

الحكومة الالكترونية: دراسة تجارب دولية

مسعي عبد الكريم^{*1}

زناتي نبيلة دحمان²

تاريخ الاستلام: 2019/06/10 : تاريخ المراجعة: 2019/06/11: تاريخ القبول: 2019/07/07

الملخص: أدى التطور السريع في مجال التكنولوجيا بما فيها الاتصالات الرقمية إلى مساهمة هذه التغيرات سواء على المستوى الجزئي أم على المستوى الكلي أم فيما يرتبط بالحكومة وأنشطتها المختلفة مع إداراتها ومؤسساتها العمومية أو مع المؤسسات الاقتصادية أو مع المواطنين، أين تم تحويل أداء الأنشطة هذه من واقع ملموس إلى عالم افتراضي يعتمد على الرقمنة والتقنية، بما يسهم في زيادة التفاعل الإيجابي بين الأطراف المختلفة لأنشطة الحكومة وأعمالها، نظراً للميزات التي تتضمنها تكنولوجيا الإعلام والاتصال من خلال الحكومة الإلكترونية التي كانت ولا تزال محل استهداف استراتيجي من قبل العديد من الدول بالعالم، الغربية والعربية منها والتي تعود تجربة البعض منها إلى أوائل تسعينات القرن الماضي وأخرى تجارب جديدة بعد سنة 2010؛ حيث وصفت تجربة كل من قطر والإمارات واليابان والولايات المتحدة بالتجارب الناجحة والتميزة، وبقيت دول أخرى تسعى لمواكبتها، وتوجه الجزائر أهدافها لتحقيق الوصول إلى حكومة الكترونية ناجحة.

الكلمات المفتاحية: الحكومة، الانترنت، التكنولوجيا، دول متقدمة، دول عربية.

تصنيف JEL :

Abstract: The rapid development of the field of technology, including digital communications, has led to a gradual change in the level of micro-technology at the micro level or at the macro level in relation to the government and its various activities with its departments and public institutions or with economic institutions or with citizens. To a virtual world depends on digitization and technology, which contributes to increase the positive interaction between the different parties to the activities of the government and its business in view of the features contained in information and communication technology in the establishment of the e-government, which was and is still the place of strategic targeting of The Arab and Western countries, some of which date back to the early 1990s in what were new experiences after 2010, where the experiences of Qatar, the UAE, Japan and the United States described the experiences of success and excellence as other countries continued to follow these countries in pursuit of them , And Algeria has directed its objectives towards development more by achieving access to an electronic government that would include Algeria in the train of e-government countries.

Keywords: Government, Internet, Technology, Advanced Countries, Arab Countries

Jel Classification Codes : .

1-كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الشلف. الجزائر

2.كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة خميس مليانة. الجزائر

* الكاتب المسؤول: مسعبد الكريم Kimomess@live.fr

مقدمة:

إن التوجه نحو العالم الإلكتروني هو مجال حيوي لتحقيق الأهداف المختلفة من قبل المنظمات وزبائنها، ما يسهم في زيادة نمو الاقتصاد على المستوى الكلي محلياً ودولياً؛ حيث توجهت نحوه مختلف الحكومات بالعالم لأجل بناء اقتصاد رقمي متضمناً مختلف أنشطة الحكومة، سواء كان من الحكومة إلى الحكومة أو من الحكومة إلى المواطنين أم بين الحكومة والمؤسسات المختلفة الربحية وغير الربحية، فالعديد من الحكومات قد حققت نسباً متطورة بتوجهاتها إلى الرقمنة كالولايات المتحدة، في حين حققت حكومات أخرى نسباً ضعيفة لأسباب مالية أو تنظيمية على مستوى الدولة بمستوياتها المحلي والدولي.

والجزائر من بين الدول التي سعت إلى الرقمنة الحكومية بشكل مستمر وحاولت الاستفادة أكثر ضمن هذا التوجه رغم وجود عدد من العراقيل التي تُصعب من عملية التحقيق السريع لتطبيقه الحكومة الإلكترونية الجزائرية.

مشكلة الدراسة: تتمثل إشكالية الدراسة في: ما هو واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في

تجارب دول مختارة ؟

فرضية الدراسة: تنطلق الدراسة من:

حققت تجارب الدول المختارة نسباً متطورة بتوجهاتها إلى الحكومة الإلكترونية بالمقارنة مع

الجزائر.

هدف الدراسة: ستحاول هذه الدراسة عرض أهم التجارب الدولية الناجحة في تحقيق

الحكومة الإلكترونية كقطر والولايات المتحدة الأمريكية، مع الإشارة إلى توجهات الجزائر في ذلك وتحديد أهم العراقيل التي تواجهها.

أولاً: نشأة الحكومة الإلكترونية

إن الحكومة الإلكترونية ليست وليدة فكرة مجردة أو أنها نشأت في وقت محدد أو موقف

معين؛ بل هي نتاج تفاعل عدة عوامل، وكذا نتيجة تأثير جوانب عديدة أبرزها ظاهرة العولمة التي حولت مختلف الجوانب الاقتصادية والسياسية وكذا الاجتماعية إلى وحدة تكاد تكون متشابهة بمختلف الاقتصاديات الدولية.

فالحكومة الإلكترونية مرت بعدد من المراحل إلى أن وصلت إلى الشكل الذي نعرفه اليوم،

وذلك بدءاً من ستينات القرن الماضي إلى يومنا هذا؛ حيث تجسد ذلك في المراحل التي حددت تطور هذه الحكومة بشكل معين خلال فترة من الفترات الزمنية.

1. المرحلة الأولى: تبدأ هذه المرحلة من ستينات القرن الماضي عند ظهور الحواسيب وبداية استخدامها في إدارة الأنشطة خاصة الحسابات؛ حيث كانت هذه الحواسيب تتميز بضخامة الحجم من جهة ومن جهة أخرى تكلفتها المرتفعة التي لا تستطيع أن تدفعها المؤسسات المختلفة وحتى

الأفراد، وهو ما جعل من هذه الأجهزة الالكترونية تبقى حكرًا على المؤسسات العسكرية والهيئات الحكومية.

2. المرحلة الثانية: تم خلال سنوات الثمانينات نشوء المراكز الوطنية للحواسيب National Computer Centers التي برزت عند تحويل مراكز الأتمتة التي تستعمل الحواسيب الرئيسية إلى مراكز معالجة المعلومات على المستوى الوطني، ونشأت هذه المراكز نتيجة التطور البطيء للحوسبة في عدة دول، من أمثلة هذه المراكز الناجحة مركز العراق الذي وفر الدعم التقني لتشجيع الجهات الحكومية على اعتماد هذه التقنيات. (الأمم المتحدة - اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، كانون الأول/ديسمبر 2013، صفحة 02 03)

3. المرحلة الثالثة: تتعلق المرحلة الثالثة بفترة التسعينات التي عرفت تطوراً كبيراً في الأنظمة التقنية بظهور شبكة الانترنت خلال سنة 1995 والتي تزامنت مع تطور إنتاج الحواسيب صغيرة الحجم، وكذا المحمول منها أواخر التسعينات، فأسهمت في تطوير الاتصالات بين مختلف بقاع العالم من أفراد وكذا المؤسسات سواء الإنتاجية أم التقنية التي عمدت إلى زيادة تطوير هذه الشبكة، إضافة إلى تعاملات الجهات الحكومية مع كل من الأفراد وكذا المؤسسات، ما زاد من الاعتماد المتزايد لأساليب الاتصال المتطورة وهو ما انعكس إيجاباً على تطور الأتمتة بكل دول العالم.

