

## توجهات الحكومة الالكترونية في دول مختارة

أ.م.د. الدكتور مناضل عباس حسين الجواري

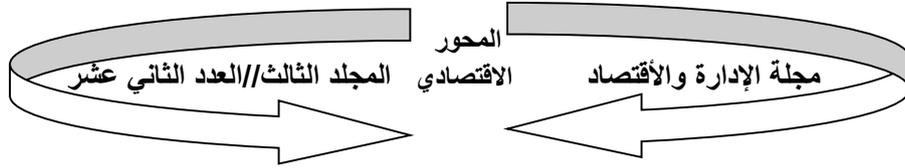
جامعة كربلاء // كلية الإدارة والاقتصاد // قسم اقتصاد

المستخلص :

ان تحول المجتمعات والافراد إلى البيئة الرقمية وتكنولوجيا المعلومات يتطلب إعادة هيكلة الاقتصاد والقطاعات المختلفة والمواصلات، إذ إن التغيير التكنولوجي المتضمن تكنولوجيا المعلومات والمواد وغيرها يساعد على تدويل الانظمة الاقتصادية كأنظمة الانتاج وانتاج الخدمات الالكترونية السريعة لانجاز المعاملات الالكترونية، وفي البلدان النامية ومنها البلدان العربية هناك هياكل للتوجه في مجال الحكومة الالكترونية والتجارة الالكترونية كما في الامارات العربية المتحدة ولبنان ومصر والاردن، حيث ان دولة الامارات تمثل الصدارة في البلدان العربية في مجال المعلومات والخدمات الالكترونية، ويفترض في البلدان العربية تبني استراتيجيات جديدة للتعويض عن الفرص الفائتة والاشواط الطويلة لترسيخ مكانة الحكومة الالكترونية على ارض المجتمع الرقمي المعاصر بفضوات نوعية تدعمها القدرات الفائقة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (Technology of informations and communications) التي باتت تسابق الزمن وتمنح المجتمعات المعاصرة أسس جديدة للتنافس الرقمي، وما تقرير التنمية الدولية عام (1999-1988) حول مسألة المعرفة والنمو الا محاولة جادة لبيان سبل تقليص الفجوة الرقمية بين بلدان العالم المختلفة، ومنذ ذلك الوقت اصبح موضوع تقليص الفجوة الرقمية هدفا لوكالة التنمية العالمية، وفي كثير من الاقتصادات الوطنية التي ترنو الدخول إلى بيئة الاقتصاد المرتكز إلى المعرفة (economy based knowledge) وترسيخ المنظمات الدولية والحكومة الالكترونية لكي تتأهل للانتساب إلى مجتمع المعلومات المعاصر اذ يتطلب اجراء تغيرات ناجحة في الهياكل والمؤسسات المختلفة جهدا كبيرا من الحكومات والدول اعتمادا على التطور التكنولوجي، وتعاني البلدان العربية من عقبات كثيرة في مجال المعلوماتية مثل السرية والوثوقية وغياب التشريعات المتعلقة بالمعلومات والافتقار لقاعدة البيانات والمؤسسات المحتضنة للنظام المعلوماتي والوعي الثقافي في مجال المعلومات ونوعية الانظمة السياسية ومدى تفاعلها مع المجتمع وترصين الديمقراطية وغيرها.

### Abstract:

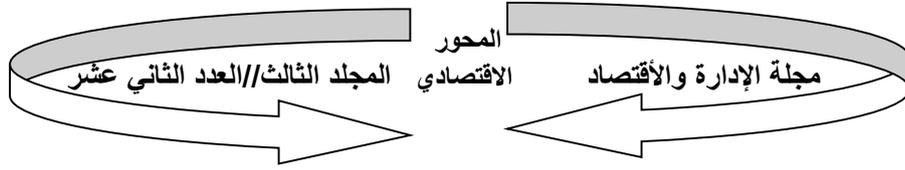
The transformation of communities and individuals into the digital environment and information technology requires a restructuring of the economy and various sectors and transportation, as the technological change, containing information and materials



technology and other help to the internationalization of economic systems as systems of production and the production of rapid electronic services for the completion of electronic transactions, and in developing countries, including Arab countries, there are structures to go in the field of e-government and e-commerce, as in the United Arab Emirates, Lebanon, Egypt and Jordan, as the UAE represents the forefront of Arab countries in the field of electronic information and services, and presumably in the Arab countries to adopt Astaratejaat new to compensate for the opportunities missed and long-stroke to consolidate the status of e-government on the land of the community contemporary digital leaps quality backed by superior capabilities of information and communications technology (Tecnology of informations and communications), which is now racing against time and gives contemporary societies a new foundation for the digital competition, and the International Development Report Aam1988-1999)) on the issue of knowledge and growth, but a serious attempt to demonstrate ways to reduce the digital Alqjoh between the different countries of the world, and since that time it has become the subject of reducing the digital divide target, told the Global Development, and in many national economies, which aspires to enter a knowledge-based economy, environment (economy based knowledge) and the consolidation of international organizations and e-government in order to qualify for enrollment into the modern information society, as requires a successful changes in the structures and institutions a great effort from governments and countries depending on technological development, and suffer the Arab countries of the many obstacles in the field of IT, such as confidentiality and reliability, and the absence of legislation relating to the information and the lack of the database and institutions incubated regime informational and cultural awareness in the field of information and the quality of political systems and the extent of interaction with the community and cemented democracy and others.

المقدمة: introduction

تعد المعرفة (knowledge) في الوقت الراهن من الموارد المهمة للنمو الاقتصادي بل ومن التطبيقات المعتمدة في ميدان الاقتصاد بصفة عامة، الذي امتدت انشطته إلى البيئة الرقمية ( digital environments) المصاحبة لسيادة البيئة الشبكاتية في مجتمع المعلومات والمعرفة، وقد اسهمت زيادة



مكانة المعرفة وأهميتها في بيئة مفعمة بالتحديات وتوفر فرص عديدة لبلوغ مراتب متقدمة وغايات عظمى في دفع اصحاب القرار (digital makers) في العالم العربي نحو تبني استراتيجيات جديدة للتعويض عن الفرص الفائتة والأشواط الطويلة لترسيخ مكانة هذا العالم على ارض المجتمع الرقمي المعاصر بقفزات نوعية تدعمها القدرات الفائقة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ( Technology of informations and communications) التي باتت تسابق الزمن وتمنح المجتمعات المعاصرة اسس جديدة للتنافس الرقمي ( ١ )، وما تقرير التنمية الدولية عام ١٩٨٨-١٩٩٩ حول مسألة المعرفة والنمو الا محاولة جادة لبيان سبل تقليص الفجوة الرقمية بين بلدان العالم المختلفة (٢)، ومنذ ذلك الوقت اصبح موضوع تقليص الفجوة الرقمية هدفا لوكالة التنمية العالمية، وفي كثير من الاقتصادات الوطنية التي ترنو الدخول إلى بيئة الاقتصاد المرتكز إلى المعرفة او ترسيخ المنظمات الدولية والحكومة الالكترونية لكي تتأهل للانتساب إلى مجتمع المعلومات المعاصر (٣)، إذ يتطلب اجراء تغييرات ناجحة في الهياكل والمؤسسات المختلفة جهدا كبيرا من الحكومات والدول اعتمادا على التطو التكنولوجي، ومن هذه المؤسسات ما هو معنى بالاقتصاد والتجارة والحكم والتعليم والثقافة، ولذلك يتطلب الوضع الجديد للنشاط الاقتصادي القائم على المعرفة والتكنولوجيا من صانعي القرار ادراكا واضحا للصلة القائمة بين التغيرات التكنولوجية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وفي هذا السياق اعد الباحث دراسته التي تدخل ضمن التطبيقات الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهي الحكومة الالكترونية او (E-government )، وتلك التطبيقات ستقلب الكثير من المفاهيم لدى الدول ولها امكانات هائلة للوصول إلى حلول كثيرة من المشاكل التي يعاني منها المواطنين الامر الذي يتطلب او يدعو إلى القول بضرورة استخدام هذا النوع المفيد من التكنولوجيا بأقصى ما يمكن لتحقيق النمو الاجتماعي المنشود، وان التقاعس عن ذلك سيكرس انقسام الدول بين متقدمة واخرى متخلفة ولذلك لا بد من اجراء تحليل اشمل يتناول تجارب ومبادرات وطنية للتعرف اكثر على العنوان الذي عاجته الدراسة وهو الحكومة الالكترونية، وسوف تشمل الدراسة دول عربية واجنبية .

