السنة: السابعة المجلد: 07 العدد: 02 ص ص: 191ـ 217
EISSN2676-1645 ISSN 2543-375X

معوقات تطبيق الحوكمة الإلكترونية في بلدان العالم النامي (حالات عملية عن تجارب الحكومة الإلكترونية في الوطن العربي)

Obstacles to the application of e-governance in the developing world(Practical cases on the experiences of e-government in the Arab world)

قدواح منال*، جامعة صالح بوبنيدر قسنطينة3
manel.kedouah@univ-constantine3.dz

تاريخ الاستلام2022/01/16 تاريخ القبول: 2022/02/01

المخلص:

جاءت هذه الورقة البحثية لتسلط الضوء على واقع الحوكمة الالكترونية في البلدان العربية ورصد أهم معوقات تطبيقها.

وخلصنا إلى انه تطلب بناء مجتمع المعلومات في البلدان العربية تطبيق الحكومة الإلكترونية التي حاولت من خلالها تكريس مبادئ الديمقراطية التي لا طالما سعى إليها المواطن العربي، رغم التأخر الكبير الذي شهدناه من خلال نتائج دراستنا فيما تعلق بسوء تصميم بعضها و فقر مضمونها وطغيان الطابع التقليدي فيما يخص التفاعل مع جمهورها، إلا انه توجد بعض النماذج التي سجلت حضورا فعالا كالحكومة التونسية من خلال آلية المشاركة في صنع القرار الكترونيا وحكومة البحرين لكن إجمالا فمازال مشروع الحكومات الالكترونية مبهم ومجهول لدى الكثيرين من عامة الناس.

الكلمات المفتاحية: حكومة الكترونية – صنع القرار– بلدان نامية –مخاطر الكترونية– أمن معلوماتي.

• المؤلف المراسل

Abstract

This research paper came to shed light on the reality of e-governance in Arab countries and the most important obstacles to its application.

We concluded that building the information society in the Arab countries required the application of e-government, through which it tried to consolidate the principles of democracy What the Arab citizen sought to achieve, Despite the great delay that we have witnessed through the results of our study regarding the poor design of some of them and the poor content of their content and The traditional character which has prevailed in terms of interaction with its audience, but there are some models that have recorded an effective presence, such as the Tunisian government Through the mechanism of participation in decision-making electronically and the Government of Bahrain But overall, the e-government project is still unknown to many of the general public.

Keywords: e-government, Decision making, developing countries, electronic risk, Information Security.

مقدمة:

يشير مفهوم الحكومة الإلكترونية إلى انتقال تقديم الخدمات الحكومية من الصيغة الورقية إلى الصيغة الإلكترونية، وذلك باستخدام أجهزة الكمبيوتر وشبكات الاتصال والبرمجيات اللازمة لذلك فالحكومة الإلكترونية هي تطبيق واستخدام ما يسمى ب"تقنية الاتصال والمعلومات ICT في الأجهزة الحكومية، واستثمارها الكامل و الفعال في تسهيل الخدمات الحكومية وتوطيد العلاقات بشكل كفء مع العامة.

يقصد بالحكومة الإلكترونية استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في انجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات المرفقية، والتواصل مع المواطنين بمزيد من الديمقراطية، ويطلق عليها أحيانا حكومة عصر المعلومات أو الإدارة بغير أوراق، أو الإدارة الإلكترونية، وهذا هو التعبير الأدق، ويتم ذلك عن طريق شبكة المعلومات العالمية(الإنترنت) وشبكة المعلومات الداخلية(الإنترانت)

بقصد تحقيق أهداف معينة أهمها تقديم الخدمات الإلكترونية إما بتفاعل بشري أو بانجاز آلي" (صفوان، 2011، صفحة 21).

وقد حاولنا من خلال هذه الدراسة استطلاع طبيعة النتائج التي يمكن أن تترتب على هذا التطور غير المسبوق للحكومات الإلكترونية العربية حيث انتهت معاناة كثير من الناس في طلب الخدمات والحصول عليها بسبب التطور التقني الذي نعيشه في عصر المعلومات والذي سخرته مختلف الحكومات لخدمة مواطنيها بالدِّقة، السرعة والكفاءة اللازمة وعلى هذا الأساس وفي خضمِّ التطورات العالمية الحاصلة في جميع الأصعدة ودخول العالم مرحلة جديدة من التحولات والتكتلات السياسية، الاجتماعية والاقتصادية لم يعد بإمكان الحكومات أن تعمل في نطاق ضيق أو محدود الأفق، بالنظر إلى أنها واقعة حاليا تحت تأثير ما يحدث حولها من تغيرات سواء أرادت ذلك أو لم ترد، وصار لزاما عليها التسلح بمختلف نتائج ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل الاشتراك في عملية تطوير الأداء والمساهمة في بناء اقتصاد المعرفة القائم على المعلومة وسرعة الحصول عليها، ورغم حداثة تطور الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، إلا أن هناك العديد من الخدمات الإلكترونية التي قلصت من المسافات وجعلت من المواطن العربي قريبا من الإدارة وفي نفس الوقت يأخذ برأيه من اجل صنع السياسات، والإستراتيجيات الخاصة بتنويه الخدمات الإلكترونية ومعرفة مدى فاعليتها ويتجلى ذلك في لجوء المواطن العربي لهذه الخدمات.

وانطلاقا مما سبق سنسلط الضوء على واقع الحوكمة الالكترونية في البلدان العربية ورصد أهم معوقات تطبيقها فما هي أهم البلدان العربية التي ولجت عالم الحوكمة الالكترونية؟ وهل حققت نجاحات أم أنها واجهت تحديات وعوائق في تطبيقها؟

1.تعريف الحكومة الإلكترونية:

هناك العديد من التعريفات المتعلقة بالحكومة الإلكترونية ولكن ارتأيت تقديم التعريفات الشاملة المتعلقة بالموضوع وأهمها:

-"يقصد بالحكومة الإلكترونية استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في انجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات المرفقية، والتواصل مع المواطنين بمزيد من الديمقراطية، ويطلق عليها أحيانا حكومة عصر المعلومات أو الإدارة بغير أوراق، أو الإدارة الإلكترونية، وهذا هو التعبير الأدق، ويتم ذلك عن طريق شبكة المعلومات العالمية(الإنترنت) وشبكة المعلومات الداخلية(الإنترانت) بقصد تحقيق أهداف معينة أهمها تقديم الخدمات الإلكترونية إما بتفاعل بشري أو بانجاز آلي" (صفوان، 2011، صفحة 21).

لقد ركز هذا التعريف على تعدد تسميات الحكومة الإلكترونية و التي تؤدي في مجملها دورا واحدا وهو، تقديم الخدمات الإلكترونية للمواطن عن طريق خدمتي الإنترنت والإكسترانت.

-كما عرفت الحكومة الإلكترونية من خلال البنك الدولي بأنها" مصطلح حديث يشير إلى اكتشاف طرق ووسائل جديدة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من أجل زيادة الكفاءة وفاعلية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات للمواطن".

ركز هذا التعريف على مؤشرات التحول نحو الديمقراطية للحكومات، عن طريق الخصائص التي تتميز بها تقنيات الحكومة الإلكترونية ن شفافية، كفاءة الخدمات وكذا عنصر التفاعلية.

-يمكن تعريف الحكومة الإلكترونية أيضا: (محمود ا.، 2010، الصفحات 17 -18)

أو أنها نظاما افتراضيا يمكن الأجهزة الحكومية من تأدية التزاماتها لجميع المستفيدين باستخدام التقنيات الإلكترونية المتطورة، متجاهلة المكان و الزمان/ مع تحقيق الجودة و التميز و السرعة والسرية وأمن المعلومات.

