جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم العلوم السياسية

دور الحكومة الالكترونية في تفعيل الحكم الراشد
بين دولة الامارات والجزائر

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر
العلوم السياسية - تخصص سياسات عامة مقارنة

إعداد الطالب:
محمد الأمين قمعون

إشراف الأستاذ:
د. الصادق جراية

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة	المؤسسة
د. سليم دحة	أستاذ محاضر "ب"	رئيس اللجنة	جامعة الوادي
د.الصادق جراية	أستاذ محاضر "أ"	مؤطر ومشرف	جامعة الوادي
د.عبد الحميد فرج	أستاذ محاضر "ب"	عضو مناقش	جامعة الوادي

السنة الجامعية 2018 – 2019 م

جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم العلوم السياسية

دور الحكومة الالكترونية في تفعيل الحكم الراشد
بين دولة الامارات والجزائر

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر
العلوم السياسية - تخصص سياسات عامة مقارنة

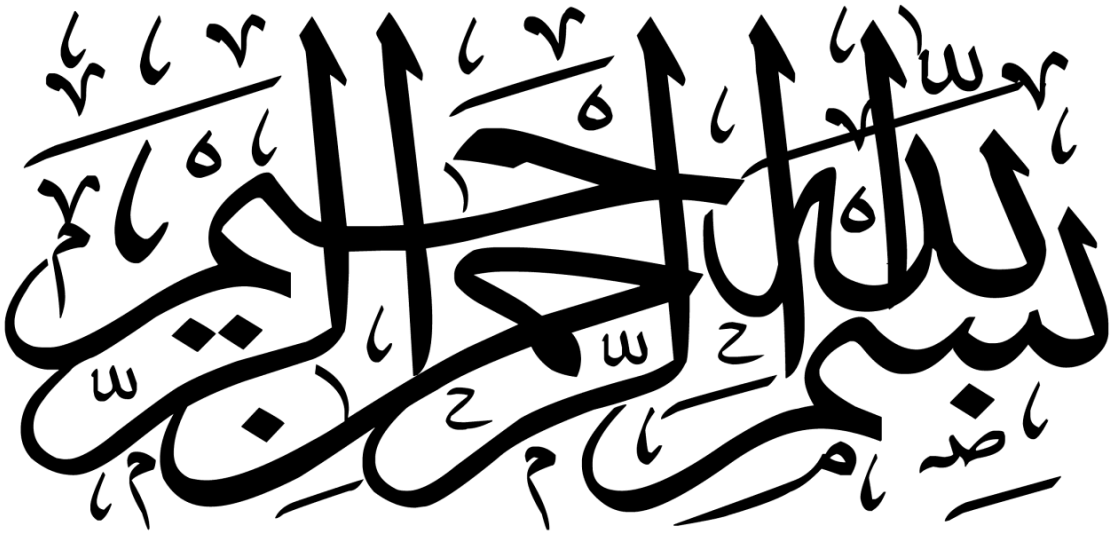
إعداد الطالب:
محمد الأمين قمعون

إشراف الأستاذ:
د. الصادق جراية

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة	المؤسسة
د. سليم دحة	أستاذ محاضر "ب"	رئيس اللجنة	جامعة الوادي
د.الصادق جراية	أستاذ محاضر "أ"	مؤطر ومشرف	جامعة الوادي
د.عبد الحميد فرج	أستاذ محاضر "ب"	عضو مناقش	جامعة الوادي

السنة الجامعية 2018 – 2019 م


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وعرفان:

أشكر الله عز وجل، الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة وأعاننا على أداء هذا الواجب ووفقنا في انجاز هذا العمل.

نتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد على انجاز هذا العمل وفي تذليل ما واجهنا من صعوبات، ونخص بالذكر الأستاذ المشرف "الصادق جراية" الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته ونصائحه القيمة التي كانت عونا لنا في إتمام هذا البحث.

الشكر لأعضاء لجنة المناقشة على قبولهم مناقشة واثراء هذا العمل المتواضع، لكم كل التقدير والاحترام أساتذتي الكرام.

إهداء:

إلى من تكد لأرتاح، ومن نورت عقلي بدروب النجاح

والدتي العزيزة

إلى من علمني بأن الحياة أخلاق وعلم، وأن الصبر مفتاح النجاح

والدي الكريم

إلى إخوتي وزوجتي كل باسمه وخاصة الرميصاء التي لولا الله ثم لولاها لما درست الماستر

إلى من عمل معي بكد بغية اتمام هذا العمل، أخص بالذكر صديقي دحة أحمد

إلى كل زملاء دفعة التخرج

إلى كل من يعرفني من قريب أو بعيد

أهدي ثمرة هذا العمل المتواضع، وآمل أن يكون فاتحة خير إن شاء الله

المقدمة

ما ان وقف العالم على عتبة القرن الواحد والعشرون، حتى بدأت تطفو على السطح مصطلحات جديدة لم تكن معهودة من قبل، بفعل التطورات الحاصلة في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وما صاحبها من مزايا كبيرة بشّر بها المتفائلون، ومن مخاطر أكبر أنذر بها المتشائمون. ولعلى أهم هذه المصطلحات الثورة المعلوماتية، المجتمع الإلكتروني، المجتمع الرقمي، الخ.

تعد الحكومة الالكترونية من المفاهيم التي جاءت كنتيجة للممارسات التكنولوجية في الدولة من الناحيتين التنظيمية والحكومية، فقد نتج عن ارتباط التكنلوجيا بالاقتصاد، السياسة، المجتمع، التجارة، ... مفاهيم مركبة كالتجارة الالكترونية، الديمقراطية الالكترونية، المجتمع الالكترونية، ...

وباستخدام تكنلوجيا المعلومات في الأعمال الحكومية وما يصحبه من تطوير في كافة المعاملات الحكومية الحديثة وتبسيطها ونقلها من الأطر التقليدية الورقية البيروقراطية إلى الأطر التقنية الالكترونية المتقدمة، بالاستخدام الأمثل والاستغلال الأنجع لأحدث عناصر التكنولوجيا ونظم شبكات الاتصال والربط الالكتروني والانترنت وتحقيقا للتميز والارتقاء بكفاءة العمل الإداري، والرفع من جودة الأداء الحكومي، عن طريق انجاز المعاملات الكترونيا وتوفير الوقت والجهد والمال. مما يوفر على المواطنين والمؤسسات عناء التنقل بين الإدارات الحكومية المختلفة والانتظار لساعات في طوابير طويلة وكذا التخفيف من العراقيل البيروقراطية، وأيضا يستفيد الفرد من المشاركة في صنع القرار، كما تهدف إلى التخفيف من الأعباء المالية للحكومة، وفي تكريس الشفافية وحكم القانون وحكم راشد.

ويعد الحكم الراشد من المفاهيم الأكثر ارتباطا بالحكومة الالكترونية على أساس أن هذه الأخيرة هي من الدعامات الأساسية له، حيث تساهم في دعم مكوناته الأساسية كالقضاء على الفساد، وتعزيز مستويات الشفافية والمسؤولية، ودعم اللامركزية في الدولة والإدارة، سواء في دولة الإمارات أو الجزائر.

أولا: أهمية الدراسة

تستمد الدراسة الحالية أهميتها في كونها تتناول موضوع الحكومة الالكترونية الحديث نسبيا وبسبب ندرة البحوث والاطروحات، وتساهم في توضيح مفهوم ومتطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية وبيان أهميتها للإدارة العامة المعاصرة، ومحاولة التوصل إلى مجموعة من المؤشرات الأدائية الواجب توفرها لمعرفة متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية في الحياة العامة للفرد والمؤسسة.

تعتبر الحكومة الالكترونية وعلاقتها بالحكم الراشد من مواضيع الساعة التي تثير النقاشات سواء على المستوى الدولي أو الإقليمي العربي أو حتى على المستوى المحلي. وتظهر هذه الأهمية من خلال تقارير المؤسسات الدولية المعنية كتقارير الأمم المتحدة والمنتدى الاقتصادي العالمي، باعتبارهما من المؤسسات العالمية التي تدرس القضايا ذات العلاقة بالحكومة الالكترونية واستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا سيما في الدول النامية.

كما تظهر أهمية الموضوع من خلال سعي الكثير من حكومات الدول وعلى رأسها دولة الامارات العربية المتحدة ودولة الجزائر، إلى التحول نحو حكومة الكترونية بالنسبة للجزائر وإلى حكومة الكترونية ذكية بالنسبة للإمارات، بهدف زيادة فعالية أداء الحكومات وزيادة الإنتاجية وضبط الانفاق ورفع وتحسين كفاءة الموارد البشرية، بالإضافة إلى ضمان الشفافية في الإجراءات والخدمات التي تقدمها قطاعات الحكومة المختلفة، وضمان تلبية حاجيات المواطن بكفاءة والتخفيف من حدة البيروقراطية، وتعزيز دور المواطن في المشاركة في عملية الرقابة والمساءلة واتخاذ القرار، من أجل الوصول إلى حكم راشد ومثالي.

ثانيا: أهداف الدراسة يمكن حصرها في:

- التعرف على مفهوم الحكومة الالكترونية من حيث النشأة والتعريف والممارسة، ومن حيث أهميتها وأهدافها، والفرق بينها وبين الحكومة التقليدية.
- التعرف على مفهوم الحكم الراشد من حيث النشأة والتعريف، والمعايير والفواعل، وأبعاد الحكم الراشد.
- تحديد العلاقة بين الحكومة الالكترونية والحكم الراشد، والشراكة بين القطاعين العام والخاص، ومؤشرات الحكم الراشد ودور الحكومة الالكترونية في تعزيزها.
- تناول ممارسات كل من دولتي الامارات والجزائر في مجال تطبيقات الحكومة الالكترونية، وبالتالي تحديد الفوارق، وأوجه التباعد والتقارب، وتحديد نسبة تحديد الرشاد بالنسبة للدولتين.

ثالثا: مبررات اختيار الموضوع تنقسم إلى

-1- مبررات ذاتية؛ باعتباري موظفا في إدارة خاصة، ومع ملاحظتي لاتباعنا في الجزائر للنموذج التقليدي في التسيير من اهدار للوقت والمال في سير مصالح الإدارة سواء كانت خاصة أو إدارة الدولة في جميع القطاعات، والتي تعاني من بيروقراطية كبيرة وفساد وتردي الخدمات الحكومية والتذمر اليومي للمواطن. عكس ذلك نجده في النموذج الاماراتي التي أخذ أشواطا كبيرة في هذا المجال باشراك المواطن البسيط في كل المسائل ومشاركته في كل المواضيع التي تخص بلده او قطاعه عن طريق أبواب الويب وصفحات الانترنت وتسهيل الممارسات اليومية كتحويل الأموال اصدار الوثائق الدفع الخ.

-2- مبررات موضوعية؛ تتمثل في التوجه الكبير لمعظم الدول نحو عصرنة الإدارة عن طريق استخدام التقنيات الحديثة للاتصال والاعلام والانترنت، كبديل ناجع وفعال وغير مكلف مقارنة بالإدارة التقليدية، بالإضافة إلى ضغط الشعب الجزائري الذي يرى أنه مازال لم يقطع اشواطا في مجال الحكومة الالكترونية وتحقيق الرشاد أولا مقارنة بالدول الجوار وثانيا مقارنة بدولة الامارات التي فاتتنا بأشواط كبيرة.

رابعا: إشكالية الدراسة

انطلاقا من الأهمية البالغة للحكومة الالكترونية، والإشكالات المتعددة المرتبطة بها، فانه يقودنا ذلك نحو البحث العميق لفهم الأهمية والإشكالات المفاهيمية من أجل تفكيكها ومعرفة علاقة الحكومة الالكترونية

بالحكم الراشد بناءا على ممارسات كل من دولتي الامارات العربية المتحدة ودولة الجزائر، وعلى أهم الملامح الأساسية التي تنجر عن هذه الممارسات، ونعتقد أنه لتناول ذلك حري بنا طرح الإشكالية الآتية في سبيل الوصول إلى نتائج مهمة بشأن الموضوع، وهذه الإشكالية هي:

ماهي أهم الآليات التي تساعد في تطبيق حكومة الكترونية في الجزائر تواكب نظيراتها في دولة الإمارات بهدف تحقيق حكم راشد؟

وللإجابة على الإشكالية نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

-1- ما مفهوم الحكومة الالكترونية؟ وما مفهوم الحكم الراشد؟ وإلى أي مدى تشكل الحكومة الالكترونية دعامة أساسية للحكم الراشد؟

-2- ما مدى تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر وما تصنيفها بالنسبة لدولة الامارات والعالم؟ وأهم أسباب تراجعها في الجزائر وتقدمها بدولة الامارات؟

-3- ما هي أوجه التباعد والتقارب بين تطبيقات دولتي الامارات والجزائر في مجال الحكومة الالكترونية؟

خامسا: فرضيات الدراسة

-1- هناك اختلاف في مفهوم الحكومة الالكترونية باختلاف السياق الزمكاني لظهوره.

-2- تحقيق حكم راشد مرتبط باستبدال الوسائل البدائية في التسيير الإداري والحكومي بتطبيقات الحكومة الالكترونية التي تمتاز بالليونة السهولة الدقة والكفاءة.

-3- تتخذ تطبيقات الحكومة الالكترونية كآلية للحكم الراشد العديد من أوجه التشابه والاختلاف في كلا من دولتي الامارات والجزائر.

-4- تقدم مشروع الحكومة الالكترونية بدولة الامارات وتراجعه بالجزائر يرجع إلى أسباب مادية متعلقة بالبنية التحتية لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات وإلى أسباب اجتماعية تتعلق بالأمية الرقمية وانعدام الثقة في المعاملات الالكترونية.

سادسا: منهجية الدراسة

سيتم دراسة هذا البحث بالاعتماد على المنهج الوصفي من خلال دراسة المفاهيم والنشأة للحكومة الالكترونية والحكم الراشد، مع محاولة تقديم مفهوم تصوري ينطلق من مجمل الدراسات والتحاليل وتقديم استنتاجات عامة بعد ذلك.

المنهج المقارن؛ من خلال المقارنة بين المستويات التطبيقية للحكومة الالكترونية في الجزائر مع نظيراتها في دولة الامارات العربية المتحدة، وتمت المقارنة في صورتين؛ صورة مقارنة بالتشابه والاختلاف ومقارنة بالتقارب والتباعد.

منهج دراسة الحالة؛ يهدف إلى جمع المعطيات والبيانات حول الحالة المدروسة، ويظهر توظيف هذا المنهج من خلال محاولة جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات حول الدراسة المتعلقة بتقييم محتوى الحكومة الالكترونية لدولتي الإمارات والجزائر.

سابعا: صعوبات الدراسة

- ان موضوع الحكومة الالكترونية موضوع واسع ومتشعب فكانت الصعوبة في البقاء في إطار الموضوع.
- ضيق الوقت وبعد المكان للحصول على المراجع
- صعوبة الحصول على مراجع في الدراسات المقارنة في موضوعنا

ثامنا: الدراسات السابقة

لم نجد هناك دراسات سابقة تناولت بالتحليل والمقارنة حقيقة مفهوم الحكومة الالكترونية والحكم الراشد وعلاقتهما وتطبيقهما على دولتي الامارات والجزائر، وكل الدراسات المتوفرة كانت تعتمد على المقارنة بين دولة نامية ودولة متقدمة.

إلا أنه يوجد بعض الدراسات التي تحدثت عن الموضوع بشكل منفصل لكل دولة

- كتاب للأستاذ عبد الرزاق مقري؛ الحكم الصالح وآليات مكافحة الفساد، من خلاله أكد أن الحكم الراشد هو الذي بإمكانه ضمان حاجات الأفراد حاليا وحاجات الأجيال القادمة، وليكون ذلك من ضروريات التنمية الاقتصادية وآثارها على الحياة العامة للمجتمع.
- دراسة دكتوراه لبوشريط ريم، تناولت أحد المشاريع التي تدخل ضمن التجارة الالكترونية في إطار استراتيجية E-Algérie 2013 وهو الدفع الالكتروني E-Banking، وخلصت الدراسة إلى تراجع كبير في هذا المجال، الأمر الذي أعاق تطوير التجارة الالكترونية.
- مذكرة ماجستير لبن عيسى قواسم، تناولت دراسة مقارنة بين الجزائر والامارات حول الفجوة الرقمية والمعلوماتية كنموذج للتفاوت الرقمي بين الأقطار العربية.

تاسعا: خطة البحث سيتم تناول الموضوع في فصلين

يتضمن الفصل الأول الإطار النظري المفاهيمي لمصطلحات الحكومة الالكترونية والحكم الراشد كل في مبحث خاص به، أما في المبحث الثالث فتطرقنا إلى عملية التأثير المتبادل بين المصطلحين من خلال دور الحكومة الالكترونية في تعزيز مؤشرات الحكم الراشد.

أما الفصل الثاني فتطرقنا فيه إلى دور الحكومة الالكترونية في تفعيل الحكم الراشد لكلا من الدولتين ففي المبحث الأول تحدثنا عن خطة مشروع الحكومة الإلكترونية لدولة الامارات، وأيضا إلى دور الحكومة الالكترونية الإماراتية في تعزيز مؤشرات الرشاد، وفي المبحث الثاني تطرقنا إلى تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر في عدة قطاعات كالعدالة والداخلية والبريد، أما في المبحث الثالث فقمنا بعملية مقارنة للحكومة

الإلكترونية ونسبة تحقيق الحكم الراشد بين الدولتين من خلال تقييم عام للمشروعين في كلا الدولتين والمقارنة أيضا حسب عدة مؤشرات كجاهزية الحكومة للبلدين وحجم الفجوة الرقمية والتباين التنموي الديمغرافي.

عاشرا: مصطلحات الدراسة

الحكومة الالكترونية؛ تعني استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جميع مستويات الحكومة من أجل تقديم الخدمات للمواطنين والتفاعل مع مؤسسات وشركات الأعمال والاتصالات وتبادل المعلومات بين مختلف مصالح الحكومة بطريقة سريعة وفعالة وشفافة.

مجتمع المعلومات؛ هو ذلك المجتمع الذي تتاح فيه الاتصالات العالمية، وتنتج فيه المعلومات بكميات ضخمة، كما توزع توزيعا واسعا، والتي تصبح فيه المعلومات لها تأثير على الاقتصاد.

تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛ يقصد بها تطبيق نظم التكنولوجيا الحديثة في معالجة المعلومات وارسالها وتخزينها واسترجاعها بسرعة ودقة وكفاءة.

الفجوة الرقمية؛ يقصد به المسافة أو الشرخ المعلوماتي، الانقسام الرقمي، الأمية المعلوماتية، وتعرف على أنها درجة التفاوت في مستوى التقدم (سواء بالاستخدام أو بالإنتاج) في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بين بلد وآخر أو تكتل وآخر أو بين مناطق البلد الواحد.

الحاكمية؛ أسلوب وطريقة الحكم والقيادة، تسيير شؤون منظمة قد تكون دولة، مجموعة من الدول، منطقة، مجموعات محلية، مؤسسات عمومية أو خاصة. فالحاكمية ترتكز على أشكال التنسيق، التشاور، المشاركة والشفافية في القرار.

الحكم الراشد؛ حيث أنّ أسلوب الحكم يعني مجموعة من القواعد والمؤسسات والعمليات التي تمارس من خلالها السلطة في الدولة، وهي إذن تتصل بالسياسة والأبعاد السياسية بالمعنى الشامل، أما الحكم الراشد فإنه يتعلق بدراسة العناصر التي تجعل تلك الآليات والقواعد المؤسسية والعمليات تتسم بالفعالية، كحكم القانون، رشادة عملية صنع القرار، الشفافية، المساءلة، المشاركة، التمكين، حقوق الإنسان.

الفصل الأول: الإطار النظري المفاهيمي (الحكومة الالكترونية والحكم الراشد)

يعد مفهوم الحكومة الالكترونية مفهوما حديثا والمعتمد بشكل أساسي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كل المجالات لتوفير الخدمة للمواطنين، وقاعدته الأساسية الحكومة التقليدية التي تعتمد على المعاملات الورقية الأمر الذي صعب الاتصال بين المؤسسات داخليا وخارجيا بين الحكومات، ويعد الحكم الراشد من المفاهيم الأكثر ارتباطا بالحكومة الالكترونية على أساس أن هذه الأخيرة هي من الدعامات الأساسية له، حيث تساهم في دعم مكوناته الأساسية كالقضاء على الفساد، وتعزيز مستويات الشفافية والمسؤولية، والاتجاه إلى توسيع نطاق مشاركة المواطنين ودورهم في عملية الحكم، ودعم اللامركزية في الدولة والإدارة، سواء في العالم المتقدم أو النامي، بالإضافة إلى تعزيز الحصول على المعلومات وإزالة الحواجز أمام عامة الناس عبر شبكة المعلومات الدولية "الانترنت" كخطوة جديدة للتفاعل مع معطيات القرن الجديد.

المبحث الأول: الحكومة الالكترونية: المفهوم، المرتكزات

يركز هذا المبحث على التطور التاريخي للحكومة الالكترونية وضبط مفهوم الحكومة الالكترونية وعلاقتها ببعض المفاهيم، وأهم الفر وعات بينها وبين الحكومة التقليدية وما تتسم به من أهمية وأهداف، بالإضافة إلى أهم الم ا رحل الواجب توفرها لتطبيق الحكومة الالكترونية.

المطلب الأول: مفهوم الحكومة الالكترونية

قبل التطرق إلى مفهوم الحكومة الالكترونية وجب التركيز على كيفية نشأة الحكومة الالكترونية كمفهوم وكيف برزت في الواقع.

الفرع الأول: نشأة الحكومة الالكترونية

"لقد ظهرت في العصر الحديث ومع نهاية القرن العشرين وبدايات القرن الحادي والعشرين عدة مفاهيم جديدة لم تكن معروفة من قبل. مثل الكتاب الالكتروني والمكتبة الالكترونية، والمكتبة الافتراضية، والتجارة الالكترونية، والمنظمة الالكترونية والتعليم عن بعد، والعمل عن بعد، إلى غير ذلك من المفاهيم الجديدة، ولكن مصطلح E-Govermant الحكومة المتشابكة بيننا أو ما يعرف بالحكومة الالكترونية، حسب القاموس السياسي جاء تأثرا بمتغيرات العصر". [1]

"بدأت التجربة في أواسط الثمانينيات في الدول الإسكندنافية وتمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز وأطلق عليها اسم القرى الالكترونية، ويعد "لارس" في جامعة "أد ونيس" في الدانمارك رائد هذه التجربة وسماها مراكز الخدمة عن بعد، ومن رواد المشروع "مايكل" صاحب شركة "دل" التي لها الدور الريادي في ميدان الحلول الالكترونية.

وفي المملكة المتحدة بدأت التجربة في مشروع قرية مانشستر وقد بدأ فعليا عام 1991". [2]

[1] أ. د. أبو بكر محمد الهوش، "**الحكومة الالكترونية الواقع والآفاق**"، مجموعة النيل العربية، القاهرة، (د. ط)، 2006، ص29.
[2] د. محمود القدوة، "**الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة**"، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ط 01، 2010، ص16.

"وفي عام 1992 م عقد مؤتمر " الأكواخ البعدية" في المملكة المتحدة لمتابعة هذه المشاريع وقد تبين مجلس لندن مشروع بوتينيل " الاتصالات البعدية التقنية" الذي أكد على جمع ونشر وتنمية المعلومات بوسائل الكترونية كالبريد الالكتروني والوصول عن بعد لقواعد المعلومات، وقد ظهرت محاولات أخرى في الو.م.أ عام 1995 ، وفي ولاية فلوريدا ثم تبع محاولات في مختلف الدول". [1]

"ولقد تطورت الطريقة التي يقدم بها الخدمات من جانب الحكومة إلى عملائها من خلال المراحل التالية: [2]

* **المرحلة الأولى: مرحلة الميلاد (عصر الحاسوب):** تعود هذه المرحلة إلى بداية النصف الثاني من القرن العشرين، حينما دخلت الحواسيب في مجال التطبيقات الإدارية المختلفة، وفي هذه المرحلة تم تطوير أنظمة العمل داخل الإدارات المختلفة من خلال البرامج التي سهلت كثيرا عمل الموظف العادي وساعدته في سرعة انجاز أعماله المختلفة.

* **المرحلة الثانية: مرحلة التصعيد (عصر أنظمة المعلومات):** وتعود هذه المرحلة إلى حقبة السبعينيات والثمانينيات، وهي المرحلة التي تم فيها وضع بعض الخدمات من خلال أنظمة المعلومات على الأجهزة المختلفة، وفي هذه المرحلة يحصل المواطن على الخدمة من خلال أنظمة المعلومات.

* **المرحلة الثالثة: مرحلة الذروة (عصر الانترنت) :** وهي مرحلة عصر الانترنت في منتصف التسعينيات وفيها يتم تفعيل أداء الحكومة مثل: تسديد فواتير الهواتف أو الكهرباء من خلال الهواتف أو الماكينات."

الفرع الثاني: تعريف الحكومة الالكترونية

"عند التطرق لمفهوم الحكومة الالكترونية نجدها تتألف من شطرين الحكومة والالكترونية، أما عن الحكومة فيقصد بها الهيئة الحاكمة أي جمع السلطات العامة في الدولة، وتعني ممارسة السلطة في جماعة سياسية معينة ومن ثم يكون المقصود منها نظام الحكم في الدولة أي طريقة استخدام السلطة وممارسة الحكم، ومصطلح الالكترونية يعني الاعتماد على تقنيات تحتوي على ما هو رقمي أو مغناطيسي أو لا سلكي أو بصري، أو كهرومغناطيسي وغيرها من الوسائل المشابهة." [3]

ولقد تعددت تعاريف الحكومة الالكترونية، حيث لا يوجد تعريف محدد للحكومة الالكترونية نظرا للأبعاد التقنية والتجارية والاجتماعية والاقتصادية التي تؤثر عليها ومن هذه التعاريف.

ويشير مصطلح الحكومة الالكترونية: "لاستخدامها من قبل الجهات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات مثل: شبكات واسعة النطاق، والانترنت، والحوسبة المتنقلة التي لديها القدرة على تحويل العلاقات

[1] د. محمود القدوة، **"الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة"**، المرجع السابق، ص16.
[2] المرجع نفسه، ص30.
[3] أمينة بن حامد، **" الحكومة الالكترونية، تجربة الجزائر للتحول نحو حكومة الكترونية"** (مذكرة ماستر أكاديمي في العلوم السياسية، جامعة ورقلة، 2012-2013)، ص9.

مع المواطنين والشركات، ويمكن لهذه التقنيات أن تخدم مجموعة من مختلف الغايات، تحسين تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين وتحسين التفاعل مع قطاع الأعمال والصناعة، وتمكين المواطن من خلال الحصول على المعلومات، أو إدارة حكومية أكثر كفاءة". [1]

تعريف الحكومة الالكترونية:" تعرف على أنها قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين وانجاز المعاملات عبر شبكة الانترنت بسرعة ودقة متناهيين وبتكاليف ومجهود أقل، ومن خلال موقع واحد على الشبكة العنكبوتية لتعزيز الوصول للحصول على المعلومات الحكومية وتوصيل الخدمات إلى المواطنين وقطاع الأعمال والموظفين والهيئات الأخرى والكيانات الحكومية، ولديها الإمكانات اللازمة للمساعدة في بناء علاقة أفضل بين الحكومة والجمهور من خلال جعل التفاعل مع المواطنين أكثر سلاسة وسهولة وأكثر كفاءة". [2]

ويمكن تعريف مصطلح الحكومة الالكترونية (E.Governement): "بأنها شكلا من أشكال الأعمال الالكترونية E.Business الذي يشير إلى العمليات والهياكل التي تتفق مع إمدادات الخدمات الالكترونية للمواطنين ومؤسسات الأعمال على حد سواء". [3]

ويعرفها البنك الدولي the world Bank بأنها:

"هي عملية استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات مثل شبكات المعلومات العريضة، وشبكة الانترنت، وأساليب الاتصال عبر الهاتف المحمول والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية، وهذه التكنولوجيا يمكنها أن تخدم عددا كبيرا من الأهداف مثل: تقديم خدمات أفضل للمواطنين، تحسين التعامل والتفاعل مع رجال الأعمال، ومجمع الصناعة، وتمكين المواطنين من الوصول إلى المعلومات مما يوفر مزيد من الشفافية أو إدارة أكثر كفاءة للمؤسسات الحكومية، كما أن نتائج هذه التطبيقات يمكن أن تؤدي إلى تحجيم الفساد، وزيادة الشفافية وتعظيم العائد ككل وزيادة قناعة المواطن بدور المؤسسة الحكومية في حياته." [4]

وعرفت من قبل الاتحاد الأوروبي:" على أنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارات العامة جنبا إلى جنب مع التغير التنظيمي ومهارات جديدة لتحسين الخدمات العامة والعمليات الديمقراطية وتعزيز دعم السياسة العامة". [5]

---

[1] World Bank, **e-government priner, washington.DC** , 2009 in http://www.indo.dev.org/publications.

[2] د. فهد بن ناصر العبود، **"الحكومة الالكترونية بين التخطيط والتنفيذ"**، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، ط2، 2005، ص27.

[3] أ. د. محمد محمد الهادي، **"الحكومة الالكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري"**، مجلة cybrarians journal العدد 11، (ديسمبر 2006).

[4] د. زين عبد الهادي، " **الحكومة الالكترونية في العالم العربي بين النماذج الناجحة ونماذج تتطلع للنجاح**"، ندوه مواقع الحكومة الالكترونية (معايير النجاح والجودة)، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 19-23 مارس 2006.

[5] Vonlucke, E, **europes Informations society culture society E.Govement** , in www.egov-conference.org.

ومما تقدم يمكن إعطاء تعريف يلم بكل الجوانب للحكومة الالكترونية: وهو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع المجالات لتوفير الوصول إلى المعلومات من أي جهة حكومية، مع توفير الخدمات العامة للمواطنين والشركات التي تعكس طريقة أفضل للحياة بكل مقاييسها من خلال تسهيل النشاط الاقتصادي والتجاري، وزيادة فعالية وكفاءة الحكم والشفافية ومشاركة المواطنين وتعزيز الشراكة الأساسية بين القطاعين العام والمواطنين كما أنها تشجع مشاركة أوسع للمواطنين في هذه العملية وإدارة الحكومات.

المطلب الثاني: أهمية وأهداف الحكومة الالكترونية

الفرع الأول: أهمية الحكومة الالكترونية

يمكن حصر هذه الأهمية في النقاط التالية:

*إدراج خدمات عامة ونوعية لحياة أفضل.

*يمكن لعدد كبير من السكان أن يقوم بالإجراءات الإدارية المعقدة والمكررة إلكترونيا.

*يمكن للعملاء من الحصول على خدمات الحكومة الالكترونية والانجازات من اختيارهم، مع الأخذ بعين الاعتبار الاحتياجات الخاصة والاعتبارات الاجتماعية والاقتصادية والعرفية". [1]

*تساعد الحكومة الالكترونية على تحسين خدمات الحكومة والعمل على تبسيط وتسهيل الإجراءات ونماذج العمل والخدمات المقدمة للمواطن، وتحقيق الثقافة والوضوح للمواطن والمستعمر.

*تتيح الحكومة الالكترونية المجال بشكل أوسع وأسهل أمام الأفراد للوصول للأسواق و مراكز الاستهلاك التي يستهدفونها بمنتجاتهم بأقل تكلفة.

*"تساهم الحكومة الالكترونية في حل الكثير من العقبات التي تعترض حركة الصادرات في الدولة، خاصة فيما يتعلق بسهولة وسرعة النفاذ للأسواق العالمية، في ظل التنافس الشديد وتحديات السوق العالمية التي تفرضها منظمة التجارة العالمية وحرية التجارية". [2]

*"أن الحكومة الالكترونية تعد عاملا مهما للتخفيف من نسبة العلاقات المشبوهة وغير الشرعية المحتملة عند المسؤولين والعاملين، لأنها تعني أولا وقبل كل شي تدفق المعلومات وعلانية تداولها عبر مختلف وسائل الاتصال فتساهم في تسهيل المهام المطلوبة ضد مختلف أشكال الفساد". [3]

الفرع الثاني: أهداف الحكومة الالكترونية

ويمكن كذلك حصر أهداف الحكومة الالكترونية في النقاط التالية:

---

[1] Adam Montserin, **"the importance and objective E.Government"**, Gabbean centre for developement Administrations cari cad in http://www.caribank.org

[2] صالح بن محمد القحطاني، "**تطبيق الحكومة الالكترونية ودورها في التطوير الاداري بالمديرية العامة للدفاع المدني**"، (رسالة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية)، نايف، 2010، ص29-30.

