



الفصل السادس

التطورات الجديدة في برامج

الحكومة الإلكترونية

obeikandi.com

الحكومة الإلكترونية (E-Gov) التي انطلقت مع بداية التسعينيات من القرن المنصرم، والتي لا تشكل فيه برامجها الإلكترونية سوى خدمات معلوماتية بسيطة وبضع تطبيقات إلكترونية محدودة في عددها وعدد مستخدميها. وفي نهاية التسعينيات الميلادية وبداية الألفية الثالثة، بدأت الحكومات في العالم بإطلاق برامج الحكومة الإلكترونية المتقدمة التي تتم التعاملات فيها على ثلاثة مستويات مختلفة هي «الحكومة - الحكومة» (G-G)، «الحكومة إلى المواطن» (G-C)، «الحكومة - قطاع الأعمال» (G-B). معلنة بذلك انتهاء حقبة الجيل الأول من برامج الحكومة الإلكترونية.

وكانت الحقبة الثانية من برامج الحكومة الإلكترونية في العالم تتميز بتقديم خدمات إلكترونية متعددة وسريعة لكل من المواطنين وقطاع الأعمال والقطاعات الحكومية مع تركيز كبير على خدمة قطاع المواطنين (العملاء) وتوفير أكبر قدر ممكن من الخدمات الإلكترونية على الخط المباشر على مدار الساعة، وجمع الخدمات الحكومية المتعددة تحت بوابة إلكترونية واحدة، وتقديم الخدمات العامة للمواطنين إلكترونياً وبتكاليف بسيطة. كما شهدت الساحة التقنية ظهور مصطلحات ومفاهيم جديدة مثل الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والحضور الإلكتروني (Electronic Presence) وهو إيجاد موقع على الشبكة وغيرها من المصطلحات الأخرى، وخصص النجاح والفشل المصاحبة لذلك، وأنماط الأعمال الجديدة في عالم التجارة. وأدرك القائمون على برامج الحكومة الإلكترونية أهمية التغييرات الدائمة في عمليات الحكومة ذاتها وفي مفهوم الحكومة ذاتها، شأنه تماماً شأن التجارة الإلكترونية التي تعيد تعريف أعمال القطاع الخاص والمجتمع، وفقاً للعمليات والمنتج. لذا فإنه يجب أن تكون مبادرات الحكومة الإلكترونية مدعومة فنياً



ومالياً، ويجب أن تصاغ مفاهيم الخدمة الحكومية نفسها على المدى الطويل مع الأخذ في الاعتبار مراعاة مفهوم إدارة التغيير، وبالتالي سوف يتم إدراك الفوائد الكاملة للحكومة الإلكترونية عندما تسير التغييرات المؤسسية جنباً إلى جنب مع التغييرات التكنولوجية.

ومع ازدياد عدد المواطنين المتصلين بالإنترنت، لم يعد لدى الحكومات خيار آخر إلا التفكير جدياً في تطبيق الحكومة الإلكترونية كقناة خدمات عامة يستخدمها الجميع في أي وقت وفي أي مكان. وهذا سيوفر على الحكومات الكثير من الوقت والجهد والمال الذي يقضى في الأعمال المكتبية، ومتاعب الانتقال إلى المكاتب الحكومية والوقت الذي يقضيه المواطن في الأعمال المكتبية، ومتاعب الانتقال إلى المكاتب الحكومية والوقت الذي يقضيه المواطن منتظراً في طوابير طويلة لإنهاء إجراء روتيني لمعاملة ما.

