

متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية

على ضوء تجارب بعض الدول المتقدمة والدول العربية

د. وهيبة عبد الرحيم المركز الجامعي تاهنغست

أ. نادية عبد الرحيم جامعة الجزائر (3)

الملخص

تعتبر "الحكومة الالكترونية" من أحدث الطرق في مجال توزيع الخدمات العمومية، إذ تعد أحد أوجه استغلال الشبكة العنكبوتية من قبل الحكومات، وذلك لما لها من إيجابيات على صعيد نوعية الخدمات المقدمة لمواطنيها وفعاليتها في تقليص النفقات الحكومية في هذا المجال، فللمعملية متطلباتها التي يجب أخذها بعين الاعتبار، كما لها من الصعوبات ما يستوجب إيجاد الحلول الناجعة، وذلك باكتساب مهارات خاصة لمواجهةها.

الجزائر وكغيرها من الدول العربية؛ تعتزم إطلاق نسختها من هاته الخدمة، وبالتالي يجب عليها أخذ العبر من سبقتها في هذا المجال، باستخدام أجمع الطرق والحلول في مواجهة التحديات التي تواجهها في تطبيق المشروع، لكن بالأخذ بعين الاعتبار طبيعة الدولة سياسيا، اقتصاديا، اجتماعيا، ثقافيا... الخ، دون أن ننسى ما تتطلبه العملية من بنية تحتية، رأس مال مادي ورأس مال بشري، معززين بإرادة سياسية جادة في إحداث التغيير.

Résumé

Le "E-gouvernement", est l'une des méthodes les plus modernes dans le domaine de la distribution des services publics, en effet il est l'un des aspects de l'exploitation du Web par les gouvernements, et ceci en raison de ses aspects positifs au point de vue de la qualité des services offerts à ses citoyens et de son efficacité dans la réduction des dépenses publiques dans ce domaine. L'opération a ses exigences qui doivent être pris en compte, ainsi que des difficultés aux quelles des solutions efficaces doivent être trouvées et ceci par l'acquisition de compétences particulières pour y faire face.

L'Algérie, comme d'autres pays arabes, a l'intention de lancer sa version de ce service, et par conséquent, elle doit tirer les leçons de ceux qui l'ont précédé dans ce domaine, par l'utilisation des voies et solutions les plus efficaces pour relever les défis auxquels elle serait confrontée pour l'exécution du projet, mais en tenant compte de la nature de l'Etat politiquement, économiquement, socialement, culturellement ... etc, sans oublier ce que le processus exige comme infrastructures, capital matériel et capital humain, soutenus par une volonté politique sérieuse, pour provoquer des changements.

X

إن المتمعن اليوم في حياتنا اليومية، يجد أنها لا تخلو من استخدام وسائل متطورة وعصرية للحصول على متطلباتها وتنفيذ عمليات من شأنها تسهيل طريقة عيشنا، فالمواطن اليوم لا يستغني عن هاتفه النقال مثلا، والذي أصبح بعد أن كان رفاهية يحصل عليها المترفون في المجتمع، ضرورة للتواصل وحل المشاكل اليومية وتفادي العوائق التي تقابل الفرد، فسرعة عصرنا تتطلب منا إيجاد حلول تتماشى وهاته السرعة، ومع اقتحام الانترنت لحياتنا اليومية، وتعلقنا بها يوما بعد يوم، وارتباطها بجياتنا ومعاملاتنا أكثر فأكثر، ومع بروز مصطلحات كالتجارة الالكترونية والأعمال الالكترونية والبنوك الالكترونية... الخ، جرى التفكير في الرفع من مستوى تقديم الخدمات العمومية من قبل الحكومات والاستفادة من شبكة المعلومات وتوظيفها في هذا المجال أيضا، وبالتالي جعل الفرد يتحصل على هاته الخدمات بدون ضرورة التقرب من المصالح التي كان يتقرب إليها في العادة، هاته العملية والتي اصطلح على تسميتها بالحكومة الالكترونية تعتبر من أحدث ما تم التوصل إليه في مجال تقديم الخدمات العمومية للجمهور.

يعتبر موضوع الحكومة الالكترونية من التطبيقات الرائجة في وقتنا الحالي، إذ ومع التطور الهائل في وسائل التكنولوجيا والاتصال وانتشار الانترنت وتعدد الوسائط الالكترونية، برز هذا المفهوم كأحد أوجه التطور في توزيع الخدمات الجماعية وكأداة جديدة في مجال تقديم الخدمة

العمومية وتحسين جودة أداؤها وتيسير طرق إيصالها للأفراد، بالإضافة إلى تقليل النفقات الحكومية في هذا المجال. فالحكومة الالكترونية تعتبر أحد أوجه استغلال الشبكة العنكبوتية، وما توفره هاته الأخيرة من مزايا وفوائد جمّة، كسرعة تنفيذ العمليات وسهولة الولوج، إتاحة الخدمة 24/24 و7/7، إيصال الخدمة لشريحة أوسع من المستفيدين مهما كان مكان تواجدهم الجغرافي، بالإضافة إلى خفض التكاليف وترشيد الإنفاق... الخ.

وبما أن الجزائر، وعلى خطى من سبقتها من دول العالم والدول العربية خصوصا، تعتزم إطلاق نسختها من هاته الخدمة الحديثة لمواطنيها، وبما أن مشروع الجزائر الالكترونية واجه صعوبات جمّة جعلته لا يرى النور في الموعد الذي تمّ تسطيره له، وبالنظر لوجود نوايا لإنعاش هذا المشروع، تمّ صياغة مشكلتنا البحثية كالتالي:

"ما هي أهم متطلبات إقامة حكومة الكترونية وكيف نستطيع الاستفادة من تجارب من سبقتنا من الدول؟"، لذا؛ ارتأينا أن نقدم في ورقتنا هاته نظرة عن ماهية الحكومة الالكترونية والمتطلبات الأساسية التي يجب توفرها لنجاح التجربة، مستشهدين بإخفاقات ونجاحات بعض من الدول التي سبقتنا في هذا المجال، بالإضافة إلى عرض للدول الرائدة في هاته الخدمة حسب المؤشر العالمي لتطور الحكومات الالكترونية للعام 2010، لذا؛ وبغرض الإحاطة بجوانب الموضوع، ارتأينا تقسيم ورقتنا هاته إلى المحاور الآتية:

محور الأول: ماهية الحكومة الالكترونية؛

المحور الثاني: مراحل وركائز تطبيق الحكومة الالكترونية؛
 المحور الثالث: محتوى ونطاق الحكومة الالكترونية؛
 المحور الرابع: الصعوبات التي تواجه بناء حكومة الكترونية؛
 المحور الخامس: المهارات الأساسية لإنجاح الحكومة الالكترونية؛
 المحور السادس: تجارب بعض الحكومات الالكترونية المطبقة في العالم؛
 المحور السابع: مؤشرات لتطور الحكومة الالكترونية عالميا.

