

واقع الحكومة الالكترونية في الدول العربية و كيفية مواجهة المعوقات

E-GOVERNMENT REALITY IN ARAB COUNTRIES AND HOW TO FACE OBSTACLES

خواني ليلي

أستاذة بكلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان-الجزائر-

&

قندوز عبد القادر

أستاذة بكلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة طاهري محمد، بشار-الجزائر-

ملخص:

إن مصطلح الحكومة الالكترونية ظهر في الآونة الأخيرة، و هذا الظهور نتج عن ثورة المعلومات و الاتصالات الحديثة، و لقد أدى هذا التطور إلى تزايد استخدام الحاسب الآلي و شبكاته و كافة تطبيقاته، كما خلق هذا التطور شبكة الكترونية تعمل على تسهيل الخدمات للجمهور و المتعاملين.

أمام تحديات العصر لم تستطيع الحكومة بسلطاتها الثلاث التشريعية، و التنفيذية، و القضائية أن تبقى بمعزل عن التأثير و التأثير بمحيطها، فعلى الصعيد الدولي خطت معظم الدول خطوة كبيرة في مجال التعاملات الالكترونية، هذا ما دفع رجال الحكم في البلدان العربية التحرك و بعث تنمية بلدانهم نحو الازدهار، و ذلك من خلال المشاركة في عملية المنافسة على الساحة الدولية.

في هذه المقالة سنستعرض بعض التجارب العربية في تطبيق الحكومة الالكترونية حتى نتمكن من استخلاص أهم المعوقات التي تقف أمام الدول العربية للتحويل إلى الحكومة الالكترونية.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الالكترونية، تجارب، الدول العربية، تطبيقات، المعوقات، الحلول.

Abstract

The term e-government has emerged recently as a result of the information and communications revolution. This revolution has led to the increasing use of computers, networks and all their applications, and at the same time has created an electronic network that facilitates services offered to the public and the customers.

Faced to the contemporary challenges, the government, with consideration of its three kind of power (legislative, executive and judicial), cannot remain isolated from the impact and influence on its environment,

At the international level, most countries have taken a major step in the field of electronic transactions, prompting leaders of Arab governments to act and to re- boost their countries, towards prosperity, through participation in the international competitive process.

In this intervention, we will expose some Arab experiences in the application of e-government so that we can draw the most important obstacles that prevent Arab countries to switch to e-government.

Keywords: e-government, experiences, Arab countries, applications, constraints, solutions.

مقدمة:

الحكومة الالكترونية هي النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية الكلاسيكية مع فارق أن الأولى تعيش في الشبكات، و الأنظمة المعلوماتية، و التكنولوجيا و تحاكي وظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة. يمثل مشروع الحكومة الالكترونية منصة متكاملة تتيح للعملاء انجاز معاملاتهم مع الحكومة عبر شبكة الانترنت، من دون الحاجة لزيارة دواوين الوزارات أو الاستفسار أو انجاز المعاملات. كما يمكن هذا المشروع الحصول على ميزات متعددة لها صلة بالانترنت، كالحصول على البطاقات الصحية، و تأشيرات الإقامة، و غيرها من الخدمات التي تعمل على توفير الوقت من خلال تقليص مدة الانتظار بين الوزارات، و الدوائر الحكومية، و أصحاب المعاملات.

هدف الدراسة هو استخدام الإمكانيات التي تتوفر عليها تكنولوجيات المعلومات و الاتصالات، حتى تتمكن الحكومة من توفير خدماتها بسهولة و القضاء على المساوئ الحكومة الكلاسيكية. و القيمة الأساسية المضافة لهذه الدراسة هي إعطاء تحليل ودراسة بعض تجارب الدول العربية في ميدان الحكومة الالكترونية حتى نتمكن من إدراك أفضل للظاهرة قصد استخلاص المعوقات التي تؤثر عليها سلبا من اجل تطويرها و مسايرة العالم في مجال الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و ذلك لتطوير دور الحكومة و نظام إدارة الشؤون العامة وبالأخص في البلدان العربية. ارتأينا تقسيم هذه الورقة البحثية إلى محورين، الأول يخص تجربة الحكومة الالكترونية في بعض الدول العربية كدولة الإمارات العربية المتحدة باعتبارها دولة رائدة في هذا المجال، ثم عرجنا على أخرى لتجربتها المتوسطة ألا و هي جمهورية مصر، و في أخير هذا المحور تطرقنا إلى تونس كنموذج من دول المغرب العربي لتفحص مدى جاهزية هذه البلدان. أما المحور الثاني فيهتم بمعوقات الحكومة الالكترونية و كيفية مواجهتها في البلدان العربية. المنهج المتبع هو المنهج الوصفي التحليلي حتى نتمكن من الإلمام بالموضوع من كافة جوانبه.

المحور الأول: تجربة الحكومة الالكترونية في بعض الدول العربية

لقد اتجه العالم ممثلا في الحكومات إلى تحقيق الحكومة الالكترونية، بدءا بتوفير المعلومات إلى تقديم الخدمات من خلال شبكات الاتصال الالكترونية المختلفة. و الدول العربية على غرار ذلك تعمل جاهدة على تطور الحكومة الالكترونية، كبديل للحكومات القائمة لما لها من مميزات في أدائها الإداري الذي يعمل على تحسين الخدمات.