[3] مريم خالص حسين، " **الحكومة الالكترونية**"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013، ص444.
https://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&aId=72789

***رفع مستوى الكفاءة الإدارية:** لعل أهم جانب تسهم الحكومة الالكترونية في تحقيقه هو زيادة الكفاءة في تنفيذ الأعمال الحكومية، من خلال زيادة إنتاجية العاملين والحد من نسبة العمالة المقنعة.

***تحسين مستوى الخدمة المقدمة للمواطنين:** "إذ تتركز استراتيجيات تطبيق أجندة الحكومة الالكترونية في التركيز على المستهلك من خلال تقديم الواجهة نحو المواطن والأعمال". [1]

***ترشيد القرارات المتعلقة بالعمل الحكومي والتقليل من الإجراءات المعقدة** : من خلال إعادة تنظيم العمل الإداري وتأهيل الكوادر البشرية وتزويدهم بالتقنيات الحديثة والتدريب الجيد عليها.

***تخفيف القيود البيروقراطية**: والتقليل من الرزم الورقية لإنجاز المعاملات، وبالتالي تخفيف الأعباء على المواطنين وتخفيف الجهد والوقت والتكاليف في إنجاز هذه المعاملات.

***تدعيم الشفافية بوضوح تام،** "مما يضفي خاصية المصداقية على أعمال المؤسسات الحكومية وغيرها". [2]

***تحسين مستوى حياة المواطنين**: يساهم تطبيق تكنولوجيا المعلومات في رفع مستوى حياة المواطنين باتجاه الأفضل ما يعطي الدول الدافعية لتطبيق النظم التي تساهم في رفع مستوى الديمقراطية لديها.

*"**الثقافة:** تلعب الثقافة دورا أساسيا وهاما في نشر تطبيق الحكومة الالكترونية سواء أكان على مستوى المواطنين أم العاملين، كما تعد التوعية الاجتماعية ثقافة الحكومة الالكترونية متطلبا أساسيا للتحول نحو التكنولوجيا الجديدة من خلال تطبيقها الأمر الذي يتطلب تضافر الجهود من أجل زيادة وعي الجمهور وتعزيز الاستعداد النفسي والسلوكي للمعني لمواجهة طبيعة هذا التحول". [3]

*التعلم المستمر وبناء المعرفة.

*توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية.

*"إمكان أداء الأعمال عن بعد". [4]

المطلب الثالث: الفرق بين الحكومة الالكترونية والحكومة التقليدية

"يكمن الفرق بين الحكومات التقليدية والحكومات الالكترونية في أن الأولى تركز كل جهودها على البنية التحتية الأساسية للمجتمع الذي تعمل فيه، وهي بذلك تنقل المجتمع من عصر الثورة الزراعية إلى عصر الثورة الصناعية وهو التحول الذي شهده التاريخ العالمي في 1990 أما الحكومات الالكترونية فإنها تركز على بقاء شبكات التعاملات، فبذلك تنقل المجتمع البشري الذي تعمل فيه من عصر ثورة الصناعات إلى عصر ثورة

[1] شوقي ناجي جواد ومحمد خير، "**الأبعاد المستقبلية الالكترونية في الأردن: متطلبات النجاح**"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، العدد3، 2008، 285.
[2] أحمد بن عيشاوي، "**أثر تطبيق الحكومة الالكترونية (E.G) على مؤسسات الأعمال**"، مجلة الباحث، العدد7 (2009-2010)، ص289.
[3] شوقي ناجي جواد ومحمد خير، "**الأبعاد المستقبلية الالكترونية في الأردن: متطلبات النجاح**"، المرجع السابق، ص285-286.
[4] صالح بن محمد القحطاني، "**تطبيق الحكومة الالكترونية ودورها في التطوير الإداري بالمديرية العامة للدفاع المدني**"، المرجع السابق، ص30.

المعلومات والاتصالات، وهو ما شهده التاريخ العالمي منذ 1990 إلى يومنا هذا، فالحكومة الالكترونية هي المرحلة التالية للحكومة التقليدية": [1]

الجدول (1): يبين الفرق بين الحكومة الالكترونية والحكومة التقليدية [2]

وجه المقارنة	حكومة تقليدية	حكومة الكترونية
الهدف	- حكومة سيادية - تأكيد هيمنة الدولة على كافة الأنشطة الخدمية والاقتصادية	- حكومة الكترونية - مشاركة المجتمع المدني ومنظمات القطاع الخاص في الأنشطة الاقتصادية والخدمية
الفلسفة	النهج البيروقراطي	نهج رجال الأعمال
محور الاهتمام	التركيز على الاجراءات	التركيز على الأهداف والنتائج
نمط الأعمال	أعمال روتينية متكررة تحكمها البيروقراطية	أعمال ابتكارية متجددة
تكنولوجيا المعلومات	دورها منفصل عن الإدارة وتقتصر على توفير المعلومات اللازمة لدعم اتخاذ القرار	تضمن تكنولوجيا المعلومات في كافة وظائف الإدارة عن تخطيط وتنظيم الرقابة
اتخاذ القرارات	القرارات مركزية من خلال مراكز السلطة بناء على قواعد جامدة	القرارات تشاركية بين العاملين والادارة
التنظيم	هرمي متعدد المستويات	التنظيمات الشبكية الواسعة
المواطن	سلبي يتلقى الخدمة ولا يشارك الرأي	عضو مشارك في الحصول على الخدمة
الموظف	مسؤول عن إدارة شؤون المواطن	يمتلك حق تقييم الأداء الحكومي
سرعة التعاملات	الاستجابة البطيئة في أداء المعلومات الداخلية والخارجية	الاستجابة الفورية للمعاملات الداخلية والخارجية وفقا لآليات السوق
الخدمات	تقديم بالطرق التقليدية ومرتبطة بمواعيد العمل المحددة	خدمات مبتكرة من خلال شبكة الانترنت ومتاحة في أي وقت
الموارد	تعتمد على الوثائق والمستندات الورقية والأصول المادية والملموسة	تعتمد على رأس المال الفكري للعاملين والوثائق الرقمية
نطاق العمل	محلي داخل حدود الدولة وسيادتها	التعامل السريع في الوقت المحدد والثقة المتبادلة في المعاملات [3]

المصدر: إيمان عبد المحسن زكي، "**الحكومة الالكترونية: مدخل إداري متكامل**"، (القاهرة: المنظمة العربية للتنمية. 2009)، ص26-27.

[1] حرز الله، "**الحكومة الالكترونية في الجزائر: دراسة في إمكانية التطبيق**" (مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم السياسية)، جامعة بسكرة، 2013، ص49.

[2] أمينة بن حامد، "**الحكومة الالكترونية، تجربة الجزائر للتحول نحو حكومة الكترونية**"، المرجع السابق، ص14.

[3] المرجع نفسه، ص14-15.

المطلب الرابع: أهم العوامل المساهمة في تطبيق الحكومة الالكترونية بنجاح:

***القيادة السياسية:** تبني قيادات الدولة على مستوى رئاسة الجمهورية لمشروع الحكومة الالكترونية.

***الموارد البشرية:** جذب وتأهيل الموارد البشرية اللازمة لمرحلة المشروعات وإدارة الخدمات والمحافظة عليها

***الإصلاح والتنمية الإدارية:** الاهتمام بتطوير وتبسيط ورفع كفاءة الأجهزة الإدارية في مؤسسات الحكم المختلفة حتى تمكن من معالجة الإجراءات وانسياب المعلومات بكفاءة عالية بما يشمل إعادة هندسة إجراءات العمل بما يمكنها من الاستغلال الأمثل للتقنيات". [1]

***البنية التحتية للاتصالات وموارد تكنولوجيا المعلومات:** يتطلب نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية توفير تكنولوجيا المعلومات الداعمة لها، والتي تتطلب بدورها توفير البنى التحتية، مع أن كل ذلك يترتب عنه كلفة تقع على الموازنات المالية للدول بعامة، وعلى كاهل المواطنين بخاصة.

***"التشريعات:** لإنجاح الحكومة الالكترونية فإن الأمر يتطلب الاعت ا رف بعمليات الحكومة الالكترونية تشريعيا، وتحديد متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية والسماح بأطر التعاون بين المؤسسات والتركيز على الخصوصية والأمن المعلوماتي". [2]

*"توفير مستوى مناسب للبنية التحتية في البلد.

*توفير مستوى مناسب من التعليم للمواطنين المستخدمين.

*توفير التقنية اللازمة للوصول لخدمات الحكومة الالكترونية مثل أجهزة الحاسب ومفاتيح الإدخال وغيرها.

*توفير مناسب لمستوى من التدريب والاهتمام من قبل موظفي الحكومة.

*توفير روح القيادة والرؤيا من قبل الوز راء المختصين في الحكومة.

*توفير المستوى المناسب للتمويل من قبل الحكومة.

*توفير السرية والأمن للمعلومات الشخصية الحفاظ على خصوصية المعلومات". [3]

*"الحاجة إلى تلبية مطالب المجموعات التي تريد خدمة الحكومة الالكترونية ومواد من الحكم لخصائص الاحتياجات المحددة.

*إعادة الهندسة في المجال الإداري من الناحية البشرية والعملية من حيث التنفيذ.

*الخدمات العامة على الانترنت تولد الكثير من التوقعات، لذلك وجب إظهار القدرة على الاستجابة بسرعة وأمان.

---

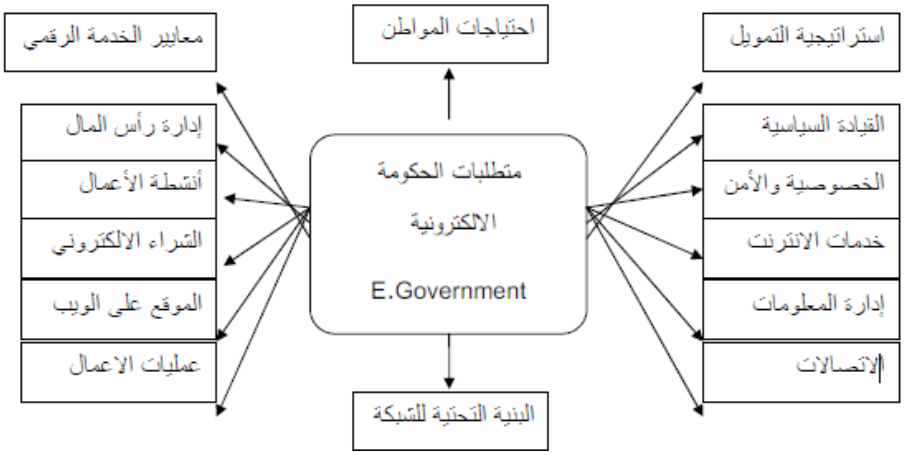
[1] وزارة رئاسة مجلس الوزراء المركز القومي للمعلومات، "**مسودة الخطة العامة للحكومة الالكترونية**"، (السودان)، ص10.
workspace.unpan.org/sites/internet/.../UNPAN048747.pdf

[2] شوقي ناجي جواد ومحمد خير، "**الأبعاد المستقبلية الالكترونية في الأردن: متطلبات النجاح**"، المرجع السابق، ص 285.

[3] نذير عبد الرزاق وقراوي أحمد الصغير، "**دور الحكومة الالكترونية في تحقيق فعالية الأداء الحكومي**" (المؤتمر العالمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، 8-9 مارس 2005)، ص147.

وهذا المخطط يبين بالتفصيل متطلبات لنجاح وتطبيق الحكومة الالكترونية. [1]

الشكل رقم (1): متطلبات نجاح وتطبيق الحكومة الالكترونية



المصدر: **https://books.google.com/books?isbn=9933410784**

*ينبغي وضع استراتيجيات الاتصال من الخدمات الجديدة، التركيز على القيمة التي تقدم للمواطن، مع هذا من المهم أن عرض الحوافز للحصول على أول المستخدمين الأساسية تكون حرجة.

*تبادل المعلومات والإنفاق على المشاريع وتشجيع المشاركة وإشراك الموظفين داخل المنظمة نفسها عنصرا أساسيا لنجاح الحكومة الالكترونية للمشروع.

*" الأمن والخصوصية: Privacy and security : يعرف الأمن على أنه مجموعة من الإجراءات والسياسات والمقاييس الفنية التي تستخدم لمنع الأفراد غير المسموح لهم بالدخول إلى الشبكة من الدخول إليها والعبث بمحتوياتها، أو تغيير أو سرقة أو تدمير المعلومات الموجودة على نظامها". [2]

"أما الخصوصية، فهي المحافظة على سرية المعلومات الخاصة بالأفراد التي يتم تخزينها في نظم الحكومة الالكترونية وعدم السماح بالاطلاع عليها من قبل الأفراد". [3]

*اختيار المشاريع التي تساعد على إنجاح أولويات الدولة مع اعتبار جاهزية المؤسسات للتحول وتنفيذ مشروعات ذات نجاحات سريعة وعائد مباشر وملموس، اختيار المشروعات التي تخدم أكبر عدد من الجمهور وتساعد في حل مشاكل واضحة بحيث تعطي الانطباع الجيد للحكومة الالكترونية وفائدتها لجمهور المتعاملين.

" *الشراكة الذكية: الشراكة بين قطاعات المجتمع المختلفة ودعم القطاع الخاص لعملية التحويل والمشاركة في التنفيذ لمشاريع الحكومة الالكترونية". [4]

[1] مصطفى يوسف كافي،" **الحكومة الالكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية، المعاصرة** "، دار مؤسسة رسلان للنشر، دمشق، 2009، ص85.
[2] شوقي ناجي جواد ومحمد خير،" **الأبعاد المستقبلية الالكترونية في الأردن: متطلبات النجاح**"، المرجع السابق، ص 286.
[3] المرجع نفسه.
[4] وزارة رئاسة مجلس الوزراء المركز القومي للمعلومات، "**مسودة الخطة العامة للحكومة الالكترونية**"، المرجع السابق، ص11.

المبحث الثاني: الحكم الراشد مقاربة مفاهيمية ومرتكزات

إن الحكم الراشد فكرة واصطلاحا شاع استخدامه بشكل واسع مع بداية عقد التسعينات من قبل المنظمات الدولية وذلك في ظل انتشار التحديات العالمية والإقليمية كمنهجية لتحقيق التنمية المجتمعية في الدول النامية نتيجة لقصور الإدارات الحكومية عن تحقيق ذلك بكفاءة وفعالية، كما تزامنت الاطروحات الجديدة للنظام الدولي الجديد والتي تدعو إلى تقليص الاطروحات التنموية في سياق ضرورة تحقيق التنمية للخروج من دائرة التخلف التي تشهدها الدول النامية.

المطلب الأول: مفهوم الحكم الراشد

الفرع الأول: تعريف الحكم الراشد

لغة:

ظهر مصطلح الحكم الراشد في اللغة الفرنسية في القرن الثالث عشر كمرادف لمصطلح " الحكومة"، ثم كمصطلح قانوني عام 1978 ليستعمل في نطاق واسع معبرا عن تكاليف التسيير 1979، وبناءا على هذا التعريف ليس هناك شك أو اختلاف حول الأصل الفرنسي للكلمة، كما أن كلمة الحاكمية أصلها إنجليزي فهو مصطلح قديم أعيد استخدامه من قبل البنك الدولي في منتصف الثمانينات حيث أصبح من الاهتمامات الكبرى في الخطابات السياسية وخاصة في معاجم تحاليل التنمية ويمكن شرحه بأنه "طريقة تسيير سياسة وأعمال وشؤون الدولة". [1]

وقد يصادف في بعض الكتابات بعض المصطلحات للحكم الراشد منها: الحاكمية، الحكم الجيد، الحكم الصالح، الإدارة المجتمعية.

اصطلاحا:

"اختلفت وجهات النظر حول تعريف موحد للحكم الراشد نظرا لتعدد أبعاده (سياسي، اقتصادي، مؤسساتي)، وفي الآتي سيتم التطرق إلى أبرزها": [2]

تعريف البنك الدولي:

لقد قدم البنك الدولي أول تعريف للمفهوم حيث عرفه بأنه: "أسلوب ممارسة القوة في إدارة الموارد الاقتصادية والاجتماعية للبلاد من أجل التنمية، أي أنه أسلوب وطريقة لممارسة القوة في إدارة الموارد الاقتصادية والاجتماعية" [3] ، وهو في هذه الجزئية يكاد يقترب من تعريف عالم السياسة الأمريكي "ديفيد ايستون" لعلم السياسة (التوزيع السلطوي للقيم) حيث يتضمن كلاهما ممارسة السلطة أو القوة في توزيع

[1] زهير عبد الكريم الكايد، **"الحكمانية: قضايا وتطبيقات"**، المركز العربي للتنمية الإدارية، عمان، 2003، ص10.
[2] صلاح محمد الغزالي، **"الحكم الصالح"**، جمعية الشفافية الكويتية، الكويت، 2007، ص 23.
[3] Daniel Kaufman et autres, "**governance matters 3: governance indiacators for 1996-2002**". Washington: World Bank Institue, june, 2003 p.17.

القيم، استخدم استون السلطة في تعريفه بينما البنك الدولي حرص على استخدام كلمة القوة (تشمل السلطة والنفوذ)، وتعبر أيضا عن الأساليب الرسمية وغير الرسمية في الإدارة والحكم وبالتالي تسمح بوجود أدوار فاعلين رسميين وغير رسميين، "وينطلق البنك الدولي من فكرة تطوير المؤسسات (مجموعة القواعد الرسمية وغير الرسمية وسلوكيات الأفراد والمنظمات ويتضمن العمليات والمؤسسات التي تمارس من خلالها السلطة في بلد ما، معتمدة في ذلك على التسيير الحسن للمؤسسات واختيار السياسات وتنسيقها، من أجل تقديم خدمات جيدة وفعالة، وعله يتضمن هذا التعريف": [1]

- العملية التي يتم من خلالها اختيار الحكومات وكذا مساءلتها ومراقبتها وتغييرها.
- قدرات الحكومة لإدارة الموارد وتموين الخدمات بفعالية، وصياغة ووضع تشريعات جديدة.
- احترام المؤسسات التي تحكم التفاعلات الاقتصادية والاجتماعية.
- الحكم الراشد أساس لخلق وادامة البيئة للتنمية التي تتم بالقوة والعدالة، ومكملة أساسية للسياسات الاقتصادية المجدية، عن طريق تفعيل فكرة تطوير الإدارة، وضرورة الإصلاحات القانونية والزاميتها واشراك أكبر قدر من المستفيدين والمتأثرين بتصميم وتنفيذ المشاريع، لكيلا تحد من استمراريتها.

تعريف تعزيز التنمية الإنسانية العربية سنة 2002 م:

الحكم الراشد هو "الحكم الذي يعزز ويدعم ويصون رفاه الإنسان ويقوم على توسيع قدرات البشر وخياراتهم وفرصهم وحرياتهم الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، ويسعى إلى تمثيل كافة فئات الشعب تمثيلا كاملا وتكون مسؤولة أمامه لضمان مصالح جميع أفراد الشعب". [2]

وكتعريف اجرائي يمكن القول أن:

الحكم الراشد هو ممارسة السلطة داخل الدولة لإدارة الموارد المجتمعية على جميع المستويات اقتصاديا، سياسيا، واجتماعيا، ويشمل الدولة والمجتمع المدني والقطاع الخاص والتي تعني بتطوير المجتمع وبتحقيق تنمية طويلة المدى وذلك في ظل مبادئ الشفافية والمساءلة وسيادة القانون.

الفرع الثاني: الحكم الراشد النشأة والتطور

قد عرف تأصيله التاريخي عدة اختلافات شأنه شأن الترجمة، "فيعود أصل كلمة (gouvernance) إلى اللغة اليونانية (gubernan) في القرن الثالث عشر والذي كان يعني قيادة الباخرة الحربية أو الدبابة"،[3] ثم استعمل بعد ذلك في اللغة اللاتينية كلمة (gubernan) في بداية القرن الرابع عشر بنفس المعنى، ثم ظهر في القرن 15 في اللغة الفرنسية أين تم استخدامه من قبل شارل دوليان في وصفه لإدارة وفن أو طريقة الحكم، وكان

[1] Daniel Kaufman. "**Repenser la bonne gouvernance: dialogue sur la gouvernance et développement au Moyen-Orient et en Afrique du nord** "paris, Beyrouth, Rabat et Washington: AC.21November 2003),p3, voir le site http://www.worldbank.org/wbi/gouvernance.

[2] منة الطعا وآخرون، "**الحكم المحلي في الوطن العربي واتجاهات التطوير**"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2005، ص15.

[3] Encyclopédie de wikipedia sur le site. http//fr.wikipedia.org/w/index.php.poldid-45800587. Vue 14/02/2019

يستعمل في ذلك الوقت كمرادف لمصطلح الحكومة (gouvernement) ورغم هذا لم يستعمل عند الفرنسيين حتى القرن 16 أين استعمل في اللغة الإنجليزية بالمصطلح الحالي (gouvernance)، أما الأستاذ بشارة عزمي مفكر فلسطيني فيرى أن المصطلح نفسه ظهر في القرن 13 كمرادف لمصطلح الحكومة، ثم كمصطلح قانوني سنة 1978، ليستعمل في نطاق واسع ليعبر عن تكاليف التسيير لعام 1979، "وفي أواسط السبعينات استخدمت كلمة (good gouvernance) للتعبير عن أداة التسيير الاجتماعي والسياسي"، [1] وفي عام 1989 وضع البنك الدولي أربعة معايير أساسية لضمان فعالية الحكم الراشد، القادر على احراز تنمية مستدامة وهي إدارة القطاع العام، المساءلة، الإطار القانوني، والشفافية، وإتاحة المعلومات، [2] على غرار طرح برنامج الأمم المتحدة الإنمائي عام 1997 الذي هدف إلى تغيير دور الدولة، والاعتراف بدور الفاعلين المتعددين والتوجه الفعال نحو التعامل في اطار المشاركة والشراكة مع قضايا وتحديات التنمية البشرية.

المطلب الثاني: أسباب ظهور الحكم الراشد

يمكن حصر "أسباب ظهور مفهوم الحكم الراشد في أسباب سياسية، اقتصادية، واجتماعية". [3]

الفرع الأول: الأسباب السياسية

1- "العولمة وما تضمنه من تزايد دور المنظمات غير الحكومية، عولمة أفكار وآليات اقتصاد السوق، عولمة القيم الديمقراطية وحقوق الانسان". [4]

2- النمو الكبير للأجهزة البيروقراطية و الإدارة، وترهل الإدارة وتقادمها، وازدياد العجز في الميزانيات، وارتفاع المديونية وانخفاض الإنتاجية حيث تستعمل الدولة كمكان لتقاسم المغانم على حساب الاقتصاد الوطني، مع عدم محاولة الأجهزة الحكومية التكيف مع المتطلبات المتغيرة للمجتمعات المتقدمة.

3- "ارجاع الصعوبات التي تواجه مسألة التنمية في افريقيا عامة إلى أزمة الحكم، ما أدى إلى تقديم مجموعة من المبادئ تؤسس إلى مفهوم الحكم الراشد مثل مكافحة الفساد، احترام حقوق الانسان، الشفافية".[5]

4- ضعف بنية المؤسسات السياسية والإدارية وغياب أو ضعف نظم المحاسبة والمساءلة في نظم حكم فيها الكثير من شخصية السلطة، وعدم الفصل بين العام والخاص.

5- سيادة نمط الدولة الأمنية التي تتبع سياسة الاحتواء القمعي، وضبط حركة المجتمع المدني، وتصادر استقلالية النقابات والأحزاب بالترهيب والسيطرة واستمرار دور متناقض لسياسة الاحتواء الاجتماعي.

---

[1] بيار كلام، "**تفتت الديمقراطية من أجل ثورة في الحاكمية**"، ترجمة شوقي الدويهي، دار الفرابي، بيروت، ط1، 2004، ص14.

[2] Brahim Lakhlef, "**La Bonne Gouvernance**". Algerie: Dar El Khaldounia,2006, p.23.

[3] حسين عبد القادر، "**الحكم الراشد في الجزائر واشكالية التنمية المحلية**"، رسالة ماجستير، جامعة تلمسان، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، 2011-2012، ص19.

[4] بلوصيف الطيب، "**الحكم الراشد: المفهوم والمكونات**"، الملتقى الدولي، الجزء 1، الجزائر: جامعة فرحات عباس بسطيف، 9/8 أفريل 2007.

[5] عبد النور ناجي، "**دور منظمات المجتمع المدني في تحقيق الحكم الرشيد في الجزائر: دراسة حالة الأحزاب السياسية**"، مجلة المفكر، بسكرة، العدد: 03، ص 09.

6- عدم الاستقرار السياسي حيث تعاني معظم دول العالم III من شدة وطأة الصراعات الداخلية، حيث تنتج هذه الصراعات عن أزمات اقتصادية وتدهور الوضعية الاجتماعية، وعدم فسح الأنظمة الحاكمة المجال لمجتمعاتها المدنية من أجل المشاركة في الحكم.

الفرع الثاني: الأسباب الاقتصادية

1- "الانتقال من التركيز على الدولة والتنمية إلى الاهتمام أكثر بانتقال الأنظمة التسلطية في القارة الافريقية لتأخذ بنظم التعددية الحزبية والديمقراطية الليبيرالية، والتي اعتبرت كشرط للإصلاح الاقتصادي والوصول إلى التنمية، إضافة إلى الحكم الراشد الذي يجمع بين المضمون السياسي والمؤسساتي". [1]

2- "سيادة نمط الدولة الريعية التي تعتمد على موارد أولية كالنفط، أو تعتمد على السياحة وتحويلات العمال بالخارج، والقروض الأجنبية، وهذا أدى إلى أن تكون الدولة معنية أساسا بالتوزيع وإعادة التوزيع دون الاهتمام بالإنتاج وتحصيل الضرائب". [2]

3- فشل الدولة على أن تكون المحرك الرئيسي للتنمية حيث تعيش حالة استثنائية من العجز التنموي والاخفاق الوطني، قوميا وانسانيا، خاصة مع استشراء ظاهرة الفساد إلى المؤسسات، نتيجة لغياب آليات المحاسبة والمساءلة في تسيير أمور الدولة.

4- "تقليص حجم الدولة عبر الخصخصة، وترك عمليات التنمية لآليات السوق والمنافسة والتركيز على الإنتاجية والربحية واشراك القطاع الخاص في إدارة شؤون الدولة، وزيادة الاعتماد المتبادل بين الدول".[3]

5- ارتفاع المديونية الخارجية التي من شأنها أن تنعكس على الأزمات المالية للدول النامية، وارتفاع مستويات الفقر، إذ أن الدول المصدرة للنفط معرضة لتراجع كبير في معدلات نموها الاقتصادي نتيجة انخفاض أسعار البترول، وبالتالي فالدول المستوردة والمصدرة تتأثر بتراجع التجارة الدولية.

الفرع الثالث: الأسباب الاجتماعية

1- "اهمال المشكلات التنموية الرئيسية كالفقر والبطالة وبالتالي ضعف مستوى التنمية البشرية، ولإهمال القضايا الاجتماعية نتائج سلبية بعيدة المدى كسوء التغذية ومشاكل قطاعي الصحة والتربية". [4]

2- تدهور عدالة توزيع الدخل والثروة مما يقلل من الكفاءة المجتمعية ويعطل فرص التنمية، ويوطد استشراء الفساد، وقيام علاقة بين السلطة السياسية والثروة حيث تصبح غاية نسق الحكم ضمان مصالح القلة المهيمنة على مقاليد السلطة والثروة وليس الصالح العام.

3- عدم قدرة الدول على التجاوب مع التطورات التكنولوجية دوليا نتيجة الانتشار الواسع للجهل والأمية.

---

[1] Brahim Lakhlef**, "La Bonne Gouvernance"**. Op Cit, p.25.

[2] عبد النور ناجي، "**دور منظمات المجتمع المدني في تحقيق الحكم الرشيد في الجزائر: دراسة حالة الأحزاب السياسية**"، المرجع السابق، ص 10.

[3] عبد الرزاق مقري، "**الحكم الصالح وآليات مكافحة الفساد**"، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2005، ص 23.

[4] منة الطعا وآخرون، "**الحكم المحلي في الوطن العربي واتجاهات التطوير**"، المرجع السابق، ص33.

4- "الانفجار السكاني وما يفرضه من زيادة موازية في الحاجات والمتطلبات المختلفة والأخذ بأنماط جديدة من التخطيط الاقتصادي والاجتماعي مما استدعى احداث تطوير في نظم الإدارة المحلية". [1]

5- الثورة الحضرية وتتمثل في الاتجاه الواضح نحو حياة المدينة والهجرة من الريف والقرية إلى المدينة.

المطلب الثالث: مرتكزات الحكم الراشد

يتميز الحكم الراشد بوجود فواعل التي تكون الإطار العام، والذي تتفاعل من خلاله مختلف العناصر الأساسية التي يتوقف عليها التوازن والتفاعل، وكذلك بوجود معايير عديدة ومتنوعة يرتكز عليها الحكم الراشد.

الفرع الأول: معايير الحكم الراشد (الشفافية، المساءلة، المشاركة...الخ)

يقوم الحكم الراشد على عدة معايير تختلف من بلد لآخر، نظرا لخصوصية ثقافة كل مجتمع، وتختلف باختلاف الجهة الصادرة عنها، فحسب الدراسات الصادرة عن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي تضمن الحكم الراشد تسعة معايير وهي: المشاركة، حكم القانون، الشفافية، حسن الاستجابة، التوافق، المساواة، الفعالية، المساءلة، والرؤية الاستراتيجية، وسيتم التركيز على هذه المعايير نظرا لشمولها. [2]

1- **الشفافية:** تعد من أهم معايير الحكم الراشد وتعني أن القرارات المتخذة وتنفيذها يتم بطريقة شفافة ومعلومة، بإتاحة كل المعلومات وسهولة تبادلها لكافة المؤسسات ولجميع الأطراف وتتعلق بالحسابات العامة ومعلومات شاملة حول عمل المؤسسات وأدائها لكي تسهل رقابتها ومتابعاتها، ومنه "فالشفافية هي تدفق للمعلومات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية في الوقت المناسب وبطريقة يمكن الاعتماد عليها".[3]

2- **المشاركة:** تعني مشاركة الجميع وتهيئة السبل والآليات المناسبة للمواطنين المحليين كأفراد وجماعات من أجل المساهمة في عملية صنع القرارات بصورة مباشرة أو من خلال المجالس المنتخبة أو مؤسسات شرعية وسيطة أو عبر ممثليهم، "حيث يتمكن المواطنون من المشاركة عن طريق المنتخبين في مختلف مؤسسات الحكم أو عن طريق المجتمع المدني". [4]

3- **حكم القانون:** يعني احترام القوانين، فهي تساعد على إرساء قواعد العدالة وتفعيل آليات حل المشاكل والنزاعات بالطرق القانونية، وتجعل المواطنين متساويين أمام القانون، بمعنى "أن القانون هو أسمى تعبير عن إرادة المواطنين، على الجميع الخضوع له دون استثناء". [5]

4- **المساءلة:** تشمل مسؤولية القطاع العام والقطاع الخاص والمجتمع المدني أمام المواطنين، وهذا يعني أن

[1] منة الطعا وآخرون، "**الحكم المحلي في الوطن العربي واتجاهات التطوير**"، المرجع السابق، ص34.
[2] حسن كريم، "**الحكم الصالح ومعاييره**"، مجلة المستقبل العربي، بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية، العدد 309، 2004، ص34.
[3] مركز الحياة لتنمية المجتمع المدني: **سيادة القانون في الأردن، قراءات في متناول الشباب**، مركز الحياة لتنمية المجتمع المدني، جوان 2007، ص21.
[4] المرجع نفسه، ص21.
[5] عبد العزيز أشرقي، "**الحكامة الجيدة الدولية-الوطنية- الجماعية ومتطلبات الإدارة والمواطنة**"، مكتبة دار السلام، المغرب، 2013، ص56.

يكون "جميع المسؤولين والحكام ومتخذي القرار في الدولة أو القطاع الخاص أو مؤسسات المجتمع المدني خاضعين لمبدأ المساءلة أمام الرأي العام ومؤسساته دون استثناء". [1]

5- **المساواة:** "تهدف إلى إعطاء الفرصة لجميع النساء والرجال في الحصول على الفرص المتساوية لتولي المناصب وتحمل الأعباء"، [2] أي يخضع جميع أفراد المجتمع للمساواة وعدم التمييز في إطار الحكم الراشد، فهم متساوون في الحقوق والحريات والكرامة.

6- **الاستجابة:** أي أن تسعى الأجهزة المحلية إلى خدمة جميع الأطراف المهنية، والاستجابة لمطالبها، خاصة الفقراء والمهمشين، وترتبط الاستجابة بدرجة المساءلة التي تستند بدورها على درجة الشفافية وتوافر الثقة بين الأجهزة المحلية والمواطن المحلي.

7- **الفعالية:** ويعبر ذلك عن البعد الفني لأسلوب النظام المحلي ويعني قدرة الأجهزة المحلية على تحويل الموارد إلى برامج وخطط ومشاريع تلبي احتياجات المواطنين المحليين وتعبر عن أولوياتهم، مع تحقيق نتائج أفضل وتنظيم الاستفادة من الموارد المتاحة.

