



## دور الحكومة الالكترونية في التنمية العربية المستدامة

دراسة تاريخية حتى عام ٢٠٠٨

أ. م. د. ذاكر محي الدين عبدالله العراقي

قسم التاريخ/ كلية الآداب/ جامعة الموصل

### مستخلص البحث

يعد النشاط التقني العربي المعاصر محاولة جادة من لدن الدول العربية للحاق بالركب العالمي ومجاراته في امتلاك ناصية تقانة المعلومات من خلال إقامة المنظومات المعلوماتية وتهيئة كل مستلزماتها المادية والبشرية في إطار ما يطلق عليه بـ ((الحكومة الالكترونية)).

ونهدف هنا إلى دراسة ما أفرزته التجربة العربية وتوثيقها في هذا المضمار من معطيات إنسانية مهمة عربياً تستحق التوثيق، وعلى وفق رؤية تاريخية معاصرة. وبخاصة وان ثمة تطبيقات ناجحة- والى حد ما- في بعض الدول العربية. من خلال ثلاث محاور، مع اعتماد أنموذجين عربيين بارزين.

- تناول المحور الأول المعنون: (مفهوم الحكومة الالكترونية)، تقديم صورة مختزلة عن بعض المفاهيم المقدمة عن الحكومة الالكترونية، مع أهم وابرز ركائز الحكومة الالكترونية.

- ركز المحور الثاني المعنون: (دور الحكومة الالكترونية في التنمية المستدامة) على تتبع التطبيقات العالمية للحكومة الالكترونية في التنمية المستدامة).

- قدم المحور الأخير المعنون: (تطبيقات الحكومة الالكترونية عربياً) صورة عامة للتطبيقات العربية، والاهتمام العربي بتقانة المعلومات، مع التركيز على تجربة الحكومة المصرية وتجربة دولة الإمارات العربية المتحدة باعتبارهما تجربتين رائدتين في هذا المضمار وفق رؤية تاريخية.



## مقدمة

تشهد الدول العربية، ومنذ بداية الألفية الثالثة، نمواً متسارعاً في المعطيات المعرفية، والثقافية، والمعلوماتية، وانتشار شبكة المعلوماتية (الانترنت) ومواقع (الويب) ونموها على نحو واسع. وقد جاءت هذه التجارب العربية في إطار عالمي أوسع وأنشط. ولعل النشاط التقني العربي المعاصر - وان كان متفاوتاً من دولة عربية إلى أخرى - يعد محاولة عربية جادة للحاق بالركب العالمي، ومجاراته في امتلاك ناصية تقانة المعلوماتية. من خلال إقامة وبناء المنظومات المعلوماتية المتطورة وتهيئة كل مستلزماتها المادية والبشرية في إطار ما يسمى بـ (الحكومة الإلكترونية). وهذا البحث يحاول دراسة دور هذه الحكومة - في حال تبنيها - في التنمية العربية المستدامة، وبخاصة وان ثمة تطبيقات ناجحة - والى حد ما - في بعض الدول العربية. من خلال ثلاث محاور، مع اعتماد أنموذجين عربيين بارزين.

### أولاً: مفهوم الحكومة الإلكترونية

تعد الحكومة الإلكترونية، إحدى أهم وأبرز الواجهات المعاصرة لتقانة المعلوماتية. وهناك شبه إجماع بين المهتمين على أن التقدم التقني يشكل أحد أهم العوامل المسؤولة عن النمو الاقتصادي والتنمية البشرية المستدامة، إن لم يكن أهمها على الإطلاق<sup>(١)</sup>. لما لتقانة المعلوماتية من تأثير إيجابي على البيئة الاجتماعية عند استعمالها كوسيلة هامة لتنمية قدرات الإنسان وتمكينه من السيطرة على قوانين الطبيعة وتحقيق الوفرة الإنتاجية والتعجيل بالتقدم الاجتماعي، ولاسيما أن التقانة في أحد تعاريفها تعني المخزون المعرفي لمجتمع ما في لحظة معينة في مجال الفنون الصناعية والتنظيم الاجتماعي، والتي تتجسد في السلع والأساليب الإنتاجية والإدارية المختلفة<sup>(٢)</sup>.



### مفهوم الحكومة الالكترونية

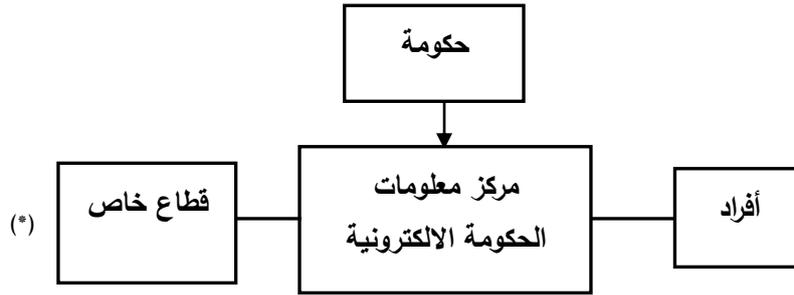
وضعت تعاريف ومفاهيم مختلفة وعديدة للحكومة الالكترونية، ومنها المفهوم الشامل الذي قدمه البنك الدولي، والذي تحدد في اعتبارها عملية استخدام المؤسسات الحكومية لتقانة المعلومات، والتي لديها القدرة على تحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية. ويمكن لهذه التقانة أن تخدم عدداً كبيراً من الأهداف، مثل تقديم خدمات أفضل للمواطنين، وتحسين التعامل والتفاعل مع رجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية من خلال تقديم خدمات وزارات الحكومة للأفراد والمؤسسات والإدارات الحكومية والقطاع الخاص من خلال شبكة (الانترنت)<sup>(٣)</sup>.

وثمة من عرفها على إنها مهمة أساسية للحكومات لإعادة ابتكار نفسها في مجال إدارة مهامها بشكل فعال إلى مواطنيها، وفي الاقتصاد العالمي عبر الشبكة، فهي ليست سوى تحول جذري في الأساليب المتبعة لمباشرة أعمالها وذلك في نطاق جديد. وبذلك تمثل الحكومة الالكترونية تحولاً جذرياً في الطرائق التي تتبعها الحكومات لمباشرة أعمالها بهدف اللحاق بالتطورات الهائلة التي قادها القطاع الخاص في مجال العمل الالكتروني بتقديم خدماته وانجاز قدر كبير من المعاملات مع زبائنه باستخدام الحاسب الآلي وشبكة (الانترنت).

يضم المشروع ثلاث منصات أساسية



- الأولى:** منصة التعامل الإلكتروني داخل أجهزة الدولة، حكومة- حكومة EG to EG أو Government to E Government
- الثانية:** منصة التعامل الإلكتروني بين الحكومة والقطاع الخاص، حكومة- قطاع خاص E Government to Business أو EG to B.
- الثالثة:** منصة التعامل الإلكتروني بين الحكومة والأفراد، حكومة+ أفراد E Government to citizen أو EG to G<sup>(٤)</sup>.



من مجمل المفاهيم السابقة، ينظر للحكومة الإلكترونية كمرادف لتوفير الخدمات الحكومية للمواطنين بوسائل الكترونية من خلال تأمين التجارة الإلكترونية وإدارة علاقة العميل وإدارة سلسلة التموين وإدارة المعرفة بكافة أشكالها وتأمين إدارة العمل مع توفير التقنيات المساعدة لتحقيق ذلك.

### ركائز الحكومة الإلكترونية

من خلال ما تقدم تستند فكرة إنشاء وإقامة الحكومة الإلكترونية على ركائز عديدة منها:

(\*) الشكل من عمل الباحث.



أولاً: تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتفاعلية في موقع واحد هو موقع الحكومة الالكترونية الرسمي على شبكة (الانترنت) في نشاط أشبه ما يكون بفكرة مجمعات الدوائر الحكومية.

ثانياً: تحقيق أفضل اتصال دائم بالجمهور وعلى مدار ساعات اليوم والشهر والسنة. مع القدرة على تأمين الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطنين.

ثالثاً: تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والإدارة والانجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل منها على حدة.

رابعاً: تحقيق وفرة في الإنفاق في كافة العناصر بما يتلاءم مع تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات المستوى التجاري<sup>(٥)</sup>.

### أهمية الحكومة الالكترونية

وتتضح الأهمية القصوى للحكومة الالكترونية من خلال طبيعة العمليات الأساسية التي تقوم بها والتي تنقسم بدورها إلى أقسام منها:

- الخدمات الالكترونية: التي هي عبارة عن مجموعة من الخدمات العامة التي تقدمها الحكومة للمواطنين والمؤسسات ضمن التشريعات المعمول بها في البلاد.

- الديمقراطية الالكترونية: والتي تتضمن عمليات المشاركة الفعالة للمواطنين في عملية صنع القرار والحكم، من خلال الاطلاع على المعلومات الحكومية بطريقة شفافة عبر نشرها بطريقة مدروسة في مواقعها الرسمية على شبكة (الانترنت)، وتبسيط العملية الديمقراطية من خلال تشجيع نشر برامج الأحزاب وإقامة المنتديات (الالكترو - حكومية) التي تناقش سياسات الحكومة بشكل عام. وكذلك الاستفادة من هذه الخدمة للتصويت الالكتروني في اختيار المرشحين. كما هو الحال في الانتخابات المحلية التي جرت في النرويج عام ١٩٩٩، وكذلك في



الانتخابات التمهيدية للحزب الديمقراطي الأمريكي بولاية أريزونا، بعد أن قررت الحكومة الأمريكية في ١٠ آذار عام ٢٠٠٠ تطبيق نظام التصويت الإلكتروني باستخدام شبكة (الانترنت)، وطبقت التجربة في فلسطين عن طريق الدائرة الإلكترونية الخاصة بالمجلس التشريعي الفلسطيني، حيث يتم الاشتراك والتصويت لأعضاء المجلس في قطاع غزة من خلالها، وكانت أولى تطبيقاتها في فلسطين قد تمت في ١٠ آذار ٢٠٠٣.

- وتوضح الأهمية الخاصة بها في إمكانية الاستفادة الرسمية من خدماتها بما توفره من معلومات ودراسات مختلفة لمجمل دوائر الدولة وصانعي القرار في الحكومة.

- كما يمكن الاستفادة منها في معالجة موضوع تنمية المهارات الإدارية في القطاع العام من أجل مواكبة التغيير<sup>(١)</sup>.

وفيما يخص الحكومة الإلكترونية، فقد وردت لأول مرة، كفكرة للخيال العلمي في رواية تحمل نفس العنوان (الحكومة الإلكترونية) للكاتب الروائي جون برتو (John Bertw) عام ١٩٧٥ حيث يتناول موضوع الرواية حكومة شمولية تتحكم في شعب ما عن طريق شبكة حاسوب عملاقة. وبدأ استخدامها الفعلي وعلى المستوى العالمي في عام ١٩٩٥، وكانت انطلاقتها الأولى عندما بدأت هيئة البريد المركزي في ولاية فلوريدا الأمريكية بتطبيقها على إدارتها، وفي هذا الإطار قال الرئيس الأمريكي الأسبق بيل كلنتون (B. Clinton): "إن تعامل كل أفراد الشعب الأمريكي مع (الكومبيوتر) بمثابة ضرورة قومية". وتولى نائبه آل كور (AL Goor) حملة في هذا الخصوص، وأكدوا على الاهتمام بتقانة المعلومات ونشرها بين المواطنين الأمريكيين لكي يستطيع كل فرد من أفراد الشعب الأمريكي أن يتفاعل وعلى نحو كامل مع مختلف قطاعات المجتمع الأخرى اقتصادياً وسياسياً وحتى اجتماعياً. وفي ٢٤ حزيران عام ٢٠٠٠ قامت الإدارة الأمريكية بطرح العديد من المبادرات الخاصة بالحكومة الإلكترونية والتي وصفها الرئيس الأمريكي



الأسبق بيل كلنتون بأنها بمثابة (قص الشريط الأحمر) كناية عن بدء مرحلة جديدة في حياة الشعب الأمريكي<sup>(٧)</sup>.

