

الفصل الرابع عشر : الحكومة الإلكترونية

مقدمة : نتيجة للتطورات الحاصلة ، بدأت حكومات العالم منذ منتصف التسعينات بالتفكير في إحداث بيئة إلكترونية لتشغيل وإنجاز أعمالها المختلفة مباشرة، ومن أهم الخدمات المقدمة:

- الوثائق الشخصية والعامية.

- جدولة المواعيد لدى الدوائر الحكومية المختلفة.

- دفع الفواتير للمؤسسات الخدمية.

- (إنشاء حكومة دبي الإلكترونية عام ٢٠٠١).

أولاً : التطورات التي مهدت لقيام الحكومة الإلكترونية :

أ- التقدم الكبير في تقنيات الحاسب الآلي وخدماته.

ب- التقدم الكبير في شبكة الاتصالات وخدمات الإنترنت.

ج- العولمة.

د- تزايد شح الموارد والاتجاه نحو الخصخصة.

هـ انتشار الثقافة الإلكترونية.

أ- التقدم الكبير في تقنيات الحاسب الآلي وخدماته :

* تطورت تقنية الحاسب الآلي تطوراً سريعاً وجذرياً منذ منتصف القرن العشرين، فكان الجيل الأول من الحاسبات الآلية في بداية الخمسينيات، والجيل الثاني في بداية الستينيات، والجيل الثالث في بداية السبعينيات، والجيل الرابع في الثمانينيات وهو ما عرف بالحاسب الشخصي ("PC" Personal Computer).

* كما ان النمو المتزايد لتطبيقات الحاسب الآلي في نظم دفع الرواتب والفواتير – وتقديم الخدمات الحكومية وغير الحكومية، وهو ما قد يؤدي لتغييرات في شكل التنظيم الداخلي ووظائف الإدارات، والأقسام والعلاقات والتفاعلات بين العاملين في التنظيم والمتعاملين معه، وهو ما يتطلب تغييراً كبيراً في مفاهيم ومبادئ ونظريات الإدارة والتنظيم التي تمت صياغتها في منتصف القرن العشرين وفي ممارساتها التي ترسخت منذ ذلك الحين.

ب- التقدم الكبير في شبكة الاتصالات وخدمات الإنترنت :

لقد أدت التطورات الكبيرة في تقنية الاتصالات إلى تغييرات مهمة في الإدارة وخاصة الإدارة الحكومية، والتجارة العالمية، فالاتصالات الإلكترونية أصبحت تتيح للإدارة كل ما تحتاج إليه من معلومات سواء من داخل المنظمة أو خارجها عبر دول العالم كافة، بسرعة ودقة فائقة وبتكاليف زهيدة.

ج- فوائد تقنية المعلومات نوعان هما :

١ – **الفوائد الملموسة :** وهي تلك التي تزيد الإنتاجية عن طريق زيادة المخرجات بنفس الإمكانيات، أو تقليل وقت وتكاليف السفر والانتقالات والاتصالات لإنجاز المعاملات وحذف الأعمال الروتينية التي لا تسهم في إنجاز المعاملات وأداء الخدمات، ومن ثم توفير العمالة وتقليل وسائل نقل وحفظ المعلومات.

٢ – **فوائد غير ملموسة :** وهي قد تكون غير واضحة وصعبة القياس ولكنها موجودة مثل الرقابة الأفضل على الأعمال والوقت، والتحسين المستمر في ظروف العمل وأوضاع ومعنويات العاملين وإحساسهم بالفخر والرضا عن العمل، وتقليل الاحتكاك مع المراجعين، وسائر المتعاملين مع المنظمة.

