**الحكومة الإليكترونية** ([بالإنجليزية](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D9%84%D8%BA%D8%A9_%D8%A5%D9%86%D8%AC%D9%84%D9%8A%D8%B2%D9%8A%D8%A9): E-government‏) هو نظام حديث تتبناه [الحكومات](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AD%D9%83%D9%88%D9%85%D8%A9) باستخدام [الشبكة العنكبوتية العالمية](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A7%D9%84%D8%B4%D8%A8%D9%83%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%86%D9%83%D8%A8%D9%88%D8%AA%D9%8A%D8%A9) [والإنترنت](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%86%D8%AA%D8%B1%D9%86%D8%AA) في ربط مؤسساتها بعضها ببعض، وربط مختلف خدماتها بالمؤسسات الخاصة والجمهور عموماً، ووضع المعلومة في متناول الأفراد وذلك لخلق علاقة شفافة تتصف بالسرعة والدقة تهدف للارتقاء بجودة الأداء. ويعتقد أن أول استخدام لمصطلح "الحكومة الإلكترونية" قد ورد في خطاب الرئيس الأمريكي [بيل كلينتون](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A8%D9%8A%D9%84_%D9%83%D9%84%D9%8A%D9%86%D8%AA%D9%88%D9%86) عام 1992.

|  |
| --- |
| **محتويات**   * [1 تعريفها](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A7%D9%84%D8%AD%D9%83%D9%88%D9%85%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A%D8%A9#.D8.AA.D8.B9.D8.B1.D9.8A.D9.81.D9.87.D8.A7) * [2 نماذج الخدمة](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A7%D9%84%D8%AD%D9%83%D9%88%D9%85%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A%D8%A9#.D9.86.D9.85.D8.A7.D8.B0.D8.AC_.D8.A7.D9.84.D8.AE.D8.AF.D9.85.D8.A9) * [3 انتشار](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A7%D9%84%D8%AD%D9%83%D9%88%D9%85%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A%D8%A9#.D8.A7.D9.86.D8.AA.D8.B4.D8.A7.D8.B1) * [4 انظر أيضا](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A7%D9%84%D8%AD%D9%83%D9%88%D9%85%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A%D8%A9#.D8.A7.D9.86.D8.B8.D8.B1_.D8.A3.D9.8A.D8.B6.D8.A7) * [5 وصلات خارجية](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A7%D9%84%D8%AD%D9%83%D9%88%D9%85%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A%D8%A9#.D9.88.D8.B5.D9.84.D8.A7.D8.AA_.D8.AE.D8.A7.D8.B1.D8.AC.D9.8A.D8.A9) * [6 مراجع](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A7%D9%84%D8%AD%D9%83%D9%88%D9%85%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A%D8%A9#.D9.85.D8.B1.D8.A7.D8.AC.D8.B9) |

**[**[**عدل**](http://ar.wikipedia.org/w/index.php?title=%D8%AD%D9%83%D9%88%D9%85%D8%A9_%D8%A5%D9%84%D9%8A%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A%D8%A9&action=edit&section=1)**] تعريفها**

لا يوجد تعريف محدد لمصطلح الحكومة الإلكترونية نظراً للأبعاد التقنية والإدارية والتجارية والاجتماعية التي تؤثر عليها. وهناك عدة تعريفات [للحكومة](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AD%D9%83%D9%88%D9%85%D8%A9) الاكترونية من أكثر من جهة دولية. وفي العام 2002 عرفت [الأمم المتحدة](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A7%D9%84%D8%A3%D9%85%D9%85_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AA%D8%AD%D8%AF%D8%A9) الحكومة الالكترونية بأنها "استخدام [الإنترنت](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%86%D8%AA%D8%B1%D9%86%D8%AA) [والشبكة العالمية](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D9%88%D9%8A%D8%A8) العريضة لتقديم معلومات وخدمات [الحكومة](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AD%D9%83%D9%88%D9%85%D8%A9) للمواطنين". أيضاً، وقدمت [منظمة التعاون والتنمية في المجال الاقتصادي](http://ar.wikipedia.org/w/index.php?title=%D9%85%D9%86%D8%B8%D9%85%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B9%D8%A7%D9%88%D9%86_%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%86%D9%85%D9%8A%D8%A9_%D9%81%D9%8A_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AC%D8%A7%D9%84_%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%82%D8%AA%D8%B5%D8%A7%D8%AF%D9%8A&action=edit&redlink=1) (OECD) في عام 2003، التعريف التالي "الحكومة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصوصاً [الإنترنت](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%86%D8%AA%D8%B1%D9%86%D8%AA) للوصول إلى [حكومات](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AD%D9%83%D9%88%D9%85%D8%A9) أفضل". وهناك أيضاً تعريفات أخرى لعدد من الباحثين في مجال [الحكومة](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AD%D9%83%D9%88%D9%85%D8%A9) الالكترونية فمنهم من عرفها بأنها وسيلة لتحسين القطاع العام والحكومي، وآخرون عرفوها كوسيلة لتحقيق الإصلاح وتغير العمليات والهيكلية [والثقافة](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AB%D9%82%D8%A7%D9%81%D8%A9) الحكومية, وآخرون ركزوا على جانب تحسين الاتصال مع المواطن وتحقيق [ديموقراطية](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AF%D9%8A%D9%85%D9%88%D9%82%D8%B1%D8%A7%D8%B7%D9%8A%D8%A9) أكبر، وأخيراً هناك من ذكر أنها قضية [تجارية](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AA%D8%AC%D8%A7%D8%B1%D8%A9) تتعلق بزيادة العوائد وتحسين الأداء والوضع التنافسي للهيئات والدوائر الحكومية.

