مجلة بحوث الإدارة والاقتصاد
Management & Economics Research Journal
Vol. 1 No. 1 (2019): March
المجلد 1 العدد 1 (2019): مارس
https://doi.org/10.48100/merj.v1i1.15

تجارب بعض الدول العربية والدولية في تطبيق الحكومة الالكترونية

سالمة مفتاح محمد المصراتي[1]♦
[1] محاضر مساعد، جامعة بنغازي (ليبيا)
الإيميل : salma.almasrite@uob.edu.ly

The Experiences of some Arab and International Countries in the Application of E-Government

Salma Meftah Mohamed Almasrite[1]
[1] Benghazi University (Libya)

تاريخ الإرسال: 2019-03-11 تاريخ القبول: 2019-03-29 تاريخ النشر: 2019-03-31

ملخص:

في ظل التطورات التقنية و العلمية الهائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات التي أدت الى انتشار شبكة الانترنت التي ساعدت على دخول العالم الى عصر المعلوماتية، ظهر مفهوم " الحكومة الإلكترونية " حديثاوذلك نتيجة تحولات والتطورات التي شهدها العالم لتحسين الخدمات المقدمة من القطاع الحكومي، لذا تناولت هذه الدراسة في تقديم اطار نظري للتعرف علي مفهوم الحكومة الالكترونية واهميتها وخصائصها ومزاياها ومراحل تطبيقها والتحديات التي تواجهها، مع استعراض لبعض التجارب العربية والدولية في مجال تطبيق الحكومة الالكترونية والتي يمكن الاحتذاء بها في ليبيا،وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الاستقرائي لإعدادها،وتم التوصل إلى بعض الاستنتاجات التي قد تساهم في التعرف على اهمية تطبيق الحكومة الالكترونية في المنظمات، ووضع بعض التوصيات في نفس الاطر.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الالكترونية، التجارب العربية والدولية ، ليبيا.
تصنيف JEL : L86، D83

Abstract:

In light of tremendous technological and scientific developments in the field

♦ **المؤلف المراسل:** سالمة مفتاح محمد المصراتي، **الإيميل:** salma.almasrite@uob.edu.l

of information and communication technology that led to the spread of the Internet, which helped to enter the world into the information age, the concept of "e-government" emerged recently as a result of the changes and developments witnessed by the world to improve services provided by the government sector, so this study dealt with providing a theoretical framework to identify the concept of e-government, its importance, characteristics, advantages, stages of application and challenges faced, with a review of some Arab and international experiences in the field of application of e-government, which can be followed in Libya. The study relied on the inductive method, and some conclusions were reached which may contribute to the recognition of the importance of applying e-government in organizations and put some recommendations in the same frameworks.

Key words: E-government, Arab and International Experiences, Libya.

JEL classification: L86, D83

1مقدمة:

يشهد العالم حاليا تطورات سريعة وتحولات عميقة، ساهم في تطويره وانتشار تكنولوجيا المعلومات والانترنت، مما نتج عنه بروز مفاهيم وممارسات جديدة كمفهوم الحكومة الالكترونية، وتعد الحكومة الالكترونية احد الطرق الحديثة والمتطورة التي تتعامل بها حكومات الدول لاستخدام التقنية الحديثة لتزويد مواطنيها بأفضل الآليات واسرع وأيسر الطرق، للوصول للمعلومات والخدمات الحكومية، كما تعطيها أفضل للمشاركة بآرائهم واقتراحاتهم لدى المؤسسات الحكومية المتنوعة (الرزي،2012:109)، وتعتبر الحكومة الإلكترونية في الوقت الحاضر والمستقبل القريب من أهم وظائف الإدارة العامة أو تسمى بالإدارة الحكومية " فهي عبارة عن التطبيق الالكتروني في الخدمات الذي يؤدي إلي التفاعل والتواصل بين الحكومة والمواطنين، وبين الحكومة والمؤسسات الأعمال، والقيام بالعمليات الحكومية الداخلية وبين المؤسسات الحكومية بعضها ببعض الكترونيا"(الرفاعي،2009).

كما بادرت العديد من دول العالم للاستفادة من هذه التقنيات للتحول من الإدارة

التقليدية إلي الحكومة الإلكترونية والتغلب علي المشكلات والمعوقات التي تحد من فعالية الأداء الحكومي، ومن خلال ما تقدم ستحاول الباحثة تقديم اطار نظري علي مفهوم الحكومة الالكترونية واهميتها وخصائصها ومزاياها ومراحل تطبيقها والتحديات التي تواجهها وكذلك سيتناول الدراسة بعض التجارب العربية والدولية الحديثة لبعض البلدان.

1.1 مشكلة الدراسة:

في ظل التوجه العالمي نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية، وفي ظل التحول المتسرع الحكومات التقليدية إلى تطبيق الحكومة الإلكترونية التي تعد من أبرز نتائج الثورة التقنية، إذ أدى ظهورها إلى نقلة نوعية في أداء العمال وتحسينها وتقديم الخدمات للمواطنين بأقل تكلفة وفي وقت قصير وهذا مأدي بالمؤسسات الحكومية إلى سرعة التحول في أداء أعمالها وتقديم خدماتها من الأسلوب التقليدي إلى السلوب الإلكتروني. ونظرا لأهمية الموضوع ستحاول الباحثة من خلال الدراسة علي التساؤل التالي:

كيف تمارس الحكومة الالكترونية في المنظمات العربية والدولية والتي يمكن الاحتذاء بها في ليبيا؟

2.1. أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة في ما يلي:

-أهمية موضوع الحكومة الالكترونية كونه موضوع جديد في إثراء المعلومات وإعطاءه مفاهيم و صورة شاملة ليواكب متطلبات العصر.

- كما تأتي أهمية هذا الموضوع أيضا من الاهتمام المتزايد على مستوى الحكومات و المنظمات الدولية ذات الصلة بموضوع الحكومة الالكترونية والتسهيلات التي تنم عن تطبيق مثل هذه المشروعات وذلك من خلال سرعة تسهيل تدفق المعلومات لمحتا جينها .

3.1. أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى :

-التعرف على ماهية ومفهوم الحكومة الالكترونية وخصائصها ومجالات تطبيقها ومحدداتها.

-التعرف على الجوانب الايجابية ومزايا الحكومة الالكترونية , وكيفية الاستفادة منها من اجل تحسين جودة المنظمات.

-عرض بعض من التجارب الناجحة للدول العربية والدولية في مجال الحكومة الالكترونية والتي يمكن الاحتذاء بها في ليبيا .

