



وزارة الاتصالات والمعلوماتية
Ministry of Communications and Informatics

النشرة الإخبارية - ليبيا الالكترونية
العدد الثاني - أكتوبر 2013



المحتويات

4	مقدمة
4	ما هي حكومة ليبيا الالكترونية
4	الجدوى من حكومة ليبيا الالكترونية
5	مراحل حكومة ليبيا الالكترونية وإطارها الزمني
7	نبذة عن دراسة فهم الوضع الحالي
13	ورشة عمل تطوير ليبيا الإللكترونية
17	ماذا بعد
18	قصص نجاح حكومات إلكترونية أخرى



مقدمة

في هذا العدد من النشرة الإخبارية، سوف نسلط الضوء على ورشة عمل تطوير إستراتيجية ليبيا الإلكترونية التي اقيمت يوم 30 سبتمبر من هذا العام بوصفها الحدث الرئيسي للفترة التي تغطيها هذه النشرة. وعلاوة على ذلك، ستقدم هذه النشرة موجزاً عن الأنشطة المتعلقة ببرنامج ليبيا الإلكترونية ونتائج فهم الوضع الحالي الذي أنجز مع وزارات الدولة. كما ستوضح هذه النشرة أهم ما أنجز في حكومات إلكترونية أخرى استطاعت أن تحقق نجاحات بارزة وفعالة يمكننا الاستفادة منها.

هدفت دراسة فهم الوضع الحالي بشكل أساسي إلى توفير المعلومات الدقيقة والحديثة والشاملة حول جاهزية وزارات الدولة لتقديم خدمات إلكترونية مختلفة ومقارنتها بمعايير وعوامل عالمية وفهم مدى إستعداد المواطنين للتفاعل مع الخدمات الحكومية الإلكترونية من نواحي عدة. وقدمت نتائج هذه الدراسة الصورة الكاملة للوضع الحالي شاملاً نقاط القوة والتحديات وبمشاركة معظم أصحاب العلاقة من خلال عقد وتحليل نتائج ما يقارب 215 اجتماع، وذلك ليتمكن برنامج ليبيا الإلكترونية من تحديد التوجهات المطلوبة بفعالية وبمشاركة الجهات ذات العلاقة والوصول إلى إستراتيجية شاملة وفعالة مبنية على أسس صحيحة تخدم توقعات المواطن الليبي.

هذا واستطاع برنامج ليبيا الإلكترونية أن يجتاز جزء آخر وكبير من مرحلة تطوير الإستراتيجية وهو مشاركة كافة الجهات الحكومية في تطوير رؤية ورسالة وقيم للبرنامج من خلال "ورشة عمل تطوير إستراتيجية ليبيا الإلكترونية" التي عقدت في 30 سبتمبر 2013م. وجاري العمل الآن على تفصيل وتحليل ما تم التوصل إليه في الورشة بالإضافة إلى العمل على تجهيز متطلبات المشاريع ذات الحلول والبدائل السريعة وتطوير أطر القطاعات الثلاث ذات الأولوية (التعليم والصحة والتجارة) التي يمكنها أن تؤثر بالشكل الإيجابي على المواطن وجميع قطاعات الدولة.

ما هي حكومة ليبيا الإلكترونية

قامت الحكومة الليبية بتكليف وزارة الاتصالات والمعلوماتية بتطوير إستراتيجية الحكومة الإلكترونية والتي تهدف إلى تحديث وتطوير الخدمات الحكومية. وتتطلع هذه المبادرة إلى وضع التكنولوجيا في مركز عمليات القطاع الحكومي من أجل تحسين الخدمات المقدمة لجميع المواطنين والشركات في ليبيا أينما كانوا وفي أي وقت باستخدام شبكات ونظم الاتصالات الحديثة.

كي تصبح حكومة ليبيا الإلكترونية حقيقة ملموسة يستلزم ذلك بذل الكثير من الجهد. فعلى القطاع العام إيجاد تدابير الكفاءة المطلوبة التي تستهدف تزويد المواطنين بالخدمات المتنوعة التي يرغبون في الحصول عليها. والعمل جار الآن على تطوير إستراتيجية مفصلة ومختارة لبرنامج ليبيا الإلكترونية بشكل جيد تشمل كافة الجهات الحكومية وأصحاب العلاقة، وسوف يتم تنفيذ الإستراتيجية في المراحل المقبلة.

الجدوى من حكومة ليبيا الإلكترونية

السبب الأول والرئيسي وراء إطلاق مبادرة حكومة ليبيا الإلكترونية هو تيسير وتوصيل الخدمات للمواطنين. وبشكل مبسط، ما تعنيه الحكومة الليبية الإلكترونية لمواطنيها هو:

- سرعة وسهولة الحصول على الخدمات من خلال تطبيق إجراءات تشغيلية جديدة وتطوير الخدمات الحالية
- تكافؤ الفرص لجميع المواطنين والمقيمين في الحصول على الخدمات
- زيادة المسؤولة
- الرفع من مستوى الشفافية
- زيادة توافر المعلومات العامة
- تحسين الأداء
- مكافحة مظاهر الفساد
- تعزيز مكانة القطاع الخاص
- تقديم الخدمات الحكومية في أي وقت ومكان
- خفض التكاليف الحكومية

الإطار الزمني للمشروع

قسّم فريق العمل إلى عدة مسارات متوازية لإنجاز الأعمال في أسرع وقت ممكن، حيث تم استكمال ما نسبته 75% من مرحلة الفهم والقياس وقد وصل عمل الفريق إلى منتصف المجال الأول (تطوير الإطار الاستراتيجي لبرنامج ليبيا الإلكترونية) وتم إطلاق المجال الثاني (تطوير إطار عمل البرامج الإلكترونية الحكومية)



نبذة عن دراسة فهم الوضع الحالي

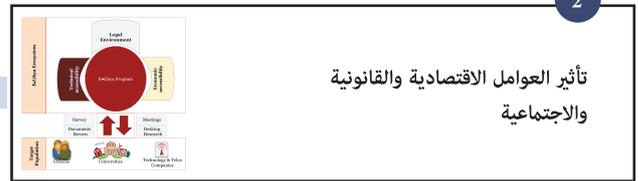
محاور دراسة فهم الوضع الحالي

تتلخص محاور فهم الوضع الحالي في ثلاث نقاط رئيسية تتيح الفرصة لتوطين استثمارات الحكومة الإلكترونية آخذين بعين الاعتبار احتياجات المواطن والدولة من نواحي مختلفة أهمها النواحي الإجتماعية والإقتصادية والتقنية والقانونية

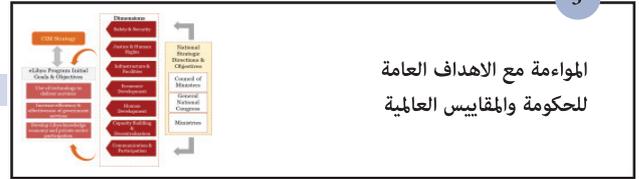
جاهزية الوزارات لتقديم الخدمات الإلكترونية



• تأثير العوامل الاقتصادية والاجتماعية
• تأثير العوامل التقنية
• تأثير العوامل القانونية

