترونية التي يوفرها المشروع: وفر المغرب في إطار برنامج الحكومة الإلكترونية وضع 35 خدمة عمومية إلكترونية رهن إشارة المواطنين والمقاولات والإدارات العمومية؛ على سبيل المثال لا الحصر نجد جواز السفر البيومتري، وبطاقة التعريف الوطنية الإلكترونية، وتدبير المعاشات، وخدمة أداء الرسوم المحلية، وبوابة الوساطة بالنسبة لسوق الشغل، زيادة على ذلك ومن أجل تشجيع الجهود والمبادرات الناجحة في مجال الإدارة الإلكترونية وترسيخ مبادئ المنافسة الشريفة بين مختلف مكونات القطاع العمومي في هذا المجال، وقد تم خلق الجائزة الوطنية للإدارة الإلكترونية السنوية (امتياز) سنة 2005، وذلك بمثابة اعتراف وتكريم للإدارات التي استطاعت التميز في مجال الخدمات الإلكترونية.

ج- الإنجازات التي حققها المغرب في مجال الحكومة الإلكترونية: في تقرير صدر عن الأمم المتحدة سنة 2016، بخصوص مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية، احتل المغرب المرتبة

85 عالميا من أصل 193 دولة و المرتبة الرابعة إفريقيا من حيث استخدام شبكة الإنترنت.. أما فيما يخص المشاركة الإلكترونية فقد تصدر المرتبة 17 عالميا من بين أحسن 50 دولة، وهذا بفضل مجهودات الحكومة حيث وضعت برنامجا للتشاورات الحكومية عبر موقعها الإلكتروني الأمانة العامة للحكومة، حيث يمكن للمواطنين الدخول إلى النصوص التشريعية مباشرة وقراءتها وتنزيلها وإدراج تعليقاتهم واهتماماتهم، وبهذه الطريقة تقدم الحكومة إلى مواطنيها قناة واضحة وشاملة وسهلة والتي تمكنهم من خلالها مشاركة اهتماماتهم وجعل صوتهم مسموعا مما يثري عمليات الحكومة الديمقراطية في الدولة.

كما تقدم الحكومة أيضا ردودها على ملاحظات المواطنين وتقدم التعليقات مما يظهر تعقبها وأخذها بعين الاعتبار لاهتمامات وملاحظات المواطنين، إضافة إلى وضعها برنامجا للمشاركة الإلكترونية من خلال الدردشة ومكتبة وسائطية ومدونات ومنتديات للمناقشة.

5.4. تجربة فرنسا في مجال تجسيد الحكومة الإلكترونية: في فيفري 2004، كشفت الحكومة الفرنسية الستار عن خطة الحكومة الإلكترونية للفترة ما بين 2004/2007، والتي أسمتها الإدارة الإلكترونية أو «أديل» حيث يهدف برنامجها إلى دفع تطوير تقديمي 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 وبرنامج التدريب، كما قامت الحكومة مؤخراً بتحديث الخطة الاستراتيجية للإدارة الإلكترونية بهدف تقديم المزيد من الخدمات التي تركز اهتمامها على المواطن، مع تسهيل الدخول على موقع الحكومة الإلكترونية للجميع وجعل نظام التعامل شخصي وأبسط في الاستخدام عن طريق تسهيل العمليات وتواصلها وارتباطها ببعضها والحرص على أن تكون الإدارة أكثر استجابة (منشورات معهد البحوث والاستشارات، 2006، صفحة 69).

وتحز فرنسا تقدما كبيرا وهذا عبر كافة مجالات ممارسة الحكومة الإلكترونية ومراحل تطوير الخدمات الإلكترونية نتيجة للإجراءات المستمرة الخاصة بتحسين جودة الخدمات العامة ودمج المواقع الإلكترونية الحكومية والتشجيع على التشاور مع المواطنين بخصوص السياسة العامة

وأساليب تقديم الخدمة. ويوجه الموقع الإلكتروني الرسمي للإدارة الوطنية (servicepublic.fr)

الأفراد والأعمال والاتحادات للخدمات ذات الصلة وفقا للحدث، وأيضا وفق المادة مع دعوة الأفكار حول التبسيط الإداري وتواصل المواطنين مع المناقشات والاستشارات الحالية وتسهيل التفاعل مع الحكومة عبر التسجيل المنفرد.

