

الحكومة الإلكترونية

عرض وتقييم تجربة الحكومة الإلكترونية البحرينية

حليمة بزاز أستاذ محاضر - ب -

hbezaze@gmail.com

كلية الشريعة والاقتصاد

جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية - قسنطينة .

تاريخ النشر

14 جوان 2018

تاريخ القبول

08 أفريل 2018

تاريخ الإيداع

08 جانفي 2018

الملخص:

تمثل الحكومة الإلكترونية مطلباً هاماً تفرضه التحولات الإلكترونية، وتنتهجه برامج الإصلاح الإداري كمرحلة أساسية في ظل عصر الثورة المعلوماتية. للحكومة الإلكترونية دور كبير في تحسين الخدمات الحكومية وتطوير الأداء الحكومي، وتحقيق المشاركة والشفافية، ونمو الأعمال التجارية من خلال ربط المواطنين والمؤسسات الحكومية ومؤسسات الأعمال ومؤسسات المجتمع المدني وغيره بنمط إلكتروني موحد.

تهدف هذه الدراسة للتعرف أكثر على مفهوم الحكومة الإلكترونية، وكذا عرض وتقييم تجربة البحرين في إرساء الحكومة الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الحكومة الإلكترونية، بوابة الحكومة الإلكترونية البحرينية.

The e-government Presentation and Evaluation of the Bahrain e-government Experience

Abstract

The e- government performs an important demand which imposed by the electronic transformations, and implemented by the management reform programs; It considered as the basic stage in the era of the information revolution.

The e- government has a major role in improving government services, developing government performance, achieving participation and transparency, and developing business through the connection between citizens and government institutions, business institutions and civil society institutions with a unified electronic format. This study aims at figuring out the concept of e-government, it brings also to the surface the presentation and evaluation Bahrain's experience in establishing e-Government.

Key words: ICT, e-government, Bahrain e-government Portal.

مقدمة:

شهد العالم ثورة في مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، نتيجة للتقدم المتسارع في علوم الحاسبات وشبكات المعلومات، والتكنولوجيا الرقمية، وسرعة انتشار واستخدام شبكة الإنترنت. وقد كان لهذه الثورة المعلوماتية دور في استحداث مفاهيم وأنماط جديدة منها؛ الإدارة الإلكترونية والإعلام الإلكتروني والحكومة الإلكترونية.

ومع هذا التطور بدأت دول العالم منذ سنة 1995 في تطوير سياساتها وتبني العديد من الإستراتيجيات الجديدة والحديثة بما يتناسب مع متطلبات العصر وبما يضمن أداء مهامها بأعلى كفاءة ممكنة، خاصة في القطاع الحكومي الذي يتميز بكثرة الأوراق والتعقيدات البيروقراطية واستفحال الإجراءات الروتينية المرهقة، لذا سارعت العديد من الدول إلى بناء حكوماتها الإلكترونية.

تضطلع الحكومة الإلكترونية بتقديم نفس خدمات الحكومة التقليدية أو الحقيقية لكنها تتميز بربط المواطنين والمؤسسات الحكومية ومؤسسات الأعمال ومؤسسات المجتمع المدني وغيره بنمط إلكتروني موحد يوفر الجهد والمال والوقت.

هناك العديد من التجارب في ميدان إرساء الحكومة الإلكترونية على المستوى العالمي عموماً وفي الدول العربية خصوصاً. من بينها تجربة البحرين. فقد انطلقت رحلة توفير الخدمات الحكومية إلكترونياً مع تأسيس هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية في أغسطس 2007 بموجب مرسوم ملكي.

بناء على ما سبق يمكن طرح الإشكالية الرئيسية التالية لهذه الدراسة على النحو التالي:

هل يمكن الحكم على تجربة الحكومة الإلكترونية البحرينية بالنجاح؟

وفي ضوء هذه الإشكالية تم تقسيم البحث إلى المحاور التالية:

المحور الأول: ماهية الحكومة الإلكترونية.

المحور الثاني: عرض تجربة البحرين في إرساء الحكومة الإلكترونية.

المحور الثالث: تقييم تجربة البحرين في إرساء الحكومة الإلكترونية.

المحور الأول: ماهية الحكومة الإلكترونية.

1-تعريف الحكومة الإلكترونية:

قدمت العديد من التعاريف للحكومة الإلكترونية نوردتها كما يلي:

"نشاط اقتصادي يتولى مهام توصيل الخدمات العامة بطريقة إلكترونية ومتكاملة على الخط المباشر إلى المواطنين ومؤسسات الأعمال، بحيث تضيف قيمة حقيقية مضافة يشعر بها المنتفعون منها. كما تسهم في تكوين علاقات تفاعلية مع المواطنين أفراد أو مؤسسات من خلال تزويدهم بخدمات غير نمطية تتناسب مع خصوصياتهم وحاجاتهم ورغباتهم وتطلعاتهم."⁽¹⁾

"عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات التي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين وتمكينهم من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيدا من الشفافية وإدارة أكثر كفاءة للمؤسسات."⁽²⁾

"هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (TIC) لتحويل الحكومة حتى تصبح متاحة أكثر للمواطنين وأكثر فعالية ومسؤولية"⁽³⁾

"النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية أي التقليدية، مع فارق أن الأولى تعيش في الشبكات الإلكترونية وأنظمة المعلوماتية، في حين تحاكي وظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة."⁽⁴⁾

(1) - سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الإلكترونية وسبل تفعيلها: مدخل استراتيجي، مقال مقدم ل: مجلة اقتصاديات

شمال إفريقيا، ع07، جامعة حسنية بن بوعلي، الشلف، 2009، ص 309.

(2) - خالد علي محمود لبد، مقومات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأزهر، غزة، 1437-2016 ص 21.

(3) - c.cherkaoui , B.Sbibbi, D.Mammass.le e-gouvernement et la modernisation du secteur public ;3rd international conference; science of electronic technologies of international and telecommunication, Tunisia, march 27-31 ; 2005 ,p02.

(4) - أحمد بن عيشاوي، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية (EG) على مؤسسات الأعمال، مقال مقدم ل:مجلة الباحث، ع07، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2009-2010، ص 288.