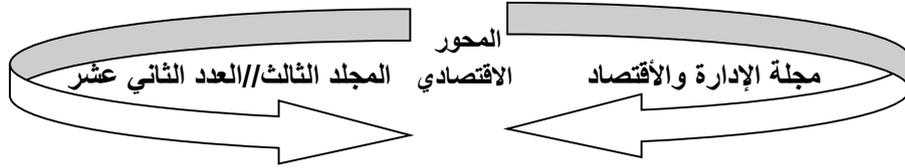
#### اشكالية البحث:

يعالج البحث الاشكالية الآتية:

تعاني معظم دول العالم وبالاخص النامية منها من افتقارها للتعامل بجدية مع أنشطة وبرامج الحكومة الالكترونية كوجه حضاري حديث يقلل من الفجوة الحاصلة بين الجمهور والسلطة الحاكمة والقضاء المباشر على مختلف المشاكل والعقبات التي يتعرض لها افراد المجتمع وعرضها امام المسؤولين لحلها بصورة اسرع والقضاء على الروتين الاداري والفساد المالي والاجتماعي.

#### اهمية البحث:

يكتسب البحث اهميته من الحاجة الملحة في الوقت الحاضر للانظمة الالكترونية السريعة التي توفر على الانسان جهدا ومالا كبيرين وتلبية احتياجاته بصورة سهلة ويسيرة، إذ تعاني المجتمعات وخصوصا النامية منها من كثرة المشاكل والعقبات في حصولها على الخدمة السريعة ومن سوء معاملة بعض الموظفين



الحكوميين ومن انتشار الروتين والفساد الاداري والرشوة وياقي الافات والامراض الاجتماعية ، الامر الذي نجد في الحكومة الالكترونية حلا مثاليا لها .

**هدف البحث:**

يهدف البحث إلى تحقيق الاتي:

- ١- التعرف على مفهوم الحكومة الالكترونية وفوائدها وانعكاساتها على المجتمع .
- ٢- دراسة تطبيقات الحكومة الالكترونية في دول مختارة على الصعيدين العربي والعالمى.

**فرضية البحث:**

ينطلق البحث من الفرضية الاتية:

(توجد تطبيقات ومبادرات نسبية للحكومة الالكترونية في بعض الاقطار العربية مقارنة بتجارب وبرايمج دولية).

**أسلوب البحث:**

وجد الباحث ان استخدام الاسلوب الوصفي والاستقرائي ( induction ) هو الاسلوب الافضل لدراسة البحث وتحقيق الهدف منه واثبات فرضيته.

**هيكلية البحث:**

لملاحظة العلمية بموضوع البحث توجب دراسته على النحو الاتي:

المحور الاول:مدخل نظري واكاديمي عن الحكومة الالكترونية (overview) .  
اولا:مفهوم الحكومة الالكترونية وفوائدها .

ثانيا:تصنيف الكومة الالكترونية ومراحل تطورها.

المحور الثاني:الحكومة الالكترونية في دول مختارة

اولا:الحكومة الالكترونية في البلدان الاجنبية

-التجربة الكورية

-التجربة الماليزية

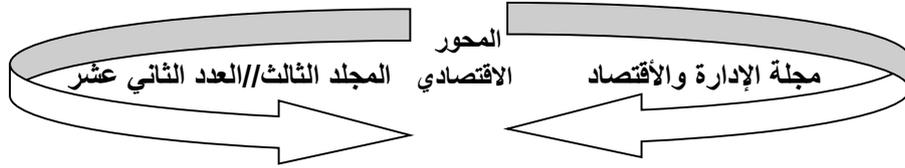
-التجربة الهندية.

ثانيا :الحكومة الالكترونية في بعض البلدان العربية

-الاردن

-الامارات العربية المتحدة.

-لبنان.



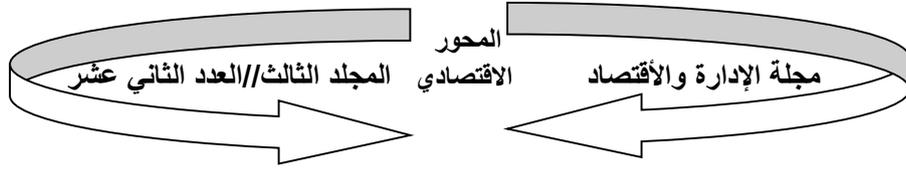
## المحور الاول:مدخل نظري واكاديمي ( overview )

اولا :مفهوم الحكومة الالكترونية:

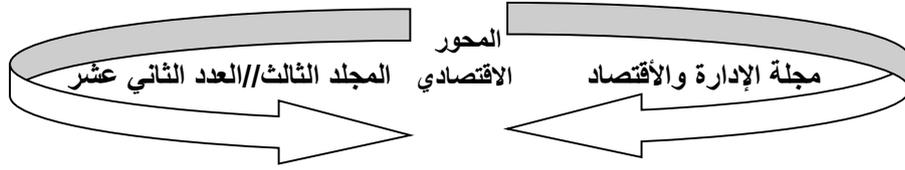
ان ثورة تقنيات الاتصالات الرقمية القت مزيدا من الضغوط على العديد من مؤسسات القطاع العام لتحويل عملياتها إلى عالم الاعمال الالكترونية فيما يعرف بالحكومة الالكترونية ،وتعرف الحكومة الالكترونية بانها تشمل الاستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات وذلك لتسهيل العمليات الادارية اليومية للقطاعات الحكومية (٤) ويعتمد نجاح مفهوم الحكومة الالكترونية على محورين: المحور الاول مدى جاهزية القطاعات الحكومية لتقديم الخدمات الكترونيا ،ويأتي ذلك من خلال توفير البنية التحتية اللازمة لذلك من خلال تحديث قطاعات الدولة وتدعيمها باحدث ما توصلت اليه تقنية الاتصالات والمعلومات للمساعدة في تقديم الخدمات الحكومية الكترونيا ،المحور الثاني:نشر المعارف والخبرات في المجالات المرتبطة بتقديم الخدمات الحكومية الكترونيا ،وتعميق المفاهيم والخبرات التي تساعد مديري ومنتسبي تقنية المعلومات في القطاعات الحكومية في تطبيق مفاهيم الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها من جانب والتوعية لتعريف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي وكيفية الاستفادة من الخدمات الالكترونية،يشير التعريف الاكثر انتشارا للحكومة الالكترونية إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين الاداء والفعالية والشفافية والمحاسبة في الحكومة ،فالحكومة الالكترونية اداة تحسن المنافسة الاقتصادية في قطاع الاعمال وتقوي المواطنين ،فالتفاعل بين المواطن والمؤسسات الحكومية يجري في المكاتب الحكومية او من خلال استخدام الخدمات البريدية التقليدية ،ومع دخول عصر المعلومات اصبح من الممكن تقديم هذه الخدمات في اماكن اقرب إلى المواطن باستخدام الحاسوب الشخصي في المنزل او المكتب او الاكشاك في الاماكن العامة ،وتستهدف الحكومة الالكترونية تقديم الخدمات الحكومية إلى المواطنين بطريقة افضل وتحسين التفاعل مع قطاع الاعمال والصناعة وتمكين المواطن من خلال وصوله إلى المعلومات وزيادة فاعلية الادارة الحكومية ،ونتيجة لذلك يمكن ان يتجلى التأثير المباشر الذي تحدثه الحكومة الالكترونية في الاقتصاد والمجتمع ،تحسنا في الشفافية والايادات والراحة وتراجعا في الفساد وتدنيا في التكاليف في تقديم الخدمات السريعة إلى الشركات والافراد واصلاح القطاع الحكومي وتحديثه وتحسين الاداء ورأب الهوية الرقمية،وفي تحسين مستوى الكفاءة والكفاية للعمليات المختلفة (effectiveness and Efficiencies) وتسهيل استخدام الخدمات الحكومية وزيادة الفرص الوظيفية والاستفادة من تجارب ادارة الاعمال المثلى ( Best practices ) وغيرها ،فالهدف الرئيس الذي تسعى الحكومة الالكترونية لتحقيقه هو الانطلاق بالخدمات الحكومية والخروج بها من نطاقها الجغرافي وامكاناتها البشرية المحدودة وتوصيلها للمستخدمين في اماكن تواجدهم في المدن والارياف في وقت قياسي وعلى مدار الساعة.

