

نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية بين المقومات والتحديات

د. جاب الله شافية*

Résumé

L'importance croissante que prend la société de l'information a entraîné des changements des attentes des citoyens, ainsi que des structures, des cultures et des méthodes de travail. Afin de rester réceptives aux besoins des citoyens, les administrations, vont devoir suivre le rythme et adopter la société de l'information. Donc la mise en place du gouvernement électronique représente à tous égards une transformation majeure des gouvernements. Il repose essentiellement sur les technologies de l'information et des communications.

مستخلص: يمثل مفهوم التعامل الإلكتروني أحد سمات هذا العصر وأدوات صياغة بنية العمل وخلق تحولا واضحا في حياة المجتمعات التي تعاملت معه، ويعتبر مفهوم الحكومة الإلكترونية أحد روافد التعامل الإلكتروني والمفهوم الأكثر قوة الذي تبنته الحكومات لتطوير أعمالها وأسلوب تقديم خدماتها سواء للأفراد أو المؤسسات، سعيها منها لمواكبة روح العصر الذي تميزه تطورات غير مسبقة في مجال المعلومات والاتصالات.

* أستاذة محاضرة قسم ب، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03.

مقدمة:

تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ضرورة لا غنى عنها في عصرنا الحالي، فهي ثورة تختلف عن غيرها من الثورات السابقة لأنها ترتبط بالمعلومات والاتصال وقدرتها الفائقة على إحداث تغييرات في مختلف مجالات الحياة، وعليه برزت مصطلحات ومفاهيم أصبحت جزء من الحياة اليومية للمجتمعات، مثل التجارة الإلكترونية، الأعمال الإلكترونية، النقود الإلكترونية، البريد الإلكتروني، التعليم الإلكتروني، الحكومة الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية وغيرها.

ودفعت هذه الثورة القائمين على قطاع الخدمات إلى محاولة فهم طبيعة التغير التكنولوجي الحاصل واتجاهات المستقبل بشأن وسائط تبادل المعلومات، وفي المقابل أدى ازدياد وعي المواطنين لحقوقهم ومسؤولياتهم في ظل ما يعرف بدولة المؤسسات والقانون، وازدياد عدد السكان وتحسين مستوى المعيشة واتساع تجربتهم واطلاعهم بسبب تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى مطالبة حكوماتهم ومختلف مؤسساتهم الإدارية والتنظيمية بالتوجه نحو الكفاءة في استخدام المصادر والموارد المحدودة بأنواعها المختلفة. ولتحقيق ذلك ظهرت توجهات مختلفة للبحث عن الطرق المثلى التي يمكن أن تسير بها المؤسسات الحكومية والتي تستطيع من خلالها الوصول إلى النتائج والأهداف المرسومة والمطلوب تحقيقها بأكثر فعالية وكفاءة.

فقد أدت كل هذه التحولات المفاهيمية والوظائفية لدور الحكومة وعلاقتها بالمواطنين، وازدياد الطلب على الخدمات، إلى محاولة استفادة الحكومات من شبكة الإنترنت من أجل تنفيذ أعمالها وتقديم خدمات بطريقة أفضل، حيث برز

إلى الوجود ما يعرف بمفهوم الحكومة الإلكترونية الذي تم تبنيه من قبل معظم دول الاتحاد الأوروبي والولايات المتحدة الأمريكية وكذا بعض الدول النامية.

هذا المفهوم الذي من شأنه إعادة تطوير الجهاز الحكومي وتبني أسلوب عمل جديد داخل الأجهزة الخدمية للدولة بهدف الوصول إلى الاستخدام الأمثل للموارد الحكومية وكذلك لضمان توفير خدمة حكومية مميزة للمواطنين، المؤسسات، المستثمرين والأجانب، ولذا جاءت الحكومة الإلكترونية كرد فعل واقعي لاستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات في مجال الخدمات العامة لتطوير طرق العمل التقليدية إلى طرق أكثر مرونة وفعالية بما يحقق سرعة الإنجاز ورضا المواطن.

واستنادا لحدثة إنشاء الحكومات الإلكترونية في العالم بشكل عام والدول النامية بشكل خاص، فإن هدفنا يتمثل في تحديد وتحليل تحديات ومقومات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية.

1- مفهوم الحكومة الإلكترونية:

نظرا لأن حجم القطاع الحكومي يشكل نسبة كبيرة من إجمالي القطاعات الحكومية في أغلب دول العالم، وكون التعامل مع القطاع الحكومي لا يقتصر على فئة دون غيرها بل يعم كل المواطنين، المقيمين، المؤسسات وغيرها، وأن هذا التعامل في حد ذاته متعدد في نوعيته، وسائله ونماذجه باختلاف إجراءاته وخطوات تنفيذه وأماكنها بين أروقة الدوائر الحكومية، جاء مفهوم الحكومة الإلكترونية كوسيلة مثلى للحكومة تمكنها من رعاية مصالح الجمهور من أفراد ومؤسسات وذلك باستخدام أحدث التكنولوجيات دون حاجة طالب الخدمة إلى التنقل بين إدارات الحكومة، ولهذا الغرض فإن الحديث عن الحكومة الإلكترونية وأهمية تطبيقاتها لما تحققه من فاعلية، كفاءة وخفض للتكاليف

الإدارية وكذا زيادة المشاركة الشعبية في عملية صنع القرار، يتطلب توضيح بعض المفاهيم ذات علاقة بالحكومة الإلكترونية.

1.1 تعريف الحكومة: يختلف الباحثين السياسيين فيما بينهم بشأن تحديد مفهوم الحكومة، فطبقاً للمعنى الواسع لهذا المصطلح، فإن الحكومة تعني ممارسة السلطة في جماعة سياسية معينة، وعندئذ يقصد بها كافة هيئات الحكم في الدولة، أي كيفية ممارسة صاحب السيادة للسلطة العامة وشكل الحكم⁽¹⁾، وهي بذلك تشمل السلطة التشريعية التي يناط بها سن القوانين، السلطة التنفيذية التي تتولى وضع هذه القوانين موضع التنفيذ والسلطة القضائية التي تختص في تطبيق هذه القوانين على ما يطرح عليها من منازعات⁽²⁾.