-تقديم الاقتراحات والتوصيات الملائمة في هذا المجال الدراسة.

2. الاطار النظري:

1.2. مفهوم الحكومة الالكترونية وأهميتها:

إن التطور التكنولوجي للمعلومات والاتصالات جعل المؤسسات تستخدم التكنولوجيا في معاملاتها الداخلية والخارجية ولكنها مرتبطة ببنية تحتيه اساسية من التكنولوجيا لتمكن المواطن من الحصول علي المعلومات بأسرع وقت ممكن بكفاءة وشفافية، وقد تعددت مفاهيم وتعريفات الحكومة الالكترونية فمنهم من وصفها بأنها الخدمات الحكومية عبر الأنترنيت ومنهم من قصد بها الإدارة العامة الحكومية. حيث قدم البنك الدولي 2005 مفهوم للحكومة الالكترونية " بأنها عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات مثل شبكة الانترنت وشبكة المعلومات العريضة وغيرها والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين من الوصول للمعلومات، مما يوفر مزيدا من الشفافية وادارة اكثر كفاءة للمؤسسات (زكي،2009:19) . أما (Maranny,2011) فيري الحكومة الالكترونية تتضمن إقامة شبكة امنة وقاعدة بيانات مركزية، من أجل تفاعل وتعاون أكثر كفاءة بين الاقسام الادارية الحكومية ، وتتضمن ايصال الخدمات بالاعتماد علي الويب، وديمقراطية رقمية لمحاسبة أكثر شفافية للحكومة(حسن والقصيمي،2013: 14). بينما ابو غزالة عرفها" هي الحكم التي تنظم وبطريقة الإلكترونية العلاقات بين الحكومة والمواطن أو بين الحكومة والأعمال بكافة اشكالها أو بين الحكومة والحكومة"(ابوغزالة،2001)، بينما الهوش يري الحكومة الالكترونية "قدرة القطاعات الحكومية المختلفة علي توفير الخدمات التقليدية للمواطنين بوسائل الالكترونية وبسرعة وتكاليف أقل ومن خلال موقع واحد علي شبكة الانترنت"(الهوش،2006).فإن الحكومة الالكترونية كما عرفه بومروان "هي تقديم وانتاج وتفعيل الخدمات العامة التي تقدم للمواطنين باستخدام وسائل عمل الالكترونية وتكون انشطتها في ثلاثة مجالات هي: علاقة الحكومة بالمواطنين وعلاقة الحكومة بنفسها وعلاقة

الحكومة بالأعمال وهذا المفهوم يعتبر من ضمن ابعاد الادارة الالكترونية" (بو مروان،2014 :17). وتتحقق **أهمية الحكومة الالكترونية** من خلال ادراك حقيقة أن العالم اليوم بمستجداته أصبح يحكم على المجتمع أنه متقدم وذلك بوجود ثلاثة شروط أساسية تمثل ركائز الحكومة الالكترونية وهي المسائلة والشفافية والحكم الصالح (حسن وعبيد،2014).

2.2. أهداف الحكومة الالكترونية :

يسعى تطبيق الحكومة الالكترونية إلي تحقيق الأهداف التالية(الهوش، 2006: 33):

-مواكبة التطور التكنولوجي بما يحقق التكاملية مع التكنولوجيا المتقدمة في مجال تكنولوجيا المعلومات وبما يخدم مصلحة المواطن ويسهل الاجراءات المتبعة في الجهات الحكومية و غير الحكومية.

-زيادة دقة البيانات نظرا لتوافر امكانية الحصول علي المعلومات بشكل رقمي اضافة الي سهولة تحريكها واعادة استخدامها إلكترونيا من مكان الي مكان سيؤدي الي توجيه الطاقات البشرية للعمل في وظائف وأعمال مرتفعة انتاجيتها.

-رفع كفاءة اداء العاملين باستخدام التكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وإعادة النظر بتغيير الثقافة المؤسسية السائدة.

-دعم النمو الاقتصادي عن طريق إعداد بنية اقتصادية مساعدة علي دفع وتدعيم تطبيقات الحكومة الالكترونية.

وقد حددت جامعة الدول العربية 2003 إعلان القاهرة ستة أهداف رئيسية تتصف به استراتيجيات الحكومة الالكترونية (خالص،2013:445):

-تحقيق كفاءة وعائد اكبر من الاستثمار.

-ضمان النفاذ المربح لخدمات الحكومة ومعلوماتها.

-توصيل الخدمات التي تستجيب لاحتياجات العميل.

-بناء ثقة المستخدم.

-التكامل مع الخدمات ذات الصلة.

-زيادة اشتراك المواطنين في الخدمات.

3.2. مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية:

يتم التحول من الحكومة التقليدية الي الحكومة الالكترونية عبر مراحل متدرجة تعكس في مجملها انتشار وتطور تقديم خدمات الالكترونية ومدى استفادة المواطنين منها، ويمكن ذكر ثلاث مراحل اساسية كما يلي(الهادي،2016):

-المرحلة الاولي: التوسع في نشر المعلومات الحكومية والوصول اليها عبر الويب.

-المرحلة الثانية: توسيع المشاركة المدنية في تطوير الحكومة الالكترونية .

-المرحلة الثالثة: التعامل من خلال توفير الخدمات الحكومية عبر الانترنت.

4.2. مزايا ومتطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية:

ولغرض تطبيق الحكومة الالكترونية لابد من تهيئة مجموعة من المتطلبات والعناصر لعل من اهمها (لطفي،2007) :

-توافر أجهزة حاسبات وبرامج تطبيقات متطورة تضمن تصميم النظام وتحقق الكفاءة في أداء الخدمة في ظل بنية تحتية متكاملة للاتصالات وأنظمة معلومات متكاملة.

-تحديد البيانات والمعلومات والنماذج الحكومية الواجب ادخالها علي شبكة الانترنت بصورة دقيقة.

-التنسيق والربط بين الهيئات والاعمال الحكومية لتجنب الازدواج والتعارض بين الهيئات والاجراءات الحكومية المختلفة.

-وضع نظم للسداد النقدي مقابل أداء الخدمات من خلال الانترنت.

-وضع اطار قانوني ينظم التعاملات الحكومية الالكترونية مع المواطنين بما يكفل حماية حقوق ومصالح الطرفين.