وأصبحت برامج الحكومات الإلكترونية تخطط لجلب الموارد المالية اللازمة لتشغيل برامجها وصيانتها، ومحاولة أن تقوم هذه البرامج بدعم نفسها عن طريق الرسوم التي تتقاضاها مقابل خدماتها مع الالتزام بالإنتاجية العالية ودقة الأداء وخفض الرسوم المالية ما أمكن. وقد أصبح القطاع الخاص شريكاً أساسياً في برامج الحكومات الإلكترونية في العالم، حيث تولى في دول كثيرة مهام تقديم الخدمات الإلكترونية وحقق نجاحاً كبيراً في هذا المجال، وهذا بالطبع أزاح عن الحكومات الكثير من الأعباء المالية اللازمة لتمويل برامج الحكومات الإلكترونية، واستطاع القطاع الخاص أن يقوم بمهام برامج الحكومة الإلكترونية بكل كفاءة واقتدار من خلال استثماره في تصميم خدمات إلكترونية سريعة و متميزة تعمل على مدار الساعة وتقديمها دون انقطاع بمقابل مادي غير مكلف للناس ولقطاع الأعمال.



وقد بدأت الحكومات الإلكترونية بتطوير إجراءاتها الفنية والتفاعلية في جميع مراحلها إلى درجات قصوى من الاستعداد والجاهزية الكاملة، وذلك طمعاً في تقديم أفضل خدمة ممكنة لعملائها. وحرصت برامج الحكومات الإلكترونية على أن تكون مواقعها بكامل جاهزيتها الفنية والتفاعلية، ومراعية جميع النواحي الفنية والشكلية في مظهر الموقع من حيث الواجهات الإلكترونية (Interfaces) والصفحات الداخلية للموقع والروابط الإلكترونية وسرعة إرسال النماذج وتلقي الردود والإجابة على الاستفسارات وغيرها.

وقد كانت أهم مراحل تطوير مواقع الحكومات الإلكترونية على الإنترنت تبويب وتصنيف المعلومات على تلك المواقع، بطريقة سهلة وواضحة للمستخدم، بحيث يمكنه معرفة كيفية تنفيذ خدمة معينة على الموقع في وقت قصير، وقد أدى تصنيف وتبويب المعلومات بطريقة سهلة ومرنة على الموقع إلى توفير وقت فريق عمل الحكومة الإلكترونية وجهده، وعدم إضاعته في الرد على استفسارات بسيطة تستهلك وقت الفريق الفني، وتجهيز وإعداد فريق النافذة الأمامية حتى يكون جاهزاً لاستقبال الطلبات من العملاء وإرسالها إلى فريق عمل النافذة الخلفية لإتمامها.

وكذلك لم تغفل برامج الحكومة الإلكترونية أهمية عمل فريق النافذة الخلفية ودوره في سرعة إنهاء التعاملات الإلكترونية بإعداد الكفاءات البشرية المؤهلة وتزويدها بالمهارات الإلكترونية الاحترافي عن طريق التدريب المستمر والمتواصل لأعضاء الفريق الفني لبرنامج الحكومة الإلكترونية مما يضمن استمرارية العمل بكفاءة ومهنية عالية. واهتمت برامج الحكومة الإلكترونية بالبنية التحتية التي تعد أساس عمل الحكومات الإلكترونية مثل تطوير شبكات الاتصالات والمعلومات وزيادة سرعتها وكفاءتها وأمانها وقدرتها على نقل



كميات كبيرة من المعلومات بسرعة عالية ودرجة أمن عالية لحفظ سرية وخصوصية معاملات العملاء، وكذلك تحديث وتطوير البرامج (Software) والأجهزة (Hardware) وتحديثها بالشكل المناسب والملائم لعمل برنامج الحكومة الإلكترونية.

وحرص مخطوطو برامج الحكومة الإلكترونية على أهمية تكامل الخدمات الإلكترونية وتقديمها من بوابة إلكترونية واحدة وزيادة عدد الخدمات الإلكترونية ما أمكن. وعند تقديم أي خدمة إلكترونياً يجب عدم العودة إلى الوراء وتقديمها يدوياً، بحيث لا تقدم خدمة واحدة آلياً ويدوياً، لأن في هذا ازدواجية في تقديم الخدمات وكذلك هدراً مالياً واقتصادياً لا مبرر له، وكذلك تناقضاً في تقديم الخدمات، كما أنه يعيق التوجه العالمي نحو أتمتة الأعمال والخدمات إلكترونياً، وخطوة إلى الوراء ضد بناء مجتمع معلوماتي يستفيد من معطيات العصر التقنية ومكتسباته.

