المؤتمر العلمي الثاني لعلوم المعلومات ، بعنوان :
التحول إلى مجتمع المعرفة : رؤى معلوماتية
تحت شعار : " المعرفة أساس التقدم "
يومي : 12 و 13 ابريل 2016

الحكومة الالكترونية : مفهومها ، متطلباتها وتجارب بعض الدول العربية في تطبيق الحكومة الالكترونية

فادية عبدالرحمن خالد ابراهيم الطؤيى
مدرس مساعد في جامعة زاخو
كلية العلوم الانسانية / قسم الدراسات الاسلامية
ومدير عام مكتبات جامعة زاخو

الملخص

يعرف وقتنا الحاضر بعصر تقنية المعلومات وعصر المعرفة ، والذي يرتكز على دعامة أساسية هي المعلوماتية والتي تشكل السمة المميزة لهذا العصر، وحولت هذا العالم الواسع إلى حجرة إلكترونية صغيرة رغم التدفق الهائل للمعلومات في جميع المجالات، والتضخم الكبير جدا في النتاج الفكري . وبصدد هذه التطورات العلمية التي يشهدها العصر كان لا بد للمؤسسات ومراكز المعلومات الرسمية والخاصة أن تبادر بوضع الخطط، وترسم السياسات اللازمة لتطوير نظم المعلومات، والاتصالات، وترتبط بشبكات المعلومات الوطنية، والعالمية، و الاهتمام بإعداد وتهيئة الكوادر الفنية، والمتخصصة في مجال المعلومات، وشبكاتها، ونظم الاتصالات لتأمين الحصول على مواطئ قدم لها في هذه الثورة التكنولوجية، وتأمين خدمات معلوماتية سريعة .

وفي هذا البحث سنحاول تحديد مدى اهمية تطبيق الحكومة الالكترونية من خلال التطرق على مايلي :

اولاً : مفهوم الحكومة الالكترونية
ثانياً : نظريات الحكومة الالكترونية
ثالثاً : خصائص الحكومة الالكترونية
رابعاً : اهداف الحكومة الالكترونية
خامساً : متطلبات الحكومة الالكترونية
سادساً : تجارب بعض الدول العربية في تطبيق الحكومة الالكترونية
سابعاً : النتائج والتوصيات

المؤتمر العلمي الثاني لعلوم المعلومات ، بعنوان :
التحول إلى مجتمع المعرفة : رؤى معلوماتية
تحت شعار : " المعرفة أساس التقدم "
يومي : 12 و 13 ابريل 2016

المقدمة :

يتسم العمل الحكومي في الكثير من دول العالم بإجراءاته الروتينية الطويلة والمملة وبالبطء العام ، فهذا يشكل تكلفة كبيرة على الدول من حيث أهمية الوقت ومن حيث الجهد المبذول وكذلك استغلال الموارد المتاحة على الوجه الأمثل. فمع تطور التقنيات الحديثة والاهتمام العالمي الكبير بقطاع تكنولوجيا المعلومات التي ترافقت مع ثورة المعلومات ، فقد اصبح لزاما أن يتجه العالم بأكمله نحو تبني الوسائل الحديثة في العمل والاتصال.

ومع بداية العقد الأخير من القرن العشرين شهد العالم موجه جديدة أطلق عليها لفظ العولمة ومع مرور الأيام تزايدت الدعوة لها حيث بدأت ملامح وخصائص هذه الظاهرة تتبلور لتشكل الهندسة الجديدة لاقتصاد القرن الحادي والعشرين ، ولعل أكثر مقومات تلك العولمة ذلك التقدم المتسارع في تقنية المعلومات التي تشكلت حجم المتدفقات الاستشارية للأسواق المحلية والعالمية ، مضاف إليها الأبعاد السياسية ، والاجتماعية ، حتى أصبح للعولمة تأثير كبير داخل المجتمعات حيث أدت إلى بروز عملية تبادل المنافع والخبرات والمعارف بين أمم الأرض وشعوبها . ([1])

اولاً : مفهوم الحكومة الالكترونية

يعتبر مفهوم الحكومة الإلكترونية واحداً من المفاهيم الجديدة التي ارتبطت بثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على القطاع الحكومي ، حيث يشير مفهوم الحكومة الإلكترونية إلى تقديم الخدمات الحكومية إلى المواطنين ومجتمعات الأعمال من خلال استخدام التقنيات وشبكات الاتصالات الحديثة هادفة من ذلك رفع كفاءة أداء تلك الأجهزة الحكومية وتحقيق الفعالية في التعامل .

ثانياً : نشأة الحكومة الالكترونية

بدأت التجربة في اواسط الثمانينيات في الدول الاسكندنافية تمهلت في ربط القرى البعيدة بالمركز واطلق عليها القرية الالكترونية (Electronic Village)ويعتبر لارس (Lars)من جامعة اودونيس (Aodneiss)في الدنمارك رائد هذه التجربة واطلق عليها مراكز الخدمة عن بعد، ومن رواد المشروع مايكل دل (Dill)صاحب شركة دل التي لها الدور الريادي في ميدان الحلول الالكترونية.

وفي المملكة المتحدة بدأت التجربة عام1989 في مشروع قرية مانشستر وذلك بالاستفادة من التجربة الدنماركية التي تستند عليها عدة مشاريع فرعية وقد انشأ "مضيف مانشستر" كمرحلة اولى يهدف الى ترقية ومتابعة التطورات الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والمهارية وقد بدأ المشروع فعلياً عام 1991.

[1] الحكومة الالكترونية في المملكة العربية السعودية " دراسة تطبيقية على الاجهزة الحكومية المركزية في مدينة الرياض " 2003م-1423ه .

