

الحكومة والخدمات الإلكترونية – نماذج وتجارب رائدة عربياً وعالمياً، وكيفية الاستفادة منها محلياً بليبيا ودولياً

The Government electronic services - Pilot models and experiences on the Arab and international levels, and how to use them locally in Libya and Arab states

تاريخ الارسال: 10/09/2017 تاريخ القبول: 23/11/2017

د. عبد السلام محمد المايل د. فرج علي عمار نصر

جامعة المرقب/كلية الاقتصاد والتجارة جامعة طرابلس/كلية الاقتصاد والعلوم السياسية
amelmael@elmergib.edu.ly sj_Ammar@yahoo.com

الملخص

تلقي هذه الورقة الضوء على بعض من النماذج والتجارب الرائدة في مجال تطبيق الحكومة والخدمات الإلكترونية في الدول العربية والعالمية، وتركز على أهم ملامح وتجارب هذه الدول وتستخلص عددا من الدروس التي يمكن الاستفادة منها في هذا المجال. حيث تم استعراض نماذج وتجارب عددا من الدول وهي: البحرين، والإمارات، وقطر، والهند، والبرازيل، وكوريا الجنوبية، وفرنسا، والولايات المتحدة الأمريكية، وتم التعرف كذلك لمجموعة من التطبيقات الخاصة في بعض من الدول. وتقدم الورقة أخيرا التوصيات الأساسية الواجب القيام بها عند تطبيق الحكومة والخدمات الإلكترونية..

الكلمات مفتاحية: الحكومة والخدمات الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية، تقنية الاتصالات والمعلومات، الإنترنت، الأنترنت.

Abstract : This paper highlights some of the leading models and experiences in the field of government application and e-services in the Arab and international countries, and focuses on the most important features and experiences of these countries and draws a number of lessons that can be used in this area. A number of countries, including Bahrain, the UAE, Qatar, India, Brazil, South Korea, France and the United States, have been tested and tested in a number of countries. Finally, the paper presents the basic recommendations to be made in the application of government and e-services.

Keywords: Government & E-Services, E-Management, ICT, Internet, Intranet.

المقدمة:

انتشر وجود الحاسوب وتقنية المعلومات والاتصالات في المنظمات اليوم بشكل كبير، وأوضحت بعض التقديرات بأن حوالي 50% من استثمار رأس المال الجديد أصبح يوجد في مجال استخدام تقنية المعلومات والاتصالات¹، إذ أن هذا الاستثمار يحسن من معدل الإنتاج للمنظمات، وأن تقبل الفرد أو المستخدم لهذه التقنية الجديدة يعتبر مكسب ونقطة قوة للمنظمة.

لذا، فإن وقتنا الحاضر، هو عصر تقنية المعلومات والاتصالات، والتي تعتبر أهم دعائم وأسس تقدم الدول وتطورها. حيث أثبتت الدراسات والتجارب على أن هذه التقنية تستطيع أن توفر للإنسان خدمات كثيرة لم يكن يعهدها من قبل². ومن أهم عوامل نجاح المنظمات في هذه المرحلة هو تبنيها لبرنامج واضح وسهل لتشجيع العاملين بها على تقبل واستخدام تقنية المعلومات والاتصال، ولهذا فإن معظم الدول دأبت على توظيف هذه التقنية ووضع الخطط الاستراتيجية لتطويرها واستثمارها في جميع المجالات. ويعد موضوع الحكومة والخدمات الإلكترونية من أبرز التطبيقات الإدارية الحديثة، وهو مفهوم ظهر في الإدارة العامة في أواخر عام 1980³، وبشكل حيزاً كبيراً في مستقبل الإدارة، ولذلك أصبح هذا الموضوع حيويًا ويحظى بأهمية بالغة في مختلف دول العالم. وبالرغم من النجاح الذي حققته العديد من الدول في هذا المجال مثل كوريا الجنوبية وأستراليا وسنغافورة واليابان والولايات المتحدة الأمريكية ومعظم الدول الأوروبية وبعض من الدول العربية، إلا أن هناك دول ما زالت تعاني من العديد من العوائق التي تقف حائلاً أمام التطبيق الفعال للحكومة والخدمات الإلكترونية، ففي دولة بنجلادش وعلى سبيل المثال نجد أن 3.4% فقط من السكان لديهم تليفون⁴، مما يعكس انخفاض القدرة التكنولوجية للمواطنين، وبالتالي فقدان التجاوب والتفاعل المطلوب بين المواطنين للحكومة والخدمات الإلكترونية. وعند دراسة الواقع الليبي، يتضح بشكل ملحوظ غياب القوانين التشريعية والبنية التحتية للاتصالات والمعلومات، والاستثمارات لمواكبة التطور المعلوماتي⁵، وحتى إن وجدت فهي ما تزال في مرحلة البداية.