وبما أن مجال الحكومة الإلكترونية من المجالات الجديدة، فلم تغفل برامج الحكومة الإلكترونية أهمية سن الأنظمة والتشريعات التي تنظم هذه الجوانب وتحكم التعامل بين الأطراف المتعاملة على الشبكة، وحقوق وواجبات كل طرف وما له وما عليه. وتعتبر أنظمة وقوانين الحكومة الإلكترونية من القوانين الجديدة في إطار منظومة الأنظمة التي استوجبت الجمع بين مفاهيم ومصطلحات التقنية والقانون وصياغتها على شكل أنظمة وقوانين جديدة تؤطر لمرحلة عمل وسلوك تعاملي جديدين.

شدت برامج الحكومة الإلكترونية على أهمية قضايا الأمن والخصوصية، لأنها من الجوانب المهمة في نجاح مثل هذه البرامج. وقد اجتهد المختصون في قضايا أمن المعلومات وبذلوا الكثير من الوقت والجهد من أجل الحفاظ



على سرية المعاملات الإلكترونية ووصولها إلى الأطراف المستفيدة كافة عبر شبكة آمنة وسريعة لا يستطيع النفاذ إليها قرصنة المعلومات مهما كانت مهاراتهم الإلكترونية. وفي هذا الخصوص تم اختراع الكثير من الحلول الأمنية المتقدمة الكفيلة بضمان نجاح مشاريع الحكومة الإلكترونية وبناء ثقة كبيرة في التعاملات الإلكترونية بين المستفيدين ومقدمي الخدمات الإلكترونية.

من جانبها أيضاً، كانت الأنظمة والقوانين المتخصصة في مجال الحكومة الإلكترونية كفيلة بإضفاء خصوصية تامة على كافة التعاملات الإلكترونية على شبكة الإنترنت. حتى أن هذه الأنظمة ضمنت للمستفيدين عدم العبث بمعلوماتهم وعدم الاطلاع عليها وإضفاء درجة كبيرة من السرية والخصوصية على التعاملات الإلكترونية، بحيث لا يستطيع أحد الاطلاع على معلومات المستفيدين حتى أولئك القائمين على تنفيذ الخدمات الإلكترونية وموظفي برامج الحكومة الإلكترونية. وقد نصت بعض أنظمة الحكومة الإلكترونية على عدم اطلاع الموظف الذي يقوم بإنهاء معاملة إلكترونية على المعلومات كافة في ملف المستفيد، ولا يحق له - أي الموظف - إلا الاطلاع على الحد الأدنى من المعلومات التي تمكنه من إنهاء معاملة إلكترونية وعدم الاطلاع على باقي المعلومات في ملف المستفيد لأنه لا يحتاجها، وحفاظاً على خصوصية المستفيد.

ولم تهمل برامج الحكومة الإلكترونية المستفيد حيث إنه المعني بالدرجة الأولى، وقامت برامج الحكومة الإلكترونية المتقدمة بإعداد المواطنين وتهيئتهم للتعامل مع برامجها، وأقيمت البرامج والدورات التدريبية للمواطنين وأطلق مصطلح المواطن الإلكتروني E-Citizen والمبادرات الإلكترونية لتدريب المواطنين، حيث يتم تدريبهم على التعامل مع برامج الحكومة الإلكترونية



وكيفية الاستفادة من خدماتها، كذلك اهتمت برامج الحكومة الإلكترونية بالمواطنين الذين لا يستطيعون الوصول لخدماتها وأتاحت لهم الوصول لخدماتها (Online Access) عن طريق إنشاء مراكز أو أكشاك مجهزة بالوسائل اللازمة للاتصال بها وتنفيذ الخدمات، وانتشرت هذه الأكشاك في الأماكن العامة التي يتجمع بها المواطنون.

ومن الخطوات التطويرية أيضاً التي سعت إليها برامج الحكومة الإلكترونية الوصول إلى المناطق النائية بخدماتها حتى تسهل على مواطني تلك المناطق قضاء وتسيير أمور حياتهم وعدم تكبدهم عناء الذهاب إلى المدينة لإنهاء معاملاتهم مع الحكومة. وعلى الرغم من ضعف المردود المادي من عائد الاستثمار في تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المناطق النائية، إلا أن نشر وتعميم تطبيقات الحكومة الإلكترونية وإيجاد مجتمع معلوماتي أهم بكثير من أي عائد مادي، وسوف تكون نتائج هذه الاستثمارات إيجابية مستقبلاً وستحقق أكثر من هدف للحكومة والمجتمع. وهناك أهداف كثيرة من تعميم خدمات الحكومة الإلكترونية في المناطق النائية، منها على سبيل المثال إيجاد تطبيقات معلوماتية أخرى غير الحكومة الإلكترونية وتعميمها كالتعليم الإلكتروني وغيره.

ولوحظ في الآونة الأخيرة ازدياد الطلب على خدمات الحكومة الإلكترونية، مما ضاعف مسؤوليات برامج الحكومة الإلكترونية في مواجهة الطلب المتزايد على خدماتها. وقد ساعد في هذا انتشار خدمة الإنترنت على نطاق واسع، كذلك لم يتوقف طلب وتنفيذ خدمات الحكومة الإلكترونية عن طريق أجهزة أخرى كجهاز الهاتف الجوال والأجهزة الرقمية الكفية الشخصية حيث بالإمكان طلب وتنفيذ الخدمات الإلكترونية بواسطة هذه الأجهزة، وهذا بدوره ضاعف من



أعداد مستخدمي برامج الحكومة الإلكترونية نظرًا للمرونة التي توفرها تلك الأجهزة التقنية وتمكين مستخدميها من طلب الخدمات الإلكترونية في أي وقت ومن أي مكان.

وقد أدى انتشار شبكات الاتصال اللاسلكي في معظم دول العالم إلى تضاعف أعداد مستخدمي أجهزة الجوال، وكان لتطور تقنيات الهاتف الجوال أن أتاح استخدام العديد من التطبيقات في هذا الجهاز الصغير، مما جعل استخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية أمرًا يسيرًا على حاملي تلك الأجهزة، وهذا بالتالي سجل ارتفاعًا ملحوظًا على طلب الخدمات الإلكترونية، مما يوحي بأن الخدمات التقليدية سوف تنتهي لا محالة، وأن المستقبل يوحى بحياة إلكترونية كاملة، وليس ببعض التعاملات الإلكترونية فقط.



obeikandi.com



الخاتمة

obeikandi.com

الخاتمة

إن ثورة المعلومات والاتصالات أسهمت إسهاماً كبيراً في إحداث نقلة نوعية في حياة الأمم والشعوب، ولذا فقد انتهت معاناة كثير من الناس في طلب الخدمات والحصول عليها في دول العالم المتقدمة بفضل الله ثم بفضل التطور التقني الذي نعيشه في عصر المعلومات، الذي سخرته الحكومات لخدمة مواطنيها بالدقة والسرعة والكفاءة التي وفرتها التقنية.

