

الخدمات الحكومية الإلكترونية كأداة فعالة لتحسين الخدمة العمومية

وتحقيق التنمية الشاملة-دراسة تحليلية تطبيقية-

- أ.د بلقاسم سعودي / أستاذ التعليم العالي جامعة محمد بوضياف المسيلة- الجزائر.
د. عبد الصمد سعودي / أستاذ محاضر جامعة محمد بوضياف المسيلة- الجزائر.
د. إلهام بوروبة / أستاذة محاضرة جامعة محمد خيضر بسكرة - الجزائر.

الملخص:

في ظل التطورات الهائلة وبين ما هو مفروض وما هو مختار فإن الحكومة الإلكترونية تعتبر من بين مفرزات هذه التطورات. لذلك تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الخدمات الحكومية الإلكترونية كمدخل حديث في تقديم الخدمات العمومية في ظل التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية. ونتيجة لهذا التحول قامت الجزائر على غرار دول العالم خاصة المتقدمة منها في هذا المجال ببذل جهود معتبرة وتسخير الإمكانيات المتاحة لتقديم الخدمات الحكومية بالطريقة الإلكترونية. وتطرقنا في هذه الدراسة إلى تجربة الجزائر في الخدمات الحكومية الإلكترونية في عدد قطاعات أبرزها التعليم والعدالة وغيرها. ومن بين التجارب الأكثر نجاحا هي تجربة الحكومة الإلكترونية في الإمارات العربية المتحدة حيث احتلت الإمارات المرتبة ٧ دوليا من بين ١٩٣ حسب مؤشر الخدمات الإلكترونية تقرير الأمم المتحدة ٢٠١٢ للحكومات الإلكترونية. ونظرا للتقارب الفكري والثقافي بين الإمارات والجزائر فمن الممكن الاستفادة من هذه التجربة الناجحة وتبني أهم إيجابياتها لإنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر. وتوصلت الدراسة إلى أن الحكومة الجزائرية لم تصل إلى المستوى المطلوب في تقديم الخدمات الحكومية بالطريقة الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية:

الخدمة، الخدمة الإلكترونية، الخدمات الحكومية الإلكترونية، الجزائر.

Abstract

The aim of this study is to highlight e-government services as a modern introduction to public service delivery in Algeria under the transition from the government traditional to e-government, As a result of this transformation, Algeria has made considerable efforts and harnessed the available possibilities for the electronic delivery of government services in this study, we discussed Algeria's experience in e-government services in several sectors, most notably education, justice and others. □ The study found that the Algerian government did not reach the required level in the electronic delivery of government services.



Key words: service, e-service, e-government services, Algeria.□

مقدمة:

إن التغييرات المذهلة والمتسارعة التي تجتاح العالم، فرضت تطورا في مختلف المجالات الاجتماعية، السياسية، الثقافية والاقتصادية التي نذكر من بينها: الانفتاح العالمي على الأسواق، تحرير التجارة الدولية، التطور التكنولوجي، إضافة إلى ظهور اقتصاد المعرفة والمعلومات كأحد مفرزات هذا التطور، حيث أصبح يعرف هذا العصر بعصر المعلومات. أصبح واضحا اليوم أن التقدم العلمي ليس له حدود، فالدول المتقدمة تزداد تقدما باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات بينما تحاول الدول النامية اللحاق بهذا الركب. واستخدام هذه التقنيات لتخطي سد الفجوة العلمية والتكنولوجية الواسعة التي تفصل بينها وبين الدول المتقدمة.

لذلك سعت الدول المقدمة وهي في سعي دائم للبحث عن أحدث الأساليب وتبني الاستراتيجيات المناسبة لمواكبة هذه التطورات إدارة مختلف الأزمات وتوفير أفضل الخدمات لمجتمعاتها في مختلف المجالات، الاقتصادية، الإدارية، الاجتماعية... ومن بين ما سعت إليه هو تبني مفهوم **الحكومة الإلكترونية (e-gouvernement)**.

ولقد حققت الدول المتقدمة نجاحات باهرة في هذا المجال ومن التجارب الناجحة: التجربة البلجيكية، التجربة الأمريكية، التجربة الفرنسية، التجربة اليابانية.. في ظل هذه التطورات الهائلة وبين ما هو مفروض وما هو مختار، سعت بعض الدول العربية إلى تبني مشروع الحكومة الإلكترونية بهدف تنمية وتحسين الظروف العامة للمجتمعات العربية من تقريب الإدارة من المواطن وتسهيل حياته اليومية إلى توفير بيئة عمل مناسبة لمنظمات الأعمال سواء الوطنية أو الأجنبية، وكآلية لإدارة الأزمات والحد من أثارها ومن بين هذه التجارب: تجربة الحكومة الإلكترونية المغربية، الحكومة الإلكترونية البحرينية، وتجربة الحكومة الإلكترونية الإماراتية التي تعتبر من بين أنجح التجارب.

ضمن تقرير الأمم المتحدة للحكومات الإلكترونية ٢٠١٢ احتلت حكومة الإمارات الإلكترونية المرتبة ٧ في قائمة ضمت 193 دولة في مؤشر خدمات الحكومة الإلكترونية، ولقد انتقلت من المرتبة ٩٩ سنة ٢٠١٠ إلى المرتبة ٧ سنة ٢٠١٢، وهذا راجع إلى السياسات والإجراءات التي اتخذتها الحكومة الإماراتية في مجال تطوير الخدمات الإلكترونية من حيث الوفرة، الجودة ومدى استخدام الجمهور لهذه الخدمات.

على ضوء ذلك تتجسد إشكالية الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

كيف تساعد الحكومة الإلكترونية على ترقية الخدمة العمومية! ما هي الوسائل والاستراتيجيات! ما هي أهم خصائص التجربة الإماراتية في الحكومة الإلكترونية وكيف يمكن للحكومة الجزائرية الاستفادة منها!

وتهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

- إبراز الخدمات الحكومية الإلكترونية ودورها الفعال في تلبية احتياجات المواطنين مقارنة بالخدمات التقليدية،

- التعرف على واقع الخدمات الحكومية الإلكترونية في الجزائر.

وللإجابة على إشكالية الدراسة تحدد هيكل الدراسة في محورين هما على التوالي:

المحور الأول: الإطار النظري للخدمات الحكومية الإلكترونية.

المحور الثاني: إستراتيجية وواقع الحكومة الإلكترونية الإماراتية

المحور الثالث: تجربة الجزائر في تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية

المحور الأول: الإطار النظري للخدمات الحكومية الإلكترونية

أولاً: مفهوم الخدمات الحكومية الإلكترونية

١- الخدمة الإلكترونية: استخدم الباحثون مفهوم الخدمة الإلكترونية بشكل متزايد بداية من عام ٢٠٠٠. فهناك من يعرفها بأنها الخدمة المقدمة من خلال الوسائط الإلكترونية مثل المحمول، والإنترنت. كما تعني الخدمة الإلكترونية الأعمال التي تقدم من خلال الاتصال الإلكتروني بين مقدم الخدمة والمستفيد منها.