ج- العولمة :

بدأ الحديث عن العولمة حتى قبل انهيار الاتحاد السوفيتي، فلقد أسهمت التطورات السريعة في مجال الحاسب الآلي والاتصالات وشبكة الإنترنت في جعل العالم قرية كونية صغيرة، وأصبح من الممكن إتمام الصفقات التجارية بسرعة فائقة بين اثنين من المتعاملين أحدهما في أقصى العالم والآخر في الطرف الآخر، وهو ما ترك آثاراً واضحة في كثير من المجالات وعلى سبيل المثال :

١ – إن العولمة تعنى بداية الإيمان بالتخصص الدولي وحرية التجارة بين الدول وحرية انتقال السلع والخدمات والأفكار من دولة لأخرى وكأن العالم كله سوق واحدة، تذوب فيه الحواجز والفوارق.

٢ – اقتضى هذا توحيد المقاييس والمواصفات عالمياً لأي من السلع والخدمات فلا يمكن الحديث عن العولمة وحرية التبادل في ظل خلافات عالمية واسعة المدى في تعريف المواد والمقاييس والمعايير والمواصفات.

٣ - للحصول على شهادة المنظمة العالمية للمواصفات والمقاييس "ISO" حدث تعديل كبير في أساليب الإدارة الخاصة ثم الحكومية وارتباطها بمفهوم إدارة الجودة الشاملة.

د- تزايد شح الموارد والاتجاه نحو التخصصية :

نظراً للتكلفة العالية التي تتحملها الحكومات للإنفاق على تقديم الخدمات العامة من خلال أجهزتها المختلفة والمعقدة، اتجهت نحو التفكير باقتصاديات تقديم الخدمة من خلال التركيز على عنصري الجودة والتكلفة، وعلى سبيل المثال فإن الولايات المتحدة الأمريكية قد وفرت الكثير بالتحول للحكومة الإلكترونية.

١- توفر حكومات الولايات ما يقرب من (٧٠%) من التكلفة بالتحول إلى الخدمة الإلكترونية مقابل تقديم نفس الخدمات عن طريق المعاملات التقليدية.

٢- تجديد الرخص في ولاية أريزونا إلكترونياً لا يكلف سوى (٢) دولار أمريكي لكل عملية مقابل سبعة دولارات أمريكية من قبل بالطرق التقليدية.

٣- إن نظم الشراء الحكومي الإلكتروني في ولاية واشنطن توفر ما بين ١٠% و ٢٠% من تكلفة المواد المشتريات التي تقوم بها الحكومة.

هـ انتشار الثقافة الإلكترونية :

انتشرت وسائل التعليم عن بعد ووسائل الإعلام والقنوات الفضائية الإعلامية ومقاهي الإنترنت وغيرها من سبل نقل الثقافة الإلكترونية، ولذلك فإن المواطنين في كثير من الدول النامية تزايد لديهم الوعي عالمياً وأصبحوا أكثر تطلعاً نحو خدمات أفضل وأسرع وأسهل وخصوصاً بعد سهولة التنقل بين دولة وأخرى وسهولة معرفة ما يدور في العالم المتقدم من خلال وسائل الاتصال الفضائية المتقدمة.

ثانياً : استراتيجيات ومراحل الحكومة الإلكترونية :

- مفهوم الحكومة الإلكترونية : يعرف البعض الحكومة الإلكترونية على أنها :

“قدرة القطاعات الحكومية على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين، وإنجاز المعاملات عبر شبكة الإنترنت بسرعة ودقة متناهيتين، وبتكاليف ومجهود أقل، ومن خلال موقع واحد على الشبكة”.

ويراها آخرون على أنها:

“استخدام لتقنية المعلومات والاتصالات من أجل إنجاز وتسليم الخدمات والمعلومات إلكترونياً إلى المستخدمين النهائيين في أي وقت ومكان”.

* تتجه استراتيجيات الحكومات في تطبيق الحكومة الإلكترونية إلى أحد النموذجين التاليين:

١- **النموذج المركزي :** وبموجبه يتم تحديد إحدى المؤسسات الحكومية القائمة والمتخصصة أصلاً في تقنية المعلومات، وإسناد مسؤولية القرارات المتعلقة بتطبيق الحكومة الإلكترونية إليها، والتي تقوم بدورها بتقديم النصح والمشورة لمختلف المنظمات الحكومية للشروع في تطبيق الحكومة الإلكترونية.

