سبل تفعيل مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر من خلال الاستفادة من التجارب العالمية الرائدة

أ.محمد علي دشة
طالب دكتوراه جامعة الجزائر 3
decha.mohamedali@gmail.com

د. رياض عبد القادر
أستاذ محاضر – أ – جامعة الجزائر3
riad_aek@yahoo.fr

Ways to achieve the E-Government project in Algeria by taking advantage of leading international experiences

Received: July 2017 *Accepted: August 2017* *Published: September 2017*

الملخص: تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر، وآليات من خلال الاستفادة من التجارب الرائدة في هذا المجال والتي تم التطرق لعينة منها في هذه الدراسة، وبعد دراسة الجوانب النظرية للموضوع وتحليل تجارب الدول المدروسة، ورصد واقع ومؤشرات الحكومة الإلكترونية في الجزائر، خلصت الدراسة إلى أن تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر وإلى غاية2016 لم يرق للمستوى المطلوب خاصة مع تدني مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية الذي لم يتجاوز 0.3608 وهي قيمة متوسطة وكذلك مؤشر الإلكترونية الذي لم تتجاوز قيمته 0.1186 وهي قيمة ضعيفة جدا، ويرجع هذا التأخر لمجموعة من العوامل التي تحول دون نجاحه لحد الساعة، وبعد الإطلاع على التجارب المدروسة خلصت الدراسة إلى نتيجة مفادها أن الحكومة الإلكترونية في الجزائر مرهون بتوفر جملة من الشروط والمقومات تتمثل أساسا في: تبني رؤية إستراتيجية، التطور التكنولوجي، إصدار التشريعات اللازمة، إعداد الكوادر المؤهلة، الاستفادة من تجارب الآخرين.

الكلمات المفتاحية:حكومة، حكومة إلكترونية، مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية التجارب الرائدة، الجزائر.

رموز jel : N4، H5، I38.

Abstract: This study aims to clarify the reality of the implementation of e-Government project in Algeria and the mechanisms of its activation by taking advantage of the most Leading experiences, which were discussed in this study. After addressing theoretical part of the study and analyzing the experiences of the studied countries, and monitoring the reality and indicators of e-government in Algeria, the study concluded that the implementation of the e-government project in Algeria until 2016 didn't achieve the required, especially with the low e-government development index, which didn't exceed 0.3608 (a medium value), as well as the e-participation index, which didn't exceed 0.1186 (a very weak value), This delay in the implementation of e-government is due to different factors and obstacles that prevent its success until now. After reviewing the studied experiments, the study concluded that the success of e-government in Algeria Requires many conditions and elements which are: Adopting a strategic vision, keeping with the technological development, issuing the necessary legislation, preparing qualified cadres, taking advantage from the experiences of others.

Les Mots clé : Government,_E-Government, E-Government development index, Leading experiences, Algeria.

Jel: N4,H5, I38.

المقدمة

مع نهاية القرن العشرين شهد العالم الكثير من التحولات، تمثلت أساسا في الثورة التكنولوجية التي تزامنت مع ثورة المعلومات والاتصالات الهائلةوالتي باتت تلعب دورا حيويا ومباشرا في شتى مجالات الحياة الاقتصادية والتنموية والاجتماعية والثقافية وغيرها، من خلال مختلف الاستخدامات لتطبيقاتها التي تشمل كذلك الجوانب الإدارية والخدمية، الأمر الذي خلق من الضغوط وأفرز الكثير من التحديات أمام مؤسسات الأعمال والمنظمات الحكومية، وغير الكثير من المفاهيم والتي حلت مفاهيم أخرى تستجيب لمتطلبات ومستلزمات العصر الرقمي، فقد تحولت الإدارة التقليدية إلى إدارة إلكترونية، والتجارة العادية إلى تجارة إلكترونية، والأعمال التقليدية المغلقة إلى أعمال إلكترونية، والخدمات التقليدية إلى خدمات إلكترونية، كما تحولت الحكومة الورقية إلى حكومة إلكترونية، هذه الأخيرة أصبحت ضرورة حتمية يجب السعي لتطبيقها في عصر الثورة التقنية، واستجابة لهذا الأمر سارعت الكثير من دول العالم إلى رقمنة حكوماتها خاصة بعد التجارب الناجحة الكثيرة التي قامت بها دول العالم المتقدمة منها والنامية مثل الولايات المتحدة الأمريكية، كندا، أستراليا، ايرلندا، سنغافورة، إمارة دبي...، والتي في تحسين الأداء الحكومي لهذه الدول وعالجت الكثير من المشاكل المتفشية في الإدارات الحكومية، كما ساهمت في الخدمات المقدمة للمواطنين، والجزائر كغيرها من دول العالم تسعى بكل السبل نحو تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية، غير وبعد مرور حوالي الأربعة سنوات على نهاية المدة المحددة لتطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية في الجزائر 2013، لم تتجسد الحكومة الإلكترونية بالشكل المطلوب على أرض الواقع.

على ضوء ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية: ما هي الدروس المستخلصة من التجارب الرائدة في مجال الحكومة الإلكترونية ؟ وكيف يمكن الاستفادة منها لتفعيل مشروع الحكومة في الجزائر ؟

❖ أهمية وأهداف الدراسة

يكتسي هذا الموضوع أهمية بالغة، هذه الأهمية تنبع من المزايا التي قد تتحقق من جراء تطبيق مبادرات الحكومة ومن بين مزايا التحول نحو الحكومة الإلكترونية: رفع مستوى الأداء، زيادة دقة البيانات، تلخيص الإجراءات الإدارية، الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية، مواكبة التطور التكنولوجي، دعم النمو الاقتصادي، تعزيز الشفافية، توفير المال والوقت والموارد المستخدمة، والتي ستؤدي بشكل أو بآخر إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة.

أما أهداف وغايات الدراسة فتتمثل أساسا فيما يلي:

- تقديم تأصيل نظري لمفهوم الحكومة الإلكترونية؛
- التطرق لبعض التجارب العالمية الرائدة في تطبيق مبادرات الحكومة الإلكترونية؛
- تشخيص واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر؛
- الإشارة إلى أهم الدروس المستخلصة من التجارب العالمية الرائدة وسبل الاستفادة منها.

❖ منهج الدراسة

نظرا لطبيعة الموضوع المدروس ولغرض معالجة الإشكالية المطروحة وتحليل أبعادها والإحاطة بمختلف الجوانب والتطبيقية للموضوع، تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بالاعتماد على المسح المكتبي لمختلف الكتب والمقالات والدوريات والتقارير والأبحاث والرسائل العلمية، وقد كان الهدف من ذلك تقديم تغطية وافية لمتغيرات الدراسة والتجارب في هذا المجال، وقد تم تقسيم الدراسة إلى جزئين، جزء نظري تم التطرق فيه لمختلف الجوانب النظرية للموضوع وتم ذلك الأول، أما الجزء التطبيقي للدراسة فقد تم تناوله في الفصول الباقية للدراسة والتي تم فيه التطرق لعينة متنوعة التجارب الرائدة في مجال الحكومة الإلكترونية (التجربة الأمريكية، التجربة الايرلندية، تجربة سنغافورة وتجربة الإمارات العربية المتحدة) كما تم

تشخيص واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر وفي الأخير تم عرض أهم الدروس المستخلصة من التجارب الدولية في مجال الإلكترونية والتي يمكن الاستفادة منها لتفعيل مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

❖ محاور الدراسة

تم تقسيم هذه الدراسة إلى أربعة محاور كما يلي:

- المحور الأول: أدبيات نظرية حول الحكومة الإلكترونية
- المحور الثاني: التجارب الرائدة في مجال الحكومة الإلكترونية
- المحور الثالث: واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر
- المحور الرابع: سبل تفعيل مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

المحور الأول: أدبيات نظرية حول الحكومة الإلكترونية

ظهر اصطلاح الحكومة الإلكترونية في إطار لجنة الأمم المتحدة لتنشيط التبادل التجاري بين الدول بالوسائل الإلكترونية (الأونسترال)، أو ما يعبر عنه بالتجارة الإلكترونية، ومثل هذا الارتباط منطقي لأنه من غير الممكن أن يكون هناك تبادل تجاري بالوسائل الإلكترونية بمعزل عن استخدام الحكومات للوسائل الإلكترونية في أعمالها.[i] وبدأت تجربة الحكومة الإلكترونية في الثمانينات من القرن الماضي في الدول الإسكندنافية وتمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز وأطلق عليها اسم القرى ويعد "لارس" من جامعة "أدونيس" في الدنمرك رائد هذه التجربة وذلك عام 1989 وقد سماها مراكز الخدمة عن بعد، ومن المشروع "مايكل دل" صاحب شركة "دل" التي لها الدور الريادي في ميدان الحكومة الإلكترونية، وقد ظهرت محاولات الولايات المتحدة الأمريكية عام 1995 في ولاية فلوريدا ثم تبع ذلك محاولات في مختلف دول العالم، أما البداية الفعلية الحكومة الإلكترونية فقد كانت عام 1999 وذلك في الولايات المتحدة الأمريكية وبعض الدول الأوربية، كذلك بادرت إليها بعض الدول العربية في مقدمتها دولة الإمارات العربية المتحدة من خلال مشروع حكومة دبي عام2000.[ii]

وفي عام 2001 ونتيجة لرغبات المؤتمرين في الندوة الدولية عن رعاية الديمقراطية والتنمية، أوصت الندوة بتكليف التعاون والتنمية الاقتصادية بالإسهام من خلال برامجها المستقبلية في تعميق مدارك مستقبل وتداعيات الحكومة الإلكترونية، وزراء الدول الأعضاء في المنظمة في اجتماعهم السنوي في جوان 2001 بقرار الندوة وطلبوا من المنظمة التقصي عن والفرص التي تواجه الحكومة الإلكترونية، وفي نوفمبر 2001، صادقت إدارة الحاكمية العامة وتنمية الممتلكات المعروفة بلجنة الإدارة العامة "بوما" سابقا على القرار بمشروع الحكومة الإلكترونية، حيث تلقى المشروع توجيهات من "بوما" وهي مجموعة عمل بخصوص الحكومة الإلكترونية المكونة من مسؤولين عن الحكومة الإلكترونية في الدول الأعضاء (أستراليا، كندا، فرنسا، ألمانيا، إيطاليا، كوريا، المكسيك، هولندا والولايات المتحدة الأمريكية)،[iii] ومنذ ذلك الحين توسعت مبادرات الحكومة الإلكترونية لتشمل العديد من الدول في شتى أرجاء العالم.

أولا– مفهوم الحكومة الإلكترونية

توجد في الأدب الإداري محاولات متعددة لتعريف الحكومة الإلكترونية وتحليل أبعادها تنطلق جميعها من مداخل لكنها ترتبط بصفة عامة بخيط منهجي يتجسد في فكرة مفادها أن الحكومة الإلكترونية تعني ببساطة إنتاج المعلومات الإلكترونية وتوزيعها خلال 24 ساعة في اليوم وسبعة أيام في الأسبوع، بطريقة ترتكز على تلبية احتياجات المستخدمين.[iv]

قبل الشروع في إعطاء مفهوم للحكومة الإلكترونية يتعين علينا التعريف بالحكومة باعتبارها تمثل القاعدة الأساسية الحكومة الإلكترونية، حيث تعرف الحكومة التقليدية على أنها ذلك الكيان التنظيمي الذي تشكله الدول من أجل إدارة شؤون

البلاد واتخاذ القرارات الإستراتيجية المتعلقة بالمستقبل السياسي والاقتصادي والاجتماعي، حيث تغطي هذه الإدارة مجالات التخطيط الإستراتيجي الاقتصادي والعسكري والأمني وتنمية الناتج القومي وتعليم المواطنين والمحافظة على صحتهم وتحسين ظروف معيشتهم وإدارة الأزمات وتنمية علاقات البلاد مع العالم الخارجي إلى غيره من المهام المتعددة الأخرى[v].