وفي عام 1992 عقد مؤتمر الاكواخ البعدية في المملكة المتحدة لمتابعة هذه المشاريع، وقد تبنى مجلس لندن مشروع بونتيل "الاتصالات البعدية التقنية" الذاكد على جمع ونشر وتنمية المعلومات بوسائل الكترونية كالبريد الالكتروني والوصول عن بعد لقواعد المعلومات .
وقد ظهرت محاولات اخرى في الولايات المتحدة عام 1995 بولاية فلوريدا ثم تبع ذلك محاولات في مختلف دول العالم.[٢]

ثالثاً : تعريف الحكومة الالكترونية

توجد العديد من التعريفات لهذا المفهوم ماهو مبسط ومنها ماهو مركب واكثر عمقاً وفيما يلي عينة من هذه التعريفات :

- ان الحكومة الالكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في إنجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات المرفقية، والتواصل مع الموظفين بمزيد من الديمقراطية . ويعرفها البعض الأخر بأنها مرادف لعمليات التبسيط للإجراءات الحكومية، وتيسير النظام البيروقراطي أمام المواطنين من خلال إيصال الخدمات لهم بشكل سريع وعادل في إطار من النزاهة والشفافية، والمساءلة الحكومية. ([٣])
- الحكومة الإلكترونية هي مجموعة من التطبيقات التكنولوجية التي تهدف إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تقدم الخدمات العامة من خلال وسائل الاتصال الحديثة كالإنترنت أو الهواتف بهدف تحسين توصيل الخدمات للمواطن وزيادة التأثير الإيجابي على مجتمع الأعمال وجعل الحكومة تعمل بكفاءة وفعالية . ([٤])
- الحكومة الالكترونية ايضاً هي : " ان تتبنى اجهزة الحكومة المركزية والمحلية بمختلف مستوياتها تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف :

أ. تحسين مستوى اداء الاجهزة ذاتها .
ب. توصيل مختلف الخدمات الحكومية لاكبر عدد ممكن من المواطنين وباكبر تغطية جغرافية .وذلك لتحقيق نقلة في جودة نوعية حياة المواطن في اطار خطط التنمية الشاملة والمستدامة" . ([٥])

نستنتج من خلال هذه التعريفات ما يأتي:
أ. ان الحكومة الالكترونية مرتبطة بصورة اساسية بالادارة العامة وبالاجهزة الحكومية وان كانت لا تهمل القطاع الخاص او القطاعات الاخرى..
ب. انه يعتمد على التقنية الرقمية (Digital technic)ذات البنية الالكترونية.
ج. ان المورد الرئيسي فيها هو المورد المعلوماتي.

[٢] الطائي ، علي حسون . "الحكومة الالكترونية وامكانيات تطبيقها في العراق مع القاء الضوء على تجارب بعض الدول " الندوة الثامنة عشر من سلسلة الندوات التي يقيمها مكتب الاستشارات . من منتدى الفريق العراقي للحاسبات .
[٣] شلالي عبدالقادر وقاشي علال ." الحكومة الالكترونية عوامل البناء والمعوقات في الجزائر" .- مداخلة في جامعة البليدة2 ، 2014
[٤] الحكومة الالكترونية ودورها في تقديم الخدمات العامة في المملكة العربية السعودية " مع دراسة تطبيقية على وكالة الوزارة لشئون العمل " .
[٥] سعودي، ايهاب . " الحكومة الالكترونية ومستقبل الادارة الحكومية في الوطن العربي " . الجمعية العربية للادارة ، 2005

د. تسمح بالتبادل التأثيري بين اطراف ال حكومية الالكترونية وهي –منظمات الحكومية والمنظمات الاجتماعية والخيرية والمنظمات وجمهور المستفيدين-

ويمكن للباحثة ان تعرف الحكومة الالكترونية بانها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من اجل زيادة كفاءة وفعالية الحكومة فيما تقدمه من خدمات الى المواطن وبين قطاعات الاعمال ، بسرعة ودقة عالية وباقل تكلفة عبر شبكة الانترنت مع ضمان سرية المعلومات في اي وقت واي مكان .

رابعاً :مراحل الحكومة الالكترونية

مرت تطبيقات الحكومة الالكترونية بمراحل متعددة حتى وصلت الى الوضع الحالي الذي هي فيه:

- المرحلة الأولى/ وتتمثل بدخول الحاسبات الآلية الى العمل الاداري والتي قد سهلت العملية الادارية الى حد كبير.
- المرحلة الثانية/ وتمت فيها اتمتته بعض الخدمات وتطبيق نظام المعلومات الادارية ويمكن توظيفها في تسديد فواتير الخدمات بواسطة الهاتف.
- المرحلة الثالثة/ وتمثلت بظهور شبكة المعلومات الدولية الانترنيت حيث تم تفعيل الأداء الالكترونية.

وهنا تجدر الإشارة بأنه لا تتوجد لحد الآن دولة طبقت الحكومة الالكترونية بشكل كامل مما يؤكد بوجود مراحل لاحقة . يتضح من هذا ان للحكومة الالكترونية محتوى معلوماتي وآخر خدمي ومحتوى اتصالي يتم من خلالها تجميع كافة الانشطة التفاعلية والتبادلية والمعلوماتية في موقع واحد يتضمن اتصال دائم بالجمهور 24 ساعة في اليوم 7 ايام بالاسبوع، 365 يوم في السنة [٦].

خامساً : نظريات الحكومة الالكترونية

هناك أربع نظريات مهمة تدور جميعها حول تطبيق الحكومة الإلكترونية والنتائج التي قد تترتب على تزايد تطبيق أنظمتها ؛ إلا أنها تتنافس فيما بينها في مدى إعانتها الحكومات على القيام بالمهام المناطة بها بصورة أفضل قياساً على معايير المصالح الرئيسية التي تشكل عمليات صنع القرار كما

[٦] الطائي ، علي حسون " الحكومة الالكترونية وامكانيات تطبيقها في العراق مع القاء الضوء على تجارب بعض الدول" الندوة الثامنة عشر من سلسلة الندوات التي يقيمها مكتب الاستشارات . من منتدى الفريق العراقي للحاسبات .

تتنافس في قدرتها على تقديم المساندة الكافية لإنجاز العمل بسرعة . ومن هذه النظريات ما يلي : [٧]

1. العقلانية :

يوجد بعض الأشخاص الذين يجادلون بعناد وإصرار بأن استخدام هذه التقنيات يمثل تحسناً كبيراً - دائماً- في مقدرات الحكومة ، وذلك على أقل تقدير في الاستناد إلى العقلانية عند اتخاذ القرارات والتكلفة الوحيدة المتكبدة شراء هذه التقنيات وتشغيلها ووفقاً لهذا الرأي فإن هذه الأنظمة سوف تقلل بصورة مطرودة من تكاليف الحصول على المعلومات ترتيبها وترميزها وتنظيمها وإدارتها واستخدامها ، وتأسيساً على ذلك فإن هذه الأنظمة سوف تحقق عائداً يفوق تكاليف إنشائها خلال فترة حياتها الافتراضية وهذا التفاؤل مبني على نظرية قديمة تقول إن المعلومات تقلل من الشكوك وتزيد من احتمالية صحة القرار المتخذ .