يلاحظ أن تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية سوف يوفر العديد من المزايا تتمثل في الآتي(الرفاعي،2009: 309):

-سرعة انجاز الخدمات: حيث أنه بإحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي، حدث تطور في تقديم الخدمة للجمهور حيث قلت الفترة الزمنية اللازمة لأداء خدمة يعود ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة، ومن ثم يتم القيام بها في وقت محدد قصير

جدا. هذا فضلا عن الإنجاز الإلكتروني للخدمة يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء أعماله في نظام الإدارة التقليدية.

-تخفيض التكاليف: يلاحظ أن أداء الأعمال الإدارية بالطريقة التقليدية يستهلك كميات كبيرة جدا من الأوراق والمستندات والأدوات الكتابية. هذا فضلا على أنه يحتاج إلى العرض على أكثر من موظف وذلك للاطلاع عليه والتوقيع ما يفيد ذلك وإحالته إلى موظف أخر. ومن شأن ذلك كله ارتفاع تكاليف أداء الخدمة، وذلك نظرا لارتفاع أثمان وأسعار المواد اللازمة لأداء الخدمة.

-اختصار الإجراءات الإدارية: لا شك العمل الإداري التقليدي السائد الآن يتسم بالعديد من التعقيدات الإدارية وذلك لأنه يحتاج في معظم الأحيان إلى موافقة أكثر من جهة إدارية على العمل المطلوب، هذا فضلا عن السمات التي تلحق بالموظف القائم بأداء الخدمة والذي قد يحصل على إجازة أو لا يتواجد في مكان عمله ومن ثم يتعطل أداء الخدمة من يوم إلى أخر. معاملات بطريقة

-الشفافية الادارية: عندما تنجز المعاملات بطريقة الكترونية دوت الاتصال المباشر بين المواطن والموظف المختص مما يقلل حالات الرشوة والتلاعب. وللقضاء على هذه البيروقراطية فإنه إتباع طريق الحكومة الإلكترونية يمكن تبسيط هذه الإجراءات، وإنجازها بسرعة وسهولة توفيرا للوقت والجهد والنفقات وذلك خاصة فيما يتعلق بأماكن الإدارات وأعداد العاملين .

5.2. تحديات الحكومة الالكترونية:

علي الرغم من المزايا التي توفرها الحكومة الالكترونية فلايزال تطبيقها يفرض علي الدول والحكومات تحديات كبيرة في مختلف المجالات ومن ابرز هذه التحديات(غزال،2014):

-التحديات الأمنية: يعد الأمن المعلوماتي من أهم التحديات التي تجابه تطبيق الحكومة الإلكترونية من حيث إمكانية اختراق المنظومة المعلوماتية، وما يترتب عليه من فقدان خصوصية وسرية المعلومات وسلامتها وضمان بقائه أوعدم حذفها أوتدميرها.

-التحديات التقنية: هناك العديد من التحديات التقنية التي تقف في وجه الحكومة الإلكترونية منها النقص في البنية التحتية للمعلومات والاتصالات على

مستوى الدولة مما يعرقل تطبيق الحكومة الإلكترونية. كذلك ارتفاع أسعار الأجهزة والبرمجيات الحديثة المستخدمة في تطبيق الشبكات وارتفاع تكلفة الاتصالات، ولا ننسى أخطار الفيروسات، التزوير والتلاعب بالمعلومات والتخريب المقصود للشبكات، بالإضافة إلى صعوبة اللحاق بالتطور المستمر لتقنية المعلومات.

-التحديات الإدارية: تتجلى التحديات الإدارية للحكومة الإلكترونية في غموض المفهوم فالكثير من القيادات الإدارية والعاملين وحتى المواطنين يجهلون موضوع الحكومة الإلكترونية، كذلك إمكانية بروز مقاومة للتغيير نتيجة قيام الحكومة بإعادة توزيع المهام والصلاحيات وزيادة المسؤوليات وحجم الأعمال والخوف من عدم القدرة على مجاراة التكنولوجيا الجديدة. بالإضافة إلى هذا كله الأمية الإلكترونية لدى المواطنين بسبب عدم وجود وعي معلوماتي وحاسوبي.

3. تجارب بعض الدول العربية والدولية في تطبيق الحكومة الالكترونية:

يتفاوت تنفيذ الحكومة الالكترونية حيث بدأت مشاريع إنشاء الحكومة الالكترونية في القرن الثاني من تسعينات القرن العشرين في العديد من الدول المتقدمة، أما بالنسبة للدول العربية فقد بدأت تظهر بوادر التجارب الأولى في بداية القرن الحادي والعشرين وهذا كل من امارة دبي، مصر، الاردن وغيرها من الدول مما دفعها الي تبني هذه الفكرة(نسيمة ومصطفي ،2016).ومما جعل هناك أهمية لدراسة بعض التجارب الناجحة للاستفادة من نقاط التميز والاستراتيجيات المتبعة. والجدول رقم(1) يوضع ترتيب الدول العربية التي تحتل السبعة المراكز الأولى في تطبيق الحكومة الالكترونية وفقا لمؤشر الأمم المتحدة.

الجدول(1) يوضح ترتيب الدول العربية في تطبيق الحكومة الالكترونية

الترتيب	الدولة	المؤشر
1	الأمارات	2.17
2	الكويت	2.12
3	البحرين	2.04
4	لبنان	2.00
5	قطر	1.83
6	مصر	1.73
7	المغرب	1.53

المصدر: عبدالهادي زين(2003)، **الحكومة الالكترونية في العالم العربي**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

وفي نفس السياق أشار التقرير الصادر في أغسطس 2016 "تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية" الي بعض التقدم، ولاسيما "دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية"؛ إذ حلت خمس منها، في الدول العشر الأولى في "مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية" وهي على الترتيب البحرين، والإمارات، والكويت، والسعودية، وقطر. كما شهدت بلدان عربية أخرى، تقدما محدودا في مجال الحكومة الإلكترونية، وهو ما اتضح في تحقيق بعضها مراتب متأخرة إلى حدٍ كبير في "مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية" مثلا حققت مصر (المركز 108)، والعراق (141)، وليبيا (118)، والجزائر (150)، والصومال (193)، وتكرر الأمر في "مؤشر المشاركة الإلكترونية" مثل العراق (107)، والسودان (138)، الجزائر (167) www.albawabhnews.com.

وفيما يلي استعراض تجارب العربية والدولية الرائدة في مجال الحكومة الالكترونية:

1.3. تجربة دولة الامارات العربية المتحدة(مشكور وجابر،2015):

تمثل تجربة رائدة علي مستوى العالم العربي، بدأت التجربة عام 2002، وتعد دولة الامارات العربية بصورة عامة لا سيما إمارة دبي مركزا للتجارة والصناعة في منطقة الشرق الأوسط وهي كذلك سوق عالمية لتجارة الإلكترونيات والحاسوب حيث وضعت الإمارة نوعين من الأهداف:

-أهداف قريبة المدى :

تهيئة البنية التحتية الفنية اللازمة لتشغيل الخدمات الالكترونية.