لقد تم تعريف الحكومة الإلكترونية بالكثير من الطرق، فهناك من ينظر لها من الزاوية الضيقة ويعرفها على أنها "استعمال لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تحسين كفاءة النظام الحكومي"[vi] وهو ما يتوافق مع التعريف الذي قدمته منظمة التعاون والتنمية التي عرفت الحكومة الإلكترونية بأنها "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خاصة الانترنت كأداة حكومة أفضل"[vii]، وكذلك هيئة الأمم المتحدة التي عرفتها بأنها " الاستفادة من الانترنت والشبكة العنكبوتية في جميع أنحاء من أجل تقديم الخدمات، والمعلومات الحكومية للمواطنين"[viii]، في حين أن هناك من يعرفها بشكل أكثر اتساعا بالقول بأنها "إعادة هيكلة للنظام السائد وقيادة تغييريه (إعادة هندسة) لإجراءات تقديم الخدمات الحكومية"[ix] تعرف الحكومة الإلكترونية بأنها "وسيلة لتحقيق الإصلاح وتغيير العمليات والهياكل والثقافة الحكومية"[x] وفي تعريف أخر لها عرفت الحكومة الإلكترونية "قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين بوسائل إلكترونية وبسرعة ودقة متناهيتين خلال بوابة الحكومة الإلكترونية على شبكة الانترنيت"[xi].

من خلال ما سبق يمكن القول أن مفهوم الحكومة الإلكترونية واسع النطاق ومترامي الأبعاد لكن يمكن تعريفها بشكل بأنها نموذج أعمال مبتكر مستند للتقنيات، خصوصا تقنيات الخدمة الذاتية اللاسلكية، وأساليب التفاعل والشفافية والمصداقية المتبادلة، مكرس وموجه بالمواطنين ومنظمات الأعمال الربحية منها وغير الربحية ويستهدف بالدرجة الأساس تقديم خدمات بأسلوب مميز يأخذ بالاعتبار خصوصيات السوق المستهدفة ويحقق لأطراف التبادل والتعامل الأهداف المشتركة بالفعالية المطلوبة.[xii]

تنطوي الحكومة الإلكترونية على أربعة مظاهر؛ أولها إنشاء شبكة اتصال آمنة في مؤسسات الدولة وفيما بينها، أما الثاني فيتمثل في إنشاء موقع على الشبكة يتيح للأفراد الدخول والاستفادة في إجراء مختلف العمليات وعقد الصفقات، المظهر الثالث يتجسد في إجراء العمليات على اختلاف أشكالها وعملياتها بشكل إلكتروني كعمليات التزويد وتقديم المناقصات وعقد وإجراء المراسلات، أما المظهر الرابع من مظاهر الحكومة الإلكترونية فيتمثل في رفع مستوى الشفافية في الأعمال

وبالتالي اعتماد مبدأ توظيف واستخدام تكنولوجيا المعلومات لتطوير المجتمع والمنظمات من خلال تحسين الوصول الخدمات والمعلومات الحكومية، إلى جانب تسهيل الحصول على الخدمات العامة من قبل المواطنين ومنظمات الأعمال وإلى العاملين في القطاع العام لذا فإن الحكومة الإلكترونية تشير إلى أنها الأسلوب الأنسب والأكفأ والأكثر فاعلية لربط عمليات الأعمال الحكومية بالمواطنين وربط الأعمال بالحكومات نفسها[xiv]

ثانيا– أهداف الحكومة الإلكترونية

تسعى مبادرات الحكومة الإلكترونية إلى تحقيق أهداف إستراتيجية وتكتيكية وتشغيلية، لكن هذه الأهداف تختلف ومداها باختلاف التجارب التاريخية للدول ومستوى تطورها الاقتصادي والاجتماعي الذي ينعكس بالضرورة على غايات وتوجهات مشروعات الحكومة الإلكترونية، كما تتباين هذه المشروعات بسبب تباين البرامج التنموية والسياسية والتوجهات العامة للدول، وبشكل عام تهدف الحكومة الإلكترونية إلى رفع مستوى الجودة والكفاءة والفعالية في أداء المنظمات العامة التكنولوجيا ونظم المعلومات الإلكترونية الحديثة من خلال:[xv]

- تطوير عمليات الإدارة وتعزيز فعاليتها في خدمة الأهداف المؤسسية؛
- تكامل أجزاء التنظيم وتوحيدها كنظام مترابط؛

- تقديم آليات فعالة وداعمة لاتخاذ القرارات؛
- ضمان تدفق المعلومات بدقة وكفاءة وتوقيت ملائم وجاهزية مستمرة؛
- تقليل تكلفة التشغيل والتحسن المتواصل لمعدلات الإنتاجية؛
- تطوير وتعزيز مستوى الآلية في الاستخدامات الخدمية والإنتاجية؛
- خلق البيئة والمناخ التنظيمي الملائم للبحث والتطوير الإداري الشامل المتواصل.

بالإضافة إلى ما سبق تسعى مبادرات ومشاريع الحكومة الإلكترونية إلى:[xvi]

- تقديم الخدمات بشكل أفضل وأسرع وأيسر للأفراد وقطاع الأعمال؛
- توفير المناخ المشجع للاستثمار وتذليل العقبات أمام المستثمر المحلي والأجنبي؛
- توفير معلومات دقيقة ومحدثة باستمرار تساعد في التخطيط طويل المدى؛
- رفع كفاءة الجهاز الحكومي وأسلوب المراقبة والمتابعة؛
- توفير المال والوقت عن طريق تقليل الفاقد الناتج عن المعاملات التقليدية؛
- تهيئة الجهاز الحكومي للاندماج في النظام العالمي الجديد.

إذن لا تخلو مبادرات الحكومة الإلكترونية في تجارب دول العالم من مضامين اجتماعية وثقافية وتربوية وسياسية إلى المعاني الاقتصادية المهمة لمشروعات وبرامج الحكومة الإلكترونية؛ ذلك أن من المهم تحقيق منافع اقتصادية ومزايا إستراتيجية الحكومة الإلكترونية، وإلا سوف تصبح تطورا شكليا ومشروعا غير ذي فائدة للتنمية المستدامة بأبعادها ومجالاتها المختلفة، إن اكتساب الميزة الإستراتيجية من خلال الحكومة الإلكترونية يرتبط ببرامج وطنية إستراتيجية أخرى، مثل: تطوير البنية التحتية والمعلوماتية، تحفيز استخدام الانترنت، دعم مشروعات التجارة الإلكترونية، الأعمال الإلكترونية، صياغة وتطبيق إستراتيجية للإدارة الإلكترونية، وتحديث نظام التعليم...، وبالمقابل يعتمد نجاح هذه البرامج على وجود الحكومة الإلكترونية التي تستطيع تقديم الدعم الحكومي الفاعل وتهيئة بيئة إلكترونية محفزة وملائمة للغرض.[xvii]

ثالثا– أهمية الحكومة الإلكترونية

تنبع أهمية الحكومة الإلكترونيةمن المزايا التي يمكن اكتسابها من جراءها والتي يمكن إيجاز أهمها فيما يلي:[xviii]

– رفع مستوى الأداء: حيث تنتقل المعلومات بدقة بين الدوائر الحكومية المختلفة وبالتالي تتقلص الازدواجية في إدخال البيانات والحصول على المعلومات من القطاعات التجارية والمواطنين؛

– تلخيص الإجراءات الإدارية: حيث الأعمال الورقية وتعبئة البيانات يدويا ستنعدم كما أن الحاجة لتقديم نسخ من المستندات الورقية ستزول طالما أن الإمكانيات متاحة لتقديمها إلكترونيا؛

– زيادة دقة البيانات: حيث أمكانية الحصول على المعلومات المطلوبة ستكون متوفرة من عدة جهات وبالتالي الثقة البيانات المتبادلة التي أعيد استخدامها ستكون مرتفعة والقلق من عدم دقة المعلومات أو الأخطاء أثناء عملية الإدخال اليدوي ستتقلص؛

– الاستخدام الأمثل للطاقات البشريةبحيث يصبح من المستطاع توجيه الطاقات البشرية للعمل في مهام وأعمال أكثر إنتاجية وذلك إذا تم احتواء المعلومات بشكل رقمي؛

– زيادة الإنتاجية وخفض التكلفة في الأداء: وذلك باستخدام التكنولوجيا المبنية على شبكات المعلومات وإيجاد طرق لمشاركة المواطنين في العملية التنفيذية؛

- مواكبة التطور التكنولوجي: حيث تتحقق التكاملية مع التكنولوجيا المتقدمة في مجال تكنولوجيا المعلومات وبما مصلحة المواطن ويسهل الإجراءات المتبعة في الجهات الحكومية وغير الحكومية؛
- رفع كفاءة أداء العاملين:وذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتغيير ثقافة المنظمة؛
- دعم النمو الاقتصاديمن خلال توفير البيئة الاقتصادية المناسبة والتي يمكنها تدعيم تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

إن الحكومة الإلكترونية ليست هي الحل لفشل الجهود التنموية وللبيروقراطية المتفشية، والروتين الحكومي والحكومات الديمقراطية في الواقع، بل هي تعجل من ضرورة معالجة نفس العوائق المحدودة وواسعة النطاق، مثل النظم التعليمية البيئية، أسعار الاتصالات، شبكات المواصلات غير الموثوق بها، الاستثمارات الضعيفة وبالأخص للنشاطات الاقتصادية الصغيرة والمتوسطة، كما تفرض الحكومة الإلكترونية تحديات ومتطلبات جديدة لها علاقة باتفاقيات الملكية الفكرية، الخصوصية، شبكات المعلومات، والمنافسة مع شركات خدمات الانترنت.[xix]

رابعا– تصنيفات الحكومة الإلكترونية

يمكن التمييز بين أربعة تصنيفات للحكومة الإلكترونية حسب الأطراف التي تتعامل معها وهي موضحة فيما يلي:[xx]

1. حكومة إلى مواطنين (G2C): وهي تشمل كل التعاملات بين الحكومة ومواطنيها والتي يمكن أن تحدث إلكترونيا شبكة الانترنت أو الشبكات اللاسلكية مثل: تجديد رخصة السياقة أو دفع المخالفات المرورية أو تحديد مراجعة للمعاملات
2. حكومة إلى أعمال (G2B): حيث تقوم المؤسسات الحكومية بالعمل على أتمتة المعاملات والتداخلات مع التجارية حيث تسمى هذه الفئة حكومة إلى مؤسسات تجارية حيث تبنى العلاقة بين الطرفين من الجهتين، فهي تتضمن كل التداخلات والمعاملات التي تتم بين المؤسسة الحكومية والمؤسسات التجارية بدورها ببيع المنتجات والخدمات إلى الحكومية مثل المزادات العلنية الإلكترونية؛
3. حكومة إلى حكومة (G2G): وتتكون هذه الفئة من كل النشاطات الإلكترونية التجارية والتي تتم بين كافة الحكومية والتي تتضمن التعاملات داخل كل أقسام الحكومة وبين المؤسسات الحكومية كافة مثل إجراء عملية بيع بمناقصة إلكترونية لبيع أجهزة ومعدات من قطاعات حكومية إلى أخرى؛
4. حكومة إلى موظفين (G2E): إن الحكومة الإلكترونية تضم أعدادا كبيرة من الموظفين والذين يعملون بمواقع جغرافية متنوعة وبعيدة عن بعضها البعض، لذا فإن من مصلحة المؤسسات الحكومية المختلفة زيادة الفعالية بتقديم مختلف الخدمات والمعلومات بطريقة إلكترونية حيث يتم استخدام تطبيقات خاصة من أجل إجراء العديد من الاتصالات الفعالة بين الموظفين.