أولا: دولة الإمارات العربية

بدأ مشروع الحكومة الالكترونية عام 2000 بحصر جميع الخدمات التي تعود بالفائدة على الجمهور و الدولة معا، فهذه الخدمات التي تم اختيارها خاضعة لمقاييس تكنولوجية المعلومات و تطبيقاتها العملية و العلمية. فالربط الالكتروني من شأنه أن ينظم تبادل المعلومات في الإمارات السبع التي تشكل الحكومة الاتحادية للدولة، و من أهداف المشروع:

- الربط بين كافة خدمات الجهات و الوزارات لضمان سهولة التعامل، و تحسين مستوى الكفاءة في الخدمات الاتحادية؛
- استخدام أنظمة الكترونية حديثة لمواكبة التطور التكنولوجي، و التقليل من التعامل بالأوراق و النماذج اليدوية؛
- تبسيط الإجراءات لتسهيل تقديم الخدمات للمواطنين، مما يوفر لهم الجهد لتوصيل الخدمة لهم؛
- العمل على تدني التكاليف المتعلقة بتوفير الخدمة للمستفيدين من المواطنين و قطاع الأعمال.

1. مراحل تنفيذ خطة العمل: لقد تمت عملية تطوير مشروع الحكومة الالكترونية في الإمارات عبر ثلاث مراحل أساسية و هي على النحو التالي:

المرحلة الأولى: تم اعتماد خطة إستراتيجية لتطبيق مشروع الالكترونية بحيث اختيرت المشاريع ذات الأولوية الكبرى، ثم حددت التكلفة الإجمالية للميزانية المطلوبة و كآخر خطوة شكل فريق عمل من ممثلي الوزارات لتخول له المهام المطلوبة بناء عن الخطة المعتمدة.

المرحلة الثانية: تم في هذه المرحلة دراسة الطلب المعروض من طرف الشركات المتخصصة ثم طرح المناقصة الخاصة بتطبيق المشروع.

المرحلة الثالثة: تعتبر المرحلة الحاسمة بحيث يبدأ التنفيذ الفعلي للمشروع حسب ما خطط له، فيكلف فريق عمل بمتابعة العمل قصد التدقيق في سير المشروع، وتكثيف العاملين في مشروع الحكومة الالكترونية على أهميته. بدأ التخطيط لمشروع الحكومة الالكترونية و تطبيق معاييرها بدولة الإمارات العربية المتحدة في 12 نوفمبر 2001 بما فيها مشروع التحصيل الالكتروني، و نظام التراخيص الصناعية، و نظام المشتريات الحكومية و غيرها. و تم وضع خطة إستراتيجية عامة و شاملة لجميع القطاعات الحكومية بالدولة بواسطة فريق العمل الذي تم تشكيله لتحقيق الهدف، وقد تضمن المشروع جميع جوانب توفير الخدمات الالكترونية ابتداء من تقديم الخدمات الفعلية، و انتهاءا بقنوات إيصال الخدمات و التمتع بمنافعها. (أبو بكر محمود الهوش، 2006، 477)

مشروع التحصيل الالكتروني المسمى "الدرهم الالكتروني" يعتبر وسيلة حديثة تمكن المتعاملين مع الحكومة الحصول على الخدمات الالكترونية عبر شبكة الانترنت، التي تمكنهم المشاركة في المناقصات و الحصول على دفتر الشروط. و يمكن الحصول على الدرهم الالكتروني من خلال بطاقة ذكية التي تتوفر بقيمة محددة بدءا من 100 درهم لغاية 5000 درهم، و متوفرة في المصاريف المعتمدة لوزارة المالية كمصرف الإمارات الدولي، و مصرف دبي للتجارة، و مصرف أبو ظبي الوطني. كما تم تطوير موقع خاص بحكومة الإمارات و موقع لوزارة المالية و الصناعة على شبكة الانترنت، إلى جانب تدريب مكثف للعمال حتى يتمكنوا من العمل في إطار الحكومة الالكترونية. و عليه فان تطبيق تكنولوجيا الحكومة الالكترونية في الإمارات العربية المتحدة يسلك مسارين و هما: (محمد محمود الطعمانة و طارق شريف العلوش، 2004، ص 189)

- إعادة هندسة الإجراءات الخاصة بالقطاع مما يساعد على زيادة الإنتاجية، و رفع مستوى الكفاءة، و الجودة في الخدمات التي يقدمها القطاع؛

- ربط النظام الخدمي الجديد الكترونيا ضمن اكسترنات مع الدوائر ذات العلاقة، و أداء مهمة تبادل البيانات و التقارير و الإحصاءات اللازمة و الخاصة بالمهام التي يقدمها النظام.

2. مشروع الحكومة الالكترونية في دبي: بدأ مشروع الحكومة الالكترونية في دبي عام 2000، و قد تم تقسيم المراحل اعتمادا على معطيات البنية التحتية المتوفرة و الخدمات الممكن تنفيذها في كل مرحلة، و قد قسمت هذه المراحل إلى ثلاث نلخصها في الأتي؛

المرحلة الأولى: انحصرت في الفترة 2000-2002 بحيث تم التركيز على التخطيط الاستراتيجي للمشروع، و تأسيس القاعدة للانتقال للحكومة الالكترونية، و من أهم خدمات هذه المرحلة نحصرها في الخدمات المعلوماتية، و المختبر الالكتروني، و إصدار خدمات عامة كإصدار الشهادات المختلفة. كما تم الاستعانة بشركات فنية و أخرى استشارية لتحديد آلية تنفيذ مشروع دبي. في هذه المرحلة بلغ عدد الخدمات التي عادت على الجمهور بالفائدة إلى 140 خدمة، تم التركيز منها على عدد 40 خدمة فقط، منها 14 خدمة ذات قيمة مضافة. (عصام عبد الفتاح مطر، 2008، ص 180)

المرحلة الثانية: امتدت من 2002 إلى 2003 مدتها سنة واحدة و عملت على تحديث البنية التحتية للاتصالات السلكية و اللاسلكية، و تطوير و تنفيذ سياسة امن المعلومات إلى جانب تحديث تكنولوجيا المعلومات، و توفير خدمة الدفع الالكتروني. كما تميزت بتعطل في الخدمات المعلوماتية و الإجرائية الكترونيا، بحيث تم تطوير الموقع على الانترنت مع تقليص المدة الزمنية للخدمات التي تقدم للجمهور.