8- **التوافق:** يعني العمل على التوفيق بين المصالح المختلفة للتوصل إلى توافق واسع بشكل أفضل لمصلحة الجماعة، ويتطلب بناء التوافق رؤى طويلة الأمد تتعلق بالتنمية البشرية والوصول إليه، وينتج هذا فقط عن فهم ثقافة وتاريخ والتكوين المجتمعي لهذه الشعوب". [3]

9- **الرؤية الاستراتيجية:** وهي حسب مفهوم الحكم الراشد، تتحقق بمفهوم التنمية بالشراكة بين مؤسسات الدولة والقطاع الخاص من خلال خطط بعيدة المدى لتطوير العمل المجتمعي من جهة وأفراده من جهة أخرى والعمل على التنمية البشرية، وحتى يتم تحقيق النتائج الإيجابية في رسم الخطط ضمن إطار الحكم الراشد فيجب الأخذ بعين الاعتبار المتغيرات الداخلية والخارجية ودراسة المخاطر ومحاولة وضع الحلول، كما تعني الرؤية الاستراتيجية أن يمتلك القادة والجمهور منظورا عريضا وطويل الأجل فيما يتعلق بالتنمية المستدامة.

الفرع الثاني: فواعل الحكم الراشد (الدولة، القطاع الخاص، المجتمع المدني)

يتضح من خلال ما سبق أنه لتحقيق حكم راشد لا بد من تظافر جهود كل من الدولة ومؤسساتها إلى جانب القطاع الخاص ومؤسسات المجتمع المدني، هي الأطراف الرئيسية المكونة للحكم الراشد المبينة في الشكل أسفله رقم (2).

1- **الدولة ومؤسساتها:** "الدولة هي شخص معنوي في القانون العام، أما من الناحية القانونية فهي تمثل

[1] مركز الحياة لتنمية المجتمع، المرجع السابق، ص21.
[2] عبد العزيز أشرقي، **سيادة القانون في الأردن، قراءات في متناول الشباب**، المرجع السابق، ص57.
[3] Daniel Kaufman. "**Repenser la bonne gouvernance : dialogue sur la gouvernance et développement au Moyen-Orient et en Afrique du nord**" Op Cit, p45.

المجتمع في الداخل والخارج، تمارس السلطة والسيادة من أجل تطبيق القانون"، [1] إذا هي مسؤولة عن توفير الإطار التشريعي الملائم الذي ينظم العلاقة بينها وبين الافراد، ويسمح بمشاركتهم في بناء دولتهم باعتبارهم طرفا فيها، وخلق الأطر الحوارية بين جميع هذه الأطراف بشكل مهم ورسمي بسن التشريعات التي تضمن حرية الاعلام وتطبيق مبدأ حكم القانون. تعد الدولة المخولة قانونا لتحديد العلاقة بين الفئات أو الطبقات الاجتماعية، تمثلها مؤسسات ظهرت مع بداية التناقض بين المصلحة الخاصة والمصلحة العامة، متضمنا تركيب الدولة ووظائفها الاقتصادية والاجتماعية والسياسية. "تعتبر السلطات المحلية الجهات الحكومية التي تساعد على تحديد المتطلبات السكانية والأولويات التنموية في ظروف تكون أكثر شفافية لنشر المعلومة المتعلقة بميزانياتها ومشاريعها. كما يقع عليها عبء العمل على اشراك الهيئات المحلية، منظمات المجتمع المدني واستشارتهم. كما تلعب دور في اشراك المواطنين سواء عبر اللقاءات الدورية مع ممثليهم أو عبر الاستماع لانشغالاتهم في المشاريع المحلية لتلاقي المصالح وعدم تعارضها، وبناء الثقة بين السلطة المحلية وهيئات المجتمع المدني". [2]

2- **المجتمع المدني: "**وهو شريك رئيسي للدولة وسلطة قائمة بذاتها، وهو فضاء لدارس قضايا المجتمع وانشغالاته، وهو صمام أمان لاستقرار وتوازن المجتمع من خلال تشجيع قيم التضامن والتعاون والشراكة"، [3] ومنه يمثل المجتمع المدني مساهمة أو مشاركة المواطنين عن طريق الجمعيات والمنظمات، في تقييم السياسيات العامة وذلك بالمجهود الذاتي أو بالتعاون مع المؤسسات الحكومية، أي يعتبر عنصر من العناصر الرئيسية في الحكم الراشد، أي هو مجموعة من التنظيمات التطوعية المستقلة ذاتيا التي تملأ المجال العام بين الأسرة والدولة، تسعى لتحقيق منافع ومصالح للمجتمع ككل، أو بعض فئاته المهمشة، أو تحقيق مصالح الأفراد.

3- **القطاع الخاص:** يعتبر القطاع الخاص شريك في إدارة التنمية، أصبحت معظم الدول تدرك أن القطاع الخاص يمثل مورد رئيسي للفرص التي تفتح المجالات الاقتصادية لتشغيل الأيدي العاملة والمساهمة في التنمية، كما أصبحت مشاركته ضرورية لأجل نقل المعرفة والتكنولوجيا وتحقيق النمو، حيث تأكد أن استثمارات القطاع الخاص تساهم لحد كبير في تحقيق النمو الاقتصادي. "غير أن القطاع الخاص يواجه رغم طابعه الربحي بعض الصعوبات التي تمنعه أو لا تسمح بأداء دوره الاجتماعي كالرشوة، التقليد التجاري، التهرب الضريبي، إضافة إلى أن هذا القطاع في معظم الدول النامية هو قطاع هش يعتمد في حركيته على إنفاق الدولة من خلال الميزانية العامة، ما يعرضه في كثير من الأحيان إلى الآثار السلبية الناتجة عن الركود الاقتصادي". [4]

---

[1] Christelle Zeng, "**Le Rôle de l'Etat dans la vie économique et sociale**", CPGE ECE 1, 2009-2010, P2, Voir le site « jeromevillion.free.fr/AEHSC_Ressources/Documents_AEHSC/Chapitre_Etat_CZ.pdf »

[2] الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 37، الأحد 2011/07/03، القانون 11-10 المتعلق بالبلدية. ص08.

[3] حميد قستلي، "**حكامة المدن نحو مستقبل حضري أفضل**"، مطبعة المعارف الجديدة، الرباط، 2013، ص34.

[4] وليد خلاف، "**دور المؤسسات الدولية في ترشيد الحكم المحلي**"، (رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة، كلية الحقوق، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية)، 2010/2009، ص32.

الشكل رقم (2) أطراف الحكم الراشد

المصدر: من اعداد الباحث

المطلب الرابع: أبعاد الحكم الراشد

إن إدارة شؤون المجتمع من خلال الحكم الصالح تتضمن ثلاثة أبعاد مترابطة ومتصلة فيما بينها، حيث لا يمكن أن تستغني عن أي منها، وإذا ما انعدم أو غاب أحد هذه الأبعاد لا يمكننا التحدث عن وجود حكم راشد.

الفرع الأول: البعد السياسي

يعتبر الأساس الأولي لتكريس الحكم الراشد، ويقتضي هذا البعد ضرورة توفر شرعية السلطات الحاكمة، وهذا يعني أن وصولها وممارستها للحكم قد تمت بطريقة تتوافق مع الإرادة الشعبية، بحيث يتم انتخاب الهيئات المركزية والمحلية بطريقة نزيهة وشفافة، "وتمثل مؤسسة التمثيل التشريعي حلقة الوصل الجوهرية بين الحكم والناس، وتأخذ في النظم صورة المجالس النيابية المنتخبة انتخابا حرا ونزيها ودوريا وتنوب هذه المؤسسات عن الناس في وضع القواعد القانونية، وفي ضبط الرقابة على الحكومة والتي تأتي على رأسها عادة أكثر التيارات السياسية حصولا على ثقة الناس في الانتخابات". [1]

الفرع الثاني: البعد الإداري (التقني)

لا يمكن تصور إدارة عامة فاعلة من دون الاستقلال عن النفوذ السياسي، ولا يمكن تصور مجتمع مدني دون استقلالية عن الدولة ولا يمكن أن تستقيم السياسات الاقتصادية والاجتماعية في غياب المشاركة والمحاسبة والشفافية. ويأتي ذلك من خلال محاربة الفساد الإداري بكل صوره ومحاولة القضاء على العيوب البيروقراطية، ووضع قيود وضوابط تحدد حقوق وواجبات الموظفين العموميين، كما يرتكز هذا البعد أيضا على ضرورة مشاركة الدولة والقطاع الخاص والمجتمع المدني، وتكون الإدارة لاعبا أساسيا في وضع السياسة العامة، وتكون قادرة على تحفيز التكامل بين المجالين الاقتصادي والاجتماعي وعلى تعزيز المجتمع المدني ودفع القطاع الخاص نحو المشاريع الأكثر ربحية.

[1] حسين بهاز، "**الحكم الراشد: المفارقة بين تعدد المعايير والمؤشرات واشكالية التعاطي السياسي -دراسة في النموذج الماليزي**"، جامعة قاصدي مرباح بورقلة، 24 فيفري 2013، ص5.

الفرع الثالث: البعد الاقتصادي والاجتماعي

هذا البعد له علاقة بالسياسات العامة والتأثير على حياة السكان ونوعية الحياة والوفرة المادية وارتباط ذلك بدور المجتمع المدني واستقلاليته، أي إضافة معيار الإدارة الاقتصادية الاجتماعية العقلانية ذات البعد الاجتماعي في مسار العملية التنموية، والمساهمة في تقديم الخدمات الاجتماعية الأساسية، كما تقوم بتقويم الخدمات الاجتماعية الأساسية وفق العدالة الاجتماعية واتاحة الفرص المتساوية للمواطنين ويشترط هذا البعد الفعالية في نشاط الحكم وذلك من خلال الاستعمال العقلاني للموارد العمومية، وعلى الصعيد الاجتماعي يعمل على التوزيع العادل للثروات وفق معيار الإنتاجية. [1]

لا يجوز إغفال أهمية البعد الاقتصادي، حيث يمثل هذا البعد أهم محاور وآليات تحسين الحكم كخطوة على طريق التحول الديمقراطي، حيث لم يعد الاهتمام محصورا في تحديد مستويات النمو الاقتصادي وإنما امتد ليشمل وجوب تحسين مستويات الأداء الاقتصادي لمواجهة مختلف الأزمات وذلك عبر إصلاحات هيكلية جوهرية.

وبالتالي فالحكم الراشد يعتمد على الأبعاد المذكورة أعلاه، حيث لا يمكن إيجاد ادارة فاعلة من دون استقلالها عن نفوذ وتدخل السياسيين، كما أن هيمنة الدولة على المجتمع المدني وتهميشه سيؤدي دون شك إلى غياب شريك أساسي في صنع السياسات العامة ومراقبة السلطة السياسية والإدارية ومحاسبتها، بالإضافة إلى أن غياب الشفافية لا يؤدي إلى تحسين أوضاع المواطنين، الذين لا يستطيعون المشاركة في تغيير الأوضاع، وعليه فإن الحكم الصالح هو الحكم الذي يحتوي على البعد الديمقراطي ويقوم على المشاركة والمحاسبة والرقابة والشفافية. [2]

[1] بوحنية قوي، "**دور حركات المجتمع المدني في تعزيز الحكم الراشد**"، ورقة مقدمة للملتقى الوطني حول التحولات السياسية واشكالية التنمية في الجزائر. الشلف، ديسمبر 2008، ص، 11.

[2] صلاح محمد الغزالي، "**الحكم الصالح**"، المرجع السابق، ص 23.

المبحث الثالث: الحكومة الالكترونية ومعايير تحقيق الرشاد

من خلال المبحثين السابقين أمكننا القول أن للحكومة الالكترونية أسلوبا متطورا يعتمد على التكنولوجيا لتحقيق العديد من الأهداف السياسية، والاقتصادية والاجتماعية، ويرتبط ذلك بما توفره الدولة من إمكانيات مادية وبشرية، ويحتاج ذلك إلى حكماتية عالية وقيادة متميزة، لذا فأن بلوغ الحكم الراشد من خلال الحكومة الالكترونية، لا يعني شيء دائم المنال، وعليه يعالج المبحث الثالث أهمية الحكومة الالكترونية كدعامة أساسية للحكم الراشد، محاولين الاقتراب بالممارسات الأكثر عملية في الحكومة الالكترونية التي تعالج مسألة الحكم الراشد، وأهم المفاهيم الأساسية المتصلة بالحكومة الالكترونية.

المطلب الأول: مؤشرات ودعائم الحكم الراشد ودور الحكومة الالكترونية في تعزيزها

يناشد الحكم الالكتروني إلى إدراك العمليات والهياكل التي تسخرها تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المستويات المختلفة للحكومة بغرض تحسين الحكم الراشد، فمع الحكومة الالكتروني يكسب الحكم الراشد في هذه الحدود معاني كلمة (سمارت Smart)، (السهولة Simple، الأخلاقية Moral، المسؤولية، سرعة الاستجابة والشفافية responsive and transparent)، وتزداد بذلك الحاجة لاستعمال الحكم الالكتروني، ويحيط ذلك بكافة عمليات الإدارة العامة التي تأتي تحت صياغة السياسات العامة.

الفرع الأول: الشفافية ومكافحة الفساد وتعزيز فعالية الحكم وكفاءته

1- الشفافية: يعد عنصر الشفافية من أهم دعائم الحكم الراشد، حيث يؤدي غياب الشفافية وتعقيد الإجراءات وعدم الالتزام بالتطبيق الصارم للقوانين إلى تعطيل الأداء الحكومي وبالتالي تعطيل مصالح الشعب.

"من المقومات الأساسية للحكومة الالكترونية هو أن توضع مكافحة الفساد والشفافية من أهدافها الأساسية والتي من شأنها أن تؤدي إلى درجة أكبر من الشفافية والمحاسبة عبر آليات تتمثل في العمل على إيصال المعلومات بشكل كبير إلى كافة المواطنين، بالإضافة إلى ضمان شفافية وتطبيق القوانين وأخيرا بناء القدرة على إيصال القرارات والتطبيقات إلى الموظفين المدنيين بشكل انفرادي"، [1] وبالتالي الربط بين أهداف الحكومة الالكترونية وأهداف مكافحة الفساد وتحقيق عنصر الشفافية الذي يعد في حد ذاته مدخلا مهما لتعزيز الحكم الراشد.

2- مكافحة الفساد: "ان الحكومة الالكترونية تقدم حلا جزئيا لمشكلة الفساد المتعددة الوجوه، إذ تقلل من الانسيابية، وبالتالي تحد من بعض الفرص السانحة للأعمال الاعتباطية، كما تزيد فرص الكشف عن الفساد من خلال الاحتفاظ بمعلومات مفصلة بشأن الصفقات المالية مما يمكن من متابعة المتسببين في أعمال الفساد المالي على المستوى الإقليمي والدولي كما تساهم في جعل القوانين أبسط وأكثر شفافية من خلال تواجدها

[1] بهاتنغار سبهاش، "**الحكومة الالكترونية وحيازة المعلومات**"، ندوة الحكومة الالكترونية: الواقع والتحديات، المعهد العربي لإنماء المدن، مسقط، 10-12 مايو 2003، ص02.

الدائم على الانترنت". [1] إلا انه لا ينبغي التفريط في مسألة تزويد الحكومة الالكترونية بإطار منظومة قانونية، حمائية، لأن الاستخفاف بذلك قد يؤدي إلى الانتقال بالحكومة الالكترونية من آلية لمكافحة الفساد إلى آلية مساهمة فيه.

3- **الكفاءة:** ويعني قدرة القطاع العام على انجاز مهامه في وقت مقبول ومحدود مع استعمال كافة الموارد. لذا فالحكومة الالكترونية تمثل عنصرا رئيس من خلال ما تتيحه من إمكانات وفرص عظيمة في دعم كفاءة عمليات الحكم من خلال السرعة في التواصل - داخليا وخارجيا- وتؤكد الحكومة الالكترونية على أنها ميزة الدولة المعاصرة في عمليات الإدارة والحكم والتسيير، نظرا لضخامة وتعقد أجهزة الدولة ومهامها، وبالتالي تملك الحكومة الالكترونية إمكانات كبيرة في ظل التعقد الإداري، والمرونة في تبسيط مختلف العمليات الإدارية.

4- **الفعالية:** ويعني طبيعة الخدمة المقدمة بشكل فعال لإرضاء الطلبات، فحاجات الدولة الجديدة هو إعادة صياغة العلاقة مع الموطن، الأمر الذي يضع المواطن في مركز العملية وينظر لهم كزبائن الحكومة.

والحكومة الالكترونية وفقا لذلك تمثل ركيزة أساسية، حيث تتيح فرص التدريب الالكتروني عن بعد، إدارة الموارد البشرية عن بعد، وتعزيز فرص الترقية وأنظمة الجدارة عن بعد، وكافة العمليات تتعلق بعنصري الكفاءة والفعالية.

الفرع الثاني: تعزيز مستويات المساءلة، المحاسبة، والمشاركة

وذلك عن طريق مساءلة المؤسسات الرسمية في الدولة والمسؤولين الذين هم مسؤولون عن أعمالهم وأمام المواطن كزبون، وبالنسبة لدوائرهم الانتخابية، وبالتالي فان استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال ICT في الحكومة أكان ذلك في خلق الرضا الحكومي أو التقديم الفعلي للخدمات على الانترنت، فإنه يحول العلاقة ليس فقط بين المواطن والحكومة، لكن أيضا في التفاعل بين المواطنين أيضا، "كما توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال إمكانية المساهمة في تقوية الديمقراطية المستندة على العلاقات التفاعلية- المواطن إلى المواطن، مما يعزز الروابط الصلبة بين الحكومة وتحديات المحكومين والتي تستند تقليديا على الحكم؛ والتي ترفع للمناقشة الرسمية المتضاربة المبنية على أساس الديمقراطية الرقمية الالكترونية". [2]

"أما فيما يخص مشاركة المواطنين، فان التكنولوجيات الجديدة تعرض فرصا عملية تضاعف ذلك النوع من التفاعل الغير محدود - الذي لا يقتصر على وقت الانتخاب فقط - وذلك حتى في الوقت الفعلي؛ ففي

[1] UNDP, "**Public administration reform: practice note**". https://www.undp.org/content/undp/en/home/librarypage/capacity-building/public-administration-reform-practice-note.html, page Web consultée le 10/03/2019, P. 04.

[2] Silvana. Rubino-Halman, **"E-government in Latin America and the caribbean reinventing governance in the information age"** http://www.ilod.org.ve/fulltext /0043107.pdf Page web consultée le: 10/03/2019, PP: (10-12).

شكلها المتطرف وغير المألوف، فان الانترنت تصور كتجسيد للمساواة والحرية". [1] كل المواطنين في العالم متساوون على الانترنت وليس هناك حدود من حيث المبدأ بالنسبة لحرية الكلام والاتحاد الجمعوي بصفة مطلقة، وحتى إذا كنا لا نريد عمل ذلك على المستوى البعيد "فان استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الحكومة الالكترونية تخلق بيئات تفاعلية افتراضية التي تتحول إلى منظمات أو جمعيات، بدورها تتحول هي الأخرى إلى منظمات مؤسساتية افتراضية على افتراض التوزيع التقليدي للوظائف بين الوكالات الرسمية للدولة، وذلك على سبيل المثال حالة بوابات الانترنت ذات الجيل الثاني التي تعتبر بشكل أولي طرق بديلة لنشر المعلومات بخصوص تحري التغذية الاسترجاعية وإمدادنا بالخدمات". [2]

الفرع الثالث: الشراكة بين القطاعين العام والخاص في الحكومة الالكترونية كآلية لدعم الحكم الراشد:

"وعليه فانه اسم أو مبدأ الشركات العام-الخاص (Public-Privat partnerships) يحتوي على تشكيلة من الحلول التي تستخدم لتيسير الفجوة بين مختلف المستويات المتوقعة لكلا من السرعة والكفاءة ونشر المشاريع العامة خصوصا في مجالات خلق البنية التحتية وتدبير الخدمات، وعليه فان مبدأ الشراكة العام - الخاص يقدم كإطار الذي ينشأ عن العديد من الاعتبارات وبصفة أساسية مثل الأولوية لتقديم بنية تحتية عالية النوعية، ونقص في المال العام أو عدم وجوده، دافع الربح الذي يقود النوعية والكفاءات العالية في إدارة المناطق من طرف الخواص، فالشراكة العام-الخاص بإمكانها التظاهر بطيف واسع من الأشكال مثل التشييد، الامتلاك، الاشتغال، والتحويل؛ حيث يتم الدعوة إلى هذه الأشكال، خصوصا في أوقات عقود التنازل". [3]

"وبالتالي فانه من الضروري للقطاع العام الوصول إلى الشراكة الحقيقية مع القطاع الخاص فيما يخص المغامرات، والمبادرة المالية الخاصة، الخوصصة الجزئية مع المشاركة في الاستثمار الاستراتيجي، لذا فان هدف القطاع العام هو الحرص على وجود مبادرات القطاع الخاص الجيدة وذات الكفاءة العالية والمستعدة للمشاركة في إدارة الأخطار بشكل مماثل"، [4] لذا يلاحظ في كثير من الأحيان انحراف القطاع الخاص عن مبادئه الأساسية والسعي إلى الربح بغض النظر عن كافة الاهتمامات الأخرى لذا فان مسؤولية القطاع العام هو مراقبة ومتابعة القطاع الخاص للإيفاء بالتزاماته تجاه المجتمع والحكم الراشد.

[1] Idem.
[2] Idem.
[3] Nidhi Mathur, Sagarika Chahaborty, "**efficient administration through E-governance**" http://kmap2005.vuw.ac.nz/papers/Efficient%20Administration%20Through%20E-Governance.pdf Page Web consultée le: 10/03/2019, P. 08.
[4] Idem

المطلب الثاني: الإدارة الالكترونية وعلاقتها بالحكومة الالكترونية

يتميز العالم اليوم بتطور سريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع ازدياد المنافسة على الموارد مما يحتم على الإدارة أن تعتمد على هذه التقنيات لتحقيق أهدافها وضمان استمرارها، يمكن إدراك الاستخدام المثالي لهذه التقنيات عند ربطها بالتعبير التنظيمي المستند على الوعي العميق بإمكانيات هذه التكنولوجيا في دعم النموذج البيروقراطي في التغلب على العديد من "الأمراض البيروقراطية (pathologies)"، [1] وفي نفس الوقت "تدفعه في التطور نحو نماذج تنظيمية جديدة، ونلاحظ عليه تراكيب متغيرة Variable structurs، ومعايير متغيرة في أقسام العمل"، [2] وتأتي في مقدمة هذا التغيير مفاهيم مثل الإدارة الالكترونية، الحكومة الالكترونية، المنظمة الافتراضية، إدارة المعرفة، والناتجة عن الكم الهائل من المعلومات والبيانات.

الفرع الأول: تعريف الإدارة الالكترونية

يرى البعض أن الإدارة الالكترونية تمثل الجزء، "وتعني تحويل جميع العمليات والوظائف الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة الكترونية باستخدام التطورات التقنية الحديثة (العمل الالكتروني أو الإدارة بلا ورق)، وتعمل الإدارة الالكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة ولا يخرج ذلك عن حدود المنظمة"، [3] أما الحكومة الالكترونية فهي تمثل الكل، ونعني بها العمليات الالكترونية التي يتم من خلالها الربط بين المنظمات التي تطبق الإدارة الالكترونية.

يمكن تمييز النقاط التالية:

1- تمثل الإدارة الالكترونية العمود الفقري للحكومة الإلكترونية وهي "تشكل العمليات الداخلية والتي لا تظهر للمواطن أو المؤسسة بشكل مباشر بل عبر نتائجها من قبيل إدارة علاقات المواطنين والمؤسسات وربط الإدارة العامة والوزارات عبر أنظمة التكامل، ووصولا إلى مكننة كامل الوظائف الأساسية للحكومة الكلاسيكية". [4]

2- إن الإدارة الإلكترونية أو الرقمية هي المدرسة الأحدث في الإدارة التي تقوم على استخدام الانترنت وشبكات الأعمال في إنجاز وظائف الإدارة (التخطيط، التنظيم، القيادة، الرقابة...؛ بشكل إلكتروني)، ووظائف الشركة (الإنتاج، التسويق، المالية، الأفراد، تطوير العمليات، والمنتجات، والخدمات...، بطريقة المحاكاة الالكترونية)، وبالتالي فإن الإدارة الإلكترونية تعني الإصلاح في العمليات والوظائف الداخلية للإدارة.

---

[1] علم يهتم بأمراض النموذج البيروقراطي، من خلال دراسة مجمل التحديات التي يواجهها.

[2] Teodore Economou, "**new organizational models for E-government**", http://www.tbv.org.tr/TBV/Documents/Dislliskiler/IkinciTurkYunanBilgiToplumuForumu.pdf. Page Web consultée le: 10/03/2019, P. 01.

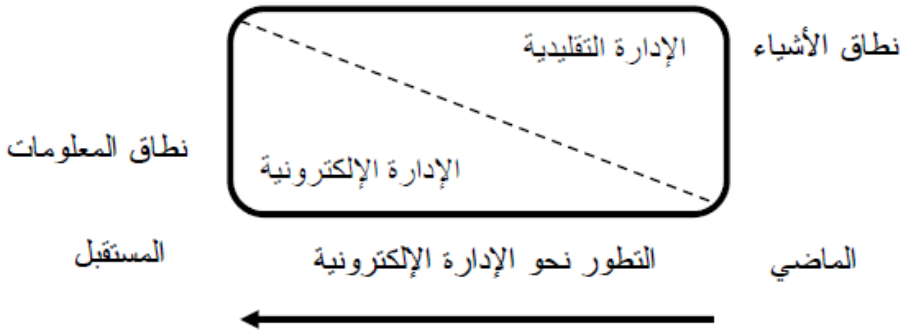
[3] بدر بن محمد المالك، "**الأبعاد الإدارية والأمنية لتطبيقات الإدارة الالكترونية في المصاريف السعودية: دراسة مسحية**"، دراسة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية، السعودية: جامعة نايف للعلوم الأمنية، قسم العلوم الإدارية، 2007، ص15.

[4] عباس بدران، "**الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق**"، ط1، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، 2004، ص60.

لذلك يؤكد الباحثين على رأسهم هارمنر Harmaner بأنها: "قطع في التفكير التقليدي، أو انقطاع عن مسار الافتراضات الكبرى السائدة حول قواعد العمل والأنشطة والتكنولوجيا والناس؛ ويعتبر Harmner ذلك بأنه بمثابة قلب عملية الهندرة، [1] وفي الفكرة المحورية لبرنامجها..." [2]

3- إن الإدارة الإلكترونية هي أولا وقبل كل شيء إدارة الموارد المعلوماتية بشكل عقلاني يعتمد على الانترنت وشبكات الأعمال قبل أكثر من أي وقت مضى إي تحديد وإخفاء الأشياء، وما يرتبط بها، إلى الحد الذي أصبح الرأس المال المعلوماتي والمعرفي والفكري، هو العامل الأكثر فعالية في تحقيق أهدافها؛ ويوضح الشكل الآتي أهمية نطاق المعلومات في ظل الإدارة الإلكترونية.

الشكل رقم (03): نطاق المعلومات المتزايدة في ظل الإدارة الالكترونية [3]



4- "وعليه تشير الإدارة الالكترونية إلى أن أنظمة المعلومات والمكاتب الخلفية المدعمة للوظائف الإدارية والإدارة في المؤسسات العامة، ويضمن ذلك البيانات وإدارة المعلومات، والصيانة والتدفق الإداري للمعلومات، والاستعمال الفعال لتكنولوجيا المعلومات (ICTs)، حيث يتطلب ذلك ثقافة تنظيمية جديدة، وموظفون مركزون على الأداء، وخدمات مركزة على الزبون والرد على حاجات المواطنين، حيث تعطي الإدارة الالكترونية فرصة للتكيف وتكامل المكاتب الخلفية back office، ولمعالجة تطوير طرق تقديم الخدمات الجديدة". [4]

وعموما يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية تعريفا إجرائيا؛ "بأنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانات المتميزة للأنترنت، وشبكات الأعمال في التخطيط، والتوجيه، والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة، وعلى ضوء هذا التعريف فإن الإدارة الإلكترونية تتميز بالآتي": [5]

---

[1] ان **الهندرة** -حسب هارمنر وشامب Harmner & Champ- هي إعادة تصميم جذري وسريع لعمليات وأنشطة الأعمال الإستراتيجية، والهياكل التنظيمية التي تضيف قيمة لهذه الأنشطة ذات القيمة المضافة، وللنظم والسياسات والهياكل التنظيمية التي تدعم هذه الأنشطة للوصول إلى مستوى الانسجام لتدفقات العمل والإنتاجية في داخل المنظمة.

[2] سعد غالب ياسين، "**الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية**"، مركز البحوث، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2005، ص 238.

[3] نجم عبود نجم، "**الإدارة الالكترونية: الاستراتيجية الوظائف والمشكلات**"، دار المريخ للنشر، المملكة العربية السعودية، 2004، ص 126.

[4] المرجع نفسه، ص 127.

[5] نجم عبود نجم، "**الإدارة الالكترونية: الاستراتيجية الوظائف والمشكلات**"، المرجع السابق، ص127.

* أنها عملية إدارية: لا تخرج عن نطاق الإدارة في تحديد الأهداف ورسم السياسات – وإن كانت سريعة التغيير– وتوجيه الموارد وفق خيارات إستراتيجية وعملية الرقابة عليها.

* الإمكانات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال: وهي تفسر البعد الإلكتروني لمصطلح (الإدارة الإلكترونية) وتتجسد الإمكانات المتميزة في: التشبيك الفائق (hyper conection) والتفاعل الآني على مدار الساعة، التفاعل في كل الأماكن وعلى كافة الأصعدة، السرعة الفائقة في إنجاز العمليات الداخلية والخارجية، الموارد والعمل عن بعد وبلا حدود: النشاط الافتراضي هو جزء من قدرة الشركة.

فمن خلال التعاريف السابقة تشكل الإدارة الالكترونية إعادة هندسة جذرية للأعمال وذلك بشكل الكتروني، حيث يمكن النظر إلى برامج ومشروعات الإدارة الالكترونية بأنها عملية نظامية ومنهجية، لإعادة هندسة العمليات، والأعمال باستخدام نظم أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكل أنماط ووسائط المعلومات الرقمية المتعددة. [1]

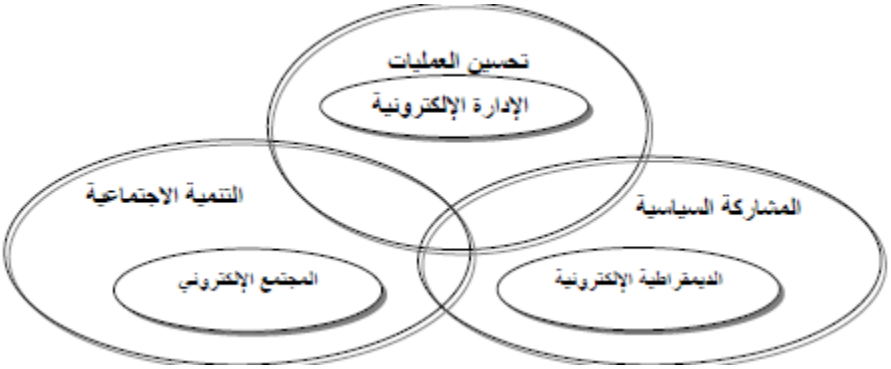
الفرع الثاني: علاقة الإدارة الالكترونية بالحكومة الالكترونية

من خلال الوظائف المختلفة للإدارة الإلكترونية نلاحظ أن ثم تداخل كبير يحصل بين الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية ويمثل هدف كلا منهما المجال الأكبر في التداخل حيث أن الهدف الأساسي لكل منها يتمثل في تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين داخل الدولة، وبالتالي طبيعيا أن نشهد تكامل وتعاون في الأدوار والمهام، بالإضافة إلى ذلك يصعب كثيرا الفصل بين الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية ممارساتيا، وتمثل مجالات الحكومة الإلكترونية –حسب الشكل التالي– إطار التداخل بين الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية.

وبالتالي فالإدارة الإلكترونية هي بالأساس الاعتماد على منهج واحد يركز على توفير الأرضية المشتركة في توحيد إجراءات العمل الإداري، وإنجاز المعاملات التجارية وغيرها بطريقة إلكترونية، حيث أن معظم دول العالم -خاصة المتقدم - ترتكز على استخدام مفهوم الحكومة الإلكترونية لإنجاز الصفقات التجارية والأعمال الإدارية، وذلك قصد تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية الذي يربط بين التجارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، وفي أغلب المؤسسات وعلى وجه التحديد المصرفية وشركات التأمين وغيرها. [2]

[1] سعد غالب ياسين، "**الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية**"، المرجع السابق، ص124.
[2] محمد الطعامنة وطارق العلوش، "**الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي**"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2004، ص33.