كان الميلاد الرسمي للحكومة الالكترونية في مؤتمر الاتحاد الأوروبي في مدينة لشبونة الاسبانية المنعقد في آذار عام ٢٠٠٠، حيث تبنى فيه الاتحاد الأوروبي قراراً يقضي بوضع كل البرامج المتاحة لاستخدام الحكومة الالكترونية وإتاحتها لمواطني أوروبا على (الانترنت) وإعداد كل الخطط اللازمة لذلك. تجدر الإشارة إلى أن فلندة تعد أول دولة أوروبية قامت بتشريع القوانين الخاصة بتنظيم عمل الحكومة الالكترونية في كانون الثاني ٢٠٠٠. ومنذ ذلك التاريخ بدأ انتشار قيام وتنظيم الحكومات الالكترونية وتطبيقاتها عالمياً<sup>(٨)</sup>.

أصدرت منظمة الأمم المتحدة وبالتعاون مع الجمعية الأمريكية للإدارة العامة (ASPA) تقريراً في نهاية عام ٢٠٠١ أوضحنا فيه مؤشرات ترتيب الدول على مستوى العالم في مجال تطبيق الحكومة الالكترونية وكذلك مدى فاعلية الحكومة الالكترونية للنمو الاقتصادي. ويمكننا ملاحظة تصدر الولايات المتحدة لهذه القائمة في المرتبة الأولى ثم تبعها استراليا ونيوزلندا وسنغافورة والنرويج وكندا والمملكة المتحدة وهولندا والدانمارك وألمانيا وغيرها من الدول<sup>(٩)</sup>.

### ثانياً: دور الحكومة الالكترونية في التنمية المستدامة

يشمل المفهوم الأساسي للتنمية المستدامة- ووفق إطار إستراتيجي واسع لبلوغها- التنمية التي تلبي حاجات الحاضر دون المساومة على قدرة الأجيال المقبلة في تلبية حاجاتهم. وقد ترتب على ذلك شمول مفهوم التنمية لمبدأ المساواة وعدم التمييز بين الناس وفقاً لأي اعتبار اجتماعي أو اقتصادي أو ديني أو عرقي أو لغوي. كما اتسع مفهوم التنمية ليشمل المواقف المعنوية كالحرية واكتساب المعرفة، بمعنى أنها لا تعني الوفرة



المادية فحسب، وإنما تعني تنمية القدرات البشرية المطلوبة لتحقيق الرفاه والتوظيف العقلاني في مجالات النشاط الإنساني والإنتاج والسياسة والى الانتقال من الرأسمال البشري إلى الرأسمال الاجتماعي وصولاً إلى التنمية الإنسانية- ببعدها الشامل بالاستناد إلى نهج متكامل يعتمد مبدأ المشاركة والتخطيط طويل الأمد في حقول التعليم والتربية والثقافة والإسكان والصحة وغيرها في إطار القانون والمؤسسات<sup>(١٠)</sup>.

أدرك العديد من دول- ومنها الدول العربية- أهمية بناء وإقامة الحكومة الالكترونية للتنمية المستدامة، لأن الغرض الأساسي من إقامتها يستهدف أساساً تحقيق تنمية بشرية، ولاسيما أن الفكر التنموي المعاصر بطرح مفهوم التنمية البشرية كمدخل للتنمية المستدامة التي تستمد مصادر استدامتها من تنمية قدرات البشر جميعاً وتمكينهم من استخدام طاقاتهم وتوسيع قدراتهم. وقد تبني البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة هذا المفهوم عام ١٩٩٠، فاكتملت بذلك طابعا عالميا سريع الانتشار مستمداً شرعيته النظرية من التراث الاقتصادي العالمي الذي أولى للبشر دوراً أساسياً في التنمية. كما أن مفهوم التنمية المستدامة لا يرى في الإنسان مجرد مورد أو طاقة عمل أو مجرد عنصر من عناصر الإنتاج، بل يرى فيه كائناً أخلاقياً يملك قدرة الإبداع والمشاركة في حياة مجتمعه واستثمار بيئته على أساس مبدأ التسخير لا التدمير. وتطبيق الحكومة الالكترونية سيؤدي- وكما يرى البعض- إلى وضع مبادئ الحكم الرشيد موضع التطبيق، إذ سيتيح وجود مساحة فاصلة من التوافق بين ما توفره شبكة (الانترنت) من إمكانيات أمام الحكومة وبين ما يقدمه الحكم الرشيد من آفاق فاعلة<sup>(١١)</sup>.

وتتلخص مكونات تلك المساحة المشتركة في تحقيق الشفافية بوضع كافة المعلومات أمام الجميع عن أية دائرة أو أي مقر حكومي أو مسؤول، وتوفير فرص اتصال آمنة وسريعة عن طريق البريد الإلكتروني (Email) وتوفير فرص المشاركة للاستفتاء أو توضيح الملاحظات والانتقادات



للمسؤولين ولعمل دوائرهم. وتساهم التطبيقات الالكترونية إلى حد كبير في ترسيخ دعائم المساواة بين الجميع، ولاسيما فرص الاطلاع على القوانين والمعلومات وفرص الوصول إلى المسؤولين والى حد كبير فرص العمل، وكذلك الاعتناء بحاجات الناس وفق مبدأ رعاية المواطنين كجزء مهم من إستراتيجية الدولة.

شكّل لجوء معظم دول العالم إلى تبني مفهوم الحكومة الالكترونية- مدخلاً لتقديم الخدمات بما يوازي طموحات المجتمع وقطاع الأعمال المختلفة، ولاسيما أن التكوين الثقافي والمعرفي لأي مجتمع يعد احد أهم العناصر في تكوين النظم الإدارية والحكومية الفاعلة في التنمية، ولعل من أبرز الأمثلة على ذلك مسعى كل من جون كيري (John Kerry) وجورج بوش الابن (George.W.Bush) في الانتخابات الرئاسية عام ٢٠٠٣ لاستقطاب الأصوات عن طريق تأكيد كل منهما سعيهما لتخصيص ٢٠ مليار دولار للتدريب وتنمية المهارات العامة للكوادر الأمريكية<sup>(١٢)</sup>. وكذلك الحال بالنسبة لليابان التي تخصص حكومتها نسبة لا تقل عن (٨%) من الرواتب للتدريب وزيادة المعلومات والمعرفة بهدف التطوير الاجتماعي والثقافات العامة، لأن مثل هكذا تطور يؤدي إلى تطور مواز في وعي المواطنين لحقوقهم والتزاماتهم وهو ما يدفع باتجاه الضغط على الإدارات الحكومية نحو ضرورة تحسين خدماتها ومؤسساتها المختلفة في عصر تقانة المعلومات والاتصالات والتي لها تأثيراتها المهمة والمباشرة على التنمية الاقتصادية، من خلال تشجيع الاستثمار وإعادة تأهيل الاستثمارات القائمة وتشجيع الابتكار والعمل على نشر الاستثمار في وسائل الاتصال الجديدة. يعد تأهيل البنية الأساسية لتقانة المعلومات الركيزة الأساسية من ركائز التنمية الاقتصادية والاجتماعية والعلمية في مختلف أنحاء العالم. وقد أدركت الدول المتقدمة هذه الحقائق ومنذ وقت مبكر الأمر الذي مكنها من تحقيق قفزات نوعية مهمة في مجال النمو الاقتصادي والاجتماعي. ففلندة



مثلاً تعتمد اقتصادياً على (الجوال) وتشير الكثير من أعمالها إلكترونياً عن طريق ما يسمى **الحكومة الجواله** (Mobile-Government)<sup>(١٣)</sup>. فضلاً عن مبادرات أخرى لدول شرق آسيا التي كانت إلى وقت قريب تعاني من مشكلات على مستوى التنمية البشرية والاقتصادية، ولعل سنغافورة التي تدار بها الدولة وكأنها شركة كبيرة تدار من قبل مجلس إدارة وليس كدولة لاعتمادها في إدارتها وتسيير شؤونها على الحكومة الالكترونية وتقانة المعلومات. ولعل في تجارب كوريا الجنوبية والصين والهند خير دليل على أهمية قطاع تقانة المعلومات في أحداث نقلة نوعية في اقتصاديات تلك الدول<sup>(١٤)</sup>.

على أية حال، جعل القرن الحالي المعلومات عنصراً مهماً يدخل في مرحلة تعظيم الثورة إلى جانب عناصر الأرض والعمل ورأس المال التقليدي، حيث غدت المعلوماتية مفتاحاً للنماء الاقتصادي ورفاهية المجتمع. فضلاً عن تأثيراتها المختلفة على النواحي الاجتماعية والسياسية والاقتصادية. كما أن استخدام المنظومات والمعلومات والبرامجيات والحواسيب على نحو هادف يؤدي إلى خروج المجتمع إلى عالم رحب بثروته الإنسانية والتعبير - وعلى نحو واسع - عن معطياته الذاتية في إطار ما يشهده القرن الحالي من المنافسة الحضارية القائمة على القوة المعرفية والسلطة العلمية وحياسة نواصيه. ولعل من أهم مزايا التبادل الالكتروني للمعلومات، تقليل كلفة العمليات المالية التجارية وتقليل مخاطر الأخطار في العمليات وتشريعها وتأطير العلاقات على الأمد البعيد بين المجهزين والزبائن<sup>(١٥)</sup>.

وكان لاستخدام الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها مردودات مالية كبيرة، فعلى سبيل المثال، بلغت واردات الولايات المتحدة فيما يعرف بخدمات أعمال مع أعمال (B2B) حوالي (٩٩٥) مليار دولار أمريكي في عام ٢٠٠١ فقط. ودرت تجارة الأعمال للأشخاص أو ما يعرف بأشخاص - أعمال،



(B2C) في الولايات المتحدة وحدها أكثر من (٧٣) مليار دولار، ما يعكس النمو المتزايد في الإقبال على استخدام الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الولايات المتحدة المتصدرة لدول العالم في هذا المضمار، والتي تشهد نمواً متسارعاً وواضحاً في الاستخدام والاستفادة من خدمات الحكومة الالكترونية. وكانت التوقعات ازدياد الإنفاق في هذه الدول على بناء مراكز تقديم خدمات الكومة الالكترونية حيث كان من المؤمل أن يتجاوز مثلاً إنفاق الولايات المتحدة لوحدها مبلغ (٦,٢) بليون دولار عام ٢٠٠٣، ويحدود (٤) بليون في المملكة المتحدة<sup>(١٦)</sup>.

هناك مردودات مالية أخرى، وقرها تطبيقات الحكومة الالكترونية وتقانة المعلومات في دول العالم المختلفة. ومنها تقليص النفقات في انجاز المعاملات ومن الأمثلة على ذلك، تجديد الرخص في ولاية أريزونا الأمريكية إلكترونياً يكلف (٢) دولار لكل عملية مقابل (٧) دولار بالطريقة التقليدية، بينما يوفر نظام الشراء الالكتروني في ولاية ميشيكان في المتوسط ما بين (١٠-٢٠%) من تكلفة المشتريات بالطريقة التقليدية. وكذلك الحال في ولاية ألاسكا حيث تكلف تسجيل السيارات انخفضت من (٧,٧٥) دولار أمريكي باستخدام الطريقة التقليدية إلى (٠,٩١) دولار بالطريقة الالكترونية. ووفرت الحكومة البرازيلية مبلغ عشرة ملايين دولار حين اقبل (١٧) مليون برازيلي على سداد ضرائبهم إلكترونياً. وتتوقع حكومة شيلي أن توفر مبلغ (٢٠٠) مليون دولار من جملة (٤) بليون دولار قيمة المناقصات السنوية للدولة وذلك لوضع مناقصات الدولة إلكترونياً فيخفض ذلك من تكلفة الإعلان<sup>(١٧)</sup>.