ثانيا:تصنيف الحكومة الالكترونية ومراحل تطورها:

تتنوع حلول الحكومة الالكترونية كثيرا حسب تعددية الخدمات الحكومية اذ توجد هناك اربع فئات من تطبيقات الحكومة الالكترونية هي نموذج حكومة إلى حكومة وحكومة إلى شركة وحكومة إلى مواطن وحكومة إلى موظف (٥) ان نمط حكومة إلى حكومة يستهدف التفاعل بين المؤسسات الحكومية ضمن دولة معينة وبين



الدول ،ففي بعض الاحيان يفضل ان تطور الحكومة نظامها الداخلي واجراءاتها قبل الانتقال إلى التفاعل الالكتروني مع المواطنين والشركات ،ولهذا يعتبر هذا النوع من الحلول العمود الفقري للحكومة الالكترونية وتتضمن بعض تطبيقات حكومة إلى حكومة تسديد المدفوعات بين المؤسسات والتزود وتوحيد الاستثمارات ،وان نمط حكومة إلى شركة تستهدف تقديم الخدمات إلى قطاع الاعمال وهو واسع الانتشار لان له تأثير كبير على القطاع الخاص ،ويقلل كلفة اجراءات المعاملات الحكومية وتتضمن بعض تطبيقات حكومة إلى شركة التزود والضرائب والترخيص ،اما نمط حكومة إلى مواطن فانه يستهدف الحلول من نمط حكومة إلى مواطن تقديم الخدمات إلى المواطنين ،فهي تسهل عملية تفاعل المواطن مع الحكومة بتيسير وصوله إلى المعلومات العامة من خلال استخدام مواقع الوب (Web) والاكشاك وتختصر كلفة وزمن اجراءات المعاملات وتخفف الطبيعة المركزية لبعض الوظائف الحكومية وينظر إلى هذا النوع من التطبيقات على انه الهدف الرئيس للحكومة الالكترونية فلدَى بعض الحكومات حاليا مواقع تقدم خدمات شاملة للمواطنين (نظام النافذة الواحدة) وتتضمن بعض تطبيقات حكومة إلى مواطن ،التسجيل المدني والصحة والتعليم والخدمات البلدية ،بينما نمط حكومة إلى موظف تستهدف الحلول من نمط حكومة إلى موظف تقديم الخدمات إلى الموظفين الحكوميين وهذه الحلول تعتمد على استخدام الانترنت او الانترنت ويعتبر ادارة الموارد البشرية الذي يعمل وفق مبدأ الخدمة الذاتية تطبيقا مشهورا لهذا النوع من حلول الحكومة الالكترونية لذا يستطيع الموظفون ان يتقدمو بطلب الحصول على الاجازة السنوية باستخدام الشبكة ويطلعو على رصيدهم من الاجازات ويستعرضو بنود رواتبهم وغيرها من الخدمات.ويمكن تصنيف مبادرات الحكومة الالكترونية ضمن اربع مراحل اساسية هي (الوجود والتفاعل والمعاملات والتحول) (٦) ان مرحلة الوجود تعد من اسهل المراحل واقلها كلفة وهي تقع في المستوى الاساسي للانتقال للحكومة الالكترونية والمثال المعروف هو انشاء موقع على الانترنت يتضمن معلومات عن المؤسسة الحكومية ولاسيما عن ساعات العمل والعنوان وارقام الهاتف ووسائل الاتصال وتفصيل عن الاجراءات التي ينبغي اتباعها ولا يتضمن هذا المستوى أي امكانية للتفاعل لكنه يمهد الطريق للمراحل الثلاث الاخرى ويمكن تشبيه هذه المرحلة بوجود نشرة الكترونية تقدم معلومات ثابتة عن عمل المؤسسة ،اما التفاعل فتجنب هذه المرحلة المواطن عناء الانتقال إلى مقر المؤسسة الحكومية او اجراء مكالمة هاتفية للحصول على المعلومات ،اذ يستعيز عن ذلك بتقديم استمارة الكترونية يمكن ان يملأها الكترونيا او ان يطبعها ثم يرسلها بالبريد ،بينما تعتبر المعاملات من اكثر المراحل تعقيدا وكلفة وهي تستهدف اتمة الوظائف الحكومية وتقديم امكانات اكثر تنظيما وتشبه عملية خدمة ذاتية يستطيع المواطن من خلالها ان يجري معاملات مثل ملء استمارة الكترونية لتجديد رخصة او لدفع ضريبة ويكون العمل على هذا المستوى باتجاه واحد حكومة إلى مواطن او بالعكس حسب نوع النشاط ،وتنطوي المرحلة الاخيرة التحول على قيود مالية وادارية وفنية تزيد التنفيذ صعوبة ففيها تستخدم انظمة متابعة الاعمال والادوات التعاونية لتنظيم المعلومات المتبادلة في الاتجاهين بين المؤسسات الحكومية والمواطنين وتزال الحواجز ويرتقى بالحلول الموجهة لخدمة الزبون ويحدث تأثير في طريق تنظيم عمل المؤسسات الحكومية فيعدل الهيكل الاداري والقوانين والاجراءات وتمهد الطريق للوصول إلى مؤسسات افتراضية جديدة.



## المحور الثاني: الحكومة الالكترونية في دول مختارة

اولا: تجارب الدول الاجنبية في مجال الحكومة الالكترونية:

تم اختيار ثلاث حالات لتوضيح التأثير الاقتصادي والاجتماعي للحكومة الالكترونية وكان الاختيار من بلدان نامية فيها قيود متشابهة سواء اكان على الصعيد المالي او البشري وذلك لتقديم سيناريوهات ذات صلة بهذه البلدان، والجدير بالذكر ان الهدف من عرض هذه الحالات هو تقاسم الخبرة العملية والدروس حول طريقة ادارة الحكومة الالكترونية والمواضيع الرئيسية التي تغطيها دراسة الحالة هي استخدام الحكومة الالكترونية في الحد من ظاهرة الفساد وخلق فرص العمل في المناطق الريفية.

١- التجربة الكورية

-تأثير الحكومة في الحد من ظاهرة الفساد

أ- مشروع الحكومة الالكترونية في العاصمة الكورية ( سيئول):

او مايسمى مشروع (OPEN) لمحاربة الفساد وسوف يتم التطرق إلى هذا المشروع من ناحية الاهداف والمبررات والعوامل المساعدة في نجاحه والفوائد والتكاليف والدروس المستنبطة وكما يلي:  
اهداف المشروع:

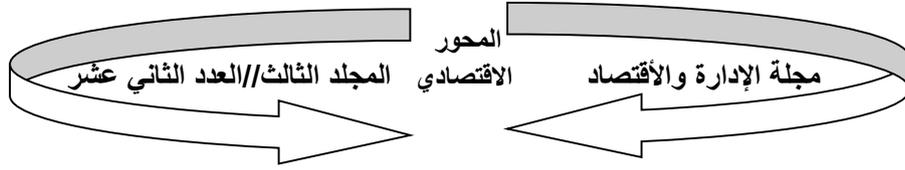
جرى تطوير مشروع تحسين الاجراءات المباشرة للتطبيقات المدنية ( OPEN ) بغية تحقيق الادارة المدنية بمنع التأخير غير المبرر في معالجة قضايا المواطنين الكوريين او التعامل الخاطئ للموظفين الحكوميين وفي المعاملات الكثيرة التي تتولاها حكومة سيئول المحلية، يتيح هذا المشروع للمواطنين من خلال شبكة الانترنت من متابعة طلبات الترخيص او الموافقة ويطرحوا الاسئلة عند اكتشاف اية مخالفة ( ٧ ).

مبررات المشروع:

نظرا للكثافة السكانية العالية لسيئول والبالغ (١٧١٥٧) نسمة في الكيلو متر المربع الواحد ( ٨ ) ولعدد السكان البالغ (١٠) مليون نسمة حسب تعداد (١٩٩٩) وللنمو الاقتصادي الهائل والسريع تم انشاء هذا المشروع حيث ان البيروقراطية والحكومة المركزية ساهمتا في زيادة الفساد، ففي عام (١٩٩٥) قرر محافظ سيئول المنتخب حديثا انذاك محاربة الفساد القضائية الرئيسية في خطة عمله، ونتيجة لذلك اطلقت حكومة سيئول مشروع (OPEN) وهو بوابة على الانترنت تتضمن شرحا للعناصر المتنوعة لمحاربة الفساد ونتائج المسوح الميدانية وتعليمات للمواطنين حول القواعد والاجراءات وتتيح لهم متابعة طلبات الترخيص والموافقة (٩).