ومن ناحية أخرى قد يستعمل مصطلح الحكومة بمعنى ضيق، وذلك للدلالة على السلطة التنفيذية وحدها، أي السلطة التي تقوم بالسهر على تنفيذ القوانين وتسيير وإدارة المرافق العامة⁽³⁾، كما يلاحظ شيوع استخدام هذا المصطلح بهذا المعنى بوصف أن السلطة التنفيذية هي التي تظهر للأفراد وبشكل دائم ومباشر كمحرك فعلي للسياسة في الدولة.

(1) أحمد صقر عاشور، "الإدارة العامة"؛ مدخل بيئي مقارنة، دار النهضة العربية، بيروت، 1979، ص 69 - 73.

(2) عبد الفتاح بيومي حجازي، "الحكومة الإلكترونية ونظامها القانوني"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2004، ص 17.

(3) علي شريف، "إدارة المنظمات الحكومية"، الدار الجامعية الإبراهيمية، الإسكندرية، 2003، ص 21.

وقد يستعمل كذلك للدلالة على الوزارة بوصفها الأداة المحركة للسلطة التنفيذية والقائمة على تنفيذ سياستها العليا⁽⁴⁾.

وما يمكن استنتاجه أن الحكومة تمثل أداة الدولة في ممارسة سلطاتها وتنفيذ سياساتها وبرامجها⁽⁵⁾، أي أنه التنظيم أو الجهاز الذي تعتمد عليه الدولة في صياغة سياستها العامة وتنظيم شؤونها وممارسة الضبط السياسي والقيام بتنفيذ الوظائف العامة، فإنها تعتبر في الواقع الركن الحركي للدولة والذي تعبر عن وجودها الفعلي.

كما أن الحكومة معنية بوضع الإطار العام القانوني والتشريعي الثابت والفعال لأنشطة القطاع العام والخاص على حد سواء، مثلما تكون معنية بتأكيد الاستقرار والعدالة في السوق، وكذلك تعمل على الاهتمام بالخدمات العامة التي لا يقبل عليها القطاع الخاص.

ويتمثل دور الحكومة في التطوير الإداري والحكومة الإلكترونية برسم سياسات وإستراتيجيات لتطوير أجهزتها وإعادة هيكلتها بما يتماشى مع متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية لتحقيق نمو أكثر فعالية في الخدمات الحكومية.

2.1 التقنيات الحديثة والحكومة: نظرا لدخول الحواسيب الآلية ونظم المعلومات في مختلف العمليات الإدارية والخدمية، إلا أننا نلاحظ افتقار أغلبية البحوث والدراسات إلى تعريف تكنولوجيا المعلومات، لذلك سوف

(4) محمد كامل ليلة، "النظم السياسية"، دار الفكر العربي، القاهرة، 1971، ص 300.

(5) عبد الله بن محمد السبيل، "التطوير الإداري والحكومة الإلكترونية"،

http://faculty.ksu.edu.sa/alhomod/sfile/Egoverment05.PDF، تاريخ الإطلاع: 2010/02/25.

نقتصر على عرض التعاريف التالية والتي نراها تبين بشكل أو بآخر هذه التكنولوجيا.

وقد عرفت الأكاديمية الفرنسية تكنولوجيا المعلومات بأنها علم المعالجة المنظمة والفعالة للمعلومات على وجه الخصوص بواسطة استخدام المعدات الآلية⁽⁶⁾، وبالتالي فإنها تنظر إلى تكنولوجيا المعلومات كوسيلة للمعرفة البشرية ومسار للاتصالات التي تتعلق بالمضمون العلمي، الفني والاقتصادي.

أما بالنسبة لمنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية، عرفت تكنولوجيا المعلومات بأنها تشمل مجموعة من التكنولوجيا التي تسمح بجمع، تخزين، معالجة ونقل المعلومات في شكل أصوات، معطيات أو صور، وهي تشمل كذلك الإلكترونيك الدقيقة، علم البعديات الإلكترونية والتكنولوجيات الملحقة⁽⁷⁾. ولذا برزت تكنولوجيا المعلومات كتكنولوجيا مستقلة بواسطة مزيج تكنولوجيا معالجة البيانات والاتصالات السلكية واللاسلكية. فالأولى تعمل على معالجة وتخزين المعلومات والأخيرة هي الحامل لتوصيلها. هذا المزيج أو التضافر قد تم إحداثه بما أتيح له المكونات الإلكترونية الدقيقة وتجهيزاتها المعقدة.

كما تشكل تكنولوجيا الاتصال الرافد الثاني لتكنولوجيا المعلومات على أساس أن "المادة الخام لتكنولوجيا المعلومات هي البيانات، المعلومات والمعارف، وأداتها الأساسية بلا منازع هي الحاسوب وبرمجياته التي تستهلك طاقته الحسابة في تحويل هذه المادة الخام إلى سلع وخدمات معلوماتية، أما التوزيع

⁽⁶⁾ محمد محمد الهادي، "التطورات الحديثة لنظام المعلومات المبنية على الكمبيوتر"، الطبعة الأولى، دار الشروق، القاهرة، 1993، ص 24.

⁽⁷⁾ "Technologie d'information et nouveaux domaines de croissance", Editions Organisation de Coopération et Développement Economique, OCDE, 1989, p 13.

فيتم من خلال التفاعل الفوري بين الإنسان والآلة أو من خلال أساليب البث المباشر وغير المباشر كما هي الحال في أجهزة الإعلام أو من خلال شبكات البيانات التي تصل بين حاسوب وآخر أو بينه وبين وحداته الطرفية⁽⁸⁾. وعلى هذا الأساس يمكن اعتبار تكنولوجيا الاتصال بأنها مجموعة التقنيات أو الأدوات الحديثة أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لإنتاج المعلومات، توزيعها واسترجاعها وكذلك عرضها، وقد تكون تلك التقنيات يدوية أو آلية أو إلكترونية أو كهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال والمجالات التي يشملها هذا التطور.

وأخيرا يتضح أن تطور تقنيات المعلومات ووسائل الاتصال ومساهمتها بدور فعال في العمليات الإدارية، جعل التفكير يتجه نحو الاستفادة من مميزات الاتصال واللجوء لأسلوب عصري جديد في إنجاز الأعمال في المنظمات الإدارية الخاصة والحكومية من خلال استخدام تقنيات الاتصال في تقديم الطلبات والحصول على الموافقات وغيرها من الأعمال التي لازالت تتطلب مراجعة الدوائر الحكومية والشركات العامة والخاصة لإنجاز الأعمال.

