دار المنظومة
DAR ALMANDUMAH
الرواد في قواعد المعلومات العربية

| | |
|---|---|
| العنوان: | الحكومة الإلكترونية ومستقبل الإدارة العامة : دراسة استطلاعية للقطاع العام في دولة قطر ( ملحوظة علمية ) |
| المصدر: | دراسات - العلوم الإدارية |
| الناشر: | الجامعة الأردنية - عمادة البحث العلمي |
| المؤلف الرئيسي: | العواملة، نائل عبدالحافظ |
| المجلد/العدد: | مج 29, ع 1 |
| محكمة: | نعم |
| التاريخ الميلادي: | 2002 |
| الشهر: | كانون الثاني / شوال |
| الصفحات: | 146 - 162 |
| رقم MD: | 47382 |
| نوع المحتوى: | بحوث ومقالات |
| قواعد المعلومات: | EcoLink |
| مواضيع: | الإدارة الإلكترونية، قطر، الحكومة الإلكترونية، الإدارة العامة، القطاع العام، الإدارة الحديثة، النظم الإدارية، التنمية الاجتماعية، التنمية السياسية، التنمية الاقتصادية، نظم المعلومات الإدارية |
| رابط: | http://search.mandumah.com/Record/47382 |

© 2021 دار المنظومة. جميع الحقوق محفوظة.
هذه المادة متاحة بناء على الإتفاق الموقع مع أصحاب حقوق النشر، علما أن جميع حقوق النشر محفوظة. يمكنك تحميل أو طباعة هذه المادة للاستخدام الشخصي فقط، ويمنع النسخ أو التحويل أو النشر عبر أي وسيلة (مثل مواقع الانترنت أو البريد الالكتروني) دون تصريح خطي من أصحاب حقوق النشر أو دار المنظومة.

# الحكومة الإلكترونية ومستقبل الإدارة العامة:
# دراســـة استطلاعيـــة للقطـــاع العـــام في دولة قطـــر

(ملحوظة علمية)

نائل عبد الحافظ العواملة*

## ملخص

ـ هذه الدراسة إلى تحليل مفهوم الحكومة الإلكترونية من
، النظرية والتطبيقية من خلال المسح المكتبي لأدبيات هذا
ع، والمسح الميداني لآراء عينة من موظفي القطاع العام
قطر. و شملت عينة الدراسة (٥٠٠) موظف يعملون في
جهزة حكومية استجاب منهم بصورة علمية سليمة (٢٨٧)
ي بنسبة استجابة بلغت (٥٧,٤%) من عدد أفراد العينة
مت عليهم استبانة الدراسة.

لت الدراسة إلى نتائج كان أهمها وجود ندرة ملموسة
السابقة في مجالها خصوصا في أدبيات الإدارة العربية،
موض وخلط مفاهيمي في موضوع الحكومة الإلكترونية
س المبحوثين للتحول نحو الحكومة الإلكترونية، وأن
قات ومتطلبات مفاهيمية وتقنية وتشريعية وبشرية ومالية
التحول.

ت الدراسة بوضع خطط استراتيجية للتحول تقوم على
الحكومة الإلكترونية ليست مجرد اختراع تكنولوجي أو
ة للتطبيق الفوري، بل إنها تمثل فلسفة جديدة للإدارة
تاج إلى متطلبات عديدة متشابكة مثل التعاون والتنسيق
خارجي. وأوصت الدراسة أيضاً بإجراء مزيد من
إقامة المؤتمرات والندوات العلمية في هذا المجال
ـ التشريعية والمؤسسية الملائمة لهذا التحول.

ارة العامة، كلية ادارة الأعمال، الجامعة الأردنية.
استـــلام البحـــث ٢٠٠٠/٤/١٢، وتاريـــخ قبوله
٢٠٠.

## المقدمـــــة

أدت الثورة التكنولوجية المتراكمة بتسارع هندسي إلى تغيرات جذرية وتحولات مجتمعية كبرى شملت حياة الأفراد ومنظمات الأعمال والحكومات على حد سواء. وقد تمخضت هذه الثورة مع نهاية القرن الماضي وبداية القرن الحادي والعشرين عن ظهور ما يسمى الحكومة الإلكترونية E-Government أو Digital Government أو ما شابه ذلك من المصطلحات التي تعبر عن تحولات أساسية في مفاهيم الحكومات المعاصرة وهياكلها وسلوكها وأساليب عملها.

يعتبر العقد الأول من هذا القرن بداية لشكل متميز من الإدارات الحكومية (العامة) أطلق عليه وصف "Dot-GOV-Decade" مثلما وصف عقد التسعينات من القرن الماضي بعقد الإنترنت أو"Dot-Com-Decade". وانعكست الثورة الإلكترونية المعتمدة على الاستخدامات الرقمية Digital في كافة المجالات على طبيعة عمل وخطط المؤسسات في القطاعين العام والخاص على السواء، ويؤمل أن يؤثر ذلك إيجاباً على حياة الأفراد والمجتمعات والرفاه الإنساني عموما.

وبالرغم من أن مختلف الحكومات المتقدمة والنامية على السواء تتطلع للتحول إلى مفهوم الحكومة الإلكترونية إلا أن ذلك يواجه غموضا مفاهيميا وتحديات عملية ومعطيات بيئية تحد من الطموحات في هذا المجال. وتسعى الحكومات المعاصرة إلى تحقيق طموحاتها من خلال التخطيط الاستراتيجي والتعاون الدولي وتوفير المناخ الملائم، حيث أصبحت الحكومات الإلكترونية عنوانا للتقدم الإداري وشعارا انتخابيا في حملة الرئاسة الأمريكية لعام ٢٠٠٠.

ويسهم الباحثون في بناء أدبيات الحكومة الإلكترونية من خلال جهود علمية حثيثة تتمثل في إجراء الدراسات الميدانية والنظرية وإقامة الندوات والمؤتمرات وإصدار

الدوريات العلمية والمهنية المتخصصة في هذا المجال، وتتضافر جهود الباحثين وتتكامل مع محاولة الحكومات لاصلاح وتطوير القطاع العام (شيونج، ١٩٩٨؛ كوهين، ١٩٩٧؛ Hood 1991 and Frederickson 1996)

**أهمية الدراسة وأهدافها**

تكمن أهمية هذه الدراسة في حيوية موضوعها وندرتها النسبية خصوصا في أدبيات الإدارة العربية والنامية. ويتسم موضوع الحكومة الإلكترونية الذي تتناوله هذه الدراسة بالجدة والتميز النظري والتطبيقي على السواء حيث ان الدراسات والأبحاث في هذا المجال لا تزال قليلة حتى في الدول المتقدمة وربما نادرة أو معدومة في الدول النامية. ومما يضاف لأهمية هذه الدراسة محاولتها سد بعض الفراغ الواضح في أدبيات الإدارة العربية في هذا المجال، وتقديم مفهوم الحكومة الإلكترونية وبيان أهميته للإدارة العامة المعاصرة وتحديد متطلبات تطبيقه والتكيف معه، حيث تحاول الدراسة توضيح مفهوم وأبعاد الحكومة الإلكترونية وأهميته في حاضر ومستقبل الإدارة العامة في ظل التحولات المفاهيمية والهيكلية والسلوكية والبيئية التي تشهدها الإدارة في القطاعين العام والخاص على السواء وعلى المستويين النظري والتطبيقي معا. وتتضح أهمية الدراسة من الأهداف التي ترمي إلى تحقيقها، وهي:

١- تقديم تحليل نظري مكثف لمفهوم الحكومة الإلكترونية بأبعاده المختلفة.
٢- استطلاع اتجاهات عينة من موظفي القطاع العام في دولة قطر بقصد التعرف على توجهاتهم وآرائهم حول بعض جوانب الحكومة الإلكترونية ومدى تطبيقها في الدولة.
٣- تقديم توصيات تساعد في تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية في واقع عمل الإدارة العامة في دولة قطر خصوصا والدول النامية عموما.

**أسئلة الدراسة**

تهدف الدراسة للإجابة عن الأسئلة التالية:

١. ما توجهات موظفي القطاع العام في دولة قطر نحو أسلوب الحكومة الإلكترونية من حيث المفهوم والقناعة به والتوقعات بتطبيقه ومدى نجاحه ؟
٢. ما أهم المعوقات التي يتوقعها موظفو القطاع العام أمام تطبيق أسلوب الحكومة الإلكترونية في دولة قطر؟
٣. ما أهم المتطلبات التي يقترحها المبحوثون لفعالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في دولة قطر؟

**منهجية الدراسة**

تستخدم هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وأسلوب الدراسة الميدانية لتحقيق أهدافها، وتستمد معلوماتها وبياناتها من مصدرين متكاملين هما:

أ- مصادر ثانوية تتمثل في مختلف المراجع والمقتنيات المكتبية بما في ذلك الكتب والدوريات والمواقع الملائمة على شبكة الإنترنت.
ب- مصادر أولية تتمثل في جمع البيانات من واقع المؤسسات والأجهزة الحكومية في دولة قطرباستخدام الأدوات العلمية الملائمة لجمع البيانات بما في ذلك استبانه مصممة خصيصا لأغراض هذه الدراسة. وقد تم تحكيم الاستبانة وفقا لقواعد البحث العلمي وذلك بعرضها على عدد من الزملاء أعضاء هيئة التدريس في كلية الإدارة وتجريبها في عينة من المبحوثين ثم إعادة صياغتها في ضوء الملاحظات التى أبدوها حول فقرات الاستبانة ومدى ملاءمتها وقياسها لأهداف الدراسة وإجابتها عن أسئلتها. كما جرى اختبار صدق الاستبانة وثباتها بواسطة معامل كرونباخ ألفا وحصلت على ٠,٨٣ وهي نسبة مقبولة لأغراض البحث العلمي، وستعالج البيانات الأولية باستخدام أساليب التحليل الإحصائي المناسبة لأهداف الدراسة بما في ذلك النسب المئوية للتوزيع التكراري والمتوسطات الحسابية. ويستند التحليل الإحصائي إلى مقياس ليكرت الخماسي الذي يتكون من خمس درجات أو مستويات حيث يمكن لأغراض هذه الدراسة اعتبار الدرجات التي تقل عن (٢) مستوى ضعيفاً أو منخفضاً والدرجات بين (٢-٣) مستوى متوسطاً والدرجات التي تزيد عن (٣) مستوى مرتفعاً أو كبيراً وذلك للحكم على إجابات المبحوثين وتحليل البيانات وتحديد نتائج الدراسة.

**محددات الدراسة**

واجهت الدراسة صعوبات ومعوقات عديدة شكلت

محددات على نطاقها ومدى شمولها من الناحيتين النظرية والعملية. ومن أهم محددات هذه الدراسة ما يلي:

١- ندرة المراجع والمصادر العلمية المتاحة للباحث بما في ذلك الكتب والدوريات والدراسات السابقة نظرا لحداثة موضوع الدراسة وفقر المكتبة العربية المحلية في هذا المجال.

٢- محدودية إمكانات الباحث في استخدام شبكة الإنترنت من حيث القدرة على الدخول على بعض مواقع الشبكة وبطء عملية الدخول عليها مما يعني الحاجة لوقت كبير لا يتوفر للباحث دائما وغيرها من الصعوبات في هذا الشأن.

٣- حداثة مفهوم الحكومة الإلكترونية وبالتالي غموضه لدى بعض المبحوثين مما يشكل صعوبة في جمع البيانات الميدانية الدقيقة.

## الدراســات السابقــة

تعاني المكتبة العربية من ندرة نسبية ملحوظة في الدراسات حول الحكومة الإلكترونية حسب علم الباحث واطلاعه على المكتبات المحلية، وخصوصا وقت البدء في هذه الدراسة خلال عمل الباحث في جامعة قطر.

ومما يسجل لجامعة قطر مشكورة هو توفيرها لشبكة الإنترنت لأعضاء هيئة التدريس فيها، الأمر الذي مكن الباحث من الاطلاع على بعض الدراسات والمواقع المتخصصة في هذا المجال.وتمكن الباحث من العثور على الدراسات التالية:

**أولا:** دراسة مؤسسة ديليوت Deloitte Research: أجرت هذه المؤسسة دراسة عالمية شاملة حول موضوع الحكومة الإلكترونية شملت (٢٥٠) مؤسسة حكومية في خمس دول هي الولايات المتحدة الأمريكية واستراليا وكندا ونيوزيلندا والمملكة المتحدة. وقدمت الدراسة رؤى الإدارات العليا في المؤسسات المبحوثة حول تطلعاتهم وتوقعاتهم وخططهم لمواجهة التحولات الجذرية في مفاهيم الحكومات المعاصرة والمستقبلية. وأظهرت الدراسة أن الحكومات التي أدخلت مفهوم الحكومة الإلكترونية إلى أساليب عملها في خدمة المستهلكين، قد نجحت في تحقيق فوائد عديدة أهمها توفير خدمات أسهل وتحقيق إنتاجية أعلى وتوفير معلومات أفضل وتقليص عدد شكاوى العاملين وتحسين الصورة الكلية للمؤسسة (Image).

وكشفت الدراسة عن تركيز الحكومات في استعمال التكنولوجيا على المشاركة بالمعلومات التي تعتبر عنصرا أساسيا في التوجه نحو الحكومة الإلكترونية. كما حددت الدراسة ست خطوات يجب أن تتبعها المؤسسات الحكومية في طريق تحولها إلى حكومة إلكترونية، وهذه الخطوات هي:

١. توسيع المشاركة بالمعلومات وتوفيرها للمستهلكين باستخدام التكنولوجيا المناسبة.
٢. تبادل المعلومات والاتصالات باتجاهين Two-Way Transactions.
٣. تبني مداخل متعددة الأغراض Multi-Purpose Portals بحيث يمكن تقديم الخدمات وتبادل الأعمال بين الأجهزة المختلفة من مصدر واحد Single Point of Entry.
٤. تخصيص مداخل خدماتية للأفراد Portal Personalization وفقا لرغباتهم.
٥. تجميع الخدمات التي تشترك فيها مؤسسات حكومية مختلفة في جهة موحدة بحيث تقدم للمستفيدين من مدخل واحد مشترك A Unified Package.
٦. دمج تكاملي لنظم المعلومات بين مختلف الأجهزة الحكومية Full Integration and Enterprise Transformation. [Deloitte, 2000].

**ثانياً:** دراسة هارت / تيتر Hart-Teeter: وهي دراسة تتكون من ثلاثة أجزاء حول موضوع الحكومة الإلكترونية أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية لصالح مجلس التميزفي الحكومة (Council of Excellence in Government) في الفترة بين ١٤-١٦ آب عام ٢٠٠٠. وتتمثل الدراسة في عدد من المسوحات البحثية شملت الجمهور، وموظفي الحكومة، والشركات الخاصة، والمنظمات غير الربحية. وتضمنت الدراسة آراء المبحوثين حول التجربة المباشرة والخبرة العملية في أساليب الحكومة الإلكترونية والتوقعات والأهداف المستقبلية المرجوة منها. أظهرت الدراسة دعما ساحقا لإدخال مفاهيم وأساليب عمل الحكومة الإلكترونية لأنها تمثل نقلة نوعية وتحولا إيجابيا في الإدارة العامة وارتقاء بمستوى مشاركة المواطنين في الشؤون العامة، إضافة إلى تعزيز الرقابة والمسؤولية في أجهزة الدولة.

وأظهرت أيضا قلق المبحوثين حول مشكلة الأمان في شبكة الإنترنت Internet Security.

أوصت هذه الدراسة بوضع خطة استراتيجية للتحول نحو الحكومة الإلكترونية وفقاً للمباديء التالية:

١- المستهلك هو محور اهتمام الحكومة الإلكترونية Citizen-Centered.
٢- التركيز على النتائجResults Oriented.
٣- إمكانية دخول متاحة عموما للخدمات العامة Universal Access.
٤- المشاركة والعمل الجماعي CollaborativeEffort.
٥- تشجيع الإبداع Innovation.
٦- الفعالية وضبط الكلفة Cost-Effective.
٧- الحفاظ على الخصوصية وأمن شبكة المعلومات Privacy and Security [Hart and Teeter, 2000].

**ثالثا:** دراسة مجلة الحكومة الإلكترونية البريطانية: أجرت المجلة البريطانية للحكومة الإلكترونية E-Government Bulletin والتي كانت تعرف سابقا بمجلة الإنترنت Internet Intelligence Bulletin دراسة شملت عينة من موظفي الإدارة العليا في الحكومة المركزية والهيئات المحلية في بريطانيا.

كشفت الدراسة عن مشكلات جدية تواجه تطبيقات الحكومة الإلكترونية في علاقات الأجهزة الحكومية مع بعضها، ورغم ذلك، فقد أيدت الغالبية العظمى من المبحوثين (٧٧% من عينة المديرين في الحكومة المركزية و٩٠% منهم في الهيئات المحلية) التحول نحو مفاهيم وأساليب الحكومة الإلكترونية في تقديم الخدمات العامة للمواطنين. وبينت الدراسة أن لدى غالبية المبحوثين تجارب وخبرات عملية مباشرة في تقديم خدمات مؤسساتهم للمستهلكين عبر الإنترنت. وتبين من الدراسة نفسها وجود معوقات تواجه الحكومة الإلكترونية أهمها التنسيق بين مختلف الأجهزة الحكومية والتمويل وأمن شبكات الإنترنت وتوفير الكفاءات البشرية والتشريعات الملائمة.

وفي استجابة المبحوثين حول أهم عقبة يرونها في هذا الصدد تبين أنها تتمثل في تغيير الحالة الذهنية أو الفكرية Mind-Set للعاملين في القطاع العام، سواء المديرون منهم أو غيرهم. ويؤمل وفقا لنفس الدراسة أن تتمكن بعض الأجهزة الحكومية من تقديم (٢٥%) من خدماتها للمستهلكين عبر شبكة الإنترنت بحلول عام ٢٠٠٢ [E-G Bulletin, 2000].

**رابعاً:** دراسة داريل ويست من جامعة براون: هدفت هذه الدراسة إلى مراجعة الأوضاع الحالية للحكومة الإلكترونية من خلال مسح ميداني أجري في صيف عام ٢٠٠٠ وشمل عينة من موظفي الحكومة الفدرالية والحكومات المحلية إضافة إلى تحليل ١٨١٣ موقعاً من مواقع الانترنت الحكومية Websites. وبينت الدراسة أشكال الخدمات الحكومية المتاحة على الإنترنت ومدى التنوع والاختلاف بين المستويات الفدرالية والمحلية، وكيفية استجابة مواقع الإنترنت الحكومية لطلبات المعلومات التي يبديها المواطنون. وتبين من الدراسة أن ما سمي بثورة الحكومة الإلكترونية لم يرتق إلى مستوى الإمكانات المحتملة منها Potential، أي أن مواقع الشبكة الحكومية Govt. Websites لم تستغل كامل طاقتها التكنولوجية المتاحة لها وظهرت مشكلات تتعلق بوفرة الخدمات Access وأخرى تتعلق بالامتداد الديمقراطي Democratic Outreach. وأوصت الدراسة بضرورة تحسين مستوى خدمات الحكومة الإلكترونية من حيث وفرتها لشرائح المستفيدين منها ونوعية المعلومات المقدمة لهم [West, 2000].

**خامساً:** دراسة مجموعة ميتا Meta Group وآخرين: بينت الدراسة أن ما نسبته ٩٠% من الوكالات الفدرالية الأمريكية لديها خطة استراتيجية للتحول نحو الحكومة الإلكترونية تتضمن إنشاء بنى تكنولوجية تحتية، وتصميم آليات محددة لمواجهة بعض التحديات المتوقعة مثل أمان الشبكات والخصوصية و غيرها. وشملت هذه الآليات وسائل حماية Encryption ونظام المفاتيح Public Keys وأرقام التعريف بالشخصية Personal Identification Numbers والبطاقات الذكية Smart Cards [Dean, 2000].

**سادساً:** دراسة مؤسسة أبحاث فورستر Forrester Research: توقعت هذه الدراسة سرعة انتشار وتطبيق الحكومة الإلكترونية خلال العقد القادم بسبب ضغوطات شعبية لتقديم خدمات عامة إلكترونية فعالة. وبينت الدراسة أن التوجه نحو الحكومة الإلكترونية سيكون عملية تدرجية لكنها لا تلبث أن تتوسع بسرعة أكبر مع تزايد التوقعات والضغوط الشعبية التي ستجبر الحكوماتْ على التخلي عن أساليبها التقليدية المتخلفة عن ركب الثورة التكنولوجية. وحثت الدراسة على ضرورة تسويق الخدمات الإلكترونية الحكومية وتشجيع الجمهور على الاستفادة منها، كما حددت الدراسة ثلاث مراحل تمر بها الحكومة الإلكترونية هي

التجريب Experimentation والتكامل Integration وإعادة الاختراع Reinvention. وتمتد مرحلة التجريب عامين تقريبا وتشمل تقديم خدمات بسيطة وانتقائية بقصد التجريب واستكشاف المشكلات وتقليل المخاطر، وتشمل مرحلة التكامل عملية ربط مزدوجة بين أنظمة المعلومات والشبكات التي تستخدمها الأجهزة الحكومية المختلفة، بينما تشكل إعادة اختراع الحكومة مرحلة متقدمة تتزامن مع نضج الجمهور وارتفاع مستوى الوعي لديه بحيث يمثل قوة ضاغطة على الحكومة من أجل إجراء تحسين شامل لنوعية خدمات الحكومة الإلكترونية بكافة أبعادها المتكاملة. وخلصت الدراسة الى نتيجة هامة هي أن الحكومة الإلكترونية الفعالة ستعزز ثقة الجمهور بالقطاع العام وبالتالي تقود إلى حكومات أكثر نشاطاً، كما أوصت الحكومة بضرورة تنفيذ حملات ترويجية وإعلامية شاملة لتعزيز مستوى الوعي الجماهيري بمتطلبات الحكومة الإلكترونية [Sharrard , 2000].

## الإطـــار النظـــري للدراســـة

### مفهوم الحكومة الإلكترونية

يعني مصطلح الحكومة الإلكترونية E-Government استخدام نتاج الثورة التكنولوجية في تحسين مستويات أداء الأجهزة الحكومية ورفع كفايتها وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها. ويشمل ذلك الاستفادة من تراكم المعرفة والتقدم التقني المرافق لها في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات العامة من حيث وفرة هذه الخدمات (Accessibility) وتحسين أساليب تقديمها لهم، وهي القدرة على تقديم الخدمات الحكومية والحصول عليها بوسائل غير تقليدية أي وسائل إلكترونية تمكن من الاطلاع على معلومات حكومية، وإكمال التبادل Transaction بين الأجهزة الحكومية وجمهور المستفيدين من خدماتها في أي زمان ومكان، على أساس المساواة والعدالة بين كافة المعنيين بالخدمات العامة [Dean, 2000].

ورغم أن شبكة المعلومات العالمية المعروفة عموما بالإنترنت Internet هي بمثابة البوتقة والأداة المشغلة لمفهوم الحكومة الإلكترونية في الواقع العملي، غير أنها تشمل جوانب عديدة متكاملة منها أساليب العمل والتكنولوجيا والعناصر البشرية وتطوير التشريعات وغيرها.كما انها ليست وصفة أو حقيبة جاهزة للاستخدام الفوري، بل إنها تحتاج متطلبات كثيرة تتوقف على قدرة الحكومة في توفيرها وتوظيفها في خدمة التحول نحو الحكومة الإلكترونية.

تعتبر الحكومة الإلكترونية فلسفة متكاملة وتحولا جذريا في عالم الإدارة العامة على المستويين النظري والعملي، وهي أيضا نقلة نوعية وثورة سلمية في المفاهيم والنظريات والأساليب بحيث تنعكس إيجاباً على الصورة الكلية (Image) للإدارة الحكومية، أي أنها تنسخ الصورة التقليدية التي تتمثل في الروتين الزائد والتسلط والمحسوبية وغيرها من المظاهر والممارسات السلبية التي تتراكم في أذهان الناس وتسيء لعلاقاتها بالأجهزة الحكومية. وبالتالي فان الحكومة الإلكترونية تسعى لتغيير صورة الأجهزة الحكومية من حيث الإدراك الشعبي (Public Perception) لها والواقع العملي لأداء هذه الأجهزة (Reality) [Frederickson, 1996and Hoffman, 1999].

وتمثل الحكومة الإلكترونية تحولا أساسيا في مفهوم الوظيفة العامة بحيث ترسخ قيم الخدمة العامة ويصبح جمهور المستفيدين من الخدمة محور اهتمام مؤسسات الدولة. كما يتعدى مفهومها مجرد التميز في أداء الخدمات العامة إلى التواصل مع الجمهور بالمعلومات وتعزيز دوره في المشاركة والرقابة (More Informed and Empowered Citizens and More Accountable Government)، كما تتضمن تعديلات هيكلية في البناء التنظيمي للإدارة العامة وتطويرا لعلاقة جديدة بينها وبين المواطنين [Hoffman, 1999 and Hood, 1991].

### دواعي التحول نحو الحكومة الإلكترونية

أدت مجموعة متكاملة من العوامل إلى تنامي الدعوات الرسمية والأكاديمية إلى تطبيق ما يعرف بالحكومة الإلكترونية التي تمثل فلسفة ناشئة فرضتها الثورة الرقمية وتوجهات العولمة والديمقراطية وغيرها.وهذا التحول في فكر الإدارة العامة وممارستها هو الآن في مرحلة الطموحات وبداية الخطط الاستراتيجية لانجازه حتى في مهد الحضارة التكنولوجية المتقدمة. ومن الطبيعي أن مثل هذا التحول لا يتعدى كونه طموحا وتحديا جديا لكافة الدول النامية بما فيها العربية والغنية والفقيرة على السواء، لأن هذا التحول لا يمكن إنجازه بتوفر أية ميزة نسبية منفردة كالتمويل مثلا بل انه يحتاج إلى عوامل كثيرة وخطط طويلة وعملية تدرجية وفقا للمتغيرات الخاصة بكل

مجتمع. ولخصت دراسة مسحية أبرز دواعي التحول في خدمة الجمهور والتقدم التكنولوجي ومتطلبات تشريعية وإرضاء للناخبين [Dean, 2000].

ويمكن تصنيف دواعي التحول نحو الحكومة الإلكترونية كما يلي:

١- تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به: أدت الثورة التكنولوجية إلى إظهار مزايا نسبية عديدة لتطبيقاتها العملية في مختلف مجالات الحياة الإنسانية بما في ذلك نوعية الخدمات والسلع التي توفرها المؤسسات (العامة والخاصة على السواء) للمجتمع. وتمثل هذه الثورة فرصة متميزة للأفراد والحكومات ومنظمات الأعمال لتحسين كمية الحياة الإنسانية المتاحة ونوعيتها، كما أن حجم الاستثمار المتزايد في قطاع التكنولوجيا يتطلب تعظيم الفوائد المرجوة منه وتسخيره لتسهيل الحياة والرفاه الإنساني عموما.

٢- توجهات العولمة وترابط المجتمعات الإنسانية: ساهمت التوجهات العالمية المتزايدة نحو الانفتاح والترابط والتكامل بين المجتمعات الإنسانية المختلفة في نشوء ما يعرف اليوم بظاهرة العولمة. وتمثل ظاهرة العولمة فلسفة جديدة للعلاقات الكونية لها أبعاد سياسية واقتصادية واجتماعية وإدارية وقانونية وبيئية متكاملة. وتقدم الثورة التكنولوجية أدوات معرفية وتقنية لخدمة متطلبات العولمة وتحقيق أغراضها وترجمتها إلى واقع عملي ملموس، حيث يتم الربط الفعال بين المجتمعات الإنسانية من خلال شبكات الإنترنت والاتصال الفضائي وما إلى ذلك من أدوات رقمية، ويشمل هذا الربط مجالات المعلوماتية والخدمات والعلاقات بكافة جوانبها الاقتصادية والإدارية والعلمية والتقنية وغيرها ( حاتم، ١٩٩٠ وكوهين، ١٩٩٧).

٣- التحولات الديمقراطية وما رافقها من متغيرات وتوقعات شعبية:ساهمت حركات التحرر العالمية التي تطالب بمزيد من الانفتاح والحرية والمشاركة واحترام حقوق الإنسان في إحداث تغيرات جذرية في البناء المجتمعي عموما وطبيعة الأنظمة السياسية والاجتماعية على وجه الخصوص. وقد رافق هذه التغيرات ارتفاع في مستوى الوعي والتوقعات الاجتماعية بما في ذلك نشوء رؤى جديدة للقطاع العام بكافة أبعاده. ويأتي في مقدمة هذه الرؤى ضرورة تحسين مستوى الأداء الكلي للقطاع العام بما في ذلك مؤسساته السياسية والإدارية والقضائية، ويشمل ذلك تعزيز مختلف مظاهر الحياة الديمقراطية مثل المشاركة السياسية بالانتخابات وغيرها من الوسائل وحرية الرأي وتأسيس الأحزاب وتفعيل الرقابة الشعبية على أعمال الحكومة وترسيخ مبادئ الشرعية والمؤسسية والمساءلة والعدالة وغيرها، كما يشمل ذلك تطوير فعالية القطاع العام والارتقاء بمستوى أداء مؤسساته كما ونوعا وتوقيتا وأسلوبا. وتمثل الحكومة الإلكترونية فرصة متميزة للارتقاء بالأداء في القطاع العام.

٤- الاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة المحيطة: إن انتشار وتطبيق مفهوم وأساليب الحكومة الإلكترونية في كثير من المنظمات والمجتمعات يحتم على كل دولة اللحاق بركب التطور تجنبا لاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر السرعة والمعلوماتية، والتنافس في تقديم الخدمات والسلع بناء على معايير السهولة والفعالية والكفاية والنوعية والكمية الملائمة، أي أنه لا يمكن لأية دولة أو مجتمع إنساني معاصر أن يعيش كنظام مغلق دون مواكبة التطور الطبيعي للحياة الإنسانية بأبعادها المختلفة [أيوب، ١٩٩٦ وكوهين، ١٩٩٧].

**متطلبات التحول نحو الحكومة الإلكترونية**

تمثل الحكومة الإلكترونية تحولا شاملا في المفاهيم والنظريات والأساليب والممارسات والهياكل والتشريعات التى تقوم عليها الإدارة العامة، وهي ليست مجرد شعار يرفع أو طموح يمكن تحقيقه من خلال وصفة جاهزة أو خبرة مستوردة بل انها عملية معقدة ونظام متكامل من المكونات البشرية والتقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية والبيئية وغيرها، وبالتالي لا بد من توفير متطلبات عديدة ومتكاملة لاخراج مفهوم الحكومة الإلكترونية إلى حيز الواقع العملي في أجهزة الإدارة العامة. ومن أهم هذه المتطلبات ما يلي:

١- التوعية الاجتماعية بثقافة الحكومة الإلكترونية ومتطلباتها:نظرا لأن التحول نحو الحكومة الإلكترونية فلسفة متكاملة من القيم والأهداف والوسائل والنظم المتكاملة فان ترجمتها إلى الواقع

العملي تحتاج إلى جهود ومتطلبات عديدة يأتي في مقدمتها وعي الجمهور بطبيعة هذا التحول والاستعداد النفسي والسلوكي والتقني والمالي وغير ذلك من متطلبات التكيف معه.

٢- تطوير نظم التعليم والتدريب بما يتلاءم والتحول الجديد: تتطلب الحكومة الإلكترونية تغييرات جذرية في نوعية العناصر البشرية الملائمة لها، وهذا يعني ضرورة إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك الخطط والبرامج والأساليب والمصادر التعليمية والتدريبية على كافة المستويات.

٣- توفير التكنولوجيا الملائمة ومواكبة مستجداتها: أي توفير الأجهزة والمعدات والبرامج وأساليب ومصادر المعرفة الملائمة في كافة المؤسسات وإتاحتها للاستخدام الفردي والمؤسسي على أوسع نطاق ممكن.

٤- توفير العناصر البشرية المؤهلة ومواصلة تدريبها باستمرار: أي الاهتمام بالتخطيط للقوى العاملة وتوظيف العناصر المؤهلة ومواصلة تدريبها وتنميتها لمواكبة التطور التكنولوجي بكافة أبعاده.

٥- وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفقا للمستجدات: أي إصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تسهل التحول نحو الحكومة الإلكترونية وتلبي متطلبات التكيف معه.

٦- التخطيط المالي الرشيد ورصد المخصصات الكافية: وهذا يعني إعادة النظر بنظام الأولويات وتوفير الأموال الكافية لإجراء التحول المطلوب وفقا لإطار زمني ملائم للظروف العامة وخصوصيات كل دولة.

٧- بناء نظام معلومات متطور وتحديثه وفقا للمتغيرات:تعتبر المعلومات أساسا لأية حكومة إلكترونية وبالتالي فان بناء النظم المعلوماتية المتطورة هو بمثابة متطلب سابق في هذا المجال. وإن نظام المعلومات المطلوب يجب أن يتصف بالشمولية لكافة أنواع البيانات والمعلومات والحداثة والسرعة والسهولة في التخزين والاسترجاع والاستعمال والجاهزية لخدمة الأغراض العامة، كما يجب وضع الأطر التشريعية والمؤسسية الملائمة للربط الفعال لأنظمة المعلومات على مختلف الأصعدة الوطنية والعالمية (أيوب، ١٩٩٦).

**الأبعـاد والآثار الاحتمالية للتحول نحو الحكومة الإلكترونية:**

إن التحول نحو مفهوم الحكومة الإلكترونية وما يتطلبه من تغيرات جذرية في مفاهيم الإدارة ونظم عملها وعلاقاتها البينية والبيئية والعالمية سوف يعكس آثارا حيوية إيجابية وسلبية على السواء في مختلف نواحي الحياة المجتمعية. ويمكن تصنيف هذه الآثار في الفئات الكبرى التالية:

**أولاً: الآثار السياسية والاجتماعية:** تتمثل هذه الآثار بمجمل الانعكاسات المتوقع حدوثها نتيجة لاستخدام أساليب الحكومة الإلكترونية في مجال الخدمات العامة والمعلومات والمشاكل المرتبطة بها في هذا المجال. وتبرز أسئلة كثيرة بهذا الشأن تتعلق بالعدالة الاجتماعية، والمشاركة السياسية، وتوسيع السلطة الرقابية للحكومة، وأمان المعلومات وسريتها، والتغير الاجتماعي والسياسي المتوقع بسبب الانفتاح والعولمة التكنولوجية في العالم. فهل تضمن الحكومة الإلكترونية فرصا متكافئة لكافة المعنيين بخدماتها من حيث إتاحة المعلومات أو تقديم الخدمات الفعلية ومسؤولية تطوير الوعي الاجتماعي وتعزيز متطلبات التكيف مع هذا التحول أو غير ذلك من تساؤلات؟ وهل تضمن تعزيز مبدأ المشاركة في الحياة السياسية من قبل كافة المواطنين أم ان ذلك سيقتصر على النخبة Elite بكافة أبعادها الثقافية والاقتصادية والاجتماعية والتقنية؟ وتتضمن المشاركة السياسية تفاعل السلطة التشريعية مع المواطنين من خلال إبداء الآراء والتعليقات على مشاريع القوانين التي تتضمن السياسات العامة للدولة وبالتالي تعزيز دور المواطنين في هذا المجال.أما توسيع السلطة الرقابية للحكومة فقد أثار مخاوف كثير من الأفراد والشركات بسبب مشاريع قوانين تمكن الحكومات من فرض قيود رقابية وإجراءات أمنية في مجال المعلوماتية، واطلاع الحكومة على الاتصالات الإلكترونية بحجة الأمن القومي ومنع الجريمة أو غيرها من المبررات. ولهذه المخاوف آثار سلبية تتعلق بكلفة الخدمات الإلكترونية ومبدأ الخصوصية Privacy and Confidentiality والسرية في المعلومات وما يرتبط بذلك من دعاوى قانونية من قبل الأطراف المتضررة من الرقابة الحكومية في هذا المجال. وتثار أسئلة كثيرة حول أمن المعلومات الشخصية والمؤسسية على السواء من حيث اطلاع الغير عليها وسوء

استخدامها أو استغلالها بأي شكل دون إذن من المعنيين بها، فقد يمس الكشف عن هذه المعلومات مكانة بعض الأشخاص وسمعتهم أو مصادرهم المالية أو قد يتعدى الأمر الأفراد إلى المساس بالأمن القومي بجوانبه الاقتصادية والسياسية والدفاعية أو غيرها. وتتعدى مشكلة الأمان والخصوصية المستوى الفردي لتشمل مستوى الشركات العالمية والحكومات، فقد بين (تقرير اللجنة القضائية للبرلمان الأوروبي) وجود شبكة تنصت فضائية أمريكية تدعى شبكة ايشلون Echelon وتديرها وكالة الأمن القومي الأمريكية، وترتبط هذه الشبكة بشبكات أمنية في كل من المملكة المتحدة وكندا واستراليا ونيوزيلندا. وأظهر التقرير المكون من مائة صفحة أن شبكة ايشلون تستطيع التقاط المكالمات التليفونية ورسائل الفاكس والبريد الإلكتروني، وشمل ذلك معلومات اقتصادية وتجارية حساسة وحيوية لمساعدة الشركات الأمريكية في تنافسها مع نظيراتها الأوروبية، لذا فقد قرر البرلمان الأوروبي في تموز ٢٠٠٠ إجراء تحقيق حول الاتهامات الموجهة لشبكة ايشلون بشأن التجسس الإلكتروني إضافة إلى تحقيق مماثل تجريه الحكومة الفرنسية حول عمليات تجسسية لنفس الشبكة على نشاطات شركة أيربص الفرنسية.أما التغير الاجتماعي الذي قد تحدثه التحولات الإلكترونية خصوصا في ظل العولمة الاقتصادية والثقافية والتكنولوجية وغيرها فقد يؤدي إلى حالات من عدم الاستقرار السياسي والاجتماعي على المستويات المحلية والعالمية على السواء لأن العالم اليوم أو في الغد القريب ما هو الا قرية مترامية الأطراف تتفاعل فيها المتغيرات وتنتشر بين أرجائها بسرعة قد لا يمكن التنبؤ بها بسهولة [Aldred, 2000 and Hart and Teeter, 2000].

**ثانياً: الآثار الاقتصادية والمالية:** توجد آثار اقتصادية ومالية عديدة ومترابطة للتحول نحو مفهوم الحكومة الالكترونية وما يرافقها من نظم وأساليب عمل ومتطلبات تنظيمية وتشريعية وبشرية. ومن الاهداف الأساسية لها تقديم خدمات أفضل بكلفة أقل، وتشمل الكلفة المالية المباشرة والكلف الأخرى على المستفيدين من الخدمات العامة وتلك التى يتحملها الاقتصاد الوطني من خلال استيراد التكنولوجيا أو الاستثمارات اللازمة للتحول الإلكتروني وبناء نظم المعلومات وغيرها، أي أنه يتوقع لكلفة الخدمات العامة أن تنخفض من نواحٍ مثلما يتوقع لها أن ترتفع من نواحٍ أخرى.

وقد تميل هذه الكلفة إلى الارتفاع في الأمد القصير ويؤمل انخفاضها في الأمد الطويل، ذلك أن تنفيذ متطلبات التحول نحو الحكومة الإلكترونية يستدعي رصد مخصصات ضخمة تنفق على بناء نظم المعلومات وشراء التكنولوجيا بشقها المادي (Hardware) وشقها البرامجي (Software) الذي يشمل البرمجيات ونظم التشغيل والربط المعلوماتي وتدريب الكوادر البشرية المطلوبة وما إلى ذلك. كما يتطلب أمن شبكات المعلومات نفقات هائلة وقد تثير قضايا الخصوصية والسطو على الشبكات قضايا مالية وقانونية مكلفة للأفراد والمؤسسات والحكومات على السواء، كما أن ضرورة مواكبة المستجدات التكنولوجية وتحديث شبكات المعلومات ونظمها قد ينبئ بكلفة متزايدة. إن توسيع قاعدة المستخدمين لشبكات المعلومات والخدمات قد يساعد في خفض كلفتها الثابتة بينما قد يحتاج مزيدا من المخصصات لدعم أولئك الذين لا يملكون المهارات والتعليم والثقافة والمال اللازم لشراء الخدمات الإلكترونية، ذلك أن شرائح كبيرة من المجتمع سواء في الدول المتقدمة أو النامية لا يملكون القدرة الملائمة في هذا المجال وهو ما يسمى اصطلاحا الانقسام الرقميDigital Divide. وبالتالي فان المسؤولية الاجتماعية للدولة تتطلب المساعدة في سد هذه الثغرة التى يقلل وجودها من الجدوى الكلية للحكومة الإلكترونية. وإن توفير خدمات إلكترونية تلبي احتياجات بعض الفئات كالمعاقين مثلاDisability Access قد يرتب نفقات إضافية على الحكومة [Aldred, 2000].

**ثالثاً: الآثار الإدارية والتنظيمية:** وتشمل هذه الآثار تغيرات جذرية في مفاهيم الإدارة ونظرياتها أي البعد الأكاديمي كما تشمل تغيرات كبيرة في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والبشرية والإجرائية والتشريعية أي البعد العملي للإدارة. وهذا يتطلب جهودا أكاديمية حثيثة في كافة مجالات البحث والدراسات النظرية والتطبيقية والمسحية وإقامة الندوات والمؤتمرات التى تستهدف بمجملها تحقيق التأصيل النظري لموضوع الحكومة الإلكترونية، مما يسهل في بلورة هوية جديدة للإدارة العامة تكون قادرة على مواكبة المستجدات المتسارعة في هذا المجال. ويتضمن المستوى الأكاديمي إعادة تشكيل مفاهيم الإدارة العامة الملائمة للتحول المطلوب بما في ذلك تطوير مفاهيم الخدمة العامة وتعزيز المشاركة الشعبية في مختلف جوانبها وتفعيل نظم الرقابة والمعلومات وتحسين شفافية القطاع العام في التعامل مع القضايا المجتمعية وما

إلى ذلك. أما الجانب العملي فيتضمن إعادة هيكلة مؤسسات القطاع الحكومي (إلغاء ودمج وإنشاء) بما يكفل تفعيلا للتوجه نحو حكومة إلكترونية تتميز بالكفاءة والفعالية وسرعة الاستجابة والمشاركة والمسؤولية. ويتطلب ذلك أيضا تنمية كمية ونوعية شاملة وإعادة تأهيل للعناصر البشرية من خلال برامج التدريب والتعليم والوصف الوظيفي وتبسيط الإجراءات وتحديث التشريعات وبناء نظم المعلومات الإدارية وإتاحتها للمستفيدين. إن تضافر الجهود الأكاديمية والعملية وتكاملها قد يسهم في تسهيل التحول المطلوب [شيونج، ١٩٩٨؛Yeatman , 1994].

**رابعاً: الآثار التكنولوجية:** من المتوقع أن يؤدي التحول إلى الحكومات الإلكترونية إلى زيادة الطلب الكلي على المنتجات التكنولوجية ببعديها المادي والمعرفي المتكاملين، كما يشكل ذلك تحديا إضافيا لمنتجي التكنولوجيا لإحداث مزيد من التطوير وتوسيع الاستثمارات في قطاع التكنولوجيا من أجل تلبية الاحتياجات الكمية والنوعية المتزايدة في هذا المجال. ويشمل ذلك التوسع في البرامج الأكاديمية وخطط التطوير التكنولوجي في الجامعات والمعاهد العلمية بحيث تتلاءم نوعية مخرجاتها التعليمية مع متطلبات التحول الإلكتروني وحاجات سوق العمل، وهذا يعني مزيدا من الاستثمار في قطاع التعليم بمراحله المختلفة وخصوصا التعليم العالي.

**خامساً: الآثار البيئية:** يؤثر التحول الإلكتروني في كافة الجوانب البيئية بما في ذلك الجوانب الطبيعية والإنسانية، حيث تتأثر البيئة الطبيعية ببعض المخاطر مثل التلوث واستنزاف مصادر الطاقة والمواد الخام وما إلى ذلك، كما يؤثر التحول التكنولوجي على كثير من الجوانب الإنسانية مثل القيم والعادات والتقاليد الاجتماعية وطبيعة الحاجات الإنسانية والسلوك الإنساني عموما. ومن المخاطر المحتملة لهذا التحول انتهاك مبدأ الخصوصية الفردية وتعرض أمن المعلومات على كافة المستويات للخطر. وقد تظهر مشكلات وجرائم جديدة مثل السطو على المعلومات والأرصدة في البنوك والإضرار بالغير من خلال برامج الحاسب مثل نشر الفيروسات الإلكترونية وما ينجم عنها من آثار وخسائر في الأموال والأجهزة والمعلومات وغيرها [Aldred, 2000 and E-G Bulletin, 2000].

## الإطـــار التطبيقـــي

يتمثل الإطار التطبيقي للدراسة بمسح ميداني لاتجاهات عينة من موظفي القطاع العام في دولة قطر حول خطط الدولة لإدخال مفهوم وأساليب الحكومة الإلكترونية في مجال الخدمات العامة وطرق الاتصال مع جمهور المستفيدين منها. ويرمي هذا المسح الميداني إلى استطلاع آراء العاملين في مجال الخدمات الحكومية والتعرف على توقعاتهم بصدد التحول نحو الحكومة الإلكترونية وما يحيط بذلك من قضايا أساسية. ويشمل المسح استطلاع آراء المبحوثين في مدى وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية والقناعة به وتوقعاتهم بمدى تطبيقه ونجاحه بالإضافة إلى

**الجدول رقم (١)**

**عينة الدراسة والاستبانات الموزعة ونسبة الاستجابة**

| اسم الوزارة / المؤسسة | عـــدد الاستبانات الموزعة | عـــدد الاستبانات المسترجعة | النسبة المئوية للاستجابة |
|---|---|---|---|
| وزارة الشؤون البلدية و الزراعة | ١٠٠ | ٧٠ | ٧٠ |
| وزارة الصحة العامة | ١٠٠ | ٨٠ | ٨٠ |
| وزارة التربية و التعليم العالي | ١٠٠ | ٤٥ | ٤٥ |
| مجلس التخطيط | ١٠٠ | ٦٠ | ٦٠ |
| المؤسسة العامة القطرية للاتصالات | ١٠٠ | ٦٠ | ٦٠ |
| **المجموع** | **٥٠٠** | **٣١٥** | **٦٣** |

**الجدول رقم (٢)**

**النسبة المئوية للتوزيع التكراري للمبحوثين**

**حسب متغيرات المسمى الوظيفي وسنوات الخبرة في العمل**

| المتغيرات | العدد | % |
|---|---|---|
| المسمى الوظيفي : إداري/كاتب | ١٦٣ | ٥٧ |
| : فني/مهندس/مبرمج | ٥١ | ١٨ |
| : رئيس قسم | ٣٥ | ١٢ |
| : مدير إدارة/ مساعد مدير | ١٤ | ٥ |
| : باحث مترجم | ١٣ | ٤ |
| : خبير / مستشار | ١١ | ٤ |
| **المجموع** | ٢٨٧ | ١٠٠ |
| سنوات الخبرة : خمس سنوات فأقل | ٨٣ | ٢٩ |
| : ٦ -١٠ سنوات | ٥٢ | ١٨ |
| : ١١- ١٥ سنة | ٤٠ | ١٤ |
| : ١٦- ٢٠ سنة | ٦٣ | ٢٢ |
| : ٢١ سنة فأكثر | ٤٩ | ١٧ |
| **المجموع** | ٢٨٧ | ١٠٠ |

التعرف على أبرز المعوقات التي تواجه هذا التحول والعوامل التي تساعد في فعالية تطبيقه ونجاحه في التطبيق العملي.

وتحقيقا لغايات هذه الدراسة فقد تم توزيع (٥٠٠) استبانة على عينة عشوائية من موظفي القطاع العام في خمس وزارات ومؤسسات حكومية أعيد منها (٣١٥) استبانة أي بنسبة استجابة بلغت ٦٣% وهي نسبة مقبولة لأغراض البحث العلمي. وبعد تدقيق الاستبانات المسترجعة تم استبعاد (٢٨) منها أي بنسبة ٦,٥ % بسبب عدم تعبئتها بدقة. وبالتالي فقد تم الحصول على (٢٨٧) استبانة صالحة للتحليل أي بنسبة استجابة فعلية ٥٧,٤ % من عدد الاستبانات الموزعة. أما أسباب اختيار الباحث للعينة التي شملها بالدراسة فهي لأنها مؤسسات خدمية كبيرة وتمثل ما يزيد عن ٦٠% من حجم العمالة الحكومية في دولة قطر عدا عن كونها مرشحة للاستفادة من أسلوب الحكومة الإلكترونية أكثر من غيرها من المؤسسات العامة وتطمح في تحسين أدائها. كما أن العينة المختارة شملت خمساً من أصل إحدى عشرة وزارة ومؤسسة حكومية قطرية، واستثنيت شركات القطاع المختلط من الدراسة لأسباب عملية مقبولة علميا لأغراض تحديد نطاق الدراسة. وتعتبر العينة ممثلة تماما للقطاع العام بدولة قطر لأنها تشمل ٤٥% من وزاراته وتمثل أكثر من ٦٠% من العمالة الكلية فيه. كما شكلت مفردات العينة وهي (٥٠٠) موظف من مختلف الفئات والمستويات التنظيمية نسبة ٥% من حجم المجتمع الإحصائي للدراسة الذي قدر عند إعداد الدراسة بعشرة آلاف موظف وهي نسبة مقبولة علميا وإحصائيا لأغراض الدراسة. ويبين الجدول رقم (١) تفصيلات العينة المبحوثة.

**خصائص عينة الدراسة**

تم تحليل خصائص عينة الدراسة وفقا للمتغيرات الديموغرافية التالية: (المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة،

**الجـــدول رقم (٣)**

**النسب المئوية للتوزيع التكراري حسب متغيرات**

**الجنس والفئات العمرية للمبحوثين**

| المتغيرات | العدد | % |
|---|---|---|
| الجنس : ذكر | ٢٣٨ | ٨٣ |
| : أنثى | ٤٩ | ١٧ |
| **المجموع** | **٢٨٧** | **١٠٠** |
| الفئات العمرية : ٢٥ سنة فأقل | ٧٩ | ٢٨ |
| : ٢٦-٣٥ سنة | ٩١ | ٣٢ |
| : ٣٦-٤٥ سنة | ٨٤ | ٢٩ |
| : ٤٦ سنة فأكثر | ٣٣ | ١١ |
| **المجموع** | **٢٨٧** | **١٠٠** |

**الجـــدول رقم (٤)**

**النسب المئوية للتوزيع التكراري حسب متغيرات**

**المؤهل والتخصص العلمي للمبحوثين**

| المتغيرات | العدد | % |
|---|---|---|
| المؤهل العلمي : ثانوية عامة فأقل | ٩٧ | ٣٤ |
| : دبلوم متوسط | ٧٢ | ٢٥ |
| : بكالوريوس | ٨٣ | ٢٩ |
| : ماجستير | ٣٥ | ١٢ |
| **المجموع** | **٢٨٧** | **١٠٠** |
| التخصص : علوم إدارية واقتصادية | ٧٥ | ٢٦ |
| : علوم إنسانية واجتماعية | ١٠٩ | ٣٨ |
| : هندسة/حاسب/معلومات | ٦٣ | ٢٢ |
| : صحة/تمريض/ طب | ٤٠ | ١٤ |
| **المجموع** | **٢٨٧** | **١٠٠** |

الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص العلمي).وتبين الجداول ٢، ٣، ٤ هذه الخصائص، ففي الجدول رقم (٢) النسبة المئوية للتوزيع التكراري للمبحوثين حسب متغيرات المسمى الوظيفي وسنوات الخبرة. ويظهر الجدول أن معظم المبحوثين هم من الإداريين أو الذين يقومون بأعمال كتابية وبنسبة٥٧ % بينما يشكل المديرون ومساعدوهم

نسبة٥ % من المبحوثين. وشكل الباحثون والمترجمون نسبة ٤ % وهي تماثل نسبة الخبراء والمستشارين في حين شكل الفنيون والمهندسون ومبرمجو الحاسب نسبة ١٨ % من المبحوثين. ويشير الجدول أيضاً إلى أن ثلث المبحوثين تقريبا (٢٩ % منهم) تقل خبراتهم في العمل عن خمس سنوات بينما توزع بقية المبحوثين بنسب متفاوتة لكنها متقاربة نسبيا على فئات الخبرة العملية المبينة في الجدول (رقم ٢).

شكل الذكور ما نسبته ٨٣ % من المبحوثين بينما شكلت الإناث ١٧ % منهم وتوزع المبحوثون بنسب متفاوتة لكنها متقاربة على الفئات العمرية باستثناء الفئة العمرية الأكبر (٤٦ سنة فأكثر) التي شكلت أدنى نسبة مئوية للتوزيع التكراري للمبحوثين (١١ %). ويظهر الجدول رقم (٣) النسب المئوية للتوزيع التكراري للمبحوثين حسب متغيرات الجنس والفئات العمرية.

أما توزيع المبحوثين حسب المؤهل والتخصص العلمي فكان كما هو مبين في الجدول رقم (٤)، حيث يتضح أن ثلث المبحوثين تقريبا (٣٤ % منهم) تقل مؤهلاتهم العلمية عن الثانوية العامة بينما يحمل ٢٥ % منهم الدبلوم المتوسط و٢٩ % الدرجة الجامعية الأولى و١٢ % درجة الماجستير.

ويشير الجدول ايضاً إلى أن ٢٦ % من المبحوثين يحملون درجات جامعية في تخصصات العلوم الإدارية كالمحاسبة والإدارة والاقتصاد، وأن ٣٨ % منهم في تخصصات إنسانية واجتماعية كالآداب والتاريخ والجغرافيا واللغات والشريعة والاجتماع، بينما ٢٢ % منهم في تخصصات علمية كالهندسة والحاسب ونظم المعلومات و١٤ % في تخصصات صحية كالطب والتمريض.

**مفهوم الحكومة الإلكترونية**

تدل نتائج المسح الميداني على عدم وجود مفهوم عام متفق عليه للحكومة الإلكترونية حيث لاحظ الباحث أن بعض المبحوثين يخلطون بين هذا المفهوم ومفاهيم أخرى ذات صلة بها، مثل واجهات الإنترنت Websites واستخدامات الحاسب في الشؤون الإدارية والمالية للمؤسسة، ولذلك فقد عمد الباحث إلى توضيح مصطلح الحكومة الإلكترونية للمبحوثين قبل مباشرتهم في تعبئة الاستبانة.

أبدى المبحوثون قناعة كبيرة بضرورة التحول نحو مفهوم الحكومة الإلكترونية وأساليبها كما يدل على ذلك الجدول رقم (٥) وبمتوسط حسابي بلغ ٣,٩ على مقياس ليكرت الخماسي أي بنسبة ٧٨ %. ورغم هذه القناعة المرتفعة فقد دل المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين في الجدول نفسه على انخفاض مستوى وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية لديهم إذ بلغ هذا المتوسط ٢,٩ على المقياس الخماسي أي بنسبة ٥٨ %. ويتوقع المبحوثون أن يشمل تطبيق الحكومة الالكترونية ٥٤% من إجمالي حجم الخدمات التي تقدمها مؤسساتهم، كما يتوقعون نجاحا كبيرا لتجربة الحكومة الإلكترونية وبمتوسط حسابي ٣,٢ أو بنسبة ٦٤ % على المقياس الخماسي.

**معوقات الحكومة الإلكترونية**

رغم تأييد غالبية المبحوثين لاستخدام أساليب الحكومة الإلكترونية فقد أشاروا إلى عدد من المعوقات الهامة التى تحد من نجاحها وفعاليتها في التطبيق العملي. ويبين الجدول رقم (٦) هذه المعوقات مرتبة وفقا لأهميتها النسبية بناء على المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين، وفيما يلي هذه المعوقات:

**الجـدول رقم (٥)**

**آراء المبحوثين حول الحكومة الإلكترونية من حيث وضوح المفهوم ومدى القناعة بها وتوقعاتهم بمدى التطبيق والنجاح**

| المتغيـــرات | المتوسط | % |
|---|---|---|
| مدى وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية | ٢,٩ | ٥٨ |
| مدى القناعة بالتحول نحو الحكومة الإلكترونية | ٣,٩ | ٧٨ |
| التوقعات بمدى التطبيق نسبة إلى خدمات المؤسسة | ٢,٧ | ٥٤ |
| توقعات نجاح تجربة الحكومة الإلكترونية | ٣,٢ | ٦٤ |

**الجـــدول رقم (٦)**

**أهم معوقات الحكومة الإلكترونية مرتبة**

**وفقا لأهميتها النسبية حسب المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين**

| المعوقـــــات | المتوسط | % |
|---|---|---|
| ١. ضعف الوعي الاجتماعي | ٣,٩ | ٧٨ |
| ٢. نقص التمويل | ٣,٨ | ٧٦ |
| ٣. نقص العناصر البشرية | ٣,٨ | ٧٦ |
| ٤. نقص المعلومات | ٣,٧ | ٧٤ |
| ٥. نقص التكنولوجيا | ٣,٦ | ٧٢ |
| ٦. تخلف التشريعات | ٣,٥ | ٧٠ |

١. ضعف الوعي الاجتماعي بالمرتبة الأولى بين المعوقات وبمتوسط حسابي ٣,٩ أي بنسبة ٧٨ %

٢. نقص التمويل بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي ٣,٨ أي بنسبة ٧٦ %.

٣. نقص العناصر البشرية في المرتبة الثانية أيضا وبمتوسط حسابي ٣,٨ أي بنسبة ٧٦ %.

٤. نقص المعلومات بالمرتبة الرابعة وبمتوسط حسابي ٣,٧ أي بنسبة ٧٤ %.

٥. نقص التكنولوجيا بالمرتبة الخامسة وبمتوسط حسابي ٣,٦ أي بنسبة ٧٢ %.

٦. تخلف التشريعات بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي ٣,٥ أي بنسبة ٧٠ %.

ويلاحظ عموما أن المبحوثين أعطوا أهمية مرتفعة نسبيا لكافة المعوقات المذكورة آنفا وبمتوسط عام بلغ ٣,٧ أي بنسبة ٧٤ % على المقياس الخماسي، مما يدل على جدية هذه المعوقات وضرورة أخذها بعين الاعتبار في التخطيط للحكومة الإلكترونية والبرامج العملية لتنفيذها. إن إدراك موظفي القطاع العام للصعوبات والتحديات الاحتمالية التي تقف عائقا في سبيل التحول نحو مفهوم الحكومة الإلكترونية يمثل خطوة متقدمة في هذا المجال

**الجدول رقم ( ٧ )**

**آراء المبحوثين في أهم متطلبات التحول نحو**

**الحكومة الإلكترونية و العوامل المساعدة في فعاليتها و نجاحها**

| المتطلبات والعوامل المساعدة | المتوسط | % |
|---|---|---|
| ١. التخطيط الاستراتيجي | ٤,٤ | ٨٨ |
| ٢. تعليم و تدريب القوى البشرية | ٤,٤ | ٨٨ |
| ٣. إنشاء نظام وطني للمعلومات | ٤,٣ | ٨٦ |
| ٤. وفرة التمويل | ٤,٢ | ٨٤ |
| ٥. تطوير التشريعات و تحديثها | ٤,٢ | ٨٤ |
| ٦. التحول التدريجي نحو الحكومة الإلكترونية | ٣,٩ | ٧٨ |

تساعد في تشخيص المعوقات وتحديدها تمهيد التصميم الخطط الاستراتيجية الملائمة لمواجهتها. كما تتسم المعوقات التي أبداها المبحوثون بالواقعية نسبة إلى خصائص الدول النامية عموما والمجتمع القطري خصوصا، حيث لا زالت الحاجة مرتفعة لتعزيز الوعي الاجتماعي وتطوير نظم التعليم والتدريب والتكنولوجيا والمعلومات وتحديث التشريعات بحيث تتهيأ الظروف البيئية الملائمة للتحول نحو مفهوم وأساليب الحكومة الإلكترونية.

**متطلبات التحول نحو الحكومة الإلكترونية**

ترى الغالبية العظمى من المبحوثين ضرورة توفير عدد من المتطلبات والعوامل المساعدة في نجاح وفعالية التحول نحو الحكومة الإلكترونية. ويبين الجدول رقم (٧) هذه المتطلبات والعوامل التي أبداها المبحوثون مرتبة وفقا لأهميتها النسبية بناء على المتوسط الحسابي لإجاباتهم، وفيما يلي هذه المتطلبات والعوامل:

١- التخطيط الاستراتيجي بمتوسط حسابي ٤,٤أي بنسبة ٨٨ % في المرتبة الأولى بين المتطلبات.
٢- تعليم القوى البشرية وتدريبها بمتوسط حسابي ٤,٤ أي بنسبة ٨٨ % أيضا في المرتبة الأولى.
٣- إنشاء نظام وطني للمعلومات بمتوسط حسابي ٤,٣ أي بنسبة ٨٦ % في المرتبة الثالثة.
٤- تطوير التشريعات وتحديثها بمتوسط حسابي ٤,٢ أي بنسبة ٨٤ % في المرتبة الرابعة.
٥- وفرة التمويل بمتوسط حسابي٤,٢ أي بنسبة ٨٤ % في المرتبة الرابعة أيضا.
٦- التحول التدريجي للحكومة الإلكترونية بمتوسط حسابي ٣,٩ أي بنسبة ٧٨ % في المرتبة السادسة والأخيرة.

ويلاحظ عموما ارتفاع كبير في الأهمية النسبية التي أعطاها المبحوثون لكافة المتطلبات والعوامل المساعدة وصعوبة التمييز بينها في حالات كثيرة عندما أعطيت بعضها نفس الأهمية النسبية مما يعكس قناعتهم بضرورة توفيرها مجتمعة في نفس الوقت. كما يلاحظ انسجام تام بين طبيعة المعوقات التي أبداها المبحوثون ومقترحاتهم بشأن متطلبات التحول نحو الحكومة الإلكترونية والعوامل المساعدة في نجاحها وفعاليتها.

**نتـــائج الدراســـة**

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي يمكن تقسيمها وتصنيفها إلى فئتين متكاملتين هما:

**أولاً:** نتائج مستمدة من التحليل النظري والدراسات السابقة في مجال الحكومة الإلكترونية وأهمها ما يلي:

١- ندرة الدراسات السابقة في هذا المجال وخصوصا في أدبيات الإدارة العربية حيث لم يوفق الباحث في العثور على أي منها في المكتبة العربية، مما يظهر حاجة ماسة لسد مثل هذه الثغرة من خلال جهود بحثية مكثفة في مجال الحكومة الإلكترونية.
٢- أصبحت الحكومة الإلكترونية شعارا سياسيا وإداريا وشعبيا في آن معا يعني تحولا جذريا شاملا في هوية الإدارة العامة وسلوكها من الناحيتين النظرية والتطبيقية على السواء.
٣- قصور الوعي بمفهوم الحكومة الإلكترونية عن مستوى الطموح والإنجاز العملي أي وجود ثغرة ملموسة بين الرغبة في التحول نحوها وإدراك طبيعة هذا التحول ومشكلاته ومتطلباته العديدة والمتكاملة.
٤- وجود تحديات مفاهيمية وتقنية وعملية جدية وكبيرة تواجه التحول إلى الحكومة الإلكترونية تتطلب تخطيطا استراتيجيا شاملا لمواجهتها والتغلب عليها.
٥- إدراك كثير من المعنيين لأهمية التحول التدريجي نحو الحكومة الإلكترونية نظرا للتحديات المحيطة بذلك وتداخلاتها المتشابكة ومتطلباتها الكثيرة وآثارها الاحتمالية الواسعة، أي أن التحول يجب أن يتم بصورة تدريجية وبخطوات مدروسة ومحسوبة جيدا.
٦- رغم الحماس الظاهر للعيان فان تطبيقات الحكومة الإلكترونية لا زالت محدودة وجزئية في الواقع العملي حتى في الدول المتقدمة كالولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا وغيرهما، كما أنها مجرد طموح ومشروع خطة في بعض الدول النامية.
٧- بروز أهمية التوعية الاجتماعية بمفهوم الحكومة الإلكترونية من خلال المؤسسات التربوية والتعليمية ومن خلال المؤتمرات والندوات العلمية ولجان العمل الحكومية.

**ثانياً:** نتائج مستمدة من الدراسة الميدانية والمسح الاستطلاعي لآراء عينة من موظفي القطاع العام في دولة قطر وأهمها ما يلي:

١- أصبح التحول نحو الحكومة الإلكترونية هدفا استراتيجيا وطموحا للإدارة العامة في دولة قطر حيث ظهر ذلك جليا من خلال تأسيس الحكومة القطرية لمشروع الحكومة الإلكترونية الذي يهدف إلى إيجاد البيئة والمتطلبات الأساسية لانطلاقة التحول في هذا المجال.

٢- رغم الحماس الواضح لدى المبحوثين إلا أن الدراسة كشفت غموضا وخلطا مفاهيميا لديهم بخصوص معنى الحكومة الإلكترونية وطبيعتها، وظهر ذلك من خلال إشارات العديد منهم إلى واجهات الإنترنت Websites واستخدامات الحاسب في الشؤون الإدارية والمالية كمترادفات لمصطلح الحكومة الإلكترونية.

٣- وجود قناعة كبيرة لدى المبحوثين بضرورة التحول نحو مفاهيم الحكومة الإلكترونية وأساليبها مما يسهل مثل هذا التحول ويساعد في تحقيق متطلباته.

٤- توقع المبحوثون أن تشمل تطبيقات الحكومة الإلكترونية ما يزيد عن نصف (٥٤ %) الخدمات العامة التي تقدمها مؤسساتهم وبنسبة نجـاح متوقعة (٦٤%)، وهذه احتمالات مشجعة للسير قدما في مشروع الحكومة الإلكترونية في دولة قطر.

٥- أظهرت الدراسة الميدانية توقعات بوجود معوقات جدية وهامة قد تعرقل التحول نحو الحكومة الإلكترونية، مما يعكس ضرورة اهتمام متخذي القرار بمثل هذه المعوقات الاحتمالية وأخذها بعين الاعتبار في خططهم الاستراتيجية في هذا المجال. وشملت هذه المعوقات ضعف الوعي الاجتماعي ونقص التمويل والكفاءات البشرية والمعلومات والتكنولوجيا وتخلف التشريعات. ان إدراك مثل هذه المعوقات يساعد على تشخيصها وتقويمها وتحديد سبل مواجهتها وعلاجها.

٦- أظهرت الدراسة وعيا كبيرا لدى المبحوثين بمتطلبات التحول نحو الحكومة الإلكترونية وقد شملت ضرورة التخطيط الاستراتيجي للتحول، وتعليم القوى البشرية وتدريبها، وإنشاء نظام وطني للمعلومات، وتحديث التشريعات، وتوفير التمويل الكافي، والتحول التدريجي المدروس.

وأعطى المبحوثون أهمية نسبية مرتفعة لهذه المتطلبات تراوحت بين (٣,٩-٤,٤) على مقياس ليكـرت الخماسـي.

## توصيـات الدراسـة

توصي الدراسة بالمقترحات التالية:

**أولاً:** ضرورة تصميم خطط استراتيجية شاملة في مجال التحول نحو مفاهيم الحكومة الإلكترونية وأساليبها آخذة في الاعتبار المتغيرات الحيوية التالية:

١- ان الحكومة الإلكترونية فلسفة متكاملة ونظرية جديدة في الإدارة العامة تعني تحولا جذريا في هويتها وسلوكها العام مما يعني ضرورة إجراء تعديلات جوهرية في البناء الهيكلي لمؤسسات الدولة ونظم عملها وأساليبها وتشريعاتها، وبالتالي فان الحكومة الإلكترونية ليست مجرد تكنولوجيا جديدة بل إنها ظاهرة أكثر تعقيدا من الوصف والتعريف الموجز لأنها تشمل تحولات أساسية في الصورة الكلية للحكومة Image وبنائها المؤسسي وسلوكها وتفاعلاتها البيئية العامة. كما أن لها أبعاداً سياسية وتنظيمية واجتماعية واقتصادية وبيئية متكاملة على مختلف الأصعدة المحلية والعالمية.

٢- ان الحكومة الإلكترونية ليست مجرد وصفة أو حقيبة جاهزة للاستيراد والشراء أو قابلة للتطبيق الفوري ومعزولة عن البعد الحضاري أو البيئي، بل إنها عكس ذلك تماما أي أنها تحتاج متطلبات عديدة ومتشابكة وتواجه تحديات جدية وتقتضي مراعاة الخصوصيات المميزة لكل مجتمع.

٣- ان التحول إلى الحكومة الإلكترونية لابد أن يكون بشكل تدرجي أو بخطوات تجريبية متأنية ومدروسة وانتقائيةSelective and Step-Wise بحيث تراعي الإمكانات المتاحة والمحددات المحيطة تجنبا للمخاطر الاحتمالية ولضمان فعالية التحول وسهولة تطبيقه عمليا.

٤- توفير المتطلبات البشرية والمالية والتكنولوجية والمعلوماتية والتشريعية وغيرها من المتطلبات الضرورية لإجراء التحول نحو الحكومة الإلكترونية، وإدراك حقيقة ما يحتاجه كل ذلك من وقت وجهد وطني هائل.

٥- التوعية الجماهيرية الواسعة وما يتطلبه ذلك من تعديلات وخطط وبرامج في أنظمة الإعلام والتربية والتعليم والمعلومات والاتصال وغيرها.

**ثانياً:** ضرورة التعاون والتنسيق المحلي والخارجي بقصد الاستفادة من الخبرات السابقة في مجال الحكومة الإلكترونية والتعرف على العوامل الإيجابية والسلبية بهذا الصدد، حيث ان لهذا الموضوع أبعادا كثيرة تمتد في البيئة الداخلية والعالمية خصوصا في ظل الثورة التكنولوجية وظاهرة العولمة.

ويتضمن ذلك مراجعة الاتفاقات الدولية بشكل يضمن الحقوق والالتزامات ويحمي من المخاطر الاحتمالية ويمكن من الاستفادة من الفرص والإمكانات المتاحة عالميا في هذا المجال.

**ثالثاً:** إجراء مزيد من الدراسات المتخصصة في مختلف جوانب موضوع الحكومة الإلكترونية بما في ذلك الجوانب السياسية والإدارية والاقتصادية والاجتماعية والأمنية والأخلاقية والتكنولوجية وغيرها، فقد تبين من هذه الدراسة وجود نقص حاد في الدراسات في مجالها ربما بسبب حداثة موضوعها وغير ذلك من الأسباب، كما تبين وجود ظواهر عديدة تستحق البحث والدراسة بما في ذلك قضايا تقنية كأمن شبكات المعلومات ومسألة الخصوصية والسرية وعدالة الخدمات الإلكترونية وتدريب القوى العاملة وغيرها.

**رابعاً:** إقامة المؤتمرات والندوات العلمية المتخصصة لمناقشة التحول نحو الحكومة الإلكترونية وطرح القضايا المتصلة بهذا الموضوع للتحليل العلمي وتبادل الآراء التي تقود إلى تشخيص موضوعي دقيق وإيجاد السبل الملائمة والفعالة لهذا التحول.

**خامساً:** إيجاد الأطر التشريعية والمؤسسية ونظم المعلومات الوطنية والتكيف الاجتماعي والتربوي والاقتصادي والبنى التحتية الملائمة للتحول والتي تساعد فيه وتقلل من مخاطره الاحتمالية وتحقق النتائج المرجـوة منه.

## المراجع


أيوب، نادية حبيب، ١٩٩٦، نموذج عام لنظام المعلومات الاستراتيجي، مجلة جامعة الملك سعود (العلوم الإدارية)، مج٨، ع٤.

حاتم، محمد عبد القادر، ١٩٩٠، الإدارة في اليابان، كيف نستفيد منها؟ القاهرة، مطابع الهيئة المصرية العامة للكتاب.

شيونج، أنتوني، ١٩٩٧، ١٩٩٨، مفاهيم إصلاح القطاع العام: اتجاهات عالمية وبرامج مختلفة، المجلة الدولية للعلوم الإدارية (الإصدار العربي)، مج٢، ع٤.

كوهين، ستيفن، ورونالد براند، ترجمة عبد الرحمن بن أحمد هيجان، ١٩٩٧، إدارة الجودة الكلية في الحكومة، الرياض، معهد الإدارة العامة.

Aldred, Carolyn. 2000. Government E-Monitoring Criticized, *Business Insurance*, 34, #1, August 7,

Darrell M. West. 2000. Assessing E-Government: The Internet Democracy, and Service Delivery by State and Federal Governments. Providence; Brown University.

Dean, Joshua E. 2000. Government: Creating Digital Democracy. *Government Executive Magazine*, 8.

Deloitte Research. 2000. At the Dawn of E-Government: The Citizen As Customer, Washington, June 16.

E-Government Survey Conducted By *E-Government Bulletin* (Formerly Called Intelligence Bulletin) January 2000.

Frederickson, H.G. 1996. Comparing the Reinventing Government Movement with the New Public Administration, *Public Administration Review*, 56 (3).

Hart-Teeter E. 2000. Government: The Next American Revolution. *The Council for Excellence in Government*, 28..

Hood, C. 1991. A Public Administration for All Seasons? *Journal of Public Administration*, 69 (1).

Sharrard, Jeremy. 2000. Sizing U.S. E-Government. *Government Executive Magazine*, 5.

Von Hoffman, Constantine. 1999. The Making of E-Government, CIO Enterprise Magazine, November 15.

*Administration*, 53 (3).

Yeatman, A. 1994. The Reform of Public Administration: An Overview. *The Australian Journal of Public*

# E- Government and the Future of Public Administration: An Exploratory Study in the Public Sector in Qatar (Research Note)

**N. A. Awamleh***

## Abstract

This study aims at analyzing the concept and applications of Electronic Government through concise review of literature and field survey of a sample of public officials in the State of Qatar. The survey included (500) public officials of whom (287) have appropriately responded; thus response rate was (57.4 %). Among major findings of the study are:

1- Relative scarcity of studies in the area of Electronic Government especially in Arab management literature.

2- Respondents showed some misunderstanding of the concept of EG mixing it with some relevant issues such as websites and computer applications in administrative and financial affairs. This may reflect ambiguity in the EG concept on the part of public officials.

3- Respondents raised some serious obstacles which are expected to hinder the introduction and application of EG in the State of Qatar. These obstacles include legislative, institutional, technological, human, and financial barriers.

The study recommended the adoption of strategic plans based on the assumption that Electronic Government is not a mere technological change or ready package but rather a totally new philosophy of public administration. The introduction of and transformation into EG need many complementary requirements including legislative, economic, Institutional, socio-political, and other adaptations as well as universal vision and international cooperation, special conferences and seminars, and further studies on different aspects of Electronic Government.

* Dept. of Public Administration, Faculty of Business Administration, University of Jordan. Received on 12/4/2000 and Accepted for Publication on 16/9/2001.