تطلب اعتماد تطبيقات الحكومة الالكترونية تطوير وتوسيع استخدام تقانة المعلومات، الأمر الذي حولها إلى مورد هام من موارد التنمية، وهو ما يدفع الدول إلى التعامل مع المعلومات والعناية بها والعمل على تطويرها والمحافظة عليها باستمرار والسعي لاستخدامها بكفاءة عالية، ومما ساعد



على ذلك ظهور مصارف المعلومات التي تقوم بجمع وتخزين الوثائق ومصادر المعلومات المختلفة من الإنتاج الفكري والعلمي والإيرادات والاتصالات وغيرها في أوعية معلومات خاصة، وتعد هذه المعلومات المخزونة عنصراً أساسياً في الحكومة الالكترونية ومن أهم وأبرز مستلزماتها وهو ما قامت به العديد من دول العالم منذ وقت مبكر في ثمانينات القرن الماضي<sup>(١٨)</sup>.

يعد من أهم مميزات تخزين المعلومات الكترونياً، توفيرها كم هائل من المعلومات لصناع القرار وبصورة أفضل من الطرق التقليدية التي كانت تتبع في تجهيز البيانات، كما أنها توفر إمكانية إجراء المقارنات السريعة بين التكاليف والنفقات، والأصول والمعلومات بطرق متنوعة ومختلفة، فضلاً عن تمكينهم من عمل تقديرات لاحتمالات المستقبلية مبنية على افتراضات مختلفة. حيث استخدمت الجداول الالكترونية ومجموعة البيانات الإحصائية لتشكيل سيناريوهات وتقديرات لاحتمالات المستقبلية للبيانات الإدارية وبيانات الإدارة لكي تساعد في صنع القرارات والسياسات لدى الدول<sup>(١٩)</sup>.

هناك من يعتقد أن ثمة مخاطر عديدة ناجمة عن تطبيقات الحكومة الالكترونية على الأيدي العاملة. غير أن العديد من الباحثين يعتقدون أن العكس هو الصحيح. فمن خلال التجارب العالمية اتضح أن تطبيق الحكومة الالكترونية لا يشكل خطراً على الأيدي العاملة بقدر ما يعمل على إعادة توزيعها وهيكلتها، لأنها ستؤدي إلى إحداث تغييرات جذرية وجوهرية في المفهوم الإداري والفني للموظف العام وفي عملية اختيار الموظفين وتعيينهم. كما أن التوجه نحو الحكومة الالكترونية يتطلب إعادة رسم السياسات التعليمية وثقافة المجتمع نحو تقانة المعلومات بهدف تطوير الكوادر البشرية المناسبة، وهو التوجه المعمول به لدى العديد من الدول المتقدمة من خلال توجيه الدراسة والتعليم والمجتمع نحو تقانة المعلومات والحكومة الالكترونية، بمعنى أن هذه الدول تعمل على إعادة هيكلة الإدارة



في الدولة وبالتالي سيؤدي إلى تقليص الإنفاق العام وترشيق الجهاز الإداري وخاصة في الدول العربية من ترهلات (البيروقراطية) والتعيين على أساس المحسوبية والواسطة وصلة القرابة. وهناك نماذج عالمية عديدة حول ذلك ومنها في الهند مثلا حيث استعانت الدولة بما لديها من خزين معلوماتي في التصدي لمعالجة مشكلة البطالة فيها وهي بلد المليار نسمة<sup>(٢٠)</sup>.

لعل مجمل الخدمات والفوائد الناتجة عن استخدام تطبيقات الحكومة الالكترونية، يصب بشكل مباشر وغير مباشر في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، للنتائج الايجابية للحكومة الالكترونية وعلى المستويين الاجتماعي والاقتصادي، ومنها تقليص فرص الفساد، ولن تكون هناك أية فرصة ولو بمستويات ضئيلة للرشوة وغيرها من الظواهر الاجتماعية السلبية في تطبيقات الحكومة الالكترونية، كما ستؤدي أيضا إلى ارتفاع قناعة المواطنين بدور المؤسسة الحكومية في المجتمع، وكذلك إلى تحجيم ما يعرف بمركزية الخدمات<sup>(٢١)</sup>.

تحددت لدى مختلف الدول - ومنها الدول العربية - مجموعة من الإستراتيجيات المهمة والتي تتوخاها في إقامة الحكومة الالكترونية ولعل من أبرزها:

- ١- السعي لتقديم الخدمات الحكومية لجميع المواطنين ومجتمع رجال الأعمال بكافة أشكاله وبمستويات قياسية عالية الجودة والدقة.
- ٢- تنشيط الإجراءات في المؤسسات الحكومية بشكل يسمح بتقديمها للمواطنين إلكترونياً.
- ٣- شفافية المعلومات وعرضها أمام المواطنين بحيث يمكن التعرف باستمرار على الاتجاهات الحكومية سواء في مجال تقديم الخدمات الحكومية أو في الأقسام الحكومية المتعلقة بخدمات المواطنين.
- ٤- تحسين الأداء في مرافق الخدمات الحكومية بشكل عام.
- ٥- الوصول بالخدمات الحكومية إلى أقصى المواقع الجغرافية داخل الدولة.



ينبغي الإشارة هنا إلى أن تسعينيات القرن الماضي قد شهدت انفجاراً ملحوظاً في واقع شبكة (الانترنت)، فقد ارتفع عدد مستخدميها من (٩٥) مليوناً عام ١٩٩٨ إلى ما يزيد على (٣٨٧) مليوناً في بداية عام ٢٠٠٠، وقدّر الاتحاد الدولي للاتصالات في عام ٢٠٠٣ أن حوالي (٦٧٦) مليون شخص على مستوى العالم استطاعوا استخدام شبكة (الانترنت) وهو ما يمثل (١١,٨%) من سكان العالم، وبلغ عدد المواقع على الشبكة في عام ٢٠٠٧ نحو (١٠٩) ملايين موقع وكان إجمالي الصفحات الإلكترونية يقدر بنحو (٣٠) مليار صفحة، كما يوجد أكثر من (٥٠) مليون مدونة إلكترونية- شخصية في الفترة ما بين عامي ٢٠٠٠ - ٢٠٠٧<sup>(٢٢)</sup>، وهو ما يظهر زيادة واضحة في مضمار التجارة الإلكترونية في كل ما يخص أو يصب في مجال شبكة (الانترنت) وتقنياتها، وهي جزء من مهمة الحكومة الإلكترونية. وهي تؤثر أيضاً وبصورة مباشرة على التنمية المستدامة وما إلى ذلك. فينعكس ذلك إيجابياً على المواطن الذي هو المستهدف الأساسي في هذه التنمية.

كما يوضح تضاعف أعداد مستخدمي الشبكة، التقدم الحاصل في الدول النامية- ومنها الدول العربية- بالقياس إلى الدول المتقدمة بنسب متصاعدة. إذ بلغ النمو في الدول المتقدمة في هذا المجال (٢,٦%) عام ٢٠٠٣، في حين تضاعف هذا المعدل في الدول النامية إلى (١٧,٥%). ولعل السبب في ذلك يعود إلى إدراك العديد من الحكومات والمؤسسات المدنية والمواطنين لأهمية خدمات شبكة (الانترنت)، وهو الذي دفعها إلى محاولة إدخال الحاسب الآلي وخطوط الانترنت إلى المدارس والجامعات ودوائر الدولة، مما يعني تضاعف أعداد مستخدمي شبكة (الانترنت) إلى إضعاف عددها في السنوات اللاحقة لتلك التقديرات.

**ثالثاً: تطبيقات الحكومة الإلكترونية عربياً**



لجأت معظم الدول العربية ومنذ بدايات تسعينيات القرن الماضي - في محاولة للحاق بالركب العالمي - إلى تبني تقانة المعلومات، والاتصالات كمدخل لتقديم الخدمات وبما يوازي طموحات المجتمع وقطاعات الأعمال المختلفة فيه. وقد بدت بعض التجارب العربية مستنسخة استنساخاً شكلياً يعتني بالمظهر أكثر من اعتناؤه بجوهر التكنولوجيا. ويرى البعض أن ذلك يرجع إلى الجانب الفكري (الإيديولوجي) في تحليل ظاهرة التخلف، فبعض الدول العربية تعتقد أن النمو الصناعي الكمي للبنية التحتية له الأولوية المطلقة لتحقيق التنمية. وفي مثل هذه الحالات تسيطر سياسة استيراد التقانة الجاهزة ويضعف الطلب على كل سياسة معلنة لبناء القدرات الذاتية المختلفة والتي تتطلب تنمية الكوادر العربية واستيعاب طاقتها الإبداعية المهدورة عربياً<sup>(٢٣)</sup>.

مع ذلك، فإن المسعى العربي المعاصر - وإن بدا هامشياً وفي أول مراحلها - ويعد بحد ذاته انجازاً يحسب لهم، ولاسيما أن التوجهات الأخيرة للكثير من الدول العربية نحو حياة تقانة المعلومات، والسعي الدائب للتخريج الكوادر المتخصصة في هذا المضمار وتعميم الاستفادة من الحواسيب وخطوط شبكة المعلوماتية واستخدام وسائل الاتصال الحديثة. وشهدت الأعوام الأخيرة أيضاً ظهور شركات كبيرة في عدد من الدول العربية لتصنيع وتجميع أجهزة الحاسوب ومعداته وأجهزة الاتصالات. كما أبدى عدد من هذه الدول اهتماماتهم الواضحة نحو إنتاج وتصدير منتجات تقانة المعلومات والبرامجيات وخدمات الغير وصناعة الخدمات عابرة الحدود، وعلى الرغم من عدم وجود بيانات توثيقية عن حجم الاستثمار العربي في هذه الصناعة، حيث تشير بعض التقديرات إلى أن حجم التجارة بها لا يكاد يصل إلى (١١,٥) مليون دولار مقارنة بمئات المليارات من الدولارات على المستوى العالمي، إلا أن عدداً محدوداً من الدول العربية



منها الإمارات العربية وتونس ولبنان ومصر والمغرب العربي توليها الاهتمام الكبير وتسعى جاهدة لتحقيق نسب انجاز عالية في هذا المضمار<sup>(٢٤)</sup>.

شهدت الحقبة الأخيرة أيضا، زيادة كبيرة في أعداد الشركات العاملة في مجال الاتصالات، وتقانة المعلومات في معظم الدول العربية وانتشرت إقامة والتجمعات التقنية في العديد من الدول العربية والتي تعد ركيزة هامة في تنمية صناعة تقانة الاتصالات والمعلومات وهي الركن الأساسي في تطبيقات الحكومة الالكترونية وبالنتيجة تحقيق التنمية العربية المستدامة<sup>(٢٥)</sup>.