4. المرحلة الرابعة: بدأت هذه المرحلة مع بداية القرن الواحد والعشرين الذي شهد نمواً كبيراً في التقنيات، مما دفع بعدة دول إلى التفكير في خلق حكومة تعتمد على التقنية المتطورة في الاتصال وتنفيذ الأنشطة المختلفة سواء ما يرتبط بالخدمات العامة أم ما يرتبط بالأنشطة التجارية والاقتصادية، مما زاد من ربح الوقت وتوفير الجهد وزيادة الأداء معاً؛ حيث عمدت عدة دول إلى وضع خطط استراتيجية للوصول إلى هذه الحكومة.

قامت بعض الدول بالدراسات لاستعمال المعلوماتية وتطويرها بالتنسيق والتعاون مع مؤسسات دولية، مثل البنك الدولي والأمم المتحدة ومنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية والاتحاد الأوروبي والصندوق العربي للإنماء الاقتصادي والاجتماعي في الكويت. (الأمم المتحدة - اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، كانون الأول/ديسمبر 2013، صفحة 02 03)

5. المرحلة الخامسة: وهي المرحلة الخاصة بالعقد الثاني من القرن الواحد والعشرين التي عرفت وصول العديد من الدول سواء بالعالم العربي أم الغربي إلى تطبيق هذه الحكومة في إدارة أنشطتها المختلفة.

ثانياً: مفهوم الحكومة الالكترونية وأهدافها:

حدد مفهوم الحكومة الالكترونية من عدة زوايا إلا أن المعنى متقارب بين جل المفاهيم، والاختلاف قد يوجد فقط لاختلاف زمن التعريف الذي أعطي للحكومة الالكترونية خلال الفترات الزمنية المتعاقبة.

1. تعريف الحكومة الالكترونية:

سنورد عدداً من تعاريف الحكومة الإلكترونية في النقاط التالية:

. هي عملية تغيير وتحويل العلاقات من المؤسسات والمواطنين من خلال تكنولوجيا المعلومات، بهدف تقديم الأفضل للمواطنين وتمكينهم من الوصول للمعلومات، مما يوفر مزيداً من الشفافية وتحجيم الفساد وتعظيم العائد وتخفيض النفقات (مريم، 2013، صفحة 443)

. هي استخدام أو تطبيق تكنولوجيا المعلومات "مثل أنظمة الانترنت والانترنت للحكومة، الأنشطة والعمليات لتسهيل تدفق المعلومات من الحكومة لمواطنيها ومن المواطنين إلى داخل الحكومة.

(<http://www.igi-global.com/dictionary/e-government>)

آخرون ينظرون للحكومة الإلكترونية بوصفها التحول الأساسي للحكم والإدارة على نطاق لم تشهده منذ بداية العصر الصناعي (E. Tambouris, p. 01).

. قدرة الأجهزة والهيئات الحكومية على إتاحة المعلومات وتقديم الخدمات الحكومية فيما بينها وبين المواطنين ومنظمات الأعمال والجهات الأخرى التي يتم التعامل معها بأسلوب سهل ويسير وسريع وأكثر مرونة، وفي أي وقت 24 ساعة يومياً، طوال أيام الأسبوع (بن صغير).

. تستخدم الحكومة الرقمية التكنولوجيا والتقنيات الحديثة لتحقيق قيمة حقيقية للعملاء الذين يصلون لخدماتها، بما في ذلك إجراء المعاملات عبر الإنترنت وترقية مواقع الإنترنت لجعل استخدامها أكثر سهولة وبساطة، وإيجاد خدمات أو تطبيقات مبتكرة تعمل على تحسين الجوانب المختلفة لحياة الأفراد. (http://www.ictqatar.qa, 2014)

. الاستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات لتسهيل وتسريع التعاملات بدقة عالية داخل الجهات الحكومية وبينها وبين تلك التي تربطها بالأفراد وكذا قطاعات الأعمال (جامعة الملك عبد العزيز، صفحة 77).

من هذه التعاريف فإن الحكومة الإلكترونية تمثل أداء الحكومة لأنشطتها المختلفة من أعمال وخدمات إلى المواطنين والمؤسسات باستخدام مختلف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحقيقاً للسرعة في الأداء والجودة في التقديم.

ويوجد من يرى أن الحكومة الإلكترونية هي ما يصطلح عليه بالإدارة الإلكترونية لكن الاختلاف بينهما واضح وجلي، كون الإدارة الإلكترونية تعد أساس تكوين الحكومة الإلكترونية، "فالإدارة الإلكترونية تشمل تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة والمتعددة واستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة وإجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة سواء الداخلية أو الخارجية" (رضوان، صفحة 03).

إن الحكومة الإلكترونية لا تقتصر على استخدام تكنولوجيا المعلومات لتقديم الخدمات للمواطنين، إنما هي فكر متطور يعيد صياغة المؤسسات بشكل جديد له أبعاده الإدارية والاجتماعية والسياسية، كما أنها لا تقتصر على تقديم خدمات الكترونية للمستفيدين وإنما تمثل أساليب إلكترونية لإنجاز كافة الأعمال التي تتم داخل وخارج المؤسسات، كما أن الديمقراطية هي أحد

الأهداف الرئيسية للحكومة الالكترونية. والحكومة تمثل عقداً جديداً بين المؤسسات والمستفيدين؛ حيث يتحول المستفيدون من متلقين للخدمة إلى مشاركين في صنع القرار (مريم، 2013، صفحة 443).

إن وجود وتطبيق الحكومة الالكترونية لا يعني انتفاء الحكومة التقليدية، كون لحكومة الالكترونية تمثل شكلاً من أشكال نمو الحكومة الالكترونية وتطورها، فالحكومة الفعلية أو التقليدية هي مصدر كل أشكال الدعم الذي تركز عليه الحكومة الالكترونية.

2. أهمية وأهداف الحكومة الالكترونية وخصائصها:

الحكومة الالكترونية لها أهمية تتمثل في تقوية العلاقة الاتصالية بين كل من الحكومة وكذا المواطنين، وكذا زيادة التفاعل بين الحكومة والمؤسسات المختلفة في مختلف الأنشطة والخدمات التي تقدمها الحكومة إلى كل من المؤسسات وكذا المواطنين؛ حيث لا يخلو ذلك من وجود تعامل لهيئات الدولة وكذا أجهزتها المختلفة وفقاً لمختلف الأنشطة المتعلقة بها.

كما تتجلى هذه الأهمية أيضاً في زيادة الثقة وكذا الوضوح وسيادة الديمقراطية بتراجع البيروقراطية نظراً لوجود العلاقة المباشرة دون أي تكلفة للوقت والجهد كما هو الحال في الحالة التقليدية وتجدر الإشارة إلى أن الحكومة الالكترونية ظهرت كنتيجة لتفاعل عدد من العوامل أو عدة أسباب دفعت إلى التوجه نحوها، من بين أهم هذه الأسباب، نحدد ما يلي (بن عيشاوي، 2010، صفحة 289):

أ. أسباب سياسية تتمثل في ظهور مفهوم العولمة وتنافس السياسيين حول كسب رضا الجمهور من خلال خدمات أسهل، وكذا دعم البنك الدولي لمشاريع الحكومة الالكترونية في البلدان النامية.