"عملية تغيير وتحويل العلاقات بين المؤسسات الحكومية والمواطنين ورجال الأعمال من خلال تكنولوجيا المعلومات، بهدف تقديم خدمات أفضل للمواطنين، تحسين التعامل و التفاعل مع رجال الأعمال ومجتمع الصناعة، وتمكين المواطنين من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيد من الشفافية، وإدارة المؤسسات الحكومية بطريقة أكثر كفاءة، تحجيم الفساد وزيادة الشفافية وتعظيم العائد ككل أو تخفيض النفقات وزيادة قناعة المواطن بدور المنظمات الحكومية في حياته."⁽¹⁾

من خلال التعريف السابقة يمكننا تعريف الحكومة الإلكترونية بأنها إحدى الطرق الحديثة والمتطورة لتوفير الخدمات والمعاملات الحكومية للمواطنين ومؤسسات الأعمال بشكل إلكتروني لتحقيق السرعة والكفاءة والشفافية، كما أنها تغيير شامل لنمط أسلوب تعاملها وتفاعلها مع المواطنين ومؤسسات الأعمال على اختلاف توجهاتها وأعمالها وأحجامها.

2- الصور المختلفة للحكومات الإلكترونية:

جرت العادة على تعريف ثمانية أنواع من الحكومة الإلكترونية، تسعى الحكومات إلى تنفيذها إما فوراً أو بالتدريج، تلك الصور المختلفة هي:⁽²⁾

- **الحكومة للمواطن:** توفر الدفع الذاتي لتقديم الخدمات العامة مباشرة وخاصة من خلال توصيل الخدمة الإلكترونية لتقديم المعلومات والاتصالات؛
- **المواطن للحكومة:** توفر الدفع الذاتي لتقديم الخدمات العامة مباشرة وخاصة من خلال توصيل الخدمة الإلكترونية لتبادل المعلومات والاتصالات؛
- **الحكومة للأعمال:** تقوم بمبادرات الصفقات التجارية الإلكترونية مثل الحيازة الإلكترونية وفتح سوق إلكتروني لمشتريات الحكومة، والقيام بمناقصات الحيازة الحكومية من خلال الطرق الإلكترونية لتبادل المعلومات والبضائع؛

(1) - أبو بكر محمود الهوش، الحكومة الإلكترونية: الواقع والآفاق، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2006، ص 27-28.

(2) - الحكومة الإلكترونية، نحو مجتمع المعرفة، سلسلة دراسات يصدرها معهد البحوث والاستشارات، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، 1427، ص 19-20.

- **الأعمال للحكومة:** تقوم بمبادرات الصفقات التجارية الإلكترونية مثل الحيازة الإلكترونية وفتح سوق إلكتروني لمشتريات الحكومة، والقيام بمناقصات الحيازة الحكومية من خلال الطرق الإلكترونية لبيع البضائع والخدمات؛
- **الحكومة للموظفين:** الإقدام على مبادرات تسهل إدارة الخدمة المدنية والاتصالات الداخلية مع موظفي الحكومة حتى يمكن جعل تقديم طلبات الوظائف الإلكترونية والبت فيها دون ورق في المكتب الإلكتروني؛
- **الحكومة للحكومة:** تزود أقسام أو وكالات الحكومة بالتعاون والاتصالات بصورة مباشرة وبقواعد بيانات حكومية هائلة للتأثير على الكفاءة والفعالية، وتشمل أيضا التبادل الداخلي للمعلومات والمعدات؛
- **الحكومة للمؤسسات اللاربحية:** تزود الحكومة المنظمات اللاربحية (الخيرية) والأحزاب السياسية والمنظمات الاجتماعية والهيئات التشريعية بالمعلومات؛
- **المؤسسات اللاربحية للحكومة:** تبادل المعلومات والاتصالات بين الحكومة والمؤسسات اللاربحية (الخيرية) والأحزاب السياسية والمنظمات الاجتماعية والهيئات التشريعية.

3- عوامل النجاح الضرورية للحكومة الإلكترونية:

يمكن تصنيف عوامل النجاح الضرورية ضمن مجموعتين: (1)

- أ- **عوامل التحكم:** وهي العوامل التي يجب توفرها للتأكد من نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية
 - توفر مستوى مناسب للبنية التحتية في البلد؛
 - توفر التقنية اللازمة للوصول لخدمات الحكومة الإلكترونية مثل أجهزة الحاسب ومفاتيح الإدخال وغيرها؛
 - توفر مستوى مناسب من التعليم للمواطنين (المستخدمين)؛
 - توفر مستوى مناسب من التدريب والإهتمام من قبل موظفي الحكومة؛
 - توفر روح القيادة والرؤيا من قبل الوزراء المختصين في الحكومة؛

(1) - أحمد بن عيشاوي، مرجع سبق ذكره، ص 289.

- توفر المستوى المناسب للتمويل من قبل الحكومة؛
- توفر السرية والأمن للمعلومات الشخصية (الحفاظ على خصوصية المعلومات).
- ب - عوامل القياس: وهي العوامل التي تمكننا من قياس هذا النجاح أو التقدم
- قيام المواطنين والشركات بتقبل الحكومة الإلكترونية مع الإستمرار باستخدام خدماتها. إن هذا العامل يقيس مدى تطبيق هذه الخدمات؛
- توفر مواقع مختصة على شبكة الإنترنت، سوف يقيس هذا العامل مدى سهولة استخدام المواقع؛
- توفر مركز متخصص يكون قادرا على تقديم الإشراف والدعم للحكومة الإلكترونية، ومساعدة مجموعة المستخدمين الرئيسيين (المواطنين العاديين والشركات)؛
- مساهمة الصحافة المحلية في نشر الجوانب الإيجابية والنجاحات في استخدام الحكومة الإلكترونية، على أن يكون ذلك ضمن خطة تسويقية شاملة تحدد التوقعات المطلوبة؛
- توحيد معنى استخدام المفاتيح لأجهزة الاتصال لجميع المواقع مما يزيد من سهولة استخدام الحكومة الإلكترونية؛
- قياس عدد الأشخاص الذين يستخدمون النظام للقيام بالأعمال المتعلقة بأعمال الحكومة وعدد الأشخاص الذين يستخدمون النظام لأكثر من خدمة، مما يحدد سرعة وسهولة استخدام النظام؛
- إمكانية الوصول إلى النظام من قبل المواطنين الأجانب لنشر المعلومات عن البلد في الخارج؛
- إمكانية حصول المواطنين والشركات على المعلومات المطلوبة بسرعة وبكفاءة عالية.

