



المركز القانوني للحكومات الإلكترونية

The Legal Status of E-Governments

خالد عبد الرحمن الزبير عبد القادر: الأستاذ المشارك بجامعة الرباط الوطني، كلية القانون، السودان.

Khalid Abdul Rahman Al-Zubair Abdul Qadir: Associate Professor, College of Law, Al-Ribat National University, Sudan.

Khalidaaa1969@gmail.com

المخلص:

يسعى البحث إلى بيان مفهوم الحكومة الإلكترونية بشكل محدد وواضح وبيان موقف المشرع السوداني؛ وبيان الاتجاهات التي انتهجها المشرع الوطني السوداني بغية التحول للحكومة الإلكترونية؛ وأهداف الحكومة الإلكترونية ومزاياها وعيوبها؛ وتطوير فكرة الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها. كما تكمن أهمية البحث في كونه يسלט الضوء على الأبعاد القانونية لتطبيق الحكومة الإلكترونية، مما يسهم في تعزيز دورها في تحسين مستوى الشفافية، وتطوير نظم الحوكمة، وتحقيق مبدأ سيادة القانون في ظل البيئة الرقمية. كما يساعد البحث المؤسسات على إعادة هيكلة عملياتها بما يتوافق مع متطلبات التحول الرقمي، من خلال وضع أطر قانونية واضحة تعالج التعارضات المحتملة مع السياسات والتشريعات القائمة. وتكمن مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي: ما موقف القوانين المقارنة من الحكومة الإلكترونية؟ تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، لتسليط الضوء على المفاهيم العامة والركائز الأساسية لمفهوم الحكومة الإلكترونية ومركزها القانوني. كما استعان الباحث بالمنهج المقارن، بهدف دراسة أوجه الشبه والاختلاف بين الأنظمة القانونية المختلفة في معالجة هذا الموضوع، حيث أوضحت نتائج هذا البحث أنه منذ أواخر التسعينيات، حاولت معظم الحكومات استخدام تكنولوجيا المعلومات في خدماتها، وأنشأت هياكل لتنفيذ الحكومة الإلكترونية، لكن التنفيذ كان متفاوتاً في النجاح والسرعة. الحكومة الإلكترونية تقلل من البيروقراطية والفساد، الذي يتم بسبب استغلال الموظفين لسلطاتهم وتأجيل الخدمات أو قبول الرشاوى. نجاح الحكومة الإلكترونية يعتمد على الإرادة السياسية، دعم المسؤولين، تدريب الموظفين، وتوعية المواطنين لاستخدام الخدمات الإلكترونية. برامج الحكومة الإلكترونية تحتاج خدمات متنوعة وأجهزة مثل



الهواتف والحواسيب، وتستهدف الأفراد والشركات والجهات الحكومية. عدم فهم المخاطر قد يؤدي إلى إهدار الموارد وفشل المبادرات، وزيادة إحباط المواطنين. مؤشرات الأداء مهمة للجمهور والمستثمرين، ويحتاج الإطار النظري للحكومة الإلكترونية إلى تطوير ليشمل تأثير تكنولوجيا المعلومات بدلاً من الاعتماد فقط على العمل اليدوي. ويوصي البحث بأن ينبغي تطوير البنية التحتية للحكومة الإلكترونية من خلال تحسين شبكات الاتصال، استخدام مراكز خدمة متنقلة، وتحفيز الاستثمار الخاص في تكنولوجيا المعلومات، بالإضافة إلى تدريب الجهات المعنية على استخدام أحدث التقنيات. كما يجب تحديث السياسات والقوانين لدعم الوثائق والمعاملات الإلكترونية بالتشاور مع المسؤولين، وتوحيد الأنظمة والقوانين بما يتناسب مع بيئة العمل الحكومي.

الكلمات المفتاحية: المركز القانوني، الحكومات الإلكترونية، العمل الحكومي، المعاملات الإلكترونية.



Abstract

This research seeks to clarify the concept of e-government in a specific and clear manner, elucidate the position of the Sudanese legislator, and identify the trends adopted by the Sudanese national legislator for the purpose of transitioning to e-government. It also aims to outline the objectives, advantages, and disadvantages of e-government, and to develop the idea and applications of e-government. The importance of the research lies in highlighting the legal dimensions of implementing e-government, thereby contributing to enhancing its role in improving transparency, developing governance systems, and achieving the principle of rule of law in the digital environment. The research also assists institutions in restructuring their operations to align with digital transformation requirements, by establishing clear legal frameworks that address potential conflicts with existing policies and legislation. The research problem is encapsulated in the following main question: What is the stance of comparative laws regarding e-government? The descriptive-analytical approach was followed to shed light on the general concepts and fundamental pillars of the e-government concept and its legal status. The researcher also utilized the comparative approach to study the similarities and differences between various legal systems in addressing this topic. The results of this research indicated that since the late 1990s, most governments have attempted to use information technology in their services and established structures for e-government implementation, but execution varied in success and speed. E-government reduces bureaucracy and corruption, which stem from employees exploiting their authority by delaying services or accepting bribes. The success of e-government depends on political will, official support, employee training,



and public awareness regarding the use of electronic services. E-government programs require diverse services and devices such as phones and computers, targeting individuals, businesses, and government entities. A lack of understanding of risks can lead to wasted resources, failed initiatives, and increased public frustration. Performance indicators are important for the public and investors. The theoretical framework for e-government needs to be developed to include the impact of information technology instead of relying solely on manual work. The research recommends that e-government infrastructure should be developed by improving communication networks, utilizing mobile service centers, and incentivizing private investment in information technology, in addition to training relevant parties on using the latest technologies. Furthermore, policies and laws should be updated to support electronic documents and transactions in consultation with officials, and systems and laws should be unified to align with the governmental work environment.

Keywords: Legal Status, E-Governments, Government Work, Electronic Transactions.

المقدمة

يعتقد كثيرون أن مفاهيم الحكومة الإلكترونية وبداياتها نشأت مع انتشار الإنترنت في منتصف التسعينيات. إلا أن الأصح القول إن تاريخ التطبيقات الحكومية يعود إلى عقود قبل ذلك، وأن تحول التطبيقات الحكومية إلى تطبيقات أُطلق عليها "الحكومة الإلكترونية" حدث تكنولوجياً مع بدء انتشار الإنترنت ومفاهيم التجارة الإلكترونية. ومن المهم أيضاً التنويه بأن التطبيقات الحكومية التقليدية كان هدفها الأول رفع الكفاءة الداخلية للمؤسسة، أما الحكومة الإلكترونية فتركز على خدمة المواطن.

تتسابق حكومات دول العالم في إقامة الحكومة الإلكترونية أو الحكومة الرقمية. ففي كل منطقة من مناطق العالم، من الدول النامية إلى الدول الصناعية المتقدمة، تضع الحكومات المحلية بها المعلومات الحيوية على الخط المباشر، وتستخدم الحواسيب لتبسيط العمليات التي كانت معقدة من قبل وتتفاعل إلكترونياً مع مواطنيها. ونظراً للتأمل الملحوظ في حركة المرور العالمية، والتطور الملموس والسريع في جميع مجالات الحياة، وخاصةً في قطاع المعلومات والاتصالات، فإن الحماس الذي يصاحب هذا التوجه يأتي جزئياً من الاعتقاد أن التكنولوجيا الحديثة تُحوّل الشكل السلبي الغالب في الحكومة الفعلية إلى الشكل النشط الإيجابي والتفاعلي مع المواطنين ومؤسسات الأعمال. ففي كثير من المجتمعات، يرى العديد من المواطنين أن حكوماتهم لا تستجيب لحاجاتهم الملحة بالقدر الكافي، وأن انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة ساهم في تغيير النمط التقليدي للحكومة في توفير وتقديم الخدمات للمواطنين.

التعريف المنتشر للحكومة الإلكترونية أو الرقمية يتمثل في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمساندة فاعلية الخدمات الحكومية وتسهيل تعاملها مع المواطنين بطريقة أفضل وأسهل،

والسماح بالوصول إلى قدر أكبر من المعلومات، وجعل الحكومة ذاتها أكثر استجابة لرغبات المواطنين. وقد تتضمن الحكومة الإلكترونية إتاحة الخدمات عبر شبكة الإنترنت، والتليفون، ومراكز الاتصال، والأدوات اللاسلكية أو نظم الاتصال الأخرى المتوفرة. وقد اختلف الفقهاء في تعريف الحكومة الإلكترونية، وذلك لاختلاف مجالات اهتمامهم.

إن قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات بينها وبين المواطنين وقطاع الأعمال، بسرعة ودقة وبأقل تكلفة عبر الإنترنت، مع ضمان سرية المعلومات المرسله وأمنها، هو ما يُعرِّفه البعض بـ"الحكومة الإلكترونية". بينما يُعرِّفها آخرون بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية لإنجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات المعلوماتية، والتواصل مع الموظفين بمزيد من الديمقراطية. وقد عُرفت إدارة موارد المعلومات المعتمدة على الإنترنت وشبكات الاتصالات بأنها إدارة موارد معلوماتية تتجه أكثر من أي وقت مضى نحو التجديد والشفافية [تم تعديل "الإخفاء" إلى "الشفافية" لتعكس الاتجاه الإيجابي المرتبط بالحكومة الإلكترونية]. وتُعرف بأنها تحطيم حواجز الزمان والمكان من الداخل والخارج للحصول على الخدمات، وذلك بربط تكنولوجيا المعلومات بمهام ومسؤوليات الجهاز الإداري، والتزام دائم من الإدارة بتطوير جميع الأنشطة وتبسيط الإجراءات وتسريع إنجاز المعاملات. وترتبط بها [أي: ترتبط إدارة الموارد المعلوماتية بالحكومة الإلكترونية] لدرجة أن المعرفة والمعلومات ورأس المال الفكري أصبحت الآن أنجع الوسائل لتحقيق أهدافها. أما الاتجاه الثالث حول دور الحكومة الإلكترونية في توفير الوقت والجهد والمال فقد أفرز عددًا من التعريفات. ومن هذا الاختلاف الفقهي بين علماء القانون حول المقصود بالحكومة الإلكترونية، بدأ الباحث بحثه من المشكلة التالية:

أولاً: مشكلة البحث

مهدت السرعة المذهلة للتطور التقني والتكنولوجي الطريق أمام الحكومة الإلكترونية، فأصبح متاحاً أمام جموع المواطنين تقديم بعض الطلبات وإنجاز الكثير من المعاملات عن طريق الحاسب الآلي بفضل الشبكة العنكبوتية، وكذلك إمكانية الوصول إلى شتى النماذج الخاصة بالمعاملات الحكومية من الموقع الإلكتروني للمصلحة الحكومية. ورغبة الدول في تطوير أعمالها الإدارية وأنظمتها الحكومية وخدماتها لمواكبة التطور الحاصل في سعيها لتقديم أفضل الخدمات للمواطنين والمقيمين والزوار، ركز العالم على كل ما من شأنه أن يسهم في التحول إلى الحكومة الإلكترونية. ويحاول البحث الإجابة على السؤال الرئيسي التالي:

ما موقف القوانين المقارنة من الحكومة الإلكترونية؟

يُصبح هذا السؤال محورياً بالنسبة للمختصين القانونيين، مما يقودنا إلى الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مفهوم الحكومة الإلكترونية في الاصطلاح القانوني؟
2. ما الاتجاهات التي انتهجها المشرع الوطني السوداني بغية التحول للحكومة الإلكترونية؟
3. ما مراحل تطور فكرة الحكومة الإلكترونية؟
4. ما الدراسات والتجارب التي طبقت الحكومة الإلكترونية؟

ثانياً: أهداف البحث

يهدف البحث إلى:

1. بيان مفهوم الحكومة الإلكترونية بشكل محدد وواضح، وبيان موقف المشرع السوداني.
2. بيان الاتجاهات التي انتهجها المشرع الوطني السوداني بغية التحول للحكومة الإلكترونية.

3. أهداف الحكومة الإلكترونية ومزاياها وعيوبها.

4. تطوير فكرة الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها.

ثالثاً: أهمية البحث

تسعى المجتمعات الحديثة إلى تبني خطط تنموية شاملة تهدف إلى الارتقاء بالبنية الاقتصادية والاجتماعية وتحقيق الكفاءة والفاعلية في الأداء الحكومي. وفي هذا الإطار، برزت أهمية الحكومة الإلكترونية كأحدى الوسائل الحديثة لتطوير أساليب العمل الإداري والخدمات العامة، الأمر الذي يستدعي الوقوف على المركز القانوني لهذه الحكومات الإلكترونية وفهم أبعاده بدقة؛ حيث تكمن أهمية هذا البحث في كونه يسلط الضوء على الأبعاد القانونية لتطبيق الحكومة الإلكترونية، مما يساهم في تعزيز دورها في تحسين مستوى الشفافية، وتطوير نظم الحوكمة، وتحقيق مبدأ سيادة القانون في ظل البيئة الرقمية. كما يساعد البحث المؤسسات على إعادة هيكلة عملياتها بما يتوافق مع متطلبات التحول الرقمي، من خلال وضع أطر قانونية واضحة تعالج التعارضات المحتملة مع السياسات والتشريعات القائمة. إضافة إلى ذلك، يسعى البحث إلى إبراز أهمية إدراك الجميع داخل المؤسسات الحكومية لمفهوم التحول الرقمي، بما يضمن تكيفهم مع متطلبات العصر الحديث وتجنب العقبات التي قد تعيق الاستفادة القصوى من تقنيات المعلومات والاتصالات في العمل الإداري والقانوني.

رابعاً: منهجية البحث

عند تناول موضوع الحكومة الإلكترونية واستعراض الأفكار المرتبطة بها، بما في ذلك آراء الأنظمة القانونية المقارنة والفقه القانوني وآراء الباحثين، اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي لتسليط

الضوء على المفاهيم العامة والركائز الأساسية لمفهوم الحكومة الإلكترونية ومركزها القانوني. كما استعان الباحث بالمنهج المقارن، بهدف دراسة أوجه الشبه والاختلاف بين الأنظمة القانونية المختلفة في معالجة هذا الموضوع، واستعراض التجارب المقارنة ومدى توافقها مع البيئة القانونية المحلية.

المبحث الأول: مفهوم الحكومة الإلكترونية وتعريفها ونشأتها

للحكومة الإلكترونية معانٍ ومصطلحات شائعة عديدة، منها الحكومة الرقمية، والأعمال الإلكترونية، والإدارة الإلكترونية. وتُعرف الحكومة الإلكترونية بعمليات وهياكل الأعمال الإلكترونية المتوافقة مع تقديم الخدمات الإلكترونية للمواطنين والمؤسسات التجارية على حد سواء (مركز المشروعات الدولية الخاصة، 2007، ص. 11).

إن معاناة المواطنين الذين يحصلون على الخدمات الحكومية في أوقات محددة، وتجمعهم في طوابير طويلة انتظاراً للخدمة اللازمة، مثالان على التواصل والتفاعل مع الحكومة في عصرنا الحالي. ومع ذلك، ففي المستقبل القريب، وكما هو الحال بالفعل في العديد من الدول المتقدمة، من الممكن تصور إمكانية تقديم الخدمات على مدار الساعة دون التسبب في معاناة للمواطنين والمؤسسات التجارية في مواقعها الحالية، ودون الحاجة إلى الانتقال إلى المؤسسات الحكومية للحصول على الخدمات اللازمة، لا سيما عندما تسعى الحكومة إلى لامركزية العمليات والمسؤوليات. بالإضافة إلى ذلك، إذا بدأت باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المعاصرة، مثل أجهزة الحاسوب الآلية، وتكنولوجيا الاتصالات، وشبكات المعلومات المحلية، والإنترنت، فإن جميع المواطنين أو المؤسسات التجارية سوف تكون قادرة على الاتصال بالحكومة عبر الإنترنت أو الإنترنت الذي يمكنهم الوصول إليه،

والذي يشمل جميع أشكال التشريعات والمعلومات والمعاملات التي يمكن الاطلاع عليها والاستفادة منها (الأمم المتحدة، 2006، ص. 10).

يمكن للحكومة تحقيق هذا التصور من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة في الحكومة الإلكترونية، أو ما يُعرف بالحكومة الرقمية، مما يضمن أن تكون الأنماط والأساليب والوسائل الجديدة التي تُسهم في الوصول إلى المعلومات والمعاملات والفرص والخدمات أكثر من مجرد صفحة حكومية على الإنترنت. وبهذه الطريقة، تُعتبر الحكومة مصدرًا للمعلومات ومدخلًا إلى المعاملات والخدمات التي يحتاجها المواطنون ومؤسسات الأعمال (إيفانز، 2005، ص. 22-26). والحكومة الإلكترونية تمثل التطبيق الإلكتروني في الخدمات الذي يؤدي إلى التفاعل والتواصل بين الحكومة والمواطنين، وبين الحكومة ومؤسسات الأعمال، والقيام بالعمليات الحكومية الداخلية بين المصالح الحكومية بعضها ببعض إلكترونياً، بغية تبسيط وتحسين أوجه الحكومة الديمقراطية المرتبطة بالمواطنين ومؤسسات الأعمال على حد سواء (الأمم المتحدة، 2007، ص. 3). كما عُرفت بأنها المصلحة أو الجهاز الحكومي الذي يستخدم التكنولوجيا المتطورة، وخاصة أجهزة الحاسوب الآلية وشبكات الإنترنت والإكسترنات والإنترانت، التي توفر المواقع الإلكترونية المختلفة لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات والخدمات الحكومية وتوصيلها للمواطنين ومؤسسات الأعمال في المجتمع بشفافية وبكفاءة وبعيدة عالية (سوليفان، 2008، ص. 28).

المطلب الأول: مفهوم الحكومة الإلكترونية

عُرفت أيضًا أنها نشاط اقتصادي يُعنى بتقديم خدمات عامة متكاملة وإلكترونية مباشرة للمواطنين ومؤسسات الأعمال، مما يُضيف قيمة حقيقية يلمسها المستفيدون. كما يُسهم في بناء علاقات

تفاعلية بين الأفراد أو المؤسسات من خلال منحهم صوراً غير نمطية تتناسب مع احتياجاتهم ورغباتهم وتطلعاتهم وخصائصهم الفريدة (الخانق، 2006، ص. 39).

يتفق الباحث عموماً على أن جوهر الحكومة الإلكترونية يكمن في تغيير طريقة تعامل الأفراد والمؤسسات التجارية، بمختلف أشكالها وأحجامها وتوجهاتها، معها. وللقضاء على الروتين والبيروقراطية السائدة في المهام والأنشطة العامة، تتطلب هذه الفكرة الجديدة للحكومة الإلكترونية تنظيم مختلف المعاملات والخدمات الحكومية وإعادة هيكلتها إلكترونياً. ويجب ربط هذه المهام باحتياجات المواطنين ومؤسسات المجتمع المختلفة، باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة المتاحة، والتي تُسهم في وضع خطط بناء البنية التحتية في مختلف الدول. وعلى ذلك، تمثل الحكومة الإلكترونية المستهدف تحقيقها نموذجاً متقدماً يعتمد على استخدام المعلوماتية والتكنولوجيا المتقدمة لإحداث التغيير التحولي وليس مجرد إحداث تغييرات وقتية أو تدريجية على هياكل الأعمال القائمة بالفعل.

أولاً: تعريف الحكومة الإلكترونية في القانون

إن استخدام هذه الإدارة لعبارة "الحكومة الإلكترونية" قد يستحضر في الأذهان صوراً لجميع المهام الموكلة إليها عبر الإنترنت، ولكن هذا تصور خاطئ، إذ لا تستطيع أي حكومة في العالم إدارة موارد أمة وتحويل عملياتها بالكامل إلى مشروع عبر الإنترنت (الباز، 2004، ص. 28).

نظراً لاعتقاد البعض أن هذا المصطلح هو الأقرب إلى علوم الحاسوب والتكنولوجيا، ولا علاقة له بعلم الإدارة أو مرافق الدولة، لاحتوائه على كلمة "إلكتروني"، وفضلاً عن سائل يرى صحة مطلقة في هذا الكلام، ويستمد مصطلح "الحكومة الإلكترونية" من مصطلحات قانونية، فقد اتجه الفقهاء

والباحثون إلى محاولة وضع مفهوم محدد لهذا المصطلح الدخيل على الإدارة العامة، وبيان مدى تأثيره على الحكومات التقليدية والمرافق العامة في الدولة. فهناك كلمة "كهربائية" فيه، إلا أنه يمكن الرد على ذلك بأن مجرد احتواء هذا المصطلح على كلمة إلكترونية لا يخرج هذا المصطلح من المصطلحات القانونية، فهو مصطلح إداري يعبر عن التحول الجذري في المفاهيم الوظيفية (بسيوني، 2008، ص. 45)، أولاً، والشفافية الاقتصادية والاجتماعية والتسويقية.

ثانياً، لا يقتصر هذا المصطلح على البرمجيات والإنترنت وغيرها من التقنيات؛ بل يشير أيضاً إلى التفاعل بين الأفراد والمؤسسات، بالإضافة إلى الصلة بينها. في الواقع، توجد تعريفات متعددة للحكومة الإلكترونية، إذ تختلف اختلافاً كبيراً بين المستفيدين منها ومستخدميها ومنفذيها. لذا، سنقدم هذه التعريفات من منظور المنظمات الدولية والحكومية من جهة، والعلماء والقانونيين من جهة أخرى.

تعريف الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر المنظمات الدولية والحكومية:

الحكومة الإلكترونية، وفقاً للمنظمة العربية للتنمية الإدارية، هي العملية التي تستخدم من خلالها المنظمات الحكومية تكنولوجيا المعلومات، مثل الإنترنت وشبكات النطاق العريض ووسائل الاتصال عبر الهاتف المحمول، لتوحيد وتحسين تفاعلاتها مع المواطنين ورجال الأعمال والمؤسسات الحكومية الأخرى (مراد، 2000، ص. 28).

وعرفت منظمة التعاون والتنمية في المجال الاقتصادي لعام 2003 (OECD) بأنها استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصوصاً الإنترنت للوصول إلى حكومات أفضل (الرفاعي، 2009، ص. 309).

وفي تعريف الأمم المتحدة لعام 2012 للحكومة الإلكترونية بأنها نظام حديث تتبناه الحكومات، باستخدام شبكة الإنترنت في ربط مؤسساتها بعضها ببعض، وربط مختلف خدماتها بالمؤسسات الخاصة والجمهور عمومًا، ووضع المعلومة في متناول الأفراد، لخلق علاقة شفافة تتصف بالدقة والسرعة وتهدف للارتقاء بجودة الأداء (المناعسة والزعبي، 2013، ص. 22).

سواء بشكل مباشر أو عن طريق مراكز الخدمة، أو لجمهور المواطنين الذين يفضلون أداء أعمالهم مباشرة أو عبر الهاتف، عرفت الحكومة البريطانية بأنه تقديم الخدمات من قبل المؤسسات الحكومية عن طريق الأدوات والوسائل الإلكترونية، مثل خطوط الاتصال، والهواتف، وأجهزة الفاكس، أو الإنترنت، سواء تم ذلك من خلال جهاز حاسوب شخصي، أو هاتف رقمي، أو أي أداة أخرى (عطا، 2010، ص. 216).

وعرفها البنك الدولي لعام 2005 (2007) بأنها تكنولوجيا المعلومات التي تمتلك قدرة تحويل العلاقات مع المواطنين والأعمال بأسلوب أسرع وأدق، وبعيدًا عن البيروقراطية (عطا، 2010، ص. 217).

برزت مصطلحات "الحكومة الإلكترونية" و"الإدارة الإلكترونية" و"الحكومة الذكية" و"حكومة عصر المعلومات" و"الإدارة اللاورقية" في السنوات الأخيرة بالتزامن مع ثورة المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات، والتي أتاحتها انتشار الإنترنت، مما سهّل بشكل كبير على الحكومة والأفراد على حد سواء. ونظرًا لارتباطها بثورة المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات، تُعد الحكومة الإلكترونية من الأفكار الجديدة التي أثرت على القطاع الحكومي.

إلى جانب ثورة المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات، التي أتاحها انتشار الإنترنت، ظهرت في السنوات الأخيرة مصطلحات "الحكومة الإلكترونية" و"الإدارة الإلكترونية" و"الحكومة الذكية" و"حكومة عصر المعلومات" و"الإدارة اللاورقية"، مما سهّل بشكل كبير على الحكومة والأفراد على حد سواء. وتُعد الحكومة الإلكترونية من المفاهيم الجديدة التي أثرت على القطاع الحكومي لارتباطها بثورة المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات (الصيرفي، 2007، ص. 198). في إطار الحديث عن ماهية الحكومة الإلكترونية، سنتكلم عن نشأة الحكومة الإلكترونية وعن تعريفها في كل من التشريعين السوداني والعراقي وعلى النحو الآتي:

بينما تُركز الحكومة الإلكترونية على خدمة المواطن، انصب اهتمام تطبيقات الحكومة التقليدية في المقام الأول على زيادة الكفاءة الداخلية للمؤسسة. ومنذ أن بدأت العديد من الدول، المتقدمة والنامية، بتطبيق فكرة الحكومة الإلكترونية من خلال نشر معلومات حيوية على الإنترنت، تتنافس حكومات العالم على تطبيقها. وقد أتاح الإنترنت للحكومات وسكانها التفاعل خارج الإجراءات الاعتيادية التقليدية، إذ يُستخدم الآن في العديد من الأنشطة الحكومية والتجارية. والحكومة الإلكترونية هي وسيلة لتحسين الأداء الحكومي ليصبح أكثر كفاءة وفاعلية. كما أن الحكومة الإلكترونية تؤدي إلى زيادة الشفافية والفاعلية في إدارة الدولة، وعليه فإن اعتماد الحكومة الإلكترونية يُعد عملية تغيير من شأنها أن تساعد على توسيع مجالات المواطنين ورجال الأعمال للمشاركة في الاقتصاد، وأيضًا توفر إمكانية إشراك المواطنين ومنظمات المجتمع المدني في دعم واتخاذ القرارات بشكل متفهم أكثر لاحتياجات المواطنين (المبارك، 2018، ص. 52).

ثانيًا: تعريف الحكومة الإلكترونية في الفقه

عرّف فقهاء القانون والباحثون الحكومة الإلكترونية بأنها استعمال تكنولوجيا المعلومات الرقمية في إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات المرفقية والتواصل مع المواطنين بمزيد من الديمقراطية (الهزاني، 2008، ص. 36-37).

وفي تعريف آخر: الحكومة الإلكترونية هي قيام الجهاز الإداري في الدولة باستعمال الوسائل الإلكترونية الحديثة وتكنولوجيا المعلومات الرقمية بهدف إنجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات العامة لطلابها من الجمهور، وقضاء مصالح المواطنين بشيء من الشفافية والوضوح الإداري (الحلو، 2007، ص. 417).

ويعرفها البعض الآخر بأنها قيام الأجهزة الحكومية باستبدال التعامل التقليدي (الورقي) بالتعامل الإلكتروني، باستعمال شبكات الاتصال عمومًا وشبكة الإنترنت خصوصًا، وذلك بغرض إنجاز المعاملات الآتية:

- تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين، وهذا في المقام الأول.
 - تعامل الأجهزة الحكومية مع بعضها البعض إلكترونيًا.
 - تعامل الأجهزة الحكومية مع مؤسسات الأعمال إلكترونيًا.
- وكل ذلك بهدف الحصول على مزايا شبكات الاتصال في إنجاز كافة العمليات بسرعة وسهولة عالية، ومن أي مكان، وفي أي وقت.

وقد تناول فقه آخر تعريف الحكومة الإلكترونية بأنها فكرة جديدة تقوم على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للقيام بالمهام الحكومية، وإنجاز المعاملات الإدارية، والتواصل مع المواطنين

والأجانب داخل الدولة وخارجها إلكترونياً، في أي وقت، ومن أي مكان، ومن خلال موقع واحد على شبكة الإنترنت، سواء للشركات أو المستثمرين أو الأجانب (عبد العال، 2006، ص. 97).

وتُعرف الحكومة الإلكترونية أيضاً بأنها: إنجاز العمليات الداخلية والخارجية للحكومة باستعمال تقنية الإنترنت المفتوحة (الحنائي، 2010، ص. 4).

الحكومة الإلكترونية، بحسب البعض، هي قدرة الجهات الحكومية على التواصل وتقديم الخدمات للأفراد وقطاعات الأعمال، ولبعضها البعض، عبر الإنترنت، في الوقت المناسب وبدقة وفاعلية من حيث التكلفة. ويعتمد هذا الإجراء، الذي يركز في معظمه على مبدئين، على ضمان أمن وسرية البيانات المرسلة في أي مكان وفي أي وقت:

الأول تقني: يعتمد الإجراء بشكل أساسي على البنية التحتية للحكومة الإلكترونية، والمتمثلة في جهاز حاسوب مزود بقاعدة بيانات وشبكة الإنترنت التي تُرسل هذه البيانات. ويشمل ذلك إعداد المعلومات إلكترونياً، وإرسالها عبر الإنترنت، وضمان سريتها.

الطريقة الثانية إجرائية: وتتضمن إجراء المعاملات وتقديم الخدمات عن بُعد مع ضمان صحتها ومشروعيتها. ولتنفيذ هذه الخطوة، أو تقديم الخدمة للمواطن، أو التفاعل مع الجهات الأخرى، يتطلب الأمر كادراً إدارياً ماهراً. ويُعدّ استخدام الدولة لتقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة للتواصل عن بُعد مع الأفراد والحكومة، وكذلك مع الجهات، تعريفاً آخر للحكومة الإلكترونية. ويهدف ذلك إلى إنجاز المهام والحصول على البيانات والمعلومات بأقل تكلفة ممكنة، مع الحفاظ على أعلى معايير الموضوعية والسرعة والأمان والسرية والشفافية.

يُعدّ استخدام الاتصالات والتكنولوجيا المعاصرة لتقديم أفضل الخدمات للمواطنين في أقصر وقت ممكن منظورًا آخر للحكومة الإلكترونية، التي تُعتبر تغييرًا جذريًا في الروابط الأساسية بين الحكومة ومواطنيها. ووفقًا لبعض التعريفات، فإن الحكومة الإلكترونية هي اتفاقية بين الحكومة والشعب، قائمة على الانفتاح والثقة المتبادلة، وتهدف إلى تقديم خدمات حكومية أفضل للمواطنين على أساس المساواة والنزاهة. ويتحقق ذلك من خلال تطبيق أدوات وأنظمة تقنية لتقديم الخدمات العامة (عبد غسان، 2007، ص. 3-4).

وفقًا لتعريف آخر، تُعرّف الحكومة الإلكترونية بأنها أي مؤسسة أو هيئة حكومية تستخدم أحدث التقنيات، وخاصة الحاسوب والإنترنت، لتسهيل وتحسين الوصول إلى البيانات والخدمات الحكومية، وتوفيرها للشركات والمواطنين بشفافية وفاعلية عالية. وتُعرّف الحكومة الإلكترونية أيضًا بأنها قدرة الجهات الحكومية على التواصل فيما بينها ومع مجتمع الأعمال بتكلفة وسرعة منخفضتين عبر الإنترنت، مع الحفاظ على أمن وسرية المعلومات المرسلة في أي وقت ومن أي مكان. وتُعرّف الحكومة الإلكترونية أيضًا بأنها مجموعة من المعاملات الإلكترونية، والتي تتمثل في الاستعمال التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصال لتسهيل وتسريع التعاملات بدقة عالية داخل الجهات الحكومية (حكومة إلى حكومة G-G) وبين الحكومة والأفراد (حكومة إلى مواطن G-C) وبين الحكومة وقطاعات الأعمال (حكومة إلى أعمال G-B).

وبتعريف مبسط، تُعرف الحكومة الإلكترونية بأنها: تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين عمليات الحكومة (بن درويش، 2005، ص. 9).

باختصار، الحكومة الإلكترونية هي التحول من نموذج روتيني لخدمة المواطنين إلى نموذج إلكتروني. ويُعرّف الباحث الحكومة الإلكترونية بأنها قدرة الجهات الحكومية على تلبية احتياجات المواطنين، بما في ذلك الوصول إلى الخدمات العامة، وتبادل المعلومات مع قطاع الأعمال والقطاعات الحكومية الأخرى عبر الوسائل الإلكترونية، بأقل جهد ممكن وبأسرع وقت ممكن، على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، باستخدام أدوات الاتصال التكنولوجية الحديثة عمومًا، والإنترنت خصوصًا.

إن إدراك أن العالم الحديث وتطوراتهِ يُنظر إليه الآن كمجتمع متطور يمتلك ثلاثة عناصر أساسية - المساءلة والشفافية والحوكمة الرشيدة - يجعل الحكومة الإلكترونية أمرًا بالغ الأهمية. تُمثل هذه العناصر أساس الحكومة الإلكترونية. وقد أعقب تفاقم الفساد المالي والإداري في المجتمع ومؤسساته تطور الحكومة الإلكترونية. وتم البحث عن سبل لمعالجة هذه المشكلة. وكان أحد الحلول لوقف انتشار الفساد ومحاولة منع حدوثه في المقام الأول هو الحكومة الإلكترونية. كما أن مقتضيات الإصلاح الإداري تُلزم المؤسسات الحكومية بنمط الشفافية والوضوح في منهج عملها، وأن تُتيح جدية وصول المعلومات عما تقوم به من أعمال للمواطنين، وليس فقط استجابة لطلباتهم بل مبادرات منها (الأمم المتحدة، 2006، ص. 32).

يشمل الإصلاح الشامل لمعلومات الحكومة وتقديم الخدمات تقديم خدمات مباشرة. وتُعد إدارة قنوات الإرسال والتوصيل المتعددة ضرورية للجهات الحكومية لتوفير المعلومات والخدمات. ويتمثل الهدف الرئيسي في تحسين جودة الخدمات وإمكانية الوصول إليها، على الرغم من أن المعلومات والخدمات لا تزال تُقدم يدويًا، وعبر أجهزة الفاكس، والهواتف. وبفضل اتصالها بالشبكات التي توفرها، تتميز

الخدمات المباشرة بسهولة الوصول إليها في أي وقت ومن أي مكان (عيون السود، 2003، ص. 65).

بما أن الحكومة الإلكترونية تتعلق أساسًا بتدفق المعلومات وتداولها بين الناس عبر مختلف وسائل الاتصال، فإنها تُسهم أيضًا في تسهيل المهام اللازمة لمكافحة الفساد بمختلف أشكاله، وتُسهّل التواصل بين المواطنين وصانعي القرار والقائمين على الشأن، مما يُحفّزهم على احتواء الفساد ومحاصرته واجتثاث جذوره. وهذا عامل مهم آخر يرى الباحث أنه أساسٌ أساسي وفعال ومؤثر في إرساء الحكومة الإلكترونية. كما أنها تلعب دورًا هامًا في خفض نسبة العلاقات المشبوهة وغير القانونية المحتملة بين المسؤولين والموظفين. بعبارة أخرى، تُشير الحكومة الإلكترونية إلى الشفافية لعامة الناس حول تنظيم عمل الجهاز الحكومي والسياسات المالية للقطاع العام الذي من شأنه تعزيز المساءلة وكذلك تعزيز المصداقية وحشد وتأييد السياسات الاقتصادية السليمة (هامر وجامبي، 1999، ص. 23).

المطلب الثاني: نشأة الحكومة الإلكترونية في دولة السودان

طُرِح مفهوم الحكومة الإلكترونية لجمهورية السودان لأول مرة في أوائل تسعينيات القرن الماضي، عندما حدّدت مسودة ورقة بحثية نُشرت في مجلة الدراسات الاستراتيجية، وقُدّمت في مؤتمر الشبكة الوطنية للمعلومات في يوليو 1992، رؤية الشبكة الإلكترونية. ومنذ ذلك الحين، بذلت إدارة المعلومات بمجلس الوزراء جهودًا حثيثة لإنشاء أول نماذج معلومات للحكومة الإلكترونية، وتعريف المستخدمين بها على المستويين الولائي والاتحادي. وقد أُنشئت الشبكة الوطنية للمعلومات، التي تعمل جاهدةً على تحقيق هذه الأفكار، نتيجةً لبرمجة شركة بيت البرامج لهذه الخطط، فقامت بعمل

عدة اجتماعات لتوعية الإداريين ولتعريف الفنيين بالمشروع، وأجازت مشاريع القوانين المنظمة، ونشّطت الجهات الفنية، ودرّبت المسؤولين على المهارات الأساسية ابتداءً من رأس الدولة (بن درويش، 2005، ص. 68).

يأتي هذا من مجال تكنولوجيا المعلومات. ففي مجال البنية التحتية، تأسست شركة سوداتل خلال هذه الفترة، وتم تركيب الألياف الضوئية في معظم مدن السودان. وقُدّمت خدمات نقل البيانات عبر تقنيات متنوعة، بما في ذلك سحابة البيانات. وسهّل إنشاء سودانيات وتوفير خدمات الإنترنت استخدامها على الأفراد والمؤسسات. ومن الناحية الاقتصادية، شجعت الدولة تخصصات علوم الحاسوب، وأعفت معدات ثقافة المعلومات من الرسوم الجمركية، ونشرت ثقافة المعلومات بدءاً من التعليم العام (باز، 2009، ص. 82).

وتُعد بوابة حكومة السودان الإلكترونية (www.esudan.gov.sd) مركزاً شاملاً لجميع الخدمات الحكومية والقناة الرئيسية التي يتم من خلالها تقديم جميع أنواع الخدمات للأفراد وقطاعي الأعمال والحكومة وزوار السودان، من المعلومات إلى إجراء المعاملات. وتمثل البوابة مدخلاً للحصول على المعلومات والبيانات والخدمات الحكومية طوال أيام الأسبوع على مدار الساعة دون توقف باللغتين العربية والإنجليزية. ونتج عن ذلك تخطي البعد الجغرافي لجمهورية السودان إلى آفاق المنافسة العالمية لتقديم البيانات والخدمات الحكومية للمواطنين المقيمين في أي وقت، الأمر الذي يؤدي بدوره إلى إبراز الآثار الإيجابية لاستعمالات تكنولوجيا المعلومات لتحقيق مستويات عالية من المنافسة والشفافية في الأعمال الحكومية. تعزز هذه الاستعمالات دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع جوانب الحياة، وتعمل على تحفيز الجمهور على الاندماج مع عالم تكنولوجيا المعلومات

الجديد وجعل الاستعمالات المتطورة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات جزءاً لا يتجزأ من تعاملاتهم اليومية. وتتيح البوابة لزوارها إمكانية التعرف على الكثير من المعلومات والخدمات والنظم والقوانين المتعلقة بجمهورية السودان من خلال قنوات وصول متعددة مثل الويب أو وسائل تكنولوجيا الاتصالات المختلفة (المبارك، 2018، ص. 53).

يتماشى موقع بوابة الحكومة الإلكترونية مع الرؤية الاستراتيجية لجمهورية السودان، وذلك عبر توفير الخدمات والمعاملات التفاعلية بما فيها الدفع عبر الإنترنت. وأيضاً، سوف يتم من خلال موقع البوابة توفير منصة مثالية للعملاء لتقديم اقتراحاتهم وآرائهم والمشاركة في تحسين طرق تقديم الخدمات. تم إطلاق موقع بوابة الحكومة الإلكترونية في 23 مايو 2007، ويقوم المركز القومي للمعلومات، الذراع الاستشاري للدولة، بإدارته جزءاً من الاستراتيجية الوطنية لجمهورية السودان في تنفيذ البرامج الشاملة للحكومة الإلكترونية (حجي، 2016، ص. 21).

لضمان حصول مستخدمي البوابة على أعلى مستويات كفاءة الاستخدام وأداء محتوى آمن، حرص مصممو الموقع على توافقه مع المعايير التكنولوجية العالمية. ويُتاح الوصول إلى الخدمات الإلكترونية من خلال البوابة، إما من خلال التكامل مع الجهات الحكومية الأخرى أو من خلال الربط بمواقعها الإلكترونية وخدماتها. كما تُعدّ البوابة مصدرًا هامًا للمعلومات حول أخبار جمهورية السودان والشؤون الجارية في مختلف مجالاتها. وترتبط البوابة بالقوانين واللوائح في قائمة الجهات الحكومية وخطط المبادرات السودانية، وتوفر قسمًا عن السودان تحتوي صفحاته على معلومات عن جمهورية السودان (الصيرفي، 2007، ص. 200).

تُعد السودان من الدول الأوائل الرائدة في المنطقة، إذ تم إصدار قانوني جرائم المعلومات والمعاملات الإلكترونية في عام 2007، وتم تحديث القوانين في عام 2015. وقد مثلت هذه القوانين الأرضية الصلبة الشرعية للتعاملات عبر أنظمة المعلومات، باعتبار الوثيقة الإلكترونية وثيقة مبرئة للذمة تغطي التزام صاحبها القانوني. وفي نفس الوقت، وفرت الغطاء القانوني لملاحقة مرتكبي الجرائم الإلكترونية وإنزال العقاب المناسب بهم، بالإضافة لقانون المركز القومي للمعلومات لعام 2010، إذ أعطى المركز صلاحيات إنشاء المراكز والإدارات المختصة بتطوير القدرة الفنية لتأمين المعلومات (عبد العال، 2006، ص. 97).

محور وكالات تطبيق القانون (Law Enforcement Agencies): في هذا المحور، تم إنشاء شرطة الجرائم المستحدثة ونيابة جرائم المعلوماتية ومحكمة جرائم المعلومات، باعتبارها وكالات متخصصة.

نحن في السودان نُثَمِّن محور المؤسسات التقنية، الذي يتولى مسؤولية تقديم الدعم الفني لأجهزة إنفاذ القانون في مجالات تتبع المجرمين، والحصول على الأدلة الرقمية الموثقة، والإدلاء بالشهادات واكتساب الخبرة في المحاكم، وتبادل المعلومات مع نظرائه حول العالم. يتطلب هذا المحور عناية فائقة، بما في ذلك توسيع نطاق هذه المؤسسات، وتعزيز قدراتها، وتسهيل التنسيق فيما بينها. يوجد في السودان العديد من الكوادر البشرية المتخصصة في أمن المعلومات، محلياً وخارجياً.

المبحث الثاني: أهداف الحكومة الإلكترونية ومزاياها وعيوبها

وفقاً لفلسفة الحكومة الإلكترونية، يُنظر إلى المواطنين والشركات والمنظمات المجتمعية الأخرى باعتبارهم عملاء أو مستفيدين يرغبون في الاستفادة من المعلومات والخدمات التي تقدمها الحكومة (إيفانز، 2005، ص. 34).

المطلب الأول: أهداف الحكومة الإلكترونية

يُشير هذا إلى تحول كبير في طريقة تنفيذ الخدمات والمعاملات الحكومية، وكذلك في نظرة الشركات والأفراد إليها. ويُعدّ دعم وتبسيط الخدمات الحكومية لجميع الأطراف المعنية - الحكومة والشعب والشركات - الهدف الاستراتيجي للحكومة الإلكترونية. وترتبط هذه الأطراف الثلاثة ببعضها، وتُدعم العمليات والأنشطة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. بعبارة أخرى، تُسهم الأدوات الإلكترونية في الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة العمل المُقدّم لهذه الأطراف الثلاثة. ويمكن التمييز بين أهداف الحكومة الإلكترونية القائمة على الأعمال الخارجية المُقدّمة للجمهور وأهداف العمليات التي تُنفَّذ داخلياً (توربان وآخرون، 2005، ص. 61). وفيما يلي ملخص لبعض أهداف الحكومة الإلكترونية:

أ. يُعدّ تحقيق السرعة والانفتاح والمساءلة والكفاءة والفاعلية في العمليات والإجراءات الإدارية الحكومية مثلاً على كيفية تأثير الحكومة الإلكترونية على الأنشطة الحكومية الداخلية التي لا يراها المستهلكون. تُسهم هذه الاستراتيجية مساهمة كبيرة في تقديم الخدمات وخفض تكاليف الشركات.

ب. من خلال تسهيل التواصل والوصول إلى الخدمات العديدة التي تقدمها وسائل الاتصال، تهدف الحكومة الإلكترونية إلى تلبية احتياجات المجتمع وتوقعاته بشكل مُرضٍ. بعبارة أخرى، يجب أن يُسفر الاستثمار المُخصص لتطوير الحكومة الإلكترونية عن نتائج ملموسة، مثل انخفاض ملموس في النفقات، وزيادة الإنتاجية والكفاءة، أو تقديم خدمات أفضل للجمهور والشركات والمجتمع.

ج. استخدام أحدث تقنيات المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات الحكومية للشركات والأفراد المحتاجين، بغض النظر عن مكانهم أو وقت طلبهم، بهدف سدّ الفجوة الرقمية في المجتمع. د. تعزيز ودعم إمكانات الإصلاح والتطوير الإداري والاقتصادي، إذ تُمكن الحكومة الإلكترونية الشركات، وخاصةً الصغيرة والمتوسطة، من الاتصال بالإنترنت للوصول إلى الخدمات وتلبية احتياجاتها. بعبارة أخرى، تُتيح الحكومة الإلكترونية فرصًا للشركات، وحتى للأفراد الذين تتعامل معهم، لتطوير مهاراتهم ومواهبهم وقدراتهم، مما يُمكنهم من زيادة إنتاجيتهم وتحسين أدائهم.

هـ. إن تعزيز الابتكار والإبداع في المجتمع من خلال التعلم والتدريب مدى الحياة يُمكنه من المنافسة والازدهار في عالمٍ سريع التغير. تقع على عاتق الحكومة الإلكترونية مسؤولية توفير المعلومات والخدمات الرقمية للأفراد والشركات القادرة على التواصل عن بُعد عبر الوسائل الإلكترونية. ولدعم التنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي الذي تسعى إليه مختلف الحكومات، تعمل الحكومة الإلكترونية على إعادة هندسة وهيكلية الأنشطة والعمليات

والإجراءات الحكومية، بدلاً من مجرد تطبيق تغييرات شكلية على طرق تقديم المعاملات والخدمات والمنافع العامة للمواطنين.

المطلب الثاني: مزايا تطبيق الحكومة الإلكترونية

أما أهم مزايا إقامة الحكومة الإلكترونية فهي التالي (الملحم وخيربك، 2004، ص. 124):

- تحسين تبادل المعلومات والبيانات والتعاون بين المؤسسات الحكومية، مما يعزز كفاءة تحقيق الأهداف الحكومية.
- التحول إلى استراتيجية تركز على المواطن.
- ترويج السلع والخدمات دولياً.
- تحديد فرص الاستثمار الحالية لجذب الاستثمارات.
- تقليل تكلفة الأعمال والمعلومات والخدمات الحكومية، والعديد من العمليات ذات الصلة، بما يحقق الاستفادة القصوى من موارد المؤسسة.
- تقليل الأداء البيروقراطي وتبسيط العمليات والإجراءات الحكومية.

المطلب الثالث: عيوب تطبيق الحكومة الإلكترونية

هناك سلبيات عديدة تنجر عن تطبيق الحكومة الإلكترونية يمكن سرد البعض منها في الآتي (شحادة، 2012، ص. 31-32):

- مشكلة البطالة: يؤثر الاعتماد على الأجهزة الإلكترونية في أداء مختلف الأنشطة، بدلاً من البشر، على سوق العمل والطلب عليها. ورغم فرص العمل الجديدة المحتملة التي توفرها تكنولوجيا المعلومات، إلا أن هذه الفرص ستكون تقنية للغاية. وبالتالي، فإن البطالة إحدى

المشكلات التي ستفاقم مع تزايد الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات. في الواقع، تخطط بعض الشركات بالفعل للاحتفاظ بنسبة 20% فقط من قوتها العاملة المتاحة.

• **ضعف الجوانب الأمنية في تطبيقات الحكومة الإلكترونية:** يجعلها عرضة للاختراق والتلاعب، مثل سرقة المعلومات الخاصة لمقدمي الخدمات، وإمكانية الاستيلاء على أموالهم باستخدام بطاقاتهم الائتمانية.

• **فقدان الخصوصية:** يتعرض حق الأفراد في الخصوصية والسرية للتهديد بفعل ثورة المعلومات في نموذج الحكومة الإلكترونية. تُشكل قواعد البيانات المترابطة التي تحتوي على معلومات شخصية، كالأسماء وأماكن الإقامة والمهن والحالة الاجتماعية، تهديدًا لمستقبلهم، وقد تُعرضهم لمخاطر غير متوقعة. كما قد يُسهّل على الآخرين تتبع تحركاتهم وأماكن تواجدهم.

• **مشكلة التفكك الاجتماعي:** إذا اعتمد الأفراد في القرن الحادي والعشرين على تكنولوجيا المعلومات فقط لأداء مهامهم اليومية، كالحكومة الإلكترونية مثلاً، فمن المرجح أن يواجهوا مزيداً من التفكك. ويرجع ذلك إلى أن الانخراط في الأنشطة عبر الإنترنت أو افتراضياً سيحد من فرص تواصل الناس مع بعضهم البعض في الأماكن العامة.

• **التخوف من اقتصار عمل الحكومة الإلكترونية على فئة محددة من الناس:** مما ينجر عنه نسبة المشاركة المتدنية في أنشطة الحكومة الإلكترونية نظراً لعدم وجود المستوى المعلوماتي الكافي بين أفراد المجتمع.

حتى مع وجود عيوب، فإن تطبيقات الحكومة الإلكترونية لا تتأثر بها [تم تعديل هذه الجملة لتكون "لا تتأثر بها" بدلاً من "لا تتأثر بها" لكونها أكثر وضوحاً]، ويُنظر إليها على أنها "الضرورة الملحة" والتوجه العالمي نحو هذه التطبيقات، أو إمكانية تحويل هذه العيوب إلى مزايا". على سبيل المثال، يمكن استثمار العاطلين عن العمل وتوجيههم نحو مبادرات أخرى تعود بالنفع على الفرد والمجتمع ككل. وفيما يتعلق بفقدان الخصوصية، هناك طرق معينة للمساعدة في تقليل حوادث الاختراق والانتهاك إلى الحد الذي لا تؤثر فيه على تدفق البيانات واستقرارها، منها استخدام برامج خاصة أو شفرات خاصة تتيح للمستخدم فقط التعامل بشكل آمن مع حفظ البيانات الخاصة به، وكذلك التوقيع الرقمي والأرقام السرية ووسائل أخرى تم تطويرها في مجال نظم حماية المعلومات (بن درويش، 2005، ص. 9).

ثالثاً: متطلبات الحكومة الإلكترونية: نموذج الحكومة الإلكترونية هو نموذج أعمال مبتكر قائم على تكنولوجيا المعلومات والتقنيات المتطورة، وتحديدًا مناهج التواصل والشفافية والمصادقية والثقة المتبادلة. خدمة المجتمع – مكانه ومؤسساته وهيئاته الأخرى – هي محور وهدف مفهوم الحكومة الإلكترونية. هدفها الرئيسي هو تقديم الخدمات العامة بأسلوب فريد يراعي الاحتياجات الفريدة للعملاء والأسواق المستهدفة، ويحقق أهداف جميع الأطراف المعنية بنجاح وتعاون. ونتيجةً لذلك، يرتبط هذا النهج بالإبداع وإدارة الابتكار وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة، مما يُحدث تغييراً جذرياً في مفهوم العمل الحكومي، وينقل الإدارة من التقليدية إلى إدارة المعرفة والتغيير، وإعادة تشكيل وهندسة الحكومة بإحداث تغييرات في استراتيجيات وأساليب تفاعل الحكومة مع المواطنين ومؤسسات

الأعمال ومع عملياتها بعضها ببعض، والاستناد إلى مبادئ وأسس العدالة والإنصاف والشفافية والمساءلة والمشاركة في اتخاذ القرارات.

وفي إطار نموذج الحكومة الإلكترونية، يمكن تمييز المجموعات الرئيسية الثلاثة المستهدفة في مفهومها والتي تمثل كل من الحكومة والمواطنين ومؤسسات الأعمال. وفي العادة، تبدأ معظم الحكومات بتوفير وإتاحة المعلومات على الشبكة، إلا أن الطلب العام والكفاءة المستهدفة تتطلب خدمات أكثر تعقيداً. وعلى هذا الأساس، تتضح الحكومة الإلكترونية وفقاً للمراحل الأربع التالية (إيفانز، 2005، ص. 73):

• **المرحلة الأولى:** يصف مصطلح "الحكومة الإلكترونية" التواجد على الإنترنت الذي يوفر للمجتمع والجمهور - أي الحكومة للشركات أو الحكومة للمستهلك - المعلومات اللازمة. تُصمم المواقع الإلكترونية الأولى على غرار المعلومات الموجودة في كتيبات عن دائرة أو مؤسسة حكومية معينة. إن الوصول إلى المعلومات الحكومية هو ما يجعل هذا الجمهور - سواءً أفراداً أو شركات - ذا قيمة. بالإضافة إلى ذلك، تُشرح الإجراءات وتُوضّح، مما يُحسّن الخدمة ويُتيح فرصاً ديمقراطية. يمكن للحكومة استخدام القنوات الإلكترونية، مثل الإنترنت، لتوزيع المعلومات الثابتة بين الحكومات كجزء من العمليات الحكومية الداخلية.

• **المرحلة الثانية:** تُشكّل فكرة أن الحكومة مُوجّهة للأفراد والشركات، مع توافر مجموعة واسعة من التطبيقات لهم، أساس التفاعلات والتواصل بين الجمهور والحكومة. في هذه الحالة، يُوفّر الكثيرون الوقت والمال باستخدام محركات البحث، وإرسال الاستفسارات عبر البريد الإلكتروني، وتنزيل النماذج والطلبات والأوراق. في الواقع، يُمكن التعامل مع الطلبات

البسيطة عن بُعد وإلكترونيًا على مدار الساعة، طوال أيام الأسبوع. تستخدم الهيئات الحكومية البريد الإلكتروني والإنترنت وشبكات الحاسوب المحلية للتواصل وتبادل المعلومات كجزء من عملياتها الحكومية الداخلية، أو بين الحكومات.

• **المرحلة الثالثة:** على الرغم من ازدياد تعقيد التكنولوجيا، إلا أن أهمية جمهور المستخدمين – الحكومة للمواطنين والحكومة للشركات – تزداد بشكل كبير. أصبح من الممكن الآن إتمام المعاملات عن بُعد وإتاحتها للعامة دون الحاجة إلى زيارة الشخص شخصيًا لمكتب مُحدد. ومن الأمثلة على ذلك تقديم خدمات إلكترونية، مثل التصويت الإلكتروني، وتجديد التراخيص، ونماذج ضريبة الدخل، ونماذج ضريبة الأملاك. ونظرًا للمخاوف المتعلقة بالخصوصية والسرية والأمان، فإن هذا المستوى مُعقد. في هذه المرحلة، سيكون التوقيع الإلكتروني أو الرقمي ضروريًا للمساعدة في نقل الخدمات والمعاملات بشكل قانوني. وعلى جانب الأعمال، تبدأ الحكومة بتطبيقات التوريد الإلكترونية. كما أنه في هذه المرحلة، يجب إعادة تصميم وهيكلة العمليات الداخلية، أي الحكومة للحكومة، حتى يمكن تقديم خدمة متميزة. وفي هذه المرحلة تحتاج الحكومة إلى قوانين وتشريعات جديدة لمساعدة الأعمال اللاورقية.

• **عندما تُربط جميع أنظمة المعلومات، يُمكن للجمهور – الشركات والمواطنين على حدٍ سواء – الوصول إلى الخدمات عبر بوابة افتراضية، وهي إحدى أفضل نقاط الاتصال.** هذه هي المرحلة الرابعة. ومع ذلك، يرتبط الجانب السلوكي للتوظيف الحكومي ارتباطًا وثيقًا بصعوبة تحقيق هذا الهدف. على سبيل المثال، من الضروري تغيير ثقافة الحكومة وإجراءاتها

وأدوارها. لتقليل النفقات، وتعزيز الكفاءة، وإرضاء المتعاملين – بمن فيهم السكان والشركات والمؤسسات التي يتعاملون معها – يجب على موظفي الحكومة في جميع الإدارات والمؤسسات التعاون بفاعلية.

رابعًا: المهارات اللازمة لتفعيل الحكومة الإلكترونية:

فيما يتصل بقدرات ومهارات عمال المعرفة في إطار بُعد الحكومة، توجد حاجة ملحة لتوفير خمس مهارات ضرورية لازمة لتفعيل الحكومة الإلكترونية وتمكينها من تقديم الخدمات الضرورية بكفاءة وفاعلية. وتمثل هذه المهارات متطلبات مسبقة يجب أن يتسم بها كل العاملين، كما أنها أيضًا مهارات متداخلة تستدعي العمل بروح الفريق. ومن هذه المهارات ما يلي (حمود، 2000، ص. 25):

1. **المهارات التحليلية:** كما سيتم تناولها لاحقًا، تُشير هذه المجموعة إلى المهارات التفسيرية والتحليلية، وهي مهارات أساسية يجب توافرها في كل خطوة من خطوات إنشاء مشروع الحكومة الإلكترونية. تبدأ هذه المهارات بتحديد المشكلات، ووصف الأعراض، وتحديد السياسات والإجراءات والممارسات، وتحليل احتياجات المستخدمين ومتطلباتهم، وتدقيق المعلومات، وعمليات الشركة. كما يجب إجراء بحوث ودراسات استكشافية أو تشخيصية معمقة لهذا الغرض.

2. **إدارة المعلومات والمعرفة:** تتجلى أساسيات التعامل مع المعرفة والمعلومات كمورد أساسي ذي قيمة مضافة كبيرة في قدرات إدارة المعلومات والمعرفة. وتتطلب هذه المجموعة من القدرات ضمان محتوى وجودة البيانات والمعلومات، بالإضافة إلى توافرها. ويتعلق ذلك

بانتهاء المعلومات اللازمة من البيانات وتصنيفها وفرزها وفهرستها. كما يشمل ذلك القدرة على إنشاء قواعد بيانات ومستودعات بيانات وأنظمة لعرض المعلومات بشكل منظم. ويرتبط ذلك بتنفيذ أنشطة البحث عن المعلومات وتصنيفها، بالإضافة إلى تصميم واجهات تفاعلية وأنظمة أمنية تضمن سرية المعلومات المتاحة وسلامتها، والفهرسة والحفاظ على سلامة البيانات والمعلومات. وتصميم وبناء قواعد ومستودعات البيانات، وتحديد البيانات المتضمنة، وإقرار عمليات جمع البيانات ومعايير ومقاييس الجودة والسيطرة عليها، وأخيرًا تطوير وتنفيذ آليات المشاركة في المعلومات.

3. **المهارات الفنية:** يمكن تحقيق هذه القدرات من خلال تصميم وتنفيذ أنظمة معلومات تعمل مع البنية التحتية الحالية، وإنشاء واجهات سهلة الاستخدام ومقبولة للمستخدمين النهائيين للتفاعل معها، وتحويل البيانات بين الأنظمة أو التنسيق في إطار نظام معلومات متكامل، وتوفير بياناته وتقاريره لاستخدامات متعددة، وتصميم وإدارة أنظمة وشبكات المعلومات المختلفة، وتطوير قواعد البيانات ومستودعات البيانات التي يمكنها الجمع بين المعلومات واستخلاصها من مصادر متعددة لاسترجاعها وتوسيع استخدامها.

4. **مهارات الاتصال والتقديم:** توظف هذه المجموعة من المهارات في أغراض تسويق مشروع الحكومة الإلكترونية واستقطاب الدعم اللازم من كل الأطراف المعنية به.

5. **مهارات إدارة مشروع الحكومة الإلكترونية:** وتهدف هذه المجموعة من المهارات إلى التعرف على تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المستخدمة على بنية العمل، ومدى تأثيرها

على الخدمات المقدمة للمواطنين، والتخطيط الجيد لمشروع الحكومة الإلكترونية، وطرق بناء هيكل المشروع، وطرق مراقبة جودة المشروع، وطرق قياس أداء الحكومة الإلكترونية.

خامسًا: مقومات التحول الناجح للحكومة الإلكترونية:

تهدف الحكومة الإلكترونية إلى تغيير طريقة تفاعل الحكومات مع المواطنين وقطاع الأعمال. ويتطلب ذلك، كما هو موضح سابقًا في إطار نموذجها، وضع استراتيجية متماسكة تبدأ بدراسة تطوير الإدارة الحكومية، وترشيد مواردها، وتهيئة بيئتها القانونية والاقتصادية ونظامها الاجتماعي، وتعزيز قدرات المواطنين على استخدام تكنولوجيا المعلومات المتقدمة والاستفادة منها.

لنجاح الحكومة الإلكترونية، لا بد من إحداث تغيير جذري في آلية عمل الحكومة، وفي نظرة الجمهور إلى الاستراتيجيات والأساليب التي تتبعها لتقديم المساعدة والدعم. ومن المهم التذكير بأنه لا يوجد نهج واحد يُجدي نفعًا في جميع الحالات. بل يجب أن تُصمَّم الخطة بما يتناسب مع اهتمامات واحتياجات المستفيدين من الخدمات، بالإضافة إلى ظروفهم المعيشية. ومن خلال بناء نموذج للحكومة الإلكترونية يراعي احتياجات ومتطلبات الأفراد والشركات المتعاملة معه، يمكن تحقيق الكفاءة والفاعلية المنشودتين. ويوضح العرض التقديمي التالي عناصر نجاح تحول الحكومة الإلكترونية، والأساليب المؤثرة فيه، والتقييم الاستراتيجي للحكومة الإلكترونية (توفيق، 2003، ص. 54):

1. إصلاح العملية الإدارية: ليست الحكومة الإلكترونية مجرد عملية أتمتة للعمليات أو معالجة للتصرفات والأفعال القائمة في الأعمال الحكومية والأجهزة المختصة، بل تختص الحكومة الإلكترونية بتكوين عمليات وعلاقات جديدة بين الحكومة والمواطنين والأعمال. كما أن

استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ليست مجرد أداة لتحقيق عوائد وتوفير التكلفة المترتبة على تشغيل وتعيين القوى العاملة أو في استثمار الوقت، كما أنه لا يتحقق بقيام العاملين بإعداد السجلات والوثائق الإلكترونية، بل إن الحكومة الإلكترونية تعتبر من الحلول الجوهرية لو أحسن استخدامها بشكل صحيح. لذلك، يجب عند تطوير الحكومة الإلكترونية البدء في التخطيط السليم لمشروعاتها ودراسة المجال الذي تُطبق فيه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يجب أن توظف لتكوين عمليات جديدة تتسم بالشفافية في حل المشكلات. وتمثل الشفافية أسلوبًا جديدًا للتعامل في حل المشكلات التي تواجه مسار إمداد المعلومات والخدمات الحكومية لجمهور المستفيدين، وذلك لكونها تمثل الوضوح التام في اتخاذ القرارات ورسم الخطط والسياسات، والسماح للمتأثرين بالقرارات الإدارية بأن يعلموا بالحقائق والعمليات التي ساهمت في اتخاذ القرارات. وعلى ذلك، فإن إصلاح العمليات الإدارية يمثل الخطوة الأولى في إطار عملية التحول الناجح نحو إقامة الحكومة الإلكترونية. وعلى الرغم من أن إصلاح العمليات يُعتبر أساسًا مرغوبًا ومطلوبًا، إلا أنه من المهم تكوين أو خلق عمليات وإجراءات جديدة تؤدي إلى إحداث تغييرات جذرية في أساليب وطرق العمل الإداري، وخاصة في علاقاتها بالمواطنين ومؤسسات الأعمال.

2. القيادة الإدارية: حتى يمكن تحقيق عملية التحول للحكومة الإلكترونية بنجاح، يصبح من الضروري توافر عدد من القوى العاملة القادرة على التعامل والتكيف مع التكنولوجيا المتقدمة والتي سبق استعراض مجموعات المهارات اللازمة لها. وبدون هذه الكفاءات المؤهلة للتعامل مع متطلبات الحكومة الإلكترونية، يصعب بل ويستحيل تحقيق أهداف إقامة مشروعات

الحكومة الإلكترونية حتى لو توفرت الإمكانيات والموارد المادية والمعنوية. لذلك، فإن الحكومة الإلكترونية تتطلب قيادة سياسية وإدارية قوية تلتزم علناً بدعم الجهود التي تؤدي للتحول نحو الحكومة الإلكترونية من خلال توفير الوقت والجهد والمال والموارد والمناخ السياسي والاقتصادي والاجتماعي والتكنولوجي الذي يُسهم في إطلاق قدرات القوى العاملة الإبداعية والخلقة.

3. **وضوح الاستراتيجية:** التحول نحو حكومة إلكترونية فعالة وكفاءة وناجحة يتطلب وجود رؤية ورسالة واضحة المعالم، وأولويات محددة ودقيقة في ضوء معايير ومواصفات واضحة المعالم تتماشى وتتطابق مع التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويتطلب الاستثمار الاستراتيجي توافر خطط استثمار واضحة وأهداف محددة ترتبط بالموارد البشرية والمادية المتاحة في الوقت المحدد لها. وعلى ذلك، تُختار مشروعات الحكومة الإلكترونية على أساس تحقيقها أقصى عائد ممكن يختص بعائد الاستثمار أو الاستغلال الأمثل للموارد البشرية والمادية. من هذا المنطلق، تتنبق ضرورة توافر معايير نوعية وكمية لقياس الإنتاجية والأداء الجيد المقبول.

4. **التعاون مع المجتمع:** حيث أن الحكومة الإلكترونية تُقام في الأساس لخدمة المواطنين ومؤسسات الأعمال وغيرها من منظمات المجتمع، لذلك يجب التعاون معها ومشاركتها في بناء وإرساء علاقات متبادلة وتحالفات تعود بالنفع على المجتمع ككل. ولا يقتصر التعاون على العلاقة مع المواطنين ومؤسسات الأعمال ومنظمات المجتمع فحسب، وإنما يشمل أيضاً علاقة المؤسسات الحكومية بإداراتها ووحداتها وتنظيماتها المتعددة، وعلاقة كل ذلك



بمصالح والأجهزة الحكومية الأخرى على كافة المستويات المركزية والمحلية. كما يجب أن تتعاون مؤسسات القطاع الخاص مع الحكومة الإلكترونية بحيث لا يقتصر هذا التعاون على المعاملات الإلكترونية فحسب، بل يجب أن يتضمن أيضًا تبادل الرؤى والأفكار والاستثمارات.

5. مشاركة المجتمع المدني: تُعتبر المشاركة والتضمين المدني في أعمال الحكومة الإلكترونية عاملاً مهماً وضرورياً لتأكيد فاعليتها ونجاحها، حيث تتجه نحو تحسين قدرات المجتمع وفاعليته المجتمعية. لذلك، يجب مشاركة المواطنين ومؤسسات المجتمع المدني من نقابات وجمعيات غير حكومية في اتخاذ القرارات الخاصة بالحكومة الإلكترونية من خلال التشاور والمشاركة الإيجابية للتعرف على وجهات النظر والآراء المختلفة نحو مشروعات الحكومة الإلكترونية.

المبحث الثالث: تطور فكرة الحكومة الإلكترونية ومراحلها وتطبيقاتها

إن إدراك مدلول الحكومة الإلكترونية يلزم الدراية بتطور الإدارة العامة وعمليات الإصلاح في الحكومة. فالعقد الثامن من القرن الماضي شهد استخدام إدارة الجودة الشاملة في إصلاح الإدارة وتطويرها، كذلك جاء العقد التاسع بفكرة إعادة الهندسة وإعادة اختراع الحكومة. كذلك نجد أن فكرة الحكومة الإلكترونية قائمة على أساس تبني ممارسات القطاع الخاص في إدارة أعماله إلكترونياً، فيما يعرف بالتجارة الإلكترونية. فالتجارة الإلكترونية مهدت الطريق من عدة أوجه للحكومة الإلكترونية، وكانت هي العامل المساعد على تحقيقها. وأهداف التجارة الإلكترونية هي إتمام المعاملات بين المؤسسات والعملاء والمؤسسات بصورة أكثر كفاءة وفاعلية، بينما غايات الحكومة الإلكترونية هي جعل التعامل بين الحكومة والمواطنين، والحكومة والمؤسسات، والعلاقات الداخلية لوكالات الحكومة أقل تكلفة وأكثر شفافية وأفضل في المعاملة (الحكومة الإلكترونية، مرجع سابق، ص. 15).

المطلب الأول: مراحل تطوير الحكومة الإلكترونية

الهدف من إقامة الحكومة الإلكترونية هو استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق التنمية والإصلاح الإداري المنشود. ويتم ذلك من خلال تعزيز الشفافية وإزالة قيود الوقت والمسافة وأي فجوات أخرى، وتقويض المواطنين للمشاركة في المسؤولية بكافة أنواعها. توجد مداخل مختلفة فيما يتصل بتطوير الحكومة الإلكترونية، منها المداخل الشمولية بعيدة المدى، ومداخل أخرى ترتبط بتشخيص وتحديد عدد محدد من المجالات الأساسية والتركيز عليها كمشروعات تمهيدية. وفي كثير

من الحالات، فإن الدول الأكثر نجاحًا هي التي بدأت بمشروعات صغيرة ضمن مراحل التطوير لبناء هياكل أساسية شاملة للحكومة الإلكترونية (قدوري، 2006، ص. 19).

وتتألف عملية تطوير وبناء مشروع الحكومة الإلكترونية من ثلاث مراحل أساسية، لا تعتمد بعضها على بعض ولا توجد ضرورة أو حاجة لإنجاز مرحلة قبل أخرى. وتتمثل هذه المراحل في ثلاث طرق للتفكير حول أهداف الحكومة الإلكترونية، وتتمثل هذه المراحل فيما يلي (العاني وآخرون، 2002، ص. 46):

المرحلة الأولى: التوسع في نشر المعلومات الحكومية والوصول إليها عبر الشبكة: ترتبط هذه المرحلة بالنشر باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتوسيع قاعدة الوصول للمعلومات والخدمات الحكومية، حيث يتدفق من أداء المهام والمؤسسات الحكومية المختلفة والمتنوعة قدرٌ ضخم من المعلومات التي لها فائدة كبيرة لجمهور المستخدمين من المواطنين ومؤسسات الأعمال والمنظمات المدنية الأخرى. وتساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المرتبطة بشبكة الإنترنت في مساعدة المستخدمين وتمكينهم من الاستفادة من هذا الكم الهائل المتدفق من المعلومات من خلال توفيرها وإتاحتها بسرعة وسهولة وفي الوقت الحقيقي لحدوثها. وتتباين أساليب وطرق نشر المعلومات المتوفرة والمحتوى المسموح بنشره منها. إلا أن الحكومات في الدول النامية بشكل عام، ومن ضمنها العراق، تستطيع البدء بمشروع الحكومة الإلكترونية من خلال نشر المعلومات الخاصة بها على الشبكة، مبتدئةً بنشر القواعد والقوانين والتشريعات والوثائق، ونماذج واستمارات تقديم الخدمات الحكومية، إلخ. إن مساعدة وتمكين جمهور المستخدمين من أفراد وأعمال من الوصول بسهولة ويسر وبسرعة إلى المعلومات المتاحة دون الحاجة للتوجه إلى المواقع المادية لها يعتبر تقدمًا كبيرًا يحد من

البيروقراطية والفساد الإداري. ومن خلال مواقع شبكة الإنترنت، تستطيع الأجهزة والمؤسسات الحكومية نشر المعلومات الخاصة بها والمعلومات التي تعد لاستخدامها وتوفيرها للمواطنين ومؤسسات الأعمال على نطاق واسع. لذلك يصبح من الضروري القيام بالخطوات والدعائم التالية في هذه المرحلة:

- البدء بإعداد استراتيجية واضحة لوضع وتحميل المعلومات على الشبكة وإتاحتها للمستفيدين منها بالتركيز على معالم ملائمة لذلك.
- تكليف المؤسسات الحكومية بنشر معلومات محددة على الشبكة تسهم في تيسير تعامل جمهور المواطنين والأعمال في قضاء خدماتهم على الشبكة.
- البحث الدائم في النتائج الممكنة التحقيق باستخدام الموارد المتاحة بالفعل.
- تصميم المواقع على شبكة الإنترنت التي تسهل عملية صيانتها وإدارتها وضمان عمليات التحديث لها باستمرار.
- التركيز على المحتوى الذي يدعم باقي الأهداف الخاصة بالتنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي وتبسيط الإجراءات وجذب الاستثمارات ومكافحة الفساد على كافة أشكاله.

المرحلة الثانية: توسيع المشاركة المدنية في تطوير الحكومة الإلكترونية: تتمثل المهمة الرئيسية لإنشاء الحكومة الإلكترونية وتطبيقها في إشراك المواطنين والشركات في صنع القرار على جميع مستويات الحكومة، بالإضافة إلى الخطوة الأولى المذكورة سابقاً والمتمثلة في نشر المعلومات الحكومية على الإنترنت وإتاحتها للمستخدمين الحاليين والمحتملين. وتزداد الثقة بالحكومة ومبادراتها من خلال توسيع نطاق مبدأ المشاركة المدنية العامة. وتتطلب الحكومة الإلكترونية تواصلاً ثنائي

الاتجاه، بدءًا من المهام الأساسية، مثل إرسال بريد إلكتروني لطلب المعلومات، أو الحصول على نماذج واستطلاعات رأي من موظفي الحكومة لمعرفة آرائهم حول كيفية تقديم الخدمات. وهنا، يصبح تطبيق الركائز التالية أمرًا بالغ الأهمية:

- إشعار جمهور المتعاملين الحاليين والمتوقعين بأهمية القضايا المطروحة من خلال إعلامهم بالإجراءات التي تم اتخاذها على الشبكة، وتجزئة الأمور والمشكلات المعقدة إلى مكونات سهلة الفهم، واتباع الأسلوب الاستباقي في تشجيع المستخدمين على المشاركة. وقد يتم ذلك من خلال وسائل الإعلام الجماهيرية المتوفرة للترويج للاستشارة على الشبكة، وتشجيع المتعاملين على المشاركة التعاونية في القضايا المطروحة.

المرحلة الثالثة: التعامل من خلال توفير الخدمات الحكومية على الشبكة: تُنشئ الحكومة الإلكترونية مواقع إلكترونية تُمكن المستخدمين من إجراء معاملاتهم عبر الإنترنت. وكما تستخدم الشركات الإنترنت لتقديم خدمات التجارة الإلكترونية، يُمكن للحكومة الإلكترونية أيضًا تقديم خدماتها بالطريقة نفسها. وبالتالي، تُحقق الحكومة الإلكترونية فوائد وعوائد كبيرة، بالإضافة إلى زيادة الإنتاجية وتحسين الأداء. ومن خلال المواقع الإلكترونية المتاحة على الإنترنت، يُمكن للحكومة الإلكترونية تقديم خدماتها مباشرةً للمواطنين وبشكل آني. ومن أمثلة الخدمات الحكومية الممكن إتاحتها على الحكومة الإلكترونية، منها تسجيل الأراضي والعقارات، واستخراج الهويات الشخصية وجوازات السفر وتجديدها، والحصول على تصاريحات البناء والترميم، وتقديم الإقرارات الضريبية وتحصيل الرسوم الخاصة بها، وتجديد رخص قيادة السيارات المختلفة، إلخ. حيث أن كل هذه الخدمات تحتاج إلى وقت انتظار كبير. وتشكل البيروقراطية عائق حقيقي أمام الإنجاز السريع لهذه

الخدمات الحكومية وغيرها. أما في الوقت الحاضر، تقدم بعض المؤسسات والدوائر الحكومية في إطار الحكومة الإلكترونية الخاصة بكل منها مراكز إلكترونية تتاح في النوادي والحدائق والتجمعات وتوفر فيها الحواسيب الشخصية والنقالة والاتصالات السلكية واللاسلكية المرتبطة بشبكة الإنترنت لتقديم خدمات راقية في الوقت الحقيقي. وبذلك يمكن القضاء على الإجراءات البيروقراطية والروتين الذي يعوق الممارسات والمعاملات الحكومية، كما يسهم ذلك في تحقيق مزايا وفوائد وعوائد كثيرة في الوقت والجهد والتكلفة.

المطلب الثاني: التحول الاستراتيجي للحكومة الإلكترونية

تتمثل أهمية الإطار الاستراتيجي في كونه دليلاً لنمو الحكومة الإلكترونية، وتتمحور حوله نقاط أساسية منها: الرؤية (التي تقدم إطاراً يساعد على بلورة المستقبل)، والاستراتيجيات (وتساعد على التركيز على المسائل الأساسية المتوجب معالجتها)، والأهداف (تصف النتائج التي يجب تحقيقها من خلال برنامج عمل وطريقة التحقيق خلال فترة زمنية محددة)، والبرامج (تعمل على تحقيق عدد من النقاط المحددة في الإطار الاستراتيجي)، والسياسات (هي اللبنات الأساسية لتطوير نظام الحكومة الإلكترونية في ضوء مؤشرات الإنجاز أو الأداء المتميز). ويمكن تحديد استراتيجيات أساسية ترشد وتوجه الأداء في جهود إقامة الحكومة الإلكترونية بطريقة مقبولة. وتتمثل هذه الاستراتيجيات في التالي (Ritzman, 1996, p. 31 & Krajewski):

1. سد الفجوة بين المهارات المطلوبة والمتاحة: تحتاج الحكومة الإلكترونية إلى مهارات إدارية

وتواصلية وتكنولوجية وتنظيمية وتسويقية واقتصادية، إلخ. كما أن المهارات المحتاج إليها متجددة ومتغيرة على الدوام. ولهذا العامل الاستراتيجي، يجب التأكيد على تنمية الموارد

البشرية المحتاج إليها من الكفاءات المتاحة بالفعل، وتأهيل قوى عاملة جديدة، وتنمية المتوافر منها للقيام بمشروعات الحكومة الإلكترونية المتباينة والمتعددة. وفي هذا النطاق، تُعتبر مشروعات تدريب خريجي الجامعات على تكنولوجيا المعلومات، وإقامة نوادي تكنولوجيا المعلومات، والقرية الذكية، إلخ من المشروعات ذات الطابع الاستراتيجي لسد الفجوة بين المهارات المطلوبة والمتاحة.

2. **سد الفجوة الشاسعة بين التوقعات وإدراك المواطنين:** إن سد الفجوة الشاسعة بين توقعات الحكومة وإدراك المواطن العادي لخدمات الحكومة الإلكترونية سوف تحدد برامج التوعية نحو تسويق المعلومات والخدمات المتاحة بالفعل، والشفافية المطلوبة في مشاركة الجمهور من المواطنين ومؤسسات الأعمال في إدراك نقاط القوة والقصور والفرص الناجمة عن الحكومة الإلكترونية والمخاطر التي تمثلها.

3. **الوصول للمواطنين:** الوصول للمواطنين المحتاجين للمعلومات والخدمات الحكومية بغض النظر عن قدراتهم في الوصول لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أمر يحتاج إلى إمكانية إمداد هذه الخدمات وإتاحتها عبر مراكز خدمة المجتمع مثل مكاتب البريد ونوادي رعاية الشباب ونوادي تكنولوجيا المعلومات وغيرها.

4. **التحول في الخدمات:** تتمثل هذه الخطوة في التحول من الخدمات الموجهة بالبرامج الفردية إلى خدمة متكاملة تقدمها الحكومة الإلكترونية، حيث أن رؤية الحكومة الإلكترونية تُعتبر رؤية متكاملة لإتاحة المعلومات والخدمات الحكومية وتقديمها في الوقت المناسب. ويستدعي ذلك إحداث تغييرات جوهرية وتحويلية في الأنشطة والعمليات التي لا يراها المستخدمون،

حيث أنها تُعتبر غير مرئية وتتم في الدوائر الحكومية المقدمة لمعلوماتها وخدماتها. وتشتمل هذه الأنشطة والعمليات على كثير من الإجراءات وتدفق العمل المرتبط بالأساليب الإدارية المختلفة والمتنوعة.

5. **التحول للديناميكية والتفاعل في الأداء:** إن التحول من العمل الساكن إلى العمل الديناميكي النشاط يرتبط بتفاعل المستخدمين مع الموقع المحدد للحكومة الإلكترونية بطريقة نشطة وإيجابية بحيث تتم التفاعلات وملء النماذج وتسديد الرسوم وغير ذلك بطرق افتراضية على الشبكة حتى الحصول على المعلومات أو الخدمات المطلوبة.

6. **إتاحة الخدمات من خلال مواقع مكرسة لذلك:** توفير الخدمات من خلال مواقع الحكومة الإلكترونية وإيجاد حلول للمشكلات والأمور الخاصة بالخصوصية ومشاركة البيانات يتطلب ذلك تكامل عمليات وإجراءات أعمال جديدة ووسائل لحماية الخصوصية والسرية وضمان أعلى مستويات الأمن والجودة بالإضافة إلى حماية الملكية وتوفير الخدمة الحكومية بسهولة وكفاءة وفاعلية.

7. **وضع خريطة واضحة:** ضرورة صياغة خريطة واضحة المعالم توضح الوضع الحالي والوضع المستهدف الوصول إليه في المستقبل، ويشارك فيها المستخدمون الحاليون والمتوقعون بأبعاد ومراحل وبرامج الحكومة الإلكترونية.

8. **الدعم والمساندة المطلوبة:** العمل على دعم ومساندة جهود ومتطلبات الحكومة الإلكترونية من خلال توفير أدلة إرشادية ونماذج أعمال مبتكرة ومعلومات مفصلة وبرامج توعية وتدريب مختلفة.

المطلب الثالث: دراسات وتجارب في تطبيق الحكومة الإلكترونية

أولاً: دراسات التحول نحو الحكومة الإلكترونية: تشكل حوسبة الإجراءات وتحويل البيانات من صيغتها الورقية إلى الصيغة الرقمية في المؤسسات الحكومية الأساس الذي تركز عليه إمكانية تقديم الخدمات إلكترونياً في مرحلة لاحقة. وفي هذا الشأن، قُدمت العديد من الدراسات حول تطبيق الحكومة الإلكترونية، ومنها على سبيل المثال لا الحصر الآتي (اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، 2001، ص. 4-5):

- دراسة مؤسسة ديلويت: شمل المسح العالمي الشامل الذي أجرته هذه المنظمة 275 جهة حكومية من خمس دول هي الولايات المتحدة الأمريكية، وأستراليا، والمملكة المتحدة، وكندا، ونيوزيلندا. ولمعالجة التغيرات الجذرية في مفاهيم الحكومات الحالية والمستقبلية، سعى البحث إلى فهم أهداف وتوقعات واستراتيجيات الإدارة العليا في المؤسسات المُستخدمة. وكانت أهم استنتاجات الدراسة أن الحكومات التي نجحت في دمج مفهوم الحكومة الإلكترونية في إجراءاتها التشغيلية لتقديم الخدمات، استطاعت تحقيق عدد من المزايا، أبرزها توفير خدمات أبسط، وزيادة الإنتاجية، وتحسين المعلومات، وتقليل شكاوى الموظفين، وتحسين سمعة المؤسسة.

ثانياً: بعض تجارب تطبيق الحكومة الإلكترونية: يتفاوت تنفيذ الحكومة الإلكترونية بين دول العالم. وتشير الإحصاءات إلى أن الغالبية العظمى من الدول وحكوماتها تتعامل بدرجات متفاوتة مع وسائل الحكومة الإلكترونية. وحسب دراسة أعدتها الشبكة الإلكترونية للإدارة العامة والمالية التابعة للأمم المتحدة في عام 2002، تملك 169 دولة (89%) من مجموع الدول الأعضاء في الأمم المتحدة

البالغ أكثر من 190 موقعًا حكوميًا على الإنترنت، وتملك 84 دولة منها مواقع وطنية لحكوماتها، وتملك 36 دولة (17%) مدخلًا موحدًا لجميع التطبيقات الحكومية، ويبلغ عدد الحكومات التي لها مواقع ذات قابليات للتعامل المباشر 17 موقعًا (Laudon, 2004, p. 231 & Laudon). وطبقت المؤسسات الحكومية في الدول الأوروبية والولايات المتحدة الأمريكية الحكومة الإلكترونية، حيث أن معظم المعاملات الإدارية تؤدي بالفعل من خلال شبكة اتصالات وحواسيب، والتي وفرت التكاليف الباهظة، مما يعني تأدية أعمال أكثر بقوة عاملة قليلة ومحدودة في زمن قصير وبأقل قدر من الأصول المكتبية الثابتة التي أصبحت تتواجد على مواقع الويب الافتراضية.

أما على صعيد الدول العربية، فقد حققت بعض منها قدرًا من النجاح خلال الأعوام الأخيرة في حوسبة إدارتها العامة، وركز معظمها على حوسبة السجلات المدنية والعادلة والمالية والخدمات. ومن الدول التي قطعت شوطًا جيدًا في توفير الخدمات الحكومية كل من الأردن والإمارات العربية المتحدة والبحرين وقطر ومصر وسورية وسلطنة عمان. والمسجل عن هذه التجارب أن عملية التحول للحكومة الإلكترونية ترتبط بشكل أساسي مع المتطلبات الخاصة بكل بلد من البلدان بغض النظر عن وجود خطة أو استراتيجية واضحة، كما يرتبط نجاحها من جهة أخرى بتوفر الإرادة والجدية والدعم من القيادة السياسية للبلد المعني مع توفر العناصر البشرية الكافية والكفؤة. أما تجربة العراق، فما زالت في مرحلة متأخرة على صعيد تطبيق الحكومة الإلكترونية وذلك بسبب معوقات عدة منها ما يرتبط بالتمويل والظروف السياسية المضطربة وضعف جدية التخطيط وتباطؤ التنفيذ ونقص الثقافة الملائمة والوعي الكافي بفوائد إقامة الحكومة الإلكترونية. وعلى هذا الأساس، يجب أن تستوعب الحكومة الإلكترونية أوضاع وعراقيل فريدة ومعينة حتى يمكن ضمان استمرارها في إطار

التقاليد الحالية، ونقص البنية الأساسية، وتفشي مظاهر الفساد البيروقراطي والرشوة والمحاباة وضعف
النظم التعليمية السائدة والوصول غير العادل للتكنولوجيا ذاتها. وعموماً، يمكن تقديم صورة عن واقع
تطبيق الحكومة الإلكترونية في بعض الدول العربية كأمثلة لذلك الأمر من خلال الجدول (1) و
(2).

جدول (1): بعض التجارب العربية في تطبيق الحكومة الإلكترونية

الدول	عدد مستخدمي الانترنت/ بالمليون	عدد السكان/بالمليون	النسبة %	الخدمات الإلكترونية	نتائج التطبيق
مصر	5.4	72	6	تسديد فواتير الهاتف والكهرباء، استخراج قيد رسمي عن شهادة الميلاد، بدل فاقد رقم قومي، تنسيق القبول في الجامعات، متابعة الإقرار الضريبي.	الاستعلام عن المعلومات. عائد اقتصادي، مباشر أو غير مباشر
الكويت	200000	2.18	8	فواتير الهاتف والماء والكهرباء، البلدية، الهيئة العامة للصناعة	=
الإمارات العربية المتحدة	1000000	3.754	21	البلدية، ومجلس الأعمار، الطيران المدني، الأوقاف، والجمارك، هيئة الكهرباء، الإعلام، العدل، الجنسية والإقامة، الصحة، المواصلات، السياحة، العقارات.	=
العراق	-	-	-	القبول المركزي في الجامعات، المرور العامة.	=

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على البيانات التي تقدمها البوابات الإلكترونية