وتعد الإدارة الالكترونية إحدى المفاهيم التي خلقتها الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة كما أن الطبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا أصبح لها تأثير عميق على الطريقة التي يتعامل بها المواطنين، ولذلك تعددت جهود الباحثين والخبراء في مجال الإدارة في تحديد مفاهيم الإدارة الالكترونية ومحاولة تأصيل بداياتها الأولى، ويعود هذا الاهتمام إلى تشعب الخدمات والأنشطة والفعاليات التي تقدمها الإدارات الحكومية وأهميتها للمواطنين

حيث فرضت ضرورة تحويلها من أسلوب الإدارة التقليدية إلى أسلوب الإدارة الالكترونية من خلال استخدام الوسائل التكنولوجية والتقنيات الالكترونية الحديثة لتوفير المرونة اللازمة استجابة للمتغيرات الداخلية والخارجية المتسارعة وصولا إلى اختصار الإجراءات التي تبدد الوقت والجهد والموارد المالية (رقاد و بوعمامة، 2015، صفحة 212)

-"كما يشير مفهوم الحكومة الإلكترونية إلى انتقال تقديم الخدمات الحكومية من الصيغة الورقية إلى الصيغة الإلكترونية، وذلك باستخدام أجهزة الكمبيوتر وشبكات الاتصال والبرمجيات اللازمة لذلك فالحكومة الإلكترونية هي تطبيق واستخدام ما يسمى ب"تقنية الاتصال والمعلومات ICT في الأجهزة الحكومية، واستثمارها الكامل و الفعال في تسهيل الخدمات الحكومية وتوطيد العلاقات بشكل كفء مع العامة.

نستنتج من خلال هذه العينة من التعريفات ما يلي:

-أن الحكومة الإلكترونية مرتبطة بصورة أساسية بالإدارة العامة وبالأجهزة الحكومية وان كانت لا تهمل القطاع الخاص.

-هي نظام معلوماتي افتراضي لا يمكن تلمس مكوناته و عملياته وإنما تعرفه من خلال نتائجه وآثاره.

-أنه يعتمد على التقنية الرقمية ذات البنية الإلكترونية.

-إن المورد الرئيس فيها هو المورد المعلوماتي.

-تسمح الحكومة الإلكترونية بالتبادل التأثيري بين أطراف الحكومة الإلكترونية، وهي المنظمات الحكومية الاجتماعية والخيرية والمنظمات المهنية وجمهور المستفيدين.

-بعض التعريفات أشارت إلى أن الحكومة الإلكترونية تدور حول ثلاث مدارس عالمية وهي:

1.1.مدرسة تكنولوجيا المعلومات: وهي التي تقوم على أهمية تفعيل الخدمة من خلال استخدام سبل وطرق تكنولوجيا المعلومات لتأمين وصول الخدمة بدقة وكفاءة عالية ووقت قصير، فترى هذه المدرسة أن الحكومة الإلكترونية هي قيام المؤسسات الحكومية المحلية بتقديم وانجاز الخدمات عبر وسائل

وأدوات الكترونية، سواء كانت عبر خطوط الهاتف أو الفاكس أو الإنترنت سواء كان مباشرا أو عبر مراكز الخدمات وبسرعة ودقة عالية وتكاليف ومجهود أقل بهدف تحسين الخدمات المقدمة وزيادة فعالية وكفاءة عمل الحكومة" (محمود ا.، 2006، صفحة 23).

تقوم هذه المدرسة أساسا على العناصر التقنية و الإلكترونية المعتمدة في تسيير الحكومات الإلكترونية مغفلة كفاءة وجودة هذا النوع الجديد من الحكومات مقارنة بنظيراتها التقليدية.

1-2- مدرسة إبداع الإدارة: تؤمن هذه المدرسة بأهمية إحداث تغيير تحولي في مفهوم الإدارة والانتقال من الإدارة التقليدية إلى إدارة الإبداع و الابتكار، واضعة المواطن على قمة هرم اهتماماتها، وذلك من خلال قدرة القطاعات الحكومية على تداول المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطنين وقطاع الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة عالية، وبأقل تكلفة عبر شبكة الإنترنت مع ضمان سرية وأمن المعلومات وبعبارة أخرى يمكن القول بأنها إعادة ابتكار الأعمال والإجراءات الحكومية بواسطة طرق جديدة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والبعض يراها بأنها عملية تحويل طبيعة إدارة الشؤون العامة بالتأثير على العلاقة و المسؤولية بين الدولة والفرد بهدف تحقيق أكبر إشباع للمواطن.

1-3- مدرسة إعادة اختراع الحكومة: تؤمن هذه المدرسة بإعادة اختراع الحكومة من خلال إجراء تعديلات رئيسية وجوهرية في استراتيجيات وطرق تفاعل الحكومة مع المواطنين وقطاع الأعمال، بحيث تكون هذه الإستراتيجيات مستندة على مبادئ الشفافية والعدالة والمساواة والمساءلة والمشاركة في اتخاذ القرارات كما تؤمن هذه المدرسة بمبدأ التسويق المجتمعي، حيث ينبغي تسويق خدمات الحكومة بما يحقق الأهداف السامية للمجتمع" (زهير، 2011، صفحة 26).

تقوم هاتين المدرستين على أساس تحديث الإدارة التقليدية من خلال تقنيات المعلومات المستحدثة وكذا استراتيجيات وطرق تفاعل الحكومة مع المجتمع.

ويرى بعض المختصين أن التمييز بين الحكومة الإلكترونية و الحكومة الرقمية لا تعني شيئا آخر غير الحكومة الإلكترونية، ولذا فمن الممكن توسيع مفهوم الحكومة الإلكترونية ليشمل مفاهيم وحقول لا تقتصر على مسألة إعداد وتجهيز الخدمات والمعلومات، أو تبادل المعلومات بين الحكومة والمستفيدين.

-"كما اعتمدت المنظمة العربية للتنمية الإدارية تعريفا للحكومة الإلكترونية بأنها عملية استخدام المعلومات العريضة و الإنترنت، والاتصال عبر الهاتف الجوال، لامتلاكها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين و رجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية، وقد قامت في هذا الإطار بتصنيف أنواع الحكومات الإلكترونية إلى صنفين، أولهما التصنيف التفاعليInteractivity وثانيهما على أساس الخدمة من/على From Who To Who .

-كما يعرفها الدكتور *أحمد القرعي*، بأنها حكومة خفية تحتضنها الحكومة الشرعية القائمة في الدولة بمعنى أنها تقتنيها، ولكن لا تمتلكها، حيث المواطن سيد القرار، فهو في منزله الفاعل لا المرفوع من الخدمة أو المشاركة، والمواطن هنا أيضا الحاضر الغائب فهو الذي يتم توظيف كل وسائل الاتصال والمعلومات لخدمته لإستجداد المشاركة وعلى الحكومة الإلكترونية الجديدة أن تلبي رغباته فيما كان في المنزل أو العمل في الشارع أو على طريق السفر، داخل الوطن أو خارج الحدود" (محمود ا.، 2010، صفحة 20).

ومن جهتنا نقترح كتعريف أمثل وأشمل للحكومة الإلكترونية ما يلي: هي انتقال سريع من تقديم الخدمات العامة و المعاملات من شكلها الروتيني المباشر المعتاد إلى الشكل الإلكتروني عبر الإنترنت وبالتالي يشترط توسع نسبة مستخدمي الإنترنت في البلد الذي يريد التحول نحو الحكومة الإلكترونية، كي يكون للعملية مردود خدماتي وجدوى اقتصادية و مساهمة فعالة في عمليات التنمية، مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية و البشرية و المعنوية في إطار الكتروني مستحدث.

