الحكومة الالكترونية بين فرص النجاح و معوقات التطبيق

أ/ عبد اللطيف باري
أ/ عبد الكريم عشور
كلية الحقوق والعلوم السياسية
جامعـــة بسكرة

الملخّص :

تحاول هذه الدراسة تناول موضوع تطبيقات الحكومة الإلكترونية كمفهوم أفرزه التحول نحو العصر الرقمي يضفي شكل جديد على طبيعة ونوع الخدمات الحكومية بزيادة الفعالية والنزاهة والشفافية ، ويؤدي إلى سرعة الاستجابة للمطالب الجماهيرية ، ويسهل عمل الأجهزة والمنظمات الإدارية.

- خدمات المواطنين و الشركات
- خدمات ما بين المؤسسات
- الخدمات داخل المؤسسات

في مقابل ذلك تواجه الحكومة الإلكترونية معوقات تحول دون تطبيقها ترتبط بالجوانب القانونية والسياسية وضعف البنية التقنية ،ومشاكل إدارية عرقلت في مجملها توجهات دولية لتطبيق الحكومة الالكترونية.

Abstract:

In this study we show the electronical gov as a notion (concept)resulted from the change into digital era ,that s to spoken ,it gives a new form to gov nature , adding efficiency, transparency and faith .So , it leads to audience need responsiveness and facilitates the administrative organisations activities .Electronical government general Field contains:

1- services to citizens and agencies.
2- Inter-agencies services.
3- Intera-agencies services.

But , thus electronical gov Faces applications hampers related to political and law sides in addition to technics weakness that delayed international views to apply electronical gov.

مقدمة

أدى النمو المتسارع للمعطيات العلمية والمعرفية وكذا التقنية والمعلوماتية، وانتشار شبكة الإنترنت في ظل الثورة الرقمية إلى بروز تأثيرات متعددة على طبيعة وشكل العمل الحكومي ، والتي تراجعت معها الأشكال التقليدية التي ميزت الأنشطة والوظائف الحكومية والمضي نحو التأسيس لنموذج الحكومة الإلكترونية القائم على البعد والمرتكز التكنولوجي لإعادة صياغة العمل الحكومي في الجوانب الخدماتية والأنشطة الإدارية والممارسة التنظيمية .

فالتحول نحو الحكومة الالكترونية يمثل نموذجا يضفي طابع المرونة على الإجراءات الإدارية والتنظيمية بما يحقق شفافية جمع المعلومات كأساس لتطوير السياسات ونشرها للمواطنين، واستخدام نظم المعلومات الإلكترونية لتبسيط عملية المشاركة والتحاور لإعداد السياسات وتحديد الأولويات والإستراتيجيات الحكومية.

انطلاقا من كون التحول نحو الحكومة الإلكترونية أصبح يمثل توجها عالميا يشجع على تبني دول العالم لإنشاء الحكومات الإلكترونية فإن هناك جملة من المبادرات قدمتها حكومات دول عديدة توجت بنجاح كبير في مناطق منها وعرفت تحديات وصعوبات في دول أخرى .

تأسيسا على ما سبق ستتناول هذه الدراسة موضوع الحكومة الالكترونية بمحاول الإجابة عن الإشكالية التالية: هل يمكن تطبيق الحكومة الالكترونية وفق مقومات الأنظمة المختلفة؟

للتفسير أكثر يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مفهوم الحكومة الالكترونية؟
- ما هي متطلبات التحول إلى النموذج الالكتروحكومي؟
- ما هو اثر تطبيق الحكومة الالكترونية على أجهزة و وظائف الحكومة التقليدية؟
- فيما تتمثل معوقات التحول للحكومة الالكترونية؟

1/ تعريف الحكومة الإلكترونية

للحكومة الالكترونية تعاريف و محاولات عديدة نوجز أهمها فيما يلي:

" قدرة الأجهزة الحكومية على تبادل المعلومات فيما بينها من جهة وتقديم الخدمات للمواطنين من جهة أخرى ،وذلك بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر شبكات الإنترنت مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة في أي وقت وفي أي مكان."(1)