بناءً على ما سبق، يتطلب بناء مجتمع المعلومات في البلاد العربية وتطبيق الحكومة الالكترونية، العمل العربي الجاد في محاور عديدة ترتبط بالبنية التحتية والكوادر البشرية والتطبيقات والخدمات الالكترونية. ويتطلب ذلك أيضاً تطوير القوانين والتشريعات لخلق مناخ ملائم للاستثمار والأعمال في مجال تقانة الاتصالات والمعلومات ولإستخدام هذه التقانة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستدامة. كما أن التعاون والتفاعل وتبادل الخبرات على المستوى العالمي يساعد أيضا على تطوير بنية مجتمع المعلومات العربي ورفعته إلى مستويات عالية ويساهم ذلك في إطلاق صناعة مدنية في مجال تقانة المعلومات والاتصالات مع ضرورة الاستفادة من المزايا والإمكانيات الاقتصادية والتعليمية لكل دولة عربية<sup>(٢٦)</sup>.

هناك اعتقاد لدى البعض بوجود افتقار واضح لدى معظم الدول العربية- في بداية الألفية الثالثة- إلى وجود إستراتيجية شاملة تحدد الأهداف العامة الطويلة الأمد لبناء مجتمع المعلومات والتقانة. وأنها تعاني أيضا من عدم وجود سياسات واضحة المعالم تتسم بالشفافية والتناسك والاستمرارية في هذا المجال. غير أن واقع الحال يشير إلى عكس ذلك، فخلال الحقبة الممتدة بين عامي ٢٠٠١-٢٠٠٨ حرصت الدول العربية- على المستويين الرسمي والقطاع الخاص - على عقد سلسلة طويلة من اللقاءات والاجتماعات والمؤتمرات والندوات، ومنها المؤتمر الذي عقد في مراكش عام ٢٠٠٢



للمندوبين المفوضين للاتحاد الدولي للاتصالات والاتحاد العربي. وصدر عن هذا المؤتمر مجموعة من القرارات كان من أهمها القرارين (١٠٢ و ١٣٣) واللذان يوجهان بضرورة تنظيم وعقد منتديات دولية وإقليمية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وتطبيقات الحكومة الالكترونية وبالتعاون مع الجهات المعنية خلال الحقبة الممتدة بين عامي (٢٠٠٢-٢٠٠٦) لغرض مناقشة السياسات والأمور التنفيذية والفنية عن (الانترنت) بخاصة، وإدارة وأسماء وعناوين نطاقات الشبكة لمصلحة الدول الأعضاء، ولاسيما الدول الأقل نمواً، ومن بينها الدول العربية<sup>(٢٧)</sup>.

في الإطار ذاته، عقدت في مدينة مسقط العمانية ندوة في ١٠-١٢ أيار ٢٠٠٣، شارك فيها (٣٤٠) مشاركاً من (١٤) دولة عربية وعدد من الدول الإقليمية والعالمية، وممثلة عدد من المنظمات الدولية والقطاع الخاص. خلصت الندوة إلى مجموعة من التوصيات كان من أهمها: الدعوة إلى تطبيق الحكومة الالكترونية واعتبار ذلك ضرورة حتمية لما لها من فوائد عديدة، ومنها أيضاً رفع كفاءة تقديم الخدمات والشفافية والتقليل من البيروقراطية بمفهومها التقليدي الشائع، وتوسيع فرص العمل عن بعد للجميع وخاصة المرأة العربية. والتأكيد على الجوانب التشريعية والإدارية والبيئية والإنسانية لغرض الوصول إلى تطبيق ناجح للحكومة الالكترونية عربياً<sup>(٢٨)</sup>.

شخصت هذه الندوة أيضاً مجموعة من العقبات التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية، ومن أبرزها الأمية الالكترونية والحاجز الرقمي وتخلف البيئة التحتية للاتصالات والمعلومات وعدم مواكبة التشريعات والنظم الإدارية للمستجدات وضعف الوعي العام بأهمية ومزايا تطبيقات الحكومة الالكترونية. ودعت الندوة إلى ضرورة توفير البيئة المتخصصة للاتصالات والمعلومات والعمل على زيادة إنشاء واستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات بين الأفراد والجماعات والعمل على إنشاء مراكز الكترونية



قريبة من التجمعات السكانية ومراكز البريد والمرافق العامة المختلفة. والعمل على تشكيل فريق عمل في الدول العربية يتكون من خبراء القطاعين العام والخاص يتولى مسؤولية نقل المعرفة والتجارب الناجحة بين الدول العربية ويساهم في إعداد برامج تدريبية ومراجع عملية باللغة العربية تخدم عملية التحول نحو الحكومة الالكترونية العربية. كما دعا المؤتمرون إلى ضرورة تولي المعهد العربي لاتحاد المدن العربية مهمة التنسيق والمتابعة والاتصال بالجهات الدولية كالبنك الدولي وبرنامج منظمة الأمم المتحدة الائتماني وغيرها من المنظمات الدولية والإقليمية لغرض دعم هذه التوجهات العربية<sup>(٢٩)</sup>.

شاركت الدول العربية أيضا في القمة العالمية لمجتمع المعلومات الذي عقد في جنيف في (١٠-١٢) كانون أول ٢٠٠٣. وقد حضره ممثلو (١٣٤) دولة من مختلف بقاع العالم وفي مقدمتها الولايات المتحدة والمملكة المتحدة وفرنسا وغيرها. وحضره ممثلو (١٨) دولة عربية هم العراق وقطر والإمارات ومصر والسودان وسوريا والسعودية والأردن والكويت وليبيا وتونس والمغرب وعمان واليمن وموريتانيا وجزر القمر والجزائر والبحرين، قدم هذا المؤتمر جملة من المبادئ الأساسية لخدمة العملية التنموية والحكم الرشيد والتي تصب في الأساس في الحكومة الالكترونية كإطار عام لتحقيق التنمية والحكم الرشيد في العالم عامة والأقطار العربية بوجه خاص<sup>(٣٠)</sup>.

ومن المؤتمرات العربية والدولية الأخرى التي شارك فيها العرب، مؤتمر دبي المنعقد في (٢٢-٢٥) تشرين الثاني ٢٠٠٤، والذي حضره ممثلو (١٧) دولة عربية إلى جانب ممثلي الاتحاد البريدي العالمي والصندوق السعودي للتنمية وشركات عربية وعالمية، استعرض في المؤتمر واقع الخدمات الالكترونية ومدى تطبيقها في البلاد العربية واستفادة المواطن العربي أينما وجد من هذه الخدمات<sup>(٣١)</sup>.



توصل الحاضرون في ذلك المؤتمر إلى مجموعة من التوصيات، لعل من أهمها: اعتبار تطبيق الحكومة الالكترونية في الدول العربية ضرورة ملحة يجب على حكومات الدول العربية اعتمادها وذلك سعياً لضمان حق كل مواطن عربي في التواصل. وحرصاً منها على نشر الثقافة الرقمية وسعياً للحد من الفجوة الرقمية بين العرب وغيرهم وحتى من اقرب جيرانهم الإقليميين. دعا المؤتمر إلى ضرورة التنسيق العربي وتفعيل المؤسسات العربية الخاصة بذلك، مع التأكيد على تدريب الكوادر البشرية المتخصصة في مجالات الأعمال الالكترونية والعمل على توحيد المواصفات وكتابة الشهادات في التوقيع الالكتروني ونظام التعاملات الالكترونية. كما تم الاتفاق فيه على إنشاء فريق عمل عربي من المسؤولين عن برامج الحكومة الالكترونية في الدول العربية يعني بتبادل المعلومات حول الإستراتيجيات والمشاريع وأمن المعلومات وتأمين الخدمات الالكترونية<sup>(٣٢)</sup>.

مهدت تلك الاجتماعات - وكما يبدو - السبيل أمام الدول العربية لتبني إستراتيجية عربية عامة وموحدة ومهمة تتولى تنظيم عمل وتبادل المعلومات والخبرات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال وحول تطبيقات الحكومة الالكترونية وتجاربها العربية المختلفة. وتوج ذلك بصدور الإستراتيجية العربية العامة للاتصالات والمعلومات والتي اعتمدها مجلس وزراء العرب للاتصالات والمعلومات عام ٢٠٠٧، والقمة العربية عام ٢٠٠٨، وكانت هذه الإستراتيجية بمثابة الرؤية الأساسية لمجتمع المعلومات لغاية عام ٢٠١٢، لأنها أكدت على ضرورة بناء مجتمع معلومات عربي متكامل وتنظيم الاستفادة من التكنولوجيا وإقامة صناعة عربية من هذا الميدان. فضلا عن السعي لتحقيق مجموعة من الأهداف من أهمها: العمل على خلق سوق تنافسي لمجتمع المعلومات العربي يحذر من مجتمع المعلومات العالمي. وكذلك تحقيق التعاون العربي الشامل وتحسين جودة الخدمات للمواطنين العرب باستخدام تقانة المعلومات والاتصالات وتنمية صناعة هذه التقانة



عريباً بهدف خلق فرص عمل جديدة وتأهيل منتجاتها وخدماتها للتصدير إلى السوق العالمية<sup>(٣٣)</sup>.

وفي إطار ذاته، عقدت خلال هذه الحقبة مجموعة من المنتديات الخاصة بالحكومة الالكترونية، كان منها المنتدى (١٤) للحكومة الالكترونية لدول مجلس التعاون الخليجي والمنعقد في دبي في ٢٤ أيار ٢٠٠٨ بمشاركة أكثر من (٢٠٠) مؤسسة حكومية فضلاً عن نخبة من ابرز المهتمين الإقليميين والدوليين<sup>(٣٤)</sup>.

وعلى الرغم من هذا الاهتمام العربي الواضح بالحكومة الالكترونية وتقانة المعلومات والشبكة العالمية والسعي لتطويرها، فإنه لا تزال دول عربية عديدة تقتفر إلى القرارات والإجراءات الخاصة بحماية البيانات الرقمية الشخصية والخصوصية والسرية، والاهتمام ببناء القدرات الخاصة في مجال القوانين المتعلقة بأمن نظم المعلومات بين العاملين في المجالين القضائي والتشريعي. أما بالنسبة لمكافحة سوء الاستخدام والجرائم الالكترونية، وما إلى ذلك في بعض الدول العربية فقد صدرت مجموعة من القوانين المنظمة لها، وكان من بين هذه الدول، دولة الإمارات العربية المتحدة التي تصدرت الدول العربية في تشريعها بعض القوانين المنظمة، ومنها قانون التجارة الالكترونية لعام ٢٠٠٠، وكذلك المملكة العربية السعودية ومصر وسوريا والبحرين ولبنان وقطر والسودان، وفيما بعد لجأت معظم الدول العربية إلى إصدار مثل هكذا قوانين خلال الحقبة الممتدة بين عامي ٢٠٠٠-٢٠٠٨<sup>(٣٥)</sup>.

أما بالنسبة لدول المغرب العربي فقد تفاوت الاهتمام بتقانة الاتصالات والمعلومات والاهتمام بالحكومة الالكترونية بين دولة وأخرى. وكانت تونس سباقة في هذا المضمار إذ أولت الحكومة الالكترونية قطاع الاتصالات اهتماماً واضحاً منذ عام ١٩٩٧، ووضعت في آب ٢٠٠٠ قانوناً خاصاً حول التجارة والمبادلات الالكترونية وعرف بقانون رقم (٨٣) لسنة ٢٠٠٠ الصادر في ١٩ آب ٢٠٠٠ وكان الغرض منه ضمان محيط من الثقة والسلامة



للمعاملات والمبادلات الالكترونية، ولاسيما في مجال تطبيقات الحكومة الالكترونية ومجال المبادلات التجارية الالكترونية. وفي الجزائر وضعت الحكومة خطة خاصة في أوائل تموز ٢٠٠٨ لتطوير قطاع تقانة المعلومات والاتصالات بعنوان (مبادرة الجزائر الالكترونية ٢٠١٣) التي تعتمد إستراتيجية خاصة للإسراع في استعمال تقانة المعلومات والاتصالات في البلاد. وتؤكد الأمر ذاته بالنسبة للملكة المغربية، التي شهدت مبادرات طموحة كان منها عقد ورشة عمل في ٢٢-٢٣ آب ٢٠٠٨ حول الإدارة الالكترونية والممارسات التنظيمية الجيدة في المملكة المغربية<sup>(٣٦)</sup>.