2ـ معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية:

إن أي مشروع تحت حيز التنفيذ لا يتم تنفيذه بسهولة دون مواجهة بعض التحديات والمشاكل، وهذه التحديات تتطلب دراسة عميقة لما تحتويه من برامج كبيرة لخدمة الجمهور، وهذه المعوقات ممكن أن تكون قانونية، مالية، أو اجتماعية، وغيرها وقد ارتأيت تسليط الضوء على أهم هذه المعوقات وهي كما يلي:(Lam, 2005, pp. 511-530)

2ـ1ـ الجانب القانوني: إن التقدم السريع للتكنولوجيا يعتبر عائق أمام الجهات القانونية، حيث أنه من الصعب بما كان مواكبة تطوير القوانين والتشريعات لهذا التقدم الهائل والسريع في التكنولوجيا لذا و لحل هذه المشكلة لابد من تدريب مجموعة مناسبة من القضاة و المحامين وفق ما يتطلبه التعامل الرقمي ولا بد من التنسيق الحثيث بين الجهات الحكومية لسن القوانين والتشريعات اللازمة.

2ـ2ـ السداد الإلكتروني: حيث تعتبر بطاقات الائتمان العامل الرئيسي في عملية السداد الإلكتروني وهذه العملية بحد ذاتها تعتبر أحيانا عقبة أمام بعض المواطنين الغائبين عن هذا التطور و القاطنين في الأماكن البعيدة حيث أن الغالبية العظمى منهم لا يوجد لديهم الدراية الكاملة لاستخدام بطاقات الائتمان.

2ـ3ـ نظم العمل: حيث أن التحول للحكومة الإلكترونية يحتاج إلى العديد من التغيرات في المكاتب الحكومية وانعدام المعايير والمواصفات الخاصة بهذه العملية، يعتبر من أحد أهم المعوقات التي تؤدي إلى عرقلة عملية الاتصال بين الجهات الحكومية.

2ـ4ـ العامل المالي: لتطبيق الحكومة الإلكترونية لا بد من تغير كامل في البنية التحتية وهو ما يحتاج إلى مخصصات كافية لتمويلها و في حال عدم توفر المخصصات ستتشكل عقبة حاسمة.

2ـ5ـ عامل الثقة: لإنجاح تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية لابد وان تكون هناك ثقة مترسخة في أذهان المواطنين و أفراد المؤسسات على حد سواء و في حال عدم توفر هذه الثقة سيواجه هذا التطبيق عائق لا بد من حله.

6.2- العامل الاجتماعي: قد يعتبر العامل الاجتماعي عائق لدى تطبيق الحكومة الإلكترونية حيث يتعين على الحكومة الاعتناء بتعليم المواطن بشكل عام وتأهيله للتعامل مع استخدامات التقنيات الحديثة بشكل خاص.

7.2- غموض المفهوم: حيث أنه مازال هناك الكثير من القيادات الإدارية يجهل موضوع الحكومة الإلكترونية و بعضهم لا يعرف حتى المصطلح، لذلك فان الأمر يحتاج إلى توضيح المفهوم وتوفير الأرضية الفكرية له، ومن خلال نشر المفهوم فستكون لكل دائرة وجهة نظرها الخاصة بهذا المشروع مما ينتج عنه وجود رؤية خاصة بها، ونظرا لتعدد الرؤى المختلفة للمنظمات و اختلاف وجهات نظرها تأتي مرحلة أخرى و هي مرحلة توحيد الرؤى المختلفة للدوائر و المنظمات جميعها و تستند هذه الرؤية إلى بلورة استراتيجيات وسياسات ثم أهداف وغايات.

8.2- مقاومة التغير: إن إقامة هذا المشروع يتطلب تغيرات كبيرة على صعيد المنظمات والأقسام وإعادة توزيع الصلاحيات مما يستلزم تغييرا في القيادات الإدارية والمراكز الوظيفية وتعيين المؤهلين لدراسة ومواكبة آخر المستجدات التكنولوجية، وهذا التغيير بدوره سيواجه بمقاومة كبيرة من المعارضين لأي جديد.

9.2-الأمن المعلوماتي: حيث يعد الأمن المعلوماتي من أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية، حيث هناك مجموعة من الأساليب لاختراق أنظمة المعلومات، ولابد من أن يكون نظام حماية البيانات قوي للتصدي لأي هجمات لحماية أمن البيانات.

-هناك من الدراسات التي عنيت بدراسة العائق التي تحول دون نجاح مشاريع الحكومات الإلكترونية على سبيل المثال دراسة(lam) التي حددت مجموعة من 17 عائق، وقد تم تصنيف هذه المعوقات في أربع فئات كما هو مبين في الجدول التالي (كافي، 2010، صفحة 152 ومابعدها).

الفئة	المعوقات
عوامل مرتبطة بالإستراتيجية	غياب التوافق في أهداف الحكومة الإلكترونية. -البالغة في معالم الحكومة الإلكترونية. -غياب الملكية و الحوكمة. -غياب الإرشادات التنفيذية -الجوانب التمويلية.
عوامل مرتبطة بالتكنولوجيا	غياب التوافقية في البنية التقنية. -معايير توفير البيانات غير موحدة. -نماذج الأمان مختلفة. -عدم مرونة الأنظمة الموروثة. -عدم توافق في معايير التكنولوجيا المستخدمة.
عوامل مرتبطة بالسياسات	-الانشغال بخصوصية المواطن. -ملكية البيانات. -تطور سياسات الحكومة الإلكترونية.
عوامل مرتبطة بالمنظمة	-عدم جاهزية المنظمات. -بطء الدوائر الحكومية في استيعاب وتبني التغيير. -غياب الريادة في مجال الحكومة الإلكترونية. -غياب الإدارة الداخلية و الخبرة الفنية.

جدول رقم01 يوضح معوقات تبني الحكومة الإلكترونية.

3- المخاطر الإلكترونية المحيطة بالمواقع الحكومية: (كايف، 2010، الصفحات 167 -168)

هل فكرت يوماً ما يمكن أن يحصل إذا تم اختراق أنظمة الحكومة الإلكترونية؟ هل تأملت بمقدار الخسارة التي يمكن أن تلحق بمفهوم النموذج الإلكترو-حكومي من جراء ذلك؟ ماذا عن خصوصية معلوماتك كمواطن أو صاحب عمل؟ هل ستكون سعيداً بكشف بياناتك الصحية والاجتماعية والمالية والقضائية من قبل مجموعات متطفلة من الناس؟

قبل أن نحاول طرح أدوات الأمن ألمعلوماتي في الحكومة الإلكترونية يتوجب علينا تحليل المخاطر التي قد تنجم من جراء عدم الاهتمام بموضوع أمن وسرية المعلومات ويشمل تحليل المخاطر جوانب عديدة منها :الدوافع والنوايا

ومصادر الخطر بالإضافة إلى وسائل الهجوم الإلكتروني وكيفية تجنبها باعتماد إجراءات الوقاية والدفاع الإلكتروني وما ينتج عنه من كلفة اقتصادية إضافية، ومن المهم أن لا نغفل عن تحديد أصول الحكومة الإلكترونية التي تحتاج إلى جهاز حماية فعّال.

3.1.**مصادر الخطر المحتملة :** تعمل أجهزة الحكومة الإلكترونية في فضاء مفتوح يتداخل فيه (جمهورها الخارجي) مواطنين، مؤسسات، حكومات أخرى (مع جمهورها الداخلي)وزراء موظفين وتصبح فيه أجهزة تلك الحكومة عرضة للعديد من أنواع الهجوم تحت دوافع مختلفة، ومن الممكن أن تتم مهاجمة أنظمة الحكومة الإلكترونية من داخلها وعبر أحد الموظفين الغاضبين أو من الخارج عبر مجموعات الهاكرز أو أجهزة الاستخبارات في بلدان عدوة وصولاً إلى المؤسسات التجارية الساعية إلى الحصول على معلومات تجارية تنافسية.