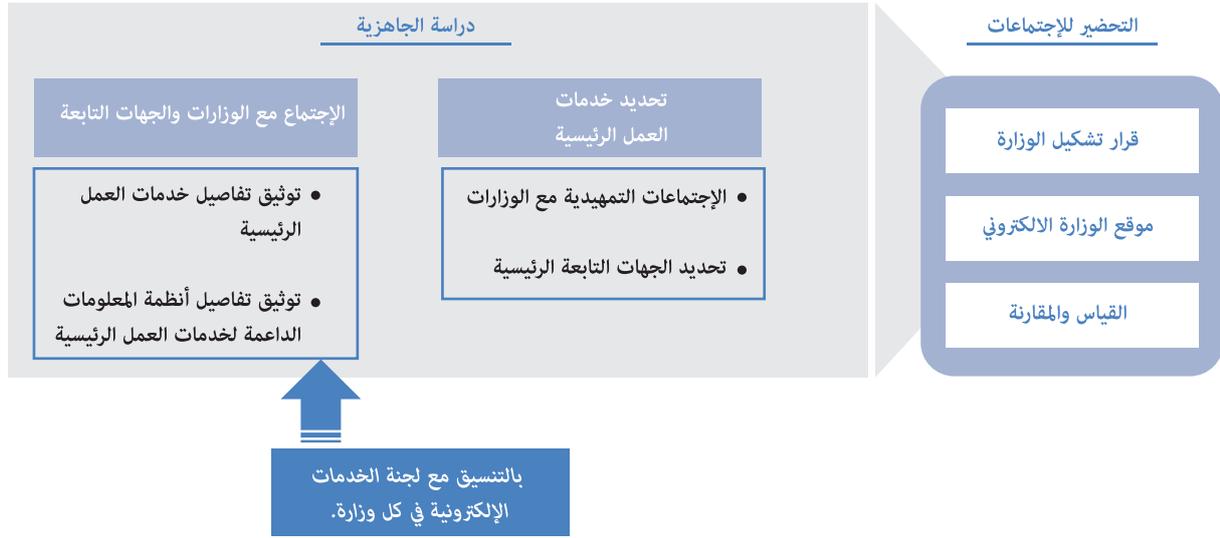


• المواءمة مع الاتجاهات والأهداف العامة للحكومة
• المواءمة مع أفضل الممارسات الدولية



منهجية عمل فهم الوضع الحالي

تتمثل منهجية عمل فهم الوضع الحالي في تحديد خدمات العمل الرئيسية والجهات الرئيسية التابعة من خلال عقد اجتماعات مع الوزارات والجهات المعنية ومن ثم توثيق ودراسة تفاصيل خدمات العمل الرئيسية بالوزارات وأنظمة المعلومات الداعمة لها ومقارنتها بالممارسات الدولية في الدول المتقدمة ليتم تحديد مدى الجاهزية



إحصاءات وحقائق

تبعاً لمنهجية العمل فقد تم الوصول إلى فهم للوضع الحالي من خلال عقد أكثر من 215 اجتماعاً مع ما يقارب 42 جهة حكومية لتوثيق 523 خدمة ومقارنة 33 عنصر من الخدمات الإلكترونية بـ 7 معايير عالمية. والآن سيقوم البرنامج بالبدء بتطوير أطر الأعمال الخاصة بالخدمات الإلكترونية

تم تغطية أكثر من 42 جهة حكومية تابعة
بالإضافة إلى الوزارات.

تم توثيق تفاصيل 523 خدمة.



تم استكمال فهم الوضع الحالي لجاهزية التحول إلى
الخدمات الإلكترونية في 23 وزارة وجاري العمل على
استكمال العمل في الوزارات المتبقية.

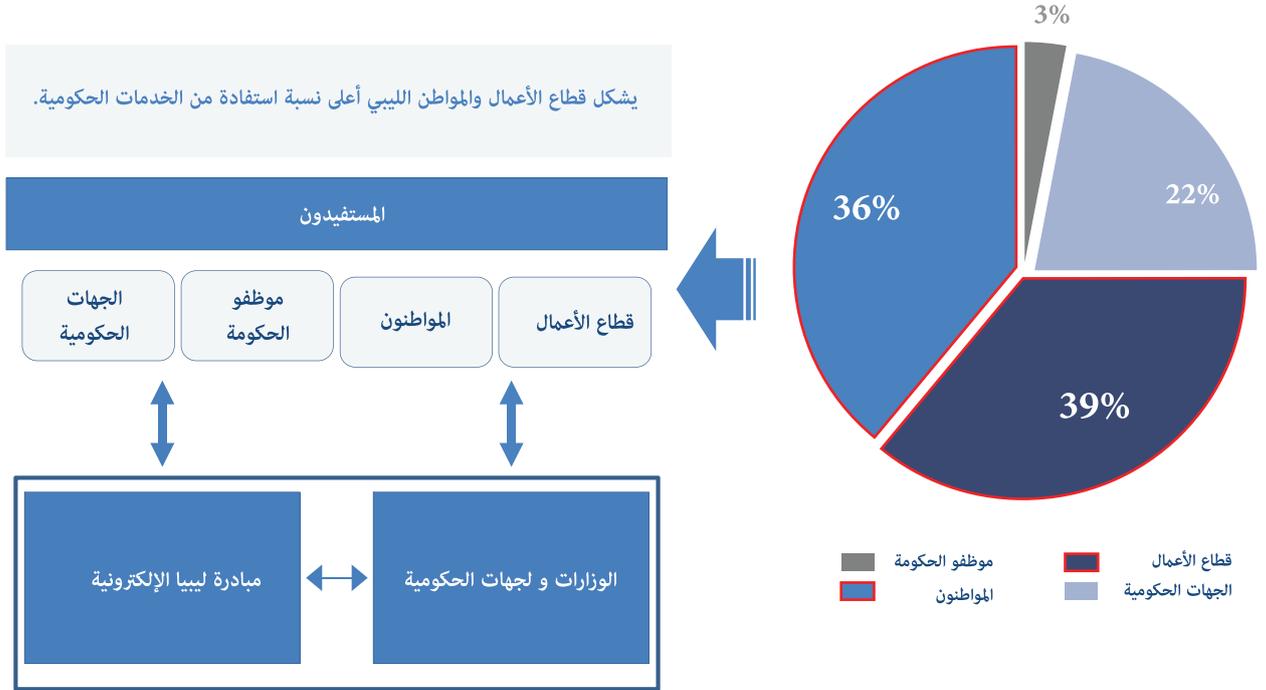
تم عقد أكثر من 215 اجتماعاً مع الوزارات
والجهات الحكومية التابعة.

تم تحليل 7 معايير قياس و مقارنة و 33 عنصر للاستفادة من تجارب دول مختلفة في مجال الحكومة الإلكترونية.

