

الحكومة الالكترونية المحلية ودورها في تحسين الخدمة العمومية
"مع الاشارة الى تجربة امارة دبي"

١١

تاريخ الارسال: 2019/05/01 تاريخ القبول 2019/05/14 تاريخ النشر 2019/06/11

ط د / هني عامر
كلية الحقوق والعلوم السياسية
جامعة المسيلة - الجزائر-

د/ لجلط فواز
أستاذ محاضر " أ "
كلية الحقوق والعلوم السياسية
جامعة المسيلة - الجزائر -
Faouaz.ladjelat@univ-msila.dz

ملخص

تهدف هذه الدراسة الى تسليط الضوء على دور الحكومة المحلية الالكترونية في عصرنة الإدارة ودفع عجلة الاقتصاد الرقمي في مجالات الخدمة العمومية والتجارة والاستثمار والتصنيع...، باعتبار الحكومة الالكترونية الالية الفعالة لتحقيق ذلك، خاصة في اعتمادها على تكنولوجيا الاعلام والاتصال لخلق مجتمع المعرفة وبناء الاقتصاد الرقمي، بالإضافة الى تحسين عملية التواصل والعلاقات بين الافراد ومؤسسات ومصالح الادارة العامة وقطاعات الدولة الخدمية والاقتصادية، وتمكين اقتصاد الدولة من القدرة على المنافسة محليا وعالميا، والرفع من مستوى التنمية والنمو الاقتصادي. وتعد تجربة امارة دبي من التجارب الاولى والرائدة عربيا في هذا المجال.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية المحلية ، الخدمة العمومية، تجربة امارة دبي.

Abstract

The aim of this study is to highlight the role of the local e-government in modernizing management, improving the public service in a manner consistent with the globalization environment, and is one of the most important mechanisms on which administrative development depends on the modernization and development of management. The local citizen has been receiving its public services in a faster and better manner, in addition to improving the process of communication and relations between the institutions and interests of the local administration, as well as the central administration, and we say

more comprehensively that the e-government Contributed to the development of local administration in order to achieve the quality of public service.

Keywords: Local eGovernment, Public Service, Experience the Emirate of Dubai.

مقدمة

عرفت الخدمة العمومية المحلية منذ العقود الأخيرة للقرن العشرين إلى اليوم تطورا كبيرا، بحيث طورت خدمات واستحدثت أخرى، وأصبحت بفضل الحكومة الالكترونية المحلية تقدم بأيسر الطرق وبأقل وقت وجهد وتكلفة، وأسرع وأكثر جودة، مما حسن حياة المواطن المحلي وجعلها تعيش الرفاهية الاجتماعية، كما كان لها دور كبير في دفع عجلة التنمية الإدارية بصفة خاصة والتنمية المحلية الشاملة بصفة عامة، وسهلت عملية التواصل العمومي والخاص، وكذا التفاعل القائم بين المواطن والمرافق العمومية وبين المؤسسات العمومية والخاصة وفيما بينها. وكل هذا خفف الأعباء على الحكومة المركزية، وحسن من الخدمات العمومية المقدمة للمواطن المحلي، فالمواطن المحلي اليوم يشعر وكأنه يعيش في دولة محلية توفر له كل متطلبات العيش الضرورية والكمالية. إن مرحلة العولمة جعلت من الإدارة المحلية إدارة الكترونية رقمية، سريعة التواصل والتفاعل بين مكوناتها وفروعها ووظائفها ومثيلاتها، وتعتمد بدرجة كبيرة على نفسها في تسيير شؤونها المحلية، مما سهل ذلك على الحكومة المحلية تسيير الشأن العام المحلي، وتقديم خدمات سريعة ترضي المواطن، وتتوافق مع تطلعاته. وتعد تجربة امارة دبي من التجارب الاولى والرائدة في العالم العربي، وذلك بناءا على تزكية من طرف الدول المتقدمة العظمى وتصنيف تقارير المنظمات الدولية، مثل التقارير التي تصدر عن الامم المتحدة حول الحكومات الالكترونية في دول العالم. ومما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

-كيف يمكن أن تساهم الحكومة الالكترونية المحلية في تعزيز أداء الادارة العمومية بهدف تحسين جودة الخدمة العمومية؟

محااور الدراسة

المحور الأول: المضامين المختلفة لمفاهيم الدراسة

المحور الثاني: الحكومة الالكترونية المحلية (الفوائد، المعوقات، الحلول)

المحور الثالث: طبيعة العلاقة بين الحكومة الالكترونية المحلية والخدمة العمومية

المحور الرابع: تجربة امارة دبي

اهمية الدراسة

تبرز اهمية هذه الدراسة في الدور الذي تلعبه الحكومة المحلية الالكترونية في تنمية وتطوير الادارة العمومية المحلية، مما يحقق جودة الخدمة العمومية، وتقريب الادارة من المواطن، بحيث يصبح هذا الاخير يتلقى حاجياته بشكل اسرع وأجود من الادارة التقليدية. اما فيما يخص اهمية الدراسة العلمية فهي لإثراء الموضوع بصفة خاصة وحقل علم الادارة بصفة عامة.

اهداف الدراسة

ارتأينا في هذه الدراسة الى بلوغ جملة من الأهداف، اهمها التعرف على واقع العلاقة بين الحكومة الالكترونية المحلية والخدمة العمومية، واخترنا تجربة اماره دبي كعينة عن واقع الدراسة لأنها تعد تجربة اولى ورائدة في الدول العربية، ومصنفة ضمن المراتب الاولى عالميا، ومن خلالها يمكن لباقي الدول العربية ان تستفيد منها الى حد بعيد، خاصة في ضل التقارب والتشابه بين بيئاتها العامة.

المحور الأول: المضامين المختلفة لمفاهيم الدراسة

نتطرق في هذا المحور لجملة من التعاريف حول الحكومة الالكترونية المحلية والخدمة

العمومية

أولا: تعريف الحكومة الالكترونية المحلية

تعددت التعاريف حول المفهوم، بحيث نذكر منها التالي:¹

-تعرف بأنها: إدارة الشؤون العامة المحلية بواسطة وسائل الكترونية لتحقيق أهداف اجتماعية واقتصادية وسياسية، والتخلص من الأعمال الروتينية والمركزية وانجاز الأعمال والخدمات الحكومية المحلية بين الجهات المختلفة مثل العلاقة بين الحكومة والحكومة، والعلاقة بين الحكومة والأفراد المحليين، والعلاقة بين الحكومة المحلية والشركات، والعلاقة بين الحكومة والموظف المحلي.