4- مزايا تطبيق الحكومة الإلكترونية:

الحكومة الإلكترونية ليست غاية بحد ذاتها إنما هي وسيلة وأداة لتحقيق جملة من المزايا من أبرز هذه المزايا نذكر ما يلي:

- تعزيز التعاون بين المؤسسات الحكومية المختلفة وتبادل المعلومات والبيانات فيما بينها مما يؤدي إلى زيادة الفاعلية في تحقيق الأهداف الحكومية، من خلال انسياب البيانات من مصادرها المختلفة إلى أجهزة الدولة المختلفة، وتحقق الإمداد الفوري والمتجدد لكل أنواع المعلومات؛

- فتح قنوات استثمارية جديدة من خلال التكامل بين الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية وذلك عن طريق استخدام نفس التطبيقات والتقنيات والتبادل الداخلي للبيانات؛
 - مساندة برامج التطوير الاقتصادي، وذلك عن طريق تسهيل التعاملات بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص، وبالتالي زيادة العائد الربحي للحكومة الإلكترونية.⁽¹⁾
 - توفير الوقت والجهد والمال على جميع الأطراف المتعاملة بالحكومة الإلكترونية؛
 - القضاء على البيروقراطية وسوء الإدارة والخدمات في مرافق الجهاز الحكومي التقليدي. فالحكومة الإلكترونية تنظم قواعد عمل جديدة وبيئة عمل جديدة مختلفة تماما عن الحكومة التقليدية، على نحو يكفل القضاء على كل مظاهر ضعف الأداء والتسيب الإداري، ويحقق إطلاق الطاقات لمزيد من الإنتاج والعطاء، وتحسين مستوى الخدمات، وتوجيه موارد الدولة إلى أفضل الاستخدامات وأكثرها إنتاجية؛
 - التحول من إدارة تنفيذية روتينية إلى إدارة تتميز بطابع التفكير والبحث والإبتكار والإستناد المتقن إلى عمليات التخطيط والتوجيه، والتنسيق والعمل الجماعي، والإنتاجية والمتابعة، والشفافية والارتباط المستمر بالمواطن؛
 - القضاء على الحشود الكبيرة من الأجهزة المركزية والمجالس والهيئات واللجان التي تمتص قدرات الآلاف من العاملين وتحجبهم عن المساهمة الإيجابية في الإنتاج، وتُحمّل ميزانية الدولة أعباء تفوق الإمكانيات، ولا تضيف إلى الثروة الوطنية عائدًا له قيمة.⁽²⁾
 - إعطاء دور أكثر استراتيجية للموارد البشرية:⁽³⁾
- تطوير معلومات جديدة تتعلق بإدارة الأداء؛

⁽¹⁾ مريم خالص حسين، الحكومة الإلكترونية، مقال مقدم ل: مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، عدد خاص بمؤتمر الكلية، العراق، 2013، ص 446.

⁽²⁾ - أحمد الصغير قراوي، نذير عبد الرزاق، دور الحكومة الإلكترونية في تحقيق فعالية الأداء الحكومي، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، 09/08 مارس 2005، ص 154-155.

⁽³⁾ صالح بن محمد القحطاني، تطبيق الحكومة الإلكترونية ودورها في التطوير الإداري بالمديرية العامة للدفاع المدني، مذكرة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2010، ص 33.

- العمل على تطوير أنشطة الاتصالات؛
- توفير معلومات كمية لمساعدة كل العاملين في صنع القرار.
- تحقيق الشفافية من خلال كشف الحكومة للناس السياسات العامة لحكومتهم والدوافع لتبني بعض القرارات التي تمس حياتهم.

5- المعوقات والتحديات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية:

يواجه مشروع الحكومة الإلكترونية مجموعة من العوائق والتحديات التي تحتاج لوقفه في إطار الحل من أجل نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية، وتعتبر مقومات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية عائق في حال لم تنل من الإهتمام والرعاية ما يمكن من إنجاز كل مقوم بالشكل الأمثل. من أهم العوائق والتحديات ما يلي:

-**الفجوة الرقمية:** ويقصد بها التباين بين الأفراد والجماعات في الحصول على البنية التحتية للمعلومات لخلق تكافؤ في فرص التفاعل الإلكتروني، ويحدث نقص القدرة على استخدام التقنية بسبب الفروقات بين مستخدمي الإنترنت وقدراتهم على الوصول إلى المعلومات والويب بكفاءة وفعالية مما يجد من استفادتهم من القنوات الوسيطة بطرق متعددة.⁽¹⁾ إن هذه الفجوة يمكن تجاوزها بالعديد من الجهود من بينها توفير برامج للمواطنين للإرتقاء بمستوياتهم من خلال تثقيف أولئك الذين لا يمتلكون سبيل الوصول إلى التكنولوجيا.

-**القانون والسياسة العامة:** إن تطبيقات تقنيات المعلومات والاتصالات بخصوص المصالح الحكومية قد تواجه عقبات قانونية وسياسية. لذا يلزم تحديث القوانين بحيث تتلاءم مع استخدام الوثائق والمعاملات الإلكترونية.

-**الثقة:** حتى يتحقق النجاح لمشاريع الحكومة الإلكترونية يجب أن تحظى بالثقة داخل وبين قطاعات الحكومة وعلى نطاق الحكومة بأسرها ومع مؤسسات الأعمال والمنظمات غير الحكومية والمواطنين. إن قضية الثقة تشمل جانبين يشيران اهتمامات خاصة هما؛ الخصوصية أي حماية المعلومات الشخصية

(1) - خالد علي محمود لبد، مرجع سبق ذكره، ص 39-40.

التي تجمعها الحكومة عن الأفراد والأمان أي حماية مواقع الحكومة الإلكترونية من الهجمات وسوء الاستخدام.

-**التوعية والتسويق:** إن غالبية الناس يجمعون عن استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية نتيجة غياب الثقة والقناعة بأن متطلباتهم خاصة، وفي حاجة للشرح والتوضيح لشخص وجها لوجه وخشية عدم التوفيق في التعبير من خلال الكتابة. كما أن البعض على قناعة من أن الخدمات المباشرة لن تفي بواجبهم أو أن هناك مهابة للتعامل مع تقنية ليسوا على دراية كفاية بها. إن نجاح مشاريع الحكومة الإلكترونية يقتضي حملة تسويق جيدة للفكرة على نطاق واسع لتشجيع المواطنين وحثهم على استخدام الإنترنت في المعاملات الحكومية كوسيلة أسهل وأقل تكلفة لهم في الوقت والمال.