المحور الأول: ماهية الحكومة الالكترونية

يعد موضوع الحكومة الالكترونية (E-gouvernement) من أبرز التطبيقات الإدارية الحديثة التي ظهرت خلال السنوات القليلة الماضية، وأصبح هذا الموضوع حيويا ويحظى بأهمية بالغة في مختلف دول العالم، حيث يعد الموضوع من مكتسبات البشرية في الوقت الحاضر، ويمكن القول إن تطبيق الحكومة الالكترونية أصبح من متطلعات كل دولة، لما لها من فعالية في رفع كفاءة الأداء وكسب الوقت والمال والجهد.

أ- نشأة الحكومة الالكترونية

بدأت التجربة في أواسط الثمانينات في الدول الإسكندنافية، وتمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز وأطلق عليها اسم القرى الالكترونية (Les Villages électroniques)، ويعد لارس "Lars" من جامعة أدونيس في الدانمرك رائد هذه التجربة، وسماها مراكز الخدمة عن بعد، ومن رواد المشروع مايكل دل "Dill" صاحب شركة التبادل التي لها الدور الريادي في ميدان الحلول الالكترونية. وفي المملكة المتحدة بدأت التجربة العام 1989م، في مشروع قرية مانشستر، وذلك بالاستفادة من التجربة الدانمركية التي

تستند إليها عدة مشاريع فرعية، وقد أنشئ "مضيف مانشستر" بوصفه مرحلة أولى ويهدف إلى ترقية ومتابعة التطورات الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والمهارية، وقد بدأ المشروع فعليا عام 1991م، وفي عام 1992م، عقد مؤتمر الأكواخ البعيدة في المملكة المتحدة لمتابعة هذه المشاريع، وقد تبنى مجلس لندن مشروع بونتيل "الاتصالات البعيدة التقنية" الذي أكد على جمع ونشر وتنمية المعلومات بوسائل الكترونية كالبريد الالكتروني والوصول عن بعد لقواعد المعلومات، وقد ظهرت محاولات أخرى في الولايات المتحدة عام 1995 في ولاية فلوريدا تتبع ذلك محاولات في مختلف دول العالم.⁽¹⁾

وللعلم، فإنه يعتقد أن مصطلح "الحكومة الالكترونية" استخدم لأول مرة في خطاب للرئيس الأمريكي "بيل كلينتون" العام 1992م، كما أن البرازيل تعتبر أول دولة في العالم تعتمد نظام التصريح الضريبي عبر الانترنت وذلك العام 1997م.

ب- مفهوم الحكومة الالكترونية

الحكومة الالكترونية هي في واقع الأمر أسلوب جديد ومتطور، بل هي ثورة تقنية معلوماتية، قادت إلى نقلة نوعية في تقدم الأجهزة الحكومية وأجهزة القطاع الخاص وغيره من القطاعات للمعلومات والخدمات وتسويق المنتجات للمستفيدين عن طريق شبكة الانترنت وأجهزة الحاسوب الآلي، بدلا من الأسلوب التقليدي الورقي البيروقراطي، إذ توفر هاته الخدمة الفرصة لإشراك المواطنين والمجتمع المدني في مناقشة السياسات وصياغتها، بغية التقرب أكثر من المواطن وفهم أكثر دقة لاحتياجاته.

أي أن الخدمات والمعلومات والسلع التي اعتاد المواطنون على مراجعة الأجهزة من أجل الحصول عليها أصبحت تصلهم وهم في منازلهم أو مكاتبهم عن طريق التحاور الإلكتروني عبر أجهزة الحاسوب الموصولة بالانترنت.⁽²⁾

فالحكومة الإلكترونية هي قدرة القطاعات على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وقطاعات الأعمال بسرعة ودقة عاليتين، وبأقل كلفة ممكنة، مع ضمان السرية وأمن المعلومات المتداولة في أي وقت ومكان، أو أنها نظام افتراضي يمكن من تحقيق الجودة والتميز والسرية وأمن المعلومات.⁽³⁾

فقد جاء تعريف الحكومة الإلكترونية في موقع "Wikipedia" على أنها: "نظام حديث تتبناه الحكومات باستخدام الشبكة العنكبوتية العالمية والإنترنت في ربط مؤسساتها بعضها ببعض، وربط مختلف خدماتها بالمؤسسات الخاصة والجمهور عموماً، ووضع المعلومة في متناول الأفراد وذلك لخلق علاقة شفافة تتصف بالسرعة والدقة تهدف للارتقاء بجودة الأداء".

كما عرفتتها الأمم المتحدة بأنها "استخدام الإنترنت والشبكة العالمية العريضة لتقديم معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين"، كما وقدمت منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية في العام 2003م، التعريف الآتي: "الحكومة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصوصاً الإنترنت للوصول إلى حكومات أفضل".

فالحكومة الإلكترونية هي النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية مع بيان أن الحكومة الإلكترونية تعيش محفوظة في

الخوادم (السيرفر) الخاصة بمراكز حفظ البيانات (Data Center) للشبكة العالمية للانترنت، وتحاكي أعمال الحكومة التقليدية والتي تتواجد بشكل حقيقي ومادي في أجهزة الدولة، فالهدف الرئيسي من خلق هكذا خدمة هو:

- تقليل تكلفة الإجراءات الحكومية والعمليات الإدارية؛
- زيادة كفاءة عمل الحكومة وتقريبها أكثر من متلقي الخدمات.

ولإزالة اللبس بين الحكومة الالكترونية والتجارة الالكترونية تجدر الإشارة إلى أن التجارة الالكترونية هي توصيل المعلومات والخدمات وتسويق المنتجات للمستهلكين في المبادلات التجارية في القطاع الخاص، في حين الحكومة الالكترونية تقدم الخدمات الحكومية لكافة القطاعات التي تحتاجها بدلا من المراجعات والإجراءات المعقدة وبأقل قدر من استخدام الورق. نستخلص مما تقدم أن الحكومة الالكترونية هي وسيلة من الوسائل التي تستخدمها الحكومة الحقيقية، بمعناها القانوني والإداري، لتوصيل المعلومات والخدمات وتسويق السلع للمستهلكين منها عبر شبكة الانترنت، وهذا لا يلغي دور الحكومة الحقيقية، وإنما تسنده وتدعم كفاءته وفعالته عن طريق البعد عن الروتين والتعقيدات البيروقراطية واختصار المسافات وتوفير وقت وجهد ومال المستهلك، ولا ينبغي التخوف من الحكومة الالكترونية فهي لن تستغني عن الجهد والإبداع البشري المنظم والمحرك لها، وإنما ينبغي التكيف مع بيئتها وثقافتها المختلفة تماما عن بيئة وثقافة الحكومة التقليدية⁽⁴⁾

فالحكومة الالكترونية هي بكل بساطة الانتقال من تقديم الخدمات العامة والمعاملات من شكلها الروتيني إلى الشكل الالكتروني عبر الانترنت، فانتقال حكومة ما إلى حكومة الكترونية ينبغي أن يسبقه انتشار واسع للانترنت، وأن تكون نسبة مستخدمي الانترنت لا تقل عن ثلاثين بالمائة من نسبة سكان هذا البلد، كي يكون للعملية مردود خدماتي وجدوى اقتصادية تساهم في عملية التنمية⁽⁵⁾

وهذا لا يعني بالضرورة وصول الانترنت إلى بيوت هذا العدد من السكان، بل ينبغي أن تتوفر لهم إمكانية الولوج إلى الانترنت (من مكان عملهم أو المقاهي الانترنت أو من منازلهم أو حتى من هواتفهم النقالة).