تعرف الحكومة الإلكترونية كذلك بأنها " إدارة شاملة لمختلف العمليات اللوجستية والأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية وإدارة الإمداد وإدارة العلاقات العامة وعرض الكاتالوجات الخاصة بخدمات الخدمة العامة وضبط طلبات الحصول على الخدمات وتلبية حاجات عميل الحكومة وهو المواطن."(2)

كما تشمل الحكومة الإلكترونية كذلك تمكين المؤسسات المختلفة من انجاز أعمالها إلكترونيا دون العودة في مهام كثيرة إلى المراكز القيادية العليا.(3)

يقدم البنك الدولي مفهوما للحكومة الإلكترونية فيعرفها بشكل دقيق : الحكومة الالكترونية مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية و مساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن ومجتمع الأعمال من خلال تمكينهم من المعلومات بما يدعم كل النظم الإجرائية للحكومة ويقضي على الفساد .(4)

بناء على ماسبق الحكومة الإلكترونية هي: قدرة القطاعات الحكومية علىالإستفادة من تكنولوجيا المعلومات والإتصال ومحاولة تجاوز الخدمات الحكومية التقليدية بالتأسيس لأتمتة الإدارات ومختلف أنشطتها الوظيفية والتحول نحوالخدمات الإلكترونية بشكل يعيد النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة والمواطن ويعزز مقدار من الشفافية في عمل الأجهزة الحكومية بحثا عن المصداقية والرضا والقبول لدى الجماهير. إذ ان التركيز يكون على عنصر الشفافية و المصداقية في تعاملات الحكومة مع المواطن.

2/ مبادئ و أهداف لحكومة الالكترونية

ينطوي تطبيق الحكومة الالكترونية على جملة من المبادئ و الأهداف يمكن تناولها في الآتي:

أ- مبادئ الحكومة الالكترونية

* التفكير بالمستفيد لا بالدائرة الحكومية :إذ تعمل الحكومة الإلكترونية على مهمة إعادة التفكير بكيفية تنظيم الحكومة من منظور المواطن والمستفيد والوظائف التي يمكن أن تقدمها لهم ،وهنا يجب أن تركز الحكومة على احتياجات الزبائن قبل كل شيء،ثم تعمل باتجاه تصميم نظم تساعد على تلبية هذه لاحتياجات. (5)
*إعادة هندسة عمليات الحكومة وليس حوسبتها :حيث أن الحكومة الإلكترونية يجب أن تكون جزءا من مشروع إعادة هندسة عمليات الحكومة من جديد، وإعادة التفكير بصورة جذرية في أدوار ووظائف إدارات ومؤسسات الحكومة.(6)
* التركيز على النتائج:

حيث ينصب اهتمام الحكومة على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع ،حيث ينبغي أن تحقق الحكومة فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء على المواطن من حيث الجهد والمال والوقت .(7)

* سهولة الإستعمال والإتاحة للجميع :

وهي أن تكون تقنيات الحكومة الإلكترونية متاحة للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات لربط الإتصال بين الجمهور والإدارات الحكومية بسهولة إتمام الإجراءات بسلامة وبساطة. (8)

* التوازن بين شفافية المعلومات وخصوصية المواطن:

إذ يجب احترام حقوق الإنسان في الخصوصية عند التوجه نحو بيئة الحكومة الإلكترونية المفتوحة لتبادل ونشر وتوزيع المعلومات ،ويمكن ضمان التوازن بين تحفيز أنشطة تبادل المعلومات بشفافية وانفتاح وحقوق المواطن الأساسية من خلال التشريعات والقوانين المنظمة لعمل الحكومة الإلكترونية.(9)

ب/أهداف الحكومة الإلكترونية

على غرار المبادئ تتميز تطبيقات الحكومة الإلكترونية بجملة من الأهداف أهمها:(10)

– مواكبة التطور التكنولوجي بما يحقق التكاملية مع التكنولوجيا المتقدمة في مجال تكنولوجيا المعلومات وبما يخدم مصلحة المواطن ويسهل الإجراءات المتبعة في الجهات الحكومية وغير الحكومية