2. الثمن :

هناك العديد من النظريات التي تقبل على الأقل إمكانية زيادة قدرات التحكم وانعكاس ذلك نوعية عمليات اتخاذ القرار وعقلانيتها لكنها في الوقت نفسه تصر على أن ذلك لا يتأتي بدون ثمن وهذه النظريات تؤمن بضرورة عمل ترتيبات الحماية والوقاية وإلا سوف يكون الثمن غالياً فيما يتعلق بالحرية والخصوصية الشخصية للمواطنين والحفاظ على سرية المعلومات .

[٧] العبود ، فهد بن ناصر دهام ."الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ "، الرياض ، 2003م – 1424هـ.

3. ضوضاء المعقولية وتآكلها:

اما النظرية الثالثة فهي الأكثر تشأ وما ؛ لإنها تقوم على الادعاء القائل بأن الحكومة الإلكترونية سوف تقضي على العقلانية بصورة عامة وعلى الزعم السائد بضعف قدرة القطاع العام على إدارة المعلومات بصورة جيدة بالمقارنة مع مؤسسات القطاع الخاص وعلى الهواجس الأخرى المسيطرة التي تقوم بصرف انتباه صانعي القرارات بعيداً عن العوامل الضمنية النوعية لكي يركزوا انتباههم على العوامل الواضحة التي يمكن قياسها كمياً الأمر الأخير وربما يكون الأكثر أهمية أن هذه النظرية تتخوف من عدة أشياء مثل التفسير المبسط بأكثر مما ينبغي للبيانات والنمذجة المبسطة والتبسيط الشديد بداء من عمليات التحليل حتى صياغة التوصيات ، وهذه النظرة ترفض بصورة مطلقة الاعتقاد السائد بأن المعلومات هي التحكم والرقابة ، وتفضل أن تعتبر المعلومات – مجازاً – كالضوضاء .

4. التقنية :

تعتبر التقنية رمز مقدس وميدان تنافس وأداة مهمة في ظروف الصراع الاجتماعي القائمة ، والنظريات التي وردت في المجموعة الرابعة والمجموعة الأخيرة ركزت على أنه لن يكون للتقنية نفسها تأثيراً جوهري ومستقل على عملية اتخاذ القرارات .

سادساً : خصائص الحكومة الالكترونية

عند تطبيق الحكومة الإلكترونية سوف توفر العديد من المزايا والتي تتمثل في الآتي:

١. سرعة أداء الخدمات من خلال إحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي، حدث تطور في تقديم الخدمة للجمهور حيث سيؤدي الى تقليل الفترة الزمنية اللازمة لأداء خدمة وهذا يعود إلى سرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة، ومن ثم يتم القيام بها في وقت محدد قصير جدا. هذا فضلا عن الإنجاز الإلكتروني للخدمة يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء أعماله في نظام الإدارة التقليدية.

٢. تخفيض التكاليف حيث أن أداء الأعمال الإدارية بالطريقة التقليدية سوف يؤدي الى استهلاك كميات كبيرة من الأوراق والمستندات والأدوات الكتابية. هذا فضلا على أنه يحتاج إلى العرض على أكثر من موظف وذلك للاطلاع عليه والتوقيع ما يفيد ذلك وإحالته إلى موظف أخر. ومن شأن ذلك كله ارتفاع تكاليف أداء الخدمة، وذلك نظرا لارتفاع أثمان وأسعار المواد اللازمة لأداء الخدمة.

٣. اختصار الإجراءات الإدارية مما لا شك ان العمل الإداري التقليدي السائد الآن يتسم بالعديد من التعقيدات الإدارية وذلك لأنه يحتاج في معظم الأحيان إلى موافقة أكثر من جهة إدارية

على العمل المطلوب، هذا فضلا عن السمات التي تلحق بالموظف القائم بأداء الخدمة والذي قد يحصل على إجازة أو لا يتواجد في مكان عمله ومن ثم يتعطل أداء الخدمة من يوم إلى أخر. وللقضاء على هذه البيروقراطية فإنه إتباع طريق الحكومة الإلكترونية يمكن تبسيط هذه الإجراءات، وإنجازها بسرعة وسهولة توفيرا للوقت والجهد والنفقات وذلك خاصة فيما يتعلق بأماكن الإدارات وأعداد العاملين . (٨)

٤. عدم وجود علاقة اتصال مباشر ة بين الموظف الحكومي وطالب الخدمة ، مع وجود درجة عالية من التفاعلية بينهما من خلال شبكات الاتصالات.

٥. شفافية الأداء: حيث تنخفض إلى درجة كبيرة العمليات التي يشوبها الفساد الإداري وتصبح كآفة الأعمال قابلة للمساءلة وللمراجعة من قبل طالب الخدمة تجاه الحكومة.

٦. أن تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية في إدارة الخدمات العامة يمكن أن يعطي فرصة جيدة للمكفوفين لإنجاز أعمالهم وخاصة إذا قدمت الخدمة بالصوت أيضاً.(٩)

سابعاً : اهداف الحكومة الالكترونية

يمكن تلخيص أهداف الحكومة الإلكترونية في ما يلي:

١. تحسين مستوى الخدمات تهدف الحكومة الإلكترونية وكذلك الإدارة الإلكترونية إلى تقديم الخدمات إلى الجمهور أو العملاء بشكل جيد وبمواصفات تتفق مع جودة الحكومة الإلكترونية ذاتها ولذلك فإن مخططي برامج الحكومة الإلكترونية يراعون محاور عديدة يمكن من خلالها تحسين مستوى الخدمة المقدمة للجمهور.

2- التقليل من التعقيدات الإدارية : ظهربعد ثورة المعلومات والاتصالات بوادر ما يسمى بطريق المعلومات السريع، والذي عن طريقه يمكن للشخص الحصول على معلومات معينة أيا كانت طبيعتها وغير تلك المحظورة بالطبع ويحصل عليها في ثوان معدودة من خلال شبكات الحكومة الإلكترونية ومقوماتها المتمثلة في كابلات الألياف البصرية والحواسيب الآلية الضخمة .