- إن تطبيق هذه الإستراتيجية يمكن أن يتم على أربع (٤) مراحل وهي تمثل محاكاة للنموذج المصري لتطبيق الإستراتيجية في السنوات من ٢٠٠٠ - ٢٠١٠.

- **المرحلة الأولى :** العقد الجديد بين الحكومة والمواطن في تقديم الخدمات العامة، ويقوم هذا العقد على الانتقال من المجهول الذي يتغير باستمرار إلى المعلوم من الإجراءات ومتطلبات ومعايير تقديم الخدمة.

- **المرحلة الثانية :** مرحلة مكتب الاستقبال الإلكتروني: وتقوم هذه المرحلة على وضع التقنية بين مقدم الخدمة والمواطن كوسيلة لتطوير الخدمة المقدمة وجعل الإنترنت وسيطاً في التعامل.

- **المرحلة الثالثة :** مرحلة إعادة هندسة الإجراءات الحكومية وميكنة العمليات الحكومية، وكان من المقرر أن تنتهي عام ٢٠٠٨م.

- المرحلة الرابعة : مرحلة تكامل الأنشطة والخدمات الحكومية، وذلك بغرض الربط بين كافة الخدمات والجهات الحكومية بعضها البعض، ومن المخطط الانتهاء من هذه المرحلة عام ٢٠١٠م.

٢- النموذج اللامركزي : وبموجبه تلجأ الدوائر والمؤسسات الحكومية إلى تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية كل على حدها، بالاستعانة بمعايير موحدة في تطبيق سياسة الحكومة الإلكترونية وبرامجها وإجراءاتها، دون انتقال المواطن من مكتبه أو منزله إلى الدائرة الحكومية مقدمة الخدمة.

*** خطوات أو مراحل استخدام الإنترنت في تقديم الخدمات الحكومية :**

١ - تطوير إستراتيجية لتقديم الخدمة إلكترونياً تكون شاملة وبسيطة وتقوم على دراسة بيئة المنظمة الخارجية.

٢ - تعريف ووصف وتحليل الطرق التي يتم بها أداء الخدمة حالياً بإجراء مقابلات مع الموظفين الذين يؤدون الخدمة ووضع خريطة تدفق للعمل .

٣ - مقارنة كيفية أداء الخدمة مع التجارب المماثلة في مؤسسات أو دول أخرى.

٤ - القيام بتجربة لاختيار استخدام شبكة الإنترنت في مجال واحد من مجالات أداء الخدمة التي تقوم بها المنظمة.

٥ - تحليل نتائج تطبيق المشروع التجريبي وذلك عن طريق دراسة تحاول الإجابة عن الاستفسارات عن الخدمة.

٦ - دراسة ووضع بدائل التأسيس لتقنية الخدمة الإلكترونية من حيث تصميم الموقع، وسبل الوصول إلى قواعد البيانات والأجهزة والروابط والبرمجيات وتدريب مستخدمي النظام.

٧ - اختيار البديل الأنسب لنوع التقنية والأجهزة والسعة والبرمجيات وإمكانات التطوير مع اتساع وانتشار اختيار الجمهور لتقديم الخدمة إلكترونياً .

٨ - وضع نظام متابعة وتسجيل البيانات المتعلقة بالتشغيل لأداء الخدمة وتحليل التكلفة والعائد منها.