3.1 الحكومة الإلكترونية: تعددت تعريفات الحكومة الإلكترونية، فمنهم من وصفها بأنها الخدمات الحكومية عبر الانترنت ومنهم من قصد بها الإدارة العامة الإلكترونية. ومن أجل إضفاء صفة شمولية على هذا الموضوع، ارتأينا تقديم التعاريف التالية لوجهات نظر مختلفة:

فالحكومة الإلكترونية تعرف بأنها أسلوب جديد ومتطور وثورة تقنية معلوماتية قادت إلى نقلة نوعية في أسلوب تقديم القطاعات الحكومية والخاصة

⁽⁸⁾ محمد علم الدين، "تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة"، دار سحاب للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، القاهرة، 2005، ص 140.

للمعلومات والخدمات للمشاركين باستخدام الانترنت وأجهزة الحاسوب عوضاً عن النظام الورقي التقليدي⁽⁹⁾، بمعنى آخر فإن الحكومة الإلكترونية كمفهوم ترتبط بتعظيم استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحرير حركة المعلومات والخدمات من أجل التغلب على القيود والعوائق المادية الموجودة في الأوراق والأنظمة التقليدية.

يتضح من خلال هذا التعريف أن الحكومة الإلكترونية في حد ذاتها تهدف إلى تقديم الخدمات الحكومية على اختلافها عبر الوسائط الإلكترونية وأدوات التكنولوجيا الحديثة كالانترنت والاتصالات، فهي سوف تلامس حاجات المواطنين تماماً شأنها كشأن الحكومات الكلاسيكية، إلا أنها لن تكون بديلاً عنها بل الوجه الآخر لها ولكن في الفضاء الإلكتروني. هذا الأخير باعتباره الكيان الذي تجري فيه مختلف معاملات الحكومة الإلكترونية وتحيا فيه جميع عناصر منظومة الحكم الإلكتروني.

ويرى جانب من الخبراء في مجال المعلوماتية أن الحكومات تسعى إلى إعادة ابتكار نفسها لكي تؤدي مهامها بشكل فعال في الاقتصاد العالمي المتصل بشبكة الانترنت، والحكومات الإلكترونية ليست سوى تحول جذري في الطرق والأساليب التي تتبعها الحكومات لمباشرة أعمالها وذلك على نطاق لم تشهده بداية العصر الصناعي⁽¹⁰⁾.

⁽⁹⁾ محمد بن علي المانع، "تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء"، دراسة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2006، ص 64.

⁽¹⁰⁾ عبد الفتاح بيومي حجازي، مرجع سابق، ص 21.

إلا أن هذا المفهوم يظهر رغبة الحكومة أو الدولة في تغيير طرق أداء الأعمال الحكومية من الطرق التقليدية إلى الطرق الحديثة، وهو بذلك يعرض مجرد فكرة دون طرح آليات تعمل على تجسيد تلك الفكرة، وبالتالي لابد من إرادة سياسية وقوى فاعلة تستند على الشفافية، المساءلة وحرية التعبير لتدعيم هذه الرغبة، لأن الإطار السياسي والإداري يمثل حجر الزاوية في تطبيق الحكومة الإلكترونية ودون أخذ ذلك بالحسبان سنظل ندور في دائرة مفرغة في نقاشات فنية وتقنية دون تطبيق كلي أو جزئي للحكومة الإلكترونية.

كما تعرف الحكومة الإلكترونية على أساس قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات فيما بينها من جهة، وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال من جهة أخرى، وذلك بسرعة ودقة عالية وبأقل تكلفة عبر شبكة الانترنت مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة في أي وقت وأي مكان⁽¹¹⁾.

أما البنك الدولي يعرف الحكومة الإلكترونية "بأنها استخدام تقنية المعلومات من شبكات محلية وانترنت من قبل الأجهزة الحكومية لتقديم الخدمات المناطة بتلك الأجهزة للمستخدمين بأسلوب أسرع وأدق بعيدا عن البيروقراطية وتعقيدها"⁽¹²⁾.

هذا التعريف يأتي في الإطار الإرشادي للبنك الدولي في نشر مبادئ الحكم الجيد، باعتبار أن الحكومة الإلكترونية هي إحدى وسائل تطبيقه، وبالتالي فإن

⁽¹¹⁾ فهد بن ناصر العبود، "الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ"، الطبعة الثانية، مكتبة الملك فهد، الرياض، 2005، ص 27.

⁽¹²⁾ محمد الصيرفي، "الإدارة الإلكترونية"، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006، ص 59.

الحكومة الإلكترونية هي مرادف لعمليات تبسيط الإجراءات الحكومية وتيسير النظام البيروقراطي أمام المواطنين من خلال إيصال الخدمات بشكل سريع وعادل في إطار من النزاهة، الشفافية والمساءلة الحكومية.

وأخيرا نستنتج أنه مهما تعددت التعاريف واختلفت الآراء حول تعريف الحكومة الإلكترونية، إلا أنها تتفق على أن الحكومة الإلكترونية هي تنفيذ كافة المعاملات والخدمات الحكومية المقدمة للمواطن أو قطاعات الأعمال من خلال شبكات المعلومات وقواعد البيانات باستخدام وسائل الاتصال الحديثة، بما يدعم كفاءة وفعالية الأداء الحكومي في إطار من التفاعل بين طالب الخدمة ومقدمها.

وبذلك لا يقتصر مفهوم الحكومة الإلكترونية على إحداث تغييرات في أساليب تقديم المعاملات والخدمات الحكومية والمنافع العامة للمواطنين بل في إعادة آلية وإعادة هندسة وهيكلية الأنشطة والعمليات والإجراءات الحكومية ذاتها تدعيما للتنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي الذي تسعى الحكومات المختلفة لتحقيقه.

واختلاف الآراء حول تعريف الحكومة الإلكترونية خلق مجموعة من التوجهات والمدارس الفكرية يدور في فلكها كل تلك المفاهيم المتعددة للحكومة الإلكترونية، ومن تلك المدارس⁽¹³⁾:

- مدرسة تكنولوجيا المعلومات: تؤمن هذه المدرسة بضرورة استخدام كافة أشكال تكنولوجيا المعلومات وتقنياتها، لتوفير كافة الخدمات للمستخدمين منها

⁽¹³⁾ أبو بكر محمد الهوشي، "الحكومة الإلكترونية الواقع والآفاق"، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2006، ص 23-28.

بكفاءة وفاعلية وسرعة عالية، من خلال تنفيذ الحكومة الإلكترونية بصورة سريعة.

