

بحث بعنوان

الحكومة الإلكترونية و تجارب "عالمية و إقليمية ومحلية"

الباحث

وائل صلاح ربيع عبد الحفيظ

باحث ماجستير بقسم التخطيط الاجتماعي

كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة أسوان

الحكومة الإلكترونية و تجارب "عالمية وإقليمية ومحلية"

تتسابق حكومات دول العالم حاليا فى تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية وذلك لما لها من أهمية وفوائد جمة حيث تركز على تقديم خدماتها للمواطن وللهيئات والمؤسسات المختلفة إلكترونيا , وذلك من خلال إتاحة المعلومات على شبكات الإنترنت كما أصبحت كثيرا من المعاملات الحكومية والتجارية تتم عبر شبكة الإنترنت .
ولذلك سيتناول الباحث فى هذا الفصل والذي يحمل عنوان (الحكومة الإلكترونية وتجارب عالمية وإقليمية ومحلية) قضية الدراسة من خلال عدة عناصر وهى خصائص وأهمية وأهداف ومكونات وركائز وأقسام وصور ومبادئ ومزايا ومعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية , والتجارب العالمية فى تطبيق الحكومة الإلكترونية وهى حسب الترتيب (المملكة المتحدة , جمهورية كوريا , دولة سنغافورة , الولايات المتحدة الأمريكية) والتجارب الإقليمية والمحلية فى تطبيق الحكومة الإلكترونية وتشمل (الإمارات العربية المتحدة , مملكة البحرين , المملكة العربية السعودية جمهورية مصر العربية) , وذلك من أجل الاستفادة منها فى مشاريع الحكومة الإلكترونية وذلك طبقا لأخر تصنيف فى تقرير الأمم المتحدة للحكومات الإلكترونية على مستوى العالم والصادر فى عام 2018 .

الكلمات المفتاحية:

الحكومة الإلكترونية.

Abstract

E-government and "global, regional and local" experiences

The governments of the countries of the world are currently racing to apply e-government services because of their great importance and benefits , as they focus on providing their services to citizens . and various bodies and institutions electronically, by making information available on the internet

Therefore, the researcher in this chapter entitled (e-government and global, regional and local experiences) will address the issue of the study through several elements, namely the characteristics, importance , objectives , components , pillars , sections , images , principles, advantages and obstacles of the application of e-government, and the global experiences in the application of e-government, which are in order (United Kingdom, Republic of Korea, Singapore, United States of America) and regional and local experiences in the application of e-government include (United Arab Emirates, Kingdom of Bahrain, Kingdom of Saudi Arabia, Arab Republic of Egypt) , This is in order to benefit from them in e-government projects, according to the latest ranking in the UN report on e-government Worldwide, issued in 2018 .

Keywords :

Electronic government

مدخل لمشكلة الدراسة:

تتسابق حكومات دول العالم حاليا فى تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية وذلك لما لها من أهمية وفوائد جمة حيث تركز على تقديم خدماتها للمواطن وللهيئات والمؤسسات المختلفة إلكترونيا , وذلك من خلال إتاحة المعلومات على شبكات الإنترنت كما أصبحت كثيرا من المعاملات الحكومية والتجارية تتم عبر شبكة الإنترنت .

ولذلك سيتناول الباحث فى هذا الفصل والذي يحمل عنوان (الحكومة الإلكترونية وتجارب عالمية وإقليمية ومحلية) قضية الدراسة من خلال عدة عناصر وهى خصائص وأهمية وأهداف ومكونات وركائز وأقسام وصور ومبادئ ومزايا ومعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية , والتجارب العالمية فى تطبيق الحكومة الإلكترونية وهى حسب الترتيب (المملكة المتحدة , جمهورية كوريا , دولة سنغافورة , الولايات المتحدة الأمريكية) والتجارب الإقليمية والمحلية فى تطبيق الحكومة الإلكترونية وتشمل (الإمارات العربية المتحدة , مملكة البحرين , المملكة العربية السعودية جمهورية مصر العربية) , وذلك من أجل الاستفادة منها فى مشاريع الحكومة الإلكترونية وذلك طبقا لأخر تصنيف فى تقرير الأمم المتحدة للحكومات الإلكترونية على مستوى العالم والصادر فى عام 2018 .

أولا: خصائص الحكومة الإلكترونية:

1. السرعة والوضوح :

حيث توفر الحصول على الخدمة عبر الإنترنت كثيرا من الوقت والجهد المخصص للذهاب إلى الوحدات الحكومية ومعاناة الاختناقات المرورية وغيرها .⁽¹⁾

2. عدم التقيد بالزمان أو المكان:

حيث تتاح المواقع عبر الإنترنت أو عبر أجهزتها المنتشرة فى الشوارع.