وعلى الرغم من التطور التقني الذي يعيشه العالم اليوم، إلا أن مواكبة هذا التطور لم يعد بالأمر اليسير على الحكومات بسبب سرعة تطور التقنية وتقادم أجهزة تقنيات المعلومات التي تتطور بسرعة قياسية، وخصوصاً الحكومات التي تعاني من قلة الموارد المالية، ولكن هذا السبب لم يعد مبرراً كافياً لعدم ظهور برامج الحكومات الإلكترونية، لأن العالم الآن يعيش في قرية كونية صغيرة بسبب تطور الاتصالات وتدفق المعلومات عبر شبكات المعلومات الحديثة، بحيث أصبح تقديم الخدمات بالشكل التقليدي في بعض الدول ضرباً من ضروب الماضي ومجالاً للتندر والسخرية وعلامة على التأخر الحضاري؛ لذا فإن التحول من الحكومات التقليدية إلى الحكومات الإلكترونية أصبح توجهاً لدى كثير من الدول على الرغم من اختلاف مواردها المالية وتفاوتها، مستفيدةً بذلك من معطيات العصر التقنية وتسخيرها في سبيل إسعاد البشرية وراحتها، حتى ينعم الجميع برفاهية التقنية ومميزاتها المتعددة والمتطورة باستمرار.



obeikandi.com

الكشاف الموضوعي

١٨	أنظمة البريد الإلكتروني	١١٦، ٥٥	إتاحة الوصول
٣٢، ١٧	أنظمة تبادل الوثائق الإلكترونية (EDI)	٧٢	إجراءات قانونية
٣٨	أنظمة تقنية المعلومات والاتصالات	٧٠، ٦٩	أجهزة الحاسب الآلي
٢١	الأنظمة الخبيرة	١٨٠	الأجهزة الرقمية الكفية
٢١	أنظمة القرار	٤٨	إدارة التحول
١٦	أنظمة معالجة البيانات	٤٩	إدارة الخدمات العامة
١٧	أنظمة المعلومات الجغرافية (GIS)	٤٦	إدارة سلسلة التموين
٦٤، ٦٢	البرامج المتعددة	٤٦	إدارة علاقة العميل
١٤٠	برمجيات الاستثمار	٤٧	إدارة المعرفة
١٤٢	بروتوكول التحكم	٤٩	أدلة العرض الإلكترونية
٨٨، ٦٨، ٦١	بروتوكول الشبكة العالمية	٦٩	الارتباط البيئي
٥٢	بطاقة الائتمان	٨٢	الاستشارة عن بعد
٣٦	البطاقات الذكية	١٢٣	إعادة الاختراع
٨١	البطاقات الصحية الإلكترونية	٤٠	الاعتمادات المالية
١١٣، ١٠٦	بطاقات الهوية	٦١، ٥٧، ٥٥	الأعمال الإلكترونية
١٣٣، ١١٠	البناء المعماري الفني	٩٤، ٨٣	الاقتصاد الإلكتروني
٦٥، ٥٤، ٣٦	البنية التحتية	٧٢	اقتصاد المعرفة
١٢٤، ١٢١	بوابة إلكترونية	٨٨	الأقمار الصناعية
١٦	البيانات الإحصائية	٦٢، ٥٤	اكتساب المهارات
١٧٥، ٤٦، ٣٤	التجارة الإلكترونية		أكشاك (Kiosk)
١١٤	تجديد الرخص	١٨٠، ١٤٠، ١١٦، ٦٤	انظر أيضاً: نقاط الخدمة
٦٢	تحسين الإنتاجية	٨٨	الألياف البصرية
٣٩	التحول (Transmition)	٣٨	الأمن
١٢٢	التسديد الإلكتروني	٦٨، ٦١	أمن الشبكات
١١٤	تسديد الضرائب	٦٤	أمن المعلومات
٦٤	التشريعات	٢٩	إنتاج الخدمات
٨٤، ٧٦	التشغيل البيئي	٢١	أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية

٥٤، ٥٣، ٤١	الخدمات الإلكترونية	٥١، ١٥	تطبيقات الحكومة الإلكترونية
٢٩	خدمات البيع بالتجزئة	١٣٨	تطبيقات الخادم / العميل
١٢٨، ٨٧، ٤٠، ٣٩	الخدمات العامة	٣٩	التعامل (Transaction)
١١٤، ٣٩	الخدمات الفورية	٦١	تعزيز الإنتاجية وتشجيعها
٥٦	الخدمة (Service)	٧٨، ٧٧، ٦١	التعليم الإلكتروني
١٣١، ٦٤، ٣٦	الخصوصية	٣٩	التفاعل (Interaction)
١٤١	الخط الساخن	٧٤، ٦٦	التفاعل البيئي
٥٠	خط المشترك الرقمي	٤٧، ٤٦	التقنيات المساعدة
١٢٦، ١٢٢	الدعاية والإعلان	٨٠	التقنية الرقمية
٨٦	الذكاء الاصطناعي	٨٠	التكاليف الإدارية
٤٦	ذكاء العمل	١٢١، ١١٩، ٤١، ٤٠	التكامل (Integratation)
٧٦	ذوو الاحتياجات الخاصة	٩٠، ٨٩، ٧٠، ٦٢	التلفاز الرقمي
	انظر أيضاً: المعاقون	٥٦	التمييز الرقمي
٨٠	السجلات الصحية الإلكترونية	٨٥	التوثيق الإلكتروني
١٠٦	السجلات المركزية	١٠٤، ٥٢، ٣٨	التوقعات الرقمية
١٣١، ٥٧	السرية	٢٣	الثمن
١٨١	شبكات الاتصال اللاسلكي	١٠٧	ثورة الاتصالات
٨١	شبكات المعلومات الصحية	٢١، ١٦، ١٥	الجدول الإلكترونية
٦١	شبكات النطاق العريض	٨٥	الجريمة الإلكترونية
٨٩، ٧٠، ٦٤، ٦٢	الشبكات الواسعة (W-LAN)	١٧٥	الحضور الإلكتروني
١٨	الشبكة العالمية للمعلومات	١٧٥، ٤٥، ٢٤	الحكومة الإلكترونية
١٨	الشبكة العنكبوتية	٢٥	الحكومة على الخط المباشر
٧٦	الشراء العام	١٩	الحكومة المباشرة (Direct Government)
٣٦	الشهادات الرقمية	٤١	الحكومة المركزية
٨٠، ٦٢	الصحة الإلكترونية	٥٢	حكومة الوقفة الواحدة (one stop government)
١٧	صناع القرار	١٣٩، ٨٥	حماية البيانات
٢٣	ضوضاء العقولية وتأكلها	١٤١	خادم الاستمارة
Information)	طريق المعقولية السريع (Super Highway)	١٤٢	خادم الأمن
٤٠		١٤٢	خادم الدفع
٣٠، ٢٩	العصب الرقمي	٩١	الخبرات الجيدة



