

## دور عوامل الحكومة الإلكترونية في تعزيز التنمية المستدامة

### *The role of e-government factors in promoting sustainable development*

رشا احمد رجب

وزاره التعليم العالي والبحث العلمي، بغداد، العراق

Rasha A. Ragab

Ministry of Higher Education and Scientific Research,

Baghdad, Iraq

[rashaahmed8484@gmail.com](mailto:rashaahmed8484@gmail.com)

#### معلومات البحث:

- تاريخ الاستلام: 2023-02-04
- تاريخ ارسال : 2023-03-31  
التعديلات
- تاريخ قبول: 2023-04-03  
النشر

#### المستخلص:

هدف البحث الحالي إلى التحقق من دور الحكومة الإلكترونية في تعزيز التنمية المستدامة من خلال مراجعة بعض الممارسات وعدد من الدراسات ذات الصلة ، إذ اكتشفت الدراسة وجود خمسة عوامل للحكومة الإلكترونية لها دور واضح في تعزيز التنمية المستدامة وهي ( العامل القانوني، العامل التكنولوجي، فاعلية التنظيم المؤسسي، التعاون بين التقنيات الرقمية وإدارة الموارد، رضا المواطن). ولتحقيق هدف البحث تم اعتماد أداة قياس رئيسية من خلال تصميم استبيان وتوزيعه على عينة من مديرية المرور العامة في موقع تسجيل الغزالية و موقع تسجيل التاجيات في بغداد - للوصول إلى النتائج المرجوة من خلال استخدام الحزمة الإحصائية (SPSS.V.25) بهدف تحديد العلاقة بين متغيري الدراسة ، الحكومة الإلكترونية بعواملها ( العامل القانوني، العامل التكنولوجي، فاعلية التنظيم المؤسسي، التعاون بين التقنيات الرقمية وإدارة الموارد، رضا المواطن). والتنمية المستدامة بأبعادها (البيئي، الاجتماعي، الاقتصادي) واثبتت نتائج الدراسة وجود دور نشط لعوامل الحكومة الإلكترونية في التنمية المستدامة، وهذا يشير إلى أن تلك العوامل لها دور أساسي في تعزيز التنمية المستدامة.

**الكلمات المفتاحية :** الحكومة الإلكترونية، التنمية المستدامة ، عوامل الحكومة الإلكترونية لتعزيز التنمية المستدامة

#### Abstract:

The current research aimed to verify the role of e-government in promoting sustainable development by reviewing some practices and a number of related studies.

The study discovered that there are five e-government factors that have a clear role in promoting sustainable development, which are (the legal factor, the technological factor, the effectiveness of institutional organization, cooperation between digital technologies and resource management, and citizen satisfaction). To achieve the objective of the research, a main measurement tool was adopted by designing a questionnaire and distributing it to a sample of the General Traffic Directorate at the Ghazaliya registration site and the crown registration site in Baghdad - to reach the desired results through the use of the statistical package (SPSS.V.25) in order to determine the relationship between The variables of the study, e-government with its factors (the legal factor, the technological factor, the effectiveness of institutional organization, cooperation between digital technologies and resource management, citizen satisfaction). and sustainable development in its dimensions (environmental, social, and economic). The results of the study demonstrated the existence of an active role for e-government factors in sustainable development, and this indicates that these factors have a fundamental role in promoting sustainable development.

**Keywords:** e-government, sustainable development, e-government factors to promote sustainable development

#### المقدمة

تسعى الحكومات الى تسيير خدماتها الإدارية لأصحاب المصلحة المختلفين (مواطنين ، مؤسسات عامة وخاصة ، ومنظمات ربحية وغير ربحية ، وحكومات أخرى) من خلال اسهل الطرق وأكثرها اماناً من اجل ارضاء أولئك العملاء وكسب ولائهم، فضلاً عن سلوك السبل المتاحة لتحقيق الاستدامة في الموارد المتاحة .

كان لدخول متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمليات الإدارية الأثر الكبير لتحقيق مساعي الحكومات لتطوير أساليبها وممارساتها في المؤسسات الحكومية ، و الذي اسهم في تبني مدخل الحكومة الالكترونية واستخدمته الكثير من البلدان المتقدمة لتسهيل أمور المواطنين والشركات، و انعكست على رضاهم و وثقتهم، واستهدف تحقيق التنمية المستدامة للموارد، وتخفيض تكاليف العمل .

لقد عُدت الحكومة الإلكترونية في العصر الحالي الأداة الأساسية لتحويل أنظمة تقديم الخدمات الحكومية التقليدية لتصبح أكثر كفاءة وفعالية وشفافية للمواطنين والمؤسسات ، ومن خلال الحكومة الإلكترونية يمكن تعزيز خدمات الحكم الرشيد والقدرة على تلبية احتياجات المواطنين ، والأهم من ذلك أن لديها القدرة على تعظيم الجهود المبذولة للحفاظ على الموارد القابلة للاستخدام عبر المؤسسات الحكومية لتمكين التنمية المستدامة للبلد .

ولطالما سعت المؤسسات الحكومية الى أن تكون خدمات الحكومة الإلكترونية متاحة في منصات متعددة لزيادة مشاركة المواطنين وانخراطهم مع الحكومة كجزء من الدفع المتبادل لتحقيق التنمية المستدامة ، والذي يعني أن هناك العديد من العوامل المساهمة الرئيسية التي يجب أخذها في الاعتبار عند تنفيذ ممارسات الحكومة الإلكترونية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة.

هدفت الدراسة الحالية إلى التحقق من دور للحكومة الإلكترونية في تعزيز التنمية المستدامة من خلال مراجعة بعض الممارسات وعدد من الدراسات ذات الصلة ، والتوصل إلى استنتاجات حول الموضوع ، وتم اعتماد أداة القياس الرئيسية من خلال تصميم استبيان وتوزيعه على عينة من العاملين في مديرية المرور العامة - موقع الغزالية للوصول إلى النتائج المرجوة من خلال استخدام الحزمة

الإحصائية (SPSS.V.25) بهدف تحديد العلاقة بين متغيري الدراسة وهما الحكومة الإلكترونية والتنمية المستدامة.

#### مشكلة البحث :

بالرغم من التطور الحاصل في مجال الحوكمة الالكترونية في الدل المتقدمة ، لكن يبدو ان مدى اهتمام الحكومات في الدول النامية بالخدمات الإلكترونية التي تقدمها لمواطنيها مازالت لا تلبى دائماً توقعات المواطنين والمستخدمين الاخرين ، فضلاً عن عدم التأكد من دور المنصات الالكترونية الحكومية في تعزيز التنمية المستدامة، وي طرح البحث الحالي مشكلته من خلال التساؤلات التالية:

1. كيف تساهم المنصات الالكترونية الحكومية في التأثير على عملية التنمية المستدامة في البلد ؟
2. هل هناك إمكانية التحول من العمليات الإدارية التقليدية في المؤسسات الحكومية الى العمليات الادارية الالكترونية على منصات شبكات الويب الالكترونية؟
3. هل تهتم المؤسسات الحكومية بدور المنصات الالكترونية في التنمية المستدامة ؟

#### أهمية البحث :

تأتي أهمية البحث من أهمية متغيراته التي صاحبت تطور العمليات الادارية وتطوير اساليبها وممارساتها ، فكان لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات دوراً كبيراً في ذلك اسهم في تبني الحكومة الالكترونية في العديد من المؤسسات الحكومية ، والتي وصلت في الكثير من البلدان المتقدمة الى مستويات متقدمة ونسب عالية أسهمت في تسهيل أمور المواطنين والشركات، و انعكست على رضاهم و وثقتهم، واستهدف تحقيق التنمية المستدامة للموارد، وتخفيض تكاليف العمل .

#### اهداف البحث:

1. التعرف على ماهية الحكومة الالكترونية ودورها في المجتمعات الحديثة.
2. التعرف على عوامل الحكومة الالكترونية وفق الدراسات التي تطرقت لها.
3. استكشاف دور التنمية المستدامة في المجتمعات.

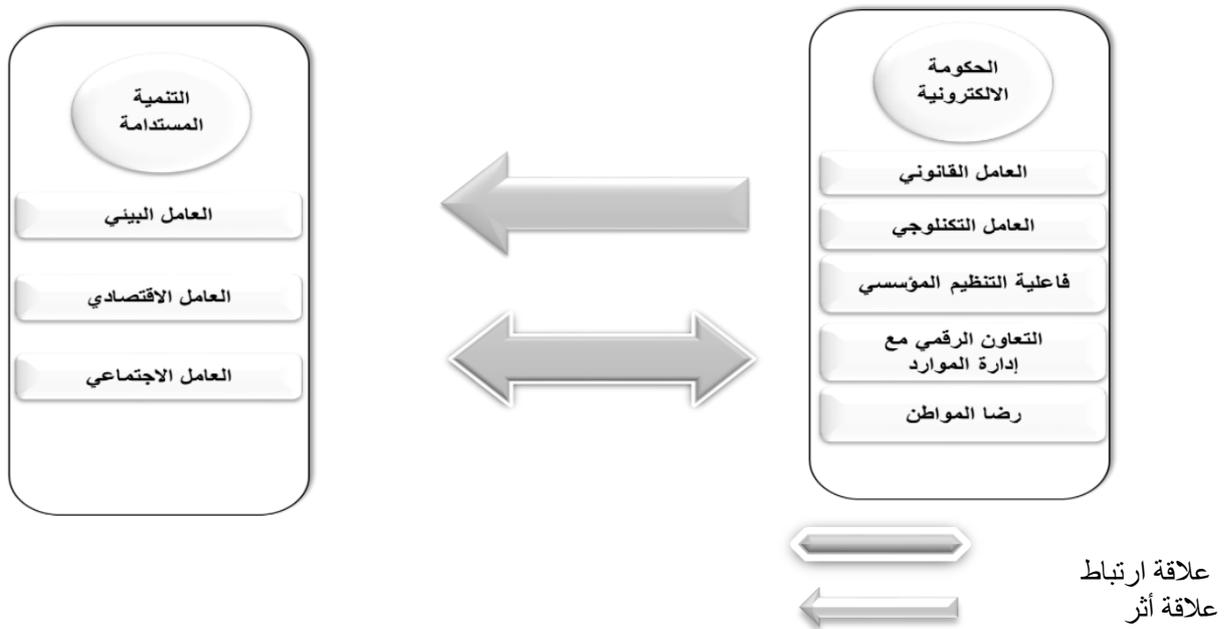
#### فرضيات البحث:

1. الفرضية الاولى : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الحكومة الالكترونية بعواملها (العامل القانوني ، العامل التكنولوجي ، فاعلية التنظيم المؤسسي ، التعاون الرقمي مع إدارة الموارد، رضا المواطن) مع التنمية المستدامة.
2. الفرضية الثانية : تؤثر عوامل الحكومة الالكترونية تأثيراً إيجابياً ومعنوياً في التنمية المستدامة.

