دور الحكومة الالكترونية في تبسيط الإجراءات الإدارية

الطالبة: هيفين ديركي – الدكتور المشرف أ.د. محمد الحلاق

الدكتور المشرف المشارك أ.د. عمار التركاوي

الملخص:

لقد ترتب على التطورات السريعة التي شهدها العالم في كافة المجالات، وبشكل خاص في مجال المعلومات والاتصالات الكثير من التحديات التي ألقت على الإدارة عبء الإعداد لتغيير أساليب العمل، من خلال التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الالكترونية، مما ينعكس بشكل مباشر على الأداء، فنموذج الحكومة الالكترونية يوفر الكثير من فرص النجاح، والوضوح والدقة، في تقديم الخدمات وإنجاز المعاملات. فأصبح التحول نحو الحكومة الالكترونية يمثل توجهاً عالمياً، يشجع على تبني نظم الخدمات الالكترونية، وقد مرت عملية التحول إلى الحكومة الالكترونية بعدد من المراحل، وترتب عليها الكثير من الايجابات وبعض السلبيات التي لايمكن أن تؤدي للإحجام عن تنفيذ الحكومة الالكترونية.

وقد أدركت معظم الدول ومنها سورية الأهمية البالغة لإنشاء الحكومات الالكترونية حيث أنها لا تقدم الخدمات للمواطنين فحسب من حيث سرعة تقديم الخدمة، والدقة في أداء الخدمات، واتساع نطاقها الجغرافي ليشمل الوطن كله ...الخ. بل إن لها دور رئيسي في دفع عجلة التقدم، وتعزيز الاقتصاد، مما يساهم في دوره في إيجاد فرص

عمل، لذا فقد بدأ العالم بالتحول نحو الحكومات الالكترونية لتقديم أفضل الخدمات لشعوبهم.

الكلمات المفتاحية :

الحكومة الالكترونية – الإجراءات الإدارية

The role of e-government in streamlining administrative procedures

Abstract:

The rapid developments in the world in all areas have resulted, in particular, in the area of information and Communications are many challenges for societies that have placed the burden on management to prepare for a change in methods. Through the transition from traditional to e-government, this reflects directly on performance. The e-government model offers many opportunities for success, clarity and accuracy, in service delivery and transaction delivery. The shift towards e-government has become a global trend. Encourages the adoption of electronic service systems, the transition to e-government has gone through a number of stages, These resulted in a lot of positives and some

negatives that could not lead to a reluctance to implement e-government.

Most States, including Syria, have recognized the crucial importance of creating electronic governments. Since they do not only provide services to citizens from the pace of service delivery, accuracy in service delivery, geographic expansion to the entire country, etc. It has a key role to play in advancing progress and strengthening the economy Contributing to job creation. The world has therefore begun to shift towards e-government to provide the best services to their people.

Key word:

e-government – administrative procedures**.**

مخطط البحث

المقدمة

المبحث الأول : الإطار المفاهيمي للحكومة الالكترونية.

المطلب الأول: مفهوم الحكومة الالكترونية.

أولاً – تعريف الحكومة الالكترونية

ثانياً – نشأة الحكومة الالكترونية

ثالثاً – أهمية الحكومة الالكترونية

المطلب الثاني: الحكومة الالكترونية مسوغاتها ومتطلباتها ومراحل تحولها.

أولاً – مسوغات الحكومة الالكترونية.

ثانياً – متطلبات الحكومة الالكترونية.

ثالثاً – مراحل التحول إلى الحكومة الالكترونية.

المبحث الثاني: فاعلية تطبيق الحكومة الالكترونية.

المطلب الأول: إيجابيات وسلبيات الحكومة الالكترونية

أولاً – إيجابيات تطبيق الحكومة الالكترونية

ثانياً – سلبيات الحكومة الالكترونية

المطلب الثاني: صعوبات تطبيق الحكومة الالكترونية وتطبيقها في سورية

أولاً– صعوبات تطبيق الحكومة الالكترونية

ثانياً – تطبيق الحكومة الالكترونية في سورية

الخاتمة

النتائج – التوصيات.

المبحث الأول

الإطار المفاهيمي للحكومة الالكترونية

المطلب الأول: مفهوم الحكومة الالكترونية:

يعتبر مفهوم الحكومة الالكترونية من المفاهيم حديثة النشأة نسبياً وقد ارتبط وجودها بوجود الانترنت واتساع نطاق شبكات الاتصالات، لذا فلابد من التعريف بمفهوم الحكومة الالكترونية، ونشأته وأهميته للدول.

أولاً – تعريف الحكومة الالكترونية :

تشير المصادر أنه لا يوجد تعريف متفق عليه للحكومة الالكترونية نظراً للأبعاد التقنية والإدارية والتجارية والاجتماعية التي تؤثر عليها، وهناك عدة تعريفات للحكومة الالكترونية من أكثر من جهة دولية، ففي عام 2002م عرفت الأمم المتحدة الحكومة الالكترونية بأنها: "استخدم الانترنت والشبكة العالمية العريضة لتقديم معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين". كما قدم البنك الدولي سنة 2005م مفهوم أشمل للحكومة الالكترونية فعرفها بأنها: " شبكات المعلومات العريضة، وشبكة الانترنت، وأساليب الاتصال عبر الهاتف المحمول والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية"، أما بالنسبة للتعريف الذي تبناه الاتحاد الأوربي فهو أن الحكومة الالكترونية هي الحكومة التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لتقدم للمواطنين وقطاع الأعمال، الفرصة للتعامل والتواصل مع الحكومة، باستخدام طرق مختلفة للاتصال مثل الهاتف، البطاقة الذكية، البريد الالكتروني للانترنت، وتتعلق بكيفية تنظيم الحكومة لنفسها في الإدارة ووضع إطار لتحسين وتنسيق طرق إيصال الخدمات وتحقيق التكامل بين الإجراءات[1].

وردت عدة تعريفات للحكومة الالكترونية هي إعادة ابتكار الأعمال الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج وتكامل المعلومات وتوفر إمكانية الوصول إليها من خلال موقع الكتروني. وجاء في تعريف آخر هي قدرة القطاعات على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وقطاعات الأعمال بسرعة ودقة عاليتين وبأقل كلفة ممكنة مع ضمان السرية وأمن المعلومات المتداولة في أي وقت ومكان. أو أنها نظام افتراضي يمكّن الأجهزة الحكومية من تأدية التزاماتها لجميع المستفيدين باستخدام التقنيات الالكترونية المتطورة متجاهلة المكان والزمان مع تحقيق الجودة والتمييز والسرية وأمن المعلومات[2].

وجاء في تعريف آخر أن الحكومة الالكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين اسلوب أداء الخدمات الحكومية. وبصيغة أخرى تعني تغيير أسلوب

(1) خليل مولاي- نور الدين شنوفي، الحكومة الالكترونية كمدخل لتحقيق جودة الخدمة العمومية(الحكومة الالكترونية في البحرين نموذجا)، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، المجلد13، العدد الأول، العلوم الاقتصادية والقانونية، سنة2021، ص144.

(2) د. مصطفى يوسف الكافي، الحكومة الالكترونية في ظل الثورة العلمية الالكترونية المعاصرة، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر، دمشق، سنة2009، ص22.

أداء الخدمات الحكومية بهدف تقديمها للمواطن بطريقة سهلة عبر شبكة الانترنت مما يوفر الكثير من الجهد والمال لها فتخفض بذلك تكلفة أداء الخدمة[1].

فالحكومة الالكترونية هي تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية (الإجراءات الطويلة باستخدام الأوراق) إلى أعمال وخدمات الكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية، باستخدام تقنيات الإدارة هذا ما يطلق عليه حكومة بلا أوراق. والإدارة تقوم بإنجاز مهامها باستخدام الانترنت من (تخطيط الكتروني، تنظيم الكتروني، قيادة الكترونية ، رقابة الكترونية). أي الاستخدام الفعال لتقنيات المعلومات والاتصالات، لتسهيل العمليات الإدارية اليومية للقطاعات الحكومية (الداخلية) أي التي تتم بين قطاع حكومي وقطاع حكومي آخر، وتلك التي تربط المواطنين بالحكومة[2].

الحكومة الالكترونية بمفهومها البسيط تعني كل العلاقات الناتجة عن توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة الحكومية، حيث تنتج هذه العلاقات آليات تفاعلية جديدة بين الحكومة، والمواطن، في مجال الأعمال، القطاع الخاص... بهدف تحقيق مصالح متبادلة بشكل فعال وكفء حيث تشير لمزيد من الأداء المتميز للحكومة

(1) الحكومة الالكترونية حق للمواطن، على الموقع الالكتروني:
https://ademrights.org/news414
تاريخ ووقت الزيارة: 2021/3/26 - الساعة9:00 صباحاً.
(2) د. مصطفى يوسف الكافي، الإدارة الالكترونية، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر، دمشق، سنة 2011، ص54.

من خلال التكنولوجيا كالانترنت، وتلافي الكثير من سلبيات الأداء الناتجة عن المركزية الشديدة، وانعدام الشفافية، والفساد، وسوء التسيير [1].

ترى الباحثة أن الحكومة الالكترونية بمفهومها العام هي أسلوب إداري جديد حيث تقوم الحكومة بممارسة جميع وظائفها ومهامها عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات وشبكة الانترنت، وذلك لتحسين أسلوب أداء الخدمات، وخلق آليات جديدة للتفاعل بين الحكومة والأفراد، وهذا يساهم بدوره بتسهيل العمليات الإدارية بين القطاعات الحكومية والأفراد، ويؤدي لتقليص تكلفة أداء الخدمات ويساهم في القضاء على الروتين والبيروقراطية والحد من ظاهرة الفساد الإداري.