ب. أسباب تكنولوجية كظهور الانترنت وابتكار تقنية الإيماء الالكترونية وغيرها.

ج. أسباب اقتصادية المتمثلة في تطور التجارة الالكترونية واستغلال الحكومات لما توفره التكنولوجيا الحالية من تخفيض للتكاليف وكذا التوجه نحو مشاريع الخصخصة، وما يتطلب التواصل مع مختلف القطاعات.

إن التحول من حكومة تقليدية قائمة على الواقع الملموس والمنظور إلى واقع افتراضي رقمي غير ملموس يتطلب توفير القاعدة المناسبة لذلك انطلاقاً من البنية التحتية، وذلك يتطلب المهارات ذات الخبرة والكفاءة لتحقيق الاتصال الجيد، إضافة إلى استمرارية هذا الاتصال من خلال أمن وحفظ البيانات المختلفة بوجود مرونة تنفيذية للاتصالات مع المواطنين أو المستفيدين بالحكومة الالكترونية ككل من مؤسسات اقتصادية وغير ربحية، وكذا إدارات الخدمات العامة والجماعات المحلية، على أن ذلك يتحقق بتوفر ثقافة التغيير وقبوله من طرف المواطنين بشكل خاص.

فالحكومة الالكترونية يتم السعي من خلالها إلى عدد من الأهداف والتي تتقارب في ما بين الحكومات المختلفة بدول العالم، ونحدد من بين هذه الأهداف ما يلي: (مريم، 2013، صفحة 445):

- تقديم الخدمات للمواطنين المحليين وحصولهم على الخدمة السريعة وغير المكلفة، وتمكين المواطنين من ممارسة الديمقراطية ومشاركتهم في جميع القضايا، كما تعمل على زيادة كفاءة الوحدات المحلية مما يترتب عليها توفير الوقت وخفض الزمن اللازم لانجاز المعاملات - تحقيق الاتصال الفعال، وتقليل من التعقيدات الإدارية .

- خلق بيئة عمل أفضل باستخدام تقنيات المعلومات والاتصال في المؤسسات وتأسيس بنية تحتية. - الحكومة الالكترونية تساعد على العمل بكل يسر وسهولة من خلال تحقيق الانسيابية والتفاعل وتحسين واجهة التواصل بين الحكومة وجهات العمل الأخرى .

أهداف أخرى (الرفاعي، صفحة 310 311):

- ينعكس أثر الحكومة الالكترونية على أعمال المؤسسات الحكومية الداخلية غير الظاهرة للمتفاعلين، ويتمثل في تحقيق السرعة، والشفافية، وإمكانية المحاسبة، والكفاءة وفعالية عمليات وإجراءات أداء أنشطة الإدارة الحكومية. ويساهم هذا التوجه في توفير تكلفة الأعمال وتقديم الخدمات بطريقة جوهرية.

- تعمل على التوجه نحو تحقيق حاجات المجتمع وتوقعاته بطريقة مرضية عن طريق تبسيط التفاعل والتعامل مع الخدمات العديدة المتاحة على وسائل الاتصال.

- سد الفجوة الرقمية في المجتمع باستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة لتوصيل الخدمات الحكومية للمواطنين ومؤسسات الأعمال المحتاجة إليها بغض النظر عن أماكن تواجدهم أو أوقات التقديم لها .

- تعزيز وتدعيم فرص التنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي؛ إذ أنه باستطاعة الحكومة الإلكترونية مساعدة مؤسسات الأعمال وخاصة المتوسطة والصغيرة الحجم الانتقال على الشبكة للحصول على الخدمات والمتطلبات.

- تحقيق التعلم والتدريب مدى الحياة لزيادة الابتكار والإبداع للمجتمع لكي يمكنه من التنافس والتواجد في عالم سريع التغير، فالحكومة الإلكترونية إدارة عامة مسؤولة عن تقديم المعلومات والخدمات الإلكترونية بطريقة رقمية للمواطنين ومؤسسات الأعمال القادرة على الاتصال إلكترونياً عن بعد.

3. مبادئ الحكومة الإلكترونية:

ترتكز الحكومة الالكترونية في تطبيقها على عدد من المبادئ الأساسية التي تم تحديدها من طرف مجلس التميز الحكومي بالولايات المتحدة الأمريكية والتي نحددها في ما يلي (journal.cybrarians، بلا تاريخ):

- سهولة الاستعمال من خلال ربط الجمهور بحكوماتهم الوطنية أو الإقليمية أو العالمية حسب احتياجاتهم ورغباتهم.

. الإتاحة للجميع: يجب أن تكون متاحة للجميع في المنزل، في العمل، في المدارس، في المكتبات، لتمكين من التواصل مع الحكومة الالكترونية من أو في أي موقع يناسب المستخدم.

. الخصوصية والأمان وهي التمتع بمعايير الخصوصية والسرية المناسبة والأمن والمصادقية، الأمر الذي يؤدي إلى النمو والتطور في مجال خدمات الجمهور.

. التحديث والتركيز على النتائج؛ أي الاتصاف بالسرعة لمواكبة التغيرات والتطورات الحديثة والمتطورة في التقنية.

. التعاون والمشاركة التي تعكس مشاركة كافة المنظمات الفاعلة في المجتمع من هيئات حكومية، أو غير الحكومية، أو الخاصة أو البحثية في وضع الحلول المجتمعة والمتطورة كل حسب خبرته وتجربته.

. قلة التكلفة من خلال الاستراتيجيات الاستثمارية التي تؤدي إلى تحقيق الكفاءة والأداء المستمر، مما يؤدي بدوره إلى تقليل التكاليف.

. التغيير المستمر؛ حيث يعد أسلوب العمل الحكومي ليس لتمويل الممارسات التطبيقية الحالية فقط، وذلك من خلال العمل على استخدام التقنية وتطبيقها وتحقيقها على المستوى الفردي السطحي.

4. خصائص الحكومة الالكترونية :

إن الحكومة الالكترونية كمجال حيوي تساعد في تأدية الحكومة لأنشطتها المختلفة مع مختلف الأطراف ضمن حلقة متكاملة لتكنولوجيا الاعلام والاتصال والتي تؤدي إلى اتصاف هذه الحكومة بعدد من الخصائص التي تميزها بحد ذاتها؛ حيث نلخص هذه الخصائص في عدد من النقاط المتمثلة في ما يلي:

. سرعة أداء الخدمات: حيث أنه بإحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي، حدث تطور في تقديم الخدمة للجمهور؛ حيث قلت الفترة الزمنية اللازمة لأداء خدمة ويعود ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة، ومن ثم يتم القيام بها في وقت محدد قصير جداً. فضلاً عن الإنجاز الإلكتروني للخدمة الذي يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء أعماله في نظام الإدارة التقليدية (قاشي و شالي، 2014، صفحة 04).