ولكونها رائدة في المجال، التزمت فرنسا أيضا بتوسيع الخدمات الإلكترونية العامة المقدمة، مع احتواء التكاليف، وذلك من خلال مراجعة البدائل المجانية للبنية التحتية وتطبيقات تقنية المعلومات والاتصالات التجارية بشكل ممنهج وتوسيع استخدام برمجيات المصدر المفتوح. وتهدف السياسة التي انتهجتها في 2012 إلى تقليل نفقات تقنية المعلومات والاتصالات وتحسين سهولة التغيير مع تشجيع الابتكار وإشراك الفاعلين الآخرين مثل السلطات المحلية والمجتمعات المطورة في الإنتاج المشترك للخدمة الإلكترونية (e-united nations government survey، 2014، 2016).

أهم إنجازات فرنسا في مجال الحكومة الإلكترونية

تحقق فرنسا تقدما هاما منذ بداية تجسيد الحكومة الإلكترونية بفضل المجهودات والإجراءات كما تم الإشارة إليه سابقا، فقد تصدرت قائمة أحسن 50 الدول من سنة 2012 حتى 2016 كأحسن المنفذين للمشاركة الإلكترونية حيث احتلت المرتبة 12 عالميا بنسبة 89.83%، واحتلت الصدارة من خلال مؤشر الخدمة الإلكترونية في 2014 وتراجعت إلى المرتبة 10 في 2016 بنسبة 94.20% بعد الدنمارك ونيوزيلاندا، وحققت مستوى عال في مجال تنمية الحكومة الإلكترونية بلغ نسبة 84.56% (e-united nations government survey، 2014، 2016).

5. ملخص لتطور ممارسات الحكومة الإلكترونية لعام 2016 (survey, united nations e-government، 2016)

1- نبذة عن التقرير

هو تقرير (دراسة) يصدر كل سنتين يتحدث عن تطور الخدمات المقدمة للأفراد من قبل الحكومات وتطور الحكومات الإلكترونية. الدراسة ترصد كيف ان الحكومات تستخدم

المعلومات وتقنيات الاتصالات لتقوية تقديم الخدمات العامة. ايضاً ترصد الروابط المشتركة بين الجهود وجهود التنمية المستدامة.

- تصنيف الأمم المتحدة للحكومات الإلكترونية يحلل كيف ان الحكومات توظف سياسات الحكومة الإلكترونية والبرامج لدعم الكفاءة، الفاعلية، والشمولية كعوامل للتطور.
- وطبقاً لعدة معايير يتم تقييم الدول ووضعها في تصنيف على مستوى العالم والقارات.

2- نتائج التقرير

وفقاً للتقرير فقد أحرزت أغلب الحكومات تقدماً في توفير الخدمات العامة على نحوٍ متكامل. وعلى سبيل المثال، تتطلب 98 بلداً هوية رقمية للحصول على الخدمات العامة عبر الإنترنت والأجهزة المحمولة. وهناك جهود لضمان خصوصية البيانات الشخصية وأمنها بالرغم من استمرار تحديات الاستفادة من هذه المجهودات.