الشكل رقم (04): مجالات الحكومة الالكترونية



المصدر: gilles st – amant, Op Cit, P.7.

لذا يمكن اعتبار أن "الإدارة الإلكترونية تمثل الإستراتيجية الأولى قبل الحكومة الإلكترونية عن طريق صقل مهارات الموظفين الإداريين والارتقاء بهم من مهارات الإدارة الكلاسيكية إلى مهارات الإدارة الإلكترونية؛ ونذكر على سبيل المثال الخطة الألمانية" [1] (Bund online 2005) لتطوير النموذج الإلكترو-حكومي الألماني، وتسريع تطبيقه والتي احتوت على دليل استخدام الحكومة الإلكترونية وتقنياتها ووسائلها؛ "ويخاطب الدليل المذكور عبر عدة فصول مختلفة، طبقة الإدارة العليا ومسؤولي أمن المعلومات ومدراء المشاريع الفرعية في الحكومة، ويشرح لهم التقنيات الموجودة، وأفضل ما توصلت إليه التكنولوجيا في هذا المجال"، [2] وتأتي ثانيا إستراتيجية الحكومة الإلكترونية التي تترجم تطور الإدارة إلكترونية وتشمل عملية التفاعل الإيجابي بين المؤسسات المختلفة.

المطلب الثالث: التجارة الالكترونية وعلاقتها بالحكومة الالكترونية

إن التطور الأكثر أهمية ضمن اقتصاد المعلومات هو الانفجار الاقتصادي بسبب التجارة الالكترونية العالمية، والتي تعني توزيع أو إنتاج أو تسويق أو بيع السلع والخدمات بالوسائل الالكترونية، ويتضمن ذلك الاستعمال المتكامل لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات (مثل البنية التحتية المعلوماتية العالمية)، كوسائط خلال تلك الخدمات والسلع.

وعليه فإن التجارة الالكترونية تسهل عملية اللاوساطة، أين يتم استبدال وظائف الوساطة التقليدية ويتم إحلال وكلاء إنتاج وذكاء جدد، ولقد تم خلال ذلك تطوير أسواق جديدة بفعل قوة السلع المعلوماتية، "ولمعالجة مثل هذه الزيادة المثيرة في توفر المعلومات فقد ظهرت وسائط المعلومات الجديدة

[1] عباس بدران، "**الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق**"، المرجع السابق، ص60.
[2] يمكن الدخول إلى الموقع www.golearn.gov الذي يقدم تعليما افتراضيا لموظفي الحكومة الامريكية، يمثل 40 مقررا تدريبيا في مجالات عديدة، من أجل اعداد الموظفين الكترونيا.

(infomédiaires)، وأدى ذلك إلى ظهور صناعات جديدة وأنواع جيدة من الأسواق والتي لم يسبق لها مثيل، والتي تربط جميع المستهلكين. وصياغة علاقات جديدة بين الأعمال والزبائن، وفي نفس الوقت يخلق ذلك مخاوف جديدة حول السرية في العالم على الانترنت"، [1] وبفعل هذه التغييرات فقد حدثت تأثيرات كبيرة على الدولة والمجتمع الذي أصبح أكثر إلحاحا في طلب المزيد من التطوير مع ضمان العدالة الاجتماعية والإنسانية.

الفرع الأول: مفهوم التجارة الالكترونية

تعد التجارة الالكترونية من المفاهيم التي رافقت تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، واقتصاد المعرفة والمعلومات خلال العقديين الأخيرين من القرن الماضي، وهو المفهوم الذي لازال يجهله الكثير من عامة الناس، فقد يفهم في بادئ الأمر أن التجارة الالكترونية هي تلك التجارة في الأجهزة الالكترونية، ولكن التجارة الالكترونية في حقيقة الأمر تجارة تتم عبر العديد من الآليات الالكترونية؛ كالدفع، التحويل؛ وفي الواقع يقصد بها التجارة التي تتم بين المتعاملين فيها باستخدام أجهزة ووسائل الالكترونية مثل الانترنت.

وبالتالي فان "التجارة الالكترونية ما هي إلا مرحلة متطورة من التجارة، طبقت تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC) في إنتاج وتوزيع السلع والخدمات على المستوى العالمي، هدفها خلق محيط تجاري جديد في وسط الكتروني". [2]

يمكن تعريف التجارة الالكترونية على أنها: "اجراء العرض والطلب على الشبكة وكذلك التفاوض حول العمليات المراد إجراءها، وإجراء تحويل المبالغ، وكلها باستعمال الشبكات الحاسوبية ومنها الانترنت"، [3] وعندما تكون السلعة معرفية كالمعلومات المتجسدة في نصوص أو مخططات أو صور أو أفلام، فيمكن حتى إرسالها واستلامها عبر الانترنت، ويكون التبادل التجاري في هذه الحالة باستعمال البايت (BIT)، وهي وحدة المعلومات ويمثل ذلك السمة الأساسية لاقتصاد المعرفة.

ويطلق مصطلح التجارة الالكترونية على مجموعة الخدمات ذات الطابع التجاري التي تحصل بين مجموعات أو مؤسسات أو أفراد، وينتج عن هذه الخدمات عدد معين من الفعاليات التجارية باستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات... وفي جوهرها العملي "تمثل عملية التجارة الالكترونية عملية تبادل الخدمات التي تقدمها الحكومة المحلية بالمال المطلوب استيفاؤه مقابل الحصول على تلك الخدمات؛ ومن أمثلة التجارية الالكترونية في عمل الحكومات المحلية ما يلي:

---

[1] Derrick Cogburn, et all, "**globalization and the information economy**: **challenges and opportunities of africa**", http://www.unu.edu/africa/papers/cogburn-adeya.pdf, Page Web consultée le: 12/03/2019. P. 08-09.

[2] إبراهيم بختي، "**التجارة الالكترونية**"، بيروت http://bbekhti.online.fr/trv_pdf/E-Commerce.pdf اطلع عليه: 2019/03/12، ص12.

[3] محمد مرياتي، "**الأعمال الالكترونية والعالم العربي**"، جامعة ورقلة، http://yemen-nic.info/contents/Informatics/studies/6.pdf اطلع عليه بتاريخ: 2019/03/12، ص12.

1- الدفع الالكتروني للرسوم والضرائب من قبل المكلفين.

2- تجديد رخص السيارات.

3- الدفع الالكتروني مقابل الانتفاع بالبرامج الترفيهية التي تقدمها المحليات.

4- المشتريات الحكومية للمعدات والمستلزمات المختلفة". [1]

وارتباطًا مما أثرناه فيما سبق تتضح أهمية التجارة الالكترونية بالنسبة للحكومة، فقد ناقش العديد من الباحثين أهمية التجارة الالكترونية وإمكانياتها الحقيقة ودور الحكومات.

الفرع الثاني: علاقة التجارة الالكترونية بالحكومة الالكترونية

يوضح السياق التاريخي الارتباط الوثيق الصلة بين الحكومة الالكترونية والتجارة الالكترونية، حيث تعتبر التجارة الالكترونية أسبق من مفهوم الحكومة الالكترونية، فلقد كان لتأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا بالغا في القطاع الخاص، حيث تم التعامل وتوظيف التكنولوجيا ضمن هذا الأخير لغرض انجاز الأعمال منذ السبعينات من القرن الماضي، ومع انتقال التأثير إلى القطاع العام (الإدارة والحكومة) بهدف انجاز بعض المهام ظهر مفهوم الحكومة الالكترونية.

فلقد استعانت منذ نهاية التسعينات "العديد من المبادرات الحكومة الالكترونية بالترويج لاستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال (ICT) في الحكومة والإدارة، وذلك بنقل الأفكار من مجال التجارة الالكترونية إلى الحكومة الالكترونية، ويمكن ملاحظة اعتماد العديد من الأفكار الموجودة في التجارة الالكترونية آنذاك كمبدأ (مركزية المواطن) المستند كمثال على مبدأ (مركزية الزبون) في التجارة الالكترونية، وعلاوة على ذلك - حسب الباحثين – فلقد حاولت الحكومات استغلال فوائد التجارة الالكترونية لتطوير مبادرات الحكومة الالكترونية، وهذه المحاولة لاستيراد أمثلة ناجحة من التجارة الالكترونية إلى الحكومة الالكترونية، والتي تشير إلى كل الأساليب وسمات أنظمة المعلومات التي ابتاعتها الحكومات والمطورة ضمن القطاع الخاص". [2]

ويتصل ذلك بالمحاولات التي ظهرت مع بداية التسعينات بهدف إصلاح الحكومة وخاصة من الداخل على أساس عدم كفاءة الأجهزة الحكومية التي تتميز بالبطء في انجاز الأعمال مقارنة بقطاع الأعمال الذي يتميز بالسرعة في انجاز المهام والوظائف، والذي يبدو أكثر تجاوبًا مع الزبائن، فلقد أدى النقد الكبير للأجهزة

[1] محمد محمود الطعامنة، سمير عبد الوهاب، "**الحكم المحلي في الوطن العربي والإدارة المحلية واتجاهات التطوير**"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بحوث ودراسات، القاهرة، 2005، ص327.

[2] Bernd Carsten Stahl, "**the paradigm of E-commerce in E-government and E-democracy**", Consulteé le: 12/03/2019. https://www.researchgate.net/publication/237321952_The_Paradigm_of_E-Commerce_in_E-Government_and_E-Democracy/download.pdf, PP: (01-02).

البيروقراطية الحكومية إلى الاستعانة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال على أساس إنها حققت نتائج ايجابية في القطاع الخاص.

ويتضح ذلك بشكل أكثر تحديد عند المقارنة بين العالم المتقدم والنامي وذلك من خلال نسبة المساهمة في التجارة الالكترونية العالمية، حيث تؤكد الأرقام عجز الكثير من حكومات العالم النامي من المساهمة بشكل فاعل في التجارة الالكترونية البيئية والعالمية، وذلك نتيجة لافتقار الكثير من الدول النامية لآليات ووسائل التجارة الالكترونية نتيجة ضعف في البنية التحتية للاتصالات والانترنت.

وبالإضافة إلى ذلك تؤكد تجارب الدول النامية الخلل الكبير الموجود بين تطوير التجارة الالكترونية والحكومة الالكترونية، فإذا كان هدف فعالية الحكومة الالكترونية هو لتعزيز أداء الدولة بصفة أساسية على المستوى الداخلي، ولزيادة فعالية أجهزة الدولة عن طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصال. فان التجارة الالكترونية هي التي تمكن الدولة من تحقيق ميزة تنافسية اقتصادية على المستوى العالمي.

ويؤكد الاقتصاد العالمي من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى ما يسمى تسويق عالمي عابر للحدود، ففي كثير من الأحيان ما يتم تداول تسويق جامعات عالميًا، تسويق مدن عالميًا، تسويق السياحة عالميًا، بل وتسويق الدولة بأكملها عالميا، ويعتبر ذلك جزء من التجارة الالكترونية، حيث تجلب للحكومات الوطنية رؤوس أموال ضخمة، ويعد ذلك مفتاح لتعزيز الاقتصاديات الوطنية؛ لذا يعاد النظر في الكثير من الأحيان في سياسات الحكومة الالكترونية التي تفتقر لبعد الاقتصاد الالكتروني بسبب ضعف التوفيق بين الحكومة الالكترونية والتجارة الالكترونية، وبالتالي فانه لنجاح مشروع الحكومة الالكترونية فانه يجب الآخذ بعين الاعتبار تقرير آليات التجارة الالكترونية حيث يوفر ذلك فرص كبيرة للاقتصاديات الوطنية للنمو.

خلاصة الفصل الأول

وخاتمة القول أن مفهوم الحكومة الإلكترونية أسلوب متطور يحقق الأداء المتميز للمنظمات والحكومات جاءت وترسخت مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخاصة مع الانترنيت في منتصف التسعينات بالضبط، وهي كنتاج لتطورات مختلفة منذ عقد الستينات والسبعينات والثمانينات لأداء بعض الوظائف الإدارية البسيطة، لكن مع ظهور الانترنت أصبح مفهوم الحكومة الالكترونية شائع التداول بشكل رسمي كأداة مساعدة للحكومة الكلاسيكية الوطنية لتحقيق جملة من الأهداف، أهمها تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين مع القضاء على مظاهر الفساد الإداري وبالتالي تعتبر آلية أو مؤشر يعتمد تطبيقها على مجموعة من الاستراتيجيات ، good governance مؤشرات الحكم الجيد المترابطة للوصول إلى مرحلة الجاهزية والنضج، ويقتضي هذا مجموعة من المتطلبات التكنولوجية التنظيمية، القانونية.

ومن خلال ما سبق يتضح أن هناك العديد من الفرص توفرها الحكومة الالكترونية للحكم الراشد، حيث تعتبر كآلية وطيدة في تدعيم الشفافية والمساءلة والكفاءة والفعالية إلى جانب مختلف المؤشرات التي يتميز بها الحكم الراشد، وتعتبر الديمقراطية الالكترونية، والإدارة الالكترونية وإدارة المعرفة والمنظمات الافتراضية دعامات أساسية للتوجه نحو الحكومة الالكترونية، ولكن في ظل الممارسة تطرح تجارب العالم العديد من التساؤلات حول نجاعة أهداف ومبررات الحكومة الالكترونية، فإلى أي مدى تثبت تجارب الجزائر والامارات ذلك.

وتوضح مختلف الممارسات أهمية الحكومة الالكترونية في تقدم الدول وكمدخل مهم للتغيير، إذ لامناص من تكنولوجيات المعلومات والاتصال كخيار استراتيجي لدعم الأداء الاقتصادي، السياسي، والاجتماعي للدولة على مختلف المستويات في الإدارة والحكم، إذ لابد من النهوض بهذه التكنولوجيات كسمة أساسية للدول المعاصرة في القرن الحادي والعشرين، وعلى هذا الأساس تتباين الدول في مستوى ما تسخره من إمكانات من اجل ذلك، وهذا ما يدفعنا إلى مناقشة ذلك في الفصل الثاني.

الفصل الثاني: الحكومة الالكترونية وتفعيل الحكم الراشد، بين النموذجين (الامارات العربية المتحدة والجزائر)

ان زيادة دور الحكم الراشد كفاعل داخلي بكل مكوناته في شتى المجالات الاجتماعية، الاقتصادية، الثقافية، الدينية وغيرها لازم في الكثير من الحالات تراجع دور الدولة في القيام بوظائفها أو انحرافها عن تأديتها في إطار ما يحدده القانون، فكان الحكم الراشد إما مكملا لدور الحكومة الالكترونية أو مصوبا له.

وان انشاء حكومة الكترونية قوية، يعتمد أساسا على تحقيق التوازن بينها من خلال شبكة متينة من علاقات الضبط، الرقابة والمساءلة وفعالية الضبط والشفافية، وقد أصبحت الحكومة الالكترونية أحد أهم وسيلة المشاركة في إدارة الشأن العام وتحقيق الرشادة، وهو ما يدفع الى البحث في مدى اسهامها في تحقيق الوظائف السابقة والآليات التي يعتمدها الحكم الراشد من قبل الدول العربية خاصة.

المبحث الأول: الحكومة الالكترونية والحكم الراشد بدولة الامارات العربية المتحدة

تعتبر التجربة الإماراتية من أبرز التجارب العالمية خاصة حكومة دبي الالكترونية، فبالنسبة للدولة، تقدم مؤسساتها خدمات متميزة على الانترنت مثل موقع وزارة الامارات للإعلام والثقافة الذي يعتبر قاعدة هامة للمعلومات database، وقد قام بزيارة الموقع 4 ملايين زائر من 130 دولة في ظرف قياسي، حيث يقدم الموقع معلومات للراغبين في زيارة الامارات، عن الفنادق، مراكز التسويق وغيرها. أما حكومة دبي الالكترونية فإنها تصنف دوما في الرتب الريادية على مستوى العالم، اذ أنها تقدم كما هائلا من الخدمات على موقعها، حيث نجد فيه إلى جانب مواقع الدوائر الحكومية، معلومات عن الاستثمار والسكن، التسوق، السياحة، دفع الفواتير، والمخالفات والطوارئ، السفر، بالإضافة إلى خدمات تخص الطلاب، وذوي الاحتياجات الخاصة، ناهيك عن التعليم والتوظيف الالكتروني. وأبرز خدمة يقدمها الموقع الدرهم الالكتروني m-derham، الذي يمثل الدفع الالكتروني e-payment، واجمالا تقدم بوابة الحكومة الالكترونية لدبي اليوم أزيد من 600 خدمة الكترونية.

المطلب الأول: خطة مشروع الحكومة الالكترونية الاتحادية

الفرع الأول: المجلس الأعلى للاتحاد أهدافه تنظيمه واختصاصاته

يهدف اتحاد الامارات على الحفاظ على استقلال وسيادة وامن كيانه، وحماية حقوق وحريات شعب الاتحاد وتحقيق التعاون الوثيق فيما بين إماراته لصالحها المشترك من أجل هذه الأغراض، ومن أجل ازدهارها وتقدمها في كافة المجالات، واحترام كل إمارة عضو لاستقلال وسيادة الإمارات الأخرى في شؤونها الداخلية.

المجلس الأعلى للاتحاد هو أرفع سلطة دستورية في دولة الإمارات العربية المتحدة، وهو أعلى هيئة تشريعية وتنفيذية، وهو الذي يرسم السياسات العامة ويقرّ التشريعات الاتحادية، "يتشكل مجلس الحكام الأعلى من حكام الإمارات السبع المكونة للاتحاد أو من يقوم مقامهم في إماراتهم في حالة غيابهم أو تعذر وجودهم، ولكل منهم صوت واحد في قرارات المجلس". [1]

[1] دستور الامارات العربية المتحدة الباب الرابع السلطات الاتحادية الفصل الأول المجلس الأعلى للاتحاد المادة 46 ص08. شوهد يوم 2019/03/28.
https://www.gulfpolicies.com/attachments/category/59/Constitution%20of%20UAE.pdf

1- اختصاصاته:

- ✓ رسم السياسة العامة في جميع المسائل الموكلة للاتحاد بمقتضى هذا الدستور والنظر في كل ما من شأنه إن يحقق أهداف الإتحاد والمصالح المشتركة للإمارات الأعضاء.
- ✓ التصديق على القوانين الاتحادية المختلفة قبل إصدارها بما في ذلك قوانين الميزانية العامة السنوية للاتحاد والحساب الختامي.
- ✓ التصديق على المراسيم المتعلقة بأمور خاضعة بمقتضى أحكام هذا الدستور لتصديق أو موافقة المجلس الأعلى للاتحاد وذلك بإصدار هذه المراسيم من رئيس الإتحاد.
- ✓ التصديق على المعاهد والاتفاقيات ويتم التصديق بمرسوم.
- ✓ الموافقة على تعيين رئيس مجلس وزراء الاتحاد وقبول استقالته بناء على اقتراح رئيس الاتحاد.
- ✓ الموافقة على تعيين رئيس وقضاة المحكمة الاتحادية العليا وقبول استقالاتهم وفصلهم في الأحوال التي ينص عليها في الدستور، ويتم كل ذلك بمراسيم.
- ✓ الرقابة العليا على شؤون الإتحاد بوجه عام.
- ✓ أية اختصاصات أخرى منصوص عليها في هذا الدستور أو في القوانين الاتحادية". [1]

2- الجهات الحكومية الاتحادية:

"الوزارات الاتحادية: وزارة الدفاع، وزارة الداخلية، وزارة شؤون الرئاسة، وزارة المالية، وزارة الخارجية والتعاون الدولي، وزارة الثقافة وتنمية المعرفة، وزارة شؤون مجلس الوزراء والمستقبل، وزارة الاقتصاد، وزارة تنمية المجتمع، وزارة التربية والتعليم، وزارة الصحة ووقاية المجتمع، وزارة الموارد البشرية والتوطين، وزارة الدولة لشؤون المجلس الوطني الاتحادي، وزارة العدل، وزارة التغير المناخي والبيئة، وزارة الطاقة والصناعة، وزارة تطوير البنية التحتية.

الهيئات الاتحادية: الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية، الهيئة الاتحادية للمواصلات البرية والبحرية، الهيئة العامة للطيران المدني، الهيئة الاتحادية للكهرباء والماء، الهيئة العامة لرعاية الشباب والرياضة، هيئة الامارات للمواصفات والمقاييس، هيئة الأوراق المالية والسلع، الهيئة الاتحادية للجمارك، هيئة التأمين، الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات، الهيئة العامة للشؤون الإسلامية والأوقاف، الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية، الهيئة الاتحادية للرقابة النووية، هيئة الهلال الأحمر، الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث، الهيئة الوطنية للمؤهلات، الهيئة الاتحادية للتنافسية والاحصاء.

[1] د. سلطان أحمد الجابر، الكتاب السنوي لدولة الامارات 2016، المجلس الوطني للإعلام، الامارات العربية المتحدة، ص30. شوهد يوم 2019/03/28.
http://nmc.gov.ae/ar-ae/E-Participation/Lists/Publications/Attachments/3/E-Printing%20Arabic%20Inside.pdf

المؤسسات: مؤسسة الامارات العقارية، مؤسسة الامارات العامة للنقل والخدمات، المجلس الوطني للإعلام، المجلس الاتحادي للتركيبة السكانية، برنامج الشيخ زايد للإسكان، المصرف المركزي، صندوق الزكاة، مجموعة بريد الامارات، الأرشيف الوطني لدولة الامارات العربية المتحدة، وكالة الامارات للفضاء، مركز الامارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية". [1]

الفرع الثاني: الشبكة الالكترونية الاتحادية

تندرج الشبكة الإلكترونية الاتحادية (FedNet) ضمن جهود حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة لإقامة حكومة ذكية توفر خدمات سهلة وسريعة للناس على مدار الساعة ومن أي مكان، وانبثق مشروع الشبكة الإلكترونية الاتحادية من الخطة الوطنية للحكومة الذكية في دولة الإمارات بهدف إنشاء بنية تحتية ذكية.

1- مزايا الشبكة الالكترونية الاتحادية

توفر الشبكة الإلكترونية الاتحادية بنية تحتية مشتركة تستفيد منها الجهات الحكومية جميعاً في دولة الإمارات. وهي تتيح للجهات الحكومية إمكانية الوصول بشكل آمن، وملائم، وعند الطلب، إلى مجموعة من الخدمات والمرافق الحاسوبية، وتتسم بالمزايا التالية:

"الشمولية: يشمل نطاق الشبكة الإلكترونية الاتحادية كل الجهات الحكومية في دولة الإمارات سواء كانت اتحادية أو محلية. ومع ذلك، فإن تطبيق هذه الشمولية يتم عبر مراحل، إذ يتم حالياً الربط بين الحكومة الاتحادية وكل من حكومة أبوظبي وحكومة دبي.

الموثوقية والأمن: تخضع الشبكة الإلكترونية الاتحادية لإجراءات فنية صارمة للتأكد من سلامتها وأمنها بالنسبة للجهات الحكومية المرتبطة بها، وتنبع أهمية ذلك من انعكاسه على الأمن الإلكتروني في دولة الإمارات ككل. وتوفر الشبكة بيئة أمن متعددة الطبقات تضمن أعلى مستويات الأمان في البنية التحتية اعتماداً على الترميز متعدد البروتوكولات (MPLS).

خفض النفقات: تسهم الشبكة في خفض النفقات الحكومية عموماً من خلال دمج الخدمات الحكومية المشتركة وتقديمها من خلال منصة واحدة، كما يتحقق ذلك عبر تقليص عدد الشبكات الحكومية المرتبطة بالإنترنت إلى شبكة واحدة تستوعب الجميع.

الحوسبة السحابية: توفر الشبكة الإلكترونية الاتحادية بيئة سحابية متكاملة تتضمن مراكز بيانات وبيئات افتراضية متوافقة مع مفاهيم الحكومة الذكية التي تتضمن سرعة الاستجابة، والتوفر على مدار الساعة.

قابلية التوسع: تمتاز الشبكة الإلكترونية الاتحادية بإمكانية توسيع آفاق الخدمات والحلول التي توفرها تبعاً لتوسّع احتياجات الجهات في المستقبل.

[1] موقع مجلس وزراء الامارات العربية المتحدة، "**الجهات الحكومية الاتحادية**"، شوهد يوم 2019/03/28.
https://uaecabinet.ae/ar/federal-government-entities

الاستضافة المركزية: تقوم الشبكة على مفهوم مركزي يتضمن تقنيات التزامن السحابي، والأتمتة بما يسمح بتوفير خدمات ذكية سريعة وفعالة.

الجاهزية العالية: تعمل الشبكة في مختلف الظروف، ولا يتأثر عملها عند حدوث عطل في أحد مكوناتها". [1]

2- قائمة خدمات الشبكة الالكترونية الاتحادية

"الاستضافة السحابية: توفر الشبكة الإلكترونية الاتحادية حلولاً سحابية ذكية للجهات الحكومية بهدف تعزيز الكفاءة وتوفير مقتضيات السرعة والسلامة والأمن الإلكتروني والتكامل.

الدخول الذكي (Smart Pass): دخول موحد لكافة المواقع والتطبيقات الحكومية من خلال اسم مستخدم واحد وكلمة مرور واحدة.

الرابط الحكومي للخدمات (GSB): آلية لربط الخدمات بين الجهات الحكومية بحيث يتم من خلالها تبادل الوثائق والمعلومات لمصلحة المتعاملين، وبهدف تسهيل وتسريع إجراءات تقديم الخدمات.

باقة خدمات المولود الجديد: مجموعة خدمات مترابطة ومتكاملة تتمحور حول المولود الجديد.

جائزة أفضل خدمة حكومية عبر الهاتف المحمول: وهي جائزة سنوية تهدف لتشجيع الجهات الحكومية على تقديم حلول إبداعية مبتكرة في مجال تطبيقات الهواتف الذكية وحلول الهواتف المحمولة والرسائل النصية.

خدمة الاستبيان الذكي (mSurvey): خدمة متاحة للجهات الحكومية الراغبة في استطلاع آراء الجمهور ضمن بيئة حكومية آمنة وسريعة تديرها الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات.

البوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات: وتشمل كل ما يحتاجه المتعاملون من معلومات وخدمات حكومية في دولة الإمارات.

الملحق رقم (1) البوابة الرسمية لحكومة دولة الامارات، المصدر: *https://www.government.ae/* شوهد يوم 2019/03/28

[1] البوابة الرسمية لحكومة الامارات العربية المتحدة، **"مزايا الشبكة الالكترونية"، شوهد يوم 2019/03/28.**
https://www.government.ae/ar-AE/information-and-services/g2g-services/fednet/features-of-fednet

بوابة خدماتي: وهي عبارة عن نظام لتوثيق كل الخدمات الحكومية وفق تصنيفاتها المعتمدة من مكتب رئاسة الوزراء. وتعمل البوابة كمرجع للخدمات الحكومية.

الربط بين الجهات الحكومية: توفّر الشبكة الإلكترونية الاتحادية إمكانية الربط بين الجهات الحكومية التي اشتركت في الشبكة، مما يسمح لها بتبادل البيانات عبر السحابة باستخدام المؤشرات التعريفية المشفّرة والخاصة بالحكومة. ومن ثم، يمكن للجهات الحكومية نشر واستخدام الخدمات فيما بينها.

خدمة الإنترنت المشترك للحكومة: تؤمّن الشبكة الإلكترونية الاتحادية ربطاً آمناً بالإنترنت لكافة الجهات الحكومية الاتحادية عبر مزود مزدوج لخدمة الإنترنت، مما يحقق إنتاجية أعلى. وتوفر هذه الخدمة اتصالا موحدا بالإنترنت في الجهات الاتحادية، مما يقلل إمكانية التعرض لهجمات الدخلاء عن طريق الحد من الثغرات.

خدمة البنية التحتية عند الطلب IaaS : تسمح الشبكة الإلكترونية الاتحادية بالوصول المناسب لمجموعة من الموارد الحاسوبية القابلة للضبط (مثل الشبكات والخوادم والتخزين)، وذلك عند الطلب. ويتم ذلك بفضل اعتماد نموذج مركزي لتوفير تلك الخدمات بما يضمن تقليل الجهد والوقت إلى أدنى حد ممكن". [1]

المطلب الثاني: دور الحكومة الالكترونية الإماراتية في تعزيز مؤشرات الحكم الراشد

الفرع الأول: الأداء الحكومي – الشفافية والمساءلة والمشاركة

تقوم حكومة دولة الإمارات بمتابعة الأداء الحكومي لجميع الجهات الحكومية الاتحادية من خلال منظومة خاصة بإدارة الأداء الحكومي، ووضع إطار عمل واضح للأداء لتحقيق رؤية الإمارات2021، والأجندة الوطنية، [2] كما تحرص على متابعة التطوير المستدام للأداء بأساليب تتميز بالسهولة والسرعة والدقة العالية، بالإضافة إلى التأكد من أن الخدمات التي تقدمها تلك الجهات قادرة على تلبية احتياجات المواطنين.

الملحق رقم (2) الأجندة الوطنية لسنة 2021 المصدر: https://www.vision2021.ae/الأجندة-الوطنية-2021 شوهد يوم 2019/03/31

[1] البوابة الرسمية لحكومة الامارات العربية المتحدة، **"قائمة خدمات الشبكة الالكترونية الاتحادية"**، شوهد يوم 2019/03/28.
https://www.government.ae/ar-AE/information-and-services/g2g-services/fednet/fednet-service-catalogue

[2] أطلق الأجندة الوطنية رئيس مجلس الوزراء الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، وعمل عليها 300 مسؤول من 90 جهة حكومية ومحلية، وتتضمن رؤية الامارات حتى عام 2021 من خلال المؤشرات الوطنية في القطاعات التعليمية والصحية والاقتصادية والشرطية والبنية التحتية والخدمات الحكومية والإسكان.

1- النزاهة وغياب الرشوة والفساد

"تنص المواد 234-239 من قانون العقوبات لدولة الإمارات على أحكام مكافحة الرشوة والفساد، والآثار المترتبة على قيام مسؤول عام بارتكاب تلك الجرائم، حيث لا تتسامح دولة الإمارات في الفساد بأي حال من الأحوال، وتحاسب كل شخص على تلك الأفعال، سواء كان في القطاع العام أو الخاص.

يعتبر ديوان المحاسبة الجهة العليا، التي تختص بالتدقيق المحاسبي في دولة الإمارات، وهو مسؤول عن حماية الأموال الحكومية، وضمان تخصيصها وإنفاقها وفقا للقوانين واللوائح. وهو مسؤول كذلك عن مكافحة النصب والاحتيال والفساد والرشاوى داخل القطاع الحكومي. ويرحب ديوان المحاسبة بالجمهور للإبلاغ عن أي حالات نصب واحتيال مشتبه بها.

2- إجراءات عادلة وآمنة في المناقصات الحكومية

تتبع الحكومة إجراء عادل وآمن في شأن مناقصاتها ومزايداتها، ويسمح بهذا الإجراء لجميع الموردين المسجلين بالتعامل مع المؤسسات الحكومية بشكل عادل ومتساوي، وتقدم حكومة الإمارات خدمات المزايدات والمناقصات عبر الإنترنت، وذلك لتسهيل تنفيذ الإجراء بشفافية". [1]

3- تشجيع الجمهور على التواصل مع الحكومة

تستخدم حكومة دولة الإمارات حسابات وسائل التواصل الاجتماعي الرسمية للتواصل مع الجمهور والاستماع إلى احتياجاتهم وتعليقاتهم، ويمكن للجمهور استخدام قنوات التواصل التالية التي توفرها خدمات حكومة الإمارات:

منصة البرنامج الوطني لإدارة المتعاملين (NCRM)

الملحق رقم (3) البوابة المشاركة الإلكترونية – الاقتراحات والملاحظات- للخدمات الحكومية الاتحادية لدولة الامارات

المصدر: https://ncrm.government.ae/ncrmstorefront/ncrm/ar/?lang=ar شوهد يوم 2019/03/31

[1] البوابة الرسمية لحكومة الامارات العربية المتحدة، " **الأداء الحكومي في دولة الإمارات- الشفافية والمساءلة"**، شوهد يوم 2019/03/31.
https://www.government.ae/ar-AE/about-the-uae/the-uae-government/accountable-government-performance

قنوات التواصل مع حكومة دبي الذكية

مركز الاتصال لحكومة دبي الذكية http://dsg.gov.ae/ar/pages/default.aspx

فيسبوك: https://www.facebook.com/UAEmGov

قنوات التواصل مع حكومة أبو ظبي الرقمية

مركز الاتصال لحكومة أبوظبي الرقمية https://www.tamm.abudhabi/

قنوات التواصل مع حكومة الشارقة

مركز الاتصال لحكومة الشارقة https://www.sharjah.ae/index.aspx

الفرع الثاني: الأداء الحكومي – العدل ودولة القانون

وتسعى الأجندة إلى أن تكون دولة الإمارات البقعة الأكثر أماناً على المستوى العالمي من خلال تعزيز شعور كافة أفراد المجتمع بالأمان، كما تحرص على تعزيز عدالة القضاة، والاستمرار في ضمان حقوق الأفراد والمؤسّسات من خلال نظام قضائي فاعل، يصل بالدولة لأن تكون بين أفضل الدول في العالم في كفاءة القضاء.

وحددت الأجندة مؤشرات وطنية للوصول إلى أهداف رؤية الإمارات 2021، وتحقيق مجتمع آمن وهي:

1. مؤشر كفاءة النظام القضائي
2. مؤشر الاعتماد على الخدمات الشرطية
3. مؤشر الشعور بالأمان
4. عدد الوفيات الناتجة عن حوادث الطرق لكل 100 ألف من السكان
5. معدل الاستجابة لحالات الطوارئ

"وفقا لتقرير للتنافسية العالمية 2017-2018 الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي، تعتبر الامارات من الدول الأكثر أمانا في العالم"، [1] وفيما يلي المراكز التي حققتها الدولة في المؤشرات الفرعية:

- تأثير الإرهاب على تكلفة الأعمال – المركز السابع
- تأثير الجرائم والعنف على تكلفة الأعمال – المركز الرابع
- الجريمة المنظمة – المركز السابع

أيضا "حلت دولة الإمارات في المركز الأول في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، وفي المركز 32 عالمياً في مؤشر سيادة القانون ضمن مشروع العدالة الدولية لعام 2016". [2]

[1] Klaus schwab, world economic forum "**The global competitiveness report, 2017-2018" committed to improving the state of the world** page 298-299. Consultée le 25/03/2019. http://www3.weforum.org/docs/GCR2017-2018/05FullReport/TheGlobalCompetitivenessReport2017%E2%80%932018.pdf

[2] Juan carlos boterom and all "**The world justice project, Rule of law index 2017-2018 report was made possible by the generous supporters of the world justice project listed in this report**" on page 7. Consultée le: 25/03/2019. https://worldjusticeproject.org/sites/default/files/documents/WJP-ROLI-2018-June-Online-Edition_0.pdf

الفرع الثالث: الأداء الحكومي – المساواة ومكافحة الكراهية

1- جهود الدولة في مكافحة التمييز والكراهية

"يجرم القانون الاتحادي رقم 2 لسنة 2015 بشأن مكافحة التمييز والكراهية الأفعال المرتبطة بازدراء الأديان ومقدساتها، ومكافحة كافة أشكال التمييز ونبذ خطاب الكراهية عبر مختلف وسائل وطرق التعبير.

ويحظر القانون التمييز بين الأفراد أو الجماعات على أساس الدين، أو العقيدة، أو المذهب، أو الملة، أو الطائفة، أو العرق، أو اللون، أو الأصل الاثني. ويتعرض كل من ارتكب فعلا من الأفعال المنصوص عليها في القانون لعقوبات تشمل الغرامة والسجن أو إحداهما". [1]

ونص القانون على إعفاء الجاني من العقوبة في حال إبلاغ السلطات القضائية أو الإدارية عن الجريمة قبل الكشف عنها، وإذا حصل الإبلاغ بعد الكشف عن الجريمة جاز للمحكمة إعفاؤه من العقوبة متى أدى الإبلاغ إلى ضبط باقي الجناة.

2- المساواة بين الجنسين

"تتمتع النساء في دولة الإمارات بنفس الحقوق الدستورية للرجال. ووفقا للتقرير العالمي للفجوة بين الجنسين جاءت الإمارات في المرتبة الثانية بين الدول العربية، من ناحية التوازن بين الجنسين لسنة 2017". [2] وقد حققت مستويات تفوق المتوسط الإقليمي في جميع المؤشرات الفرعية. وقد جاءت في المرتبة الأولى بالمنطقة من ناحية معدل التعليم والثالثة من ناحية المساواة في الأجور بالأعمال المشابهة.

"بعد انتخابات عام 2015 للمجلس الوطني الاتحادي، عُين 20 عضو جديد، 8 منهم من النساء. وفي تلك السنة، أصبح للمجلس أول متحدثة له من النساء، وهي دكتورة أمل عبد الله القبيسي. وهذه هي أول مرة تشغل امرأة هذا المنصب، ليس فقط في الإمارات ولكن في دول مجلس التعاون الخليجي أيضا. والدكتورة أمل القبيسي، هي أول امرأة يتم اختيارها للمجلس. ويتكون مجلس الوزراء الحالي للدولة من 29 وزير، من بينهم 8 نساء.

أسست الدولة مجلس الإمارات للتوازن بين الجنسين، لتحسين بيئة العمل، من خلال إعطاء المرأة فرص مساوية بالقطاع العام. ولتحقيق هذه الغاية، أطلقت دولة الإمارات مؤشر عدم المساواة بين الجنسين للقطاع الحكومي". [3]

وقد وضع المجلس إطاراً لتعزيز جهود المؤسسات الحكومة المختلفة. والهدف من ذلك هو دعم جهود الدولة في تعزيز وترسيخ دول المرأة، كشريك رئيسي في بناء مستقبل الدولة.

---

[1] البوابة الرسمية لحكومة الامارات العربية المتحدة، " **السلام والعدل والمؤسسات"**، شوهد يوم 2019/03/31.
https://www.government.ae/ar-ae/about-the-uae/leaving-no-one-behind/16peacejusticestronginstitutions#public-tendering-processes

[2] Professor Klaus Schwab.**The global gender gap report 2017. world economic forum. Committed to improving the state of the world**. Page 08. http://www3.weforum.org/docs/WEF_GGGR_2017.pdf Vue le 27-03-2019

[3] البوابة الرسمية لحكومة الامارات العربية المتحدة، " **الحد من حالات عدم المساواة"**، شوهد يوم 2019/03/31.
https://www.government.ae/ar-AE/about-the-uae/leaving-no-one-behind/10reducedinequalities

المطلب الثالث: الحكومة الالكترونية في مدينة دبي

تعتبر دبي من بين المدن التي جسدت الحكومة الالكترونية كمشروع حديث في مجال تطبيق معايير الحكم الراشد وذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ضمن هدف استراتيجي يتمثل في تقديم أفضل خدمة للمواطنين وتسهيل معاملاتهم اليومية في أي وقت وفي أي مكان. ودبي هي احدى الامارات السبع المكونة لاتحاد دولة الامارات.

الفرع الأول: خدمة الدفع الالكتروني وتطبيقات الهواتف الذكية

1- الدفع الالكتروني بمدينة دبي

"خدمات الدفع الالكتروني؛ اعتمد نظام الدفع الالكتروني من قبل أكثر من 20 مزودي الخدمات في دولة الإمارات في ما يزيد على 250 خدمة الكترونية تقدمها حكومة مدينة دبي لمتعامليها، ومن هذه الخدمات: الاستعلام عن المخالفات المرورية وتسديدها، تسديد رسوم الكهرباء والمياه، إضافة رصيد لبطاقة السالك، تسديد غرامات مواقف السيارات، ومن خدمات الدفع الالكتروني الأخرى معاملات مدينة دبي، وخدمات مطار دبي، ودائرة التنمية الاقتصادية، وهيئة صحة دبي، وخدمات غرفة دبي، وخدمات النيابة العامة: الادعاء بالحق العام، وتصوير حسب الطلب، وشهادة حسب الطلب، واستلام جواز السفر.

ويمكنهم أيضا دفع رسوم المقررات الدراسية ودورات الجامعة وكذلك دفع الزكاة الكترونيا باستخدام نظام الدفع الالكتروني." [1]

"الحساب الافتراضي؛ بداية العام 2012 فعلت حكومة مدينة دبي الذكية بالتعاون مع بنك دبي التجاري أحد منتجاته وهي خدمة الحساب الافتراضي كاش أون لاين لتعزيز خدمة الخصم المباشر من حساب المتعامل ليتخذ منها الشركات والأفراد في تسديد رسوم المعاملات الحكومية في دبي الكترونيا، ويتيح هذا الحساب لفئة المتعاملين الذين لا يملكون حسابات في البنك الاستفادة من خدمة الخصم المباشر، ومن دون اشتراط حد أدنى للرصيد، وذلك بعد تقديم الوثائق الرسمية المعتمدة لفتح الحساب الافتراضي." [2]

2- تطبيقات الهواتف الذكية

تدرك -حكومة دبي الذكية- تفوّق عدد المشتركين بالهاتف المحمول على المشتركين بالإنترنت.. ما جعل الهاتف المحمول أداة مهمة للوصول إلى العديد من الخدمات بما فيها تطبيقات الهواتف الذكية، وبوابات الدفع عبرها، وبوابة الرسائل النصية القصيرة، يمكنك الآن الحصول على العديد من الخدمات الحكومية في دبي عبر الهواتف الذكية مثل البلاك بيري، وآيفون، وأندرويد، وغيرها من الأجهزة التي تعتمد التطبيقات نفسها.

---

[1] بوابة حكومة دبي، "**خدمات الدفع الالكتروني**"، تم تصفح الموقع في 2019/04/08.
http://www.dubai.ae/ar/Lists/Topics/DispForm.aspx?ID=1&category=Home

[2] المرجع السابق.

"تطبيق دبي الآن؛"[1] "إذا كنت تعيش في دبي او زائراً لها، فسوف تجد أن تطبيق "دبي الآن" الذي أطلقته حكومة دبي الذكية مفيد وملائم للغاية؛ فهو يضع الكثير من الخدمات الحكومية في متناول يدك.

من خلال التطبيق يمكنك تسديد معظم فواتيرك ورسوم معاملاتك الحكومية، وتخطيط رحلاتك ومتابعتها في كل مكان في دبي، وتخطيط لقاحات طفلك، والاطلاع على تقييمات المدارس، ومتابعة إرساليات بريد إمبوست، ومعرفة مواقيت الصلاة المحلية ومواقع المساجد، وتحديد موقع طبيب أخصائي أو عيادة طبية، ومتابعة رحلات الطيران القادمة والمغادرة، والبحث عن صيدلية مناوبة وخدمات عديدة أخرى." [2]

"تطبيق الدفع عبر الهواتف الذكية – mPay؛ هذا التطبيق المجاني تشترك فيه 9 جهات حكومية؛ شرطة دبي، وهيئة كهرباء ومياه دبي، وهيئة الطرق والمواصلات، وجمارك دبي، وبلدية دبي، ودبي العطاء ومؤسسة الجليلة، وشركتا "اتصالات"، و"دو". ويوفر التطبيق خدمات دفع مبتكرة ومنها:

دفع فواتير الكهرباء والماء، تعبئة رصيد "سالك" و"نول"، تسديد المخالفات المرورية، سداد فواتير اتصالات و"دو"، تسديد رسوم جمارك دبي، تسديد رسوم بلدية دبي، التبرع لدبي العطاء ومؤسسة الجليلة." [3]

الموظف الذكي؛ تطبيق الموظف الذكي يستهدف موظفي حكومة الإمارة ويوفر قائمة بالخدمات الذاتية المخصصة، مثل: تقديم إجازة وإشعار العودة منها، والاستفسار عن أرصدة الإجازات وطلبات الإجازة لاحقا، الرواتب ومراجعة التسلسل الهرمي لفريق العمل أو البحث عن موظف والاتصال به." [4]

الفرع الثاني: خدمات البريد والاتصالات الالكترونية

"وقع بريد الإمارات يوم الفاتح أفريل 2019 مذكرة تفاهم مع الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات في دبي وضمن أكثر من 25 جهة من الجهات الحكومية والمحلية، وكذلك مؤسسات من القطاع الخاص، بهدف تنفيذ مشروع -البوابة والتطبيق الموحد-، بالتعاون مع الجهات الموقعة، والمتوقع إطلاقه للجمهور في يوليو المقبل، بعد الانتهاء من المرحلة التجريبية للتطبيق." [5]

ويهدف هذا المشروع الحيوي إلى تقديم خدمات سريعة وسهلة، عبر قنوات رقمية متاحة للجميع، حيث تعتبر البوابة والتطبيق الموحد منصة عصرية تجمع حتى الآن نحو 50 خدمة ذكية من الخدمات الحكومية والاتحادية وخدمات القطاع الخاص في مكان واحد، ذات الأولوية التي تهّم سكان الدولة بشكل خاص، وباللغتين العربية والإنجليزية.

---

[1] تحميل تطبيق دبي الآن، تم التصفح الموقع في 2019/04/08.
https://play.google.com/store/apps/details?id=com.deg.mdubai&hl=ar

[2] بوابة حكومة دبي، "**تطبيقات الهواتف الذكية**"، تم تصفح الموقع في 2019/04/08.
http://www.dubai.ae/ar/MobileServices/Pages/default.aspx

[3] المرجع السابق.

[4] تحميل "**تطبيق الموظف الذكي**"، تم التصفح في 2019/04/08.
https://play.google.com/store/apps/details?id=ae.gov.sdg.smartemployee&hl=ar

[5] بوابة مجموعة بريد الامارات، "**آخر الأخبار**"، تم تصفح الموقع في 2019/04/08.
https://www.epg.gov.ae/portal/_ar/newsdetail.xhtml?news=whatsnew

1- نبذة عن مجموعة بريد الامارات

"تتولى مجموعة بريد الإمارات إدارة وحداتها التشغيلية البريدية بالإضافة إلى كل من مركز وول إستريت [1] للصرافة المتخصص بالحلول المالية ومركز الوثائق الإلكتروني [2] المتخصص بتوفير الحلول للشركات.

تسعى مجموعة بريد الإمارات باستمرار لتقديم الخدمات والحلول البريدية التي تتطابق مع أحدث الاتجاهات في مجال الخدمات البريدية العالمية، مع التركيز على جعل مكاتب البريد مركزاً لتقديم خدمات متنوعة تحت سقف واحد، وذلك من خلال شبكة مكاتبها المنتشرة بالدولة والتي تصل إلى أكثر من 115 مكتب بريد، لتنطلق المجموعة نحو تحقيق رضا العملاء بالإضافة إلى التزامها بمبادئ المسؤولية المجتمعية." [3]

2- خدمات البريد الممتاز

"تشكل خدمة البريد الممتاز أسرع الخدمات البريدية بالوسائل العادية وتتمثل في تجميع المراسلات والمستندات أو البضائع وإرسالها وتوزيعها خلال مهلات قصيرة للغاية، وهي تستهدف الشركات والأفراد، وتطبق خدمة البريد الممتاز في مدينة دبي وإلى أكثر من 100 دولة في العالم وخلافا للعديد من شركات البريد السريع الخاص فهي تشمل الوثائق والطرود.

من مميزات هذه الخدمة؛ التأمين المجاني ضد التأخير والفقدان والخسارة التبعية، خدمة الاشعار والاستلام مجانا، خدمة التعقب والمتابعة، اثبات التسليم." [4]

3- توصيل سريع دولي الكتروني

"تقدم امبوست من خلال شبكتها الضخمة لخدمات التوصيل السريع الدولية حلولا متكاملة وعملية تلبي الطلب المتنامي عالميا على خدمات التوصيل السريع، حيث تقوم المؤسسة بتوصيل المستندات والطرود ذات الأهمية الخاصة خلال 72 ساعة إلى أكثر من 200 وجهة حول العالم ضمن معايير جودة الخدمة." [5]

الفرع الثالث: السياحة الالكترونية بمدينة دبي

تتجلى رسالة دائرة السياحة والتسويق التجاري في جعل دبي في طليعة الوجهات السياحية الرائدة ومراكز الأعمال البارزة في العالم، وتتولى الدائرة التخطيط لتنمية قطاع السياحة في دبي والإشراف عليه وكذلك وضع

---

[1] تأسس مركز وول ستريت للصرافة في دبي عام 1982 ويعتبر من أوائل الشركات التي زاولت النشاط في الدولة، المركز مملوك بالكامل لمجموعة بريد الإمارات. تتكون الشركة من مجموعة شركات وهي كالتالي: مركز وول ستريت للصرافة ذ.م.م – الإمارات، وول ستريت فوركس لندن المحدودة – بريطانيا، صرافة وول ستريت المحدودة – هونغ كونغ، إنستانت كاش – المنطقة الحرة. وتلتزم وول ستريت بتسهيل تعاملاتكم المصرفية بدءاً من صرف العملات إلى تحويل الأموال.

[2] تعتبر شركة "مركز الوثائق الإلكتروني" أول شراكة من نوعها بين القطاعين الحكومي "مجموعة بريد الإمارات " والخاص "آبا للإلكترونيات" في منطقة الخليج والشرق الأوسط التي تعمل في مجال الطباعة ومعالجة وتجهيز المواد البريدية.

[3] بوابة مجموعة بريد الامارات، **نبذة عن المجموعة**، تم تصفح الموقع في 2019/04/08.
https://www.epg.gov.ae/portal/_ar/article.xhtml?article=article7

[4] بوابة مجموعة بريد الامارات، "**البريد الممتاز للأفراد**"، تم تصفح الموقع يوم 2019/04/08.
https://www.epg.gov.ae/portal/_ar/service.xhtml?service=service102

[5] بوابة مجموعة بريد الامارات، "**خدمات التوصيل السريع**"، تم تصفح الموقع يوم 08-04-2019.
https://www.epg.gov.ae/portal/_ar/service.xhtml?service=service113

وتطبيق برنامج تسويقي شامل يتضمن حملات إعلانية ونشاطات ترويجية عالمية. "وتشتمل نشاطاتها على المشاركة في المعارض الخارجية وترتيب زيارات تسويقية وتنظيم محاضرات وورش عمل وزيارات تعريفية وإصدار وتوزيع مطبوعات ترويجية وتنظيم العلاقة مع وسائل الإعلام بالإضافة إلى خدمات أخرى مثل الرد على الاستفسارات وتوفير المعلومات.

وإلى جانب مكتبها الرئيس في دبي، تملك الدائرة 18 مكتباً خارجياً في كل من نيو يورك، ولندن، وباريس، وفرانكفورت، وستوكهولم، وميلانو، وموسكو، وسيدني، وجوهانسبرغ، ومومباي، وهونغ كونغ، وطوكيو، وجدة، والرياض، وبيرن." [1]

"وتوفر الدائرة بوابة رسمية للسياحة تحت مسمى (ديفينتلي دبي)؛ لخدمة الزائرين من السيّاح أو قطاع الأعمال، وللمقيمين في دبي، بخمس لغات هي: الإنجليزية، والفرنسية والاسبانية، والإيطالية، والألمانية.. لتوفر لكل من هذه القطاعات كل ما يلزمها عن طرق الوصول إلى دبي، وخيارات أماكن الإقامة على أنواعها، واقتراحات بأماكن قد يرغب الشخص بزيارتها، أو معالم يريد رؤيتها.. وأين يمكنه إيجاد المطاعم التي يرغب بها، مع مقترحات عن وسائل التنقل العديدة التي يمكن استقلالها لجولة في دبي." [2]

خلاصة

من خلال ما تم تناوله في هذا المبحث الأول استخلصنا أن دولة الامارات العربية المتحدة عامة ومدينة دبي الالكترونية خاصة ساهمت في تحسين وتطوير الحكم الراشد من خلال الوسائل والمعاملات الالكترونية لتقديم أفضل خدمة للمواطن وما زالت في طريق التطور وصولا إلى ما يسمى بالحكومة الذكية كهدف استراتيجي ورؤية مستقبلية لتصبح من مدينة دبي الالكترونية إلى مدينة دبي الذكية لعام 2021.

[1] بوابة حكومة دبي، "**دائرة السياحة والتسويق التجاري**"، تم تصفح الموقع في 2019/04/08.
http://www.dubai.ae/ar/Lists/GovernmentDepartments/DispForm.aspx?ID=7

[2] المرجع السابق.

المبحث الثاني: الحكومة الالكترونية والحكم الراشد بدولة الجزائر

ان التحول الاستراتيجي نحو الحكومة الالكترونية كتوجه فرضته التطورات الحاصلة في ميادين الإدارة وعلوم التسيير الحديث والثورة التكنولوجية يحتاج إلى قرار من الإدارة العليا للبلاد يترجم ارادتها السياسية القوية في تبني الحكومة الالكترونية، ولتقييم جدية الإرادة السياسية للحكومة الجزائرية في التحول نحو الحكومة الالكترونية من خلال تقييم مشروع الجزائر الالكترونية وواقع تكنولوجيا الاتصال والاعلام ودرجة التوجه نحو مجتمع المعلومات.

المطلب الأول: محاور، أهداف، متطلبات، مقومات، الحكومة الالكترونية في الجزائر

"يندرج مشروع الجزائر الإلكترونية ضمن المبادرات، والمشاريع التنموية التي تتبناها الحكومة الجزائرية لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، ليندرج في إطار بروز مجتمع العلم والمعرفة الجزائري، والذي يرمي إلى إحلال نظام إلكتروني متطور شامل، وتعميم استعمال التكنولوجيات الحديثة من خلال ترقية نظام المعلوماتية في قطاعات الاتصالات، والبنوك، والإدارة العمومية، وقطاعات التربية والتعليم ما يجعلها تقدم خدماتها بشكل أفضل وأبسط للمواطنين من خلال إتاحة خدماتها على شبكة الإنترنت لفائدة المواطنين، والشركات والإدارات، فتصبح وسيلة اتصال تفاعلية ما بين الحكومة والمجتمع المدني." [1]

الفرع الأول: محاور واهداف استراتيجية الجزائر الالكترونية

1- محاور الجزائر الالكترونية

وتتمحور حول ثلاثة عشر محورا رئيسيا، حيث تم إعداد قائمة جرد للوضع بالنسبة لكل محور مع تحديد الأهداف الرئيسية والأهداف الخاصة المزمع تحقيقها على مدى السنوات الخمس من 2008 إلى 2013، من بين هذه المحاور:

§ تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية.

§ تسريع استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الشركات.

§ تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

§ دفع تطوير الاقتصاد الرقمي، من خلال تهيئة الظروف المناسبة لتطوير صناعة تكنولوجيات الإعلام والاتصال تطويرا مكثفا.

§ تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة، تكون مؤمنة وذات خدمات عالية الجودة.

[1] صبرينة مقناني "**مشروع الحكومة الإلكترونية بالجزائر: خطوة نحو إرساء مجتمع المعرفة**". المؤتمر23 للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) حول: الحكومة والمجتمع والتكامل في بناء المجتمعات المعرفية العربية. الدوحة (قطر) 18-20 نوفمبر 2012.
https://arab-afli.org/media-library/pdf/AFLI23-2012_Meqnany.pdf

§ تطوير الكفاءات البشرية، من خلال وضع إجراءات ملموسة في مجال التكوين والتأطير الجيد.

§ ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني، مع أخذ بعين الاعتبار التجربة المعاشة وكل النقائص الملاحظة والصعوبات المسجلة.

§ آليات التقييم والمتابعة، من خلال مواكبة كل مراحل عملية إعداد وتنفيذ وتحقيق العمليات التي من شأنها السماح بتجسيد أهداف استراتيجية "الجزائر الإلكترونية".

§ الموارد المالية، حيث يستلزم تنفيذ البرامج أموال طائلة تقدر بحوالي أربعة مليار دولار، لذلك لابد من الاستغلال لكل مصادر التمويل. [1]

2- أهداف مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

إن الهدف الأساسي من مشروع الجزائر الإلكترونية وبالأخص مشروع الحكومة الإلكترونية هو:

§ ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين، وأن تكون متاحة للجميع، وذلك بتسهيل وتبسيط المراحل الإدارية التي تسعى من خلالها إلى الحصول على وثائق أو معلومات.

§ التنسيق بين مختلف الوزرات والهيئات الرسمية.

§ مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحا لتنمية البلاد.

§ تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات حياة مجتمعنا والمساهمة كذلك في تجسيد على أرض الواقع مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة كذلك تحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن.

§ حماية مجتمعنا وبلادنا ضد آفة الجريمة المنظمة وبالأخص الجريمة المنظمة العابرة للحدود وكذا ظاهرة الإرهاب والتي تستعمل غالبا تزوير وتقليد وثائق الهوية والسفر كوسيلة لانتشارها. [2]

3- برنامج عمل تنفيذ مشروع الجزائر الحكومة الالكترونية

يتأتى برنامج الحكومة الالكترونية ضمن المشاريع التنموية التي تتبنها حكومة الجزائر لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، ويتمثل برنامج عمل تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية في:

· **برنامج تطوير التشريعات:** والذي يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الالكترونية.

· **برنامج تطوير البنية المالية:** يعمل البرنامج على تطوير المؤسسات ماليا لتصبح أكثر مرونة.

---

[1] عادل غزال، "**مشاريع الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق: مشروع الجزائر الحكومة الالكترونية 2013 أنموذجاً**" cybrarians journal دورية إلكترونية محكمة متخصصة في مجال المكتبات والمعلومات، العدد 34، مارس 2014، شوهد يوم 2019/04/18.
http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=329&Itemid=84

[2] عبد القادر بلعربي، ونسيمة لعرج مجاهد، "**تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر**".
http://iefpedia.com/arab/wp-content/uploads/2012/06/-A1.pdf

· **برنامج التطوير الإداري والتنفيذي:** والذي يشمل تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها للمعاملات الالكترونية.

· **برنامج التطوير الفني:** يركز هذا البرنامج على استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات والقدرات اللازمة لإنجاز المشروع، كذلك يهتم البرنامج بتحسين الكفاءة التشغيلية والتي تتضمن استخدام أحدث الأجهزة والمعدات وأنظمة قواعد البيانات وتحديث البنية الأساسية للاتصالات والمعلومات.

· **برنامج تنمية الكوادر البشرية:** من خلال العمل على تطوير فكر القيادات الحكومية بما يتلاءم مع مفهوم الحكومة الالكترونية، وإعداد خطة مناسبة لتدريب فرق العمل التي يتم تكوينها من جميع الجهات الحكومية التي تشارك في مشروع الحكومة الالكترونية بهدف القدرة على إدارته كل حسب اختصاصه.

· **برنامج الاعلام والتوعية:** يتم من خلال البرنامج إعداد خطة تعريف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي وكيفية الاستفادة من مشروع الحكومة الإلكترونية. [1]

الفرع الثاني: متطلبات ومقومات إرساء معالم الحكومة الإلكترونية ومدى قدرة الجزائر على توفيرها

إن عملية التحول من الحكومة التقليدية إلى نمط الحكومة الإلكترونية، ليس بالأمر الهين، فهي عملية شاملة ومتشابكة، تحتاج لتطبيقها على أرض الواقع توفير عدة متطلبات أساسية، تمثل الحجر الأساس لتجسيد هذا النوع من الإدارة المعاصرة والمستحدثة، وهي حتمية وضرورة يجب البدء بها بغية توفير الحد المناسب فيها، ليتسنى بعد ذلك البدء في مرحلة التحول نحو تطبيقات الحكومة الإلكترونية وإخراجها إلى حيز الواقع العملي، ومن بين تلك المقومات والمتطلبات نجد:

1- انتشار الانترنت

"يعد انتشار استخدام الانترنت إحدى الركائز الأساسية التي تقوم عليها الحكومة الإلكترونية، ذلك أن نمو انتشار استخدام الانترنت يشكل ظاهرة تولد نطاقا فاعلا تأسيس اتصال بين مستخدمي الانترنت، سواء كان ذلك بين القطاعات الحكومية، أو الخاصة على حد سواء، أو الاثنين معا مهما تباعدت مواقعهم الجغرافية، وتكون البنية التحتية، أي شبكة الانترنت، بمثابة الوسيلة الممكنة لربط مختلف القطاعات، وقد أصبح بمقدور الفرد الدخول في المنظمة الرقمية لاستخراج شهادة الميلاد أو تجديد مركبة سيارة من خلال منفذ حاسب دون الحاجة إلى زيارة مواقع تلك المؤسسات شخصيا." [2]

وتتضح العلاقة بين كثرة انتشار الانترنت، والحكومة الإلكترونية، فكلما توسع استخدام الانترنت في المجتمع، كلما سهل مهمة الحكومة الإلكترونية كمشروع متكامل، ومع ذلك فإنه لا يستثني دور وسائل أخرى، وتتجلى مظاهر انتشار الانترنت من خلال ما يلي:

[1] بلعربي، عبد القادر، المرجع السابق.

[2] الملحم، حسام، وخير باك، عمار، "**شبكات الانترنت، بنياتها الأساسية وانعكاساتها على المؤسسات**"، دار الرضا للنشر، سوريا، 2004، ص124.

توفير البنية التحتية اللازمة للاتصالات، ذلك أن استخدام تقنيات المعلومات لتحميل أعمال الحكومة الإلكترونية يتم كله عبر شبكات الاتصال، ولهذا فإن المسؤولية الأكبر في هذا السياق تقع على عاتق وزارة الاتصالات في السهر على توفير وصيانة هذه الشبكات باستمرار.

وفي إطار الإصلاحات الشاملة التي باشرتها الجزائر، تأخذ التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال حيزا كبيرا من اهتمامات الدولة، حيث أدى ذلك إلى أتممة العديد من المعلومات المتعلقة بمختلف الدوائر الحكومية عبر مواقع الويب، مثل موقع إدارة الضرائب، موقع رئاسة الجمهورية الجزائرية، موقع وزارة العدل الجزائرية، موقع وزارة السياحة، موقع وزارة الخارجية، موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

ضرورة إتاحة الحاسب الآلي وانتشاره، من الصعوبة تصور حكومة إلكترونية دون توفر الحواسيب الآلية في الوقت الراهن، ولا يقصد بذلك توفر الحاسب الآلي بحجمه المتعارف عليه، فالعملية أكبر من ذلك فمتطلبات الحكومة الإلكترونية تتجاوز الحاسب الآلي نفسه لتشمل عنصرين رئيسين وهما: شبكات الحاسب الآلي، وما تحتويه من محطات عمل والبرمجيات والشبكات المحلية والشبكات الواسعة النطاق. ولهذه الشبكات مكونات رئيسية، وهي وجود جهاز الخدمة الرئيسي، الذي يقوم بإدارة الشبكة وتنظيم عمل الأجهزة المكونة للشبكة، والعنصر الثاني هو نظام تشغيل الشبكات، والذي يتولى إدارة مواد الشبكة.

لذا يتضح أن هناك مستويين لمتطلبات الحوسبة الآلية؛ [1] الأول على مستوى الأفراد، وهو قدرة الأفراد على اقتناء هذه الأجهزة التي تمكنهم تحميل معاملاتهم، وتتبع سير انجازها، والثاني على المستوى الرسمي والمتمثلة في توفير الخدمات والشبكات وأنظمة تشغيل البيانات المتداولة في الشبكة.

لقد عملت الجزائر في هذا المجال لأجل مواكبة الدول في تطبيق الحكومة الإلكترونية، وذلك من خلال توفير شبكة للإنترنت ومدى تعامل الحكومة الجزائرية مع المواطن لتوفير كل متطلباته على النحو الاتي:

- توفير خطوط الاتصالات من أقمار صناعية وهواتف ثابتة وخلوية من أجل إكمال عملية الشبك بالإنترنت.
- تقديم خدمة الاشتراك بالإنترنت، حيث يجب أن يكون هناك أعداد كافية من الشركات التي تقوم بتزويد خدمة الانترنت، من أجل تمكين المواطنين من الحصول على حسابات الاشتراك بالإنترنت.
- توفير أسعار مناسبة للاشتراك بالإنترنت، بحيث تمكن كل طبقات المجتمع من الاشتراك بالإنترنت.
- الأمن والحماية والثقة والخصوصية، فلنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية، يجب على الزبون أن يشعر بثقة تامة وكبيرة وآمنة لتحفيزه على إجراء التحويلات المالية وإرسال المعلومات الخاصة.
- زيادة سرعة وفعالية الاتصال، فسرعة الانترنت تؤدي إلى تخفيض كلفة الشبكة بالإنترنت ، وتوفير وقت الانتظار لإنزال الملفات والصفحات، ولأن مشروع الحكومة الإلكترونية الجزائر مرهون للإنترنت بتطوير التدفق السريع

[1] محمد بن أحمد السديري، "**مفاتيح النجاح في الحكومة الالكترونية،**" ورقة مقدمة في المؤتمر الوطني السابع عشر للحاسب الآلي –المعلوماتية في خدمة ضيوف الرحمان-جامعة الملك عبد العزيز، المدينة المنورة، أفريل 2004، ص 93-99.

للإنترنت ، لا بد أن يتم تدريجيا استبدال 4مليون خط هاتفي، اقتناء أجهزة جديدة من أجل إنشاء **2**مليون خط هاتفي في المناطق التي لا تتوفر فيها هذه الخدمة للوصول في إلى 6 مليون خط انترنت ذو التدفق السريع، وتحقيق كثافة انتشار الهاتف الثابت إلى **20%**، أي ضعف الكثافة الحالية.

