مجلة البحوث القانونية و السياسية، دورية علمية محكمة
تصدر عن كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة د.الطاهر مولاي سعيدة
العدد الثامن
جوان 2017

نحو إعادة إبتكار الحكم من الحكومة الإلكترونية إلى الحوكمة الإلكترونية المتنقلة

الدكتور / زبيري رمضان ،جامعة سعيدة

مقدمة:

في كل المجتمعات تتوقف طبيعة الحكم إلى حدَ كبير على الأداء السلوكي للحكومات باعتبارها مؤسسات عامة تحاول المجتمعات من خلالها تحقيق أهدافها الإنمائية، ومنذ منتصف التسعينات من القرن الماضي اعتبرت "الحكومة الإلكترونية " E - gouvernement " العنوان الرئيسي لرفع مستوى الأداء الحكومي وإعادة ابتكار الحكم من أجل تشجيع الدخول في عصر المعلومات، غير أن هالة الغموض التي اكتنفت المفهوم واختزاله في الجانب التكنولوجي البحت دون إدراك حقيقي للأبعاد الثقافية والمجتمعية الشاملة التي ينطوي عليها هو ما شجع الإعتقاد الخاطئ بـ "العصا السحرية التكنولوجية" القادرة على الإنتقال بمجتمعاتنا إلى مصاف مجتمعات المعلومات والإتصالات والمعرفة.

كل هذه التطورات شجعت التفكير في الإستفادة من هذه الوسائل الإلكترونية بطريقة مبتكرة لتقديم الخدمات الحكومية للمواطنين،وهنا نحاول فتح نافذة نقاش مهم حول جدوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات مؤخراً ودورها في إشراك المواطنين من خلال توفير منصة إلكترونية للنقاش والتعبير عن الرأي بسهولة وشفافية وتمكينهم من المشاركة الحقيقية والفعلية ليس في عملية الحكم فحسب، بل وفي هندسة ملامح"الحوكمة الإلكترونية E-governance بالمفاهيم الجديدة .. وهنا يمكن طرح التساؤل عن ما مفهوم الحكومة الإلكترونية؟ وما الذي يفرقها عن الحوكمة الإلكترونية؟ وهل يمكن أن تعزز هذه الحوكمة الجديدة مفاهيم الشفافية والمساءلة وجودة الحكم؟

وأخيرا ما التطورات التي آلت إليها ديناميات الحوكمة الإلكترونية المتسارعة في تعزيز المشاركة وتقديم الخدمات؟

ستحاول الدراسة الإجابة عن هذه الأسئلة في مجموعة من النقاط:

أولاً: الإنتقال نحو الحكومة الإليكترونية.

ثانياً: من الحكومة الإلكترونية إلى الحوكمة الإليكترونية .

ثالثاً: الإنتقال نحو الحكومة النقالة_حكومة تصل إلى المتعامل بدل من أن يذهب إليها_

أولاً: الإنتقال نحو الحكومة الإلكترونية:

في البداية ظهرت الإنترنت سنة 1969م وأطلق عليها حينها "أربانيت" وكانت نظاماً لا يضم سوى أربع حاسبات إلكترونية مترابطة[1]، ومنذ الستينات كان البُعد العسكري هو الغالب عليها لتسريع الأبحاث وتبادل المعلومات في شأن الأسلحة النووية في عز الصراع بين الشرق والغرب إبّان الحرب الباردة؛ إلا أن التطوّر الأول كان منذ أوائل الثمانينات حين تمَ استخدام شبكة الإنترنت من جانب المدنيين وتحديداً العلماء بهدف تبادل الخبرات والأفكار والقيام بأبحاث مشتركة[2]، غير أنه وبحلول 1996 أصبح من الميسور الوصول إلى الإنترنت في 174 بلداً وفي كل القارات السبعة وأصبحت تصل إلى نحو 13 مليونا من أنظمة الحاسبات المضيفة وقد تجاوز هذا العدد 100 مليون بحلول عام 2000م[3]، وفي نهاية عام 2011 بلغ عدد مستخدِمي الإنترنت ما يقدر بـ2.3 بليون نسمة غالبيتهم تعيش في البلدان النامية[4]وهنا يمكننا أن نقسَم تاريخ الإنترنت إلى ثلاث مراحل رئيسية:[5]

I. فترة التدشين: وهي الفترة التي ابتكرت فيها الحكومة الأمريكية الإنترنت كوسيلة لتطوير الأداء؛
II. فترة التطوير غير الحكومي: وهي الفترة التي تبنى فيها القطاع الخاص والمؤسسات غير الحكومية الإنترنت كأداة لتطوير الأداء؛ وقد بدأت عام 1972م حتى التسعينات؛
III. فترة التطوير الحكومي: وهي الفترة التي عاد فيها الإهتمام الحكومي بالإنترنت كوسيلة للتطوير مع نهاية القرن الماضي,

التحول المهم هنا كان في سبتمبر 1993م عندما أصدر نائب الرئيس الأمريكي آل غور تقريرا بعنوان"من البيروقراطية (الروتين) إلى الإنتاج: نحو حكومة تعمل أكثر وتكلف أقل" والتقرير عبارة عن نشرة حول الأداء القومي تضمّ التوصيات اللازمة لتحسين أداء الحكومة، وتركّز بشكل أساسي

---

[1]_ البنك الدولي للإنشاء والتعمير، **تقرير عن التنمية في العالم 1997م-الدولة في عالم متغير**-ترجمة ونشر مركز الأهرام للترجمة والنشر؛ يتوفر التقرير كملحق في الندوة التي نظمتها المنظمة العربية للتنمية الإدارية إصلاح الخدمات المدنية لتفعيل القطاع الخاص القاهرة 15-17 ديسمبر/كانون الأول 1997 ص 265

2- غسان مكحل،**الإنترنت والسياسة الخارجية الأمريكية**،مجلة شؤون الأوسط العدد 100 أكتوبر- نوفمبر 2000 ص43

3- البنك الدولي للإنشاء والتعمير ، **تقرير عن التنمية في العالم 1997م** مرجع سابق ص 265

4_ Internet World Stats,**World Internet Users and 2016 Population Stats ,Internet Usage statistics.** at website: www.internetworldstats.com/stats.htm

5_ ريتشارد هيكس، **الحكومة الإلكترونية-من البيروقراطية إلى الإلكتروقراطية**- مجلة خلاصات كتب المدير ورجل الأعمال العدد التاسع عشر الشركة العربية للإعلام العلمي (شعاع) القاهرة: أكتوبر 2003م ص 02

على كيفية الأداء وليس على ما يجب أن تؤديه[1]؛ وهذا من صميم ما بات يعرف بـ"إعادة اختراع الحكومة" والتي تعني"Re-inventing" إعادة اكتشاف ما يجب القيام به من أجل خلق مجتمع قوي، و"Restructing إعادة هيكلة البنية الأساسية للخدمات الحكومية والاقتصاد الأمريكي لتحقيق التقدم المنشود[2]،وقد وضع "تيد غايبلر" تعريفاً موجزاً لإعادة الإختراع يقول فيه "إن إعادة الإختراع تعني إعادة التفكير،وإعادة المحاولة،وإعادة الإبتكار وذلك بصورة متواصلة[3].