فالحكومة الإلكترونية هي النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية مع بيان إن [الحكومة](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AD%D9%83%D9%88%D9%85%D8%A9) الالكترونية تعيش محفوظة في الخوادم ([السيرفر](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%B3%D9%8A%D8%B1%D9%81%D8%B1" \o "سيرفر)) الخاصة بمراكز حفظ البيانات (Data Center) [للشبكة العالمية للأنترنت](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D9%88%D9%8A%D8%A8)، وتحاكي أعمال [الحكومة](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AD%D9%83%D9%88%D9%85%D8%A9) التقليدية والتي تتواجد بشكل حقيقي ومادي في أجهزة الدولة.

**[**[**عدل**](http://ar.wikipedia.org/w/index.php?title=%D8%AD%D9%83%D9%88%D9%85%D8%A9_%D8%A5%D9%84%D9%8A%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A%D8%A9&action=edit&section=2)**] نماذج الخدمة**

طبيعة [الخدمات](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A9) متعددة ولكن بصورة رئيسية فهي تنقسم إلى النماذج التالية:

* 1. [الخدمات](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A9) المتبادلة بين [الحكومةُ](http://ar.wikipedia.org/w/index.php?title=%D8%AD%D9%83%D9%88%D9%85%D8%A9%D9%90&action=edit&redlink=1) والعميل (الفرد من الجمهور) واختصاراً تعرف ب (G2C)
* 2. [الخدمات](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A9) المتبادلة بين [الحكومة](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AD%D9%83%D9%88%D9%85%D8%A9) والأعمال (الشركات والمؤسسات التجارية) وتعرف اختصاراً ب (G2B)
* 3. [الخدمات](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A9) المتبادلة بين مؤسسات [الحكومة](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AD%D9%83%D9%88%D9%85%D8%A9) بين بعضها البعض وتعرف ب (G2G)
* 4. [الخدمات](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A9) المتبادلة بين [الحكومة](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AD%D9%83%D9%88%D9%85%D8%A9) وموظفيها وتعرف ب (G2E).

ولقد أدى ظهور المجتمعات الالكترونية (e-society), ظهور [الشركات](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%B4%D8%B1%D9%83%D8%A9) الالكترونية (e-Business) [والتجارة](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AA%D8%AC%D8%A7%D8%B1%D8%A9) الالكترونية (e-Commerce)، والتي حققت مكاسب كبيرة في القطاع الخاص.

وأما في مجال تقديم [الخدمات](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A9) الإلكترونية تستطيع الوسائل المتعددة للمعرفة إعطاء الكثير من الفعالية على طريقة شرح [خدمات](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A7%D9%84%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A9) والبحث عنها والوصول إليها ومن الممكن أن يتم تقديم [الخدمات](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A9) معرفياً كالتالي:

* معرفة طبيعة الإجراءات المرتبطة بالخدمة، وفائدتها وأهدافها.
* من هو المسؤول عن تقديم هذه الخدمة والوقت اللازم للحصول عليها.
* موقع تقديم [الخدمات](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A9) الالكترونية والوثائق المطلوبة من المواطن.
* معرفة الرسوم الواجبة على المواطن لتقديم هذه الخدمات إليه.

ولو أستقرئنا العدد الكبير للخدمات الحكومية المحتملة فيصبح وصف هذه الخدمات معرفياً من الأمور الهامة من أجل إيصالها للمواطن والاستفادة منها وهنا يأتي دور أنظمة إدارة المعرفة ومنها إدارة المحتوى والكائنات المعرفية.