-**مشكلة القوة العاملة:** إن وجود قوة عاملة مدربة، لديها من الحوافز الذاتية والرغبة في الريادة ما يدفعها إلى إجادة دورها عامل هام من عوامل نجاح الحكومة الإلكترونية. غير أنه ينبغي على أصحاب القرار وواضعي السياسة توقع أن العاملين في مجال الخدمة العامة على اختلاف مستوياتهم الوظيفية سيشعرون بالتهديد من الحكومة الإلكترونية حيث سيشعر أغلبيتهم بالمهابة من تغيير روتين العمل. وبعضهم سيخشى فقدان النفوذ. وقليل منهم سيخاف اكتشاف تورطه في الفساد. وهنا يمكن للقيادة القيام بدور بناء في إيجاد جو إيجابي للتغيير بتقديم التدريب الملائم ومكافأة الداعمين للإنتقال إلى الحكومة الإلكترونية بالتفوق في مهامهم الجديدة عن طريق الحوافز المناسبة. (1)

المحور الثاني: عرض تجربة البحرين في إرساء الحكومة الإلكترونية

انطلقت رحلة توفير الخدمات الحكومية إلكترونياً مع تأسيس هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية في أغسطس 2007 بموجب مرسوم ملكي (2). تقوم هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية بالعديد من المهام منها على سبيل المثال اقتراح السياسة العامة والتشريعات والقرارات المناسبة لتنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية، والبرامج اللازمة لتقنية المعلومات والبيانات وتقديم الخدمات وتيسير الاتصالات بين كافة أجهزة الدولة، وإنشاء قنوات

(1) - للمزيد من التوسع أنظر: الحكومة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 47-54.

(2) - بوابة الحكومة الإلكترونية www.bahrain.bh تاريخ زيارة الموقع 2017/02/27.

إلكترونية لتقديم خدمات الحكومة الإلكترونية، إضافة لتقديم الدعم الفني والمساندة العلمية إلى الوزارات والجهات الحكومية الأخرى.

1- استراتيجيات مملكة البحرين للحكومة الإلكترونية:⁽¹⁾

1-1- الإستراتيجية الأولى 2007-2010:

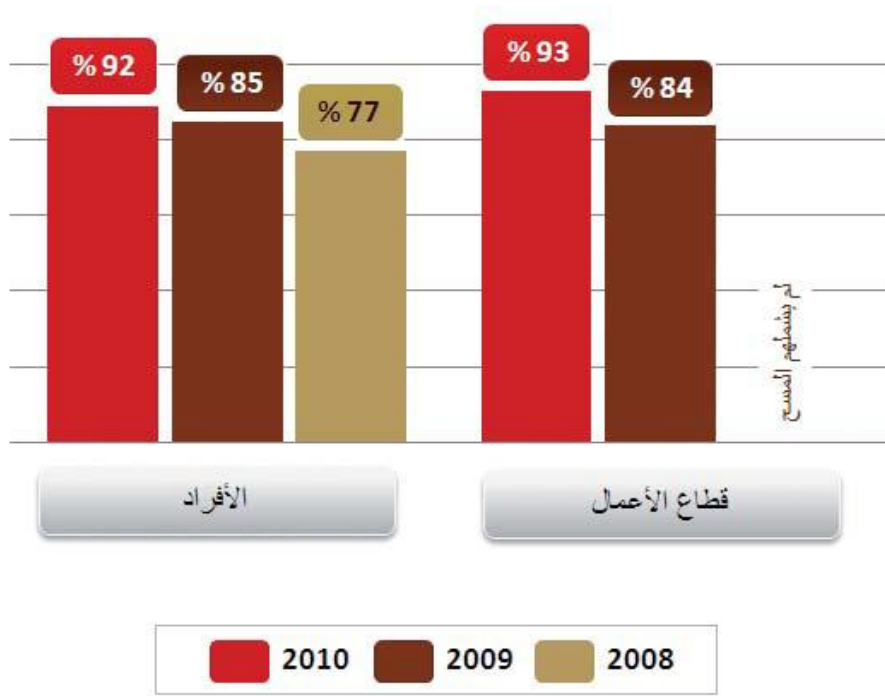
أطلقت مملكة البحرين أولى استراتيجياتها المتعلقة بالحكومة الإلكترونية في عام 2007 وتمتد حتى عام 2010، وكانت مبنية على قواعد وأسس قوية، وركزت في بادئ الأمر على تكامل الجهود الحكومية من أجل تقديم خدمات أفضل وأسرع للمواطنين. تمكنت هذه الإستراتيجية من تحقيق أهداف هامة متمثلة في أن تصبح مملكة البحرين رائدة في مجال الحكومة الإلكترونية، تلتزم بتوفير كل الخدمات الحكومية التي تتسم بالتكامل وأن تكون الأفضل من نوعها ومتاحة للجميع من خلال القنوات التي يختارونها.

ومن أبرز الانجازات في تلك الفترة تحقيق مملكة البحرين الريادة العالمية في مجال الحكومة الإلكترونية وارتفاع ترتيبها العام في تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية 2010م إلى المركز الثالث عشر عالمياً بعد أن كان الثاني والأربعين، والثالث آسيوياً، والأول خليجياً وعربياً وعلى مستوى دول الشرق الأوسط، بالإضافة إلى تدشين ما يقارب 203 خدمة إلكترونية عبر عدة قنوات إلكترونية، هي بوابة الحكومة الإلكترونية، وبوابة الهاتف النقال، ومراكز الخدمات، ومنصات الحكومة الإلكترونية ومركز الاتصال الوطني.

يوضح الشكل رقم (1) تطور مؤشر رضا العملاء، وهو مؤشر يتم قياسه بناء على المؤشرات التالية؛ الوعي بتوفير الخدمات الإلكترونية، سهولة الوصول إلى الخدمات الحكومية، استخدام الخدمات الإلكترونية، مدى توفير وقت العملاء والتكلفة المادية في حال استخدام الخدمات الإلكترونية، الرضا المتعلق بالاستخدام، جودة الخدمات الإلكترونية، التوجه نحو الحكومة الإلكترونية.

(1) - المرجع السابق نفسه.

الشكل رقم 01 تطور مؤشر رضا العملاء خلال الفترة 2008-2010



المصدر: استراتيجية مملكة البحرين للحكومة الإلكترونية 2007-2010 متوفر على الرابط
www.bahrain.bh تاريخ الزيارة 2017/02/27

ارتفع مؤشر رضا العملاء تدريجياً خلال الفترة 2008-2010، ف لدى قطاع الأفراد ارتفع المؤشر من 77٪ في 2008 إلى 85٪ في 2009 ومن ثم إلى 92٪ سنة 2010. بينما لدى قطاع الأعمال ارتفع المؤشر من 84٪ في 2009 إلى 93٪ في 2010.