ثانياً – نشأة الحكومة الالكترونية:

إن كلمة الحكومة الالكترونية وردت لأول مرة كفكرة لإحدى روايات الخيال العلمي في عام 1975م كتبها الروائي " جون برنر"، وفي عام 1988م قام أحد الدارسين لعلوم الحاسوب في أمريكا بنقل الفكرة من الخيال العلمي إلى الواقع العملي مما تسبب في إدانته جنائياً بتهمة الاحتيال وسوء استخدام الحاسوب، وبعد مضي ست سنوات على ذلك بدأت فكرة الحكومة الالكترونية تطرح نفسها في المجال الإداري، وأول من قام بطرح هذا المصطلح الرئيس الأمريكي " بيل كلينتون " أثناء حملته الانتخابية عام 1992 حيث

(1) محمد الشايب، الحكومة الالكترونية كآلية لتوطيد الحكم الجيد (رسالة ماجستير)، جامعة باتنة (كلية الحقوق)، الجزائر ، سنة2009، ص ز.

أعلن أنه يعّد 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 للمجال الإداري ليمنح الآلة الحكومية الضخمة فرصاً للتغيير من خلال أساليب عملها وخدمة عملائها[1].

وبدأ استخدامها الفعلي عالمياً سنة 1995م حيث بدأت هيئة البريد الالكتروني بولاية فلوريدا الأمريكية بتطبيقها على إداراتها، وقد كان الميلاد الرسمي للحكومة الالكترونية في مؤتمر الاتحاد الأوربي سنة 2000م وفي ذلك الوقت بدأ انتشار قيام تنظيم الحكومات الالكترونية، وقد أصدرت الأمم المتحدة وبالتعاون مع الجمعية الأمريكية للإدارة العامة تقريراً في نهاية 2001م أوضحت فيه مؤشرات ترتيب الدول على مستوى العالم في مجال تطبيق الحكومة الالكترونية وكانت الولايات المتحدة الأمريكية هي المتصدرة لهذا الترتيب تبعتها استراليا ونيوزيلندا وسنغافورة والنروج وكندا والمملكة المتحدة ثم تبعتها الدول العربية حيث أدركت أهمية بناء وإقامة الحكومة الالكترونية[2]. وفي سنة 2001م عقدت ندوة دولية عن رعاية الديمقراطية والتنمية أوصت بتكليف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OECD بالإسهام خلال برامجها المستقبلية في تعميق مدارك مستقبل وتداعيات الحكومة الالكترونية، وفي عام 2002م قام فريق عمل الحكومة الالكترونية في

(1) أمينة بن حامد، الحكومة الالكترونية (تجربة الجزائر للتحول نحو حكومة الكترونية)، رسالة ماجستير جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، سنة2013، ص12.

(2) سعاد عبد الفتاح محمد البيروتي – وفاء أحمد محمد – رابحة صالح أحمد، الحكومة الالكترونية ودورها في الحد من ظاهرة الفساد الإداري والمالي، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد التاسع، العدد29، الفصل الرابع، سنة2014، ص240.

OECD بتقديم محاضرات حول رؤية ومضمون واستجابة، واستراتيجية تنفيذ الحكومة الالكترونية، وإصلاح الإدارات العامة. وتم بعدها إجراء العديد من الفعاليات والمؤتمرات لدعم فكرة الحكومة الالكترونية، ثم تم جمع هذه الفعاليات في وثيقة " الحكومة الالكترونية من أجل حكومة أفضل" وانتشرت فكرة الحكومة الالكترونية بسرعة كبيرة حول العالم، حيث أفسحت المجال لتحسين أداء الخدمات العامة، فأصبحت الدول تتسابق من أجل تطبيقها[1].وأضحت الحكومة الالكترونية سمة أساسية للرقي والتحضّر في الدول فالكثير من الباحثين القانونيين والاقتصاديين عندما يقومون بتشخيص أسباب تخلّف الدول والشعوب يضعون في مقدمة تلك الأسباب التخلف الإداري والتنظيمي لذا فإن تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية أضحى هدفاً جوهرياً تسعى الحكومات لتحقيقه[2].

يعد مصطلح الحكومة الالكترونية من المصلحات الحديثة نسبياً، وظهر نتيجة للتطور الطبيعي لظهور شبكات الاتصالات والانترنت، وأصبح معيار لقياس مدى تقدم ورقي الأمم.

ثالثاً – أهمية الحكومة الالكترونية:

(1) فيصل براء متين المرعشي، الحكومة الالكترونية، على الموقع الالكتروني:
www.Political-encyclopedia.org تاريخ ووقت الزيارة: 2021/3/27- الساعة: 9:00 صباحاً.
(2) أبو بكر محمود الهوش، الحكومة الالكترونية الواقع والآفاق، مجموعة النيل العربية، القاهرة، سنة2006، ص32. عبد اللطيف باري، دور ومكانة الحكومة الالكترونية في الأنظمة السياسية المقارنة، رسالة دكتوراه بجامعة محمد خيضر(بسكرة)، الجزائر، سنة2014، ص29.

تأتي أهمية الحكومة الالكترونية من اعتبارت ودوافع سياسية دفعت بالعديد من الحكومات لتبني مفهوم الحكومة الالكترونية وأولها أمريكا عندما استخدمها الرئيس الأمريكي " بيل كلينون " كأحد بنود حملته الانتخابية، فالحكومة الالكترونية تعتمد على مفاهيم كالشفافية ، والمساءلة ومكافحة الفساد. لذلك فإن هذه الاعتبارات تستند إلى مجموعة من الأهداف وهي:

1- تحسين الأداء الحكومي وزيادة الانتاجية : مما يعني إمكانية انتقال المعلومات بدقة وانسيابية بين الدوائر الحكومية المختلفة، مما يعمل على تقليص عمليات الإزدواجية في إدخال البيانات والحصول عليها وهذا ينعكس إيجاباً على القطاعات المختلفة وعلى المواطنين[1]. بالتالي تهدف الحكومة الالكترونية إلى تحسين عمل الإدارة وزيادة كفاءة وفاعلية الإدارة العامة، ويظهر ذلك من خلال اعتماد الحكومة الالكترونية نظام الإصلاح الإداري وتطبيق الإدارة العامة الجديدة في مختلف المجالات كالتعليم والصحة والتجارة...الخ[2].

2- زيادة دقة البيانات : توفر هذا الهدف أساسي جداً، حيث أن تقييد المعلومات وتخزينها أفضل من الجانب اليدوي[3].

(1) صدام محمد طالب الخمايسة، الحكومة الذكية مابعد الحكومة الالكترونية، قنديل للطباعة والنشر، الطبعة الأولى، الإمارات، سنة2017، ص124.

(2) Stavros Zauridis – Marcel thoens. " E-government: towards a public administration approach" Asian journal of public administration vol 25. No2. December 2003.p.159.

(3) أبو بكر محمود الهوش، الحكومة الالكترونية الواقع والآفاق، مرجع سابق، ص29.

3- اختصار الإجراءات الإدارية : بتقليص المعاملات التقليدية التي لاطائل منها، كما تختصر القيام بإجراءات ورقية عديدة[1].

4- زيادة الإنتاجية وخفض التكلفة في الأداء : خاصة في مجال اليد العاملة، إذ لا تتطلب مختلف العمليات عند توفر التكنولوجيا إلى موظفين كثر ولا إلى وقت كبير[2].

5- رفع كفاءة أداء العاملين : خاصة في مجال التكنولوجيا[3].

6- مواكبة التطور التكنولوجي : حيث أن دقة وإتقان الخدمات المقدمة للمواطنين تتطور في مختلف دول العالم بشكل متسارع، فيجب ملاحقة هذا التطور خاصة في جانبه التكنولوجي[4].

7- دعم النمو الاقتصادي : تساهم الحكومة الالكترونية مساهمة فعالة في مختلف المجالات خاصة في المجال الاقتصادي، حيث أن أهم فروعها التجارة الالكترونية والتسويق الالكتروني، كأنشطة مساعدة للنشاطات التقليدية حسب درجة تطور الدولة والمجتمع بما يوفر حركة اقتصادية أوسع وأكبر[5].

8- الانطلاق بالخدمات الحكومية والخروج بها من نطاقها الجغرافي المحدود وإيصالها للمستفيدين، في أماكن تواجدهم في المدن والأرياف في وقت قياسي

(1) أبو بكر محمود الهوش، الحكومة الالكترونية الواقع والآفاق، مرجع سابق، ص29.
(2) أبو بكر محمود الهوش، الحكومة الالكترونية الواقع والآفاق، مرجع سابق، ص29.
(3) أبو بكر محمود الهوش، الحكومة الالكترونية الواقع والآفاق، مرجع سابق، ص30.
(4) أبو بكر محمود الهوش، الحكومة الالكترونية الواقع والآفاق، مرجع سابق، ص30.
(5) أبو بكر محمود الهوش، الحكومة الالكترونية الواقع والآفاق، مرجع سابق، ص30.

على مدار الساعة. بالتالي انخفاض دورة الوقت المرتبط بإنتاج وإيصال الخدمات[1].

9- عدم وجود مستويات إدارية متعددة يساعد على السرعة في اتخاذ القرار وتقديم الخدمات[2].