-وتعرف كذلك على أنها: عملية تغير وتحويل العلاقات بين المؤسسات الحكومية المحلية والمواطنين ورجال الأعمال، من خلال تكنولوجيا المعلومات بهدف تقديم خدمات أفضل للمواطنين المحليين مع

-عمر احمد أبو هشام الشريف، الإدارة الالكترونية "مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة"، ط 01، عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع،

2013، ص ص 66، 67.

تحسين التعامل والتفاعل مع رجال الأعمال ومجتمع الصناعة وتمكين الناس من الوصول إلى المعلومات المتاحة بطريقة مرنة بدون أي عقبات روتينية أو إجراءات إدارية ومعقدة. -وفي تعريف آخر: هي قدرة القطاعات الحكومية المحلية المختلفة على توفير الخدمات والعلاقات التقليدية للمواطنين المحليين، وانجاز المعاملات عبر شبكة الانترنت بسرعة ودقة متناهية وبتكاليف ومجهود أقل، ومن خلال موقع واحد على الشبكة.

-كما تعرف كذلك: هي استخدام الحكومة المحلية للتقنية لا سيما تطبيقات الانترنت التي تستند على الشبكة العنكبوتية لتعزيز الوصول إلى المعلومات الحكومية، وتوصيل الخدمات إلى المواطنين المحليين وقطاع الأعمال والموظفين والهيئات الأخرى والكيانات الحكومية ذات الإمكانيات اللازمة لبناء علاقات قائمة على التفاعل السهل والكفاء بين الموظفين الحكوميين والجمهور المحلي.

ومما سبق من يمكن تعريف الحكومة الالكترونية المحلية بأنها عملية تقديم الخدمات العمومية الكترونيا لجمهور المواطنين المحليين.

التمييز بين الحكومة الالكترونية والإدارة الالكترونية

يرتبط مفهوم الحكومة الالكترونية بعلاقة الأنشطة التي تقوم بها الدولة تجاه المواطنين بشكل عام والدوائر ذات العلاقة المباشرة مع أنشطتها، إذ تعد عملية إدارة مختلف الأنشطة ونظم علاقاتها بين مختلف الحلقات ذات الصلة، وتطوير أداء الإدارة الحكومية إنما يكون من خلال الإدارة الالكترونية في القطاع الحكومي.¹

ويمكن القول أن الحكومة الالكترونية هي الخدمات العمومية التي تقدم الكترونيا، أما الإدارة الالكترونية هي الأجهزة والوسائل والأساليب الالكترونية والرقمية كالانترنت والأقراص المضغوطة والبطاقات الذكية والرقمية التي تقدم من خلالها تلك الخدمات.

¹-محمود القدوة، الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة، ط 01، عمان: دارأسامة للنشر والتوزيع، 2010، ص 22.

ثانيا: تعريف الخدمة العمومية

تعددت التعاريف حول الخدمة العمومية، بحيث سنتطرق للتعاريف التالية:

- تعرف الخدمة العمومية وفقا للقانون الإداري الفرنسي بأنها: تلك الخدمة التي تعد تقليديا خدمة فنية ، تزود بصورة عامة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة، ويتطلب توفيرها احترام القائمين على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام.¹
- وفي تعريف آخر الخدمة العمومية: هي جميع أنواع الخدمات التي تستغل أو تقدم إلا في طار جماعي أو عام، ويتم توفيرها بشكل إجباري من قبل الدولة، ووفق قاعدة المساواة التي ينص عنها القانون، كما أنها تستغل خارج قواعد السوق، بحيث تتحمل الدولة مسؤولية توفيرها وتقديمها ومراقبتها.²
- وتعرف الخدمة العمومية كذلك على أنها: بمثابة جوهر عمل الحكومة في تقديم الخدمات العامة للكافة دون انتظار منهم بطلبها، وحتى في الحالات التي يكون المواطن ملزم بطلب الحصول على الخدمة، فان من واجب أجهزة الدولة تقديمها له، ما دامت في حدود النظام العام والقانون.³
- وتعتبر في تعريف آخر: نشاطا تزاوله السلطة العمومية بكيفية مباشرة (الدولة، الجماعات المحلية) أو سلطة أخرى تقع تحت رقابتها (وفي هذه الحالة نتحدث عن خدمة عمومية مفوضة)، بهدف تلبية حاجة ذات مصلحة عامة للمرفق العمومي، تكون ذات جودة وبسعر ملائم، مع ضرورة حماية مصالح المستهلكين.⁴
- ويعبر الدليل العملي لتعزيز الحوار الاجتماعي في إصلاح الخدمة العامة على الخدمات العامة على النحو التالي: تعتبر الخدمات مثل الصحة والتعليم والمرافق العامة والبريد والاتصالات السلكية واللاسلكية والنقل والشرطة ومكافحة الحرائق، سواء قُدمت في إطار عام أو خاص، خدمات عامة لأنها تقدم للحفاظ على رفاهية المواطن وتساعد في تنمية المجتمع ككل.⁵

¹ - مريزق عدمان، التسيير العمومي "بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة"، ط 01، الجزائر: جسور للنشر والتوزيع، 2015، ص 14.

² - إسماعيل شريف، أساسيات التسيير العمومي، الجزائر: دار قرطبة للنشر والتوزيع، 2015، ص 182.

³ - احمد محمد المصري، مفاهيم الإدارة العامة بالدول العربية، الإسكندرية: مطابع رويال، 1993، ص 159.

⁴ - اللجنة الدائمة المكلفة بالقضايا الاقتصادية والمشاريع الإستراتيجية، التدبير المفوض للمرافق العمومية في خدمة المرتفق، تقريره المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، مطبعة سيپاما، المغرب، 2015، ص 11.

⁵ - مكتب العمل الدولي، دليل بشأن المفاوضات الجماعية وتسوية المنازعات في الخدمة العامة "إدارة الأنشطة القطاعية"، ط 01، جنيف: حقوق النشر محفوظة لمنظمة العمل الدولية، 2011، ص 07.

وبناء على ما سبق يمكن تعريف الخدمة العمومية بأنها: مختلف الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية لجمهور المواطنين دون استثناء وبشكل دائم، والتي تتمثل في خدمات: الصحة، التعليم، السكن، الأمن، النقل،...الخ.
فوائد الحكومة الالكترونية المحلية

تصنف فوائد الحكومة الالكترونية المحلية الى فوائد إدارية، اقتصادية، اجتماعية

أولاً: الفوائد الادارية

وتتمثل فيما يلي: -تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتفاعلية والتبادلية في موقع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على شبكة الإنترنت، في نشاط أشبه ما يكون بفكرة مجمعات الدوائر الحكومية.

-تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والأداء والانجاز بين دوائر الحكومة المحلية ذاتها ولكل منها على حده.

-تطبيق النماذج الرقمية وإتاحة تعبئتها على الخط.

-تطوير بنى تحتية عامة محلية في حقل التقنية والتشفير وبقيّة الاحتياجات التقنية في بيئي الاتصال والحوسبة.

-تحقيق فعالية الأداء الحكومي المحلي.

-التقليل من التعقيدات الإدارية.

-تحقيق أقصى درجات رضى المواطن المحلي.

-تخفيض التكاليف والإنفاق الحكومي المحلي.¹

-القضاء على امراض البيروقراطية التي توجد في الحكومة التقليدية.

-الادارة في الحكومة الالكترونية أكثر شفافية ووضوح في التعامل مع المواطنين المحليين.

-تخفف من مستويات الهرم الاداري الطويلة والسرعة في تنفيذ الاجراءات الادارية واختصارها.

-توحيد الجهود تحت بوابة الكترونية عمومية محلية واحدة.²

¹-محمد الصبري، الإدارة الالكترونية، ط 01، الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2006، ص 69.

²-مريم خالص حسين، "الحكومة الالكترونية"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، العراق، 2013، ص 446.

ثانيا: فوائد اقتصادية

-تحقيق وفرة في الإنفاق في كافة العناصر بما فيها تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية المحلية ذات المحتوى التجاري.¹

-ذهاب السلعة او الخدمة الى المواطن وليس العكس.

-ربط القطاع العام المحلي بالقطاع الخاص وتسهيل التعاملات بينهما، بهدف زيادة العائد الربحي للحكومة المحلية.

-فتح قنوات استثمارية جديدة عن طريق التجارة الالكترونية باستخدام نفس التقنيات والتطبيقات والتبادل الداخلي للبيانات مع الحكومة الالكترونية.²

ثالثا: فوائد اجتماعية

-تحقيق حالة اتصال دائم بالجمهور المحلي، مع القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن المحلي.

-تقديم الخدمة الحكومية المحلية على الخط.

-تسهيل نظام الدفع الالكتروني المحلي.

-تحسين مستوى الخدمة العمومية المحلية.

-تقديم خدمات جديدة لم تكن ممكنة من قبل.³

-خلق مناصب شغل في مجالات جديدة، مثل ادخال البيانات، تشغيل وصيانة البنية التحتية للحكومة المحلية الالكترونية.

-خلق مجتمع محلي معلوماتي قادر على التعامل مع التقنيات الالكترونية الجديدة لمواكبة عصر المعلومات.

-تسهيل وسرعة التواصل الاجتماعي في مختلف الأنشطة من خلال التطبيقات الالكترونية كاستعمال البريد الالكتروني ومختلف الاجهزة الالكترونية وشبكات التواصل الاجتماعي.⁴

-محمد الصيرفي ، مرجع سبق ذكره، ص 69.¹

-مريم خالص حسين، مرجع سبق ذكره، ص 446.²

-محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص 69.³

- مريم خالص حسين، مرجع سبق ذكره، ص 446.⁴

معوقات الحكومة الالكترونية المحلية

تواجه الحكومة الالكترونية المحلية العديد من المعوقات، تتمثل فيما يلي:

أولاً: معوقات قانونية وتشريعية

إن قيام الحكومة الالكترونية يتطلب سن تشريعات وقوانين تنظم العلاقات بين الإدارات الحكومية من جهة وطالب الخدمة الالكترونية من جهة أخرى، وهناك احتمالات من الإبطاء والتأخير في سن القوانين والتشريعات التي تساهم في إيجاد مصداقية في التعامل مع الخدمات الالكترونية، في عملية تبادل المعلومات.¹ بحيث يعد اكتمال الاطر التشريعية القانونية شرط اساسي ولازم لاكتمال وتعميم الحكومة الالكترونية، ففي حالة غياب التشريعات النازمة للحكومة الالكترونية (الصبغة القانونية) يؤثر ذلك على سلامة عملية تبني (تطبيق) الحكومة الالكترونية، وبالتالي لا بد من اصدار التشريعات المناسبة لتنظيم عمل الحكومة الالكترونية، وكذا الادارة الالكترونية.²

ثانياً: معوقات ادارية

قد تواجه الحكومة الالكترونية معوقات ادارية نذكر منها صعوبة تفعيل الانظمة المعلوماتية الادارية وضعف تكامل التخطيط والتنظيم والتنفيذ والقدرة على التنبؤ بمستقبل عمل الحكومة الالكترونية، والتوفيق بين حاجاتها المتنوعة والمتعارضة وتحقيق التوازن بين خطط المؤسسات والخطة الاستراتيجية والشاملة للأجهزة الحكومية اي بين البيئة الداخلية للمؤسسات والبيئة الشاملة للادارة العامة والشاملة الحكومية، بالإضافة الى غياب ادارة تغيير جذرية وفعالة نحو الانتقال الى نموذج الحكومة الالكترونية، وصعوبة التنظيم الالكتروني وتصلب الثقافة التنظيمية والتي يمكن ان ينتج عنها مقاومة تغيير حادة من طرف الادارة والعاملين، وفشل التقنيات والاستراتيجيات المتبعة،³ بطء عملية اتخاذ القرارات، امراض البيروقراطية (البطء، الروتين، الإهمال...)،⁴ انعدام الارادة السياسية

¹- صالح بن محمد القحطاني، تطبيق الحكومة الالكترونية ودورها في التطوير الإداري بالمديرية العامة للدفاع المدني، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2010، ص 49.

²- شعبان فرج، الحكومة الالكترونية- اطارها النظري والمفاهيمي-، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي الاول حول متطلبات ارساء الحكومة الالكترونية في الجزائر: دراسة تجارب بعض الدول، مخبر تسيير الجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البليدة، الجزائر، يومي 13 و 14 ماي 2013، ص 16.

-المرجع نفسه، ص 16، 17.³

⁴-محمود حسين الوادي وبلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الالكترونية وتطبيقاتهما المعاصرة، ط 01، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2011، ص ص 308، 309.

الجادة لدى القيادة الادارية في تطبيق الحكومة الالكترونية، عدم تهيئة المؤسسات العمومية واستعدادها للانتقال من الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية.¹

ثالثا: معوقات اجتماعية

وتظهر في المعوقات التالية:²

- ضعف المستوى التعليمي والثقافي.
- تواضع الثقافة المعلوماتية والتفاعل الالكتروني.
- النقص في المهارات الضرورية لتقنية المعلومات والاتصالات.
- ضعف القطاع الخاص.
- مقاومة التغيير

رابعا: معوقات مالية وتقنية

نذكرها فيما يلي:³

- شح الميزانية.
- الفساد الإداري والمالي.
- النقص في المهارات المتخصصة في مجال التقنية والاتصالات.
- ارتفاع تكلفة الشبكة الدولية للمعلومات.
- غياب المعايير الخاصة بالاتصالات واستخدام المعلومات.
- ضعف البرمجيات الحاسوبية والاعتماد على التقنية

خامسا: المعوقات الأمنية

يعد الأمن المعلوماتي من بين أهم المعوقات التي تسبب مشاكل للحكومة الإلكترونية، حيث توجد مجموعة من الأساليب لاختراق المنظومة المعلوماتية وما يترتب عليه من فقدان خصوصية المستفيدين وسريتهم.⁴

¹-عبد نعيم الشريف، الحكومة الالكترونية كاستراتيجية لاعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها:الواقع والتحديات- حالة دول مجلس التعاون الخليجي-، اطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير -تخصص ادارة اعمال-، جامعة الجزائر، الجزائر، 2008/2009، ص202.

²-المرجع نفسه، ص309.

³-المرجع نفسه، ص 309.

⁴-محمود القدوة، مرجع سبق ذكره، ص 62.

الحلول الممكنة لتفعيل دور الحكومة الالكترونية المحلية

من بين ما تم اقتراحه من قبل الباحثين الأكاديميين لعلاج معوقات الحكومة الالكترونية المحلية نذكر الآتي:¹

- تأسيس وبناء البوابات الالكترونية على شبكة الانترنت، والتي تساعد على وضع الخدمات الحكومية على الشبكة للمستخدمين منها بشكل يجعلهم يحصلون عليها دون حاجة لزيارة المنشأة بشكل متكرر.
- بناء المواقع ونشر المحتوى على شبكة الانترنت بهدف تقديم المعلومات الصحيحة والدقيقة والحديثة للجمهور باعتبارها عصب أي حكومة الكترونية ناجحة.
- تطبيق أنظمة الأرشفة وإدارة المستندات باعتبارها الخط الأساسي في التحول من الأساليب التقليدية في العمل إلى متطلبات شبكة الانترنت باتممة الأعمال اليدوية داخل المنشأة.
- إدارة المواقع والبوابات الالكترونية الحكومية التي تعمل على توفير فريق عمل يدعم باستمرار تغذية المواقع الحكومية بالمعلومات الحديثة والدقيقة بشكل دائم.
- التكامل بين كافة الأنظمة الحكومية العامة، بهدف بناء حل متكامل لكافة احتياجاتها.

المحور الثالث: محددات العلاقة بين الحكومة الالكترونية المحلية والخدمة العمومية

تسعى الحكومة الالكترونية الى تحقيق جملة من الأهداف، لكن اذا ما توفرت لها جملة من المتطلبات الضرورية، وخدمات الحكومة المحلية الالكترونية تأخذ اشكال عديدة، والتي سنتناولها لاحقا بشكل مفصل.

أهداف الحكومة الإلكترونية المحلية في الخدمة العمومية

تسعى الحكومة الالكترونية المحلية إلى تحقيق أهداف مهمة جدا تتمحور حول هدف رئيسي هو تحسين الخدمات العمومية، واهم هذه الأهداف هي كالآتي:²

- 1- تحسين مستوى الخدمات: مما لا شك فيه أن الحكومة الإلكترونية المحلية وكذلك الإدارة الإلكترونية تهدف في النهاية إلى تقديم الخدمات إلى الجمهور أو العملاء بشكل لائق وبمواصفات تتفق

¹-محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص 74.

²-شلالي عبد القادر وقاوي علال، الحكومة الالكترونية عوامل البناء والمعوقات في الجزائر، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات اليومين الدراسيين حول مستقبل الحكومة الالكترونية في الجزائر، جامعة البليدة 02، كلية الحقوق والعلوم السياسية، الجزائر، 2014/02/27، ص 05.

وجودة الحكومة الإلكترونية ذاتها، ولذلك فإن مخططي برامج الحكومة الإلكترونية يراعون محاور عديدة يمكن من خلالها تحسين مستوى الخدمة المقدمة للجمهور المحلي.

2- التقليل من التعقيدات الإدارية: بعد ثورة المعلومات والاتصالات التي تحيها البشرية ظهرت بوادر ما يسمى بطريق المعلومات السريع، والذي عن طريقه يمكن للشخص أي يرغب في معلومات معينة أيا كانت طبيعتها وغير تلك المحظورة بالطبع أن يحصل عليها في ثوان معدودة من خلال شبكات الحكومة الإلكترونية المحلية، ومقوماتها المتمثلة في كابلات الألياف البصرية والحواسيب الآلية الضخمة.

3- تخفيض التكاليف: إذا فقد شخص شهادة ميلاده، فإنه يلجأ إلى أقرب إدارة لمصلحة الأحوال المدنية لمحل إقامته ليحصل على البيان المطلوب، والذي بدوره قد يكون مفقوداً لأن السجل قد مزق، أو فقد، أو لأي سبب فما عليه سوى التوجه إلى دار الحفظ العامة لاستخراج هذا البيان. لكن في ظل نظام العمل بالحكومة الإلكترونية، فإنه لا يفقد هذه البيانات، ويمكنه من محل إقامته تقديم الطلب والحصول على الشهادة التي يرغب بها، وبين مقارنة التكلفة في هذه الحالة والتكلفة في الحالة الأولى، عند استخراج الشهادة المطلوبة بشكل يدوي يتبين بالفعل أن شبكات الحكومة الإلكترونية والعمل بها والاستفادة من تطبيقاتها تؤدي إلى خفض التكاليف.

4- تحقيق الإفادة القصوى لعملاء الحكومة الإلكترونية المحلية: الأشخاص الذين يتعاملون مع الحكومة الإلكترونية تتحقق لهم الإفادة القصوى من خلال خدمات هذه الحكومة وأولى هذه الخدمات أن هناك أسلوباً موحداً للتعامل مع كل من يرغب في الحصول على خدمات هذه الحكومة وهذه هي الشفافية، ذلك أن الشخص الذي يرغب في قضاء طلبه أو مصلحة من الحكومة الإلكترونية فإنه يجب عليه إتباع إجراءات محددة منصوص عليها في نظام هذه الحكومة وبالتالي لا يمكن لمعامل آخر اختصار هذه الإجراءات أو ترك مرحلة من مراحلها ولكن الجميع متساوون في إتباع هذه الإجراءات. ويمكن ان نظيف الاهداف التالية:

5- الخروج من الطابع المتخلف للإدارة، مما يساعد ذلك في تقديم خدمات عمومية محلية سريعة وذات جودة، لأن نظام الأوراق يساهم في خلق امراض البيروقراطية كالبطء والروتين.

6- تنمية وتطوير الادارة المحلية شكلا (البنية) ومضمونا (الوظيفة)، بهدف تحقيق جودة الخدمة العمومية المحلية.

متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية المحلية

- تقتضي بالضرورة عملية تطبيق الحكومة المحلية الالكترونية توفير جملة من الإمكانيات، وهي:¹
- توافر أجهزة حاسبات وبرامج تطبيقات متطورة تضمن تصميم النظام بصورة تحقق الكفاءة في أداء الخدمة في ظل بنية تحتية متكاملة للاتصالات وأنظمة معلومات متكاملة.
 - تحديد المعلومات والبيانات والنماذج الحكومية الواجب إدخالها على شبكة الانترنت بصورة دقيقة حتى لا تحدث مشكلة قصور في البيانات والمعلومات المتاحة عند بدء تقديم الخدمة أو أثناء تقديمها مما يضعف من فاعلية النظام، بالإضافة إلى تحويل جميع الإجراءات إلى أساليب وإجراءات ممكنة باستخدام تطبيقات الحاسب الآلي.
 - التنسيق والربط بين الهيئات والأعمال الحكومية لتجنب الازدواج والتعارض بين الهيئات والإجراءات الحكومية المختلفة .
 - وضع عدة نظم للسداد النقدي مقابل أداء الخدمات من خلال الانترنت (بطاقات الائتمان-الإضافة على قيمة بعض الفواتير مثل الكهرباء، الغاز-....).
 - وضع إطار قانوني ينظم تعاملات الحكومة الالكترونية مع المواطنين بما يكفل حماية حقوق ومصالح الطرفين وخاصة في ظل التحديات التي يواجهها تطبيق النظام الالكتروني في أداء الخدمات في إطار عملية التحول من النظام التقليدي إلى النظام الالكتروني والتي يمكن أن تحول دون تحقيق النتائج المرجوة منه ومن أهمها: ضرورة استيفاء طلبات خطية ومستندات رسمية، نظام الرسوم والطوابع وأسلوب الدفع، تأمين المراسلات الالكترونية.
 - البدء بمشاريع صغيرة غير معقدة تحتاج إلى عمليات إعادة هيكلة محدودة حتى يثبت نجاحها قبل التعميم على كافة قطاعات الدولة لمعرفة المعوقات التي تواجه التطبيق العملي ومن ثم العمل على حلها.
 - الإشراف والمتابعة للخطط الموضوعة وتقييم نتائج التنفيذ أولاً بأول في ظل إطار من الشفافية .
 - وضع برامج تدريبية للعاملين في الجهاز الحكومي لتدريبهم على التعامل مع النظام الالكتروني على أن تتنوع محتويات البرنامج حسب القطاعات والتخصصات المختلفة.

¹ - علي لطفي، مداخل تحت عنوان الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق العملي، ضمن فعاليات مؤتمر الحكومة الالكترونية السادس حول الإدارة العامة الجديدة والحكومة الالكترونية، دبي، الإمارات العربية المتحدة، 09-12 ديسمبر 2007، ص ص 06، 07.

- إنشاء موقع على شبكة الانترنت للرد على استفسارات وشكاوى المواطنين .
 - التوعية الإعلامية بالخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية الاستفادة منها.
 - منح الدعم السياسي والتمويل اللازم للفريق المسئول عن تنفيذ مبادرة الحكومة الالكترونية.
- الخدمات العمومية المحلية التي تقدمها الحكومة الالكترونية

أولاً: الخدمات الإدارية

يمكن تقسيم هذه الخدمات إلى ثلاثة أنماط، وهي كالتالي:¹

- 1-الخدمات الحكومية المرتبطة بسداد الالتزامات: كدفع الضرائب والرسوم وتسديد الاشتراكات، في هذه الحالة يمكن استخدام وسيلة السداد المصرفي أو مستند الخصم المالي حسب النمط المستخدم، لكي يتم إيصال مبلغ بسداد إلى الجهة الحكومية المطلوبة.
- 2-الخدمات الحكومية المرتبطة بالحصول على وثائق ذات طبيعة عامة: مثل شهادة القيد في السجل العقاري أو الصناعي أو شهادات مطابقة للشروط البيئية والصحية. حيث لا يتم التحقق من شخصية الشخص، أي لا توجد صعوبة قانونية، بل الصعوبة تكمن في أنها فنية. وفي هذه الحالة يتطلب تحويل الأرشيف الخاص بالخدمة من قبل جهة الخدمة وما لديها من وثائق إلى الصورة الالكترونية التي يمكن إتاحتها للمستفيدين بواسطة آلات خاصة، أو يتم ذلك بأسلوب الطلب الالكتروني والتنفيذ اليدوي، أي أن المواطن يقدم طلبه من خلال شبكة الانترنت لموقع معلومات الجهة المؤدية للخدمة، ثم يقوم بعد ذلك بإرسال الوثائق بالبريد العادي أو الاستلام المباشر باليد.
- 3-الخدمات الحكومية المرتبطة بالحصول على وثائق ذات طبيعة خاصة: وهي التي يتطلب فيها التحقق من هوية أو شخصية طالب الخدمة، وذلك للحفاظ على خصوصية البيانات ودرجة الأمان وفق القانون الذي أتاح تداول مثل هذه الوثائق كشهادة الميلاد، الوفاة، الزواج، الطلاق، شهادات التعليم المختلفة، صور الأحكام الابتدائية والنهائية للمحاكم وصور محاضر الشرطة، الشهادات الطبية والشهادات الخاصة بالوقف المالي، مثل المرتب، الملكية، جوازات السفر وبطاقة الهوية المدنية.

¹-ليث سعد الله حسين إبراهيم، "الحكومة الالكترونية وتأمين خدمات وأداء متميز لمستقبل الإدارة العامة -إمكانات ومتطلبات التطبيق-"، المجلة العربية للإدارة، مج 24، عدد 02، ديسمبر 2004، ص ص 115، 116.

ثانيا: الخدمات الإلكترونية من منظمات الأعمال إلى الحكومة

في هذه الحالة تقوم منظمات الأعمال ببيع المنتجات أو تقديم الخدمات إلى المنظمات الحكومية إذ تحقق تلك المبادرات أفضل الممارسات في الاستفادة من التقنيات الحديثة في تخفيض التكلفة وتحسين جودة إدارة المنظمات. كما تساهم في تحقيق تدفق العمل وإلغاء التأخيرات الحاصلة في معالجة البيانات وتشمل هذه الخدمات: الرواتب، تقديم الشكاوي ورعاية العملاء والانتخابات وغيرها.¹

ثالثا: الخدمات الإلكترونية بين الدوائر الحكومية

يوجد حجم كبير من البيانات والمعلومات والوثائق والأموال التي تنتقل عبر مؤسسات وهيئات ووكالات الحكومة في كل يوم، ولذلك تتجه التطبيقات الحديثة إلى تقليص استخدام الأوراق والوثائق الرسمية لتقليص الروتين الإداري وتخفيض تكلفة تنفيذ المعاملة الواحدة وتسريع وقت الإنجاز، ومن ثم زيادة كفاءة أداء الإدارات العامة في إطار من الأمانة والسرية. فضلا عن ذلك تقوم الحكومة الإلكترونية بتوظيف البنية الشبكية للحكومة الإلكترونية لتنفيذ معاملات تتطلب عبور مستويات إدارية مختلفة في وزارات مختلفة، مما ينعكس على جودة العمل الوظيفي وتحسين الإنتاجية الإدارية.²

رابعا: خدمات الحكومة الإلكترونية إلى منظمات الأعمال

تتفاعل الحكومة مع قطاع الأعمال من خلال أدوارها المختلفة، فالحكومة تلعب دور المخطط، المنظم، المبادر المشرع، الحامي والمحفز لمبادرات أفراد المجتمع على صعيد التجارة والأعمال والأنشطة الاجتماعية والثقافية المختلفة بما يساعد شركات القطاع الخاص على تحقيق أفضل مستويات النجاح والمنافسة في الأسواق المحلية والعالمية، وتساهم مبادرات خدمات الحكومة الإلكترونية في تقليل العبء على الأعمال عن طريق تبني العمليات التي تقلل بشكل كبير من جمع البيانات غير الضرورية. إذ يمكن للحكومة أن تصدر قرارات وتقدمها إلى المنظمات عن طريق نشرها على مواقع الأنترنت وتستطيع المنظمات الرد عليها من خلال الشبكة أيضا، ولقد دأبت الدول المتقدمة في عرض

¹-وسيلة واعر، مداخلتة تحت عنوان دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية -حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية بالجزائر-، ملتقى دولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، المنعقد في جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، د.ت.ن، ص 07.

²-وسيلة واعر، مرجع سبق ذكره، ص 07.

الإجراءات واللوائح والرسوم ونماذج المعاملات على الأنترنت بحيث تستطيع المنظمات الإطلاع عليها بطريقة إلكترونية وإجراء المعاملات إلكترونياً من غير الحاجة إلى مكتب وسيط.¹

المحور الرابع: تجربة اماره دبي

تصنف تجربة اماره دبي ضمن التجارب العربية الاولى والرائدة في تطبيق نموذج الحكومة الالكترونية على المستويين المركزي والمحلي، وذلك وبشكل شبه متكامل منذ سنة 2001. بحيث قامت بربط شامل لكافة الدوائر الحكومية المركزية والمحلية بالإضافة الى تقديم كافة الخدمات العمومية لجمهور المواطنين عبر شبكة الانترنت، فقد حققت اماره دبي تقدماً هائلاً في مجال الحكومة الالكترونية على المستوى العربي وعلى الصعيد العالمي، وذلك حسب ما جاء في تقرير الامم المتحدة للحكومات الالكترونية الصادر في شهر فبراير 2012، فقد حققت حسب هذا التقرير قفزة معتبرة وفي فترة وجيزة من المرتبة 49 الى المرتبة 28 عالمياً والأولى عربياً، وليكن في علمكم انه وصل عدد مستخدمي الانترنت في الامارات العربية حوالي 21 % من عدد سكان، وهي نسبة كبيرة مقارنة مع بقية الدول العربية، كما توفر قاعدة استراتيجية ضخمة للشركات منتشرة في منطقة الشرق الاوسط والهند وإفريقيا ومنطقة الخليج العربي.²

اهداف اماره دبي من تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية

وتنقسم الى اهداف قريبة المدى وأخرى بعيدة المدى

أ-الاهداف قريبة المدى: وهي كالآتي:³

- تهيئة البنية الفنية اللازمة لتقديم الخدمات الحكومية الكترونياً.
- توفير الخدمات الحكومية للأفراد والمؤسسات عبر شبكة الانترنت.
- انجاز المعاملات بشكل سريع ودقيق وتقليل زيارات عدد المستفيدين.
- تحسين الاجراءات الداخلية الخاصة بانجاز المعاملات.

ب-الاهداف بعيدة المدى وهي كالآتي:⁴

- توفير عدد اكبر من الخدمات العمومية عبر شبكة الانترنت.

¹ - المرجع نفسه، ص ص 07، 08.

- مريم خالص حسين، مرجع سبق ذكره، ص 453.

³ -موقع الشامل لموسوعة البحوث المدرسية، تجارب الادارات الحكومية في بعض الدول العربية والعالم، "في الموقع الالكتروني"، http://bohouti.blogspot.com/2015/04/blog-post_700.html, 21/04/2015, p2.

- المرجع نفسه، ص 02.

- توفير الخدمات الالكترونية عبر قنوات جديدة كالهواتف والأجهزة النقالة.
- التركيز المستمر على تحسين الاجراءات والنظم الداخلية المساندة للخدمات الالكترونية.
- العمل على توعية وتهيئة العملاء والموظفين ودفعهم نحو الاستفادة من الخدمات الالكترونية.
- عوامل نجاح تجربة الحكومة الالكترونية المحلية في امارة دبي هي فيما يلي:¹
 - الاستعانة بشركات القطاع الخاص العالمية.
 - التركيز على تلبية احتياجات ومتطلبات العملاء بالشكل الذي يرضيهم.
 - تغيير الذهنيات والاهتمام الكبير بعملية تدريب العملاء والموظفين.
 - تطوير وتبسيط الاجراءات وتفعيل دور الشراكة مع القطاع الخاص.
 - ملائمة البنية التحتية ساعدت على نجاح مشروع الحكومة الالكترونية.
- امثلة عن خدمات الحكومة الالكترونية المحلية في امارة دبي
- من بين الخدمات العمومية التي تقدمها الحكومة الالكترونية المحلية في امارة دبي نذكر التالي:²
 - الجواز الإلكتروني، الدفع الإلكتروني، الخصم من حساب في البنك.
 - التوظيف الإلكتروني والتعرف على فرص العمل المتوفرة عبر شبكة الانترنت.
 - خدمات اصدار وتجديد التراخيص وشهادات الميلاد وخدمة صحة التوقيع.
 - اصدار شهادات العضوية في الغرف التجارية والعلامات التجارية
 - خدمة تسديد القوائم لمختلف الدوائر الحكومية ومخالفات المرور.
 - خدمة الاقامة والتأشيرات والبطاقات الصحية وملكية السيارات.
 - خدمة امن المساكن خلال الزيارات والسفر.
 - الحجز الإلكتروني للاستئجار والتمليك.
 - خدمات الاستفسارات وخدمات التسهيلات السياحية.
 - الاستعلام عن مراكز التسوق، وخدمات التعاملات البنكية.
- بالإضافة الى خدمات:³

-مريم خالص حسين، مرجع سبق ذكره، ص453.¹

- موقع الشامل لموسوعة البحوث المدرسية، مرجع سبق ذكره، ص02.²

³-البوابة الرسمية لحكومة دبي، الخدمات الالكترونية الأكثر استخداماً، "في الموقع الإلكتروني":

-دفع فواتير الكهرباء، المياه، الصرف الصحي، رسوم السكن البلدية.

بوابة حكومة امارة دبي الذكية

انشئت هذه البوابة لتجنب المستخدم تلقي خدماته العمومية الالكترونية من عشرات المواقع الالكترونية الحكومية، وتمكنه في الوقت نفسه من الوصول اليها بسهولة.¹

تعرض وتمكن البوابة للقاطنين في امارة دبي الاطلاع على ما يزيد عن 1500 خدمة حكومية، والتي اعيد بناء محتواها عام 2009 لتكون اقرب للمتاعملين، فهي بمثابة مجمع حكومي افتراضي، بحيث يستطيع المتصفح الاطلاع على كافة الجهات الحكومية، كما يوفر محتوى البوابة باللغتين العربية والانجليزية بطاقة تعريف بكافة الجهات التابعة لحكومة امارة دبي ومعلومات الاتصال الخاصة بها، اضافة الى توفره على دليل الخدمات العمومية الاساسية. ويمكن للمواطنين الوصول الى الخدمة او المعلومة المطلوبة عبر عدة قنوات هي: (محرك البحث، دليل الخدمات، قطاعات المستخدمين، قائمة الجهات الحكومية، التصفح وفق الموضوعات ووفق باقات الخدمات الحياتية (29 باقة، يعززها 48 موضوعا متخصصا تتغير تبعا للقطاع)...علاوة على روابط الهيئات الحكومية ذات الصلة بالباقة، وروابط اخرى ذات صلة بالقطاع الخاص).²

خدمات البوابة المقدمة للأفراد والشركات

توفر البوابة للأفراد والشركات مجموعة من الخدمات، وهي مصنفة في أبواب كالتالي:³

- دبي.امارات: (الاطلاع على خدمات حكومة دبي ومعلوماتها على الانترنت).
- التوظيف الالكتروني: (التقدم بطلب للحصول على وظيفة لدى حكومة دبي من خلال بوابة التوظيف، البحث في الانترنت عن فرص عمل لدى حكومة دبي عن طريق بوابة التوظيف).
- الشكاوي الالكترونية: (تقديم شكاوى الكترونية بخصوص خدمات دوائر حكومة دبي).
- الاقتراحات الالكترونية: (تقديم اقتراح الكتروني لتعزيز خدمات حكومة دبي).
- الدفع عن طريق الهاتف النقال: (الدفع باستخدام الرسائل القصيرة، سجل في خدمة الدفع التلقائي عبر الهاتف المحمول).

¹ -بوابة حكومة دبي الذكية، التعريف ببوابة حكومة امارة دبي الذكية، "في الموقع الالكتروني":

<http://www.dsg.gov.ae/ar/ServicesPublic/Dubai.ae/Pages/default.aspx>, 01/10/2017.

-بوابة حكومة دبي الذكية، مرجع سبق ذكره، ص 01.²

-المرجع نفسه، ص 01.³

-التوريد الالكتروني: (التواصل مع حكومة دبي لشراء السلع والخدمات).

-اسأل دبي: (الاستفسار عن خدمات حكومة دبي وطلبات المتعاملين من خلال مركز اتصال متعدد القنوات).

-مجلة مؤسسة حكومة دبي الذكية: (طلب الاشتراك في مجلة "تقنية للجميع").

الخاتمة

وفي نهاية هذه الورقة البحثية يمكن القول أن الحكومة الالكترونية المحلية ساهمت في تطوير وعصرنة وظائف الإدارة العامة المحلية من جهة، ومن جهة أخرى استطاعت بفضل تقنياتها ووسائلها وأساليبها الحديثة أن تقدم للمواطنين خدمات أفضل من الإدارة التقليدية، لما تتميز به عنها من سرعة ودقة وجودة، خاصة إذا ما تم تطبيقها في صورتها النهائية، بحيث أعطت دفعة قوية في وتيرة الخدمات الإدارية العمومية، من خلال تعميم قضاء المواطن المحلي لشؤونه الإدارية والمالية عبر شبكة اتصال عنكبوتية عامة وموحدة دون أن يقطع المسافات الطويلة كما كان في السابق، وان احتاج لإحدى تلك الخدمات في أي مدينة من الوطن يقضيها دون تكبد عناء السفر وتكاليف الإنفاق، فالحكومة الالكترونية المحلية انتقلت بالخدمات العمومية من طابعها التقليدي إلى طابعها الحداثي (المتقدم)، فهي تعرف تطور مستمر إلى درجة أن المواطن المحلي صار يتحصل على العديد من حاجياته العمومية من الآلة والكمبيوتر، خاصة المالية منها والإدارية دون أن يبذل أي جهد كبير. بحيث نجد اليوم ان اصدق وأجود وانجح مثال عن الحكومة الالكترونية المحلية في الدول العربية هي تجربة امارة دبي، لأنها وصلت بالحكومة الالكترونية المحلية الى اعلى مستوياتها مثل ما نجده في الدول المتقدمة، خاصة ما تقدمه بوابة حكومة دبي الذكية من تسهيلات وخدمات لطالبي الخدمة العمومية، ولا حذا الي ان تستفيد باقي الدول العربية كالجزار من هذه التجربة الرائدة، والتي ما تلبث خلال سنوات فقط ان تصنف ضمن مستوى تجارب الدول المتقدمة كالولايات المتحدة الامريكية.

قائمة المراجع

أولاً: الكتب

- 1-الوادي محمود حسين والوادي بلال محمود ، المعرفة والإدارة الالكترونية وتطبيقاتهما المعاصرة، ط 01، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2011.

- 2- المصري احمد محمد ، مفاهيم الإدارة العامة بالدول العربية، الإسكندرية: مطابع رويال، 1993.

- 3- القدوة محمود ، الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة، ط 01، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2010.

- 4- الشريف عمر احمد أبو هشام ، الإدارة الالكترونية "مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة"، ط 01، عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2013.

- 5- الصيرفي محمد ، الإدارة الالكترونية، ط 01، الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2006.

- 6- عدمان مريزق ، التسيير العمومي "بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة"، ط 01، الجزائر: جسور للنشر والتوزيع، 2015.

- 7- شريف إسماعيل ، أساسيات التسيير العمومي، الجزائر: دار قرطبة للنشر والتوزيع، 2015.

ثانيا: المجالات والدوريات

1- إبراهيم ليث سعد الله حسين ، "الحكومة الالكترونية وتأمين خدمات وأداء متميز لمستقبل الإدارة العامة -إمكانات ومتطلبات التطبيق-"، المجلة العربية للإدارة، مج 24، عدد 02، ديسمبر 2004.

2- حسين مريم خالص ، "الحكومة الالكترونية"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، العراق، 2013.

ثالثا: التقارير الدولية والملتقيات

1- اللجنة الدائمة المكلفة بالقضايا الاقتصادية والمشاريع الإستراتيجية، التدبير المفوض للمرافق العمومية في خدمة المرتفق، تقرير يعده المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، مطبعة سيپاما، المغرب، 2015.

- 2- واعروسيلة ، مداخله تحت عنوان دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية -حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية بالجزائر-، ملتقى دولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، المنعقد في جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، د.ت.ن.

- 3- لطفي علي ، مداخله تحت عنوان الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق العملي، ضمن فعاليات مؤتمر الحكومة الالكترونية السادس حول الإدارة العامة الجديدة والحكومة الالكترونية، دبي، الإمارات العربية المتحدة، 09-12 ديسمبر 2007.

- 4- مكتب العمل الدولي، دليل بشأن المفاوضة الجماعية وتسوية المنازعات في الخدمة العامة "إدارة الأنشطة القطاعية"، ط 01، جنيف: حقوق النشر محفوظة لمنظمة العمل الدولية، 2011.

- 5- شعبان فرج، الحكومة الالكترونية- اطارها النظري والمفاهيمي-، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي الاول حول متطلبات ارساء الحكومة الالكترونية في الجزائر: دراسة تجارب بعض الدول، مخبر تسيير الجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البليدة، الجزائر، يومي 13 و 14 ماي 2013.

- 6- شلالى عبد القادر وقاشي علال، الحكومة الالكترونية عوامل البناء والمعوقات في الجزائر، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات اليومين الدراسيين حول مستقبل الحكومة الالكترونية في الجزائر، جامعة البليدة 02، كلية الحقوق والعلوم السياسية، الجزائر، 27/02/2014.

رابعاً: الوثائق غير منشورة

- 1- القحطاني صالح بن محمد ، تطبيق الحكومة الالكترونية ودورها في التطوير الإداري بالمديرية العامة للدفاع المدني، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2010.

- 2- الشريف عبده نعمان ، الحكومة الالكترونية كاستراتيجية لاعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها: الواقع والتحديات- حالة دول مجلس التعاون الخليجي-، اطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير- تخصص ادارة اعمال-، جامعة الجزائر، الجزائر، 2008/2009.

خامساً: المواقع الالكترونية

1- موقع الشامل لموسوعة البحوث المدرسية، تجارب الادارات الحكومية في بعض الدول العربية والعالم، "في الموقع الالكتروني": http://bohouti.blogspot.com/2015/04/blog-post_700.html ,

2- البوابة الرسمية لحكومة دبي، الخدمات الالكترونية الاكثر استخدام "في 21/04/2015.

الموقع الالكتروني": <http://www.dubai.ae/ar/Pages/default.aspx> 01/10/2017.

3- بوابة حكومة دبي الذكية، التعريف ببوابة حكومة امارة دبي الذكية، "في الموقع الالكتروني":

<http://www.dsg.gov.ae/ar/ServicesPublic/Dubai.ae/Pages/default.aspx> 01/10/2017.