العوامل التي ساعدت في نجاح مشروع open

قام محافظ سيئول بدور قيادي في تبني المشروع وتشجيعه، كما ارسى اسس سياسة هدفها تناوب المواطنين وتقليلهم بين المناصب المختلفة بهدف تقصير مدة بقاء الموظف في المنصب لتجنب تأسيس علاقات غير مرغوبة بينه وبين المواطنين وشكل فريقا للمراجعة ضم مجموعة من الموظفين من ذوي الخبرة العالية في مراجعة الحسابات والتفتيش لتحديد الحالات التي يجب عرضها على الجمهور، واقترح الفريق (٢٦) مجالا للتطبيقات المدنية التي يجب نشرها على WEB ثم شكل فريقا من ثلاثة اشخاص وتسعة مبرمجين اسندت اليهم مهام تحليل النظم والتصميم والتطوير والتنفيذ (١٠) وجرى تدريب (٦٠٠٠) موظف يعملون في



(٤٨٥) قسما ويتعاملون مع طلبات المواطنين على طريقة تشغيل النظام وضافة وتعديل البيانات وذلك في قاعدة حواسيب مجهزة للتدريب ( ١١ ) وكلف احد الموظفين بمهمة التدقيق والتحكم بالاجراءات لمتابعة تقدم معالجة الطلبات واكتشاف حالات التأخير.

#### الفوائد والتكاليف:

خلال ثلاثة عشر شهرا تم اطلاق نظام وبالتحديد في ١٥ نيسان (١٩٩٥) ،بلغ عدد الطلبات التي نشرها كل قسم (٨٣٠٠٠) طلب وعدد الزيارات إلى المواقع (٦٤٨٠٠٠) زيارة وكان اهتمام عامة الشعب بالموقع يزداد بمعدل (١٦٠٠) زيارة باليوم الواحد ،واجرى استبيان على عينة ضمت (١٢٤٥) مواطنا ان (٨٣,٣%) يعتقدون ان مشروع ( open ) ادى إلى تحسين الشفافية واكتشفت ٨٣ حالة رشوة ارتكبها موظفو الحكومة في عام ١٩٩٨ ،ويعد ان انتشرت برامج الفساد على نطاق واسع لم يبلغ عن اية حالة منذ شباط ٢٠٠٠ ،واظهر مسح ميداني اجراء قسم التدقيق والتفتيش على طالبي الخدمات ان الانطباع الايجابي اتجاه موظفي الدولة ازداد من (٥٤,٨%) في كانون الاول ١٩٩٨ إلى ٧١,٢% في حزيران ١٩٩٩ (١٢).  
الدروس المستنبطة او (المستفادة):

اختير هذا البرنامج المحدد للحكومة الالكترونية ؛ لانه يوضح كيفية استعمال احد تطبيقات تكنولوجيا المعلومات بطريقة تناسب القطاع العام ( Public sector ) وتعيد هندسة الاجراءات وتؤدي إلى تحويل الحكومة ،والدروس الاساسية المستفادة من هذه الحالة هي ضرورة وجود رؤية معرفة تعريفا جيدا وقيادة الكترونية والاستعانة بنصائح الخبراء وتدريب الموظفين وتشكيل فرق العمل والمراقبة والتحكم واعادة هيكل المؤسسة ،واستحوذ برنامج open على اهتمام منظمات دولية منها مثلا البنك الدولي وبرنامج الامم المتحدة الانمائي والمنظمة الدولية للشرطة الجنائية ،ونتيجة لذلك اختيرت سيئول لاستضافة المؤتمر الدولي لمحاربة الفساد المقرر عقده عام ٢٠٠٣ ( ١٣ ) .

#### ٢- التجربة الماليزية:

تحتاج الحكومة الماليزية إلى بناء هيكل تنظيمي يساعدها في تحقيق رؤية الحكومة الالكترونية واهدافها ،ففي ١٩٩٦ تبنى المجلس الوطني لتكنولوجيا المعلومات الخطة الوطنية لتكنولوجيا المعلومات وهذه الخطة تقدم اطار عمل لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تحويل ماليزيا إلى مجتمع قائم على المعرفة قبل نهاية ٢٠٢٠ ،وترتكز على تطوير الاشخاص والبنية المعلوماتية والتطبيقات (١٤) ،وهي واحدة من سبعة محاور تنطوي تحت مشروع (الطريق السريع المتعدد الوسائط) ،واعتمدت الحكومة الماليزية هيكلًا يشمل ثلاثة اطراف رئيسة لتنفيذ الخطة الوطنية لتكنولوجيا المعلومات هي: المجلس الوطني لتكنولوجيا المعلومات ،لجنة تنفيذ الدفع الاستراتيجي ،وحدة التطوير الاداري وتخطيط الادارة ويضطلع دور المجلس الوطني لتكنولوجيا المعلومات بدور المستشار الاساسي في القضايا المتعلقة بدور تكنولوجيا المعلومات في التطوير الوطني (١٥) ،بينما تتولى لجنة تنفيذ الدفع الاستراتيجي تكميل المعلومات وتنسيقها وتقييمها بما يتوافق مع سياسة المجلس الوطني لتكنولوجيا المعلومات واطار عمله وخطة الدفع الاستراتيجي تتولى رسم الطريق لتحقيق هذه السياسة ،اما وحدة التطوير الاداري وتخطيط الادارة الماليزية فهي عبارة عن ملحق بمكتب رئيس الوزراء مهمته

التطوير الإداري في القطاع العام بهدف ضمان جودة الخدمات الحكومية وفعاليتها بما يتفق مع الأهداف الوطنية (١٦)، وبالتعاون مع شركة (Accenture) حدد هذا المكتب ستة تطبيقات رائدة هي الخدمة الإلكترونية ومثالها خدمات تسجيل السيارات والسائقين ومنح الرخص ودفع الفواتير وتقديم المعلومات في وزارة الصحة، إذ أن التزود الإلكتروني في بيئة العمل في مكتب رئيس الوزراء هو نظام المعلومات لإدارة الموارد البشرية ونظام مراقبة المشاريع في مكتب العمل الإلكتروني (١٧)، وفي الواقع هناك عوامل ساعدت ماليزيا في نجاح التنفيذ إذ استطاعت الحكومة من إطلاق عدد من المشاريع الخاصة بالحكومة الإلكترونية مثل مشروع التزود الحكومي الإلكتروني الذي يتيح لكافة المؤسسات الحكومية تنفيذ عمليات التزود من خلال البيع المباشر والحصول على عروض باستخدام نظام ومنذ عام ٢٠٠٢ والواقع أن ماليزيا أصبحت موضع اهتمام اسيا ومثلا يحتذى بها فيها والعالم فقد نشرت مجلة (Time Asia) في آذار ٢٠٠٣ مقالا تحت عنوان الدولة النموذج فقد تميزت ماليزيا في العالم الإسلامي بدمجها الإسلام والحداثة (١٨)، واستطاعت الحكومة الماليزية أيضا من خلال علاقات الشراكة مع القطاع الخاص والحصول على خدمات استشارية خارجية توفير ٢,٣ مليون دولار في معاملات الترخيص و ٨,١٥ مليون دولار في نفقات التنفيذ، واستطاعت كذلك تخفيض كلفة التشبيك بنسبة ٦٥% وكلفة المعاملات الحكومية بنسبة ٨٠% (١٩).