3.2. **خطر المستخدم الشرعي**: المستخدم الشرعي هو المواطن أو صاحب المؤسسة الحاصل على إجازة من الحكومة في سبيل استعمال خدماتها الإلكترونية، وتكون الإجازة في معظم الأحوال عبارة عن تأكيد هوية المستخدم الكترونياً عبر شبكة الحكومة بعد أن يكون قد تم تسجيله سابقاً، وقد يحاول هذا المستخدم أن يوظف الحكومة من أجل تخريب الخدمات المتاحة في نطاق إجازته، وقد يحصل في بعض الأحيان أن هذا المستخدم يتمكن من الحصول على معلومات لا تخصه في حال وجود عيوب فنية في تصميم الخدمة الإلكترونية المتاحة له، من ناحية أخرى من الممكن لهذا المستخدم أن ينكر قيامه بخدمات معينة في حين تؤكد أنظمة الحكومة قيامه بها.

3.3. **خطر موظفي الحكومة الإلكترونية** : وتشكل هذه المجموعة خطراً كبيراً على أنظمة الحكومة في حال أرادت ذلك، ونظراً لما يملكه بعض الموظفين في الحكومة الإلكترونية من حقوق دخول إلى الشبكة وإطلاع على الأنظمة فمن الممكن لهم أن يقوموا بأعمال تخريبية تؤدي إلى إيقاف الخدمة

الإلكترونية وقد يكون هؤلاء الأشخاص مدفوعين بدوافع مادية أو نفسية أو لمجرد عدم الرضا عن وضعهم الوظيفي داخل الحكومة.

3.4. خطر أجهزة المخابرات الخارجية : من الممكن أن تعمد أجهزة المخابرات الصديقة أو العدوَّة على حد سواء إلى الحصول على معلومات عن أشخاص أو مؤسسات أو حتى أجندات الحكومة الداخلية عبر تنفيذ هجمات الكترونية بهدف اختراق النظام الأمني ألمعلوماتي للحكومة والدخول إلى مختلف الأنظمة فيها وقد توظف أجهزة المخابرات في هذه العملية كفاءات تقنية عالية وقادرة في كثير من الأحيان على اختراق أنظمة الحكومة الهدف.

3.5. خطر المؤسسات التجارية : تسعى المؤسسات التجارية دوماً إلى تحقيق السبق الاقتصادي والإعلامي والتجاري على منافساتها من المؤسسات وقد تحاول هذه المؤسسات أن تخترق أنظمة الحكومة الإلكترونية من أجل الحصول على معلومات عن منافسيها في السوق وقد تلعب أقسام المخابرات التجارية في المؤسسات الكبيرة دوراً خطيراً في هذا المجال وذلك في محاولة منها لإرضاء الإدارة العليا عبر تقديم معلومات تجارية تنافسية تملكها الحكومة ولم يتم نشرها.

3.6. خطر المنظمات الإرهابية: قد تحاول بعض المنظمات الإرهابية فرض أجنداتها السياسية على الحكومة عبر وسائل إرهابية عدة ومنها الحرب الإلكترونية، وربما تسعى إلى تعطيل خدمات الحكومة الإلكترونية بعد الحصول على مبتغاها منها من خلال هجوم الكتروني مكثف قد يحدث في فترة زمنية قصيرة نسبياً، ويكمن خطر المنظمات الإرهابية في هذا المجال بكونها تتحرك من منطلقات تدميرية تكون معها مصلحة البلاد العليا نقطة هامشية أمام تحقيق أهدافها.

3.7. خطر عيوب التصميم والتشغيل : وتشمل عيوب التصميم في مختلف مكونات الحكومة الإلكترونية من الشبكات وطريقة تصميمها إلى البرمجيات المستخدمة وخوارزميات التشفير ومستوياتها وصولاً إلى أساليب وطرق التثبت من الهوية الإلكترونية، وتقاس قوة جدار الأمن الإلكتروني الواقي بقوة الحلقة الأضعف في هذه المكونات بحيث يؤدي كسر تلك الحلقة الضعيفة إلى اختراق الجدار مهما كانت قوة مكوناته الأخرى، إن طريقة

تصميم البنية التحتية لخدمات الحكومة الإلكترونية من الممكن أن يشكّل فارقاً مهماً في مستويات الأمن والسرية لتلك الخدمات، كما تعتمد الخدمات الإلكترونية على مبدأ "التوافرية" الذي يقول بضرورة توفر الخدمة من خلال بدائل شبيهة في حال تم تدمير الخدمة(Availability) الأصيلة وفي حال لم يؤخذ هذا المبدأ بعين الاعتبار عند تصميم الخدمة فسوف تكون عرضة للانقطاع لاحقاً.

3.8. **خطر عدم الوعي بالمخاطر**: وأخيراً وربما ليس آخراً، يمثل عدم وعي مدراء القمة وموظفيهم في الحكومة الإلكترونية بالمخاطر المذكورة أعلاه الخطر الأعظم على النموذج الإلكترو-حكومي فالذي لا يعي المخاطر لا يمكن أن يضع خطط الدفاع والطوارئ.

لا يمكن لأي مشروع حكومة إلكترونية أن يزدهر وينجح بدون معالجة الأخطار المطروحة والجوانب المحيطة بها، وربما من الأفضل للحكومة البقاء في فضائها المادي/الواقعي وعدم الشروع بدخول الفضاء الإلكترو-حكومي في حال لم تتسلح بأدوات الدفاع الإلكتروني المناسبة.

4.عرض تجارب بعض الدول العربية في مجال تطبيقات الحوكمة الالكترونية ونقدها:

سنحاول في هذا العنصر، تقديم عرض موجز لمحاولات تطبيق النظم الإلكترونية على مستوى الإدارات العامة الحكومية في بعض التجارب العربية، والغاية من هذا العرض معرفة مستوى التطور في مشروعات الحكومة الإلكترونية أولا و التعرف على حجم و نوع و طبيعة الفجوة الرقمية التي تزداد أو تتقلص هنا و هناك من دولة إلى أخرى.

4.1. **تجربة الحكومة الإلكترونية في الإمارات العربية**:" يعتبر مشروع الحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة مشروعا رائدا و متقدما و خاصة في 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 مثالا لموقع نابض بالحياة، وسهل الاستخدام وغني بالمعلومات، ويتوافق مع المعايير العالمية.

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

الإمارات الآن تنفذ مشروع الوافد الإلكتروني و الذي يمكن الوافدين القاطنين في دولة الإمارات 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 معا من منطلق النافذة الواحدة حيث سيتمكن الوافد من خلال تلك النافذة من تخليص جميع معاملاته و أوراقه التي تحتاج إلى موافقة من عدد من الوزارات والدوائر الحكومية .

ونلفت الانتباه إلى أن مفهوم الحكومة الإلكترونية لا يجب أن يقتصر فقط على تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين و لكن لابد من الاعتماد على خدمات و برامج لزيادة كفاءة الأداء الحكومي و ترشيد النفقات وزيادة الإنتاجية" (كافي، 2010، الصفحات 169 -170).

4.2. تجربة قطر للحكومة الإلكترونية:

لقد قامت قطر في عام 2001 بالشراكة مع شركة استشارية دولية، بتنفيذ البوابة الحكومية وتتداول البوابة حاليا أكثر من 53.800 معاملة شهريا وهذا العدد آخذ 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.

