

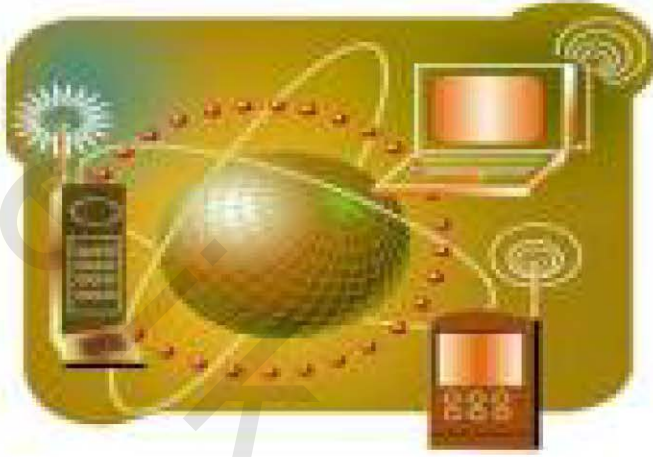
الفصل الثالث عشر

تجارب الإدارات الإلكترونية الحكومية في بعض الدول العربية والعالم

إن مشروع الحكومة الإلكترونية بمفهومه وإدارته يمثل ثورة إدارية تنموية للأعمال الحكومية إذ يربط بين تكنولوجيا المعلومات وبين مهام ومسؤوليات الجهاز الحكومي من خلال اتباع استراتيجيات وسياسات واضحة تأخذ في الاعتبار المتغيرات في مجال صناعة المعلومات وانعكاس ذلك على الأعمال الحكومية ولذلك توجه العالم بأسره نحو استخدام الإدارات الإلكترونية من خلال الحكومة الإلكترونية في إنجاز المعاملات للمواطنين وتبسيط الإجراءات بين الإدارات والوزارات وكذلك القطاع الخاص. والهدف من إنشاء الحكومة الإلكترونية هو استخدام الإمكانيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في زيادة قدرة الحكومة على توفير المعلومات والخدمات بسهولة ويسر، كذلك التقليل من التزاحم وعدد مرات التردد على الأجهزة الحكومية وتحقيق مبادئ العدالة والشفافية الكاملة للحصول على الخدمات.

وقد اتجه الفكر العالمي ممثلاً في الحكومات والمنظمات والتجمعات الدولية إلى تحقيق ذلك بما يسمى بالحكومة الإلكترونية بدءاً بتوفير المعلومات وانتهاء بإمكانية تقديم الخدمات من خلال شبكات الاتصال الإلكترونية المختلفة، وقد نتج عن تلك الرؤية عدة مشاريع تستخدم شبكات الهاتف وشبكات الحاسب الآلية، وتركز هذه المشروعات على تنفيذ عدد من مستويات تقديم الخدمة بدءاً من مجرد نشر المعلومات عن الخدمة وحتى مستوى تقديم الخدمة بكاملها بصورة إلكترونية.

نتج عن تلك الرؤية عدة مشاريع تستخدم شبكات الهاتف وشبكات الحاسب الآلية، وتركز هذه المشروعات على تنفيذ عدد من مستويات تقديم الخدمة بدءاً من مجرد نشر المعلومات عن الخدمة وحتى مستوى تقديم الخدمة بكاملها بصورة إلكترونية.



وللوصول إلى تطبيق ناجح للحكومة الإلكترونية ينبغي أن يؤخذ بعين الاعتبار الجوانب التشريعية والإدارية والفنية والإنسانية وإن هنالك بعض العقبات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية من أبرزها الأمية الإلكترونية والحاجز الرقمي وضعف البنية التحتية للاتصالات والمعلومات وعدم مواكبة التشريعات والنظم الإدارية للمستجدات وضعف الوعي العام بأهمية ومزايا تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

لذلك يجب وضع رؤية واستراتيجية واقعية للحكومة الإلكترونية على مستوى الدولة وخطة عمل يقوم بإعدادها فريق عمل متوازن من جميع التخصصات. يتم من خلالها تحديد الأولويات وتوفير الموارد المالية اللازمة والحصول على دعم الإدارة العليا وتوفير بنية تحتية للاتصالات والمعلومات تضمن حق كافة فئات المجتمع في استخدامها وتوفير الحد الأدنى من الخدمات لجميع المناطق وإعادة النظر في أسعار تلك الخدمات بحيث تكون في متناول الجميع وإعادة هيكلة البناء التنظيمي للأجهزة الحكومية ومراجعة التشريعات القانونية والأنظمة واللوائح وتبسيط الإجراءات وتوفيرها

للمستفيدين بما يتلاءم مع تطبيق الحكومة الإلكترونية.



إن تجارب الحكومات الإلكترونية العربية ما زالت محدودة ولم تحقق النقلة الكبيرة، فيما عدا تجربة حكومة دبي الإلكترونية والتي دخلت رسمياً المستوى الخامس من الحكومة الإلكترونية على مستوى عالمي. حيث سيتم تحقيق ٩٠% من الخدمات إلكترونياً بجميع الدوائر عام، ٢٠٠٧. وكما أن حكومة قطر الإلكترونية حققت نجاحاً متقدماً في العديد من المجالات، ولا شك أن الدعم الحكومي الكبير، ووقوف القادة السياسيين في دبي وقطر وراء هذه التجربة هو الدافع وراء النجاح.

ولذلك المطلوب من الدول العربية الوصول إلى صيغة مشتركة تجمع ما بين الحكومات التقليدية ومتطلبات الحكومة الإلكترونية. والعمل على نشر الوعي بين العاملين وجمهور المستهلكين والمتعاملين مع الحكومات إن هذا التحدي سيحتاج إلى جهود كبيرة من كل الأطراف.

كما لا بدّ من العمل بقوة لنشر الوعي بتطبيق الخدمات الإلكترونية للوصول إلى نقلة على المستوى التطبيقي للخدمات الإلكترونية، وأهمية الشراكة بين القطاع العام والقطاع الخاص لتحقيق الهدف العام الرئيسي في الانتقال إلى أنظمة الحكومات الإلكترونية.

من الناحية العملية تمثل الحكومة الإلكترونية نظيرتها الواقعية، فهي ترتبط بثقافة وأداء الموظف الحكومي، وطبيعية الثقافة الاجتماعية السائدة، ومستوى التطور الذي بلغته، ومنظومة العلاقات القائمة بين مختلف مكونات المجتمع. ولذلك تختلف التجربة الأمريكية عن مثيلاتها الأوروبية، ويشير رئيس مجموعة الخبراء في "المركز العربي للقانون والتقنية العالية" المحامي يونس عرب إلى نوعية "الاهتمام الأمريكي بالمشتريات الحكومية والعلاقات التجارية بين القطاع الحكومي ومؤسساته والجمهور وشركات القطاع الخاص وهو ما يعكس الذهنية الاستثمارية السائدة في أمريكا، في حين أنه لو دققنا النظر في التجارب الأوروبية لوجدنا أن المحرك الرئيسي للعمل حماية وخدمة للمواطن، وبين هاذين الاتجاهين تتجاذب تجارب الدول النامية المنقولة والتي ربما لن تكون أكثر من نماذج مستسخة". ويوفر موقع الحكومة الإلكترونية الفدرالية الأمريكية (WWW.usa.gov) مدخلاً للسلطات التنفيذية والتشريعية والقضائية وكافة المؤسسات التابعة لها السلطات المحلية للولايات الأمريكية والخدمات الإدارية في مجالات الرعاية الصحية والضمان الاجتماعي والأحوال الشخصية وشؤون الهجرة ومختلف العروض المتعلقة بالمشتريات الحكومية الفدرالية. وتتضمن المداخل الإلكترونية إمكانية تسديد الرسوم المالية. وهناك تجارب أخرى تقتصر على تطبيقات جزئية، فالمشايخ الهندية تبنت منظومة للربط الإلكتروني لتبادل الملفات الطبية والصور الشعاعية وقواعد البيانات داخل وخارج الهند. وفي مصر بات من الممكن دفع غرامات السيارات والضرائب والرسوم الجمركية، والتقدم بطلبات الترخيص للبناء عن طريق الخدمة الإلكترونية لكن حجم تعامل المواطنين المصريين ما يزال محدوداً للغاية. وإن نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في أي دولة يستلزم :

١. وضع استراتيجية قابلة للتطبيق.
٢. تهيئة بنية اتصالات ملائمة من حيث جودة الخدمات المقدمة وكلفة الاتصال.

٣. تأهيل الكادر الوظيفي تقنياً ومعرفياً من خلال برامج التدريب وتبادل الخبرات والمعلومات بين الوزارات المعنية.

٤. نشر ثقافة التعامل الإلكتروني عن طريق الندوات ووسائل الإعلام المختلفة والتركيز على الشرائح الاجتماعية القادرة على استثمار تقانة الاتصال.

٥. التفكير منذ الآن في الجوانب القانونية ذات الصلة.

❖ تجربة الإدارة الإلكترونية في الإمارات:

يعتبر مشروع الحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة مشروعاً رائداً ومتقدماً وخاصة إمارة دبي. حيث نالت بلدية دبي جائزة "أفضل بوابة للحكومة الإلكترونية في الشرق الأوسط" في منتدى الحكومة الإلكترونية الحادي عشر لدول مجلس التعاون الخليجي. وتجمع البوابة خدمات الحكومة الإلكترونية لمؤسسات حكومية مختلفة، وتعتبر مثلاً لموقع نابض بالحياة، وسهل الاستخدام، وغني بالمعلومات، ويتوافق مع المعايير العالمية.

أنشئت بوابة بلدية دبي في عام ١٩٩٩، وأصبحت منذ ذلك الوقت رائدة لخدمات الحكومة الإلكترونية. وتقدم البوابة حالياً أكثر من ٣٠٠ خدمة إلكترونية، كما تشير إلى أكثر من ١٩ ألف شركة وأكثر من ٣,٧٠٠ صاحب عمل. وقد بلغ عدد المعاملات الإلكترونية من خلال الزبائن مستوى جيداً نسبياً، وقدّر ٨٧ في المائة من الزبائن الخدمات الإلكترونية المقدمة بدرجة ممتاز.

ومن المتوقع أن تنتهي دولة الإمارات من إنجاز مشروع الحكومة الإلكترونية بحلول عام ٢٠١٠ في إطار المبادرات التي تطلقها الإمارات سواء على المستوى الاتحادي أو على مستوى كل إمارة، وإن الخطوات الناجحة التي تخطوها اللجنة لإنجاز مشروع الحكومة الإلكترونية. تعكس التزامها والتزام الجهات المسؤولة الأخرى لتنفيذ المشروع الرائد طبقاً للخطة المعتمدة.

وإن شعار الحكومة الإلكترونية يعكس الرؤية الاستراتيجية، والهوية المتميزة للمشروع على صعيد تنظيم وتسهيل سير الإجراءات والمعاملات. وإن مشروع البوابة

الإلكترونية الذي بدأ بتطبيقه فسوف يمثل منصة متكاملة تتيح للعملاء إنجاز معاملاتهم مع الحكومة عبر شبكة الإنترنت من دون حاجة لزيارة دواوين الوزارات وللإستفسار أو إنجاز المعاملات.

إن الربط الإلكتروني بين الإمارات السبع التي تشكل الحكومة الاتحادية للدولة من شأنه أن يسهل وينظم تبادل المعلومات بين الإمارات والجهات الاتحادية عبر التقنيات المتطورة التي يتم تطبيقها في مجمل المشاريع التابعة للحكومة الإلكترونية.

إن المرحلة الأولى من مشروع الحكومة الاتحادية الإلكترونية تشمل توفير المعلومات عبر البوابة الإلكترونية في حين سيتم تحويل الخدمات الحكومية إلى المجال الإلكتروني في المرحلة الثانية.

الإمارات الآن تنفذ مشروع الوافد الإلكتروني والذي يمكن الوافدين القاطنين في الدولة من الحصول على ميزات كثيرة عن طريق استخدام هذا النظام كالحصول على تأشيرات الإقامة، وبطاقات العمل والبطاقات الصحية وغيرها من الخدمات ذات الصلة عن طريق الإنترنت.