### ٣- التجربة الهندية (الكشاك الحكومية الإلكترونية)

إن الهدف من هذه التجربة هو إيصال خدمات الحكومة الإلكترونية إلى الأرياف باستخدام أكشاك يقوم على تشغيلها وصيانتها رجال الأعمال وتكون الغاية منها تحسين الخدمات الإلكترونية وتقليل البطالة، ففي عام ٢٠٠٠ وقعت شركة دريشتي ٢٠ اتفاقا مع محافظة (ضار) لتطوير مجموعة من الأكشاك الرخيصة لخدمة المجتمع وذلك على مبدأ تقاسم العائدات (٢٠)، ويستهدف المشروع تلبية احتياجات التنمية من خلال استخدام نظام للحكومة الإلكترونية من فئة حكومة إلى مواطن وكان باستطاعة الطلاب حل حكومة إلى مواطن الذي جرى تطويره وهذا الحل يقدم للمواطن والمجتمع عامة معلومات تشمل كل نواحي الحياة وضمنها التخفيضات الضريبية للمزارعين وخدمات الشكاوى، وتطور بعض هذه الأكشاك فأصبح بعضها يضطلع بدور مراكز التدريب أو الأعمال، وعهد بالأكشاك إلى القرويين المحليين وتم تمويلها من الحكومة وتحول القروي إلى رجل أعمال يدفع ٢٠% من دخل الكشك إلى شركة دريشتي لقاء صيانة الشبكة (٢١) وهذه الطريقة خلقت فرص عمل للشباب واذكت حماسا شديدا وإملا على المستويين الوطني والدولي، وتتجسد فوائد هذه التجربة في تقديم الخدمات إذ أنتجت هذه التجربة ٤٥٠ مالك كشك يقدم من الخدمات إلى سوق تضم ٥٠٠ مليون شخص عام ٢٠٠٣ ويبلغ الدخل المتوسط لكل مالك خمسة دولارات في اليوم ويتوقع لهذا الدخل أن يزداد وبذلك تكون المبادرة قد عززت صورة الدور الحكومي في المناطق الريفية من الهند، وتكمن الدروس المستفادة من التجربة في عامل النجاح الأساسي والذي يعتمد بدوره على عامل الشراكة الثلاثية الأطراف وهي: القطاع الخاص الذي قدم حل حكومة إلى مواطن والحكومة التي دعمت المبادرة والمواطن الذي اضطلع بدور رجال الأعمال واستطاع أن يدير الكشك ويحقق دخلا.

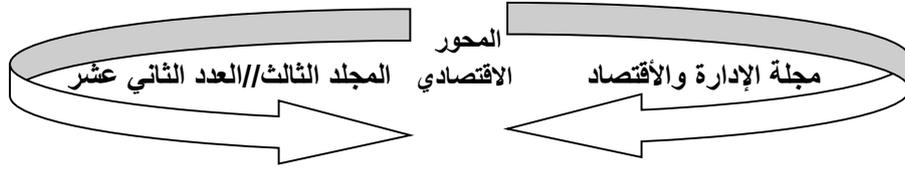
### ثانيا: الحكومة الإلكترونية في دول عربية مختارة

تتضمن هذه الفقرة تقديرات الحكومة الإلكترونية في أربع عشرة دولة عربية (٢٢) والهدف هو لبيان الموقع النسبي لهذه الحكومة في الاقطار المذكورة وتوضيح جاهزيتها، إذ يساعد مقياس جاهزية الحكومة الإلكترونية على تقييم البيئة

الاقتصادية والاجتماعية والسياسية لديها تمهيدا لاجراء المعاملات عن طريق الانترنت، وتختلف جاهزية الحكومة الالكترونية من حيث الاهداف والنتائج وينصح بمقارنة تقارير الجاهزية الالكترونية مع تقارير اخرى للوقوف على التقييم الفعلي والحالي للدولة، ففي بعض الاحيان تقرر الحكومة اجراء تقديرات خاصة بها وبالتالي تحتاج إلى اختيار افضل الادوات والمقاييس لتحقيق ما تبحث عنه والذي يناسب رؤيتها في جاهزية الحكومة الالكترونية، وهناك ابعاد اكثر شيوعا في تقدير الجاهزية الالكترونية مثل البيئة الاساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، المناخ التجاري، قبول المستهلك والشركات، البيئة الاساسية والقانونية، البنية الاساسية الاجتماعية والثقافية، الخدمات الالكترونية المساعدة، التعليم والارادة السياسية، وفي البلدان النامية هناك عوامل تحدد جاهزية الحكومة الالكترونية او الجاهزية الشبكية للمجتمع النامي انتظمت تحت اطار يفحص تسع عشرة فئة من المؤشرات المختلفة تتراوح بين الواحد واربعة ويحاول اعطاء نقطة البداية في تخطيط تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتقع هذه المؤشرات في خمس فئات: الاول هو الوصول إلى الشبكة ومعرفة المتوفر منها وكلفتها ودرجة جودة تكنولوجيا المعلومات والتجهيزات والخدمات وغيرها، والثاني التعليم عبر الشبكة وتكامله مع نظام تكنولوجيا المعلومات وخلق عمالة مدربة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والثالث انتشار الشبكة في المجتمع ومدى استخدام الافراد في المجتمع تكنولوجيا المعلومات في حياتهم الخاصة وفي العمل ومدى تحسين اداء تكنولوجيا المعلومات ومهارتها اما الرابع فهو انتشار الشبكة في الاقتصاد ويعني استخدامها من قبل الحكومة والشركات للتفاعل فيما بينهم ومع الجمهور والخامس هو سياسة الشبكة وتعني مدى تشجيع النظام السياسي القائم لتكنولوجيا المعلومات او اعاقته (٢٣)، واجريت شعبة الاقتصاد في الامم المتحدة والجمعية الاميركية للإدارة العامة قياسات لجاهزية الحكومة الالكترونية في مناطق مختلفة منها منطقة الشرق الاوسط حصلت الاخيرة على علامة (١,٧٦) وهو اعلى من المتوسط العالمي للحكومة الالكترونية الذي يبلغ (١,٦٢) ويبين جدول (١) بيانات بعض الدول العربية حيث ان القيم نسبية وليست مطلقة وامام كل دولة خيارات متاحة لتحقيق مشروع الحكومة الالكترونية حسب ظروفها الاجتماعية والسياسية والاقتصادية التي تسهل مشاريع الحكومة الالكترونية.

جدول(١)الحكومة الالكترونية في بعض الاقطار العربية

الدولة	مقياس الوجود على الشبكة	عدد الحواسيب الشخصية	عدد الحواسيب المضيئة	عدد السكان المتصلين بالانترنت	عدد خطوط الهاتف	عدد الهواتف النقالة	عدد اجهزة التلفون	دليل تطور الموارد البشرية	دليل الوصول إلى المعلومات	نسبة سكان الريف	مقياس الحكومة الالكترونية
الجزائر	٢	٠,٥٨	٠,٠١	١,١	٥,٦	٠,٢٧	٦٨	٠,٩٦	٠,٢٥	٥٩,٥	١,٢٧
البحرين	٣	١٣,٩٨	٠,٧٧	١٠,١	٢٤,٩٧	٣٠,٠٥	٤١٩	٠,٨٢	٠,٨٣	٩١,٨	٢,٠٤
مصر	٣,٧٥	١,٢	٠,٣٥	١,١	٨,٦٤	٢,١٤	١٢٧	٠,٦٣	٠,٢٥	٤٥,٥	١,٧٣
الاردن	٣	١,٣٩	١,٣٦	٤,١	٩,٢٩	٥,٨٣	٥٢	٠,٧١	٠,٥	٧٣,٦	١
الكويت	٣	١,٣	١٧,٥٥	٨,١	٢٤,٤	٢٤,٨٦	٤٩١	٠,٨١	٠,٤١	٩٧,٤	٢
لبنان	٣	٤,٦٤	٢٣	٩	١٩,٩٦	١٩,٣٨	٣٥٢	٠,٧٥	٠,٢٥	٨٩,٣	١
ليبيا	٢	٠,٣٥	٠,٠٥	٤	١٠,٨٨	٠,٣٦	١٤٣	٠,٧٧	٠,٠٠١	٨٧,٢	١,١
المغرب	٢,٧٥	١,٠٨	٠,٨٤	٠,٤	٥,٠٣	٨,٢٦	١٦	٠,٥٩	٠,٤١	٥٥,٣	١
عمان	٢	٢,٦٤	١١,٤٦	٢	٨,٨٨	٦,٤٨	٥٩٥	٠,٧٤	٠,٢٥	٨٢,٢	١,١
قطر	٢	١٣,٥٨	٣٧,٦٨	٩,٨	٢٦,٧٧	١٩,٩٦	٨٠٨	٠,٨٠	٠,١٦	٩٢,٣	١,٢



