



تجارب بعض الدول الاجنبية والعربية في تطبيق الحكومة الالكترونية

*The Experiment of some Foreign and Arabic Countries in Implementing
Electronic-Government*

د.د. عبد الامير عباس عبد الحيالي

زياد محمد حسن المهداوي

جامعة ديالى كلية التربية للعلوم الانسانية

مديرية تربية ديالى

Abstract

Many countries have tried to implement the electronic-government strategy and its main objective was to produce and provide public services using electronic means and enhance administrative and economic efficiency by enhancing quality, confidence and speed in providing government services to beneficiaries, and this effort includes increasing the transparency of the government by providing the necessary information to its citizens via the Internet. The study of previous experiences in the field of implementation of electronic-government and its use is important because of what these experiments contain of problems or obstacles in implementing and what gained of disadvantages and what achieved of advantages is the best guide for decision makers when starting to implement the applications of electronic-government in developing and improving them. In this research the researchers will put forward for the experiences of some countries in the field of electronic-government applications.

Email: serwan.ge.ma.hum@uodiyala.edu.iq.

Published: ٢٠٢٣/٩/١

Keywords: تطبيق الحكومة الالكترونية

هذه مقالة وصول مفتوح بموجب ترخيص

CC BY4.0

(<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

المخلص :

لقد حاولت العديد من الدول تطبيق استراتيجيات الحكومة الالكترونية وكان الهدف الاساسي لها هو انتاج الخدمات العامة وتقديمها باستخدام الوسائل الالكترونية وتعزيز الكفاءة الادارية والاقتصادية من خلال تعزيز الجودة والثقة والسرعة في تقديم الخدمات الحكومية للمستفيدين ، ويندرج في هذا المسعى زيادة شفافية الحكومة من خلال توفير المعلومات اللازمة لمواطنيها عبر الانترنت.

تمثل دراسة التجارب السابقة في مجال تطبيق الحكومة الالكترونية واستخداماتها من الاهمية لما تحتويه هذه التجارب من مشكلات او معوقات في التطبيق وما نالها من سلبيات وما حقته من ايجابيات هو خير مرشد لأصحاب اتخاذ القرار عند البدء في تنفيذ تطبيقات الحكومة الالكترونية وتطويرها وتحسينها ، وفي هذا البحث سيجري طرح لتجارب بعض الدول في مجال تطبيقات الحكومة الالكترونية.

المقدمة :

الحكومة الالكترونية عبارة عن نمط جديد ومتطور للادارة اذ تؤدي الى رفع مستوى الاداء والكفاءة الادارية فضلا عن تحسين مناخ العمل وذلك لتسهيل الخدمات والاعمال المقدمة الى المواطنين من قبل المؤسسات . وعبر هذا النمط الجديد من العمل سيتمكن المواطن الطالب للخدمة من انجاز كافة المعاملات بواسطة الوسائل الالكترونية مثل الهواتف الخليوية والانترنت بسرعة وفاعلية .
يلقي هذا البحث الضوء على البعض من تجارب الدول الاجنبية والعربية في مجال الحكومة الالكترونية ويركز على اهم ملامح التجربة ويستخلص عدداً من الدروس التي يمكن الاستفادة منها في مشاريع الدول الاخرى .

هناك العديد من التجارب الناجحة في ميدان تطبيق الحكومة الالكترونية على المستوى العالمي عموماً وفي الدول العربية خصوصاً ، ومما لاشك فيه ان هذه التجارب كانت ولا زالت هدفا للعديد من الابحاث والدراسات التي اهتمت بالحكومة الالكترونية وما واجهته من معوقات في التطبيق ، وما نالها من سلبيات وما حقته من نجاحات .

١- مشكلة البحث :

- هل هناك تجارب واقعية وعملية لتطبيقات الحكومة الالكترونية ؟

٢- فرضية البحث :

- هناك العديد من التجارب الفعلية والناجحة للدول في تطبيقاتها للحكومة الالكترونية.

٣- اهداف البحث :

يهدف البحث الى استعراض تجارب بعض الدول الاجنبية والعربية في تطبيق الحكومة الالكترونية من اجل ابراز اهم المتطلبات والمعوقات وكذلك توضيح سلبيات التطبيق من اجل معالجتها وكذلك الايجابيات من اجل تدعيمها .

تقييم منظمة الامم المتحدة للحكومة الالكترونية

تتولى لجنة الامم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية (UNDESA) اصدار تقرير دوري يلقي الضوء على تنمية وتطوير الحكومة الالكترونية في الدول ال (١٩٣) الاعضاء، اذ يعد التقرير مرجعا عالميا في مجال الحكومة الالكترونية ، وتزداد اهميته كونه يصدر من الامم المتحدة مباشرة ، واستمر بالصدور منذ انطلاقه لأول مرة عام ٢٠٠١ ، واستمر بالصدور مرة كل سنتين اعتبارا من عام ٢٠٠٨^(١)

تعد التقارير التي اعدتها الامم المتحدة من اهم الدراسات الاستقصائية التي تقدم مسحا شاملا لجميع الدول الأعضاء من خلال البيانات والاحصاءات التي تقدمها الدراسة وحسب التقسيم الجغرافي لهذه الدول ، تأخذ هذه الدراسات مجموعة معايير في الحسبان منها الظروف السياسية والاقتصادية للدول

الاعضاء واهتمام الدول بالتقدم التكنولوجي والمعلوماتي وتسخيرها لخدمة مواطنيها ، فضلا عن جعل مواضيع التنمية المستدامة والبيئة وحقوق الاجيال اللاحقة نصب عينها عند تقييم الدول الاعضاء . تربط الدراسة بين الدول ومستوى دخلها القومي وبين تنفيذ مبادرات حكومتها الالكترونية ، اذ ان مستوى دخل الدولة يعد مؤشراً عاماً للقُدرة الاقتصادية والتقدم في تلك الدولة مثلما تربط الدراسة بين مستوى تقدم حكومتها الالكترونية بالبنية التحتية للاتصالات وتقنية المعلومات ، الا ان هذه العلاقة ليست بالضرورة ان تكون طردية ، اذ ان الدخل القومي لا يضمن تنمية الحكومة الالكترونية فهناك دول طورت من حكوماتها الالكترونية على الرغم من انخفاض دخلها القومي والعكس قد يكون صحيحا في دول اخرى يرتفع دخلها القومي في حين تنخفض تنميته حكومتها الالكترونية ، الا ان هذه الدول لديها بالتأكيد فرصا جيدة للتحسين في المستقبل^(٢) .

والجدول (٥) يعطينا فكرة عن الدول العشرة الاوائل في تطبيق الحكومة الالكترونية حسب تقارير الامم المتحدة والتي يمكن الحصول على نسخ من الاصدارات للتقارير اعلاه من خلال زيادة الموقع الخاص بالامم المتحدة <http://WWW.un.org>

١٠	المانيا	فلندا	الترويج	كندا	سوزيلاند	هولندا	المملكة المتحدة	المملكة المتحدة	٢٠١٤	تصنيف عام
٩	الدنمارك	المانيا	فلندا	كندا	سوزيلاند	هولندا	المملكة المتحدة	المملكة المتحدة	٢٠١٢	تصنيف عام
٨	هولندا	هولندا	كندا	كندا	البيمان	هولندا	فرنسا	الولايات المتحدة	٢٠١٠	تصنيف عام
٧	المملكة المتحدة	المملكة المتحدة	كندا	كندا	البيمان	هولندا	فرنسا	الولايات المتحدة	٢٠٠٨	تصنيف عام
٦	كندا	كندا	كندا	كندا	البيمان	هولندا	فرنسا	الولايات المتحدة	٢٠٠٦	تصنيف عام
٥	الترويج	المملكة المتحدة	كوريا	كوريا	البيمان	هولندا	فرنسا	الولايات المتحدة	٢٠٠٤	تصنيف عام
٤	سنغافورة	سنغافورة	سنغافورة	سنغافورة	البيمان	هولندا	فرنسا	الولايات المتحدة	٢٠٠٣	تصنيف عام
٣	نيوزلندا	نيوزلندا	نيوزلندا	نيوزلندا	البيمان	هولندا	فرنسا	الولايات المتحدة	٢٠٠٢	تصنيف عام
٢	استراليا	استراليا	استراليا	استراليا	البيمان	هولندا	فرنسا	الولايات المتحدة	٢٠٠١	تصنيف عام
١	الولايات المتحدة	الولايات المتحدة	الولايات المتحدة	الولايات المتحدة	البيمان	هولندا	فرنسا	الولايات المتحدة	٢٠٠٠	تصنيف عام

جدول (١) الدول العشر الاوائل على مستوى العالم في تطبيق الحكومة الالكترونية
المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الامم المتحدة المنشورة عبر موقعها الالكتروني : [Unitd Nation, E Governments survey http://WWW.un.org](http://WWW.un.org)
وعليه يمكن تحديد تجارب بعض الدول الاجنبية والعربية في تطبيقاتها للحكومة الالكترونية على النحو الاتي :-

تجارب بعض الدول في تطبيق الحكومة الالكترونية

يمكن التعرف على بدايات استخدام الحكومة الالكترونية في الدوائر والمؤسسات التي قامت بتطبيقها بعض الدول الاجنبية ومنها :-

١- الولايات المتحدة الامريكية :

تعود اساسيات تجربة الولايات المتحدة الامريكية والتي كانت سبابة في هذا المجال الى حركة الاصلاح الاداري والخدمي لجعل الحكومة اذكى واقل كلفة واكثر فاعلية اذ بدأت جهودها عام ١٩٩٢ واصبحت هذه الخطوة العنصر المهم في السياسة الاتحادية في القرن العشرين من خلال الاهتمام بالانترنت والتكنولوجيا واهميتها باعادة ابتكار الحكومة ، لذلك فالحكومة الالكترونية تعد نقلة كبيرة نحو التقدم السياسي والاقتصادي والاجتماعي^(٣) .

الولايات المتحدة الامريكية من اوائل الدول التي تبنت الحكومة الالكترونية واحرزت تقدما كبيرا في هذا المجال من خلال مستويات الحكومة فيها وهي : الحكومة الفدرالية ، والحكومات في الولايات ، والحكومات المحلية ، وقامت الحكومة الامريكية كذلك بالزام الحكومات رسميا باستخدام الحكومة الالكترونية من خلال قانونين هما : قانون التخلص من الاعمال الورقية التي تكلف ميزانية الدولة مبالغ طائلة وقانون كلينجر - كوهين ، واللذان يطالبان من الحكومة الفدرالية ان تصنع الخدمات للمواطنين والقطاع الخاص عبر الشبكة المعلوماتية والانترنت وان تركز الاهتمام على ادراك النتائج المترتبة على استثماراتها في مجال تقنية المعلومات واثرا على حياة مواطنيها وولاياتها^(٤) .
تأتي الولايات المتحدة الامريكية في مقدمة الدول المستخدمة لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات حيث هناك (٧٠%) تقريبا من الاسر تستخدم الحاسب الشخصي بينما يتجاوز معدل استخدام الانترنت عن طريق الكابل (٦٠%) ويدفع الواقع الاقتصادي والسياسات العامة في هذه البلاد بهذه النسب والمعدلات الى الارتفاع^(٥).

هدف الحكومة الالكترونية في الولايات المتحدة الامريكية

هدف الحكومة الالكترونية في الولايات المتحدة الامريكية هو تقديم الخدمات العامة الكترونيا وخلق مجتمع معلوماتي ، لذلك تنطلق الحكومة الفدرالية من خلال الكثير من الشوائب للتحويل نحو الحكومة الالكترونية، اذ تطرح اليات لذلك منها^(٦) :-

١- اطلقت الحكومة الامريكية عددا من المبادرات تلتزم من خلالها بالتحويل نحو تقديم الخدمات الحكومية الالكترونية ويأتي هذا الالتزام للتنفيذ من اعلى الجهات الحكومية .

٢- تبني الية الدفع والشراء الالكتروني للحكومة الاتحادية من خلال الموقع الالكتروني :

<http://policywork.gov/org/main/meleplic/opendocs.htm>

٣- الاطر العامة التي تحكم التجارة الالكترونية العالمية وذلك من خلال الموقع الالكتروني:

<http://www.commrce.gov>

٤- تبني رؤية مستقبلية لتقديم الخدمات الحكومية الكترونيا الى المواطنين منذ عام ١٩٩٧ وذلك من

خلال مبادرة الموقع الالكتروني : <http://www.commrce.gov>

فوائد تجربة الولايات المتحدة الامريكية في تطبيق الحكومة الالكترونية

تتمثل الفوائد المتحققة من تجربة الولايات المتحدة في ما يأتي :

- ١- المرونة في توزيع اماكن المؤسسات الخدمية الرئيسية في كل مكان من مركز المدينة وحتى محيطها واصبح المواطن يتفاعل معها بكل سهولة ودون عناء وفي اي زمان ومكان .
- ٢- تمثل تجربة الحكومة الالكترونية في الولايات المتحدة انموذج طموح ، فهي تهدف ان تجعل من جميع الولايات افضل مكان في العالم يقدم خدماته الى مواطنيه والمقيمين فيه بشفافية وعدالة وسهولة ويسر.
- ٣- لها اهداف بيئية واضحة، ترغب في جعل بيئة المدينة خالية من ملوثات عوادم المركبات فيعتبر استخدام هذا الاسلوب احدي الخطوات التي ستحقق هذا الحلم على المدى البعيد.
- ٤- العمل على تغيير وضع المدينة الشديد الازدحام بوسائل النقل المختلفة لاسيما في اوقات الذروة من الساعة (١٠-١٢) صباحا اذ عملت على تنظيم السير وتوافر معلومات كافية عن طريق مواقع الحكومة الالكترونية بالخرائط والبيانات مما يساعد على توفير الخدمات واتاحتها الكترونيا وبالتالي تقليل الازدحام الحاصل في المدن وخصوصا في تلك الاوقات.
- ٥- تسعى الحكومة الالكترونية في الولايات المتحدة الى اتاحة الفرصة لشرائح كبيرة من المواطنين للتفاعل معها والاستجابة السريعة من خلال توفير وسائل عامة للاتصال بها كالأكشاك الالكترونية والحاسبات والمساعد الالكتروني الذي جرى توفيره في كل مكتب بريد مما يشجع على سهولة الوصول الى الخدمات الالكترونية المختلفة .
- ٦- توفير مبالغ طائلة كانت تصرف من اجل توفير الورق اللازم للمعاملات المختلفة وبالتالي استثمارها في تحسين وضع المدينة من حيث اصلاح الشوارع و اشارات المرور واستخدام وسائل حديثة لخدمات الطوارئ المختلفة كالإسعاف والاطفاء.

توصلت الولايات المتحدة الامريكية الى اقامة ادارات الكترونية موحدة متكاملة لإدارة الدولة . بحيث جعلت الخدمة متوافرة للمواطن الامريكي والى الادارات الحكومية فيما بينها والى القطاع الخاص على مدار الساعة وفي متناول اليد من خلال الانترنت والمراكز الخاصة لهذه الادارات اذ تسعى الى تحقيق الاتي (٧) :-

١. تقديم الخدمات مباشرة للمواطن .
 ٢. الابتعاد عن الاجراءات المعقدة .
 ٣. اعتماد اللامركزية في انجاز المعاملات .
 ٤. تقليل كلف العمل التقليدي باستخدام الادارات الالكترونية .
- ان اهم ما يميز التجربة الامريكية في مجال الحكومة الالكترونية هو تأثير فهم القيادة فيها لمشروع الحكومة الالكترونية في ادخال الخدمات الالكترونية من خلال مواقع الجهات الحكومية .
- تمثلت التطبيقات التي تقدمها الحكومة الالكترونية في الولايات المتحدة الامريكية على النحو الاتي (٨) :-

١. **محاكم البلدية** : تقدم خدمة دفع الغرامات ، استرجاع المبالغ ، لائحة الاتهام ، وتمكن الموظفين من البحث بواسطة الاسم ، بطاقة الهوية الخاصة ، رقم رخصة القيادة ، كما تقدم المعلومات عن طريق الهاتف وكذلك ارسال المعلومات والبيانات الكترونيا .
٢. **دفع الضرائب** : اذ يتمكن المواطنون من دفع الضرائب المترتبة عليهم .
٣. **دفع الفواتير** : يتمكن الموظفين والمواطنين والمقيمين من دفع فواتير الماء والكهرباء والخدمات الاخرى .
٤. البحث عن الوظائف من خلال موقع الموارد البشرية .
٥. دفع المخالفات المرورية .

٦. الحصول على تقارير الحوادث المرورية .
٧. الحصول على خرائط تمثل الطريق الامثل للوصول الى اي هدف يريد المواطن الوصول اليه فبمجرد ادخال العنوان للمكان المقصود يظهر في الموقع خريطة وعليها مسار للطريق الاقصر والاكثر امانا والاقبل ازدحاما عن طريق نظم المعلومات الجغرافية (GIS) ونظام تحديد المواقع (GPS) مما يوفر الوقت والكلفة وتقليل التلوث البيئي على المدى البعيد .
٨. دفع رسوم التسجيل في المدارس والجامعات .
- اما في مجال معالجة الفجوة الرقمية ومنذ عام ٢٠٠٠ تضمنت الموازنة المزيد من التدابير لتقليل الفجوة بين من يملكون ومن لا يملكون الانترنت في الولايات المتحدة وقامت لجنة الاتصالات الاتحادية بتوفير خصم يتراوح بين (٢٠%) الى (٩٠%) على خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية النافذ الى الانترنت
- للمدارس العامة والخاصة والمكتبات ، حيث خصص مبلغ (٢) مليار دولار لتشجيع الشركات على التبرع بالحواسيب للمدارس والمكتبات ومراكز التكنولوجيا ، وتم اجراء اعفاء من الضرائب بحوالي (١) مليار دولار لتشجيع الشركات على رعاية المدارس ومراكز التكنولوجيا في المجتمعات وبالأخص المناطق المنخفضة الدخل ، وخصص مبلغ (١٥٠) مليون دولار للمساعدة في تدريب جميع المدرسين الجدد الذين يدخلون قوة العمل على استخدام التكنولوجيا على نحو فعال في الفصول الدراسية ، وخصص مبلغ (١٠٠) مليون دولار لإنشاء ما يصل الى (١٠٠٠) مركزا تكنولوجيا في المجتمعات ذات الدخل المنخفض بالمجتمعات المحلية الحضرية والريفية ، ومبلغ (٥٠) مليون دولار لشراكة القطاعين العام والخاص من اجل توسيع نطاق النفاذ من الحواسيب المنزلية الى الانترنت للأسر ذات الدخل المنخفض^(٩) .
- وفي العام ٢٠٠٣ اصبحت جميع الخدمات تقدم عبر البوابة الالكترونية للجمهور والشركات والمنظمات الحكومية وتقوم فلسفة الحكومة الالكترونية في الولايات المتحدة على فلسفة واضحة وهي توفير الوقت والجهد والكلفة على المواطن وتقديم كافة الخدمات أليا من خلال شبكات الاتصال ، وقد ساعدت عدة عوامل اجتماعية وتكنولوجية على نجاح هذه الفلسفة اهمها توافر اجهزة الحواسيب للعديد من المواطنين ان لم يكن اغلبهم ، وتستخدم الحكومة الالكترونية في كافة الخدمات الحكومية الى جانب استخدامها لتعزيز الديمقراطية من خلال نظم الاستفتاء عن طريق الانترنت او نظم تقديم الشكاوى ، هذا وتنفق الولايات المتحدة (٤٠) مليار دولار/ سنوياً على تكنولوجيا المعلومات في القطاع الحكومي يذهب اغلبها الى التوسع في شبكات نقل المعلومات وقواعد البيانات الحكومية^(١٠) .
- وفي الوقت الحالي يتم تعميم الحكومة الالكترونية في عمل الاحزاب السياسية اذ استخدمت تقنية المعلومات في الترويج لمرشحي المجالس التشريعية في الولايات المتحدة وعمل نظام الاقتراع المباشر على الحاسب الالى^(١١) .
- وفي عام ٢٠١٢ حصلت الولايات المتحدة على المرتبة الخامسة عالميا في مجال جهوزية الحكومة الالكترونية ، اما في عام ٢٠١٤ فقد تراجعت الى المرتبة السابعة عالميا^(١٢) .
- ٢- سنغافورة :
- تعتبر سنغافورة من الدول الصغيرة وتمتاز بالكثافة السكانية المرتفعة اذ يعيش على ارضها (٤) ملايين نسمة في مساحة لا تتجاوز (٨٦٢) كم^٢ وتعد من اوائل الدول التي نفذت لأول مرة بنية تحتية الكترونية ، كما نجحت في محو الامية المعلوماتية بالوصول ببرامجها في هذا المجال الى الاسر الاقل دخلاً واستطاعت ان توفر لها معدات تكنولوجيا المعلومات الاساسية .

تعكس التجربة السنغافورية النظام المركزي في تطبيق الحكومة الالكترونية اذ تم دمج مؤسسة الاتصالات والاحصاءات العامة بمؤسسة واحدة سميت مؤسسة تطوير المعلومات والتي تأخذ على عاتقها تطوير تكنولوجيا المعلومات وتقديم المشورة الفنية للمؤسسات الحكومية في هذا الحقل ، وهي مركز للأنشطة الخاصة بتنمية المعلوماتية التي تهدف الى تطوير وبناء المستقبل الرقمي لسنغافورة .
تتضمن مؤسسة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على فرق العمل الآتية :-

١. فريق عمل التشريعات ورسم السياسات .
 ٢. فريق عمل تطوير الخطط .
 ٣. فريق عمل النظم التقنية .
 ٤. فريق عمل النظم الحكومية .
 ٥. فريق عمل تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .
- ويضم كل فريق افراد متخصصين للقيام بمهام فنية محددة ورسم الخطط لتنفيذ مشاريع الاستثمار في نظم وتقنيات الحكومة الالكترونية (١٣) .

تستند استراتيجيات تطبيق الحكومة الالكترونية في سنغافورة الى خمسة معايير (١٤) :-

١. اعادة اختراع الحكومة الالكترونية من خلال اعادة التصميم للسياسات والاجراءات لمواكبة التطورات الاقتصادية والتكنولوجية السريعة بالتعاون مع منظمات الاعمال والمواطنين من محترفي تكنولوجيا المعلومات .
 ٢. تنمية الابداع باستخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة كالوسائل السمعية والبصرية وتكنولوجيا اللاسلكية في القطاع الحكومي والخاص .
 ٣. تقديم خدمات الكترونية متكاملة تلبي حاجات المواطنين من خلال العمل خارج الحدود التنظيمية للوصول الى حالة من التكامل بين المعلومات والعمليات والتنظيم .
 ٤. تدريب الموظفين الحكوميين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لزيادة قدراتهم واحساسهم بأهمية تكنولوجيا المعلومات واثارها الايجابية .
 ٥. اعداد البنية الاساسية لتكنولوجيا المعلومات لتهيئة المواطنين لاستخدامها مثل ادخال مادة تكنولوجيا المعلومات في المناهج الدراسية كافة .
- لقد حددت الحكومة السنغافورية مبادئ مشاركة البيانات بالاتي :-

١. نشر البيانات بشكل مقروء ألياً .
٢. ينبغي ان تكون البيانات خام قدر الامكان مع الحفاظ على سريتها وخصوصيتها .
٣. يجب ان تكون البيانات سهلة الوصول اليها من قبل المواطنين او منظمات الاعمال او المنظمات الحكومية على الموقع (www.gov.sg) .
٤. ينبغي ان تكون المعلومات متاحة للمشاركة وخلق حالة من الابداع ، اي ينبغي ان تكون البيانات المتبادلة شفافة .
٥. لقد حققت سنغافورة المرتبة العاشرة عالميا في عام ٢٠١٢ من جهوزية الحكومة الالكترونية ، اما في عام ٢٠١٦ فقد تقدمت الى المرتبة الرابعة عالميا على وفق التقرير الرسمي الصادر عن الامم المتحدة (١٥) .

خطة عمل الحكومة الالكترونية :

تم البدء بها منذ عام ٢٠٠٠ بغرض توجيه الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتقديم الخدمات الحكومية عبر الشبكة واعتماداً على حجم الدعم المالي الذي تم رسده والبالغ (١,٥) بليون دولار كان الهدف تسريع دعم النظم والعمليات الداخلية التي تقوم بها الحكومة استعداداً للعصر الرقمي . وقد اصبح بمقدور مواطني سنغافورة الوصول الى حوالي (١٦٠٠) خدمة تمثل الخدمات

الرئيسة التي تقدمها الحكومة عبر الشبكة الالكترونية من خلال الموقع .
(<http://www.igov.gov.sg>)

ومن نتائج هذه التطبيقات منذ عام ٢٠٠٠ ولغاية عام ٢٠٠٧ تم تقليل (٧٠%) من حجم استخدام الورق المستعمل في المعاملات وكذلك انخفضت نسب الازدحام المروري في ساعات الذروة من الساعة (١٠-١٢) صباحاً (٣٢%)، وهذه النسب هي نتائج غير مباشرة لاستخدام تطبيقات الحكومة الالكترونية في تقديم الخدمات ، لا ان الهدف الاساسي من تلك التطبيقات كان تحقيق نتائج اقتصادية وتقديم الخدمات بأسلوب اسرع واسهل واكثر جودة^(١٦) .
الدروس المستفادة من هذه التجربة :-

١. توجيه الاستثمارات في مجال تكنولوجيا المعلومات .
٢. العمل على تنظيم برامج تعليمية في مجال تكنولوجيا المعلومات لجميع موظفي القطاع العام ضمن نطاق تقديم الخدمات لضمان تأهيلهم واعدادهم لاستغلال التكنولوجيا لتطوير خدمة القطاع الخدمي .
٣. يمكن للدول النامية اللحاق بركب الدول المتقدمة في مجال تطبيقات الحكومة الالكترونية اذا توافرت البيئة الاساسية الضرورية لنجاح تلك التطبيقات .
٤. تعد خدمات الحكومة الالكترونية احدى الحلول لمشاكل المدن المزدهمة على المستوى البعيد اذ باستخدام الخدمات الالكترونية تنخفض نسب الازدحام والتلوث بشكل كبير مما يؤدي الى آثار ايجابية على المدن^(١٧) .

٣- الامارات العربية المتحدة :

اثبتت بعض الدول العربية انها لا تقل وعياً وادراكاً عن كثير من الدول اذا ما اتاحت لها الامكانيات المناسبة لولوج باب المعلوماتية والاستفادة من مزاياها في التحديث والعصرنة . فقد حاولت بعض الدول العربية تطبيق استراتيجية الحكومة الالكترونية وكان الهدف الاساس لها هو انتاج الخدمات العامة وتقديمها باستخدام الوسائل الالكترونية وتعزيز الكفاءة الادارية والاقتصادية من خلال تعزيز الجودة والثقة والسرعة في تقديم الخدمات الحكومية للمستفيدين . ويندرج في هذا المسعى زيادة شفافية الحكومة من خلال توفير المعلومات اللازمة لمواطنيها عبر الانترنت^(١٨) .

تعد الامارات من الدول العربية المتقدمة في ميدان المعلوماتية لكونها ادركت اهمية المعلومات والاتصالات ووضعت الخطط اللازمة للحاق بركب المعلوماتية المتقدم ، فقد انشأت حكومة دبي اول منطقة حرة للتجارة الالكترونية في العالم ، اسمتها (مدينة دبي) للانترنت واستقطبت منذ انشائها عام ٢٠٠٠ بحدود (٢٠٠) شركة عالمية واقليمية في عالم الانترنت وتسابقت الشركات الصغيرة والكبيرة فيها الى ممارسة التدريب والتأهيل والبرامجيات ، كما انها وفرت البنى التحتية المناسبة للمشاريع حيث شجع ذلك على استقطاب الكفاءات العالية والمهارات الابداعية وخلقت الاجواء المناسبة والمشجعة وكذلك وفرت المبادرات الحكومية لدعم الاعمال^(١٩) .

احتلت الامارات المرتبة الحادية والعشرين على مستوى العالم من حيث تطبيقها للحكومة الالكترونية وتقدمت على دول كثيرة ، كما حصلت حكومة دبي الالكترونية في عام ٢٠٠٧ على شهادة الجودة تقديراً لالتزامها المستمر بتحسين جودة خدماتها والتي تعد معياراً دولياً فيما يخص ادارة الجودة العالمية للمعاملات في بيئة العمل والتي تركز على تلبية خدمات العملاء ، وتطبيق الشروط التنظيمية ، مما تعزز من رضا العملاء وتحسن اداء الاعمال^(٢٠) .

لقد ادركت دولة الامارات اهمية الحكومة الالكترونية وفعاليتها كأداة لإنجاح خطط الدولة في التنمية والتحول نحو احصاد المعرفة وفي الارتقاء بالقطاع الحكومي قد تم تكليف وزارتي المالية والصناعة من قبل الحكومة بوضع الخطة الاستراتيجية العامة للحكومة الالكترونية للوزارات والهيئات الحكومية حيث تضمن مشروع الحكومة الالكترونية جميع جوانب توفير الخدمات ابتداءً من الخدمات الفعلية ذاتها وانتهاءً بقنوات اوصول الخدمات . ويضع المشروع الاساس التكنولوجي المعياري للسياسات والارشادات العامة التي ينبغي استخدامها في جميع الكيانات الاتحادية للدولة من اجل دعم جميع مبادرات الحكومة الالكترونية والتي تعمل على تحسين كفاءة وفاعلية توفير الخدمة^(٢١) .

مرت الحكومة الالكترونية في دولة الامارات بالعديد من محطات التطور وانتقلت فيها مسؤولية الاشراف على الحكومة الالكترونية بين العديد من الجهات الحكومية ويوضع الجدول (٦) اهم تلك المحطات .

الجهة المالكة	الوصف الموجز	المرحلة الزمنية	ابرز المحطات
وزارة المالية	أول خدمة الكترونية تقدمها وزارة المالية في الحكومة الاتحادية لاستبدال تحصيل الرسوم التقليدية للخدمات الحكومية	٢٠٠١	الدرهم الالكتروني
وزارة المالية	تم تشكيل لجنة تنسيقية لبرنامج الحكومة الالكترونية الاتحادية بقيادة وزارة المالية والصناعة	٢٠٠٢	برنامج الحكومة الالكترونية
وزارة المالية	تم تكليف شركة أي بي أم بعمل دراسة تقديمية للجهات الاتحادية وتطوير خطة تنفيذية	٢٠٠٣	استراتيجية الحكومة الالكترونية
وزارة المالية	وقعت مذكرة تفاهم مع مؤسسة الامارات للاتصالات لتوفير البنية التحتية للحكومة الالكترونية ، إذ قسمت الخطة الى ثلاث مراحل تنتهي في العام ٢٠٠٧	٢٠٠٤	الخطة التنفيذية للحكومة الالكترونية
وزارة المالية	تم إطلاق أول بوابة للحكومة الالكترونية بالتعاون مع اتصالات ، وتكليف الاتصالات حصريا بتنفيذ الخطة	٢٠٠٥	بوابة الحكومة الالكترونية
وزارة تطوير القطاع الحكومي	صدر قرار وزاري ينقل برنامج الحكومة الالكترونية من وزارة المالية إلى وزارة تطوير القطاع الحكومي	٢٠٠٦	تعهد الحكومة الالكترونية لوزارة تطوير القطاع الحكومي
الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات	صدر قرار وزاري بقيام الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات بقيادة جهود اعداد استراتيجية لنظم المعلومات في الدولة فقامت الهيئة بالتعاون مع شركة بوزالس بتطوير استراتيجية لنظم المعلومات في الحكومة الاتحادية	٢٠٠٨	اعداد استراتيجية نظم المعلومات للحكومة الاتحادية
كتب رئاسة مجلس الوزراء	إعداد مكتب رئاسة مجلس الوزراء استراتيجية لتطوير الخدمات الحكومية والذي يعتبر المركز الثالث من استراتيجية الحكومة الالكترونية	٢٠١٠	تطوير استراتيجية الخدمات الحكومية
نائب رئيس مجلس الوزراء	اطلق سمو الشيخ (محمد بن راشد آل مكتوم) نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي البوابة الالكترونية لحكومة الإمارات (حكومة. إمارات)	٢٠١١	البوابة الالكترونية لحكومة الامارات المتحدة
نائب رئيس مجلس الوزراء	أطلق سمو الشيخ (محمد بن راشد آل مكتوم) نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء مبادرة الحكومة الذكية من أجل توفير الخدمات للجمهور أينما كانوا وعلى مدار الساعة	٢٠١٣	الحكومة الذكية

جدول (٢)

المراحل الزمنية لتطور الحكومة الالكترونية لدولة الإمارات العربية المتحدة

المصدر : استراتيجية الحكومة الالكترونية الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة (٢٠١٢-٢٠١٤).

(٢٠١٤) ، ص : ١٣ .

تجربة دبي للحكومة الالكترونية :

الهدف من تنفيذ الحكومة الالكترونية في دبي هو تقليل التعامل بالنماذج اليدوية والاعتماد على النماذج الالكترونية وتسهيل الاجراءات وتخفيف الابعاء الادارية وتحسين مستوى الكفاءة والفاعلية الادارية وزيادة انتاجية العاملين ، فضلاً عن تسهيل حياة المواطنين والوافدين وزيادة الشفافية ومحاربة الفساد والوساطة والمحسوبية . والجدير بالذكر ان تجربة حكومة دبي اعطت الكثير من الخبرات لباقي الامارات التي تشكل الحكومة الاتحادية للدولة وان الربط الالكتروني للأمارات السبع في مشروع البوابة الالكترونية الموحدة بالاستفادة من تجربة دبي ونقل خبراتها وتجاوز سلبياتها بإنشاء منصة متكاملة تتيح للمستفيدين اجراء معاملاتهم مع الحكومة ببسر وسهولة ، مما يعكس الرؤية الاستراتيجية الواضحة للأمارات العربية المتحدة وقيادتها .^(٢٢) وتوضح الصورة (١) الصفحة الرئيسية لموقع الحكومة الالكترونية لدولة الامارات .

صورة (١)

الصفحة الرئيسية لموقع الحكومة الالكترونية لدولة الإمارات العربية المتحدة



المصدر : <http://vgn.dm.gov.ae>

اهم تطبيقات الحكومة الالكترونية^(٢٣) :-

١. اصدار الرخص الجديدة وتجديد وتعديل والغاء الرخص القائمة .
 ٢. دفع الغرامات وسداد المخالفات .
 ٣. التقدم بالاقترحات او الشكاوى .
 ٤. تقديم معلومات وافية عن اقتصاد الدولة .
 ٥. تقديم خدمات المكتبات العامة كالبحث عن الكتب والمجلات والدوريات .
- الفوائد المستفادة من تجربة الحكومة الالكترونية^(٢٤) :-

١. وضعت الحكومة الالكترونية فكراً جديداً لدى المؤسسات الخدمية هدفها البحث الدائم عن افضل الطرق التي تقدم افضل الخدمات للعملاء والمستثمرين حيث الهدف الاقتصادي كان في مقدمة اهدافها .
٢. مواكبة التطورات الفنية والمعلوماتية لما فيها خدمة المجتمع .
٣. امتازت تطبيقات الحكومة الالكترونية بالمرونة والكفاءة .
٤. تقليص حجم العمل وازدحام المراجعين داخل المؤسسات الخدمية .
٥. التفاؤل بالحصول على حلول لمشاكل المدن من تلوث وتقليل الازدحام ومستويات استهلاك اقل للوقود .

كشفت تقرير استبيان الحكومة الالكترونية لعام ٢٠١٠ الصادر عن الامم المتحدة ان دولة الامارات تراجعت من المركز (٣٥) عالمياً / الاول خليجياً الى المركز (٤٩) عالمياً / الثاني خليجياً ، اما في عام ٢٠١٢ تقدمت من المرتبة (٤٩) الى المرتبة (٢٨) وبذلك حققت تقدماً واضحاً في مجال جاهزية الحكومة الالكترونية ، اما في العام ٢٠١٤ فقد تراجعت الى المرتبة (٣٢) عالمياً^(٢٥) .

٤- جمهورية مصر العربية :

تحتل التجربة المصرية مكانة مهمة في التجارب العربية وكانت غايتها الاساسية في اطار التحول الى الحكومة الالكترونية هو تحقيق الاصلاح الاداري وتحديث الدولة المصرية وتجهيزها بأحدث الوسائل الرئيسية للاستمرار في برنامج الاصلاح الاقتصادي والاجتماعي^(٢٦) . ولاشك ان هذا التطوير سيؤثر بشكل ايجابي على المواطنين والمستثمرين وشركات قطاع الاعمال التي تتعامل مع الجهات الحكومية حيث يتم تقديم الخدمات الحكومية في زمن قياسي وبأقل جهد ممكن وبمستويات الكفاءة العالمية ، ولتحقيق ذلك قامت الحكومة المصرية بعقد مؤتمرات وطنية وبناء (القرية الذكية) بمساحة (٣٠٠) فدان انشأت فيها النشاطات المعلوماتية واتخذت مصر سبيلاً للحكومة الالكترونية من خلال الشروع بأتمتة القطاع العام والمكاتب الحكومية بشكل كامل كما شرعت بتحسين البنية التحتية للاتصالات والمعلومات ، كما قامت بتنمية روح الفناعة لدى المواطنين بأهمية التكنولوجيا المعلوماتية فضلاً عن اتخاذها القرارات السياسية والاقتصادية الداعمة لهذا المشروع وجعلت الاشتراكات في خدمات الانترنت بأسعار قليلة تكاد تكون مجانية كخطوة لدفع العملية الى الامام بصورة ناجحة^(٢٧) . تتجسد الخطوة الحقيقية لتنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية في الاتفاق بين الحكومة المصرية وشركة مايكروسوفت لغرض تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية بعد نجاح الاخيرة في تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية في بريطانيا .

وهناك العديد من العوامل التي ساعدت في انجاز مشروع الحكومة الالكترونية في مصر منها دعم الحكومة لها وجعلها من اولوياتها اذ قامت بتسخير كافة امكانيات وطاقت الدولة لتنفيذ المشروع والذي بدوره يمثل الغطاء السياسي للمشروع .

ترتكز الحكومة الالكترونية في مصر على بوابة موحدة يندرج تحتها تفاصيل خدمات الوزارات والهيئات كافة وقد ثبت نجاح هذا النموذج (البوابة الواحدة) لعدة اسباب منها سهولة استخدامه وتوفيره بالنسبة للمجتمع ، وانخفاض تكلفة التنفيذ كونه يتيح تطبيق نظام موحد للأمن والسرية والصيانة ، كذلك تعمل البوابة الموحدة على تحقيق المساواة بين المواطنين ، فضلاً عن امكانية الربط مع أنظمة اخرى متعددة ليس بالضرورة ان تكون متوافقة مع بعضها البعض^(٢٨) .

اهداف الحكومة الالكترونية في مصر :

هناك عدد من الاهداف تسعى الحكومة الالكترونية في مصر لتحقيقها واهمها^(٢٩) :-

١. توصيل الخدمة الى المواطن قرب محل سكنه وكذلك سرعة الانجاز ورفع كفاءة الاداء وتوفير مناخ مشجع للمستثمرين وتذليل الصعوبات التي تواجههم .
 ٢. تحديث نظام العمل بالوزارات والهيئات وتعظيم التعاون بينها وتهيئة الجهاز الحكومي للاندماج في النظام العالمي وضغط الانفاق الحكومي وتوفير النفقات .
 ٣. توفير المعلومات الدقيقة لمتخذي القرار والمساهمة في التخطيط للمستقبل واعتماد التوثيق الالكتروني وتخزين الوثائق واسترجاعها .
- يقدم موقع بوابة الحكومة الالكترونية في مصر العديد من الخدمات منها (٣٠) :
١. الاستعلام عن تسديد فاتورة الهاتف .
 ٢. الاستعلام عن فاتورة الكهرباء .
 ٣. استخراج قيد رسمي عن شهادة الميلاد .
 ٤. استخراج بدل فاقد للرقم القومي .
 ٥. تسجيل القبول في الجامعات .
 ٦. متابعة الاقرار الضريبي .
 ٧. تجديد رخص المركبات والتعرف على المخالفات المرورية وامكانية سدادها إلكترونياً.
- اما طريقة التعاملات المالية عبر الموقع فهي (٣١) :-
١. البطاقة الائتمانية .
 ٢. التحويل المصرفي .
- ان تجارب الدول العربية متفاوتة من حيث الحجم والخبرة والخدمات من دولة عربية الى اخرى ، كما ان الدول الاجنبية المتقدمة تتفوق على الدول العربية تكنولوجياً وبمعدلات متفاوتة وان الدول العربية لم تكن متخلفة الى الحد الذي يمكن ان نتصوره في التعامل مع تطبيق الحكومة الالكترونية وعلينا اقصد الدول العربية ان نستفيد من تجارب وتطبيقات تلك الدول والبدء من حيث انتهوا ، وان البيئة العربية وبمقوماتها الحالية بادرت بخطوات متواضعة وتسعى مستقبلاً لبذل المزيد من الجهود نحو التعامل مع تجارب وتطبيقات الحكومة الالكترونية ووفقاً للمعطيات المتاحة لها وبنسب متفاوتة بين الدول ولاسيما بين الفقيرة والمقتدرة مالياً .

الاستنتاجات :

- ١- تمثل تجارب الدول في تطبيق الحكومة الالكترونية نماذج طموحة فهي تهدف الى جعل تلك الدول مكان افضل لتقديم الخدمات الى مواطنيها والمقيمين فيها بشفاافية وعدالة وسهولة ويسر .
- ٢- اظهرت دراسة تجارب الدول في مجال تطبيق الحكومة الالكترونية واستخدامها اهمية واضحة لما تحويه هذه التجارب من مشكلات او معوقات في التطبيق وما نالها من سلبيات وما حققته من ايجابيات .

التوصيات :

- ١- معالجة السلبيات التي واجهت تطبيق الحكومة الالكترونية وتعظيم الايجابيات في الدول التي طبقتها والاستفادة منها عند البدء في تنفيذ تطبيقات الحكومة الالكترونية مستقبلا .
- ٢- تبني رؤية مستقبلية باستخدام نظم المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات من خلال تطبيقات الحكومة الالكترونية .
- ٣- العمل على تنظيم الدورات والندوات للموظفين والمواطنين حول استخدام نظم المعلومات والاتصالات من اجل زيادة الوعي باستخدام الحكومة الالكترونية وتكريس مفهومها .

الهوامش :

١. اريج مهدي صالح العبيدي ، التحليل الاستراتيجي لواقع تطبيق الحكومة الالكترونية في الامانة العامة لمجلس الوزراء - دراسة حالة ، دبلوم العالي ، جامعة بغداد ، كلية الادارة والاقتصاد ، ٢٠١٧ ، ص ٢٨ . (غير منشورة)
٢. احمد كريم جاسم ، اعادة هندسة الخدمة الضريبية على وفق متطلبات الحكومة الالكترونية - دراسة حالة في الهيئة العامة للضرائب / فرع واسط ، اطروحة دكتوراه ، جامعة بغداد ، كلية الادارة والاقتصاد ، ٢٠١٠ ، ص : ٧٨ (غير منشورة) .
٣. سامي محمد صدقي ، دراسة العائد والتكلفة لمشاريع الحكومة الالكترونية ، بحث مقدم الى ندوة الحكومة الالكترونية الواقع والتحديات ، مسقط ، ٢٠١٣ . www.arab-arbar.org
٤. علي بن عبدالله النعمان ، معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية من وجهة نظر العاملين في القطاع الحكومي العراقي ، رسالة ماجستير ، جامعة الموصل ، كلية الادارة والاقتصاد ، ٢٠١٦ ، ص ٢٥ (غير منشورة) .
٥. فهد بن ناصر بن دهام ، الحكومة الالكترونية بين التخطيط والتنفيذ ، مكتبة الملك فهد الوطنية ، الرياض ، ٢٠٠٣ ، ص ١٦٣ .
٦. علي بن عبدالله العتيبي ، معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية من وجهة نظر العاملين في القطاع الحكومي الاردني ، رسالة ماجستير ، جامعة مؤتة ، عمان ، ٢٠٠٤ ، ص ٣٦ (غير منشورة) .
٧. علاء عبدالرزاق السالمي ، الادارة الالكترونية ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن ، ٢٠٠٨ ، ص ٣٧٠ .
٨. رفيف موسى السعيد ، الحكومة الالكترونية دراسة تحليلية للتحويل في تقديم الخدمات من الصورة التقليدية الى الصورة الالكترونية - منطقة الدراسة - بلدية المنصور ، رسالة ماجستير ، جامعة بغداد ، المعهد العالي للتخطيط الحضري والاقليمي ، ٢٠٠٧ ، ص ٩٣-٩٤ (غير منشورة) .
٩. عبدالحميد بسيوني ، الحكومة الالكترونية والديمقراطية الالكترونية ، ط ١ ، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع ، القاهرة ، مصر ، ٢٠٠٨ ، ص ٢٧٦-٢٧٥ .
١٠. ابوبكر محمود الهوش ، الحكومة الالكترونية الواقع والافاق ، مجموعة النيل العربية ، القاهرة ، مصر ، ٢٠٠٦ ، ص ٤٤٤ - ٤٤٥ .
١١. عبدالفتاح بيومي حجازي ، الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح - دراسة متصلة الشأن في الادارة الالكترونية - التنظيم - البناء - المعوقات - الحلول - ط ١ ، دار الفكر الجامعي ، الاسكندرية ، ٢٠٠٨ ، ص ١١٨ .
١٢. United Nation E – Government survey . 2012
United Nation E – Government survey . 2014
١٣. الاء قاسم جاسم الشريف ، دور الحكومة الالكترونية في تعزيز فاعلية التدقيق الداخلي من خلال تطبيق اسلوب التحسين المستمر (كايزن) - بحث تطبيقي في (هيئة دعاوي الملكية / مجلس النواب) ، رسالة محاسبة قانونية ، جامعة الدول العربية ، المعهد العربي للمحاسبين القانونيين المركز العام ، ٢٠١٨ ، ص ٢٦ (غير منشورة) .
١٤. صلاح حسن عبدالله البيضاني ، تطوير اساليب الرقابة الداخلية للوحدات الحكومية في ضل تطبيق الحكومة الالكترونية - دراسة ميدانية في وزارتي العلوم والتكنولوجيا والصناعة ، رسالة ماجستير ، الجامعة المستنصرية ، كلية الادارة والاقتصاد ، ٢٠١٥ ، ص ٣٣ (غير منشورة) .
١٥. صلاح حسن عبدالله البيضاني ، مصدر سابق ، ص ٣٤ .
١٦. رفيف موسى السعيد ، مصدر سابق ، ص ١٠٠ .
١٧. عبير كاظم عليوي ، برمجة نماذج متطلبات الحكومة الالكترونية - دراسة تطبيقية ، رسالة ماجستير ، الجامعة التقنية الوسطى ، الكلية التقنية الادارية ، بغداد ، ٢٠١٨ ، ص ٤٢ (غير منشورة) .
١٨. موفق مرزة ، الادارة الالكترونية ، المؤتمر العلمي السنوي الثاني ، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الاقتصادية ، الاردن ، ٦-٨ ايار ، ٢٠٠٢ ، ص ٤٥-٤٦ .
١٩. سعد غالب ياسين ، الادارة الالكترونية ، الطبعة العربية ، دار اليازوري العلمية ، عمان ، الاردن ، ٢٠١٠ ، ص ٣٩٠ .
٢٠. محمد محمود الطعمانة وطارق شريف العلوش ، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي ، المنظمة العربية للتنمية الادارية ، القاهرة ، مصر ، ٢٠٠٤ ، ص ١٥١-١٥٢ .
٢١. ندى بدر جراح وشيماء سعدون محمود ، الحكومة الالكترونية - الواقع ومشاكل التطبيق في العراق ، مجلة الخليج العربي ، المجلد (٤٠) ، العدد (٣-٤) ، ٢٠١٢ ، ص ١١١ .
٢٢. علاء عبدالرزاق السالمي وخالد ابراهيم السليطي ، الادارة الالكترونية ، دار وائل للنشر ، عمان ، الاردن ، ٢٠٠٨ ، ص ٣٢٤ .
٢٣. بلديات الامارات وارساء دعائم الحكومة الالكترونية ، الامانة العامة ، مطبعة بن رسمال ، دبي ، ٢٠٠٣ ، ص ٢٩ .
٢٤. عبدالوهاب مصطفى ، الحكومة الالكترونية - حلقة نقاشية في الحكومة الالكترونية ، معهد التنمية الالكترونية ، ابوظبي ، ٨ ابريل ، ٢٠٠٢ .

- ٢٥ . United Nation E – Government survey . 2010
 United Nation E – Government survey . 2012 .
 United Nation E – Government survey . 2014
- ٢٦ . ذاكر محي الدين العراقي ، الحكومة الالكترونية في الوطن العربي – اهميتها وابرز تطبيقاتها ، مركز الدراسات الاقليمية ، ط ١ ، دار ابن الاثير للطباعة والنشر ، جامعة الموصل ، ٢٠١٠ ، ص ٨٥ .
- ٢٧ . دعاء انور سعيد الطائي ، التطور التكنولوجي وقيام الحكومة الالكترونية واثراها على المرافق العامة ، رسالة ماجستير ، جامعة النهرين ، كلية الحقوق ، ٢٠١٣ ، ص ١٤٤ - ١٤٥ (غير منشورة) .
- ٢٨ . عبدالفتاح مراد ، الحكومة الالكترونية ، ط ١ ، دار الكتب العملية للنشر والتوزيع ، القاهرة ، ٢٠٠٨ ، ص ٣٠ .
- ٢٩ . محمد بن ابراهيم التويجري و زين الدين محمد عبدالهادي ، التقرير السنوي للحكومة الالكترونية في الوطن العربي لعام ٢٠١٤ ، المنظمة العربية للتنمية الادارية ، مصر ، ٢٠٠٥ ، ص ٥٤ .
- ٣٠ . صفوان المبيضين ، الحكومة الالكترونية النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية ، ط ١ ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن ، ٢٠١١ ، ص ١٧٤ .
- ٣١ . صفوان المبيضين ، مصدر سابق ، ص ٥٤ .