-توفير عدد من خدمات الدائرة الالكترونية الخاصة لأفراد والمؤسسات غير شبكة الانترنت.

-انجاز المعاملات بشكل سريع ودقيق وتقليل عدد زيارات المستفيدين.

-تحسين الإجراءات الداخلية الخاصة بإنجاز المعاملات.

-الأهداف بعيدة المدى

-توفير عدد اكبر من الخدمات عبر الانترنت.

-توفير الخدمات الالكترونية عبر قنوات جديدة كالهواتف والأجهزة النقالة.

-التركيز المستمر على تحسين الإجراءات والنظم الداخلية المساندة للخدمات

الالكترونية.

-العمل على توعية وتهيئة العملاء والموظفين ودفعهم نحو الاستفادة من الخدمات الالكترونية.

ومن الخدمات التي تقدمها الحكومة :

-الجواز الالكتروني (رقم سري للعميل).

-الدفع الالكتروني ، أو الخصم من حساب في البنك.

-التوظيف الالكتروني والتعرف على فرص العمل المتوفرة والاستفادة منها.

-خدمات الدوائر الحكومية مثل إصدار وتجديد التراخيص والشهادات المنشأ وخدمة صحة التوقيع.

-إصدار شهادات العضوية في الغرف التجارية والعلامات التجارية.

-خدمة تسديد القوائم لمختلف الدوائر الحكومية ومخالفات المرور.

-خدمة الإقامة والتأشيرات والبطاقات الصحية وملكية السيارات.

-خدمة امن المساكن خلال الزيارات والسفر.

-الحجز الالكتروني للاستئجار والتمليك.

-خدمات الاستفسارات وخدمات التسهيلات السياحية.

-الاستعلام عن مراكز التسوق.

-التعاملات البنكية.

2.3. التجربة الاردنية الحكومة الالكترونية (بومروان،2014) :

يهدف برنامج الحكومة الالكترونية في الاردن الي تقديم الدهم اللازم لتطبيق برنامج الحكومة الالكترونية والتركيز علي تحقيق التميز والجودة النوعية والتحسين المستمر بحيث تتحقق الاهداف الفرعية التالية :

-تطوير ودعم استراتيجية برنامج الحكومة الالكترونية ليتم توحيد تطبيقها في الجهات الحكومية المختلفة.

-الاسهام في التخطيط والتنسيق فيما يتعلق بإيجاد محفظة وطنية لمشاريع الحكومية الالكترونية.

-ايجاد التكامل التكنولوجي والتشغيل البيئي المتلق بمشاريع الحكومة الالكترونية

وتشجيع استخدام التطبيقات ومكوناتها وتوحيد ذلك بين الجهات الحكومية المختلفة لأغراض استخدام الحلول التكنولوجية.

-تشجيع التحول المؤسسي (كجزء مهم من مجهودات ودور ادارة التغيير)علي مستوى الوزارة/الدائرة/ المؤسسة بما يتيح ويساعد في نجاح التطبيق لبرامج الحكومة الالكترونية.

-التخطيط وتطبيق سياسات الامن والحماية والشبكة الامنة للحكومةالالكترونية خلال تطبيق الحكومة الالكترونية.

-عقد برامج التدريب ونقل المعرفة والخبرات لوظفي الحكومة في كافة المستويات بغرض رفع من كفائتهم وتوفير المهارات اللازمة والتي تغطي احتياجات الجهات الحكومية.

-تحقيق الجودة والنوعية بدرجة تتناسب مع مستوى خبرات وكفاءات الكادر المتخصص لإدارة برنامج الحكومة الالكترونية والمنهجيات المتبعة لديها. ولقد عملت دولة الاردن جاهدة للرقي بحكومتها إلي ابعد حد حيث نهجت استراتيجية التخطيط المعلوماتي لتطوير وتحسين أداء ادارتها.

3.3. تجربة الحكومة الالكترونية في قطر http://www.baytelmarefa.com :

بدأت الحكومة الالكترونية في دولة قطر عام 2000 م وتم إنشاء لجمة لاختيار خدمة حكومية ليتم تطبيقها الكترونيا ، وتم ذلك في إطار تعاون أربع جهات) وزارة الخارجية, وبنك قطر الوطني ,والمصرف المركزي,والبريد العام القطري) ويقوم مبدأ الخدمة علي دخول المستخدم للموقع بواسطة كلمة مرور, وقد نجح المشروع خلال ثلاث سنوات وكان حافزا للاستمرار وتحديا للتطوير وتم اختيار الخدمات التي ستقدم بناء علي عوامل أهمها:

-مدي تأثير هذه الخدمة علي المجتمع

-عدد المعاملات التي يتم تداولها للخدمة الكترونيا.

-مدي جاهزية الجهة المقدمة للخدمة الكترونيا.

وكانت الخدمات التي يمكن تقديمها هي:

-خدمات المرور(رخص القيادة, المخالفات المرورية, تسجيل المركبات) .

-خدمات التأشيرة(تأشيرة الزيارة, تأشيرة العمل, التأشيرة السياحية).

4.3. تجربة الحكومة الالكترونية في مصر(لطفي،2007):

بدأ برنامج الحكومة الالكترونية في يوليو 2001 ووضع مجموعة من الأهداف شملتها وثائق برنامج الحكومة الالكترونية ويتمثل أهمها فيما يلى :

- توصيل الخدمات لجمهور المتعاملين مع الحكومة في أماكن تواجدهم وبالأسلوب الذى

-يناسبهم وبسرعة وكفاءة ملائمة بما يمكنهم من توفير الوقت والجهد ,و المشاركة في صنع القرار.

- إنشاء بيئة اتصال بالمستثمرين من خلال تبسيط الاجراءات وتيسير تقديم الخدمات، وتوفير مراكز خدمة متطورة تقوم بتقديم الخدمات الحكومية اللازمة لرجال الأعمال في مكان واحد وتوفير معلومات دقيقة وحديثة لخدمة المستثمرين و دعم عملية صنع القرار لتشجيع الاستثمار المحلي والأجنبي.

- توفير قاعدة معلومات دقيقة وحديثة لدعم عملية اتخاذ القرار والمساهمة في تخطيط ومتابعة المبادرات طويلة الأجل.

- تطبيق فلسفات الادارة الحديثة في القطاع الحكومي وتحديث نظم العمل بالوزارات والهيئات بما يضمن أداء الخدمة بكفاءة وفاعلية وبتكلفة منخفضة.

- ضغط الانفاق الحكومي من خلال تقديم نماذج لتنفيذ المشتريات الحكومية الكترونيا عبر الشبكات وتخطيط موارد المؤسسة.

- زيادة التنافسية المحلية وتهيئة الجهاز الحكومي للاندماج في النظام العالمي الجديد على المستويين الإقليمي والدولي.

بالإضافة الى مراعاة بعض السياسات الهامة مثل:

-الشراكة بين القطاعين العام والخاص .

-الاستفادة من النظم المطبقة حاليا .

-لامركزية توصيل الخدمات عن طريق زيادة منافذ تقديم الخدمة.

-إمكانية استخدام الأسلوب الإلكتروني للتحقق من شخصية المتعامل في ظل إطار من اللوائح والقوانين التنظيمية للتحقق من شخصية المتعامل عن بعد .

-برامج مكثفة لتطوير الموارد البشرية.

-رسم خريطة استثمارية توضح مجالات الاستثمار المطلوبة.

-تصميم نظم للحوافز لجذب متخصصي تكنولوجيا المعلومات للعمل بالحكومة.

-توافر بنية تحتية تتضمن معايير صارمة تحكم الشبكات.

-سرية وأمن المعلومات.

5.3. تجربة الجزائر للحكومة الالكترونية (ليلي،2016):

اهتمت الجزائر اهتماما كبيرا في تحديث الإدارات العمومية من خلال توسيع استخدام التكنولوجيات الحديثة لتحسين أداء الخدمات وتبسيط الإجراءات للمواطنين، إلا أنه في دراسة الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية 2014 تم تصنيف الجزائر المرتبة 136 عالميا، وال 15 عربيا، متقدمة على اليمن، ومتخلفة على سوريا. ويقوم مشروع بناء الحكومة الإلكترونية على الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وربط المواطن والمؤسسات والإدارات إلكترونيا بما يتيح ويسهل إجراء مختلف المعاملات بين هذه الأطراف بالسهولة والسرعة اللازمة، مما يوفر الجهد والوقت والتكاليف.

حيث سعى مشروع الحكومة الإلكترونية الجزائري إلى تحقيق الأهداف الرئيسية التالية :

-تحديث الإدارة من خلال إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

-تقريب الإدارة من المواطن من خلال تطوير الخدمات عبر الإنترنت.

6.3. تجربة المملكة العربية السعودية (حوا دسي، 2015):

تمثل المملكة العربية السعودية محورا رأسيا على مستوى دول مجلس التعاون الخليجي والعالم العربي والإسلامي بشكل عام، ومنفردة بما تمتلكه من رصيد روحي وثقافي، ونقل اقتصادي وجغرافي وهوما يكسب مبادرة الحكومة الإلكترونية في المملكة أهمية خاصة، فلا شكك أنها ستكون من ضمن اهتمامات كل مواطن خليجي أو عربي في العالم .

لقد ولت حكومة المملكة العربية السعودية اهتماما بالغا في تنمية الوعى الحاسوبي في المجتمع بحيث بدا إدخال الأنترنت منذ عام 1417هجري، وأصبح المجتمع السعودي يتطلع لأن يصبح مجتمعا حاسوبيا متفاعلا مع تطورات العصر خصوصا في

الفئات التي تمثل الشريحة الكبرى من السكان. ومن بين مشاريع الحكومة الالكترونية في المملكة العربية السعودية هي:

1. **مشروع الحكومة في القطاع التعليم**: قامت وزارة التربية والتعليم، ووزارة التعليم العالي وكذلك المؤسسات العامة من وضع برامج وخطط لتعليم الفني والتدريب والمهني في مجال الاستفادة من تقنية المعلومات والاتصالات في خدمة التعلم مشتمل هذه البرامج ما يلي:

-إنشاء البنية التحتية التقنية في قطاع التعليم: عن طريق توفير قاعات الحاسب ألي المزودة بتقنية ذكية، وتنفيذ مشروع إنتاج البرمجيات التعليمية التي تخدم المنهج الدراس ي للمراحل المختلفة .

-التدريب والتطوير المهني: يعد التطوير المهني لكل المتعاملين مع التقنية في المؤسسة التربوية أحد أبرز عناصر خطط المملكة في مجال تقنية المعلومات والاتصال ومن خلاله يمكن أن تحقيق الإدارة الفاعلة .

-تدريب المعلمين: عن طريق برامج التدريب الجماعي وبرامج التدريب عن بعد، من ذلك مشروع توظيف تقنية المعلومات والاتصالات في تدريس العلوم والرياضيات في المرحلة الثانوية، بالإضافة إلى تشجيع المعلمين ووضع الحوافز لهم للحصول على رخصة قيادة الحاسب اللي من خلال الشركات المعتمدة .

2. **مشروع تأهيل طلاب المرحلة الثانوية في مجال المعلوماتية** :ويشمل

-دمج التقنية في التعليم : ومن أبرز المشاريع التي تتضمن هذه الخطة ما يلي:

-مشروع الملك عبد الله بن عبد العزيز وأبنائه الطلبة للحاسب الالي " وطني "

يعبر هذا المشروع عن الاهتمام الكبير الذي توليه الدولة لتقنية المعلومات والاتصالات، وأهميتها في بناء المجتمع المعرفي، حيث بادرت المملكة العربية السعودية بتبني خيار تقنية المعلومات لتحقيق الاهداف التنموية وإعداد الاجيال القادمة للمواجهة التحديات المعاصرة

3. **مشروع المدرسة الذكية**: ظهر مفهوم المدرسة الذكية كأساس لتطوير التعلية بصفة العامة، والذي يهدف إلى خلق مجتمع متكامل ومتجانس من الطلبة، وأولياء الأمور، والمعلمين، والمدرسة، وكذلك بين المدارس ببعضها البعض، حيث ركزت على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تحديث العملية التعليمية، ووسائل الشرح، والتربية،

وبناء أجيال أكثر مهارة ومعرفة .

- تعريف المدرسة الذكية: "هي عبارة عن مدرسة مزودة بوسائل إلكترونية بها مختلف الأجهزة والبرامج الإلكترونية تمكن الطلاب من التواصل إلكترونيا مع المعلمين، كما يمكن التواصل مع المدارس الأخرى التي تعمل بنفس النظام، وكذلك التواصل مع أولياء التلاميذ ".

- أهداف مشروع المدرسة الذكية: إن لمشروع المدرسة الذكية العديد من المزايا والهداف منها :

- تقديم وسائل تعليمية أفضل وطرق تدريسية أكثر تقدما.

- تطوير مهارات وفكر الطالب من خلال البحث عن المعلومات باستخدام أحدث تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات .

- إمكانية تقديم دارسات وأنشطة جديدة مثل: تصميم مواقع على الانترنت.

- إمكانية اتصال أولياء التلاميذ بالمدراسين والحصول على التقارير والدرجات.

- تطوير أفكار ومهارات المعلم، وأساليب الشرح لجعل الدرس أكثر فاعلية .

- إقامة اتصال دائم بين المدارس لتبادل المعلومات .

- إقامة مسابقات علمية وثقافية باستخدام الأنترنت.

- الاتصال الدائم بالعالم من خلال شبكة الأنترنت بالمدارس .

7.3. تجربة الكويت لبرنامج الحكومة الإلكترونية (حوا دسي، 2015):

دخل العالم بأسره مرحلة متطورة ضمن أفاق عصر المعلومات بهدف الاستفادة من التقنيات المتاحة في مجال نظم وتقنية المعلومات والاتصالات، كما بدأت دول العالم تعي أهمية التحول في معاملاتها الرسمية من الوسائل التقليدية إلى أجهزة وأنظمة الحاسب اللي وإنشاء ما يعرف بالحكومة الإلكترونية ومن هذا المنطق أصدر مجلس الوزراء في دولة الكويت قرار رقم 759 بشأن تشكيل اللجنة الوطنية العليا المكلفة، عن طريق استخدام التكنولوجيا المتطورة في العمال الحكومية برئاسة رئيس مجلس الوزراء تأكيد على أهمية المشروع وحساسيته وذلك عن طرق موقع بوابة الحكومة.

- بعض الخدمات المقدمة من قبل بوابة الحكومة الإلكترونية في الكويت وهي :خدمات

الهاتف، إصدار شهادة صلاحية أجهزة الهاتف اللاسلكي، خدمات متنوعة أخرى (كخدمة الفتوى الهاتفية)، إعادة تامين استهلاك الماء، توفير بيانات ملوثات الهواء والماء، تحصيل غرامة كسر عداد الكهرباء دفع تكاليف رسوم خدمات نقل كابل، نقل عداد الكهرباء، تبديل كابل، تبديل عداد، تجديد ترخيص المجالات، تجديد تراخيص الإعلانات ،إصدار الشهادات الصحية، نظام استلام المعاملات .

- خدمات الهيئة العامة للصناعة: وتشمل طلب إصدار ترخيص صناعة صغيرة، إصدار ترخيص منشاة على موقع بصفة مؤقتة
- تغير أو نقل موقع المنشأة، تجديد ترخيص للمنشاة صناعية .
- بدل فاقد أو تلف لترخيص منشاة صناعية، تغير نشاط أو موقع حرفة صناعية.
- طلب الحصول على شهادة تخصيص قسيمة.
- إصدار ترخيص بإقامة حرفة صناعية، تجديد ترخيص حرفة صناعية
- تجديد العقد المؤقت، تبديل فاقد العقد .

8.3. تجربة الولايات المتحدة الامريكية(خالص،2013):

وضعت الادارة الامريكية خلال سنة 1992 استراتيجية لجعل الحكومة اذكى واقل كلفة وفاعلية واصبحت هذه الخطوة العنصر الهام في السياسة الاتحادية في القرن العشرين ، واعتمدت الاسس القانونية ووضعت البنية التحتية اللازمة لإقامة حكومة الكترونية ناجحة، وقد تم تطبيق القوانين الخاصة بالحكومة الالكترونية بشكل فعلي منذ عام2002 في جميع الوكالات و الوزارات أو الهيئات العامة ، وذلك بالتزامن مع وضع سياسة استخدام تكنولوجيا المعلومات تحت سلطة مدير ادارة نظم المعلومات ، وتعد الولايات المتحدة الامريكية من اوائل الدول التي تبنت الحكومة الالكترونية وخلق المواطن الالكتروني واحرزت تقدماكبيرا في هذا المجال ، ومن خلال مختلف مستويات الحكومة في الولايات المتحدة الامريكية وهي : الحكومة الفدرالية ، وحكومات الولايات ، والحكومات المحلية.

ولضمان تطبيق الحكومة الالكترونية في مختلف مستويات الحكومة لديها ، سنت الحكومة الامريكية قانونين ملزمين يفرضان استخدام الحكومة الالكترونية هما : قانون التخلص من الاعمال الورقية وقانون (كلينجر– كوهين) المتعلق بوضع الخدمات للمواطنين والقطاع الخاص على شبكة الانترنيت مع التركيز بشكل كبير على استخلاص

النتائج المترتبة على استثماراتها في مجال تقنية المعلومات .

كما تتضمن استراتيجية الحكومة الالكترونية بالولايات المتحدة الامريكية عدة امور من بينها :

-تبسيط توزيع الخدمات الى المواطنين .

-ازالة البيروقراطية .

-تبسيط عمل الوكالات الفيدرالية .

-تخفيض تكاليف العمل الاداري وتحقيق سرعة فائقة في انشطة الحكومة .

9.3. تجربة الحكومة الالكترونية في سنغافورة (خالص،2013):

تقدم البوابة الالكترونية للحكومة الالكترونية في سنغافورة ، التي رأت النور عام 2000، العديد من الخدمات والمعلومات لمواطنيها، حيث حققت نجاحات كبيرة في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات ، هذا اضافة الى انعدام امنية المعلومات حيث كانت تستهدف الفئات الفقيرة ببرنامج محو الامية المجاني ، وقد نجحت خطط الدولة في تحقيق بعض الاهداف الطموحة ، فعلى سبيل المثال نجحت الحكومة السنغافورية في ربط جميع المدارس في شبكة واحدة وذلك بالتزامن مع تدريب طاقم التدريس على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات وغيرت مناهج التعليم بما يتلاءم مع الطفرة الرقمية الجديدة بحيث تم تضمن دراسة تكنولوجيا المعلومات في المقررات التعليمية واصبح الزمن المخصص لها 30 % من اجمالي زمن المناهج الدراسية ، ومن هنا تعد تجربة الحكومة الالكترونية سنغافورا تجربة رائدة ، وتعمل الحكومة الالكترونية بسنغافورة على إقامة شبكة للنهوض ببوابة المواطن الالكتروني حيث وضعت برنامج تدريب لحوالي 400 الف فرد سنويا، ومن اهم الدروس التي يمكن الاستفادة منها في التجربة سنغافورية :

1- توفير البيئة الاساسية الضرورية لنجاح تطبيقات الحكومة الالكترونية .