وفيما يخص الاستخدام العربي لشبكة (الانترنت) - الذي يعد العصب الأساسي للحكومة الالكترونية - فإن الإحصاءات العالمية تؤكد محدودية الاستخدام العربي للشبكة وفي عموم الدول العربية بالقياس إلى دول العالم الأخرى. وعلى الرغم من وجود تعاون كبير بين الدول العربية في هذا المضمار، فإن متوسط معدل انتشار خدمات الشبكة واستخدامها في الوطن العربي يقل كثيراً عن المعدل العام العالمي، كما أن حضور اللغة العربية منخفض على الشبكة بالمقارنة مع غيرها من اللغات الأخرى، مع أن بعض الدول العربية ارتبطت بالشبكة ومنذ وقت مبكر من انتشارها عالمياً. فكانت تونس أول دولة عربية ارتبطت بالشبكة عام ١٩٩١. تلتها دولة الإمارات العربية المتحدة عام ١٩٩٣، ثم لبنان والمغرب عام ١٩٩٣، ثم السعودية عام ١٩٩٩، والعراق عام ٢٠٠٠، ثم توالى استخدام شبكة (الانترنت) في الدول العربية<sup>(٣٧)</sup>.

تشير الإحصاءات الدولية المأخوذة بين عامي ٢٠٠١-٢٠٠٣ إلى استحواذ دول الخليج العربي على نسبة (٤٩%) من مستخدمي شبكة (الانترنت) في الدول العربية، والذين يقدر عددهم بحوالي (١٠-١٢) مليون مستخدم في عموم الدول العربية بنهاية عام ٢٠٠٢. وكان من المتوقع أن يصل عدد مستخدمي شبكة (الانترنت) في دول الخليج العربي وحدها إلى



ما يزيد على (٦) ملايين مستخدم بحلول عام ٢٠٠٥. ووضعت الحكومة المصرية خطة عشرية طموحة بدأت عام ٢٠٠٢ وعرفت بـ (حاسبات مصر ٢٠١٠، **شعب متصل بالمعرفة**). تهدف هذه الخطة إلى إتاحة الحاسبات الآلية لكافة أفراد الشعب المصري وبأسعار مخفضة، حتى يكون الحاسوب بمتناول الجميع. وفي الإطار ذاته أعطى الرئيس المصري حسني مبارك في كانون الثاني عام ٢٠٠٢ توجيهاته بضرورة التشغيل المجاني لشبكة (الانترنت) في إطار مبادرة رائدة على مستوى العالم أسهمت في مضاعفة عدد مستخدمي شبكة (الانترنت) لتصل إلى (18.5) مليون مستخدم نهاية حزيران ٢٠٠٨ مقابل نمو (٩,٥) مليون مستخدم في نهاية حزيران عام ٢٠٠٧ وبمعدل نمو سنوي بلغ (٩%)<sup>(٣٨)</sup>. ولابد وان استخدام الشبكة قد تضاعف في عموم الوطن العربي، ونمت في بداية عام ٢٠٠٩، ولاسيما بعد إقدام شبكات الاتصالات في الوطن العربي على تشجيع استخدام شبكة (الانترنت) منذ وقت مبكر.

ومع ذلك فقد جاءت تجارب العرب متفاوتة من حيث الحجم والخبرة والخدمات من دولة إلى أخرى. وهو ما يتضح لنا من خلال أنموذجي الدراسة واعني بهما، تجربة دولة الإمارات العربية المتحدة أنموذجاً للتجارب الرائدة في هذا المضمار، وتجربة جمهورية مصر العربية الساعية لتحقيق طفرات واضحة المعالم في تاريخ تطبيقات الحكومة الالكترونية، وهو ما سنحاول تبيانه لاحقاً.

### حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة الالكترونية

وقر سهولة نمو الإيرادات العامة في دول مجلس التعاون الخليجي عامة ودولة الإمارات العربية بشكل خاص، الفرصة أمام هذه الدول لكي تلعب أدواراً هامة في قيادة وتوجيه بعض عمليات التنمية الاقتصادية والاجتماعية، ولم تقتصر مهام هذه الدول على نشر وتحسين الخدمات الاجتماعية



الأساسية في مجالات التعليم والصحة وبناء الهياكل الأساسية الاقتصادية والاجتماعية اللازمة لانطلاق مسيرات التنمية فيها وتأمين استدامتها، بل تعدها ارتياد مجالات اقتصادية بشكل مباشر للتأكيد على التنمية البشرية المستدامة والتأسيس لها<sup>(٣٩)</sup>.

حازت دولة الإمارات العربية موقعا رائدا عالميا في مجال تطبيق الحكومة الالكترونية والتجارة الالكترونية. وكانت القيادات السياسية العليا قد أخذت على عاتقها توفير كل الإمكانيات المادية والبشرية والقانونية لتحقيق هذا المشروع في جعل دولة الإمارات أنموذجا عربياً رائداً تسير بخطى راسخة نحو الاقتصاد الرقمي الحديث. وتمتاز خدمات حكومة دولة الإمارات العربية الالكترونية بمستوى جودة موازية للخدمات التي تقدمها الحكومات الالكترونية في العالم. ولاسيما بعد استخدام نظام البطاقات الذكية لتطوير آلية تحصيل الإجراءات الحكومية.

بدأت دولة الإمارات العربية إجراءاتها بخصوص تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية منذ فترة طويلة. إذ عد ذلك من الأهداف الإستراتيجية الرئيسة للدولة. ففي ١٢ تشرين الثاني ٢٠٠١ اصدر مجلس الوزراء الإماراتي قراره المرقم (٦٣٦) لسنة ٢٠٠١، والذي تقرر بموجبه الشروع لتطبيق معايير الحكومة الالكترونية وما يتعلق بها، كالتحصيل الالكتروني والدرهم الالكتروني ونظام التراخيص الصناعية ونظام المشتريات الحكومية، وتم خلال عام ٢٠٠٥ انجاز (٧٠%) من الخدمات الحكومية الالكترونية بفعالية وكفاءة عبر قنوات جديدة<sup>(٤٠)</sup>.

سار تطبيق تقنية الحكومة الالكترونية الإماراتية في مرحلتين: **المرحلة الأولى:** العمل على إعادة هندسة الإجراءات الخاصة بالقطاع الالكتروني مما يساعد على زيادة الإنتاجية ورفع مستوى الكفاءة والجودة في الخدمات التي يقدمها القطاع. وتشتمل هذه المرحلة على توفير كل الخدمات التي تتولى إدارة البيئة الصناعية وتطويرها.



**المرحلة الثانية:** عملت دولة الإمارات العربية على ربط النظام الخدمي الحكومي الإلكتروني عبر شبكة (الانترنت) مع الدوائر الحكومية ذات العلاقة وإدامة تبادل البيانات والاتصالات اللازمة، والخاصة بالمهام التي تقدمها الحكومة الإلكترونية<sup>(٤١)</sup>.

توفرت مجموعة من العوامل أهلت بموجبها دولة الإمارات العربية المتحدة لتولى مكانة متميزة دولياً، ولعل من أهمها حرص القيادة الإماراتية على تبني التطورات التقنية العصرية في نظم المعلومات والاتصالات والعمل على تطبيقها بما يتناسب مع المعايير الدولية. فضلاً عن سعي دولة الإمارات إلى تبني السياسات والتشريعات التي تضطلع بتبسيط كل الإجراءات العامة في الدولة، وتبسيط التشريعات بما يتلاءم مع العصر التقني الجديد. ومنها أيضاً، عدم وجود (ثغرات رقمية) ذات بال بين الإدارات والمؤسسات والدوائر الحكومية في الدولة. ناهيك عن ارتفاع الدخل الوطني الإماراتي<sup>(٤٢)</sup>.

نتيجة لكل هذه العوامل وغيرها. حققت دولة الإمارات العربية المتحدة لنفسها مكانة متميزة أهلتها لأن تكون من الدول الرائدة عالمياً في تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية في التصنيفات العالمية المعتمدة لدى الأمم المتحدة. حيث احتلت دولة الإمارات المتحدة المرتبة (٢١) في قائمة الدول الأكثر تطوراً في تطبيق الحكومة الإلكترونية والتي تضم اليابان وإيرلندا. في حين حصلت عام ٢٠٠٩ على المرتبة الأولى على صعيد دول الشرق الأوسط وأفريقيا، تلاها كل من البحرين وتركيا وقبرص والأردن ولبنان ومصر على التوالي. كما تمكنت الحكومة الإلكترونية في الإمارات من بلوغ المستوى الذي بلغه الاتحاد الأوروبي في مجال تقديم الخدمات عبر شبكة المعلوماتية (الانترنت)<sup>(٤٣)</sup>.

جاء تطبيق الحكومة الإلكترونية في الإمارات العربية المتحدة - وكما يبدو - نابعاً من إدراك القيادات السياسية منها لأهمية هذه التطبيقات



المتطورة ودورها الفاعل في تحقيق التنمية بشكل عام، والتنمية المستدامة بشكل خاص، يتضح ذلك من خلال طبيعة الأهداف التي أخذت على عاتقها دولة الإمارات العربية المتحدة تحقيقها. ولعل من أبرزها حرص الحكومة الإماراتية على تطوير وتحسين مستوى الكفاءة والإنتاجية في الخدمات الاتحادية. وكذلك السعي للربط بين كافة الخدمات والإجراءات الحكومية مما يكفل سهولة ومرونة التعامل بين الجهات والوزارات في ظل الحكومة الالكترونية. كما توخت الحكومة الإماراتية من تطبيقها أيضاً، العمل على تقليل التكاليف الخاصة بتوفير وتطوير الخدمات المقدمة للمستفيدين وقطاع الأعمال. وكذلك تطوير وتبسيط إدارات وخطوات العمل مما يخفض الإجراءات الإدارية على موظفي الوزارات والجهات الاتحادية والعمل على تسهيل وتسريع تقديم الخدمات للعملاء والمواطنين ليتسنى لهم إتمام إجراءاتهم مع الوزارات عبر وسائل الاتصال الالكترونية في أي وقت، وهو ما يوفر الجهد اللازم لتوصيل الخدمة لهم. كما أن تطبيقها يؤدي إلى الاقتصاد بالإنفاق ٢٠٠١. عبر تقليل التعامل بالأوراق والنماذج اليدوية والتقليدية وذلك عبر استخدام الوسائل والنماذج الالكترونية<sup>(٤٤)</sup>.

ويتضح دور الحكومة الالكترونية في التنمية المستدامة في دولة الإمارات العربية من خلال تطبيقات حكومة دبي الالكترونية. والتي انطلقت فعاليتها رسمياً في ٤ نيسان ٢٠٠١. عند الإعلان في مدينة دبي عن اعترام حكومتها التحول من حكومة تقليدية (ورقية) إلى حكومة تقدم خدماتها للشركات وللجمهور عبر شبكة (الانترنت)، دون الحاجة للانتقال إلى شعار الدوائر الحكومية. والاصطفاف في طوابير للحصول على الخدمات الحكومية. وقد حدد ولي عهد إمارة دبي، الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم مدة (١٨) شهراً للتحول من حكومة ورقية إلى حكومة الكترونية. وبذلك تكون حكومة دبي أول حكومة عربية تأخذ بأكبر المشاريع الالكترونية عالمياً<sup>(٤٥)</sup>.



