Global Proceedings Repository
American Research Foundation
ISSN 2476-017X
Available online at http://proceedings.sriweb.org
شبكة المؤتمرات العربية
http://arab.kmshare.net/

The Ninth International Scientific Academic Conference
Under the Title "Contemporary trends in social, human, and natural sciences"
المؤتمر العلمي الاكاديمي الدولي التاسع
تحت عنوان "الاتجاهات المعاصرة في العلوم الاجتماعية، الانسانية، والطبيعية"
25 - 26 يوليو – تموز 2019 - اسطنبول – تركيا
http://kmshare.net/isac2019/

Obstacles Diagnosis of G2G Electronic Governance Application

Case Study in the Passport Directorate of Duhuk Governorate in Kurdistan Region-Iraq

Mohammed Mustafa Hussein [a], Noor Ezzulddin M. H[b]

[a] Management Information System Department, University of Mosul.
Asha.mustafa @yahoo.com

[b] Management Information System Department, University of Mosul.
noormis380@gmail.com

Abstract: The difficulties that we face when we performs any effort are natural and represent one of the law of universe. In order to achieve a certain goal, reaching that goal requires exceeding the virtual distance through which the amount of success and failure in performance is determined. Also when applies the e-government project, it faces some difficulties or challenges that may hinder its implementation. Hence, the aim of the study was to identify the most influential obstacles in the application of e-government in the Directorate of passports of the province of Dohuk specifically G2G type, After studying the literature of the subject and diagnosing many of the obstacles presented by researchers through their studies in different environments. The problem of the study revolves around one main question, which is the reality of the obstacles facing the application of e-government in the Directorate under study?

In order to achieve the above objective and to answer the research questions, a Check list has been included (23) questions distributed across five obstacles. And then analyze and interpret the results, the researchers adopted the case study methodology which helps in the comprehensive and deep analysis of the problem under study.

Global Proceedings Repository
American Research Foundation
ISSN 2476-017X
Available online at http://proceedings.sriweb.org
شبكة المؤتمرات العربية
http://arab.kmshare.net/

Finally, the researchers reached a number of conclusions, the most important of which is that legal obstacles constitute the most influential problem in the application of e-government Some suggestions have been introduced to support this work. The most important of these are the need to know the experiences of others before starting the application of e-government, especially the experiences of neighboring countries to avoid obstacles that could face the application of this government. As such it's very important to issue some legislation and laws that support the procedures of e-government from the type of government to the government.
Keywords: e-government, G2G e-government, e-government types

تشخيص معوقات تطبيق خدمات الحكومة الإلكترونية من نوع G2G

دراسة حالة في مديرية جوازات محافظة دهوك/ كردستان العراق

الدكتور محمد مصطفى حسين / مدرس
كلية الادارة والاقتصاد/ جامعة الموصل

نور عزالدين محمد / باحثة
كلية الادارة والاقتصاد/ جامعة الموصل

الملخص

إن التحديات التي تواجه الانسان عند أدائه لأي مجهود هي أمر طبيعي ومن سنن الله التي أودعها في هذا الكون، ولكي يحقق الإنسان هدفاً معيناً، فإن الوصول إلى ذلك الهدف، يتطلب تجاوز تلك المسافة الافتراضية والتي يتحدد بها مقدار النجاح والفشل في الأداء. كذلك الحال عند تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية فحالها حال المشاريع الاخرى، فانها تواجه بعض الصعوبات او التحديات يمكن ان تعرقل تطبيقها. ومن هنا فقد كان هدف الباحثان من هذه الدراسة هو التعرف على المعوقات الاكثر التأثيرا في تطبيق الحكومة الالكترونية في مديرية جوازات محافظة دهوك وتحديدا من نوع G2G، وذلك بعد الاطلاع على ادبيات الموضوع وتشخيص العديد من المعوقات التي قُدمت من قبل الباحثين عن طريق دراساتهم في بيئات مختلفة. اما مشكلة الدراسة فتتمحور حول تسأل رئيسي واحد وهو ما واقع المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية من نوع G2G في المديرية قيد الدراسة؟

ولتحقيق الهدف أعلاه والإجابة على التساؤلات البحثية فقد تم الاعتماد على قائمة فحص تم إعدادها لهذا الغرض، وقد تضمنت (23) سؤالاً موزعة على خمسة معوقات. ومن ثم تحليل وتفسير النتائج. وقد اعتمد الباحثان على منهج دراسة الحالة والذي يساعد في التحليل الشامل والعميق للمشكلة قيد الدراسة.

Global Proceedings Repository
American Research Foundation
ISSN 2476-017X
Available online at http://proceedings.sriweb.org
شبكة المؤتمرات العربية
http://arab.kmshare.net/

وأخيراً توصل الباحثان إلى مجموعة من الاستنتاجات والتي من اهمها إن المعوقات القانونية تشكل المعضلة الاكثر تأثيرا في تطبيق الحكومة الالكترونية، وقد تم تقديم بعض المقترحات التي يمكن أن تدعم الدراسة والتي من ابرزها ضرورة التعرف على تجارب الآخرين قبل البدء بتطبيق الحكومة الإلكترونية، وتحديداً تجارب الدول المجاورة لتجنب المعوقات التي يمكن أن تواجه تطبيق هذه الحكومة، واصدار بعض التشريعات والقوانين التي تدعم اجراءات الحكومة الالكترونية من نوع حكومة الى حكومة.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية، معوقات الحكومة الإلكترونية.

المقدمة

تسعى معظم المنظمات الى تسهيل الاتصال بين الاطراف ذات العلاقة، وذلك بالاستعانة بتقنيات المعلومات والاتصالات المختلفة الخاصة بالحكومة الالكترونية، بحيث تحقق مزايا عديدة للجميع. وتعود الفكرة الاساسية للحكومة الإلكترونية إلى حاجة الجمهور للوصول إلى قرارات الحكومة ووثائقها عبر الوسائل الإلكترونية، وظهرت فيما بعد الحاجة إلى الخدمات الإلكترونية العامة، وأخيرا البحث عن فرص للمشاركة في عملية صنع القرار، للتشاور مع المؤسسات الحكومية، وخاصة مع زيادة الاهتمام الحكومي بالتعبير عن العمليات الديمقراطية، والعلاقات الخارجية للحكم، وأشكال التنظيم الجديدة (Anttiroik, 2007, 83).

إن ميزة الحكومة الإلكترونية هي أنها قد توفر الخدمات وتحسنها وتجعل الحكومة أكثر كفاءة وأكثر فعالية. فضلاً عن ذلك، يمكن تخفيض تكاليف المعاملات والخدمات الحكومية بحيث تصبح أكثر سهولة من حيث التنفيذ والوصول (Chen & Chen, 2006, 24). إلاّ أن تطبيق هذه الحكومة الإلكترونية لا يخلو من صعوبات، وتواجه بعض المعوقات التي يمكن أن تعرقل طريقها نحو النجاح، وقد تم الإشارة إلى العديد من المعوقات من قبل الباحثين التي تختلف باختلاف البيئة ونوع الحكومة الإلكترونية المعتمدة (حكومة إلى الحكومة، حكومة إلى الأعمال، حكومة إلى المواطن، وغيرها).

انطلاقا من هنا حاول الباحثان استعراض هذه المعوقات ومن ثم تشخيص المعوقات الاكثر تأثيراً في تطبيق هذه الحكومة وتحديدا من نوع حكومة الى حكومة G2G من خلال ملاحظة العمل في مديرية جوازات محافظة دهوك، ووجهات نظر العاملين فيها. نظراً لأن طبيعة موضوع الدراسة الحالية تلائم آلية عمل هذه المديرية، ولأنها تعتمد تطبيقات الحكومة الإلكترونية في عملها.

Global Proceedings Repository
American Research Foundation
ISSN 2476-017X
Available online at http://proceedings.sriweb.org
شبكة المؤتمرات العربية
http://arab.kmshare.net/

البند الاول: منهجية الدراسة

أولا: مشكلة البحث

لاجل تحديد النقاط التي تركز عليها الدراسة لابد من تشخيص المشكلة التي حاول الباحثان تسليط الضوء عليها وذلك من خلال التساؤلات البحثية الاتية:

1. ما هو واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في مديرية جوازات محافظة دهوك؟
2. ما هي المعوقات الاكثر ثقلاً والتي تعرقل تطبيق الحكومة الإلكترونية في مديرية جوازات دهوك؟

ثانياً: اهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة تحديداً بأنها تركز على المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية في المنظمات العراقية عامة، ومديرية جوازات محافظة دهوك خاصة كعينة لميدان الدراسة، خاصة وان الخدمة المقدمة من قبل مديرية الجوازات هي خدمة تحتاجها شريحة كبيرة من المجتمع. فضلا عن الأهمية الأكاديمية للدراسة بإضافة الطروحات النظرية الحديثة والمقدمة من قبل المتخصصين في هذا المجال والتي يمكن اعتمادها من قبل الباحثان وإغناء مكتبة كلية الإدارة والاقتصاد بها.

ثالثاً: اهداف الدراسة

استناداً إلى مشكلة الدراسة يمكن تحديد جملة من الأهداف التي ترمي الدراسة إلى تحقيقها، متمثلةً بالآتي:

1. تقديم تأطير نظري لموضوع الحكومة الالكترونية، بعدّها من المواضيع الجوهرية في الوقت الحاضر.
2. التعرف على واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في مديرية جوازات دهوك بوساطة ارتباطها بمديرية الجوازات العامة.
3. تشخيص أهم المعوقات التي يمكن أن تواجه تطبيق حكومة الإلكترونية من قبل مديرية جوازات محافظة دهوك، وتحديداً من نوع G2G.

رابعاً: اختبار شمولية وصدق قائمة الفحص وحياديتها

لأجل اختبار الشمولية والصدق الظاهري للقائمة فقد تم عرض المقياس (قائمة الفحص) على مجموعة من الخبراء المختصين في مجال الإدارة ونظم المعلومات الإدارية قبل اعتمادها، وذلك بهدف الاستفادة من خبراتهم بشأن قدرة هذه القائمة على قياس متغيرات الدراسة، التي تضمن وضوح العبارات، ودقتها، وشموليتها علمياً ولغوياً، إذ تضمنت القائمة (26) فقرة. وبقي العدد كما هو بعد الأخذ بملاحظات السادة الخبراء، الموضحة أسماءهم في الملحق (1).

Global Proceedings Repository
American Research Foundation
ISSN 2476-017X
Available online at http://proceedings.sriweb.org
شبكة المؤتمرات العربية
http://arab.kmshare.net/

خامسا: الاساليب الاحصائية المستخدمة في التحليل

لغرض تحليل البيانات التي تم جمعها، وللتحقق من الفرضيات الواردة في الدراسة، اعتمد الباحثان على المعدلات والنسبة المئوية، وذلك لمعرفة المعدل والنسبة المئوية لكل من المعوقات المعتمدة في الدراسة. ويتم احتساب المعدل والنسب المئوية بوساطة المعادلات الآتية:

النتيجة = التكرار × الوزن

أما احتساب معدل الاجابات في القائمة فقد تم من خلال الاعتماد على المعادلة الآتية:

المعدل= مجموع النتيجة / التكرارات

أما النسبة المئوية للإجابات في القائمة فقد تم احتسابها من خلال المعادلة الآتية:

النسبة المئوية = المعدل / اعلى وزن × 100

البند الثاني: التأطير النظري

اولا: مفهوم الحكومة الالكترونية

ان اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في منظمات القطاع العام غالباً ما يكون الهدف منه هو تحقيق الإصلاح من خلال تقليل العوائق الناتجة عن البيروقراطية، لذلك يتم اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في هذا القطاع لمتابعة مجموعة من الأفكار والممارسات التي تنص على استخدام نهج القطاع الخاص والأعمال في القطاع العام، والتي يمكن التعبير عنها بالحكومة الالكترونية (Cordella & Tempini , 2015, 2).

وغالباً ما يكون الهدف من اعتماد الحكومة الإلكترونية هو اجراء بعض التغييرات في العمليات الحكومية مثل اللامركزية، وتقليل التعقيدات، وتحديدا مع ضخامة حجم المنظمات وتوسعها، اضافة الى تزايد الانشطة والخدمات المقدمة من قبل هذه المنظمات. وخصوصا بعد الازمات المالية والاقتصادية التي مرت بها المنظمات وبدأت تبحث عن افضل السبل لتحسين الاداء من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها مختلفة، باعتبارها وسيلة لتحسين كفاءة وفاعلية المنظمة، عن طريق اتمتة مجموعة واسعة من الوظائف والعمليات، وخاصة الحكومة الالكترونية من نوع حكومة الى

Global Proceedings Repository
American Research Foundation
ISSN 2476-017X
Available online at http://proceedings.sriweb.org
شبكة المؤتمرات العربية
http://arab.kmshare.net/

الحكومة (G2G) التي قد تكون على مستوى العلاقات الدولية كالتجارة الدولية (Chrysopoulou,2013,629).

وقد وردت تعاريف مختلفة للحكومة الالكترونية حسب وجهات نظر الباحثين ومجالات تطبيقها، حيث اشار (Zeleti) الى الحكومة الالكترونية بأنها " منظومة الكترونية تساعد المواطن في العمل سوياً في بيئة منسجمة في المجتمع المحلي أو الدولي, والحكومة هي منظومة متكاملة لها القدرة على فرض القوانين, والسياسات والأحكام في المنظمات المختلفة داخل ذلك البلد, وعندما نتحدث عن الحكومة فالمقصود القوانين والتشريعات والانظمة التي تنظم العمل في تلك البلد " (Zeleti,2010,7). اذ يعرفها (Topscott) انها وسيلة للحكومات لاستخدام التكنولوجيا الجديدة من أجل توفير سهولة الاتصال بين المواطنين والحكومة والوصول إلى المعلومات والخدمات الحكومية ، فضلا عن تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطن، وباقل التكاليف وبالسرعة الممكنة (Tohidi,2011,1102).

ويرى (Maranny, 2011, 12) أن الحكومة الإلكترونية " تقوم على إقامة شبكة حكومية مؤمنة وقاعدة بيانات مركزية، لغرض تحقيق تفاعل أكثر فاعلية بين الأقسام والادارات الحكومية, وتشمل إيصال الخدمات بالاعتماد على شبكات الويب, وديمقراطية رقمية لمحاسبة أكثر شفافية للحكومة".

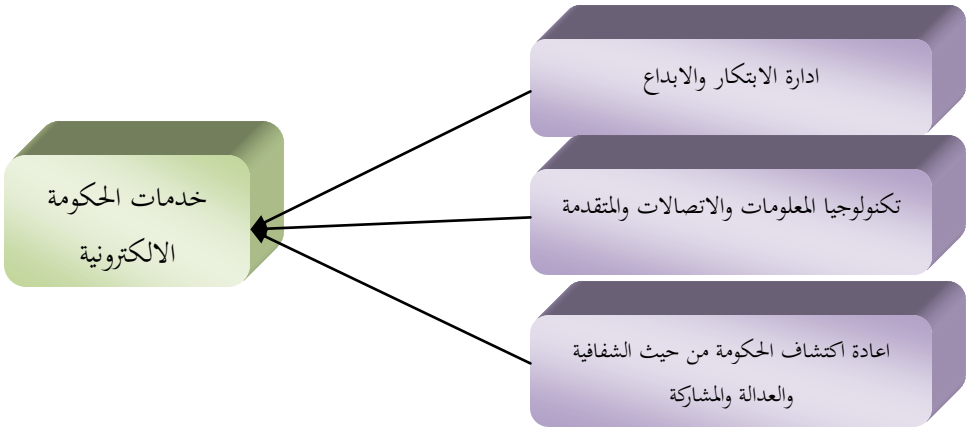
اما (Grant & Chau) فقد اشارا إلى أنها "السعي للتحول على نطاق واسع، من اجل الاستفادة من قدرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لأجل تطوير وتقديم سلسلة متكاملة من الخدمات العامة ذات الجودة العالية، وتحقيق الفاعلية في إدارة العلاقات، ودعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وأهداف المواطنين، والأعمال التجارية، على الصعيد المحلي والوطني والدولي (Thakur & Singh, 2013, 42).

وتعرف الحكومة الالكترونية ايضا بأنها "النسخة الافتراضية او الرقمية للحكومة التقليدية، مع الاشارة الى أن الحكومة الإلكترونية تعيش مخزونة في الخوادم الخاصة بمراكز حفظ البيانات للشبكة العالمية للإنترنت وتحاكي انشطة الحكومة التقليدية التي تتواجد على نحوٍ حقيقي وملموس في أجهزة الدولة "(بن حامد، 2013، 10).

اذن يمكن القول أن الحكومة الإلكترونية هي طريقة معاصرة متطورة من التعاملات بين الحكومة وجميع الاطراف التي لها علاقة بها، والهدف منها هو تسهيل اتمام التعاملات، والتخلص من الاعتبارات الزمانية والمكانية، اضافة الى تقليص التكاليف وتحقيق الشفافية والقضاء على الفساد الاداري. وذلك بالاعتماد على قدرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تقوم عليها الحكومة الالكترونية. وهذا ما اشار اليه (الرفاعي،2005،312) ان الحكومة الالكترونية تقوم على

Global Proceedings Repository
American Research Foundation
ISSN 2476-017X
Available online at http://proceedings.sriweb.org
شبكة المؤتمرات العربية
http://arab.kmshare.net/

تكنولوجيا المعلومات المتقدمة لتقديم الخدمات الكترونيا، اضافة الى ادارة الابتكار والابداع من اجل تحقيق فارق جوهري بين الحكومة التقليدية والحكومة الالكترونية، بالاستناذ على مبادئ العدالة والشفافية، وكما موضح في الشكل (1)



الشكل (1)

الانموذج الحديث للحكومة الالكترونية

المصدر: الرفاعي، سحر قدوري، (2005)، " الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي"، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد (7)، ص312.

ثانياً. انواع الحكومة الالكترونية

تشير الحكومة الإلكترونية إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل الوكالات الحكومية على مستويات مختلفة لإعادة تصميم وتحويل العلاقات بين الحكومات والشركات (G2B) ، والحكومات والمواطنين (G2C) ، والوكالات الحكومية المختلفة (G2G). ومن شأن هذه التحولات بدورها أن تحقق عدد من الفوائد منها خفض نفقات اتمام التعاملات، وتحسين الكفاءة والفعالية، وتحسين تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين، وتحسين التفاعل مع قطاع الأعمال والصناعة (Chrysopoulou,2013,229).

تقدم الحكومة الإلكترونية خدمات لأولئك الذين هم في حدود سلطتها للتعامل إلكترونيا مع الحكومة، وقد أدى هذا التنوع إلى تطوير أنواع مختلفة من هذه الحكومة. لذلك فقد تشكلت أنواع مختلفة من الحكومة الإلكترونية بحسب الأطراف

Global Proceedings Repository
American Research Foundation
ISSN 2476-017X
Available online at http://proceedings.sriweb.org
شبكة المؤتمرات العربية
http://arab.kmshare.net/

التي تستخدمها وتستفيد من خدماتها، كما موضح: (Alshehri & Drew, 2010, 36-37) (Daiser & Wirtz, 2015, 148-154) (Surendra & Shawren, 2013, 42)

1. الحكومة إلى المواطن Government to Citizen (G2C)

يُعدّ تحقيق رفاهية المواطنين هدفاً من اهداف الحكومة الإلكترونية، ويمثل المواطن محور هذه الحكومة، حيث يتيح هذا النوع من الحكومة للمواطنين امكانية التفاعل مع الحكومة من منازلهم إلكترونياً، وتُمكن تطبيقات (G2C) المواطنين من انجاز معظم المعاملات الكترونياً كدفع الضرائب، وتجديد رخص القيادة، ودفع رسوم المرور، وإصدار شهادات الميلاد، وجوازات السفر، واصدار شهادة الأحوال المدنية، والوفاة. وهذا يسمح بجعل المعلومات العامة أكثر بحيث يمكن الوصول إليها باستخدام المواقع الإلكترونية، فضلا عن تقليل الوقت والتكلفة لإجراء المعاملات، ولذلك فان تقديم الخدمات الحكومية المتميزة للمستفيدين يجب أن يكون وفقاً لاحتياجاتهم، وبالوسيلة الأفضل لهم مع الاهتمام بتحسين الإجراءات المتبعة وزيادة الإنتاجية.

2. الحكومة إلى الأعمال Government to Business (G2B)

يشير نوع الحكومة إلى الأعمال (G2B) إلى التجارة الإلكترونية التي يتم فيها بيع وشراء المنتجات والخدمات بين الحكومة ومنظمات الأعمال والعكس من خلال اتمتتها، إذ تبنى هذه العلاقة بين الطرفين بوساطة جميع المعاملات التي تتم بين المنظمات الحكومية ومنظمات الأعمال, حيث تقوم المنظمات الحكومية ببيع المنتجات إلى منظمات الأعمال وتقوم هذه المنظمات بدورها ببيع المنتجات إلى المنظمات الحكومية وغالباً ما تستخدم في هذه الفئة المزادات العلنية الإلكترونية.

3. الحكومة إلى الموظفين Government to Employee (G 2 E)

تشير الحكومة إلى الموظف إلى العلاقة بين الحكومة وموظفيها فقط. والغرض من هذه العلاقة هو خدمة الموظفين وتقديم بعض الخدمات بوساطة الإنترنت مثل تطبيق الحصول على إجازة سنوية، والتحقق من رصيد الإجازة، ومراجعة سجلات دفع الرواتب، وهو مزيج من المعلومات والخدمات التي تقدمها مؤسسات الحكومة إلى موظفيها للتفاعل مع بعضهم بعضاً وإدارتهم. نظرًا لأن موظفي المنظمات الكبيرة غالباً ما يعملون في مواقع جغرافية متعددة ومتباعدة، فقد تكون تطبيقات هذا النوع من الحكومة فعالة فيها. والحكومة إلى الموظف هي وسيلة ناجحة لتوفير التعلم الإلكتروني، وجلب الموظفين معا وتشجيع تقاسم المعرفة فيما بينهم، وهي تتيح للموظفين إمكانية الوصول إلى المعلومات ذات الصلة فيما يتعلق بسياسات التعويضات والاستحقاقات والتدريب الإلكتروني وفرص التعلم والرواتب الإلكترونية.

4. الحكومة إلى الحكومة Government to Government (G2G)

Global Proceedings Repository
American Research Foundation
ISSN 2476-017X
Available online at http://proceedings.sriweb.org
شبكة المؤتمرات العربية
http://arab.kmshare.net/

وتشير إلى الاتصالات بالإنترنت بين المنظمات والإدارات والوكالات الحكومية القائمة على قاعدة بيانات فائقة الحكم. علاوةً على ذلك، تعزز كفاءة العمليات وفعاليتها باستخدام الاتصال والتعاون عبر الإنترنت، الذي يسمح بتقاسم قواعد البيانات والموارد واندماج المهارات والقدرات، وتشير مبادرات تقديم الخدمات الإلكترونية بين الجهات الحكومية، إلى إمكانية الاشتراك في البيانات الأكثر دقة، وتوافرها في الوقت المناسب. إذ إن معظم المعاملات الحكومية متشابكة، وتعتمد على بعضها بعضاً، ويمثل تشابك عمل هذه الدوائر وتقاطعها أحد التعقيدات الإدارية التي تؤدي إلى بطء الإجراءات، وواحداً من المشاكل المؤثرة في مستوى الخدمات الحكومية، مما يستلزم قيام المستفيد من الخدمة بالعمل كساعي بريد بين الجهات الحكومية، وباستخدام الأساليب التقليدية في العمل لنقل المعلومات وتبادلها، وهذا يحتاج إلى وقت كبير وتكاليف عالية، ولذلك فإن تبادل هذه الخدمات باعتماد أنموذج الحكومة الإلكترونية هو السبيل الوحيد لحل هذه المشكلة، والحفاظ على كفاءة هذه الخدمات وفاعليتها وجودتها.

ثالثاً: معوقات الحكومة الالكترونية

إن المزايا التي يتميز بها تطبيق الحكومة الإلكترونية تُعد المحفز الأقوى نحو توجه معظم دول العالم لاعتماده في انجاز معظم وظائفها تجاه الآخرين، وكما هو معلوم أن جوهر الحكومة الإلكترونية قائم على تقنية المعلومات والاتصالات بكافة اشكالها واستخداماتها، وبما لا يقبل الشك أن أي مشروع جديد يواجه معوقات أو تحديات لابد من مواجهتها ومعالجتها من قبل الإدارات في المنظمة (Maranny, 2011, 11).

وقد قدم كل من Scholl & Klischewski مجموعة من المعوقات التي يمكن ان تعرقل عمل الحكومة الالكترونية، وتمثل بالمعوقات التشريعية والمعوقات القانونية، والمعوقات التنظيمية، والمعوقات المعلوماتية، والمعوقات الادارية، والمعوقات التكنولوجية، ومعوقات التنسيق بين الاطراف ذات العلاقة، ومعوقات التكاليف، ومعوقات الاداء (Gottschalk,2009,76). اما (Haider & Shuwen & Burdey, 2016, 367) فقد حددوا المعوقات التي يمكن أن تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية بالمعوقات السياسية، والمعوقات الاقتصادية، والمعوقات الاجتماعية، والمعوقات القانونية، ومعوقات البنية التحتية، ومعوقات المستخدمين.

ويرى الباحثان انه تطبيق الحكومة الالكترونية يحتاج الى متطلبات لابد من توافرها، لذلك فان ضعف هذه المتطلبات او عدم القدرة على توفير هذه المتطلبات سوف يؤدي الى ظهور معوقات تعرقل تطبيق الحكومة الالكترونية، ومن هنا وبعد التعرف على بعض المعوقات المقدمة من قبل الباحثين والكتاب يمكن للباحثان الاشارة الى بعض المعوقات ليتم اختبارها ونسب توافر كل منها في ميدان البحث الحالي وكما يلي:

Global Proceedings Repository
American Research Foundation
ISSN 2476-017X
Available online at http://proceedings.sriweb.org
شبكة المؤتمرات العربية
http://arab.kmshare.net/

أولاً. معوقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تدخل تلك المعوقات في إطار مهمة تكوين البنية التحتية المعلوماتية، وتبرز هذه العقبات أو الصعوبات في الدول التي لا تملك صناعات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتتمثل في الحاجة إلى استثمارات مالية ضخمة، لإيجاد التكنولوجيا اللازمة لبناء البنية التحتية المعلوماتية، كذلك الافتقار إلى الخبرة اللازمة في التكنولوجيا الدقيقة. وفي وجود معضلة الفجوة الرقمية نتيجة العوائق التعليمية والاقتصادية والتنظيمية التي تجعل دخول العالم الرقمي عملية صعبة، مما يؤدي الى ظهور ما يعرف بـ (الفجوة الرقمية)، وهي مصطلح يشير إلى حرمان شريحة من المجتمع من الوصول والتفاعل مع التكنولوجيا، وهذا يمكن أن يتسبب في نتائج عكسية، إذ إن هذه الشريحة من المجتمع لا تبدي اهتماماً بهذه التكنولوجيا، إما بسبب الفقر، أو بسبب نقص المعرفة في هذا المجال لدى فئة معينة (Siddiqi et al., 2006, 2).

ثانياً. المعوقات المالية

يمكن أن يكون نقص التمويل لمبادرات الحكومة الإلكترونية الفعلية مشكلة كبيرة. حيث ان الدعم المالي من قبل الحكومة تعد جوهرية نجاح الحكومة الالكترونية (Weerakkody & Choudrie,2005,32)، حيث مشروع الحكومة الإلكترونية حاله حال أي مشروع حكومي يحتاج إلى تمويل وتعتمد كلفة إقامتها على متطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات, وكلما كانت الخدمات المقدمة اكثر تعقيداً وصعوبة في تقديمه يكون كلفته اعلى (Pascual, 2003, 17).

ثالثاً. المعوقات الإدارية

تُعدّ المعوقات الإدارية من المعوقات المهمة للمنظمة الحكومية، لأن نجاح أية منظمة تعتمد على إدارتها، وبما أن الحكومة الإلكترونية تحتاج إلى إدارة غير تقليدية، فإن معظم المنظمات التي تحاول تطبيق الحكومة الإلكترونية تواجه مجموعة من الصعوبات و المعوقات الإدارية، والمتمثلة بعدم وضوح مفهوم ورؤية الحكومة الالكترونية لدى الكثير من القيادات، وغياب ادارة خاصة لادارة التغييرات الحاصلة نتيجة التحول نحو الحكومة الالكترونية، مما يتوجب اعادة تصميم العملية الادارية واعادة توزيع المهام والصلاحيات من اجل مقاومة التغيير الحاصل نتيجة التحول الى نظام حكومي جديد (الخالدي،2007،90).

رابعاً. المعوقات القانونية

إن المنظمة التي ترغب في بناء نظام للحكومة الإلكترونية يجب أن يتناسب وطبيعة تشريع قوانين تتلاءم مع استخدام الوثائق والمعاملات الإلكترونية، وإلاّ فإنها قد تواجه عقبات قانونية وسياسية, وهذا يتطلب تحديث القوانين بحيث تتلاءم مع

Global Proceedings Repository
American Research Foundation
ISSN 2476-017X
Available online at http://proceedings.sriweb.org
شبكة المؤتمرات العربية
http://arab.kmshare.net/

استخدام الوثائق والمعاملات الإلكترونية (معهد البحوث والدراسات الاستشارية، 47،2006). فالتوقيع الالكتروني مثلاً يتطلب صيغة قانونية، إذ يتم استخدام التشفير بالمفتاح العام لعمل توقيعات رقمية، بمعنى آخر يتطلب ارساء قاعدة محكمة للتوقيع الالكتروني لاسيما في حالة إثبات أن وثيقة ما هي "الوثيقة الأصلية"، وقد طور المعهد القومي للمستويات القياسية والتكنولوجية NIST مستوى قياس للتوقيع الإلكتروني عام 1994، وحديثا أصدر الكونجرس الأمريكي قانوناً يجعل التوقيع الالكتروني "قانونياً" مثل التوقيع العادي (العتيبي,2007،35).

خامساً. المعوقات الامنية

وتشمل معوقات أمن المعلومات نطاقاً واسعاً من العناصر بعضها يرتبط بالأنظمة التكنولوجية والبرامج والأجهزة المستخدمة, وبعضها يتعلق بالإدارات الحكومية. إذ تتمثل هذه المعوقات في عدة أوجه، منها التطور التكنولوجي المتسارع وظهور ثغرات أمنية عديدة، وتنامي التهديدات بالتعامل مع تلك التكنولوجيا سواء بطول فترة الاستخدام أم باختراع تكنولوجيا جديدة، ومن هذه التهديدات (تهديدات الاختراقات، والتهديدات المالية كالسطو والتزوير، وتهديدات الجريمة المنظمة كتجارة المخدرات وجرائم غسيل الأموال، وتهديدات المواقع المعادية، وتهديدات القرصنة والتجسس والتدمير، والتهديدات الجنسية أو الممارسات غير الأخلاقية)، وغير ذلك من المعوقات والتحديات متعددة المصادر. ويرى (Ali & Vaquer, 2008, 17) أنه من المهم أن تكون الخدمات الحكومية المقدمة للمواطن آمنة ومحمية، من أجل الحفاظ على الثقة المتبادلة بينهما, وأن أمنية المعلومات ومشكلة الخصوصية تُعدّ جانب مهم لأنها تؤثر على رغبة المواطنين في تقبل الخدمات المعروضة.

البند الثالث : الجانب الميداني

يتناول هذا الجزء من الدراسة تحليل البيانات ومناقشة النتائج الميدانية بالاعتماد على معطيات قائمة الفحص المعتمدة،حيث يتم التعرف على معدلات توافر المعوقات التي تصعب تطبيق الحكومة من نوع G2G في الميدان، والمعوق الاكثر توافراً في مديرية الجوازات عينة الدراسة من خلال ملاحظة العمل في المديرية قيد الدراسة، والتعرف على اراء العاملين فيها، وذلك بالاعتماد على التكرارات، والمعدلات، والنسب المئوية لجميع المعوقات وكما يلي:

اولا: المعوقات الادارية

يتطلب ضمان نجاح اي مشروع دعم الادارة العليا في المنظمة، سواءاً كان الدعم ماديا او معنويا، وهذا الكلام يظهر جليا في معظم منظمات القطاع الخاص التي تبحث عن الارباح. اما في منظمات القطاع الحكومي فقد تفرض على ادارات المنظمات تنفيذ بعض المشاريع من الجهات العليا رغم عدم قناعة ورغبة هذه الادارات بها لاسباب كثيرة. ومن خلال ملاحظة نتائج الجدول (1) نلاحظ ان معدل المعوقات الادارية بلغ (2,28)، وكانت نسبته عالياً الى حدا ما حيث بلغت

Global Proceedings Repository
American Research Foundation
ISSN 2476-017X
Available online at http://proceedings.sriweb.org
شبكة المؤتمرات العربية
http://arab.kmshare.net/

(76%). اذ ان تطبيق الحكومة الالكترونية G2G، قد لا يكون مقبولا من قبل ادارة بعض المنظمات كما هو الحال في المديرية قيد الدراسة، ويلاحظ ان المعوقات التي تتعلق بتقبل فكرة الحكومة الالكترونية والتغيير من قبل الادارة والافراد كانت عالية، حيث يعتقد الموظفين في المديرية ان هناك صعوبة في التعامل الكترونيا، وذلك لاسباب تخص ثقافة الموظف، وقدرته على التكيف مع الوضع الجديد للمنظمة، وغيرها من الاسباب.

الجدول (1) المعدلات والنسب المئوية لتوفر المعوقات الإدارية

ت	الفقرات	بدرجة عالية	بدرجة متوسطة	بدرجة منخفضة
1	صعوبة تقبل فلسفة الحكومة الإلكترونية (حكومة الى حكومة) من قبل الادارة العليا.	✓		
2	غموض فكرة الحكومة الالكترونية لدى الادارة العليا في المديرية.			✓
3	مشكلة تقبل فكرة التغيير لألية عمل الهيكل التنظيمي للمديرية قيد الدراسة.	✓		
4	اهمال وضع الخطط لمواجهة مقاومة التغيير المتوقعة من الداخل.		✓	
5	صعوبة تقبل الافراد العاملين لاعادة توزيع المهام والصلاحيات والمسؤوليات في المديرية.	✓		
6	صعوبات التعامل مع الدوائر الحكومية الاخرى الكترونيا من حيث ممارسة سياقات العمل.			✓
7	معوقات وضع الخطط الاستراتيجية لإدارة الحكومة الإلكترونية بكفاءة.	✓		
	الاوزان	3	2	1
	التكرارات	4	1	2
	النتيجة	12	2	2
	المعدل	2,28		
	النسبة المئوية	%76		

ثانيا: المعوقات القانونية

تحتاج الحكومة الإلكترونية إلى وضع تشريعات تتناسب وطبيعتها مما يستلزم الدقة والوعي التام من وقع كافة الجوانب التكنولوجية والادارية لهذه الحكومة تحت مظلة القانون، ومن خلال متابعة النتائج الميدانية نلاحظ ان الجدول (2) يشير الى

Global Proceedings Repository
American Research Foundation
ISSN 2476-017X
Available online at http://proceedings.sriweb.org
شبكة المؤتمرات العربية
http://arab.kmshare.net/

ان معدل المعوقات القانونية كان عالياً حيث بلغ (2,8) في المديرية قيد الدراسة، وما يدعم هذا المعدل النسبة العالية لهذا المعوق، حيث بلغت (93%). حيث تعاني القوانين الخاصة بتطبيق الحكومة الالكترونية، والتي تدعم استخدام الوثائق الالكترونية من قصور كبير. فضلا عن عدم وجود عقوبات تفرض بحق الافراد الذين يحاولون اختراق شبكات الاتصال.

الجدول (2) المعدلات والنسب المئوية لتوفر المعوقات القانونية

ت	الفقرات	بدرجة عالية	بدرجة متوسطة	بدرجة منخفضة
1	قصور في تشريع القوانين الخاصة بتطبيق الحكومة الإلكترونية.	✓		
2	وجود قصور في قانون الخدمات المصرفية الالكترونية.	✓		
3	ضعف القوانين التي تدعم استخدام الوثائق والمعاملات الإلكترونية كالتوقيع الالكتروني.	✓		
4	قلة الاهتمام بتوفير مستشارين قانونيين للمساعدة في بعض الاستفسارات القانونية.		✓	
5	انعدام العقوبات التي تفرض بحق متركبي الجرائم الالكترونية في العراق.	✓		
	الأوزان	3	2	1
	التكرارات	4	1	0
	النتيجة	12	2	0
	المعدل	2,8		
	النسبة المئوية	%93		

ثالثاً: معوقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

ان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي الاساس في الحكومة الالكترونية، ويتحول هذا المتطلب الى مشكة او معوق عندما تكون البنية التحية التكنولوجية ضعيفة خاصة في الدول النامية التي تفتقر الى صناعات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهذا يتطلب جهودا كبيرة في الاستثمار في هذا المجال، وتطوير المعرفة والخبرة فيها. ويتضح من خلال الجدول (3) ان معدل المعوقات التكنولوجية التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية من نوع حكومة الى حكومة (G2G) بلغ (2)

Global Proceedings Repository
American Research Foundation
ISSN 2476-017X
Available online at http://proceedings.sriweb.org
شبكة المؤتمرات العربية
http://arab.kmshare.net/

في المديرية قيد الدراسة، اي ما نسبته (67%) وهي نسبة متوسطة، ويتبين من خلال الجدول ان ابرز هذه المعوقات تتعلق بالمشاكل الفنية، والتوقفات المفاجئة للمنظومة، والتي قد تؤدي الى توقف المنظومة الالكترونية.

الجدول (3) المعدلات والنسب المئوية لتوفر معوقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

ت	الفقرات	بدرجة عالية	بدرجة متوسطة	بدرجة منخفضة
1	قصور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (اجهزة، برامج، اجهزة اتصالات، شبكات) والخاصة بمديرية الجوازات.			✓
3	انقطاع الاتصالات التي تربط بين الجهات الحكومية ذات العلاقة.			✓
4	معوقات فنية تواجه عمل منظومة تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال بين أطراف الحكومة الإلكترونية.	✓		
5	مشاكل في تصميم الموقع الالكتروني الخاص بمديرية الجوازات.		✓	
6	مشكلة التوقفات المفاجئة لمنظومة الحكومة الالكترونية الخاصة بالجوازات لاسباب مختلفة.	✓		
	الأوزان	3	2	1
	التكرارات	2	1	2
	النتيجة	6	2	2
	المعدل	2		
	النسبة المئوية	%67		

رابعاً: المعوقات الامنية

ان التطور الحاصل في حقل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات صاحبه ظهور جرائم الكترونية مختلفة يمكن ان تهدد امن وسلامة المعلومات المتنقلة عبر شبكات الاتصال اضافة الى تعرض الاجزاء المادية لمخاطر الاختراق والتخريب. ومن خلال ملاحظة الجدول (4) نلاحظ ان معدل المعوقات الامنية بلغ (1,25) وبلغت النسبة المئوية لهذا المعوق (25%) فقط،

Global Proceedings Repository
American Research Foundation
ISSN 2476-017X
Available online at http://proceedings.sriweb.org
شبكة المؤتمرات العربية
http://arab.kmshare.net/

وهي نسبة جيدة بالنسبة للمديرية قيد الدراسة، اذ ان معظم فقرات هذا المعوق كانت متوفرة بدرجة منخفضة عدا اهمال استخدام برامج الجدران النارية كانت بدرجة عالية.

الجدول (4) المعدلات والنسب المئوية لتوفر المعوقات الأمنية

ت	الفقرات	بدرجة عالية	بدرجة متوسطة	بدرجة منخفضة
1	التعرض للفايروسات التي تستهدف الاجهزة وبرمجيات الحكومة الإلكترونية.			✓
2	وجود مخاطر اختراق شبكات اتصال الحكومة الإلكترونية وتهديد خصوصية المتعاملين فيها.			✓
3	مشكلة تهديدات خصوصية المتعاملين مع الحكومة الالكترونية.			✓
4	قصور في الاهتمام بالاستعانة بخبراء متخصصين في مجال أمن المعلومات والشبكات.			✓
5	اهمال في إجراءات الحماية والأمان للأبنية الخاصة بالمديرية قيد الدراسة(كاميرات المراقبة، الوصول إلى بعض الغرف)			✓
6	عدم الاستعانة بكلمات المرور (Password) لحماية اجهزة الحاسوب وعدم استخدامها من غير المخولين.			✓
7	القصور في توفير البرامج المضادة للفايروسات لحماية المعلومات في أجهزة الحاسوب.			✓
8	اهمال استخدام برامج الجدران النارية لحماية المعلومات المتناقلة في شبكات الاتصال الخاصة بالحكومة الإلكترونية.	✓		
	الأوزان	3	2	1
	التكرارات	1	0	7
	النتيجة	3	0	7
	المعدل	1,25		
	النسبة المئوية	% 25		

Global Proceedings Repository
American Research Foundation
ISSN 2476-017X
Available online at http://proceedings.sriweb.org
شبكة المؤتمرات العربية
http://arab.kmshare.net/

خامساً: المعوقات المالية

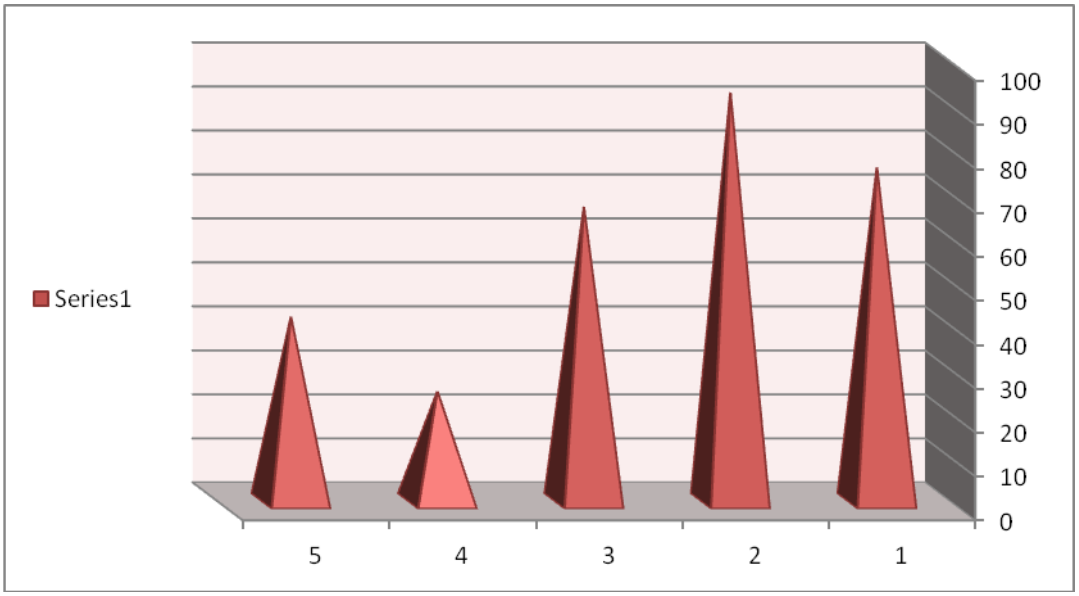
تشكل المعوقات المالية محوراً أساسياً في نجاح أو فشل الحكومة الإلكترونية التي يعتمد عليها ظهور المعوقات الأخرى وتحديدا التكنولوجية منها، لأن قلة التخصيصات المالية تؤثر سلباً، وعلى نحوٍ مباشر في نجاح الحكومة الإلكترونية، وبالتالي تشكل معوقاً أمام تطبيق منظومة الحكومة الإلكترونية. ومن خلال ملاحظة الجدول (5) يظهر أن مديرية الجوازات قيد الدراسة تعاني من المشاكل أو المعوقات المالية بنسبة (42%)، وجاءت بمعدل (1,25)، وهي نسبة منخفضة الى حد ما.

الجدول (5) المعدلات والنسب المئوية لتوفر المعوقات المالية

ت	الفقرات	بدرجة عالية	بدرجة متوسطة	بدرجة منخفضة
1	قلة التخصيصات المالية المخصصة لتوفير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات متطورة لإنجاح الحكومة الإلكترونية.			✓
2	ضعف الاهتمام باستحداث البرمجيات الخاصة بالحكومة الإلكترونية باستمرار بغض النظر عن تكاليفها.		✓	
3	قلة التخصيصات المالية للاستعانة بأفراد ذات خبرة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات.			✓
4	ضعف التخصيصات المالية لتدريب وتطوير الأفراد العاملين في المديرية قيد الدراسة.			✓
	الأوزان	3	2	1
	التكرارات	0	1	3
	النتيجة	0	2	3
	المعدل	1,25		
	النسبة المئوية	%42		

ويمكن توضيح النسب المئوية لتوافر المعوقات التي اختبارها في مديرية جوازات دهوك من خلال الشكل البياني (1).

Global Proceedings Repository
American Research Foundation
ISSN 2476-017X
Available online at http://proceedings.sriweb.org
شبكة المؤتمرات العربية
http://arab.kmshare.net/



الشكل (1)

توافر معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية في مديرية جوازات محافظة دهوك

حيث يلاحظ ان المعوقات القانونية متوافرة بنسبة عالية مقارنة مع المعوقات الاخرى وتحديدا المعوقات الامنية، ثم تليها المعوقات الادارية.

الخلاصة

بعد مناقشة الأدبيات النظرية المتعلقة بموضوع البحث والتوصل إلى النتائج الميدانية لابد من استعراض خلاصة البحث من خلال أهم الاستنتاجات الخاصة به، فضلاً عن تقديم بعض المقترحات الهامة في مجال الحكومة الالكترونية.

أولا: الاستنتاجات

بالاعتماد على النتائج التي تم التوصل اليها في الجانب الميداني من الدراسة يمكن الاشارة الى اهم الاستنتاجات، وكما يلي:

1. يظهر من نتائج قائمة الفحص ان المعوقات القانونية تشكل اعلى نسبة من بين المعوقات الاخرى، والسبب يعود الى عدم وجود نظام قضائي صريح يقوم بوضع التشريعات والقوانين الخاصة بالتعاملات الالكترونية في العراق.
2. ان سبب ضعف القوانين الخاصة بالتعاملات الالكترونية قد يكون هو حداثة تطبيق الحكومة الالكترونية في بعض القطاعات الحكومية العراقية، وعدم وضوح الفكرة لدى المتخصصين لتشريع القوانين التي تحمي المتعاملين الالكترونياً.

Global Proceedings Repository
American Research Foundation
ISSN 2476-017X
Available online at http://proceedings.sriweb.org
شبكة المؤتمرات العربية
http://arab.kmshare.net/

3. ان المعوقات الادارية تشكل تحديا ايضا في تطبيق الحكومة الالكترونية من نوع G2G، حيث ان حداثة تطبيق هذا المشروع يولد هذه المشكلة خاصة ان معظم الموظفين والقيادات الادارية تعمل على اساس الادارة التقليدية. ولم تتكون لديها الخبرة اللازمة لادارة الحكومة الالكترونية بكفاءة.
4. يمكن القول ان المعوقات الامنية ترتبط بالمعوقات التكنولوجية الى حدا ما، حيث انه كلما زادت المعوقات التكنولوجية ادى ذلك الى تعرض المعلومات الالكترونية الى مخاطر امنية. ويظهر من النتائج ان المعوقات الامنية لا تشكل الا نسبة قليلة جدا، والسبب قد يعود الى كون تطبيق الحكومة الالكترونية لم تحقق خطوات متقدمة ومعقدة في التطبيق، وان المعلومات المتداولة في شبكات الاتصالات ليست مهمة لدى المخترقين. فضلا عن اتخاذ العديد من الاجراءات الاحترازية من قبل المديرية قيد الدراسة.
5. ان انتشار شبكات الانترنت وامكانية استخدامها من قبل عامة المجتمع في العراق تسهم بشكل كبير في نجاح الحكومة الالكترونية وتحديدا من نوع G2G. اضافة الى انتشار مكاتب الانترنت التي يمكن الاستعانة بها من قبل المواطن لاكمال الاستمارات المتعلقة للحصول على الجوازات.

ثانيا: المقترحات

بالاعتماد على الاستنتاجات يمكن تقديم جملة من المقترحات التي يمكن الاخذ بها والاستفاذة منها في مشروع الحكومة الالكترونية، وكما يلي:

1. اهمية الاهتمام بموضوع الحكومة الالكترونية اكاديميا من خلال ادخالها من ضمن المناهج الدراسية في الاقسام العلمية القريبة من هذا التخصص.
2. الحاجة إلى توضيح فكرة الحكومة الإلكترونية لدى الادارات العليا خصوصاً، والإدارات الأخرى عموماً، وإزالة الغموض وتوضيح التفاصيل المتعلقة بها.
3. يمكن للهيئات التشريعية أن تتكفل بتحديث القوانين للتعرف على الوثائق والمعاملات الإلكترونية. واتخاذ الخطوات الاستباقية لضمان دعمها بدلاً من إعاقتها، ولابد أن يتضمن هذا الجهد نظرة شاملة، لا تركز على التكنولوجيا وحدها.
4. محاولة الابتعاد عن الاجراءات الروتينية الخاصة بمعاملات الحصول على جواز السفر من قبل المواطن والاعتماد على المعلومات الالكترونية الخاصة بالمواطن والابتعاد عن الاعمال الورقية.

Global Proceedings Repository
American Research Foundation
ISSN 2476-017X
Available online at http://proceedings.sriweb.org
شبكة المؤتمرات العربية
http://arab.kmshare.net/

المراجع

1- بن حامد، أمينة، (2013)، "الحكومة الإلكترونية – تجربة الجزائر للتحول نحو الحكومة الإلكترونية"، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي بن مرباح ورقلة، الجزائر.

2- الخالدي، مُحَمَّد محمود، (2007)، "التكنولوجيا الإلكترونية"، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

3- الرفاعي، سحر قدوري، (2005)، " الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي"، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد (7).

4- العتيبي, عبدالله بن صغير، (2007), "مدى إمكانية تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية في القوات الجوية بالمملكة العربية السعودية – دراسة تطبيقية على منسوبي قيادة القوات الجوية في مدينة الرياض", رسالة ماجستير (غير منشورة), كلية إدارة الأعمال, جامعة الملك سعود, الرياض, السعودية.

5- معهد البحوث والاستشارات في جامعة الملك عبدالعزيز، (2005),"الحكومة الإلكترونية", الإصدار التاسع .http://www.reyadaoffice.com/PDF/09.pdf

6- Ali, Muhammad SH. &Vaquer, John C. (2008), " interactive e-government ", Master Tthesis, Lulea university of technology.

7- Alshehri, Mohammed & Drew, Steve, (2010), " E-GOVERNMENT FUNDAMENTALS", Proceedings of the IADIS International Conference ICT, Society and Human Beings, http://www.ict-conf.org/2010/.

8- Chrysopoulou, Sofia,. et.al, (2013), " E-government and Forest Service: The Case of the University Forest of Taxiarchis ", 6th International Conference on Information and Communication Technologies in Agriculture, Food and Environment (HAICTA 2013), Published by Elsevier Ltd. Open access under CC BY-NC-ND license.

9- Cordella, Antonio & Tempini, Niccolo,. (2015), " E-government and organizational change: Reappraising the role of ICT and bureaucracy in

Global Proceedings Repository
American Research Foundation
ISSN 2476-017X
Available online at http://proceedings.sriweb.org
شبكة المؤتمرات العربية
http://arab.kmshare.net/

public service delivery", Government Information Quarterly, http://www.elsevier.com/copyright.

10- Daiser, Peter & Wirtz, Bernd, (2015), " E-Government Strategy Process Instruments ", 1st edition, German University of Administrative Sciences Speyer, Germany.

11-Gottschalk, Patter,. (2009), " Maturity levels for interoperability in digital government ", Government Information Quarterly, Vol. 26, No. 1, http://www.elsevier.com/copyright.

12- Haider,.Zulfiqar, Shuwen,. Chen &Burdey,. Muhammad, (2016), "E-Government Project Obstacles in Pakistan ", International Journal of Computer Theory and Engineering, Vol. 8, No. 5.

13-Pascual,P.(2003),"e-government",
http://www.apdip.net/publications/iespprimers/eprimer-egov.pdf

14-Siddiqi, J &etal (2006), " A framework for increasing participation in e-government ", The 2006 international conference on e- business, enterprise information systems, e- government & outsourcing.

15-Thakur, Surendra & Singh, Shawren, (2013), " Study of Some E-Government Activities in South Africa", African Journal of Computing & ICT, Vol. 6. No. 2.

16- Tohidi, Hamid,.(2011)," E-government and its different dimensions: Iran", Published by Elsevier Ltd. doi:10.1016/j.procs.2010.12.179.

17- Weerakkody, Vishanth & Choudrie, Jyoti, (2005)," Exploring E-Government in the UK: Challenges, Issues and Complexities", Journal of Information Science and Technology, Vol (2), No (2), www.jist.info.

Global Proceedings Repository
American Research Foundation
ISSN 2476-017X
Available online at http://proceedings.sriweb.org
شبكة المؤتمرات العربية
http://arab.kmshare.net/

18- Zeleti, Fatemeh A, (2010), " The progress and obstacles of implementing and improving e- government in Islamic Republic of Iran" , Master Thesis, Lappeenranta university of technology, Iran.