إن مشكل البيروقراطية الذي نعاني منه وكثرة المعاملات الورقية والصعوبات التي ترافق عملية الحصول على الأوراق الإدارية الحكومية، فأحياناً، ومن أجل استخراج سند إداري، لا بد من تكوين ملف كامل خاص به، بالإضافة إلى الانتشار الواسع للانترنت، هو ما دفع عدداً من دول العالم إلى التفكير بالتحول إلى حكومات الكترونية.

المحور الثاني: مراحل وركائز تطبيق الحكومة الالكترونية

مرت الحكومة الالكترونية بعدة مراحل إلى أن وصل تطبيقها إلى الحالة التي هي عليها الآن، كما أنها تقوم وكغيرها من المشاريع على عدة ركائز يجب توفرها لتنجح التجربة. أ- مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية:

مرت الحكومة الالكترونية بمراحل متعددة، إلى أن وصلت إلى الوضع الحالي الذي هي عليه⁽⁶⁾

المرحلة الأولى: وتتمثل بدخول الحاسبات الآلية إلى العمل الإداري وقد سهلت العملية الإدارية إلى حد كبير؛
 المرحلة الثانية: وتمت فيها أتمتة بعض الخدمات وتطبيق نظام المعلومات الإدارية ويمكن توظيفها في تسديد فواتير الخدمات بواسطة الهاتف؛
 المرحلة الثالثة: تمثلت في ظهور شبكة الانترنت حيث تم تفعيل الأداء الالكتروني.

وهنا تجدر الإشارة بأنه لا توجد إلى حد الآن دولة طبقت الحكومة الالكترونية بشكل كامل مما يؤكد وجود مراحل لاحقة، فحتى الدول الرائدة في هذا المجال، لا يزال تقديم بعض الخدمات فيها يتطلب التقرب بشكل شخصي للمصلحة لإتمام بعض العمليات، وبالتالي لم يتم الوصول إلى تقديم جميع الخدمات للجمهور بشكل آلي.

ب- الركائز التي تقوم عليها فكرة الحكومة الالكترونية

لنجاح تطبيق ما يسمى بمشروع الحكومة الالكترونية، فإنه على الجهات الوصية توفير عدة ركائز، وذلك للوصول إلى التطبيق الأمثل لهاته الفكرة، والتي تتمثل في:⁽⁷⁾

- تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتفاعلية والتبادلية في مكان واحد، وهو موقع الحكومة الرسمي على شبكة الانترنت تشبيها بمجمع الدوائر الحكومية؛
- تحقيق الاتصال المستمر والدائم، مع القدرة على تلبية احتياجات الجمهور واستعلاماتهم على مدار الساعة؛
- التنسيق والتكامل والربط الفعال بين أداء كافة أجهزة ودوائر الحكومة على كافة المستويات، وذلك بأن تعمل

من خلال منظومة متناسقة تتلافى كل مصادر
الخلل؛

- تخفيض الإنفاق نتيجة لاستخدام التقنيات وسرعة
الاجاز والتخلص من الروتين وتكرار الأعمال مما يعود
بوفرة تحقق عوائد أفضل من تلك التي تنتج عن
الأساليب غير الالكترونية.

بالإضافة إلى هذا، فإنه ولتطبيق فعّال للحكومة
الالكترونية يجب توفر البنية التحتية الأساسية للاتصالات؛ لأنه
وبدونها فإن العمود الأساسي الذي تقوم عليه هاته الخدمة
سيكون غير متوفر، وبالتالي يتم الحكم مسبقا على العملية
بالفشل، بالإضافة إلى هذا فإن العملية تتطلب موارد مالية
وبشرية هامة يجب توفرها لضمان التطبيق الأمثل للمشروع،
كما ولا ننسى توفر الإرادة السياسية الجادة في تبي هذا التغيير.

المحور الثالث: محتوى ونطاق الحكومة الالكترونية

في محاولة لتصور الحكومة الالكترونية، يمكن الدخول إلى
أحد مواقع الحكومات الالكترونية الغربية التي أعلنت عن اجاز
العمل على بناء الحكومة الالكترونية، أو لا تزال تطور نشاطها
لبلوغ هذا الهدف، ومثال ذلك موقع الحكومة الالكترونية
الأمريكية الفدرالي "www.firstgov.gov" إذ يجد الزائر موقعا
بسيطا من حيث مظهره، يوفر مدخل على السلطات الثلاث
في الدولة، التنفيذية، التشريعية والقضائية، ومن خلالها تتوفر
مداخل على كافة المؤسسات والهيئات التي تتبع كل سلطة،
وتتوفر أيضا مداخل على هيئات ومنظمات الحكومات المحلية
التشريعية والتنفيذية والقضائية، وبكل سهولة تجد أن ثمة

خدمات متكاملة تتم الكترونيا في حقل الرعاية الصحية والضمان الاجتماعي والأحوال الشخصية وشؤون الهجرة وفي حقل الضرائب والأعمال والاستثمار... الخ، وثمة وسائل للدفع على الخط لدى الجهات المتعين الوفاء لها بالرسوم أو بمبالغ معينة لقاء خدمات، كما تتوفر على قدرة تنزيل أي نموذج ورقي حكومي بصورة رقمية على الخط وتعبئته رقميا وإعادة إرساله، وتتوفر ميزة البحث عن أي أمر عبر محرك بحث عملاق يصل للنتائج المطلوبة حتى في الحالات الخطأ الناجم عن التهجئة أو غيره، إضافة إلى دليل مفهرس لغير الراغبين باستعمال تقنية البحث⁽⁸⁾

إن بناء حكومة الكترونية يعني الأخذ في الحسبان كل ما تمارسه الحكومة في عالم حقيقي، سواء في علاقتها بالجمهور أو علاقة مؤسساتها بعضها ببعض أو علاقتها بجهات الأعمال الداخلية والخارجية، إنها بحق إعادة هندسة أو إعادة اختراع للقائم، ووضعه في نطاق البيئة الرقمية التفاعلية. وأيما كان الإنجاز في بناء الحكومة الالكترونية فإن ثمة أولوية للقطاعات التالية:

- البيانات والوثائق؛
- تعريف الشخصية، سجلات الأحوال؛
- التعليم والخدمات الأكاديمية والتعلم على الخط؛
- خدمات الأعمال والخدمات الاجتماعية؛
- السلامة العامة والضرائب؛
- الرعاية الصحية وشؤون النقل؛
- الديمقراطية والمشاركة؛