وشكلت الحكومة الاكترونية حافزاً للقطاع العام لكي يتطور تكنولوجيا ويلبي رغبات المجتمعات الالكترونية والشركات التي تتعامل من خلال [التجارة](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AA%D8%AC%D8%A7%D8%B1%D8%A9) الالكترونية. أيضاً، ورأى القطاع العام فرصة في ذلك لتطوير نفسهِ من خلال تطبيق [تقنية](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AA%D9%82%D9%86%D9%8A%D8%A9) المعلومات وتحقيق مكاسب مادية, وأدائية, وخدماتية وأحياناً سياسية.

**[**[**عدل**](http://ar.wikipedia.org/w/index.php?title=%D8%AD%D9%83%D9%88%D9%85%D8%A9_%D8%A5%D9%84%D9%8A%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A%D8%A9&action=edit&section=3)**] انتشار**

الحكومة الإلكترونية تحقق انتشاراً واسعاً بين حكومات العالم كما ورد في تقرير [الأمم المتحدة](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A7%D9%84%D8%A3%D9%85%D9%85_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AA%D8%AD%D8%AF%D8%A9) في عام Benchmarking E-government: A Global Perspective 2001 والتي قامت بتلخيص سريع لنشاطات الحكومة الالكترونية حول العالم وأستنتجت بأن هناك [مواقع الكترونية](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D9%88%D9%8A%D8%A8) تستخدم لتوفير المعلومات والخدمات تخص 190 دولة مما يشكل 89,8% من الدول الأعضاء. وفي تقرير أحدث للأمم المتحدة (Global E-Government Readiness Survey 2005)، تناول في أكثر من 50000 صفحة ألكترونية ل 191 دوله تم دراسة جاهزية الحكومات الالكترونية جاءت [الولايات المتحدة](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A7%D9%84%D9%88%D9%84%D8%A7%D9%8A%D8%A7%D8%AA_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AA%D8%AD%D8%AF%D8%A9) في المركز الأول تليها الدنمارك فالمملكة المتحدة.

وتحتل مصر المركز الـ‏28‏‏ فيما يتعلق ببرنامج الحكومة الالكترونية‏ طبقا تقرير صادر عن الأمم المتحدة في [يناير](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D9%8A%D9%86%D8%A7%D9%8A%D8%B1) [2008](http://ar.wikipedia.org/wiki/2008).[[1]](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A7%D9%84%D8%AD%D9%83%D9%88%D9%85%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A%D8%A9#cite_note-0) وتعتبر حكومة [دبي](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AF%D8%A8%D9%8A) سباقة في تطبيق هذا النظام [[2]](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A7%D9%84%D8%AD%D9%83%D9%88%D9%85%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A%D8%A9#cite_note-1) وكثير من حكومات العالم الأخرى، [[3]](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A7%D9%84%D8%AD%D9%83%D9%88%D9%85%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A%D8%A9#cite_note-2) كما بدأ تطبيقه على مستوى دولة [الإمارات العربية المتحدة](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%85%D8%A7%D8%B1%D8%A7%D8%AA_%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%B1%D8%A8%D9%8A%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AA%D8%AD%D8%AF%D8%A9) ككل[[4]](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A7%D9%84%D8%AD%D9%83%D9%88%D9%85%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A%D8%A9#cite_note-3). وتعتبر [ماليزيا](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D9%85%D8%A7%D9%84%D9%8A%D8%B2%D9%8A%D8%A7) من الدول التي تمكنت من تحقيق مفهوم الحكومة الإليكترونية. أما [الولايات المتحدة الأمريكية](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A7%D9%84%D9%88%D9%84%D8%A7%D9%8A%D8%A7%D8%AA_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AA%D8%AD%D8%AF%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%A3%D9%85%D8%B1%D9%8A%D9%83%D9%8A%D8%A9) [والمملكة المتحدة](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%85%D9%84%D9%83%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AA%D8%AD%D8%AF%D8%A9) فهما من أوائل الدول التي طبقت هذا النظام. وهناك إجراءات حثيثة لتطبيق هذا النظام في [السعودية](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A7%D9%84%D8%B3%D8%B9%D9%88%D8%AF%D9%8A%D8%A9) [[5]](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A7%D9%84%D8%AD%D9%83%D9%88%D9%85%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A%D8%A9#cite_note-4) [والأردن](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%B1%D8%AF%D9%86) [ومصر](http://ar.wikipedia.org/wiki/%D9%85%D8%B5%D8%B1) وغيرها