10-تقديم نماذج جديدة من الخدمات الالكترونية للحكومة مثل التعليم الالكتروني الذي يعني التعلم باستخدام التكنولوجيا الرقمية سواء على شبكات مغلقة أو شبكات مشتركة أو شبكات مفتوحة كالانترنت[3].

11-مكافحة الفساد والتسيب على اختلاف أنواعه، من فساد الذمم إلى المحسوبية والإهمال الإداري والسلبية، علاوة على محاربة العنف المكتبي المتمثل في قهر العاملين والتعنت مع المتعاملين.

12-توفير وسائل الرقابة الذكية لضبط الأداء الحكومي حيث تتطلب الرقابة الذكية من نظم الحكومة الالكترونية توفير وسائل عملية للكشف عن التنظيمات غير الرسمية التي ماتنشأ عادة عن قصور التنظيمات الرسمية، وتطويق الفساد من منافذ تسربه المختلفة، والذي يعتمد بشكل أساسي على تطويقه معلوماتياً[4].

(1) يوسف أحمد أبو فارة، التسويق الالكتروني، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، سنة2013، ص32.
(2) يوسف أحمد أبو فارة، التسويق الالكتروني، مرجع سابق، ص32.
(3) يوسف أحمد أبو فارة، التسويق الالكتروني، مرجع سابق، ص33.
(4) مصطفى يوسف الكافي، الحكومة الالكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة، مرجع سابق، ص45-46.

مما سبق نجد أن تحقيق أهداف الحكومة الالكترونية سيحقق للدولة العديد من الخدمات بسرعة وبكفاءة عالية وبدقة وهذا ينعكس بدوره على ثقة المواطن بالحكومة، بالإضافة لتحقيق العديد من المنافع الاقتصادية، ورفع كفاءة وأداء مؤسسات القطاع العام، وتحسين جودة الخدمات.

المطلب الثاني : الحكومة الالكترونية مسوغاتها ومتطلباتها ومراحل تحولها.

أولاً – مسوغات ظهور مفهوم الحكومة الالكترونية:

تعد الحكومة التقليدية هي الأداة الذي تعمل الدولة بها على إدارة شؤونها واتخاذ القرارات الاستراتيجية، ومع تطور التكنولوجيا وظهور الانترنت ونتيجة تعقيد الإجراءات الحكومية وانتشار الروتين والبيروقراطية، وبعد ظهور مفهوم الحكومة الالكترونية ونتيجة لتقديم الخدمات عبر الانترنت تم توفير الوقت والجهد والمال، وفيما يلي أهم مسوغات ظهور الحكومة الالكترونية[1]:

1- **مسوغات سياسية:** ظهرت عدة أسباب سياسية عملت على وجود ضرورة ملحة لخلق الحكومة الإلكترونية، وهذه الأسباب مثل ظهور مفهوم العولمة، ودعم مشاريع الحكومة الإلكترونية الخاصة بالبلدان النامية من قبل البنك الدولي،

(1) الحكومة الالكترونية، وبيت، على الموقع الالكتروني:
www.wppit.com
تاريخ ووقت الزيارة: 2021/3/27- الساعة: 11:00 صباحاً.

وتنافس أصحاب السلطات السياسية لكسب رضا الجمهور عن طريق تقديم كافة الخدمات بأسهل الطرق .

2- **مسوغات اقتصادية:** بسبب ظهور التجارة الإلكترونية، ومحاولة الحكومة للاستفادة من التكنولوجيا الحديثة وما توفره من خفض في التكاليف .

3- **مسوغات تكنولوجية:** وهذا بسبب ظهور شبكة الإنترنت وتطورها الكبير، وتطوير نظام الأمان في شبكات الإنترنت، وكذلك ظهور تكنولوجيا جديدة وهي نظام الإمضاء الإلكتروني.

ثانياً- متطلبات التحول إلى حكومة الكترونية:

إن آلية الانتقال الناجح إلى حكومة الكترونية متطورة يستلزم توافر جملة من الأساسيات التي تشكل البنية التحتية الضرورية لتنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية وهي:

1- توفير البنية التحتية اللأزمة للاتصالات حيث إن استخدام تقنيات المعلومات لتحميل أعمال الحكومة الالكترونية يتم كله عبر شبكات الاتصال، لذا فإن صاحب المسؤولية الأكبر هو وزارة الاتصالات التي يتوجب عليها السهر على توفير شبكات الاتصالات، وصيانتها باستمرار.

2- ضرورة انتشار الانترنت التي تعد هذه الوسيلة المرتكز الأساسي في بناء الحكومة الاكترونية التي بواسطتها يتم تأمين الاتصال بين مستخدمي الشبكة على مستوى جميع القطاعات الحكومية وغير الحكومية والمواطنين ضمن بيئة رقمية عالية التخصصات.

3- ضرورة توافر الأجهزة الالكترونية اللأزمة لمتابعة مواقع الحكومة الالكترونية، التي تتطلب قدرة المواطن على اقتنائها من جهة وعلى استخدامها من جهة أخرى.

4- ضرورة توافر التشريعات القانونية اللأزمة تتطلب وجود تشريعات ونصوص قانونية تقوم بتسيهل عملها وتضفي عليها المشروعية والمصداقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها. وهذا يتطلب سن مجموعة من القوانين التي تعمل على ضمان الأمن الوثائقي، وحماية سرية البيانات وحماية التوقيع الالكتروني.

5- الهندرة " إعادة هندسة العمليات الإدارية" " Reengineering Buisnes " ، يعني إعادة البناء التنظيمي من جذوره، بالاعتماد على هيكلة وتصميم العمليات الأساسية، بهدف تحقيق تطوير جوهري في أداء المنظمة بما يكفل سرعة الأداء وخفض التكلفة وجودة المنتج[1]. إعداد هندسة إجراءات العمل في الحكومة

(1) صدام محمد طالب الخمايسة، الحكومة الذكية مابعد الحكومة الالكترونية، قنديل للطباعة والنشر، الطبعة الأولى، الإمارات، سنة2017، ص159.

يتطلب إعداد مشروع الحكومة الالكترونية إعادة تنظيم الإجراءات المتعلقة بأعمال الحكومة المختلفة وتحويلها للنظام الرقمي[1].

6- يد عاملة مؤهلة ذات كفاءة في تكنولوجيا المعلومات تتطلب الإدارة الالكترونية يد عاملة مدربة على تكنولوجيات الحديثة وذلك بواسطة معاهد وجامعات أو مراكز تدريب متخصصة تابعة للحكومة[2].

7- توافر مستوى مناسب من التمويل يجب تخصيص موارد مالية كبيرة نوعاً ما خاصة في بداية تطبيق برنامج الحكومة الالكترونية ويتم بعدها أيضاً توفير الموارد المناسبة من أجل الصيانة الدورية وتدريب الموظفين من أجل الحفاظ على مستو عالٍ من الخدمات ومواكبة التطورات[3].

8- توافر الإرادة السياسية يجب أن يكون هناك إيمان تام ببرنامج الحكومة الالكترونية من طرف القيادة العليا في البلاد، وتكليف هيئة خاصة تتولى تطبيق هذه البرامج وتعمل على تهيئة البيئة اللأزمة والمناسبة له، كما تتولى الإشراف على تطبيق وتقييم المستوى [4]. حيث تقوم الإدارة السياسية بتقديم الدعم المادي

(1) د.فيصل بهلولي – د.سامية بوضياف، تطبيق الحكومة الالكترونية كمدخل لتحسين الخدمة العمومية تجربة الإمارات العربية المتحدة نموذجاً مع إمكانية التطبيق في الجزائر، مجلة اقتصاديات شمال اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد16، العدد23، سنة2020، ص246-247.

(2) فطيمة سايح، الإدارة الالكترونية كآلاية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة لحالة الجزائر، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد الرابع، سنة2018، ص69.

(3) خليل مولاي- نور الدين شنوفي، الحكومة الالكترونية كمدخل لتحقيق جودة الخدمة العمومية (الحكومة الالكترونية في البحرين نموذجا)، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، المجلد13، العدد الأول، العلوم الاقتصادية والقانونية، سنة2021، ص146.

(4) خليل مولاي- نور الدين شنوفي، الحكومة الالكترونية كمدخل لتحقيق جودة الخدمة العمومية (الحكومة الالكترونية في البحرين نموذجا)، المرجع السابق، ص146.

والمعنوي من أجل مساندة مشاريع الحكومة الالكترونية على اجتياز العقبات وتطوير برامج التحول الالكتروني[1].

9- مواجهة أخطار الفيروسات التي تتسلل إلى الشبكات من حين لآخر، بالإضافة إلى أخطار التزوير والتلاعب بالمعلومات والتخريب المقصود للشبكات[2].

10-تحسين أداء الخدمات الإدارية بشكل فعال لضمان تلبية حاجات المواطنين بفضل التحليل العميق لاحتياجاتهم التي يتم تحديدها من خلال العلاقات الالكترونية للمؤسسة مع زبائنها[3].

11-ضرورة التدريب وبناء القدرات للموظفين لإدارة وتوجيه الإدارة الالكترونية بشكل جيد، حيث تحتاج الحكومة إلى مهارات إدارية وتواصلية وتكنولوجية وتنظيمية ...الخ. كما أن المهارات المحتاج إليها متجددة ومتغيرة على الدوام ولهذا يجب التأكيد على تنمية الموارد البشرية المحتاج إليها من الكفاءات المتاحة بالفعل وتأهيل قوى عاملة جديدة. ولهذا تعتبر مشروعات تدريب خريجي الجامعات على تكنولوجيا المعلومات أمر ضروري وذو طابع استراتيجي لسد الفجوة بين المهارات المطلوبة والمهارات المتاحة.