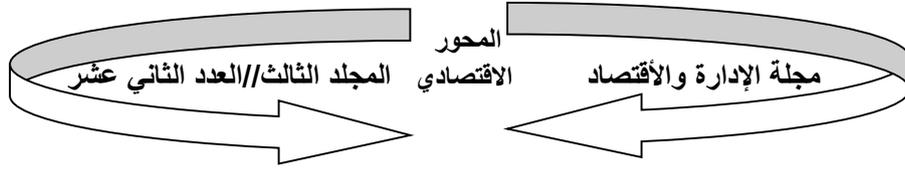
السعودية	٣	٥,٧٤١,٥٣	١,٧٣	٢,٥	١٣,٧٢	٦,٣٧	٢٦	١٠,٧٥	٠,٠٠١	٨٥,١	١,١
تونس	٢	١٢,٥١	٠,٠٣	٢,٩	٨,٩٩	٠,٥٨	١٩٨	٠,٧١	٠,٢٥	٦٤,٨	١,٢
امارات	٣,٥	٠,١٧	١٧٦	٣٣	٤١,٧٩	٥٨,٥١	٢٩٤	٠,٨٠	٠,٢٥	٨٥,٥	١
اليمن	٣		٠,٠٣	١,١	٢,٢٧	٠,١٧	٢٨٦	٠,٤٦	٠,٢٥	٢٤,٥	٢

المصدر: اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب اسيا (الاسكوا) ٢٠٠٤ ص ٦

وبدأ عدد كبير من الدول تستهدف ادخال مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى المؤسسات العامة والخاصة ولكن قلة من هذه الدول استطاعت ان تحصل على نتائج مهمة؛ ولذلك يمكن القول ان هذه الدول تعتبر في طور التكوين وسنحاول اعطاء ملخص عن وضع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع التركيز على مبادرات الحكومة الالكترونية في الدول العربية التالية: الاردن، الامارات العربية المتحدة ولبنان.

١- المملكة الاردنية الهاشمية (تجربة الاردن)

في الاردن استطاعت شركات تكنولوجيا المعلومات ان توظف (٥٠٠٠) شخص وان تحقق إيرادات قدرها (١٣٠) مليون دولار وصادرات قدرها (٣٨) مليون دولار واجتذاب استثمارات اجنبية بقيمة (٦٠) مليون دولار عام ٢٠٠١ (٢٤) إذ إن القيادة الالكترونية في الاردن هي العجلة الدافعة لقطاع تكنولوجيا المعلومات وبادرت لتحويل الاردن إلى اقتصاد قائم على المعرفة وان تحسن من اداء القطاعات الحكومية، إذ توجد في الاردن حاليا مبادرات عديدة مثل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والتي اخذت على عاتقها مسؤولية تطوير الحكومة الالكترونية وستبدأ عملها بسلسلة من المشاريع السريعة تليها مشاريع اخرى تحدد اولويات الامة المبكرة والهدف هو جعل كافة المعاملات الحكومية تنجز عبر الشبكة بحلول عام ٢٠٠٥ (٢٥)، ولتنفيذ برنامج الحكومة الالكترونية في الاردن أقامت وزارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عددا من الهياكل منها المجلس الاستشاري للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (المجلس الاستشاري لمبادرة ريتش سابقا) ومكتب ادارة البرنامج ومهمته الرئيسية ادارة برنامج الحكومة الالكترونية ووضع السياسات والمعايير ويشرف ايضا على تنفيذ مشاريع البنية الاساسية مثل الشبكة الحكومية الامنة وخدمات البريد الالكتروني الحكومي وكذلك مجموعة العمل الوطنية ومهمتها وضع التوجهات العامة ومراقبة العمل في مجال الحكومة الالكترونية الاردنية، وفي الوقت نفسه قررت الوزارة ان تربط كل الجهات المؤثرة كي تضمن ازالة العوائق التي تعترض نمو قطاع تكنولوجيا المعلومات في الاردن وتشجيع صناعة تكنولوجيا المعلومات، والمبادرة الثانية بعد وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات هي مبادرة ريتش وهي استراتيجية وطنية لتطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تهدف إلى الارتقاء بالاردن إلى مركز الصدارة على المستوى الاقليمي وجعله مصدرا عالميا لمنتجات وخدمات تكنولوجيا المعلومات (٢٦)، واطلقت هذه المبادرة عام ١٩٩٩ وخضعت لمراجعة اولى افضت إلى الوثيقة (REACH 20) التي تتضمن استيرراتيجية وخطة عمل ثم خضعت لمراجعة ثانية في النصف الثاني من عام ٢٠٠٢ وكانت نتيجة الوثيقة (REACH 30) وكان منتدى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الاردني وهو حدث دولي ينظم في الاردن حول قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لفتاة جرى من خلالها تقديم مبادرة ريتش إلى المهتمين والشركات. والمبادرة الثالثة هي الجمعية



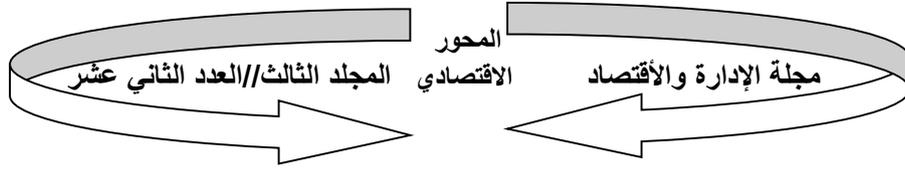
الأردنية لتكنولوجيا المعلومات @j int وهي مؤسسة خاصة تطوعية لا تتوخى الربح مهمتها الارتقاء بصناعة البرمجيات والخدمات في الأردن ونشرها في السوق العالمية ونمت هذه المؤسسة بمساعدة وتمويل بعض المؤسسات الوطنية والأميركية ضمن برامج التطوير الدولية ويمكن القول ان رؤية الحكومة الالكترونية في الأردن تتركز على خلق مجتمع تساهم الحكومة الالكترونية فيه في التنمية الاجتماعية والاقتصادية. اذ ان الحكومة الالكترونية في الأردن تجاوزت مرحلة التجاوزات وبأت مرحلة وضع الخطط المباشرة بمراحل التنفيذ الاولى بمراقبة وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وتنظيم الحكومة لملا توعية وبرامج تدريب ذات مستوى عالمي وتستهدف احدي هذه الخطط تمكين ٢٠ ألف متدرب من الحصول على الرخصة الرسمية لقيادة الحاسوب (ICDL) نهاية عام ٢٠٠٥ (٢٧)، وفي عام ٢٠٠١ انجزت شركة ( Electronic Data systems ) وهي شركة عالمية بارزة دراسة لصالح الحكومة الالكترونية بمثابة وثيقة شاملة تتضمن استعراضا للجدوى الفنية لتقديم حلول الحكومة الالكترونية وخريطة الطريق لبناء الحكومة الالكترونية ( ٢٨ ) ومن الامثلة الواضحة لمبادرات الحكومة الالكترونية في الأردن هو تطبيق ادارة الكمارك العامة حيث تم تلقي كافة فواتير الشحن وقوائم البضائع الكترونيا في مكتب الكمارك بالعقبة وقد نجحت الحكومة ايضا في تنفيذ شبكة اتصالات تربط ٢٥ مركز للكمارك عبر القمر الصناعي العربي عربسات (عربسات ٢) الذي يأمن الوصل بين مركز الكمارك في عمان ومراكز الكمارك في سائر انحاء الأردن (٢٩)، ويمكن تقييم الحكومة الالكترونية بوجه عام في الأردن إذ يلاحظ قيام القطاعين العام والخاص في الأردن بمهمة بناء القدرات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطوير بيئة اقتصادية واجتماعية غنية ومن المبادرات الهامة في هذا الصعيد نذكر (٣٠):

- على مستوى الحكومة: وضعت استراتيجيات وطنية واختيرت ست وزارا لادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .

-في المجتمعات الريفية: ثمة مراكز لتكنولوجيا المعلومات لتدريب المجتمعات المحلية وهناك نية لتقديم خدمات الحكومة الالكترونية والتعليم الالكتروني من خلالها ( ٣١ ) .

-مبادرة بريتش: والتي تم الحديث والتطرق لها وهي مبادرة وطنية تستهدف الارتقاء بالأردن إلى مركز الصدارة وكمصدر لخدمات تكنولوجيا المعلومات كما تستهدف توليد ٣٠ الف فرصة عمل بحلول عام ٢٠٠٤ (٣٢)، من خلال ماتقدم يمكن القول ان الأردن مثال جيد واعد لتحقيق الحكومة الالكترونية ومبادراتها والعناصر الاساسية لنجاحه تكمن في قيادة رفيعة المستوى لمشاريع تكنولوجيا المعلومات ورؤية واضحة وعلاقة شراكة قوية بين القطاعين العام والخاص واشراك جيل الشباب المتعلمين، ففي ديسمبر ٢٠٠٢ انتهت شركة اجراء دراسة حديثة لقياس الجاهزية الالكترونية في الأردن تتضمن رؤية واضحة وشاملة لتحديد مواطن الخلل في الحكومة الالكترونية وبيان الميزة التنافسية للأردن في هذا المجال واهمها ضعف امن المعلومات والاتصالات.