حقائق وإحصائيات - توزيع الخدمات الحكومية بحسب المستخدمين

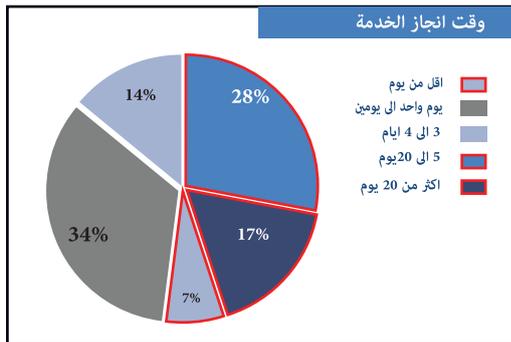
أكثر الجهات استفادة من الخدمات الحكومية هي قطاع الأعمال بنسبة 39% ويليهما المواطن الليبي بنسبة 36%

توزيع الخدمات الحكومية بحسب المستخدمين

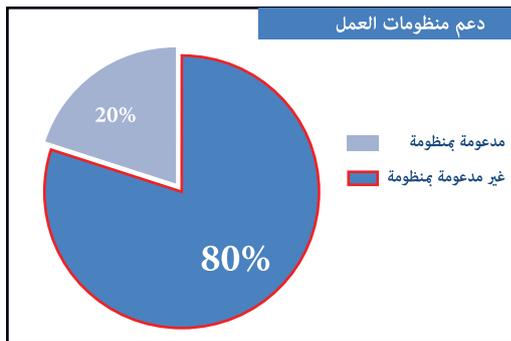


حقائق وإحصائيات- جاهزية بيئة العمل وانظمة المعلومات

- تحتاج 17% من الخدمات الموثقة إلى أكثر من 20 يوماً لإنجازها
- تحتاج 28% من الخدمات الموثقة إلى 5 إلى 20 يوماً لإنجازها
- تنجز 7% من الخدمات الموثقة في أقل من يوم



- يتم إنجاز 80% من الخدمات الموثقة بطريقة يدوية وغير مدعومة بمنظومات



تتوفر فرص عديدة لتحسين التطبيقات من خلال دعم الخدمات الحكومية بمنظومات إلكترونية قد تقلل جهد ووقت إنجاز الخدمة وتخفض من التكلفة العامة وذلك بتوفير مستوى أعلى من أمن المعلومات

منهجية عمل دراسة تأثير العوامل الاقتصادية والقانونية والاجتماعية

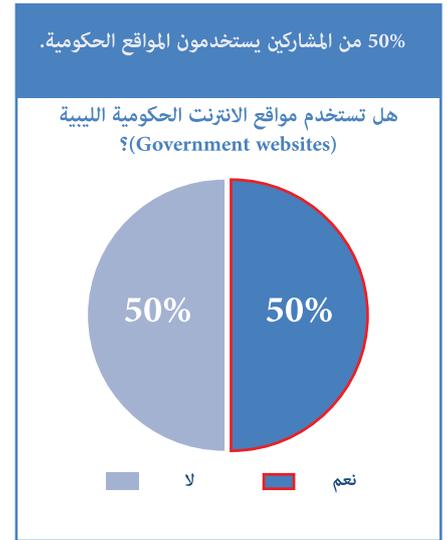
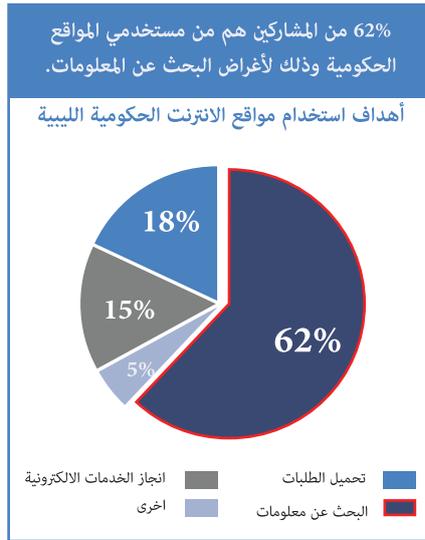
تم جمع آراء المواطنين حول العوامل الاقتصادية والقانونية والاجتماعية الخاصة بالحكومة الإلكترونية من خلال إدراج استبيان خاص على موقع وزارة الاتصالات والمعلوماتية وصفحة الوزارة على مواقع التواصل الاجتماعي. وشمل الاستبيان 17 سؤالاً وقد أجاب على الاستبيان 8897 مواطن تراوحت أعمارهم بين 26-50 سنة مثلوا فئات متعددة من المجتمع الليبي مما مكن فريق العمل من تحليل العوامل المطلوبة بشكل متكامل.

نظرا لأهمية نتائج دراسة تأثير العوامل الاقتصادية والقانونية والاجتماعية وقدرتها على توطين برنامج ليبيا الإلكترونية بما يخدم المواطن الليبي والدولة تم تطوير تقرير مفصل يشمل تحليل هذه النتائج وسيتم أخذ مخرجاته بعين الاعتبار في تطوير مراحل برنامج ليبيا الإلكترونية المختلفة



حقائق وإحصائيات - آراء المشاركين في الاستبيان

62% من مستخدمي مواقع الإنترنت الحكومية يستخدمون المواقع للبحث عن معلومات



نبذة عن دراسة فهم الوضع الحالي

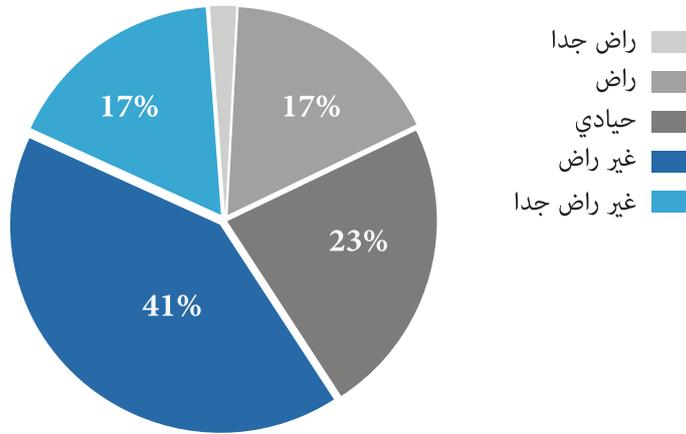
حقائق وإحصائيات - استخدام المواقع الحكومية

وتم تصنيف خدمات السجل المدني والتربية والتعليم والتشغيل والتوظيف والصحة كأهم قطاعات الخدمات الإلكترونية

58% من المشاركين غير راضين عن مستوى الخدمات الحكومية الإلكترونية الحالية.

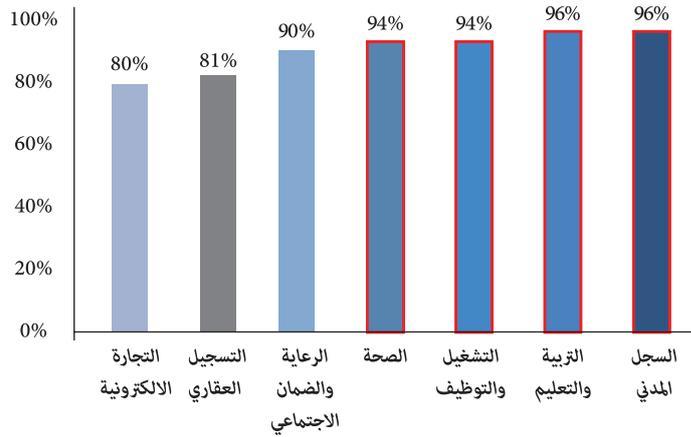
درجة الرضا عن جودة المعلومات والخدمات المقدمة على