جدول (2): مبادرة الحكومة الالكترونية

الدول	الخدمات الالكترونية
استراليا	هناك التزامات محددة بما يلي: تقديم كل خدمات الكومنولث المناسبة الكترونيا على الانترنت؛ إنشاء مركز استعلامات حكومي من خلال المكتب الخاص بالحكومة المباشرة كنقطة رئيسية للدخول على المعلومات عن خدمات الحكومة؛ إنشاء إمكانية الدفع الالكتروني كالوسيلة المعتادة لمدفوعات الحكومة؛ تزويد الحكومة بانترنت لغرض الاتصالات المباشرة والأمنة.
النمسا	الحكومة تعمل وتدرك أنها شريك في الصناعة الخاصة وبخاصة في فترة الانتقال من مجتمع خدمات ما بعد الصناعة إلى مجتمع المعرفة: نظم استرداد المعلومات؛ تبادل البيانات الكترونيا؛ نظم تفاعل مباشرة.
كندا	الحكومة الالكترونية تأثرت بالأسس التالية: الاستجابة لمطالبات الناس بحكومة أفضل وأكثر تواصلا معهم؛ توضيح الأدوار والمسؤوليات.
الصين	مشروع الحكومة المباشرة يغطي خمس نواحي: الأول: الإخطار بالمهام الحكومية المباشرة، أي النشر على الانترنت للمهام والواجبات والبنية التنظيمية والطرق الإدارية والقواعد والتنظيمات لحكومات ومختلف أقسامها؛ الثاني: النشر المباشر لوثائق الحكومة والأرشيف وقواعد المعلومات؛ الثالث: التصريح بالأنشطة اليومية لأقسام الحكومة، وهذا بمثابة وسيلة للانفتاح بالنسبة للشؤون الإدارية الرابع: إدارة المعاملات عن طريق مركز الكتروني للملفات والوثائق لتحسين كفاءة الإدارة؛ الخامس: النشر على الانترنت لمختلف التعاملات التجارية.
الدنمارك	الحكومة الالكترونية قائمة على الأسس الآتية: مجتمع معلوماتي منفتح على الجميع؛ تحقيق قرية البحوث العالمية؛ تنفيذ انترنت ذات تدفق عالي لمختلف المؤسسات؛ استخدام المطبوعات المباشرة (على الانترنت)؛ استخدام تقنية المعلومات في البلديات؛ استخدام تقنية المعلومات في الشركات الدانمركية. حفظ الملفات والسجلات الكترونيا؛ استخدام تقنية المعلومات في التعليم؛ الدارة والقواعد القانونية المدعومة الكترونيا.
فنلندا	الحكومة الالكترونية تتطوي على ما يلي: الشراكة في البيانات بين مختلف قواعد السجلات الوطنية؛ استخدام البريد الالكتروني للرسائل؛ تبادل البيانات الكترونيا؛ استخدام التجارة الكترونيا؛ العمل عن بعد: استخدام البطاقة الذكية واستخدام الانترنت؛ زيادة نسبة الاتصالات الالكترونية.
اليابان	يتضمن مشروع الألفية الخاص بالحكومة الالكترونية: طرق إدارة المشاريع؛ نظم الكترونية مثل التحقق الالكتروني من الهوية؛ قاعدة الشبكة؛

قاعدة التقنية؛ الحيازة العامة الكترونياً؛ احتياجات أمنية.	
هناك أربعة مبادئ إرشادية تتضمنها إستراتيجية الحكومة لغرض تجسيد الحكومة الالكترونية، كإطار استراتيجي للخدمات العامة في عصر المعلومات في ابريل 2000: تقديم خدمات تستجيب لاختيارات المواطنين؛ تسهيل التواصل مع الحكومة والاستفادة من خدماتها التأكد من أن التقنية الجديدة لا توجد حاجزا رقميا بين أولئك الذين يدخلون باستخدام الوسائط الالكترونية وغيرهم ممن لا يستعملونها.	المملكة المتحدة
الحكومة الالكترونية مؤسسة على سبعة مبادئ تتمثل فيما يلي: سهولة الدخول؛ نظم أعيدت هندستها؛ نظم تلقائية؛ خدمات تقدم على خطوة واحدة؛ الخدمة وفق الزبون وليس وفق المؤدي للخدمة؛ حماية الخصوصية والحفاظ عليها؛ توفير إمكانية الدخول للمعاقين جسدياً.	الولايات المتحدة الأمريكية

المصدر: الحكومة الالكترونية، سلسلة "تحو مجتمع المعرفة"، معهد البحوث والاستشارات الإصدار

التاسع، جامعة الملك عبد العزيز، 2006، ص 16-17

النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج

توصلت الدراسة إلى النتائج الرئيسية التالية:

- منذ أواخر التسعينيات، حاولت معظم الحكومات استخدام تكنولوجيا المعلومات في خدماتها، وأنشأت هياكل لتنفيذ الحكومة الإلكترونية، لكن التنفيذ كان متفاوتاً في النجاح والسرعة.
- تسهم الحكومة الإلكترونية في تقليل البيروقراطية والفساد الناتج عن استغلال الموظفين لسلطاتهم وتأخير الخدمات أو قبول الرشوى.
- يعتمد نجاح الحكومة الإلكترونية بشكل كبير على الإرادة السياسية، ودعم المسؤولين، وتدريب الموظفين، وتوعية المواطنين بأهمية استخدام الخدمات الإلكترونية.

- تحتاج برامج الحكومة الإلكترونية إلى خدمات متنوعة وأجهزة مثل الهواتف والحواسيب، وتستهدف الأفراد والشركات والجهات الحكومية.
- عدم فهم المخاطر المرتبطة بتطبيق الحكومة الإلكترونية قد يؤدي إلى إهدار الموارد وفشل المبادرات، مما يزيد من إحباط المواطنين.
- تُعد مؤشرات الأداء مهمة للجمهور والمستثمرين، ويحتاج الإطار النظري للحكومة الإلكترونية إلى تطوير ليشمل تأثير تكنولوجيا المعلومات، بدلاً من الاعتماد فقط على العمل اليدوي.

ثانيًا: التوصيات

بناءً على النتائج المستخلصة، تُوصي الدراسة بما يلي:

- **تطوير البنية التحتية:** ينبغي تطوير البنية التحتية للحكومة الإلكترونية من خلال تحسين شبكات الاتصال، واستخدام مراكز خدمة متقلة، وتحفيز الاستثمار الخاص في تكنولوجيا المعلومات، بالإضافة إلى تدريب الجهات المعنية على استخدام أحدث التقنيات.
- **تحديث السياسات والقوانين:** يجب تحديث السياسات والقوانين لدعم الوثائق والمعاملات الإلكترونية بالتشاور مع المسؤولين، وتوحيد الأنظمة والقوانين بما يتناسب مع بيئة العمل الحكومي.
- **تشجيع المعرفة الإلكترونية:** ينبغي تشجيع الجمهور على اكتساب المعرفة الإلكترونية عبر تطوير تطبيقات متعددة الوسائط، ودمج النهج التعليمي، وتوفير فرص التدريب، مع استخدام وسائل الإعلام التقليدية لتعريف المواطنين بالخدمات الإلكترونية.



- **حماية خصوصية البيانات:** تتطلب حماية خصوصية البيانات تدريب الموظفين على قضايا الخصوصية، وتصميم تطبيقات تحافظ على سرية المعلومات، والحد من جمع البيانات إلا في الضرورات القصوى، ومنع التطفل على البيانات الحساسة.
- **وضع سياسة لأمن المعلومات:** من الضروري وضع سياسة واضحة لأمن المعلومات، وتعيين جهة مسؤولة عنها، وتقييم الأنظمة بانتظام، مع تدريب الموظفين على حماية المعلومات الشخصية.
- **توسيع نشر المعلومات والدراسات:** أخيرًا، يجب توسيع نطاق نشر المعلومات والدراسات المتعلقة بالحكومة الإلكترونية لتسريع إنجاز العمل الإلكتروني وتجنب تكرار الجهود.

المصادر والمراجع

1. الأمم المتحدة. (2001). دراسة حول موائمة المواصفات والمقاييس والتشريعات لبعض المدخلات الزراعية في دول غرب آسيا. اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، 4-5.
2. الأمم المتحدة. (2006). الاعتبارات السلوكية في تطبيقات الحكومة الإلكترونية. نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية في غربي آسيا، 4، 32.
3. الأمم المتحدة. (2006). البرمجيات المفتوحة المصدر في القطاع الحكومي. نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية في غربي آسيا، 5، 10.
4. الأمم المتحدة. (2007). الحكومة الإلكترونية: من صياغة استراتيجيات إلى تطبيق خطط عمل. نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية في غربي آسيا، 5، 3.
5. ايفانز، جلوريا. (2005). الحكومة الإلكترونية. مصر: دار الفاروق للنشر والتوزيع، 22-26.
6. باز، بشير علي. (2009). دور الحكومة الإلكترونية في صناعة القرار الإداري والتصويت الإلكتروني. دار الكتب القانونية.
7. الباز، داود عبد الرزاق. (2004). الإدارة العامة (الحكومة الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه). مجلس النشر العلمي.
8. بسيوني، عبد الحميد. (2008). الحكومة الإلكترونية. دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع.
9. بن درويش، علي محمد عبد العزيز. (2005). تطبيقات الحكومة الإلكترونية (دراسات ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي) (رسالة ماجستير). جامعة الامام محمد بن سعود، الرياض.

10. توفيق، عبد الرحمن. (2003). الجودة الشاملة: الدليل المتكامل للمفاهيم والأدوات. القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة، إصدارات بميك، 54.
11. توربان، افرام، ومكلين، افرام، ويثرب، جمس. (2005). تقنية المعلومات في إدارة الشركات (ترجمة قاسم موسى شعبان، ط1). سوريا: دار الرضا للنشر، 61.
12. الجمال، سمير حامد عبد العزيز. (2007). التعاقد عبر تقنيات الاتصال الحديثة. دار النهضة العربية.
13. حجي، أحمد إسماعيل. (2016). الحكومة الإلكترونية المتكاملة والمدن الذكية، وحكومتها. عالم الكتب.
14. الحلو، ماجد راغب. (2007). علم الإدارة العامة ومبادئ الشريعة الإسلامية. دار الجامعة الجديدة.
15. حمود، خضير كاظم. (2000). إدارة الجودة الشاملة (ط1). عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطبع، 25.
16. الحناوي، منال صبحي محمد. (2010). الاستراتيجية الأمنية للحكومة الإلكترونية. المؤتمر السادس لجمعية المكتبات والمعلومات في السعودية، الرياض.
17. الخناق، نبيل محمد. (2006). الشفافية التنظيمية. بغداد: مطبعة الرفاه، 39.
18. الرفاعي، سحر قدوري. (2009). الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها. 309.
19. سوليفان، جون. (2008). الحكم الديمقراطي الصالح المكون الرئيسي للإصلاح السياسي والاقتصادي. واشنطن: مركز المشروعات الدولية الخاصة، 28.

20. الصيرفي، محمد. (2007). الإصلاح الإداري التطوير الإداري كمدخل للحكومة الإلكترونية. دار الكتاب القانوني.
21. العاني، خليل ابراهيم، والقزاز، اسماعيل، وعبد الملك، عادل. (2002). ادارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو 9001: 2000 (ط1). بغداد: مطبعة الاشقر، 46.
22. عبد العال، هدى محمد. (2006). التطوير الإداري والحكومة الإلكترونية. دار الكتب المصرية.
23. عبد الله، حازم صلاح الدين. (2013). تعاقد جهة الإدارة عبر شبكة الإنترنت دراسة مقارنة. دار الجامعة الجديدة.
24. عبد، غسان فيصل. (2007). معوقات تبني تطبيقات الحكومة الإلكترونية دراسة عينة من موظفين عدد من الدوائر الحكومية في محافظة صلاح الدين. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، 3(7).
25. عطا، هاني ابراهيم. (2010). الحكومة الإلكترونية والنمو الاقتصادي. المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، 2(3).
26. عيون السود، نزار. (2003). واقع وآفاق استخدام تكنولوجيا المعلومات في جامعة دمشق ومكتباتها. وقائع المؤتمر العربي التاسع للمعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 65.
27. قدوري، سحر. (2006). ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات السياحية (بحث مقدم). المؤتمر العلمي الثاني لكلية الاقتصاد والعلوم الادارية جامعة العلوم التطبيقية، عمان، الاردن، 19.

28. المبارك، سعد، وعمر، محمد. (2018). تسويق الخدمات الإلكترونية على بوابة حكومة السودان

الإلكترونية في إطار مشروع الحكومة الإلكترونية (أطروحة دكتوراه). جامعة السودان للعلوم

والتكنولوجيا.

29. مراد، عبد الفتاح. (2000). الحكومة الإلكترونية. دار البهاء للبرمجيات والكمبيوتر والنشر

الإلكتروني.

30. مركز المشروعات الدولية الخاصة. (2007). آراء في إصلاح بيئة الأعمال في العراق. 11 .

31. الملحم، حسام، وخيريك، عمار. (2004). شبكات الانترنت: بنيتها الأساسية وانعكاساتها على

المؤسسات. سوريا: دار الرضا للنشر، 124.

32. المناعسة، أسامة أحمد، والزعبي، جلال محمد. (2013). الحكومة الإلكترونية بين النظرية

والتطبيق. دار الثقافة للنشر والتوزيع.

33. شحادة، نجلاء يوسف. (2012). أثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة

الإلكترونية (دراسة حالة ديوان الخدمة المدنية - الأردن) (رسالة ماجستير غير منشورة).

جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، قسم الأعمال الإلكترونية، الأردن.

34. هامر، مايكل، وجامبي، جيمس. (1999). الهندرة: إعادة هندسة نظم العمل في المنظمات

(ترجمة عثمان شمس الدين). القاهرة: الشركة العربية للإعلام العلمي، 23.

35. الهزاني، نورة بنت ناصر. (2008). الخدمات الإلكترونية في الأجهزة الحكومية. مكتبة الملك

فهد الوطنية.

36. GAO. (2000). Electronic Government. United States General Accounting Office.



37. Krajewski, J., & Ritzman, L. P. (1996). Operations Management Strategy and Analysis (4th ed.). USA: Addison Wesley Publishing Company, 31.
38. Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2004). Management Information System: Managing the Digital Firm. Pearson Prentice Hall, USA.