ويعرف Ada Scupola الخدمات الإلكترونية بأنها الخدمات التي يتم تقديمها أو توفيرها أو استهلاكها من خلال استخدام شبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل الأنظمة القائمة على الإنترنت.

وتشمل الخدمات الإلكترونية أنواعاً مختلفة: أنظمة التوصيل، وتكنولوجيات المعلومات المتقدمة، ومنهجيات وتطبيقات الخدمات عبر الإنترنت التي توفرها الحكومة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والسوق الإلكترونية والتمويل الإلكتروني وأنظمة التعلم الإلكتروني، على سبيل المثال لا الحصر.

وتتميز الخدمة الإلكترونية بخصيتين رئيسيتين هما:

- يمكن الوصول إلى الخدمة عن طريق الشبكات الإلكترونية.

- يستهلك الفرد الخدمة من خلال الإنترنت.

٢- الفرق بين الخدمة الإلكترونية والخدمة التقليدية: يختلفان في النقاط التالية:

- في الخدمة التقليدية، يشارك الأفراد فقط - الموظفين - في الواجهة لتقديم الخدمة، أما الخدمة الإلكترونية يشارك الموظفون في الواجهة بوساطة الإنترنت.



- أثناء تقديم الخدمة الإلكترونية يقتصر دور الزبائن على الاستماع والمشاهدة، في حين يمكن للزبائن في الخدمات التقليدية تجربة الخدمة باستخدام جميع حواسهم.
- الخدمات التقليدية مقيدة بالمسافة وساعات العمل بينما تتميز الإلكترونية بألغاء الحواجز الزمانية والمكانية.

الجدول رقم ١: الفرق بين السلعة والخدمة والخدمة الإلكترونية

السلعة <input type="checkbox"/>	الخدمات <input type="checkbox"/>	الخدمات الإلكترونية <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> ملموسة	<input type="checkbox"/> غير ملموسة	<input type="checkbox"/> غير ملموسة، ولكن تحتاج كوسائل الاعلام
<input type="checkbox"/> يمكن تخزينها	<input type="checkbox"/> لا يمكن تخزينها	<input type="checkbox"/> يمكن تخزينها
عدم التلازم الاستهلاك، <input type="checkbox"/> الإنتاج	<input type="checkbox"/> عدم التلازم	<input type="checkbox"/> قابلية الفصل او عدم التلازم
يمكن أخذ براءة اختراع <input type="checkbox"/> فيها	لا يمكن أخذ براءة <input type="checkbox"/> اختراع	تحصل على حق المؤلف وفي حالات معينة <input type="checkbox"/> تمنح البراءة
<input type="checkbox"/> وحداتها متجانسة	<input type="checkbox"/> متغايرة	<input type="checkbox"/> التغاير
<input type="checkbox"/> سهولة التسعير	<input type="checkbox"/> صعوبة التسعير	<input type="checkbox"/> صعوبة التسعير
<input type="checkbox"/> لا يمكن نسخها	<input type="checkbox"/> لا يمكن نسخها	<input type="checkbox"/> يمكن نسخها
<input type="checkbox"/> لا يمكن تقاسمها	<input type="checkbox"/> لا يمكن تقاسمها	<input type="checkbox"/> يمكن تقاسمها
تحقق الاستهلاك المتكافئ	تحقق الاستهلاك <input type="checkbox"/> المتكافئ	<input type="checkbox"/> لا تحقق الاستهلاك المتكافئ
<input type="checkbox"/> قائمة على الذرات	<input type="checkbox"/> قائمة على الذرات	<input type="checkbox"/> Bits قائمة على البتات ^١

المصدر: H. Evanschitzky, G. R. Iyer, E-Service, Journal of Value Chain Management (Special Issue), Vol 1, No 1-2, 2007, P20.

٣- الخدمات الحكومية الإلكترونية: تمتلك تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عناصر قوة باستطاعتها فرض تغيير في أنماط العمل والإدارة في جميع المجالات. ونخص بالذكر الدوائر الحكومية، حيث تقوم برفع كفاءة الأداء وكسب الوقت والمال والجهد. كما توفر الطفرة الإلكترونية الحديثة إمكانية إشراك المواطنين والمجتمع المدني في مناقشة السياسات. من خلال الحوار المباشر ودعم اتخاذ القرارات. وصياغة السياسات بشكل متفهم أكثر للمواطن واحتياجاته. من هذا المنطلق نشأت فكرة الحكومة الإلكترونية، وأخذت بها معظم دول العالم ووصلت في تنفيذها مستويات متقدمة. وتقوم الحكومة الإلكترونية على تقديم الخدمات للمواطنين بطريقة إلكترونية أو ما يعرف بالخدمات الحكومية الإلكترونية. وفيما يلي استعراض لأهم التعاريف المقدمة للخدمات الحكومية الإلكترونية:

- يعرف Scupola, Ada و Islam, M. Sirajul الخدمات الحكومية الإلكترونية بأنها التسليم الإلكتروني للمعلومات والبرامج والخدمات الحكومية عبر الإنترنت^{١٠}.
- وعرف مطر الخدمات الحكومية الإلكترونية بأنها إنجاز الأعمال الإدارية والحكومية الكترونياً وقيام أجهزة الحكومة بأنجاز لأعمالها وتقديم خدماتها للجمهور الكترونياً دون الذهاب إلى الجهات الحكومية وتنفيذ الخدمة بالمنزل أو من أي مكان في العالم عبر الإنترنت. وذلك بهدف استثمار الوقت والجهد والمال.
- كما تعرف الخدمات الحكومية الإلكترونية بأنها إنجاز الخدمات الحكومية بطريقة معلوماتية تعتمد على الإنترنت ووفق ضرورات أمنية معينة تحمي المستفيد والجهة صاحبة الخدمة ويتمثل ذلك في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين وتدبير شؤون العامة^{١١}.
- بناءً على ما سبق نستنتج أن الخدمات الحكومية الإلكترونية تتمثل في توظيف أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كالإنترنت مثلاً في تقديم الخدمات الحكومية للمواطن في أي وقت ومن أي مكان وبأقل جهد ممكن وتكلفة أقل لتحسين الأداء الحكومي والرقى بالخدمة العمومية.

ثانياً: أهداف الخدمات الحكومية الإلكترونية

يمكن إجمال أهداف الخدمات الحكومية الإلكترونية فيما يأتي:^{١٢}

- ١- توصيل الخدمات للمستفيدين في مكان تواجدهم بالشكل المناسب والأسلوب المناسب. وبالسرية والكفاءة المطلوبة، وأقل التكاليف، باستخدام التكنولوجيا المبينة على شبكات المعلومات والاتصالات.
- ٢- تحسين مستوى الخدمات التي تقدم للمواطنين والمؤسسات بالتغلب على الأخطاء التي يقع فيها الموظف في النظام اليدوي، والتسهيل عليهم وتبسيط إجراءات الحصول على الخدمات من المؤسسات الحكومية وتقليل الوقت المستهلك من قبل المواطنين والمؤسسات.
- ٣- تقديم خدمات محسنة الجودة للمواطنين وهذا يعني أنها تتصف بالموثوقية والسرية والشفافية والأمانة.
- ٤- زيادة كفاءة العمليات الحكومية خلال تعاملها مع المواطنين والمؤسسات.
- ٥- تأكيد وإظهار الشفافية في عمل المؤسسات الحكومية.
- ٦- العمل على زيادة مستوى التعليم والتدريب في صفوف القطاعين العام والخاص.
- ٧- إنشاء قنوات اتصال إضافية ما بين المواطن والمؤسسات الحكومية.
- ٨- العمل على توسيع قاعدته المستفيدين من أجهزة الحاسوب وزيادة وعي المواطن بخدمات الإنترنت.
- ٩- تشجيع التكنولوجيا الحديثة باعتبارها مستقبل المجتمع.