#### حدود البحث:

تكون مجتمع البحث من جميع العاملين في موقع تسجيل الغزالية وموقع تسجيل التاجيات التابعين لمديرية المرور العامة في بغداد والباغ عددهم 188 عنصر اعتبروا مجتمع البحث ، وقد تم توزيع استمارة استبانة على (33) فرد من العاملين في المجال الالكتروني في الموقعين المذكورين و اعتبرت عينة البحث وهي من نوع العينة العمدية وتم اجراء الدراسة الميدانية بين (2023/1/16 وحتى 2023/1/23) ليتم التعامل مع البيانات المتحصلة من خلال اجراء التحليل الاحصائي وفق برنامج (SPSS v25) عليها.

الشكل الفرضي للبحث:



شكل (1): مخطط البحث من اعداد الباحثة

يصاحب ذلك التخطيط المدروس والتنفيذ السليم لتقديم خدمات إلكترونية فعالة ، مدفوعة برغبات المواطنين ، وابتكارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، وقدرة وكفاءة الحكومات على التخفيف من تحديات التضمينات البيئية والاجتماعية، والنمو الاقتصادي نحو التنمية المستدامة (Mohammed & et all, 2020 : 2636) . وكانت الأمم المتحدة قد عرفت الحكومة الإلكترونية عام 2014 بانها "استخدام وتطبيق تكنولوجيا المعلومات في الإدارة العامة لتبسيط ودمج تدفقات العمل والعمليات ، لإدارة البيانات والمعلومات بشكل فعال ، وتعزيز تقديم الخدمات العامة ، وكذلك توسيع قنوات الاتصال لإشراك الناس وتمكينهم (Lněnička & Máchová, 2022 : 26)

اسهم الاستخدام المتقدم لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال الحكومة الإلكترونية في زيادة توافر المعلومات والخدمات للمواطنين والشركات ، فضلا عن خفض التكاليف ، وتقليل البيروقراطية (Didraga & Brandas, 2015 : 67) . وأدى ذلك الى المطالبة المستمرة برفع جودة الخدمات وضمان سرعة وسلامة العمليات بين المؤسسات الحكومية ، الذي كان مدعاة الى ضرورة التحول نحو الحكومة الإلكترونية ، صاحبه العديد من الدوافع الخارجية (ظروف العولمة) والدوافع الداخلية (الدوافع التي تتعلق بالاعمال) (علي، 2021 : 448). تطور مفهوم الحكومة الإلكترونية نحو المزيد من التعقيد و من التخصص والسياق ، ولهذه الغاية تم تصميم نموذج يحاكي تطور الحكومة الإلكترونية من أربع مراحل يشمل الرقمنة (التكنولوجيا في الحكومة) ، والتحول نحو (الحكومة الإلكترونية) ، والمشاركة في (الحكومة الإلكترونية) ، والسياق (الحكومة الإلكترونية التي تحركها السياسات) (Janowski, 2015 : 223) .

الاطار النظري

أولاً: الحكومة الإلكترونية

1. مفهوم الحكومة الإلكترونية

تمثل الحكومة مجموعة متنوعة من الوظائف والهيكل والأهداف التي تعمل وفق آلية معينة ضمن نظام ديناميكي من المتغيرات المتضاربة والمتكاملة ، حيث يتم تنفيذ أنظمة الحكومة الإلكترونية ضمن تعقيدات مثل هذه الأنظمة مما يتطلب اعتبارات واسعة ومتعددة (Alrubaiq & Alharbi, 2021 : 302) . لذلك اعتبرت الحكومة الإلكترونية مهمة أساسية للحكومات لاعادة ابتكار عملياتها في إدارة مهامها الى مواطنيها بشكل فعال عبر شبكة الانترنت ، ومثلت تحولاً جذرياً في الأساليب المتبعة لمباشرة اعمالها في نطاق جديد (العراقي ، 2013 : 19) . لقد تم إنشاء منصة الحكومة الإلكترونية لأول مرة في الولايات المتحدة الأمريكية في عام 1993 وكان هدفها الرئيسي نشر الفرص المختلفة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة من اجل تبسيط التفاعل بين الحكومة وعامة الجمهور حيث تتمتع بسهولة الوصول إلى المعلومات المطلوبة ، وترعى الشفافية وتحسين جودة الخدمة ، ومشاركة المواطنين في استخدام الخدمات الحكومية (Zahid & Haji Din, 2019 : 1) .

ومنذ ذلك الحين وصفت الحكومة الإلكترونية بانها عبارة عن تحول نحو أفضل الحلول لحل المشكلات البيروقراطية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق أداء أكثر مسؤولية للمؤسسة الحكومية (Karyono & Agustina, y 2019 : 67) . واعتبرت مفهوم جديد يعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للوصول الى الاستخدام الأمثل للموارد الحكومية وكذلك لضمان توفير خدمة حكومية مميزة للمواطنين والشركات والمستثمرين الأجانب (الملا والياسري، 2017 : 79) .

استجابة لطلباتهم بل بمبادراتٍ منها (حسن وعبيد ، 2014 : 174).

### 3. تصنيف الحكومة الإلكترونية

تبدأ أغلب الحكومات بتقديم المعلومات عبر الخط الإلكتروني المباشر online لكن حاجة الجمهور سرعان ما تتطلب خدمات أكثر ويأخذ هذا شكلاً تدريجياً، ففي بعض الأحيان، و تكون حاجة الناس هي القوة الدافعة للتطوير وفي أحيان أخرى تكون تكلفة تقديم الخدمة هي الدافع الأقوى ، ويمكن تمييز ثلاثة مجموعات في مفهوم الحكومة بشكل عام وكذلك الحكومة الإلكترونية: المواطنون، والمؤسسات التجارية والخدمية، والدوائر العامة للدولة (فضل الله ، 2012 : 78).

لقد دفع اهتمام الحكومات بضرورة تحديث العمليات الإدارية و تسهيل التفاعل مع المواطنين اوجب الحاجة لاستخدام و تطوير مواقع التطبيقات الموجهة للمعاملات الحكومية الإلكترونية، ليتمكن المواطنين من الحصول على خدمات أفضل بطريقة مريحة و أسرع من الطرق التقليدية ، وتم تصنيف الحكومة الإلكترونية من حيث الأنشطة وتقديم النماذج إلى أربعة فئات (Zaidi , 2017 : 30) :

أ- حكومة إلى مواطن ، التعاملات بين المواطنين والحكومة بواسطة الإنترنت ، يسمح للمواطنين باسترداد المعلومات وإكمال المعاملات الحكومية ، ويمكن أن يكون أقل استهلاكاً للوقت ويسهل تفاعل المواطنين مع الحكومة و يُنظر إليه على أنه الهدف الأساسي للحكومة الإلكترونية.

ب- حكومة إلى شركة ، تشمل بيع السلع الحكومية وشراء السلع والخدمات للحكومة ، كما ينتج عنه فوائد لكل من الحكومة وقطاع الأعمال ، وتشمل معاملات خدمات متنوعة متبادل بين الحكومة ومجتمع الأعمال، بما في ذلك نشر السياسات والمذكرات والقواعد واللوائح.

ج- حكومة إلى موظف، يتعلق بتمكين الموظفين من القيام بمساعدة المواطنين بأسرع الطرق وأnsبها ، وتسريع العمليات الإدارية وتحسين الحلول الحكومية ، فهي خدمات متخصصة لتلبية احتياجات موظفي الحكومة فقط ، مثل توفير تدريب الموارد البشرية و التطوير الذي يحسن الوظائف البيروقراطية اليومية وتعاملات المواطنين.

د- حكومة إلى حكومة، تعمل الحكومة الإلكترونية بدمج الحكومات (الفيدرالية ، والاقليمية ، والمحلية) لأنظمتها الداخلية والإجراءات في نظام مركزي بمشاركة البيانات والمعاملات بين الحكومة المركزية والوطنية والمحلية والوكالات الحكومية الأخرى على مستوى الإدارات والوكالات والمكاتب الملحقة ، حيث ان الدافع الرئيس تحسين الكفاءة من خلال توفير تكلفة المعاملات وزيادة سرعة المعاملات وتحسين اتساق النتائج.

### 4. معوقات خدمات الحكومة الإلكترونية

بالرغم من إن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع الحكومي يوفر فوائد كبيرة للمواطنين والمؤسسات والحكومة والموظفين ، فان الامر لا يخلو من وجود بعض العوائق والتحديات في تكيف اعتماد خدمات الحكومة الإلكترونية مثل اندثار البنية التحتية وتسرب المعلومات

وبذلك اصبح يُنظر الى الحكومة الإلكترونية بانها الحكومة التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات (IT) لإعادة تصميم الوظائف الإدارية وتحسين الخدمات للجمهور ، و توصف تحديداً بأنها حكومة تستخدم تكنولوجيا المعلومات وشبكة الإنترنت كأدوات لتحسين تنفيذ العمل الحكومي ، وتعمل على تحسين العلاقة مع مواطنيها والشركات والهيئات الحكومية، بتركيزها على كفاءة العمل الإداري والأداء في وقت التقديم الإلكتروني ، ويلقي دور الحكومة الإلكترونية اهتماماً أكبر بالقيم الداعمة من خلال المزيد من المشاركة المدنية ، والتنمية المستدامة ، و شفافية العمليات السياسية على أساس نتائج أفضل للسياسات وخدمات عالية الجودة (Kim, C & Kim, K , 2021: 3) .

وترى الباحثة ان الحكومة الإلكترونية هي التطبيق الكامل لتكنولوجيا المعلومات في العمليات الحكومية لتحسين خدماتها وتسهيل المفاوضات مع المواطنين، تشمل الحكومة الإلكترونية الإجراءات الإدارية الإلكترونية، والإجراءات القانونية الإلكترونية، وخدمات المواطنين الإلكترونية، الشبكات الإلكترونية الحكومية، والمعلومات الإلكترونية الحكومية، و تهدف الحكومة الإلكترونية إلى زيادة الشفافية، الكفاءة، والتحول في الحكومة، وزيادة ثقة المواطنين فيها.