(1) أ. سهام بوفلفل - د.سمية سريدي، دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر (وزارة الداخلية والجماعات المحلية)، منشورات جامعة الجيلالي بونعامة، سنة2017، ص8.
(2) أ. سليمة بن حسين، دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، العدد السابع، الجزائر،سنة2014، ص226.
(3) نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ، السعودية، سنة2004، ص215-216.

12-كما يجب الأخذ بعين الاعتبار أمر المواطنين المحتاجين للمعلومات والخدمات الحكومية بغض النظر عن قدرتهم في الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أمر يحتاج إلى إمكانية إمداد هذه الخدمات وإتاحتها عبر مراكز خدمة المجتمع مثل مكتب البريد [1].

ترى الباحثة أنه لابد من توفير البيئة المناسبة لتطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية وهذا لا يتطلب فقط توافر العناصر المادية كوجود أجهزة الكمبيوتر، ومد شبكات الاتصالات وتوافر الانترنت، فالعنصر المادي أساسي لتطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية لكنه لايكفي للوصول إلى تطبيق ناجح لمفهوم الحكومة الالكترونية، فهو يتطلب ضرورة تدريب الموظفين ووجود يد عاملة مؤهلة في مجال تكنولوجيا المعلومات بالإضافة للهندرة ووجود تشريعات تضفي على استخدامها المشروعية والقانونية.

ثالثاً – مراحل التحول إلى الحكومة الالكترونية:

وكل هذا تم عن طريق مراحل متعددة مرت بها الحكومة الإلكترونية حتى وصلت إلى الوضع الحالي، يتم الانتقال تدريجياً إلى الحكومة الالكترونية والتخلي عن أساليب عمل الحكومة التقليدية، وأوضحت دراسات كثيرة ذات الصلة بموضوع الحكومة

(1) krajewski,J.C – Larry,P. Ritzman " Operation Management Strategy and Analysis" ,4th.ed. U.S.A. Addison wesely publishing company, 1996,p.31.

الالكترونية مقترحات للتحول إلى الحكومة الالكترونية بحيث اختلفت مراحل التحول من حيث العدد من دراسة إلى أخرى إلا أننا نجد تشابها في المضمون.هذه مراحل تتمثل بدخول الحاسبات الآلية إلى العمل الإداري وقد سهلت العملية الإدارية إلى حد كبير. ثم تمت فيها أتمتة بعض الخدمات وتطبيق نظام المعلومات الإدارية ويمكن توظيفها في تسديد فواتير الخدمات بواسطة الهاتف. وبعد ذلك تمثلت في ظهور شبكة المعلومات الدولية الإنترنت حيث تم تفعيل الأداء الإلكتروني.

مراحل الحكومة الالكترونية طبقاً لدراسة **البنك الدولي** : وتتمثل هذه المراحل في مايلي[1]:

- مرحلة النشر: وفي هذه المرحلة يتم نشر هائل من المعلومات والتشريعات والأنظمة والنماذج من خلال الانترنت ووسائل التكنولوجيا المتقدمة، وتكون هذه المعلومات موجهة للمواطنين ورجال الأعمال.
- مرحلة التفاعل: هذه المرحلة تتيح الاتصال المتبادل بين الحكومة والمواطنين من خلال استخدام البريد الالكتروني، ومشاركة المواطن في عملية الحاكمية من خلال التفاعل بين صانعي القرار عبر عملية التفاعل.

(1) د. أحمد لمعي- د. خيرة الداوي، مراحل ومعوقات تطبيق الحكومة الالكترونية، ص67، على الموقع الالكتروني:
https://www.asjp.cerist.dz
تاريخ ووقت الزيارة:2021/4/2 – الساعة 10:00 صباحاً.

- مرحلة التبادل: حيث تسمح هذه المرحلة بعملية التبادل المالي بين المواطن والحكومة، وهي تشبه التجارة الالكترونية في القطاع الخاص.

تمر عمليات تطبيق الحكومة الالكترونية بثلاث مراحل هي[1]:

1 – مرحلة الأولى مرحلة النشر: والتي تعنى بتوسيع الوصول السريع الى المعلومات المفيدة للمواطنين والأعمال دون الحاجة الى التنقل او السفر للوصول الى الوزارات او المؤسسات الحكومية والوقوف في طوابير.

ولعل الانترنت يعد إحدى أهم وأرخص وسائط النشر المتاحة لدى الكثير من الدول حيث إن إنشاء المواقع ذات الواجهات البسيطة يعد إحدى أهم خطوات نشر المعلومات الحكومية لأكبر عدد من المستفيدين وسيخدم الحكومات في جعلها تقدم تقنية متقدمة. وأهم النقاط الواجب مراعاتها في هذه المرحلة:

– البدء بوضع خطة زمنية محددة التاريخ في نشر المعلومات على شبكة الانترنت.

– نشر معلومات ذات قيمة وتمس حياة المواطنين بلغةٍ سهلةٍ مع البعد التام عن الحشو أو المعلومات التاريخية وما تحقق من منجزات في سابق العصر والأوان.

(1) يحيى بابعير، مراحل ومعوقات الحكومة الالكترونية، على الموقع الالكتروني:
https://www.asjp.cerist.dz/en/article/20283
تاريخ ووقت الزيارة: 2021/4/7 – الساعة 10:00 صباحاً.

- ضرورة وضع القوانين التي تحدد المعلومات الإجبارية الواجب توافرها في كل موقع والتي تخدم الأهداف الذي أنشئت من أجله تلك الجهات ومواقعها والبعد عن التعريف بالمسؤولين وسيرتهم الذاتية بكافة تفاصيلها.

- توحيد تصاميم المواقع الحكومية شكلاً ومضموناً حتى تسهل على المستفيدين سرعة الوصول إلى المعلومات والخدمات المنشودة.

- توفير الإمكانات المادية المطلوبة لكافة العمليات بدءاً من التصميم والنشر والتحديث الدائم والصيانة المستمرة للمواقع.

- أن تحتوي المواقع على نشرات ومعلومات عن الفرص الاستثمارية والخطط التنموية بلغات أجنبية وذلك لجلب المستثمرين الأجانب.

2- المرحلة الثانية التفاعل عبر توسيع نطاق المشاركة المدنية في الحكومة:

كما سبق القول إن الخطوة الأولى هي نشر مواقع غنية بالكثير من المعلومات التي تفيد المواطنين وفي المرحلة الثانية يجب التأكد من أن تلك المعلومات والنماذج المنشورة في المواقع هي قيد الاستخدام وتلقى قبولاً لدى المواطنين لأن هذا هو الهدف لتفاعل المواطنين مع الخدمات التي تقدم لهم عبر الانترنت.

وهذا التفاعل المنشود يتم عبر التواصل المستمر من خلال المعلومات المرتجعة feedback والتي تتم من خلال نماذج صممت لهذا الغرض أو عبر رسائل البريد

الالكتروني التي ترد للمواقع حول الخدمات التي تقدمها المواقع. أهم النقاط الواجب مراعاتها في هذه المرحلة:

– إظهار الاهتمام بالملاحظات التي وردت في السابق وما تم من إجراءات عملية تجاهها.

– تبسيط إجراءات العمل وتقليل النماذج والاقتصار على طلب المعلومات الضرورية والملحة.

– الاسترشاد بآراء زوار المواقع في مراحل التصميم المختلفة وتجديد المعلومات الواجب توفرها عن طلب الخدمات.

3 – المرحلة الثالثة جعل التعاملات تتم مباشرة على الشبكة: بعد نشر المعلومات والاسترشاد بآراء المستفيدين حول تصاميم المواقع ومحتوياتها يجب الانتقال الآن الى المرحلة الأهم ألا وهي مرحلة جعل كافة التعاملات Transactions تتم مباشرة على الشبكة Online كما تفعل بعض البنوك حاليا وهي تقدم بعضا من خدماتها عبر شبكة الانترنت وكما تقوم بعض مواقع التجارة الالكترونية بالبيع للزبائن مباشرة يجب على الحكومة في هذه المرحلة الانتقال من مرحلة نشر المعلومات فقط الى مرحلة التطبيق الكامل وتقديم كافة الخدمات على الشبكة عبر مواقعها. أهم النقاط الواجب مراعاتها في هذه المرحلة:

– أن تتم مخاطبة المستفيدين والذين لهم علاقة مباشرة بالخدمات المقدمة من الجهات الحكومية المباشرة على الشبكة Online.

– توفير الامكانات البشرية المدربة لتقديم الدعم المستمر للمستخدمين وترد على استفساراتهم.

– يجب مراعاة أن عمليات تطبيق الحكومة الالكترونية في هذه المرحلة سوف يتطلب الكثير من المال والجهد.

– يجب ان يكون تطبيق الحكومة الالكترونية ضمن حركة تغير شاملة.

– أن يكون هناك مواقع تقوم بدور البوابات للمواقع الحكومية تسهل على الجميع الوصول السريع.

– يجب إجراء اختبارات شاملة على الأنظمة والتأكد من خلوها من الأخطاء المنطقية واللغوية قبل استخدامها.

وهذا ما تم تطبيقه في سورية من خلال برنامج البطاقة الذكية التي تم تفعيل الطلب عليها ومعرفة حالة البطاقة للحصول على المحروقات و مواد غذائية (الرز، السكر، الشاي) وذلك من خلال تنزيل تطبيق وين على الهواتف الذكية.

