



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة فرحات عباس سطيف-1

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الطور الثالث في العلوم الاقتصادية أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه

تخصص: إدارة الأعمال والتنمية المستدامة

تحت عنوان:

دور الحكومة الإلكترونية في تحقيق التنمية المستدامة: دراسة
مقارنة بين الجزائر، الأردن، الإمارات العربية المتحدة

إشراف الأستاذ الدكتور:

غياط شريف

إعداد الطالبة:

خطاف ابتسام

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
أ.د/ بن فرحات ساعد	أستاذ التعليم العالي	جامعة فرحات عباس - سطيف 1	رئيساً
أ.د/ غياط شريف	أستاذ التعليم العالي	جامعة 08 ماي 1945 - قلمة	مشرفاً ومقرراً
أ.د/ صالح عبد القادر	أستاذ التعليم العالي	جامعة باجي مختار - عنابة	مناقشاً
د/ لرقط فريدة	أستاذ محاضر - أ	جامعة فرحات عباس - سطيف 1	مناقشاً
د/ شايب محمد	أستاذ محاضر - أ	جامعة فرحات عباس - سطيف 1	مناقشاً
د/ حططاش عبد الحكيم	أستاذ محاضر - ب	جامعة فرحات عباس - سطيف 1	مدعواً

السنة الجامعية:

2020/2019

قال علي بن أبي طالب:

"عليك بالعلم فإنه ورثة كريمة"

شكر وتقدير

بداية؛ الشكر والحمد لله الكريم على كل النعم

ثم الشكر لوالدي الكريمة أطال الله في عمرها

كما أتقدم بالشكر لمشرفي الذي كان له اليد البيضاء وعظيم الفضل في إنجاز هذا

العمل البروفيسور/ غياط شريف

وعلى قبوله الإشراف عليه رغم انشغالاته الكثيرة، وعلى ما قدمه لي من توجيهات

قيمة إن على مستوى المنهجية أو على مستوى المضمون العلمي.

كما أسجل شكري وتقديري للدكتور جمال مساعدية من جامعة قلمة على تقديم

يد المساعدة لي.

كما لا أنسى أعضاء لجنة المناقشة الذين تكرموا بتقييم هذه

الرسالة ومناقشتها.

خطاف ابتسام

الإهداء

أهدي هذا العمل

إلى روح والدي الطاهرة، راجية من الله العلي القدير أن يسكنه فسيح جناته؛

إلى أُمي الغالية التي باعت عمرها من أجلنا؛

إلى إخوتي عبد الرزاق ومهدي، سندي في هذه الدنيا؛

إلى بنات إخوتي رمال ورحمة؛

خطاف ابتسام

الخدمة العامة

أ. تمهيد:

مع مطلع الألفية الثالثة، شهدت الساحة العالمية نمواً متسارعاً في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، رافقه انتشار كبير لشبكة الأنترنت والمواقع الإلكترونية، ما أدى إلى إحداث تغيرات كبيرة في مختلف القطاعات، لذا سارعت الكثير من الدول إلى وضع الخطط والاستراتيجيات لتوظيف هذه التكنولوجيا واستثمارها في مختلف المجالات.

وعليه فإن زيادة وعي المواطن لحقوقه ومسؤولياته ومعرفته بالتطورات الحاصلة في مجال المعلوماتية، جعله يدرك أن بإمكانه مساءلة الحكومة ومطالبتها بتحسين مستوى الخدمات المقدمة. لذلك وجب عليها البحث عن طرق جديدة لإدارة مؤسساتها وتقديم خدماتها، من أجل الوصول لأحسن النتائج، بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال واستغلالها جيداً، وهذا في إطار ما يسمى بالحكومة الإلكترونية.

وتعرف الحكومة الإلكترونية على أنها استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال (Tic) من طرف القطاعات الحكومية المختلفة، لتزويد المواطنين والمؤسسات والحكومات الأخرى بمختلف المعلومات مع سهولة الوصول إليها، ومنه تحسين نوعية الخدمات المقدمة، مما يؤدي إلى تقليص الوقت والجهد والمال. كما تعبر الحكومة الإلكترونية على إعادة ابتكار الحكومة وتحديد ذاتها، والتحول الجذري في العمل الحكومي من العمل بالطرق التقليدية إلى العمل بالطرق الإلكترونية.

وقد أصبحت الدول على قناعة بأن التنمية المستدامة هي الحل للقضاء على قضايا التخلف، وأنها السبيل الوحيد لضمان الحصول على مقومات الحياة للحاضر والمستقبل، وعليه فالتنمية المستدامة تسعى لتحسين ظروف المعيشة لجميع الناس ولكن ليس على حساب البيئة، ولهذا يعتبر جوهر التنمية المستدامة هو التفكير في المستقبل وفي مصير الأجيال القادمة.

حيث بات جلياً أن المعلومات وتقنيات الاتصال هي العوامل الأساسية لتحقيق التنمية في كافة نواحيها وعلى جميع مستوياتها، حيث تستمر الدول في إيجاد الاستثمارات الجيدة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، عن طريق تطبيق الحكومة الإلكترونية، التي تسعى بدورها إلى إزالة الحواجز أمام تقديم الخدمات.

وكما هو معلوم، فقد ورد في مختلف تقارير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية للسنوات الأخيرة، أن العالم بحاجة إلى إدراك أهمية الحكومة الإلكترونية في تحقيق مستويات معيشية أعلى لأجيال المستقبل، والذي يصب بدوره في جوهر التنمية المستدامة.

وفيما يخص الدول العربية وعلى غرار دول العالم الأخرى، تبنت هي الأخرى مصطلح الحكومة الإلكترونية، لما لها من فوائد ترجع بالإيجاب على الأداء الحكومي بصفة عامة، والمواطن بصفة خاصة. وقد اختلفت مشاريع الحكومة الإلكترونية بين الدول العربية من دولة إلى أخرى، وذلك باختلاف الظروف الاقتصادية، السياسية، الاجتماعية، والثقافية، التي تخص كل دولة منها، مما أدى إلى نجاح بعض المشاريع وفشل الأخرى.

بج. إشكالية الدراسة:

نظراً للأهمية الكبيرة لموضوع الحكومة الإلكترونية، ومختلف الإشكالات المرتبطة به، أدى ذلك إلى البحث والدراسة من أجل فهم هذا المصطلح ومعرفة أهمية تطبيقه بالنسبة للدول. وعلاوة على فهم مساهمة الحكومة الإلكترونية في تحقيق التنمية واستدامتها في الدول، التي تبنت هذا المفهوم. ولمعرفة ذلك جاءت الإشكالية في السؤال الرئيسي التالي:

- هل تساهم الحكومة الإلكترونية في تحقيق التنمية المستدامة في كل من الجزائر، الأردن والإمارات العربية المتحدة؟

ولمعالجة السؤال الرئيسي، يتطلب الأمر طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- هل تساهم الحكومة الإلكترونية في تحقيق البعد الاقتصادي للتنمية المستدامة في كل من الدول الثلاث محل الدراسة؟

- هل تساهم الحكومة الإلكترونية في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في كل من الدول الثلاث محل الدراسة؟

- هل تساهم الحكومة الإلكترونية في تحقيق البعد البيئي للتنمية المستدامة في كل من الدول الثلاث محل الدراسة؟

ب. فرضيات الدراسة:

انطلاقاً من الإشكالية السابقة وبغية الإجابة عليها وما تضمنته من أسئلة فرعية، سيتم صياغة الفرضيات على النحو الآتي:

■ الفرضية الرئيسية:

- تساهم الحكومة في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة في كل من الجزائر، الأردن والإمارات العربية المتحدة.

■ الفرضيات الفرعية:

من خلال الفرضية الرئيسية انبثقت الفرضيات الفرعية التالية:

- تساهم الحكومة الإلكترونية في تحقيق البعد الاقتصادي للتنمية المستدامة في الدول محل الدراسة.
- تساهم الحكومة الإلكترونية في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في الدول محل الدراسة.
- تساهم الحكومة الإلكترونية في تحقيق البعد البيئي للتنمية المستدامة في الدول محل الدراسة.

د. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في أهمية الموضوع ذاته، إذ يتناول مفهوماً يعتبر من المفاهيم الحديثة بالنسبة للباحثين، ويرجع ذلك إلى ما أحدثه التقدم التكنولوجي الكبير. فضلاً عن تناول الموضوع؛ أيضاً لكيفية تسخير هذه التكنولوجيا لتحقيق التنمية المستدامة، عن طريق تحول الحكومات من النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني.

هـ. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على الجوانب الهامة الآتية:

- التزود بقاعدة نظرية في مجال الحكومة الإلكترونية والتنمية المستدامة.
- إبراز العلاقة النظرية بين الحكومة الإلكترونية ومختلف أبعاد التنمية المستدامة.
- المقارنة بين تجربة كل من الجزائر، الأردن والإمارات العربية المتحدة في مجال الحكومة الإلكترونية.
- إبراز مدى مساهمة الحكومة الإلكترونية في تحقيق التنمية المستدامة في كل من الجزائر، الأردن والإمارات العربية المتحدة.
- تقديم مجموعة من الاقتراحات والتوصيات، التي من شأنها المساهمة في زيادة الاهتمام بتطبيق الحكومة الإلكترونية وتسخيرها بهدف تحقيق استدامة التنمية.
- إثراء المكتبة بقيمة علمية بالنظر إلى حداثة الموضوع وقلة المراجع فيه.

ج. منهج وأدوات الدراسة:

تمشيا مع طبيعة الموضوع؛ ومن أجل معالجة إشكالية الدراسة، سيتم الاعتماد في الدراسة النظرية على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على عرض المفاهيم المتعلقة بالحكومة الإلكترونية والتنمية المستدامة، من خلال جمع البيانات والمعلومات وتحليلها. أما في الجزء التطبيقي سيتم الاعتماد على المنهج المقارن، وذلك لمحاولة إبراز جوانب التطابق والاختلاف بين كل من التجربة الجزائرية، التجربة الأردنية وكذا التجربة الإماراتية في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية، ومحاولة استخراج وتبيان أهم إيجابيات التجارب الثلاث، وبالتالي الاستفادة منها في بناء وإعداد النموذج الجزائري عبر تدارك النقائص والسلبيات. أما فيما يخص الأدوات المستعملة في جمع البيانات فسوف يتم الاعتماد على المسح المكتبي؛ والمتمثل في المصادر المتنوعة باللغة العربية، الفرنسية والانجليزية، متمثلة في كتب ومقالات وبحوث متخصصة وكذا تقارير دولية، كما سيتم الاعتماد على البيانات والإحصائيات المستقاة من المؤسسات والهيئات الرسمية وعبر مواقعها الإلكترونية.

ج. دوافع اختيار موضوع الدراسة:

إن دوافع وأسباب اختيار الموضوع، تكمن في عدة أمور أبرزها ما يلي:

- رغبة الباحثة في دراسة الموضوع؛
- ارتباط الموضوع بتخصص الباحثة (التنمية المستدامة)؛
- اليقين الشخصي بضرورة انتقال شكل الحكومات من النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني، لما لها من دور في المساهمة في تحقيق رفاه ورقي المجتمع حاضراً ومستقبلاً؛
- المساهمة في إثراء موضوع الحكومة الإلكترونية، والذي يبقى موضوعاً مهماً يستحق البحث والدراسة فيه.

د. حدود الدراسة:

في هذه الدراسة سيتم التركيز على الجزائر، الأردن والإمارات العربية المتحدة، كمثال عن مجموعة من الدول العربية، التي تبنت مفهوم الحكومة الإلكترونية. أما الإطار الزمني فسيتم اعتماد السنوات الأخيرة لأن مشاريع الحكومة الإلكترونية من المشاريع الحديثة، وانصب التحليل على مؤشرات الحكومة الإلكترونية، ومؤشرات سهولة ممارسة الأعمال، ومؤشرا الجاهزية الشبكية الخاصة بالفترة (2010-2018).

ذ. صعوبات الدراسة:

إن ما يثمن البحث العلمي هو التغلب على الصعوبات، التي تواجه الباحث ضمن مسار إنجاز دراسته، وقد تمثلت الصعوبات فيما يلي:

▪ الصعوبات المتعلقة بالجانب النظري:

- اقتصار الطرح على جوانب محددة للموضوع دون تغطيته الموسعة في كثير من المراجع.

▪ الصعوبات المتعلقة بالجانب التطبيقي:

- عدم توفر الجزائر على مواقع توفر المعلومات الدقيقة حول مشروع الحكومة الإلكترونية.
- عدم تطابق الواقع العملي مع المعلومات المدونة أثناء إصدار مشروع الجزائر الإلكترونية (2008-2013).

- صعوبة الحصول على الإحصائيات الجديدة، فيما يخص مشاريع الحكومة الإلكترونية في الدول محل الدراسة.

- صعوبة القيام بالدراسة المقارنة، وذلك لوجود العديد من الاختلافات بين الدول محل الدراسة.

ر. الدراسات السابقة:

إن أساس اختيار إشكالية الأطروحة، مرده اطلاع الباحثة على الكثير من الدراسات والبحوث التي تطرقت لموضوع الحكومة الإلكترونية من أبعاد مختلفة، والتي كانت تهدف معظمها إلى الاستفادة القصوى للدول من تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

وانطلاقاً من البحث والدراسة التي تم القيام بها، تبين أنه لا توجد دراسات تعرضت لإشكالية البحث بصورة مباشرة، غير أن هناك بعض الدراسات، التي تناولت جملة من التفاصيل الهامة، التي سيتم ذكرها فيما يلي:

- الدراسات العربية:

■ الدراسة الأولى:

دراسة تغريد يحيى أبو سليم، أبعاد التحول نحو الحكومة الإلكترونية في الدول العربية "دراسة تحليلية"، رسالة ماجستير، الجزائر، 2005. قامت الباحثة بدراسة ماهية الحكومة الإلكترونية ومختلف أبعاد التحول في الدول العربية، وذلك من حيث البنية التحتية والقوانين التي تنظم أعمال ونشاطات الحكومة الإلكترونية. وخلصت الدراسة إلى أن تقبل الدول لمشروع الحكومة الإلكترونية كان أسرع في الدول المتقدمة مقارنة بالدول النامية وذلك نتيجة لوجود بنية تحتية متطورة ومورد بشري مؤهل، كما تزيد مشاريع الحكومة الإلكترونية في ترسيخ مبادئ الديمقراطية والشفافية والمساءلة.

■ الدراسة الثانية:

دراسة الشايب محمد، الحكومة الإلكترونية كآلية لتوطيد الحكم الجيد: دراسة في تطبيقات العالم المتقدم والنامي، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الحاج لحضر باتنة، الجزائر، 2008-

2009. تناولت الدراسة أساسيات الحكومة الإلكترونية وعلاقتها بالحكم الجيد، وأيضاً تبني الدول المتقدمة والنامية لتطبيقات الحكومة الإلكترونية، وأهم آثارها الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية.

وخلصت الدراسة إلى وجود اختلاف كبير بين الدول النامية والمتقدمة في إدراك مفهوم الحكومة الإلكترونية، كما أن الحكومة الإلكترونية وسيلة لدعم الأداء العام للدولة وليست بديلاً للإدارة الجيدة والحكم الجيد.

■ الدراسة الثالثة:

دراسة عبده نعمان لشريف، الحكومة الإلكترونية كاستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها، الواقع والتحديات - حالة دول مجلس التعاون الخليجي - رسالة دكتوراه، جامعة الجزائر 1، 2008-2009. وهدفت هذه الدراسة إلى فهم واقع الحكومة الإلكترونية في دول مجلس التعاون، ومعرفة العراقيل الحاضرة والمستقبلية التي تواجه تطبيقها وكذا عوامل نجاحها.

وكانت أهم النتائج المتوصل إليها، أن الحكومة الإلكترونية هي عبارة عن استراتيجية شاملة للتغيير، تقوم على إعادة صياغة دور الدولة ومؤسساتها بشكل كبير وفعال، كما أن التغلب على تحديات تطبيق الحكومة الإلكترونية سهل في دول مجلس التعاون الخليجي بشكل خاص، ونجاح المشروع راجع إلى توفر الإرادة السياسية لدى القادة، والتشريعات والقوانين والدعم المادي والتقني.

■ الدراسة الرابعة:

دراسة أحمد شريف بسام، واقع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية "حالة الجزائر -دراسة وصفية تحليلية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات"-، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر 3، 2010-2011. تناولت هذه الدراسة واقع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، كما تناولت بعض البوابات الإلكترونية الدولية ومقارنتها بنظيرتها العربية، وأخيراً تم التفصيل في التجربة الجزائرية الإلكترونية.

خلصت الدراسة إلى أنه وبالرغم من الاهتمام الكبير للدول لتبني تطبيقات الحكومة الإلكترونية، يوجد العديد من المعوقات المتمثلة أساساً في ضعف البنية التحتية للاتصالات، كما توجد فجوة رقمية بين

الدول العربية، وبينها وبين الدول الأخرى، أما بالنسبة للجزائر فإنها تعتبر من آخر الدول العربية المتأخرة في مجال الحكومة الإلكترونية.

– الدراسات الأجنبية:

■ الدراسة الأولى:

Christian Von Haldenwang, **Electronic Governmet (E-Government) and Development**, The European Journal of Development Research, Vol 16, No 2, Summer 2004.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة فوائد الحكومة الإلكترونية ومساهمتها في النهوض باقتصاديات الدول وتعزيز الحكم الرشيد وذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات، وشملت الدراسة أغلبية دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD)، وبعض الدول النامية التي تبنت مفهوم الحكومة الإلكترونية.

وخلصت الدراسة إلى أن الحكومة الإلكترونية تجمع بين الجانب التكنولوجي والاجتماعي والسياسي، ونجاح مشروعها يكون بالحد من عيوب الحكومة التقليدية، وتحسين الظروف المعيشية للفرد، وتعزيز الديمقراطية والشفافية. ومن بين النتائج المتوصل إليها أيضا أن الطريق ليس سهلا للوصول إلى الحكم الرشيد بل يكون على المدى البعيد؛ من خلال إصلاح القطاع المؤسساتي العام وزيادة المشاركة السياسية والحكم الديمقراطي.

■ الدراسة الثانية:

Elsa Estevez and al, **Electronic Governance for sustainable development- Conceptual framework and state of research**, Center for Electronic Governance United Nations University – International Institute for Software Technology, June 2013.

تناولت هذه الدراسة كيفية تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الحكومة وعلاقتها مع المواطنين، وذلك في إطار التنمية المستدامة، كما تبحث الدراسة في مشاكل التنمية المستدامة وحلول الحكومة الإلكترونية، من خلال التطرق إلى الأنماط المطبقة في ممارسات الحكومة الإلكترونية والمفاهيم المتعلقة بذلك، وتم التفصيل كذلك في عشر دراسات حالة للدول وفقا للنموذج المفاهيمي.

خلصت الدراسة إلى أن أهداف التنمية المستدامة يجب تكون في جميع مراحل مبادرات الحوكمة الإلكترونية من (تخطيط، تصميم، تنفيذ وتشغيل)، وأيضاً الحاجة إلى رفع مستوى الوعي حول إعادة استراتيجيات الحوكمة الإلكترونية لتشمل الأهداف المتعلقة بالتنمية المستدامة.

أما بالنسبة لدراسات الحالة أظهرت وجود فجوة كبيرة بين الدول النامية والدول المتقدمة، فمثلاً سنغافورة وهونج كونج تظهر الجهود في توفير الجيل الجديد من البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والاعتماد على الخدمات السحابية، والتكنولوجيا الخضراء للتمكين من تقديم الخدمات القائمة على النظام البيئي، أما فيما يخص الدول النامية مثل الهند ورواندا تظهر الجهود المبذولة لتقديم خدمات ملموسة لسكان الريف.

■ الدراسة الثالثة:

A.Min Tjoa, Simon Tjoa, **The role of ICT to archieve the UN sustainable development goals (SDG)**, International Federation of information processing, 2016.

هدفت الدراسة إلى توضيح إمكانات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحقيق أهداف التنمية المستدامة التي أعلنتها الأمم المتحدة سنة 2015 باعتبارها ملزمة لجميع دول العالم، كما تقدم نظرة عامة على بعض الجهود الحالية في هذا المجال.

توصلت الدراسة النتائج التالية:

- يمكن استخدام تقنيات البيانات الضخمة للكشف عن الأوبئة والأوبئة الزراعية.
- حققت البرامج مفتوحة المصدر مثل (ushaidi's) نجاحاً كبيراً في الحد من الكوارث الطبيعية في الدول النامية.
- يعتبر مركز المعرفة (Lej) في باكستان نموذج يحتذى به في تقديم العديد من الدورات في العلوم والهندسة والزراعة وغيرها من المجالات والمتاحة مجاناً على مستوى المدارس والجامعات.
- ضرورة إدراج أهداف التنمية المستدامة في المناهج الدراسية للمؤسسات التعليمية والجامعات.

- تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً رئيسياً في تحقيق جودة التعليم والتعلم مدى الحياة، والذي يعد هدف من أهداف التنمية المستدامة.
- تساهم الدورات التدريبية المفتوحة عبر النت مثل (edx, ivesity, udacity, khan academy) في نشر المعرفة والتقليل من عدم المساواة في التعليم.

■ الدراسة الرابعة:

United Nations, E-Government in Support of Sustainable development, Department of Economic And Social Affairs, 2016.

يرصد هذا التقرير تطور ممارسات الحكومة الإلكترونية في 193 دولة في العالم، ومساهمتها في إنجاز أهداف التنمية المستدامة وتغيير حياة الناس والعالم بحلول سنة 2030، كما تم التطرق إلى تصنيف الدول حسب الجاهزية الإلكترونية لسنة 2016.

وخلص التقرير إلى أن جميع الدول تقوم بتقديم الخدمات وإشراك المواطنين في صنع القرار وذلك بزيادة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وفي الوقت نفسه، كشف التقرير على وجود فوارق إقليمية كبيرة، حيث احتلت كل من المملكة المتحدة وأستراليا وكوريا المراتب الثلاث الأولى حسب الجاهزية الإلكترونية، وفي الأخير يجب على جميع الدول ضمان وضع الهدف الأسمى المتمثل في القضاء على الفقر والمساواة لتحقيق جدول أعمال 2030*.

* هو عبارة عن خطة عمل طموحة للبلدان ومنظومة الأمم المتحدة، تعهدت فيها 193 دولة بضمان نمو اقتصادي مستدام، والاندماج الاجتماعي، وحماية البيئة، وتوجيه العالم نحو مسار مستدام ومرن وتحقيق أهداف التنمية المستدامة 17.

■ الدراسة الخامسة:

Young Bum Lee, **Exploring the relationship between E-government development and environmental sustainability : A study of small island developing states**, Journal Sustainability 2017.

تقوم هذه الدراسة بتقدير آثار تطوير الحكومة الإلكترونية على الاستدامة البيئية، باستخدام التحليل الكمي لمجموعة من البيانات، حيث تم التطرق في الجانب النظري إلى مفهوم الاستدامة البيئية والدور الإيجابي والسلبي للحكومة الإلكترونية فيها. توصلت الدراسة إلى أهم التحديات التي تواجه الجزر الصغيرة النامية في مجال الاستدامة البيئية والمتمثلة في نقص في تقديم الخدمات العامة وكثرة الكوارث الطبيعية، والاستغلال المفرط للأراضي والتلوث البلاستيكي.

كما أكدت الدراسة على ضرورة الحفاظ على المحيطات والموارد البحرية واستخدامها على نحو مستدام، بالاستثمار في الحكومة الإلكترونية والتي أثرت مباشرة على الاستدامة البيئية وتحسين الظروف الاجتماعية للدول الجزرية الصغيرة النامية.

ز. خصوصية الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الجانب النظري، إذ ستركز على ماهية الحكومة الإلكترونية، ومزايا وسلبيات تطبيقها، وكذا مراحل وصعوبات التحول نحو الحكومة الإلكترونية. وتختلف عن سابقتها، من حيث كونها ستركز على مساهمة الحكومة الإلكترونية في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة، وكذا في المنحى الذي اتخذته بالجانب التطبيقي، إذ سيتم دراسة مشروع الحكومة الإلكترونية لكل من الأردن، الإمارات العربية المتحدة، والجزائر، والمقارنة بين تجارب هذه الدول الثلاث.

س. محتويات الدراسة:

للإجابة على الإشكالية المطروحة، تم تقسيم الدراسة إلى أربعة فصول.

في **الفصل الأول**، سيتم تناول مختلف الجوانب النظرية المتعلقة بالحكومة الإلكترونية، من خلال ثلاث مباحث، حيث سيتم التطرق إلى ماهية الحكومة الإلكترونية في المبحث الأول، ثم استراتيجية تطبيق الحكومة الإلكترونية في المبحث الثاني، أما المبحث الثالث سيتم تخصيصه لدراسة أداء الحكومة الإلكترونية. أما **الفصل الثاني**، فقد خصص لدراسة ماهية التنمية المستدامة من خلال المبحثين الأول والثاني، أما المبحث الثالث سيخصص إلى دراسة العلاقة النظرية بين التنمية المستدامة والحكومة الإلكترونية.

بينما سيتناول **الفصل الثالث**، مشاريع الحكومة الإلكترونية في كل من الجزائر، الأردن والإمارات العربية المتحدة، من خلال التعرض لواقع الحكومة الإلكترونية في الدول محل الدراسة، وذلك من خلال مؤشرات الأمم المتحدة، التي يتم على إثرها دراسة البوابات الرسمية للحكومة الإلكترونية للدول الثلاث، وفي الأخير سيتم التطرق لاستراتيجية الحكومة الإلكترونية في الدول الثلاث.

وأخيرا سيتناول **الفصل الرابع**، توجه الحكومة الإلكترونية نحو تحقيق التنمية المستدامة في كل من الجزائر، الأردن والإمارات العربية المتحدة، من خلال دراسة علاقة الحكومة الإلكترونية بأبعاد التنمية المستدامة المختلفة في الدول الثلاث محل الدراسة والمقارنة فيما بينها.

يتم حوصلة هذا العمل **بخاتمة**، ستتضمن أهم النتائج التي توصلت إليها الباحثة، عبر اختبار صحة الفرضيات، وكذا أبرز المقترحات والتوصيات التي يمكن أن تكون ضرورية لإنجاح مشاريع الحكومة الإلكترونية.

الفصل الأول: أسس نظرية حول

الحكومة الإلكترونية

تمهيد:

يشهد العالم اليوم تطورات هائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أثرت في مختلف ميادين الحياة، وفرضت نفسها بقوة على مستوى الحكومات، مما دفعها إلى التحول من النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني، وهذا ما يعرف بالحكومة الإلكترونية.

تعرف الحكومة الإلكترونية على أنها زيادة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الأعمال الحكومية، لتسهيل مختلف المعاملات والإجراءات الحكومية الحالية، وتبسيطها ونقلها من النمط اليدوي التقليدي إلى النمط التقني الإلكتروني، بهدف توفير الوقت والجهد والمال.

واستناداً لما جاء أعلاه، وكخطوة لتوضيح أهم المفاهيم المتعلقة بهذا المصطلح، تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث، حيث تعرض المبحث الأول إلى ماهية الحكومة الإلكترونية، بينما عالج المبحث الثاني استراتيجية التحول نحو الحكومة الإلكترونية، في حين تم التطرق في المبحث الثالث إلى أداء الحكومة الإلكترونية.

كل هذه العناصر وأخرى تم إيجازها في النقاط الآتية:

المبحث الأول: ماهية الحكومة الإلكترونية

المبحث الثاني: استراتيجية التحول نحو الحكومة الإلكترونية

المبحث الثالث: أداء الحكومة الإلكترونية

المبحث الأول: ماهية الحكومة الإلكترونية

يعتبر مفهوم الحكومة الإلكترونية (E-government) من المفاهيم الحديثة المرتبطة بالتطورات الهائلة في مجال المعلوماتية، والتي ساهمت في تغير أداء القطاع الحكومي، حيث يشير هذا المفهوم إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال الحديثة من أجل تقديم الخدمات والمعلومات الحكومية للمواطنين وقطاع الأعمال، وذلك بهدف تطوير أداء القطاع العام والأجهزة الحكومية.

لذا تم من خلال هذا المبحث؛ دراسة ماهية الحكومة الإلكترونية، حيث تم تقسيم المبحث إلى:

المطلب الأول: تعريف الحكومة الإلكترونية وأسباب ظهورها

المطلب الثاني: نشأة الحكومة الإلكترونية

المطلب الثالث: أهمية الحكومة الإلكترونية وأهدافها

المطلب الأول: تعريف الحكومة الإلكترونية وأسباب ظهورها

هناك الكثير من الدراسات التي تناولت مفهوم الحكومة الإلكترونية، إلا أن جميعها يشير إلى التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والآثار المترتبة عن ذلك، وهناك العديد من العوامل التي أدت إلى ظهور مصطلح الحكومة الإلكترونية. والتي سيتم تناولها فيما يأتي:

أولاً. تعريف الحكومة الإلكترونية:

يوجد العديد من التعاريف للحكومة الإلكترونية (E-Government) * منها ما هو مبسط ومنها ما هو مركب وأكثر عمقا، وقد تباينت هذه التعريفات لتعدد مستخدميها، والمستفيدين منها والقائمين على تنفيذها، ولعل من أهم هذه التعريفات ما يلي:

قبل الشروع في إعطاء تعريف للحكومة الإلكترونية لابد من تعريف الحكومة التقليدية باعتبارها تمثل القاعدة الأساسية لنموذج الحكومة الإلكترونية، حيث تعرف الحكومة التقليدية على أنها "هي الكيان التنظيمي الذي تشكله الدولة من أجل إدارة شؤونها واتخاذ القرارات الاستراتيجية السياسية والاقتصادية والاجتماعية، وتغطي هذه الإدارة مجالات التخطيط الاستراتيجي العسكري المدني والاقتصادي وتبحث عن

* وهي اختصار لمصطلح Electronic Government.

تنمية النتاج القومي، وتعليم المواطنين والحفاظ على صحتهم وتحسين ظروف معيشتهم، وكذا إدارة الأزمات وتنمية علاقات الدولة مع الدول الأخرى والعديد من المهام الأخرى¹.

أما الحكومة الإلكترونية فقد عرفها كل من (Grant and Chau) على أنها "التحول الكبير لزيادة قدرات المؤسسة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بهدف زيادة كفاءة إدارة العلاقة مع المواطن، وتطوير خدمات القطاع الحكومي بشكل متكامل ومستمر وبجودة عالية، وكذا دعم النواحي الاقتصادية والاجتماعية للمواطنين، وتسهيل إدارة المجتمع المدني من عدة نواحي"².

يرى الباحث من خلال هذا التعريف أن الحكومة الإلكترونية، ما هي إلا تحول من المعاملات التقليدية إلى الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات، من أجل زيادة أداء القطاع العام، وأيضا تطوير مختلف نواحي الحياة للمواطنين.

وتعرف أيضا على أنها "قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات والخدمات بينها وبين المواطن والمؤسسات بسرعة ودقة عاليتين وبأقل تكلفة مع ضمان سرية وأمن المعلومات"³.
ركز هذا التعريف على مزايا تطبيق الحكومة الإلكترونية المتمثلة في السرعة، الدقة، التكلفة الأقل، وأمن المعلومات، كما أشار إلى أطراف الحكومة الإلكترونية وهم المواطنون وقطاعات الأعمال.

كما تعرف أيضا بأنها "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وخاصة شبكة الأنترنت، لتحسين الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين، والمؤسسات والجهات الحكومية الأخرى"⁴.

في حين يعرفها البعض على أنها "استخدام الحكومة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ومختلف تطبيقاتها لأجل تقديم خدمات مميزة للمواطنين والمؤسسات وجميع متلقي الخدمة"⁵.

¹ أحمد بن عيشاوي، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية (EG) على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث، العدد 2009/07، 2010، ص 288.

² شوق ناجي جواد، سليم أبو زيد، الأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الأردن: متطلبات النجاح، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 3، العدد 3، 2007، ص 285.

³ محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2010، ص 16-17.

⁴ Hadid noufeyle, Hadhbi atika, **Citizen-centered e-government: a marketing approach**, revue algerienne des sciences sociales et humains, université d'alger 3, p 12.

⁵ صفوان المبيضين، الحكومة الإلكترونية: النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية، دار اليازوري، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2011، ص 13.

يُبرزُ هذان التعريفان الهدف من مشروع الحكومة الإلكترونية، وهو توفير الخدمة المميزة دون تحديد الأساليب والطرق اللازمة لتنفيذ ذلك المشروع.

وتعرف كذلك على أنها " النسخة الافتراضية عن الحكومة التقليدية، مع الفارق أن الأولى تعيش في الأنظمة المعلوماتية والشبكات الإلكترونية، في حين تعيش الثانية بالشكل المادي في أجهزة الدولة"¹. يتضح من هذا التعريف، أنه يوجد فرق واحد بين الحكومة التقليدية والحكومة الإلكترونية وهو الشبكة الإلكترونية، ولم يفصل في تعريف الحكومة الإلكترونية.

وتعرف أيضا على أنها "وسيلة معلوماتية جديدة، تؤدي إلى تسهيل عمل الدوائر والوزارات والمؤسسات وذلك لخدمة المواطنين، وتقليص الروتين الإداري والوقت اللازم لإنجاز المعاملات اليومية، والاستفادة من طاقات الموظفين باستخدام أحدث التقنيات المعلوماتية الحديثة، من أنظمة وبرمجيات تعمل على شبكة الأنترنت، حيث يمكن للمواطن إنجاز مختلف المعاملات من خلال زيادة المواقع الإلكترونية للهيئات الحكومية دون التنقل"².

يعطي هذا التعريف مفهوم أعمق للحكومة الإلكترونية، فلم يكن مقتصر على تقديم الخدمات والمعلومات فقط، بل شمل الفوائد التي تقدمها الحكومة الإلكترونية للقطاعات الحكومية ككل وذلك من أجل خدمة المواطن.

كما يشير مصطلح الحكومة الإلكترونية إلى "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتعزيز نوعية ونطاق الخدمات العامة التي تقدم للمؤسسات والمواطنين، وهذا يجعل الحكومة أكثر كفاءة، مساءلة، شفافية"³.

¹ نعيم إبراهيم الظاهر، الطريق نحو الحكومة الإلكترونية: رؤية متكاملة، دار عالم الكتب الحديث، الأردن، الطبعة الأولى، 2014، ص 05.

² عبد الرزاق حميدي، دور الحكومة الإلكترونية في تفعيل أداء القطاع الحكومي في ظل الفساد-مع الإشارة إلى حالة الجزائر-، مداخلة بالملتقى الدولي جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية-حالة الدول العربية-، جامعة بومرداس، يومي 29-30 أكتوبر 2014، ص 9.

³ The world bank, **information and communications for development: extending reach and increasing impact**, 2009, p 83, <http://issuu.com/world.bank.publications/docs/9780821376058>, consulté le: 01/01/2016.

وفي تعريف آخر "الحكومة الإلكترونية هي توفير المعلومات والخدمات للحكومة التقليدية باستخدام الوسائل الإلكترونية والتكنولوجيا، خاصة الأنترنت، سواء كان ذلك في المنزل، في العمل، أو خلال المراكز العامة"¹.

وعرفت الأمم المتحدة سنة 2006 الحكومة الإلكترونية على أنها "استخدام الأنترنت والشبكة العالمية العريضة لإرسال معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين"². وبالتالي ينظر للحكومة الإلكترونية من خلال هذا التعريف على أنها نظام تقني اجتماعي، تعتبر الخدمة الإلكترونية إحدى مخرجاته.

كما عرفت منظمة التعاون والتنمية في المجال الاقتصادي (OCDE) على أنها "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وخصوصا الأنترنت لوصول إلى حكومات أفضل"³. يتعرض هذا التعريف للحكومة الإلكترونية إلى فكرة استغلال تكنولوجيا المعلومات وجعل الحكومات أفضل مما هي عليه.

أما البنك الدولي فقد عرف الحكومة الإلكترونية على أنها "عملية استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والمتمثلة في شبكة الأنترنت، أساليب الاتصال عبر الهاتف النقال، شبكة المعلومات العريضة، والتي لديها القدرة تغيير العلاقات بين مختلف المؤسسات الحكومية والمواطنين ورجال الأعمال، حيث تقدم هذه التكنولوجيا الخدمات التالية: تحسين التعامل مع رجال العمال ومجتمع الصناعة، تقديم أفضل الخدمات للمواطنين وتمكينهم من الوصول للمعلومات بسرعة، مما يزيد الشفافية والكفاءة، وتقليل الفساد، وزيادة ثقة المواطن بدور المؤسسات الحكومية في حياته، وتخفيض وتعظيم العائد ككل النفقات"⁴.

¹ Marie Boutin et al, **le e-gouvernement: univers électronique et univers de valeur**, télescope, vol 10, n° 5, novembre 2003, p 12.

² Ali Al-Khouri, **e-government in Arab Countries: a 6-staged roadmap to develop the public sector**, journal of management and strategy, Vol 4, No 1, 2013, p 01.

³ Adegboyega ojo et al, **la gouvernance électronique en Asie: bilan, impact et réduction de la facture interne**, Hermès, La Revue 2009/3 (n° 55), p 160.

⁴ **L'e-gouvernance et la participation citoyenne en Afrique de l'Ouest: enjeux, études de cas**, rapport de l'Institut Panos Afrique de l'Ouest & Programme des Nations Unies pour le Développement, 2011, p 20.

يلاحظ أن هذا التعريف شامل، حيث أنه يضم الأساليب المختلفة لتطبيق الحكومة الإلكترونية، والأهداف، وآليات التغيير، والأطراف المعنية بهذا النظام، وركز هذا التعريف كذلك على الجانب الإصلاحي للحكومة الإلكترونية، والمتمثل في تقليل الفساد، وزيادة الشفافية والمساءلة، وبناء الثقة بين الحكومة والجمهور المتعامل معها.

أما الفرق بين الحكومة التقليدية والحكومة الإلكترونية، فيمكن تلخيصه في الجدول التالي:

الجدول رقم (1.1): الفرق بين الحكومة التقليدية والحكومة الإلكترونية

وجه المقارنة	الحكومة التقليدية	الحكومة الإلكترونية
الهدف	حكومة سيادية. تأكيد هيمنة الدولة على كافة الأنشطة الخدمية والاقتصادية.	الحكومة الإلكترونية. مشاركة المجتمع المدني ومنظمات القطاع الخاص في الأنشطة الاقتصادية والخدمية.
الفلسفة	النهج البيروقراطي.	نهج رجال الأعمال.
محور الاهتمام	التركيز على الإجراءات.	التركيز على الأهداف والنتائج.
التكامل	الفصل التام بين المنظمات الحكومية في أداء الأعمال. التخصص على أساس وظيفي أو جغرافي.	كسر الحواجز التنظيمية لتحقيق التكامل والترابط بين المنظمات الحكومية باستخدام الشبكات الإلكترونية.
نمط الأعمال	أعمال روتينية متكررة تحكمها البيروقراطية.	أعمال ابتكارية متجددة.
تكنولوجيا المعلومات	دورها منفصل عن الإدارة، ويقتصر على توفير المعلومات اللازمة لدعم اتخاذ القرارات.	تضمن تكنولوجيا المعلومات في كافة وظائف الإدارة من تخطيط وتنظيم ورقابة.
التنظيم	هرمي متعدد المستويات.	التنظيمات الشبكية الواسعة.
اتخاذ القرارات	القرارات مركزية من خلال مراكز السلطة بناءً على قواعد جامدة.	القرارات تشاركية بين العاملين والإدارة.
المواطن	المواطن سلمي يتلقى الخدمة ولا يشارك بالرأي. الموظف مسؤول عن إدارة شؤون المواطن.	عضو مشارك في الحصول على الخدمة الحكومية. يملك حق تقييم الأداء الحكومي.
سرعة التعاملات	الاستجابة البطيئة في أداء المعاملات الداخلية والخارجية.	الاستجابة الفورية للمعاملات الداخلية والخارجية وفقاً لآليات السوق.
الموارد	تعتمد على الأصول المادية الملموسة والوثائق والمستندات الورقية.	تعتمد على رأس المال الفكري للعاملين والوثائق والمستندات الرقمية.

الخدمات	تقدم بالطرق التقليدية ومرتبطة بمواعيد العمل المحددة.	خدمات مبتكرة من خلال شبكة الانترنت ومتاحة في أي وقت.
نطاق العمل	محلي داخل حدود الدولة وسيادتها.	عالمي خارج الحدود الجغرافية للدولة.
التعامل مع الموردين	إجراءات بطيئة معقدة وغياب الثقة في التعامل الحكومي.	التعامل السريع في الوقت المحدد والثقة المتبادلة في المعاملات.

المصدر: موفق عبد الحسين محمد، علي عباس كريم، إمكانية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الهيئة العامة للضرائب من وجهة نظر عاملها، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 92، 2012، ص 46.

يتضح من الجدول أعلاه، أنه يوجد اختلاف بين الحكومة الإلكترونية والحكومة التقليدية في جميع المجالات، فالاختلاف يكون في الأهداف والفلسفة، والهيكل التنظيمي، ويكون على كافة المستويات سواء في علاقتها مع المواطنين أو الموردين، فالحكومة الإلكترونية تعتبر نمط جديد من الأداء الحكومي، يعتمد على أساليب جديدة في إدارة الموارد، وعلى أدوات ووسائل متطورة تسهل المعاملات الإدارية وتبسط الخدمات للمواطنين.

وعلى ضوء ما سبق يمكن القول أن الحكومة الإلكترونية هي قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير المعلومات والخدمات للمواطنين، والمؤسسات، بأسلوب سهل وسريع، وفي أي وقت (24 ساعة يوميا طوال أيام الأسبوع)، بوسائل إلكترونية من خلال موقع "بوابة الحكومة الإلكترونية" على شبكة الأنترنت. وبالرجوع إلى التعاريف السابقة الذكر للحكومة الإلكترونية، فإنه بالإمكان الخروج بالاستنتاجات التالية:

- ✓ الحكومة الإلكترونية عبارة عن نظام افتراضي.
- ✓ تعتمد الحكومة الإلكترونية على التكنولوجيا المتطورة.
- ✓ انعدام الوثائق الورقية واستبدالها بالوثائق الإلكترونية.
- ✓ ترتبط الحكومة الإلكترونية بصورة أساسية بمختلف مؤسساتها وقطاعاتها الحكومية.
- ✓ الهدف الأساسي من تطبيق الحكومة الإلكترونية هو توفير المعلومات والخدمات.
- ✓ تحقيق الاتصال الدائم بالجمهور (24 ساعة في اليوم، 07 أيام في الأسبوع).

✓ تجميع كافة الأنشطة والخدمات والمعلومات في موقع واحد وهو موقع الحكومة الإلكترونية.

ثانيا. أسباب ظهور الحكومة الإلكترونية:

لقد أدت التطورات الهائلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى إحداث تغيرات في جميع الميادين، دفعت الحكومات إلى التحول من النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني، ومن الأسباب التي ساهمت في ذلك نذكر ما يلي:¹

1. أسباب سياسية:

هناك العديد من الأسباب السياسية التي أدت إلى ظهور مصطلح الحكومة الإلكترونية، ويمكن ذكر بعضها:

✓ ظهور العولمة.

✓ شدة المنافسة بين الدول حول كسب رضا المواطن من خلال تقديم أسهل الخدمات وخاصة في الدول المتقدمة.

✓ تنافس الدول على تبني الحكومة الإلكترونية كمؤشر على تقدم الدول.

✓ قيام البنك الدولي بدعم مشاريع الحكومة الإلكترونية في الدول النامية، من خلال برامج دعم التنمية.

2. أسباب اقتصادية: تتمثل فيما يلي:

✓ استغلال الحكومات لتكنولوجيا لما لها من مزايا عديدة منها تخفيض تكاليف الدول.

✓ انتشار التجارة الإلكترونية بين الدول.

✓ الانتشار الواسع لمشاريع الخصخصة وما تتطلبه من تعاون بين القطاع العام والقطاع الخاص والمؤسسات الحكومية.

✓ نجاح شركات الأنترنت والمؤسسات الإلكترونية.

¹ محمود القدوة، مرجع سابق، ص ص 82-84.

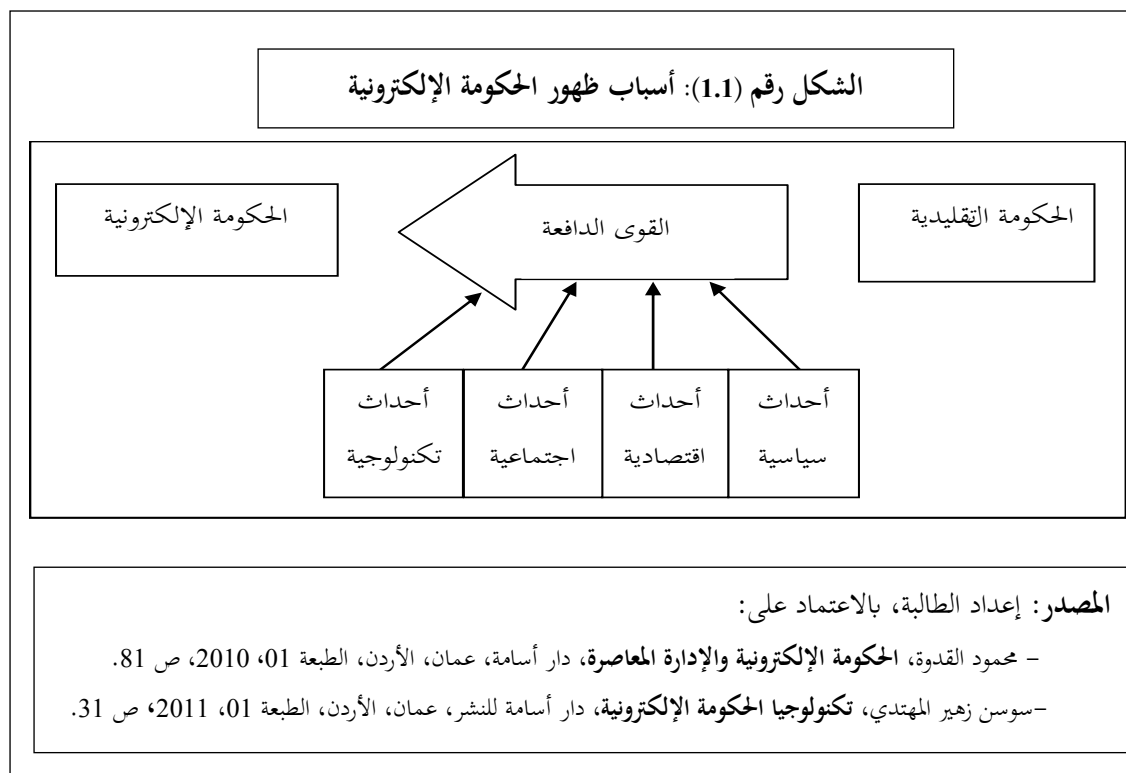
3. أسباب اجتماعية: أهم هذه الأسباب ما يلي:

- ✓ المعرفة والوعي الكبير للمواطنين بأهمية الانترنت والتكنولوجيا والفرص التي تقدمها.
- ✓ بحث المواطنين على وسائل الراحة وتقليل التنقل إلى المراكز الحكومية.
- ✓ إحالة العديد من العمال على التقاعد وخوف الإدارات والحكومات من فقدان الخبرة والمعرفة مما شجعهم على نقل تلك الخبرة إلى نظم المعلومات.
- ✓ انتشار مفهوم "أخدم نفسك" للحد من الموارد البشرية المطلوبة للقيام بالمعاملات الإدارية.

4. أسباب تكنولوجية: تتمثل في:

- ✓ زيادة نسبة استخدام الأنترنت.
- ✓ انخفاض أسعار أجهزة الكمبيوتر والعتاد التقني والأجهزة المعلوماتية.
- ✓ ظهور وسائل الاتصال المتطورة.
- ✓ أصبحت شبكات الاتصال جد متطورة مثل الشبكات عالية السعة والتي تقوم بنقل البيانات الضخمة بكل سهولة.
- ✓ تطوير مستويات عالية من تشفير البيانات.
- ✓ ابتكار الإمضاء الإلكتروني.

ويمكن تلخيص أهم الأسباب التي دفعت الحكومات للتحويل إلى النمط الإلكتروني في الشكل الآتي:



المطلب الثاني: نشأة الحكومة الإلكترونية

الكثير يعتقد أن مصطلح الحكومة الإلكترونية مصطلح حديث، لكن تعود تطبيقات الحكومة الإلكترونية إلى عقود، ويمكن توضيح المراحل التي مرت بها نشأة الحكومة الإلكترونية في:

كانت فكرة الحكومة الإلكترونية موضوعاً لإحدى روايات الخيال العلمي للروائي الكاتب (جون بورتو) تحمل عنوان "الحكومة الإلكترونية" وذلك سنة 1975، وتناولت الرواية موضوع حكومة تتحكم في شعبها عن طريق شبكة حاسوب عملاقة¹.

¹ ذاكر محي دين عبد الله، دور الحكومة الإلكترونية في التنمية العربية المستدامة: دراسة تاريخية حتى عام 2008، صحيفة الحوار المتمدن، العدد 2952، تاريخ النشر: 2010/03/22 منشورة على الموقع التالي، <http://www.ahewar.org/debat/show.art.asp?aid=208589>، تاريخ الاطلاع: 2015/02/28.

كما بدأت تجربة الحكومة الإلكترونية في الدول الإسكندنافية وتمثلت في ربط القرى البعيدة بمركزها وسميت بالقرى الإلكترونية (Electronic villages) ويُعد (لارس lars) من جامعة أودونيس (Aodneiss) الدنماركية هو صاحب التجربة بمساعدة (مايكل دل) مؤسس شركة (دل) وهي مؤسسة في ميدان الحلول الإلكترونية¹.

وفي سنة 1989 في المملكة المتحدة ظهرت الفكرة في مشروع قرية مانشستر بالاستفادة من التجربة الأولى الدنماركية، وأنشئ مضيف مانشستر ويهدف إلى متابعة التطورات الاقتصادية، الاجتماعية والتعليمية.... إلخ، وبدأ المشروع في التطبيق فعلاً سنة 1991².

وعقد مؤتمر الأكواخ البعيدة في المملكة المتحدة سنة 1992، وقد تبنى مجلس لندن مشروع "الاتصالات البعيدة التقنية" والذي يهدف إلى جمع المعلومات ونشرها وتنميتها بوسائل كالبريد الإلكترونية والوصول لقاعدة البيانات عن بعد³.

وتمثلت المحاولات الأخرى سنة 1995، حيث قامت هيئة البريد المركزي في فلوريدا الأمريكية بتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية على إدارتها، أما بريطانيا فقامت بذلك سنة 1999⁴.

وفي سنة 2000 قامت الإدارة الأمريكية بطرح العديد من المبادرات الخاصة بالحكومة الإلكترونية، حيث وصفها الرئيس الأمريكي الأسبق (بل كلنتون) بأنها بمثابة (قص الشريط الأحمر) بمعنى بدء مرحلة جديدة في حياة الشعب الأمريكي⁵.

وكان الميلاد الرسمي للحكومة الإلكترونية في مؤتمر الاتحاد الأوروبي سنة 2000 في مدينة لشبونة الإسبانية، حيث توضع كل البرامج والخطط الخاصة لاستخدام الحكومة الإلكترونية وإتاحتها لمواطني

¹ محمود القدوة، مرجع سابق، ص 16.

² سوسن زهير المهتدي، مرجع سابق، ص ص 19-20.

³ محمود القدوة، مرجع سابق، ص 16.

⁴ خالد ممدوح إبراهيم، لوجيستيات التجارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى، 2008، ص 364.

⁵ ذاكر محي دين عبد الله، مرجع سابق، تاريخ الاطلاع: 2015/02/28.

أوروبا، وكانت دولة فنلندا أول دولة أوروبية قامت بوضع قوانين وتشريعات تنظم مشاريع الحكومة الإلكترونية سنة 2000، ومنذ هذا التاريخ قامت الدول بتبني مشاريع الحكومة الإلكترونية ومختلف تطبيقاتها.

وفي سنة 2001 قامت الأمم المتحدة بالتعاون مع الجمعية الأمريكية للإدارة العامة (ASPA) بوضع تقرير خاص وضحت فيه مختلف مؤشرات ترتيب الدول على مستوى العالم في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية ومدى فعاليتها في النمو الاقتصادي.

أما بالنسبة لتبلور مفهوم الحكومة الإلكترونية، فكانت على عدة مراحل تم إنجازها كالآتي:

- **المرحلة الأولى:** ظهرت الحكومة الإلكترونية مع ظهور الأنترنت سنة 1966، وظهرت في هذه المرحلة استخدام المنظمات تبادل البيانات فيما بينها من خلال البريد الإلكتروني (E-Mail)¹.

- **المرحلة الثانية:** سنة 1998 وظهرت شبكة الأنترانيت (Intranet)، ويقصد شبكة مكونة من أجهزة حواسيب مرتبطة ببعضها البعض داخل المنظمة الواحدة، وتقوم بتنفيذ أنشطتها وعملياتها داخلياً، ولا تتيح للجميع الدخول إليها واستخدام مواردها، بل يكون الدخول إلى الشبكة والاستفادة منها من البيانات والمعلومات مقتصرًا على العاملين في المنظمة. وأدى استخدام هذه الشبكة إلى:

- ✓ تقليل تكلفة المعاملات والمراسلات الورقية.
- ✓ السرعة الكبيرة في الحصول على المعلومات والبيانات.
- ✓ التقليل من تكاليف المعاملات الورقية.
- ✓ زيادة كفاءة وفعالية عملية الاتصال داخل المؤسسة².

- **المرحلة الثالثة:** ظهرت شبكة الإكسترانيت (Extranet) سنة 1999، وهي شبكة خارجية تتيح للمستخدمين (كالمجهزين والزبائن ومجموعات المؤثرين وغيرهم الفرص لتلبية احتياجاتهم من المعلومات³.

¹ سعد عباس حمزة الخفاجي، الحكومة الإلكترونية: الأبعاد النظرية وآليات التطبيق -دراسة تطبيقية حول استخدام الحكومة الإلكترونية في معمل سمنت كركوك-، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 23، 2010، ص 10.

² موفق عبد الحسين محمد، علي عباس كريم، مرجع سابق، ص 43.

³ سعد عباس حمزة الخفاجي، مرجع سابق، ص 10.

- المرحلة الرابعة: في سنة 2000 ظهر مصطلح ومفهوم جديد أطلق عليه "الحكومة الإلكترونية" تقوم على تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأنظمة المعلومات، وتوسع هذا المفهوم وقامت الحكومات الإلكترونية في تقديم خدمات أسهل وبتكاليف منخفضة¹.

يلاحظ مما سبق، أن المراحل الأولى لتقديم الخدمات الإلكترونية ظهرت في الثمانينات، وبدأت في التوسع في عقود التسعينات، ثم ظهر مفهوم جديد أطلق عليه الحكومة الإلكترونية سنة 2000، حيث سارعت الكثير من الدول في تبني هذا المصطلح، لما له من فوائد تعود على الدولة المطبقة للحكومة الإلكترونية، وبدأ هذا المفهوم في التوسع تدريجياً، حيث قامت الأمم المتحدة بإصدار تقرير الحكومة الإلكترونية كل سنتين، مع العلم أن الإصدار الأول كان سنة 2001.

المطلب الثالث: أهداف الحكومة الإلكترونية وأهميتها

أكدت الدراسات على أهمية الحكومة الإلكترونية في العصر الحالي، لما لها من أثر مباشر على تقدم الدول وتنميتها، فالهدف الأساسي من الحكومة الإلكترونية هو تقريب المواطن من الإدارة وتسهيل مختلف تعاملاته، والقضاء على سلبات الحكومة التقليدية. وللتوضيح أكثر تم التطرق في هذا المطلب إلى:

أولاً. أهداف الحكومة الإلكترونية:

إن تطبيق الحكومة الإلكترونية بمعناه الصحيح، سيؤدي إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، الأمر الذي سيؤدي إلى تحسين مستوى أداء الخدمات وبناء الثقة بين المواطن والحكومة، وتتلخص أهداف الحكومة الإلكترونية فيما يلي:²

1. على مستوى قطاعات الأعمال:

- ✓ تحقيق اقتصاد متوازن يعتمد على العديد من القطاعات.
- ✓ زيادة جذب الشركات العالمية من خلال تحسين الخدمات.
- ✓ منافسة المؤسسات الحكومية في الدول المجاورة.
- ✓ تخفيض التكاليف في تقديم الخدمات الحكومية.

¹ موفق عبد الحسين محمد، مرجع سابق، ص 43.

² فريد النجار، وليد دياب، التجارة والأعمال الإلكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006، ص ص 192-193.

2. على مستوى الأفراد:

- ✓ تقديم معلومات دقيقة عن الخدمات الموجودة.
- ✓ حل النزاعات والشكاوي بسرعة.
- ✓ تبادل الوثائق والمعلومات بصورة إلكترونية.
- ✓ تقليل الزيارات إلى الدوائر الحكومية.

3. على مستوى الحكومات:

- ✓ تطوير وتحسين الأداء
- ✓ رفع مستوى الخدمات.
- ✓ تخفيض التكاليف.
- ✓ زيادة قيمة الإيرادات.

كما تهدف الحكومة الإلكترونية إلى تقليل التعامل بالنماذج اليدوية واستخدام النماذج الإلكترونية، من خلال قيام الحكومة الإلكترونية بتحقيق الأهداف الآتية:¹

- ✓ تحديد موقع واحد للمعلومات الحكومية (Providing One-stop Government Information).
- ✓ تحويل التعاملات الحكومية على الخط (Procurements Moving Government Online).
- ✓ إتاحة تعبئة النماذج الرقمية على الخط (Implementing Electronic Filing).
- ✓ تطوير البنية التحتية المتخصصة في التشفير ومختلف الاحتياجات التقنية في بيئة الاتصال والحوسبة (Key Infrastructure Developing a Public).
- ✓ تقديم مختلف الخدمات الحكومية على الخط (Services Online, Putting Government).
- ✓ تسهيل نظام الدفع الإلكتروني (Electronic Payments Facilitating).
- ✓ زيادة فعالية الأداء الحكومي (Improving Government Accountability and Efficiency).

¹ محمد محمود الخالدي، التكنولوجيا الإلكترونية، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2007، ص ص 35-36.

- وفي إطار آخر حددت (جامعة الدول العربية، إعلان القاهرة، 18 جانفي 2003) ستة أهداف رئيسة تتميز بها استراتيجيات الحكومة الإلكترونية وهي:¹
- ✓ تحقيق كفاءة وأكبر عائد على الاستثمار.
 - ✓ ضمان الوصول السهل لخدمات الحكومة ومعلوماتها.
 - ✓ توصيل الخدمات التي تستجيب لاحتياجات العميل.
 - ✓ التكامل بين مختلف الخدمات.
 - ✓ زيادة ثقة الأفراد.
 - ✓ زيادة اشراك المواطنين في الخدمات.

- وحددت أيضا منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، الأهداف التي يمكن تحقيقها من خلال تطبيق الحكومة الإلكترونية، كما يلي:²
- ✓ جمع مختلف المعلومات والبيانات على الأنترنت للحد من تكاليف إدخالها، وتكاليف التحقق من العديد من الأخطاء؛
 - ✓ تقليل تكاليف المعاملات مع المواطنين؛
 - ✓ زيادة تبادل المعلومات والبيانات داخل الحكومة وبين الحكومات الأخرى، وأصحاب المصلحة والمؤسسات غير الحكومية، الوكالات الدولية، ومؤسسات القطاع الخاص؛
 - ✓ استخدام المزيد من البيانات؛
 - ✓ تخفيض تكاليف الحكومة عن طريق زيادة النشر على شبكة الأنترنت.

ويمكن القول أن الحكومة الإلكترونية، تهدف بصفة أساسية إلى تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين وتسهيل الحصول على المعلومات واختزال الإجراءات الإدارية، التي تساهم في توفير الوقت والجهد والمال، كما تهدف إلى زيادة فاعلية مختلف المؤسسات والقطاعات الحكومية، التي تؤدي بدورها إلى تحسين أداء

¹ محمود القدوة، مرجع سابق، ص ص 27-28

² Report international telecommunication union, **electronic government for developing countries**, geneva, Switzerland, August 2008, p 16.

الحكومة بصفة عامة، ومن أهدافها أيضا تحسين مستوى معيشة الأفراد وتحقيق المساواة والعدالة الاجتماعية بين مختلف طبقات المجتمع.

ثانيا. أهمية الحكومة الإلكترونية:

تكمن أهمية الحكومة الإلكترونية في إدراك حقيقة أن المجتمعات المتقدمة يجب أن تتميز بثلاث شروط وهي الشفافية والمساءلة والحكم الراشد، وهي تمثل ركائز الحكومة الإلكترونية، والتي جاءت بعد تفشي صور الفساد الإداري والمالي في المجتمعات، ووجب إيجاد طرق للمعالجة، والإصلاح الإداري يقوم على إلزام المؤسسات الحكومية بتبني نمط الشفافية والوضوح والجدية في الوصول للمعلومات.

وتعتبر الحكومة الإلكترونية ضرورية لكل الدول لأنها تساهم بشكل مباشر في التقليل من أشكال الفساد، وتوفر تواصل المواطنين بالسلطات وزيادة مشاركتهم في صنع القرارات، وبمعنى آخر فإن الحكومة الإلكترونية يقصد بها الانفتاح على الجمهور ومشاركته كل ما يتعلق بهيكل وظائف الهيئات والجهاز الحكومي، وكذا مختلف السياسات المالية للقطاع العام، والذي يساهم في تعزيز المساءلة والمصادقية وتأييد السياسات الحكومية السليمة¹.

وتكمن أهمية الحكومة الإلكترونية أيضا في تطوير الخدمات الإلكترونية، والتي تؤدي بدورها إلى تنمية الاستثمار وتسهيل مختلف التعاملات بين القطاعات الحكومية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوفير المعلومات على الشبكات الإلكترونية لكافة فئات المجتمع بغض النظر عن مستواهم الاجتماعي أو موقعهم الجغرافي².

كما تعود أهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية، إلى ما ينجم عنه من تقدم في مختلف الإجراءات والمعاملات الحكومية وتبسيطها وتحويلها من الطرق اليدوية التقليدية إلى الطرق التقنية الإلكترونية، باستخدام عناصر التكنولوجيا الحديثة ونظم شبكات المعلومات والاتصال والربط التكنولوجي الحديث إلى غاية تطبيق الأنترنيت والأنترانيت، وذلك لتحقيق التميز والارتقاء وكفاءة العمل في الإدارات وارتفاع

¹ سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد السابع، 2009، ص ص 309-310.

² سوسن زهير المهدي، مرجع سابق، ص 30.

مستوى جودة الأداء الحكومي من خلال القيام بالمعاملات إلكترونياً وتوفير الوقت والجهد والمال على المستوى الوطني¹.