- مدرسة إبداع الإدارة: تؤمن هذه المدرسة بضرورة التغيير وتنادي به من خلال تطبيق المفاهيم والأساليب الحديثة، مثل إدارة التغيير والابتكار، بهدف خدمة المواطن من خلال منهجية إجرائية دقيقة للتنفيذ بطرق منظمة وواضحة، وبأقل التكاليف، لتنفيذ التغيير من الدور التقليدي للإدارة التقليدية إلى الدور الإلكتروني للإدارة الإلكترونية بصورة سلسلة لتحقيق الأهداف المسطرة.

- مدرسة إعادة اختراع الحكومة: تنادي هذه المدرسة بإحداث تغيير شامل وجوهري في كل أساليب وإستراتيجيات العمل الحكومي، من خلال تبني فكرة العدل، وضرورة تجسيد الرفاهية الاجتماعية بأي صورة من الصور، وتعزيز الشفافية والمساءلة في إطار اختراع الحكومة.

وعليه فإن مفهوم الحكومة الإلكترونية يقوم على ثلاثة ركائز أساسية هي⁽¹⁴⁾:

- استخدام التقنية كأداة لرفع مستوى الخدمات وتسهيل الحصول عليها (محتوى معلوماتيا)؛

- التنسيق بين الهيئات الحكومية المختلفة لتقديم كافة الخدمات للمواطنين، المؤسسات والحكومات ذاتها (محتوى خدميا)؛

- تحقيق حالة اتصال دائم بالجمهور مع القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن (محتوى اتصاليا).

⁽¹⁴⁾ يسرا ياسر طه رفاعي، "الحكومة الإلكترونية ودورها في الارتقاء بخدمة الجماهير"، ورقة مقدمة لمؤتمر حرية تداول المعلومات في مصر، "المعلومات حق لكل مواطن"، فيفري 2008.

4.1 الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية: تمثل الإدارة الإلكترونية العمود الفقري للحكومة الإلكترونية، وهي تشكل العمليات الداخلية والتي لا تظهر للمواطن أو المؤسسة بشكل مباشر بل عبر نتائجها من خلال إدارة علاقات المواطنين والمؤسسات وربط الإدارات العامة والوزارات عبر أنظمة التكامل وصولاً إلى مكنة كامل الوظائف الأساسية للحكومة الكلاسيكية أو التقليدية. ولذا يمكن تعريف الإدارة الحكومية بأنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في تخطيط، توجيه والرقابة على الموارد والقدرات للمؤسسة من أجل تحقيق أهداف المؤسسة⁽¹⁵⁾. بمعنى آخر فإن إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكات الأعمال تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد وإخفاء الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي، المعرفي والفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها والأكثر كفاية في استخدام مواردها⁽¹⁶⁾.

وما يمكن توضيحه في هذا الصدد أن الإدارة الإلكترونية بصفة عامة هي استغلال الإدارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتدبير وتحسين العمليات داخل المنظمات. ولذا تتميز الإدارة الإلكترونية بما يلي:

- عدم وجود علاقة مباشرة بين طرفي المعاملة؛
- وجود وثائق إلكترونية بدلا من الوثائق الورقية؛
- إمكانية تنفيذ كافة المعاملات الإلكترونية.

⁽¹⁵⁾ نجم عبود نجم، "الإدارة الإلكترونية، الإستراتيجية، الوظائف والمشكلات"، دار المريخ للنشر، عمان، 2004، ص 125.

⁽¹⁶⁾ هيثم حمود الشبلي، "الإدارة الإلكترونية"، <http://www.hrm-group.com/vb/showthread.php?t=14719>، تاريخ الاطلاع: 2010/02/26.

2- الأطراف المشاركة في تطبيق الحكومة الإلكترونية:

ترتبط الحكومة الإلكترونية بمجالات أساسية هي المواطن، قطاع الأعمال والحكومة ذاتها لتقديم الخدمات العامة، ويعتبر المواطن الركيزة الأساسية في تقنية الحكومة الإلكترونية، لأن جميع الأعمال الحكومية تهدف أساساً إلى تلبية احتياجات المواطنين قبل كل شيء، فالمواطن هو المستفيد الأول، ويمكن تحديد الأطراف المشاركة في تطبيق الحكومة الإلكترونية على النحو التالي:

1.2 تعاملات الحكومة مع المواطنين: يعتبر هذا المجال أحد العوامل الأساسية التي أدت إلى الاهتمام بإنشاء الحكومة الإلكترونية في الجهاز الحكومي، إذ أنه الأداة التي يستطيع المواطن من خلالها إجراء معاملاته مع الوحدات أو الأجهزة الحكومية المختلفة كالحصول على الرخص، الشهادات، دفع الرسوم والضرائب والاطلاع على المعلومات الخاصة بأداء الأجهزة الحكومية والمشاركة في اتخاذ القرارات دون الذهاب لتلك الأجهزة والانتظار في صفوف طويلة للحصول على الخدمة⁽¹⁷⁾، أي أن الحكومة الإلكترونية تهدف إلى تقليص عدد الزيارات إلى الإدارات الحكومية، مما يؤدي إلى تعزيز الإنتاجية على الصعيد الشخصي والوطني، كما أنه أداة هامة في الضغط على الحكومات لزيادة فعالية وكفاءة أدائها وتخفيض تكاليف عملياتها وكذا إتباع الشفافية في إنجاز مهامها وتطبيق مبدأ المساءلة الإدارية على المسؤولين.

2.2 تعاملات الحكومة مع قطاع الأعمال: ويطرح هذا المستوى كافة الخدمات المقدمة لقطاع الأعمال والمستثمرين داخل وخارج الدولة، مثل

⁽¹⁷⁾ فريد النجار وآخرون، "التجارة والأعمال الإلكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة"، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006، ص 190.

الاستثمار، دفع الضرائب والرسوم وغيرها من النشاطات⁽¹⁸⁾، والهدف من هذا التعامل هو تبسيط إجراءات الأعمال للشركات والمؤسسات وتسهيل الوصول إلى المعلومات المطلوبة التي تساهم في اتخاذ القرارات الاستثمارية، إضافة إلى مساعدتهم في الاتصال فيما بينهم إلكترونياً، أي تهدف الحكومة الإلكترونية في هذا المجال إلى تنشيط الدورة الاقتصادية عبر تسهيل معاملات المؤسسات التجارية سواء كانت مؤسسات محلية، إقليمية أو دولية.