### 2. أهمية الحكومة الإلكترونية

تؤشر أهمية الحكومة الإلكترونية كبيئة فاعلة في ظل الأنظمة الديمقراطية ، كما يمكن عدها استراتيجية تنافسية سياسية في ظل عمل تلك الانظمة لما توفره من مداخل للإصلاح الإداري، وتتحقق أهمية الحكومة الإلكترونية من خلال إدراك حقيقة أن عالم اليوم بمستجداته أصبح يحكم على المجتمع بانه متقدم متميز بوجود ثلاثة شروط أساسية، وهي المساءلة والشفافية والحكم الصالح وهذه نفسها تمثل ركائز الحكومة الإلكترونية، التي عدت احدى المعالجات الوقائية من انتشار الفساد المالي والإداري من جانب والعمل على منعه من جانب آخر(حسن وعمر ، 2018 : 190).

يلخص البنك الدولي عام 2006 أهمية الحكومة الإلكترونية في " أن الهدف الأساسي لها هو تغيير العلاقات الحكومية بشكل أساسي مع الأفراد والشركات والكيانات الحكومية الأخرى ، والتي تمثل علاقة تحويلية بين الحكومة و مواطنيها من خلال تقديم المبادرات الجديدة للحكومة الإلكترونية بانتظام " (Kommers & Macedo, 2021 : 23).

تم الاعتراف بأهمية الخدمات الرقمية وتعززت الثقة في السلطات الحكومية لتحسين الأداء الاقتصادي العام، وتطلب ذلك ان تتكيف الحكومة مع التقدم التكنولوجي من أجل ضمان خدمات حكومية إلكترونية آمنة وفعالة ، مما أدى الى رفع مستوى الأداء و تعزيز التقارب المؤسساتي العام على المستوى الوطني (Lytras & Şerban , 2020: 65317). وقد تم ادراك أهمية الحكومة الإلكترونية لكونها مثلت أداة فاعلة لمواجهة صور الفساد الإداري والمالي في المجتمع ومؤسساته، حيث جسدت الحكومة الإلكترونية مقتضيات الإصلاح الإداري التي تلزم المؤسسات الحكومية بنمط الشفافية والوضوح في منهج عملها وتنتج جدية وصول المعلومات عما تقوم به من أعمال للمواطنين وليس فقط

الإلكترونية ، وينشر أيضاً تصنيفات تطوير الحكومة الإلكترونية (Dias, 2019: 3) يتكون مقياس EGDI من ثلاثة ابعاد مختلفة؛ أولاً مؤشر الخدمات عبر الإنترنت (OSI) يقوم بتقييم مدى تطور مواقع الحكومة الإلكترونية للدولة ، بما في ذلك موقعها الإلكتروني الوطني والبوابات والمواقع الإلكترونية ذات الصلة من إدارات مثل التعليم والعمل والخدمات الاجتماعية والاقتصادية و الصحة والبيئة، و ثانياً مؤشر البنية التحتية للاتصالات (TII) والذي يتحدد من خلال خمسة عوامل: اعداد عملاء الإنترنت ، وخطوط الهاتف الثابتة ، مشتركو الهواتف الذكية واشتراكات الإنترنت الثابت وخدمات نطاق الانترنت العريض الثابت، و ثالثاً يتم قياس مؤشر رأس المال البشري (HCI) من خلال مستويات المعرفة الرقمية للبالغين والمسجلين في التعليم ، (Kommers & Macedo, 2021: 23).

يتم جمع بيانات مقياس EGDI ميدانياً بالنسبة لبيانات مؤشر البنية التحتية للاتصالات (TII) ومؤشر رأس المال البشري (HCI) ، ولكن بالنسبة للبعد الثالث ، مؤشر الخدمات عبر الإنترنت (OSI) يتم استخدام البيانات المكانية (الكثافة السكانية ، والمواقع السكانية) ، والبنية التحتية للإنترنت (Ahmadi & et all , 2020 :455).

أنشأت الأمم المتحدة لاحقاً مؤشر المشاركة الإلكترونية (EPI) كمؤشر تكميلي لمسح الحكومة الإلكترونية للأمم المتحدة الذي يوسع نطاق المسح من خلال التركيز على استخدام الموارد عبر الإنترنت لمساعدة الحكومات على توفير المعلومات للأفراد عن طريق ثلاثة عناصر: (1) المعلومات الإلكترونية: اي تمكين مشاركة المواطنين من خلال توفير المعلومات العامة والوصول إلى المعلومات عند الطلب ، (2) الاستشارة الإلكترونية: إشراك الناس في التعليقات على السياسات والخدمات العامة والتداول بشأنها ، (3) صنع القرار الإلكتروني: تمكين المواطنين من خلال المشاركة في تصميم بعض خيارات السياسات والخدمات المشتركة. وبالتالي فإن EGDI ومكوناته الرئيسية ليست موجهة فقط لقياس مدى نضج خدمات الحكومة الإلكترونية للبلد ولكن أيضاً قدرة الدول الأعضاء على تقديم الخدمات عبر الإنترنت من حيث البنية التحتية للاتصالات والمهارات المطلوبة من قبل المواطنين للتعامل مع الخدمات المقدمة عبر الإنترنت (Kabbar, 2021 : 23) .

وقد تم اعتماد مؤشر التنافسية الرقمية العالمي الذي صدر لأول مرة من المعهد الدولي للتنمية الإدارية (IMD) عام 2017 و يقيس قدرة واستعداد الاقتصادات المختارة لاعتماد التقنيات الرقمية واستكشافها ، اذ يتم تقييم التزام البلدان بأمن الفضاء الإلكتروني على المستوى العالمي من خلال مؤشر الأمن السيبراني العالمي ، الذي قدمه الاتحاد الدولي للاتصالات لأول مرة في عام 2015 ، كما يغطي مؤشر الأداء البيئي المعتمد من جامعة "بيبل" الامريكية والذي يركز على الجهود المبذولة لتحسين نوعية الحياة من خلال التنمية المستدامة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة أو مؤشر أهداف التنمية المستدامة من قبل الأمم المتحدة (2022, Lněička & Máchová) . (26): .

الامنية والخصوصية وحدود مهارات المواطن (Ahmadi ( 2020 : 453 ) et all . وفي العديد من البلدان لايزال المواطنون لا يتقنون بالخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية بسبب مستوى الأمان والمخاطر التي يتصورها المستخدمون ، مما يضرب سياسة التوسع في تبني تكنولوجيا المعلومات (Ejdys& et all, 2019 : 221).

وفي مراجعة منهجية لبعض دراسات الحالة لتحديد محددات الحكومة الإلكترونية في الدول النامية ، قدمت نظرة شاملة لخمسة محددات وكما يأتي (3 : Al-rawahna, 2018):

- أ- محددات إستراتيجية ( رؤية غير واضحة ، عدم وجود إرشادات للتنفيذ ، طموحات مرتفعة لإنجازات الحكومة الإلكترونية ، عدم وجود أهداف وغايات مشتركة للحكومة الإلكترونية ، محدودية الحوكمة ، قضايا التمويل ومركزيته من الجهات الحكومية).
- ب- محددات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (عدم وجود قابلية التشغيل البيئي للهندسة المعمارية وتكامل الأنظمة ، نماذج أمنية مختلفة، عدم مرونة الأنظمة القديمة، عدم التوافق مع المعايير الفنية والبيانات ، قضايا الخصوصية والأمان مثل السرقة والاحتيال عبر الإنترنت ، نقص الشبكات الموثوقة وعرض النطاق الترددي المنخفض، الأمان غير الكافي للأجهزة والبرامج الحكومية، الوصول الخارجي والداخلي غير المصرح به إلى نظام المعلومات، عدم وجود برامج ومعايير مفتوحة المصدر).
- ج- محددات السياسة والقانون (عدم وجود أسس قانونية وسياسة شاملة، عدم وجود قواعد أمنية وسياسات وقانون الخصوصية، تضارب ملكية البيانات، عدم وجود التزام وتنسيق سياسي ، تصنيف رقمي).
- د- محددات تنظيمية وثقافية : (عدم وجود مهارات الإدارة وتكنولوجيا المعلومات الداخلية ذات الصلة، تعقيد إعادة هندسة العمليات والإجراءات الحكومية ، نقص المعرفة بالمخاطر الأمنية ، بطء وتيرة الإصلاح الحكومي ، عدم استعداد المؤسسة ، قلة التعاون والتنسيق بين الجهات الحكومية، عدم وجود دعم قيادي فعال، مقاومة التغيير).
- هـ- محددات كلف التشغيل : (تكلفة تركيب وتشغيل وصيانة نظام الحكومة الإلكترونية، تكلفة التدريب ومهنيي تكنولوجيا المعلومات والاستشاريين، نقص الموارد المالية في القطاع العام).

##### 5. مؤشرات تقييم فعالية الحكومة الإلكترونية

أصبح التحول الرقمي في الإدارة الحكومية مؤشراً مهما للبلدان لتحديد أداء تطور الحكومة الإلكترونية، اذ يُستخدم مؤشر الحكومة الإلكترونية في الغالب لتقييم أداء إدارة نظام الحكومة الإلكترونية وتقييم فعاليتها في البلدان المستخدمة له (Yıldırım & Bostancı :2021) . حيث أصبح مؤشر الأمم المتحدة للتنمية الحكومية (EGDI) معياراً واقعياً لتقييم "جاهزية وقدرة المؤسسات الوطنية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات العامة، اذ ينشر المؤشر على أساس مقارن منذ عام 2003 وبمعدل مرتين سنوياً منذ عام 2008 كحد أقصى 193 دولة ، ويوفر المؤشر أساساً لدراسات قابلة للمقارنة لتطوير الحكومة

## ثانياً : التنمية المستدامة

### 1. تطور المفهوم :

تعتبر رئيسة وزراء النرويج ( Gro Harlem Bruntland ) أول من استخدم مصطلح التنمية المستدامة من قبل مسؤول رسمي سنة 1987 في تقرير "مستقبلنا المشترك"، للتعبير عن السعي لتحقيق نوع من العدالة والمساواة بين الأجيال الحالية والمستقبلية (بدران ، 2014 : 89).

بدأ الاهتمام يزداد بالاستدامة مع بداية الالفية الثالثة ، وازدادت المطالبات فيما يتعلق بالتنمية المستدامة، و تم بذل العديد من الجهود لدمج الاستدامة كهدف واضح أثناء تطوير الأنظمة الادارية (1 : Aljarallah & Lock, 2020). واخذ ينظر للاستدامة بانها تلعب دورًا حاسمًا في تقديم حلول تمكن الناس من العيش بشكل أفضل مع استهلاك موارد بيئية أقل، من خلال تقديم حلول بديلة ذات قيمة بيئية وجذابة اجتماعيًا واقتصاديًا تتجح في اعتراف الزبائن بمجموعات جديدة من المنتجات والخدمات (أكثر استدامة) (Rocchi, 2005:9).