- نشر الوعي والتدريب على كيفية استخدام الكمبيوتر والانترنت، وكذا أهمية استخدام الانترنت والحكومة الإلكترونية، لما لها من فوائد كثيرة جدا على كل من المواطنين والحكومة والدولة بشكل عام. [1]

2- ضرورة توفير البيئة القانونية والتشريعات اللازمة

يعد توفير البناء القانوني لتطبيق الحكومة الإلكترونية أحد المتطلبات الهامة، حيث أن اكتمال الأطر التشريعية القانونية من الأسس الجوهرية لتعميم تطبيق الحكومة الإلكترونية، وهذه الأخيرة تحتاج إلى استعداد تشريعي متكامل، لأن إجراءاتها ستعطي الكثير من الاستقرار على إجراءات الحكومة التي وضعت التشريعات النافذة للتعامل معها، وضمان الالتزام بها، لذلك يتوجب على الحكومات أن تقوم بمسح تشريعي شامل للقوانين والأنظمة واللوائح والتعليمات، لمعرفة مدى مواكبتها إجراءات الحكومة الإلكترونية، [2] أو تناقضها معها بغرض تحقيق عدد من الأهداف، وهي:

- إعطاء مشروعية للأعمال الإلكترونية الخاصة بالحكومة الإلكترونية، وتحديد مباحاتها، ومحرماتها والعقوبات على جرائمها.

- إلزام الإدارات والأجهزة الحكومية بأن تضع معلوماتها وتعليماتها وإجراءاتها على الانترنت، لتحقيق سهولة الوصول إلى المعلومات، وكذا وضع الإجراءات التي تحكم هذه العملية.

- تحديد شروط الوصول إلى سجلات المستفيدين، وطريقة استعمالها، وذلك لتحقيق الأمن الوثائقي وخصوصية وسرعة المعلومات.

- وضع معاير شفافة وثابتة للإجراءات والمتطلبات الحكومية، بهدف الحد من الحاجة لتدخل المسؤولين.

- إعطاء مشروعية لاستعمال الوثائق الإلكترونية، واعتمادها كإثبات الشخصية الإلكترونية، واستخدام التوقيع الإلكتروني والبصمة إلكترونيا.

- تسهيل التعاملات الإلكترونية، كالسماح بالتوقيع الإلكتروني، واعتماد البريد الإلكتروني، وإعطاء شرعية للبيع والشراء الإلكتروني، وفي كل التعاملات الأخرى التي تتعلق بتطبيقات الحكومة الإلكترونية.

قد أصدرت الدولة الجزائرية العديد من التشريعات القانونية التي تنص على التعاملات الإلكترونية مثل:

[1] د/ عبد المومن بن صغير، " **إشكالية تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر- المعوقات والآفاق**"، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين، 2016. شوهد يوم 2019/04/18 https://democraticac.de/?page_id=31

[2] المرجع نفسه.

- المرسوم التنفيذي رقم 2000/307 المؤرخ في 14أكتوبر 2000 المعدل لمرسوم رقم 98/257 المتعلق بضبط شروط وكيفية إقامة خدمات الانترنت واستغلالها. [1]

- المرسوم التنفيذي رقم 01/123المؤرخ في 09ماي 2001المتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات بما فيها اللاسلكية الكهربائية ، وعلى مختلف خدمات المواصلات السلكية واللاسلكية. [2]

- الأمر رقم 156 /66 المتضمن قانون العقوبات المؤرخ في 08 يونيو 1966 المعدل بموجب القانون رقم–11 14 المؤرخ في 02أوت 2011، ومتضمن في القسم السابع المساس بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات ويشمل المواد من 394مكرر إلى 394مكرر 7. [3]

3- تعاون القطاعات المختلفة

لا يمكن تنفيذ الحكومة الإلكترونية بمعزل عن القطاع الخاص، وكذا المواطن فالعملية متداخلة في بعضها البعض، ومشروع كهذا يحتم تدخل المجتمع بأكمله، حتى تتمكن الحكومة وقطاع الأعمال والمؤسسات غير الحكومية الأخرى أن تتعاون بمنهجية فاعلة وسريعة لمواجهة ما يتحدى مشروع الحكومة الإلكترونية، حتى يحقق المجتمع هدف الحكومة الأشمل، وهو إدارة هندسة طريقة عمل المجتمع، وتهيئ دورة عمل مرنة وسهلة داخل المؤسسات في الزمن الفعلي المطلوب تأدية الخدمة فيه. [4]

4- اصلاح العملية الادارية

ليست الحكومة الالكترونية مجرد عملية آلية للعمليات، أو معالجة التصرفات والأفعال القائمة في الأفعال الحكومية، والأجهزة المختصة، بل تختص بتكوين عمليات وعلاقات جديدة بين الحكومة والمواطنين والأعمال، كما أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ليست مجرد أداة لتحقيق عوائد وتوفير التكلفة المترتبة على تشغيل وتعيين القوى العاملة أو في استثمار الوقت، كما أنه لا يتحقق بقيام العاملين بإعداد السجلات والوثائق الالكترونية، بل إن الحكومة الالكترونية تعتبر من الحلول الجوهرية لو استحسن استخدامها بشكل صحيح، لذلك يجب عند تطوير الحكومة الالكترونية البدء في التخطيط السليم لمشروعاتها، ودراسة المجال الذي تطبق فيه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التي يجب أن توظف لتكوين عمليات جديدة تتسم بشفافية في حل المشكلات.

[1] الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 60، الأحد 15 أكتوبر 2000، ص15، شوهد يوم 2019/04/18.
https://www.joradp.dz/FTP/Jo-Arabe/2000/A2000060.pdf

[2] الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 27، الأحد 13 ماي 2001، ص15، شوهد يوم 2019/04/18.
https://www.joradp.dz/FTP/Jo-Arabe/2001/A2001027.pdf

[3] الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 44، الأربعاء 10 أوت 2011، ص04، شوهد يوم 2019/04/18.
https://www.joradp.dz/FTP/jo-arabe/2011/A2011044.pdf

[4] د/ عبد المومن بن صغير، المرجع السابق.

وتمثل الشفافية أسلوبا جديدا للتعامل لحل المشكلات التي تواجه مسار إعداد المعلومات والخدمات الالكترونية لجمهور المستفيدين، وذلك لكونها تمثل الوضوح التام في اتخاذ القرارات ورسم الخطط والسياسات. [1]

المطلب الثاني: تطبيقات مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

جاء مشروع الجزائر الالكترونية ليتلاءم مع التطورات التكنولوجية الحديثة، والذي يهدف إلى تحقيق الخدمة على مستوى مختلف الدوائر الحكومية الخدمية من خلال استخدام الوسائل الالكترونية في أداء أعمال المنظمات التي تتوزع على أهم القطاعات التالية:

الفرع الأول: قطاع الداخلية، وقطاع العدالة

1- قطاع الداخلية والجماعات المحلية

لقد ازدادت القناعة لدى المسؤولين في الحكومات بضرورة التغيير، ومواكبة التطورات التكنولوجيا الهائلة حتى تتمكن من تحقيق التقدم. ووزارة الداخلية والجماعات المحلية لم تحيد عن هذا المنطق. فقد شهدت تغييرات كبرى خلال مسيرة الإصلاح التي عرفتها بتطوير نماذج حكمها، والانتقال من المفهوم الكلاسيكي إلى مفهوم الحكم الالكتروني بهدف عصرنة الخدمات. [2] ويندرج تحديث نظام المعلوماتية والاتصال لوزارة الداخلية ضمن نشاطات القطاع التي تحظى بالأولوية من خلال:

- اعداد شبكة معلوماتية لوزارة الداخلية.
- اعداد نظام متابعة وتقييم مشاريع وبرامج التنمية.
- وضع نظام اعلامي جغرافي لمتابعة العمليات المحلية في مجال الاستثمار.
- انشاء قاعدة بيانات ومؤشرات اجتماعية اقتصادية للبلديات.
- تكوين مستخدمي البيانات في الولايات على استعمال نظام المتابعة على مستوى 48 ولاية.
- انشاء خلية مكلفة بمتابعة النظام وتحيينه. [3]

ولقد انطلقت مشاريع تخص الحكومة الالكترونية منها ما يخص المشاريع المدمجة الخاصة بالبلدية الالكترونية، والتي تشمل رقمنة، وأرشفة الوثائق الإدارية، ووضع نظام اعلامي مدمج، وتحسين فعالية الإدارة، وشفافيتها انطلاقا من الخدمات الالكترونية المتوفرة للمواطن. ولعل أهم المشاريع الخاصة بهذا القطاع عصرنة وثائق الهوية والسفر المطابقة لآخر التطورات التكنولوجية في العالم. من هذا المنطلق، أخذت وزارة

[1] د، سحر قدوري الرفاعي، **الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها، مدخل استراتيجي**، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 7، ص 316.
[2] وسيلة واعر، "**دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية؛ حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية-الجزائر**"، الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة منتوري قسنطينة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، ص 14، شوهد يوم 2019/04/18. http://fatima-zahra.yolasite.com/مقالات-و-مجلات-في-العلوم-السياسيةphp.

[3] بوابة وزارة الداخلية والجماعات المحلية، شوهد يوم 2019/04/18 http://www.interieur.gov.dz/index.php/ar/

الداخلية على عاتقها عملية تقنين الخدمات الالكترونية، وذلك بالوضع التدريجي لنظام وطني للتعريف المؤمن يرتكز على محورين أساسيين هما:

- إطلاق بطاقة التعريف البيومترية والالكترونية.
- إطلاق جواز السفر الالكتروني والبيومتري.

وتعد بطاقة التعريف الالكترونية وثيقة مؤمنة، وذات شكل أكثر مرونة طبقا لآخر التطورات التكنولوجية في العالم، حيث تحتوي بالأخص على شريحة الكترونية، وصورة رقمية، ومعلومات شخصية بدقة متناهية تضمن للمواطن الاتمام السريع لمختلف الإجراءات اليومية بسبب ثقتها، واستخداماتها المتنوعة في إطار الربط البيني بين القطاعات الأخرى.

فيما يتعلق بجواز السفر الالكتروني والبيومتري الذي يعد وثيقة هوية وسفر مؤمنة قابلة للقراءة آليا، تحتوي بصفة خاصة على صورة رقمية وشريحة الكترونية. إنه مطابقا للمعايير المملاة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني التي حددت الأول من افريل 2010 كآخر استحقاق لإطلاق جواز السفر الالكتروني والبيومتري لمجموع أعضائها، وكذا أفق أفريل 2015 كاستحقاق للسحب النهائي لسريان جواز السفر غير الالكتروني عبر العالم. [1] ويعتبر هذا التغيير الذي أقرته وزارة الداخلية نقلة نوعية في مسارها المهني، والذي من شأنه أن يحقق ربحا في أوقات انجاز المعاملات، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطن في شتى الإدارات العمومية، وفي كل القطاعات نتيجة تحديث نظام المعلوماتية والاتصال.

الملحق رقم (4) موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية، شوهد يوم 2019/04/22 http://www.interieur.gov.dz/index.php/ar/

على مستوى الإدارة المحلية، تم إرساء خمسة مشاريع مدمجة تخص أنظمة التسيير لتوسيع شبكة استعمال الاعلام الآلي، إذ تم توزيع أكثر من 180 ألف حاسوب نقال على مختلف الإدارات، وأكثر من 1700

[1] بوابة وزارة الداخلية والجماعات المحلية، المرجع السابق.

حاسوب مركزي. [1] كما أصدرت الوزارة في العدد 45 من الجريدة الرسمية قرارا يضبط قائمة الوثائق الخاصة بملفي بطاقة التعريف، وجواز السفر البيومتريين، إذ بإمكان تحميل الاستمارة من موقع وزارة الداخلية على الانترنت، وإرسالها عبر البريد الالكتروني، لتضاف إليها وثائق الهوية، والسوابق العدلية والجنسية. وهذا القرار هو الأول من نوعه الذي يتم من خلاله تشريع عملية الاعتماد على الوسائط الالكترونية في طلب واستخراج وتحميل الوثائق الإدارية والرسمية من الانترنت عبر شباك وحيد. [2] إنه مشروع إنشاء موقع يجمع كل الإدارات مخصص للمواطن يعمل على تقريب مختلف المصالح، والخدمات الإدارية منه. كما تسمح له الاستفادة من المعلومات الإدارية للدولة، وتوفر له مختلف الخدمات كأدلة المؤسسات (سفارات، مطارات، بنوك..)، والقوانين المعمول بها في الجريدة الرسمية، ومسابقات التوظيف عبر الوزارات، بهدف تبسيط وتخفيف الإجراءات الإدارية. فالهدف الأول من التصور الجديد للحكومة الالكترونية يتمثل في القضاء على البيروقراطية والفساد الإداري، وإدخال مرونة في أداء مختلف الإدارات بما يسمح بوجود تنسيق أكثر فيما بينها.

2- قطاع العدالة

يعتبر قطاع العدالة من أهم القطاعات التي شملها مشروع الجزائر الالكترونية، حيث عرف بدوره إصلاحات شاملة لعصرنته، حيث تحققت مشاريع كاستحداث الشباك الالكتروني على مستوى المجالس، تمكن المواطن من استخراج وثيقة السوابق العدلية في ظرف خمس دقائق. ويمكن تلخيص الإنجازات في:

- انجاز أرضية للأنترنت بإدخاله لكل مؤسسات العدالة حتى يتسنى لكل موظف من استخدامه.

- استحداث موقع الكتروني للاطلاع على المعلومات القانونية، وللتعريف بالقانون والعدالة الجزائرية والحقوق الدستورية والمدنية، والخدمات التي تقدمها العدالة.

- انجاز بوابة للقانون الجزائري تحتوي على قاعدة معطيات توفر معلومات دقيقة عن القانون الجزائري والاجتهاد القضائي، والقوانين الدولية الخاصة بالمعاهدات والاتفاقيات التي كانت الجزائر طرفا فيها، وبالتالي فهي بحق تضمن الوصول الحر والسريع للمعلومات في المجال.

- المركز الوطني لصحيفة السوابق العدلية، والذي يمكّن المواطن أو الإدارات العمومية من الحصول على صحيفة السوابق العدلية من أي محكمة من الوطن، أو عبر موقع الويب الخاص بوزارة العدل.

[1] هدى، ن، **"لقاء تقييمي حول منجزات الإدارة الالكترونية"**، نشر في جريدة المساء يوم 2009/12/20، شوهد الموقع يوم 2019/04/18.
https://www.djazairess.com/elmassa/28049

[2] يونسي، ع، **"الشروع في استخراج الوثائق عن طريق الانترنت"**، نشر في جريدة المساء يوم 2010/08/29، شوهد الموقع يوم 2019/04/18.
https://www.djazairess.com/elmassa/37307

الملحق (5) موقع وزارة العدل، شوهد يوم 2019/04/22 https://www.mjustice.dz/

الفرع الثاني: قطاع الصحة والتربية والقطاع الاقتصادي

1- قطاع الصحة

يعتزم مشروع الجزائر الالكتروني على تزويد وتدعيم المؤسسات الصحية والاستشفائية بنظام إعلام آلي صحي لتقليص الفجوة الصحية كإجراء عمليات جراحية على الانترنت يمكن لكل الأطباء مشاهدتها، ولعل أهم مبادرة توحي بعصرنة تسيير الدفع الآلي هو إطلاق بطاقة الشفاء الالكترونية التي تخزن فيها معلومات شخصية إدارية ووطنية للمؤمن الاجتماعي، حيث تنقل المعطيات الرقمية وفق نظام آلي يربط بين جميع المتدخلين [1] من أطباء وصيادلة ومستشفيات ومصالح الضمان الاجتماعي، من خلال شبكة معلوماتية خاصة. وقد شرعت مصالح الضمان الاجتماعي في تحويل جميع المعلومات المتعلقة بقوائم الأدوية المعوضة، ونسب التعويض عن طريق شبكة الانترنت. وتستعمل هذه البطاقة لاقتناء الأدوية من الصيدليات، والاطلاع على الأدوية المرخصة حسب الأمراض المزمنة بواسطة مفتاح الكتروني لكل علاج بإعداد الفواتير الالكترونية، والتوقيع الالكتروني للوثائق المعدة.

2- قطاع التربية الوطنية

عمدت وزارة التربية الوطنية على دفع الأساتذة في مختلف الأطوار إلى وضع الدروس والمقررات الدراسية على شبكة الانترنت بهدف تحسين مستوى ونوعية التعليم بالجزائر. [2] ومن خلال مشروع "تربية نت"، وادخلت التكنولوجيا في قطاع التربية من خلال تكوين مجموعة من المدرسين على استعمال المعلوماتية وإدخال مادة الاعلام الآلي وربط الأجهزة بالأنترنت وتجهيز 1000 ثانوية بحاسوب مخصص لعمليات التسيير.

[1] وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، "**السياسة الوطنية للضمان الاجتماعي**"، شوهد الموقع يوم 2019/04/18، http://www.mtess.gov.dz/ar/2/السياسة-الوطنية-للضمان-الاجتماعي/

[2] فاطمة الزهراء، س، **"حكومة الكترونية 2013-الجزائر"** في 2010/01/13، شوهد في الموقع يوم 2019/04/22. http://formatic.dzportal.net/articles.php?lng=fr&pg=1253

[1] ويضاف إلى هذه المبادرات مختلف البوابات والمواقع والمنتديات التعليمية التي تمد المتعلمين بمحتويات تعليمية الكترونية لتحسين مستواهم عبر الانترنت. كمثال على هذا أطلقت الوزارة المعنية مدونة ONEC [2] فيه دروس كل الأطوار التعليمية والتسجيل للبكالوريا وكافة الأطوار وامتحانات.

3- القطاع الاقتصادي

التجارة الالكترونية؛ لقد عرفت الجزائر أشكالا من التجارة الالكترونية، فتزويد المؤسسات والأفراد بالإنترنت يدخل في نطاق التجارة الالكترونية، وتعرف التجارة الالكترونية في القانون الجزائري على أنها النشاط الذي يقوم بموجبه مورد الكتروني باقتراح أو ضمان توفير سلع وخدمات عن بعد لمستهلك الكتروني، عن طريق الاتصالات الالكترونية، [3] ويعتبر الموقع الالكتروني واد كنيس أكبر موقع وهو شركة مختصة في إعلانات البيع والشراء عبر الانترنت، ويتلقى زيارة يومية تفوق 800 ألف زائر، انطلق سنة 2006، وقامت الشركة بإطلاق مواقع أخرى كموقع autobip الخاص ببيع وشراء السيارات وموقع CVite الخاص بالباحثين عن العمل وأرباب العمل. [4]

وتعرف التجارة الالكترونية في الجزائر إشكالات على مستوى حركة الأموال والضرائب، والقانون المرتبط بالتوقيعات الالكترونية والجرائم الالكترونية، التي يصعب التحكم فيها. من جهة أخرى لا توجد دراسات تتحدث عن حجم هذه التجارة بالجزائر لعدم تطبيق الإطار التشريعي الذي يحددها، وتأخر الإصلاحات المصرفية والمالية، [5] لأن أساس ظهور وتطور التجارة الالكترونية يعود في الأصل إلى مدى انتشار وسائل الدفع وفعالية الصيرفة الالكترونيين، وعلى الجزائر تدعيم الصيرفة والدفع الالكتروني لإيجاد وسط مناسب لهذه التجارة.

الصيرفة الالكترونية؛ لقد بادرت بعض المؤسسات المصرفية والمالية بتطوير شبكات الكترونية للدفع، والتسديد منتشرة في نقاط محدودة من التراب الوطني، لكن عدم القدرة على التحكم فيها وتسييرها جعل بعضها يتوقف عن أداء خدماته بسبب اعتماد هذه المؤسسات على حلول، وأنظمة مستوردة غير متوافقة والسوق الجزائرية من جهة، وعدم تزايد الطلب عليها من جهة أخرى. لقد قامت معظم المؤسسات البنكية الجزائرية بإنشاء الشبكات المتخصصة في البنوك التي تضيف التبادل المؤمن والمتقن بين المؤسسات البنكية، بإصدار بطاقات السحب، مثل بطاقة السحب من الصرفات الآلية والبطاقات المصرفية للسحب والدفع لأغلبية البنوك. كما يهدف الإصلاح المصرفي إلى تحديث وسائل الدفع الالكتروني على رأسها بطاقة الدفع العالمية "C.E.VisaGold" التي تمكن من الشراء على الانترنت من أي مكان وتحويل الأموال إلى بضائع عن طريق إرسال

---

[1] طارق، ب، "**التعليم الالكتروني بالجزائر**"، جريدة المساء، يوم 2009/10/20، شوهد الموقع يوم 2019/04/22، https://www.djazairess.com/elmassa/25767

[2] موقع المدونة، شوهد يوم 2019/04/22 https://www.e-onec.com/

[3] الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 28، المؤرخ في 2018/05/10، القانون رقم 18-05 المتعلق **بالتجارة الالكترونية**، ص 5. شوهد يوم 2019/04/22 https://www.mpttn.gov.dz/sites/default/files/Loi%20n%C2%B0%2018-05%20du%2010%20mai%202018%20.%28%20ar%29_0.pdf

[4] موقع ويكيبيديا الموسوعة الحرة، "واد كنيس" شوهد يوم 2019/04/22 https://ar.wikipedia.org/wiki/وادكنيس

[5] كمال آيت زيان، وحورية آيت زيان، "**الصيرفة الالكترونية في الجزائر**"، المركز الجامعي خميس مليانة، شوهد من الموقع يوم 2019/04/22. http://iefpedia.com/arab/wp-content/uploads/2010/03/

المعلومات البنكية عبر البريد الالكتروني بشكل مشفر، إلا أن بطئ إجراءات تحويل الأموال عبر البنوك داخل وخارج الوطن أعاق هذه العملية. كما تم الاتفاق مع "Visa" و"MasterCard" العالمية التي تقلص مدة التحويلات. [1] أما فيما يخص أنظمة الدفع الالكترونية المتطورة، فقد انجز نظام التسوية الاجمالية الفورية "RTGS1" الذي يوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية العاملة في بلد ما من خلال الحسابات المركزية للمصارف. ثم في سنة 2006 تم انشاء نظام "ACTI" الذي يختص بالمعالجة الآلية لوسائل الدفع العام باستعمال وسائل تكنولوجية مثل الماسحات الضوئية، والبرمجيات حيث يعتمد التبادل المعلوماتي للبيانات الرقمية والصور. [2]

الفرع الثالث: قطاع البريد وتكنولوجيا الاتصال والحظيرة التكنولوجية

1- قطاع البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال

بموجب قانون 2000-03، المتضمن القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، تم انشاء مؤسستين عموميتين، "بريد الجزائر" و"اتصالات الجزائر". [3] ورافقت مؤسسة "بريد الجزائر" التنمية الاقتصادية للبلاد، المتميزة بتطور مذهل في المجال المالي، فارتفع عدد الحسابات البريدية الجارية للمواطنين من 05 ملايين حساب فقط سنة 1999 إلى أكثر من 23 مليون حساب سنة 2017، وعدد المعاملات في الحسابات الجارية ارتفع من 25 مليون عملية سنة 1999 إلى ما يقارب 530 مليون عملية سنة 2017. أكثر من 5 ملايين بطاقة دفع (بطاقة الذهبية)، بإنتاج متواصل لتغطية كافة زبائن البريد سنة 2019؛ 1376شباك آلي للأوراق المالية، لتقديم خدمات متعددة، تسمح هذه الشبابيك الآلية بإجراء 33 508 880 معاملة مالية سنويا، أي 386 مليار دينار جزائري في المعاملات النقدية الالكترونية؛ خدمة بريدي نات تتضمن الخدمات طلب فتح حسابات البريد الجاري، طلبيات بطاقات الذهبية، الاطلاع على الحساب البريدي الجاري ودفع الفواتير وتعبئة الرصيد الهاتفي (سونلغاز، سيال، الجزائرية للمياه، موبليس، أوريدو). تعبئة الانترنت ADSL والهاتف عبر بطاقة الذهبية إتاحة سنة 2015 الاطلاع على حساب كناب على الخط«e-cnep.poste.dz»؛ وسنة 2018، أطلقت "بريد الجزائر" التطبيق النقال .BARIDI MOB يسمح هذا التطبيق الجديد بإجراء كافة الوظائف التي يمكن القيام بها ببطاقة الذهبية، مثل المعاملات المالية، الاطلاع على الرصيد، تعبئة الرصيد الهاتفي، دفع فواتير الغاز، الكهرباء، الانترنت والهاتف دون التنقل إلى مكاتب البريد، مع إمكانية الحصول على كشف عن كافة العمليات. [4]

---

[1] كمال آيت زيان، وحورية آيت زيان، "**الصيرفة الالكترونية في الجزائر**"، المرجع السابق.

[2] المرجع نفسه.

[3] الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 48، المؤرخ في 2000/08/05، قانون رقم 2000-03، **يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية**، شوهد يوم 2019/04/22. https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/ar/dz/dz036ar.pdf

[4] بوابة وزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال، "**تطور قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية في الجزائر 1999-"2018**"، "، شوهد يوم 2019/04/22، https://www.mpttn.gov.dz/ar/content/evolutionsecteurar

إنّ التطور المطرد لشبكات المواصلات السلكية واللاسلكية في بلادنا، منذ مطلع القرن الحالي، لتطوير التدفق السريع وفائق السرعة في بلدنا، أفضى إلى إدراج التوصيل في بلدنا النفاذ للجميع. وبهذا الشكل فقد توسع عدد مستعملي الشبكة العالمية للواب في بلدنا، من خلال الشبكة الثابتة، من 2032337 وصلة سنة 2003 ليبلغ 17298103 وصلة في مارس 2018، تغطي المنازل والمؤسسات، رافعة بهذا معدل تعميم الانترنت الثابت في بلدنا إلى ما يفوق 44 %. علاوة على ذلك، سمح ظهور تكنولوجيا النفاذ إلى الانترنت عبر شبكات الاتصالات الراديوية بواسطة الهاتف النقال، زيادة عدد مستعملي الانترنت إلى حد كبير في بلدنا، من خلال 33968492 وصلة، بين تكنولوجيا الجيل الثالث (23 مليون وصلة) والجيل الرابع (10 968 492 وصلة). ومع توسعة التوصيل النقال، بلغ معدل التعميم 126 % سنة 2017، في حين لم يتجاوز 69% سنة 2015، باحتساب شريحة السكان التي يفوق سنها 15 سنة. [1]

لقد صاحب العصرنة انخفاض استعمال الهاتف الثابت في الساحة الدولية، نظرا لاهتمام السكان المتزايد بمزايا الهاتف النقال. في بلادنا، تم إدخال الهاتف النقال إلى الجزائر سنة 1994 (الهاتف النقال التناظري الراديوي)، لكنه كان عدد مشتركي الشبكة 18000 نهاية سنة 2000. مذاك، عرفت خدمات الهاتف النقال في بلدنا تطورا كبيرا، بمعدل تغطية السكان بشبكة المحمول تجاوز هذه السنة 98 %. وما فتئ عدد مشتركي الهاتف النقال يرتفع بدوره من 47.04 مليون مشترك سنة 2016، ليبلغ أكثر من 49,87 مليون مشترك سنة 2017. [2]

2- الحظيرة التكنولوجية "Cyber Park" سيدي عبد الله

أشرفت "الوكالة الوطنية لترقية الحظائر التكنولوجية وتطويرها" على انجاز مشروع القطب التكنولوجي في المدينة الجديدة "سيدي عبد الله" على بعد 30 كم من العاصمة الجزائر. ويعتبر هذا القطب حظيرة معلوماتية، ويصنف ضمن أكبر الحظائر التكنولوجية في العالم، إذ كلفت الدولة حوالي 130 مليون دولار لإنجازها. تضم الحظيرة مركز البحث في تكنولوجيات الإعلام والاتصال. تندرج الحظيرة في إطار الاستراتيجية الوطنية لمجتمع المعلومات الهادف إلى صناعة التكنولوجيات الحديثة والبحث، وكذا صناعة المحتوى. وتعد مصدر قوة للاقتصاد الوطني بجمع الإمكانات الوطنية لتطوير البحوث، وترقيتها بإنشاء العديد من المؤسسات الصغيرة التي تنشط في حقل التكنولوجيات الحديثة. يتكون المشروع من ثمان مباني تحتوي المرافق التالية:

- مركز أعمال وفندق حوّل إلى مكاتب.
- برجين وقاعة مؤتمرات ب 600 مقعد.
- مكاتب ذكية وشبكات عصرية.
- برج ذكي يتوفر على قاعة رياضية ومسبح، وطابق مخصص لاستقبال مراكز النداء.

[1] بوابة وزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال، **"تطور قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية في الجزائر 1999-"2018**، المرجع السابق.
[2] المرجع نفسه.

- مراكز المعطيات ومتعاملي الاتصال، ومؤسسات تكنولوجيات الإعلام والاتصال.
- مبنى ذكي مصمم لاستقبال مركز بريدي الكتروني.

بالإضافة إلى 27 مشروع استثماري وجملة من النشاطات تكون بمثابة قطب افتراضي لنشاطات تكنولوجيا الإعلام والاتصال. [1] يتم استعمال هذه المدينة كأرضية مادية وافتراضية لنشاطات تكنولوجيا المعلومات في الجزائر، وخاصة لتسمح بظهور قطاع تصدير هذه التكنولوجيات، [2] والتي يضمنها موزعو تجهيزات وبرمجيات. كما يساهم أيضا في تحقيق هذا المشروع "وكالة تطوير التجارة".

لقد كان برنامج الحظائر التكنولوجية طموحا ليتقرر إقامة سلسلة من حظائر أخرى بعدة ولايات في البلاد في إطار البرنامج الخماسي 2010-2014 مثل حاضنة تقنية بولايات عنابة، وسطيف، ووهران، وورقلة، وقسنطينة، وغرداية.

المبحث الثالث: المقارنة لأداء الحكومة الإلكترونية في دولة الامارات والجزائر

المطلب الأول: تقييم عام للحكومة الالكترونية في الامارات والجزائر

الفرع الأول: تقييم تجربة تطبيق الحكومة الالكترونية في دولة الامارات

1- الحشد الجماعي ومكافأة الابتكار في تصميم التطبيقات

في مايو 2013، وضع قادة دولة الإمارات هدفًا طموحًا كجزء من دعوة للعمل للوصول إلى حكومة تستهدف رضا العملاء: بأن تكون كافة الخدمات الحكومية متاحة عبر الأجهزة المحمولة في غضون عامين. وفي مايو 2015، أعلن سمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم أن 96 بالمائة من الخدمات المقدمة للمواطنين في أهم 337دائرة حكومية أصبحت تقدم عبر الهواتف المحمولة بنجاح.

والآن وضعت القيادة الإماراتية للحكومة هدف جديد وهو أن يتمكن 80 بالمائة من مستخدمي الخدمات الحكومية من الوصول إليها عبر الأجهزة المحمولة بحلول عام 2018. ويشكل هذا الهدف ضغطًا على الحكومة لتشجيع نقل خدماتها إلى الأجهزة المحمولة مع ضمان المستوى الأمثل من سهولة استخدامها. ولدعم وتشجيع الوزارات وتفعيل مشاركة المواطنين، أطلقت الحكومة جائزة أفضل خدمة حكومية عبر الهاتف المحمول في عام 2013، وتُمنح الجائزة السنوية إلى المشاركين في 4 فئات وهي: الهيئات الوطنية، والعربية، والدولية، والحكومية، إضافة إلى الطلبة في الجامعات الإماراتية .ويتأهل للمشاركة أي نوع من حلول الخدمة

[1] تقرير وزير البريد وتكنولوجيات الاعلام والاتصال، جريدة المساء يوم 2008/11/17، شوهد يوم 2019/04/22.
https://www.djazairess.com/elmassa/14294

[2] **Les nouvelles technologies de l'information et de la communication : cyber parc Sidi Abdallah**, visité le 22/04/2019.
www.anpt.dz/brochurecyber.pdf

الحكومية عبر الهاتف المحمول، بدءً من تطبيقات الهواتف الذكية إلى حلول الويب ووصولًا إلى الرسائل النصية الآلية. [1]

2- تسهيل سداد دفعات المواطنين للحكومة

يمكن إعادة شحن البطاقة المدفوعة مسبقًا "الدرهم الإلكتروني"، والتي أطلقت عام 2011، عبر أجهزة الصراف الآلي واستخدامها لدفع رسوم أي جهة حكومية اتحادية، مستبدلةً الدفعات التي كانت ترسل بالبريد أو تدفع نقدًا في المكاتب الحكومية. وبدلًا من محاولة تطوير وإدارة وتشغيل البرنامج بشكلٍ مستقل، عملت الحكومة مع شركة مملوكة للدولة، وهي بنك أبوظبي الوطني، الذي كان يملك العديد من القدرات التي يسعى نظام "الدرهم الإلكتروني" إلى تحقيقها.

وكانت دولة الإمارات أول دولة عربية تطبق نظام سداد مماثل على مستوى الدول ككل. ولتشجيع استخدام "الدرهم الإلكتروني"، عرضت وزارة المالية على المستخدمين أسعارًا ورسومًا مخفّضة، كما تضمن النظام تقديم خدمات العملاء المساندة على مدار الساعة.

وابتداءً من سبتمبر 2015، أعلنت وزارة المالية أن "الدرهم الإلكتروني "حصّل رسومًا حكومية بلغت 17 مليار درهم إماراتي، واستخدم في أكثر من 80 مليون معاملة حتى الآن، إلى جانب 2 مليون معاملة إلكترونية (غير تلك التي تجرى عبر أجهزة نقاط البيع الإلكترونية).

تتطلع المبادرات المذكورة هنا إلى تعزيز شفافية جودة الخدمات الحكومية وتقديم الحوافز والمعرفة لمزودي الخدمة ليحسنوا من أدائهم. كما تعمل دولة الإمارات على تحديث خدماتها العامة بوتيرة غير مسبوقة لتعزيز رضا المواطنين عنها .وكمؤشر أولي على هذا التقدم، صنف مؤشر الابتكار العالمي دولة الإمارات في المركز 36 عام 2014، متقدمة من المركز 38 في عام 2013 ومتفوقة بذلك على معظم دول أوروبا الشرقية .وبالإضافة لذلك، وبينما كانت التطلعات تطمح إلى تلبية الخدمات الحكومية لمعايير أفضل شركات القطاع الخاص، يُشير مكتب رئيس الوزراء في الإمارات إلى أن المزيد من الشركات الخاصة باتت تتواصل مع الحكومة لتتعلم من ممارساتها في تقديم الخدمات .فهناك فرص كثيرة للحكومة الإماراتية والحكومات الأخرى لزيادة المشاركة العامة والخدمات التي تلبي احتياجات العملاء. [2]

الفرع الثاني: تقييم تجربة تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر

إن مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر تحيطه الضبابية وذلك لغياب رؤية شاملة في إيجاد المتطلبات التقنية والقانونية والتنظيمية لإطلاق هذا المشروع، فالتصور السائد حول المشروع لا يخرج عن

[1] بوحميد حصة، كونستانتين مارغو، "**كيف عملت الحكومة الإماراتية على تطوير خدمات المواطنين**"، ماي 2016، شوهد يوم 2018/04/24.
https://www.mckinsey.com/industries/public-sector/our-insights/how-the-uae-government-modernized-citizen-services/ar-ae

[2] بوحميد حصة، كونستانتين مارغو، "**كيف عملت الحكومة الإماراتية على تطوير خدمات المواطنين**"، المرجع السابق.

نطاق اعتباره برنامج أو مخطط شبيه إلى حد ما بمخططات التنمية التي كانت تضعها وزارة التخطيط في العشريات الماضية، بمعنى أن التحول نحو الحكم الراشد يأخذ شكلا استعراضيا لضمان الدعم الخارجي وبتعبير أدق هو مشروع لتسويق الصورة الخارجية لا غير، خاصة أن الأساليب التي تم انتهاجها في إطار الحكومة الالكترونية كعصرنة خدمات الحالة المدنية مثلا عن طريق نظام جواز السفر، وبطاقة التعريف البيوميتريين، وتقنية استصدار وثائق الحالة المدنية الأصلية دون التنقل لمكان المولد، - رغم ما لها من أهمية - كثيرا ما كانت استجابة لدعوات بعض الهيئات الدولية كمنظمة الطيران المدني، وبعض دول العالم سلكت طريق الحكومة الالكترونية في سبيل البحث عن شرعية جديدة (شرعية تكنولوجية **légitimité technologique**) لضمان بقاءها واستمراريتها وإضفاء نوع من الرشد عليها. [1]

ثم أنّ سياسة تنفيذ خطط التنمية الإدارية في دول العالم الثالث –منها الجزائر- ترتبط بالأشخاص من وزراء ومسؤولين يختارون استنادا لمعايير سياسية بعيدة عن تخصصهم، فوزير واحد يستطيع أن يهدم أهرامات من التنظيمات الإدارية التي بذلت في سبيل تنميتها وتطويرها، وفي حالات كثيرة تلغى وزارات بأكملها لأسباب بعيدة عن مسارات التنمية وأهدافها، كما حدث في تجربة ما يسمى ب"محافظة الجزائر الكبرى" مثلا، وهو ما يؤثر سلبا في التحوّل نحو تفعيل الإدارة، فضلا عن العامل الاجتماعي الذي توجد على مستواه معوقات كثيرة داخل وخارج الجهاز الإداري تقف في وجه التحول نحو الحكومة الالكترونية. فهناك تقاليد رشحتها أو أفرزتها السنين الطويلة في الجهاز الإداري حتى غدت نوعا من السلوك والممارسة الإدارية، ومثل هذه القيم وأصحابها يقفون حجرة عثرة باتجاه معارضة أي تغيير لا يتماشى وتعصبهم لهذه القيم، لأن الذين لا يعملون، يؤذي نفوسهم أن يعمل الناس، بغض النظر عما تحققه من تطور للإدارة والدولة والمجتمع ككل، أما خارج الجهاز الإداري فثمة انتماءات دينية وطائفية وقبلية قد تشكل قوى معارضة للتغيير المطلوب.

ومن خلال هذه الدراسة نقدم **التوصيات** التالية:

- الحكومة الإلكترونية مشروع غير قابل للاستنساخ أو التقليد لمجرد مواكبة العصر، إنما هو نظام يقوم على إستراتيجية واضحة تتضمن الأهداف التي تراعي خصوصية المجتمع واحتياجاته والإمكانيات المتوفرة وهذا لزيادة فرص نجاح المشروع.

- حل المشاكل المرتبطة بالأمن المعلوماتي بالنسبة للمؤسسات العمومية عن طريق التعاون والتنسيق فيما بينها، والاستفادة من التجارب الدولية في هذا المجال، وكذلك قضايا الأمن المتعلقة بالمواطن لكسب ثقته باعتباره عنصر مهم في نجاح مخطط الحكومة الالكترونية.

[1] إلياس شاهد وآخرون، "**تقييم تجربة تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر**"، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، عدد 2016/03. ص134، شوهد يوم 2019/04/24.
https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/bitstream/123456789/15482/1/A30.pdf

- تكثيف حملات التوعية بأهمية التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال، وما تقدمه من فوائد للأفراد والمؤسسات وإشراك المجتمع المدني والقطاع الخاص في هذا المجال.

- الاهتمام بالعنصر البشري باعتباره الأداة التي تسهم في تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية، عن طريق برامج التكوين المكثف والتدريب والتوعية للموظفين والقيادات الإدارية، وإعلام وتحسيس المواطن باعتبار أن مشروع الحكومة الإلكترونية موجه له بالأساس، وأن نجاح المشروع مرتبط بوعيه وتفاعله معه. [1]

المطلب الثاني: المقارنة بين الحكومة الالكترونية في دولتي الامارات والجزائر

الفرع الأول: المقارنة حسب مؤشرات جاهزية الحكومة الالكترونية للبلدين

1- دولة الامارات العربية المتحدة

تحافظ دولة الإمارات على ريادتها الإقليمية في مؤشر الخدمات الإلكترونية، حيث حققت المركز الأول عربياً والمركز الثالث آسيوياً، والثامن عالمياً. أما في مؤشر المشاركة الإلكترونية، فقد اشتركت دولة الإمارات ومملكة البحرين الشقيقة في المركز الأول عربياً، وحققت الدولتان معاً المركز 32 عالمياً. ومن الإشارات المهمة في التقرير أنه وضع دولة الإمارات في قائمة الدول الرائدة على مستوى العالم من حيث مستوى التقدم على مسار تنمية الحكومة الإلكترونية. كما وضع التقرير اسم دولة الإمارات في قائمة أفضل 50 دولة في العالم من حيث تطبيق المشاركة الإلكترونية.

وبين التقرير أن دولة الإمارات حققت الدرجة الكاملة في المستوى الثاني للخدمات المقدمة من الحكومة، وهو مستوى الخدمات المعززة. أما في المؤشر الكلي لتطور الحكومة الإلكترونية، والذي ضم المؤشرات الثلاثة، الخدمات الإلكترونية، ورأس المال البشري، والبنية التحتية للاتصالات، فحققت دولة الإمارات المركز 29عالمياً، متقدمة ثلاثة مراكز عن العام 2014، حيث كانت آنذاك في المركز 32. ويذكر أن التقرير وضع دولة الإمارات ضمن قائمة القادة العالميين في مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية، حيث جاءت المملكة المتحدة في المركز الأول وتلتها أستراليا ثم كوريا الجنوبية.

يلقي التقرير الضوء على تنمية وتطور الحكومة الإلكترونية في 193 دولة حول العالم، من خلال قياس المؤشر العام لتطور الحكومة الإلكترونية (EGDI) الذي يعدّ مؤشراً مركباً، إذ يقوم على المتوسط الحسابي لثلاثة مؤشرات فرعية، هي مؤشر الخدمات الإلكترونية الذكية، ومؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية، ومؤشر رأس المال البشري. ويركز تقييم الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية 2016 على مدى قدرة الدول على توظيف برامج الحكومة الإلكترونية والذكية لخدمة الأهداف الإنمائية التي يبلغ عددها 17 هدفاً ومنها التعليم الجيد، والصحة الجيدة والرفاه، والمساواة بين الجنسين، والطاقة النظيفة، والعمل اللائق ونمو الاقتصاد، والصناعة والابتكار والهياكل الأساسية الخ. كما يركز التقييم على قياس مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إصلاح وتطوير القطاع العام في الدول، عن طريق تعزيز الكفاءة، والفعالية، والشفافية، والمساءلة، والوصول إلى الخدمات العامة، ومستوى مشاركة المواطنين في كل دولة من الدول الأعضاء في الأمم المتحدة في جميع مستويات التنمية. وحسب التقرير، فإن المملكة المتحدة حلت في المركز الأول على عالميا في مؤشر الخدمات الإلكترونية الذكية، تلتها في الترتيب كل من، أستراليا وسنغافورة وكندا وكوريا الجنوبية. [2]

---

[1] إلياس شاهد وآخرون، "**تقييم تجربة تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر**"، المرجع السابق، ص 135.

[2] صحيفة البيان الالكترونية، "**الامارات الأولى عربيا والثامنة عالميا في مؤشر الخدمات الالكترونية والذكية**"، 2016/07/31، شوهد يوم 2019/04/24.
https://www.albayan.ae/across-the-uae/news-and-reports/2016-07-31-1.2688260

أما في مؤشر المشاركة الإلكترونية، فقد اشتركت دولة الإمارات ومملكة البحرين الشقيقة في المركز الأول عربياً، وحققت الدولتان معاً المركز 32 عالمياً ويعتبر مؤشر المشاركة الإلكترونية مؤشراً تكميلياً لدراسة الأمم المتحدة الاستقصائية حول الحكومة الإلكترونية، ويوسع من نطاق الدراسة من خلال التركيز على مشاركة المواطنين في صنع القرارات العامة، من خلال تيسير تقديم المعلومات من قبل الحكومات إلى المواطنين، والتفاعل مع الجهات المستفيدة، والتعاون في عمليات صنع القرارات الإلكترونية.

وبحسب التقرير نفسه، تقدمت الدولة 18 مركزاً في مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية**(TII)** ، لتصبح في المركز الـ25 على مستوى العالم، حيث يتكون المؤشر من متوسط 5 مؤشرات فرعية، هي مؤشر الأفراد المستخدمين للإنترنت، ومؤشر اشتراكات الإنترنت عريض النطاق الثابت، ومؤشر اشتراكات الإنترنت عريض النطاق اللاسلكي، ومؤشر اشتراكات الهاتف الثابت، فضلاً عن مؤشر اشتراكات الهاتف المتحرك. وتكون القيمة المركبة للبنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية للدولة هي المتوسط الحسابي البسيط للمؤشرات الفرعية الخمسة، ويتم احتساب نتيجة الدولة النهائية من خلال احتساب أدائها مقارنة بالقيمة المحققة لأعلى دولة، والقيمة المحققة لأقل دولة.

وفي مؤشر رأس المال البشري(HCI) ، تقدمت الدولة 10 مراكز عن التقرير السابق الصادر في عام 2014، فأصبحت الدولة في المرتبة 107 عالمياً، حيث يُعد هذا المؤشر مركباً متوسطاً لأربعة مؤشرات فرعية، هي مؤشر السنوات المتوقعة للدراسة، ومؤشر متوسط سنوات الدراسة، ومؤشر معدل التسجيل الإجمالي، بالإضافة إلى مؤشر معرفة القراءة والكتابة بين الراشدين. [1]

2- دولة الجزائر

استنادا إلى تقرير إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية التابع لمنظمة الأمم المتحدة، في مؤشر الحكومة الالكترونية حسب استطلاع عام 2016، فإن الجزائر لا تزال تحقق مستويات منخفضة في مؤشرات تنمية الحكومة الالكترونية على مدى الست سنوات الأخيرة، والجدول التالي يلخص قيمة هذه المؤشرات: [2]

الجدول رقم (02): مؤشرات جاهزية الحكومة الالكترونية في الجزائر حسب استطلاع الأمم المتحدة

المؤشر	القيمة			
	2010	2012	2014	2016
مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية =	**0.3181**	**0.3608**	**0.3106**	**0.2999**
مؤشر البنية التحتية للاتصالات =	**0.1248**	**0.1812**	**0.1989**	**0.1934**
نسبة الأشخاص الذين يستخدمون الأنترنت	10.34	12.5	15.23	18.09
عدد المشتركين في خدمة الهاتف الثابت لكل 100 فرد	09.06	08.24	8.32	07.75
عدد المشتركين في خدمة الهاتف النقال لكل 100 فرد	81.41	92.42	97.95	93.31
عدد المشتركين في النطاق العريض الثابت لكل 100 فرد	01.07	0.58	2.89	4.01
عدد المشتركين في الناطق العريض اللاسلكي لكل 100 فرد	0.85	2.54	0.00	0.00

[1] صحيفة البيان الالكترونية، "**الامارات الأولى عربيا والثامنة عالميا في مؤشر الخدمات الالكترونية والذكية**"، المرجع السابق.
[2] فاتح جاري وآخرون، "**متطلبات تحقيق حكومة الكترونية مع عرض للحالة الجزائرية**"، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، شوهد يوم 2019/04/24.
http://dlibrary.univ-boumerdes.dz:8080/bitstream/123456789/5106/1/ARTICLE4.pdf

مؤشر رأس المال البشري =	**0.7377**	**0.6463**	**0.6543**	**0.6412**
نسبة التعليم بين الكبار	75.40	72.65	72.65	80.20
نسبة إجمالي الملتحقين بالتعليم	70.52	77.96	80.82	79.19
نسبة التعليم المتوقعة	/	/	14.06	13.97
متوسط سنوات التعليم للفرد	/	/	07.60	7.60
مؤشر الخدمة الالكترونية =	**0.0335**	**0.2549**	**0.0787**	**0.0652**
نسبة خدمات المعلومات الناشئة	19	75	16	/
نسبة خدمات المعلومات المعززة	9	48	18	/
نسبة الخدمات المعاملاتية	1	8	2	/
نسبة الخدمات المتصلة	2	9	9	/
مؤشر المشاركة الالكترونية =	**0.0143**	**0.0526**	**0.0784**	**0.1186**
المعلومات الالكترونية	/	/	18.52	17.6
الاستشارات الالكترونية	/	/	0	10.5
القرارات الالكترونية	/	/	0	0

المصدر: نقلا عن زينب نافع، جاهزية الحكومة الالكترونية في الجزائر، الملتقى الوطني الثامن حول آليات تفعيل وسائل الدفع الحديثة في النظام المالي والمصرفي الجزائري، يوم 13-14 مارس 2014، الجزائر، جامعة آكلي محند أولحاج البويرة، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير.

وبناءا على هذه القيم المحققة فقد صنفت الجزائر الأسوأ عربيا وفي شمال افريقيا، من بين 193 دولة شملها التقرير، بل كانت ليبيا أحسن منها، واستنادا إلى التصنيف الأممي، فإن الجزائر كانت في المرتبة 136 على مستوى العالم في سنة 2014، من ضمن 193 دولة، مقارنة مع 132 في عام 2012، أي بانخفاض قدره 4 نقاط في سنتين، لتصبح في المرتبة 150 في سنة 2016 لتفقد 14 نقطة في السنتين الأخيرتين، وقد جاءت ليبيا – وهي بلد تعيش أزمات متعددة – في المرتبة 118، ومقارنة مع باقي دول الجوار، فإن تونس الأولى على المستوى القاري، واقتنصت المرتبة 72 عالميا، المغرب 85، مصر 108، والامارات 24 عالميا والأولى عربيا. ويحمل تقرير الأمم المتحدة للحكومة لعام 2014 شعار "الحكومة الالكترونية للمستقبل الذي نريد" ويعتمد هذا المفهوم على استخدام تكنولوجيا الاتصالات لتقديم الخدمات العامة للمواطنين، وهو الأمر الغائب في الجزائر، حيث سجل التقرير تماطل الحكومات المتعاقبة في الجزائر في تحريك المشروع المعلق منذ سنوات رغم الأموال المرصودة له. [1]

الفرع الثاني: المقارنة حسب الفجوة الرقمية المعلوماتية

1- فجوة النفاذ الهاتفي الثابت والجوال

[1] فاتح جاري وآخرون، "**متطلبات تحقيق حكومة الكترونية مع عرض للحالة الجزائرية**"، المرجع السابق.

إذا كانت الأرقام والاحصائيات الدولية المقارنة بخصوص الفجوة الرقمية، تشير إلى أن الامارات سجلت في السنوات الأخيرة معدلات ومؤشرات عالية، ليس على المستوى العربي فحسب، بل حتى على المستوى الدولي، فعلى سبيل المثال، تملك الامارات معدل نفاذ للإنترنت يقدر ب 30%، وهو أعلى من المعدل الأوروبي، فلا شك أن المقارنة بينها وبين الجزائر بخصوص تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد لا تختلف كثيرا عن المقارنة بين دولة أوروبية وأخرى من العالم الثالث، ورغم ذلك إلا أن هذه المقارنة، بإمكانها تقديم صورة نموذجية عن حجم الفجوة الرقمية والمعلوماتية التي تقطع أوصال الوطن العربي.

ورغم أن الجزائر تحاول في السنوات الأخيرة الولوج إلى ما يسمى ب "مجتمع المعلومات"، وتقليص الفجوة الرقمية بينها وبين دول العالم الأخرى، أو على الأقل بينها وبين بعض الدول العربية التي قطعت أشواطا لا بأس بها في هذا المجال، إلا أنها تسير بخطى متثاقلة، تعترضها جملة من العقبات والمشاكل، وفيما يلي صورة رقمية نقدم فيها بعض الأرقام التي توفرت لدينا، والتي تبين بوضوح التأخر الرقمي الذي تسجله الجزائر مقارنة بالإمارات، بين سنتي 1999 و2005.

المتغير / الدولة	الجزائر	الامارات
عدد خطوط الهاتف الثابت لكل 1000 نسمة	52	407
عدد خطوط الجوال لكل 1000 نسمة	02	52

جدول (03) الفارق بين البلدين في نفاذ الاتصالات الهاتفية لسنة 1999

يلاحظ من الجدول ارتفاع نسبة الهاتف الثابت بالنسبة للإمارات إذ تقدر بحوالي 407 خط من كل 1000 نسمة، رغم الفارق الشاسع بين البلدين من حيث تعداد السكان حيث يبلغ عددهم في الجزائر ضعف عدد السكان في الإمارات بحوالي 14 ضعف، وهذا ما يفسر عجز الجزائر في التغطية الهاتفية. وكذلك بالنسبة للهاتف الجوال.

وإذا التفتنا إلى حجم إيرادات الاتصالات، ندرك مدى اهتمام الإمارات بقطاع الاتصالات، فقد خصص له أكثر من مليار دولار، في حين لم تتجاوز ميزانية الاتصالات في الجزائر 251 مليون دولار، وذلك لضعف البنية التحتية للاتصالات في الجزائر، وحاجتها الكبيرة إلى الأموال للإصلاح والتحديث. [1]

ولا شك أن كلفة الاشتراك في الخطوط الهاتفية، تلعب دورا هاما في الخطوط الهاتفية، تلعب دورا هاما في اقبال أو عزوف المواطنين على استعمال الاتصالات الهاتفية، مما ينعكس سلبا أو إيجابا على التغطية والنفاذ الهاتفي الثابت والجوال، وفيما يلي جدول يبين المقارنة بين كلفة التخابر الهاتفي بين البلدين بالدولار الأمريكي.

	المتغير / البلد	الجزائر	الامارات
الهاتف الثابت	كلفة الخط	60	54

[1] قواسم بن عسى، "**الفجوة الرقمية والمعلوماتية بين الدول العربية دراسة مقارنة بين الجزائر والامارات العربية المتحدة**"، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علو م الاعلام والاتصال، جامعة وهران، كلية العلوم الإنسانية والحضارة الإسلامية، قسم علوم الاعلام والاتصال، سنة 2007، ص185. شوهد يوم 2019/04/25.https://theses.univ-oran1.dz/document/THA1835.pdf

	الاشتراك الشهري	3.4	4.1
	التخابر بالدقيقة	0.02	مجاني
الهاتف النقال	كلفة الخط	170	54
	الاشتراك الشهري	10.21	8.17
	كلفة الدقيقة	0.06	0.16
	بعد الذروة	0.08	0.06

جدول (04) الكلفة المقارنة للتخابر الهاتفي بين الجزائر والامارات بالدولار الأمريكي لسنة 2000

2- فجوة الانترنت

المتغير / الدولة	الجزائر	الامارات
عدد مستعملي الإنترنت	21000000	9515733
المرتبة عربيا	08	01
عدد مزودي الإنترنت *	04	05

جدول (05) هوة الانترنت بين الجزائر والامارات لسنة 2018

يلاحظ من الجدول أن نسبة عدد مستعملي الإنترنت في الإمارات يبلغ ضعف المستعملين في الجزائر، ويعود سبب ذلك إلى اهتمام الحكومة الإماراتية بتطور قطاع الاتصالات، وتوفر الإرادة السياسية القوية لديها لتحقيق أكبر نفاذ رقمي لمواطنيها، والدليل على ذلك هو المرتبة التي تحتلها على المستوى العربي، في حين أن الجزائر سجلت أرقاما محتشمة، لا تتناسب وامكانياتها المادية والبشرية الهائلة، نظرا للوتيرة المتثاقلة التي يسير بها قطاع المعلومات والاتصالات.

وفي آخر إحصاء تم اجراؤه سنة 2018، لمعرفة عدد مستخدمي الإنترنت، ونسبتهم من العدد الإجمالي للسكان، كانت مؤشرات البلدين تشير إلى الأرقام المبينة في الجدول الآتي:

المتغير / البلد	الجزائر	الامارات
عدد مستخدمي الإنترنت	21000000	9515733
النسبة من عدد السكان	%49.20	%99

جدول (06) الفجوة بين البلدين في مستعملي الإنترنت لسنة 2018

الملفت للانتباه من هذا الجدول، هو أنه رغم ارتفاع عدد مستعملي الإنترنت في الجزائر في هذه السنة 2018، إلا أنه ارتفاع طفيف وغير كاف لأنه يسجل نسبة تغطية متوسطة لا تتجاوز 49.20%. وهذا يدل على أن فئة كبيرة من السكان محرومة من خدمات الإنترنت، ومقصاه من مجتمع المعلومات، وعلى النقيض من ذلك، خطت الإمارات خطوات كبيرة نحو التغطية بالإنترنت بنسبة بلغت 99%، وهو رقم يؤهلها للبقاء في المرتبة الأولى عربيا مع قطر. [1]

* هي الشركة التي توفر لعملائها إمكانية الوصول إلى الإنترنت.

[1] موقع احصائيات عالم الانترنت، **الإحصاءات المتعلقة بالسكان**"، شوهد يوم 2019/04/28.

https://www.internetworldstats.com/stats1.htm

الفرع الثالث: المقارنة حسب التباين التنموي والديمغرافي وفارق الأمية

1- التباين التنموي

ونظرا لما للتنمية البشرية من دور في بناء مجتمع المعلومات، فلا شك أنها تقدم لنا تفسيرا آخر عن التفاوت بين البلدين في التمتع بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، اذ لا يعقل لفرد لا يهمه إلا قوت يومه أن يفكر في الاشتراك بالهاتف الجوال أو الثابت، أو يلتفت إلى شراء جهاز كمبيوتر، أو ينفق جزءا من ماله للإبحار في شبكة المعلومات، لذلك نقدم في الجدول الآتي أرقاما تبين التباعد بين البلدين فيما يسمى بمؤشر التنمية البشرية:

المتغير / الدولة	الجزائر	الامارات
الرتبة عالميا	83	42
الرتبة عربيا	08	01
المستوى التنموي البشري	مستوى تنمية مرتفع	مستوى تنمية عالي جدا

جدول (07) الفرق في مؤشر التنمية البشرية لسنة 2018

ما يمكن أن نقوله عن هذا الجدول هو أنه رغم كون البلدين يشتركان في أنهما دولتان بتروليتان، إلا أن مؤشر التنمية البشرية يختلف بينهما، ففي الوقت الذي احتلت فيه الامارات الرتبة 42 عالميا والأولى عربيا، نجد الجزائر متأخرة جدا باحتلالها المرتبة ال 83 عالميا و08 عربيا، رغم الإمكانيات المادية والبشرية الهائلة التي تتوفر عليها، وربما يرجع مرد ذلك إلى التباين في السياسة التنموية التي تنتهجها كل دولة. [1]

2- التباين الديمغرافي

يعتبر الضغط السكاني أحد العوامل الهامة التي تفسر الفجوة الرقمية بين الأفراد والدول، وهو الذي يتحكم في نسبة التغطية الرقمية، وفيما يلي جدول يبين التفاوت في عدد السكان بين البلدين: [2]

المتغير / الدولة	الجزائر	الامارات
عدد السكان	35423000 نسمة	4707000 نسمة
النسبة من سكان الوطن العربي سنة 2010	%9.85	%1.30
عدد السكان سنة	42270000 نسمة	9541000 نسمة
النسبة من سكان الوطن العربي سنة 2018	%10	%2.25

جدول (08) التفاوت في عدد السكان بين البلدين لسنتي 2010-2018

3- فارق الأمية بين البلدين

لا شك أنه توجد علاقة وطيدة بين نسبة الأمية وحجم الفجوة الرقمية والحكومة الالكترونية والحكم الراشد في أي بلد، بحيث تزداد الهوة الرقمية اتساعا كلما ارتفعت نسبة الأمية، ذلك أن الفئة الأمية ليس

[1] موقع ويكيبيديا، "**قائمة الدول حسب مؤشر التنمية** البشرية"، يوم 2019/04/28.
https://ar.wikipedia.org/wiki/قائمة_الدول_حسب_مؤشر_التنمية_البشرية/

[2] بوابة العالم العربي، "**دور السكان في التنمية الاقتصادية**"، شوهد يوم 2019/04/28. http://alamarabi.com/2018/02/سكان-الوطن-العربي/

باستطاعتها القراءة ولا الكتابة، وبالتالي يصعب عليها استعمال الانترنت وبطاقات الائتمان والمشاركة في الحكم الراشد، وفيما يلي فارق الأمية بين الجزائر والامارات.

المتغير / الدولة	الجزائر	الامارات
نسبة الأمية سنة 2005	%28	%09
نسبة الأمية سنة 2015	%19.08	%6.2

جدول (09) فارق الأمية بين البلدين لسنة 2005- 2015

يلاحظ من الجدول أن دولة الامارات تشهد نسبة أمية جد منخفضة، بمعدل 6.2% من العدد الإجمالي للسكان سنة 2015، تناقصت كثيرا مما كان في 2005، ويرجع ذلك إلى السياسة الرشيدة والتحول إلى الحكومة الالكترونية في سبيل محو الأمية، ورغم أن الأمية في الجزائر تشهد هي الأخرى انخفاضا من عام لآخر، إلا أنها تمثل أكثر من ثلاث أضعاف بمعدل وصل إلى 19%. [1]

ومن شأن هذا الاختلال أن يحقق الرفاه الرقمي والحكم الراشد في الامارات، وأن يزيد في المقابل من حجم الفقر الرقمي والحكم الراشد في الجزائر، وبالتالي توسيع الفجوة الرقمية بين البلدين.

[1] بوابة العالم العربي، **"دور السكان في التنمية الاقتصادية"**، المرجع السابق.

خلاصة الفصل الثاني

ما يمكن أن نقوله كخلاصة لهذا الفصل، هو أنه ليس ثمة أدنى شك من وجود فارق رقمي شاسع بين دولة عربية أدركت مستويات عالية من البلوغ إلى الشبكات والنفاذ إلى بنوك المعطيات، وهذا هو حال دولة الامارات العربية المتحدة، وبين أقطار عربية أخرى لا تزال تجر خلفها شبكات مترديّة، ونفاذا رقميا جد محدود، وعددا من المستخدمين لا يكاد تجاوز أربعة بالمئة وهذا القول ينطبق على الجزائر.

إن المقارنة بين الجزائر والامارات في مجال الحكومة الالكترونية والحكم الراشد وفي مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ما هي إلا نموذج عن حجم الشرخ الرقمي الفاصل بين الأقطار العربية، مع العلم أن هناك نماذج أخرى لا مجال للمقارنة بينها، نظرا للبعد التكنولوجي السحيق بينها، فلو تسنى لنا مثلا اجراء مقارنة بين الامارات ودولة عربية أخرى كالصومال أو اليمن، لخيل للقارئ أننا نجري مقارنة بين دولة أوروبية وأخرى من العالم الثالث، أو أننا نقارن بين دولة تزامن الألفية الثالثة، وأخرى لا تزال تعيش على أعتاب عقد السبعينات.

وفي ظل هذا الجو المظلم الذي تعيش في كنفه العديد من الأقطار العربية بما فيها الجزائر، يلوح في الأفق بصيص من الأمل يبعث على التفاؤل، ويتعلق الأمر بادراك الجزائر ودول عربية أخرى متأخرة لأهمية الحكومة الالكترونية في تحقيق حكم راشد، ولأهمية قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودوره البارز في التنمية، وذلك باتخاذها لمجموعة من الإجراءات، وتبني سياسة جديدة تعتمد على مبادرات طموحة، خاصة وأنها تنطلق من إرادة سياسية قوية، مثلما هو حال الجزائر التي ما فتئت في السنوات الأخيرة أن تعمل على توطين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتجذير الثقافة الرقمية بين شعبها من أجل إرساء حكم راشد.

ورغم هذه الجهود المبذولة، وبما أن الحديث عن الحكومة الالكترونية يعتمد على التكنولوجيا والأنترنت، إلا أن الفجوة الرقمية تبقى قائمة بين الدول العربية، وبين الامارات والجزائر تحديدا، فلا مناص إذا - لتجاوز هذه الهوة أو تضييقها- من أن تحذوا الجزائر والدول العربية الأخرى التي تشهد تأخرا رقميا حذو الامارات العربية المتحدة، وأن تنتهج استراتيجية مشابهة لتلك التي انتهجتها، وإلى ذلك الحين، وإلى أن تتحقق العدالة الرقمية العربية المنشودة، تبقى الامارات العاصمة الرقمية للوطن العربي، وتظل الجزائر والدول العربية التي على شاكلتها على هامش مجتمع المعلومات إلى أن يثبت المستقبل العكس.

الخاتمة

الخاتمة:

من خلال دراستنا للحكومة الالكترونية كنموذج عصري للتسيير والقيادة الرشيدة، وتحول من الأسلوب التقليدي معتاد إلى الأسلوب الالكتروني الرقمي، وإلى اقتصاد مبني على المعرفة، ومسايرة التطور المتسارع لتكنولوجيات الإعلام والاتصال، باعتبار هذا الأخير الحجر الأساس والأرضية الثابتة الذي يقوم عليه نجاح أو إخفاق نظام الحكومة الالكترونية، لتمكيننا من الاستفادة من مزايا هذا التحول ذي الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية.

فالتحول من النظام الحكومي التقليدي إلى نظام الحكومة الالكترونية يرتكز أيضا على العامل البشري ومدى تأهيله والتفاعل معه، باعتباره دعامة أساسية لإرساء هذه الاستراتيجية العامة. إلى أن هذه الرؤية الاستراتيجية لا تترجم في الميدان دون وجود إرادة سياسية واضحة، بغية الوصول إلى الأهداف المسطرة، باعتبار أن هذه الأخيرة عامل حاسم لإنجاح هذا المشروع، والتسيير الحسن على المستوى السياسي والإداري مرحلة بمرحلة، بغية تصحيح وتعديل مسار السياسات الخاطئة والمعيقة.