المرحلة الثالثة: تمثل الفترة 2003-2005 في هذه المرحلة تم تقديم الخدمات التفاعلية المتكاملة للعملاء عن طريق تطبيق دفعة جديدة من الخدمات مثلا كتقديم امتيازات جديدة في الخدمات السابقة، وتقديمها عبر قنوات جديدة. في يوليو سنة 2003 تم إطلاق خدمة أخرى للتحويل إلى الحكومة الالكترونية، كما تم اختيار مركز المربع الذكي بمدينة دبي لتنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية بالكامل، و قد قام هذا المركز بتدريب الكوادر البشرية لمواصلة العمل و تجسيد المشروع واقعا ملموسا من خلال الفكر الالكتروني. (عصام عبد الفتاح مطر، المرجع أعلاه، ص 181)

3. واقع مجال الخدمات الحكومية: الحكومة عملت من مدينة دبي مركزا إقليميا للتكنولوجيا الجديدة على المدى البعيد، و الهدف من ذلك هو تسهيل حياة كل المتعاملين الاقتصاديين سواء أفراد أو شركات مع الدوائر الحكومية. و قد حققت دبي نجاحا كبيرا في مجال الخدمات الحكومية عبر بوابة دبي الالكترونية و يمكن تلخيصها في الآتي:

خدمة الدفع الالكتروني: تسمح للمواطنين من تسديد الفواتير عبر الانترنت إلى دوائر الحكومية بطرق الدفع الالكترونية مثل الدرهم الالكتروني أو بطاقات الائتمان.

خدمة الوظيفة الالكترونية: تتيح للمتعاملين الباحثين عن الوظيفة المعلن عنها من قبل الأجهزة الحكومية بملء استمارة السيرة الذاتية على البوابة الالكترونية.

خدمة التراسل: فهي إحدى قنوات التواصل الرئيسية لتوصيل المعلومات و الملاحظات الخاصة بكافة الأجهزة الحكومية للجمهور، و تتيح للمستفيد متابعة معاملاته مع الجهاز الحكومي من خلال الرسائل الهاتفية عبر الهاتف النقال أو البريد الالكتروني و غيره. (سالم خميس الشاعر، 2004، ص15)

خدمة المواطن الالكتروني: تهدف إلى تعزيز مهارات التعامل مع تطبيقات الحاسوب و الانترنت بين الأفراد بحيث تقدم مجموعة من البرامج التدريبية تؤهلهم للحصول على شهادة المواطن و الموظف الرقمي.

البوابة الالكترونية: يعتبر مشروع البوابة الالكترونية لسلطة موانئ دبي و مطار دبي احد أشكال تطبيق الحكومة الالكترونية بحيث تعمل الأولى على تقديم الخدمات لمختلف خطوط الملاحة، و الثاني يساهم في تعزيز الخدمات المقدمة إلى المسافرين من خلال إنهاء إجراءات القدوم و المغادرة عبر نظام إلى شامل بالمطار.

تعتبر تجربة دبي مشروعا رائدا في منطقة الشرق الأوسط في توفير الخدمات الحكومية الالكترونية عبر الحياة المؤسسية و الاجتماعية، و هذا ما دفع دبي إلى تركيز مستمر على تحسين الإجراءات و النظم الداخلية المساندة للخدمات الالكترونية، كما عملت دبي على إنشاء أماكن خاصة تعمل بتكنولوجيات الإعلام و الاتصال و نذكر منها:

* واحة السيلكون التي تعد أول تجمع صناعي لأشباه النواقل في الشرق الأوسط، بحيث تضم مركز حضانة الشركات و معهد تكنولوجيا المساعدة في تطوير المهارات التكنولوجية المحلية.

* مدينة دبي للانترنت، افتتحت عام 2000 و تعتبر مركز متكامل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يقع ضمن منطقة تجارية حرة تعمل على جذب الاستثمارات.

نستخلص مما سبق أن دولة الإمارات العربية المتحدة حققت إنجازاً مهماً في مجال الحكومة الإلكترونية على مستوى العالم طبقاً لتقرير الأمم المتحدة للحكومات الإلكترونية الصادر في شهر فبراير 2012، ويركز هذا التقرير على دور الحكومة الإلكترونية في إحداث التنمية المستدامة. (تقرير الأمم المتحدة للحكومات الإلكترونية، 2012)