3- تخفيض التكاليف : إذا فقد شخص شهادة ميلاده، فإنه يلجأ إلى أقرب إدارة لمصلحة الأحوال المدنية لمحـل إقامته ليحصل على البيان المطلوب، والذي بدوره قد يكون مفقودا لأن السجل قد مزق، أو فقد، أو لأي سبب فما عليه سوى التوجه إلى دار الحفظ العامة لاستخراج هذا البيان. لكن في ظل نظام العمل بالحكومة الإلكترونية، فإنه لا فقد لهذه البيانات، ويمكنه من محل إقامته تقديم الطلب والحصول على

[٨] - الصيرفي ، محمد. الإدارة الإلكترونية.- الإسكندرية : دار الفكر الجامعي، 2007، ص17.
[٩] - الحكومة الالكترونية ودورها في تقديم الخدمات العامة في المملكة العربية السعودية. مصدر سابق

الشهادة التي يرغب بها، وبين مقارنة التكلفة في هذه الحالة والتكلفة في الحالة الأولى، عند استخراج الشهادة المطلوبة بشكل يدوي يتبين أن بالفعل أن شبكات الحكومة الإلكترونية والعمل بها والاستفادة من تطبيقاتها تؤدي إلى خفض التكاليف.

4- تحقيق الإفادة القصوى لعملاء الحكومة الإلكترونية: تتحقق الافادة القصوى للأشخاص الذين يتعاملون مع الحكومة الإلكترونية من خلال خدمات هذه الحكومة وأولى هذه الخدمات، أن هناك أسلوبا موحدا لتعامل مع كل من يرغب في الحصول على خدمات هذه الحكومة، وهذه هي الشفافية لأن الشخص الذي يرغب في قضاء طلبه أو مصلحة من الحكومة الإلكترونية فإنه يجب عليه إتباع إجراءات محددة منصوص عليها في نظام هذه الحكومة وبالتالي لا يمكن لمتعامل أخر اختصار هذه الإجراءات أو ترك مرحلة من مراحلها ولكن الجميع متساوون في إتباع هذه الإجراءات . ([10])

5- مواكبة التطور التقني بما يحقق التكاملية مع التقنيات المتقدمة في هذا المجال وبما يخدم مصلحة المواطن ويسهل الإجراءات المتبعة في الجهات الحكومية وغير الحكومية.

6- تحقيق قدر اكبر من الضبط الإداري والأمني بما يضمن سرعة وسريةونظامية الإجراءات والمعلومات.

7- دعم النمو الاقتصادي بتوفير البيئة المناسبة من خلال تطبيقات الحكومة الالكترونية. ([11])

ثامناً:الخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية

١. الخدمة الصماء (Damp Service)

وتمثل في النافذة الالكترونية في تقديم معلومات عن الخدمات والمعاملات التي تبثها الجهة الحكومية للمواطن وليس هناك امكانية للتفاعل مع المستفيد.

٢. خدمة التلكس (Telex Service)

وتحدث عندما يقدم الموقع خدمات متعددة وهي اكثر تطوراً، مثل رسوم الخدمات التي يمكن ان يسددها المستفيد.

٣. الخدمة المتطورة (Developing Service)

وهي التطبيق الكامل للحكومة الالكترونية حيث يمثل الموقع الالكترونية، بيئة عمل داخلية حيث

[10] - محمد أحمد سمير، الإدارة الإلكترونية.- عمان : دار المسيرة ، 2008 ، ص 64.

[11] - الغنيم ، خالد بن عبدالعزيز . الحكومة الالكترونية .. تحديات واقعية وطموحات مستقبلية .مجلة المعلوماتية ع8 ، 2004

تمثل فعالياً بيئة الجهاز الاداري مع القدرة على تلبية كافة طلبات المستفيدين من خلال هذا الموقع

ويتضح من ذلك ان الحكومة الالكترونية يتضمن جانبين هما:

أ. العمل عن بعد .(Remote Work)

وهنا فإن العمل يتجاوز صيغة تحديد المكان والزمان لإنجاز العمل أي ان العمل ينجز دون حضور الموظف، مكان معين، فيمكن ان يؤدي الموظف عمله في أي مكان، منزله مثلاً.

ب. الخدمة عن بعد .(Remote Service)

وهنا يمكن للمستفيد الافادة من الخدمة في المكان والزمان الذي يرتأيه دون الارتباط بزمان او مكان محدد. وهكذا فإن الخدمة الالكترونية تتسم باللازمانية واللامكانية[١٢].

تاسعاً : متطلبات بناء الحكومة الالكترونية

ثمة متطلبات عديدة لبناء الحكومة الالكترونية فاننا سنركزعلى اهم المتطلبات التي اشر عليها الكثير من الخبراء ، ويمكن تلخيصها بما يلي :

1- المتطلّبات القانونيّة

يجب ان تشتمل الحكومة على مجمل من التشريعات والقوانين التي يجب إقرارها لإيجاد البيئة القانونيّة اللازمة لعمل الحكومة الإلكترونيّة، وهذا يتضمّن على سبيل المثال وضع القواعد القانونيّة الناظمة للإجراءات المتعلّقة بالتوقيع الإلكتروني، والدفع الإلكتروني، واعتماد المخرجات الحاسوبيّة من قبل الجهات الرسميّة، وغيرها، وذلك بما يكفل إضفاء صفة الشرعيّة على مثل هذه الإجراءات.

2- المتطلّبات التنظيميّة والإداريّة

وتشمل على مجمل التعديلات التي يجب إجراؤها على البني التنظيميّة والإجراءات والهياكل الإداريّة لأجهزة الدولة بهدف تسهيلها وتبسيطها وزيادة مرونتها ورفع فاعليّتها،بما ينسجم مع متطلّبات عمليّة الحوسبة واستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات. ويندرج في هذا الإطار وضع المعايير والقواعد الناظمة الخاصّة بإنتاج البيانات والتعامل معها وضبط تناقلها .

3- المتطلّبات الثقافيّة

ان تجاوب المواطنين مع التجديدات التي يمليها الانتقال إلى الحكومة الإلكترونيّة لن يكون مباشراً، فالعاملان الاساسيان الذي يجب مراعاتهما هما عطلة السلوك الاجتماعي ونزعة مقاومة التغيير ، فإذا

[١٢] -الطائي ، علي حسون . مصدر سابق

أردنا لتجربة الحكومة الإلكترونيّة أن تنجح ، ففي البداية يجب التركيز على تطبيقات بسيطة ذات فائدةٍ واضحةٍ وصِلَةٍ وثيقةٍ بالحياة اليوميّة للناس (وهو ما نجده مثلاً في قطاعات التعليم والصحّة والنقل)، وبحيث يترافق ذلك مع حملات توعية وتشجيع للمواطنين على التعامل مع هذه التطبيقات، والتأكيد على ضرورة أن تتسم واجهات هذه التطبيقات بالجاذبيّة وسهولة الاستخدام، وأن يتصف محتواها بالفائدة والبساطة .