وتمثل بوابة "حكومي" www.gov.qa مركزاً موحداً للحصول على الخدمات الالكترونية الحكومية الحالية كافة، بالإضافة إلى بعض الخدمات الجديدة مثل خدمات السجل التجاري للأفراد والشركات وخدمات مطورة من قبل مواقع حكومية أخرى، كما تتضمن البوابة معلومات دقيقة عن معظم المؤسسات الحكومية بما فيها الوزارات والهيئات والمجالس المختلفة، ومن خلالها يمكن للمستخدم الحصول على ما يقارب 275 خدمة حكومية منها

56 خدمة إلكترونية وسيجد المستخدمون لبوابة "حكومي" الإلكترونية طيفاً من مختلف الخدمات والمعلومات ذات الصلة بالأنشطة التي يمارسونها، بجانب تمتعهم بسهولة التصفح والدخول إلى الروابط المختلفة التي تنقلهم إلى المواقع المهمة بالنسبة لهم والأكثر استخداماً، مثل تسديد فواتير الكهرباء والماء وطلب استخراج البطاقات الصحية والتقديم لتأشيرات الدخول وتحديد المواقع في قطر (بوابة حكومي).

3.4 تجربة الحكومة الإلكترونية في البحرين:" أبرزت إستراتيجية البحرين للحكومة الإلكترونية ضرورة تعزيز تنافسية وكفاءة و إنتاج 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 28 خدمة الكترونية بما فيها دفع فواتير المياه و الكهرباء، وتشمل البوابة أيضا إجراءات و عمليات تجارية مبسطة و استمارات حكومية، بالإضافة إلى دليل للوكالات الحكومية، وتتضمن خطة الحكومة الإلكترونية للسنوات الثلاث المقبلة إضافة أهم 167 خدمة حكومية إلى البوابة.

4.4. تجربة الحكومة الإلكترونية في الكويت: وقد تم افتتاح البوابة الرسمية الإلكترونية للكويت في2008 لتكون مدخلا واحدا للمواطنين والمقيمين والجهات الرسمية والقطاع الخاص والزائرين للحصول على المعلومات والخدمات الإلكترونية الحكومية، تقدم البوابة الإلكترونية الرسمية لدولة الكويت (KGO) خدماتها لجميع قطاعات المجتمع الكويتي من مواطنين ومقيمين وجهات رسمية وقطاع خاص وزائرين. تمثل البوابة مدخلاً للحصول على المعلومات والبيانات والخدمات الحكومية طوال أيام الأسبوع على مدار الساعة دون توقف باللغتين العربية والإنجليزية، حيث تتيح البوابة لزوارها إمكانية التعرف على الكثير من المعلومات والخدمات والنظم والقوانين المتعلقة بدولة الكويت من خلال قنوات وصول متعددة مثل الويب أو وسائل تكنولوجيا الاتصالات المختلفة .

وعلى ذلك توخى مصممو موقع البوابة الالكترونية عند إنشائها ضرورة توافقها مع المعايير الفنية المعتمدة عالميا لضمان تمتع مستخدمي البوابة الالكترونية بأعلى مستويات الكفاءة في الاستخدام والأداء والأمن للمحتويات.

تمثل البوابة الالكترونية الرسمية نقلة نوعية وتغييرا جذريا في مفهوم عملية توفير المعلومات وتقديم الخدمات الحكومية، حيث أصبحت المعلومات والخدمات مهيأة ومتاحة لجميع شرائح المجتمع وقطاعات الأعمال 24 ساعة يوميًا طوال أيام الأسبوع. ونتج عن هذا تخطي البعد الجغرافي لدولة الكويت إلى آفاق المنافسة العالمية لتقديم البيانات والخدمات الحكومية للمواطنين والمقيمين في أي وقت، الأمر الذي يؤدي بدوره إلى إبراز الآثار الإيجابية لاستخدامات تكنولوجيا المعلومات لتحقيق مستويات عالية من التنافسية والشفافية في الأعمال الحكومية، تعزز هذه النقلة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع جوانب الحياة، وتعمل على تحفيز الجمهور على الاندماج مع عالم تكنولوجيا المعلومات الجديد وجعل الاستخدامات المتطورة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات جزءًا لا يتجزأ من تعاملاتهم اليومية.

احتلت حكومة الكويت الإلكترونية المركز الثالث على المستوى العربي والمركز الخمسين على المستوى العالمي لعام 2010، وذلك وفقًا لمؤشرات الأمم المتحدة. واستحقت الحكومة الإلكترونية الكويتية هذه المكانة بجدارة نظرًا لجهوزيتها وسرعة تنفيذ الخدمات الإلكترونية واستخدامها لأحدث تقنيات تكنولوجيا المعلومات لخدمة المواطنين والمقيمين والتفاعل معهم.

وهكذا تكون الكويت قد أحرزت تقدمًا كبيرًا مقارنة بعام 2008 بفارق سبعة مراكز من بين 185 حكومة إلكترونية على مستوى العالم (كافي، 2010، صفحة 174).

5.4.تجربة الحكومة الإلكترونية في السعودية: لقد استثمرت حكومة المملكة العربية السعودية أكثر من 800 مليون دولار أمريكي في تطبيقات الحكومة الإلكترونية التي تشمل إنشاء أول بوابة حكومية الكترونية شاملة، وستتضمن المرحلة التالية إطلاق حملة توعية كبيرة لتشجيع عامة الناس على اعتماد خدمات الحكومة الإلكترونية مع شرح الفوائد الرئيسية لموظفي الخدمة المدنية و المؤسسات و المجتمع بصفة عامة وتوفر البوابة حاليا مجموعة

من الخدمات الحكومية للأفراد و الشركات، كما أنها تشجع المواطنين على التفاعل مع الحكومة" (المنصة السعودية الوطنية للخدمات الحكومية).

4.6. تجربة الإدارة الإلكترونية في تونس:" تعد تونس من الدول العربية المتميزة في هذا المجال و قد 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 1998.

-الاعتراف بموثوقية الإمضاء الإلكتروني منذ حزيران 2000.

-اعتماد قانون التجارة و المبادلة الإلكترونية منذ آب2000 " (موقع الحكومة التونسية).

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

4.7. تجربة الحكومة الإلكترونية في لبنان: "تتسم تجربة لبنان بكونها تجربة تعتمد التفاعل المباشر في انجاز المعاملات للمواطنين بالإضافة إلى تقديم الإرشادات في انجازها وتمثل Informs إحدى أشمل البوابات التي تدمج إيصال الخدمات الإلكترونية في لبنان كما أنها تعتبر المورد الوحيد لجميع الاستمارات 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 الاستمارات الحكومية عبر الإنترنت، وأطلقت البوابة في عام 2002 ، وهي تجمع حوالي 4.700 استمارة حكومية من 21 وزارة و 44 وكالة إقليمية و5 محافظات وأكثر من 760 بلدية، ويمكن البحث عن الاستمارات اللازمة للمعاملات الحكومية كما يمكن تنزيلها كملفات Word ou PDF ou html وتقدم البوابة أيضا إرشادات حول كيفية ملء الاستمارات و دليلا لمختلف الإدارات والمؤسسات" (موقع الحكومة الالكترونية اللبنانية)

وتمحورت رؤيا الحكومة الإلكترونية في لبنان حول بلوغ عدد من الأهداف الإستراتيجية التي بات من السهل تحقيقها بفضل تكنولوجيا

المعلومات والاتصالات وبدعم من الأطر المؤسسية والقانونية المطلوبة، ويمكن إيجاز هذه الأهداف بما يلي: (موقع الحكومة الالكترونية اللبنانية)

- نشر المعلومات كافة التي يحق للمواطن الحصول عليها من إدارات الدولة عبر مختلف قنوات الاتصال - الإنترنت، الخطوط الساخنة، مراكز أو شبابيك الخدمة التابعة للدولة.