ومن خلال هذا المشروع تم ربط جميع الدوائر الحكومية الاتحادية للعمل معاً من منطلق النافذة الواحدة حيث سيتمكن الوافد من خلال تلك النافذة من تخليص جميع معاملاته وأوراقه التي تحتاج إلى موافقة من عدد من الوزارات والدوائر كوزارة العمل والشؤون الاجتماعية، وزارة الصحة ووزارة الداخلية. كما سيوفر العناء والوقت على كلا الطرفين سواء الوزارات والدوائر الحكومية أو صاحب المعاملات من الوافدين في الدولة من خلال تقليص مدة الانتظار وتوفير نظام بيانات مركزي للحكومة الاتحادية.

ونلفت الانتباه إلى أن مفهوم الحكومة الإلكترونية لا يجب أن يقتصر فقط على تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين ولكن لا بد من الاعتماد على خدمات وبرامج لزيادة كفاءة الأداء الحكومي وترشيد النفقات وزيادة الإنتاجية.

تجربة قطر للحكومة الإلكترونية:

بدأت الحكومة الإلكترونية في دولة قطر في عام ٢٠٠٠م عندما تم إنشاء لجنة مؤلفة من مديري تكنولوجيا المعلومات في أهم المؤسسات القطرية الحكومية والخاصة لاختيار خدمة حكومية ليتم تطبيقها إلكترونياً بمثابة مشروع تجريبي والوقوف على إمكانية تطبيق الحكومة الإلكترونية في قطر، بدأت حكومة قطر الإلكترونية الخدمات للمواطنين والشركات كمحاولة لتبسيط العمليات التجارية، وتوفير المعلومات والمعاملات على الإنترنت باستخدام بوابة واحدة على نطاق الحكومة وبوابة الدفع الإلكتروني والتسجيل بمفتاح العموم المستخدم في التشفير. وقامت قطر في عام ٢٠٠١ بالشراكة مع شركة استشارية دولية، بتنفيذ هذه البوابة. وتتداول البوابة حالياً أكثر من ٥٣,٨٠٠ معاملة شهرياً (أيار / مايو ٢٠٠٧) وهذا العدد أخذ في الازدياد بسرعة. ويمكن للشركات والأفراد الوصول، في أي وقت، إلى مجموعة متنوعة من الخدمات التي تشمل فواتير الكهرباء والماء. والبطاقات الصحية، وتصاريح الإقامة، ورخص القيادة.

وأهم التحديات التي تواجه الحكومة الإلكترونية القطرية خلال هذه المرحلة يمكن تلخيصها بالتالي:

المحافظة على استمرار الدعم من القيادة الوطنية للمشروع حيث أن الحصول على الدعم المستمر من القيادة منوط بمقدار الإنجازات التي يقوم بها المشروع وما يتلاءم مع الأهداف التي قام على أساسها وهو ما سعت الحكومة الإلكترونية القطرية للحفاظ عليه كعامل في تطور مسيرة المشروع.

الحصول على تعاون الوزارات والمؤسسات الحكومية الذي لا يمكن تأمينه بدون إقناع هذه المؤسسات أن الحكومة الإلكترونية تشترك معها بالأهداف، فالحكومة الإلكترونية تعمل على تسهيل أمور المواطنين والمقيمين لما فيه مصلحة المجتمع، ويلزم أيضاً للحصول على هذا التعاون دعم من أعلى الهرم في القيادة.

أداة التغيير في داخل الوزارات والمؤسسات الحكومية للتخلص من البيروقراطية والتزام الشفافية المطلقة وهو ما تقوم عليه الحكومة الإلكترونية.

كيفية إقناع الوزارات والمؤسسات الحكومية على إعادة هندسة بعض الخدمات المقدمة لإزالة بعض العراقيل والعمليات الروتينية التي ترافقها.

الحصول على التزام من الوزارات والمؤسسات الحكومية لتخصيص الأموال اللازمة من ميزانياتها لتحسين أداء قطاع تكنولوجيا المعلومات فيها لما له من تأثير مباشر على مستوى الخدمات المقدمة من خلال الحكومة الإلكترونية.

القدرة على تطبيق بنية تحتية قادرة على تقديم الخدمات بمستوى عال من الأداء، وكذلك اختيار التكنولوجيا المناسبة، حيث أنه لا يمكن شراء الوقت، فاختيار التكنولوجيا الملائمة من المرة الأولى هو عامل أساسي لنجاح المشروع. حسن اختيار الخدمات التي يمكن أن تجني نجاحاً سريعاً وفي نفس الوقت تمثل تلك الخدمات الأكثر شيوعاً.

نوعية المعلومات التي يتم تبادلها بين الجهات المختلفة.
السرية والخصوصية.

خلق عامل الثقة بين المستخدم وموقع الحكومة الإلكترونية.
الخوف من التغيير وهو عامل موجود بشكل كبير في كافة القطاعات ولا يمكن بأي شكل إهماله.

غياب التشريعات القانونية المناسبة والخاصة بالمعاملات الإلكترونية. وتختلف الحلول التي يمكن تطبيقها باختلاف طبيعة وهيئة المشروع، فمشروع الحكومة الإلكترونية، اختلف عن غيره من مشاريع الحكومة الإلكترونية بتركيزه على تقديم الخدمات الإلكترونية والربط مع المؤسسات والوزارات الحكومية، ولذا توجب استخدام تقنيات تفيد في هذا المجال كحلول التكامل المقدمة من شركة أي بي أم عملاق تكنولوجيا المعلومات، معتمدين على لغة جافا لتطوير الخدمات الإلكترونية.

والتقنية تتغير يومياً وبشكل سريع وهائل ، وأعتقد أن مواكبة التكنولوجيا ليس هو العامل الرئيسي في نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية، بل إن تحديد مسار العمل والالتزام بخطة تنفيذ معتمدة ومدروسة هو العامل الرئيسي ويكون اختيار التكنولوجيا بناء على هذا الأساس.

وعن كيفية تقييم أداء الحكومات الإلكترونية الخليجية هناك أربعة مستويات لتفعيل مشروع الحكومة الإلكترونية.

الحكومة الإلكترونية المعلوماتية: وهي عبارة عن موقع إلكتروني يتم فيه نشر معلومات حول القطاعات الحكومية.

الحكومة الإلكترونية التفاعلية: وهي عبارة عن موقع إلكتروني يحتوي على نماذج يمكن تحميلها وطباعتها وتقديمها يدوياً إلى الوزارة أو الهيئة الحكومية.

الحكومة الإلكترونية التفاعلية باتجاهين: حيث يتمكن المستخدم من تعبئة الاستمارات والنماذج إلكترونياً عن طريق الموقع وإرسالها من الموقع مباشرة وانتظار الرد لاحقاً.

الحكومة الإلكترونية الكاملة: والتي تجد فيها المعلومات والخدمات الإلكترونية التي يتم الإجابة عليها حالياً أنياً من خلال النظام بدون انتظار، كما وتؤمن الدفع إلكترونياً للخدمات، وأيضاً توفر الربط بين الجهات الحكومية مع بعضها. وإذا نظرنا إلى أداء الحكومات الإلكترونية الخليجية نجد أنها ما زالت في المراحل الثلاث الأولى ما عدا حكومة دبي ودولة قطر، حيث توفر حكومة دبي بعض الخدمات الإلكترونية أما الحكومة الإلكترونية في دولة قطر فتعتمد كلياً على توفير الخدمات الإلكترونية، مع أداء جيد للحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية على مستوى الربط الداخلي بين القطاعات، ولن نتوقع أن يشهد العامان ٢٠٠٥ و ٢٠٠٦ تطوراً مهماً في أداء ونشاط الحكومات الإلكترونية الخليجية بشكل عام ومنها الحكومة القطرية.

تجربة الإدارة الإلكترونية في البحرين:

أبرزت استراتيجية البحرين للحكومة الإلكترونية ضرورة تعزيز تنافسية وكفاءة وإنتاج القطاع العام، وبخاصة تحسين تقديم الخدمات للأفراد والشركات. وتمكن بوابة البحرين للحكومة الإلكترونية من تحسين تبادل المعلومات بين الوكالات الحكومية كما تخفض تكاليف الخدمات الحكومية. ويتوفر على البوابة ٢٨ خدمة إلكترونية بما فيها دفع فواتير المياه والكهرباء. وتشمل البوابة أيضاً إجراءات وعمليات تجارية مبسطة واستثمارات حكومية، بالإضافة إلى دليل للوكالات الحكومية. وتتضمن خطة الحكومة الإلكترونية للسنوات الثلاث المقبلة إضافة أهم ١٦٧ خدمة حكومية إلى البوابة.

[illegible]

The screenshot shows the Bahrain Stock Exchange website. At the top, it says "Welcome to Bahrain Stock Exchange - Microsoft Internet Explorer provided by IAD - IT Department". The address bar shows "http://www.bahrainstock.com/bahrainstock/index.asp". The main header features the Bahrain Stock Exchange logo and the word "INVESTOR". Below this, there are several market data points: BICF 0.940, BMB 0.092, ESTERAD 1.725, GFH 3.000, and INVCORP 151.2650. Navigation links include "Marketmap", "LiveQuotes", "Stock Game", "Quote Matrix", "FlashQuotes", and "Select Symbol". A "LOGON/REGISTER" section is on the left. The "Bahrain All Share Index" is highlighted, showing it was updated on 9/10/2005. A table of index data follows, including Date (4/10/2005), Index (182.72), Change (0.88 or 0.49%), YTD Change (25.20%), and Eteredad Index (2,259.63). A line chart titled "Bahrain All Share Index" shows the index value over time, with a peak around 222.41 and a low around 180.54. A "YTD" button is visible. At the bottom, there are links for HOME, SITEMAP, FAQS, LOGIN, REGISTRATION, PRIVACY POLICY, ADVERTISING, LINKS, CONTACT US, and FEEDBACK. The date 14/10/2005 is shown in the bottom right corner.

تجربة الإدارة الإلكترونية في الكويت:

ربط شبكة الإنترنت المحلية والكييل البحري بالشبكة الدولية إلى جانب ارتباط الكويت بكييل عربي مع دول مجلس التعاون الخليجية.

تنوع الكويت لوسائل الربط مع الشبكات العالمية حيث تم البدء بمشروع مد
كابل بحري بين الكويت وإيران على مسافة ٣٥٠ كم انتهى العمل فيه في يونيو
من العام ٢٠٠٤.

وهناك مشروع ربط الشبكة الرئيسية بين المقاسم المحلية، وهناك تجارب في الإدارة الإلكترونية سواءً على مستوى وزارة التربية أو الخدمات الأكاديمية المساندة ومركز نظم المعلومات في الكويت. إلخ. كلها تؤكد على أهمية البوابة الإلكترونية.



تجربة الإدارة الإلكترونية في السعودية

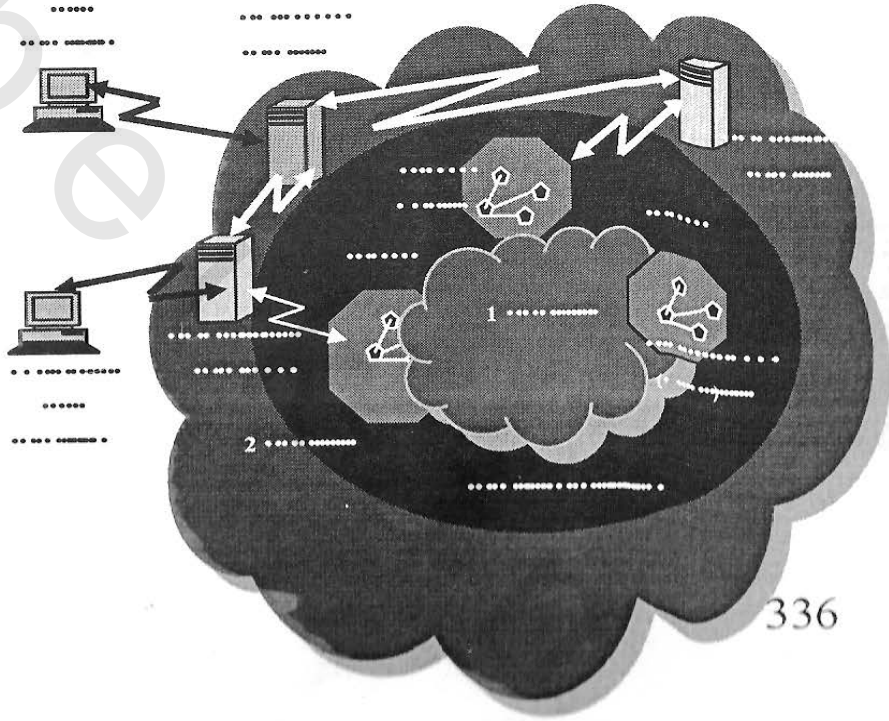
لقد استثمرت حكومة المملكة العربية السعودية أكثر من ٨٠٠ مليون دولار أمريكي في تطبيقات الحكومة الإلكترونية التي تشمل إنشاء أول بوابة حكومية إلكترونية شاملة وستتضمن المرحلة التالية إطلاق حملة توعية كبيرة لتشجيع عامة الناس على اعتماد خدمات الحكومة الإلكترونية مع شرح الفوائد الرئيسية لموظفي الخدمة المدنية والمؤسسات والمجتمع بصفة عامة. وتوفر البوابة حالياً مجموعة من الخدمات الحكومية للأفراد والشركات. كما أنها تشجع المواطنين على التفاعل مع الحكومة.