4- المتطلّبات التقنيّة :

ويمكن توزيعها إلى ثلاث فئات رئيسيّة:

أ- متطلّبات البنية التحتيّة الخاصّة بشبكة الاتصالات والإنترنت ، والتي لا يمكن من دونها تحقيق أي تطبيقات ذات قيمة على مستوى واسع، كما يشتمل ذلك على توفير مراكز للخدمة، توفر للمواطنين الذين لا يمتلكون تجهيزاتهم الحاسوبيّة الخاصّة إمكانيّة الاستفادة من التسهيلات التي تقدّمها الحكومة الإلكترونيّة.

ب - المتطلّبات الخاصّة بالبنية التحتيّة المعلوماتيّة ، أي تلك المتعلّقة بوجود أنظمة معلومات فعّالةٍ وقادرة على تجميع البيانات من مصادرها، وضمان جودة هذه البيانات ومعالجتها بما يتفق مع أغراض استخدامها .

ت - المتطلّبات المتعلّقة بالأدوات البرمجيّة ، بما في ذلك توافر الأطر البشريّة المؤهّلة القادرة على التعامل مع هذه الأدوات بكفاءة وفاعليّة، إذ يمكن استخدام طيف واسع من الأدوات والتطبيقات البرمجيّة من أجل تحقيق الحكومة الإلكترونيّة، فعلى سبيل المثال هناك: قواعد وبنوك البيانات، مخازن البيانات وأنظمة التنقيب عن البيانات، أنظمة الأرشفة وإدارة السجلاّت، تطبيقات الإنترنت، نظم المعلومات الجغرافيّة، نظم دعم القرار، وغيرها. و يجدر الانتباه هنا إلى أنّ التطبيقات الحكوميّة تتسم عادة باتساع نطاقها وضخامة حجم المعلومات التي تتعامل معها، وهذا يتطلّب غالباً إيجاد تركيبةٍ مناسبةٍ من عدّة أدوات وتقنيّات لتحقيق النتائج المرجوّة. ([١٣])

عاشراً: تجارب تطبيق الحكومة الالكترونية في البلدان العربية

اولاً : الواقع العربي

اذا ما اردنا الوقوف على الواقع العربي في ميدان بناء الحكومات الالكترونية ، فاننا نشير الى ان الجهد المميز تمثل بتجربة دولة الامارات العربية ، اذ بالرغم من عدم اكتمال عقد الحكومة الالكترونية الا ان تهيئة الواقع التقني والمهاري لمؤسسات الدولة تحقق على نحو كبير بحيث يبدو ان

[١٣]- الرفاعي ، سحر قدور . الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، ع 7، جامعة المستنصرية، بغداد، العراق، 2009، ص 309.

التجربة برمتها تتحرك ضمن رؤية استراتيجية واضحة ، ويمكن الاطلاع على احدث المعالجات لما انجز من نشاطات في ميدان بناء الحكومة الالكترونية في الامارات على العديد من مواقع الانترنت الخاصة بالمؤسسات الاماراتية ومن الجدير ذكره أن هنالك العديد من الدول ما تزال تسير في عملية تحويل مسارها لتتبنى مفهوم الحكومة الإلكترونية بصورته الكلية، ففي ولاية كاليفورنيا سينتهي تطبيق الحكومة الإلكترونية في 2002، وفي كندا في 2004 ، والولايات المتحدة الأمريكية في 2005 ، و على الصعيد العربي سينتهي تطبيق الحكومة الإلكترونية في قطر في 2002 ، أما الأكثر تقدما فهي الإمارات العربية (دبي) حيث ستنتهي في نهاية2001. . ([١٤])

وفي تقرير صادر على الامم المتحدة عام 2004 فإن الامارات العربية المتحدة هي الدولة العربية الوحيدة التي احتلت المركز السابع حيث حازت على 2.17 نقطة وقد تفوقت على كل من اليابان التي حققت 2.12 نقطة وايرلندا 2.16 نقطة والنمسا 2.14 نقطة وروسيا 1.89 نقطة وايطاليا 2.21 نقطة، اما باقي الدول العربية فالكويت 2.12 والبحرين 2.04 ولبنان 2 نقطة وبقيت الولايات المتحدة في المقدمة برصيد 3.1 نقطة واستراليا 2.6نقطة ونيوزلندا 2.59 نقطة .

ثانياً : تجارب بعض الدول العربية

اولاً : تجربة دبي والتفوق الدولي

شرعت بلدية دبي بأولى مبادراتها نحو تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية وذلك من خلال تقديمها للمرحلة الأولى من نظام استيفاء الرسوم عبر شبكة الإنترنت وذلك من خلال تطبيق أسلوب الدفع الإلكتروني عن طريق الإنترنت وذلك لجميع الفنادق والشقق الفندقية في دبي. كما أن نظام الإيرادات على الإنترنت سيساعد على تخفيف إجراءات العمل وتبسيطها على المراجع الخارجي، إضافة إلى توفير بيانات وتقارير دقيقة للإدارة ، حيث سيتم تزويد جميع الفنادق والشقق الفندقية برقم خاص ورمز سري وذلك لضمان أمن ودقة معاملاتهم وسيتم التوسع في التحول إلى الحكومة الإلكترونية في المستقبل ليشمل النظام الآلي لتحصيل عوائد دور السينما ورسوم وغرامات ممتلكات البلدية ورسوم السكن والأسواق. وقد عملت دائرة الإقامة في دبي مؤخرا على إنشاء شبكة حاسب مركزية بينها وبين الفنادق والمنتجعات السياحية في الإمارات من اجل تبسيط الإجراءات لإصدار تأشيرة (Visa) للسياح.

