



جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي
وتحت إشراف:
المديرية العامة للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي
و بالتعاون مع: مركز البحث في التكنولوجيات الصناعية
ملتقى الدكتوراه الدولي متعدد الاختصاصات (IPPM'20)



الطبعة الأولى، 23--26 فيفري 2020
الموضوع: التكنولوجيا الحديثة وجودة الحياة
قالب الملتقى : 4 إلى 5 صفحات

عنوان المداخلة: الاتصال الحكومي من خلال تطبيقات الحكومة الإلكترونية

دراسة حالة: الإمارات العربية المتحدة، الجزائر، الولايات المتحدة الأمريكية

كلمية بلهادي: أ. محاضرة /كلية علوم الطبيعة و الحياة
البيولوجيا العضوية
مؤسسة الانتماء : جامعة باتنة- فسديس

سعيدة بلهادي : أستاذة باحثة
قسم العلوم السياسية
مؤسسة الانتماء : جامعة باتنة1.

البريد الإلكتروني: belhadisaida05@gmail.com

1. ملخص الدراسة :

تتناول هذه الدراسة الاتصال الحكومي عبر الحكومة الالكترونية و دوره في تجويد الحياة السياسية انطلاقا من مقارنة الحوكمة الالكترونية كبيئة حاضنة للإدارة الإلكترونية نحو الحكومة الذكية وصولا إلى الحكومة التكاملية، و محاولة استخلاص نقاط القوة و مكامن القصور لممارساتها الاتصالية الحكومية و تجسيد ذلك من خلال تناول حالات تطبيقية للحكومة الالكترونية في كل من : الولايات المتحدة الأمريكية، الجزائر، الإمارات العربية المتحدة. للمساهمة في التأسيس لتبنيها على أوسع نطاق وفق معايير الأداء الحكومي الرشيد.

2. الكلمات المفتاحية: الاتصال الحكومي، الحوكمة الالكترونية، الحكومة الالكترونية، تجويد الحياة السياسية،

2. تقديم موضوع البحث:

سعت الحكومات على مختلف مستوياتها إلى تكييف استراتيجياتها التنموية بما يتلاءم و متطلبات عصر التكنولوجيا الرقمية ، بما يضمن رفع كفاءة الأداء الحكومي و التخلص من الإجراءات البيروقراطية المعقدة وترشيد الإنفاق الحكومي والاهم من ذلك الإعداد لجاهزية الاندماج في النظام العالمي لمواكبة عصر المعرفة، و لعل ارتباط قوة



جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي
وتحت إشراف:
المديرية العامة للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي
و بالتعاون مع: مركز البحث في التكنولوجيات الصناعية
ملتقى الدكتوراه الدولي متعدد الاختصاصات (IPPM'20)



الطبعة الأولى، 23--26 فيفري 2020
الموضوع: التكنولوجيا الحديثة وجودة الحياة

قالب الملتقى : 4 إلى 5 صفحات

استمرارية الجهاز الحكومي يرتبط بقوة منافذ اتصاله الذي يركز على ثلاثية السلطة- الشعب- المؤسسة و التي توفرها الحكومة الالكترونية من خلال مزايا الشفافية، الفعالية، سرعة الاستجابة، المسائلة و المشاركة و مكافحة الفساد.

مما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية: ما مدى تأثير الحكومة الالكترونية على عملية الاتصال الحكومي؟

تهدف هذه الدراسة إلى:

- إبراز العلاقة التكاملية و التفاعلية بن الاتصال الحكومي و الحكومة الالكترونية باعتبارها منصة رقمية لتفعيل الشفافية و النزاهة و المشاركة بين ثلاثية السلطة-المواطن- المؤسسة

- التطرق لمتطلبات التأسيس للحكومة الالكترونية انطلاقا من الجاهزية الرقمية و تقليص الفجوة الرقمية و الزمنية و توفير بنية تنظيمية و قانونية تضمن الأمن المعلوماتي

- الوقوف على نقاط القوة التي تدعم الاتصال الحكومي من خلال تقوية و تعزيز الحكم الجيد و توسيع الشراكة العامة و تفعيل الاتصال الخارجي - الدبلوماسية الرقمية و تقوية اتصالات الحكومات المحلية

- إبراز مكامن تهديد الحكومة الالكترونية في غياب البنية الصلبة خاصة في الدول النامية نخص بالذكر الحرب الالكترونية توسيع بؤرة الفساد، الوقوع في فخ الوابقراطي، تهديد دور البرلمان و الحكومات.