-إنجاز الخدمات العامة كافة للمواطنين بشكل إلكتروني مباشر، سواء كان ذلك لاستعمالهم الفردي أو لحساب أية مؤسسة، وذلك عبر أية إدارة حكومية أو عبر الإنترنت، بغض النظر عن الموقع الجغرافي لهذه الإدارة أو لمكان إقامة المواطن.

-تقليص حجم المعلومات والوثائق الداعمة التي يحتاجها المواطن لملء الاستمارة الخاصة بمعاملته بغض النظر

عن طريقة تقديمها، فإن تم إدخال معلومات معينة إلى النظم المعلوماتية الحكومية، فلا حاجة لإعادة إدخالها مرة أخرى.

-التوصل إلى تبادل المعلومات داخل الإدارات الحكومية إلكترونيًا وبالتالي التخفيف من الاعتماد على خدمات ساعي البريد و/أو الحقيبة الدبلوماسية.

4.8.الحكومة الإلكترونية المصرية:

تم إنشاء هذا الموقع عام 2008 ويهدف البرنامج إلى توصيل الخدمات للمواطنين في مكان وجودهم بالشكل والأسلوب المناسب وبالسرعة 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 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 مرورا بجميع المراحل الأخرى (استمارات، خطوات ...إلخ)، و وصولا إلى السداد والحصول على الخدمة بالكامل (بوابة الحكومة الالكترونية المصرية).

4.9.الحكومة الإلكترونية السورية:

إطلاق بوابة الحكومة الإلكترونية السورية على شبكة الإنترنت كان في 2009/04/12

رغم أنه ما زال خاوياً بمعلوماته التي من المفترض أن تجري عمليات إدخالها تباعاً، فإنَّ النسخة التجريبيَّة لموقع مبادرة الحكومة الإلكترونية في الجمهورية العربية السورية على شبكة الإنترنت، يُثيرُ هواجسَ تفاؤليَّة، أنَّ شيئاً ما قد بدأ يحصل في هذا المجال فعلاً.

وقد طلب السيد رئيس مجلس الوزراء المهندس محمد ناجي عطري من الجهات العامة كافة العمل على استكمال إدخال معلومات الخدمات الخاصة بها على الموقع الإلكتروني **www.egov.sy** من قبل نقطة ارتباط المشروع المعينة لدى تلك الجهات والتي تمَّ تسليمها (اسم المستخدم وكلمة المرور) من وزارة الاتصالات والتقانة التي تقوم بالتعاون مع مشروع تطوير وتحسين الخدمات الحكومية **GSR** الموقّع مابين هيئة تخطيط الدولة وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي بالعمل على وضع رؤية وإستراتيجية لمشروع الحكومة الإلكترونية تتضمّن جرد الخدمات الحكومية المتواترة وتحديد الأولويات فيما بينها حسب أهميتها بالنسبة للمواطن وحسب إمكانية الاستفادة من تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في تنفيذها.

وقال عطري في تعميمه بهذا الشأن للجهات العامة : لذلك فقد تم تجهيز موقع إلكتروني على شبكة الإنترنت تقوم عبره كل وزارة بتعريف خدماتها من حيث الوثائق المطلوبة والرسوم وغيرها من المعلومات الضرورية ، وإزاء أهمية الموضوع ولضرورة توفر معلومات كافية عن الخدمات الحكومية تُساعد في صياغة الإستراتيجية والتحضير للبوابة الحكومية الإلكترونية قام عطري بالطلب من تلك الجهات استكمال إدخال معلوماتها على ذلك الموقع المذكور

الذي لو دخلنا عليه نجد موقعاً إلكترونيا أزرقاً هادئاً، عنوانه موقع مبادرة الحكومة الإلكترونية في الجمهورية العربية السورية (نسخة تجريبية) يأتي هذا العنوان في أعلى الصفحة طبعاً ضمن شريط كحلي عريض نسبياً، على يمينه لوغو أو شعار مشروع تطوير وتحسين الخدمات الحكومية وبجانبه لوغو آخر لوزارة الاتصالات والتقانة، وعلى يساره يندمج العلم السوري مرفرفاً بصورة ثابتة، وفي الوسط كُتبَ بخط عريض e Gov.sy ثم يأتي شريط بارز تحت شريط العنوان أقل عرضاً مُقسّماً إلى سبعة حقول تتضمّن : الصفحة الرئيسية، الاستعلام عن خدمة بحث عن خدمة إحصائيات عامة، خريطة الموقع، حول الموقع.

وبقي أن نُشير إلى أنَّ أيقونات موقع الحكومة الإلكترونية قد صارت مُفعَّلة ولكن صفحاتها ما تزال فارغة وقد صارت جاهزة لتلقّي المعلومات ونحنُ جاهزون أكثر للترقُّبِ والمتابعة (موقع الحكومة الالكترونية السورية).

10.4-الحكومة الإلكترونية المغربية (موقع الحكومة الالكترونية المغربية)

إن الطموح الأساسي لهذا الموقع هو الإخبار عن برنامج الحكومة الإلكترونية الذي يعتبر كخطوة أولية إستراتيجية " لمخطط المغرب الرقمي 2013 " لمرحلة 2009 - 2013، ويسمح هذا الموقع بمنح رؤية حول وضعية التقدم الشمولي للبرنامج وذلك بالسماح لولوج خريطة الطريق لكل الخدمات ومشاريع الحكومة الإلكترونية.

يعتبر هذا الموقع كذلك فضاء تفاعليا يسمح لكل مستطلع بإعطاء رأيه أو التعبير حول كفاءة الموقع وأهمية المشاريع التي تم إنجازها والتي في طور الإنجاز بالإجابة على استمارات عبر الخط التي يتم تحيينها باستمرار، وأخيرا، يعتبر هذا الموقع مكتبا لفضاء تعاوني، يسمح لكل الأطراف المعنية لهذا البرنامج بالتواصل حول أنشطته.

يعد موقع الحكومة الإلكترونية « e.gov.ma » جزءا من سلسلة المواقع التي تسعى إلى النهوض بقطاع تكنولوجيات الإعلام بالمغرب ويعمل على توفير أخبار حول الخدمات عبر الخط للإدارة المغربية.

الهدف المرجو هو استعمال الحكومة الإلكترونية بغاية تحديث الإدارة والجماعات المحلية لخدمة المواطنين والمقاولات. يتعلق الأمر باستغلال

تكنولوجيات الإعلام والتواصل لإعادة تشكيل عميق للعمليات حتى تصبح أكثر فعالية وكفاءة موجهة كليا لخدمة المواطن، الهدف بالنسبة لسنة 2011 هو اللحاق بالركب الذي حققته البلدان الناشئة في أفق 2013 والوصول إلى نفس مستوى استغلال خدمات الحكومة الإلكترونية.

5ـعقبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية:

تلقى الحكومة الإلكترونية اليوم إجماعا عالميا، كواحدة من المبادرات الإصلاحية والتنموية في مجال الإدارة الإلكترونية، وقد تجلى اهتمام الدول العربية بها في عدد من المبادرات الهادفة لتعزيز تجارب الحكومة الإلكترونية عربيا.