عرفت الاستدامة من قبل لجنة التنمية الاقتصادية التابعة للأمم المتحدة بانها "التنمية التي تلبى احتياجات الجيل الحالي دون المساس بقدرة الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتها الخاصة (1 : Zahid & Haji Din, 2019). اما منظمة الاغذية والزراعة العالمية فقد عرفت بانها "ادارة وحماية قاعدة الموارد الطبيعية وتوجيه التغير النقفي والمؤسسي بطريقة تضمن تحقيق واستمرار ارضاء الحاجات البشرية للأجيال الحالية والمستقبلية(حسن ومهدي ، 2020 : 365).

وتعرف التنمية المستدامة بالنسبة للدول المتقدمة خفض لاستهلاك الطاقة والموارد، اما بالنسبة للدول النامية تعني توظيف الموارد من اجل رفع مستوى المعيشة للفقراء للحد من ظاهرة الفقر(حليل وسليمان ، 2022 : 255). اصبح ينظر الى التنمية المستدامة بانها عملية واعية ومعقدة على المدى الطويل وشاملة ومتكاملة في ابعادها الاقتصادية والاجتماعية والبيئية والتكنولوجية ، فضلا عن تطور الموارد البشرية وتجنب دمار الموارد الطبيعية وتحول في القاعدة الصناعية بتجاه الأفضل للمجتمع (حسين وسرحان ، 2022 : 162).

لقد تزايد الاهتمام بالتنمية المستدامة بحيث أصبحت هاجس جميع الدول والمحافظات على ديمومتها ، حيث اتخذت عدة اجراءات كسياسات من شأنها التمهيد لتحقيق التنمية المستمرة ، واصبح هناك ما يشبه الاتفاق حول أهمية التنمية المستدامة كونها وسيلة لتقليص الفجوة بين الدول المتقدمة والنامية، وكونها تلعب دوراً كبيراً في تقليص التبعية الاقتصادية للخارج ، وتوزيع الانتاج وحماية البيئة ، والعدالة الاجتماعية ، وتحسين مستوى المعيشة ، ورفع مستوى التعليم ، وتوفير رؤوس الاموال، ورفع مستوى الدخل القومي (مطلك ، 2021 : 1118).

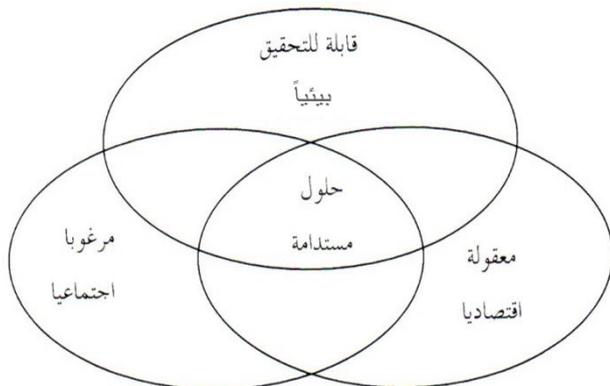
تطور مفهوم التنمية المستدامة حتى أصبحت اهدافه تتمثل في تحقيق نوعية حياة أفضل للسكان ، تعزيز وعي السكان بالمشكلات البيئية القائمة، احترام البيئة الطبيعية، تحقيق استغلال واستعمال عقلائي للموارد، ربط التكنولوجيا

الحديثة بأهداف المجتمع، احدثت تغيير مناسب في حاجات وأولويات المجتمع، تحقيق نمو اقتصادي تقني ( عيسى ، 2022 : 127).

### 2. مجالات التنمية المستدامة

استنادا الى تعريف التنمية المستدامة قسم معهد الموارد العالمية التعريفات المقدمة للتنمية المستدامة إلى أربع مجموعات (حبيب وحنان، 2014 : 129) :

- **اقتصاديا:** تعني التنمية المستدامة للدول المتقدمة التخفيض في استهلاك الطاقة والموارد، أما بالنسبة للدول النامية فهي تعني التوظيف الأمثل للموارد المتاحة من أجل رفع مستوى المعيشة والحد من الفقر.
- **اجتماعيا:** تعني السعي من أجل تحقيق الاستقرار في النمو الديموغرافي، ورفع مستوى الخدمات الصحية والتعليمية، خاصة في المناطق الريفية.
- **بيئيا:** تعني حماية الموارد الطبيعية والاستخدام الأمثل للأراضي الزراعية والموارد المائية.
- **تكنولوجيا:** تعني نقل المجتمع إلى عصر الصناعات النظيفة التي تستخدم تكنولوجيا غير ضارة بالبيئة. ويعتقد الباحثون ان التنمية المستدامة مستمدة من مبادئها الثلاثة وهي: "العدالة الاجتماعية، حماية البيئة، الفعالية الاقتصادية"، وهنا نجد الاهتمام يربط الجوانب الاقتصادية والاجتماعية بالجوانب البيئية، بمعنى أن الأرض والإمكانات الطبيعية التي تحتويها كميراث يجب أن يحول إلى الأجيال المستقبلية بشكل غير منقوص(بدران ، 2014 : 92)، وفي هذا الإطار قام الفيلسوف السويدي Hans JONASS بدمج المفاهيم الثلاثة للتنمية ليستنتج مفهوم التنمية المستدامة حسب الشكل التالي :



**المصدر :** أحمد جابر بدران ، التنمية الاقتصادية والتنمية المستدامة ، مركز الدراسات الفقهية والاقتصادية ، القاهرة -2014م، ص92

وبذلك فقد قامت التنمية المستدامة على ثلاثة ابعاد كما يأتي:  
أ- البعد البيئي : يقوم على الحاجة إلى الحفاظ على سلامة النظم البيئية والبنى التحتية للكوكب، وبالتالي إنتاجيتها والتي تتدخل في دورة إدامة الحياة، ومن الناحية البيئية تتطلب التنمية المستدامة أن يتم استخدام سلع وخدمات البيئة الطبيعية بطريقة لا تضر بالنظام المعقد لوظائف الطبيعة شديدة الترابط ، ولا تقلل من مساهمة سلع

الحكم الرشيد، فضلاً عما يمكن ان تقدمه الحكومة الإلكترونية من مساهمة ذات صلة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة ، في نطاق خطة الأمم المتحدة للتنمية المستدامة لعام 2030 (2: 2019, Dias).

وقد اعتبر تقرير الأمم المتحدة للعام 2016 حول "الحكومة الإلكترونية لدعم التنمية المستدامة" ان الحكومة الإلكترونية أداة فعالة وقوية لتحقيق التنمية المستدامة ( تقرير الأمم المتحدة ، التنمية المستدامة، 2016). وأشار الباحثون حول تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية إلى أن تطوير خدمات الحكومة الإلكترونية يتطلب إنشاء بيئة من الثقة في المؤسسات العامة والحكومة ، و ليس فقط في الحلول التكنولوجية (222 : 2019, Ejdys & et all). لقد تم اكتشاف دور الحكومة الإلكترونية في التنمية المستدامة ، والتي تدور حول عوامل البيئة الاقتصادية والتقنية ، الخلفية السياسية ، الرؤية نحو (تكامل المعلوماتية وأهداف الإصلاح الإداري)، الأولويات الإستراتيجية ، أدوار أصحاب المصلحة، إمكانية الوصول للعملاء، مشاركة الحكومة ، حماية الخصوصية، تخصيص الموارد اللازمة، التعاون في إطار العمل المشترك بين الهيئات ، المسائلة، التفويض والتقييم ، (Kim, C & Kim, K , 2021: 3).

وقد حدد الباحثون مدى نجاح دور الحكومة الإلكترونية في تعزيز التنمية المستدامة ، من خلال اهم العوامل التي يمكن تحديدها فيما يأتي:

**أولاً : العامل القانوني :** يجب على الحكومات أن تسن تشريعات ولوائح لإعداد البيانات إلكترونياً وتحديد صلاحية إجراءات المعاملات الإلكترونية ( Alotaibi, 2020). (83) ان ذلك يعني ضرورة توافر إطار قانوني شامل يساعد في معالجة النزاعات المحتملة بين أصحاب المصلحة ، فضلاً عن وجود السياسات والتشريعات التي تُعد لتوجه استراتيجي مستدام لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات طويل الأجل يُمكن من إرشاد وتوجيه وتطوير برامج المعلومات والاتصالات واستمرارية استخدامها (2566 : 2020, Othman & et all). فما دامت عملية التحول ذات بعد مستقبلي فهي بحاجة لهيكله استراتيجي تبدأ برؤية المؤسسة او الحكومة الإلكترونية وأصحاب المصلحة لها كيف سيكونون جراء هذا التحول (حسن وعمر ، 2018 : 190). و يتأثر نموذج استمرارية نظم المعلومات، ونية الاستخدام والرغبة المستمرة للمواطنين بعد استخدامهم لأنظمة المعلومات بإدراك المواطنين لفائدة نظم المعلومات الإلكترونية من خلال القدرة على تقديم خدمات مستمرة وعالية الجودة، بالإضافة إلى الحفاظ على رضا العملاء (2636 : 2020, Mohammed & et all). ذلك ان التنمية المستدامة التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات الحديثة لا يمكن تحقيقها ما لم تكن الأنظمة المحوسبة الجديدة مستدامة وخالية من الآثار السلبية على البيئة (2: 2020, Aljarallah & Lock).

**ثانياً: العامل التكنولوجي ؛** يجب ان تكون المؤسسة الحكومية جاهزة للمضي في تحقيق المكاسب التي توفرها البيئة الرقمية وما يلحقها من انتشار تقنيات المعلومات

وخدمات البيئة الطبيعية في التنمية بشكل عام، بينما يركز البعد الاجتماعي في تحقيق العدالة الاجتماعية ومحاربة الفقر والبطالة، وضبط السلوك الاستهلاكي للبشر (العرجي والسمان ، 2021 : 148).

ب- البعد الاجتماعي : يقوم على تطوير مستوى حياة الفرد ، فعملية التنمية المستدامة تتضمن التنمية البشرية التي تهدف إلى تحسين مستوى التعليم والرعاية الصحية، فضلاً عن مشاركة المجتمعات في صنع القرارات التنموية التي تؤثر على المساواة والانصاف، سواء انصاف الاجيال المقبلة، او انصاف الجيل الذي يعيش اليوم، وضمان فرصاً متساوية لأفراد الجيل الحالي مع غيرهم في الحصول على الخدمات الاجتماعية والموارد الطبيعية، فالتنمية المستدامة تعني استثمار الموارد الطبيعية أو إعادة توزيعها لتلبية الاحتياجات البشرية الاساسية كالتعليم والصحة بما يضمن حصول الاجيال القادمة على نفس المستوى او افضل من هذه الخدمات (الخلف وفاضل ، 2021 : 410).