مفاهيم الدراسة: الاتصال الحكومي، الحكومة الالكترونية، الحوكمة الالكترونية، الجودة السياسية، الحكومة الذكية، الحكومة التكاملية.

التعريفات الإجرائية: يمكن تعريف الحكومة الالكترونية بأنها: " حكومة تدار إلكترونيا بحيث تستخدم التقنيات

الحديثة من تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات كأدوات لتحقيق أهدافها السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية و

القانونية ، في ظل الإطار التنظيمي و التشريعي الذي يحكم العمل بالمنظمات الحكومية ، مع إحداث تغييرات جذرية

في النظم والممارسات الإدارية المطبقة في هذه المنظمات بما يتفق مع الدور الجديد للدولة بمتطلبات عصر المعرفة

مما يعود على المواطن بالرفاهية و جودة الحياة"



جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي
وتحت إشراف:
المديرية العامة للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي
و بالتعاون مع: مركز البحث في التكنولوجيات الصناعية
ملتقى الدكتوراه الدولي متعدد الاختصاصات (IPPM'20)



الطبعة الأولى، 23--26 فيفري 2020
الموضوع: التكنولوجيا الحديثة وجودة الحياة

قالب الملتقى : 4 إلى 5 صفحات

الحكومة الذكية: هي امتداد و ليست بديل للحكومة الالكترونية، وغنما هي مكملة لها و تعمل على تعزيز الأنظمة القائمة. بحيث يجري توفير الخدمات الحكومية من أي مكان و في أي وقت عبر أدوات ذكية (تطبيقات الهاتف المحمول و أجهزة المساعد الرقمي الشخصي، أجهزة الكمبيوتر المحمولة، الشخصي و غيرها ...) لخدمة المتعامل بكفاءة و فاعلية.

الحكومة التكاملية: مصطلح الحكومة المتكاملة أو الحكومة الشاملة يقصد به تعاون جميع الجهات الحكومية و ربطها الكترونيا لتحقيق التكامل فيما بينها، و ذلك لتوفير الخدمات و المعلومات الحكومية من خلال توفير منصة الكترونية واحدة وباسم مستخدم واحد **User name** و تقديمها للمستخدمين ، مما يتطلب رفع الكفاءة التشغيلية و الإنتاجية للجهات الحكومية و تطوير الخدمات الحكومية للمستخدمين باستمرار و تعزيز التواصل الحكومي من خلال توضيح و تبسيط كافة الإجراءات المعاملات الحكومية و إشراك المستخدمين في عملية صنع القرار.

3- الإجراءات المنهجية:

اعتمدنا المنهج الوصفي التحليلي واستعنا في جوانب أخرى بالمنهج التحليلي النقدي.

للإجابة على الإشكالية المطروحة سابقا تمت صياغة المحاور التالية:

المحور الأول: مقارنة الاتصال الحكومي و الحكومة الالكترونية.

المحور الثاني: الاتصال الحكومي عبر الحكومة الالكترونية مكامن القوة والقصور.

المحور الثالث: تطبيقات الاتصال الحكومي عبر الحكومة الالكترونية: الولايات المتحدة الأمريكية- الجزائر- الإمارات العربية المتحدة.