1-2- إستراتيجية الحكومة الإلكترونية 2012 - 2016:

في ماي 2012 تم الإعلان عن إطلاق استراتيجية وطنية جديدة لهيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية تمتد حتى عام 2016، وشكلت خطوة مهمة في رحلة الحكومة الإلكترونية نحو تعزيز وضع المملكة في مجال الخدمات الإلكترونية على المستوى العالمي. وتحمل الإستراتيجية الجديدة في

طياتها أكثر من 90 مبادرة سيتم إطلاقها خلال السنوات الأربعة للإستراتيجية، تشمل على سبيل المثال لا الحصر إصدار تشريعات وأنظمة تسهم في خلق بيئة إلكترونية آمنة وتطوير بنية تحتية وقدرات تقنية متطورة في جميع الجهات الحكومية، وتعزيز إجراءات تقديم الخدمات من خلال توفير محطات الخدمة الواحدة وإطلاق قنوات اتصال جديدة، وخلق منصات بيانات مفتوحة من شأنها تعزيز الإبتكار وروح المبادرة، والتي من المؤمل أن تؤدي إلى تطوير عدد كبير من التطبيقات والخدمات الجديدة.

كما ستعمل الإستراتيجية الوطنية الجديدة للحكومة الإلكترونية على تحقيق التميز للجيل القادم من العمليات الحكومية من خلال رفع كفاءتها وتقديم خدمات عالية الجودة بطريقة فعّالة، وتشجيع المشاركة الفاعلة بين المتعاملين بالتعاون مع كافة الشركاء وإرساء ثقافة الإبتكار وروح المبادرة.

2- القنوات المتعددة للخدمات:

تعد الفكرة الأساسية التي تقوم عليها إستراتيجية الحكومة الإلكترونية هي تحسين تقديم الخدمات من خلال تفعيل الخدمات الإلكترونية على مراحل. ومع ذلك، لا يكون توفير الخدمات إلكترونياً مفيداً إلا إذا أتيح للعملاء الوصول إلى تلك الخدمات في أي وقت وأي مكان بطريقة سهلة وملائمة. ويعد تحديد القنوات المفضلة للعملاء من العوامل الهامة لنجاح الحكومة الإلكترونية الفعالة. تسهل مملكة البحرين لمواطنيها الوصول إلى الخدمات من خلال توفير قنوات متعددة هي: (1)

2-1- بوابة الحكومة الإلكترونية:

تعتبر بوابة الحكومة الإلكترونية (www.bahrain.bh) مركزاً شاملاً لجميع الخدمات الحكومية الإلكترونية والقناة الرئيسية التي يتم من خلالها تقديم جميع أنواع الخدمات للأفراد وقطاعي الأعمال والحكومة وزوار البحرين من المعلومات إلى إجراء المعاملات.

يتماشى موقع بوابة الحكومة الإلكترونية، المتوافر باللغتين العربية والإنجليزية، مع الرؤية الإستراتيجية لمملكة البحرين 2030م وذلك عبر توفير الخدمات والمعاملات التفاعلية بما فيها الدفع عبر الإنترنت. تم إطلاق موقع بوابة الحكومة الإلكترونية في 23 ماي 2007 وتقوم هيئة الحكومة

(1) - بوابة الحكومة الإلكترونية www.bahrain.bh تاريخ زيارة الموقع 2017/02/27

الإلكترونية بإدارته كجزء من الإستراتيجية الوطنية لمملكة البحرين في تنفيذ البرامج الشاملة للحكومة الإلكترونية. في الفاتح من جانفي 2017؛ بلغ إجمالي عدد الزيارات لموقع بوابة الحكومة الإلكترونية منذ تدشين البوابة 117,629,358 زيارة، أما عدد المعاملات المالية المنجزة منذ تدشين البوابة بلغ 2,087,451 معاملة، وبلغ إجمالي مبالغ المعاملات المالية منذ تدشين البوابة 153,714,378 دينار بحريني.

2-2- مركز الإتصال الوطني:

يعد مركز الإتصال الوطني الأول من نوعه في مملكة البحرين، خطوة إستراتيجية لدعم عمليات الإتصال بين الجمهور والوزارات والهيئات الحكومية في مملكة البحرين. ويقدم المركز خدمات الحكومة الإلكترونية على مدار الساعة من خلال الرقم المجاني 80008001 .

يعد هذا المشروع أحد المكونات الأساسية لرؤية الحكومة الإلكترونية، كما أنه يسهم في تنويع اقتصاد المملكة بشكل أكبر، ويوفر فرص عمل للشباب البحريني، الذين يتم تدريبهم وفقاً للمعايير العالمية باللغتين العربية والإنجليزية.

الجدير ذكره قيام حكومة البحرين بعقد شراكة مع أحد أهم بيوت الخبرة العالمية في مجال تصميم وإدارة مراكز الإتصال لتشغيل مركز الإتصال الوطني وتقديم الخدمات أيضاً للقطاع الخاص المحلي والإقليمي.

2-3- منصات الحكومة الإلكترونية:

منصات الحكومة الإلكترونية (Kiosks) هي أجهزة تشبه إلى حد كبير أجهزة الصراف الآلي وتعمل بنظام الخدمة الذاتية، أطلقتها الهيئة في 2009، ثم دشنت النسخة المطورة منها في 2016، التي زادت فيها عدد الخدمات والمميزات، بحيث أصبحت واجهة المستخدم للمنصات المثبتة في الجهات الحكومية مصممة خصيصاً لخدمات الجهة نفسها، كما توفر الأجهزة خدمات الدفع الإلكتروني نقداً وعبر البطاقات البنكية، ويمكن طباعة الأرصدة والمستندات من خلالها، وأصبحت شاشاتها تعمل بشكل أسهل وأسرع باللمس.

2-4- متجر تطبيقات الحكومة الإلكترونية (تطبيقات الأجهزة الذكية):

حرصاً على استفادة المستخدمين من الخدمات الإلكترونية بطريقة فعالة وجامعة، طورت هيئة الحكومة الإلكترونية متجراً شاملاً لتطبيقاتها www.bahrain.bh/apps. حيث يُعد متجر تطبيقات الحكومة الإلكترونية نافذة موحدة ومحفظة شاملة تجمع كافة التطبيقات من عدة جهات بمملكة البحرين. وبفضل ما يحتويه من شرح موجز ولقطات توضيحية من الشاشة، يعد المتجر المكان الأمثل للبحث وتحميل التطبيقات المتاحة لتسهيل حياة المواطنين. تتيح هذه الصفحة للمستخدمين استعراض وتحميل التطبيقات المتاحة على ست منصات مختلفة؛ أي أو إس (iOS)، اندرويد، بلاك بيري، ويندوز، نظام جافا للأنظمة المدججة (J2ME)، ونظام تشغيل سيمبيان للهواتف النقالة.