- ١٠- تأمين سرية المعاملات للمستفيدين من الخدمات الحكومية.
- ١١- العمل على توفير المعلومات الحديثة للمواطنين في الوقت المناسب.
- ١٢- تقليل كلفة الإجراءات الحكومية، والخدمات وما يتعلق بها من عمليات إدارية عن طريق تبسيط هذه الأعمال، وجعلها أكثر كفاءة، وتقويم هذه العمليات والإجراءات المتعلقة بها.

ثالثاً: أشكال الخدمات الحكومية الإلكترونية

- لخص الطائي الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية في التالي^{١٣} :
- ١- الخدمة الصماء «Damp Service»: تتمثل في النافذة الإلكترونية لتقديم معلومات عن الخدمات والمعاملات التي تبثها الجهة الحكومية للمواطن وليس هناك إمكانية للتفاعل مع المستفيد.
 - ٢- خدمة التلكس «Telex Service»: تحدث عندما يقدم الموقع خدمات متعددة هي أكثر تطوراً، مثل رسوم الخدمات التي يمكن أن يسدها المستفيد.
 - ٣- الخدمة المتطورة «Developing Service»: هي التطبيق الكامل للحكومة الإلكترونية حيث يمثل الموقع الإلكتروني، بيئة عمل داخلية حية تمثل فعلياً بيئة الجهاز الإداري مع القدرة على تلبية جميع طلبات المستفيدين من خلال هذا الموقع.

رابعاً: مجالات الخدمات الحكومية الإلكترونية

- إن الخدمات الحكومية الإلكترونية تتخذ ثلاثة مجالات وهي:
- ١- الخدمات من الحكومة إلى المواطنين «Government –to– Citizen»: وتتمثل في الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل الحكومة إلى المواطنين بهدف تحسين الخدمة العمومية، وعلى سبيل المثال:
 - التسجيل المدني: مثل: إصدار شهادات الميلاد، الزواج، جوازات السفر، شهادة الأحوال المدنية، الوفاة، المسائل الشرعية لحياء المواطنين.
 - الخدمات الصحية: وتشمل الضمان الصحي، المستشفيات والعلاج الطبي.
 - التعليم: التربية والتعليم الأساسي والثانوي، التعليم العالي ومراكز البحوث والدراسات، الإيضاد، البعثات، الرحلات والإجازات الدراسية.
 - الخدمات الاجتماعية: الضمان الاجتماعي، التقاعد، الاستخدام الجزئي، التوظيف والرعاية الاجتماعية.
 - الخدمات الاجتماعية والثقافية الأخرى المقدمة للمواطنين والمستفيدين.

٢- الخدمات من الحكومة إلى الحكومة Government-to-Government^{١٥}؛

يوجد حجم كبير من البيانات والمعلومات والوثائق والأموال التي تنتقل عبر مؤسسات وهيئات ووكالات الحكومة في كل يوم. ولذلك تتجه التطبيقات الحديثة إلى تقليص استخدام الأوراق والوثائق الرسمية لتقليص الروتين الإداري وتخفيض تكلفة تنفيذ المعاملة الواحدة، وتسريع وقت الإنجاز، وزيادة كفاءة أداء الإدارات العامة.

ومن أهم الوسائل التي يمكن استخدامها في تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية:

- استخدام البريد الإلكتروني بين العاملين في الوزارات والمؤسسات والهيئات والوكالات العامة، وبصفة خاصة تبادل التعليمات والقرارات.

- استخدام تقنيات الإنترنت لتحسين إنتاجية العمل الإداري.

- التوجه العملي نحو المكاتب اللاورقية أو المكاتب التي تقلص فيها مساحة الأوراق نتيجة لاستخدام الوسائل الإلكترونية في إرسال وتخزين المعاملات والأنشطة اليومية.

- توظيف قدرات الشبكات Intranet & Extranet لتحقيق أعلى مستوى من الكفاءة والفعالية في الإدارة.

٤- الخدمات من الحكومة إلى الأعمال Government-to-Business؛

تقوم المنظمات الحكومية جاهدة بالعمل على أتمتة المعاملات مع منظمات الأعمال، إذ تقوم المنظمات الحكومية ببيع المنتجات والخدمات إلى منظمات الأعمال وتقوم منظمات الأعمال بدورها ببيع المنتجات والخدمات إلى المنظمات الحكومية وتستخدم في هذه الفئة المزادات العلنية الإلكترونية E-auctions، والتي تتم عبر الإنترنت، ومن الأمثلة على هذه الخدمات نشر الأحكام، القواعد، القوانين، وخدمات الحكومة المقدمة في مجال الأعمال، وتسجيل والحصول على تراخيص العمل، دفع الضرائب^{١٦}.

خامسا: فوائد الخدمات الحكومية الإلكترونية

الخدمة الإلكترونية هي تمكين المستفيدين من إنجاز الخدمات المطلوبة من خلال نافذة إلكترونية شاملة، ويمكن من خلال الخدمات الإلكترونية تحقيق الفوائد التالية^{١٧}:

١- إيجاد خيارات متعددة أمام المستفيدين لإنجاز الخدمات الخاصة بهم.

٢- إمكانية الوصول للخدمات على مدار ٢٤ ساعة وطوال أيام الأسبوع.

٣- تخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب الخدمة مع موظف محدود الخبرة أو غير معتدل المزاج، أو حتى لا يرغب في أداء العمل المطلوب.

٤- تعدد الخدمات التي يمكن تقديمها عن طريق نافذة موحدة للوصول للخدمة.

٥- تبسيط اجراءات العمل وهذا ينعكس إيجابيا على مستوى الخدمات المقدمة ويؤدي إلى رفع كفاءة العمليات وتوحيد الإجراءات.

٦- تحسين الكفاءة والفعالية الخاصة بالمؤسسات الخدمية العامة.



سادسا: طرق إيصال الخدمات الحكومية الإلكترونية

تتعدد طرق والأدوات المستخدمة في تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية. وفيما يلي نورد أهمها^{١٨}:

١- الإنترنت من خلال الحواسيب الشخصية: وهي الطريقة الأكثر شيوعا حتى الآن وذلك لتوفر الحواسيب الشخصية وخطوط وخدمات الإنترنت.

٢- الراديو: يمكن أن توصل الحكومة خدماتها من خلال الراديو كما يمكن الاتصال بالمواطن ومناقشة مشاكله.

٣- التلفزيون الرقمي: ونعني به استخدام التلفزيون العادي لتوفير خدمات الإنترنت والاتصال المباشر.