. تخفيض التكاليف: إن أداء مختلف الأنشطة وتقديم الخدمات من طرف الحكومة إلى مختلف الأطراف المتعاملة معها يتم اعتماداً فقط على الاتصالات الرقمية مهما كانت، إضافة إلى تكلفة الوقت واليد البشرية المستخدمة في ذلك ستكون أقل بكثير مما هي عليه بالحكومة التقليدية وهذا كله يشكل تكلفة أقل التي تعد ميزة إيجابية.

. اختصار الإجراءات الإدارية: للقضاء على البيروقراطية، فإن إتباع طريق الحكومة الإلكترونية يمكن من تبسيط الإجراءات، وإنجازها بسرعة وسهولة توفيراً للوقت والجهد والنفقات، خاصة فيما يتعلق بأمكن الإدارات وعداد العاملين (الصيرفي، 2007، صفحة 17).

5. عناصر الحكومة الالكترونية:

تشتمل الحكومة الالكترونية على عدد من العناصر؛ حيث تشكل في مجموعها الحكومة الالكترونية، والتي يوضحها الشكل رقم 01 في الملحق، والذي يبين العناصر التالية:

الديمقراطية الإلكترونية:

يهتم هذا الشق من الحكومة الإلكترونية بقضايا حساسة على مستوى البلاد وصورتها الديمقراطية، وهو يعالج موضوعات مشاركة المواطن في عملية المحاسبة والمساءلة عبر تقديم المعلومات الكافية عن أداء الحكومة عبر الإنترنت ووسائل التكنولوجيا المختلفة، من جهة أخرى، ومع وجود نظام حماية عالي الكفاءة فمن الممكن للمواطنين المشاركة بالانتخابات عبر الإنترنت مما يؤدي إلى زيادة نسبة المشاركة وسرعة إصدار النتائج، بالإضافة إلى تخفيض استهلاك الموارد البشرية المطلوبة لإدارة عمليات الاقتراع والتصويت. (journal.cybrarian, 2014)

التجارة الحكومية الإلكترونية: إن التجارة الحكومية الالكترونية تتمثل في مجمل الأنشطة التجارية التي تؤدها الحكومة سواء مع الحكومة أو مع المؤسسات بوصفها مؤسسة أو كيان ذي اعتبار تاجر، ويتم ذلك بواسطة مختلف تقنيات تكنولوجيا الاتصال التي تسهل من الاتفاقيات التجارية وكذا سرعة طلب المنتجات وكذا زيادة اقتراب الحكومة كبائع أو كمشتري من الطرف الآخر ضمن عمليات التبادل.

. الخدمات الالكترونية: وهي مجمل ما يقدم من خدمات إلى الجمهور من المواطنين بما فيهم المؤسسات والتي تتخذ طابعاً العمومية في إطار تنفيذ مهام الأنشطة الاجتماعية المختلفة.

. الإدارة الالكترونية: وهي الاستخدام المستمر للحاسب الوالي في الأعمال الإدارية من طرف مختلف الأطراف التي تشملها الحكومة الالكترونية .

ثالثاً: الحكومة الإلكترونية في الدول العربية

إن الحكومة الالكترونية في تطبيقها ليست حكراً على الدول الغربية فقط؛ بل هي نتاج التفكير الاستراتيجي للنمو والتطور لمختلف الدول بمستوياتها وأنشطتها المختلفة؛ حيث سعت عدة دول عربية للوصول إلى الحكومة الالكترونية المتكاملة، فيوجد من بينها من كان تفعيل الحكومة الالكترونية فيه يتزايد من سنة لأخرى بمعدلات كبيرة في حين كانت دول أخرى تسير ببطء شديد نظراً لضعف القدرات الإدارية، وكذا متطلبات إرساء هذه الحكومة ودعمها للحكومة التقليدية، وسنستعرض عدد من هذه الحكومات مع تحديد حجم الخدمات التي تقدمها هذه الدول من بوابات الحكومة الإلكترونية (الجدول رقم 01 في الملحق يحدد سنة توجه الدول العربية إلى تطبيق الحكومة الإلكترونية وبداية تفعيل مشاريعها المتعلقة بهذه الحكومة الافتراضية).

من الجدول نلاحظ أسبقية كل من دولة الإمارات العربية المتحدة وكذا دولة قطر سنة 2001، ثم تبعها سنة 2002 كل من السودان وكذا لبنان، ولم تنتظر هاتان الدولتان نجاح الحكومة الإلكترونية في الإمارات أو قطر لتتبع خطاهم؛ بل اعتمدت على المشاريع التي يمكن أن توصلها إلى حكومة

الالكترونية، وربما تفوق ما وصلت تصل إليه قطر أو الإمارات، فهي تعتمد على قدراتها واستراتيجياتها المستقبلية أكثر من انتظار نتائج الدول المتبقية.

إن نجاح بعض الدول العربية في إرساء الحكومة الإلكترونية خاصة دول المشرق والخليج العربي يركز بالأساس إلى جانب التجارة الالكترونية على الحماية والأمن لهذه المعاملات الالكترونية سواء كانت الحكومة طرفا فيها أم كانت في ما يتعلق التجارة الالكترونية؛ حيث نجد أن التجريم له من القوانين مثلما هو موجود في المجتمع التقليدي غير الرقمي، مما يزيد من الثقة في زيادة تطوير الأنشطة وتقديم الخدمات وطلبها ضمن الوسائط الالكتروني، كون كل شخص مدني يحتاج إلى الأمن والخصوصية خاصة في الخدمات الحكومية المعتمدة على البيانات الشخصية الواجب الحفاظ عليها، وتعد دولة تونس وكذا لبنان أكثر الدول العربية الموفرة للحماية الكاملة لهذه المعاملات. وفي الشكل رقم 02 من الملحق سيتم عرض حجم الخدمات المقدمة من طرق البوابات الإلكترونية للدول العربية

يتضح من الشكل أن أكبر دولة قدمت الخدمات من خلال البوابات الالكترونية تتمثل في دولة سوريا، ثم تتبعها الأردن والمملكة العربية السعودية، فدولة سوريا كانت متأخرة عن دولة الإمارات في التوجه نحو تطبيق الحكومة الالكترونية، إلا أنها تمكنت من تفعيل بواباتها واحتلال المرتبة الأولى عربياً في حجم الخدمات المقدمة من خلال هذه البوابات، وهذا ما يوضح أن النجاح لا يعتمد على الأسبقية في التوجه نحو تطبيقه الحكومة الالكترونية؛ بل يعتمد على التطبيق الفعلي والمتتابع لهذه الحكومة والسعي إلى توسيع دخول العالم الإلكترونية للمواطن، وكذا المؤسسات لأجل الاستفادة من خدمات الدولة أو مباشرة ما يربط بينهما من أنشطة اجتماعية واقتصادية ككل. في ما يلي عرض لأهم التجارب العربية في مجال تطبيق الحكومة الالكترونية وفقاً لأسبقية التوجه نحو الحكومة الالكترونية من دولة لأخرى.