2 - ادراج تكنولوجيا المعلومات في جميع مناهج التعليم في الدولة .

3 - توجيه الاستثمارات في مجال تكنولوجيا المعلومات .

4 - اقامة مراكز تدريبية لمساعدة الاسر ذات الدخل المنخفض و توفير التعليم الاساسي لها في مجالات تكنولوجيا المعلومات.

10.3. تجربة فنلندا (خديجة وعبد اللطيف،2018):

يعتبر مشروع الحكومة الالكترونية في فنلندا جزءا من مشروع ضخم لإعادة تشكيل الادارات العامة في فلندا وقد أطلق المشروع في عام 1990 بهدف تحسين مستوى الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين. بدأت الحكومة الفنلندية مشروعها بإطلاق لنافذة الحكومية الواحدة One Stop Government وذلك بإنشاء مراكز خدمات حكومية موحدة . بحيث يتم تجميع كافة الدوائر الحكومية في مبنى واحد ليتكمن المواطن من انجاز كافة معاملاته من مكان واحد.

وفي عام 1993 كان هناك مركز 18 خدمات يعمل على تقديم مجموعة من الخدمات ، فبعد نجاح هذه العملية تم زيادة عدد المراكز لتصل الى 145 مركزا عام 2000 م. أما بالنسبة لتقنية المعلومات في البلديات الفنلندية يوجد في فنلندا 444 بلدية تنفق ما مجموعه 720 مليون يورو سنويا على تقنية المعلومات والاتصال تقدم البلديات الفنلندية الخدمات الأساسية والتي تتعلق في التعليم والصحة والمباني وتوفير المياه والطاقة.

اما علي الصعيد المحلي في مجال الحكومة الالكترونية:

1.1.3. الحكومة الالكترونية في ليبيا (الباعور وبوراوي، 2013، 12: 13):

تسعى دولة ليبيا الحديثة لبناء حكومة إلكترونية بمفهومها الكامل وبما يتلاءم مع التقنيات والبنية التحتية المتوفرة، وتطمح القيادة السياسية والإدارية لتوطين الإدارة الإلكترونية ونشرها بين مؤسسات الدولة والمواطنين فمنذ أول حكومة انتقالية بعد 17 فبراير أنشئت إدارة خاصة بالحكومة الإلكترونية بديوان رئاسة الوزراء وبدأت بوضع الخطط والتصورات العلمية والفنية لبناء جسم يتبنى الحكومة الإلكترونية ويضع الأسس لها. وفي خضم هذا بدأت بعض المؤسسات والهيئات في بناء أنظمتها المعلوماتية التي تعتبر العمود الفقري للحكومة الإلكترونية وانجز العديد منها وخاصة فيما يخص الأحوال المدنية والجوازات وغيرها.

كما وضح الأعمال الراهنة لتنفيذ الحكومة الإلكترونية الليبية:

- **تنفيذ مشروع الرقم الوطني**: الرقم الوطني هو رقم مرجعي فريد (غير متكرر) يصرف لكل مواطن ويستخدم للوصول إلى بياناته الأساسية بقاعدة البيانات الوطنية وإلى كافة البيانات ذات العلاقة بالمواطن.

ومن أهم مميزات المشروع:

- تكوين قاعدة بيانات رقمية يستفيد منها المواطن في المجالات الاقتصادية والاجتماعية.
- تمكين الدولة لبناء منظومة معلوماتية عن سكانها لحفظ هوية المجتمع.
- تحقيق التكامل والترابط الوظيفي والمعلوماتي بين كافة أجهزة.
- تمكين مؤسسات الدولة في التخطيط و رسم السياسات العامة من خلال بيانات دقيقة.

-تنفيذ نظام التأشيرات الإلكترونية: هو نظام موحد لإصدار التأشيرات ومتابعة دخول وخروج الأجانب إلى ليبيا كجزء من تفعيل مكونات الحكومة الإلكترونية ، والتي تتكون من مجموعة أنظمة فرعية تكون في مجملها انسياب العمل لمصلحة الجوازات والجنسية وشؤون الأجانب، والهدف منها بشكل عام:

- إصدار تأشيرات الدخول والخروج بأنواعها.
- إصدار تأشيرات الإقامة.
- تسجيل دخول وخروج الأجانب.

-البدء في إنشاء نظام إدارة شؤون الأجانب: وهو نظام يهدف إلى متابعة الجوانب المتعلقة بإقامة الأجنبي في ليبيا من ناحية الإقامة والعمل

-مبادرة وزارة الاتصالات والمعلوماتية : بادرة وزارة الاتصالات والمعلوماتية بليبيا لوضع المبادرات والخطط التقنية في مركز العمليات الحكومية والقطاع الخاص وتعزيز الخدمات المقدمة إلى جميع المواطنين والمقيمين والمؤسسات التجارية في ليبيا. ووفق هذه المبادرة حددت خارطة الطريق لتنفيذ العناصر الرئيسية للمبادرة وهي:

- البنية التحتية لليبيا الإلكترونية بما في ذلك الخدمات الإلكترونية، الشبكات، النظم، البيانات المشتركة، الأمن، وعناصر البنية التحتية الأخرى.
- إعادة تصميم عمليات الخدمات الحكومية وتبسيطها لتقديم أفضل الخدمات للسكان والشركات في ليبيا.
- تنمية الموارد البشرية لدعم التطوير الإلكتروني وتشغيل وصيانة الخدمات الالكترونية.
- وضع القوانين والأنظمة والسياسات والتوجهات الاستراتيجية، وتدابير مراقبة

الأداء، وعناصر أخرى مثل الحوكمة لضمان الشفافية ودعم النظم الإلكترونية.

4. خلاصة:

1.4. الاستنتاجات:

توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها:

-الحكومة الالكترونية تعتبر من أهم اصلاح للأداء الحكومي وهو مدخل اداري متكامل ،حيث يسعى للتخلص من مساوى العمل الإداري في شكله التقليدي باستعمال التكنولوجيا والاتصالات.

-ان تطبيق الحكومة الالكترونية يتطلب اعادة هيكلة للإدارات بما يتلاءم مع متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية.

-توفير البنية التحتية الاساسية للقيام بالمتطلبات كتوفير شبكة اتصالات، الحاسوب وانتشار الانترنت.