–زيادة دقة البيانات نظرا لتوافر إمكانية الحصول على المعلومات بشكل رقمي إضافة إلى سهولة تحريكها وإعادة استخدامها إلكترونيا من مكان إلى مكان سيؤدي إلى توجيه الطاقات البشرية للعمل في وظائف وأعمال مرتفعة إنتاجيتها . – رفع كفاءة أداء العاملين باستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وإعادة النظر بتغيير الثقافة المؤسسية السائدة .

– دعم النمو الإقتصادي عن طريق إعداد بنية اقتصادية مساعدة على دفع و تدعيم تطبيقات الحكومة الإلكترونية

حيث يمكن القول أن أهداف الحكومة الإلكترونية يغلب عليها الطابع الإستراتيجي ،والغاية هي استخدام الإمكانات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات وزيادة قدرة الحكومة على توفير المعاملات والخدمات للمواطن ورجال الأعمال بسهولة ويسر.(11)

3/ الحكومة الإلكترونية الخطوات والمراحل

أ/ خطوات تطبيق الحكومة الإلكترونية

إذ تبين إحدى الدراسات لمؤسسة ديليوت حول موضوع الحكومة الإلكترونية في(250) مؤسسة حكومية تمثل خمس دول هي (الولايات المتحدة الأمريكية ،نيوزلندا،أستراليا ،كندا،بريطانيا) أن هناك خطوات يجب تبنيها من قبل المنظمات الحكومية في طريقها لتطبيق الحكومة الإلكترونية منها.(12)

* توسيع المشاركة بالمعلومات وتوفيرها للمستفيدين

* تبادل المعلومات والإتصالات باتجاهين

* تخصيص مداخل خدماتية للأفراد وفقا لرغباتهم

*تجميع الخدمات في جهة واحدة بحيث تقدم للمستفيدين من مدخل واحد مشترك

ب/**مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية:** يرتبط التحول الناجح نحو الحكومة الإلكترونية بضرورة وجود مراحل متكاملة حيث حددت وفق ماجاء في دراسة قامت بها الأمم المتحدة في مايلي (13)

– **مرحلة نشر المعلومات على مواقع الإنترنت الحكومية:** وفي هذه المرحلة تقوم الحكومة في الغالب بوضع معلوماتها الثابتة واستماراتها على الإنترنت ويمكن هنا أن تسعى الحكومات إلى تطوير بنية والإتصالات وتقليص الفجوة الرقمية بين سكان المناطق الحضرية والمناطق الريفية .

– **مرحلة الإتصال باتجاهين:** حيث تمكن المستفيد من التفاعل المباشر مع المعلومات الموجودة على الموقع (ملء الإستمارات والإستفسارات إلكترونيا ومتابعة الإجراءات).

حيث يكون لزاما على الحكومات إتاحة البيانات الحكومية لعموم المواطنين وفي مقابل ذلك نشر برامج واسعة للتدريب على تكنولوجيا المعلومات .

– **مرحلة تبادل البيانات:** وهو تبادل البيانات بين الدوائر الحكومية على الإنترنت من جهة وبين الدوائر الحكومية من جهة أخرى .

– **مرحلة تكامل الخدمة وتبادلها:** حيث تسعى الحكومات إلى تبادل خدماتها اعتمادا على حاجة المستخدمين للإجراءات دون عقبات إدارية ، وهنا تعمل الحكومة على تحسين منظومة إيصال الخدمات وتوزيعها، وتعزيز الأمن والثقة في الخدمات الحكومية المقدمة.