ج- البعد الاقتصادي : يشير إلى أن التنمية المستدامة بحاجة الى نمو سريعاً من اجل القضاء على الفقر وتوفير الموارد اللازمة لعملية التنمية، وتتلخص الابعاد الاقتصادية في استخدام الادوات الاقتصادية للحفاظ على البيئة، مثلاً التوجه نحو الانتاج النظيف في التجارة والصناعة، وضع مخططات مالية للحفاظ على البيئة كالقروض ، التوجه نحو الانتاج والاستهلاك المستدام، الاستثمارات الصديقة للبيئة، المساواة في توزيع الموارد، فضلاً عن العدالة في التجارة الدولية (حسن ومهدي ، 2020 : 366).

وفقاً لما تقدم يمكن تبني التوجه القائل بان التنمية المستدامة تُعد نتاجاً للتحسين المستمر في الاداء الاقتصادي البيئي و الاجتماعي للمؤسسات (حليل وسليمان ، 2022 : 255).

**ثالثاً: دور الحكومة الإلكترونية في التنمية المستدامة**  
اهتمت الحكومات باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدماجها بالمعايير البيئية والاجتماعية والاقتصادية ، وكلا العمليتين تميل إلى تحفيز التنمية المستدامة ، والتي تجلت مفرداتها وبدت واضحة في الدول المتقدمة (190 : 2019, Bamfo & et all). حيث تمثل تعزيز الحكومة الإلكترونية للتنمية المستدامة في تمكين الحكومات من تعزيز كفاءة عملياتها الداخلية وبنيتها التحتية وتوفير خدماتها وذلك بأقل تكلفة بيئية مع حماية الموارد الطبيعية لمستقبل الاجيال، فضلاً عن زيادة المشاركة الشعبية في عمليات صنع القرار والسياسات الحكومية، وبالتالي فانه يمكن لخدمات الحكومة الإلكترونية المستدامة أن تنشئ قيمة اقتصادية (الاستدامة الاقتصادية) ، والتكيف مع التغيرات التكنولوجية (الاستدامة التقنية) ، وحماية البيئة (الاستدامة البيئية) ، وتوفير الوصول العادل وتبادل المعلومات بين جميع الأطراف (الاستدامة الاجتماعية) (2636 : 2020, Mohammed & et all).

من جهتها دأبت الأمم المتحدة على تعزيز وقياس تطور الحكومة الإلكترونية في دول العالم بسبب أهميتها في تعزيز

2018 : 192). و يتمثل ذلك بهندرة الهيكل التنظيمي والعمليات الداخلية للمؤسسة بما يتلائم مع أنشطة الحكومة الإلكترونية وربط إدارات المؤسسات عبر أنظمة متكاملة عن طريق اتمتة كاملة للوظائف الأساسية للحكومة التقليدية وتشمل أنظمة إدارة قواعد البيانات وإدارة الموارد البشرية وأنظمة الإدارة المالية ومختلف أنظمة المعلوماتية التي تسهم في دعم العمليات الإدارية للحكومة (الاعرجي والسمان ، 2021 : 145). وعند اعتماد التكنولوجيا الرقمية ينبغي تدريب الموظفين على هذه التكنولوجيا لأهمية ذلك للتنفيذ الناجح لمبادرات الحكومة الإلكترونية واستخدام الخدمات عبر الإنترنت التي تعزز التنمية المستدامة، فضلاً عن تبني الثقافة التنظيمية التي تعبر عن مبادرات الحكومة الإلكترونية والتي تتعلق بكيفية إدارة العمليات وطرح الخدمات، وذلك له دور كبير في الأداء التنظيمي والتعاون الفعال بين أصحاب المصلحة (Othman & et all 2566 : 2020). ولادامة واستمرارية الفعالية التنظيمية يجب تحديث النماذج والأطر التكنولوجية بشكل متكرر لتشمل أحدث التغييرات التكنولوجية، واستخدام أحدث التقنيات لجعل المشاريع التكنولوجية للحكومة الإلكترونية مستمرة وتنافسية (Alotaibi, 2020 : 80).

ويجب التأكيد هنا على انه لا يمكن تحقيق الاستدامة ما لم يكن النظام فعالاً و لاسيما من حيث التكلفة والصيانة ويدعم التطور على مدار دورة حياته (Aljarallah & Lock, 2020 : 3) ويتم تقييم فعالية النظام من خلال قياس قابلية التكيف ، والتوافر ، والموثوقية، ووقت الاستجابة ، وسهولة استخدام نظام الحكومة الإلكترونية ، ويتم استكشاف العلاقة بين هذه المتغيرات والثقة في الحكومة الإلكترونية من خلال العديد من الدراسات التجريبية (Li & Xue , 2021 : 5).

**رابعاً: التعاون الرقمي مع إدارة الموارد :** من بين اهم الموارد التي يجب ان توفر تعاون مع التكنولوجيا الرقمية هي الموارد البشرية التي تشير الى وجود موظفين مؤهلين في المؤسسة الحكومية لهم المقدرة على تطبيق الحكومة الإلكترونية سواء من الموظفين العموميين او من الموارد البشرية الخارجية (الاعرجي والسمان ، 2021 : 145). ويظهر هنا ويتزايد دور محترفي استخدام الحاسوب وشبكاتهم ويتراجع دور الموظف التقليدي كما تظهر وظائف جديدة لم تكن معروفة أبداً داخل هذه الاجهزة ، لذلك فإن مكون التنمية البشرية و كفاءة العنصر البشري تمارس دوراً حاسماً في نجاح البرنامج (حسن وعمر ، 2018 : 192). ويتوضح هنا دور المعرفة الرقمية و قدرة راس المال البشري على إنجاز المهام بكفاءة في البيئة الرقمية. حيث تتضمن القدرة على قراءة وفهم الوسائط ، وإنشاء البيانات والصور عبر العمليات الرقمية وتقييم واستخدام المعرفة التي تم الحصول عليها من العالم الرقمي ، والافراد المتعلمين رقمياً يجب أن يتمتعوا بمهارات تقنية وتشغيلية ، و قدرة على النقد و استخدام الإنترنت بشكل صحيح للتواصل (Y. Li & G. Li, 2022 : 2).

و يشمل التعاون الرقمي كذلك التعاون مع التمويل من اجل تخصيص الأموال والبنية التحتية والمعرفة الرقمية، كما ان هناك حاجة إلى حوافز مناسبة وموارد مالية لدعم

والاتصالات داخل حدود البلد ، فضلاً عن التأكد من تمكين المواطنين للوصول الى المحتوى الإلكتروني وتوفير كافة أنواع دعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (الاعرجي والسمان ، 2021 : 146). حيث تمثل حوسبة الدوائر الحكومية الخطوة الأولى في المرحلة الأولى من التنفيذ المستدام والأمن للحكومة الإلكترونية ، ويجب أن تقدم الحكومات تدريباً مناسباً لموظفيها لتشغيل أجهزة الكمبيوتر واستخدام تطبيقات الكمبيوتر الأساسية في المؤسسات الحكومية ، بالإضافة إلى تثبيت أجهزة أخرى مثل الطابعات والمساحات الضوئية وأجهزة التخزين وأجهزة الاتصال بالإنترنت ، وبمجرد أن تنجز الحكومات حوسبة أقسامها ، تبدأ في فهرسة البيانات الموثقة على الورق ، و عمل نسخة احتياطية رقمية من البيانات الموجودة في المكاتب الحكومية ، كما يجب رفع مستوى الوعي من خلال إعداد برنامج توعية وتطوير مهارات وخبرات موظفي الحكومة في العمل ورفع وعي المستخدمين بمبادرات الحكومة الإلكترونية (Alotaibi, 2020 : 82). ذلك ان كفاءة تقديم الخدمات العامة عبر الإنترنت للمواطنين في الوقت المناسب وبطريقة فعالة من حيث التكلفة تعزز ثقة المواطنين في فعالية خدمة الحكومة الإلكترونية (Zaidi , 2017:3).

وتعد الثقة أحد العوامل المهمة التي تحدد مستوى قبول التكنولوجيا وغالباً ما تنعكس في النماذج النظرية ، ويُنظر إلى الثقة على أنها أحد عوامل النجاح التي تضمن الاعتماد الفعال للتقنيات، و للثقة أهمية خاصة في ظل ظروف عدم اليقين وعدم القدرة على التنبؤ بالتنمية وزيادة اعتماد الإنسان على التكنولوجيا، والثقة هي أيضاً طريقة مهمة لتقليل المخاطر والشكوك المتعلقة بتبني التكنولوجيا (Ejdys & et all, 2019 : 221). فبدون ثقة المواطن تصبح أنظمة الحكومة الإلكترونية غير مستدامة، مع ارتباط المخاطر والأمن والسلامة ارتباطاً وثيقاً بالاستدامة (Aljarallah & Lock, 2020 : 3). وقد أفادت العديد من الدراسات أن الاستفادة من مزايا الخدمات الحكومية ذات الصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتحدد بتردد المواطنين في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية عبر الإنترنت، إنهم يفضلون استخدام الطرق التقليدية بدلاً من استخدام الخدمات التي يتم الوصول إليها عبر الويب بسبب عدم الثقة في الخدمات عبر الإنترنت، حيث يعتمد التبنّي الناجح للحكومة الإلكترونية على ثقة المواطنين في هذه الخدمات (Zahid & Haji , 2019:2). ففي سياق الحكومة الإلكترونية ، كلما زادت ثقة المواطنين في المؤسسة التي تقدم خدمات الحكومة الإلكترونية ، زاد احتمال اعتقادهم بأن خدمات الحكومة الإلكترونية مفيدة و سيكونون أكثر ميلاً لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، وبالمثل فإن إيمان المواطن بالمؤسسة التي تقدم خدمات الحكومة الإلكترونية يزيد من إدراكه أن مواقع الحكومة الإلكترونية التي تم تطويرها وصيانتها من قبل الحكومة ستكون قادرة على تلبية احتياجاته (Li & Xue , 2021 : 6).