- الخدمات المالية ووسائل الدفع.
وبشكل عام، فإن تقديم الخدمات الحكومية عبر الخط لا يشمل فقط الخدمات المقدمة للجمهور بل يتعداه للمستويات أو الأصناف التالية:
- الخدمات المقدمة من قبل الحكومة للأفراد (المستهلكين)، وهو ما يصطلح على تسميته ب:Government to Citizens؛ واختصارا G2C؛
- الخدمات المقدمة من قبل الحكومة لمنظمات الأعمال، أو ما يصطلح على تسميته ب:Government to Businesses، واختصارا G2B؛
- الخدمات المتبادلة من قبل مؤسسات الحكومة، أو ما يصطلح على تسميته بالاختصار:Government to Governments، واختصارا G2G؛
- الخدمات المقدمة من قبل الحكومة لموظفيها، أو ما يصطلح على تسميته بالاختصار:Government to Employees، واختصارا G2E.
- المحور الرابع: الصعوبات التي تواجه بناء حكومة إلكترونية
للحكومة الإلكترونية والعالم الإلكتروني بشكل عام، عدة أبعاد أساسية، ويجلب كل بعد مجموعة من القيود ومواطن الضعف التي تحد من تحقيق الحكومة الإلكترونية وتتضمن القيود:⁽⁹⁾
- البعد السياسي:
- غياب قانون المعاملات الإلكترونية؛
 - بطء عملية اتخاذ القرارات؛

- عمليات الإصلاح والاندماج؛
 - البيروقراطية؛
 - قصر فترة المسؤولين المختارين شعبيا.
 - البعد الاجتماعي:
 - النقص في المهارات الضرورية لتقنية المعلومات والاتصالات وضعف القطاع الخاص؛
 - مدى قبول المواطنين لنماذج الحصول على الخدمة بشكل ذاتي (الخدمة الذاتية)؛
 - الخصوصية وسرية المعلومات؛
 - ضعف المستوى التعليمي والثقافي وتواضع الثقافة المعلوماتية والتفاعل الالكتروني.
 - البعد الاقتصادي:
 - تواضع البنية التحتية للاستثمار؛
 - الفساد المالي والإداري؛
 - شح الميزانية.
 - البعد التقني:
 - ارتفاع تكلفة استخدام الشبكة الدولية للمعلومات؛
 - غياب المعايير الخاصة بالاتصالات واستخدام المعلومات؛
 - البرمجيات الحاسوبية والاعتماد على التقنية؛
- ويجب الأخذ بالاعتبار عند التفكير في مخاطر تنفيذ الحكومة الالكترونية وحلونها ما يلي:

- مستوى الثقة بالحكومة ومعاملاتها،
- أهمية الشكل الرسمي للحكومة (مركزيه أو لا مركزيه)،
- البنية الاقتصادية (التعليم، الزراعة، الصناعة، الخدمات)،
- النقص في المهارات المتخصصة في مجال التقنية والاتصالات.

المحور الخامس: المهارات الأساسية لإنجاح الحكومة الالكترونية
يحتاج أي مشروع للحكومة الالكترونية إلى عدة مهارات حتى يكتب له النجاح، ويجب ملاحظة أنه لا يمكن فصل هذه المهارات عن بعضها البعض من الناحية الواقعية وهذه المهارات هي: (10)

- المهارات التحليلية:
وتتعلق هذه المهارات بتحليل الأسلوب الإجرائي المتبع في أداء العمل وانسياب المعلومات والاطلاع على الطرق الأخرى التي يستعملها أناس آخرون أو مؤسسات أخرى للتعامل مع ذات المسائل، مثل تتبع الحركة المالية في نظام الإدارة المالية وكيفية تجميع البيانات وتحديد مواطن القوة والضعف.
- مهارات إدارة المعلومات:
تعد المعلومات مصدرا نفيسا للغاية لأية مؤسسة ويجب تحديد المحتوى المعلوماتي وجودة وهيئة تمثيل تلك المعلومات وتخزينها وبنها واستخدامها والحفاظة عليها.
- المهارات الفنية:

هناك العديد من المهارات الفنية المطلوب توفرها لأي حكومة إلكترونية للتفاعل مع العديد من الأمور المتعلقة بها مثل:

- إدارة قواعد البيانات والبرامج والبيانات التي تحويها؛
 - تصميم وبناء أنظمة متوافقة مع البنية التحتية المتوفرة بالمؤسسات؛
 - تحويل البيانات من نظام إلى آخر أو من صيغة إلى أخرى لتمكين استخدامها بطرق جديدة؛
 - تصميم وإدارة شبكات الحواسيب.
- مهارات العرض والتواصل مع الآخرين:
- من الضروري وخلال مراحل المشروع المختلفة؛ تعميم كل من أهداف المشروع والإجراءات والنتائج إلى الأطراف الأخرى ذات العلاقة، وهناك حاجة دائمة لمقابلة القيادات التنفيذية والتشريعية للحصول على دعم مادي ومعنوي مستمر.

تتضمن مهارات إدارة المشروع القدرة على التخطيط والتنظيم وتحديد الموارد الضرورية ومتابعة العمل وقياس النتائج وحل المشكلات، لذا؛ فإن هذه المهارات تتطلب التعامل مع معطيات الزمن والتكلفة والجودة.

المحور السادس: تحارب بعض الحكومات الالكترونية المطبقة في العالم الحكومة الالكترونية على مستوى دول العالم كله لا تزال في مرحلة البدايات المبكرة، فليست هناك تجربة مكتملة أو

ناضجة تماما في أي بلد من بلدان العالم، وهذا ما يتفق عليه الباحثون والمراقبون لمسيرة الحكومة الالكترونية عالميا. ويذكر البعض أن 85% من مشاريع تقنية المعلومات الحكومية تؤول إلى الفشل، وتفيد دراسة قام بها مركز بحوث الأسواق الدولي وجامعة "براون" في الولايات المتحدة الأمريكية ونشرت في سبتمبر 2001م، واستندت على دراسة أنواع الخدمات الالكترونية التي يفترض أنها تنفذ بالكامل، والتي تضمنها 2288 موقعا وطنيا في الـ 196 دولة، تبين أن الحكومة الالكترونية بشكل عام قصرت دون تحقيق ما يمكن لها تحقيقه، كما وجدت مشاكل تتعلق بخصوصية المعلومات وأمنها، وأن 72% من المواقع تستخدم أكثر من لغة، وأن 8% من المواقع تقدم فقط خدمات يمكن استكمالها الكترونيا وأغلب الخدمات تنصب فقط على طلب المطبوعات وشراء الطوابع وتقديم الشكاوي.⁽¹¹⁾

وقبل أن نستعرض تجارب الدول في هذا المجال؛ نورد تسلسل بعض الدول وفقاً للتقرير الذي نشرته الأمم المتحدة العام 2003م وهي:

1/ الولايات المتحدة	6/ كندا
2/ استراليا	7/ المملكة المتحدة
3/ نيوزلندا	8/ هولندا
4/ سنغافورة	9/ الدانمرك
5/ النرويج	10/ ألمانيا

وفي تقرير صادر عن الأمم المتحدة العام 2004م، فإن الإمارات العربية المتحدة هي الدولة العربية الوحيدة التي احتلت المركز السابع، حيث حازت على 2.17 نقطة متفوقة على

كل من اليابان التي حققت 2.12 نقطة، أيرلندا بـ: 2.16 نقطة، النمسا بـ: 2.14 نقطة، روسيا بـ: 1.89 نقطة وإيطاليا بـ: 2.21 نقطة، أما باقي الدول العربية، فحققت النتائج: الكويت 2.12، البحرين 2.04، لبنان 2 نقطة، وبقية الولايات المتحدة في المقدمة برصيد 3.1 نقطة وأستراليا 2.6 نقطة ونيوزلندا 2.59 نقطة⁽¹²⁾

إن نجاح الحكومة الالكترونية غير مرهون بالجانب التقني فقط، فهناك دول متقدمة تقنيا وتكنولوجيا عانت كثيراً في إقناع مواطنيها في تبني مبدأ التعامل الإلكتروني مع الجهات الحكومية، وهناك دول أقل تطوراً كدولة استونيا مثلاً، فاقت دول أخرى أكثر نمواً كألمانيا حسب ترتيب الأمم المتحدة لجاهزية دول العالم للحكومة الإلكترونية لعام 2008م، مما يجعلنا نتساءل عن السبب، لعل من أهم هذه الأسباب هو استفادة هذه الدول (الأقل تطوراً) من تجارب الدول الكبرى التي قامت بأخذ زمام المبادرة أولاً، فقد عانت الدول الأولى المطبقة للحكومة الإلكترونية من بعض القضايا والمعوقات الفنية وغير الفنية مما اضطرها في أحيان كثيرة إلى إلغاء وتعديل وتحسين الكثير من المشاريع من أجل تقليل تأثير هذه المعوقات، أما الدول التي بدأت بالتطبيق لاحقاً، فقد استفادت من هذه التجارب وبدأت بخطوات ثابتة ورؤية واضحة لمعظم القضايا المحيطة بمصطلح الحكومة الإلكترونية.

وسنحاول التطرق لتجارب ثلاثة دول متقدمة والتي كانت سباقة لتطبيق حكومة الكترونية، بالإضافة إلى دولة عربية تعتبر الرائدة في هذا المجال عربياً⁽¹³⁾

تجربة الولايات المتحدة الأمريكية:

تراجع ترتيب الولايات المتحدة الأمريكية حسب تصنيف الأمم المتحدة من المرتبة الأولى عالمياً في العام 2005م إلى المرتبة الرابعة في 2008م. لعل من أهم ما يميز التجربة الأمريكية في هذا المجال هو تأثير فهم ودعم القيادة لمشروع الحكومة الإلكترونية، فعند التأمل في التاريخ، نجد أن أول من بدأ بإدخال هذا المصطلح إلى البلاد هو الرئيس السابق بل كلينتون في العام 1997م حيث حدد ضرورة إدخال خدمات إلكترونية من خلال مواقع الجهات الحكومية. وقام خلال فترة رئاسته الثانية بتشكيل فريق عمل للتخطيط والتنسيق لإدخال تقنيات الحكومة الإلكترونية في الجهات الحكومية.

يأتي بعد ذلك الرئيس الأسبق جورج بوش في 2000م، ويلغي تقريباً كل ما خططت له إدارة كلينتون ويبدأ بمفاهيم وخطط جديدة، مما سبب تأخيراً للمشروع والكثير من المصادر الضائعة، شهد مشروع الحكومة الإلكترونية تطوراً ملحوظاً في عصر بوش ربما بسبب استمرار إدارته لفترتين رئاسيتين (8 سنوات) ولولا ذلك لربما جاء الرئيس الجديد بأفكار مخالفة.

كذلك، مما يمكن للتجربة الأمريكية أن تفيدنا به، هو ضرورة التخطيط السليم لكيفية ربط المؤسسات والدوائر الحكومية المختلفة إلكترونياً من خلال شبكات عمل وسياسات عمل بيني، فالأمر في أمريكا مختلف عن معظم دول العالم، فالحكومة مكونة من ثلاثة طبقات (مستويات): المستوى الفيدرالي (الرئاسي) والمستوى الخاص بكل ولاية (كل ولاية لها أنظمة مختلفة) والمستوى المحلي (كل مدينة داخل كل ولاية لها

اهتمامات مختلفة). فكيف يمكن ربط جميع المدن أو الضواحي بمختلف مؤسساتها بجميع الولايات، بمختلف قوانينها بالحكومة المركزية الفيدرالية في بوابة واحدة؟ من المنجزات في هذا الباب هو مشروع البنية الفيدرالية (L'Architecture Fédérale) والذي يهدف إلى ربط ودمج مستويات الحكومة المختلفة.

ب- تجربة المملكة المتحدة (بريطانيا)

تراجع ترتيب بريطانيا حسب تصنيف الأمم المتحدة من المرتبة الرابعة عالميا في العام 2005م إلى المرتبة العاشرة في العام 2008م، من أهم ما واجهته الحكومة البريطانية في هذا الصدد هو عدم إقبال مواطنيها على استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، بالرغم من إقبالهم الشديد على خدمات التجارة الإلكترونية في البلاد، يرجع أهم أسباب ذلك لتذبذب ثقة المستخدمين بحكومتهم وشعورهم الكبير أن معلوماتهم الشخصية قد تكون عرضة للانتهاك من قبل رجال الحكومة.

من ضمن الإجراءات التي اتخذتها الحكومة البريطانية لزيادة ثقة المواطنين ومجارة النجاح الكبير للتطبيقات التجارية الإلكترونية، هو تطوير بوابة إلكترونية تدور حول رغبات واهتمامات المستخدمين، فلم يعد يحتاج المواطن البريطاني إلى معرفة الجهة الحكومية المنفذة للخدمة المنشودة، فالخدمات قد تم ترتيبها في البوابة الإلكترونية حول أنواع المستخدمين والأحداث الروتينية التي تحدث في الحياة.

ولو دققنا في التجربة الأمريكية لوجدنا أن المساحة الأرحب للاهتمام انصبت على المشتريات الحكومية وعلى العلاقات التجارية بين قطاعات الحكومة ومؤسساتها وبين

الجمهور ومؤسسات الأعمال في القطاع الخاص، وهو ما يعكس
الذهنية الاستثمارية أو الاقتصادية السائدة في أمريكا، في حين
لو دققنا النظر في التجارب الأوروبية لوجدنا المحرك الرئيسي
للعمل حماية وخدمة المستهلك أو المواطن، وبين هذين الاتجاهين
تتجاذب تجارب الدول النامية المنقولة التي ربما لن تكون أكثر من
نماذج مستنسخة⁽¹⁴⁾

ج- التجربة الأسترالية:

تراجع ترتيب أستراليا حسب تصنيف الأمم المتحدة من
المرتبة السادسة عالمياً في عام 2005م إلى المرتبة الثامنة في 2008م،
من أهم ما يميز التجربة الأسترالية هو كيفية تعاملها مع مختلف
الثقافات والديانات واللغات المختلفة في البلاد، فتطبيقاً لمبدأ
الشمول الاجتماعي (L'Inclusion Sociale) والذي ينص على ضرورة
توفير الخدمات المريحة لكافة شرائح المجتمع باختلاف أماكن
تواجدهم ودرجة تعليمهم وثقافتهم، قامت أستراليا بتطوير
مواقع إلكترونية بعدة لغات كالعربية والصينية والماليزية
والإندونيسية واليونانية والهندية وغيرها، أضف إلى ذلك معاناة
الدولة من الهوة (الفجوة) الرقمية، حيث يقطن الكثير من
السكان الأصليين (الأبورجين)* في وسط البلاد (الصحارى)
والذين عادة ما تختلف نسبة تعليمهم وقدرتهم على استخدام أو
الوصول للتقنيات عن باقي السكان في المدن، من جانب آخر،
تفيدنا التجربة الأسترالية بضرورة التنبيه إلى التأثير السلبي في
فرض موعد محدد لتوفير الخدمات الحكومية. حيث قام الرئيس
الأسترالي السابق جون هاورد بفرض موعد محدد (نهاية 2001م)
تلتزم فيه جميع الجهات الحكومية بأن تقوم بتوفير جميع

الخدمات المناسبة إلكترونياً. الأمر الذي جعل المنفذين يسعون إلى توفير الكم المناسب دون النظر إلى الكيف (الجودة) والكفاءة المرجحة (التسرع في تقديم الخدمة الإلكترونية).

د- التجارب العربية:

عربياً، يمكن القول إن هناك جهوداً عربية كبيرة مبذولة في هذا المجال، والدليل على ذلك أن المتصفح للانترنت يجد بوابات للحكومات الإلكترونية تعرض خدماتها، وقد ارتأينا على سبيل المثال إلى الاستشهاد بدائرة حكومة دبي الإلكترونية، حيث المتصفح للموقع⁽¹⁵⁾ يجد خدمات الكترونية معروضة على الموقع نذكر منها:

1-الخدمات الموجهة للمواطنين:

- الالتحاق بمدرسة، جامعة، البحث عن عمل في دبي،
- التقاعد في دبي؛
- الاتصال بالمسؤولين في دبي؛
- تسديد الفواتير والغرامات، التخطيط للحصول على تغطية تأمينية في دبي؛
- التقاضي، السلامة العامة والإبلاغ عن الجرائم في دبي؛
- التعامل في القطاع المصرفي، شراء وبيع أراض وعقارات في دبي؛
- عائلة جديدة، الولادة، الطلاق، العلاج، التعامل مع حالات الوفاة في دبي؛
- القيادة، العمل الخيري، التنقل في دبي؛....الخ.

2- الخدمات الموجهة للمقيمين: تقريبا هي نفس الخدمات الموجهة للمواطنين، لكن تتماشى وخصوصية أنها موجهة لمقيمين.

3- خدمات الأعمال:

- التخطيط لمزاولة نشاط تجاري في دبي؛
- مستثمر جديد في دبي؛
- إدارة شركتك وتوسعتها؛
- إلغاء نشاط تجاري.

4- خدمات الزوار:

- التخطيط لزيارة دبي؛
- القادمون الجدد لدبي؛
- الإقامة في دبي؛
- مغادرة دبي.

5- خدمات الجهات الحكومية: يتم البحث في هاته الخدمة إما أجديا أو حسب التقسيم الذي تم وضعه، نحو:

- الدوائر الحكومية (دائرة التنمية، المالية، السياحة والتسويق، غرفة دبي، جمارك دبي، دائرة حكومة دبي... الخ)،
- المؤسسات العامة (مؤسسة الأوقاف وشؤون القصر، دبي لخدمات الإسعاف، دبي لتنمية الصادرات... الخ)؛
- المؤسسات العسكرية (الإدارة العامة للدفاع المدني، شرطة دبي... الخ)؛
- الهيئات العامة (هيئة كهرباء ومياه دبي، تنمية المجتمع، دبي للطيران المدني... الخ)؛

كما أن المطلع على البوابة يجد بها وصلات أخرى، إذ نجد أنه تم إدراج خاصية التصفح حسب الموضوعات (صحة، تعليم، سياحة، ترفيه، توظيف، نقل ومواصلات... الخ)، بالإضافة إلى إدراج وصلات لروابط مهمة أو ذات صلة، كما أنه يحتوي على المجلة الرسمية لحكومة دبي، أيضا؛ احتواء الموقع على خاصية تغيير اللغة (فرنسية، ألمانية، روسية، صينية، هندية... الخ) لغير الناطقين باللغة العربية - إضافة إلى خدمات أخرى كخدمات الهاتف المتحرك، خاصية محرك البحث... الخ.

المحور السابع: مؤشرات لتطور الحكومة الالكترونية عالميا

إن من بين أهم التقارير الصادرة في مجال الحكومة الالكترونية، نجد تقارير منظمة الأمم المتحدة للحكومات الالكترونية، إذ تعد هاته التقارير والتي تصدر كل عامين، الأشمل والأكثر دقة لرصد مستوى التقدم على مسار الحكومة الالكترونية لدى مختلف دول العالم.

إن ترتيب الدول العربية حسب مؤشر الأمم المتحدة لعامي 2008م و2010م مبين في الجدول الموالي، حيث بين الجدول أن هناك دولا عربية تقدمت؛ منها البحرين (تقدم كبير)، الكويت، السعودية، تونس (تقدم كبير)، عمان، ليبيا، المغرب، العراق، السودان، موريتانيا، وهناك دول حافظت على مركزها كاليمن، ودول أخرى تأخرت منها الإمارات، الأردن، قطر، مصر، لبنان، سوريا، الصومال، الجزائر. أما عن ترتيب الدول العربية في آخر تقرير نشرته المنظمة (2012)، فإننا نلاحظ من هذا الترتيب، عودة الإمارات العربية المتحدة لتصدر الترتيب، كما سجل تقدم السعودية قطر، عمان، لبنان، المغرب وسوريا

إلى مراتب متقدمة، بالإضافة تأخر بعض الدول إلى مراتب متأخرة كالكويت، الأردن، تونس، مصر،... الخ، كما نسجل عدم حصول ليبيا على مرتبة بسبب افتقارها لخدمات على الخط. إن من أسباب تأخر الدول العربية في الترتيب العالمي، جزء منه يعود إلى ما تواجهه الدول العربية اليوم من ما يسمى بالربيع العربي، والأوضاع السياسية والاجتماعية والاقتصادية غير المستقرة في بعض البلاد (تونس، مصر، سوريا، ليبيا... الخ) وهو ما أثر بشكل مباشر على حركة التطوير والتنمية بهاته البلدان، بالإضافة إلى ما تواجهه دولنا العربية من أزمة فساد مالي وإداري وسياسي وهو ما أكدته تقارير منظمة الشفافية الدولية، إذ تذيلت هاته البلدان تقاريرها وسجل بها أعلى نسبة للفساد بالعالم، كما نسجل سوء التسيير، نقص الخبرة، عدم تكامل البرامج التنموية واستنساخ التجارب من دول أخرى وتطبيقها بدون الأخذ بعين الاعتبار العوامل الخاصة بالدولة والتي تميزها عن غيرها، مما يجعلها تصطدم بفشل هاته البرامج أو مواجهتها لصعوبات جمة تجعلها غير فعالة.

كما أن من بين الأسباب عدم توفير مستلزمات تطبيق هكذا مشاريع، من بيئة تحتية ونوعية خدمات الانترنت، سرعة تدفق الانترنت، ثقافة الحصول على الخدمة على الخط... الخ. جدول رقم (01): ترتيب الدول العربية حسب مؤشر الأمم المتحدة للأعوام 2008-2010-2012.

الدولة العربية	المركز -2012-		التقدم/ التأخر	المركز 2010		المركز 2008	
	عربيا	عالميا		عربيا	عالميا	عربيا	عالميا
البحرين	02	36	▲	13	01	2	2
الإمارات	01	28	▽	49	02	2	01
الكويت	05	63	▲	50	03	7	05
الأردن	08	98	▽	51	04	0	03
السعودية	03	41	▲	58	05	0	06
قطر	04	48	▽	62	06	3	04
تونس	09	103	▲	66	07	24	13
عمان	06	64	▲	82	08	4	09
مصر	10	107	▽	86	09	9	08
لبنان	07	87	▽	93	10	4	07
ليبيا	-	-	▲	114	11	20	11
المغرب	11	120	▲	126	12	40	14
الجزائر	13	132	▽	131	13	21	12
سوريا	12	128	▽	133	14	19	10
العراق	14	137	▲	136	15	51	15
السودان	15	165	▲	154	16	61	16
موريتانيا	17	181	▲	157	17	68	18
اليمن	16	167	○	164	18	64	17
الصومال	18	190	▽	184	19	83	19

المصدر: البوابة الالكترونية الرسمية لدولة الكويت:

<http://kuwait10.net/2010/01/18/pdqdm-fv>

كما قامت منظمة الأمم المتحدة بوضع مؤشر مركب لمدى استعداد وقدرة الإدارات الوطنية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات العامة، والذي سمي بـ: "مؤشر التنمية للحكومة الالكترونية"، إذ يتخذ هذا المؤشر من: نطاق ونوعية الخدمات عبر الانترنت، حالة تطوير البنية التحتية للاتصالات ورأس المال البشري كمعايير للقياس-انظر الجدول رقم (02)-.

جدول رقم (02): مؤشر التنمية لأعلى 19 دولة فيما يخص الحكومة الالكترونية للعام: 2012.

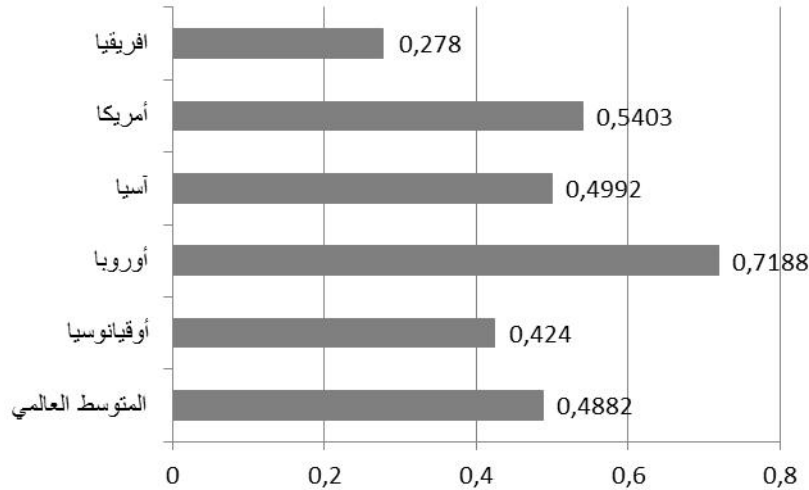
المؤشر	البلد
0.9283	جمهورية كوريا
0.9125	هولندا
0.8960	المملكة المتحدة
0.8889	الدانمرك
0.8687	الولايات المتحدة الأمريكية
0.8635	فرنسا
0.8599	السويد
0.8593	النرويج
0.8505	فنلندا
0.8474	سنغافورة
0.8430	كندا
0.8390	استراليا
0.8381	نيوزيلندا
0.8264	ليختنشتاين
0.8134	سويسرا
0.8079	المانيا
0.8019	اليابان
0.8014	لكسمبرغ
0.7987	استونيا

Source : UN Department of Economic and Social Affairs (UNDESA), "United Nations E-Government Survey 2010", www.unpan.org, Date available: 04/02/2011.

نلاحظ أن البلدان ذات الدخل المرتفع هي التي توجد في قمة الترتيب حسب مسح 2012 التي أجرته الأمم المتحدة وفقا لمؤشر التنمية للحكومة الالكترونية في العام 2012، من بين البلدان الخمسة الأوائل نجد جمهورية كوريا في أعلى الدرجات (0.9283)، تليها هولندا (0.9125)، المملكة المتحدة (0.8960)، الدانمرك (0.8889) الولايات المتحدة الأمريكية (0.8687).

ولمزيد من التوضيح، انظر الشكل الموالي:

شكل رقم (01): متوسط مؤشر التنمية الإقليمية للحكومة الالكترونية لسنة 2012.



Source: UN Department of Economic and Social Affairs (UNDESA), "United Nations E-Government Survey 2012", www.unpan.org, Date available: 27/03/2013.

الشكل أعلاه يبين أنه: حازت أوروبا على (0.7188) والأمريكتين (0.5403) وهو معدل أعلى من المتوسط العالمي

الذي يبلغ (0.4882)، أما آسيا (0.4992) الذي هو نفسه تقريبا المتوسط العالمي، بالنسبة لإفريقيا (0.2780) وأوقيانوسيا⁽¹⁶⁾ (0.4240)، وهو ما يعتبر أقل من المتوسط العالمي.

أغلبية المناصب في التصنيف العالمي الـ 19 الأعلى تنتمي إلى البلدان ذات الدخل المرتفع، وهو أمر منطقي نظرا لامتلاكهم الموارد المالية اللازمة لتطوير وبدء تطبيق الحكومة الإلكترونية المتطورة، وكذلك لخلق بيئة مواتية لإشراك المواطنين، كما أن البلدان المتقدمة تتمتع بميزة واضحة في تحقيق أعلى ترتيب في المسح، ما يقرب الثلثين من وزن تطوير الحكومة الإلكترونية، وهي مكونات البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية ورأس المال البشري، وكلاهما يتطلب استثمارات طويلة الأجل. أما الدول الناشئة والنامية، فإن التحدي هو الاستثمار في جميع الأبعاد الثلاثة (خدمات على الخط والبنية التحتية للاتصالات ورأس المال البشري)، لتضييق الفجوة الرقمية الحالية.