3.2 تعاملات الحكومة مع الحكومة: يضم هذا النوع من التعاملات كل الأنشطة بين الوحدات الحكومية وبعضها، ولذا فإن الحكومة الإلكترونية تهدف إلى جعل الجهات الحكومية تعمل فيما بينها لتقديم خدمة أفضل⁽¹⁹⁾، وهذا لا يتأتى إلا من خلال التنسيق والانسجام بين مختلف الأجهزة أو الإدارات الحكومية لتسهيل انسياب وتدفق المعلومات سواء بين الإدارات في نفس الجهاز أو بين الأجهزة الأخرى على المستوى الدولي والمحلي بهدف رفع مستويات الكفاءة والفعالية وأداء تلك الأجهزة وكذا تقليص تكاليفها والسرعة في إنجاز مهامها.

4.2 تعاملات الحكومة مع الخارج: من أهم أهداف الحكومة الإلكترونية في هذا المجال هو دمج الحكومة بطريقة انسيابية وذات جدوى اقتصادية مع محيطها الخارجي، مثل تشجيع السياحة عبر تقديم خدمات ومعلومات سياحية

⁽¹⁸⁾ عبده نعمان صالح محمد الشريف، "الحكومة الإلكترونية كإستراتيجية وطرق الإثبات والحماية لمعاملاتها"، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، العدد 18، 2008، ص 112.

⁽¹⁹⁾ فريد النجار وآخرون، مرجع سابق، ص 191.

عن البلد للمؤسسات السياحية الخارجية للمواطنين الأجانب، كما يعتبر تشجيع الاستثمار الخارجي أهم الأهداف الأساسية في هذا المجال.

5.2 تعاملات الحكومة مع الموظفين: سوف يسهل تبادل المعلومات إلى حد كبير عبر إنشاء بريد الكتروني حكومي مركزي من شأنه تأمين علب بريدية، إضافة إلى عملية ولوج سهلة وعامة إلى البريد من قبل كافة الموظفين والإدارات الحكومية، ومن أهم التطبيقات الإدارية التي تتناول تعاملات الحكومة مع الموظف، على سبيل المثال؛ تعويضات الموظفين من الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، ملفات الموظفين وجدول الرواتب وغيرها.

وما يمكن استخلاصه هو أن الحكومة الإلكترونية تسعى من خلال نموذجها الجديد أن تساهم في تطوير وتنمية الاقتصاد الوطني وتحسين صورة البلد بشكل عام، بالإضافة إلى خدمة العنصر الأهم في المجتمع ألا وهو المواطن.

3- أهداف الحكومة الإلكترونية:

إن تحول الجهات الحكومية وجهات القطاع الخاص إلى نظام الحكومة الإلكترونية يعكس رغبة صادقة لدى الجهات بتحقيق مجموعة من الأهداف تتفق وثورة المعلومات والاتصالات التي تعرفها المجتمعات في الوقت الحالي، وهو ما ينعكس على شكل أداء الوظيفة العامة أو الخاصة، ومن ثم تقديم الخدمات للجمهور بسهولة ويسر وبأقل تكلفة. وعلى هذا الأساس تنحصر أهداف الحكومة الإلكترونية فيما يلي:

1.3 تحسين مستوى الخدمات: إن الحكومة الإلكترونية تهدف في النهاية إلى تقديم الخدمات للجمهور أو العملاء بشكل لائق وبمواصفات تتفق وجودة الحكومة الإلكترونية ذاتها، ولذلك فإن مخططي برامج هذه الحكومة يراعون

محاوَر عديدة يمكن من خلالها تحسين مستوى الخدمة المقدمة للجمهور. ومن هذه المحاوَر تجاوز الأخطاء التي يقع فيها الموظف العادي عند قيامه بعمله، ذلك أن الحاسوب الآلي وحسب البرنامج المزود به يعطي نتائج يقينية لا مجال للخطأ فيها، وهو ما يحقق سهولة في إنجاز المعاملات الخاصة بالأفراد أو المؤسسات، سيما وأن نظام الحكومة الإلكترونية يختصر إجراءات ومراحل كثيرة، أي يقوم بإدماج المراحل المتعلقة بالحصول على المعلومة وتحضير الأوراق وتنفيذ المعاملة بمرحلة واحدة تدمج من خلال تقديم الخدمة عبر الشبكة⁽²⁰⁾.

2.3 التقليل من التعقيدات الإدارية: بعد ثورة المعلومات والاتصالات، ظهرت بوادر ما يسمى بطريق المعلومات السريع، والذي عن طريقه يمكن للفرد أو المواطن الذي يرغب في معلومات معينة أيا كانت طبيعتها أن يحصل عليها في ثوان معدودة من خلال شبكات الحكومة الإلكترونية ومقوماتها المتمثلة في كابلات الألياف البصرية والحواسيب الآلية، الخوادم عالية السرعة والبرامج المتطورة.

وكل هذه الإمكانيات بما فيها طريق المعلومات السريع، يستفيد منها القائمون على شبكة الحكومة الإلكترونية وذلك لغرض تقليل نسبة التعقيدات الإدارية التي يمر بها القرار الإداري أو المعاملات الخاصة بالأفراد وذلك من خلال اختصار مراحل إنجاز المعاملات وعدد الدوائر المساهمة في إنجاز طلبات ومصالح الجمهور⁽²¹⁾.

⁽²⁰⁾ عبد الفتاح بيومي حجازي، مرجع سابق، ص 99-100.

⁽²¹⁾ نفس المرجع السابق، ص 100.

3.3 تخفيض التكاليف: إن شبكات الحكومة الإلكترونية والعمل بها والاستفادة من تطبيقاتها تؤدي إلى خفض التكاليف سواء تعلقت هذه التكاليف بإنجاز المعاملات أو الأوراق أو تعلقت التكاليف بشأن جهة الإدارة التي عليها في ظل النظم القديمة أن توفر أماكن لاستقبال العملاء والمواطنين وما يترتب ذلك من نفقات.

4.3 تحقيق الإفادة القصوى لعملاء الحكومة الإلكترونية: إن نظام الخدمات الإلكترونية عن طريق الحكومة الإلكترونية يقوم على مدار الساعة، بمعنى أن صاحب الشأن (العملاء والمواطنين) يمكنه الدخول على شبكة الحكومة الإلكترونية في أي وقت للحصول على الخدمة أو المعلومة بكل سهولة ويسر، كما أنها توفر الوقت، الجهد والمال.

