الحكومة الإلكترونية المعوقات وسبل النجاح

تجارب دول رائدة

The Electronic government
Obstacles and ways to succeed
Pilot country experiences

شتوح شريف

Chetouh Cherif

جامعة زيان عاشور– الجلفة

Zian Achour University- Djelfa

تاريخ الإرسال:2020/03/03 تاريخ القبول: 2020/08/15

ملخص:

الحكومة الالكترونية تعتبر وسيلة لتحسين الأداء الحكومي ليصبح أكثر فاعلية والكفاءة، لذلك تتسابق حكومات دول العالم من دولة متقدمة ونامية على تطبيقها رغم ما واجهته من معوقات في التطبيق ومما لا شك فيه ان هناك العديد من التجارب الناجحة على المستوى العالمي عموما وعلى المستوى العربي خصوصا و التي سنتناول بعضها.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية، تجارب رائدة.

Abstract:

E-government is the way to improve government performance to become more effective and efficient. So racing world governments of developed and developing countries to apply despite facing constraints in the application and is no doubt that there are many successful on a global level in general and the Arab world experiences especially with that We will discuss some of them.

key words:

The electronic government, Pioneering experiments.

1. مقدمة:

لقد عرف العالم في العقود الأخيرة ثورة هائلة في مختلف المجالات العلمية والتكنولوجية، فرضت على المنظمات والحكومات تغير أساليبها التقليدية في الادارة وتبنى اساليب حديثة من أجل تحقيق التميز والتقدم، وهو ما دفع بالهيئات الحكومية إلى تبني الاستراتيجيات الحديثة و إعادة هيكلة مؤسساتها العامة ومبادر بوضع الخطط، ورسم السياسات اللازمة لتطوير نظم المعلومات، والاتصالات، وقيام بتأمين خدمات معلوماتية سريعة ومتطورة، من أجل تقديم الخدمة الحكومية في أسرع وقت وبأقل تكلفة ممكنة وهذا ما يعرف بالتحول من الحكومة التقليدية إلى حكومة إلكترونية.

فالحكومة الالكترونية تعتبر وسيلة لتحسين الأداء الحكومي ليصبح أكثر فاعلية والكفاءة لذلك تتسابق حكومات دول العالم من دولة متقدمة ونامية على تطبيقها رغم ما واجهته من معوقات في التطبيق ومما لا شك فيه إن هناك العديد من التجارب الناجحة على المستوى العالمي عموما وعلى المستوى العربي خصوصا.

و من هذا المنطلق تتجلى معالم إشكالية هذه الورقة البحثية فيما يلي:

ماهي أهم التجارب الرائدة في مجال الحكومة الإلكترونية؟ وماهي عوامل نجاحها والمعوقات التي واجهتها؟

للإجابة على هذه الإشكالية سيتم التطرق للمحاور التالية:

المحور الأول: الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية.

المحور الثاني: متطلبات تحقيق الحكومة الإلكترونية.

المحور الثالث: معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية.

المحور الرابع: تجارب بعض الدول الرائدة في تطبيق الحكومة الإلكترونية.

2. المحور الأول: الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية:

اختلفت الآراء حول تعريف الحكومة الالكترونية، فينظر لها البعض أنها مجرد رفع كفاءة الأداء داخل الجهاز الحكومي وتغيير أسلوب العمل وهذه النظرة لا تعكس دور التقنيات الحديثة في مجال تكنولوجيات المعلومات والاتصالات فمفهوم الحكومة الالكترونية أعمق من ذلك فهو يشمل العلاقات المتبادلة بين الحكومة والمواطنين وأيضا بين الهيئات الحكومية ذاتها، وبنا على ذلك تتعد تعاريف الحكومة الالكترونية فهناك من يرى بأنها مفهوم جديد يعتمد على استخدام تكنولوجيا الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للوصول إلى الاستخدام الأمثل للموارد الحكومية، وكذلك لضمان توفير خدمة حكومية مميزة للمواطنين، الشركات.[1]

وعرفت كذلك على أنها عملية استخدام تكنولوجيا المعلومات خاصة تطبيقات الانترنت المبنية على شبكة المواقع الالكترونية لدعم وتعزيز حصول المواطنين على

الخدمات بشفافية وكفاءة عالية وبما يحقق العدالة والمساواة.

ويمكن تعريف الحكومة الالكترونية بأنها: قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على إدارة الخدمات الحكومية بما ييسر توفيرها وتقديمه للمواطنين بوسائل الكترونية و بسرعة و قدرة عالية و بتكاليف ومجهود أقل.

1.2. الفرق بين الحكومة التقليدية و الحكومة الإلكترونية:

يذهب العديد من الباحثين إلى القول بأن الحكومة الإلكترونية هي الصورة الافتراضية للحكومة التقليدية لذلك يمكننا حصر أهم الفروق بين الحكومتين الإلكترونية و التقليدية من خلال الجدول التالي:

وجه المقارنة	حكومة تقليدية	حكومة الكترونية
حسب الهدف	تعمل على أكيد هيمنة الدولة على كافة الأنشطة الخدمية والاقتصادية	تعمل على مشاركة المجتمع المدني ومنظمات القطاع الخاص في الأنشطة الاقتصادية و الخدمية
حسب نوع الهيكل التنظيمي	الهيكل البروقراطي الوظيفي الذي يعتمد على الوحدات الإدارية	هيكل مسطح شبكي يعتمد على فرق العمل ويقوم على مبدأ المشاركة
حسب التكامل	الفصل التام بين المنظمات الحكومية في أداء الأعمال التخصص على أساس وظيفي أو جغرافي	كسر الحواجز التنظيمية لتحقيق التكامل والترابط بين المنظمات الحكومية باستخدام الشبكات الالكترونية
حسب المبادئ الإدارية	تكون إدارة الحكومة التقليدية من خلال القواعد والتعليمات	تكون إدارة الحكومة الإلكترونية مرنة تعتمد على فرق عمل مع وجود تنسيق مركزي.
حسب تكلفة العمل ونسبة الأخطاء عند تقديم	تكلفة عالية وأخطاء كثيرة	تكلفة منخفضة و أخطاء قليلة

الخدمة		
الموارد	اعتمد على الأصول المادية الملموسة و الوثائق والمستندات الورقية	تعتمد على رأس المال الفكري للعاملين والوثائق الرقمية

حسب كيفية اتخاذ القرار	تكون القرارات مركزية من خلال مراكز السلطة بناءا على قواعد جامدة	تكون القرارات تشاركية بين الحكومة والمواطنين.

2.2. أهداف الحكومة الإلكترونية:

مما لاشك فيه أن تحول الجهات الحكومية وجهات القطاع الخاص إلى نظام الحكومة الإلكترونية عكس صادقة لدى هذه الجهات بتحقيق أهداف عظيمة تتفق وثورة المعلومات والاتصالات التي تحياها البشرية في الوقت الحالي، وهو ما ينعكس على شكل أداء الوظيفة العامة أو الخاصة ومن ثم تقديم الخدمات للجمهور بسهولة ويسر وتكلفة أقل وتخلص أهداف الحكومة الالكترونية فيما يلي:

- تقديم الخدمات للمواطنين المحليين وحصولهم على الخدمة السريعة وغير المكلفة، وتمكين المواطنين من ممارسة الديمقراطية ومشاركتهم في جميع القضايا، كما تعم لعلى زيادة كفاءة الوحدات المحلية مما يترتب عليها توفير الوقت وخفض الزمن اللازم لإنجاز المعاملات.[2]
- انعكاس الحكومة الإلكترونية على أعمال المؤسسات الحكومية الداخلية غير الظاهرة للمتعاملين، تتمثل في تحقيق السرعة، والشفافية وإمكانية المحاسبة، والكفاءة وفعالية.[3]
- تعمل على التوجه نحو تحقيق حاجات المجتمع وتوقعاته بطريقة مرضية عن طريق تبسيط التفاعل والتعامل مع الخدمات العديدة لوسائل الاتصال.
- سد الفجوة الرقمية في المجتمع باستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة لتوصيل الخدمات الحكومية للمواطنين ومؤسسات الأعمال بغض النظر عن أماكن تواجدهم أو قات التقديم لها.
- خلقت تثير إيجابي في المجتمع من خلال ترويج وتنمية معارف و مهارات تكنولوجيا المعلومات بين أفراد المجتمع.

إذن لا تخلو أهداف الحكومة الالكترونية في العالم من مضامين اجتماعية، ثقافية، تربوية وسياسية إلى جانب المعاني الاقتصادية المهمة لمشروع اتو برامج الحكومة الإلكترونية، ذلك أنا لمهم تحقيق منافع اقتصادية ومزايا استراتيجية من الحكومة الإلكترونية ، وإلا سوف تصبح

تطور شكليا ومشروعا غير ذي فائدة للتنمية المستدامة بأبعادها ومجالاتها المتعددة والمتنوعة.[4]

2.3. مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية :

قسمت دراسة هيئة الأمم مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية إلى:

مرحلة الظهور الناشئ: يتم في هذه المرحلة توفير موقع إلكتروني على الأنترنت يعرض من خلاله معلومات محدودة وأساسية.