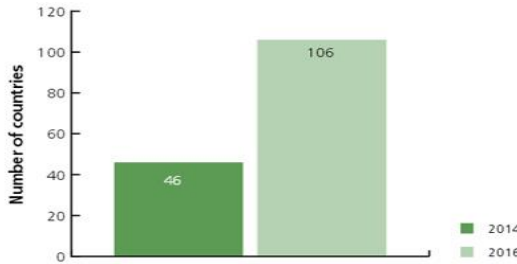
وفيما يخص مبادرات البيانات المفتوحة، فقد حققت تقدماً طفيفاً في الكثير من البلدان، وإن كانت بحاجة إلى الكثير من العمل. وبحسب تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية لعام 2016، فقد نشرت 128 من بين 193 دولة مجموعات بيانات حول الإنفاق الحكومي على الإنترنت بصيغٍ تستطيع الحواسيب قراءتها. ولم تُوفر الدول الخمس والستين الأخرى مثل هذه البيانات.

وأظهر التقرير تنوعاً في مدى توافر مبادرات البيانات الحكومية المفتوحة واستعمالاتها في مختلف أنحاء العالم، ولا يقتصر ذلك على مجموعات البيانات المنشورة وكيفية تقديمها وتنظيمها، بل يشمل أيضاً الأدوات المتاحة لزيادة استخدام البيانات.

كما لا تُطبق جميع مبادرات البيانات المفتوحة مبادئ الانفتاح والشفافية الأصيلة في البيانات الحكومية. ومع ذلك، فقد زاد عدد الدول التي تُتيح أدلة البيانات الحكومية المفتوحة بأكثر من الضعف خلال عام 2016 مقارنةً مع عام 2014. وحالياً تُوفر 106 من أصل 193 دولة أدلة البيانات الحكومية المفتوحة في مُقابل 46 دولة قبل عامين، وهي زيادة كبيرة تعكس استثمارات الكثير من الدول في نشر البيانات الحكومية المفتوحة. (انظر الشكل رقم 02)

شكل رقم 02: ارتفاع عدد الدول التي تُوفّر أدلة البيانات الحكومية المفتوحة في 2016 مقارنة بـ 2014

Figure 2.1. Countries with Open Government Data Catalogues in 2014 and 2016



المراجع: United Nations E-Government Survey 2016

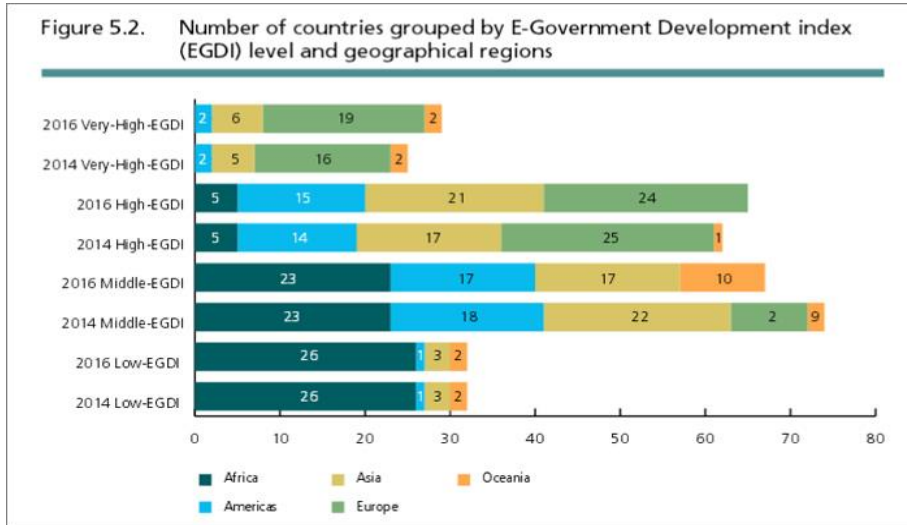
وابتداءً من عام 2014 تمتعت جميع الدول بحضور رسمي على شبكة الإنترنت وإن تباين مستوى الحضور وتطوره كثيرًا. وحققت البلدان في مختلف أرجاء العالم تقدمًا واضحًا في تقديم خدمات الإنترنت. ويُعبّر عن ذلك “مؤشر خدمة الإنترنت Online Service Index”، ويُظهر التقرير تصاعد عدد الدول التي حققت درجةً مُرتفعة جدًا في “مؤشر خدمة الإنترنت” من 22 دولة في عام 2014 إلى 32 هذا العام، وفي الوقت نفسه تراجع عدد الدول التي حققت درجةً مُنخفضة من 71 إلى 53 دولة.