وعلاوة على ذلك، فإن الحكومة الإلكترونية تقضي على البيروقراطية في نظام العمل الحكومي بشكله التقليدي وتحقق سهولة ويسر في انسياب العمل الإداري داخل المؤسسة الحكومية أو جهة القطاع الخاص التي تأخذ بنظام الحكومة الإلكترونية.

5.3 الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية: إذا تم احتواء المعلومات بشكل رقمي مع سهولة تحريكها وإعادة استخدامها إلكترونياً من مكان لآخر، سيصبح بالمستطاع توجيه الطاقات البشرية للعمل على مهام وأعمال أكثر إنتاجية⁽²²⁾، كما أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في حد ذاتها تتطلب عدد محدود من العمالة الإدارية ذات كفاءة ومهارة خاصة تتماشى مع متطلبات هذه التكنولوجيا.

⁽²²⁾ فريد النجار وآخرون، مرجع سابق، ص 194.

6.3 تهيئة الجهاز الحكومي للاندماج في النظام العالمي: حتى تلتزم الحكومة باستيفاء ما عليها من اتفاقيات شراكة دولية والتي تتطلب مستوى أداء يتواءم أو يتماشى مع النظم الحديثة المتبعة في أماكن أخرى من الحكومة الإلكترونية. ولتحقيق هذه الأهداف وما يندرج في نطاقها من أهداف فرعية لا يمكن أن تنجز دون اعتماد إستراتيجية واضحة وحكيمة في بناء الحكومة الإلكترونية، إستراتيجية تنطلق من دراسة الواقع القائم ومشكلاته قبل المباشرة في نقل العمل الواقعي إلى العمل الرقمي، إذ سيؤدي ذلك حتماً إلى انتقال عيوب الواقع إلى البيئة الإلكترونية، كما تتطلب استشارة ومشاركة المتعاملين والهيئات غير الحكومية في تعريف هذه الإستراتيجية أو الرؤيا.

4- متطلبات الحكومة الإلكترونية:

الحكومة الإلكترونية شأنها كشأن الحكومة في إطارها التقليدي أو الكلاسيكي في حاجة ماسة إلى مقومات مادية وغير مادية حتى يكتب لها النجاح والقدرة على أداء الأعمال المنوطة بها وتحقيق الأهداف التي تنشدها⁽²³⁾ لجميع القطاعات المختلفة من المجتمع، ومن أبرز الاحتياجات والمتطلبات الإدارية لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية ما يلي:

1.4 المتطلبات القانونية: إن تطوير الإدارات الحكومية وتبني مشروع الحكومة الإلكترونية لا ينحصر فقط على توفير التطبيقات الإلكترونية، إنما يتعدى ذلك ليشمل دراسة وتحليل متطلبات الحكومة الإلكترونية بكل جوانبها حتى تتمكن نظم المعلومات والاتصالات أن تحقق النتائج المرجوة منها في تحسين وتطوير الخدمات الحكومية في مفهوم الحكومة الإلكترونية. إن مفهوم الكفاءة

⁽²³⁾ عبد الفتاح بيومي حجازي، مرجع سابق، ص 48.

والفعالية في الحكومة الإلكترونية يأخذ أبعادا واسعة ثنائية الأطراف، بحيث تكون الإدارات الحكومية كمزود للخدمة والمواطنين والقطاعات الأخرى كمتلقي للخدمة، ويترتب على ذلك وجود علاقة تتطلب توفير الإطار القانوني الذي يحكمها ويقنن محتوياتها. فعلى المشرع أن يتمتع بالمرونة والقدرة على تطوير الأنظمة والتشريعات بما تتناسب مع متطلبات الحكومة الإلكترونية وكذا تطبيقاتها المختلفة وأثرها على الجمهور⁽²⁴⁾.

2.4 المتطلبات الإدارية والتنظيمية: إن مفهوم الحكومة الإلكترونية يقتضي ضرورة الانتقال من الأنماط الإدارية التقليدية إلى أنظمة إدارية أقل تعقيدا وأكثر شفافية تعتمد في الأساس على مبدأ الاشتراك في المعلومات وتوفيرها بيسر وسهولة للآخرين. إن هذا التوجه يتطلب إعادة هيكلة الإدارات الحكومية بما يتلاءم مع احتياجات الخدمة الإلكترونية، حيث أن وضوح أهداف الإدارات الحكومية ووجود تقسيمات إدارية محددة بخريطة تنظيمية معتمدة ومعلنة وتحديد مهام تلك الوحدات وارتباطاتها وعلاقتها الرأسية والأفقية وتحديد الوظائف بكل دقة ووضوح، عوامل أساسية تسهل استخدام التقنية بشكل فعال ومستمر⁽²⁵⁾.

3.4 المتطلبات التكنولوجية: رغم التقدم الكبير الذي عرفته معظم دول العالم في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إلا أن متطلبات قيام ونجاح مشاريع الحكومة الإلكترونية لا يعتمد على التطور التكنولوجي بشكل عمودي، بحيث يشمل فئة محدودة من القطاعات أو المؤسسات أو أفراد المجتمع، بل أن

⁽²⁴⁾ عرفات عوجان، "الحكومة الإلكترونية؛ شروط النجاح"، مجلة الحاسوب، 2000، ص 03-05.

⁽²⁵⁾ محمد بن علي المانع، مرجع سابق، ص 66.

التطور الحقيقي في هذه التكنولوجيات يجب أن يأخذ الجانب الأفقي ليوفر أكبر تغطية ممكنة من القطاعات والمؤسسات والمواطنين، لذلك فإن الاستثمار في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يعد أحد المتطلبات الأساسية لقيام مشاريع الحكومة الإلكترونية⁽²⁶⁾.

4.4 المتطلبات البشرية: إن تعظيم الاستفادة من التطور التكنولوجي السريع مرهون بتوفر الكفاءات البشرية القادرة على التعامل مع التقنيات المتطورة وتوظيف هذه التكنولوجيا بالشكل الذي يجعلها تحقق الأهداف والمنافع التي أعدت من أجلها، لذلك فإن تبني مبادرات الحكومة الإلكترونية يلقي على عاتق الأجهزة الحكومية العمل المسبق لتوفير الكفاءات البشرية اللازمة لذلك والتي من دونها قد يترتب على التطبيقات الإلكترونية للحكومة الإلكترونية أثر عكسي على كفاءة وفعالية هذه الحكومة وما ينجم عنها من تدني مستويات الرضا والثقة لدى الفئات المستفيدة⁽²⁷⁾.