**ثالثاً : فاعلية التنظيم المؤسسي :** ان مجارة الهيكل التنظيمي لعملية التحول الإلكتروني تعد مطلباً مهماً لهندسة الخدمة وضمان تحقيق آلية التحول بأكمله (حسن وعمر ،

**المنهجية العملية للبحث:**

**أولاً: ثبات الإستبانة :** لقياس الثبات استخدمت طريقة التجزئة النصفية (Split –Half) التي تتلخص بإيجاد معامل الارتباط بين درجات الأسئلة الفردية و درجات الأسئلة الزوجية في الإستبانة و يتم تصحيح معامل الارتباط بمعادلة (Spearman –Brown) ، فإذا كان معامل الثبات (0.67) على وفق المعادلة فإنه كافياً للبحوث التي تعتمد الإستبانة أداة لها ، وعند تطبيق هذه الطريقة وجد أن معامل الارتباط للإستبانة بلغ (72.0) مما يعني أنها بمقاييسها المختلفة ذات ثبات جيد و يمكن اعتمادها في أوقات مختلفة و للأفراد أنفسهم و تعطي نفس النتائج.

**ثانياً: وصف وتشخيص متغيرات البحث :**

من خلال إجابات العينة المبحوثة يتم وصف وتحليل فقرات الإستبانة لمتغيرات البحث على ضوء الانحراف المعياري والوسط الحسابي ، وكما موضح تفصيلها بالآتي :

أ- **وصف وتحليل استجابات المبحوثين للمتغير المستقل الحكومة الإلكترونية بالاعتماد على الوسط الحسابي والانحراف المعياري:** عبرت إجابات العينة لمتغير الحكومة الإلكترونية عن وسطاً حسابياً عاماً إذ بلغ (4.63) ، وهو أعلى من الوسط المعياري الذي يبلغ (3) ، وبانسجام عالي في الإجابات يؤكد انخفاض الانحراف المعياري (0.54) . أما على صعيد الفقرات فقد قيس هذا المتغير من خلال خمسة عشر فقرة مثلت اهتمامات عوامل الحكومة الإلكترونية و كانت النتائج حولها قد بينت ان أعلى قيمة حققتها الفقرة الرابعة عشر، إذ بلغ الوسط الحسابي (4.59)، وكان الانسجام في الإجابة ذو تشتت منخفض يعكسه الانحراف المعياري البالغ (0.56) وبنسب مئوية تميل للاتفاق بلغت (97%) ، وهو الأمر الذي يعكس ان المبحوثين يؤكدون على ان محتويات الموقع الإلكتروني الحكومي مناسبة وخالية من الأخطاء ودقيقة ومرتبطة بالموضوع وهو ما يشير الى ارتفاع رضا المواطنين على محتويات الموقع الإلكتروني. وكما موضح في الجدول (1).

استراتيجيات وأنشطة الحكومة الرقمية (Othman & et 2566 : 2020, all). فالبنية التحتية المدعومة بالتمويل الجيد ضرورية كي يتم الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة كقاعدة أساسية لاعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (Ahmadi & et all , 2020 :453).

**خامساً : رضا المواطن ؛** ويتم ذلك من خلال تعزيز جودة الخدمات الإلكترونية في القطاع العام و كيفية إجراء تحسينات على الخدمة لإرضاء المواطنين ، ومن المهم هنا قياس النتائج ومقارنتها بمتطلبات العملاء والمواطنين بدلاً من مجرد النظر في النطاق الوظيفي للمؤسسة (Othman & et all , 2020 : 2566). وتشير جودة الخدمة في هذا المجال إلى تقييم المواطنين لمصادقية الخدمات التي تقدمها مواقع الحكومة الإلكترونية ومدى استجابتها و ضمانها والتعاطف معها (Li & Xue , 2021 :5). ويمكن قياس جودة الخدمة الإلكترونية من خلال الدقة ، والتوقيت ، والموثوقية ، والاكتمال ، والملاءمة للمعاملات الإلكترونية (Zaidi ,2017:36). كما يشير آخرون الى متطلبات الامن والخصوصية حيث تجمع الحكومات كميات من المعلومات الشخصية عن المواطنين من خلال معاملاتهم اليومية ، وبنمو خدمات الحكومات الإلكترونية وتضخم قواعد البيانات والمعلومات في الحجم والتفصيل تبرز مشكلة الخصوصية، لهذا فان حماية خصوصية المعلومات في قواعد البيانات عن المواطن مع الحفاظ على الفاعلية في استخدامها في قضاء مصالحه تعد من القضايا بالغة الأهمية لكسب ثقة المواطن ورضاه (حسن وعمر ، 2018 : 195) ووفقاً لما تقدم يمكن اختيار أفضل نهج فيما يتعلق بجودة الخدمات لمعالجة مشاريع الحكومة الإلكترونية لتحقيق الاستفادة، ذلك أن خدمات الحكومة الإلكترونية قادرة على دعم الحكومات لتحقيق أهدافها وتوفير البساطة التشغيلية وإثبات القيمة الاستثمارية ، وقبول واستخدام الخدمات المقدمة من قبل المواطنين على نطاق أوسع ، وتكلفة تطبيق اقل ، وكفاءة العملية. علاوة على ذلك فإن طول عمر خدمات الحكومة الإلكترونية والمرونة في تنفيذ التغييرات اللازمة للتكنولوجيا تعتبر بعض الخصائص الرئيسية للحكومة الإلكترونية المستدامة (Alotaibi ,2020 : 79).

**جدول (1) الوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير المستقل (الحكومة الإلكترونية)**

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا أتفق بشدة		لا أتفق		محايد		اتفق		اتفق تماماً		العبارات	ت
		1	2	3	4	5	ت	ت	ت	ت			
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
<b>المحور الأول : العامل القانوني</b>													
0.57	4.42	0%		0%		2%	1	56%	28	42%	21	التشريعات تُعد لتوجه استراتيجي مستدام لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات طويل الأجل	1
0.54	4.54	0%		0%		2%	1	42%	21	56%	28	توافر إطار قانوني شامل لمعالجة الإشكاليات المحتملة بين	2

												المستخدمين والمؤسسة الحكومية	
0.46	4.70	0%	0%	0%	-	30%	15	70%	35	3	يُمكن النظام من إرشاد وتوجيه برامج المعلومات والاتصالات ويسهل استخدامها		
<b>المحور الثاني : العامل التكنولوجي</b>													
0.57	4.58	0%	0%	4%	-	42%	2	21	54%	27	4	اعتماد الحوسبة في جميع اقسام الدائرة.	
0.64	4.56	0%	0%	8%	-	28%	4	14	64%	32	5	يتم فهرسة البيانات الموثقة على الورق و عمل نسخة احتياطية رقمية من البيانات الموجودة.	
0.65	4.32	0%	2%	4%	1	54%	2	27	40%	20	6	يتم إعداد برنامج توعية وتطوير مهارات وخبرات الموظفين ورفع وعي المستخدمين بمبادرات الحكومة الإلكترونية.	
<b>المحور الثالث : فاعلية التنظيم المؤسسي</b>													
0.57	4.62	0%	0%	4%	-	28%	2	14	68%	34	7	يتم هيكلة الدائرة باستمرار وإعادة هندسة العمليات فيها للتوافق مع تكنولوجيا المعلومات.	
0.50	4.48	0%	0%	0%	-	54%	27	46%	23	8	تتبنى الدائرة ثقافة تعبر عن مبادرات الحكومة الإلكترونية والتي تتعلق بكيفية إدارة العمليات وطرح الخدمات الإلكترونية.		
0.55	4.68	0%	0%	4%	-	24%	2	12	72%	36	9	هناك اهتمام متزايد بفاعلية النظام من حيث التكلفة والصيانة ودعم التطور المستمر	
<b>المحور الرابع : التعاون الرقمي مع إدارة الموارد</b>													
0.75	4.36	0%	0%	16%	-	32%	8	16	52%	26	10	تتوافر بنية تحتية لاعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قاعدة لها.	
0.50	4.48	0%	0%	0%	-	54%	27	46%	23	11	يتوافر موارد بشرية قادرة على إنجاز المهام		

											بكفاءة في البيئة الرقمية.	
0.54	4.54	0%	0%	2%	1	42%	21	56%	28	هناك تواصل وتعاون عبر التقنيات الرقمية لإنشاء محتوى رقمي سهل وموثوق وآمن.	12	
<b>المحور الخامس : رضا المواطن</b>												
0.57	4.42	0%	0%	2%	1	56%	28	42%	21	نظام الأمان في الموقع الإلكتروني عالي ويندر وجود حالات اختراق (تهكير)	13	
0.56	4.59	0%	0%	4%	1	42%	21	54%	28	محتويات الموقع الإلكتروني الحكومي مناسبة وخالية من الأخطاء ودقيقة ومرتبطة بالموضوع	14	
0.65	4.32	0%	2%	4%	1	54%	27	40%	20	يمكن الوصول إلى الموقع الإلكتروني الحكومي على مدار 24 ساعة يومياً عبر الإنترنت	15	
0.54	4.63											الإجمالي

ب- وصف وتحليل استجابات المبحوثين للمتغير التابع (التنمية) نتائج حولها قد بينت ان أعلى قيمة حققتها الفقرة الثامنة ، إذ بلغ الوسط الحسابي (4.80) ، وكان الانسجام في الإجابة ذو تشتت منخفض يعكسه الانحراف المعياري البالغ (0.40) الأمر الذي يعكس ان المبحوثين يؤكدون على ان الإدارة تعتمد على مبدأ العدالة في التعامل مع العاملين و كما موضح في جدول(2).

عبرت إجابات العينة لهذا المتغير وسطاً حسابياً عاماً إذ بلغ (4.55)، وهو أعلى من الوسط المعياري الذي يبلغ (3) ، وبانسجام عالي في الإجابات يؤكد ان الانحراف المعياري (0.41) .