*** مراحل الحكومة الإلكترونية :** يرى أحد الباحثين أن مشروع الحكومة الإلكترونية يمر بمراحل متعددة حتى يمكن أن يأخذ شكله النهائي، وتمثل تلك المراحل بما يلي:

أ- مرحلة الإعلان : وتأتي كمرحلة أولى تتضمن الإعلان عن المعلومات والخدمات على موقع الشبكة الإلكترونية، حيث تقوم الأجهزة الحكومية بعدة خطوات جوهرية، كتهيئة منفذ إلكتروني للجهات الحكومية لتوفير المعلومات التي يتوقع أن يحتاج إليها المستخدم، والإعلام المجتمعي

عبر مختلف وسائل الإعلام عن بدء توفير تلك الخدمات.

ب- مرحلة التبادل : تلي المرحلة الأولى، وضمنها يتم تبادل المعلومات بين المستفيد والأجهزة الحكومية المقدمة للخدمة على اعتبار أن الجمهور يكون قد كوّن تصوراً حول ما يريد، حيث يرسل هذا التصور بالتغذية المرتدة حول الموضوع التي تتطلب من الجهة الحكومية تدابير كل الصعوبات) وتحتاج هذه المرحلة إلى ثلاثة عناصر هي:

- تهيئة خدمة صوتية مسجلة على شبكة الإنترنت من خلال خط هاتف مخصص لذلك.

- تبسيط وتنميط النماذج الإلكترونية المستخدمة لتقديم الخدمات.

- إتاحة إمكانية ملء النماذج المجانية بعد طباعتها من شبكة الإنترنت، وقبولها لدى جهات تأدية الخدمات العامة.

ج- مرحلة التنفيذ : ويتم ضمنها تكييف الخدمات المطلوبة، وتهيئة المواقع الإلكترونية على شبكة الإنترنت لتتناسب مع تطلعات المستفيد وفقاً للتغذية المرتدة التي يجب أن لا تتوقف حتى يتم التغلب على المشكلات التي تظهر أثناء التنفيذ.

د- مرحلة التوصيل : وتعني توصيل الخدمات والمعاملات للمستفيد النهائي بدلاً من أن يأتي بنفسه إليها، كالحصول على شهادات أو تراخيص أو مخالصات. وضمن هذه المرحلة يتم العمل على تكامل الأعمال الإلكترونية الحكومية عبر الربط بين قواعد البيانات الحكومية وإتمام جميع المعاملات والخدمات المباشرة من خلاله، وتطوير أسلوب تقديم الخدمات، وإعادة هندسة الجهات الحكومية، مع ضمان خصوصية وسرية المعاملات.

ثالثاً: الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية :

تقوم الإدارة الإلكترونية على استخدام الإنترنت وشبكات الأعمال في إنجاز كل من: وظائف المشروع (إنتاج/ تسويق/ تمويل/ أفراد/ أمن ..) ووظائف المدير (تخطيط/ تنظيم/ توجيه/ تنسيق/ اتخاذ قرارات/ متابعة/ رقابة ..) وذلك بطريقة إلكترونية .

- كما عرفت الإدارة الإلكترونية بأنها:

"العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد إلكترونياً وبدون حدود من أجل تحقيق أهداف المنظمة".

* التغيرات الظاهرة في أساليب الإدارة، حيث الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية على النحو التالي :

١ - الانتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة المعلومات، و الرقميات (Digitals).

٢ - الانتقال من إدارة النشاط المادي في الواقع إلى إدارة النشاط الافتراضي (النمطي).

٣ - الانتقال من الإدارة المباشرة (وجهاً لوجه) إلى الإدارة عن بعد.

٤ - الانتقال من التنظيم الهرمي القائم على سلسلة الأوامر إلى التنظيم الشبكي وفرق العمل.

٥ - الانتقال من القيادة المرتكزة على المهام والعاملين إلى القيادة المرتكزة على مزيج من التقنية والعمل.

٦ - الانتقال من الزمن الإداري إلى زمن الإنترنت.

٧ - الانتقال من قيادة الآخر إلى قيادة الذات.