ففي مجال مؤشر خدمات الحكومة الإلكترونية الذي يقيس مدى تطور الخدمات الإلكترونية من حيث الوفرة، والجودة، وتنوع القنوات، ومدى استخدام الجمهور لهذه الخدمات. قفز ترتيب الإمارات من المركز 99 في تقرير 2010 إلى المرتبة 7 في المؤشر نفسه للعام 2012. ويعد هذا التقدم من الحالات النادرة في تاريخ تقارير الأمم المتحدة لجاهزية الحكومة الإلكترونية. وفي مجال مؤشر المشاركة الإلكترونية الذي يقيس مدى استخدام الحكومة للإنترنت لممارسة الشفافية والتواصل مع الجمهور وإشراكهم في صياغة السياسات وتطوير الخدمات، فقد ارتفع مستوى دولة الإمارات من المرتبة 86 عالمياً في تقرير 2010 إلى المرتبة 6 في تقرير 2012، وهو إنجاز متميز في فترة زمنية قصيرة للغاية. انعكس التقدم في تلك المؤشرات على التقييم العام للجاهزية الإلكترونية للدولة، مما أدى لتقدم دولة الإمارات من المرتبة 49 في تقرير 2010 إلى المرتبة 28 في تقرير 2012. وبهذا الإنجاز تكون حكومة الإمارات الإلكترونية قد تمكنت في خلال فترة قصيرة من استعادة المكانة الرائدة لدولة الإمارات في مجال جاهزية الحكومة الإلكترونية على مستوى المنطقة.

ثانياً: دولة جمهورية مصر

بتاريخ 25 جانفي 2004 قام الدكتور عاطف عبيد رئيس مجلس الوزراء بإطلاق مشروع الحكومة الإلكترونية المصرية على شبكة الانترنت وذلك بهدف التيسير على المواطنين، وتشكل بوابة الحكومة الإلكترونية مصدراً غنياً لتقديم الخدمات الحكومية للمواطنين والأجانب على مدار الساعة. (عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص 204) البوابة عبارة عن نظام وسيط متطور يربط بين الوزارات والهيئات الحكومية، ويعمل من خلال أنظمة أمان عالية التقنية لتبادل الوثائق الإلكترونية بين الحكومة والمواطنين أو بين الحكومة وقطاع الأعمال.

1. إعداد خطة وطنية للحكومة الإلكترونية: لتحقيق إنجاز الحكومة الإلكترونية وضعت خطة وطنية تهدف إلى تنمية مجتمع معلوماتي طموح، ويتم تحقيقه من خلال المحاور التالية: (عبد الحميد عبد الفتاح، هني محمد القصبي، 2004، ص 326)

المحور الأول: يتناول الاستعداد الرقمي الذي يعني توصيل خدمات الاتصال لجميع المواطنين، فزاد عدد المشتركين بالهاتف الثابت والنقال، إلى جانب نموذج الانترنت المجاني من جميع الخطوط ودون اشتراك شهري وكان ذلك في بداية عام 2002، ومحور الاستعداد الرقمي من خلال مشروع حاسوب لكل بيت في أواخر ديسمبر من نفس السنة، فهذه الوسيلة تضمن شراء حاسوب بضمان خط هاتف بأقساط شهرية وبدون مقدم. وشارك في هذه العملية شركات مصرية كمصرف مصر، وشركات تعمل في قطاع تكنولوجيا المعلومات، والمصرية للاتصالات، إلى جانب إنشاء نوادي منتشرة في جميع أنحاء مصر تتيح الفرصة للمستخدمين لجميع شرائح المجتمع على استخدام تطبيقات الانترنت متيحة الفرصة للتدريب الذاتي.

المحور الثاني: يعمل على تقديم خدمات حكومية للمواطنين والمستثمرين في مكان وجودهم بالكفاءة المطلوبة، بالإضافة إلى رفع كفاءة الجهاز الحكومي من خلال توفير المعلومات الحديثة.

المحور الثالث: يتعرض هذا المحور إلى الجانب التطبيقي للأعمال الإلكترونية، بحيث تسعى وزارة الاتصالات و المعلومات إلى إقامة مجتمع لا ورقي ولا نقدي من خلال إصدار التشريعات اللازمة الخاصة بالبنية الأساسية، ثم البيئة التشريعية، ثم التنظيمية، ثم توعية المواطنين. فالمجتمع اللا ورقي يتم من خلال إرساء بنية أساسية للتوقيع الإلكتروني و

التعاقدات الالكترونية للجهات الحكومية، و المجتمع اللا نقدي يتم عن طريق ربط مختلف الشبكات المحلية، و الإقليمية، و العالمية من اجل استخدام نقاط البيع الآلية، و لتحقيق كل هذا لبد من دعم المشروع بعدة أنشطة نذكر أهمها في النقاط التالية:

- إنشاء هيئة تنمية لصناعة تكنولوجيا المعلومات، و ربط شبكاتها الالكترونية المحلية بالشبكات الإقليمية و العالمية؛
- إنشاء الأنشطة الداعمة للأعمال الالكترونية كأنظمة الدفع الالكتروني؛
- دعم قطاع الأعمال و نشر آليات التجارة؛

- تحفيز القطاع الخاص على الاستثمار في مجال التكنولوجيا و الاستفادة من التجارب و الخبرات العالمية.

المحور الرابع: من خصوصيته هو إدخال التعليم الالكتروني على التعليم العالي و ما قبل الجامعة، من خلال إدخال تكنولوجيا المعلومات و التدريب الأساسي. كما تم إنشاء جامعة النيل التكنولوجية للطلبة الجامعيين قصد تكوين شباب قادرين على مواكبة العالم الجديد.

المحور الخامس: يهتم بإدخال الخدمات الالكترونية على قطاع الصحة من خلال الشبكة المصرية للعلاج عن بعد، بالإضافة إلى السجلات و طب الأسرة و يتحقق ذلك عن طريق التدريب المستمر للأطباء و هيئة التمريض، إلى جانب إنشاء مركز استدعاء الطوارئ الطبية لاستقبال مكالمات الطوارئ إلكترونياً.