3. إدارة المعلومات للاحتفاظ بها:

تقوم بإدارة المعلومات التي تحتفظ بها في دوائرها حسب برامج معينة، كما تهتم بإدارة الملفات وليس الاحتفاظ بها وتكديسها ولا يعنى ذلك أن الحكومة الإلكترونية لا تحتفظ بالمعلومات بل تضمن لها وسائل الحفظ الأمنية.⁽²⁾

4. المرونة :

إدارة مرنة يمكنها بفعل التقنية الاستجابة السريعة للأحداث والتجارب معها.

5. الرقابة الصادقة والمباشرة:

من أهم خصائص الحكومة الإلكترونية متابعة مواقع عملها المختلفة عبر الشاشات والكاميرات الرقمية التي يمكن للحكومة الإلكترونية أن تسلطها على كل بقعة من مواقعها الإدارية.

6. السرية والخصوصية :

وهي الحفاظ على سرية وخصوصية المعلومات وعدم إتاحتها إلا لذوى الصلاحية.⁽³⁾

ثانيا: أهمية الحكومة الإلكترونية:

يمكن حصرها فيما يلي :

- 1- تقديم نماذج جديدة من الخدمات الإلكترونية مثل التعليم الإلكتروني .
- 2- التعامل دون الكشف عن هوية المتعاملين.
- 3- تقديم خدمات إلكترونية ذات طابع دولي.⁽⁴⁾
- 4- غياب المستندات الورقية.
- 5- القدرة على تحسين أداء المنظمات الحكومية .⁽⁵⁾

ثالثا: أهداف الحكومة الإلكترونية:

تعددت وجهات النظر التي حددت أهداف الحكومة الإلكترونية والتي تمثلت في :

- 1- تقليل التعامل بالنماذج اليدوية والتعامل بالنماذج الإلكترونية .
- 2- تطوير إجراءات وخطوات العمل وتخفيف الأعباء الإدارية على الموظفين.

- 3- تطوير وتحسين مستوى الكفاءة والإنتاجية فى الخدمات المقدمة للجمهور .
- 4- الربط بين كافة الخدمات والإجراءات الحكومية بما يكفل السهولة والمرونة.
- 5- تسهيل وسرعة تقديم الخدمات للعملاء .
- 6- اعتماد مواصفات قياسية موحدة لتبادل المعلومات والبيانات .⁽⁶⁾
- 7- تقليل التكاليف الخاصة بتوفير وتطوير الخدمات المقدمة للمستفيدين والقطاعات المختلفة .⁽⁷⁾

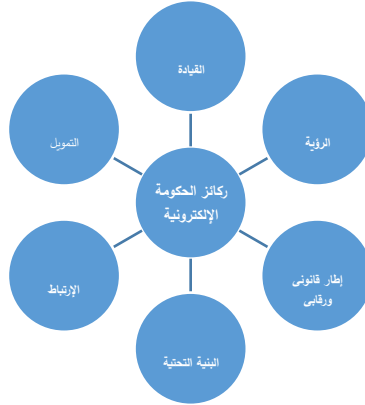
رابعا : مكونات الحكومة الإلكترونية :

لعل من أبرزها التالي:

- 1- ضرورة وضع إستراتيجية بناء وتطوير نظام الحكومة الالكترونية التي تتضمن هيكله البنية التحتية للحكومة الالكترونية بأبعادها الفنية (أجهزة الحاسب الآلي - البرمجيات - الانترنت - البريد الالكتروني) .
- 2- مراعاة التحديات الأمنية المتعلقة بالمواقع الالكترونية والانترنت .
- 3- اعتماد أساليب جديدة للتطوير الإداري والتنظيمي والموارد البشرية .
- 4- الاستفادة من خبرات الشركات العالمية المتخصصة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات وتطبيقات الحكومة الالكترونية, تأهيل الكوادر البشرية.⁽⁸⁾
- 5- شبكات الاتصال , اقتناء بنية تحتية متكاملة لنظم تشابكيه معلوماتية .
- 6- القوانين واللوائح والنظم , إذ يتعين هنا العمل على اعتماد أجهزة أو جهة فى الدولة تعنى بمتابعة تنفيذ السياسة الوطنية للمعلومات.⁽⁹⁾
- 7- التغطية والدعم الإعلامي اللازم للقيام بعملية التوعية المجتمعية .
- 8- تأمين الخدمة لشريحة واسعة من المستخدمين وتوفير إمكانات تأديتها بتكلفة متدنية, بناء نظام معلومات متطور وتحديثه وفقا للمستجدات والمتغيرات .
- 9- سهولة الاستخدام والاستعمال للمواطنين.⁽¹⁰⁾

خامسا : ركائز الحكومة الإلكترونية:

تعتمد الحكومة على عدد من الركائز الهامة التي تحقق لها النجاح والقدرة على الاستمرار والتي يبينها الشكل التالي :