يركز مفهوم الحكومة الإلكترونية في دبي على ثلاثة أبعاد رئيسة : الحكومة إلى المواطنين Government to citizens ، الحكومة إلى التجارة والأعمال Government to business ، والحكومة للحكومة Government to government. وسيتم بنفس الوقت

[١٤] - http://www.radiodijla.com30/12/2015

تطوير ثلاثة مشاريع للحكومة الإلكترونية في الإمارات: مشروع دبي للإنترنت ، مشروع دبي الإلكتروني ، ومشروع إدخال الإنترنت إلى المدارس.

ومن الجدير ذكره أن تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية في دبي بدأ بالاتفاق على تنفيذ ستة متطلبات لتنفيذ هذا التوجه:

١ - توحيد أنظمة المعلومات(data system) من اجل التخطيط السليم وادارة الموارد الحكومية بشكل أفضل، وهذا يشمل: المالية، المشتريات، العقود، التخزين، الموارد البشرية، الصيانة، الإدارة، وخدمات البريد.

٢ - تأسيس شبكة معلومات حكومية (information network) باستخدام البريد الإلكتروني (e-mail) للاتصالات بين دوائر ومؤسسات الحكومة المختلفة .

٣ - إجراءات حماية وأمن ومراقبة الأنظمة لمنع أي انتهاكات أو اختراقات للنظام.

٤ - تأسيس دائرة لتخطيط وادارة موارد المعلومات الحكومية.

٥ - تقوم هذه الدائرة بالمهام التالية : تقديم خدمات مركزية للحاسب يمكن استخدامها من قبل جميع الدوائر والمؤسسات الحكومية ، كذلك تأسيس شبكة معلومات حكومية واستخدام أنظمة المعلومات للتخطيط وادارة الموارد الحكومية والعمل على تقديم دعم فني لتسهيل تبادل المعلومات بين النظام المركزي والدوائر الحكومية من خلال البريد الإلكتروني (e-mai) .

٦ - تأسيس لجنة عليا لتنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية تكون مهمتها دراسة الأساليب والطرق التي يمكن من خلالها توحيد أنظمة المعلومات بين المؤسسات الحكومية ، كذلك اقتراح تعديلات وقوانين وتشريعات جديدة تتعلق بمفهوم الحكومة الإلكترونية وإدخال تحسينات جديدة على منهجيات العمل المستخدمة وكذلك الإجراءات المالية والإدارية.

الحكومة الإماراتية ترسم استراتيجية لتطبيق e-government تنتهي في أكتوبر 2001 ، بحيث تصبح كافة المؤسسات الحكومية في الإمارات تدار إلكترونيا.

آلية العمل والتطبيق

إن تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية يتطلب الانتباه إلى شمول كافة مؤسسات الدولة بأجهزة الحاسب والبدء بإدخال كافة المعلومات ومنهجيات العمل على هذه الأجهزة ضمن أنظمة خاصة تناسب كل مؤسسة.

يجب أن تتم عملية التطبيق على مراحل بحيث يتم البدء بكل مؤسسة على حدا ، ومن ثم ربط هذه المؤسسات مع بعضها من خلال شبكة مركزية (central network).

ثانياً : التجربة الاردنية الحكومة الالكترونية

إن مفهوم e-government هو تحدي كبير أمام كافة مؤسسات الدولة ، وهو يعني الانتقال من العمل الحكومي التقليدي إلى نقلة نوعية تكنولوجية حديثة ومتطورة ، ولكن قبل البدء بالتنفيذ يجب أخذ النقاط التالية بعين الاعتبار:

- إن تحويل الحكومة إلى حكومة إلكترونية يحتاج الى تمويل كبير واعادة هيكلة لبعض المؤسسات الحكومية.
- إن تطبيق الحكومة الإلكترونية يحتاج إلى سن مجموعة من التشريعات والقوانين التي تضمن تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية بكفاءة وفعالية للحفاظ على حقوق المتعاملين بها.
- بناء نظام مراقبة متكامل لتشجيع المستثمرين وقطاع الأعمال للتعامل مع الحكومة بفعالية ، وخلق بيئة ملائمة وآمنة لتحفيزهم على التطور في مجال الأعمال الإلكترونية (e-businesses)
- إن 40% من القوى البشرية العاملة في الأردن تتواجد في القطاع الحكومي ، وعند تطبيق الحكومة الإلكترونية فان ذلك سيوفر الوقت والجهد في العمل ، مما يعني الاستغناء عن عدد كبير من موظفي الدولة.
- إن تطبيق e-government يعني العمل الحكومي بمفهوم One big internet لذلك يفضل أن يبدأ ذلك بمراحل وبشكل تدريجي بعد أن يتم تحديد المؤسسات الحكومية التي ستدخل ضمن مفهوم الحكومة الإلكترونية.
- اكبر تحدي يواجه أي دولة بصدد الدخول في e-government هو التداخل بين المؤسسات من ناحية المعلومات وطبيعة الأعمال.
- الاستفادة من تجارب الدول المجاورة في هذا المجال وبخاصة تجربة دبي.

ثالثاً : التجربة السودانية والحكومة الالكترونية:

لقد بدات فكرة الحكومة الالكترونية في السودان عام1992 وذلك من خلال تصور الشبكة الالكترونية الذي تم تقديمه من خلال ورقة مبدئية قدمت في مؤتمر الشبكة القومية للمعلومات في يوليو 1992 وتم نشره في مجلة الدراسات الاستراتيجية وهو ضمن الاوراق المعروضة في هذا الكتاب. لقد بذل جهد كبير منذ ذلك الوقت من ادارة المعلومات في مجلس الوزراء لتصميم الاستمارات المعلوماتية المبدئية للحكومة الالكترونية وتعريف المستخدمين علي مستوى الولاية والمركز بهذه الاستمارات كما قامت شركة بيت البرامج ببرمجة هذه التصاميم واخيرا توج هذا الجهد بانشاء الشبكة القومية للمعلومات والتي تسعى سعيا حثيثا لجعل هذه التصورات امرا واقعا فقامت تلك الادارة باقتناء بعض المخدمات وربطها بالوزارات المركزية والحكومات الولائية كما قامت بعمل عدة اجتماعات لتوعية الاداريين ولتعريف الفنيين بالمشروع واجازت مشاريع القوانين المنظمة ونشطت الجهات الفنية ودربت المسئولين علي المهارات الاساسية ابتداء من رأس الدولة .