المحور السادس: يهتم بتنمية صناعة تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات حتى يزيد من القدرة التنافسية للشركات المصرية، بحيث تم إنشاء مركز التميز لهندسة البرمجيات الذي يساهم في تقديم الدعم الفني للشركات المصرية، حتى تتمكن هذه الأخيرة من الحصول على شهادة الاعتماد الدولية في مجال الهندسة و البرمجيات، إلى جانب جذب الشركات العالمية لتوطين المعرفة و التكنولوجيا.

2. مراحل الحكومة الالكترونية: مر بناء مجتمع معلوماتي و تطبيق الحكومة الالكترونية في مصر في خطوات متتالية بما يتفق مع ما تمر به من ظروف، و تتمثل هذه المراحل في الآتي:

المرحلة الأولى: تشمل إقامة مواقع للجهات الحكومية على شبكة المعلومات، تتدفق من خلالها المعلومات في اتجاه واحد من الإدارة إلى المواطنين لتمكنهم من الحصول على ما يريدون من معلومات تتعلق بالخدمة المطلوبة، التي تبين للمواطن كيفية الحصول على الخدمات بالهاتف أو الفاكس أو الانترنت. و يمكن الحصول على الخدمة من دليل الخدمات الجماهيرية، ثم بعد ذلك يتوجهون المواطنون إلى الجهة الحكومية المقصودة أو الاتصال بها بوسائل الاتصال العادية للحصول على الخدمة. (دليل الخدمات الجماهيرية، 2002)

المرحلة الثانية: تدعى بمرحلة الاستقبال الالكتروني و تتمثل في نوع من التفاعل في الاتجاهين بين الجهة الإدارية، و مستخدم الانترنت لتجديد رخصة أو سداد فاتورة، فهذه المرحلة تعتمد على وضع التكنولوجيا كوسيلة لتطوير الخدمة المقدمة.

المرحلة الثالثة: عبارة عن مرحلة تكامل الأنشطة و الخدمات الحكومية، أي العمل على ربط كافة الخدمات و الجهات الحكومية ببعضها البعض، و الهدف منها هو إزالة كافة العوائق الإدارية القائمة لصالح المتعاملين مع الحكومة الالكترونية.

3. الخدمات الموجهة للمواطنين: تم توظيف التقنيات الحديثة لتوفير الخدمات للمواطنين على مختلف المستويات، و الهدف منها هو التقليل من عدد مرات التردد على الجهة الحكومية لطلب الخدمة، و يمكن حصرها في الخدمات التالية:

الخدمة الصوتية عبر الهاتف: تم استعمال رقم موحد هو 131 لطلب الخدمة و توفير حوالي مائتي خط هاتفي لإتاحة الفرصة لأكبر عدد ممكن من المواطنين، و الهدف هو الحصول على الخدمات الحكومية بعد التعرف على أجراءاتها ليتمكنوا المواطنون الحصول على الخدمة المطلوبة التي تتمثل في معرفة الرسوم الواجبة، و الأوراق المطلوبة، و الجهة

التي تقدم الخدمة، وكذا الزمن اللازم لانجاز الخدمة. كما عملت الحكومة على تطوير الخدمة الصوتية عبر الهاتف حتى وصل عددها حوالي خمسمائة خدمة.

خدمة الفاكس: تتم هذه الخدمة عن طريق الرقم السابق الذي وضعته الحكومة ألا وهو 131 و عند الوصول إلى الخدمة الاستعلامية يقوم بالضغط على الرقم 1، ثم إرسال رقم الفاكس الخاص به وإغلاق الخط ثم يتم إرسال نموذج الخدمة. خدمة الفاكس تمكن المواطن من توفير وقته في الذهاب والإياب والوقوف في طوابير الانتظار.

خدمة إنترنت: تم افتتاح عدد من المواقع على الشبكة باللغتين العربية والانجليزية ففي عام 2001 افتتح وزير الاتصالات والمعلومات أول موقع للإنترنت لفاتورة الهاتف، التي تتيح للمواطن الاطلاع على جميع تفاصيل الفاتورة إلى جانب سدادها عبر الإنترنت. كما أقامت وزارة التنمية الإدارية مراكز خدمة للمواطنين لأداء الخدمات المرفقة في التجمعات السكانية وهذه المراكز مزودة بأجهزة الحاسوب والطابعات يعمل بها شباب متخصصين ومدرّبين لانجاز الخدمات التي يطلبها المواطن الغير المتمكنين من استخدام الإنترنت. و يوجد الآن على شبكة الإنترنت عشرات المواقع الرسمية والغير الرسمية التي تتضمن الكثير من المعلومات عن جمهورية مصر و هيئاتها المختلفة وأهم واكبر المواقع نجد موقع هيئة الاستعلام المصرية المسمى Middle East online.

ثالثاً: جمهورية تونس

خطت تونس كسابقتها من الدول إلى تنظيم أعمال الحكومة الالكترونية، عربية وتعد من الدول المغاربة المتميزة في هذا المجال و قد قامت بالعديد من الانجازات في هذا الصدد حيث قامت ببناء قاعدة اتصالات واسعة وتدريب إطارات في هذا المجال حيث قامت بإصدار التشريعات التالية: (مصطفى يوسف كافي، 2009، ص174)

- الاعتراف بالوثيقة الالكترونية منذ عام 1998؛

- الاعتراف بموثوقية الإضاء الالكتروني منذ حزيران 2000؛

- اعتماد قانون التجارة و المبادلات الالكترونية منذ آب 2000.