1- Westland, J.C., Clark, T. (2000), "Global electronic commerce: theory and case studies", Cambridge, MA: MIT Press. , 2000: 520

2 - واجب غريبي ، (2006) ، "الحكومة الإلكترونية... مفهومها، متطلباتها وفوائدها"، مجلة العلوم الانسانية، نوفمبر، ع3، جامعة الملك خالد- ابها: المملكة العربية السعودية.

3- St-Amant, G. (2005), "Gouvernement en ligne: cadre d'évolution de l'Administration Electronique", *Système d'information et Management*, Vol. 10, N°1, pp. 15-38.

4 - إيمان زكي ، (2007)، "إطار متكامل لفاعلية تطبيق الحكومة الإلكترونية في مصر، دراسة تطبيقية لوزارة التنمية الإدارية"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، القاهرة : مصر. 2007 : 198.

5 - حنان بيزان، (2007)، "الافتراضية ومستقبلات الإدارة الإلكترونية في الجماهيرية"، مجلة البوابة العربية للمكتبات والمعلومات cybrarians journal، ع 12، انظر الموقع الإلكتروني:

<http://www.cybrarians.info/journal/no12/e-mangament.htm>

لذلك فقد جاء الاهتمام على تناول هذا الموضوع بالدراسة، بغية الإسهام في تحفيز المنظمات للشروع في التخطيط الاستراتيجي والتسخير العلمي الصحيح لتطبيق الحكومة والخدمات الإلكترونية في ليبيا، وكذلك للرفع من كفاءة مواطنيها وتسهيل توفير الخدمات العامة، خصوصاً بعد التقرير الأخير للأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية لعام 2014 وتقرير عام 2012، وتصنيف ليبيا من الدول المتأخرة في هذا المجال.

أهداف الورقة: تكمن الأهداف الأساسية لهذه الورقة في الآتي :

- 1- التعرف على تجارب دول العالم مع أخذ بعض النماذج من أجل فهم عملية بناء وتطبيق الحكومة والخدمات الإلكترونية.
- 2- التعرف على أهم عوامل النجاح التي تساهم في تطبيق الحكومة الإلكترونية.
- 3- استعراض مجموعة من التطبيقات لبعض دول العالم.
- 4- الخروج بتوصيات مناسبة تساهم في إمكانية الاستفادة من نماذج وتجارب هذه الدول بتطبيق الحكومة والخدمات الإلكترونية في ليبيا.

محتويات الورقة: يتناول الباحثان في هذه الورقة نماذج وتجارب بعض دول العالم من خلال عرض الموضوعات التالية:

أولاً- نماذج وتجارب من الدول النامية: 1. تجارب دول عربية:

خطت كثير من الدول العربية خطوات واسعة في تطبيق الحكومة والخدمات الإلكترونية، إلا أن هناك تفاوتاً ملحوظاً في درجة النجاح الذي حققته هذه الدول، ويوضح الجدول التالي ترتيب الدول العربية في تطبيق الحكومة والخدمات الإلكترونية وفقاً لتقرير مؤشر الأمم المتحدة لعام 2014:

جدول رقم (1) يبين ترتيب الدول العربية في تطبيق الحكومة الإلكترونية لعام 2014

الترتيب عربياً عام 2014	الدولة	الترتيب عالمياً عام 2012	الترتيب عالمياً عام 2014	التغير
1	البحرين	36	18	↑
2	الإمارات	28	32	↓
3	السعودية	41	36	↑
4	قطر	48	44	↑
5	عمان	64	48	↑
6	الكويت	63	49	↑
7	تونس	103	75	↑
8	الأردن	98	79	↑
9	مصر	107	80	↑
10	المغرب	120	82	↑
11	لبنان	87	89	↓
12	ليبيا	191	121	↑
13	العراق	137	134	↑
14	سوريا	128	135	↓
15	الجزائر	132	136	↓

↑	150	167	اليمن	16
↑	154	165	السودان	17
↑	174	181	موريتانيا	18
↓	193	190	الصومال	19

من الجدول رقم (1) يتضح وفقاً للتقرير الذي يصدر كل عامين عن الأمم المتحدة، أن هناك دول عربية تقدمت، ودول تراجعت، ودول تأخرت وليست بعيدة عن مركزها السابق. وقد كشف التقرير حلول دولة البحرين في المركز الأول في الدول العربية سنة 2014، بينما شغلت الصومال المركز الأخير.