أما على صعيد الفقرات فقد قيس هذا المتغير من خلال اثنا عشر فقرة مثلت عوامل التنمية المستدامة و كانت

جدول (2) الوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير التابع ( التنمية المستدامة )												
الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا أتفق بشدة 1		لا أتفق 2		محايد 3		اتفق 4		اتفق تماما 5		العبارات
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
<b>المحور الأول : البعد البيئي</b>												
0.39	4.72	0%	-	0%	-	0%	-	18%	9	82%	41	1 تشجع الدائرة النشاطات ذات التأثيرات البيئية .
0.64	4.42	0%	-	0%	-	8%	4	42%	21	50%	25	2 تعمل الدائرة على التقفيع البيئي بين العاملين
0.64	4.44	0%	-	0%	-	10%	5	38%	19	52%	26	3 تتخذ الدائرة التدابير الخاصة بعملية إعادة التدوير
0.68	4.48	0%	-	0%	-	10%	5	32%	16	58%	29	4 تعمل الدائرة على تشجيع التعاون مع المؤسسات البيئية .
<b>المحور الثاني : البعد الاجتماعي</b>												
0.90	4.26	0%	-	2%	1	22%	11	22%	11	54%	27	5 تدعم الدائرة العلاقة بينها وبين المحيط الاجتماعي
0.89	4.16	0%	-	2%	1	26%	13	26%	13	46%	23	6 تحرص الدائرة على ضمان الخدمات الصحية للعاملين .
0.58	4.56	0%	-	0%	-	4%	2	36%	18	60%	30	7 تعمل إدارة الدائرة على إشراك العاملين في القرارات أثناء عقد الاجتماعات .
0.40	4.80	0%	-	8%	4	26%	13	40%	20	26%	13	8 تعتمد الإدارة على مبدأ العدالة في التعامل مع العاملين
<b>المحور الثالث : البعد الاقتصادي</b>												
0.73	4.00	0%	-	0%	-	24%	12	50%	25	26%	13	9 تحرص الدائرة على تقديم خدمات متنوعة باقل التكاليف .
0.75	4.18	0%	-	2%	1	14%	7	48%	24	36%	18	10 تدعم الدائرة ترشيد استهلاك الطاقة
0.44	4.54	0%	-	0%	-	10%	5	38%	19	52%	26	11 تشجع الدائرة الابتكارات المستدامة المقدمة من العملاء .
0.43	4.50	0%	-	0%	-	24%	12	50%	25	26%	13	12 تدعم الدائرة ماليا المقترحات المتعلقة بمواضيع الاقتصاد المستدام
0.41	4.55	<b>إجمالي التحليل</b>										

المستدامة ، لذا سيتم تحليل هذه الفرضية من خلال معامل الارتباط (سبيرمان) بين م الحكومة الالكترونية و التنمية المستدامة، وقد اظهرت النتائج من خلال النظام الاحصائي (SPSS v25) النتائج الآتي:

### ثالثاً: علاقة الارتباط بين متغيرات البحث

يتم اختبار الفرضية الاولى والتي نصت: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الحكومة الالكترونية بعواملها (العامل القانوني ، العامل التكنولوجي ، فاعلية التنظيم المؤسسي ، التعاون الرقمي مع إدارة الموارد، رضا المواطن) مع التنمية

جدول (3) علاقات الارتباط بين الحكومة الالكترونية بعواملها الخمسة والتنمية المستدامة في الدائرة المبحوثة

الحكومة الالكترونية		العامل القانوني		العامل الالكتروني		فاعلية التنظيم المؤسسي		التعاون الرقمي مع إدارة الموارد		رضا المواطنين	
t	R	t	r	t	r	t	r	t	r	t	r
4.4	0.63**	4.81	0.69**	4.46	0.64**	4.3	0.65**	4.1	0.62**		
<b>r= 0.72**</b>											
<b>t=5.44</b>											
قيمة (t) الجدولية بمستوى دلالة 3.36 = (0.01)											
قيمة (t) الجدولية بمستوى دلالة 2.01 = (0.05)											

وحدود ثقة (99%) مما يعني وجود علاقة ارتباط ايجابية معنوية ذات دلالة احصائية بين عوامل الحكومة الالكترونية (العامل القانوني ، العامل التكنولوجي ، فاعلية التنظيم المؤسسي ، التعاون الرقمي مع إدارة الموارد، رضا المواطن) مع التنمية المستدامة وبهذا تحقق الفرضية الرئيسة الاولى من فرضيات البحث.

#### رابعاً: تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع:

يتم اختبار فرضية التأثير الأساسية والتي مفادها (تؤثر عوامل الحكومة الالكترونية تأثيراً ايجابياً ومعنوياً في التنمية المستدامة) وسيجري التحقق عن هذه الفرضية من خلال تحليل الانحدار البسيط . وبعد حصر النتائج التي ولدها الاستبانة الموزعة على العينة المبحوثة، وفي ضوء هذه الفرضية جرت صياغة علاقة دالية بين القيمة الحقيقية للمتغير المستقل (الحكومة الالكترونية) والمتغير التابع (التنمية المستدامة)، بحسب معادلة الانحدار الخطي التالية:

$$Y=a+ BX$$

حيث Y = (الحكومة الالكترونية)

X = التنمية المستدامة

a= 0.60

b=710

اظهرت النتائج في الجدول (3) ان علاقات الارتباط من خلال اختبار هذه العلاقات بمقياس (t) المبينة هي علاقة ارتباط معنوية ايجابية بين المتغير المستقل (الحكومة الالكترونية) وبين المتغير التابع (التنمية المستدامة) ، وقد بلغت قيمة الارتباط (\*\*0.72) ولتأكيد هذه العلاقة جرى مقارنة قيمة (t) المحسوبة مع قيمتها الجدولية وكما مبين في الجدول (3) إذ ظهر ان قيمة (t) المحسوبة البالغة (5.44) هي اكبر من قيمتها الجدولية (3.36) بمستوى دلالة (0.01)، وهذا ما يقود إلى قبول الفرضية الاولى والتي مفادها: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الحكومة الالكترونية و التنمية المستدامة . ولتأكيد علاقة الارتباط جرى تحليل علاقات ارتباط عوامل الحكومة الالكترونية (العامل القانوني ، العامل التكنولوجي ، فاعلية التنظيم المؤسسي ، التعاون الرقمي مع إدارة الموارد، رضا المواطن) مع التنمية المستدامة و اظهر الجدول وجود علاقات ارتباط ايجابية بين تلك العوامل والتنمية المستدامة وكانت معاملات الارتباط (\*\*0.62, \*\*0.62, \*\*0.64, \*\*0.69, \*\*0.63) على التوالي، وكانت قيم (t) المحسوبة بلغت (4.1 , 4.3 , 4.46 , 4.81 , 4.4) على التوالي، وهي اكبر قيمتها الجدولية البالغة (3.36) بمستوى دلالة (0.01)،

جدول (4) تأثير الحكومة الالكترونية في التنمية المستدامة في الدائرة المبحوثة

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F) المحسوبة	مستوى المعنوية
الانحدار (الجزء المفسر)	2.546	1	2.546	28.41	0.000
الباقي (الجزء غير المفسر)	2.603	28	0.092		
مجموع الانحرافات	5.352	29			
			<b>R<sup>2</sup>=0.51</b>	<b>=0.710</b>	<b>=0.60</b>

F الجدولية بمستوى دلالة 9.3 = 0.01 F الجدولية بمستوى دلالة 4.5 = 0.05

(=0.710) فهي تدل على أن تغييراً مقداره (1) في الحكومة الالكترونية، سيؤدي إلى تغييراً في التنمية المستدامة مقداره (0.70) وأشارت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) الذي يستخدم في تفسير معادلة الانحدار في تقدير القيم، ويمثل نسبة الانخفاض في الأخطاء عند استخدام معادلة الانحدار، والذي كان مقداره (0.51) والذي يعني أن ما مقداره (499) من التباين الحاصل في التنمية المستدامة هو تباين مفسر بفعل تأثير الحكومة الالكترونية، وأن (0.49) هو تباين مفسر من قبل عوامل اخرى كما أشار الجدول (5) إلى المعنوية التي ظهر

و الملاحظ من النتائج الاحصائية السابقة ان : يتضح من الجدول (4)، أن قيمة (F) المحسوبة (28.41)، وكانت هذه القيمة اكبر من قيمتها الجدولية (9.3)، وهذا يعني وجود تأثير لـ (الحكومة الالكترونية) في التنمية المستدامة) في الدائرة المبحوثة. وهذا يدل على أن منحني الانحدار جيد لوصف العلاقة بين المتغيرين. ومن خلال الجدول (4) يمكن ملاحظة الثابت (=0.60) والذي يعني توافر لـ (الحكومة الالكترونية) بما مقداره (0.60) حتى وان كان متغير التنمية المستدامة يساوي صفرأ. أما قيمة

2. يجب استبدال الإجراءات غير الضرورية والمعقدة بإطار تشريعي واضح ومفصل لمعالجة المشاكل التي تحصل بين أصحاب المصلحة.
3. التأكيد على خصوصية المواطنين والحفاظ على أمن المعلومات لبناء الثقة بين المواطنين لتعزيز استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية.
4. وضع سياسات وتشريعات تهيئ لتوجه استراتيجي مستدام لاستخدام طويل الأجل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات .
5. يجب ان تعتمد البنية التحتية للمؤسسات الحكومية على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كقاعدة لاعتماد التكنولوجيا الجديدة ، وكل ذلك سيؤدي حتماً الى تعزيز جودة الخدمات الالكترونية في القطاع العام من خلال تحسينات الخدمة والوصول لإرضاء المواطنين .
6. لا يمكن تحقيق الاستدامة ما لم يكن النظام فعالاً و الأنظمة المحوسبة الجديدة مستدامة و لاسيما من حيث التكلفة والصيانة ، وخالية من الآثار السلبية على البيئة ويدعم التطور التكنولوجي التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات الحديثة وحاصل على ثقة العملاء .

#### المصادر :

1. الاعرجي ، عبدالله هاشم والسمان ، ثامر احمد (2021) ، انعكاسات أبعاد جاهزية الحكومة الالكترونية في تحقيق التنمية المستدامة - دراسة حالة في ديوان محافظة نينوى ، مجلة تنمية الرافدين - المجلد 40 - العدد 131.
2. بدران (2014)، أحمد جابر ، التنمية الاقتصادية والتنمية المستدامة ، مركز الدراسات الفقهية والاقتصادية ، القاهرة.
3. حسن ، فراس فليح و عبيد، طالب عبد الصمد، تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية لدائرة الأحوال المدنية والدوائر ذات العلاقة في محافظة البصرة، مجلة التربية للعلوم الصرفة، 2014، المجلد 4، العدد 2.
4. حسن ، محمد وحيد و مهدي ، علاء وجيه (2020) ، دور الاقتصاد الخفي في التنمية المستدامة -دراسة تحليلية، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية- المجلد 16 -العدد خاص (ج2).
5. حسن، علاء أحمد و عمر، مقداد يوسف (2018) ، تقييم فاعلية متطلبات التحول نحو الحكومة الالكترونية باستخدام تقنية SWOT - دراسة حالة في ديوان محافظة نينوى ، مجلة تنمية الرافدين المجلد 37 - ملحق العدد 119.
6. حسين ، عبدالرزاق حمد و سرحان، وسن مشعل (2022) ، قياس وتحليل أثر الاقتصاد الرقمي على التنمية المستدامة في دولة الامارات العربية المتحدة للمدة (2004- 2020)، مجلة اقتصاديات الاعمال للبحوث التطبيقية، 2022، المجلد 3، العدد 6.
7. حلجل، جليلة عيدان و سلمان، سجي محمد(2022) ، تقييم الاداء الاقتصادي وانعكاسه على تحقيق التنمية

مقدارها (0,000) في مخرجات النظام الاحصائي، وهو تأكيد إلى وجود تأثير ل (الحكومة الالكترونية) في (التنمية المستدامة).