خامسا– متطلبات التحول نحو الحكومة الإلكترونية

لا يمكن الجزم بأن قيام الحكومة الإلكترونية، وتسخير أنشطتها عبارة عن قرار يتخذ وكفى، لان الأمر يتطلب القيام بالعديد من الأنشطة والفعاليات لتهيئة المتطلبات المادية والتقنية والبشرية والتشريعية وإعداد الخطط الإستراتيجية اللازمة الممارسة الجديدة، وبصفة عامة يمكن إيجاز أهم المتطلبات اللازمة للتحول نحو تطبيق مبادرات الحكومة الإلكترونية فيما يلي:

1. توفير البنية التحتية اللازمة: من الضروري بالنسبة للأجهزة الإدارية والحكومية لتطبيق الحكومة الإلكترونية توفير الشبكات الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات ذات القدرة على توفير المعلومات من أجل زيادة التفاعل بين الحكومة هذه الشبكة يعبر عنها بالبنية التحتية والتي تتمثل في مجموعة من المكونات المادية والبشرية التي يمكن من خلالها تنفيذ الإلكترونية للأجهزة الحكومية.[xxi]

2. توافر الوسائل الإلكترونية اللازمة: للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية والتي تستطيع بواسطتها التواصل معها ومنها أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة والهاتف الشبكي وغيرها من الأجهزة التي تمكنها من الاتصال العالمية والداخلية في البلد وبأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها[xxii].

3. توفير العناصر البشرية المؤهلة: يحتاج تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية بنجاح إلى إعداد الكوادر البشرية المؤهلة على العمل في هذا المجال، وهذا يقتضي من الإدارات المختلفة إدخال التغيير والتطوير على العنصر البشري العامل بها حتى من إدارة المشروع أو الجهة التي يعمل بها بشكل فعال، وباعتبار الحكومة الإلكترونية عملية تغيير فإنها ستتعرض لمقاومة الموظفين التقليديين لذلك ينبغي إقناع ما يمكن إقناعه منهم واستبعاد أولئك الذين يقفون عقبة في سبيل تطبيقها، واستبدالهم بآخرين يستطيعون تنفيذها والتجاوب معها[xxiii].

4. توفير القيادة الإدارية اللازمة: لا شك في أهمية القيادة كعنصر أساسي يتولى المبادرة لتحويل الحكومة التقليدية إلى حكومة إلكترونية تتمكن من تغيير نمط تقديم الخدمات المرفقية إلى المواطنين، وليس من اللازم أن تكون هذه القيادة الرسمية المضطلعة بدور الرئاسة السياسية أو الإدارية في الدولة، وإنما من المهم تتمكن هذه القيادة من إقناع الآخرين وجعلهم معها في السعي إلى تحقيق نظام الحكومة الإلكترونية الجديد[xxiv].

5. توفير مستوى مناسب من التمويل: يحتاج تطوير وتنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية إلى استثمارات جوهرية وعلى الحكومة أن تتحمل التكاليف المرتبطة بتطوير البنية الفنية والموارد التشغيلية لوفير المعلومات وإنجاز الأعمال إلكترونيا، وهو ما يتطلب استثمارات كبيرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال[xxv] بالإضافة غلى تكاليف الصيانة الدورية وتدريب الكوادر والموظفين ومواكبة أي تطور يحصل في المجال التكنولوجيا والإدارة الإلكترونية على مستوى العالم[xxvi].

6. توفير الإطار التشريعي: يحتاج تطبيق الحكومة الإلكترونية وتقديم الخدمات المرفقية عبر شبكة الانترنت غلى خاصة تحكمها وتقدم لها التنظيم القانوني المناسب الذي يكفل تحقيقها لأهدافها على أفضل وجه ممكن، ونظرا لحداثة عهدنا الحكومة الإلكترونية يستحسن الاستهداء بتشريعات الدول ذات السبق في هذا المجال مع وضع ظروف كل بلد في الحسبان، ينبغي الأخذ بعين الاعتبار القانون الذي أصدرته الأمم المتحدة بشان الحكومة الإلكترونية واتخذته بعض الدول نموذجا دراسة التجارب الناجحة بما يتناسب وأيكلوجية الدولة التي سيطبق بها مشروع الحكومة الإلكترونية[xxvii].

7. توفير الأمن والسرية الإلكترونية: يجب توفير مستوى عال من الأمن والسرية الإلكترونية لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث أو تجسس، والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على القومي والشخصي[xxviii].

8. إعادة هندسة إجراءات العمل في الحكومة:يتطلب نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية إستراتيجية الحكومة الإلكترونية إجراء التغييرات التنظيمية داخل المؤسسات الحكومية خاصة وأن الأساليب التقليدية في الإدارة لا تتناسب مع تطبيقات الحكومة الإلكترونية التي تتطلب المرونة والسرعة في اتخاذ القرارات، وبالتالي التحول نحو الهياكل الشبكية، مما يقلل الاختصاص العمل، وفي المقابل يزيد التوجه نحو دمج الوظائف وتقليل المستويات الإدارية والرقابية[xxix].

9. القيام بحملة دعائية شاملة: وذلك لأجل الترويج لمشروع الحكومة الإلكترونية وإبراز محاسنها وضرورة مشاركة المواطنين فيها والتفاعل معها باعتبارهم جزء لا يتجزأ منها، ويجب أن يشارك في هذه الحملة جميع وسائل الإعلام الوطنية من وتلفزيون وصحف والحرص على الجانب الدعائي وإقامة الندوات والمؤتمرات واستضافة المسؤولين والوزراء والموظفين في نقاش حول الموضوع لتهيئة مناخ مناسب قادر على التعامل وقابل للتفاعل مع مفهوم الحكومة الإلكترونية[xxx].

سادسا – نماذج التحول نحو الحكومة الإلكترونية

حتى يتم التحول نحو الحكومة الإلكترونية بنجاح لابد من المرور بمجموعة من المراحل، لكن هناك اختلاف في المراحل من مشروع لأخر، وفيما يلي أهم النماذج التي يمكن اعتمادها في هذا الإطار:

1. نموذج (Layane and Lee): حسب هذا النموذج فإن التحول نحو الحكومة الإلكترونية يمكر عبر أربعة مراحل متتابعة هي:[xxxi]

– الفهرسة: في هذه المرحلة تقوم الحكومة بإنشاء موقع ويب للدولة من خلال قسم خاص بخدمات الانترنت، ويركز الموقع على تقديم معلومات تشمل استمارات قابلة للتحميل، ويكون التركيز في هذه المرحلة على ترتيب وفهرسة المعلومات تسهل البحث وتحميل المعلومات من طرف المواطنين، حيث لا توجد في هذه المرحلة تفاعلات في النظام أي بين المكتب والمكتب الخلفي؛

– التعامل (الصفقات):في هذه المرحلة يصبح تبادل الخدمات ممكنا بالنسبة لمستخدمي الشبكة، مما يسمح للمواطنين بالتبادل مع حكوماتهم إلكترونيا، كما أن قواعد المعطيات تكون مهيأة للعمل وفق هذا النظام التبادلي الجديد، وفي هذه يتعامل المستخدم مباشرة مع نظام الحكومة الإلكترونية دون تفاعل كبير مع الإدارة الحكومية؛

– التكامل الأفقي:في هذه المرحلة يتم ربط الحكومات والهيئات الجهوية والمحلية مع نظام الحكومة الفدرالية بحيث تقديم نفس الخدمات بين كل من الهيئات المحلية، والحكومة الفدرالية، وكمثال على ذلك نظام تسجيل رخصة السياقة على المستوى المحلي الذي يمكن مراقبته من خلال وصلة بقاعدة البيانات الفدرالية؛

– التكامل الأفقي:في هذه المرحلة تقوم الحكومة الإلكترونية بالتكامل الأفقي أي تقدم الخدمة بالترابط مع الحكومات الإلكترونية المحلية على مستوى كامل الوظائف والخدمات من خلال خدمة الشباك الوحيد.

2. نموذج هيئة الأمم: يمر تطبيق الحكومة الإلكترونية وفقا للدراسة التي قدمتها هيئة الأمم، عبر خمسة مراحل يمكن فيما يلي:[xxxii]

– مرحلة الظهور الناشئ: يتم في هذه المرحلة إنشاء موقع على شبكة الانترنت تعرض خلاله المعلومات التي تتصف بمحدوديتها وبكونها أساسية؛

– مرحلة الظهور المتقدم: في هذه المرحلة يتم تزويد الخدمات المباشرة بقاعدة بيانات تشتمل على معلومات حالية إلى جانب تزويد الموقع بمظاهر المساعدة وخارطة الموقع؛

– مرحلة الظهور التفاعلي: يتم في هذه المرحلة الحصول على الخدمات بشكل مباشر، مثل تسهيل عمليات التحميل المباشرة، والتوقيع الإلكتروني ويستطيع الفرد الاتصال بالمكاتب المعنية عبر البريد الإلكتروني وهذا يتطلب العمل على تحديث بشكل منتظم؛

– مرحلة الظهور التبادلي: يتم في هذه المرحلة إجراء التبادل المالي مع الحكومة والمؤسسات المعنية مثل دفع الرسوم والمخلفات والضرائب والغرامات؛

– مرحلة الظهور الشبكي: تمثل هذه المرحلة أعلى درجات التقدم في تطبيق مبادرة الحكومة الإلكترونية التي تتصف التكامل بين مختلف الجهات الحكومية والمنظمات والمواطنين، وفيها تستطيع الحكومة مشاركة المجتمع من خلال توظيف آلية الاستشارة المباشرة، وبالتالي تساهم هذه المرحلة في تشكيل النظام الاستشاري والجماعي المشارك في اتخاذ القرار.

المحور الثاني: التجارب الرائدة في مجال الحكومة الإلكترونية

توجد الكثير من التجارب الرائدة والناجحة في تطبيق مشروعات الحكومة الإلكترونية، وإذا كان من الصعب دراسة وشرح هذه التجارب بصورة مفصلة فإن من المفيد حقا تقديم عرض موجز لأبرز ملامحها وأميز قسماتها، وهذا ما نسعى إليه خلال هذا المحور من خلال التطرق إلى التجربة الأمريكية، التجربة الايرلندية، تجربة سنغافورة، تجربة الإمارات العربية

أولا– تجربة الحكومة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية

وضعت الإدارة الأمريكية خلال سنة 1992 إستراتيجية لجعل الحكومة أذكى واقل كلفة وأكثر فاعلية، وأصبحت هذه الخطوة العنصر الهام في السياسة الاتحادية في القرن العشرين، واعتمدت الأسس القانونية ووضعت البنية التحتية اللازمة لإقامة حكومة إلكترونية ناجحة، وقد تم تطبيق القوانين الخاصة بالحكومة الإلكترونية بشكل فعلي منذ عام2002 في جميع الوكالات والوزارات والهيئات العامة، وذلك بالتزامن مع وضع سياسة استخدام تكنولوجيا تحت سيطرة مدير إدارة نظم المعلومات، وتعد الولايات المتحدة الأمريكية من أوائل الدول التي تبنت الحكومة الإلكترونية وخلق المواطن الإلكتروني وأحرزت تقدما كبيرا في المجال من خلال مختلف مستويات الحكومة في الولايات المتحدة الأمريكية المتمثلة في الحكومة الفدرالية، حكومات والحكومات المحلية، ولضمان تطبيق الحكومة الإلكترونية في مختلف مستويات الحكومة لديها سنت الحكومة الأمريكية ملزمين يفرضان استخدام الحكومة هما: قانون التخلص من الأعمال الورقية وقانون (كلينجر –كوهين) المتعلق بوضع للمواطنين والقطاع الخاص على شبكة الانترنت مع التركيز بشكل كبير على استخلاص النتائج المترتبة على استثماراتها في تقنية المعلومات،[xxxiii] تمتلك الولايات المتحدة الأمريكية أكبر قاعدة معلومات تشريعية متاحة على شبكة الانترنت، والمتمثلة قاعدة (**lixus**) حيث يستطيع من خلالها أي مستفيد سواء أكان منظمة أعمال أو زبائن التعرف على الإطار التنظيمي والقانوني لأية قضية من خلال الحوار والتفاعل، فضلا عن قيامها بإتاحة النماذج المستخدمة في أداء الخدمة، وما يتبعه طباعة المستفيد النماذج على طابعته الخاصة، ثم ملئها في إطار التعليمات الموضحة قبل التوجه إلى مراكز أداء المعلومات، وهذا الأسلوب على أحد الاختلافات الرئيسية التي تؤثر في أداء الخدمة.[xxxiv]

تستند الرؤية الإستراتيجية لمشروع الحكومة الإلكترونية الأمريكية إلى ثلاثة مبادئ أساسية هي: نقل الحكومة الفيدرالية البناء المركزي البيروقراطي إلى البناء التنظيمي المتركز حول المواطن، تعزيز اتجاه الأداء الحكومي نحو تحقيق النتائج، التحفيز للابتكار على أساس التسوق، ولتطبيق هذه الرؤية تم تشكيل قوة مهام **(Task Force)** لصياغة وتطبيق إستراتيجية تطوير الحكومة الفدرالية الإلكترونية من خلال عدد كبير من المبادرات الإلكترونية والبرامج التي يتكون منها مشروع الحكومة الإلكترونية، وتتولى قوة المهام رسم خارطة طريق لتنفيذ المبادرات الإلكترونية والبرامج التي تشكل بمجموعها مشروع تطوير الحكومة الفيدرالية الإلكترونية.[xxxv]

تقوم الحكومة الإلكترونية الأمريكية على سبعة مبادئ هي: سهولة الاستخدام، نظم أعيدت هندستها، نظم تلقائية، خدمات تقدم على خطوة واحدة، الخدمة وفق الزبون وليس وفق مؤدي الخدمة، خدمة الخصوصية والحفاظ عليها، توفير الدخول للمعاقين جسديا،[xxxvi] أما أهداف إستراتيجية الحكومة الإلكترونية الأمريكية فتتمثل فيما يلي:[xxxvii]

–تقديم الخدمات مباشرة إلى المواطن؛

–الابتعاد عن الإجراءات المعقدة؛

–اعتماد اللامركزية في إنجاز المعاملات؛

–تقليل كلف العمل التقليدي باستخدام الإدارات الإلكترونية.

وقد تم بناء الخدمات الإلكترونية في مشروع الحكومة الفيدرالية الإلكترونية الأمريكية على المستويات التالية:[xxxviii]

1. مستوى الحكومة – المواطن(G2C): والذي يهتم باستخدام الويب لتقديم الخدمات الحكومية الفورية وبناء خطوط رئيسية للأعمال (التعليمات الحكومية، التنمية الاجتماعية، التجارة، الترخيص، القروض والمنح، إدارة الكوارث والأزمات)؛

2. مستوى الحكومة – الحكومة (G2G): ويشمل المشاركة بالمعلومات بين الوكالات الفيدرالية واختصار الروتين الإداري، وبناء خطوط أعمال رئيسية لإنتاج وتوزيع الخدمات المشتركة بين الوكالات والأجهزة الحكومية؛

3. مستوى الحكومة – أعمال (G2B): ويرتكز على تقديم الخدمات والمعلومات بصورة فورية إلى الأعمال ودعم الأنشطة الاقتصادية والتجارة وتقديم القروض والمنح والتسهيلات الموجهة للأعمال.

ثانيا– تجربة الحكومة الإلكترونية الايرلندية

تعتبر التجربة الايرلندية قصة نجاح باهرة في مجال التحول إلى الحكومة الالكترونية واقتصاد المعرفة الذي تحركه البرامج وخدمات تكنولوجيا المعلومات والأعمال الإلكترونية، فقد نجحت الحكومة الأيرلندية نجاحا متميزا في تطبيق الحكومة الإلكترونية في كافة مفاصل حياتها الإدارية مما انعكس إيجابا على اقتصادها وكان للإدارة القوية والقيادة الإدارية العليا دورا في إنجاح هذه التجربة معتمدة في ذلك على بناء بنية تحتية واسعة ومتينة ودعم مالي وتقني لجميع الإدارات الحكومية بالإضافة قيامها بخطة توعية شاملة على كيفية استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية ضمن نطاق الحكومة الإلكترونية من أكبر شريحة في المجتمع بالإضافة إلى اعتمادها على الصناعات التكنولوجية التي تنتج محليا، واستفادت أيضا من التكنولوجيا والتجارب العالمية هذا المجال من أجل جعل تجربتها رائدة ومتقدمة.[xxxix]

لقد نجحت الحكومة الايرلندية في تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية وفي تطبيق نظم وتقنيات الإدارة الإلكترونية، مما ساعد على تكوين بيئة إلكترونية مناسبة للاستثمار والعمل المنتج، وقد ظهرت ثمار الجهود المكثفة في تطبيق نظم الإدارة الإلكترونية في صورة التجمعات العملاقة لشركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي شكلت فيما بينها عناقيد شركات ومشروعات موزعة جغرافيا، لكنها مترابطة ومتداخلة فيما بينها بحكم عملياتها المكملة لبعضها البعض، ولتجانس وتكامل حقل الأنشطة الجوهرية التي تقوم بتنفيذها، وقد أصبحت عناقيد شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبيوت الخبرة البرمجية ترتبط بأدوات وتقنيات الإدارة الإلكترونية عنصرا مركزيا في سياسة الحكومة الإلكترونية للتحول إلى الاقتصاد الرقمي وبناء المعرفة، وبصفة عام يمكن إجمال أهم عناصر نجاح التجربة الايرلندية في مجال التحول إلى نحو الحكومة الإلكترونية بما

– نجاح الحكومة الايرلندية في تنفيذ مشروعات الإدارة الإلكترونية، وبخاصة مشروع الحكومة الايرلندية الإلكترونية، ومشروعات الحوسبة الشبكية للمنظمات والمؤسسات والوكالات والهيئات العاملة في المجتمع والإدارة الايرلندية؛

– بناء صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تستند إلى المنتجات أكثر منها إلى الخدمات والاستفادة من صناعة الحاسوب، الاتصالات والإلكترونيات، ومن وجود أكبر الشركات المصممة والمنتجة لأشباه المواصلات، والاتصالات الشخصي وملحقاته؛

– استثمار تطبيق نظم وأدوات وتقنيات الإدارة الإلكترونية في المنظمات والمؤسسات العامة، وفي القطاع الخاص عناقيد لشركات تكنولوجيا المعلومات والشبكات والاتصالات، وتكوين نسيج مشترك من سلاسل القيمة والقيمة المضافة بين الشركات التي شكلت قوة دافعة حقيقية لنمو قطاع تكنولوجيا المعلومات في ايرلندا؛

– وجود نظام دعم قوي لشركات تكنولوجيا المعلومات بما في ذلك الدعم المالي للشركات الجديدة وتحت التأسيس؛

– التطوير المبتكر لتقنيات وأدوات الإدارة الإلكترونية في المجالات المختلفة لأنشطة الأعمال الحكومية والخاصة أدى انبثاق ثقافة تنظيمية قوية وتقاليد عمل فعالة تقودها الأجهزة والوكالات الحكومية المتخصصة؛

– وأخيرا التاريخ العريق من الهجرة لأبناء ايرلندا إلى أمريكا والدول الأوربية المتقدمة صناعيا، مما وفر للحكومة ولقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخبرات والمهارات المتقدمة في العلوم التطبيقية لتكنولوجيا المعلومات، وهؤلاء هم ايرلندا الحقيقية وإن كانوا في الخارج.

ثالثا– تجربة الحكومة الإلكترونية في سنغافورة

تعتبر سنغافورة من أوائل الدول في مجال تقديم الخدمات العامة إلكترونيا حيث هدفت إلى جعل تلك الخدمات متاحة لجميع مواطنيها من خلال تبنيها لهذه المبادرة عام 1998، وقد ساهمت التركيبة السكانية لهذه الدولة في التحول نحو الإلكترونية على اعتبار أنها من البلدان قليلة السكان وحكومتها أحادية الطبقة[xli].

تعد تجربة الحكومة الإلكترونية في سنغافورة تجربة رائدة، فقد نجحت سنغافورة في تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية يمثل قمة الجهود المكثفة لحوسبة الإدارات العامة وإعادة هندسة الأعمال الحكومية لتلبية احتياجات التنمية المعلوماتية، وتقود التحول إلى اقتصاد المعلومات والمعرفة سلطة تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهي مركز كل أنشطة التنمية التي تهدف إلى بناء مستقبل رقمي لسنغافورة، وتضم سلطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مجموعة فرق عمل وظيفية على: مجموعة التشريعات ووضع السياسات، مجموعة التطوير على الخط، مجموعة تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مجموعة التكنولوجيا، مجموعة النظم الحكومية، تضم كل مجموعة فرقا متخصصة لإنجاز واجبات ومهام تقنية محددة، وتعمل الفرق على وضع خرائط طريق وتطبيق مشروعات الاستثمار في نظم وتقنيات الإدارة الالكترونية والأعمال الإلكترونية الإلكترونية، وذلك بهدف تحويل سنغافورة إلى حاضنة ومركز التقاء صناعة تكنولوجيا المعلومات في جنوب شرق آسيا، إذن المنطق الأساسي لتجربة سنغافورة في تطبيق نظم الإدارة الإلكترونية هو بناء المؤسسات القوية لقيادة وتطبيق مشروعات تكنولوجيا المعلومات، وعلى أساس الشراكة الحية المتكاملة بين الحكومة والقطاع الخاص إلى جانب الدعم المباشر، وبخاصة التمويل، والتعليم والتدريب ومساعدة مشروعات الحكومة الإلكترونية؛

وقد ساعد في نجاح هذه التجربة موقع سنغافورة المهم وتوفر بنية تحتية لوجيستية، ووجود مؤسسات مالية تعمل بمعايير وسوق للاتصالات مفتوح، بالإضافة إلى توفر استراتيجيات تقوم على التفكير بسرعة، والعمل للسوق الكوني من خلال توفير مزايا تكنولوجيا المعلومات والموارد الفكرية والمعرفية المتاحة، بالإضافة إلى توفر سنغافورة على عوامل مساعدة أخرى منها الاستقرار السياسي والاقتصادي، جاذبية سنغافورة في استقطاب الاستثمار الأجنبي، وجود بنية تحتية معلوماتية وتقنية، برامج الحوافز الحكومية للمشروعات الريادية وتوفر معايير الجودة لخدمات ومنتجات تكنولوجيا المعلومات، وأخيرا الشوط الواسع قطعته سنغافورة في تطبيق نظم الإدارة الإلكترونية، والتي نجحت بصورة جوهرية في تحويل سنغافورة إلى جزيرة ذكية[xlii].

ومن أهم الدروس التي يمكن الاستفادة منها في تجربة سنغافورة في مجال الحكومة والأعمال الإلكترونية ما يلي[xliii]:

- توفير البيئة الأساسية الضرورية لنجاح تطبيقات الحكومة الإلكترونية؛
- إدراج تكنولوجيا المعلومات في جميع مناهج التعليم في الدولة؛
- توجيه الاستثمارات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- إقامة مراكز تدريبية لمساعدة الأسر ذات الدخل المنخفض وتوفير التعليم الأساسي في مجالات المعلوماتية.

رابعا– تجربة الحكومة الإلكترونية في الإمارات العربية المتحدة

يعتبر مشروع الحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة مشروعا رائدا ومتقدما وخاصة في إمارة دبي، فيفي عام صرح ولي عهد دبي ووزير الدفاع الإماراتي بمبادرة لإعادة تنظيم الحكومة من أجل ملاحقة النمو الاقتصادي السريع، حيث تضمنت الرسالة إنشاء حكومة افتراضية تقدم خدمات عالية الجودة لعملائها مركزة في ذلك على خدمات المواطنين والمقيمين

والزوار والأعمال، ومروجة لتبني خدمات إلكترونية تتميز بإدارة راقية لمعاملات الزبائن.[xliv] تتلخص مبادئ الحكومة الإماراتية فيما يلي:[xlv]

- تعزيز التعاون والتنسيق بين السلطات الاتحادية والمحلية؛
- تنشيط الدور التنظيمي ووضع السياسات في الوزارات، وتحسين آليات اتخاذ القرار؛
- زيادة كفاءة وفعالية الأجهزة الحكومية، ورفع مستوى الخدمات مع التركيز على احتياجات العملاء؛
- تطوير قوانين الخدمة العمومية والموارد البشرية، من خلال التركيز على الكفاءة، الفعالية الإماراتية، والتدريب على القيادة؛
- تمكين الوزارات من إدارة أنشطتها، بما يتماشى مع السياسات العامة المشتركة؛
- مراجعة وتحديث التشريعات والقوانين.

وقد تم تنفيذ هذه الإستراتيجية على ثلاثة مراحل تمثلت المرحلة الأولى في إنشاء مواقع إلكترونية لتقديم بعض الخدمات إلكترونيا مقابل رسوم تحسين خدمة، ولكنها لم تستمر طويلا لرفض المواطن دفع تلك الرسوم وعدم ثقته في جدية التنفيذ، أما المرحلة الثانية فتمثلت في تقديم الخدمات العامة إلكترونيا على مستوى كل وزارة أو إدارة أو مؤسسة بشكل شامل لجميع الخدمات أي تحقيق التكامل الرأسي في تقديم جميع الخدمات، المرحلة الأخيرة عملت على إحداث التكامل الأفقي في تقديم الخدمات الحكومية لجميع القطاعات الحكومية من خلال منفذ واحد وإنشاء مواقع ربط بين كافة الجهات الحكومية.[xlvi]

وقد تضمن مشروع الحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات العديد من المبادرات أهمها: إدارة وتطوير البوابة الإلكترونية البوابة الإلكترونية الرسمية لحكومة دولة الإمارات، تطوير إستراتيجية التحول الإلكتروني للخدمات الحكومية، تحديث معايير الإلكترونية للجهات الاتحادية وإجراء التقييم السنوي، تطوير معايير الجودة للخدمات الإلكترونية، إطلاق وإدارة الموسوعة الإلكترونية التشاركية لدولة الإمارات، إطلاق وتشغيل خدمة الحكومة الإلكترونية عبر الهاتف المتحرك، حملة تعزيز مستوى استخدام الجمهور للقنوات والخدمات الإلكترونية، إعداد الدليل الإرشادي للخدمات الحكومية على المنصات المتحركة، وتنفيذ خطة عمل تحسين ترتيب الإمارات على مؤشر الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية، البوابات الإلكترونية المتخصصة، الخطة الإستراتيجية للحكومة الذكية، إعداد وتطوير خارطة الطريق للحكومة الذكية، تطوير معايير جودة الخدمات الذكية، دعم مكانة الحكومة الذكية على المستوى المحلي والإقليمي والعالمي، بناء الغيمة الحاسوبية لحكومة دولة الإمارات وشبكة الربط الاتحادي، تطوير إطار نشر الممارسات الناجحة في الحكومة الإلكترونية/ الذكية وتوثيقها، أما المشاريع الجديدة للحكومة الإلكترونية فتتمثل فيما يلي:[xlvii]

1. البيانات المفتوحة: تم تطوير بوابة (Bayanat.ae) التي تضم روابط لمصادر البيانات المتوفرة في حكومة الإمارات، أخرى؛
2. الحوسبة السحابية:فهي معتمدة لدى حكومة الإمارات الإلكترونية منذ2011، حيث تقوم بتوفير بعض الخدمات مثل البريد الإلكتروني، والاستضافة، والمواقع الإلكترونية المؤسسية؛
3. التقارير الذكية: وتتضمن أدوات تحليل المعلومات الذكية
4. مشروع تكامل تبادل: تبادل البيانات المشتركة مع وزارة الصحة ووزارة العمل عبر قنوات التواصل الإلكترونية

أما في الجانب القانوني والتشريعي فقد سنت الحكومة الإماراتية مجموعة من القوانين في مجال حكومة الإلكترونية قانون حماية الخصوصية، قانون المعاملات الإلكترونية، قانون الجرائم الإلكترونية، أما بخصوص القوانين الجاري إعدادها

قانون المعاملات الإلكترونية، ونظام ترخيص واعتماد جهات التوثيق الإلكتروني، بالإضافة إلى قانون الحكومة الذكية، الدفع الإلكتروني، التصديق الإلكتروني، وطوارئ الحاسوب.[xlviii]

خامسا: مؤشرات الحكومة الإلكترونية في الدول محل الدراسة

كل عامين تنشر إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بالأمم المتحدة، دراسة استقصائية حول الحكومة الالكترونية، الدراسة الاستقصائية صورة للتصنيفات النسبية لتطور الحكومة الإلكترونية في كافة الدول الأعضاء بالأمم المتحدة، ولأجل ذلك تعتمد على مجموعة من المؤشرات يتم بموجبتها قياس الحكومة الإلكترونية في هذه الدول وفيما يلي أهم هذه المؤشرات ما

1. مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية

يعد مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية متوسطا مقاسا من ثلاث درجات قياسية على أبعاد الحكومة الإلكترونية الثلاثة الأكثر أهمية؛ أي نطاق وجودة الخدمات الإلكترونية (مؤشر الخدمة الإلكترونية – OSI) والوضع التنموي للبنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية (مؤشر الاتصالات السلكية واللاسلكية– TII) ورأس المال البشري الأساسي (مؤشر رأس البشري – HCI). وتعد كل مجموعة من المؤشرات السابقة في حد ذاتها قياسا مركبا، ويمكن استخراجها وتحليلها بشكل

وبعد حساب كل مؤشر من المؤشرات السابقة، يستخرج مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية الكلي الذي يقع ضمن (0 – 1) من خلال أخذ المتوسط الحسابي للمؤشرات الثلاثة المكونة له، ويمكن التعبير عن قيمة المؤشر بالشكل التالي:[xlix]

- أكبر من 0.75< = مؤشر مرتفع جدا؛
- من 0.5 – 0.75 = مؤشر مرتفع؛
- من 2.5 – 0.5 = مؤشر متوسط،
- أصغر < 2.5 = مؤشر ضعيف؛

2. مؤشر المشاركة الإلكترونية

يعد مؤشر المشاركة الإلكترونية مؤشر تكميلي لدراسة الأمم المتحدة الاستقصائية حوا الحكومة الإلكترونية وهو يوسع نطاق الدراسة الاستقصائية من خلال التركيز على استخدام الخدمات الإلكترونية لتيسير تقديم المعلومات من قبل الحكومات المواطنين (مشاركة المعلومات الإلكترونية) والتفاعل مع الجهات المستفيدة (الاستشارات الإلكترونية) والتعاون في عمليات القرار (صنع القرارات الإلكترونية).

ويبحث مؤشر المشاركة الإلكترونية للدولة في تسهيلات المشاركة الإلكترونية التي تنشرها الدولة بالمقارنة مع جميع الأخرى، والهدف من ذلك لا يقتصر على فرض ممارسة محددة، بل يتمحور في تقديم وجهة نظر حول كيفية استخدام الدول المختلفة للأدوات الإلكترونية لتعزيز التفاعل بين المواطن والحكومة، بالإضافة إلى التفاعل بين المواطنين وذلك لإفادة الجميع. وبالنسبة لقيمة المؤشر فهي تقع ضمن نطاق(0– 1) ويتم تفسير قيمته كبقية مؤشرات الحكومة الإلكترونية المذكورة سلفا.[1]

وبالنسبة للتجارب محل الدراسة يلاحظ من خلال الملحق رقم (01) أن مؤشرات الحكومة الإلكترونية في الدول محل الدراسة خلال الفترة الممتدة من 2008 إلى 2016، تراوحت قيمتها بين المرتفع والمرتفع جدا خاصة خلال الفترة من إلى 2016، وهو ما جعل هذه الدول تحتل مراكز ريادية خاصة بالنسبة للولايات المتحدة الأمريكية وسنغافورة اللتين كانتا العشر الأوائل في اغلب الأحيان، ويرجع هذا التفوق إلى توفر مقومات الحكومة الإلكترونية في هذه الدول التي سعت جاهدة تطبيق مشاريع الحكومة الإلكترونية منذ ظهورها سنة 2011 ومن ثم توفير عوامل النجاح، الأمر الذي انعكس إيجابا على مؤشرات الحكومة الإلكترونية في هذه الدول، المتمثلة في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية بمؤشراته الفرعية الثلاثة والذي كان

قيمته مرتفعة جدا في الولايات المتحدة الأمريكية بتجاوزه قيمة 0.75 وتراوحت قيمته بين المرتفع والمرتفع جدا في كل من وسنغافورة والإمارات العربية المتحدة، أما بالنسبة لمؤشر المشاركة الإلكترونية فقد كانت قيمته مرتفعة جدا في الولايات الأمريكية، وتراوحت بين المرتفع والمرتفع جدا في سنغافورة، في حين كانت قيمة المؤشر بين المتوسط والمرتفع في ايرلندا العربية المتحدة.

المحور الثالث: واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

نظرا للنجاح الباهر الذي حققته الكثير من مشاريع الحكومة الإلكترونية في الكثير من دول العالم المتقدمة والنامية منها، واستجابة لمتطلبات الاقتصاد الرقمي، اقتنعت الجزائر بضرورة التوجه نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية خاصة مع المشاكل التي تتخبط فيها الإدارة الجزائرية من جهة، والمزايا الكثيرة التي قد تتحقق من جرائها، يتجسد مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر من خلال مشروع الجزائر الإلكترونية (2008-2013)، والذي تم إطلاقه من طرف وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال وتم التشاور فيه مع المؤسسات والإدارات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين العموميين والخواص والجامعات ومراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، إذ شارك أكثر من300 شخص في طرح الأفكار ومناقشتها خلال ستة عشر16) شهرا، وقد تضمن المشروع ثلاثة عشرة محورا هي: تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية، تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال على مستوى المؤسسات، تطوير الآليات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال، دفع وتطوير الاقتصاد المعتمد على المعرفة، تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع وفائق السرعة، تطوير القدرات البشرية، تدعيم البحث في مجال التطوير والإبداع، تأهيل الإطار القانوني (التشريعي والتنظيمي)، المعلومة والاتصال، تثمين التعاون الدولي، آليات والمتابعة، الإجراءات التنظيمية، الموارد المالية[i].

أولا- أهداف مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

يهدف مشروع الحكومة في الجزائر لتحقيق مجموعة من الأهداف تتمثل أهمها فيما يلي[ii]:

- عصرنة الإدارة بإدخال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال و تقريبها من المواطن؛
- دعم القطاع الاقتصادي بإدخال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال؛
- تعميم النفاذ إلى الانترنت؛
- توفير الظروف الملائمة لتطوير صناعة تكنولوجيا الإعلام والاتصال؛
- انجاز منشئات الاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة، المؤمنة وذات النوعية العالية؛
- وضع برنامج يمنح الأولوية للتكوين العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيات الإعلام؛
- تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة على المجال التكنولوجي عن طريق تكثيف نشاط البحث التطوير ؛
- تهيئة الإطار التشريعي و التنظيمي للحكومة الالكترونية؛
- التحسيس بأهمية تكنولوجيات الإعلام والاتصال ودورها في تحسين نوعية معيشة المواطن وتحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية للبلد؛
- الاستفادة من التجارب الدولية في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال؛
- تحديد مؤشرات المتابعة والتقييم؛
- وضع تنظيم مؤسساتي منسجم، يتمحور حول ثلاثة مستويات: التوجيه، التنسيق، المتابعة.

ثانيا– برنامج عمل تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية

يجسد برنامج الحكومة الإلكترونية اهتمام الجزائر بتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية، ويأتي هذا البرنامج ضمن والمشاريع التنموية التي تتبناها حكومة الجزائر لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، ويتمثل برنامج عمل تنفيذ الحكومة الإلكترونية في الجزائر فيما يلي:[liii]

- **برنامج تطوير التشريعات: ويتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الإلكترونية وتطوير التشريعات القائمة؛**
- **برنامج تطوير البنية المالية:يعمل البرنامج على تطوير المؤسسات ماليا لتصبح أكثر مرونة؛**
- **برنامج التطوير الإداري والتنفيذيشمل تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها للمعاملات الإلكترونية؛**
- **برنامج التطوير الفني: يركز هذا البرنامج على استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات والقدرات اللازمة لإنجاح المشروع، كذلك يهتم البرنامج بتحسين الكفاءة التشغيلية والتي تتضمن استخدام أحدث الأجهزة والمعدات وأنظمة قواعد البيانات وتحديث البنية الأساسية للاتصالات والمعلومات؛**
- **برنامج تنمية الكوادر البشرية: من خلال العمل على تطوير فكر القيادات الحكومية بما يتلاءم مع مفهوم الحكومة الإلكترونية، وإعداد خطة مناسبة لتدريب فرق العمل التي يتم تكوينها من جميع الجهات الحكومية التي تشارك في مشروع الإلكترونية بهدف القدرة على إدارته كل حسب اختصاصه؛**
- **برنامج الإعلام والتوعية: يتم من خلال البرنامج إعداد خطة تُعرف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي الاستفادة من مشروع الحكومة الإلكترونية.**

ثالثا– مؤشرات الحكومة الإلكترونية في الجزائر

سيتم التطرق في هذا الجزء من هذه الدراسة لإحصائيات تتناول أهم مؤشرات الحكومة الإلكترونية والمتمثلة في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية، وكذا مؤشر المشاركة الإلكترونية.

أولا: مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية

الجدول رقم (02): تطور مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية في الجزائر من2008 إلى 2016

البيان	2008	2010	2012	2014	2016
مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية	0.3515	0.3181	0.3608	0.3106	0.2999
مؤشر الخدمات الإلكترونية	–	0.0335	0.2549	0.0787	0.0652
مؤشر البنية التحتية للاتصالات	0.1230	0.0412	0.1812	0.1989	0.1934
مؤشر رأس المال البشري	0.7114	0.2435	0.6463	0.6543	0.6412
الترتيب العالمي من حيث مؤشر ح إ	121	131	132	136	150

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستناد إلى: الأمم المتحدة، دراسات الحكومة الإلكترونية 2008، 2010، 2012، 2014، 2016، نيويورك، 2008، 2010، 2012، 2014، 2016.

يتضح من خلال الجدول رقم(02) أن مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية في الجزائر خلال الفترة الممتدة من2008 إلى 2016، غير مستقر نسبيا فبعد أن كانت قيمة المؤشر 0.3515 سنة 2008 انخفضت لتصل إلى 0.3181 سنة 2010 بفعل انخفاض قيمة مؤشري البنية التحتية للاتصالات ورأس المال البشري، ثم عاودت الارتفاع لتصل إلى 0.3608 سنة 2012 ثم عاودت الانخفاض خلال سنتي 2014 و2016 لتصل إلى 0.3106 و0.2999 على التوالي ويعزى هذا الانخفاض لتدني قيمة الخدمات الإلكترونية المنخفضة جدا والتي قدرت بـ 0.0787 و0.0652 خلال سنتي 2014 و2016 على التوالي، لكن على

العموم يمكن القول أن قيمة مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية في الجزائر كان متوسطا خاصة وأن القيم كانت أكبر من0.25، لكن ورغم ذلك تظل الجزائر متأخرة كثيرا عن الركب العالمي في مجال الحكومة الإلكترونية خاصة مع المرتبة المتأخرة التي الجزائر من خلال مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية والتي وصلت إلى المرتبة 150 عالميا سنة 2016 من أصل 193 دولة الدراسة الاستقصائية بعد أن كانت في المرتبة121 عالميا سنة2008.

أما بالنسبة للمؤشرات الفرعية لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية في الجزائر خلال الفترة الممتدة من2008 إلى 2010 تبقى ضعيفة على العموم إذ كانت أغلب قيمها أقل من 0.25 خاصة قيمة مؤشر الخدمات الإلكترونية الذي يبقى ضعيفا جدا وهو ما أثر بشكل كبير على قيمة مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية، أما مؤشر رأس المال البشري فقد كانت قيمته مرتفعة عام إذ تجاوزت قيمة 0.25 باستثناء سنة 2010 التي انخفضت فيها قيمة مؤشر رأس المال البشري لتصل إلى0.2435 وهي شاذة خاصة وأن قيمة المؤشر عاودت الارتفاع بشكل كبير لتصل إلى0.6463 سنة 2012.

ثانيا: مؤشر المشاركة الإلكترونية

الجدول رقم (03): تطور مؤشر المشاركة الإلكترونية في الجزائر من 2008 إلى 2016

البيان	2008	2010	2012	2014	2016
مؤشر المشاركة الإلكترونية	0.0227	0.0143	0.0526	0.0784	0.1186
الترتيب العالمي	153	157	30	172	167

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستناد إلى: الأمم المتحدة، دراسات الحكومة الإلكترونية 2008، 2010، 2012، 2014، 2016، نيويورك، 2008، 2010، 2012، 2014، 2016.

يلاحظ من خلال الجدول رقم (03) أن مؤشر المشاركة الإلكترونية في الجزائر خلال الفترة الممتدة من 2008 إلى في تزايد مستمر فبعد أن كانت قيمة المؤشر تساوي 0.0227 خلال سنة 2008 ارتفعت لتصل إلى 0.1186 خلال سنة لكن ورغم هذا الارتفاع يبقى مؤشر المشاركة الإلكترونية في الجزائر ضعيفا جدا خاصة وأن هناك بعض الدول حققت مؤشر مشاركة إلكترونية وصل إلى غاية 1.000 وهو مؤشر مرتفع جدا، ويعزى هذا الانخفاض الكبير في مؤشر المشاركة الإلكترونية ضعف مؤشرات، مشاركة المعلومات الإلكترونية والاستشارات الإلكترونية وصنع القرارات الإلكترونية.

رابعا– معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر

رغم الجهود المبذولة والمساعي الحثيثة للدولة الجزائرية لأجل تحقيق مشروع الحكومة الإلكترونية 2013، إلا أنه لم بشكل فعلي وبالشكل المطلوب على أرض الواقع وهذا باعتراف القائمين المشروع في حد ذاتهم حتى وإن كان هناك تحسن تقديم الخدمات إلكترونيا، وذلك بفعل مجموعة من المعوقات التي حالت دون تقدم المشروع، وفيما يلي أهم هذه

- التأخر التكنولوجي الفادح فالجزائر لا تزال بعيدة عن المقاييس العالمية في استعمال التكنولوجيا والنفاذ إلى
- غياب التنسيق بين الإدارات التي لم تخرج حتى الآن من تقوقعها حول نفسها، في حين أن تحديث الإدارة الإلكترونية أن يتم في شكل متناسق بين كافة الجهات المعنية؛
- وجود فجوة رقمية في عدة جوانب منها: البنية التحتية للتكنولوجيا في الإدارة، التعليم، الصحة، الاقتصاد، التجارة، والعدالة...، وفجوة المحتوى هذه تؤثر على التطبيق الفعلي لمشروع الحكومة الإلكترونية؛
- نقص تجنيد مختصين من ذوي الكفاءات، والذين يحتاجون إلى دورات تكوينية مستمرة؛

– انتشار الأمية التكنولوجية بالمجتمع الجزائري، ونسبة امتلاك التكنولوجيا ضعيفة بسبب نقص التأهيل فيما يخص الإعلام والاتصال، أو جعله حكرا على الفئة المثقفة دون بقية فئات المجتمع، مما يجعل المواطن لا يلجأ لاستخدام هذه إلا للضرورة الحتمية؛

– معاناة الأسر الجزائرية من نقص كبير في التجهيز بالوسائل التكنولوجية بسبب ارتفاع ثمنها، وغلاء الاشتراك في الانترنت، واعتبارها مظهر من مظاهر الرفاهية وذات طابع كمالي، أي عدم تهيئة البيئة الاجتماعية الملائمة لنجاح وتفعيل الحكومة الإلكترونية، لأن ذلك يؤهل المجتمع للوصول إلى مجتمع المعلومات؛

– غياب دراسات سوسيولوجية جدية تعنى بدراسة الظواهر الوطنية، فعلى الرغم من توفر موارد بشرية بكفاءات متقدمة إلا أنها غير مستغلة لعدم وجود مناخ محفز للعمل الجماعي لتحقيق الإقلاع التنموي؛

– الذهنيات التي لم تتجاوب بعد مع التكنولوجيا الحديثة، فالمجتمع الجزائري غير مستعد للتعامل الإلكتروني لعدم بأهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية أو عدم التكيف والاستجابة لبعض الطرائق خاصة الحديثة منها.

ويرجع التأخر في تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر بشكل عام إلى حداثة هذا المشروع في الجزائر وهو لا يزال مراحله الأولى فالتغيرات الواضحة والتطورات المتلاحقة في البرنامج الإصلاحي التطوري لسير العمل في الوزارات والقطاعات الحكومية بهذا الصدد لدافع قوي ودليل على التقدم بمشروع الحكومة الإلكترونية بالجزائر إلى الأمام، كما أن جميع الجهات الحكومية التي تواكب هذا الحدث المهم يجب ألا تغفل عن بناء بنية تحتية متينة، متكاملة بالاعتماد على العنصر البشري الذي دورا جوهريا في نشر الوعي المعلوماتي، وهذا ما سيمنح تأشيرة الأمان للدخول إلى مجتمع المعلومات من أبوابه الواسعة.

المحور الرابع: سبل تفعيل مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

من خلال النظر بعناية إلى تجارب تطبيق الحكومة الإلكترونية المذكورة آنفا وإلى تجارب ناجحة أخرى في مجموعة الدول عبر العالم، يلاحظ أن هناك مجموعة من العوامل الحرجة لنجاح مشروعات الحكومة الإلكترونية في هذه التجارب، الحرجة للنجاح تعكس الوجه الآخر لأسباب الفشل أيضا، وتمثل دروسا مهمة للدول العربية بشكل عام والجزائر بشكل خاص، والتي تسعى بجهود حثيثة من أجل تنمية وتطوير المجتمع والاقتصاد، عوامل النجاح الحرجة هي[lv]:

أولا– وجود رؤية إستراتيجية لمشروعات الحكومة الإلكترونية

وجود الرؤية الإستراتيجية الواضحة والتعبير الدقيق عنها، ومشاركة جميع المستفيدين من صياغتها يعتبر من أهم عوامل النجاح الجوهرية الحرجة للانطلاق بأنشطة مشروعات الإدارة الإلكترونية، وإلى جانب ضرورة وجود رؤية إستراتيجية واضحة يعبر عنها بإستراتيجيات مستقبلية ومسارات عمل أساسية لابد من وجود قيادات إدارية تستطيع إدارة وقياس قدرات الناس على المشاركة في الاقتصاد الرقمي، وتحديد الفرص المتاحة للمنافسة محليا وعالميا، فعلى سبيل المثال لأستراليا رؤية إستراتيجية بالانتقال إلى اقتصاد المعلومات، وكذلك الأمر بالنسبة غلى المملكة المتحدة ، أما الولايات المتحدة الأمريكية فإن رؤيتها وإستراتيجيتها الوطنية تتحدد بالعمل على بناء الطريق السريع للمعلومات وكذلك كندا، في حين تتلخص الرؤية الإستراتيجية لسنغافورة ببناء جزيرة ذكية، واليابان بالمعلوماتية والاتصالات للمجتمع في حين تسعى ماليزيا لبناء مجتمع غني بالمعلومات.

ثانيا– المدخل المؤسسي لإدارة أنشطة التحول الإلكتروني

اعتمدت جميع الدول الرائدة في حقل المعلوماتية المخل التنظيمي المؤسسي لتخطيط وإدارة وتطبيق إستراتيجيات الإلكتروني من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، ومن الحكومة الورقية إلى الحكومة الإلكترونية، ففي ايرلندا مثلا توجد وكالة حكومية تتولى عمليات تطوير وتطبيق نظم وتقنيات الإدارة الإلكترونية، وفي سنغافورة يوجد مجلس الحاسوب الوطني،

الأردن يوجد مركز المعلومات الوطني والجمعية العلمية الملكية، وبالمقابل فإن عدم وجود منظمة متخصصة ذات قدرات كبيرة لتخطيط وتنفيذ أنشطة الإدارة الحكومية الإلكترونية شكل عنصر ضعف يؤثر على فعالية ونجاح مشروعات التحول الإلكتروني.

ثالثا– تحفيز الاستثمار في مشروعات اقتصاد المعرفة

نجحت معظم الدول الرائدة في تطبيق نظم وتقنيات الحكومة الإلكترونية في وضع إستراتيجيات وسياسات تحفيزية من خلال هيئات ووكالات حكومية متخصصة، فمثلا في ايرلندا تم تأسيس دائرة البرمجيات الوطنية في وكالة التنمية الاقتصادية الاستثمار الوطني، وتوجد في جميع الدول الأخرى التي قطعت شوطا متقدما باتجاه الدخول إلى اقتصاد المعرفة، هيئات وطنية مستقلة ذات إمكانيات وموارد ضخمة لتحفيز الاستثمار المحلي والأجنبي في مشروعات الاقتصاد جديد القائم على

رابعا– إنشاء حاضنات لدعم مشروعات الإدارة الإلكترونية

لقد ابتكرت دول العينة أنفة الذكر آليات مختلفة لتحفيز الابتكار والريادة في مشروعات الإدارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية ما انعكس بشكل إيجابي على فعالية مشاريع الحكومة الإلكترونية المطبقة، فعلى سبيل المثال لا الحصر أنشأت الايرلندية مركزا للابتكار ولتطوير منظمات الأعمال الناشئة، والذي استطاع رعاية واحتضان شركات البرمجيات وتكنولوجيا المعلومات، وفي الأردن توجد حاضنة يطلق عليها مجموعة التكنولوجيا الأردنية التي تقوم بتقديم المساعدة المالية بحد أقصى عن ثلاثين بالمائة من قيمة المشروع، وقد حقق هذا البرنامج نجاحا نسبيا، إلا أن تأثيره لا يزال محدودا بالنسبة لتلبية احتياجات قطاع تكنولوجيا المعلومات.

خامسا– تطوير رأس المال الفكري (صناع المعرفة)

إن العامل الجوهري في نجاح إستراتيجية الحكومة الإلكترونية هو الموارد البشرية من صانعي المعرفة، وعلى وجه التقنيين والخبراء في حقل تكنولوجيا المعلومات، وفي حقول إدارة الأعمال، ذلك أن دول مثل ايرلندا وسنغافورة ودول أخرى معروفة في مجال المعلوماتية وبالأخص النمور الأسيوية هي في واقع الأمر دول فقيرة بمواردها الطبيعية ولكنها غنية بمواردها وبتراكم معارف وخبرات مواطنيها، لذلك تهتم جميع الدول الرائدة في حقل المعلوماتية بالتعليم والتدريب وتنمية مهارات في القطاع العام والخاص من خلال هيئات ووكالات حكومية يعمل فيها أفضل العقول في مختلف تخصصات الإدارة المعلومات.

سادسا– البنية القانونية والتشريعية المتكاملة

لدى دول العينة المدروسة هياكل قانونية وتشريعية داعمة لمشروعات الحكومة الإلكترونية ونظم إدارة المعرفة، ولديها حزمة متكاملة من التشريعات الخاصة بالتجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، وهذا ما ساهم في تنظيم وترسيخ وتفعيل ممارسات الحكومة الإلكترونية في هذه الدول، كما ساهم أيضا في التنسيق والتعاون الفاعل بين الحكومة الأعمال من جهة، وشركات تكنولوجيا المعلومات المحلية والأجنبية من جهة أخري.

الخاتمة:

أولا– النتائج:

هناك جملة من النتائج يمكن إيجازها في النقاط التالية:

– الحكومة الإلكترونية ضرورة حتمية يجب السعي لتطبيقها في كل دولة ذكية تريد أن تواكب تطورات عصر الثورة الرقمية؛

– تطبيق الحكومة الإلكترونية من شأنه أن يوفر عدة امتيازات من ضمنها تسريع الإنجاز، زيادة الإتقان، تخفيض تبسيط الإجراءات فضلا عن تحقيق الشفافية الإدارية ومكافحة الفساد والتخلص من البيروقراطية المتفشية؛

– يحتاج نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية إلى توافر مجموعة من المتطلبات التقنية، المادية، المالية، البشرية، القانونية؛

– يوجد التجارب المدروسة التي حققت نجاحات باهرة في تطبيق مبادرات الحكومة الإلكترونية، وهذه النجاحات لم من فراغ بل جاءت نتيجة لتضافر الجهود وحشد الموارد والقدرات اللازمة التي رافقت تطبيق مشاريع الحكومة الإلكترونية؛

– تراوحت قيمة مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية في الجزائر خلال الفترة 2008 – 2016 بين 0.2999 و0.3608، قيمة متوسطة، لكن ورغم ذلك تظل الجزائر بعيدة عن الركب العالمي خاصة وأنها احتلت المرتبة 150 عالميا من أصل 193 في أخر دراسة للأمم المتحدة سنة2016 وفق هذا المؤشر.

– تراوحت قيمة مؤشر المشاركة الإلكترونية في الجزائر خلال الفترة 2008 – 2016 بين 0.0143 – 0.1186 وهي ضعيفة جدا، وهو ما جعل الجزائر تحتل المرتبة167 في أخر دراسة للأمم المتحدة سنة2016 وفق هذا المؤشر.

– رغم الجهود تبني الجزائر لمشروع الحكومة الإلكترونية منذ سنة 2008 إلا أن واقع تطبيق هذا المشروع الحساس يصل للمستوى المطلوب رغم الجهود المبذولة من طرف الدولة؛

– من خلال التجارب المدروسة يتضح أن نجاح تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر مرهون بتوفير اللازمة، والمتمثلة أساسا في: تبني رؤية إستراتيجية، مسايرة التطور التكنولوجي، إصدار التشريعات اللازمة، إعداد الكوادر الاستفادة من تجارب الآخرين.

ثانيا– التوصيات:

من خلال ما سبق يمكن إدراج بعض التوصيات لتفعيل تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر أهمها:

– ضرورة التعرف على تجارب الحكومة الإلكترونية في الدول المتقدمة والنامية ودراسة المعوقات التي واجهتها والتي قد تتسبب في فشل تطبيق الحكومة الإلكترونية أو تأخرها؛

– العمل على توفير البنية التحية اللازمة لبناء حكومة إلكترونية قوية الأركان من خلال إنشاء منظمة اتصالات فعالة لنقل البيانات من المؤسسات الحكومية والأفراد والمجتمع؛

- زيادة الوعي بين فئات المجتمع بأهمية الانترنيت وتقنيات المعلومات والاتصالات بشكل عام، وما توفره هذه فوائد، وكذلك زيادة الوعي للجهات الحكومية والأفراد والمؤسسات بما توفره تقنيات المعلومات والاتصالات من فرص وزيادة الكفاءة والفعالية؛
- وضع برامج إرشادية والقيام بحملات توعية وتثقيف للمواطنين والموظفين بمفهوم الحكومة الإلكترونية وأهميتها مع ضرورة العمل على النهوض بالمواطنين والسعي إلى محو الأمية التقنية؛
- العمل على ترسيخ مفهوم التطوير وتفعيله ضمن ثقافة المجتمع، لأن نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية يعتمد أساسا مدى تكيف واستجابة مختلف الأطراف الفاعلة؛
- ضرورة تحديث القوانين والتشريعات لإضافة الشرعية والقبول للوثائق والمعاملات الإلكترونية؛
- ضرورة وضع برنامج خاص لحماية المعلومات ضرورة تمكين المواطنين وتأهيلهم للتعامل مع استخدامات التقنيات الإلكترونية من خلال تطوير مناهج التعليم بما يتفق ومعطيات الاقتصاد الرقمي؛
- تكثيف الدورات التكوينية للعاملين تماشيا مع التطورات التكنولوجية الحديثة، ما من شأنه أن يزيد ثقة العامل بنفسه وينعكس إيجابا على روحه المعنوية وكفاءة أدائه؛
- تشجيع تعلم المعرفة الإلكترونية لدي جمهور المتعاملين وتحقيق العدل والمساواة للجميع في الوصول إلى الخدمات
- المحافظة على خصوصية وسرية المعلومات والمعاملات الشخصية المخزنة في قواعد البيانات الإلكترونية لكسب ثقة بالحكومة الإلكترونية باعتبارها العنصر الجوهري لنجاحها؛
- توسيع قاعدة نشر المعلومات والدراسات المنجزة في الجهات الحكومية والمؤسسات حول لآليات العمل الإلكترونية لتفادي الازدواجية وربح الوقت؛
- ضرورة العمل على تحسين مؤشرات الحكومة الإلكترونية التي تبقى ضعيفة وبعيدة عن الركب العالمي.

قائمة الملاحق

الملحق رقم(01): مؤشرات الحكومة الإلكترونية في الدول محل الدراسة من2008 إلى 2016

البلد	البيان	2008	2010	2012	2014	2016
الولايات المتحدة الأمريكية	مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية	0.8644	0.8510	0.8687	0.8748	0.8420
	مؤشر الخدمات الإلكترونية	–	0.3184	1.000	0.9449	0.9275
	مؤشر البنية التحتية للاتصالات	0.6663	0.2128	0.6860	0.7406	0.7170
	مؤشر رأس المال البشري	0.9711	0.3198	0.9202	0.9390	0.8815
	مؤشر المشاركة الالكترونية	1.000	0.7571	0.9211	0.9216	0.8983
	الترتيب العالمي وفقا لمؤشر ت ح إ	4	2	5	7	12
ايرلندا	مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية	0.7296	0.6866	0.7149	0.7810	0.7689
	مؤشر الخدمات الإلكترونية	–	0.1695	0.5359	0.6772	0.7246
	مؤشر البنية التحتية للاتصالات	0.5217	0.1894	0.6553	0.7039	0.6602
	مؤشر رأس المال البشري	0.9932	0.3277	0.9535	0.9619	0.9218
	مؤشر المشاركة الالكترونية	0.2500	0.4429	0.1579	0.6471	0.7119
	الترتيب العالمي وفقا لمؤشر ت ح إ	19	21	34	22	26
سنغافورة	مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية	0.7009	0.7476	0.8474	0.9076	0.8828
	مؤشر الخدمات الإلكترونية	–	0.2331	1.000	0.9921	0.9710
	مؤشر البنية التحتية للاتصالات	0.5853	0.2107	0.6923	0.8793	0.8414
	مؤشر رأس المال البشري	0.9080	0.3037	0.8500	0.8515	0.8360
	مؤشر المشاركة الالكترونية	0.6364	0.6857	0.9474	0.9020	0.9153
	الترتيب العالمي وفقا لمؤشر ت ح إ	23	11	10	3	4
الإمارات العربية المتحدة	مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية	0.6301	0.5349	0.7344	0.7136	0.7515
	مؤشر الخدمات الإلكترونية	–	0.0853	0.8627	0.8819	0.8913
	مؤشر البنية التحتية للاتصالات	0.3813	0.1793	0.5568	0.5932	0.6881
	مؤشر رأس المال البشري	0.7908	0.2703	0.7837	0.6657	0.6752

	مؤشر المشاركة الالكترونية	0.2955	0.1286	0.7368	0.8431	0.7458
	الترتيب العالمي وفقا لمؤشر ت ح إ	32	49	28	32	29

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستناد إلى:

- الأمم المتحدة، دراسة الحكومة الإلكترونية 2008، نيويورك، 2008.
- الأمم المتحدة، دراسة الحكومة الإلكترونية 2010، نيويورك، 2010.
- الأمم المتحدة، دراسة الحكومة الإلكترونية 2012، نيويورك، 2012.
- الأمم المتحدة، دراسة الحكومة الإلكترونية 2014، نيويورك، 2014
- الأمم المتحدة، دراسة الحكومة الإلكترونية 2016، نيويورك، 2016.

[i]– خالد ممدوح إبراهيم، الإدارة الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2010، ص: 107.

[ii]– ضيف أحمد وبن موسى محمد، الحكومة الإلكترونية: السياق التاريخي، تقويم المسعى وتحدي التفعيل، مجلة الإستراتيجية والتنمية، جامعة مستغانم، الجزائر، العدد الخامس، 2013، ص: 141.

[iii]– معهد البحوث والاستشارات، الحكومة الإلكترونية، سلسلة دراسات: نحو مجتمع المعرفة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، الإصدار التاسع، 2006، ص: 11.

[iv]– محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2009، ص: 79.

[v]– أحمد بن عيشاوي، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية (E.G) على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث، العدد السابع، الجزائر، 2010، ص: 288.

[vi]– عبد العالي غيشي والربعي جرمان، نماذج عالمية لمراحل بناء الحكومة الإلكترونية، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، الجزائر، العدد الثلاثون، 2014، ص: 29.

[vii]- the OECD E-Government task force, **the case for E-Government: excerpts from the OECD report "the e-government imperative"**, OECD journal on budgeting, paris, vol. 3, no. 1, 2003, p: 63.

[viii] - Shailendra C. Jain Palvia and Sushil S. Sharma, **E-Government and E-Governance: definitions/domainframework and status around the world, computer society of india, usa, p: 01.**

[ix]– عبد العالي غيشي والربعي جرمان، مرجع سبق ذكره، ص: 29.

[x]– نور الدين زعيبط وصورية بن عزيزة، إرساء قواعد الحكومة الإلكترونية – المملكة العربية السعودية نموذجا– ، مجلة الباحث الاقتصادي، الجزائر، العدد الثاني، 2014، ص: 78.

[xi]– محمد عبد حسين الطائي، التجارة الإلكترونية: المستقبل الواعد للأجيال القادمة، دار الثقافة، عمان، الطبعة الأولى، 2010، ص: 368.

[xii]– صفوان المبيضين، الحكومة الإلكترونية: النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية ، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2011، ص ص: 51–52.

[xiii]– شوقي ناجي جواد ومزهر شعبان العاني، الإدارة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2014، ص: 207.

[xiv]– نفس المرجع السابق، ص: 207.

[xv]– طلال حسين الشريف، الحكومة الإلكترونية: ثورة القرن الحادي والعشرون في تطوير الإدارة العامة "تجربة المملكة العربية السعودية" ، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة، 2011، ص:81.

[xvi]– صفوان المبيضين، مرجع سبق ذكره، ص: 14.

[xvii]– سعد ياسين غالب، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص: 247.

[xviii]– سوسن زهير المهتدى، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2011، ص ص: 28–29.

[xix]– محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2010، ص ص: 20–21.

[xx]– علاء فرج الطاهر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص: 120.

[xxi]- Ndou Valentina, **E-Government for developing countries: opportunités and and challenges**, the électronic journal on information system in developing countries, vol 18, N 01, 2004, pp: 12-13.

[xxii]– محمود القدوة، مرجع سبق ذكره، ص: 39.

[xxiii]– عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2007، ص: 67.

[xxiv]– صفوان المبيضين، مرجع سبق ذكره، ص: 26.

[xxv]– محمود القدوة، مرجع سبق ذكره، ص: 40.

[xxvi]– محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2006، ص: 63.

[xxvii]– صفوان المبيضين، مرجع سبق ذكره، ص: 27.

[xxviii]– فداء محمود حامد، الإدارة الإلكترونية، دار البداية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2012، ص: 90.

[xxix]– مريم خالص، الحكومة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية العامة، بغداد، عدد خاص بمؤتمر الكلية، 2013، ص: 449.

[xxx]– فداء محمود حامد، مرجع سبق ذكره، ص: 90.

[xxxi]- Karen Layne and Jungwoo Lee, **Developing fully functional E-government: A four stage model**, Government Information Quarterly 18, Usa, 2001, p :124 .

[xxxii]– أحمد لعمى وخيرة الداوي، مراحل ومعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية، مجلة المؤسسة، الجزائر، العدد الأول، 2012، ص: 67.

[xxxiii]– مريم خالص، مرجع سبق ذكره، ص ص: 451–452.

[xxxiv]– عادل حرحوش المفرجي وآخرون، الإدارة الإلكترونية: مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2007، ص ص: 135–136.

[xxxv]– سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص: 360.

[xxxvi]– أحمد ضيف وبن موسى محمد، مرجع سبق ذكره، ص: 147.

[xxxvii]– محمد سمير أحمد، مرجع سبق ذكره، ص: 302.

[xxxviii]– سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص: 361.

[xxxix]– علاء عبد الرزاق السالمي وخالد إبراهيم السليطي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، 2008، ص: 374.

[xl]– سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص: 366–368..

[xli]– طلال حسين الشريف، مرجع سبق ذكره، ص: 181.

[xlii]– سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص ص: 368–373.

[xliii]– مريم خالص، مرجع سبق ذكره، ص: 453.

[xliv]– معهد البحوث والاستشارات، مرجع سبق ذكره، ص: 73.

[xlv]- Ali M. Al-Khouri, **an innovative approach for e-government transformation**, international journal of managing value and supply chains (ijmvsc) vol. 2, no. 1, march 2011, p: 26.

[xlvi]– طلال حسين الشريف، مرجع سبق ذكره، ص ص: 185–186.

[xlvii]– إستراتيجيات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية: الواقع وآفاق التطور، مرجع سبق ذكره، ص ص: 14، 34.

[xlviii]– نفس المرجع السابق، ص: 41.

[xlix]– الأمم المتحدة، دراسة الحكومة الإلكترونية 2014: حكومة إلكترونية من أجل المستقبل الذي نتطلع إليه، نيويورك، 2014، 200.

[l]– نفس المرجع السابق، ص: 210.

[li]– عبد القادر بالعربي وآخرون، ، تحديات التحول نحو الحكومة الإلكترونية في الجزائر ، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي حول: الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، جامعة سعيدة، الجزائر، ص ص: 7–8.

[lii]– فؤاد حسن حرز الله ، الحكومة الإلكترونية في الجزائر: دراسة في إمكانيات التطبيق ، مذكرة ضمن متطلبات شهادة الماستر في العلوم السياسية، جامعة ورقلة، الجزائر، 2013، ص: 65–66.

[liii]– وسيلة واعر، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية: حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية –الجزائر–، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي: إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، ص: 15.

[liv]– عادل غزال، الحكومة الإلكترونية في الجزائر والنفاذ إلى مجتمع المعلومات، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الوطني حول: مستقبل ثقافة المعلومات والاتصال لدى الشباب في الجزائر بين صناعة المجتمع الجماهيري ومجتمع المعرفة والمعلومات، من تنظيم جمعية الروافد الثقافية بالتعاون مع قسم علم المكتبات بجامعة باتنة، يومي 09/08 نوفمبر 2014، نقلا عن موقع الأستاذ عادل غزال.

[lv]– سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص ص: 397–400.