٣٠، ٢٩	مكتب أمامي	٢٢	العقلانية
٣١، ٣٠، ٢٩	مكتب خلفي	٤٠	العقود
١٣٧ (E-Filing)	ملفات إلكترونية	٣٧	العلاء
٣١، ٢٨	منظور التعاون	٢٧	عمليات الشراء الإلكترونية
٣١، ٢٨	منظور العملية	٤٨	عملية الشراء والدفع
٢٩، ٢٨	منظور المخاطب	٨٣	الفواتير الإلكترونية
٢٨	منظور المعرفة	٥٧، ٥٢	قواعد البيانات
٨٤	المهارات الإلكترونية	٥٦	القيمة (Cost)
٨٣	الموارد البشرية	١٨	مؤتمرات إلكترونية
٥٧، ٣٨	الموثوقية	٨٣	المبيعات الإلكترونية
٢٩	النافذة الواحدة	١٢٩، ٦٤، ٦١	المجتمع المعلوماتي
٢٢	نظريات الحكومة الإلكترونية	١٨	مذكرات لوتس (Lotus Notes)
٧٧	نقاط الدخول العامة	١٣٧ (E-Look up)	مراجعة إلكترونية
١٧، ١٦	النمذجة	٦٣	المستخدمون
٧٧	النهايات الطرفية	١١٤	مستويات الحكومة
٨٨، ٦٤، ٦٢ (النقال)	الهاتف الجوال (النقال)	٤٠	المشتريات
١٥٢، ١٥٤، ١٨١			المعاقون
١٣٩	واجهات الاستخدام	٧٦	انظر: ذوو الاحتياجات الخاصة
١٧٧	الواجهات الإلكترونية	٥٤، ٥٢	المعاملات الإلكترونية
١٤٣	واجهة التعامل لموفر الخدمة	٨٥	المعاملات التجارية الإلكترونية
٧٧	وحدات التقسيم الإدارية	٩٨	معاملات الضرائب
٦٢	الوسائط المتعددة	٤١	المعاملات المالية
٥٣	الوسطاء المهنيون	٥٤	المعدات الفنية الخاصة
٤٥، ٣٣	وصول إلكتروني	١٢٥	معدلات الرضا
٥٥، ٥١	الوعي المعلوماتي	٤٥	المعلومات الحكومية
٢٩	الوكالات الإدارية	٨٢، ٨١	المعلومات الصحية الشخصية
١٤٣	الوكالة الموثقة	١٠٥	المفاتيح العمومية



obeikandi.com

المراجع Reference

- Akrich, M. (1994). «The De- scription of Technical objects». Cambridge, Massachusetts: Massachusetts Institute of Technology Press, 205224-.
- Batty, M. & Barr. (1994). The Electronic Frontier: exploring and mapping cyberspace. Futures.26 (7): 699712-.
- Bellamy, C. and Taylor, J. (1998). Governing in the information age. Open Univ. Press. Buckingham.
- Bijker, W.E. (1995) Of bicycles , bakelites and bulbs: toward a theory of sociotechnical change. Cambridge , Massachusetts: Massachusetts Institute of Technology Press.
- Chen, Yu-che & Gant, Jone. (2001). Transforming local e-gov. Services: The use of application service Providers. Government Information Quarterly. v.18, 343355-.
- Farnham, A. (1997). How safe are your secrets ? Fortune. 8 September, 136 (5):114 (5).
- Hepworth, M. & Robins, K. (1998). Whose information society: a view from the periphery. Media culture & society. 10(3): 323344-.
- Jones, B. (1986). Choices in an information age. Information age. 8 (4): 195199-.
- Katz, J. (1988). Public policy origins of telecommunications privacy and emerging issues. Information Age.10 (3): 195 - 199.

- Lips, A. and P. Frissen. (1997). Wiring Government. Integrated public service delivery through ICT. IteR-series no.8.
- Prins, J. (2001). Designing E - Government: on the crossroads of technological innovation and institutional change. Kluwer Law International: London. Boston.
- Raab, C. (1997). Privacy information and democracy. The governance in cyberspace. London: Routledge: 155174-.
- Reddick, Christopher G. (2004). Empirical Models of E-gov. Growth in local Governments. e.service Journal.
- Sykes , P. (2000). Is this wrap for Wap ? Itechnology. Supplement to Pretoria news. 18 July.
- Tapscott, D. (1997). The digital media and the rehnvention of government. Canadian Public Administration, 40:328345-.
- Vickers, G. (1995). The art of judgement: a study in policy making centenary edition , London: Sage.

<http://ue.eu.int/en/info/eurocouncil/index.htm>

<http://ue.eu.int/en/info/eurocouncil/index.html>

<http://europa.eu.int/information society/europe/egovconf/index.html>

<http://europa.eu.int/ispo/ida> <http://europa.eu.int/ispo/ida>

<http://www.cordis.lu/ist>» <http://www.cordis.lu/ist>

<http://www.forrester.com>