مواقع الإنترنت 2%



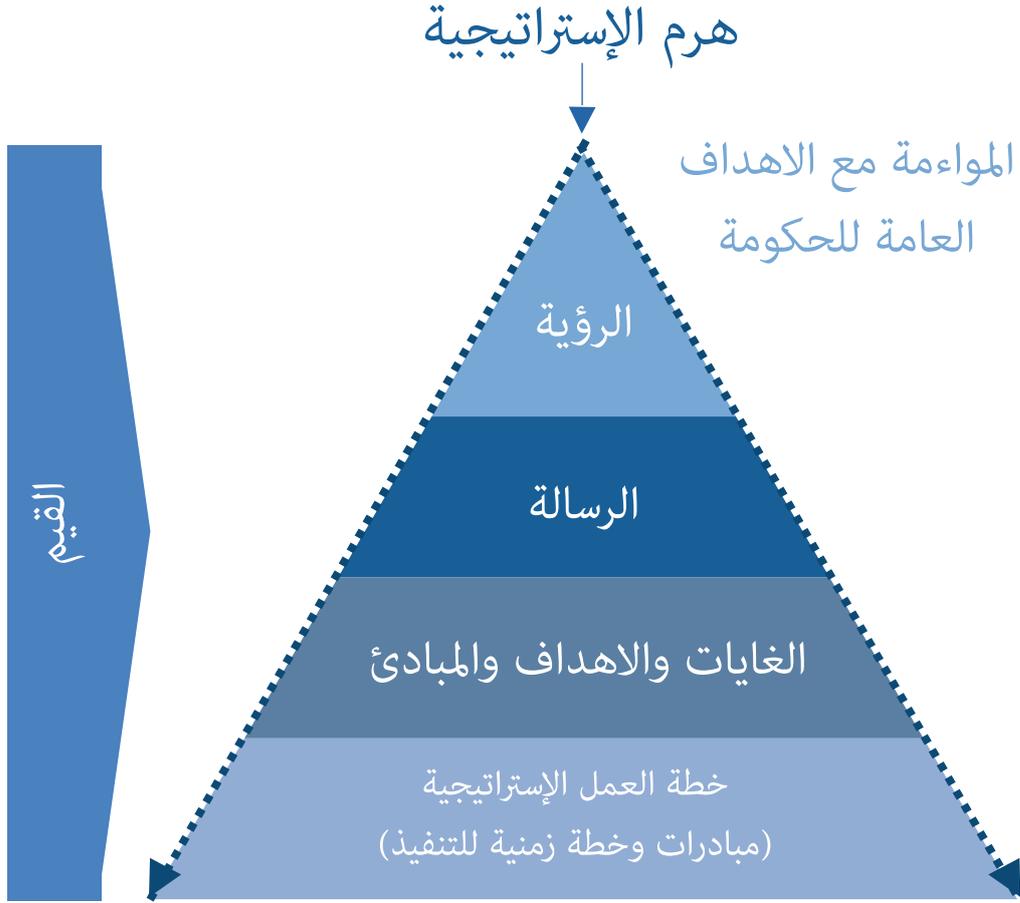
صنّف المشاركون التعليم والصحة والسجل المدني والرعاية والضمان الاجتماعي والتشغيل والتوظيف كأهم قطاعات الخدمات الحكومية الإلكترونية.

أهمية الخدمات الإلكترونية حسب القطاع



المواءمة مع الاهداف العامة للحكومة والمقاييس العالمية

لدراسة هذا المحور، عقد فريق العمل ورشة عمل تطوير إستراتيجية ليبيا الإلكترونية التي كان دورها الرئيسي الأخذ بعين الإعتبار أهداف وتطلعات الوزارات والجهات الحكومية المختلفة في تطوير الرؤية والرسالة والقيم لبرنامج ليبيا الإلكترونية. وتم تطوير تقرير مفصل لهذا الغرض. وستغطي هذه النشرة بعض ما تم بحثه ونقاشه في ورشة العمل ومخرجاتها.



ورشة عمل تطوير إستراتيجية ليبيا الإلكترونية

تعد ورشة عمل تطوير استراتيجية ليبيا الإلكترونية والتي عقدت يوم 30 سبتمبر 2013 باكورة نجاح جهود فريق العمل، وذلك للتأكيد على إجماع معظم ممثلي الجهات الحكومية على رؤية ورسالة وقيم متوافقة مع أفضل الممارسات الدولية التي ستمكن الوزارات من تقديم الخدمات الحكومية للمواطن الليبي بأحدث التقنيات من خلال "ورشة عمل تطوير إستراتيجية ليبيا الإلكترونية" التي عقدت بحضور معالي رئيس لجنة الاتصالات والمواصلات بالمؤتمر الوطني العام وثلاث أعضاء من لجنة الاتصالات والمواصلات ومعالي نائب رئيس الوزراء للشؤون الفنية ومعالي وزير الاتصالات والمعلوماتية ومعالي وزير التخطيط، الذين أبدوا اهتمامهم ودعمهم لإنجاح البرنامج. وجاء هذا الإجماع نتيجة حرص ما يقارب 30 جهة حكومية ممثلة بـ 54 ضيف من الحضور على المشاركة الفعالة بأعمال الورشة التي شملت العمل ضمن مجموعات مختلفة للتوصل إلى رؤية ورسالة وقيم حكومة ليبيا الإلكترونية، كما حضر الورشة ما يقارب 20 جهة أخرى مراقبة ممثلة بـ 22 ضيف من الحضور، منها منظمات دولية مثل الأمم المتحدة وممثلين عن قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والقطاع الخاص. وحظيت الورشة بتغطية إعلامية ملحوظة من قبل وسائل الإعلام المرئية والمقروءة.



شاركت الجهات التشريعية والحكومية في فعاليات ورشة العمل بعد أن تم استعراض نتائج فهم الوضع الحالي لجاهزية الوزارات واستخدام هذه النتائج كمدخل لتحديد عبارات الرؤية والرسالة والقيم للبرنامج. وشملت الفعاليات على تقسيم «المشاركين» إلى فرق عمل بحيث طُلب من كل فريق المشاركة بتقديم مقترح للرؤية والرسالة وذلك بالتعاون مع فريق الوزارة وخبراء من الشركة الاستشارية برايس وتر هاوس كوبرز (PwC) الذين ساهموا في تنظيم وتنسيق هذه الورشة. وفي المرحلة التالية ستسكمل أعمال الورشة وسيتم وضع الصيغة النهائية لمخرجات الورشة ضمن أعمال أخرى متعلقة بنفس الموضوع والتي سيتم إصدار نشرة خاصة بمخرجاتها بأقرب فرصة ممكنة.

ويعد مشروع تطوير إستراتيجية ليبيا الإلكترونية من أهم المشاريع القائمة بوزارة الاتصالات والمعلوماتية والذي جاء بعد تكليف رئاسة الوزراء لوزارة الاتصالات والمعلوماتية بقرار رقم 457 بتاريخ 18/11/2012 لتحديث وتطوير الخدمات الحكومية وميكنتها بأفضل التقنيات الحديثة باستخدام الممارسات الدولية المتطورة بالإضافة إلى تدريب وتأهيل الكوادر الخاصة بهذه الخدمات علماً بأن هذه المحاور الرئيسية ستمكن البرنامج من تحسين الخدمات وتقديمها لجميع المواطنين والشركات أينما كانوا وفي أي وقت بطريقة آمنة تضمن سرية المعلومات. وبذلك ستدعم الإستراتيجية تحقيق أهداف عدة منها اللامركزية في تقديم الخدمات الحكومية وتمكين المواطن والقطاع الخاص من الاستفادة من هذه الخدمات بطرق ميسرة وباستخدام قنوات اتصال إلكترونية متعددة.