إن توفير الجهد واختزال الزمن والمسافات عبر توفير الخدمات إلكترونياً كل ذلك يُعدّ جزءاً مهماً في بناء التنمية المستدامة، وهو ما أكدّه العديد من قادة دولة الإمارات العربية، لاعتقادهم أن في ذلك ما من شأنه توفير الجهود والوقت والأموال المبذولة والمقدمة للحصول على مثل هكذا خدمات عبر الوسائل التقليدية (الورقية)، كما أنها توفر فرص عمل للاستثمارات الخارجية والصناعية، وكذلك في مجال توجيه القدرات والطاقات البشرية نحو الخدمات المهمة وتكنولوجيا المعلومات عبر استخدام قاعدة بيانات واسعة وكبيرة وسلسلة لصناع القرار تضمن العدالة والشفافية، وهو ما يدخل في صلب أهداف التنمية البشرية المستدامة. كما أن تطبيقات هذا النظام تعنى بالتعامل المباشر لتحقيق حاجات المواطنين والتي تتاح خدماتها على موقع حكومة الإمارات العربية الإلكترونية (e.gov.use.gov.as) ومواقع الوزارات ذات العلاقة على (الانترنت)<sup>(٤٦)</sup>.

لعلنا نستطيع نلمس النتائج الايجابية لتطبيقات الحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات فيما تحقق من أهداف على ارض الواقع. فقد أدى مثلاً تطبيق بعض خدمات الحكومة الإلكترونية إلى توفير أكثر من (٤٣) مليون درهم إماراتي عام ٢٠٠٥. وكان من المتوقع آنذاك أن يصل هذا المبلغ إلى (١١٨,١) مليون درهم حتى نهاية عام ٢٠٠٧. كما تم تنفيذ أكثر من (٥٠%) من المعاملات الحكومية الإلكترونية عام ٢٠٠٧، دون أن يكون هناك حاجة للقيام بزيارة شخصية للدوائر الحكومية. وتم خلال السنوات الماضية تقديم أكثر من (١٨٠٠)، خدمة وما إلى ذلك عبر استخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية المركزية لدولة الإمارات العربية والحكومات الأخرى المرتبطة بها<sup>(٤٧)</sup>.

وتوخت دولة الإمارات من هذه التطبيقات أيضاً، تحسين الاقتصاد لدولة الإمارات بصورة عامة، وإمارة دبي بشكل خاص، وذلك عن طريق جذب أكبر قدر من الاستثمارات الأجنبية، ولاسيما أن مدينة دبي تعتمد ومنذ زمن



طويل على إعادة تصدير البضائع إلى دول تشغل مساحة جغرافية تضم ما يقارب من مليار نسمة، وتشمل دول إيران وباكستان ودول الخليج العربي والدول العربية الأخرى، وجمهوريات آسيا الوسطى وعدد من الدول الأفريقية، إن توفير الخدمات وفي أفضل المستويات يتطلب تنفيذ مثل هكذا مشروعات الكترونية لتسهيل عمليات التبادل والتجارة الالكترونية والحصول على التراخيص ودفء الضرائب وما إلى ذلك عبر استخدام تطبيقات الحكومة الالكترونية<sup>(٤٨)</sup>.

### - حكومة جمهورية مصر العربية الالكترونية

خطت جمهورية مصر خلال العقد الأخير خطوات واسعة وسريعة تجاه تحقيق نهضة تقانة وثورة هائلة في مجال الاتصالات، شكات ما يمكن تسميته بـ (الطرق السريعة للمعلومات)، وبما أتاح توفير ونشر خدمات الاتصالات لكافة فئات المجتمع، الأمر الذي جعل من مصر دولة منتجة لبعض عناصر التقانة المتطورة وقاعدة رئيسة لصناعة المعلومات في المنطقة بهدف مواكبة التطورات العلمية والتقنية والدخول بقوة إلى عالم الاتصالات والمعلومات لغرض خلق مجتمع مصري مرموق قادر على التفاعل بكفاءة وفاعلية مع متطلبات عصر العولمة وتقنيات صناعة المعلومات.

تحتل تطبيقات الحكومة المصرية الالكترونية مكانة مهمة في التجارب العربية الخاصة بهذا المضمار. وكانت الغاية الأساسية المتوخاة- وحسب ما حددته الدولة المصرية- تحقيق التنمية والإصلاح باعتبار إن الشروع في "تحديث الدولة المصرية وتدعيمها بأحدث ما توصلت إليه (تكنولوجيا) الاتصالات والمعلومات إحدى الوسائل الرئيسية للاستمرار في برنامج الإصلاح الاقتصادي والاجتماعي". ولا شك أن هذا التطوير سينعكس بشكل ايجابي على "المواطنين والمستثمرين وشركات قطاع الأعمال التي تتعامل



مع الجهات الحكومية للمواطنين في زمن قياسي وبأقل جهد ممكن وبمستويات الكفاءة العالمية"، وكذلك تأمين توصيل الخدمات للمواطنين من مكان وجودهم بالشكل والأسلوب المناسب وبالسرعة والكفاءة المطلوبة<sup>(٤٩)</sup>.

يعد البعض أن النموذج المصري مثالا متميزا للنموذج المركزي للحكومة الالكترونية عربي. والذي يؤكد على توصيل خدمات الحكومة الالكترونية بشكل مركزي في إطار خطة تنفيذية مصرية انبثقت عن إستراتيجية الحكومة المصرية للمدة الزمنية (٢٠٠٠-٢٠١٠) وقد عرفت باسم (إستراتيجية العقد الجديد) والتي تتطلب إمكانيات ومستلزمات هائلة يستلزم عملية تنفيذها لصنع خطط مرحلية تتابعيه وضعت لبناتها الأولى اعتبارا من عام ١٩٩٩ وبداية عام ٢٠٠٠، وبدا التطبيق الفعلي بها منذ نيسان ٢٠٠١. كما أصدرت الدولة المصرية مجموعة من التشريعات القانونية الخاصة بها، ومنها قانون حماية الملكية الفكرية وقانون التوقيع الالكتروني وقانون التجارة الالكترونية وهي من القوانين التي تعد حجر الأساس في مسار تطبيقات الحكومة الالكترونية<sup>(٥٠)</sup>.

سار تنفيذ الحكومة الالكترونية المصرية في أربعة مراحل:

**المرحلة الأولى:** مرحلة العقد الجديد بين الحكومة والمواطنين في تقديم الخدمات العامة وفق آليات تلك المرحلة ومكانة الحكومة على شبكة (الانترنت) والهواتف الثابتة والجوالة والفاكس، ونقاط أداء الخدمة (خدمة عامة بمقابل مادي بسيط)، وما زالت هذه المرحلة قائمة.

**المرحلة الثانية:** مرحلة مكتب الاستقبال الالكتروني وتقوم هذه المرحلة على وضع التكنولوجيا بين مقدم الخدمة والمواطن كوسيلة لتطوير الخدمة المقدمة وجعل شبكة (الانترنت) وسيطاً في التعامل وتنتهي رسمياً بحلول عام ٢٠٠٣.



**المرحلة الثالثة:** مرحلة إعادة هندسة الإجراءات الحكومية وتأليل (استخدام الحاسوب) العمليات الحكومية وتنتهي عام ٢٠٠٨.

**المرحلة الرابعة:** مرحلة تكامل الأنشطة والخدمات الحكومية. وذلك بهدف الربط الأساسية، لخدمات والجهات الحكومية ببعضها البعض بعد الانتهاء من المرحلة الثالثة والتي من المخطط الانتهاء منها بحلول عام ٢٠١٠ والذي يتزامن مع تطبيق اتفاقية الشراكة الأوربية العام ذاته لمصر لتقديم خدمات المشروع بنفس الكفاءة مع الدول الأوربية<sup>(٥١)</sup>.

فيما يخص البنية الأساسية، أصدرت الحكومة المصرية مجموعة من القرارات التي تنظم ذلك، لعل من أهمها القرار الذي أصدره الرئيس حسني مبارك والمرقم ٦٢٧ لسنة ١٩٩٧ والخاص بإنشاء مراكز المعلومات في كافة الهيئات والوزارات والمحافظات. وقد أنشئ بموجب هذا القرار (١٥٠٠) مركز معلومات حكومي و(١٠٠) مركز في الوزارات والهيئات، و (٤٠٠) مركز في المحافظات والمحليات. كما وضع أكثر من (٥٠٠) مقر حكومي على شبكة (الانترنت) بما يوفر نقاط الخدمة العامة للانترنت على شكل أكشاك للخدمة العامة مرتبطة بالدوائر الحكومية ذات العلاقة من خلال شبكة (الانترنت). كما تم وضع قواعد البيانات القومية مثل الرقم القومي للمواطنين والرقم القومي للمنشآت الاقتصادية والرقم القومي العقاري وقواعد البيانات الاقتصادية وقواعد بيانات الموارد البشرية، وقواعد البيانات الاجتماعية بما يوفر معلومات مهمة وجاهزة لصاحب القرار وللمواطنين في آن واحد. فضلاً عن تسهيل حصول المواطنين على هذه الخدمات دون الحاجة إلى مراجعة مقر الدوائر الحكومية والتعاملات الورقية الخاصة بانجاز معاملاتهم، ولاسيما أن الحكومة الالكترونية المصرية تقدم حالياً أكثر من (٧٨٠) خدمة الكترونية واستمارة وأنموذج لمختلف الخدمات وعلى المستويات الأولى



والثانية والثالثة وهي تمثل الجزء الأول من مجموع الخدمات الحكومية المؤمل تقديمها التي تصل إلى (١٠٠٠) خدمة يمكن للمواطنين الحصول عليها من خلال شبكة (الانترنت)<sup>(٥٢)</sup>.

ويبدو أن ما أنجز من تطبيقات في مجال الحكومة الالكترونية المصرية يُعدّ محدوداً بالقياس إلى نظيراتها في دول الخليج العربي، من مثل الإمارات العربية المتحدة ومملكة البحرين والمملكة العربية السعودية، إلا أن المسؤولين المصريين يعتقدون جازمين إن ما أنجز من مراحل الحكومة الالكترونية المصرية يعد نسب انجاز عالية إذا ما اخذ الفرق في نسب الكثافة السكانية وحجم الدولة بالحسبان، ومع ذلك فإن المسؤولين المصريين يقرون بوجود بعض العقبات التي تعرقل وتؤخر الانجاز في هذا الصعيد وفي مقدمتها: عدم وضوح أهداف وأهمية المشروع للمواطنين المصريين. وشعور قطاعات عريضة من الجمهور ببطء هذا المشروع وقلة إمكانياته. فضلاً عن المخاوف الأمنية في مجال التعاملات المالية بالذات، وغيرها من العقبات الأخرى<sup>(٥٣)</sup>.

على أي حال، خصصت الحكومة المصرية مواقع عديدة على شبكة (الانترنت) تصب في إطار مشروع الحكومة الالكترونية المصرية والذي يمكن الدخول إليه عبر الرابط [www.egypt.gov.eg](http://www.egypt.gov.eg)، زيادة على مواقع تخص رئاسة الجمهورية ورئاسة الحكومة ومجلس النواب ومواقع الوزارات وغيرها من المواقع الحكومية المهمة. كما قامت الحكومة المصرية بتأسيس وإقامة مراكز الاتصال الحكومي عبر الهاتف من خلال الخط (١٣١) المعروف بـ (الحكومة معاك على الخط) والذي تتوخى الحكومة منه تعريف المواطنين المصريين بالإجراءات الخدمية والنماذج المستخدمة والرسوم المطلوبة والزمن اللازم لأداء الخدمة<sup>(٥٤)</sup>.

تجدر الإشارة إلى أن الحكومة الالكترونية المصرية عرّفت نفسها بالقول: "مرحباً بك في موقع خدمات الحكومة المصرية الرسمية حيث يمكن انجاز



أعمالك عن طريق (الانترنت) وأنت في مكانك في خطة طموحة تستهدف تيسير مصلحة الخدمات بحلول عام ٢٠٠٧. وتم افتتاح الموقع في يناير (كانون الثاني) ٢٠٠٤ بخدمات لاستلام وسداد الفواتير واستخراج بعض الوثائق الرسمية، وعد قريبا ليشمل التراخيص وغيرها من الخدمات<sup>(٥٥)</sup>.

استطاعت الحكومة المصرية خلال مدة وجيزة من أن تجني بعض فوائد الحكومة الالكترونية، إذ تؤكد المؤشرات العامة المصرية على وجود ارتفاع واضح في إيرادات قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الإيرادات السنوية إلى نحو (٩,٦) مليارات جنيه مصري خلال الفترة الممتدة بين نيسان وحزيران ٢٠٠٨. مقارنة بنحو (٨,٣) مليارات جنيه مصري خلال الفترة ذاتها من العام ٢٠٠٧. أي بمعدل نمو سنوي مقداره (١٦%). وتوضح الإحصاءات الأخيرة ارتفاعاً واضحاً في عدد الشركات العاملة في مجال تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في مصر بمعدل زيادة سنوية قدرها (١٢%) فضلاً عن زيادة واردات قطاع الاتصالات. وهذا ما فسح المجال أمام الاستثمارات الداخلية والخارجية وهو ما ينعكس بشكل ايجابي على النشاط الاقتصادي وبالتالي على تحقيق التنمية البشرية المستدامة. وذلك لما توفره الحكومة الالكترونية وقطاع المعلومات من خدمات مهمة تمكن صانع القرار المصري من اتخاذ القرارات الصائبة والناجحة وبأسرع وقت ممكن. كما وفرت هذه الإجراءات الوقت والجهد للمواطن المصري وغير المصري ممن يرومون زيارة مصر والاستثمار فيها. وبالتالي ينعكس جل ذلك على الأوضاع الاقتصادية بما توفره من مردودات مالية وبما توفره من فرص عمل جديدة<sup>(٥٦)</sup>.

#### - خلاصة واستنتاجات

لعل مجمل ما سبق يُعبر عن إدراك حقيقي للعرب بضرورة اللحاق بالركب العالمي، من خلال استيعاب التجارب العالمية المختلفة الخاصة



بالحكومة الالكترونية وتقانة المعلومات والاتصالات، ومحاولة الاستفادة من خبراتها وتطبيقها في الدول العربية لغرض رفع المستويات الاقتصادية والاجتماعية للإنسان العربي الذي يعد الهدف الأساس من التنمية العربية المستدامة، والتي توضحت من خلال استعراض لأنموذجين عربيين من التجارب العربية الكثيرة الرائدة من مثل التجربة الأردنية والبحرينية والقطرية والسعودية.

كان تركيزنا على تجربة دولة الإمارات العربية وتجربة جمهورية مصر، لأن كلاً منها يشكل أنموذجاً خاصاً لنفسه في ميدان الحكومة الالكترونية العالمية. وقد كانت تجربة الإمارات أنموذجاً للتجربة اللامركزية الفدرالية، وكذلك أنموذجاً لتجربة دول الخليج العربي التي تتميز بوفرة الأموال وارتفاع نسب الدخل الوطني فيها. في حين كانت التجربة المصرية أنموذجاً للتجربة المركزية ولدولة عربية ذات مساحة واسعة وارتفاع واضح في أعداد السكان وانخفاض واضح في دخلها الوطني.

جاءت محاولات مصر والإمارات وبعض الدول العربية الأخرى في إطار عربي حثيث لغرض حيازة ناصية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتسخير العلمي الصحيح لرفع كفاءة مواطنيها وتسهيل توفر الخدمات العامة لهم وإعادة هيكلة الدولة بما يحقق التنمية المستدامة المنشودة.

وعلى الرغم من هذه الريادة لدى بعض الدول العربية، فإننا نجد تخلفاً واضحاً وتأخراً لدى دول عربية أخرى كما هو الحال في العراق وليبيا ولبنان وسوريا والصومال وموريتانيا وان جاء هذا التخلف والتأخر بدرجات متفاوتة ومختلفة بين دولة عربية وأخرى.



## The role of E-Government in the sustainable development of Arab Historical study until 2008

*Assistant Professor Dr. Thaker. M. Abdullah  
Dept. Of History-College of Arts \ University of Mosul*

### Abstract

The technical activity of contemporary Arab serious attempt from the presence of Arab countries to catch up and live up in the global ownership of information technology through the establishment of information systems and accessories to provide all material and human resources within the framework of the so-called B ((E-government)).

We aim here to study what was produced by the Arab experience and documented in this area of data worthy of an Arab humanitarian mission documentation, according to a contemporary historical perspective. And in particular that there are successful applications- and to some extent-in some Arab countries. Through three axes, with the adoption of two Arab Onmozgen prominent.

- Eat first axis entitled: **the concept of E-government**, provide a short-hand for some of the concepts provided on the E-government, with the most important and the most prominent pillars of E-government.



- Focused on two axis, entitled: **E-government role in sustainable development**, applications to keep track of the global e-government in sustainable development.
- Introduced last theme entitled: **Arab E-government applications** an overview of applications of the Arab and Arab interest of information technology, with a focus on the experience of the **Egyptian government** and the experience of the **United Arab Emirates** as the tow experiments pioneers in this area according to the vision of history.

### الهوامش والمصادر

- (١) للتفاصيل ينظر: حازم البيلاوي، النظام الاقتصادي الدولي من نهاية الحرب العالمية الثانية إلى نهاية الحرب الباردة، سلسلة عالم المعرفة، ع ٢٥٧، (الكويت، ٢٠٠١)، ص ٢٢٦-٢٢٧؛ نوزاد عبد الرحمن إلهيتي، "التنمية المستدامة في المنطقة العربية: الحالة الراهنة والتحديات المستقبلية"، مجلة شؤون عربية، العدد ١٢٥، ربيع ٢٠٠٦، ص ١٠٢ وما بعدها.
- (٢) للتفاصيل ينظر: عصمت عبد الله الشيخ، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في تيسير فعالية النظام الإداري، دار النهضة العربية، (القاهرة، ١٩٩٨)، ص ١٣٠؛ محمد نور برهان، استخدام الحاسبات الالكترونية في الإدارة العامة في الدول العربية، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، جامعة الدول العربية (عمان، ١٩٨٥)، ص ٥-٢٣.
- (٣) للتفاصيل ينظر: موقع مركز دراسات الحكومة الالكترونية في شبكة المعلوماتية، على الرابط: [www.egovconcepts.com](http://www.egovconcepts.com)
- (٤) يونس عرب، "الحكومة الإلكترونية بين الأصالة والاستنساخ"، منشور في (الانترنت)، على الرابط: [http://www.arablaw.org/Download/E-Gov\\_TheWay\\_Article.doc](http://www.arablaw.org/Download/E-Gov_TheWay_Article.doc)
- (٥) للتفاصيل ينظر: حشمت قاسم، خدمات المعلومات مقوماتها وأشكالها، مكتبة غريب (القاهرة، ١٩٨٤)، ص ٢٥٠-٢٩٢.
- (٦) للتفاصيل ينظر: فهد بن ناصر العبود، الحكومة الالكترونية بين التخطيط والتنفيذ، مكتبة الفهد الوطنية، (الرياض، ٢٠٠٣)، ص ٦ وما بعدها.
- (٧) للتفاصيل ينظر: حسن عماد مكاي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط ٢، الدار المصرية اللبنانية، (١٩٩٧)، ص ٥٤؛ عبد الله عبد الرحيم الكندري، "الحكومة الالكترونية: التحديات ومتطلبات التطبيق"، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر الدولي الأول حول المعلوماتية القانونية في البلاد العربية، (بيروت: 2005).



(8) Richard Heeks, E-Government in Africa, Promise and Practice, Institute for Development Policy and Management, Manchester University, 2002. p52

هناك من يؤكد أن الإعلان عالميا عن الحكومة الالكترونية كان على اثر المؤتمر العالمي الذي استضافته مدينة نابولي الايطالية في مارس آذار عام ٢٠٠١. للتفاصيل ينظر: واجب غريبي، "الحكومة الالكترونية مفهومها، متطلباتها وفوائدها" منشور في الشبكة على الرابط:

<http://www.ulum.nl/b209.htm>

(٩) للتفاصيل ينظر: عبد الإله الديوه جي، "الاعتبارات السلوكية في تطبيقات الحكومة الإلكترونية"، ورقة أعدت لورشة العمل حول الحكومة الإلكترونية، (صنعاء - اليمن)، ١-٣ كانون الأول 2003، ص ص ٢-٨؛ ماجد راغب الحلو، "الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة"، منشور في (الانترنت)، على الرابط:

<http://www.cio.com> E-government online Magazine

[http://www.arablawninfo.com/Researches\\_AR/156.doc](http://www.arablawninfo.com/Researches_AR/156.doc)

عمر محمد بن يونس، مقدمة إلى العالم الافتراضي، دار الفكر الجامعي، (الإسكندرية، ٢٠٠٣)، ص ١٥٦؛ صحيفة الأهرام، ٤ نيسان ٢٠٠٣؛ محمد الهادي، الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية، ص ٩. (١٠) عرب، الحكومة الالكترونية: الإطار العام، ص ٦؛ الديوه جي، الاعتبارات السلوكية.. ص ٨.

(11) Darrell M. West, Global E-Government, By, Center for Public Policy, Brown University, 2003, pp4-9

(١٢) ينظر: بن يونس، مقدمة إلى العالم الافتراضي... ص ٥٠؛ عيسى، الركائز القانونية والتنظيمية... ص ٣.

(١٣) قاسم، خدمات المعلومات مقوماتها... ص ٢٠٠؛ مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة... ص ٥٥.

(١٤) للتفاصيل ينظر: يحيى محمد أبو مغايش، الحكومة الالكترونية: ثورة على العمل الإداري، التقليدي، العبيكان للنشر والتوزيع، (الرياض، ٢٠٠٤)، ص ٥ وما بعدها.

(١٥) قاسم، خدمات المعلومات مقوماتها... ص ٢٠٠؛ مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة... ص ٥٥.

(١٦) للتفاصيل ينظر: عباس بدران، الحكومة الالكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق، (أبو ظبي، ٢٠٠٧)، ص ٣ وما بعدها.

(١٧) غريبي، الحكومة الالكترونية... ص ٧؛ السيد احمد عبد الخالق، التجارة الالكترونية والعولمة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، (القاهرة، ٢٠٠٦)، ص ١٦؛ الشيخ، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات... ص ١٣٠؛ الاجتماع العاشر للشبكة العربية لإدارة وتنمية الموارد البشرية دمشق - الجمهورية العربية السورية، ١٦-١٩ كانون الأول ٢٠٠٢.



(18) Lisa M Lowery Developing a Successful E-Government Strategy,  
UNPAN, 2002,p5

(١٩) غريبي، الحكومة الالكترونية..، ص٧؛ بن يونس، مقدمة إلى العالم الافتراضي؛ ص٥٠.