من خلال ما سبق، يمكن حصر أهمية الحكومة الإلكترونية في تحقيقها لمجموعة من المزايا، والقضاء على الكثير من المظاهر السلبية في الحكومة التقليدية. فهي تساهم في تحقيق الشفافية والمساءلة، والحد من مظاهر الفساد، كما أنها تقضي على البيروقراطية وذلك من خلال الخدمات المباشرة. زيادة على أن تطبيق الحكومة الإلكترونية يؤدي أيضاً إلى تطوير تقديم الخدمات وتقريب المواطن من الإدارة من خلال التواصل الدائم بينهم، وزيادة نسبة رضا المواطن على الأداء الحكومي.

¹ خالد ممدوح إبراهيم، لوجستيات التجارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2008، ص 397.

المبحث الثاني: استراتيجية التحول نحو الحكومة الإلكترونية

إن تطبيق أي مشروع تنموي لا بد له من وضع استراتيجية واضحة، ومنهجية شاملة تتكون من إطار عمل متكامل، حيث يتطلب التحول نحو مشروع الحكومة الإلكترونية امتلاك بنية تقنية متطورة تسمح بسير عمل المشروع ونجاحه، بالإضافة إلى توفر الموارد البشرية القادرة على تسييرها. كما يمر المشروع بالعديد من المراحل الرئيسية، ويشمل العديد من الأبعاد، التي يجب معرفتها من أجل السير الجيد للمشروع ونجاحه. وعليه تم من خلال هذا المبحث، دراسة استراتيجية التحول نحو الحكومة الإلكترونية، حيث تم التطرق إلى العناصر التالية:

المطلب الأول: مؤشرات الحكومة الإلكترونية ومجالاتها

المطلب الثاني: المهارات اللازمة للتحول نحو الحكومة الإلكترونية

المطلب الثالث: مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية

المطلب الأول: مؤشرات الحكومة الإلكترونية ومجالاتها

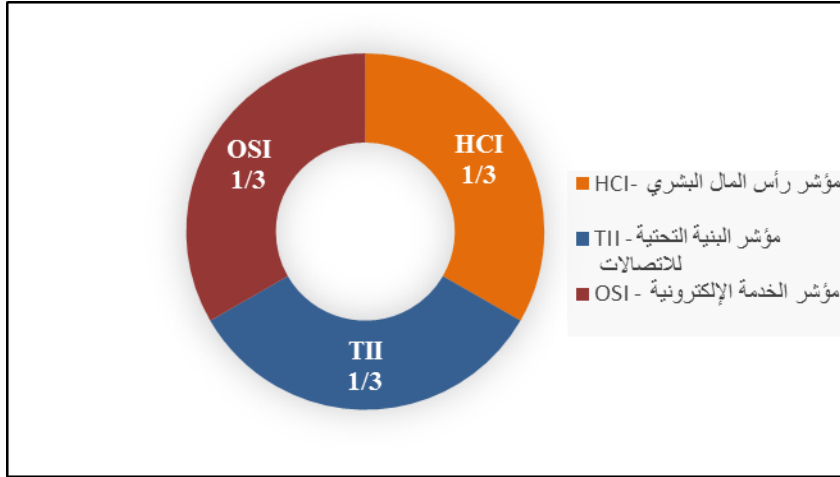
مشاريع الحكومة الإلكترونية كغيرها من المشاريع، تحتاج إلى مجموعة من المؤشرات لقياسها ومعرفة مدى تطورها. حيث تساهم هذه المؤشرات في تصنيف جميع دول العالم في مجال الخدمات الإلكترونية، أما فيما يخص أنواع الحكومة الإلكترونية ومجالاتها، فهي تنقسم إلى مجموعة من التصنيفات، حيث تم التطرق إلى كل هذا من خلال هذا المطلب كما يلي:

أولاً. مؤشرات الحكومة الإلكترونية:

كما سبق وأن ذكرنا، فإن الأمم المتحدة تصدر تقريراً كل سنتين، يقيس تطور الخدمات المقدمة للأفراد من قبل الحكومات وتطور الحكومات الإلكترونية في دول العالم، وتصنف الأمم المتحدة الدول من خلال مؤشر الجاهزية الإلكترونية أو ما يسمى مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية (EGDI)*، والذي ينقسم إلى مجموعة من ثلاث مؤشرات رئيسية، مؤشر الخدمة الإلكترونية (OSI)، مؤشر رأس المال البشري (HCI)، مؤشر البنية التحتية للاتصالات (TII)، والشكل الآتي يوضح ذلك:

* EGDI : المؤشر العام لتنمية الحكومة الإلكترونية E-Government Development Index

الشكل رقم (2.1): المكونات الثلاثة لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية (EGDI)



Source: united nations, e-government survey 2016, **e-government in support of sustainable development**. P 134.

يتضح من الشكل السابق، أن مؤشر قياس تنمية الحكومة الإلكترونية (EGDI) ينقسم إلى ثلاثة مكونات رئيسية، حيث يتم حسابها وفق المعادلة الآتية:¹

$$EGDI = \frac{1}{3} (OSI + TII + HCI)$$

حيث تكون قيمة (EGDI) في أحد تصنيفات المجموعات الأربعة التالية:

(أكثر من 0.75) عالٍ جداً، (0.5-0.75) عالٍ، (من 0.25-0.5) متوسط، (أقل من 0.25) منخفض.

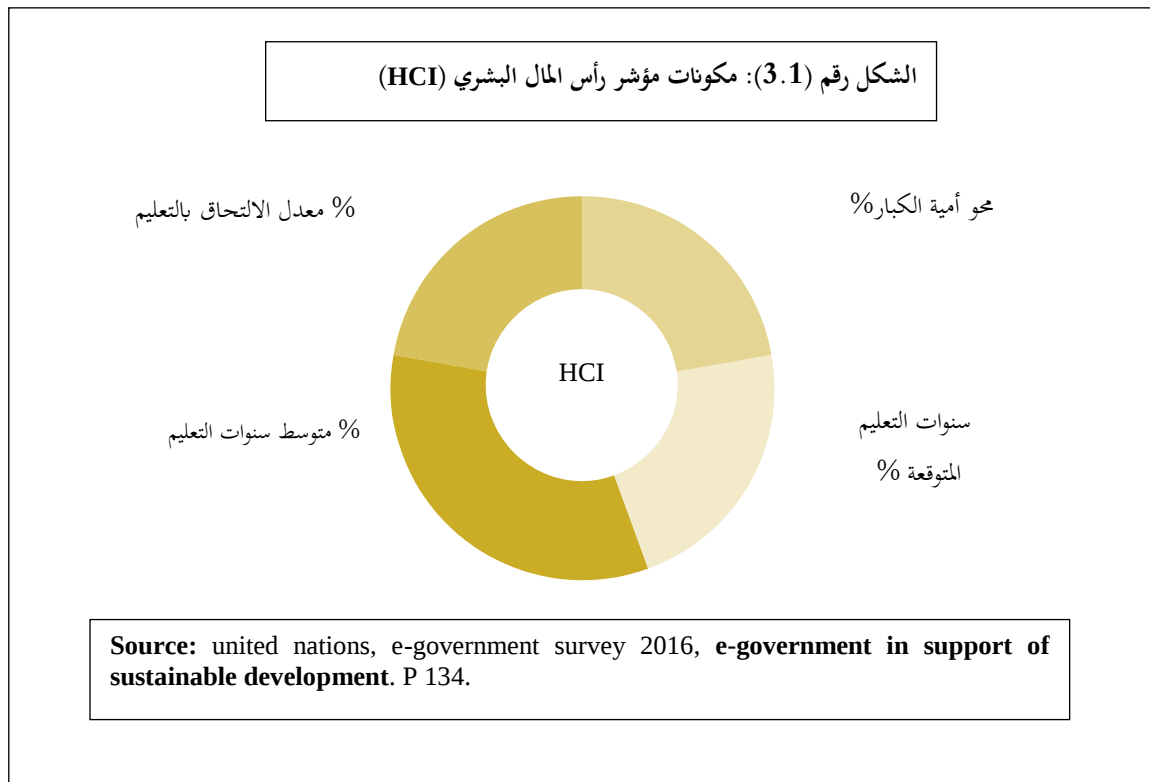
¹ United nations, e-government survey 2016, **e-government in support of sustainable development**. P 134.

1. مؤشر الخدمات الإلكترونية (Online Service Index):

ويرمز له بالرمز (OSI) ويفترض هذا المؤشر مرور الخدمات الإلكترونية بأربعة مراحل تتمثل في: خدمات المعلومات الأساسية، خدمات المعلومات المتقدمة، خدمات المعاملات، الخدمات التفاعلية. ويتم استخدام درجة الإنجاز في هذه المراحل بجانب عوامل أخرى كأدوات قياس لهذا المؤشر.¹

1. مؤشر رأس المال البشري (Human Capital Index):

ويرمز له بالرمز (HCI)، ويتم قياسه عطفاً على أربعة عناصر: محو أمية الكبار، معدل الالتحاق بالتعليم، سنوات التعليم المتوقعة، متوسط سنوات التعليم. ويمكن توضيح مختلف مكوناته في الشكل الموالي:

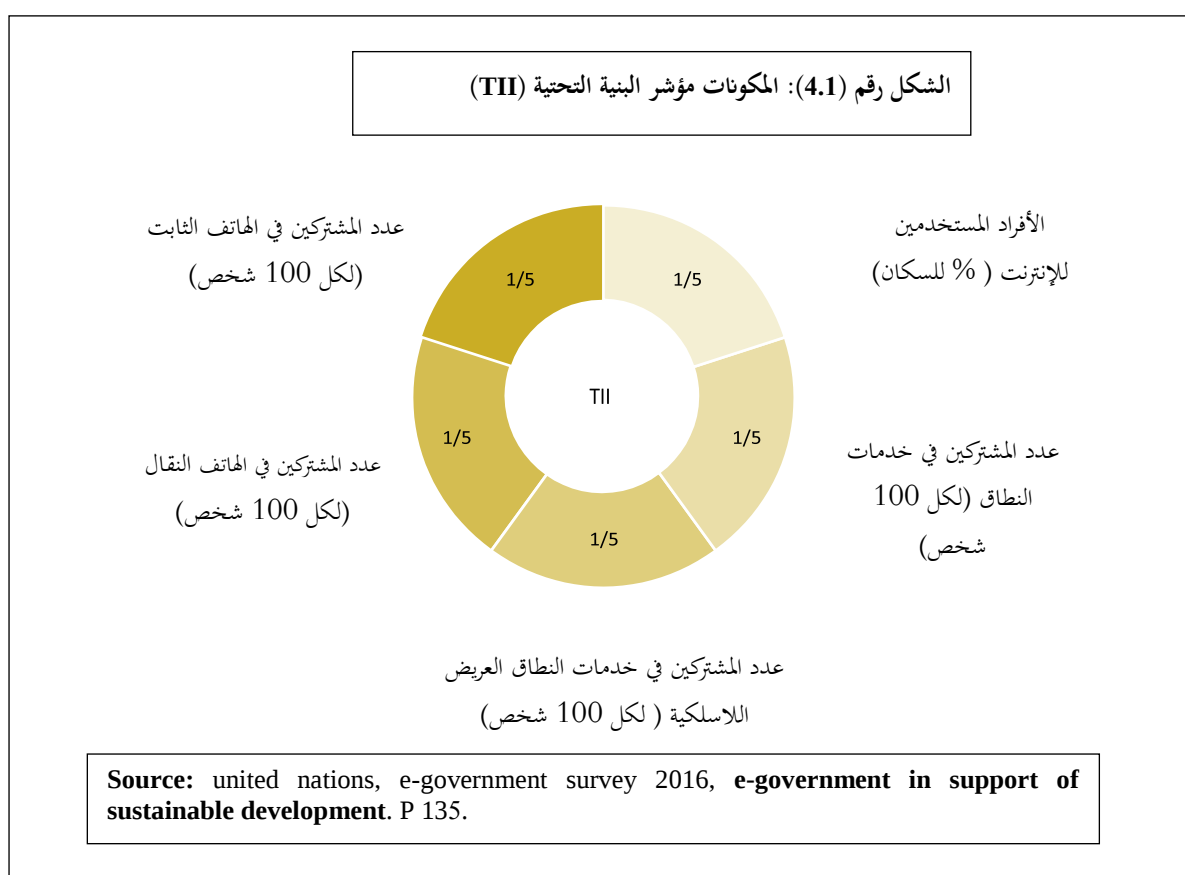


¹ Opcit, p 134.

2. مؤشر البنية التحتية للاتصالات (Telecommunication Infrastructure Index):

ويرمز له بالرمز (TII)، ويتم قياس هذا المؤشر بناءً على خمسة عناصر: عدد المشتركين في الهاتف النقال لكل 100 نسمة، عدد المشتركين في الهاتف الثابت لكل 100 نسمة، النسبة المئوية لمستخدمي الإنترنت، عدد المشتركين في خدمات النطاق العريض الثابتة، عدد المشتركين في خدمات النطاق العريض اللاسلكية.

ويمكن توضيح مختلف مكوناته في الشكل الموالي:



من خلال مختلف هذه المؤشرات يمكن تصنيف جميع دول العالم في مجال الحكومة الإلكترونية، وبهذا يمكن القول عن دولة ما أنها تحتل مراتب أولى في مجال الجاهزية الإلكترونية أم مراتب متأخرة.

ثانياً. مجالات الحكومة الإلكترونية:

تتوزع أنشطة الحكومة الإلكترونية على أربع مجالات رئيسية وهي تمثل أربع تصنيفات مهمة من العلاقات. ويمكن توضيح هذه المجالات كما يلي:

1. تعاملات الحكومة مع المواطنين (G2C) (Government to Citizen):

تضمن كل التعاملات التي تتم بين الحكومة والمواطنين وهدفها هو السماح المواطن من إجراء تلك المعاملات مع الحكومة من منزله¹. والتي تحدث إلكترونياً عبر شبكة الأنترنت، حيث يمكن لأي مواطن طرح الأسئلة والاستفسارات من المؤسسات الحكومية وتلقي الإجابة، وكذا القيام بالتراخيص ودفع الضرائب إلكترونياً ومساعدة المواطنين في الحصول على فرص العمل². ومن الخدمات التي تقدمها الحكومات إلكترونياً نشر المعرفة والتوعية وبعض البرامج التدريبية وكمثال على ذلك قامت كاليفورنيا بوضع برامج تعليمية للسائقين عبر الأنترنت ويمكن لأي مواطن أن يستفيد منها في أي وقت من اليوم ومن أي مكان، ويمكن أيضاً التعرف على الالتزامات المالية لبعض الخدمات مثل التلفون والكهرباء وغيرها واستلام الفواتير الخاصة³.

2. تعاملات الحكومة مع الحكومة (G2G) (Government to Government):

يوجد علاقة بين المؤسسات الحكومية والمؤسسات الحكومية الأخرى وتتمثل في مختلف التعاملات ذات الطابع التنسيقي وتداول المعلومات الداخلية⁴، لدعم التفاعل الإلكتروني داخل الحكومة، حيث أن الهدف الأساسي للحكومة الإلكترونية هو تقليص الفجوة المعلوماتية بين مختلف الوزارات والإدارات العامة،

¹ فريد النجار وآخرون، مرجع سابق، ص 190.

² خيرى مصطفى كنانة، التجارة الإلكترونية، دار الميسرة، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2009، ص 266.

³ فريد النجار وآخرون، مرجع سابق، ص 190.

⁴ ريتشارد هيكس، الحكومة الإلكترونية من البيروقراطية إلى الإلكترونيات، خلاصات كتب المدير ورجال الأعمال، القاهرة، السنة 11، العدد 19، أكتوبر 2003، ص 03.

بالإضافة إلى رفع مستويات الكفاءة والفعالية والأداء في الإجراءات والأنظمة الحكومية الداخلية¹. ومن الأمثلة التي يمكن أن تتم في هذه الفئة:²

✓ عملية الوصول إلى المعلومات ومشاركتها من كل الهيئات والمؤسسات الحكومية عبر شبكة الأنترنت.

✓ إجراء المناقصات إلكترونياً لبيع الأجهزة والمعدات من مؤسسات حكومية إلى أخرى.

✓ القيام بالتنسيق والتعاون بين كل المؤسسات والهيئات الحكومية من أجل تقديم أفضل الخدمات للمواطنين.

3. تعاملات الحكومة مع الأعمال (G2B) (Government to Business):

تتمثل في مختلف التعاملات التي تتم بين المؤسسات الحكومية والمؤسسات التجارية الخاصة، من بيع منتجات وخدمات وتبادل معلومات. ومن الأمثلة على هذه الفئات المزادات العلنية الإلكترونية، وعملية دفع وتنظيم الضرائب السنوية³، حيث أصبحت المؤسسات تستخدم التجارة الإلكترونية فيما بينها، حيث حصلت على كثير من المزايا من حيث تخفيض التكاليف، تحسين الإنتاجية، مراقبة المخزون، ويؤدي أيضاً إلى تحقيق التالي:⁴

✓ تقليص الروتين والعمال الحكومي من خلال تسهيل الإجراءات والمعاملات.

✓ مساعدة المؤسسات على تحقيق الميزة التنافسية في تقديم الخدمات.

✓ الحصول على مختلف الخدمات المتنوعة عبر الأنترنت المتمثلة في: تراخيص البناء، دفع الرسوم، المستحقات، إصدار وتجديد الرخص.

✓ التعاون بين المؤسسات يحقق العديد من المزايا التي تعود عليهما معاً وعلى التنمية المستدامة للدولة.

¹ دحمان بن عبد الفتاح، ندير طروبيا، مدى جاهزية الجزائر لمشروع الحكومة الإلكترونية وسبل التعاطي مع التحديات والجرائم الإلكترونية الراهنة: الواقع والمأمول، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الأول حول متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر: دراسة تجارب بعض الدول، 13-14 ماي 2013، جامعة سعد دحلب، البليدة، الجزائر، ص 06.

² خضر مصباح الطيطي، التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية من منظور تقني وتجاري وإداري، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 151.

³ خضر مصباح الطيطي، مرجع سابق، ص 150.

⁴ صدام الحماسة، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، عالم الكتاب الحديث للنشر، الأردن، الطبعة الأولى، 2013، ص 41.

- ✓ تخفيض التكاليف الخاصة بالمعاملات الحكومية.
- ✓ تسهيل الإجراءات الإدارية ومختلف التعاملات اليومية.
- ✓ تعزيز العلاقات والتعاون بين الحكومة والمؤسسات والمواطنين الذين يعتمدون على الخدمات والمعلومات الحكومية.

4. تعاملات الحكومة مع الموظفين (G2E) (Gouvernement-to-Employers):

تضم المؤسسات الحكومية أعداداً كبيرة من الموظفين والذين يعملون بمواقع مختلفة وبعيدة عن بعضها البعض، لذلك يجب أن توفر الحكومات خدمات خاصة ومميزة لموظفيها¹.

يعتبر نظام إدارة الموارد البشرية الذي يعمل وفقاً لمبدأ الخدمة الذاتية، حيث يمكن الموظفون من أن يتقدموا بطلب الحصول على الإجازة السنوية، ويطلعوا على رصيدهم من الإجازات ويستعرضوا رواتبهم، كذلك يمكنهم الوصول إلى المعلومات التي يحتاجونها بخصوص سياسات الحكومة وفرص التدريب والتعلم الإلكترونيين والتشريعات الحكومية². ويؤدي ذلك إلى تحقيق ما يلي³:

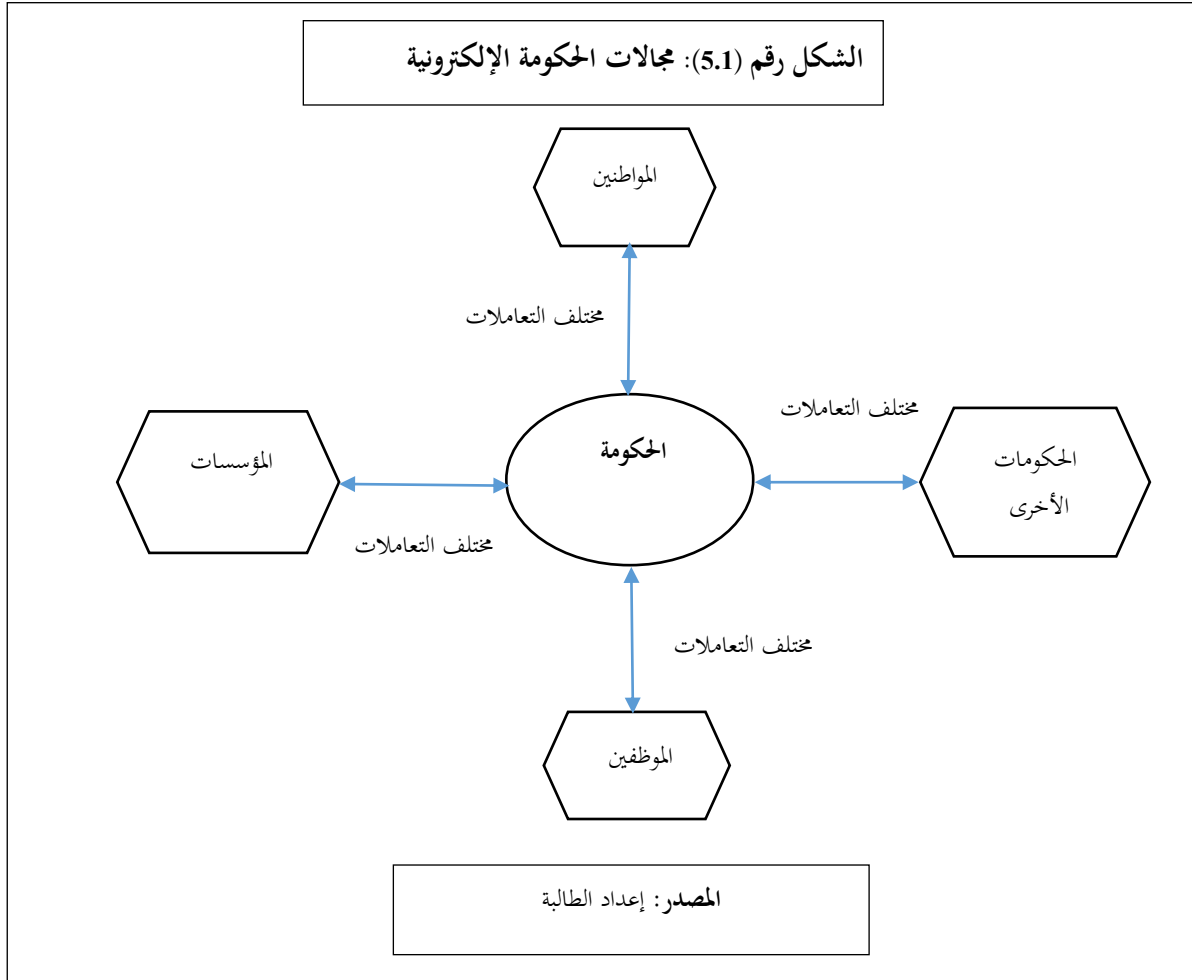
- ✓ زيادة كفاءة الموظفين والفاعلية في إنجاز الأعمال.
- ✓ رفع وعي وثقافة الموظف بالحاسب وتكنولوجيا المعلومات.
- ✓ خلق روح المشاركة والإبداع بين الموظفين.

1 علاء فرج الطاهر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الراية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 120.

2 شذى أحمد، عبد الرحمن عبد الله، إمكانية تطبيق الحكومة الإلكترونية في محافظة البصرة، دراسة استطلاعية لأراء عينة من المديرين في الإدارات العامة، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد السابع، العدد السادس والعشرون، جامعة البصرة، العراق، 2010، ص 97.

3 نعيم إبراهيم الظاهر، مرجع سابق، ص 09.

ويمكن توضيح مجالات تفاعلات الحكومة الإلكترونية في الشكل التالي:



يتضح من خلال الشكل؛ أن للحكومة الإلكترونية العديد من العلاقات التي تتم بين مختلف المتعاملين من مؤسسات، موظفين، مواطنين، وحكومات أخرى، وهي مرتبطة فيما بينها، وتمثل الحكومة نقطة الوصل لمختلف هذه التعاملات.

المطلب الثاني: المهارات اللازمة للتحويل نحو الحكومة الإلكترونية

يحتاج أي مشروع إلى توفر عدة مهارات لإنجاحه، لذا يتطلب مشروع الحكومة الإلكترونية خمس مهارات ضرورية لتفعيل الحكومة وتمكينها من تقديم الخدمات الضرورية بكفاءة وفعالية. وهي مهارات متداخلة لا يمكن فصلها عن بعضها البعض. ومن هذه المهارات ما يلي:

أولاً. المهارات التحليلية:

تعتبر مهارات التفسير والتحليل من المهارات الأساسية التي يجب أن تتوفر في كل مرحلة من مراحل مشروع الحكومة الإلكترونية، وتتمثل مختلف هذه المهارات في تحديد المشكلة وجمع المعلومات ووصف أسباب المشكلة وأعراضها، وتحليل مختلف حاجات ومتطلبات المستخدمين، وطرق تدفق المعلومات والأعمال. ويتطلب هذا إجراء دراسات و بحوث تشخيصية واستطلاعية أو معمقة¹.

ثانياً. مهارات إدارة المعلومات والمعرفة:

- تتمثل في مختلف أساليب التعامل مع المعارف والمعلومات. وتحتاج هذه المجموعة من المهارات التالي:²
- ✓ التأكد أولاً من سلامة محتوى البيانات والمعلومات وجودتها، ويرتبط بذلك ترتيب وتصنيف وفهرسة البيانات وانتقاءها حسب الحاجة إليها.
 - ✓ تصميم نظم وقواعد البيانات وملفات البيانات المستخدمة لتقديم المعلومات وعرضها بشكل منظم.
 - ✓ تصميم واجهات التفاعل ونظم الأمن التي تضمن أمن وسرية المعلومات المتاحة.
 - ✓ تطوير طرق وآليات مشاركة المعلومات.
 - ✓ القيام بمهام البحث عن المعلومات وتصنيفها وفهرستها والحفاظ عليها.

ثالثاً. المهارات الفنية:

- تتمثل هذه المهارات في:³
- ✓ تصميم نظم المعلومات المتوافقة مع البنية الأساسية.
 - ✓ تطوير واجهات التفاعل مع المستخدمين النهائيين بطريقة أسهل ومقبولة من طرفهم.
 - ✓ تحويل البيانات من شكل ما إلى شكل آخر، في إطار نظام معلومات متكامل وإتاحة البيانات والتقارير لاستخدامها بعدة أساليب.
 - ✓ إدارة وتصميم شبكات ونظم المعلومات المختلفة.

¹ صفوان المبيضين، مرجع سابق، ص 76

² صدام خماسة، مرجع سابق، ص 198

³ محمود القدوة، مرجع سابق، ص 42.

✓ تكوين مستودعات وقواعد البيانات تقوم بتوحيد المعلومات واستقطابها من مختلف المصادر بهدف الاسترجاع وتوسيع نطاق استخدامها.

رابعاً. مهارات الاتصال والتقديم:

عند التخطيط لمشروع الحكومة الإلكترونية ووضع مختلف برامجها، يجب دائماً مقابلة القيادة التنفيذية والتشريعية للحصول على الدعم المالي والمعنوي والتسويق لمشروع الحكومة الإلكترونية، وهذا يتطلب مختلف مهارات الاتصال والتقديم¹.

خامساً. مهارات إدارة مشروع الحكومة الإلكترونية:

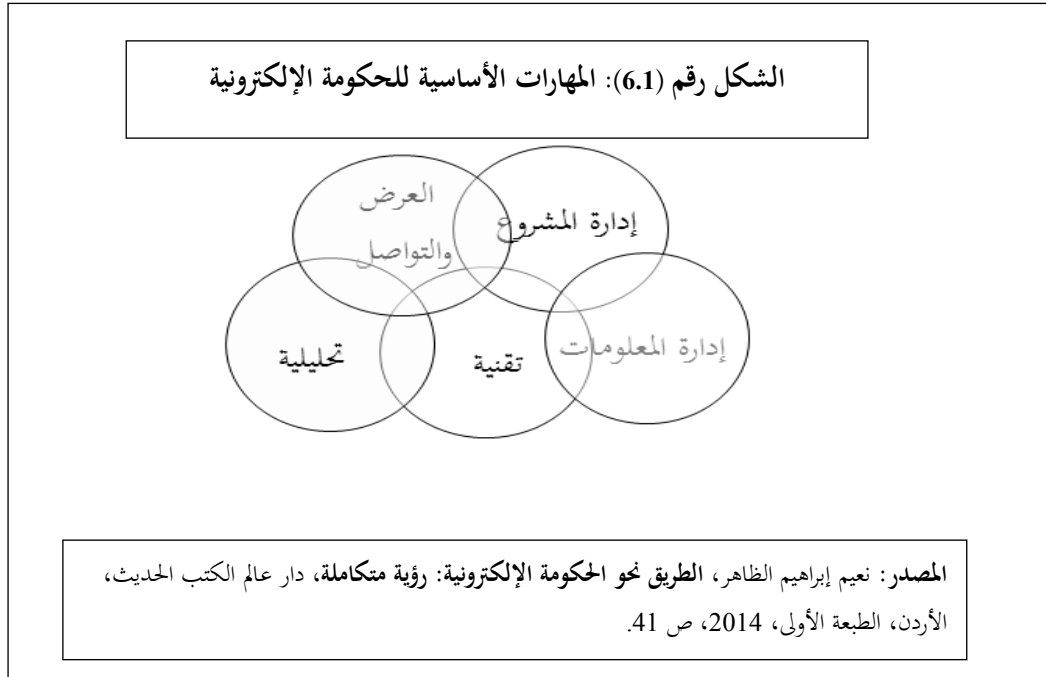
وتهدف هذه المجموعة من المهارات إلى التعرف على التالي:²

- ✓ تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة على بيئة العمل؛
- ✓ مدى تأثير الحكومة الإلكترونية على الخدمات المقدمة للمواطنين؛
- ✓ التخطيط الجيد لمشروع الحكومة الإلكترونية؛
- ✓ طرق بناء هيكل مشروع الحكومة الإلكترونية؛
- ✓ طرق مراقبة جودة مشروع الحكومة الإلكترونية؛
- ✓ طرق قياس أداء الحكومة الإلكترونية.

¹ نعيم إبراهيم الظاهر، مرجع سابق، ص 40.

² صدام خماسة، مرجع سابق، ص 199.

ويمكن تلخيص مختلف هذه المهارات في الشكل الآتي:



يوضح الشكل أعلاه؛ مختلف المهارات التي يجب أن يتوفر عليها أي مشروع حكومة إلكترونية؛ من أجل إنجاحه، وهي مهارات مختلفة ترتبط فيما بينها، وتضمن العديد من الجوانب كما تم ذكرها سابقاً، وهي ضرورية في كل مرحلة من مراحل سير المشروع.

المطلب الثالث: مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية

تمر عملية الانتقال من الحكومة التقليدية إلى حكومة إلكترونية بمراحل عديدة، حيث تنتقل الحكومة شيئاً فشيئاً لتصل إلى الحكومة الإلكترونية، وقسمت بعض الدراسات ذات الصلة بهذا الموضوع خطوات تطبيق الحكومة الإلكترونية إلى ثلاث مراحل، والبعض الآخر إلى أربع، ولكن رغم هذا الاختلاف إلا أن هناك تشابهاً وتداخلاً فيما بينها. وفيما يلي عرض لأهم الدراسات التي قدمت تصنيفات لمراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية:

أولاً. مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية حسب البنك الدولي:

يرى البنك الدولي أن خطوات تطبيق الحكومة الإلكترونية، تمر بثلاثة مراحل أساسية تتمثل في الآتي:¹

1. مرحلة النشر:

ويقصد هنا نشر أكبر كم من المعلومات مثل: التشريعات والأنظمة والنماذج من خلال الأنترنت ووسائل التكنولوجيا المتقدمة وتكون هذه المعلومات موجهة للمواطنين والمؤسسات؛

2. مرحلة التفاعل:

ويقصد بهذه المرحلة الاتصال المتبادل بين الحكومة والمواطنين من خلال: استخدام البريد الإلكتروني، ومشاركة المواطن في عملية نشر الحكومة (Gouvernance) من خلال التفاعل مع صانعي القرار عبر عملية المشاركة وإبداء الرأي؛

3. مرحلة التبادل:

وتسمح هذه المرحلة بعملية التبادل المالي بين المواطن والحكومة وهي تشبه التجارة الإلكترونية في القطاع الخاص.²

ثانياً. مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية طبقاً لدراسة (DiMaio and Baum):

إذ تم تقسيم مستويات تطبيق خدمات الحكومة الإلكترونية إلى أربعة مستويات تتمثل في:

1. مرحلة الحضور (Presence):

وتتمثل في التواجد على الأنترنت من خلال صفحة الرسمية للمؤسسة، وتتضمن هذه الصفحة المعلومات الخاصة بالمؤسسة، أهدافها، رسالتها، وساعات العمل، والوثائق التي يحتاجها المواطن؛

¹ Bruno Lanvin, **The E-Government Handbook for Developing Countries: A Project of Infodev and the Center for Democracy & Technology**, the word bank, 2002, p p 03-05.

² محمد خير أبو زيد وهيثم علي حجازي، أثر تطبيق لحكومة الإلكترونية وأبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة "دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية الأردنية"، مجلة البحوث المالية والتجارية، كلية بور سعيد، مصر، العدد 02، ديسمبر 2007، ص 15.

2. مرحلة التفاعل (Interaction):

وتتمثل هذه المرحلة في تزويد صفحة المؤسسة ببعض المميزات والخدمات مثل خدمة تحميل النماذج، والربط بمواقع أخرى ذات علاقة بعمل المؤسسة، وتزويد المواطنين بالبريد الإلكتروني الخاص بالمؤسسة؛

3. مرحلة التبادل (Transaction):

هنا يتم تنفيذ الخدمات الحكومية وإتمامها بشكل مباشر من طرف المواطن، ويمثل الموقع في هذه المرحلة قناة اتصال لتقديم الخدمات بشكل مكمل لقنوات الاتصال الأخرى¹. وتتكون هذه المرحلة من خدمات الحكومة الإلكترونية للمعاملات المالية وغير المالية مثل طلب تجديد رخصة السياقة، تعبئة النماذج وتسجيل الناخبين، الضرائب².

4. مرحلة التحول (Transformation):

تعمل الحكومة الإلكترونية في هذه المرحلة على تعزيز شفافية العلاقة بين الحكومة وبين المواطنين ومنظمات الأعمال، وتزيد من قدرات المواطنين على المشاركة في عملية صنع القرار بشكل مباشر مع الحكومة، وتقوم كذلك بخلق شبكة داخلية لتمكين العاملين في المؤسسات الحكومية المختلفة من التواصل فيما بينهم. وتتميز هذه المرحلة بتوفير شبكة اتصال خارجية (إكستراينيت) بين المؤسسات الحكومية وبين شركائها من القطاع الخاص والمؤسسات الأخرى³.

ثالثاً. حسب دراسة هيئة الأمم المتحدة: حيث تم تقسيم مراحل التطبيق في هذه الدراسة إلى خمس مراحل⁴:

1. مرحلة الظهور الناشئ (Presence Emerging):

توفر هذه المرحلة موقع إلكتروني تعرض من خلاله مختلف المعلومات المحدودة والأساسية.

¹ سليم أبو زيد، هيثم علي حجازي، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية وأبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة "دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية الأردنية"، مجلة البحوث المالية والتجارية، العدد 02، ديسمبر 2007، ص 16.

² Agnes Mainka et al, **maturity and usability of e-government in informational world cities**, proceedings of the 13th european conference on e-government, university of insubria, como, Italy, 13-14 June 2013, p 294.

³ سليم أبو زيد، هيثم علي حجازي، مرجع سابق، ص 16.

⁴ سوسن زهير المهتدي، مرجع سابق، ص 34-35.

2. مرحلة الظهور (Presence Enhanced):

تتم في هذه المرحلة تزويد الخدمات المباشرة بقاعدة بيانات تحتوي المعلومات المؤرشفة والحالية، وكذا تزويد هذا الموقع بخارطة الموقع ووسائل مساعدة.

3. مرحلة الظهور التفاعلي (Presence Interactive):

يتم الحصول في هذه المرحلة على الخدمات مباشرة مثل: خدمة التوقيع الإلكتروني، خدمات عملات التحميل المباشرة، كما يمكن للمواطن أن يتصل بالمكاتب المعنية عبر البريد الإلكتروني، يتطلب القيام بعملية تحديث الموقع بشكل دوري.

4. مرحلة الظهور التبادل (Presence Transactional):

يتم في هذه المرحلة عملية التبادل المالي مع الحكومة أو المؤسسات الحكومية من أجل دفع الضرائب والرسوم والمخالفات.

5. مرحلة الظهور الشبكي (Presence Networked):

وتمثل هذه المرحلة آخر مرحلة في تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية والتي يجب أن تتصف بتحقيق التكامل بين مختلف الهيئات الحكومية، وبين الهيئات الحكومية والمؤسسات الأخرى، وبين الهيئات الحكومية والمواطنين، كما يمكن للحكومة في هذه المرحلة السماح للمجتمع بالمشاركة في القرار من خلال استخدام نماذج الملاحظات والاقتراحات التي يوفرها الموقع، أو بواسطة طريقة الاستشارة المباشرة، وبالتالي تساهم هذه المرحلة في خلق النظام الجماعي والاستشاري المشارك في صنع القرار.

رابعاً. مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية حسب نموذج مون (Moon):

قدم الباحث (مون، 2002) تطور الحكومة الإلكترونية في خمسة مراحل بمستويات مختلفة من التفاعل والتطور التقني في كل مرحلة نلخصها كما يلي:¹

1 بالاعتماد على المراجع التالية:

-غيشي عبد العالي، جرمان الربيعي، نماذج عالمية لمراحل بناء الحكومة الإلكترونية، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، العدد 30، 2014، ص ص 35-34.

-Agnes mainka et al, op.cit, p p 294-295.

1. المرحلة الأولى:

هي الشكل الأولي والبسيط للحكومة الإلكترونية، حيث يتم نشر المعلومات وتقديم البيانات في صفحات الويب على مواقع الرسمية للحكومة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

2. المرحلة الثانية:

هنا تتم عملية التفاعل بين الطرفين، حيث يكون تقديم المعلومات واستقبالها، ففي هذه المرحلة تستخدم الحكومة الإلكترونية البريد الإلكتروني في موقعها، وتقوم بتحويل المعطيات واستقبال الاستفسارات والطلبات والرد عليها باستخدام تكنولوجيا المعلومات.

3. المرحلة الثالثة:

تتم في هذه المرحلة المعاملات المالية، حيث يصبح المواطن يخدم نفسه بنفسه من خلال التكنولوجيا، مثل دفع الضرائب وطلب المساعدات المالية وغيرها عن بعد.

4. المرحلة الرابعة:

تعد هذه المرحلة صعبة حيث يجب أن تقوم الحكومة بجعل البوابات الحكومية في تفاعل آني مع المكاتب الخلفية وبين مختلف الوكالات المحلية، وهذا من أجل تعزيز أداء النظام الحكومي ككل، وتقديم خدمة ذات قيمة عالية للمستخدم النهائي.

5. المرحلة الخامسة:

يتم في المرحلة الأخيرة استغلال نظام جديد في إدارة الحكومات الإلكترونية، من خلال إضافة خدمة التصويت عن بعد، واستبيانات جمع المعلومات في المواقع الحكومية ونوادي الحوار الحكومية، وكل هذا من أجل زيادة مشاركة المواطنين في اتخاذ القرارات الحكومية.

ويمكن تلخيص مختلف هذه المراحل في الجدول التالي:

الجدول رقم (2.1): المراحل الخمسة لتطور الحكومة الإلكترونية حسب مون 2002

مراحل الحكومة الإلكترونية	التكنولوجيا المستخدمة
نشر معلومات بسيطة	تكنولوجيا الويب القاعدية ولوحات الإعلانات.
الاتصال في الاتجاهين	البريد الإلكتروني، وتبادل البيانات الإلكترونية.
الصفقات، المعاملات المالية والخدمية (Transaction)	تبادل البيانات الإلكترونية، نظام التعبئة الإلكتروني، الإيمضاء الإلكتروني، تكنولوجيا معالجة الإجراءات والعمليات الداخلية، مفتاح الدخول للهيكل القاعدية العمومية (Public Key Infrastructure (PKI)) ويقصد به الرمز أو الرقم الذي يعرف كل مواطن، مثلاً رقم تأمينه).
التكامل الأفقي والعمودي	تكامل كل التكنولوجيا المستخدمة في المراحل 1، 2 و 3 السابقة.
المشاركة السياسية	مفتاح الدخول للهيكل القاعدية العمومية، تكنولوجيا أكثر تطوراً في الواجهات ومعالجات الإجراءات الداخلية وغرف الدردشة (Chatrooms)

Source: Moon.M.J, (2002), **the evolution of e-government among Municipalities Rhetoric or Reality**, Public Administration Review, vol 62, n° 4, p 426.

تأسيساً على ما تقدم، يتبين أن الحكومة الإلكترونية تنطوي على مراحل متعددة، وتختلف هذه المراحل من دراسة لأخرى، لكنها في العموم تعطينا مفاتيح من ثلاث مراحل تتمثل في الولوج، التفاعل، التكامل.

المبحث الثالث: أداء الحكومة الإلكترونية

يجب على الحكومات قبل التطرق إلى مشروع الحكومة الإلكترونية، دراسة مختلف التجارب السابقة، وذلك لمعرفة فوائد الحكومة الإلكترونية التي يمكن أن تقدمها، ومختلف السلبيات التي تنجم عنها، وكذا معرفة مختلف متطلبات المشروع والعوامل التي قد تؤدي إلى نجاحه أو فشله، حيث تساهم جميع هذه العناصر في قياس أداء مشروع الحكومة الإلكترونية في أي دولة.

ومن خلال هذا المبحث، تم دراسة أداء الحكومة الإلكترونية، حيث تم تقسيم المبحث إلى:

المطلب الأول: إيجابيات الحكومة الإلكترونية وسلبياتها

المطلب الثاني: تحديات الحكومة الإلكترونية

المطلب الثالث: متطلبات الحكومة الإلكترونية وعوامل نجاحها

المطلب الأول: إيجابيات الحكومة الإلكترونية وسلبياتها

إن تطبيقات الحكومة الإلكترونية مثلها مثل أي مشروع لها جوانبها الإيجابية والسلبية، التي تؤثر على التوجه نحو تفعيل هذه التطبيقات وإحلالها بدلاً من تطبيقات الحكومة التقليدية، لذلك يجب الأخذ في الاعتبار تفعيل الإيجابيات والتغلب على السلبيات، وعليه يمكن حصر إيجابيات الحكومة الإلكترونية وسلبياتها كالآتي:

أولاً. إيجابيات الحكومة الإلكترونية:

للحكومة الإلكترونية العديد من المزايا، التي جعلت الحكومات تتجه نحو تطبيقها. والتي يمكن حصرها فيما يلي:¹

¹ بالاعتماد على كل من:

- فريد النجار وآخرون، مرجع سابق، ص ص 193-194.

- **L'e-gouvernement dans une perspective de contrôle**, Rapport du Groupe de travail sur les technologies de l'information de l'EUROSAI, 2005, p 05.

- صفوان المبيضين، مرجع سابق، ص ص 29-30.

- دبالا جميل محمد الرزي، الحكومة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها: دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في قطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد العشرين، العدد 01، 2012، ص 198.

- عبد المومن بن صغير، إشكالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر "المعوقات- الأفاق"، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية الاقتصادية والسياسة، متوفر على الموقع: <http://democraticac.de/?p=38171> . تاريخ الاطلاع: 2018/02/26.

- سوسن زهير المهدي، مرجع سابق، ص 29.

1. رفع مستوى الأداء:

إن الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إطار الحكومة الإلكترونية يؤدي إلى سرعة إنجاز المعاملات، وبالتالي زيادة أداء المؤسسات والحكومة ككل، كما أن التحول من الأسلوب الورقي إلى الأسلوب الإلكتروني يسهل انتقال المعلومات وانسيابها بين القطاعات الحكومية المتخلفة مما يؤدي إلى تحسين أداء الحكومة.

2. توفير المعلومات:

تبني الحكومة الإلكترونية يؤدي إلى سهولة الحصول على المعلومات والخدمات من أي مكان، وتوفرها في أي وقت.

3. القضاء على التزاحم بالمصالح الحكومية:

من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال يستطيع المواطن الحصول على الخدمة دون التنقل إلى الإدارات الحكومية والتزاحم عليها.

4. تخفيض التكاليف:

يساهم تقديم الخدمات إلكترونياً في تخفيض التكاليف، حيث يؤدي إلى تقليل عدد الموظفين في الإدارة، وكذا الاستغناء عن استخدام الأوراق، كما يؤدي إلى تخفيض تكاليف تنقل المواطنين للإدارات من أجل الحصول على المعلومة أو الخدمة.

5. تقليص الإجراءات الإدارية:

حيث تساهم الحكومة الإلكترونية في القضاء على البيروقراطية والروتين المتفشي في الإدارات.

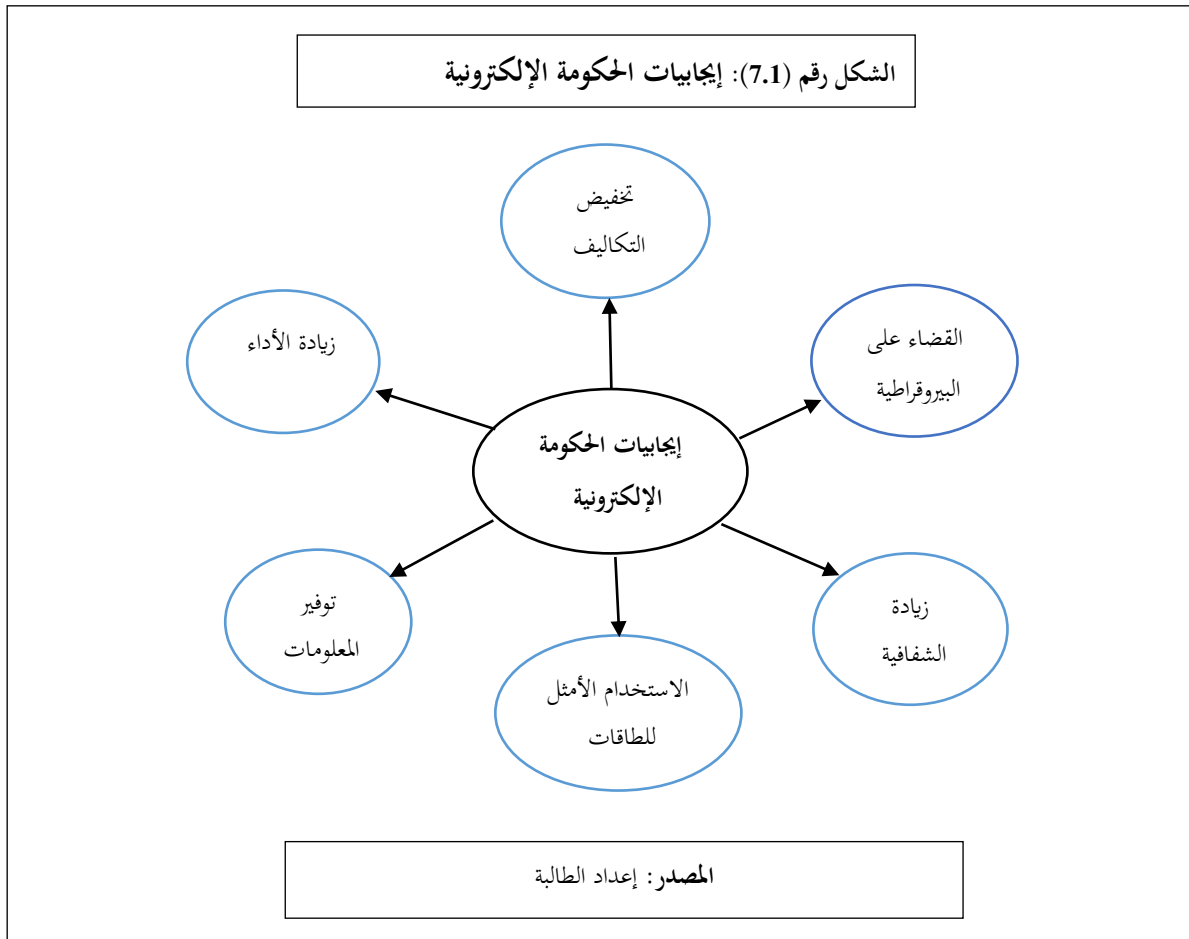
6. الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية:

يتطلب مشروع الحكومة الإلكترونية توفر التكنولوجيات الحديثة، ويحتاج كذلك إلى توفر الطاقات البشرية المؤهلة لذلك، من أجل القيام بمهام ووظائف أكثر إنتاجية.

7. تحقيق الشفافية الحكومية:

وذلك من خلال توفير المعلومات والخدمات على شبكة الأنترنت، وكذا إعطاء الحق للمواطن لمعرفة جميع الأنشطة الحكومية، مما يؤدي إلى القضاء على الرشوة والتلاعب وسوء المعاملة والفساد. كما توفر الحكومة الإلكترونية أدوات معلوماتية جديدة لقياس النتائج، ومساءلة الحكومة مما يزيد ثقة المواطنين في المؤسسات الحكومية والعملية الديمقراطية.

ويمكن تمثيل مختلف إيجابيات الحكومة الإلكترونية في الشكل الآتي:



مما سبق يمكن القول، أنه بالرغم من وجود مجموعة هذه المزايا التي تقدمها الحكومة الإلكترونية، إلا أنها ليست الحل لجميع المشكلات التي تعاني منها المجتمعات، بل هي آخر ما توصل إليه التطور في مجال تسهيل تقديم الخدمات والمعلومات. كما يوجد أيضا بعض السلبيات التي تنجم عن تطبيق الحكومة الإلكترونية، والتي سيتم التطرق إليها في العنصر الموالي.

ثانيا. سلبيات تطبيق الحكومة الإلكترونية:

إن تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية كغيره من المشاريع الجديدة له إيجابيات، وسلبيات أيضاً خاصة في بداية تطبيقه، ويمكن حصر سلبيات الحكومة الإلكترونية في العناصر الآتية:¹

1. مشكلة البطالة:

يؤدي تطبيق الحكومة الإلكترونية إلى زيادة نسبة البطالة، وذلك راجع إلى الاعتماد على الأجهزة الإلكترونية بدل اليد العاملة، مما يجعل تعيين المزيد من الموظفين صعباً، خاصة الذين ليس لديهم الكفاءة والمهارة المطلوبة.

2. التفكك الاجتماعي:

يمكن أن يزيد تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية من التفكك بين أفراد المجتمع، وفقدان العلاقات الاجتماعية؛ وكذا فرص التواصل الاجتماعي، التي تحدث عادة في الإدارات أو الأماكن العامة.

3. ضغوط العمل:

يمكن أن يزداد عبء العمل الوظيفي، ويزيد قلق الموظف، الذي يمكن أن ينتج من خوفه من عدم قدرته على ملاحقة التطورات في تكنولوجيا المعلومات، والخوف من فقدان الوظيفة بسبب عدم القدرة على التعامل مع هذه التكنولوجيا.

4. المساس بالصحة العامة:

إن استخدام الحاسوب والأنترنت لساعات طويلة، للحصول على مختلف الخدمات والمعلومات قد يؤثر على حاسة النظر لدى الفرد، وكذلك عدم المشي والتنقل للحصول على الخدمة يضر بصحة المواطنين.

¹ بالاعتماد على كل من:

- صدام الحماسة، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، عالم الكتاب الحديث للنشر، الطبعة الأولى، الأردن، 2013، ص 92.

- نعيم إبراهيم الظاهر، مرجع سابق، ص 58.

- سحارة السعيد، الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والآفاق، مجلة القانون والأعمال، متوفرة على الموقع: <http://www.droitentreprise.com> تاريخ الاطلاع: 2018/02/27.

5. التكلفة العالية لبناء مشروع الحكومة الإلكترونية:

يكلف مشروع الحكومة الإلكترونية الحكومات أموال كبيرة، وذلك لما يحتاجه المشروع تكنولوجيا ومعدات حديثة، بالإضافة تكاليف تدريب وتأهيل الموظفين.

6. فقدان الخصوصية:

إن مختلف التعاملات الإلكترونية، قد تمس بخصوصيات الأفراد، وتسبب لهم المشاكل، حيث تمكن الأفراد معرفة أسرار الآخرين، وذلك لاحتوائها على نظم وقواعد بيانات تطلب معلومات خاصة بالمتعاملين من أسماء وعناوين ووظائف ... وغيرها من المعلومات.

7. زيادة التبعة للخارج:

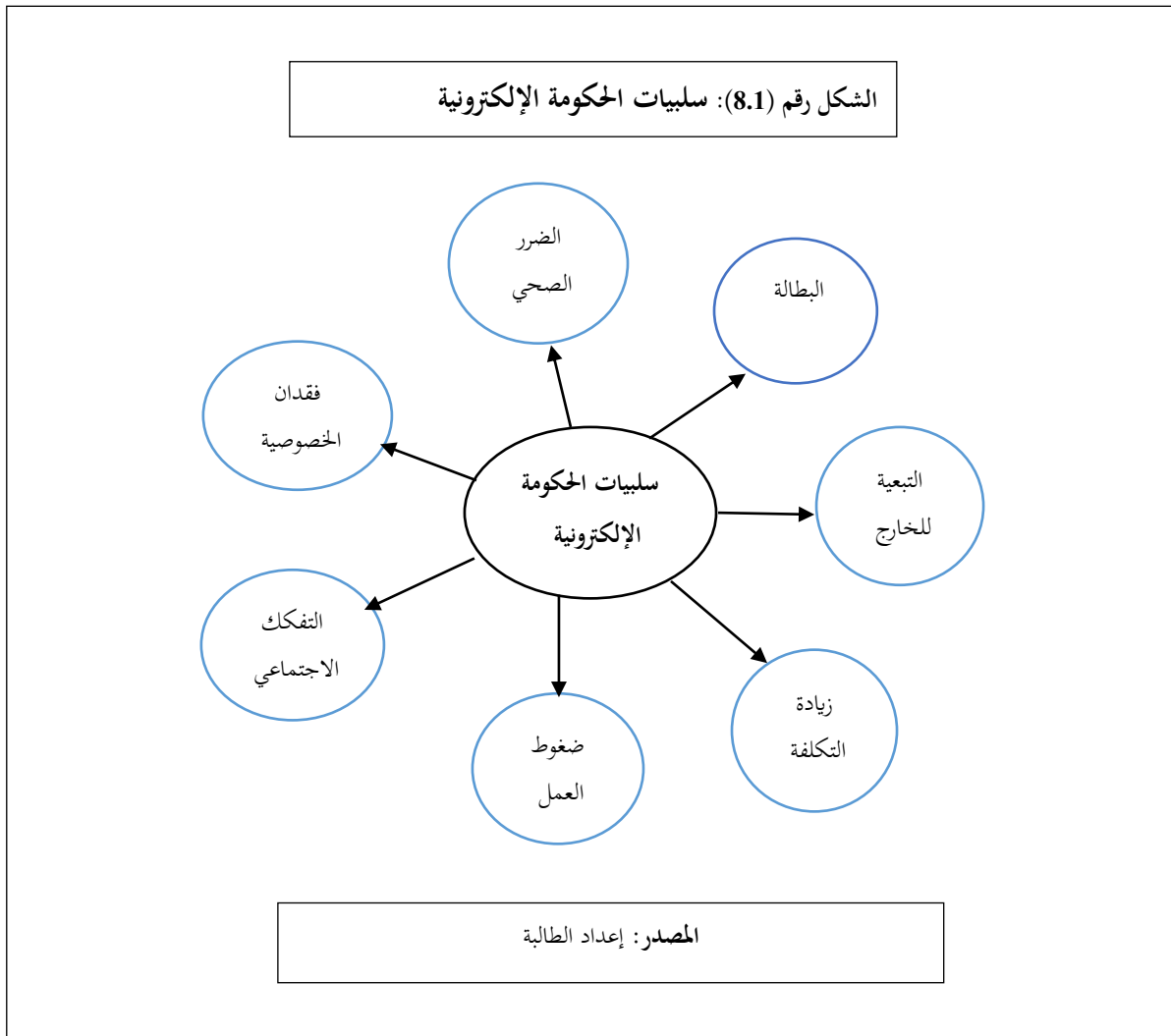
حيث تقوم كل الدول النامية باستيراد التكنولوجيا من الدول المتقدمة، وهذا ما يزيد من مظاهر التبعة للدول المصنعة، والذي يؤدي بدوره إلى العديد من المشاكل في المجال الأمني للحكومة الإلكترونية.

ومن السلبيات الأخرى للحكومة الإلكترونية ما يلي:¹

- ✓ بعض الصعوبات في إصلاح الأخطاء الموجودة في المعاملات لصعوبة تحديد مصدر الخطأ في الكثير من الأحيان.
- ✓ صعوبة الشكوى في المعاملات الإلكترونية.
- ✓ يصعب الوصول إلى موظف الحكومة لأنه يختبئ خلف ستار رقمي.
- ✓ وجود فجوات كبيرة بين المصالح الحكومية والمواطنين وعدم القدرة على فهم مشاكلهم اليومية.

¹ نحو مجتمع المعرفة، الحكومة الإلكترونية، سلسلة دراسات يصدرها معهد البحوث والاستشارات، الإصدار التاسع، 2006، جامعة الملك عبد العزيز، ص ص 07-06.

ويمكن توضيح مختلف سلبيات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الشكل الموالي:



على الرغم من وجود هذه السلبيات للحكومة الإلكترونية، إلا أن حاجة الدول كبيرة للتحويل من النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني. فالحكومة الإلكترونية؛ تعتبر خياراً استراتيجياً لكل الدول، كما يمكن أن تتحول هذه السلبيات إلى إيجابيات وذلك عن طريق تفعيل الحكومة الإلكترونية، وتوفير المناخ الملائم لنجاح مشاريعها.

المطلب الثاني: تحديات الحكومة الإلكترونية

تعتبر الحكومة الإلكترونية تحول شامل في المفاهيم والأساليب والإجراءات والتشريعات، ومن هذا المنطلق تواجه الحكومات العديد من التحديات والعوائق؛ التي تقف في وجه تنفيذ وتفعيل الحكومة الإلكترونية خاصة في الدول النامية مقارنة بالدول المتقدمة، ويمكن حصر مختلف هذه التحديات كما يلي:

أولا. التحديات الإدارية: إن أهم المعوقات الإدارية للحكومة الإلكترونية هي:

1. غموض المفهوم:

يوجد العديد من الإدارات والمنظمات تجهل موضوع ومصطلح الحكومة الإلكترونية، لذلك يجب أولا توضيح المفاهيم وتوفير الإمكانيات والبيئة اللازمة لمثل هذه المشاريع¹.

2. مقاومة التغيير:

تعاني الحكومات تحدي كبير وهو مقاومة التغيير من طرف الموظفين والمؤسسات، ومصدر هذا الخوف هو إدراك أن التكنولوجيا تحل محل الفرد، فتوفير الخدمات عبر الأنترنت يؤدي إلى تخفيض الموظفين في المكاتب التقليدية².

3. عدم كفاءة الموظفين:

العديد من الموظفين في الإدارات الحكومية غير متخصصين ولا يخضعون أثناء توظيفهم لدورات تدريبية وتكوينية³. حيث يؤدي هذا إلى عرقلة عمل الحكومة الإلكترونية والتي تعتمد بشكل أساسي على الإطارات ذات الكفاءة والمتخصصين.

4. غياب التنسيق:

للحصول على مشروع إلكتروني ناجح يجب تحقيق التعاون والتنسيق بين مختلف المؤسسات والقطاعات الحكومية في عملية تنفيذ الحكومة الإلكترونية. حيث أن التعاون ضروري لتوفير الموارد والخطط

¹ يحيوي إلهام، الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 16، 2016، ص 25.

² Richard Schweser, **Examining the Barriers to e-Government Adoption**, Electronic Journal of e-Government Volume 07, Issue 01, 2009, p 116.

³ صدام الحماسة، مرجع سابق، ص 97.

والمهارات والخبرات التي يحتاجها مشروع الحكومة الإلكترونية، لذا وجب على الحكومات تشجيع مختلف القطاعات على المشاركة في تنفيذ وتطوير الحكومة الإلكترونية¹.

ثانيا. التحديات الأمنية: يوجد العديد من المعوقات الأمنية وهي كالآتي:

1. أمن وخصوصية المعلومات:

من بين أهم التحديات التي تواجهها الحكومات الإلكترونية هو قلق المواطنين على سرية المعلومات وخصوصياتها وسرية البيانات الشخصية التي يتم طلبها كجزء من الحصول على الخدمات الإلكترونية². لذلك يجب على الحكومة أن تجد حلول تقنية سريعاً لتفادي مشاكل السرية والخصوصية وهذا لكسب ثقة المواطنين.

2. البنية التحتية:

من بين أهم المعوقات التي يواجهها مشروع الحكومة الإلكترونية هي المعوقات الأمنية والتي تتمثل في غياب البنية التحتية والافتقار إلى المعايير المشتركة بين المؤسسات³. حيث لا يمكن إقامة مشروع يهدف إلى تقديم الخدمات إلكترونياً دون وجود بنية تحتية قوية والتي تساهم بالدرجة الأولى في تقديم هذه الخدمات والمعلومات.

ثالثا. التحديات الاجتماعية: تتمثل مختلف المعوقات الاجتماعية في العناصر التالية:

1. الفجوة الرقمية:

تشير الفجوة الرقمية إلى الأفراد الذين لهم القدرة على الوصول إلى شبكات استخدام أجهزة الكمبيوتر والأفراد الذين لا يستطيعون ذلك، ويمكن أن يكون السبب هو نقص الموارد المالية أو المهارات الضرورية أو أسباب أخرى، لذلك يجب على الحكومات محاولة التقليل من هذه الفجوة والسماح لجميع المواطنين من الاستفادة من تطبيقات الحكومة الإلكترونية المختلفة. وجاء في تقرير الأمم المتحدة للحكومة

¹ Alshehri Mohammed, Drew Steve, **E-government principles: implementation, advantages and challenges**, International Journal of Electronic Business, volume 09, Issue 03, 2011, p 10.

² Oreste Signore et al, **E Government: Challenges and Opportunities**, CMG Italy - XIX Annual Conference 7-9 June 2005, Florence, Italy, p 06.

³ Mahajan neha, **E-governance: its role, importance and challenges**, international journal of current innovation research, volume 01, issue 10, 2015, p 241.

الإلكترونية 2008 أن تزايد الفجوة الرقمية خاصة في الدول النامية يزيد من التحديات والعراقيل الفنية والتي تؤدي بدورها إلى صعوبة استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية¹.

2. الثقافة:

تلعب الاختلافات الثقافية دوراً مهماً في قبول مشاريع الحكومة الإلكترونية، حيث خلصت دراسة قام بها (شوارتز) سنة 2003 إلى أن القضايا الثقافية تؤثر بالسلب على قبول مشاريع الحكومة الإلكترونية واعتمادها في بعض الدول².

3. عامل الثقة:

يجب قبل الشروع في تطبيق الحكومة الإلكترونية خلق الثقة لدى المواطنين والمؤسسات والتعريف بالميزات التي يقدمها هذا المشروع الجديد³.

رابعاً. التحديات المالية: وتتمثل فيما يلي⁴:

1. نقص الموارد المالية اللازمة لشراء الأجهزة والبرامج التطبيقية، ربط الشبكات، إنشاء المواقع، تطوير الحاسبات الآلية.

2. نقص المخصصات المالية اللازمة لتدريب وتكوين العاملين في مجال نظم المعلومات.

3. ارتفاع كبير في تكاليف خدمات الصيانة لأجهزة الحاسب الآلي، ونقص المتخصصين في هذا المجال.

ومما سبق يمكن القول أن مختلف هذه المعوقات تساهم في عرقلة مشاريع الحكومة الإلكترونية لمختلف الدول، كما تؤثر على قدرات المؤسسات الحكومية لتوفير الخدمات والمعاملات الإلكترونية، وتعتمد هذه العوامل على السياق المحلي لأي بلد، لذا يجب معالجة هذه التحديات من أجل التنفيذ الناجح للحكومة الإلكترونية.

¹Ibid, p 242.

² Alshehri Mohammed, op.cit, p 11.

³ الداوي خيرة، لعمى أحمد، مراحل ومعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية، مجلة المؤسسة، المجلد 01، العدد 01، ص 68.

⁴ حاج سعيد عبد الله، تقييم نظام الحكومة في الجزائر، مجلة الانسان والمجال، العدد 02، أكتوبر 2015، ص 14.

المطلب الثالث: متطلبات الحكومة الإلكترونية وعوامل نجاحها

أشارت الدراسات إلى أنه يوجد العديد من العوامل التي تؤدي إلى نجاح الحكومة الإلكترونية، والتي تصب أساساً في تقديم جميع الخدمات إلكترونياً، وسيتم التطرق لمتطلبات الحكومة الإلكترونية وعوامل نجاحها كما يلي:

أولاً. متطلبات الحكومة الإلكترونية:

يتطلب قيام مشروع الحكومة الإلكترونية توفر مجموعة من العناصر المهمة، وهي عبارة عن متطلبات تقنية وتنظيمية وإدارية وبشرية وأخرى قانونية، تساهم في بناء الحكومة الإلكترونية، وأهم هذه المتطلبات ما يلي:

1. التحول من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني:

إن عملية التحول للحكومة الإلكترونية تتطلب خلق مجتمع المعاملات اللاورقية، وتحتاج هذه العملية إلى تجهيزات وكفاءات بشرية قادرة على تشغيل نظام الحكومة الإلكترونية¹. حيث تتميز معاملات الحكومة الإلكترونية بعدم وجود أية وثائق ورقية، ولا يمكن تصور تنفيذ مشروع حكومة إلكترونية دون الانتقال من النمط التقليدي اليدوي إلى النمط الإلكتروني.

2. البيئة التنظيمية (الإجراءات وقواعد العمل والقوانين):

لإنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية لا بد من القيام بتغييرات تنظيمية في أسلوب عمل الحكومة، من إعادة هندسة الإجراءات الإدارية وقواعد العمل وتحويلها إلى النمط الإلكتروني. بالإضافة إلى وضع مختلف التشريعات والقوانين التي تساهم في تسهيل أداء عمل الحكومة الإلكترونية².

¹ خالد ممدوح إبراهيم، أمن الحكومة الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008، ص 38.

² سلوى أمين السامرائي، ماركو إبراهيم نينو، العلاقة بين توفر مستلزمات تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية ونجاح عملية تنفيذه: دراسة تطبيقية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في عمان بالمملكة الأردنية الهاشمية، مجلة دراسات المعلومات، العدد 08، 2010، السعودية، ص 13.

3. البنية التحتية للاتصالات:

يحتاج مشروع الحكومة الإلكترونية توفير تكنولوجيا المعلومات والاتصال وشبكة الأنترنت التي تعمل كوسيط بين المؤسسات الحكومية والمواطنين، ووجود نظم المعلومات الإدارية وأنظمة دعم القرارات ومختلف المتطلبات التقنية من مهندسي نظم ومبرمجين والتي تؤدي إلى زيادة التفاعل بين الحكومة والمستخدمين¹.

4. وجود الأنظمة والتشريعات المناسبة:

إن توفر القوانين والتشريعات ضروري لإنجاح مشاريع الحكومة الإلكترونية، حيث تعمل هذه القوانين ضمان الأمن المعلوماتي وسرية البيانات وكذا حماية التوقيع الإلكتروني، ويجب أن تكون تتمتع هذه التشريعات بالمرونة لتتماشى مع مختلف التغيرات التي يمكن أن تحدث².

5. الموارد البشرية:

إن تبني مشاريع الحكومة الإلكترونية يتطلب توفير الموارد البشرية المؤهلة والمخصصة في قواعد البيانات ونظم المعلومات، والتي من دونها قد يترتب أثر عكسي على فعالية وكفاءة مشروع الحكومة الإلكترونية، وما ينجم عنها من تدني مستويات الرضا والثقة لدى المواطنين والمؤسسات الأخرى³.

6. جاهزية المواطنين:

يتطلب التحول نحو الحكومة الإلكترونية وجود مواطنين على مستوى كبير من التأهيل واستخدام الحاسوب والأنترنت للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات⁴.

¹ Ndou Valentina, **E-government for developing countries, opportunities and challenges**, the electronic journal on information system in developing countries, volume 18, 2004, p p 12-13.

² العاطف عبد القادر، متطلبات الحكومة الإلكترونية في مواجهة مخاطر الاقتصاد الافتراضي، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي للاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، 13-14 مارس 2012، جامعة خميس مليانة، الجزائر، ص 05.

³ أحمد بن عبد الله الشعبي، معوقات ومقومات نجاح برامج الحكومة الإلكترونية في العالم العربي: دراسة خاصة عن المملكة العربية السعودية، المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل، المملكة العربية السعودية، المجلد 09، العدد 01، 2008، ص 287.

⁴ سلوى أمين السامرائي، مرجع سابق، ص 14.

7. الإرادة السياسية:

يجب توفر الإرادة السياسية من خلال تعيين مسؤول أو لجنة تتولى القيام بتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية وتهيئة البيئة اللازمة للعمل وتقييم ومراقبة النتائج التي وصل إليها أثناء عملية التنفيذ¹.

8. خطة تسويقية:

يتطلب تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية وضع خطة تسويقية تروىجية توضح مختلف جوانب هذا المشروع وتوعية مختلف فئات المجتمع بفوائد الانتقال من النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني، وما يقدمه من تسهيلات في تخفيض الجهد والوقت والمال².

9. تعاون القطاعات المختلفة:

لا يمكن تنفيذ الحكومة الإلكترونية بعيداً عن القطاع الخاص والمواطن، فمشروع كهذا يحتم تعاون المجتمع بأكمله، من خلال تعاون الحكومة وقطاع الأعمال والمؤسسات غير الحكومية الأخرى بطريقة فعالة وسريعة لمواجهة ما يعيق مشروعها الإلكتروني³.

10. توفير القدر الكافي من أمن المعلومات:

يجب اعتماد وسائل وأجهزة مناسبة لحماية خصوصية الأفراد وأمن المعلومات، وهذا لخلق الثقة بين المواطنين والخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف الهيئات الحكومية، لذلك ينبغي سن القوانين التي تحمي خصوصية المواطنين⁴.

وإضافة إلى ما سبق يوجد بعض المتطلبات الأخرى التي تؤدي إلى تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية، منها توفير الدعم المالي من قبل الحكومة والذي يعتبر أساسياً وذو أهمية كبيرة، حيث لا يمكن إقامة مشروع

¹ سيد أحمد مسيردي، خديجة سعيدي، مشروع الجزائر الإلكترونية: واقع وتحديات، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الأول حول متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر: دراسة تجارب بعض الدول، 13-14 ماي 2013، جامعة سعد دحلب، البليلة، الجزائر، ص 08.

² سيد أحمد مسيردي، مرجع سابق، ص 08.

³ شعبان فرج، مرجع سابق، ص 12.

⁴ إبراهيم بن صالح الفريح، انتشار تقنيات المعلومات والاتصالات في الدول العربية وأثرها على مشاريع الحكومة الإلكترونية، وحدة خدمات الأنترنت، مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية، المملكة العربية السعودية، ص 02.

حكومة إلكترونية دون توفير جميع المستلزمات المالية لذلك، ويجب كذلك نشر الثقافة الإلكترونية بين أفراد المجتمع.

ثانياً. عوامل نجاح الحكومة الإلكترونية:

يتطلب نجاح الحكومة الإلكترونية مجموعة من التغيرات في أساليب عمل الحكومة، وكذلك في نظرة المواطنين إلى الطرق التي تتبعها الحكومة في تقديم الخدمات لهم. ويمكن توضيح مقومات التحول الناجح للحكومة الإلكترونية كما يلي:

1. إصلاح العملية الإدارية:

يجب قبل تطبيق مشاريع الحكومة الإلكترونية إصلاح العمليات الإدارية والإجراءات القائمة، بتكوين علاقات جديدة بين الحكومة والمؤسسات والمواطنين، تسودها الشفافية والثقة والتي تساهم في حل المشكلات.¹

2. القيادة الإدارية:

إن التحول نحو الحكومة الإلكترونية يتطلب قيادة سياسية وإدارية كبيرة، تلتزم بدعم الجهود للتحول الإلكتروني وتوفير مختلف الموارد اللازمة لذلك، مع تهيئة المناخ السياسي والاقتصادي والاجتماعي والتكنولوجي الذي يساهم في نجاح مشاريع الحكومة الإلكترونية.²

3. وضوح الاستراتيجية:

إن إقامة حكومة إلكترونية ناجحة يتطلب وجود استراتيجية واضحة تتضمن رؤية ورسالة واضحة وبرنامج دقيق في ضوء المعايير والمواصفات التي تتطابق مع التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال. كما يتطلب الاستثمار الاستراتيجي وجود خطط استثمارية واضحة وأهداف محددة مرتبطة بالموارد المادية والبشرية المتاحة وفي الوقت المحدد لها.³

¹ نبيل علي محمد الخطوة، منير سيف سعيد عبدالله، دور الحكومة الإلكترونية في التنمية العربية المستدامة، مجلة أبحاث البيئة والتنمية المستدامة، المجلد 01، العدد 02، 2016، ص 92.

² سحر قدوري الرفاعي، مرجع سابق، ص 316.

³ محمود القدوة، مرجع سابق، ص 114.

4. التعاون مع المجتمع:

إن هدف الحكومة الإلكترونية هو خدمة المواطنين والمؤسسات، لذلك يجب أن تتعاون الحكومات مع مختلف الأطراف والمتعاملين، في بناء علاقات وتحالفات تعود بالنفع على المجتمع ككل. ويكون هذا التعاون بين المواطنين والمؤسسات، وبين المؤسسات ومختلف إداراتها ووحداتها، ويجب أن تتعاون المؤسسات الخاصة مع الحكومة الإلكترونية في المعاملات الإلكترونية وتبادل الأفكار والاستثمارات وحتى الرؤى¹.

5. المشاركة المدنية:

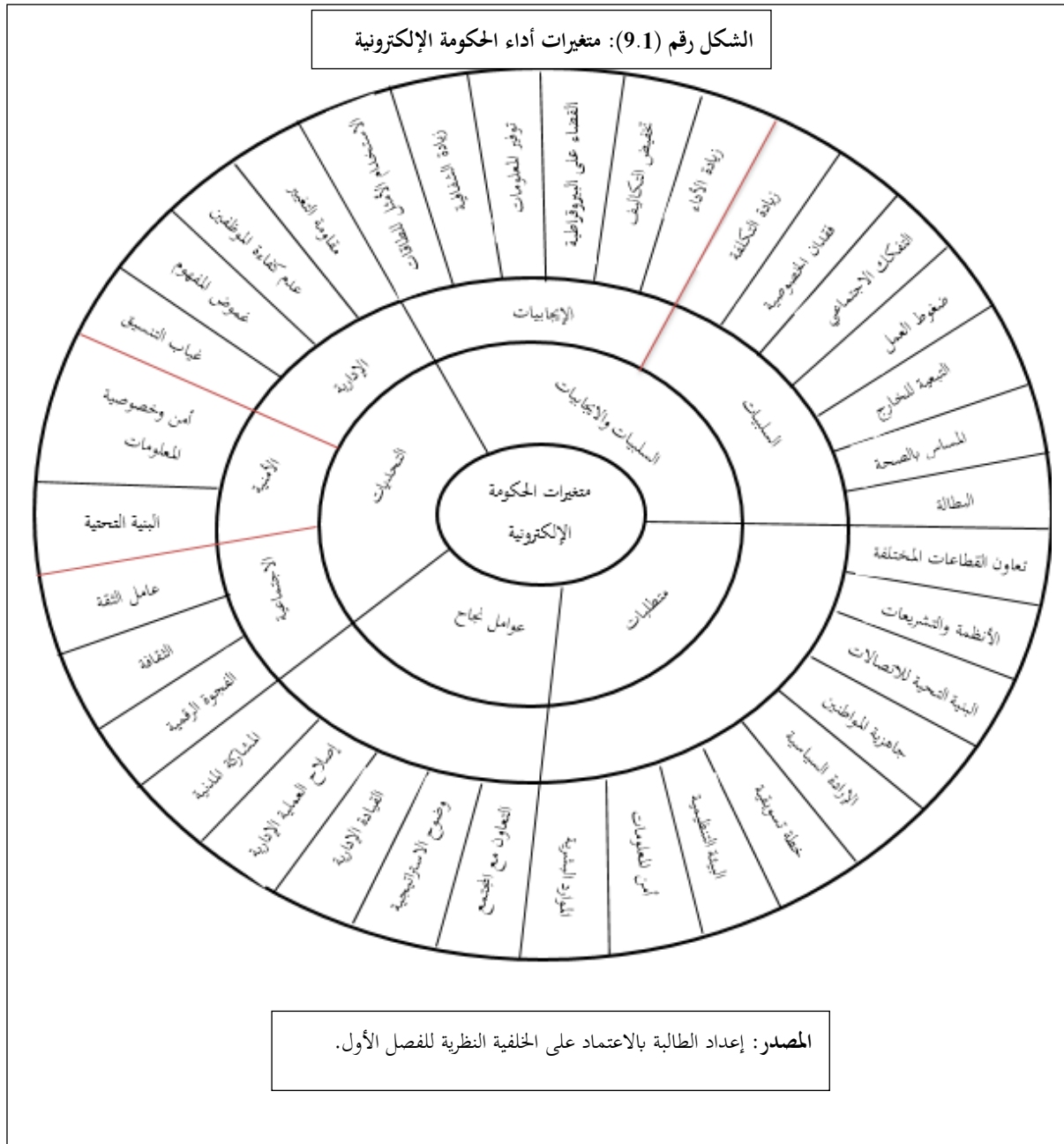
تعتبر المشاركة المدنية عامل مهم وضروري لفعالية ونجاح الحكومة الإلكترونية، لذلك يجب على الحكومات مشاركة مواطنيها ومؤسساتها من نقابات وجمعيات غير حكومية، في اتخاذ القرارات التي تخص الحكومة الإلكترونية، عن طريق المشاركة الإيجابية والتشاور للتعرف على وجهات النظر ومختلف الآراء².

مما سبق؛ تم استنتاج أن نجاح الحكومة الإلكترونية، لا يعتمد فقط على توفر التقنيات والبرامج والتكنولوجيا، بل يتطلب كذلك تطوير نموذج الحكومة الإلكترونية، من خلال التقييم الاستراتيجي الجيد للحكومة الإلكترونية، وبناء علاقات وطيدة مع المواطنين.

¹ سحر قدوري الرفاعي، مرجع سابق، ص 317.

² محود القدوة، مرجع سابق، ص 115.

ومن خلال كل ما جاء في هذا الفصل، يمكن تلخيص مختلف المتغيرات التي تقيس أداء الحكومة الإلكترونية في الشكل الموالي:



خلاصة الفصل:

لا ريب في أن جميع الدول باتت في حاجة ماسة إلى التحول من الطريقة التقليدية إلى الطريقة الإلكترونية في مختلف أعمالها، وذلك من خلال تطبيق ما يعرف بمشاريع الحكومة الإلكترونية.

وعلى هذا الأساس تم التطرق في هذا الفصل لمفهوم الحكومة الإلكترونية، والذي توصلنا من خلاله إلى القول بأنها تعتبر مصطلح حديث النشأة، يقصد به استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل زيادة ثقة المواطن بالحكومة، من خلال تسهيل المعاملات وتقديم المعلومات بسهولة ويسر ودقة عالية. كما تم تسليط الضوء على مختلف العوامل التي أدت إلى ظهور الحكومة الإلكترونية وجعلها ضرورة لكل دولة.

وجدير بالملاحظة أنه وبعد عرض أهداف الحكومة الإلكترونية وأهميتها بالنسبة للمواطنين والمؤسسات والحكومات الأخرى، تم التوصل إلى أن الأهداف تصب مجملها في إحداث تحول في طريقة عمل الحكومة والهدف الرئيسي من تطبيق الحكومة الإلكترونية، هو تيسير عمل الحكومة وتسهيل الإجراءات الرسمية وتذليل الصعوبات التي يواجهها المواطن.

زيادة على أنه من خلال عرض أداء الحكومة الإلكترونية، تبين أن تطبيقها يؤدي إلى العديد من السلبيات، التي تختلف من دولة إلى أخرى منها البطالة، التفكك الاجتماعي، فقدان الخصوصية إلخ. كما لا يخفى وجود العديد من المزايا التي تعود بالإيجاب سواء على المواطن، المؤسسات، وحتى الحكومة في حد ذاتها.

وفي الأخير يمكن القول أن المحصلة الرئيسية من هذا الفصل، هي أن الحكومة الإلكترونية أصبحت ضرورة حتمية لجميع الدول، من أجل مواكبة التطورات الحاصلة في العالم، حيث تساهم في النهوض باقتصاديات الدول، وتجعل خدمة المواطن وتوفير مختلف حاجاته هي الهدف الأساسي للحكومات، وكل هذا يصب في أهداف التنمية المستدامة، والتي سيتم تناولها في الفصل الثاني.

الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية كآلية لتحقيق التنمية المستدامة (مقاربة نظرية)

تمهيد:

لقد شهد العالم في ستينات القرن العشرين قلقا متزايدا اتجاه تلوث البيئة وأثاره السلبية على الموارد الطبيعية. حيث عقد الكثير من المؤتمرات للمطالبة بحماية البيئة. وكان مؤتمر استوكهلم سنة 1972 أول مؤتمر عالمي يعقد للنظر في حماية البيئة. ومن خلاله اتضحت العلاقة الوثيقة بين التنمية والبيئة، وبدأ البحث عن مفهوم جديد موسع للتنمية يربط بين الاقتصاد، المجتمع والبيئة. واستمر هذا البحث إلى غاية تبني المفهوم الموسع للتنمية في "التنمية المستدامة".

وهكذا، جاءت التنمية المستدامة للانتقال من التنمية المحدودة الأبعاد إلى التنمية المتعددة الأبعاد، حيث تعبر التنمية المستدامة على ترابط وتكامل البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي والبعد البيئي.

وتعمل تكنولوجيا المعلومات بصفة عامة؛ والحكومة الإلكترونية بصفة خاصة على تحقيق التنمية المستدامة في الدول، فالتقدم التكنولوجي يعد من أهم عوامل النمو الاقتصادي، والنهوض بالتنمية الاجتماعية وكذا البيئة.

وللغوص في الموضوع والتوضيح أكثر، جاء هذا الفصل والذي قسم إلى:

المبحث الأول: ماهية التنمية المستدامة

المبحث الثاني: أساسيات حول التنمية المستدامة

المبحث الثالث: توجه الحكومة الإلكترونية نحو تحقيق التنمية المستدامة

المبحث الأول: ماهية التنمية المستدامة

إن التدهور البيئي على المستوى العالمي، وفشل جميع النماذج التنموية التقليدية، أدى إلى ضرورة دمج البعد البيئي في التنمية، مع تبني سياسة تنموية تحث على الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة وهذا في ظل العدالة الاجتماعية. وأدى هذا الارتباط بين البيئة والتنمية إلى ظهور مفهوم جديد للتنمية القابلة للاستمرار وهي التنمية المستدامة، والتي تهدف إلى زيادة الاهتمام بالعلاقة المتبادلة ما بين الإنسان المجتمع والتنمية.

سيتم من خلال هذا المبحث معالجة النقاط التالية:

المطلب الأول: تعريف التنمية المستدامة

المطلب الثاني: أهداف التنمية المستدامة وأهميتها

المطلب الثالث: مبادئ التنمية المستدامة

المطلب الأول: تعريف التنمية المستدامة

لقد شهد مفهوم التنمية ثورة كبيرة في سبعينيات القرن الماضي، حيث ارتبط مفهوم التنمية بالبعد الاقتصادي، ثم تطور وارتبط بالبعد الاجتماعي، بعدها شهد المفهوم دخول بعد ثالث وهو البعد البيئي، والتداخل بين هذه الأبعاد الثلاثة يعرف بمصطلح التنمية المستدامة.

تعددت تعاريف التنمية المستدامة باختلاف زوايا الدراسة، وفيما يلي أهم التعريفات التي أعطيت للتنمية المستدامة:

تتكون هذه العبارة من كلمتين سنأخذ مفهوم كل منهما على حدى:¹

- **التنمية:** ظهر هذا المصطلح بعد الحرب العالمية الثانية، ويعني أن التنمية عبارة عن عملية القضاء على التخلف وتطوير مختلف فروع الاقتصاد الوطني، وذلك من خلال الاستفادة من الوسائل التكنولوجية واستخدامها في شتى الميادين الإنتاجية لتحقيق أهداف اقتصادية واجتماعية وثقافية.

- **المستدامة:** المتواصلة، المستمرة، الدائمة حاضرا ومستقبلا.

¹ سلاطينة نجية، دور حاضنات أعمال المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تحقيق التنمية المستدامة في الجزائر، دراسة حالة حاضنة الأعمال بقسنطينة بالفترة بين (2008-2013)، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، الجزائر، 2014، ص 74.

أما أول استخدام رسمي لهذا المصطلح، فيعود إلى رئيسة وزراء النرويج (هارلم برونندلاند) سنة 1987 في تقرير مستقبلنا المشترك، الذي أعدته اللجنة العالمية للبيئة والتنمية*، حيث تم تعريف التنمية المستدامة ولأول مرة على أنها "التنمية التي تلبي احتياجات الحاضر دون الإخلال بقدرة الأجيال المستقبلية على تلبية احتياجاتها"¹.

وقد ركز التعريف على مفهومين أساسيين هما:²

- ✓ مبدأ الحاجات، خاصة الحاجات الأساسية الواجب ربط تلبيتها بالأولويات الكبرى؛
- ✓ مبدأ ندرة الموارد مقارنة بالمستويات التقنية والتنظيم الاجتماعي الذي يمارس ضغوط على قدرة البيئة لتلبية الحاجات الحالية والمستقبلية.

وعُرفت كذلك على أنها: "التنمية التي تلبي احتياجات الجيل الحالي دون استنزاف احتياجات الأجيال القادمة"³.

أما البنك الدولي عرف التنمية المستدامة بأنها "التنمية التي تهتم بتحقيق المساواة المتصل الذي يضمن إتاحة نفس الفرص الحالية للأجيال القادمة، وذلك بضمان ثبات رأس المال الشامل أو زيادته المستمرة عبر الزمن"⁴.

وتعرف أيضا على أنها "الاهتمام باحتياجات الأجيال القادمة عند إحداث التنمية وليس مجرد سد حاجات الجيل الحاضر. كما أنها تشمل على ضرورة المحافظة على البيئة وعدم تلويثها، حيث يؤثر هذا سلبا على التنمية ذاتها في المستقبل"⁵.

* تشكلت هذه اللجنة بقرار من الجمعية العامة للأمم المتحدة سنة 1987.

¹ Pwc, **développement durable aspect stratégique et opérationnels**, Francis Lefebvre, 2010, p 18-19.

² Afnor, **Guide pratique du développement durable un savoir-faire à l'usage de tous**, Afnor, France, 2005, p 09.

³ Farid baddache, **le développement durable**, Eyrolles, 3ème tirage, paris, 2010, p 14.

⁴ عماري عمار، إشكالية التنمية المستدامة وأبعادها، مداخلة في الملتقى الدولي الأول حول التنمية المستدامة والكفاءة الاستخدامية للموارد المتاحة، جامعة سطيف 1، الجزائر، 2008، ص 4.

⁵ ألب داغر، الموسوعة العربية للمعرفة من أجل التنمية المستدامة، الدار العربية للعلوم، ناشرون، بيروت، الأردن، المجلد 04، الطبعة 01، 2007، ص 50.

ركزت مختلف هذه التعاريف على حق وقدرة الأجيال المستقبلية على تلبية احتياجاتها.

بينما عرفها الاتحاد العالمي للحفاظ على البيئة بأنها: "التنمية التي تأخذ في اعتبارها كل من البيئة، الاقتصاد والمجتمع"¹.

وهناك من عرفها على أنها: "ذلك النشاط الذي يؤدي إلى الارتقاء بالرفاهية الاجتماعية أكبر قدر ممكن، مع الحفاظ على الموارد الطبيعية المتاحة، وبأقل قدر ممكن من الأضرار على البيئة"².

ويعرف برنامج الأمم المتحدة للتنمية العالمي، التنمية المستدامة في تقريره (PNUD) بشأن التنمية البشرية لعام 1992 بأنها "عملية يتم من خلالها صياغة السياسات الاقتصادية، التجارية، الزراعية، الطاقوية، الصناعية والضريبية كلها بهدف إقامة تنمية اقتصادية، اجتماعية واقتصادية"³.

وجاء في تقرير الاتحاد العالمي للمحافظة على الموارد الطبيعية تعريف التنمية المستدامة كالاتي "هي السعي الدائم لتقدير نوعية الحياة الإنسانية مع الأخذ بالاعتبار قدرات النظام الطبيعي الذي يتضمن الحياة"⁴.

ومن التعاريف التكنولوجية نجد "هي التنمية التي تعتمد على التقنيات النظيفة وغير الضارة بالبيئة، والتي تستخدم أقل قدر من الموارد الطبيعية والطاقة وتنتج أقل الانبعاثات الغازية الملوثة لطبقة الأوزون"⁵. تتفق هذه التعاريف على ضرورة المحافظة على البيئة والتقليل من التلوث من أجل تحقيق التنمية المستدامة.

يستنتج من مختلف التعاريف السابقة الذكر أن التنمية المستدامة؛ تركز على عدة عناصر، يتم تلخيصها في النقاط الآتية:

✓ الأخذ بعين الاعتبار احتياجات الأجيال القادمة.

¹ Emmanuel arnaud et autre, **le développement durable repères pratiques**, Nathan, France, 2011, p 06.

² Gabriel Wakerman, **Le Développement Durable**, Ellipses, France, 2008, P 31.

³ بوثلجة عبد الناصر، بورحلة ميلود، دور الدولة في تحقيق التنمية المستدامة في ظل الاقتصاد الإسلامي (التجربة المغربية)، مداخلة في ملتقى مقومات تحقيق التنمية المستدامة في الاقتصاد الإسلامي، جامعة قلمة، الجزائر، 2012، ص 224.

⁴ قادري محمد الطاهر، التنمية المستدامة في البلدان العربية بين النظرية والتطبيق، مكتبة حسن العصرية، لبنان، 2013، ص 51.

⁵ بوعشة مبارك، التنمية المستدامة: مقارنة اقتصادية في إشكالية المفاهيم والأبعاد، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الأول حول التنمية المستدامة والكفاءة الاستخدامية للموارد المتاحة، جامعة سطيف 1، الجزائر، 2008، ص 53.

- ✓ العدل والمساواة في اقتسام الثروات بين مختلف الأجيال.
- ✓ الاهتمام بالبيئة وحماية التنوع البيولوجي.
- ✓ الكفاءة الاستخدامية للموارد المختلفة.
- ✓ تحسين نوعية الحياة وتحقيق العدالة الاجتماعية.

وكخلاصة للتعريف السابقة، يمكن القول أن التنمية المستدامة هي عبارة عن تنمية متواصلة ومستمرة، تهتم بتحقيق احتياجات الأجيال الحالية والأجيال القادمة، يتم من خلالها تحقيق النمو الاقتصادي في ظل عدالة اجتماعية ودون الإضرار بالبيئة.

المطلب الثاني: مبادئ التنمية المستدامة:

أُعتبرت المبادئ المنبثقة عن قمة الأرض بـ "ريودي جانيرو بالبرازيل" كمبادئ أساسية للتنمية المستدامة، ممثلة في 27 مبدأ حيث اعتمدها البرنامج العالمي المعروف باسم جدول أعمال القرن 21. ولكن تم تطويرها لتتماشى مع الظروف الراهنة. وبذلك يمكن إيجاز أهم مبادئ التنمية المستدامة في العناصر التالية:

1. مبدأ الإنصاف:

التكافؤ بين الأفراد في اقتسام الثروات.

2. مبدأ التمكين:

من خلال منح الأفراد إمكانية المشاركة الكاملة في عملية صنع القرارات، وذلك من أجل زيادة حس الانتماء لديهم وبالشكل الذي يمكنهم من مشاركة فاعلة في عملية التنمية.

3. مبدأ حسن الإدارة والمساءلة:

أي الخضوع إلى مبادئ الشفافية والمحاسبة والمسؤولية، من أجل تقليل الفساد والمحسوبية.

4. مبدأ التضامن:

ويعني التضامن بين فئات المجتمع وبين الدول، وكذا الحفاظ على البيئة والموارد الطبيعية للأجيال القادمة¹.

5. مبدأ التعاون الدولي:

حيث لا يجب استغلال السياسات البيئية التي تعرقل حرية التجارة الدولية، وكذا ترسيخ قيام نظام اقتصادي دولي عادل يؤدي إلى تحقيق التنمية المستدامة².

6. مبدأ الحيطة (Précaution):

من خلال اتخاذ التدابير المناسبة وكذا وضع إجراءات احتياطية لحماية البيئة العالمية من التلوث والتدهور، وذلك من طرف مختلف الدول والحكومات والمؤسسات³.

7. مبدأ الوقاية (Prévention):

يهدف هذا المبدأ إلى محاولة تقليص انبعاثات المواد الضارة للبيئة، أو إلغائها قبل صدورها إن كان ذلك ممكناً⁴.

8. مبدأ الملوث يدفع (Pollueur Payeur):

يجب على المؤسسات المنتجة التعويض عن الضرر الذي تلحقه بالبيئة المحيطة بها، من خلال دفع التكاليف اللازمة للقضاء على هذا الضرر، وتحدد هذه التكاليف الهيئات المختصة في حماية البيئة⁵.

9. مبدأ حماية البيئة:

لتحقيق التنمية المستدامة يجب أن تكون حماية البيئة جزءاً من عملية التنمية⁶.

¹ حسين عبد القادر، استغلال رأس المال الفكري لزيادة نسبة مساهمته في التنمية المستدامة من وجهة نظر الأكاديميين في جامعة الاستقلال، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية، 2014، ص ص 144-145.

² حباية عبد الله، التنمية المستدامة المبادئ والتنفيذ من مؤتمر ريو دي جانيرو 1992 إلى مؤتمر بالي 2007، مداخلة ضمن المؤتمر العلمي الدولي: التنمية المستدامة والكفاءة الاستخدامية للموارد المتاحة، المنعقد بكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، 2008، ص 79.

³ Anne-France didier, **les principes du développement durable**, version 1, mai 2012, p 08, disponible sur le site : <http://www.ente-aix.fr/documents/149-COURS-AFD-les-principes-du-DD-VFinale-mai2012.pdf>, consulté le 09/06/2016.

⁴ Ibid, p 10.

⁵ Farid Baddache, op.cit, P 37.

⁶ UNESCO 2012, **l'éducation pour le développement durable**, l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture, 2012, p 06.

10. مبدأ الإنتاج والاستهلاك المسؤول:

يجب تطوير أنماط الإنتاج والاستهلاك وجعلها أكثر استدامة، وذلك من أجل التقليل من الآثار السلبية على البيئة، و الحث على تجنب هدر الموارد وتحسين استخدامها¹.

وكخلاصة لما سبق، يمكن القول أن التنمية المستدامة تسعى من خلال مبادئها إلى القضاء على قضايا التخلف، وضمان الحصول على مقومات الحياة للحاضر والمستقبل، من خلال تحسين النشاطات الاقتصادية التي تسعى إلى تحقيق النمو من جهة والمحافظة على البيئة والموارد الطبيعية من جهة أخرى.

المطلب الثالث: أهداف التنمية المستدامة:

إن تطبيق التنمية المستدامة في العالم يؤدي إلى تحسين الظروف المعيشية لجميع سكان العالم، بالشكل الذي يحافظ على الموارد الطبيعية. ومن أجل تحقيق ذلك تسعى التنمية المستدامة إلى جملة من العناصر أبرزها: ²

1. تحقيق نوعية حياة أفضل للسكان:

وذلك عن طريق التركيز على الجوانب النوعية للنمو وليس الكمية فقط وبشكل عادل، من خلال تنفيذ السياسات التنموية وتحسين نوعية حياة الفرد في المجتمع اقتصادياً، اجتماعياً، نفسياً وروحياً.

2. تعزيز وعي السكان بالمشكلات البيئية القائمة:

عن طريق تنمية إحساسهم بالمسؤولية اتجاه البيئة وحثهم على المشاركة الفعالة في إيجاد حلول مناسبة للمشاكل التي تواجهها.

3. احترام البيئة الطبيعية:

من خلال التركيز على العلاقة بين أنشطة السكان والبيئة، والتعامل مع محتوى النظم الطبيعية على أساس حياة الفرد.

¹ Neila nedjadji, khaled khebbache, **la problématique du développement durable à travers l'agenda 21: concepts, priorités et perspective**, communication dans le colloque international: développement durable, Sétif, 2008, p 10-11.

² عثمان محمد غنيم، ماجدة أبو زنت، التنمية المستدامة: فلسفتها وأساليب تخطيطها وأدوات قياسها، دار الصفاء، عمان، الأردن، الطبعة 01، 2007، ص ص 29-30.

4. تحقيق استغلال واستخدام عقلائي للموارد:

تتعامل التنمية المستدامة مع الموارد على أنها موارد محدودة، لذلك يجب استخدامها بشكل عقلائي دون استنزافها أو تدميرها.

5. ربط التكنولوجيا الحديثة بأهداف المجتمع:

من خلال توظيف التكنولوجيا الحديثة بما يخدم أهداف المجتمع، وذلك بتوعية السكان بأهمية التقنيات المختلفة في المجال التنموي، وكيفية استخدامها في تحسن نوعية الحياة، دون أن يؤدي ذلك إلى مخاطر بيئية سلبية، أو على الأقل تقليلها والسيطرة عليها.

6. إحداث تغيير مستمر ومناسب في حاجات وأولويات المجتمع:

وفق نمط يلائم إمكانياته ويسمح بتحقيق التوازن الذي بواسطته يمكن تفعيل التنمية الاقتصادية والسيطرة على جميع المشكلات البيئية وإيجاد الحلول المناسبة لذلك.

7. تحقيق نمو اقتصادي تقني:

والذي يبحث عن بدائل ذات كفاءة تعتمد على التطور التكنولوجي، كما يحافظ على الرأسمال الطبيعي الذي يشمل الموارد الطبيعية، وهذا بدوره يتطلب تطوير مؤسسات وبنى تحتية وإدارة ملائمة للمخاطر والتقلبات.

وفي إطار خطة التنمية المستدامة 2030، حددت الأمم المتحدة 17 هدفاً و169 غاية للتنمية المستدامة. والتي تهدف من خلالها إلى مواصلة مسيرة الأهداف الإنمائية للألفية وإنجاز ما لم يتحقق في إطارها، ويمكن توضيح مختلف هذه الأهداف كآلاتي:¹

- ✓ الهدف 1: القضاء على الفقر في كل الأماكن وبمختلف أشكاله.
- ✓ الهدف 2: القضاء التام على الجوع وتوفير الأمن الغذائي.
- ✓ الهدف 3: الصحة الجيدة والرفاهية في جميع الأعمار والفئات.
- ✓ الهدف 4: ضمان التعليم الجيد المنصف وتعزيز فرص التعلم للجميع.

¹ Nation unies, disponible sur le site : <https://www.un.org/sustainabledevelopment/ar/sustainable-development-goals/> , consulté le 20/12/2014.

- ✓ الهدف 5: المساواة بين الجنسين وتمكين جميع الفتيات والنساء.
- ✓ الهدف 6: ضمان توفر المياه النظيفة والنظافة الصحية للجميع.
- ✓ الهدف 7: ضمان حصول الجميع بأسعار معقولة على خدمات الطاقة النظيفة المستدامة.
- ✓ الهدف 8: توفير العمل اللائق للجميع وتعزيز النمو الاقتصادي الشامل للجميع.
- ✓ الهدف 9: إقامة هياكل أساسية قادرة على الصمود، وتحفيز الصناعة المستدامة، وتشجيع الابتكار.
- ✓ الهدف 10: الحد من أوجه عدم المساواة داخل البلدان وفيما بينها.
- ✓ الهدف 11: جعل المدن والمجتمعات البشرية آمنة ومستدامة.
- ✓ الهدف 12: ضمان وجود أنماط استهلاك وإنتاج مسؤولان.
- ✓ الهدف 13: اتخاذ إجراءات عاجلة للتصدي لتغير المناخ وآثاره.
- ✓ الهدف 14: حماية المحيطات والبحار والموارد البحرية واستخدامها على نحو مستدام.
- ✓ الهدف 15: حماية النظم الإيكولوجية البرية ومكافحة التصحر ووقف تدهور الأراضي وفقدان التنوع.
- ✓ الهدف 16: السلام والعدل والمؤسسات القوية.
- ✓ الهدف 17: تعزيز وسائل التنفيذ وعقد الشراكات العالمية من أجل التنمية المستدامة.

ويمثل الشكل الموالي الأهداف الإنمائية 2030:

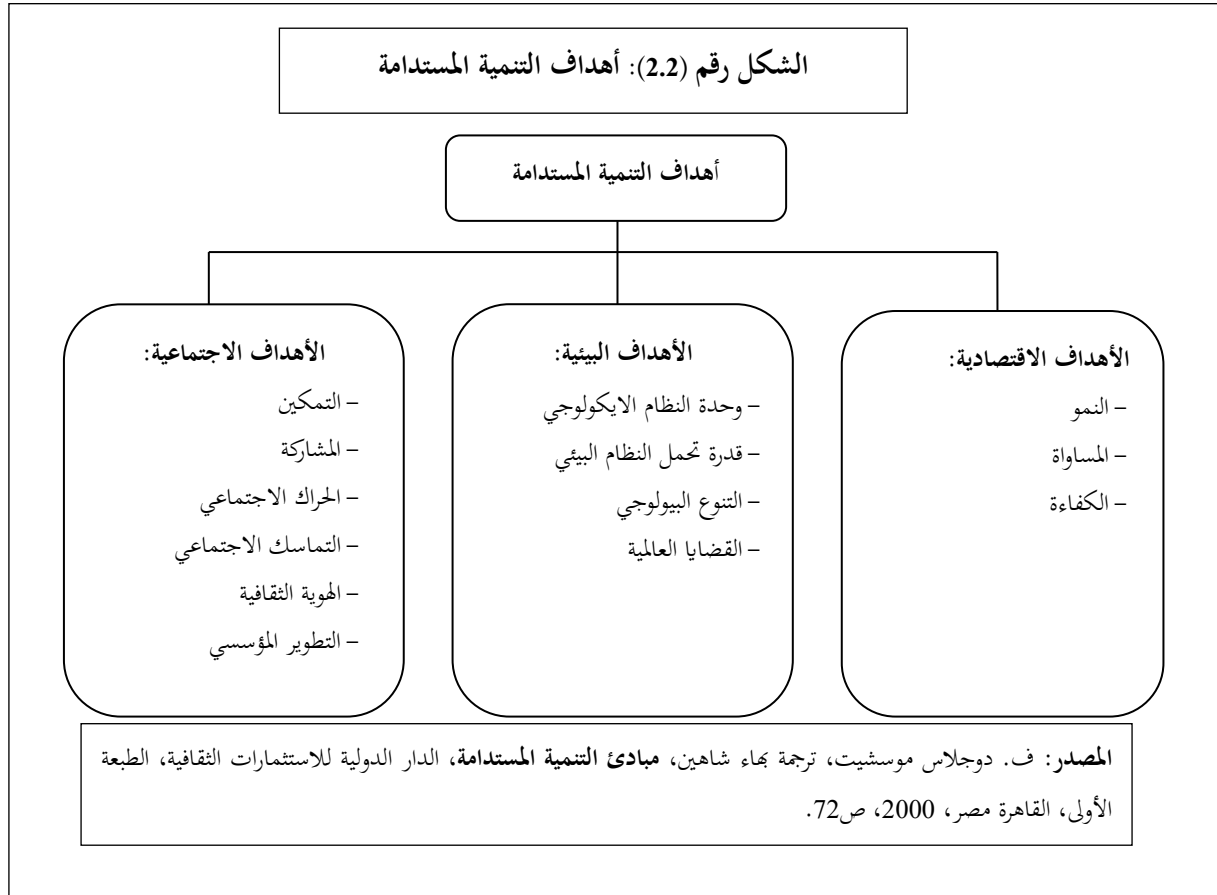
الشكل رقم (1.2): الأهداف الإنمائية 2030



Source: united nations, **Policy options for promoting green technologies in the arab region**, Beirut, 2019, Available on: <https://www.unescwa.org/publications/policy-options-promoting-green-technologies-arab-region>.

ويلاحظ مما سبق، أن التنمية المستدامة تهدف إلى تحقيق التوازن بين التنمية الاقتصادية، التنمية الاجتماعية، وحماية البيئة، حيث لا يمكن تحقيق تنمية اقتصادية على حساب استنزاف الموارد الطبيعية ودون عدالة اجتماعية، وتهدف التنمية المستدامة أيضا إلى إعطاء الأجيال القادمة الحق في تقاسم الموارد مع الأجيال الحاضرة.

ويمكن توضيح أهداف التنمية المستدامة من خلال الشكل الموالي:



ويوجد تقسيم آخر لأهداف للتنمية المستدامة كالتالي:¹

- الناس: ضمان التمتع بصحة جيدة، وتوفير المعرفة، وإدماج النساء والأطفال.
- الرخاء: بناء اقتصاد قوي شامل، منتج، ومتقدم.
- العيش بكرامة: القضاء على اللامساواة والفقر.
- الشراكة: التعاون والتضامن العالمي من أجل التنمية المستدامة.
- العدل: العمل على توفير الأمن والأمان والسلام في المجتمعات.
- الكوكب: حماية البيئة لصالح المجتمع والأطفال.

¹ مدحت أبو نصر، ياسمين مدحت محمد، التنمية المستدامة: مفهومها، أبعادها، مؤشراتها، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، الطبعة الأولى، 2017، ص 88.

المبحث الثاني: أساسيات التنمية المستدامة

ترتكز التنمية المستدامة على مجموعة من الأسس والمقومات، التي تسهل نشاط التنمية وتحقق أهدافها، كما تشتمل التنمية المستدامة على مبادئ تبين مفهومها المستدام؛ ويتم قياسها من خلال مجموعة من المؤشرات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية والمؤسسية، وتواجه الخطط والاستراتيجيات التنموية التي تضعها الدولة عدة عقبات وتحديات تعيق تحقيق أهدافها.

وتم التطرق من خلال هذا المبحث إلى النقاط التالية:

المطلب الأول: أبعاد التنمية المستدامة

المطلب الثاني: مؤشرات التنمية المستدامة

المطلب الثالث: مقومات التنمية المستدامة ومعوقاتها

المطلب الأول: أبعاد التنمية المستدامة

لقد أكدت جميع الدراسات والأبحاث على أن التنمية المستدامة، تتضمن أبعاد مترابطة ومتداخلة فيما بينها، ويؤدي التركيز على معالجتها إلى تحقيق تقدم ملموس في التنمية، وتعتبر التنمية المستدامة تنمية ثلاثية الأبعاد، حيث تتضمن البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي والبعد البيئي. ويمكن توضيح مختلف هذه الأبعاد وعناصرها فيما يأتي:

أولاً. الأبعاد الاقتصادية:

يتضمن هذا البعد مجموعة العوامل التي تحقق النمو الاقتصادي، مع ضمان الاستخدام العقلاني للموارد، وهي:¹

1. حصة الاستهلاك الفردي من الموارد الطبيعية:

تشير الإحصائيات إلى أن مستوى نصيب الفرد في الدول الصناعية الكبرى من الموارد الطبيعية يشكل أضعاف ما يستخدمه سكان البلدان النامية.

¹ بوعشة مبارك، التنمية المستدامة: مقارنة اقتصادية في اشكالية المفاهيم والأبعاد، مرجع سابق، ص 58.

2. إيقاف تبديد واستنزاف الموارد الطبيعية:

بمعنى إحداث تغيير كلي في طرق الاستهلاك لاسيما التي تهدد التنوع البيولوجي.

3. المساواة في توزيع الموارد:

من خلال جعل فرصة الحصول على الموارد والمنتجات والخدمات فيما بين جميع الأفراد داخل المجتمع متساوية (كالخدمات الاجتماعية، التعليم، الحصول على الأراضي والموارد الطبيعية المختلفة).

4. مسؤولية البلدان المتقدمة عن التلوث وعن معالجته:

فالاستهلاك المتراكم من الموارد الطبيعية ساهم في زيادة التلوث العالمي، لذا توجب على الدول المتقدمة استخدام تكنولوجيات أنظف.

5. تقليص تبعية البلدان النامية:

حيث لا بد على الدول النامية الاعتماد على نمط تنموي يقوم على الاعتماد على الذات لتنمية القدرات الذاتية وتأمين الاكتفاء الذاتي.

6. تقليص الانفاق العسكري:

ويعني ذلك تحويل الأموال من الإنفاق للأغراض العسكرية وأمن الدول إلى الإنفاق على احتياجات التنمية.

ثانيا. الأبعاد الاجتماعية:

تتضمن هذه الأبعاد متخلف العوامل التي تؤدي إلى تحسين الظروف المعيشية للسكان، وتحقيق العدل والمساواة بين مختلف طبقات المجتمع، وتمثل في:¹

1. التحكم في النمو الديموغرافي:

فالنمو السريع والمتزايد للسكان يقلص من قاعدة الموارد الطبيعية المتاحة، ويحد من قدرة الدول على توفير الخدمات لجميع السكان.

¹ بوعشة مبارك، أبعاد التنمية المستدامة، مداخلة ضمن الملتقى الدولي حول اقتصاد البيئة وأثره على التنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، يومي 21-22 أكتوبر 2008، ص 04.

2. أهمية توزيع السكان:

إن التوجهات الحالية نحو توسيع المناطق الحضرية وتطور المدن الكبيرة لها عواقب كبيرة على البيئة، لذلك فإن التنمية المستدامة تسعى إلى النهوض بالتنمية القروية وإبطاء حركة الهجرة إلى المدن، وكذا اتخاذ تدابير تؤدي إلى التقليل الآثار البيئية للتحضر.

3. الاستخدام الكامل للموارد البشرية:

تعني التنمية المستدامة إعادة تخصيص الموارد بما يضمن الوفاء بالاحتياجات البشرية الأساسية، بمعنى تحسين الرفاه الاجتماعي والاستثمار الكبير في رأس المال البشري.

4. الصحة والتعليم:

حيث أن التنمية البشرية تتفاعل تفاعلاً كبيراً مع الأبعاد الأخرى للتنمية المستدامة، فالسكان الأصحاء الذين حصلوا على ما يكفيهم من التغذية الجيدة سيساعدون بالتأكد على أداء مهامهم وزيادة وعيهم بحماية البيئة.

5. أهمية دور المرأة:

للمرأة دور كبير في التنمية المستدامة، ففي معظم البلدان تقوم النساء بالاعتناء بالبيئة المنزلية (كالرعي وجمع الحطب ونقل الماء، وهم يستخدمون معظم طاقتهم في الطبخ)، والمرأة بعبارة أخرى هي المدبر الأول للموارد، كما أنها أول من يقوم برعاية الأطفال في المنزل.

ثالثاً. الأبعاد البيئية:

تتضمن هذه الأبعاد العوامل التي تؤدي إلى حماية البيئة، وعدم استنزاف الموارد، وتتمثل في:

1. حماية الموارد الطبيعية:

في ظل توسع الإنتاج لتلبية احتياجات السكان، وُجِبَ حماية الموارد الطبيعية اللازمة لهذا الإنتاج، من حماية التربة إلى حماية الأراضي المخصصة للأشجار وكذا حماية مصائد الأسماك، وذلك باستحداث وتبني ممارسات وتكنولوجيات زراعية تقلل من استخدام الموارد.

2. صيانة المياه:

تعمل التنمية المستدامة على صيانة المياه من خلال وضع حد للاستخدامات العشوائية وتحسين كفاءة شبكات المياه، وكذا تحسين نوعية المياه وقصر المسحوبات من المياه السطحية على معدل لا يحدث اضطراباً في النظم الإيكولوجية التي تعتمد على هذه المياه¹.

3. تقليص ملاجئ الأنواع البيولوجية:

تعني التنمية المستدامة بصيانة التنوع البيولوجي للأجيال القادمة، من خلال تقليص عمليات الانقراض والتدمير السريع للملاجئ والعمل على حماية على النظم البيئية.

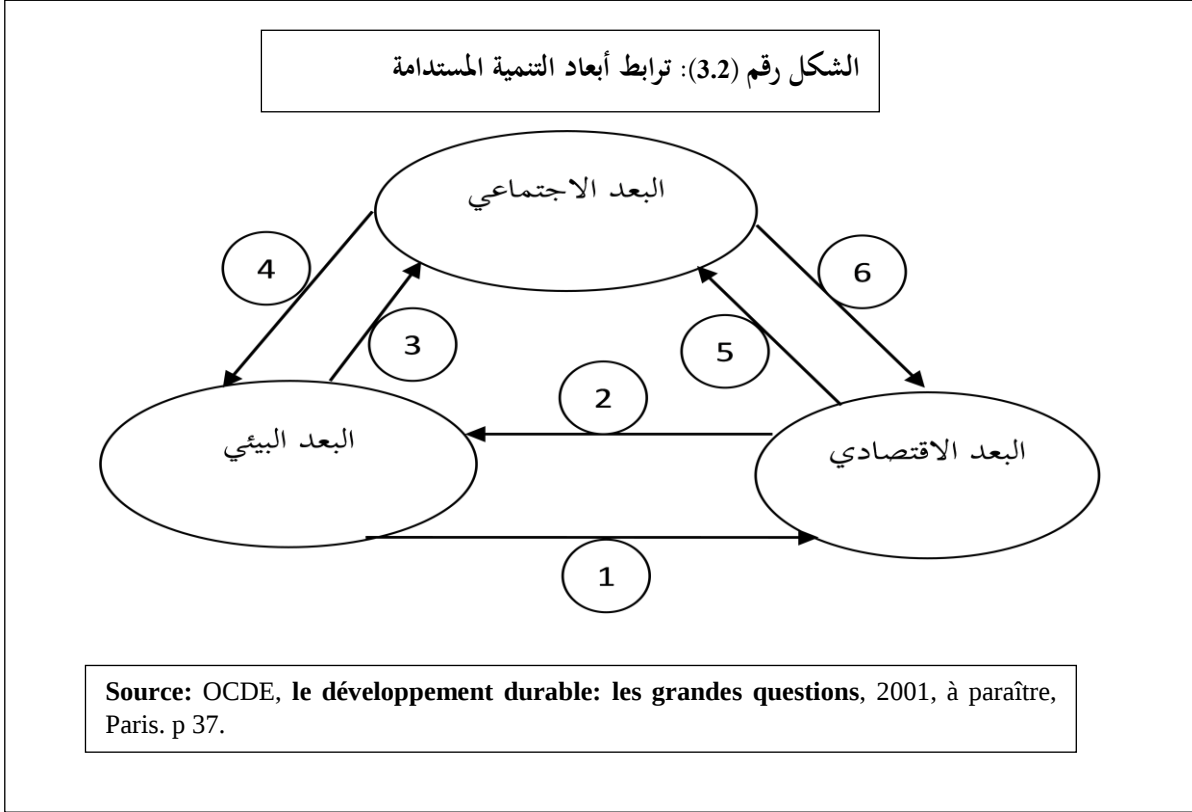
4. حماية المناخ من الاحتباس الحراري:

تعمل التنمية المستدامة على عدم المخاطرة بإجراء تغييرات كبيرة في البيئة العالمية، من خلال المحافظة على المناخ، وعدم تدمير طبقة الأوزون الحامية للأرض من جراء أفعال الإنسان².

¹ بن طيب هديات خديجة، دور مؤسسات المجتمع المدني في التنمية المستدامة، مداخلة ضمن الملتقى الدولي حول التنمية المستدامة والكفاءة الاستدامة للموارد المتاحة، المنعقد بكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، 2008، ص ص 274-277.

² عثمان محمد غنيم، ماجدة أحمد أبو زنت، مرجع سابق، ص 28.

ويمكن توضيح ترابط أبعاد التنمية المستدامة في الشكل الموالي:



وتدل أرقام الأسهم في الشكل أعلاه إلى ما يلي:¹

- 1- مختلف الخدمات المقدمة من البيئة إلى الاقتصاد (مختلف الموارد الطبيعية،)؛
- 2- آثار الأنشطة الاقتصادية على البيئة (استغلال الموارد الطبيعية، التلوث، النفايات...)؛
- 3- الخدمات المقدمة من البيئة للمجتمع (الوصول إلى الموارد، المساهمة في تحسين الظروف العامة للحياة وشروط العمل)؛
- 4- تأثير المتغيرات الاجتماعية على البيئة (التغيرات الديمغرافية، أنماط الاستهلاك، التعليم والبيئة، النظام التشريعي والمؤسسي...)؛
- 5- تأثير الأنشطة الاقتصادية على المجتمع (مستويات الدخل، التشغيل، الأجور...)؛
- 6- تأثير المتغيرات الاجتماعية على الأنشطة الاقتصادية (هيكل اليد العاملة، التعليم والتدريب، مستويات الاستهلاك، النظام التشريعي والمؤسسي...) .

¹ Candice Stevens, mesurer le développement durable, OCDE, n° 01, mars 2006, paris, p 01.

وهناك من يضيف البعد التكنولوجي كأحد أبعاد التنمية المستدامة الثانوية، والذي لا يقل أهمية على الأبعاد الأخرى:

رابعاً. الأبعاد التكنولوجية:

يعني أن التنمية المستدامة تسعى للتحويل إلى تكنولوجيات أنظف وأكفأ، والتي تكون أقرب من انبعاثات الصفر وتقلل من استهلاك الطاقة وغيرها من الموارد الطبيعية، كما تحد من استخدام الوقود الأحفوري غير المتجدد (بتروول وفحم)¹. وتتمثل في العناصر التالية:²

- استعمال تكنولوجيا أنظف في المرافق الصناعية؛
- الحد من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون واستخدام الطاقة الحرارية بكفاءة أكبر؛
- الأخذ بالتكنولوجيات المحسنة والنصوص القانونية.

ويمكن تلخيص أبعاد التنمية المستدامة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (1.2): أبعاد التنمية المستدامة

البعد الاقتصادي	البعد الاجتماعي	البعد البيئي	البعد التكنولوجي
- المساواة في توزيع الموارد؛ - إيقاف تبديد الموارد الطبيعية؛ - مسؤولية البلدان المتقدمة عن التلوث ومعالجته؛ - تقليص تبعية البلدان النامية؛ - تقليص الإنفاق العسكري.	- التحكم في النمو الديمغرافي؛ - أهمية توزيع السكان؛ - الاستخدام الكامل للموارد البشرية؛ - الصحة والتعليم؛ - أهمية دور المرأة.	- حماية الموارد الطبيعية؛ - صيانة المياه؛ - حماية المناخ من الاحتباس الحراري؛ - تقليص ملاحى الأنواع البيولوجية.	- استعمال تكنولوجيا أنظف؛ - استخدام الطاقة الحرارية بكفاءة أكبر.

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على الخلفية النظرية.

¹ بن حاج جيلالي، مغراوة فتيحة، التنمية المستدامة بين الطرح النظري والواقع العملي -دراسة الاستراتيجية العربية المقترحة للتنمية المستدامة لما بعد عام 2015، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد 11، 2016، ص 159.

² خالد مصطفى قاسم، إدارة البيئة والتنمية المستدامة في ظل العولمة المالية المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007، ص 47.

وكخلاصة لما سبق، يمكن القول أن تحقيق أهداف التنمية المستدامة على مستوى الدول، يتطلب إحراز تقدم ملحوظ في مختلف أبعادها الاقتصادية والاجتماعية والبيئية. وهي أبعاد مترابطة ومتكاملة، حيث أن الإجراءات التي تتخذ في إحداها يؤثر على الأبعاد الأخرى.

المطلب الثاني: مؤشرات التنمية المستدامة

تساهم مؤشرات التنمية المستدامة في تقييم مدى تقدم الدول والمؤسسات في تحقيق أهداف التنمية المستدامة بصورة فعلية، وهذا ما ينجم عنه اتخاذ العديد من القرارات الدولية والوطنية حول السياسات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، وتتمحور هذه المؤشرات حول توصيات أجندة القرن 21* التي حددتها الأمم المتحدة، والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:

1. القضاء على الفقر: يقاس بالمؤشرات التالية:¹

- ✓ نسبة السكان الذين يعيشون في أسر يمكنهم من الحصول على الخدمات الأساسية.
- ✓ عدد الأشخاص المفقودين والمتوفين ومن تضرروا مباشرة بالكوارث من بين 100 ألف شخص.
- ✓ الخسائر الاقتصادية المباشرة المنسوبة إلى الكوارث كنسبة من الناتج المحلي الإجمالي.
- ✓ منح المساعدات الإنمائية الرسمية المقدمة.
- ✓ عدد الدول التي تعتمد وتنفذ استراتيجيات وطنية للحد من مخاطر الكوارث تماشياً مع إطار سنداى للحد من مخاطر الكوارث 2015-2030: يشير هذا المؤشر إلى ما كانت الدولة تمتلك استراتيجية للحد من مخاطر الكوارث بما يتناسب وإطار سنداى.

- ✓ نسبة مجموع الإنفاق الحكومي على مختلف الخدمات الأساسية (التعليم، الصحة والحماية الاجتماعية).

- ✓ الإنفاق العام الاجتماعي من أجل الفقراء.

* هي عبارة خطة عمل عالمية لتحقيق التنمية المستدامة، تم اعتمادها من قبل المجتمع الدولي في مؤتمر الأمم المتحدة "البيئة والتنمية"، المعروف بقمة الأرض، والمنعقد في ريو دي جانيرو في البرازيل سنة 1992.

¹ بالاعتماد على: تقرير مؤشرات أهداف المستدامة، الهيئة العامة للإحصاء، المملكة العربية السعودية، 2020، متوفر على الموقع: stats.gov.sa.

2. القضاء التام على الجوع: ينقسم إلى المؤشرات التالية:¹

- ✓ معدل انتشار توقف النمو للأطفال دون السن الخامسة: يقوم هذا المؤشر على المسح المعتمد على معايير نمو الطفل لمنظمة الصحة العالمية، البنك الدولي ومنظمة UNICEF.
- ✓ معدل انتشار سوء التغذية بين الأطفال دون سن الخامسة (الهزال، الوزن الزائد): يعتمد في هذا المؤشر على المعايير الموضوعة من طرف منظمة الصحة العالمية، البنك الدولي ومنظمة UNICEF.
- ✓ مؤشر التوجه الزراعي للنفقات الحكومية.
- ✓ مؤشر انعدام الأمن الغذائي.
- ✓ حجم الإنتاج لكل وحدة عمل حسب فئات حجم المؤسسة.
- ✓ نسبة السلالات المحلية المصنفة المعرضة للخطر أو الانقراض.
- ✓ مؤشر مفارقات أسعار الأغذية.
- ✓ إعانات الصادرات الزراعية.
- ✓ انتشار فقر الدم للنساء اللاتي تتراوح أعمارهم بين 15 و 49 سنة.
- ✓ متوسط دخل صغار منتجي الأغذية وذلك حسب الجنس والوضع.
- ✓ إعانات صادرات الزراعة.
- ✓ مؤشر مفارقات سعر الأغذية.

3. الصحة الجيدة والرفاهية: ينقسم إلى المؤشرات:²

- ✓ نسبة الوفيات النفاسية.
- ✓ معدل وفيات الأطفال تحت السن الخامسة.
- ✓ معدل وفيات الأطفال حديثي الولادة.
- ✓ معدل الإصابة بداء السل لكل 100000 شخص.

¹United nations, statistics division, **Global indicator framework for the Sustainable Development Goals**, 2019, p 2-4.

²المرجع نفسه.

✓ معدل وفيات الانتحار لكل 100000 شخص.

✓ معدل الوفيات بسبب إصابات حوادث المرور.

✓ معدل الوفيات الناجم عن التسمم غير المتعمد.

✓ عدد الإصابات الجديدة بفيروس نقص المناعة لكل 1000 شخص.

✓ نطاق تغطية التدخلات العلاجية.

✓ استهلاك الفرد الواحد من الكحول.

✓ نسبة السكان الذين يصرفون أموال كبيرة على الصحة.

4. التعليم الجيد: ينقسم إلى المؤشرات: ¹

✓ معدل الإتمام (ابتدائي، متوسط، ثانوي): (عدد الأشخاص الذين أكملوا الصف الأخير في مستوى

تعليم معين / مجموع السكان × عينة المسح).

✓ معدل المشاركة في التعليم المنظم حسب السن (قبل سنة واحدة من سن الالتحاق الرسمي بالتعليم الابتدائي).

✓ نسبة الشباب البالغين الذين لديهم مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بحسب النوع.

✓ معدل مشاركة الشباب البالغين في التعليم الرسمي وغير الرسمي وكذا التدريب حسب في الأشهر 12 السابقة.

✓ نسبة المدارس التي تقدم خدمات أساسية وذلك حسب نوع الخدمة.

✓ حجم نفقات المساعدات الرسمية للمنح الدراسية حسب الدراسة نوع القطاع.

✓ نسبة المعلمين المحصلين على أدنى حد من المؤهلات المطلوبة.

5. المساواة بين الجنسين: وينقسم إلى المؤشرات: ²

¹ بالاعتماد على: تقرير أهداف التنمية المستدامة لدولة قطر 2018، جهاز التخطيط والإحصاء، 2019، متوفر على الموقع: www.psa.gov.qa

² المرجع نفسه.

✓ نسبة المقاعد البرلمانية المحلية التي تشغلها النساء: (عدد المقاعد التي تشغلها النساء / عدد المقاعد الكلية $\times 100$).

✓ نسبة النساء في المناصب الإدارية: (عدد النساء في المناصب المتوسطة والعليا / العدد الإجمالي للعمال في الدولة $\times 100$).

✓ نسبة النساء والفتيات في 15 فما فوق الذين تعرضن للعنف الجنسي والبدني أو نفسي خلال 12 شهر السابقة مصنفة على حسب العمر والعنف.

✓ مؤشر مدى توفر الدولة على التشريعات التي تعزز المساواة وعدم التمييز بين الجنسين.

6. المياه النظيفة والنظافة الصحية: ينقسم إلى المؤشرات التالية:¹

✓ نسبة السكان الذين يحصلون على خدمات مياه آمنة: (السكان الذين يستفيدون على مياه آمنة / عدد السكان $\times 100$).

✓ نسبة مياه الصرف المعالجة بطريقة آمنة: (السكان الذين يستفيدون من خدمات الصرف الصحي / عدد السكان $\times 100$).

✓ نسبة السكان المستفيدين من الإدارة الجيدة لخدمات الصرف الصحي بما فيها مرافق غسل اليدين بالصابون والمياه.

✓ التغيير في كفاءة استخدام الماء لفترة من الزمن.

✓ نسبة المسطحات المائية من حيث جودة المياه المحيطة بها.

7. الحصول على الطاقات النظيفة بأقل التكاليف: ينقسم إلى المؤشرات التالية:²

✓ نسبة السكان المستفيدين من خدمة الكهرباء: النسبة المئوية للسكان الذين يصلون إلى الكهرباء.

✓ نسبة السكان الذين يعتمدون بشكل أساسي على التكنولوجيا والوقود النظيف.

✓ قدرة توليد الطاقات المتجددة في البلدان النامية.

✓ كثافة الطاقة التي تقاس من حيث الناتج المحلي والطاقة الأولية.

¹ المرجع نفسه.

² United nations, statistics division, **op.cit.**

8. الحصول على العمل اللائق وتعزيز النمو الاقتصادي: يعتمد على المؤشرات التالية:

- ✓ معدل النمو السنوي للناتج المحلي الإجمالي الحقيقي للفرد: (الناتج المحلي الإجمالي بالأسعار × 1000000 / عدد السكان).
- ✓ معدل النمو السنوي لإجمالي الناتج المحلي الحقيقي لكل فرد عامل: (الناتج المحلي الإجمالي بالأسعار الثابتة / مجموع المشتغلين).
- ✓ معدل البطالة حسب الجنس والعمر والأشخاص ذوو الإعاقة: (الأشخاص العاطلين عن العمل / الأشخاص العاملين × 100).

9. الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية: تعتمد على المؤشرات التالية: ¹

- ✓ نسبة سكان الريف الذين يقطنون على بعد 2 كيلومتر من طريق صالحة للاستعمال في جميع الفصول.

✓ عدد الركاب وحجم الشحنات حسب وسيلة النقل.

✓ القيمة المضافة للتصنيع كنسبة من الناتج المحلي الإجمالي للفرد.

✓ العمالة في الصناعة التحويلية كنسبة من مجموع العمالة.

10. الحد من أشكال عدم المساواة: ²

✓ معدل نمو نصيب الفرد من إنفاق الأسر المعيشية أو إيرادات ضمن أقل 40 % من السكان.

✓ نسبة السكان الذين يعيشون دون 50 % من متوسط الدخل.

✓ مؤشرات السلامة المالية.

✓ نسبة السكان الذين أبلغوا عن تعرضهم لممارسات التمييز أو التحرش خلال 12 شهراً

11. مدن ومجتمعات مستدامة:

✓ نسبة النفايات الصلبة للمدن والتي تجمع بانتظام من مجموع النفايات الصلبة للمدن حسب المدينة.

✓ نسبة السكان الحضريين الذين يعيشون في أحياء فقيرة أو مساكن غير لائقة.

✓ نسبة معدل استهلاك الأراضي إلى معدل النمو السكاني.

¹ United nations, statistics division, op.cit. p.

² Idem.

12. الإنتاج والاستهلاك المسؤولين: يعتمد على المؤشرات: ¹

✓ النفايات الخطرة الناتجة عن كل شخص.

✓ معدل إعادة التدوير الوطني.

✓ مؤشر الخسائر الغذائية الدولية.

13. العمل المناخي: يعتمد على المؤشرات:

✓ عدد الأشخاص الذين توفوا والمفقودين والمتضررين مباشر بسبب الكوارث من بين 100000 فرد.

14. الحياة تحت الماء: يعتمد على المؤشرات التالية:

✓ متوسط الحموضة البحرية المقاسة في مجموعة متفق عليها من محطات تمثيلية لأخذ العينات.

✓ مؤشر زيادة المغذيات في المناطق الساحلية وكثافة مخلفات البلاستيك.

15. الحياة في البر: يعتمد على المؤشرات: ²

✓ نسبة مساحة الغابات: (مساحة الغابات / المساحة الكلية لليابسة $\times 100$).

✓ مؤشر الغطاء الأخضر الجبلي.

✓ مؤشر الإدارة المستدامة للغابات.

16. السلام، العدل والمؤسسات القوية: يعتمد على المؤشرات التالية: ³

✓ النفقات الحكومية الأساسية كنسبة من الميزانية المعتمدة.

✓ عدد ضحايا القتل العمد لكل 100 ألف نسمة حسب العمر والجنس.

✓ نسبة السكان الذين يشعرون بالأمان عند تجوالهم على الأقدام.

17. عقد الشراكات لتحقيق الأهداف: ينقسم إلى المؤشرات التالية:

✓ نسبة الميزانية المحلية الممولة من الضرائب المحلية: (إجمالي الضرائب / إجمالي الإنفاق الحكومي $\times$

100).

¹ United nations, statistics division, op.cit.

² Food and agriculture organization of the united nations, Sustainable Development Goals, Indicators under FAO custodianship, On the web site : <https://www.fao.org/sustainable-development-goals/indicators/1511/ar/>.

³ بالاعتماد على: تقرير أهداف التنمية المستدامة لدولة قطر 2018، جهاز التخطيط والإحصاء، 2019، متوفر على الموقع: www.psa.gov.qa.

✓ تكاليف خدمة الدين كنسب من صادرات السلع والخدمات.

✓ حجم التحويلات المالية كنسبة من الناتج المحلي الإجمالي.

الاشتراكات في الأنترنت السلبي ذو النطاق العريض لكل 100 من الأفراد.

المطلب الثالث: مقومات التنمية المستدامة ومعوقاتها

تقوم التنمية المستدامة على مقومات تسهل عملية التنمية في مفهومها المستدام، كما توجد مجموعة من المعوقات التي تقف في وجه تحقيق تنمية مستدامة، والتي سيتم التطرق لها من خلال هذا المطلب كما يلي:

أولاً. مقومات التنمية المستدامة:

إذ تعتمد التنمية المستدامة على مجموعة من المقومات، التي تؤدي بدورها إلى تحقيق أمرين أساسيين وهما، الحق في التنمية، والحق في حماية البيئة؛ وتتمثل هذه المقومات في:¹

1. الإنسان: يعتبر محور التنمية المستدامة، والمسؤول عما يحدث في العالم، لذا يجب على استراتيجية التنمية المستدامة أن تتعامل مع الزيادة المتواصلة للسكان؛ وتسعى لتحقيق حياة جديدة تتضمن جميع الحاجات الأساسية.

2. الطبيعة: تعتبر الطبيعة مصدر جميع الموارد المتجددة والغير متجددة، وتقوم التنمية المستدامة على ترشيد هذه الموارد والمحافظة عليها.

3. التكنولوجيا: تقوم التنمية المستدامة على التكنولوجيا لأنها تعتبر من الحلول للعديد من المشاكل سواء الاجتماعية أو البيئية أو الاقتصادية.

ثانياً. معوقات التنمية المستدامة:

يوجد العديد من المعوقات والتحديات التي واجهت العديد من هذه الدول عرقلت مسيرتها التنموية وكانت ضد تحقيق أهداف التنمية واستدامتها. وتتمثل هذه المعوقات في:

1. الفقر:

يعتبر القضاء على الفقر من الأهداف الإنمائية للتنمية، وتجاوز عقبة الفقر، يعني توسيع الحرية الفردية، عن طريق عدة عوامل: الحريات الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية والمدنية، وكذا التقدم التكنولوجي¹.

¹ سلامة سالم سلمان، تأثير التجارة الدولية على التنمية المستدامة، أوراق عمل المؤتمر العربي الخامس للإدارة البيئية، تونس، سبتمبر 2006، ص ص 55-56.

2. التضخم السكاني:

يؤدي إلى تدهور المستوى المعيشي للسكان نتيجة الضغط الكبير على الموارد المختلفة والخدمات المقدمة².

3. تفاقم الأزمات الاقتصادية:

حيث تبقى آثار الأزمات الاقتصادية لسنوات عديدة، وخير مثال على ذلك؛ الاضطرابات المالية الكبيرة التي بدأت سنة 2007، وتحولت إلى أزمة اقتصادية عالمية في سبتمبر 2008، وأسفرت عن ازدياد معدلات البطالة³.

4. تدهور قاعدة الموارد الطبيعية:

تشكل هذه الظاهرة تناقض مع مفهوم التنمية المستدامة، حيث يؤدي استمرار دعم أنماط الإنتاج والاستهلاك الحالية، إلى تراجع التنوع البيولوجي وانتشار كافة أنواع التلوث من التي تمس الماء والتربة والهواء وخاصة في المناطق الحضرية⁴.

5. الديون: تؤدي الديون إلى فشل مشاريع التنمية المستدامة في الدول الفقيرة خاصة، والعالم ككل عامة⁵.

6. الحروب وانعدام الاستقرار وغياب الأمن: كثرة الحروب تعرقل مسيرة التنمية في جميع الدول وتستنزف مختلف موارها التي تؤثر بالسلب على سلامة بيئتها⁶.

7. غياب التقنيات الحديثة والخبرات الفنية اللازمة لتنفيذ خطط وبرامج التنمية المستدامة⁷.

¹ بوزيان العجال، شمة نوال، التنمية المستدامة: محددات وتحديات، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 04، العدد 06، ص 306.

² الفراجي هادي أحمد، التنمية المستدامة في استراتيجيات الأمم المتحدة، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 01، 2015، ص 195.

³ بوزيان العجال، شمة نوال، مرجع سابق، ص 306.

⁴ سمر خيرى مرسي غانم، معوقات التنمية المستدامة في دول العالم الإسلامي -دراسة تحليلية بالتطبيق على جمهورية مصر العربية-، مداخلة ضمن الملتقى الدولي: مقومات تحقيق التنمية المستدامة في الاقتصاد الإسلامي، جامعة قلمة، 04/03 ديسمبر 2012، ص 05.

⁵ المرجع نفسه، ص 06.

⁶ الفراجي هادي أحمد، مرجع سابق، ص 195.

⁷ المرجع نفسه، ص 195.

المبحث الثالث: توجه الحكومة الإلكترونية نحو تحقيق التنمية المستدامة

تعد الحكومة الإلكترونية إحدى أهم الواجهات لتكنولوجيا المعلومات والاتصال. وقد أجمع الباحثين والدارسين في هذا الميدان على أن التقدم التكنولوجي يمثل أحد العوامل المسؤولة عن تحقيق التنمية المستدامة، لما لها من دور إيجابي على النمو الاقتصادي عند استعمالها كوسيلة للاستخدام الأمثل للموارد وتحقيق الوفرة الإنتاجية، كما تساهم التكنولوجيا في تعجيل التقدم الاجتماعي والمحافظة على البيئة.

في مؤتمر الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، الذي عقد في ريو دي جانيرو سنة 2012، تم التوصل إلى حاجة العالم إلى المؤسسات والتي يجب ان تتصف بالفعالية والشفافية الديمقراطية، ويتحقق ذلك بالتحول إلى الحكومة الإلكترونية والتي تساهم بدورها في تحسين أسلوب تقديم الحكومات للخدمات العامة وتعزيز المشاركة الشاملة للجميع. كما جاء في تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية المعنون "المستقبل الذي نتطلع إليه" لسنة 2014، التأكيد على الحاجة الكبيرة للتحول لتحقيق التنمية المستدامة، عبر ورفع مستويات المعيشة.¹

وللتوضيح أكثر، تم من خلال هذا المبحث، التطرق إلى العلاقة بين الحكومة الإلكترونية والتنمية المستدامة من خلال أبعادها الثلاث في النقاط التالية:

المطلب الأول: التوجه الاقتصادي للحكومة الإلكترونية

المطلب الثاني: التوجه الاجتماعي للحكومة الإلكترونية

المطلب الثالث: التوجه البيئي للحكومة الإلكترونية

المطلب الرابع: التوجه التكنولوجي للحكومة الإلكترونية

¹ United nations, E-Government survey 2014, **E-government for the future we want**, 2014, p 03.

المطلب الأول: التوجه الاقتصادي للحكومة الإلكترونية

نظراً لما تحقّقه تطبيقات الحكومة الإلكترونية من سرعة في إنجاز الأعمال وتقديم الخدمات والمعلومات لمواطنيها، اتجهت الكثير من الدول نحو زيادة استخدام هذه التطبيقات في العديد من مجالاتها خاصة المجال الاقتصادي والتجاري، والتي تميزت في تقديم الخدمة للمواطنين بأسلوب سريع وسهل مما يوفر عليهم الجهد والوقت، وفي نفس الوقت يخفف الضغط عن الهيئات الحكومية، ويؤدي إلى رفع مستوى التفاعل مع المؤسسات وتعزيز قدرة الأفراد إلى الوصول للمعلومات في الوقت المناسب مما يعود على مختلف القطاعات المستفيدة من هذه التكنولوجيا من اختصار الوقت اللازم لإنهاء المعاملات التقليدية ورفع مستوى الكفاءة والأداء في إنجاز الأعمال وتخفيض تكاليف التشغيل للجهات الحكومية نظراً لتيسير حصول المواطنين على الخدمات الحكومية دون التنقل للأجهزة الحكومية¹.

- وتساهم الحكومة الإلكترونية في زيادة إنتاجية الوحدات الحكومية عن طريق ربطها بشبكة واحدة وتسهيل التعامل والاتصال فيما بينها، كما يؤدي تطبيقها إلى تحسين أداء الحكومة من خلال المزايا التالية:²
- جذب المزيد من الاستثمارات الأجنبية لاعتماد الحكومة الى التكنولوجيا الحديثة.
- زيادة الشفافية والافصاح الإلكتروني وتوسيع ممارسة الديمقراطية.
- تخفيض الإنفاق الحكومي من خلال طرح شعار تنفيذه وهو النافذة الواحدة في الوحدات الحكومية.
- تحقيق المساواة بين الأفراد والسماح لهم بالاطلاع على المبادرات الحكومية الجديدة وإعطاء اقتراحات.
- إتاحة جميع المعلومات المرتبطة بالقرارات والإجراءات الحكومية لكافة المؤسسات.

¹ معاوية أحمد حسين، هناء محمود سيد أحمد، الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية للحكومة الإلكترونية، ورقة بحثية مقدمة إلى المؤتمر الإقليمي حول دور الحكومة الإلكترونية في تحقيق الحكم الرشيد، ديسمبر 2010، ص 07. متوفر على الموقع:

https://www.researchgate.net/publication/291833516_alabad_alagtsadyt_walajtmayt_lhkwmmt_alalktrwnyt، تاريخ

الاطلاع: 2018/05/23.

² دريد كامل آل شبيب، استخدام عناصر إدارة المعرفة في تطوير إدارة مالية الدولة "برنامج الحكومة الإلكترونية وموازنة البرنامج والأداء"، المؤتمر العلمي الدولي السنوي الرابع، جامعة الزيتونة الأردنية، لا توجد سنة، ص 13.

كما تقود الحكومات الإلكترونية في مختلف دول العالم الطريق نحو القضاء على الفساد ودعم النمو الاقتصادي، وهو الشيء الذي أدى بإعطاء أهمية لمختلف برامج الحكومة الإلكترونية وتخصيص ميزانيات كبيرة للإنفاق عليها.

ولقد أقرّ تقرير البنك الدولي (2008) ضمن مطبوعته «المعلومات والاتصالات من أجل التنمية» أن للحكومات الإلكترونية دور في التنمية الاقتصادية، ويعكس الإدراك الجيد لمنافع الحكومة الإلكترونية في تقديم الخدمات العامة إلزامية التمويل الكبير لمشاريعها من طرف الحكومات، والذي ينجر عنه تحسين كفاءة المعاملات اليومية والخدمات المقدمة (التي تنعكس في انخفاض عدد الزيارات ووقت الانتظار). كما جاء في التقرير أن المشاريع الناجحة للحكومة الإلكترونية ساهمت كثيراً في زيادة الإيرادات الحكومية وتخفيض تكاليف المعاملات والوقت اللازم لإنائها¹.

وكان لاستخدام الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها مردودات اقتصادية ومالية كبيرة، فعلى سبيل المثال، بلغت واردات الولايات المتحدة في سنة 2001 فقط حوالي 995 مليار دولار أمريكي فيما يعرف بخدمات أعمال مع أعمال (B2B)، وأكثر من 73 مليار دولار فيما يخص تجارة الأعمال للأشخاص (B2C)، وتخفيض تكاليف الأداء الحكومي اليدوي بـ 70% مقارنة بالأداء الحكومي الإلكتروني. وتشهد الولايات المتحدة الأمريكية نمواً متسارعاً في الإقبال استخدام الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها والاستفادة من خدماتها².

هناك مردودات مالية أخرى، وفرتها تطبيقات الحكومة الإلكترونية واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف دول العالم، ومنها تقليص النفقات في إنجاز المعاملات ومن الأمثلة على ذلك، في ولاية ميشيكان الأمريكية يوفر نظام الشراء الإلكتروني في المتوسط ما بين 10-20 % من تكلفة المشتريات بالطريقة التقليدية، بينما يكلف تحديد الرخص إلكترونياً في ولاية أريزونا الأمريكية 2 دولار لكل عملية مقابل 7 دولار بالطريقة التقليدية، أما في ولاية ألاسكا انخفضت تكلفة تسجيل السيارات إلكترونياً إلى 0.91 دولار بدل 7.75 دولار أمريكي باستخدام الطريقة التقليدية، وساهم تسديد الضرائب إلكترونياً في

¹ البنك الدولي: الحكومات الإلكترونية تقوض الفساد وتساند النمو الاقتصادي، جريدة الرياض، متوفرة على الموقع: <http://worldcup.alriyadh.com/456312>

تاريخ الاطلاع: 2018/01/28.

² ذاكر محي الدين عبد الله العراقي، مرجع سابق.

البرازيل لـ 17 مليون برازيلي في توفير مبلغ 10 ملايين دولار، بينما تتوقع حكومة شيلي بتخفيض قيمة المناقصات السنوية للدولة بوضعها إلكترونياً وتوفير 200 مليون دولار من جملة 4 بليون دولار وذلك من خلال تخفيض تكلفة الإعلان والدلالية.

أما في الدول العربية، تم تقدير خفض حوالي 10 % من التكاليف الإدارية عند تطبيق المشاريع الإلكترونية في دبي. أما في المغرب؛ فسجل انخفاض تكاليف إعداد الموازنات الحكومية إلى النصف تقريباً عند إعدادها إلكترونياً، كما أدى دمج قواعد البيانات لوزاري التخطيط والمالية في المغرب إلى خفض زمن إعداد الميزانية العامة للدولة إلى النصف¹.

وكمثال على ذلك أيضاً قامت وزارة البيئة والمياه والزراعة للمملكة العربية السعودية بنشر دراسة على موقعها الرسمي حول دور الخدمات الإلكترونية للوزارة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، وتوصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمات الإلكترونية، لها دور كبير في ترسيخ مفهوم التنمية المستدامة، حيث ساهمت في تحسين أداء المؤسسات الحكومية والخاصة من خلال تعزيز أنشطة البحث والتطوير، كما حفزت النمو الاقتصادي، وساهمت في تقليص الفقر بخلق فرص عمل جديدة، وقامت باستحداث طرق إدارية ومؤسسية جديدة كالمدن الرقمية والحاضنات التقنية، ووضع برامج وخطط تهدف إلى التحول نحو المجتمع المعلوماتي، والعمل على تحقيق أهداف التحول الوطني. كما سمحت هذه الوسائل التقنية الحديثة بتقديم المعلومات إلكترونياً في السعودية، والإجابة على استفسارات المواطنين عبر الخط، وهو ما ساهم في تحسين مستوى الخدمات التي تقدمها الوزارة وتحسين الإنتاجية وصولاً لتحقيق الأهداف الإنمائية للتنمية المستدامة².

والمحصلة هي، أن التوجه الاقتصادي للحكومة الإلكترونية يتمثل في تحسين الفعاليات الداخلية للقطاع الحكومي بتقليل التكاليف المادية والزمن الذي تستغرقه المعاملات، وإتاحة الاستفادة الفعالة من الموارد عبر مختلف مؤسسات القطاع الحكومي. كما يظهر في تخفيض عدد العمال، وزيادة أداء القطاع

¹ سامي محمد صدقي، دراسة العائد والتكلفة لمشاريع الحكومة الإلكترونية، بحث مقدم في جامعة عجمان، الإمارات، 2003، ص 04، متوفر على الموقع: <http://library.nawroz.edu.krd/lib.php?file=1652.pdf>، تاريخ الاطلاع: 2018/05/25.

² وزارة البيئة والمياه والزراعة للمملكة العربية السعودية، دور الخدمات الإلكترونية للوزارة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، متوفر على الموقع: <https://mewa.gov.sa/ar/Pages/default.aspx>، تاريخ الاطلاع: 2018/02/18.

الحكومي، من خلال تعزيز مبادئ الشفافية والمساءلة. وكذا تسهيل وضبط العمل الإداري للهيئات الحكومية.

المطلب الثاني: التوجه الاجتماعي للحكومة الإلكترونية

جاء في تقرير الحكومة الإلكترونية لسنة 2012، أن جميع الدول بحاجة لتحويل التسلسل المركزي التقليدي والبيروقراطي في الإدارات إلى أنظمة أفقية متكاملة، تساهم في إيجاد طرق جديدة ومستدامة في إيصال الخدمات الحكومية وتسهيل مهمة توجيه المواطنين، والتي من شأنها زيادة مستويات الشفافية والمساءلة.

وفي الوقت نفسه، فلا يمكن تحقيق الإنصاف الاجتماعي إلا إذ أزيلت الحواجز من أمام المواطنين، وتوزيع فرص مشاركتهم بطريقة عادلة من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتطبيق الحكومة الإلكترونية.

ومن أجل تحقيق الاستدامة الاجتماعية، يتطلب تحول دور الحكومة الإلكترونية من كونها مسيطرا على المعلومات والخدمات إلى دور مسهل، يوجه هذه المعلومات والخدمات نحو حاجات واهتمامات المواطنين وتشجيعهم على استخدامها.¹

وتساهم التطبيقات الإلكترونية إلى حد كبير في ترسيخ دعائم المساواة بين الجميع، من خلال السماح للجميع بالاطلاع على القوانين والمعلومات والوصول إلى المسؤولين، وكذلك الاعتناء بحاجات الناس وفق مبدأ رعاية المواطنين كجزء مهم من استراتيجية الدولة. ويمكن تحقيق الشفافية من خلال توفير كافة المعلومات عن أية دائرة أو أي مقر حكومي أو مسؤول للجميع، وتوفير فرص اتصال آمنة وسريعة عن طريق البريد الإلكتروني (Email) وتوفير أيضا فرص المشاركة للاستفتاء أو توضيح الملاحظات والانتقادات للمسؤولين ولعملهم.²

¹ United nations, E-government survey 2012, **E-government for the people**, 2012, p 03.

² نبيل علي محمد الخطوة، منير سيف سعيد عبد الله، دور الحكومة الإلكترونية في التنمية العربية المستدامة، مجلة أبحاث البيئة والتنمية المستدامة، العدد 02، المجلد 01، 2016، ص 97.

وبالنسبة لمشاريع الحكومة الإلكترونية للدول فقد قدمت العديد من الخدمات الكبيرة للأفراد وللمجتمعات والتي ساهمت في تحسين مستوى حياتهم. كما أصبحت بوابات الحكومة الإلكترونية أكثر فعالية وتأثيراً من خلال الشراكة بين القطاعين العام والخاص.¹

كما تساهم تطبيقات الحكومة الإلكترونية في تقليل فرص الفساد، والرشوة وغيرها من الظواهر الاجتماعية السلبية، وتؤدي أيضاً إلى زيادة قناعة المواطن بدور المؤسسة الحكومية في المجتمع، وكذا إلى تقليص ما يعرف بمركزية الخدمة.²

ويظهر دور الحكومة الإلكترونية كذلك بارتباط تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالعدالة الاجتماعية؛ من خلال ضمان تمتع الجميع بفرص الوصول إلى خدمات عالية الجودة، وكذا يمكن الاستفادة منها في معالجة موضوع تنمية المهارات الإدارية في القطاع العام من أجل مواكبة التغيير.³

كما تساهم الحكومة الإلكترونية في عملية الانتخاب والتمثيل السياسي؛ وكمثال على ذلك:⁴

- ✓ في سنة 1993، تم عمل مداوالات مدنية في مدينة "هوجفيلت" بهولندا عن طريق ملء عدد من الاستبيانات بمساعدة نظام التراسل المزدوج الإلكتروني، اشترك فيها مئات من المواطنين.
- ✓ في ولاية أريزونا بالولايات المتحدة أدى الانتخاب الإلكتروني إلى اشتراك عدد من الناخبين يوازي ستة أضعاف المعدل العادي وذلك في الانتخابات الأولية للحزب الديمقراطي.
- ✓ في انتخابات سنة 1999 في جنوب أفريقيا استخدمت هيئة الانتخابات الحرة نظم المعلومات الإلكترونية لإدارة وجمع وتدقيق وتسجيل 18 مليون بطاقة انتخاب..

¹ قاسم أحمد الردايدة، الحكومة الإلكترونية: أداة للديمقراطية والتنمية المجتمعية، مقال منشور في موقع جريدة الغد، متوفر على الموقع: <https://alghad.com/articles/586901>، تاريخ الاطلاع: 2018/06/22.

² خولة رشيد حسن، الأبعاد الاقتصادية للحكومة الإلكترونية، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 07، العدد 30، 2014، ص 06.

³ سوهام بادي، جاهزية الحكومة الإلكترونية لدول المغرب العربي لدعم التنمية المستدامة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، منشورات جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة 2، عدد 48، ديسمبر 2017، ص ص 103-104.

⁴ نذير عبد الرزاق، قراوي أحمد الصغير، دور الحكومة الإلكترونية في تحقيق فعالية الأداء الحكومي، مداخله ضمن الملتقى الدولي حول: الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، 08-09 مارس 2005، ص 154.

ومن الأمثلة الأخرى؛ تعزز وكالة تنمية الحكومة الإلكترونية في أوروغواي من الاستخدام الكامل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال؛ واكتساب المهارات والمعرفة لتحقيق الاندماج الاجتماعي للشباب والإعداد الأفضل لهم، وإيجاد الحلول المبتكرة لتحسين الخدمات وجودة الرعاية وسهيل الإجراءات وتقديم الدعم للمستخدمين.¹

كما توجهت سياسات الحكومة الإلكترونية في سريلانكا إلى تعزيز مشاركة كافة المواطنين وتقديم الخدمات للجميع، بغض النظر عن مستويات إلمامهم بتكنولوجيا المعلومات أو دخولهم على الإنترنت. وتقدم حكومة سريلانكا العديد من خدمات الحكومة النقالة ومع تجاوز معدلات استخدام الهاتف النقال في الدولة 100 %، وحتى مع امتلاك أفقر الأشخاص الهواتف الخلوية، ويقدم مركز المعلومات الحكومية أكثر من 65 خدمة إلكترونية من خلال المكالمات الهاتفية الأساسية، مثل جداول التدريب، فرص العمل في الخارج، جداول رحلات الطيران، لمؤشرات الاقتصادية، نتائج الاختبارات، والعديد من الخدمات الطبية.² أما عن بعض التوجهات الاجتماعية للحكومات الإلكترونية لمجموعة من الدول، يمكن ذكر البعض منها فيما يلي:³

- ✓ توفر حكومة السويد خدمة الرسائل النصية القصيرة لإنقاذ الحياة، حيث يمكن للمتطوعين من المواطنين التسجيل لاستقبال رسالة نصية قصيرة حين يكون هناك مريضاً بنوبة قلبية.
- ✓ الحكومة المتنقلة من أجل المساواة بين الجنسين والاحتواء الاجتماعي في المملكة المتحدة والولايات المتحدة الأمريكية.
- ✓ برنامج القراءة والكتابة في باكستان القائم على الرسائل النصية القصيرة للنساء.
- ✓ برنامج "مقترحات المواطنين على الحكومة" في سلوفينيا.
- ✓ برنامج قياس الصحة المتنقلة في مالاوي وزمبيا.

وفي الأخير يمكن القول؛ أن التوجه الاجتماعي للحكومة الإلكترونية يظهر في المزايا التي تقدمها هذه الأخيرة للأفراد والمجتمع، والتي تظهر في تحسين مستويات المعيشة للمواطن، من خلال تسهيل مختلف المعاملات الإدارية وتوفير الخدمات والمعلومات المختلفة بأقل التكاليف، واختصار الوقت، والقضاء على

¹ United nations, E-Government survey 2014, op.cit, p 42.

² Ibid, p 45.

³ إعداد الطالبة بالاعتماد على تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية لسنة 2014.

الازدحام داخل الإدارات، ويظهر كذلك في تحسين الخدمات الصحية وزيادة المساواة بين الجنسين ومشاركتهم في صنع القرار من خلال الديمقراطية الإلكترونية. كما تؤدي إلى القضاء على مختلف مظاهر ضعف الأداء والتسيب الوظيفي وتوفير وظائف جديدة أكثر إنتاجية، وكذا القضاء على الأمية من خلال تعزيز التعليم الإلكتروني.

المطلب الثالث: التوجه البيئي للحكومة الإلكترونية

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، يسمح للحكومات بالتعامل مع مختلف الأزمات جراء الكوارث الطبيعية، وإدارة مختلف عمليات التعامل مع الطوارئ، والذي يؤدي في الأخير إلى التعافي السريع من هذه الأزمات. وإضافة إلى دراسات ما بعد الكوارث والحلول التكنولوجية، فالسياسات تلعب دوراً أساسياً في إدارة خطر الكوارث. وبناءً على "إطار سينداي للحد من خطر الكوارث بين (2015-2030)"^{*}، يجب أن ينتقل اهتمام وتركيز الحكومات من التعامل مع الكوارث إلى توقع حدوثها لتقليلها والحد من خطرها وإدارة هذا الخطر بشكل فعال ومناسب باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وفي إطار الحكومة الإلكترونية، ومن بين تطبيقاتها؛ التقنيات الجغرافية والتطبيقات الخاصة بالخير المكاني والتضاريس، حيث تساعد هذه التقنيات في التعامل السريع وضمان فعالية الاتصالات واستمراريتها وتسليم الخدمات عبر كافة مراحل إدارة الكارثة.¹

وكمثال ناجح على أداء الحكومة الإلكترونية في المجال البيئي، قامت وزارة التجارة والاستثمار للمملكة العربية السعودية إلى الوصول إلى ما يعرف بـ الوزارة الخضراء، وحسب دراسة إحصائية قامت بها الوزارة للمقارنة بين استخدام الأساليب التقليدية والورقية في إنجاز المعاملات والخدمات من جهة، وتبني مفهوم الحكومة الإلكترونية من جهة أخرى، تبين أن الوزارة تمكنت في سنة 2016 وخلال سنة واحدة من الحفاظ على نحو 4970 شجرة و41 مليون ورقة من خلال القيام بأعمالها بشكل إلكتروني وزيادة المعاملات الإلكترونية.

* مؤتمر الأمم المتحدة العالمي الثالث المعني بالحد من أخطار الكوارث في الفترة من 14 - 18 مارس 2015 في سينداي، اليابان. وناقش المشاركون في هذا المؤتمر خطة متفق عليها دولياً ليكون العالم أكثر أماناً من أخطار الكوارث الطبيعية.

¹ فينشينزو آكارو، هل يمكن للحكومة الرقمية أن تُسارع تحقيق أهداف التنمية المستدامة؟، مجلة دبي للسياسات، كلية محمد بن راشد للإدارة الحكومية، جانفي 2019، متوفر على الموقع: <https://dubaipolicyreview.ae/ar/>

وتسعى الوزارة إلى الاستفادة من مفهوم الحكومة الإلكترونية كأداة لتحسين أدائها وزيادة الكفاءة والفاعلية. وفي نفس الصدد، فإن الوزارة تسعى لتحقيق مبدأ (الوزارة الخضراء) والذي يساعدها بصورة أو بأخرى على زيادة فرص المحافظة على البيئة بمشاركة فاعلة من قبل المواطنين حيث تقل زيارتهم لمقر الوزارة، وما كان يتبعه ذلك من هدر كبير للموارد مثل (تضييع الوقت والجهد والازدحام داخل المدينة، والتلوث، واستنزاف مصادر الطاقة والمواد الخام)¹.

ومن بين الإجراءات التي تتخذها الوزارة لتحقيق مفهوم الوزارة الخضراء ما يلي:²

- ✓ تقوم الوزارة بالتركيز على مفهوم المباني الذكية؛
- ✓ تدريب موظفي الدولة على تطبيق الحكومة الإلكترونية؛
- ✓ زيادة التفاعلية والمشاركة مع المواطنين؛
- ✓ زيادة الاعتماد على التعاملات الإلكترونية للوزارة ومنع التعاملات الورقية المضرة بالبيئة؛
- ✓ توعية المواطن بأهمية الحكومة الإلكترونية ودعمها لحماية البيئة، وهو ما تنفذه الوزارة عبر أكثر من قناة مثل بوابتها الإلكترونية ونشاتها الإلكترونية وأخبارها وتقاريرها الصحفية الإلكترونية وكذا المشاركة في ورش العمل ذات العلاقة.

ومن التوجهات البيئية لبعض الحكومات الإلكترونية، نذكر بعض الأمثلة:³

- ✓ برنامج "بيئتنا مستقبلنا" بروندا، والذي يقوم بنشر المعلومات البيئية وتوعية الأفراد بحماية البيئة.
- ✓ برنامج الاستجابة ونظام ساهانا المجاني لإدارة الكوارث بهاتي.
- ✓ وكالة البيئة الوطنية بسنغافورة والتي تقوم باقتسام البيانات البيئية (كجودة الهواء والصحة العامة والطقس) مع الوكالات والجهات الحكومية والجمهور العام من خلال التقنيات الذكية.
- ✓ الحكومة المتنقلة لإدارة الكوارث والحماية البيئية بالدول الآسيوية.

¹ وزارة التجارة والاستثمار للملكة العربية السعودية، الموقع الرسمي للوزارة: www.mcs.gov.sa، تاريخ الاطلاع: 2018/02/18.

² المرجع نفسه.

³ إعداد الطالبة بالاعتماد على تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية لسنة 2014 وسنة 2016.

✓ تقوم الحكومة اليابانية بتوفير المعلومات في حالات الطوارئ، مثل تعليمات الإخلاء من الحكومات المحلية والتقارير من نظام الكوارث الحالي من خلال تقنية الهاتف النقال.

وفي الأخير تم التوصل إلى أن استخدام الحكومة الإلكترونية، يمكن أن يساعد في التخفيف من المخاطر التي تتهدد البيئة من خلال زيادة كفاءة استخدام الطاقة والموارد الطبيعية. كما تساهم الحكومة الإلكترونية في تحقيق البعد البيئي بالحفاظ على البيئة والأشجار من خلال القضاء على استخدام الأوراق في المعاملات التقليدية، والتخفيف من حدة التلوث والازدحام في المراكز والإدارات.

المطلب الرابع: التوجه التكنولوجي للحكومة الإلكترونية

لا يوجد اختلاف كبير بين التوجه البيئي والتوجه التكنولوجي للحكومة الإلكترونية، حيث أقرت خطة الأمم المتحدة 2030 للتنمية المستدامة، بأهمية التكنولوجيا لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتعتبر من أهم وسائل تنفيذ ذلك، من خلال التطرق للفرص التي تقدمها الخدمات والحلول التكنولوجية.

ويجب على الحكومات للوصول إلى التنمية المستدامة؛ الحد من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون واستحداث تكنولوجيات جديدة ومحسنة لاستخدام المحروقات والطاقت الحرارية بكفاءة، وتحول دون مزيد من التدهور في نوعية البيئة، وكذا الاعتماد على نظم تكنولوجية تتسبب في نفايات وملوثات أقل.

كما تساهم التكنولوجيا الجديدة باستخدام القنوات الرقمية للقياس والفوترة والدفع في توسيع الخدمات وإتاحة إمدادات أكبر من المياه الصالحة للشرب للمواطنين في المناطق المعزولة والريفية.¹

وكأمثلة على التأثيرات غير المباشرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجانب البيئي، تعمل على تخفيض انبعاثات المركبات من خلال تقليل السفر وكذا الانبعاثات المتعلقة بالطاقت المستخدمة في أماكن

¹ بالاعتماد على:

-United nations, Arab Horizon 2030, **Digital Technologies for development**, ESCWA, 2017, p 14-15.

العمل مثل تكييف الهواء والمصاعد والمعدات المكتبية والإضاءة، فحتى عندما يستخدم العاملون الطاقة عن بعد في المنزل، هناك توفير لثلث الطاقة المستخدمة في العمل.¹

ويمكن اختصار بعض التغييرات التي تساهم فيها تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العديد من المجالات في الجدول التالي:

الجدول رقم (2.2): أمثلة لبعض التغييرات في مختلف المجالات التي تساهم فيها تكنولوجيا المعلومات والاتصال

مجالات التطبيق	وصف التطبيق	أمثلة عن حالات الاستخدام
السلع الافتراضية	استبدال السلع بالخدمات الإلكترونية	الكتب والصحف الإلكترونية.
السلع المشتركة	تسهيل الوصول إلى السلع	منصات المشاركة.
النقل الافتراضي	تغيير السفر الفعلي بالعمل عن بعد	الصحة الإلكترونية، التعلم عن بعد، مؤتمرات الفيديو.
النقل الذكي	التغيير في عملية نقل الأشخاص والبضائع	تحسين المسار.
الإنتاج الذكي	تغيير تمكين تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملية الإنتاج	أتمتة عمليات الإنتاج.
الطاقة الذكية	تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في مجال الطاقة والكهرباء	توليد الطاقة الموزعة، العدادات الذكية.
المباني الذكية	تغيير إدارة المباني التي مكنتها تكنولوجيا المعلومات	الإضاءة الذكية والتدفئة الذكية.

Source: Jan C.T.Bieser and Lorenz M.Hilty, *Assessing Indirect Environmental Effects of Information and Communication Technology (ICT): A Systematic Literature Review*, Sustainability, 10, 2662, 2018, p 09.

¹ Bossio J, Lopez de Castilla, M. S, *ICTs and Environmental Sustainability*, Global information society watch 2010, p 193.

ومما سبق يمكن تلخيص دور الحكومة الإلكترونية في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة في الشكل الموالي:

الشكل رقم (4.2): علاقة الحكومة الإلكترونية بأبعاد التنمية المستدامة



المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على الخلفية النظرية للفصل الثاني.

خلاصة الفصل:

كما هو معلوم تم في هذا الفصل استعراض الإطار النظري للتنمية المستدامة، والتي من خلالها أستخلص العديد من الأمور الأساسية، أولها أن التنمية المستدامة، هي عبارة عن تنمية ذات قدرة على الاستمرار، من حيث استخدامها للموارد الطبيعية، والتي تضع في الحسبان الأجيال المستقبلية وقدرتهم على تلبية حاجاتهم. كما أن للتنمية المستدامة ثلاث أبعاد مرتبطة ببعضها البعض تعمل من أجل تحقيق أهدافها. ويوجد العديد من المؤشرات التي تقيس مدى تطور الدول والحكومات في مجال التنمية المستدامة وما توصلت إليه من أجل تحقيق الأهداف المرجوة.

أما عن العلاقة النظرية بين الحكومة الإلكترونية والتنمية المستدامة، فتظهر من خلال دور هذه الأخيرة في تحقيق الأبعاد الثلاثة للتنمية المستدامة.

حيث تعمل الحكومة الإلكترونية على تحقيق النمو الاقتصادي، من خلال تخفيض الإنفاق الحكومي، وزيادة الإنتاج، وتشجيع الاستثمار. كما تساهم أيضاً في تحسين نوعية المعيشة للأفراد، وتسهيل مختلف معاملاتهم، وتساعد الحكومة الإلكترونية كذلك في الحفاظ على البيئة وتعزيز الإدارة الجيدة للموارد الطبيعية.

وفي الأخير يمكن القول أن الحكومة الإلكترونية؛ تلعب دوراً تنموياً، يمكن أن تستفيد منه جميع الدول من خلال الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال (Tic) والذي سوف يتم التطرق له، من خلال الفصلين القادمين.

الفصل الثالث: مشاريع الحكومة الإلكترونية

في الدول محل الدراسة

تمهيد:

لقد قامت معظم الدول العربية على غرار دول العالم، ومنذ بدايات تسعينيات القرن الماضي إلى محاولة اللحاق بالركب العالمي وتبني مشاريع الحكومة الإلكترونية، واختلفت هذه المشاريع من دولة لأخرى، ويرجع ذلك لمختلف الظروف المحيطة بها من امكانيات، وكوادر بشرية وثقافة،... إلخ.

ولقد حققت الدول العربية نتائج مختلفة في مجال مستوى جاهزيتها للحكومة الإلكترونية، حيث تم في هذا الفصل تناول ثلاث نماذج عربية للحكومة الإلكترونية، وتم التفصيل في كل نموذج على حدى، وللتوضيح أكثر تم تقسيم الفصل إلى العناصر التالية:

المبحث الأول: مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

المبحث الثاني: مشروع الحكومة الإلكترونية في الأردن

المبحث الثالث: مشروع الحكومة الإلكترونية في الإمارات العربية المتحدة

المبحث الأول: مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

تبنّت الحكومة الجزائرية فكرة الحكومة الإلكترونية ووجهت جهودها من أجل دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الوطنية، بهدف تقريب المواطن وتحسين الخدم المقدمة له. وفي هذا الإطار سخرت الحكومة الإمكانيات اللازمة للمشروع وأطلقت استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013، ولكن صاحب هذا المشروع عدة عراقيل وتحديات.

من خلال هذا المبحث، تم دراسة مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر، حيث تم التطرق إلى العناصر التالية:

المطلب الأول: واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر من خلال مؤشرات الأمم المتحدة

المطلب الثاني: البوابة الرسمية للحكومة الجزائرية

المطلب الثالث: استراتيجية الحكومة الإلكترونية في الجزائر

المطلب الأول: واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر من خلال مؤشرات الأمم المتحدة

من خلال تقارير الأمم المتحدة التي تصدر كل سنتين في مجال الحكومة الإلكترونية، يمكن تلخيص ترتيب الجزائر من خلال مؤشرات الجاهزية الإلكترونية التي تم التطرق لها بالتفصيل في الفصل الأول، كما يأتي:¹

احتلت الجزائر المرتبة 131 عالميا من بين 193 دولة، وفق التقرير العالمي للأمم المتحدة لمدى تطور الحكومات الإلكترونية عبر العالم لسنة 2010، ومدى استخدام هذه الدول لتكنولوجيات الاعلام والاتصال من أجل توفير مختلف الخدمات للمواطن. وعليه فإن الجزائر وصلت إلى مؤشر 3181.0 بالنسبة لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية ككل وهو مؤشر جد منخفض مقارنة بالدول الأخرى التي وصل مؤشرها إلى 1، أما فيما يخص مؤشر (HCI) وصلت الجزائر إلى مؤشر 0.7377، ووصل مؤشر (TII) إلى 1248.0، أما مؤشر (OSI) فوصل في الجزائر إلى 0.0355.

¹ إعداد الطالبة بالاعتماد على تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية للسنوات 2010، 2012، 2014، 2016، 2018.

أما بالنسبة لتقرير 2012 فإن الجزائر احتلت المرتبة 132 عالميا، حيث نلاحظ تراجع الجزائر بمرتبة مقارنة بتقرير سنة 2010، وعليه فإن الجزائر وصلت إلى مؤشر 0.3608 بالنسبة لمؤشر (EGDI) ككل، ووصلت إلى مؤشر 0.6463 فيما يخص (HCI)، كما وصلت إلى مؤشر 0.1812 بالنسبة لـ (TII)، أما فيما يخص مؤشر (OSI) فكان 0.2549.

كما احتلت الجزائر المرتبة 136 عالميا في تقرير 2014، حيث تراجع الجزائر بأربع مراتب مقارنة بتقرير 2012. وعليه فإن الجزائر وصلت إلى 0.3156 بالنسبة لمؤشر (EGDI) ككل، أما فيما يخص (HCI) وصلت الجزائر إلى مؤشر 0.6542، حيث شهد هذا المؤشر تراجعا مقارنة بـ 2010، ووصل مؤشر (TII) إلى مؤشر 0.1989، ونلاحظ تقدم طفيف مقارنة بسنة 2010 و 2012، أما مؤشر (OSI) فوصل في الجزائر إلى 0.0787.

وفي تقرير 2016 احتلت الجزائر المرتبة 150 عالميا، وتراجعت بـ 13 مرتبة مقارنة بتقرير 2014، حيث وصلت إلى مؤشر 0.2999 بالنسبة لـ (EGDI) ككل، ووصلت إلى مؤشر 0.6412 فيما يخص (HCI)، أما مؤشر (TII) فكان 0.1934، ووصل مؤشر (OSI) إلى 0.0652.

وفي تقرير 2018 احتلت الجزائر المرتبة 130 عالميا، حيث سجلت 0.4227 بالنسبة لمؤشر (EGDI)، ووصلت إلى مؤشر 0.6640 بالنسبة لـ (HCI)، أما مؤشر (TII) فكان 0.3889، ووصل مؤشر (OSI) إلى 0.2153.

ويمكن تلخيص جميع هذه المؤشرات في الجدول الآتي:

الجدول رقم (1.3): ترتيب الجزائر من خلال مؤشرات الحكومة الإلكترونية خلال الفترة (2010-2018)

السنوات	الرتبة العالمية	مؤشر (EGDI)	مؤشر (OSI)	مؤشر (HCI)	مؤشر (TII)
2010	131	0.3181	0.0355	0.7377	0.1248
2012	132	0.3608	0.2549	0.6463	0.1812
2014	136	0.3156	0.0787	0.6542	0.1989
2016	150	0.2999	0.0652	0.6412	0.1934
2018	130	0.4227	0.2153	0.6640	0.3889

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على:

- تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية للسنوات 2010، 2012، 2014، 2016، 2018.

يلاحظ من الجدول أعلاه؛ أن الجزائر تشهد تراجعاً كبيراً في الترتيب العالمي لمدى تطور الحكومات الإلكترونية عبر العالم خلال السنوات 08، حيث تحتل المراتب الأخيرة في الترتيب، ووصلت إلى المرتبة 150 من بين 193 دولة سنة 2016، كما يلاحظ تراجع بـ 19 مرتبة مقارنة بسنة 2010، و14 مرتبة مقارنة بسنة 2014، وفي تقرير 2018 شهدت تحسناً مقارنة بالسنوات السابقة حيث احتلت المرتبة 130، ولكن يبقى ترتيب جد متأخر، وإن كان أحسن من المتوسط الإقليمي أو الأفريقي الذي قدر بـ 0.1662، كما يبقى بعيداً عن المتوسط العالمي الذي قدر بـ 0.4712 سنة 2014 و0.4922 سنة 2016، وفيما يخص مؤشرات الجاهزية الإلكترونية في الجزائر، فقد مؤشر (EGDI) بـ 0.4227 سنة 2018 مقارنة بـ 0.3181 سنة 2010.

أما مؤشر (OSI) فوصل إلى ترتيب متأخر جداً قدر بـ 0.2153 سنة 2018، وهي قيمة متدنية جداً وهي أقل من المعدل العربي وأقل أيضاً من المعدل العالمي الذي وصل إلى 4623.0، وهو ما يثبت مدى تراجع مستوى الخدمات الإلكترونية العمومية المقدمة على شبكة الأنترنت وكذا ضعف من حيث تواصل المواطن مع الحكومة عبر الشبكة. ويمكن إرجاع ذلك إلى عدم جدية الحكومة الجزائرية في التطور في مجال تقديم الخدمات إلكترونياً.

أما مؤشر (TII) فكان 0.3889 وقد شهد تقدم طفيف مقارنة بسنة 2010، ولكن لم يصل حتى للمتوسط العالمي الذي وصل إلى 0.3650 سنة 2018، ولربما هذا الارتفاع الطفيف الملاحظ نتيجة لإدخال بعض من التكنولوجيا مثل الجيل الثالث والرابع من الهاتف النقال وارتفاع عدد مستخدمي الأنترنت حيث يوجد 20 مليون مستخدم جزائري للأنترنت في بداية 2018 أي بنسبة 47% من إجمالي السكان.

وفيما يخص مؤشر (HCI) فقد شهد ارتفاعاً ملحوظاً خلال 08 سنوات الأخيرة، حيث وصل إلى مستوى 0.6640، وهو مؤشر مرتفع مقارنة بالمتوسط العالمي الذي بلغ 0.6432، وراجع ذلك إلى تحسن بعض المؤشرات كمعدل محو الأمية والتعليم ومتوسط سنوات التعليم، وذلك بسبب اهتمام الحكومة الجزائرية بالموارد البشرية، وتقديم الدعم له من أجل تمكينه من التحكم في هذه التكنولوجيا.

المطلب الثاني: البوابة الرسمية للحكومة الجزائرية

تعتبر الجزائر من بين العديد من الدول التي أطلقت بوابتها الإلكترونية رسمياً، وكان ذلك في شهر أوت 2010، تحت اسم "بوابة المواطن"، مع الإشارة إلى أن وزارة تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي التي تقوم بالإشراف على البوابة.

والشكل الموالي يوضح بوابة المواطن:

الشكل رقم (1.3): الموقع الرسمي لبوابة المواطن



المصدر: البوابة الرسمية للحكومة الإلكترونية الجزائرية، متوفر على الموقع: <http://www.elmouwatin.dz>

ويتوفر الموقع على نسختين العربية والفرنسية، ويحتوي على الخدمات والمعاملات التي يحتاجها المواطن والمعلن عنها من قبل السلطات والهيئات العمومية، إضافة إلى خدمة تحميل الاستثمارات الرسمية، والمتصفح لهذه البوابة يجد:¹

¹ بالاعتماد على موقع المواطن، متوفر على الموقع: <http://www.elmouwatin.dz>، تاريخ الاطلاع: 2019/08/30.

1. الخدمات والروابط:

توفر مجموعة من الروابط المفيدة للمؤسسات الرسمية الجزائرية (دوائر، وزارات)، وهي تحتوي حوالي 11 بوابة أخرى فرعية، وهي كالتالي:

أ. بوابة الحالة المدنية:

يوجد فيها مجموعة الروابط التي تخص المواطن الجزائري، والتي يحصل من خلالها على معلومات وخدمات عديدة منها: عقود الزواج، شهادة الميلاد والوفاة، كما توفر مواقع لوزارات العدل ووزارة الداخلية، المديرية العامة للأمن الوطني.

ب. بوابة الحياة المهنية: نجد فيها:

- مجموعة القوانين والمراسيم الخاصة بالحالة المهنية.
- إضافة إلى شريط أخبار خاص بكل ما يتعلق بالعمل.
- روابط تخص وزارة العمل، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء، الوكالة الوطنية لدعم وتشغيل الشباب، الصندوق الوطني للتقاعد....إلخ

ت. بوابة الصحة: توفر:

- القوانين والمراسيم الخاصة بالقطاع الصحي في الجزائر.
- روابط تخص معهد باستور، وزارة الصحة...إلخ
- شريط أخبار خاص بالقطاع الصحي.

ث. بوابة السياحة والأسفار: نجد فيه:

- القوانين والمراسيم التي خص قطاع السياحة في الجزائر.
- روابط تخص وزارة الثقافة، الديوان الوطني للسياحة، الوكالات السياحية.
- شريط اخبار خاص بالسياحة في الجزائر.

وإضافة إلى هذه البوابات، توجد بوابات أخرى تتمثل في: بوابة السكن والعمران، بوابة الحقوق والواجبات، بوابة النقل، بوابة التعليم والتكوين، وتحتوي كل بوابة على شريط أخبار خاص بالقطاع، ومجموعة القوانين والمراسيم والروابط والهيئات الخاصة بكل قطاع.

2. خدمات عن بعد: تقدم البوابة مجموعة من الخدمات والمتمثلة في¹:

أ. موقع التسجيلات الجامعية الأولية: وهو موقع يسمح بالتسجيل الأولي للناجحين في شهادة البكالوريا <https://www.orientation-esi.dz>.

ب. خدمة الجريدة الرسمية: تسمح هذه الخدمة بتحميل الجريدة الرسمية.

ت. خدمة فاتورة الهاتف الثابت والنقال: من خلالها يمكن معرفة فاتورة الهاتف الثابت والهاتف النقال موبيليس.

ث. خدمة مسابقات الوظيف العمومي: توفر جميع مسابقات الوظيف العمومي في الجزائر ومختلف المعلومات والتفاصيل المتعلقة بذلك.

ج. صحيفة السوابق العدلية: يمكن للمتصفح طلب شهادة السوابق العدلية من خلال وضع موقع وزارة العدل.

ح. مراجعة الحساب الجاري: حيث يمكن للمتصفح الاطلاع على رصيد الحساب البريدي الجاري من خلال الرقم السري.

3. محتويات أخرى:

كما توفر بوابة المواطن مجموعة أخرى من الخدمات تحت مسمى "دليل الإدارة" كأخبار البنوك، المراكز الاستشفائية، أخبار السفارات والمطارات، أخبار الوزارات والمؤسسات من خلال وضع معلومات وروابط خاصة بهذه المؤسسات.

وتحتوي البوابة كذلك على شريط خاص بأحوال الطقس، وخدمة استطلاع الرأي، ويوجد حالياً سبر آراء حول استخدام بطاقة الشفاء.²

¹ بالاعتماد على موقع المواطن، متوفر على الموقع: <http://www.elmouwatin.dz>، تاريخ الاطلاع: 2019/08/30.

² بالاعتماد على موقع المواطن، متوفر على الموقع: <http://www.elmouwatin.dz>، تاريخ الاطلاع: 2019/08/30.

بالرغم من توفر بوابة المواطن على العديد من الخدمات والروابط المهمة، إلا أنها تعاني من نقائص يمكن ذكر أهمها: ¹

- ✓ لا يمكن للمواطن إبداء رأيه حول الخدمات الحكومية وغياب خدمة الشكاوي والاقتراحات.
- ✓ تحتل هذه البوابة الترتيب 247304 عالمياً حسب موقع أليكسا* و1040 وطنياً لعدم معرفة جميع المواطنين بها، لذا يجب على الدولة القيام بعملية الاعلام والتوعية جيداً.
- ✓ العديد من الروابط لا تعمل كالتسجيل في وكالة عدل، دليل الوزارات باللغة العربية.
- ✓ يوجد العديد من الثغرات في النسخة العربية كخدمة "خدمات عن بعد" حيث لا تحتوي على أي وثيقة أو استمارة للتحميل.
- ✓ العديد من المعلومات ناقصة كقائمة الأدوية القابلة للتعويض من طرف الضمان الاجتماعي.

ومما سبق؛ يمكن ملاحظة أن البوابة الجزائرية للخدمات الإلكترونية تحتوي على الكثير من المعلومات والخدمات، التي ساعدت المواطن الجزائري وسهلت عليه الكثير من الإجراءات؛ ووفرت له العديد من المزايا منها الوقت والجهد والمال، ولكن لها العديد من النقائص التي وُجِبَ تداركها من قبل السلطات المختصة من أجل أن تنافس البوابات العربية والدولية التي تحتل مراتب أولى في ترتيب بوابات الحكومة الإلكترونية.

¹ فنينش خديجة، واقع بعض الهيئات الحكومية الجزائرية في تبيينها لمشروع الحكومة الإلكترونية وعلاقة المواطن بها، مجلة الإصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي، المجلد 08، العدد 16، ديسمبر 2014، ص 75.

* موقع أليكسا: وهو موقع يسمح بالاطلاع على قائمة المواقع الأولى على العالم، وكذا معرفة ترتيب أي موقع في العالم والأفضل فيما بينها. وهو متوفر على الموقع التالي: <http://www.alexa.com>.

المطلب الثالث: استراتيجية الحكومة الإلكترونية في الجزائر

قامت الحكومة الجزائرية بالاهتمام بتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية، حيث تم وضع استراتيجية تحت مسمى "الجزائر الإلكترونية 2013"، تم فيه تحديد الأهداف والبرامج الواجب تنفيذها، وانطلق المشروع سنة 2008 وينتهي سنة 2013. وسيتم توضيح ذلك كما يلي:

أولاً. استراتيجية الجزائر الإلكترونية:

تم تحديد 13 محوراً رئيساً في مخطط الجزائر الإلكترونية 2013، وقسم كل محور إلى مجموعة من الأهداف المسطرة على أن يتم تحقيقها خلال الخمس سنوات المقبلة، تتمثل هذه المحاور في النقاط التالية: ¹

المحور الأول: تسريع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارات العمومية:

محاولة تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة العمومية والتي ستحدث تحولاً كبيراً في أساليب عملها، وتم تحديد أهداف هذا المحور في:

- ✓ وضع أنظمة إعلام مندمجة.
- ✓ محاولة نشر التطبيقات القطاعية المتميزة.
- ✓ محاولة استكمال البنى المعلوماتية الأساسية.
- ✓ تطوير الكفاءات البشرية.
- ✓ تقديم خدمات إلكترونية متطورة.

المحور الثاني: تسريع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات:

يهدف هذا المحور بصفة أساسية إلى تحقيق المشاركة الإلكترونية من خلال:

- ✓ دعم تملك تكنولوجيات الإعلام والاتصال من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- ✓ تطوير مختلف التطبيقات لتحسين أداء المؤسسات الوطنية.
- ✓ تطوير مختلف الخدمات الإلكترونية المقدمة من المؤسسات.

¹ Ministère de la Poste et des Technologies de l'Information et de la Communication, **commission d'E-Algérie 2013**, p 07. disponible sur le site : <http://www.mptic.dz/ar>, consulté le : 10/06/2016.

✓ دعم امتلاك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المحور الثالث: تعزيز الآليات والإجراءات التحفيزية:

تنقسم إلى الأهداف التالية:

✓ زيادة عدد الفضاءات العمومية، الحضائر المعلوماتية، المنصات الإلكترونية.... إلخ.

✓ إعادة بعث مشروع أسرتك من خلال توفير الحواسيب الشخصية وتوفير أنترنت سريع التدفق لكافة أفراد المجتمع.

المحور الرابع: تطوير الاقتصاد الرقمي:

يهدف هذا المحور إلى تحسين الظروف المناسبة لتطوير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وينقسم إلى الأهداف الجزئية التالية:

✓ وضع آليات مستدامة للشراكة بين القطاع العام والخاص.

✓ وضع إجراءات تحفيزية.

✓ تطوير النشاط الاقتصادي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوجيهه نحو التصدير.

المحور الخامس: تعزيز بنية الاتصالات الأساسية ذات التدفق السريع: يهدف هذا المحور إلى:

✓ التسيير الجيد لاسم نطاق (DZ)* أي تحسين رؤية الجزائر فيما يتعلق بالأنترنت.

✓ إطلاق العملية الوطنية التي تهدف إلى الوصول إلى مليون اسم نطاق (DZ) .

المحور السادس: تطوير الكفاءات البشرية: تهدف إلى:

✓ تلقين تكنولوجيا المعلومات لكافة أفراد المجتمع.

✓ إعادة النظر في برنامج التعليم العالي والتكوين المهني في قطاع تكنولوجيا المعلومات.

* أسماء النطاق (DZ) تعطى للمؤسسات أو الهيئات أو الجهات أو العلامات ذات التمثيل الرسمي في الجزائر.

المحور السابع: دعم البحث، الابتكار، التطوير:

تهدف إلى كشف الكفاءات البشرية وتثمين البحث، ونقل التكنولوجيا والمهارات وتم في إطار هذا المحور إنشاء:

✓ إنشاء مركز بحث وتطوير (CERIST).

✓ تشغيل الحاضرة المعلوماتية بسيدي عبد الله.

المحور الثامن: ضبط مستوى الإطار الوطني القانوني:

يهدف إلى تحديد إطار تشريعي وتنظيمي للإقامة مشروع حكومي إلكتروني، من خلال الأهداف التالية:

✓ إعداد تنظيم خاص بالهوية الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني.

✓ إعداد تنظيم خاص بالمبادلات الإلكترونية والعقود الإلكترونية.

المحور التاسع: الإعلام والاتصال: يهدف إلى:

✓ إعداد مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات.

✓ إقامة نسيج جمعي لامتداد للجهود الحكومية.

المحور العاشر: تهمين التعاون الدولي: يهدف إلى:

✓ إقامة شراكات استراتيجية حول التكنولوجيا والمهارات.

✓ المشاركة الجيدة في المبادرات والحوارات الدولية.

المحور الحادي عشر: آليات التقييم والمتابعة: يهدف إلى إجراء تقييم دوري لتنفيذ استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 من خلال مجموعة من مؤشرات المتابعة والتقييم.

المحور الثاني عشر: الإجراءات التنظيمية: يهدف إلى:

✓ التنسيق والتنظيم الوطني بين القطاعات والهيئات.

✓ تدعيم قدرات التدخل على المستوى الوطني.

المحور الثالث عشر: الموارد المالية:

مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 من المشاريع المتطورة والجديدة والذي يتطلب مبالغ كبيرة تتحملها الدولة من أجل إنجاحه، ويجب توفير مصادر عديدة للحصول على التمويل الكافي واستغلالها جيداً.

بعد التطرق لمختلف هذه المحاور؛ اتضح أن الاستراتيجية الإلكترونية الجزائرية شملت العديد من الجوانب، حيث مست جميع القطاعات الحكومية والمؤسساتية وجميع فئات المجتمع، وتبين جدية الحكومة الجزائرية في تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، من خلال تسخير مبالغ معتبرة وكفاءات بشرية.

ثانياً. أهداف مشروع الجزائر الإلكترونية:

يتبين من خلال وثيقة استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013، الأهداف الرئيسية لهذا المشروع والتي يمكن حصرها في النقاط التالية:¹

- ✓ يهدف مشروع الجزائر الإلكترونية كغيره من المشاريع الإلكترونية إلى القضاء على البيروقراطية المنتشرة بكثرة في الإدارات الوطنية.
- ✓ تسهيل حياة المواطن الجزائري والقضاء على معاناته في استخراج الوثائق والاستفسار حول انشغالاته المختلفة.
- ✓ توفير خدمات حكومية متاحة للجميع وتجسيد مبدأ المساواة والعدالة الاجتماعية بين كافة فئات المجتمع.
- ✓ زيادة التنسيق بين كافة الهيئات الرسمية والوزارات.
- ✓ حماية المجتمع من آفة الجريمة المنظمة والعبارة للحدود.
- ✓ مكافحة ظاهرة تزوير وثائق الهوية والسفر.

¹ بلعربي عبد القادر وآخرون، تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر، مداخلة مقدمة في الملتقى العلمي الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، جامعة سعيدة، 2010، ص 08.