كما عملت تونس على تجهيز أرضية لشبكاتها الرقمية حتى تتمكن من تقديم خدماتها للمواطنين، و تتمثل في إعداد و تركيز شبكة التراسل الالكتروني ما بين الإدارات العمومية، كما عملت على تحديد خطة على امتداد ثلاث سنوات لتركيز خدمات عن بعد. و تقدم تونس خدماتها للمواطنين من خلال بوابتها الالكترونية المتقدمة، و تتمثل الخدمات في:

- دفع معاليم على الخط: استهلاك الهاتف، و استهلاك الكهرباء، و استهلاك الماء؛

- تسجيل الطلبة بالجامعات التونسية؛

- الاشتراك بوسائل النقل العمومية؛

- التسجيل لرخصة السياقة و الحصول عليها، و تسجيل العربات؛

- الحصول على وثائق الحالة المدنية؛

- تسجيل المؤسسات المحدثّة.

المحور الثاني: معوقات الحكومة الالكترونية و كيفية مواجهتها في البلدان العربية

إن التحول من العمل التقليدي اليدوي إلى العمل الالكتروني لم يكن وليد الصدفة، بل يرجع أساسا إلى ظهور الشبكات على الحكومات التقليدية التي أصبحت تتخبط بين مستنداتها الورقية نتيجة عدة عوامل، و استبدلت دول العالم العمل التقليدي بالعمل الالكتروني الذي يعتمد على التقنيات الرقمية الحديثة، هذا ما سمح لحكومات العالم بالتطور منتهجة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات معيار أساسي لتقدم الدول في القرن الحالي.

و تنحصر مميزات الحكومة الجديدة في النقاط التالية:

- تخفيف الأعباء الإدارية على أجهزة الحكومة التقليدية، و التقليل من التخزين الورقي؛
- تقليل تكاليف الخدمات و تكاليف الأرشفة؛
- تفرغ موظفي الحكومة لأعمال أكثر إنتاجية؛
- مواكبة العالم في استخدام التكنولوجيا، و سهولة مراقبة الأداء الحكومي؛
- سرعة الحصول على الخدمة وفي كل الأوقات لتقليل العناء على المواطنين.

رغم الإيجابيات التي تنطوي عليها الحكومة الالكترونية فهذا لا يعني أن الطريق ممدد لتطبيقها بكل سهولة، بل يجب أن يؤخذ بعين الاعتبار العوائق التي تعترض مشروع الحكومة الالكترونية، و يمكن تقسيمها إلى معوقات عامة التي تطبق على كافة الدول و معوقات تخص الدول العربية.

أولاً: معوقات الحكومة الالكترونية عالمياً

العوائق التي يمكن أن تعيق تطبيق الحكومة الالكترونية كبيرة حسب ضخامة مشروعها فيمكن أن نحصرها في معوقات مالية، و أمنية، و إدارية وهذا ما سوف نتطرق له في العناصر التالية:

1. معوقات إدارية: ترجع أساساً إلى غموض المفهوم باعتباره مصطلح جديد يحتاج إلى توفير الأرضية الفكرية له في المؤسسات و المنظمات الحكومية. ضيف إلى ذلك انعدام التخطيط لبرامج الحكومة الالكترونية الذي يجعل الإجراءات الإدارية معقدة و مرونة الهياكل التنظيمية تصبح معدومة.

كما ينطوي مشروع الحكومة الالكترونية على الكثير من التغيرات على عدة مستويات كالمؤسسات، و الوزارات، و حتى الشعب و هذا التغير سيتولد عنه مقاومة للتغيير و يؤدي إلى وجود مخاوف على مستوى القيادات الإدارية العليا في بعض الدول و يترتب عنه غياب في التنسيق ما بين الإدارات الحكومية. إلى جانب تخوف المسؤولين و الموظفين من فقد وظائفهم في إطار المشروع الجديد الذي يتطلب العمل الانتقال من النظام اليدوي المعتاد إلى النظام الالكتروني.

2. معوقات مالية:

- الحاجة الكبيرة إلى المادية لتوفير تقنية المعلومات على مستوى الدولة، بحيث تعتبر هذه التقنية في تطور مستمر و للحاق بها صعب نظراً لوجود بعض الأزمات الاجتماعية و الاقتصادية.

- الدعم الغير الكافي من قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الدولي للجهود الحكومية الرامية إلى تنفيذ تطبيقات الحكومة الالكترونية.

- قلة الاعتمادات المالية في بعض الدول و عدم توفر الموارد اللازمة لتمويل مبادرة الحكومة الالكترونية لاسيما في حال تدني العائدات المالية الحكومية.

3. معوقات أمنية: من مظاهر الأمن المعلوماتي سرية المعلومات، و سلامتها، و ضمان بقائها، و عدم حذفها أو تدميرها فاخترق هذه المظاهر يعد اختراق للمنظومة المعلوماتية و ما يترتب عليها من فقدان خصوصية المستفيدين و سريتهم، و يرجع السبب إلى مشاكل التوثيق. فلا وجود لنظام فعال يعمل على وضع كافة وثائق العمل الحكومي في موضعها الصحيح لذا لبد من التطرق لهذه المشكلة في الواقع الغير الالكتروني ثم الاتجاه إلى بناء الحكومة الالكترونية.