ولذلك فإن البعض وهروبا من الانتقادات التي قد توجه إلى الحكومة الالكترونية استوجب هذا آلية الحوكمة من أجل التسيير الحسن والرشيد للدولة على المستوى الكلي، وهذا يؤدي بدوره إلى تحقيق المنفعة العامة للجميع مع تخفيض التكاليف والجهد والوقت.

وبالتالي فإن الحكم الراشد بمعاييره يعمل على تنمية الدولة واستغلال الطاقات والامكانيات البشرية والمادية في المجتمع، وتهدف إلى تحقيق مزيد من العدالة والشفافية وتحارب كل التدليس والفساد بكافة أشكاله. لكي يكون الحكم الراشد قادر على تبني الحلول الوطنية للمشكلات في المجتمع.

إن تطبيقات الحكومة الالكترونية بمعايير الحكم الراشد هو ضرورة الزامية لكل الدول العربية، لما تواجهه من تحديات فرضت عليها؛ مواكبة التحول العلمي المتسارع الذي أنتجته ثورة المعلومات والاتصالات، وبدأت تظهر مفاهيم جديدة للدول العربية عامة والجزائر والامارات خاصة أدت إلى تحولها من حكومة تقليدية إلى الكترونية ومن حكم تسلطي إلى حكم راشد. إذ نجد أن بعض الدول العربية بلغت الرشادة الالكترونية كدولة الامارات، وبعضها لا تزال فاقدة لعنصر الثقة والإمكانيات والرغبة السياسية كالجزائر.

وكغيرها من الدول سعت الجزائر هي الأخرى مسايرة الركب العالمي، من خلال انتهاجها لسياسة التحول الالكتروني سنة 2008، باعتباره تحولا استراتيجيا طموحا، فتبنت مشروع "الجزائر الاستراتيجية 2008، فبعد مرور قرابة 10 سنوات لم يتحقق ما كان يرجا منه، فكل النتائج المحققة لم تكن في مستوى طموح هذا المشروع، هذا ما أكدته المؤشرات والتقارير الدولية المختصة في هذا المجال.

أما من أهم انجازات حكومة الامارات الإلكترونية؛ الدفع الالكتروني، الهوية الالكترونية، الحكومة الذكية، الجواز الالكتروني، السياحة الالكترونية، التجارة الالكترونية، لأرشفة الالكترونية. كل هذه الخدمات ساهمت بصورة كبيرة واقعيا في تسهيل الخدمة من خلال تكلفة أقل وأسرع وقتا.

وبالرغم من ذلك فإن حكومة الامارات الالكترونية تواجه عدة تحديات مستقبلية واقعيا نتيجة تطبيق الحكومة الالكترونية وهي كالتالي؛ التجسس الالكتروني، سهولة اختراق وعدم ضمان سرية وأمن المعلومات، الأمنية الالكترونية، الجرائم الالكترونية، البنى التحتية مكلفة جدا.

من خلال ما سبق التطرق له من دراسة وتحليل لموضوع الحكومة الالكترونية **استنتجنا** أن:

- الحكومة الالكترونية هي استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وشبكة الانترنت في مختلف المجالات بغرض تقديم أفضل لخدمة المواطنين في كل مكان وفي أسرع وقت وتكلفة أقل، ولذلك سعت أغلبية الحكومات لتبين مشروع الحكومة الالكترونية لمواكبة تغيرات الثورة التكنولوجية.
- أن الهدف الاستراتيجي لهذه الحكومة يتمثل في دعم وتبسيط الخدمات الحكومية لكل الأطراف المعينة: المواطنين، الحكومة، المؤسسات، الأعمال، وربط الأطراف الثلاثة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة/والمتطور ومن بين الدول التي ساهمت في ابتكار نموذج الحكومة الالكترونية ناجح على مستوى عملي هي حكومة الامارات الالكترونية المبنية على المعلوماتية والتكنولوجيا المتقدمة التي تهدف في الأساس لتقديم خدمات عامة الكترونية بطريقة مميزة تراعي خصوصيات المجتمع بمواطنيه ومؤسساته ومنظماته، والعملاء والأسواق المستهدفة، أما في الجزائر فاقتصرت على بعض البطاقات الالكترونية كبطاقة التعريف وبطاقة الشفا، ولم تواكب التطورات بل بقيت جامدة ولم تشمل كافة القطاعات.
- لتكريس الحكم الراشد والإصلاح الإداري والاقتصادي والشفافية ومكافحة الفساد والحد من الفقر يجب أن يتم باختيار تطبيقات الحكومة الالكترونية بعناية وتنفيذها بنجاح وعلى نطاق واسع في الدولة، وفي نفس الوقت ينبغي ألا ينظر إلى الحكومة الالكترونية على أنها تمثل حلا سحريا لمشاكل الفساد والفقر المعقدة المترسخة، إذ أن هذه المشاكل تتطلب عمل متعدد الجوانب، والحكومة الالكترونية هي واحدة من العديد من الأدوات التي يجب الاعتراف بإمكانياتها في معالجة هذه المشاكل. وقد أظهرت العديد من المشاريع الناجحة في البلدان النامية والتي أشرنا إليها في هذه الدراسة أن المكاسب التي تحققت من الحكومة الالكترونية يمكن أن تكون حقيقية، ولكن التنفيذ يتطلب الكثير من الجهد الإداري والسياسي، ويتمثل التحدي الأول في تشجيع الاستخدام الواسع النطاق لتكنولوجيا الاعلام والاتصال وجعل أغلب الخدمات الحكومية متوفرة على الانترنت.

ولذا فإننا نقدم **التوصيات** التالية:

- ضرورة وضع استراتيجيات واضحة ومرسومة المعالم من طرف الحكومات المقبلة على انشاء مشاريع الحكومة الإلكترونية.
- الحرص على التدريب والتطوير المستمر للمورد البشري المشرف على المشروع.
- محاولة مواكبة التكنولوجيات الحديثة والتحول معها خطوة بخطوة.

الخاتمة:

- لا بد من التوعية المستمرة للمواطنين بأهمية مثل هذه المشاريع، وكذلك تكوينه في مجال الإعلام الآلي حتى يكون بمقداره التعامل مع مخرجات الحكومة الإلكترونية.
- توفير الحماية لنظم المعلومات.
- استخدام التقنيات الحديثة في دعم وحماية المعلومات.
- وضع قوانين صارمة فيما يخص الجرائم الالكترونية.

قائمة المراجع والمصادر

قائمة المراجع والمصادر:

الكتـب

1- الهوش أبو بكر محمد، **الحكومة الالكترونية الواقع والآفاق**، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2006.

2- القدوة محمود، **الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة**، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ط 01، 2010.

3- العبود فهد بن ناصر، **الحكومة الالكترونية بين التخطيط والتنفيذ**، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، ط2، 2005.

4- كافي مصطفى يوسف، **الحكومة الالكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية، المعاصرة**، دار مؤسسة رسلان للنشر، دمشق، 2009.

5- الكايد زهير عبد الكريم، **الحكمانية: قضايا وتطبيقات**، المركز العربي للتنمية الإدارية، عمان، 2003.

6- الغزالي صلاح محمد، **الحكم الصالح**، جمعية الشفافية الكويتية، الكويت، 2007.

7- الطعامنة محمد محمود، وآخرون، **الحكم المحلي في الوطن العربي والإدارة المحلية واتجاهات التطوير**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بحوث ودراسات، القاهرة، 2005.

8- كالام بيار، **تفتت الديمقراطية من أجل ثورة في الحاكمية**، ترجمة شوقي الدويهي، دار الفرابي، بيروت، ط1، 2004.

9- مقري عبد الرزاق، **الحكم الصالح وآليات مكافحة الفساد**، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2005.

10- مركز الحياة لتنمية المجتمع المدني: **سيادة القانون في الأردن، قراءات في متناول الشباب**، مركز الحياة لتنمية المجتمع المدني، جوان 2007.

11- أشرقي عبد العزيز، **الحكامة الجيدة الدولية-الوطنية- الجماعية ومتطلبات الإدارة والمواطنة**، مكتبة دار السلام، المغرب، 2013.

12- قستلي حميد، **حكامة المدن نحو مستقبل حضري أفضل**، مطبعة المعارف الجديدة، الرباط، 2013.

13- بدران عباس، **الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق**، ط1، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، 2004.

14- ياسين سعد غالب، **الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية**، مركز البحوث، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2005.

15- نجم عبود نجم، **الإدارة الالكترونية: الاستراتيجية الوظائف والمشكلات**، دار المريخ للنشر، المملكة العربية السعودية، 2004.

16- الطعامنة محمد محمود والعلوش طارق، **الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2004.

17- أحمد الجابر سلطان، **الكتاب السنوي لدولة الامارات 2016**، المجلس الوطني للإعلام، الامارات العربية المتحدة.

http://nmc.gov.ae/ar-ae/E-Participation/Lists/Publications/Attachments/3/E-Printing%20Arabic%20Inside.pdf

18- حسام الملحم، وعمار خير باك، **شبكات الانترنت، بنياتها الأساسية وانعكاساتها على المؤسسات**، دار الرضا للنشر، سوريا، 2004.

19- بن صغير عبد المومن، **إشكالية تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر- المعوقات والآفاق**، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين، 2016.

https://democraticac.de/?page_id=31

الرسائل الجامعية

1- بن حامد أمينة، **الحكومة الالكترونية، تجربة الجزائر للتحول نحو حكومة الكترونية**، (مذكرة ماستر أكاديمي في العلوم السياسية، جامعة ورقلة، 2012-2013).

2- القحطاني صالح بن محمد، **تطبيق الحكومة الالكترونية ودورها في التطوير الاداري بالمديرية العامة للدفاع المدني**، (رسالة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية، نايف، 2010).

3- حرز الله، **الحكومة الالكترونية في الجزائر: دراسة في إمكانية التطبيق** (مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم السياسية، جامعة بسكرة، 2013).

4- عبد القادر حسين، **الحكم الراشد في الجزائر واشكالية التنمية المحلية**، (رسالة ماجستير، جامعة تلمسان، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، 2011-2012).

5- خلاف وليد، **دور المؤسسات الدولية في ترشيد الحكم المحلي**، (رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة، كلية الحقوق، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، 2010/2009).

6- المالك بدر بن محمد، **الأبعاد الإدارية والأمنية لتطبيقات الإدارة الالكترونية في المصاريف السعودية: دراسة مسحية**، (دراسة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية، السعودية: جامعة نايف للعلوم الأمنية، قسم العلوم الإدارية، 2007).

7- بن عيسى قواسم، **الفجوة الرقمية والمعلوماتية بين الدول العربية دراسة مقارنة بين الجزائر والامارات العربية المتحدة**، (مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علو م الاعلام والاتصال، جامعة وهران، كلية العلوم الإنسانية والحضارة الإسلامية، قسم علوم الاعلام والاتصال، سنة 2007).

https://theses.univ-oran1.dz/document/THA1835.pdf

المجلات

1- الهادي محمد محمد، **الحكومة الالكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري**، مجلة cybrarians journal العدد 11، (ديسمبر 2006).

2- خالص حسين مريم، **الحكومة الالكترونية**، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013. https://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&aId=72789

3- جواد شوقي ناجي وخير محمد، **الأبعاد المستقبلية الالكترونية في الأردن: متطلبات النجاح**، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، العدد3، 2008.

4- بن عيشاوي أحمد، **أثر تطبيق الحكومة الالكترونية (E.G) على مؤسسات الأعمال**، مجلة الباحث، العدد7 (2010-2009).

5- ناجي عبد النور، **دور منظمات المجتمع المدني في تحقيق الحكم الرشيد في الجزائر: دراسة حالة الأحزاب السياسية**، مجلة المفكر، بسكرة، العدد: 03.

6- غزال عادل، **مشاريع الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق: مشروع الجزائر الحكومة الالكترونية 2013 أنموذجاً** cybrarians journal، دورية إلكترونية محكمة متخصصة في مجال المكتبات والمعلومات، العدد 34، مارس 2014.

http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=329&Itemid=84

7- شاهد إلياس وآخرون، **تقييم تجربة تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر**، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، عدد 2016/03.

https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/bitstream/123456789/15482/1/A30.pdf

8- حسن كريم، **الحكم الصالح ومعاييره**، مجلة المستقبل العربي، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، العدد 309، 2004.

الندوات والمؤتمرات والمحاضرات

1- عبد الهادي زين، **الحكومة الالكترونية في العالم العربي بين النماذج الناجحة ونماذج تتطلع للنجاح**، ندوه مواقع الحكومة الالكترونية معايير النجاح والجودة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2006.

2- عبد الرزاق نذير وأحمد الصغير قراوي، **دور الحكومة الالكترونية في تحقيق فعالية الأداء الحكومي** (المؤتمر العالمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، 8-9 مارس 2005)

3- الطيب بلوصيف، **الحكم الراشد: المفهوم والمكونات**، الملتقى الدولي، الجزء 1، جامعة فرحات عباس بسطيف، 9/8 أفريل 2007.

4- بهاز حسين، **الحكم الراشد: المفارقة بين تعدد المعايير والمؤشرات واشكالية التعاطي السياسي -دراسة في النموذج الماليزي**، جامعة قاصدي مرباح بورقلة، 24 فيفري 2013.

5- قوي بوحنية، **دور حركات المجتمع المدني في تعزيز الحكم الراشد**، ورقة مقدمة للملتقى الوطني حول التحولات السياسية واشكالية التنمية في الجزائر، الشلف، ديسمبر 2008.

6- سبهاش بهاتنغار، **الحكومة الالكترونية وحيازة المعلومات**، ندوة الحكومة الالكترونية: الواقع والتحديات، المعهد العربي لإنماء المدن، مسقط، 10-12 مايو 2003.

7- بختي إبراهيم، **التجارة الالكترونية**، بيروت، http://bbekhti.online.fr/trv_pdf/E-Commerce.pdf

8- مرياتي محمد، **الأعمال الالكترونية والعالم العربي**، جامعة ورقلة.

http://yemen-nic.info/contents/Informatics/studies/6.pdf

9- مقناني صبرينة، **مشروع الحكومة الإلكترونية بالجزائر: خطوة نحو إرساء مجتمع المعرفة**"، المؤتمر23 للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) حول: الحكومة والمجتمع والتكامل في بناء المجتمعات المعرفية العربية، الدوحة (قطر) 18-20 نوفمبر 2012.

https://arab-afli.org/media-library/pdf/AFLI23-2012_Meqnany.pdf

10- بلعربي عبد القادر، ولعرج مجاهد نسيمة، **تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر**.

http://iefpedia.com/arab/wp-content/uploads/2012/06/-A1.pdf

11- السديري محمد بن أحمد، **مفاتيح النجاح في الحكومة الالكترونية**، ورقة مقدمة في المؤتمر الوطني السابع عشر للحاسب الآلي المعلوماتية في خدمة ضيوف الرحمان جامعة الملك عبد العزيز، المدينة المنورة، 2004.

12- قدوري الرفاعي سحر، **الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها، مدخل استراتيجي**، مقال منشور بمجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 7.

13- واعر وسيلة، **دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية؛ حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية-الجزائر**، الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة منتوري قسنطينة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير.

14- آيت زيان كمال، وآيت زيان حورية، **الصيرفة الالكترونية في الجزائر**، المركز الجامعي خميس مليانة.

15- جاري فاتح وآخرون، **متطلبات تحقيق حكومة الكترونية مع عرض للحالة الجزائرية**، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس. http://dlibrary.univ-boumerdes.dz:8080/bitstream/123456789/5106/1/ARTICLE4.pdf

قائمة المراجع والمصادر:

القوانين والجرائد الرسمية

1- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 37، الأحد 2011/07/03، القانون 11-10 المتعلق بالبلدية.

2- دستور الامارات العربية المتحدة الباب الرابع السلطات الاتحادية الفصل الأول المجلس الأعلى للاتحاد المادة https://www.gulfpolicies.com/attachments/category/59/Constitution%20of%20UAE.pdf

3- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 60، الأحد 15 أكتوبر 2000.
https://www.joradp.dz/FTP/Jo-Arabe/2000/A2000060.pdf

4- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 27، الأحد 13 ماي 2001.
https://www.joradp.dz/FTP/Jo-Arabe/2001/A2001027.pdf

5- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 44، الأربعاء 10 أوت 2011 .
https://www.joradp.dz/FTP/jo-arabe/2011/A2011044.pdf

6- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 28، المؤرخ في 2018/05/10، القانون رقم 18-05 المتعلق بالتجارة الالكترونية.

https://www.mpttn.gov.dz/sites/default/files/Loi%20n%C2%B0%2018-05%20du%2010%20mai%202018%20.%28%20ar%29_0.pdf

7- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 48، المؤرخ في 2000/08/05، قانون رقم 2000-03، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية.
https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/ar/dz/dz036ar.pdf

المواقع الالكترونية

1- موقع وزارة رئاسة مجلس الوزراء المركز القومي للمعلومات، **مسودة الخطة العامة للحكومة الالكترونية**، (السودان)، workspace.unpan.org/sites/internet/.../UNPAN048747.pdf

2- موقع ويكيبيديا الموسوعة الحرة http//fr.wikipedia.org/w/index.php.poldid-45800587

3- موقع مجلس وزراء الامارات العربية المتحدة، **الجهات الحكومية الاتحادية**.

https://uaecabinet.ae/ar/federal-government-entities

4- البوابة الرسمية لحكومة الامارات العربية المتحدة، **مزايا الشبكة الالكترونية**.

https://www.government.ae/ar-AE/information-and-services/g2g-services/fednet/features-of-fednet

5- البوابة الرسمية لحكومة الامارات العربية المتحدة، **قائمة خدمات الشبكة الالكترونية الاتحادية**.

https://www.government.ae/ar-AE/information-and-services/g2g-services/fednet/fednet-service-catalogue

6- البوابة الرسمية لحكومة الامارات العربية المتحدة، **الأداء الحكومي في دولة الإمارات- الشفافية والمساءلة**.

https://www.government.ae/ar-AE/about-the-uae/the-uae-government/accountable-government-performance

7- البوابة الرسمية لحكومة الامارات العربية المتحدة، السلام والعدل والمؤسسات.

https://www.government.ae/ar-ae/about-the-uae/leaving-no-one-behind/16peacejusticestronginstitutions#public-tendering-processes

8- البوابة الرسمية لحكومة الامارات العربية المتحدة، **الحد من حالات عدم المساواة**.

https://www.government.ae/ar-AE/about-the-uae/leaving-no-one-behind/10reducedinequalities

9- بوابة حكومة دبي، **خدمات الدفع الالكتروني**.

http://www.dubai.ae/ar/Lists/Topics/DispForm.aspx?ID=1&category=Home

10- بوابة حكومة دبي، **تطبيقات الهواتف الذكية**.

http://www.dubai.ae/ar/MobileServices/Pages/default.aspx

11- بوابة مجموعة بريد الامارات، **آخر الأخبار**.

https://www.epg.gov.ae/portal/_ar/newsdetail.xhtml?news=whatsnew

12- بوابة مجموعة بريد الامارات، **نبذة عن المجموعة**.

https://www.epg.gov.ae/portal/_ar/article.xhtml?article=article7

13- بوابة مجموعة بريد الامارات، **البريد الممتاز للأفراد**.

https://www.epg.gov.ae/portal/_ar/service.xhtml?service=service102

14- بوابة مجموعة بريد الامارات، **خدمات التوصيل السريع**.

https://www.epg.gov.ae/portal/_ar/service.xhtml?service=service113

15- بوابة حكومة دبي، **دائرة السياحة والتسويق التجاري**.

http://www.dubai.ae/ar/Lists/GovernmentDepartments/DispForm.aspx?ID=7

16- بوابة وزارة الداخلية والجماعات المحلية. /http://www.interieur.gov.dz/index.php/ar

17- هدى، ن، **لقاء تقييمي حول منجزات الإدارة الالكترونية**، نشر في جريدة المساء يوم 2009/12/20.

https://www.djazairess.com/elmassa/28049

18- يونسي، ع، **الشروع في استخراج الوثائق عن طريق الانترنت**، نشر في جريدة المساء يوم 2010/08/29.

https://www.djazairess.com/elmassa/37307

19- وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، **السياسة الوطنية للضمان الاجتماعي**.

http://www.mtess.gov.dz/ar/2/السياسة-الوطنية-للضمان-الاجتماعي/

20- فاطمة الزهراء، س، **حكومة الكترونية 2013-الجزائر**، في 2010/01/13.

http://formatic.dzportal.net/articles.php?lng=fr&pg=1253

21- طارق، ب، **التعليم الالكتروني بالجزائر**، جريدة المساء، يوم 2009/10/20.

https://www.djazairess.com/elmassa/25767

22- موقع المدونة. https://www.e-onec.com/

23- موقع ويكيبيديا الموسوعة الحرة، واد كنيس. https://ar.wikipedia.org/wiki/وادكنيس

24- بوابة وزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال، **تطور قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية في الجزائر 1999-2018**. https://www.mpttn.gov.dz/ar/content/evolutionsecteurar

25- حصة بوحميد، مارغو كونستانتين، **كيف عملت الحكومة الإماراتية على تطوير خدمات المواطنين**، ماي 2016. https://www.mckinsey.com/industries/public-sector/our-insights/how-the-uae-government-modernized-citizen-services/ar-ae

26- صحيفة البيان الالكترونية، **الامارات الأولى عربيا والثامنة عالميا في مؤشر الخدمات الالكترونية والذكية**، 2016/07/31. https://www.albayan.ae/across-the-uae/news-and-reports/2016-07-31-1.2688260

27- موقع احصائيات عالم الانترنت، **الإحصاءات المتعلقة بالسكان**.

https://www.internetworldstats.com/stats1.htm

28- موقع ويكيبيديا، **قائمة الدول حسب مؤشر التنمية البشرية**.

https://ar.wikipedia.org/wiki/قائمة_الدول_حسب_مؤشر_التنمية_البشرية

29- بوابة العالم العربي، **دور السكان في التنمية الاقتصادية**. http://alamarabi.com/2018/02/سكان-الوطن-العربي/

المراجع الأجنبية

1- World Bank, e-government priner, washington.DC , 2009.

http://www.indo.dev.org/publications.

2- Vonlucke, Eeuropes Informations society culture society E.Govement .

www.egov-conference.org.

3- Montserin Adam, **“the importance and objective E.Government”**, Gabbean centre for developement Administrations cari cad. http://www.caribank.org

4- Kaufman Daniel et autres, "**governance matters 3: governance indiacators for 1996-2002**". Washington: World Bank Institue, june, 2003.

5- Kaufman Daniel. "**Repenser la bonne gouvernance : dialogue sur la gouvernance et développement au Moyen-Orient et en Afrique du nord** "paris, Beyrouth, Rabat et Washington : AC.21November 2003).

http://www.worldbank.org/wbi/gouvernance.

6- Lakhlef Brahim**,** "**La Bonne Gouvernance**". Algerie: Dar El Khaldounia,2006.

7- Kaufman Daniel. "**Repenser la bonne gouvernance : dialogue sur la gouvernance et développement au Moyen-Orient et en Afrique du nord**" Op Cit.

8- Zeng Christelle, "**Le Rôle de l'Etat dans la vie économique et sociale**", CPGE ECE 1, 2009-2010.

9- UNDP, "**Public administration reform: practice note**".

https://www.undp.org/content/undp/en/home/librarypage/capacity-building/public-administration-reform-practice-note.html

10- Rubino-Halman Silvana, **"E-government in Latin America and the caribbean reinventing governance in the information age**" http://www.ilod.org.ve/fulltext /0043107.pdf

11- Mathur Nidhi, Chahaborty Sagarika**,** "**efficient administration through E-governance**".

http://kmap2005.vuw.ac.nz/papers/Efficient%20Administration%20Through%20E-Governance.pdf

12- Economou Teodore, "**new organizational models for E-government".**

http://www.tbv.org.tr/TBV/Documents/DisIliskiler/IkinciTurkYunanBilgiToplumuForumu.pdf.

13- Cogburn Derrick, and all, "**globalization and the information economy**: **challenges and opportunities of africa**". http://www.unu.edu/africa/papers/cogburn-adeya.pdf

14- Carsten Stahl Bernd, "**the paradigm of E-commerce in E-government and E-democracy**". https://www.researchgate.net/publication/237321952_The_Paradigm_of_E-Commerce_in_E-Government_and_E-Democracy/download.pdf

15- Schwab Klaus, world economic forum "**The global competitiveness report, 2017-2018" committed to improving the state of the world** http://www3.weforum.org/docs/GCR2017-2018/05FullReport/TheGlobalCompetitivenessReport2017%E2%80%932018.pdf

16- Carlos botero Juan, and all "**The world justice project, Rule of law index 2017-2018 report was made possible by the generous supporters of the world justice project listed in this report**". https://worldjusticeproject.org/sites/default/files/documents/WJP-ROLI-2018-June-Online-Edition_0.pdf consulté le 25/03/2019

17- Schwab Klaus. The **global gender gap report 2017. world economic forum. Committed to improving the state of the world**.

http://www3.weforum.org/docs/WEF_GGGR_2017.pdf

18- **Les nouvelles technologies de l'information et de la communication : cyber parc Sidi Abdallah**. www.anpt.dz/brochurecyber.pdf

الفهرس والمحتويات

الفهرس والمحتويات:

فهرس الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
01	الفرق بين الحكومة الالكترونية والحكومة التقليدية	07
02	مؤشرات جاهزية الحكومة الالكترونية في الجزائر	61
03	الفارق بين البلدين في نفاذ الاتصالات الهاتفية لسنة 1999	62
04	الكلفة المقارنة للتخابر الهاتفي بين الجزائر والامارات بالدولار الامريكي	63
05	هوة الانترنت بين الجزائر والامارات لسنة 2018	63
06	الفجوة بين البلدين في مستعملي الانترنت لسنة 2018	63
07	الفرق بين البلدين في مؤشر التنمية البشرية لسنة 2018	64
08	التفاوت في عدد السكان بين البلدين لسنة 2010-2018	64
09	فارق الأمية بين البلدين لسنة 2005-2015	65

فهرس الأشكال

رقم الشكل	العنوان	الصفحة
01	متطلبات نجاح وتطبيق الحكومة الالكترونية	09
02	أطراف الحكم الراشد	17
03	نطاق المعلومات المتزايدة في ظل الإدارة الالكترونية	23
04	مجالات الحكومة الالكترونية	25

الملاحق

رقم الملحق	العنوان	الصفحة
01	البوابة الرسمية لحكومة دولة الامارات العربية المتحدة	34
02	الأجندة الوطنية لدولة الامارات لسنة 2021	35
03	بوابة المشاركة، الاقتراحات والملاحظات، للخدمات الحكومية لدولة الامارات	36
04	موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية الجزائرية	50
05	موقع وزارة العدل الجزائرية	52

فهرس المواضيع

الموضوع	الصفحة
شكر وعرفان	
اهداء	
المقدمة	أ
أهمية الدراسة	ب
أهداف الدراسة	ج
مبررات اختيار الموضوع	ج
إشكالية الدراسة	ج
فرضيات الدراسة	د
منهجية الدراسة	د
صعوبات الدراسة	ه
الدراسات السابقة	ه
خطة البحث	ه
مصطلحات الدراسة	و
الفصل الأول: الإطار النظري المفاهيمي (الحكومة الالكترونية والحكم الراشد)	01
المبحث الأول: الحكومة الالكترونية: المفهوم، المرتكزات	02
المطلب الأول: مفهوم الحكومة الالكترونية	02
الفرع الأول: نشأة الحكومة الالكترونية	02
الفرع الثاني: تعريف الحكومة الالكترونية	03
المطلب الثاني: أهمية وأهداف الحكومة الالكترونية	05
الفرع الأول: أهمية الحكومة الالكترونية	05
الفرع الثاني: أهداف الحكومة الالكترونية	05
المطلب الثالث: الفرق بين الحكومة الالكترونية والحكومة التقليدية	06
المطلب الرابع: أهم العوامل المساهمة في تطبيق الحكومة الالكترونية بنجاح	08
المبحث الثاني: الحكم الراشد مقاربة مفاهيمية ومرتكزات	10
المطلب الأول: مفهوم الحكم الراشد	10

الفرع الأول: تعريف الحكم الراشد	10
الفرع الثاني: الحكم الراشد النشأة والتطور	11
المطلب الثاني: أسباب ظهور الحكم الراشد	12
الفرع الأول: الأسباب السياسية	12
الفرع الثاني: الأسباب الاقتصادية	13
الفرع الثالث: الأسباب الاجتماعية	13
المطلب الثالث: مرتكزات الحكم الراشد	14
الفرع الأول: معايير الحكم الراشد (الشفافية، المساءلة، المشاركة)	14
الفرع الثاني: فواعل الحكم الراشد (الدولة، القطاع الخاص، المجتمع المدني)	15
المطلب الرابع: أبعاد الحكم الراشد	17
الفرع الأول: البعد السياسي	17
الفرع الثاني: البعد الإداري (التقني)	17
الفرع الثالث: البعد الاقتصادي والاجتماعي	18
المبحث الثالث: الحكومة الالكترونية ومعايير تحقيق الرشاد	19
المطلب الأول: مؤشرات ودعائم الحكم الراشد ودور الحكومة الالكترونية في تعزيزها	19
الفرع الأول: الشفافية ومكافحة الفساد وتعزيز فعالية الحكم وكفاءته	19
الفرع الثاني: تعزيز مستويات المساءلة، المحاسبة، والمشاركة	20
الفرع الثالث: الشراكة بين القطاعين العام والخاص في الحكومة كآلية لدعم الحكم الراشد	21
المطلب الثاني: الإدارة الالكترونية وعلاقتها بالحكومة الالكترونية	22
الفرع الأول: تعريف الإدارة الالكترونية	22
الفرع الثاني: علاقة الإدارة الالكترونية بالحكومة الالكترونية	24
المطلب الثالث: التجارة الالكترونية وعلاقتها بالحكومة الالكترونية	25
الفرع الأول: مفهوم التجارة الالكترونية	26
الفرع الثاني: علاقة التجارة الالكترونية بالحكومة الالكترونية	27
خلاصة الفصل الأول	29
الفصل الثاني: الحكومة الالكترونية وتفعيل الحكم الراشد بين النموذجين (الامارات العربية المتحدة والجزائر)	30

المبحث الأول: الحكومة الالكترونية والحكم الراشد بدولة الامارات العربية المتحدة	31
المطلب الأول: خطة مشروع الحكومة الالكترونية الاتحادية	31
الفرع الأول: المجلس الأعلى للاتحاد أهدافه تنظيمه واختصاصاته	31
الفرع الثاني: الشبكة الالكترونية الاتحادية	33
المطلب الثاني: دور الحكومة الالكترونية الإماراتية في تعزيز مؤشرات الحكم الراشد	35
الفرع الأول: الأداء الحكومي- الشفافية والمساءلة والمشاركة	35
الفرع الثاني: الأداء الحكومي- العدل ودولة القانون	37
الفرع الثالث: الأداء الحكومي- المساواة ومكافحة الكراهية	38
المطلب الثالث: الحكومة الالكترونية في مدينة دبي	39
الفرع الأول: خدمة الدفع الالكتروني وتطبيقات الهواتف الذكية	39
الفرع الثاني: خدمات البريد والاتصالات الالكترونية	40
الفرع الثالث: السياحة الالكترونية بمدينة دبي	41
المبحث الثاني: الحكومة الالكترونية والحكم الراشد بدولة الجزائر	43
المطلب الأول: محاور، أهداف، متطلبات، مقومات، الحكومة الالكترونية في الجزائر	43
الفرع الأول: محاور وأهداف استراتيجية الجزائر الالكترونية	43
الفرع الثاني: متطلبات ومقومات إرساء معالم الحكومة الالكترونية ومدى قدرة الجزائر على توفيرها	45
المطلب الثاني: تطبيقات مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر	49
الفرع الأول: قطاع الداخلية والجماعات المحلية	49
الفرع الثاني: قطاع الصحة والتربية والقطاع الاقتصادي	52
الفرع الثالث: قطاع البريد وتكنولوجيا الاتصال والحظيرة التكنولوجية	54
المبحث الثالث: المقارنة لأداء الحكومة الالكترونية في دولة الامارات والجزائر	56
المطلب الأول: تقييم عام للحكومة الالكترونية في الامارات والجزائر	56
الفرع الأول: تقييم تجربة تطبيق الحكومة الالكترونية في دولة الامارات	56
الفرع الثاني: تقييم تجربة تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر	57
المطلب الثاني: المقارنة بين الحكومة الالكترونية في دولتي الامارات والجزائر	59
الفرع الأول: المقارنة حسب مؤشرات جاهزية الحكومة الالكترونية للبلدين	59

الفرع الثاني: المقارنة حسب الفجوة الرقمية المعلوماتية	61
الفرع الثالث: المقارنة حسب التباين التنموي والديمغرافي وفارق الأمية	64
خلاصة الفصل الثاني	66
الخاتمة	68
قائمة المراجع	72
فهرس الجداول والأشكال، والملاحق	81
فهرس المواضيع	82