شكل يوضح ركائز الحكومة الإلكترونية

- 1- القيادة : لابد من وجود مسئولين على كافة المستويات يستوعبون التكنولوجيا.
- 2- الرؤية: وسيلة للخطة طويلة الأمد المتعلقة بالأهداف العريضة.
- 3- التمويل: حيث يحتاج تطوير وتنفيذ الحكومة الإلكترونية إلى استثمارات.⁽¹¹⁾
- 4- البنية التحتية: تشمل على بنية الشبكات , بنية الأمن وبنية تقنية المعلومات.⁽¹²⁾
- 5- الإطار الرقابي والإصلاحات القانونية: تؤدي الإصلاحات القانونية الهادفة إلى خلق بيئة قانونية جيدة وذلك لحماية المعلومات والخصوصية.
- 6- الارتباط والتشارك: نجاح الحكومة الإلكترونية مرهون بارتباط المواطنين واشتراكهم.⁽¹³⁾

سادساً: أقسام الحكومة الإلكترونية:

- 1- الإدارة الإلكترونية: استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات المرفقية والتواصل مع المواطنين.⁽¹⁴⁾
- 2- التجارة الإلكترونية: هي مفهوم عام يغطي أي شكل للمعاملات في الأعمال أو تبادل المعلومات التي تنفذ باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات, والإدارات العامة.⁽¹⁵⁾

3- الديمقراطية الالكترونية: تعنى توظيف الأدوات التكنولوجية بغرض تجديد الممارسة الديمقراطية وتوسيع فضاءها أو إعادة تشكيل قواعدها , وتشير إلى العمليات والهيكل التي تشمل جميع أشكال الاتصالات الإلكترونية بين الحكومة والمواطن. (16)

4- الخدمات الإلكترونية: هي تلك الخدمات التي تقدمها إحدى جهات الأجهزة الحكومية باستخدام إحدى الوسائل الإلكترونية المتاحة مثل الهاتف , والفاكس , والشبكات المحلية , والإنترنت , والبريد الإلكتروني لجمهور المستفيدين بما يحقق التفاعل بينهم. (17)

سابعاً: الصور المختلفة للحكومة الإلكترونية :

1- الحكومة للمواطن : توفر الدفع الذاتي لتقديم الخدمات العامة مباشرة وخاصة من خلال توصيل الخدمة الإلكترونية لتقديم المعلومات والاتصالات .

2- المواطن للحكومة : توفر الدفع الذاتي لتقديم الخدمات العامة مباشرة وخاصة من خلال توصيل الخدمة الإلكترونية لتبادل المعلومات والاتصالات. (18)

3- الحكومة للأعمال : تقوم بمبادرات الصفقات التجارية الإلكترونية مثل الحياة الإلكترونية وفتح سوق إلكتروني لمشتريات الحكومة والقيام بمناقصات الحياة الحكومية من خلال الطرق الإلكترونية لتبادل المعلومات والبضائع.

4- الأعمال للحكومة : تقوم بمبادرات الصفقات التجارية الإلكترونية مثل الحياة الإلكترونية وفتح سوق إلكتروني لمشتريات الحكومة والقيام بمناقصات الحياة الحكومية ومن خلال الطرق الإلكترونية لبيع البضائع والخدمات. (19)

5- الحكومة للموظفين : تسهل إدارة الخدمة المدنية والاتصالات الداخلية مع موظفي الحكومة لجعل تقديم طلبات الوظائف الكترونياً والبت فيها دون ورق.

6- الحكومة للحكومة : تزود أقسام أو وكالات الحكومة بالتعاون والاتصالات بصورة مباشرة وبقواعد بيانات حكومية هائلة للتأثير على الكفاءة والفعالية .

7- الحكومة للمؤسسات اللاربحية : تزود الحكومة المنظمات اللاربحية (الخيرية) والأحزاب السياسية والمنظمات الاجتماعية والهيئات التشريعية بالمعلومات.

8- المؤسسات اللاربحية للحكومة : تبادل المعلومات والاتصالات بين الحكومة والمؤسسات اللاربحية (الخيرية) والأحزاب السياسية والمنظمات الاجتماعية.⁽²⁰⁾

ثامنا: مبادئ الحكومة الإلكترونية:

- 1- التحول من إدارة المواطنين إلى خدمتهم.
- 2- تقديم خدمات القطاع العام بأسلوب القطاع الخاص .
- 3- تقليص التكاليف وزيادة الفعالية, التسهيل بدلا من التسيير .
- 4- تمكين المواطنين من خدمة أنفسهم بدلا من فرض شكل واحد من الخدمة.⁽²¹⁾
- 5- توفير الإطار القانوني الذى يحكم التعاملات .⁽²²⁾

تاسعا : مزايا تطبيق الحكومة الإلكترونية:

- 1- تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتفاعلية والتبادلية فى موقع واحد.
- 2- تحقيق اتصال دائم بالجمهور , تأمين كافة الاحتياجات الخدمية للمواطن .,⁽²³⁾
- 3- تخفيض التكاليف وضغط الإنفاق الحكومي وربط القطاع العام والخاص معا.
- 4- تقديم الخدمة الحكومية على الخط, التقليل من التعقيدات الإدارية.⁽²⁴⁾
- 5- تسهيل نظام الدفع الإلكتروني .⁽²⁵⁾

عاشراً : معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية:

- 1- معوقات بشرية:
- يتمثل فى انخفاض الخبرات التكنولوجية والكفاءة العالية فى تقديم الخدمات.
- 2- المعوقات الإدارية:
- أ- غموض المفهوم :

ما زال الكثير من القيادات الإدارية يجهل موضوع الحكومة الإلكترونية.