كما تم ربط جميع سجلات الأحوال المدنية العامة في سورية وما يتعلق بورقة غير عامل وغير محكوم بشبكة واحدة من خلال مراكز تمت تسميتها بمركز خدمة المواطن دون حاجة المواطن إلى الذهاب إلى مكان بعيد عن مكان إقامتهم للحصول على هذه الخدمة.

المبحث الثاني

فاعلية تطبيق الحكومة الالكترونية

إن لتطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية مزايا متعددة تحقق العديد من الإيجابيات التي تنعكس على عمل إدارات الدولة وعلى موظفيها وعلى المواطن، وكما نعلم أن كل نظام جديد يتم تطبيقه لابد أن يحمل معه بعض السلبيات ولكن بالنسبة للحكومة الالكترونية فإن سلبياتها لا تعد موجودة مقارنة بالإيجابيات التي تحققها.

المطلب الأول: إيجابيات وسلبيات الحكومة الالكترونية

بما أن القانون هو ترجمة حقيقة لحال الشعب لأنه وضع من أجل مصالحه وحاجاته، لذا لابد أن يكون ملائماً لمطالب ورغبات الشعب[1]. لذا أصبحت الحكومة الالكترونية ضرورة من ضرورات هذا العصر فهي وسيلة لتحسين الأداء الحكومي لخدمة الأفراد وإن الأخذ بهذا الأسلوب الذي يعتمد على العلم والتكنولوجيا يؤدي بدوره للتخلص بشكل كبير من سلبيات ومساوئ الحكومة التقليدية، وبطبيعة الحال لايخلو أي نظام من سلبيات تنشأ معه ومن إيجابيات تدفع إلى تطبيقه.

أولاً – إيجابيات الحكومة الالكترونية :

يؤدي التطبيق الصحيح للحكومة الالكترونية إلى تزويد الحكومة بالقدرة على تطوير المجتمع بسرعة، وهذا ينعكس بدوره على الحكومة والفرد والمجتمع، فاستخدام هذه التكنولوجيا يساعد على ربط كل هذه الأطراف معاً. لذا سنتطرق إلى الإيجابيات التي تقدمها الحكومة الالكترونية :

1- **سرعة أداء الخدمات** : لا شك أن إنجاز المعاملة الكترونياً لايستغرق غير دقائق معدودة مما يوفر الوقت الضائع في الانتقال إلى مقر الإدارة، والبحث عن الموظف المختص، وانتظار الدور، وقيام الموظف بالتحقق من توافر شروط الخدمة المطلوبة وإنجاز المعاملة يدوياً. وبفضل سرعة الإنجاز الالكتروني أمكن

(1) السيد عبد الحميد فودة، الافتراض القانوني بين النظرية والتطبيق، المجلة العلمية لكلية الشريعة والقانون (طنطا)، العدد الثالث عشر، سنة2001، ص474.

الاستغناء عن خدمات بعض المرافق كخدمة مرفق البريد العادي التقليدي إلى حد كبير، حيث إن استخدام البريد الالكتروني الذي يصل إلى موقع المرسل إليه في لحظات، ويمكن أن يستتبع الرد في لحظات أيضاً إذا كان المرسل إليه مستعداً للرد. وقد قامت بعض شركات المعلومات الخاصة بدلاً من إدارة البريد العامة بتخصيص بعض مواقع البريد الالكتروني مثل Hotmail و Yahoo لتأمين هذه الخدمة الهامة[1].

أي أنها تساعد على تحقيق أكبر معدلات استفادة من الوقت للأفراد من خلال عمل الحكومة أربع وعشرين ساعة يومياً وحتى في أيام العطل الرسمية، أي العمل على مدار العام، وكل هذا يساهم في التخلص من الروتين في إنجاز المعاملات[2].

تساهم في تحقيق اتصال أفضل وأسرع وأوسع من خلال استخدام موقع واحد من نقاط الخدمة التي تساعد المواطنين في الحصول على الخدمات الالكترونية بجودة وسرعة عالية[3].

2- **زيادة الفاعلية والكفاءة** : إن الإنجاز الالكتروني للخدمة عادة مايكون أكثر دقة وإتقاناً من الإنجاز اليدوي، كما أنه يخضع لرقابة أدق من تلك التي تفرض على

(1) سمية بو مروان، الحكومة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية، مكتبة القانون والاقتصاد، الرياض، الطبعة الأولى، سنة2014 ، ص49.

(2) عمر موسى جعفر القريشي، أثر الحكومة الالكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري، رسالة ماجستير في كلية الحقوق جامعة النهرين، العراق، سنة2012، ص34.

(3) عادل حرحوش المفرجي وآخرون، الإدارة الالكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، سنة2007، ص36.

الموظف في أداء عمله في نظام الإدارة التقليدية. وبذلك يمكن تقديم خدمات أفضل لمستحقيها، واستغلالاً أمثل لإمكانيات الحكومة، من خلال اتباع أساليب مشابهة لأساليب التجارة الالكترونية[1].

إن الحكومة الالكترونية تساعد على رفع مستوى أداء الحكومة وذلك من خلال إمكانية انتقال المعلومات بدقة وانسيابية بين الدوائر الحكومية المختلفة مما يقلص الازدواجية في إدخال البيانات والحصول على المعلومات من القطاع الخاص أو من الأفراد، كما أن تدوير المعلومات الكترونياً من مرحلة التقديم إلى مرحلة الحصول على الموافقة بين الإدارات الحكومية والمتعاملين معها يعني أن الإجراءات يمكن أن تنجز خلال دقائق أو حتى ثواني بدلاً من ساعات وأيام[2]. أي أنها توفر دقة وجودة الخدمات المقدمة من خلال إخضاع الأداء الالكتروني لرقابة أدق من تلك التي تفرض على الموظف في الإدارة التقليدية، وهذا يساعد على تقديم أداء أفضل للخدمة واستغلال أقل الإمكانات التي تتمتع بها الإدارة[3].

3- **تخفيض التكاليف** : لا شك أن إقامة الحكومة الالكترونية يحتاج بداية إلى مبالغ غير يسيرة تنفق في شراء الأجهزة والمعدات وإعداد البرامج وتدريب العاملين. غير أن أداء الخدمات بالطريق الالكتروني بعد ذلك تقلل تكلفته كثيراً عن أدائها

(1) سمية بو مروان، الحكومة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية، مرجع سابق، ص 49.
(2) واجب غريبي، الحكومة الالكترونية مفهومها متطلباتها وفوائدها، مجلة العلوم الإنسانية، السنة الرابعة، العدد الثالث عشر، العراق، سنة2007، ص7.
(3) ماجد راغب الحلو، علم الإدارة العامة، الدارة الجامعية الجديدة، الاسكندرية، سنة2007، ص42.

بالطريق التقليدي، إذ يؤدي إلى تقليل عدد الموظفين المطلوبين للعمل في الإدارة، واختصار الإجراءات ومراحل العمل، فضلاً عن تخفيض أو الاستغناء عن كميات الأوراق والأدوات المكتبية المستخدمة في أداء الخدمات[1].

ومن خلال اعتماد الحكومة الالكترونية على الكمبيوتر نسبة كبيرة مما يجعلها في غنى عن اليد العاملة، وهذا يؤدي إلى تقليل التكاليف وتوفير المال على الحكومة على المستوى البعيد[2].

4- **تبسيط الإجراءات** : الحكومة الالكترونية يمكنها القضاء على البيروقراطية ونتائجها السلبية المؤدية إلى إهدار الوقت والجهد والمال، فيمكن عن طريق الحكومة الالكترونية تبسيط وتيسير الإجراءات، حيث بخطوة واحدة تتم من خلال الدخول على الخط مع الحكومة عبر شبكة المعلومات يمكن إنجاز العمل المطلوب بسرعة وسهولة توفيراً للوقت والجهد[3].

تساهم الإدارة الالكترونية في تبسيط واختصار الإجراءات الإدارية، وذلك بفضل زيادة طاقة العمل، وتقليل الحاجة إلى السفر والمقابلات وتبسيط الإجراءات التي تؤدي إلى تحسين الخدمات بفضل برمجة سير المعلومات وأداء الخدمات

(1) سمية بو مروان، الحكومة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية، المرجع السابق، ص50.
(2) د.كمال معيوف- د. ناصر طهار، مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية (دراسة حالة: المديرية العامة للضرائب)، جامعة الشلف، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، المجلد الثالث، العدد الثاني، سنة2019، ص22.
(3) سمية بو مروان، الحكومة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية، مرجع سايق، ص50.

الكترونياً[1]. تعريف المواطنين بإجراءات ومتطلبات الحصول على الخدمة، فمن خلال شبكة الانترنت يمكن وضع كافة إجراءات ومتطلبات الحصول على الخدمة مبسطة وميسرة من دون الحاجة للذهاب إلى مراكز أداء الخدمة، وتوفير الخدمة بشكل مستمر على مدار الساعة 24 ساعة في اليوم وفي جميع أيام الأسبوع[2].

5- **الشفافية الإدارية :** عندما تتم المعاملات دون اتصال مباشر بين صاحب الشأن والموظف المختص، فلا يكون هناك مجال للرشوة أو تلاعب الموظفين وسوء معاملتهم، وفي ذلك مكافحة للفساد الوظيفي وجرائم العمل، بالإضافة إلى أن الإنجاز الالكتروني لايتم أمام الجمهور، مما يجعله أيسر تحقيقاً لتجنبه لمشكلات المواجهة المباشرة بين أصحاب الشأن وطالبي الخدمة، وخاصة من ذوي الوعي المنخفض من الناس[3]. تساهم في زيادة شفافية الحكومات فيما يتعلق بتحسين الخدمات، وتبسيط الإجراءات، وتسهيل المعاملات بينها وبين جميع فئات المجتمع[4].