1. تجربة السودان:

ظاهرياً يبدو لنا أسبقية الإمارات في التوجه نحو الحكومة الالكترونية، لكن الأساس هو أن السودان كان لها ذلك قبل الإمارات بعدة سنوات، " فقد بدأت فكرة الحكومة الالكترونية في السودان سنة 1992 من خلال تصور الشبكة الالكترونية الذي تم تقديمه من خلال ورقة مبدئية في مؤتمر الشبكة القومية للمعلومات شهر جويلية 1992، كما أنشئت شركة سوداتل وتم ربط اغلب مدن السودان بالألياف البصرية وقدمت خدمات مناقلة البيانات عبر التقنيات المختلفة مثل Data cloud، ولم تستفد السودان في هذا المجال من أي مساعدة أجنبية. (e-government., 2013) بناءً على ذلك كان أول إصدار وتوجه فعلي للحكومة الالكترونية سنة 2002 والإمارات سنة 2001، وقد نرجع عدم البناء الكامل لمخطط بناء الحكومة الالكترونية في السودان من 1992 إلى غاية 2002 إلى عدم وجود الشبكة الاتصالية ذات الربط الكبير لمختلف القطاعات والمواطنين؛ حيث

عرف العالم ظهور الانترنت سنة 1995 والتي انتشرت بسرعة بعد سنة 1998، وهو ما كان عائقاً لتقدم السودان في تطبيق هذه الحكومة إلى غاية سنة 2002.

2- تجربة المغرب:

في سنة 2009 انطلق مخطط المغرب الرقمي 2009-2013 الموجه نحو التنمية البشرية والربط الإلكتروني للإدارات العمومية ليكون ما بعد 2013 ما يسمى بالمغرب الرقمي، فانطلاق هذا المخطط عجل برفع نسبة انتشار التكنولوجيا الحديثة من خلال عدد من البرامج والمخططات، مثل برنامج إنجاز مخطط الحكومة الإلكترونية، وجعل ذلك المغرب يربح الدرجة 54 على مستوى مؤشر الأمم المتحدة الخاص بالإدارة الإلكترونية، وحسب الكتاب الدولي للذكاء الاقتصادي أوكسفورد عرف المغرب منذ 2009 أكبر ارتفاعاً في عدد مستعملي الانترنت في شمال إفريقيا، حيث وصلت إلى 49٪ من سكان المغرب، كما تم توفير إمكانية الاستثمار في نشر التكنولوجيا 4G أين سبقت المغرب في ذلك اسبانيا بعدة شهور في ذلك. (almassae, 2012)

تشير المعطيات المتوفرة لدى وزارة تحديث القطاعات العامة والوظيفة العمومية إلى أن عدد المواقع الإلكترونية العمومية يصل إلى 337 موقعاً، منها 123 في القطاعات الوزارية و 83 في المؤسسات العمومية الكبرى، و 131 في المؤسسات العمومية الأخرى، وبالنسبة لعدد الخدمات الإلكترونية فهي تصل إلى 470 خدمة إلكترونية موزعة بين 258 في القطاعات الوزارية، و 129 في المؤسسات العمومية الكبرى، و 83 في المؤسسات العمومية الكبرى. أما نسبة الإدارات التي تقدم خدمات إلكترونية فلا تتجاوز 41,88٪، وتلك التي تقدم خدمات إلكترونية باللغة العربية تبلغ نسبة 51,70 بالمائة، فيما لا تتجاوز نسبة الخدمات الإلكترونية متعددة القنوات 2,98 بالمائة (almassae, 2012). إن تمكن المغرب من بلوغ هذه النتائج يرجع أولاً إلى توفير البنية التحتية إضافة إلى التخطيط الجيد، وثانياً ثقافة سكان المغرب بما فيهم الطلبة وكذا المؤسسات المختلفة في إدراك أهمية هذا التغيير على التطور والنمو ككل.

وقد تم تحديد الميزانية الخاصة بهذا المخطط في 5187 مليون درهم، موزعة بين 2128 مليون درهم بالنسبة للتحويل الاجتماعي، و 2186 مليون درهم خاصة بالخدمة العمومية الموجهة للمتعاملين، و 320 مليون درهم لإنتاجية المقاولات الصغرى والمتوسطة، و 481 مليون درهم بالنسبة لصناعة تكنولوجيا المعلومات، فيما لم تتجاوز الميزانية الخاصة بالثقة الرقمية 35 مليون درهم و 37 مليون درهم للحكامة (almassae, 2012).

3- تجربة دولة قطر:

تعد تجربة قطر رائدة؛ حيث أطلقت الحكومة الإلكترونية لأول مرة عام 2003، وبعد ذلك تم وضع خطة استراتيجية لبرنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة، كما تم افتتاح البوابة الحكومية في 2008 وأطلقت نسخها الجديدة في 2010، لتوفر إمكانية الوصول على مدار الساعة إلى جميع الخدمات والمعلومات الحكومية التي يحتاجها كل من يعيش أو يعمل في دولة قطر، ويعد التحدي

الأكبر الذي واجه تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية توفير القدرات والمهارات المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات. (https://www.alaraby.co.uk., 2014)

أطلقت الحكومة الإلكترونية لأول مرة في قطر عام 2003 تلاها وضع خطة استراتيجية لبرنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة وتدشين بوابة حكومي في 2008 والتي أطلقت نسختها الجديدة في 2010، وتشارك في البوابة حاليًا حوالي 56 جهة تقدم 216 خدمة عبر قنوات مختلفة تضم:

- البوابة الإلكترونية.
- موقع حكومي الجوال.
- الشبكات الاجتماعية.
- مركز الاتصال الحكومي.
- منصة البيانات المفتوحة.
- المشاركة الإلكترونية.

وقد بلغ عدد المعاملات خلال 3103 حوالي 2715606 معاملة، ودولة قطر تقوم بالتركيز على زيادة الخدمات والتفاعل مع الجمهور (الأمم المتحدة – اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، كانون الأول/ديسمبر 2013،. صفحة 23).

4- تجربة الإمارات:

تعد تجربة الإمارات العربية وبالتحديد في دبي لأجل إرساء الحكومة الالكترونية وتفعيلها بالتجربة الناجحة والمتميزة على الصعيد العربي والعالمي، فهي أول حكومة الكترونية ناجحة بالفعل في الوطن العربي، وذلك لاعتمادها على التخطيط الاستراتيجي في تحقيق هذه الحكومة من جهة ومن جهة أخرى تنفيذ الخطط اعتمادا على الموارد المادية وبشكل كبير على البشرية منها. إن أول شكل لظهور حكومة دبي الالكترونية كان من خلال دفع الرسوم عبر شبكة الانترنت بتطبيق أسلوب الدفع الالكتروني للفنادق والشقق، ثم انتقل الأمر إلى عوائد السينما ومختلف رسوم وغرامات ممتلكات البلديات والسكن والأسواق (e-government، 2013).

إن منهجية دبي في الدمج بين المركزية واللامركزية قد حققت نجاحاً كبيراً؛ إذ ساهمت في إطلاق الطاقات الإبداعية لدى الدوائر الحكومية وتوظيفها في خدمة عملائها عبر القنوات المبتكرة من جهة وحافظت على المستويات الأساسية لجودة تقديم خدماتها عبر توفير حلول مركزية من قبل الحكومة الإلكترونية لهذه الدوائر من جهة ثانية، فنظام تخطيط الموارد الحكومية يمثل حجر الزاوية في عملية التكامل الإلكتروني باعتباره موحداً وآمناً تستخدمه دوائر حكومة دبي في إدارة أعمالها وتشغيلها اعتماداً على بنية تحتية إلكترونية تقدم وظائف الموارد البشرية والأنظمة المالية والمشتريات ودورة التوزيع والمخازن وإدارة المشروعات والأصول والعديد من الخدمات الذاتية للموظفين والأقسام المتعددة في الدوائر (www.alriyadh.com، بلا تاريخ).