ب- مقاومة التغيير:

هذا المشروع يحمل فى طياته إعادة توزيع المهام والصلاحيات مما يستلزم تغييرا فى القيادات الإدارية والمراكز الوظيفية وتبعاً لذلك تنشأ مقاومة للتغيير.⁽²⁶⁾

3- المعوقات التقنية:

وذلك لوجود أساليب لاختراق المنظومة المعلوماتية وما يترتب عليه من فقدان خصوصية المستفيدين وسريتهم , اختراق البنية التحتية.⁽²⁷⁾

4- المعوقات القانونية والتشريعية:

عدم توافر الإطار القانوني اللازم للحكومة الإلكترونية : إذ تطبيق الحكومة الإلكترونية يستلزم تغطية قانونية تعمل على توثيق المعاملات الحكومية.⁽²⁸⁾

5- المعوقات المادية:

وتتمثل في الحاجة الكبيرة إلى الإمكانيات المادية لتوفير تقنية المعلومات .⁽²⁹⁾

حادى عشر : تجارب عالمية فى تطبيق الحكومة الإلكترونية:

1- المملكة المتحدة:

تمثلت الحكومة الإلكترونية فى المملكة المتحدة فى الأتي:⁽³⁰⁾

1- فى عام 2000 قدم إطارا لما يجب أن تكون عليه الحكومة الإلكترونية .

2- تبنى استراتيجية تتعلق بالتجارة والحكومة الإلكترونية , وشملت الخطة ضرورة أن التحول إلى الحكومة الإلكترونية بصفة كاملة فى عام 2005 .

3- أنشأ فى كل إدارة حكومية مكتب للمندوب الإلكتروني, هدفه وضع وثائق الحكومة الإلكترونية.

4- ظهر الاسم التجاري لموقع الحكومة الإلكترونية فى بريطانيا عام 2000 باسم

(www. Uk online . gov. uk) حيث يؤدى إلى تقديم كل الخدمات .

5- هناك كذلك مدخل الحكومة الإلكترونية للطبقة الوسطى وذلك على موقع (www. Gateway.gov.uk) وقد أطلقت الخدمة فى فبراير 2001 والهدف منها ربط الجمهور مباشرة وتقديم الخدمات اليومية للمستخدمين.

امتدت التجربة إلى توصيل جميع المدارس والمكتبات وتوفير الدورات والحوايب ونشر مراكز النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات ومبادرات مجتمع المعلومات، وظهور مفهوم النافذة الواحدة ، والتحول إلى الإدارة الحكومية الإلكترونية وتعزيز مشاركة المواطنين والاستفادة من الوثائق فى مكتبات رقمية .⁽³¹⁾

2- جمهورية كوريا الجنوبية:

فى محافظة سيول Seoul الكورية تم افتتاح مشروع تحت أسم Open بهدف تحسين إجراءات الخدمة المدنية وهذا المشروع هو عبارة عن بوابة حكومية على شبكة الإنترنت تحتوى على قوائم لعناصر وأساليب مكافحة الفساد الحكومى ، إضافة إلى أدلة إرشادية للقواعد والإجراءات ، وهذا المشروع بدأ عام 1995.⁽³²⁾

وأتبعت الحكومة الكورية " الحكومة الإلكترونية " كوسيلة أساسية لتعزيز قدرتها التنافسية ، معتمدة فى ذلك على بنيتها التحتية المتطورة لتكنولوجيا المعلومات ، حيث قامت ببناء شبكات الحاسوب وتعديل القوانين واللوائح والسياسات ، لمساعدة الشعب فى الوصول إلى الخدمات العامة دون قيود المكان والزمان أو الوسيط.⁽³³⁾⁽³⁴⁾

• أهم إنجازات الحكومة الكورية:

1- تحسين الكفاءة " efficiency ' والشفافية فى العمل الإداري.

2- تقديم خدمات إدارية مرتكزة على الأفراد والمؤسسات.⁽³⁵⁾

3- جمهورية سنغافورة:

نجحت الحكومة السنغافورية فى ربط جميع المدارس فى شبكة واحدة وذلك بالتزامن مع تدريب طاقم التدريس على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات فى المقررات التعليمية ، وقامت بوضع برنامج تدريب لحوالى 400 ألف فرد سنويا، ومن أهم أسباب نجاح تجربة سنغافورة هى

(توفير البيئة الأساسية , توجيه الاستثمارات فى مجال تكنولوجيا المعلومات, إدراج تكنولوجيا المعلومات فى جميع مناهج التعليم فى الدولة , إقامة مراكز تدريبية للأسر فى مجال تكنولوجيا المعلومات).⁽³⁶⁾

وفى عام 2000 أطلق برنامج الحكومة الإلكترونية وقد أرتكز على(تدريب ومحو أمية المواطنين فى مجال الحاسوب والإنترنت, جذب الكفاءات , تدريب 75% من الموظفين, وضع موازنة بلغت 25 مليون دولار لتتفيم المواطنين).