فبدايات تطبيق الحكومة الإلكترونية في العالم العربي كانت متعثرة ولم تلق النجاح المرجو بسبب الإحاطات التي ظهرت نتيجة للتوقعات الكبيرة التي لم تتحقق، وتختلف هذه العقبات من دولة عربية إلى أخرى، و هذه العقبات منها ما هو بشري ومنها ما هو تقني وفني تحد من تطور وتطبيق مشاريع الحكومة الإلكترونية في هذه الدول، ومن بين هذه المعوقات ما يلي:

5ـ1ـمعوقات تنظيمية وادارية: من أهم المعوقات التنظيمية والإدارية ما يلي:

ا- عدم الاستقرار الحكومي_:تنظر العديد من الحكومات العربية إلى الحكومة الإلكترونية عل أنها نزعة ثانوية في مجال الإدارة الإلكترونية عوضا على النظر إليها كتوجه عالمي أساسي، يهدف إلى إصلاح وتطوير القطاع العام، بل وتعتمد بعض الدول العربية على الحكومة الإلكترونية كإجراء تجميلي بهدف الاستجابة للضغوط الدولية فحسب.

وتؤدي التغيرات الحكومية إلى أثار وخيمة على مشاريع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، وذلك في حال لم يتم إتباع منهجية التنمية المستدامة تضمن لحفاظ على استمرارية العمل، وتسليم العمل بشكل ملائم للمسئولين اللاحقين الذين سيتولون الإشراف على مشاريع الحكومة الإلكترونية.

بـ الأطر التشريعية و القانونية :يعتبر وضع الأطر التشريعية والقانونية الملائمة لمبادرات الحكومة الإلكترونية عاملا ملائما في نجاح هذه المبادرات، فاستبدال العمليات الورقية بمعاملات إلكترونية معترف بها قانونيا) كالدفع الإلكتروني، التوقيع الإلكتروني و غيرها من المعاملات البديلة لا تزال في المراحل الأولى في الكثير من الدول العربية.

جـ نقص التمويل: تطلب تطوير الحكومة الإلكترونية موارد مالية كبيرة، وذلك لعمليات التخطيط والاستشارات، وبناء البنية التحتية، إضافة إلى نفقات مشاريع التدريب وبناء القدرات والمهارات، وتضع العقبات المالية ضغوطا متزايدة عل الحكومات لتقديم مشاريع حكومة إلكترونية ذات تصميم متقن بهامش محدود جدا، غير واقعي أحيانا وتضع تلك الدول التي لا تنتمي لدول مجلس التعاون الخليجي، ميزانيات محدودة جدا، ومنها من يعتمد على الهبات التي تقدمها المؤسسات الدولية لكن هذه الهبات تخضع لاعتبارات سياسية، أو أن الجهات المانحة تميل إلى تعريف تحديد أفضل الممارسات في مجال الحكومة الإلكترونية، متجاهلة في ذلك خصوصيات الدول العربية.

دـ إستراتيجيات التنمية: يتشكل التموضع الخاطئ لمبادرات الحكومة الإلكترونية ضمن خطط الإصلاح الوطني عامة، عائقا أساسيا أمام نجاح الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، فقد تسرعت العديد من الدول العربية في تطوير إستراتيجيتها الوطنية الخاصة بالحكومة الإلكترونية في مستهل هذا لعقد ثم أعادت العديد منها مرجعيتها وإطلاقها، وخير دليل على ذلك تراجع العديد من الدول العربية في التقرير الأخير للأمم المتحدة حول جاهزية الدول للحكومة الإلكترونية لعام2010 ، حيث نجد حوالي 08 دول قد تراجعت في الترتيب العالمي و هذا لغياب نظرة شاملة لهذا المشروع (فادي، 2008، صفحة 5).

2.5ـ معوقات تقنية وفنية: من أهم المعوقات الفنية والتقنية في الدول العربية:

الفجوة الرقمية : تشكل الفجوة الرقمية إحدى العوائق الأساسية التي تعترض اعتماد الحكومة الإلكترونية في العالم العربي، وتعاني الدول العربية

من انخفاض أعداد مستخدمي شبكة الإنترنت والحاسوب الشخصي، وعند مقارنة إحصائيات الدول العربية بإحصائيات الدول المتقدمة في مجال انتشار الهواتف الثابتة، أو في مجال انتشار الحاسبات الشخصية، أو في مجال انتشار الانترنت، نجد أن معظم الدول العربية لم تتجاوز المعدلات العالمية ولا تزال تحتاج إلى اتخاذ خطوات سريعة وجادة لزيادة هذه النسب وذلك من اجل اللحاق بركب الدول المتقدمة في حين أن بعض دول الخليج العربي قد تجاوزت المعدلات العالمية وتسير بخطى جادة في هذا المجال و هنا نعطي بعض الأمثلة عن الفجوة الرقمية حيث توجد فقط 4 دول تجاوزت المتوسط العالمي الخاص بامتلاك الحاسوب الشخصي لكل 100 نسمة المقدر ب17.51 وهي كل من :البحرين، قطر، الكويت، السعودية.

أما عن المتوسط العالمي الخاص بعدد خطوط الهاتف الثابت لكل 100 نسمة في الدول العربية والمقدر ب 19.98 ، فانه توجد 3 دول من حققت المتوسط العالمي، وهي كل من: البحرين، قطر والإمارات.

أما عن المتوسط العالمي الخاص بعدد خطوط الإنترنت لكل 100 نسمة في الدول العربية والمقدر ب 26.47 فتوجد فقط 08 دول تجاوزته من أصل 20دولة، وقد انتشر استخدام الإنترنت بشكل ملموس في الدول العربية في السنوات الأخيرة، إلا أن معدلات استخدام في أغلب هذه الدول مازالت دون معدل النسبة السائدة في العالم، وهي 21% من عدد السكان.

3.5.معوقات بشرية:

يعتبر العنصر البشري أهم العناصر في أي نظام، إذ بدون هذا العنصر لا يمكن لأي نظام أن يحقق أهدافه المرجوة، فالمعدات والآلات والأجهزة وكل الوسائل التقنية الحديثة ما هي إلا عناصر خاملة بدون العنصر البشري وعلى الرغم من أن الدول العربية تتمتع برصيد بشري كبير إلا أن نسبة الأمية تبلغ % 60، من عدد السكان، وهو ما يحد من تقدم مشاريع الحكومة الإلكترونية في هذه الدول.

وهناك مشكل أخر ويتعلق بأن الكثير من موظفي القطاع العام في الدول العربية يفتقر إلى المعرفة والمهارات الضرورية لتطبيق الحكومة الإلكترونية

بنجاح على المستوى الوطني، وتشكل ظاهرة هجرة العقول كذلك عقبة رئيسية تواجه معظم الحكومات العربية، لا سيما في القطاعات المتصلة اتصالا وثيقا بالحكومة الإلكترونية.

وبالإضافة إلى ما سبق، أحد العوامل السلبية التي تؤدي إلى نفور الكفاءات المعرفية من القطاع العام تلك السمعة السيئة التي يعاني منها القطاع العام عربيا، حول تفشي البيروقراطية والمحسوبية وانتشار شبكات الفساد، وغياب ثقافة التقويم بناءا على الكفاءة وانعدام تقدير الإبداع بالإضافة إلى اللجوء إلى استخدام الكوادر الأجنبية والاعتماد عليها في بعض الدول العربية وبشكل خاص تلك التي تتوفر على إمكانات مالية وفيرة، وغالبا ما تكون هذه الكوادر أقل اهتماما نتيجة لعدم الانتماء بالتعرف على المتطلبات والاحتياجات الحقيقية للجهات التي تستخدم نظم المعلومات، بالإضافة إلى المشكلات الناجمة عن صعوبة الاتصال والتفاهم بين الكوادر الأجنبية والوطنية.