- عدم وجود وعي لدى بعض المواطنين والموظفين بمفهوم واهمية تطبيق الحكومة الالكترونية.

-ضرورة تأهيل وتدريب العاملين علي تطبيق الحكومة الالكترونية.

-وضع التشريعات القانونية ملائمة لتطبيق الحكومة الالكترونية.

2.4. التوصيات:

توصي الدراسة الي الآتي:

-ضرورة تهيئة البنية التحتية الاساسية لنجاح تطبيق الحكومة الالكترونية.

-وضع برامج للتدريب وتأهيل العاملين وزيادة المعرفة بتطبيق الحكومة الالكترونية.

-تحديث التشريعات والتوجيهات وتوحيدها بما يتلاءم مع بيئة العمل الحكومي.

-توسيع قاعدة نشر المعلومات والدراسات المنجزة في الجهات المختلفة حول اليات العمل الحكومي لتفادي الازدواجية وكسب الوقت.

-وضع برامج ارشادية نوعية وتثقيف المواطنين والموظفين بمفهوم الحكومة الالكترونية واهميتها مع ضرورة العمل على النهوض بالمواطنين والسعي الى محو الامية التقنية.

-قبل البدء في تطبيق الحكومة الالكترونية ضرورة التعرف على تجارب الحكومات الالكترونية في الدول المتقدمة والنامية لتلافي المعوقات التي قد تسبب بعدم نجاح المشروع.

5. المراجع:

الباعور، عبدالباسط و بوراوي يوسف(2013)،" استراتيجية الحكومة الالكترونية في ليبيا" المؤتمر العربي الدولي لتكنولوجيا المعلومات، الرباط، 29-31 اكتوبر.

الرزي، ديالا جميل(2012)، "الحكومة الالكترونية ومعوقات تطبيقها دراسة تطبيقية علي المؤسسات الحكومة في قطاع غزة"، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 22 (1)، 189-227.

الرفاعي، سحر(2009)، " الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها، مدخل استراتيجي)، مركز المستنصرية للدراسات العربية والدولية، بغداد،.

الهوش ابوبكر(2006)،" الحكومة الالكترونية واقع وافاق"، القاهرة، مجموعة النيل العربية.

ابو غزالة طلال(2001)، " الحكومة الالكترونية " منتدى دمشق العربي الأوروبي، سوريا.

بو مروان سمية (2014)،" الحكومة الالكترونية ودورها في تحسين اداء الادارات الحكومية- دراسة مقارنة" الرياض، ط1.

خالص مريم (2013)،" الحكومة الالكترونية" مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية العدد الخاص بمؤتمر المجلة 439-460.

خديجة، ثمار وعبداللطيف عثمان(2018)، "تجارب دولية في مجال الحكومة الالكترونية ومستقبل الجزائر من ذلك"، مجلة جيل العلوم الانسانية والاجتماعية، 47، 21-34.

حسن، ايمان والقصيمي، محمد(2013)،" متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية في المنظمات العراقية دراسة استطلاعية لآراء القيادات الإدارية في مديرية بلدية الموصل"، تنمية الرافدين، 35 (113).

حسن، فراس وعبيد طالب(2014)،" تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية لدائرة الاحوال المدنية والدوائر ذات العلاقة في محافظة البصرة".Journal of college of education for pure sciences 4(2)، 172-190

لطفي، علي(2007)،" الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق العلمي- مؤتمر الحكومة السادس/الادارة العامة الجديدة والحكومة الالكترونية"9-12 ديسمبر، الامارات العربية المتحدة.

زكي، ايمان عبدالمحسن (2009)،" الحكومة الالكترونية مدخل اداري متكامل ، منشورات العربية للتنمية الادارية، مصر.

غزال عادل(2014)،" مشاريع الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق: مشروع الجزائر الحكومة الالكترونية 2013 أنموذج" http://www.journal.cybrarians.org

تجارب الحكومة الالكترونية العربية والعالمية http://www.baytelmarefa.com

ليلي، مطالي(2016)، " متطلبات ارساء حكومة الالكترونية ناجحة نماذج وتجارب عالمية وعربية. https://mpra.ub.uni-muenchen.de

References:

Al-Baour, A., & Bouarawi, Y. (2013), The E-Government Strategy in Libya, International Arab Conference on Information Technology, Rabat, 29-31 October. [In Arabic]

Al-Razi, D, J, (2012), E-government and obstacles to its application: an applied study on government institutions in the Gaza Strip, Journal of the Islamic University for Economic and Administrative Studies, 22 (1), 189-227. [In Arabic]

Al-Rifai, S. (2009), E-government and ways to implement it, a strategic approach, Al-Mustansiriya Center for Arab and International Studies, Baghdad. [In Arabic]

Al-Hosh, A. (2006), E-government, Reality and Prospects, Cairo, Arab Nile Group.

Abu Ghazaleh, T.(2001), E-government, Damascus Arab European Forum, Syria. [In Arabic]

Bou Marwan, S. (2014), E-government and its role in improving the performance of government departments - a comparative study, Riyadh, 1st Edition.

Khalis, M. (2013), e-government, Baghdad College of Economic Sciences magazine, special issue, 439-460. [In Arabic]

Khadija, T. & Abdellatif, O. (2018), International experiences in the field of e-government and the future of Algeria from that, Journal of the Generation of Human and Social Sciences, 47, 21-34. [In Arabic]

Hassan, I. & Al-Qasimi, M. (2013), Requirements for the Application of E-Government in Iraqi Organizations, An Exploratory Study of the Opinions of Administrative Leaders in the Mosul Municipality Directorate, Tanmiyat Al-Rafidain, 35 (113). [In Arabic]

Hassan, F. & Obaid, T. (2014), Application of the E-Government Concept to the Civil Status Department and Related Departments in Basra Governorate. Journal of College of Education for Pure Sciences, 4(2), 172-190. [In Arabic]

Lotfi, A. (2007), E-government between theory and scientific practice - Sixth Conference on Government / New Public Administration and E-Government, December 9-12, United Arab Emirates. [In Arabic]

Zaki, E. A. (2009), E-government is an integrated administrative approach, Arab Publications for Administrative Development, Egypt. [In Arabic]

Ghazal, A. (2014), E-government projects from strategy to implementation: Algeria project, e-government 2013 model. http://www.journal.cybrarians.org

Arab and global e-government experiences http://www.baytelmarefa.com

Layla, M. (2016), The requirements for establishing successful e-government, international and Arab models and experiences.

https://mpra.ub.uni-muenchen.de