هذا من جانب المعلوماتية اما من جانب البنية التحتية فقد انشئت خلال هذه الفترة شركة سوداتل وتم ربط اغلب مدن السودان بالالياف البصرية وقدمت خدمات مناقلة البيانات عبر التقنيات المختلفة مثل Data cloud كما انشئت سودانت وقدمت خدمات الانترنت وسهلت استخداماتها للمؤسسات وللافراد وفي الجانب الاقتصادي قامت الدولة باعفاء الضرائب الجمركية عن اجهزة تقانة المعلومات وشجعت تخصصات علوم الحاسوب ونشر ثقافة المعلوماتية منذ مرحلة التعليم العام.

هنا لا بد من ملاحظة هامة وهي ان الحكومة السودانية لم تستفد من العون الاجنبي والدعم الدولي وخاصة دعم مشروع الامم المتحدة الانمائي كما استفادت منه دول اخرى مثل مصر والاردن وسوريا والامارات وغيرها من الدول بل تم توجيه هذا الدعم في دراسات تحليلية وفي انظمة غير مناسبة لتوجه الحكومة الالكترونية.

رابعاً : الحكومة الالكترونية في مصر

وبدأ برنامج الحكومة الالكترونية فى يوليو 2001 ووضع مجموعة من الأهداف شملتها وثائق برنامج الحكومة الالكترونية ويتمثل أهمها فيما يلى:

1- توصيل الخدمات لجمهور المتعاملين مع الحكومة فى أماكن تواجدهم وبالأسلوب الذى يناسبهم وبسرعة وكفاءة ملائمة .

2- إنشاء بيئة اتصال بالمستثمرين من خلال تبسيط الاجراءات وتيسير تقديم الخدمات ،وتوفير مراكز خدمة متطورة تقوم بتقديم الخدمات الحكومية اللازمة لرجال الأعمال فى مكان واحد وتوفيرمعلومات دقيقة وحديثة لخدمة المستثمرين .

3- توفير قاعدة معلومات دقيقة وحديثة لدعم عملية اتخاذ القرار والمساهمة فى تخطيط ومتابعة المبادرات طويلة الأجل.

4- تطبيق فلسفات الادارة الحديثة فى القطاع الحكومى وتحديث نظم العمل بالوزارات والهيئات بما يضمن أداء الخدمة بكفاءة وفاعلية وبتكلفة منخفضة.

5- ضغط الانفاق الحكومى من خلال تقديم نماذج لتنفيذ المشتريات الحكومية الكترونياً عبر الشبكات وتخطيط موارد المؤسسة.

٧ - زيادة التنافسية المحلية وتهيئة الجهاز الحكومى للاندماج فى النظام العالمى الجديد على المستويين الاقليمى والدولى.([١٥])

خامساً : .التجربة العراقية

بدأت بواكير هذه التجربة عام2004 عندما وقعت وزارة العلوم والتكنولوجيا عقداً بمبلغ (20) مليون دولار مع احدى الشركات الايطالية لتنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية.

وكانت خطة الوزارة تتكون من ثلاثة مراحل:

-مرحلة قصيرة المدى وعمرها (سنتان). وتضمن من تأسيس البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وتقديم الخدمة الى موظفي وزارة العلوم والتكنولوجيا.

-المرحلة الثانية ومدتها خمسة سنوات وتضمنت تقديم الخدمة الى موظفي الوزارات والى القطاع التجاري.

[١٥] - علي لطفي . الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق العملى . موتمر الحكومة الالكترونية السادس :دبي : 2007

-**المرحلة الثالثة بعيدة المدى** وتهدف الى تقديم الخدمة الى الموظفين، نحن نرى ان كل هذا المشروع وان كان مبيز الا ان المدة الزمنية طويلة نسبياً فنحن لا نعلم ما الذي سيحدث على صعيد الحكومة الالكترونية خلال الخمسة عشر عاماً المقبلة.

1. ان الحكومة الالكترونية مشروع ريادي له جوانبه المختلفة التي تشمل كافة نواحي المجتمع وان هذا المشروع له صفة الحتمية فهو ينفذ عاجلاً ام آجلاً وكذلك فكلما كانت البداية بالتنفيذ اسرع كلما كان ذلك افضل.

2. ان تطبيق المشروع بصيغته المتكاملة امر قد يصعب على الكثير من الدول نظراً لوجود المحددات التي ذكرناها ولذلك يمكن ان يبدأ التنفيذ بصورة جزئية على صعيد كل محافظة يحوي جميع تقنيات المعلومات ويكون مركز تواصل بين المواطن ودوائر الدولة المختلفة حتى لا يحتاج المواطن من السفر من محافظة الى اخرى لإنجاز معاملاته، وقد طبقت مدينة مانشيتر ذلك في بداية الامر واسمته وقتذاك (مضيق مانشستر (فالحكومة الالكترونية هي وسيلة وليست غاية ويجب ان تكون كذلك في التصور

3 .ان أي نجاح يتحقق في هذا الجانب بشكله الجزئي الوارد في نقطة (2) يجب ان يكون له تناغم في نشاطات مشابهة لمنظمات اخرى حيث ان النجاح النهائي للمشروع يتحقق في ضوء التكامل الافقي والعمودي له.

الافقي من حيث شمول اكبر عدد من المنظمات والمنطقة الجغرافية.

والعمودي من حيث ان المشروع يجب ان يغطي جميع الخدمات والتي تقدمها تلك المنظمات، ومن اهم عناصر نجاح المشروع هو اتباع المنهج التدريجي، وان المحصلة النهائية للمشروع لا تكتمل الا بتحقيق التعاون بكافة اشكاله بين المنظمات والعاملين فيها مع المستفيد مع المجتمع بكافة فئاته، خاصة وان مثل هذا المشروع يمثل تحولاً كبيراً ينعكس على كافة نواحي الحياة في المجتمع[١٦] .

واخيراً فقد آن الاوان لأن نخطو الخطوة الاولى في مسيرة الالف ميل ولا يغيب عن بالنا ان هذا المشروع اصبح خياراً وقرار استراتيجياً على مستوى الدولة ويجب ان نصل اليه رغم العوائق ان شاء الله.