ومن أهم التطبيقات المتاحة للجمهور تطبيق خدمات المرور، وتطبيق دفع فاتورة الكهرباء والماء وخدمات البريد وتطبيق تواصل ونتائج الطلبة الدراسية. بالإضافة إلى تطبيق الدليل الحكومي الذي يوفر قائمة ببيانات الاتصال الخاصة بالجهات الحكومية بما فيها حساباتها في وسائل التواصل الاجتماعي، إضافة إلى تحديد مواقعها الجغرافية على خارطة مملكة البحرين.

كما صممت هيئة الحكومة الإلكترونية تطبيق خدمة المكتشف الصحي الذي يعمل على نظامي الأندرويد والآيفون ويوفر للمتعاملين خارطة تفاعلية لتحديد مواقع وبيانات المستشفيات والمراكز الصحية العامة والخاصة، إضافة لتطبيق آخر وهو الإستعلام عن الوقود المناسب للسيارات لتيح للمتعاملين التعرف على نوع الوقود المناسب لمركبتهم. ومن آخر التطبيقات الحديثة التي قدمتها تطبيق تشريعات البحرين، أخبار مجلس الشورى وتطبيق يخص المؤسسة العامة للشباب والرياضة.

المحور الثالث: تقييم تجربة مملكة البحرين في إرساء الحكومة الإلكترونية

1- تقييم الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية البحرينية:

تعتمد الأمم المتحدة المؤشرات التالية في تقييمها لأداء الحكومة الإلكترونية:

1-1- مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية: يعد هذا المؤشر مقياساً مركباً من ثلاث مؤشرات تمثل الأبعاد الهامة للحكومة الإلكترونية وهي؛ توفير الخدمات الإلكترونية، التغييرات في البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية، وتنمية القدرة البشرية.

-مؤشر الخدمة الإلكترونية: هو مؤشر يقيس استخدام تقنية المعلومات والاتصالات من قبل الحكومات لتقديم الخدمات العامة على المستوى الوطني. وهو قائم على الدراسة الإستقصائية الشاملة للتواجد الإلكتروني للدول المئة وثلاث وتسعون الأعضاء بالأمم المتحدة. ويتم تصنيف النتائج وتقديمها كمجموعة من قيم المؤشر تتراوح بين الصفر والواحد، حيث توافق القيمة واحد أعلى الخدمات الإلكترونية والقيمة صفر أقلها.

-مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية: يعتمد قياسه على نسبة مستخدمي الإنترنت والمشاركين في خطوط الهاتف الثابت والنقل ومشاركي خدمة النطاق العريض الثابت وخدمة النطاق العريض اللاسلكي.

-مؤشر رأس المال البشري: يقيس نسبة التعليم بين الكبار ونسبة إجمالي المتحقيين بالتعليم شاملاً التعليم الجامعي، بجانب نسبة سنوات التعليم المتوقعة ومتوسط سنوات التعليم للفرد.

يبين الجدول التالي تطور مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية البحرينية في سنتي 2014-2016

جدول رقم 01: تطور مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية البحرينية

في سنتي 2014-2016.

مؤشر	مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية	مؤشر الخدمة الإلكترونية	مؤشر البنية التحتية للاتصالات	مؤشر رأس المال البشري	مستوى التنمية
سنة 2014	0.8089	0.9370	0.7055	0.7840	متقدم جدا
سنة 2016	0.7734	0.8261	0.7762	0.7178	متقدم جدا

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على:

-الأمم المتحدة دراسة الحكومة الإلكترونية 2014، إدارة الشؤون الاجتماعية والاقتصادية، نيويورك، 2014، ص 213.

United Nations E-government survey 2016, new york, 2016, p111.-

نلاحظ من الجدول أعلاه؛ انخفاض مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية حيث انتقل من 0.8089 سنة 2014 إلى 0.7734 سنة 2016 ويرجع هذا الانخفاض إلى إنخفاض كل من مؤشر الخدمة الإلكترونية ومؤشر رأس المال البشري وذلك بسبب رفع مستوى المعايير في تقرير عام 2016 مما نتج عنه تأثير بعض الدول في ترتيبها العام. ولكن على الرغم من هذا الانخفاض الضئيل فقد حافظت مملكة البحرين على ترتيبها المتقدم، ومحافظتها على الصدارة للمرة الرابعة على التوالي منذ عام 2010 حيث حصلت على المركز الأول عربياً في تنمية الحكومة الإلكترونية، وتُصنف - للمرة الثانية على التوالي- ضمن الدول المتقدمة جداً في العالم في هذا المجال وهو تصنيف تحصل عليه الدول التي تحصل على نسبة أعلى من 75% من إجمالي مؤشرات التقرير. وقد حصلت مملكة البحرين على الترتيب 24 في جاهزية الحكومة الإلكترونية على مستوى دول العالم.

كما نلاحظ أن مؤشر (البنية التحتية للاتصالات) شهد تطوراً ملحوظاً ليحتل الترتيب 11 عالمياً بعد أن كان في الترتيب 26 في عام 2014.⁽¹⁾

1-2- مؤشر المشاركة الإلكترونية: تعبر المشاركة الإلكترونية عن حق الشعوب في المشاركة في حوكمة القطاع العام، فهي أداة حكومية للوصول إلى الشعب وإحتوائه. تستخدم الأمم المتحدة في دراستها للحكومة الإلكترونية ثلاث مراحل للمشاركة الإلكترونية والذي ينتقل من نموذج المشاركة المجتمعية السلبية إلى مشاركة أكثر فاعلية ويشتمل النموذج على ما يلي:⁽²⁾

-المعلومات الإلكترونية التي تساعد على المشاركة، وذلك عن طريق تزويد المواطنين بالمعلومات العامة والحصول على المعلومات عند الطلب.

-الإستشارات الإلكترونية عن طريق إشراك الأفراد في المساهمات الأعمق والمناقشات الخاصة بالسياسات والخدمات العامة.

(1) - بوابة الحكومة الإلكترونية www.bahrain.bh تاريخ زيارة الموقع 23 مارس 2017.

(2) - الأمم المتحدة، دراسة الحكومة الإلكترونية 2014، مرجع سبق ذكره، ص 80.

- صنع القرار إلكترونياً عن طريق تمكين الأفراد من خلال التصميم المشترك لخيارات السياسة والإنتاج المشترك لمقومات الخدمة وطرق تقديمها.