4/الحكومة الإلكترونية الأهمية والأبعاد:

أولا /أهمية الحكومة الإلكترونية:ينبع اهتمام الحكومات بالتحول نحو نموذج الحكومة الإلكترونية انطلاقا من الفوائد التي تنجم عن هذا التوجه؛ والتي يمكن التطرق إليها فيما يلي: *تراجع أداء المنظمات الحكومية وفق أشكال النظم الإدارية

التقليدية، مما يطرح ضرورة ملحة بإعادة النظر في طبيعة وظائفها وتكييفها وفق الحاجات الحكومية في ظل التحول نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

*يؤدي تطبيق الحكومة الالكترونية إلى تقليص المسافات بين الإدارات والمؤسسات الحكومية (إدارة بلا مكان) والسرعة في إنجاز المهام وتقديم الخدمات (إدارة بلا زمان) واستبدال الأرشيف والرزم الورقية بقاعدة المعلومات الإلكترونية (أدارة بلا أوراق)

*تضفي مزيدا من الشفافية وتدعم مصداقية العمل والخدمات الحكومية إذ لامجال للتعقيدات البيروقراطية ووضوح الخدمة العمومية.

*توطيد الحكم الصالح وتطوير نظام إدارة شؤون الدولة والمجتمع كون تطبيق الحكومة الإلكترونية يدعم عدة مجالات تمثل مرتكزات للحكم الراشد كالشفافية ،المساءلة، البساطة ، الرقابة،سرعة الاستجابة.

*التعاون دون الكشف عن هوية المتعاملين أو التيقن منهم في بعض الخدمات التي لاتقتضي التعرف على صاحب الخدمة أو طالبها(14).

ثانيا/ أبعاد الحكومة الإلكترونية: توجد أبعاد ثلاثة لرؤية الحكومة الإلكترونية والتي تسهم في تقديم فهم أدق و شامل لمفهومها وأهدافها وآلياتها وتتمثل في: (15)

أ/ **بعد المواطن:** إذ أن المواطن يطلب الوصول الملائم والفوري للخدمات العامة طوال الوقت وخلال كل أيام الأسبوع أينما وجد وفي أي زمان وبذلك يتخلص المواطن من كل القيود التي تحد من وصوله إلى الخدمات باستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات بأنواعها ومستوياتها المختلفة.

ب/ بعد الأعمال: إذ يتمثل هذا البعد في الطريقة التي تحاول بواسطتها الحكومة تحسين مناخ العمل وتوفير E-commerceو مزايا للأعمال وبذلك أصبحت منظمات ومنشآت الأعمال تستخدم التجارة الإلكترونية وبذلك تم تحقيق العديد من المكاسب وانخفضت التكاليف وارتفع مستوى تحسين الإنتاجية والرقابة على المخزون والتي كانت محصلة التعامل بين المصالح والأجهزة الحكومية والأعمال

أو بين الأعمال والحكومة إذ يحقق ذلك المزايا التالية:

* تقليص الروتين من خلال تبسيط الإجراءات

*مساعدة منشآت الأعمال على التوصل للميزات التنافسية

*الحصول على تراخيص بناء أوجدولة المستحقات عبر الإنترنت

ج/ بعد الحكومة : حيث تعمل الحكومة الموجهة نحو المواطنين على دمج أساليب إدارة العلاقات بالمواطن بأساليب تقنية وتكنولوجيا المعلومات والإتصالات السلكية واللاسلكية وكافة الشبكات إضافة إلى مختلف قواعد ومستودعات البيانات بهدف تفويض صلاحياتها لعمال المعرفة كونهم يتمتعون بقدرات ومهارات راقية تمكنهم من تقديم الخدمات المختلفة لتحقيق مستوى عال من الرضى والقبول .

5/ متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

أ/ المتطلب السياسي : وهو ضرورة وجود إرادة من طرف القيادة السياسية لدعم الهياكل الإدارية وإدخال التغييرات الجوهرية على أساليب العمل في الإدارة (16)

ب/ المتطلبات القانونية: وهي خلق بيئة قانونية لحماية العمل الإلكتروحكومي من مخاطر التجسس والقرصنة الإلكترونيةو منح ضمانات قانونية للمتعاملين والمستفيدين من خدمات الحكومة الالكترونية

ج/ متطلبات اجتماعية: خلق ثقافة ووعي مجتمعي مساعدة على تقبل مشاريع الحكومة الالكترونية وتخفف من حدة مقاومة التغيير