٤- محطات الحاسوب الثابتة (أو أكشاك الخدمة): وهي من القنوات المهمة حيث تغطي هذه القناة ضعف البنية التحتية في الدولة ففي حال لم تتوفر شبكات الإنترنت في مناطق معينة أو كانت كلفتها أكبر من قدره القطاع السكاني في أحد المناطق السكانية فإن الحكومة توفر منصات خدمة حاسوبية ثابتة (Kiosks) يتم من خلالها الوصول إلى خدمات الإنترنت والخدمات الحكومية. كما يمكن توفير الخدمة الإلكترونية في ذات المواقع الخاصة بالدوائر الحكومية وليمكن المواطن من استخدامها بدل الخدمات التقليدية في حال لم تتوفر أو كانت الخدمة التقليدية مزدحمة.

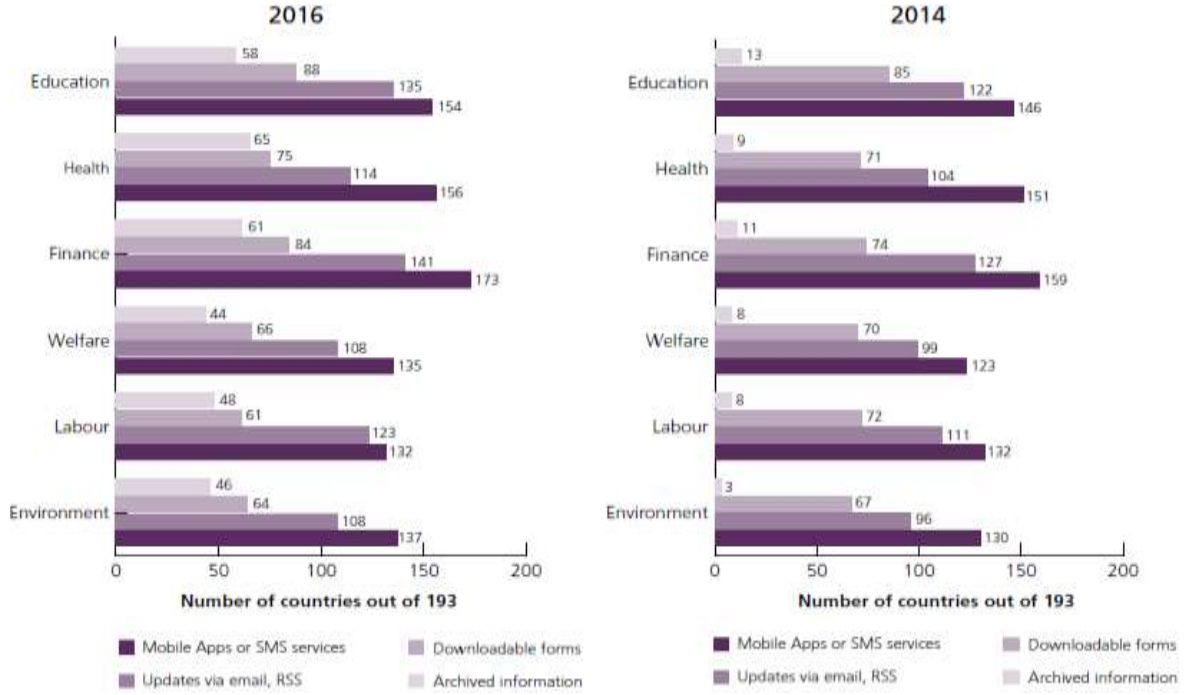
٥- الهاتف التقليدي: من القنوات التي مازالت تستخدم هي الهاتف العادي والي من خلاله يتم الإتصال بالحكومة لتوفير خدمة أو الإستفسار عن خدمة أو المشاركة الفاعلة بقرار. ومن الأمثلة المنتشرة عليها الخطوط الساخنة التي توفرها الحكومات لتسهيل التواصل مع المواطن.

٦- الهاتف المحمول: يتم توفير الخدمة من خلال الرسائل النصية القصيرة (SMS) أو رسائل الفيديو والصور أو حتى الرسائل الصوتية. تتميز بالحرية وبالتوفر وكذلك أجهزة المحمول لدى غالبية المواطنين.

وتشير الإحصائيات المنشورة من قبل الأمم المتحدة لعام ٢٠١٦ إلى أن تطبيقات الهاتف المحمول تحتل المرتبة الأولى في تقديم الخدمات الإلكترونية في عام ٢٠١٦. إضافة إلى أن قطاع المالية يحتل المرتبة الأولى لعام ٢٠١٦ في استخدام الهاتف المحمول للإستفادة من الخدمات ليليه قطاع الصحة في المرتبة الثانية، والتعليم في المرتبة الثانية، والبيئة في المرتبة الرابعة، والرفاهية في المرتبة الخامسة وفي الأخير الشغل في المرتبة السادسة كما هو موضح في الشكل رقم ١.

الخدمات الحكومية الإلكترونية كأداة فعالة لتحسين الخدمة العمومية

الشكل رقم ٠١: أشكال الاستفادة من الخدمات الإلكترونية حسب القطاعات



المصدر: United Nations, E-Government survey 2016: E-Government in Support of Sustainable Development, New York, 2016, P 81.

سابعاً: دور الخدمات الحكومية الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية

تري الباحثة أن الخدمات الحكومية الإلكترونية تلعب دوراً بارزاً في تحسين الخدمة العمومية. ويتجلى ذلك فيما يلي:

- ١- تبسيط إجراءات انجاز الخدمة وتقليل الوقت المستغرق في تقديمها.
- ٢- تقليل الأخطاء إلى أدنى حد بما يمكن من رفع جودة الخدمة العمومية.
- ٣- تمكين مختلف فئات المجتمع من نساء ورجال ومعاقين... الخ من إمكانية الوصول للخدمة دون تكبد عناء التنقل الجغرافي.
- ٤- العدالة في تقديم الخدمة من خلال عدم التمييز بين الأفراد (المواطنين) في تقديم الخدمة على عكس الطريقة التقليدية بما يساهم في تحقيق عنصر الشفافية وإرساء آليات الحكم الرشيد.
- ٥- تخفيض التكاليف بشكل ملحوظ لكل من الحكومة والمواطن، إذ تساهم الخدمات الحكومية الإلكترونية في تقليص اليد العاملة وتكاليف المستلزمات (أقلام، أوراق... الخ) المصاحبة لإنجاز وتنفيذ الخدمة أما بالنسبة للمواطن يمكنه تخفيض مصاريف التنقل.
- ٦- التقليص من استخدام الأوراق بما يساهم في الحفاظ على البيئة.
- ٧- تخفيف ضغط التعامل مع العدد الكبير لطالبي الخدمة على الموظفين خاصة العاملين في الخطوط الأمامية.



٨- التخفيف من ضغط الطوابير التي تشهدها بعض المؤسسات الحكومية مثل البلديات والدوائر وغيرها.

٩- تعزيز العلاقة بين الحكومة والمواطن نتيجة لسهولة تواصل هذا الأخير مع الأجهزة الحكومية في أي وقت ومن أي مكان مما يعزز ثقة المواطن بالمؤسسات الحكومية.