تسعى الإمارات العربية المتحدة إلى تنويع منتجاتها في قطاعات الأعمال غير النفطية وقد بلغ انفاقها في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ١,٦ بليون دولار خلال التسعينات من القرن الماضي وقد تمكنها ثروتها من توسيع برامجها ونشر التكنولوجيا قبل غيرها من دول المنطقة فقد نما القطاع التكنولوجي عشرة اضعاف فيها (٣٣) وتسعى الحكومة إلى جعل دبي مركزا اقليميا للتكنولوجيا الجديدة فقد تستحوذ واحة السيلكون على موقع مساحته (٦,٥) مليون متر مربع كموقع صناعي اول في الشرق الاوسط، وتم توقيع اتفاقا من قبل الحكومة الاماراتية مع شركة (communicant Semiconductor) الالمانية المتخصصة في التكنولوجيا العالية لاشباه النواقل والتي مقرها في واحة السيلكون المذكورة، وهناك معهد التكنولوجيا للمساعدة للتزود بالخبرات التقنية المحلية ومركز حضانة الشركات، واطلقت حكومة دبي تمويلا قيمته (٣٠) مليون دولار لاطلاق الحاضنات الصناعية والتجارة الالكترونية وواحة دبي للابتكار عام ٢٠٠٠ (٣٤) وايضا مدينة دبي للانترنت تم استحداثها عام ٢٠٠٠ بقرار حكومي وعلى غرار انشأت منطقة تجارية حرة تحت اشراف محمد بن راشد ال مكتوم والهدف هو جعل مدينة دبي مركزا اقليميا لتكنولوجيا المعلومات، وفي العام نفسه انشأت مدينة دبي للانترنت وهي مركز متكامل لتكنولوجيا المعلومات يقع ضمن منطقة التجارة الحرة وهذه المدينة صصمت وانجزت في سنة واحدة (٣٥) ستضم سياسات مترابطة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاقتصاد المعرفي ايضا وتتمتع بمزايا منها الاعفاءات الضريبية وتسهيلات للسكن وخدمات اخرى، اما وزارة الصناعة والمالية فقد ابتكرت الدرهم الالكتروني كاداة لتسهيل جمع الايرادات وطريقة تسديد امانة للمواطن والحكومة، ففي شباط ٢٠٠١ اعتمدت الامارات العربية المتحدة الدرهم الالكتروني واصبحت البلد الاول في المنطقة العربية الذي يمتلك مثل هذا النظام وتعمل وزارة الصناعة والمالية جاهدة على توسيع التعامل بنظام الدرهم الالكتروني باستخدام قنوات متاحة لها مثل قناة طرفيات منافذ البيع التي ركبت في الاقسام والوزارات المختلفة ومرتبطة جميعا بمركز الوزارة (وزارة الصناعة والمالية) وقناة الدفع عبر الانترنت حيث تم تجهيز بوابة على الانترنت اعدت لهذا الغرض اما قناة الطابع الالكتروني فهي قناة للمصادقة على الاستثمارات الذكية المسبقة الدفع باستخدام الدرهم الالكتروني، وتتركز قدرة الحكومة الالكترونية في دبي على تسهيل حياة الناس واتمة كافة الاعمال الحكومية بما في ذلك الخدمات المشتركة والبلديات.. الخ، وفي نيسان ٢٠٠٠ اطلق كبار المسؤولين بحث حول تكنولوجيا المعلومات لخدمة الادارة الحكومية وفي عام ٢٠٠٠ و ٢٠٠١ جرى تجهيز ٢٤ قسما بالكامل بالمهارات الالكترونية والتكنولوجيا لتقديم خدمة الحكومة الالكترونية، واستغرقت حكومة دبي ١٨ شهرا لانشاء البنية الاساسية المطلوبة والبدء بجواز السفر الالكتروني (٣٦) حيث ان بوابة الحكومة الالكترونية [www.dubai.ae](http://www.dubai.ae) تقدم خلالها خدمات دفع الفواتير بالاستعانة بشركة اتصالات دبي او دفع فواتير الماء والكهرباء بالاستعانة بهيئة الماء والكهرباء او التزود بمعلومات السير واماكن الوقوف والغرامات كغرامات المرور مثلا ورسوم المرور وتستطيع الشركات ايضا ان تجدد رخصتها او تلغيها ان طريق قسم التنمية الاقتصادية او ان تسجل عضويتها في غرفة تجارة دبي وطلب شهادة المنشأ لمنتجاتها بواسطة الغرفة المذكورة.



٣-: الجمهورية اللبنانية

بدأت الحكومة اللبنانية عدد من مشاريع الحكومة الالكترونية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات جرى تمويل معظمها بواسطة القروض او منح قدمتها منظمات التمويل الدولية او الاقليمية ،وبمرور الزمن اصبح التخطيط بهذا الاتجاه اكثر تنظيما وواقعية والحقيقة ساعد مكتب الامم المتحدة الانمائي ومكتب وزير الدولة للاصلاح الاداري في انشاء وحدة التنسيق التقني التي تقوم بمهام الحكومة الالكترونية وبذلك استكمل وزير الدولة للاصلاح الاداري استيراتيجية تطوير وتنفيذ الحكومة الالكترونية بالتعاون مع برنامج الامم المتحدة الانمائي خلال عام ٢٠٠٢ اضعف الى ذلك انهما عملا سوية على تطوير استيراتيجية وطنية تقوم على اساس تقدير الجاهزية الالكترونية في لبنان عام ٢٠٠٣ (٣٧) وتوسعى الحكومة اللبنانية الى خدمة الزبون جاعلة من نفسها كقطاع عام من خلال الاصلاح الاداري والخصخصة وتطوير الامكانات المتوفرة ولذلك وافق البرلمان اللبناني على قانون الخصخصة عام ٢٠٠٠ والقطاعات المرشحة للخصخصة هي الاتصالات ،الكهرباء، الماء والنقل ومن المتوقع ان تأثر الخصخصة ايجابا في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ويوضح جدول (١) السابق بعض مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في لبنان (٣٨) ، يمكن القول انه بفضل المستوى العالي للجامعات في لبنان والمدارس الخاصة ساعد في بناء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لكنه بحاجة ايضا الى مبادرة رسمية اكثر على المستوى الوطني ومع ذلك سجل لبنان بداية جيدة في مجال الحكومة الالكترونية ولكنه محاط بجملة من الظروف الاقتصادية والسياسية والثقافية جعلته يفقد القوة الدافعة للتنفيذ (٣٩) ، ويهدد الصدد وجه وزير الدولة للاصلاح الاداري مقترحا الى مجلس الوزراء اللبناني لستيراتيجية وطنية ويسعى للحصول على موافقة (٤٠) .

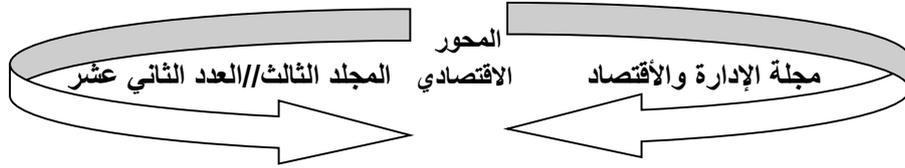
الاستنتاجات والتوصيات:

خلص البحث بجملة من الاستنتاجات نذكر منها:

١- تعتبر الحكومة الالكترونية (E-Government) من التطبيقات الهامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات واداة لتقديم الخدمات الالكترونية بصورة اسرع للمواطنين ولمعالجة قضايا شتى مثل محاربة الفساد الاداري والمالي والقضاء على الروتين وادخال الاصلاح الاداري وزيادة اليرادات وتقليل التكاليف وتبسيط الاجراءات وزيادة الشفافية وغيرها.

٢- تصنف الحكومة الالكترونية باصناف متعددة من ناحية تقديم الخدمات مثل نمط ، او صنف حكومة ، الى حكومة الذي يستهدف التفاعل بين مؤسسات الدولة الواحدة، والدول الاخرى ونمط حكومة الى شركة بغية تقديم الخدمات لقطاع الاعمال والشركات ونمط حكومة الى مواطن والخاص بتقديم الخدمات المختلفة الى المواطنين ويعد هذا النمط الهدف الرئيس للحكومة الالكترونية مثل نظام النافذة الواحدة ويدخل ضمن هذا النمط الخدمات البلدية والتسجيل المدني والتعليم والصحة وكلها تدخل في صميم الخدمة الاجتماعية وهناك نمط حكومة الى موظف ومهمته هو تقديم الخدمات الى الموظفين الحكوميين مثل الاطلاع على بنود الراتب والاجازات الدورية للموظفين والرصيد من الاجازات وغيرها.

٣- مرت الحكومة الالكترونية بمراحل تطور منها مرحلة الوجود والتي تعد اسهل المراحل واقلها كلفة والمرحلة الاساس للحكومة الالكترونية مثل انشاء موقع الكتروني لشركة ما على الانترنت للتعامل معها من قبل الاخرين وجمهور الزبائن ومرحلة التفاعل وهي المرحلة التي تتيح التفاعل بين شركة ما والجمهور وتلبية طلباتهم عبر الانترنت عن طريق ملء استمارة وارسالها الكترونيا وهناك مرحلة المعاملات وهي اعقد المراحل وتتصف باتمته الوظائف الحكومية مثل دفع ضريبة مستحقة او تجديد رخصة لقيادة سيارة ، ومرحلة التحول وفي هذه المرحلة تستخدم أنظمة لمتابعة الادوات التعاونية والاعمال للارتقاء بالخدمة الموجهة والوصول الى تعديل الهيكل الاداري وصولا الى مؤسسة افتراضية جديدة.



٤- في دراسة الحالة للحكومة الالكترونية (The case of the study) في عينة مختارة من البلدان النامية متشابهة من ناحية القيود المالية والاقتصادية والسياسية مثل كوريا حيث يوجد البرنامج المفتوح وذلك لمعالجة الفساد الاداري والمالي والحد من شكاوى المواطنين كمثال جيد للحكومة الالكترونية في كوريا وفي ماليزيا ايضا توجد مؤسسات لتكنولوجيا المعلومات والحكومة الالكترونية لتقديم الخدمات الالكترونية السريعة للمواطنين والحد من معاناتهم اذ يوجد هيكل تنظيمي لتحقيق رؤية الحكومة الالكترونية واهدافها ويتكون من ثلاثة اطراف لتنفيذ الخطة الوطنية لتكنولوجيا المعلومات هي: المجلس الوطني لتكنولوجيا المعلومات ووحدة التطوير وتخطيط الادارة الماليزية، وفي الهند توجد الاكشاك الالكترونية لسكان الريف الهدف هو تقديم افضل الخدمات لسكان الريف الهندي بمساعدة شركات متخصصة في هذا المجال تم التعاقد معها.

٥- وفي الاقطار العربية كالاردن مثلا حيث توجد تطبيقات واعدة للحكومة الالكترونية وشركات للخدمة الالكترونية اذ ساهمت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بتطوير الحكومة الالكترونية ومبادرة ريتش وهي استراتيجية وطنية لتكنو لوجيا المعلومات ( int@j )، وفي الامارات العربية المتحدة تحتل مدينة دبي مكانا مرموقا في مجال الخدمات الالكترونية وتعد مركزا متكامل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وذات ارتباط قوي بسياسة البلد في الاقتصاد المعرفي للارتقاء بدولة الامارات العربية المتحدة إلى ما هو افضل من ناحية الخدمات الالكترونية خدمة للجمهور العريض من المواطنين.

#### التوصيات:

لابد من تسجيل التوصيات الاتية:

- ١- ضرورة تطبيق الية العمل بنظام الخدمات الالكترونية السريعة المتمثلة بالحكومة الالكترونية ذلك لاطلاع اصحاب القرار والمسؤولين على حقيقة العمل الاداري في مؤسسات الدولة الرسمية هدفا لحلها والقضاء على الافات الاجتماعية مثل الفساد الاداري ( curreption ) والمحسوبية والرشوة لخدمة المواطن والشركات ذات العلاقة.
  - ٢- العمل على بناء استراتيجية وطنية هادفة في مجال الحكومة الالكترونية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيما بين الاقطار العربية وربط بعضها البعض هدفا لتعزيز الروابط والعلاقات الاقتصادية والاجتماعية والمالية والسياسية الامر الذي يضيف بظلاله على عموم الاقتصاد القومي.
- المصادر المعتمدة:

- ١- الرزو حسن مظفر، الفضاء المعلوماتي، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، ٢٠٠٧، ص ١١
- ٢- تقرير البنك الدولي للتطور العالمي، ١٩٩٨، نيويورك، اميركا، جامعة اكسفورد، ١٩٩٨، ص ٢٢.
- ٣- هانس دايتز ايفر، مجتمع المعرفة والفجوة المعلوماتية، ورقة بحثية مقدمة في المؤتمر الدولي حول العولمة، الثقافة، عدم التكافؤ، ماليزيا ١٩-٢١ اب ٢٠٠٢.
- ٤- الامم المتحدة، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب اسيا، الاسكوا، نيويورك ٢٠٠١.

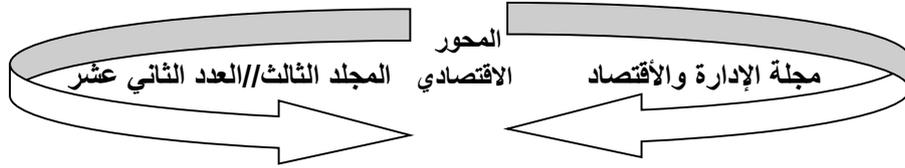
5-promoting e-government applications towards an inforation society in:ESCAW/ICTD /2003/WG.1/8

6-http://www.noie.gov.au/publications

7-http://www.english metro.esoul.kr/government/policies/anti

8-Ghew bonhamjeffrey and others ,the transformational potential of e-government:the political leadership as of 9 Sep 2002

9-http://www. I world bank .org/publicsector/ e.government



(10,11)-<http://www.english.metro.esoul.kr/government/policies/anti>(previous reference)

12--<http://www.I.worldbank.org/publicsector/e.government>(previous reference)

13-<http://www.english.metro.esoul.kr/government/policies/anti>(previous reference)

(14,15)-<http://www.nite.org.my/nita/index>

16-<http://www.mampu.gov.my/mampueng/corporate/>

17-<http://www.accenture.com/xd/xd.asp>

١٨- مجلة اسيا العدد ٩٨ المجلد ١٦١، آذار، ٢٠٠٣

19-<http://www.homeeperolehan.com.my/en/default.aspx>

20-<http://www.accenture.com/xd/xd.asp> it

٢١-شركة تطوير الخدمات المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات [www.Drishtee.com](http://www.Drishtee.com)

22-<http://www.iicd.org/stories>

٢٣- تقسيمات الامم المتحدة للاقتصاد العام والادارة -المجتمع الاميركي للادارة العامة، الحكومة الالكترونية كمنظور عالمي  
نيويورك: اميركا ٢٠٠٢، ص ٢٢

24-<http://www.cyber.law.harvard.edu/readinessguide/>

-25 <http://www.intag.net/news/readnews.cfm>

26-<http://www.mope.gov.jo/AR/MOLCT-strategy.aspx>

• في الوقت الذي يشكر فيه الباحث مقيمي هذا البحث يود التنوية ان البحوث العلمية من هذا النوع تمتاز بمحدودية المصادر المكتبية المتوفرة .

27- <http://www.intag.net/news/readnews.cfm>-

28-<http://www.mope.gov.jo>

29-Electronic data system, Jordan , e-government blueprint and road map ,final version  
august ,2003

30--<http://www.intag.net/news/readnews.cfm>-

٣١-اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب اسيا -الاسكوا ٢٠٠١،

32-<http://www.jitee.gov.jo>

33-<http://www.intag.net/news/readnews.cfm>-

(34 ,35 )-<http://www.yelwan.com/interneteit>

36-<http://www.guifnews.com/articles>

37-<http://www.omsar.gov.lb/English>

٣٨-بالاضافة إلى اللجنة الاقتصادية لغرب اسيا -الاسكوا يمكنك الاستفادة ايضا من الموقع الالكتروني

الاتي: <http://www.customs.gov.lb/customs/>

39.40)-[www.inform](http://www.inform)