

حوكمة الحكومة الالكترونية

The governance of E-government

سمير يوسف خوجة (*) / عيماد معوشي (**)

Abstract:

The E-Gouvernance is the digitalization of public administration by implementing new technologies, providing services to citizens through a more coherent network and keeping up with the latest technologies in the World. Therefore, Algeria has launched several projects such as The CyberParc of Sidi Abdel Allah and Osratic Project ad well as other attempts, which failed for many structural reasons.

Key words: E-governance, technology advancement, project service.

ملخص:

تعتمد الحكومة الالكترونية على تطبيق جميع التكنولوجيات الحديثة من أجل تيسير تقديم الخدمات من طرف الإدارات للمواطن من خلال الاستفادة من جميع الوسائل الالكترونية، بما يضمن مواكبة التطورات العالمية، ومن أجل ذلك تسعى الجزائر لتطبيق هذا النهج من خلال العديد من المشاريع كمشروع الحظيرة التكنولوجية سيدي عبد الله ومشروع أسرتك وغيرها التي لم تحقق النجاح نظرا لمواجهتها للعديد من المعوقات في البيئة الجزائرية.

كلمات مفتاحية: الحكومة الإلكترونية، التطوير التكنولوجي، مشروع الخدمة.

(*) - جامعة مولود معمري تيزي وزو ، (الجزائر)، khodjasam@yahoo.fr

(**) - جامعة يحي فارس المدية، (الجزائر)، imaouchi@gmail.com

حوكمة الإدارة العامة

الطريق لتحقيق

أهداف التنمية

مقدمة:

بدأت الحكومات في بعض الدول المتقدمة والنامية على حد سواء تبني مفاهيم الأعمال الالكترونية لإنجاز أنشطتها اليومية، كي تقدم خدماتها العادية للمواطنين -وهكذا نشأ مصطلح الحكومات الالكترونية- وقد تبلور هذا المفهوم عندما أتاحت هذه الحكومات خدماتها للأفراد والمؤسسات والإدارات الحكومية والقطاع الخاص عبر الانترنت، ويهدف هذا التحول في هذه الأساليب التي تتبعها الحكومة لمباشرة أعمالها إلى اللحاق بالتطورات الهائلة التي قادها القطاع الخاص في العمل الالكتروني. وفي ظل هذه التحولات نتساءل عما إذا كانت الحكومة الالكترونية الحديثة قد أثبتت فعاليتها مقارنة بالحكومة التقليدية مما سيسمح لها بأخذ مكان الوسائل التقليدية بصورة كاملة. وعليه يمكن طرح الإشكالية الآتية: **ما هي استراتيجيات التحول نحو الحكومة الالكترونية؟**

أولاً: ماهية الحكومة الالكترونية

تعددت المفاهيم حول الحكومة الإلكترونية والتي كان ظهورها نتيجة التقدم التكنولوجي الذي شهده هذا العصر، وقد حظيت باهتمام كبير نتيجة لأهمية هذا الموضوع في العصر الحالي.

1- نشأة الحكومة الالكترونية:

إن فكرة الحكومة الالكترونية كانت موضوعاً لإحدى روايات الخيال العلمي التي كتبها الروائي "جون برنر" سنة 1975 حول حكومة شمولية تتحكم في شعبيها وتركز كل السلطات في يدها من خلال شبكة حاسوب عملاقة تحتوي على بيانات كل أفراد الشعب مما أدى بأنصار الحريات إلى مكافحة هذه الشبكة وقد تحدث هذا المؤلف عن دودة تقوم بعمل تخريبي تخترق من خلاله الكمبيوتر وتقرصن ما به من بيانات عن الشعب وقد سمي هذا العمل ببرنامج "الدودة" على أنه شكل من أشكال المقاومة الالكترونية لمثل هذه النوعية من المكونات التي لا تحظى برضا الشعب وفي نوفمبر 1988 قام أحد الدارسين لعلوم الحاسوب في أمريكا بنقل الفكرة من الخيال العلمي إلى الواقع العملي ما تسبب في

إدانتها جنائيا بتهمة الاحتيال وسوء استخدام الكمبيوتر، وبعد مضي ست سنوات على ذلك أخذت فكرة الحكومة الالكترونية تطرح نفسها في المجال الإداري وكانت إرصاصاتها الأولى في سنة 1992 في أثناء الحملة الانتخابية للرئيس الأمريكي "بيل كلينتون" حيث أعلن أنه يعد أن يجعل من طريق المعلومات السريع حجر زاوية جديد في البنية الأساسية القومية يشابه في أهميته نظام الطرق السريعة بين أرجاء الولايات المتحدة الأمريكية أي أنه يعد أحد المرافق الأساسية العامة وبذلك انتقلت الفكرة إلى المجال الإداري ليمنح الآلة الحكومية الضخمة فرصا للتغيير من خلال أساليب عملها وخدمة عملائها من الجماهير العريضة ثم أخذت دول أوروبية عديدة في تطبيق نظام الحكومة الالكترونية مثل هولندا، كندا، السويد، النرويج، الدانمرك وإيطاليا.....الخ.¹

و في نهاية التسعينات تجددت الفكرة في بعض الدول، وتقدمت في ذلك تقدما كبيرا، وكان الشكل العام هو التوصل إلى صيغة إلكترونية تسمح بتقديم خدمات متنوعة في القطاع الإداري، حيث ارتفع مستعملو الشبكة من 95 مليون مستعمل عام 1998م إلى 350 مليون مستعمل عام 2003م، ولذلك تسابقت الدول على جميع المستويات الإقليمية، العالمية والدولية لبناء نماذج الحكومة الإلكترونية، والتي تركت أثارا واسعة على مضمون وأشكال تقديم الخدمة، بالإضافة إلى تبسيط الإجراءات والقوانين التي تحكم تقديم الخدمة الحكومية، والسرعة التي تقدم بها الخدمة.²

2- تعريف الحكومة الالكترونية:

تعد الحكومة الالكترونية احد أنماط الدارة الالكترونية ويقصد بها "مجموعة التطبيقات التكنولوجية التي تهدف إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم الخدمات العامة من خلال وسائل الاتصال الحديثة كالأنترنت أو الهواتف بهدف تحسين توصيل الخدمات للمواطنين وزيادة التأثير الايجابي على مجتمع الأعمال وجعل الحكومة تعمل بكفاءة وفعالية".³

¹ سوسن زهير المهدي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.

² داود عبد الرازق الباز، الحكومة الالكترونية، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2007.

³ تغريد يحيى أبو سليم، أبعاد التحول نحو الحكومة الالكترونية في الدول العربية، رسالة ماجستير (غير منشورة)،

جامعة الجزائر، 2000.

عند التطرق لمفهوم الحكومة الالكترونية نجدها تتألف من شطرين الحكومة والإلكترونية، فالحكومة: يقصد بها الهيئة الحاكمة أي جميع السلطات العامة في الدولة، وتعني ممارسة السلطة في جماعة سياسية معينة ومن ثم يكون المقصود منها نظام الحكم في الدولة أي طريقة استخدام السلطة وممارسة الحكم.⁴

ومصطلح الإلكترونيّة: ويعني الاعتماد على تقنيات تحتوي على ما هو رقمي أو مغناطيسي أو لاسلكي أو بصري أو كهرو مغناطيسي أو غيرها من الوسائل المشابهة.⁵ فهي نظام يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل الإدارات العمومية في علاقاتها مع المرفقين والشركاء من القطاع العام والخاص.⁶

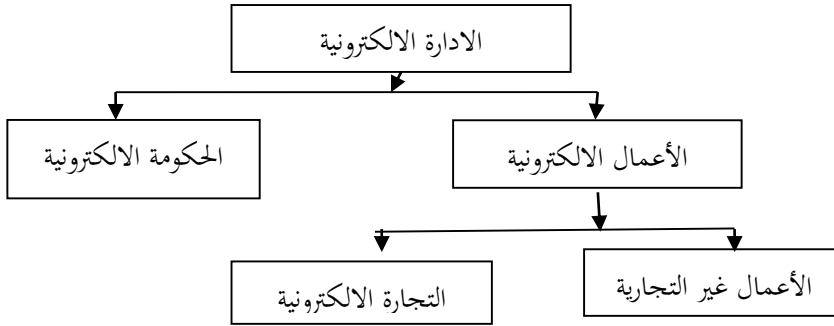
ومما سبق يمكن تعريف الحكومة الالكترونية بأنها: حكومة تدار الكترونيا بحيث تستخدم التقنيات الحديثة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كأدوات لتحقيق أهدافها السياسية، والاقتصادية والاجتماعية والقانونية، في ظل الإطار التنظيمي والتشريعي الذي يحكم العمل بالمنظمات الحكومية، مع إحداث تغييرات جذرية في النظم والممارسات الإدارية المطبقة في هذه المنظمات بما يتفق مع الدور الجديد للدولة، للوفاء بمتطلبات عصر المعرفة مما يعود على المواطن بالرفاهية.

فالحكومة الإلكترونية التي تعد جزءاً لا يتجزأ من الإدارة الإلكترونية باعتبارها منظومة متكاملة وفضاء رقمي يشمل كل من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الالكترونية للأعمال، والحكومة الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية لأعمال الحكومة، والشكل الموالي يوضح ذلك التقسيمات المختلفة للإدارة الالكترونية.

الشكل رقم (01): منظومة المصطلحات ذات العلاقات بالحكومة الإلكترونية

⁴ محمد الصبري، المرجع المتكامل في الإدارة الالكترونية للموارد البشرية، مصر، المكتب الجامعي الحديث، 2009.

⁵ مجلة المالية، وزارة الاقتصاد والمالية، مديرية الشؤون الإدارية والعامة شارع محمد الخامس، الحي الإداري شالة، الرباط، العدد 21، يناير 2014.



المصدر: عادل حرحوش المفرجي وآخرون، الإدارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2007، ص 16

3- خصائص الحكومة الإلكترونية:

إن الحكومات تسعى دائماً إلى التنافس الاقتصادي، وترغب في زيادة وجذب العمل التجاري العالمي، ولتحقيق ذلك لابد من كبح التكاليف والمصروفات الذاتية، وذلك للحكومات والمواطنين، وذلك بتقديم مستوى خدمات أفضل، وكلما انتشر استخدام التقنية ازدادت التوقعات والآمال بتقديم خدمات أفضل وبطريقة مريحة أكثر، ومن ذلك استخدام الحكومة الإلكترونية والتي لها مزايا وخصائص من ذلك:

- تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية في موضوع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على الانترنت.

- تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والأداء والإنجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل دائرة حكومية على حدا.

- اتصال دائم بالمواطنين (24 ساعة في اليوم 7 أيام في الأسبوع 365 يوم في السنة).

- القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن.

- تحقيق وفرة في الإنفاق في كافة العناصر، مع تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات العائد التجاري.

- تقليل الاعتماد على العمل الورقي والشفافية في التعامل.

- كسر الحواجز الجغرافية، وتلك المتعلقة بالسكان، والمهارة والمعرفة الفردية والقدرة على الدفع.

- هناك ثمة أوليات لبعض القطاعات وهي متمثلة في أعمال الأحوال المدنية، التعليم والخدمات الأكاديمية والتعليم عن بعد، وخدمات الأعمال، والخدمات الاجتماعية، والسلامة العامة، والأمن، والضرائب، والرعاية الصحية، وشؤون النقل، والخدمات المالية، ووسائل الدفع.

4- أهمية الحكومة الإلكترونية:

- يمكن تلخيص أهمية الحكومة الالكترونية في العناصر الموالية:
- تقديم خدمات شاملة تستجيب أكثر لحاجات المواطنين بأقل التكاليف.
- تقليل الاعتماد على العمل الورقي.
- تحسين سبل الوصول إلى المعلومات والشفافية في التعامل.
- تقليل التكاليف الإدارية فيما يخص المعاملات التجارية للحكومة وللقطاع الخاص.
- كسر الحواجز الجغرافية والمهارة والمعرفة الفردية والقدرة على الدفع.
- تصور أفضل للحكومة بحيث تكون أكثر ارتباطا واستجابة وسيل الوصول إليها أيسر.
- و يمكن القول أن الحكومة يمكن أن تكون حكومة إلكترونية حينما تكون عمليات القطاع العام ومعاملاته ذات صبغة رقمية فيما يخص الأعمال أو الجمهور، لذلك سوف تشمل الحكومة الإلكترونية على إدارة الخدمات مثل تقديم الخدمات العامة إضافة إلى اهتمامها بالتعليم والصحة والشؤون الاجتماعية.⁷

5- أهداف الحكومة الالكترونية:

- تتمثل أهداف الحكومة الالكترونية فيما يلي:
- تحسين مستوى الخدمات: مما لا شك فيه أن الحكومة الالكترونية وكذلك الإدارة الالكترونية تهدف في النهاية لتقديم الخدمات إلى الجمهور أو العملاء بشكل لائق وبمواصفات تتفق وجودة الحكومة الالكترونية ذاتها ولذلك فإن مخططي برامج الحكومة الالكترونية يراعون محاور عديدة يمكن من خلالها تحسين مستوى الخدمة المقدمة للجمهور.⁸

⁷ فهد بن ناصر العبود، الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2005.

⁸ عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2008.

- تسهيل الحصول على الخدمات العامة: يلاحظ أن أهم شيء تقدمه الحكومة الالكترونية هو جعل القيادات الإدارية أكثر استجابة ومساءلة ومحاسبة على قراراتها وأنشطتها.
- تساهم الحكومة الالكترونية في تعزيز الشفافية من خلال تقديم معلومات ذات درجة عالية من الموثوقية والالتزام بنشر وتداول هذه المعلومات.
- توفير المال والوقت والموارد المستخدمة من قبل إدارات الحكومة في إطار علاقتها بالمواطنين وأصحاب الأعمال والمستثمرين. ويتحقق هذا الهدف من خلال التأثير الايجابي المباشر للحكومة الالكترونية في تحسين الأداء الحكومي وتعزيز نظم الرقابة على أداء الموظف العام.⁹
- خلق تأثير إيجابي في المجتمع من خلال ترويج وتنمية معارف ومهارات تكنولوجيا المعلومات بين أفراد المجتمع. إذن لا تخلو أهداف الحكومة الالكترونية في العالم من مضامين اجتماعية، ثقافية، تربوية وسياسية إلى جانب المعاني الاقتصادية المهمة لمشروعات وبرامج الحكومة الالكترونية، ذلك أن المهم تحقيق منافع اقتصادية ومزايا إستراتيجية من الحكومة الالكترونية، وإلا سوف تصبح تطورا شكليا ومشروعا غير ذي فائدة للتنمية المستدامة بأبعادها ومجالاتها المتعددة والمتنوعة.¹⁰

6- أشكال الحكومة الالكترونية:

يمكن تصنيف أشكال الحكومة الالكترونية وفق الأشكال الآتية:¹¹

- المعاملات والخدمات التي تتم من الحكومة إلى الحكومة (Government to Government): أي شكل التعامل الالكتروني داخل أجهزة الدولة، حيث تقوم الحكومة الالكترونية بتوظيف البنية الشبكية للحكومة الالكترونية لتنفيذ معاملات تتطلب عبور مستويات إدارية مختلفة في وزارات مختلفة مما ينعكس على جودة العمل الوظيفي وتحسين الإنتاجية الإدارية.

⁹ محمد الشايب، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها عربيا، رسالة ماجستير في العلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2004.

¹⁰ سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2001، ص 74.

¹¹ خالد ممدوح إبراهيم، أمن الحكومة الالكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008.

- المعاملات التي تتم بين الحكومة ووحدات الأعمال (Government to Business G2B): أي التعامل الالكتروني بين الحكومة ومنظمات الأعمال وبين منظمات الأعمال والحكومة، إذ يمكن للحكومة أن تصدر قراراتها وتقدمها إلى المنظمات عن طريق نشرها على مواقع الانترنت وتستطيع المنظمات الرد عليها من خلال الشبكة أيضا، كما يمكن أن تقوم منظمات الأعمال ببيع المنتجات أو تقديم الخدمات إلى المنظمات الحكومية وهو ما يساهم في تدفق العمل وإلغاء التأخيرات الحاصلة في معالجة البيانات وتشمل هذه الخدمات الرواتب، تقديم الشكاوي ورعاية العملاء والانتخابات وغيرها.

- المعاملات والخدمات التي تتم بين الحكومة والأفراد (Government to Citizen G2C): أي التعامل الالكتروني مع الأفراد وتضم هذه العلاقة أنشطة متنوعة وهي ذات الصلة بالدور الحيوي للحكومة في حياة المواطنين كالتسجيل المدني والخدمات الصحية والتعليم والخدمات الاجتماعية وغيرها.

7- الصور المختلفة للحكومات الالكترونية:

لقد جرت العادة على تعريف ثمانية أنواع من الحكومات الالكترونية تسعى الحكومات إلى تنفيذها إما فورا وإما بالتدرج وفق الشكل رقم (02)، وتلك الصور المختلفة هي:¹²

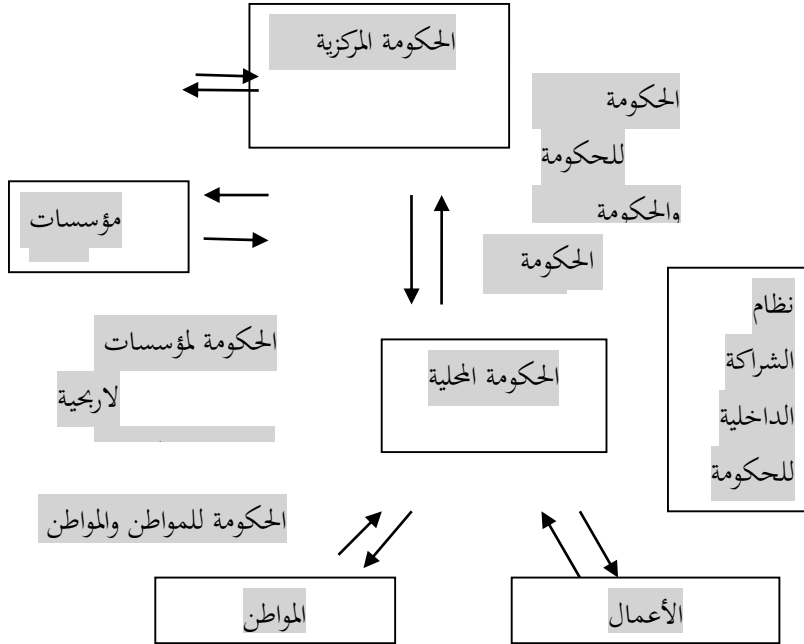
- الحكومة للمواطن: توفر الدفع الذاتي لتقديم الخدمات العامة مباشرة وخاصة من خلال توصيل الخدمة الالكترونية لتقديم المعلومات والاتصالات.
- المواطن للحكومة: توفر الدفع الذاتي لتقديم الخدمات العامة وخاصة من خلال توصيل الخدمة الالكترونية لتبادل المعلومات والاتصالات.
- الحكومة للأعمال: تقوم بمبادرات الصفقات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

¹² الحكومة الالكترونية، سلسلة دراسات يصدرها معهد البحوث، جامعة الملك عبد العزيز، وكالة الجامعة

للدراسات العليا والبحث العلمي، جدة، السعودية، العدد 09، 1427هـ.

- الأعمال للحكومة: تقوم بمبادرات الصفقات التجارية الحكومية مثل الحيازة الالكترونية وفتح سوق الكتروني لمشتريات الحكومة والقيام بمناقصات الحيازة الحكومية من خلال الطرق الالكترونية لبيع البضائع والخدمات.
- الحكومة للموظفين: الإقدام على مبادرات تسهيل إدارة الخدمة المدنية والاتصالات الداخلية مع موظفي الحكومة حتى يمكن جعل تقديم طلبات الوظائف الالكترونية والبث فيها دون ورق في المكتب الالكتروني.
- الحكومة للحكومة تزود أقسام او وكالات الحكومة بالتعاون والاتصالات بصورة مباشرة وبقواعد وبيانات حكومية هائلة للتأثير على الكفاءة والفعالية وتشمل أيضا التبادل الداخلي للمعلومات والمعدات.
- الحكومة للمؤسسات غير الربحية: تزود الحكومة المنضمت اللاربحية والأحزاب السياسية والمنظمات الاجتماعية والهيئات التشريعية بالمعلومات.
- المؤسسات اللاربحية للحكومة: تبادل المعلومات والاتصالات بين الحكومة والمؤسسات اللاربحية والأحزاب السياسية والهيئات التشريعية.

الشكل رقم(02): نظام عمومي عريض للحكومة الالكترونية



نظام الشراكة الخارجية للحكومة الالكترونية

المصدر: الحكومة الالكترونية، سلسلة دراسات يصدرها معهد البحوث، جامعة الملك عبد العزيز، وكالة الجامعة للدراسات العليا والبحث العلمي، جدة، السعودية، العدد 09، 1427هـ، ص 19.

ثانياً: استراتيجيات الانتقال إلى الحكومة الالكترونية:

يعتبر انتقال الحكومات إلى الحكومة الالكترونية نقطة تحول جوهريّة في أنظمة الحكم المتعارف عليها، لذا فإن الأمر يستلزم مجموعة من المتطلبات الجوهرية من الضروري توفيرها.

1- متطلبات الحكومة الالكترونية:

الحكومة الالكترونية في حاجة إلى مقومات تمكنها من أداء الأعمال المنوط بها، سواء كان ذلك في القطاع الحكومي أو في القطاع الخاص وهو قطاع الأعمال الذي يعتبر بداية الانطلاق إلى الحكومة الالكترونية وهذه المتطلبات ما يلي¹³:

- وجود عدد من الحواسيب الآلية كافياً لأن يمكن موظفي الحكومة الالكترونية وكذلك المستخدمين في ممارسة المهام المنوط بهم في نطاق الحكومة الالكترونية، وكذلك أن يطلب المستخدم أداء الخدمة، ويقوم الموظف بأداء الخدمة وذلك من خلال شبكة الكترونية ترتبط بها هذه الحواسيب الآلية، ويجب ربط هذه الحواسيب بشبكات داخلية تمكنها من الاتصال ببعضها البعض ثم الاتصال بشبكة الانترنت العالمية، وإلى جانب ذلك ضرورة وجود قاعدة بيانات ومعلومات مخزنة تعمل الحكومة الالكترونية استناداً إليها، كذلك وجب أن تزود الحكومة وجهات القطاع الخاص بعدد كافٍ من أجهزة الإعلام الآلي يمكنها من أداء مهام الحكومة الالكترونية وهو ما يطلق عليه "حوسبة العمل".
- يتعين على البيانات والمعلومات أن تجد طريقها في التدفق عبر مسارات محددة من جهات الرئاسة إلى المرؤوسين بطريقة آلية، وهو ما يطلق عليه التدفق الإداري للبيانات والمعلومات ويمكن أن يعمم على كافة الوزارات والمصالح الحكومية وشركات القطاع الخاص.

¹³ عبد الفتاح بيومي حجازي، مرجع سابق.

- إن العنصر البشري لاغني عنه في أداء أعمال الحكومة الالكترونية، في حاجة إلى عناصر بشرية مدربة تدريباً جيداً من حيث مهارات الحاسب الآلي، وملمة بكافة التطبيقات الخاصة بها.

2- استراتيجيات الحكومة الالكترونية:

تقوم استراتيجية الحكومة الالكترونية على دعامتين هما: الاستفادة من الإمكانيات التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمتمثلة في مختلف المنتجات التي وصلت إليها في تطوير وتحسين أداء المؤسسات الحكومية، وكذلك الاعتناء بالمواطن من حيث تقديم الخدمات الحكومية وتوفيرها المستمر على مدار الساعة وإيام العطل وتوفير الجهد والوقت في التنقل والانتظار. وتستهدف الحكومة الالكترونية من خلال تطبيق هذه الإستراتيجية توفير النفقات العامة والسيطرة على الإجراءات والمعلومات وتبسيطها، وتحقيق مبدأ المساءلة وتدقيق السلوك الوظيفي وتحسين صورة الخدمة المدنية ومؤسساتها وبناء جسور الثقة بينها وبين المواطن.

كما تهدف استراتيجيات الحكومة الالكترونية إلى تحقيق أفضل علاقة بين مؤسساتها والمجتمع الالكتروني E-society، وتتجه الحكومات إلى تطبيق استراتيجياتها ضمن نموذجين وفق ما يلي:

1.2- النموذج المركزي: تتولى القيادات الحكومية العليا في هذا النموذج اتخاذ قرارات الحكومة الالكترونية، ومن ثم يتم تفويضها وفقاً للضرورات التطبيقية بعد تحديد الإجراءات التفصيلية. وتحدد لهذا الغرض إحدى الدوائر المتخصصة بالتكنولوجيا والمعلوماتية في المجال الذي تحدده الحكومة. ولعل تجربة سنغافورة تعكس هذا الاتجاه حينما تم دمج كل من سلطة الاتصالات والإحصاءات العامة بمؤسسة واحدة سميت "سلطة تطوير المعلوماتية"، إذ تقوم هذه السلطة بتطوير تكنولوجيا المعلومات، بالإضافة إلى تقديم النصح والمشورة الفنية في هذا المجال لمختلف الدوائر والمؤسسات الحكومية. ويهدف هذا الاتجاه إلى تعزيز هذه الإستراتيجية من خلال استصدار قانون يجعل من العملية هدفاً سياسياً ومشروعاً من المشاريع المركزية والسعي إلى تجيز الدول بإدارة

الالكترونية يستفيد منها عامة الناس، ويتطلب الأمر استمرار الدولة في تحمل النفقات عن إنشاء الإدارة الالكترونية وما يتفرغ عنها من تيسير الإدارة وتطوير معداتها وأدوات أداءها.¹⁴

2.2- النموذج غير المركزي: يتضح النموذج المركزي كاستراتيجية تنتهجها الدولة في تطبيق برنامج الحكومة الالكترونية في الدول السبابة إلى تطبيق الحكومة الالكترونية وعلى وجه التحديد في الهياكل الحكومية الواسعة والكثافة السكانية الكبيرة، اذ ان نضج تجارها واكتسابها التقاليد والقيم الالكترونية وقدرتها الهائلة على ابتكار تقنية المعلومات واستخدامها وتوفير خدماتها للمواطنين ورجال الأعمال يؤهلها إلى استخدام النموذج غير المركزي في تطبيق الحكومة الالكترونية. وفي هذا السياق تلجا جميع الدوائر والمؤسسات الحكومية إلى معايير موحدة في تطبيق سياسات الحكومة الالكترونية وبرامجها المختلفة انطلاقاً من توفير البيانات والمعلومات عن الخدمة الحكومية وانتهاء بإمكانية الحصول على تلك الخدمات من خلال شبكات الاتصال المختلفة، وجاء استخدام النموذج غير المركزي للحكومة الالكترونية كنتيجة لتحقيق الحكومة الالكترونية في الدول السائرة اتجاه غير المركزي بثلاثة مشروعات هي:¹⁵

- استخدام الهاتف في إتاحة معلومات كاملة عن متطلبات الحصول على الخدمات الحكومية من التعرف على جهة نادية الخدمة والمستندات والرسوم المطلوبة إلى توفير إمكانية إنهاء بعض الخدمات بالكامل من خلال الهاتف مثل التعاملات المصرفية.

- استخدام شبكة الانترنت في عرض المعلومات وتوفيرها لمستخدمي الشبكة، وإتاحة ملء نماذج الخدمات على الشبكة وإرسالها إلى جهة تأدية الخدمة واستكمال باقي الإجراءات حتى الحصول على الخدمة دون التنقل.

- نشر عدد من الأكشاك تأدية الخدمة في الأماكن العامة وأماكن تجمعات المواطنين.

وترتكز تلك المشروعات على تنفيذ عدد من المستويات تقديم الخدمة بدءاً من مجرد نشر معلومات عن الخدمة وحتى مستوى تقديم الخدمة بكاملها بصورة آلية، إلا انه يتوقف

¹⁴ محمود محمد الطعمنة، طارق شريف العلوش، الحكومة الالكترونية وتطبيقها في الوطن العربي، بحوث

ودراسات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004.

¹⁵ محمود محمد الطعمنة، طارق شريف العلوش، مرجع سابق.

على البنية الأساسية لتلك الشبكات بالدولة وعلى مدى استعداد الجهاز الحكومي لاستخدام تلك الأدوات. فهذا النموذج تم الأخذ به في الدول الكبيرة ومنها الولايات المتحدة الأمريكية في إدارتها الاتحادية وأستراليا وكندا وهولندا...

3- مراحل التحول نحو الحكومة الالكترونية:

في إطار التحديات التي تواجه الانتقال إلى الحكومة الالكترونية فإن هناك العديد من المراحل المتتالية التي تحقق النحو نحو الحكومة الالكترونية هي كما يلي:¹⁶

1.3- المرحلة الأولى: مرحلة النشر الالكتروني: ويجب أن يسبق تنفيذ هذه المرحلة

إعداد وتنفيذ خطة عمل تقوم على ما يلي:

- تبسيط وتنميط النماذج المستخدمة لتأدية الخدمات.

- الإعلام المجتمعي عن بدء توفير تلك الخدمات من خلال وسائل الإعلام والندوات المتخصصة.

- إتاحة إمكانية ملء النماذج المجانية بعد طباعتها من شبة الانترنت وقبولها لدى جهة تأدية الخدمات.

2.3- المرحلة الثانية: تنفيذ المعاملات الحكومية على شبكة الانترنت on-

line: الهدف من هذه المرحلة هو إنهاء المعاملات أو جزء منها مباشرة من خلال شبكة الانترنت أو شبكات الهاتف أو أكشاك الخدمة.

في الحالة الأولى يجب الاتفاق على مع جهات تأدية الخدمة على قبول تلك الطريقة في إنهاء تلك المعاملات واستصدار القرارات التي تسير ذلك ثم يتم الاتفاق على مستوى الآلة المطلوبة لكل خدمة وتطوير النظم التي توفر تلك الإمكانية مع ضرورة التأكيد على إتاحة القدر الملائم للسرية والخصوصية لكل خدمة على الشبكة، ويحتوي على ثلاث أساليب:

- ويتضمن الأسلوب الأول النشر على شبكة الانترنت من خلال بناء موقع يضم صفحات معلومات عن الخدمات الالكترونية، كل منها يختص بنوعية معينة من الخدمات، وتشمل

¹⁶ نفس المرجع.

بالإضافة إلى المعلومات المنشورة لكل خدمة، صورة للنموذج المستخدم لتأدية تلك الخدمة والذي يمكن ملؤه وطباعته بعد الاتفاق مع الجهة المعنية.

- أما الأسلوب الثاني فيتلخص في نشر نفس الخدمات من خلال شبكة الهاتف ولكن في صورته الصوتية وباستخدام أرقام هاتف تخصص لهذا الغرض، ويتطلب ذلك إنشاء قاعدة بيانات صوتية وإتاحتها لأكثر عدد من المشتركين في نفس الوقت.

- أما الأسلوب الثالث فهو استخدام أكشاك خدمات يتم توصيلها إما بشبكة الانترنت لاستخدام الموقع المخصص لذلك على الانترنت، أو من خلال استخدام اسطوانة مسجل عليها نفس البيانات ويتم قراءتها من خلال الجهاز، حيث يتم اطلاع المواطن على تفاصيل الخدمة وطباعة نماذجها ملؤها والتوجه بها لجهة تأدية الخدمة لإتمامها.

3.3- المرحلة الثالثة: تكامل الأعمال الحكومية لتحقيق الترابط الالكتروني:

الهدف من هذه المرحلة هو تحقيق الربط الالكتروني الكامل بين قواعد البيانات الحكومية وإتمام جميع المعاملات والخدمات مباشرة من خلال ذلك الربط، ويتطلب تنفيذ تلك المرحلة استكمال بناء النظم وقواعد البيانات في الوزارات والمصالح التي تقدم خدمات جماهيرية، على أن تتوافر لتلك القواعد إمكانية التحدث مع بعضها البعض وأيضاً وجود شبكات اتصالات على أعلى درجة من الاستقرار بما يضمن السرعة والسرية والأمانة في نقل المعلومات.

- كما يتطلب ذلك أسلوب تقديم الخدمات بالجهات الحكومية لاكتساب القدرة على التعامل مع منظومة الأعمال الالكترونية مع توفير آليات تضمن السرية والخصوصية اللازمة لإجراء تلك المعاملات.

- إما في الحالة الثانية فيمكن إنهاء بعض الخدمات من خلال الهاتف مباشرة، وهي الخدمات التي تستخدم البيانات الرقمية في إنهاءها مثل العمليات المصرفية.

- إما في الحالة الثالثة والتي يمكن اعتبارها خصخصة للخدمات الحكومية فيقوم العاملون بها باستلام مستندات ورسوم تأدية الخدمة من المواطن والقيام بانتهاءها من الجهة الحكومية نيابة عن المواطن.

- ويتطلب تنفيذ تلك المرحلة توفير بيئة قانونية ومالية وأمنية مناسبة علاوة على وجود بيئة تحتية قوية للاتصالات والحاسبات مع ضرورة بناء نظم معلومات متكاملة لتنظيم

الأعمال الحكومية مثل الأرشيف الإلكتروني والحسابات والمشتريات والمخازن الحكومية وشؤون العمال.

4- متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية:

لغرض نجاح الحكومة الالكترونية لابد من تهيئة مجموعة من المتطلبات من أهمها مايلي:¹⁷

- تمكين المؤسسة أو المنظمة من تسيير أعمالها الكترونيا باستخدام شبكة الانترنت والاتصال بالجمهور والموردين وغيرهم.
- تمكين المنظمات من زيادة خدماتها والسلع التي تقوم بتسويقها وإقامة نظم اتصالات وعلاقات جديدة مع العملاء.
- ضرورة التأكد من وجود علاقات عمل يمكن الوثوق بها بين المؤسسات وأصحاب الأعمال من جهة وأصحاب الأعمال والمستهلكين من جهة أخرى.
- المحافظة على الخصوصية وعدم تهديد الانترنت لها بصورة أو بأخرى، وذلك لضمان ثقة الجمهور بالحكومة الالكترونية والإقبال على التعامل بها، الأمر الذي يتطلب وضع تشريعات واضحة لحفظ خصوصية الملفات العامة والحكومية وما يتعلق بتحديد كيفية استخدام المعلومات عن طريق الانترنت.
- تمكين المواطن من الوصول إلى الموقع على الانترنت بسهولة ويسر، فضلا عن تهيئة مواقع جديدة وكافية على الشبكة.
- تحديث معلومات الموقع آنيا(online) وتقديم الدعم المستمر لمستخدمي النظام.
- تحديد أساليب عمل الحكومة الالكترونية زمامها على نحو شامل ودقيق لتوضيح آليات التنفيذ بمختلف مراحله وما تتطلبه من بنية تحتية مناسبة لتطبيق الحكومة الالكترونية.
- توحيد مسارات وطرق معالجة الأعمال اليدوية وإعادة تنظيمها قبل الدخول إلى مرحلة تطبيق الحكومة الالكترونية.
- الاستفادة من التجارب الناجحة التي حققها الآخرون في مجال الحكومة الالكترونية ومحاولة تطوير الواقع.

¹⁷ نفس المرجع.

- المتابعة والتقييم المستمرين لمراحل الانتقال إلى الحكومة الالكترونية او تمحيص آليات التعامل مع انتقال الأعمال الورقية الجارية خلال تنفيذ المشروع إلى الشكل القانوني.

5- النتائج المترتبة عن التحول إلى الحكومة الالكترونية:

يترتب عن التحول إلى الحكومة الإلكترونية مجموعة من النتائج، منها ما هو إيجابي، ومنها ما هو سلبي يمكن تلخيصها فيما يلي:

1.5- النتائج الإيجابية المترتبة عن التحول إلى الحكومة الإلكترونية: تتمثل أهم النتائج الإيجابية في:

- تحقيق قدرة أعلى للرقابة واتخاذ القرارات الإدارية من خلال نظم تبادل المعلومات.
- رفع مستوى الخدمة الحكومية المقدمة.
- تبسيط الإجراءات التي تؤدي إلى تخفيض التكاليف.
- تساعد على تنمية العلاقة بين المواطن والحكومة والقطاع الخاص المبنية على الديمقراطية والشفافية.
- الحكومة الإلكترونية هي وسيلة تواصل بين المواطنين والحكومة مهما كان بعد المسافة.
- رفع مستوى أداء العاملين من خلال سهولة ودقة انتقال المعلومات.
- توفير الوقت والجهد للعاملين في الحكومة.
- زيادة دقة البيانات.
- استغلال الطاقات البشرية في الأعمال الأكثر إنتاجية.
- إمكانية التخاطب بين القطاعات الحكومية لتقديم خدمات موحدة.
- العدالة في تقديم الخدمة بذات الكفاءة والجودة مما يزيد من رفاهية المواطن.

2.5- النتائج السلبية المترتبة عن التحول إلى الحكومة الإلكترونية: ينجم عن

- التحول إلى الحكومة الإلكترونية مجموعة من السلبيات نذكر منها ما يلي:¹⁸
- التقليل من استخدام الموارد البشرية نظرا للاعتماد على الأجهزة، مما سيؤدي إلى زيادة البطالة.
- الشعور بالعزلة لدى الموظفين نتيجة افتقارهم للعلاقات الإنسانية والذي سيؤدي سلبا على حالتهم النفسية، وهذا ما يؤثر على أداءهم وكفاءتهم.

¹⁸ سوسن زهير المهدي، مرجع سابق.

- فقدان العلاقات الاجتماعية نتيجة التفكك الاجتماعي في حالة الاعتماد الكامل على التكنولوجيا.

- زيادة ضغوط العمل بسبب الخوف من عدم القدرة على مواكبة المستجدات، والذي سيؤدي إلى الخوف من الفشل أو فقدان العمل.

- مع التقدم التكنولوجي يصبح الفرد أقل رضا عن عمله بسبب ارتفاع أو انخفاض عبء عمله.

ثالثا: الاتجاهات الحديثة في الحكومة الالكترونية وحوكمة الحكومة الالكترونية:

توجد اتجاهات عديدة للحكومة الإلكترونية نذكر منها:

1- الاتجاهات الحديثة في الحكومة الالكترونية:

وتشمل ما يلي:¹⁹

- يجب ان تقدم الحكومة الالكترونية خدمات حقيقية ذات مصالح حقيقية للمواطن.

- يجب تسويق خدمات الحكومة الالكترونية.

- يجب ان يكون المواطن في قلب الرؤية التي تطبقها الحكومة الالكترونية.

- تحتاج الحكومة المتصلة بالمواطن أن تكون الرؤية المطبقة أيضا متصلة.

- يجب تحديد المخرجات المطلوبة وقياس درجة التقدم في خدمات الحكومة الالكترونية.

- من الضروري تحقيق تكامل بين الحكومة الالكترونية والقطاع الخاص.

- يجب التنسيق بين جميع الوزارات والهيئات الحكومية في برنامج الحكومة الالكترونية.

2- الصياغة الجديدة لاستراتيجية الحكومة الالكترونية:

تنطلق الإستراتيجية الشاملة للحكومة الالكترونية من رؤية توافقية للمؤسسات

والمواطنين معا لمنفعة الأمة التي تتولى شؤونها على قدر مهم من الدقة والسرعة وتحسين

الخدمات والأداء والسلعة وفق شراكة ذكية بين مختلف شرائح المجتمع. ومع توظيف

معطيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تسعى الحكومة الالكترونية إلى تحديد طرق

جديدة في تنفيذ مهامها المختلفة، وعليه يتم تحديد معالم جديدة لصياغة الإستراتيجية

¹⁹ فريد النجار، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2008.

العامّة للدولة وفي إطار تكنولوجيا الأعمال والتي تشمل الأطر الإرشادية للصياغة كما يلي:²⁰

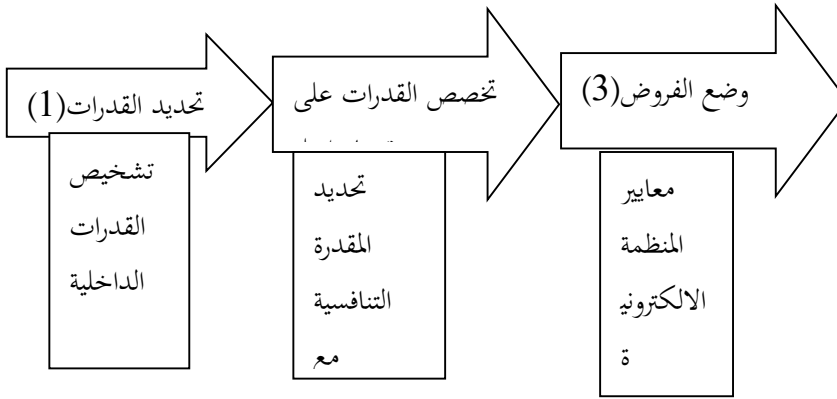
- تحديد عناصر القوة التي تعول عليها الحكومة في مرحلة شروعها بالتنفيذ لبرنامج الحكومة الالكترونية، إذ يساعد ذلك في إطار مفهوم التحول الاستراتيجي على تحديد الكيفية التي تترجم بها الحكومة ومؤسسات الخدمة المدنية استراتيجيتها إلى مركات القدرة الفعلية والمتوقعة إلى الأداء المستهدف.

- تجزئة قدراتها التنظيمية والبشرية والتكنولوجية ومقابلتها مع القدرات التي حددت في الفترة السابقة، إذ يتم توزيع محاور القوة المستهدفة على القدرات الفعلية داخل المؤسسات الحكومية، والوقوف من خلال ذلك على طبيعة التناسب بين الطموح والواقع الفعلي، فضلا عن تحديد جميع الموارد والمكافآت ومستلزمات ردم الفجوة، إن وجدت.

- بناء فروض تعكس القيم والاتجاهات المستهدفة والتي من شأنها تحليل الإستراتيجية الجديدة في عالم الواقع الجديد، فضلا عن وضع افتراضات تتناسب وإعادة هندسة العمليات ضمن المهام التي تواجه الحاجات الجديدة وطموحات المواطنين والدولة، مع إدارة الصراع الذي يحدث في مؤسسات الدولة وغيرها. والشكل الموالي يوضح المراحل لاستراتيجية الحكومة الالكترونية التي يمكن النظر إليها على أنها عملية مستمرة وبحاجة إلى تقييم دقيق لما يفصح عنها لتلبية التوقعات والتغيرات المطلوبة.

الشكل رقم(03): معالم صياغة استراتيجية الحكومة الالكترونية

²⁰ محمود محمد الطعامة، طارق شريف العلوش، مرجع سابق.



المصدر: محمود محمد الطعامنة، طارق شريف العلوش، الحكومة الالكترونية وتطبيقها في الوطن العربي، بحوث ودراسات المنظمة العربية للتنمية الادارية، 2004، إن صياغة الإستراتيجية على النحو الذي ذكرناه سابق يساعد كثيرا في ابتكار الكيفية والطرق للنهوض بشكل عام لواقع المنظمات الرقمية سواء كانت حكومية أو في القطاع الخاص، فضلا عن التحول نحو تقديم السلع والخدمات للجمهور الكترونيا وتعزيز سبل وأدوات التجارة الالكترونية.

3- حكومة الحكومة الالكترونية:

في البداية تجدر الإشارة إلى أنه على المستوى العالمي لا يوجد تعريف موحد متفق عليه بين كافة ويرجع "Corpo rate Gouvernance" للاقتصاديين والقانونيين والمحللين لمفهوم حكومة الشركات ذلك إلى تداخله في العديد من الأمور التنظيمية والاقتصادية والمالية والاجتماعية للشركات وهو الأمر الذي يؤثر على المجتمع والاقتصاد ككل.²¹ ولفظ الحكومة هو الترجمة للأصل الإنجليزي للكلمة "Gouvernance"، والذي توصل إليه مجمع اللغة العربية في محاولة لتعريب الكلمة، حيث أن لها معان أخرى مثل الإدارة الرشيدة والحاكمة.

²¹ محمد مصطفى سليمان، حكومة الشركات ومعالجة الفساد المالي والإداري، ط 1، ، الدار الجامعية، دمشق،

- فالحكومة الإلكترونية ليست تكنولوجيا فقط، ولكنها تغير في مخطط في مناهج واستراتيجيات وبرامج وسلوكيات الحكومة الإلكترونية ويحتاج ذلك إلى مايلي:²²
 - التكامل الرأسي والأفقي بين برامج الحكومة الإلكترونية.
 - توحيد مركز الإنفاق.
 - الارتقاء بوظيفة استبصاري تكنولوجيا المعلومات.
 - الاستفادة من تجارب القطاع الخاص في الاتصالات والمعلومات
 - الارتقاء بوظيفة e-CRM.
 - تذكّر المواطن أولاً.
 - تقديم خدمات متكاملة.
 - يجب أن يكون الأداء التنظيمي الحكومي فعالاً.
 - التحول إلى التشكيلة لزيادة القيمة المضافة
- 4- تحديات تطبيق الحكومة الإلكترونية:**

- على الرغم من المزايا التي توفرها الحكومة الإلكترونية فلا يزال استخدامها يفرض على الدول والحكومات تحديات كبيرة في مختلف المجالات ومن أبرز هذه التحديات:²³
- 1.4- التحديات الأمنية:** يعد الأمن المعلوماتي من أهم التحديات التي تجابه تطبيق الحكومة الإلكترونية من حيث إمكانية اختراق المنظومة المعلوماتية، وما يترتب عليه من فق دان خصوصية وسرية المعلومات وسلامتها وضمان بقائه وعدم حذفها أو تدميرها.
- 2.4- التحديات التقنية:** أهمها:
- النقص في البنية التحتية للمعلومات والاتصالات على مستوى الدولة مما يعرقل تطبيق الحكومة الإلكترونية.
 - ارتفاع أسعار الأجهزة والبرمجيات الحديثة المستخدمة في تطبيق الشبكات وارتفاع تكلفة الاتصالات.

²² فريد النجار، مرجع سابق.

²³ وسيلة واعر، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية - الجزائر -، الملتقى الدولي: حول "إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات"، جامعة منتوري، قسنطينة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير.

- أخطار الفيروسات، التزوير والتلاعب بالمعلومات والتخريب المقصود للشبكات.
- صعوبة اللحاق بالتطور المستمر لتقنية المعلومات.

3.4- التحديات الإدارية: ومنها:

- غموض المفهوم فالكثير من القيادات الإدارية والعاملين وحتى المواطنين يجهل موضوع الحكومة الإلكترونية.
- إمكانية بروز مقاومة للتغيير نتيجة قيام المنظمة بإعادة توزيع المهام والصلاحيات وزيادة المسؤوليات وحجم الأعمال والخوف من عدم القدرة على مجاراة التكنولوجيا الجديدة.
- نقص الموارد البشرية المؤهلة والقادرة على العمل في مجال النظم الإلكترونية.
- الأمية الإلكترونية لدى بعض المواطنين بسبب عدم وجود وعي معلوماتي وحاسوبي.

خاتمة:

من خلال ما سبق، يمكن أن نعتبر أنّ التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال إحدى المحددات الأساسية لتطبيق الحكومة الالكترونية وضمان سير الإدارة وأسلوب العمل في المؤسسات. يمكن القول أيضا إنّ مؤسساتنا بحاجة ماسة ليس لتواجد هذه التكنولوجيا فحسب، ولكن أيضا لتكوين العاملين ونشر ثقافة جديدة بين العمال فالمؤسسات توظف الكفاءات والموارد البشرية الخلاقة التي تضيف للمؤسسة وليس تلك الموارد الجامدة التي تتلقى التكوينات وتصرف عليها أموال كثيرة دون أن يكون لها مردودية. أو أن ترفع من إنتاجيتهم، والتكوين في ميدان وتطبيقاتها في يومنا هذا يعد ضرورة ملحة فتطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية سيغير من المفهوم التقليدي للحكومة في أسلوب عملها، ويجعل الجودة والتميز شعارها، ولا يتم هذا التطبيق إلا إذا توفرت مجموعة من المتطلبات والمرور بمراحل حتى يتم ترسيخ مفهوم وأهمية هذه الأخيرة لدى الأفراد والمجتمع ككل، حتى لا تصطدم مع مقاومة التغيير. الحكومة التي تريد أن تدخل عالم الرقميات، عليها أن تبذل جهود مكثفة لخلق المجتمع الذي يعتمد على المعرفة والمعلومات، ولا يتم ذلك إلا عن طريق مراحل تدريجية تمكن من الوصول إلى حكومة الكترونية فعالة.

كما تم التوصل من خلال ما تم عرضه إلى مجموعة من الاستنتاجات التي نردها كما يأتي:

- إن تطبيق الحكومة الالكترونية يتطلب إعادة هيكلة الإدارات بما يلائم متطلبات الحكومة الالكترونية.
- ضرورة تأهيل وتدريب الموظفين على تطبيق الحكومة الالكترونية.
- وضع التشريعات القانونية الملائمة التي تستخدم تطبيق الحكومة الالكترونية واعتماد توقيع الكتروني.
- ضرورة الاستفادة من تجارب تطبيق الحكومة الالكترونية في تجارب الدول المتقدمة والنامية.
- إن من أهم معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية عدم وجود وعي لدى بعض المواطنين والموظفين بمفهوم وأهمية تطبيق الحكومة الالكترونية.
- وفي ضوء هذه النتائج يمكن إدراج التوصيات الآتية:
- ضرورة ملائمة متطلبات الحكومة الالكترونية بما يتماشى ومتطلبات التغيير ويتلاءم مع تطبيقات مشاريع الحكومة الالكترونية.
- تأهيل وتدريب الموظفين بما يتلاءم مع استخدام التقنيات الحديثة وتطبيق أسلوب الحكومة الالكترونية.
- توفير برامج حماية البيانات والمعلومات التي تخص المواطنين في كافة التعاملات عن طريق وضع التشريعات القانونية اللازمة واعتماد التوقيع الالكتروني.
- قبل البدء في تطبيق الحكومة الالكترونية، من الضروري، التعرف على تجارب الحكومات الالكترونية في الدول المتقدمة والنامية لتتلاقى المعوقات التي قد تسبب بعدم نجاح المشروع.
- وضع برامج إرشادية نوعية وتثقيف المواطنين والموظفين بمفهوم الحكومة الالكترونية وأهميتها مع ضرورة العمل على النهوض بالمواطنين والسعي إلى مواكبة التطور التكنولوجي.
- التشديد على أمن المعلومات بحماية مواقع الإدارة الإلكترونية ضد هجمات القرصنة وسوء الاستخدام.
- ونختتم بأنّ الحكمة بالفعل ليس بالقول، على المؤسسات أن تسير في هذا النهج اختياراً لا كرهاً، فالاقتصاد اليوم اقتصاد معرفة وتكنولوجيا وسرعة؛ لا مكان فيه للعشوائية والجهل والبطء لفهم التكنولوجيا العالية.

قائمة المراجع:

- 1- تغريد يحيى أبو سليم، أبعاد التحول نحو الحكومة الالكترونية في الدول العربية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة الجزائر، 2000.
- 2- الحكومة الالكترونية، سلسلة دراسات يصدرها معهد البحوث، جامعة الملك عبد العزيز، وكالة الجامعة للدراسات العليا والبحث العلمي، جدة، السعودية، العدد 09، 1427هـ.
- 3- خالد ممدوح إبراهيم، أمن الحكومة الالكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008.
- 4- داود عبد الرازق الباز، الحكومة الالكترونية، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2007.
- 5- سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2001، ص 74.
- 6- سوسن زهير المهدي، تكنولوجيا الحكومة الالكترونية، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.
- 7- عادل حرحوش المفرجي وآخرون، الإدارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2007.
- 8- عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2008.
- 9- فريد النجار، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2008.
- 10- فهد بن ناصر العبود، الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2005.
- 11- مجلة المالية، وزارة الاقتصاد والمالية، مديرية الشؤون الإدارية والعامة شارع محمد الخامس، الحي الإداري شالة، الرباط، العدد 21، يناير 2014.
- 21- محمد الشايب، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها عربيا، رسالة ماجستير في العلوم سياسية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2004.
- 13- محمد الصيرفي، المرجع المتكامل في الإدارة الالكترونية للموارد البشرية، مصر، المكتب الجامعي الحديث، 2009.

- 14- محمد مصطفى سليمان، حكومة الشركات ومعالجة الفساد المالي والإداري، ط1، ،
الدار الجامعية، دمشق، 2006.
- 15- محمود محمد الطعمنة، طارق شريف العلوش، الحكومة الالكترونية وتطبيقها في
الوطن العربي، بحوث ودراسات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004.
- 16- وسيلة واعر، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية حالة
وزارة الداخلية والجماعات المحلية - الجزائر، الملتقى الدولي: حول "إدارة الجودة الشاملة
بقطاع الخدمات"، جامعة منتوري، قسنطينة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير.