



بسم الله الرحمن الرحيم
جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
كلية الدراسات العليا



أثر دوافع المؤسسات العامة علي تبني تطبيق الحكومة
الالكترونية في مجال تقديم الخدمات
(دراسة حالة ولاية الخرطوم)

**Impact of the Driving Factors of Public Corporations Towards
Adopting the Electronic Government in Running of Public Services
(Case Study of Khartoum State)**

بحث لنيل درجة دكتوراه الفلسفة في الإدارة العامة

إشراف/ البروفيسور
علي عبد الله الحاكم

إعداد/ الدارس
محمد مكي محمود شبو

2018م - 1440هـ

الاستهلال

قال الله تعالى:

﴿قَالَ الَّذِي عِنْدَهُ عِلْمٌ مِّنَ الْكِتَابِ أَنَا آتِيكَ بِهِ قَبْلَ أَن يَرْتَدَّ إِلَيْكَ طَرْفُكَ ۚ فَلَمَّا رآه مُسْتَقِرًّا عِنْدَهُ قَالَ هَذَا مِنْ فَضْلِ رَبِّي لِيَبْلُوَنِي أَأَشْكُرُ أَمْ أَكْفُرُ ۚ وَمَنْ شَكَرَ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ رَبِّي غَنِيٌّ كَرِيمٌ﴾

صدق الله العظيم

سورة النمل الآية 40

الإهداء

أهدى جهدي هذا إلي الوالد العزيز أمد الله في عمره والي والدتي الغالية حفظها الله
كما أهدى هذا الجهد إلي أبنائي علي وعمر والدكتورة (عبير) إلي زوجتي الغالية
التي أعاننتني كثيراً على الاجتهاد في هذه الرسالة إلي كل من ساعدني وأعانني إلي
كل من علمني حرفاً إلي زملائي وزميلاتي إلي روح الأستاذالمربي أستاذي
البروفيسور/محمد أدریس صالح جعفر تغمده الله بواسع رحمته إلي أهلي
وعشيرتي إلي طلاب العلم والمعرفة إلي كل هؤلاء أهدى هذا الجهد المتواضع.

الشكر والعرفان

الحمد لله باسط النعم والحمد لله ما قد خط بالقلم الحمد لله ممسينا ومصباحنا والحمد لله منشئ الكون من عدم ثم الصلاة والسلام علي المختار سيدنا من أرشد الناس من عرب ومن عجم حث علي طلب العلم وجعله فريضة علي كل مسلم ومسلمة ، وتقديرا وعرفانا مني لابد أن أتقدم بجزيل الشكر والوفاء لجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا منارة العلم والعلماء وأساتذتها الأجلاء ولكلية الدراسات التجارية قسم إدارة الأعمال وكلية الدراسات العليا وأسرة عمادة المكتبات ، وأخص بالشكر البروفيسور/علي عبد الله الحاكم الذي أشرف علي هذه الرسالة وقدم لي النصح والإرشاد وأفادني بملاحظاته القيمة وكان خير مشرف وموجه في جميع المراحل ، أمد الله في عمره وجعله نبراسا يضيء الطريق لطلاب العلم ، كما أتقدم بالشكر والامتنان إلي كل من بذل جهدا في مساعدتي ، وخاصة الأساتذة المحكمين الذين قدموا لي نصائحهم واقتراحاتهم ومنحوني من علمهم الوفير لهم التقدير والاحترام كما أشكر العاملين بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا من هيئة التدريس والموظفين والعمال، والزملاء الذين قدموا لي المساعدة في جمع مضمون هذا البحث وإخراجه وتصويبه أسأل الله أن يجزي الجميع عني خير الجزاء.

مستخلص البحث

تناول البحث تأثير دوافع المؤسسات علي تبني تطبيق برامج الحكومة الالكترونية في مجال تقديم الخدمات، هدف البحث إلي التعرف على الجوانب الايجابية والتحديات التي تواجه تطبيق نمط الحكومة الالكترونية، وتحديد العوامل المؤثرة على تبني المؤسسات للحكومة الالكترونية بالسودان، استخدم المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة والمنهج الاستقرائي، كما تم استخدام أدوات جمع البيانات وهي الاستبانة والمقابلة، وتم استخدام برنامج SPSS في تحليل البيانات وتوصل البحث إلي مجموعة من النتائج منها أن الخدمات المتفرقة المقدمة عبر تطبيقات الحكومة الالكترونية يصعب تزويرها، وتبني المؤسسات لبرنامج الحكومة الالكترونية يحقق أهدافها ويجعلها أكثر تطويرها وتجويدا للخدمات، وأن النماذج الجديدة تقدم أفضل الخدمات لتلبية احتياجات المواطنين، ومن توصيات البحث مراعاة الميزة النسبية لبعض المؤسسات من خلال التوزيع العادل للعاملين من ذوي الاختصاص ببرنامج الحكومة الالكترونية، و تفعيل برامج الحكومة الالكترونية في المؤسسات من تدريب وتأهيل للعاملين باعتباره الركيزة الأساسية في نجاح عمل المؤسسات، وضرورة نشر القوانين واللوائح عبر الشبكة العنكبوتية في كيفية التعامل مع المواطن.

Abstract

The research discussed the impact of public institutions motives towards adopting the implementation of electronic government programs in field of providing services. The study aimed at; identifying the positive and negative aspects and challenges that face the implementation of electronic government, determining the factors that affect public institutions' adoption of electronic government in Sudan. The study used the descriptive analytical, case study and inductive methods. The questionnaire and interview were used as tools to collect the data. The Statistical Package for Social Science (SPSS) was used to analyze the data. The study concluded several findings including: Different services that are provided by applications of electronic government are difficult to be falsified. Public institutions adoption of electronic government program achieves their objectives and enables them to develop and improve services. The new models provide the best service to fulfill nationals' needs. The study recommended the following: Comparative advantage of institutions should be considered through fair distribution of specialized in electronic government program employees. Electronic government programs at public institutions such as training and qualifying employees should be activated as essential base of institutions operation success. Laws and regulations should be published on Internet to explain to national how to transact with institutions.

قائمة الموضوعات

رقم الصفحة	الموضوع	م
أ	الاستهلال	
ب	الإهداء	
ج	الشكر والعرفان	
د	مستخلص الدراسة	
هـ	Abstract	
و	قائمة الموضوعات	
ز	قائمة الجداول	
ط	قائمة الأشكال	
الفصل الأول: المقدمة		
6-1	المبحث الأول: أساسيات البحث (المقدمة، الأهمية، الأهداف، المشكلة)	
28-7	المبحث الثاني: الدراسات السابقة	
الفصل الثاني: الحكومة الالكترونية		
55-29	المبحث الأول: النشأة والمفهوم والتطور	
92-56	المبحث الثاني: الأهمية والأهداف والتطبيقات	
117-93	المبحث الثالث: التجارب الدولية للحكومة الالكترونية	
الفصل الثالث: الدراسة الميدانية		
124-118	المبحث: خلفية حول المؤسسات موضوع الدراسة	
127-125	المبحث الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية	
الفصل الرابع: منهجية الدراسة		
131-128	المبحث الأول: المنهج والطريقة	
135-132	المبحث الثاني: النموذج المقترح	
الفصل الخامس		
148-132	المبحث الأول: عرض إجراءات الدراسة الميدانية	
169-149	المبحث الثاني: تحليل البيانات ومناقشة النتائج	
الخاتمة النتائج والتوصيات		
170	النتائج	
171	التوصيات	
172	قائمة المصادر والمراجع	
-	الملاحق	

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	م
132	جدول (1/1/4) الأوزان الترجيحية لكل إجابة وفق مقياس ليكارت الخماسي	1
133	جدول (2/1/4) معاملات ارتباط بيرسون بين معدّل الأسئلة الفردية ومعدّل الأسئلة الزوجية	2
134	جدول (3/1/4) معاملات الصدق والثبات لمحاول الإستهانة	3
13	جدول (4/1/4) معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الأول والدرجة الكلية لعبارات المحور	4
136	جدول (5/1/4) معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني والدرجة الكلية لعبارات المحور	5
137	جدول (6/1/4) معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثالث والدرجة الكلية لعبارات المحور	6
138	جدول (7/1/4) معاملات الارتباط بين كل محور من محاور الإستهانة والدرجة الكلية لعبارات الإستهانة	7
139	جدول (8/1/4) النسب المئوية والتكرارات للمبحوثين وفق متغير النوع	8
140	جدول (9/1/4) النسب المئوية والتكرارات للمبحوثين وفق متغير العمر	9
141	جدول (10/1/4) النسب المئوية والتكرارات للمبحوثين وفق متغير الحالة المؤهل العلمي	10
142	جدول (11/1/4) النسب المئوية والتكرارات للمبحوثين وفق متغير المستوي الإداري	11
143	جدول (12/1/4) النسب المئوية والتكرارات للمبحوثين وفق متغير الخبرة الوظيفية	12
144	جدول (13/1/4) النسب المئوية والتكرارات للمبحوثين وفق متغير الوظيفة	13
145	جدول (14/1/4) النسب المئوية والتكرارات للمبحوثين وفق متغير نوع التقنية	14
146	جدول (15/1/4) النسب المئوية والتكرارات للمبحوثين وفق متغير المؤسسة	15
147	جدول (16/1/4) النسب المئوية والتكرارات للمبحوثين وفق متغير الثرة المعلوماتية	16
149	جدول (17/1/4) النسب المئوية والتكرارات للمبحوثين وفق متغير إعتبارات الحكومة الإلكترونية	17
153	جدول (18/1/4) النسب المئوية والتكرارات للمبحوثين وفق متغير مستوى أداء الخدمة عبر الحكومة الإلكترونية	18
156	جدول (1/2/4) النسب المئوية والتكرارات لبدائل كل عبارة والوسط الحسابي والانحراف	19

	المعياري ودرجة الموافقة	
160	جدول (2/2/4) النسب المئوية والتكرارات لبدائل كل عبارة والوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة	20
160	جدول (3/2/4) النسب المئوية والتكرارات لبدائل كل عبارة والوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة	21
161	جدول (4/2/4) اختبار التوزيع الطبيعي (One Sample Kolmogorov-Smirnov Test)	22
162	جدول (5/2/4) نتائج اختبار كاي تربيع للإستقلال	23
163	جدول (6/2/4) معاملات الارتباط والتحديد للعلاقة بين كفاءة العاملين بالمؤسسات الحكومية ودوافع هذه المؤسسات لتطبيق الحكومة الإلكترونية	24
163	جدول (7/2/4) قيم معاملات الانحدار للنموذج واختبار t لهذه المعاملات	25
165	جدول (8/2/4) نتائج اختبار كأي تربيع للاستقلال	26
165	جدول (9/2/4) معاملات الارتباط والتحديد للعلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية بالمؤسسات الحكومية وجودة الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات	27
166	جدول (10/2/4) قيم معاملات الانحدار للنموذج واختبار (t) لهذه المعاملات.	28
166	جدول (11/2/4) نتائج اختبار كاي تربيع للاستقلال	29
166	جدول (12/2/4) معاملات الارتباط ومعاملات التحديد	30
166	جدول (13/2/4) قيم معاملات الانحدار للنموذج واختبار (t) لهذه المعاملات.	31

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	م
5	شكل (1/1/1) نموذج الدراسة	1
40	شكل (1/1/2) فوائد الحكومة الإلكترونية	2
41	شكل (1/3/2) تطور الخبرات والممارسات	3
42	شكل (1/2/3) يوضح الخدمات عبر البوابة الإلكترونية	4
89	شكل (2/2/3) فجوة الحكومة الإلكترونية	5
138	شكل (1/1/4) توزيع المبحوثين وفق متغير النوع	6
139	شكل (2/1/4) توزيع المبحوثين وفق متغير العمر	7
140	شكل (3/1/4) توزيع المبحوثين وفق متغير الحالة الإجتماعية	8
141	شكل (4/1/4) توزيع المبحوثين وفق متغير المستوي الإداري	9
142	شكل (5/1/4) توزيع المبحوثين وفق متغير الخبرة الوظيفية	10
143	شكل (6/1/4) توزيع المبحوثين وفق متغير الوظيفة	11
144	شكل (7/1/4) توزيع المبحوثين وفق متغير نوع التقنية	12
145	شكل (8/1/4) توزيع المبحوثين وفق متغير نوع التقنية	13
146	شكل (9/1/4) توزيع المبحوثين وفق متغير الثورة المعلوماتية	14
147	شكل (10/1/4) توزيع المبحوثين وفق متغير الثورة المعلوماتية	15
148	شكل (11/1/4) توزيع المبحوثين وفق متغير الثورة المعلوماتية	16

الفصل الأول الإطار المنهجي

المبحث الأول: أساسيات البحث
المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المبحث الأول

أساسيات البحث

1-1-1 المقدمة:

يشهد عالم اليوم تحولاً جذرياً في مختلف النواحي الاجتماعية والسياسية والاقتصادية بفضل الله ثم بقدرة الإنسان على ابتكار تكنولوجيا المعلومات التي ساقطت الإنسان إلى أرقى مستويات الحضارة الإنسانية العلمية حتى سمي هذا العصر عصر الثورة الرقمية حيث تشكلت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات القوة الدافعة والرئيسية لرسم ملامح القرن الحادي والعشرين وسينعكس تأثيرها على النمو الاقتصادي العالمي وعلى حياة الناس بصفة خاصة والمجتمعات المدنية و بصفة عامة.

ومع بداية العقد الأخير من القرن العشرين شهد العالم موجة جديدة أطلق عليها لفظ العولمة ومع مرور الأيام تزايدت الدعوة لها حيث بدأت ملامح وخصائص هذه الظاهرة تتبلور لتشكل الهندسة الجديدة لاقتصاد القرن الواحد وعشرين. ولعل أكثر مقومات تلك العولمة التقدم السريع في تقنية المعلومات والاتصالات التي تشكل المتدفقات الاستشارية للأسواق المحلية والعالمية مضافة إليها الأبعاد السياسية والاجتماعية حتى أصبح للعولمة تأثير كبير داخل المجتمعات حيث أدت إلي بروز عملية تبادل المنافع والخبرات والمعارف بين أمم الأرض وشعوبها في عدة مجالات أجمعها عمل الإدارة الالكترونية الذي يتعلق بعمليات بيع وشراء المنتجات والخدمات بين المنتجين والمستهلكين في حين أن المعرفة الإلكترونية هي مجموعة التطبيقات بين المؤسسات في القطاعين العام والخاص .

لأشك أن هذه الثورة المعلوماتية قد قامت علي كل التصورات والتوقعات وفرضت نفسها بقوة على واقع الحكومات والشعوب حين ظهر مفهوم الحكومة الإلكترونية.

وما يهم في هذا المقام هو الحكومة الإلكترونية والتي (تعني قدرة القطاعات على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وبين قطاع الأعمال عبر شبكة الانترنت بسرعة وبدقة عالية وبأقل التكاليف مع ضمان سرية. أمن المعلومات المتبادلة.

لقد ظهر مفهوم الحكومة الإلكترونية أول مرة في الولايات المتحدة في إطار برنامج إعادة اختراع الدولة حيث دعي هذا البرنامج إلى التوسع في استخدام تقنيات حديثة في مجال تقديم الخدمات الحكومية وخاصة تلك الخدمات التي تمس عدداً كبيراً من المواطنين لذلك فقد أدى التطور

التكنولوجي السريع إلى السرعة في رغبة المواطنين في الحصول على خدمات عديدة مع عجز الإدارة التقليدية على الاستجابة لتلك الرغبات وضرورة إعادة النظر في نظم وأساليب إدارة الخدمات الحكومية في ظل الثورة المعلوماتية الحديثة ولقد أدت التقنيات الحديثة للمعلومات والاتصالات إلي إحداث تطورات هائلة في الحياة الحكومية سواء على مستوى تطلعات الأفراد ورغبتهم في الحصول على خدمات أكثر رقياً ويسر. أو على مستوى المؤسسات والهيئات القائمة على تقديم تلك الخدمات. ولقد فرضت تكنولوجيا المعلومات ضرورة تطوير الأجهزة بما يتوافق مع المستجدات العالمية في استخدام النظم التقنية في تطوير إدارة الخدمات وأصبح ما تملكه الدول من تكنولوجيا هو مرادف لنهضتها وتخلفها (عبد الحميد، 2008م، ص125).

1-1-2 مشكلة البحث:

تظهر مشكلة البحث مع اتساع تقنية المعلومات منذ بداية القرن الحادي عشر وانتقال العالم من عصر الصناعة إلى عصر المعلومات وبروز مفاهيم ومصطلحات أصبحت جزءاً من الحياة اليومية ومنها مصطلح الحكومة الإلكترونية وتحسين مستويات العدالة في المجتمع ومحاصرة الروتين وتقصير الإجراءات التي تهدر الوقت الأمر الذي دفع الحكومات إلي تبني سياسات آلية تتمثل في وضع خطط وبرامج دقيقة وواضحة.

ويعني هذا البحث بدراسة تأثير دوافع المؤسسات علي تبني تطبيق الحكومة الإلكترونية في مجال تقديم الخدمات، كما يسعى هذا البحث إلي سد الفجوة البحثية في الدراسات السابقة وذلك من خلال تلخيص مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي:

ما هو تأثير دوافع المؤسسات علي تبني تطبيق الحكومة الإلكترونية في مجال تقديم الخدمات؟
وتطرح مشكلة البحث الأسئلة التالية:

- ما هي دوافع المؤسسات لتبني الحكومة الإلكترونية؟
- ما هي الخدمات التي تقدم عبر برامج المنظومة الإلكترونية؟
- إلي أي مدى يمكن أن تستفيد المؤسسات من تطبيقات الحكومة الإلكترونية؟

1-1-3 أهمية البحث:

تنقسم إلي قسمين:

أ-الأهمية النظرية: تتمثل الأهمية النظرية للبحث في الآتي:

هذا البحث يتوقع أن يساهم في اختبار دوافع المؤسسات (أي اختبار المتغيرين) وتقديم الخدمات من منظور الكتروني حيث معظم الدراسات السابقة تناولته من منظور إداري هذا البحث قد ساعد في سد الفجوة البحثية المتعلقة بدراسة تأثير دوافع المؤسسات علي تبني تطبيق الحكومة الالكترونية في مجال تقديم الخدمات،حيث تقل الدراسات التي تناولت هذا الموضوع،وتستمد الدراسة الحالية أهميتها من أهمية الدور الذي تلعبه دوافع المؤسسات في تقديم الخدمات، وبالتالي السعي إلي تحقيق مستويات أداء عالية وتعد هذه الدراسة مكملة للدراسات السابقة التي تبين أهمية الحكومة الالكترونية في مجال تقديم الخدمات، كما تناولته هذه الدراسة كمحاولة أولي في البيئة السودانية.

ب-الأهمية التطبيقية:هذه الدراسة تمثل لمتخذي القرار أهمية كبيرة خاصة في المؤسسات ذات الصلة ببرنامج الحكومة الالكترونية، فيما يتعلق بمعرفة تأثير دوافع المؤسسات علي تبني تطبيق الحكومة الالكترونية.وذلك لان تطبيق الحكومة الالكترونية يجعل المؤسسات أكثر مواكبة للتغيرات والتوجهات الحديثة وأكثر تجويداً للأداء.

1-1-4 أهداف البحث:

يهدف البحث بشكل أساسي إلي بيان تأثير دوافع المؤسسات علي تبني تطبيق الحكومة الالكترونية في مجال تقديم الخدمات وذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية:

-اختبار العلاقة بين دوافع المؤسسات وتقديم الخدمات

- التعرف على تجارب الدول السابقة ومدى تطبيقها لمفهوم الحكومة الإلكترونية

-تحديد العوامل المؤثرة على تبني المؤسسات للحكومة الإلكترونية بالسودان وعلى عوامل النجاح الوسيطة وتفاعلها.

-تزويد المكتبة الأكاديمية ببحث ميداني منفرد في مجال جديد.

-تقديم بعض النتائج والتوصيات التي تساهم في تفعيل إيجابيات الحكومة الإلكترونية والتغلب على السلبيات المصاحبة.

1-1-5 فرضيات البحث:

- هناك علاقة ذات دلالة بين دوافع المؤسسات وتطبيق الحكومة الإلكترونية وكفاءة العاملين.
- هناك علاقة ذات دلالة بين الحكومة الإلكترونية وفاعلية المؤسسات وجودة الخدمات المقدمة.
- هناك علاقة ذات دلالة بين رغبة المواطن (العميل) وضرورة تجويد الخدمات من خلال تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

مجتمع وعينة البحث:

مجتمع البحث: عينة من المؤسسات بولاية الخرطوم.

أما عينة البحث: تتمثل في العاملين بالمؤسسات من ذوي الاختصاصات بشكل مباشر بإدخال واستخدامات التقنيات المعلوماتية في المؤسسات بالتحديد العاملين بمستوى الدرجات الوظيفية إلى جانب شريحة مقصودة من بعض المستفيدين من المواطنين.

1-1-7 منهج البحث:

- لأغراض البحث العلمي يتم إتباع المناهج التالية:

- المنهج الوصفي (التحليلي) وذلك لوصف الحكومة الإلكترونية في المؤسسات .
- منهج دراسة الحالة وهي عينة من المستفيدين من الخدمات .
- المنهج الاستقرائي: وذلك لقراءة الواقع والتحكم في المتغيرات الناتجة من الدراسة؟

1-1-8 مصادر المعلومات :

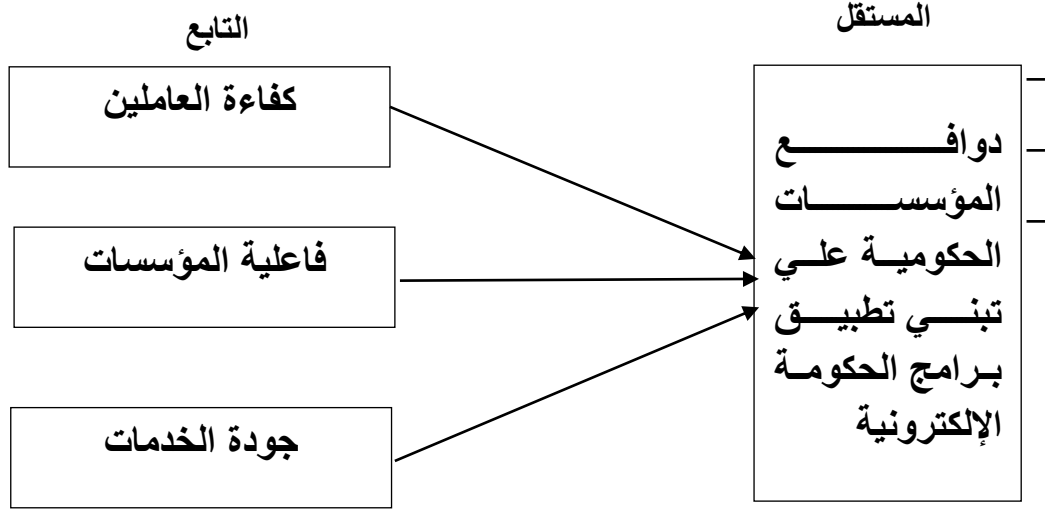
- الثانوية: من خلال الكتب والتقارير والأوراق العلمية والشبكة العنكبوتية.
 - الأولية: من خلال الاستبانة (معلومات كمية) والملاحظة.
- حدود البحث:

- المكانية: وهي ولاية الخرطوم، عينة من المؤسسات بالولاية.
- الموضوعية: الحكومة الإلكترونية، المؤسسات ، الخدمات.
- الزمانية: في الفترة من 2008-2018م

1-1-9 مبررات اختيار الفترة:

- لأن هذه الفترة شهدت تطوراً في تقديم الخدمات على المستوى الاتحادي.
- لأن هذه الفترة شهدت تدريباً واسعاً للأطر البشرية نحو استخدام الحكومة الإلكترونية.
- لأن هذه الفترة تبنت فيها المؤسسات برامج تطبيق الحكومة الإلكترونية بشكل واسع وكبير والأخذ بمبدأ ترشيد الموارد.

شكل (1/1/1) نموذج الدراسة



المصدر: الباحث

1-1-10 هيكل البحث:

أشتمل البحث على خمسة فصول حيث تناول

الفصل الأول: المقدمة

المبحث الأول: أساسيات البحث (المقدمة، الأهمية، الأهداف، المشكلة).

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية.

وأشتمل على ثلاث مباحث.

المبحث الأول: النشأة والمفهوم والتطور

المبحث الثاني: الأهمية والأهداف والتطبيقات

المبحث الثالث: التجارب العالمية للحكومة الإلكترونية

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

المبحث الأول: خلفية حول المؤسسات موضوع الدراسة

المبحث الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية.

الفصل الرابع: منهجية الدراسة

المبحث الأول: المنهج والطريقة

المبحث الثاني:النموذج المقترح

الفصل الخامس:عرض وتحليل البيانات واختبار فرضيات البحث

المبحث الأول:عرض المعلومات الأساسية

المبحث الثاني:تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة

النتائج-التوصيات -الملاحق.

المبحث الثاني الدراسات السابقة

1-2-1 الدراسات العربية:

دراسة العالول(2011)هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في أكبر مائة جمعية في قطاع غزة وأثرها على الاستعداد المؤسسي لمكافحة الفساد واتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الباحث الاستبانة كأداة للبحث، حيث تم توزيعها على مدراء أكبر مئة جمعية في غزة بنسبة استرداد % 100 ،بالإضافة لإجراء 4 مقابلات لتفسير بعض النتائج.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- تتوافر متطلبات نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجمعيات الخيرية الكبرى في غزة بنسبة 68.92 حيث يزداد توافرها في المعاملات الداخلية ويقل في التعامل مع الجمهور.
 - تتمتع الجمعيات الخيرية الكبرى في غزة بالاستعداد المؤسسي ضد الفساد بنسبة 67.68 %، وهذه النسبة تقلل الفساد لكنها لا تمنعه.
 - توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين توافر نجاح الإدارة الإلكترونية وبين الاستعداد المؤسسي ضد الفساد في الجمعيات الخيرية الكبرى في قطاع غزة.
- وخلصت الدراسة إلى التوصيات التالية:
- ضرورة إدراج تطبيق الإدارة الإلكترونية في الخطط الإستراتيجية والتشغيلية للجمعيات الخيرية في قطاع غزة.
 - تفعيل دور الحكومة في تنظيم بيئة العمل الإلكترونية من خلال مراجعة القوانين والتشريعات
- دراسة أبو رحمة(2009)هدفت هذه الدراسة إلى التعريف بنظم معلومات الموارد البشرية المستخدمة في إدارات شئون الموظفين بوزارات السلطة الفلسطينية بقطاع غزة وذلك من خلال تقييم مجالات استخدامها وتحليلها بغرض الكشف عن الصعوبات التي تواجه تلك النظم وتحد من كفاءتها وفعاليتها، واتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي المسحي واستخدم الاستبانة كأداة للبحث واعتمد أسلوب الحصر الشامل لمجتمع البحث وهم مدراء شئون الموظفين في الوزارات الفلسطينية ونوابهم ويبلغون 45 فرد.
- وتقدم هذه الدراسة مجموعة من النتائج أهمها:

- تركيز غالبية دوائر شئون الموظفين بتلك الوزارات على النظم اليدوية.
- استخدام نظم معلومات الموارد البشرية ينحصر في التركيز على شئون الموظفين وعلى وجه الخصوص أنظمة الحضور والانصراف.
- نقص الكفاءة التكنولوجية وإدارية السبب الرئيسي في تدني كفاءة نظم المعلومات الإدارية والتي تؤدي إلى تدني فاعلية إدارة شئون الموظفين.
- وأوصت الدراسة بالتالي:
- ضرورة اهتمام كافة إدارات شئون الموظفين بالاستفادة من التقنيات الحديثة لحفظ الملفات.
- ضرورة التنسيق والتعاون بينها وبين ديوان الموظفين لتوجيه استخدام نظم معلومات الموارد البشرية نحو مجالات أوسع كالتهيئة والتطوير.
- ضرورة اهتمام الإدارة العليا بتوفير الدعم المالي المطلوب لتزويد إدارات شئون الموظفين بالأجهزة والمعدات اللازمة لإنشاء وتشغيل نظم معلومات الموارد البشرية إلكترونياً.
- دراسة عدوان(2007)هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تقبل المواطنين في قطاع غزة للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية،واتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي المسحي،واستخدم الاستبانة كأداة للبحث وطبقت على عينة 400 فردمن أصل مجتمع العينة وهو(640141)مواطن وهم الفئة العمرية من 60 - 18 من سكان قطاع غزة عام 2007. وخلصت الدراسة لمجموعة من النتائج من أهمها:
- هناك وعي ودراية كبيرة لدى المواطنين بمزايا الحكومة الإلكترونية بالرغم من وجود قصور في استخدام آليات التوعية للتعريف بالحكومة الإلكترونية.
- توفر البنية التحتية اللازمة لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية.
- وقد خرجت الدراسة بعدد من التوصيات من أهمها:
- أهمية البدء الجدي في إطلاق الخدمات الإلكترونية من خلال الحكومة الإلكترونية.
- وضع برامج توعية متكاملة لتوضيح المفاهيم المتعلقة بالحكومة الإلكترونية.
- توفير أماكن تدريب مجانية لتدريب المواطنين على المهارات الأساسية لاستخدام الحاسوب والإنترنت من خلال خطة تدريبية متكاملة.
- سن التشريعات والقوانين التي تنظم طرق عمل الخدمات الإلكترونية وعلاقة المواطن بها.
- دراسة الغوطي(2006)تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على متطلبات نجاح الحكومة الإلكترونية في فلسطين وذلك من خلال التعرف على مدى وجود رؤية واضحة وخطط

إستراتيجية للحكومة الإلكترونية في فلسطين، والتعرف على مدى توفر الإدارة السياسية الكافية لقيام جهود الحكومة الإلكترونية في فلسطين، وقد أجريت الدراسة بأسلوب الحصر الشامل في وزارات السلطة الفلسطينية وعددها 22 وزارة وذلك على مستوى الإدارة العليا في كل منها وذلك على مستوى فروع الوزارات في قطاع غزة. وقد توصلت الدراسة إلى:

- وجود قصور في المعرفة بمتطلبات مشروع الحكومة الإلكترونية لدى العاملين في الوزارات نتج عنه غموض في مفهومها لديهم.

- عدم وجود خطط واضحة للتحويل إلى الحكومة الإلكترونية في الوزارات الفلسطينية.

- اقتناع الإدارة العليا بالمزايا الكثيرة للحكومة الإلكترونية من حيث قدرتها على المساعدة في القضاء على الكثير من المظاهر السلبية في العمل وتقليل الفساد والمحسوبية وتوفير الوقت والجهد.

دراسة الرشيد (2007) هدفت الدراسة إلى التعرف على دور تنمية الموارد البشرية في تفعيل الإدارة الإلكترونية، حيث تتمحور أهمية هذه الدراسة في تحديد مفهوم متكامل لتنمية الموارد البشرية وخصائصها وأهدافها في إدارة شؤون الأفراد والعاملين في الأمن العام في مدينة الرياض، إضافة إلى بيان معايير نجاح تنمية الموارد البشرية، وأثر تلك المعايير على الإدارة الإلكترونية في قطاع الأمن العام واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي والاستبانة كأداة بحثية.

ومن أهم نتائج هذه الدراسة إن إدارة شؤون الضباط بالأمن العام تسهم في تنمية الموارد البشرية، أن هناك معوقات تحول دون تفعيل الإدارة الإلكترونية في الأمن العام، يعتقد العاملين أن استخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى تقليل أخطاء العمل التقليدية وبنسبة كبيرة، والافتقار إلى العنصر البشري المؤهل لتفعيل الإدارة الإلكترونية.

وتوصلت الدراسة إلى توصيات أهمها : سن اللوائح والنظم التي تدعم تطبيق الإدارة الإلكترونية بالأمن العام، والعمل على ترسيخ الأساليب الحديثة في تنمية الموارد البشرية وتهيئة بيئة العمل الصالحة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

دراسة المير (2007) تهدف الدراسة إلى: التعرف على متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة الحكومية للمرور بمملكة البحرين. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي بمدخلها الوثائقي والمسح الاجتماعي وذلك باستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وطبقت الدراسة على عينة عددها 292 من أصل مجتمع الدراسة وهو جميع العاملين

بالإدارة الحكومية للمرور بوزارة الداخلية بمملكة البحرين وعددهم 1221 وقد تم اختيارهم من خلال عينة عشوائية بسيطة.

وقد توصلت الدراسة إلي:

وجود موافقة من عينة الدراسة على سياسات تنمية الموارد البشرية المطلوبة لتطبيق الإدارة الالكترونية وكذلك على الإجراءات المتبعة لتصميم البرامج المطلوبة لتأهيل العاملين على تطبيقات العمل بالإدارة الالكترونية، وجود موافقة إلي حد ما على وجود تخطيط لتنمية الموارد البشرية المطلوبة لتطبيق الإدارة الالكترونية، وجود موافقة إلي حد ما من عينة الدراسة على طرق متابعة وتقييم التدريب للتحويل الي الإدارة الالكترونية.

وقد أوصت الدراسة بالتالي إلى ضرورة توفير الدعم المالي اللازم لعملية التحويل للإدارة الالكترونية في الإدارة الحكومية للمرور في وزارة الداخلية بمملكة البحرين إعداد دراسات عن جدوى تطبيق الإدارة الالكترونية في عمل الإدارة الحكومية للمرور، متابعة مدي مساهمة البرنامج التدريبي على تطبيق الإدارة الالكترونية في تحقيق أهداف الإدارة الحكومية للمرور.

دراسة: عبد الله بن عبد المعين الحازمي (1423هـ) بعنوان "معوقات استخدام الحاسب الآلي في العمل الإداري: دراسة مسحية على إمارة منطقة المدينة المنورة" وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على المعوقات الإدارية والإنسانية والفنية التي تحد من استخدام الحاسب الآلي في العمل الإداري بإمارة منطقة المدينة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي من خلال الأسلوب المسحي مستخدماً الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد توصل إلى عدة نتائج من أهمها:

1. أبرز المعوقات الإدارية التي تحد من استخدام الحاسب الآلي في العمل الإداري بدرجة كبيرة عدم إتاحة الهيكل التنظيمي فرص للنمو والترقي لمستخدمي الحاسب الآلي.
 2. أهم المعوقات الإنسانية التي تحد من استخدام الحاسب الآلي في العمل الإداري بدرجة قليلة الشعور بالخوف من مصادر الإشعاع الصادر من أجهزة الحاسب الآلي.
 3. أهم المعوقات الفنية التي تحد من استخدام الحاسب الآلي في العمل الإداري بدرجة متوسطة عدم إعطاء دورات متخصصة في الحاسب الآلي.
- أهم توصيات الدراسة:

1. ضرورة تعميم استخدام الحاسب الآلي كأداة إدارية رسمياً في جميع الإدارات والأقسام بالإمارة.

2. تنسيق الجهود بين المؤسسات التعليمية الأجهزة المستخدمة للحاسبات الآلية بعقد دورات

تدريبية للعاملين على أجهزة الحاسبات مع توفير المخصصات المالية اللازمة لكل ما يخص مجالات الحاسب الآلي.

3. توفير الصيانة بصورة مستمرة ودوري والاهتمام بالعاملين في مجال الحاسبات وتشجيعهم للوصول للهدف المنشود.

دراسة: سعيد معلا العمري (1423هـ) بعنوان "المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية: دراسة مسحية على المؤسسة الحكومية للموانئ" وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الحكومية للموانئ وأهم فوائد ذلك التطبيق وأبرز المعوقات في ذلك، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي مستخدماً الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وقد توصل إلى عدة نتائج من أهمها:

1. وضوح وإدراك العاملين بالمؤسسة الحكومية للموانئ لمفهوم الإدارة الإلكترونية، ومفاهيم العمل الإلكتروني.

2. أن نسبة كبيرة من إجمالي حجم الخدمات التي تقدمها المؤسسة الحكومية للموانئ يمكن أن تقدم بشكل إلكتروني.

3. ندرة التشريعات والقوانين المناسبة أو عدم تحديثها لتواكب التطورات التقنية الحديثة خاصة فيما يتعلق بالتطبيقات الحديثة ونظم المدفوعات المالية.

4. أن هناك عدد من المعوقات التي قد تعرقل التحول نحو الإدارة الإلكترونية منها: (المعوقات التكنولوجية ثم المعوقات المالية ثم المعوقات البشرية فالمعوقات الإدارية). وكانت أهم توصيات الدراسة:

1. ضرورة التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في كافة مجالات الأعمال الإدارية والمالية في المؤسسة الحكومية للموانئ وفروعها بالمملكة، لما يوفره ذلك التحول من مزايا عديدة أهمها توفير الوقت والجهد والمال.

2. توفير متطلبات البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وفق خطط مدروسة بما يكفل توفيرها في الوقت والمكان المناسبين.

دراسة يحيى محمد أبو مقايض (1424هـ) بعنوان "الحكومة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية للمملكة العربية السعودية" هدفت الدراسة التعرف على مدى توفر المتطلبات البشرية والتقنية والإدارية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية بالمملكة العربية السعودية. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي بأسلوبه المسحي معتمداً على الاستبانة كأداة

للدراصة وقد توصل إلى نتائج أهمها:

1. إن الوعي بجوانب الحكومة الالكترونية يقع في المستوى المتوسط.
2. توفر الإمكانيات التقنية والفنية المناسبة لتطبيقات الحكومة الالكترونية لدى المؤسسات محل الدراصة. وكذا توفر متخصصي الصيانة لتلك الإمكانيات لديها بالقدر الكافي للتحويل نحو العمل الالكتروني.
3. إن المؤسسات الحكومية تعاني من قصور في الجوانب الإدارية التالية (الهيكل التنظيمية، العمليات والإجراءات، الأنظمة واللوائح، التخطيط المستقبلي لتطبيقات الحكومة الالكترونية) بحيث لا تتماشى بوضعها الحالي مع ما تفرضه الحكومة الالكترونية من متطلبات وبالتالي فهي تحتاج إلى تحديث ملائم لبيئة العمل الالكتروني المستقبلي. وكانت أهم توصيات الدراصة:

1. توفر الإمكانيات والتوعية اللازمة للتنمية والتدريب والتأهيل في مجال الحكومة الإلكترونية.
2. أن يكون التطبيق على أحدث تقنيات الاتصالات وأكثرها أمناً، وتأمين حاسبات آلية جديدة ذات مواصفات تقنية عالية الجودة والأمان، وتحديث الأجهزة والبرمجيات المستخدمة حالياً . بشكلٍ دوري . لتكون ركيزة أساسية للدخول في الحكومة الإلكترونية مع كافة قطاعات الدولة مستقبلاً.

دراصة مناحي عبد الله السبيعي (1425هـ) بعنوان " إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة الحكومية للمرور من وجهة نظر العاملين فيها" وتهدف الدراصة إلى التعرف على الإمكانيات المادية والبشرية والإدارية المتوافرة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة الحكومية للمرور ومعوقات ذلك التطبيق، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال أسلوب المسح الاجتماعي مستخدماً الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد توصل إلى عدة نتائج من أهمها:

1. توافر الإمكانيات المادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة الحكومية للمرور بدرجة متوسطة، وتوافر الإمكانيات البشرية بدرجة قليلة، وتوافر المتطلبات الإدارية بدرجة متوسطة.
2. هناك معوقات تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة الحكومية للمرور أهمها: (اختلاف الإجراءات الإدارية داخل أقسام الإدارة الحكومية للمرور، غياب الحافز المادي الدافع نحو التحويل، عدم وجود بنية تحتية متكاملة، عدم مشاركة المرؤوسين في صنع واتخاذ القرارات الخاصة باستخدام الإدارة الإلكترونية في تفعيل إجراءات العمل).

أهم التوصيات:

1. ربط كافة إدارات الإدارة الحكومية للمرور المنتشرة في كافة المناطق من خلال شبكة إلكترونية عالية الدقة والأمان، وإيجاد الآلية المناسبة للقيام بالأعمال من أي مكان وفي أي زمان.

2. توفير الدعم المالي المناسب لمشاريع تطبيق وتشغيل الإدارة الإلكترونية وصيانة أجهزتها وشبكتها، وتخصيص بند في الميزانية بشكل سنوي لهذا الغرض.

3. الاستعانة بالمختصين في مجالات الحاسب الآلي والشبكات للاستفادة من خبراتهم في تطبيق الإدارة الإلكترونية، والاستفادة من الأنظمة الإلكترونية المتاحة والمعمول بها في بعض المنظمات التي سبق أن تحولت إلى العمل الإلكتروني، والعمل على تطويرها وتحديثها بما يفي بمتطلبات واحتياج العمل الإلكتروني في الإدارة الحكومية للمرور.

دراسة زينب بنت عبد الله علي آل عبد الله (1427هـ) بعنوان: "الحكومة الإلكترونية وأثرها على كفاءة العمليات" تكونت الدراسة من جزأين جزء نظري يطرح الإطار المعرفي لدراسة مفهوم الحكومة الإلكترونية ومتطلباتها وعناصرها والمعوقات والفوائد التي تعود من تطبيقها. كذلك يشمل الجزء النظري تعريف الإدارة الرقمية. والجزء الثاني من الدراسة وهو الجزء الميداني الذي تعرضت فيه الباحثة إلى الدراسة التحليلية التي قامت بها على عينة البحث: موظف الدولة من طرف والمستفيد (مواطن) طالب الخدمة أو المعلومة من طرف آخر، وذلك بالتطبيق على المملكة العربية السعودية وقد اعتمدت الباحثة على اختيار عينة عشوائية من المجتمع السعودي.

نتائج الدراسة:

1- أن تطبيق الحكومة الإلكترونية سوف يساهم في رفع كفاءة العمليات كما أنه يتوافق مع العادات والتقاليد والقيم الاجتماعية والدينية.

2- أن تطبيق الحكومة الإلكترونية سوف يساهم في توحيد الإجراءات كذلك فإن التحفيز على نشر التعليم الرقمي (الحاسب الآلي) ضرورة حتمية لتفعيل الحكومة الإلكترونية.

3- وضع إجراءات محددة وتدريب موظفي الدولة ضرورة من أساسيات كفاءة تنفيذ العمليات في ظل الحكومة الإلكترونية.

أهم توصيات الدراسة:

1. إلحاق العاملين بالدورات التدريبية المتخصصة في كافة مجالات الحاسب الآلي والشبكات والتطبيقات الإلكترونية وتكثيف عقدها سنوياً.
2. ضرورة استقطاب الخبرات والكفاءات البشرية من خريجي الجامعات من المتخصصين في علوم وتطبيقات وهندسة الحاسب الآلي، وذلك للإسهام في إنجاح عملية التحول نحو الحكومة الإلكترونية.
3. إعادة تأهيل وتدريب الكوادر البشرية الحالية على تقنية المعلومات وتطبيقات الحاسبات الآلية، وذلك لرفع الوعي الحاسوبي لدى تلك الكوادر ورفع جازيتها لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

دراسة: غنيم والأنصاري، 1991

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى قبول وتبني الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها، (PB) والبنك التليفوني (ATM) البنوك العاملة في دولة الإمارات وبالتحديد خدمتي الصراف الآلي وأشارت نتائج هذه الدراسة إلى أن اتجاهات المستهلكين نحو الصراف الآلي مواتية بدرجة أكبر منها نحو البنك التليفوني، حيث يعتقد المستهلكون أن العوامل المتمثلة في سهولة الاستخدام، والسرية، وقلة التكلفة كانت وراء تبني هذه الخدمة، هذا إضافة إلى العوامل الأخرى والمتعلقة بالخصائص الشخصية للمستهلكين والتي كان لها أثرها على تبني خدمتي الصراف الآلي والبنك التليفوني.

دراسة (المتولي، 2003) تهدف الدراسة إلى التعرف على الأساليب المختلفة لتنمية مهارات وإعداد الكوادر البشرية القادرة على تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية والتعرف على الأسباب التي تقف وراء الاتجاه العربي نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية والمعوقات التي تواجه الموارد البشرية لتطبيق المشروع الجديد في الدول العربية. وأعتمد الباحث على البحث النظري في تحقيق أهداف البحث من خلال عرض مفهوم الحكومة الإلكترونية وأساليب تأهيل الكادر البشري. ومن ثم استخلاص النتائج التي كان من أهمها أنه إذا أرادت الإدارة العربية التطبيق الفاعل للحكومة الإلكترونية فيجب عليها توفير بعض المتطلبات المتعلقة بالجانب البشري والتي من بينها إعادة هندسة إدارات شؤون الموظفين وتطويرها جذرياً من حيث الوضع التنظيمي والمهام والأساليب وإعداد خطط الموارد البشرية التي تحدد المهارات والخبرات المطلوبة لشغل الوظائف وتوصيفها وتحديد الاحتياجات التدريبية وفق أساليب فعالة وتوفير الظروف الكفيلة بضمان فاعلية التدريب وتحقيق الأهداف المرجوة. وحددت الدراسة أسلوبين من أساليب تنمية

الموارد البشرية وهي الأسلوب التقليدي الذي يتضمن التدريب والتعليم بواسطة المدراء والخبراء وعقد الندوات والمؤتمرات، والأسلوب التقني الذي يعتمد علي التقنيات الحديثة في تنمية الموارد البشرية ومن أهمها التفكير الابتكاري وبأساليبه المتعددة والتعلم الإلكتروني. وأوصت الدراسة بضرورة تطوير البرنامج والمشروعات التي تهدف لسد الفجوة المعرفية والرقمية التي تعاني منها الدول العربية من خلال زيادة التوسع في أقامت البنية الأساسية لنظام الإبداع القومي والتهيئة المعلوماتية والتكنولوجية القائمة على المعرفة وتعزيز صناعة البرمجيات وتطبيقاتها ومنظومة الاقتصاد الشبكي والمعرفي كمتطلب ضروري وحاكم للأمن القومي. وكذلك القضاء علي مشكلة الأمية الإلكترونية المنتشرة في الدول العربية بالإضافة إلي ضرورة الاهتمام بالتدريب والعمل علي تلافي معوقاته ومواجهتها نظراً لفوائده العديدة بالنسبة للأفراد والمنظمات العربية علي حد سواء.

دراسة (حسنين ومحمد، 2003) تناولت هذه الدراسة مناقشة كافة الإستراتيجيات التقنية والتشغيلية والخيارات المتوفرة لتطبيق نظم الحكومة الإلكترونية في السودان والتي تتضمن مركز قومي للمعلومات وموقع الحكومة علي الإنترنت، تطبيقات لعدد من الوزارات، مركز إدارة علاقات المواطنين، ويتضمن أيضاً تطبيقات علي التعليم عن بعد والتجارة الإلكترونية، واستعرضت الدراسة كافة التطبيقات والتحديات وإمكانيات التي توفرها إتباع منهجية تعتمد علي تقنية المعلومات لعمل الدولة. مثل التحديات التقنية والمالية والتعليمية والتنظيمية وهناك حاجة لتحسين البنية التحتية للمعلوماتية والاتصالات لتوفير شبكة قوية وأمنة وأيضاً إن القليل من المؤسسات الأكاديمية السودانية تقدم برامج علمية تخصصية في تقنية المعلومات والاتصالات مما يستدعي أن تتوفر الاستثمارات في البنية التحتية والاحتياجات الأكاديمية دون رفع تكلفة الخدمات فوق طاقة المواطن العادي.

ومن جانب آخر توصلت الدراسة إلي أن تطبيق المشروع يعود بمجموعة من الفوائد التي تتضمن تخفيض تكلفة إدارة مؤسسات الدولة وسهولة الوصول للدولة وتحسين صورة الدولة، رضا المواطنين، الاستفادة من الكم الهائل من المعلومات، وزيادة رخاء الدولة، ورفع كفاية معاملات الدولة وغيرها من الفوائد الجمة التي تحققها نظم الحكومة الإلكترونية للمواطن والدولة والقطاع الخاص.

دراسة (الربيعات، 2004) هدفت هذه الدراسة إلي التعرف علي أثر التهديدات الأمنية بمصادرها الداخلية والخارجية في أمن المعلومات بنتائجها المباشرة وغير المباشرة في ضوء

تطبيق الحكومة الالكترونية علي الوزارات المرتبطة بالشبكة الآمنة، وتوصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج أهمها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتهديدات الداخلية (التقنية) والتهديدات الخارجية (الكوارث، البرمجيات الخبيثة) في النتائج المباشرة وغير المباشرة للتهديدات، بالإضافة إلي وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لاتجاهات المبحوثين نحو أثر التهديدات الأمنية في أمن المعلومات تعود لمتغيرات مثل الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي.

وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها: ضرورة التنبه إلي خطورة التهديدات الداخلية علي أمن المعلومات نتيجة لكبر حجم الخسارة التي تخلفها وبخاصة في حالة التهديد البشري، وكذلك لابد من الاهتمام بتجهيز الشبكات والأنظمة المساندة لتقادي حدوث أعطال تهرز أمن الشبكات واستمرارها. أضف إلي ذلك ضرورة توفير سياسة أمنية تحافظ على الموثوقية والخصوصية والتكاملية لكل منظمة تسعى إلي المحافظة على النظام المعلوماتي بأكمله لدعم نجاح الحكومة الالكترونية.

دراسة: (العتيبي، 2004) فقد هدفت إلي معرفة التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية في الأردن، وتوصلت الدراسة إلي عدد من النتائج منها: وجود معوقات للتطبيق في الجوانب (التشريعية، الاجتماعية، البشرية، التقنية).

كما أوصت الدراسة بضرورة التركيز علي تكاملية وشمول التشريعات القانونية التي ستصدر وذلك لتشمل جميع التعاملات الإلكترونية وأهمية أعداد برامج تعليمية وتوسيع شبكة مراكز تكنولوجيا المعلومات في جميع مناطق المملكة سواء كانت مراكز ثابتة أو أكشاك والاهتمام بتوعية وتثقيف المجتمع من خلال حملات التوعية إضافة إلي البدء ببرامج تدريبية فاعلة لتأهيل الكوادر العاملة لدي الحكومة ونشر المعرفة بتكنولوجيا المعلومات من خلال الندوات والبرامج التثقيفية، والعمل علي توسيع شبكة الاتصالات (خدمات الانترنت) في جميع أنحاء الأردن وبناء أنظمة تشغيلية لقواعد بيانات لدي كافة الدوائر بما يتلاءم وطبيعة استخدام المواطنين.

دراسة (الجزاوي، 2007) والتي سعت إلي التعرف على أثر التحول الإلكتروني على الكفاية الداخلية لأسواق الأوراق المالية الناشئة بالاعتماد على منهج دراسة الحالة حيث كانت دراسة حالة سوق الأوراق المالية المصري.

وتوصلت الدراسة إلي عدد من النتائج منها: أن التحول الإلكتروني ساعد في التخلص من العديد من العوائق الإدارية بالبورصة وحل مشكلات التسوية والحفظ كما أن التحول الإلكتروني قدم

حماية إضافية لمستثمرين من خلال إمكانية اطلاعهم على السوق أنياً ومن ثم تمكينهم من إدارة مخاطرتهم بسهولة ويسر. كما أجبر التحول الإلكتروني في البورصة شركات الوساطة المالية علي الارتقاء بأدائها مهنيًا حتي تتواءم مع مجريات السوق.

دراسة (المبيضين، 2006) هدفت إلي التعرف على أثر الحكومة الإلكترونية في تسيير تقديم الخدمات للجمهور في الأردن حيث توصلت الدراسة إلي عدد من النتائج أهمها: وجود علاقة ارتباطيه بين تطبيق الحكومة الإلكترونية وبين رفع كفاية الحكومة وزيادة فاعليتها في تقديم الخدمات، وانتهت الدراسة إلي مجموعة من التوصيات منها: ضرورة إعادة النظر من قبل القيادات بكيفية تطبيق استراتيجيات الحكومة الإلكترونية بشكل يزيد من تأثيراتها باتجاه خدمة الجمهور.

دراسة (جواد وأبو زيد، 2007) التي هدفت إلي التعرف على أثر توافر متطلبات النجاح للحكومة الإلكترونية في أبعادها المستقبلية.

وتوصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج منها: توافر الجاهزية في متطلبات النجاح في المشروع المتعلقة بالكوادر البشرية والبنية التحتية والدعم الإداري وعدم توافر الجاهزية في المتطلبات المتعلقة بالثقافة والتوعية. وكذلك أظهرت الدراسة وجود أثر لتوافر متطلبات النجاح في الأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية.

وخرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات من أهمها: العمل علي نشر الانترنت بين الموظفين والعمل علي توسيع قاعدة الخدمات التي تعرضها المؤسسات علي المواقع وإشراك العاملين بدورات تدريبية في مجال الحكومة الإلكترونية.

دراسة (الهادي، 2006) التي تناولت تحديد أهمية التحول نحو الحكومة الإلكترونية في الإصلاح الإداري في الدولة، تبدأ الدراسة بتعريف مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهدافها وما تحققة من مزايا، ثم تحدد المقومات اللازمة لتفعيل الحكومة الإلكترونية، ثم تحديد طرق وخطط التحول نحو الحكومة الإلكترونية، وتضع الدراسة خريطة للطريق نحو الحكومة الإلكترونية مراحل تطويرها، وتقدم الدراسة مجموعة من التوصيات المهمة لمجابهة تحديات نجاح تنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية والتي يجب الأخذ بها في سبيل التحول نحو الحكومة الإلكترونية ومن أهمها: تطوير البنية الأساسية، ترشيد السياسة الحكومية والقانون، سد الفجوة الرقمية، تشجيع استيعاب المعرفة الإلكترونية لدي جمهور المتعاملين، وغيرها.

دراسة (الحنيطي، 2005) التي هدفت إلى التعرف علي واقع الحكومة الالكترونية في الأردن والتعرف علي أثر تطبيق الحكومة الالكترونية علي جودة المقدمة إلكترونيا، وتوصلت الدراسة الي عدد من النتائج أهمها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الحكومة الالكترونية وجودة الخدمات المقدمة وكذلك أثبتت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأبعاد التالية) التكنولوجيا اللازمة لأداء خدمات الحكومة الالكترونية، تناول المعلومات، الشريك المساند، التركيز علي العميل، تحديث القوانين والتشريعات) وبين جودة الخدمات المقدمة إلكترونياً. وأوصت الدراسة بضرورة توفير الأجهزة والبرمجيات الحاسوبية وشبكات الانترنت ونقاط الاتصال الالكتروني بكافة الأجهزة والمراكز وضرورة السماح بتداول المعلومات مابين المراكز المختلفة للإسراع في تقديم الخدمات إلكترونيا وضرورة تطوير وتحديث التشريعات والقوانين.

دراسة (الجديّة، 2004) التي تهدف الي تطوير نموذج لتوضيح العلاقة مابين استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتوجه نحو عمليات الأعمال وبين الأداء التنظيمي في الشركات الصناعية الأردنية وذلك من أجل الوقوف علي وأقع الربط الالكتروني ومدى التركيز على عمليات الأعمال الأساسية وتوضيح ارتباطها بالأداء التنظيمي، وتوصلت الدراسة الي مجموعة من النتائج أهمها: ضرورة الاهتمام بالأداء التنظيمي وتهيئة البيئة المناسبة للحكومة الالكترونية،

دراسة (يحيى محمد أبو مقايض، 2003) "بعنوان الحكومة الالكترونية في المؤسسات الحكومية للمملكة العربية السعودية "

هدفت الدراسة إلي التعرف على مدى توفر المتطلبات البشرية والتقنية والإدارية اللازمة لتطبيق الحكومة الالكترونية في المؤسسات الحكومية. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي بأسلوبه المسحي معتمدا على الاستبانة كأداة للدراسة وقد توصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج منها:

- 1- إن الوعي بجوانب الحكومة الالكترونية يقع في الجانب المتوسط.
- 2- توفر الإمكانيات التقنية والفنية المناسبة لتطبيقات الحكومة الالكترونية لدي المؤسسات محل الدراسة. وكذلك توفر متخصصي الصيانة لتلك الإمكانيات لديها بالقدر الكافي للتحويل نحو العمل الالكتروني.

3- إن المؤسسات الحكومية تعاني من قصور في الجوانب الإدارية التالية (الهيكل التنظيمية، العمليات والإجراءات، الأنظمة واللوائح، التخطيط المستقبلي لتطبيقات الحكومة الالكترونية) بحيث لا تتماشى بوضعها الحالي مع ما تفرضه الحكومة الالكترونية من متطلبات وبالتالي فهي تحتاج إلي تحديث ملائم لبيئة العمل الالكتروني المستقبلي.
من أهم التوصيات:

1- توفر الإمكانيات والتوعية اللازمة للتنمية والتدريب والتأهيل في مجال الحكومة الالكترونية.
2- أن يكون التطبيق علي أحدث تقنيات الاتصالات وأكثرها أمناً، وتأمين حسابات آلية جديدة ذات مواصفات تقنية عالية الجودة والأمان، وتحديث الأجهزة والبرمجيات المستخدمة حالياً بشكل دوري لتكون ركيزة أساسية للدخول في الحكومة الالكترونية مع كافة قطاعات الدولة مستقبلاً.

دراسة (مناحي عبد الله السبيعي، 2004).

بعنوان "إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة الحكومية للمرور من وجهة نظر العاملين فيها" تهدف الدراسة إلى التعرف على الإمكانيات المادية والبشرية والإدارية المتوافرة لتطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة الحكومية للمرور ومعوقات ذلك التطبيق، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال أسلوب المسح الاجتماعي مستخدماً الاستبانة كأداة وقد توصل الباحث إلي عدة نتائج من أهمها:

1- توافر الإمكانيات المادية لتطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة الحكومية للمرور بدرجة متوسطة، وتوافر الإمكانيات البشرية بدرجة قليلة، وتوافر المتطلبات الإدارية بدرجة متوسطة.
2- هناك معوقات تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة الحكومية للمرور أهمها (اختلاف الإجراءات الإدارية داخل أقسام الإدارة الحكومية للمرور، غياب الحافز المادي الدافع نحو التحول، عدم وجود بنية تحتية متكاملة، عدم مشاركة المرؤوسين في صنع اتخاذ القرارات الخاصة باستخدام الإدارة الالكترونية في تفعيل إجراءات العمل).

أهم التوصيات:

1- ربط كافة إدارات الإدارة الحكومية للمرور المنتشرة في كافة المناطق من خلال شبكة الكترونية عالية الدقة والأمان، وإيجاد الآلية المناسبة للقيام بالأعمال من أي مكان وفي أي زمان.

2- توفير الدعم المالي المناسب لمشاريع تطبيق وتشغيل الإدارة الالكترونية وصيانة أجهزتها وشبكاتها، وتخصيص بند في الميزانية بشكل سنوي لهذا الغرض.

3- الاستعانة بالمتخصصين في مجالات الحاسب الآلي والشبكات للاستفادة من خبراتهم في تطبيق الحكومة الإدارة الالكترونية، والاستفادة من الأنظمة الالكترونية المتاحة والمعمول بها في بعض المنظمات التي سبق وأن تحولت الي العمل الالكتروني، والعمل على تطويرها وتحديثها بما يفي بمتطلبات واحتياج العمل الالكتروني في الإدارة الالكترونية.

دراسة زينب بنت عبد الله علي آل عبد الله، 2005م بعنوان " الحكومة الالكترونية وأثرها علي كفاءة العمليات" تكونت الدراسة من جزأين جزء نظري يطرح الإطار المعرفي للحكومة الالكترونية ومتطلباتها وعناصرها والمعوقات والفوائد التي تعود من تطبيقها. كذلك يشمل الجزء النظري تعريف الإدارة الرقمية. والجزء الثاني من الدراسة هو الجزء الميداني الذي تعرضت فيه الباحثة الي الدراسة التحليلية التي قامت بها على عينة البحث: موظف الدولة من طرف والمستفيد(مواطن) طالب الخدمة أو المعلومة من طرف آخر، وذلك بالتطبيق علي المملكة العربية السعودية وقد اعتمدت علي اختيار عينة عشوائية من المجتمع السعودي.

وتوصلت الدراسة الي مجموعة من النتائج أهمها:

1- أن تطبيق الحكومة الالكترونية سوف يساهم في رفع كفاءة العمليات كما أنه يتوافق مع العادات والتقاليد والقيم الاجتماعية والدينية.

2- أن تطبيق الحكومة الالكترونية سوف يساهم في توحيد الإجراءات كذلك فإن التحفيز علي نشر التعليم الرقمي (الحاسب الآلي) ضرورة حتمية لتفعيل الحكومة الالكترونية.

3- وضع إجراءات محددة وتدريب موظفي الدولة ضرورة من أساسيات كفاءة تنفيذ العمليات في ظل الحكومة الالكترونية.

أهم التوصيات التي توصلت إليها الدراسة:

1- إلحاق العاملين بالدورات التدريبية المتخصصة في كافة مجالات الحاسب الآلي والشبكات والتطبيقات الالكترونية وتكثيف عقدها سنوياً.

2- ضرورة استقطاب الخبرات والكفاءات البشرية من خريجي الجامعات من المتخصصين في علوم وتطبيقات وهندسة الحاسب الآلي، وذلك للإسهام في إنجاح عملية التحول نحو الحكومة الالكترونية.

3- إعادة تأهيل وتدريب الكوادر البشرية الحالية على تقنية المعلومات وتطبيقات الحاسبات الآلية، لرفع الوعي الحاسوبي لدى تلك الكوادر ورفع جاهزيتها لتطبيقات الإدارة الإلكترونية.

1-2-1 الدراسات الأجنبية:

Stone & others (2006 .1

" Factors Affecting the Acceptance and Effectiveness of Electronic Human Resource Systems "

حيث سعت الدراسة إلى تحديد العوامل المؤثرة في قبول وكفاءة أنظمة الموارد البشرية الإلكترونية، ومدى تأثيرها على وظائف الموارد البشرية وتوصلت الدراسة إلى أنه بالرغم من أن أنظمة الموارد البشرية الإلكترونية قد تكون فعالة لدى كل من المنظمة والأفراد إلا أنها قد تكون السبب في تعطيل بعض وظائف المنظمات والأفراد مثل العلاقات الإنسانية والخصوصية. وأوصت الدراسة بجملة من التوصيات أهمها:

- التصميم الجيد والمناسب للنظام للمساعدة على زيادة الكفاءة.
- استخدام مزيج من الأنظمة التقليدية والإلكترونية..
- توسيع محددات الأداء واحتوائها كالسلوكيات الموظفون التي يمكن قياسها.

2. Gilbert، David and Ballerina، Pierre، International Journal of Public Sector Management، 2004.

" Barriers and Benefits in the Adoption of e-government"

“الحواجز والمنافع من تبني الحكومة الإلكترونية”

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الأسباب التي تؤدي بالأفراد إلى اختيار وتفضيل الخدمات الإلكترونية على طرق تقديم الخدمات الحكومية بالشكل التقليدي، فقد أظهرت الدراسة أن الأشخاص يبدون رغبة في استخدام الطرق الآلية للحصول على الخدمات، وأظهرت الدراسة أن من أهم فوائد الحكومة الإلكترونية توفير الوقت والتكلفة وان من أهم المعوقات هي عدم وجود الثقة في التعامل كصعوبة تحقيق أمن التعاملات المالية وقلة جودة المعلومات.

دراسة: Frambach. Et al 1998

هدفت الدراسة إلى فهم العوامل الكامنة وراء قرار تبني خدمة بنكية إلكترونية في سوق منظمات

الأعمال الهولندية، وقد توصلت الدراسة إلى أن الميزة النسبية التي يحققها إدخال التقنية الجديدة، إضافة

إلى كبر حجم المنشأة لعباً دوراً حاسماً في قرار التبني للتكنولوجيا الجديدة، وعلى النقيض من ذلك فإن

صعوبة استخدام التقنية الجديدة والحاجة إلى وجود خلفية علمية معينة أثرت بالسلب على قبول المنتج الجديد.

دراسة: Litter & Lokett 1997.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تبني خدمات مصرفية مباشرة جرى إدخالها لأول مرة في المملكة المتحدة، وقد أظهرت الدراسة أن الخصائص المتعلقة بالميزة النسبية ذات قيم إحصائية ملموسة، جامعة العالم الأمريكية مايو - ٢٠٠٧م قد أكدت استخدام الخدمة البنكية المباشرة تمتع الخدمة بالميزة النسبية من حيث سهولة الاستخدام وتوافرها وتحسن مستوى الخدمة، وكون الخدمة لا تحتاج إلى مستوى تعلم عالٍ وغير معقدة، وأيضاً تميز الخدمة بالمخاطر المنخفضة كلها تحمل أثراً بالغة الأهمية بالنسبة لإمكان التعرف على المتبنين المحتملين للابتكار الجديد.

دراسة: Ward & Lee 2000.

بحث الدارس في تأثير التمييز السلعي على متسوقي الإنترنت، ومدى استخدام المستهلكين للماركة الشهيرة كمصدر للمعلومات لدى التسوق عبر الإنترنت، وتوصلت الدراسة إلى أنه مع تزايد خبرة الأفراد في استخدام الإنترنت فإنهم يصبحون أكثر احتمالاً في البحث عن مصادر معلومات بديلة ويصبحون أقل اعتماداً على التمييز السلعي بموجب الماركة.

من استعراض الدراسات السابقة تم التوصل إلى مايلي:

- أرجعت غالبية هذه الدراسات أسباب تبني المستهلكين للتسوق عبر الإنترنت إلى بعض العوامل إن بعض الدراسات ركزت على عينة صغيرة غير ممثلة لمجتمع البحث أو على قطاع معين من المستهلكين أو على فئة عمرية معينة فلا يمكن تعميمها على جميع القطاعات الأخرى.

- تناولت الدراسات السابقة الإنترنت كقناة تسويق أو قناة تجزئة وقدرتها التجارية وذلك بالنسبة لتجار التجزئة، وهناك عدد قليل من الدراسات التي تعرضت للمستهلك على وجه الخصوص في مدى قبوله وتبنيه لهذه الشبكة في التسوق.

- إن هناك تنوعاً في المجتمعات والدول التي أجريت عليها تلك الدراسات مما يعني أن هناك اختلافاً في الثقافات والقيم بين المستهلكين في تلك الدول.

- بمراجعة الدراسات العربية أتضح عدم وجود دراسات تتناول العوامل المؤثرة على عملية تبني التسوق عبر الإنترنت بالدول العربية بصفة عامة ودولة الإمارات العربية بصفة خاصة.

دراسة: (Anderson 2006) تركز هذه الدراسة على الإستراتيجيات الرئيسية للحكومة الالكترونية التي تمثل تحدياً رئيسياً للمدراء، حيث هدفت هذه الدراسة الي مناقشة أنه في حالة حدوث التحول نحو الحكومة الالكترونية فماذا علي المدراء أن يفعلوا؟؟

بينت الدراسة أنه يجب علي المدراء اعتماد خمسة استراتيجيات رئيسية في مجال الحكومة الالكترونية وهي:

1- تقويم الطلب المتناقض (التكلفة والحاجة) للحكومة الالكترونية.

2-ضمان أن تقنيات البوابة المحفوظة عندي مستوى الشارع للبيروقراطيين لا تنهي ديناميكية الحكومة الالكترونية.

3-استخدام تكنولوجيا المعلومات لتقليص الكثافة العالمية للعمال في تنفيذ الخدمات الحكومية

4-تفقد جاهزية العاملين للحكومة الالكترونية

5-بناء الكفاية داخل الحكومة لضمان ديناميكية استخدام تكنولوجيا المعلومات.

دراسة (Ho and Ni 2004) التي هدفت إلي التعرف علي أثر العوامل التنظيمية الداخلية علي تطبيق الحكومة الالكترونية بالإضافة إلي أثر النظراء الخارجيين (الولايات المجاورة) علي تطبيق الحكومة الالكترونية.

واعتمدت الدراسة علي منهج دراسة الحالة حيث تمثل مجتمع الدراسة في مكاتب الخزينة في ولاية (لاوا).

وتوصلت الدراسة الي مجموعة من النتائج من أهمها: أن الولاية مازالت في المراحل الأولى في تطبيق الحكومة الالكترونية حيث أن أقل من 50% من المكاتب تمثل موقعا على الانترنت وأنه لا يتجاوز 3% فقط منها تقدم خدمة دفع الضرائب من خلال الموقع الالكتروني. وقد توصلت الدراسة الي مجموعة من النتائج أهمها: قناعة الإدارة العليا بحق المواطن في الوصول الي الخدمات بشكل مباشر، دعم الإدارة وتحفيزها لاستخدام التكنولوجيا الحديثة وتوفير الموارد المالية اللازمة وكذلك مستوى التدريب الذي تلقاه الموظفون على استخدام التكنولوجيا الجديدة تؤثر إيجاباً في مدي التقدم في تطبيق الحكومة الالكترونية.

دراسة (Caroline and Karen 2006) التي تهدف الي التعرف على تأثيرات تبني الحكومة الالكترونية في بناء ثقة المواطنين في الحكومة حيث تري الدراسة أن مستويات الثقة في الحكومة قد تراجعت خلال العقود الثلاثة الماضية وجاءت الحكومة الالكترونية كطريقة لزيادة مستوى الثقة في الحكومة وتحسين تصورات وتقديرات المواطنين للحكومة بشكل عام. وقدمت الدراسة نموذج للعلاقة بين استخدام الحكومة الالكترونية والمواقف تجاه الحكومة الالكترونية والثقة في الحكومة. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن مواقف المواطنين تجاه الحكومة المتضمنة الثقة والأمان يمكن أن تشكل نواة للاهتمام للحكم الديمقراطي والإدارة الحكومية.

دراسة (Christopher 2006) وهي دراسة مسحية هدفت الي التعرف على نظرة مدراء مصادر المعلومات في ولاية تكساس في فعالية الحكومة الالكترونية والعوامل المؤثرة فيها، وتوصلت الدراسة الي مجموعة من النتائج منها: أن عوامل (حركة إعادة اكتشاف الحكومة، ضغوط البيئة الخارجية، قوة الموارد) من أهم العوامل المؤثرة في فاعلية الحكومة الالكترونية، وأن حجم الوكالة لا يؤثر في فاعلية الحكومة الالكترونية.

دراسة: 2004 seeder Schmidt م: هدفت هذه الدراسة الي التعرف علي أثر العوامل الإدارية على وإدراك المعوقات الإدارية والمعوقات الخارجية غير الرئيسية في تطبيق الحكومة الالكترونية في ألمانيا.توصلت الدراسة الي مجموعة من النتائج أهمها: وجود أثر مباشر للعوامل الإدارية المتمثلة في وجود الإدارة والحوافز والهيكل التنظيمي والتوجه الخدمي في تطبيق الحكومة الالكترونية وكذلك عدم وجود أثر مباشر للمعوقات الإدارية والمعوقات الخارجية المتمثلة في المعوقات المالية والبشرية والتقنية والعوامل غير الرئيسية المتعلقة بالثقة السائدة في المنظمة والاستعداد لتقبل المسؤولية في الحكومة الالكترونية.

دراسة (Tat Kei Ho، 2002) هدفت هذه الدراسة إلي المقارنة بين نموذج البيروقراطية التقليدي مع النموذج الجديد للحكومة الالكترونية، من أهم النتائج أن العديد من المسؤولين في تلك المدن تخلو عن العقلية المصلحية في إدارة الويب وأن العديد من هذه المدن بدأ يتحرك نحو نموذج جديد في تقديم خدماتها المرتكزة على الانترنت، كما أوضحت النتائج العقبات الاقتصادية والاجتماعية والتنظيمية لهذا التحول والتحديات التي تواجه القادة الحكوميين للتفكير بشكل مختلف.

دراسة (alshih, 2006) ركزت هذه الدراسة على العوامل المؤثرة في اعتماد ونشر مبادرات الحكومة الالكترونية في سلطنة عمان هدفت هذه الدراسة إلي التعرف على العوامل التي تعيق تطبيق مبادرات الحكومة الالكترونية في عمان، ووضع بعض الحلول لهذه العوائق. حيث ترى الدراسة أنه بغض النظر عن تقدم أو تواضع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أي بلد فهناك عوائق تحد من التقدم والتطور في تطبيق مشاريع الحكومة الالكترونية. توصلت الدراسة الي عدد من النتائج كان من أهمها: أن مبادرات تبني ونشر الحكومة الالكترونية تواجه عدد من المعوقات تمثلت في:

1- ضعف الوعي الالكتروني لدي المستخدمين وافتقارهم الي المعرفة في استخدام الحكومة الالكترونية.

2- غياب الحملات التسويقية لمشروع الحكومة الالكترونية أثر سلبا على قرارات الناس في استخدام التكنولوجيا.

3 - ضعف تنفيذ الخطط المتعلقة بتتمة وتطوير الحكومة الالكترونية من قبل متخذي القرار بسبب غياب الدعم الإداري لمشروع الحكومة الالكترونية.

4- الاعتماد على الخطط قصيرة الأجل في مبادرات الحكومة الالكترونية الأمر الذي غابت فيه التوقعات المحتملة للحكومة الالكترونية على المدى الطويل.

5- كثرة التغيرات الهيكلية داخل الوزارات والتي لا تعطي أولوية عالية لمشروع الحكومة الالكترونية.

6- بالإضافة الي العوائق التقنية والاجتماعية والثقافية الأخرى.

دراسة: **Claudio and diego**،(2005) التي ركزت على التحليل والتصميم الحديث لحلول الحكومة الالكترونية في الدول الأقل تقدما مثل الأردن للتعرف على التحديات والمخاطر التي تواجه تنفيذ مبادرات الحكومة الالكترونية.

وتري هذه الدراسة أن الحكم الضعيف يعد من بين الأسباب التي أدت الي انهيار الدول المتخلفة لهذا السبب فان الابتكار وإعادة الإصلاح في الجهاز البيروقراطي الحكومي يعد شرطا مهما للتطوير.

وبالتأكيد على الخصائص الضمنية لنموذج الدولة المتبع في تطبيقات الحكومة الالكترونية واقتصاديات التحول من حالة المنظمات غير المتقدمة الي حالة الحكومة الالكترونية الي حد سواء ذات علاقة بنجاح مبادرات الحكومة الالكترونية.

وبينت هذه الدراسة أن من أهم التحديات التي تواجه الحكومة الالكترونية في الأردن تتمثل في ضعف وتأخر عمليات التطوير وضعف السياسات الهادفة لتنفيذ المشروع.

تحليل الدراسات السابقة والحالية:

-توصلت الدراسة الحالية إلي عدد من النتائج ذات أهمية حول موضوع الحكومة الالكترونية
-كما توصلت الدراسات السابقة إلي عدد من النتائج والتوصيات ولكن هناك فجوة في محتوى الدراسات السابقة لكن الدراسة الحالية غطت جزء كبير منه.

تحليل الدراسات السابقة:

1-دراسة عدوان(2007) التي هدفت إلي التعرف علي مدي تقبل المواطنين في قطاع غزة للحصول علي الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية وتتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في عدة نتائج منها:

هناك وعي ودراية كبير لدي المواطنين بمزايا الحكومة الالكترونية وتختلف مع الدراسة الحالية في توفر البنية التحتية اللازمة لاستخدام خدمات الحكومة الالكترونية.

أيضا تتفق مع الدراسة الحالية في التوصية الخاصة بتوفير أماكن تدريب للمواطنين علي المهارات الأساسية لاستخدام الحاسب الحاسوب والانترنت من خلال خطة تدريبية متكاملة.

2- دراسة الغوطي(2006)التي هدفت إلي التعرف علي متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في فلسطين تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في عدة نتائج منها:

- وجود قصور في المعرفة بمتطلبات مشروع الحكومة الالكترونية في المؤسسات نتج عنه غموض في مفهومها لديهم.

- وكذلك عدم وجود خطط واضحة للتحويل إلي الحكومة الالكترونية في المؤسسات .

- اقتناع الإدارة العليا بمزايا الحكومة الالكترونية من حيث قدرتها علي المساعدة في القضاء علي الكثير من المظاهر السلبية في العمل وتقليل الفساد والمحسوبية وتوفير الوقت والجهد.

3- دراسة يحي محمد أبو مقايض(2006)بعنوان الحكومة الالكترونية في المؤسسات الحكومية بالمملكة العربية السعودية تختلف هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في عدة نتائج أبرزها:

- أن الوعي بجوانب الحكومة الالكترونية يقع في المستوي المتوسط.

- إن المؤسسات تعاني من قصور في الجوانب الإدارية التالية(الهيكل التنظيمية ,العمليات والإجراءات, الأنظمة واللوائح, التخطيط المستقبلي لتطبيقات الحكومة الالكترونية)

حيث تتفق مع الدراسة الحالية في عدة نتائج منها:

-توفر الامكانيات والتوعية اللازمة للتنمية والتدريب والتأهيل في مجال الحكومة الالكترونية.

-أن يكون التطبيق علي أحدث تقنيات الاتصالات الحديثة وأكثرها أمانًا.

4-دراسة زينب بنت عبدالله علي(2002)بعنوان الحكومة الالكترونية وأثرها علي كفاءة

العمليات تتفق مع الدراسة الحالية في النتيجة التالية

-أن تطبيق الحكومة الالكترونية سوف يساهم في رفع كفاءة العمليات كما أنه يتوافق مع

العادات والتقاليد والقيم الاجتماعية والدينية.

5-دراسة غنيم والأنصاري(1991) التي هدفت إلي التعرف علي مدي قبول وتبني الخدمات

المصرفية الالكترونية التي يقدمها البنك التلفوني تختلف هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في

النتيجة التالية أن اتجاهات المستهلكين نحو الصراف الآلي مواتية بدرجة كبيرة .

الخلاصة :

أن الدراسات السابقة تتفق وتختلف بدرجة ما مع الدراسة الحالية ولكن من خلال تقديم الخدمات

عبر تطبيقات الحكومة الالكترونية في المؤسسات نجد أن هناك فجوة يجب معالجتها من قبل

المؤسسات السودانية وذلك للأخذ بأراء وكتابات الباحثين خاصة في مجالات الحكومة

الالكترونية .

الفصل الثاني الحكومة الالكترونية

- المبحث الأول: النشأة والمفهوم والتطور
- المبحث الثاني: الأهمية والأهداف والتطبيقات
- المبحث الثالث: التجارب العالمية للحكومة الالكترونية

المبحث الأول الأهمية والمفهوم

2-1-1 مفهوم الحكومة الإلكترونية:

تتأصل في المؤسسات التقليدية خصائصها الأصلية وسماتها التي يجري التغيير فيها ببطء، التي يصعب فيها التكيف مع الأفكار الجديدة أو قبول تهديد قد يؤدي بها إلى تعقيدات ويعرض القائمين عليها، والسبب في ذلك هو أن كل منظمة تبني كلما نمت البيروقراطيات الداخلية لضمان كفاءة الإدارة والبقاء بعيد المدى، كما أنها تغرس في المنتمين إليها مجموعة من المصالح التي يرغبون في الحفاظ عليها (عبد الحميد، 2008م، ص 40).

لقد نما اقتصاد المعرفة نظراً لارتفاع شأن اعتناق وقبضة تكنولوجيات المعلومات التي غيرت الطريقة التي يعمل بها المجتمع فقد عانت العديد من الشركات والمؤسسات نتيجة عدم القدرة على الاستجابة بسرعة لتغييرات عالم ما بعد الصناعة، وينطبق الشيء نفسه على الحكومة. طورت الحكومات مؤسسات اجتماعية واقتصادية وتعليمية، وسعت إلى استمرار النظام العام، وحققت شكلاً من أشكال العدالة الاجتماعية والحفاظ على السيادة لذلك فإن الحكومات تفاعلية بطبيعتها لكنها وإن كانت ضرورية وذات قيمة للمجتمع إلا أنها في نفس الوقت بطيئة في طبيعة التفاعل مع التغيير حولها.

هناك أهداف يتعين تحقيقها، وهناك ببطء في الاستجابة للتغيير، بالإضافة إلى تفاعل الإدارة مع المجتمع وبطء التفاعل، ويمكن الإدعاء بوجود مظلة تكنولوجية تتضوي تحتها الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية، وبين الأهداف والتفاعل ومظلة التكنولوجيا هناك اختلافات في مفاهيم الحكومة الإلكترونية والحكم الإلكتروني والإدارة الإلكترونية (عبد الحميد، 2008، ص 41).

يختلف مصطلح الحكومة الإلكترونية e-government عن الإدارة الإلكترونية e-governance أو الحكم الإلكتروني، ويمكن فهم الحكومة الإلكترونية على أنها تشكل طريقة القطاع العام في استخدام التكنولوجيا لتطبيق مبادئ الإدارة الحكومية وتسيير أعمال الحكومة، بينما يمكن اعتبار الإدارة الإلكترونية على أنها انتقال الحكومات على الخط المباشر online لتقديم خدماتها وبرامجها وتوفير المعلومات والتفاعل مع المواطن.

على الرغم من ذلك يلاحظ أنه في أغلب الأحوال يستخدم مصطلح الحكومة الإلكترونية للتعبير عن الإدارة الإلكترونية أو الحكم الإلكتروني.

أي تستخدم هذه المصطلحات كمترادفات.

وفقاً (عبد الحميد، 2008، ص41) تجمع أنظمة الحكومة الإلكترونية بين عدة مستويات من الآتي:

أنظمة معلومات بسيطة سهلة الاستخدام والتحليل والتبادل بين صناعات القرار من مختلف المهن مثل أنظمة تخطيط المشروعات.

- أدوات ووسائل التحرير وجمع البيانات والبحث والتلخيص.

- وسائل تنظيم وتحليل المعلومات والموازنات وتنظيم وتخزين وإدارة الوثائق ونظم اتخاذ القرار والبرامج التدريبية وإدارة الأزمات.

- دعم الاتصالات والمعاملات باستخدام البريد الإلكتروني ومؤتمرات الفيديو وتبادل الوثائق الإلكترونية.

- صياغة القرارات واستخدام النظم الخبيرة.

- توفير بيئات متكاملة لتقديم الخدمات للمواطنين، وهو النموذج السائد في خدمات الحكومة الإلكترونية.

بمعنى أنه يجب أن تترابط كل هذه الأنظمة في نظام واحد يعمل بسهولة ومرونة بدون وقوع أي مشاكل والتي تؤثر على إنسانية العمل.

من هنا يمكن تعريف الحكومة الإلكترونية بأنها: ((هي استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات المختلفة من قبل الحكومة لتوفر للمواطنين والأعمال والإدارات المختلفة الاتصال والتفاعل من أجل تحقيق التنمية المستدامة وتحسين نطاق ونوعية المعلومات والخدمات المقدمة إلى المواطنين والأعمال التجارية ومنظمات المجتمع المدني والوكالات بطرق متنوعة ذات كفاءة وفعالية مريحة وسهلة، وجعل العمليات أكثر شفافية ومساءلة، وتعزيز المشاركة والديمقراطية، وتحقيق تنظيم وإعادة هندسة الحكومة والعمليات في الإدارة والقواعد والقوانين والإجراءات وأطر وبيئة العمل، وتحقيق تنسيق واتصال وتكامل عملياتها وأعمالها بمستوى عال من الأمن، وتوفير المصدقية والخصوصية)) (نفس المصدر، 2008، ص42).

تشير الحكومة الإلكترونية إلى العمليات والهياكل وثيقة الصلة بالتقديم الإلكتروني لخدمات الحكومة المقدمة للجمهور، وتعتمد الحكومة الإلكترونية وظيفياً على فكرة أن فروع الحكومة

تتألف من الوظائف الإدارية، والسياسية، والخدمة المدنية، والبرلمان، والسلطة القضائية، كما أن الحكومة هي مستويات مركزية أو وسطية (ولاية أو أمانة أو مقاطعة أو محافظة ومحلية)، ومستويات الإدارات المختلفة، وأن تقاسم وتشارك المعلومات كخدمة يمكن أن يجري داخل الحكومات، وفيما بينها، وبين مستويات وفروع القطاع العام والقطاع الخاص، وبالإضافة إلى ذلك فإن الحكومة مسئولة عن نموذج تقديم الخدمات الحكومية المتنوع والتعقيد والذي يأخذ في الاعتبار إدراك جانبي الحكومة من (فروع) و(مستويات) الحكومة.

على ذلك يمكن أيضاً الادعاء بأن الحكومة الإلكترونية هي تجميع قدرات الحوسبة والبشر والمجتمع في إطار اتصال وتواصل تفاعلي فعال يساهم في إحداث تغييرات تركيبية من أجل التنمية وتعزيز المشاركة، وتفكيك عناصر الفساد (نفس المصدر، 2008، ص42).

في تعريف آخر مبسط تعرف ((الحكومة الإلكترونية بأنها هي قدرة القطاعات المختلفة على توفير وتنفيذ الخدمات للمواطنين من خلال موقع واحد على شبكة الانترنت بسرعة ودقة، وبتكاليف أقل وبمجهود أقل (نفس المصدر، 2008، ص43).

وفقاً لوجهة نظر (عبد الحميد، 2008، ص43) فإن الحكومة الإلكترونية هي ((استخدام تقنية شبكة الانترنت لتعزيز توصيل الخدمات إلى المواطنين ورغم أنه لا يلبي الوصول إلى المعلومات وخدمة قطاع الأعمال والهيئات ، إلا أنه جعل التفاعل بين الحكومة والمواطنين أكثر سهولة وكفاءة)). ويمثل هذا التعريف نطاقاً يتراوح بين جهات عديدة فمن ناحية قنوات التوصيل يقتصر على تقديم الخدمة على الانترنت، ومن حيث النشاط يعمل على تقديم الخدمات، ومن ناحية النطاق يقتصر على المواطنين، بالإضافة إلى عدم وضوح التعريف فيما يخص التنمية، إلا أنه يعني بتكامل العمليات بين الإدارات المختلفة والتنسيق بينها.

بالإضافة إلى ذلك يحصر هذا التعريف مفهوم الحكومة الإلكترونية في مرادفات الاستخدام بنطاق ضيق يعتمد على تقديم الخدمات عن طريق الشبكة ولا يركز على الوصول إلى المعلومات والموثوقية، وحماية البيانات ودعم أنشطة الإدارة الحكومية.

كان هذا التعريف في البداية ملبياً لتقديم الخدمات الفورية على الخط، وبدأ توسيع مفهوم الحكومة الإلكترونية ببناء مصفوفة لحصر العلاقات المحتملة بين أطراف الحكومة الإلكترونية مثل: (من الحكومة للمواطنين والعكس)، (من الحكومة للحكومة)، (من الحكومة لقطاع الأعمال والعكس)، (من الحكومة إلى قطاعات المجتمع المدني التي لا تستهدف الربح)، ومع ذلك فإن مثل هذا المفهوم المبني على منظومة الاتصالات لا يكفي لإظهار القدرات الكامنة

لتقنية المعلومات فيما وراء الحكومة الإلكترونية، وهي الإمكانيات التي يمكن استخدامها للوصول إلى تحقيق أهداف الحكومة الإلكترونية في الشفافية وزيادة مشاركة المواطنين(عبد الحميد،2008، ص44).

يؤمن (عبد الحميد،2008، ص44) على أن الحصول على الفائدة القصوى من الحكومة الإلكترونية يتطلب فهماً كاملاً وهندسة كاملة لعمليات إنتاج الخدمات الحكومية، وإنشاء النظم وإعداد أنظمة الحوسبة واستخدامها، وعلى ذلك فإن الحكومة الإلكترونية تحتاج إلى تحليل مختلف الوظائف التي تؤديها الحكومة، وإعادة تصميم مختلف عمليات الإدارات فالحكومة الإلكترونية هي أكثر من مجرد تقديم خدمات إلكترونية للمواطنين إذ أنها تهتم بتوفير المعلومات والخدمات والمنتجات والحصول عليها وتقديم قيمة مضافة لكل الأطراف المشاركة عبر الرسائل الإلكترونية المختلفة والمتنوعة في أي وقت، ومن أي مكان، ويشمل هذا الكثير من الطموحات التي يصعب تبنيها على نطاق واسع فالحكومة الإلكترونية هنا تضم كافة الخدمات بما في ذلك خدمات التجارة الإلكترونية والتعليم والصحة وغيرها. (عبد الحميد،2008، ص45).

الحكومة الإلكترونية في تعريف البنك الدولي هي: ((تكنولوجيات المعلومات التي تمتلك قدرة تحويل العلاقات مع المواطنين والأعمال وغيرها من أجنحة الحكومة، ويمكنها خدمة متنوعة من الخدمات المختلفة بالتوصيل الأجود للخدمات إلى المواطنين، والتفاعلات الجيدة مع الأعمال التجارية والصناعة، ودعم المواطن من خلال الوصول إلى المعلومات أو الإدارة الأكثر كفاءة، ويمكن أن تعود بالفوائد التالية: تقليل الفساد، زيادة الشفافية، الاقتناع الأكبر بالخدمة، نمو الدخل الحكومي، وتخفيض التكاليف)).

من الواضح من خلال التعريف أن الحكومة الإلكترونية لا تعني حوسبة النظام الحكومي لكنها تعني قدرة التكنولوجيا على تحقيق مستويات أعلى من التحسينات في مجالات متنوعة ومتعددة من الأنشطة والإدارات وبالتالي يمكنه تغيير السياسات والعلاقات بين الحكومات والمواطنين. أما المنظمة العربية للتنمية الإدارية فتعرف الحكومة الإلكترونية ((أنها استخدام المعلومات العريضة والانترنت، والاتصال عبر الهاتف الجوال لامتلاك القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية الإلكترونية مفهوم على استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات للوصول إلى الاستخدام الأمثل للموارد وضمان توفير خدمة حكومية مميزة للمواطنين والأعمال والمستثمرين والأجانب)) (المنظمة العربية للتنمية الإدارية،2008، ص45).

تعرف الحكومة الإلكترونية أيضاً بأنها ((جهاز حكومي يستخدم التكنولوجيا المتطورة وخاصة الحاسبات والشبكات التي توفر المواقع الإلكترونية المختلفة لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات والخدمات وتوصياتها للمواطنين ومؤسسات الأعمال في المجتمع بشفافية وكفاءة وعدالة عالية)) (Gilder، 2000، ص47).

بالتالي فإن الحكومة الإلكترونية نشاط اقتصادي يتولى مهام توصيل الخدمات الحكومية بطريقة إلكترونية ومتكاملة على الخط المباشر إلى المواطنين ومنظمات الأعمال بحيث تضيف قيمة حقيقية مضافة يشعر بها المنتفعون منها، كما تسهم في تكوين علاقات تفاعلية مع المواطنين أفراداً أو مؤسسات من خلال تزويدهم بخدمات غير نمطية تتناسب مع خصوصياتهم وحاجاتهم ورغباتهم وتطلعاتهم.

تمثل الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر آخرون مفهوماً ونموذجاً فريداً للمعلومات والخدمات الحكومية وتستهدف في الأساس تحقيق ما يلي (ص48، Alquist، et al، 2001،):

- سد الفجوة الرقمية في المجتمع باستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة لتوصيل الخدمات للمواطنين ومؤسسات الأعمال التي تحتاج إليها أيضاً بغض النظر عن أماكن تواجدهم أو أوقات التقدم لها.

- تعزيز وتدعيم فرص التنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي حيث تستطيع الحكومة الإلكترونية مساعدة منشآت الأعمال وخاصة المتوسطة والصغيرة للانتقال على الخط للحصول على الخدمات والمطلبات، أي الحكومة الإلكترونية تقدم فرصاً لتطوير إمكانيات وقدرات ومهارات منشآت الأعمال والمواطنين بما يمكنهم من تحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية ومساندة الأداء الأحسن.

- تحقيق التعلم والتدريب مدى الحياة لزيادة الابتكار والإبداع للمجتمع لكي يمكنه من التنافس والتواجد في عالم سريع التغير.

من ناحية أخرى يمكن القول أن الحكومة الإلكترونية ما هي إلا إدارة علاقات في مقابل إدارة التقنية في هذا الخصوص يقول (عبد الحميد، 2008، ص47):

((التكنولوجيا بالأساس هي نتائج التوجيه ذلك أن أية تكنولوجيا محددة يمكن تطبيقها من أجل تحقيق نتيجة أو نتائج محددة، إلا أن التكنولوجيا في حد ذاتها لا تجعل الأحكام معيارية) إن تطبيق تكنولوجيات المعلومات والاتصالات يسمح بطائفة واسعة من التفاعلات السلبية والإيجابية، وبعبداً عن تلك التفاعلات تنشأ طائفة متنوعة من النتائج الممكنة، لا تتواجد هذه

النتائج لمجرد وجود الإمكانيات داخل التكنولوجيات ذاتها لكنها تتحقق نتيجة استهداف تطبيق تلك التكنولوجيات وفقاً لمعايير وخيارات محددة، وإذا كانت هذه النتائج تحقق الميزات والفوائد أو تنتج المثالب والعيوب فإن ذلك يتوقف على الأهداف والقيم التي ساهم بها المشاركون في تطبيق هذه التكنولوجيا الخ.

فعلى سبيل المثال فإن تركيب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في فصل دراسي يؤدي إلى عدد من النتائج الممكنة، ويمكنه مساعدة الطلاب وتحسين الأداء على نحو أفضل من قبل، كما يتيح تطبيق قواعد المدرسة بصورة أفضل، وجمعها من النتائج المرغوبة، إلا أنها لا تنشأ من التكنولوجيا في حد ذاتها بل من القيم التي تحدد استعمال هذه التكنولوجيا. إن وضع كاميرا فيديو في صف دراسي ليس في حد ذاته هو تحديد النتائج التي سوف تتدفق من وراء ذلك، وهو أيضاً يماثل وضع الحكومة على الخط أن كلا من هذين الأمرين لا يحدد النتائج أو المنافع التي تعود من وراء ذلك.

((إن وظيفة استخدام التكنولوجيا في الكاميرا هي رصد سلوك وأداء الطلاب لكنها يمكن أن تتحول إلى أداة مراقبة بدلاً من أن تكون أداة تعلم)) (عبد الحميد، 2008، ص 47).

يقول (القرويتي، 2008، ص 47) أن خلاف التكنولوجيا فإن الحكومة ليست محض وظيفة خالصة، كما أن دور الحكومة يتجاوز مجرد الإملاء والإنشاء، ونتيجة لذلك، تعتمد الحكومة الأدوار التالية:

ميسر ((Serve and transmute للتعبير السياسي والعمل في الداخل والخارج، ميسر للنشاط الاقتصادي، وموصل للخدمات الحكومية، ومن هذه الأدوار تتدفق سلسلة من العلاقات أو التفاعلات الأساسية، وتوضع تلك التفاعلات تحت أربعة رؤوس موضوعات رئيسة (القرويتي، 2011، ص 84):

1- من الحكومة للمواطن Government to Citizen: التي تشمل طائفة واسعة من التفاعلات بتقديم الخدمات والعمل على تأمين الرفاهية وتوفير الرعاية الصحية وغيرها، ومن أبرز هذه التفاعلات إضفاء الشرعية على الديمقراطية والمشاركة.

2- من الحكومة للأعمال Government to Business: وتعمل الحكومة بمثابة مساعد لتمكين النشاط الاقتصادي وكمستهلك للسلع والخدمات التجارية وباعتبارها المنظم لكل من مستوى التجارة المحلي والتجارة الدولية.

3- من الحكومة إلى الموظفين Government to Employee: فكما أن الحكومة تيسر الأعمال والمشاركة الديمقراطية وتقديم الخدمات، كذلك يمثل العاملون بها دور الميسر للحكومة، ويشمل هذا التفاعل الآليات الإستراتيجية والتكتيكية اللازمة لتشجيع تنفيذ أهداف وبرامج الحكومة، وكذلك العناصر الإدارية مثل إدارة الموارد البشرية، والميزانية، والمحاسبة.

4- من الحكومة إلى الحكومة Government to Government: تعتمد الحكومات على المستويات الأخرى من الإدارات في داخل الدولة لتقديم الخدمات بفعالية، وتوزيع المسؤوليات، والدخول في التفاعلات الجارية مع الدول الأجنبية والمنظمات الدولية لمزيد من الأهداف السياسية والاقتصادية.

ويؤكد نفس المصدر لا يمكن فصل الحكومة الإلكترونية عن واقع الحكم، ولكن بدلاً من ذلك يجب أن تكون ذات جذور عميقة فيها، وبعبارة أخرى فإنه إذا كان الحكم هو ممارسة العلاقات فإن الإدارة الإلكترونية يجب أن يتم قصها من نفس القماش، وبالتالي يتبع تعريف الإدارة الإلكترونية ارتباط علاقات بدلاً من أن ينبع التعريف من التقنية (القرويتي، 2011، ص85).

من هذا المنظور فإن الإدارة الإلكترونية (الحكومة الإلكترونية) هي أقل توجهاً إزاء أتمتة أشكال ونماذج وخدمات الحكومة، وأكثر توجهاً نحو تيسير الأهداف المحددة فيما يتعلق بعلاقات الحكومة مع غيرها من الدوائر (الجمهور والأعمال..).

إن العلاقات سواء كانت شخصية أو مهنية أو مؤسسية أو تكنولوجية هي بحكم طبيعتها في حالة تغير مستمر وهي تشبه في ذلك إلى حد كبير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة التي لا يمكن لها أن تصبح ساكنة أو أن تصل أبداً إلى نقطة الجمود، ونتيجة لذلك فإن إدارة العلاقات هي عملية مستمرة متجددة تركز على القواعد الحاكمة التي توجه المواقف ولا تركز على نتائج محددة.

إن العلاقة الممتازة يمكن لها أن تعاني من الاختلال الوظيفي بسرعة إذا لم تتجسد النتائج المتوقعة لها وعندما لا تكون العمليات والتفاعلات الداعمة لها في موضعها الصحيح، وإذا اعتمد أساس بناء الحكومة الإلكترونية على التقنية بدلاً من المعيارية فإن هذا البناء لن يكون قادراً على تحقيق وعده الكبير الذي يعلنه أو يريده أو يطمح إليه، ويشدد هذا الأمر على أهمية اعتبار الحكومة الإلكترونية عملية فعلية وأيديولوجية بدلاً من أن تكون مجرد تنفيذ وإنجاز التكنولوجية (القرويتي، 2011، ص87).

ويلاحظ أنه بينما يقوم التعريف المرتبط بالعلاقات بتعريف وضوح الاعتراف بالدور الهام الذي تلعبه التكنولوجيا فإنه يجزئ هذا الدور إلى أنواع من التفاعلات والفلسفات التي ترغب الحكومات كما يرغب المواطنون في تشجيعها ودعمها عند المستويات الحالية من الابتكارات التكنولوجية فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحالية سيتم الاستعاضة عنها بسرعة بتكنولوجيات أخرى جديدة وربما تكون جذرية ومن شأنها أن تجلب معها القضايا والمشاكل والتفاعلات الغير مألوفة والغريبة إلى أبعد مما وراء توقع وبصيرة القائمين بتصميم هذا النظام، وحتى مع تنفيذ التكنولوجيات الموجودة في الوقت الراهن فإنها بلا شك ودون ريبة سوف تخلق وتجلب معها المشاكل الغير متوقعة ولا بد من معالجتها، وعندما يتم التركيز على (دعم العلاقات بدلاً من تنفيذ أنواع معينة من التكنولوجيا) فهناك آلية تتمكن تلقائياً من أن تكون في موضع من شأنه أن يساعد على الحفاظ على الأهداف في مواجهة العواقب الغير متوقعة(عبد الحميد، 2008،ص50).

ويؤمن (القرويتي، 2011،ص52) أن ((الحكومة الإلكترونية هي تحويل العلاقات الداخلية والخارجية للقطاع العام من خلال تمكين العمليات الشبكية، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لأمثلة تقديم خدمات الحكومة، والمشاركة الجماهيرية، والحكم)).

يطرح هذا التعريف شبكة واسعة تذهب إلى أبعد مما وراء تقديم الخدمات الإلكترونية وهو المجال (تقديم الخدمات الإلكترونية) الذي كثيراً ما تركز الحكومة الإلكترونية عليه الأضواء نظراً لأن الكثير من النشاط الحكومي مخصص لخدمة المواطنين والمؤسسات التجارية، وهذا أمر يمكن فهمه وثمة إغراء كبير في هذا، لذلك فإن الحديث عن الحكومة الإلكترونية وتوصيل الخدمات الفورية المقدمة على الخط غالباً ما يستخدمان بشكل متبادل (عبد الحميد، 2008،ص50).

في الواقع فإنه في حين أن تقديم الخدمات الإلكترونية مهمة فرعية هامة من مهام الحكومة الإلكترونية، وعندما يتم تجاهل هذا التمييز فإن إمكانية التحول إلى الحكومة الإلكترونية تخسر جوهرها والكامن من ورائها. (نفس المصدر، 2008، ص50)

في مثال بسيط لإدارة حكومية تمنح تراخيص نشاط ما مثل ملكية عقار أو سيارة، فإن المتقدمين للحصول على الترخيص يمكنهم الحضور إلى المكاتب لإكمال استمارة طلب الترخيص وتسديد الرسوم، وتتم مراجعة استمارة الطلب، وبعد الموافقة على البيانات يتم إدخالها يدوياً إلى قاعدة بيانات حاسوبية.

كجزء من مبادرة الحكومة الإلكترونية فإن هذه تقوم بإنشاء موقع على شبكة الانترنت يتيح للمستخدمين تقديم استمارة الطلب على الانترنت وإنجاز معاملة دفع الرسوم بواسطة وسيلة ما مثل بطاقة الائتمان، وعندما يصل نموذج الطلب إلكترونياً إلى مكتب الإدارة يتم طبعه والموافقة بالتوقيع من الموظف، ثم يتم تمرير الطلب إلى موظف مسئول لإدخاله يدوياً إلى قاعدة بيانات الترخيص (ناصر، 2005، ص51).

على الرغم من أن المعاملات قد تمت ظاهرياً بصورة إلكترونية، على الأقل من منظور مقدم الطلب، فلم يكن لها تقريباً أي تأثير على الوظائف والعمليات الداخلية للإدارة، ولذلك فإنه من الصحيح أن الحكومة الإلكترونية تتطلب تحويل جميع النظم المشاركة في معالجة المعاملات، وليس فقط تحويل تلك العمليات التي تواجه المواطنين والأعمال التجارية، وإذا كانت العملية هي مجرد طباعة نموذج الترخيص (قبل أو بعد استيفائه) من شبكة الانترنت فإن كل ما تم بناؤه من حكومة إلكترونية هو مجرد بناء آلة أو طباعة كبيرة يتم التحكم فيها.

تسعى الحكومة الإلكترونية إلى تحقيق العمليات والهياكل اللازمة لتسخير إمكانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ICT على مختلف المستويات والقطاع العام وما وراء ذلك، لغرض تعزيز الحكم الرشيد (Rogers Okot-Uma, 2000.25).

ويضيف العنصر المعياري للتعريف بالتعريف الإضافي لتحديد الحكم الرشيد بأنه العمليات والهياكل التي توجه العلاقات السياسية والاجتماعية والاقتصادية، مع الإشارة بصفة خاصة إلى الالتزام بالقيم الديمقراطية، والقواعد والممارسات والخدمات الموثوق بها والعدل ونزاهة الأعمال التجارية.

تتيح هذه التعريفات فهم طبيعة الحكومة الإلكترونية، وفي حين أن كل تعريف يشدد على العنصر التكنولوجي فإنه أيضاً يسلط الضوء على أن الإدارة الإلكترونية هي أكثر بكثير من مجرد عملية وأهداف.

من الواضح اختلاف التعريفات، ومن الواضح أحياناً خلط التعريف بالأهداف والوسائل، إلا أن أكثر الأشياء وضوحاً هو الاتفاق على تقديم الخدمات على الخط المباشر (On Line) وتعزيز المشاركة وهو الاتفاق السائد بين كافة التعريفات.

2-1-2 حتمية الحكومة الإلكترونية:

وبالتالي فإن الحكومة الإلكترونية ليست حكرًا على البلدان الأكثر تطوراً فقد ظهرت ونجحت تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الدول المتقدمة والنامية على حد سواء واستخدمت الحكومة

الإلكترونية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تبسيط العمليات وربطها بشكل أوثق مع الناس.

نظريات قيمة تطبيق الحكومة الإلكترونية:

في كتابه عن الحكومة الإلكترونية يشير (ناصر، 2005، ص24) إلى أربع نظريات حول النتائج التي تترتب على تطبيق أنظمة الحكومة الإلكترونية ومدى ما يمكن أن تسهم به وتقدمه للحكومات ومدى التأثيرات المحتملة لتطبيق الحكومات الإلكترونية:

النظرية الأولى: هي نظرية العقلانية: وتبنى على أساس أن استخدام التقنيات يمثل تحسن كبيراً في قدرات الحكومة، وعلى أقل تقدير فإنها تستند إلى العقلانية في اتخاذ القرار، والتكلفة الوحيدة هي شراء التقنيات وتشغيلها، ويستند هذا الرأي على أن هذه الأنظمة سوف تقل بشكل متزايد من تكاليف الحصول على المعلومات وترتيبها وترميزها وتنظيمها وإدارتها واستخدامها، وبناء على ذلك فإن هذه الأنظمة سوف تحقق عائداً يفوق تكاليف إنشائها في خلال فترة حياتها الافتراضية ويعتمد ذلك على أساس أن المعلومات تقلل من الشكوك وتزيد من احتمالية صحة اتخاذ القرار.

النظرية الثانية: نظرية الثمن: Cosat تقبل بإمكانية زيادة قدرات التحكم وتأثير ذلك على نوعية عمليات اتخاذ القرار وعقلانيتها إلا أن ذلك لن يحدث بدون ثمن، ويجب تنفيذ إجراءات الحماية والوقاية حتى لا يرتفع الثمن فيما يتعلق بالحرية والخصوصية الشخصية للمواطنين والحفاظ على سرية المعلومات.

النظرية الثالثة: ضوضاء المعقولة وتآكلها: وهي نظرية متشائمة على اعتبار أن الحكومة الإلكترونية سوف تقضي على العقلانية بصورة عامة وأنها تعتمد على إدارة المعلومات بواسطة القطاع العام وهو أضعف قدرة من القطاع الخاص في إدارة المعلومات، وبالإضافة إلى ذلك فإن هناك العديد من الهواجس المسيطرة التي تقوم بصرف انتباه متخذ القرار بعيداً عن العوامل الضمنية النوعية من أجل تركيز الانتباه على العوامل الواضحة التي يمكن قياسها كمياً، وتتخوف النظرية من تأثير ذلك على التفسير المبسط بأكثر مما ينبغي للبيانات، والنمذجة المبسطة، والتبسيط الشديد بدءاً من عمليات التحليل حتى صياغة التوصيات، وترفض النظرية تماماً الاعتقاد السائد بأن المعلومات هي التحكم والرقابة وتميل إلى اعتبار المعلومات بأنها كالضوضاء (عبد الحميد، 2008، ص55).

نظرية التقنية: باعتبار التقنية رمزاً وميدان تنافس وأداة مهمة في ظروف الصراع الاجتماعي القائمة، وتدور هذه النظريات حول أنه لن يكون للتكنولوجيا تأثير جوهري ومستقل على اتخاذ القرار.

على الرغم من ذلك فإن هذا لا ينفى أثر وميزات وفوائد وعوائد ونتائج تنفيذ الحكومة الإلكترونية، وإذا كانت هناك المخاطر والعقبات والتحديات التي تواجه الحكومة الإلكترونية فإنه لا يمكن بحال التقليل من آثارها.

2-1-3 آثار الحكومة الإلكترونية:

كما تخللت ثورة المعلومات كل مجالات الحياة فقد بدأت الحكومة الإلكترونية تتغلغل في كل الدول باعتبارها أداة لتعزيز التفاعل مع المواطنين، وزيادة الإنتاجية وتقديم الخدمات ، وتحسين الشفافية والمساءلة، وتعزيز المشاركة، وتكمن آثار الحكومة الإلكترونية في مزاياها وما تحققة من فوائد ونتائج.

أولاً: فوائد ومزايا الحكومة الإلكترونية:

انعكست تطورات التكنولوجيا على الأداء الحكومي بشكل كبير في كل دول العالم، وتعد الحكومة الإلكترونية تطبيقاً للتكنولوجيات الجديدة من أجل معدلات العمل، والتخلص من المعوقات التقليدية مثل الأوراق والأختام، والتردد على المصالح لإنجاز الأعمال، مما يعني توفير الوقت والجهد والموارد، وتوجيه الموارد إلى قنوات عمل جديدة أكثر فائدة (عبد الحميد، 2008، ص55).

شكل رقم (1/1/2) فوائد الحكومة الإلكترونية



المصدر: (عبد الحميد، 2008، ص56)

يمكن القول بأن مزايا وفوائد الحكومة الإلكترونية هما وجهان لعملة واحدة هي عملة أهداف الحكومة الإلكترونية، فعندما تلبى أهداف الحكومة الإلكترونية حاجة ومصصلحة المجتمع والمواطنين، ومتى تحققت أهداف الحكومة الإلكترونية فقد تحققت فوائدها وظهرت مزاياها، وتتمثل هذه المزايا في تحقيق الآتي (عبد الحميد، 2008، ص56):

- تطوير البنى التحتية.

قبل تحول الحكومة إلى حكومة إلكترونية يجب انتشار تكنولوجيا المعلومات وشبكة الانترنت لكي يكون لها عائد وجدوى اقتصادية وتساهم في التنمية.

2-1-4 نموذج الحكومة الإلكترونية:

إن قدرة القطاعات على توفير الخدمات للمواطنين بوسائل إلكترونية وبسرعة وقدرة وبتكاليف أقل وبمجهود أقل من خلال موقع واحد على شبكة الانترنت تقوم على أربع ركائز تتمثل في الآتي (عبد الحميد، 2008، ص72):

- تجميع كافة أنشطة وخدمات المعلومات والتفاعلية والتبادل في موقع واحد للحكومة في نشاط يشبه فكرة مجتمعات الدوائر .

- اتصال دائم بالجمهور في كل يوم على مدار الساعة مع تأمين احتياجات الخدمات والمعلومات للمواطن.

- سرعة وفعالية الربط والتنسيق والأداء والإنجاز بين دوائر الحكومة ولكل منها على حدة.

- الموازنة الصحيحة بما يحقق أفضل العوائد من الأنشطة .

يتمثل جوهر الحكومة الإلكترونية في مشاركة المجتمع لذلك تبدأ عملية تخطيط إنشاء رؤية عريضة للحكومة الإلكترونية باشتراك المجتمع من المواطنين وقطاع الأعمال والمسؤولين وغيرهم، ويمثل نموذج الحكومة الإلكترونية نموذج أعمال يعتمد على تكنولوجيا المعلومات، ويمتاز بالتفاعل والشفافية والمصداقية والثقة، ويتوجه لخدمة المجتمع، ويقدم خدمات مطلوبة ويحقق أمن وسرية المعلومات والخصوصية ويحقق أهداف كل الأطراف المتعاملة بطريقة فعالة، ويرتبط بالآتي (القرويتي، 2011، ص88):

- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

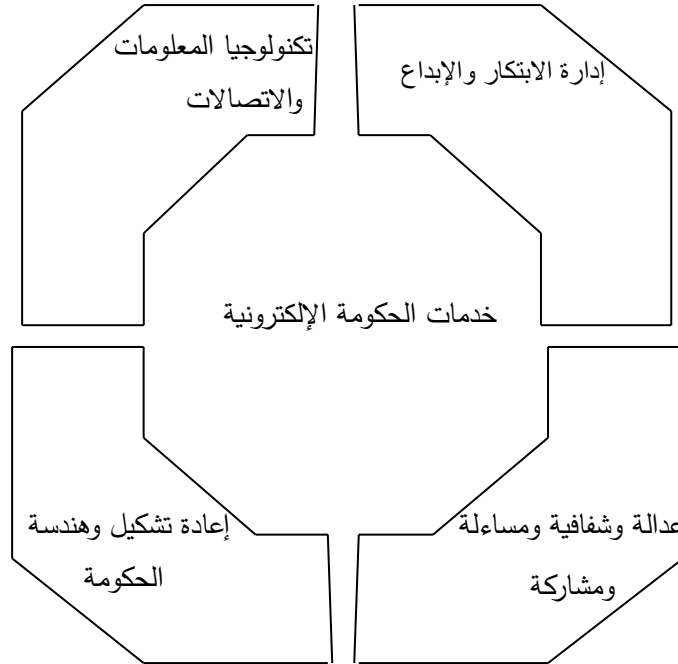
- إدارة الابتكار والإبداع في إحداث تغييرات جذرية في مفهوم العمل الحكومي والتحول من الإدارة التقليدية إلى إدارة التغيير وإدارة المعرفة.

- إعادة تشكيل وهندسة الحكومة.

- إحداث تغييرات في استراتيجيات وأساليب تعامل وتفاعل الحكومة مع المواطنين والأعمال وإدارات الحكومة بعضها البعض.

- الاستناد إلى العدالة والشفافية والمساءلة والتعاون والمشاركة.

شكل رقم(2) نموذج للحكومة الإلكترونية وما تحققه من الأهداف



المصدر: (القرويتي، 2011، ص88)

يبين نموذج الحكومة الإلكترونية المجموعات الثلاث الرئيسية المستهدفة وهي:

الحكومة للمواطن (الحكومة للمستهلك أو العميل G2C)، الحكومة للأعمال G2B، الحكومة للحكومة G2G (عبد الحميد، 2008، ص73).

يمكن فهم نموذج الحكومة الإلكترونية على أنه تفاعل بين أربعة كيانات أساسية هي: المواطن، وقطاع الأعمال، وموظفي الحكومة، وهيئات الحكومة والحكومات الأخرى لذلك فإن أنواع الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية تتمثل في الخدمات الآتية:

1- من الحكومة إلى المواطن.

2- من الحكومة لقطاع الأعمال.

3- من الحكومة لموظفيها.

4- من الحكومة إلى الحكومة.

1/ من الحكومة إلى المواطن:

مبادرات لتسير التفاعل بين المواطن والحكومة، وتقديم خدمات ومعلومات عديدة كتجديد التراخيص والشهادات، وتوسيع وصول المواطنين إلى المعلومات الحكومية، وتذويب مركزية وبعض الوظائف ، بموقع واحد يستطيع المواطن من خلاله إنجاز عدد من خدمات ومهام عدد من الجهات دون اتصال بكل جهة على حدة، كما تنمو باتجاه تسهيل التفاعل بين المواطن وزيادة مشاركة المواطنين وخلق مزيد من فرص تتجاوز الوقت والحدود الجغرافية. ويمكن توضيح ما تقدم على الشكل التالي:

شكل رقم (3) تفاعلات الحكومة الإلكترونية



المصدر: (عبد الحميد، 2008، ص74)

تقدم الحكومة الخدمات الفورية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بصورة ناجحة عن طريق: وضع الخدمات والمعلومات، وتحديد كيفية وصول المواطن لها، والاهتمام بخصوصية وأمن المعلومات.

2/ من الحكومة إلى قطاع الأعمال:

تتعدد علاقة الحكومة وقطاع الأعمال فقد يكون القطاع مورداً للحكومة وشريكاً لها وعميلاً ومنافساً مع الالتزام بالقواعد التنظيمية والقانونية، ويشتمل مجال الخدمة لقطاع الأعمال على خدمات متبادلة بين الحكومة وقطاع الأعمال والحصول على المعلومات التجارية وتحميل استثمارات الطلبات وتجديد التراخيص وتسجيل الأعمال والحصول على الموافقات وتطوير وتنمية الأعمال الصغيرة والمتوسطة.

تشمل الخدمات لقطاع الأعمال التوريد الإلكتروني وتتيح فرص البحث عن بائعين أو مشتريين للسلع والخدمات، ويمكن للبائعين أو المشتريين تحديد الأسعار والدخول في مناقصات، ويجعل التوريد الإلكتروني المناقصات شفافة وتمكن أصحاب الأعمال الصغيرة من المشاركة في مشاريع التوريد ، كما يساعد الحكومة في توفير تكاليف الوسطاء ووكلاء الشراء بالإضافة إلى تحسين الدقة وعامل الوقت ومعلومات أفضل لدعم عملية اتخاذ القرار.

3/ من الحكومة إلى الموظفين:

هي خدمات المواطنين والخدمات المتخصصة لموظفي الحكومة وقد تستخدم الحكومة شبكة اتصال داخلية للتفاعل مع موظفيها فيما يتعلق بمعلومات الموارد البشرية والتقاعد والإصدارات الجديدة والمواضيع الأخرى المتعلقة بالموظفين وتوفير التعليم الإلكتروني والتدريب المهني والإداري.

4/ من الحكومة إلى الحكومة:

التفاعل مع جهات حكومية أو حكومات أخرى في المستوى المحلي أو الدولي، مثل الخدمات التي تتخذ شكل المعاملات بين الحكومة المركزية والدوائر والجهات والمكاتب ذات الصلة بتبادل وتحويل المعلومات والوصول إلى المعلومات وعلى المستوى الدولي يمكن أن تكون وسيلة للعلاقات.

2-1-5 تحديات ومشاكل الحكومة الإلكترونية:

هناك العديد من التحديات التي تواجه الحكومة الإلكترونية منها (عبد الحميد، 2008، ص 105)

- توفير البنى التحتية.
- تحديد الأهداف والإستراتيجيات المناسبة.
- مشكلات الانتقال إلى البيئة الإلكترونية.
- توفير المعلومات والنماذج والتوثيق.
- مشكلات التبادلات التجارية وتوفير وسائلها التقنية والتنظيمية.
- صور وأشكال العلاقات بين الجهات والأفراد في كل الميادين والقطاعات وتشمل المستندات والمعاملات والرسوم والتوريدات والعطاءات، وسائل الدفع وقانونيتها وحماية وخصوصية وأمن المراسلات والمعاملات، وحجية التعاقد الإلكتروني وحجية الإثبات بالوسائل الإلكترونية.

هناك أربعة عمليات رئيسة وجوهرية لتنفيذ الحكومة الإلكترونية هي:

1- بنية تحتية تكفل إتاحة وسرعة وضمان سرية وأمن وخصوصية المعلومات بشبكة تؤمن نقل المعلومات بسرعة وتحافظ على سلامة وسرية المعلومات.

2- التحول الحكومي إلى الشكل الرقمي في السجلات والتسجيلات وما صاحب ذلك.

2-1-6 عوامل نجاح الحكومة الإلكترونية تشمل هذه العوامل: (ناصر، 2011م، ص 40).

1- التخطيط الجيد للأهداف كيفية إنجازها، وفيما يختص بالأعمال الإلكترونية فإن من بين عوامل النجاح.

2- أن تكون لهذه الأعمال قيادة عليا تقوم بالمبادرة، والتفكير على نحو إستراتيجي.

3- إعادة التخطيط الهندسي للعمليات.

4- الاعتمادات المالية الملائمة.

5- الواقعية في إدراك الجهود المطلوبة لتنفيذ المهمة.

6- دراسة قضايا الوعي والقوانين اللازمة.

7- وضع إطار قانوني صحيح.

8- وجود إطار عمل أو خطة عمل أو إستراتيجية مرجعية من أجل إطلاق الحكومة

الإلكترونية بناء على مقاييس ومعايير محددة والاستفادة من أفضل ممارسات الدول الأخرى.

9- الانتقال إلى العالم الرقمي يجب إعداد إستراتيجية تنطلق من دراسة الواقع القائم ومشكلاته لكي يتم تحقيق أهداف الانتقال وما يندرج تحتها من أهداف فرعية لا يمكن إنجازها بدون اعتماد إستراتيجية واضحة ورؤية حكيمة في بناء الحكومة الإلكترونية.

10- إستراتيجية تنطلق من دراسة الواقع القائم ومشكلاته حتى لا يؤدي هذا الانتقال إلى نقل عيوب الواقع إلى البيئة الإلكترونية.

2-1-7 إستراتيجيات نجاح الحكومة الإلكترونية:

1- ضرورة تغيير طريقة التفكير الإداري في مجال العمل العام بحيث تنتقل تدريجياً من الروتين والبيروقراطية إلى الشفافية وسرعة الإنجاز ومرونة التعامل، مع أهمية دعم المسؤولين لإعادة صياغة وبناء وتغيير الحكومة، ووصول الحكومة الإلكترونية إلى جميع طبقات وفئات المجتمع.

2- إذا كانت الحكومة الإلكترونية هي مفهوم يعتمد على استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات للوصول إلى الاستخدام الأمثل للموارد وضمان توفير خدمة حكومية مميزة للمواطنين والأعمال فإن نجاح الحكومة الإلكترونية محكوم، بالمجتمع، والقوانين والتشريعات والهيكل والتنظيم التقني.

3- وبعد بناء هيكل الحكومة الإلكترونية يجب حماية هذا الهيكل وتأمينه والحفاظ على تدفق العمل والإتاحة وسرية المعاملات والخصوصية.

نظراً لارتباط الحكومة الإلكترونية بالفوائد الجمة وسرعة اتخاذ القرارات وتقليل التكلفة علاوة على خفض عمليات الفساد، فإنها تحتاج إلى بيئة بناءة لمضاعفة إمكانياتها ومن العوامل التي تساعد في نجاح الحكومة الإلكترونية الآتي (عبد الحميد، 2008، ص106):

قيادة قوية تخطط وتتابع وتنفذ وتراجع وتقيم وتشجع وتحفز عملية التحول وتفاعلها مع المجتمع.

1- إعادة هيكلة وهندسة طريقة عمل الحكومة وإعادة النظر في الممارسات والإجراءات وأنظمة المعلومات، وتوفير تعاون بين الجهات لمواجهة المشاكل.

2- الاستعداد الإلكتروني بتقييم وقياس أوجه الاستعداد من العناصر البشرية والموارد والبنية التحتية وانسياب المعلومات ومدى استعداد المجتمع لتقبل الفكرة ومدى تعاون المواطنين والقطاع الخاص.

3- التثقيف والترويج إذ تكون خدمات الحكومة الإلكترونية مفيدة عند معرفة الناس بوجودها وكيفية استخدامها في المستوى المطلوب وهو أهم أمر لتحقيق النجاح بالترويج الجيد وتشجيع المواطنين على الاستفادة منها والتغلب على انعدام الثقة.

4- البدء بشكل صغير وبسيط بتنفيذ موقع إلكتروني وإضافة الوظائف الجديدة عبر مراحل كلما تطورت البنية التحتية وزاد القبول بالحكومة الإلكترونية.

5- التأكد من وجود الموارد المالية الكافية لتحقيق الأهداف ووضع مخصصات للتمويل.

6- تشجيع الحكومة ودعم دوائرها على استخدام نظم المعلومات في الأعمال اليومية وتحفيز الموظفين والدوائر للاستفادة من هذه الخدمة.

7- توحيد وتبني المعايير والبروتوكولات الثابتة وتقليل مخاطر ومشاكل البرمجيات مع التدريب.

8- التفكير عالمياً بوضع خطط تستهدف المجال المحلي، ومجتمع المستخدمين، في العالم الخارجي مثل الحكومات الأجنبية والشركات المتعددة الجنسيات.

9- التخطيط الشامل بتجسيد الحكومة الإلكترونية كجزء من خطة شاملة لتقنية المعلومات.

10- مراقبة التقييم بإعادة تقييم الإنجازات والأهداف في كل خطوة من خطوات التنفيذ والتطوير.

هناك العديد من الأساليب المختلفة التي يمكن من خلالها تطوير الحكومة الإلكترونية منها شاملة بعيدة المدى، ومنها ما يرتبط بتشخيص وتحديد عدة مجالات أساسية للتركيز كمشروعات تمهيدية، وعادة ما يبدأ مشروع الحكومة الإلكترونية بمشروعات محددة ضمن مراحل تطوير بناء شامل للحكومة الإلكترونية (ناصر، 2005، ص89).

لا يوجد نموذج واحد للحكومة الإلكترونية وتعتمد أهداف الحكومة الإلكترونية على الأولويات والموارد المتاحة وحاجات المجتمع والإطار التشريعي والقوى البشرية وإعداد المجتمع لتقبل الحكومة الإلكترونية والرغبة السياسية والبنية التحتية.

اختيار المشروعات التمهيدية الصحيحة في الحكومة الإلكترونية هو أساس نجاح نقطة انطلاق الحكومة الإلكترونية.

قد يقاوم الموظفون مشروعات الحكومة الإلكترونية بسبب: الخوف من فقد الوظائف أو النفوذ والسلطة، أو عدم قدرة التعامل مع التكنولوجيا أو التخوف من الجهل أمام الآخرين، أو الخوف من كثرة العمل الجديد، أو عدم الحصول على مزايا.

إن أهم عوامل نجاح الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر المواطن هو قدراتها على تقديم الخدمة بجودة ومرونة وبسرعة وتميز، ومن هنا وضع أهم عوامل النجاح على الصورة التالية (عبد الحميد، 2008، ص107):

إتاحة الوصول: فتوفير سبل الوصول للمواطنين شرط أساسي لنجاح الحكومة الإلكترونية ويرتبط بإتاحة الوصول العادل لكل المواطنين في كل المناطق مما يدعو إلى تبني برامج دعم البنية التحتية وتوفير توصيل الخدمات إلى المناطق المحرومة أو النائية، في ذات الوقت الذي تتحقق فيه قواعد الإنصاف.

الخدمة: أن تكون الخدمة سهلة وميسرة ومميزة وبشفافية وعدالة، والأهم من ذلك أن تكون معروفة عن طريق حملات التوعية بأهمية الخدمة.

التكلفة: إذا كان من بين أهداف الحكومة الإلكترونية تحقيق وفر في التكاليف فيجب أن تكون تكلفة الخدمة في الحكومة الإلكترونية للمستفيد أقل منها في الحكومة التقليدية، وقد يكون هذا خاضعاً للعديد من العوامل التي تجعل الجهات تقوم بإجبار المواطنين على استخدام النماذج الرقمية دون نماذج الحكومة التقليدية أو تمتنع عن إصدار نماذج قديمة وتفرض تكلفة أعلى إلا أن هذا الأمر لا يمكن تفسيره عقلاً بل هو ما يفرضه البند التالي لعوامل النجاح.

الثقة: الثقة هنا لا تعني فقط مجرد الثقة في دقة وجودة الخدمة لكنها تعني الثقة في أن الناس ليسوا مجبرين على الخدمة وبالتالي تتحقق الاستجابة مع الثقة في الفائدة المرجوة منها، كما تشمل الثقة على عوامل الأمن والسرية والخصوصية، وفي غالب الأحوال فإن الثقة في الأمن والسرية والخصوصية تنعدم في معظم الأحوال في الدول النامية، ومهما كانت الحكومة تدعم التشفير الأمن فلا توجد ثقة في حصول الجهات الأمنية أو غيرها على المعلومات، وفي بعض الأحيان قد تكون خدمات استخراج شهادات الميلاد والبطاقات الشخصية ومخالفات المرور لا تسبب قلقاً لدى لمواطنين إلا أن التعاملات المالية والمناقصات والمزيدات تشكل قلقاً بالغاً، ويشكل مثل هذا الموقف قلقاً خاصاً عندما يتيح القانون صلاحيات الوصول إلى مفاتيح التشفير مثل قانون المملكة المتحدة والولايات المتحدة (عبد الحميد، 2008، ص109).

الأمن: من وجهة نظر المواطن فإن تحقيق الأمن والسرية يجب أن يكون سياسة الحكومة الإلكترونية كما أن معظم حكومات العالم كله تتيح لأجهزة التحقيق كشف السرية إلى حد ما وبدرجة ما تعتمد على نوعية المعلومات والشخص والتحقيق والظروف، ولكن بصفة عامة فإن هناك قلقاً دائماً بشأن الأمن والسرية عند التعامل مع المعلومات، وحتى لو أدعت الحكومة

وجود قانون لذلك فلا توجد وسائل للتحقق من تنفيذ الحكومة لذلك ويصعب مقاضاتها عند انتهاك السرية، لذلك يجب أن تكون المعلومات السرية في أضيق الحدود وإلى مدى معين سواء أقام بذلك المواطن لحماية نفسه أو قامت بذلك المواقع لإعطاء انطباع بالثقة والأمان، مع وضع القوانين التي تحدد سبل حماية البيانات والمعلومات الخاصة بالمواطنين وعدم العبث بهذه المعلومات وعدم إتاحة الوصول إليها إلا بموافقة صريحة من المواطن نفسه (عبد الحميد، 2008، ص109).

يمكن القول أن الالتزام بهذه القواعد هو مجرد وهم فقاعدة البيانات التي تخزن معلومات الشخص وتحتوي على صورة الشخصية وسجلاته الوظيفية والصحية يمكن الوصول إليها من قبل العديدين في النظام بخلاف الجهات الأمنية أو عناصر الحكومة التي تخزن البيانات وإتاحة استخدامها بأنفسهم أو بواسطة الغير بصورة غير مشروعة، ويضيف إلى هذا العبء عبء الأمن والحماية من الاختراق والهجوم من قبل أفراد أو جهات، وكل هذه الأمور تؤدي إلى انهيار الثقة في النظام وجدواه ما لم تكن هناك حماية واضحة صريحة بقانون واضح متماسك.

قد يكون مطلوباً من المواطن أن يكون صريحاً ويقوم بتوفير معلومات صحيحة إلا أن هذا لا يعني أن تقوم الحكومة باستخدامها إلا في نطاق الاستخدام الذي طلبته فلا يعقل أن يقوم شخص بغرض مشكلة في خدمة أن يتم تمرير المشكلة برمتها إلى كافة الأجهزة بدون إذنه، وإذا كانت الحكومة تطالب المواطن بالوضوح والصرحة فلا أقل من أن تكون هي نفسها صريحة حيال ما تجمعها من معلومات (عبد الحميد، 2008، ص109).

دراسة تصرف المستفيد: دائماً ما تخضع التجارب والعمليات والمهام إلى مراجعة وتقييم، وعند استخدام الخدمات المتاحة على الخط المباشر التي تقدمها الحكومة الإلكترونية يجب أن تقوم جهة التنفيذ بدراسة تصرف المستفيد عند استخدامه للخدمات الإلكترونية، وفي العادة تقوم الحكومة بالإعلان عن الخدمات المتاحة بوسائل النشر المختلفة لكن دراسة تصرف المستفيد قد تبين عدم وعي الناس أو معرفتهم بالخدمات المقدمة أو بطرق استخدامها لذلك يجب أن يكون هناك نشر كاف ومتتابع وتوعية عميقة ومتواصلة بالخدمات وكيفية استخدامها، ثم دراسة الاستخدام وتقييم الخدمات وجودتها، ودراسة ما تحتاج إليه المواطنون من خدمات تالية.

2-1-8 متطلبات تخطيط إقامة الحكومة الإلكترونية:

يتطلب تخطيط وتصميم مراحل الحكومة الإلكترونية النظر في مجموعة من العوامل، وتتضمن العوامل التالية: (ناصر، 2005، ص90).

- تحديد الأهداف بوضوح والإعلان العام عنها للجمهور.
- وضع وصياغة السياسات الرئيسية التي تحكم تطور الحكومة الإلكترونية.
- الاهتمام بالتشغيل البنية المتداخل والتكامل في المراحل الأولى لوظائف المكتب الخلفي مع واجهة المكتب الأمامي لخدمات الجمهور.
- استناد كل من الإستراتيجية الشاملة والمشاريع المنفردة إلى تقييم الموارد المتاحة بدءاً من التمويل إلى قدرة الأفراد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الوطنية.
- رؤية القيادة العليا في تأييد الحكومة الإلكترونية وكلما زاد مستوى القيادة كلما كان ذلك أفضل.
- مشاركة أصحاب المصلحة في عمليات التخطيط يؤدي إلى دعم المستخدمين باعتماد أفكار أولئك الذين سيستخدمون النظام وكسب تأييدهم.
- استجابة الإستراتيجية والمشاريع للاحتياجات المحلية، والتركيز على تكنولوجيايات تتناسب مع الجمهور المستهدف.
- وجود مكتب مركزي أو لجنة مركزية للحكومة الإلكترونية لتوفير التنسيق والتوجيه وتعزيز التعاون والتكامل عبر الوكالات والإدارات .
- تأسيس وتحديد الأولويات وتحديد الموارد، وتمويل المشاريع تبعاً لذلك مع الاهتمام بالتشغيل البيئي المتداخل واعتماد التدرج التزايدى المرحلي.
- هناك أفضلية للحلول الجاهزة في بعض الأحيان إلا أنها يجب توفيقها مع كافة النظم التكنولوجية واعتبارات الدولة.
- في عملية الإصلاح يجب ألا تتم أتمتة أوجه القصور بل يجب القضاء عليها مع تبسيط وتوحيد العمليات في العمل اليدوي قبل وضعها على الخط.
- تحديد الموارد البشرية اللازمة لتنفيذ الحكومة الإلكترونية ووضع خطة لبناء القدرات واعتماد تطويرها (بما في ذلك الشراكات والاستعانة بمصادر خارجية).
- تبديد مقاومة موظفي الخدمة المدنية عن طريق التدريب والحوافز لدعم الإصلاح.
- ميزانية وإستراتيجية واقعية مع خطط لتحقيق الاستدامة طويلة الأجل.
- أهداف محددة لقياس الأداء ورصد التقدم.

- تشجيع الاقتراحات والتغذية العكسية من الجماهير المستهدفة.
- وضع الآليات المعمول بها في مكانها الصحيح واستخدامها من أجل صنع التعديلات التصحيحية في ضوء التجربة الفعلية مع الظروف المتغيرة والأفكار والفرص الجديدة.

تقييم مدى الاستعداد:

يجب أن تبدأ خطط الحكومة الإلكترونية بتقييم الوضع الحالي للبلد من حيث قدرته واعتماد ودمج المشاريع المرتكزة على التكنولوجيا، ويستند هذا التقييم على القياس الكمي والنوعي للبنية التحتية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والقدرة على تحمل تكلفة وقدرة الوصول، فيما هو معروف بمصطلح الجاهزية الإلكترونية الذي يشير على نطاق واسع إلى تقييم الجاهزية الإلكترونية بقياس قدرة البلد على استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التنمية البشرية والاقتصادية والتطور الديمقراطي (ناصر، 2005، ص92).

يمكن أن تساعد عملية تقييم الجاهزية الإلكترونية في وضع إطار المشاريع الواقعية وتحديد القضايا التقنية والقدرات البشرية التي لا بد من التصدي لها من أجل التنفيذ الفعال للحكومة الإلكترونية، بيد أن تقييمات الجاهزية الإلكترونية لا يمكن أن تكون بديلاً للتشاور مع الجمهور المستهدف.

خضعت معظم البلدان النامية بالفعل لإجراء تقييم الجاهزية الإلكترونية وقامت بعضها بتكرار التقييم ومرات بحيث لا تكون بعدها هناك حاجة لتقييم جديد، ويمكن أن يستفيد القائم بتخطيط الحكومة الإلكترونية من هذه التقييمات (مثل تلك الموجودة في الأمم المتحدة) لكنه لن يذهب إلى أبعد من المقاييس الحكومية لتقييم الجاهزية الإلكترونية والنظر في العوامل المحددة لأنواع تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

يقول في هذا الخصوص (ناصر العبود، 2005م، ص93)

ينبغي على المخطط ألا يذهب وراء العملية المكلفة التي تستغرق وقتاً طويلاً في تحديث الجاهزية الإلكترونية كخطوة أولى في صياغة إستراتيجية الحكومة الإلكترونية، بدلاً من ذلك والأهم في الخطوات الأولى لوضع إستراتيجية الحكومة الإلكترونية هي جرد مخزون مهارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومخزون التكنولوجيا والخدمة في القطاع العام.

في تقييم احتياجات وقدرات المواطنين للاستفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية فإن القائم بتخطيط الحكومة الإلكترونية لا ينبغي عليه أبداً أن ينظر نظرة فضفاضة لأن نسبة كبيرة من تفاعلات المواطن مع الحكومة ستواصل الخدمات التي تقدمها المكاتب أو عبر الهاتف،

فتطوير خدمات الحكومة الإلكترونية يجب أن يأخذ في الحسبان إدراك حدود السكان المستهدفين ومدى استعداد المواطن لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية أو مجموعات قنوات الخدمة الذاتية، فهناك أولاً ما يجب أن يؤخذ في الاعتبار من تعقد ومتطلبات الخدمة، كما أن نسبة عالية من التفاعل بين المواطنين والخدمة الحكومية تقع في مجالات الصحة والخدمات الاجتماعية التي تميل إلى أن تكون موجهة للمسنين الذين هم في حالة صحية سيئة مع انخفاض الدخل والخلفيات التعليمية، والكثير من هؤلاء يحتاجون المساعدة في الحصول على الخدمات الحكومية في المكاتب الأمامية أو عبر الهاتف وقد لا يكونون في موضع أو وضع يمكنهم من الاستفادة من قنوات الخدمة الذاتية حيث يجب على المواطن فعل الكثير من أعمال إدخال البيانات.

2-1-9 أهداف الحكومة الإلكترونية: (36)

أشار (ناصر، 2005، ص93) إلى أن ((الحكومة الإلكترونية ترتبط بالحكومة الفعلية ممثلة بكافة الإدارات والمصالح فيها كمصدر للمعلومات والخدمات، كما ترتبط أيضاً بالمجتمع من المواطنين ومؤسسات الأعمال ومنظمات المجتمع في نفس الوقت الذي يمكنها فيه الارتباط بالعالم الخارجي تعزيزاً للتنمية وجلباً للاستثمارات)).

هذا الارتباط في نظره يمثل تغييراً شاملاً يعني أن الحكومة الإلكترونية ليست مجرد موقع ويب، كما يعني أن الخدمات والمعلومات لا يجب أن تقتصر على مجرد استخدام بعض الأدوات بل تتضمن الحكومة الإلكترونية إتاحة الخدمات عبر شبكة ويب، والهاتف، ومراكز خدمة المجتمع والأدوات اللاسلكية والنقالة ونظم الاتصال الأخرى المتوافرة.

في نفس الوقت يعني هذا الارتباط أن الحكومة الإلكترونية تمثل نموذجاً لاستخدام المعلومات والتكنولوجيا، إلا أن جوهر الحكومة الإلكترونية هو إحداث التحول بتغيير نمط وأسلوب تعامل وتفاعل المواطنين ومنشآت الأعمال معها مما يحتم تنظيم المعاملات والخدمات وإعادة هيكلتها للتخلص من الروتين والبيروقراطية من أجل أن ترتبط باحتياجات المواطنين ومؤسسات المجتمع من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

في الأساس من البداية إلى النهاية إن إنسان هذا الوطن الذي يعيش على أرضه أو في أي مكان، وهو صاحب المصلحة الأساسية والحق الأصيل في هذا الوطن، وتقوم الحكومة بدور خدمة هذا الإنسان وفقاً لعقد اجتماعي يحقق مصالحه ويكفل حمايته وتكريمه كما كرمه الله تعالى، ويجب أن تلبى أهداف الحكومة الإلكترونية تحقيق هذا الدور.

هدف الحكومة الإلكترونية الأساسي هو تبسيط وتيسير الحصول على المعلومات والخدمات لكل من الجهات ، والمواطنين وقطاع الأعمال باستخدام تكنولوجيا المعلومات عن طريق ربط وتعاون وتفاعل كل الأطراف ودعم الأنشطة والعمليات لمساندة التنمية وجودة الأداء وزيادة الإنتاجية وتوسيع المشاركة وتعزيز الديمقراطية.

تختلف أهداف الحكومة الإلكترونية من مكان إلى مكان ومن مجتمع إلى مجتمع بناءً على العديد من العوامل المختلفة وأهمها: درجة التقدم والتطور والإمكانات والتمويل وثقافة المجتمع وقابلية التحول والتوجهات السياسية والاقتصادية وغيرها من العوامل ففي الدول النامية يكون من بين أهداف الحكومة الإلكترونية سد الفجوة الرقمية وتخفيض التكاليف، وفي الدول المتقدمة يختفي هدف سد الفجوة الرقمية بينها وبين الدول إلا أنه يكون موجوداً في سد الفجوة بين الطبقات والفئات مع الحاجة إلى تخفيض التكاليف، لكن بصفة عامة تكاد تتوافق معظم أهداف الحكومة الإلكترونية مع الأهداف العريضة للحكومة الإلكترونية التي تتمثل في (القرويتي، 2011، ص114):

- توفير الخدمات على الخط المباشر في أي مكان وفي أي وقت.
- تقديم المعلومات بطريقة سهلة ومنظمة.
- تحسين الخدمات والمعلومات المقدمة للمواطنين ومؤسسات الأعمال باستثمار تكنولوجيا المعلومات.
- تخفيض التكلفة ورفع كفاءة وإنتاجية وأداء وفاعلية الإدارات ومؤسسات قطاع الأعمال ومنظمات المجتمع المدني.
- مساندة ودعم وتعزيز فرص التنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي.
- تحقيق أعلى كفاءة وأكبر عائد على الاستثمار.
- تشجيع وتعزيز تطبيق القانون.
- تشجيع ودعم الإدارة الجيدة والابتكار.
- توسيع المشاركة والتفاعل وتعزيز التعاون.
- تعزيز الشفافية والمساءلة والديمقراطية.
- تطوير إمكانيات وقدرات ومهارات منشآت الأعمال والمواطنين وتحقيق التعلم والتدريب المستمر.

وأيضاً تمثل الحكومة الإلكترونية وسيلة لتحقيق الكثير من الأهداف الاجتماعية التي تتجاوز مجرد فعالية العمليات إلى الإصلاح والتنمية الشاملة منها:

توفير حكومة مسؤولة: لتحسين مستوى استجابة الحكومة لطلبات المواطنين فعلى الحكومة أن تستهدف جعل الخدمات في متناول الجميع من خلال الانترنت والهواتف الجواله والتلفزيونات الرقمية ومراكز الاتصال.

تحسين مستوى الإنتاجية والفعالية: تشتمل الحكومة الإلكترونية على إعادة هندسة العمليات لكي تتسم الإجراءات بالبساطة والتوصيل الفعال للخدمات وتحسين الإنتاجية وتقليص البيروقراطية وتوفير التكاليف.

تطوير القطاعات الاقتصادية ذات الأولوية: بتقديم الخدمات وإدراج قطاع التجارة الصناعة في إستراتيجية الحكومة الإلكترونية للاستفادة من اختصار الإجراءات والتركيز على التوصيل الفوري والفعال للخدمات لزيادة وتفعيل الاستثمارات وخلق بيئة أفضل للعمل، وتوسيع الخدمات المتوفرة للمواطنين ورجال الأعمال الأجانب.

تحسين حياة المجتمعات الفقيرة: بالوصول إلى مجموعات ومجتمعات هامشية وتحسين حياتهم بتقديم خدمات وتوسيع التفاعل بين المواطنين والحكومة وقطاع الأعمال.

2-1-11 إستراتيجية التخطيط:

وفقاً لوجهة نظر (ناصر، 2005، ص115) يمكن تحديد إستراتيجيات التخطيط لإقامة الحكومة الإلكترونية على أساس:

1- البنية التحتية.

2- فجوة المهارات.

3- فجوة التوقعات والإدراك.

4- إستراتيجية الوصول، التحول التفاعل، بوابة الخدمات، خريطة العمل والدعم.

البنية التحتية: تهيئة البنية التحتية الأساسية وتوفير نظم المعلومات والاتصالات لنقل البيانات والمعلومات وتدقيقها واستخدام أماكن الوصول الحكومية وتشجيع القطاع الخاص للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتدريب العاملين.

فجوة المهارات: تحتاج الحكومة الإلكترونية إلى مهارات مختلفة تحتاج إلى تنمية وتدريب وتأهيل الموارد البشرية.

فجوة التوقعات والإدراك: سد الفجوة بين توقعات الحكومة وإدراك المواطن لخدمات الحكومة الإلكترونية عن طريق برامج توعية وتسويق الخدمات المتاحة والشفافية ومشاركة المواطنين والأعمال في إدراك نقاط القوة والضعف.

الوصول: توفير الوصول للمواطنين ومد الخدمات وإتاحتها بالوسائل المختلفة وعلى امتداد المجتمع بكافة طوائفه وتوسيع نطاق الخدمات بمدّها إلى الأماكن الحكومية مثل مكاتب البريد والأندية وغيرها.

التحول: تحول الخدمات في الأنشطة والعمليات والإجراءات وتدفق العمل والأساليب الإدارية.

التفاعل: تفاعل المستفيدين من الحكومة الإلكترونية بطريقة نشطة وإيجابية.

بوابة الخدمات: توفير الخدمات من خلال بوابة واحدة للحكومة الإلكترونية وحل مشاكل الأمن والخصوصية ومشاركة البيانات وتكامل العمليات والإجراءات.

خريطة العمل: توضح الوضع الحالي والمستهدف في المستقبل وأبعاد ومراحل وبرامج الحكومة الإلكترونية.

الدعم: دعم ومساندة جهود ومتطلبات الحكومة الإلكترونية بتوفير أدلة إرشادية ونماذج أعمال مبتكرة ومعلومات مفصلة وبرامج توعية وتدريب مختلفة.

2-1-12 أساليب تحقيق الأهداف:

يتم تحقيق أهداف الحكومة الإلكترونية عن طريق الآتي (عبد الحميد، 2008، ص116):

1- إعادة هيكلة هندسة الخدمات: إعادة تصميم شامل لتوصيل المعلومات والخدمات من أجل ضمان النفاذ المريح، ويتضمن ذلك تبسيط التفاعل والتعامل مع الخدمات، سهولة إنفاذ في أي وقت ومن أي مكان، وإدارة قنوات متعددة للنقل والتوصيل من خلال تكنولوجيا المعلومات والطرق التقليدية مثل الهاتف والفاكس والطرق اليدوية، توصيل الخدمات التي تستجيب لاحتياجات العميل، والتكامل بين الخدمات وتحسين جودة الخدمات وتوفيرها.

2- الكفاءة والفعالية: كفاءة وفعالية عمليات وإجراءات أنشطة الإدارات ، وتقليل تكلفة الخدمات والإجراءات وما يصاحبها من عمليات إدارية وكفاءة وفعالية التواصل مع المواطنين والأعمال والأجهزة الأخرى.

3- الثقة والإيجابية والتفاعل والمشاركة: بناء ثقة المستخدم، تقديم وصول للمعلومات عن العملية السياسية والخدمات والفرص المتوافرة والمتاحة للمواطنين والأعمال، مساعدة التحول من الوصول السلبي إلى المعلومات إلى المشاركة النشطة للمواطن من خلال إعلامه وتمثيله

واستشارته وتصويته وانخراطه في الأمور الحكومية، تسهيل الإجراءات وسرعة التنفيذ وشفافية الأداء وإمكانية المحاسبة.

2-1-13 عوائق تحقيق نجاح الحكومة الإلكترونية:

مهما كانت قدرات وإمكانيات التكنولوجيا في تقديم وعرض المعلومات والخدمات فإنها سوف تكون قاصرة عن تلبية الاحتياجات إذا لم تكن موجهة وتحقق الأهداف التي تبتغيها إستراتيجية استخدامها، وتتعرض التكنولوجيا بدورها إلى المخاطر في عملها وإدارتها، كما أن تحقيق الحكومة الإلكترونية الأهداف الموضوعية لها إلا أنها سوف تتعرض إلى العديد من أسباب النجاح أو الفشل وإلى العوائق التي تعترض طريقها ومن هذه العقبات (عبد الحميد، 2008، ص117):

- قضايا الثقافة والمعرفة.
- المعاملات المالية.
- قضايا التنسيق والتعاون.
- القضايا القانونية والتشريعية.
- قضايا التقنية.
- مهارات القائمين عليها، والمستخدمين لها.

المبحث الثاني

نشأة وتطور وتطبيقات الحكومة الإلكترونية

2-2-1 الوصف:

أوضح (عبد الفتاح، 2004، ص23) أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تمتلك عناصر قوة باستطاعتها فرض تغيير في أنماط العمل والإدارة في الدوائر ، لرفع كفاءة الأداء وكسب الوقت والمال أو الجهد. كما توفر الطفرة الإلكترونية الحديثة إمكانية إشراك المواطنين والمجتمع المدني في مناقشة السياسات من خلال الجوار المباشر ودعم اتخاذ القرارات وصياغة السياسات بشكل متفهم أكثر للمواطن، واحتياجاته من هذا المنطلق نشأت فكرة الحكومة الإلكترونية، وأخذت بها أغلب دول العالم ووصلت في تنفيذها مستويات متقدمة.

إن مفهوم الحكومة الإلكترونية بدأ في التطور على المستوى العالمي أواخر سنة 1995م حيث بدأت هيئة البريد الإلكتروني في ولاية فلوريدا الأمريكية تطبيقه على إدارتها لكن الميلاد الرسمي والسياسي لهذا المفهوم كان في مؤتمر نابولي بإيطاليا في شهر آذار من سنة 2001م ومصطلح الحكومة يقصد به هنا تدبير الشؤون الحكومية وليس فقط مجموع المؤسسات المكلفة بذلك. (عبد الفتاح، 2004، ص23).

وفقاً (عبد الفتاح، 2004، ص23) فإن ((الحكومة الإلكترونية تعني استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير وتحسين وتدبير الشؤون الحكومية ويتمثل ذلك في إنجاز الحكومات الرسمية سواء بين الجهات أو بين هذه الجهات والمتعاملين معها بطريقة معلوماتية تعتمد على الانترنت، وفق ضمانات أمنية تحمي المستفيد والجهة صاحبة الخدمة)).

في هذا الإطار يتم التمييز بين ثلاث مستويات من هذه الخدمات:

أولاً: مستوى إعلامي: يتم فيه نشر البيانات والمعلومات مثلاً.

ثانياً: معطيات حول التصريح بالضريبة يقوم فيه المستفيد بملاً استمارة.

ثالثاً: التصريح بالضريبة ويقوم فيه المستفيد بدفع مستحقات الضريبة (أي ثلاث خطوات كل خطوة تمثل مستوى)، وتعد البرازيل أول دولة تعتمد نظام التصريح الضريبي عبر الانترنت سنة 1997م حيث تم ملاً 60 في المائة من التصاريح الضريبية في البرازيل عبر الانترنت.

وما ينطبق على الضريبة هنا يمكن أن ينطبق على تجديد جوازات السفر مواعيد المستشفيات وترخيص المهن، والمحلات التجارية وغيرها ومن شأن تطوير مفهوم الحكومة الإلكترونية الفعالة إلى واقع يحقق فيه نتائج كبيرة على المستويات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية فهو من جهة أسلوب يستجيب لتطلعات المستفيدين من الأفراد والمؤسسات حيث يقدم خدمات أفضل بإذابة جليد تعقيدات الإجراءات البيروقراطية وتوفير إمكانية الدخول إلى كافة الخدمات وتحديد

وتلبية احتياجاتهم بسهولة مطلقة وعلى أساس من النزاهة والمساواة والشفافية ومن جهة أخرى يعتبر هذا الأسلوب بمثابة طريقة لتفعيل الجهاز الحكومي وتطوير أدائه وتخفيف الأعباء الإدارية عنه، كما أنه يعد أفضل وسيلة لإعادة الثقة إلى المواطنين في الإدارة وقد وصفت الحكومة الإلكترونية بأنها ((ثورة في التفكير والتنفيذ وثورة للقضاء على هدر الوقت والجهد والموارد لكن هذا الأسلوب المتطور في العمل يتطلب إقامة وتعميم البنية التحتية الضرورية والتي تشمل:

1- بناء الأنظمة المعلوماتية والاتصالات.

2- وضع الإطار التشريعي الملائم من قوانين حماية الخصوصية وحماية المستهلك والقوانين.

3- المعاملات الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني. (عبد الحميد، 2005، ص24)

وضع هيكل تنظيمي لمنظومة الحكومة الإلكترونية:

ويتضمن هذا الهيكل:

1- توفير قواعد البيانات اللازمة.

2- وضع إستراتيجية للتعاون والتنسيق بين مختلف الوزارات.

3- تكوين وتأهيل الأطر توحيد كامل للمواقع في بوابة موحدة للحكومة.

4- تعميق الوعي بمفهوم الحكومة الإلكترونية وأهميتها والفوائد التي يمكن أن تحققها للمواطنين والمؤسسات .

5- نشر وتعميم الثقافة الرقمية لإتاحة الفرصة لجميع الناس للعمل بصورة تفاعلية مع مواقع ومبادرات الحكومة الإلكترونية (عبد الفتاح، 2004، ص90).

في كثير من الأحيان يحصر المقصود بالحكومة الإلكترونية في نطاق ضيق مثل خدمة التوصيل الإلكتروني وموضوعات كلا من الوثائقية حماية البيانات أو الوصول إلى المعلومات. www.omanlover.org التي تخص البنية التحتية لمجتمع المعلوماتية ومثل هذه المعلومات أو الموضوعات تعتبر سهلة الفهم بالنسبة لقطاع عريض من الجمهور خلافاً لمفاهيم الحكومة الإلكترونية التي تتطلب استخدام تقنيات المعلومات (IT) لمساندة أنشطة الحكومة الإلكترونية والمحاولة الأولى لتوسيع المفهوم يمكن أن نجدها في التعريفات التي تبني على مصفوفة تم فيها حصر كل العلاقات المحتملة مثل: من الحكومة للمواطنين والعكس بالعكس، من الحكومة للحكومة، من الحكومة للقطاع الخاص إلى القطاع الذي لا يستهدف الربح. وبهذه الطريقة يتم لفت الانتباه إلى ميادين عديدة تؤدي وسائل الاتصال بها إلى حدوث تأثيرات هامة

تقود إلى نتائج إيجابية مثل تحسين نوعية الخدمات والأمثلة على ذلك تشمل عمليات الشراء الإلكترونية أو التعاون بصورة أفضل بين الوحدات ، لأن هذا التعاون يحمل في طياته إمكانية هائلة للإسراع في دعم ومساندة واستدامة العلاقات بين مختلف الوحدات .(عبدالحميد،2008، ص25).

ومع ذلك فإن مثل هذا التعريف للحكومة الإلكترونية المبني على منظومة اتصالات لا يفي بالقدر الكافي لإظهار الإمكانيات الكاملة لتقنيات المعلومات التي تقف وراء الحكومة الإلكترونية. وهذه الإمكانيات يمكن استخدامها لزيادة تأثير وفعالية الأجهزة والإدارات الحكومية للوصول للأهداف الكبرى المتمثلة في تحقيق شفافية وزيادة المشاركة الإلكترونية للمواطنين وتحديد المسؤوليات والقيام على أكمل وجه والحصول على الفائدة القصوى من الحكومة الإلكترونية تتطلب فهماً تاماً وهندسة كاملة للعمليات التي يتم بموجبها إنتاج الخدمات الحكومية وإنشاء المنظمة وإعداد الأنظمة الآلية واستخدامها. (ناصر العبود،2005،ص93)

وبناء على ما تقدم يمكن القول بأن الحكومة الإلكترونية تحتاج إلى إعادة تصميم هيكلية لمختلف أنواع التفاعلات التي ورد ذكرها ويرتبط مع ذلك إعادة تنظيم مختلف العمليات التي تقوم بها الإدارات ، إن الفرص التي يتيحها هذا المزيج والعوامل الخارجية والداخلية يمكن استغلالها استغلالاً أمثل إذا أخذنا في الحسبان الخواص والمميزات الخاصة بعمل الحكومة والذي يشمل عمل الإدارات الحكومية. تتطلب ذلك إجراء تحليل دقيق لمختلف الوظائف التي تؤديها الحكومة، وللأسف جد الكثيرين من مؤيدي الحكومة الإلكترونية يجهلون الكثير عن هذه الوظائف المتعددة للحكومة الإلكترونية فضلاً عن الطرق المختلفة التي يتم بها أداء شكل الوظائف (فهد ناصر نقلاً عن www.omanlover.org)

2-2-2 المفهوم والأهداف:

إن ثورة تقنيات الاتصالات الرقمية ألقت مزيداً من الضغوط على العديد من مؤسسات القطاع العام لتحويل عملياتها إلى عالم الأعمال الإلكترونية فيما يعرف بالحكومة الإلكترونية. وتعرف الحكومة الإلكترونية بأنها تشمل الاستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات وذلك لتسهيل العمليات الإدارية اليومية للقطاعات الداخلية وتلك التي تتم فيما بينها (حكومة - حكومة) وتلك التي تربطها بالمواطنين (حكومة- مواطن) أو قطاعات الأعمال (حكومة - أعمال)، ويعتمد نجاح مفهوم الحكومة الإلكترونية على محورين
:(<http://www.al-jazirah.comsa/digimage/23042006.hasea/htm>)

المحور الأول: مدى جاهزية القطاعات لتقديم الخدمات إلكترونياً ويتأتى ذلك من خلال توفير البنية التحتية اللازمة لذلك من خلال تحديث قطاعات الدولة وتدعيمها بأحدث ما توصلت إليه تقنيات الاتصالات والمعلومات للمساعدة في تقديم الخدمات إلكترونياً.

المحور الثاني: تشير المعارف والخبرات في المجالات المرتبطة بتقديم الخدمات إلكترونياً وتعميق المفاهيم والخبرات التي تساعد مديري ومنسوبي تقنية المعلومات في القطاعات في تطبيق مفاهيم الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها من جانب، والتوعية لتعريف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي وكيفية الاستفادة من الخدمات الإلكترونية من جانب آخر.

2-2-3 أهداف الحكومة الإلكترونية:

1/ رفع مستوى الكفاءة والفعالية للعمليات والإجراءات داخل القطاع الحكومي وذلك عن طريق (عبد الفتاح، 2004، ص93):

- تحسين مستوى الكفاءة في استخدام وتوظيف تقنيات المعلومات.
- الاستفادة من التجارب المثلى في أداء الأعمال.
- الدقة في إنجاز الوظائف المختلفة.

2/ تقليل التكاليف (حكومية - حكومية) عن طريق:

- تحسين وتطوير وهندسة إجراءات الأعمال.
- تسهيل تدفق وسريان الأعمال بشفافية وسهولة عالية.
- تقليل الإجراءات والمعلومات المكررة ضمن سلاسل حلقات الأعمال.
- تشجيع الوحدة والتكامل والتبادل الآتي للبيانات.

3/ رفع مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدم لهم (حكومة - مواطن) وذلك عن طريق:

- تسهيل استخدام الخدمات .
- تقليل الوقت المستغرق في حصول المستفيد على الخدمة التي يحتاج إليها.
- تقديم بيانات دقيقة وفي الوقت المناسب حسب الحاجة.

4/ مساندة برامج التطوير الاقتصادي (حكومة - أعمال) عن طريق:

- تسهيل التعاملات بين القطاعات وقطاعات الأعمال.
- تقليل تكاليف التنسيق والمتابعة المستمرة.
- زيادة الفرص الوظيفية.

- زيادة العوائد الربحية للتعاملات مع قطاعات الأعمال.
- تشجيع بناء ونشر بنىات تحتية لتقنية المعلومات عالية الكفاءة.
- فتح فرص استثمارية جديدة خاصة بقطاع المعلومات.
- تحقيق درجة عالية من التكامل بين المشاريع والقطاعات الخاصة فيما يخدم الاقتصاد الوطني.

ويشار إلى أن كل الدوائر هي بحاجة إلى أن تكون ضمن الحكومة الإلكترونية. وأن الجهات الأكثر حاجة هي الجهات التي تقدم خدماتها بصفة مباشرة للمواطنين، حيث يوفر ذلك الوقت ويتيح الخدمة للمواطنين في أماكن وجودهم دون انتقالهم من الأرياف البعيدة بحثاً عن هذه الخدمات، لما في ذلك من توفير لوقتهم وجهدهم الذي يمكن أن وجه للتنمية.

فالهدف الرئيسي الذي تسعى الحكومة الإلكترونية لتحقيقه هو الانطلاق بالخدمات والخروج بها من نطاقها الجغرافي وإمكاناتها البشرية المحدودة وتوصيلها للمستفيدين في أماكن تواجدهم في المدن والأرياف في وقت قياسي وعلى مدار الساعة.

2-2-4 الحكومة الإلكترونية والمجتمع المعلوماتي:

أشار (عمر، 2004، ص203) إلى أن فكرة الحكومة الإلكترونية تعد من الأفكار الجديدة في تطبيقها وهي فكرة قيمة على المستوى النظري حيث أعطت المؤشرات الأولى لها في النصف الأول من القرن العشرين في الولايات المتحدة الأمريكية بفضل جهود وإدارة العمل والتأمينات الاجتماعية، وفي نهاية الربع الثالث من القرن العشرين كانت هناك محاولات لإيجاد هـ1 الحكومة في دولة عربية هي ليبيا بعد الثورة.

يقول (عمر، 2004، ص203) ((لقد أعطت المؤشرات الرقمية دلالات بالغة الأهمية على إمكانية إنجاز فكرة الحكومة الإلكترونية في المجتمع المعلوماتي كان ذلك واضحاً في تجربة المحكمة الافتراضية التي قادتها جامعة مونتريال في كندا عام 1998م والتي دخلت حيز النفاذ العملي في عام 1999م، فهذه تعد من التجارب التي أفسحت المجال للعودة إلى فكرة الحكومة الإلكترونية من جديد في ثوب المنتج الرقمي، وعلى النحو الذي يحقق تفسيراً لنجاح الفكرة ككل. ففي شهر كانون الأول 1999م أمكن إدخال فكرة الحكومة الإلكترونية في نطاق العمل التجاري وانتهى الحال إلى بروز ما يعرف بالقرار الإلكتروني الذي أثار حفيظة فلاسفة العالم الرقمي. على أنه من الأهمية بمكان ملاحظة الدلالات العميقة التي تشير إلى مصطلح الحكومة الإلكترونية كمصطلح يمكن أن يحقق نجاحاً كبيراً في مكافحة عدم انتظام الإدارة)).

2-2-5 تصنيفات الحكومة الإلكترونية:

إن التطور الذي حصل في تكنولوجيا الانترنت وانتشار التجارة الإلكترونية أدى إلى عقد العديد من المؤتمرات البناءة والتي تحث على الاستمرار في تبني هذه التقنيات والتطورات والتي تؤدي إلى تحسين وتطوير في إجراء المعاملات التجارية والتسوق عبر الانترنت كما أن التطور في تكنولوجيا المعلومات والتجارة الإلكترونية أدى إلى ظهور ما يسمى بالحكومة الإلكترونية. (وهي عبارة عن استخدام تقنيات المعلومات بشكل عام والتجارة الإلكترونية بشكل خاص لتمكين المواطنين والمؤسسات من الوصول إلى المعلومات والخدمات التي تقدمها المؤسسات بطريقة سهلة وسريعة مثل خدمات التعليم، والدفاع المدني وتجديد رخص السيارات وتجديد جوازات السفر وشهادات الولادة ورخص الاستيراد والتصدير وكافة المعاملات التي يحتاجها الشعب من دوائر ومؤسسات الحكومة) (خضر، 2008، ص150).

2-2-6 تعاملات الحكومة الإلكترونية:

تعاملات الحكومة الإلكترونية يمكن تصنيفها إلى ثلاثة معاملات (عبدالفتاح، 2004، ص119):
حكومة إلى مواطنين:

وهي تشمل كل التعاملات بين الحكومة ومواطنيها والتي يمكن أن تحدث إلكترونياً عبر شبكة الانترنت أو الشبكات اللاسلكية، مثل تحديد رخصة السواقة أو المخالفات المرورية أو تحديد مراجعة للمعاملات وغير ذلك.

حكومة إلى مؤسسات:

حيث تقوم المؤسسات بالعمل على أتمتة المعاملات والتدخلات مع الشركات التجارية وتسمى هذه الفئة من المعاملات حكومة إلى مؤسسات تجارية حيث تبنى علاقة بين الطرفين من الجهتين، فهي تتضمن كل التدخلات والمعاملات التي تتم بين مؤسسات والمؤسسات التجارية وتقوم المؤسسات التجارية بدورها ببيع الاحتياجات والخدمات إلى المؤسسات مثل المزادات العلنية الإلكترونية.

حكومة إلى حكومة:

وتتكون هذه الفئة من كل النشاطات الإلكترونية التجارية والتي تتم بين كافة المؤسسات والتي تتضمن التعاملات داخل كل أقسام المؤسسات كافة مثل إجراء عملية بيع بمناقصات إلكترونية لبيع أجهزة ومعدات من قطاعات حكومية إلى أخرى.

حكومة إلى موظفين:

إن المؤسسات تضم أعداداً كبيرة من الموظفين والذين يعملون بمواقع إشرافية متنوعة وبعيدة عن بعضها البعض، لذا فإن من مصلحة المؤسسات المختلفة زيادة الفعالية بتقديم مختلف الخدمات والمعلومات بطريقة إلكترونية حيث يتم استخدام تطبيقات خاصة من أجل إجراء العديد من الاتصالات الفعالة بين المواطنين.

2-2-7 تنفيذ الحكومة الإلكترونية:

لقد شرح (خضر، 2008، ص121) هذا الجانب يقول: إن جميع المؤسسات والمؤسسات الخاصة ترغب بالتحول إلى العصر الرقمي وتصبح حكومة رقمية، لذا تعتبر عملية التحول وتبني التجارة الإلكترونية من المؤسسات ليست بالطريقة السهلة بل تحتاج إلى تخطيط ووقت وميزانية ضخمة ولإجراء وتنفيذ التحول إلى الحكومة الإلكترونية لابد من إجراء الخطوات المرئية الستة التالية:

1/ نشر وبث المعلومات:

حيث تقوم الأقسام والدوائر الفردية في مختلف المؤسسات ببناء وتصميم مواقع الويب وتحملها إلى الانترنت بحيث تحتوي هذه المواقع على معلومات حول الأقسام والخدمات التي تقدمها ومدى هذه الخدمات التي تعرضها وكيفية التخاطب والاتصال من أجل الحصول على معلومات أخرى أو على أجوبة واستفسارات من كافة الفئات.

2/ إمكانية تنفيذ العمليات من جهتين مع دائرة واحدة في وقت معين رسمياً:

في هذه المرحلة وبمساعدة التقنيات الخاصة بالتوقيع الإلكتروني والاستراتيجيات المتبعة في الإجراءات الأمنية يستطيع العملاء أن يقدموا المعلومات الخاصة بهم والقيام بإجراء التحويلات المالية مع أي دائرة حكومية مثل قيام أحد المواطنين بعملية دفع قيمة مخالفة مرور عبر الانترنت.

3/ بوابات متعددة الأهداف:

وفي هذه المرحلة يتم تقييم مركز الزبون من المؤسسات من خلال تقديم الكثير من الخدمات للزبائن، حيث يتمكن الزبائن من خلال هذه البوابات من استخدام موقع ويب لإرسال واستقبال المعلومات ومن إجراء العديد من التحويلات المالية عبر عدة مراكز حكومية.

4/ التكيف وتخصيص المداخل:

في هذه المرحلة تقوم الحكومة بإضافة المزيد من القوة والخدمات بحيث يتم تخصيص وتكييف المدخل حسب حاجات ورغبات الزبائن ولتحقيق ذلك تحتاج الحكومة إلى إجراء المزيد من البرمجيات لموقع الويب حتى يمكن المستخدمين من تخصيص واجهاتهم بالشكل الذي يريدون.
5/ تجميع الخدمات الحكومية:

التحول والتكامل الكلي للحكومة الإلكترونية: وفي هذه المرحلة تنتهي عملية التحول الكامل إلى الحكومة الإلكترونية ويتم توقيف العديد من المعاملات التي كانت تتم بطريقة تقليدية، بينما في المرحلة الخامسة تكون قد ظهرت قيمة الحكومة الإلكترونية وانطباعات الزبائن والمؤسسات.
6- وتختلف الدول والحكومات حول العالم لدى تنفيذهم للحكومة الإلكترونية بعض الدول المتقدمة تحولت تحولاً كاملاً إلى الحكومة الإلكترونية أي تخطت المرحلة السادسة بينما في دول أخرى لم تتخط بعد المرحلة الأولى.

2-2-8 معوقات الحكومة الإلكترونية:

تشمل أهم هذه المعوقات ما يلي (عبد الفتاح، 2004، ص122):

سرعة التحول: والمقصود بذلك سرعة الانتقال من مرحلة إلى أخرى حتى وصول المرحلة السادسة وعادة تكون سرعة الانتقال من مرحلة إلى أخرى بطيئة وذلك للعديد من الأسباب أهمها:

- درجة المقاومة من قبل لموظفين الحكوميين إلى التغيير والتحول.
- معدل تبني المواطنين للإنترنت والحكومة الإلكترونية من نواحي خدمة الاشتراك والأسعار والسرعة في الاتصال والأمن والحماية ونشر الوعي والتدريب.
- الميزانية ومقدار توفرها.
- القضايا القانونية وسن القوانين المتعلقة بالتعامل مع الإنترنت والحكومة الإلكترونية.
- القضايا الأخلاقية.

2-2-9 تطبيق تنفيذ تصنيف فئة حكومة إلى شركات:

حيث أن تطبيق تصنيف فئة حكومة إلى شركات تجارية أسهل بكثير من تطبيق حكومة إلى مواطنين وذلك لأن حكومة إلى مواطنين تتضمن العديد من المعاملات والحركات الكثيرة والمعقدة وأيضاً أعداداً قد تتجاوز مئات الملايين أما الشركات فعددها أقل من ذلك بكثير مما يخلق مشكلة الازدحام وبطء الإجراءات.

إن حكومة إلى أعمال إلكترونية تجارية فيها خدمات وتعاملات قليلة مقارنة بتصنيف حكومة إلى مواطنين وأيضاً تصنيف حكومة إلى شركات يعتبر ذا تكلفة أقل بكثير لذلك يعتبر تصنيف حكومة إلى شركات طريقة ممتازة وفعالة للبدء بتطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية. (خضر، 2008، ص122)

2-2-10 تطبيقات على الحكومة الإلكترونية.

2-2-10-1 تطبيقات الحكومة الإلكترونية في مصر:

إن المواطن يضطر للتعامل مع المكاتب في مواعيد العمل الرسمية وهذا يعني أن المواطن والذي هو بدوره قد يكون موظفاً سيكون مطالباً بالحصول على إجازة من عمله بالإضافة إلى التنقل من مكتب إلى آخر في محاولة إنجاز الخدمة التي يطلبها. وبالتالي فإن البديل لهذا العناء هو الحكومة الإلكترونية ويمكن القول إن فكرة الحكومة الإلكترونية هي أرقى أفكار العصر الرقمي الذي نعيشه ويعيشه العالم حالياً. حيث تمزج آخر ما توصل إليه العلم من تطبيقات وأفكار وبرامج وتدمج مع شبكة الانترنت التي تشهد انفجاراً في ارتفاع معدلات الاستخدام يصل إلى حد الثورة الحقيقية وهو ما يعني الوصول إليها وبالتالي تكون أقوى أدوات نشر وإتاحة خدمات الحكومة الإلكترونية. وعند القيام باستعراض سريع للتاريخ الحديث سنجد أن الثورات الصناعة التي عاشها الإنسان أطلقت الفرص المذهلة أمام التطور الاقتصادي وفي الوقت نفسه وضعت تحديات العصر أمام الحكومات الموجودة فيه، ويمكن القول أن الحكومة الإلكترونية ((هي تقديم الخدمات والمعلومات للمواطنين بطريقة أكثر استقراراً وسرعة وهو ما يعني إعادة بناء الطرق التقليدية التي اعتادت الحكومة على تقديم خدماتها بها للمواطنين وكذلك إعادة تشكيل الطرق النمطية التي تتفاعل بها الحكومة مع المواطنين أو الشركات أو الموظفين، وبشكل عام فإن مفهوم الحكومة الإلكترونية هو النمط الحديث لتطوير الأداء الاقتصادي وتمكين الإدارة من قيادة المجتمع بأكمله من العصر الصناعي إلى العصر الرقمي(عبد الفتاح، 2004، ص26).

أهداف المشروع:

يمكن إجمال هدف المشروع في خدمة المواطنين والشركات والمستثمرين حيث يمكن توصيل الخدمة مباشرة إلى طالبها مع سرعة الإنجاز ودقته بالإضافة إلى التميز التام في تقديم الخدمة دون الوقوع في نقاط ضعف مثل عدم الكفاءة وغيرها. وعلى الجانب الآخر فإن المشروع يهدف إلى تحديث نظم العمل بالوزارات والهيئات وهو ما يؤدي للدقة المتناهية في المعاملات ودعم

اتخاذ القرارات بالإضافة للانتفاع الحكومي وهو مطلب ملح في ضوء التحديات الاقتصادية، كما أن المشروع يهيئ الجهاز الحكومي للاندماج في النظام العالمي الحديث. هذه الأهداف الحكومية ستؤدي لمكاسب بصورة مباشرة سوف يحسها المواطن فوراً وهي ما يمكن اعتباره العائد الاجتماعي للمشروع من ناحية الخدمة المقدمة للمواطن بالإضافة لتهيئة المناخ المناسب للموظفين لسهولة أداء العمل وقلة الاحتكاك بالجمهور، أما العائد الاقتصادي فهو التوفير بنسبة 3% في مشتريات الحكومة وهو ما يعادل 60 مليون جنيه سنوياً مع استغلال ما نسبته 0.5% من المخزون الحكومي وهو ما يعادل 200 مليون جنيه بالإضافة لتوفير حوالي 900 ألف ساعة عمل سنوياً هي ما يعادل 9 ملايين جنيه تزيد مع زيادة التوسع في المشروع أيضاً هنالك الكثير من الاستفادة غير المباشرة تتعلق معظمها بسوق تكنولوجيا المعلومات وتنمية صناعة الاتصالات وتصل إلى تقليل كثافة المرور كنتيجة مباشرة لتقليل زيارات المواطنين إلى الهيئات (عبد الفتاح، 2004، ص162).

محاور المشروع:

يرتكز الإطار التنفيذي لمشروع الحكومة الإلكتروني في مصر على خمسة مشروعات تعتبر الأعمدة المركزية للمشروع بأكمله، وقد بدأ العمل بالفعل في هذه المشروعات بشكل متوازي وهي الآن في مراحل مختلفة من التنفيذ أول تلك المشروعات هو مشروع (البنية التحتية) والذي يهدف إلى وضع الأسس القانونية والمواصفات القياسية التي يجب توافرها لدعم تنفيذ أعمال الميكنة والربط وتأمين المعاملات من خلال الشبكات. وقد تم تشكيل مجموعة عمل من مختلف القطاعات (وزارات - هيئات - استشاريين - شركات قطاع خاص)، لوضع مسودة وثائق المواصفات القياسية. ويشهد هذا المشروع أيضاً تصميم وتنفيذ بوابة للحكومة الإلكترونية على الانترنت ليتسنى للمواطنين والشركات الاستفسار وإنهاء بعض المعاملات من خلالها (عبد الفتاح، 2004، ص163).

ويرتبط مشروع الحكومة الإلكترونية ارتباطاً وثيقاً بالمواطنين والمتعاملين من الشركات والمستثمرين ومن ثم يهدف لمشروع الثاني إلى تقديم الخدمات للمواطنين من خلال شبكة الانترنت بداية من تعريف المواطن بالإجراءات والأوراق المطلوبة في كل المعاملات المختلفة وانتهاءً بسداد مقابل الخدمة وإنهاء المعاملة وإصدار الأوراق الموثقة. ويتضمن المشروع أيضاً الخدمات الداخلية والمتعلقة بتوصيل الخدمات للمواطنين من خلال أجهزة الحكم المحلي على مستوى المحافظات والأحياء وذلك للتخفيف من مركزية المعاملات .

ولضمان سرعة الإنجاز فإن المشروعات الثالث والرابع يرميان إلى ميكنة أعمال الوزارات والهيئات وبناء شبكة عمل حكومية تسمح تداول المعلومات بين الوزارات بشكل تداول أسرع وأكثر فاعلية وذلك بمساعدة نظم أرشفة إلكترونية رفيعة المستوى وتأسيس قواعد متكاملة للبيانات القومية وتحديثها بشكل مستمر الأمر الذي يؤدي إلى رفع مستوى الأداء وكفاءة العمل. ومما لا شك فيه أن ضغط الإنفاق الحكومي مطلب أساسي دون المساس بكفاءة التنفيذ من خلال الأساليب العلمية للاستفادة من دورة الشراء، ولذلك فإن المشروع الخامس يتعامل مع المشتريات من أجل وضع منهج جديد للتخطيط والطرح والتخصيص الأمثل للموارد ومن المتوقع أن يؤدي هذا المشروع عند اكتماله إلى ترشيد الإنفاق الحكومي بشكل ملحوظ.

يمكن اعتبار الإتفاق الذي تم توقيعه في نيسان عام 2001م بين الحكومة المصرية وشركات مايكروسوفت عملاق البرمجيات والحلول العالمي هو الخطوة الحقيقية في تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية المصرية، وجاء هذا الاتفاق نتيجة إسهامات شركة مايكروسوفت السابقة في التعاون مع الحكومة خاصة في مجال التعليم بالإضافة لخبرات الشركة الكبيرة في هذا المجال حيث قامت بتنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية البريطانية بنجاح كبير.

وفور توقيع الاتفاق الرئيسي والعديد من الاتفاقيات الفرعية الأخرى بدأت العجلة في الدوران بسرعة بالغة بالرغم من صعوبة المهمة والتحديات الضخمة التي تواجهها، لكن يمكن القول بأنه توفرت للمشروع العديد من العناصر الإيجابية التي ساعدت على تقوية العمل بسرعة في المشروع وأول هذه الأسباب هو دعم القيادة السياسية ممثلة في الرئيس محمد حسني مبارك للمشروع حيث تم وضعه على رأس أولويات العمل بالنسبة للحكومة (عبد الفتاح، 2004، ص165).

أيضاً هناك وقوف وزير الاتصالات الدكتور أحمد نظيف وراء المشروع مجدداً لذاك الهدف كل طاقات وإمكانات وزارته، وشهد هذا المشروع القومي استجابة واسعة النطاق من باقي الوزارات كل في مكانه وهو الأمر الذي ضمن توفير الغطاء السياسي الكامل قبل البداية في التنفيذ ومن العوامل الأخرى المؤثرة في سرعة إنجاز المشروع تنظيم الإطار القانوني الذي سيتم من خلاله وهو إحدى النقاط الهامة والجوهرية وأن معظم النقاط التفصيلية للمشروع جديدة تماماً على الحياة المصرية وبالتالي يجب وضع إطار قانوني لها للعمل من خلاله، وفي هذا الإطار تعاونت وزارة العدل مع وزارة الاتصالات في تجهيز العديد من القوانين المرتبطة بالمشروع وبالفعل تم إعداد قانون التوزيع الإلكتروني وهو القانون الأول في سلسلة من القوانين يجري

إعدادها حالياً وتضم من بينها قانون العقود الإلكترونية وكذلك التشريعات التي تغطي الجريمة الإلكترونية وهو عنصر جديد تماماً يجب وضع القوانين التي تحمي المجتمع من شروره.

كيفية الحصول على خدمتك في أي وقت ومن أي مكان وباستخدام أي جهاز:

كان من الضروري أن تبتكر وزارة الاتصالات الحلول المناسبة لزيادة استخدام المواطنين لشبكة الانترنت وتعاملهم معها وارتكزت الحلول على محورين رئيسيين: الأول: هو تأمين خدمات الشبكة للجميع وبأسعار رمزية. والثاني هو فتح المجال الكامل لأكثر عدد من المواطنين لامتلاك أجهزة كمبيوتر في متناول الجميع.

وبالنسبة للشق الأول تم بالفعل تنفيذ مشروع الانترنت المجاني وهو مشروع رائد في المنطقة العربية أصبح معه المواطن في كل المحافظات المصرية ليتمكن من الدخول الفوري على شبكة الانترنت نظير تكلفة المكالمات المحلية.

أما الشق الثاني فقد حمل مشروعه اسم الكمبيوتر الاقتصادي وشعاره حاسب لكل منزل وقد بدأ تنفيذه بالفعل حيث أصبح بمقدور المواطن شراء جهاز كمبيوتر حديث بالتقسيط المريح وبضمان فاتورة الهاتف فقط دون الدخول في أي تعقيدات إدارية أو مالية أخرى. ويمكن القول أن هذين المشروعين المرتبطين بالمشروع الأساسي يفرشان الأرضية الواسعة لإمكانية استفادة أكبر عدد من المواطنين من خدمات الحكومة الإلكترونية. (عبد الفتاح، 2011، ص166):

التقييم:

في الواقع يعد التقييم مرحلة لا تقف عند التقييم الأولي أو تقييم المرة الواحدة بل يجب إعادة التقييم مرات في حالات وظروف مختلفة وبيانات مختلفة، ويمكن وضع التقييم في إطار الشكل التالي:

هل تم بناء النظام الصحيح؟	تنفيذ تحليل شكل وهيئة النظام.
هل تم بناء النظام على نحو صحيح؟	تأكيد متانة وصلابة النظام.
هل تم الولوج إلى البيانات الصواب؟ هل تم اختبار استخدام واجهات المستفيد وواجهات برمجة التطبيقات ودليل استخدام المستفيد ونظم التعليمات والمساعدة في النظام؟	توفير تغذية عكسية للقائم بتصميم النظام. التأكد من عدم وجود عيوب أو مشاكل في النظام. إنجاز التدقيق والتحقق. تنفيذ دراسة الجدوى لمواجهة المستفيد. تسجيل البيانات

المكونات الرئيسية للبنية التحتية للحكومة الإلكترونية:

يوفر محتوى الحكومة الإلكترونية مدخلاً إلى سلطات الدولة التنفيذية والتشريعية والقضائية والمؤسسات والهيئات التابعة لكل سلطة وهيئات ومنظمات الحكومات المحلية، ويمكن معاينة الخدمات المتكاملة التي تتم إلكترونياً في مجالات الصحة والضمان الاجتماعي والأحوال الشخصية والهجرة والضرائب والأعمال والاستثمار وغيرها، مع وجود وسائل دفع على الخط لدفع رسوم الخدمات كوسائل دفع تبادلية تفاعلية، كما يمكن تنزيل النماذج على الخط وتعبئتها وإعادة إرسالها ودفع رسومها وتتوفر إمكانية البحث من خلال محرك بحث بالإضافة إلى دليل مفهرس. ويتضمن محتوى الحكومة الإلكترونية ما يلي (القرويتي، 2011، ص226):

1- محتوى معلومات يلبي استعلامات المواطنين ومؤسسات الدولة والأعمال.

2- محتوى خدمات المواطنين وقطاع الأعمال والجهات الخارجية.

3- محتوى اتصالات لربط الدولة وأجهزتها والمواطنين والأعمال والجهات الأجنبية في كل وقت وبوسيلة تفاعل سهلة بسيطة.

كثيراً ما تتعاقد الحكومات مع القطاع الخاص لتقديم خدمات استشارية لتصميم وتنفيذ تطبيقات الحكومة الإلكترونية والمنصات (عتاد ونظم تشغيل) والبنية التحتية، كما قد تستعين بمصادر خارجية لتشغيل بعض وظائف وخدمات تكنولوجيا المعلومات.

عند شراء المنتجات أو الخدمات فإن مديري الحكومة الإلكترونية ينبغي عليهم إجراء تحليل للتكلفة والعائد والنظر بعناية إلى سجل البائع في متابعة تقديم الخدمات.

أيضاً يفيد الوصول على منصات متنقلة للبنية التحتية للاتصالات اللاسلكية التي يجري نشرها في البلاد النامية وتشكل أساساً لمشاريع الحكومة المتنقلة لتلبية هذه المهام فإن مكونات البنية التحتية للحكومة الإلكترونية تتكون من العتاد والاتصالات والبرمجيات على نحو يشبه الآتي (عبد الفتاح، 2004، ص228):

1/ شبكة الاتصالات والخدمات:

من أجل توصيل الأجهزة الطرفية ومزودي الخدمة ببرامج الخدمات على الشبكة يتم استخدام شبكات الاتصالات والخدمات بجانب الوصول عن طريق الخطوط التناظرية وخطوط الخدمة الرقمية وخدمات خطوط الاشتراك المتوفر في أنحاء كثيرة من العالم، وبجانب التوصيل عبر مزود خدمات شبكة الانترنت فإن الاتصال المباشر من خلال شبكة الاتصال الهاتفي الحكومية

أيضاً، كما يتم ربط أجهزة الإدارات بالشبكة وربطها بتوصيلات الخدمة الرقمية والخطوط المخصصة وتوصيلات خطوط الاشتراك.

2/ خادم الاستثمارات:

المقصود به خادم ملفات يحتوي على النماذج المبرمجة بلغة جافا، وهي نماذج بطاقات الدفع والنماذج الأخرى للتوقيع والدفع، ويقوم بتحرير مسار طلب المستخدم الجديد بمجرد أن يختار المستخدم معاملة محددة، ويقوم النموذج بفتح واجهة للتعامل مع برامج الخدمات على الشبكة.

3/ خادم الأمن:

يتلقى خادم الأمن رسائل المستخدم ويفك رموز الظرف الخارجي حتى مع الحالة العادية للخدمات المالية، والتحقق من توقيع المستخدم ويحتفظ خادم الأمن ببروتوكولات الحالة في رسالة وعادة يرسل البيانات التي تم تلقيها في مظروف مغلق للاستمارة أيضاً في شكل بيانات لجهة التصديق للتأكد من صحة التوقيع.

4/ خادم الدفع:

يقوم خادم الدفع بكل مدفوعات البطاقة عبر شبكة ويب سويماً مع جهاز قراءة شريحة البطاقة، ويشكل خادم الدفع طرفاً سورياً للدفع بالنقد ويقوم خادم الدفع بتأكيد اكتمال نجاح عملية الدفع عند تحويل مبلغ المال من بطاقة الائتمان أو بطاقة الدفع المسبق للطرف الخاص بالتجارة أو بعد تأكيد التحويل بواسطة شركة بطاقة الاعتماد.

5/ الأجهزة الطرفية:

هي أجهزة المواطنين والشركات والوسطاء والأجهزة الطرفية الحكومية في الأكشاك والأماكن الحكومية، وجميعها يمكن أن تحتوي على جهاز قراءة شريحة البطاقة.

6/ وكالة التوثيق:

يحتوي نظام التشفير باستخدام المفتاح العمومي على مفتاحي تشفير مزدوجين أحدهما مفتاح عام والآخر مفتاح خاص، وتتم عملية التشفير وفك التشفير في الخلفية بعيداً كعمليات غير مرئية بالنسبة لطرفي الرسالة، ويمكن فقط للشخص الذي يملك مفتاح التشفير الخاص فك تشفير الرسالة.

تقوم هيئة إصدار الشهادات الرقمية بتخصيص شهادات تحتوي على هذه المفاتيح عندما يقوم الشخص بإثبات الهوية عن طريق إرسال نسخة من شهادة الميلاد أو بيانات بطاقة الهوية الرقمية أو جواز السفر أو بيانات خاصة به مثل رخصة قيادة السيارة. تتضح هنا أهمية مصداقية هيئة إصدار الشهادات الرقمية لذلك يجب أن تكون لها صفة قانونية وأن تخضع للإشراف والتحكم ويمكن أن يتزود الفرد ببطاقة ذكية تحتوي على التوقيعات الرقمية.

ترتبط وكالة التوثيق بعاملين مهمين هما: تسجيل المستخدمين ومزودي الخدمات، وإنتاج مفاتيح وشهادات لبطاقات التوقيع للمستخدمين، ومزودي الخدمات، وسوف يكون في استطاعة المستخدم الاختيار من بين قائمة وكالات التوثيق حيث يريد أن يتقدم بطلب لشريحة البطاقة ذات تطبيق التوقيع وعليه الذهاب إلى هذه الوكالة أو أحد فروعها للتوقيع شخصياً.

7/ واجهة التعامل للمستخدم أو العميل:

برمجيات مكتوبة بلغة جافا أو بلغة برمجة أخرى لكتابة صفحات يمكن تحميلها من خادم الاستثمارات ومنها على سبيل المثال برمجيات الاستثمار التي تمثل معاملات العمل التجاري المفرد، برمجيات البيانات الحكومية المطلوبة، برمجيات ملء الاستثمارات وتحويلها إلى شكل البيانات المحدد وتضمن التوقيع وتشفير البيانات.

8/ البروتوكول وتحكم الواجهة:

يقوم هذا البروتوكول بوظيفة نقل وتحويل الرسائل بين المستخدم ومزود الخدمة، ويقوم البروتوكول بحفظ الرسائل في قاعدة بيانات مؤقتة عندما يكون المقدم على غير اتصال مباشر حين تلقي رسالة المستخدم، وعندما يكون المقدم على الخط المباشر فإن البروتوكول يقوم بإرسالها، وكأنها تؤدي مهمة البريد الإلكتروني.

9/ إجراءات الدفع:

على البرامج أن تقدم إجراءات الدفع المعتادة فيمكن الدفع بأكثر من طريقة باستخدام الشبكة من خلال بطاقات الائتمان أو بطاقات الدفع المسبق التي تصدرها البنوك حيث يتم إعادة تحميلها بالنقد، أو إصدار بطاقة خاصة لدفع الرسوم عبر الشبكة ولا بد من تقييم نظام الدفع والتأكد من أنه يوفر الأمن بما فيه الكفاية، ويلتزم بمتطلبات السلامة لكل المعاملات المدرجة.

10/ الخط الساخن:

الخط الساخن يتم إدخاله للمستخدمين وأيضاً لمزودي الخدمات لإعطاء تعليمات ومعلومات عن المشكلات الغنية وعن الأسئلة التي تهم المعاملات، كما أنه من المهم وضع تطبيق عبر النظام للإجابة على الأسئلة المتكررة الطرح للإجابة على أسئلة المستخدمين.

11/ واجهة تعامل مزود الخدمة:

تستخدم بعض الحكومات الإلكترونية تنظيم وحدات برامج خدمات الشبكة ليتمكن مزود الخدمة من الاستفادة من خدمات بعض الوحدات أو كلها، إذا كانت هنالك رغبة في الاستفادة فقط من بعض الخدمات القليلة فإن مزود الخدمة نفسه يحتاج إلى الوظائف المحذوفة، ولهذا فإن كل مزود خدمة يمكنه أن يختار من بينها.

يجب أن تكون الخيارات المعطاة على الشاشة التي يتعامل معها المستخدم واضحة بحيث يمن أن يختار الخدمة التي يريد، ويجب أخذ الاحتياطات اللازمة من المستخدمين مثل التأكد من التوقيع والقيام ببعض الإجراءات الإدارية المحددة والاتصال بين بعض الوكالات الإدارية مع المعدات والأجهزة المتناظرة.

تطبيقات وبرمجيات الحكومة الإلكترونية:

الكثير من الأدوات والتكنولوجيات المفيدة التي تتناسب الحكومة الإلكترونية والتي تعتمد عليها الحكومات وضعت أصلاً للاستخدام التجاري وتتوافر هذه الأدوات في شكل تطبيقات جاهزة أو في شكل تطبيقات مفتوحة المصدر، تشمل هذه الأدوات برمجيات إدارة علاقات العملاء وأدوات إدارة موارد المؤسسات، وأنظمة إدارة البيانات، أو أنظمة إدارة المحتوى، التي تتيح بعض الأدوات الأساسية لمصممي مواقع وتطبيقات الحكومة الإلكترونية ونظم المعلومات الجغرافية، وهناك عدد متزايد من التطبيقات التي توقع المعلومات على الخرائط الجغرافية من أجل التخطيط الحضري والخدمات الصحية وتقسيم المناطق والتخطيط البيئي ولعل من أهم التطبيقات الأخرى أيضاً مايلي: (القرويتي، 2011، ص231).

تطبيقات تنسيق المعلومات والوصول:

((عبارة عن مجموعة برمجيات منها دليل فتح البوابات ودليل منضدة العمل التي تستخدم لإدارة منافذ البوابات والوصول إلى المعلومات ويستخدمها المديرون الفنيون لإنشاء برامج الوصول إلى المعلومات الإلكترونية الفعالة والتي يمكن التحكم فيها وبأسعار معقولة)).

دليل فتح البوابات: عبارة عن مستند ويب يقدم إستراتيجية من أجل تصميم برامج الوصول إلى المعلومات الإلكترونية، أما منضدة البوابات فهي عبارة عن نسخة تفاعلية بميزات دعم برامج تطوير الوصول إلى المعلومات الإلكترونية.

أدوات الديمقراطية الإلكترونية والمشاركة الإلكترونية:

هناك مجموعة جاهزة من الأدوات المناسبة للديمقراطية الإلكترونية تشمل أدوات التشاور والمنتديات والمدونات والأدوات الشخصية والبريد الإلكتروني وتنبهات الرسائل القصيرة والبريد عبر ويب وغرف الدردشة الفورية، وهي أدوات مبتكرة للاستخدام العام وليست معدة خصيصاً للحكومة أو الديمقراطية الإلكترونية، وتستفيد منها الحكومة الإلكترونية في مفهوم التواصل الاجتماعي والمشاركة ولا تتوقف عند مجرد إنشاء منتدى أو مراسلات للحكومة الإلكترونية. التحدي الذي تواجهه الحكومات هو أن تتقبل هذه الأساليب الجديدة للمشاركة بعد أن برز التشاور الإلكتروني والتمثيل الإلكتروني كأدوات مشاركة شعبية بصورة متزايدة في الحكومة الإلكترونية ومن هذه الأدوات (عبد الفتاح، 2004، ص232):

2-9-2-2 تطبيقات الحكومة المتنقلة:

لما كانت شبكة الانترنت غير متاحة على نطاق واسع في العديد من البلدان النامية فقد ازدادت أهمية الاستفادة من خدمات الهاتف الجوال والحوسبة المتنقلة بعد الانتشار الواسع لهذه التقنيات واستمرار تزايدها، وتبشر البنى التحتية اللاسلكية باستخدامها كمنصة للحكومة المتنقلة سواء في الوصول إلى الخدمات والمعلومات أو في تبادل الرسائل القصيرة للنشر والإعلام والاستفسار، كما يمكن استخدام أكشاك الحوسبة المتنقلة القائمة حول حلول الحكومة الإلكترونية.

أدوات المكتب الخلفي:

تتطلب عمليات إصلاح المكتب الخلفي تبادل وتشارك البيانات بين الوكالات من جهة وبين إدارات هذه الوكالات مع بعضها البعض من جهة أخرى.

خلصت دراسة المفوضية الأوروبية عن إعادة تنظيم المكاتب الخلفية في الحكومة إلى أن بناء المنصات التقنية على المعايير المفتوحة يمكن أن يسهل التكامل والتشغيل المتبادل بين الوكالات ، ومن أكثر التكنولوجيات الواعدة التي تستخدمها الحكومات ومؤسسات الأعمال من أجل تقاسم البيانات في مختلف التطبيقات ونظم التشغيل هو لغة الترميز الموسعة التي تجسد إمكانية تخفيف العديد من مشاكل التشغيل البيئي المتداخل وتبادل الوثائق والبيانات.

هناك منهجية أخرى لحل مشاكل التشغيل البيئي المتداخل عن طريق استخدام البرمجيات الوسيطة وهي برمجيات تقوم بربط البرمجيات معاً كغراء أو وسيط بين تباين واختلاف تطابق التطبيقات والبرامج أو نظم البيانات، ويمكن أن تعمل البرمجيات الوسيطة في الحكومة الإلكترونية بمثابة طبقة بين الواجهة الأمامية القائمة على الانترنت والوصلات المتعددة في تطبيقات ونظم النهاية الخلفية، ويمكن لهذه البرمجيات الوسيطة توفير مجموعة من الخدمات الحكومية (مثل المراسلة، والأدلة والأمن، والتوثيق، والمعاملات وما إلى ذلك).

تطورت البرمجيات الوسيطة بسرعة، وكانت المملكة المتحدة من أوائل البلدان التي وضعت مجموعة تطبيقات وسيطة في الحكومة الإلكترونية على صعيد البنية التحتية في بوابة الحكومة، وتعمل بمثابة صرة توفير إمكانات الأمن والتوثيق والتراسل والمعاملات لتنوع من التطبيقات المتعددة.

من التجارب في هذا الشأن أيضاً ما قامت به المفوضية الأوروبية التي ترعى برنامج الحكومة بالتركيز على تحسين عمليات المكاتب الخلفية، والتحقق من صحتها عن طريق وضع منصة تسهل اتساق التكوين وإعادة ترتيب وتطوير خدمات الحكومة الإلكترونية.

من المنتجات أيضاً أداة ميكروسوفت لبداية الحكومة الإلكترونية التي تمكن من ربط المكتب الأمامي للحكومة الإلكترونية مع تطبيقات المكتب الخلفي التي تعمل على مجموعة متنوعة من نظم التشغيل المختلفة.

إدارة المحتوى:

يتضمن محتوى الحكومة الإلكترونية معلومات وخدمات، وتتاح المواد عن طريق الوكالات التي تتيح الكثير من مواد الاستخدام العام، ويستفيد منها الكثير، وهي مواد تتراوح بين خرائط الملاحة، وتنبؤات الإرساد، والإحصاءات ونصوص المعاهدات والاتفاقيات، كما توفر الحكومة أيضاً خدمات وثائق الهوية من بطاقات وجوازات سفر ورخص قيادة وشهادات ميلاد والأحوال الشخصية، والخدمات التعليمية والأعمال، والخدمات الاجتماعية، السلامة الحكومية والأمن والضرائب، والرعاية الصحية، والنقل، والديمقراطية والمشاركة، المعاملات المالية.

تختلف خطوة التغيير اختلافاً كبيراً من مؤسسة لأخرى، ومن تخصص إلى آخر ويختلف المستفيدون أيضاً اختلافاً كبيراً من حيث الاهتمام ومستويات الخبرة والاحتياجات، كما قد تختلف الاهتمامات والاحتياجات للفرد نفسه في أوقات مختلفة وحتى عندما تكون لدى الأفراد

اهتمامات واحتياجات متشابهة فقد تختلف طريقة كل منهم في الحصول على ما يريد، كما تختلف طريقة كل منهم في استخدام الخدمة.

كان تحويل المعلومات إلى الانترنت صعباً نتيجة عدم معرفة معظم القائمين على إعداد محتوى المواقع بالطريقة المثلى لعرضها، وعادة تولي هذه المهمة شركات أو مطورون لإنشاء المواقع بتحويل المستندات إلى لغة نص متشعب وإدراجها في المواقع بموجب تعليمات المؤسسات، أو قد تقوم المؤسسات بإنشاء مواقع أو صفحات ويب عن طريق اختصاصي الحوسبة أو مدير موقع ويب.

يمثل موقع ويب واجهة تطل على العالم لذلك لا قل أهمية جودة الرسومات وأسلوب تقديم المواد عن العلاقات الحكومية، ويحتاج مدير موقع ويب مجموعة خبرات تشمل: مهارات نشر واختيار وتحرير المواد بالإضافة إلى تصميم واجهات المستفيد وتشغيل نظم الحاسب عالية الأداء، ويعتمد مدى خبرة مدير موقع ويب على: حجم الموقع، واختلاف المعلومات وتثبيت وصيانة الموقع، وتكرار المعلومات على حاسبات قوية وتوزيع المعلومات على حاسبات وتأمين وأمن المعلومات والشبكات.

وبالتالي فإن مطور ويب يتعهد بتخطيط الموقع وتنفيذه وتطويره إلا أن نمو الموقع يظهر الحاجة إلى إدارة المحتوى، وتعد نظم إدارة المحتوى أنظمة قوية سهلة الاستخدام قائمة على التصفح الديناميكي لمختلف أنواع المحتويات وإنتاجها وتوزيعها وإضفاء الفاعلية ومراجعتها ومعرفة شكل نشرها، بالإضافة إلى تعديل الموقع باستمرار لمواكبة المستجدات وحذف المواد واستبدالها.

أصبح استعمال أنظمة إدارة المحتوى أمراً لا غنى عنه فهي نظم أتمتة وتسهيل إدارة درة النشر الإلكتروني والتحرير والإخراج، ويمكنها استخدام القوالب، وتمكين تعديل وإضافة المحتوى بسهولة، ومتابعة تغييرات المحتوى عبر الزمن في الإصدارات المتعاقبة وتنظيم صلاحيات المستخدمين، وتحجب عن المستخدمين تعقيدات حفظ البيانات، وتسهل على غير المتخصصين إدارة المواقع، ويمكن استخدامها من قبل الشركات الكبيرة والصغيرة لمختلف أنواع المحتويات بأدوات سهلة.

التركيب والتنفيذ والاستخدام، وتوفر وقت ومال التعديلات أو إضافة محتوى جديد، كما تتمكن من حل مشاكل الروابط أو فقدان المحتوى نتيجة تعديل تصميم الموقع.

توفر نظم إدارة المحتوى عنصراً قوياً لتدفق العمل وتحقيق الجودة بالإضافة إلى ثبات واستقرار الروابط آلياً، كما توفر إمكانية استخدام محتوى الموقع من نصوص أو صور مرات دون حاجة لإعادة التحرير مع ضمان إضفاء الفاعلية ومراجعة المواد في أي وقت ومعاينة شكل الموقع ومكوناته قبل نشره.

من برامج إدارة المحتوى (بيلون Plone.org) وهو نظام إدارة المحتوى مفتوح المصدر، وهو تطبيق ويب مصمم من أجل سهولة الاستخدام لغير المهنيين من أجل إدارة موقع على شبكة ويب، وهو متوفر في خمس وثلاثين لغة.

إدارة البيانات وإدارة المعارف:

تطور مفهوم نظم إدارة البيانات وظهرت مفاهيم كثيرة خلال الأعوام الأخيرة فبالإضافة إلى نظم قواعد البيانات العلائقية ظهرت مفاهيم جديدة مثل (عبد الفتاح، 2011، ص236): تشمل

- قواعد البيانات الشبئية.
- قواعد البيانات الذكية.
- مستودعات البيانات.
- تنقيب البيانات.
- التحليل الفوري للبيانات.
- الرؤية متعددة الأبعاد للبيانات.
- تصور البيانات.
- متاجر البيانات.

على التوازي مع هذه المفاهيم الحديثة وتطور النظم الخبيرة ظهر مفهوم النظم المبنية على استخدام المعرفة كمفهوم أشمل وأعم وظهرت الحاجة إلى وجود أساليب تساعد في التعرف على المعرفة والحصول عليها وتنظيمها ونشرها ونقلها إلى مختلف الجهات. وفي هذا الإطار ظهر ما يعرف بفيضان البيانات ومشاكل اقتناء البيانات:

يوماً بعد يوم يكبر حجم البيانات وتتنوع أشكالها وأنواعها ومجالاتها فقد أصبحت أحجام البيانات التي تتعامل معها المؤسسة فلكية تقدر بالتييرا بايت (مليار ميجا بايت) وأصبحت البيانات متعددة الوسائط في نصوص وصور وخرائط وصوت ورسوم ورسومات متحركة والفيديو إضافة إلى البيانات التي توفرها مراكز تقديم خدمة الانترنت وشركات قواعد البيانات التجارية في معظم

المجالات (طب - هندسة - زراعة - صناعة -...)، وفي ظل الفيض الهائل من البيانات يزداد تعقيد تحديث وحذف وإضافة بيانات والوصول إليها.

أيضاً ليس المطلوب هو استخراج البيانات الخام فقط لكن المطلوب هو قدرة تحليل هذه البيانات واستخراج المؤشرات منها، واستخراج ملخصات وتقارير والقدرة على النظر إلى البيانات من زوايا مختلفة أو من أبعاد متعددة.

يزيد من صعوبة هذه المهمة انتشار المعلومات على الانترنت من عدة مصادر مختلفة وضرورة دمج هذه المعلومات ومضاهاتها والتحقق من صحتها قبل الاعتماد عليها، وفي نفس الوقت صعوبة تجاهلها وعدم أخذها في الاعتبار.

يحذر البعض من مخاطر غرق المؤسسة في بحر المعلومات واحتمال أن تتضارب وتتناثر نظم المعلومات الموجودة على الأنظمة.

تمثل تكنولوجيا مستودعات البيانات وملحقاتها (تتقيب البيانات، التحليل الفوري للبيانات تصور البيانات...)، أحد الحلول الحديثة لمواجهة هذه المشكلة مع اعتبار أنها تمثل خطوة نحو مستودعات فائقة للمعلومات. (عبد الفتاح، 2011، ص237)

حيث تمثل المعلومات المخزنة على الحاسب باللغة العربية بعداً آخر للمشكلة فقبل ظهور نظام ويندوز مايكروسوفت تواجد أكثر من كود لتمثيل حروف العربية بالحاسب، كما توجد مشكلة أخرى بخصوص صفحات الانترنت أو البريد الإلكتروني باللغة العربية، فمشاكل تمثيل اللغة العربية على الحاسب تصعب ربط مصادر المعلومات المختلفة الموجودة على حاسبات مختلفة وتعمل تحت أنظمة مختلفة أو حزم برامج من شركات مختلفة، وهنا قد تلجأ المؤسسات إلى بناء وتفصيل أنظمة مستودعات بيانات خاصة أو بإجراء تعديلات في أنظمة إدارة مستودعات البيانات الجاهزة والمتوافرة (لكن هذه المشاكل في سبيلها للحل عند استخدام نظام الشفرة الموحدة لتمثيل جميع اللغات العالمية على نطاق واسع).

تستخدم معظم التطبيقات البيانات، ومن كبرى مشكلات البيانات الحصول على بيانات دقيقة يمكن الاعتماد عليها، ومن مشاكل توافر البيانات عدم صحة البيانات قصور في التوقيت المناسب للبيانات، قصور في ملائمة البيانات، عدم توافر البيانات المطلوبة، وقد شجعت الانترنت على اعتبارها مصدراً حيوياً للبيانات والمعلومات والخطورة الكامنة هنا هي مدى دقة بيانات الانترنت بالإضافة إلى احتمال دخول جهات على البيانات والعبث بها.

عموماً هناك حاجة ماسة إلى برمجيات نظم قواعد البيانات المتخصصة تسمح بالبحث السريع داخل آلاف وملايين السجلات وتسمح بالحذف والإضافة والتعديل والتكامل والسرية، والتعبير عن العلاقات الموجودة بين سجلات البيانات والعمليات وغيرها، من الوظائف، ومع استمرار تطور أنظمة قواعد البيانات يمكن أن نميز الأنواع التالية (عبد الفتاح، 2008، ص193):

- قواعد البيانات العلائقية.
- قواعد البيانات الهرمية المتسلسلة.
- قواعد البيانات الشبكية.
- قواعد البيانات الشبئية.
- قواعد البيانات الوثائقية.
- قواعد البيانات متعددة الوسائط.
- قواعد البيانات الذكية.
- قواعد البيانات الجغرافية.

تعتبر قواعد البيانات العلائقية هي الأكثر انتشاراً.

مستودعات البيانات:

بالإضافة إلى مشكلة فيضان المعلومات أو البيانات هناك مشكلة أخرى هي التعارض الواضح بين اتجاهين لميكنة العمل هما (عبد الفتاح، 2008، ص239):

1/ الحاجة إلى أنظمة حاسبات وبرمجيات وبيانات تخصصية تخدم كل إدارة في مجال تخصصها.

2/ الحاجة إلى توحيد الموارد المعلوماتية بالمؤسسة وإتاحتها للجميع واعتبارها أصلاً من أصول المؤسسة يمكن إدارته.

مع الأخذ في الاعتبار أن بداخل المؤسسات تنوعاً كبيراً من حاسبات (كبيرة ومتوسطة ومحطات عمل شخصية)، وتنوعاً كبيراً من البرمجيات وقواعد البيانات، وجود بيانات في ملفات خام تم إعدادها بمعزل عن قواعد البيانات، بالإضافة إلى اقتناء هذه النظم من أكثر من مورد للعتاد والبرمجيات، ويزيد الأمور تعقيداً ضياع (أو عدم وجود) وثائق لوصف هياكل البيانات والبرمجيات القديمة، وهذا كله يزيد صعوبة إعادة بناء النظم القديمة باستخدام التكنولوجيا الحديثة أو إعادة هندسة البرمجيات.

لذلك ظهر مفهوم مستودع البيانات ويعني إقامة مستودع يوفر إتاحة بيانات العمل الفورية (بيانات تشغيلية) بشكل جاهز قابل للاستخدام عن طريق استخلاص البيانات التي تهم نظام الدعم.

تعرف تكنولوجيا مستودعات البيانات بأنها: ((مجموعة طرق، وتقنيات، وأدوات تستخدم معاً لتقدم البيانات إلى المستخدم النهائي في بيئة متكاملة، أما مستودع البيانات فهو عبارة عن مجموعة متكاملة من قواعد بيانات في مجال موضوع معين)). (عبد الفتاح، 2008، ص240):
تنقيب البيانات:

يطلق مصطلح التنقيب بالبيانات على عدة وظائف تتم بالتحليل والبحث داخل مستودعات البيانات ويستخدم هذا التعبير كمرادف للتعبيرات المجازية التالية (القرويتي، 2011، ص240):

- اكتشاف المعرفة من خلال دراسة قواعد البيانات.
- استخلاص المعرفة وصياغتها في صورة قوانين شرطية "إذا كان، كذا، فإن..". أو في صورة شجرة قرار.

- فحص واستكشاف البيانات.

- أثر البيانات.

- حفار البيانات كأداة حفار للبحث في أعماق البيانات.

- حصد المعلومات.

في غالب الأحوال يتم البحث بداخل قواعد البيانات الكبيرة، وتنقيب البيانات هو مطالبة آلة البحث بالإجابة على أسئلة لا نعرف كيفية التعبير عنها حيث تعتمد كثير من القرارات الهامة على تحليل البيانات المعقدة أو كبيرة الحجم، ويتم الاستعانة بأدوات التنقيب المتخصصة في المجالات المختلفة مثل:

التسويق: التنبؤ باستجابة العملاء للدعاية، التنبؤ بمن من العملاء سيقوم بشراء منتج معين، والتقسيم الديموجرافيا للعملاء.

البنوك: توقع مصير ديون العملاء، توقع استخدام كروت الائتمان للنصب والاحتيال، وضع ملامح وخصائص للعملاء الذين سيسمح لهم بالاقتراض.

التصنيع والإنتاج: توقع توقيت حدوث الأعطال بماكينات التعرف على العوامل الحاكمة في تحديد حجم وسعة التصنيع المثلي.

التأمين: توقع حجم التعويضات توقع حجم تكلفة التأمين الصحي وتحديد عناصره المؤثرة.

السُمرة والبورصة: التغيرات في أسعار الأسهم والسندات، توقع نسب التذبذب في سوق البورصة ككل وفي بعض الإصدارات بصفة خاصة.

أنظمة الحاسبات: توقع توقيت حدوث أعطال قرص حفظ البيانات، توقع موعد ظهور معالجات قوية جديدة، توقع حدوث اختراقات في تأمين الحاسب والمعلومات.

الحكومة والدفاع والنقل: اختبار الإستراتيجيات المختلفة لأعمال عسكرية محتملة، توقع تكلفة نقل أجهزة ومعدات عسكرية إلى أماكن وثكنات جديدة.

الرعاية الصحية: الربط بين التوزيع الديموجرافي للمرض ونوع المرض، دراسة فاعلية أساليب العلاج، الربط بين الأعراض والأمراض.

الإذاعة: توقع أنسب مواعيد إذاعة برامج، كيفية تعظيم عائد بث الإعلانات.

الشرطة: تتبع أنماط الجريمة، التعرف على السلوك الإجرامي، الدلائل التي تساعد في فك غموض الأنواع المختلفة للجرائم. (القرويتي، 2011، ص241):

2-2-9-3 نظم المعلومات الجغرافية:

لقد ظهرت نظم المعلومات الجغرافية كتكنولوجيا مستقلة عن نظم قواعد البيانات الغرض الرئيسي منها إظهار مع الخرائط الرقمية لإظهار شبكات الطرق والمناطق الجغرافية بصورة مجسمة وحسابات أقصر الطرق بين موقع وآخر.

تطورت هذه الأنظمة وتم ربطها بنظم قاعد البيانات العلائقية وأصبح لها قدرة فهم لغة الاستعلام ويمكن ربطها بنظم تحديد المواقع عن طريق الأقمار الصناعية ويمكن الدخول على هذه الأنظمة من خلال متصفحات الانترنت وتفيد كلها في نظم تحديد خطوط السير وإدارة الكوارث والأزمات.

بالإضافة إلى الاستخدامات التقليدية لنظم المعلومات الجغرافية (مثل التطبيقات الطيوغرافية ودراسة الأرض، ومثل تطبيقات توزيع شبكات الكهرباء وشبكات الطرق الإلكتروني وأنشطة الأعمال والنقل الإلكتروني مثل التخطيط لتوزيع المنتجات ومثل دراسة المبيعات وتوزيعها بالمناطق والنقل والشحن، على سبيل المثال تمتلك شركة فيزا العالمية أكثر من 205 ألف صرف نقود آلية في جميع أنحاء العالم، ومن خلال نظام معلومات جغرافي متاح على الانترنت يمكن للمستخدم الدخول ومعرفة أقرب آلة صرف ومكانها وموقعها على خريطة المنطقة). (القرويتي، 2011، ص242):

نظم إدارة المعرفة:

تهدف إدارة المعرفة إلى مساعدة المؤسسة في التعرف واختيار وتنظيم ونشر ونقل المعرفة الموجودة بالمؤسسة بين أفرادها، ويدخل تحت نطاق إدارة المعرفة التعرف على مجموعات الأفراد التي تحتاج إلى المشاركة في المعرفة وبناء نظم دعم هذه المشاركة، وتتطلب عملية إدارة المعرفة تغييراً في الفكر ورغبة واقتناع الجميع بضرورة المشاركة للمعرفة الموجودة بالمؤسسة بمختلف أنواعها. القرويتي، 2011، ص243):

تشير كلمة معرفة إلى ما يعرفه الشخص ويفهمه، وعادة تنقسم المعرفة في قسمين رئيسيين هما: المعرفة الصريحة، والضمنية، فالمعرفة الصريحة عادة ما يدرك اشخص معرفتها (يعرف أنه يعرفها)، وهو نوع يسهل توثيقه وتبادلته بين الأفراد ومن السهل أيضاً تعلمه وتعليمه، وعادة ما تكون المعرفة الصريحة فنية، وعادة ما تخضع لقوانين وتفسيرات المنطق ولها ما يبررها ويوضحها ويمكن قياسها، لذلك فإنها من النوع الموضوعي، وتأتي المعرفة الضمنية من خلال الخبرة والممارسة والإدراك وعادة يصعب تفسيرها بموضوعية ومن الصعب توثيقها وتنظيمها وأيضاً نقلها، تعلمها، أو تعليمها.

يقسم البعض المعرفة إلى أقسام أخرى مثل: معرفة نمطية مهيكلة، ومعرفة غير منمطة، ويأتي الفرق من مدى إمكانية وسهولة الصياغة والتنظيم والتوثيق والنقل إلى الآخرين، وقد يتم التقسيم بالنسبة لما تحققه المؤسسة مثل معرفة ذات ميزة إضافية، ومعرفة أساسية، ومعرفة عادية. نظم إدارة المعرفة هي مجموعة برمجيات تستخدم لتخزين وإدارة المعرفة المنمطة وغير المنمطة في صورتها الإلكترونية وتشمل نظم إدارة المعرفة على الأدوات التي تساعد في تنفيذ الوظائف التالية (القرويتي، 2011، ص244):

- اقتناء وتوثيق المعرفة.
- تفسير وتوضيح المعرفة.
- تنظيم وتقسيم وفهرسة المعرفة.
- الوصول إلى المعرفة.
- مشاركة المعرفة مع الآخرين.
- استخدام وإعادة استخدام المعرفة.
- أرشفة المعرفة.
- تحديث المعرفة.

إذا كان التطور الطبيعي لنظم قواعد البيانات هو مستودعات البيانات كحافضة للمعلومات الداخلية والخارجية، الحالية، والسابقة، فإن التطور الطبيعي لنظم قواعد المعرفة هي نظم مستودعات المعرفة، وهو مفهوم يختلف عن مفهوم قواعد المعرفة الذي يتشكل من مجموعة من الحقائق والقواعد تعمل مستودعات المعرفة كحافضة لخبرة المؤسسة سواء كانت خبرة داخلية تولدت داخل المؤسسة نفسها أو خبرة خارجية تم اقتناؤها أو إكتسابها من خارج المؤسسة وتتيح مستودعات المعرفة حفظ أنواع المعارف المختلفة بصورها المختلفة.

تعتبر تكنولوجيا التنقيب بالبيانات مصدراً رئيسياً للمعرفة فالإتجاه الغالب في تنقيب البيانات هو استخدام الذكاء الاصطناعي لاستخلاص المعرفة المضمنة داخل قواعد البيانات أو داخل نصوص غير منمطة تستخدم لاستخلاص المعرفة من نصوص البريد الإلكتروني ومعالج الكلمات وصفحات الانترنت. القرويتي، 2011، ص245):

إدارة المعرفة واللغة العربية:

يتم تعريب أدوات ونظم وتطبيقات وحزم البرمجيات الجاهزة من خلال تزويدها بالحروف المطبعية الخاصة باللغة العربية والقدرة على تداول الحروف العربية جنباً إلى جنب مع الحروف اللاتينية مع الأخذ في الاعتبار خصائص كتابة اللغة العربية من حيث إتجاه الكتابة (من اليمين إلى اليسار)، وتغير شكل الحروف طبقاً لموقعه في الكلمة، والترتيب الكودي للحروف (حرف السين قبل الشين مثلاً).

في نظام تشغيل الحاسب مثل ويندوز ميكروسوفت فإن نظام التشغيل يوفر الخصائص السابقة لمعظم البرمجيات والتطبيقات التي تعمل تحت سيطرته.

التطبيقات الحديثة ومنها إدارة المعرفة، وآلات البحث الذكية، وتحويل النصوص المكتوبة إلى نصوص منطوقة لا تكتفي بالتعامل مع النص على مستوى الحرف والكلمة لكنها تتعامل مع الجملة شكلاً ومعنى، وتعريب هذه التطبيقات الحديثة لا يصلح معها الأسلوب الحالي للتعريب (على مستوى الحرف والكلمة)، وإذا كان القارئ والمستخدم العربي يتمتع بقدرة التعامل مع التطبيقات الحديث بإتقان اللغة الإنجليزية فمن الصعب إقناع عميل أن يقدم شكواه بلغة غير لغته الأم العربية.

اقتناع المؤسسات بالمنطقة العربية بأهمية التغيير سوف يؤدي بالضرورة إلى التعاون وتنفيذ

البحوث اللازمة لكي تعمل هذه التطبيقات الحديثة في بيئة اللغة

العربية. القرويتي، 2011، ص245):

2-2-9-4 البرمجيات الجاهزة والبرمجيات المفتوحة المصادر:

في حين أن الحكومات يمكنها استخدام البرمجيات الجاهزة أو المفتوحة المصادر على حد سواء من أجل تطبيقات الحكومة الإلكترونية إلا أن البرمجيات المفتوحة المصدر حظيت باهتمام كبير في الآونة الأخيرة نظراً للفوائد العائدة منها من حيث التكاليف والأمن والمرونة، بالإضافة إلى أن استخدام المصادر المفتوحة في البلدان النامية يسرع نمو التطبيقات المحلية المفتوحة المصدر وما يرتبط بها من صناعات وخدمات، مع الفوائد غير المباشرة في تقديم دعم أفضل لتطوير الصناعات مفتوحة المصدر.

من المهم ملاحظة أن البرمجيات مفتوحة المصادر ليست مجانية تماماً ففي حين أنه قد لا تكون عليها رسوم أولية مرتبطة بالرخصة فهناك تكاليف طويلة الأجل مرتبطة بالدعم والإدارة، كما أن العديد من التطبيقات مفتوحة المصدر منتجات متطورة باستمرار، وتحتاج إلى المعرفة المتخصصة اللازمة للصيانة المستمرة والدعم، كما يمكن فقد التطبيقات المحددة بمرور الوقت عند انتقال مطوريها إلى أحدث التكنولوجيات ووقف دعم برامج الإصدارات القديمة، وهي من العوامل التي تعرض استخدام تطبيقات المصادر المفتوحة إلى الخطر.

بالمقارنة فإن البرمجيات الجاهزة أعلى سعراً في التراخيص الأولية وتكلفة الدعم ورسوم التحديث، لكن الدعم عموماً أكثر استقراراً لهذه المنتجات.

وضعت عدة حكومات مثل البحرين والصين وكوستاريكا وماليزيا والفلبين وجنوب إفريقيا سياسة تفضيل البرمجيات مفتوحة المصدر، بينما قامت حكومات الأرجنتين وفنزويلا والبرازيل وبيرو وبلغاريا باستخدام البرمجيات مغلقة المصدر.

هناك العديد من النماذج مفتوحة المصدر تشمل تطبيقات البرمجيات والأدوات المتاحة لبناء المواقع وتطبيقات التفاعل والتعاملات، وغالباً ما يكون موفر البرمجيات مفتوحة المصدر في كثير من الأحيان من بين المنظمات الغير ربحية وتكون مواقعها هي الأداة الرئيسية لتوزيع المنتجات (القروي، 2011، ص246).

2-2-9-5 احتياجات تطورات برامج الحكومة الإلكترونية:

يؤدي التطور وتنامي الاحتياجات إلى تطور التطبيقات والعتاد والمعدات اللازمة ويجب التفكير في التطوير في نفس وقت التصميم من أجل التطور، وتلبية الاحتياجات المستقبلية أيضاً، وزيادة الخدمات وتحسين كفاءة الخدمات والعمليات.

كانت الحكومات الإلكترونية التي انطلقت في بداية تسعينات القرن العشرين مقتصرة على خدمات معلومات بسيطة وبعض تطبيقات محدودة العدد والمستخدمين، ومع نهاية التسعينات وبداية القرن الواحد والعشرين بدأت مرحلة إطلاق الحكومة الإلكترونية المتقدمة التي يتم التعامل فيها على المستويات الثلاثة المختلفة والتي تتضمن (الحكومة إلى الحكومة، والحكومة إلى قطاع الأعمال، والحكومة إلى المواطن)، ووضعت بذلك نهاية الجيل الأول من الحكومة الإلكترونية. (القرويتي، 2011، ص247)

تميزت المرحلة الثانية من الحكومة الإلكترونية بتقديم خدمات متعددة وسريعة للمواطنين وقطاع الأعمال والقطاعات مع التركيز الكبير على خدمة المواطنين، وتوفير أكبر قدر ممكن من الخدمات الإلكترونية على الخط المباشر على مدار الساعة، وتقديم الخدمات الإلكترونية للمواطنين بتكاليف بسيطة أقل من تكاليف الخدمات التقليدية، كما شهدت ظهور مصطلحات الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والحضور الإلكتروني بإيجاد موقع على الانترنت، وصاحبت النماذج الجديدة قصص نجاح وفشل مع أنماط الأعمال الجيدة في مجال التجارة، وإدراك القائمون على برامج الحكومة الإلكترونية أهمية التغييرات الدائمة في أعمال الحكومة وفي مفهوم الحكومة مثل التجارة الإلكترونية التي تعيد تعريف القطاع الخاص والمجتمع وفقاً للعمليات والمنتج. (القرويتي، 2011، ص248)

من هنا فإن مبادرات الحكومة الإلكترونية يجب أن تكون مدعومة فنياً ومالياً، ويجب صياغة مفاهيم الخدمة ذاتها على المدى الطويل، وسوف يتم إدراك الفوائد الكاملة للحكومة الإلكترونية عندما تسير التغييرات المؤسسية جنباً إلى جنب مع التغييرات التكنولوجية.

مع ازدياد أعداد المواطنين المتصلين بشبكة الانترنت لم يعد للحكومة خيار آخر إلا التفكير جدياً في تطبيق الحكومة الإلكترونية كقناة خدمات عامة يستخدمها الجميع في أي وقت وأي مكان، وهذا سيوفر على الحكومات الكثير من الوقت والجهد والمال الذي يقتضي في الأعمال المكتبية، ومتاعب الانتقال إلى المكاتب والوقت الذي يقضيه المواطن منتظراً في طوابير طويلة لإنهاء إجراء روتيني لمعاملة ما.

أصبحت برامج الحكومة الإلكترونية تخطط لجلب الموارد المالية اللازمة لتشغيل برامجها وصيانتها، ومحاولة أن تقوم هذه البرامج بدعم نفسها عن طريق الرسوم التي تتقاضاها مقابل خدماتها مع الالتزام بالإنتاجية العالية ودقة الأداء وخفض الرسوم المالية ما أمكن. (القرويتي، 2011، ص249).

هناك العديد من نماذج الحكومة الإلكترونية التي تم تطبيقها في دول العالم، وقد يمكن اعتبار نموذج أفضل من آخر في عدد من بنود التقييم وتحقيق الأهداف إلا أنه يمكن دراسة العديد من مثل هذه النظم للخروج بالدروس المستفادة (عبد الفتاح، 2004، ص146).

2-2-9-6 المملكة المتحدة:

في مارس (آذار) عام 2000م أعلن رئيس الوزراء أن الموعد المستهدف لجميع الخدمات للمواطن والأعمال التجارية ستكون متاحة على الخط في عام 2005م، واعترافاً بأهمية الإلكترونية لتقديم الخدمات ودفع الجدول الزمني فقد اعتمدت الحكومة بليون جنيه استرليني لهذا البرنامج. كانت الأهداف التي وضعت في يوليو (تموز) 2000م:

تشمل الآتي (ناصر، 2004، ص188):

- توصيل جميع المدارس والمكتبات بالإنترنت بحلول عام 2002م.
- خصومات في تكاليف دورات تكنولوجيا المعلومات تصل إلى 80 بالمائة.
- إعفاءات ضريبية للشركات التي تعير أجهزة الحواسيب للموظفين.
- السماح لمائة ألف أسرة منخفضة الدخل باستئجار أو شراء الحواسيب الرخيصة أو تجديد ما تملكه.

- فتح أكثر من سبعمائة مركز نفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات في العام التالي.

- أكثر من مائة مركز مبادرة مجتمع المعلومات لتقديم المشورة والدعم للأعمال التجارية.

في سبتمبر (أيلول) 2000م أعلن رئيس الوزراء حملة المملكة على الخط بهدف ضمان نفاذ كل من يريد الوصول إلى الحكومة وتوفير جميع الخدمات على الخط، وجعل بريطانيا من رواد الاقتصاد المرتكز على المعرفة بحلول عام 2005م.

اعتباراً من يناير 2001م تواجدت نسبة 33% من الخدمات على الخط، وفي فبراير 2001م تحقق عنصر رئيسي بإعلان رسمي عن بوابة وحيدة لموقع المملكة

www.ukonline.gov.uk، وأطلق مكتب مسئول الحكومة الإلكترونية E-Envoy دراسة

تدعو إلى امتلاك المملكة سوقاً واسع النطاق أكثر تنافسية وعريضاً بحلول عام 2005م مع زيادة كبيرة في وصلات النطاق الترددي العريض للمدارس والمكتبات، والتعليم والكلية والجامعات، ودعم الحكومة منهجية قائمة على التنافس للتحويل إلى خدمات عالية السرعة مع انتظام الضغط على مؤسسة الاتصالات لجعل تسهيلات شبكتها أكثر إتاحة لمزيد من الموزعين والتحول إلى خدمات لاسلكية عريضة النطاق والاستخدام المبتكر لمرافق الأقمار الاصطناعية.

لمزيد من حفز الطلب العام على الوصول فائق السرعة طالبت الدراسة بما لا يقل عن 3800 مركز على الخط ممول من الحكومة لجميع المراكز التجارية لتكون مجهزة بخدمة عالية السرعة، وتشجيع جميع أماكن العمل التي تمولها الحكومة لعرض الاتصال بشبكة الانترنت عالية السرعة والاضطلاع بمبادرات خاصة لتشجيع التحول إلى خدمات عريضة النطاق في المناطق الريفية.

في مارس 2001م أعلنت الحكومة استثمار 70 مليون جنيه استرليني في التكنولوجيات الإلكترونية، وتشمل ذلك تخصيص 20 مليون جنيه استرليني لحوسبة الشبكة الوطنية للعلماء في المملكة. (ناصر، 2004، ص189).

2-2-9-7 حوسبة الشبكة الوطنية للعلماء في المملكة تتمثل في لآتي: (عبدالفتاح، 2004، ص256).

1/ دورة القيادة:

في يوليو 1999م قام رئيس الوزراء بتعيين أمين الخزانة السابق لدور القيادة لدفع عجلة أهداف الحكومة المتعلقة بالتجارة الإلكترونية، مع تقديم تقرير شهري إلى رئيس الوزراء عن التقدم في مجال التجارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، وحمل وزير الحكومة الإلكترونية مسؤوليات تقديم أهداف محددة للحكومة الإلكترونية. عينت الحكومة مسئولاً لتسهيل تطوير وتقديم الحكومة الإلكترونية تقارير مباشرة إلى رئيس الوزراء فضلاً عن إبلاغه يومياً، وكانت الأدوار المحددة لهذا المسئول هي (عبد الفتاح، 2004، ص256):

- تهيئة وتغليف الأعمال في المملكة لمواجهة تحديات التجارة الإلكترونية.

- توفير مدخلات إستراتيجية في مجال تطوير الحكومة الإلكترونية.

- تعزيز إستراتيجية التجارة الإلكترونية للمملكة في الخارج.

- كفالة التأكد من انتشار فوائد التجارة الإلكترونية في جميع أنحاء المجتمع.

عمل المسئول مع خمسة وثلاثين من كبار المسؤولين الحكوميين في مجموعة خبراء عصر المعلومات لتنفيذ جدول أعمال الحكومة الإلكترونية في كافة الوزارات، وهو جدول أعمال تم تحديده في أبريل 2000م في 52 وثيقة إستراتيجية تحدد كيفية شمول وتركيز الخدمات التي يتم تقديمها للمواطن.

كان الدور الرئيسي للمسئول هو تعريف ماهية وجود الخدمات المرشحة في خدمات منظمة لمفهوم بوابة بإطار واحد، وتحديد الفرص الجديدة للمبادرات المتشعبة، والمضي قدماً في تقديم

وتحديد الأولويات الإستراتيجية للمزيد من العمل على البنية التحتية والمسائل المتعلقة بالسياسات، وتسريع وتنسيق العمل للحصول على الخدمات الفورية بتحديد إستراتيجيات تخطيط موارد المؤسسات، إدارة علاقات العملاء، وإدارة سلاسل التوريد، وأدوات تنقيب البيانات، والشراء على الانترنت ونظم الدفع وتكيف الاستخدام في القطاع العام، وبروتوكولات الأمن، وتعدد مستويات جدران النار، والنية التحتية للمفتاح العمومي لتوثيق وحماية البيانات، كان تركيز المسئول يغطي مجالات مثل البنية الأساسية والنفذ والنشر واستحداثات تكنولوجيايات جديد لتأمين معاملات الانترنت، ومراقبة رد فعل الأعمال والجمهور تجاه مبادرات الحكومة الإلكترونية، وتقديم تقارير مفصلة بشأن هذه المسائل شهرياً إلى رئيس الوزراء وهي كلها متاحة على شبكة الانترنت في الموقع

(<http://www.e.enoy.gov.uk/2000/progress/montprog.htm>).

2/ ظهور مفهوم النافذة الواحدة:

في وثيقة أبريل 2000م الإستراتيجية أدركت الحكومة أنه ليس ضرورياً إتاحة كل المعلومات أو تقديم كل الخدمات من خلال نافذة وحيدة، وذكر التقرير أنه ستكون هناك بوابات قطاعية ومحلية أيضاً وأدرجت لائحة بها مثل بوابة الأعمال التجارية، ومواقع ثقافية، والخدمة القانونية للمجتمع، والمعلومات الصحية على الخط والمكتبة الوطنية الإلكترونية للصحة، ومع ذلك فقد حدث تطور رئيسي بإطلاق بوابة رئيسية لموقع الحكومة وكانت بوابة المملكة على الخط المباشر للمواطن Citizen portal (www.ukonline.gov.uk) هي قلب تصميم برنامج بوابة الحكومة الإلكترونية على الخط وهي بوابة تنظيم جميع المعلومات والخدمات حول ثلاثة مواضيع رئيسية هي (عبد الفتاح، 2004، ص258):

1. بحث سريع في الطريق السريع إلى الخدمات .
2. وحوادث الحياة لمديد العون.
3. فضاء المواطن للقيام بدور أنشط في الحكومة.

بدأت البوابة رسمياً في 19 فبراير، وكما بينت تقارير مارس 2001م فقد حقق الموقع ما يقارب من تسعة ملايين إصابة (حوالي 123000 زائر في اليوم) منذ إطلاقه التجريبي في ديسمبر 2000م.

حتى إطلاق موقع المملكة على الخط فإن غالبية الخدمات الرئيسية والنفذ إلى المعلومات كانت من خلال موقع www.open.gov.uk الذي نشأ عام 1994م تحت إدارة الوكالة

المركزية للحاسبات والاتصالات (CCTA) ليوفر إمكانية الوصول إلى مئات المواقع المنظمة حسب ترتيب أبجدي وحسب الموضوع من خلال قسم مسار بحث الحكومة الذي يحتوي على معلومات تنظيم تحديد العديد من العناوين الرئيسية بما فيها معلومات المستهلكين والصحة، وفي مثل هذا النموذج لإدارة المعلومات تعرض الزوار إلى مجموعة متنوعة مبركة من الخيارات، إلا ن منفذ المملكة المتحدة على الخط المباشر لبوابة المواطن كان منظماً بطريقة مفيدة لتقديم معلومات متعمقة بتقسيمها إلى مواضيع رئيسية.

كمثال فإنه في إطار حوادث الحياة تنتظم الفئة الرئيسية في معلومات البحث عن الممتلكات والتخطيط وغيرها، وتحت عنوان البحث السريع تم إدراج شركات المياه والغاز والكهرباء بناء على المنطقة واتصالها المباشر مع وصلات الانترنت.

تحتوي بوابة المواطن أيضاً على وصلة إلى موقع مدخل الحكومة وهي خدمة مركزية للتسجيل لخدمات الحكومة الإلكترونية يمكن للمستخدمين منها الحصول على هوية المستخدم أو شهادة الرقمية لإرسال واستقبال نماذج مثل ضرائب الدخل. (عبد الفتاح، 2004، ص259):

3/ تحويل الحكومة الإلكترونية إلى الإدارة الإلكترونية:

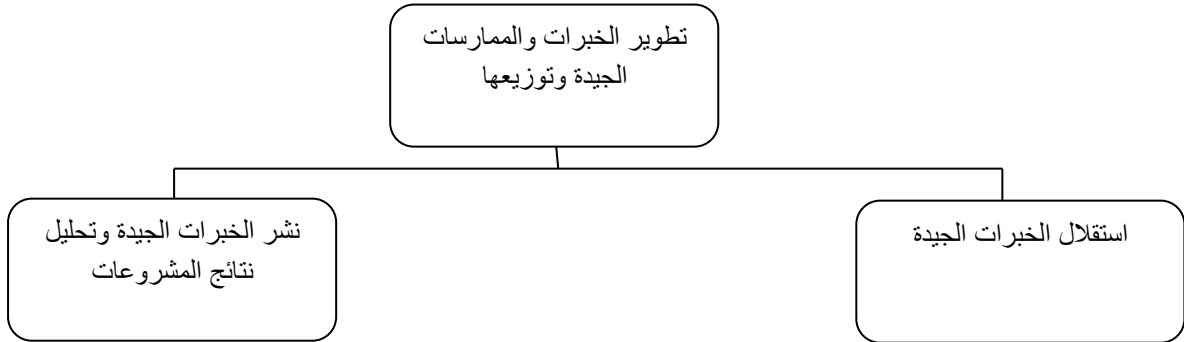
في مارس 2001م عقد منتدى الديمقراطية الإلكترونية العالمي، وأعلنت المملكة المتحدة أن المفتاح الرئيسي لبوابة المواطن فيها هو تفاعل الحكومة مع البوابة بما يمكن أن يؤدي في النهاية إلى مشاورات سياسية مكثفة، وحتى الآن فإنه في إطار فضاء المواطن على البوابة هناك سجل مشاورات يستطيع فيه المواطن معرفة والمشاركة في مختلف عمليات التشاور الرسمي، وقد يسر الوصول إلى الانترنت زيادة مشاركة المواطنين لكن بالوصول إلكترونياً إلى الوثائق والمشاورات بدون إجراء أي تغيير أساسي في العلاقة بين الحكم والمحكومين.

ظهرت تجربة جديدة مثيرة للاهتمام بالنسبة للديمقراطية الإلكترونية على الخط المباشر بدأت مع دراسة الديمقراطية الإلكترونية التي تضع في الاعتبار كيفية استخدام أشكال المحتوى من البرامج المتعددة: أن يكون هدف السلطات والقطاع الخاص بالدول الأعضاء هو تقديم البرامج التقنية المختلفة مثل التلفزيون الرقمي التفاعلي والهاتف الجوال، وتقوم المفوضية بدعم مشروعات البحث والتجارب واستخدام البرامج مفتوحة المصدر، كما تقوم بتحديد المعوقات التي تواجه انتشار الخدمات الحكومية. (عبد الفتاح، 2004، ص260):

4/ تطوير الخبرات والممارسات الجيدة وتوزيعها:

تقوم مختلف المناطق بأبحاث وتجارب لتطوير واستخدام التطبيقات الحكومية وبرامج الدعم واختبارها في نسخ تجريبية، وتمثل هذه الأبحاث والتطورات مصدراً ثرياً من مصادر المعرفة والخبرة لكن بالتطوير فيها قد يكون غير منتظم أو قد يجري بدون تنسيق فقد تقوم إحدى الجهات بتطوير تطبيق جري استخدامه بالفعل في مكان آخر، ويجب أن يكون الهدف ليس فقط تحديد هذه الخبرات واستغلال الجيد منها وإنما الإضافة إليها وزيادتها عن طريق:

شكل رقم (1/3/2) تطور الخبرات والممارسات



المصدر: (ناصر، 2004، ص190).

2-9-8 استغلال الخبرات الجيدة

تقوم المفوضية الأوروبية مع الدول الأعضاء بتحديد الخبرات الجيدة على مستوى العالم بما في ذلك النماذج العملية والتطبيقات التجارية لكي يتم توسيع الاستفادة منها أو إضافة التطوير إليها، وبعد تحديد هذه الخبرات يتم تقييمها وشرحها وتحليل نتائجها لكي تتوفر طرق موثقة ومثبتة لتطبيقات الخدمات التجارية التي تم اختبارها وتجربتها وتقييمها بحيث تكون الطرق معيارية ونموذجية وجاهزة لطلب أي مستخدم وتشتمل على منهجية ومجموعة أدوات مرتبطة مع برنامج حاسب مفتوح المصدر، وبالتالي يمكن الوصول إلى تقييم حاسم للعوامل النجاح والفشل مما يؤدي بدوره إلى نقل الخبرة الجيدة ونشرها (ناصر، 2004، ص190).

2-9-9 نشر الخبرات الجيدة وتحليل نتائج المشروعات:

- تقوم المفوضية الأوروبية مع المجلس بتنظيم حملات ترويج في الاتحاد الأوروبي من أجل نشر الخبرات الجيدة وتعتمد في ذلك على: (ناصر، 2004، ص191).

- المؤتمرات وورش العمل: التي تتوجه نحو التطبيقات والابتكارات الجديدة مثل مؤتمر ومعرض الحكومة الإلكترونية كنموذج لتبادل الخبرات، وتخطيط عقد مؤتمر الصحة الإلكترونية، وعقد مؤتمر التعليم الإلكتروني وتكون هذه المؤتمرات مصحوبة بورش عمل.

- الشبكات الداعمة: نشر النتائج عن طريق استخدام الشبكات والأعمال الموجودة مثل شبكات دعم الأعمال الإلكترونية أو شبكة المدارس الأوروبية وقنوات الاتصال على المستوى الأوروبي والوطني، والسعي للحصول على شبكات مشابهة مثل شبكة Tele Cities.

- موقع ويب: إنشاء موقع ويب يحتوي على الروابط التي تشير إلى المواقع التي توفر دعم الاستخدام.

2-2-9-10 التنسيق في السياسات الأوروبية في مجال الحكومة الإلكترونية:

- تم تنفيذ العديد من المبادرات على المستوى الإقليمي والوطني مثل مبادرات دعم أوروبا الإلكترونية، والتعليم الإلكتروني، والتجارة الإلكترونية، وخطة عمل أوروبا الإلكترونية، ولذلك يجب إنشاء مجموعة تتولى قيادة أوروبا الإلكترونية تحت رئاسة المفوضية الأوروبية وتضم ممثلي الدول الأعضاء والبرلمان الأوروبي وممثلي القطاع الخاص والمستخدمين، ويتم تمويلها عن طريق برنامج خاص، وتقوم هذه المجموعة بمراقبة التقدم في خطة أوروبا الإلكترونية وتحسين التنفيذ وتوفير تبادل الخبرات والقيام بدراسات إستراتيجية في اجتماعين لكل عام. حيث تؤثر الحكومة الإلكترونية على كل الذين يستقبلون خدماتها أو يدفعون تكلفتها، ويهتم الناس بنوعية الخدمة وتكاليف الضرائب ويرغبون في خدمات تتسم بالمرونة واليسر وأن تكون في متناول الجميع في كل وقت، وهناك أسباب حقيقية لاختلاف توقعات وآمال الناس في الحكومة الإلكترونية بكل دولة (ناصر، 2004، ص192).

2-2-9-11 مستوى الالتزام والأهداف الوطنية:

يختلف مستوى الالتزام كما تختلف الأهداف من دولة إلى دولة ففي إيرلندا قد نجد أن موقع الخدمة www.reach.ie في سبتمبر 2000م هدفه بأن تكون أكثر خدمات الحكومات تعقيداً متوفرة فوراً على الشبكة في عام 2001م وفي ألمانيا أعلن المستشار الألماني أهداف الحكومة الإلكترونية بأن تكون جميع الخدمات مدخلة إلكترونياً بالكامل، وهي نفس أهداف المملكة المتحدة، بينما اختارت هولندا أن تتيح نسبة 25% خدماتها إلكترونياً وقررت السويد تحقيق أهداف الخدمة الحكومية مقسمة على المؤسسات مثل جعل نسبة خمسين بالمائة من المعاملات الضريبية متاحة إلكترونياً في عام 2001م. تحديد الأهداف ضروري فهذه الأهداف هي الدافع للتغيير وهي دافع لمقاومة الذين لا يرغبون في التغيير، وتقوم أهداف الحكومة الإلكترونية بتوفير فوائد الحكومة الإلكترونية وتحقيق التغيير الذي يحقق سرعة انجاز الخدمات الحكومية، إلا أنه يجب إدراك أن أية سياسة بسيطة يمكن أن تكون لها النتائج المتعددة والتي قد يكون

بعضها غير مقصود لذلك يجب تحديد أهداف مبادرة الحكومة الوطنية كما يجب تحديد المعايير اللازمة باستخدام الإحصاء والاستشارات والمسح والدراسات الخاصة، وفي الموقع www.isc.ie دراسة لتحديد المعايير اللازمة في إيرلندا، كما في موقع www.admifrance.gouv.fr جدول لمثل هذه المعايير.

- تقيس أهداف الحكومة الإلكترونية الأوروبية سبل الوصول إلى المعلومات وتوفير الخدمات في قياس كمي لا يقيس نوعية المعلومات، كما لا توضح الأهداف تحقق تحسين الخدمة أو سهولة استخدامها أو تأثيرها أو تكاليفها، وعادة ما تكون تكاليف الحكومة الإلكترونية الفعلية صعبة التقدير ولا تتمكن طرق قياس التكاليف من إعطاء النتائج الدقيقة خاصة مع قياسات الثقة التي لا يمكن قياسها. وأن القيمة الحقيقية للخدمات الإلكترونية الحكومية هي نوعية الخدمة وتكاليفها والثقة فيها. (ناصر، 2004، ص193).

2-2-9-12 الاستنتاجات حول الحكومة الإلكترونية الأوروبية:

دليل القياس هو ما يفعله الناس ومدى رضاهم ويعطي القياس الفعلي لاستخدام شبكات المعلومات مدى رضا الناس عن هذه الخدمات إلا أنه يجب جذب اهتمام المواطنين وتوعيتهم بشأن الإمكانيات الجديدة الناشئة التي توفرها التقنية الرقمية بحيث يؤدي هذا النشر إلى إحداث مفعوله بين المواطنين، وليس معنى ذلك مجرد إعلان في الصحف أو التلفزيون أو الإذاعة أو وضع بعض المعلومات في الأماكن الحكومية أو نشر بعض المعلومات على الإدارات والمواطنين بوسيلة ما لتحديد ما يطلبه المواطنون وشعورهم بأن ما يتم عمله يحقق ما يحتاجونه.

تبدو فوائد وميزات وعوائد الحكومة الإلكترونية كأنها الأمل المنتظر الشافي لكل الأمراض إلا أنها ليست كذلك. قد تتمكن بعض الحكومات من تحقيق نجاح استخدام المواطنين لخدمات الحكومة الإلكترونية لأنه ببساطة لا يوجد غيرها بعد إلغاء النماذج الأخرى المعمول بها كما حدث في مصر على سبيل المثال بإجبار الناس على استخدام النماذج الإلكترونية لشهادة الميلاد وإلغاء استخدام بطاقات الهوية الورقية بالرغم من وجود النماذج العادية لدى المواطنين، وحدثت نفس المشكلة لكن بصورة أخرى في فرنسا عندما قامت الجهات الفنية ببذل مجهود عال تقنياً وفنياً في مشروع بطاقة الصحة والضمان الاجتماعي إلا أن النظام واجهته صعاب التطبيق من قبل المواطنين وأصحاب المهن الطبية فالبطاقة تعتمد على تخفيض الاستشارات المتعددة عديمة الجدوى تحقيقاً لضغط النفقات، إلا أن المشروع لم يتفهم دوافع بعض المرضى

الذين يرغبون في تعدد الاستشارات، كما لم يرحب به أصحاب المهن الطبية لأنه يقلل من عائدهم، ويعني ذلك فشل التطبيق وعدم التقيد بسعر وتكاليف الخدمة ووضع احتكار وإذعان، وهو أمر يتنافى مع حقوق المواطن ومع أهداف الحكومة الإلكترونية (عبد الفتاح، 2004، ص293).

وبالتالي فإن هناك الكثير من الأخطاء فيما يخص الحكومة تحتاج إلى تصحيح، والطريقة المثلى لتصحيحها هي الحكومة الإلكترونية، ومن أجل أن تكون أهداف الحكومة الإلكترونية جيدة ومقبولة يجب ألا تكون محملة بأعباء مشاكل وسياسات الحكومة التقليدية.

يهتم قادة الدول بتنفيذ الحكومة الإلكترونية وتحديد أهدافها فللقيادة دور هام. تمثل أهداف الحكومة الإلكترونية وتقديم الخدمات تحدياً كبيراً، ولا تعني الأهداف شيئاً بدون وجود إستراتيجية لتنفيذها فالأهداف بحد ذاتها ليست كافية ولن يؤدي تحقيق الأهداف إلى تحسين مستوى الخدمات أو تقليل تكاليف تقديمها أو إعادة بناء الثقة في الجهاز الحكومي ما لم يكن هناك التزام حقيقي من جميع الأطراف المعنية بالحكومة الإلكترونية.

ضع جميع الخدمات المحتملة التي يمكن أن تقدمها الحكومة الإلكترونية للمواطنين. وبالطبع تتفاوت السلطات المحلية في أداء أعمالها فبعضها ينجز المهام بصورة أسرع من غيرها وبعضها يتسم بالبطء وتقيد الحكومة الإلكترونية في أن يكون الأداء بنفس المستوى من السرعة والإنجاز. (عبد الفتاح، 2004، ص294).

جدير بالذكر التفاعل مع الحكومة الإلكترونية يحتاج إلى مهارات جديدة لموظفي إدارات الخدمات الحكومية، يمكن للحكومة أن تتفاعل مع المواطنين لكن ليس هناك ما يضمن تفاعل المواطنين مع الحكومة، وهناك أسباب تبرر عدم استخدام المواطنين للحكومة الإلكترونية لكن هناك أيضاً الكثير من الأسباب التي يمكن معرفتها والتي تختلف من بلد إلى آخر.

يمكن أن تؤدي المنظمات الخاصة خدمات عامة فورية وأن تدخل في تنافس مع الحكومة إذا سمح لها بذلك ومن المحتمل أن تتمكن من أدائها بشكل أفضل وأسرع لكن ضعف الثقة فيها وغلبة الاحتكار قد لا يمكن من تحقيقها.. (عبد الفتاح، 2004، ص294).

ويلاحظ أن بطاقات الهوية الرسمية والسجلات الإلكترونية على تنفيذ الحكومة الإلكترونية. هذا يتوافق أيضاً على ضرورة كسب ثقة المواطنين الذين ينتابهم الشك في مصداقية الحكومة، وتمثل الحكومة الإلكترونية اختباراً جيداً لذلك. كما أن للحكومة الإلكترونية درجة عالية من السرية والثقة وبنية معمارية آمنة قبل الشروع في تنفيذها. ربما يلقي اتجاه الحكومة الإلكترونية

إلى تخفيض التكاليف أو جني العوائد المالية مقاومة من قبل المستخدمين إذا أُتيحت لهم الفرصة لذلك. (عبد الفتاح، 2004، ص295).

المبحث الثالث

تجارب بعض الدول في مجال الحكومة الالكترونية

2-3-1 تجربة دولة ماليزيا

يختص هذا الجزء بدراسة تجارب بعض الدول في مجال تطبيق نمط الحكومة الالكترونية بغرض التوقف علي أهم ما يميز كل منها وأثر هذه الجوانب علي نجاح كل من هذه التجارب وذلك علي النحو التالي:1-تجربة ماليزيا
مقدمة:(ماجد محمود،2006،ص81)

التجربة الماليزية من التجارب التنموية الجديرة بالاهتمام والدراسة لما حققته من انجازات كبيرة يمكن أن تستفيد منها الدول النامية لكي تنهض من التخلف والجمود.
تعد ماليزيا دولة إسلامية ذات مقومات كبيرة حققت خلال العقود الأربعة الماضية قفزات هائلة في التنمية البشرية والاقتصادية حيث أصبحت الدولة الصناعية الأولى في العالم الإسلامي وكذلك في مجال الصادرات والواردات في جنوب شرقي آسيا، وتمكنت من تأسيس بنية تحتية متطورة ومن تنوع مصادر دخلها القومي من الصناعة والزراعة والمعادن والنفط والسياحة، وحققت تقدماً ملحوظاً في ميادين معالجة الفقر والبطالة وتخفيض نسب المديونية إلى مديونيات صغيرة

لقد استقادت ماليزيا من الانفتاح الكبير على الخارج عبر اندماجها في اقتصاديات العولمة مع الحفاظ على ركائز تنمية اقتصادها الوطني، ونرى مظاهر التقدم واضحة من خلال تحولها من بلد يعتمد بشكل أساسي على الزراعة إلى بلد مصدر للسلع الصناعية والتقنية خاصة في مجال الصناعات الكهربائية والإلكترونية، فتقرير التنمية البشرية الصادر عن البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة لعام 2001م رصد أهم دولة مصدرة للتقنية العالمية كانت ماليزيا في المرتبة التاسعة متقدمة بذلك عن كل من إيطاليا والسويد، كما كانت تجربتها الفائقة النجاح في مواجهة الأزمة الاقتصادية لعام 1997م، والتي واجهت دول جنوب شرقي آسيا برمتها خير دليل على البرنامج الناجح الذي انتهجته من خلال التزامها بتنفيذ خطة عمل وطنية فرضت من خلالها قيوداً مشددة على سياستها النقدية وأعطت البنك المركزي صلاحيات واسعة لتنفيذ خطة طوارئ

لمواجهة هروب رأس المال الأجنبي وجلب النقد الأجنبي للداخل واستطاعت ماليزيا الخروج من أزمته المالية.

لتحقيق الازدهار الاقتصادي والاستقرار السياسي والتضامن الاجتماعي ومن أبرزها: (محسن محمد، 2009، ص74-75)

- 1- إقامة مجتمع موحد ومترايط ويملك رؤية مشتركة.
 - 2- بناء مجتمع حر منيع واثق من نفسه.
 - 3- بناء مجتمع ديمقراطي ناضج ومتسامح يمكن أن يقدم أنموذجاً للآخرين في الدول النامية.
 - 4- إقامة مجتمع متمسك بالقيم والأخلاق النبيلة ومتدين بذاته.
 - 5- إنشاء مجتمع منفتح ومتسامح بحيث تستطيع الأعراق والأديان المختلفة ممارسة عاداتها وثقافتها وطقوسها الخاصة، في الوقت الذي يعطي فيه الجميع ولاءه للوطن.
 - 6- إنشاء مجتمع علمي متقدم يتميز بدينامكية عالية في التعامل مع المتغيرات ويتمتع بنظرة مستقبلية.
 - 7- إيجاد مجتمع ماليزي متراحم ونشر ثقافة التكافل والتراحم التي تقدم مصلحة المجتمع على المصالح الفردية.
 - 8- إقامة مجتمع عادل بحيث يتم توزيع منافع ومكاسب التطور بشكل عادل على فئات المجتمع.
 - 9- إقامة امة مزدهرة اقتصادياً تتمتع بالفعالية والنشاط والقدرة على المنافسة، عن طريق تفعيل دورها في منظمة رابطة الآسيان والمنظمات الاقتصادية الموجودة في المنطقة، فقد حرصت ماليزيا على تفعيل دورها في الرابطة المذكورة عن طريق تطوير آليات التعاون والتكامل الإقليمي به بما يحقق أهداف التنظيم ويخدم في ذات الوقت مصالح الدول الأعضاء، وفي هذا السياق أكد، مهاثير محمد "إن الآسيان آلية فعالة لمواجهة التأثيرات المتنامية للتكتلات الإقليمية كالاتحاد الأوروبي والنافتا منطقتي التجارة الحرة لأمريكا الشمالية".
- ويمكن حصر أبرز ملامح نجاح التجربة الماليزية بالمجالات الآتية: (عبد المحسن، 2008، ص260-263)**

1/ ملامح الاقتصاد المعرفي: بفضل السياسة التي دعمتها آليات تطوير القدرات والمهارات البشرية من خلال تطوير آليات التربية والتعليم وتأسيس معاهد بحوث علمية ومؤسسات تدريب

مهنية ارتفع إجمالي الناتج القومي ليصل 84.6 مليار دولار في العام 2007م بزيادة قدرها 6.04 عن العام 2006م، وارتفعت قيمة الصادرات الصناعية بنسبة 10.5% عن العام 2006م لتصل على 188.76 مليار دولار في العام 2007م، كما بلغ متوسط الناتج الفردي 10882 بمعدل ارتفاع سنوي للناتج الفردي بحدود 53.3% ولقد اعتمدت الحكومة الماليزية سياسة تصنيع واسعة في البلاد وفتحتها أمام الاستثمارات الخارجية المباشرة وتحولت بفعل ذلك إلى اقتصاد موجه بالسوق ومبرمج الإنتاج، يتفاعل بين القوة العاملة الماهرة فنياً والمتعددة اللغات والبنية التحتية العالية التطور ما جعل ماليزيا دولة مزودة بمؤسسات علمية متقدمة ومستقبلية للاستثمارات من الدول الغنية والمتقدمة، واحتلت المرتبة السادسة في آسيا على مستوى المنافسة الصناعية بعد الصين وسنغافورة، وتايوان، وكوريا الجنوبية، واليابان، والدولة 21 على المستوى العالمي وفقاً للمؤشرات الاقتصادية الإيجابية.

2/ الإجراءات المساندة للتنمية البشرية وتعزيز الابتكار والإبداع وقامت الحكومة الماليزية بعدة إجراءات تتضمن: (محسن منصور، 2008، ص265).

- حماية ودعم مشاريع الأعمال والإنتاج.

- التشديد على مسؤولية الحكومة في الحماية والتسويق ودعم الإنتاج والبحوث العلمية.

- اعتماد سياسات انفتاح على الاستثمارات الخارجية.

- اعتماد سياسات ضريبية منفتحة وجاذبة للاستثمارات.

- حرية تداول العملات.

- حماية الملكية الفردية.

3/ بناء قوة عالية التأهيل من حيث:

- تطوير الأنظمة التعليمية في المراحل كافة من الحضانة وحتى الجامعة.

- إنشاء مؤسسات تدريب وتأهيل مهني مستمر.

- تخريج قوة عاملة شابة ومتقفة وكفاءة عالية الإنتاج ومتعددة اللغات مع إلزامية إتقان اللغة الإنجليزية.

- إقامة علاقات صناعية وروابط متجانسة بين مؤسسات الإنتاج الصناعية.

4/ تطوير البنية التحتية للدولة من حيث:

- تطوير شبكات طرق سريعة وشبكات قطارات عالية التطور.

- تزويد المطارات ومحطات القطارات بتجهيزات عالية التطور.

- توفير شبكات معلومات واتصالات متقدمة جداً وخدمات معلوماتية عالية الجودة.
- تطوير المراكز الصناعية والمجتمعات التكنولوجية ومراكز الابتكار والإبداع.
- إنشاء معاهد بحثية ومدن ومراكز بحوث علمية وافترضية.
- تطوير نظام الإدارة والعدل والقضاء وسن تشريعات قانونية لحماية حقوق الإنسان وتحديد الواجبات والمسؤوليات والمساءلة والمحاسبة فيما يخص علاقة المواطن بالمجتمع والدولة وتنظيم المجتمع المدني، فقد أعطت الحكومات الماليزية المتعاقبة منذ الاستقلال في العام 1957م وحتى الآن الأهمية القصوى لقضية الأمن، حيث قامت العلاقة بين الحكومات ومنظمات المجتمع المدني على هذا الأساس.

5/ حماية الملكية الفكرية

- أقرت الحكومة الماليزية قوانين لحماية الملكية الفكرية وتشمل الاختراعات 1983م والماركات المسجلة 1976م والتصاميم وحقوق النشر والتأليف 1987م والمؤشرات الجغرافية 2000م، كما وقعت ماليزيا على اتفاق تسجيل العلامات التجارية بحقوق الملكية الفكرية تحت إشراف منظمة التجارة العالمية والمتاجرة بها يحمي حقوق المبتكرين والمبدعين.

6/ على صعيد حقوق الإنسان ومستوى المعيشة والبيئة: (المصدر نفسه، ص 377)

- يمتاز المجتمع الماليزي بخصوصيات ثقافية تجعله قابلاً للتواصل مع الغير وقادراً على العمل الجماعي.

- مجتمع صديق ومضياف وديمقراطي حر.
- بيئة حياة هادئة وذات درجة عالية من الرفاهية.
- وجود مجمعات سكنية مريحة مع توفير بيئة صحية متطورة وخدمات صحية عالية الجودة.
- توفر مؤسسات تربوية وجامعية ذات جودة عالية ومتكيفة مع حاجة المجتمع وسوق العمل.
- توفير ما يلزم من أدوات ووسائل دعم مشاريع الابتكار والإبداع.
- وجود مجمعات تجارية عالية المستوى للتطبيع والترفيه والإقامة والسياحة.

7/ تطوير العلوم ورسالة البحث العلمي عن طريق:

- توفير الاستثمارات التكنولوجية.
- توفير حلول هندسية وتطويرية عملية.
- التعهد والمشاركة في تصميم البنية التحتية وفي التنفيذ.
- التعهد بالمشاركة في شبكة المعلومات وفي توسيعها.

- تشجيع البحوث والاختراع والابتكار التكنولوجي وفي تطوير الوسائط الرقمية، وبهدف التنمية وتنفيذ الرؤية الوطنية قامت الحكومة الماليزية بتأسيس عدة مراكز للبحوث والتطوير تخدم التطوير الصناعي وصناعة المعرفة ومن أهم مراكز البحوث في ماليزيا.(المصدر نفسه، ص369)

- مؤسسة عبد الرزاق للاتصالات والبحث.

- مؤسسة التربية والعلوم الماليزية.

- الأكاديمية الماليزية للعلوم والتكنولوجيا.

- برنامج التطوير الوطني.

- لبرنامج للرواد.

- مؤسسة التطوير التكنولوجي الماليزية.

- جمعية الصناعيين التقنيين الماليزية.

وبالرغم من التحدي العالمي الذي تمثل بالأزمة الاقتصادية في الولايات المتحدة والتي انتقلت عدوى تأثيرها إلى أوروبا وآسيا، فضلاً عن ذلك فالتقلبات في أسعار النفط والارتفاع الحاد لأسعار الغذاء كان لهما تأثيرهما على كل اقتصاديات العالم بنسبة 4.6 بالمائة للدول النامية بالرغم من الظروف غير المواتية، سجل الاقتصاد الماليزي نمواً إجمالي الناتج المحلي في عامي 2008-2009م مدعوماً بالطلب المحلي والتوسع المتواصل في الاستهلاك العام والخاص، كما سجل قطاع الخدمات أعلى نمو له بنسبة 7.9 بالمائة في العام 2008م ويليه قطاع الصناعة الذي نما بنسبة 4.8 بالمائة حيث أن الحكومة الماليزية بقيادة عبدالله بدوي تتعامل بتقاؤل مع التحديات.

<http://www.malaysionindustrialdevelopmentauthority>، 1.p.2009)

ووصل الإجمالي التجاري الماليزي في العام 2008م، نحو 1.19 تريليون رينجيت ماليزي بزيادة 6.8 بالمائة عن 1.11 تريليون رينجيت في العام 2007م، وتم تصنيف ماليزيا بالمركز الخامس للاقتصاديات الأكثر تنافسية في آسيا بعد سنغافورة وهونغ كونغ وتايوان والصين وحلت التجربة التنموية في ماليزيا عبر التركيز على النقاط الآتية:(محسن محمد صالح، 2008م، ص33). الاهتمام بجوهر الإسلام وتفعيل منظومة القيم التي حض عليها الإسلام في المجال الاقتصادي وغيره، ولا داعي لرفع لافتات إسلامية دون وجود مضمون حقيقي لقيم الإسلام.

1- التأكيد على مبدأ الشورى في الإسلام من خلال العمل بنظم ديمقراطية تحترم حقوق الأفراد.

2- في حال وجود عرقيات مختلفة يمكن التوصل إلى اتفاقات تتقاطع فيها دوائر المصالح المختلفة وبذلك يكون التنوع مصدر إنماء لا هدم.

3- الاستفادة من الظروف العالمية السياسية لبناء الاقتصاد الوطنية.

4- الاعتماد على الذات في بناء التجارب التنموية ولن يتحقق إلا في ظل استقرار سياسي واجتماعي.

5- الاستفادة من التكتلات الإقليمية كما هو الحال في الآسيان لتقوية الاقتصاديات المشاركة مما يؤدي إلى قوة واستقلال هذه الكيانات في المحيط الدولي.

6- التأكيد على التنمية البشرية ورفع كفاية رأس المال البشري فالإنسان هو عماد التنمية.

الخاتمة:

من مجمل الدراسات السابقة يلاحظ أن التجربة الماليزية في التنمية إحدى التجارب الفريدة التي يجب على الدول العربية والإسلامية الاستفادة منها واستلهامها، فماليزيا اليوم تعد في طليعة الدول التي تسمى بنمور آسيا، والتي كسرت طوق التخلف والرجعية، ودخلت في فلك الدول المتقدمة، وهي الدولة الإسلامية لوحيدة التي يقوم اقتصادها على التنوع، والفضل يعود في ذلك إلى اهتمام الحكومات الماليزية منذ الاستقلال في العام 1957م إلى الاهتمام بالمواطن وتنمية طاقاته وإمكاناته الفكرية، مما حفز المواطن على رد الجميل لدولته وحكومته التي قدمت له كل مستلزمات الرقي البشري المادي والمعنوي، وأن أكثر ما يثير الاهتمام والتوقف أنها نجحت في بيئة متنوعة دينياً وعرقياً ولغوياً، وكانت ماليزيا قد تقدمت بفعل القيادات السياسية والتحتية التي حكمتها، فضلاً عن وجود شعب متسامح ويمتلك قيماً إنسانية نبيلة قوامها حب البناء والتقدم وعدم الميل للعنف وتفكيك الوحدة الوطنية للبلاد، كما نجد أن ماليزيا تقدمت بفعل نجاح النظام السياسي بتحقيق معادلة للتوازن بين ما هو سياسي واقتصادي وعدم تدخل المؤسسة العسكرية بالحياة السياسية واقتصار دورهم على حماية حدود وسيادة البلاد، واستطاع النظام السياسي في ماليزيا تحقيق العدالة بين الولايات من خلال التوزيع العادل لمصادر الدخل الناجمة عن التقدم في عملية التنمية، وهكذا دخل مفهوم تحقيق المساواة والعدالة الاجتماعية في تركيبة مشروع التنمية الذي تضمن برنامجاً طويل المدى ودون إلحاق الضرر بالآخرين وعلى أساس أن الجميع يستفاد من عملية التنمية وثمارها، لذا أصبحت ماليزيا دولة صناعية رائدة، كما تميزت باقتصاد متعدد الموارد يعتمد دخله على مصادر دخله القومي على الصناعة والزراعة والنفط والتعدين... الخ، بحيث تم تحجيم الفقر والبطالة.

كما استطاعت الدولة في ماليزيا الاهتمام برأس المال البشري سواء الاستفادة من أهل البلاد الأصليين أو من المهاجرين من المسلمين التي ترحب السلطات الماليزية بتوطينهم. وأسهمت الدولة في تعزيز مفهوم الشورى والديمقراطية في مؤسسات الدولة من خلال الأحزاب السياسية المتعددة التي توفر أوسع مشاركة ممكنة للناس في مناقشة الأمور التي تتعلق بالمصلحة الحكومية، وعليه مهما يقال عن تجربة ماليزيا التنموية لا يمكن إيفؤها حقها فهي تجربة يجب دراستها والاستفادة منها. (نفس المصدر، ص5).

2-3-2 تجربة مصر

مقدمة (وفقا لعبد الفتاح، 2004، ص296) أنه في يوليو عام 2001م أعلنت الحكومة المصرية التزامها بتنفيذ برنامج حكومة إلكترونية لتحسين الخدمة ، واعتمد المشروع المصري على فلسفة أن: تطور نظم الاتصالات، وانتشار شبكة الانترنت وارتفاع معدلات شراء الحاسبات قد ساعد على محاولة الحكومات والوزارات والشركات استغلال كل هذه الإمكانيات والقدرات لزيادة كفاءة وإنتاجية خدماتها التي توفرها للمواطنين، ومن هنا جاءت فكرة ومفهوم الحكومات الإلكترونية.

اعتمد المشروع المصري على تعريف الحكومة الإلكترونية بتعريف المنظمة العربية للتنمية الإدارية للحكومة الإلكترونية بأن الحكومة الإلكترونية هي استخدام المعلومات العريضة والانترنت والاتصال عبر الهاتف الجوال لامتلاك القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات .

وفي مرة أخرى أشارت وثائق موقع الحكومة الإلكترونية إلى اعتماد تعريف الحكومة الإلكترونية بأنها مفهوم يعتمد على استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات للوصول إلى الاستخدام الأمثل للموارد وضمان توفير خدمة حكومية مميزة للمواطنين، الشركات، المستثمرين والأجانب.

أهداف مشروع الحكومة الإلكترونية المصرية: (المصدر نفسه، ص297)

يسعى مشروع الحكومة الإلكترونية المصرية إلى تحقيق مجموعة أهداف من أهمها - تطوير بنى تحتية عامة في حقل التقنية في لبيئتي الاتصال والحوسبة.

- إتاحة مصدر واحد للمعلومات يمكن للجمهور أن يتعامل معه، وتقديم الخدمات إلى المتعاملين في مكان وجودهم بشكل وأسلوب مناسبين وبالسرعة والكفاءة المطلوبة مع تطوير

أفضل الطرق لمشاركتهم في العملية التنفيذية بتوفير بعض الخدمات التي تهم قطاعاً كبيراً من الجمهور والمستثمرين على الانترنت أو على خط الهاتف أو على الجوال.

- توفير مناخ مشجع للمستثمرين وتذليل العقبات التي يواجهونها والتغلب على بطء الإجراءات وتعقيدها مما سينعكس بشكل إيجابي على تشجيع الاستثمار المحلي وجذب المزيد من الاستثمارات الأجنبية. (نفس المصدر، ص297)

- توفير معلومات دقيقة محدثة لمتخذ القرار والمستثمر من أجل المعاونة في التخطيط طويل المدى، المشروعات التنموية، متابعة التنفيذ بشكل دقيق.

- تحقيق فعالية الأداء الحكومي ورفع كفاءة أعمال الجهاز الحكومي وأسلوب المراقبة والمتابعة عن طريق أتمتة نظم العمل في الحكومة.

- ضغط الإنفاق الحكومي عن طريق الاستخدام الأمثل للموارد واستحداث آليات جديدة للمشتريات وإدارة المخزون ومتابعة تنفيذ الموازنة وتسهيل نظام الدفع الإلكتروني.

- تهيئة الجهاز الحكومي والجهات داخلياً وخارجياً للتحويل الإلكتروني للاندماج في النظام العلمي حتى تلتزم الحكومة المصرية باستيفاء ما عليها من اتفاقيات شراكة دولية والتي تتطلب مستوى أداء يتواءم مع النظم الحديثة المتبعة في أماكن أخرى.

مهام الحكومة الإلكترونية في المشروع المصري: (محسن منصور، 2008م، ص298)

تسعى الحكومة الإلكترونية لإعادة تقديم وأداء مهامها بشكل فعال إلى مواطنيها والاقتصاد العالمي عبر الشبكة، ويضم المشروع ثلاث منصات أساسية:

- منصة من الحكومة إلى الحكومة كمنصة التعامل الإلكتروني داخل أجهزة الدولة.

- منصة من الحكومة إلى الأعمال للتعامل الإلكتروني مع قطاع الأعمال.

- منصة من الحكومة إلى المواطن للتعامل الإلكتروني مع الجمهور من المواطنين.

يمكن للمواطنين والقطاع التجاري الوصول التجاري الوصول إلى موقع الحكومة الإلكترونية بواسطة متصفح ويب من أي مكان وفي أي وقت.

مرتكزات بناء مشروع الحكومة الإلكترونية المصرية: (نفس المصدر، ص29)

1- المواصفات القياسية: ينبغي تحديد مواصفات قياسية يلتزم بها الجميع لأن المشروع يقوم بتنفيذه عدة جهات.

2- الإطار القانوني: ضرورة وضع إطار قانوني للمشروع كإصدار بعض القوانين مثل قانون العقود الإلكترونية وقانون الجريمة الإلكترونية وقانون التوقيع الإلكتروني.

3- قانونية التبادلات التجارية: ينبغي وضع أسس للمعاملات المالية على أن تكون بأسلوب ميسر للسداد الإلكتروني مثل البطاقات مسبقة الدفع السداد عند التسلم، ومن الضروري حل مشكلات قانونية التبادلات التجارية وتوفير وسائلها التقنية والتنظيمية، ذلك أن جميع المبادلات التي تتعامل بالنقود يجب وضعها على الانترنت مثل إمكانية دفع الفواتير والرسوم المختلفة مباشرة عبر الانترنت، وجعل هذه العملية بيئية بمعنى أن تشمل كل من يقوم بأداء التعاملات التجارية مع المؤسسات .

4- التوثيق: ينبغي عمل إستراتيجية لتوثيق جميع المعلومات والوثائق والنماذج مباشرة عبر الانترنت حيث يجب على الحكومة توفير المعلومات اللازمة بمواطنيها عبر الانترنت لذا ينبغي طرح أي وثيقة حكومية جديدة أو معلومات جديدة تظهر مباشرة على الانترنت، وهنا قد تظهر مشكلة عدم وجود نظام توثيق فاعل يضع كافة وثائق العمل الحكومي في موضعها الصحيح في الوقت المطلوب لذا فإنه من الخطورة البدء في بناء الحكومة الإلكترونية قبل انتهاء توثيق كل النماذج إلكترونياً: (المصدر نفسه، ص298)

5- البنية التحتية: توفير البنى والإستراتيجيات المناسبة الكفيلة ببناء المجتمعات، فبناء المجتمعات يتطلب إنشاء وسيط تفاعلي على الانترنت وغيرها من لوسائل الأخرى يقوم بتفعيل التواصل بين المؤسسات وبينها وبين المواطنين وبينها وبين مزودها بحيث يتم توفير المعلومات بشكل مباشر عن حالة أية عملية تجارية تم تأديتها في وقت سابق إضافة إلى استخدام مؤتمرات الفيديو لتسهيل الاتصال بين المواطن والموظف الحكومي.

6- المجتمعات الإلكترونية: تتمثل في إنشاء وسيط تفاعلي على الانترنت يساعد على التواصل بين المؤسسات المختلفة وبينها وبين المواطنين. يستخدم لذا الغرض مؤتمرات الفيديو عن بعد لتسهيل عمليات الاتصال بين المواطنين والموظفين الحكوميين، والتواجد الأمثل إلكترونياً على شبكة الانترنت يجب أولاً نستوعب التقنيات الحديثة المتاحة في هذا المجال ثم نقوم باستغلالها الاستغلال الأنسب لظروفنا وتقاليدنا مع الاهتمام بتوفير خدمات الانترنت وأجهزة الحاسبات لأكبر عدد ممكن من المواطنين وذلك لاستفادة القصوى من هذه التطورات الحديثة.

7- المحتوى: ويتمثل في توفير المعلومات اللازمة للمواطنين على شبكة الانترنت مع مراعاة تحديث هذه المعلومات بشكل مستمر .

8- الأمن المعلوماتي: مسألة الأمن من أهم مخاوف تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية حيث يستوجب الأمر وضع مواصفة قياسية لتأمين المشروع والتعاون مع كافة الجهات المختلفة

وبخاصة أجهزة الأمن القومي كما ينبغي وضع نظم تشفير خاصة لتحقيق الأمان حتى إذا تم اختراق نظام يصعب اختراق النظام التالي مع استخدام العديد من وسائل التأمين بداية من الحائط الفيروسات على مبدل الشبكة، وبخصوص تأمين المعاملة الإلكترونية التي تحتوى على سداد مالي ينبغي تشفير بطاقة الائتمان بشفرة جيدة، واستخدام مواصفات قياسية عالمية جديدة تختص بتأمين نظم السداد الإلكتروني مثل نظام السداد الإلكتروني.

9- أتمتة عملية الاتصال بالخلفيات: وتعود أهمية هذه النقطة نظراً لضخامة الحكومة المصرية وحتى تتم عملية الترجمة بين نظم البوابة والنظم الخلفية، ويجري أتمتة نظم بالحكومة، وقد أصبح لدى الحكومة المصرية نظام إدارة الموارد هو نظام الموازنة والحسابات الحكومية، وشؤون العاملين، والمشتريات، والمخازن، وتم التعاقد مع الشركات المنفذة لأتمتة 16 جهة حكومية كما تم الانتهاء من وزارة الاتصالات بالكامل، ويتم التنفيذ حالياً في وزارة المالية والجهاز المركزي للمحاسبات.

مراحل الحكومة الإلكترونية: (المصدر نفسه، ص300)

مشروع الحكومة الإلكترونية لابد أن يمر من خلال عدة مراحل منها:

- مرحلة تدريب الموظفين في مختلف الجهات على استخدام أجهزة الحاسب والتعامل مع الملفات والبيانات الإلكترونية الرقمية حتى يكونوا مستعدين للتعامل مع المواطنين عبر شبكة الانترنت.

- مرحلة تحويل كافة البيانات الخاصة بالمواطنين إلى بيانات إلكترونية ثم وضعها وتحميها على شبكة الانترنت.

- مرحلة تعميم استخدام بطاقات الرقم القومي على كل المواطنين والذي سيكون أساساً للتعامل من خلال الشبكة.

- مرحلة تدريب المواطنين على استخدام شبكة الانترنت إلى جانب توفيرها لهم بأسعار اقتصادية وبكفاءة عالية.

- إنشاء الموقع الخاص بالحكومة على الشبكة.

لا توجد بيانات إحصائية عن تنفيذ هذه المراحل كما لا يوجد مخطط تنفيذي لهذه المراحل في موقع الحكومة الإلكترونية المصرية، كما أنه من غير الواضح مدى تنفيذ التدريب للموظفين، كما لم يتم الإعلان عن برامج عامة لتنفيذ تدريب المواطنين، كما لم يتم الترويج للمشروع في وسائل الإعلام المختلفة.

محتوى الحكومة الإلكترونية:

يمكن تقسيم محتوى الحكومة الإلكترونية إلى: (المصدر نفسه، ص 250)

- محتوى معلوماتي يغطي استعلامات الجمهور ومؤسسات الدولة المختلفة (معلومات مبسطة).

- محتوى خدمي يغطي كافة المجالات الحياتية (تتوافر بعض المجالات).

- محتوى اتصالي يربط الجمهور وأجهزة الدولة معاً طوال الوقت (محدود).

نطاق عمل الحكومة الإلكترونية: (نفس المصدر، ص 301)

- البيانات والوثائق - تعريف الشخصية - سجلات الأحوال.

- التعليم - للخدمات الأكاديمية والتعليم على الخط.

- خدمات الأعمال.

- الخدمات الاجتماعية.

- السلامة الحكومية والأمن.

- الضرائب.

- الرعاية الصحية.

- شؤون النقل.

- الديمقراطية والمشاركة.

- الخدمات المالية ووسائل الدفع.

خطوات تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية في مصر: (المصدر نفسه، ص 302)

قامت الحكومة المصرية عن طريق وزارة الاتصالات والوزارات الأخرى بالعديد من المبادرات التي تستهدف توفير الحاسب مثل: برنامج حاسب في كل بيت، ومشروع حاسب المدارس، وتوصيل المدارس بشبكة الانترنت، ومراكز التطوير التكنولوجي، ومركز تدريب المعلمين (وزارة التربية والتعليم)، والقرية الذكية، ومراكز المعلومات بمراكز الشباب بالمدن والقرى، ومراكز التواصل المعرفي (في بعض مراكز الشباب والجمعيات الأهلية المختارة) بالتعاون مع الجمعيات الأهلية، مع إنشاء مواقع مثل موقع كنانة وموقع وزارة الاتصالات وموقع وزارة التربية والتعليم الذي يحتوي على العديد من الوصلات إلى البرامج التي قامت الوزارة بتنفيذها بخلاف المواقع الأخرى للجامعات والمكتبات.

لا توجد بيانات إحصائية كافية عن الغالبية العظمى من هذه المبادرات والمشروعات والبرامج كما تضح عدم وجود التنسيق الكافي بين منفذها أو مدى تغلغلها في برامج تنفيذ الحكومة الإلكترونية، ويمكن الرجوع إلى بعض تفاصيلها في موقع وزارة الاتصالات وموقع وزارة التربية والتعليم.

أوكلت مهمة تحول الحكومة الإلكترونية المصرية إلى وزارة الدولة للتنمية الإدارية لرعاية المشروع بالتعاون مع وزارة الاتصالات والمعلومات ووزارات الداخلية والعدل والمالية والتموين والكهرباء والطاقة والصناعة والخارجية والتجارة الخارجية، على أن يشمل المشروع بعد ذلك جميع الوزارات والهيئات الأخرى.

شرعت مصر في استحداث مشروع الحكومة الإلكترونية منذ أكتوبر 2000م وبدأ التنفيذ ابتداءً من يوليو 2001م عبر ثلاث مراحل تنتهي عام 2007م تصبح بعدها جميع الخدمات الأساسية في متناول جميع المواطنين.

الخدمات المقدمة خلال المشروع:(المصدر نفسه،ص305)

- دفع فاتورة الهاتف.
- دفع مخالفات المرور.
- استخراج شهادة الميلاد.
- تنسيق الثانوية الحكومية.
- الاستعلام عن رحلات الطائرات.
- الاستعلام عن خدمات الضرائب والمصدرين.

بوابة الحكومة المصرية:(المصدر ، نفسه،ص303)

عنوان مشروع الحكومة الإلكترونية على الانترنت هو <http://www.egypt.gov.eg> أما العنوان الفيزيائي فهو: وزارة الدولة للتنمية الإدارية 2 شارع صلاح سالم القاهرة الرقم البريدي 11763 وطرق الاتصال هي: هاتف 19468 بريد إلكتروني egov@ad.gov.eg . في إعلان بوابة الحكومة يعرض الإعلان أن خدمات البوابة موجهة لكل من جمهور المواطنين، الشركات، المستثمرين، المصدرين، الموردين، والأجانب، وتوفر البوابة من الخدمات تبدأ بخدمات الاستعلام، وتمتد للخدمات التي تتطلب الدفع وإنجاز المعاملة بالكامل عبر الشبكة، وتوفر البوابة أيضاً دليلاً لجميع الإجراءات والنماذج المطلوبة لإنجاز الخدمة ، كما أن بوابة الحكومة المصرية هي واجهة واحدة يستطيع من خلالها المواطنون أو الشركات والأجانب

الحصول على جميع الخدمات بسرعة وكفاءة، وفي هذا الجزء فإن هذا هو الهدف الذي تبتغيه إلا أن هناك بعض الخدمات ولا تتوفر خدمات أخرى.

في الجزء التالي من بيان البوابة يقول أن البوابة هي الطريق إلى أكبر عدد من المعلومات والخدمات الحكومة، وتستطيع جميع الوزارات والهيئات تقديم خدماتها عبر البوابة، وبالتالي فهي تقلل عدد مرات المواطن على الجهة لتلقي الخدمة، كل ما يحتاجه المواطن لتلقي الخدمة من خلال فلسفة البوابة هو أن يطلب الخدمة إلكترونياً، ومن ثم فإن فلسفة البوابة هامة لضمان توحيد ودقة البيانات، وكذلك فإنها أساسية للتيسير على الجمهور، وفي هذا الجزء توجد أقواس على التحفظات عند مراجعة الموقع.

الانترنت هي طريقة أساسية لتلقى الخدمة في الحكومة الإلكترونية المصرية لكنها ليست الطريقة الوحيدة، فبرنامج الحكومة الإلكترونية يعتمد على عديد من قنوات توصيل الخدمة للتيسير على المواطنين فيتم تقديم بعض الخدمات خلال الهاتف والبعض الآخر من خلال الهاتف المحمول، بالإضافة إلى أن الحكومة من خلال المشروع ستقوم بزيادة منافذ تقديم الخدمة حيث ستضع المنافذ بالقرب من المواطنين في نوادي التكنولوجيا، مكاتب البريد وغيرها.

يتضمن موقع الحكومة المصرية على الانترنت بيانات تفصيلية لخدمات مختلفة وكيفية الحصول على الخدمة على شبكة الانترنت وعنوانه <http://www.egypt.gov.eg>، وقد عدد الخدمات التي يستفيد منها المواطن إلى 19 خدمة، أهمها استخراج شهادة الميلاد، والحصول على بدل فاقد لبطاقة الرقم القومي، ومتابعة الإقرار الضريبي، وتسديد فاتورة الهاتف والكهرباء وتجديد رخصة السيارة في بعض المناطق، وتسعى الحكومة إلى تعميم بعض الخدمات بعد دراسة شاملة لها حتى لا يتعرض المشروع للفشل، بالإضافة إلى الإطلاع على نتيجة الثانوية الحكومية، والتنسيق الجامعي، واستخدام المشروع خدمات رقم الهاتف 19468 ومن بينها خدمات مصلحة الأحوال المدنية والإدارة الحكومية للمرور والمركز الجمركي الموحد وغيرها من الخدمات.

مستويات تقديم الخدمة: (نفس المصدر، ص303)

المستوى الأول: تقديم الاستعلام عن طريق الانترنت، والحصول على المعلومات وطبع الاستمارة المطلوبة، وملء بياناتها والتوجه مرة واحدة إلى الجهة من أجل تسليم الاستمارة، ودفع المصروفات المطلوبة.

المستوى الثاني: إمكانية إرسال الاستمارات عن طريق الانترنت للجهة دون الذهاب إلى مقرها ويقدم 29 خدمة.

المستوى الثالث: خدمات متكاملة يستطيع فيها المواطن دفع الرسوم المطلوبة من خلال موقع البوابة وبذلك تؤدي الخدمة بالكامل عن طريق الانترنت دون تحرك المواطن من مكانه، وهناك وسيلتان متوفرتان للدفع من خلال: بطاقات الائتمان عن طريق البريد، ويتم السداد عند الاستلام، ويتاح للمواطن طلب الخدمة أو المستند مثل بدل فاقد الرقم القومي أو تجديد رخصة السيارة.

المستوى الرابع: تقديم الخدمة التي تتشارك فيها أكثر من جهة مما يتطلب تردد المواطن على جهتين حكوميتين لإنجازها، ويسمح هذا النظام للمواطن بالاتصال بجهة واحدة فقط للحصول على الخدمة حيث يقوم البرنامج بإجراء التنسيق بين هذه الجهات من خلال رسائل إلكترونية مؤمنة مثل مخالفات المرور وتجديد الرخصة حيث يشترك فيها وزارتا العدل والداخلية.

1- بيانات فعلية تخص العميل: مثل فاتورة التلفون، فاتورة الكهرباء، ... الخ، يتم حفظها على خوادم الوزارة أو الجهة وهي مؤمنة بثلاثة نظم حماية (3 حوائط نارية).

المحمول ومنظومة الحكومة الإلكترونية المصرية (المصدر نفسه، ص306)

يهدف برنامج الحكومة الإلكترونية إلى توصيل الخدمات للمواطنين في أماكن وجودهم بالشكل والأسلوب الذي يناسبهم بسرعة وكفاءة مع دعم المشاركة والتنفيذ بواسطة الغير وإتاحة الفرص لشركات القطاع الخاص للتفاعل مع القطاع الحكومي.

سيصبح من المتاح لأي مستثمر أو مواطن تلقي الخدمات على الهاتف المحمول من خلال تطبيقات الرسائل القصيرة والصوتية لمعلومات يتم نقلها لحاسبات بوابة الحكومة الإلكترونية التي تقوم بتنفيذ المطلوب وإرسال الرد على مختلف استعلامات المواطنين إلى مراكز الرسائل القصيرة بشبكات المحمول.

تم الاتفاق بين الحكومة المصرية وإحدى شركات المحمول وشركة برمجيات للبدء في إتاحة خدمات بوابة الحكومة المصرية عبر الهواتف المحمولة، مع ملاحظة فتح الباب لأي شركة من شركات الهواتف الثابتة أو المحمولة ترغب في الربط ببوابة الحكومة حيث يمكنها أن تقوم بذلك في أي وقت مستقبلاً.

تضم هذه الخدمات الاستعلام عن فاتورة الهاتف والمبالغ المتأخرة والإخطار بخدمات جديدة من المصرية للاتصالات وخدمات المرور التي تشمل الاستعلام عن المخالفات والإخطار بوجود

مخالفات جديدة، ويقرب انتهاء صلاحية الرخصة أو غيرها، وفيما يخص عملية التسعير فإنه يخضع لرقابة الجهاز القومي للاتصالات.

نماذج من تطبيقات الحكومة الإلكترونية في مصر: (المصدر نفسه، ص 307)

الآتي بعد نماذج تطبيقات الحكومة الإلكترونية في مصر:

التعليم:

طورت وزارة التربية والتعليم مشروعات إلكترونية تشمل نظام الحكومة الإلكترونية وشبكة الانترنت لربط المدارس والطلاب وتدريب المعلمين، كما انتهت من تطوير نظامي فيديو أحدهما لربط 57 قاعة اجتماع بآلاف المدارس، والثاني لمؤتمرات الفيديو لربط المحافظات، وتم تزويد المدارس بأجهزة ومعامل الحاسب وإتاحة التكنولوجيا للمدرس والطالب بصفة فردية عن طريق شراء الحاسب بالتقسيط.

خدمات مصلحة الضرائب الحكومية:

بدأت مصلحة الضرائب إجراءات تطوير وميكنة أجهزة وزارة المالية لتتوافق مع إجراءات تنفيذ الحكومة الإلكترونية لتحقيق مزايا التعاملات الإلكترونية مع ضمان زوال مصدر الانحرافات والتشوهات الموجودة حالياً في علاقة الجهاز الضريبي مع المجتمع حيث تتم كل إجراءات الربط والفحص وتقديم الإقرارات الضريبية والسداد عن طريق الميكنة مع السماح باستخدام شبكة الانترنت في اتمام الإجراءات الضريبية ونقل عبء تطوير المجتمع الضريبي للممول الذي سيكون مطلوباً منه زيادة ثقافته الضريبية وتطوير أدواته المالية للتعامل مع مستحدثات الجهاز الضريبي، ومن الخدمات التي تقدمها بوابة الحكومة الإلكترونية في هذا المجال:

شكل (1/2/3) يوضح الخدمات عبر البوابة الإلكترونية

طلب استخراج بطاقة ضريبية	إضافة نشاط جديد
الإخطار بإيقاف مؤقت للنشاط.	إخطار بتوقف نشاط معين.
إخطار مزاولة أو تعديل كيان أو إضافة شركاء.	الاستعلام عن رصيد أو المصادقة على مدفوعات.
إخطار بالسفر إلى الخارج.	الإخطار بتعديل الكيان القانوني.
تسوية الضرائب والفحص ورفع الحجز.	تقديم إقرار عن ضريبة الأجور والمرتبات.

المصدر: نفس المصدر، 312 ص

تقتصر هذه الخدمات على المشتركين فيها، وتختلف عن خدمات مصلحة الضرائب على الانترنت التي توفر معلومات عن مصلحة الضرائب من حيث قوانين الضرائب والدمغة ورسم التنمية وتقدم التعليمات التنفيذية الصادرة عن المصلحة، بالإضافة إلى عرض أكثر الشكاوى التي ترد إلى المصلحة والرد عليها، وتستفيد بوابة الحكومة المصرية من صفحة الضرائب من خلال طرح خدمة ملء الإقرار لضمان استعادة أكبر عدد من الممولين المشاركين في البوابة الإلكترونية أو غير المشاركين.

ملاحظات التجربة المصرية: (المصدر نفسه، ص 309)

الملاحظ أن هناك العديد من الخدمات التي تم تقديمها بالفعل، كما أن هناك أيضاً عدداً من الخدمات والأهداف التي لم يتم توفيرها، ولم تتحقق، بالإضافة إلى عمومية التناول وعدم التحديد وخاصة فيما يتعلق بالسداد الكامل للضريبة بالميكنة، وأيضاً ما يخص تحديث الإدارة المحلية، بالإضافة إلى ما يخص الديمقراطية الإلكترونية وخدمات مشاركة المواطنين في إدارة شؤون المجتمع وممارسة كافة الحقوق وأداء الواجبات الوطنية، وهي ليست عمومية بدون تحديد فقط لكن أيضاً لا يوجد ما يدل على هذه الخدمات أو أماكن توفيرها وتقديمها.

الاستفادة من التجارب: (المصدر نفسه، ص 315)

في العديد من المبادرات العالمية للحكومة الإلكترونية نجد أنها تتجه إلى: نهج تطوير الحكومة بأسرها لدعم تقديم خدمات الحكومة للمواطنين، والانتقال من مرحلة مجتمع خدمات ما بعد الصناعي إلى مجتمع المعلومات، والاستجابة لطلب الجمهور بوصول أفضل وأيسر منالاً للحكومة، وهي خطة لإصلاح الخدمة الحكومية وتقوم على مجتمع معلومات للجميع.

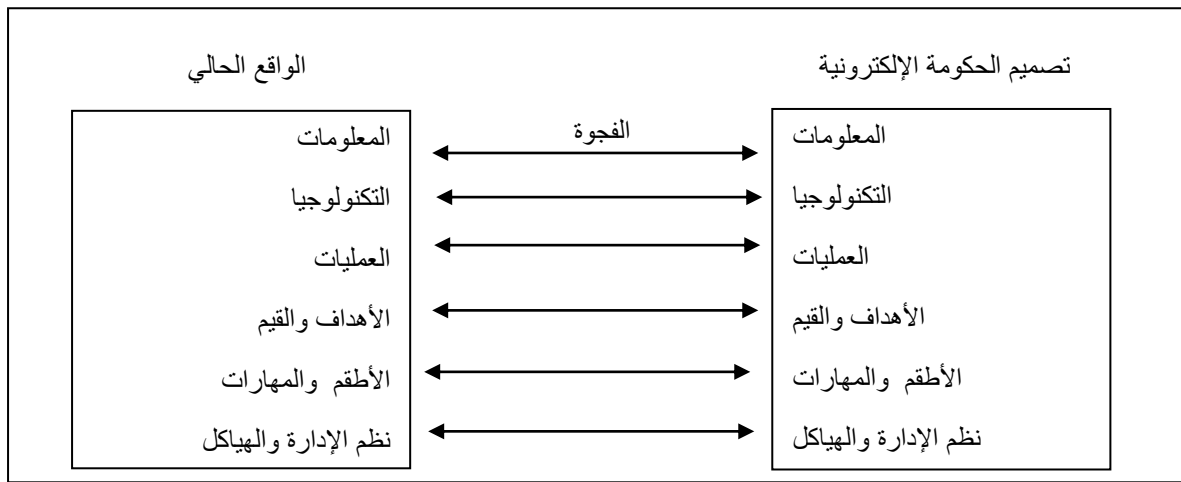
تستند الحكومة الإلكترونية على مبادئ: الوصول السهل، وإعادة هندسة النظم، وخدمة وقفة واحدة، مرتكزة على المواطن، وتبنى صيانة واعتناق الخصوصية وردم الهوية الرقمية مع الوصول لكافة الفئات بما فيها فئات المعوقين والمناطق المحرومة ومشاركة المواطنين.

من الواضح أن هذه التجارب تبين إلى حد كبير عدداً من الموضوعات وتثير عدداً من القضايا ومع ذلك يمكن الخروج بالآتي: (المصدر نفسه، ص، 315)

- أن الحكومة الإلكترونية ما زالت في مرحلة مبكرة من التطور.
- أن المنهجيات الحكومية في استخدام خدمات موثوق بها ضمن سياق الحكومة الإلكترونية ليست واضحة حتى الآن.
 - أن السوق من خلال الشراكات بين القطاعين العام والخاص PPP بحاجة إلى تطوير الحلول التي يمكن اعتمادها وتبنيها في المستقبل.
 - إن المواضيع الرئيسية التي تتبثق من فحص جميع أولويات المبادرات الوطنية للحكومة الإلكترونية هي:
 - نموذج 7×24 للخدمات 24X7 model (خدمات على الخط فورية طوال أيام الأسبوع وطوال ساعات اليوم بخدمات الانترنت في كل وقت).
 - الحاجة إلى وجود قيادة داخل الحكومة (في شكل الداعم الكبير أو الراعي الرئيسي والموجه) من أجل دفه اندماج وتكامل توصيل الخدمات.
 - استخدام مفهوم إطار نافذة وحيدة single window.
 - تنظيم المعلومات بفئات تتركز حول المستخدم user-focused categories.
 - تشكل العائق الرئيسي أمام جهود نجاح الحكومة الإلكترونية في استمرار النقص المزمن في عمالة تكنولوجيا المعلومات، وحقيقة أن الأفضل منهم والأدكى قد انتقلوا إلى القطاع الخاص، إن واحدة من كل خمس وظائف حكومية في مجال تكنولوجيا المعلومات غير مشغولة في الولايات المتحدة، كما بينت دراسة مركز البيانات الدولي أو أوربا الغربي تعاني من نقص العمالة الماهرة في تكنولوجيا المعلومات، وتعاني حكومة كندا أيضاً من هذا النقص، كما أن احتمال إضراب عمال تكنولوجيا المعلومات يمكن أن يعرقل إلى حد كبير خطط جميع برامج وخدمات الحكومة الإلكترونية. (Interactional Data Corp. (IDC) study).
 - انتقلت حكومات الدول إلى وضع خدمات تفاعلية على الانترنت ووضعت إستراتيجية تشمل كل أو بعض وزارات الحكومة ووكالاتها والنظام الصحي والتعليم وقد أثارت أمثلة هذه المبادرات في المملكة المتحدة وكندا والولايات المتحدة مجموعة من القضايا.
 - الاعتمادات المالية.
 - الديمقراطية التي كانت موجودة قبل وجود الحكومة الإلكترونية، إن أكثر الأخطار التي تتطوي على تحقيق الحكومة الإلكترونية بدون فهم واسع لمضمونها وعوائدها هو أن تطبيقات الحكومة الإلكترونية يمكن أن تستخدم كتكنولوجيا للتحكم والسيطرة عن طريق الغير من أجل إنشاء نظم تخضع للانقياد وتتيح نظم الرصد والمراقبة التي يمكنها تهديد الأمن القومي، على الرغم من وجهة

النظر المتشائمة في هذا الصدد إلا أنه يمكن بحال الادعاء بأن فشل الحكومة الإلكترونية في الدول النامية يعود فقط إلى هذه الأسباب التي تتعلق بالسياسات والتوجهات. يمكن النظر إلى فشل الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر أخرى وإتباع منهجية أخرى لفهم فشل الدول النامية في تحقيق الحكومة الإلكترونية عن طريق فحص بحوث هيكلية الذي قدم موقفاً واضحاً عما يسبب هذا الفشل عن طريق قيامه بمتابعة وتحقيق حالات فشل نظم المعلومات والحكومة الإلكترونية في العديد من البلدان النامية، فقد أورد في دراسته أنه في معظم الحالات كانت الأسباب الرئيسية لهذا الفشل هو عدم التوافق بين الواقع الحالي وتصميم مستقبل نظام الحكومة الإلكترونية في كل من المعلومات والتكنولوجيا والعمليات والأهداف والقيم والأطقم والمهارات ونظم الإدارة والهياكل والموارد الأخرى، وتزيد احتمالات وفشل كلما زادت هذه الفجوة.

شكل (2/2/3) فجوة الحكومة الإلكترونية



المصدر: المصدر نفسه. ص 315

المشكلة التي ظهر عادة في الدول النامية هي أن هناك عدم توافق متكرر بين النظم الحالية والنظم المستقبلية نتيجة للفجوة الواسعة في الجوانب الفيزيائية والثقافية والاقتصادية والسياقات الأخرى المتعددة بين مصممي البرمجيات والأماكن التي سوف تعيش فيها هذه النظم ويتم تنفيذها بها وفيها.

2-3-4 تجربة كندا

مقدمة: (عبد الفتاح، 2004، ص 260)

في عام 1997م أدرجت الحكومة بيان الحكومة الاتحادية بالتزام تطوير البنية التحتية اللازمة للحكومة الإلكترونية يجعل البنية التحتية للمعلومات والمعرفة في متناول كل الكنديين بحلول 2000م لجعل كندا من أكثر الأمم اتصالاً في العالم.

في السنوات الأربع التالية وتحت شعار ربط الكنديين أنشأت الحكومة الاتحادية عدداً من البرامج الموجهة خصيصاً لتحقيق هذا الهدف مثل برامج شبكة المدارس وشبكة المكتبات لتوفير موارد الانترنت للمدارس الحكومية ومكتبات المدارس جنباً إلى جنب مع حكومات المقاطعات والأقاليم والجامعات والكليات وغيرها من المؤسسات.

وسعت مباشرة برنامج وصول المجتمع والمجتمعات الذكية كلا من توصيل خدمات الوصول الابتدائي والعالية إلى المجتمعات المحلية في جميع أنحاء كندا، وعملت شبكة التطوع على توفير الحواسيب وإمكانية الوصول إلى شبكة الانترنت لحوالي عشرة آلاف 10000 منظمة تطوعية بحلول 31 مارس 2001م.

كما كانت هناك مباشرة أخرى من أجل تحقيق الوصول إلى الانترنت عريضة النطاق لجميع المجتمعات بحلول عام 2004م، وأنشأت الحكومة الاتحادية الحكومة الكترونية على الخط كبوابة جديدة لخدمات المعلومات التابع للحكومة.

تتضح القيمة العالية لمثل هذه المبادرات في بلد تظهر الإحصائيات فيه إلى وصول 57 في المائة من الكنديين إلى شبكة الانترنت في عام 2000م.

ومن أهم هذه المبادرات الأتي:(نفس المصدر،ص261)

1/ شبكة المدارس : School Net

في تقرير الحكومة الاتحادية عن إطار مباشرة مشروع شبكة المدارس أنه بحلول ربيع عام 1999م تصبح كندا من أوائل بلاد العالم التي تربط المدارس والمكتبات الحكومية على شبكة الانترنت.

كان إنجاز الاتصالات الفيزيائية هو الخطوة الأولى للبرنامج أما النجاح الحقيقي فقد كان تحسين وصول الفصول الدراسية إلى الموارد الفورية على الخط والانترنت من خلال الوصول إلى الانترنت عريضة النطاق، وتحسين نسبة حاسوب لكل طلب وتعليم المعلمين استخدام شبكة الانترنت كأداة تعليمية.

من خلال قيادة الحكومة لمبادرة حواسيب المدارس تم التبرع بعدد 195000 حاسب من الصناعة لاستخدامها في المعامل والمدارس والمكتبات في الفترة بين 1993م إلى ابريل 2000م بهدف الوصول إلى 250000 حاسب بحلول مارس 2001م.

2/ برنامج وصول المجتمع : (Community Access Program (CAP)):

في عام 1994م أنشأت الحكومة الاتحادية برنامج وصول المجتمع لتوفير الوصول العام إلى الانترنت في المناطق الحضرية والريفية والمجتمعات المحلية النائية مجاناً أو بأسعار منخفضة، واستفاد البرنامج من المدارس والمكتبات والمراكز المجتمعية المزودة بعمالة من العاملين في تكنولوجيا المعلومات الذين يستطيعون تقديم الدعم والمشورة للمستخدم من أجل الوصول إلى الانترنت.

فوجئت الحكومة بمستوى استجابة المجتمعات الريفية فقد تحقق الهدف المتوقع بخمسة آلاف موقع بحلول مايو 2000م قبل موعده المتوقع مما حدا بالحكومة إلى استهداف خمسة آلاف موقع ريفي آخر، ونشر البرنامج قصص نجاح مختلف المواقع التي كانت تشير إلى أن التركيز الرئيسي للمجتمع هو تدريب الناس على كيفية الوصول إلى الانترنت واستخدامها لمعلومات التجارة والأعمال، وتعزيز الصحة والعمالة والمعلومات الوظيفية، وأتاح البرنامج لمواطني مقاطعة أونتاريو فحص الضرائب والوصول إلى المعلومات ونماذج الخدمات ومناهج الدراسة والدورات التدريبية، وفي مقاطعة أكسفورد أصبح البرنامج مراكز الموارد المجتمعية مع مواقع جديدة مكرسة خصيصاً لكبار السن والنساء والأطفال وأفراد المجتمع لمعرفة المزيد عن أحداث المجتمع.

من الصعب قياس مدى تأثير وصول المجتمع في البرنامج بوصفه عنصراً من عناصر الحكومة الإلكترونية، فقد اختلف تركيز المقاطعات إلا أن هناك تركيزاً قوياً على تقديم معلومات الحكومة وتوفير الحصول على الخدمات .

3/ المجتمعات الذكية Smart Communities:

قامت الحكومة بدعم مشاريع المجتمع الذكي عن طريق 12 مجتمعاً في جميع أنحاء كندا تتراوح بين الأماكن الصغيرة في أونتاريو الشمالية إلى مجتمعات الصيد والمجتمعات الزراعية والمراكز الكبرى مثل أوتاوا من خلال استثمارات حكومية يقصد بناء البنية الأساسية للإنترنت لتحسين تقديم خدمات ذات قيمة عالية مثل التطبيب عن بعد، والتعليم عن بعد، ومراقبة وحماية البيئة، كما قامت الحكومة أيضاً بالوضع في الاعتبار هدف إعطاء جميع المواطنين القول الأكبر في قضايا الحكم.

لمعرفة كيفية تحقيق ذلك، فإن معلومات مشروع المجتمع الذكي تشير إلى أن الحكومة الإلكترونية هدف هام في صلب الخطط التنفيذية، على سبيل المثال فإن معظم المشاريع المعزولة في أونتاريو قد توسعت من المجتمعات الخمسة الأولى إلى شبكة K-net من أجل تحسين الحصول على الخدمات الصحية والتعليم وخدمات المعلومات للتجمعات السكانية المتناثرة.

بلغت قيمة هذه المعلومات الإلكترونية الجديدة في المجتمعات المنعزلة حدا لا يرقى إليه الشك فعلى سبيل المثال قامت المدرسة الثانوية على الخط بإعطاء الطلاب فرصة إتمام الدراسات الثانوية في المنزل بدلاً من الخروج إلى المراكز الحضرية، وهناك وصول واسع إلى البريد الإلكتروني، ومستودع مركزي للبيانات والمعلومات، وفريق استشاري متطوع يضم مجموعة من المجتمع وممثلي القطاع الصناعي لتوفير المشورة الإستراتيجية لفريق إدارة المشروع لضمان المساءلة أمام المجتمع.

أيضاً تم إعلان أوتاوا عاصمة التكنولوجيا المالية في كندا كمجتمع ذكي بتصميم مشروع تزويد جميع المواطنين بنفاذ خطوة واحدة إلى المعلومات مع ما يوصف بأنه: خدمات الديمقراطية الإلكترونية باللغتين الإنجليزية والفرنسية فعن طريق خدمات مثل البث عبر الانترنت يمكن لمنطقة عقد لقاءات مفتوحة منتظمة لمساعدة السكان على المشاركة في العملية الديمقراطية، وفي مواجهة المدن الضخمة فإن إمكانية هذا النوع من المشاركة لا تقدر بثمن إذ يمكن بث دقائق الجلسات على الانترنت، كما أن هناك سمة أخرى لخدمات الديمقراطية الإلكترونية تتمثل في البحث عن الموضوعات لتمكين السكان بسرعة من تحديد القضايا التي تهمهم، وبهذه الطريقة يمكن أن يساعد المشروع الناس على الارتباط مع مجتمعهم.

إن الديمقراطية الإلكترونية هي بطبيعة الحال جزء إضافي ملحق بالعديد من الخدمات الأخرى التي تقدم من خلال هذا المشروع الذكي الذي يمتد من خلال توسيع الوصول إلى البريد الإلكتروني، والوصول المتكامل للمكتبات، وتوفير وسيلة واحدة بلغتين كنقطة اتصال لخدمات محددة للطلاب وغيرها من الخدمات.

4/ الشبكة التطوعية Vol Net

برنامج مشروع مشترك للحكومة الاتحادية والقطاع التطوعي يساعد على وجود عشرة آلاف منظمة تطوعية على الخط بحلول نهاية مارس 2001م، مدعومة بمعدات الحاسوب والوصول المجاني إلى الانترنت لمدة سنة واحدة، ويتم تنمية المهارات ودعم خدمات التطوع فيها.

5/ إدراك أهمية عرض النطاق الترددي Bandwidth:

في أكتوبر 2000م أعلنت الحكومة التزامها بأن تكفل سرعة وصول عالية عريضة النطاق في متناول الشركات والمقيمين في جميع المجتمعات الكندية بحلول عام 2004م، وركزت المبادرة على أن تلك المجتمعات بدون مشاركة الحكومة لن تتمكن على الأرجح من الوصول إلى خدمات القطاع الخاص عالية السرعة بحلول عام 2004م، وهذا من شأنه أن يشمل المجتمعات النائية حيث يتعين استخدام أساليب مثل بث الأقمار الاصطناعية لتوفير الوصول إلى النطاق العريض. ينتج الضغط من أجل نشر السرعة العالية من الطبيعة المتغيرة الانترنت، وحقيقة أن نقص عرض النطاق يعوق نشر خدمات متطورة مثل مؤتمرات الفيديو، والطب عن بعد، والتعليم عن بعد التي تعتمد كلها على الوصول عالي السرعة.

من خلال منظمة تطوير الانترنت التي تمويلها الحكومة الاتحادية والقطاع الخاص برزت كندا كقائد حزمة التردد العالية وبحث وتطوير الشبكات المتطورة، على سبيل المثال فإن هذه المنظمة (CANARIE) قامت بتعزيز بحث وتطوير سرعة الانترنت بمعامل مليون تقريباً مما كانت عليه في عام 1993م، وتعد شبكة CA*Net 3 وهي العمود الفقري لشبكة البحث والتطوير المتقدمة في هذه المنظمة من أسرع شبكات العالم، وهي شبكة ألياف ضوئية كثيفة تعتمد على تضاعف التقسيم ويمكنها نقل ما يصل إلى 40 بليون بث في الثانية (يمكن أن تنقل كل محتويات مكتبة الكونجرس في ثانية واحدة). بالتالي فإن هذه المنظمة تحاول حفز نشر تطبيقات جديدة معتمدة على الانترنت والتي يمكن أن يكون لها تأثير عميق على المواطنين في عالم متصل، على سبيل المثال أعلنت المنظمة في مارس 2001م عن المنافسة الثانية لبرنامج التعلم بجائزة تصل قيمتها إلى 26 مليون دولار لتمويل تطوير تطبيقات النطاق العريض الجديدة التي تعزز التعلم على جميع المستويات، ومنذ إنشائها قامت بتمويل مئات من مشروعات بحث وتطوير الانترنت العالية السرعة.

6/ توصيل المحتوى Content Delivery

مع كندا على الخط ومع التطور السريع للبنية التحتية فإن من المهام التالية الرئيسة للحكومة الاتحادية مهمة: توصيل المحتوى، وكما جاء في مبادرة الحكومة فقد كان هدف الحكومة هو

وضع جميع الخدمات والمعلومات عبر الانترنت بحلول عام 2004م، وكانت هناك ثلاثة مواقع بوابات تشكل العناصر الأساسية للبرنامج هي: (نفس المرجع، ص262).

1- موقع كندا <http://canada.gc.ca>

2- الحكومة الإلكترونية <http://gol-ged.gc.ca>

3- خدمة كندا <http://www.servicecanada.gc.ca>

موقع كندا بوابة رئيسة لتوصيل خدمات الحكومة الإلكترونية أطلق عام 1995م/ ويتم تعديله باستمرار نحو نهج التركيز على المواطن، ويشمل ثلاثة مداخل يتضمن كل منها مجموعات ومعلومات تهم الجماهير وهي: مداخل (الكنديين، وأعمال الكنديين، وغير الكنديين)، ومع أنها واسعة جداً إلا أنها لا تتبع النهج الموضوعي لتوفير المعلومات، ففي إطار الكنديين كلمة أحداث الحياة Life Events تحتوي فقط على مشورة كيفية تحديد الهوية أو الوثائق.

كما جاء في بيان الحكومة الكندية عام 2004م يمكن لمواطنين توقع الآتي: (نفس المرجع، ص262).

- جميع الخدمات الرئيسية على الخط، وتكون الخدمات منظمة حول احتياجات المواطنين.
- يتمكن المواطنون من معالجة الطلبات والمعاملات المالية بشكل آمن على الانترنت، وفي الوقت الحقيقي.
- تقديم الدعم التقني ودعم المحتوى من خلال المساعدة المتاحة لمختلف الخدمات التي تقوم على نشر معايير الخدمة.
- سهولة الاستعمال بإمكانات بحث متقدم متاح على بوابة حكومة كندا ومواقع جميع الإدارات والوكالات الاتحادية على شبكة الانترنت.
- يتمكن الزبائن من العثور على المعلومات والخدمات على وجه الدقة حتى لو كان اسم البرنامج أو الخدمة غير معروف.
- تطبيق مبادئ البحث وقواعد الملاحة الحكومية المشتركة على جميع المواقع وسوف يكون لها شكل ومظهر مشترك.

- تنظيم معلومات موقع كندا حسب نوع النشاط، ومجالات الاهتمام واحتياجات المواطنين.
- بوابات للكبار، والمستهلكين، والسكان الأصليين، وموارد البيئة والابتكار لقطاع الأعمال.
- تقديم خدمات مرتبطة مع المستويات المختلفة والأعمال التجارية والمنظمات التطوعية والشركاء الدوليين حيثما كان ذلك مناسباً.

- استبيان يمكن المواطنين من تقديم اقتراحات بشأن كيفية عمل الموقع.

- المنتدى التفاعلي للجمهور لعمليات تشاور تغطي طائفة واسعة من القضايا.

تهدف بعض قوائم النقاش مثل مصادد الأسماك في الأطلسي إلى تقديم معلومات حول سلسلة اللقاءات المفتوحة، والشكل التقليدي للتشاور العام، وتهدف أخرى مثل الإذاعة والتلفزيون والاتصالات السلكية واللاسلكية إلى استعراض الممارسات الحالية، وتقديم الشكاوى، وطلب وتلقي تعليقات الجمهور، ومشاركة الجمهور في عملية التنظيم، ومن المشاركات الجماهيرية الأخرى موقع الحوار الريفي لأغراض التنمية المستدامة للمجتمع.

الجدير بالذكر في تجربة كندا هو توقيع عدة اتفاقيات تعاون مع العديد من الدول منها اتفاقية التعاون بين كندا والمملكة المتحدة من أجل العمل المشترك بفعالية لتطوير الحكومة الإلكترونية ومشاركة البلدين في معالجة قضايا الخصوصية، والأمن، وحماية المستهلك، وإنشاء آليات تبادل المعلومات، في جميع المجالات ذات الصلة بالحكومة الإلكترونية، وتبادل أفضل الممارسات والمعلومات والخبرات حول مبتكرات استخدام تكنولوجيات الانترنت من جانب الحكومات لتحسين الخدمة وتقديم البرامج وتعزيز اتصالات المواطن إلى الحكومة وتسريع عملية النمو والتنمية في الاقتصاد الإلكتروني.

الجدير بالذكر أيضاً أن تجربة المواقع الريفية والحضرية قد نفذت في مصر بمبادرة وزارة الاتصالات المصرية في التواصل المعرفي، كما نفذت القرى الذكية أيضاً في مصر.

فهم تجربة كندا: (نفس المصدر، ص، 265) امتدت التجربة الكندية إلى تطوير البنية التحتية وتطوير وتوفير عدد من البرامج الموجهة لتحقيق ذلك، مع دعم ارتباط شبكة المدارس وشبكة المكتبات مع حكومات المقاطعات والأقاليم والجامعات والكليات وغيرها من المؤسسات، كما

شملت توسيع مبادرة برنامج وصول المجتمع والمجتمعات الذكية، وتوفير الحواسيب عن طريق شبكات ومنظمات تطوعية، مع مبادرة الوصول إلى الانترنت عريضة النطاق واستفادت من التعاون مع العديد من الدول.

الفصل الثالث

المبحث الأول: نبذة عن منطقة الدراسة

المبحث الثاني: خلفية حول المؤسسات موضوع الدراسة

المبحث الأول

نبذة عن منطقة الدراسة

تقع ولاية الخرطوم في وسط السودان يحدها من الجهة الشمالية الشرقية ولاية نهر النيل ومن الجهة الشمالية الغربية الولاية الشمالية ومن الجهة الشرقية والجهة الجنوبية ولايات كسلا، القضارف، وولاية الجزيرة. أي تقع ولاية الخرطوم في الجزء الشرقي من أوسط البلاد في قلب السودان عند التقاء النيلين النيل الأبيض بالنيل الأزرق ليكونا نهر النيل تقع الولاية بين خطي طول 31،5-34 شرقاً وخطي عرض 15-16 شمالاً تقريباً.

3-1-1 الجغرافية:

-المساحة

تقع الولاية علي ارتفاع 1352 قدم فوق سطح البحر ، وتقدر مساحتها بحوالي 22.736 كيلو متر مربع .

-المناخ

تقع معظم ولاية الخرطوم في المنطقة المناخية شبه الصحراوية بينما المناطق الشمالية تقع في المناطق الصحراوية . ومناخ الولاية حار جداً وممطر صيفاً ودافئ إلي بارد وجاف شتاءً، الأمطار 100-200 ملمتر في المناطق الشمالية الشرقية، 200-300 في المناطق الشمالية الغربية ما بين 10-100 ملمتر ، درجات الحرارة تتراوح في فصل الصيف ما بين 25-40 درجة مئوية .

- السكان:

يقطن الولاية حوالي 8 مليون نسمة يمثلون كافة ألوان الطيف الاثني والسياسي والاجتماعي والثقافي بالسودان ويتوزعون علي سبع محليات إدارية ، ثلث السكان نزوح إلي هذه الولاية من ولايات السودان الأخرى . وأصبحت الولاية الآن ذات كثافة سكانية عالية تكاد تصل إلي ربع عدد سكان البلاد.

3-1-2 النشاط الاقتصادي:

معظم السكان من العمال وموظفي دواوين الدولة والقطاع الخاص والبنوك ، كما أن هناك شريحة كبيرة من أصحاب الأعمال الذين يعملون في التجارة وشريحة أخرى يمثلها المهاجرون والنازحون تعمل في بعض الأعمال الهامشية، أما سكان الريف فيعملون بالزراعة والرعي

ويمدون العاصمة الخرطوم بالخضر والفاكهة والألبان، وهناك أيضاً بعض السكان الذين يسكنون علي ضفاف النهر ويمارسون صناعة الفخار والطوب وصيد الأسماك.

- الزراعة:

تبلغ مساحة الأراضي الزراعية الصالحة للزراعة في الولاية حوالي 1.8 مليون فدان ، والمزروع منها لايزيد علي 350,000 فدان فقط .

مصادر المياه المستقلة في عمليات الزراعة من النيلين الأزرق والأبيض ونهر النيل والمياه الجوفية ، تشمل المحاصيل الزراعية في ولاية الخرطوم الخضر والفاكهة .

-الثروة الحيوانية:

تتكون من 380500 رأس ويتم التركيز علي تربية أبقار الألبان ومزارع للأسماك وإنتاج الدواجن للبيض ودجاج اللحم .أما إنتاج لحوم الماشية فهي للتصدير إلي جانب تغطية احتياجات المستهلك.

-التعليم:

تعتبر ولاية الخرطوم قطباً مهماً للتعليم العالي في السودان ، ويوجد بها العديد من الجامعات والكليات مثل جامعة أم درمان الإسلامية وجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا والمؤسسات التعليمية المختلفة .بلغ عدد المدارس فيها حوالي 1199 مدرسة أساس و679 مدرسة ثانوية. وقد شهدت الولاية إنشاء أول مدرسة نظامية للسودان وأول كلية جامعية هي كلية غردون التذكارية في مدينة الخرطوم التي تحولت فيما بعد إلي جامعة . يوجد بالولاية العديد من الجامعات والكليات والخاصة والمؤسسات التعليمية المختلفة ورئاسات الشركات والبنوك الوطنية وفروع الشركات الأجنبية .

أهم المدن التي تكون الولاية:

أم درمان ، الخرطوم بحري ، والخرطوم وهي حاضرة الولاية وعاصمة السودان السياسية وتعتبر مدينة أم درمان العاصمة التاريخية للسودان إذ ارتبطت بدولة المهدي التي أسسها محمد أحمد المهدي في أواسط القرن التاسع عشر بينما تعتبر مدينة بحري المدينة الصناعية الأولى في السودان (1).

(1) موقع ولاية الخرطوم الإلكتروني

المبحث الثاني

خلفية حول المؤسسات موضوع الدراسة

3-2-1 خلفية حول المؤسسات موضوع الدراسة

- المركز القومي للمعلومات:

بدأ السودان ممثلاً في المركز القومي للمعلومات مرحلة جديدة لعبور المستقبل بعد إعلان الحكومة الالكترونية ، والانتقال إلى الحكومة الذكية ، وأستلهم المركز في مسيرته معطبات الواقع وأفاق المستقبل واستفاد من علاقاته في وقت مبكر مع الاتجاهات العالمية الصاعدة في المجال ونجاحها ومواكبة صعودها وأدراجها في مسارات التنمية الشاملة . كما قام المركز بوضع إستراتيجية للقطاع للتأكد من مواكبته والعمل علي التنسيق مع وكالة نابيا الكورية ، من خلال سلسلة لقاءات بهدف رفع جهود المركز لتطوير نماذج مبتكرة للمشروعات المستقبلية . لإحداث نقلة نوعية في البلاد والتجديد المستمر بما يتلاءم مع التطورات للمتعاونين وتحقيق رضاهم . القيم والمبادئ:

-المواطن المحور الأساسي للخدمات

- استخدام تكنولوجيا المعلومات حق للجميع

- إرساء الشفافية والكفاءة والحكم الراشد

- حماية خصوصية الأفراد والمجمعات

- ضمان الأمان والاستدامة للأعمال الالكترونية

الرؤية:

سودان قائد لمجتمع المعلومات الإقليمي علي أساس رقمي

الأهداف:

-تحسين جودة الخدمات الالكترونية

- تطوير وتسهيل وتحسين كفاءة أداء الأعمال الالكترونية

- مساندة الجهود وتعزيز الثقة و الموثوقية في الأعمال الالكترونية

- الحوكمة والشفافية والمشاركة المجتمعية وتحقيق الريادة في الأعمال الالكترونية

المحاور الإستراتيجية

-الإتاحة والوصول للخدمات الالكترونية

- تطوير الأطر التنظيمية والتشريعية والسياسات والمعايير والمؤشرات

3-2-2 مركز البرمجيات الوطني National Software center .

المركز الوطني للبرمجيات هو مركز وطني يعمل علي تنظيم وتوطين وترقية وصناعة البرمجيات واستخدامها بالسودان. وذلك برعاية واحتضان المبادرات الناشئة والأفكار الإبداعية وتطوير وتطبيق المعايير والنظم القياسية وتحقيق الريادة والتميز لكي يكون السودان من أفضل خمسة دول في الإقليم العربي والأفريقي في مجال تقانة المعلومات

عوامل النجاح :

الدعم السياسي - توفير التمويل - استيعاب الكوادر المناسبة

الغايات الكلية :

- ترقية وتوطين صناعة البرمجيات في السودان
- تطوير القطاع الخاص في مجال البرمجيات وزيادة مساهمته في الاقتصاد
- إنتاج المواصفات القياسية والممارسات العملية الوطنية وإنفاذها في القطاعين العام والخاص
- التطبيق الشامل لأسس وضوابط حقوق الملكية الفكرية في مجال البرمجيات .

الأهداف:

- زيادة مساهمة صناعة البرمجيات في الاقتصاد الوطني
- اكتمال إنشاء الحاضنة الوطنية نبتة
- رعاية ودعم عدد 200 شركة ناشئة من خلال الحاضنة الوطنية
- إكمال تطوير المواصفات القياسية الوطنية في مجال البرمجيات
- منح تراخيص الإجازة بموجب المواصفات القياسية الوطنية لعدد 150 من شركات القطاع الخاص
- تأهيل الكادر البشري الوطني في مجالات البرمجيات وتدريب عدد 5000 من الكوادر التقنية في شركات القطاع الخاص
- اكتمال إنشاء وتشغيل السلطة الوطنية للملكية الفكرية لتقانة المعلومات والاتصالات

3-2-3 السجل المدني ولاية الخرطوم :

السجل المدني مشروع قومي وحيوي تقوم به وزارة الداخلية متمثلة في إدارة السجل المدني، ورغم انتشار مراكزه وإقبال الناس عليه وتهافتهم علي التسجيل إلا أن الكثير من المعلومات الأساسية ما تزال خافية حتي في أوساط المثقفين المستيرين.

السجل المدني يمثل قدرة الدولة علي توفير السند التقني المطلوب لتحقيق المصالح الوطنية بخفض التكاليف وجودة الأداء وابتكار حلول القضايا المختلفة ، كما يعني قدرة الدولة علي توفير السند التقني لتنفيذ الإستراتيجية وخطط الدولة لتأسيس المدن الالكترونية والحكومة الالكترونية والمواطن الالكتروني والتجارة الالكترونية ، وهذا يفيد السودان علي ابتكار الحلول للقضايا الوطنية والتحديات العالمية من خلال الدعم التقني، والسجل المدني يمنح الدولة القوة المعنوية لان القوة المعنوية للدولة لأتم تحقيقها من قطاع واحد أو قوة واحدة ، فالسجل المدني يضبط الهوية السودانية ويمنع التغول عليها وبذلك يضمن حقوق المواطنة والحريات المنصوص عليها في وثيقة الحقوق التي تضمنها دستور السودان الانتقالي لسنة 2005م

3-2-4 ديوان الضرائب :

ديوان الضرائب من أهم المؤسسات الأيرادية بالدولة ،وقد بدأ كقسم صغير بوزارة المالية ليقوم بأعباء ضريبة الدخل المتمثلة في أرباح الأعمال للشركات والأفراد.

منذ 1967م بدأت انطلاقة الديوان وتم فتح فروع في مدني وبور تسودان وفي عام 1970م حدثت طفرة بافتتاح عشرة مكاتب في المدن الكبرى وتولت مصلحة الضرائب منذ ذلك الحين إدارة جميع النشاط الضريبي صدر قانون ضريبة الدخل في عام 1971م وفي عام 1984م تم إضافة عب إدارة الزكاة الضريبية ليصبح أسم ديوان الزكاة والضرائب .

في عام 1986م تم فصل الزكاة وأصبح ديوان الضرائب ديواناً مستقلاً يتبع مباشرة لوزير المالية ولم يقف التطور عند ذلك بل شمل كل الجوانب الإدارية والفنية وتم تشكيل لجان للإصلاح الضريبي في الأعوام 1983-1986-1994-2006-2015م لتطوير الجوانب الفنية والإدارية .شهدت مسيرة الديوان خلال ربع القرن الماضي العديد من الإصلاحات الضريبية وأهمها تطبيق نظام الضريبة علي القيمة المضافة في عام 2000م كأكبر إصلاح ضريبي في السودان الذي بدأ بفئة موحدة 10% . وفي العام 2007م عدلت إلي 12% ثم عدلت في العام 2008م إلي 15% والاتصالات 20% في العام 2012م عدلت إلي 17% والاتصالات 30% وفي العام 2015م عدلت إلي 30% .

3-2-5 الخدمات:

- الإقرارات الالكترونية
- الفاتورة الالكترونية - قوانين ولوائح ونماذج الإقرارات
- المؤسسات ذات الصلة برنامج الحكومة الالكترونية في السودان:
- وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
- وزارة مجلس الوزراء
- الهيئة القومية للاتصالات
- السلطة القومية للمصادقة الالكترونية
- مركز النيل للأبحاث التقنية
- بنك السودان المركزي
- شركة الخدمات المعرفية
- الجهاز المركزي للإحصاء
- وكالة السودان للأنباء
- مركز أمن المعلومات
- عرض وتلخيص المقابلات
- جدول يوضح مناقشة أسئلة المقابلات:

م	الاسم	المبررات
1	مدير المركز القومي للمعلومات	باعتباره المسئول عن الأداء العام بالمركز
2	مدير السلطة القومية للمصادقة الالكترونية	باعتباره المسئول عن تنفيذ ومتابعة الخطط بالسلطة القومية
3	مدير ديوان الضرائب مكتب الدمغة الاتحادية	باعتباره المسئول عن تنفيذ الخطط ومتابعة الأداء بديوان الضرائب بولاية الخرطوم
4	رئيس قسم IT بوزارة التعليم العالي	باعتباره المسئول عن تنفيذ ومتابعة الخطط بالقسم وتنفيذ الأعمال
5	مدير السجل المدني ولاية الخرطوم	باعتباره المسئول عن تنفيذ ومتابعة الخطط بالسجل المدني
6	مدير دائرة المرور ولاية الخرطوم	باعتباره المسئول عن متابعة وتنفيذ الخطط

7	مدير عام التخطيط العمراني	باعتباره المسئول عن تنفيذ ومتابعة الخطط بمكتب التخطيط ولاية الخرطوم
---	---------------------------	---

المصدر: الدراسة الميدانية للباحث

تلخيص نتائج المقابلات

م	السؤال	الإجابة
1	أين نجد برامج الحكومة الالكترونية في مؤسساتكم العامة؟	بدء تنفيذ برامج الحكومة الالكترونية بالمؤسسات المختلفة حديثاً ولكن، طبقت في بعض المؤسسات بنسبة كبيرة ولم تطبق في بعض المؤسسات الاخرى لأنها مكلفة، وتحتاج إلي مال ولكن، الأمل معقود بتنفيذها في جميع المؤسسات الأخرى حسب الإستراتيجية القومية للحكومة الالكترونية .
2	إلي أي مدي ساهمت الحكومة الالكترونية في تقديم الخدمات بمؤسساتكم؟	بالطبع صارت المؤسسات أكثر فاعلية وتم تقديم الخدمات بجودة وكفاءة عالية، وبأقصر وقت وأيسر السبل، مما ساعدنا في عملية التطوير لخدماتنا عبر تطبيقات الحكومة الالكترونية .
3	ماهي المشاكل والمعوقات التي واجهت المؤسسة عند تطبيق برامج الحكومة الالكترونية؟	عدم توافر البني التحتية المعلوماتية الجيدة، ونقص تدريب الكادر البشري وكفاءة الأجهزة والمعدات بالمؤسسات المختلفة .

المصدر: الدراسة الميدانية للباحث

الفصل الرابع
منهجية الدراسة

المبحث الأول: المنهج والطريقة
المبحث الثاني: النموذج المقترح

المبحث الأول المنهج أو الطريقة

1-1-4 المنهج :

لأغراض البحث العلمي أعتمد الباحث علي المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة، فقد تضمن الجانب الوصفي التعرف علي الأبعاد النظرية لمفهوم الحكومة الالكترونية تجارب بعض الدول في مجال الحكومة الالكترونية والتطبيقات اللازمة لنجاح الحكومة الالكترونية بالإضافة إلي علاقتها ببعض المفاهيم والاتجاهات الإدارية المعاصرة. ولتحقيق ذلك قام الباحث بإجراء المسح المكتبي والالكتروني للإطلاع علي الكتب والمجلات والدوريات، بالإضافة إلي المصادر الالكترونية المتاحة في المواقع الالكترونية علي الإنترنت وذلك للإحاطة بكافة الأبعاد النظرية للموضوع وبناء الإطار النظري والوقوف عند أهم الدراسات السابقة. أما الجانب التحليلي الميداني فقد قام الباحث بإجراء دراسة مسحية للتعرف علي أثر دوافع المؤسسات الحكومية نحو تبني تطبيق الحكومة الالكترونية في مجال تقديم الخدمات، وتوافر متطلبات تقديم الخدمات، ومن ناحية أخرى مدي تأثير الحكومة الالكترونية علي مستوي الخدمات المقدمة ضمن تطبيقاتها المختلفة، بالمؤسسات الحكومية والمستوي الذي توصلت إليه في ولاية الخرطوم. وذلك بالاعتماد علي البيانات المجمعة بواسطة الأداة التي تم تطويرها وهي (الاستبانة) ومن ثم تحليل هذه البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي المناسب (SPSS) واستخراج المقاييس الإحصائية لاختبار افتراضات النموذج واستخلاص النتائج. وكذلك منهج دراسة الحالة، فقد قام الباحث بالوقوف علي الواقع الفعلي لحالة الحكومة الالكترونية في ولاية الخرطوم من خلال الزيارات الميدانية للمراكز و المؤسسات التي باشرت في تقديم الخدمات الالكترونية، بالإضافة إلي إجراء العديد من المقابلات الشخصية مع المسؤولين في وحدات الحكومة الالكترونية بالمؤسسات في كل من وزارة التعليم العالي، المركز القومي للمعلومات، والسجل المدني ولاية الخرطوم، ودائرة المرور، والسلطة القومية للمصادقة الالكترونية، وديوان الضرائب مكتب الدمغة الاتحادية، وهي الجهات المشرفة علي تطبيق الحكومة الالكترونية في ولاية الخرطوم. ومن خلال هذه الدراسة أستطاع الباحث التعرف علي أهم تطبيقات الحكومة الالكترونية الفعلية في مشروع الحكومة الالكترونية، وأهم التحديات التي تواجه التنفيذ الفعلي للحكومة الالكترونية وكذلك تعرف

الباحث علي الأهداف المرجوة والرؤية والرسالة إستراتيجية التطبيق كما أتيح للباحث من خلال هذه الدراسة أمكانية الإطلاع علي الكثير من الوثائق والمسوحات المتعلقة بتطبيق نمط الحكومة الالكترونية، والتي مكنت الباحث من دراسة الحالة لتطبيق الحكومة الالكترونية في تقديم الخدمات.

4-1-2 مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من المؤسسات الحكومية المرتبطة مع الشبكة الأمنة لبوابة الحكومة الالكترونية، التي تم التعرف عليها من خلال مراجعة الموقع والمقابلات الشخصية مع مسؤولي وحدات الحكومة الالكترونية بالمؤسسات الحكومية ولاية الخرطوم وقد تبين للباحث أن عدد المؤسسات التي طبقت الحكومة الالكترونية كثيرة جدا ولكن منها علي سبيل المثال لا الحصر وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وزارة المالية، وزارة الخارجية، وزارة الصناعة والتجارة، وزارة الداخلية، دائرة الضريبة الحكومية، المركز القومي للمعلومات، دائرة المرور، بنك السودان المركزي، دائرة الأحوال المدنية والجوازات، وزارة التعليم العالي. لقد اعتمدت هذه الدراسة علي هذا المجتمع بعد إجراء عدد من المقابلات الشخصية واستشارة عدد من الخبراء والعاملين في مجال القطاع العام والعاملين في وحدات الحكومة الالكترونية من ذوي الاختصاص بإدخال التكنولوجيا بشكل مباشر حيث تبين أن هذه المؤسسات هي التي تقدم خدمات الكترونية عبر تطبيقات الحكومة الالكترونية.

أما عينة الدراسة فقط تم اختيار عينة مؤلفة من عدد من 10 مؤسسة من مجتمع الدراسة، حيث تم استبعاد ثلاث مؤسسات نتيجة لطبيعة عملها وصعوبة الحصول علي أي معلومات حولها، وهي البنك المركزي، رئاسة مجلس الوزراء، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

أن طبيعة المعلومات التي تسعى هذه الدراسة لجمعها واستخدامها في قياس متغيراتها المتعددة ذات طبيعة فنية وغير متاحة سوي لعدد من الموظفين المختصين في مجال الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات، لذلك فإن وحدة المعاينة التي استهدفتها هذه الدراسة تتكون الموظفين الفنيين العاملين في الوحدات من ذوي الاختصاص ببرنامج الحكومة الالكترونية في الوزارات والمؤسسات المبحوثة والبالغ عددهم وفقاً للمسح الأولي الذي أجراه الباحث لعينة الدراسة والبالغ عددهم (175) موظف وموظفة ورؤساء أقسام ووحدات. لقد حرص الباحث علي توزيع الاستبيانات علي كافة أفراد العينة وذلك بإستخدام أسلوب الحصر الشامل لصغر حجم العينة ومحدودية عددها، فقد تم

توزيع عدد (175) استبانة وكانت الاستبانة المسترجعة (165) استبانة تم استبعاد 10 استبانة لعدم كفاية المعلومات. لذلك فإن عدد الاستبانة الخاضعة للتحليل 165 استبانة.

4-1-3 مصادر جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة علي مصدرين من المصادر الأساسية لجمع البيانات هما:
أولاً: الثانوية استطاع الباحث الوصول إلي عدد من الكتب والبحوث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الحكومة الالكترونية، حيث اعتمد الباحث علي هذه المصادر في بناء نموذج الدراسة وإطارها النظري.

ثانياً: الأولى: اعتمد الباحث علي نوعين من المصادر الأولية وهما الاستبانة والمقابلة الشخصية للحصول علي البيانات والمعلومات المطلوبة لإعداد الجانب الميداني للدراسة المتمثل في دراسة الحالة واختبار الفرضيات وتطوير النموذج.

4-1-4 أداة الدراسة:

تتمثل أداة الدراسة في الاستبانة الإحصائية التي صممت لجمع البيانات التي تقيس متغيرات الدراسة وهي أداة للحصول علي معلومات وهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة أو العبارات المكتوبة، وهي مجموعة من الأسئلة المتنوعة التي ترتبط مع بعضها البعض تحقق الهدف الذي يسعى إليه الباحث من خلال المشكلة التي يطرحها بحثه. فقد تم تقسيم الاستبانة إلي ثلاث أقسام أو أجزاء.

القسم الأول: يحتوي علي مقدمة مختصرة عن الدراسة

القسم الثاني: يبين المعلومات الشخصية عن المبحوثين والذي تكون من (6) فقرات هي (النوع، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، نوع الوظيفة).

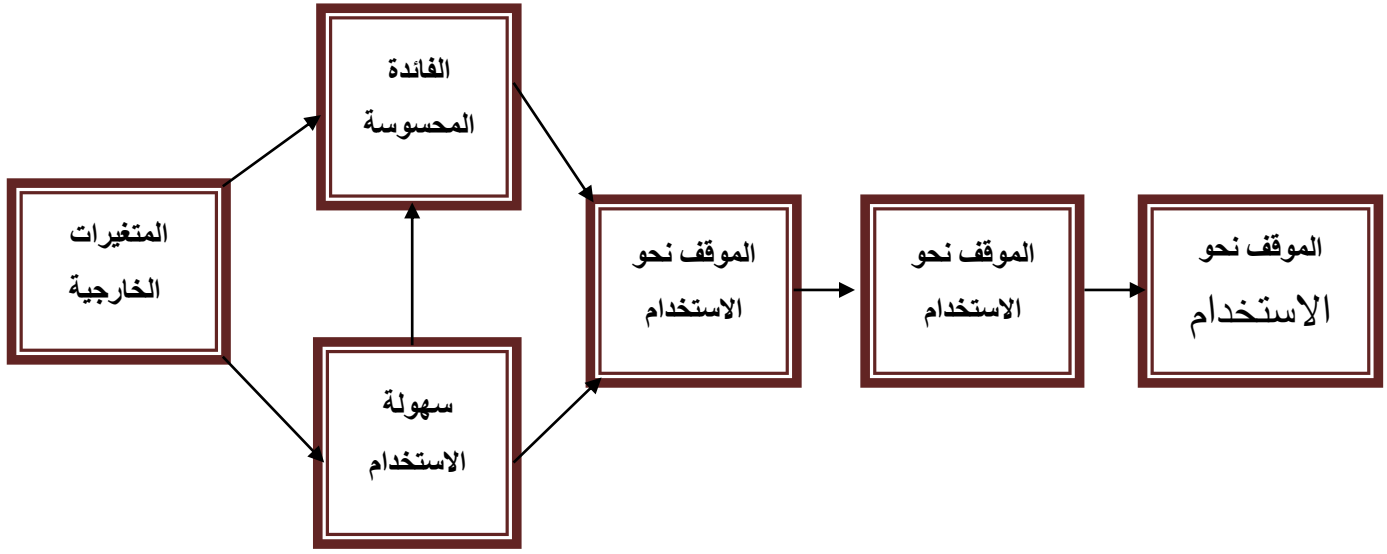
القسم الثالث: أشتمل علي أسئلة تدور حول المؤسسات التي يعمل بها المبحوثين والتقنيات المستخدمة بهذه المؤسسات ووجهات نظر المبحوثين تجاه الحكومة الالكترونية.

القسم الرابع: أشتمل علي ثلاثة محاور وكل محور تضمن خمس عبارات تدور حول دوافع المؤسسات الحكومية نحو تبني تطبيق الحكومة الالكترونية وأثر ذلك علي مجال تقديم الخدمات، حيث بلغ عدد العبارات الكلي (15) عبارة، وقد تم وضع أوزان ترجيحية للإجابات عن كل عبارة وفق مقياس ليكرت الخماسي.

المبحث الثاني النموذج المقترح

1-2-4 نموذج قبول التقنية (TAM) Technology Acceptance Model

قام ديفيس بتقديم نموذج قبول التقنية (TAM) في عام 1986م في أطروحته في معهد ماساتشوستس للتكنولوجيا كلية (slone) حيث أن أساس نظرية قبول التقنية من منظور عام مستمد من علم النفس الاجتماعي أما من المنظور الخاص فإنها تستمد من نظرية فلبس 1975م للسلوك المسبب. وذلك كما موضح في الشكل التالي:



وقد أشار ديفيس إلي وجود اثنين من المتغيرات في قبول التقنية وهما.

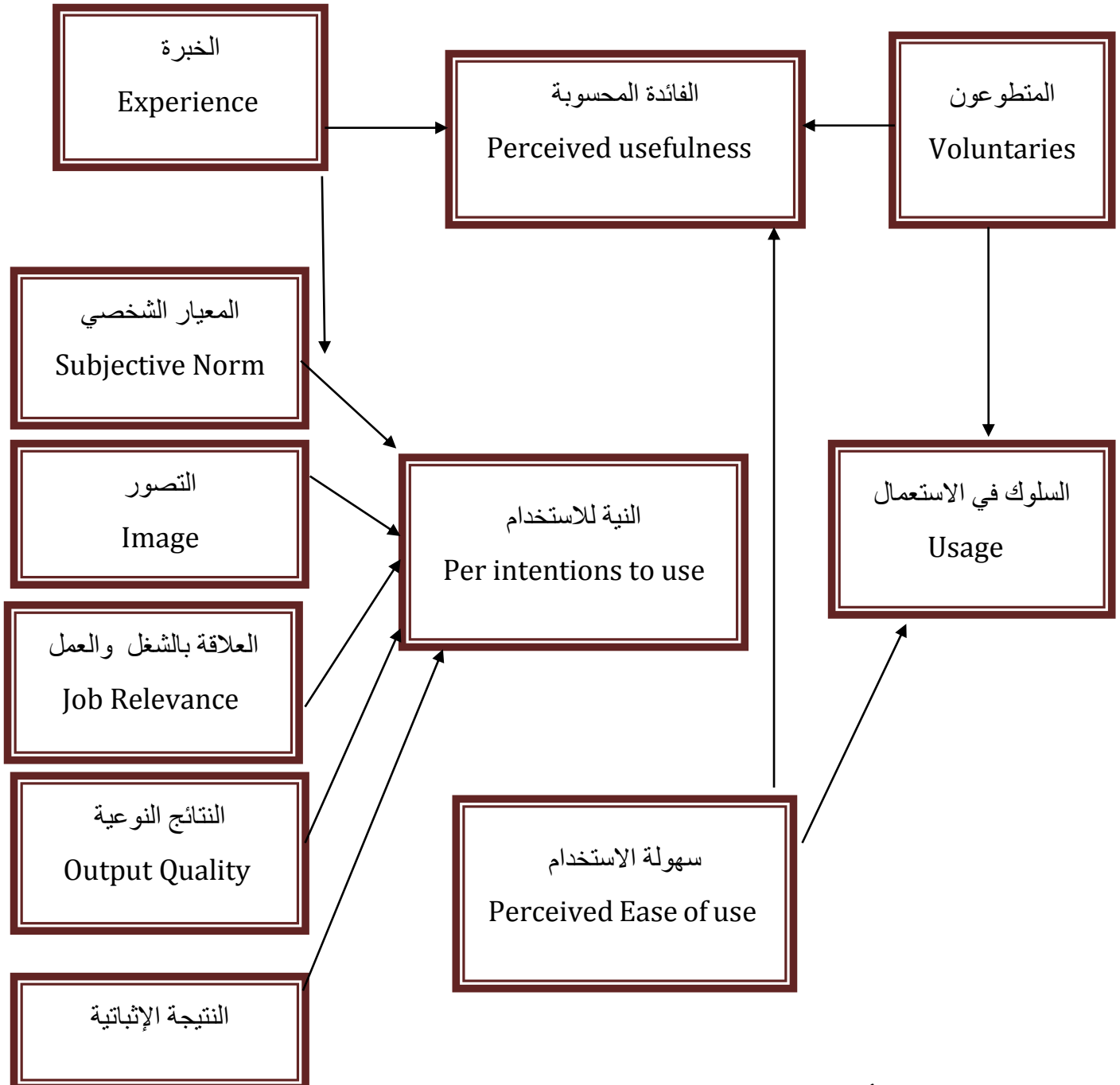
أ- الفائدة المحسوسة (Perceived usefulness) وقد عرفها ديفيس عام 1989م بأنها سلوك يصل إليه مستخدم التقنية ويتصور له بأنها تساعده علي القيام بعمله علي نحو أفضل وبكفاءة عالية.

ب- سهولة الاستخدام أو السهولة المحسوسة للاستعمال (Perceived ease of use) عرفها ديفيس عام 1989م بأنها انطباع ايجابي يحدث للمستخدم عند استخدامه للتقنية لأنها ستكون خالية الجهد عند الاستخدام بمعنى عندما يتم استخدام النظام بصورة دورية سوف يؤثر علي ذلك في فهم طريقة عمل النظام باكتشافه عدم وجود أي تعقيدات تواجهه عند استخدامه مره أخري الأمر الذي ينعكس إيجابا علي أداء عمله. نموذج قبول التقنية (TAM2).

من الملاحظ أن نموذج قبول التقنية الأول قد أرتكز علي شقين هامين هما. الفائدة المحسوسة (PU) وسهولة الاستخدام (PEOU) أما نموذج قبول التقنية المعدل فقد قام

فينكاش بوضع معايير أفضل للتنبؤ وذلك بتركيزه علي العوامل الخارجية كمتغيرات تابعة وإدخال التأثير الاجتماعي حيث يري أنه يجب التعرف علي التأثيرات الخاصة بها ومدى ارتباطها بقبول التقنية الذي يؤثر بشكل مباشر في استخدام التقنية واستيعابها والإبقاء علي المتغيرات المستقلة وماهي الفائدة المحسوسة وسهولة الاستخدام كما هي أساسية للنظرية كما موضح في الشكل التالي:

نموذج قبول التقنية (TAM2).



ويري فينكاش أن نموذج تام 2 يعكس الآثار المترتبة علي خمس قوي اجتماعية مترابطة تؤثر في نية الاستخدام كالاتي:

أ-المتطوعون (Voluntariness) ويقصد به العملاء الذين يستقبلون التقنية طوعاً بمعنى أنه لا يوجد التزام عليهم لاستخدام وقبول التقنية

ب-الخبرة (experience) ويقصد بها الخبرات العلمية التي تنتج عن مزاوله المستخدمين للتقنية ومدى إحساسهم بفوائدها عند استخدامهم لها وقد قام فينكاتيش بتصنيف الخبرة إلي ثلاث مجموعات وهي الخبرة المنخفضة، المعتدلة، العالية.