تجربة الإدارة الإلكترونية في تونس:

تعد تونس من الدول العربية المتميزة في هذا المجال وقد قامت بالعديد من الإنجازات في هذا الصدد حيث قامت ببناء قاعدة اتصالات واسعة وتدريب الكوادر في هذا المجال حيث قامت بإصدار التشريعات التالية:

- الاعتراف بالوثيقة الإلكترونية منذ سنة ١٩٩٨.
- الاعتراف بموثوقية الإمضاء الإلكتروني منذ حزيران ٢٠٠٠.
- اعتماد قانون التجارة والمبادلات الإلكترونية منذ آب ٢٠٠٠.

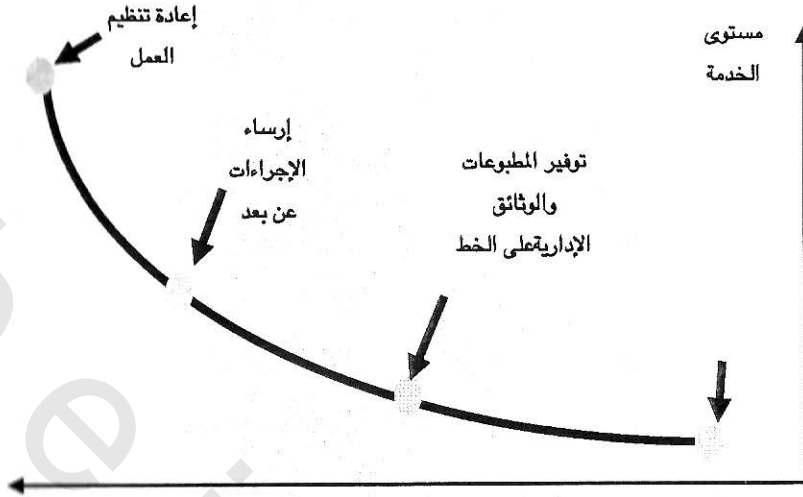
وتقدم الخدمات إلى المواطنين من خلال بوابها الإلكترونية المتقدمة والتي تقدم الكثير من الخدمات للمواطنين.



رسم بياني حول الشبكة الإدارية للخدمات المندمجة في تونس^(١).

¹ ورشة عمل حول الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات تونس ١٩ جوان ٢٠٠٢.

مراحل تركيز الإدارة الإلكترونية.



من عوامل نجاح الإدارة الإلكترونية:

- وجود إرادة سياسية قوية وعلى أعلى مستوى.
- إرساء مناخ توافق بين مختلف الأطراف المتدخلة.
- وجود نظرة استراتيجية حول التوجهات والأهداف.

- تحديد أولويات حسب معايير متفق عليها.
- دراسة معمقة للمحيط وأخذ واقعه بعين الاعتبار.

كيفية إنجاز الإدارة الإلكترونية:

- إعداد الدراسات لتحديد المواصفات والخيارات الفنية.
- تركيز شبكة الرقمية ١.
- إعداد وتركيز واستغلال البوابة الرئيسية والبوابات القطاعية.
- تركيز شبكة التراسل الإلكتروني ما بين الإدارات العمومية.
- تركيز منظومة المطبوعات الإدارية على الخط.

خطة عملية عمودية خاصة بكل هيكل عمومي:

- إرساء شبكة داخلية من طرف كل هيكل عمومي.
- توفير محتوى البوابة القطاعية وتحديثه.
- تأهيل المنظومة المعلوماتية لاستيعاب الخدمات عن بعد.
- تحديد خطة على امتداد ٣ سنوات لتركيز خدمات عن بعد.

الخدمات المتوفرة:

- رواق تجاري افتراضي.
- إجراء التوريد والتصدير TTN
- التصريح الشهري بالأداء عن بعد.
- دفع معاليم على الخط: استهلاك الهاتف، استهلاك الكهرباء واستهلاك الماء.
- تسجيل الطلبة بالجامعات التونسية
- الاشتراك بوسائل النقل العمومية.

خدمات في طور متقدم للتركيز:

- التسجيل لرخصة السياقة والحصول عليها وتسجيل العربات.

- الحصول على وثائق الحالة المدنية.
- دفع الأداءات الاجتماعية.
- تسجيل المؤسسات المحدث.
- استرجاع معاليم التكوين من طرف المؤسسات عن بعد.

تجربة مصر للحكومة الالكترونية:

يعتبر تحديث الدولة المصرية وتدعيمها بأحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات أحد الوسائل الرئيسية للاستمرار في برنامج الإصلاح الاقتصادي والاجتماعي، ولا شك أن هذا التطوير سينعكس بشكل إيجابي على المواطنين والمستثمرين وشركات قطاع الأعمال التي تتعامل مع الجهات الحكومية حيث تهدف عملية التطوير بشكل رئيسي إلى تقديم الخدمات الحكومية للمواطن في زمن قياسي وبأقل جهد ممكن وبمستويات الكفاءة العالمية.

ومن هذا المنطلق فقد تتعاون وزارة الدولة للتنمية الإدارية مع جميع الوزارات والهيئات الأخرى في إعداد وتنفيذ برنامج عمل متكامل لبناء نظم لميكنة الخدمات التي تقدم للجمهور وذلك من خلال برنامج الحكومة الإلكترونية

الرؤية العامة

يهدف البرنامج إلى توصيل الخدمات للمواطنين في مكان وجودهم بالشكل والأسلوب المناسب وبالسرية والكفاءة المطلوبة.

ويعتبر هذا الموقع الخطوة الأولى نحو إنشاء حكومة إلكترونية مصرية تواكب النظم العالمية الحديثة مدعمة بأحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.

شعار البرنامج

شعار البرنامج هو توصيل الخدمة إلى طالبها. ومن ثم فإن الهدف الأول هو تقديم الخدمات للمواطنين ورجال الأعمال والمستثمرين بالقرب من أماكن سكنهم ومناطق تجمعاتهم أو إمكانية الحصول عليها من مكاتبهم.

ويقوم هذا الموقع بعرض الخدمات التي تمت ميكنتها بشكل مجمع بصرف النظر عن الجهات الحكومية المختلفة المسئولة عن أداء تلك الخدمات، ويعرض الموقع الخدمات بشكل مباشر يساعد طالب الخدمة على الوصول إليها بسهولة، كما يوفر هذا الموقع إمكانية الحصول على بعض الخدمات بشكل كامل من خلال الشبكة بداية من الاستعلام و مروراً بجميع المراحل الأخرى (استثمارات، خطوات، ...إلخ)، و وصولاً إلى السداد والحصول على الخدمة بالكامل.

الاهداف البرنامج

١- خدمة المواطنين والشركات والمستثمرين

توصيل الخدمة إلى طالبيها: تقديم الخدمات للمواطن مجمعة بصرف النظر عن الجهات الحكومية المختلفة المسئولة عن أداء تلك الخدمات. مع ضمان وصول الخدمات المستحدثة إلى المواطنين في أماكن تجمعهم وقرب محل سكنهم دون الحاجة إلى الانتقال إلى دواوين الحكومة. (دائرة لا يزيد قطرها على نصف كم بالمدن - ٢ كم بالقرى - ٥ كم بالقرى الصغيرة - ١٠ كم بالمناطق النائية).

سرعة الإنجاز: تقديم خدمات متميزة للمواطنين ومؤسسات قطاع الأعمال تمنحهم طلبهم في فترة وجيزة عن طريق عدة وسائل منها تطوير الإجراءات وحذف غير الضروري منها، إزالة المعوقات، تقديم الخدمات الحيوية لساعات أطول يومياً وخلال أيام العطلات.

التميز ورفع كفاءة الأداء: رفع مستوى الكفاءة في تقديم الخدمات و ذلك عن طريق إعادة هيكلتها بشكل يتناسب مع توجهات المواطنين، وذلك مع إمكانية تقديم الخدمات بأسلوب شخصي يتناسب مع طالب الخدمة.

توفير مناخ مشجع للمستثمرين وتذليل العقبات التي يواجهونها والتي تتمثل بشكل أساسي في بطء الإجراءات وتعقيدها، مما سينعكس بشكل إيجابي على تشجيع الاستثمار المحلي وجذب المزيد من الاستثمارات الأجنبية.

٢- تحديث نظم العمل بالوزارات والهيئات

تهيئة الجهاز الحكومي للاندماج في النظام العالمي

إن اشتراك مصر في كثير من الاتفاقيات الدولية مثل اتفاقية الشراكة مع الاتحاد الأوروبي يتطلب تحقيق مستوى أداء حكومي معين يتواءم مع النظم الحديثة. ويقوم برنامج الحكومة الإلكترونية بالمساعدة في ذلك عن طريق تدعيم الجهاز الحكومي بأحدث أساليب الميكنة ونظم المعلومات. ضغط الإنفاق الحكومي وتوفير النفقات باستحداث آليات جديدة للمشتريات الحكومية وإدارة المخزون ومتابعة تنفيذ الموازنة والاستخدام الأمثل للموارد المتاحة. توفير المعلومات الدقيقة والمحدثة لدعم اتخاذ القرار والمعاونة في التخطيط للمستقبل ومتابعة تنفيذ مشروعات التنمية.

السياسات

- التعاون بين جميع الوزارات والهيئات الحكومية المصرية.
- المشاركة والتنفيذ بواسطة الغير مع شركات القطاع الخاص.
- عمل نموذج يعتمد على صياغة تنفيذ المشروعات بالتمويل الذاتي.
- إيجاد نماذج استثمارية جديدة للتعاقد وإدارة المشروعات المشتركة (المشاركة في العائد).
- اللامركزية في تقديم الخدمة وذلك عن طريق زيادة منافذ تقديم الخدمات الحكومية لتشمل المنافذ التقليدية لتقديم الخدمات وبعض المنافذ الجديدة (مثل مكاتب البريد ونوادي التكنولوجيا والمراكز المجتمعية) بالإضافة إلى العديد من القنوات التكنولوجية (مثل التليفون والإنترنت والتليفون المحمول).
- تعظيم الاستفادة من النظم والإمكانات الحالية واتخاذها نقطة انطلاق والبناء عليها.
- رسم خريطة استثمارية للسماح بممارسة النشاط في إطار محدد دون التقيد بموافقات مسبقة تستغرق وقتاً طويلاً.

- خلق وتنفيذ الهيكل المعلوماتي للحكومة وتحقيق أقصى استفادة من المعلومات المتراكمة داخل الجهاز الحكومي لصالح المستثمر والمواطن
 - اعتماد التوثيق الإلكتروني حتى يتسنى سرعة تبادل المراسلات والوثائق بين الجهات الحكومية وسهولة تخزينها واسترجاعها باستخدام الأرشيف الإلكتروني.
 - تطبيق أساليب الإدارة الحديثة التي تراعي عنصر الكفاءة وتضمن الاستخدام الأمثل للموارد.
 - المركزية في التصميم واللامركزية في التنفيذ (توحيد التطبيقات النمطية للمشتريات والمخازن بين الجهات الحكومية).
 - توفير حد أدنى من التوافق بين التطبيقات وقواعد البيانات.
 - وضع تعريفات كاملة فيما يختص بالراكد وسياسة للتعامل معه.
 - إيجاد نظام للحوافز لجذب متخصصي تكنولوجيا المعلومات للعمل بالحكومة.
- فضلاً عن ذلك، توجد تطبيقات مستقبلية للتحويل إلى مجتمع الإدارة الإلكترونية في المجالات الرئيسية التالية:
١. استراتيجية تطوير الحكومة الإلكترونية التي تتبناها وزارة الاتصالات والمعلومات.
 ٢. التعليم الإلكتروني الذي تتركز جهوده في المجلس الأعلى للجامعات بوزارة التعليم العالي ووزارة التعليم.
 ٣. الصحة الإلكترونية من خلال تطوير نظم الإدارة الإلكترونية لربط وحدات تقديم الخدمات الصحية، العلاج عن بعد وتوفير قاعدة بيانات قومية عملاقة للمواطنين.
 ٤. التجارة الإلكترونية وهي من التطبيقات الواعدة في مصر.