* **الاحتياجات الجذرية للتحويل إلى الحكومة الإلكترونية :** لكي تتحول الأجهزة الحكومية إلى تطبيقات الحكومة الإلكترونية، فإنها تحتاج إلى تحولات جذرية في التنظيم والإدارة، ومن أهمها:

أ- إعادة التنظيم الإداري : بما يتضمنه من إعادة تشكل السلطات، والمسؤوليات، والأدوار، والواجبات، وبشكل يتوافق مع ظروف الحكومة الإلكترونية ويتواءم معها.

ب- تغيير الإجراءات الإدارية الحكومية : إن إدخال التقنية الرقمية على العمل الحكومي يتطلب إحداث تغيير في تلك الإجراءات، كالأعمال المتعلقة بحجز موقع على الإنترنت، ووضع أسس لكيفية اتصال المستفيد بالجهاز الإداري عبر الموقع، وكيفية التبادل الوثائقي ...

ج- استحداث إدارات جديدة : وبالتالي، إمكانية إلغاء إدارات كانت قائمة. فلا بد مثلاً من إنشاء إدارة للمعلومات تتولى توفير البيانات والمعلومات اللازمة لأداء العمل من داخل المنظمة أو خارجها، وتخزينها في قاعدة بيانات لاستدعائها عند الحاجة ...

- إن أداء العمل بطريقة إلكترونية - سوف يقلل من المركز الوظيفي لبعض الإدارات ويرفع من شأن إدارات وأقسام أخرى، كما سيلغي بعض الأعمال التي كانت تتم يدوياً، إلى أعمال تتم (عبر شبكة الإنترنت) إلكترونياً، ومن ثم سيتم الاستغناء عن بعض العاملين وإعادة تدريب البعض الآخر مما سيلقى كما يحدث عادة - مقاومة - وخصوصاً من كبار الموظفين الذين يظنون أنهم سيفقدون مكانتهم في التنظيم بتطبيق الحكومة الإلكترونية.

رابعاً : أهداف الحكومة الإلكترونية: يوجد ٣ آراء حول أهداف الحكومة الإلكترونية :

- **الرأي الأول :** يرى بأن أهداف الحكومة الإلكترونية هي :

١- تسهيل طرق الحصول على المعلومات والخدمات في أي وقت. ٢- الدقة والسرعة في إنجاز الخدمات والمعاملات الحكومية.

٣- تطوير نمط الحكومة في إجراء المعاملات. ٤- التقليل من الوساطة والمحسوبية.

٥- خفض الإنفاق الحكومي كنتيجة لها.

٦- تعامل المواطن مع الحكومة بشفافية، وإسهامه من خلال التغذية العكسية.

٧- تفاعل القطاعات الحكومية مع قطاع الأعمال.

- **الرأي الثاني :** يرى بأن أهداف الحكومة الالكترونية هي :

أ – أهداف مباشرة يمكن ترجمتها إلى مكاسب مادية مثل :

- إنجاز سريع للأعمال واختصار زمن التنفيذ في مختلف الإجراءات.
- إمكان أداء الأعمال عن بعد مما سينعكس على تقليص الحاجة للتنقل ومن ثم، التأثير على حركة وسائل التنقل وتقليل إزدحام المرور وخصوصاً في المدن وتخفيف العبء على المواطن والدولة.
- تقليل مساحات العمل داخل المنظمات الحكومية.
- الحد من استخدام الأوراق في الأعمال الإدارية.

ب – أهداف عامة غير مباشرة يصعب ترجمتها إلى مكاسب مادية ملموسة مثل :

- التقليل من الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني.
- التوافق مع بقية دول العالم خصوصاً المتقدمة.
- زيادة وتعزيز القدرة التنافسية للمنظمات.