1. الحكومة والخدمات الإلكترونية في البحرين: حققت البحرين انجازاً مهماً في مجال الخدمات الإلكترونية على مستوى العالم طبقاً لتقرير الامم المتحدة لسنة 2014، حيث تركزت استراتيجية الحكومة على ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للجميع، ولخصت الاستراتيجية في العبارة التالية: **"" تقديم خدمة مميزة للعملاء من خلال حكومة متكاملة""**⁶. وتعود فكرة مشروع الحكومة والخدمات الإلكترونية إلى عام 1996، حيث تم ربط أكثر من 265 موقعا لمعظم وزارات الدولة وأجهزتها الحكومية، بحيث تسمح بتبادل المعلومات فيها بينها ببسر وسهولة. وكانت البحرين من أول الدول العربية التي أصدرت نموذج النسخة الأولى من البطاقة الذكية الموحدة وثالث دولة على مستوى العالم بعد ماليزيا وهونغ كونغ⁷، وقيام الجهاز المركزي للمعلومات بالاتفاق مع شركة تريند مايكرو (Trend Micro) العالمية الرائدة في خدمات أمن الإنترنت بتوفير الحماية للشبكة الإلكترونية التابعة للحكومة والخدمات الإلكترونية، وتم تطوير الجهاز لأجل تقديم مجموعة من الخدمات الحكومية لكل المواطنين عبر الإنترنت. وتميزت البحرين بين دول المنطقة بإنشاء وتشغيل مبكر للشبكة الحكومية للبيانات، والتي تمثلت في تطبيقات إصدار جوازات السفر، ونظام تسجيل السكان المركزي، ونظام إدارة المعلومات المالية FMIS، والتصويت الإلكتروني،... الخ، إضافة إلى إقرار قانون التجارة الإلكترونية رسمياً عام 2002 وتطبيقات متقدمة في الصيرفة الإلكترونية.

2. الحكومة والخدمات الإلكترونية في الإمارات العربية المتحدة: بادرت دولة الإمارات العربية المتحدة، بالتحول إلى الحكومة والخدمات الإلكترونية، بإنشاء منطقة حرة للتكنولوجيا أطلق عليها – مدينة دبي للإنترنت، تكون مرجعاً لكافة شركات تقنية المعلومات الراغبة بالاستثمار في المدينة⁸، وقد انطلقت الحكومة والخدمات الإلكترونية في أكتوبر عام 2001، وحققت نجاحات باهرة، حيث احتلت دولة الإمارات

⁶ - <http://www.e.gov>.

⁷ - <http://www.middle-east-online.com/Bahrain/? Id = .>

⁸ - عبد الفتاح حجازي، (2006)، **"النظام القانوني للحكومة الإلكترونية"**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية: مصر. 2006: 41.

المرتبة الحادية والعشرين على مستوى العالم وفقاً لتقرير مؤشر الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية لعام 2001 وتقدمت على دول اليابان وأستراليا وماليزيا، ومن أهم نماذج وإنجازات حكومة دبي الإلكترونية ما يلي: موقع شرطة دبي الإلكتروني-موقع جمارك دبي- دائرة سياحة دبي الإلكترونية. ومن الأمثلة على آثار تحويل الإجراءات وتقديم الخدمات إلكترونياً بدبي نذكر منها ⁹ : استخدام هيئة الموانئ والجمارك بدبي للإنترنت، تنفيذ أكثر من 50% من المعاملات الحكومية الإلكترونية عام 2007.

3. الحكومة والخدمات الإلكترونية في قطر: انطلق مشروع الحكومة والخدمات الإلكترونية لدولة قطر في 2002/10/7، بهدف تحقيق أعلى مستوى ممكن من الأداء الحكومي إلكترونياً لكل من المواطنين والمقيمين والزائرين والقطاعات الحكومية وقطاع الأعمال، ومن أهم ما تم انجازه ¹⁰ : بناء البنية التحتية للمشروع، بناء الكادر الوظيفي المتخصص الذي يدير المشروع، تدريب الموظفين على تقديم الخدمات...الخ. ومن أهم الخدمات الإلكترونية المتوفرة: خدمات التأشيرة والإقامة، والتوظيف الإلكتروني وغيرها من الخدمات.