د/ المتطلبات التقنية والتكنولوجية : وهي توفير البنية التحتية من معدات وآلات تكنولوجية ووسائل إتصالات حديثة مثل الحاسبات الآلية المرتبطة بالإنترنت وتوافر التطبيقات والبرمجيات المتعددة وكذلك وجود قواعد البيانات القوية التي تعد مكونا رئيسيا لنظم عمل الحكومة الإلكترونية. (17)

ه/ المتطلب الإداري : والذي يقوم على تحرير الفكر الإداري وجعله يتواكب والتحول نحو الحكومة الإلكترونية ،وضرورة توافر رضى وقبول لدى القيادات الإدارية التي يجب أن تكون واعية ومدركة لأهمية التحول وضروراته .

الاعتبارات اللازم مراعاتها عند التحول للحكومة الإلكترونية هي وفق الآتي: (18)

أ/ الإعتماد على أساليب علمية تتطلب خبرات وتخصصات رائدة للتحول إلى المنظمة الإلكترونية وينبغي للقيادات توفير الإمكانيات المادية اللازمة لنجاح تطبيقاتها.

ب/ توفير آلية للدفع الإلكتروني لاستخدامها في سداد الرسوم المفروضة للحصول على الخدمات المختلفة

ج/ وضع إستراتجيات على مستوى المنظمة وشراكة بين كل القطاعات ومختلف الإدارات في إعداد مشروع التحول .

6/الدعامات الأساسية للحكومة الإلكترونية :

ترتكز فلسفة الحكومة الإلكترونية الرامية لإيجاد حالة جديدة وبيئة عمل مختلفة تراجعت من خلالها النماذج التقليدية للخدمات الحكومية على بعض الدعامات الأساسية ترتبط ارتباطا وثيقا بالحكومة الإلكترونية والتي تشمل:

أ/ الإدارة الإلكترونية: E-management

تمثل الإدارة الإلكترونية تحولا أساسيا في مفهوم الوظيفة العامة بحيث ترسخ قيم الخدمة العامة ويصبح جمهور المستفيدين من الخدمة محور اهتمام مؤسسات الدولة ،كما يتعدى مفهومها هدف التميز في تقديم الخدمة إلى التواصل مع الجمهور بالمعلومات ، وتعزيز دوره في المشاركة والرقابة من خلال تطوير علاقات اتصال بين المواطن والدولة (19) ويمكن هنا الإشارة إلى التداخل المفاهيمي بين المصطلحين (الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية)ففي الغالب لايفرق الباحثين بين المصطلحين ألا أن بعض الدراسات التي قدمها خبراء المعلوماتية قد ميزت نسبيا بينهم فتذهب بعض الأبحاث إلى أن الإدارة الإلكترونية يراد منها الأعمال الإلكترونية (إدارة وتوجيه وتنفيذ الأعمال الإلكترونية)،أما مصطلح الحكومة الإلكترونية فقد جاء للدلالة على تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات أو المنظمات العامة وبغض النظر على طبيعة ونوع النشاط أو الخدمة. سياسية، اقتصادية.. (20)فالإدارة الإلكترونية تمثل العمليات الداخلية العامة المقدمة في

مشروع الحكومة الالكترونية من خلال إدارة علاقات المواطنين و المؤسسات و توطيد الترابط بين الإدارات العمومية عبر أنظمة (21)

ومن خلال ماسبق من تعاريف فالإدارة الإلكترونية تتميز بما يلي :

- إدارة تعمل على مدار الساعة (بلازمان محدد) وتمتاز بالتفاعل الآني.
- إنجاز الأعمال في وقت وجيز ولامجال فيها لتبطيء العمليات الإدارية .
- تعتمد على بناء شبكي متميز(22):

* ا لشبكة العنكبوتية
* شبكة المنظمة الداخلية "الإنترانت
* شبكة المنظمة الخارجية" الإكسترانت"