(٢٠) مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة...، ص٥٥.

(٢١) للتفاصيل ينظر: يحيى محمد أبو مغايش، الحكومة الالكترونية: ثورة على العمل الإداري، التقليدي، العيكان للنشر والتوزيع، (الرياض، ٢٠٠٤)، ص٥ وما بعدها؛ بن يونس، مقدمة إلى العالم الافتراضي...، ص٥٠؛ بدران، الحكومة الالكترونية...، ص٥-١١؛ الحلو، الحكومة الإلكترونية، ص٢-٦؛ غريبي، الحكومة الالكترونية...، ص٧ - إبراهيم بن صالح الفريح، انتشار تقنيات المعلومات والاتصالات في الدول العربية و أثرها على مشاريع الحكومة الإلكترونية، وحدة خدمات الإنترنت، مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية، المملكة العربية السعودية، ص١١؛ خالد البرماوي، " العرب يجتمعون.. لردم الفجوة الرقمية"، منشور في موقع إسلام أون لاين في الشبكة الدولية على الرابط:

<http://www.islamonline.net/Arabic/index.shtm>

(٢٢) للتفاصيل ينظر: موقع المبادرة العربية لانتزنت حر في الشبكة الدولية على الرابط التالي

E-Government: considerations for ؛ <http://www.openarab.net> UNDP Arab States (April 2001

(23) عبدالمجيد ميلاد، " العرب و تكنولوجيا المعلومات متخلفون في التكنولوجيا و متفوقون في القرصنة"، جريدة الصباح الأسبوعي، ١٣ تشرين الأول ٢٠٠٨؛ صحيفة الشرق الأوسط (لندن)، "الدعوة إلى وضع إستراتيجية وخطة عمل عربية واضحة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لأغراض التنمية"، العدد ١٧، ٨٢٦٧، تموز ٢٠٠١.

(٢٤) صحيفة الشرق الأوسط، "تكنولوجيا المعلومات في العالم العربي، تقييم صريح"، العدد ٨١٨٨،

<http://www.aawsat.com>

٢٩ نيسان ٢٠٠١.

(٢٥) للتفاصيل ينظر، مجلس الوزراء العرب للاتصالات والمعلومات على الرابط:

<http://www.atcm.org.eg/Default.as>

(٢٦) خالد البرماوي، " العرب يجتمعون.. لردم الفجوة الرقمية"، منشور في موقع إسلام أون لاين

في الشبكة الدولية على الرابط: <http://www.islamonline.net/Arabic/index.shtml>

(٢٧) اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا، خطة عمل إقليمية مبدئية لبناء مجتمع المعلومات

في غربي آسيا، E/ESCWA/ICTD/2003/12، ص ١١.



دور الحكومة الالكترونية في .... أ. م. د. ذاكر محي الدين [٥٣]

(٢٨) للتفاصيل ينظر: جامعة الدول العربية، إدارة قطاعات الخدمات الأساسية - قسم الاتصالات: ورقة عمل الأمانة العامة لجامعة الدول العربية في الاجتماع الرابع لفريق العمل العربي للتحضير للقممة العالمية لمجتمع المعلومات WSIS (بيروت: ٧-٨ شباط ٢٠٠٣).

(٢٩) للتفاصيل عن القمم العالمية ينظر: الرابط: [http://www.itu.int/dms\\_pub/itu-s/md/03/wsispc3/doc/S03-WSISPC3-DOC-0002!!MSW-A.doc](http://www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/03/wsispc3/doc/S03-WSISPC3-DOC-0002!!MSW-A.doc)

(30) للتفاصيل ينظر: اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا، ورشة عمل إقليمية حول الحكومة الالكترونية، (صنعاء ١-٣ كانون الأول ٢٠٠٣). موقع الاسكوا على الرابط:

[http://www.escwa.un.org/wsis/index\\_ar.html](http://www.escwa.un.org/wsis/index_ar.html)

(٣١) جامعة الدول العربية، المعهد الإقليمي للحكومة الالكترونية.

[www.uti.int/wsis,smc.tunis](http://www.uti.int/wsis,smc.tunis)

(٣٢) جامعة الدول العربية، المعهد الإقليمي للحكومة الالكترونية. [www.uti.int/wsis,smc.tunis](http://www.uti.int/wsis,smc.tunis)

(٣٣) المصدر نفسه؛ خطة العمل الإقليمية لبناء مجتمع المعلومات العربي، على الرابط:

<http://isper.escwa.org.lb/isper/Default.aspx?tabid=36&language=ar-LB>

(٣٤) المؤتمر العربي رفيع المستوى للتحضير للقممة العالمية لمجتمع المعلومات، نحو مجتمع معلومات عربي إطار خطة العمل المشترك، تم اعتماد هذه الوثيقة من مجلس الوزراء العرب للاتصالات والمعلومات خلال دورته العادية السابعة، (القاهرة: ١٨ حزيران ٢٠٠٣).

(٣٥) الأمانة الفنية لمجلس الوزراء العرب للاتصالات والمعلومات، تقرير وتوصيات الاجتماع الرابع عشر الاستثنائي لفريق العمل العربي المكلف بالتحضير للقممة العالمية حول مجتمع المعلومات القاهرة؛ صحيفة الشرق الأوسط، "إعلان القاهرة لوزراء الاتصالات العرب بإقامة شبكة اتصالات عربية بحلول ٢٠١٠ والتأمين ضد جرائم الإنترنت"، العدد ٨٩٦٩، ١٩ حزيران ٢٠٠٣.

(٣٦) عقد في تونس الاجتماع الخامس عشر للفريق للفترة ٢٤-٢٧ تشرين الثاني ٢٠٠٨. للتفاصيل ينظر: الأمانة الفنية لمجلس الوزراء العرب للاتصالات والمعلومات، أعمال الاجتماع الخامس عشر لفريق عمل بلورة الإستراتيجية العربية للاتصالات والمعلومات، (تونس: ٢٤-٢٧ تشرين الثاني ٢٠٠٨).

(٣٧) للتفاصيل ينظر: موقع مجتمع المعلومات المصري في شبكة المعلوماتية على الرابط:

[www.EgyptICT.net](http://www.EgyptICT.net)؛ مجلة العالم الرقمي التابعة لصحيفة الجزيرة، على الرابط:



؛ المنتدى (١٤) للحكومة <http://www.al-jazirah.com/digimag/index.html>.

والخدمات الالكترونية في دول مجلس التعاون الخليجي، معهد الحكومة الالكترونية، على الرابط:

<http://www.datamatixgroup.com/conferences/agenda.asp?id=38>

(٣٨) مجلة المعلوماتية، النسخة الالكترونية، على الرابط: <http://infomag.news.sy/index.php>

(٣٩) موقع المؤتمر نت، "الإمارات الأولى عربيا في تطبيقات الحكومة الالكترونية"، في (الانترنت)

على الرابط: [www.almotamar.net/news/8708.htm](http://www.almotamar.net/news/8708.htm). ؛ للتفاصيل ينظر: موقع المعاملات الالكترونية، في (الانترنت) على الرابط:

[www.uaesmartforms.ac/public/staticpages/AR/Egov.aspx](http://www.uaesmartforms.ac/public/staticpages/AR/Egov.aspx)

(٤٠) بدران، الحكومة الالكترونية...، ص ٥-١١؛ الطعانة، العلوش، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها...، ١٨٠-١٨٨؛ المنظمة العربية للتنمية، التقرير السنوي للحكومة الالكترونية...، ص

(٤١) بدران، الحكومة الالكترونية...، ص ٥-١١؛ المنظمة العربية للتنمية، التقرير السنوي، ص ٢٦ وما بعدها.

(٤٢) للتفاصيل ينظر: موقع حكومة الإمارات العربية الالكترونية في (الانترنت) على الرابط: [e.gov.use.gov.as](http://e.gov.use.gov.as)

(٤٣) سالم الشاعر، "حكومة دبي بعد خمس سنوات"، مركز الإمارات للدراسات والإعلام، في (الانترنت) على الرابط: [www.emasc.com/salem-alsharir.htm](http://www.emasc.com/salem-alsharir.htm).

(44) لمزيد من التفاصيل ينظر: موقع حكومة دبي الإلكترونية في (الانترنت) على الرابط:

[www.dubai.egov.ae](http://www.dubai.egov.ae)

(٤٥) الشاعر، حكومة دبي بعد خمس سنوات...، المصدر السابق.

(٤٦) باسم شاهين، "الحكومة على النت..رفاهية أم ضرورة عصرية؟"، نشرة حكومة دبي الالكترونية في (الانترنت) على الرابط:

(٤٧) الطعانة، العلوش، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها...، ١٨٠-١٨٨؛ المنظمة العربية للتنمية، التقرير السنوي للحكومة الالكترونية...، ص ٢٦ وما بعدها.

(٤٨) موقع المؤتمر نت، الإمارات الأولى عربيا في تطبيقات الحكومة الالكترونية، المصدر السابق.

(٤٩) موقع الحكومة المصرية في (الانترنت) على الرابط: [www.egypt.gov.eg](http://www.egypt.gov.eg)؛ صحيفة الشرق الأوسط، "مشروع الحكومة الالكترونية في مصر ينجز تسع عشرة خدمة خلال ثلاث سنوات"،

العدد ٩٣٦٦، ٢٠ تموز ٢٠٠٤.



- (٥٠) الطعانة و العلوش، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها...، ١٨٠-١٨٨؛ وزارة الدولة للتنمية البشرية، الحكومة الالكترونية، في (الانترنت) على الرابط: [www.edara.gov.eg](http://www.edara.gov.eg)
- (٥١) الحكومة المصرية الالكترونية في (الانترنت) على الرابط: [www.masr.gov.eg/arabic/abo](http://www.masr.gov.eg/arabic/abo) الهيئة العامة المصرية للاستعلامات، الكتاب السنوي لعام ٢٠٠٨، في (الانترنت) على الرابط: [www.sis.gov.eg/Ar/Pub/egypt2008/](http://www.sis.gov.eg/Ar/Pub/egypt2008/)
- (52) وزارة الدولة للتنمية البشرية، الحكومة الالكترونية، على الرابط: [www.edara.gov.eg](http://www.edara.gov.eg)
- (٥٣) مصطفى فتحي، التسويق الالكتروني للخدمات الحكومية، جامعة الدول العربية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، (القاهرة، دت)، ص ص ٨-١٠؛ وزارة الدولة للتنمية البشرية المصرية، الحكومة الالكترونية، على الرابط: [www.edara.gov.eg](http://www.edara.gov.eg)
- (٥٤) صحيفة الشرق الأوسط، مشروع الحكومة الالكترونية في مصر، المصدر السابق؛ وزارة الدولة للتنمية البشرية، الحكومة الالكترونية، في (الانترنت) على الرابط: [www.edara.gov.eg](http://www.edara.gov.eg)
- (٥٥) وزارة الاتصالات والمعلومات، برنامج الحكومة الالكترونية، (القاهرة، ٢٠٠٨)، منشور في (الانترنت) على الرابط: [www.mcit.gov.eg](http://www.mcit.gov.eg)
- (56) الحكومة المصرية الالكترونية في (الانترنت) على الرابط: [www.masr.gov.eg/arabic/about](http://www.masr.gov.eg/arabic/about)؛ الهيئة العامة المصرية للاستعلامات، الكتاب السنوي لعام ٢٠٠٨، في (الانترنت) على الرابط: [www.sis.gov.eg/Ar/Pub/egypt2008/](http://www.sis.gov.eg/Ar/Pub/egypt2008/)