وفي ضوء معطيات النتائج السابقة تتحقق الفرضية الثانية للبحث.

#### رابعاً: النتائج العملية:

- 1- تأكد وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الحكومة الالكترونية و التنمية المستدامة في الدائرة قيد البحث.
- 2- كشفت نتائج الانحدار تحقّق الآتي:  
وجود علاقة تأثير ذات دلالة احصائية للحكومة الالكترونية في التنمية المستدامة في الدائرة قيد البحث.
3. أسهمت النتائج التي تم التوصل إليها في متن البحث إلى استنتاج أساسي يتمثل بقبول الفرضيات في الدائرة قيد البحث.

#### الاستنتاجات والتوصيات

##### استنتاجات الجانب النظري

1. أوضح البحث ان الحكومات تولي اهتماماً متزايداً لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتكاملها مع المعايير البيئية والاجتماعية والاقتصادية ، وتميل تلك العمليات إلى تحفيز التنمية المستدامة .
2. أظهر البحث الحالي أن هناك خمسة عوامل رئيسية في الحكومة الإلكترونية مطلوبة لتعزيز التنمية المستدامة ، وهي تقنين المعاملات الإلكترونية ، سياسة الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية ، التنظيم الفعال للمؤسسة الحكومية ، التعاون بين التقنيات الرقمية وإدارة الموارد ، رضا المواطن في الحكومة الإلكترونية.
3. ان وجود إطار قانوني شامل يساعد في معالجة النزاعات المحتملة بين أصحاب المصلحة ، بالإضافة إلى وجود سياسات وتشريعات تهيئ لتوجيه استراتيجي مستدام للاستخدام طويل الأجل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
4. بينت الدراسات ان تطوير برامج المعلومات والاتصالات واستمرارية استخدامها ، يولد الثقة في مبادرات الحكومة الإلكترونية .
5. ان إعادة هيكلة المؤسسات ، وإعادة هندسة العمليات ، وتدريب الموظفين على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ضرورة من اجل التنفيذ الناجح لمبادرات الحكومة الإلكترونية واستخدام الخدمات عبر الإنترنت.
6. ان الاستنتاج العام لفكرة الحكومة الالكترونية هي ضمان توفر الخدمات للمواطنين وأصحاب المصلحة وكذلك تقليل الفجوات الرقمية التي تعيق التنمية المستدامة للبلد.

##### التوصيات :

1. تعزيز الإجراءات الرقابية والتنظيمية لمنع التعارضات أثناء تطبيقات الحكومة الإلكترونية، و من المهم الإشارة إلى سياسات وتشريعات محددة توفر توجيهات وتوجيهات استراتيجية لتطوير الحكومة الإلكترونية.

- Government Success: An Empirical Study from Jordan , International Journal of Managing Public Sector Information and Communication Technologies , Vol. 9, No. 2.
20. Alrubaiq, Abdullah & Talal Alharbi (2021) , Developing a Cybersecurity Framework for e-Government Project in the Kingdom of Saudi Arabia , J. Cybersecur& Priv, no.
21. Bamfo, Peter Adjei & et all (2019) , The role of e-government in sustainable public procurement in developing countries: A systematic literature review , Resources, Conservation & Recycling , no. 142.
22. Dias, Gonçalo Paiva (2019),The 19th European Conference on Digital Government: Dias, G.P. (2019). Policy matters? An analysis of outliers in the UN e-government index. Proceedings of the 19th European Conference on Digital Government, ECDG .
23. Didraga, Otniel& Brandas ,Claudiu (2015), Comparative Study on E-Government Indicators between Romania and the European Union , Informatica Economică vol. 19, no. 1.
24. Ejdays ,Joanna & et all (2019) , The role of perceived risk and security level in building trust in e-government solutions , Information Management , V.3 , N . 14.
25. Janowski, T.(2015) Digital government evolution: From transformation to contextualization. Gov. Information Quarterly journal, Vol 32, No 3.
26. Kabbar, E. (2021). A comparative analysis of the e-government development index (egdi). IADIS Press. Retrieved from [https://www.ict-conf.org/wp-content/uploads/2021/07/01\\_202106L003\\_Kabbar.pdf](https://www.ict-conf.org/wp-content/uploads/2021/07/01_202106L003_Kabbar.pdf).
27. Karyono , Otong & Agustina, Kania (2019) , Determining the Priority Strategy in the Implementation of E-Government Through Swot Analysis Model , Budapest International Research and Critics Institute-Journal , Vol. 2, No. 2.
28. Kim , Churin & Kim, Kyung-ah(2021) , The Institutional Change from E-Government toward Smarter City; المستدامة، مجلة الريادة للمال والأعمال – المجلد الثالث - العدد 3.
8. الخلف ، نضال محمد رضا و فاضل، أنسام احمد (2021) ، دور تكنولوجيا النانو في تحقيق ابعاد التنمية المستدامة، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 129.
9. العراقي ، ذاكر محي الدين عبدالله ، 2013، دور الحكومة الالكترونية في التنمية العربية المستدامة – دراسة تاريخية حتى عام 2008 ، مجلة دراسات اقليمية، المجلد 10، العدد 29.
10. علي ، توركان إبراهيم (2021) ، الحكومة الالكترونية واثرها على ابرام العقود الالكترونية ، مجلة كلية القانون للعلوم القانونية والسياسية ، المجلد 10، العدد 39.
11. عيسى، احلام احمد (2022) ، التنمية المستدامة للدولة في اطار البعد السياسي، مجلة الدراسات السياسية والاستراتيجية، العدد 44.
12. فضل الله ، جان سيريل (2012) ، التخطيط لبناء قاعدة تطبيقية لتقييم خدمات الحكومة الالكترونية في العراق، المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك ، المجلد 4- العدد 2.
13. مطلق، هدى كريم (2021)، سياسات التنمية المستدامة - رؤية لأهمية الدراسات الاجتماعية في التخطيط الاستراتيجي، مجلة الدراسات المستدامة - المجلد 3- العدد 4.
14. الملا، عبد الرحمن مصطفى و الياسري ، مها طالب نوح (2017) ، دور تطبيق الحكومة الالكترونية في الاداء المؤسسي ، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية - العدد 109- المجلد 28.
15. الود، حبيب (2014) ، التنمية المستدامة: صورة للارتباط الحتمي للبيئة بالتحويلات الاقتصادية والاجتماعية - مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية- جامعة الوادي- الجزائر - العدد 7.
16. Ahmadi , Abdul Rahim & et all (2020) , E-government development index (EGDI) estimation and suggestions for improvement: A case study of Khost province, Afghanistan , International Journal of Applied Research ,Vol, 6 , no 3.
17. Aljarallah, Sulaiman & Lock , Russell (2020) , An Investigation into Sustainable e-Government in Saudi Arabia , The Electronic Journal of e-Government, Vol. 18, No. 1.
18. Alotaibi, Youseef A, (2020) , A New Secured E-Government Efficiency Model for Sustainable Services Provision , Journal of Information Security & Cybercrimes Research ,V. 3 , no. 1.
19. Al-rawahna , Ammar Salamh Mujali & et all (2018) , The Barriers of E-

- International Journal of Advanced Science and Technology Vol. 29, No. 6.
35. Rocchi, Simona (2005), Enhancing Sustainable Innovation by Design, An Approach to the Co-creation of Economic, Social and Environmental Value-Enhancing Sustainable Innovation by Design An Approach to the Co-creation of Economic, Social and Environmental Value. Thesis to obtain the degree of Doctor from the Erasmus University Rotterdam.
  36. United Nations. United Nations Reports, 2016; United Nations: New York, NY, USA, 2016.
  37. Yıldırım, Seda & Bostancı , Seda H. (2021) , The efficiency of e-government portal management from a citizen perspective: evidences from Turkey , World Journal of Science, Technology and Sustainable Development , v. 18, no .3.
  38. Yunrong . Li & Gang. Li ,(2022) , The Impacts of Digital Literacy on Citizen Civic Engagement—Evidence from China ,Digital Government: Research and Practice, Vol. 3, No. 4.
  39. Zahid, Hasan & Haji Din , Badariah (2019) , Determinants of Intention to Adopt E-Government Services in Pakistan: An Imperative for Sustainable Development , Resources journal , Vol. 8, No.128.
  40. Zaidi , Syed Faizan Hussain (2017) , E-Government Services Effectiveness Evaluation Framework (E-GEEF) A Case Study of Indian E-tax Service , Doctor of Philosophy Thesis , School of Computing and Digital Media London Metropolitan University London, United Kingdom .
  - Comparative Analysis between Royal Borough of Greenwich, UK, and Seongdong-gu, South Korea , J. Open Innov. Technol. Mark. Complex. Vol. 7, No. 42.
  29. Kommers, Piet & Macedo, Mário (2021) , Nternational conferences on ict, society and human, part of the multi conference on computer science and information systems , Organised by International association for development of the information society JULY 20 - 22, 2021 .
  30. Li, Wenjuan & Xue, Lan (2021), Analyzing the Critical Factors Influencing Post-Use Trust and Its Impact on Citizens' Continuous-Use Intention of E-Government: Evidence from Chinese Municipalities , Sustainability journal, Vol. 13, No. 7698.
  31. Lněnička , Martin & Máchová, Renáta (2022) , A theoretical framework to evaluate ICT disparities and digital divides: Challenges and implications for e-government development , Review of Economic Perspectives , Vol. 22, no. 1.
  32. Lytras, Miltiadis D. & Şerban, Andreea Claudia (2020) , E-Government Insights to Smart Cities Research: European Union (EU) Study and the Role of Regulations, IEEE Access, Vol .8.
  33. Mohammed, Fathey & et all (2020) , The Effect of Cloud Computing Adoption on the Sustainability of E-Government Services: A Review , International Journal of Advanced Science and Technology Vol. 29, No. 5.
  34. Othman, Mohamed Hairul & et all (2020), Key Factors for E-Government towards Sustainable Development Goals ,