5- تجربة الأردن:

كان للأردن أيضاً توجه نحو الحكومة الإلكترونية لإدارة الأنشطة الحكومية ككل تماشياً مع التطورات العالمية. 40٪ من القوى البشرية العاملة في الأردن تتواجد في القطاع الحكومي، وتحقيق الحكومة الإلكترونية سيوفر الوقت والجهد في أداء العمل، اعتمدت الأردن في توجهاتها لتبني الحكومة الإلكترونية على تجربة دبي الناجحة. (e-government, 2013)

قبل الحديث عن التجارب الغربية نشير إلى سعي مختلف الدول العربية "إلى إنشاء حكومة عربية إلكترونية تجمع ما بين الحكومات المختلفة العربية، فقد تم افتتاح الموقع الرسمي للحكومة الإلكترونية العربية يوم 29/ أبريل/ 2012 في دبي بحضور عدة شخصيات سياسية، اقتصادية، معلوماتية وغيرها، تهدف هذه الحكومة الإلكترونية الموحدة إلى ربط الحكومات الإلكترونية ببعضها على مستوى الدول الأعضاء في جامعة الدول العربية في موقع الكتروني" (http://www.arabegov.org, 2016).

رابعاً: تجارب الدول الغربية:

عرفت الدول الغربية وفي مقدمتها الدول الاقتصادية الكبرى تطوراً كبيراً فيما يرتبط بالجوانب الاقتصادية وكذا الجوانب التكنولوجية، وكان توجهها إلى تطبيق الحكومة الإلكترونية ضرورة وواجب، انطلاقاً من كونها من أوائل المستخدمين للإنترنت ووسائل الاتصال الأكثر تطوراً، في مقدمتها الولايات المتحدة الأمريكية، بريطانيا، كندا، فرنسا، الدانمارك وغيرها؛ حيث كان توجهها إلى الحكومة الإلكترونية ليس بالأمر الصعب كما هو بالدول النامية نظراً لتوفر الإمكانيات المختلفة بما فيها البنية التحتية وكذا ثقافة المواطنين الذين يسعون إلى الطرق الأسهل والأسرع في تلبية احتياجاتهم من المنتجات أو من خدمات الحكومة، إضافة إلى ما تريده المؤسسات من سرعة في تعاملها مع الحكومة الذي يمكن تحقيقه من خلال تطبيق الحكومة الإلكترونية.

وبوضوح الجدول رقم 02 بالملحق الدول الأولى بالعالم في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية مع المقارنة ما بين هذه النسب بين سنة 2014 وسنة 2016.

1. تجربة الولايات المتحدة الأمريكية:

تم وضع استراتيجية في العام 1991 لجعل الحكومة أكثر فعالية وأقل تكلفة، وتم اعتماد الأسس القانونية والبنية التحتية اللازمة لإقامة إدارة إلكترونية ناجحة، كما تم تطبيق القوانين الخاصة بها بشكل فعلي منذ العام 2002 في جميع الوكالات والوزارات أو الهيئات العامة بالتزامن مع وضع سياسة استخدام تكنولوجيا المعلومات تحت سلطة مدير إدارة نظم المعلومات، وقد سنت الولايات المتحدة الأمريكية قانونين ملزمين يرضان استخدام الحكومة الإلكترونية هما: قانون التخلص من الأعمال الورقية وقانون الشفافية ونشر المعلومة المتعلق بوضع الخدمات للمواطنين والقطاع الخاص على شبكة الإنترنت، مع التركيز بشكل كبير على استخلاص النتائج المترتبة على

استثماراتها في مجال تقنية المعلومات. وتتبنى هذه الإستراتيجية محاور هادفة ترمي إلى تبسيط وتوزيع الخدمات إلى المواطنين بسرعة (https://www.alaraby.co.uk، 2014).

بلغ الإنفاق على تقنية معلومات الحكومة المركزية الأمريكية بما يقدر بـ 48 مليار دولار سنة 2006 وما يزيد عن 53 مليار دولار سنة 2003، انفق جزء كبير منها على مبادرات الانترنت التي أنتجت في حقبة قصيرة 35 مليون صفحة مباشرة على الويب في 22 ألف موقع، وتشير الإحصائيات في سنة 2001 إلى أن 76٪ من الأمريكيين زاروا الموقع الإلكتروني للحكومة، وفي سنة 2002 وصل عدد الذين استخدموا خدمات الحكومة الإلكترونية 68 مليون مقارنة بـ 40 مليون سنة 2009.

إن هذه الإحصائيات التي تتزايد من سنة لأخرى تشير إلى التبني المبكر للولايات المتحدة الأمريكية للحكومة الإلكترونية، فزيارة نصف الأمريكيين للمواقع الإلكترونية الأمريكية في غضون أقل من 5 سنوات مؤشر ممتاز لنجاح هذه الحكومة.

2. الدانمارك:

وجدت الدانمارك من خلال دراسة خططها الإستراتيجية التنموية أنها إذ استهدفت تطبيق الحكومة الإلكترونية سيجعلها ذلك تحتل صدارة الدول الصناعية والمتطورة خاصة في المجال الرقمي، وهذا من شأنه أن يشجع التجارة عبر الوسائط الإلكترونية ويسهل الخدمات الحكومية ما ينعكس إيجاباً على زيادة التطور بمختلف مجالاته، فقد تم تجاوز سنة 2016 ما يمثل ثلاث أرباع تطبيق الحكومة الإلكترونية، ويرجع ذلك إلى توفير متطلبات تطبيق هذه الحكومة ما سهل اتساع التعامل مع الحكومة الإلكترونية بدل التقليدية من قبل الدانماركيين.

من بين أهم المبادئ التي اعتمدتها الدانمارك في تبنيها للحكومة الإلكترونية نجد ما يلي (جامعة الملك عبد العزيز، صفحة 17):

- مجمع معلوماتي للجميع
- تحقيق قرية البحوث العالمية.
- تنفيذ الانترنت ذات حزمة عريضة لمؤسسات البحث.
- استخدام المطبوعات المباشرة على الانترنت.
- استخدام تقنية المعلومات في البلديات.
- استخدام تقنية المعلومات في الشركات وفي التعليم.
- الثورة المحمولة.
- الادارة والقواعد القانونية المدعومة الكترونياً.

خامساً: الحكومة الإلكترونية في الجزائر

تسعى الجزائر مثل مختلف الدول العربية الأخرى إلى تطبيق الحكومة الإلكترونية، وقد تكون الجزائر متأخرة نوعاً ما، نظراً لعدد من العراقيل التي تحد دون التطبيق السريع لهذه الحكومة، لكن يمكن اعتماد هذه الحكومة الإلكترونية في عقد من الزمن، وتجدر الإشارة إلى أنه يوجد بعض الخدمات

التي تقدم على مواقع مختلفة للحكومة؛ حيث عمدت مختلف المحاكم بعدة مدن بتقديم الوثائق التي يحتاجها المواطن عبر مواقعها، مثل صحيفة السوابق العدلية، وهي محاولة لإدماج المواطن أكثر في عالم الخدمات الالكترونية وكسر روتين الوثائق الورقية التي ألفها الجزائري، إضافة إلى بعض الخدمات الأخرى.