وعلى الرغم من الفوارق الكبيرة بين المناطق والدول المختلفة، إلا أن جميع المناطق شهدت بعض التطور في الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقات الحكومة الإلكترونية في مساعدة الفئات الأشد فقرًا وضعفًا في المجتمعات.

وبيّن المسح أن 26 من بين 43 بلدًا أوروبيًا، أي أكثر من 60% من بلدان القارة، تُوفّر خدمات عبر الإنترنت لمجموعة واحدة على الأقل بين الفئات السكانية الضعيفة. وفي أفريقيا وفرت سبعة بلدان أفريقية جديدة خدمات مُوجهة إلى الفئات الضعيفة.

وفي الوقت الراهن تغطي برامج الحكومة الإلكترونية بانتشارٍ واسع في عددٍ أكبر من الدول في تناقض واضح مع بيانات عام 2003، وحينها لم يكن لثمانية عشر بلدًا، أي نحو 10% من دول العالم، حضورًا رسميًا على الإنترنت. وفي هذا العام حققت 51% من بلدان العالم درجة منخفضة أو متوسطة في “مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية-E” Government Development Index في مُقابل أكثر من 73% من الدول في عام 2003. (انظر الشكل 03).

شكل رقم 03: مؤشر تطور الخدمة الإلكترونية على مستوى دول الأعضاء حسب القارات



المرجع: United Nations E-Government Survey 2016

هذا التقدم لم يُفلح في علاج الفوارق الواضحة بين مناطق العالم، وظلت الاختلافات دون تغيير كبير خلال السنوات الخمس عشر الماضية. وأظهرت بيانات عام 2016 فجوةً واسعة بين بلدان أفريقيا التي حققت درجة منخفضة في "مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية" وبلغت في المتوسط 0.2882 من جانب، والدول الأوروبية التي تصدرت قارات العالم من جانب آخر، وحققت في المتوسط 0.7241.

وبلغ متوسط دول أوقيانوسيا 0.4154، وهو ما يقل عن المتوسط العالمي البالغ 0.4623، وحققت دول آسيا والأمريكيتين درجتين مُتقاربتين هما 0.5132 و 0.5245 على الترتيب.

وبحسب "تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية لعام 2016"، تصدرت المملكة المتحدة "مؤشر المشاركة الإلكترونية" E-Participation Index، واحتلت كل من اليابان وأستراليا المرتبة الثانية، وحظيت المغرب وإستونيا وسنغافورة والولايات المتحدة الأمريكية بمراكز متقدمة ضمن الدول الخمس والعشرين الأولى التي اقتصرت تقريباً على الدول ذات الدخل المرتفعة وفقاً للمسح في عامي 2014 و 2016.

شكل رقم 04: الدول الخمسين الأعلى في "مؤشر المشاركة الإلكترونية" ذات الدخل المرتفع

Table 3.2. Top 50 performers in e-participation in 2016

Rank	Country	Rank	Country
1	United Kingdom	27	Germany
2	Japan	27	Norway
2	Australia	27	India
4	Republic of Korea	27	Sweden
5	Netherlands	32	Chile
5	New Zealand	32	United Arab Emirates
7	Spain	32	Bahrain
8	Singapore	32	Ukraine
8	Canada	34	Russian Federation
8	Italy	37	Brazil
8	Finland	37	Slovenia
12	France	39	Uruguay
12	United States of America	39	Mongolia
14	Austria	39	Ireland
14	Mexico	39	Saudi Arabia
14	Poland	43	Tunisia
17	Israel	43	Luxembourg
17	Morocco	43	Vietnam
17	Lithuania	43	Bulgaria
17	Montenegro	47	Malaysia
17	Serbia	47	Uzbekistan
22	Estonia	47	Azerbaijan
22	China	50	Portugal
22	Denmark	50	Sri Lanka
25	Malta	50	Republic of Moldova
25	Croatia	50	Mauritius
27	Colombia	50	Iceland