مختلف هذه الأهداف تصب بشكل أو بآخر في جوهر أهداف التنمية المستدامة، والتي تهدف إلى خدمة الإنسانية وكذا تحقيق المساواة بين مختلف الفئات، من خلال رقمنة الخدمة العمومية.

ثالثا. برنامج عمل مشروع الجزائر الإلكترونية:

ينقسم برنامج عمل تنفيذ مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 في مجموعة البرامج التالية:¹

1. برنامج تطوير التشريعات:

ومن خلاله تم وضع قانون ينظم المعاملات الإلكترونية الحكومية.

2. برنامج تطوير البنية المالية:

يقوم هذا البرنامج على تطوير مختلف المؤسسات والهيئات الوطنية مالياً.

3. برنامج التطوير الإداري:

يقوم على تطوير أساليب العمل في الهيئات التي تستخدم المعاملات الإلكترونية.

4. برنامج الإعلام والتوعية:

يقوم على توعية المواطنين بأهمية مشروع الحكومة الإلكترونية والمزايا التي يقدمها التحول الإلكتروني في مختلف جوانب حياتهم.

5. برنامج التطوير الفني:

يهتم هذا البرامج بتحسين الكفاءة التشغيلية للأجهزة والمعدات ونظم قواعد البيانات، وكذا تطوير البنية التحتية للاتصالات في المؤسسات الحكومية الجزائرية.

6. برنامج تنمية الكفاءات البشرية:

يقوم هذا البرنامج على الاهتمام بالكوادر البشرية وتنميتهم بما يتلاءم ومشروع الحكومة الإلكترونية، بهدف إدارته على أكمل وجه والوصول إلى الأهداف المراد تحقيقها من خلال التحول الإلكتروني في الجزائر.

¹ واعر وسيلة، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية: حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية - الجزائر -، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2011، ص 15.

رابعاً. معوقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر:

رصدت الجزائر ميزانية قدرت بـ 4 مليار دولار لمشروع الجزائر الإلكترونية 2013، إلا أنه يوجد العديد من العراقيل التي صاحبت المشروع، أهمها:¹

- ✓ يتطلب إقامة مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 مبالغ باهظة.
 - ✓ التأخر الكبير في استكمال البنية التحتية للاتصالات.
 - ✓ عجز قطاع البريد والاتصالات على توفير وايصال الهاتف الثابت لكافة المواطنين.
 - ✓ نسبة استخدام الأنترنت منخفض جداً مقارنة بالدول العربية الأخرى.
 - ✓ غياب التشريعات القانونية في الجزائر التي تنظم مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحمي المعاملات الإلكترونية وتحقق الأمن الإلكتروني لكافة المستخدمين.
 - ✓ انتشار الأمية الإلكترونية في المجتمع الجزائري وعدم التقبل الكبير للتحويل الإلكتروني كالخوف من استعمال البطالة المغناطيسية والدفع الإلكتروني.
 - ✓ السيطرة الكبيرة للبيروقراطية في مختلف الإدارات الجزائرية.
 - ✓ عدم الانسجام والتنسيق بين مختلف الإدارات والهيئات الحكومية.
 - ✓ غياب الوعي الاجتماعي بفوائد الحكومة الإلكترونية والمميزات التي تقدمها للفرد والمجتمع.
- ومن خلال التطرق لمشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر؛ يتضح وجود تأخر كبير من حيث المؤشرات العالمية للجاهزية الإلكترونية لعدة سنوات، وكذا من حيث الخدمات المقدمة في البوابة الرسمية للحكومة والتي تبقى مجرد خدمات ومعلومات مقدمة يغيب عنها الطابع التفاعلي والمشاركة من طرف المواطنين، أما بالنسبة للاستراتيجية المخطط لها فهي كاملة من حيث الإطار العام والبرامج والمخططات الموضوعية، إلا أنها لم تحقق بعد الأهداف المرجو الوصول إليها والتي تظهر من خلال مختلف المعوقات التي تم التطرق لها.

¹ عبد المؤمن بن صغير، الحكومة الإلكترونية كأحد الأنماط المستحدثة للإدارة المعاصرة: دراسة حالة واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر (المعوقات والأفاق)، مداخلة مقدمة في الملتقى العلمي الدولي الأول حول متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر: دراسة بعض تجارب الدول، 13- 14 ماي 2013، جامعة البليدة، الجزائر، ص ص 22-23.

المبحث الثاني: مشروع الحكومة الإلكترونية في الأردن

كانت الأردن من بين الدول العربية الأولى التي بادرت إلى إطلاق مشروع الحكومة الإلكترونية وذلك سنة 2001، كما أولت اهتمام كبير بهذا المشروع، من خلال تكليف وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بتنفيذه ووضع كافة الإمكانيات لذلك. ومع مرور الوقت نجح المشروع في تحقيق مجموعة من الأهداف، وفشل في أخرى، لوجود مجموعة من العراقيل.

ومن خلال هذا المبحث، تم دراسة مشروع الحكومة الإلكترونية في الأردن، حيث تم تقسيم المبحث إلى:

المطلب الأول: واقع الحكومة الإلكترونية في الأردن من خلال مؤشرات الأمم المتحدة

المطلب الثاني: البوابة الرسمية للحكومة الإلكترونية في الأردن

المطلب الثالث: استراتيجية الحكومة الإلكترونية في الأردن

المطلب الأول: واقع الحكومة الإلكترونية في الأردن من خلال مؤشرات الأمم المتحدة

احتلت الأردن المرتبة 51 عالميا من بين 193 دولة، وفق التقرير العالمي للأمم المتحدة لمدى تطور الحكومات الإلكترونية عبر العالم لتقرير 2010، وعليه وصلت الأردن إلى مؤشر 0.5278 بالنسبة لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية، أما فيما يخص مؤشر (HCI) وصلت الأردن إلى مؤشر 0.2869، ووصل مؤشر (TII) إلى مؤشر 0.0596، أما مؤشر (OSI) فوصل في الأردن إلى 0.1813 في سنة 2010.

أما بالنسبة لتقرير 2012 وحسب التقرير العالمي للحكومة الإلكترونية فإن الأردن احتلت المرتبة 98 عالميا والثامنة عربيا، وعليه فإن الأردن وصلت إلى مؤشر 0.4884 بالنسبة لمؤشر (EGDI) ككل، ووصلت إلى مؤشر 0.8013 فيما يخص مؤشر (HCI)، كما وصلت إلى مؤشر 0.2717 بالنسبة لمؤشر (TII)، أما فيما يخص مؤشر (OSI) فكان 0.3922.

كما احتلت الأردن المرتبة 79 عالميا في تقرير 2014، وعليه فإن الأردن وصلت إلى مؤشر 0.5167 بالنسبة لمؤشر (EGDI) ككل، أما فيما يخص مؤشر (HCI) وصلت الأردن إلى مؤشر 0.7202، ووصل (TII) إلى مؤشر 0.3104، أما مؤشر (OSI) فوصل في الأردن إلى 0.5197.

وفي تقرير 2016 احتلت الأردن المرتبة 91 عالمياً، حيث وصلت إلى مؤشر 0.5123 بالنسبة لمؤشر (EGDI) ككل، ووصلت إلى مؤشر 0.7344 فيما يخص (HCI)، أما مؤشر (TII) فكان 0.3458، ووصل مؤشر (OSI) إلى 0.4565.

وفي تقرير 2018 احتلت الأردن المرتبة 98 عالمياً، ووصل مؤشر (EGDI) إلى 0.5575، أما مؤشر (HCI) فوصل إلى 0.7387، في حين كان مؤشر (TII) 0.4406، ووصل مؤشر (OSI) إلى 0.4931¹.

ويمكن تلخيص جميع هذه المؤشرات في الجدول الآتي:

الجدول رقم (2.3): ترتيب الأردن من خلال مؤشرات الحكومة الإلكترونية خلال الفترة (2010-2018)

السنوات	الرتبة العالمية	مؤشر EGDI	مؤشر OSI	مؤشر HCI	مؤشر TII
2010	51	0.5278	0.1813	0.2869	0.0596
2012	98	0.4884	0.3922	0.8013	0.2717
2014	79	0.5167	0.5197	0.7202	0.3104
2016	91	0.5123	0.4565	0.7344	0.3458
2018	98	0.5575	0.4931	0.7387	0.4406

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على:

- تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية للسنوات 2010، 2012، 2014، 2016، 2018.

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن الأردن في تراجع مستمر بالنسبة للترتيب العالمي في مجال الجاهزية الإلكترونية، حيث تراجع بـ 47 مرتبة من تقرير 2010 إلى تقرير 2018، أما بالنسبة لمؤشر (EGDI) ككل، الذي وصل إلى 0.5575 سنة 2018، فهو يعتبر مؤشراً مرتفعاً نوعاً ما مقارنة بالمتوسط العالمي.

وبالرغم من تراجع الأردن؛ إلا أن جميع قيم المؤشرات الرئيسية للعام 2018، تظهر تقدم الأردن بالمقارنة مع التقرير الصادر سنة 2016 والسنوات السابقة، وبالنسبة للمؤشرات الفرعية شهد مؤشر (OSI)

¹ إعداد الطالبة بالاعتماد على تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية للسنوات 2010، 2012، 2014، 2016، 2018.

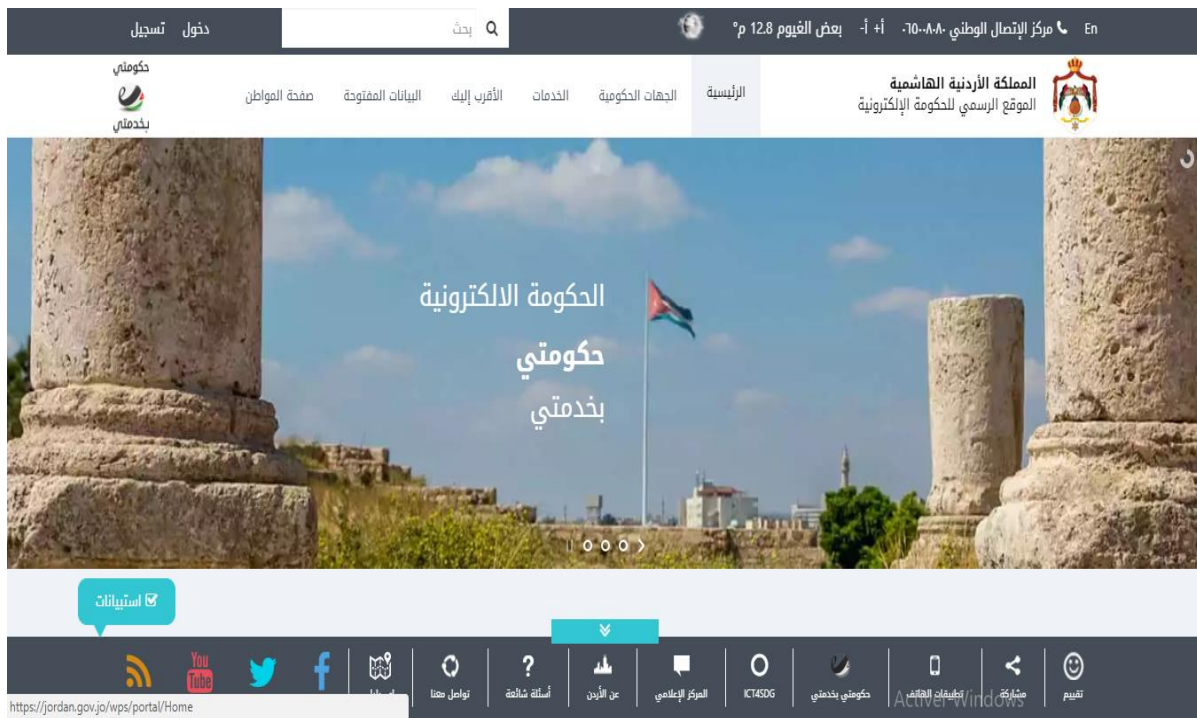
ارتفاعاً ملحوظ طيلة السنوات 08 والذي وصل إلى 0.4931 وهو مؤشر مرتفع مقارنة بالمتوسط العالمي الذي وصل إلى 0.4623، ووصل مؤشر (TII) إلى 0.4406 وهو مؤشر مرتفع جداً مقارنة بالمتوسط العالمي الذي وصل إلى 0.3650، ويمكن إرجاع ذلك إلى زيادة بعض المؤشرات مثل عدد مستخدمي الإنترنت وصل إلى 6.6 مليون مستخدم نهاية 2017 أي نسبة 65.7% من عدد السكان، وكذا ازدياد أعداد اشتراكات الإنترنت حوالي 2.5 مليون اشتراك نهاية سنة 2017 أي بنسبة 48% من عدد السكان وهذا لا يشمل أعداد مستخدمي الإنترنت من خلال الهاتف النقال، كما وصل مؤشر (HCI) إلى 0.7387 وهو مؤشر مرتفع كذلك مقارنة بالمؤشر العالمي الذي وصل إلى 0.6432، ويمكن إرجاع أسباب التراجع إلى أن السرعة التي تقدم بها الأردن لم تكن بنفس الوتيرة التي تحققت في الدول الأخرى.

المطلب الثاني: البوابة الرسمية للحكومة الإلكترونية في الأردن

تم إطلاق بوابة الحكومة الإلكترونية الأردنية سنة 2006 على الموقع الرسمي www.jordan.gov.jo تحت شعار "حكومتي بخدمتي"، ويعتبر الموقع الإلكتروني الموحد للدولة، والذي يتم من خلاله توفير مختلف المعلومات والخدمات الحكومية. ويتوفر الموقع على نسختين الأولى بالعربية والثانية بالإنجليزية.

ويمثل الشكل الموالي الموقع الرسمي للحكومة الأردنية:

الشكل رقم (2.3): البوابة الرسمية للحكومة الأردنية



المصدر: البوابة الرسمية للحكومة الإلكترونية الأردنية، متوفر على الموقع: <https://jordan.gov.jo/wps/portal>، تاريخ الاطلاع: 2016/01/25.

أطلقت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأردن النسخة الأولى للبوابة الإلكترونية سنة 2006، والنسخة الثانية سنة 2013، والتي تضم 1800 خدمة حكومية معلوماتية و 90 خدمة تفاعلية و 117 دائرة وهيئة حكومية.

ومن أهم الخدمات، التي تقدمها البوابة ما يلي: ¹

1. خانة الجهات الحكومية:

توفر مختلف المعلومات الخاصة برئاسة الوزارة والوزارات الأردنية والمؤسسات الحكومية؛ من اسم الوزير، أعضاء الوزارة، رقم الوزارة والإيميل، صفحة الفيسبوك والتويتر.

¹ بالاعتماد على البوابة الإلكترونية الأردنية، متوفر على الموقع: <https://jordan.gov.jo/wps/porta>، تاريخ الاطلاع: 2016/01/25.

2. خانة الخدمات:

يتوفر على مختلف الخدمات الإلكترونية والمعلوماتية الخاصة بالمواطن الأردني، المقيم في الأردن، المستثمر والسائح.

3. خدمة الأقرب إليك:

يتم من خلالها البحث عن أي مكان في الأردن من خلال خرائط (Google).

4. خدمة البيانات المفتوحة:

توفر هذه الخانة البيانات الحكومية المفتوحة ومختلف الإحصائيات المتعلقة بالوزارات والهيئات الحكومية مثل التعليم والثقافة، الصحة، الطقس، الاقتصاد وإدارة الأعمال، العدالة والسلم الاجتماعي، ويمكن لأي شخص أن يستخدم هذه البيانات أو يعيد توزيعها ونقلها.

5. صفحة المواطن:

من خلال هذه المنصة يمكن للمواطن الأردني الحصول على خدمة مميزة، حيث يتم عرض مجموعة من المعلومات والخدمات ضمن معايير السرية والخصوصية، وتوحيد إجراءات التسجيل، من بين هذه الخدمات: الاستعلام عن رخص المهن، الاستعلام عن القضايا، الاستعلام عن الراتب التقاعدي،... إلخ.

6. منصة بخدمتكم:

خدمة توفر التواصل مع الحكومة من خلال مجموعة من الخانات (أسأل الحكومة، اقتراح، ثناء، شكوى، إبلاغ).

كما سبق ذكره، فإن البوابة الإلكترونية للحكومة الأردنية تحتوي على العديد من الخدمات التي تقدمها مختلف وزارات ومؤسسات الدولة، كما توفر العديد من المعلومات على مدار الساعة، وهي نقطة وصل بين المواطنين، المؤسسات الحكومية والحكومة، ويمكن القول أنها بوابة متكاملة تسهل على المواطن الأردني الحصول على الخدمات وتوفر له الجهد والوقت.

المطلب الثالث: استراتيجية الحكومة الإلكترونية في الأردن

وضعت الحكومة الإلكترونية كغيرها من الحكومات استراتيجية تنظم مشروعها الإلكتروني، يرافقه العديد من البرامج والأهداف، انطلاقاً من مجموعة من المشاكل التي تحاول حلها عن طريق التحول الإلكتروني.

أولاً. برنامج الحكومة الإلكترونية في الأردن:

يأتي هذا البرنامج ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تبنتها الحكومة الأردنية من أجل تحقيق التنمية المستدامة، ويتضمن هذا البرنامج ما يلي:

1. رؤية البرنامج:

وضعت الحكومة الأردنية رؤية تمثلت في "مشارك فاعل في التطوير الاجتماعي والاقتصادي، باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛ والوصول الميسر للمعلومات والخدمات الحكومية ولكافة المستخدمين مهما كان مكانهم الجغرافي أو قدراتهم أو وضعهم الاقتصادي".¹

2. رسالة البرنامج:

قامت الحكومة الأردنية بوضع رسالة برنامج الحكومة الإلكترونية والذي تضمن التركيز على إرضاء متلقين الخدمات الحكومية، من خلال القنوات العديدة التي توفرها الحكومة، وذلك باستخدام إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وكذا توظيف الكفاءات والكوادر البشرية المؤهلة لتطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية بحيث تكون هذه المبادرات الإلكترونية سهلة ويتقبلها المواطن الأردني.²

ويقوم برنامج الحكومة الإلكترونية الأردنية على المحاور التالية:³

- ✓ إعادة هيكلة جميع المؤسسات الحكومية.
- ✓ وضع تشريعات وقوانين ملائمة لبرنامج الحكومة الإلكترونية في الأردن.

1 وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، إدارة برنامج الحكومة الإلكترونية، متوفر على الموقع التالي: <http://moict.gov.jo/content/eGovernment-Program>، تاريخ الاطلاع: 2016/01/26.

² المرجع نفسه.

³ المرجع نفسه.

- ✓ تطوير البنية التحتية اللازمة لهذا البرنامج الإلكترونية.
- ✓ وضع تطبيقات مناسبة بالخدمات الإلكترونية.
- ✓ القيام بتغييرات في مختلف الإجراءات لتحقيق الفعالية والكفاءة المطلوبة للبرنامج.
- ✓ تطوير مجال التدريب ونقل المعارف.

وضعت الحكومة الإلكترونية بقيادة وزارة الاتصالات، تصوراً واضحاً عما تريد الوصول إليه الحكومة الأردنية مستقبلاً في تقديم مختلف خدماتها، وتميزت الرؤية بالوضوح والشمولية، حيث ركزت على تقديم الخدمات بطريقة مبسطة وعملية، أما بالنسبة لرسالة البرنامج، فكانت تهدف إلى كيفية الوصول إلى التحول الإلكترونية، وكذا نشر الثقافة الإلكترونية وجعل الأردن تواكب التطورات والدول في هذا المجال، من خلال وضع العديد من المحاور.

3. مرتكزات برنامج الحكومة الإلكترونية:

يقوم برنامج الحكومة الإلكترونية في الأردن على المرتكزات التالية:¹

أ. المؤسسة:

يجب على الحكومة وضع الآليات المؤسسية لإدارة الحكومة الإلكترونية، من خلال الأولويات التالية:

- ✓ تشكيل اللجنة التوجيهية للحكومة الإلكترونية بقيادة وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وعدد من الوزارات ذات العلاقة.
- ✓ وضع وحدة معيارية للحكومة الإلكترونية داخل كل مؤسسة حكومية.
- ✓ تشكيل لجان عمل متداخلة لتنفيذ السياسات المتداخلة بين المؤسسات الحكومية.

¹ صفوان المبيضين، مرجع سابق، ص ص 127-134.

ب. القوانين والتشريعات:

يتطلب إقامة مشروع الحكومة الإلكترونية في الأردن وضع القوانين والتشريعات اللازمة، ومن أولويات هذا المرتكز:

✓ وضع التشريعات اللازمة لمختلف المعاملات الإلكترونية.

✓ وضع تشريعات لأمن وحماية المعلومات.

ت. التكنولوجيا والبنية التحتية: ضرورة وضع توجه تكنولوجي موحد يتم التقيد به من طرف جميع المؤسسات الحكومية في الأردن.

ث. إدارة الأعمال: من خلال المحاور التالية:

✓ تأهيل موظفي القطاع العام ورفع الكفاءة بما يتناسب والتكنولوجيا المستخدمة.

✓ استخدام دليل إدارة المشاريع الموضوع من قبل الحكومة.

✓ وضع خطط اتصال فعالة بين كافة الأطراف المستخدمة للحكومة الإلكترونية.

والشكل الموالي يوضح المرتكزات التي تم التطرق لها في العنصر السابق:



ثانيا. أهداف مشروع الحكومة الإلكترونية في الأردن:

قسمت أهداف مشروع الحكومة الإلكترونية الأردني حسب القطاعات والشرائح المختلفة، حيث يهدف إلى تحقيق النقاط التالية:¹

1. الأهداف المتعلقة بالموظفين:

- ✓ تكوين الموظفين وإكسابهم الخبرة في مجال التعاملات الإلكترونية.
- ✓ تسهيل تبادل الخبرات بين الموظفين في الدوائر والهيئات الحكومية.

¹ سوسن زهير المهتدي، مرجع سابق، ص 482.

✓ محاولة تخفيف العبء عن الموظف الأردني.

2. الأهداف المتعلقة بقطاع الأعمال:

✓ تقديم تسهيلات للمستثمر من خلال سرعة توفير المعلومات والرد على الاستفسارات إلكترونياً.

✓ عدم الحاجة للتواجد شخصياً من قبل المستثمر وتسهيل التعامل من خلال شبكة الأنترنت.

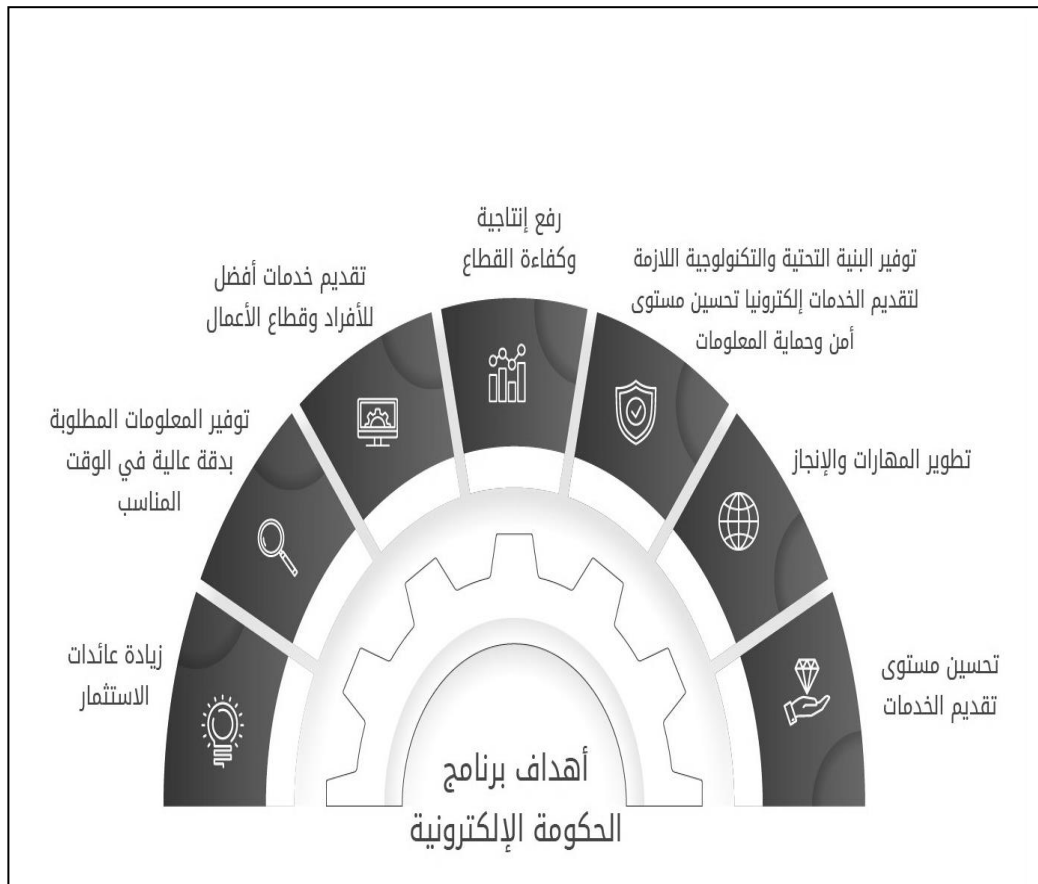
3. الأهداف المتعلقة بالمواطنين:

✓ سرعة توفير المعلومات للمواطن.

✓ سرعة إتمام المعاملات إلكترونياً.

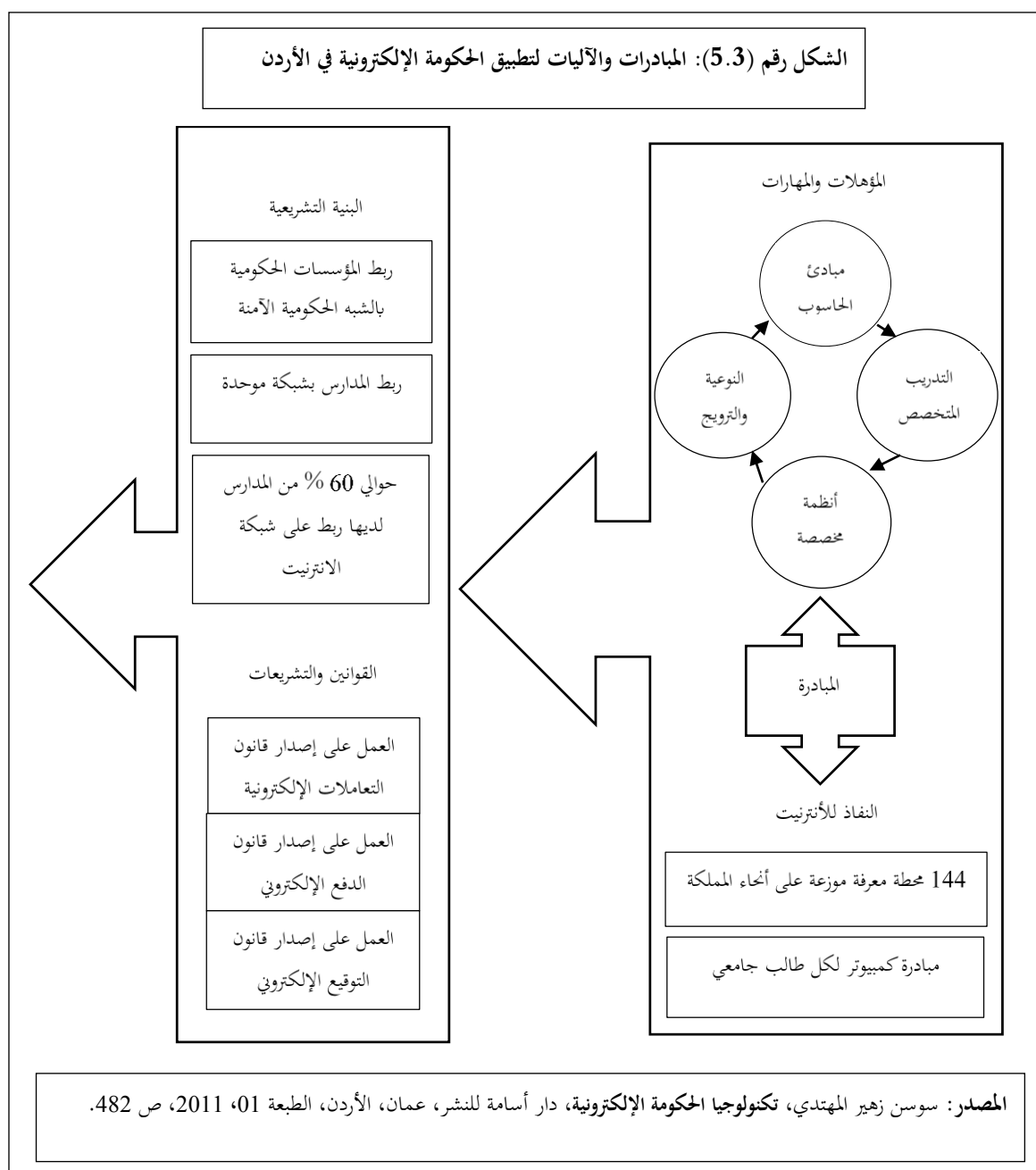
يُمكن توضيح مختلف أهداف الحكومة الإلكترونية في الأردن في الشكل الموالي:

الشكل رقم (4.3): أهداف الحكومة الإلكترونية في الأردن.



المصدر: وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، إدارة الحكومة الإلكترونية وعملاتها، متوفر على الموقع: <https://www.modee.gov.jo/AR/Pages>، تاريخ الاطلاع: 2018/12/30.

ويوضح الشكل التالي مختلف المبادرات التي قامت بها الأردن من أجل تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية



يلاحظ من خلال هذا الشكل؛ أن الحكومة الأردنية قامت بمجموعة من المبادرات، تضمنت مجموعة المؤهلات والمهارات والنفذ للأنترنيت، وكان الهدف العام منها هو بلوغ التحول الإلكتروني، من خلال ربط

جميع المؤسسات بشبكة أنترنت موحدة لتسهيل الحصول على الخدمات. كما قامت الحكومة الإلكترونية بسن العديد من القوانين والتشريعات، تسمح بتحقيق الأمن الإلكتروني والحد من الجريمة الإلكترونية وإنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية.

ثالثاً. معوقات الحكومة الإلكترونية في الأردن:

واجه مشروع الحكومة الإلكترونية في الأردن بعض من العراقيل، التي أدت إلى عدم وصوله إلى الأهداف المرجوة، ويمكن إيجازها في النقاط التالية:¹

- ✓ نقص الدعم المالي الكافي لمشروع ضخم كمشروع الحكومة الإلكترونية.
- ✓ عدم استجابة بعض المؤسسات الحكومية للتغيير المناسب لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في الأردن.
- ✓ افتقار المؤسسات الحكومية إلى البنية التحتية اللازمة.
- ✓ القوانين والتشريعات الموضوعة لا تناسب التكنولوجيا اللازمة لمشروع الحكومة الإلكترونية.
- ✓ غياب التنسيق بين مختلف الجهات والهيئات الحكومية.
- ✓ قلة الكفاءات البشرية المؤهلة.
- ✓ مقاومة التغيير التي تعاني منها المؤسسات الحكومية.
- ✓ غياب الشفافية والمساءلة.

يلاحظ في الأخير ومن خلال التطرق لاستراتيجية الحكومة الإلكترونية الأردنية؛ أنها استراتيجية شاملة لجميع الجوانب بدءاً من الرؤية والرسالة، وصولاً إلى الأهداف، وكان هناك تفصيل لأدق النقاط التي يجب اتباعها من أجل تسهيل التحول إلى النمط الإلكتروني.

ومن بين التحديات التي ساهمت في عرقلة نجاح الحكومة الإلكترونية في الأردن، تحدي الموارد المالية المحدودة، وعدم الجاهزية الإلكترونية وتفاوتها بين مؤسسة وأخرى، إلى جانب تحدي عدم التقبل ومقاومة التغيير للموظفين في المؤسسات الحكومية.

¹ Issa S. I. Ottoum, **Launching E-Government in Jordan: Jordanian Experience**, World of computer science and information technology journal (WCSIT), Vol 5, N° 4, 2015, P 64.

المبحث الثالث: مشروع الحكومة الإلكترونية في الإمارات العربية المتحدة

كانت دولة الإمارات العربية المتحدة من بين الدول السبّاقة للتحوّل الإلكتروني للخدمات الحكومية وذلك بداية من سنة 2001، وكانت هيئة العامة للمعلومات هي الجهة المسؤولة عن برنامج الحكومة الإلكترونية في الدولة.

وسخرت الحكومة الإماراتية كافة الجهود والوسائل لإنجاح هذا المشروع والارتقاء بالقطاع الحكومي، من خلال وضع استراتيجية واضحة وبرنامج مخطط له.

ومن خلال هذا المبحث، ستتم دراسة مشروع الحكومة الإلكترونية في الإمارات العربية المتحدة، حيث تم تقسيم المبحث إلى:

المطلب الأول: واقع الحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات من خلال مؤشرات الأمم المتحدة

المطلب الثاني: البوابة الرسمية للحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات

المطلب الثالث: استراتيجية الحكومة الإلكترونية في الإمارات

المطلب الأول: واقع الحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات من خلال مؤشرات الأمم المتحدة

احتلت الإمارات المرتبة 49 عالمياً من بين 193 دولة، وفق التقرير العالمي للأمم المتحدة لمدى تطور الحكومات الإلكترونية عبر العالم لسنة 2010، وهي في المرتبة الأولى عربياً، وعليه فإن الإمارات وصلت إلى مؤشر 0.5349 بالنسبة لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية ككل وهو مؤشر متوسط مرتفع مقارنة بالدول الأخرى، أما فيما يخص مؤشر (HCI) وصلت الإمارات إلى مؤشر 0.2703، ووصل مؤشر (TII) إلى مؤشر 0.1793، أما مؤشر (OSI) فوصل في الإمارات إلى 0.0853 في سنة 2010.

أما بالنسبة لتقرير 2012 وحسب التقرير العالمي للحكومة الإلكترونية فإن الإمارات احتلت المرتبة 28 عالمياً والمرتبة الأولى عربياً، وعليه فإن الإمارات وصلت إلى مؤشر 0.7344 بالنسبة لمؤشر (EGDI) ككل، ووصلت إلى مؤشر 0.7837 فيما يخص مؤشر (HCI)، كما وصلت إلى مؤشر 0.5568 بالنسبة لمؤشر (TII)، أما فيما يخص مؤشر (OSI) فكان 0.8627.

كما احتلت الإمارات المرتبة 32 عالمياً والثانية عربياً في تقرير 2014، وعليه فإن الإمارات وصلت إلى مؤشر 0.7136 بالنسبة لمؤشر (EGDI) ككل، أما فيما يخص مؤشر (HCI) وصلت الإمارات إلى مؤشر 0.6657، ووصل مؤشر (TII) إلى مؤشر 0.5932، أما مؤشر (OSI) فوصل في الإمارات إلى 0.8819.

وفي تقرير 2016 احتلت الإمارات المرتبة 29 عالمياً والثانية عربياً، حسب تقرير الحكومة الإلكترونية 2016، حيث وصلت إلى مؤشر 0.7515 بالنسبة لمؤشر (EGDI) ككل، ووصلت إلى مؤشر 6752.0 فيما يخص مؤشر (HCI)، أما مؤشر (TII) فكان 0.6881، ووصل مؤشر (OSI) إلى 0.8913.

وفي تقرير 2018 كانت الإمارات في المرتبة 21 عالمياً والأولى عربياً، حيث وصلت إلى مؤشر 0.8295 بالنسبة لمؤشر (EGDI) ككل، ووصلت إلى مؤشر 0.6877 فيما يخص مؤشر (HCI)، أما مؤشر (TII) فكان 0.8564، ووصل مؤشر (OSI) إلى 0.9444.

ويمكن تلخيص جميع هذه المؤشرات في الجدول الآتي:

الجدول رقم (3.3): ترتيب الإمارات من خلال مؤشرات الحكومة الإلكترونية خلال الفترة (2010-2018)

السنوات	الرتبة العالمية	مؤشر EGDI	مؤشر OSI	مؤشر HCI	مؤشر TII
2010	49	0.5349	0.0853	0.2703	0.1793
2012	28	0.7344	0.8627	0.7837	0.5568
2014	32	0.7136	0.8819	0.6657	0.5932
2016	29	0.7515	0.8913	0.6752	0.6881
2018	21	0.8295	0.9444	0.6788	0.8564

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على:

- تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية للسنوات 2010، 2012، 2014، 2016، 2018.

يلاحظ من خلال الجدول السابق، تحسن ترتيب الإمارات بشكل ملحوظ من سنة 2010 إلى غاية سنة 2018، حيث صعدت بـ 28 مرتبة خلال 8 سنوات، ووصل المؤشر ككل إلى 0.8295 وهو مؤشر مرتفع جداً مقارنة بالمتوسط العالمي الذي وصل إلى 0.4227، وبذلك تحتل المرتبة الأولى عربياً، والرابعة

آسيوياً، و21 عالمياً من بين 198 دولة، ويمكن إرجاع ذلك إلى الإرادة القوية للحكومة الإماراتية، ورغبتها الشديدة في اللحاق بالركب العالمي، أما بالنسبة لمؤشر (OSI) فوصل إلى 0.9444 وهو كذلك مرتفع جداً بالنسبة للمتوسط العالمي الذي وصل إلى 0.4623 وهذا دليل على ارتفاع مستوى الخدمات الإلكترونية المقدمة. في حين ووصل مؤشر (TII) إلى 0.8564 وهو مؤشر مرتفع جداً مقارنة بالمتوسط العالمي الذي وصل إلى 0.3650، وهذا يدل على الرغبة الشديدة للحكومة الإماراتية في تعميم استخدام تكنولوجيات الاعلام والاتصال، حيث قدر عدد مستخدمي الأنترنت إلى 9.2 مليون مشترك أي بنسبة 99% من عدد السكان نهاية سنة 2017. ووصل مؤشر (HCI) إلى 0.6788 وهو مؤشر مرتفع مقارنة بالمتوسط العالمي الذي وصل إلى 0.6432 وهذا راجع إلى الاهتمام الكبير للعنصر البشري وتوفير جميع الإمكانيات من طرف الحكومة الإماراتية من أجل تطويره.

المطلب الثاني: البوابة الرسمية للحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات

أُطلقت البوابة الإلكترونية لحكومة الإمارات سنة 2011، وهذا تفعيلًا لبرنامج الحكومة الإلكترونية الاتحادية، وتتويجًا للنجاحات في مسيرة التحول الإلكتروني على مستوى الدولة، واحتوت هذه البوابة على العديد من الخدمات. ويمثل الشكل الموالي البوابة الإلكترونية لدولة الإمارات:

الشكل رقم (6.3): البوابة الرسمية لحكومة الإمارات



المصدر: البوابة الرسمية للحكومة الإلكترونية الإماراتية، متوفر على الموقع: <https://www.government.ae/>، تاريخ الاطلاع: 2016/01/25.

انطلقت البوابة الإلكترونية الإماراتية باستخدام اسم النطاق العربي (حكومة.امارات)، وذلك في تأكيد منها على الوصول إلى أكبر شريحة من المستخدمين والحفاظ على الهوية والثقافة الوطنية، وتوفر البوابة نسختين الأولى باللغة العربية والثانية باللغة الإنجليزية..

وتعد هذه البوابة الموقع الرسمي الوحيد الذي يضم البوابات الرسمية للإمارات المشكلة للدولة، ويجمع خدمات الحكومة المحلية والاتحادية، تحت شعار "متحدون" و"متحدون في المعرفة"، والذي تنص عليه مرتكزات رؤية الإمارات 2021.

كما تحتوي البوابة على العديد من الخدمات وهي مقسمة كما يلي:¹

¹ البوابة الرسمية للحكومة الإلكترونية الإماراتية، متوفر على الموقع، <https://u.ae/#/>، تاريخ الاطلاع، 2018/09/16.

أ. معلومات وخدمات:

توفر الحكومة الإلكترونية من خلال هذه البوابة سنة 2018 حوالي 3730 خدمة اتحادية، و270 خدمة إجرائية. وتم ترتيب هذه الخدمات أبجدياً لسهولة الوصول إليها بالضغط على الحرف الذي يبدأ به اسم الخدمة. ويمكن لمستخدمي البوابة البحث عن الخدمات حسب الإمارة أو باسم الجهة أو المؤسسة الحكومية.

ويجب التسجيل في نظام الدخول الذكي من أجل استخدام هذه الخدمات، ويمكن هذا النظام من تحميل المستندات وتتيح التوقيع الرقمي لها. وتتمثل الخدمات الإلكترونية الأكثر طلباً لسنة 2018 فيما يلي:

✓ 4.936.040 معاملة منجزة في دفع المخالفات المرورية.

✓ 1.381.095 معاملة تخص تحديد عقود العمل أو تصريح عمل مهمة من خارج الاتحاد.

✓ 987.194 معاملة تحديد ملكية المركبات.

✓ 964.381 معاملة تخص دفع فواتير الكهرباء والمياه.

✓ 751.762 معاملة تحديد بطاقات الهوية.

ب. خدمة شاركنا:

تضم هذه البوابة قسم خاص بمشاركة المواطن في استطلاعات الرأي واستبيانات للتصويت في العديد من المواضيع، وتقديم ملاحظات أو اقتراحات عن الخدمات الإلكترونية الاتحادية المقدمة، كما تتيح البوابة خدمة مشاركة الأفكار الجديدة والمبتكرة التي يريد المواطن مناقشتها مع فريق عمل متخصص.

ت. خدمة الإعلام:

توفر مقتطفات من آخر أخبار الإمارات، ومختلف الفعاليات والأنشطة في مختلف المجالات الخاصة بكل إمارة.

يلاحظ من تصفح البوابة الإلكترونية الإماراتية، أنها تتكون من العديد من الأجزاء والخانات، والتي توفر مختلف الخدمات الحكومية إلكترونياً، وهذا يدل على وهذا دليل على تطوير الخدمات المقدمة وسعي الحكومة الاتحادية إلى إرضاء جميع المتعاملين في الموقع، كما يوجد إمكانية لمشاركة المواطنين في شؤون الحكومة من خلال تقديم مختلف اقتراحاتهم.

المطلب الثالث: استراتيجية الحكومة الإلكترونية في الإمارات العربية المتحدة

كانت سنة 2001 بداية التحول الإلكتروني لدولة الإمارات العربية المتحدة وفي سنة 2008 وضعت استراتيجية جديدة من خلال تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل الحكومي.

أولاً. لمحة تاريخية عن الحكومة الإلكترونية الاتحادية:

وضعت وزارة المالية والصناعة الخطة الاستراتيجية للحكومة الإلكترونية سنة 2001، بالتعاون والتنسيق مع وزارة الدولة لشؤون مجلس الوزراء والهيئة العامة للاتصالات.¹

- الرؤية: لخصت رؤية الحكومة الإلكترونية الإماراتية في: "الارتقاء بتنافسية دولة الإمارات

بتبني ممارسات عالية المستوى وفي مختلف مجالات الحكومة الإلكترونية"

- الرسالة: حُدِثَتْ رسالة الحكومة الإلكترونية في الإمارات بـ "حكومة إلكترونية مبدعة،

ملتزمة بمساهمتها في رفع تنافسية الدولة، متعددة القنوات وقائمة على رغبات المتعاملين،

من خلال حكومة مترابطة وذات كفاءة، تستفيد من بنية تحتية متطورة وموارد بشرية مؤهلة

في إطار ذكي للحكومة".

ومنذ سنة 2001، مرت الحكومة الإلكترونية في الإمارات بالعديد من المراحل والتي تم الاشراف عليها

أكثر من جهة حكومية.

يوضح الجدول الآتي أبرز تلك المحطات:

¹ هيئة تنظيم الاتصالات، تقرير حول استراتيجية الحكومة الإلكترونية الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة (2012-2014)، ص ص 02-03.

الجدول رقم (4.3): يوضح أبرز المخططات الزمنية لتطور الحكومة الإلكترونية الاتحادية

أبرز المخططات	البعد الزمني	الوصف الموجز	الجهة المالكة
الدرهم الإلكتروني	فيفري 2001	أول خدمة إلكترونية تقوم بها وزارة المالية في الحكومة الاتحادية لاستبدال تحصيل الرسوم التقليدية.	وزارة المالية
برنامج الحكومة الإلكترونية	نوفمبر 2002	تشكيل اللجنة التنسيقية لبرنامج الحكومة الإلكترونية الاتحادية بقيادة وزارة المالية والصناعة	وزارة المالية
استراتيجية الحكومة الإلكترونية	مارس 2003	تم تكليف شركة آي بي إم بعمل دراسة تقديمية للجهات الاتحادية وتطوير خطة تنفيذية	وزارة المالية
الخطة التنفيذية للحكومة الإلكترونية	جوان 2004	وُقعت مذكرة تفاهم مع مؤسسة الإمارات للاتصالات (اتصالات) لتوفير البنية التحتية للحكومة الإلكترونية.	وزارة المالية
بوابة الحكومة الإلكترونية	مارس 2005	إطلاق أول بوابة للحكومة الإلكترونية.	وزارة المالية
تعهد الحكومة الإلكترونية لوزارة تطوير القطاع الحكومي	مارس - جوان 2006	صدر قرار وزاري بنقل برنامج الحكومة الإلكترونية من وزارة المالية إلى وزارة تطوير القطاع الحكومي.	وزارة تطوير القطاع الحكومي
إعداد استراتيجية نظم المعلومات للحكومة الاتحادية	جوان 2008	صدر قرار وزاري بقيام الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات بقيادة جهود إعداد استراتيجية لنظم المعلومات في الدولة	الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات
تطوير استراتيجية الخدمات الحكومية	2010	أعد مكتب رئاسة مجلس الوزراء استراتيجية لتطوير الخدمات الحكومية والذي يعتبر الركن الثالث من استراتيجية الحكومة الإلكترونية.	مكتب رئاسة مجلس الوزراء

المصدر: هيئة تنظيم الاتصالات، تقرير حول استراتيجية الحكومة الإلكترونية الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة (2012-2014)، ص 11-10.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن استراتيجية الحكومة الإلكترونية الاتحادية مرت بالعديد من المراحل بداية من سنة 2001 عندما أُطلق الدرهم الإلكتروني إلى غاية وضع الاستراتيجية الحكومية سنة 2008، وفي سنة 2011 تم إطلاق البوابة الرسمية (حكومة.امارات).

وفي سنة 2013 تم إطلاق مبادرة الحكومة الذكية* من أجل توفير الخدمات للمواطنين حيثما كانوا وعلى مدار اليوم، ومن كل هاتف وجهاز متحرك، تحت شعار "الحكومة الناجحة هي التي تذهب للناس ولا تنتظرهم ليأتوا إليها"².

وقد قامت الحكومة الإماراتية بتحديد أهداف الحكومة الذكية التي يجب أن تكون مبدعة، تستجيب للتغيرات بسرعة وتبتكر حلولاً للمشكلات وهي حكومة تسهل حياة الناس وتحقق السعادة لهم وتعمل على مواكبة أفضل الممارسات الدولية ضمن مبادئ التنمية المستدامة.

ثانياً. منهجية وطريقة عمل الاستراتيجية الاتحادية الإلكترونية:

اعتمدت طريقة عمل الاستراتيجية الاتحادية الإلكترونية على ثلاث أبعاد، يمكن تلخيص هذه الأبعاد فيما يلي:³

✓ بعد الخدمات الإلكترونية: ركز هذا البعد على تطوير مستوى التحول الإلكتروني للهيئات الحكومية الاتحادية ومحاولة توفير الخدمات إلكترونياً بجودة عالية وعبر العديد من القنوات وبما يلي احتياجات المواطن الإماراتي.

✓ بعد الجاهزية الإلكترونية للجهات الحكومية: ركز هذا البعد على تعزيز القدرات الحكومية في مجال تكنولوجيا المعلومات وتنظيماً وبشراً.

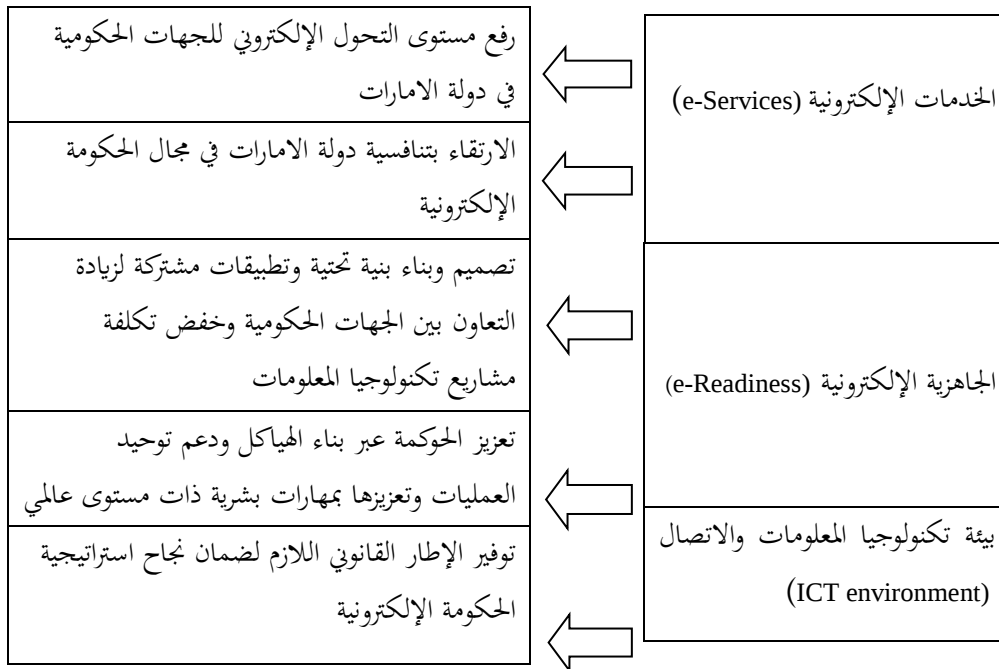
* الحكومة الذكية هي التطور الطبيعي للحكومة الإلكترونية، وتهدف إلى تكملة ما تم بناؤه ولكن بصيغة أكثر تطوراً مما كان عليه في الحكومة الإلكترونية، للاقترب أكثر من المواطن.

² الإمارات العربية المتحدة، مجلس الوزراء، الحكومة الذكية، متوفر على الموقع: <https://uaecabinet.ae/ar/details/prime-ministers-initiatives/smart-government> تاريخ الاطلاع: 01.12.2018.

³ هيئة تنظيم الاتصالات، مرجع سابق، ص ص 13-14.

✓ بعد بيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: ركز هذا البعد على مختلف التشريعات والسياسات المنظمة لمبادرات الحكومة الإلكترونية في الإمارات. ويمثل الشكل الموالي الأبعاد الثلاثة لاستراتيجية الحكومة الإلكترونية الإماراتية:

الشكل رقم (7.3): الأبعاد والأهداف الاستراتيجية للحكومة الإلكترونية الاتحادية



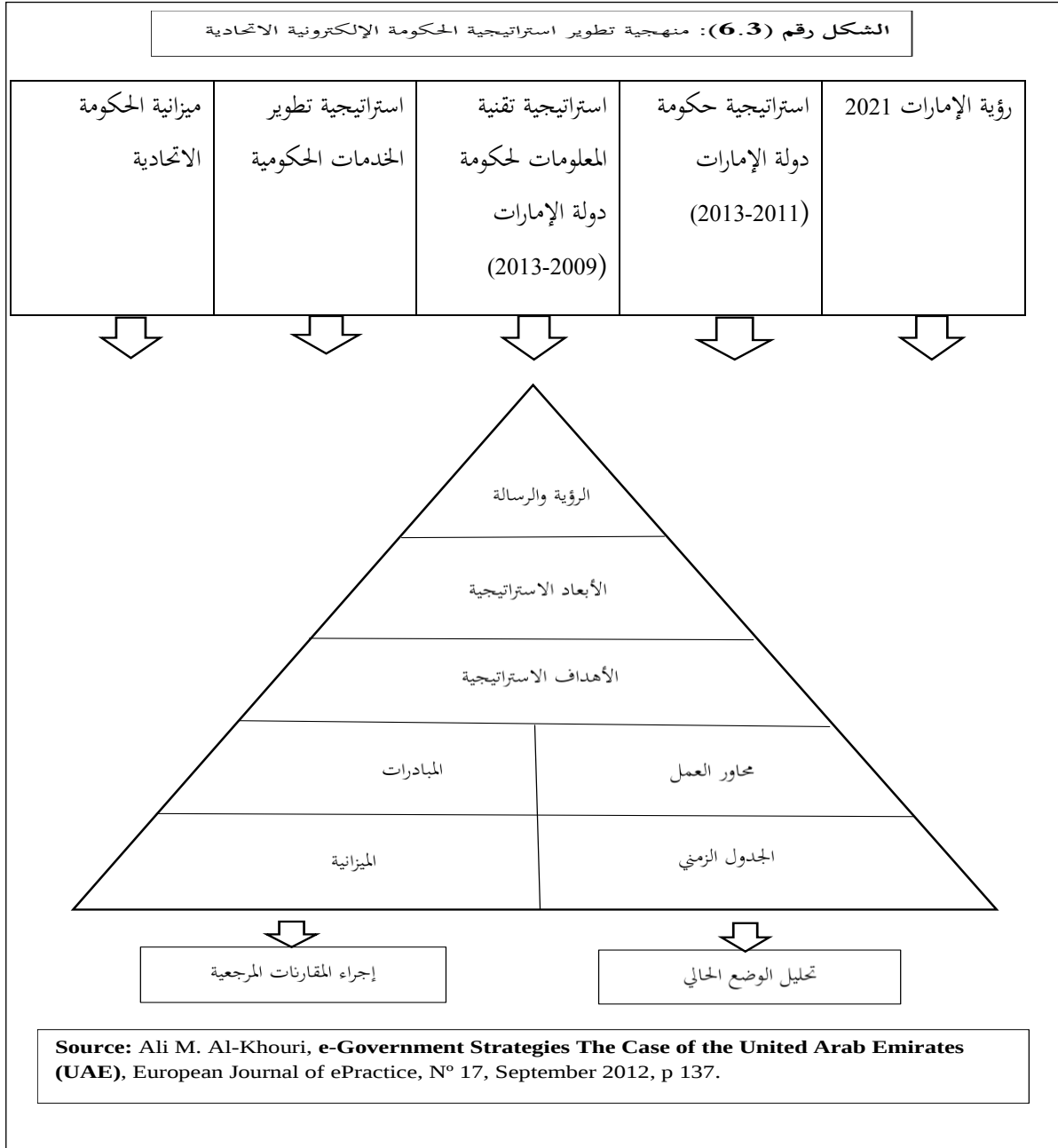
Source : Ali M. Al-Khouri, e-Government Strategies The Case of the United Arab Emirates (UAE), European Journal of ePractice, N° 17, September 2012, p 138.

يتضح من خلال هذا الشكل أن الحكومة الإلكترونية في الإمارات اعتمدت على ثلاث ركائز بهدف زيادة قدرة الحكومة على الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والفرص التي تتيحها من خلال التركيز على ثلاث الأطراف الرئيسية وهي المؤسسات الحكومية، المؤسسات الخاص، المواطنين.

1. منهجية تطوير استراتيجية الحكومة الإلكترونية الاتحادية:

حددت منهجية تطوير استراتيجية الحكومة الإلكترونية في الإمارات سبع مكونات ومرجعيات، تساعد في ضمان صياغة محكمة للاستراتيجية وسهولة أكبر في فهمها وتطبيقها.

ويوضح الشكل الآتي: منهجية تطوير استراتيجية الحكومة الإلكترونية للإمارات



أ. المرجعيات السبعة لاستراتيجية الحكومة الإلكترونية الإماراتية: تضمنت ما يلي:¹

- وثيقة رؤية الإمارات 2021: توضح الرؤية الاستراتيجية للإمارات والتي يجب أن تحقق استراتيجية الحكومة الإلكترونية.

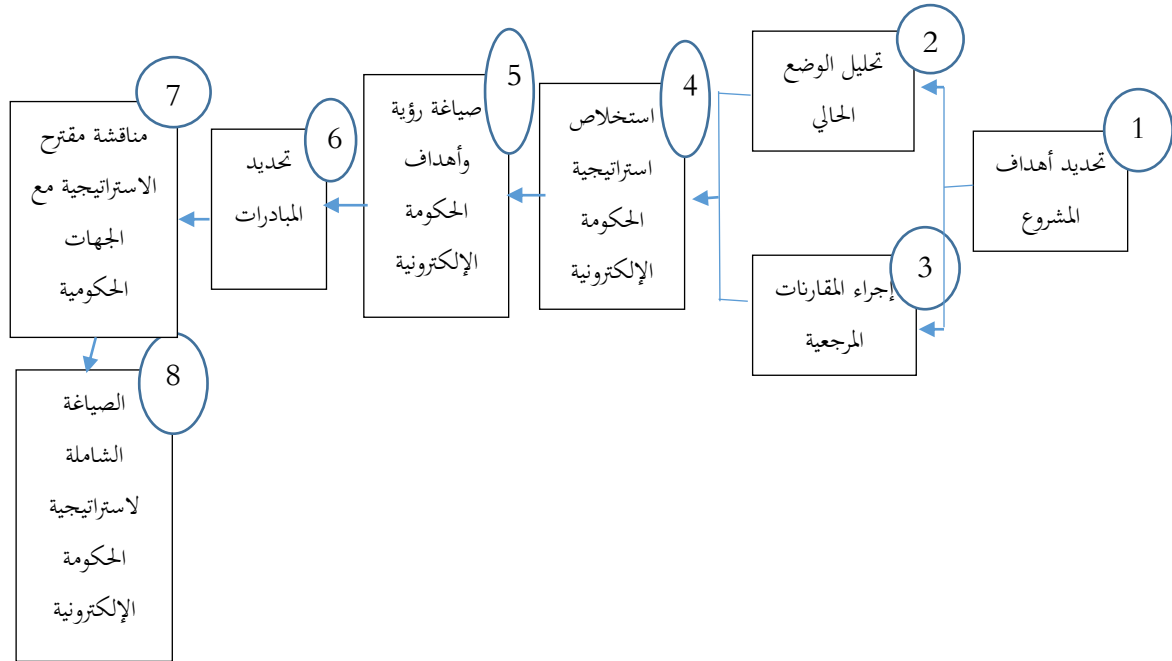
¹ هيئة تنظيم الاتصالات، مرجع سابق، ص ص 13-14.

- استراتيجية حكومة الإمارات العربية المتحدة (2011-2013): تضع الخطة التي تقوم بها الحكومة الإلكترونية من أجل تحقيق رؤية الإمارات 2021.
- استراتيجية تقنية المعلومات لدولة الإمارات (2009-2013): صدرت عن الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات، وتم فيع تحديد الأبعاد الثلاث لاستراتيجية الحكومة الإلكترونية الإماراتية.
- استراتيجية تطوير الخدمات الحكومية: قامت بتحليل مفصل للوضع الحالي للخدمات الإماراتية وكذلك مبادرات لكيفية تطويرها.
- ميزانية الحكومة الإماراتية: يجب ضبط ميزانية استراتيجية الحكومة الإلكترونية بما يتلاءم مع ميزانية الحكومة الإماراتية.
- تحليل الوضع الحالي: يجب تحديد الثغرات الموجودة في الأبعاد الثلاثة لاستراتيجية الحكومة الإماراتية (البيئة، الجاهزية والخدمات) وكيفية معالجتها.
- إجراء المقارنات المرجعية: القيام بمقارنات مع دول رائدة في مجال الحكومة الإلكترونية والذي يساعد الحكومة الإماراتية في معرفة وضعها في هذا المجال.

2. خطة عمل تطوير استراتيجية الحكومة الإلكترونية الاتحادية:

تم اعتماد طريقة العمل الموضحة في الشكل من أجل تطوير استراتيجية الحكومة الإلكترونية الإماراتية:

الشكل رقم (9.3): خطة عمل تطوير استراتيجية الحكومة الإلكترونية الإماراتية



المصدر: هيئة تنظيم الاتصالات، تقرير حول استراتيجية الحكومة الإلكترونية الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة (2012-2014)، ص 10-11.

مرت عملية وضع استراتيجية الحكومة الإلكترونية في الإمارات بالعديد من المراحل، وتضمنت كل مرحلة أنشطة ومهام رئيسية والجدول الآتي يوضح ذلك:

الجدول رقم (5.3): مراحل خطة عمل تطوير استراتيجية الحكومة الإلكترونية الإماراتية

المرحلة	النشاطات والنتائج
تحديد أهداف المشروع	النشاطات الرئيسية: تحديد الأهداف والمبادئ العامة للاستراتيجية، وكذلك الأولويات والتوقعات لأصحاب المصلحة الرئيسيين. النتائج: خطة معتمدة لتطوير الاستراتيجية.
تحليل الوضع الحالي	النشاطات الرئيسية: دراسة وتقييم الوضع الحالي للحكومة الإلكترونية في الدولة على المستويين الاتحادي والمحلي، ويشمل ذلك دراسة الوثائق المرجعية ذات الصلة. النتائج: فهم دقيق للوضع الحالي للحكومة الإلكترونية وأثر ذلك على الاستراتيجية.
إجراء المقارنات المرجعية	النشاطات الرئيسية: تحديد مجموعة من البلدان ذات الريادة في مجال الحكومة الإلكترونية، وإجراء مقارنات بيئية وجمع أفضل الممارسات العالمية من خلال البحث المكتبي وكذلك الاستفادة من الوثائق المرجعية ذات الصلة. النتائج: قائمة بأفضل الممارسات ذات الصلة في الأبعاد الثلاثة لاستراتيجية الحكومة الإلكترونية.
استخلاص استراتيجية الحكومة الإلكترونية	النشاطات الرئيسية: دراسة وتحليل الفجوة بين الوضع الحالي وأفضل الممارسات العالمية وتحليل الثغرات لتحديد الرؤية والأهداف الاستراتيجية للحكومة الإلكترونية. النتائج: تحديد مبدئي لعناصر الرؤية والرسالة وكذلك الأهداف الاستراتيجية لاستراتيجية الحكومة الإلكترونية.
صياغة رؤية وأهداف الحكومة الإلكترونية	النشاطات الرئيسية: صياغة رؤية ورسالة استراتيجية الحكومة الإلكترونية وكذلك الأهداف الاستراتيجية. النتائج: الاتجاهات الاستراتيجية للحكومة الإلكترونية محددة وفق عناصر الرؤية والرسالة والأهداف الاستراتيجية.
تحديد المبادرات	النشاطات الرئيسية: تحديد المبادرات اللازم تنفيذها ضمن كل بعد تبعاً للأهداف الاستراتيجية، وشمل ذلك مراجعة المبادرات المقترحة ضمن الوثائق المرجعية ذات الصلة. النتائج: قائمة مبدئية بالمبادرات الخاصة بكل هدف من الأهداف الاستراتيجية
مناقشة مقترح الاستراتيجية مع الجهات الحكومية	النشاطات الرئيسية: مناقشة النسخة المحدثة من الاستراتيجية مع الجهات الحكومية ذات الصلة. النتائج: ملاحظات مكتوبة من الجهات الحكومية المشاركة تم تضمينها في نسخة جديدة محدثة من الاستراتيجية.
الصياغة الشاملة لاستراتيجية الحكومة الإلكترونية	النشاطات الرئيسية: صياغة شاملة ونهائية للاستراتيجية بكافة مكوناتها السبع متضمنة مؤشرات الأداء، الجدول الزمني للتنفيذ والميزانية التقديرية. النتائج: النسخة النهائية من وثيقة الاستراتيجية.