1- التعريف بمشروع الجزائر الإلكترونية 2013:

يندرج مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 ضمن المبادرات، والمشاريع التنموية التي تتبناها الحكومة الجزائرية لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة؛ ويرمي إلى إحلال نظام إلكتروني متطور شامل، وتعميم استعمال التكنولوجيات الحديثة من خلال ترقية نظام المعلوماتية في قطاعات الاتصالات، والبنوك، والإدارة العمومية، وقطاعات التربية والتعليم ما يجعلها تقدم خدماتها بشكل أفضل وأبسط للمواطنين من خلال إتاحة خدماتها على شبكة الإنترنت لفائدة المواطنين، والشركات والإدارات، فتصبح وسيلة اتصال تفاعلية مابين الحكومة والمجتمع المدني (journal.cybrarian, 2014).

اعتمدت الجزائر عدداً من المحاور التي ركزت عليها لتبني أو تطبيق الحكومة الالكترونية التي تم استهدافها من خلال مخطط خماسي بدءاً من سنة 2008 إلى غاية سنة 2013 وتمثلت هذه المحاور في ما يلي:

- زيادة توفير ما تتطلبه البنية التحتية من وسائل وتجهيزات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- استخدام الرقمنة كذا زيادة دعم الاتصال الالكتروني خاصة في نقل المعلومات بين الإدارات العمومية.
- توفير الموارد المادية وكذا البشرية ذات الكفاءة المناسبة التي تضمن الاستخدام السريع والأفضل لمتطلبات الحكومة الالكترونية خاصة في ما يتعلق بتسيير المواقع وتقديم مختلف الخدمات وإدارتها من خلال المواقع الالكترونية الخاصة بالحكومة.

2- العوائق المواجهة للحكومة الالكترونية بالجزائر

كما سبقت الإشارة إليه نجد عدداً من المعوقات التي انعكست على التطبيق السريع والجيد للحكومة الالكترونية بالجزائر، من بين هذه المعوقات نجد (بن صغير):

- محدودية الجانب التشريعي في هذا المجال، وذلك من خلال غياب التشريعات المناسبة، حيث تحتاج الأعمال الإلكترونية إلى وضع أنظمة وتشريعات تتناسب مع طبيعتها، مما يستلزم الدقة والوعي التام بكافة جوانب التقنية المستخدمة في هذه التطبيقات، لتحقيق الأمن المعلوماتي، والذي هو أمر ليس من السهل إنجازه، من حيث الوقت المتاح ودرجة تداخله مع جوانب الحياة المختلفة، بالإضافة إلى عدم مساهمة بعض القوانين والتشريعات المنظمة للعمل الإلكتروني لتطبيقات الحكومة الإلكترونية منذ بدايتها وحتى تطبيقها.

- التكلفة الباهظة للاستثمار في تقنيات المعلومات، خاصة على المدى البعيد.

- سيطرة المفاهيم التقليدية، والمتمثلة في البيروقراطية السلبية وعدم إمكانية التغلب عليها.
- غياب التنسيق بين الأجهزة والإدارات الأخرى ذات العلاقة بنشاط الحكومة الإلكترونية، والتي تمتلك الأنواع نفسها من الأجهزة والبرمجيات، بحيث تتم المشاركة وتبادل المعلومات بين هذه الفئات.
- ضعف الوعي الاجتماعي بالميزات والفوائد من تطبيقات الحكومة الإلكترونية شكل معوق في طريق التحول للعمل الإلكتروني والمجتمع المعلوماتي.
- صعوبة وتعقيد إعادة هندسة العمليات المتعلقة بالحكومة الإلكترونية على مستوى الأجهزة الحكومية التي هي في حاجة إلى استراتيجيات خاصة وموجهة والتي تتجلى في:
- . عدم الاستمرار في عملية إعادة الهندسة، وبالتالي التوقف عن تحقيق النجاحات الجزئية، أو عن الاصطدام ببعض المشاكل.
- . عدم تبني التغيير والبدء به من القيادات العليا الذين يملكون الصلاحيات، ولديهم الإدراك بجميع جوانب العمل، وليس من القاعدة.
- . عدم توفر الموارد المتعددة التي تحتاج إليها عملية التغيير، والمتمثلة في الوقت، المال، الجهد الطاقات البشرية، والاستعداد، وغير ذلك.

خاتمة

لم يعد تطبيق الحكومة مجرد اختيار عند الحكومات المختلفة؛ بل ضرورة من الضروريات التي تطلبها التطورات الحالية في مجالات التكنولوجيا، وكذا الظروف الاقتصادية والاجتماعية وحتى ما يتعلق بالخدمة العامة؛ حيث توجهت مختلف الدول إلى تطبيق الحكومة الإلكترونية المتجلية في الاستخدام المتكامل لتكنولوجيا الإعلام والاتصال مع توافر ثقافة لدى المواطنين وكذا المؤسسات على ضرورة التوجه إلى التعاملات مع الحكومة في مجال الخدمات العامة أو الأنشطة التجارية، حيث كانت أولى التوجهات إلى تبني الحكومة الإلكترونية في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وكذا اليابان إضافة إلى السودان بداية تسعينات القرن الماضي، وفي الدول العربية نجد كل من الإمارات العربية وكذا قطر التي توصف تجارياً بالناجحة لوجود المتطلبات الخاصة بتطبيق الحكومة الإلكترونية؛ حيث ساهمت هذه الحكومة في زيادة التنمية في مختلف المجالات وكذا ساهمت في تسهيل عمل الحكومة في عصر أصبح الوقت رأسماً مهماً يجب استغلاله في تطبيق الحكومة الإلكترونية.

تسعى الجزائر على خطى باقي الدول إلى تطبيق هذه الحكومة رغم وجود ما يعيق تنفيذ خططها. ويمكن تقديم بعض الحلول الممكنة لتفعيل مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر (بن صغير):

- البدء في تسويق الخدمات الحكومية الإلكترونية، وتوضيح مميزاتها ومردودها الكبير على المواطن من نواحي كثيرة، وتبيين المبررات القوية اللازمة لاستخدامها، حتى يزول التحفظ الموجود عند بعض المواطنين.

. توقف الحكومات فوراً عن تحميل المواطنين أي رسوم إضافية من أجل استخدام الحكومة الإلكترونية، الأمر الذي سوف يشجع المواطنين على استخدام الحكومة الإلكترونية.

. الإعلان عن خدمات الحكومة الإلكترونية في المواقع المشهورة على الانترنت، بحيث يتم الإعلان عن خدماتها على أكبر مواقع الانترنت، وذلك من أجل جذب أعداد كبيرة من المواطنين وشد انتباههم إلى خدمات الحكومة الإلكترونية.