5.4 المتطلبات المالية: إن التحول للحكومة الإلكترونية يتطلب مبالغ مالية طائلة، من بناء بنوك المعلومات إلى بنية تحتية متطورة للشبكات والأجهزة، بالإضافة لإعادة تأهيل العاملين، كل هذا يكون دون جدوى إذا لم يتم تحول المجتمع قبل هذا إلى مجتمع معلوماتي، ولذلك يلاحظ أن عدد كبير من بلدان العالم تتحول إلى تطبيق الحكومة الإلكترونية تدريجياً وذلك لانتشارها تجارب الدول التي سبقتها، وبالتالي لا بد من وجود برنامج زمني محدد لمراجعة

⁽²⁶⁾ ماجد راغب الحلو، "الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة"،

http://www.arablawninfo.com/Researches_AR/156.doc، تاريخ الإطلاع: 2010/02/25.

⁽²⁷⁾ نفس المرجع.

احتياجات الجهاز من المتطلبات المالية والاقتصادية والتغيرات التي يجب إحداثها⁽²⁸⁾.

6.4 المتطلبات التسويقية: طالما أن الحكومة الإلكترونية لا تعمل من فراغ، فوجودها أصلا لخدمة الجماهير، لذلك فإن من أولى مسؤولياتها التقرب والتفاعل مع الجماهير من خلال بناء وإرساء علاقات متبادلة أو تشكيل تحالفات تعود بالنفع على المجتمع، فالجمهور هو وقود الحكومة الإلكترونية ومبرر لوجودها، فيجب التركيز على المشاركة الشعبية من جانب المواطنين وإشراكهم في عملية اتخاذ القرارات.

5- تحديات تطبيق الحكومة الإلكترونية:

تمثل الحكومة الإلكترونية مشروعا إستراتيجيا يعيد خلق الحكومة من جديد، بإتباع وسائل مبتكرة لأداء الأعمال عن طريق تطوير التقنية وتسخيرها لتنفيذ مهام الأجهزة الحكومية، مما يجعل الجودة والتميز شعارها وتحولها إلى مؤسسة اقتصادية تنافس القطاع الخاص في كل ما يتمتع به من مزايا تنافسية وفي مقدمتها الجودة وكسب رضا المستفيد⁽²⁹⁾.

وقد أكدت معظم الدراسات وخاصة تلك التي تتعلق بالدول النامية على أنها تواجه عوائق مشتركة تعترض مبادرات الحكومة الإلكترونية من حيث

⁽²⁸⁾ هشام الذيب، "توجيهات ترسم مستقبل التجارة الإلكترونية"، ورقة مقدمة في المؤتمر السنوي الأول حول "تكنولوجيا المعلومات والتنمية الإدارية نحو منظمة رقمية"، القاهرة، 2002.

⁽²⁹⁾ يحيى بن محمد أبو مغايش، "رؤية مستقبلية لدور الحكومة الإلكترونية في مواجهة الجريمة المعاصرة"، <http://www.minshawi.com/other/yehya.pdf>، تاريخ الإطلاع: 2010/02/25.

تصميمها، تطبيقها وتطويرها، ولذا يمكن حصر أهم التحديات التي بينتها الدراسات فيما يلي:

1.5 افتقار موظفي القطاع العام: يفتقر قسم كبير من موظفي القطاع العام في هذه الدول إلى المعرفة والمهارات الضرورية لتطبيق برامج الحكومة الإلكترونية بنجاح، فبالإضافة إلى مهارات تقنيات المعلومات والاتصالات، ومهارات أخرى على المستوى الإداري كمهارات إدارة المشاريع وإعادة هندسة العمليات الإدارية في القطاع الحكومي.

2.5 الفجوة الرقمية: تشكل الفجوة الرقمية إحدى الحواجز العالمية التي تعترض الحكومة الإلكترونية، كما أنها واحدة من العقبات التنموية الرئيسية في الدول النامية خصوصاً، حيث تعاني هذه الدول مقارنة مع معظم مناطق العالم من انخفاض أعداد مستخدمي شبكة الانترنت والحاسوب الشخصي بين مواطنيها.

3.5 نقص التمويل: يتطلب تطوير الحكومة الإلكترونية موارد مالية كبيرة نسبياً، وذلك لعمليات التخطيط والاستشارات وتنسيق المشاريع وبناء البنية التحتية وتطوير وإدارة نظم معلوماتية جديدة، إضافة إلى نفقات مشاريع التدريب وبناء القدرات والمهارات، وبالتالي تضع هذه العقبات المالية ضغوطاً متزايدة على الحكومات لتقديم مشاريع حكومة إلكترونية ذات تصميم فعال.

4.5 النظرة للحكومة الإلكترونية من منظور أحادي الجانب: نظرت العديد من المخططات الأولية إلى الحكومة الإلكترونية على أنها مجرد مهمة تكنولوجية أو تقنية، الأمر الذي أدى إلى تبني خطط تنموية غير واقعية، مما استدعى إلى إعادة صياغة هذه الخطط لتأخذ في الاعتبار الجوانب التنظيمية والإدارية للحكومة الإلكترونية، إضافة للجوانب التقنية.

5.5 الأطر التشريعية والقانونية: يعتبر وضع الأطر التشريعية والقانونية الملائمة لمبادرات الحكومة الإلكترونية عامل أساسي في نجاح هذه المبادرات، فاستبدال العمليات الورقية بمقابلها من معاملات إلكترونية معترف بها قانوناً كالدفق الإلكتروني، التوقيع الإلكتروني وغيرها من المعاملات الحكومية البديلة لا تزال في المراحل الأولى في معظم الدول النامية.

6.5 تقبل المجتمع لخدمات الحكومة الإلكترونية: تعد صعوبة إقناع المواطنين وقطاع الأعمال باعتماد خدمات الحكومة الإلكترونية إحدى العقبات الرئيسية التي تعيق نشر هذه الخدمات وتعميم الآثار الإيجابية المرجوة من مبادرات الحكومة الإلكترونية على المجتمع عامة. وتتضمن التحديات التي تواجهها حكومات الدول النامية في هذا المجال زيادة وعي الرأي العام تجاه الحكومة الإلكترونية والعمل على رفع مستوى ثقته بخدماتها وتصحيح نظرة المجتمع تجاه القيمة المرجوة من مشاريع الحكومة الإلكترونية.