ب/ الأعمال الإلكترونية E.BUSINESS : تمثل الأعمال الإلكترونية أحد أبعاد الإدارة الإلكترونية كما تشير إلى استخدام تقنيات العمل بالإنترنت والشبكات لتطوير أنشطة الأعمال الحالية أو لخلق أنشطة أعمال افتراضية جديدة، وبالتالي فسر بعض الباحثين الأعمال الإلكترونية انطلاقا من أنها منظومة تعنى بإدارة الأعمال إلكترونيا على مستوى المشروعات أوالمنظمات الخاصة ،في حين تعني الحكومة الإلكترونية الوظائف العامة والخدمات الحكومية التي يجري تنفيذها بالوسائل الإلكترونية إلى الجمهور العام بهدف تقديم الخدمة الحكومية والمنفعة العامة.(23)

إن أداء الأعمال إلكترونيا وهو مايعني الإتجاه نحو الحكومة الإلكترونية يساهم في زيادة التواصل بين المواطنين والحكومة من خلال : (24)

- توفير البيانات والمعلومات وإتاحتها لرجال الأعمال والمستثمرين وكافة فئات المجتمع (شفافية كاملة)
- عرض إجراءات وخطوات ونماذج الحصول على الخدمات الحكومية بصورة تحقق تسهيل التعامل مع الجهاز الإداري .
- أداء الخدمات إلكترونيا هو صورة تضمن أعلى درجات الأداء في أقل وقت ممكن.

مما سبق يمكن القول أن مفاهيم الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية هي مترادفات حاول تفسيرها خبراء المعلوماتية من خلال إزالة التداخل المفاهيمي بينها؛ إذ يرى بعض الباحثين في هذا المجال أن الإدارة الإلكترونية مصطلح يضم كل من الأعمال الإلكترونية والحكومة الإلكترونية (الإدارة العامة الإلكترونية) فإذا كانت الإدارة الإلكترونية هي الإطار الذي تنشط فيه كل الوظائف والأنشطة الخاصة بالإدارة العامة فإنها أيضا البنية الأساسية التي تتم فيها مختلف الأعمال الإلكترونية (التوجيه والتنفيذ للأعمال الإلكترونية ،البيع والشراء الإلكتروني...)

خـــــاتمة:

أحدث التحول التكنولوجي ثورة في المفاهيم الإدارية التقليدية أسهمت إسهاما كبيرا في تطوير حياة الأمم والشعوب، ووضعت نهاية لتدني مستوى الخدمات الحكومية بازدياد الطلبات على خدمات الحكومة الإلكترونية ،وبالتالي أضحى التحول نحو الحكومة الإلكترونية يتطلب الانطلاق من أهداف دقيقة وخطط إستراتيجية مبنية على الاستعانة بخبرات واسعة في تطبيق الحكومة الإلكترونية إذا ما تعلق الأمر بمحاولة تطبيقها في دول العالم النامي .

تطبيق الحكومة الإلكترونية في غير الدول المتقدمة يجد صعوبات ومعوقات كثيرة يمكن التخفيف من حدتها ووضع السياسات اللازمة لمواجهتها عن طريق:

1- العمل على وضع إستراتيجية واضحة قبل البدء في تطبيق الحكومة الإلكترونية داخل الأجهزة والمنظمات الإدارية.

2- الإتمام بالقدرات ومختلف الخبرات التقنية داخل الجامعات ومراكز البحوث العلمية.

3- الانفتاح والتشاور وعدم إقصاء العاملين بالمؤسسات التي تشهد تحولا نحو الحكومة الإلكترونية بهدف تخفيف حدة مقاومة التغيير .

4- إيجاد مشاريع تمويلية لمبادرة تطبيق الحكومة الإلكترونية وإشراك القطاع الخاص ومختلف الفواعل داخل الدولة في التخطيط والتنفيذ لمشاريع التحول الإلكتروني،مع مراعاة عنصر الترشيد في الإنفاق.