ولتحقيق ذلك ابتكر برنامجا يسمى " المواطن الإلكتروني(E-Citizen) يقوم بتقديم الخدمات للمواطنين عبر شاشات الحاسب , استخدام ما يعرف بالطرق الذكية لتخفيف اختناقات المرور بهدف تقديم تنبؤات مبكرة لحركة المرور.⁽³⁷⁾

4- الولايات المتحدة الأمريكية:

وضعت الإدارة الأمريكية خلال عام 1992 إستراتيجية لجعل الحكومة أذكى وأقل كلفة , واعتمدت الأسس القانونية ووضعت البنية التحتية اللازمة لإقامة حكومة إلكترونية ناجحة , وقد تم تطبيق القوانين الخاصة بالحكومة الإلكترونية بشكل فعلى منذ عام 2002 فى جميع الوكالات والوزارات أو الهيئات العامة.⁽³⁸⁾

فى سبتمبر 2000 أطلق موقع بوابة الحكومة [www. Firstgov. Gov](http://www.Firstgov.Gov) بنافذة وحيدة ومن أجل تقييم الحكومة الإلكترونية قامت مؤسسة فورستر بقياس الأتي :

أولا : مبلغ الأموال التى يتم جمعها عبر الشبكة.

ثانيا : عدد الطلبات عبر الشبكة.

ثالثا: تبنى الحكومة الإلكترونية : ويتم تطويرها من خلال ثلاث مراحل هى:

1 - التجربة (2000-2002): تقوم السلطات باختبار مسار الشبكة ووضع عدد من الخدمات عبر الشبكة بتطبيقات بسيطة مثل تسديد مخالفات السيارات .

2- التكامل (2002-2005) ازدياد طلب المواطنين (كلما أزداد اقتناع المواطنين وكلما ازدادت الفائدة العائدة لهم منها).⁽³⁹⁾

3- إعادة الاختراع (2005 وما بعدها) تضمنت (تبسيط توزيع الخدمات إلى المواطنين , إزالة ما يسمى بالبيروقراطية, تخفيض التكاليف العمل الإداري . (40)

ثاني عشر : تجارب إقليمية ومحلية فى تطبيق الحكومة الإلكترونية:

أ- إقليمياً:

1- الإمارات العربية المتحدة:

بدأ مشروع الحكومة الإلكترونية فى دى عام 2000, وبلغت الخدمات 140 خدمة ثم التركيز منها على عدد 40 خدمة منها " 14 " خدمة ذات قيمة عالية.

وفى أبريل 2001م دخل مشروع حكومة دى الإلكترونية مرحلته الثانية بإطلاق الخدمات المعلوماتية والإجرائية إلكترونياً حيث طبقت المشروعات الآتية :

(التراخيص الصناعية والمشتريات الحكومية , الدرهم الإلكتروني) . (41)

تم اعتماد نظام الدرهم الإلكتروني كوسيلة حديثة للحصول والحصول على الخدمات الإلكترونية , من خلال بطاقة ذكية قابلة للشحن. (42)

• تطبيقات حكومة دى الإلكترونية:

يمكن عرض أهم تلك التطبيقات فيما يلى :

1- خدمات: (الجواز الإلكتروني , التوظيف الإلكتروني) .

2- خدمات دوائر حكومية لقطاع (الأعمال , الأفراد , الزوار والسياحة) . (43)

وفى 2003م تم إطلاق 450 خدمة أخرى للتحويل إلى الحكومة الإلكترونية. (44)

• الخطوات التى قامت بها الحكومة الاتحادية:

1- عام 2004 قامت بوضع خطة تشغيلية للحكومة الإلكترونية حيث قامت الحكومة بتوقيع مذكرة تفاهم مع شركة اتصالات لتوفير البنية التحتية .

2- عام 2005 قامت وزارة المالية والصناعة بإطلاق البوابة التجريبية للحكومة الإلكترونية , وفى يونيو 2008 صدر قرار بتطوير إستراتيجية نظم المعلومات.

3- وفى عام 2010 أعدت إستراتيجية لتطوير الخدمات الحكومية فى الدولة . (45)

2- مملكة البحرين:

تأسست هيئة الحكومة الإلكترونية في 2007م وتهدف إلى تنسيق وتنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية وفقا للإستراتيجية والخطط والبرامج التي تم وضعها.⁽⁴⁶⁾

• القنوات المتعددة للخدمات:

أ- بوابة الحكومة الإلكترونية: (www.bahrain.bh)

• أكثر الخدمات الإلكترونية استخداما على بوابة الحكومة الإلكترونية:

(دفع فاتورة الكهرباء والماء , المخالفات المرورية, حجز موعد لاستخراج البطاقة الذكية, الفحص الطبى لما قبل العمل للأجانب , نتائج امتحانات الطلبة) .