ب. تجارب من الدول النامية غير العربية: نماذج وتجارب بعض من الدول النامية غير العربية في مجال تطبيق الحكومة والخدمات الإلكترونية.

1. تجربة دولة الهند: سارعت الهند، بإدخال الإدارة الإلكترونية على مستوى الدولة والولايات والمستوى المحلي، ويبرر أصحاب القرار في الهند، التحول إلى الحكومة والخدمات الإلكترونية بأنها تكلفة أقل ¹¹ ، وتؤدي خدمات أفضل، وتحقق الشفافية والتخلص من الفساد، وتوفر إمكانيات للقضاء على الفقر والظلم في المناطق الريفية. ولقد واجهت مشروعات الحكومة والخدمات الإلكترونية في الهند العديد من العوائق والتحديات، بسبب اتساع المساحة الجغرافية وزيادة عدد السكان. ومن أهم التحديات التي واجهت الهند مشكلة تعدد اللغات والطائفية. وقد اعتمد نجاح التجربة الهندية على رؤيتها للحكومة والخدمات الإلكترونية، وذلك على النحو التالي:- إنشاء وزارة لتقنية المعلومات.- إنشاء مركز لتطوير تقنية المعلومات والإدارة الإلكترونية.- إنشاء معهد وطني للحكومة الذكية يركز على الإدارة الإلكترونية.

2. تجربة دولة البرازيل: بدأت البرازيل تنفيذ خطة عمل الحكومة والخدمات الإلكترونية في كافة مستويات القطاع الحكومي وتركزت على تلبية احتياجات المواطنين إلكترونياً، وتمكينهم من الحصول على أية وثيقة رسمية يحتاجونها من خلال

⁹ - سامي عطا الله ، (2001)، "الحكومة الإلكترونية"، برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، ترجمة هدى يعقوب: الكويت. 2001 : 3.

¹⁰ - أحمد المهدي ، (2004)، "مشروع الحكومة الإلكترونية في قطر"، المنتدى العاشر للحكومات الإلكترونية والاتصالات، 24- 05/26، مجلس إدارة منطقة دبي الحرة للتكنولوجيا والإعلام دبي: الامارات العربية المتحدة.

¹¹ - عبد الفتاح حجازي ، (2006)، "النظام القانوني للحكومة الإلكترونية"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية: مصر. 2006 : 31.

الربط الإلكتروني لوحدة النماذج والخدمات ذات الوسائط المتعددة¹². ومن الأمثلة على تقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً ما يلي¹³:

- ثمانية من كل عشرة برازيليين يقدمون الإقرارات الضريبية للدخل إلكترونياً.
- وفرت حكومة البرازيل عشرة ملايين دولار حين سدد إحدى عشر مليون برازيلي ضريبة الدخل إلكترونياً.

*** يستخلص مما سبق أن بعض الدول النامية وخاصة غير العربية تعاني من ضعف اقتصاداتها وانخفاض جهود التنمية والتخلف والفقر، وبالتالي فهي تعاني من وجود فجوة تكنولوجية كبيرة بينها وبين الدول المتقدمة، ومن العوامل التي تسبب الفجوة التكنولوجية ما يلي:

- عدم توافر مصادر التمويل اللازمة لإنشاء البنية الأساسية التكنولوجية.
- نقص الموارد البشرية ذات الكفاءات المتخصصة في مجال التكنولوجيا.
- ارتفاع نسبة الأمية الإلكترونية وانخفاض مستوى التعليم.
- فقدان ثقة المواطنين في الحكومات، بسبب تدنى مستوى الأداء الحكومي.
- جمود نظم إدارة المنظمات الحكومية وعجزها عن إحداث التغيرات المطلوبة في الهياكل التنظيمية.

وبالرغم من هذه المشكلات فقد حققت الدول النامية نجاحاً كبيراً في تطبيق الحكومة والخدمات الإلكترونية والانتقال إلى مجتمع تقنية الاتصالات والمعلومات، حيث تشير الدراسات مؤخراً إلى أن عدد مستخدمي الانترنت في العالم العربي سيبلغ 197 مليون شخص في عام 2017¹⁴.

ثانياً- نماذج وتجارب من الدول المتقدمة: تتميز الدول المتقدمة بالقدرة التكنولوجية الهائلة وارتفاع مستوى المعيشة، ويوضح الجدول رقم (2) الدول التي تحتل العشرة مراكز الأولى على مستوى العالم في تطبيق الحكومة والخدمات الإلكترونية وفقاً لمؤشر الأمم المتحدة لعام 2014:

من الجدول رقم (2) يتضح أن كوريا الجنوبية احتلت المركز الأول على

¹² - أبوبكر محمود الهوش ، (2006)، "الحكومة الإلكترونية الواقع والأفاق"، مجموعة النيل، القاهرة: مصر. 2006: 473.

¹³ - سامي عطا الله ، (2001)، "الحكومة الإلكترونية"، برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، ترجمة هدى يعقوب: الكويت. 2001: 3.

¹⁴ - <http://www.elaph.com/Web/opinion/2014>

جدول رقم (2) ترتيب الدول التي تحتل العشرة مراكز الأولى في تطبيق الحكومة الإلكترونية لعام 2014

الترتيب عالمياً لعام 2014	الدولة	الترتيب عالمياً لعام 2012	التغير
1	كوريا الجنوبية	1	→
2	استراليا	12	↑
3	سنغافورة	10	↑
4	فرنسا	6	↑
5	هولندا	2	↓
6	اليابان	18	↑
7	الولايات المتحدة الأمريكية	5	↓
8	انجلترا	3	↓
9	نيوزلندا	13	↑
10	فلندا	9	↓

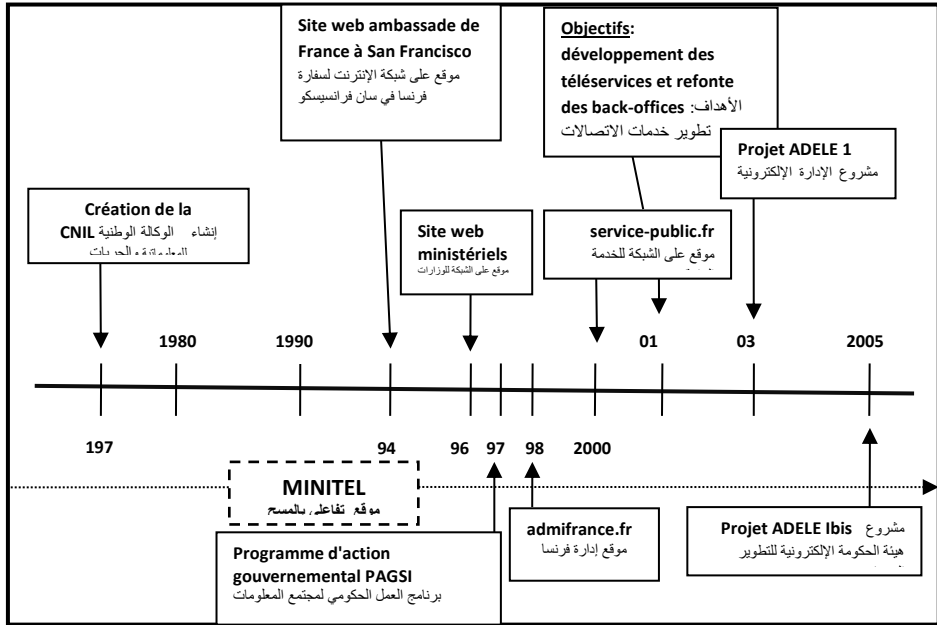
(<http://www2.unpan.org/egovkb/datacenter/CountryView.aspx> 2)

مستوى العالم لعام 2012 وعام 2014 في تطبيق الحكومة والخدمات الإلكترونية. وفيما يلي نماذج وتجارب بعض الدول المتقدمة تكنولوجياً في مجال تطبيق الحكومة والخدمات الإلكترونية وهي كالآتي:

1. تجربة دولة فرنسا: لقد دخلت فرنسا بقوة في مجتمع المعلومات منذ الثلاثينات من القرن الماضي كمستخدم ومستهلك لتقنية الاتصالات ومعالجة المعلومات، حيث لعبت دوراً رائداً في انتشار استخدام أجهزة الحاسوب لضمان تقديم الخدمات للمواطنين¹⁵. وبفضل ذلك تم إطلاق برنامج العمل الحكومي من أجل مجتمع المعلومات (PAGSI) في يناير 1997. وتمتلك فرنسا عوامل النجاح التي تؤهلها للدخول في هذا، مثل: مستوى البحث، جودة البنية التحتية، تنوع الخدمات المتاحة.

¹⁵ - Assar, S. Beauvallet, G. Boughzala, I. (2005), "L'Administration Electronique, un point de rencontre entre la pratique des projets et la recherche en management des systèmes d'information", Revue Système d'information et Management, Vol. 10, N°1, pp.3-13.

الشكل رقم(2) ببين التواريخ الرئيسية لتطبيق الحكومة والخدمات الإلكترونية في فرنسا



وكانت اللجنة المشكلة من عدة وزارات مختصة بمجتمع المعلومات (CNIL) التي انعقدت في عام 1976 بمثابة فرصة لكي تؤكد الحكومة على أهمية (خلق أماكن عامة للدخول إلى الإنترنت، واتباع سياسة خارجية أوروبية متماسكة من أجل الصراع ضد "الفجوة الرقمية" بين البلدان المتطورة والبلدان النامية).

تم تلثها عدة اجتماعات لبرنامج الحكومة والخدمات الإلكترونية والمتمثل في ثلاث مراحل كما هو موضح في الشكل رقم (2).

2. تجربة دولة كوريا الجنوبية: تُعد كوريا الجنوبية من الدول المتقدمة في هذا المجال، حيث احتلت المركز الأول بالعالم لعام 2010 و 2012 و أخيراً عام 2014، وسخرت إمكانياتها المُتاحة من أجل تحقيق إنجازات غير مسبوقة تجعل الآخرين يقفون احتراماً لها وتقديراً لطموحاتها، اذ انتقلت من بلد متخلف لم يتجاوز متوسط دخل الفرد فيه حوالى (100) دولار عام 1965 الى بلد متطور وصل متوسط دخل الفرد به إلى أكثر من (10.000) دولار عام 1995¹⁶. وتتلخص استراتيجياتها في أنه قد تم تطبيق نظام جديد في بلدية سيول بكوريا الجنوبية لمكافحة الفساد، عندما أعلن رئيس البلدية في عام

¹⁶ - عدنان الجوراني، (2011)، "دراسة تحليلية لمرتكات نجاح التجربة التنموية في كوريا الجنوبية للمدة (1965-2005)"، مجلة الحوار المتمدن، ع 3451، انظر الموقع الإلكتروني:

<http://www.ahewar.org/debat/show.art.asp?aid=270653>

1998 حرباً على الفساد الإداري، من خلال إجراءات وتدابير وقائية، مما سبب شفافية أكبر في الإدارة، وعزز الشراكة في العمل بين القطاعين الحكومي والخاص¹⁷. حيث جرى تطوير مشروع تحسين الإجراءات المباشرة للتطبيقات المدنية (OPEN) بغية تحقيق الشفافية في الإدارة المدنية بمنع التأخير غير المبرر في معالجة قضايا المواطنين أو التعامل الخاطئ الذي يبديه الموظفون الحكوميون¹⁸.

3. تجربة دولة الولايات المتحدة الأمريكية: تتفوق الولايات المتحدة على جميع دول العالم في مجال المعلوماتية، سواء من حيث التصنيع المعلوماتي لمختلف منتجات وأنواع التقنيات، أم من حيث حجم الاستثمارات، ومن ثم العوائد النقدية من جراء الاستثمار في المجال المعلوماتي¹⁹. وتقوم فلسفة الحكومة والخدمات الالكترونية في الولايات المتحدة على واستراتيجية واضحة²⁰ تتمثل في الآتي: توفير الوقت والجهد على المواطن وتقديم كافة الخدمات إليه من خلال شبكات الاتصال - التركيز على النتائج - التركيز على السوق - تنمية الابتكار. ويجب التنويه إلى أن القطاع العام ينفق مبالغ ضخمة على تقنية المعلومات والتي تتمثل في الأجهزة والبرامج ومصاريف التشغيل. ومن الأمثلة على آثار تحويل الإجراءات والعمليات إلى الحكومة والخدمات الالكترونية منها²¹:

- توفر حكومات الولايات بالولايات المتحدة الأمريكية ما يقرب من 70% من التكلفة وذلك بالتحويل إلى الخدمة الإلكترونية مقارنة بتكلفة تقديم نفس الخدمة عن طريق المعاملات المباشرة أو التقليدية.

- تجديد الرخص في ولاية أريزونا إلكترونياً تكلف 2 دولار أمريكي لكل عملية، مقابل 7 دولار أمريكي بالطرق التقليدية.

ثالثاً- كيفية الاستفادة من تجارب الحكومة والخدمات الإلكترونية: تمكن الباحثان من استخلاص أهم الدروس المستفادة والتي تساهم بدور فعال في تحقيق النجاح لتطبيق الحكومة والخدمات الإلكترونية محلياً بليبيا ودولياً، وكافة المنظمات المتخصصة والمهتمة والتي تسعى لتطبيق أو تطوير خدماتها الإلكترونية، وهي كما يلي:

17 - سهيل بهاتناغار، (2001)، "الحكومة الالكترونية وحيازة المعلومات". 2001 : 139.

18 - أبو بكر محمود الهوش، (2006)، "الحكومة الإلكترونية الواقع والأفاق"، مجموعة النيل، القاهرة: مصر. 2006 : 446.

19 - المفرجي، عادل، صالح احمد، البياتي، بيداء (2006)، "الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة: مصر. 2006 : 135.

20- Norton, B. Smith, C. (1997), "Understanding Business on the Internet", (London: Hodder & Stoughton) 1997: 9-13.

21 - عطا الله، سامي (2001)، "الحكومة الإلكترونية"، برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، ترجمة هدى يعقوب: الكويت. 2001 : 3.

1. الارتقاء بالبنية التحتية للاتصالات والمعلومات بدرجة تسمح باستيعاب كل أعباء الحكومة والخدمات الإلكترونية من جوانبها المختلفة.
 2. خلق المناخ التشريعي القانوني الملائم، وإدخال التعديلات المناسبة لتسهيل تبني منظومة الحكومة والخدمات الإلكترونية في كل مؤسسات الدولة.
 3. تبني استراتيجيات محددة وواضحة ومتكاملة تتضمن تغيير السياسات والنظم والأساليب الإدارية بما يتلاءم مع احتياجات وتوقعات المواطنين.
 4. التعاون الحكومي مع القطاع الخاص والذي يمكن أن يوفر لها الخبرات المناسبة التي تحتاجها في تنفيذ برنامجها.
 5. الاهتمام بالكفاءات البشرية اللازمة، فهو حجر الزاوية لضمان نجاح الجهود المبذولة لتأسيس وترسيخ بيئة أعمال إلكترونية رقمية.
 6. تحتاج الحكومة والخدمات الإلكترونية الى استثمار كبير ودعم مالي قوى من قبل الحكومة. وضع معايير قياس للنظم الفنية لتأمين الخصوصية والسرية للمعاملات المتبادلة.
 7. الإعداد لعملية إصلاح الأساليب الإجرائية في مختلف قطاعات الدولة، مع دمج الحكومة والخدمات الإلكترونية في خطط التنمية الاقتصادية.
 8. وضع أسس ومقاييس محددة وعالية الكفاءة في اختيار القيادات للجهات التي تعمل في مجال نظم المعلومات.
 9. نشر ثقافة المعلومات في المجتمع وتنمية الكوادر البشرية العاملة في مجال الإلكترونيات والمعلومات داخل الجهات الحكومية، وتشجيع الافراد في جميع المؤسسات على استخدام التقنية.
 10. إن تقبل المواطنين ووعيمهم بجدوى مشاريع الحكومة والخدمات الإلكترونية، يسهم بدرجة كبيرة في تحقيق التفاعل والتجاوب مع الخدمات المقدمة على شبكة الإنترنت، وذلك من خلال اعداد برامج مجانية لمحو الامية الإلكترونية، وتوفير التسهيلات الممكنة بشكل يسمح لهم بالتعامل مع المواقع المختلفة.
- التوصيات:** يأمل الباحثان أن تساهم هذه التوصيات في إنجاح برنامج الحكومة والخدمات الإلكترونية محلياً بليبيا ودولياً، وكذلك في كافة المنظمات المتخصصة والمهتمة بنظم تكنولوجيا الإدارة والمعلومات، وهي كما يلي:
1. تهيئة المناخ العام وتشجيع الاستثمار في مجال تقنية الاتصالات والمعلومات.
 2. العمل على زيادة الوعي بين فئات المجتمع وتهيئتهم وتثقيفهم على تقبل هذه التقنيات الجديدة وما توفره هذه الخدمات من فوائد، وتوفير العمالة المدربة في مجال المعلوماتية بالمؤسسات، وتشجيعهم على تقديم الخدمات للمواطنين إلكترونياً.
 3. تشجيع القطاع الخاص لنقل واستيعاب التكنولوجيا وإعادة نشرها.
 4. العمل على أن تكون أسعار خدمات الاتصالات والمعلومات في متناول جميع الأفراد.