يرجع الأمن المعلوماتي إلى عدة جوانب نحصرها في الجانب الأمني التقني الذي يخص الأنظمة التقنية، و الجانب الإنساني المتعلق بتصرفاته كمستفيد و مستخدم، إلى جانب البيئة الطبيعية المحيطة بالتقنيات المستخدمة و نذكر على سبيل المثال التهديدات كالقرصنة و الاستغلال المعلوماتي.

4. معوقات قانونية: يمكن حصرها في سرقة البريد الإلكتروني، و سرقة بطاقات الائتمان، وسرقة التوقيع الإلكتروني حيث يعد هذا الأخير من أهم المشكلات القانونية التي يثيرها نظام الحكومة الإلكترونية، ويعود ذلك إلى افتقاد هذا التوقيع للضمانات المقررة لحماية التوقيع التقليدي و خاصة إذا تعلق الأمر بالطعن علياً بالتزوير. (محمد حسين منصور، 2007، ص 179) من العيوب الأخرى للتنظيم القانوني نجد استبعاد النشر الإلكتروني عن وسائل و طرق الإعلان عن المناقصات الحكومية، و كحل لهذا المشكل يصرح عنها بالنص القانوني.

5. معوقات فنية: تتمثل في عدم متابعة التقدم التقني في مجال أجهزة الحواسيب، و يرجع ذلك للتغيير الكبير في مجال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال، إلى جانب عدم وجود مواصفات.

ثانياً: معوقات الحكومة الإلكترونية عربياً

تختلف تجربة الحكومة الإلكترونية من دولة إلى أخرى، فالدول العربية كغيرها من الدول تواجه هذه التجربة الجديدة لذا المعوقات تختلف هي الأخرى من معوقات عالمية إلى معوقات عربية فيمكن تصنيفها كالآتي:

1. ضعف البنية التحتية التكنولوجية: الدول العربية تفتقر لبنية تحتية تلائم تكنولوجيات المعلومات و الاتصالات، كما لا يوجد تكامل بين مختلف دوائر البلد المعين في تبادل المعلومات.

2. الإطار القانوني و التكنولوجي: تتميز الدول العربية بغياب إطار قانوني واضح و ملائم بحيث لا يزال في مراحله الأولى عندما يستدعي الأمر استبدال الوثائق المعتمدة قانونياً بين الدول التي تستعمل نظام الحكومة الإلكترونية. أما على مستوى الإطار التنظيمي غالباً ما تكون مبادرة الحكومة الإلكترونية في هذه الدول ممثلة بمشروعات متفرقة تقوم بها مؤسسات حكومية متعددة بشكل منفصل.

3. نقص التمويل: يعتبر نقص التمويل عائق للحكومة الإلكترونية، فالدول العربية تعتمد في تحقيق مشروعها على القروض و المساعدات الدولية و هذه الأخيرة تميل إلى إملاء أفضل الممارسات كالدول أكثر تطوراً ، و يؤدي الإخفاق إلى عدم نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية.

4. الفجوة الرقمية: توجد فجوة رقمية بين الدول المتقدمة و الدول العربية التي هي في سبيل التقدم، و تتمثل هذه الفجوة في الحصول على تكنولوجيات المعلومات و الاتصالات. فممازالت معدلات استخدام الانترنت و الحاسوب في الدول العربية بعيدة كل البعد عن الدول المتقدمة و هذا ما يعمل على اتساع الفجوة.

5. نقص المؤهلات: التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية يتطلب كفاءة الموارد البشرية، و هذا العنصر الهام تفتقد إليه الكثير من الدول العربية. فالعمال الذين يفتقدون لهذه المؤهلات يقفون ضد نشر المعرفة و تشكل مقاومة قوية للتغيير، إلى جانب هجرة الخبرات للخارج و الداخل حيث يكون فيه التحول من القطاع العام لصالح القطاع الخاص.

6. الاعتقادات الحكومية: يعتبر مشروع الحكومة الإلكترونية في بعض الدول العربية مجرد أداة لتخفيف بعض الضغوط الخارجية التي تطالب بالعصرنة أو الإصلاح، و البعض الآخر ينظر إلى هذا المشروع مجرد جزء تكميلي للقطاع العام و ليس عنصراً فعالاً لتشكيل المؤسسات الحكومية. ضيف إلى ذلك عدم اقتناع بعض الحكومات بالتغيير الذي يمكن أن يحدثه المشروع من نجاح، فهذه النظرة التهميشية تضع الحكومة الإلكترونية في قمة المشروعات الحكومية التي يتم التضحية بها حين حدوث أي اضطراب يؤول إلى عدم الاستقرار الحكومي.

ثالثاً: الحلول المقترحة لمواجهة المعوقات

مواكبة التغيير في مجال تكنولوجيات المعلومات و الاتصالات لا تعتبر عملية سهلة، فالدول العربية ليست بمعزل عن الدول الأخرى فهي مطالبة باتباع موجة التغيير. المعوقات كما ذكرنا سابقاً توجد في أي دولة لكن حدثتها تختلف حسب معوقات كل

دولة و الحيز الذي تقع فيه، لذا وجب على الدول العربية القضاء عليها ثم مسايرة متطلبات العالم الالكتروني لتحقيق ما حققته الدول الأخرى في هذا المجال.

1. التشفير: هو تغيير في شكل المحتوى بهدف منع الغير المتخصصين من فهم المحتوى في حالة الاطلاع عليه. (محمود القدوة، 2013، ص 261) التشفير هو احد العمليات الأساسية لبرامج الكمبيوتر ، و تقاس درجته بمقدار الصعوبة اللازمة لفك الشفرة لذا عند وضع نظام للتشفير وجب الرجوع إلى شكل المحتوى إلى شكله الأصلي.