(1) محمد محمود الطعنامنة – طارق شريف العلوش، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية البشرية، القاهرة، سنة2004، ص80.
(2) محمد صادق اسماعيل، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الدول العربية، العربي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، مصر، سنة2010، ص93.
(3) سمية بو مروان، الحكومة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية، مرجع سابق، ص51.
(4) عادل حرحوش المفرجي وآخرون، الإدارة الالكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، مرجع سابق، ص34.

مما سبق نجد أن المزايا التي تحققها الحكومة الالكترونية مثل سرعة أداء الخدمات والدقة والاقتصاد بالتكاليف والشفافية الإدارية، تؤدي إلى القضاء على سلبيات العمل الإداري مثل الروتين و البيروقراطية التي أصبحت تشكل في العقد الماضي سمة العمل الحكومي، وتشجع المستثمرين للقيام بالتعاقد مع الحكومة كونها أصبحت تتعامل بشفافية والمساواة مع جميع الأشخاص المتعاملين معها والقضاء على المحاباة.

ثانياً – سلبيات الحكومة الالكترونية:

بالرغم من المزايا المتعددة للحكومة الالكترونية، إلا أن تطبيقها ينطوي على بعض السلبيات خاصة في بداية تطبيقها.

1- **مشكلة البطالة:** فالبطالة تعني عدم توافر فرص العمل بالرغم من توافر القدرة على العمل والرغبة فيه وقبوله مهما كان الأجر، بالتالي فإن تطبيق الحكومة الالكترونية يؤدي إلى ازدياد نسبة البطالة، لذا فإن الاعتماد على الأجهزة الالكترونية في القيام بالأنشطة اليومية بدلاً من الإنسان سيؤثر على سوق العمالة والطلب عليها[1].

(1) فرانك كليش، ثورة الأنفوميديا "الوسائط المعلوماتية وكيف ستغير عالمنا وحياتك؟" ، ترجمة حسام الدين زكريا، سلسلة علم المعرفة، العدد253، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآدب، الكويت، سنة2000، ص492.

وعلى الرغم من توفر فرص عمل جديدة للعمل، إلا أن هذه الفرص لن تكون متاحة لمن تم الاستغناء عنهم في مجالات عملهم، فهي ستكون فرص ذات طبيعة فنية عالية وحرفية خاصة بمجموعة من المؤهلين [1]. فهذه المشكلة سوف تتعاظم مع تبني نظام الحكومة الالكترونية ولن يستطع القطاع الخاص امتصاص فائض العمالة الحكومية والقطاع العام، وخاصة أن هذا النوع من العمالة ما يظهر عليه عدم القابلية لإعادة التأهيل لأنه حرم من فرص التدريب طول فترة خدمته[2].

2- **مشكلة التفكك الاجتماعي:** هذه المشكلة تواجه العاملون في الحكومة الالكترونية في حالة الاعتماد الكامل على المعلوماتية، وانعدام فرص الاتصال الجماهيري بين البشر، بالتالي فقدان جزء كبير من العلاقات الاجتماعية التي تنشأ غالباً في أماكن التجمع مثل أماكن التعليم والعمل وغيرها، لذا فإن حدوث خلل القطاع الاقتصادي في المجتمع كانتشار البطالة نتيجة إلغاء بعض المهن أو اندثارها وظهور مهن جديدة يؤدي إلى نفس النتيجة في التفكك الاجتماعي[3]، فالحكومة الالكترونية تؤثر على التفكك الاجتماعي ولكنها ليست العامل الوحيد المسبب لهذه المشكلة.

(1) د. أبو بكر محمود الهوش، الحكومة الالكترونية الواقع والآفاق، امرجع سابق، ص42.
(2) د. نوبي محمد حسن، منظومة الحكومة الالكترونية، ندوة الحكومة الالكترونية " الواقع والتحديات "، مسقط، سنة2003، ص11-12.
(3) ميتشو كاكاو، ترجمة : سعد الدين خرفان، رؤى مستقبلية: كيف سيغير العلم حياتنا في القرن الواحد والعشرين، سلسلة علم المعرفة، العدد270، المجلس الوطني للثقافة والفنون، الكويت، سنة2001، ص161 ومابعدها.

3- **انتهاك خصوصية والأمن الالكتروني**[1]: إن ثورة المعلومات داخل نظام الحكومة الالكترونية تقضي على خصوصية الأفراد وحقهم في الحفاظ على أسرارهم الخاصة، فقواعد البيانات مرتبط بعضها ببعض والتي تحتوي على أسماء الأفراد وعناوينهم ووظائفهم وحالتهم الاجتماعية والصحية ونوعية مشترياتهم، وهذا يهدد بلا شك مستقبلهم وقد يعرضهم لمخاطر لم تكن في حسبانهم، ومن المتوقع أن تزداد قدرة الآخرين على رصد تحركات الأفراد، وهذا بدوره يؤدي إلى احتدام الصراع بين هذه الخصوصية وبين ما تقدمه ثورة المعلومات.

وإن قضية الخصوصية تعد من القضايا الشائكة التي تواجه الانترنت وتطبيقاته، وتزداد مسؤوليات الحكومات التي تود تطبيق الحكومة الالكترونية، والتي يجب أن تكون قادرة على توفير الحماية لكافة المعلومات الشخصية التي يقدمها المواطنون والمقيمون.

4- **ضغط العمل**[2]: وذلك بسبب الخوف من عدم القدرة على ملاحقة المستجدات وتطور التكنولوجيا مما يؤدي إلى الخوف من الفشل أو فقدان العمل، وكذلك انخفاض العبء الكيفي من خلال تبسيط العمل مع وضع معايير جامدة وهذا

(1) عمر موسى جعفر القريشي، أثر الحكومة الالكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري، رسالة ماجستير في كلية الحقوق جامعة النهرين، سنة2012، ص39 ومابعدها.

(2) د. أحمد لمعي- د. خيرة الداوي، مراحل ومعوقات تطبيق الحكومة الالكترونية، ص67، على الموقع الالكتروني:

https://www.asjp.cerist.dz

تاريخ ووقت الزيارة: 2021/4/6 – الساعة 10:00 صباحاً.

يعتبر مصدر من مصادر الضغوط الواقعة على الأفراد لانخفاض عبء الدور الذي يقومون به.

وترى الباحثة على الرغم من وجود سلبيات لتطبيق الحكومة الالكترونية إلا أن الإيجابيات والمزايا التي تحققها الحكومة الالكترونية تفوق سلبياتها بشكل كبير، وإن تطبيق أي مشروع أو نظام جديد لابد أن يحمل معه بعض السلبيات والتي يمكن تجاوزها والقضاء عليها، فعلى سبيل المثال يمكن القضاء على مشكلة انتهاك الخصوصية والأمن الالكتروني من خلال تطوير برامج لحماية المواقع الالكترونية وفرض عقوبات رادعة على هؤلاء الأشخاص عن طريق القضاء.

المطلب الثاني: صعوبات تطبيق الحكومة الالكترونية وتطبيقها في سورية

أولاً – صعوبات تطبيق الحكومة الالكترونية:

إن السعي لتطبيق الحكومة الالكترونية ليس بالأمر السهل حيث واجهت الحكومة الالكترونية في تطبيقاتها العديد من العوائق وهي:

1- **العوائق الإدارية :**

يفتقر قسم كبير من موظفي القطاع العام إلى المعرفة والمهارات الضرورية لتطبيق الحكومة الالكترونية بنجاح، بالإضافة إلى مهارات تقنيات المعلومات والاتصالات، يتطلب تطبيق الحكومة الالكتروتية بشكل ناجح إمكانيات أخرى على

المستوى الإداري، ومنها مهارات إدارة المشاريع وإعادة هندسة العملية الإدارية في القطاع الحكومي[1]. بالتالي فإن تعقيد الإجراءات الإدارية وانعدام مرونة الهياكل التنظمية، وانعدام التخطيط لبرامج الحكومة الالكترونية، وكذلك وجود مخاوف على مستوى القيادات الإدارية العليا إضافة إلى غياب التنسيق بين الإدارات الحكومية المختلفة[2]. فنقص الوعي لدى القيادات الإدارية بالإضافة لخوفهم من فقدان مراكزهم ووظائفهم عند تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية ومقاومتهم للتغيير، وكذلك انتشار البيروقراطية بشكل كبير[3].

2- العوائق القانونية:

إن التقدم السريع لتكنولوجيا المعلومات يقف عائقاً أما الجهات القانونية حيث تجد من الصعوبة مواكبة تطوير القوانين والتشريعات لهذا التقدم الهائل والسريع للتكنولوجيا، ومن أجل حل هذه المشكلة لابد من تدريب مجموعة من القضاة والمحاميين وفق مايتطلب التعامل الرقمي والتنسيق الحديث بين

(1) فادي سالم ، عقبات تطبيق الحكومة الالكترونية في الدول العربية، كلية دبي للإدارة الالكترونية، على الموقع الالكتروني:
www.dsg.as
تاريخ ووقت الزيارة: 2021/4/6_ الساعة 11:00 صباحاً.
(2) صليحة خنوش، معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية في الإدارة المحلية: من وجهة نظر موظفي عينة مختارة من بلديات المدية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد الخامس، العدد الأول، الجزائر، سنة2020، ص157.
(3) الحكومة الالكترونية، على الموقع الالكتروني:
https://grp2man.forumalgerie.net/t5-topic
تاريخ ووقت الزيارة: 2021/4/6- الساعة 11:00 صباحاً.