3. خلاصة النتائج

مما سبق يمكن التوصل إلى الاستنتاجات التالية:



جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي
وتحت إشراف:
المديرية العامة للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي
و بالتعاون مع: مركز البحث في التكنولوجيات الصناعية
ملتقى الدكتوراه الدولي متعدد الاختصاصات (IPPM'20)



الطبعة الأولى، 23--26 فيفري 2020
الموضوع: التكنولوجيا الحديثة وجودة الحياة

قالب الملتقى : 4 إلى 5 صفحات

- ضرورة تكوين رأس مال بشري واعي يشكل طليعة لمجتمع المعرفة، و يمكنه تحت ظروف مغايرة أن يكون البنية أساسية للقيام بنهضة تنموية ، إن نجاح الاتصال الحكومي رهين التأسيس الكامل لمجتمع المعرفة الذي يمتاز بالقدرات و المعارف العلمية و التقنية العالية
- إن الاتصال الحكومي الالكتروني لا يهدف فقط إلى نقل الرسائل بين طرفين و إنما يهدف كذلك إلى تغيير نمط التفكير وأساليب الممارسة.
- أنتج الاتصال الحكومي الالكتروني المبني على قواعد صلبة و مدروسة مفاهيم جديدة أحدثت تحول جذري في الأداء الحكومي أبرزها: إدارة التغيير، التخطيط الاستراتيجي ، مؤشرات قياس الأداء، و أخيرا الابتكار الحكومي .
- يعتبر النفاذ إلى المعلومة أو الاتصال الحكومي كحق من حقوق الإنسان و ليس منة حكومية على المواطن وبقدر ما أتاحت له قنوات للاتصال القاعدي كلما تمكن الجهاز الحكومي من توفير مخرجات صائبة ملدية للمطالب و الاحتياجات الحقيقية و بالتالي كسب رهان الثقة .
- ضرورة توفير التوعية الأمنية الالكترونية لتجنب فشل الاتصال الحكومي خاصة أثناء تشويش أو تضليل المعلومة لكل الأطراف والمستفيدين مما يعيق عملية الاتصال و يحجب وضوح الهدف الحقيقي من الاتصال.

4. المراجع

- سمية بو مروان، " الحكومة الإلكترونية و دورها في تحسني أداء الإدارات الحكومية دراسة مقارنة"، المملكة العربية السعودية : مكتبة القانون والاقتصاد، ط1، 2014، ص16-17.
- ¹- حنان يعقوب، " الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الإرادة السياسية و الإشكالات التقنية"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص: إدارة الموارد البشرية، جامعة الجلفة: كلية الحقوق و العلوم السياسية ، 2016-2017، ص 15.
- ¹- عبيد صالح حسن المختن، " منظومة الحكومة الذكية للحد من الازدحام المروري- تطبيق على دول الشارقة"، مركز بحوث الشرطة، الشارقة: 2014، ص40.
- ¹- العبود فهد بن ناصر، " الحكومة المتكاملة I-GOV"، مكتبة الملك فهد الوطنية، ط1، الرياض: 2018، ص 14.
- ¹- مازن مهدي حبيب العقابي، " الحوكمة الإلكترونية وأبعادها"، مركز النور للدراسات ، 12/04/2015، للإطلاع عل الموقع:.

(<http://www.alnoor.se/article.asp?id=272199>)



جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي
وتحت إشراف:
المديرية العامة للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي
و بالتعاون مع: مركز البحث في التكنولوجيات الصناعية
ملتقى الدكتوراه الدولي متعدد الاختصاصات (IPPM'20)



الطبعة الأولى، 23--26 فيفري 2020
الموضوع: التكنولوجيا الحديثة وجودة الحياة

قالب الملتقى : 4 إلى 5 صفحات

¹ - مصطفى يوسف كافي، "الإدارة الإلكترونية إدارة بلا أوراق، إدارة بلا مكان، إدارة بلا زمان"، سوريا: دار رسلان للطباعة و النشر، 2011، ص 57.

¹ - محمود عبد الفتاح رضوان، "الإدارة الإلكترونية و تطبيقاتها الوظيفية"، القاهرة: المجموعة العربية للتدريب و النشر، ط1، 2012، ص27.

¹ - Kandynapo Sonhai, " Rôles des technologies de l'information de la communication dans l'établissement du contact direct avec les citoyens : Bref aperçu de l'administration électronique en AFRIQUE ", revue- cossi.info , N 5,2018. Email (<https://revue- cossi. Info- menu- actes- 403- 2014- actes- naposonhaye->

¹ - علي لظفي، " الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق العملي"، بحث مقدم إلى مؤتمر الحكومة الإلكترونية السادس ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، دبي 9-12 ديسمبر 2007.