المصادر :

- ١ . بسبوني ، عبدالحميد ، الحكومة الالكترونية والديمقراطية الالكترونية ، ط ١ ، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع ، القاهرة ، مصر ، ٢٠٠٨ .
- ٢ . بلديات الامارات وارساء دعائم الحكومة الالكترونية ، الامانة العامة ، مطبعة بن رسمال ، دبي ، ٢٠٠٣ .
- ٣ . البيضاني ، صلاح حسن عبدالله ، تطوير اساليب الرقابة الداخلية للوحدات الحكومية في ضل تطبيق الحكومة الالكترونية – دراسة ميدانية في وزارتي العلوم والتكنولوجيا والصناعة ، رسالة ماجستير ، الجامعة المستنصرية ، كلية الادارة والاقتصاد ، ٢٠١٥ (غير منشورة) .
- ٤ . التويجري ، محمد بن ابراهيم و عبدالهادي ، زين الدين محمد ، التقرير السنوي للحكومة الالكترونية في الوطن العربي لعام ٢٠١٤ ، المنظمة العربية للتنمية الادارية ، مصر ، ٢٠٠٥ .
- ٥ . جاسم ، احمد كريم ، اعادة هندسة الخدمة الضريبية على وفق متطلبات الحكومة الالكترونية – دراسة حالة في الهيئة العامة للضرائب / فرع واسط ، اطروحة دكتوراه ، جامعة بغداد ، كلية الادارة والاقتصاد ، ٢٠١٠ (غير منشورة) .
- ٦ . جراح ، ندى بدر و محمود ، شيماء سعدون ، الحكومة الالكترونية - الواقع ومشاكل التطبيق في العراق ، مجلة الخليج العربي ، المجلد (٤٠) ، العدد (٣-٤) ، ٢٠١٢ .
- ٧ . حجازي ، عبدالفتاح بيومي ، الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح – دراسة متصلة الشأن في الادارة الالكترونية – التنظيم – البناء – المعوقات – الحلول – ط ١ ، دار الفكر الجامعي ، الاسكندرية ، ٢٠٠٨ .
- ٨ . دهام ، فهد بن ناصر ، الحكومة الالكترونية بين التخطيط والتنفيذ ، مكتبة الملك فهد الوطنية ، الرياض ، ٢٠٠٣ .
- ٩ . السالمي ، علاء عبدالرزاق ، الادارة الالكترونية ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن ، ٢٠٠٨ .
- ١٠ . السالمي ، علاء عبدالرزاق و السليطي ، خالد ابراهيم ، الادارة الالكترونية ، دار وائل للنشر ، عمان ، الاردن ، ٢٠٠٨ .
- ١١ . السعيد ، رفيف موسى ، الحكومة الالكترونية دراسة تحليلية للتحويل في تقديم الخدمات من الصورة التقليدية الى الصورة الالكترونية – منطقة الدراسة – بلدية المنصور ، رسالة ماجستير ، جامعة بغداد ، المعهد العالي للتخطيط الحضري والاقليمي ، ٢٠٠٧ (غير منشورة) .
- ١٢ . الشريف ، الاع فاسم جاسم ، دور الحكومة الالكترونية في تعزيز فاعلية التدقيق الداخلي من خلال تطبيق اسلوب التحسين المستمر (كايزن) – بحث تطبيقي في (هيئة دعاوي الملكية / مجلس النواب) ، رسالة محاسبة قانونية ، جامعة الدول العربية ، المعهد العربي للمحاسبين القانونيين المركز العام ، ٢٠١٨ (غير منشورة) .
- ١٣ . صدقي ، سامي محمد ، دراسة العائد والتكلفة لمشاريع الحكومة الالكترونية ، بحث مقدم الى ندوة الحكومة الالكترونية الواقع والتحديات ، مسقط ، ٢٠١٣ . www.arab-arbar.org
- ١٤ . الطائي ، دعاء انور سعيد ، التطور التكنولوجي وقيام الحكومة الالكترونية واثراها على المرافق العامة ، رسالة ماجستير ، جامعة النهرين ، كلية الحقوق ، ٢٠١٣ (غير منشورة) .
- ١٥ . الطعامنة ، محمد محمود و العلوش ، طارق شريف ، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي ، المنظمة العربية للتنمية الادارية ، القاهرة ، مصر ، ٢٠٠٤ .
- ١٦ . العبيدي ، اريج مهدي صالح ، التحليل الاستراتيجي لواقع تطبيق الحكومة الالكترونية في الامانة العامة لمجلس الوزراء - دراسة حالة ، دبلوم العالي ، جامعة بغداد ، كلية الادارة والاقتصاد ، ٢٠١٧ (غير منشورة) .

١٧. العتيبي ، علي بن عبدالله ، معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية من وجهة نظر العاملين في القطاع الحكومي الاردني ، رسالة ماجستير ، جامعة مؤتة ، عمان ، ٢٠٠٤ (غير منشورة) .
١٨. العراقي ، ذاكر محي الدين ، الحكومة الالكترونية في الوطن العربي - اهميتها وابرز تطبيقاتها ، مركز الدراسات الاقليمية ، ط١ ، دار ابن الاثير للطباعة والنشر ، جامعة الموصل ، ٢٠١٠ .
١٩. عليوي ، عبير كاظم ، برمجة نماذج متطلبات الحكومة الالكترونية - دراسة تطبيقية ، رسالة ماجستير ، الجامعة التقنية الوسطى ، الكلية التقنية الادارية ، بغداد ، ٢٠١٨ (غير منشورة) .
٢٠. المبيضين ، صفوان ، الحكومة الالكترونية : النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية ، ط١ ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن ، ٢٠١١ .
٢١. مراد ، عبدالفتاح ، الحكومة الالكترونية ، ط١ ، دار الكتب العملية للنشر والتوزيع ، القاهرة ، ٢٠٠٨ .
٢٢. مرزة ، موفق ، الادارة الالكترونية ، المؤتمر العلمي السنوي الثاني ، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الاقتصادية ، الاردن ، ٦-٨ ايار ، ٢٠٠٢ .
٢٣. مصطفى ، عبدالوهاب ، الحكومة الالكترونية - حلقة نقاشية في الحكومة الالكترونية ، معهد التنمية الالكترونية ، ابوظبي ، ٧-٨ ابريل ، ٢٠٠٢ .
٢٤. النعمان ، علي بن عبدالله ، معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية من وجهة نظر العاملين في القطاع الحكومي العراقي ، رسالة ماجستير ، جامعة الموصل ، كلية الادارة والاقتصاد ، ٢٠١٦ (غير منشورة) .
٢٥. الهوش ، ابوبكر محمود ، الحكومة الالكترونية الواقع والافاق ، مجموعة النيل العربية ، القاهرة ، مصر ، ٢٠٠٦ .
٢٦. ياسين ، سعد غالب ، الادارة الالكترونية ، الطبعة العربية ، دار اليازوري العلمية ، عمان ، الاردن ، ٢٠١٠ .

United Nation E – Government survey . 2010

United Nation E – Government survey . 2012

United Nation E – Government survey . 2014