. العمل على تنظيم البرامج التعليمية في مجال تكنولوجيا المعلومات لجميع موظفي القطاع العام لضمان تأهيلهم وإعدادهم لاستغلال التكنولوجيا لتطوير خدمة القطاع العام.
 . إقامة مراكز لمساعدة الفئات التي تفتقر إلى التحضيرات والمعدات الرقمية، وذلك لتوفيرها للأسر ذات الدخل المنخفض.

. التنسيق والتعاون بين الحكومة والقطاع الخاص، وبين مختلف الدوائر الحكومية مع الدائرة الحكومية الإلكترونية خلال مراحل تطبيق المشروع.
 . تطوير جودة الخدمات وتقليل نسبة الأخطاء، وزيادة سرعة الاستجابة وتقديم الخدمات والمعلومات في موعدها المحدد عبر الانترنت .

ملاحق الجداول والإشكال:

الشكل رقم 01: عناصر الحكومة الإلكترونية

الديموقراطية الالكترونية

الخدمات الالكترونية

الحكومة
الالكترونية

الادارة الالكترونية

التجارة الحكومية الالكترونية

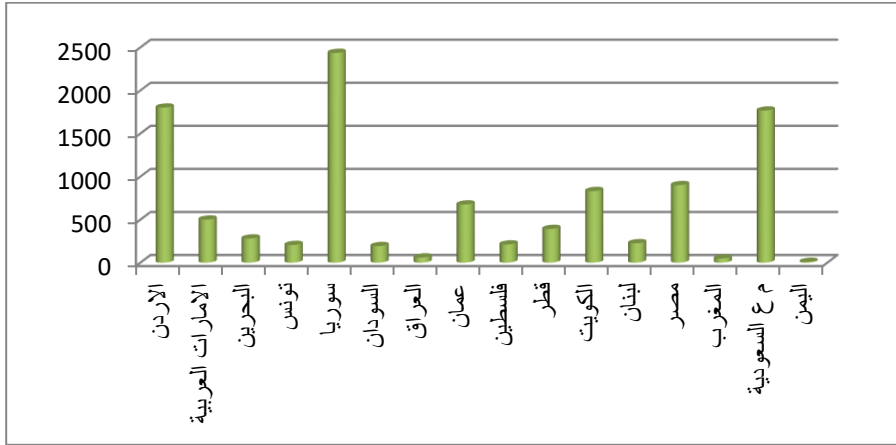
Source: <http://www.journal.cybrarians.org>. Mars 2014.

الجدول رقم 01: اول تخطيط واصدار للحكومة الإلكترونية العربية

اول اصدار- اول تخطيط أو خطط زمنية للحكومة الإلكترونية	احداث اصدار اول تخطيط او خطط زمنية للحكومة الإلكترونية	
2003	2008	المملكة الأردنية الهاشمية
2001	2011	الإمارات العربية المتحدة
من 2007 الى 2010	من 2011 الى 2016	مملكة البحرين
من 2009 الى 2014	2012	الجمهورية التونسية
2009	2009	الجمهورية العربية السورية
من 2002 الى 2006	من 2002 الى 2016	جمهورية السودان
2010	2012	جمهورية العراق
2003	2010	سلطنة عُمان
2011	2013	دولة فلسطين
2001	من 2011 الى 2015	دولة قطر
2005	2005	دولة الكويت
2002	2008	الجمهورية اللبنانية
من 2013 الى 2014	من 2013 الى 2014	جمهورية ليبيا
من 2001 الى 2004	من 2007 الى 2012	جمهورية مصر
2009	2009	المملكة المغربية
من 2006 الى 2010	من 2012 الى 2016	المملكة العربية السعودية
2003	2008	الجمهورية اليمنية

المصدر: الأمم المتحدة - اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا. استراتيجيات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية. كانون الأول/ديسمبر 2013. ص 12.

الشكل رقم 02: عدد الخدمات المقدمة في البوابات الالكترونية



من اعداد الباحثان اعتمادا على: الأمم المتحدة - اللجنة لاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا. استراتيجيات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية. كانون الأول/ديسمبر 2013. ص ص 19- 20.

الجدول رقم 02: نسب تطبيق الحكومة الالكترونية في الدول الغربية

الرقم	الدولة	نسبة التطبيق سنة 2014	نسبة التطبيق سنة 2016
01	المملكة المتحدة	-	91.93%
02	استراليا	-	91.43%
03	كوريا	94.62%	89.15%
04	سنغافورة	90.76%	88.28%
05	فنلندا	84.49%	88.17%
06	السويد	-	87.04%
07	هولندا	88.97%	86.59%
08	نيوزيلاندا	86.44%	86.53%
09	دانمارك	-	85.10%
10	فرنسا	89.38%	84.56%
11	يابان	88.74%	-
12	وم الامريكية	87.48%	-
13	متوسط التطبيق لكل الدول	88.86%	87.87%

<https://publicadministration.un.org>

الهوامش:

1. *almassae*. (2012, 08 27). Récupéré sur <http://www.maghress.com>
2. E. Tambouris, A. o. (n.d.). *Investigation of Electronic Government*. Greece: Kallithea.
3. *e-government*. (2013, 05). Récupéré sur <http://blastak.com/2013/05/e-government>.
4. <http://www.arabegov.org>. (2016, 11). Récupéré sur <http://www.arabegov.org>
5. <http://www.ictqatar.qa>. (2014, 05 25). Retrieved from <http://www.ictqatar.qa>
6. (n.d.). <http://www.igi-global.com/dictionary/e-government>.
7. <https://www.alaraby.co.uk>. (2014, 12 31). Récupéré sur <https://www.alaraby.co.uk>.
8. <https://www.alaraby.co.uk>. (2014, 12 31). Récupéré sur <https://www.alaraby.co.uk>.
9. *journal.cybrarian*. (2014, 03). Récupéré sur <http://www.journal.cybrarians.org>
10. *journal.cybrarians*. (s.d.). Récupéré sur <http://www.journal.cybrarians.org>
11. www.alriyadh.com. (s.d.). Récupéré sur <http://www.alriyadh.com/444877>.
12. الأمم المتحدة – اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا. (كانون الأول/ديسمبر 2013). *استراتيجيات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية*.
13. الرفاعي، س. ق. (s.d.). *الحكومة الالكترونية وسبل تحقيقها*. الشلف: مجلة اقتصاديات شمال افريقيا. العدد 07. جامعة الشلف.
14. الصبري، م. (2007). *الإدارة الإلكترونية*. (Vol. 01) الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.
15. بن صغير، ع. ا. (s.d.). *إشكالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر "المعوقات- الأفاق"*. المركز الديمقراطي العربي.
16. بن عيشاوي، أ. (2010). *أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال*. العدد 07. مجلة الباحث.
17. جامعة الملك عبد العزيز. (بلا تاريخ). *الحكومة الالكترونية*. الاصدار 09. المملكة العربية السعودية: مكتبة الملك فهد الوطنية.
18. رأفت رضوان. (بلا تاريخ). *الإدارة الإلكترونية*. القاهرة: مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار.
19. علال قاشي، و عبد القادر شلال. (2014). *الحكومة الالكترونية عوامل البناء*. البلدية: جامعة البلدية.
20. مريم، خ. (2013). *الحكومة الالكترونية*. بغداد: مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية.