المتطلبات الأساسية لتطبيق الحكومة الإلكترونية ومعوقاتها
- تجربة الإمارات وحالة الجزائر-

د. مراد تهتان
جامعة المدية

أ.إسماعيل صاري
جامعة المدية

الملخص:

إن التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية يمثل تحديا حقيقيا للحكومات تتلخص أهميته في قدرة الدول على مواجهة التحولات العالمية المتسارعة التي أنتجتها ثورة المعلومات والاتصالات، وأن هذا التحول يحتاج إلى جهود وتنظيم وتخطيط لتحقيقه. كما أن أهمية وجود نموذج رائد يبين كيفية تطبيق الحكومة الإلكترونية سيساعد بلا شك على التغلب على الكثير من المشاكل التي قد تعيق التطبيق، كما أن هذا النموذج سيسهل عملية التطبيق ويسرعها.

وفي ضوء التقدم المتزايد في استخدام التكنولوجيا الحديثة والتطبيقات الحاسوبية أصبح تطبيق الحكومة الإلكترونية مطلب وضرورة لا غنى عنها، نظرا لما تحققه من نتائج إيجابية نحو تحسين الأداء فيها ورفع كفاءاتها، ولكن ذلك لايأتى إلا بتجاوز المشكلات والمعوقات التي تعترضها، وذلك من خلال الاعتماد على استراتيجية واضحة تنطلق من دراسة الواقع ومشكلاته قبل الانتقال إلى البيئة الرقمية.

المنارة للاستشارات

مقدمة:

عرف العالم في العقود الأخيرة خاصة في الألفية الثالثة ثورة هائلة في جل المجالات العلمية والتكنولوجية، التي أحدث تغيير في الحياة اليومية للإنسان وأصبحت من الركائز الجوهرية والمعول عليها في إحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية. وبهذا فقد أصبح لزاما أن يتجه العالم بأكمله نحو تبني الوسائل الحديثة في العمل والاتصال.

لقد بدأت غالبية دول العالم بالإسراع في تطوير سياساتها بما يتناسب مع متطلبات العصر وبما يكفل أداء وظائفها بأعلى كفاءة ممكنة وخاصة في القطاع الحكومي الذي اتصف دوما بالبيروقراطية وتعدد التعقيدات في الإجراءات المطلوبة، ومن ثم فمع دخول عصر الثورة المعلوماتية أصبح لزاما على الدول أن تقوم بإعادة هيكلة مؤسساتها العامة بما يتواكب مع متطلبات الثورة الرقمية للتهيئة للاندماج في الاقتصاد العالمي الذي تتزايد فيه حدة المنافسة، ومن ثم بدأ التفكير في التحول نحو الحكومة الالكترونية كتغيير الأساليب التقليدية لأداء العمل الحكومي لتتحول إلى أساليب ممكنة تستخدم التقنيات الحديثة التي تتطور دوما في ظل ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حتى تتقدم الخدمة الحكومية في أسرع وقت وبأقل تكلفة ممكنة.

الدول العربية كجزء من هذا العالم لا يمكن أن تعيش في عزلة عن هذه التطورات الهامة ولا بد أن تتبنى مفهوم الحكومة الالكترونية لتستطيع التواصل مع هذا العالم المتجدد، وتعد دولة الإمارات العربية المتحدة من أوائل الدول العربية التي قامت بتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية ابتداء من عام 2000، وذلك بشكل شبه متكامل، ويعتبر مشروعها الإلكتروني مشرعا رائدا و متقدما خاصة في إمارة دبي التي تسعى إلى تطبيق شامل للإدارة الإلكترونية الحكومية. أما الجزائر فقد أطلقت مشروع الحكومة الالكترونية (2008- 2013) من خلال وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، وتضمن هذا المشروع ثلاثة عشر محورا تحدد الأهداف الرئيسية والخاصة المزمع انجازها في الإدارة العمومية.

المنارة للاستشارات

1. مفاهيم عامة عن الحكومة الإلكترونية:

حتى يمكن إدراك مدلول الحكومة الالكترونية يلزم الدراية بتطور الإدارة العامة وعمليات الإصلاح في الحكومة، فالعقد الثامن من القرن العشرين شهد استخدام إدارة الجودة الكاملة في إصلاح الإدارة وتطويرها، كذلك جاء العقد التاسع من نفس القرن بفكرة إعادة هندسة الحكومة. هذا مايؤكد أن الحكومة ماهي إلا خليط من بنى ومهام وأهداف كذلك فإن مبادرات الحكومة الالكترونية ماهي إلا مركبات تغيير في التقنيات التي تستخدم تقنية جديدة صاعدة لدعم التحول في الفاعلية والتشغيل الناجمة من إعادة اختراع الحكومة.

ثم إن فكرة الحكومة الالكترونية قائمة على أساس تبني ممارسات القطاع الخاص في إدارة أعماله الكترونيا فيما يعرف بالتجارة الالكترونية، وهذه الأخيرة مهدت الطريق من عدة أوجه للحكومة الالكترونية وكانت العامل المساعد على تحقيقها، وأهداف التجارة الالكترونية هي إتمام المعاملات بين الأعمال والعملاء والأعمال والأعمال بصورة أكثر كفاءة، بينما غايات الحكومة الالكترونية هي جعل التعامل بين الحكومة والمواطنين والحكومة والأعمال والعلاقات الداخلية لوكالات الحكومة أقل تكلفة وأكثر شفافية وأحسن في المعاملة.

تعتبر الثورة العالمية في مجال المعلوماتية والاتصالات مستقبلا جديدا تلعب التقنية الحديثة فيه دورا رئيسيا، والحكومة الالكترونية هي أحد الطرق الحديثة التي تتعامل بها الحكومات لتزويد المواطنين بآليات أفضل للوصول للمصادر سواء المعلوماتية منها أو الخدماتية، وتعطي المواطنين فرصا أفضل للمشاركة. كما تمنح تطبيق استراتيجية الحكومة الالكترونية الدولة فرصا عظيمة لقدرتها على مواصلة درب النماء والتقدم الالتحاق بركب الحضارة والاستفادة من ثمرة التقدم العلمي والتقني تواصلا مع المجتمع الدولي.

أ. نشأة وتعريف الحكومة الالكترونية:

بدأت التجربة في أواسط الثمانينات في الدول الاسكندنافية، وتمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز وأطلق على عليها اسم القرى الالكترونية. ويعد لارس (Lars) من جامعة أدونيس في الدنمارك رائد هذه التجربة وسماها مراكز الخدمة عن بعد، ومن رواد المشروع مايكل دل (Dill) صاحب شركة دل التي لها الدور الريادي في ميدان الحلول الالكترونية. في المملكة المتحدة البريطانية

المنارة للاستشارات

بدأت التجربة عام 1989 في مشروع قرية مانشستر وقد بدأ المشروع فعليا عام 1991. أما في الولايات المتحدة الأمريكية فقد ظهرت أولى المحاولات في ولاية فلوردا عام 1995، ثم تبع ذلك محاولات في مختلف دول العالم. أما في الدول العربية فقد كانت أولى المحاولات في الإمارات العربية المتحدة منذ عام 2000. [1]

حسب تعريف البنك الدولي: " الحكومة الالكترونية هي استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لتحقيق الإصلاح من خلال تسريع عملية الشفافية، وتقريب المسافات وإزالة العوائق وإعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على نواحي حياتهم المختلفة.[2]

وحسب قسم الاقتصاد العام والإدارة العامة في الأمم المتحدة DPEPA والجمعية الأمريكية للادارة العامة " ASPA: الحكومة الالكترونية هي التفاعل بين المواطنين والأجهزة الحكومية وقطاع المجتمع المدني من أجل خلق نهج ديمقراطي ونظام حكومي مفتوح مع شفافية في اتخاذ القرارات.[3]

كما يمكن تعريف الحكومة الالكترونية على أنها: " قدرة الإدارات والقطاعات الحكومية المختلفة على توفير وتقديم الخدمات والمعاملات والإجراءات الحكومية بوسائل إلكترونية للأفراد أو مؤسسات الأعمال أو للجهات والإدارات الحكومية ذاتها في إطار من الشفافية والوضوح".[4]

ب. **الصور المختلفة للحكومة الالكترونية:**

يمكن تعريف ثمانية أنواع من الحكومة الالكترونية تسعى الحكومات إلى تنفيذها إما فورا أو بالتدرج. يمكن توضيح هذه الصورة في التالي:[5]

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

المنارة للاستشارات

- **الحكومة للموظفين:** الإقدام على مبادرات تسهل إدارة الخدمة المدنية والاتصالات الداخلية مع موظفي الحكومة.
- **الحكومة للحكومة:** تزود أقسام أو وكالات الحكومة بالتعاون والاتصالات بصورة مباشرة وبقواعد بيانات حكومية للتأثير على الكفاءة والفعالية، وتشمل أيضا التبادل الداخلي للمعلومات والمعدات.
- **الحكومة للمؤسسات اللاربحية والمؤسسات اللاربحية للحكومة:** تزود الحكومة المنظمات اللاربحية والأحزاب السياسية والمنظمات الاجتماعية والهيئات التشريعية بالمعلومات.

ج. **أهداف الحكومة الالكترونية:**

تهدف الحكومة الالكترونية بصفة عامة إلى الاستفادة من المميزات الرئيسية لتطبيقها والتي تتمثل بصورة مباشرة في السرعة والدقة في انجاز المعاملات وتقليل الوقت والجهد والتكلفة، وبصورة غير مباشرة في الفوائد الأخرى الناجمة عنها كمنع التزاحم أمام المصالح الحكومية والقضاء على مشكلة تكدس الأوراق وغيرها من السلبيات التي سيزول أثرها تدريجيا بتطبيق نظام الحكومة الالكترونية على العمليات الإدارية.[6]

ويمكن توضيح أهم الأهداف التي تسعى الحكومة الالكترونية إلى تحقيقها فيما يلي:[7]

- تقديم الخدمات للمواطنين بطريقة سهلة وسريعة ومنخفضة التكاليف وخفض الاحتكاك بين موظفي الحكومة والمواطنين.
- إتاحة المعلومات عن كافة القوانين واللوائح الحكومية للمواطنين على شبكة الانترنت لمعرفة اللوائح التي تحكم موضوع أو قضية معينة.
- سهولة الوصول للخدمات الالكترونية من خلال النشر الالكتروني وهو مايحقق مبدأ الشفافية والعدالة لكافة شرائح المجتمع وتعزيز الديمقراطية.[8]
- زيادة الوقت المتاح لتأدية الخدمة بحيث يمكن الحصول على الخدمة في أي وقت طوال اليوم دون الالتزام بساعات عمل رسمية محددة.
- تحديد متطلبات الحصول على الخدمة والنماذج المطلوبة بما يمكن من استكمالها قبل الذهاب لمكان أداء الخدمة ومن ثم تخفيض الوقت والجهد اللازم لأداء الخدمة

المنارة للاستشارات

- الارتقاء بثقافة ووعي المواطنين من خلال تشجيعهم على استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة.
- توفير مناخ ملائم للاستثمار يعمل على تخفيض المعوقات والإجراءات التي تحول دون جذب المستثمرين وبما يوفر عامل جذب للشركات العاملة في مجال التكنولوجيا.
- رفع كفاءة الأداء الحكومي والإعداد للاندماج في النظام العالمي لمواكبة نظم المعلومات الحديثة المتبعة.
- ترشيد الإنفاق الحكومي حيث يتم تخفيض عدد الموظفين، بالإضافة لاستبدال استخدام المستندات الورقية والمخازن المتكدسة بالوثائق والمستندات بالتحول نحو استخدام الحاسبات الآلية.
- التخلص من بعض صور الفساد وسوء الإدارة.
- تحقيق الشفافية من خلال إتاحة المعلومات بصورة متكافئة لكافة المؤسسات والمواطنين.
- الترويج للخطط المستقبلية للدولة ومشروعاتها التنموية المطلوبة.

2. متطلبات إنشاء الحكومة الالكترونية:

يمكن تحديد نموذج الحكومة الإلكترونية بأنه يمثل نموذج أعمال مبتكر مبني على المعلوماتية والتكنولوجيا المتقدمة، وعلى الأخص أساليب التفاعل والشفافية والمصداقية والثقة المتبادلة. ويعتبر نموذج الحكومة الإلكترونية مكرسا بالكامل وموجها لخدمة المجتمع بمواطنيه ومؤسساته ومنظماته المختلفة، ويهدف في الأساس تقديم خدمات عامة بطريقة مميزة تراعي خصوصيات العملاء والأسواق المستهدفة ويحقق لكل الأطراف المتعاملة أهدافها بطريقة مشتركة وفعالة وبذلك يرتبط هذا النموذج بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة، وإدارة الابتكار والإبداع في إحداث تغييرات جذرية في مفهوم العمل الحكومي والتحول من الإدارة التقليدية إلي إدارة التغيير وإدارة المعرفة، وإعادة تشكيل وهندسة الحكومة بإحداث تغييرات في استراتيجيات وأساليب تفاعل الحكومة مع المواطنين ومؤسسات الأعمال ومع عملياتها بعضها ببعض، والاستناد إلي مبادئ وأسس العدالة والإنصاف والشفافية والمساءلة والمشاركة في اتخاذ القرارات.[9] ويتطلب تطبيق مشروع الحومة الإلكترونية ما يلي:[10]

المنارة للاستشارات

أ. **متطلبات تنظيمية وإدارية:**

المشروعات أي كان نوعها وحجمها تحتاج إلى استراتيجية واضحة ومصممة خصيصا بما يتلائم مع طبيعة المشروع وطبيعة البيئة المحيطة به، وبالتالي لايمكن نجاح مشروع كبير ومكلف كمشروع الحكومة الالكترونية دون وجود استراتيجية تحكم سير المشروع في مراحله المختلفة. لذلك تأتي أهمية وجود استراتيجية لتحديد ملامح الحكومة الالكترونية والرؤية المرسومة لها والأهداف المراد تحقيقها بوضوح، وهنا تبرز الدور الفاعل للقيادة من خلال تحفيز وإقناع العاملين بالسهر على تحقيق الأهداف التي تم وضعها لضمان نجاح المشروع.

ب. **حل المشكلات القائمة في الواقع الحقيقي قبل الانتقال إلى البيئة الالكترونية:**

هناك الكثير من المشكلات التي تواجه أداء العمل الحكومي من بيروقراطية وكثرة التعليمات وعدم توفر الوثائق المطلوبة ... ،لذلك يجب أن تتواجد سياسة يتم بموجبها تحديد جميع الوثائق والمعلومات والنماذج الحكومية مباشرة على الانترنت، وفي هذا الإطار فان اكبر مشكلة تواجه العاملين في مشروع الحكومة الالكترونية هي مشاكل التوثيق، إذ ليس ثم نظام توثيق فاعل يضع كافة وثائق العمل الحكومي في موضعها الصحيح بالوقت المطلوب، فإذا كان هذا واقع العمل الحقيقي فان من الخطورة الاتجاه لبناء الحكومة الالكترونية قبل انتهاء المشكلة القائمة في الواقع غي الالكتروني.

ج. **المتطلبات التقنية:**

يمكن خلال هذه المتطلبات أن نذكر العناصر التالية:[11]

- **إنشاء الحاسب الآلي :** ليتمكن موظفو الحكومة الالكترونية من ممارسة مهامهم المنوطة بهم في نطاق الحكومة الالكترونية وطلب الخدمة واستخدامها ويتم ذلك من خلال شبكة الكترونية ترتبط بها تلك الحواسيب، وترتبط تلك الحواسيب بشبكات داخلية تمكنها من الاتصال ببعضها البعض، كما أن وجود العنصر البشري لا غنى عنه في أداء أعمال الحكومة الالكترونية بحيث يكون مدرباً جيداً على استخدام تلك الحواسيب وقادر على استخدام مهارات الحواسيب

المنارة للاستشارات

المختلفة وكافة تطبيقاته كي يمكنه من التعامل معها، وأن يكون حاصلاً على المؤهلات العلمية التي تمكنه من ممارسة مهامه في كيفية استخدام الحكومة الالكترونية.[12]

- **انتشار الإنترنت:** زيادة استخدام الإنترنت من إحدى الركائز الأساسية التي نقوم عليها الحكومة الإلكترونية، حيث أن زيادة انتشار استخدام الإنترنت يولد نطاقًا فاعلا لتأسيس اتصال بين مستخدمي الإنترنت سواء كان ذلك بين القطاعات الحكومية أو الخاصة على حد سواء أو الاثنين معا مهما تباعدت مواقعهم الجغرافية، وتكون البنية التحتية (شبكة الاتصالات) بمثابة الوسيلة الممكنة لربط مختلف القطاعات.
- **تعزيز البنية التحتية المتعلقة بتقنية المعلومات والاتصالات :**وهذا بدوره يتطلب إعادة النظر في البنية التحتية للأجهزة والمعدات والبرمجيات لتحديثها كي تستجيب للتغيير المنشود، مع إعادة النظر في شكل ومضمون إجراءات العمل الحكومية.

د. **المتطلبات التشريعية والقانونية:**

يؤدي الانتقال إلى النمط الرقمي لانجاز المعاملات اليومية إلى الاعتماد الكلي على أجهزة الحاسب الآلي، مما يجعل حجم المعاملات المنفذة والثراء المعلوماتي المخزن في الأجهزة عرضة للإساءة والاستغلال، لذا تعد المعايير الأمنية والخصوصية من العناصر المهمة في إيجاد الثقة للتعامل مع أنشطة الحكومة الالكترونية والتي تعتبر بمثابة المدخل المطمئن والآمن في نظام الحكومة الالكترونية وتضطلع بدور تعريف الأطر المنظمة لمجموعة القوانين التي تنظم الجانب الأمني سواء المتعلقة بالشبكات أو الأنظمة والبيانات. ويمكن إجمال بعض النقاط القانونية اللازمة لتطبيق الحكومة الالكترونية فيما يلي:

- إعطاء مشروعية للأعمال الالكترونية وتحديد مباحاتها وممنوعاتها والعقوبات على جرائمها.
- إلزام الأجهزة الحكومية بأن تضع معلوماتها وتعليماتها وإجراءاتها على الانترنت، حتى يصبح الوصول إليها سهلا وميسرا للجميع.
- اعتماد التوقيع الرقمي الذي قد يكون سريا وحمايته من التزوير.
- اعتماد الدفتر الالكتروني للضرائب والرسوم وأجور الخدمات.... وحماية بطاقة الدفع من التزوير وإساءة الاستخدام.

المنارة للاستشارات

٥. **المتطلبات البشرية:**

برامج الحكومة الالكترونية هي برامج جديدة على الموظف العام وتحتاج إلى خبرات ومهارات غير متوفرة في الأجهزة الحكومية والتحول إلى نظم الحكومة الالكترونية يغير تركيبة العمل داخل الجهاز الحكومي ويتغير دور الموظف التقليدي، كما تظهر وظائف جديدة لم تكن معروفة من قبل، وبالتالي فإن مكون التنمية البشرية وكفاءة العنصر البشري تلعب دورا حاسما في نجاح البرنامج، وهذا يعني ضرورة إعادة النظر في بنظم التعليم والتدريب لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك الخطط والبرامج والأساليب والمصادر التعليمية والتدريبية على كافة المستويات.

وقد اقترح (Karen & Jungwoo)، في هذا الإطار نموذج من أربعة مراحل أساسية يجب إتباعها لتطبيق وتيرة الحكومة الالكترونية وهي: الفهرسة والجدولة، الصفقات، التكامل العمودي، التكامل الأفقي:[13]

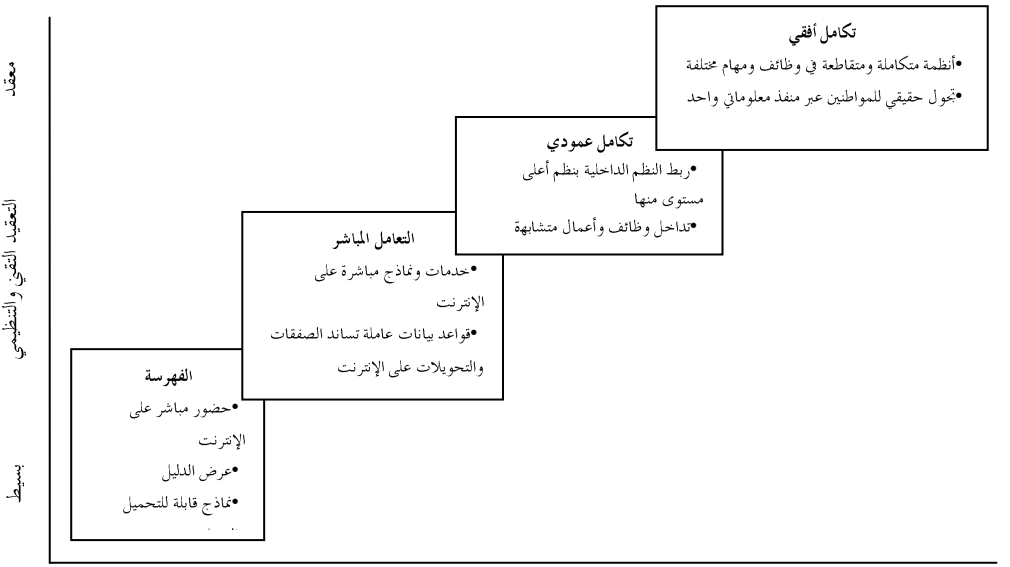
- **الفهرسة:** تتركز المجهودات في المرحلة الأولى حول التمكن من الحضور المباشر (على الخط) للحكومة ويتم في هذه الفترة بناء الصفحات الالكترونية والنماذج مباشرة، وفي بعض الأحيان تكون هذه المعلومات محدودة، وهي عبارة عن صفحات فهارس تكون بها وثائق الكترونية مرتبة بحيث يمكن للمواطن البحث فيها وإيجاد المعلومات الحكومية ذات الاهتمام وجلب النماذج الضرورية. وتسمى هذه المرحلة "الفهرسة" لأن العمل يتمحور حول فهرسة المعلومات الحكومية وعرضها على الشبكة المعلوماتية.
- **التعامل المباشر:** في هذه المرحلة تنصب جهود الحكومة على ربط أنظمتها الداخلية من وثائق أو أعمال ورقية أخرى بواجهات مباشرة على الانترنت، مما يسمح للمواطنين بانجاز مهامهم وأعمالهم مع مختلف الدوائر الحكومية بشكل إلكتروني، وهذا يعني أن المواطن أو الزبون أيا كان يقوم بتعبئة بياناته شخصيا، وهو بذلك يقوم بدور الموظف الحكومي التقليدي. وتسمى هذه المرحلة بالصفقات المستندية للحكومة الإلكترونية أو حكومة إلكترونية أساسها الصفقات. و تسعى الحكومة خلال هذه المرحلة إلى تطوير التعامل المباشر في كلا الاتجاهين مع مواطنيها خلال الأربعة والعشرون ساعة مؤدية خدمة إلكترونية ربحا للوقت الذي قد يضيع في الانتظار والمواعيد الإدارية وغيرها، وخلال هذه المرحلة تبدو الحكومة على الانترنت في تفاعل مع المواطنين (عملية أخذ و رد).

المنارة للاستشارات

- **التكامل العمودي:** خلال هذه المرحلة تبدأ الحكومة في التحول الشامل للخدمات الحكومية بدلا من أسلوبها التقليدي للوثائق كوضع رقم استشاري و محفوضات وغيرها من الإجراءات التقليدية أيضا، وفي هذه المرحلة يمكن للمواطن أن ينجز أي معاملة تتعلق به بالاتصال من موقع الجهة الحكومية المعنية؛ وهو ما يعرف بالتسويق الشامل. وفي هذه المرحلة ومن أجل المصداقية تتكاتف الجهود لتفادي التكرار والتضارب في مصادر المعلومات الموجهة للمواطنين، وهو ما ترغب في تحقيقه جميع الحكومات الإلكترونية ويطلق عليه التكامل العمودي. ويسعى هذا التكامل بين الإدارات الحكومية المحلية المقاطعات والمحافظات إلى ربط الوظائف المختلفة أو خدمات الحكومة المختلفة.
- **التكامل الأفقي:** في هذه المرحلة تكون الحكومة قادرة على تحسين جهودها في توفير الخدمات الأساسية من تعليم وصحة ومواصلات بشكل أكثر جودة، و فيها تتصل قواعد البيانات الإلكترونية الموزعة بسهولة ومثالية، كما يمكن للمواطنين القيام بأعمالهم عبر مختلف المواقع الحكومية، وهذا ما اصطلح على تعريفه بالتكامل الأفقي، الذي يعرف على أنة تكامل بين وظائف وخدمات مختلفة أي أن يعمل على ربط قواعد بيانات مختلفة في مجالات وظيفية متعددة، مما يتيح فرصة المشاركة في وضع المعلومات لتداولها بين مختلف الدوائر الحكومية، فالدوائر إما أن تكون مرتبطة و تتخاطب مع بعضها البعض أو أن تعمل من نفس قاعدة البيانات. ويمكن تلخيص هذه المراحل في الشكل التالي:

المنارة للاستشارات

مراحل الحكومة الالكترونية:



المصدر: محمد بن أحمد السديري، مفاتيح النجاح في تطبيق الحكومة الإلكترونية، المؤتمر الوطني السابع عشر للحاسب الآلي (المعلوماتية في خدمة ضيوف الرحمن) ، جامعة الملك عبدالعزيز ، المملكة العربية السعودية أبريل2004 ، ص: 95.

4. مؤشر قياس الجاهزية الالكترونية للحكومات:

يعتبر تحويل المعاملات الحكومية إلى معاملات الكترونية المنطلق الرئيسي لهذا التوجه، ويحضى هذا المؤشر باهتمام عالمي واسع النطاق وخاصة من قبل المستثمرين نظرا لما لكفاءة وشفافية المؤسسات الحكومية من دور وتأثير على قراراتهم الاستثمارية. يصدر هذا المؤشر كل عامين، وذلك منذ عام 2003 عن قسم الشؤون الاقتصادية والاجتماعية التابع للأمم المتحدة، وهو يصدر في إطار تقرير مطول يدرس التطورات التقنية والاستخدام الحكومي لها، والمشاركة الشعبية في استخدامها حول العالم، ويقيس أوضاع الحكومة الالكترونية في عدد 190 دولة حول العالم وينتهي إلى وضع ترتيب للدول بعد اعتماد وتحليل معايير معينة.[14]

المنارة للاستشارات

يعتمد الترتيب العام للدولة في مؤشر جاهزية الحكومة الكترونيا على قياس كمي لمؤشرين رئيسيين هما:

- مؤشر وضع الحكومة الالكترونية في الدولة.
- ومؤشر وضع المشاركة الالكترونية في الدولة.

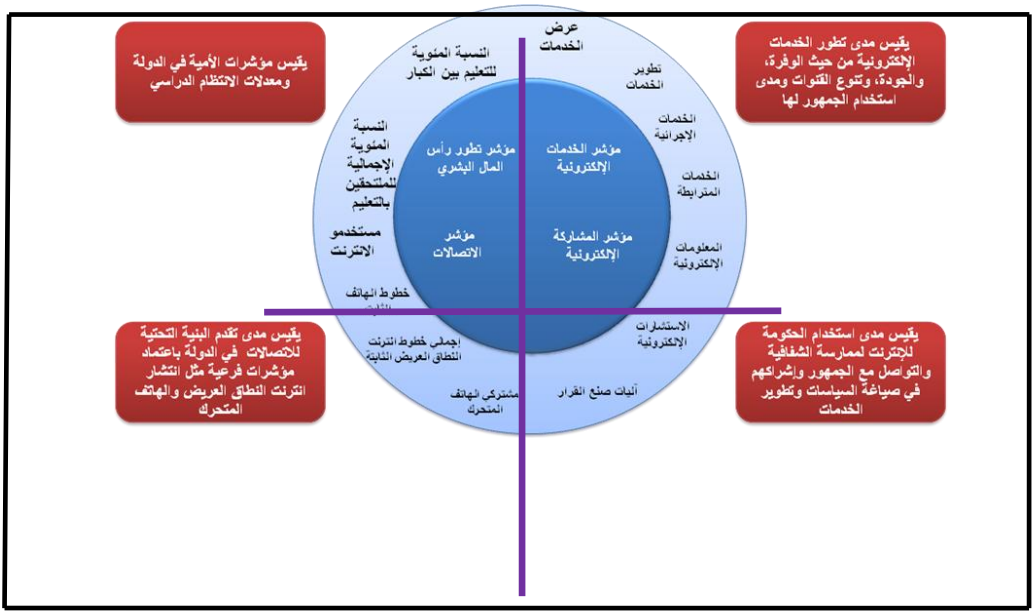
وحتى يتم اختيار هذين المؤشرين يتم قياس أربع مؤشرات فرعية وهي:[15]

- مؤشر يقيس مدى تطور الخدمات الالكترونية من حيث الوفرة، الجودة، وتنوع القنوات ومدى استخدام الجمهور لها.
- مؤشر يقيس مدى استخدام الحكومة للانترنت لممارسة الشفافية والتواصل مع الجمهور وإشراكهم في صياغة السياسات وتطوير الخدمات.
- مؤشر يقيس مجموعة مؤشرات الأمية في الدولة ومعدلات الانتظام الدراسي.
- مؤشر يقيس مدى تقدم البنية التحتية للاتصالات في الدولة باعتماد مؤشرات فرعية مثل انتشار الأنترنت والهاتف المتحرك.

وحتى يتم قياس تلك المؤشرات الأربعة، يتم اختيار 50 مؤشر فرعي تتنوع وتدور جميعها حول مسألة كثافة الاعتماد على التقنية في انجاز المعاملات سواء من قبل مؤسسات الدولة أو القطاع الخاص أو الأفراد. وتتراوح نقاط المؤشر مابين الصفر نقطة والمائة نقطة، والدول الأقرب إلى المائة نقطة هي الأفضل أداء والعكس صحيح.

المنارة للاستشارات

مؤشر قياس الجاهزية الالكترونية للحكومات



المصدر: عرض تقديمي حول نتائج دولة الإمارات في تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية 2012 ، ص: 03 متاح على الموقع: www.governement.ae

5. معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية:

لقد أحدثت تكنولوجيا المعلومات المعاصرة تقدما واضحا في العديد من الدول المتقدمة وكان لها دور إيجابي على شعوبها، فعن طريق هذه التقنية وتطبيقاتها يمكن وضع الدول في موقع تنافسي عن طريق توظيفها في إداراتها ومؤسساتها وبالمقابل يلاحظ على الدول النامية أنها لم تستطيع الاستفادة من إمكانيات التقنية، وذلك بسبب وجود معوقات تقنية تقف عائق في سبيل أي تقدم في المجال المعلوماتي من أهمها:

أ. معوقات تقنية:

وتتلخص فيما يأتي:

المنارة للاستشارات

- صعوبات ومشكلات تشغيل الحاسب الآلي.
- ندرة وجود مواصفات ومعايير موحدة للأجهزة المستخدمة.
- ضعف البنية التحتية ونقص الجاهزية لإستقبال مثل هذه التقنية.
- ضعف البنية التحتية لشبكات الاتصال في بعض المناطق.
- ضعف قطاع التقنيات الحديثة في الدول النامية كمحدودية القدرة التصنيعية وقلة الخبرات الفنية المؤهلة أو هجرتها.

ب. معوقات تنظيمية:

وتتلخص فيما يأتي:

- عدم وجود هياكل تنظيمية محددة وواضحة.
- عدم التدرج في تطبيق الحكومة الالكترونية.
- عدم ملائمة الأنظمة واللاوائح المعمول بها بما يتماشى مع التوجه نحو تحقيق هدف الحكومة الالكترونية.
- ضعف برامج التوعية الإعلامية المواكبة لتطبيق الحكومة الالكترونية.

ج. معوقات بشرية:

تعد العناصر البشرية من أبرز العناصر التي تقود مجتمعاتها إلى تحقيق التقدم والرقي في مختلف المجالات، إلا أن النقص في عدد الأفراد المؤهلين للتأقلم مع البيئة الرقمية، أصبح أمر تعاني منه أغلب الدول وبالأخص الدول النامية. وبذلك فإن النقص في الموارد البشرية المؤهلة للتعامل مع العصر الرقمي يعد معوقا يواجه المؤسسات عن ممارستها للتكنولوجية الحديثة. وتتمثل هذه المعوقات في الأفراد سواء كانوا العاملين في مشروع الحكومة الالكترونية أم المتعاملين معها، ومن المعوقات التي أجمع عليها الباحثون ما يأتي:

- قلة برامج التدريب في مجال التقنيات الحديثة المتطورة.
- ندرة تقديم حوافز مادية للمديرين، ونقص وتفاوت خبرات المديرين.
- ضعف الثقة في حماية سرية وأمن المعلومات والتعاملات الشخصية.

المنارة للاستشارات

د. **المعوقات المالية:**

إن مشروع الحكومة الإلكترونية يحتاج إلى أموال ضخمة تتلاءم مع هذا الأسلوب التقني الحديث وتوفير كافة مسلزماته، لكن تعاني معظم الدول من النقص في الإمكانيات المادية اللازمة لمثل هذه المشاريع، ويؤكد بعض الباحثين أن من أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية ضعف الدعم السياسي والمالي، لذا لابد من أن يدعم المشروع سياسيا من قبل القيادات العليا ويدعم ماليا ليؤمن له فرصة الاستمرار والتطور.

عوامل فشل مشروع الحكومة الالكترونية.

عدم وجود رغبة سياسية	قلة الاهتمام من قبل القيادة السياسية بمشروع الحكومة الإلكترونية
عدم وجود رؤية وإستراتيجية	عدم وجود نظرة بعيدة المدى (رؤية – استراتيجية- توجيه) حول أهمية تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الإصلاح.
ضعف إدارة المشاريع	ضعف التخطيط- تحليل المخاطر- المتابعة والرقابة- تنظيم الموارد- التنسيق بين الهيئات الحكومية والقطاع الخاص- مسؤوليات مشتتة.
ضعف إدارة التغيير	ضعف القيادة، عدم وجود الدعم من قبل المسؤولين، عدم المشاركة من قبل الجهات ذات العلاقة، ضعف الالتزام للحكومة الالكترونية
قصور وعدم واقعية التقييم	تقييم غير واقعي للتقييم الحالي، تحليل غير دقيق لنقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات
تصميم ضعيف وغير واقعي	أهداف ومنهجية غير واقعية، تصاميم لا تلبي حاجيات المستخدمين الفعلية وغير مطابقة مع الواقع المحلي.
عدم وجود الكفاءات اللازمة	عدم توفر المهارات والمعرفة الضرورية ضمن موظفي الإدارة الالكترونية، عدم توفر مهارات تكنولوجيا المهارات
جهوزية تنظيمية ضعيفة	ضعف الوضع التنظيمي، بنية أساسية غير كافية لدعم الحكومة الالكترونية.
بنية تكنولوجية غير كافية	شبكة اتصالات ضعيفة، عدم توفر أجهزة حاسوب للاستخدام العام، ضعف الأنظمة من حيث التصميم والبرامج والتكامل
ضعف التحضير	مشاريع نموذجية واهية (ضعف الاختيار والتصميم)، ضعف التدريب للموظفين وللجمهور وللجهات ذات العلاقة.

المصدر: إبراهيم عبد اللطيف الغرطي، مرجع سابق، ص: 86.

المنارة للاستشارات

6. تجربة الإمارات العربية المتحدة:

يتفاوت تنفيذ الحكومة الالكترونية بين دول العالم وتشير الإحصاءات أن الغالبية العظمى من الدول والحكومات تتعامل بدرجات متفاوتة مع وسائل الحكومة الالكترونية. وحسب دراسة أعدتها الشبكة الالكترونية للإدارة العامة والمالية التابعة للأمم المتحدة في عام 2002 تملك 169 دولة (89%) من مجموع الدول الأعضاء في الأمم المتحدة البالغ أكثر من 190 مواقع حكومية على الانترنت، وتملك 84 دولة منها مواقع وطنية لحكومات، وتملك 36 دولة (17%) مدخلا موحدًا لجميع التطبيقات الحكومية ويبلغ عدد الحكومات التي لها مواقع ذات قابليات للتعامل المباشر 17موقعًا وطبقت المؤسسات الحكومية في الدول الأوربية والولايات المتحدة الأمريكية الحكومة الالكترونية، حيث أن معظم المعاملات الإدارية تؤدى بالفعل من خلال شبكة اتصالات وحواسيب التي وفرت التكاليف الباهظة، مما يعني تأدية أعمال أكثر بقوى عاملة قليلة ومحدودة، في زمن قصير وبأقل قدر من الأصول المكتبية الثابتة التي أصبحت تتواجد على مواقع الويب الافتراضية.[16]

أما على صعيد الدول العربية فقد حققت بعض منها قدرًا من النجاح خلال الأعوام الأخيرة في حوسبة إداراتها العامة وركز معظمها على حوسبة السجلات المدنية والعدلية والمالية والخدمات .ومن الدول التي قطعت شوطًا جيدًا في توفير الخدمات الحكومية كل من الأردن والإمارات العربية المتحدة والبحرين وقطر ومصر وسورية وسلطنة عمان والمسجل عن هذه التجارب أن عملية التحول للحكومة الالكترونية ترتبط بشكل أساسي مع المتطلبات الخاصة بكل بلد من البلدان بغض النظر عن وجود خطة أو إستراتيجية واضحة ،كما يرتبط نجاحها من جهة أخرى بتوفر الإرادة والجدية والدعم من القيادة السياسية للبلد المعني مع توفر العناصر البشرية الكافية والكفوءة.

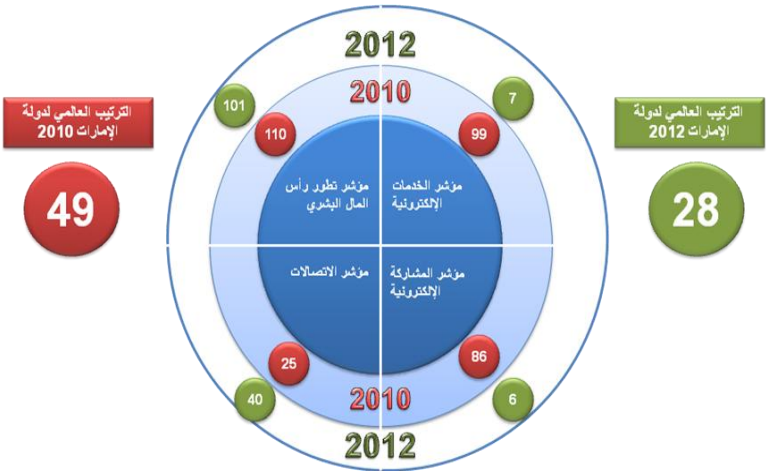
تعد دولة الإمارات من أوائل الدول العربية التي قامت بتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية ابتداء من عام 2000، وذلك بشكل شبه متكامل، ويعتبر مشروعها الإلكتروني مشرعا رائدا و متقدما خاصة في إمارة دبي التي تسعى إلى تطبيق شامل للإدارة الإلكترونية الحكومية. وقد بدأت تلك الحكومة منذ الإعلان ببناء شبكة المعلومات الحكومية التي تربط جميع الدوائر الحكومية في دبي، وكذلك توحيد أنظمة العمل المشتركة لجميع تلك الدوائر، ثم تقديم كافة الخدمات التي يمكن تنفيذها

المنارة للاستشارات

عبر الإنترنت. وبذلك حققت دولة الإمارات العربية المتحدة تقدما كبيرا في مجال الحكومة الإلكترونية على مستوى العالم.

طبقا لتقرير الأمم المتحدة للحكومات الإلكترونية الصادر في شهر فبراير 2012. فقد عكس التقدم في تلك المؤشرات مدى التقدم الذي وصلت إليه الحكومة الإلكترونية في الإمارات حيث قفزت خلال فترة قصيرة حسب تصنيف الأمم المتحدة من المرتبة 49 في تقرير 2010 إلى المرتبة 28 عالميا حسب تقرير الأمم المتحدة 2012 [17]وهي الأولى عربيا. وفي الإمارات وصل عدد مستخدمي الإنترنت حوالي 21% من عدد السكان، وهي نسبة كبيرة بالمقارنة مع الدول العربية الأخرى، وتوفر مدينة دبي الأنترنت قاعدة إستراتيجية للشركات التي تستهدف أعوان منطقة كبيرة تمتد من الشرق الأوسط إلى الهند و إفريقيا و منطقة الخليج.

إن التقدم السريع الذي حققته دولة الإمارات العربية المتحدة يعد مثالا لأفضل الممارسات التي تبرز مدى فعالية الحكومة الالكترونية في دعم التنمية.[18]



المصدر: عرض تقديمي حول نتائج دولة الإمارات في تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية 2012 ، ص: 04 متاح على الموقع: www.governement.ae

المنارة للاستشارات

مع إرساء اعتبارات البنية التحتية أصبحت الإمارات من الدول التي استقبلت العديد من الشركات العالمية لتمارس نشاطها وأعمالها من خلال مدينة دبي للانترنت، فضلا عن واحة دبي للمشاريع الالكترونية أصبحت اكبر تجمع للمستثمرين وأصحاب رؤوس الأموال والخبراء والمختصين واحتضان أفكارهم الالكترونية وتحويلها إلى مشاريع ناجحة.

إن ولوج الإمارات في تحقيق نتائج رائدة في العالم العربي بخصوص الحكومة الالكترونية، فتح أمام التجارة الالكترونية مجالا رحبا ومناخا ايجابيا لتفعيلها وتنشيطها، إذ أطلقت واحة دبي للمشاريع الالكترونية موقعا متطورا للترويج لمهرجان دبي للتسوق وغيره من الأنشطة التجارية المتميزة.[19]

النقلة النوعية لدولة الإمارات: تتلخص أسباب عوامل النجاح في تجربة الحكومة الإلكترونية في بلدية دبي فيما يلي:

- الاستعانة بشركات القطاع الخاص العالمية.
- التركيز على احتياجات ومتطلبات العملاء.
- تغيير العقليات و تدريب العملاء والموظفين.
- تطوير وتبسيط الإجراءات والشراكة مع الخواص.
- بنية تحتية ملائمة يعتمد عليها في إنجاح المشروع.

وقد جاء في تقرير الأمم المتحدة لسنة 2012 مايلي:[20]

- تعد الإمارات العربية المتحدة وجمهورية كوريا الدولتان الوحيدتان اللتان سجلتا نسبة 100 في الأخذ بآراء المواطنين في عملية صنع القرار.
- تعد الإمارات واحدة من 14 دولة في العالم التي تعتمد خاصية المحادثة المباشرة عبر الانترنت في بواباتها الرسمية.
- تعد الإمارات من الدول القليلة في العالم التي لديها بوابة الكترونية قريبة من مفهوم النافذة الموحدة التي تجمع الخدمات، والمعلومات، وخدمات المشاركة في موقع واحد.

المنارة للاستشارات

7. مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر:

أطلقت الجزائر مشروع الحكومة الالكترونية (2008- 2013) من خلال وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، وتضمن هذا المشروع ثلاثة عشر محورا تحدد الأهداف الرئيسية والخاصة المزمع انجازها في الإدارة العمومية وهي كمايلي:[21]

- تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية وعلى مستوى المؤسسات.
- تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- دفع تطور الاقتصاد المعتمد على المعرفة.
- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع وفائق السرعة.
- تطوير القدرات البشرية، وكذا تدعيم البحث في مجال التطوير والإبداع.
- تأهيل الإطار القانوني (التشريعي والتنظيمي).
- المعلومة والاتصال.
- تثمين التعاون الدولي.
- آليات التقييم والمتابعة.
- الإجراءات التنظيمية.
- الموارد المالية.

أ. أهداف مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر:

الأهداف الأساسية من مشروع الحكومة الالكترونية 2013 يمكن إجمالها في:

- ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطن وان تكون متاحة للجميع، وذلك بتسهيل وتبسيط المراحل الإدارية التي يسعى من خلالها للحصول على وثائق أو معلومات.
- التنسيق بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية.
- مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحا لتنمية البلاد.

المنارة للاستشارات

- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطن في مختلف مجالات الحياة، وكذا المساهمة في تجسيد مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة، بالإضافة إلى تحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن.
- حماية المجتمع والبلاد من الجريمة المنظمة وبالأخص الجريمة المنظمة العابرة للحدود، وكذا ظاهرة الإرهاب التي تستعمل غالبا تزوير وتقليد وثائق الهوية والسفر كوسيلة لانتشارها.

ب. برنامج تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر لسنة 2013:

يأتي هذا البرنامج ضمن المشاريع والمبادرات التي تتبناها الحكومة لتحقيق التنمية المستدامة ويتمثل هذا البرنامج في:[22]

- **برنامج تطوير التشريعات:** والذي يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الالكترونية وتطوير التشريعات القائمة.
- **برنامج تطوير البنية المالية:** يعمل هذا البرنامج على تطوير المؤسسات ماليا لتصبح أكثر مرونة.
- **برنامج التطوير الإداري والتنفيذي:** والذي يشمل تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها للمعاملات الالكترونية.
- **برنامج التطوير الفني:** يركز هذا البرنامج على استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات والقدرات اللازمة لانجاز المشروع، كذلك يتضمن هذا المشروع تحسين الكفاءة التشغيلية.
- **برنامج تنمية الكوادر البشرية:** من خلال العمل على تطوير فكر القيادات الحكومية بما يتلاءم مع مفهوم الحكومة الالكترونية وإعداد خطط مناسبة لتدريب فرق العمل التي يتم تكوينها من جميع الجهات الحكومية التي تشارك في المشروع الحكومة الالكترونية.
- **برنامج الإعلام والتوعية:** يتم من خلاله إعداد خطة تعرف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي وكيفية الاستفادة من مشروع الحكومة الالكترونية.