المحور الثاني: إستراتيجية وواقع الحكومة الإلكترونية الإماراتية

أولاً: إستراتيجية الحكومة الإلكترونية الإماراتية:

بدأت حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة عملية التحول الإلكتروني للخدمات الحكومية منذ عام ٢٠٠١ وفق إستراتيجية تتلخص رؤيتها في "الارتقاء بتنافسية الإمارات العربية المتحدة من خلال تبني ممارسات عالمية المستوى في كافة مجالات الحكومة الإلكترونية أي تبني تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة والمتجددة لتحسين الأداء الحكومي ورفع جودة الخدمات المقدمة لمختلف الأطراف.

وتتضمن هذه الإستراتيجية النقاط التالية:

١- الرسالة: تتحدد رسالة الحكومة الإلكترونية الإماراتية في "حكومة إلكترونية مبدعة، ملتزمة بالمساهمة في رفع تنافسية الدولة وتوفير خدمات عالمية المستوى متعدد القنوات قائمة على رغبات المتعاملين، من خلال حكومة مترابطة كفؤة، تستفيد من بنية تحتية رقمية متقدمة، وموارد بشرية مؤهلة ضمن إطار ذكي للحكومة" تسعى دولة الإمارات من خلال تبنيها للحكومة الإلكترونية إلى تطوير وتنمية الاقتصاد والمجتمع الإماراتي والانتقال به إلى مصاف الدول المتقدمة من خلال تقديم أفضل الخدمات وتوفير كل الظروف المناسبة للمواطنين وللأجانب والمستثمرين لخلق مناخ مشجع للاستثمار وجاذب لرؤوس الأموال والكفاءات البشرية المؤهلة والتي تساهم في تطوير الدولة في مختلف المجالات.

وشهدت دولة الإمارات العربية المتحدة إطلاق العديد من برامج الحكومة الإلكترونية الناجحة على المستوى المحلي، وتضم البوابات الرسمية لإمارات أبو ظبي، دبي، الشارقة، رأس الخيمة، عجمان، أم القيوين، والضجيرة العديد من الخدمات الحكومية والمعلومات الخاصة بكل إمارة، وتجمعها في مكان واحد يسهل الوصول إليه في أي وقت ومن أي مكان.

٢- أهداف الإستراتيجية:

الشكل رقم ٠٢: أهداف الحكومة الإلكترونية الإماراتية



المصدر: الموسوعة الإلكترونية للإمارات: <http://www.uaepedia.ae/index.php>

تتجسد أهداف هذه الإستراتيجية في خمسة نقاط أساسية هي كالتالي:

- رفع مستوى النضج الإلكتروني للجهات الحكومية،
 - تعزيز الحكومة عبر بناء الهياكل ودعم توحيد العمليات وتعزيزها بمهارات بشرية ذات مستوى عالمي،
 - تصميم وبناء بنية تحتية وتطبيقات مشتركة لزيادة التعاون بين الجهات الحكومية وخفض تكلفة مشاريع تقنية المعلومات
 - الارتقاء بتنافسية دولة الإمارات في مجال الحكومة الإلكترونية
 - رفع مستوى التحول الإلكتروني للخدمات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة.
- ٢- الخدمات المقدمة: من بين الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية في الإمارات ومختلف الدوائر ادبي، الشارقة... نذكر :
- خدمات المنح الإسكانية،
 - معادلة الشهادات الدراسية،
 - إصدار الوثائق المدنية،
 - دفع المخالفات المرورية،
 - دفع الزكاة،
 - خدمة القروض الإسكانية،
 - حجز الفنادق وإذن الدخول سياحة والاستفسار عن التأشيرات،



- الحصول على خرائط المترو،
- إجراءات الرخصة التجارية،
- استقبال عروض الشركات،
- إصدار شهادة انجاز مبنى،
- الاستعلام عن حالة الطلب،
- إصدار تصريح استزاد شتلات و بذور ومنتجات السمكية،
- إصدار تصريح بناء فندق.
- ٥- مراحل التحول إلى الحكومة الإلكترونية:
تتمثل مراحل التحول الإلكتروني فيما يلي:
مرحلة النشر الإلكتروني: يجب أن يسبق تنفيذ هذه المرحلة إعداد وتنفيذ خطة عمل لاستكمال الآتي:
 - تبسيط وتنميط النماذج المستخدمة لتأدية الخدمات.
 - الإعلام المجتمعي عن بدء توفير تلك الخدمات من خلال وسائل الإعلام والندوات المتخصصة.
 - إتاحة إمكانية ملء النماذج المجانية بعد طباعتها من شبكة الإنترنت وقبولها لدى جهات تأدية الخدمات On-line .
- هذا ما صرح به ولي عهد دبي ووزير الدفاع في دولة الإمارات العربية المتحدة سنة ٢٠٠١ و ما عملت عليه الحكومة الإلكترونية من خلال الإعلانات وإصدار الدليل الإلكتروني والتعريف بالحكومة والخدمات الإلكترونية في مختلف وسائل الإعلام والاتصال.
- تنفيذ المعاملات الحكومية على شبكة الإنترنت: في هذه المرحلة يتم تنفيذ المعاملات جزئياً أو كلياً عن طريق الاستفاده أو تبادل المعلومات أو التحوير و ملء الاستمارات ما بين طالب الخدمة وموقع مجهز للخدمة على الشبكة من خلال نظام الاتصالات المتبادلة .
- تهدف هذه المرحلة إلى إنهاء المعاملات أو جزء منها مباشرة من خلال شبكة الإنترنت أو شبكة الهاتف أو أكشاك الخدمة. وهذا ما قامت به وزارة المالية والصناعة الإماراتية في شهر نوفمبر ٢٠٠٢ حيث تم تشكيل لجنة تنسيقية لقيادة برنامج الحكومة الإلكترونية الاتحادية. وفي مارس ٢٠٠٣، تم تكليف شركة IBM بأجراء دراسة تقييمية للجهات الاتحادية وتطوير خطة تنفيذية. وفي يونيو ٢٠٠٤، بادرت وزارة المالية والصناعة بوضع خطة تشغيلية للحكومة الإلكترونية حيث قامت حكومة دولة الإمارات بتوقيع مذكرة تفاهم مع شركة " اتصالات " لتوفير البنية التحتية للحكومة الإلكترونية على ثلاث مراحل. وفي مارس ٢٠٠٥، قامت وزارة المالية والصناعة بأطلاق البوابة التجريبية للحكومة الإلكترونية .

تكامل الأعمال الحكومية لتحقيق الترابط الإلكتروني: الهدف من هذه المرحلة هو تحقيق الربط الإلكتروني الكامل بين قواعد البيانات الحكومية وإتمام جميع المعاملات والخدمات مباشرة من خلال ذلك الربط. ويتطلب تنفيذ هذه المرحلة استكمال بناء النظم وقواعد البيانات في الوزارات والمصالح التي تقدم خدمات للمواطنين. على أن تتوافر لتلك القواعد إمكانية التحدث مع بعضها البعض وأيضا وجود شبكات اتصالات على أعلى درجة من الاستقرار وبما يضمن السرعة والسرية والأمانة في نقل المعلومات.

كما يتطلب ذلك تطوير أسلوب تقديم الخدمات بالجهات الحكومية لاكتساب القدرة على التعامل مع منظومة الأعمال الإلكترونية. مع توفير آليات تضمن السرية والخصوصية اللازمة لإجراء تلك المعاملات. ويتطلب تنفيذ هذه المرحلة توفير بيئة قانونية ومالية وأمنية مناسبة علاوة على وجود بنية تحتية قوية للاتصالات والحاسبات مع ضرورة بناء نظم معلومات متكاملة لميكنة الأعمال الحكومية مثل الأرشيف الإلكتروني والحسابات والمشتريات والمخازن الحكومية وشؤون العاملين.

حيث تمتلك دولة الإمارات العربية المتحدة بنية تحتية متطورة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات. ليس على مستوى المنطقة فحسب. ولكن على مستوى العالم ككل. وبخاصة فيما يتعلق بالنطاق العريض للإنترنت حيث تشير دراسة أجرتها شركة سيسكو عام ٢٠١٠ إلى أن جودة النطاق العريض في الإمارات من بين العشر الأعلى في العالم .

وطبقاً لإحصاءات هيئة تنظيم الاتصالات. يبلغ عدد مستخدمي الهاتف المتحرك ١٩٦,٣ لكل ١٠٠ نسمة. بينما يبلغ عدد مستخدمي الإنترنت ١,٤١٧,٥١٩ لكل ١٠٠ نسمة. أي نحو ٦٢,٤ مشتركاً لكل ١٠٠ نسمة^{٢٢}.

وتم تجميع الدوائر الحكومية الإلكترونية (الدوائر السبعة) الخاصة بكل إمارة ضمن بوابة إلكترونية موحدة لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة باستخدام اسم النطاق العربي (حكومة.إمارات). وذلك في تأكيد من حكومة الدولة على أن يتوكل التحول الإلكتروني مع الحفاظ على الهوية والثقافة الوطنيتين من جهة. وعلى الوصول إلى أوسع شريحة من المستخدمين في الدولة من جهة أخرى والهدف الأسمى هو توحيد الإدارات والقطاعات الحكومية في إطار ونظام معلوماتي واحد. وتسعى الحكومة إلى ربط مختلف القطاعات بنفس النظام من أجل تسهيل الخدمة وتوفير المعلومة في المكان والزمان المناسبين لكل سواء المواطن أو المستثمر.

المحور الثالث: تجربة الجزائر في تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية
أولاً: مشروع الجزائر الإلكترونية

قامت الجزائر بمساعي حثيثة لإرساء معالم الحكومة الإلكترونية وتجدد ذلك في تبني مشروع الجزائر الإلكترونية (٢٠٠٨-٢٠١٣). القائم على ١٣ محورا كما يلي :

١- تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية.

٢- تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الشركات.



- ٣- تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيايات الإعلام والاتصال.
- ٤- دفع تطوير الاقتصاد الرقمي.
- ٥- تعزيز البنية الأساسية للإتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة.
- ٦- تطوير الكفاءات البشرية.
- ٧- تدعيم البحث والتطوير والابتكار.
- ٨- ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني.
- ٩- الإعلام والاتصال.
- ١٠- تثمين التعاون الدولي.
- ١١- آليات التقييم والمتابعة.
- ١٢- إجراءات تنظيمية.
- ١٣- الموارد المالية.

ثانيا: الخدمات الحكومية الإلكترونية في الجزائر

لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر ومواكبة التطور الرقمي قامت الحكومة الجزائرية بتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عملية تقديم الخدمات في عدة قطاعات أبرزها قطاع البريد والتعليم والعدالة والأمن وغيرها من القطاعات كما هو مبين في الجدول رقم ٠٣.

الجدول رقم ٠٢: أمثلة عن الخدمات الحكومية الإلكترونية بالجزائر

القطاع	الخدمات الحكومية الإلكترونية
بريد الجزائر	<ol style="list-style-type: none">١- الشباك الإلكتروني: بتسخير الأجهزة الإلكترونية لتسهيل عملية سحب الأموال آليا.٢- بطاقة الدفع الإلكتروني أو البطاقة الذهبية التي أعلنت عنها مؤسسة بريد الجزائر في العاصمة اليوم الأربعاء ٠٧ ديسمبر ٢٠١٦. وتستعمل بطاقة الدفع الإلكتروني للأغراض التالية:<ul style="list-style-type: none">• إجراء مختلف عمليات سحب ودفع الأموال على حساباتهم البريدية عبر الإنترنت.• تسديد الفواتير الاستهلاكية الخاصة بالكهرباء والغاز والماء.• خدمة دفع الوقود بعد تحميل تطبيق نفضال.• استخراج الأموال عبر الموزع الآلي GAB والشبابيك داخل المكاتب البريدي.٣- أطلقت مؤسسة بريد الجزائر مؤخراً خدمة جديدة تتمثل في الاشارات عبر الرسائل النصية القصيرة (SMS)، ترسل إلى هاتف الزبون عند دخول الأموال لحسابه البريدي من خلال الموقع الإلكتروني https://eccp.poste.dz. والمميز في الخدمة الجديدة هو أنها تمت بالتعاون مع

الخدمات الحكومية الإلكترونية كأداة فعالة لتحسين الخدمة العمومية

<p>متعاملي الهاتف النقال الثلاثة: موبيليس، جازي وأوريدو على عكس الخدمات السابقة مثل رصيدي وراسيمو التي تمت بالتعاون مع موبيليس فقط.</p>	
<p>١ - التصريح عن بعد: يوفر الصندوق لجميع المستخدمين إمكانية التصريح باشتراكات الضمان الإجتماعي عن بعد عبر بوابة التصريح عن بعد، ٢٤ سا/ ٢٤ طيلة أيام الأسبوع مجانا وبكل أمان.</p> <p>٢ - الدفع الإلكتروني: خدمة الدفع الإلكتروني تسمح للمستخدمين بتسديد اشتراكات الضمان الاجتماعي عبر بوابة التصريح عن بعد بصفة فورية وبكل أمان، ٢٤ سا/ ٢٤ على مدار الأسبوع. دون عناء التنقل ودون تقديم أي وثيقة عن طريق استعمال البطاقة البنكية.</p> <p>٣ - بطاقة الشفاء: شرع في استخدام البطاقة الإلكترونية للضمان الاجتماعي بداية من عام ٢٠٠٧، حيث تسمح بطاقة الشفاء بالتعرف على المؤمن وذوي الحقوق أثناء استفادته من خدمات الضمان الاجتماعي من أي صيدلية.</p>	<p>الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء</p>
<p>استخراج صحيفة السوابق العدلية رقم ٣ وشهادة الجنسية عبر الإنترنت بعد المصادقة على قانون عصرة العدالة وصدوره في الجريدة الرسمية.</p>	<p>قطاع العدالة</p>
<p>قامت الأمانة العامة للحكومة الجزائرية بوضع الموقع الإلكتروني باللغة العربية والفرنسية www.joradp.dz، تحت تصرف المواطن يتضمن:</p> <ul style="list-style-type: none"> - الإطلاع على الدستور. - الإطلاع على الجريدة. - إجراء بحث حسب المواضيع حول مجموعة النصوص المنشورة في الجريدة الرسمية. - الإطلاع على المنشورات التي أعدتها مصالح الأمانة العامة للحكومة. 	<p>الأمانة العامة للحكومة</p>
<p>➤ التربية:</p> <p>١ - التعليم عن بعد: وهو ما يوفره كل من الديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد والمركز الوطني للتعليم المهني عن بعد.</p> <p>٢ - شبكة للإطلاع على نتائج امتحانات شهادتي البكالوريا والتعليم المتوسط.</p> <p>٣ - في قطاع التربية يتم توظيف الأساتذة من خلال الأرضية الرقمية tawdif.education.gov.dz بالتسجيل الأولي، وإعلان النتائج الكترونيا بأدخال الرقم السري الخاص بكل مترشح.</p> <p>٤ - انشاء صفحة مدونة التربية والتعليم، من خلال الموقع الإلكتروني http://www.edu.dz.com تعنى بتقديم المعلومات المتعلقة بالتعليم بمختلف مستوياته بدءاً بالتعليم الابتدائي وصولاً إلى التعليم الجامعي.</p> <p>➤ التعليم الجامعي:</p> <p>١ - التعليم الإلكتروني على مستوى الجامعات، والانطلاق في تجربة الماجستير عن بعد عام ٢٠١٦ في</p>	<p>قطاع التعليم</p>



المؤتمر العلمي الثالث لعلوم المعلومات
اقتصاد المعرفة والتنمية الشاملة للمجتمعات: الفرص والتحديات
في الفترة من ١٠ - ١١ أكتوبر ٢٠١٧م



<p>أربع جامعات وهي: جامعة الجزائر ١ وجامعة الجزائر ٢. وكذا جامعة البليدة ٢. جامعة وهران إلى جانب جامعة قسنطينة.</p> <p>٢- التسجيلات الجامعية: قامت الجامعات بتوفير التسجيل إلكترونيا لفائدة الطلبة الجدد حاملي شهادة البكالوريا من خلال www.orientation.ini.dz, www.ini.dzwww.mesrs.dz، والتسجيل الإلكتروني للماستر.</p> <p>٣- المكتبة الافتراضية.</p>	
<p>١- انشاء صفحة إلكترونية (بوابة المواطن) تقدم معلومات وخدمات الكترونية تتعلق بالحياة اليومية للمواطن من خلال الموقع الإلكتروني: http://www.elmouwatin.dz</p> <p>٢- التحول من البلدية التقليدية إلى البلدية الإلكترونية من خلال استحداث قاعدة البيانات الإلكترونية لوثائق الحالة المدنية وهو ما سهل على المواطن عملية استخراج وثائقهم بسهولة.</p> <p>٣- إصدار بطاقة التعريف البيومترية والجواز السفر البيومتري.</p> <p>٤- التسجيل إلكترونيا لطالبي الترشح لأداء مناسك الحج.</p>	<p>وزارة الداخلية والجماعات المحلية</p>
<p>١- استحداث السجل التجاري الإلكتروني: قام المركز الوطني للسجل التجاري منذ شهر جوان ٢٠١٤، بدمج في مستخرج السجل التجاري رمز مؤمن، إذ يسمح هذا الرمز بتأمين مستخرج السجل التجاري وإثبات مصداقيته وكذا المراقبة على الخط للمعطيات وتتم قراءة الرمز المؤمن بواسطة قارئ السجل التجاري الإلكتروني وهو عبارة عن تطبيق يثبت على الأجهزة المزودة بنظام النقاط الصورة هواتف ذكية. لوحات إلكترونية... هذا القارئ يمكن من قراءة وإثبات المعلومات الخاصة بالسجل التجاري على الخط ضرورة وجود الربط بالإنترنت.</p>	<p>قطاع التجارة</p>
<p>١- في عام ٢٠١٥ قام الدرك الوطني بوضع موقع إلكتروني PPGN.MDN.DZ تحت تصرف المواطنين ويتضمن هذا الموقع الشكاوي المسبقة والمعلومات عن بعد.</p> <p>٢- في عام ٢٠١٦ قام الدرك الوطني بوضع موقع واب "طريقي" (tariki.dz) خاص بالإعلام المروري لتقديم معلومات وقائية ومفيدة عن حالة الطرقات قصد توجيههم في تنقلاتهم. إضافة إلى توفير خريطة تفاعلية تعكس الوقت الحقيقي معلومات عن المسالك المحتملة والمثالية. الطرقات المزدهمة. النقاط السوداء لشبكة الطرقات. مساحات الراحة. الأحوال الجوية للطرقات وكذا تقدم الأشغال الخاصة بالطرقات.</p>	<p>قطاع الأمن</p>

المصدر: من إعداد الباحثين.

بالرغم من أن الجزائر بلغت أشواطاً معتبرة في تبني الخدمة الإلكترونية إلا أن مؤشر الخدمة الإلكترونية (Online Service Index) - الملحق رقم ٠١ - منخفض بلغ 0,0652 لعام ٢٠١٦ محتلة بذلك مرتبة ١٥٠^{٢٤} حسب ما نشرته الأمم المتحدة عام ٢٠١٦ مقارنة بالدول العربية الأخرى كما هو مبين في الجدول.

الخدمات الحكومية الإلكترونية كأداة فعالة لتحسين الخدمة العمومية

الجدول رقم ٠٣: مؤشر الخدمة الإلكترونية للدول العربية لعام ٢٠١٦

مؤشر الخدمة الإلكترونية	البلد	المرتبة
0,8261	البحرين	24
0,8913	الإمارات العربية المتحدة	29
0,6522	الكويت	40
0,6739	المملكة العربية السعودية	44
0,6739	قطر	48
0,5942	عمان	66
0,7174	تونس	72
0,5145	لبنان	73
0,7391	المغرب	85
0,4565	الأردن	91
0,4710	مصر	108
0,1087	ليبيا	118
0,3261	سوريا	137
0,3551	العراق	141
0,0652	الجزائر	150
0,2174	السودان	161
0,1449	اليمن	174
0,1232	جنوب السودان	183
0,0652	موريتانيا	184

- مؤشر الخدمة الإلكترونية منخفض: أقل من 0.25
- مؤشر الخدمة الإلكترونية متوسط: بين 0.25 و 0.50
- مؤشر الخدمة الإلكترونية مرتفع: بين 0.50 و 0.75



- مؤشر الخدمة الإلكترونية مرتفع جداً: أكثر من 0.75

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على:

United Nations, E-Government survey 2016: E-Government in Support of Sustainable Development, New York, 2016, P 81.□

خاتمة

تلعب الخدمات الحكومية الإلكترونية دوراً فعالاً في تقريب المواطن من الحكومة من خلال التعريف ببرامج هذه الأخيرة وتوفير المعلومات والخدمات على مدار ٢٤ ساعة، حيث أن الحكومة الإلكترونية هي نتيجة طبيعية لثورة المعلومات واقتصاد المعرفة، ومشروع الحكومة الإلكترونية يقوم بالبحث عن أفضل الوسائل التي يمكن بها استفادة الحكومات من تقنيات المعلومات والاتصالات في إدارة الأزمات وتسيير مختلف شؤون المجتمع، إذ أن الحكومة الإلكترونية تسعى من خلال نموذجها الجديد أن تساهم في تنمية وتطوير الاقتصاد الوطني وتحسين صورة البلد بشكل عام بالإضافة إلى خدمة العنصر الأهم في المجتمع ألا وهو المواطن. إن الحكومة الإلكترونية لن تكون بديلاً عن الحكومة الكلاسيكية في تقديم الخدمات لمختلف الأطراف، بل ستكون الوجه الآخر لها ولكن في الفضاء الإلكتروني.

إن تجربة الإمارات العربية المتحدة في الحكومة الإلكترونية تعتبر من بين أنجح التجارب العالمية وهذا ما رأينها من خلال ما سبق وما يؤكد ذلك تقارير الأمم المتحدة والمنظمات العالمية المتخصصة والتي صنفت الإمارات العربية المتحدة ضمن المراتب الأولى عالمياً فيما يتعلق بالخدمات الإلكترونية واستعمال التكنولوجيا الأحدث في مجال الإعلام والاتصال، لذلك يمكن للحكومة الجزائرية أن تستفيد من هذه التجربة الناجحة في بناء الحكومة الإلكترونية الجزائرية.

- ضرورة الإسراع بوضع إستراتيجية واضحة ومحددة لتطوير إدارات الأجهزة الحكومية من وزارات وإدارات رسمية في الجزائر من خلال المعلوماتية مع تحديد الأهداف المراد تحقيقها من تنفيذ هذه الإستراتيجية على مستوى القطاع العام.

- الاهتمام بتنمية العنصر البشري العامل في إدارات الأجهزة الحكومية من خلال وضع برامج تدريبية علي أحدث استخدامات المعلوماتية، مع توفير الحوافز لتشجيع العاملين علي التعامل مع التكنولوجيا الحديثة.

- نشر الثقافة الإلكترونية بتوعية المواطن بأهمية استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات في مختلف تعاملاته اليومية والعمل على تسويق الخدمات الحكومية الإلكترونية للتعريف بها وجذب المواطنين لها من خلال الصحف، التلفزيون، الإذاعة، شبكات التواصل الاجتماعي وغيرها من الوسائل.

- ربط المناطق النائية بشبكة الهاتف والإنترنت لتمكين المواطن من الاستفادة من الخدمات الإلكترونية.

- توفير البنية التحتية التكنولوجية، المالية، البشرية... الخ، الداعمة للخدمات الحكومية الإلكترونية.

- التدعيم بالقوانين والتشريعات لإضفاء الشرعية والرسمية على الخدمات الحكومية الإلكترونية.

الإحالات والمراجع:

¹ تقرير الأمم المتحدة، E-GOVERNEMNT SYRVEY 2012، متاح على الموقع:

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf>

² Jukka Ojasalo, E-Service Quality: A Conceptual Model, International Journal of Arts & Sciences, Vol 7, No 3, 2010, PP 127-143.□

³ Kazeem Oluwakemi Oseni, Kate Dingley, Roles of e-service in economic development: Case study of Nigeria, A lower middle income, International Journal of Managing Information Technology (IJMIT) Vol 7, No 2, May 2015, PP 13-20.□

^٤ تركي بن عبد الله بن عبد الرحمن الجويعي، تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على منسوبي معهد حرس الحدود بالرياض. رسالة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية والإدارية، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ص ١١.

⁵ Ada Scupola, Cases on managing e-services, IGI Global, Hershey, USA, 2009, P 205.□

⁶ Jie Lu et al, E-Service Intelligence Methodologies, Technologies & Applications, Springer-Verlag Berlin Heidelberg, 2007, P 01.□

⁷ Lorena Batagan et al, E-service quality management, Journal of applied quantitative methods, Vol 4, No 3, 2009, PP 372-381.□

⁸ Jukka Ojasalo, Op-Cit, PP 127-143.□

⁹ نبيل عبد الرؤوف إبراهيم، استخدام بطاقة القياس المتوازن للأداء لتقويم أداء الخدمات الضريبية الإلكترونية مع دراسة ميدانية، مجلة الشروق للعلوم التجارية، العدد ٥، جويلية ٢٠١١، ص ٢١٢-٢٧٢.

¹⁰ Scupola, Ada; Islam, M. Sirajul, e-Service research trends in the domain of e-government: A contemporary Study, International Journal of E-Services & Mobile Applications, Vol 3, No 1, January-March 2011, PP 39-56.□

¹¹ أحمد سميج مصطفى حماد، تقييم مدى نجاح الخدمات الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم: قطاع غزة من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، ٢٠١٢، ص ٢٥.

¹² نهى محمد حسين أبو شعيرة، درجة توافر جودة الخدمة الإلكترونية في مدارس التعليم العام بمحافظات غزة وسبل تطويرها، رسالة ماجستير، كلية التربية، قسم أصول تربوية، الجامعة الإسلامية، غزة، ٢٠١٥، ص ٢٥.

¹³ اياد خالد عدوان، مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية: دراسة حالة قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، ٢٠٠٧، ص ٣٠.

¹⁴ مصطفى يوسف الكافي، الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، ٢٠٠٩، ص ٧٥.

¹⁵ نفس المرجع السابق، ص ٧٥.



المؤتمر العلمي الثالث لعلوم المعلومات
اقتصاد المعرفة والتنمية الشاملة للمجتمعات: الفرص والتحديات
في الفترة من ١٠ - ١١ أكتوبر ٢٠١٧م



- ^{١٦} إيمان مرعي حسن، محمد مصطفى القصيمي، متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في المنظمات العراقية: دراسة استطلاعية لآراء القيادات الإدارية في مديرية بلدية الموصل، تنمية الراقدين، المجلد ٢٥، العدد ١١٢، ٢٠١٣، ص ص ٢٦-٢٩.
- ^{١٧} نهى محمد حسين أبو شعير، مرجع سبق ذكره، ص ٢٦.
- ^{١٨} عماد أحمد أبو شنب وآخرون، الخدمات الإلكترونية، دار الكتاب الثقافي، الأردن، ٢٠١٢، ص ٧٠.
- ^{١٩} الموقع الإلكتروني للحكومة الإماراتية: www.government.ae
- ^{٢٠} فاطمة الدويسان وآخرون، مشروع الحكومة الإلكترونية في دولة الكويت بيت الزكاة - حالة عملية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا العدد الخامس، 2008.
- ^{٢١} الموسوعة الإلكترونية لدولة الإمارات: <http://www.uaepedia.ae/index.php>
- ^{٢٢} الموسوعة الإلكترونية لدولة الإمارات: <http://www.uaepedia.ae/index.php>
- ^{٢٣} عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر: دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، ٢٠١٦، ص ٩١.
- ²⁴ UNITED NATIONS, E-government survey 2016: E-Government in Support of Sustainable Development, New York, 2016, P 81. □