خلاصة:

إن فكرة الحكومة الإلكترونية جاءت لتتجاوز السلبات الموروثة في خدمات القطاع بشكلها التقليدي والسعي إلى تحقيق كفاءة وفعالية عالية في تقديم الخدمات الحكومية للجمهور وتحقيق كفاءة وفعالية في تبادل النشاط بين وحداتها المختلفة ومؤسساتها، فهي تعد وسيلة لتحويل وترشيد خدمات القطاع العام من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويترتب على هذا التحول إلى انتقال الحكومة الإلكترونية إلى وسيلة لتزويد المواطنين بخدمات حكومية إلكترونية يكون الوصول إليها بيسر وسهولة من خلال قنوات وشبكات الاتصال المتوفرة للأفراد (الحاسوب الشخصي، الاتصال الهاتفي، الهاتف النقال وغيرها).

ولذلك فإن تكريس وجود الدول في مجتمع المعلومات والحكومة الإلكترونية يتطلب ما يلي:

- تحديد رؤية أو إستراتيجية واضحة لمشروع الحكومة الإلكترونية بحيث تشمل هذه الرؤية الحاجات الحالية والمستقبلية للدولة فيما يخص تنمية الموارد البشرية وأساليب إدارة الشؤون العامة؛
- أن يكون من أهداف الإستراتيجية الشاملة تحقيق جميع أشكال الحكومة الإلكترونية دون استثناء (الأطراف المشاركة في تطبيق الحكومة الإلكترونية) مع التأكيد على وجود حد أدنى من التوافقية لتحقيق خاصية المشاركة وتبادل المعلومات؛
- العمل على إعداد خطة مستقبلية تتضمن سياسات وإجراءات تلمس كافة مجالات الحكومة الإلكترونية (الاستثمارات المستقبلية، البنية التحتية، العنصر البشري والجوانب التنظيمية والإدارية وكذا الجوانب التشريعية)؛
- إعداد خطة مستقبلية للتوعية بأهمية الحكومة الإلكترونية بهدف جذب المواطن والقطاعات الأخرى للتعامل مع الحكومة الإلكترونية؛
- تحفيز الجهات الحكومية والقطاع الخاص لبذل المزيد من الجهود نحو الدخول في برامج هذه الحكومة الإلكترونية.
- القضاء على مشكلة الأمية الحاسوبية ونشر الثقافة المعلوماتية، وذلك قبل تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية؛
- القيام بدراسة السلبات التي قد تنشأ نتيجة تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية ومحاولة إيجاد الحلول المناسبة لها مسبقاً، وكذلك تحقيق الأمن المعلوماتي؛
- الدعم المالي المناسب لتغطية كافة التكاليف التقنية والبرمجية في القطاعات الحكومية؛

- العمل على تنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية وفقا لمواصفات البنية التحتية الموجودة في البلاد، وتشجيع القطاع الخاص على المشاركة في تنفيذ بعض تلك البرامج وفق المواصفات التي يتم تحديدها مسبقا وبدقة عالية وكذا الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

قائمة المراجع:

- 1/ أبو بكر محمد الهوشي، "الحكومة الإلكترونية الواقع والآفاق"، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2006.
- 2/ أحمد صقر عاشور، "الإدارة العامة؛ مدخل بيئي مقارن"، دار النهضة العربية، بيروت، 1979.
- 3/ عبد الفتاح بيومي حجازي، "الحكومة الإلكترونية ونظامها القانوني"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2004.
- 4/ علي شريف، "إدارة المنظمات الحكومية"، الدار الجامعية الإبراهيمية، الإسكندرية، 2003.
- 5/ فريد النجار وآخرون، "التجارة والأعمال الإلكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة"، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006.
- 6/ فهد بن ناصر العبود، "الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ"، الطبعة الثانية، مكتبة الملك فهد، الرياض، 2005.
- 7/ محمد الصيرفي، "الإدارة الإلكترونية"، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006.
- 8/ محمد علم الدين، "تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة"، دار سحاب للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، القاهرة، 2005.
- 9/ محمد كامل ليلة، "النظم السياسية"، دار الفكر العربي، القاهرة، 1971.
- 10/ محمد محمد الهادي، "التطورات الحديثة لنظام المعلومات المبنية على الكمبيوتر"، الطبعة الأولى، دار الشروق، القاهرة، 1993.

- 11/ نجم عبود نجم، "الإدارة الإلكترونية، الإستراتيجية، الوظائف والمشكلات"، دار المريخ للنشر، عمان، 2004.
- 12/ محمد بن علي المانع، "تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء"، دراسة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2006.
- 13/ عبده نعمان صالح محمد الشريف، "الحكومة الإلكترونية كإستراتيجية وطرق الإثبات والحماية لمعاملاتها"، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، العدد 18، 2008.
- 14/ عرفات عوجان، "الحكومة الإلكترونية؛ شروط النجاح"، مجلة الحاسوب، 2000.
- 15/ هشام الذيب، "توجيهات ترسم مستقبل التجارة الإلكترونية"، ورقة مقدمة في المؤتمر السنوي الأول حول "تكنولوجيا المعلومات والتنمية الإدارية نحو منظمة رقمية"، القاهرة، 2002.
- 16/ يسرا ياسر طه رفاعي، "الحكومة الإلكترونية ودورها في الارتقاء بخدمة الجماهير"، ورقة مقدمة لمؤتمر حرية تداول المعلومات في مصر، "المعلومات حق لكل مواطن"، فيفري 2008.
- 17/ عبد الله بن محمد السبيل، "التطوير الإداري والحكومة الإلكترونية"، <http://faculty.ksu.edu.sa/alhomod/sfile/Egovernment05.PDF>، تاريخ الإطلاع: 2010./02/25
- 18/ ماجد راغب الحلو، "الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة"، http://www.arablawninfo.com/Researches_AR/156.doc، تاريخ الإطلاع: 2010/02/25
- 19/ يحيى بن محمد أبو مغايش، "رؤية مستقبلية لدور الحكومة الإلكترونية في مواجهة الجريمة المعاصرة"، <http://www.minshawy.com/other/yehya.pdf>، تاريخ الإطلاع: 2010/02/25
- 20/ هيثم حمود الشبلي، "الإدارة الإلكترونية"، <http://www.hrm-group.com/vb/showthread.php?t=14719>، تاريخ الاطلاع: 2010./02/26
- 21/ "Technologie d'information et nouveaux domaines de croissance", Editions Organisation de Coopération et Développement Economique, OCDE, 1989.