2. التوقيع الالكتروني: عرف المشرع المصري التوقيع الالكتروني على انه "ما يوضع على محرر الكتروني و يتخذ شكل حروف أو أرقام أو رموز أو إشارات أو غيرها و يكون له طابع منفرد يسمح بتحديد شكل الموقع و يميزه عن غيره. و هو في ذلك يساير التشريعات الحديثة.

يعتبر التوقيع الالكتروني عملية تتعلق بالحاسب يتم من خلالها ربط مجموعة من الحروف، و الرموز ، و الأشكال مع ملف معين ليكون بديلا عن التوقيع الخطي. هذه الوسيلة التقليدية لم تعد مناسبة في إثبات العقود و المعاملات الالكترونية التي تنماشى و الوسط الالكتروني و التي حلت محل الوسط الورقي. يلخص الجدول الموالي مختلف المعوقات و الحلول الموافقة لها.

الجدول رقم 1: معوقات و حلول الحكومة الالكترونية

| العائق | التصرف |
|--|---|
| - كيف تدعم متطلبات العمل | - القدرة على التأقلم السريع(التوسع أو الانكماش) |
| - كيف تضمن الخصوصية | - نظام أمان فعال |
| - كيف تواكب المتغيرات التقنية | - المرونة وحسن الاختيار |
| - كيف تطور استخدام البرامج | - النظم المفتوحة |
| - كيف نضمن استخدام النظام من قبل الشرائح المستهدفة | - سهولة الدخول و الاستخدام |

المصدر: د.محمود القدوة، الحكومة الالكترونية و الإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر و التوزيع، الأردن 2013، ص 262

الخاتمة و التوصيات:

مشروع الحكومة الالكترونية يمثل ثروة تنموية لإدارة الأعمال الحكومية، الذي يعمل على ربط تكنولوجيات الإعلام و الاتصال بالجهاز الحكومي قصد تبسيط الإجراءات بين الإدارات، و الوزارات، و حتى القطاع الخاص. لذا كان اهتمامنا في هذه الورقة البحثية بتجارب بعض الدول العربية التي عملت على تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية بشكل شبه متكامل كدولة الإمارات العربية المتحدة، بينما تسعى دول عربية أخرى على تطبيق بشكل تدريجي و أخرى تبقى في مرحلة الانطلاق.

مازالت تجارب الحكومات الالكترونية في البلدان العربية محدودة ماعدا تجربة دبي، بحيث تم تحقيق الخدمات الكترونيا بجميع دوائرها ، إلى جانب حكومة جمهورية مصر التي حققت نجاحا في كثير من المجالات بحيث بات من الممكن استعمال الخدمة الالكترونية كدفع الضرائب، و الرسوم الجمركية، و حتى غرامات السيارات إلى جانب ترخيص البناء. أما

الدول التي مازلت في مرحلتها البدائية كتونس ، فالأمر يقتصر على اتخاذ مواقع الكترونية ينحصر دورها على الإعلان، و شروط تقديم خدماتها، و المستندات المطلوبة.

مفهوم الحكومة الالكترونية لا يجب أن يقتصر فقط على تقديم الحكومة لخدماتها للمواطنين، بل يجب أن يصل إلى أبعد ما يمكن باعتمادها برامج تعمل على زيادة كفاءة الأداء الحكومي، و زيادة الإنتاجية، و ترشيد النفقات. البلدان العربية المطلوب منها أن تُوفق بين الحكومتين التقليدية و متطلبات الحكومة الالكترونية و يكون ذلك عن طريق:

- نشر الوعي بين المتعاملين مع الحكومات و جمهور المستهلكين؛
- أهمية الشراكة بين القطاع العام و الخاص لتحقيق الهدف المنشود؛
- نشر ثقافة التعامل مع الخدمات الالكترونية عن طريق وسائل الإعلام المختلفة؛
- تهيئة بنية تحتية للاتصالات لضمان جودة الخدمات المقدمة؛
- تأهيل الموارد البشرية من خلال برامج التدريب و تبادل الخبرات بين الوزارات.

المراجع و الإحالات

- أبو بكر محمود الهوش، الحكومة الالكترونية – الواقع و الأفق- مجموعة النيل العربية، مدينة نصر ن القاهرة، 2006 .
- إصدارات وزارة الدولة للتنمية الإدارية، دليل الخدمات الجماهيرية، يونيو 2002.
- تقرير الأمم المتحدة للحكومات الإلكترونية 2012 ، الموسوعة الالكترونية لدولة الإمارات، الموقع: unpan.org/e-
- [www. government](http://www.government)
- سالم خميس الشاعر، دبي المدينة الالكترونية الأولى عربيا و الثامنة عشر عالميا، مجلة تقنية للجميع، ع3، دبي، 2004.
- عبد الحميد عبد الفتاح، هني محمد القصبى، الإدارة العامة، المنصورة: المكتبة العصرية، 2004.
- عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الالكترونية بين النظرية و التطبيق، دار الجامعة الجديدة الازارطة، 2008.
- محمد حسين منصور، المسؤولية الالكترونية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2007، ص 179.
- محمد محمود الطعامة و طارق شريف العلوش، الحكومة الالكترونية و تطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004.
- محمود القدوة، الحكومة الالكترونية و الإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر و التوزيع، الأردن 2013.
- مصطفى يوسف كافي، الحكومة الالكترونية في ظل الثروة العلمية التكنولوجية المعاصرة، دار رسلان للطباعة و النشر ، 2009.