المصدر: هيئة تنظيم الاتصالات، تقرير حول استراتيجية الحكومة الإلكترونية الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة (2012-2014)، ص 15-16.

قامت حكومة الإمارات بإعداد استراتيجية وخطط إلكترونية، من خلال تطبيق ممارسات وأهداف واضحة وآليات جد فعالة، والتي تهدف من خلال هذه الاستراتيجية إلى تسريع التحول الإلكتروني في الإمارات وريادة الدولة من خلال توفير خدمات إلكترونية مبتكرة وإرساء مجتمع متطور.

ثالثاً. أهداف مشروع الحكومة الإلكترونية الإماراتية:

يهدف مشروع الحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات إلى تحقيق ما يلي:¹

- ✓ اعتماد المواصفات القياسية الموحدة لتبادل المعلومات وبين مختلف الهيئات والوزارات.
- ✓ تحسين مستوى الخدمات وتسهيل تقديمها للمواطنين مما يوفر لهم الجهد والمال.
- ✓ تقليل التكاليف للمواطن والمؤسسة والحكومة ككل.
- ✓ تسهيل التعامل بين الجهات الحكومية من خلال الربط بين كافة الخدمات والإجراءات الحكومية.
- ✓ تطوير وتبسيط الإجراءات والتعاملات وتخفيف العبء على موظفي القطاع الحكومي.
- ✓ استخدام الأنظمة الإلكترونية الحديثة.
- ✓ تقليل استخدام الأوراق والنماذج اليدوية.

رابعاً. العوامل التي ساعدت على بناء الحكومة الإلكترونية الإماراتية:

يوجد العديد من العوامل التي أدت إلى نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات، ويمكن

إيجازها في النقاط التالية:¹

¹ فريد النجار وآخرون، مرجع سابق، ص 195.

✓ رغبة القيادة السياسية بضرورة التحول الإلكتروني للحكومة.

✓ ارتفاع الدخل الوطني لدولة الإمارات.

✓ التخطيط الجيد لمشروع الحكومة الإلكترونية.

✓ تبسيط التشريعات والقوانين بما يناسب المشروع الإلكتروني في دولة الإمارات.

✓ تبسيط الإجراءات في جميع المؤسسات والمرافق الحكومية.

✓ عدم وجود فجوة رقمية بين مختلف الإدارات والمؤسسات الحكومية في الإمارات.

من خلال دراسة مشروع الحكومة الإلكترونية في الإمارات؛ تبين أنها من بين المشاريع الرائدة في المجال، من خلال ما تم التطرق إليه، حيث تم التفصيل في مختلف جوانب المشروع وما تم تقديمه من طرف دولة الإمارات، وتجدر الإشارة أنه ومنذ بدء العمل في الحكومة الإلكترونية في سنة 2001 وعميلة التحول الإلكتروني تسير بوتيرة متسارعة على مستوى الجهات الحكومية.

وأطلقت دولة الإمارات الاستراتيجية الإلكترونية والتي مرت بالعديد من المراحل، من أجل مواكبة التغييرات المستمرة، وذلك من خلال إطلاق العديد من المبادرات وكل هذا يهدف إلى التقرب من المواطن وزيادة ثقته في الدولة من خلال تطوير الخدمات المقدمة له.

¹ صدام الخمايسة، مرجع سابق، ص ص 137-138.

خلاصة الفصل:

تم التطرق في هذا الفصل إلى مشاريع الحكومة الإلكترونية في كل من الجزائر، الأردن والإمارات العربية المتحدة، وتم اختيار ثلاث دول عربية من أجل محاولة التعرف على واقع الحكومة الإلكترونية في الوطن العربي، مقارنة بدول العالم الآخر، هذا ومن خلال التفصيل في المشاريع الثلاثة تم الوصول إلى العديد من الاستنتاجات، أولها أن دولة الإمارات حققت أشواطاً كبيرة في مجال تقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً وكانت حسب المؤشر العالمي للجاهزية الإلكترونية (EGDI) في ترتيب جيد مقارنة بالأردن والجزائر، في المقابل كانت الأردن من بين الدول التي حققت ترتيباً مرتفعاً إلى حد ما. كما تبين أن الجزائر تشهد عجزاً واضحاً فيما يخص العنصر البشري والبنية التحتية وتقديم الخدمات إلكترونياً مقارنة بكل من الأردن والإمارات.

أما فيما يخص البوابات الإلكترونية، حاولت الدول الثلاث توفير العديد من الخدمات إلكترونياً، إلا أن البوابة الرسمية للجزائر كانت ضعيفة نوعاً ما، لعدم تزويدها بخدمات أداء المستحقات المالية على الخط، كما أن إطلاق البوابة جاء متأخراً مقارنة بكل من الأردن والإمارات.

وفي الأخير يمكن القول مشاريع الحكومة الإلكترونية في الدول محل الدراسة، تختلف ويمكن إرجاع هذا الاختلاف إلى العديد من العناصر، كما يرتبط نجاح هذه المشاريع بصفة مباشرة بتوفر الإرادة السياسية للدولة والجدية والدعم وتوفر العنصر البشري الكفؤ وكذا الوعي الكبير للمواطنين، ويمكن أن تستفيد كل من الجزائر والأردن والإمارات من الحكومة الإلكترونية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة، والذي سوف يتم التطرق له من خلال الفصل الرابع.

الفصل الرابع: توجه الحكومة الإلكترونية نحو

تحقيق التنمية المستدامة في الدول محل

الدراسة

تمهيد:

تصاعد اهتمام مختلف دول العالم بتحقيق التنمية المستدامة، وتجدد هذا الاهتمام بوضع الاستراتيجيات الهادفة إلى تحقيق التكامل بين التنمية الاجتماعية والنمو الاقتصادي وحماية البيئة.

إن الاستراتيجية الناجحة للحكومة الإلكترونية تعمل على تحفيز النمو الاقتصادي وتحسين مستوى جودة الحياة اليومية للمواطنين. وفي هذا الصدد قامت كل من الجزائر، الأردن، الإمارات على وضع استراتيجيات حكومتها الإلكترونية من أجل النهوض باقتصادياتها.

كل هذه العناصر، وأخرى سيتم التطرق إليها من خلال النقاط التالية:

- المبحث الأول: دراسة تحليلية لواقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الدول محل الدراسة
- المبحث الثاني: تطبيقات الحكومة الإلكترونية للدول محل الدراسة في إطار التنمية المستدامة
- المبحث الثالث: دراسة المقارنة بين الدول محل الدراسة

المبحث الأول: دراسة تحليلية لواقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال للدول محل الدراسة

يوجد العديد من التصنيفات العالمية للدول في مجال المعلوماتية وبيئة الأعمال، والتي ساهمت في معرفة اقتصاديات الدول ودراسة وتقييم التحول الرقمي وما توصلت إليه في هذا المجال، من خلال جمع المعلومات وطرح عدة مؤشرات.

ويتم الحصول على هذه المعلومات من خلال المسح الميداني الذي يعتمد على آراء متخذي القرار في الدول المشاركة، وكذا البيانات المتوفرة للبنك الدولي واليونسكو والأمم المتحدة واتحاد الاتصالات الدولي. وسيتم التفصيل في كل هذا من خلال تقسيم المبحث إلى المطالب التالية:

المطلب الأول: دراسة تحليلية لتقارير ممارسة أنشطة الأعمال في كل من الجزائر، الأردن، الإمارات

المطلب الثاني: دراسة تحليلية لواقع الجاهزية الشبكية في كل من الجزائر، الأردن والإمارات

المطلب الأول: دراسة تحليلية لتقارير ممارسة أنشطة الأعمال في كل من الجزائر، الأردن، الإمارات

يصدر تقرير سهولة ممارسة أنشطة الأعمال (DB) doing business من طرف البنك الدولي كل سنة وكان أول تقرير سنة 2002، ويقيس هذا التقرير مدى سهولة إجراء الأعمال في بلد ما، من خلال التنظيم الذي يؤثر على الشركات المحلية من خلال 10 مجالات، يستخدم لتصنيف اقتصاد 190 دولة من خلال نوعين من البيانات، حيث يشمل النوع الأول على مؤشرات متعلقة بالإطار القانوني والتنظيمي وحماية المستثمرين، أما النوع الثاني يتعلق بمدى تعقد الإجراءات التنظيمية وتكاليفها.

ترتب اقتصاديات الدول من 1 إلى 190، حيث الدول التي تحصل على المراتب الأولى هي التي لديها بيئة تساعد على تشغيل الأعمال، أما التي تحصل على المراتب الخيرة تمتلك بيئة صعبة لبدء عمل أو شركة ما، وتتراوح نتيجة الأداء Ease of doing business score بين 0 و100، حيث يمثل 0 الحد الأدنى و100 الحد الأكبر.

وتم تلخيص كل المؤشرات للسنوات 2010-2018 فيما يخص الترتيب العالمي ونتيجة أداء DB للدول

محل الدراسة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (1.4): يوضح ترتيب الجزائر، الأردن، الإمارات لمؤشر سهولة الأعمال للفترة (2010-2018).

السنوات	الجزائر		الأردن		الإمارات	
	الترتيب العالمي	عدد الإصلاحات / نتيجة الأداء	الترتيب العالمي	عدد الإصلاحات / نتيجة الأداء	الترتيب العالمي	عدد الإصلاحات / نتيجة الأداء
2010	136	(4)	100	(6)	33	(3)
2011	143	(0)	95	(2)	35	(2)
2012	148	(1)	96	(2)	33	(2)
2013	152	(1)	106	(0)	26	(3)
2014	153	(0)	119	(0)	23	(3)
2015	154	50.69	117	58.40	22	76.81
2016	163	45.42	113	57.84	31	75.10
2017	156	47.46	118	57.30	26	76.89
2018	166	46.71	103	60.58	21	78.73

المصدر: بالاعتماد على تقارير سهولة أداء الأعمال للسنوات: 2010، 2011، 2012، 2013، 2014، 2015، 2016، 2017، 2018.

يوضح الجدول أعلاه الترتيب العالمي ونتيجة الأداء فيما يخص مؤشر لكل من الجزائر، الأردن والإمارات في الفترة بين 2010-2018، ويلاحظ أن من السنة 2010 إلى السنة 2014 كان يحسب عدد الإصلاحات فقط في التقرير، وابتداءً من تقرير 2015 أصبح يعبر عن معدل نتيجة الأداء من 100، حيث حققت الدول محل الدراسة نتائج مختلفة في تقارير الأداء لسهولة ممارسة الأعمال حيث حققت الإمارات نتيجة جيدة وكانت الأولى عربياً سنة 2018 وشهدت تقدم ملحوظ مقارنة بسنة 2010، حيث سجلت ترتيب 21 من بين 190 دولة أما نتيجة الأداء فوصلت على 78.73 وهو معدل مرتفع جداً ويعبر عن سهولة بيئة الأعمال التي تتميز بها الإمارات.

ويتراوح ترتيب الجزائر خلال هذه الفترة بين 136 و166 من بين 190 اقتصاد، وهو ترتيب متدني جداً وهذا يدل على أن الجزائر من بين الدول التي تتميز بصعوبة في ممارسة الأعمال، أما نتيجة الأداء حصلت على 46.71 ويعتبر مؤشر دون الوسط وبعيد عن المؤشر 100.

أما أداء الأردن فكان فوق المتوسط حيث سجلت المرتبة 100 بمعدل 60.58 وفاقته على معدل الجزائر، إلا أنها لم تصل إلى مستوى أداء الإمارات.

وسيتعمد الاعتماد على المؤشرات الفرعية لسهولة ممارسة الأعمال لكل من الجزائر، الأردن، الإمارات للفترة بين 2015-2018، وذلك راجع أن بعض المؤشرات الفرعية مختلفة في التقارير السابقة لسنة 2015 ولا تحسب بنفس الطريقة، ويمكن التفصيل في ذلك في العناصر الموالية:

- مؤشر بدء النشاط: يقيس عدد من المؤشرات الفرعية المتعلقة يقيس هذا المؤشر عدد الإجراءات والوقت والتكلفة المتعلقين بتأسيس وتشغيل شركة صغيرة ومتوسطة الحجم ذات مسؤولية محدودة.

الجدول رقم (2.4): مؤشر بدء النشاط للفترة (2015-2018) للجزائر، الأردن، الإمارات

2018			2017			2016			2015			البيان
الإمارات	الأردن	الجزائر	الإمارات	الأردن	الجزائر	الإمارات	الأردن	الجزائر	الإمارات	الأردن	الجزائر	
51	105	145	53	106	142	60	88	145	58	86	141	الترتيب (190-1)
91.16	84.40	77.5	91.21	84.62	77.54	89.98	85.70	76.08	98.97	85.61	74.07	المؤشر 100-0
4.5	7.5	12	4.5	7.5	12	6	7	12	6	7	13	الإجراءات
8.5	12.5	20	8.5	12.5	20	8	12	20	8	12	22	الوقت الأيام
13.4	24.2	11.1	13	22.4		6.2	20.7	10.9	6.3	21.4	11.0	التكلفة
0	0.1	0	0	0.1	0	0.0	0.0	23.6	0.0	0.0	24.1	الحد الأدنى من رأس المال

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على: Wold Bank, doing business 2015, 2016, 2017, 2018.

من الملاحظ أن مؤشر بدء النشاط متذبذب بين الدول الثلاث، حيث كان ترتيب الجزائر 145 من بين 190 اقتصاد وهو الترتيب الأخير مقارنة بالمرتبة 105 للأردن والمرتبة 51 للإمارات، بمؤشرات 77.5

و84.40 و91.16 على التوالي، ويعتبر المؤشر الذي حصلت عليه الإمارات مرتفع مقارنة والذي يقل عن الحد الأعلى للأداء بـ 9 مراتب، أما بالنسبة للمؤشرات الفرعية نجد أن عدد الإجراءات المطلوبة في الجزائر قدرت بـ 12 إجراء وهو ثابت بالنسبة للسنوات الأخيرة، مقارنة 7.5 إجراء للأردن و 4.5 إجراء للإمارات والذي يدل على عدم كثرة الإجراءات في دولة الإمارات والتي يؤدي بدوره إلى تسهيل عملية نشاط الشركات المحلية. أما بالنسبة للمدة المستغرقة فكانت 20 يوم في الجزائر و12.5 يوم في الأردن و8.5 في الإمارات وهي مدة قصيرة وتسهل عملية بدء نشاط أي شركة. أما تكلفة انجاز والتي تمثل نسبة من رأس المال، فسجلت الجزائر أقل تكلفة مقدرة 11.1 لتليها الإمارات وبعدها الأردن، رغم ذلك لم تتحسن مرتبة الجزائر كثيراً بالنسبة لهذا المؤشر، أما مؤشر الحد الأدنى من رأس المال تم إلغاؤه في الجزائر والإمارات ووصل إلى 0.1 بالنسبة للأردن وهو معدل ضعيف جداً.

– مؤشر استخراج تراخيص البناء: ويدرس جميع الإجراءات التي يجب على المؤسسة الحصول عليها.
الجدول رقم (3.4): مؤشر استخراج تراخيص البناء للفترة (2015-2018) للجزائر، الأردن، الإمارات

2018			2017			2016			2015			البيان
الإمارات	الأردن	الجزائر	الإمارات	الأردن	الجزائر	الإمارات	الأردن	الجزائر	الإمارات	الأردن	الجزائر	
2	110	146	4	109	77	2	103	122	4	126	127	الترتيب (1-190)
86.38	65.74	58.89	86.15	67.19	71.02	88.79	67.49	64.05	91.22	66.02	65.72	المؤشر -0 100
14	15	19	11	16	17	8	16	17	10	16	17	الإجراءات
50.5	62	146	49	63	130	43.5	63	204	44	63	204	الوقت الأيام
2.3	12.0	8.1	2.3	10	0.9	0.2	9.1	0.9	0.2	9.5	0.7	التكلفة
15	11	10	13.0	11.0	10	11	10.5	9	-	-	-	مراقبة (الجودة-15) 0)

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على: Wold Bank, doing business 2015, 2016 , 2017, 2018.

حصلت الجزائر على المرتبة 146 والأردن 110 بمؤشر 58.89 و65.74 على التوالي، أما الإمارات فكانت في المرتبة الثانية عالمياً بمؤشر 86.38 وهو مؤشر مرتفع ناتج عن تحسن المؤشرات الفرعية، وحصلت الدول الثلاث على مؤشرات جيدة فيما يخص مؤشر مراقبة جودة البناء، حيث ارتفع مؤشر الإمارات إلى قيمة 15 أعلى مؤشر، مقارنة بالجزائر التي حصلت على قيمة 10 من 15 والأردن 11، أما بالنسبة للتكلفة اللازمة والتي تمثل نسبة من البناء، فقدت شهدت ارتفاع لمؤشر الجزائر والذي كان 9.0 % سنة 2017 ليصل إلى 8.1 لسنة 2018، في حين سجلت الأردن أعلى تكلفة بنسبة 0.12 والإمارات أصل تكلفة بنسبة 2.3 % .

- مؤشر الحصول على الكهرباء: يدرس جميع الإجراءات التي يجب على الشركة القيام بها للحصول على توصيل كهربائي دائم.

الجدول رقم (4.4): مؤشر الحصول على الكهرباء للفترة (2015-2018) للجزائر، الأردن، الإمارات

البيان	2015			2016			2017			2018		
	الجزائر	الأردن	الإمارات	الجزائر	الأردن	الإمارات	الجزائر	الأردن	الإمارات	الجزائر	الأردن	الإمارات
الترتيب (190-1)	147	44	4	130	56	4	118	48	4	120	40	1
المؤشر 100-0	59.98	82.95	97.44	57.56	77.88	95.28	60.58	80.93	98.84	60.56	83.33	99.92
الإجراءات	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	2
المدة	180	50	35	180	50	32	180	50	28	180	55	10
التكلفة من الدخل	1318.5	315.9	24.2	1295.5	303.0	23.5	13330.4	325.3	24.7	13304	384.1	25.2
موثوقية التوريد	-	-	-	4	5	7	5	6	8	5	7	8

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على: Wold Bank, doing business 2015, 2016, 2017, 2018.

بالنسبة لمؤشر الحصول على الكهرباء حصلت الإمارات على المرتبة الأولى عالمياً بمؤشر 99.92، وعدد الإجراءات 2 والمدة اللازمة لذلك 10 أيام بتكلفة 25.2 من الدخل، أما الجزائر فكانت في المرتبة 120 وهو تحسن ملحوظ مقارنة بالسنوات السابقة بعدد إجراءات 5 ثابت خلال عدة سنوات ومدة 180 يوم وهي مرتفعة نوعاً ما وتكلفة مقدرة بـ 13353 وهي مرتفعة كذلك مقارنة بالدول الأخرى، وبالنسبة للأردن فانخفضت رتبته إلى 40 بمؤشر 83.33 والذي شهد ارتفاع ملحوظ، وعدد إجراءات 5 مثل الجزائر، أما المدة فقدت بـ 55 يوم وتكلفة 384.1 والتي انخفضت كذلك مقارنة بالسنوات السابقة.

-مؤشر تسجيل الملكية: ويمثل الإجراءات التي يتعين على شركة تنفيذها لشراء عقار من شركة أخرى.

الجدول رقم (5.4): مؤشر تسجيل الملكية للفترة (2015-2018) للجزائر، الأردن، الإمارات

2018			2017			2016			2015			البيان
الإمارات	الأردن	الجزائر	الإمارات	الأردن	الجزائر	الإمارات	الأردن	الجزائر	الإمارات	الأردن	الجزائر	
10	72	163	11	96	162	10	98	163	4	107	157	الترتيب (190-) (1)
90.02	66.40	43.83	90.04	62.18	43.83	89.23	61.34	43.83	96.66	63.48	50.67	المؤشر 100-0
2	6	10	2	7	10	2	7	10	2	7	10	الإجراءات
1.5	17	55	1.5	21	55	1.5	21	55	2	21	55	الوقت الأيام
0.2	9.0	7.1	0.2	9.0	7.1	0.2	9.0	7.1	0.2	7.5	1	التكلفة
21.0	22.5	7	21.0	20.5	7.0	20	19.5	7	-	-	-	مؤشر جودة إدارة الأراضي

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على: Wold Bank, doing business, 2015, 2016, 2017, 2018.

من خلال هذا الجدول، يلاحظ أن الجزائر حصلت على مراتب متأخرة في هذا المؤشر بمرتبة 163 ومعدل 43.83 وهو مؤشر أقل من المتوسط العالمي، أما المؤشرات الفرعية فعرفت تذبذب حيث قدرت المدة بـ 55 يوم وتكلفة بـ 7.1 أما مؤشر جودة الأراضي فكان 7 من 35 وهو مؤشر ضعيف جداً. أما الأردن فكانت في المرتبة 72 بمؤشر 66.40 ويعتبر مؤشر قريب من الجيد، وحصلت على أعلى مؤشر جودة إدارة الأراضي بقيمة 22.5 متفوقة على الإمارات والجزائر، في حين حصلت الإمارات على المرتبة 10 لمؤشر تسجيل الملكية بمعدل 90.02 وهو مؤشر مرتفع جداً، كما حصلت على تكلفة 0.2 ومدة يوم ونص، وهي مؤشرات جيدة وتساهم في تحسن المؤشر العام.

- مؤشر الحصول على القرض: يقيم مستوى الأمان والحماية القانونية.

الجدول رقم (6.4): مؤشر الحصول على القرض للفترة (2015-2018) للجزائر، الأردن، الإمارات

2018			2017			2016			2015			البيان
الإمارات	الأردن	الجزائر	الإمارات	الأردن	الجزائر	الإمارات	الأردن	الجزائر	الإمارات	الأردن	الجزائر	
90	159	177	101	185	175	97	185	174	80	185	171	الترتيب (1-190)
50.00	25.00	10	45.00	0.00	10.00	45.00	0.00	10.00	45.00	0.00	10.00	المؤشر 0- 100
2	0	2	2	0	2	2	0	2	8	0	2	قوة الحقوق القانونية 2- 12
8	5	0	7	0	0	7	0	0	7	0	0	مؤشر عمق المعلومة الائتمانية (8-0)
54.5	15.3	0	53.8	0.0	0.0	38.4	0.0	0.0	28.3	0.0	0.0	تغطية مكتب الائتمان (% من)

البالغين)												
الحد تغطية سجل الائتمان (من البالغين)	2.0	2.2	6.8	1.9	2.4	7.7	3.0	2.5	8.9	2.9	2.2	8.8

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على: Wold Bank, doing business 2015, 2016, 2017, 2018.

يلاحظ من الجدول أن الجزائر احتلت مراتب متأخر بالنسبة لمؤشر الحصول على الائتمان برتبة 177 من 190 دولة وبدرجة 10 فقط من 100، ويرجع ذلك إلى انخفاض المؤشرات الفرعية، حيث حصلت على قيمة 2 من 12 بالنسبة لقوة الحقوق القانونية وهو مؤشر يدل على ضعف القوانين في الجزائر، أما بالنسبة لمؤشر عمق المعلومة الائتمانية فحصلت على 0 من 12 والذي يدل على صعوبة الحصول على المعلومة الائتمانية في الجزائر. أما الأردن فحصلت على المؤشر 0 للسنوات 2015، 2016، 2017، ليرتفع سنة 2018 للمؤشر 20.00 ومرتبة 159 وهو مؤشر ضعيف جدا نتيجة تدني قيمة المؤشرات الفرعية، في حين كانت الإمارات في المرتبة 90 بمؤشر 50.00 وهي مرتبة أحسن من الأردن والجزائر إلا أنها تبقى مرتبة متأخرة رغم حصولها على درجة 8 من 8 بالنسبة لمؤشر عمق المعلومة الائتمانية.

- مؤشر دفع الضرائب: يحدد الضرائب والجبايات التي تدفع كل سنة.

الجدول رقم (7.4): مؤشر دفع الضرائب للفترة (2015-2018) للجزائر، الأردن، الإمارات

البيان	2015			2016			2017			2018		
	الجزائر	الأردن	الإمارات	الجزائر	الأردن	الإمارات	الجزائر	الأردن	الإمارات	الجزائر	الأردن	الإمارات
الترتيب (1-190)	176	45	1	169	52	1	155	79	1	157	97	1
المؤشر 0- 100	41.63	81.19	99.44	45.03	80.96	99.44	55.49	73.94	99.44	54.11	70.75	99.44
المدفوعات (العدد سنويا)	27	25	4	27	25	4	27	25	4	27	25	4

12	128.51	265	12	145	265	12	151	385	12	151	451	المدة الأيام
15.9	28.1	65.6	15.9	49.31	65.6	15.9	29.5	27.7	15.9	29.0	72.7	إجمالي معدل الضريبة % من الربح

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على: Wold Bank, doing business 2015, 2016, 2017, 2018

احتلت الإمارات المرتبة الأولى عالمياً بالنسبة لمؤشر دفع الضرائب وبمعدل 99.44 وذلك بسبب تحسن المؤشرات الفرعية، حيث قدرت المدة بـ 12 يوم فقط مقارنة بـ 265 يوم بالنسبة للجزائر و 128.5 يوم بالنسبة للأردن، كما وصل مؤشر إجمالي معدل الضريبة من الربح 15.9 % وهي نسبة منخفضة مقارنة بالجزائر التي تحصلت على معدل الضريبة مقدّر بـ 65.6 %، في حين تحصلت الأردن على إجمالي معدل ضريبة قدر بـ 28.1 %، وهذه المؤشرات تدل على أن الإمارات قامت بالعديد من الإصلاحات فيما يخص هذا المؤشر والتي أدت إلى وصولها إلى المرتبة الأولى من بين 190 دولة.

أما الجزائر تحصلت على المرتبة 157 وتحسن طفيف للمؤشر خلال هذه السنوات ليصل إلى 54.11، كما شهدت المؤشرات الفرعية كذلك تحسن مقارنة بسنة 2015، في حين حصلت الأردن على المرتبة 97 بمعدل 70.75 والتي تحسنت تدريجياً في جميع مؤشرات دفع الضرائب.

- مؤشر حماية المستثمرين الأقلية: يعبر عن قافية المعاملات والحماية المختلفة.

الجدول رقم (8.4): مؤشر حماية المستثمرين الأقلية للفترة (2015-2018) للجزائر، الأردن، الإمارات

2018			2017			2016			2015			البيان
الإمارات	الأردن	الجزائر	الإمارات	الأردن	الجزائر	الإمارات	الأردن	الجزائر	الإمارات	الأردن	الجزائر	
10	105	170	9	165	173	49	136	174	43	154	132	الترتيب (190-) (1)
75.00	40.00	33.33	75.00	35.00	33.33	60.00	36.67	33.33	60.83	41.67	45.00	المؤشر 100-0
10	4	4	10	4	4	7.3	3.3	3.0	7.3	3.3	5.0	مؤشر

مدى الإفصاح (10-0)												
مؤشر مدى حقوق المساهمين (10-0)	4.0	5.0	4.8	3.7	4.0	4.7	3	1	6	3	2	6
مؤشر الملكية والسيطرة	4.5	4.2	6.1	3.3	3.7	6.0	5	5	9	4	5	9
مؤشر مدى شفافية الشركات (7-0)	-	-	-	-	-	-	2	5	7	3	7	7

- المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على: Wold Bank, doing business 2015, 2016, 2017, 2018.

تحصلت الجزائر على المرتبة 170 بالنسبة لمؤشر حماية المستثمرين بمعدل 33.33 وهو مؤشر ضعيف ولم يصل إلى المتوسط، وتحصلت على معدلات ضعيفة بالنسبة للمؤشرات الفرعية، حيث كان مؤشر مدى الإفصاح 4، أما مؤشر حقوق المساهمين كان 3 والذي يدل على عدم سهولة قيام المساهمين برفع الدعاوي، أما مؤشر شفافية الشركات فحصلت على 3 درجات وهو ضعيف مقارنة بالأردن والإمارات التي حصلتا على 7 درجات من 7، أما ترتيب الأردن فكان 146 بمعدل 40.00 وهو ترتيب متأخر راجع إلى انخفاض المؤشرات الفرعية مقارنة بالإمارات التي حصلت على المرتبة 10 عالمياً نتيجة ارتفاع مؤشر شفافية الشركات ومؤشر حقوق المساهمين.

- مؤشر انفاذ العقود: يقيس التكلفة والوقت لحل نزاع تجاري.

الجدول رقم (9.4): مؤشر انفاذ العقود لسنة 2018 للجزائر، الأردن، الإمارات

2018			2017			2016			2015			البيان
الإمارات	الأردن	الجزائر	الإمارات	الأردن	الجزائر	الإمارات	الأردن	الجزائر	الإمارات	الأردن	الجزائر	
12	118	103	81	124	102	18	126	106	121	114	120	الترتيب (190-) (1)
74.02	53.71	55.49	58.96	52.42	55.49	73.22	51.50	55.49	52.52	54.04	52.89	المؤشر 0- 100
44.5	64.2	630	378	689	630	495	689	630	524	689	630	المدة
21.0	31.2	19.5	46.3	31.2	19.9	19.5	31.2	19.9	19.5	31.2	21.9	الكلفة من المطلوب %
13	7.0	5.5	9.0	7.02	5.5	13.00	6.5	5.5	-	-	-	مؤشر جودة الإجراءات القضائية (18-0)

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على: Wold Bank, doing business 2015, 2016, 2017, 2018.

بالنسبة لمؤشر انفاذ العقود احتلت الجزائر المرتبة 103 بمعدل 55.49 والذي شهد تحسن طفيف نتيجة تحسن المؤشرات الفرعية، أما الأردن فتحصلت على مرتبة متأخرة قدرت بـ 118 وبمعدل 53.71، أما الإمارات فتحصلت على المرتبة 12 وبمعدل 74.02 وهو معدل مرتفع ويدل على سهولة الإجراءات القانونية في دولة الإمارات.

- مؤشر تسوية الاعسار: يقيس سلامة الاطار القانوني المطبق على إجراءات التصفية.

الجدول رقم (10.4): مؤشر تسوية الاعسار للفترة (2015-2018) للجزائر، الأردن، الإمارات

2018			2017			2016			2015			البيان
الإمارات	الأردن	الجزائر	الإمارات	الأردن	الجزائر	الإمارات	الأردن	الجزائر	الإمارات	الأردن	الجزائر	
69	146	71	150	142	74	91	146	73	92	145	97	الترتيب (190-) (1)
49.80	30.53	49.24	27.50	30.38	47.67	43.74	30.17	46.67	43.51	30.17	49.74	المؤشر 100-0
3.2	3.0	1.3	2.9	3.0	1.3	3.2	3.0	1.3	3.2	3.0	2.5	المدة (سنة)
20.0	20.0	7	42.0	20.0	7.0	20	20	7	20	20	7	التكلفة % من العقار
28.7	27.7	50.8	75	27.4	50.8	29.0	27.0	50.8	28.6	27.0	41.7	معدل الاسترداد
11.0	5.0	7	7.5	5.0	6.5	9	5	6.5	9	5	6.5	قوة مؤشر حل الاعسار (10-0)

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على: Wold Bank, doing business 2015, 2016, 2017, 2018.

شهدت الجزائر تحسن بالنسبة لمؤشر تسوية الاعسار بحصولها على المرتبة 71 وهو أحسن ترتيب بالنسبة لجميع المؤشرات والذي يدل على الإصلاحات العديدة التي قامت بيها الدولة المتعلقة بما المؤشر، وكان قريبة من الإمارات التي جاءت في المرتبة 69 وهو يعتبر ترتيب متأخر مقارنة بالمؤشرات الأخرى التي حصلت عليها، أما الأردن فكانت في المرتبة 146 بمعدل 30.35 وهو مدل منخفض جدا وبعيد عن المتوسط، نتيجة تدهور المؤشرات الفرعية.

- مؤشر التجارة عبر الحدود: الوقت والتكلفة الخاصة بتصدير واستيراد السلع.

الجدول رقم (11.4): مؤشر التجارة عبر الحدود للفترة (2015-2018) للجزائر، الأردن، الإمارات

2018			2017			2016			2015			البيان
الإمارات	الأردن	الجزائر	الإمارات	الأردن	الجزائر	الإمارات	الأردن	الجزائر	الإمارات	الأردن	الجزائر	
91	53	181	115	50	178	101	50	176	8	54	131	الترتيب (190-) (1)
71.50	85.93	24.15	64.26	86.39	24.15	66.27	86.73	24.15	91.46	78.92	64.21	المؤشر 100-0
مدة التصدير												
6	6	149	96	16	149	8.6	0	149	9	5	8	امثال الوثائق (ساعات)
27	38	118	26	131	118	8.3	29	118	7	12	17	الامثال الحدود (ساعات)
تكلفة التصدير												
178	16	374	292	55	347	178	9	347	665	825	1270	الامثال الوثائق US
462	131	593	75	75	593	650	25	593	5	7	9	الامثال الحدود US
مدة الاستيراد												
12	55	249	168	131	249	200	131	249	7	15	26	الامثال الوثائق) (ساعات)
54	79	327	72	75	327	37	421	327	625	1235	1330	الامثال الحدود (ساعات)
تكلفة الاستيراد												
283	30	400	212	30	400	72	55	400	-	-	-	الامثال الوثائق

678	181	466	100	181	466	8	779	466	-	-	-	الامتثال الحدود
-----	-----	-----	-----	-----	-----	---	-----	-----	---	---	---	--------------------

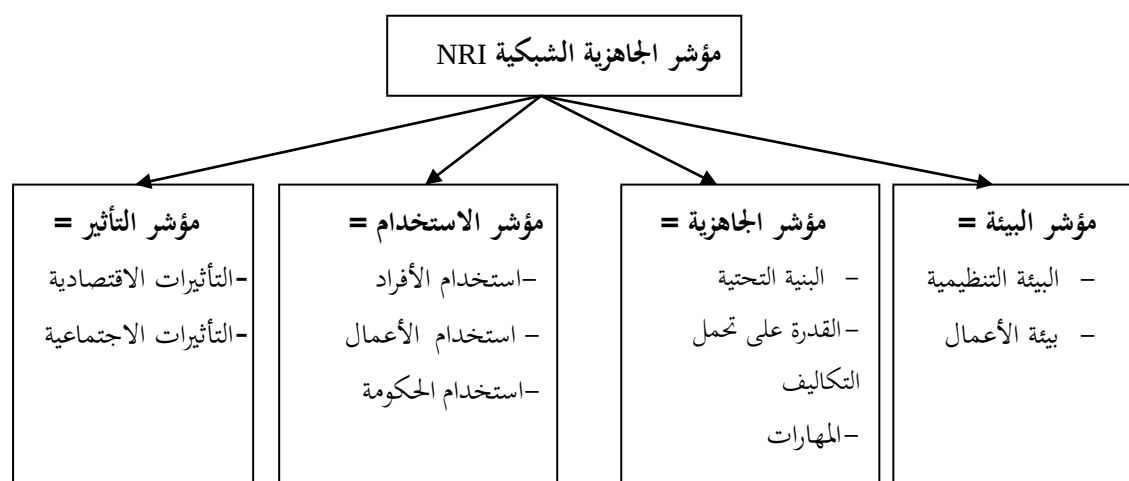
المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على: Wold Bank, doing business 2015, 2016, 2017, 2018.

جاءت الأردن في المرتبة 53 وبمعدل 85.93 وشهدت تحسن مقارنة بكل من الجزائر والأردن، في حين جاءت الإمارات في المرتبة 91 وبمعدل 71 وجاءت الجزائر في المرتبة 181 بمعدل 24.15 وهي مرتبة متأخرة جدا والذي يدل على صعوبة التصدير والاستيراد وكثرة الإجراءات في الجزائر رغم القيام ببعض الإصلاحات في هذا المؤشر.

المطلب الثاني: مؤشر الجاهزية الشبكية في الدول محل الدراسة

وهو المؤشر الذي يقيس قدرة الدول على الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال لزيادة التنافسية وتشجيع الابتكار التكنولوجي لتحقيق أهداف التنمية المستدامة، ويعتمد في تحليله لتنافسية هذه الدول على 4 مؤشرات أساسية و10 فئات فرعية و53 مؤشرا فرديا. ويُنشر هذا المؤشر في تقارير سنوية من طرف المنتدى الاقتصادي العالمي من خلال تصنيف 144 دولة. والشكل الموالي يوضح مؤشر الجاهزية الشبكية ومختلف مؤشرات الأساسية والفرعية

الشكل رقم (1.4): مؤشر الجاهزية الشبكية



المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على: world economic forum, the global information technology report 2016, innovating in the digital economy, 2016, p 05.

أولاً. الترتيب العام لمؤشر الجاهزية الشبكية في الدول محل الدراسة للفترة (2010-2018): يرمز له بالرمز NRI اختصاراً لـ Networked Readiness Index ، وترتب الدول من 1 إلى 144 والمؤشر من 1 إلى 7، ويمكن ترتيب الدول الثلاث في الفترة (2010-2018) في الجدول الموالي:

الجدول رقم (12.4): يوضح الترتيب العام لمؤشر NRI للجزائر، الأردن، الإمارات للفترة (2010-2018)

الإمارات		الأردن		الجزائر		السنوات
المؤشر	الرتبة العالمية	المؤشر	الرتبة العالمية	المؤشر	الرتبة العالمية	
4.85	23	4.09	44	3.09	113	2010
4.80	24	4.00	50	3.17	117	2011
4.77	30	4.17	47	3.01	118	2012
5.07	25	4.20	47	2.78	131	2013
5.20	24	4.36	44	2.98	129	2014
5.3	23	4.3	52	3.1	120	2015
5.3	26	4.2	60	3.2	117	2016
-	-	-	-	-	-	2017
-	-	-	-	-	-	2018

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على تقرير الجاهزية الشبكية NRI للسنوات 2010، 2011، 2012، 2013، 2014، 2015، 2016.

يلاحظ من الجدول أعلاه أن المؤشرات في سنة 2017 و 2018 غير موجودة وذلك راجع إلى عدم نشر التقرير في هذه السنتين من طرف المنتدى الاقتصادي العالمي، حيث سيتم الاعتماد على مؤشرات جديدة وطرق حساب جديدة أيضاً انطلاقاً من تقرير سنة 2019.

خلال السنوات المذكورة في الجدول تحتل الجزائر المراتب الأخيرة، حيث وصلت في سنة 2016 إلى الترتيب 117 من بين 144 دولة شملها التقرير، وهي رتبة جد متأخرة مقارنة بالأردن والإمارات، وبلغ مؤشر الجاهزية الشبكية في الجزائر 3.2 وهو أقل من نصف قيمة مؤشر الجاهزية الشبكية العام، ويمكن إرجاع ذلك إلى عدة أسباب ذكرها بعض الباحث منها الاستخدام الضعيف لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظومات التعليمية وكذا عدم الاستيعاب الجيد لهذه التكنولوجيا رغم وجود الإرادة السياسية التي تسعى إلى

تطبيق مشاريع الحكومة الإلكترونية وإنجاحها، لذلك وُجب الإسراع في إيجاد الحلول لتحسين القدرات التنافسية لمؤشر الجاهزية الشبكية.

ويلاحظ من الجدول كذلك أن ترتيب الأردن تتدهور من سنة 2010 إلى سنة 2016، حيث احتلت المرتبة 60 سنة 2016 مقارنة بالمرتبة 44 سنة 2010، أما معدل المؤشر العام فكان في حدود القيمة 4 وهو مؤشر متوسط نوعاً ما، ويرجع ذلك إلى قيام الحكومة الأردنية بالعديد من الإجراءات التي أدت إلى تحسن مختلف مؤشرات الجاهزية الشبكية، من بينها توفر أحدث التقنيات في الهيئات الحكومية، وتعزيز الوصول إلى المعلومات من خلال تحفيز الاستثمار في البنية التحتية.

أما فيما يخص ترتيب دولة الإمارات فيتراوح بين المرتبة 23 و26 عالمياً والأولى عربياً، ووصلت إلى قيمة مؤشر 5.3 وهو معدل جيد نوعاً ما، حيث مقارنة بالمؤشر العالمي الذي يصل إلى 4.6 في دولة سنغافورة وهو أعلى معدل بالنسبة لجميع الدول، وذلك راجع إلى الطموح الكبير للدولة الإماراتية والتي تسعى إلى أن تكون الأولى عالمياً حسب رؤية الإمارات 2021، من خلال تطوير البوابة الإلكترونية والتي تعد الواجهة الأولى للحضور الرقمي للدولة وكذا رصد إمكانات الحكومة الذكية.

ثانياً. مؤشر البيئة: يقيس هذا المؤشر درجة توفر البيئة الملائمة لدعم تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ومدى توفر الإطار التنظيمي لهذه التكنولوجيا، من خلال 18 مؤشر فرعي منها؛ الظروف الملائمة للابتكار، الكفاءات البشرية المؤهلة، نوعية الأنظمة السائدة، تطور القوانين المتعلقة بالتجارة الإلكترونية.

الجدول رقم (13.4): يوضح ترتيب الجزائر، الأردن، الإمارات في مؤشر البيئة التكنولوجية للفترة (2016-2010)

المؤشرات	مؤشر البيئة التكنولوجية			مؤشر البيئة السياسية والتنظيمية			مؤشر الأعمال	
	الجزائر	الأردن	الإمارات	الجزائر	الأردن	الإمارات	الأردن	الإمارات
2010	120 (3.01)	41 (4.18)	24 (4.68)	121 (3.20)	33 (4.88)	29 (4.92)	41 (4.12)	24 (4.68)
2011	125 (3.05)	49 (4.04)	25 (4.77)	123 (3.20)	43 (4.5)	34 (4.82)	49 (4.04)	25 (4.77)
2012	136	48	28	132	58	31	43	22

(5.00)	(4.45)	(2.96)	(4.66')	(3.87)	(2.70)	(4.83)	(4.16)	(2.83)	
17	40	143	26	48	141	19	42	143	2013
(5.25)	(4.65)	(2.74)	(4.84)	(4.05)	(2.46)	(5.05)	(4.35)	(2.60)	
13	41	145	24	44	140	18	41	143	2014
(5.28)	(4.75)	(2.87)	(4.95)	(4.16)	(2.76)	(5.10)	(4.45)	(2.76)	
(5.7.) 2	36	136	20	39	127	11	38	134	2015
	(4.9)	(3.1)	(5.1)	(4.2)	(2.9)	(5.4)	(4.5)	(3.0)	
13	38	133	25	39	123	19	38	131	2016
(5.4)	(4.8)	(3.2)	(5.1)	(4.2)	(3.4)	(5.2)	(4.5)	(3.1)	

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على تقرير الجاهزية الشبكية NRI للسنوات: 2010، 2011، 2012، 2013، 2014، 2015، 2016.

جاءت الجزائر في المرتبة 131 في تقرير 2016 ويلاحظ تدهور مرتبتها مقارنة بتقرير 2010 حيث كانت في المرتبة 120 وبلغ معدل المؤشر العام للبيئة التكنولوجية 3.1 في آخر تقرير وهو ما يعكس ضعف الدولة في هذا المجال، حيث يظهر الجدول أداء المؤشرات الفرعية كذلك، حيث حصلت الجزائر على المرتبة 132 ومعدل 3.4 في مؤشر البيئة السياسية والتنظيمية، وكانت في المرتبة 133 ومعدل 3.2 في مؤشر الأعمال والابتكار، وهي مؤشرات جد متأخر مقارنة بالمؤشر العالمي، وهذا يدل على ضعف البيئة التشريعية لتسهيل انتشار تكنولوجيا المعلومات في الجزائر وكذا ضعف تطوير أنشطة التجارة رغم الجهود التي قامت بها الدولة، كما تُظهر هذه المراتب المتأخرة الاختلال التي تعاني منه بيئة الابتكار وعدم قدرتها على تسهيل الأعمال والأنشطة.

أما ترتيب الأردن فكان 38 بتقرير 2016 بمعدل 4.5 بالنسبة لمؤشر البيئة التكنولوجية، بتحسين طفيف مقارنة بتقرير 2010، وحصلت على المراتب 39، 38 بمعدلات 4.2 و 4.8 على التوالي بالنسبة لمؤشر البيئة السياسية والتنظيمية ومؤشر الأعمال، وهي مؤشرات متوسطة ومتقاربة في حدود المعدل 4 والذي يقل على المعدل العالمي بنقطتين، ويرجع ذلك إلى التحسن في مؤشر شدة المنافسة المحلية والذي يحتل المرتبة 52، وكذا مؤشر مدى توفر على رأس المال الاستثماري والذي وصل إلى المرتبة 19 عالمياً والذي شهد تراجع الدول الأخرى.

أما بالنسبة للإمارات فتقدمت بشكل كبير في جميع مؤشرات البيئة التكنولوجية حيث حصلت على المراتب 19، 25، 13 بمعدلات 5.2، 5.1، 5.4 على التوالي بالنسبة لمؤشر البيئة التكنولوجية ومؤشر البيئة السياسية والتنظيمية ومؤشر الأعمال، وهي معدلات مرتفعة مقارنة بالدول الأخرى، من خلال تحسن مؤشر تطوير بيئة العمال؛ حيث بلغ مؤشر شدة المنافسة المحلية 6.0 واحتلت المرتبة الثانية عالمياً بالنسبة لمؤشر المشتريات الحكومية للتكنولوجيا المتقدمة، والمرتبة 7 بالنسبة لمؤشر توفر رأس المال الاستثماري ومؤشر إجمالي الضريبة.

ثالثاً. مؤشر الجاهزية: يعتمد هذا المؤشر على قياس درجة استعداد المجتمع للاستفادة الجيدة من البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والتكاليف اللازمة لذلك، بالاعتماد على 12 مؤشر فرعي منها توفر الإنترنت ذات النطاق العريض، إنتاج الكهرباء، عدد مستخدمي الهاتف الخليوي، المهارات التعليمية الأساسية.

الجدول رقم (14.4): يوضح ترتيب الجزائر، الأردن، الإمارات في مؤشر الجاهزية للفترة (2010-2016)

الدول	السنوات	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
الجزائر	مؤشر الجاهزية	-	-	88 (4.33)	96 (4.00)	101 (4.12)	97 (4.2)	95 (4.3)
	البنية التحتية	-	-	105 (3.08)	119 (2.62)	127 (2.43)	83 (3.7)	80 (3.9)
	التكاليف	-	-	51 (5.52)	64 (5.35)	42 (5.96)	94 (4.5)	99 (4.4)
	المهارات	-	-	97 (4.40)	101 (4.02)	102 (3.99)	94 (4.54)	89 (4.6)
الأردن	مؤشر الجاهزية	-	-	47 (5.10)	55 (4.97)	48 (5.22)	81 (4.6)	93 (3.2)
	البنية التحتية	-	-	79 (3.66)	81 (3.55)	88 (3.51)	96 (3.0)	92 (3.2)
	التكاليف	-	-	9 (6.35)	27 (6.03)	6 (6.64)	70 (5.3)	94 (4.6)
	المهارات	-	-	49 (5.29)	34 (5.37)	38 (5.51)	44 (4.5)	59 (5.3)

الإمارات	مؤشر الجاهزية	-	-	36 (5.29)	40 (5.23)	38 (5.44)	54 (5.1)	56 (5.0)
	البنية التحتية	-	-	25 (5.65)	30 (5.46)	30 (5.64)	27 (5.8)	28 (5.9)
	التكاليف	-	-	92 (4.70)	89 (4.70)	85 (5.09)	114 (3.6)	116 (3.4)
	المهارات	-	-	38 (5.53)	25 (5.54)	33 (5.62)	21 (5.8)	22 (5.8)

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على تقرير الجاهزية الشبكية NRI للسنوات: 2010، 2011، 2012، 2013، 2014، 2015، 2016.

من خلال هذا الجدول احتلت الجزائر المرتبة 95 عالميا سنة 2016 بمعدل 3.4 وهو معدل متوسط نوعا ما، وحصلت على المراتب 80، 99، 89 بمعدلات 3.9، 4.4، 4.6 على التوالي في مؤشرات البنية التحتية والتكاليف والمهارات، وتدل هذه المراتب المتأخرة على أن البنية التحتية التي توفرها الدولة الجزائرية ليست في المستوى المطلوب ويظهر ذلك من خلال المؤشرات الفرعية، حيث بلغت نسبة تغطية السكان بالهاتف النقال 99 % فقط مقارنة بالدول الأخرى التي وصلت إلى نسبة تغطية تقدر بـ 100 %، أما فيما يخص جودة النظام التعليمي فاحتلت المرتبة 115 وهي مرتبة متأخرة، أما فيما يخص الالتحاق الإجمالي بالتعليم الثانوي بلغت نسبة 99 % متفوقة على العديد من الدول العربية.

تدهور ترتيب الأردن بالنسبة لمختلف مؤشرا الجاهزية سواء الأساسية أو الفرعية، حيث سقطت من المرتبة 47 بتقرير 2010 إلى المرتبة 93 بالنسبة لمؤشر الجاهزية العام، ومن المرتبة 79 إلى المرتبة 92 بالنسبة لمؤشر البنية التحتية، ومن المرتبة 9 إلى المرتبة 94 لمؤشر التكاليف وهو تدهور كبير جدا، ومن الرتبة 49 إلى 59 لمؤشر المهارات، أما بالنسبة لبعض المؤشرات الفرعية فكان إنتاج الأردن من الكهرباء 2672.3 كليواط ساعي، اما استخدام الهاتف النقال فكان بنسبة 99 %، واستخدام الأفراد للإنترنت 7.9 %، وجودة نظام التعليم جاء في المرتبة 32 ونسبة التعليم الثانوي 84.3 %.

أما بالنسبة للإمارات فشهدت هي الأخرى تدهور في مؤشرات الجاهزية حيث تأخرت بـ 20 مرتبة مقارنة بتقرير 2010 من المرتبة 36 إلى المرتبة 56، وحصلت على المرتبة 28 في مؤشر البنية التحتية، والمرتبة 116 لمؤشر التكاليف، والمرتبة 22 لمؤشر المهارات، بالرغم من تحسن المؤشرات الفرعية حيث بلغت نسبة

تغطية شبكة المحمول 100 % وهي الأولى عالمياً، ونسبة محو الأمية بـ 93.8% ، واحتل مؤشر جودة نظام التعليم المرتبة 12 عالمياً، وهذا نتيجة الإصلاحات الكبيرة التي قامت بها الإمارات وتعزيز استخدام التكنولوجيا في جميع أطوار التعليم، وجاء مؤشر إنتاج الكهرباء في المرتبة 10 بمعدل 11750.2 كيلوواط ساعي.

رابعا. مؤشر الاستخدام: يعكس هذا المؤشر درجة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل الحكومات، الأفراد والمؤسسات، ويندرج تحته العديد من المؤشرات الفرعية مثل عدد أجهزة الكمبيوتر لكل ألف نسمة، وعدد مستخدمي شبكة الأنترنت، وجهود المؤسسات في تكوين الموظفين والحصول على براءات الاختراع، رفع مستوى التنافسية للدول.

الجدول رقم (15.4): يوضح ترتيب الجزائر، الأردن، الإمارات في مؤشر الاستخدام للفترة (2010-2016)

2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010		
125 (2.8)	129 (2.7)	124 (2.66)	140 (2.42)	127 (2.66)	129 (2.42)	125 (2.26)	مؤشر الاستخدام	الجزائر
103 (2.8)	102 (2.7)	104 (2.54)	100 (2.42)	89 (2.74)	102 (2.74)	93 (2.14)	استخدام الأفراد	
133 (2.9)	137 (2.7)	147 (2.47)	144 (2.15)	140 (2.60)	138 (2.11)	133 (2.06)	استخدام الأعمال	
130 (2.7)	134 (2.7)	134 (2.97)	139 (2.65)	135 (2.64)	130 (2.42)	128 (2.58)	استخدام الحكومة	
53 (4.1)	51 (4.1)	59 (3.96)	60 (3.97)	55 (3.77)	53 (3.57)	51 (3.43)	مؤشر الاستخدام	الأردن
70 (4.1)	69 (4.0)	67 (3.79)	66 (3.55)	67 (3.31)	62 (3.55)	68 (2.82)	استخدام الأفراد	
41 (3.9)	50 (3.9)	47 (3.81)	55 (3.59)	69 (3.52)	71 (2.96)	57 (3.12)	استخدام الأعمال	

47 (4.4)	44 (4.5)	52 (4.28)	56 (4.22)	37 (4.48)	33 (4.20)	38 (4.35)	استخدام الحكومة	
13 (5.6)	13 (5.6)	21 (5.24)	23 (5.07)	30 (4.52)	30 (4.27)	30 (4.34)	مؤشر الاستخدام	الإمارات
19 (6.2)	20 (5.9)	29 (5.30)	36 (5.46)	31 (4.77)	21 (5.22)	29 (4.69)	استخدام الأفراد	
27 (4.6)	27 (4.5)	29 (4.37)	28 (4.31)	30 (4.20)	39 (3.50)	32 (3.86)	استخدام الأعمال	
(6.2) 2	(6.2) 2	2 (6.06)	2 (5.99)	32 (4.59)	40 (4.08)	29 (4.47)	استخدام الحكومة	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على تقرير الجاهزية الشبكية NRI للسنوات 2010، 2011، 2012، 2013، 2014، 2015، 2016.

من خلال الجدول أعلاه سجلت الجزائر المرتبة 125 بمعدل 2.8 نقطة في تقرير 2016 وهو نفس المعدل تقريباً في جميع السنوات، وحصلت على المراتب التالية 103، 133، 130، بمعدل 2.8، 2.9، 2.7، في مؤشرات استخدام الأفراد، واستخدام المؤسسات واستخدام الحكومة على التوالي، وتعتبر مراتب ومعدلات جد منخفضة، وهو ما يعكس ضعف استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من طرف الفرد الجزائري والمؤسسات الوطنية والحكومة في حد ذاتها، كما يظهر ذلك من خلال المؤشرات الفرعية والتي تظهر نقص في طلبات براءات الاختراع حيث بلغ العدد الكلي المقدم 0.2 لكل مليون نسمة خلال السنوات الأخيرة، وبلغت نسبة استخدام الأفراد للإنترنت 19% فقط، أما بالنسبة للأسر التي تمتلك جهاز كمبيوتر فاحتلت المرتبة 88 من بين 144 دولة مشاركة في التقرير.

وسجلت الأردن المرتبة 53 بمعدل 4.1 والذي تراجع بمرتبتين مقارنة بتقرير 2010، وقد أظهرت المؤشرات الفرعية تراجع الأردن لكل من مؤشر استخدام الأفراد والحكومة، والتي تظهر من خلال تراجع الترتيب فيما يخص مؤشر اشتراكات الإنترنت عريض النطاق ومؤشر اشتراك الهاتف النقال، ونسبة الأسر التي تستطيع الوصول إلى الإنترنت، ويلاحظ تحسن لمؤشر استخدام الأعمال حيث وصل إلى مرتبة 41

مقارنة ب 58 بتقرير 2010، من خلال تقدمها في المؤشرات الفرعية الممثلة في مؤشر تدريب الموظفين، ومؤشر القدرة على الابتكار ومستوى استيعاب المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

أما فيما يخص الإمارات شهدت تحسن ملحوظ من المرتبة 30 إلى المرتبة 13 وبمعدل 5.6 بتقرير 2016، وهو معدل جيد مقارنة بالمتوسط العالمي لهذا المؤشر، أما بالنسبة لمؤشر استخدام الأفراد فصعدت بعشرة مراتب لتصل إلى المرتبة 19 عالمياً وبمعدل 6.2، واحتلت المرتبة 27 في مؤشر استخدام الأعمال، أما مؤشر استخدام الحكومة فشهدت قفزة كبيرة من المرتبة 29 إلى المرتبة الثانية عالمياً وبمعدل 6.2 وهو معدل جد مرتفع ويعكس قدرة الحكومة الإماراتية ونجاحها لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الدولة.

خامساً. مؤشر التأثير: يقيس هذا المؤشر أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المجتمع والاقتصاد، من خلال الاختراعات والسلع والخدمات الحديثة، والمستوى المعيشي، الصحة، التعليم، استهلاك الطاقة والعديد من النقاط الأخرى، ولكن يصعب قياس هذا المؤشر لقلة المعلومات في هذا الجانب.

الجدول رقم (16.4): يوضح ترتيب الجزائر، الأردن، الإمارات في مؤشر التأثير للفترة (2010-2016)

السنوات	الجزائر			الأردن			الإمارات		
	مؤشر التأثير العام	التأثيرات الاقتصادية	التأثيرات الاجتماعية	مؤشر التأثير العام	التأثيرات الاقتصادية	التأثيرات الاجتماعية	مؤشر التأثير العام	التأثيرات الاقتصادية	التأثيرات الاجتماعية
2010	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2011	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2012	140 (2.24)	140 (2.10)	135 (2.37)	57 (3.68)	70 (3.23)	49 (4.10)	33 (4.42)	28 (4.13)	33 (4.76)
2013	142 (2.11)	143 (2.03)	141 (2.15)	54 (3.70)	49 (3.42)	54 (3.98)	19 (4.94)	28 (4.13)	7 (5.75)
2014	137 (2.39)	133 (2.44)	140 (2.34)	48 (3.81)	44 (3.53)	51 (4.09)	18 (5.01)	27 (4.19)	5 (5.84)
2015	134 (2.5)	127 (2.5)	136 (2.6)	44 (4.1)	42 (3.6)	44 (4.6)	18 (5.2)	27 (4.3)	2 (6.1)
2016	129 (2.6)	124 (2.6)	132 (2.7)	51 (3.9)	61 (3.4)	53 (4.4)	18 (5.2)	26 (4.3)	2 (6.1)

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على تقرير الجهازية الشبكية للسنوات 2010.2011.2012.2013.2014.2015.2016

- بالنسبة للجزائر فيلاحظ من خلال معطيات الجدول تحسن طفيف في الترتيب العالمي حيث كانت تحتل المرتبة 140 سنة 2012 وأصبحت في المرتبة 129 سنة 2016، وكذلك بالنسبة للمؤشرات الفرعية الخاصة بالتأثير الاقتصادي والاجتماعي، إلا أن قيمة المؤشر تتراوح في النقطة 2 وهو معدل ضعيف جدا مقارنة بالمعدل العالمي الذي يصل تقريبا إلى النقطة 7، وهو ما يبين ضعف أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر في الوصول إلى الخدمات الأساسية وطلبات براءات الاختراع وكذا ضعف أثر التكنولوجيا على خلق نماذج تنظيمية جديدة.

واحتلت الأردن المرتبة 51 في تقرير 2016 بمعدل 3.9 مقارنة برتبة 57 سنة 2012، وهو ترتيب متوسط عموماً مقارنة بـ 144 دولة، ويلاحظ تحسن في الأثر الاقتصادي حيث تراجعت بـ 9 مراتب مقارنة بتقرير 2012، ويظهر ذلك من خلال تحسن المؤشرات الفرعية منها، أثر تكنولوجيا المعلومات في النماذج التنظيمية الجديدة، ومؤشر طلبات براءات الاختراع الذي وصل إلى 0.3 براءة اختراع لكل مليون نسمة، وأما الأثر الاجتماعي فتراجع بـ 10 مراتب بمرتبة 53 عالمياً، ويرجع ذلك إلى تراجع مؤشر المشاركة الإلكترونية، لذلك تسعى الحكومة الأردنية إلى إطلاق خدمات إلكترونية جديدة إلا أنها تسير ببطء مقارنة بالدول الأخرى.

وبالنسبة للإمارات فحسب المؤشرات المذكورة في الجدول أعلاه سجلت ترتيب جيد مقارنة بالجزائر والأردن، فخلال تقرير 2016 حصلت على المرتبة 18 عالمياً بمعدل 5.2 بالنسبة لمؤشر التأثير العام وحصلت على مرتبة 26 ومعدل 4.3 في التأثير الاقتصادي، وهو ما يوضح التأثير الكبير لتكنولوجيا المعلومات على الاقتصاد والمجتمع.

واحتلت المرتبة الثانية في مؤشر التأثير الاجتماعي بمعدل 6.1 مقارنة بالمرتبة 33 بتقرير 2010 وهو إنجاز كبير بالنسبة للإمارات الوصول إلى هذا الترتيب، وهو ما يعكس تحسن جميع المؤشرات الفرعية الخاصة بتأثير تكنولوجيا المعلومات على تحسين الحياة المعيشية.

ومن خلال التطرق إلى مختلف هذه المؤشرات المتعلقة بالجهازية الشبكية، تم التوصل إلى أن الإمارات احتلت مراتب جيدة في الترتيب العالمي وتصدرت المركز الأول عربياً، حيث حصلت على معدل مؤشر يتراوح بين 5 و6 نقاط في جميع المؤشرات، وهو يعتبر معدل مرتفع مقارنة بالمتوسط العالمي، ويرجع ذلك

إلى الجهود المبذولة من طرف الهيئات المسؤولة والرؤية الواضحة للحكومة الإماراتية والتي تطمح من خلالها إلى أن تصبح في مقدمة الدول في الخدمات الذكي وجودة البنية التحتية، أما الأردن فوصلت إلى مراتب ومعدلات متوسطة مقارنة بالإمارات وحصلت على معدلات تتراوح بين 4.5 و5 نقاط إلا أنها تفوقت على الجزائر، التي تزلت الترتيب العالمي في مختلف مؤشرات الجاهزية الشبكية والتي وصلت معدلات تتراوح بين 2 و3 نقطة وهي معدلات جد ضعيفة ولا تتناسب مع الخطط والاستراتيجيات الموضوعة من طرف الحكومة الجزائرية والتي تهدف إلى تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتسخيرها لتحقيق التنمية المستدامة.

المبحث الثاني: تطبيقات الحكومة الإلكترونية للدول محل الدراسة في إطار التنمية المستدامة

إن ضرورة انتقال الحكومات من التقليدية إلى الإلكترونية، جاء من أجل خدمة المواطن وتحقيق الرخاء المعيشي له، وقامت الدول بالعديد من الجهود ووضعت الاستراتيجيات التي تسعى من خلالها لجعل التكنولوجيا في خدمة المجتمعات وتحقيق التنمية المستدامة.

وسيتناول بعض تطبيقات الحكومات الإلكترونية للدول محل الدراسة في إطار التنمية المستدامة، من خلال تقسيم المبحث إلى العناصر التالية:

المطلب الأول: حالة الجزائر

المطلب الثاني: حالة الأردن

المطلب الثالث: حالة الإمارات

المطلب الأول: حالة الجزائر

انطلاقاً من قناعة الحكومة الجزائرية بأنّ التنمية التي تتطلع إليها يتطلب الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وذلك في إطار تبنيها مشروع الحكومة الإلكترونية، والذي سيتم التطرق لتطبيقاته على النحو التالي:

أولاً. التوجه الاقتصادي للحكومة الإلكترونية الجزائرية:

يمكن حصر التوجه الاقتصادي للحكومة الإلكترونية في الجزائر في مجموعة الخدمات التي يقدمها مشروع الحكومة الإلكترونية والذي يساهم في تخفيف العبء على الاقتصاد الوطني، وذلك من خلال مساهمة قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في زيادة الناتج المحلي، ويمكن توضيح ذلك كما يلي:

1. المؤشرات الاقتصادية لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر:

سيتم التركيز على قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر باعتباره جوهر الحكومة الإلكترونية، ولما له من تأثير على تنمية جميع القطاعات، لذا من الضروري قياس اقتصاد هذا القطاع، من خلال مجموعة الاحصائيات التي تلزم الحكومة مواصلة بناء مشروع الجزائر الإلكترونية.