غير أن التطور اللافت هنا هو أنه لم يمضي وقت طويل حتى تحول النقاش من كيف نعيد اختراع الحكومة لتصبح أكثر فعالية؟ إلى كيف تتحول الحكومة الحالية إلى حكومة إلكترونية؟ وهنا بدأ التغيير الجذري والثوري فيما يتعلق بالطرق التي تتبعها الإدارات المختلفة في الإتصال بالحكومة وينطبق هذا أيضا على المعاملات بين القطاعين العام والخاص، وهنا سوف تقوم الحكومة بإدراج كل قواعد المعلومات"Data Base" بحيث يمكن للعامّة التعرف عليها واستخدامها من خلال الأكشاك Kiosks المتخصصة لهذا الغرض مثل كشك الخدمات المتعدّدة أو الكومبيوتر الشخصي،ولذلك يصبح من السهل عليك أن تصل إلى الخدمات الحكومية من منزلك..[4]؛ كما يسهل على الأجهزة الحكومية أن تتصل ببعضها من أي مكان في العالم من خلال الحاسبات ونظم البريد الإلكتروني..[5]، وقد نجم عن هذا التطور الأخير نتائج عدّة أهمها ما بات يعرف بـ"التشبيك Networking" أي الربط الكامل بين مستخدمي الشبكة، ومفهوم "الشبكة" هنا يعني مشاركة المستخدمين للمكان/الفضاء بالرغم من التباعد الجغرافي.. ويُضاف إلى ذلك ردّ الفعل السّريع أو ما يعرف بـ"التغذية الإسترجاعية "Feedback Loop"[6]، وفي ظل هذا الوضع يتم الإنتقال من البيروقراطية التقليدية إلى نمط جديد من الإلكتروقراطية أو ما يمكن أن يطلق عليه البيروقراطية

1__ فرانك كيلش، **ثورة الإنفوميديا الوسائط المعلوماتية وكيف تغيّر عالمنا وحياتك**، ترجمة حسام الدين زكريا، الكويت:المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، العدد 253 يناير 2000 ص 422

2- أنظر مداخلة أحمد رشيد،**خصخصة الخدمات الحكومية**، ورقة قدمت إلى ندوة "**إدخال آليات القطاع الخاص وقوى السوق في إدارة الأجهزة الحكومية**" القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية 3-/5 أكتوبر 1998م ص 65

3- نقلاً عن ملحق "**إعادة اختراع الحكومة**" ترجم ونشر في ندوة إصلاح الخدمة المدنية لتفعيل القطاع الخاص مرجع سابق ص 336

4 - لمزيد من التفصيل: حليم بن شافعي، **الحكومة الإلكترونية ومجمّعات الخدمة الموجّهة للقطاع الخاصّ**،ورقة قدّمت إلى ندوة إصلاح الخدمة المدنية لتفعيل القطاع الخاص مرجع سابق ص 165

5- بن هاشم، **آليات إدارة القطاع الخاص وفق قوى وآليات السوق**، ورقة قدمت إلى ندوة إدخال آليات القطاع الخاص وقوى السوق في إدارة الأجهزة الحكومية مرجع سابق ص 46

6- عمرو الجويلي" **العلاقات الدولية في عصر المعلومات: مقدمة نظرية**" مجلة السياسة الدولية العدد 123 يناير 1996م ص 84

الإلكترونية[1]،" ومن واضعي القانون إلى واضعي الرموز"[2] حتى أن البعض اعتبرها "ظاهرة الرموزية symbolism"[3]، إلا أن ما يبشر بالخير هو أن هذه البيروقراطية الإلكترونية ستكون أكثر إيجابية وأكثر شفافية من البيروقراطية التقليدية؛ذلك أن التعاملات الإلكترونية تتميز بمزيد من الشفافية والسرعة أكثر من التعاملات الورقية[4]، ومن ضمن محاسن شبكة الشبكات أيضاً"اللاّشخصانية Non-personalization" بمعنى أن أي طرف في الشبكة لا يُعرف بمكانته الإجتماعية وإنما ينحدر إلى مستخدم عادي قيمته وقوّته مرتبطة بوجوده على الشبكة[5]؛وهو ما خلق خلق مجموعة من الميزات والخصائص ساعدت جميع المستفيدين(Stakeholders) والقوى الفاعلة على الساحة المحلية والوطنية والدولية بدون تمييز لاستثمار شبكة الشبكات.

بهذا المفهوم تعبَر الحكومة الإليكترونية عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لبناء جسور التواصل بين المؤسسات الحكومية والمواطن والمجتمع المدني وقطاع الأعمال للتفاعل من خلال منافذ تكنولوجية غير مباشرة بالطريقة التي تؤدي إلى القيام بالأعمال التجارية والحكومية وتقلَل إلى أدنى حدَ ممكن من جهد ووقت المواطن في إنجاز معاملاته. وبذا فإن فكرة الحكومة الإلكترونية تقوم ركائز أربعة:[6]

I. تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتفاعلية والتبادلية في موضع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على شبكة الإنترنت؛ في نشاط أشبه ما يكون بفكرة مجمعات الدوائر الحكومية؛

II. تحقيق حالة اتصال دائم بالجمهور 24 ساعة في اليوم 07 أيام في الأسبوع 365 يوم في السنة؛ مع القدرة على تأمين كافة الإحتياجات الإستعلامية والخدمية للمواطن؛

III. تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والأداء والإنجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل منها على حدى؛

1_ ريتشارد هيكس، مرجع سابق ص 06

2- جوزيف ناي و جون دوناهيو، **الحكم في عالم يتجه نحو العولمة**، الرّياض: مكتبة العبيكان الطبعة العربية الأولى 1423هـ 2002م ص 33

3- عمرو الجويلي، مرجع سابق ص 85

4_ ريتشارد هيكس، مرجع سابق ص 06

5- عمرو الجويلي، مرجع سابق ص 84

6_رأفت رضوان، **الحكومة الإلكترونية**، القاهرة: المركز الدولي للدراسات المستقبلية والإستراتيجية، سلسلة الأسس العلمية للمعرفة العدد 5 مايو 2005 ص 16

IV. تحقيق وفرة في الإنفاق على المدى الطويل في كافة العناصر بما فيها تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات المحتوى التجاري.

وهنا يكمن الفرق ما بين الحكومات التقليدية والحكومة الإلكترونية في أن الأولى تركز جلَ جهودها على بناء البنية التحتية الأساسية(Infrastructure) للمجتمع الذي تعمل فيه وهي بذلك تنقل المجتمع من عصر الثورة الزراعية 1970م إلى عصر الثورة الصناعية 1990م. أما الحكومة الإلكترونية فإنها تركز على بناء شبكات التعاملات ($Network_s$) وهي بذلك تنقل المجتمع البشري الذي تعمل فيه من عصر ثورة الصناعات 1990م إلى عصر ثورة الإتصالات والتي لازلنا نعيش تفاصيلها وتطوراتها حتى وقتنا الحاضر[1].

وتتنوع حلول الحكومة الإلكترونية كثيرا حسب تعددية الخدمات الحكومية؛ وحسب (الشكل 1) يمكن أن نميز بين 4 فئات من تطبيقات الحكومة الإلكترونية:[2]

I. حكومة إلى حكومة: ويستهدف هذا النمط التفاعل بين المؤسسات الحكومية ضمن دولة معينة وبين الدول، ففي بعض الأحيان يفضل أن تطور الحكومة نظامها الداخلي وإجراءاتها قبل الإنتقال إلى التفاعل الإلكتروني مع المواطنين والشركات، ولهذا يعتبر هذا النوع من الحلول العمود الفقري للحكومة الإلكترونية، ومن أمثلته تسديد المدفوعات بين المؤسسات؛ والتزود؛ وتوحيد الإستثمارات..

II. حكومة إلى شركة:تستهدف الحلول من نمط حكومة إلى شركة تقديم الخدمات إلى قطاع الأعمال وهو واسع الإنتشار لأن له تأثيراً مباشراً على القطاع الخاص ويقلل كلفة إجراء المعاملات الحكومية، ومن أمثلته التزود؛ والضرائب؛ والترخيص...

III. حكومة إلى مواطن: تستهدف الحلول من نمط الحكومة إلى مواطن تقديم الخدمات إلى المواطن، فهي تسهل تفاعل المواطن مع الحكومة بتيسير وصوله إلى المعلومات العامة من خلال استخدام مواقع الواب والأكشاك؛ وتختصر زمن وكلفة إجراء المعاملات وتخفف الطبيعة المركزية لبعض الوظائف الحكومية. وينظر إلى هذا النوع من التطبيقات بأنه الهدف الرئيسي للحكومة الإلكترونية،

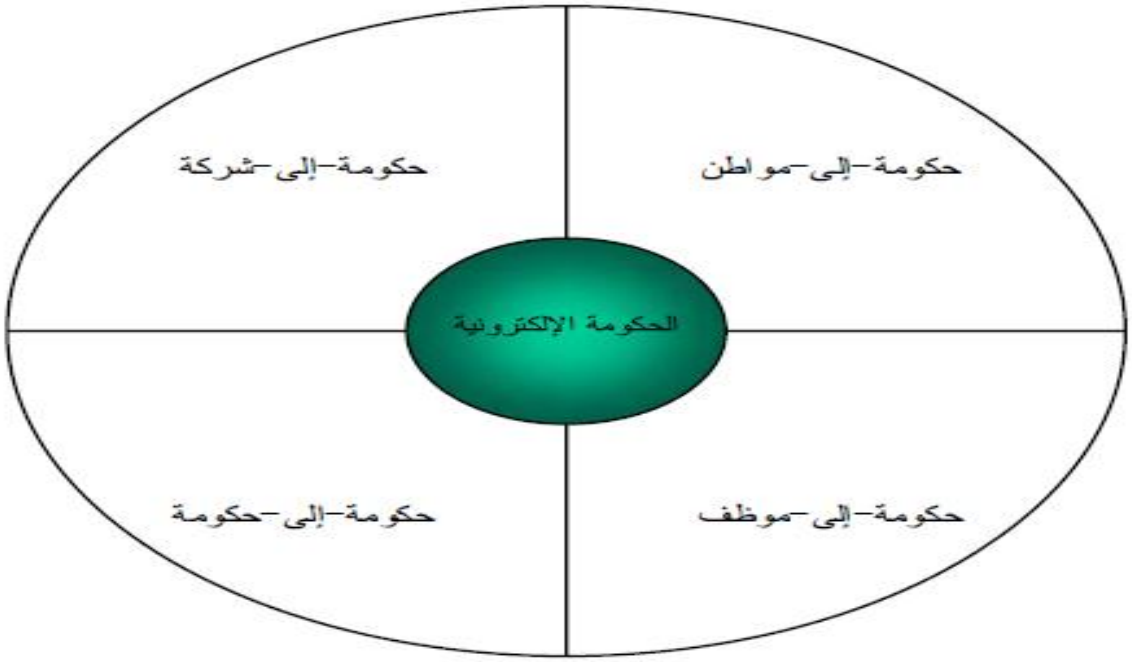
1_ ريتشارد هيكس، مرجع سابق ص 03

2_اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، **بناء القدرات في تطبيقات مختارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدى الدول الأعضاء في الإسكوا** الجزء الأول: الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، الأمم المتحدة نيويورك 2003م ص ص 5- 6 الدراسة موثقة: **E/ESCWA/ICTD/2003/6**

فلدى بعض الحكومات حالياً مواقع تقدم خدمات شاملة للمواطنين (نظام النافذة الواحدة)، ومن أمثلته التسجيل المدني؛ الصحة؛ والتعليم؛والخدمات البلدية...

IV. حكومة إلى موظف: ويستهدف تقديم الخدمات إلى الموظفين الحكوميين، وهذه الحلول تعتمد على استخدام الإنترنت أو الإنترانت، ويعتبر نظام إدارة الموارد البشرية الذي يعمل وفق مبدأ الخدمة الذاتية تطبيقاً مشهوراً لهذا النوع من حلول الحكومة الإلكترونية، إذ يستطيع الموظفون أن يتقدموا بطلب الحصول على الإجازة السنوية باستخدام الشبكة؛ ويطلعوا على رصيدهم من الإنجازات؛ ويستعرضوا بنود راتبهم..وغيرها من الخدمات...

الشكل ١ – تصنيف حلول الحكومة الإلكترونية



المصدر:اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا،بناء القدرات في تطبيقات مختارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدى الدول الأعضاء في الإسكوا؛ الجزء الأول:الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية،نيويورك: الأمم المتحدة 2003م ص5 الدراسة موثقة بـ: E/ESCWA/ICTD/2003/6

ثانياً: من الحكومة الإلكترونية إلى الحوكمة الإلكترونية:

كثر الحديث في الآونة الأخيرة عن ضرورة مساهمة الحكومة الإلكترونية في دعم البرامج الإصلاحية للقطاع العام وفي تعزيز الحكم الرشيد من خلال اعتماد تطبيقات ابتكارية ومستدامة في

أنظمة الإدارات الحكومية من جهة وفي منظومة تفاعلها مع المواطنين والقطاع الخاص من جهة أخرى، لذلك من الضروري النظر إلى الحكومة الإلكترونية باعتبارها نهجاً مكملاً للنهج الحكومي المعتمد تقليدياً في الإدارة وفي تقديم الخدمات؛ ووسيلة لإعادة تحديد الأساليب التي تتفاعل بها الحكومة مع المواطنين والقطاع الخاص، فتطبيقات الحكومة الإلكترونية تستطيع أن تؤثر على طريقة التعامل والتفاعل فيما بين الجهات الحكومية (G2G) وبين الحكومة ومؤسسات الأعمال(G2B) وبين الحكومة والمواطنين(G2C)؛ وتجعل هذه العلاقات أكثر سرعة وشفافية وأقل كلفة, وبذلك يتوسع معنى الحرف اللاتيني"E" في تعبير "e-government" والذي يرمز إلى كلمة "electronic الإلكترونية" ليشمل efficiency, effectiveness, empowerment, and economic and social development" أي ما يعبر عنه بـ"الكفاءة والفعالية والتمكين والتنمية الإقتصادية والإجتماعية"، فاستخدام الحكومات لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يسهم في تعزيز كفاءة أدائها، وذلك من خلال خفض المعاملات الإدارية وتبسيط الإجراءات البيروقراطية وجعل عملية تقديم الخدمات أكثر فعالية وأقل كلفة[1]. وكل هذا من صميم مفهوم الحوكمة الإلكترونية .

لقد شاع اصطلاح الحوكمة Governance بشكل واسع مع بداية التسعينات من القرن الماضي من قبل المنظمات الدولية كمنهجية لتحقيق التنمية المجتمعية في الدول النامية نتيجة لقصور الإدارات الحكومية (القطاع الحكومي) عن تحقيق ذلك بفعالية وكفاية كافيتين. فالحوكمة أو الحكمانية أو الحاكمية أو الحكم الموسع أو إدارة شؤون الدولة والمجتمع هي ترجمة للمصطلح الأجنبي(governance) للتعبير عن إدارة للحكم تعزَز وتدعَم وتصون رفاهية الإنسان وتوسَع قدراته وخياراته وفرصه وحرياته السياسية والاقتصادية والإجتماعية والثقافية، ولقد تم إخراج المفهوم من إطاره التقليدي ليضم مؤسسات المجتمع المدني والقطاع الخاص بعد أن كان يقتصر على مؤسسات الدولة والقطاع العام ويعبر عن أدائها[2]. كما أن هذا المصطلح يعتبر مفهوماً محايداً ويعبر عن ممارسة السلطة السياسية وإدارتها لشؤون المجتمع وموارده وتطوره الاقتصادي والاجتماعي، فالحوكمة بهذا المفهوم أوسع من الحكومة لأنها تتضمن بالإضافة إلى عمل أجهزة الدولة الرسمية من سلطات تنفيذية وتشريعية وقضائية وإدارة عامة عمل كل من المؤسسات غير الرسمية أو منظمات المجتمع المدني

1_ اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا(الإسكوا)، **نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية في البلدان العربية** العدد 17 الأمم المتحدة نيويورك 2012م ص 1 الدراسة موثقة: **E/ESCWA/ICTD/2012/1**

2_ عبدا لله عبد الكريم عبد الله، **الحوكمة والإدارة الرشيدة أداة الإصلاح وإدارة التطوير في المنطقة العربية**، بيروت: شركة المطبوعات للتوزيع والنشر الطبعة الأولى 2009 ص 11

بالإضافة إلى القطاع الخاص[1]. ويستخدم مفهوم الحوكمة الرشيدة"good governance" لإعطاء حكم قيمي على ممارسة السلطة السياسية لإدارة شؤون المجتمع باتجاه تطويري وتقدمي، أي أن الحوكمة الرشيدة هي الحكم الذي تقوم به قيادات سياسية منتخبة وكوادر إدارية ملتزمة بتطوير موارد المجتمع وبتقدم المواطنين وتحسين نوعية حياتهم ورفاهيتهم وذلك برضاهم وعبر مشاركتهم ودعمهم[2]. وقد كتب الكثير عن معايير ومقاييس للحكم الرشيد وأكثر الدراسات شمولاً هي تلك التي أعدها برنامج الأمم المتحدة الإنمائي(UNDP) وحصرها في: "المشاركة _سيادة وحكم القانون _الشفافية _ حسن الإستجابة _ التوجيه نحو بناء توافق الآراء _الإنصاف وتكافؤ الفرص_ الفعالية والكفاءة_ المسائلة والمحاسبة _ والرؤية الإستراتيجية"[3].

ومن هنا يمكن فهم الحوكمة الإلكترونية بأنها أداة لتطبيق هذه الممارسات الحميدة بوسائل إلكترونية وذلك من أجل إضفاء مزيد من الفعالية والسرعة والشفافية على أداء أنشطة الإدارة الحكومية ونشر المعلومات للعموم وللمؤسسات الأخرى، ويعتقد كثير من الخبراء أن الحوكمة الإلكترونية هي امتداد للحكومة الإلكترونية باعتبار أنها تهدف إلى تمكين المواطن من المشاركة في عملية الحوكمة وصنع القرار، وبصرف النظر عن تعدد التعاريف يجمع الخبراء على أن مفهوم الحوكمة الإلكترونية أوسع من مفهوم الحكومة الإلكترونية حيث أن الحوكمة الإلكترونية قادرة على إحداث تغيير في العلاقة بين المواطنين والحكومات وفيما بينهم[4]، وإن صلب مفهوم المشاركة في ظل هذه الحوكمة الإلكترونية هو أن الشركات والمواطنين قادرون على التحول من مستهلكين سلبيين وغير مباشرين للخدمات والمحتوى إلى منتجين فاعلين لها ومشاركين فيها بشكل مباشر[5]؛ وقد ساهم هذا المفهوم للحوكمة الإلكترونية في ظهور مفاهيم جديدة للمواطنة الشبكية أو الإلكترونية Netizenship[6] هدفها الأساسي إشراك المواطنين وتحَررهم وتمكينهم.

مشاركة المواطنين في الحوكمة الإلكترونية:

1_حسن كريم، **مفهوم الحكم الصالح** مجلة المستقبل العربي تشرين الثاني/نوفمبر 2004 السنة 27 العدد 309 ص 40

2_ المرجع نفسه ص 41

3_برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، **إدارة الحكم لخدمة التنمية البشرية المستدامة**، وثيقة لسياسات العامة كانون الثاني/يناير 1997 ص ص 10_09

4_اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، **نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية في البلدان العربية** العدد 17 مرجع سابق ص ص 1_2

5 _ المرجع نفسه ص 26

6 _ رأفت رضوان، مرجع سابق ص 12

في افتتاحية استطلاع الحكومة الإلكترونية 2012_الحكومة الإلكترونية للشعب_ أكد نائب الأمين العام للشؤون الإقتصادية والإجتماعية في الأمم المتحدة(شا تسوكانغ) على أن دور الحكومة الإلكترونية أساسي في تعزيز عملية التنمية التشاركية الشاملة، وأن مبادرات الحكومة الإلكترونية تتلائم مع تطور احتياجات الشعوب وتسهم في تعزيز الشفافية والمساءلة في التعامل بين مختلف مكونات المجتمع في جميع أنحاء العالم[1].

وفي ظل التطورات الأخيرة تعزز الإعتقاد بأن مشاركة كل من المواطنين والقطاع الخاص والقطاع المدني تشكل حجر الزاوية في الحكم الرشيد والحوكمة الإلكترونية، وخلافاً للأنواع التقليدية من المشاركة كالتواصل والتحاور يرتكز إشراك المواطنين إلكترونياً على عملية تفاعلية في اتجاهين مما يشجع تبادل الأفكار وإغناء الحوار، وهذا الأمر يعكس رغبة الحكومة في تبادل المعلومات مع المواطنين وجعلهم شركاء في صنع القرار. ويسعى المواطنون من خلال مشاركتهم النشطة هذه إلى الإنخراط في الحياة العامة بشكل حقيقي مما يحمّل مزودي الخدمات الحكومية مسؤولية أكبر تدفعهم إلى تفعيل التشاور والحوار مع المعنيين وإلى رصد ردود أفعالهم وتقييم أدائهم خارجياً وداخلياً، وتجدر الإشارة إلى أن ضعف فهم احتياجات المستخدمين يشكل واحداً من أهم الأسباب وراء ارتفاع نسبة فشل مشاريع الحكومة الإلكترونية في معظم البلدان[2]. ولتجنب هذه الثغرة فقد تم إعداد أداة قياس وتقييم مدى الإستعداد للمشاركة الإلكترونية (METEP) بهدف تهيئة السياق الكفيل بتطوير المشاركة الإلكترونية لجميع المعنيين وأصحاب المصلحة من أجل مساعدتهم على فهم أفضل لاستخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات؛ ويجب أن تراعي هذه الأداة ثلاث لبنات رئيسية لإشراك المواطنين هي:[3]

I. تقديم المعلومات إلى المواطنين؛
II. استشارة المواطنين في مسائل التنمية؛
III. إشراك المواطنين في عملية اتخاذ القرارات.

---

[1] _اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا،ن**شرة تكنولوجيا المعلومات والإتصالات للتنمية في المنطقة العربية -الحكومة الإلكترونية أفضل الممارسات والتوجهات**، العدد 20 الإسكوا الأمم المتحدة 2013م ص 04

[2] _ اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا(الإسكوا)، **نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية في البلدان العربية** مرجع سابق ص 03

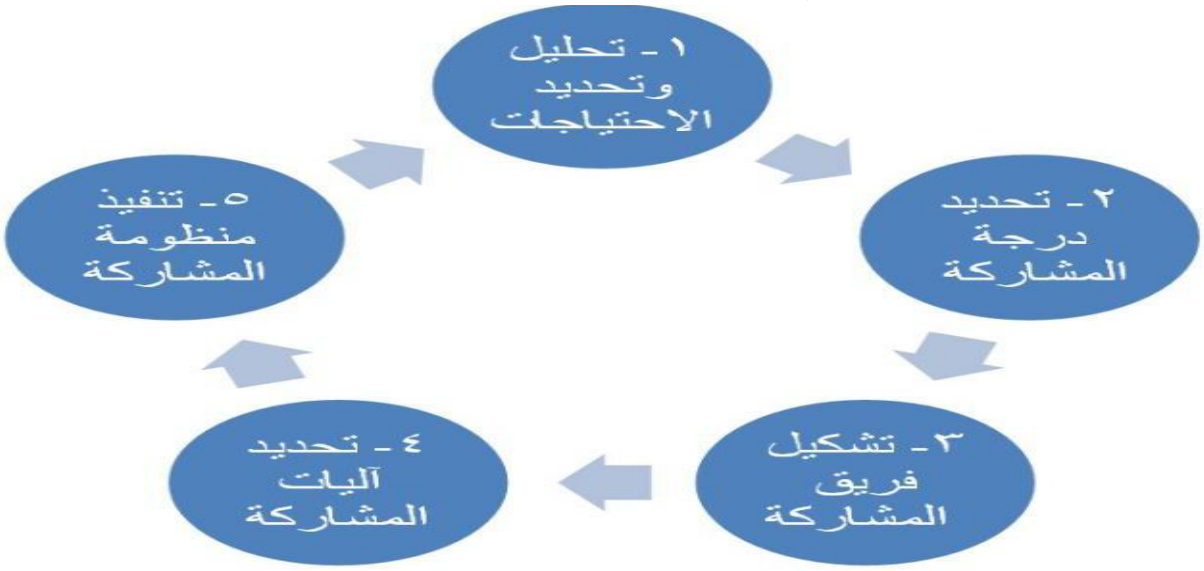
[3] - المجلس الإقتصادي والإجتماعي للأمم المتحدة، **إستعراض برنامج الأمم المتحدة للإدارة العامة والمالية العامة**، نيويورك: أبريل 2014م ص 09 الدراسة موثقة: **E/C.16/2014/5**

لذا تأت تطبيقات المشاركة الإلكترونية في الحوكمة متشابهة ومتنوعة ويمكن تبويبها في خانتين:[1]

- التطبيقات التي تتيح للمواطن(أو القطاع الخاص أو المجتمع المدني)أن يبدي ملاحظاته وتعليقاته حول الخدمات المقدمة؛
- التطبيقات التي تتيح للمواطن(القطاع الخاص أو المجتمع المدني) المشاركة في الحوكمة.

ومن أجل ضمان مشاركة المواطنين والمعنيين المذكورين أعلاه في مشاريع الحوكمة الإلكترونية لابد من إيجاد الآليات المناسبة التي تخول هذه الجهات المشاركة بفعالية والتعبير بشفافية عن آرائها وحاجاتها، كما يجب تحديد آليات واضحة لتلقي ردود الفعل وإبلاغ المشاركين بأهم القرارات المتخذة وذلك من أجل رفع مستوى الشفافية في التعاطي مع المواطنين،(الشكل 2) .

(الشكل 2) إطار عام لعملية إشراك المواطنين في الحوكمة الإلكترونية



المصدر:اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا(الإسكوا)،نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية في البدان العربية العدد 17 الأمم المتحدة نيويورك 2012م ص 04 الوثيقة: E/ESCWA/ICTD/2012/1

لذا تتم عملية إشراك المواطنين في مشاريع الحوكمة الإلكترونية ضمن إطار عام منسَق يشمل العناصر التالية:[2]

---

[1] _ اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا)، **إستراتيجيات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية-الواقع وآفاق التطور**، كانون الأول/ديسمبر 2013م ص 45

[2] _اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا(الإسكوا)، **نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية في البلدان العربية**،مرجع سابق ص 04 إلى 06

I. تحديد الإحتياجات وتحليلها: هذه الخطوة هي الأولى والأهم في عملية إشراك المواطنين في مشاريع الحوكمة الإلكترونية، وتهدف هذه العملية إلى ما يلي:

- في مراحل التخطيط للمشاريع وتنفيذها: التأكد من أن المخطط مبني على أساس الحاجة، وأنه وضع بالتشاور مع المعنيين وأنه يشمل المجتمع المحلي ويخدم بشكل خاص الفئات المهمشة في المجتمع؛
- في مرحلة تنفيذ المشاريع: ضمان العمل على أن يجري تقديم الخدمات المتوخاة بشكل صحيح يضمن وصولها إلى الفئات المستهدفة؛
- في مرحلة ما بعد التنفيذ: التأكد من أن نوع ونوعية العمل المنفَذ متناغمان مع المتطلبات والإحتياجات الأولية التي تم تحديدها من جهة، وضمان الإستمرار في تحسين مخرجات المشروع من جهة أخرى؛

II. تحديد درجة المشاركة: ينبغي إشراك المواطنين في مشاريع الحوكمة الإلكترونية منذ مرحلة التصميم والتنفيذ وحتى عمليات التقييم،غير أن هذه العملية تمر بمراحل مختلفة بدءً بإطلاعهم على المشروع وصولاً إلى تمكينهم من اتخاذ القرارات،وقد حددت الجمعية الدولية للمشاركة العامة خمس مراحل لعملية إشراك المواطنين في الحوكمة(الجدول 01)

III.تشكيل فريق المشاركة: لضمان استمرارية عملية إشراك المواطنين لابد من تشكيل فريق خاص من المعنيين بكل مشروع يتألف من الجهات التالية:

- الجهات المعنية من داخل الإدارة المنوطة بتنفيذ المشروع، أي صانعو القرار ومقدمو الخدمات، وغيرهم من المعنيين بمنظومة تطوير الخدمات الإلكترونية؛
- أصحاب المصلحة المعنيون من خارج الإدارة كالمستفيدين من الخدمات ومنظمات المجتمع المدني.

وتعتمد درجة التنوع في تأليف هذا الفريق على مدى اتساع نطاق المشروع، ويعهد إليه بمجموعة من المسؤوليات مثل تطوير وإعداد مواثيق المعلومات الأساسية عن المشروع ومكوناته والإعلان عن الجهود المبذولة فيه وتصميم المؤشرات ومعايير التقييم، وتحديد المشاركين واختيارهم خلال المراحل المختلفة للمشروع، وتحديد الآليات المناسبة لإشراك المواطنين، وإعداد التقارير عن نتائج عملية مشاركة المواطنين وتقديم التوصيات بناء عليها الجدول رقم (01) .

الجدول(01): مراحل المشاركة العامة وفقاً للجمعية الدولية للمشاركة

إطلاع المواطنين	التشاور مع المواطنين	إشراك المواطنين	التعاون مع المواطنين	تمكين المواطنين
تزويد المواطنين بمعلومات متوازنة وموضوعية لمساعدتهم في فهم المشاكل والبدائل والفرص والحلول المقترحة	الحصول على تعليقات المواطنين حول التحليلات والبدائل أو القرارات	العمل مباشرة مع المواطنين في جميع مراحل المشروع من أجل ضمان فهم قضاياهم وتطلعاتهم باستمرار وأخذها دائماً في الإعتبار	الدخول في شراكة حقيقية مع المواطنين فيما يخص كل جوانب القرار بما يشمل وضع البدائل وتحديد الحلول الأفضل	إتخاذ القرار النهائي من قبل المواطنين

المصدر:اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا(الإسكوا)، نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية في البدان العربية، مرجع سابق ص 05

IV. تحديد آليات المشاركة: لا توجد وسيلة واحدة مثلى تضمن تحسين مشاركة المواطنين في أعمال مشاريع الحوكمة الإلكترونية؛ وتختلف الأساليب باختلاف طبيعة العمل في المشروع وطبيعة المعنيين وأصحاب المصلحة وطريقة الوصول إليهم ولكل نوع من هذه الآليات حسناته وسيئاته؛ ويتم اختيار الآلية المناسبة بحسب الوضع القائم وتوفر الموارد اللازمة فلإعلام المواطنين يجب استعمال وسائل الإعلام المقروءة والمسموعة والتلفزيون والمواقع الإلكترونية والإجتماعية وعقد الإجتماعات مع المواطنين؛ أما لإشراك المواطنين فعلياً في هذه المشاريع فيمكن استخدام آليات كالحوار مع مجموعات متخصصة وإجراء استبيانات للرأي وعقد اجتماعات للخبراء واعتماد آليات أخرى تتيح التشاور مع المواطنين.

V. تنفيذ منظومة المشاركة: إذ تجري عملية إشراك الموطنين دورياً وبالتوازي مع مراحل المشروع، ففي كل مرحلة من مراحل الحوكمة الإلكترونية يتم اختيار الوسيلة الأفضل لإشراك المواطنين.

وفي هذا السياق فقد تم الأخذ بتطبيقات عديدة للوصول إلى نظام مفتوح للمشاركة في الحوكمة الإلكترونية منها:[1]

[1] _ اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا(الإسكوا)، **إستراتيجيات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية-الواقع وآفاق التطور** مرجع سابق ص45

- نظام لمتابعة شكاوى المواطنين على مستوى تقديم الخدمات الحكومية ؛
- إستطلاع للرأي على البوابة لجمع آراء المواطنين لاتخاذ القرارات المناسبة وخدمة المواطنين؛
- إنجاز شبكات التواصل الإجتماعي(*) بهدف الربط بين المواطنين والمقيمين والوزارات المعنية؛
- إتاحة استعمال المدونات blogs والمنتديات forums للتواصل مع الجمهور؛
- إتاحة التواصل للوقوف على آراء وملاحظات وتفاعل الجمهور ولإبداء آرائهم واقتراحاتهم أو شكاويهم؛
- المسح الدوري أو حسب الحاجة؛
- نظم إدارة علاقات المواطن Citizen Relationship Management ؛
- مراكز اتصال المواطنين Call centers ؛
- نظام التراسل الفوري Instant Messaging ؛
- نشر النصوص للتعليق من قبل المواطن والقطاع الخاص والمجتمعات المدنية؛
- الإقتراع والتصويت؛
- إستعمال البريد الإلكتروني للتواصل المباشر.

ثالثاً: الإنتقال نحو الحكومة النقالة _حكومة تصل إلى المتعامل بدل من أن يذهب إليها_

في تقريرها المتعلق بالتعلم بالأجهزة المحمولة ذكرت اليونسكو أنه "للمرة الأولى في التاريخ أصبح عدد الهواتف المحمولة واللوحات الرقمية يفوق عدد سكان العالم"[1]، فلم يسبق لأي تكنولوجيا أن

(*) _ شهدت المنطقة العربية مثلاً خلال الأعوام القليلة الماضية نمواً مطرداً في انتشار مواقع وشبكات الإعلام الإجتماعي وتشير الإحصائيات إلى أن عدد مستخدمي فيسبوك في المنطقة العربية تجاوز 55 مليون مستخدم نهاية شهر أيار/مايو 2013 ونحو 4 ملايين مستخدم لشبكة تويتر Twitter و4,7 مليون منتسب لموقع لينكدإن linkedin ؛ وقد دفعت هذه التطورات بالحكومات العربية إلى التفكير بالإستفادة من هذه الشبكات بشكل أفضل واعتبارها من الوسائل الواعدة في توفير الخدمات الحكومية وإيصالها إلى أكبر عدد من المواطنين.

[1] _ منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة، **المبادئ التوجيهية لسياسات اليونسكو فيما يتعلق بالتعلم بالأجهزة المحمولة (الإنتفاع الحر)**،فرنسا: اليونسكو 2013 ص 42

وصلت إلى أيادٍ كثيرة جداً في بلدان كثيرة جداً في فترة زمنية قصيرة كما فعلت التكنولوجيا المحمولة، بل إن عدد الذين يتمتعون بإمكانية الوصول إلى جهاز محمول يزيد في الوقت الحاضر وعلى مستوى العالم على عدد الذين يتمتعون بإمكانية اللجوء إلى القضاء أو الحصول على الخدمات القانونية، وتشير التقديرات الأخيرة ألى أن أجهزة تكنولوجيا المعلومات والإتصالات يمكن أن تكون في متناول الجميع بحلول 2015م وأن تجعلنا أقرب إلى تحقيق الأهداف الإنمائية المتفق عليها دولياً من أي وقت مضى، إننا نشهد بالفعل موجة جديدة من الديمقراطية من حيث الوصول إلى قنوات مبتكرة من تكنولوجيا المعلومات والإتصالات تعزز الحوكمة الديمقراطية وغيرها من مجالات التنمية البشرية كالصحة والتعليم والزراعة والتوظيف والبيئة ومنع الأزمات؛ كما تشير كثير من الدراسات إلى أن ارتفاع معدلات ملكية الهاتف المحمول مرتبط أيضاً بارتفاع النمو الإقتصادي؛ ومن المرجح أن يكون لتكنولوجيا الأجهزة المحمولة تأثير مضاعف على النمو الإقتصادي في البلدان النامية مقارنة بالبلدان المتقدمة نظراً لتخلف البينية الأساسية في البلدان الأفقر من حيث انتشار الخطوط الأرضية والموجات عريضة النطاق؛ وإن القفز عن متطلبات البنية الأساسية التقليدية كالخطوط الأرضية أمر ممكن في البلدان منخفضة الدخل؛ حيث تتطلب التكنولوجيا المحمولة تكاليف استثمار اقل[1].

إن هذه التطورات نقلتنا بالفعل من الحديث عن الحكومة الإلكترونية إلى مفاهيم جديدة للحوكمة الإلكترونية بات يعبر عنها بـ"الحكومة النقالة m-Government" وإذا كانت البادئة(e-) ترمي إلى إدماج تكنولوجيات الإنترنت في معظم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فإن الإستعاضة عن هذه البادئة ببادئة أخرى (m-) يقصد بها استخدام التكنولوجيا النقالة عوضاً عن الإنترنت[2].

ويمكن النظر إلى مفهوم الحكومة النقالة على أنه طريقة التواصل الجديدة بين المواطن والحكومة عبر الوسائل والأدوات المبنية على تكنولوجيا الهاتف النقال بأشكالها المختلفة؛ مثل الهاتف العادي والكفي واللوحي والمعتادة على طرق اتصالات الجيل الثاني والثالث والرابع، ومن أبسط أشكالها الرسائل النصية القصيرة لإعلام المواطنين بمعلومات تخصهم مثل نتائج الإمتحانات ومواعيد المستشفيات الحكومية وتجديد الرخص واستطلاعات الرأي ..وغيرها, ويعتبر التواصل بالإتجاهين بين الحكومة (مركزية أم محلية) والمواطنين طريقة إبداعية ومبتكرة وسريعة لإيصال الخدمات الحكومية لجميع المواطنين وفي أي وقت ومن أي مكان لاسيما إلى المناطق الأقل حظاً في التنمية والمحرومون

---

[1] ـــ برنامج الأمم المتحدة الإنمائي،**الحوكمة الديمقراطية_التمكين وتكنولوجيا الأجهزة المحمولة**، برنامج الأمم المتحدة الإنمائيUNDP نيويورك 2012م ص 08 يتوفر التقرير على الرابط: http://undpegov.org

[2] ـــ اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، **بناء القدرات في تطبيقات مختارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات**، مرجع سابق ص 02

والمهمشون..، كما يساعد هذا التواصل في تعزيز العلاقة بين القطاعين العام والخاص والتخلص من البيروقراطية والفساد في مثلث المواطن والحكومة والقطاع الخاص، وهو بالتالي وسيلة لتحسين الأداء الحكومي والحوكمة الرشيدة وكذا تقديم خدمات أكثر فعالية وأكثر كفاءة على صعيد الوقت والمال، ويمكن أن نعدَد أهم فوائد الحكومة النقالة في:[1]

- تحسين نفاذ المواطنين إلى الخدمات الحكومية؛
- تحسين جودة الخدمات الحكومية؛
- تسريع تقديم الخدمات الحكومية؛
- تقديم خدمات أكثر فعالية وأكثر كفاءة؛
- زيادة المشاركة والإنخراط في التواصل الحكومي مع المواطنين؛ خصوصاً القاطنون في المناطق النائية والمهمشة؛
- الإستفادة مما توفره التكنولوجيا من تكامل وتواصل وسرعة ودقة وإتقان؛
- تخفيض التكاليف على الحكومة والمواطنين(الكلفة المالية، كلفة الوقت، الموارد).
- تحسين سمعة الحكومة بشكل ينعكس على وضعها الإستراتيجي الداخلي والخارجي.

ولقد باتت الهواتف المحمولة في ظل الحكومة النقالة تقوم بدور أدوات النقل المؤدية إلى تحسين تقديم الخدمات؛ إذ تستخدم تطبيقات الهاتف المحمول مثلاً في مكافحة الفقر من خلال تقديم الخدمات في قطاعات الرعاية الصحية والزراعة والتوظيف والتعليم، ففي القطاع الصحي ثمة العديد من مبادرات الهاتف المحمول الريادية العاكفة على تحسين الإتصال ونقل المعلومات من المناطق التي يصعب الوصول إليها، كما تساعد تكنولوجيا الأجهزة المحمولة باعتبارها أدوات لمواجهة الطوارئ في إقامة شبكات للتواصل بين المواطنين والمنظمات والوكالات الحكومية في أوقات الأزمات، وهي تستخدم في تثقيف المواطنين وأصحاب المصلحة المعرضين للتأثر وتبقيهم على اطلاع بقضايا البيئة والطاقة بما فيها أنماط الطقس وتغير المناخ والإدارة البيئية المسؤولة[2]. وبالفعل فقد بدأت الحكومات

---

[1] _اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، **نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية في البلدان العربية** العدد 17 مرجع سابق ص 08

[2] _ برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، **الحوكمة الديمقراطية_التمكين وتكنولوجيا الأجهزة المحمولة** مرجع سابق ص 09

تتبنى إمكانيات الهواتف المحمولة لجعل الخدمات العامة في جيب كل مواطن بالمعنى الحرفي للكلمة، وإيجاد خدمات تفاعلية وتشجيع وتعظيم المساءلة والشفافية في سياق الحوكمة الجديدة[1].

والحوكمة الإلكترونية الرشيدة في ظل هذه الموجة الجديدة للديمقراطية هي أيضاً حوكمة متنقلة تُستخدم فيها تكنولوجيا الأجهزة المحمولة لدعم عمليات الحوكمة_داخل الحكومة وبين الدولة والمجتمع المدني وداخل المجتمع المدني وهي بهذا تعزز وتكمل المفهوم القديم للحوكمة الإلكترونية، وتتجلى أهمية الحوكمة المتنقلة في قدرتها على تعزيز جانب "الطلب" في معادلة الحوكمة بإتاحة الفرصة للناس لطلب خدمات أفضل؛ وبينما تقوم الحكومات بدور المزود للخدمات والمعلومات تمنح الحوكمة المتنقلة أدوات مهمة للناس من أجل التعامل بوجه أفضل مع المؤسسات العامة وللمشاركة في ترسيخ الشفافية والمساءلة الإجتماعية على نطاق واسع[2].

خاتمة :

منذ ظهور الحكومة الإلكترونية توسَم المهتمين بالشأن العام خيراً؛ كونها ستجنبنا التعقيدات الإدارية والمشاكل الإجرائية والتقليدية للبيروقراطية، وقد عزز الحراك الفكري المتسارع لإعادة اختراع الحكم توجهات جديدة مبتكرة نحو الحوكمة الإلكترونية المتنقلة والمعتمدة على التكنولوجيات المحمولة وأثرها في إحداث نقلة نوعية نحو تحقيق الأهداف الإنمائية من حيث التقليل من الفقر ونشر الحوكمة الديمقراطية والاستجابة للأزمات، ومع ذلك يجدر بالذكر أن هذه التكنولوجيات المحمولة ليست "عصاً سحرية" بمقدورها وحدها أن تنتشل الناس من براثن الفقر والدفع بالحوكمة الديمقراطية إلى الأمام فما هي إلا أدوات محفزة لتعزيز البرمجة الإنمائية وتوسيع نطاقها؛ ومع هذا فهي إن وظفت على نحو إستراتيجي فإنها يمكن أن تفتح قنوات إتصال تفاعلية جديدة تساعد الحكومات على إشراك الناس في عمليات وضع السياسات وصناعة القرارات وتوسيع نطاق مشاركة أصحاب المصلحة، والأهم من ذلك كله ربط الفقراء بالخدمات إذ تتيح للمواطنين المهمشين وسائل جديدة لإسماع أصواتهم؛ فهي تعطي صوتاً لمن لم يكن لهم صوتاً من قبل؛ وتخلق فرصاً جديدة للمشاركة المدنية في عمليات الحوكمة الشاملة.

---

[1] _البنك الدولي، **المعلومات والإتصالات من أجل التنمية- تعظيم الإستفادة من الهاتف المحمول**، البنك الدولي 2012 ص ص 11_12

[2] _ برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، **الحوكمة الديمقراطية_التمكين وتكنولوجيا الأجهزة المحمولة**، مرجع سابق ص 19

المراجع المعتمدة:

كتب عربية:

- رضوان؛ رأفت، الحكومة الإلكترونية، القاهرة: المركز الدولي للدراسات المستقبلية والإستراتيجية، سلسلة الأسس العلمية للمعرفة العدد 5 مايو 2005
- عبد الكريم عبد الله؛ عبدا لله ، الحوكمة والإدارة الرشيدة أداة الإصلاح وإدارة التطوير في المنطقة العربية، بيروت: شركة المطبوعات للتوزيع والنشر الطبعة الأولى 2009.
- كريم؛ حسن، مفهوم الحكم الصالح، مجلة المستقبل العربي العدد 309 مركز دراسات الوحدة العربية بيروت لبنان تشرين الثاني/نوفمبر 2004 السنة 27.
- كيلش؛ فرانك، ثورة الإنفوميديا الوسائط المعلوماتية وكيف تغيّر عالمنا وحياتك، ترجمة حسام الدين زكريا، الكويت:المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، العدد 253 يناير 2000
- ناي؛ جوزيف ودوناهيو؛ جون، الحكم في عالم يتجه نحو العولمة، الرّياض: مكتبة العبيكان الطبعة العربية الأولى 1423هـ 2002م.
- ـــ هيكس؛ ريتشارد، الحكومة الإلكترونية-من البيروقراطية إلى الإلكتروقراطية- مجلة خلاصات كتب المدير ورجل الأعمال العدد التاسع عشر الشركة العربية للإعلام العلمي(شعاع) القاهرة: أكتوبر 2003م

مقالات /مجلات:

- الجويلي؛ عمرو، "العلاقات الدولية في عصر المعلومات:مقدمة نظرية"مجلة السياسة الدولية العدد 123 يناير 1996م
- مكحل؛ غسان ،الإنترنت والسياسة الخارجية الأمريكية، مجلة شؤون الأوسط العدد 100 أكتوبر- نوفمبر 2000

تقارير دولية وإقليمية:

- _البنك الدولي، المعلومات والإتصالات من أجل التنمية- تعظيم الإستفادة من الهاتف المحمول، البنك الدولي 2012
- _ اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا(الإسكوا)، نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية في البلدان العربية العدد 17 الأمم المتحدة نيويورك 2012م الدراسة موثقة بـ: E/ESCWA/ICTD/2012/1
- برنامج الأمم المتحدة الإنمائي،إدارة الحكم لخدمة التنمية البشرية المستدامة، وثيقة لسياسات العامة كانون الثاني/يناير 1997
- اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، بناء القدرات في تطبيقات مختارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدى الدول الأعضاء في الإسكوا الجزء الأول: الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، الأمم المتحدة نيويورك 2003م الدراسة موثقة بـ: E/ESCWA/ICTD/2003/6
- اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، نشرة تكنولوجيا المعلومات والإتصالات للتنمية في المنطقة العربية _الحكومة الإلكترونية أفضل الممارسات والتوجهات، العدد 20 الإسكوا الأمم المتحدة 2013م
- اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا)، إستراتيجيات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية-الواقع وآفاق التطور، كانون الأول/ديسمبر 2013م .
- لمجلس الإقتصادي والإجتماعي للأمم المتحدة، إستعراض برنامج الأمم المتحدة للإدارة العامة والمالية العامة، نيويورك: أبريل 2014م . الدراسة موثقة: E/C.16/2014/5
- برنامج الأمم المتحدة الإنمائي،الحوكمة الديمقراطية_التمكين وتكنولوجيا الأجهزة المحمولة، برنامج الأمم المتحدة الإنمائيUNDP نيويورك 2012م؛ يتوفر التقرير على الرابط: http://undpegov.org
- منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة، المبادئ التوجيهية لسياسات اليونسكو فيما يتعلق بالتعلم بالأجهزة المحمولة (الإنتفاع الحر)، فرنسا؛ اليونسكو 2013

➢ الندوات:

➢ ندوة المنظمة العربية للتنمية الإدارية إصلاح الخدمات المدنية لتفعيل القطاع الخاص القاهرة 15-17 ديسمبر/كانون الأوّل 1997

➢ ندوة "إدخال آليات القطاع الخاص وقوى السوق في إدارة الأجهزة الحكومية" القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية 3-5/ أكتوبر 1998م

➢ المواقع الإلكترونية:

➢ Internet World Stats,World Internet Users and 2016 Population Stats ,Internet Usage statistics. at website:www.internetworldstats.com/stats.htm