الجهات الحكومية لسن التشريعات اللأزمة[1]. وإن عدم اعتماد الوثائق الالكترونية كبديل عن الوثائق التقليدية في إجراء المعاملات سواء ماتعلق منها بالعقود أو توثيق الحقوق والالتزامات، وازدياد حجم المخالفات والجرائم الواقعة على المعلومات، سواء مايتعلق منها بسرقة البريد الالكتروني أو سرقة بطاقات الائتمان وكذلك سرقة التوقيع الالكتروني[2].

3- **العوائق الأمنية:**

يعد الأمن المعلوماتي من أهم المعوقات التي تواجه الحكومة الالكترونية، حيث أن هناك مجموعة من الأساليب لاختراق انظمة المعلوماتية، ومايترتب عليه من فقدان خصوصية المستفيدين وسريتهم، كما أن انعدام الثقة الزبائن بالمعاملات الالكترونية، وخاصة بعد انتشار الفيروسات وأهم برامج التجسس التي تهاجم أجهزة الكمبيوتر.كما أن عدم وجود برمجيات تحكم الرقابة على الاختراقات المتعمدة من اهم معوقات الحكومة الالكترونية. فإن عدم وجود أدوات حماية تقنية تنتج للمستخدم التعامل مع الإدارة الرقمية بأمان وثقة، وغياب البعد التوعوي للحماية وعدم تعريف الأفراد بأهم الوسائل اللأزمة لحماية معلوماتهم في ظل نقص التشريعات المنظمة لهذه المسائل، ومن هذه الوسائل

(1) د. أحمد لمعي- د. خيرة الداوي، مراحل ومعوقات تطبيق الحكومة الالكترونية، مرجع سابق، ص67..
(2) صليحة خنوش، معوقات تطبيق الحكوومة الالكترونية في الإدارة المحلية: من وجهة نظر موظفي عينة مختارة من بلديات المدية، مرجع سابق، ص 158.

جدار الحماية والتشفير والتوقيع الرقمي[1]. وإن مايترتب على فقدان خصوصية المستفيدين وسريتهم يمثل عائقاً كفيل بالإطاحة بمشروع الحكومة الالكترونية[2].

مما سبق نجد إن تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية وما يحمله من مزايا لتنفيذ العمل الإداري بسرعة ودقة، والحد من مظاهر الروتين والبيروقراطية والقضاء على الفساد والرشوة، سيواجه العديد من العوائق لتطبيقه كونه سيؤدي إلى قضاء على مصالح هؤلاء المستفيدين وبالتالي سيقفون في وجه التغيير. بالإضافة إلى أن عدم اعتماد الدولة على الوثائق الالكترونية في توثيق معاملاتها يؤدي إلى تأخير تفعيل عمل الحكومة الالكترونية بشكلها الحقيقي. بالتالي فإن القضاء على هذه العوائق يحقق الاستخدام الأوسع لمفهوم الحكومة الالكترونية.

ثانياً – تطبيق الحكومة الالكترونية في سورية :

تم إنشاء موقع بوابة الحكومة الالكترونية السورية، الهدف من هذا الموقع هو التواصل مع المواطنين وقطاع الأعمال، وضمان تعرفهم على الخدمات التي تقدمها الجهات الحكومية، وشروط تقديمها لضمان تقديم هذه الخدمات بالشكل المناسب.

(1) أ. سليمة بن حسين، دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، العدد السابع، سنة2014، ص 230.
(2) الحكومة الالكترونية، على الموقع الالكتروني:
https://grp2man.forumalgerie.net/t5-topic
تاريخ ووقت الزيارة: 2021/4/7- الساعة 11:00 صباحاً.

وتقدم الحكومة الالكترونية خدماتها عبر الهاتف الثابت والهاتف المحمول والانترنت والصراف الآلي ومراكز الخدمة.

عن الطريق الهاتف الثابت مثلاً يمكن إجراء دراسات تدريبية للمنشأت الطبية والصناعية الإشعاعية قيد الإنشاء أو بعد التعديل الانشائي وذلك لزوم الحصول على تراخيص الممارسة من الجهة التنظيمية وتتم عن طريق تحميل "طلب خدمة" وملئه. وتقديم الطلب إلى ديوان الهيئة في البناء الإداري بكفرسوسة والاستعلام والمتابعة عبر الهاتف. وغيرها الكثير من الخدمات الأخرى.

عن طريق الهاتف المحمول مثلاً يمكن للشخص أن يتقدم بطلب شكوى بحق منشأة سياحية مرفقاً الثبوتيات في حال وجودها ويمكن التقدم بها عن طريق (الواتس أب– أو البريد الالكتروني– أو الهاتف الثابت) وصورة عن البطاقة الشخصية ورقم الهاتف. حيث تقوم الضابطة العدلية أو لجنة رقابية مشتركة بجولة وإجراء مايلزم وهذه الخدمة مجانية ويتم إتخاذ الإجراءات حسب نوع الشكوى في حال ثبوتها. كما تقدم العديد من الخدمات عن طريق الهاتف المحمول.

عن طريق الانترنت أصبح على سبيل المثال معرفة الوضع التجنيدي للمدعويين للخدمتين الالزامية والاحتياطية وذلك عبر الدخول إلى موقع وزارة الدفاع (mod.gov.sy) ثم

الدخول إلى نافذة المدعوون للخدمتين الإلزامية والاحتياطية الموجودة على الصفحة الرئيسية وتعبئة المحددات المطلوبة والضغط على زر بحث ثم تظهر النتيجة.

وتشمل الخدمات المقدمة على موقع الحكومة الاكترونية السورية (رئاسة مجلس الوزراء– وزارة الدفاع – وزارة الداخلية – وزارة الخارجية والمغتربين – وزارة التربية – وزارة العدل – وزارة الأشغال العامة والإسكان – وزارة الزراعة والإصلاح الزراعي – وزارة السياحة – وزارة التنمية الإدارية – وزارة الصحة – وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل – وزارة الصناعة – وزارة الاقتصاد و التجارة الخارجية – وزارة التعليم العالي – وزارة الإدارة المحلية والبيئة – وزارة الاتصالات والتقانة – وزارة اللإعلام – وزارة النفط والثروة المعدنية – وزارة الثقافة – وزارة النقل – وزارة الموارد المائية – وزارة التجارة الداخلية وحماية المستهلك – وزارة الكهرباء – وزارة المالية) حيث تقدم كل وزارة نوع الخدمات التي يمكن تقديمها عبر هذا الموقع وآلية تقديم الطلبات وكيفية متابعتها والحصول عليها والمدة المطلوبة لإنجاز هذه الخدمة. وتشمل هذه الخدمات المواطنون والمقيمون والمستثمرون والأعمال والجهات الحكومية والمنظمات الأهلية[1].

(1) بوابة الحكومة الإلكترونية السورية، على الموقع الالكتروني:
www.egov.sy
تاريخ ووقت الزيارة: 2021/4/13 – الساعة 10:00 صباحاً.

الخاتمة

النتائج:

- لا يوجد تعريف متفق عليه للحكومة الالكترونية، إلا أن مفهوم الحكومة الالكترونية يتضمن تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات الكترونية تنفذ بسرعة ودقة عالية عبر شبكة الانترنت مما يوفر الكثير من الوقت والجهد والمال وتقليل تكلفة أداء الخدمة.
- ظهر مفهوم الحكومة الالكترونية بداية في إحدى أفلام الخيال العلمي عام 1975م، وتحول الحلم إلى حقيقة في عام 1995 بولاية فلوريدا في أمريكية حيث بدأت هيئة البريد الاكتروني باستخدامه، وقد كان الميلاد الرسمي للحكومة الالكترونية في مؤتمر الاتحاد الأوربي سنة 2000م وفي ذلك الوقت بدأ انتشار قيام تنظيم الحكومات الالكترونية، وأصبح معيار تقدم ورقي الدول باستخدامها نظام الحكومة الالكترونية أو عدم استخدامه.
- أهداف تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية تحسين الأداء الحكومي وزيادة الإنتاجية، وزيادة دقة البيانات، واختصار الإجراءات، ورفع كفاءة أداء العاملين، ومواكبة التطور

التكنولوجي، ودعم النمو الاقتصادي، والانطلاق بالخدمات الحكومية، والخروج بها من نطاقها الجغرافي، وتقديم نماذج جديدة من الخدمات الالكترونية " كالتعليم عن بعد"، مكافحة الفساد وتوفير وسائل الرقابة الذكية.

- أما فيما يتعلق بالمسوغات التي دفعت العديد من الدول لاعتماد نظام الحكومة الالكترونية فهي أسباب سياسية، وأسباب اقتصادية، وأسباب تكنولوجية .
- وإن الانتقال إلى الحكومة الالكترونية يتطلب توافر العديد من المتطلبات وأهمها توافر البنية التحتية اللأزمة للاتصالات وضرورة انتشار الانترنت، وتوافر الأجهزة الالكترونية والتشريعات القانونية، وإعادة هندسة العمليات الإدارية، بالإضافة لوجود يد عاملة مؤهلة ذات كفاءة في تكنولوجيا المعلومات، وتخصيص موارد مالية لتوفير الأجهزة الالكترونية وتدريب لموظفين والصيانة الدورية لهذه الأجهزة وتوفير برامج لمواجهة أخطار الفيروسات، والأهم من ذلك توافر الإدارة السياسية التي يكون لديها إيمان ببرنامج الحكومة الالكترونية.
- مرت الحكومة التقليدية بالعديد من المراحل للانتقال إلى الحكومة الالكترونية بوضعها، حيث يتم الانتقال تدريجياً والتخلي عن أساليب عمل الحكومة التقليدية واختلفت المراحل بحسب البنك الدولي أو هيئة الأمم المتحدة أو الباحثين بموضوع الحوكمة الالكترونية. ولكن المراحل الأساسية لهذا التحول لدى الجميع هي نشر المعلومات على شبكة الانترنت، ثم السماح بالاتصال المتبادل بين الحكومة والأفراد

من خلال البريد الالكتروني، ثم مرحلة إجراء التبادل المالي مع الحكومة مثل دفع الرسوم والمخالفات والضرائب.