مرحلة الظهور المتقدم: في هذه المرحلة يتم تزويد الخدمات المباشرة بقاعدة بيانات تشتمل على معلومات الأرشيف ومعلومات حالية.

مرحلة الظهور التفاعلي: هذه المرحلة يتم الحصول على الخدمات بشكل مباشر، كما يستطيع الفرد الاتصال بالمكاتب عبر البريد الإلكتروني.

مرحلة الظهور التبادلي: في هذه المرحلة يتم إجراء التبادل المالي مع مؤسسات الحكومة مثل: دفع الرسوم، المخالفات والضرائب.

مرحلة الظهور الشبكي: تعتبر المرحلة المتقدمة في تطبيق الحكومة الإلكترونية، 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.

قسمت دراسة Baum and Dimaioمراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية إلى:

مرحلة الحضور: هذه المرحلة تتمثل في التواجد على الانترنت من خلال فتح صفحة للمؤسسة تحتوي على معلومات خاصة بالمؤسسة، أهدافها، رسالتها، ساعات العمل وبعض الوثائق التي يحتاج إليها المواطن.

مرحلة التفاعل: تتصف هذه المرحلة بتزويد صفحة الأنترنت ببعض القدرات البحثية مثل: تحميل النماذج وتزويد المواطن بالبريد الإلكتروني.

مرحلة التبادل: هذه المرحلة تمكن المواطن من تنفيذ وإتمام الخدمات الحكومية بشكل مباشر ويعتبر الموقع أداة لتنفيذ الخدمات.

مرحلة التحول: تتمثل هذه المرحلة في إيجاد محطة واحدة لخدمات المواطنين، وهي تقوم على تعزيز الشفافية في العلاقة بين الحكومة والمواطنين، كما ترفع من قدرات الجمهور على المشاركة بشكل مباشر مع الحكومة.[5]

4. المحور الثاني: متطلبات تحقيق الحكومة الإلكترونية:

إن إعادة هيكلة القطاع الحكومي ليتواكب مع متغيرات ثورة الاتصالات والمعلومات والتحول نحو الأساليب الالكترونية لأداء الخدمة يتطلب توافر العديد من المقومات والتي تحول دون حدوث قصور في أداء الخدمة أو انخفاض مستوى أدائها في المستقبل، وبالتالي

يتطلب إنشاء الحكومة الإلكترونية توافر بنية تحتية ملائمة تشتمل على العديد من المقومات التكنولوجية، الإدارية، البشرية، القانونية و من أهم هذه المتطلبات:

زيادة نسبة انتشار الأنترنت وأجهزة الحساب الآلي وجعلها متاحة لكافة شرائح المجتمع.

تطوير الكوادر الفنية العاملة في مجال الخدمات الإلكترونية لدى جميع الدوائر والمؤسسات الحكومية بما ينسجم مع المشاريع من خلال التدريب.

توفير الخبرات اللازمة في مجال الأعمال وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الترويج وتوعية باستخدام الخدمات الالكترونية.

مواكبة تطوير القوانين والتشريعات للتقدم التكنولوجي السريع.

التزام كافة الدوائر الحكومية بالسياسات والمقاييس والمعايير الفنية الخاصة بالحكومة الالكترونية.

التوصيف الدقيق للإجراءات وإعادة هندستها في مرحلة مبكرة في مؤسسات الحكومية.

إدارة وصيانة الخدمات الإلكترونية من قبل المؤسسات الحكومية.

التقليل من مقومة التغير لدي البعض في مختلف المستويات ضمن المؤسسات الحكومية.

التعاون الايجابي المثمر بين المؤسسات الحكومية في عمليات اتخاذ القرار فيما يتعلق بالحكومة الإلكترونية.[6]

وعلاوة على ما تقدم فإنه كجملة من العناصر الدائمة والمثبتة لمكونات البنية الأساسية السالفة الذكر وهي الرؤية الواضحة للقائمين على هذا المشروع ،وكذا القيادة الفاعلة المتخصصة والماهرة والمتعاونة، والعنصر البشري المؤهل والمتدرب على هذه الاستعمالات وكذا البيئة التنظيمية الملائمة القادرة على استيعاب حيث يأت هذا التغيير.

5. المحور الثالث: معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية:

يعتبر مبدأ استخدام تقنية المعلومات لتحسين العمل الحكومي "الحكومة الالكترونية" من الأمور الصعبة التنفيذ والتطبيق حتى على الدول المتقدمة حول العالم ولعل من الغريب في الأمر أن تصبح تقنية ونظم المعلومات والتي هى من أهم الأدوات لتحسين الاقتصاد العالمي، عائق كبير أمام تطور هذا الاقتصاد، فنجاح التقنية مرهون بحسن الاستخدام وتقبل المستخدمين وتوفير الظروف المناسبة داخل وخارج المؤسسات المطبقة.

عند التأمل في مبادرات مختلف الدول حول العالم فيما يخص تطبيق الحكومة الإلكترونية سنجد أن هناك العديد من المعوقات التى تؤدي إلفشل تطبيق الحكومة الإلكترونية في هذه البلاد ومن بينها:

عدم وجود المعرفة الكافية بأهمية الخدمات الإلكترونية ومردودها الإداري وغياب الرغبة الحقيقية في تقديم الخدمات الإلكترونية وإيصالها بكل سهولة .

نقص الكوادر البشرية الوطنية ببعض القطاعات الحكومية، المؤهلة التأهيل الفني العالي للتعامل مع هذه النقلة الرقمية المرتبطة بإنجاز التعاملات الحكومية إلكترونياً.

ضعف البنية التحتية والإجرائية والتشريعية ببعض الأجهزة الحكومية؛ ما يعوق من ميكنة الإجراءات وتحويل التعاملات الحكومية إلى تعاملات إلكترونية بالكامل.

محدودية الموارد المالية وعدم مرونتها بما في ذلك الإجراءات الإدارية بعدد من الأجهزة الحكومية، وبالذات فيما يتعلق بسرعة الاستجابة لمتطلبات واحتياجات الاستثمار في الحكومة الإلكترونية .

البطء في وضع التشريعات القانونية للمعاملات الإلكترونية.

غموض المفهوم مازال الكثير من القيادات الإدارية يجهل موضوع الحكومة الإلكترونية وبعضهم لا يعرف حتى المصطلح لذلك فإن الأمر يحتاج إلى توضيح المفهوم وتوفير الأرضية الفكرية له في المنظمات.

إن إقامة مثل هذا المشروع يحمل في طياته الكثير من التغيرات على صعيد المنظمات واعادة توزيع المهام والصلاحيات مما يستلزم تغييرا في القيادات الإدارية والمراكز الوظيفية والتخصصات الجديدة الذي يحتاجها لذا فإننا نعتقد أنه سيكون هناك مقاومة لتغير.[7]

يعتبر الأمن المعلوماتي من أهم المعوقات التي تجابه تطبيق الحكومة الإلكترونية حيث هناك مجموعة من الأساليب لاختراق المنظومة المعلوماتية وما يترتب عليه من فقدان خصوصية المستفيدين وسريتهم.

6. المحور الرابع: تجارب بعض الدول الرائدة في تطبيق الحكومة الإلكترونية:

إن أنظار العالم اليوم تتجه إلى التحول نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية، لأنها أصبحت نهجاً عالمياً تسعى الدول كافة إلى السير عليه , وأتباعه من خلال تسخير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تسيير الأعمال المختلفة تمشياً مع السياق العام للإطار الدولي، حيث توجد تجارب دولية رائدة وناجحة في تطبيق الحكومة الالكترونية على غرار التجربة الأمريكية والتجربة الايرلندية ، إلى جانب تجارب إلكترونية عربية كتجربة الإمارات العربية المتحدة والتجربة القطرية.

قبل التطرق لتجارب الدول الرائدة في الحكومة الإلكترونية نذكر تقرير الأمم المتحدة الخاص بمؤشر الحكومة الإلكترونية للدول لعام 2014 والذي يحدد استخدام الحكومة الإلكترونية كأداة تؤدي إلى زيادة وصول المعلومات وتقديم الخدمات الحكومية إلى الجمهور.

ترتيب أعلى 10 دول من حيث مؤشر الحكومة

الالكترونية لدى الامم المتحدة	
المرتبة	البلد
1	كوريا الجنوبية
2	أستراليا
3	سنغافورة
4	فرنسا
5	هولندا
6	اليابان
7	الولايات المتحدة الأمريكية
8	انجلترا
9	نيوزيلندا
10	فنلندا

ترتيب باقى الدول العربي وفق لمؤشر الحكومة الالكترونية	
المرتبة	البلد
18	البحرين
32	الإمارات
36	السعودية
44	قطر
48	عمان
49	الكويت
75	تونس
79	الأردن
80	مصر
82	المغرب
89	لبنان
121	ليبيا
134	العراق
135	سوريا
136	الجزائر
150	اليمن
154	السودان
174	موريتانيا
177	جزر القمر
185	جنوب السودان
193	الصومال

7. تجربة الحكومة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية:

أولا وضعت الإدارة الأمريكية خلال سنة 1992 استراتيجية لجعل الحكومة أذكى واقل كلفة وفاعلية و أصبحت هذه الخطوة العنصر الهام في السياسة الاتحادية في القرن العشرين واعتمدت الأسس القانونية ووضعت البنية التحتية اللازمة لإقامة حكومة الكترونية ناجحة ، وقد تم تطبيق القوانين الخاصة بالحكومة الالكترونية

بشكل فعلي منذ عام 2002في جميع الوكالات و الوزارات أو الهيئات العامة، وذلك بالتزامن مع وضع سياسة استخدام تكنولوجيا المعلومات تحت سلطة مدير إدارة نظم المعلومات، 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 المتعلق بوضع الخدمات للمواطنين والقطاع الخاص على شبكة الأنترنيت مع التركيز بشكل كبير على استخلاص النتائج المترتبة على استثماراتها في مجال تقنية المعلومات.

إن استراتيجية الحكومة الإلكترونية بالولايات المتحدة الأمريكية تتضمن عدة أمور من بينها:

- تبسيط توزيع الخدمات إلى المواطنين .
- إزالة البيروقراطية.
- تبسيط عمل الوكالات الفيدرالية.
- تخفيض تكاليف العمل الإداري وتحقيق سرعة فائقة في أنشطة الحكومة.

لقد اهتمت الحكومة الإلكترونية بتعميم استخدام تقنية المعلومات من قبل مواطنيها ، وكذلك القطاع الخاص حيث تأتي الولايات المتحدة في مقدمة الدول اذ يبلغ عدد المستخدمين للحاسب الشخصي حوالي 70 %تقريبا في حين أن % 60من المواطنين في أمريكا أصبحوا مواطنين إلكترونيين وتسعى أمريكا إلى تطبيق سياسات عامة وشاملة تدفع بهذه المعدلات إلى الارتفاع، 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:

- تحديد 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 10- 20 % من تكلفة المواد والمشتريات.

8. تجربة الحكومة الإلكترونية في أستراليا:

إن الحكومة الالكترونية الاسترالية كانت تهدف من استخدم التقنية إلى تحقيق ثلاثة أهداف:

- تحسين كفاءة إدارة المعلومات داخل الحكومات.
- توفير الخدمات والمعلومات للمواطنين بشكل أسرع وصحيح.
- السماح للمواطنين من التفاعل مع الحكومة وذلك من أجل تحقيق الديمقراطية.

ولكنها واجهت العديد من التحديات عند تطويره الحكومة الإلكترونية ومن هذه التحديات كاختلاف الأجناس واللغات الموجودة في أستراليا والفجوة الرقمية. فأول خطوة قامت بها الحكومة الأسترالية 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:

- توفير الخدمات الإلكترونية المناسبة في الأنترنت.
- عمل البوابة الإلكترونية التي تجمع جميع الخدمات الإلكترونية.
- تطوير عملية الدفع الإلكتروني.

وكذلك عملية تطوير الحكومة الإلكترونية الأسترالية كانت على أربع مراحل وهي مماثلة للحكومة الإلكترونية الأمريكية.

مرحلة الوجود الإلكتروني: وهي أن يكون للجهة الحكومية موقع في الأنترنت يحتوي على معلومات عن هذه الحكومة.

مرحلة توفير الخدمات الجزئي: والتي تقوم على توفير الخدمات الإلكترونية و أيضا تساعد على تنفيذ هذه الخدمات عن طريق المستخدمين مثل:

- توفير الاستمارات.
- مرحلة البوابة الإلكترونية: ويتم في هذه المرحلة تجميع جميع الخدمات الإلكترونية في موقع واحد.
- مرحلة الاندماج الإلكتروني: و تعتبر هذه المرحلة هي الأصعب من ناحية التنفيذ و ذلك بسبب المعارضات من قبل الموظفين و المسئولين لأن ذلك سيؤدي إلى التخلص من بعض المناصب و هذا سيؤثر على مصلحتهم حيث ستحل التقنية محل بعض الموظفين لتسهيل خدمة المواطن.

ومن خلال هذه الدراسة التي عملتها الحكومة الإلكترونية الأسترالية وجدت أن هناك عوائقا وعراقيلا من الممكن أن تقف في طريق تطوير الحكومة الإلكترونية وهذه هي:

- قلة الخبرة في المهارات التقنية.
- أمن وخصوصية المعلومات.

ولكن الحكومة الأسترالية حاولت التغلب عليها بعمل العديد من الاستراتيجيات، وكذلك كانت مهتمة بأن تقوم بجمع المعلومات وقياس الانجاز عند الدوائر الحكومية، حيث كانت هذه الدوائر مسئولة عن كتابة تقريرين في السنة لوحدة أسترالية تسمى NOIE تشرح فيها كافة التطورات والنشاطات التي قامت بها خلال هذه السنة، وكذلك أيضا كانت مسئولة عند دراسة فوائد الحكومة الالكترونية للمواطنين والحكومة نفسها.

لتطبيق الحكومة الإلكترونية أنها ركزت بشكل كبير جدا على زيادة كفاءة الخدمات وتوصيلها إلكترونيا ولكنها تغاضت عن أهم جانب وهو احتواء المواطن وجعله مشاركا في عملية التطوير.

9. تجربة الحكومة الإلكترونية في سنغافورة:

لقد أطلقت حكومة سنغافورة قبل ثلاثة عقود من الآن خططا وأهدافا تمكنها من تطبيق تقنيات حديثة لتقديم الخدمات الحكومية الالكترونية، واليوم نجحت الحكومة في الحصول على اعتراف دولي من كبرى

المؤسسات العالمية في مجال الدراسات والاستشارات بانها من الدول المتقدمة في هذا المجال، حث يحظى المجتمع السنغافوري ويستفيد من التقنيات في التمتع بالخدمات الحكومية وغيرها من الخدمات باستخدام احدث التكنولوجيا العصرية بحيث اصبح المواطن السنغافوري يستطيع انجاز وتخليص معاملاته الحكومية من المنزل ليس هذا فقط بل يستطيع ان يتمتع بالخدمات في مجال التعليم والصحة وغيرها من الخدمات في مختلف القطاعات، وقد نجحت خطط الدولة في تحقيق بعض الاهداف الطموحة، فعلى سبيل المثال 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 تضمن دراسة تكنولوجيا المعلومات في المقررات التعليمية واصبح الزمن المخصص لها 30 %من إجمالي زمن المناهج الدراسية، ومن هنا تعد تجربة الحكومة الإلكترونية سنغافورا تجربة رائدة، وتعمل الحكومة الإلكترونية بسنغافورة على إقامة شبكة للنهوض ببوابة المواطن الإلكتروني حيث وضعت برنامج نخص تدريب لحوالي 400 ألف فرد سنويا.

10. تجربة الحكومة الإلكترونية في قطر:

بدأت الحكومة الالكترونية في دولة قطر عام 2000 م وتم إنشاء لجنة لاختيار خدمة حكومية ليتم تطبيقها إلكترونيا، وتم ذلك في إطار تعاون أربع جهات (وزارة الخارجية، وبنك قطر الوطني، المصرف المركزي، والبريد العام القطري)ويقوم مبدأ الخدمة علي دخول المستخدم للموقع بواسطة كلمة مرور يتم الحصول عليها كل مرة من خلا أداة صغيرة تدعى التوك، وقد نجح المشروع خلال ثلاث سنوات وكان حافزا للاستمرار وتحديا للتطوير ولبدء مرحلة ثانية حيث قامت اللجنة المستعينة بشركة استشارات عالمية بدراسة الخدمات المقدمة في الدولة واختيار عدد من الخدمات التي يمكن تقديمها الكترونيا للبدء في مرحلة جديدة من مشروع الحكومة الإلكترونية تم اختيار الخدمات التي ستقدم بناء علي عوامل أهمها:

- مدي تأثير هذه الخدمة علي المجتمع من ناحية تيسير وتسهيل أعماله.
- عدد المعاملات التي يتم تداولها للخدمة إلكترونيا.
- مدى جاهزية الجهة المقدمة للخدمة إلكترونيا.

وكانت الخدمات التي يمكن تقديمها هي:

- خدمات المرور(رخص القيادة، المخالفات المرورية، تسجيل المركبات).
- خدمات التأشيرة(تأشيرة الزيارة، تأشيرة العمل، التأشيرة السياحية).
- دفع فواتير الكهرباء والغاز.
- خدمات الصحة.
- الزكاة.

11. تجربة الحكومة الإلكترونية في الإمارات المتحدة:

يعتبر مشروع الحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة مشروعًا رائدا ومتقدما وخاصة في إمارة

دبي حيث تسعى هذه الدولة إلى جعل مهام ادارتها مختلفة محوسبة وصولا إلى تطبيق شامل للإدارة الالكترونية الحكومية وإن دبى الالكترونية تعمل على التعاون مع الحكومات المحلية لنقا الخبرات التي اكتسبتها في هذا المجال وتجاوز السلبيات والمشاكل ، ولا شك أن التواصل مهم جدا وهناك اتصالات مع رأس الخيمة و أبو ظبي وعجمان والعين ليكون تكامل في تقييم الخدمات، وشعار الحكومة الالكترونية في الإمارات يعكس رؤية الاستراتيجية والهوية المتميزة للمشروع على صعيد تنظيم وتسهيل سير الإجراءات والمعاملات، وأما مشروع البوابة الإلكترونية الذي بدأ بتطبيقه فسوف يمثل منصة متكاملة تتيح للعملاء إجراء معاملاتهم مع الحكومة عبر شبكة الانترنت من دون حاجة لزيارات دواوين الوزارات للاستفسار أو انجاز المعاملات.

ويقال أن الربط الإلكتروني بين الإمارات السبع التي تشكل الحكومة الاتحادية للدولة هدفه أن يسهل وينظم تبادل المعلومات بين الإمارات والجهات الاتحادية عبر التقنيات المتطورة التي يتم تطبيقها في مجمل المشاريع التابعة للحكومة الإلكترونية.[8]

حيث شرعت دبي نحو تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية وذلك من خلال تقديمها للمرحلة الأولى من نظام استيفاء الرسوم عبر شبكة الأنترنت وذلك من خلال تطبيق أسلوب الدفع الإلكتروني عن طريق الأنترنت وذلك لجميع الفنادق والشقق الفندقية في دبي. كما أن نظام الإيرادات على الأنترنت سيساعد على تخفيف إجراءات العمل وتبسيطها على المراجع الخارجي، إضافة إلى توفير بيانات وتقارير دقيقة للإدارة ، حيث سيتم تزويد جميع الفنادق والشقق الفندقية برقم خاص ورمز سري وذلك لضمان أمن ودقة معاملاتهم وسيتم التوسع في التحول إلى الحكومة الإلكترونية في المستقبل ليشمل النظام الآلي لتحصيل عوائد دور السينما ورسوم وغرامات ممتلكات البلدية ورسوم السكن والأسواق. وقد عملت دائرة الإقامة في دبي مؤخرا على إنشاء شبكة حاسب مركزية بينها وبين الفنادق والمنتجعات السياحية في الإمارات من اجل تبسيط الإجراءات لإصدار تأشيرة (Visa) للسياح.

يركز مفهوم الحكومة الإلكترونية في دبي على ثلاثة أبعاد رئيسة : الحكومة إلى المواطنين Government to citizens ، الحكومة إلى التجارة والأعمال Government to business ، والحكومة للحكومة Government to government. وسيتم بنفس الوقت تطوير ثلاثة مشاريع للحكومة الإلكترونية في الإمارات: مشروع دبي للأنترنت، مشروع دبي الإلكتروني، ومشروع إدخال الأنترنت إلى المدارس.

ومن الجدير ذكره أن تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية في دبي بدأ بالاتفاق على تنفيذ ستة متطلبات لتنفيذ هذا التوجه:

- توحيد أنظمة المعلومات(data system) من أجل التخطيط السليم وادارة الموارد الحكومية بشكل أفضل، وهذا يشمل: المالية،

المشتريات، العقود، التخزين، الموارد البشرية، الصيانة، الإدارة، وخدمات البريد.

- تأسيس شبكة معلومات حكومية (information network) باستخدام البريد الإلكتروني (e–mail) للاتصالات بين دوائر ومؤسسات الحكومة المختلفة .
- إجراءات حماية وأمن ومراقبة الأنظمة لمنع أي انتهاكات أو اختراقات للنظام.
- تأسيس دائرة لتخطيط وادارة موارد المعلومات الحكومية.

12. توصيات:

- ضرورة تهيئة البنية الأساسية لنجاح الحكومة في أداء أعمالها، ويتم ذلك من خلال توفير نظم اتصالات فعالة لنقل البيانات والمعلومات وتدفقها من وإلى المؤسسات الحكومية إلى المواطنين ومؤسسات الأعمال ومنظمات المجتمع المدني وبالعكس.
- المحافظة على خصوصية المعلومات والمعاملات الشخصية.
- قبل البدء في تطبيق الحكومة الالكترونية ، من الضروري ، التعرف على تجارب الحكومات الالكترونية في الدول المتقدمة والنامية لتلاقي المعوقات التي قد تسبب بعدم نجاح المشروع.
- ضرورة العمل على تحسيس وتعبئة المواطنين بفوائد ومزايا هذه التقنيات وتقديم التسهيلات الضرورية لهم بخصوص تكاليف اقتناء العتاد اللازم، كما وقع في ماليزيا وسنغافورة، وغيرها من الدول الأخرى.
- وضع الخطط اللازمة لتأهيل وتدريب الموظفين بما يتلاءم مع استخدام التقنيات الحديثة وتطبيق أسلوب الحكومة الإلكترونية.
- توفير التشريعات الراعية لهذه التكنولوجيا وتنمية وتأهيل العنصر البشري للتكفل بمجمل القضايا التقنية المتولدة عن الاستخدامات الرقمية ضمن الفضاء الإلكتروني المتميز.

13. خاتمة:

لقد أدى الاتساع غير المسبوق في تقنية المعلومات إلى نقل العالم من عصر الصناعة إلى عصر المعلومات، وبرزت مفاهيم ومصطلحات أصبحت جزء من الحياة اليومية ومنها على سبيل المثال مصطلح الحكومة الإلكترونية، وكان من فوائد ظهور تلك المصطلحات زيادة الكفاءة والفعالية الاقتصادية، وتحسين مستويات العدالة في المجتمع ومحاصرة الروتين، وتقصير الإجراءات التي تهدر الوقت والمقدرات، مما جعلها فرصة ذهبية للتغلب على تلك المشكلات بشرط اتباع رؤية جديدة للإدارة تتغلب على كافة المعوقات الروتينية وتتلاءم مع طبيعة العصر، الآمر الذي دفع الحكومات إلى تبني سياسات آلية تتمثل في وضع خطط دقيقة وواضحة، وإجراءات عمل حول كيفية الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات واستخدام الأنترنت في تنفيذ الأعمال الحكومية وإنشاء المواقع الملائمة التي تستطيع من خلالها تقديم الخدمات اللازمة بكل يسر ودقة ومرونة هذا ما جعل حكومات الدولة تتسارع نحو الحكومة الإلكترونية رغم العوائق التي واجهتها.

14. قائمة المصادر والمراجع:

1. عصام عبد الفتاح مطر، **الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق**، ب ط. بدون بلد نشر: دار الجامعة الجديدة، 2008، ص 34.
2. عبد الوهاب سمير، **الاتجاهات المعاصرة للحكم المحلى والبلديات في ظل الأدوار الجديدة للحكومة**، ورقة عمل مقدمة في ملتقى الحكم المحلى والبلديات في ظل الأدوار الجديدة للحكومة والمنعقد في الاسكندرية، مصر 2008، ص 70.
3. توربان أفريمومكلين، **تقنية المعلومات في إدارة الشركات**، ترجمة شعبان قاسم موسى،ط1. سوريا : دار الرضا للنشر، 2005، ص 61.
4. سعد غالب ياسين، **الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية**، بط. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية،2001، ص74.
5. سوسن زهير المهنتى، **تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية**، ب ط. الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2011، ص، ص 33،34.
6. السعيد مبروك ابراهيم، **إدارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة "الجودة الشاملة، الهندرة، إدارة المعرفة، الإدارة الإلكترونية"** ، ط1. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر ، 2012، ص، ص، 341، 342.
7. خاد ممدوح ابراهيم، **الإدارة الإلكترونية**، ط1. الإسكندرية الدار الجامعية، 2010، ص 157.
8. علاء عبد الرزاق السالمي، **الإدارة الإلكترونية**، ب ط، عمان: دار وائل للنشر،2008، ص 324.