ب- بوابة الهاتف النقال: ([www. Bahrain.bh/mobile](http://www.Bahrain.bh/mobile))

أكثر الخدمات الإلكترونية استخداما عبر قناة بوابة الهاتف النقال:

(دفع فواتير الكهرباء والماء وتتبع الطرود البريدية ومعرفة مواعيد الرحلات الجوية , نتائج الامتحانات النهائية للطلبة , تقديم الشكاوى للدوائر الحكومية) .

ج- مراكز الخدمات الإلكترونية:

وهى مراكز خدمية متكاملة تقدم جميع الخدمات الحكومية من موقع واحد.

د- أجهزة الخدمة الذاتية:

وهى أجهزة تشبه إلى حد كبير أجهزة الصراف الآلي, ويبلغ عددها 35 جهازا, تهدف إلى وضع قاعدة صلبة لتقنية المعلومات والاتصالات.⁽⁴⁷⁾

• استراتيجية مملكة البحرين للحكومة الإلكترونية 2011- 2014:

الأهداف الاستراتيجية:

زيادة الشراكات مع القطاع الخاص ورفع مستوى الجاهزية فى مجال تقنية المعلومات والاتصالات , تقديم خدمات شاملة وفعالة وذات جودة عالية , تحسين وزيادة نسبة الاستخدام, أمن المعلومات وحقوق المستخدمين, زيادة التفاعل والمشاركة المجتمعية, خلق حكومة متعاونة وذات أداء عالى .

الشركاء والمستفيدون:

(القطاع الحكومي , قطاع الأعمال, الأفراد" المواطنين , المقيمون , الزوار ").(48)

3- المملكة العربية السعودية:

• الأفاق المستقبلية للحكومة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية:

(مشروع يسّر)

برزت مبادرة مشروع الحكومة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية تحت

مسمى "المشروع الوطنى للتعاملات الإلكترونية الحكومية" مع بداية عام 2005م.(49)

حيث وضعت خطة لتقديم الخدمات والمعاملات الحكومية إلكترونياً، أنشأ برنامج

التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسّر) بالمشاركة مع وزارة المالية.(50)

• الخطة التنفيذية الأولى للتعاملات الإلكترونية الحكومية: (2006 – 2010م)

• الأهداف الإستراتيجية لتطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية :

1- توفير خدمات أفضل نهاية عام 2010 :

2- زيادة مستوى الكفاءة والفعالية فى القطاع الحكومى :

3- المساهمة فى رخاء وازدهار الوطن.(51)

الخطة التنفيذية الثانية للتعاملات الإلكترونية الحكومية:

الأهداف العامة التى سيتم تحقيقها من خلال ستة مسارات عمل هى :

(تأهيل الموارد البشرية والتواصل وإدارة التغيير , رفع الخدمات الإلكترونية , التطبيقات

الوطنية المشتركة, البنية التحتية , المشاركة الإلكترونية, تنمية ثقافة التعاون والابتكار, الإطار

المؤسسي , تعزيز خبرة المواطن). (52)

ب- محلياً :

1- جمهورية مصر العربية:

حيث قامت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات المصرية بخطة طموحة تهدف إلى إتاحة جميع الخدمات الحكومية على الإنترنت خلال خمس سنوات مع نهاية الخطة الخمسية (2000-2005م) , وارتكزت جهود وزارة الاتصالات في هذا السياق على محورين :

المحور الأول : يتعلق بتوفير أجهزة الحاسب لأكبر عدد من المواطنين وبأسعار مناسبة , بالإضافة إلى تسهيل التعاملات مع الإنترنت .

المحور الثانى : كان يتعلق بإعداد الجماهير للتعامل مع هذه المستحدثات التكنولوجية والاستفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية.⁽⁵³⁾

وأيضا تم وضع إطار لتطبيق خدمات الحكومة الإلكترونية والذي يتكون من أربع محاور وهى كالتالي :

أ- محاور البنية التنظيمية والتشريعية:

ويأتي في مقدمتها مبادرة الحكومة الإلكترونية والتي أعلنت في إطار أعمال اللجنة القومية للتنمية التكنولوجية , مركز المعلومات ودعم القرار بمجلس الوزراء .

ب- محور البنية الأساسية:

ويأتي في مقدمة هذا المحور مراكز المعلومات في كافة الهيئات والوزارات والمحافظات وقد أنشئ بمقتضى هذا القرار 1500 مركز معلومات حكومية , 100 مركز في الوزارات والهيئات , 1400 مركز في المحافظات والمحليات.

ج- محور البنية المعلوماتية:

- ويتركز بالأساس في : (عمل قواعد البيانات القومية مثل الرقم القومى للمواطنين والرقم القومى للمنشآت الاقتصادية , وقواعد بيانات الموارد البشرية وقواعد البيانات الاجتماعية) .