¹ - عبد المالك تواتي، " محاضرات في مقياس نظرية التنظيم و التسيير"، كلية الحقوق و العلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة 8ماي1945، قالمه، 2011-2012.

¹ - عبد الكريم عاشور، " دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر"، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، قسم العلوم لسياسية ، جامعة منتوري قسنطينة: كلية الحقوق و العلوم السياسية ، قسم العلوم السياسية ، 2009-2010. ص 25.

¹ - فايزة والي، " الحوكمة الإلكترونية مقارنة معرفية"، مجلة آفاق علوم الإدارة و الاقتصاد، العدد03، 2018، ص 281.

¹ - محمد الشايب، " الحكومة الإلكترونية كألية لتوطيد الحكم الجيد دراسة في تطبيقات العالم المتقدم و النامي"، رسالة ماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية تخصص: التنظيمات السياسية و الإدارية، جامعة الحاج لخضر باتنة: كلية الحقوق و العلوم السياسية قسم العلوم السياسية ، 2008-2009، ص 52.

¹ - Lena Eisenstein, **The Importance of Strong Communication in Local Government, October 17th, 2019,** [https://insights.diligent.com › importance-strong-communication-local-government.](https://insights.diligent.com › importance-strong-communication-local-government)

¹ - سعود كاتب، "الدبلوماسية الرقمية...القوة الناعمة الجديدة"، الموسوعة الجزائرية للدراسات السياسية و الإستراتيجية، 22 نوفمبر 2018.

¹ - ديفيدس كومبرت و هانس بيننجيك، " القدرة على الإرغام مواجهة الأعداء دون حرب"، مؤسسة RAND، كاليفورنيا، 2016، ص 5 - 30.

¹ - والي فايزة ، " مقارنة معرفية-الحوكمة الإلكترونية"، مجلة آفاق عالم الإدارة والاقتصاد، العدد: 03 ، 2018، ص 282 .

¹ - Karen Sanders and María José Canel , **Government Communication Cases and challenges** , Bloomsbury Academic 2013, [https://www.bloomsburycollections.com/book/government-communication-cases-and-challenges/.](https://www.bloomsburycollections.com/book/government-communication-cases-and-challenges/)

¹ - عبد القادر عبان، " تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر-دراسة سوسيولوجية لبلدية الكاليتوس العاصمة"، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع تخصص إدارة أعمال، جامعة محمد خيضر بسكرة: كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية - قسم العلوم الاجتماعية، 2015-2016، ص 84.



جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي
وتحت إشراف:
المديرية العامة للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي
و بالتعاون مع: مركز البحث في التكنولوجيات الصناعية
ملتقى الدكتوراه الدولي متعدد الاختصاصات (IPPM'20)



الطبعة الأولى، 23--26 فيفري 2020
الموضوع: التكنولوجيا الحديثة وجودة الحياة
قالب الملتقى : 4 إلى 5 صفحات

- 1- سمية ديمش، "الإدارة الالكترونية ، حققتها وواقعها في الجزائر"، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية ،جامعة منتوري، قسنطينة: كلية العلوم الاقتصادية علوم التسيير، 2010-2011، ص 203-204.
- 1- عادل غزال، " مشاريع الحكومة الالكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق: مشروع الجزائر الالكترونية" ، تاريخ الاطلاع: 15 ديسمبر 2019، متاح على الرابط: www.journal.cybrarins.org/
- 1- عبد المؤمن بن صغير، " إشكالية تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر المعوقات- الآفاق"، المركز العربي الديمقراطي، 15 أكتوبر 2016.
- 1- البوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة، مبادرة حكومة الإمارات الذكية، للإطلاع على الموقع:
ps://www.government.ae
- 1- الإمارات العربية المتحدة، ديوان المحاسبة، المعلومات بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من أجل تنفيذ اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد لتعزيز الشفافية و مكافحة الفساد في القطاع العام، 2016، ص 6- 10. للإطلاع أكثر على الموقع:
(www.saiue.gov.ae)، (www.incosai2016.ae)