صنفت البحرين ضمن أعلى خمسون دولة منفذة للمشاركة الإلكترونية حيث احتلت المرتبة 32 عالمياً سنة 2016.⁽¹⁾

2- التوفير في الإنفاق العام:

من أبرز المزايا التي حققتها الحكومة الإلكترونية البحرينية التوفير في النفقات العامة وهو ما يتجلى فيما يلي:

- صممت بوابة الحكومة الإلكترونية الجديدة باستخدام منصة فعالة معززة بواجهة إستخدام تفاعلية، لتسهيل الوصول إلى المحتوى والخدمات سواء من خلال أجهزة الحواسيب المكتبية التي تعرض واجهة الصفحة بشكل كامل (Full View)، أو من خلال العرض المتجاوب مع شاشات الأجهزة الذكية (Responsive View). أسهم هذا الأسلوب المبتكر في توفير ما لا يقل عن 30% من تكلفة تنفيذ موقع متخصص لبوابة الهاتف النقال، بالإضافة إلى توفير الجهد والوقت والتكلفة الخاصة بتطوير موقع بوابة الهاتف النقال وصيانتها.

- تم تحقيق توفير في التكاليف المباشرة وغير المباشرة المرتبطة بعملية تجديد جواز السفر (الورق - الطباعة - صيانة المعدات - دعم الوقود - استهلاك المرافق) من خلال تطوير هذه الخدمة، هذا بخلاف تكلفة الموارد البشرية التي أصبحت أكثر إنتاجية مع توفر الخدمة الجديدة. يوضح الجدول التالي القيمة المضافة والفوائد التي تحققت من خلال تطوير هذه الخدمة (مقدرة على مستوى الحكومة بالدينار البحريني سنوياً):

(1) - United Nations E-government survey 2016, op cite, p56.

جدول رقم 02 : القيمة المضافة السنوية المحققة

من خلال تطوير خدمة تجديد جواز السفر إلكترونياً

الوحدة: دينار بحريني

نسبة التوفير	قيمة التوفير المالي	تكلفة الإجراء الإلكتروني	تكلفة الإجراء التقليدي	عنصر القيمة المضافة
85%	0.350	0.050	0.300	التكلفة المباشرة (ورق، طباعة، صيانة معدات)
88%	14.880	1.770	13.120	التكلفة غير المباشرة (إنتاجية الموارد البشرية، دعم وقوة، إنتاجية المواطن)

المصدر: بوابة الحكومة الإلكترونية www.bahrain.bh تاريخ زيارة الموقع 2017/02/27

نلاحظ من الجدول أعلاه أن نسبة التوفير السنوية المحققة في التكلفة المباشرة بلغت 85% أما في التكلفة غير المباشرة فبلغت 88% وهما نسبتان مرتفعتان تعبران عن تحقيق الفائدة المرجوة من تطوير خدمة تجديد جواز السفر إلكترونياً.

- بلغت نسبة التوفير المالي لنظام الاجتماعات التفاعلي (eMeeting++) - هو نظام إلكتروني متطور لعقد الاجتماعات عبر استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات، وهو النظام الإلكتروني الأول من نوعه في مملكة البحرين لإنشاء وإدارة الاجتماعات إلكترونياً - 90%

يبين الجدول التالي تحليل للقيمة المضافة لنظام الاجتماعات التفاعلي مقدرة بالدينار البحريني سنويا حيث تم احتساب قيمة التوفير على مستوى التكاليف المباشرة وغير المباشرة قبل وبعد استخدام نظام (eMeeting++).

جدول رقم 03: القيمة المضافة السنوية المحققة

من خلال نظام الاجتماعات التفاعلي

الوحدة: دينار بحريني

عنصر القيمة المضافة	تكلفة الإجراء التقليدي	تكلفة الإجراء الإلكتروني	قيمة التوفير المالي	نسبة التوفير
التكلفة المباشرة (ورق - طباعة - صيانة المعدات)	24.448	2.351	22.097	90%
التكلفة غير المباشرة (إنتاجية الموارد البشرية، دعم وقوة، إنتاجية المواطن)	13	0	13	100%

المصدر: بوابة الحكومة الإلكترونية www.bahrain.bh تاريخ زيارة الموقع 2017/02/27

نلاحظ من الجدول أعلاه أن نسبة التوفير السنوية المحققة في التكلفة المباشرة بلغت 90٪. أما في التكلفة غير المباشرة فبلغت 100٪. وهما نسبتان مرتفعتان تعبران عن القيمة المضافة العالية المحققة من خلال نظام الاجتماعات التفاعلي.

- نتيجة لتطوير خدمة طلب إصدار تراخيص الإعلانات - في إطار التعاون المشترك بين أجهزة الدولة قامت وزارة الأشغال وشئون البلديات والتخطيط العمراني بالتعاون مع هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية بإطلاق مجموعة من الخدمات الإلكترونية التي تندرج تحت "خدمات إصدار تراخيص الإعلانات" - تم توفير كافة التكاليف المباشرة وغير المباشرة المرتبطة بعملية إصدار رخص الإعلانات (تكلفة الورق - الطباعة - الأرشفة) بخلاف تكلفة الموارد البشرية التي أصبح أصبحت أكثر إنتاجية مع توفر الخدمة الإلكترونية. يوضح الجدول التالي القيمة المضافة والفوائد التي تحققت من خلال تطوير تلك الخدمة.

جدول رقم 04: القيمة المضافة السنوية المحققة
من خلال تطوير خدمة طلب إصدار تراخيص الإعلانات

الوحدة: دينار بحريني الدينار البحريني سنويا

عصر القيمة المضافة	تكلفة الإجراء التقليدي	تكلفة الإجراء الإلكتروني	قيمة التوفير المالي	نسبة التوفير
التكلفة المباشرة (ورق - طباعة - صيانة المعدات)	0.110	0.040	0.060	59%
التكلفة غير المباشرة (إنتاجية الموارد البشرية، دعم وقوة، إنتاجية المواطن)	9.200	0	9.200	100%

المصدر: بوابة الحكومة الإلكترونية www.bahrain.bh تاريخ زيارة الموقع 2017/02/27

نلاحظ من الجدول أعلاه أن نسبة التوفير السنوية المحققة في التكلفة المباشرة بلغت 59% أما في التكلفة غير المباشرة فبلغت 100% وهما نسبتان مرتفعتان تعبران عن تحقيق الفائدة المرجوة من تطوير خدمة طلب إصدار تراخيص الإعلانات.