٥. الثقافة الإلكترونية بمعنى تطوير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطاع الثقافة، وبصورة خاصة توثيق التراث الحضاري العربي المصري.

٦. تطبيق المعايير العالمية في تطوير صناعة البرمجيات، حيث تم إنشاء مركز تقييم واعتماد هندسة البرمجيات لدعم صناعة البرمجيات.

تجربة سورية للحكومة الإلكترونية:

تجربة سورية تقدم مقترحاً لتطبيق من تطبيقات الحكومة الإلكترونية وهو مراكز خدمة المواطن. يعتمد هذا النموذج على أسلوب التقدم التدريجي في استخدام التكنولوجيا بالتمشي والتوافق مع تطبيق التحديث المؤسساتي الممكن تنفيذه بزمان معقول والوصول إلى نتائج يتلمسها المواطن بسرعة ويصبح شريكاً في الترويج لها والدفع بها لتشمل كل الإدارة.

إن الحكومة الإلكترونية وبخاصة مراكز خدمة المواطن هي حلول إدارية ومعلوماتية تحتاج إلى تحديث في التشريعات والإجراءات التنفيذية وتدريب الكوادر البشرية مع بناء نظام معلومات إدارية ونشرها في الإدارات.

سيتم تنفيذ هذا المشروع بتمويل من الاتحاد الأوروبي من خلال مشروع التحديث المؤسساتي والقطاعي تحت إشراف وزارة الثقافة والاتصالات وبشراكة مع العديد من المؤسسات الأهلية والإدارة المحلية التي تسعى من خلال المشروع لتحسين مستوى الخدمات للمواطنين.

مشروع التحديث المؤسساتي والقطاعي:

يهدف مشروع التحديث المؤسساتي والقطاعي الممول من الاتحاد الأوروبي بمبلغ واحد وعشرون مليون يورو وبمساهمة سورية عينية بمبلغ مليون ونصف يورو إلى دعم جهود الحكومة السورية في تنفيذ التحديث الاقتصادي والمؤسساتي وذلك من خلال

مجموعة من المشاريع الخاصة بدعم التخطيط الاقتصادي والسياسات القطاعية ودعم تطبيق الشراكة السورية الأوروبية والتطوير المؤسسي والمعلوماتية والاتصالات.

وانطلاقاً من أهمية تحسين أداء الإدارة وخاصة فيما يتعلق بجودة وسرعة تقديم خدماتها للمواطن بشكل عام وللمستثمر أو الناشط في مجال الأعمال بشكل خاص فقد تم تصميم مشروع إحداث نموذج رائد في الحكومة الإلكترونية موجه لخدمة المواطنين وتسهيل عملية اتصالهم وتعاملهم مع الإدارة الرسمية وذلك من خلال مراكز متخصصة بخدمة المواطن تعتمد تكنولوجيا المعلوماتية والاتصالات إلى جانب الحلول المؤسسية المناسبة.

مبدأ عمل مراكز خدمة المواطن :

تعتمد فكرة مراكز خدمة المواطن على وجود مراكز قادرة على الاتصال بكافة إدارات الدولة وتستطيع القيام بالنيابة عن المواطن بمتابعة كافة معاملاته في هذه الإدارات بما في ذلك المعاملات التي تتم عبر أكثر من إدارة واحدة حيث لا يضطر المواطن إلى انتقال من إدارة إلى أخرى لمتابعة معاملته. إذ يقوم المواطن بالتوجه لأي من هذه المراكز لتنفيذ أية معاملة خاصة به حيث يمكنه الحصول على الخدمات التالية :

- يتم تزويد المواطن بالمعلومات اللازمة حول الوثائق المطلوبة للمعاملة والمدة اللازمة لتنفيذها وذلك بشكل مباشر عند زيارة المواطن للمراكز أو من خلال الاتصال الهاتفي بمركز الاستعلام أو عبر الإنترنت.
- يتم استلام الطلب الموحد لتنفيذ المعاملات مع الوثائق المطلوبة من المواطن وتسجيلها في النظام المعلوماتي.
- يقوم المركز باستكمال الملف والحصول على بعض الوثائق الأساسية اللازمة للمعاملة والتي يمكن أن يفوض المركز بالحصول عليها نيابة عن المواطن مثل (إخراج القيد وخلاصة السجل العدلي وبراءة الذمة المالية..).

- يقوم المركز بإرسال ملف المعاملة كاملاً إلى الإدارة المعنية (وزارة ، مديرية ، إدارة محلية أو غيرها). يتم في بداية تطبيق المشروع إرسال هذه المعاملات ورقياً ويتم الانتقال تدريجياً إلى الإرسال الإلكتروني عندما تصبح الإدارات المعنية أكثر اعتماداً على النظم المؤتمتة.
 - يقوم بمتابعة تنفيذ المعاملة وتسجيل التقدم في حالتها في نظام معلوماتي مركزي يسمح بتقديم المعلومات للمواطن حول سير معاملته من أي مركز لخدمة المواطن ويمكن تقديم هذه الخدمة للمواطن عبر مراكز الاستعلام الهاتفي في مركز الخدمة أو عبر الإنترنت.
 - عند تنفيذ المعاملة من قبل الإدارة الرسمية تعاد إلى مركز خدمة المواطن الذي يسلمها للمواطن.
 - يمكن للمواطن أن يحصل على العديد من الثبوتيات بشكل مباشر من هذه المراكز من خلال اتصالها إلكترونياً بالإدارات التي تصدر هذه الثبوتيات والتي تملك أنظمة مؤتمتة قادرة على التعامل مع مثل هذه التطبيقات. ويتم تصديق هذه الثبوتيات من قبل المراكز لتصبح وثائق أصلية معتمدة على اعتبار أن مراكز خدمة المواطن هي جهة حكومية معتمدة ومفوضة.
- يبقى للمواطن الخيار متاحاً في التوجه إلى الإدارات الرسمية بشكل مباشر دون الاعتماد على مراكز خدمة المواطن في حال رغبته بذلك. ويتم العمل على جعل نوعية خدمات هذه المراكز بسوية مقنعة للمواطن لاعتمادها ويمكن التوجه من قبل الدولة إلى الاعتماد بشكل أكبر على المراكز عند استقرار سوية خدماتها والتأكد من أدائها.

الفائدة المرجوة من إنشاء مراكز خدمة المواطن :

إن نظام مراكز خدمة المواطن من خلال تقديمه للخدمات المذكورة يحقق ما

يلي :

- توحيد مراكز الاتصال بالإدارات الرسمية لكافة المعاملات الرسمية.
- يجعل الحركة اللازمة لتنفيذ المعاملات هي حركة الوثائق وليست حركة الأشخاص.
- يمكن أن يتم تنفيذ المعاملات ولكافة إدارات الدولة تقريباً من هذه المراكز مما يجعل هذه المراكز قادرة على تقديم خدمة أكثر تطوراً من "النافذة الواحدة".

أما بالنسبة للمواطن فإن هذه المراكز تحقق:

- تخفيف عدد الإدارات التي يحتاج المواطن للمرور عبرها لتنفيذ معاملاته.
- تخفيف الزمن اللازم والكلفة لانتقاله عبر الإدارات.
- تخفيف المشاكل والتعقيدات التي يمر بها المواطن عند تنفيذه لمعاملاته.

وبالنسبة للدولة فإن هذه المراكز تحقق:

- تخفيف العمل الإداري لخدمة المواطن والاستجابة لطلباته.
 - تخفيف الكلفة على الإدارات وتخفيف الفساد.
 - تخفيف الورقيات المستخدمة.
 - إيصال الخدمات إلى المناطق النائية دون الحاجة لانتقال المواطن.
 - توحيد وتقييم سير المعاملات والوثائق اللازمة لتنفيذها.
 - المساعدة في تطوير البنى التحتية للمعلوماتية والاتصالات في الدولة.
- تجدر الإشارة إلى أن تنفيذ هذه المراكز سيساعد في القيام بدراسة المعاملات من أجل توثيق مراحلها والوثائق المطلوبة للقيام بها وتبسيطها أو إعادة هندستها بما يتلاءم مع النظام المقترح.

من أجل القيام بتصميم هذا المشروع تم الإطلاع والتعرف على العديد من التجارب الدولية في هذا المجال وبخاصة تجارب الدول التي تعاني من مشاكل في

الإدارة العامة قريبة أو شبيهة بالمشاكل التي تعاني منها سورية وقد تم التعرف بشكل واف على التجربة اليونانية التي بدأت من وضع شديد القرب من الوضع السوري وأثبتت نجاحاً كبيراً خلال سنوات معدودة دون التطرق إلى تعديل جذري وصعب في الإدارة الرسمية.

قام فريق العمل في مشروع التحديث المؤسساتي والقطاعي بدراسة عدد من المعاملات ذات الطابع المؤثر في تنشيط الاقتصاد وخلق فرص العمل كما تم التركيز على المعاملات التي تمر عبر أكثر من وزارة أو إدارة واحدة وذلك بهدف أخذ عينة معبرة من المعاملات لتطبيقها في المشروع الرائد.

وقد تم اختيار معاملات تسجيل الشركات السجل الصناعي وإجازات الاستيراد وكل ما يتعلق بها من وثائق وإجراءات لتكون نقطة البداية في المشروع الرائد.

سيقوم مشروع التحديث المؤسساتي والقطاعي بتمويل إنشاء المركز الأول الرائد وتجهيزه لتنفيذ البرمجيات اللازمة له مع تحديث وتنفيذ نظم المعلومات المؤتمتة في الوزارات التي يتم التعامل بها في التطبيق الرائد. كذلك فقد تم الاتصال بإدارة المنطقة الصناعية في عدرا لدراسة إمكانية إنشاء مركز ثان لخدمة المواطن فيها بحيث يسهل تقديم الخدمات المذكورة للمستثمرين فيها.

يقوم فريق مشروع التحديث المؤسساتي والقطاعي ببناء شبكة من الشركاء والداعمين للمشروع من مجموعة من المؤسسات المهتمة من القطاع العام والأهلي والإدارة المحلية.

سيقوم المشروع بكافة الدراسات التحضيرية والتحليلية واقتراح التحديث اللازم للإجراءات وتدريب موظفي الإدارات المعنية. كذلك سيقوم المشروع بتمويل الإقلاع بالمشروع والإشراف على عمله بالمراحل الأولى ووضع الخطط المتكاملة لتقييم المشروع وتعميمه ونشر من خلال نشر المراكز في كافة أنحاء سورية وجعل هذه المراكز قادرة على تنفيذ كافة المعاملات التي يحتاجها المواطن.

متطلبات نجاح المشروع الرائد:

إن التنفيذ الناجح للمشروع الرائد سوف يجعل نشر التجربة وتعميمها موضوعاً ممكناً بجهود وكلف معقولة ودون الخوض في إعادة التصميم من جديد. ومن أجل ضمان نجاح هذا العمل لا بد من توفر ما يلي:

- الدعم السياسي للمشروع من أعلى الجهات وتوفير السياق المناسب للعمل عبر العديد من الوزارات.
- تبني المشروع من قبل جهة قادرة على توجيه الوزارات والتأثير في تجاوبها معه.
- الدعم اللازم للنظر في كافة المقترحات للتعديلات والتطور المناسب لإجراءات وإحداث القوانين المؤطرة لإنشاء وعمل مراكز الخدمة.
- الدعم لتأمين التمويل اللازم لاستمرار عمل المراكز على اعتبار أن التمويل اللازم لإقلاع المشروع الرائد يمكن أن يتوفر من المشروع.