الجدول رقم (17.4): المؤشرات الاقتصادية لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر

2017	2016	2015	2014	2013	
802.84	827.77	/	713.724	591.771	المبلغ التراكمي للاستثمار لمشغلي شبكات الهاتف النقال (مليار دج)
448.17	444.5	532	499	459	رقم أعمال قطاع الاتصال (مليار دج)
331.5	348	324.3	299.8	274.3	الأرباح المحققة من خدمات الهاتف النقال
/	/	% 3.17	%2.90	%02.80	معدل مساهمة قطاع الاتصال في الناتج الخام

المصدر: وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة، المؤشرات الاقتصادية، متوفر على الموقع: <https://www.mpttn.gov.dz/ar/content/indicat-econom>، تاريخ الاطلاع: 2018/01/12.

الملاحظ من الجدول أعلاه، أن رقم أعمال قطاع الاتصال قدر سنة 2017 بـ 448.17 مليار دج و444.5 مليار دج سنة 2016، بزيادة قدرها 4 مليار دج وبنسبة 0.82 %. بينما قدر معدل مساهمة القطاع في الناتج الخام سنة 2015 بـ 3.17 % وبـ 2.80 % سنة 2013 أي بزيادة قدرت بـ 0.37 % وهو ما يعكس مساهمة قطاع الاتصال في الناتج الخام للدولة.

ويمكن القول أنه لا يوجد توجهات اقتصادية واضحة لمشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر والتي يمكن اعتبارها ساهمت بطريقة مباشرة في تقليص النفقات الحكومية أو النهوض بالاقتصاد الوطني، إلا من خلال مساهمة قطاع الاتصال في زيادة الناتج المحلي.

ثانيا. التوجه الاجتماعي للحكومة الإلكترونية الجزائرية:

يتمثل التوجه الاجتماعي في مختلف الخدمات التي يقدمها مشروع الجزائر الإلكترونية، والتي تخفف العبء على المواطن الجزائري، وتتمثل في العناصر التالية:

1. قطاع البريد والاتصال:

يقدم هذا القطاع العديد من الخدمات الإلكترونية عن بعد للمستفيدين منها، ومن بين أبرز هذه الخدمات ما يلي:

أ. البطاقة المغناطيسية (صفراء اللون):*

وهي بطاقة لسحب الأموال من جهازي (DAB) و (GAB) حيث أن (DAB) تعني automatique (Distributeur de billet de banque) والفرق بينهما هو أن (DAB) خاص بشبكة البريد ويكون السحب منه مباشر، أما جهاز (GAB) خاص بشبكة البنوك، وفيما بعد أضيفت له ميزة شبكة البريد ويكون السحب منه غير مباشر بعد تحديد الشبكة أولاً، وتم توقيف هذه البطاقة سنة 2019 وتعميم استخدام البطاقة الذهبية¹.

ب. بطاقة الدفع الإلكتروني (البطاقة الذهبية):*

في ديسمبر 2016 أطلق بريد الجزائر 5 ملايين بطاقة دفع إلكتروني "الذهبية" كحصة أولية، التي تعمل بنظام (EMV)*** وتتيح لحاملها إجراء مختلف العمليات المالية على حساباتهم البريدية وتسديد الفواتير الاستهلاكية الخاصة بالكهرباء والغاز والماء عبر الأنترنت. كما تهدف بريد الجزائر إلى تزويد 20 مليون من أصحاب الحسابات البريدية الجارية بهذه البطاقات².

ت. خدمة رصيدي:***

تسمح هذه الخدمة لزبائن بريد الجزائر الذين يملكون حساب بريدي ورقم سري بالاطلاع على رصيدهم من خلال شريحة الهاتف النقل للمتعامل موبيليس، وذلك بإرسال رسالة نصية تحمل رقم الحساب البريدي الجاري دون مفتاح يليها مسافة ثم الرقم السري إلى 603، أو من خلال موقع بريد الجزائر الإلكتروني

* أنظر الملحق رقم (01).

¹ إلهام بجاوي، الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، الجزائر، العدد 16، 2016، ص 41.

* أنظر الملحق رقم (02).

** EMV عبارة عن معيار تقني للمعاملات التي تتم مباشرة عبر بطاقات السحب والائتمان. هذا المعيار يوفر ميزات أمان للمعاملات، ويقلل من خطر الاحتيال من خلال إظهار بطاقة الائتمان، كما يتيح إمكانات عملية أخرى لا توفرها البطاقات ذات الأشرطة المغنطة.

² إلهام بجاوي، مرجع سابق، ص 41-42.

*** أنظر الملحق رقم (03).

www.mobilis.dz، وحدد سعر الرسالة النصية بـ 5 دج إضافة إلى تسعيرة الاطلاع الفوري على الحساب البريدي الجاري¹.

2. مشروع السجل التجاري الإلكتروني:

تم إطلاق السجل التجاري الإلكتروني* في الجزائر سنة 2017 ، والذي يهدف إلى مكافحة الغش والتزوير والقضاء على البيروقراطية والطواير التي تشهدها عملية استخراج السجل التجاري، وتشجيع الاستثمار من خلال القضاء على التجارة الموازية، وتحتوي النسخة الجديدة على رمز مشفر وكامل المعلومات التي تخص التاجر. ويوجد موقع للتسجيل الإلكتروني التجاري وضعت وزارة التجارة الجزائرية، يوفر جميل المعلومات الخاصة بالسجل والوثائق اللازمة ومراحل الحصول عليه².

3. قطاع الضمان الاجتماعي:

توفر مصلحة الضمان الاجتماعي العديد من الخدمات الإلكترونية منها:³

أ. بطاقة الشفاء** والتي تم العمل بها بداية من سنة 2007.

ب. القيام باشتراكات الضمان الاجتماعي عن بعد من خلال موقع صندوق الضمان

الاجتماعي.

ت. خدمة الدفع الإلكتروني:

يقوم المستخدم بتسديد الاشتراكات للضمان الاجتماعي عبر بوابة التصريح عن بعد للموقع الإلكتروني للصندوق.

¹ الموقع الرسمي لشركة موبيليس، http://www.mobilis.dz/ar/particulier_ar/service.php?page=3، تاريخ الاطلاع: 2017/08/28.

* انظر الملحق رقم (04).

² المركز الوطني للسجل التجاري، متوفر على الموقع: <https://sidjilcom.cnrc.dz/ar/>، تاريخ الاطلاع: 2019/01/05.

³ بوزيان رحامي، مرجع سابق، ص 107.

** أنظر الملحق رقم (05).

ث. بوابة الهناء: *

تُوفّر هذه البوابة للمستخدمين في الضمان الاجتماعي الحصول على حساب خاص يضم جميع المعلومات والخدمات التي يوفرها لهم الصندوق، كما يتيح لهم متابعة معالجة ملفاتهم الخاص، وذلك من خلال الموقع <https://elhanaa.cnas.dz/>.¹

5. وزارة الداخلية:

تقدم وزارة الداخلية العديد من الخدمات الإلكترونية في إطار مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 وتتمثل هذه الخدمات في: ²

أ. مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية:

يتمثل هذا المشروع في ادخال البيانات الخاصة بالمواطنين في الجزائر على أجهزة خاصة وحفظها، بهدف تسهيل استخراج وثائق وعقود الحالة المدنية إلكترونياً وبكل سهولة، ومكنت هذه التقنية من تقليل الضغط على موظف البلدية والتي كان يعاني من البحث في السجلات المدنية والأرشفة.

ب. جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترين: *

في إطار عصنة وثائق الهوية والسفر أصدرت وزارة الداخلية الجزائرية مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترين، حيث أن بطاقة التعريف الوطنية البيومترية وثيقة مؤمنة تسمح للمواطن الجزائري القيام بكافة المعاملات اليومية، أما جواز السفر البيومترية فهو وثيقة هوية وسفر مؤمنة تقرأ آلياً، ومطابقة للمعايير الموضوعة من طرف منظمة الطيران الدولية.

ت. التسجيل الإلكتروني للحج:

قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية سنة 2016 بعملية التسجيل للحج إلكترونياً عبر جميع بلديات الجزائر، حيث ساهمت هذه العملية في تخفيف عبء التنقل واستخراج الوثائق.

* أنظر الملحق رقم (06).

¹ موقع هناء متوفر على الموقع : <https://elhanaa.cnas.dz/> ، تاريخ الاطلاع: 2019/10/30.

² إلياس شاهد وآخرون، تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، العدد 03، 2016، ص ص 133-134.

* أنظر الملحق رقم (07).

ث. مشروع البطاقة الرمادية وخصة السياقة الإلكترونية:

يهدف مسابقة التوجهات الوطنية السياسية والتي تدعو إلى تقليل حوادث المرور في الطرقات العامة، تم استحداث رخصة السياقة البيومترية، والبطاقة الرمادية الإلكترونية.

6. قطاع العدالة:

يعد إصلاح قطاع العدالة من بين أهم مشاريع الجزائر الإلكترونية، والذي يهدف إلى تحقيق المساواة والعدالة والنزاهة وإرساء دولة الحق والقانون، وتتمثل أهم إصلاحات القطاع في الآتي:¹

أ. الأنظمة المعلوماتية:

وهي أنظمة لتحسين الخدمات التي يقدمها مرفق القضاء لخدمة المواطن، والمتقاضي، ومن أهم الأنظمة المعلوماتية المستخدمة في قطاع العدالة:

- النظام الآلي لتسيير الملف القضائي: ويسمح بـ:

✓ تتبع الملف القضائي منذ سجل القضية بمصلحة الخاصة بتسجيل الدعاوي إلى غاية صدور الحكم.

✓ يسمح للمواطن الجزائري بالاطلاع على القضايا إلكترونياً والحصول على المعلومات الخاصة آنياً دون الحاجة للتنقل.

✓ يسمح بمعالجة القضايا المطروحة في قطاع العدالة بسرعة أكبر.

✓ يزيد من الشفافية والوضوح في العمل القضائي.

- النظام الآلي لتسيير الجمهور العقابي: وهو نظام يسمح بـ:

✓ تسيير ملف المسجون منذ أول يوم يدخل فيه المؤسسة العقابية إلى غاية خروجه؛

✓ معالجة إجراءات العفو بسرعة وفعالية أكبر؛

✓ السماح للمسجونين بالحصول على بطاقات خاصة يعتمد عليها في حالة الافراج المشروط واتخاذ

أي إجراء آخر من طرف القاضي.

¹ بوزيان رحاني جمال، مرجع سابق، ص ص 108-109.

– نظام صحيفة السوابق القضائية:

وهو نظام يتم من خلاله معالجة عملية رد الاعتبار بقوة القانون آلياً، وكذا تسليم صحيفة السوابق القضائية رقم (03)* ورقم (2) في وقت قصير ومن أي جهة قضائية متواجدة في التراب الوطني الجزائري.

– النظام الآلي لتسيير الأرشيف التاريخي:

وهو نظام خاص بالأفراد المسجونين أثناء فترة الثورة الجزائرية، ويهدف إلى حفظ الذاكرة الوطنية، وكذا السماح لهذه الفئة بالحصول على شهادة التواجد بالسجن أثناء ثورة التحرير.**

– نظام تسيير الأوامر بالقبض:

– الأنظمة المساعدة على اتخاذ القرار ورسم السياسات المستقبلية: وتشمل هذه الأنظمة:

✓ نظام تسيير المسار المهني للموظفين والقضاة.

✓ الخريطة القضائية.

✓ الجدول التحليلي.

✓ نظام تسيير ملفات مساعدتي القضاة.

✓ خدم الشباك الإلكتروني.

كما يمكن للمواطنين من خلال هذا الموقع القيام بـ:

✓ طلب استخراج صحيفة السوابق العدلية رقم (03) إلكترونياً؛

✓ استخراج شهادة الجنسية إلكترونياً؛

✓ تسجيل الشكاوي إلكترونياً؛

✓ التحقق من مصادر الوثائق إلكترونياً؛

✓ تصحيح أخطاء الحالة المدنية إلكترونياً؛

* أنظر الملحق رقم (08).

** أنظر الملحق رقم (09).

¹ الموقع الرسمي لوزارة العدل الجزائرية، متوفر على الموقع: www.mjustice.dz، تاريخ الاطلاع: 2018/03/30.

✓ تسديد الغرامات القضائية إلكترونياً؛

✓ سحب نسخ القرارات والاحكام القضائية لفائدة المحامين إلكترونياً.

7. قطاع الصحة:

سعيًا لتحقيق رؤية الجزائر الإلكترونية والتي تهدف إلى تحسين الرعاية الصحية في الجزائر، من خلال التحول الرقمي في قطاع الصحة، قامت الجزائر بالعديد من المبادرات من بينها:

أ. برنامج (cllic doc): في سنة 2015 أطلقت شركة أورافينا برنامج "كليك دوك" والذي يقوم بتوفير 12 خدمة صحية إلكترونية تسمح بمتابعة المريض من خلال ملف إلكتروني رقمي تمكن المصالح الطبية من توجيهه إلى الطبيب المناسب أو المصلحة المناسبة، وكل هذا يضمن السرعة والدقة وتقليل التكاليف على المرضى والقضاء على البيروقراطية المنتشرة في قطاع الصحة في الجزائر.

ب. مشروع الطب عن بعد: تبنت الجزائر هذا المشروع سنة 2007 بشراكة العديد من المؤسسات والهيئات الحكومية وبدعم من وزارة الصحة ووزارة التعليم العالي والبحث العلمي، يتعلق المشروع بتزويد المستشفيات بأجهزة متطورة والقدرة على تبادل الخبرات بين المراكز الصحية، بهدف تحسين التكفل بالمرضى وفك العزلة عن المناطق البعيدة وتقليل الأخطاء الطبية والحفاظ على أرواح الآلاف.¹

8. قطاع التعليم:

استفاد قطاع التعليم بجميع أطواره من العديد من المبادرات في إطار التحول الإلكتروني للجزائر، ويمكن ذكر أهمها:

أ. المدرسة الرقمية (أبياد): موجهة لتلاميذ المتوسط والثانوي، توفر برنامج فيه الدروس المعتمدة من طرف وزارة التربية في فضاء رقمي، وكذا مواضيع امتحانات بالتصحيح، كما يمكن للأولياء الاطلاع على سير الدراسة والتوقيت، الغيابات وحتى النقاط.

¹ الصحة الإلكترونية في الجزائر، متوفر على الموقع: <https://www.aa.com.tr/ar>.

- كما يوفر قطاع التعليم خدمات إلكترونية أخرى، نذكر البعض منها:¹
- ✓ الاطلاع على نتائج الامتحانات من خلال المواقع الإلكترونية الخاصة بذلك؛
- ✓ التسجيل الإلكتروني لاجتياز الامتحانات والتسجيلات الولية لحماي شهادة البكالوريا؛
- ✓ تحميل الاستمارات؛
- ✓ طرح استفسارات؛
- ✓ تحميل مختلف الدروس المتوفرة على مواقع مؤسسات التعليم؛
- ✓ خدمات المكتبة الافتراضية؛
- ✓ التعليم عن بعد والتعليم الإلكتروني.

9. التوظيف الإلكتروني:

- أطلقت المديرية العامة للتوظيف العمومي موقع خاص <http://www.concours-fonction-publique.gov.dz/> يحتوي على مسابقات التوظيف في الجزائر، و عروض العمل لمختلف الشركات، وعدد المناصب الشاغرة والتخصصات المطلوبة والعديد من المعلومات التي تخص الوظائف.
- وبالإضافة إلى هذا الموقع يوجد العديد من المواقع للتوظيف الإلكتروني ومنها:²
- ✓ <http://www.emploiatic.com/>، أنشئ سنة 2006، يحصي 200 ألف مسجل باحث عن عمل، و 2500 مؤسسة تقدم عروض عمل.
 - ✓ <http://www.elkhedma.com/>، يحتوي على حوالي 60 ألف مترشح شهريا و 6500 مؤسسة عارضة للعمل.
 - ✓ <http://www.tawdif.com/> ، لأنشئ سنة 2007، يحص حوالي 350 ألف زائر و 1020 مؤسسة عارضة للعمل.

<http://www.emploialgerie.com/> ✓

<http://www.bayt.com/ar/algeria> ✓

¹ بوزيان رحمان جمال، مرجع سابق، ص 107.

<http://www.carriere-algerie.com/> ✓
<http://www.nrecrutic.com/emploialgerie> ✓

من خلال التطرق لمختلف تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر يتضح أنها ساهمت في خدمة المواطن الجزائري، وسهلت له الكثير من المعاملات ووفرت له الجهد والوقت والمال، حيث أصبح بإمكانه الحصول على الكثير من المعلومات والخدمات وهو في منزله؛ دون تحمل عناء التنقل للمصلحة أو الهيئة العمومية، وهذا ما أدى إلى القضاء على أوجه البيروقراطية التقليدية وإلغاء دور الوسطاء أثناء الحصول على الخدمة، وتحقيق المساواة بين مختلف الجزائريين وكذا الشفافية، وكل هذا يصب في صلب التنمية المستدامة والتي تهدف إلى عصنة مختلف القطاعات والتحول نحو الخدمة الإلكترونية لحماية مصالح المواطن الجزائري وتحسين معيشته.

أما بالنسبة للتوجهات البيئية للحكومة الإلكترونية في الجزائر فتمثلت في بعض المعلومات البيئية المتوفرة في بعض المواقع الإلكترونية أو التي ترسل للمواطن الجزائري عبر الرسائل النصية في الهواتف النقالة والتي تحتوي على بعض المعلومات لحماية البيئة والمحافظة عليها.

المطلب الثاني: حالة الأردن

كما ذكر سابقاً، لقد قامت الأردن بالعديد من المشاريع والمبادرات المهمة لها في إطار الحكومة الإلكترونية، وسيتم التطرق إلى بعض تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الأردن، والتي ساهمت في تحقيق بعض من أهداف التنمية المستدامة:

أولاً. التوجه الاقتصادي للحكومة الإلكترونية الأردنية:

يتمثل التوجه الاقتصادي للحكومة الإلكترونية في الأردن في مجموعة الخدمات التي يقدمها مشروع الحكومة الإلكترونية والذي يساهم في تقليص النفقات على الحكومة، وذلك من خلال ما يلي:

1. مساهمة قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأردن:

وصلت مساهمة القطاع في الناتج المحلي بشكل مباشر وغير مباشر إلى نحو 14% سنة 2017، وقد أسهم القطاع خلال السنوات الأخير توفير أكثر من 80000 وظيفة بطريقة مباشرة وغير مباشرة، كما

استطاع قطاع الاتصالات أن يحقق نمواً كبيراً في اقتصاد الأردن، حيث أصبح قادر على تصدير منتجاته لما يزيد من 30 دولة حول العالم من برمجيات وخدمات تقنية¹.

4. منصة الحوسبة السحابية:

في سنة 2014 قامت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بالتعاون مع شركة ميكروسوفت بإطلاق منصة الحوسبة السحابية* الخاصة بتكلفة فاقت المليون دولار أمريكي.

وساهم استخدام الحوسبة السحابية في الأردن في تخفيض تكلفة الانفاق على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف الوزارات والمؤسسات بنسبة 15 إلى 20 % مبدئياً لتصل إلى 45% في السنوات الأخرى، وكانت الأردن من بين الدول العربية الأولى التي تطلق مثل هذه المنصة، والتي تعد من أهم وأحدث التوجهات الاستراتيجية في التكنولوجيا الحديثة وأنظمة المعلومات التي تدعم القطاع الحكومي.

كما أتاح الاعتماد على منصة الحوسبة السحابية تشغيل العديد من التطبيقات والبرمجيات الحكومية والتي ساهمت في مرونة الوصول إلى خدمات المؤسسات الحكومية، وتوفير تكاليف التشغيل ورفع الأداء الحكومي والتي تصب في جوهر أهداف تحقيق التنمية المستدامة الاقتصادية².

ثانياً. التوجهات الاجتماعية للحكومة الإلكترونية الأردنية:

قامت الأردن في إطار مشروعها الإلكتروني بالعديد من المبادرات التي ساعدت المواطن الأردني في القيام بمختلف معاملاتها بسهولة ويسر، ويمكن ذكر أهمها:

1. شركة الحوسبة الصحية (EHS):

تم تأسيس شركة الحوسبة الصحية الأردنية (EHS) في إطار رؤية حوسبة القطاع الصحي سنة 2009، والتي تهدف إلى دعم قطاع الصحة في الأردن، وتعزيز جودة وكفاءة خدمات الرعاية الصحية في الدولة

¹ البنك الدولي، تقرير حول الأردن، تشجيع إنهاء الفقر وتعزيز الرخاء المشترك، فيفري 2016، ص 134.

* الحوسبة السحابية هي عبارة عن تأجير تكنولوجيا المعلومات بدل شرائها، من خلال توفير مواد تقنية حسب الطلب مع تسعير التكلفة حسب الاستخدام.

² مقال حول الحوسبة السحابية في الأردن، منشور في جريدة المدينة الإخبارية، متوفر على الموقع: <https://www.almadenahnews.com/article/296125> تاريخ الاطلاع: 2018/10/24.

بالتعاون مع وزارة الصحة ووزارة الاقتصاد الرقمي والريادة والخدمات الطبية الملكية والعديد من المؤسسات الأخرى.

وتشرف شركة الحوسبة الصحية على 04 برامج وطنية أساسية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتشمل هذه البرامج: برنامج حكيم، مكتبة الأردن الطبية الإلكترونية، برنامج هدى، أكاديمية حكيم وبرنامج تحليل البيانات الصحية¹.

أ. برنامج حكيم:

من أهم برامج شركة الحوسبة الصحية والذي تم إطلاقه في سنة 2009، ويهدف إلى تطوير الرعاية الصحية وزيادة فعالية الإدارة الطبية الوطنية، والوصول إلى الكفاءة في تسيير العمل الصحي في المستشفيات، بإنشاء ملف طبي إلكتروني لكل مواطن في الأردن، من خلال عملية ربط قاعدة بيانات النظام الصحي وقاعدة بيانات دائرة الأحوال المدنية، ويحتوي الملف الإلكتروني على التقارير الطبية والأدوية والتاريخ الطبي والجراحي والعديد من المعلومات التي تخص المريض².

ب. مكتبة الأردن الطبية الإلكترونية - علم:-

أنشئت هذه المكتبة في سنة 2013 والتي تعتبر الأولى في الأردن، وهي موقع إلكتروني مجاني www.elm.jo يحتوي على عدد معتبر من الكتب والمجلات الطبية الإلكترونية، التي تمكن المواطنين من الحصول على المعلومات الطبية الحديثة إلكترونياً بفرص متكافئة، كما تضم المكتبة على الكتب والمجلات الطبية الباهظة الثمن وتوفرها مجاناً، ومستقبلاً سيتم إضافة المزيد من المصادر للوصول إلى مكتبة طبية إلكترونية شاملة ترفع مستوى الرعاية الصحية في الأردن. وكانت لهذه المبادرة رؤية ورسالة: ³.

✓ رؤية المكتبة: أن يصبح موقع "علم" من أهم المنصات الإلكترونية على مستوى الأردن الذي يستخدم للحصول على مراجع ومعلومات طبية مدعمة الأدلة؛ من قبل طلبة التخصصات العلمية ومختصي الرعاية الصحية.

¹ Electronic Health Solutions, Available on: <https://ehs.com.jo/ar/>, 06/08/2018.

² Ibid.

³ Electronic library of medicine- Jordan, **Elm**, Available on: <https://ehs.com.jo/ar/>, 06/08/2018.

✓ رسالة المكتبة: رفع مستوى الرعاية الصحية في الأردن، من خلال توفير المعلومات الطبية لمختصي الرعاية الصحية، والتي تساعدهم في اتخاذ القرارات الطبية الدقيقة المبنية على الطب المدعم بالأدلة.

ت. برنامج هدى (HDA):

تم إطلاقه سنة 2019، وهو برنامج لتحليل البيانات الصحية ويدعم الباحثين في نظم المعلومات الصحية، وتمكينهم من الحصول على المعلومات بشكل سهل ودقيق، ويعتمد البرنامج على العدد الكبير للملفات الطبية والبيانات الضخمة المخزنة على مستوى برنامج "حكيم"، وحوسبة 190 مؤسسة صحية وتخزين أكثر من 6 ملايين ملف طبي إلكتروني، حيث يتم قراءة هذه البيانات وتحليلها وتقديم الحلول والتقارير الدقيقة.¹

وبعد التطرق إلى شركة الحوسبة الصحية التي ركزت على النهوض بالقطاع الصحي في الأردن، بما يساهم في تحسين سيرورة العمليات والإجراءات التي تحسن تجربة المريض أثناء علاجه في المؤسسات الصحية الأردنية، تبين مساهمتها في تحقيق أهداف التنمية المستدامة والتي تسعى بدورها إلى توفير الرعاية الصحية لكافة الأفراد بالجودة والدقة العالية وبالمستوى المطلوب.

2. بوابة الدفع الإلكتروني:

تتيح للدوائر والهيئات الحكومية تقديم خدمة الدفع الإلكتروني عبر نظام فعال وموثوق وبشكل سهل وآمن، وتسمح للمواطنين دفع الرسوم الحكومية من أي مكان وفي أي وقت، دون عناء التنقل للدوائر الحكومية، ومن طرق الدفع التي توفرها البوابة، ما يلي:²

✓ بطاقات الائتمان الدائنة والمدينة (Credit Cards/Debit Cards)؛

✓ التحويل المالي الإلكتروني من حساب لحساب (Account to Account Transfer)

✓ الدفع النقدي من خلال مراكز موزعة في مختلف مناطق الدولة (Cash Payment).

¹ Health data analytics, available on: <https://ehs.com.jo/ar/>, 06/08/2018.

² التقرير السنوي لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأردن، 2010.

كما قامت العديد من الجامعات الأردنية من بينها جامعة العلوم والتكنولوجيا؛ بتبني بوابة خدمة الدفع الإلكتروني، والتي ساعدت الطلاب في دفع مستحققاتهم الدراسية إلكترونياً دون التنقل للجامعة، وهذا ما ساهم في تسهيل عملية التسجيل الجامعي.

5. خدمة التوظيف الإلكتروني:

يوجد العديد من المواقع، التي تتيح فرصة التوظيف في الأردن ونذكر منها:

أ. ديوان الخدمة المدنية:

تقدم هذه الخدمة من قبل ديوان الخدمة المدنية في الأردن، والتي تسمح لطالبي التوظيف من تقديم طلبات توظيفهم إلكترونياً من خلال تعبئة المعلومات اللازمة في رابط خاص لذلك، وإرفاق الوثائق إلكترونياً، ويقوم موظف الديوان من التأكد من صحة البيانات والوثائق المرفقة، واعتماد الطلب رسمياً، وتحديد النواقص إن وجدت.¹ وتتم خطوات تقديم الخدمة كما يلي:

✓ يتم تقديم طلب التوظيف إلكترونياً على موقع الديوان الإلكتروني www.csb.gov.jo؛

✓ إرفاق الوثائق اللازمة إلكترونياً.

✓ تدقيق الطلب المقدم من طرف موظف الديوان؛

✓ تحديد النواقص إن وجدت؛

✓ إعلام طالب التوظيف لاستكمال الملف؛

✓ اعتماد الطلب رسمياً بعد استكمال النواقص إن وجدت.

كما يتيح ديوان الخدمة المدنية بتقديم الشكاوي والاقتراحات من طرف المواطنين والهيئات الحكومية، من خلال ملف إلكتروني وحفظه وتسجيل الإجراءات المتخذة، كما يوفر تقارير سنوية يمكن تحميلها إلكترونياً خاصة بحالة البلاد والاقتصاد وكذا احصائيات التوظيف العامة.

¹ ديوان الخدمة المدنية الأردنية، طلب التوظيف الإلكتروني، متوفر على الموقع: <https://csb.gov.jo/web/index.php?lang=ar> ، تاريخ الاطلاع: 2019/01/04.

ب. النظام الوطني للتشغيل الإلكتروني:

في إطار برنامجها الإلكتروني قامت وزارة العمل الأردنية بوضع نظام التشغيل الإلكتروني على موقعها، والذي يتيح للمواطن الأردني البحث عن الوظائف إلكترونياً، وهو موقع يحتوي على الوظائف الشاغرة والباحثين عن الوظيفة، والعديد من المعلومات التي تخضع لمختلف الوظائف، عبر الموقع الرسمي للوزارة: <http://www.nees.jo/>¹

كما أن الحكومة الأردنية قامت بمبادرات أخرى في إطار مشروعها الإلكتروني لم يتم التطرق لها، مثل التعليم الإلكتروني والضمان الاجتماعي ووزارة العدل، والتي ساهمت في إتاحة جميع المعاملات للمواطنين والارتقاء بمستوى الخدمة الحكومية في الأردن.

أما فيما يخص التوجهات البيئية للحكومة الإلكترونية الأردنية، فتمثلت فقط في مجموع المعلومات والإحصائيات البيئية التي تنشرها مختلف المواقع والهيئات الخاصة بوزارة البيئة الأردنية من أجل المساهمة في حماية البيئة والمحافظة على الثروات الطبيعية.

بعد التطرق لمختلف تطبيقات الحكومة الإلكترونية الأردنية، اتضح أنها كانت في خدمة الحكومة والمواطن الأردني، حيث كان شعار الحكومة الإلكترونية الأردنية هو توفير حياة أفضل للمجتمع وهو الهدف الرئيسي للتنمية المستدامة التي جاءت من أجل تحسين الحياة.

المطلب الثالث: حالة الإمارات

سيتم التطرق في هذا المطلب إلى بعض تطبيقات الحكومة الإلكترونية الإماراتية، التي أدت إلى خدمة التنمية المستدامة.

أولاً. التوجه الاقتصادي للحكومة الإلكترونية لدولة الإمارات:

تولي دولة الإمارات العربية المتحدة أهمية كبرى للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاعين الحكومي والخاص من أجل تحقيق التنمية. وسيتم التعرض إلى مساهمة قطاع الاتصالات للإمارات في الناتج المحلي.

¹ الموقع الرسمي لوزارة العمل الأردنية، متوفر على الموقع: <http://www.nees.jo/>، تاريخ الاطلاع: 2019/01/02.

1. مساهمة قطاع الاتصالات في الناتج المحلي:

سيتم التركيز على قطاع الاتصالات في الإمارات ومساهمته في زيادة الناتج المحلي، باعتبار مشروع الحكومة الإلكترونية مبني على تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الجدول رقم (18.4): مساهمة قطاع الاتصالات الإماراتي في الناتج المحلي

2017	2016	2015	2014	2013	
40.7	39.3	36.8	35.1	33	قيمة مشاركة قطاع الاتصالات في الناتج المحلي. الوحدة (مليار درهم)
4.1	4	3.8	3.5	-	نسبة مساهمة قطاع الاتصالات في الناتج المحلي (%)

المصدر: تقرير هيئة تنظيم الاتصالات الإماراتية 2017.

من خلال الجدول يتبين أن قطاع الاتصالات في الإمارات، يساهم في زيادة الناتج المحلي، ويتجلى ذلك في زيادته خلال الفترة (2013-2017)، ووصلت قيمة مشاركة قطاع الاتصالات في الناتج المحلي لسنة 2017 بـ 40 مليار درهم مقارنة بـ 33 مليار درهم سنة 2013، مقابل نسبة 4.1 % سنة 2017، وتعتبر نسبة معتبرة مقارنة بالقطاعات الأخرى.

كما يتبين أن قطاع الاتصالات خلال السنوات الأخيرة كان المحرك الرئيسي لمجمل التطورات في القطاعات التنموية، وذلك راجع إلى التطورات العالمية المتسارعة، والانتقال إلى الحكومة الإلكترونية قد عزز من مكانة هذا القطاع جاعلاً منه بمثابة الركيزة الأساسية للتحويلات الرقمية الكبرى.

2. مساهمة التجارة الإلكترونية:

حسب التقرير الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي^{*}، بحلول سنة 2020 ستصل سوق التجارة الإلكترونية في الإمارات إلى 100 مليار درهم أي 27 مليار دولار، بنسبة نمو تقدر بـ 100% عن سنة 2016، في حين يقدر حجم التجارة الإلكترونية في الدول العربية ككل حوالي 69 مليار دولار، وبذلك تحتل الإمارات المرتبة الأولى إقليمياً باستحواذها على 39% من إجمالي قيمة التجارة الإلكترونية في الشرق

* هو عبارة عن منظمة دولية غير ربحية مستقلة تهتم بتطوير العالم عن طريق تشجيع الأعمال والسياسات والنواحي العلمية.

الأوسط، كما قامت الإمارات بالمصادقة على اتفاقية تيسير التجارة سنة 2017، والتي تعتبر أداة قوية لدعم التجارة الإلكترونية، وفي سنة 2018 قامت بتأسيس منصة إلكترونية اتحادية تنظم التجارة الإلكترونية.¹

تم التطرق إلى التجارة الإلكترونية في الإمارات لأنها تساهم في نمو الاقتصاد الوطني للإمارات، وهذا ما أكدت عليه التقارير العالمية، حيث احتلت للسنة الرابعة على التوالي، الصدارة إقليمياً كمركز يستقبل المشاريع التكنولوجية الحديثة، وهي تحتضن حوالي ثلثي المستثمرين في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. وساهم ارتفاع عدد أصحاب المشاريع الناشئة الذين استثمروا في التجارة الإلكترونية في تعزيز هذا القطاع.²

3. اللوحة الإلكترونية للاستثمار الأجنبي:

تم إطلاق اللوحة الإلكترونية للاستثمار الأجنبي في الإمارات سنة 2017 خلال ملتقى الاستثمار الأجنبي، وهي قاعدة بيانات شاملة تتميز بالتفاعلية، تساهم في توسيع نطاق تقديم الخدمات الإلكترونية ودعم التوجه الاستراتيجي في الإمارات، حيث قامت وزارة الاقتصاد الإماراتية باستحداث التطبيقات والمواقع الإلكترونية التي تعزز توفير الخدمات التجارية الاستثمارية بالسرعة المطلوبة، وبما يعزز مبادئ الشفافية والبيانات المفتوحة ويساهم في الارتقاء ببيئة العمال وتنافسية الاقتصاد.³ وهي متوفرة على الموقع:

<https://www.economy.gov.ae/arabic/Knowledge-.Section/TradeRelations/Pages/uae-investment-map.aspx>

حيث كانت الإمارات هي الرائدة في مجال إطلاق أحدث التوجهات الاقتصادية للحكومة الإلكترونية، وحققت العديد من الخطوات التنموية الجديدة والتي ساهمت في تحفيز النمو ودفع مسيرة التنمية المستدامة.

ثانياً. التوجهات الاجتماعية للحكومة الإلكترونية الإماراتية:

أدت تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الإمارات إل تحقيق العديد من الأهداف الاجتماعية؛ ويمكن ذكر بعض من هذه التطبيقات:

¹ الإمارات الأولى إقليمياً في التجارة الإلكترونية، مقال على موقع 24 الإماراتي، متوفر على الموقع: <https://24.ae/article/478594/>، تاريخ الاطلاع: 2018/12/16.

² الإمارات الأولى إقليمياً في التجارة الإلكترونية، مقال على موقع 24 الإماراتي، متوفر على الموقع: <https://24.ae/article/478594/>، تاريخ الاطلاع: 2018/12/16.

³ متوفر في موقع وزارة الاقتصاد الإماراتية: <https://www.economy.gov.ae/arabic/Pages/default.aspx>، تاريخ الاطلاع: 2018/12/20.

1. نظام التوظيف الإلكتروني:

استحدثت الإمارات في هذا الصدد موقع إلكتروني لجلب الكفاءات العالمية وتوظيفها في المناصب الملائمة، وخلق فضاء يعتمد على الشفافية والكفاءة، حيث يمكن للزوار والباحثين عن عمل، التقدم للوظائف الشاغرة، اقتراح الوظائف للأصدقاء، متابعة حالة الطلب، والتواصل مع مسؤولي التوظيف مباشرة، متابعة تفاصيل المقابلة وكذا الانسحاب من طلب الوظيفة والعديد من الخدمات الأخرى. ويتم كل ذلك عبر الموقع <https://www.fahr.gov.ae/bayanati/portal/ar>¹، كما يوجد العديد من المواقع الأخرى التي توفر التوظيف الإلكتروني في الإمارات وهي:

✓ بوابة التوظيف (لمواطني دولة الإمارات فقط)، وزارة الموارد البشرية والتوطين:

<https://www.mohre.gov.ae/ar/tawteen-gate/the-gate.aspx>

✓ وظائف دبي، بوابة التوظيف لحكومة دبي <https://dubaicareers.ae/ar/pages/default.aspx>

✓ وظائف أبو ظبي، بوابة التوظيف الإلكتروني لحكومة أبوظبي <https://jobs.tamm.abudhabi/>

✓ وظائف رأس الخيمة، بوابة التوظيف الإلكتروني لحكومة رأس الخيمة <https://www.jobs.rak.ae/>

✓ وظائف عجمان، بوابة عجمان

<http://www.ajmanhrd.gov.ae/ar/Pages/VacanciesPublic.aspx>

✓ وظائف الفجيرة، موقع إمارة الفجيرة <http://www.fujairah.ae/ar/pages/>

✓ منصة إلكترونية لتوظيف أصحاب الهمم - وزارة تنمية المجتمع

<https://www.mocd.gov.ae/ar/services/people-of-determination-recruitment-platform-disabled-for-entities-and-individuals.aspx>

✓ منصة توظيف أصحاب الهمم في الجهات الحكومية والخاصة بحسب احتياجات سوق العمل في

إمارة أبو ظبي <https://zho.gov.ae/ar/Eservices/Pages/ServiceCardDefinition.aspx?itemId=9>²

ساعدت هذه المواقع في تسهيل الحصول على العمل للمواطنين داخل وخارج الاتحادية، حيث يوجد

جميع عروض الوظائف للسبع إمارات، وكل المعلومات الخاصة بالوظائف وشروطها.

¹ الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية، نظام إدارة معلومات الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية، متوفر على الموقع: <https://www.fahr.gov.ae/bayanati/portal/ar>، تاريخ الاطلاع: 2018/10/17.

² الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية، نفس المرجع السابق.

2. الصحة الإلكترونية:

من بين التطبيقات التي أدت إلى تحقيق بعض أهداف التنمية المستدامة، في دولة الإمارات، الصحة الإلكترونية حيث قامت الدولة بوضع استراتيجية من طرف وزارة الصحة ووقاية المجتمع، تضمنت هذه الاستراتيجية رؤية ورؤية¹:

- الرؤية: صحة مستدامة لمجتمع يتمتع برعاية شاملة وحياة طويلة.
- الرسالة: تعزيز صحة الفرد والمجتمع في دولة الإمارات بتوفير خدمات مميزة وشاملة في بيئة صحية مستدامة وفقاً لسياسات وتشريعات وشراكات وبرامج فاعلة محلياً ودولياً.
- القيم:

- ✓ الاحترافية: تقديم خدمات صحية تتميز بالكفاءة والفعالية؛
- ✓ الاستدامة: تقديم الاستدامة في الممارسات الصحية حاضراً ومستقبلاً؛
- ✓ المتعامل: الاهتمام بالمتعاملون ورعايتهم؛
- ✓ التكامل: توفير خدمات متكاملة ومتناسقة على كل المستويات؛
- ✓ الإبداع: تشجيع الإبداع والتميز في جميع الممارسات؛
- ✓ العمل الجماعي: العمل كفريق واحد بين جميع الشركاء والموظفين والمتعاملين.

- الأهداف الاستراتيجية:

- ✓ تقديم خدمات صحية متميزة وفقاً للمعايير الدولية؛
- ✓ الحد من الأمراض من خلال تعزيز أنماط الحياة الصحية؛
- ✓ تطوير المنشآت والمرافق الصحية وتحسين جودة أنظمة العمل وضمان سهولة الوصول إليها؛
- ✓ تطوير السياسات والتشريعات الصحية باشتراك القطاع العام والخاص؛
- ✓ تقديم الخدمات الإدارية وفق معايير الجودة والكفاءة؛
- ✓ تطوير النظام الصحي الإماراتي ككل.

¹ وزارة الصحة ووقاية المجتمع للإمارات، استراتيجية وزارة الصحة، متوفر على الموقع: <https://www.mohap.gov.ae/ar/Pages/Strategy.aspx>، تاريخ الاطلاع: 2018/04/18.

في جانفي 2016 أطلقت إمارة دبي استراتيجية الصحة 2021، وهذا لتطوير الخدمات الصحية خلال الخمس سنوات القادمة، وجعلها محطة علاج رئيسية في الدولة والمنطقة، توفر نظام متكامل ذو جودة عالية في تقديم الخدمات الصحية للمرضى، وتعزيز ثقافة الكشف المبكر، والتي تساهم في ضمان بيئة صحية آمنة للمواطنين. وتقوم هذه الاستراتيجية على 4 محاور أساسية، 6 أهداف، 15 برنامجا و 93 مبادرة.¹

تمثلت المحاور الأربعة الرئيسية في: الصحة، أنماط الحياة، الرعاية الصحية الإلكترونية، التميز في تقديم الخدمات. وتشمل الأهداف الستة:²

✓ الابتكار في تقديم الخدمات؛

✓ توفير نظام تقديم خدمات ذو جودة عالية؛

✓ الكفاءة في تقديم الرعاية الصحية من خلال الموازنة بين الجودة والتكلفة؛

✓ خلق منصة إلكترونية متكاملة؛

✓ توفير بيئة آمنة صحية في دبي؛

✓ إعادة هندسة هيكلية الإدارة في قطاع الصحة في دبي وخلق نظام بيئي فعال بالتعاون بين القطاع العام والخاص.

وبعد عملية الربط الإلكتروني بين وزارة الصحة ووقاية المجتمع، وهيئة الصحة بدبي وشركة أبوظبي للخدمات الصحية، تم تطبيق نظام الملف الموحد لكل مواطن ومقيم في الإمارات، والذي يتوقع أن يوفر الملايين التي تهدر سنوياً على الأدوية والفحوصات المبالغ فيها.³

ويمكن القول أن حكومة الإمارات قامت بالعديد من المبادرات في مجال الصحة، من أجل تطوير هذا القطاع وتقديم أفضل الخدمات الطبية وتسريع عمليات التشخيص ورفع الكفاءة التشغيلية وتسهيل وصول

¹ استراتيجية الصحة في دبي 2021، متوفر على الموقع: <https://government.ae/ar-AE/about-the-uae/strategies-initiatives-and-awards/local-governments-strategies-and-plans/dubai-health-strategy-2021>

2 المرجع نفسه.

³ عماد عبد الحميد، الصحة الرقمية في الإمارات رعاية موحدة بكلفة اقتصادية، مجلة البيان، متوفر على الموقع: <https://www.albayan.ae/across-the-uae/our-homes/2018-04-07-1.3231133>

تاريخ الاطلاع: 15 / 04 / 2018.

أعداد أكبر من المرضى إلى أفضل خدمات الرعاية، بالتزامن مع خفض التكاليف، وذلك عن طريق الاعتماد على (TIC)، وفي إطار الأجندة الوطنية لرؤية الإمارات 2021، التي تهدف إلى الوصول إلى نظام صحي يستند على أعلى المعايير العالمية وفي خدمة الإنسان والإنسانية وتحقيق أهداف التنمية المستدامة.

3. التعليم الإلكتروني:

من المبادرات التي قامت بها الإمارات في مجال التعليم الإلكتروني ما يلي:

أ. مدرسة (منصة إلكترونية تعليمية):¹

أطلقت دولة الإمارات في أكتوبر 2018، منصة تعليمية إلكترونية باللغة العربية تحت اسم "مدرسة"، توفر 5000 درس تعليمي بالفيديو في العديد من المواد الدراسية، ولجميع المستويات، وهي متاحة بالجان لما يزيد من 50 مليون طالب عربي في جميع أنحاء العالم.

يمكن استخدام منصة "مدرسة" عبر التطبيق الإلكتروني المتوفر في منصتي (iTunes) و (GooglePlay). أو من خلال الأجهزة الإلكترونية المختلفة.

وتشمل منصة مدرسة على مسابقات يومية موجهة للطلاب في الدول العربية، تشمل ألف سؤال في ألف يوم (مسابقة 1000×1000)، ويحصل صاحب الإجابة الصحيحة على ألف دولار أمريكي عن كل سؤال.

ومن أهداف هذه المنصة:

- ✓ إتاحة تعليم نوعي مجانياً لملايين الطلبة العرب، يعتمد على أحدث التقنيات؛
- ✓ المساهمة في تكوين جيل جديد وكفاءات عربية ومؤهلة متمكنة من التكنولوجيا الحديثة، وقادرة على بناء مجتمعات تعتمد على اقتصاد المعرفة؛
- ✓ ترسيخ أسس التعلم الذاتي والمنهجي، وتوفير محتوى تعليمي سلس خاصة للتخصصات العلمية التي يتهرب الطلبة عن دراستها.

¹ مبادرات محمد بن راشد آل مكتوم، مدرسة من أجل 50 مليون طالب عربي، متوفر على الموقع: <https://madrasa.org/>، تاريخ الاطلاع: 2018/05/30.

ب. برنامج الديوان:

أطلقت وزارة التربية والتعليم لدولة الإمارات برنامج الديوان، والذي يتيح عرض المناهج التعليمية إلكترونياً للطلاب والأساتذة على أجهزة الحاسب الشخصي وهذا في المدارس الحكومية، حيث يكون التفاعل بطريقة سهلة وفي أي وقت ومكان، كما يسمح بتحميل نسخ الكتب إلكترونياً لجميع المواد الدراسية¹.

كما قامت وزارة التعليم في الإمارات بطرح العديد من المبادرات لتعميم التعليم الإلكتروني، وكذا تجهيز الفصول الدراسية بالتقنيات المتطورة وتطبيق أفضل الوسائل التعليمية العالمية، والتي ساعدت عائلات الطلبة في تخفيض تكاليف الدروس الخصوصية.

كما قامت الإمارات كذلك بالعديد من المشاريع والمبادرات في إطار استراتيجية الحكومة الإلكترونية ورؤية الإمارات 2021، والتي تسعى من خلالها إلى تحقيق أهداف التنمية المستدامة، من خلال التعاون المستمر لخدمة المواطنين عبر تسهيل الإجراءات وسرعة انجاز المعاملات، وكان شعارها "أن الحكومة الناجحة هي التي تذهب للناس ولا تنتظرهم ليأتوا إليها"².

ثالثاً. التوجهات البيئية للحكومة الإلكترونية الإماراتية:

في إطار رؤية الإمارات 2021؛ أطلقت وزارة التغير المناخي والبيئة مشاريع دائمة تهدف إلى حماية البيئة والحفاظ على الموارد. ومن هذه المشاريع البيئية نذكر بعضها كما يلي:

أ. تأمين المياه وترشيد استهلاكها: قامت وزارة التغير المناخي والبيئة بوضع استراتيجية وطنية لترشيد استهلاك المياه والحفاظة على الموارد المائية، وتهدف الاستراتيجية أيضاً إلى قيادة الإمارات في تقنيات وعلوم زيادة هطول الأمطار، وبناء مراكز الابتكار للدولة في هذا المجال.

وقد أطلقت الامارات كذلك "برنامج الإمارات لبحوث علوم الاستمطار"، والذي يهدف إلى استخدام التكنولوجيا لزيادة تساقط الأمطار والوصول إلى أسس علمية لتحسين ذلك. وفي إطار هذا

¹ وزارة التربية والتعليم الإماراتية، برنامج الديوان، متوفر على الموقع: <https://www.moe.gov.ae/Ar/pages/ereader.aspx>، تاريخ الاطلاع: 2018/05/25.

² رؤية الإمارات 2021، متوفر على الموقع: <https://www.vision2021.ae/>، تاريخ الاطلاع: 2018/05/26.

البرنامج تأسست مؤسسة غير ربحية (سقيا الإمارات)، وهي تعمل على البحث عن الحلول المستدامة لنقص المياه وتوفير مياه صالحة للشرب للمجتمعات التي تعاني من ذلك، وقد ساهمت في مساعدة أكثر من 13 مليون شخص في 36 دولة¹.

ب. مشاريع الصرف الصحي:

قامت البلديات المحلية لإمارات دولة الإمارات بتصميم محطات للصرف الصحي المستدام، وفق المعايير العالمية، والتي تتميز بقدرة استيعاب تعادل ثلاثة أضعاف المحطة القديمة، بالإضافة إلى مشروع البوابة الإلكترونية لصهاريج الصرف الصحي الذي يعمل من خلال منظم إلكتروني لدخول الصهاريج للمحطة وتفريغ الحمولة بمنطقة صناعية أخرى.

ومن أهداف المشروع خلق بيئة صحية مستدامة تخلو من الأمراض والأوبئة، وكذا المساهمة في الحصول على المياه المعالجة الصالحة لسقي النباتات والمساحات الخضراء².

ويوجد العديد من المبادرات الأخرى التي أطلقتها دولة الإمارات التي تهدف من خلالها إلى حماية البيئة واستدامتها، عن طريق استخدام التكنولوجيات الحديثة. كما تقوم الاتحادية بتوفير مختلف المعلومات الإلكترونية الضرورية لكيفية المحافظة على الموارد والحد من التلوث على الموقع الإلكتروني لوزارة التغيير المناخي والبيئة <https://www.moccae.gov.ae/>.

وبعد التطرق لمشروع الحكومة الإلكترونية في الإمارات ومساهمته في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، اتضح أنه مشروع متكامل واضح الرؤية والرسالة، ساهم في خدمة المواطن الإماراتي وسهل حياته، من خلال مختلف المبادرات الإلكترونية وذلك راجع إلى اهتمام الحكومة الإماراتية براحة مواطنيها.

¹ مبادرة سقيا الإمارات، متوفر على الموقع: <https://www.suqia.ae/ar/aboutus>، تاريخ الاطلاع: 2018/08/30.

² بوابة دولة الإمارات لأهداف التنمية المستدامة، متوفر على الموقع: <https://uaesdgs.ae/ar-AE/goals/clean-water-and-sanitation>، تاريخ الاطلاع: 2018/08/30.

المبحث الثالث: المقارنة بين الدول محل الدراسة

جاءت هذه الدراسة من أجل المقارنة بين الجزائر، الأردن والإمارات في مجال الحكومة الإلكترونية ومساهمتها في تحقيق التنمية المستدامة، من خلال النهوض باقتصادياتها وكذا خدمة مواطنيها وتحقيق الرخاء والعيش الكريم لهم. وسيتم كل ذلك من خلال التطرق إلى العناصر التالية:

المطلب الأول: المقارنة بين الدول محل الدراسة في مجال الحكومة الإلكترونية

المطلب الثاني: المقارنة بين توجه المشاريع الإلكترونية محل الدراسة نحو تحقيق أبعاد التنمية المستدامة

المطلب الأول: المقارنة بين الدول محل الدراسة في مجال الحكومة الإلكترونية

بعد التطرق إلى مشاريع الحكومة الإلكترونية والتفصل فيها في الفصل السابق، وجب القيام بالمقارنة بينها للوصول إلى أوجه الاختلاف والتشابه بين التجارب الثلاث، وسيتم ذلك من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (19.4): دراسة مقارنة بين مشاريع الحكومة الإلكترونية لكل من الجزائر، الأردن، الإمارات

الدولة	الجزائر	الأردن	الإمارات
الجهة المسؤولة عن إصدار خطط الحكومة الإلكترونية	وزارة تكنولوجيا الاعلام والاتصال.	برنامج الحكومة الإلكترونية التابع لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.	الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات.
الجهة المسؤولة عن تطبيق مبادرات الحكومة الإلكترونية	وزارة تكنولوجيا الاعلام والاتصال، وزارة الداخلية.	برنامج الحكومة الإلكترونية، المؤسسات الحكومية، القطاع الخاص.	الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات.
أول إصدار أو خطط زمنية للحكومة الإلكترونية	2008	2003	2001
تاريخ انطلاق البوابة الإلكترونية	2010	2006	2011
موقع البوابة الإلكترونية	http://www.elmouwatin.dz	http://www.jordan.gov.jo/	http://www.government.ae/
ملخص وضع	أطلقت وزارة تكنولوجيا الاعلام والاتصال "بوابة	أطلقت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات برنامج	أطلقت عبر هيئة تنظيم الاتصالات سنة 2011 حيث تشارك في البوابة

البوابات الإلكترونية	المواطن "شهر أوت 2010 وتضم العديد من الخدمات، و11 بوابة.	الحكومة الإلكترونية النسخة الأولى من البوابة بنهاية سنة 2006 وتم إطلاق البوابة بصيغة تجريبية في سنة 2013. تضم 117 دائرة حكومية و1800 خدمة حكومية معلوماتية و90 خدمة تفاعلية.	53 جهة حكومية اتحادية تقدم 500 خدمة عبر قنوات مختلفة منها الموقع الإلكتروني، الهاتف النقال.
عدد الخدمات المشاركة في البوابة الإلكترونية	300	1800	500
عدد الجهات المشاركة في البوابة الإلكترونية	29	117	53
بعض القوانين المطبقة في مجال الحكومة الإلكترونية	- القانون رقم 04-15 المؤرخ في 01 فيفري 2015؛ - القانون 04-18 المؤرخ في 10 ماي 2018؛ - القانون 05-18 المؤرخ في 10 ماي 2018.	1. قانون حماية الخصوصية الفردية؛ 2. قانون الجرائم الإلكترونية؛ 3. قانون التوقيع الإلكتروني؛ 4. قانون المعاملات الإلكترونية؛ 5. قانون اعتماد جهات التوثيق الإلكتروني.	1. قانون حماية الخصوصية الفردية؛ 2. قانون الجرائم الإلكترونية؛ 3. قانون الدفع الإلكتروني؛ 4. قانون التراخيص الإلكترونية.
أهم مشاريع الحكومة الإلكترونية المطبقة	1. مشروع أسرتك؛ 2. تشغيل الحضيرة المعلوماتية بسيددي عبد الله وحظائر وطنية جهوية؛ 3. إنشاء وكالة تسيير اسم النطاق (DZ)؛ 4. تفعيل تنظيم خاص بالهوية الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني.	1. مشروع الشبكة الإلكترونية الآمنة؛ 2. مشروع مركز الاتصال الوطني؛ 3. مشروع بوابة الرسائل القصيرة؛ 4. مشروع نظام الربط البيني للأنظمة والخدمات؛ 5. مشروع بوابة الهاتف النقال؛ 6. مشروع خدمة إصدار شهادة مشروع خدمات دائرة المكتبة الوطنية.	1. موسوعة الإمارات الإلكترونية www.uaepedia.ae؛ 2. مبادرة "المواطن الإلكتروني"؛ 3. تطبيق "حارس المدينة"؛ 4. الدفع الإلكتروني عبر المحمول (mPay)؛ 5. نظام بياناتي؛ 6. التشاركية الإلكترونية (e-Suggest & e-Complain)؛ 7. نظم تخطيط الموارد الحكومية (GRP)؛ 8. معبر الدفع الإلكتروني (e-payment gateway)؛ 9. خدمات الهاتف المتحرك؛

10. هويتي الإلكترونية (MyID)؛ 11. مشروع البوابة الذكية؛ 12. الربط الإلكتروني لشهادة تخلص المركبات الصادرة من جمارك دبي.			
1. الحوسبة السحابية: فهي معتمدة منذ سنة 2011، حيث تقوم بتوفير بعض الخدمات مثل البريد الإلكتروني، والمواقع الإلكترونية المؤسسية؛ 2. البيانات المفتوحة (bayanat.ae): تضم روابط لمصادر البيانات المتوفرة في الحكومة الإماراتية، 3. مشروع التكامل والتبادل: تبادل البيانات المشتركة مع وزارة الصحة ووزارة العمل إلكترونياً. 4. التقارير الذكية: وتتضمن أدوات تحليل المعلومات الذكية (Business Intelligence)؛	1. الحوسبة السحابية: توفير البنية التحتية للمؤسسات الحكومية بشكل آمن ومركزي وحسب الطلب.	-	المشاريع الجديدة للحكومات الإلكترونية
الرتبة العالمية 21، EGDI (0.8295)، TII (0.6788) HCI (0.9444) OSI (0.8564).	الرتبة العالمية 98، EGDI HCI (0.4931) OSI (0.5575) TII (0.7387) (0.4406).	الرتبة العالمية 130، EGDI OSI (0.4227) (0.2153)، HCI (0.6640) TII (0.3889).	ملخص مؤشرات الحكومة الإلكترونية (egdi) لسنة 2018
الرتبة العالمية 21، معدل المؤشر (78.73)	الرتبة العالمية 103، معدل المؤشر (60.58)	الرتبة العالمية 166، معدل المؤشر (46.71)	ملخص مؤشرات سهولة الأعمال لسنة 2018
الرتبة العالمية 26، معدل المؤشر (5.3)	الرتبة العالمية 60، معدل المؤشر (4.2)	الرتبة العالمية 117، معدل المؤشر (3.2)	ملخص مؤشر الجاهزية الشبكية لسنة 2016

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على:

- الخلفية النظرية للموضوع.

- الأمم المتحدة، استراتيجيات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية: الواقع والآفاق، اللجنة الاجتماعية والاقتصادية لغربي آسيا، الاسكوا، 2013.

من خلال الجدول أعلاه، يمكن المقارنة بين المشاريع الثلاث للحكومات الإلكترونية، وأهم النقاط التي تناولتها الاستراتيجيات والبرامج الإلكترونية، حيث يتضح الفرق الشاسع بين مختلف التجارب كما يلي:

- **الجهة المسؤولة عن إصدار خطط الحكومة الإلكترونية:** اختلفت الجهة المسؤولة عن إصدار مشروع الحكومة الإلكترونية في الدول الثلاث، فكانت وزارة تكنولوجيايات الاعلام والاتصال بالجزائر هي المسؤولة عن المشروع، أما الأردن فكان برنامج الحكومة الإلكترونية التابع لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وتولت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات مسؤولية إصدار الخطط والبرامج الإلكترونية في الإمارات، والملاحظ أن الجهة المسؤولة تكون خاصة بقطاع الاتصالات سواء كان وزارة أو هيئة.

- **الجهة المسؤولة عن تطبيق مبادرات الحكومة الإلكترونية:** لم تختلف الجهة المسؤولة عن تطبيق مبادرات ومشاريع الحكومة الإلكترونية في الدول محل الدراسة عن الجهة المسؤولة عن إصدار الخطط الإلكترونية.

- **أول إصدار أو خطط زمنية للحكومة الإلكترونية:** كانت دولة الإمارات هي السبابة فيما يتعلق بأول إصدار إلكتروني وذلك سنة 2001، من خلال إصدار الدرهم الإلكتروني، أما الأردن فكانت أول مبادرة لها سنة 2003 من خلال تثبيت الشبكات الضرورية لتحسين وتطوير عملية الاتصالات والبنية التحتية الوطنية، وفي سنة 2008 قامت الجزائر بإصدار أول خطة في إطار مشروعها الإلكتروني من خلال تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الحكومية.

- **تاريخ انطلاق البوابة الإلكترونية وملخص وضعها:** قامت الدول محل الدراسة بإطلاق البوابة الإلكترونية لحكومتها واختلفت التواريخ فكانت الأردن هي السبابة وكان ذلك سنة 2006 واحتوت على العديد من الخدمات والمعلومات التي يحتاجها المواطن الأردني وقامت الحكومة الأردنية منذ إطلاق البوابة بإضافة الكثير من الخدمات، أما الجزائر فأطلقت بوابتها الإلكترونية سنة 2010 ولم تقم بإحداث الكثير من التغييرات على البوابة واحتوت كذلك على بعض الخدمات والمعلومات التي يستفيد منها المواطن الجزائري، كما قامت الإمارات بإطلاق بوابتها الإلكترونية سنة 2011 وهي متأخرة مقارنة بالدول الأخرى، إلا أنها كانت من بين البوابات التي تحتل المراتب الأولى عالمياً، من خلال احتواءها على العديد من الخدمات والمعلومات الجد

متطورة، وتميزت بالسرعة في تقديم تلك الخدمات وكذا التفاعلية، ومن أبرز النتائج هو فوز البوابة الرسمية لحكومة الإمارات (حكومة.امارات) بالمركز الأول بين البوابات الحكومية لدول مجلس التعاون الخليجي.

- القوانين المطبقة في مجال الحكومة الإلكترونية: وضعت كل من الجزائر، الأردن والإمارات مجموعة من القوانين والمراسيم بالموازاة مع التطور الحاصل في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتي تعتبر من الركائز الأساسية للتحويل الإلكتروني، وتهدف إلى تنظيم مشروعها الإلكتروني وحماية مختلف التعاملات الإلكترونية.

- أهم مشاريع الحكومة الإلكترونية المطبقة والمشاريع الجديدة: قامت الدول محل الدراسة على غرار مختلف الدول بالعديد من المشاريع في إطار استراتيجية حكومتها الإلكترونية، واختلفت من حيث عددها والقطاعات التي مستها المشاريع.

المطلب الثاني: المقارنة بين توجه الدول محل الدراسة نحو أهداف التنمية المستدامة

بعد التطرق في المبحث السابق إلى مختلف تطبيقات الحكومة الإلكترونية للدول محل الدراسة في إطار التنمية المستدامة، استلزم القيام بالمقارنة لمعرفة أوجه الاختلاف والتشابه فيما بينها، لذلك سيتم من خلال الجدول الموالي المقارنة بين الدول الثلاث ومعرفة ما إذا كانت مشاريع الحكومة الإلكترونية ساهمت في تحقيق أهداف التنمية المستدامة:

الجدول رقم (20.4): العلاقة بين الحكومة الإلكترونية والتنمية المستدامة في الجزائر، الأردن والإمارات

الإمارات	الأردن	الجزائر	الحكومة الإلكترونية	
متوفر	متوفر	متوفر	زيادة الناتج المحلي	التوجه الاقتصادي
متوفر	غير متوفر	غير متوفر	التجارة الإلكترونية	
غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر	تقليص النفقات	
متوفر	غير متوفر	غير متوفر	تشجيع الاستثمار	
متوفر	متوفر	متوفر	تحسين الأداء الحكومي	

متوفر	متوفر	متوفر	السحب الآلي	التوجه الاجتماعي
متوفر	متوفر	متوفر	الضمان الإلكتروني	
متوفر	متوفر	متوفر	التعليم الإلكتروني	
متوفر	متوفر	متوفر	التوظيف الإلكتروني	
متوفر	متوفر	غير متوفر	الصحة الإلكترونية	
متوفر	متوفر	متوفر	الإعلانات البيئية	التوجه البيئي
غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر	الحفاظة على البيئة	
متوفر	متوفر	متوفر	التقليل من استعمال الورق	

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على الخلفية النظرية للفصل الرابع.