5. العمل على تطوير المنظمات الحكومية من حيث عناصر المناخ التنظيمي (الثقافة - الهيكل التنظيمي- القيادة - إجراءات العمل - نظم المعلومات) وذلك لتحسين جودة الأداء إلكترونياً.
6. تغيير سياسات إدارة الموارد البشرية من حيث (نظم الحوافز - نظم تقييم الأداء- نظم التدريب)، وذلك من خلال التعامل مع الخدمات الإلكترونية وكيفية تقديمها للجمهور.
7. يجب النظر إلى التحديات التي تواجه مشاريع الحكومة والخدمات الإلكترونية مثل: الاعتمادات المالية المحدودة، والبيروقراطية، التي تحول دون تحويل الحكومة التقليدية إلى حكومة خدمات إلكترونية.
8. الاهتمام بتجارب الدول المتقدمة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات ومحاولة الاستفادة منها وبما يتلاءم مع الظروف البيئية لكل دولة.
9. توجيه جانب من البحث العلمي لدراسة تطور الحكومة والخدمات الإلكترونية مرحلة تلو الأخرى، ومع مواكبة جميع التطورات العلمية المتقدمة التي تحدث في مجال تقنية الاتصالات والمعلومات.

المراجع: أولاً: المراجع العربية:

- الكتب:

- 1- أبو بكر محمود الهوش ، "الحكومة الإلكترونية الواقع والأفاق" ، مجموعة النيل، القاهرة: مصر. 2006.
- 2- المفرجى، عادل، صالح احمد، البياتي، ببداء، "الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة: مصر. 2006.
- 3- بهاتناغار، سبهاش ، "الحكومة الإلكترونية وحيازة المعلومات" . 2001.
- 4- عبد الفتاح حجازي ، "النظام القانوني للحكومة الإلكترونية" ، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية: مصر.. 2006.
- 5- سامي عطا الله، "الحكومة الإلكترونية"، برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، ترجمة هدى يعقوب: الكويت. 2001.
- الدوريات:
- 6- الجوراني عدنان، "دراسة تحليلية لمرتكزات نجاح التجربة التنموية في كوريا الجنوبية للمدة (1965-2005)"، مجلة الحوار المتمدن، ع 3451، 2011. انظر الموقع الإلكتروني

<http://www.ahewar.org/debat/show.art.asp?aid=270653>

- 7- حنان بيزان، "الافتراضية ومستقبلات الإدارة الإلكترونية في الجماهيرية"، مجلة البوابة العربية للمكتبات والمعلومات cybrarians journal، ع 12، 2007. انظر الموقع الإلكتروني: <http://www.cybrarians.info/journal/no12/e-mangament.htm>

8- واجب غريبي، "الحكومة الإلكترونية... مفهومها، متطلباتها وفوائدها"، مجلة العلوم الانسانية، نوفمبر، ع31، جامعة الملك خالد- ابها: المملكة العربية السعودية. 2006.

- المؤتمرات:

9- أحمد المهدي، "مشروع الحكومة الإلكترونية في قطر"، المنتدى العاشر للحكومات الالكترونية والاتصالات، 24- 05/26، مجلس ادارة منطقة دبي الحرة للتكنولوجيا والاعلام دبي: الامارات العربية المتحدة. 2004.

- الرسائل العلمية:

10- إيمان زكي، "إطار متكامل لفاعلية تطبيق الحكومة الإلكترونية في مصر، دراسة تطبيقية لوزارة التنمية الإدارية"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، القاهرة : مصر. 2007.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- الكتب:

11- Norton, B. Smith, C. "Understanding Business on the Internet", (London: Hodder & Stoughton) 1997.

12- Westland, J.C., Clark, T, "Global electronic commerce: theory and case studies", Cambridge, MA: MIT Press. , 2000.

- الدوريات:

13 - Assar, S. Beauvallet, G. Boughzala, I. "L'Administration Electronique, un point de rencontre entre la pratique des projets et la recherche en management des systèmes d'information", Revue Système d'information et Management, Vol. 10, N°1, (2005), pp.3-13.

14- St-Amant, G. "Gouvernement en ligne: cadre d'évolution de l'Administration Electronique", Système d'information et Management, Vol. 10, N°1, (2005), pp. 15-38.

- المواقع الالكترونية:

15- <http://www.e.gov>.

16- <http://www.middle-east-online.com/Bahrain/? Id=>

17- <http://www.elaph.com/Web/opinion/2014>