سابعاً : النتائج والتوصيات

نستنتج مما سبق، بأن الحكومة الإلكترونية في نمطها الحالي لم تصل بعد إلى صيغة المنظومة الكاملة وهي مازالت تفتقر إلى التطوير الكبير في كثير من جوانبها، كونها ليست فقط تحويل نظام الخدمة والعمل إلى نظام إلكتروني، بل هي منظومة معقدة ومتشابكة وتحتاج لدراسات معمقة وواعية لكافة عناصرها قبل التحول الكامل لأتمتة جميع الخدمات. بالإضافة إلى ذلك، فإن تطوير هذه المنظومة يمكن أن ينشأ عنه بعض السلبيات التي يجب التعامل معها بحذر شديد، حيث أن التحول من حكومة تقليدية إلى حكومة إلكترونية مع غزو معلوماتي جديد يمثل تحدٍ كبير أمام الحكومة القائمة، ولذا فإننا نقدم التوصيات التالية:

[١٦] الطائي ، علي حسون . مصدر سابق

1- عدم استيراد القوالب الجاهزة للحكومة الإلكترونية وتطبيقها في مجتمعاتنا العربية بشكل مباشر، بل يجب إجراء الدراسات المناسبة والتي تجعل منظومة الحكومة الإلكترونية متوافقة مع كل مجتمع على حده؛ بسبب الاختلاف في الظروف والعوامل التي تشكل كل مكون من مكونات الحكومة الإلكترونية.

2- القضاء على مشكلة الأمية الحاسوبية ونشر الثقافة المعلوماتية في الوطن العربي، وذلك قبل تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية.

3- القيام بدراسة السلبيات التي قد تنشأ نتيجة تطبيق الحكومة الإلكترونية مثل مشكلة البطالة والخصوصية، ومحاولة إيجاد الحلول المناسبة لها مسبقاً، وكذلك تحقيق الأمن المعلوماتي.

4- القيام بتفعيل دور القطاع الخاص في عملية التحول إلى نمط الحكومة الإلكترونية لتخفيف العبء عن كاهل الحكومات، و كذلك توفير العمالة المدربة في مجال المعلوماتية، ورفع مستوى قدرة الجمهور إلى التعامل مع هذه التقنيات الجديدة.

5- تشكيل ورش عمل مكونة من جميع إدارات الحاسب الآلي والاتصالات في القطاعات الحكومية، وذلك لتحليل البنية التحتية الحالية والمطلوبة لكل القطاعات الحكومية مع إيجاد بنية موحدة لها.

6- توحيد قواعد البيانات والبرامج والتطبيقات المشتركة والمتشابهة بين القطاعات الحكومية من خلال ورش العمل المشتركة، وتوفير كادر فني خاص بالاتصالات وتقنية المعلومات وتوحيد الجهود والإخلاص في العمل والتنسيق فيما بيننا لتحقيق الأهداف المرجوة من الجميع واللحاق بالركب من أول المشوار.

7- الدعم المالي المناسب لتغطية كافة التكاليف التقنية والبرمجية في القطاعات الحكومية.

8- أهمية ا لسرعة في الإعلان الرسمي نحو تطبيقات الحكومة الإلكترونية والخطط الإستراتيجية والتنفيذ المتعلقة بهذا التوجه .

٩ -تكثيف الندوات والمؤتمرات والمعارض العالمية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات الرقمية.

١٠ -العمل على إعداد الكوادر البشرية الوطنية المؤهلة للقيام بدور فاعل في نجاح تطبيقات الحكومة الإلكترونية وتدريب للمجتمع بشكل عام بطريقة منظمة ومفهومه وواضحة لتحويل المجتمع إلى المجتمع معلوماتي لدية القدرة على التعامل مع تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات بيسر وسهولة.

11- إعادة النظر في بعض مناهج التعليم العام والعالي والعمل على خلق مناهج جديدة تلائم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

قائمة المصادر

١ الحكومة الالكترونية في المملكة العربية السعودية " دراسة تطبيقية على الاجهزة الحكومية المركزية في مدينة الرياض "2003م-1423ه .

٢ الحكومة الالكترونية ودورها في تقديم الخدمات العامة في المملكة العربية السعودية " مع دراسة تطبيقية على وكالة الوزارة لشئون العمل "

٣ الرفاعي ، سحر قدور ، الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 7، جامعة المستنصرية، بغداد، العراق، 2009، ص 309.

٤ سعودي ، ايهاب . " الحكومة الالكترونية ومستقبل الادارة الحكومية في الوطن العربي " . الجمعية العربية للادارة ، 2005

٥ شلالي عبدالقادر وقاشي علال ." الحكومة الالكترونية عوامل البناء والمعوقات في الجزائر" -. مداخلة في جامعة البليدة2 ، 2014

٦ الصيرفي ، محمد. الإدارة الإلكترونية.- الإسكندرية : دار الفكر الجامعي،2007، ص17.

٧ الطائي ، علي حسون " الحكومة الالكترونية وامكانيات تطبيقها في العراق مع القاء الضوء على تجارب بعض الدول" الندوة الثامنة عشر من سلسلة الندوات التي يقيمها مكتب الاستشارات . من منتدى الفريق العراقي للحاسبات .

٨ العبود ، فهد بن ناصر دهام ."الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ "، الرياض : 2003م – 1424هـ .

٩ علي لطفي . الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق العملى . موتمر الحكومة الالكترونية السادس : دبي : 2007

١٠ الغنيم ، خالد بن عبدالعزيز . الحكومة الالكترونية .. تحديات واقعية وطموحات مستقبلية مجلة المعلوماتية ع8، 2004.

١١ محمد أحمد سمير، الإدارة الإلكترونية . – عمان : دار المسيرة ، 2008، ص 64.

12 http://www.radiodijla.com30/12/2015

the Electronic Goverment : concept requirements and its experience in the Arabic contries

Abstract

This age is the age of technical information and knowledge which is based on information as the main characteristics . the technical information turned the world in to a small electronic room inspite of the hage flow of information in all fields and the expamansion of the mental production .

Because of the scientific development , the institutions and centers of the official and special information had to put plans, draw the necessary policies for developing the information system and communication to be connected to the national and internalional nets . they were also concernel about the prepration of the technical staffs who are specialized in informational net works and the systems of communication to insure footholds in the recent technological revolution and rapid informational seruices .

In this research , we will try to specify the importance of applying the electronic government through examining the fllowing :

1 . what is the electronic government

2. theories of electronical government .

3. the characteristics of the electronical government .

4. the aims of the electronical government .

5. the requrements of the electronical government .

6. the experience of some arab countries in applying the electronical government .

7. the result and the recommendations .