ج-سهولة اعتماد التقنية (perceived ease of use) ويقصد بها شعور مستخدم التقنية بأن استخدامها سهل، ويمكن تعريفها بأنها (الدرجة التي يعتقد أنها مستخدم التقنية بأن استخدامها سيكون خالي من الجهد وهي تتطلب توفر الآتي:

1- يجب أقناع مستخدم التقنية بأنها توفر له الزمن المهدر في إجراء المعاملات بطريقة أكثر كفاءة ودقة مقارنة بالطريقة التقليدية.

2- يجب ن تتوفر في التقنية المقدمة عنصر الأمان والسرعة والدقة

3- يجب ترسيخ مفهوم أن التقنية ستقوم بحل جميع المشاكل والعقبات التي تواجه المستخدم

د-المعيار الشخصي (Subjective Norm). يقصد به مجموعة من المحددات التي تساعد المستخدم في استخدام التقنية بقبولها أو رفضها.

هـ-الفائدة المحسوسة: التي تنتج عند استخدام التقنية وتؤثر في النية في الاستخدام.

4-2-2 نموذج أداء الخدمة: Service performance Model

ينسب هذا النموذج الذي ظهر في عام 1992م إلي كل من الباحثين (croninet, Taylor) قد جاء هذا النموذج نتيجة للانتقادات التي وجهت من طرفهم إلي نموذج الفجوات إذ يرفض هذا النموذج فكرة الفجوة بين ادراكات العملاء وتوقعاتهم ويركز علي تقييم الأداء الفعلي للخدمة المقدمة للعميل، ويعد هذا المقياس أحد الأدوات من الناحية العلمية الفعالة التي يمكن أن تساعد علي أظهار جوانب القصور في مستوى جودة الخدمة من وجهة نظر المستفيدين منها ولم يختلف هذا النموذج من نموذج التوقعات والمؤشرات التقييمية (الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف والملموسية). إلا أنه يتميز عنه بالبساطة من حيث المقياس والتحليل وعلي ضوء ماسبق يمكن القول بأن نموذج قياس جودة الخدمات الحكومية المقدمة إلكترونياً لابد من توفير المؤسسات الحكومية لها من تغذية عكسية ومعلومات تعكس مستوى الإشباع الذي تحققه الخدمة المقدمة للعملاء أو المواطنين المستفيدين كما أن إدخال التحسين المستمر في الخدمات الحكومية وتطبيق نموذج الفجوات يساهم في معرفة

المشاكل والمعوقات التي تواجه المؤسسات الحكومية وبالتالي يتم حلها جذريا الأمر الذي يساهم مساهمة فعالة في رضا العميل المستفيد من الخدمة المقدمة عبر تطبيقات الحكومة الالكترونية.

النظرية الموحدة لقبول التقنية (UTAUT)

تختلف النظرية الموحدة لقبول التقنية مع النماذج السابقة بأنها تغطي كل من نية وسلوك المستخدم في استخدام التقنية كما تقدم أيضا المزيد من العوامل المحددة لقبول التقنية. ويرى فينكاتيش وآخرون 2003م أن النظرية الموحدة لقبول التقنية تتميز عن بقية النظريات بالآتي:

- تفسر النظرية الموحدة لقبول التقنية نية وسلوك مستخدم التقنية بينما لا تفعل بقية النظريات ذلك، حيث تشير بقية النظريات إلى أن السلوك هو المحدد الفعلي في الاستخدام الفعلي للتقنية، وأن العامل الرئيسي الذي يشير إلى قبول التقنية هو نية المستخدم في قبول التقنية.
- المقدرة التنبؤية الجيدة من خلال إدخال المتغيرات التابعة والمتغيرات المستقلة والتي تساعد علي فهم ودوافع العميل لقبول التقنية من خلال تصميمها لتداخلات بين المتغيرات التابعة والمستقلة.
- الاهتمام بتدريب المستخدمين للتقنية قبل التشغيل.

الفصل الخامس

المبحث الأول : عرض إجراءات الدراسة الميدانية.
المبحث الثاني : تحليل البيانات ومناقشة النتائج.

المبحث الأول

عرض إجراءات الدراسة الميدانية

1-1-5 وصف أداة الدراسة: -

قام الباحث بتصميم إستبانة وذلك بالرجوع إلى الكتب والمراجع والرسائل الجامعية والدوريات ذات الصلة بموضوع الدراسة، وقد تكونت من ثلاثة أقسام كالتالي: -

القسم الأول: يحتوي على مقدمة مختصرة عن الدراسة.

القسم الثاني: يبيّن المعلومات الشخصية عن المبحوثين والذي تكون من (6) فقرات هي (النوع، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، نوع الوظيفة).

القسم الثالث: أشتمل على أسئلة تدور حول المؤسسات التي يعمل بها المبحوثين والتقنيات المستخدمة بهذه المؤسسات ووجهات نظر المبحوثين تجاه الحكومة الإلكترونية.

القسم الرابع: أشتمل على ثلاثة محاور وكل محور تضمّن خمس عبارات تدور حول دوافع المؤسسات الحكومية علي تبني تطبيق الحكومة الإلكترونية وأثر ذلك علي مجال تقديم الخدمات، حيث بلغ عدد العبارات الكلي (15) عبارة، وقد تم وضع أوزان ترجيحية للإجابات عن كل عبارة وفق مقياس ليكرت الخماسي كما بالجدول (1/1/4) التالي:

جدول (1/1/4) الأوزان الترجيحية لكل إجابة وفق مقياس ليكرت الخماسي

التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الوزن المرجح	1	2	3	4	5

إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2018م.

1-1-2 قياس صدق وثبات أداة الدراسة: -

قام الباحث بتقنين الإستبانة قبل توزيعها على المبحوثين للتأكد من صدقها وثباتها كما يلي:

1/ ثبات الإستبانة (Reliability): -

ويعني إستقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، بحيث أنه يعطي نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه لنفس المبحوثين، وتنحصر قيمته بين (+1) و (الصفر)، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات تكون قيمة المعامل مساوية للصفر وعلى العكس إذا كان هناك ثبات في البيانات تكون قيمة المعامل مساوية للواحد الصحيح وكلما اقتربت قيمة معامل الثبات من الواحد كان

الثبات مرتفعاً وكلما اقتربت من الصفر كان الثبات ضعيفاً، أجري الباحث خطوات ثبات الإستبانة بطريقتين هما طريقة التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ.

طريقة التجزئة النصفية: - Split-Half Coefficient

يتم في هذه الطريقة تقسيم عبارات الاستبيان لقسمين ويتم حساب معامل ثبات الفا كرونباخ لكل جزء إضافة لحساب معامل سبيرمان براون للتصحيح (Spearman- Brown Coefficient) بين القسمين في حالة تساوي عدد العبارات في كل قسم وفي حالة عدم تساوي العبارات في كل قسم ثم يتم حساب معامل الثبات باستخدام المعادلة التالية: -

$$\frac{2R}{1 + R}$$

حيث R تمثل معامل ارتباط سبيرمان براون.

جدول (2/1/4) معاملات ارتباط بيرسون بين معدّل الأسئلة الفردية ومعدّل الأسئلة الزوجية

إحصاءات مقياس الثبات			
معامل كرونباخ الفا	الجزء الأول	قيمة ألفا كرونباخ	0.732
		عدد العبارات	8
	الجزء الثاني	قيمة ألفا كرونباخ	0.602
		عدد العبارات	7
	العدد الكلي للعبارات		15
	معامل ارتباط بيرسون بين الجزء الأول من العبارات والجزء الثاني		0.559
معامل ارتباط سبيرمان براون	في حالة تساوي عدد عبارات الجزء الأول مع عبارات الجزء الثاني		0.717
	في حالة عدم تساوي عبارات الجزء الأول مع عدد عبارات الجزء الثاني		0.718

إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2018م.

من خلال الجدول (2/1/4) وبما أن عدد عبارات الإستبيان كانت غير متساوية في العدد بالتالي نأخذ قيمة معامل ارتباط سبيرمان براون في حالة عدم تساوي عدد العبارات والتي بلغت (0.72) بالتالي تصبح قيمة معامل الثبات هي: -

$$\frac{2R}{1 + R} = \frac{2(0.72)}{1 + 0.72} = 0.8372$$

وهي قيمة مرتفعة تؤكد ثبات أداة الدراسة بحيث إذا أعيد تطبيقها علي نفس المبحوثين يمكننا أن نحصل بواسطتها علي نفس البيانات التي تم التوصل إليها مسبقاً.

طريقة ألفا كرونباخ: -Cranach's Alpha

يحسب معامل ألفا كرونباخ وفق العلاقة: -

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s_T^2} \right)$$

حيث:

- K : عدد الوحدات (العبارات).
- $\sum s_i^2$: مجموع الانحرافات المعيارية لكل وحدة (عبارة).
- s_T^2 : الانحراف المعياري الكلي.

والجدول (3/1/4) التالي يبيّن معاملات الثبات لمحاور الإستبانة كما يلي:-

جدول (3/1/4) معاملات الصدق والثبات لمحاور الإستبانة

م	عنوان المحور	عدد العبارات	قيمة ألفا كرونباخ
1	دوافع المؤسسات الحكومية	5	0.756
2	الدقة والسرعة في الإجراءات لجودة الخدمات	5	0.768
3	رغبات المواطن (العميل) وضرورة تجويد الخدمات من خلال تطبيقات الحكومة الإلكترونية	5	0.746
	الدرجة الكلية للمحاور	15	0.773

المصدر: أعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2018م.

من خلال الجدول (3/1/4) نلاحظ أن قيم معاملات الثبات لكل محور تفوق (0.70) وهذا مؤشر على ثبات هذه الإستبانة بحيث إذا أعيد توزيعها لنفس المبحوثين (100) مرة يمكننا الحصول على نفس البيانات التي تم التوصل إليها مسبقاً وباحتمال تبلغ قيمته (0.773).

3-1-5 صدق الإستبانة: - (Validity)

يقصد به أن المقياس يقيس فقط ما وضع لقياسه، ورياضياً نجد أن معامل الصدق هو الجزر التربيعي لمعامل الثبات وقد قام الباحث بالتأكد من صدق الإستبانة بطريقتين: -

1/ صدق المحكمين: -

عرض الباحث الإستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من سبعة من أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في الإدارة الحكومية والاقتصاد القياسي وعلم النفس وإدارة الأعمال،

وتم حذف وإضافة التعديلات المقترحة لتأخذ التصميم النهائي الذي تم استخدامه في الحصول على البيانات المطلوبة للدراسة.

2/ صدق المقياس: -

قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي لعبارات الإستبانة وذلك باستخدام عينة استطلاعية وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحاور والدرجة الكلية لكل عبارات المحور كمايلي: -

1/ معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الأول "دوافع المؤسسات الحكومية والدرجة الكلية لعبارات المحور: -

جدول (4/1/4) معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الأول والدرجة الكلية لعبارات المحور

م	محتوي العبارة	معامل الارتباط	مستوي الدلالة
1	البنية التحتية المعلوماتية الجيدة تساعد علي تطوير الخدمات.	0.672**	0.000
2	تبنى المؤسسات لبرنامج الحكومة الإلكترونية يجعلها أكثر قابلية للتميز الخدمي.	0.610**	0.000
3	أسباب دوافع المؤسسات الحكومية لبرنامج الحكومة الإلكترونية ضعف الخدمات وعدم جودتها.	0.533**	0.000
4	دوافع المؤسسات الحكومية لتطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية يحقق أهدافها.	0.556**	0.000
5	الرغبة في التطوير والابتكار والتقديم الأفضل للخدمات كان دافعاً لتبنى المؤسسات الحكومية لبرنامج الحكومة الإلكترونية.	0.730**	0.000

إعداد الباحث من تحليل بيانات الدراسة الميدانية 2018م.

يوضح الجدول (4/1/4) معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الأول والدرجة الكلية لعبارات المحور، ونلاحظ أن معاملات الارتباط الموضحة طردية ودالة معنوياً عند مستوى معنوية (0.01)، وبذلك تكون عبارات المحور الأول صادقة لقياس دوافع المؤسسات الحكومية.

2/ معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني "الدقة والسرعة في الإجراءات لجودة الخدمات" والدرجة الكلية لعبارات المحور: -

جدول (5/1/4) معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني والدرجة الكلية لعبارات المحور

م	محتوي العبارة	معامل الارتباط	مستوي الدلالة
1	تحقيق الكفاءة والفعالية في أداء المؤسسات يتم عبر تطبيق الحكومة الإلكترونية.	0.618**	0.000

2	الحكومة الإلكترونية تقوي العلاقة بين الحكومة والجماهير.	0.704**	0.000
3	المؤسسات الفعالة تعمل علي تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية.	0.715**	0.000
4	تقديم المقترحات والخطط في الحكومة الإلكترونية يساعد علي تقديم جودة الخدمات.	0.773**	0.000
5	أفضل الخدمات وأيسرها تتم عبر النماذج الجديدة وتلبي اهتمامات ورغبات وأولويات الجماهير المستفيدة.	0.642**	0.000

إعداد الباحث من تحليل بيانات الدراسة الميدانية 2018م.

من خلال الجدول (5/1/4) نلاحظ أن معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني والدرجة الكلية لعبارات المحور كانت طردية ودالة معنوية عند مستوي معنوية (0.01)، وبذلك تكون عبارات المحور الثاني صادقة لقياس الدقة والسرعة في الإجراءات لجودة الخدمات.

3/ معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثالث "رغبة المواطن (العميل) وضرورة تجويد الخدمات من خلال تطبيقات الحكومة الإلكترونية" والدرجة الكلية لعبارات المحور -

جدول (6/1/4) معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثالث والدرجة الكلية لعبارات المحور

م	محتوي العبارة	معامل ارتباط	مستوي الدلالة
1	الخدمات المباشرة (الرقم الوطني، رخص القيادة، الشهادات، دفع الضرائب وتسجيل العقارات) المقدمة عبر الحكومة الإلكترونية تتميز بقبول رغبة المواطن وجودتها.	0.588**	0.000
2	النماذج الإلكترونية (وكالات السفر، الإعلان عن المنتج والدعاية الإلكترونية) لاستطلاع الرأي العام بشكل اكبر تلبي رغبات المواطنين وتطور الخدمات.	0.654**	0.000
3	معلومات عن الوظائف الشاغرة بالمؤسسات الحكومية يتم الحصول عليها عبر تطبيقات الحكومة الإلكترونية.	0.603**	0.000
4	الحكومة المنفتحة تتعامل وفق نشر القوانين واللوائح التنفيذية عبر الشبكة المعلوماتية.	0.538**	0.000
5	الخدمات المتفرقة (الرقم الوطني، الجواز، التأشيرة، شهادة البحث) لا يمكن تزويرها.	0.512**	0.000

إعداد الباحث من تحليل بيانات الدراسة الميدانية 2018م.

من خلال الجدول (6/1/4) الذي يوضح معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثالث والدرجة الكلية لعبارات المحور نلاحظ أن معاملات الارتباط الموضحة دالة معنوية عند مستوي معنوية (0.01)، وبذلك تكون عبارات المحور الثالث صادقة لقياس رغبات المواطن (العميل) وضرورة تجويد الخدمات من خلال تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

5-1-4 الصدق البنائي لأداة الدراسة: -

يقصد به مدي ارتباط كل محور من محاور الإستبانة بالدرجة الكلية لعبارات الإستبانة، وقد أستخدم الباحث معامل ارتباط بيرسون لتحديد مدي ارتباط كل محور بالدرجة الكلية للإستبانة أو الهدف الرئيسي للدراسة كما موضح بالجدول (7/1/4) أدناه:-
جدول (7/1/4) معاملات الارتباط بين كل محور من محاور الإستبانة والدرجة الكلية لعبارات الإستبانة

عنوان المحور	معامل الارتباط	مستوي المعنوية
دوافع المؤسسات الحكومية	0.872**	0.000
الدقة والسرعة في الإجراءات لجودة الخدمات.	0.814**	0.000
رغبات المواطن (العميل) وضرورة تجويد الخدمات من خلال تطبيقات الحكومة الإلكترونية.	0.866**	0.000

إعداد الباحث من تحليل بيانات الدراسة الميدانية 2018م.

من خلال الجدول (7/1/4) نلاحظ أن معاملات الارتباط بين كل محور والدرجة الكلية لمحاور الدراسة قوية وموجبة الإشارة أي طردية، وهذا مؤشر على أن محتوى كل محور من محاور الاستبانة له علاقة طردية وقوية بالهدف العام للدراسة عند مستوي معنوية (0.01).

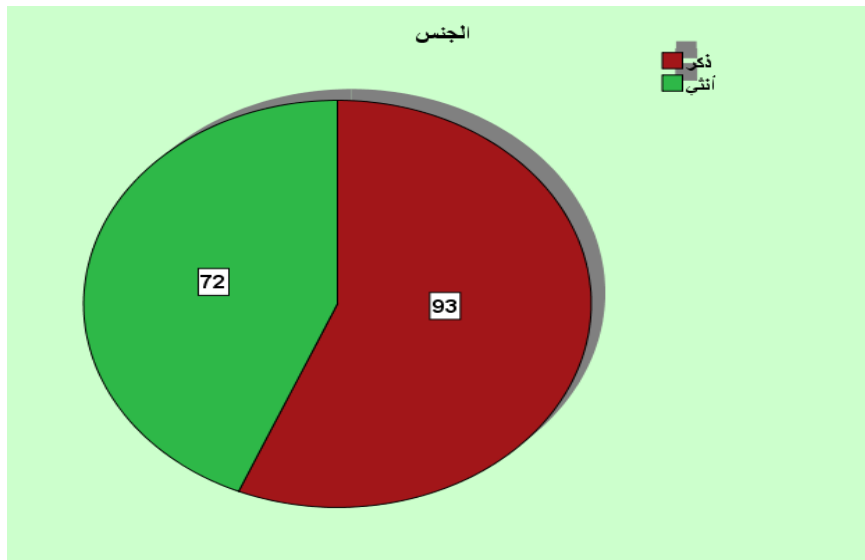
5-1-5 عرض البيانات الشخصية

النوع:- جدول (8/1/4) النسب المئوية والتكرارات للمبحوثين وفق متغير النوع

النوع	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	93	56.4%
أنثي	72	43.6%
المجموع	165	100%

إعداد الباحث من تحليل بيانات الدراسة الميدانية 2018م.

شكل بياني (1/1/4) توزيع المبحوثين وفق متغير النوع



إعداد الباحث من تحليل بيانات الدراسة الميدانية 2018م.

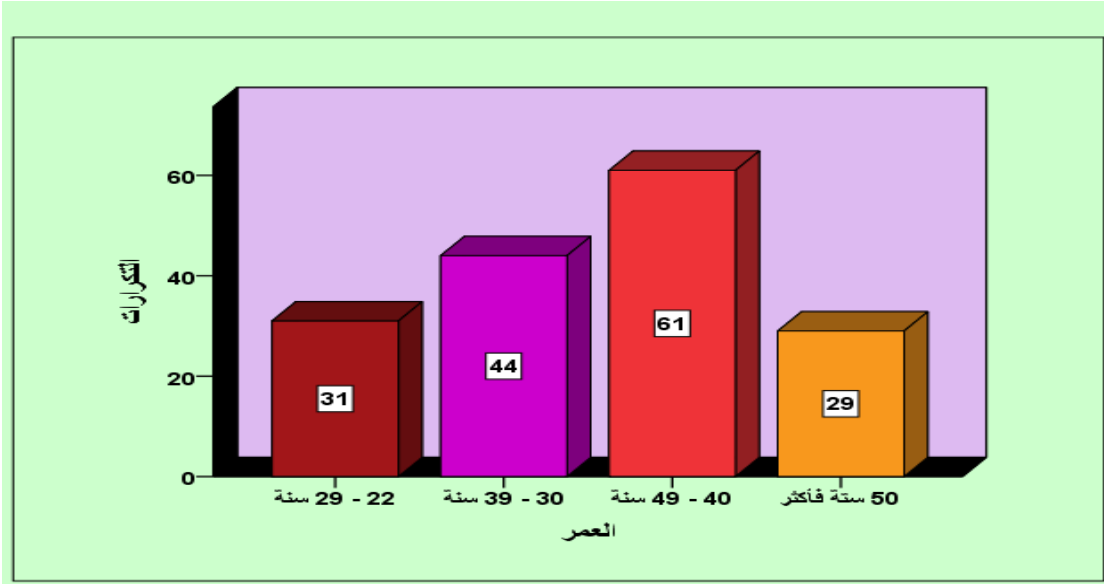
من خلال الجدول (8/1/4) والشكل البياني (1/1/4) نلاحظ أن العدد الأكبر من المبحوثين كان من الذكور حيث بلغ عددهم (93) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (56.4%)، ثم فئة المبحوثين الإناث والبالغ عددهن (72) مبحوثة وبنسبة مئوية بلغت (43.6%).

العمر:- جدول (9/1/4) النسب المئوية والتكرارات للمبحوثين وفق متغير العمر

النسبة المئوية	التكرار	الفئة العمرية
18.8%	31	29-22 سنة
26.7%	44	39-30 سنة
37%	61	49-40 سنة
17.5%	29	50 سنة فأكثر
100%	165	المجموع

إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2018م.

شكل بياني (2/1/4) توزيع المبحوثين وفق متغير العمر



إعداد الباحث من تحليل بيانات الدراسة الميدانية 2018م.

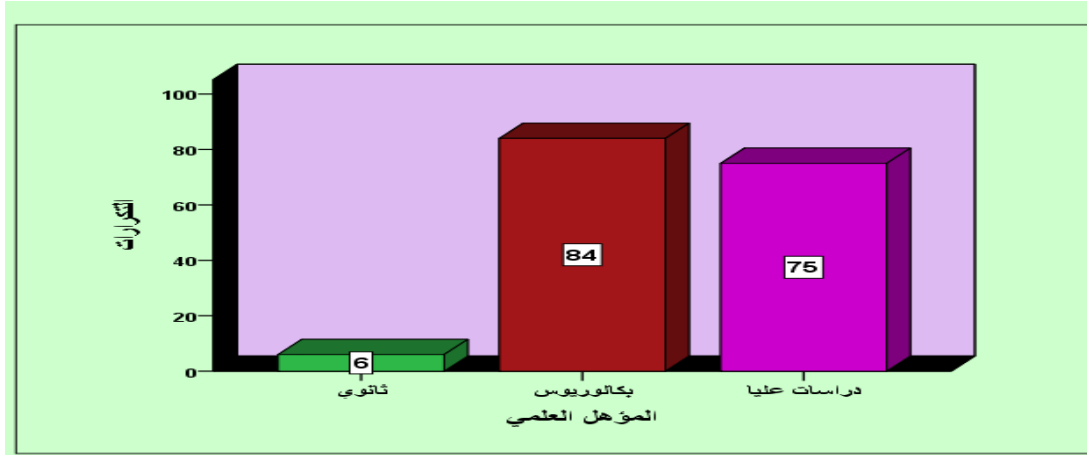
من خلال الجدول (9/1/4) والشكل البياني (2/1/4) نلاحظ أن العدد الأكبر من المبحوثين تنحصر أعمارهم في الفئة (40 - 49 سنة) حيث بلغ عدد المبحوثين بها (61) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (37%)، تليهم الفئة العمرية (30-39 سنة) والتي بلغ عدد المبحوثين بها (44) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (26.7%)، ثم الفئة العمرية (22-29 سنة) والبالغ عدد المبحوثين بها (31) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (18.8%)، وفي المرتبة الأخيرة كانت الفئة العمرية (50 سنة فأكثر) والتي بلغ عدد المبحوثين بها (29) مبحوثين وبنسبة مئوية بلغت (17.5%).

المؤهل العلمي: جدول (10/1/4) النسب المئوية والتكرارات للمبحوثين وفق متغير الحالة المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل
3.6%	6	ثانوي
50.9%	84	بكالوريوس
45.5%	75	دراسات عليا
100%	165	المجموع

إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2018م.

شكل بياني (3/1/4) توزيع المبحوثين وفق متغير الحالة الإجتماعية



إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2018م.

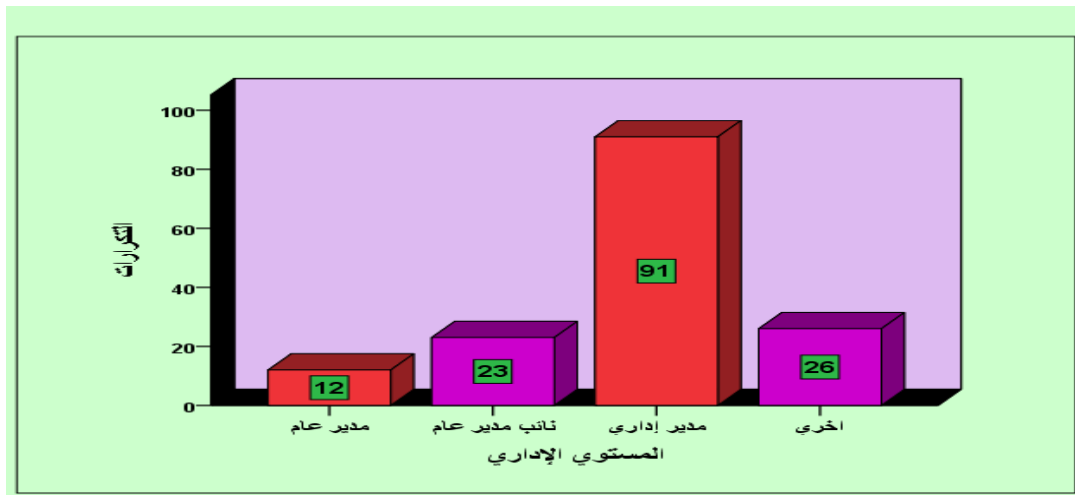
نلاحظ من خلال الجدول (10/1/4) والشكل البياني (3/1/4) أن العدد الأكبر من المبحوثين كانت مؤهلاتهم العلمية درجة البكالوريوس إذ بلغ عددهم (84) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (50.9%)، تليهم مؤهلات الدراسات العليا والتي بلغ عدد المبحوثين بها (75) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (45.5%)، وفي المرتبة الأخيرة كانت مؤهلات المرحلة الثانوية والبالغ عدد المبحوثين بها (6) مبحوثين وبنسبة مئوية بلغت (3.6%).

المستوي الإداري: جدول (11/1/4) النسب المئوية والتكرارات للمبحوثين وفق متغير المستوي الإداري

النسبة المئوية	التكرار	المستوي الإداري
7.3%	12	مدير عام
13.9%	23	نائب مدير عام
55.2%	91	مدير إداري
15.8%	26	أخري
7.8%	13	البيانات المفقودة
100%	165	المجموع

إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2017م.

شكل بياني (4/1/4) توزيع المبحوثين وفق متغير المستوي الإداري



إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2017م.

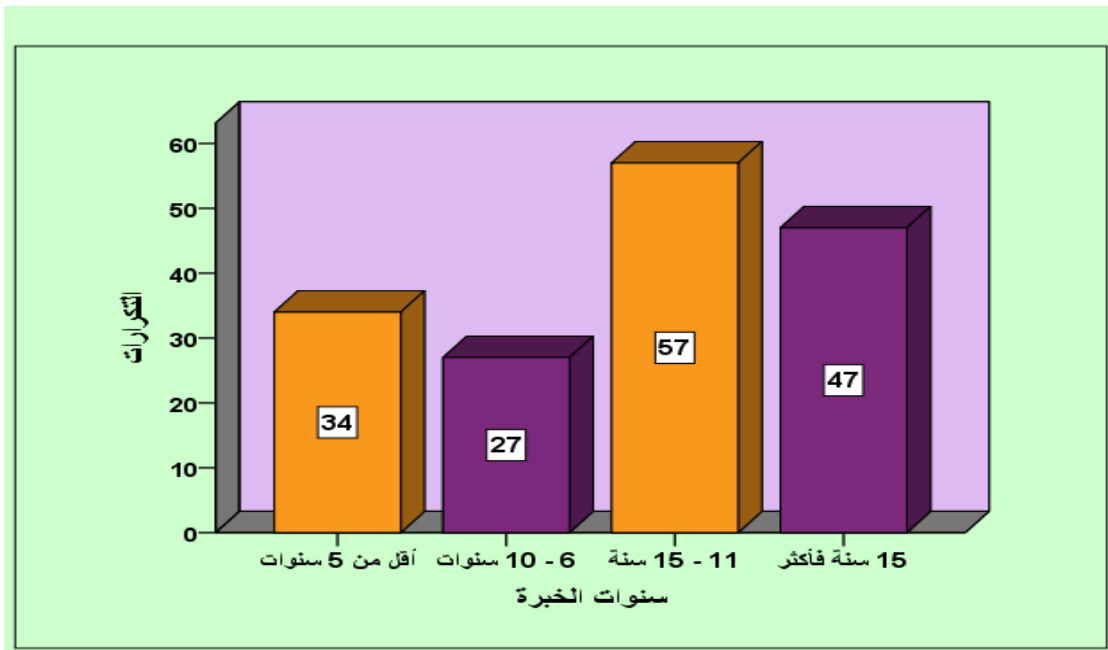
نلاحظ من خلال الجدول (11/1/4) والشكل البياني (4/1/4) أن المدراء الإداريون كانوا هم الأكثر تكراراً حيث بلغ عددهم (91) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (55.2%)، تليهم فئات المستويات الإدارية التي لم يرد ذكرها في هذه الدراسة والتي بلغ عدد المبحوثين بها (26) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (15.8%)، ثم فئة نائب المدير العام والبالغ عددهم (23) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (13.9%)، وفي المرتبة الأخيرة كانت فئة المدير العام والتي بلغ عدد المبحوثين بها (12) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (7.3%)، أما المبحوثين الذين لم تكن لهم مستويات إدارية أو الذين لم نتحصل علي إجابات لهم عن المستوي الإداري لهم فقد بلغ عددهم (13) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (7.8%).

الخبرة الوظيفية: جدول (12/1/4) النسب المئوية والتكرارات للمبحوثين وفق متغير الخبرة الوظيفية

النسبة المئوية	التكرار	الخبرة الوظيفية
20.6%	34	أقل من 5 سنوات
16.4%	27	6 – 10 سنة
34.5%	57	11 – 15 سنة
28.5%	47	15 سنة فأكثر
100%	165	المجموع

إعداد الباحث من تحليل بيانات الدراسة الميدانية 2017م.

شكل بياني (5/1/4) توزيع المبحوثين وفق متغير الخبرة الوظيفية



إعداد الباحث من تحليل بيانات الدراسة الميدانية 2017م.

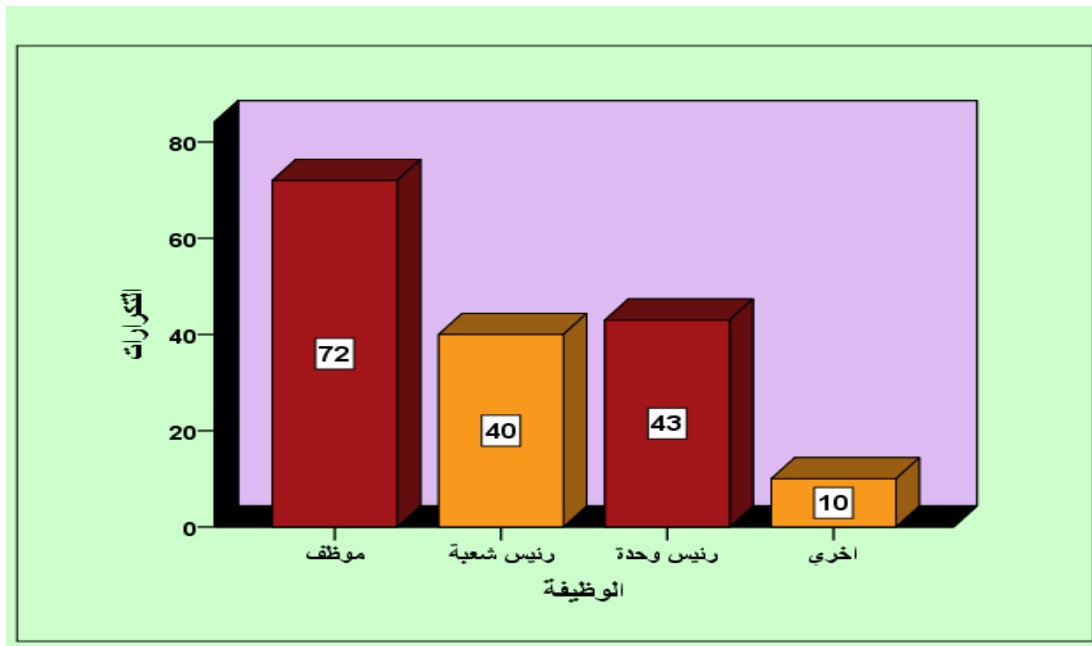
نلاحظ من خلال الجدول (12/1/4) والشكل البياني (5/1/4) أن غالبية المبحوثين تتراوح خبراتهم الوظيفية بين (11 - 15 سنة) حيث بلغ عددهم (57) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (34.5%)، تليهم الفئة (15 سنة فأكثر) والبالغ عددهم (47) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (28.5%)، ثم الفئة (أقل من 5 سنوات) والبالغ عدد المبحوثين بها (34) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (20.6%)، وفي المرتبة الأخيرة كانت الفئة (6 - 10 سنوات) والبالغ عددهم (27) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (16.4%).

الوظيفة: جدول (13/1/4) النسب المئوية والتكرارات للمبحوثين وفق متغير الوظيفة

النسبة المئوية	التكرار	الوظيفة
43.6%	72	موظف
24.2%	40	رئيس شعبة
26.1%	43	رئيس وحدة
6.1%	10	أخرى
100%	165	المجموع

إعداد الباحث من تحليل بيانات الدراسة الميدانية 2017م.

شكل بياني (6/1/4) توزيع المبحوثين وفق متغير الوظيفة



إعداد الباحث من تحليل بيانات الدراسة الميدانية 2017م.

نلاحظ من خلال الجدول (13/1/4) والشكل البياني (6/1/4) أن العدد الأكبر من المبحوثين كانوا من الموظفين حيث بلغ عددهم (72) مبحثاً وبنسبة مئوية بلغت (43.6%)، يليهم رؤساء الوحدات والبالغ عددهم (43) مبحثاً وبنسبة مئوية بلغت (26.1%)، ثم رؤساء الشعب والذين بلغ عددهم (40) مبحثاً وبنسبة مئوية بلغت (24.2%)، وفي المرتبة الأخيرة كانت الوظائف التي لم تتطرق لها هذه الدراسة والتي بلغ عدد المبحوثين بها (10) مبحثاً وبنسبة مئوية بلغت (6.1%).

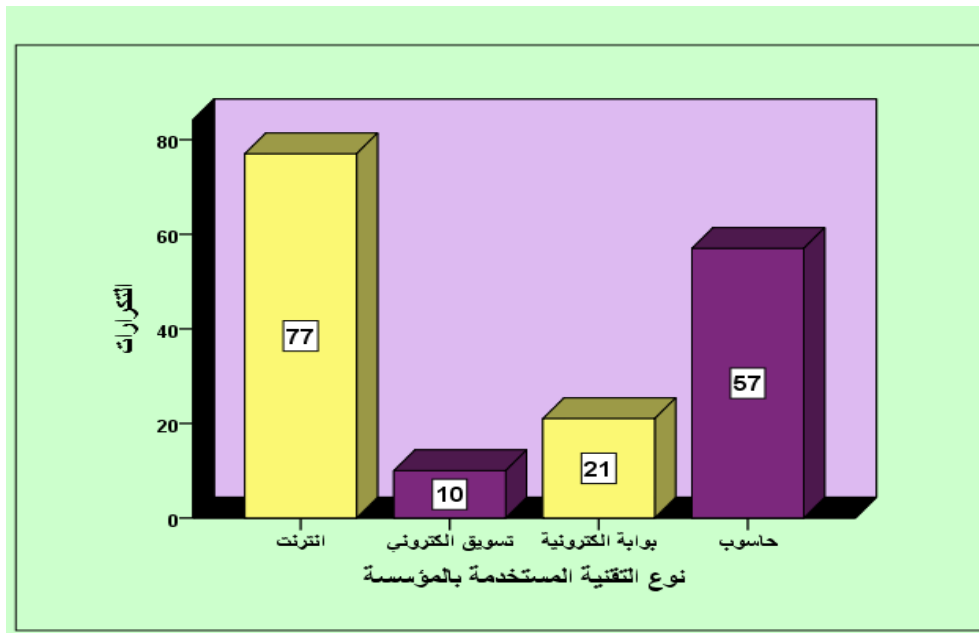
نوع التقنية المستخدمة في المؤسسة: -

جدول (14/1/4) النسب المئوية والتكرارات للمبحوثين وفق متغير نوع التقنية

النسبة المئوية	التكرار	نوع التقنية
46.7%	77	إنترنت
6.1%	10	تسويق إلكتروني
12.7%	21	بوابة إلكترونية
34.5%	57	حاسوب
100%	165	المجموع

إعداد الباحث من تحليل بيانات الدراسة الميدانية 2017م.

شكل بياني (7/1/4) توزيع المبحوثين وفق متغير نوع التقنية



إعداد الباحث من تحليل بيانات الدراسة الميدانية 2017م.

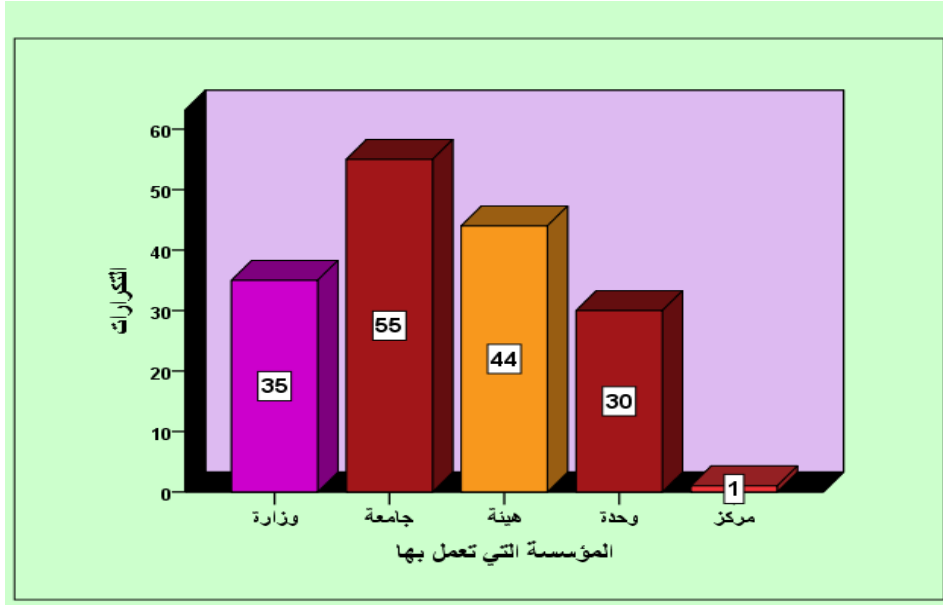
نلاحظ من خلال الجدول (14/1/4) والشكل البياني (71/1/4) أن غالبية المبحوثين أشاروا إلي أن التقنيات المستخدمة بالمؤسسات التي يعملون بها هي الإنترنت حيث بلغ عددهم (77) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (46.7%)، تليها تقنية استخدام الحاسوب حيث بلغ عدد المبحوثين الذين أشاروا إلي ذلك (57) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (34.5%)، ثم تقنية البوابات الإلكترونية والتي بلغ عدد المبحوثين الذين أشاروا إليها (21) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (12.7%)، وفي المرتبة الأخيرة كانت تقنية التسويق الإلكتروني وبلغ عدد من أشاروا إليه من المبحوثين (10) مبحوثين وبنسبة مئوية بلغت (6.1%).

المؤسسة التي تعمل بها: جدول (15/1/4) النسب المئوية والتكرارات للمبحوثين وفق متغير المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	المؤسسة
21.2%	35	وزارة
33.3%	55	جامعة
26.7%	44	هيئة
18.2%	30	وحدة
0.6%	1	مركز
100%	165	المجموع

إعداد الباحث من تحليل بيانات الدراسة الميدانية 2017م.

شكل بياني (8/1/4) توزيع المبحوثين وفق متغير نوع التقنية



إعداد الباحث من تحليل بيانات الدراسة الميدانية 2017م.

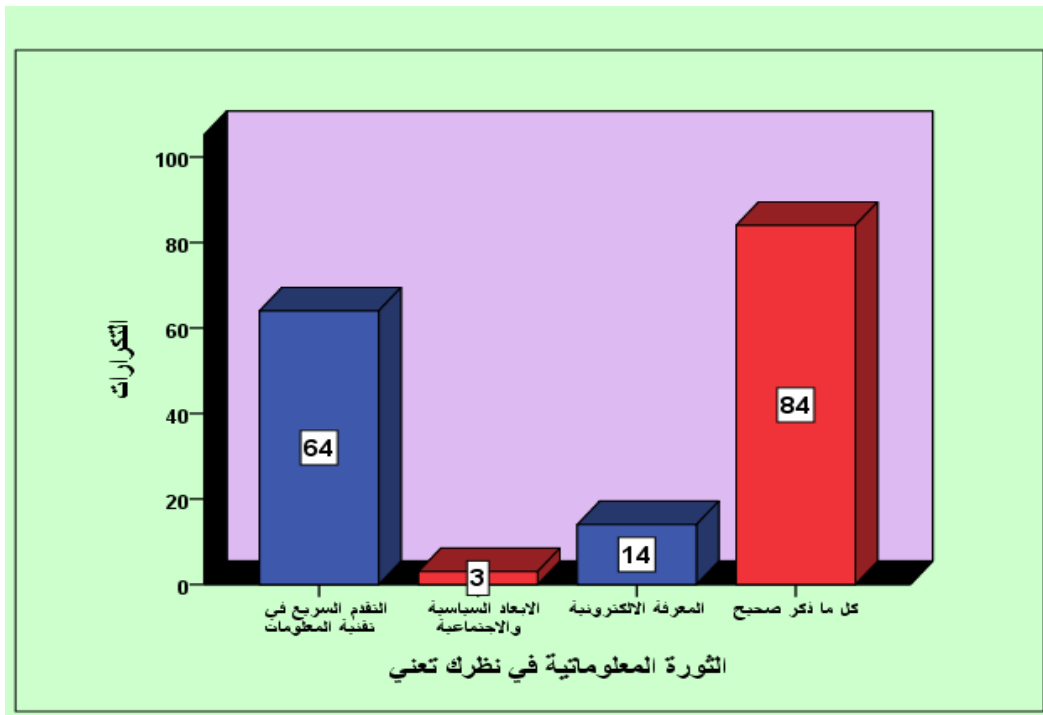
نلاحظ من خلال الجدول (15/1/4) والشكل البياني (8/1/4) نجد أن غالبية الباحثين يعملون الذين استهدفتهم هذه الدراسة يعملون بالجامعات حيث بلغ عددهم (55) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (33.3%)، يليهم المبحوثين الذين يعملون بالهيئات والبالغ عددهم (44) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (26.7%)، ثم المبحوثين الذين يعملون بالوزارات والذين بلغ عددهم (35) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (21.2%)، ثم المبحوثين الذين يعملون بالوحدات والبالغ عددهم (30) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (18.2%)، وفي المرتبة الأخيرة كانت فئة المبحوثين الذين يعملون بالمراكز والبالغ عددهم مبحوثاً واحداً فقط وبنسبة مئوية بلغت (0.6%).

الثورة المعلوماتية في نظرك تعني: جدول (16/1/4) النسب المئوية والتكرارات للمبحوثين وفق متغير الثورة المعلوماتية

النسبة المئوية	التكرار	نظرتك للثورة المعلوماتية
38.8%	64	التقدم السريع في تقنية المعلومات
1.8%	3	الأبعاد السياسية والاجتماعية
8.5%	14	المعرفة الإلكترونية
50.9%	84	كل ما ذكر صحيح
100%	165	المجموع

إعداد الباحث من تحليل بيانات الدراسة الميدانية 2017م.

شكل بياني (9/1/4) توزيع المبحوثين وفق متغير الثورة المعلوماتية



إعداد الباحث من تحليل بيانات الدراسة الميدانية 2017م.

نلاحظ من خلال الجدول (16/1/4) والشكل البياني (9/1/4) أن (84) مبحوثاً وبنسبة مئوية (50.9%) يروا بأن الثورة المعلوماتية تعني التقدم السريع في تقنية المعلومات والمعرفة الإلكترونية إضافة للأبعاد السياسية والاجتماعية، أما المبحوثين الذين يروا بأن الثورة المعلوماتية تعني التقدم السريع في تقنية المعلومات فقد بلغ عددهم (64) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (38.8%)، كذلك يري (14) مبحوثاً وبنسبة مئوية (8.5%) أن الثورة المعلوماتية في نظرهم تعني المعرفة، وفي المرتبة الأخيرة كان المبحوثين الذين يروا بأن الثورة المعلوماتية تعني الأبعاد السياسية والاجتماعية والبالغ عددهم ثلاثة مبحوثين وبنسبة مئوية بلغت (1.8%).

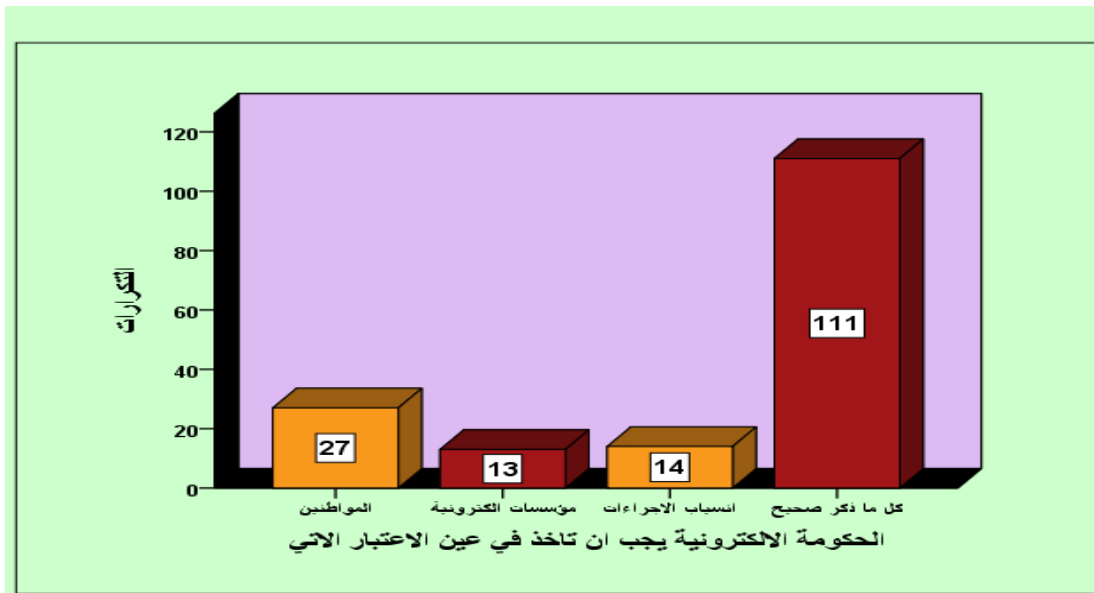
الحكومة الإلكترونية يجب أن تأخذ في عين الاعتبار الآتي:

جدول (17/1/4) النسب المئوية والتكرارات للمبحوثين وفق متغير إعتبرات الحكومة الإلكترونية

النسبة المئوية	التكرار	إعتبرات الحكومة الإلكترونية
16.4%	27	المواطنين
7.9%	13	مؤسسات إلكترونية
8.5%	14	انسياب الإجراءات
67.3%	111	كل ما ذكر صحيح
100%	165	المجموع

إعداد الباحث من تحليل بيانات الدراسة الميدانية 2017م.

شكل بياني (10/1/4) توزيع المبحوثين وفق متغير الثورة المعلوماتية



إعداد الباحث من تحليل بيانات الدراسة الميدانية 2017م.

نلاحظ من خلال الجدول (17/1/4) والشكل البياني (10/1/4) نجد أن غالبية المبحوثين والبالغ عددهم (111) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (67.3%) يروا بأن الحكومة الإلكترونية يجب أن تأخذ في عين الاعتبار المواطنين والمؤسسات الإلكترونية وانسياب الإجراءات، يليهم المبحوثين الذين يروا بأن الحكومة الإلكترونية يجب أن تأخذ في عين الاعتبار المواطنين فقط والبالغ عددهم (27) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (16.4%)، أما المبحوثين الذين يروا بأن الحكومة الإلكترونية يجب أن تضع في اعتباراتها انسياب الإجراءات و المؤسسات الإلكترونية فقد بلغ عددهم (14) و (13) مبحوثاً وبنسب مئوية بلغت (8.5%) و(7.9%) للفئتين علي التوالي.

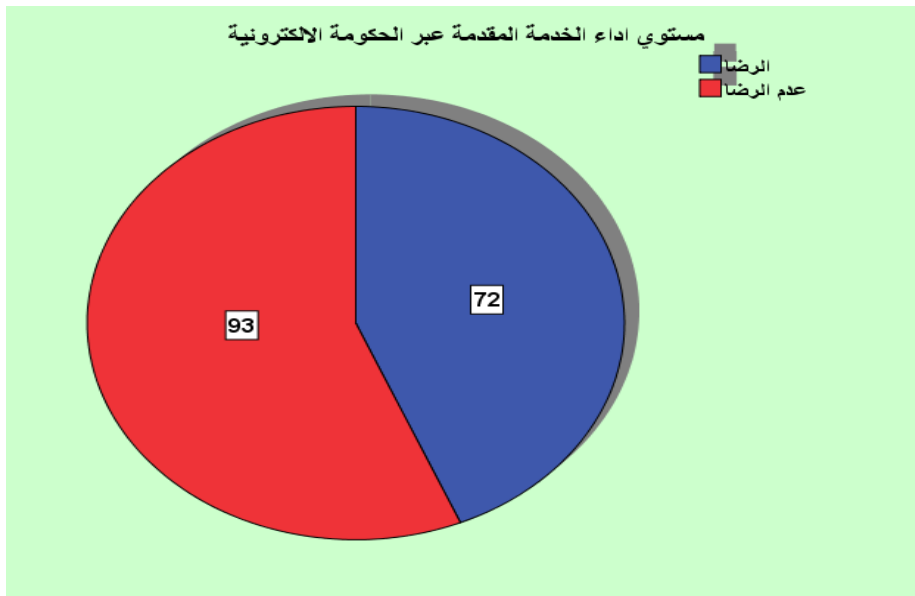
مستوي أداء الخدمة المقدمة عبر الحكومة الإلكترونية:

جدول (18/1/4) النسب المئوية والتكرارات للمبحوثين وفق متغير مستوى أداء الخدمة عبر الحكومة الإلكترونية

النسبة المئوية	التكرار	اعتبارات الحكومة الإلكترونية
43.6%	72	الرضا
56.4%	93	عدم الرضا
100%	165	المجموع

إعداد الباحث من تحليل بيانات الدراسة الميدانية 2017م.

شكل بياني (11/1/4) توزيع المبحوثين وفق متغير الثورة المعلوماتية



إعداد الباحث من تحليل بيانات الدراسة الميدانية 2017م.

نلاحظ من خلال الجدول (18/1/4) والشكل البياني (11/1/4) أن العدد الأكبر من المبحوثين والبالغ عددهم (93) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (56.4%) كانوا يشعرون بالرضا عن مستوى الخدمات المقدمة لهم عبر الحكومة الإلكترونية، أما المبحوثين الذين كانوا لا يشعرون بالرضا تجاه الخدمات المقدمة لهم عبر الحكومة الإلكترونية فقد بلغ عددهم (72) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (43.6%).

المبحث الثاني

تحليل البيانات ومناقشة النتائج

5-2-1 عرض ومناقشة عبارات محاور الدراسة:

1/ عرض ومناقشة عبارات المحور الأول الذي ينص علي "دوافع المؤسسات الحكومية:

جدول (1/2/4)النسب المئوية والتكرارات لبدائل كل عبارة والوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة

محتوي العبارة	المقياس	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
البنية التحتية المعلوماتية الجيدة تساعد علي تطوير الخدمات.	التكرار	110	51	-	3	1	4.61	0.649	موافق
	النسبة	66.7%	30.9%	0%	1.8%	0.6%			بشدة
تبنى المؤسسات الحكومية لبرنامج الحكومة الإلكترونية يجعلها أكثر قابلية للتميز الخدمي.	التكرار	71	71	12	11	-	4.22	0.851	موافق
	النسبة	43%	43%	7.3%	6.7%	0%			بشدة
أسباب دوافع المؤسسات الحكومية لبرنامج الحكومة الإلكترونية ضعف الخدمات وعدم جودتها.	التكرار	48	57	25	26	9	3.66	1.207	موافق
	النسبة	29.1%	34.5%	15.2%	15.8%	5.5%			بشدة
دوافع المؤسسات الحكومية لتطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية يحقق أهدافها.	التكرار	48	80	14	22	1	3.92	0.981	موافق
	النسبة	29.1%	48.5%	8.5%	13.3%	0.6%			بشدة
الرغبة في التطوير والابتكار والتقديم الأفضل للخدمات كان دافعاً لتبني المؤسسات الحكومية لبرنامج الحكومة الإلكترونية.	التكرار	65	57	15	19	9	3.91	1.199	موافق
	النسبة	39.4%	34.5%	9.1%	11.5%	5.5%			بشدة
الدرجات الكلية لعبارات المحور	التكرار	342	316	66	81	20	4.07	0.604	موافق
	النسبة	41.5%	38.3%	8%	9.8%	2.4%	41.5	38.3	بشدة

إعداد الباحث من تحليل بيانات الدراسة الميدانية 2017م.

من خلال الجدول (1/2/4) نلاحظ أن الوسط الحسابي المرجح لكل عبارات المحور الأول بلغت قيمته (4.07) وبدرجة اختلاف بين الإجابات بلغت (0.604)، كذلك نجد أن العدد الأكبر من المبحوثين كانوا موافقون تماماً علي كل عبارات دوافع الحكومة المؤسسات الحكومية حيث بلغ عدد إجابات الموافقون بشدة (342) إجابة وبنسبة مئوية بلغت

(41.5%)، تليها الإجابة موافق بعدد (316) إجابة وبنسبة مئوية بلغت (38.3) من إجمالي الإجابات حول عبارات هذا المحور والبالغة (825) إجابة، ومن ذلك يمكننا الإقرار بأن الغالبية العظمى من المبحوثين يوافقون علي عبارات محور دوافع المؤسسات الحكومية. كذلك من خلال الجدول (1/2/4) يمكن مناقشة عبارات محور دوافع المؤسسات الحكومية كما يلي:

العبرة الأولى: بلغ الوسط الحسابي المرجح لإجابات المبحوثين عن العبارة الأولى (4.61) وهي قيمة تقابل مستوي الموافقة (موافق بشدة) وفق مقياس ليكارت الخماسي وبانحراف معياري بلغت قيمته (0.649)، حيث بلغ عدد المبحوثين الموافقين تماماً علي أن البني التحتية المعلوماتية الجيدة تساعد علي تطوير الخدمات (110) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (66.7%)، كما بلغ عدد المبحوثين الذين يوافقون علي العبارة (51) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (30.9%)، كذلك بلغ عدد المبحوثين الذين لا يوافقون علي هذه العبارة (3) مبحوثين وبنسبة مئوية بلغت (1.8%)، أما المبحوثين الذين لا يوافقون تماماً علي أن البني التحتية المعلوماتية الجيدة تساعد علي تطوير الخدمات فقد كان مبحوثاً واحداً فقط وبنسبة مئوية بلغت (0.6%).

العبرة الثانية: بلغ المتوسط المرجح لإجابات المبحوثين عنها (4.22) وهي قيمة تقابل مستوي الموافقة (موافق بشدة) وفق مقياس ليكارت الخماسي وبدرجة تفاوت بين الإجابات بلغت (0.851)، حيث بلغ عدد المبحوثين الموافقين تماماً والمبحوثين الموافقين علي أن تبني المؤسسات لبرنامج الحكومة الإلكترونية يجعلها أكثر قابلية للتميز الخدمي (71) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (43%) لكل درجة موافقة، كما بلغ عدد المبحوثين الذين لا يوافقون علي العبارة (11) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (6.7%)، أما المبحوثين الذين ليست لديهم إجابات محددة تجاه هذه العبارة فقد بلغ عددهم (12) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (7.3%).

العبرة الثالثة: بلغت قيمة الوسط المرجح لإجابات المبحوثين عن هذه العبارة (3.66) وهي قيمة تقابل مستوي الموافقة (موافق) وفق مقياس ليكارت الخماسي وبانحرافات بين الإجابات

بلغت (1.207)، حيث بلغ عدد المبحوثين الموافقين تماماً علي أن دوافع المؤسسات الحكومية لبرنامج الحكومة الإلكترونية كانت بسبب ضعف الخدمات وعدم جودتها(48) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (29.1%)، كما بلغ عدد المبحوثين الذين يوافقون علي العبارة (57) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (34.5%)، أما المبحوثين الذين لا يوافقون علي هذه العبارة فقد بلغ عددهم (26) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (15.8%)، كما بلغ عدد المبحوثين الذين لا يوافقون تماماً علي هذه العبارة (9) مبحوثين وبنسبة مئوية بلغت (5.5%)، أما المبحوثين الذين ليست لديهم إجابات محددة تجاه العبارة فقد بلغ عددهم (25) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (15.2%).

العبارة الرابعة: بلغت قيمة الوسط المرجح لإجابات المبحوثين عن هذه العبارة (3.92) وهي قيمة تقابل مستوي الموافقة (موافق) وفق مقياس ليكارت الخماسي وبانحرافات معيارية بين الإجابات بلغت (0.981)، حيث بلغ عدد المبحوثين الموافقين تماماً علي أن دوافع المؤسسات الحكومية لتطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية يحقق أهدافها(48) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (29.1%)، كما بلغ عدد المبحوثين الذين يوافقون علي العبارة (80) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (48.5%)، أما المبحوثين الذين لا يوافقون علي هذه العبارة فقد بلغ عددهم (22) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (13.3%)، كما بلغ عدد المبحوثين الذين لا يوافقون تماماً علي هذه العبارة مبحوثاً واحداً فقط وبنسبة مئوية بلغت (0.6%)، أما المبحوثين الذين ليست لديهم إجابات محددة تجاه العبارة فقد بلغ عددهم (14) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (8.5%).

العبارة الخامسة: بلغت قيمة الوسط المرجح لإجابات المبحوثين عن هذه العبارة (3.91) وهي قيمة تقابل مستوي الموافقة (موافق) وفق مقياس ليكارت الخماسي وبانحرافات معيارية بين الإجابات بلغت (1.199)، حيث بلغ عدد المبحوثين الموافقين تماماً علي أن الرغبة في التطوير والابتكار والتقديم الأفضل للخدمات كان دافعاً لتبني المؤسسات الحكومية لبرنامج الحكومة الإلكترونية(57) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (34.5%)، كما بلغ عدد المبحوثين

الذين يوافقون علي العبارة (65) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (39.4%)، أما المبحوثين الذين لا يوافقون علي هذه العبارة فقد بلغ عددهم (19) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (11.5%)، كما بلغ عدد المبحوثين الذين لا يوافقون تماماً علي هذه العبارة (9) مبحوثين وبنسبة مئوية بلغت (5.5%)، أما المبحوثين الذين ليست لديهم إجابات محددة تجاه العبارة فقد بلغ عددهم (15) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (9.1%).

ومن خلال السرد السابق يمكننا أن نخلص إلي أن البني التحتية المعلوماتية الجيدة تساعد علي تطوير الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية، كما أن تبني المؤسسات الحكومية لبرنامج الحكومة الإلكترونية يجعلها أكثر قابلية للتميز الخدمي، كذلك نجد أن دوافع المؤسسات الحكومية لتطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية كان بسبب ضعف الخدمات المقدمة للعملاء وعدم جودتها، إضافة إلي أن الرغبة في التطوير والابتكار والتقديم الأفضل للخدمات وتحقيق الأهداف بصورة مثلي كان دافعاً لهذه المؤسسات لتبني برنامج الحكومة الإلكترونية.

2/ عرض ومناقشة عبارات المحور الثاني الذي ينص علي "الدقة والسرعة في الإجراءات لجودة الخدمات":

جدول (2/2/4) النسب المئوية والتكرارات لبدائل كل عبارة والوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة

محتوي العبارة	المقياس	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
لتحقيق الكفاءة والفعالية في أداء المؤسسات يتم عبر تطبيق الحكومة الإلكترونية.	التكرار	72	64	8	18	3	4.12	1.038	موافق
	النسبة	43.6 %	38.8%	4.8%	10.9%	1.8%			بشدة
الحكومة الإلكترونية تقوي العلاقة بين الحكومة والجمهور.	التكرار	64	48	31	19	3	3.92	1.095	موافق
	النسبة	38.8	29.1%	18.8%	11.5%	1.8%			بشدة

							%		
موافق بشدة	1.123	3.96	3	23	20	51	68	التكرار	المؤسسات الفعالة تعمل علي تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية.
			1.8%	13.9%	12.1%	30.9%	41.2%	النسبة %	
موافق	0.920	4.08	-	15	18	70	62	التكرار	تقديم المقترحات والخطط في الحكومة الالكترونية يساعد علي تقديم جودة الخدمات.
			0%	9.1%	10.9%	42.4%	37.6%	النسبة %	
موافق	0.868	4.12	-	9	26	66	64	التكرار	أفضل الخدمات وأيسرها تتم عبر النماذج الجديدة وتلبي اهتمامات ورغبات وأولويات الجماهير المستفيدة.
			0%	5.5%	15.8%	40%	38.8%	النسبة %	
موافق بشدة	0.697	4.04	9	84	103	299	330	التكرار	الدرجة الكلية لعبارات المحور
			1.1%	10.2%	12.4%	36.3%	40%	النسبة	

إعداد الباحث من تحليل بيانات الدراسة الميدانية 2017م.

من خلال الجدول (2/2/4) نلاحظ أن الوسط الحسابي المرجح لكل عبارات المحور الأول بلغت قيمته (4.04) وبانحراف معياري بلغت قيمته (0.604)، كذلك نجد أن العدد الأكبر من المبحوثين كانوا موافقون تماماً علي كل عبارات محور الدقة والسرعة في الإجراءات لجودة الخدمات حيث بلغ عدد إجابات الموافقون بشدة (330) إجابة وبنسبة مئوية بلغت (40%)، تليها الإجابة موافق بعدد (299) إجابة وبنسبة مئوية بلغت (36.3%) من إجمالي الإجابات حول عبارات هذا المحور والبالغة (825) إجابة، ومن ذلك يمكننا الإقرار بأن الغالبية العظمي من المبحوثين يوافقون علي عبارات هذا المحور.

كذلك من خلال الجدول (2/2/4) يمكننا مناقشة عبارات محور الدقة والسرعة في الإجراءات لجودة الخدمات كما يلي:

العبرة الأولى: بلغ الوسط الحسابي المرجح لإجابات المبحوثين عن العبرة الأولى (4.25) وهي قيمة تقابل مستوي الموافقة (موافق بشدة) وفق مقياس ليكارت الخماسي وبانحراف معياري بلغت قيمته (1.038)، حيث بلغ عدد المبحوثين الموافقين تماماً علي أن تحقيق الكفاءة والفعالية في أداء المؤسسات يتطلب تطبيق الحكومة الإلكترونية (72) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (43.6%)، كما بلغ عدد المبحوثين الذين يوافقون علي العبرة (64) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (38.8%)، كذلك بلغ عدد المبحوثين الذين لا يوافقون علي هذه العبرة (18) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (10.9%)، أما المبحوثين الذين لا يوافقون تماماً علي أن تحقيق الكفاءة والفعالية في أداء المؤسسات يتطلب تطبيق الحكومة الإلكترونية فقد بلغ

عدم (3) مبحوثين وبنسبة مئوية بلغت (1.8%)، أما المبحوثين الذين ليست لديهم إجابات محددة تجاه هذه العبارة فقد بلغ عددهم (8) مبحوثين وبنسبة مئوية بلغت (4.8%).

العبارة الثانية: بلغ المتوسط المرجح لإجابات المبحوثين عنها (3.92) وهي قيمة تقابل مستوى الموافقة (موافق) وفق مقياس ليكارت الخماسي وبدرجة تفاوت بين الإجابات بلغت (1.095)، حيث بلغ عدد المبحوثين الموافقين تماماً علي أن الحكومة الإلكترونية تقوي العلاقة بين الحكومة والجمهور (48) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (29.1%)، كما بلغ عدد المبحوثين الذين يوافقون علي العبارة (64) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (38.8%)، كذلك بلغ عدد المبحوثين الذين لا يوافقون علي هذه العبارة (19) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (11.5%)، أما المبحوثين الذين لا يوافقون تماماً علي أن الحكومة الإلكترونية تقوي العلاقة بين الحكومة والجمهور فقد بلغ عددهم (3) مبحوثين وبنسبة مئوية بلغت (1.8%)، كما نجد أن المبحوثين الذين ليست لديهم إجابات محددة تجاه هذه العبارة فقد بلغ عددهم (31) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (18.8%).

العبارة الثالثة: بلغت قيمة الوسط المرجح لإجابات المبحوثين عن هذه العبارة (3.96) وهي قيمة تقابل مستوى الموافقة (موافق) وفق مقياس ليكارت الخماسي وبانحرافات بين الإجابات بلغت (1.123)، حيث بلغ عدد المبحوثين الذين يوافقون تماماً علي أن المؤسسات الفعالة تعمل علي تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية (51) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (30.9%)، كما بلغ عدد المبحوثين الذين يوافقون علي العبارة (68) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (41.2%)، أما المبحوثين الذين لا يوافقون علي هذه العبارة فقد بلغ عددهم (23) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (13.9%)، كما بلغ عدد المبحوثين الذين لا يوافقون تماماً علي هذه العبارة (3) مبحوثين وبنسبة مئوية بلغت (1.8%)، أما المبحوثين الذين ليست لديهم إجابات محددة تجاه العبارة فقد بلغ عددهم (20) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (12.1%).

العبارة الرابعة: بلغت قيمة الوسط المرجح لإجابات المبحوثين عن هذه العبارة (4.08) وهي قيمة تقابل مستوى الموافقة (موافق) وفق مقياس ليكارت الخماسي وبانحرافات معيارية بين الإجابات بلغت (0.920)، حيث بلغ عدد المبحوثين الذين يوافقون تماماً علي أن تقديم المقترحات والخطط في الحكومة الإلكترونية يساعد علي تقديم جودة الخدمات (62) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (37.6%)، كما بلغ عدد المبحوثين الذين يوافقون علي العبارة (70) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (42.4%)، كذلك نجد أن المبحوثين الذين لا يوافقون علي هذه العبارة قد بلغ عددهم (15) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (9.1%)، أما المبحوثين الذين ليست لديهم إجابات محددة تجاه العبارة فقد بلغ عددهم (18) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (10.9%).

العبارة الخامسة: بلغت قيمة الوسط المرجح لإجابات المبحوثين عن هذه العبارة (4.12) وهي قيمة تقابل مستوى الموافقة (موافق) وفق مقياس ليكارت الخماسي وبانحرافات معيارية بين الإجابات بلغت (0.868)، حيث بلغ عدد المبحوثين الذين يوافقون تماماً علي أن

أفضل الخدمات وأيسرها تتم عبر النماذج الجديدة وتلبي اهتمامات ورغبات وأولويات الجماهير المستفيدة (64) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (38.8%)، كما بلغ عدد المبحوثين الذين يوافقون علي العبارة (66) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (40%)، أما المبحوثين الذين لا يوافقون علي هذه العبارة فقد بلغ عددهم (9) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (5.5%)، كما بلغ عدد المبحوثين الذين ليست لديهم إجابات محددة تجاه العبارة فقد بلغ عددهم (26) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (15.8%).

ومن خلال السرد السابق يمكننا أن نخلص إلي أن تحقيق الكفاءة والفعالية في أداء المؤسسات يتطلب تطبيق الحكومة الإلكترونية، كما أن الحكومة الإلكترونية تقوي العلاقة بين الحكومة والجماهير، كذلك نجد أن المؤسسات الفعالة تعمل علي تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية، إضافة إلي أن تقديم المقترحات والخطط في الحكومة الإلكترونية يساعد علي تقديم جودة الخدمات، كذلك نجد أن أفضل الخدمات وأيسرها تتم عبر النماذج الجديدة وتلبي اهتمامات ورغبات وأولويات الجماهير المستفيدة.

3/ عرض ومناقشة عبارات المحور الثالث الذي ينص على "رغبات المواطن (العميل)

وضرورة تجويد الخدمات من خلال تطبيقات الحكومة الإلكترونية"

جدول (3/2/4) النسب المئوية والتكرارات لبدائل كل عبارة والوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة

محتوي العبارة	المقياس	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
الخدمات المباشرة (الرقم الوطني، رخص القيادة، الشهادات، دفع الضرائب وتسجيل العقارات) المقدمة عبر الحكومة الإلكترونية تتميز بقبول رغبة المواطن وجودتها.	التكرار	57	47	35	26	-	3.82	1.078	موافق بشدة
	النسبة	34.5%	28.5%	21.2%	15.8%	0%			
النماذج الإلكترونية (وكالات السفر، الإعلان عن المنتج والدعاية الإلكترونية) لاسـتطلاع الرأي العام بشكل أكبر تلبي رغبات المواطنين وتطور الخدمات.	التكرار	18	71	30	43	3	3.35	1.041	موافق
	النسبة	10.9%	43%	18.2%	26.1%	1.8%			

موافق	1.197	3.46	8	34	36	48	39	التكرار	معلومات عن الوظائف الشاغرة بالمؤسسات الحكومية يتم الحصول عليها عبر تطبيقات الحكومة الإلكترونية.
			4.8 %	20.6%	21.8%	29.2%	23.6%	النسبة	
موافق	1.016	3.77	-	26	30	65	44	التكرار	الحكومة المنفتحة تتعامل وفق نشر القوانين واللوائح التنفيذية عبر الشبكة لمعلوماتية.
			0%	15.8%	18.2%	39.3%	26.7%	النسبة	
موافق	1.050	3.30	4	40	44	56	21	التكرار	الخدمات المتفرقة (الرقماليون ني، الجواز، التأشيرة، شهادة البحث) لا يمكن تزويرها.
			2.4 %	24.2%	26.7%	33.9%	12.8%	النسبة	
موافق	0.624	3.54	15	169	175	287	179	التكرار	الدرجة الكلية لعبارات المحور
			1.8 %	20.5%	21.2%	34.8%	21.7%	النسبة	

إعداد الباحث من تحليل بيانات الدراسة الميدانية 2017م.

من خلال الجدول (3/2/4) نلاحظ أن الوسط الحسابي المرجح لكل عبارات المحور الأول بلغت قيمته (3.54) وبدرجة إختلاف بين الإجابات بلغت (0.624)، كذلك نجد أن العدد الأكبر من المبحوثين كانوا موافقون علي كل عبارات هذا المحور حيث بلغ عدد إجابات الموافقون (287) إجابة وبنسبة مئوية بلغت (34.8%)، تليها الإجابة موافق بشدة والبالغ عددها (179) إجابة وبنسبة مئوية بلغت (21.7) من إجمالي الإجابات حول عبارات هذا المحور والبالغة (825) إجابة، ومن ذلك يمكننا الإقرار بأن الغالبية العظمي من المبحوثين يوافقون علي عبارات محور رغبات المواطن (العميل) وضرورة تجويد الخدمات من خلال تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

كذلك من خلال الجدول (3/2/4) يمكن مناقشة عبارات محور رغبات المواطن (العميل) وضرورة تجويد الخدمات من خلال تطبيقات الحكومة الإلكترونية كما يلي:

العبرة الأولى: بلغ الوسط الحسابي المرجح لإجابات المبحوثين عن العبرة الأولى (3.82) وهي قيمة تقابل مستوي الموافقة (موافق) وفق مقياس ليكارت الخماسي وبإنحراف معياري بلغت قيمته (1.078)، حيث بلغ عدد المبحوثين الذين يوافقون تماماً علي أن الخدمات المباشرة (الرقم الوطني، رخص القيادة، الشهادات، دفع الضرائب وتسجيل العقارات) المقدمة عبر الحكومة الإلكترونية تتميز بقبول رغبة المواطن وجودتها (47) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (28.5%)، كما بلغ عدد المبحوثين الذين يوافقون علي العبرة (57) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (34.5%)، كذلك بلغ عدد المبحوثين الذين لا يوافقون علي هذه العبرة (26)

مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (15.8%)، أما المبحوثين الذين ليست لديهم إجابات محددة تجاه هذه العبارة فقد بلغ عددهم (35) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (21.2%).

العبارة الثانية: بلغ المتوسط المرجح لإجابات المبحوثين عنها (3.35) وهي قيمة تقابل مستوي الموافقة (موافق) وفق مقياس ليكارت الخماسي وبدرجة تفاوت بين الإجابات بلغت (1.041)، حيث بلغ عدد المبحوثين الذين يوافقون تماماً علي العبارة (18) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (10.9%)، كما بلغ عدد المبحوثين الذين يوافقون علي أن النماذج الالكترونية (وكالات السفر، الإعلان عن المنتج والدعاية الإلكترونية) لاستطلاع الرأي العام بشكل أكبر تلبي رغبات المواطنين وتطور الخدمات (71) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (43%)، كما بلغ عدد المبحوثين الذين لا يوافقون علي العبارة (43) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (26.1%)، كذلك بلغ عدد المبحوثين الذين لا يوافقون تماماً علي العبارة (3) مبحوثين وبنسبة مئوية بلغت (1.8%)، أما المبحوثين الذين ليست لديهم إجابات محددة تجاه هذه العبارة فقد بلغ عددهم (30) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (18.2%).

العبارة الثالثة: بلغت قيمة الوسط المرجح لإجابات المبحوثين عن هذه العبارة (3.46) وهي قيمة تقابل مستوي الموافقة (موافق) وفق مقياس ليكارت الخماسي وبانحرافات معيارية بين الإجابات بلغت (1.197)، حيث بلغ عدد المبحوثين الذين يوافقون تماماً علي أن معلومات عن الوظائف الشاغرة بالمؤسسات الحكومية يتم الحصول عليها عبر تطبيقات الحكومة الالكترونية (39) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (23.6%)، كما بلغ عدد المبحوثين الذين يوافقون علي العبارة (48) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (29.1%)، أما المبحوثين الذين لا يوافقون علي هذه العبارة فقد بلغ عددهم (34) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (20.6%)، كما بلغ عدد المبحوثين الذين لا يوافقون تماماً علي هذه العبارة (8) مبحوثين وبنسبة مئوية بلغت (4.8%)، أما المبحوثين الذين ليست لديهم إجابات محددة تجاه العبارة فقد بلغ عددهم (36) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (21.8%).

العبارة الرابعة: بلغت قيمة الوسط المرجح لإجابات المبحوثين عن هذه العبارة (3.77) وهي قيمة تقابل مستوي الموافقة (موافق) وفق مقياس ليكارت الخماسي وبانحرافات معيارية بين الإجابات بلغت (1.016)، حيث بلغ عدد المبحوثين الذين يوافقون تماماً علي الحكومة المنفتحة تتعامل وفق نشر القوانين واللوائح التنفيذية عبر الشبكة المعلوماتية (44) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (26.7%)، كما بلغ عدد المبحوثين الذين يوافقون علي العبارة (65)

مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (39.4%)، كذلك نجد أن المبحوثين الذين لا يوافقون علي هذه العبارة فقد بلغ عددهم (26) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (15.8%)، أما المبحوثين الذين ليست لديهم إجابات محددة تجاه العبارة فقد بلغ عددهم (30) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (18.2%).

العبارة الخامسة: بلغت قيمة الوسط المرجح لإجابات المبحوثين عن هذه العبارة (3.30) وهي قيمة تقابل مستوي الموافقة (موافق) وفق مقياس ليكارت الخماسي وبانحرافات معيارية بين الإجابات بلغت (1.050)، حيث بلغ عدد المبحوثين الموافقين تماماً علي أن الخدمات المتفرقة (الرقم الوطني، الجواز، التأشيرة، شهادة البحث) لا يمكن تزويرها (21) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (12.7%)، كما بلغ عدد المبحوثين الذين يوافقون علي العبارة (65) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (33.9%)، أما المبحوثين الذين لا يوافقون علي هذه العبارة فقد بلغ عددهم (40) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (24.2%)، كما بلغ عدد المبحوثين الذين لا يوافقون تماماً علي هذه العبارة (4) مبحوثين وبنسبة مئوية بلغت (2.4%)، أما المبحوثين الذين ليست لديهم إجابات محددة تجاه العبارة فقد بلغ عددهم (44) مبحوثاً وبنسبة مئوية بلغت (26.7%).

ومن خلال السرد السابق يمكننا أن نخلص إلي أن الخدمات المباشرة (الرقم الوطني، رخص القيادة، الشهادات، دفع الضرائب وتسجيل العقارات) المقدمة عبر الحكومة الإلكترونية تتميز بقبول رغبة المواطن وجودتها، كما أن النماذج الإلكترونية (وكالات السفر، الإعلان عن المنتج والدعاية الإلكترونية) لاستطلاع الرأي العام بشكل أكبر تلبية رغبات المواطنين وتطور الخدمات، كذلك نجد أن المعلومات عن الوظائف الشاغرة بالمؤسسات الحكومية يتم الحصول عليها عبر تطبيقات الحكومة الإلكترونية، إضافة إلي أن الحكومة المنفتحة تتعامل وفق نشر القوانين واللوائح التنفيذية عبر الشبكة المعلوماتية، كما أن الخدمات المتفرقة (الرقم الوطني، الجواز، التأشيرة، شهادة البحث) لا يمكن تزويرها.

5-2-2 تحليل فرضيات الدراسة

المعالجات الإحصائية: -

قام الباحث بتقريغ وتحليل الإستبانة بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS حيث تم استخدام الإختبارات الإحصائية التالية: -

1- معامل الفا كرونباخ لقياس ثبات محاور وعبارات الإستبانة.

2- معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق عبارات الإستبانة.

3- النسب المئوية والتكرارات.

4- اختبار كلوموجروف سمرنوف لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا

5- تحليل الانحدار الخطي البسيط.

6- تحليل الارتباط البسيط.

7- اختبار كاي تربيع للاستقلال.

5-2-3 اختبار فرضيات الدراسة: -

قام الباحث بإجراء اختبار التوزيع الطبيعي مستخدماً اختبار كلوموجروف سمرنوف للعينه الواحدة (1-sample K-S) وذلك لأنه يشترط لإجراء الإختبارات المعملية توفر شرط اعتدالية التوزيع، ويتم ذلك بصياغة الفروض التالية:-

الفرض العدمي: بيانات المجتمع الذي تم سحب العينة منه تتبع التوزيع الطبيعي.

الفرض البديل: بيانات المجتمع الذي تم سحب العينة منه لا تتبع التوزيع الطبيعي. ويتم اتخاذ القرار برفض فرض العدم إذا كانت قيمة معنوية الاختبار أقل من مستوى

المعنوية الذي حدده الباحث (0.05) والجدول () التالي يوضح ذلك:-

جدول (4/2/4) اختبار التوزيع الطبيعي (One Sample Kolmogorov-Smirnov Test)

عنوان المحور	قيمة كلوموجروف سمرنوف (Z)	مستوي الدلالة
دوافع المؤسسات الحكومية	1.219	0.141
الدقة والسرعة في الإجراءات لجودة الخدمات.	0.854	0.635
رغبات المواطن (العميل) وضرورة تجويد الخدمات من خلال تطبيقات الحكومة الإلكترونية.	1.368	0.254

إعداد الباحث من تحليل بيانات الدراسة الميدانية 2017م.

من خلال الجدول (4/2/4) نلاحظ أن قيمة معنوية الاختبار من طرفين لكل محور كانت أكبر من مستوى المعنوية الذي حدده الباحث (0.05) بالتالي لا نرفض فرض العدم ونستنتج أن بيانات المجتمع الذي تم اختيار المبحوثين (عينه الدراسة) منه تتبع بياناته التوزيع الطبيعي.

- تحليل الفرضية الأولى التي تنص علي: "هنالك علاقة ذات دلالة بين دوافع المؤسسات الحكومية لتطبيق الحكومة الإلكترونية وكفاءة العاملين بهذه المؤسسات الحكومية"
1/ اختبار كاي تربيع للاستقلال: -

لإجراء اختبار كاي تربيع للاستقلال لهذه الفرضية تمت صياغة الفروض التالية: -
الفرض العدمي: لا تعتمد كفاءة العاملين بالمؤسسات الحكومية على دوافع هذه المؤسسات لتطبيق الحكومة الإلكترونية.
الفرض البديل: تعتمد كفاءة العاملين بالمؤسسات الحكومية على دوافع هذه المؤسسات لتطبيق الحكومة الإلكترونية.

جدول (5/2/4) نتائج اختبار كاي تربيع للاستقلال

الاختبار	قيمة كاي تربيع	درجات الحرية	مستوي الدلالة
Person chi square	89.46	163	0.041

إعداد الباحث من تحليل بيانات الدراسة الميدانية 2017م.
من خلال الجدول (5/2/4) وبما أن قيمة معنوية الاختبار من طرفين لاختبار مربع كاي بلغت قيمتها (0.041) وهي أقل من مستوي المعنوية (0.05) الذي حدده الباحث عليه نرفض فرض العدم ونستنتج عند درجة ثقة (95%) أن كفاءة العاملين بالمؤسسات الحكومية تعتمد على دوافع هذه المؤسسات لتطبيق الحكومة الإلكترونية.

- 2/ تحليل الارتباط البسيط للعلاقة بين كفاءة العاملين بالمؤسسات ودوافع هذه المؤسسات لتطبيق الحكومة الإلكترونية: -

جدول (6/2/4) معاملات الارتباط والتحديد للعلاقة بين كفاءة العاملين بالمؤسسات ودوافع هذه المؤسسات لتطبيق الحكومة الإلكترونية

معامل التحديد المصحح	معامل التحديد	معامل الارتباط	النموذج
0.308	0.312	0.427	1

إعداد الباحث من تحليل بيانات الدراسة الميدانية 2017م
من خلال الجدول (6/2/4) نلاحظ أن معامل الارتباط البسيط بين كفاءة العاملين بالمؤسسات الحكومية ودوافع هذه المؤسسات لتطبيق الحكومة الإلكترونية بلغت قيمته (0.427) وهو ارتباط طردي ضعيف يشير لوجود علاقة ضعيفة بين كفاءة العاملين بالمؤسسات الحكومية ودوافع هذه المؤسسات لتطبيق الحكومة الإلكترونية، كذلك نلاحظ أن

معامل التحديد والذي يوضح مدى قدرة المتغير المستقل دوافع المؤسسات الحكومية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في تفسير المتغير التابع كفاءة العاملين بالمؤسسات الحكومية أو هو نسبة التغير في المتغير التابع والتي حدثت بسبب تأثير المتغير المستقل والتي بلغت (0.312) وهي تعني أن (31%) من التحسن في كفاءة العاملين بالمؤسسات الحكومية كان بسبب دوافع هذه المؤسسات لتطبيق الحكومة الإلكترونية، أما النسبة المكملة لتفسير المتغير التابع والتي بلغت (69%) كانت بسبب عوامل عشوائية أخرى لم يرد ذكرها في هذه الدراسة.

ومن ذلك يمكننا أن نستنتج أن دوافع المؤسسات الحكومية لتطبيق الحكومة الإلكترونية كان تأثيرها ضعيفاً علي كفاءة العاملين بهذه المؤسسات.

3/تحليل الانحدار البسيط لنموذج العلاقة بين كفاءة العاملين بالمؤسسات ودوافع هذه المؤسسات لتطبيق الحكومة الإلكترونية: -

جدول (7/2/4) قيم معاملات الانحدار للنموذج واختبار t لهذه المعاملات

النموذج	المعالم المقدرة	قيمة اختبار (t) للمعالم المقدرة	P-value
ثابت النموذج	1.283	4.173	0.006
المتغير المستقل	0.337	5.221	0.031

إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2017م.

من خلال الجدول (7/2/4) والذي يوضح قيم معاملات نموذج الانحدار للعلاقة بين كفاءة العاملين بالمؤسسات الحكومية ودوافع هذه المؤسسات لتطبيق الحكومة الإلكترونية نلاحظ أن قيمة معنوية الاختبار لثابت النموذج والمتغير المستقل (P-value) كانت قيمتها أقل من مستوي المعنوية الذي حدده الباحث (0.05) بالتالي نستنتج معنوية معالم هذا النموذج والذي تتم صياغته كالتالي:-

$$\hat{y} = 1.283 + 0.337x$$

حيث: -

Y: تمثل المتغير التابع كفاءة العاملين بالمؤسسات الحكومية.

X: تمثل المتغير المستقل دوافع المؤسسات الحكومية لتطبيق الحكومة الإلكترونية.

حيث يلاحظ أن ثابت النموذج المقدر قد بلغ (1.283) وهو يمثل مقدار التغير في المتغير التابع كفاءة العاملين بالمؤسسات الحكومية عندما يندم التغير في المتغير المستقل دوافع المؤسسات الحكومية لتطبيق الحكومة الإلكترونية أي عندما تكون قيمته تساوي صفرًا. كذلك نلاحظ أن قيمة الميل لهذا النموذج المقدر قد بلغت (0.337) وهي تمثل مقدار التغير في المتغير التابع كفاءة العاملين بالمؤسسات الحكومية عندما يتغير المتغير المستقل دوافع المؤسسات الحكومية لتطبيق الحكومة الإلكترونية بمقدار وحدة واحدة.

تحليل ومناقشة الفرضية الثانية التي تنص علي: "هنالك علاقة ذات دلالة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية بالمؤسسات وجودة الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات".

1/ اختبار كاي تربيع للاستقلال:-

لإجراء اختبار كاي تربيع للاستقلال لهذه الفرضية تم وضع الفروض التالية: -

الفرض العدمي: لا تعتمد جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية على تطبيق الحكومة الإلكترونية بهذه المؤسسات.

الفرض البديل: تعتمد جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية على تطبيق الحكومة الإلكترونية بهذه المؤسسات.

جدول (8/2/4) نتائج اختبار كاي تربيع للاستقلال

الاختبار	قيمة كاي تربيع	درجات الحرية	مستوي الدلالة
Person chi square	95.17	163	0.003

إعداد الباحث من تحليل بيانات الدراسة الميدانية 2017م.

من خلال الجدول (8/2/4) وبما أن قيمة مستوي الدلالة لاختبار كاي تربيع كانت (0.003) وهي أقل من مستوي المعنوية (0.05) الذي حدده الباحث عليه نرفض فرض العدم ونستنتج عند درجة ثقة (95%) أن جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية تعتمد على تطبيق الحكومة الإلكترونية بهذه المؤسسات.

2/ تحليل الارتباط البسيط للعلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية بالمؤسسات الحكومية

وجودة الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات: -

جدول (9/2/4) معاملات الارتباط والتحديد للعلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية بالمؤسسات الحكومية وجودة الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المصحح
1	0.794	0.630	0.610

إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2017م.

من خلال الجدول (9/2/4) نلاحظ أن معامل الارتباط بين تطبيق الحكومة الإلكترونية بالمؤسسات الحكومية وجودة الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات قد بلغت قيمته (0.794) وهو ارتباط طردي قوي يؤكد وجود علاقة قوية وطرديّة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية بالمؤسسات الحكومية وجودة الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات، كما نلاحظ أن معامل التحديد والذي يوضح مدى قدرة المتغير المستقل تطبيق الحكومة الإلكترونية بالمؤسسات الحكومية في تفسير المتغير التابع جودة الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات أو هو نسبة التغير في المتغير التابع والتي حدثت بسبب تأثير المتغير المستقل والتي بلغت (0.630) وهي توضح أن نسبة (63%) من التغيرات التي تؤدي لجودة الخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية كانت بسبب تطبيق الحكومة الإلكترونية بهذه المؤسسات، أما النسبة المكملة لها والتي بلغت (37%) كانت بسبب عوامل عشوائية أخرى لم يرد ذكرها في هذه الدراسة.

3/ تحليل الانحدار البسيط لنموذج العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية بالمؤسسات الحكومية وجودة الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات:-

جدول (10/2/4) قيم معاملات الانحدار للنموذج واختبار (t) لهذه المعاملات.

النموذج	المعالم المقدرة	قيمة اختبار (t) للمعالم المقدرة	P-value
الثابت	1.181	4.621	0.000
المتغير المستقل	2.273	4.155	0.000

إعداد الباحث من تحليل بيانات الدراسة الميدانية 2017م.

من خلال الجدول (10/2/4) والذي يوضح قيم معاملات نموذج الانحدار للعلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية بالمؤسسات الحكومية وجودة الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات نلاحظ أن قيمة معنوية الاختبار (P-value) لميل النموذج والثابت كانت قيمتهما أقل من مستوي المعنوية الذي حدده الباحث (0.05) بالتالي نستنتج معنوية معالم هذا النموذج والذي تتم صياغته كالتالي:-

$$\hat{y} = 1.181 + 2.273x$$

حيث: -

Y: تمثل المتغير التابع جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية.

X: تمثل المتغير المستقل تطبيق الحكومة الإلكترونية بالمؤسسات الحكومية.

حيث يلاحظ أن قيمة الثابت في النموذج المقدّر قد بلغت (1.181) وهو يمثل مقدار التغير في المتغير التابع جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية عندما يندم التغير في المتغير المستقل تطبيق الحكومة الإلكترونية بالمؤسسات الحكومية أي عندما تكون قيمته مساوية للصفر.

كذلك نلاحظ أن قيمة ميل النموذج المقدّر قد بلغت قيمته (2.273) وهو يمثل مقدار التغير في المتغير التابع جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية عندما يتغير المتغير المستقل تطبيق الحكومة الإلكترونية بالمؤسسات الحكومية بمقدار وحدة واحدة.

تحليل ومناقشة الفرضية الثالثة التي تنص على "هناك علاقة ذات دلالة بين رغبة المواطن (العميل) وضرورة تجويد الخدمات من خلال تطبيقات الحكومة الإلكترونية".
1/ اختبار كاي تربيع للاستقلال:-

لإجراء اختبار كاي تربيع للاستقلال لهذه الفرضية تمت صياغة الفروض التالية: -
الفرض العدمي: لا تعتمد رغبة المواطن (العميل) في ضرورة تجويد الخدمات المقدمة له من المؤسسات الحكومية على دوافع هذه المؤسسات نحو تبني تطبيق الحكومة الإلكترونية.
الفرض البديل: تعتمد رغبة المواطن (العميل) في ضرورة تجويد الخدمات المقدمة له من المؤسسات الحكومية على دوافع هذه المؤسسات نحو تبني تطبيق الحكومة الإلكترونية.

جدول (11/2/4) نتائج اختبار كاي تربيع للاستقلال

الاختبار	قيمة كاي تربيع	درجات الحرية	مستوي الدلالة
Person chi square	77.11	163	0.008

إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2017م.

من خلال الجدول (11/2/4) وبما أن قيمة مستوى الدلالة لاختبار كاي تربيع كانت (0.008) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) الذي حدده الباحث عليه نرفض فرض العدم ونستنتج عند درجة ثقة (95%) أن رغبة المواطن (العميل) في ضرورة تجويد الخدمات المقدمة له من المؤسسات الحكومية تعتمد علي دوافع هذه المؤسسات نحو تبني تطبيق الحكومة الإلكترونية. 2/تحليل الارتباط البسيط للعلاقة بين رغبة المواطن (العميل) في ضرورة تجويد الخدمات المقدمة له من المؤسسات ودوافع هذه المؤسسات علي تبني تطبيق الحكومة الإلكترونية: -

جدول (12/2/4) معاملات الارتباط ومعاملات التحديد

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المصحح	الخطأ المعياري للتقدير
1	0.721	0.538	0.515	0.7814

إعداد الباحث من تحليل بيانات الدراسة الميدانية 2017م.

من خلال الجدول (12/2/4) نلاحظ أن معامل الارتباط بين رغبة المواطن (العميل) في ضرورة تجويد الخدمات المقدمة له من المؤسسات الحكومية ودوافع هذه المؤسسات نحو تبني تطبيق الحكومة الإلكترونية قد بلغت قيمته (0.721) وهو ارتباط طردي قوي يشير لوجود العلاقة بين رغبة المواطن (العميل) في ضرورة تجويد الخدمات المقدمة له من المؤسسات الحكومية ودوافع هذه المؤسسات نحو تبني تطبيق الحكومة الإلكترونية، كما نلاحظ أن معامل التحديد والذي يوضح مدى قدرة المتغير المستقل رغبة المواطن (العميل) في ضرورة تجويد الخدمات المقدمة له من المؤسسات في تفسير المتغير التابع دوافع هذه المؤسسات علي تبني تطبيق الحكومة الإلكترونية أو نسبة التغير في المتغير التابع والتي حدثت بسبب تأثير المتغير المستقل والتي بلغت (0.538) وهي تشير إلي أن رغبة المواطن (العميل) في ضرورة تجويد الخدمات المقدمة له من المؤسسات يفسر ما نسبته (54%) من التغير الذي يحدث في دوافع هذه المؤسسات علي تبني تطبيق الحكومة الإلكترونية، أما النسبة المكملة لها والتي بلغت (46%) كانت بسبب عوامل عشوائية أخرى لم تتطرق لها هذه الدراسة.

ومن ذلك يمكننا أن نستنتج أن المؤسسات التي تسعى لتبني تطبيق الحكومة الإلكترونية وضعت رغبات المواطنين أو العملاء في الحصول علي الخدمات المقدمة لهم بصورة أسهل ضمن الدوافع الأساسية لتطبيق الحكومة الإلكترونية.

3/تحليل الانحدار البسيط لنموذج العلاقة بين رغبة المواطن (العميل) في ضرورة تجويد الخدمات المقدمة له من المؤسسات ودوافع هذه المؤسسات علي تبني تطبيق الحكومة الإلكترونية:

جدول (13/2/4) قيم معاملات الانحدار للنموذج واختبار (t) لهذه المعاملات.

النموذج	المعالم المقدرة	قيمة اختبار (t) للمعالم المقدرة	P-value
الثابت	3.29	5.397	0.000
المتغير المستقل	5.47	4.885	0.002

إعداد الباحث من تحليل بيانات الدراسة الميدانية 2017م.

من خلال الجدول (13/2/4) والذي يوضح قيم معاملات نموذج الانحدار للعلاقة بين رغبة المواطن (العميل) في ضرورة تجويد الخدمات المقدمة له من المؤسسات ودوافع هذه المؤسسات علي تبني تطبيق الحكومة الإلكترونية حيث نلاحظ أن قيمة P-value المقابلة للثابت وميل النموذج كانت كلها أقل من مستوي المعنوية المحدد من قبل الباحث (0.05) ومن ذلك يمكننا أن نستنتج معنوية هذه المعالم بالتالي يمكن صياغة النموذج المقدر لهذه العلاقة كالتالي:

$$\hat{y} = 3.29 + 5.47x$$

حيث: -

\hat{y} : تمثل المتغير التابع دوافع المؤسسات علي تبني تطبيق الحكومة الإلكترونية.

X: تمثل المتغير المستقل رغبة المواطن (العميل) في ضرورة تجويد الخدمات المقدمة له من المؤسسات.

حيث يلاحظ أن قيمة الثابت في النموذج المقدر قد بلغت (3.29) وهي تمثل مقدار التغير في المتغير التابع دوافع المؤسسات علي تبني تطبيق الحكومة الإلكترونية عندما يندم

التغير في المتغير المستقل رغبة المواطن (العميل) في ضرورة تجويد الخدمات المقدمة له من المؤسسات أي عندما تكون قيمته تساوي صفرا.

كذلك نلاحظ أن قيمة الميل لهذا النموذج المقدّر قد بلغت (5.47) وهي تمثل مقدار التغير في المتغير التابع دوافع المؤسسات علي تبني تطبيق الحكومة الإلكترونية عندما يتغير المتغير المستقل رغبة المواطن (العميل) في ضرورة تجويد الخدمات المقدمة له من المؤسسات بمقدار وحدة واحدة.

5-2-4 مناقشة النتائج:

- وافق بشدة معظم أفراد العينة على إن البنية التحتية المعلوماتية الجديدة تساعد على تطوير الخدمات وذلك لان تطوير الخدمات يتطلب بني جيدة وهذا يطابق الفرضية الأولى.
- وافق معظم أفراد العينة على أن تبني المؤسسات الحكومية لبرنامج الحكومة الالكترونية يجعلها أكثر قابلية للتميز الخدمي وذلك لان الخدمات المقدمة تتميز بالقابلية في الجودة وهذا يوافق الفرضية الأولى.
- وافق معظم أفراد العينة على أن أسباب دوافع المؤسسات الحكومية لبرنامج الحكومة الالكترونية ضعف الخدمات وعدم جودتها وذلك لان ضعف الخدمات وعدم جودتها من دوافع المؤسسات الحكومية لتبني برنامج الحكومة الالكترونية وهذا يوافق الفرضية الأولى
- وافق معظم أفراد العينة على أن دوافع المؤسسات الحكومية لتطبيق برنامج الحكومة الالكترونية يحقق أهدافها وذلك لان من أهداف المؤسسات الحكومية تطبيق نمط الحكومة الأكثر تجويدا للخدمات وهذا يوافق الفرضية الأولى.
- وافق بشدة أفراد العينة على أن الرغبة في التطوير والابتكار والتقييم الأفضل للخدمات كان دافعا لتبني المؤسسات الحكومية لبرنامج الحكومة الالكترونية وذلك لان تطوير الخدمات وجودتها يعتمد على الابتكار وهذا يوافق الفرضية الأولى

- وافق بشدة معظم أفراد العينة على تحقيق الكفاءة والفاعلية في أداء المؤسسات الحكومية يتم عبر تطبيق الحكومة الالكترونية وذلك لان تطبيق الحكومة الالكترونية يزيد فاعلية المؤسسات الحكومية وجودة الخدمات وهذا يوافق الفرضية الثانية.

- وافق معظم أفراد العينة على الحكومة الالكترونية تقوي العلاقة بين الحكومة والجماهير وذلك لان الحكومة الالكترونية هي الوسيط بين الجمهور والمؤسسات الحكومية في كيفية تلقي الخدمات وهذا يوافق الفرضية الثانية.

- وافق بشدة أفراد العينة على أن المؤسسات الحكومية الفعالة تعمل على تطبيق برامج الالكترونية وذلك لان الحكومة الالكترونية تزيد من فاعلية المؤسسات الحكومية ورفع كفاءة العاملين فيها وهذا يوافق الفرضية الثالثة.

- وافق بشدة أفراد العينة على أن تقديم المقترحات والخطط في الحكومة الالكترونية يساعد على تقديم جودة الخدمات وذلك لان جودة الخدمات المقدمة ترتبط بخطط زمنية معينة وهذا يوافق الفرضية الثالثة.

- وافق أفراد العينة على أفضل الخدمات وأيسرها تتم عبر النماذج الجديدة وتلبي اهتمامات ورغبات الجماهير المستقرة. وذلك لان اهتمام المؤسسات الحكومية لتقديم الخدمات تلبي رغبات المواطن وهذا يوافق الفرضية الثانية.

- وافق بشدة أفراد العينة على أن الخدمات المباشرة المقدمة عبر الحكومة الالكترونية تتميز بقبول رغبة المواطن وجودتها وذلك لان جودة الخدمات المباشرة تتميز بالرضا. وهذا يوافق الفرضية الثالثة.

- وافق أفراد العينة على أن النماذج الالكترونية لاستطلاع الرأي العام بشكل أكبر تلبي رغبات النماذج تلبي رغبات المواطنين بشكل كبير وتتميز بالقبول وهذا يوافق الفرضية الثالثة.

- وافق معظم أفراد العينة على أن المعلومات عن الوظائف الشاغرة بالمؤسسات الحكومية يتم الحصول عليها عبر تطبيقات الحكومة الالكترونية وذلك لان الوظائف يتم الإعلان عنها الالكترونية عبر تطبيقات الحكومة الالكترونية وهذا يوافق الفرضية الثالثة.
- وافق معظم أفراد العينة على أن الحكومة المنفتحة تتعامل وفق نشر القوانين واللوائح التنفيذية عبر الشبكة المعلوماتية وذلك لان القوانين واللوائح الخاصة بالخدمات يتم نشرها عبر الشبكة المعلوماتية للإعلان عبر جودتها وهذا يوافق الفرضية الثالثة.
- وافق أفراد العينة على أن الخدمات المتفرقة لايمكن تزويرها لارتباطها بالشبكة المعلوماتية، وهذا يوافق الفرضية الثالثة.

الخاتمة

5-2-5 النتائج والتوصيات:

أولاً: النتائج

- أن تبني المعلوماتية الجيدة بالمؤسسات الحكومية يساعد على تطوير الخدمات وجودتها.
- أن تبني المؤسسات الحكومية لبرنامج الحكومة الالكترونية يجعلها أكثر قابلية للتميز الخدمي في تقديم الخدمات.
- أن من أسباب دوافع المؤسسات الحكومية لبرنامج الحكومة الالكترونية ضعف الخدمات وعدم جودتها.
- أن دوافع المؤسسات الحكومية لتبني تطبيق برامج الحكومة الالكترونية يحقق أهدافها.
- أن الرغبة في التطوير والابتكار والتقديم الأفضل للخدمات كان دافعا في تبني المؤسسات الحكومية لبرامج الحكومة الالكترونية.
- أن تطبيق برامج الحكومة الالكترونية حقق الكفاءة والفاعلية للبعض المؤسسات بالولاية .
- أن تقوية العلاقة بين الجمهور والحوجة في تقديم الخدمة يتم عبر برنامج الحكومة الالكترونية.

- أن المؤسسات الحكومية الفعالة تعمل على تطبيق برامج الحكومة الالكترونية في مجال تقديم الخدمات المقدمة.
- أن تقديم المقترحات والخطط ينمي الخدمات بالمؤسسات الحكومية .
- أن النماذج الجديدة تقدم أفضل الخدمات وأيسرها وتلبي اهتمامات ورغبات وأولويات المواطن.
- أن الخدمات المباشرة المقدمة عبر تطبيقات الحكومة الالكترونية تتميز بالجودة والقبول للمواطن.
- أن المعلومات عن الوظائف الشاغرة يتم الحصول عليها عبر الشبكة العنكبوتية بالمؤسسات بالولاية.
- أن خلق الشراكات مع الجهات ذات الاختصاص ببرنامج الحكومة الالكترونية يزيد من جودة الخدمات.
- أن الخدمات المتفرقة المقدمة عبر تطبيقات الحكومة الالكترونية يصعب تزويرها.

ثانياً: التوصيات:

أ. التوصيات الحكومية

- دعم المؤسسات الحكومية من قبل الحكومة لتجويد الخدمات المقدمة
- تفعيل برامج الحكومة الالكترونية في المؤسسات الحكومية لتصبح قادرة على تقديم الخدمات
- زيادة فاعلية الأجهزة الإدارية بالمؤسسات الحكومية لتطوير الخدمات بالولاية
- توفير الأجهزة الالكترونية والحواسيب حتى تتمكن الولاية من تأدية مهامها واختصاصاتها
- تهيئة البني التحتية المعلوماتية بالولاية لتصبح فعالة وقادرة على تقديم الخدمات للجمهور
- مراعاة الميزة النسبية لبعض المؤسسات من خلال التوزيع العادل للعاملين من ذوي الاختصاص بالحكومة الالكترونية
- نشر مفاهيم الحكومة الالكترونية بالولاية وتقوية برامجها بالاختصاصيين والفنيين للمزيد من جودة الخدمات.

ج - توصيات مرتبطة ببحوث المستقبل:

- أن يتم إجراء دراسة في مجال أثر التحصيل الالكتروني في زيادة الإيرادات بالسودان

- أن يتم إجراء دراسة في مجال دور الحكومة الإلكترونية في ترسيخ دعائم الأمن والاستقرار بالسودان.

- أن يتم إجراء دراسة في مجال أثر فاعلية النظم الإلكترونية في إجراءات الاستخدام بالسودان.

المصادر والمراجع

أولاً: القرآن الكريم

ثانياً: الكتب:

(1) أبوبكر محمد الهوش، متطلبات الحكومة الإلكترونية، مجموعة النيل العربية، مصر، ط1، 2006م.

(2) أحمد بن عيشاوي، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على المؤسسات، مجلة الباحث، العدد 7، جامعة ورقلة، 2009-2010م.

(3) باراج خانا، السلطة والسطوة في النظام العالمي الجديد، الدار العربية للعلوم ناشرون، بيروت، 2009م، ص 378.

(4) جابر سعيد عوض، ماليزيا والإطار التنظيمي للتعاون الإقليمي في منطقة جنوب شرقي آسيا (الآسيان) في مجموعة باحثين في كتاب ماليزيا وجنوب شرقي آسيا، برنامج الدراسات الماليزية، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، 2009م، ص 16.

(5) جابر عوض، دور الدولة بين الاستمرارية والتغيير في الخبرة الآسيوية، مركز الدراسات الآسيوية، جامعة القاهرة، 2009م، ص 255.

(6) جودة حسنين جودة، جغرافية وأرسيا الإقليمية، منشأة المعارف بالإسكندرية، 2000م، ص 531-532.

(7) حازم حسني، الإدارة الإلكترونية، سلسلة منتدى السياسات الحكومية العدد الرابع عشر، 2003م، مركز دراسات واستشارات الإدارة الحكومية بشبكة المعلومات.

- 8) حسين سندي، الإدارة الإلكترونية في العالم العربي بين الواقع والطموح، ورقة مقدمة في المؤتمر السنوي الأول للتكنولوجيا المعلومات والتنمية الإدارية نحو منظمة رقمية، شرم الشيخ، 1-4/10/2002م، ص 156-157.
- 9) الحكومة الإلكترونية ودورها في تقديم الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية.
- 10) حول مفهوم الحكومة الإلكترونية، مجلة عالم سابق، العدد 26.
- 11) خضر مصباح الطيطي، دار الحامد، عمان، الأردن، 2008م، ص 150
- 12) داؤد عبدالرازق الباز، الإدارة الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام، وأعمال موظفيه، جامعة الكويت، 2004م، ص 185.
- 13) دوافع تبني مفهوم الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، 2007م.
- 14) رافت رضوان، الحكومة الإلكترونية، التحديات والآفاق قضايا معاصر في الإدارة الحكومية، القاهرة، مركز دراسات واستشارات الإدارة الحكومية بجامعة القاهرة، 2001م، ص 57.
- 15) سعود بن محمد النمر، وآخرون، الإدارة الحكومية الأسس والوظائف والاتجاهات الحديثة، ط7، 2011م.
- 16) الصادق محمد آدم علي، تحديات النظام المحاسبي في السودان، 2009م.
- 17) عادل الجوجري، النمر الآسيوي، مهاتير محمد من شاب متمرد إلى بطل إسلامي، ط1، دار الكتاب العربي، حلب، 2008م، ص 11-12.
- 18) عبدا لحفيظ الصوي، قراءة في تجربة ماليزيا التنموية، مجلة الوعي الإسلامي، الكويت، العدد 451، أيار، 2009م. <http://www.kantakji.com.p.1-2>
- 19) عبدا لحسن الحسيني، مصدر سبق ذكره، ص 260-263، القوة الاقتصادية: ماليزيا بلد يتجه نحو الأمام، إحصائيات التجارة الخارجية
- 20) عبد الحميد بسيوني: الحكومة الإلكترونية، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2008، ص 40.
- 21) عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية الكتاب الأول، دار الفكر الجامعي، 2003م، ص 354.
- 22) عبد الفتاح مراد: الحكومة الإلكترونية الرقمية، القاهرة، مصر، 2004م، ص 23.

- 23) عبد الله السبيل، التحديات الإدارية والإنسانية في تطبيق الحكومة الإلكترونية، ورقة مقدمة في ندوة الحكومة الإلكترونية الواقع والتحديات، مسقط، 15/12/2003م، ص 674
- 24) عبد الله، جهاد، مواقع الحكومة الإلكترونية العربية، إلى أين؟ مجلة انترنت العالم العربي، فبراير 2001م.
- 25) عبدالمحسن الحسيني، التنمية البشرية وبناء مجتمع المعرفة، قراءة في تجارب الدول العربية وإسرائيل والصين وماليزيا، الدار العربية للعلوم ناشرون، بيروت، 2008م، ص 259.
- 26) عساق سعد العقيبي، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل إجراءات وعمليات الحماية المدنية، رسالة ماجستير، كل الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2006م، ص 31-33.
- 27) عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، 2008م، ص 48-62.
- 28) علي أحمد هارون وجودة حسنين، جغرافية الدول الإسلامية، منشأة المعارف بالإسكندرية، 1999م، ص 520، وأيضاً جودة حسنين، جغرافية أوراسيا الإقليمية، مصدر سبق ذكره، ص 543-544.
- 29) علي السلمي، إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية، دار غريب للطباعة والنشر، 2001م، ص 187.
- 30) علي فهد الزميع، تجربة الانتقال إلى الديمقراطية في دولة الكويت، في مجموعة مؤلفين لماذا انتقل الآخرون إلى الديمقراطية وتأخر العرب، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، 2009م، ص 130-131.
- 31) عمر محمد بن يونس: المجتمع المعلوماتي والحكومة الإلكترونية، مقدمة إلى العالم الافتراضي وقانونية، 2004م، ص 203
- 32) العنقر، خالد بن محمد، الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، الركائز والمنطلقات ورقة عمل مقدمة إلى اللجنة الدائمة للتجارة الإلكترونية، الرياض، وزارة التجارة، 2002م.
- 33) العوامل، نايل عبدا لحافظ، الحكومة الإلكترونية ومستقبل الإدارة الحكومية، مجلة دراسات في العلوم الإدارية، المجلد 29، العدد (1)، عمان الجامعة الأردنية، 2002م.
- 34) فريد النجار، الحكومة الإلكترونية، الدار الجامعية الإسكندرية، ص 206.

- (35) فهد بن ناصر دهام العبود، الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ، الرياض، 2003م.
- (36) فهد ناصر العبود، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، القاهرة، 2005م، ص 90
- (37) كيف تحقق مفهوم الحكومة الإلكترونية، مجلة الخدمة المدنية العدد 290، 2002م.
- (38) ماجد حمود وكمال حمود، الأطلس الجغرافي، للعالم الإسلامي، دار الرضوان، حلب، 2006م، ص 81، وينظر أيضاً شفيقة العريس، الموسوعة الجغرافية لبلدان العالم، دار اليوسف، بيروت، 2005م، ص 172.
- (39) محسن محمد صالح، النهوض المالي: قراءة في الخلفيات ومعالم التطور الاقتصادي، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية، أبو ظبي، 2008م، ص 13.
- (40) محسن محمد صالح، مصدر سبق ذكره، ص 71، وينظر أيضاً: مي حنانيا، السياسة التربوية والتعليم في الأداء التنموي لسنغافورة، وماليزيا، مجلة المستقبل العربي، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، العدد 288، حزيران، 2011م، ص 105.
- (41) محسن محمد صالح، مصدر سبق ذكره، ص 92-93.
- (42) محمد السيد سليم، الإسلام والتنمية في ماليزيا، في مجموعة مؤلفين في كتاب الإسلام والتنمية في آسيا، تحرير ماجدة على صالح، جامعة القاهرة، 1999م، ص 115.
- (43) محمد السيد غلاب وآخرون، البلدان الإسلامية والأقليات المسلمة في العالم المعاصر، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، 1979م، ص 290-291.
- (44) محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ط1، 2007م.
- (45) محمد المتولي، إدارة الموارد البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، بحث مقدم للمؤتمر العلمي الأول، الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية، الجزء الرابع، أكاديمية الشرطة دبي سنة 2003م، ص 97.
- (46) محمد حسين منصور، المسؤولية الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة للنشر، 2003م، ص 179.
- (47) محمد محمود الطعمنة، طارق شريف العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004م.

48) محمود محمد علي صبره، أصول الصياغة القانونية، دار الكتب القانونية، مصر، 2003م.

49) ناصر العبود: الحكومة الإلكترونية، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2005م، ص 24.

50) هدى محمد عبد العال، المرجع السابق، ص 100 - 101.

51) هدى ميتكيس، القيم الآسيوية والثقافة الماليزية في مجموعة مؤلفين في كتاب القيم الآسيوية، مركز الدراسات الآسيوية، جامعة القاهرة، 2007م، ص 159-160،

52) هشام الدين كامل الأهواني، الحماية القانونية للحياة الخاصة، في مواجهة الجانب الآلي، بحث منشور ضمن أبحاث مؤتمر الكويت الأول للقانون والحاسب الآلي الذي نظّمته كلية الحقوق، جامعة الكويت.

53) يحيى بن محمد أبو مغايش، الحكومة الإلكترونية، ثورة العمل الإداري التقليدي، الرياض، 1425هـ.

ثالثاً: المراجع الأجنبية:

54) Boon, 1992, Beeharry and Schneider, 1996

55) Ciborra, 2005

56) E-chang Koh, E- victor. R. prybutok, the “three model development of an instrument to measuring, of E-government functions” the journal of computer information systems Stillwater, spring 2003. Vol.43, iss-3:2003. P.34.

57) Gpaquet, and J. Roy. E-governance of smarter Canada, optimumvol, 34, nol, 2004. P 39.

58) Heeks, 2002, 2003

59) Heeks, 2003

60) Horton and Lewis, 1991

61) j. Service, Roy. Security, transparency and trust: government online or government renewal research, vol. I, no. 20005, pp 39-57.

62) Lysine and Hirschheim, 1987

63) Rgibbon. “federal ism and the challenge of Electronic portals” in Oliver, and slanders, governance for the knowledge age Regina: Canadian, plains research center, 2004, p 67.

64) Rogers Okot- Uma, 2000.25

65) w. Jmeclver. And A. K. Elmagarmid, Eds. Advanced in Digital government technology, human factors and policy, Boston, Kluwer Academic publishers, 2002. P 47.

66) w. Van crembergon, Ed. Strategies for information technology governance, Hershey, idea group publishing, 2004, p.209.

رابعاً: مواقع الكترونية:

<http://www.al-jazirah.comsa/digimage/23042006.hasea/htm>

الملاحق

السودان للعلوم والتكنولوجيا	إدارة أعمال	أ.د أحمد إبراهيم أبوسن	1
الدانج	إدارة عامة	د. التجاني نقطة أسوم	2
الدانج	اقتصاد قياسي	د. عمر كباشي إبراهيم	3
النيلين	إدارة أعمال	د. كباشي حامد نور الدين	4
الدانج	إحصاء تطبيقي	د. محمود حسن عمر	5
الدانج	علم النفس التربوي	د. موسى مكي حامد	6