نشير أن ترتيب الجزائر ضمن مؤشر قياس الجاهزية الالكترونية للحكومات الذي تعده الأمم المتحدة كل سنتين، قد احتلت المركز 121 عالميا و13 عربيا سنة 2008 والمركز 131

المنارة للاستشارات

عالميا و 13 عربيا سنة 2010 [23] والمركز 132 عالميا ونفس المركز عربيا لسنة 2012. [24] ويعود تراجع الجزائر في الترتيب العالمي من خلال هذا المؤشر إلى مجموعة عراقيل.

ج. معوقات تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر:

لقد تم إطلاق مشروع الحكومة الإلكترونية في ا لجزائر منذ سنة 2008 لكنه لم يتجسد بعد على أرض الواقع وذلك بسبب جملة من العقبات نذكر من بين أهمها ما يلي:[25]

- عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات للتواصل عبر الأنترنت.
- تأخير في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى، وتأسيسا عليه فإن الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية مع دول العالم المتقدم في هذا المجال.
- محدودية انتشار استخدامات الأنترنت في الجزائر، إن نسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الإنتشار عالميا لازال ضعيفا في الجزائر مقارنة حتى بالدول المجاورة.
- التعاملات المالية الإلكترونية لا تزال في بدايتها، رغم تعميم التعاملات المالية الإلكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية، إلا أن هذه التجربة لا تزال متعثرة، فعلى سبيل المثال إن فئات واسعة من المتعاملين الاقتصاديين و كذا المواطنين يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية في سحب أموالهم بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الإلكتروني والتأخير الكبير في تحيين حساباته.
- محدودية الجانب التشريعي المتخصص في هذا المجال.

المنارة للاستشارات

خاتمة:

إن العصر الحاضر هو عصر تقنية المعلومات والاتصالات التي تعدّ من أهم دعائم وأسس تقدم الدول وتطورها، ولقد أثبتت الدراسات والتجارب على أن هذه التقنية تستطيع أن توفر للإنسان خدمات كثيرة لم يكن يعهدها من قبل، ولهذا فإن معظم الدول دأبت على توظيف هذه التقنية ووضع الخطط الإستراتيجية لتطويرها واستثمارها في جميع المجالات، وأصبحت تركز حديثا على إرساء تطبيقات الحكومة الالكترونية. هذه الأخيرة التي تعتبر إعادة ابتكار الأعمال والإجراءات الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج المعلومات وتكاملها، وإمكانية الوصول إليها عن طريق موقع الكتروني.

يتضح الدور الذي تلعبه الحكومة الالكترونية في تيسير أداء الخدمات المختلفة التي يحتاجها الأفراد والمستثمرين، مما يهيئ المناخ الاستثماري الملائم ويرفع كفاءة الأداء الحكومي ويرشد النفقات الحكومية في ظل إطار من الشفافية.

نظرا لارتباط كل دولة بالعالم الخارجي وتأثرها بما يجري حولها من تطور في تقنية الاتصال وحتى يضمن مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر نجاحه لابد من تفعيل الايجابيات والتغلب على السلبيات وتحديد التحديات. وهو الأمر الذي يتطلب بذل المزيد من الجهد لنشر خدمات الحكومة الالكترونية بحيث تصبح في متناول غالبية المواطنين، بالإضافة إلى العمل على تقديم خدمات أخرى جديدة.

المنارة للاستشارات

المراجع:

1- طارق عبد الرؤوف عامر، الادارة الالكترونية "نماذج معاصرة"، دار السحاب، ط 1، القاهرة 2007، ص: 66- 67.
2- عمر مسليماني، المشروع الوطني للحكومة الالكترونية في فلسطين، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات،فلسطين، ص:2.
3- عمر مسليماني،نفس المرجع،ص: 02.
4- سامي عطاء الله ، الحكومة الإلكترونية، برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (ترجمة هدى يعقوب) ، ط 2001 ، ص: 01.
5- معهد البحوث والاستشارات، الحكومة الالكترونية، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية، الإصدار 9، 2008، ص: 20.
6- عصام عبد الفتاح مطر ،الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، مصر ،سنة 2008، ص: 37.
7- على لطفي،الإدارة العامة الجديدة والحكومة الإلكترونية،المنظمة العربية للتنمية الإدارية،مؤتمر الحكومة الإلكترونية،دبي، 2007
8- عمر مسليماني، المشروع الوطني للحكومة الالكترونية في فلسطين، مرجع سابق ، ص: 04.
9- سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 9،جامعة شلف،ص:.312
10- فاطمة الدويسان و آخرون، مشروع الحكومة الالكترونية في دولة الكويت بيت الزكاة – حالة عملية-، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا -العدد الخامس، جامعة شلف، الجزائر، ص ص: 255- 256.
11- إبراهيم عبد اللطيف الغوطي، متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، فلسطين 2006، ص ص: 45- 65.
12- عبد الفتاح، حجازي ، الحكومة الالكترونية ونظامها القانوني، دار الفكر الجامعي للنشر 2004 ، ص ص: 49- 50.
13Karen Layne, and, Jungwoo **"Developing fully functional E_Government: A four stage model"**. Government Information Quarterly 2001 , pp: 122-136.
14- سلسلة مداخلات اقتصادية، إدارة دراسات واستشارات المشاريع، ترتيب المملكة في مؤشر الحكومة الالكترونية وأهم دلالاته، المملكة العربية السعودية 2010/02/08، ص: 01.
15- عرض تقديمي حول نتائج دولة الإمارات في تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية 2012 ، ص: 03 .
16- سحر قدوري الرفاعي، مرجع سابق، ص ص: 322- 323.
17 -United Nations , E-Government, Survey 2012, p :17.
18- عرض تقديمي حول نتائج دولة الإمارات في تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية 2012 ، ص: 06 .
19- محمد الطعامنة، طارق العلوش، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة 2004، ص: 190.
20- عرض تقديمي حول نتائج دولة الإمارات في تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية 2012 ، ص: 06
21- بلعربي عبد القادر وآخرون، تحديات التحول إلى الحكومة الالكترونية في الجزائر، الملتقى العلمي الدولي الخامس، الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، ص ص 07- 08.
22- بلعربي عبد القادر وآخرون، مرجع سابق، ص ص 08- 09.
23- بوابة الكويت الالكترونية على الموقع : www.Kuwait10.files.wordpress..com
24 -United Nations , E-Government, Survey 2012, p :127.
25- أحمد بن عيشاوي، أثر تطبيق الحكومة الالكترونية على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث، العدد 07، جامعة ورقلة، الجزائر 2010، ص ص: 292- 293.

المنارة للاستشارات