3- الجوائز:

خلال مسيرتها التي تعد قصيرة نسبياً، حظيت هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية بسجل حافل بالجوائز والإنجازات (جوائز خليجية، جوائز عربية، جوائز وإشادات عالمية)، جعل برنامجها رمزاً في خارطة الدول المتقدمة عالمياً في هذا المجال، وأظهرت قوة وجودها كمنافس على الساحة الخليجية والعربية فضلاً عن العالمية. من بين هذه الجوائز: (1)

• جائزة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التنمية المستدامة 2015: منح

صاحب السمو الملكي الأمير خليفة بن سلمان آل خليفة، رئيس الوزراء بمملكة

(1) - بوابة الحكومة الإلكترونية www.bahrain.bh تاريخ زيارة الموقع 2017/02/27

- البحرين جائزة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التنمية المستدامة 2015 من قبل الإتحاد الدولي للاتصالات كأول رئيس حكومة عربي يتم منحه هذه الجائزة.
- تكريم الأمم المتحدة للمملكة كواحدة من أفضل 20 دولة عالمياً في تقديمها المتميز 2014.
 - جائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة 2014: فئة تطوير تقديم الخدمات العامة "مشروع النظام الوطني للمعلومات الصحية (iSeha) التابع لوزارة الصحة"
 - جائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة 2014: فئة تشجيع التكامل الحكومي في عصر المعرفة "مشروع مركز الاتصال الوطني".
 - جائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة 2013: فئة إدارة المعلومات الحكومية "مشروع المنصة الموحدة لإيصال الخدمات".
 - جائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة 2012: فئة إدارة المعلومات الحكومية "مشروع زاجل".
 - جائزة الحكومة الإلكترونية المستقبلية 2012: فئة منظمة القطاع العام بالشرق الأوسط.
 - جائزة منتدى العالم الإلكتروني 2011: فئة أفضل مبادرة مبتكرة في تميز الحكومة "المشروع الوطني للبنى المؤسسية لتقنية المعلومات".
 - جائزة سيسكو للإبداع 2010: تقدير الإنجازات المتميزة والاعتراف بالجهود التي ساهمت في تعزيز نمو وانتشار التكنولوجيا.
 - جائزة الهند الإلكترونية I4D 2008: فئة أفضل مبادرة ومشروع للحكومة الإلكترونية.
 - جائزة القمة العالمية لابتكارات الهاتف النقال 2010: فئة الحكومة المتنقلة والمشاركة "مشروع بوابة الهاتف النقال".
 - جائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة 2010: فئة إدارة المعرفة المتقدمة بالحكومة "المشروع الوطني للبنى المؤسسية لتقنية المعلومات".

- جائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة 2010: فئة تطوير الشفافية، والمساءلة والإستجابة الفعالة "مشروع بوابة الحكومة الإلكترونية".
- جائزة التميز الخاصة من الأمم المتحدة 2010: فئة أفضل أداء (تغيير إيجابي) "تحقيق المركز 13 بعد أن كان 42 في تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية".

الخاتمة

إن مشروع بناء الحكومة الإلكترونية يتمحور حول فكرة أساسية مفادها الإستثمار في تقنيات المعلومات والاتصالات والتحضير اللازم للعنصر البشري، وربط المواطن والمؤسسات المختلفة بنسق إلكتروني موحد. خلصت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج نوردتها كما يلي:

1- تمثل الحكومة الإلكترونية مطلباً هاماً تفرضه التحولات الإلكترونية، وتنتهجه برامج الإصلاح الإداري كمرحلة هامة في ظل العصر الرقمي.

2- إن تطبيق الحكومة الإلكترونية له العديد من المزايا كتعزيز التعاون بين المؤسسات الحكومية المختلفة، مساندة برامج التطوير الاقتصادي، توفير الوقت والجهد والمال، القضاء على البيروقراطية وسوء الإدارة والخدمات في مرافق الجهاز الحكومي التقليدي.

3- عرف نموذج الحكومة الإلكترونية في البحرين تطورات مرحلية دفعت نحو الإرتقاء بخدمة الأفراد والمؤسسات.

4- ساهم تطبيق الحكومة الإلكترونية في البحرين في التوفير في الإنفاق العام؛ من خلال تطوير خدمة تحديد جواز السفر إلكترونياً، نظام الاجتماعات التفاعلي، تطوير خدمة طلب إصدار تراخيص الإعلانات.

5- إن نجاح تجربة الحكومة الإلكترونية في البحرين يكمن أساساً في التقدم في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وارتفاع نسبة مستخدمي الإنترنت ونمو مجتمع المعلومات.

إن النتائج التي توصلنا إليها، قادتنا إلى اقتراح ما يلي:

1- قبل البدء في تطبيق الحكومة الإلكترونية من الضروري التعرف على تجارب الحكومات الإلكترونية في مختلف الدول لتلافي المعوقات التي قد تتسبب بعدم نجاح المشروع.

2- استخدام الأدوات المختلفة والحديثة للتعريف بمشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر والذي أطلق منذ 2004 من خلال التوعية في الجامعات والكليات والمدارس.

3- تعزيز ثقافة الحكومة الإلكترونية من خلال تعزيز ثقافة التحول نحو الخدمات الإلكترونية وزيادة الثقة فيها.

قائمة المراجع:

1- أبو بكر محمود الهوش، الحكومة الإلكترونية: الواقع والآفاق، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2006.

2- أحمد بن عيشاوي، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية (EG) على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث، ع 07، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2009-2010.

3- أحمد الصغير قراوي، نذير عبد الرزاق، دور الحكومة الإلكترونية في تحقيق فعالية الأداء الحكومي، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، 09/08 مارس 2005.

4- الأمم المتحدة دراسة الحكومة الإلكترونية 2014، إدارة الشؤون الاجتماعية والاقتصادية، نيويورك، 2014.

5- الحكومة الإلكترونية، نحو مجتمع المعرفة، سلسلة دراسات يصدرها معهد البحوث والإستشارات، جامعة الملك عبد العزيز، جدة 1427.

6- خالد علي محمود لبد، مقومات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأزهر غزة، 1437-2016

7- سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الإلكترونية وسبل تفعيلها: مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، ع 07، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2009.

8- صالح بن محمد القحطاني، تطبيق الحكومة الإلكترونية ودورها في التطوير الإداري بالمديرية العامة للدفاع المدني، مذكرة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2010.

9-مريم خالص حسين، الحكومة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، عدد خاص بمؤتمر الكلية، العراق، 2013.

10-c.cherkaoui , B.Sbib, D.Mammass.le **e-gouvernement et la modernisation du secteur public** ;3rd international conference; science of electronic technologies of international and telecommunication, Tunisia, march 27-31 2005 .

11-United Nations E-government survy2016 ,new york ,2016.

12- بوابة الحكومة الإلكترونية www.bahrain.bh