5- الإتمام بتحدي الأمية الإلكترونية ومحاولة تجاوزه والانطلاق نحو التأسيس لمجتمع المعرفة

بتوفر هذه المقومات يمكن للدول العربية ان تتقدم أشواطا في تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية و تسهيل الخدمة المقدمة للمواطن كما للقطاعات الأخرى مثلا الأعمال، و بما ان الجزائر تحاول التقدم فعليا في تطبيق الحكومة الالكترونية بالمشاريع المتعددة التي تدرجها الحكومة في برامجها مثل مشروع الجزائر الالكترونية 2013، و مختلف المشاريع الموازية كرقمنة العديد من القطاعات و ربطها بشبكات حكومية، و مثال ذلك العدالة ، التعليم العالي و الجماعات المحلية....

الهوامـــــش:

(1) بسام عبد العزيز الحمادي ، وليد سليمان الحميضي ، **الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية :الخطط والمبادرات**، الرياض : معهد الإدارة العامة، 2004، ص3 .

(2) محمد الطعامنة، طارق شريف العلوش، **الحكومة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها في الوطن العربي** ، القاهرة : المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، 2004،ص17 .

(3)المرجع نفسه.

(4)theworldbankGroup. "E.Government" .
www.worldbank.org/pullicsection/egov.htm.p3.:http

(5) ياسين ،سعد غالب ، **الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية**، الرياض : معهد الإدارة العامة ، 2005، ص 191

(6) المرجع نفسه ،ص 192.

(7) عمار، بوحوش، **نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين** ، بيروت: دار الغرب الإسلامي،2006،ص190 .

(8) المرجع نفسه.

(9) ياسين، سعد غالب، مرجع سابق، ص 192

(10) أبوبكر، محمد الهوش ، **الحكومة الإلكترونية الواقع والأفاق** ، القاهرة: مجموعة النيل العربية،2006 ،ص33.

(11) عمار، بوحوش، مرجع سابق، ص 191 .

(12) سعيد، بن عبيد بن نمشه،" إستراتيجية إدارة الموارد البشرية لمواجهة العولمةوإمكانية تطبيقاتها في الأجهزة المدنية والأمنية بمدينة الرياض"، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض،2007، ص 109– 110

(13) "ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال للتنمية في غربي آسيا" ، بيروت : اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا "الإسكوا" عدد أكتوبر 2005، ص33

(14) أبوبكر ، محمود الهوش،مرجع سابق، ص36 .

(15) الهادي، محمد محمد، "الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري"،متاح في :

www.cybrarians.info/journal/no11/e-gov.htm

(16) عمار، بوحوش، مرجع سابق ،ص184 .

(17) هبه، تقي محمد محمد، **تطوير الإدارة المدرسية بنظام الحكومة الإلكترونية** ، كفرالشيخ،مصر: 2008 ، ص36 .

(18) أبوبكر ، محمود الهوش، مرجع سابق، ص 59، 58

(19) سعيد، بن معلا العمري ،"المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية" "،رسالة ماجستير "، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،الرياض 2003، ص15

(20) ياسين، سعد غالب ، مرجع سابق ، ص20 .

(21) عباس ،بدران، **الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق**، لبنان: المؤسسة العربية للدراسات والنشر، 2004 ،ص 60 .

(22) للإطلاع أكثر انظر : ساعد غالب ياسين ،مرجع سابق، ص 41 ،44 .

(23) ياسين، سعد غالب ،مرجع سابق، ص .20

(24) المرجع نفسه.

(25) عبد الفتاح، بيومي حجازي، **النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية**، الكتاب الأول، النظام القانوني للحكومة الإلكترونية ، الإسكندرية : دار الفكر الجامعي ، 2002،ص 267، 268 .

(26) عمار، بوحوش، مرجع سابق، ص194 .

(27) أبوبكر، محمود الهوش ، مرجع سابق ، ص444

(28) المرجع نفسه ، ص 449 .

(29) عمار، بوحوش ، مرجع سابق، ص 197،198 .

(30) أبو بكر، محمود الهوش ، مرجع سابق، ص، 464 .

(31)عمار، بوحوش، مرجع سابق ، ص198، 199 .