خاتمة

تعتبر الحكومة الإلكترونية أحدث ما تم التوصل إليه في مجال تقديم وتوزيع الخدمات الحكومية، فهي وسيلة تواكب عصر السرعة الذي نعيش فيه، وبتوظيفها لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وخاصة شبكة الانترنت فإن الحكومات ستستفيد مما توفره هاته التكنولوجيا من سرعة تنفيذ للعمليات وتوفير للوقت والجهد، بالإضافة إلى تقليص النفقات الحكومية لتوفير هكذا خدمات، مما يساعد في تحسين نوعية الخدمات المقدمة وإكسابها جودة ونوعية لمستهلكيها.

- ومن خلال دراستنا هذه، وللإجابة على التساؤل الذي تم طرحه في مقدمة هذا البحث، نكون قد توصلنا للنتائج التالي:
- تعتبر الحكومة الالكترونية من متطلعات جميع دول العالم في وقتنا الحالي، لما لها من فعالية في رفع كفاءة الأداء وكسب الوقت والمال والجهد.
 - لتطبيق الحكومة الالكترونية، فإن العملية تتطلب عدة مراحل، كما تعتمد على عدة ركائز تقوم عليها لتفتك نجاحها، كتوفر البنية التحتية، الموارد المالية والبشرية والتقنية لتنفيذ البرامج كما ولا ننسى الإرادة السياسية الجادة في تطبيق المشروع.
 - لتنجح العملية، لابد وأن يتوافق محتوى الخدمة على الخط؛ ما يتم تقديمه على أرض الواقع؛ وبخاصة المجالات التي تهم المواطنين بصفة مباشرة (الوثائق، الأحوال الشخصية، الضرائب...)، كما ولا يجب إهمال المستويات الأخرى لتقديم الخدمات (قطاع الأعمال، الحكومات، الموظفين).
 - تواجه الحكومات الالكترونية عدة صعوبات وتحديات، تتنوع ما بين تحديات سياسية (قانون معاملات الكترونية، بيروقراطية) اجتماعية (ثقافة الكترونية، سرية المعلومات...)، اقتصادية (بنية تحتية، فساد مالي وإداري)، تقنية (الانترنت، البرمجيات...)، سياسية (إرادة، ثقة...)، لذا؛ وجب الأخذ بعين الاعتبار لهاته التحديات وإيجاد الحلول الملائمة لها.

- لإجاح هذا المشروع؛ لا بد من توفر مهارات أساسية، كالمهارات التحليلية، إدارة المعلومات ومهارات فنية...، وهذا للوصول للتطبيق الأمثل للعملية.

بالاطلاع على تجارب بعض الدول السباقة في هذا المجال، يتبين أن لكل دولة خصوصياتها وتجربتها الخاصة، وبالتالي نستنتج أن ليس هناك قاعدة موحدة لتنفيذ المشروع، إذ يجب أن يؤخذ بالحسبان طبيعة كل دولة، بيئتها القانونية والاقتصادية والسياسية والاجتماعية...، وتطويع الفكرة لتتلاءم وظروفها، بالأخذ بالحسبان تجارب من سبقتها في هذا المجال ومحاولة تطبيق أنجح الحلول للوصول الى نتائج ايجابية.

بالرجوع إلى مؤشر الحكومات الالكترونية الخاص بمنظمة الأمم المتحدة، نجد أن أغلب دولنا العربية تأتي في مراكز متأخرة، ما يستوجب منها بذل مجهودات أكبر، وذلك على الأصعدة الثلاثة: بنى تحتية ورأس مال بشري ومادي، للوصول إلى التسيير الأمثل لهاته العملية.

لذا؛ على الجزائر أن تستخلص الدروس من الدول التي سبقتها في العملية، إعادة تقييم مشروعها، الوقوف على النقائص والعراقيل التي كانت سببا في عدم بلوغه الأهداف المسطرة له، وإعادة بعثه بشكل مدروس مسبقا معززا بإرادة سياسية جادة للتغيير والنهوض بالعملية، وهو ما سيسهم في تقدم الجزائر بخطوة ايجابية في مجال تحقيق التنمية المستدامة وتحديث الخدمات المقدمة لمواطنيها.

الهوامش والمراجع المعتمدة

- (1) محمد محمود الخالدي، "التكنولوجيا الالكترونية"، دار كنوز المعرفة، عمان، 2008، [ص-ص]: [69-70].
- (2) علاء عبد الرزاق السالمي وخالد إبراهيم السليطي، "الإدارة الالكترونية"، دار وائل، الأردن، 2008، ص: 87.
- (3) محمد محمود الخالدي، مرجع سبق ذكره، [ص-ص]: [70-71].
- (4) علاء عبد الرزاق السالمي وخالد إبراهيم السليطي، مرجع سبق ذكره، ص: 88.
- (5) خليل ناصر، "التسويق الالكتروني"، دار أسامة، الأردن، 2009، [ص-ص]: [279-280].
- (6) محمد محمود الخالدي، مرجع سبق ذكره، ص: 72.
- (7) محمد إبراهيم عبد الرحيم، "الاقتصاد الصناعي والتجارة الالكترونية"، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2007، ص: 156.
- (8) علاء عبد الرزاق السالمي وخالد إبراهيم السليطي، مرجع سبق ذكره، [ص-ص]: [91-92].
- (9) بن خليفة أحمد، "المعرفة الالكترونية"، مدرسة الدكتوراه اقتصاد تطبيقي وتسيير المنظمات، تخصص اقتصاد وإدارة المعرفة والمعارف، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2009، ص: 19.
- (10) بن خليفة أحمد، مرجع سبق ذكره، ص: 20.
- (11) علاء عبد الرزاق السالمي وخالد إبراهيم السليطي، مرجع سبق ذكره، ص: 108.
- (12) علي حسون الطائي، "الحكومة الالكترونية وإمكانيات تطبيقها"، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، تاريخ الاطلاع: 08 نوفمبر 2010، على الموقع الالكتروني:
<http://forums.iraqst.com/archive/index.php>
- (13) حافظ الشحي، "تجارب الدول المتقدمة في الحكومة الالكترونية"، قسم نظم المعلومات، جامعة السلطان قابوس بسلطنة عمان، تاريخ الاطلاع: 08 نوفمبر 2010، على الموقع الالكتروني:
<http://www.knowledgeoman.com/arabic/forums/showthread.php>
- (14) علاء عبد الرزاق السالمي وخالد إبراهيم السليطي، مرجع سبق ذكره، ص: 90.
- (*) الأستراليون الأصليون (الأبورجين): أول من عاش في أستراليا، وقد جاءوها قبل 50,000 سنة من جنوب شرقي آسيا.
- (15) موقع حكومة دبي الالكترونية:
<http://www.deg.gov.ae/ar/pages/default.aspx>
- (16) أوقيانوسيا هي استراليا والجزر المحيطة بها (جزر الكاريبي، جزر فيجي، جزر مارشال... الخ)، وهو لفظ قديم غير شائع في الوقت الحالي ومن الأصح القول استراليا فقط.