الخطوة الزمنية للتنفيذ:

يمكن البدء بإجراءات التنفيذ بعد اتخاذ القرار بالمضي بالمشروع مباشرة ويكون المركز عاملاً بشكل كامل خلال فترة لا تتجاوز السنتين يتم خلالها القيام بالإجراءات التعاقدية للتنفيذ وتنفيذ كافة البرمجيات المطلوبة والبنى التحتية وتجهيز المركز وتأهيل العاملين فيه وتحديث الإجراءات وإيجاد القوانين والتشريعات المؤطرة والناظمة للعمل⁽¹⁾.

الجهة الراعية للمراكز:

يمكن أن تكون الجهة الراعية لمثل هذا المشروع إحدى الوزارات التي تهتم بتحديث وتطوير الإدارة أو إحدى الوزارات الاقتصادية الطابع أو وزارة الإدارة المحلية (مثل العديد من دول العالم). أما في سورية فإنه من المفضل أن تكون رئاسة

¹ تم البدء من قبل مشروع التحديث المؤسسي والقطاعي بالإجراءات اللازمة للتعاقد من أجل تصميم برمجيات ونظم المركز والوزارات المعنية ويمكن أن يتم التعاقد خلال النصف الأول من

مجلس الوزراء هي الراعية والداعمة للمشروع لكونها الجهة القادرة على جميع الوزارات المعنية بالمشروع تحت مظلتها على أن تشرف على المشروع وزارة الاتصالات والتقانة بالتنسيق مع وزير الدولة للتنمية الإدارية.

التمويل:

يقوم مشروع التحديث المؤسساتي والقطاعي بتمويل تجهيز المركز الرائد وتنفيذ البرمجيات في المركز والوزارات المعنية وتمويل كافة الخبرات اللازمة للبدا بالعمل. كذلك يمكن للمشروع تمويل الإقلاع بالمشروع والتشغيل لفترة محدودة على أن تقوم الحكومة بإيجاد التمويل المناسب للمتابعة والنشر. ويمكن لمشروع التحديث المؤسساتي والقطاعي تقديم الدراسات اللازمة لطرق التشغيل المستقبلية وعرض خيارات التمويل الذاتي للمراكز أو المدعوم جزئياً من الحكومة¹.

مشروع الحكومة الإلكترونية في الأردن²:

هذا المشروع يرتبط بسلسلة من البرامج البحثية والتطبيقية المهمة والتي استندت إلى دراسات ومسوحات، وقد ظهرت تحت اسم المبادرة الأردنية لتكنولوجيا المعلومات وتضمنت ما يلي:

١- برنامج المبادرة Reach 1.0:

كانت بعنوان **The Reach Initiative Launching Jordans Software and IT. Industry: A Strategy and Action Plan.** وتضمنت الدراسة اتجاهات وأسواق صناعة البرامج وخدمات تكنولوجيا المعلومات، والوضع الخاص بالأردن واستراتيجية العمل لتطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات.

٢- برنامج المبادرة Reach 2.0:

وتضمنت هذه المبادرة مجموعة من الدراسات والوثائق الخاصة بدعم استراتيجية تطوير صناعة البرامج وخدمات تكنولوجيا المعلومات. لكنها اقتصرت

<http://WWW.shaaamconf.com/lectures/lect-ar-Lian>

² د. سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، ٢٠٠٥، ص ٢٨٨.

بصفة جوهرية في الحقول التالية: الحكومة الإلكترونية **E- Government**، التجارة الإلكترونية **E- Commerce**، إنشاء مراكز الامتياز **Centers of Excellence**، ساحة تكنولوجيا المعلومات **I T Park**، برنامج شهادات الجودة **Quality Certification**.

٣- برنامج المبادرة **Reach 3.0**،

ركزت هذه المبادرة على مشاكل التمويل ورأس المال **Capital & Finance**، الدعم الحكومي **Government Support**، تطوير الموارد البشرية **Human Resources**، تعزيز البنية التحتية **Infrastrusture**، تطوير صناعة تكنولوجيا المعلومات **IT Development**، وتطوير الهيكل التشريعي **Regulatory Framework**، وتقييم الجاهزية الإلكترونية للأردن **Jordans Readiness Assessment**.

الرؤية الاستراتيجية:

الحكومة الإلكترونية هي عنصر مهم وفعال لتحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية بالملكة. وتوفر هذه الحكومة القدرات التي يستطيع من خلالها المجتمع الدخول إلى المعلومات الرسمية التي يحتاجها وتحسين الخدمات العامة والاتصالات وتنفيذ المعاملات.

وتساهم الحكومة الإلكترونية في تحسين كفاءة وفعالية الأعمال لكي تكون قريبة أو أكثر تركيزاً على تلبية حاجات الأعمال، بالإضافة إلى أنها ستساعد على تقليل عبء الأوراق والوثائق الرسمية والروتين الحكومي.

الأهداف الاستراتيجية:

١. تحسين نوعية الخدمات الحكومية المقدمة للمواطن وقطاع الأعمال المحلي والأجنبي.
٢. تحقيق الشفافية والمشاركة بالمعلومات والوصول إلى الوثائق والدقة في تقديم المعلومات.
٣. تطوير استجابة الحكومة المرنة والفعالة لاحتياجات الجمهور وخلق أسلوب جديد ومباشر للعلاقة بين مؤسسات الدولة والمواطنين.

٤. المساهمة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية بالملكة.
 ٥. تحسين كفاءة وفعالية أداء مؤسسات وهيئات ووكالات الدولة وأجهزتها التنفيذية.
 ٦. استكمال البنية التقنية التحتية الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات.
 ٧. خلق تأثير إيجابي فعال في المجتمع وتطوير مهارات الأفراد في مجال المعلوماتية والاتصالات.
- بالإضافة إلى ما تقدم، تسعى الأردن إلى تحقيق أهداف استراتيجية على مستوى تنمية قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. هذه الأهداف:
١. تصدير منتجات وخدمات برمجيات بقيمة ٥٥٠ مليون دولار بالسنة، بحلول سنة ٢٠٠٤.

٢. خلق ٣٠٠٠٠ وظيفة جديدة في القطاع.

٣. استقطاب استثمار أجنبي مباشر بقيمة ١٥٠ مليوناً.

٤. زيادة إيرادات الحكومة.

البنية التحتية للحكومة الإلكترونية:

ويمكن تلخيص البنية التحتية بما يلي:

١. منظمات تستخدم تكنولوجيا المعلومات بنسبة ٨٢٪.
 ٢. أجهزة تكنولوجيا المعلومات تصل إلى ٣٩٤ مزوداً **Server**، و(٨٨٣٣) حاسوب زبون **Client**
 ٣. شبكات اتصالات محلية عددها (٧٧).
 ٤. شبكة **Interanet** عددها (٧٤).
- فضلاً عن ذلك، فإن للأردن ثلاث شبكات حكومية رئيسية هي:
١. مركز المعلومات الوطني **The National Information**
 ٢. شبكة الدفاع الجوي **Royal Air- Force Network**

٣. شبكة القوات المسلحة The Arm of Forces.

٤. شبكة الأمن العام Public Security.

التحديات التي تواجه استراتيجية العمل بالحكومة الإلكترونية:

١. مستوى منخفض لدخول الإنترنت.

٢. قيود البنية التحتية.

٣. التقسيم الرقمي.

٤. مهارات محدودة في مجال تكنولوجيا المعلومات.

٥. محدودية الجهود المبذولة لإعادة هيكلة القطاع العام

٦. نقص الهيكل التشريعي.

٧. نقص الوعي.

إن الحكومة الإلكترونية تحتاج إلى بيئة سياسية وتشريعية عامة تتيح فرص العمل بالتجارة الإلكترونية، وذلك من خلال بناء هيكل تشريعي يحمي حقوق الأطراف ذات العلاقة، بما في ذلك المساعدة في عملية الانتقال الرقمي لأنشطة الحكومة بصورة سليمة وفاعلة.

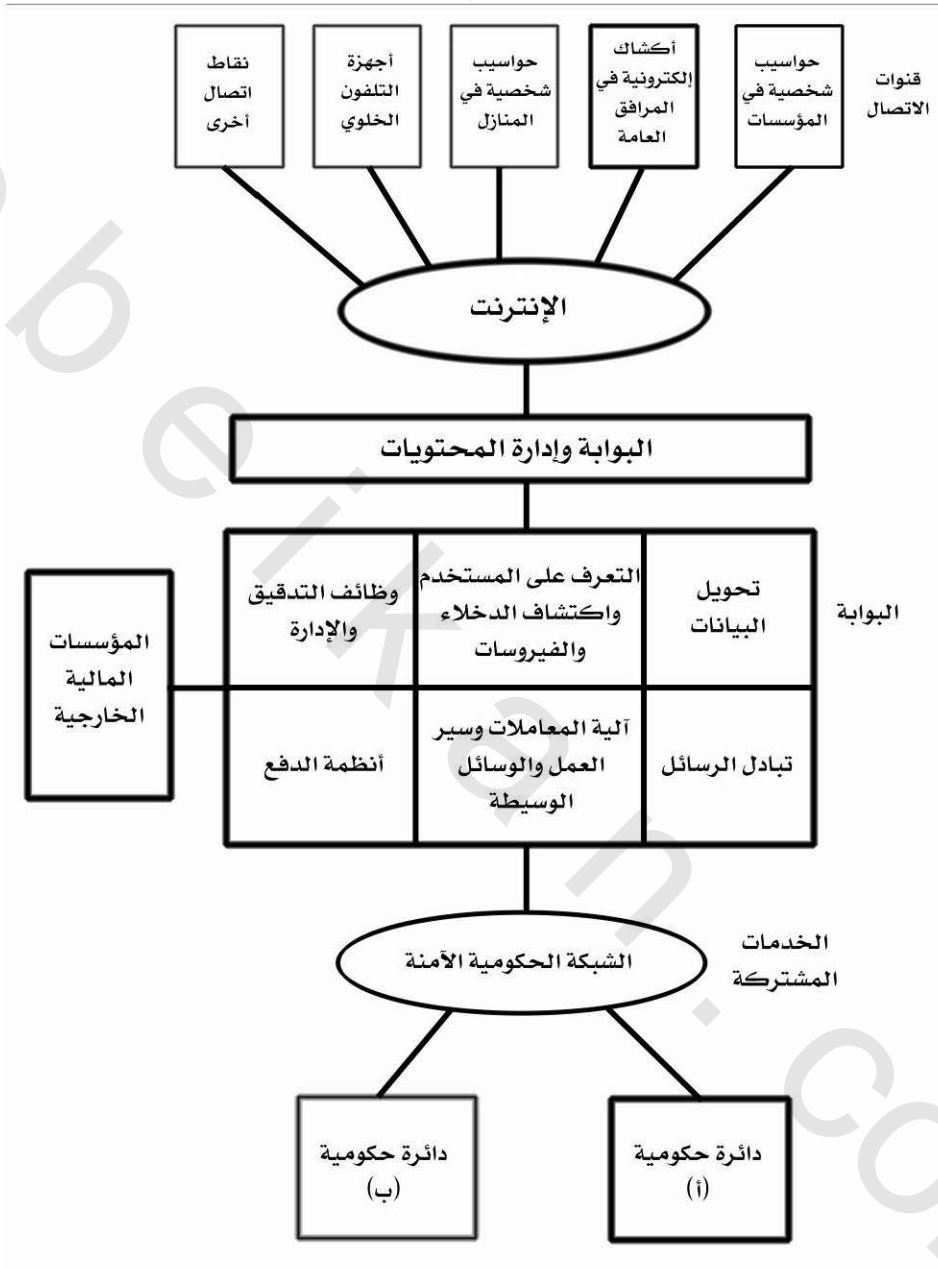
إن قوانين العصر الصناعي غير ملائمة للتطبيق أو أنها محددة ومقيدة لعملية تطوير الحكومة الإلكترونية.

إن خدمات الحكومة الرقمية تتطلب سياسات تغطي مجالات مثل: الخصوصية الشخصية، الأمن، إجراءات بطاقة الائتمان، التوقيع الإلكتروني، حماية المستهلك، التجارة الدولية، الاتصالات الإلكترونية والضرائب... الخ.

معمار الحكومة الإلكترونية:

تتضمن استراتيجية الحكومة الإلكترونية وضع التصميم الأساسي وبناء لبنات التكنولوجيا المستخدمة لتشغيل الحكومة الإلكترونية، وتسهيل عملية وصول المستخدم عن طريق الإنترنت إلى البوابة الرئيسية كما هو واضح في الشكل التالي:

معمار الحكومة الإلكترونية في الأردن



المصدر: الحكومة الإلكترونية في الأردن: التصميم الأساسية وخطة العمل، ملخص التقرير

النهائي، المملكة الأردنية الهاشمية، ٤/١٠/٢٠٠١، ص ١٨.

البوابة الرئيسية للحكومة الإلكترونية تستقبل الطلبات من المستخدمين ومن ثم تمريرها إلى النظم الخلفية (نظم الحاسوب الرئيسية المتوفرة في الوزارات والدوائر الحكومية ذات العلاقة.

وتمثل العناصر التالية مكونات الحلول التقنية المتكاملة التي يضمها معمار الحكومة الإلكترونية:

١. قنوات اتصال متنوعة.
 ٢. شبكة رئيسية وطنية لنظم المعلومات الحوسبية.
 ٣. نظام لإدارة محتويات الحكومة الإلكترونية.
 ٤. بوابة رئيسية للحكومة الإلكترونية.
 ٥. الخدمات المشتركة التي تتكون من شبكة **Interant** لتوصيل نظم المعلومات الإدارية في الوزارات والمؤسسات والهيئات الحكومية واتصالات داخلية (شبكات) في داخل كل وزارة، مؤسسة، أو هيئة.
- إنها بوابة ثنائية اللغة يمكن للمواطنين والمؤسسات التجارية من خلالها البحث والعثور على الخدمات الحكومية. وتتألف من صفحة لكل وزارة/ وكالة حكومية وتتضمن الإجراءات والقوانين، واللوائح، والرسوم، ومتوسط وقت إنجاز الخدمة، ومبادئ توجيهية، كما يمكن من هذه البوابة تنزيل الاستثمارات ذات الصلة. وبالإضافة إلى ذلك، يستطيع المواطنون التواصل مباشرة مع الحكومة بتقديم أسئلتهم عبر الإنترنت. وتسمح البوابة لقطاع الأعمال بتسجيل الشركات، والحصول على بدء التشغيل والإرشادات. وتقدم البوابة خدمات لموظفيها في القطاع العام وخدمات خاصة بالوزارات فيما بينها. وتقوم الحكومة حالياً بالتخطيط لبدء المعاملات التفاعلية عبر البوابة.
- والهدف العام هو الوصول إلى كفاءة وشفافية وأداء أفضل للحكومة وموظفي الحكومة وتغيير الصورة النمطية السائدة لدى الكثيرين.

ويتم في الوقت الحالي تحديد أسماء الموظفين من قبل الوزارات والمؤسسات الحكومية الذين سيكلفون بمهام توفير وتحديث المعلومات والمحتوى على موقع بوابة الحكومة الإلكترونية مع تحديد مهام ومسؤوليات كل منهم والصلاحيات التي يرغبون تفويضهم بها وبحسب مستويات الصلاحية.

تجربة الإدارة الإلكترونية في لبنان:

تتسم تجربة لبنان بكونها تجربة تعتمد التفاعل المباشر في إنجاز المعاملات للمواطنين بالإضافة إلى تقديم الإرشادات في إنجازها ومن خلال هذا الموقع يستطيع المستخدم التعامل معه بسهولة، وهناك إقبال من قبل المستخدمين لخدمات الحكومة الإلكترونية المطروحة على هذا الموقع.

تمثل **Informis** إحدى أشمل البوابات التي تدمج إيصال الخدمات الإلكترونية في لبنان، كما أنها تعتبر المورد الوحيد لجميع الاستثمارات الحكومية. وتهدف البوابة إلى ضمان راحة المواطنين وكفالة الشفافية وتوفير الوقت وتعزيز كفاءة عمليات المكاتب الخلفية. وقد بدأ مكتب وزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية (OMSAR) البوابة التجريبية لتمكين المواطن من الوصول إلى الاستثمارات الحكومية عبر الإنترنت. وأطلقت البوابة في عام ٢٠٠٢، وهي تجمع حوالي ٤,٧٠٠ استثماراً حكومية من ٢١ وزارة و٤٤ وكالة إقليمية و٥ محافظات وأكثر من ٧٦٠ بلدية. ويمكن البحث عن الاستثمارات اللازمة للمعاملات الحكومية كما يمكن تنزيلها كملفات **PEF** أو **Word** أو **HTML**. وتقدم البوابة أيضاً إرشادات حول كيفية ملء الاستثمارات ودليلاً لمختلف الإدارات والمؤسسات.



عوائق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية:

تتمثل عوائق الحكومة الإلكترونية العربية بالنقاط التالية:

١. ضعف البنية التحتية لتقنيات المعلومات والاتصالات.

٢. الفجوة الرقمية:

- انخفاض نسبة انتشار المعلوماتية في العالم العربي.
- النفاذ: عدد مستخدمي الإنترنت في العالم العربي (٢٠٠٥). (١٠) ملايين مستخدم (حسب إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية التابعة للأمم المتحدة - UNDESA). و (٢٦,٣) مليون مستخدم بنسبة نفاذ تساوي ٨,٥ في المائة (حسب مركز دراسات الاقتصاد الرقمي - Madar Research).

١. افتقار موظفي القطاع العام للقدرات اللازمة:

هجرة العقول والمهارات: من القطاع العام إلى الخاص ومن الدول العربية إلى الخارج.

أزمة السمعة السيئة في القطاع العام عربياً (بغض النظر عن درجة واقعيتها):

أ. الفساد الإداري.

ب. شبكات المحسوبية والفساد.

ج. غياب ثقافة التقييم بناءً على الكفاءة.

د. انعدام تقدير الإبداع.

٢. الافتقار للأطر المؤسسية التي تتولى الإدارة والمسؤولية.

٣. نقص التمويل.

٤. استراتيجيات التنمية والحكومة الإلكترونية:

التموضع الخاطئ لمبادرات الحكومة الإلكترونية ضمن خطط الإصلاح الوطني.

الافتقار للسلطة اللازمة: الجهة المسؤولة عن تطوير الحكومة الإلكترونية تفتقر للسلطة الكافية لتطويرها على مستوى البلاد وعبر بقية الجهات الحكومية.

النظرة أحادية الجانب: بناء الحكومة الإلكترونية ليست مهمة تكنولوجية.

تبني خطط غير واقعية لبناء مبادرات الحكومة الإلكترونية، تبين لاحقاً أنها غير مجدية.

الحاجة لخطط جديدة تعي الطبيعة التقنية والاجتماعية المزدوجة للحكومة الإلكترونية وتربط بين الخطة الوطنية للحكومة الإلكترونية والخطة الوطنية العامة لتحديث وإصلاح القطاع العام.

١. نقص الأطر التشريعية والقانونية.

٢. تقبل المجتمع لخدمات الحكومة الإلكترونية:

لا يمكن عد أي مشروع للحكومة الإلكترونية ناجحاً إلا إذا حقق مستوى استخدام معين يشير إلى أن الاستثمار حقق العائد المرجو منه.

♦ تحدٍ اجتماعي: إقناع المواطنين وقطاع الأعمال باعتماد خدمات الحكومة الإلكترونية.

- زيادة وعي الرأي العام تجاه الحكومة الإلكترونية.
- رفع مستوى ثقة المواطن والقطاع الخاص بخدماتها.
- تصحيح نظرة المجتمع تجاه القيمة المرجوة من مشاريع الحكومة الإلكترونية.

♦ تقصير حكومي: عدم حصول المواطنين وقطاع الأعمال على القدر اللازم من المعلومات حول الخدمات المتوافرة إلكترونياً.

٩- عدم الاستقرار الحكومي:

♦ التغييرات الحكومية أو إعادة الهيكلة الحكومية:

- عدم استمرارية مشاريع الحكومة الإلكترونية (وغيرها من المشاريع التنموية) لعدم اتباع منهجية للتنمية المستدامة تضمن الحفاظ على استمرارية العمل.

أ- على المستويات العليا: التغييرات الحكومية في المراكز الحكومية العليا ذات العلاقة الوثيقة بمبادرات الحكومة الإلكترونية.

ب- على المستوى المتوسط: عدم تسليم المهام بشكل ملائم للموظفين اللاحقين الذين سيتولون الإشراف على مشاريع الحكومة الإلكترونية إدارياً وتقنياً.

♦ عوامل سياسية: تؤدي إلى صرف اهتمام الحكومات في الدول العربية عن الحكومة الإلكترونية.

أ- إجراءات الحظر التجاري.

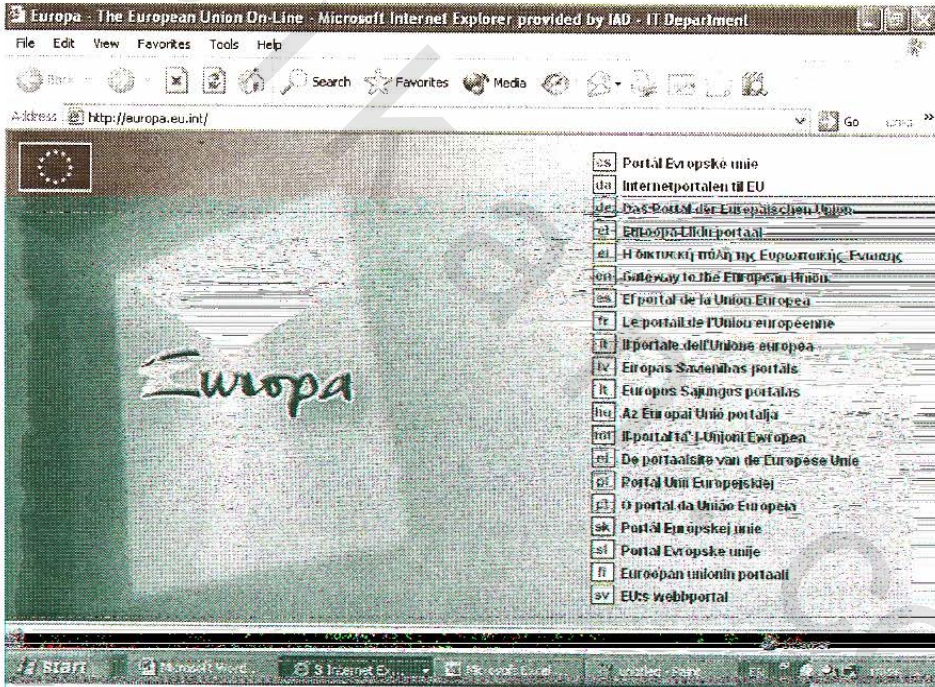
ب- الحظر التكنولوجي المفروض لأسباب سياسية.

ج- التهديدات الأمنية المتعلقة بالحروب أو الأعمال الإرهابية.

❖ تجارب الإدارة الإلكترونية الحكومية في بعض الدول العالمية:

• تجربة الإدارة الإلكترونية في الاتحاد الأوروبي

تعتبر الحكومة الإلكترونية الأوروبية تركيبة واسعة من المنظمات الأوروبية الخاصة بالاتحاد الأوروبي ويمكن من خلالها القيام بالعديد من الأعمال والمهام الإلكترونية وهذه تجربة يمكن الاستفادة منها في تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة الدول العربية وكذلك في المجمعات العالمية ذات المصالح والاتجاهات والمهام الموحدة.



• التجربة الأمريكية (استراتيجية الحكومة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية):

تعتبر الحكومة الفيدرالية الأمريكية تركيبة هائلة من منظمات كبيرة

وممتدة إلى مساحات واسعة ودقيقة من الأنشطة. والحكومة الفيدرالية الأمريكية هي بحق أكبر منظمة بيروقراطية في العالم، حيث يعمل بها (٢.١) مليون موظف مدني، و(٨٠٠) ألف عامل بريد، بالإضافة إلى (١.٨) مليون يعملون في القطاع العسكري. وبهذا يكون عدد العاملين في الحكومة أكثر من سبعة أمثال عدد العاملين في أكبر شركة أمريكية. وتبلغ الميزانية الفيدرالية حوالي (١.٥) تريليون، أي: أكبر من إجمالي الناتج القومي لألمانيا ثالث أكبر قوة اقتصادية في العالم. وبلغت نفقات تكنولوجيا المعلومات على المستوى الفيدرالي أكثر من (٤٨) بليون دولار في سنة ٢٠٠٢، و(٥٢) بليون دولار في سنة ٢٠٠٣، مما يعني توفر البنية التقنية التحتية والمعلوماتية لتطوير وتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية.

- الرؤية الاستراتيجية:

تستند الرؤية الاستراتيجية لمشروع الحكومة الإلكترونية إلى ثلاثة مبادئ أساسية هي:

١. نقل الحكومة الفيدرالية من البناء المركزي البيروقراطي إلى البناء التنظيمي المركز حول المواطن Citizen- Centered, not Bureaucracy.
٢. تعزيز اتجاه الأداء الحكومي نحو تحقيق النتائج Results- Oriented.
٣. التحفيز النشط للابتكار على أساس السوق Market- Based Activity promoting.

الاستراتيجية The Strategy:

وتتضمن استراتيجية الحكومة الإلكترونية الأبعاد التالية:

١. تبسيط توزيع الخدمات إلى المواطنين.
٢. إزالة البيروقراطية الحكومية (بالمعنى السلبي للبيروقراطية).
٣. تبسيط عمل الوكالات الفيدرالية.
٤. تخفيض تكاليف العمل الإداري وتحقيق سرعة فائقة في أنشطة الحكومة وضمان الاستجابة السريعة لاحتياجات المواطنين.

وقد تم بناء الحكومة الإلكترونية الموزعة في مشروع الحكومة الفيدرالية الإلكترونية على المستويات التالية:

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

٢. مستوى الحكومة - الحكومة G2G: ويشمل المشاركة بالمعلومات بين الوكالات الفيدرالية واختصار الروتين الإداري، وبناء خطوط أعمال رئيسية لإنتاج وتوزيع الخدمات المشتركة بين الوكالات والأجهزة الحكومية.

٣. مستوى الحكومة - الأعمال G2B: ويرتكز على تقديم الخدمات والمعلومات بصورة فورية إلى الأعمال ودعم الأنشطة الاقتصادية والتجارة وتقديم القروض والمنح والتسهيلات الموجهة للأعمال.

إن الحاجة إلى تنفيذ مشروع الحكومة الفيدرالية الإلكترونية ذات خصوصية مختلفة بصورة جذرية عن طبيعة وأهداف واستراتيجيات تطوير مشروعات الحكومة الإلكترونية في تجارب أخرى.

فالمشكلة الجوهرية في الولايات المتحدة الأمريكية ليس في تدني مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والإنترنت، وإنما في عدم وجود معمار متكامل لأعمال وكالات وأجهزة الحكومة الفيدرالية الأمريكية. فمثلاً يوجد في الوقت الحالي أكثر من ٣٥ مليون صفحة ويب فيدرالية متاحة في (٢٢) ألف موقع ويب فيدرالي، ناهيك عن نظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات والشبكات المستخدمة بصورة مكثفة في أجهزة ووكالات وهيئات الإدارة الأمريكية.

فالمشكلة إذن ليست في عدم وجود تقنيات معلوماتية، وإنما في افتقار الإدارة الأمريكية إلى الكفاءة والفعالية في استخدام هذه التقنيات أولاً، وفي تحقيق التعاضد البنوي والتكامل التقني والتنظيمي في نظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات التي تستند في بعض أنواعها إلى نظم تشغيل مختلفة وقواعد انطلاق تقنية متفاوتة

في مستوى وجودة التكنولوجيا التي تستخدمها. ومن ثم فإن من أهم القوى المحفزة لمشروع تطوير الحكومة الفيدرالية الإلكترونية ما يلي:

١- مشكلة تحديد مستوى أداء البرنامج Program Performance:

تستند عملية تقييم نظم تكنولوجيا المعلومات في وكالات الإدارة الأمريكية إلى معايير مرتبطة بقدرة هذه النظم على خدمة أنشطة الوكالات واحتياجاتها الداخلية، وليس على مستوى الأداء والدعم المقدم للمستفيدين.

٢- إدارة التكنولوجيا Technology Leverage:

تستخدم وكالات الإدارة الأمريكية تكنولوجيا المعلومات لأتمتة العمليات بدلاً من ابتكار حلول كفوءة وفعالة مثل الحلول التي تقدم الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية وغيرها.

٣- جزر مستقلة للأتمتة Islands of Automation:

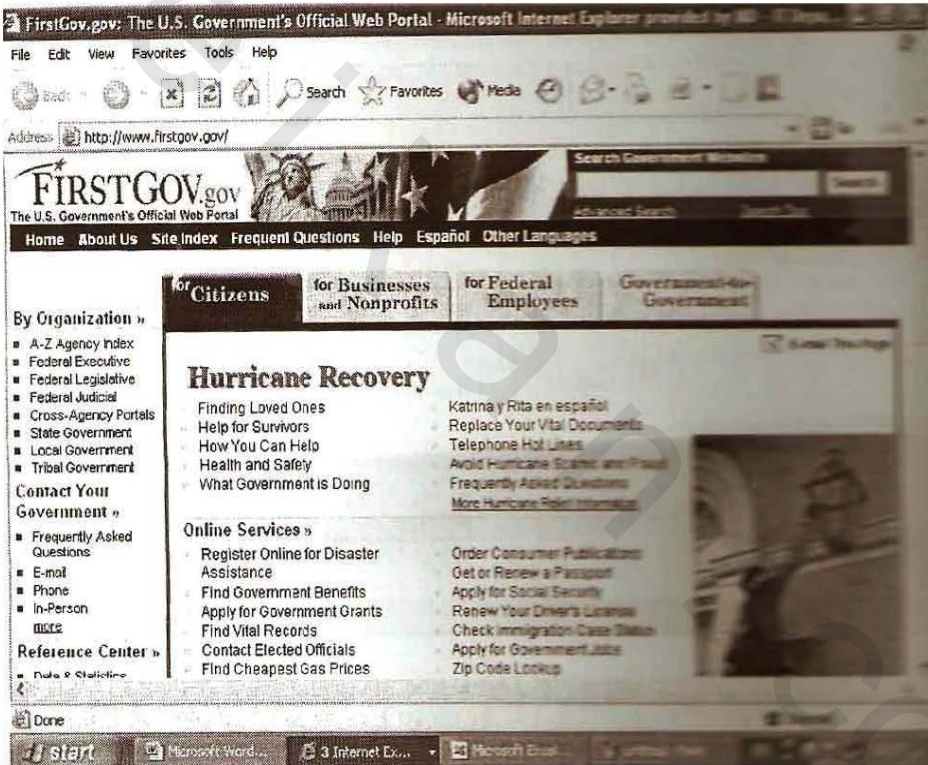
اهتمت معظم الوكالات الحكومية بأتمتة أو حوسبة العمليات الداخلية من خلال شراء نظم محوسبة تقدم حلولاً جاهزة من دون الاهتمام بموضوع التكامل البنيوي والوظيفي بين هذه النظم الأخرى الموجودة في داخل المؤسسة أو في الوكالات الأخرى. مما خلق نوعاً من الجزر التكنولوجية المستقلة بنفسها وبوظائفها. وبالنسبة فشلت هذه الإدارات في بناء نقاط خدمة بسيطة ومتكاملة.

٤- مشكلة مقاومة التغيير Resistance to Chnge:

أفرزت الثقافة التقليدية للإدارات الأمريكية بيروقراطية مقاومة للتغيير والابتكار التكنولوجي، فبدلاً من الاهتمام بإعادة هندسة الأعمال الإدارية باستخدام تكنولوجيا المعلومات تركز الإدارات على مهام إعداد الميزانيات والأنشطة التشغيلية اليومية.

لذلك فإن جهود الإدارة الأمريكية تنصب أصلاً في سياق تحديث الإدارة وإعادة هندسة العمل الإداري كجزء من مشروع استراتيجي ربما تصح تسميته بمشروع الألفية الثالثة، وهو بناء الطريق السريع للمعلومات Information Highways حيث يستطيع الناس التواصل وتبادل البيانات والمعلومات والصور من منازلهم أو خارج منازلهم

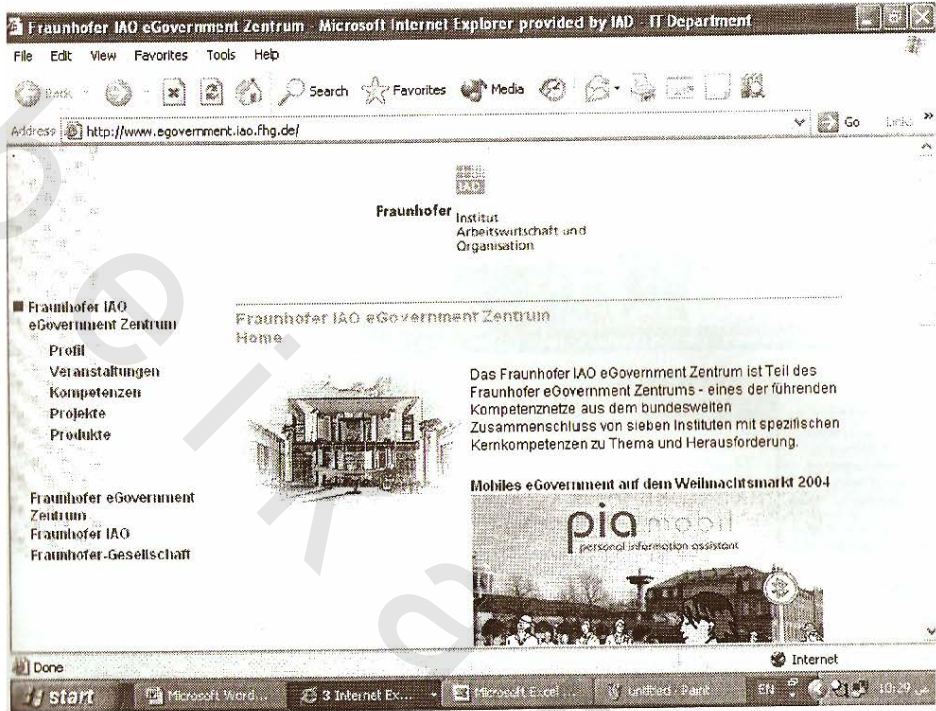
وباستخدام أنماط متنوعة من أجهزة الاتصالات المنمنمة والرقمية والمحمولة. وقد حققت الولايات المتحدة الأمريكية نجاحاً كبيراً في بناء المجتمع المعلوماتي الإلكتروني، حيث نجد أن خمس المنازل التي تبلغ (٢٠) مليون منزل ترتبط بالشبكة، ويوجد (٣٠) مليون أمريكي لديهم إمكانيات الدخول إلى الإنترنت من شبكات المدارس، الجامعات وأماكن العلم. أي: يوجد ما يقارب ما بين (٥٠ - ٦٠) مليون أمريكي مرتبط بشبكة الإنترنت إلى جانب وجود (١٠٪) من مستخدمي الإنترنت يقومون بشراء منتجاتهم وخدماتهم بصورة دورية عن طريق الويب Web فقط.



تجربة الإدارة الإلكترونية الألمانية:

نجحت الحكومة الألمانية في إعداد تكامل مميز للإدارات الإلكترونية فيما يخص تقديم الخدمات المختلفة للمواطن القطاع الحكومي والخاص نظراً لكثرة الدراسات التطويرية المختلفة التي سبقت إقامة هذه الإدارات والتي اعتمدت على

التكنولوجيا الحديثة، وتميزت هذه التجربة بتوفير ما يمكن توفيره للمواطن من خدمات تتسم بسهولة الإنجاز والتعامل معها حيث توفر الدولة العديد من الأدلة الإرشادية والتوعية للمواطن عن كيفية استخدام الخدمات الإلكترونية.



تجربة الإدارة الإلكترونية الفرنسية:

أطلقت الحكومة الفرنسية على موقعها اسم الخدمات العامة للمواطن حيث يتسم هذا الموقع بسهولة اختيار خدمات الإدارات الإلكترونية المختلفة التي تقوم بإنجاز معاملات المواطنين، وتتميز هذه الحكومة بتقديم العشرات من الخدمات والتي لها علاقة مباشرة بالمواطن وسهلت عملية الاتصال والاستخدام من خلال التوصيات والإرشادات المختلفة.