المراجع: United Nations E-GOVERNMENT Survey 2016

6. خاتمة

يتضح مما سبق أن الحكومة الإلكترونية تمثل أسلوباً جديداً لتقديم الخدمات للمواطن بهدف رفع كفاءة الأداء الحكومي وخفض الإجراءات الروتينية التي يعاني منها المواطنون وتوفير المعلومات والبيانات بطريقة سهلة للاستفادة من الثورة الرقمية الهائلة، وبالتالي فهي تسعى من خلال الخدمات الإلكترونية المتطورة إلى تحسين العلاقة بين المواطنين وحكوماتهم، وينبغي أن يركز هدفها الأساسي على تقديم خدمات أكثر فعالية ويسراً واستجابةً لاحتياجات الناس، إضافة إلى أن الحكومة الإلكترونية الفعالة من شأنها أن تساعد في تعزيز المشاركة في اتخاذ القرارات وفي جعل المؤسسات أكثر شفافية وخضوعاً للمساءلة.

لهذا تتسابق حكومات دول العالم في إقامة الحكومة الإلكترونية، سواء في البلدان المتقدمة أو النامية (كما تم الإشارة إليه سابقاً من خلال عرض تجارب الدول المختلفة) من خلال توفير العديد من الإمكانيات المادية والبشرية والتقنية والمالية والمتطلبات ورسم الاستراتيجيات، وإنجاز المشاريع بهدف تقديم خدمة متميزة للمواطن، وتحقيق مستوى أداء مناسب لمنظمات الإدارة العامة في نفس الوقت، إضافة إلى عرض معلومات في غاية الأهمية على شبكات الانترنت كما أصبحت كثيراً من المعاملات الحكومية والتجارية تتم عبر شبكة الانترنت ومن ثم فقد اتاحت هذه الشبكة للحكومة ومواطنيها فرصاً للتواصل بعيداً عن الإجراءات الاعتيادية.

وحسب تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية سنة 2016، ترى أنه من خلال خمسة عشرة سنة الماضية، تحولت عملية تطوير الحكومة الإلكترونية من مراحل مُتدرجة إلى عملية بناء مُتصلة وغير مُتسلسلة. كما تُظهر التجارب والأدلة أن صياغة تصور وتوصيف نضج الحكومة الإلكترونية لم يعد مُجددًا في ظل التغير المتواصل في أهداف الحكومة الإلكترونية استجابةً لتطور القيم والاحتياجات.

ومن أجل المضي قدماً ينبغي تركيز الجهود على تطوير مؤشرات للحكومة الإلكترونية على المستويات العالمية والوطنية والمحلية من أجل تحسين فهم تأثيراتها على التنمية المستدامة، وكذلك اعتماد نهج شامل كلياً لتطوير الحكومة الإلكترونية، وتعزيز التعاون العالمي والإقليمي.

التوصيات:

- تعتبر الحكومة الإلكترونية مشروعاً عملاقاً، يعيد خلق الحكومة من جديد، كما أنه مشروع غير قابل للاستنساخ أو التقليد، إنما هو نظام يقوم على استراتيجية واضحة تتضمن الأهداف التي تراعي خصوصية المجتمع واحتياجاته والإمكانيات المتوفرة، لهذا قبل البدء في تطبيق الحكومة الإلكترونية، من الضروري، التعرف على تجارب الحكومات الإلكترونية في الدول المتقدمة والنامية لتلاقي المعوقات وهذا لزيادة فرص نجاح المشروع؛
- وضع برامج ارشادية نوعية وتنقيف المواطنين بمفهوم الحكومة الإلكترونية واهميتها مع ضرورة تكتيف حملات التوعية بأهمية التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال، وما تقدمه من فوائد للأفراد والمؤسسات وإشراك المجتمع المدني والقطاع الخاص في هذا المجال؛
- الاهتمام بالعنصر البشري باعتباره الأداة التي تسهم في تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية، عن طريق برامج التكوين المكثف والتدريب والتوعية للموظفين والقيادات الإدارية، من أجل تحسين وتطوير قدرات الأفراد العاملين على استخدام برمجيات الحكومة الإلكترونية مما ينعكس على استخدام هذه البرمجيات بفاعلية أكبر؛
- ضرورة الاهتمام بتوفير البرمجيات التي تساعد في توفير الحماية الكافية لمواقع الحكومة سواء أكانت هذه البرمجيات تتعلق بأمن الشبكة المستخدمة نفسها أو بأمن الأنظمة والبيانات.

قائمة المراجع.

المراجع باللغة العربية:

الكتب:

- أبو بكر محمود الهوش (2006)، الحكومة الإلكترونية الواقع والآفاق، مجموعة النيل العربية للنشر، الطبعة الأولى، مصر.
- إيمان عبد المحسن زكي (2009)، الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- صفوان المبيضين (2011)، الحكومة الإلكترونية - النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية-، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن.
- عامر إبراهيم قنديلجي (2015)، الحكومة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والإشهار، الطبعة الأولى، الأردن.
- عصام عبد الفتاح مطر (2008)، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، مصر.
- محمد عبد حسين الطائي (2010)، التجارة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن.

مقال في مجلة:

- الحكومة الإلكترونية، سلسلة دراسات يصدرها معهد البحوث والاستشارات، الإصدار التاسع، 2006

مقال منشور في ملتقى:

- راضية بغدودي، نوال صبايجي (2013)، بعض المفاهيم الأساسية المتعلقة بالحكومة الإلكترونية، الملتقى الدولي حول: متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر * عرض تجارب بعض الدول *، يومي 13 و14 ماي 2013، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير "سعد دحلب البليدة، الجزائر.
- عبد القادر بلعري، نسيمه لعرج، فاطمة الزهرة مغير (2012)، تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر، الملتقى الدولي الخامس حول : الاقتصاد الافتراضي وانعكاسه على الاقتصادات الدولية، يومي 13 و14 مارس 2012، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر.

الوثائق:

- استراتيجيات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، تقرير الاسكوا، الأمم المتحدة، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا، 2013

مواقع الانترنت:

- متاح علي، الحكومة الإلكترونية، www.pdfactory.com أطلع عليه بتاريخ 2017/03/08.
- موقع البوابة الرسمية لحكومة الامارات العربية المتحدة على الموقع الالكتروني <http://gouvernement.ae/ar/resources>
- [united nations e-governmentsurvey](http://unitednations.org/e-governmentsurvey) 2016publicadministration.un.org تاريخ الاطلاع 2017/03/07

-مریم خالص حسین (2016)، الحكومة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية، على الموقع الإلكتروني:

<http://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&aid=72789>

-www.maroc.ma/ar/content2017/03/08 تاريخ الاطلاع موقع الحكومة الالكترونية للمغرب،

-united nations e-government survey 2014, and 2016

اسم الكاتب (السنة)، العنوان الكامل للملف، ذكر الموقع بالتفصيل:

[http://adresse complète \(consult é le jour/mois/année\).](http://adresse complète (consult é le jour/mois/année).)

مذكرات وأطروحات:

-أمينة بن حامد، الحكومة الالكترونية -تجربة الجزائر للتحويل نحو الحكومة الالكترونية-، مذكرة ماستر أكاديمي في العلوم

السياسية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2012-2013

المراجع باللغة الأجنبية:

united nations e-governmentsurvey 2016

-unitednations e-governmentsurvey 2014