- **الرأي الثالث :** يرى بأن أهداف الحكومة الالكترونية هي :

أ – تحسين مستوى الخدمات: حيث إن مستوى أداء الخدمات الحكومية يتحسن عن طريق مايلي :

- ١ – دراسة وتبسيط إجراءات المعاملات الحكومية قبل وضعها على الموقع الحكومي بالإنترنت.
- ٢ – توفير قاعدة بيانات يتم تحديثها (Up Dating) باستمرار وتوفر وقت مرحلة انتظار البحث عن البيانات في السجلات والوثائق المختلفة.
- ٣ – الشفافية، وإمام طالبي الخدمة بالمطلوب من المستندات والرسوم والإجراءات بدقة.
- ٤ – سرعة ودقة النتائج – فبعد إدخال بيانات العميل أو المستفيد سوف يظهر على الفور إن كان مطابقاً ومستوفياً للخدمة، فتعطى له، أو غير مستوف فيحاط بالسبب

ب – التقليل من التعقيدات الحكومية . ج - تخفيض التكاليف .

خامساً : متطلبات ومعوقات تحقيق الحكومة الإلكترونية :

*** متطلبات تحقيق الحكومة الإلكترونية : ومنها على وجه الخصوص:**

(١) استراتيجيات وخطط التأسيس ويتطلب ذلك تحقيق العديد من الخطوات التفصيلية هي :

- ١ – تشكيل إدارة أو هيئة أو قطاع لتخطيط ومتابعة تنفيذ الحكومة الإلكترونية.
- ٢ – وضع الخطط شروع الحكومة الإلكترونية.
- ٣ – الاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية للدراسة ووضع الخطط.
- ٤ – التكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة حكومية.
- ٥ – تحديد منافذ الحكومة الإلكترونية، أي البوابة الحكومية على شبكة الإنترنت.
- ٦ – تدريب وتأهيل المسؤولين عن هذه التقنية.
- ٧ – الاستعانة بالقطاع الخاص لتنفيذ بعض المراحل من المشروع أو المشاركة في بعضها بما يتمتع به من إمكانات وحرية إجراءات.

٢) البنية التحتية للحكومة الإلكترونية: وتتمثل في مجموعة المكونات المادية والبشرية التي يمكن من خلالها تنفيذ التطبيقات الإلكترونية للأجهزة الحكومية وهي :

- ١ - شبكة الاتصالات وتتكون من أبنية الاتصال ومحطات الاتصال.
- ٢ - تجهيزات الحاسب الآلي سواء كانت :
 - المكونات المادية : أجهزة الحاسب الآلي والأجهزة المساندة والملحقة.
 - المكونات الفكرية : وتشمل البرمجيات ونظم وبرامج التطبيقات.
 - المكونات البشرية : من مشغلي الحاسب، ومبرمجين، ومحلي نظم ومصممين وكل من يرتبط عملهم بالتقنية المعلوماتية والاتصالات.
- ٣ - خدمات الإنترنت .
- ٤ - خدمات البريد الورقي .

٣) أمن المعلومات في الحكومة الإلكترونية : وهناك عدة عوامل للثقة، والتي تمثل الأمن المعلوماتي، ومن ثم لا بد من تحقيقها، وهي: التوثيق أو التحقق من المستخدم والتصديق والسرية والتكامل، وهو ما يقتضي أن تساير القوانين والتشريعات المنظمة للأعمال إلكترونياً مشروع :

٤) تطوير التنظيم الإداري والمعاملات والخدمات الحكومية : حيث تحتاج الأجهزة الحكومية إلى تحولات جذرية للتحويل لتطبيقات الحكومة الإلكترونية، وذلك عن طريق:

- ١- تنظيم إداري من أجل حكومة إلكترونية أفضل، بما يتطلب ذلك من إعادة تشكيل الهرم الإداري، وبيان حدود السلطات والمسئوليات والواجبات.
- ٢- تغيير شكل الإجراءات الحكومية لتناسب مع مبادئ الحكومة الإلكترونية، خصوصاً بعد إدخال التقنية الرقمية.
- ٣- استحداث إدارات جديدة أو إلغاء أو دمج إدارات قائمة.
- ٥) التوعية والتعليم : إن ضمان استيعاب جميع أفراد المجتمع لمفاهيم وتطبيقات الحكومة الإلكترونية يتطلب تهيئتهم لهذا التحول بما يمكنهم من استيعاب هذه النقلة النوعية من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية ولتحقيق ذلك: لا بد من اتباع عدة خطوات للمساعدة في هذا، مثل:
 - عقد المحاضرات والندوات عن تقنية المعلومات لجميع أفراد المجتمع.
 - إدراج التقنيات الإلكترونية كإحدى المواد المقررة في المناهج التربوية والتعليمية للطلاب والطالبات.
 - إطلاق برامج إعلامية لتثقيف جميع أفراد المجتمع.
 - إجراء ودعم الدراسات والبحوث المتعلقة بالاستفادة من التقنيات المعلوماتية.

سادساً : معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية (في الدول النامية) :

- ١- قلة مستخدمي الإنترنت في تلك الدول : هنالك تفاوت كبير بين عدد ونسب مستخدمي الإنترنت بصفة عامة في الدول المتقدمة والدول النامية في العالم، وهو ما يجعل اقتصاديات تشغيل مشروعات الحكومة الإلكترونية أكثر جدوى في الدول المتقدمة.
- ٢- عدم استعداد الإدارة والتنظيم بالأجهزة الحكومية لدخول عصر الحكومة الإلكترونية : وتتمثل معظم هذه المعوقات في عدم نضج واستعداد الأجهزة الحكومية للدخول في عصر الحكومة الإلكترونية وايضاً الخوف من التغيير لدى العاملين في الأجهزة الحكومية، تداخل المسؤولية، ضعف التنسيق، غياب التشريعات، نقص الاعتمادات المالية إضافة إلى قلة وعي المواطنين بالمميزات المتوقعة من تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية.

٣- الفساد الإداري : وجود مجموعات أصحاب المصالح الخاصة الذين لا يرغبون في تطبيق هذه التقنية، وهذه المجموعات المقاومة للتغيير قد تكون من المجموعات التالية:

- ١ - قدامى الموظفين والمدبرين ممن وصلوا إلى بعض المناصب، وتقلدوا السلطات، ونالوا الامتيازات في ظل الأساليب التقليدية.
- ٢ - بعض المتعاملين مع الجهات الحكومية من المواطنين والشركات الذين تعودوا على أسلوب استثمار العلاقات الشخصية أو الوساطة للحصول على مصالح خاصة.
- ٣ - الموظفون غير القادرين على إحراز مكانة طيبة في ظل العمل وفق أسلوب الحكومة الإلكترونية.
- ٤ - المواطنون الذين تعودوا على أساليب العمل القديمة ولا يريدون تغييرها.

سابعاً : إيجابيات تطبيق الحكومة الإلكترونية :

- ١ - تسريع الخدمات للمواطنين.
- ٢ - نقل الوثائق إلكترونياً بشكل أكثر فعالية.
- ٣ - تقليل التكلفة.
- ٤ - تقليل الحاجة المستمرة إلى الموظفين.
- ٥ - نظام متطور لمعرفة المقصرين في العمل
- ٦ - أقل عرضة للأخطاء.
- ٧ - نظراً لسهولة ويسر النظام ودقته، فسوف تقل مخالفات الأنظمة ومحاولة تخطئها.
- ٨ - سوف يكون النظام أكثر وضوحاً للمواطنين من حيث ما هو مطلوب من وثائق.
- ٩ - تقليل إزدحام الطرق، بسبب قلة الحاجة للذهاب إلى المؤسسات الحكومية.
- ١٠ - تقليل الحاجة إلى مبانٍ حكومية إضافية.
- ١١ - تقليل تأثير العلاقات الشخصية على إنجاز الأعمال .

عيون ساجد ،،