الفجوة الكبيرة الفاصلة بين الفنيين العاملين في مجال نظم المعلومات وبين المستفيدين من هذه التكنولوجيا مما يجعل الاتصال والتفاهم بين هاتين الفئتين ضعيفا، ونتيجة لذلك يتم تصميم أنظمة لا تلبي حاجة المستفيدين في معظم الحالات، و هذا يعني هدر المزيد من الوقت والموارد ولذلك يجب التركيز على تأمين الاتصال المناسب لإيجاد التنسيق المستمر والتعاون خلال جميع مراحل بناء الأنظمة منذ الدراسة الأولية وحتى الانتهاء من عملية التنفيذ والاختيار لضمان الوصول إلى أنظمة فعالة تلبي الاحتياجات الفعلية (الشريف، 2010 -2011، صفحة 143) .

وهناك عامل أخر ويتعلق بتقبل المجتمع لمشاريع الحكومة الإلكترونية؛ حيث تجد هناك صعوبة كبيرة في إقناع المواطنين وقطاع الأعمال بتقبل خدمات الحكومة الإلكترونية إحدى العقبات الرئيسية التي تعيق انتشار هذه الخدمات، وتعميم الآثار الإيجابية المرجوة من مبادرات الحكومة الإلكترونية على المجتمع بصفة عامة، وتتضمن التحديات التي تواجهها الحكومات العربية في هذا المجال زيادة وعي الرأي العام تجاه الحكومة الإلكترونية، والعمل على

رفع مستوى ثقته بخدماتها، وتصحيح نظرة المجتمع اتجاه القيمة المرجوة من مشاريع الحكومة الإلكترونية، ففي الكثير من الدول العربية لا يحصل المواطنين وقطاع الأعمال إلا على كم محدود من المعلومات حول الخدمات المتوفرة إلكترونيا (فادي، 2008، صفحة 7).

أهم النتائج:

بالرغم من العوائق العديدة التي تعترض الحكومات العربية والتي تمت الإشارة إليها أنفا إلا أنها أفردت حيزا لمشاركة المواطن في صنع القرارات المتعلقة بالحكومات الإلكترونية من خلال الاستشارات الإلكترونية التي احتواها موقع الحكومة البحرينية حيث تم وضع سياسة الاستشارات الإلكترونية و تفعيل قنواتها بهدف تعزيز مشاركة الجمهور والعملاء وتمكينهم من خلال استقبال آرائهم و ملاحظاتهم القيمة، التي أسهمت بشكل فعال في صنع القرارات ورسم السياسات هذا ما يكرس ممارسة حقيقية للديمقراطية الرقمية، كما سجلنا حضور للحكومة التونسية من خلال آلية المشاركة في صنع القرار الكترونيا عن طريق الإحالة إلى موقع الاستشارات الوطنية الإلكترونية لرئاسة الحكومة لأجل ضمان خدمات الكترونية ذات جودة عالية في خدمة المواطن والتنمية وتهدف الاستشارة حول مشروع قانون أساسي يتعلق بحق النفاذ للمعلومة، إلى تمكين المواطنين ومؤسسات المجتمع المدني بحق النفاذ للمعلومة من المساهمة في صياغة مشروع قانون أساسي، يرمي إلى تعزيز مبدأ الشفافية والمساءلة في القطاع العمومي ودعم ثقة المواطنين بالهياكل العمومية.

خاتمة:

إن التطور الهائل في تكنولوجيا الاتصال غيرت أنماطا عديدة من حياة الإنسان وأضافت أعباء جديدة لا سيما على الحريات ذلك لأن هذه الابتكارات والاختراعات الحديثة كانت ولا تزال تتطلب توفر قدرات مالية استثمارية لا يستطيع توفيرها إلا أصحاب رؤوس الأموال الكثيرة سواء كانوا أشخاص أو شركات كبيرة أو حكومات، ولعل التطور التكنولوجي في مجالات الاتصال والمعلومات قد زاد بشكل كبير من فرص تنويع مصادر المعرفة والمعلومات.

وتطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية هدفه المواطن بالدرجة الأولى لأنه آخر من تصل إليه الخدمة الإلكترونية، و تسهل عملية ربطه بالإدارة من وزارة وولاية ودائرة وغيرها، وهذا ما يجعل المواطن العربي يعيش في رفاهية على الأقل على مستوى الإدارة والاستفادة من الخدمات، في إدارة عربية معروفة بالبيروقراطية، وتطبيق الحكومة الإلكترونية من شأنه أن يعجل بوفاة البيروقراطية ليحل محلها الإسراع في تقديم الخدمات الإلكترونية في أي وقت وفي أي مكان بأقل جهد وكذا رفع التخلف الإلكتروني الذي يعاني منه المواطن العربي، بالإضافة إلى تكريس مبادئ الديمقراطية الرقمية عن طريق الصيغ التفاعلية والتشاركية والمساهمة في صنع القرار من قبل المواطن البسيط وهذا ما شهدناه في بعض المواقع الحكومية المدروسة و نأمل في تعميمه على بقية البلدان العربية، وهذا ما نتنبأ بأنه سيكون على مدى بعيد بسبب تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية من خلال ولوج مجتمع المعلومات من بوابة عالم المعرفة.

بناءا على ما سبق تطلب بناء مجتمع المعلومات في البلدان العربية تطبيق الحكومة الإلكترونية حاولت من خلالها تكريس مبادئ الديمقراطية التي لا طالما سعى إليها المواطن العربي، رغم التأخر الكبير الذي شهدناه من خلال نتائج دراستنا فيما تعلق بسوء تصميمها و فقر مضمونها وطغيان الطابع التقليدي فيما يخص التفاعل مع جمهورها، فمازال مشروع الحكومات الالكترونية مبهم و مجهول لدى الكثيرين من عامة الناس.

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية:

- Lam, W. p.-5. (2005). *barbiers to E.Government Integration.* journal of entreprise information management.
- القدوة محمود. (2010). *الحكومة الإلكترونية و الإدارة المعاصرة* (الإصدار ط1). الاردن: دار أسامة للنشر و التوزيع.
- المبيضين صفوان. (2011). *الحكومة الإلكترونية(النماذج و التطبيقات و التجارب الدولية*. الاردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- المهتدي سوسن زهير. (2011). *تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية*. لأردن: دار أسامة للنشر.
- الهوش ابو بكر محمود. (2006). *الحكومة الإلكترونية، الواقع و الآفاق*. مصر: مجموعة النيل العربية،.
- بسام احمد الشريف. (2010-2011). واقع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية"حالة الجزائر"- دراسة وصفية تحليلية لتطبيقات تكنولوجيات المعلومات والاتصالات. جامعة الجزائر: ماجستير في علوم الاعلام والاتصال.
- حليمة رقاد، و العربي بوعمامة. (13 ديسمبر, 2015). الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية. *مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية جامعة الشهيد حمة لخضر* (-14).
- سالم فادي. (2008). *عقبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية*. كلية دبي للإدارة الحكومية.
- مصطفى يوسف كافي. (2010). *الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية و التكنولوجيا المعاصرة*. سوريا: دار ومؤسسة رسلان للطباعة و النشر.
- موقع الحكومة الالكترونية السعودية. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 24 4, 2020، من https://www.my.gov.sa/
- موقع الحكومة الالكترونية السورية. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 4 5, 2020، من www.egov.sy
- موقع الحكومة الالكترونية القطرية. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 21 4, 2020، من http:// www.gov.qa
- موقع الحكومة الالكترونية اللبنانية. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 6 5, 2020، من http://portal.gov.lb/
- موقع الحكومة الالكترونية المصرية. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 11 5, 2020، من http://www.egypt.gov.eg
- موقع الحكومة الالكترونية المغربية. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 23 4, 2020، من http://www.e.gov.ma
- موقع الحكومة التونسية. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 23 4, 2020، من http://www.tunisie.gov.tn/