- إتاحة المعلومات مجتمعا في إطار من الشفافية والعلانية من خلال النشرات الاقتصادية الأسبوعية والشهرية , كتاب مصر السنوى ومقار الإنترنت الحكومية .

د- محور التنمية البشرية:

يقوم على تفعيل برامج التدريب لكل من الإدارة العليا من خلال مركز إعداد القادة للجهاز الحكومي , والإدارة الوسطى من خلال برامج التدريب . (54)

خاتمة:

لقد تعرفنا فى هذا الفصل على خصائص وأهمية وأهداف ومكونات وركائز وأقسام وصور ومبادئ ومزايا ومعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية وتم استعراض تجارب على المستوى العالمى والإقليمي بالإضافة للتجربة المصرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية طبقاً لآخر تصنيف لتلك الدول والذي أظهر تقدمها على المستوى العالمى وعلى المستوى الإقليمي لتلك التجارب لتكون نموذج يمكن الإقتداء به والاستفادة من النجاحات التى صاحبة تلك التجارب المختلفة لكل دولة وأيضاً تجنب المعوقات والصعاب التى استطاعت تلك الدول أن تتجنبها وتقييم نقاط القوة والضعف والفرص والتحديات التى تجعل صناع القرارات وواضعي الخطط الإستراتيجية الاستفادة منها قدر الإمكان عند وضعهم لخطط مستقبلية لتطوير خدمات الحكومة الإلكترونية على كافة المستويات.

المراجع

- (1) أحمد على أحمد حسين . (2005). متطلبات الحكومة الالكترونية . سوهاج : جمعية الثقافة من اجل التنمية بسوهاج وأكاديمية البحث العلمى والتكنولوجيا , ص 255.
- (2) دعاء على عبد الرحيم مفرج . (2018) . متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالبناء التنظيمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية , رسالة ماجستير غير منشورة جامعة أسيوط , ص 51 .
- (3) مروة محسن على الكتبي . (2015) . أثر الحكومة الإلكترونية فى الأداء فى المنظمات العامة فى مصر . مصر : المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية , مجلد 6 , ص ص 7-8.
- (4) أبو بكر محمود الهوش . (2006) . الحكومة الإلكترونية " الواقع والأفاق " . القاهرة : مجموعة النيل العربية , ص ص 34-35.
- (5) فهد بن ناصر العبود . (2005) . الحكومة الالكترونية بين التخطيط والتنفيذ , الرياض : مكتبة الملك فهد , الطبعة الثانية , ص 27.
- (6) هدى محمد عبد العال . (2006) . التطوير الإداري والحكومة الإلكترونية . القاهرة : دار الكتب المصرية , ص 98.
- (7) Taha Barakat al shawreh . (2008) . E-Government and its effects on the economy . Egypt , p12 .
- (8) محمد مدحت محمد . (2016) . الحكومة الالكترونية . القاهرة : المجموعة العربية , ص ص 39-40.
- (9) عيسى سعيد محمد الجدى , عمر الأمين إبراهيم . (2004) . أفاق الحكومة الإلكترونية فى الجماهيرية العظمى وميكنة مؤسسات التعليم العالى . القاهرة : المؤتمر العربي السنوي الخامس فى الإدارة المنظمة العربية للتنمية الإدارية , ص 209 .
- (10) ليث إبراهيم . (2004) . الحكومة الالكترونية وتأمين خدمات وأداء متميز لمستقبل الإدارة العامة إمكانات ومتطلبات التطبيق : (المجلة العربية للإدارة , مج 24 , ع 2 , ديسمبر) , ص ص 103-137.
- (11) محمد الصيرفى . (2007) . الإصلاح والتطوير الإدارى كمدخل للحكومة الالكترونية . الإسكندرية : دار الكتاب القانونى , ص ص 240-242.
- (12) عيسى سعيد محمد الجدى , عمر الأمين إبراهيم . مرجع سبق ذكره , ص 210 .