تجربة سنغافورة: الإدارة الإلكترونية في الجزيرة الذكية⁽¹⁾ :

تعتبر سنغافورة في تطبيقات الإدارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية من بين التجارب الرائدة المهمة في الدول النامية المتطورة. وقد ساعد في نجاح هذه التجربة موقع سنغافورة المهم وتوفر بنية تحتية لوجستية، ووجود مؤسسات مالية تعمل بمعايير عالية، وسوق للاتصالات مفتوح، بالإضافة إلى توفر استراتيجيات تقوم على التفكير بسرعة، والعمل للسوق الكوني من خلال توظيف مزايا تكنولوجيا المعلومات والموارد الفكرية والمعرفية المتاحة.

بطبيعة الحال تستند تطبيقات الإدارة الإلكترونية إلى صناعة تكنولوجيا المعلومات ومستوى الحوسبة في أنشطة الأعمال. حققت صناعة تكنولوجيا

¹ د. سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية،

مركز البحوث، ٢٠٠٥، ص ٢٨٢ - ٢٨٥.

المعلومات في سنغافورة إيرادات إجمالية في سنة ٢٠٠١ بقيمة (٢٨) بليون دولار مقارنة بإيرادات سنة ٢٠٠٠ التي وصلت إلى (٢٦) بليون دولار، بمعدل نمو سنوي يصل إلى (٨,٠٧٪) بالمقارنة مع معدل نمو قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ويوضح الجدول (١) الإيرادات المتحققة من صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في سنغافورة للسنوات ما بين ١٩٩٨ و٢٠٠٢.

جدول رقم (١) إيرادات صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (بالملايين \$)

نوع النشاط	١٩٩٨	١٩٩٩	٢٠٠٠	٢٠٠١	٢٠٠٢
تجارة التجزئة للعتاد	٧,٧٧٥	٨,٩٦٩	٩,٨٢٨	١٠,١٣٨	١٠,٧٨١
البرامج	٢,٢١١	٢,٤٦٦	٢,٨٤١	٣,١٢٧	٣,٣١٠
خدمات تكنولوجيا المعلومات	٢,٥٣٦	٣,٠١٢	٣,٥٤٩	٣,٨٩٨	٤,٢٠٧
وسائل الاتصالات الإلكترونية	٧,٤٣٢	٨,٣٦٤	٩,١٢٠	٩,٩٩٩	٩,٦١٩
الوسائط الرقمية الفورية	N/A	١٠٠	٢١٠	٤٨٣	٨٢٠
أنشطة أخرى	N/A	٢٣١	٣٧٩	٤٠١	٤١٠
الإجمالي	١٩,٩٥٤	٢٣,٢٤١	٢٥,٩٣٢	٢٨,٠٢٦	٢٩,١٥٣

المصدر: www.ida.gov.sg

وبالنسبة لقطاع التصدير فقد احتل تصدير عتاد الحاسوب ومكونات تكنولوجيا المعلومات قرابة (٥٣,٥٪) من قيمة صادرات سنغافورة في سنة ٢٠٠١، ثم تأتي خدمات الاتصالات بنسبة (٢٣,٢٪)، وخدمات تكنولوجيا المعلومات بنسبة (١٠,٦٪)، في حين تحتل البرمجيات نسبة (١٠,٢٪) من قيمة الصادرات، والوسائط الرقمية (٠,٤٪).

بالإضافة إلى ما تقدم، يساهم قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (Infocomm) في الناتج القومي الإجمالي لسنغافورة بنسبة تصل إلى (٧,٠٪) في سنة ٢٠٠٠ إلى (٧,٩٪) في سنة ٢٠٠١، علماً أن الناتج القومي الإجمالي لسنغافورة كان بقيمة (١٠٩) بليون دولار في سنة ٢٠٠٠، و(١٥٣,٥) في سنة ٢٠٠١، مما يوضح بصورة جلية الأهمية الاستراتيجية لقطاع صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والقيمة المضافة التي تحققها الإدارة الإلكترونية، وتطبيقات الأعمال

الإلكترونية التي تنطلق من القاعدة التقنية والمعلوماتية لسنغافورة، ومن مزايا المعرفة والمعلومات والحوسبة الشبكية.

هذا النجاح الباهر الذي تحقّق في سنغافورة يعود إلى كفاءة وفعالية الإدارة في سنغافورة التي وضعت خطماً استراتيجية أطلقت عليها خرائط الطريق **Roadmaps** لتحويل سنغافورة إلى جزيرة التكنولوجيا الذكية لوضع رؤية استراتيجية للمستقبل الرقمي للجزيرة، كما هو واضح في الجدول رقم (٢) الذي يشير إلى خرائط الطريق للإدارة الإلكترونية والتنمية المعلوماتية للفترة ما بين ٢٠٠٠ - ٢٠٠٥.

جدول رقم (٢) خرائط الطريق إلى الإدارة الإلكترونية والتنمية المعلوماتية

الأهداف الاستراتيجية	التاريخ	خريطة الطريق
التكنولوجيا الرقمية Wireless تكنولوجيا الاتصالات Broadband Access	٢٤ July ٢٠٠٠	١- خريطة الطريق الأولى Infocomm Roadmap
أمن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التجارة الإلكترونية والربط الشبكي للمنازل	٢٠ March ٢٠٠١	٢- خريطة الطريق الثانية Infocomm Roadmap
- تطوير شبكات الاتصالات Optical Networking and Photonics - تطبيقات الإنترنت (الجيل القادم) Net Generation Internet Application	٢٨ Feb ٢٠٠٢	خريطة الطريق الثالثة Technology
تكنولوجيا الشبكات وأمن التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية	26 Nov ٢٠٠٢	خريطة الطريق الرابعة Infocomm Technology map

المصدر: www. Ida. Gov. sg

كما توجد في سنغافورة برامج حكومية لتشجيع المشروعات الصغيرة والمتوسطة لاستخدام نظم وتقنيات الإدارة الإلكترونية، ويطلق على هذا البرنامج

الذي (LECP) (The Local Enterprise Computerization Programmer) الذي يُعنى بحوسبة المشروعات المحلية، وبرنامج Jump Start Programmer لمساعدة المشروعات الصغيرة ومتوسطة الحجم على تطبيق التجارة الإلكترونية.

ولدى سنغافورة استراتيجية لتطوير الإدارة الإلكترونية وصناعة الأعمال الإلكترونية من خلال برنامج مشترك لسلطة تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومجلس المعايير والإنتاجية.

الإدارة العامة الإلكترونية (الحكومة الإلكترونية في سنغافورة):

نجحت سنغافورة في تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية الذي يمثل قمة الجهود المكثفة لحوسبة الإدارات العامة وإعادة هندسة الأعمال الحكومية لتلبية احتياجات التنمية المعلوماتية. وتقود عملية التحول إلى اقتصاد المعلومات والمعرفة سلطة تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهي مركز كل أنشطة التنمية المعلوماتية التي تهدف إلى بناء مستقبل رقمي لسنغافورة، وتضم سلطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومجاميع وفرق عمل وظيفية تتوزع على الفرق التالية⁽¹⁾:

١. مجموعة التشريعات ووضع السياسات

policy & Regulation Group

٢. مجموعة التطوير على الخط Online Development Group

٣. مجموعة تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

Infocomm Development Group

٤. مجموعة التكنولوجيا Technology Group

٥. مجموعة النظم الحكومية Government Systems

وتتضمن كل مجموعة فرقاً متخصصة لإنجاز واجبات ومهام تقنية محددة. وتعمل هذه الفرق على وضع خرائط طريق وتطبيق مشروعات الاستثمار في نظم وتقنيات

¹ فرانك كيلش، "ثورة الإنفوميديا، الوسائط المعلوماتية وكيف تغير عالمنا وحياتك؟" ترجمة

حسام الدين زكريا، الكويت: عالم المعرفة ٢٠٤ و ١٩٩٥.

الإدارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية، وذلك بهدف تحويل سنغافورة إلى حاضنة ومركز التقاء صناعة تكنولوجيا المعلومات في جنوب شرق آسيا.

إذن المنطلق الأساسي لتجربة سنغافورة في تطبيق الإدارة الإلكترونية هو بناء المؤسسات القوية لقيادة وتطبيق مشروعات تكنولوجيا المعلومات، وعلى أساس الشراكة الحية المتكاملة بين الحكومة والقطاع الخاص إلى جانب الدعم المباشر، وبخاصة في مجال التمويل، والتعليم والتدريب ومساعدة مشروعات الإدارة الإلكترونية.

العامل المهم الآخر في تجربة سنغافورة هو قدرة الإدارة على بناء تعاون وتنسيق في الجهود الوطنية على مستوى صياغة وتطبيق استراتيجيات وخرائط عمل مشروعات تطوير وتنمية صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وبطبيعة الحال توفرت لسنغافورة عوامل مساعدة أخرى منها الاستقرار الاقتصادي والسياسي، جاذبية سنغافورة في استقطاب الاستثمار الأجنبي، وجود بنية تحتية معلوماتية وتقنية، وبرامج الحوافز الحكومية للمشرعات الريادية وتوفير معايير الجودة لخدمات ومنتجات تكنولوجيا المعلومات. وأخيراً الشوط الواسع الذي قطعته سنغافورة في تطبيق نظم الإدارة الإلكترونية، والتي نجحت بصورة جوهرية في تحويل سنغافورة إلى جزيرة التكنولوجيا الذكية.

• التجربة الإيرلندية: الإدارة الإلكترونية والتحول إلى اقتصاد المعرفة^(١)؛

تعتبر التجربة الإيرلندية قصة نجاح باهرة في مجال التحول إلى الإدارة الإلكترونية واقتصاد المعرفة الذي تحركه صناعة البرامج وخدمات تكنولوجيا المعلومات والأعمال الإلكترونية.

على مستوى صناعة البرامج الإيرلندية تبلغ قيمة هذه الصناعة حوالي (٧,٢) بليون دولار لـ (٨٠٠) شركة برامج وتكنولوجيا معلومات تتوجه بأنشطتها نحو التصدير، وبمعدل نمو سنوي يصل إلى (٢٠٪)، من المتوقع استمرار هذا المعدل في

¹ -Cochran Robert (2001). Ireland: A Software Success Story, IEEE Software, March, April, P.86.

الوقت الحالي. وبذلك تعتبر إيرلندا أكبر دولة مصدرة للبرمج في العالم، وبخاصة في المجالات الرئيسية لتوليد الدخل في قطاع البرامج، وهي برامج خدمات الإدارة الإلكترونية، الاتصالات والتجارة الإلكترونية.

وقد وصلت الصادرات الإجمالية لهذا القطاع (ICT) إلى (٣١) بليون يورو في سنة ٢٠٠١، وتمثل نسبة (٣٣٪) من إجمالي الصادرات الإيرلندية، في حين نمت الصادرات بنسبة (٢٣٪) للفترة ما بين ١٩٩٣ و ٢٠٠٠، وكانت مخرجات قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من السلع والخدمات تساوي (١٦٪) من GDP لإيرلندا في سنة ٢٠٠١، بزيادة قدرها (١٨٪) للفترة ما بين ١٩٩٣ - ٢٠٠١.

بالإضافة إلى ما تقدم يمكن تلخيص أهم عناصر نجاح التجربة الإيرلندية في مجال التحول إلى الإدارة الإلكترونية واقتصاد المعرفة بما يلي:

١. نجاح الحكومة الإيرلندية في تنفيذ مشروعات الإدارة الإلكترونية، وبخاصة مشروع الحكومة الإلكترونية، ومشروعات الحوسبة الشبكية للمنظمات والمؤسسات والوكالات والهيئات العاملة في المجتمع والإدارة الإيرلندية.

٢. بناء صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تستند إلى المنتجات أكثر منها إلى الخدمات والاستفادة من صناعة الحاسوب، الاتصالات والإلكترونيات، ومن وجود أكبر الشركات المصممة والمنتجة لأشباه الموصلات، والاتصالات والحاسوب الشخصي وملحقاته، مثل: Intel, IBM, Nortel, 3Com, EMC وغيرها.

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

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

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

٦. وأخيراً التاريخ العريق من الهجرة لأبناء إيرلندا إلى أمريكا والدول الأوروبية المتقدمة صناعياً، مما وفر للإدارة الإلكترونية ولقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخبرات والمهارات المتقدمة في العلوم التطبيقية لتكنولوجيا المعلومات. وهؤلاء هم ثروة إيرلندا الحقيقية، وإن كانوا في الخارج، ورصيداً ومعينها الذي لا ينضب.