من خلال الجدول أعلاه تبين أن الحكومة الإلكترونية تساهم في تحقيق التنمية المستدامة في الدول محل الدراسة، ولكن اختلفت هذه المساهمة من دولة إلى أخرى، فبالنسبة للتوجه الاقتصادي للحكومة الإلكترونية للدول الثلاث يوجد هناك تباين واختلاف، حيث ساهمت الحكومة الإلكترونية في زيادة الناتج المحلي من خلال قطاع الاتصالات في كل من الجزائر، الأردن والإمارات، وهذا يظهر من خلال الاحصائيات التي تم التطرق لها في المباحث السابقة. أما بالنسبة لتقليص النفقات فلا يوجد أي احصائيات تتحدث عن مساهمة الحكومة الإلكترونية في تقليص النفقات الحكومية في الدول محل الدراسة. وفيما يخص تشجيع الاستثمار فلم تساهم الحكومات الإلكترونية لكل من الجزائر والأردن في ذلك، أما الحكومة الإماراتية الإلكترونية فقد ساهمت في تشجيع الاستثمار من خلال وضع اللوحة الإلكترونية للاستثمار الأجنبي التي توفر الخدمات الاستثمارية والتجارية بالسرعة اللازمة، وبما يساهم في تطوير بيئة الأعمال وتنافسية الاقتصاد ويعزز مبدئ الشفافية وذكاء الأعمال للتعاملات التجارية. وبالنسبة لتحسين الأداء الحكومي ساهمت الحكومات الإلكترونية للدول محل الدراسة في تحسين الأداء الحكومي وصولاً إلى تميزه، من خلال زيادة الشفافية والفعالية في أداء المؤسسات والهيئات الحكومية.

ولقد أدت الحكومات الإلكترونية للدول محل الدراسة إلى تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، فقد جاءت الحكومات الإلكترونية لخدمة الفرد وتحسين معيشته في الدول محل الدراسة من خلال جميع تطبيقاتها. وقد تميزت التجربة الإماراتية في هذا المجال ووصلت إلى أرقى صور تقديم الخدمات إلكترونياً في قطاع الصحة وكذا في مجال التوظيف الإلكتروني وتتوفر كذلك على مختلف التوجهات الاجتماعية للحكومة الإلكترونية المذكورة في الجدول، أما بالنسبة للتجربة الجزائرية فهي تتوفر أيضاً على التوجهات الاجتماعية لحكومتها الإلكترونية، أما في جانب الصحة الإلكترونية فهي لم تنطبق ذلك ولم تصل إلى المستوى المطلوب، وتوفرت كذلك الأردن على مختلف التوجهات الاجتماعية للحكومة الإلكترونية والتي ساهمت كثيراً في خدمة المواطن الأردني وتحسين معيشته.

وفيما يخص التوجه البيئي فساهمت الحكومة الإلكترونية للدول محل الدراسة في توفير مختلف المعلومات البيئية إلكترونياً أو عن طريق الرسائل القصيرة، ولكن لا توجد دراسة توضح مساهمة الحكومات الإلكترونية للدول محل الدراسة في الحفاظ على البيئة من خلال تقليل استهلاك الموارد الطبيعية وكذا التقليل من التلوث، أما بالنسبة للتقليل من نسبة استعمال الأوراق؛ فإن التحول **نحو** الحكومة الإلكترونية في الدول محل الدراسة يساهم في ذلك

خلاصة الفصل:

تم التطرق من خلال هذا الفصل إلى مساهمة الحكومة الإلكترونية في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة في كل من الجزائر، الأردن والإمارات، وتم التوصل في الأخير أن بعض التجارب العربية في مجال الحكومة الإلكترونية عرفت نجاحاً متميزاً على غرار الإمارات العربية المتحدة والأردن، أما الجزائر رغم ما تمتلكه من إمكانيات مادية وبشرية، إلا أن مشروعها الإلكتروني والذي تجاوز العشر سنوات منذ إنطلاقه لم يكن بمستوى المطلوب ولم يتم تجسيده كلياً، وهو ما يظهر من خلال مؤشرات تقرير الأمم المتحدة للحكومات الإلكترونية ومؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذا تقارير الجاهزية الشبكية وسهولة ممارسة الأعمال، حيث حصلت الجزائر على معدلات ضعيفة بالمقارنة مع الدول الأخرى. ويمكن إرجاع هذا التأخر إلى جملة من العقبات من أهمها عدم جاهزية المؤسسات الحكومية وكذا محدودية انتشار الأنترنت.

إن تجربة دولة الإمارات في الحكومة الإلكترونية تعتبر من بين أنجح التجارب العربية والعالمية، وهذا ما تم التطرق إليه من خلال ما سبق وما يؤكد ذلك تقارير الأمم المتحدة ومختلف الإحصائيات، والتي صنفت دولة الإمارات ضمن المراتب الأولى عالمياً فيما يتعلق بتقديم الخدمات إلكترونياً واستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لذلك يمكن للحكومة الجزائرية أن تستفيد من هذه التجربة الناجحة في بناء مشروع الجزائر الإلكترونية.

الخاتمة

الخاتمة:

يعتبر مفهوم التنمية المستدامة من بين المفاهيم التي تنطوي على نظرة أكثر إنسانية ومثالية في استغلال الموارد الطبيعية، ثم توزيعها بشكل أكثر شمولاً وعدلاً، أي التنمية التي تقرر بضرورة تحقيق نمو اقتصادي يتلائم مع قدرات البيئة ويحقق العدالة الاجتماعية.

ويحتاج تحقيق أهداف التنمية المستدامة القيام بالتغيير الشامل في طريقة تعامل الحكومات مع تحديات التنمية المتزايدة، والذي يتطلب إعادة التفكير في دور الحكومات وكيفية تعاملها مع احتياجات مواطنيها وتقديم الخدمات بشكل مستدام، وهذا من خلال التحول نحو الحكومة الإلكترونية.

ويمثل التحول للحكومات الإلكترونية بالشكل الصحيح ثورة للقضاء على البيروقراطية، وتعزيز الشفافية والمساءلة، وكذا توفير الوقت والجهد والمال في ظل حياة؛ ازدهمت بحاجة الأفراد إلى الخدمات والمعلومات الحكومية المتغيرة.

وتم التوصل في هذه الدراسة إلى أن تطبيق الحكومة الإلكترونية أصبح حتمية فرضها التطور الكبير، ولمقاربات الحكومة الإلكترونية القدرة على تعجيل تحقيق التنمية المستدامة من خلال تجسيد أبعادها، حيث أن الجانب الاقتصادي يظهر في تقليص نفقات الدولة والتسيير الجيد لمواردها، وفيما يخص الجانب الاجتماعي فإنه يتجسد في سهولة أداء مختلف المعاملات للمواطنين، ومن ثم توفير الفرص الاجتماعية للجميع، وتتجلى في الجانب البيئي من خلال القضاء على استعمال الأوراق، والتي تؤدي بدورها إلى الحفاظ على البيئة. كما تساهم الحكومة الإلكترونية في توفير المعلومات البيئية إلكترونياً وزيادة توعية المواطنين بحماية البيئة.

من هذا المنطلق ومن خلال الدراسة التي تم القيام بها بشقيها النظري والتطبيقي، وبعد القيام بالمقارنة بين الدول محل الدراسة في مجالات الحكومة الإلكترونية وكيف تساهم في تحقيق التنمية المستدامة، تم التوصل إلى النتائج التالية؛ والتي تتضمن في ثناياها إجابات عن التساؤلات المطروحة في إشكالية الدراسة، كما تعتبر اختباراً لفرضياتها، وسيتم ذلك من خلال التطرق إلى النقاط التالية:

1. مناقشة الفرضيات

تمت الإجابة على الإشكالية من خلال معالجة الموضوع والوصول لتحليل كامل تم من خلاله الإجابة على الأسئلة الفرعية، والوصول إلى مناقشة الفرضيات على النحو الآتي:

- بالنسبة للفرضية الأولى التي تشير إلى أن للحكومة الإلكترونية دور في تحقيق البعد الاقتصادي للتنمية المستدامة في الدول محل الدراسة، توصلت الدراسة إلى إثبات صحة الفرضية، فالمشاريع الإلكترونية للدول محل الدراسة ساهمت في تخفيف الضغط على الدولة، والتقليل من التكاليف؛ وزيادة الشفافية والمساءلة وكذا النهوض باقتصاديات الدول.

- بالنسبة للفرضية الثانية التي تشير إلى أن للحكومة الإلكترونية دور في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في الدول محل الدراسة، توصلت الدراسة إلى إثبات صحة الفرضية. حيث ساهمت الحكومة الإلكترونية لكل من دولة الإمارات، الأردن والجزائر في خدمة المواطنين وتسهيل معاملاتهم من خلال العديد من البرامج والمبادرات الإلكترونية الخاصة بالتوظيف، الصحة والتعليم ومختلف المعاملات اليومية.

- بالنسبة للفرضية الثالثة التي تنص على أن للحكومة الإلكترونية دور في تحقيق البعد البيئي للتنمية المستدامة في الدول محل الدراسة، توصلت الدراسة إلى إثبات صحة الفرضية، حيث أدت الحكومة الإلكترونية في تحقيق بعض من الأبعاد البيئية في الدول محل الدراسة، من خلال المنصات الإلكترونية التي تدعو المواطنين إلى أهمية المحافظة على البيئة وحسن استخدام الموارد وعدم استنزافها وكذا محاولة إيجاد الحلول المستدامة للمشكلات البيئية.

2. نتائج الدراسة

من خلال ما تم التطرق إليه في المبحثين السابقين، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج التالية:

- ✓ تساهم الحكومة الإلكترونية في الجزائر من خلال قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الاقتصاد الوطني.
- ✓ أطلقت حكومة الإمارات رؤية الإمارات 2021 والتي تهدف إلى جعل دولة الإمارات واحدة من أفضل البلدان في العالم في مجال الرقمية، وبناء خدمات أكثر تطوراً وزيادة مستوى مشاركة المواطنين.
- ✓ الإمارات قطعت شوطاً كبيراً في رحلة التحول الإلكتروني من خلال المبادرات الحكومية المبرمجة جيداً.
- ✓ إن التقدم السريع الذي حققته دولة الإمارات يعد نموذج ومثال على أفضل المشاريع التي تبرز مدى فعالية الحكومة الإلكترونية في دعم التنمية المستدامة.
- ✓ إن المتصفح لبوابة المواطن الجزائري يلاحظ أن الواجهة رديئة مقارنة ببوابة الأردن والإمارات وغياب التفاعلية كذلك.
- ✓ تبين أن أغلب دول العالم قد تبنت مشروعات الحكومة الإلكترونية في إطار تطوير عمل مؤسساتها.
- ✓ تبين أن تقارير الحكومة الإلكترونية كانت دائماً متعلقة بما تهدف إلى تحقيق التنمية المستدامة، وكيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في خدمة المواطن وتحقيق الأهداف الإنمائية، وذلك يظهر حسب عناوينها ومختلف دراساتها.
- ✓ تساهم الحكومة الإلكترونية الأردنية في زيادة الناتج المحلي من خلال قطاع الاتصالات.
- ✓ تساهم الحكومة الإلكترونية الإماراتية في زيادة الناتج المحلي من خلال مساهمة قطاع الاتصالات.
- ✓ تصنيف الأردن يأتي في مرتبة متأخرة بشكل لا يتناسب والطموحات وذلك بعد مرور 15 سنة من إطلاق المشروع الإلكتروني.
- ✓ الجزائر من بين الدول المتأخرة التي تبنت مشروع الحكومة الإلكترونية مقارنة مع الأردن والإمارات.
- ✓ حققت دولة الإمارات العديد من المبادرات الإلكترونية والتي ساهمت في تحفيز النمو وتحسين معيشة المواطن ودفع مسيرة التنمية المستدامة التي تشهدها الدولة.

- ✓ عززت الإمارات مكانتها العربية والعالمية في مجال الحكومة الإلكترونية بفضل الأداء الجيد لمختلف مؤسساتها، وذلك نتيجة الجهود الواسعة من طرف الحكومة.
- ✓ غياب الرسالة والرؤية بالنسبة لاستراتيجية الحكومة الإلكترونية في الجزائر، على عكس الأردن والإمارات.
- ✓ قامت الأردن بالعديد من المبادرات ولكن فقدان التركيز من جانب الحكومة على أي مبادرة محددة أدى إلى عرقلة مشروع الحكومة الإلكترونية في المملكة.
- ✓ قامت الأردن بالعديد من المبادرات ولكن فقدان التركيز من جانب الحكومة على أي مبادرة محددة أدى إلى عرقلة مشروعها الإلكتروني.
- ✓ قامت الجزائر بالعديد من الإجراءات التي تهدف من خلالها تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إلا أنها لم تحقق ما حققته كل من الإمارات العربية المتحدة والأردن، وهذا راجع لعدة معوقات تعترض سبيل نجاح مشروعها الإلكتروني.
- ✓ لم تعكس مختلف مؤشرات الحكومة الإلكترونية المتعلقة بالجزائر خلال الفترة 2010-2018 مستوى الطموحات التي كانت الدولة تسعى إليها.
- ✓ شهدت الجزائر تراجع في مؤشر سهولة الأعمال في الفترة 2010-2018 حسب التقارير الدولية.
- ✓ حصلت الأردن على مراتب متوسطة في مؤشر سهولة الأعمال في الفترة بين 2010-2018.
- ✓ كانت الإمارات في مراتب متقدمة في مؤشر سهولة ممارسة الأعمال خلال الفترة 2010-2018 وتفوقت على كل من الجزائر والأردن.
- ✓ نجحت دولة الإمارات في مجال الحكومة الإلكترونية وتعدت إلى مرحلة الحكومة الذكية.
- ✓ تقدم الإمارات في مختلف مؤشرات الجاهزية الشبكية ووصولها إلى المراتب الأولى عالمياً.
- ✓ نجحت دولة الإمارات في مجال الحكومة الإلكترونية، فقد حققت انجازات كبيرة، فهي تحتل المركز الأول عربياً في هذا المجال.
- ✓ هناك غياب للمشاريع البيئية الإلكترونية في الجزائر.

✓ يمكن إرجاع فشل الحكومة الإلكترونية في الجزائر إلى عدم جاهزية المؤسسات الحكومية.

3. مقترحات الدراسة: من خلال القيام بهذه الدراسة، تم وضع بعض المقترحات والتي تم إيجازها في النقاط التالية:

✓ إلقاء الضوء على الأسباب الحقيقية التي أدت إلى تأخر مشروع الجزائر الإلكترونية.

✓ القيام بتوعية المواطنين بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شتى المجالات.

✓ وضع قوانين رادعة للاختراقات الإلكترونية ومحاولة تصحيح الثغرات القانونية الموجودة في هذا المجال.

✓ وضع استراتيجيات واضحة محددة زمنيا وتتماشى مع امكانيات المؤسسات والحكومات.

✓ اتباع الاستراتيجيات الموضوعة من طرف الحكومات جيداً.

✓ توفير البنى التحتية والميزانية اللازمة لمشاريع الحكومات الإلكترونية.

✓ محاربة الأمية الإلكترونية المنتشرة بكثرة في المجتمعات العربية خاصة الجزائر.

✓ بالنسبة لقطاع الصحة في الجزائر يجب بناء منصة إلكترونية توفر جميع خدمات الرعاية الصحية للمواطن الجزائري.

✓ تفعيل الإعلام البيئي لتوعية المواطنين بضرورة الحفاظ على البيئة.

4. آفاق الدراسة:

من خلال ما تم التوصل إليه من هذه الدراسة، أنه يمكن الاقتداء بما سارت عليه الدول العربية السباقة في تبني الحكومة الإلكترونية لتحقيق أهداف اجتماعية، وذلك عبر دراسة نفس الموضوع لكنه يبحث فيما يمكن الوصول إليه من مكاسب في الجانب الاجتماعي. وقد يكون النموذج الأمثل الذي يمكن دراسته هو نموذج بلدية دبي الإلكترونية، واستخلاص ما وصلت إليه من ترقية الخدمة العمومية، وفي نفس الوقت يمكن التعرّيج على ما حققته تجربة الإمارات العربية المتحدة من محاربة الفساد من خلال تبنّيها آلية الحكومة الذكية، كما يمكن أن يكون الموضوع أكثر شمولاً إذا تعداه إلى دراسة بعض النماذج من المدن الذكية الأكثر نجاحاً في العالم. وبالتالي وضع تصور قريب لما يمكن أن يجسّد، وما يمكن أن تستفيد منه الجزائر من خلال الاقتداء بتلك التجارب فيما هو فعال ونافع، وكذا التجاوز عن الأخطاء التي وقعوا فيها من خاضوا التجربة مسبقاً.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولا. المراجع باللغة العربية:

أ. الكتب:

1. ألبير داغر، الموسوعة العربية للمعرفة من أجل التنمية المستدامة، الدار العربية للعلوم، ناشرون، بيروت، الأردن، المجلد 04، الطبعة الأولى، 2007.
2. خالد ممدوح إبراهيم، أمن الحكومة الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008.
3. خالد ممدوح إبراهيم، لوجيستيات التجارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2008.
4. خضر مصباح الطيطي، التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية من منظور تقني وتجاري وإداري، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
5. خيرى مصطفى كنانة، التجارة الإلكترونية، دار الميسرة، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2009.
6. سوسن زهير المهدي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، دار أسامة للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2011.
7. صدام الحماسة، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، عالم الكتاب الحديث للنشر، الأردن، الطبعة الأولى، 2013.
8. صفوان المبيضين، الحكومة الإلكترونية: النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية، دار اليازوري، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2011.
9. عثمان محمد غنيم، ماجدة أبو زنط، التنمية المستدامة: فلسفتها وأساليب تخطيطها وأدوات قياسها، دار الصفا، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2007.
10. عدنان داود محمد العذاري، الاستثمار الأجنبي المباشر على التنمية والتنمية المستدامة في بعض الدول الإسلامية، دار غيدا للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2016.
11. علاء فرج الطاهر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الراجحة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
12. ف. دوجلاس موسشيت، ترجمة بماء شاهين، مبادئ التنمية المستدامة، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، القاهرة مصر، الطبعة الأولى، 2000.

13. الفراجي هادي أحمد، التنمية المستدامة في استراتيجيات الأمم المتحدة، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2015.
14. فريد النجار، وليد دياب، التجارة والأعمال الإلكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006.
15. قادري محمد الطاهر، التنمية المستدامة في البلدان العربية بين النظرية والتطبيق، مكتبة حسن العصرية، لبنان، 2013.
16. محمد محمود الخالدي، التكنولوجيا الإلكترونية، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2007.
17. محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2010.
18. مدحت أبو نصر، ياسمين مدحت محمد، التنمية المستدامة: مفهومها، أبعادها، مؤشرات، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، الطبعة الأولى، 2017.
19. نعيم إبراهيم الظاهر، الطريق نحو الحكومة الإلكترونية: رؤية متكاملة، دار عالم الكتب الحديث، الأردن، الطبعة الأولى، 2014.

ب. الرسائل الأكاديمية والأطروحات:

1. سلاطينة نجية، دور حاضنات أعمال المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تحقيق التنمية المستدامة في الجزائر، دراسة حالة حاضنة الأعمال بقسنطينة بالفترة بين 2008-2013، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، الجزائر، 2014.

ت. المجالات:

1. إبراهيم بن صالح الفريح، انتشار تقنيات المعلومات والاتصالات في الدول العربية وأثرها على مشاريع الحكومة الإلكترونية، وحدة خدمات الأنترنت، مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية، المملكة العربية السعودية، دون سنة.
2. أحمد بن عبد الله الشعيبي، معوقات ومقومات نجاح برامج الحكومة الإلكترونية في العالم العربي: دراسة خاصة عن المملكة العربية السعودية، المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل، المملكة العربية السعودية، المجلد 09، العدد 01، 2008.

3. أحمد بن عيشاوي، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية (EG) على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث، العدد 07، 2010.
4. إلياس شاهد وآخرون، تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، العدد 03، 2016.
5. بن حاج جيلالي مغراوة فتيحة، التنمية المستدامة بين الطرح النظري والواقع العملي -دراسة الاستراتيجية العربية المقترحة للتنمية المستدامة لما بعد عام 2015، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد 11، 2016.
6. بن حاج جيلالي مغراوة فتيحة، التنمية المستدامة بين الطرح النظري والواقع العملي -دراسة الاستراتيجية العربية المقترحة للتنمية المستدامة لما بعد عام 2015، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد 11، 2016.
7. البنك الدولي: الحكومات الإلكترونية تقوض الفساد وتساند النمو الاقتصادي، جريدة الرياض، متوفرة على الموقع: <http://worldcup.alriyadh.com/456312>.
8. بوزيان العجال، شمة نوال، التنمية المستدامة: محددات وتحديات، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 04، العدد 06، 2012.
9. بوزيان رحمان جمال، تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 01، العدد 18، 2018.
10. حاج سعيد عبد الله، تقييم نظام الحكومة في الجزائر، مجلة الانسان والمجال، العدد 02، 2015.
11. حسين عبد القادر، استغلال رأس المال الفكري لزيادة نسبة مساهمته في التنمية المستدامة من وجهة نظر الأكاديميين في جامعة الاستقلال، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية، 2014.
12. خولة رشيد حسن، الأبعاد الاقتصادية للحكومة الإلكترونية، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 07، العدد 30، 2014.
13. الداوي خيرة، لعمى أحمد، مراحل ومعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية، مجلة المؤسسة، المجلد 01، العدد 01، 2013.
14. ديلالا جميل محمد الرزي، الحكومة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها: دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في قطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 20، العدد 01، 2012.

15. ذاكر محي دين عبد الله، دور الحكومة الإلكترونية في التنمية العربية المستدامة: دراسة تاريخية حتى عام 2008، الحوار المتمدن، العدد 2952، <http://www.ahewar.org/debat/show.art.asp?aid=208589>.
16. ريتشارد هيكس، الحكومة الإلكترونية من البيروقراطية إلى الإلكترونيات، خلاصات كتب المدير ورجال الأعمال، القاهرة، العدد 19، 2003.
17. سامي محمد صدقي، دراسة العائد والتكلفة لمشاريع الحكومة الإلكترونية، بحث مقدم في جامعة عجمان، الإمارات، 2003، <http://library.nawroz.edu.krd/lib.php?file=1652.pdf>.
18. سحارة السعيد، الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والآفاق، مجلة القانون والأعمال، متوفرة على الموقع: <http://www.droitentreprise.com>.
19. سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 07، 2009.
20. سعد عباس حمزة الخفاجي، الحكومة الإلكترونية: الأبعاد النظرية وآليات التطبيق - دراسة تطبيقية حول استخدام الحكومة الإلكترونية في معمل سميت كركوك، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 23، 2010.
21. سلوى أمين السامرائي، ماركو ابراهيم نينو، العلاقة بين توفر مستلزمات تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية ونجاح عملية تنفيذه: دراسة تطبيقية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في عمان بالملكة الأردنية الهاشمية، مجلة دراسات المعلومات، السعودية، العدد 08، 2010.
22. سوهاج بادي، جاهزية الحكومة الإلكترونية لدول المغرب العربي لدعم التنمية المستدامة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، منشورات جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة 2، العدد 48، ديسمبر 2017.
23. شذى أحمد، عبد الرحمان عبد الله، إمكانية تطبيق الحكومة الإلكترونية في محافظة البصرة، دراسة استطلاعية لأراء عينة من المديرين في الإدارات العامة، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 07، العدد 26، جامعة البصرة، العراق، 2010.
24. شوق ناجي جواد، سليم أبو زيد، الأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الأردن: متطلبات النجاح، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 03، العدد 03، 2007.
25. عبد المومن بن صغير، إشكالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر "المعوقات - الآفاق"، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية الاقتصادية والسياسية، <http://democraticac.de/?p=38171>.

26. عماد عبد الحميد، الصحة الرقمية في الإمارات رعاية موحدة بكلفة اقتصادية، مجلة البيان، متوفر على الموقع: <https://www.albayan.ae/across-the-uae/our-homes/2018-04-07-1.3231133>
27. فيننش خديجة، واقع بعض الهيئات الحكومية الجزائرية في تبنيها لمشروع الحكومة الإلكترونية وعلاقة المواطن بها، مجلة الإصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي، المجلد 08، العدد 16، 2014.
28. فينشينزو آكارو، هل يمكن للحكومة الرقمية أن تُسارع تحقيق أهداف التنمية المستدامة؟، مجلة دبي للسياسات، كلية محمد بن راشد للإدارة الحكومية، جانفي 2019، متوفر على الموقع: <https://dubaipolicyreview.ae/ar/>.
29. قاسم أحمد الردايدة، الحكومة الإلكترونية: أداة للديمقراطية والتنمية المجتمعية، مقال منشور في موقع جريدة الغد، متوفر على الموقع: <https://alghad.com/articles/586901>.
30. موفق عبد الحسين محمد، علي عباس كريم، إمكانية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الهيئة العامة للضرائب من وجهة نظر عاملها، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 92، 2012.
31. نبيل علي محمد الخطوة، منير سيف سعيد عبد الله، دور الحكومة الإلكترونية في التنمية العربية المستدامة، مجلة أبحاث البيئة والتنمية المستدامة، العدد 02، المجلد 01، 2016.
32. نحو مجتمع المعرفة، الحكومة الإلكترونية، سلسلة دراسات يصدرها معهد البحوث والاستشارات، الإصدار التاسع، جامعة الملك عبد العزيز، 2006.
33. ودان بو عبد الله، مركان محمد البشير، واقع المعالجة الإلكترونية لعملية التوظيف في الجزائر (التوظيف الإلكتروني)، مجلة دفاتر بواذكس، العدد 03، 2015.
34. يحياوي إلهام، الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 16، 2016.

ث. الملتقيات والمؤتمرات العلمية والدراسات:

1. بلعري عبد القادر وآخرون، تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر، مداخلة مقدمة في الملتقى العلمي الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، جامعة سعيدة، 2010.
2. بن طيب هديات خديجة، دور مؤسسات المجتمع المدني في التنمية المستدامة، ورقة بحثية مقدمة في الملتقى الدولي حول: التنمية المستدامة والكفاءة الاستخدامية للموارد المتاحة، المنعقد بكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، 2008.

3. بوثلجة عبد الناصر، بورحلة ميلود، دور الدولة في تحقيق التنمية المستدامة في ظل الاقتصاد الإسلامي (التجربة المغربية)، ورقة بحثية مقدمة في الملتقى الدولي حول: مقومات تحقيق التنمية المستدامة في الاقتصاد الإسلامي، جامعة قلمة، 2012.
4. بوعشة مبارك، أبعاد التنمية المستدامة، ورقة بحثية مقدمة في الملتقى الدولي حول: اقتصاد البيئة وأثره على التنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، يومي 21-22 أكتوبر 2008.
5. بوعشة مبارك، التنمية المستدامة: مقارنة اقتصادية في اشكالية المفاهيم والأبعاد، ورقة بحثية مقدمة في الملتقى الدولي: حول التنمية المستدامة والكفاءة الاستخدامية للموارد المتاحة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، 2008.
6. خبابة عبد الله، التنمية المستدامة المبادئ والتنفيذ من مؤتمر ريو دي جانيرو 1992 إلى مؤتمر بالي 2007، ورقة بحثية مقدمة في الملتقى العلمي الدولي حول: التنمية المستدامة والكفاءة الاستخدامية للموارد المتاحة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، الجزائر، 2008.
7. دحمان بن عبد الفتاح، ندير طروبيا، مدى جاهزية الجزائر لمشروع الحكومة الإلكترونية وسبل التعاطي مع التحديات والجرائم الإلكترونية الراهنة: الواقع والمأمول، ورقة بحثية مقدمة في الملتقى الدولي الأول حول: متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر -دراسة تجارب بعض الدول-، جامعة سعد دحلب، البليدة، الجزائر 13-14 ماي 2013.
8. دريد كامل آل شبيب، استخدام عناصر إدارة المعرفة في تطوير إدارة مالية الدولة "برنامج الحكومة الإلكترونية وموازنة البرنامج والأداء"، ورقة بحثية مقدمة في الملتقى العلمي الدولي السنوي الرابع، جامعة الزيتونة الأردنية، لا توجد سنة.
9. سلامة سالم سلمان، تأثير التجارة الدولية على التنمية المستدامة، ورقة بحثية مقدمة في الملتقى العربي الخامس حول: للإدارة البيئية، تونس، 2006.
10. سمر خيرى مرسي غانم، معوقات التنمية المستدامة في دول العالم الإسلامي -دراسة تحليلية بالتطبيق على جمهورية مصر العربية-، ورقة بحثية مقدمة في الملتقى الدولي حول: مقومات تحقيق التنمية المستدامة في الاقتصاد الإسلامي، جامعة قلمة، 03-04 ديسمبر 2012.

11. سيد أحمد مسيردي، خديجة سعيدي، مشروع الجزائر الإلكترونية: واقع وتحديات، ورقة بحثية مقدمة في الملتقى الدولي الأول حول: متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر-دراسة تجارب بعض الدول-، جامعة سعد دحلب، البليدة، الجزائر، 13-14 ماي 2013.
12. العاطف عبد القادر، متطلبات الحكومة الإلكترونية في مواجهة مخاطر الاقتصاد الافتراضي، ورقة بحثية مقدمة في الملتقى الدولي حول: الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، جامعة خميس مليانة، الجزائر، 13-14 مارس 2012.
13. عبد الرزاق حميدي، دور الحوكمة والحكومة الإلكترونية في تفعيل أداء القطاع الحكومي في ظل الفساد-مع الإشارة إلى حالة الجزائر-، ورقة بحثية مقدمة في الملتقى الدولي حول: جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية-حالة الدول العربية-، جامعة بومرداس، يومي 29-30 أكتوبر 2014.
14. عبد المؤمن بن صغير، الحكومة الإلكترونية كأحد الأنماط المستحدثة للإدارة المعاصرة: دراسة حالة واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر (المعوقات والأفاق)، ورقة بحثية مقدمة في الملتقى العلمي الأول: حول متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر - دراسة بعض تجارب الدول، جامعة البليدة، الجزائر، 13-14 ماي 2013.
15. عبدا لرحمن محمد الحسن، التنمية المستدامة وسبل تحقيقها، ورقة بحثية مقدمة في الملتقى الدولي حول: استراتيجية الحكومة في القضاء على البطالة وتحقيق التنمية المستدامة، جامعة المسيلة، الجزائر، 15-16 ديسمبر 2011.
16. عماري عمار، إشكالية التنمية المستدامة وأبعادها، ورقة بحثية مقدمة في الملتقى الدولي الأول حول: التنمية المستدامة والكفاءة الاستخدامية للموارد المتاحة، جامعة سطيف 1، الجزائر، 2008.
17. نذير عبد الرزاق، قراوي أحمد الصغير، دور الحكومة الإلكترونية في تحقيق فعالية الأداء الحكومي، ورقة بحثية مقدمة في الملتقى الدولي حول: الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، 08-09 مارس 2005.

ج. القوانين والتشريعات:

1. المرسوم التنفيذي رقم 98-275 المؤرخ في 25 أوت 1998، الجريدة الرسمية، العدد 63، 1998.
2. المرسوم التنفيذي رقم 200-307 المؤرخ في 14 أكتوبر 2000 والمعدل لمرسوم 98-275، الجريدة الرسمية، العدد 60، 2000.

3. المرسوم التنفيذي رقم 01-123 المؤرخ في 09 ماي 2001، الجريدة الرسمية، العدد 21، 2001.
4. القانون 03-2000 المؤرخ في 05 أوت 2000، الجريدة الرسمية، العدد 48، 2000.
5. الأمر رقم 03-11 المؤرخ في 26 أوت 2003، الجريدة الرسمية، العدد 52، 2003.
6. القانون رقم 01-15 المؤرخ في نوفمبر، 2004، الجريدة الرسمية، العدد 71، 2004.
7. القانون رقم 04-15 المؤرخ في 10 نوفمبر 2004 المعدل والمتمم للأمر رقم 66-156، الجريدة الرسمية، العدد 71، 2004.
8. القانون رقم 05-10 المؤرخ في 20 جوان 2005، الجريدة الرسمية، العدد 44، 2005.
9. المرسوم التنفيذي رقم 07-162 المؤرخ في 30 ماي 2007 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 01-123، الجريدة الرسمية، العدد 37، 2007.
10. القانون 09-04 المؤرخ في 05 أوت 2009، الجريدة الرسمية، العدد 47، 2009.
11. القانون رقم 15-04 المؤرخ في 01 فيفري 2015، الجريدة الرسمية، العدد 06، 2015.
12. القانون 18-04 المؤرخ في 10 ماي 2018، الجريدة الرسمية، العدد 27، 2018.
13. القانون 18-05 المؤرخ في 10 ماي 2018، الجريدة الرسمية، العدد 28، 2018.

ج. التقارير:

1. الأمم المتحدة، استراتيجيات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية: الواقع والآفاق، اللجنة الاجتماعية والاقتصادية لغربي آسيا، الاسكوا، 2013.
2. البنك الدولي، تقرير حول الأردن، تشجيع إنهاء الفقر وتعزيز الرخاء المشترك، فيفري 2016.
3. التقرير السنوي لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات 2010.
4. تقرير أهداف التنمية المستدامة لدولة قطر 2018، جهاز التخطيط والإحصاء، 2019.
5. تقرير مؤشرات أهداف المستدامة، الهيئة العامة للإحصاء، المملكة العربية السعودية، 2020.
6. تقرير هيئة تنظيم الاتصالات الإماراتية 2017.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:

A. Les livres:

1. Afnor, **Guide pratique du développement durable un savoir-faire à l'usage de tous**, Afnor, France, 2005.

2. Emmanuel arnaud et autre, **le développement durable repères pratiques**, Nathan, France, 2011.
3. Farid baddache, **le développement durable**, Eyrolles, 3ème tirage, paris, 2010.
4. Gabriel Wakerman, **Le Développement Durable**, Ellipses, France, 2008.
5. OCDE, **le développement durable**: les grandes questions, à paraître, Paris, 2001.
6. Pwc, **développement durable aspect stratégique et opérationnels**, Francis Lefebvre, 2010.
7. Anne-France didier, **les principes du développement durable**, version 1, mai 2012, disponible sur le site: <http://www.ente-aix.fr/documents/149-COURS-AFD-les-principes-du-DD-VFinale-mai2012.pdf>.

B. Revues:

1. Adegboyega ojo et al, **la gouvernance électronique en Asie: bilan, impact et réduction de la facture interne**, Hermès, vol 3, n° 55, 2009.
2. Al khouri Ali M, **E-government strategies: the case of united arab emirates**, european journal of e-practice, n° 17, 2012.
3. Al-Khouri Ali, **E-government in Arab Countries: a 6-staged roadmap to develop the public sector**, journal of management and strategy, Vol. 4, n° 1, 2013.
4. Alshehri Mohammed, Drew Steve, **E-government principles: implementation, advantages and challenges**, International Journal of Electronic Business, volume 09, Issue 03, 2011.
5. Hadid noufeyle, Hadhbi atika, **Citizen-centered e-government: a marketing approach**, revue algerienne des sciences sociales et humains, université d'alger 3.
6. Issa S. I. Ottoum, **Launching E-Government in Jordan: Jordanian Experience**, World of computer science and information technology journal (WCSIT), Vol 5, N° 4, 2015.
7. Jan C.T.Bieser and Lorenz M.Hilty, **Assessing Indirect Environmental Effects of Information and Communication Technology (ICT): A Systematic Literature Review**, Sustainability, 10, 2662, 2018.
8. Mahajan neha, **E-governance : its role, importance and challenges**, international journal of current innovation research, volume 01, issue 10, 2015.

9. Marie Boutin et al, **le e-gouvernement: univers électronique et univers de valeur**, télescope, vol 10, n° 5, 2003.
10. Moon.M.J, **The evolution of e-government among Municipalities Rhetoric or Reality**, Public Administration Review, vol 62, n° 4, 2002.
11. Ndou Valentina, **E-government for developing countries, opportunities and challenges**, the electronic journal on information system in developing countries, vol 18, 2004.
12. Richard Schwester, **Examining the Barriers to e-Government Adoption**, Electronic Journal of e-Government, Vol 07, Issue 01, 2009.
13. Bossio J, Lopez de Castilla, M. S, **ICTs and Environmental Sustainability**, Global information society watch 2010.

C. Rapport:

1. **L'e-gouvernement dans une perspective de contrôle**, Rapport du Groupe de travail sur les technologies de l'information de l'EUROSAI, 2005.
2. Ministère de la Poste et des Technologies de l'Information et de la Communication, **commission d'E-Algérie 2013**, disponible sur le site : <http://www.mptic.dz/ar..>
3. The world bank, **Information and communications for development: extending reach and increasing impact**, 2009, Available on: <http://issuu.com/world.bank.publications/docs/>.
4. UNESCO 2012, **l'éducation pour le développement durable**, l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture, 2012.
5. United Nations Commission on Sustainable Development, **Indicator of Sustainable Development: Framework and Methodologies**, United Nations publication, Sales No.E.96.II.A.16.
6. United nations, Arab Horizon 2030, **Digital Technologies for development**, ESCWA, 2017.
7. United nations, E-Government survey 2010, **Leveraging E-Government at a Time of Financial and Economic Crisis**.
8. United nations, E-government survey 2012, **E-government for the people**.
9. United nations, E-Government survey 2014, **E-government for the future we want**.
10. United nations, E-government survey 2016, **E-government in support of sustainable development**.

11. Food and agriculture organization of the united nations, **Sustainable Development Goals, Indicators under FAO custodianship**, On the web site : <https://www.fao.org/sustainable-development-goals/indicators/1511/ar/>.
12. United nations, E-Government survey 2018, **Gearing e-government to support transformation towards sustainable and resilient societies**.
13. United nations, **Policy options for promoting green technologies in the arab region**, Beirut, 2019, Available on: <https://www.unescwa.org/publications/policy-options-promoting-green-technologies-arab-region>.
14. United nations, **statistics division, Global indicator framework for the Sustainable Development Goals**, 2019.
15. World economic forum, the global information technology report 2016, **innovating in the digital economy**, 2016.
16. World economic forum, the global information technology report 2010-2011, **transformations 2.0**, 2011.
17. World economic forum, the global information technology report 2015, **ICTs for Inclusive Growth** , 2015.
18. World economic forum, the Global information technology report 2014, **rewards and risks of big data**, 2014.
19. World economic forum, the global information technology report 2013, **Growth and jobs a hyperconnected world**, 2013.
20. World economic forum, the global information technology report 2012, **living in a hyperconnected world**, 2012.
21. World economic forum, the global information technology report 2009-2010, **ICT for sustainability**, 2010.
22. World Bank, doing business 2018, **reforming to create jobs**.

D. Conférence:

1. Oreste Signore et al, **E-Government: Challenges and Opportunities**, CMG Italy XIX Annual Conference 7-9 June 2005, Florence, Italy.
2. Neila nedjadji, khaled khebbache, **la problématique du développement durable à travers l'agenda 21: concepts, priorités et perspective**, communication dans le colloque international: développement durable, Sétif, 2008.

ثالثاً. المواقع الإلكترونية:

1. <https://government.ae/ar-AE/about-the-uae/strategies-initiatives-and-awards/local-governments-strategies-and-plans/dubai-health-strategy-2021>.
2. <https://24.ae/article/478594/> .
3. <https://uaecabinet.ae/ar/details/prime-ministers-initiatives/smart-government>
4. <https://jordan.gov.jo/wps/portal> .
5. <https://www.government.ae/>.
6. <http://www.elmouwatin.dz>.
7. <https://uaesdgs.ae/ar-AE/goals/clean-water-and-sanitation>.
8. <https://csb.gov.jo/web/index.php?lang=ar>.
9. <https://madrassa.org/>.
10. <https://www.suqia.ae/ar-ae>.
11. <https://www.economy.gov.ae/arabic/Pages/default.aspx>.
12. <https://www.almadenahnews.com/article/296125>.
13. http://www.mobilis.dz/ar/particulier_ar/service.php?page=3.
14. www.mjustice.dz.
15. <http://www.alexa.com>.
16. <https://www.fahr.gov.ae/bayanati/portal/ar>.
17. <http://moict.gov.jo/content/eGovernment-Program> .
18. <https://www.mpttn.gov.dz/ar/content/indicat-econom>.
19. <https://www.mewa.gov.sa>.
20. www.mcs.gov.sa.
21. <https://www.moe.gov.ae/Ar/pages/ereader.aspx>.
22. <https://www.mohap.gov.ae/ar/Pages/Strategy.aspx>.
23. <http://www.aps.dz/ar/>.
24. <https://ehs.com.jo/ar/>.
25. <https://ehs.com.jo/ar/>.
26. <https://www.fao.org/sustainable-development-goals/indicators/1511/ar/>.

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

الملحق رقم (01): البطاقة المغناطيسية



المصدر: بريد الجزائر على الموقع: edcarte.poste.dz

الملحق رقم (02): البطاقة الذهبية



المصدر: بريد الجزائر، متوفر على الموقع: edcarte.poste.dz

الملحق رقم (03): خدمة رصيدي

المصدر: بريد الجزائر، متوفر على الموقع: <https://eccp.poste.dz/>.

الملحق رقم (04): السجل التجاري الإلكتروني

المصدر: المركز الوطني للسجل التجاري، متوفر على الموقع: <https://sidjilcom.cnrc.dz/ar/>.

الملحق رقم (05): بطاقة الشفاء



المصدر: صندوق الضمان الاجتماعي، متوفر على الموقع، <https://teledeclaration.cnas.dz/>

الملحق رقم (06): موقع هناء



المصدر: موقع هناء، متوفر على الموقع: <https://elhanaa.cnas.dz/>

الملحق رقم (07): بطاقة التعريف البيومترية



المصدر: وزارة الداخلية والجماعات المحلية، متوفر على الموقع: <https://passeport.interieur.gov.dz>

الملحق رقم (08): صحيفة السوابق العدلية رقم 03

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

كشف الأحكام بعقوبات سالية الحرية والعقوبات التكميلية الصادرة من الجهات القضائية للجمهورية الجزائرية عن ارتكاب جنائحه أو جنحه (المادة 632 من قانون الإجراءات الجزائية)

وزارة العدل

بطاقة رقم 3 صالحة لمدة 3 أشهر

كشف للأحكام السابقة والحالة المدنية للأشخاص مكرمه حسب المطالبات للخدمة السوابق القضائية بأمانة القبط لدى مجلس قضاء الجزائر

032100000026

الخاصة بالمندوب:

إيذا:

المولود في:

الموطن:

الجهة: موظف

الحالة المدنية:

الجنسية: جزائرية

رقم عقد الزواج:

ولاية: بلدية: و:

مجلس القضاء أو المحكمة التي أصدرت الحكم	تاريخ الأحكام	طبيعة و مدة العقوبات				التاريخ المحالقات	الجهة	طبيعة الجريمة	طبيعة الحكم	الطبيعة الشخصية والمصطف
		سنة	شهر	يوم	غرامة					
awrasaljazair.com										

مختلص العمل بحث و تحرير

أمن القبط

القاضي المكلف بالمركز الوطني لصحيفة السوابق القضائية

* يمكن المطور من نسخة واحدة هذه الوثيقة على العنوان الإلكتروني: <https://www.mjustice.dz>

المصدر: وزارة العدل، متوفر على الموقع: <https://www.mjustice.dz/ar/>

الملحق رقم (09): شهادة التواجد بالسجن أثناء ثورة التحرير

شهادة التواجد بالسجن إبان الثورة

= استمارة طلب مستخرج الوجود بالسجن إبان ثورة التحرير الوطني (1954 - 1962):

يجب ملء جميع الحقول التي تحمل بجانبها علامة: (*)

مقدم الطلب: ☒ السيد ☐ السيدة

اللقب*:

الإسم*:

تاريخ الميلاد*: (ي/ي/ش/ش/ش/ش/ش/ش)

مكان الميلاد*:

إسم الأب*:

لقب و إسم الأم*:

تاريخ الدخول إلى السجن: (ي/ي/ش/ش/ش/ش/ش/ش)

رقم الإيداع:

أول مؤسسة عقابية*:

آخر مؤسسة عقابية*:

تاريخ الإفراج: (ي/ي/ش/ش/ش/ش/ش/ش)

البريد الإلكتروني*:

العنوان*:

* معلومات للملء بالأحرف اللاتينية:

Nom *:

Prénom *:

Prénom du père *:

Nom et prénom de la mère *:

- (الجهة التي يتم فيها استلام الشهادة) -

[اختيار الجهة]

جهة الاستلام*:

- قم بإدخال الرمز الظاهر على الصورة -

أرسلوا طلبكم

المصدر: وزارة العدل، متوفر على الموقع: <https://www.mjustice.dz/ar/>

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
23	أسباب ظهور الحكومة الإلكترونية	(1.1)
32	المكونات الثلاثة لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية (EGDI)	(2.1)
33	مكونات مؤشر رأس المال البشري (HCI)	(3.1)
34	مكونات مؤشر البنية التحتية (TII)	(4.1)
38	مجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية	(5.1)
41	المهارات الأساسية للحكومة الإلكترونية	(6.1)
49	إيجابيات الحكومة الإلكترونية	(7.1)
52	سلبيات الحكومة الإلكترونية	(8.1)
61	متغيرات أداء الحكومة الإلكترونية	(9.1)
73	الأهداف الإنمائية 2030	(1.2)
74	أهداف التنمية المستدامة	(2.2)
79	ترابط أبعاد التنمية المستدامة	(3.2)
100	علاقة الحكومة الإلكترونية بأبعاد التنمية المستدامة	(4.2)
108	البوابة الرسمية للحكومة الجزائرية	(1.3)
120	البوابة الرسمية لحكومة الأردن	(2.3)
125	مراكز الحكومة الإلكترونية في الأردن	(3.3)
126	أهداف الحكومة الإلكترونية في الأردن	(4.3)
127	المبادرات والآليات لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الأردن	(5.3)
132	البوابة الرسمية لحكومة الإمارات	(6.3)
137	الأبعاد والأهداف الاستراتيجية للحكومة الإلكترونية الاتحادية	(7.3)
138	منهجية تطوير استراتيجية الحكومة الإلكترونية الاتحادية	(8.3)
140	خطة عمل تطوير استراتيجية الحكومة الإلكترونية الاتحادية	(9.3)
161	مؤشر الجاهزية الشبكية	(1.4)

فهرس الجداول

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(1.1)	الفرق بين الحكومة التقليدية والحكومة الإلكترونية	19
(2.1)	المراحل الخمسة لتطور الحكومة الإلكترونية حسب مون (2002)	46
(1.2)	أبعاد التنمية المستدامة	80
(2.2)	أمثلة لبعض التغييرات في مختلف المجالات التي تساهم فيها تكنولوجيا المعلومات والاتصال	99
(1.3)	ترتيب الجزائر من خلال مؤشرات الحكومة الإلكترونية خلال الفترة (2010-2018)	105
(2.3)	ترتيب الأردن من خلال مؤشرات الحكومة الإلكترونية خلال الفترة (2010-2018)	118
(3.3)	ترتيب الإمارات من خلال مؤشرات الحكومة الإلكترونية خلال الفترة (2010-2018)	130
(4.3)	أبرز المحطات الزمنية لتطور الحكومة الإلكترونية الاتحادية	135
(5.3)	مراحل خطة عمل تطوير استراتيجية الحكومة الإلكترونية	141
(1.4)	يوضح ترتيب الجزائر، الأردن، الإمارات لمؤشر سهولة الأعمال للفترة (2010-2018).	149
(2.4)	مؤشر بدء النشاط للفترة (2015-2018) للجزائر، الأردن، الإمارات	150
(3.4)	مؤشر استخراج تراخيص البناء للفترة (2015-2018) للجزائر، الأردن، الإمارات	151
(4.4)	مؤشر الحصول على الكهرباء للفترة (2015-2018) للجزائر، الأردن، الإمارات	152
(5.4)	مؤشر تسجيل الملكية للفترة (2015-2018) للجزائر، الأردن، الإمارات	153
(6.4)	مؤشر الحصول على القرض للفترة (2015-2018) للجزائر، الأردن، الإمارات	154
(7.4)	مؤشر دفع الضرائب للفترة (2015-2018) للجزائر، الأردن، الإمارات	155
(8.4)	مؤشر حماية المستثمرين الأقلية للفترة (2015-2018) للجزائر، الأردن، الإمارات	156
(9.4)	مؤشر انفاذ العقود للفترة (2015-2018) للجزائر، الأردن، الإمارات	158
(10.4)	مؤشر تسوية الاعسار للفترة (2015-2018) للجزائر، الأردن، الإمارات	159
(11.4)	مؤشر التجارة عبر الحدود للفترة (2015-2018) للجزائر، الأردن، الإمارات	160
(12.4)	يوضح الترتيب العام لمؤشر NRI للجزائر، الأردن، الإمارات للفترة (2010-2018)	162

163	يوضح ترتيب الجزائر، الأردن، الإمارات في مؤشر البيئة التكنولوجية للفترة (2010-2016)	(13.4)
165	يوضح ترتيب الجزائر، الأردن، الإمارات في مؤشر الجاهزية للفترة (2010-2016)	(14.4)
167	يوضح ترتيب الجزائر، الأردن، الإمارات في مؤشر الاستخدام للفترة (2010-2016)	(15.4)
169	يوضح ترتيب الجزائر، الأردن، الإمارات في مؤشر التأثير للفترة (2010-2016)	(16.4)
173	المؤشرات الاقتصادية لقطاع تكنولوجيات الاعلام والاتصال في الجزائر	(17.4)
187	مساهمة قطاع الاتصالات الإماراتي في الناتج المحلي	(18.4)
195	دراسة مقارنة بين مشاريع الحكومة الإلكترونية لكل من الجزائر، الأردن، الإمارات	(19.4)
199	العلاقة بين الحكومة الإلكترونية والتنمية المستدامة في الجزائر، الأردن والإمارات	(20.4)

فهرس الرموز

قائمة الرموز والمختصرات

البيان باللغة الإنجليزية	البيان باللغة الفرنسية	الرمز
E-Government	Gouvernement électronique	EG
Research centre for scientific and technical information	Centre de Recherche sur l'Information Scientifique et Technique	CERIST
E-Government Development Index	indice de développement du e- gouvernement	EGDI
Electronic Health Solutions	Solutions de santé numérique	EHS
Health data analytics	Analyse des données de santé	HDA
Economic and Social Commission for Western Asia	Commission économique et sociale pour l'Asie occidentale	ESCWA
Government-to-Business	Gouvernement-entreprise	G2B
Government-to-Citizen	Gouvernement-citoyen	G2C
Government-to-Employers	Gouvernement-employeurs	G2E
Government-to-Government	Gouvernement -gouvernement	G2G
Human Capital Index	L'Indice du capital humain	HCI
Information Communication Technologies	Technique d'Information et de Communication	ICT
International Telecommunication Union	Union internationale des télécommunications	ITU
The United Nations Development Program	Le Programme des Nations Unies pour le développement	Le PNUD
Organisation for Economic Co-operation and Development	Organisation de coopération et de développement économiques	OECD
Online Service Index	Indice des services en ligne	OSI
Sustainable Development Goals	Objectifs de développement durable	SDGs
Telecommunication Infrastructure Index	Indice des infrastructures de télécommunications	THI
United Nations	Nations Unies	UN
The United Nations Children's Fund	Fonds des Nations unies pour l'enfance	UNICEF
International Telecommunication Union	International Telecommunication Union	ITU
	Le panier des prix TIC	IPB
ICT Development Index	L'Indice de développement des TIC	IDI
Doing Business	Faire des affaires	DB
Networked readiness Index	L'indice de préparation aux réseaux	NRI

فهرس الملاحق

فهرس الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
(1)	البطاقة المغناطسية	220
(2)	البطاقة الذهبية	220
(3)	خدمة رصيدي	221
(4)	السجل التجاري	221
(5)	بطاقة الشفاء	222
(6)	موقع هناء	222
(7)	بطاقة التعريف البيومترية	223
(8)	صحيفة السوابق العدلية	224
(9)	شهادة التواجد بالسجن أثناء ثورة التحرير	225

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
	الإهداء
	شكر وعرفان
12-1	المقدمة العامة
	الفصل الأول: أسس نظرية حول الحكومة الإلكترونية
14	تمهيد
14	المبحث الأول: ماهية الحكومة الإلكترونية
15	المطلب الأول: تعريف الحكومة الإلكترونية وعوامل ظهورها
15	أولاً. تعريف الحكومة الإلكترونية
21	ثانياً. أسباب ظهور الحكومة الإلكترونية
23	المطلب الثاني: نشأة الحكومة الإلكترونية
26	المطلب الثالث: أهداف الحكومة الإلكترونية وأهميتها
26	أولاً. أهداف الحكومة الإلكترونية
29	ثانياً. أهمية الحكومة الإلكترونية
31	المبحث الثاني: استراتيجيات التحول نحو الحكومة الإلكترونية
31	المطلب الأول: مؤشرات الحكومة الإلكترونية ومجالاتها
31	أولاً. مؤشرات الحكومة الإلكترونية
35	ثانياً. مجالات الحكومة الإلكترونية
38	المطلب الثاني: المهارات اللازمة للتحول نحو الحكومة الإلكترونية
39	أولاً. المهارات التحليلية
39	ثانياً. مهارات إدارة المعلومات والمعرفة
39	ثالثاً. المهارات الفنية
40	رابعاً. مهارات الاتصال والتقديم
40	خامساً. مهارات إدارة مشروع الحكومة الإلكترونية

41	المطلب الثالث: مراحل التحول نحو الحكومة الإلكترونية
42	أولاً. مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية حسب البنك الدولي
42	ثانياً: مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية طبقاً لدراسة (DiMaio and Baum)
43	ثالثاً. مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية طبقاً لدراسة هيئة الأمم المتحدة
44	رابعاً. مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية حسب نموذج مون (Moon)
47	المبحث الثالث: أداء الحكومة الإلكترونية
47	المطلب الأول: إيجابيات تطبيقات الحكومة الإلكترونية وسلباتها
47	أولاً. إيجابيات الحكومة الإلكترونية
50	ثانياً. سلبيات الحكومة الإلكترونية
53	المطلب الثاني: تحديات الحكومة الإلكترونية
53	أولاً. التحديات الإدارية
54	ثانياً. التحديات الأمنية
54	ثالثاً. التحديات الاجتماعية
55	رابعاً. التحديات المالية
56	المطلب الثالث: متطلبات الحكومة الإلكترونية وعوامل نجاحها
56	أولاً. متطلبات الحكومة الإلكترونية
59	ثانياً. عوامل نجاح الحكومة الإلكترونية
62	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية كآلية لتحقيق التنمية المستدامة (مقاربة نظرية)	
64	تمهيد
65	المبحث الأول: ماهية التنمية المستدامة
65	المطلب الأول: تعريف التنمية المستدامة
68	المطلب الثاني: مبادئ التنمية المستدامة
70	المطلب الثالث: أهداف التنمية المستدامة
75	المبحث الثاني: أساسيات التنمية المستدامة
75	المطلب الأول: أبعاد التنمية المستدامة
75	أولاً. الأبعاد الاقتصادية

76	ثانيا. الأبعاد الاجتماعية
77	ثالثا. الأبعاد البيئية
80	رابعا. الأبعاد التكنولوجية
81	المطلب الثاني: مؤشرات التنمية المستدامة
87	المطلب الثالث: مقومات التنمية المستدامة ومعوقاتها
87	أولا. مقومات التنمية المستدامة
87	ثانيا. معوقات التنمية المستدامة
89	المبحث الثالث: توجه الحكومة الإلكترونية نحو تحقيق التنمية المستدامة
90	المطلب الأول: التوجه الاقتصادي للحكومة الإلكترونية
93	المطلب الثاني: التوجه الاجتماعي للحكومة الإلكترونية
96	المطلب الثالث: التوجه البيئي للحكومة الإلكترونية
98	المطلب الرابع: التوجه التكنولوجي للحكومة الإلكترونية
101	خلاصة الفصل الثاني
الفصل الثالث: مشاريع الحكومة الإلكترونية في الدول محل الدراسة	
103	تمهيد
104	المبحث الأول: مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر
104	المطلب الأول: واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر من خلال مؤشرات الأمم المتحدة
107	المطلب الثاني: البوابة الرسمية للحكومة الإلكترونية في الجزائر
111	المطلب الثالث: استراتيجية الحكومة الإلكترونية في الجزائر
111	أولا. استراتيجية الجزائر الإلكترونية
114	ثانيا. أهداف مشروع الجزائر الإلكترونية
115	ثالثا. برنامج عمل مشروع الجزائر الإلكترونية
116	رابعا. معوقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر
117	المبحث الثاني: مشروع الحكومة الإلكترونية في الأردن
117	المطلب الأول: واقع الحكومة الإلكترونية في الأردن من خلال مؤشرات الأمم المتحدة
120	المطلب الثاني: البوابة الرسمية للحكومة الإلكترونية في الأردن

122	المطلب الثالث: استراتيجية الحكومة الإلكترونية في الأردن
122	أولاً. برنامج الحكومة الإلكترونية في الأردن
125	ثانياً. أهداف مشروع الحكومة الإلكترونية في الأردن
128	ثالثاً. معوقات الحكومة الإلكترونية في الأردن
129	المبحث الثالث: مشروع الحكومة الإلكترونية في الإمارات العربية المتحدة
129	المطلب الأول: واقع الحكومة الإلكترونية في الإمارات العربية المتحدة من خلال مؤشرات الأمم المتحدة
131	المطلب الثاني: البوابة الرسمية للحكومة الإلكترونية في الإمارات العربية المتحدة
134	المطلب الثالث: استراتيجية الحكومة الإلكترونية في الإمارات العربية المتحدة
135	أولاً. لمحة تاريخية عن الحكومة الإلكترونية الاتحادية
136	ثانياً. منهجية وطريقة عمل الاستراتيجية
142	ثالثاً. أهداف مشروع الحكومة الإلكترونية الإماراتية
142	رابعاً. عوامل نجاح الحكومة الإلكترونية في الإمارات
144	خلاصة الفصل الثالث
الفصل الرابع: توجه الحكومة الإلكترونية نحو تحقيق التنمية المستدامة في الدول محل الدراسة	
147	تمهيد
148	المبحث الأول: دراسة تحليلية لواقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الدول محل الدراسة
148	المطلب الأول: دراسة تحليلية لتقارير ممارسة أنشطة الأعمال في كل من الجزائر، الأردن، الإمارات
161	المطلب الثاني: دراسة تحليلية لواقع الجاهزية الشبكية في كل من الجزائر، الأردن والإمارات
162	أولاً. الترتيب العام لمؤشر الجاهزية الشبكية في الدول محل الدراسة للفترة (2010-2018)
163	ثانياً. مؤشر البيئة
165	ثالثاً. مؤشر الجاهزية
167	رابعاً. مؤشر الاستخدام
169	خامساً. مؤشر التأثير
172	المبحث الثاني: تطبيقات الحكومة الإلكترونية للدول محل الدراسة في إطار التنمية المستدامة
172	المطلب الأول: حالة الجزائر

172	أولاً. التوجه الاقتصادي للحكومة الإلكترونية الجزائرية
173	ثانياً. التوجه الاجتماعي للحكومة الإلكترونية الجزائرية
181	المطلب الثاني: حالة الأردن
181	أولاً. التوجه الاقتصادي للحكومة الإلكترونية الأردنية
182	ثانياً. التوجهات الاجتماعية للحكومة الإلكترونية الأردنية
186	المطلب الثالث: حالة الإمارات
186	أولاً. التوجه الاقتصادي للحكومة الإلكترونية لدولة الإمارات
188	ثانياً. التوجهات الاجتماعية للحكومة الإلكترونية الإماراتية
193	ثالثاً. التوجهات البيئية للحكومة الإلكترونية الإماراتية
195	المبحث الثالث: دراسة مقارنة بين الدول محل الدراسة
195	المطلب الأول: المقارنة بين الدول محل الدراسة في مجال الحكومة الإلكترونية
199	المطلب الثاني: المقارنة بين توجه الدول محل الدراسة نحو أهداف التنمية المستدامة
202	خلاصة الفصل الرابع
204	الخاتمة
210	قائمة المراجع
223	الملاحق
230	فهرس الأشكال
232	فهرس الجداول
235	فهرس الرموز
237	فهرس الملاحق
239	فهرس المحتويات
	التدقيق اللغوي

1. التدقيق اللغوي للغة العربية:

الأستاذة: سميرة مبحل.

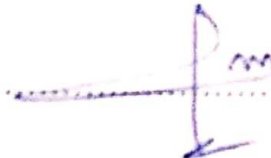
ليسانس: أدب عربي، ماستر: تعليمية.

الإمضاء: 

2. التدقيق اللغوي للغة الانجليزية:

الأستاذة: فائزة محلب.

دكتوراه: علوم التسيير.

الإمضاء: 

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز العلاقة بين الحكومة الإلكترونية والتنمية المستدامة، من خلال التركيز على الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الأبعاد الثلاثة للتنمية المستدامة في كل من الجزائر، الأردن والإمارات العربية المتحدة، وذلك بتسليط الضوء على التجارب الثلاث في مجال الحكومة الإلكترونية وما توصلت إليه في مجال تقديم الخدمات الإلكترونية. وقد بينت الدراسة أن للحكومة الإلكترونية دورا رئيسيا في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة، حيث يختلف من دولة إلى أخرى، إذ ساهمت مشاريع الحكومة الإلكترونية للدول الثلاث محل الدراسة في تحقيق العديد من المزايا والتي تصب جميعها في تحقيق التنمية المستدامة.

كما خلصت الدراسة إلى وجود فرق شاسع بين واقع الحكومة الإلكترونية في الدول محل الدراسة، حيث وجد أن التجربة الإماراتية تجربة ناجحة من جميع الجوانب، وأما التجربة الأردنية فيمكن القول أنها على مستوى متوسط من النجاح، في حين أنه تم التوصل إلى أن التجربة الجزائرية في تطبيق الحكومة الإلكترونية لم ترتقي إلى مستوى يمكن أن يوصف بالنجاح ولو بأدنى مستوياته، وذلك راجع لوجود العديد من العراقيل التي أدت لعدم نجاحها.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الحكومة الإلكترونية، التنمية المستدامة، الجزائر، الأردن، الإمارات العربية المتحدة.

تصنيف JEL: Q20، H70، O32، D83.

Abstract:

This study aims to highlight the relationship between e-government and sustainable development. Focusing on the Information and communication technology (ICT)'s role in achieving the three dimensions of sustainable development in Algeria, Jordan, and the United Arab Emirates, by highlighting the three experiences in e-government's field and its contribution in e-services.

The study showed that e-government has a key role to play in achieving the sustainable development's dimensions, where it varies from country to another. The e-government projects of the three studied countries have contributed to many benefits, which are conducive to sustainable development.

The study found that there is a huge difference between the reality of e-government in the studied countries. The UAE experience was successful in all aspects. The Jordanian experience at a medium level of success.

However, the Algerian experience has not lived up to the level that can be described as a successful, even at its lowest level due to many obstacles.

Keywords: Information and communication technology (ICT), e-government, sustainable development, Algeria, Jordan, United Arab Emirates.

Jel Classification Codes: D83, O32, H70, Q20.