- (13) عبد الحميد بسيوني . (2008) . الحكومة الإلكترونية . القاهرة : دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع , ص ص 125 - 128 .
- (14) ماجد راغب الحلو . (د . ن) . علم الإدارة العامة ومبادئ الشريعة الإسلامية "الحكومة الإلكترونية" . الإسكندرية : منشأة المعارف , ص 416 .
- (15) محمد مدحت محمد . مرجع سبق ذكره . ص 117 .
- (16) عبد الحميد بسيوني . (2008) . الديمقراطية الإلكترونية . مصر : دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع , ص 166 .
- (17) نورة بنت ناصر الهزاني . (2008) . الخدمات الإلكترونية في الأجهزة الحكومية . الرياض : مكتبة الملك فهد , ص 48 .
- (18) عامر إبراهيم قنديلجي . (2015) . الحكومة الإلكترونية . عمان : دار المسيرة , ص 52 .
- (19) أبو بكر محمود الهوش . (2006) . الحكومة الإلكترونية " الواقع والأفاق " . القاهرة : مجموعة النيل العربية , ص 81 .
- (20) معهد البحوث والاستشارات . (2006) . الحكومة الإلكترونية . جدة : مكتبة الملك فهد الوطنية , ص ص 19-20 .
- (21) طارق عبد الرؤوف عامر . (2007) . الإدارة الإلكترونية " نماذج معاصرة " . القاهرة : دار السحاب , ص 77 .
- (22) عالية عبد الحميد عارف . (2007) . الإصلاح الإداري " قضايا نظرية ومداخل للتطبيق " . القاهرة . مكتبة الشروق الدولية , ص 1 .
- (23) محمد الصيرفي . مرجع سبق ذكره , ص 248 .
- (24) ماجد راغب الحلو . مرجع سبق ذكره , ص ص 424 - 425 .
- (25) رأفت رضوان . (2005) . الحكومة الإلكترونية " مفاهيم الأسس العلمية للمعرفة . القاهرة : المركز الدولي للدراسات المستقبلية والإستراتيجية , ص 20 .
- (26) عصام عبد الفتاح مطر . (2008) الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق . الإسكندرية : دار الجامعة الجديدة , ص 52 .

- (27) محمد فتحي محمود . (2006) . الحكومة الإلكترونية الشروع المبكر ولا خيار . المغرب : المؤتمر السنوي للإبداع والتجديد في الإدارة , ص 127 .
- (28) عماد أحمد أبو شنب . (2009) . الإطار العام للحكومة الإلكترونية . ماليزيا : مؤتمر أمن المعلومات والحكومة الإلكترونية , ص 24 .
- (29) مصطفى يوسف كافي . (2009) . الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة . (د . ب) , ص ص 99 - 100 .
- (30) عبد الفتاح بيومي حجازي . (2006) . الحكومة الإلكترونية ونظامها القانوني . الإسكندرية : دار الفكر الجامعي , ص ص 27 - 29 .
- (31) عبد الحميد بسيوني . الحكومة الإلكترونية . مرجع سبق ذكره , ص 260 .
- (32) خولة سيف درويش . (2008) . تفعيل إدارة الحكومة الإلكترونية مع التطبيق على اماراة دبي . القاهرة : رسالة ماجستير غير منشورة , ص 91 .
- (33)MeTali leile . (2016) . Requirements of developing a successful e- government ' international and arab experiences : p 9 .
- (35)http://www.korea.go.kr/eng/sub/about_egov01.jsp .
- (36) محمد عثمان الفيتورى . (2012) . مقومات ومعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية . ليبيا : بحث عن التجارب العربية والعالمية " كلية الاقتصاد والعلوم السياسية , ص 7 .
- (37) خوله سيف درويش . مرجع سبق ذكره , ص ص 92-93 .
- (38) محمد عثمان الفيتورى . مرجع سبق ذكره , ص 6 .
- (39) عبد الحميد بسيوني . الحكومة الإلكترونية , مرجع سبق ذكره , ص ص 27 - 28 .
- (40) عامر إبراهيم قنديلجى . مرجع سبق ذكره , ص ص 301-302 .
- (41) عصام عبد الفتاح مطر . مرجع سبق ذكره , ص 180 .
- (42) أبو بكر محمود الهوش . مرجع سبق ذكره , ص 480 .
- (43) محمد صادق إسماعيل . (2010) . الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الدول العربية . القاهرة : العربي للنشر والتوزيع , ص ص 149 - 151 .

- (44) عصام عبد الفتاح مطر . مرجع سبق ذكره , ص 181.
- (45) عامر إبراهيم قنديجلى . مرجع سبق ذكره , ص ص 285-286.
- (46) www. Bahran. Bh (dated15/2/2018) .
- (47) تقرير إستراتيجية مملكة البحرين للحكومة الإلكترونية 2007 - 2010 م, ص ص 32 - 34.
- (48) الإستراتيجية الوطنية للحكومة الإلكترونية . (2016) . مملكة البحرين , ص ص 9- 11 .
- (49) أحمد بن عبد الله الشعيبي . (2008) . معوقات ومقومات نجاح برامج الحكومة الإلكترونية فى العالم العربى " دراسة خاصة عن المملكة العربية السعودية " . السعودية : المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل , مج 9 , ص 44 .
- (50).<https://www.saudi.gov.sa/pages/egovernment> (Dated11/2/2018)
- (51) <https://www.yesser.gov.sa/>(Dated11/2/2018).
- (52) تقرير الخطة التنفيذية الثانية للتعاملات الإلكترونية الحكومية السعودية , ص ص 12-13.
- (53) جبريل حسن العريشى . (2008) . الحكومة الإلكترونية وإستراتيجيات تطبيقها . مصر: مجلة دراسات عربية فى المكتبات وعلم المعلومات , مجلد13, العدد الأول , ص ص 27-73.
- (54) محمد الطعمانة , طارق العلوش . (د. س) . الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها فى الوطن العربى . القاهرة : المنظمة العربية للتنمية الإدارية , ص ص 164 - 166 .