- إن أهم المزايا التي تقدمها الحكومة الالكترونية للمواطنين سرعة أداء الخدمات وزيادة الفاعلية وتخفيض التكاليف بالإضافة لتبسيط الإجراءات وتحقيق الشفافية الإدارية.
- أما فيما يتعلق بسلبيات تطبيق الحكومة الالكترونية تفاقم مشكلة البطالة بسبب تقليل عدد الموظفين، والتفكك الاجتماعي بسبب انعدام التواصل المباشر بين المواطن والموظفيين، بالإضافة لضغط العمل، وتعرض خصوصية المستخدمين للانتهاك نتيجة انتشار الفيروسات.
- وقد واجه تطبيق الحكومة الالكترونية العديد من العوائق وهي عوائق إدارية نتيجة افتقار موظفي القطاع العام لاستخدام مهارات تقنيات المعلومات. والعوائق القانونية لعدم مواكبة القوانين للتقدم السريع للتكنولوجيا، أما العوائق الأمنية تحدث نتيجة اختراق أنظمة المعلومات واختراق الخصوصية.

التوصيات:

- انطلاقاً من كون الحكومة الالكترونية ضرورة ملحة يجب تفعيل عمل الحكومة الالكترونية لتشمل جميع قطاعات الدولة، والتي تساهم بدورها في تحسين الأداء الحكومي وزيادة سرعته. بالتالي يجب رصد كافة الإمكانات المادية والبشرية لإنجاح مشروع الحكومة الالكترونية.

- القضاء على مشكلة الأميّة الالكترونية، وهذا يشكل تهديد لواقع الجاهزية الالكترونية.
دعم البرامج الخاصة بنشر تقنية استخدام المعلومات بأسعار رمزية، وهذا بهدف خلق مجتمع معلومات أقدر على التواصل والتفاعل مع التقنيات الحديثة.
- إلزام جميع الإدارات باستخدام الأساليب الالكترونية لتحسين أداء العمل، والابتعاد عن طريقة عمل الحكومة التقليدية.
- تطوير التشريعات والقوانين الحالية لمواكبة المعاملات الالكترونية.
- نشر الوعي الالكتروني للعاملين بالحكومة والمواطنين وتزويدهم بمعارف حديثة تسمح بتجسيد مفهوم الإدارة الالكترونية، وتنويع قنوات الاتصال مع المواطنين.
- إعداد العاملين وإخضاعهم لدورات تدريبية لتزويدهم بخبرة استخدام التقنيات الحديثة وتطبيق أسلوب الحكومة الالكترونية.
- توفير برامج حماية البيانات والمعلومات وتطويرها بشكل مستمر، من أجل تعزيز الثقة والأمن والخصوصية في استخدام الطرق الالكترونية من أجل حماية المتعاملين مع الإدارة.
- لتطبيق الحكومة الالكترونية بشكل ناجح يجب الأخذ بعين الاعتبار الجوانب التشريعية والفنية والإدارية والأمنية.
- ضرورة إنشاء هيئة عليا تتولى مهمة التخطيط الاستراتيجي للحكومة الالكترونية وتنسيق العمل بين الوزارت والهيئات ومؤسسات الدولة بغية العمل على إنجاح الحكمة الالكترونية.

قائمة المراجع

- أبو بكر محمود الهوش، الحكومة الالكترونية الواقع و الآفاق، مجموعة النيل العربية، القاهرة، سنة2006.
- سمية بو مروان، الحكومة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية، مكتبة القانون والاقتصاد، الرياض، الطبعة الأولى، سنة2014 .
- صدام محمد طالب الخمايسة، الحكومة الذكية مابعد الحكومة الالكترونية، قنديل للطباعة والنشر، الطبعة الأولى، الإمارات، سنة2017.
- عادل حرحوش المفرجي وآخرون، الإدارة الالكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، سنة2007.

- ماجد راغب الحلو، علم الإدارة العامة، الدارة الجامعية الجديدة، الاسكندرية، سنة2007.
- محمد محمود الطعنامنة – طارق شريف العلوش، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية البشرية، القاهرة، سنة2004.
- محمد صادق اسماعيل، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الدول العربية، العربي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، مصر، سنة2010.
- د. مصطفى يوسف الكافي، الإدارة الالكترونية، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر، دمشق، سنة 2011.
- د. مصطفى يوسف الكافي، الحكومة الالكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر، دمشق، سنة2009.
- يوسف أحمد أبو فارة، التسويق الالكتروني، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، سنة2013.
- أمينة بن حامد، الحكومة الالكترونية (تجربة الجزائر للتحول نحو حكومة الكترونية)، رسالة ماجستير جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، سنة2013.
- عبد اللطيف باري، دور ومكانة الحكومة الالكترونية في الأنظمة السياسية المقارنة، رسالة دكتوراه بجامعة محمد خيضر (بسكرة)، الجزائر، سنة2014.

- عمر موسى جعفر القريشي، أثر الحكومة الالكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري، رسالة ماجستير في كلية الحقوق جامعة النهرين، سنة2012.
- محمد الشايب، الحكومة الالكترونية كآلية لتوطيد الحكم الجيد (رسالة ماجستير)، جامعة باتنة (كلية الحقوق)، الجزائر ، سنة2009، ص ز.
- السيد عبد الحميد فودة، الافتراض القانوني بين النظرية والتطبيق، المجلة العلمية لكلية الشريعة والقانون (طنطا)، العدد الثالث عشر، سنة2001.
- خليل مولاي– نور الدين شنوفي، الحكومة الالكترونية كمدخل لتحقيق جودة الخدمة العمومية(الحكومة الالكترونية في البحرين نموذجا)، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، المجلد13، العدد الأول، العلوم الاقتصادية والقانونية، سنة2021.
- سعاد عبد الفتاح محمد البيروتي – وفاء أحمد محمد – رابحة صالح أحمد، الحكومة الالكترونية ودورها في الحد من ظاهرة الفساد الإداري والمالي، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد التاسع، العدد29، الفصل الرابع، سنة2014.
- أ. سليمة بن حسين، دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، العدد السابع، سنة2014.
- صليحة خنوش، معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية في الإدارة المحلية: من وجهة نظر موظفي عينة مختارة من بلديات المدية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد الخامس، العدد الأول، الجزائر، سنة2020.

- فطيمة سايح، الإدارة الالكترونية كآلاية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة لحالة الجزائر، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد الرابع، سنة2018.
- د.فيصل بهلولي – د.سامية بوضياف، تطبيق الحكومة الالكترونية كمدخل لتحسين الخدمة العمومية تجربة الإمارات العربية المتحدة نموذجاً مع إمكانية التطبيق في الجزائر، مجلة اقتصاديات شمال اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد16، العدد23، سنة2020.
- د.كمال معيوف– د. ناصر طهار، مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية (دراسة حالة: المديرية العامة للضرائب)، جامعة الشلف، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، المجلد الثالث، العدد الثاني، سنة2019.
- واجب غريبي، الحكومة الالكترونية مفهومها متطلباتها وفوائدها، مجلة العلوم الإنسانية، السنة الرابعة، العدد الثالث عشر، العراق، سنة2007.
- د. نوبي محمد حسن، منظومة الحكومة الالكترونية، ندوة الحكومة الالكترونية " الواقع والتحديات "، مسقط، سنة2003.
- فرانك كليش، ثورة الأنفوميديا "الوسائط المعلوماتية وكيف ستغير عالمنا وحياتك؟" ، ترجمة حسام الدين زكريا، سلسلة علم المعرفة، العدد253، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآدب، الكويت، سنة2000.

- ميتشو كاكاو، ترجمة : سعد الدين خرفان، رؤى مستقبلية: كيف سيغير العلم حياتنا في القرن الواحد والعشرين، سلسلة علم المعرفة، العدد270، المجلس الوطني للثقافة والفنون، الكويت، سنة2001.
- krajewski,J.C – Larry,P. Ritzman " Operation Management Strategy and Analysis" ,4th.ed. U.S.A. Addison wesely publishing company, 1996.
- Stavros Zauridis – Marcel thoens. " E-government: towards a public administration approach" Asian jounal of public administration vol 25. No2. December 2003.

المواقع الالكترونية:

الحكومة الالكترونية ويكيبيديا	ttps://ar.wikipedia.org/wiki
الحكومة الالكترونية	ttps://grp2man.forumalgerie.net/t5-
كلية دبي للإدارة الالكترونية	ww.dsg.as
مراحل ومعوقات تطبيق الحكومة الالكترونية	tps://www.asjp.cerist.dz

مراحل ومعوقات الحكومة الالكترونية	ttps://www.asjp.cerist.dz/en/article/20283
الحكومة الالكترونية، وبيت	ww.wppit.com
الحكومة الالكترونية	ww.Political-encyclopedia.org