فيما يلي نشارككم ملخصاً لأعمال الورشة الرئيسية والخطوات القادمة لبرنامج ليبيا الإلكترونية ونتائج استبيان استمارة تقييم الورشة :

1. ملخص أعمال الورشة الرئيسية

تم استعراض منهجية عمل تطوير الرؤية والإستراتيجية والقيم بحسب أفضل الممارسات الدولية ومن ثم تم توزيع المشاركين على (6) مجموعات شملت ما يقارب (9) ممثلين حكوميين لكل مجموعة بحيث كان لكل مجموعة منسقين اثنين ساهما في إدارة النقاش وتوثيق المخرجات، وقامت كل مجموعة بتطوير المقترحات التالية وإستعراضها ومناقشتها مع باقي المجموعات:

1. رؤية برنامج ليبيا الإلكترونية
1. رسالة برنامج ليبيا الإلكترونية التي تطمح لتحقيق الرؤية المستقبلية للحكومة الإلكترونية
1. قيم برنامج ليبيا الإلكترونية حيث اقترح كل مشارك ثلاث كلمات او عبارات وتم استعراضها مع المشاركين الآخرين

2. الخطوات القادمة الخاصة بمخرجات ورشة العمل

ستعمل وزارة الاتصالات والمعلوماتية خلال المرحلة القادمة على تشكيل فرق عمل لصياغة الرؤية والرسالة والقيم والمبادئ والغايات و الأهداف حيث ستضع هذه اللجان اللمسات الأخيرة على إطار أعمال الإستراتيجية في عناصرها المتكاملة. وبين الجدول التالي فرق العمل التي سيتم تشكيلها بحسب الأدوار المناطة بها:

اللجان التي سيتم تشكيلها لتفصيل إطار عمل إستراتيجية ليبيا الإلكترونية

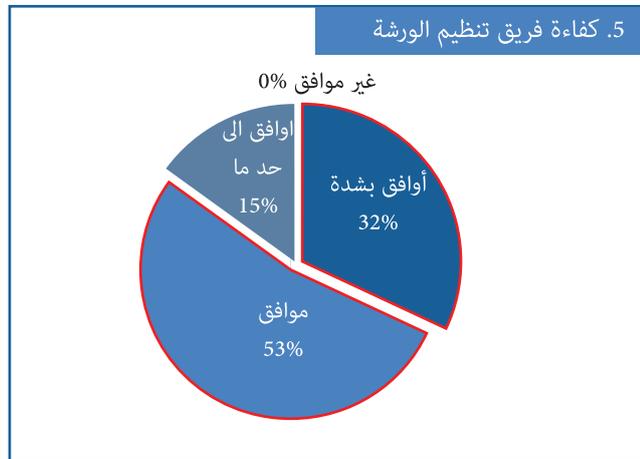
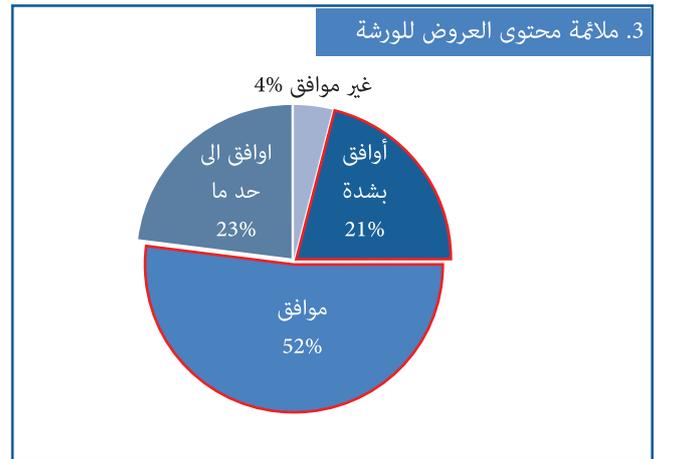
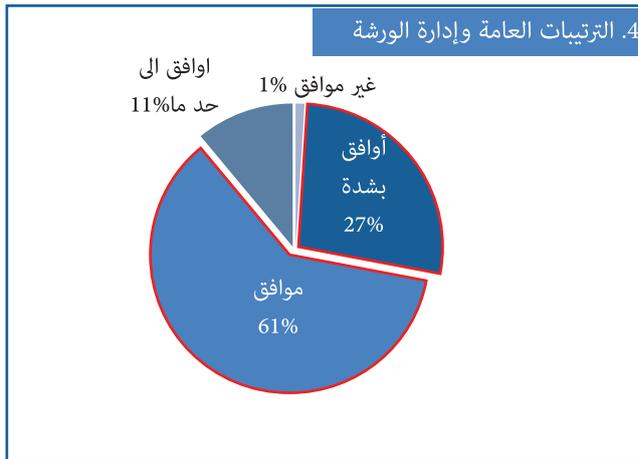
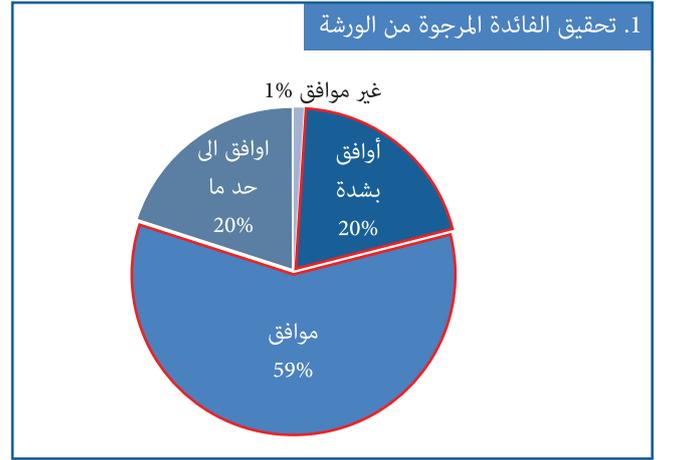
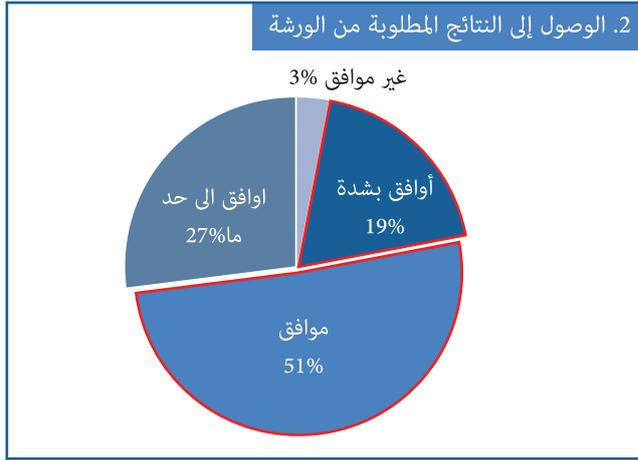
#	إسم اللجنة	الهدف الرئيسي لها
1	فريق عمل وضع الصيغة النهائية لرؤية ورسالة وقيم ليبيا الإلكترونية	دمج القيم والعبارات الخاصة بالرؤية والرسالة التي جُمعت خلال ورشة عمل تطوير إستراتيجية ليبيا الإلكترونية
2	فريق عمل تطوير إطار حوكمة برنامج ليبيا الإلكترونية	توضيح الغايات والمبادئ والأهداف لحوكمة برنامج ليبيا وحوكمة ميزانيات البرنامج والتشريعات
3	فريق عمل لتكنولوجيا والخدمات الإلكترونية الحكومية	توضيح الغايات والمبادئ والأهداف للمنظومات المختلفة والبنية التحتية والخدمات الحكومية التي ستقدم للمواطن إلكترونياً
4	فريق عمل بناء وتطوير القدرات البشرية	توضيح غايات ومبادئ وأهداف الاستثمار في بناء القدرات البشرية في المؤسسات الحكومية

إطار عمل إستراتيجية ليبيا الإلكترونية



3. ملخص استبيان استمارة تقييم الورشة

في نهاية ورشة العمل تم توزيع استبيان على الحضور الكريم للأخذ بأرائهم وملاحظاتهم حيث أجاب على الاستبيان 54 مشارك. وشمل الاستبيان الاستفسار عن مدى رضى المشاركين في خمسة مجالات مختلفة. وكان معدل رضى المشاركين في المجالات الخمس 79.4%. وجاءت نتائج الاستبيان كما يلي:



ماذا بعد

بعد أن تمت المرحلة السابقة بإنجاز ما طمحنا إليه (فهم مدى وقابلية الاستعداد لتوفير الخدمات الإلكترونية وعقد ورشة عمل تطوير إستراتيجية ليبيا الإلكترونية)، سيتوجه فريق برنامج ليبيا الإلكترونية للعمل على المسارات التالية:

تصميم البنية المتكاملة المستقبلية:

سيتم العمل على تطوير الهيكليات المستقبلية لمشروع ليبيا الإلكترونية والتي تشمل تصميم:

1. التصميم المبدئية المرجعية لتقديم الخدمات الالكترونية: سيتضمن العمل تطوير منهجية موحدة لإختيار وإعطاء الأولوية لتحويل الخدمات إلكترونياً بالإعتماد على عدد من العوامل وذلك لتكون الحلول التي سيتم تطبيقها مجدية وذات قيمة مضافة للمواطن والدولة
2. التصميم المبدئية المرجعية لشبكة الربط بين الجهات الحكومية بطريقة آمنة: سيكون الجانب الأهم في هذه التصميم شرح لطريقة الربط والقنوات المقترحة والآلية والمنهجية الموحدة لتنفيذ هذا الربط وإدارة المنظومات المشتركة ليكون أصحاب العلاقة على تواصل مستمر وفَعَال بشكل يُكُن الحكومة من خدمة المواطن بأسرع الطرق الممكنة وبنفقات أقل.
3. التصميم المبدئية المرجعية لمركز وقواعد البيانات: في هذه التصميم سيتم شرح للآليات المقترحة لربط الجهات الحكومية فيما بينها عن طريق شبكة إلكترونية فعّالة وأمنة تضمن تبادل المعلومات وصحة قواعد البيانات بشكل فعّال وآمن بالإضافة إلى تطوير تصاميم مركز المعلومات الوطني ومركز التعافي من الكوارث الذي سيركز على إستمرارية الأعمال بشكل فعّال دون إنقطاع.

المشاريع ذات الحلول والبدايات السريعة :

أخذين بعين الإعتبار ضرورة البدء بتنفيذ بعض المشاريع و الحلول ذات المردود السريع و القيمة العالية خلال فترة تطوير الإستراتيجية والذي سيعطي الحكومة القدرة على تطبيق الأعمال بشكل ميسر و سيساهم في إحداث التغيير المطلوب، فإن فريق العمل سيتابع جهوده للإستفادة من الخبرات العالمية المتخصصة في مجالات مختلفة (مذكورة أدناه) لتحليل كافة الخيارات المتوفرة والإشراف على التنفيذ الآتي:

1. منظومة المراسلات الحكومية (e-correspondence system)
2. البوابة الإلكترونية الحكومية (e-Government Portal)
3. مراكز المعلومات (Data Centers)
4. نظام البريد الإلكتروني (e-mail)
5. تجهيز مكاتب البريد لتقديم خدمات الحكومة الإلكترونية

تطوير إطار العمل الإلكتروني للصحة والتجارة والتعليم:

سيتم تطوير إطار العمل الإلكتروني لهذه القطاعات مع الأخذ بعين الاعتبار أهميتها للمواطن والاقتصاد الليبي. سيقوم فريق من الوزارة وخبراء مختصين في هذه المجالات في المرحلة المقبلة بدراسة مدى جاهزية البنية التحتية التقنية وتقديم خدمات العمل (Business Services) لهذه القطاعات من خلال جمع ودراسة معلومات مختلفة ضمن منهجية عمل موحدة تشمل الاجتماع مع مختلف المؤسسات الممثلة للقطاع المعني سواء عامة أو خاصة.

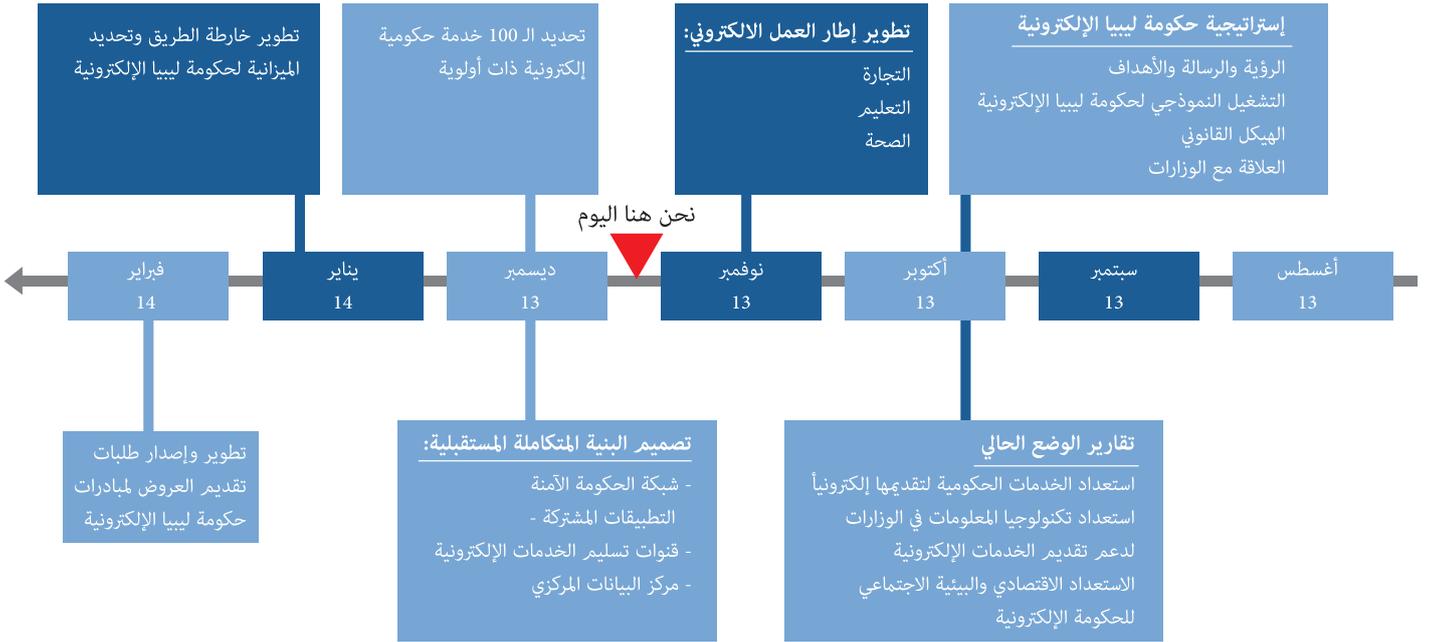
ومن بعد هذه المرحلة سيتمكن فريق العمل من التعرف على الإحتياجات التفصيلية لتطوير الأعمال التقنية التي تتوافق مع الممارسات الدولية. وبعد التعرف على مدى الجاهزية والاحتياجات التفصيلية لتطوير الأعمال سيتم العمل على تحديد مبادئ التصميم لهيكلية تقديم الخدمات في تلك القطاعات لتقديم خدمات إلكترونية بتقنيات حديثة تمكن المواطن والمستثمر في ليبيا من تلبية احتياجاته ذات الصلة بطرق ميسرة وآمنة.

استكمال تطوير الإطار الإستراتيجي لليبيا الإلكترونية

كما ذكر في قسم "ورشة عمل تطوير استراتيجية ليبيا الإلكترونية"، سيتم في المرحلة القادمة تكوين فرق عمل لإستكمال صياغة الاطار الإستراتيجي حيث ستضع هذه الفرق اللمسات الأخيرة على إطار أعمال الإستراتيجية في عناصرها المتكاملة.

تحديد المائة (100) خدمة حكومية إلكترونية ذات أولوية

إن جهود فريق العمل الحالية تتركز على إنجاز إطار عمل لتعريف و تحديد معايير قياس الأولويات التي سوف تستخدم لإختيار المائة (100) خدمة ذات الأولوية القصوى من بين الخدمات الخمس مائة (500) التي تم توثيقها في مرحلة فهم الوضع الحالي ومن ثم عرض نتائج تطبيق إطار العمل على مسؤولي برنامج ليبيا الإلكترونية. ومن بعد ذلك، سيتم تطوير الهيكلية المستهدفة للخدمات الإلكترونية المائة (100) ليتمكن برنامج ليبيا الإلكترونية من إحداث أسرع التغييرات الفعالة الممكنة للمواطن والدولة بالشكل الصحيح



قصص نجاح الحكومات الإلكترونية الأخرى

تهدف دراسة المقارنة إلى تحليل تجربة البلدان الأخرى التي حققت نجاحات ملحوظة ومتكاملة ليتم فهم عوامل النجاح الرئيسية التي ساهمت في الوصول إلى ما هم عليه اليوم والتحديات التي مرت بها والإنجازات التي حققتها. لغرض هذه النشرة، تم إختيار ثلاث دول لدراستها وهي البحرين وكوريا الجنوبية واستونيا. واستند ترشيح البلدان المختارة على ما يلي:

- **جمهورية كوريا:** حكومة كوريا الجنوبية الإلكترونية تحتل المرتبة رقم 1 في العالم*
- **جمهورية استونيا:** تم إختيار حكومة استونيا الإلكترونية باعتبارها واحدة من أفضل الحكومات الإلكترونية في أوروبا وتحتل المرتبة رقم 20 عالمياً*
- **مملكة البحرين:** والتي تمثل واحدة من قصص نجاح الحكومة الإلكترونية في المنطقة والتي تحتل المرتبة رقم 36 عالمياً*. لديهم حالياً أكثر من 250 خدمة إلكترونية للمواطنين والشركات والحكومة ولزوار المملكة.

هذا ومنظور عام شملت التحديات التي مرت بها هذه الدول لإنجاح برامجها المتعلقة بالحكومات الإلكترونية الجوانب التالية:

- إدارة التغيير
- التنسيق بين الجهات الحكومية المختلفة في تقديم الخدمات الإلكترونية
- بناء الثقة في الخدمات الإلكترونية
- أمن المعلومات
- توفير الخبرات

جمهورية كوريا

 Government of the Republic of Korea



جمهورية استونيا

 e-ESTONIA



مملكة البحرين:

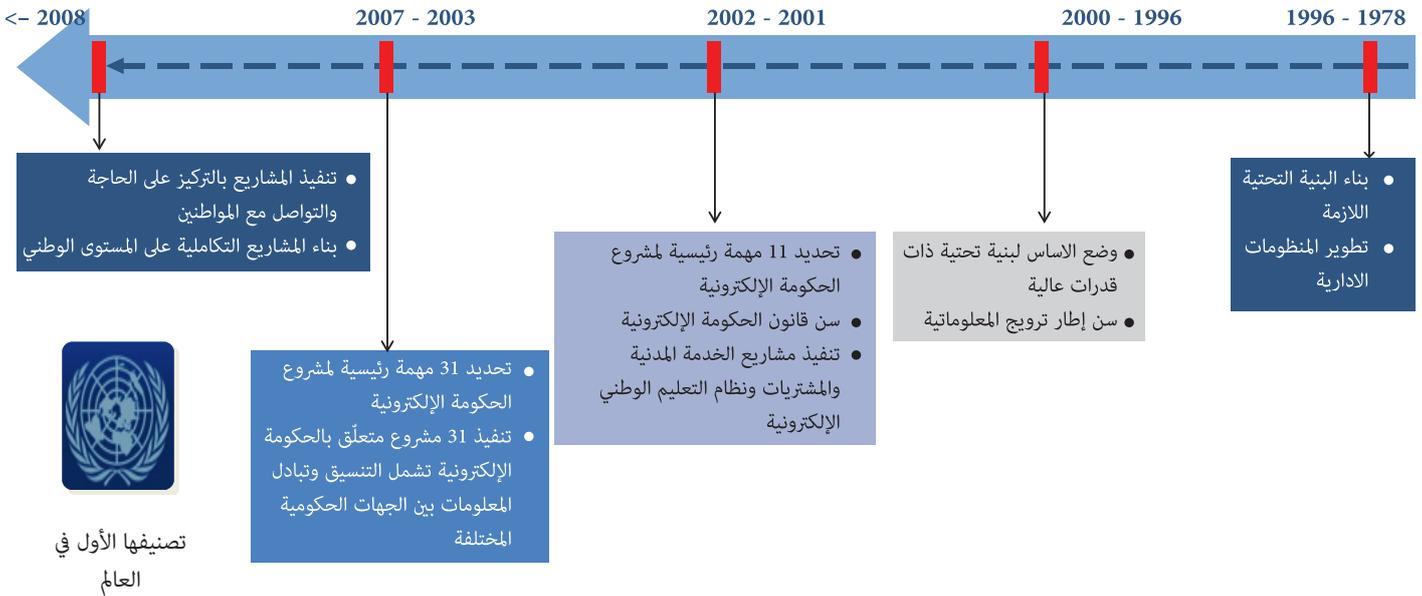


مملكة البحرين
هيئة الحكومة الإلكترونية



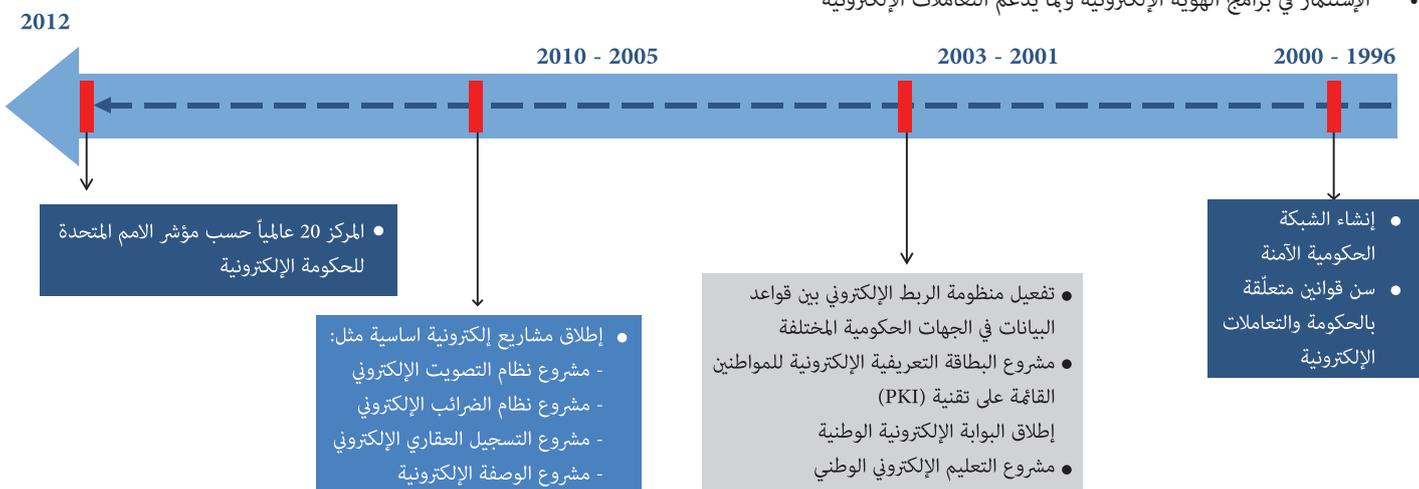
بدأت رحلة الحكومة الإلكترونية في كوريا الجنوبية في سبعينات القرن الماضي، و قد قامت حكومة كوريا الجنوبية باطلاق مبادرات وانجاز مشاريع متميزة منذ ذلك الوقت الى أن احتل برنامج حكومتهم الالكترونية المرتبة الأولى في تصنيف الأمم المتحدة لسنة 2012م، وفيما يلي أبرز الانجازات التي حققها البرنامج:

- رفع كفاءة وشفافية الأعمال الحكومية من خلال استخدام الوثائق والتعاملات الإلكترونية
- توفير الخدمات الإدارية للشركات ودعم أنشطتها بكفاءة عن طريق نافذة موحدة (One-stop Business Support Service) جنباً إلى جنب مع المعالجة الإلكترونية للخدمات اللوجستية والتخليص الجمركي والتجارة
- تعزيز التواصل مع المواطنين فيما يتعلق بسياسات الحكومة وعملية صنع القرار من خلال نافذة (ePeople) ومنظومة المشترك للمعلومات الادارية (E-Hanarominwon) التي تمكن المواطنين من طلب مجموعة واسعة من المعلومات الإدارية والسجلات الوطنية
- زيادة كفاءة إدارة موارد المعلومات عبر تطوير مركز بيانات الحكومة المتكاملة (Government Integrated Data Center) واعتماد الهيكلية المؤسسية
- لقد كان نجاح لبرنامج الحكومة الالكترونية لجمهورية كوريا الجنوبية نتيجة للعوامل الرئيسية التالية:
- دعم ورعاية السلطات العليا (الرئيس شخصياً) مصحوباً بخطط إستراتيجية للـ20 سنة المقبلة
- برنامج وطني لإدارة التغيير
- سن القوانين اللازمة لدعم الحكومة الإلكترونية
- تقديم خدمات إلكترونية تمس حياة المواطن اليومية بشكل كبير
- حوكمة تقنية المعلومات عن طريق لجنة رئاسية عليا تُعنى بالمشاريع ودعمها بأحدث التقنيات



الحكومة الإلكترونية لاستونيا واحدة من أكثر قصص نجاح برامج الحكومات الإلكترونية تميزاً في العالم التي كانت نتيجة الشراكة بين الحكومة وقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والشعب الاستوني. نجاح الحكومة الإلكترونية لاستونيا يأتي من مجموعة متنوعة من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة للمواطنين من خلال بطاقة الهوية الإلكترونية التي يستخدمها أكثر من 90 % من مجموع السكان الكلي. وتشمل الخدمات الإلكترونية المقدمة:

- الانتخابات الإلكترونية: تمكين المواطنين من التصويت إلكترونياً
 - منظومة الضرائب الإلكترونية
 - الأعمال الإلكترونية: تسجيل الشركات إلكترونياً
 - الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الانترنت
 - خدمات تذاكر منظومة النقل العام الإلكترونية
 - الوصفة الرقمية: منظومة الرعاية الصحية لإدارة الوصفات الطبية إلكترونياً
 - سجل الصحة الإلكترونية: منظومة المعلومات الطبية لحفظ تاريخ المواطن الطبي رقمياً
 - الكلية الإلكترونية: منظومة التعليم الذي يشارك أولياء الأمور من خلالها بفعالية أكبر في عملية الدراسة وتسهل عمل المدرسين ويوفر المعلومات الدراسية للطلاب
 - وقوف السيارات بالمحمول: منظومة الدفع لمواقف السيارات بالمحمول
- لقد قامت الحكومة الاستونية باتخاذ مجموعة من الخطوات التي ساهمت بانجاح برنامج الحكومة الإلكترونية والتي تشمل:
- سن القوانين اللازمة لدعم التعاملات الإلكترونية
 - ترويج استخدام الخدمات الإلكترونية بشكل كبير بين المواطنين
 - الشراكة مع القطاع الخاص
 - إطلاق البوابة الإلكترونية الموحدّة
 - الإستثمار في برامج الهوية الإلكترونية وبما يدعم التعاملات الإلكترونية



تم إطلاق البرنامج من قبل سعادة نائب رئيس مجلس الشيخ محمد بن مبارك آل خليفة و المقرر لمدة 3 سنوات رسمياً في 23 مايو 2007، علماً بأنه أطلقت بعض المبادرات قبل ذلك التاريخ. المشاريع / المبادرات الأربع الرئيسية التي إقيمت بحسب إستراتيجية الحكومة الإلكترونية كانت كالتالي:

- مشاريع الحكومة الإلكترونية والتكاملية
 - إعادة الهندسة العمليات ومشاريع الجودة والأمن
 - مشاريع التسويق والتوعية ورضا العملاء
 - مشروع بناء القدرات
- تم توفير الخدمات الحكومية الإلكترونية من خلال قنوات متعددة جاءت على النحو التالي :

- بوابة الحكومة الإلكترونية
- بوابة الجوال
- مركز الاتصال الوطني
- مراكز الخدمات الإلكترونية ومراكز الدعم (الأكشاك)

و من الجدير بالذكر ان نجاح برنامج الحكومة الإلكترونية لمملكة البحرين ارتبط بمجموعة من العوامل الرئيسية والتي يمكن تلخيصها كما يلي:

- دعم ورعاية من السلطات العليا
- وضع أهداف قابلة للتحقيق
- ترويج البرنامج والتعريف به
- ادخال روح المنافسة بين الجهات الحكومية في مجال تقديم الخدمات الإلكترونية

