

## تطبيق الحكومة الالكترونية واثره على الاداء الاداري الكلمات المفتاحية : تطبيق الحكومة الالكترونية .

بحث مستل من اطروحة دكتوراه

ا.د. عبدالامير عباس عبد الحيالي  
جامعة ديالى / كلية التربية للعلوم الانسانية  
dr.abdalamer@yahoo.com  
تاريخ قبول نشر البحث ٢٠٢١/٣/١٨

زياد محمد حسن المهداوي  
مديرية مرور محافظة ديالى  
Zeaid 197355@gmail.com  
تاريخ استلام البحث ٢٠٢١/٢/٢٨

### الملخص

اقتضى التطور الالكتروني الذي شهدته اغلب دول العالم في مجال استخدام الحاسوب وشبكة الانترنت الى شيوع ما يسمى بالحكومة الالكترونية والتي تنصب اساساً على فكرة حصول المواطنين والمستفيدين على الخدمات العامة التي تقدمها الدولة من خلال شبكة الانترنت وبشكل ألي لتقديم افضل الخدمات بأفضل الوسائل من حيث قلة الجهد واختصار الوقت وانخفاض التكاليف لما له من دور في تعزيز الاداء الاداري ودفع عجلة التنمية .  
فالحكومة الالكترونية بصورة مبسطة تعني تعزيز انجاز الدوائر الحكومية لأعمالها ومهامها سواء بين الجهات الحكومية او بينها وبين المتعاملين معها بطريقة معلوماتية تعتمد على استخدام الحاسوب في الوصول الى معلومات محددة يتطلبها الاجراء الرسمي المطلوب اتخاذه وفق ضمانات امنية معينة تحمي المستفيد والجهة صاحبة الخدمة .  
ان الاخذ بالحكومة الالكترونية من شأنه القضاء على المشكلات الادارية الناجمة عن استخدام الورق في التعامل الاداري وما نشأ عنه من بيروقراطية وروتين اثر سلباً على اداء الخدمات .

### ١-المقدمة

اصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تلعب دورا مهما ليس فقط في تسهيل المعيشة اليومية للبشر ، ولكن كأداة فعالة في تعزيز التنمية في المجتمع ايضا ، ومن هنا انبثق مفهوم الحكومة الالكترونية والتي تمثل الفكر السياسي الحديث لإعادة بناء العلاقة بين المواطن والحكومة من جهة ، وبين الوزارات والمؤسسات الحكومية مع بعضها البعض من جهة اخرى

ان الحكومة الالكترونية هي نمط جديد ومتطور من الادارة يتم من خلاله رفع مستوى الاداء والكفاءة الادارية وتحسين مناخ العمل لتسهيل كافة الخدمات والاعمال التي تقدمها المؤسسات الحكومية للمواطن . وتحت هذا النمط الجديد من العمل يتمكن المواطن من انجاز كافة المعاملات الحكومية واستصدار الوثائق الرسمية عبر الوسائل الالكترونية مثل الانترنت والهواتف الخلوية والارضية بسرعة وفاعلية عالية . ونتج عن هذا التطور تغيرات جوهرية في النظام السياسي والاجتماعي للدولة والتي بدأت تعتمد على الوسائل الالكترونية في ادائها لواجباتها العامة ، واضحت الدولة تمارس وظائفها ومهامها العامة من خلال الاستعانة بالحواسيب وشبكات الاتصال ووسائلها الحديثة متجاوزة الاساليب والوسائل القديمة وفق ضمانات امنية معينة تحمي المستفيد والجهة صاحبة الخدمة .

لقد اصبح مفهوم الحكومة الالكترونية يمثل توجهاً جديداً لدول العالم سواء المتقدمة او النامية ، باعتبارها ركيزة اساسية لتحقيق تنمية سياسية ، واجتماعية ، واقتصادية ، ولتجسيد الديمقراطية من خلال توفير المعلومات ، والشفافية ، واشراك المواطن في القرار الوطني ، لذلك خطت العديد من الدول خطوات كبيرة في مجال تطبيق الحكومة الالكترونية وما تلاها من تغيير جذري لمفهوم الخدمات وجودتها وطرق الحصول عليها بسرعة ودقة عالية وبأقل التكاليف الممكنة مع ضمان سرية وامن المعلومات المتداولة .

## ٢- مشكلة البحث :

• هل لتطبيقات الحكومة الالكترونية تأثيراً واضحاً على الاداء الاداري للمؤسسات؟

## ٣- فرضية البحث :

• هناك تطبيقات للحكومة الالكترونية كان لها تأثيراً واضحاً في تحسين الاداء

الاداري للمؤسسات .

## ٤- اهداف البحث :

يهدف البحث الى ابراز دور الحكومة الالكترونية في تحسين الاداء الاداري للمؤسسات

من خلال وضع خطط تنموية من شأنها منح الجهة المسؤولة عن الجهاز الاداري للدولة مزيداً من السلطة لأعاد توجيه السياسات الحكومية .

## الحكومة الالكترونية

## Electronic Government

## مفهوم الحكومة الالكترونية

ان مصطلح الحكومة الالكترونية يتضمن كلمة الكترونية الا انه ليس مصطلحاً تكنولوجياً بل مصطلح اداري يعبر عن التحول الجذري في المفاهيم الثقافية والاجتماعية والاقتصادية وعلاقة الافراد والمؤسسات مع بعضها بعضاً ، كما ان مفهوم الحكومة الالكترونية اوسع من كونها برمجيات وحواسيب وانترنت وغيرها من التقنيات ، انها ادارة شاملة فلسفية ينطوي عليها اجراء تغيير نوعي يهدف الى اعادة النظر بمفاهيم الادارة العامة ومضامين الخدمات التي تقدمها ، فهي صياغة لواقع جديد في ضوء العلاقات التبادلية بين الاجهزة الحكومية من جهة وجمهور المستفيدين من خدماتها من جهة اخرى في اي مكان و زمان <sup>(١)</sup> ، كما ان مهمتها وضع السياسة العامة للدولة وتحديد الاهداف .

على الرغم من حداثة الموضوع الا ان جهود واسعة بذلت لتطوير شامل له ، اذ يشير بمجمله على مقدرة الحكومة على تحسين الخدمات المقدمة الى المواطنين بهدف تسيير وزيادة فاعلية العمل الاداري والمرافق العامة بأستخدام التكنولوجيا ويكون مرتبطاً بأستخدام الانترنت هادفاً من ذلك رفع كفاءة اداء الاجهزة الحكومية للدولة وتعزيز ادارتها <sup>(٢)</sup> .

تتمثل ادوات الحكومة الالكترونية بالآتي <sup>(٣)</sup> :-

١. الحاسب الألي (الاجهزة) (Hardware) : ممثلاً للعقل وبما يوفره من قواعد منطقية ميسرة لتوثيق البيانات و المعلومات وتداولها .

٢. نظم الاتصال ( الشبكات ) (Network) : ممثلاً لشبكة الاعصاب بما يوفره من السرعة في نقل البيانات والمعلومات بين الوحدات الادارية والمؤسسات والمديريات المختلفة.

٣. المعلوماتية ( البرمجيات ) (Software) : ممثلاً للمعرفة المتجددة بما توفره من صيغ مبرمجة عالية المعرفة لمعالجة البيانات وترجمتها الى معلومات .

وعليه تم تقسيم مفهوم الحكومة الالكترونية الى مجاميع اساسية وكالاتي <sup>(٤)</sup> :-

١. الحكومة الى المواطن : تركز هذه المجموعة الى سهولة تقديم المؤسسات الحكومية للمواطنين من خلال موقع حكومي على شبكة الانترنت يتيح لهم الحصول على خدمات بمستوى عالٍ من الجودة وتشمل هذه المجموعة الخدمات المالية والتعليمية وكافة المؤسسات التي تقدم خدمات ذات طابع اجتماعي للمواطنين .
  ٢. الحكومة الى الحكومة : تركز هذه المجموعة الى ضرورة اشباع حاجة المؤسسات الحكومية الفرعية والرئيسية لما تحتاجه من معلومات وبما يؤدي الى تحقيق الوفورات في الوقت والجهد والتكاليف اذ تشمل هذه المجموع المؤسسات المعنية بالتطور الاقتصادي والمؤسسات القانونية فضلاً عن المؤسسات المسؤولة عن الموارد الطبيعية.
  ٣. الحكومة إلى الأعمال : تشمل هذه المجموعة على مختلف المواقع الهادفة لتقليل عبء الأعمال من خلال تجميع البيانات الوافية ذات الاستخدام المتعدد للمؤسسات المعنية بالتجارة و القطاع المصرفي بما سيدعم تشجيع استخدام تقنية الاعمال الإلكترونية من خلال وسائل الاتصال المختلفة.
- يتضح مما سبق ان الحكومة الالكترونية تعني تبني التغيير في العلاقات الأساسية بين الحكومة من جهة والمواطنين والمستفيدين من جهة اخرى . كما أنها تعمل على تحسين العلاقات بين الدولة ومواطنيها من خلال الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير الأداء الإداري والحكومي وتحقيق الاهداف السياسية مثل الديمقراطية الالكترونية بإتاحة الفرصة للجمهور لإبداء رأيه في مستوى الأداء الإداري والحكومي للدولة وتوصيل المعلومات والخدمات العامة الى مختلف الجهات المستفيدة بشفافية وكفاءة عالية و باقل وقت وجهد وكلفة .

## الفرق بين الحكومة الالكترونية والحكومة التقليدية

تختلف الحكومة الالكترونية عن الحكومة التقليدية في أهدافها وفلسفتها ونظم إدارتها وهيكلها التنظيمي وطبيعة العلاقات التي تربطها بالمواطنين وأسلوب ادارة الموارد البشرية بها (٥) ، وذلك على النحو الموضح في الجدول (١) .

## جدول (١)

## الفرق بين الحكومة الالكترونية والحكومة التقليدية

| ت  | الخصائص                | الحكومة الالكترونية  | الحكومة التقليدية  |
|----|------------------------|--|--|
| ١  | الهدف                  | حكومة الكترونية<br>مشاركة المجتمع المدني و منظمات<br>القطاع الخاص في الأنشطة الاقتصادية<br>والخدمية    | حكومة سيادية<br>تأكيد هيمنة الدولة على كافة الأنشطة الخدمية<br>والاقتصادية             |
| ٢  | الفلسفة                | النهج الرأسمالي  | النهج البيروقراطي  |
| ٣  | التكامل                | كسر الحواجز التنظيمية لتحقيق التكامل<br>والترابط بين المؤسسات الحكومية<br>باستخدام الشبكات الإلكترونية | الفصل التام بين المؤسسات الحكومية في اداء<br>العمال<br>التخصص على اساس وظيفي او جغرافي |
| ٤  | نمط الاعمال            | اعمال ابتكاريه متجدده  | اعمال روتينية متكررة تحكمها البيروقراطية   |
| ٥  | تكنولوجيا<br>المعلومات | تضمن تكنولوجيا المعلومات في كافة<br>وظائف الإدارة من تخطيط وتنظيم<br>ورقابه                            | دورها منفصل عن الإدارة و يقتصر على توفير<br>المعلومات اللازمة لدعم اتخاذ القرارات      |
| ٦  | التنظيم                | التنظيمات الشبكية الواسعة  | هرمي متعدد المستويات   |
| ٧  | اتخاذ القرارات         | القرارات تشاركيه بين العاملين والإدارة   | القرارات مركزيه من خلال مراكز السلطة بناء<br>على قواعد جامده                           |
| ٨  | المواطن                | عضو مشارك في الحصول على الخدمة<br>الحكومية ويمتلك حق تقييم الاداء<br>الحكومي                           | المواطن سلبي يتلقى الخدمة ولا يشارك بالرأي   |
| ٩  | سرعه التعاملات         | الاستجابة الفورية للمعاملات الداخلية<br>والخارجية وفقا لأليات السوق                                    | الاستجابة البطيئة في اداء المعاملات الداخلية<br>والخارجية                              |
| ١٠ | الموارد                | تعتمد على راس المال الفكري للعاملين<br>والوثائق والمستندات الرقمية                                     | تعتمد على الاصول المادية الملموسة والوثائق<br>المستندات الورقية                        |
| ١١ | الخدمات                | خدمات مبتكره من خلال شبكه الانترنت<br>ومتاحه في اي وقت   | تقدم بالطرق التقليدية ومرتبطة بمواعيد العمل<br>المحددة                                 |
| ١٢ | نطاق العمل             | عالمي خارج الحدود الجغرافية للدولة   | محلي داخل حدود الدولة وسيادتها   |

|    |                     |  |  |
|----|---------------------|--|--|
| ١٣ | التعامل مع الموردين | التعامل السريع في الوقت المحدد والثقة المتبادلة في المعاملات | اجراءات بطيئة معقده وغياب الثقة في التعامل الحكومي |
| ١٤ | محور الاهتمام       | التركيز على الاهداف والنتائج                                 | التركيز على الاجراءات                              |

المصدر : موفق عبدالحسين محمد وعلي عباس كريم ، امكانية تطبيق الحكومة الالكترونية في الهيئة العامة للضرائب من وجهة نظر عاملها ، مجلة الادارة والاقتصاد ، المعهد العالي للدراسات المالية والمحاسبية ، العدد (٩٢) ، ٢٠١٢ ، ص:٤٦ .

يرى الباحث ان الهدف من توضيح الفروق بين نظامي الحكومة الإلكترونية والحكومة التقليدية من حيث الخصائص التنظيمية بهدف تحديد مزايا تطبيق النظام الحكومي الالكتروني في عمليه انجاز المعاملات وتحقيق السرعة والدقة اللازمة لإنجاز العمل .

### اهمية الحكومة الالكترونية

هنالك جملة من العوامل تكاملت مع بعضها البعض كالثورة الرقمية التي تمثلت في تقنية المعلومات والاتصالات وتوجهات العولمة والديمقراطية وغيرها ادت الى توجيه اهتمام رسمي واكاديمي الى محاولة تطبيق الحكومة الالكترونية والتركيز على ضرورة تحول قطاع مهم من الادارة وهو الادارة العامة (الحكومية) وممارساتها والوصول الى طموحات ووضع خطط استراتيجية تتواءم مع هذا التقدم التكنولوجي (٦) .

وتتضح الاهمية الخاصة للحكومة الالكترونية في امكانية الاستفادة الرسمية من خدماتها بما توفرها من معلومات ودراسات مختلفة لمجمل دوائر الدولة وصانعي القرار في الحكومة وعلى جميع المستويات السياسية والاقتصادية والاجتماعية (٧) .

وبشكل اكثر تفصيل يمكن ابراز اهمية الحكومة الالكترونية بالاتي :-

### اولاً : سرعة اداء وجودة الخدمات :

تعد الخدمات من المواضيع المهمة التي لها علاقة بحياة الانسان وتطورها ، لذا تمثل المؤشر الاساس على تقدم الحياة في الدول ، كما انها مقياس لأدارة الدولة (٨) . يواجه طالب الخدمة عند تقديم معاملة في احدى الدوائر الحكومية الى اجراءات حكومية ويضطر الى الانتظار في صفوف طويلة بسبب تعقيد الاجراءات الادارية ، بخلاف الامر في ضل تطبيق الحكومة الالكترونية التي تمنح للمواطنين فرصة الحصول على السرعة والدقة في تقديم الخدمات على مدار (٢٤) ساعة يوميا فضلاً عن تقديم الخدمة بشكل جماعي للموضوع الواحد وهذه بدوره

يقلل الازدحام والانتظار في طوابير طويلة ، ويجنب الاخطاء البشرية المتعارف عليها في ضل اجراءات الحكومة التقليدية من خلال استخدام الحاسب الألي والذي يزود بالبيانات والمعلومات المتعلقة بجميع الخدمات للمستفيدين بأعلى سرعة وجودة ودقة (٩) .

### ثانياً : تخفيض التكاليف :

من الملاحظ ان اداء الاعمال الادارية بالطريقة التقليدية يستهلك كميات كبيرة جداً من الورق والمستندات والادوات الكتابية ، هذا فضلاً على انه يحتاج الى العرض على اكثر من موظف وذلك للاطلاع عليها والتوقيع واحالتها الى موظف اخر، في حين يحتاج نظام الحكومة الالكترونية عدد اقل من الموظفين القائمين على حفظ وتوزيع ونقل ونسخ الاعمال الورقية الخاصة بالمعاملات فضلاً عن توفير الوقت والجهد وتكاليف التخزين والحفظ للسجلات (١٠) هذا ونجد بأن نظام الارشفة الالكتروني يحفظ السجلات من التلف والضياع بنسبة اقل مما هو عليه الحال في ظل الحكومة التقليدية ، اما فيما يتعلق بالأفراد فانهم يحصلون على الخدمة من محل اقامتهم دون بذل جهد او اجور نقل الى الدوائر المعنية او التنقل بين الدوائر لإنجاز معاملاتهم (١١) .

### ثالثاً : اختصار الاجراءات الادارية :

لا شك ان العمل الاداري التقليدي يتم بالعديد من التعقيدات الادارية وذلك لا نه يحتاج في معظم الاحيان الى موافقة اكثر من جهة ادارية على العمل المطلوب وللقضاء على البيروقراطية فإنه باتباع الحكومة الالكترونية يمكن تبسيط الاجراءات فمن خلال موظف واحد يمكن انهاء المعاملة المطلوبة دون الرجوع الى رؤسائه الاداريين من اجل الحصول على موافقة بل عليه فقط الرجوع الى قاعدة البيانات المعدة سلفاً والتي تعد بمثابة تفويض للموظف بأن يتخذ قراره (١٢) .

### رابعاً : الحد من ظاهرة الفساد الاداري :

يعتبر الفساد الاداري والمالي ظاهرة عالمية الانتشار ويستفحل بصورة كبيرة في الدول التي تعاني من هزات سياسية متكررة و نظام اقتصادي متدهور ، ومن مظاهر الفساد الاداري هي الرشوة والسرقه والتي تظهر عند غياب الشفافية (١٣) .

ان التحول الى الحكومة الالكترونية ممكن ان يحد من ظاهرة الفساد الاداري من خلال اتمام المعاملات بطرق الكترونية يمكن خلالها لصاحب الخدمة الدخول الى الموقع الالكتروني

الخاص بجهة الادارة وتحديد الخدمة المطلوبة وإجراءاتها ومراحلها والتكلفة المقررة للحصول عليها وبذلك لا توجد علاقة مباشرة بين طالب الخدمة والموظف المكلف<sup>(١٤)</sup> .

تمثل ركائز الحكومة الالكترونية وهي المسائلة والشفافية والحكم الصالح او الرشيد من مقتضياتة الاصلاح الاداري الذي يلزم المؤسسات الحكومية في الدولة والوضوح في منهج عملها لرفع معدلات النمو الاقتصادي وزيادة الثقة في العمل وتقوية مكانه السلطة السياسية والادارية للدولة<sup>(١٥)</sup> .

واخيرا فإن الحكومة الالكترونية تقدم خدماتها الالكترونية على مبدأ المساواة والعدالة لجميع المستفيدين وبالجودة والدقة والتكلفة نفسها وفي توقيتات موحدة للجميع فهو امر غاية في الاهمية لاسيما في الدول النامية ، كما ان التكنولوجيا الرقمية تعد وسيلة منفتحة للرقابة التي يمكن ان تتم من قبل الجمهور او السلطات المختصة وبالتالي تجعل من الممكن تعقب الاعمال الغير مشروعة الفساد وهذا بدوره يمكن ان يزيد من ثقة وارتياح المواطن بالحكومة<sup>(١٦)</sup> .

#### خامساً : السرية والخصوصية :

تتفوق الحكومة الالكترونية على الحكومة التقليدية بالسرية والخصوصية بما تملكه من برامج تمكنها من حجب البيانات والمعلومات المهمة الا لذوي الشأن الذين يمتلكون كلمة المرور للنفاز الى تلك البيانات والمعلومات<sup>(١٧)</sup> ، ولديها انظمة منع الاختراق مما يجعل الوصول الى الملفات المحجوبة امر في غاية الصعوبة الا من خلال استخدام بصمة اليد وقرنية العين والتوقيع الرقمي (الالكتروني)\* والتخاطب الالكتروني لتقديم الخدمات التي تلبى احتياجات الراغبين عليها<sup>(١٨)</sup> .

#### سادساً : رفع المستوى الثقافي والعلمي للمواطنين :

تعمل الحكومة الالكترونية على رفع المستوى الثقافي والعلمي للمواطنين من خلال ايجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع المعطيات التقنية ومواكبة عصر المعلومات وذلك من خلال ترويج وتنمية مهارات ومعارف تكنولوجيا المعلومات بين المواطنين ، اذ اصبح من السهولة التعامل مع التقنية الرقمية دون ان يشترط للمتعامل حصوله على شهادة جامعية متخصصة في الحاسب الألي<sup>(١٩)</sup> .



**سابعاً : تطبيق الديمقراطية الالكترونية :**

للحكومة الالكترونية دور كبير في تطبيق الديمقراطية الالكترونية والتي تهدف الى ضمان عملية المشاركة الفاعلة للمواطنين في عملية الحكم وذلك عن طريق اطلاعهم على المعلومات الحكومية بطريقة شفافة عبر نشرها على الانترنت . فضلاً عن دورها في توضيح العملية الديمقراطية عن طريق نشر الاحزاب برنامجها السياسي والانتخابي واقامة المنتديات الالكترونية التي تناقش سياسة الحكومة بشكل عام (٢٠) .

**ثامناً : انشاء قاعدة بيانات :**

تتضح الاهمية الخاصة للحكومة الالكترونية في امكانية الاستفادة من خدماتها لما توفره من معلومات وبيانات ودراسات مختلفة لمجمل دوائر الدولة وصانعي القرار في الحكومة والتي تعد رسمياً جامعة للمعلومات ومصدراً لها في الوقت نفسه (٢١) .

**اهداف الحكومة الالكترونية**

ان اهداف الحكومة الالكترونية تختلف من مكان الى مكان اخر ومن مجتمع الى مجتمع بناءً على العديد من العوامل المختلفة منها درجة التقدم والامكانيات والتمويل وثقافة المجتمع وقابلية التحول والتوجهات السياسية والاقتصادية والاجتماعية وغيرها من العوامل (٢٢) .  
تسعى الدول من خلال تطبيق الحكومة الالكترونية الى تحقيق مجموعة من الاهداف وكما موضح بالشكل (٢) والتي تعد من ابرزها :-

١. توفر الحكومة الالكترونية الكثير من المعلومات والبيانات للمؤسسات والجهات الحكومية ذات الاتصال العملي والاداري ولكل من يرغب الحصول عليها سواء من قبل المؤسسات او المواطن من خلال تكنولوجيا المعلومات بكل سهولة ودقة (٢٣) .

٢. تسعى الدول من خلال تطبيقها للحكومة الالكترونية الى الخروج من النطاق الجغرافي والقدرات البشرية القليلة وايصالها الى المواطنين على مدار (٢٤) ساعة وفي اماكن تواجدها سواء في المدينة او الريف من خلال تسهيل المعاملات بين المؤسسات الحكومية والمواطن (٢٤) .

٣. تحسين مستوى الخدمات من خلال تحسين استجابة الحكومة لاحتياجات المستفيدين من خلال تجهيزهم بالمعلومات الوافية وابتكار اساليب جديدة للعلاقة البينية المتفاعلة التي تجمع المستفيدين بأدارات وهيئات ووكالات حكومية (٢٥) .
٤. العمل على التقليل من التعقيدات الادارية التي تؤدي الى بطء الاجراءات ومن خلال الانترنت يمكن اجراء التبادل المعلوماتي بين الجهات الحكومية في اطار التأمين والسرية من خلال اخفاء محتوى الرسائل والبيانات بطريقة مناسبة تمنع التعرف على محتوياتها خلال تمريرها او حفظها او تداولها وكذلك ضمان الدقة والشفافية(٢٦) .
٥. تنشيط فعاليات وسياسات الحكومة لتحقيق نتائج افضل في الصحة والتعليم والامن وغيرها من الخدمات من خلال استخدام شبكات الانترنت لنقل البيانات واتاحة المعلومات (٢٧) .
٦. سد الفجوة الرقمية\* في المجتمع بأستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة لتوصيل الخدمات الحكومية للمواطنين والمؤسسات لحاجتها لها بغض النظر عن اماكن تواجدهم واوراق التقديم لها (٢٨) .
٧. تعزيز ودعم فرص التنمية والاصلاح الاداري اذ انه بأستطاعة الحكومة الالكترونية مساعدة المؤسسات بالانتقال على الشبكة للحصول على الخدمات والمتطلبات ، أي ان الحكومة الالكترونية تقدم فرصاً لتطوير امكانيات ومهارات المؤسسات بل والمواطنين المتعاملين معها بما يمكنه تحقيق مستويات اعلى من الاداء (٢٩) .
٨. خلق بيئة عمل افضل بأستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات في المؤسسات وتأسيس بنية تحتية للحكومة الالكترونية تساعد على العمل بكل يسر وسهولة من خلال تحقيق الانسيابية والتفاعل وتحسين واجهة التواصل بين الحكومة وجهات العمل الاخرى (٣٠) .
٩. وجود الانظمة والتشريعات المناسبة التي تتماشى مع متطلبات الحكومة الالكترونية وان تتمتع بالقدر الكافي من المرونة على تطوير الانظمة والقوانين اللازمة لقيامها .

١٠. تطوير نظام ادارة الحكم والشؤون العامة وايجاد علاقة بين المواطنين والدولة في ادارة الشؤون العامة ومن امثلة ذلك اعتماد نظام الانتخاب الالكتروني في ولاية اريزونا الامريكية الى اشراك عدد من الناخبين يوازي ستة اضعاف المعدل العادي وذلك في الانتخابات الاولية للحزب الديمقراطي (٣١) .

وقد اتضح من خلال الدراسة ان الخدمات ادارة قبل كل شيء فأذا كانت الاجهزة الادارية كفوءة تستطيع ان توفر الخدمات لكافة سكان الدولة او المدينة كماً ونوعاً حتى ولو بالحد الأدنى (٣٢) .

شكل (١)  
اهداف الحكومة الالكترونية



المصدر : عامر ابراهيم قنديلجي ، الحكومة الالكترونية ، ط ١ ، دار الميسرة للتوزيع والنشر والطباعة ، عمان ، ٢٠١٥ ، ص ٦٢ .

## الادارة بين المفهوم التقليدي والمفهوم الالكتروني

تمثل الادارة الالكترونية اتجاهاً جديداً وربما غير مألوف في الادارة لأنه يقوم على اسس ومبادئ مختلفة عما كان متعارف عليه ، عندما لم تعد الادارة التقليدية قادرة على الاستجابة لمتغيرات العصر ومتطلباته . وهو ما سيتم توضيحه من خلال هذا المطلب .

### اولاً : مفهوم الادارة التقليدية :

تتجه بعض الكتابات العلمية الى تعريف الادارة من خلال طبيعتها بأن وظيفتها هي الوصول الى الهدف بأحسن الوسائل واقل التكاليف وفي الوقت الملائم بالأستخدام الامثل للأماكن المتاحة .

ويمكن القول ان الادارة هي عملية يتم بموجبها انجاز الوظائف او اداء الاعمال من خلال الجهود البشرية العاملة في المؤسسة ، حيث يتم تحقيق التعاون والتنسيق الفعال بينهم ، وصولاً الى تحقيق الاهداف المنشودة بدرجة عالية من الكفاءة والفعالية (٣٣) .

ويؤكد مفهوم ادارة شؤون الدولة على الجانب السياسي للمفهوم حيث يشمل الى جانب الاهتمام بالإصلاح والكفاءة الادارية ، التركيز على منظومة القيم الديمقراطية المعروفة في المجتمعات الغربية ، والاستقرار ، وحقوق الانسان ، و وجود جهاز خدمة مدنية قوي وكفاء ، والشرعية ، والتعددية المؤسسية ، والمشاركة ، والشفافية والمسائلة والنزاهة والرقابة وسيادة القانون ، وتؤخذ هذه المؤشرات كتعبير عن الاسلوب الجديد لإدارة الدولة(٣٤).

### ثانياً : مفهوم الادارة الالكترونية :

تتعدى فكرة الادارة الالكترونية مفهوم ادارة العمل داخل المؤسسة ، الى مفهوم تكامل البيانات والمعلومات بين الادارات المختلفة والمتعددة واستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة واجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق اهدافها وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة سواء الداخلية او الخارجية . وتشمل الادارة الالكترونية جميع مكونات الادارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز الا انها تتميز بقدرتها على تطوير المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من اجل تحقيق الاهداف .

وكتعريف امثل واشمل للادارة الالكترونية انها استراتيجية ادارية لعصر المعلومات ، تعمل على تحقيق خدمات افضل للمواطنين والمؤسسات الحكومية\* مع استغلال امثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في اطار

الالكتروني حديث من اجل استغلال امثل للوقت والجهد والمال وتحقيقاً للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة (٣٥) .

### الفرق بين الادارة الالكترونية والادارة التقليدية

تختلف الادارة الالكترونية عن الادارة التقليدية في التطبيق والبناء التنظيمي وفي الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة وانجاز الاعمال وتقديم الخدمات للمستفيدين (٣٦) . وذلك على النحو الموضح بالجدول (٢) .

يرى الباحث ان الادارة الالكترونية تعد امتداد للادارة التقليدية وتطويراً لأساليبها ووسائلها ، فبعد ان كانت تؤدي يدوياً مما كان له تأثير على وقت مسؤولي وموظفي الدوائر والمؤسسات وكانت اكثر عرضة للخطأ والنقص وتحتاج الى جهود مضمينة اصبحت تؤدي ألياً في لحظات يسيرة ، يمكن ان تقدم خدماتها في كل زمان ومكان وتوفر الوقت والجهد والمال الذي كان يهدر .

### جدول (٢)

#### الفرق بين الادارة الالكترونية والادارة التقليدية

| ت | الخصائص             | الادارة الالكترونية  | الادارة التقليدية  |
|---|---------------------|--|--|
| 1 | الهدف               | الادارة الكترونية .<br>مشاركة المجتمع المدني ومنظمات القطاع الخاص في الانشطة الاقتصادية والخدمية . | ادارة سيادية .<br>تأكيد هيمنة الدولة على الانشطة الخدمية والاقتصادية .                 |
| 2 | الفلسفة             | نهج رجال الاعمال الديمقراطي  | النهج البيروقراطي  |
| 3 | محور اهتمام         | التركيز على الاهداف والنتائج   | التركيز على الاجراءات  |
| 4 | التكامل             | كسر الحواجز التنظيمية لتحقيق التكامل والترابط بين المؤسسات الحكومية بأستعمال الشبكات الالكترونية   | الفصل التام بين المؤسسات الحكومية في اداء الاعمال .<br>التخصص على اساس وظيفي وجغرافي . |
| 5 | نمط الاعمال         | اعمال ابتكارية متجددة  | اعمال روتينية متكررة تحكمها البيروقراطية   |
| 6 | تكنولوجيا المعلومات | تضمين تكنولوجيا المعلومات في كافة وظائف الادارة من تخطيط وتنظيم ورقابة                             | دورها منفصل عن الادارة ، ويقصر على توفير المعلومات اللازمة لدعم اتخاذ القرار           |
| 7 | التنظيم             | التنظيمات الشبكية الواسعة  | هرمي متعدد المستويات   |
| 8 | اتخاذ القرارات      | القرارات تشاركية بين العاملين والادارة   | القرارات مركزية من خلال مراكز السلطة بناء على قواعد جامدة                              |

|    |                       |   |  |
|----|-----------------------|---|--|
| 9  | المواطن               | المواطن عضو مشارك في الحصول على الخدمة الحكومية . يمتلك حق تقييم الاداء الحكومي . | المواطن يتلقى الخدمة ولا يشارك بالرأي . الموظف مسؤول عن ادارة شؤون المواطن . |
| 10 | سرعة التعاملات        | الاستجابة الفورية للمعاملات الداخلية والخارجية                                    | الاستجابة البطيئة في اداء المعاملات الداخلية والخارجية                       |
| 11 | الموارد               | تعتمد على رأس المال الفكري للأفراد والوثائق والمستندات الرقمية                    | تعتمد على الاصول المادية الملموسة والوثائق والمستندات الورقية                |
| 12 | الخدمات               | خدمات مبتكرة من خلال شبكة الانترنت ومتاحة في اي وقت                               | تقدم بالطرق التقليدية ومرتبطة بمواعيد العمل المحددة                          |
| 13 | نطاق العمل            | عالمي خارج الحدود الجغرافية للدولة  | محلي داخل حدود الدولة وسيادتها   |
| 14 | التعامل مع المستفيدين | التعامل السريع في الوقت المحدد والثقة المتبادلة في المعاملات                      | اجراءات بطيئة معقدة وغياب الثقة في التعامل الحكومي                           |

المصدر : زينب مصطفى خليل ، قياس مدى تأهيل الموارد البشرية للنهوض بمتطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في وزارة العلوم والتكنولوجيا ، رسالة ماجستير، جامعة بغداد ، كلية الادارة والاقتصاد ، ٢٠١٤ ، ص : ٥٨ (غير منشورة) .

## الاستنتاجات :

- ١- يؤدي تطبيق الحكومة الالكترونية الى اختصار الاجراءات الادارية وبالتالي يسهم في تقليل الجهد والوقت والكلفة .
- ٢- يحقق تطبيق الحكومة الالكترونية تحسين مستوى الخدمات وتحسين استجابة الحكومة لاحتياجات المستفيدين .
- ٣- تبين من البحث ان تطبيق الحكومة الالكترونية يؤدي الى تطوير نظام ادارة الحكم والشؤون العامة ويجاد علاقة ايجابية بين المواطن والدولة كما يسهم التطبيق للحد من ظاهرة الفساد المالي والاداري .

## التوصيات :

- ١- التوجه نحو استخدام الحكومة الالكترونية في جميع مفاصل الدولة من اجل زيادة الكفاءة والفاعلية .
- ٢- زيادة الوعي الجماهيري ومحاربة الامية الالكترونية من خلال القنوات الثقافية وكذلك ادخال مادة الحاسوب ونظم المعلومات والاتصالات في المنهج التعليمية .
- ٣- العمل على تنظيم الدورات والندوات للموظفين والمواطنين حول استخدام نظم المعلومات والاتصالات من اجل زيادة الوعي باستخدام الحكومة الالكترونية وتكريس مفهومها .

## Implementing Electronic-Government and Its Impact on Administrative Performance

**Keywords: Implementing of Electronic Government.  
(A research drawn from Ph.D. Dissertation)**

**Researcher**  
**Ziad Mohammed Hassan Al-Mahdawi**  
**Directorate of Traffic Police /**  
**Governorate of Diyala**

**Prof.**  
**Abdul Amer Abbas Abid Al-Hiyale**  
**University of Diyala**  
**College of Education for**  
**Humanities**  
**Department of Geography**

### Abstract

The electronic development witnessed by most countries in the field of computer use and the Internet has necessitated the popularity of the so-called electronic-government. Which mainly focuses on the idea of citizens and beneficiaries having access to public services provided by the state through the Internet and in an automated way to provide the best services in terms of the lack of effort and reduce time and costs because of its role in enhancing administrative performance and advancing development.

The electronic government in a simplified manner means enhancing the achievement of government departments for their work and tasks, either between government agencies or between them and their clients in an informational manner based on the use of computers to access specific information required by the official procedure required to be taken in accordance with certain security guarantees protecting the beneficiary and the service provider.

The introduction of electronic government would eliminate the administrative problems caused by the use of paper in administrative dealings and the resulting bureaucracy and routine that negatively affected the performance of services.

### الهوامش

١. ايمان مرعي حسين العنزي ، امكانية تطبيق الحكومة الالكترونية لتعزيز عملية صنع القرار - نظام مقترح في دائرة الرعاية الاجتماعية / نينوى ، رسالة ماجستير ، جامعة الموصل ، كلية الادارة والاقتصاد ، ٢٠١٣ ، ص : ٢٠ ( غير منشورة ) .
٢. فرح جهاد عبدالسلام ، الفساد الاداري والتصدي له عن طريق التحول للحكومة الالكترونية ، مجلة الجامعة العراقية ، المجلد (٤٠) ، العدد (٣) ، ٢٠١٨ ، ص : ٣٦٩ .



٣. قيدوان ابوبكر الصديق ومعمري خيرة ، الحكومة الالكترونية ومتطلباتها في ظل الحاكمية الرشيدة ، مجلة الريادة لأقتصاديات الاعمال ، المجلد (٣) ، العدد (٤) ، ٢٠١٧ ، ص : ٥٠ .
٤. خولة رشيد حسن ، الابعاد الاقتصادية للحكومة الالكترونية ، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية ، المجلد (١٠) ، العدد (٣٠) ، ٢٠١٤ ، ص : ٥٧ .
٥. موفق عبدالحسين محمد وعلي عباس كريم ، امكانية تطبيق الحكومة الالكترونية في الهيئة العامة للضرائب من وجهة نظر عاملها ، مجلة الادارة والاقتصاد ، المعهد العالي للدراسات المالية والمحاسبة ، العدد (٩٢) ، ٢٠١٢ ، ص:٤٥.
٦. منصور الزين وسفيان نقماري ، متطلبات ارساء الحكومة الالكترونية في الجزائر - دراسة تجارب بعض الدول ، الملتقى العلمي الدولي في جامعة سعد وحلب البليدة - الجزائر ، يومي ١٣-١٤/٥/٢٠١٣ ، ص : ٥ .
٧. ذاكر محي الدين عبدالله العراقي ، دور الحكومة الالكترونية في التنمية العربية المستدامة - دراسة تأريخية ، مجلة دراسات اقليمية ، العدد (٢٩) ، ٢٠١٣ ، ص : ٢٢ .
٨. خلف حسين علي الدليمي ، تخطيط الخدمات المجتمعية والبنية التحتية / اسس - معايير - تقنيات ، ط ١ ، دار الصفا للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٩ ، ص : ٣١ .
٩. هدى محمد عبدالعال ، التطور الاداري و الحكومة الالكترونية ، بدون دار نشر ، القاهرة ، ٢٠٠٦ ، ص : ١٠١ .
١٠. موفق عبدالحسين وعلي عباس ، مصدر سابق ، ص : ٤٥ .
١١. شائع بن سعد مبارك القحطاني ، مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الادارة الالكترونية في السجون ، رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ، كلية الدراسات العليا ، ٢٠٠٦ ، ص : ١٤ (غير منشورة) .
١٢. ميرفت قاسم عبود الجبوري ، اثر الحكومة الالكترونية على النظام القانوني للمرفق العام (دراسة مقارنة) ، رسالة ماجستير ، جامعة بغداد ، كلية القانون ، ٢٠١٧ ، ص : ٢٧-٢٨ (غير منشورة).

١٣. سعد عباس حمزة الخفاجي ، الحكومة الالكترونية الابعاد النظرية واليات التطبيق - دراسة تطبيقية حول استخدام الحكومة الالكترونية في معمل اسمنت كركوك ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد (٢٣) ، ٢٠١٠ ، ص: ٢٠ .
١٤. عمر القرشي ، اثر الحكومة الالكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الاداري ، رسالة ماجستير ، جامعة النهريين ، كلية الحقوق ، ٢٠١٢ ، ص : ٣٦ (غير منشورة) .
١٥. نسرین حسن فهد الزيداوي ، الادارة الالكترونية ومدى تطبيقها في المكتبات الجامعية العراقية : دراسة تحليلية ، رسالة ماجستير ، الجامعة المستنصرية ، كلية الاداب ، ٢٠١٨ ، ص : ٤١ (غير منشورة) .
١٦. ميرفت قاسم عبود الجبوري ، مصدر سابق ، ص : ٢٨-٢٩ .
١٧. حسين بن محمد الحسن ، الادارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق ، بحث مقدم الى معهد الادارة العامة ، المؤتمر الدولي للتنمية الادارية نحو اداء متميز للقطاع الحكومي ، ٢٠٠٩ ، ص : ٢١
- [www.fifty-iqa.eda.sa](http://www.fifty-iqa.eda.sa)
- \* التوقيع الالكتروني : يعرف على انه ( ما يوضع على محرر الكتروني ويتخذ شكل حروف او ارقام او رموز او اشارات او غيرها ويكون له طابع منفرد يسمح بتحديد الشخص الموقع ويميزه عن غيره ) .
١٨. نجيب عبدالنجيب نجم وخولة صدرالدين كريم ، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والادارية ، المجلد (٩) ، العدد (١٧) ، ٢٠١٧ ، ص : ٣٨١ .
١٩. محمد سمير احمد ، الادارة الالكترونية ، ط١ ، دار الميسرة ، عمان ، ٢٠٠٨ ، ص : ٨٤ .
٢٠. عباس زبون عبيد العبودي ، الاطار القانوني للحكومة الالكترونية ، مجلة العلوم القانونية والسياسية ، العدد (١) ، ٢٠١٢ ، ص : ٨٧ - ٨٨ .
٢١. زيد فوزي ايوب الشيخ ، ربط الجامعة بالمجتمع - انموذج مقترح في اطار تطبيق الحكومة الالكترونية ، رسالة ماجستير ، جامعة الموصل ، كلية الادارة والاقتصاد ، ٢٠١١ ، ص : ٥٢ (غير منشورة) .

٢٢. صلاح حسن عبدالله البيضاني ، تطوير اساليب الرقابة الداخلية للوحدات الحكومية في ضل تطبيق الحكومة الالكترونية - دراسة ميدانية في وزارتي العلوم والتكنولوجيا والصناعة ، رسالة ماجستير ، الجامعة المستنصرية ، كلية الادارة والاقتصاد ، ٢٠١٥ ، ص : ١٧ (غير منشورة) .
٢٣. سحر قدوري الرفاعي ، الادارة الالكترونية وتحقيق الجودة العامة ، مجلة المنصور ، كلية الادارة والاقتصاد ، العدد (١٤) ، ٢٠١٠ ، ص : ١٥ .
٢٤. مصطفى علي ابراهيم ومصطفى عبدالحسين علي ، اثر تطبيق الحكومة الالكترونية في مستوى الازدعان الضريبي - دراسة تطبيقية في الهيئة العامة للضرائب في العراق ، مجلة المثني للعلوم الانسانية والاقتصادية ، المجلد (٣) ، العدد (٥) ، ٢٠١٣ ، ص : ٢٠ .
٢٥. حاتم رشيد تركي الجنابي ، مصدر سابق ، ص : ١٥ .
٢٦. الاء قاسم جاسم الشريف ، دور الحكومة الالكترونية في تعزيز فاعلية التدقيق الداخلي من خلال تطبيق اسلوب التحسين المستمر (كايزن) - بحث تطبيقي في ( هيئة دعاوي الملكية / مجلس النواب ) ، رسالة محاسبة قانونية ، جامعة الدول العربية ، المعهد العربي للمحاسبين القانونيين المركز العام ، ٢٠١٨ ، ص : ٢٦ (غير منشورة) .
٢٧. زيد فوزي ايوب الشيخ ، مصدر سابق ، ص : ٥٦ .
- \*الفجوة الرقمية : وتسمى ايضاً الفجوة الالكترونية وهو مصطلح حديث ظهر في عالم الحاسوب وعلوم الاجتماع يشير الى الفجوة بين الذين بمقدورهم استخدام الانترنت بسبب امتلاكهم المهارة اللازمة والقدرة المادية ، وبين الذين لا يستطيعون ذلك ولأسباب نفسها .
٢٨. سحر قدوري الرفاعي ، الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها : مدخل استراتيجي ، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا ، العدد (٧) ، ٢٠٠٩ ، ص : ٣١١ .
٢٩. افرايم توريان واخرون ، ترجمة قاسم موسى شعبان ، تقنية المعلومات في ادارة الشركات ، ط١ ، دار الرضا للنشر ، سوريا ، ٢٠٠٥ ، ص : ٦١ .
٣٠. كريمة شافي جبر محمود وشهد محمود شاكر ، استراتيجية الحكومة الالكترونية في المؤسسات المعلوماتية في العراق ، مجلة مركز المستنصرية للدراسات العربية والدولية ، العدد (٦٨) ، ٢٠١٩ ، ص : ٥ .

٣١. علي عباس عبيد ، الحكومات المحلية في العراق واثرها في تطبيق الحكومة الالكترونية بعد عام ٢٠٠٨ ، مجلة قضايا سياسية ، العدد (٥٨) ، ٢٠١٩ ، ص : ١١١ .

٣٢. خلف حسين علي الدليمي ، مصدر سابق ، ص : ٣٢ .

٣٣. سمير عماري ، دور الادارة الالكترونية في تطوير اداء مؤسسات التعليم العالي - دراسة حالة مجموعة من الجامعات الجزائرية ، اطروحة دكتوراه ، جامعة محمد بو ضياف - المسيلة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، ٢٠١٧-٢٠١٨ ، ص : ٣-٤ (غير منشورة) .

٣٤. قاسم محمد الحساني ، كيفية ادارة الدولة سياسياً ، كتابات ، ٢٠١٣ ، ص : ٣-٩ .

<https://kitab.com/2013/09/27>

\* عند ذكر مصطلح الحكومة يتبادر الى ذهن المستمع او القارئ العمل السياسي على الرغم من ان عمل الحكومة لا يقتصر على العمل السياسي وانما الاداري ايضاً .

٣٥. راجح عبدالامير عبود ، الادارة الالكترونية وعلاقتها بأداء المؤسسات الرياضية والشبابية وفق معايير الجودة الشاملة في الفرات الاوسط ، رسالة ماجستير ، جامعة كربلاء ، كلية التربية البدنية وعلوم الرياضة ، ٢٠١٧ ، ص : ٢٥ - ٢٦ (غير منشورة) .

٣٦. كلثم محمد الكبيسي ، متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر ، رسالة ماجستير ، الجامعة الافتراضية الدولية ، كلية ادارة الاعمال ، ٢٠٠٨ ، ص : ٢٩ - ٣٠ (غير منشورة) .

## المصادر

- احمد ، محمد سمير ، الادارة الالكترونية ، ط ١ ، دار الميسرة ، عمان ، ٢٠٠٨ .
- البيضاني ، صلاح حسن عبدالله ، تطوير اساليب الرقابة الداخلية للوحدات الحكومية في ضل تطبيق الحكومة الالكترونية - دراسة ميدانية في وزارتي العلوم والتكنولوجيا والصناعة ، رسالة ماجستير ، الجامعة المستنصرية ، كلية الادارة والاقتصاد ، ٢٠١٥ (غير منشورة) .
- توريان ، افرايم واخرون ، ترجمة قاسم موسى شعبان ، تقنية المعلومات في ادارة الشركات ، ط ١ ، دار الرضا للنشر ، سوريا ، ٢٠٠٥ .

- الجبوري ، ميرفت قاسم عبود ، اثر الحكومة الالكترونية على النظام القانوني للمرفق العام (دراسة مقارنة) ، رسالة ماجستير ، جامعة بغداد ، كلية القانون ، ٢٠١٧ (غير منشورة) .
- الحساني ، قاسم محمد ، كيفية ادارة الدولة سياسياً ، كتابات ، ٢٠١٣ .  
<https://kitabab.com/2013/09/27>
- الحسن ، حسين بن محمد ، الادارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق ، بحث مقدم الى معهد الادارة العامة ، المؤتمر الدولي للتنمية الادارية نحو اداء متميز للقطاع الحكومي ، ٢٠٠٩ .  
[www.fifty-iqa.eda.sa](http://www.fifty-iqa.eda.sa)
- حسن ، خولة رشيد ، الابعاد الاقتصادية للحكومة الالكترونية ، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية ، المجلد (١٠) ، العدد (٣٠) ، ٢٠١٤ .
- الخفاجي ، سعد عباس حمزة ، الحكومة الالكترونية الابعاد النظرية واليات التطبيق - دراسة تطبيقية حول استخدام الحكومة الالكترونية في معمل اسمنت كركوك ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد (٢٣) ، ٢٠١٠ .
- الدليمي ، خلف حسين علي ، تخطيط الخدمات المجتمعية والبنية التحتية / اسس - معايير - تقنيات ، ط ١ ، دار الصفا للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٩ .
- الرفاعي ، سحر قدوري ، الادارة الالكترونية وتحقيق الجودة العامة ، مجلة المنصور ، كلية الادارة والاقتصاد ، العدد (١٤) ، ٢٠١٠ .
- الرفاعي ، سحر قدوري ، الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها : مدخل استراتيجي ، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا ، العدد (٧) ، ٢٠٠٩ .
- الزيداوي ، نسرین حسن فهد ، الادارة الالكترونية ومدى تطبيقها في المكتبات الجامعية العراقية : دراسة تحليلية ، رسالة ماجستير ، الجامعة المستنصرية ، كلية الاداب ، ٢٠١٨ (غير منشورة) .
- الزين ، منصور و نقماري ، سفيان ، متطلبات ارساء الحكومة الالكترونية في الجزائر - دراسة تجارب بعض الدول ، الملتقى العلمي الدولي في جامعة سعد وحلب البليدة - الجزائر ، يومي ١٣-١٤/٥/٢٠١٣ .

- الشريف ، الاء قاسم جاسم ، دور الحكومة الالكترونية في تعزيز فاعلية التدقيق الداخلي من خلال تطبيق اسلوب التحسين المستمر (كايزن) - بحث تطبيقي في ( هيئة دعاوي الملكية / مجلس النواب ) ، رسالة محاسبة قانونية ، جامعة الدول العربية ، المعهد العربي للمحاسبين القانونيين المركز العام ، ٢٠١٨ (غير منشورة) .
- الشيخ ، زيد فوزي ايوب ، ربط الجامعة بالمجتمع - نموذج مقترح في اطار تطبيق الحكومة الالكترونية ، رسالة ماجستير ، جامعة الموصل ، كلية الادارة والاقتصاد ، ٢٠١١ (غير منشورة) .
- الصديق ، قيدوان ابوبكر و خيرة ، معمري ، الحكومة الالكترونية ومتطلباتها في ظل الحاكمية الرشيدة ، مجلة الريادة لأقتصاديات الاعمال ، المجلد (٣) ، العدد (٤) ، ٢٠١٧ .
- عبدالسلام ، فرح جهاد ، الفساد الاداري والتصدي له عن طريق التحول للحكومة الالكترونية ، مجلة الجامعة العراقية ، المجلد (٤٠) ، العدد (٣) ، ٢٠١٨ .
- عبدالعال ، هدى محمد ، التطور الاداري و الحكومة الالكترونية ، بدون دار نشر ، القاهرة ، ٢٠٠٦ .
- عبود ، راجح عبدالامير ، الادارة الالكترونية وعلاقتها بأداء المؤسسات الرياضية والشبابية وفق معايير الجودة الشاملة في الفرات الاوسط ، رسالة ماجستير ، جامعة كربلاء ، كلية التربية البدنية وعلوم الرياضة ، ٢٠١٧ . (غير منشورة) .
- العبودي ، عباس زبون عبيد ، الاطار القانوني للحكومة الالكترونية ، مجلة العلوم القانونية والسياسية ، العدد (١) ، ٢٠١٢ .
- عبيد ، علي عباس ، الحكومات المحلية في العراق واثرها في تطبيق الحكومة الالكترونية بعد عام ٢٠٠٨ ، مجلة قضايا سياسية ، العدد (٥٨) ، ٢٠١٩ .
- العراقي ، ذاكر محي الدين عبدالله ، دور الحكومة الالكترونية في التنمية العربية المستدامة - دراسة تأريخية ، مجلة دراسات اقليمية ، العدد (٢٩) ، ٢٠١٣ .
- عماري ، سمير ، دور الادارة الالكترونية في تطوير اداء مؤسسات التعليم العالي - دراسة حالة مجموعة من الجامعات الجزائرية ، اطروحة دكتوراه ، جامعة محمد بو

- ضياف - المسيلة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، ٢٠١٧-٢٠١٨ (غير منشورة) .
- العنزي ، ايمان مرعي حسين ، امكانية تطبيق الحكومة الالكترونية لتعزيز عملية صنع القرار - نظام مقترح في دائرة الرعاية الاجتماعية / نينوى ، رسالة ماجستير ، جامعة الموصل ، كلية الادارة والاقتصاد ، ٢٠١٣ ( غير منشورة ) .
  - القحطاني ، شائع بن سعد مبارك ، مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الادارة الالكترونية في السجون ، رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ، كلية الدراسات العليا ، ٢٠٠٦ (غير منشورة) .
  - القرشي ، عمر ، اثر الحكومة الالكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الاداري ، رسالة ماجستير ، جامعة النهرين ، كلية الحقوق ، ٢٠١٢ (غير منشورة) .
  - الكبيسي ، كلثم محمد ، متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر ، رسالة ماجستير ، الجامعة الافتراضية الدولية ، كلية ادارة الاعمال ، ٢٠٠٨ . ( غير منشورة ) .
  - محمد ، موفق عبدالحسين و كريم ، علي عباس ، امكانية تطبيق الحكومة الالكترونية في الهيئة العامة للضرائب من وجهة نظر عاملها ، مجلة الادارة والاقتصاد ، المعهد العالي للدراسات المالية والمحاسبة ، العدد (٩٢) ، ٢٠١٢ .
  - محمود ، كريمة شافي جبر و شاکر ، شهد محمود ، استراتيجية الحكومة الالكترونية في المؤسسات المعلوماتية في العراق ، مجلة مركز المستنصرية للدراسات العربية والدولية ، العدد (٦٨) ، ٢٠١٩ .
  - مصطفى علي ابراهيم ومصطفى عبدالحسين علي ، اثر تطبيق الحكومة الالكترونية في مستوى الازعان الضريبي - دراسة تطبيقية في الهيئة العامة للضرائب في العراق ، مجلة المثني للعلوم الانسانية والاقتصادية ، المجلد (٣) ، العدد (٥) ، ٢٠١٣ .
  - نجم ، نجيب عبدالنجيب و كريم ، خولة صدرالدين ، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والادارية ، المجلد (٩) ، العدد (١٧) ، ٢٠١٧ .