

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة قسنطينة 3

كلية علوم الإعلام و الاتصال و السمعى البصرى

قسم الاتصال و العلاقات العامة

الرقم التسلسلى.....

رقم التسجيل.....

## الإعلام الإلكتروني و الديمقراطية

دراسة تحليلية لمواقع الأحزاب و الحكومات الإلكترونية العربية

أطروحة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علوم الإعلام و الاتصال

تخصص اتصال و علاقات عامة

إشراف: أ.د. فضيل دليو

انجاز: منال قدواح

أعضاء لجنة المناقشة:

- |        |                                   |                      |                      |
|--------|-----------------------------------|----------------------|----------------------|
| مشرفا  | جامعة قسنطينة 3                   | أستاذ التعليم العالى | 1- أ.د. فضيل دليو    |
| رئيسا  | جامعة أم البواقي                  | أستاذ التعليم العالى | 2- أ.د. صالح بن نوار |
| مناقشا | جامعة قسنطينة 3                   | أستاذة محاضرا        | 3- د. ليلي بن لطرش   |
| مناقشا | جامعة سكيكدة                      | أستاذة محاضرا        | 4- د. جمال بن زروق   |
| مناقشا | جامعة الأمير عبد القادر (قسنطينة) | أستاذة محاضر         | 5- د. أحمد عبدلي     |

السنة الجامعية 2015-2016

# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

"يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ  
فَانْفُسُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا فَاَنْشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ  
الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا  
تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ" ﴿المجادلة: ١١﴾

## كلمة الشكر و التقدير

اللهم لك الحمد حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه، ملء السموات وملء الأرض، وملء ما شئت من شيء بعد، أهل الثناء والمجد، أحق ما قال العبد، وكلنا لك عبد، أشكرك ربي على نعمك التي لا تعد، وآلائك التي لا تحد، أحمداك ربي وأشكرك على أن يسرت لي إتمام هذا البحث على الوجه الذي أرجو أن ترضى به عني، الشكر لك يا من أنرت لي الدرب، وفتحت لي أبواب العلم وأمددتني بالصبر والإرادة.

ثم أتوجه بالشكر إلى من رعاني طالبة في برنامج الدكتوراه، ومعدة لهذا البحث أستاذي ومشرفي الفاضل الأستاذ الدكتور: فضيل دليو، الذي له الفضل وكل الفضل - بعد الله تعالى - على البحث والباحثة منذ كان الموضوع مجرد فكرة إلى أن صار رسالة وبحثا. فله مني الشكر كله والتقدير والعرفان على التوجيه و النصح السديد.

كل الشكر و الامتنان لكل الذين قدموا لي يد المساعدة من قريب أو من بعيد.

## إهداء

إلى من وهباني الحياة والأمل والنشأة على شغف الاطلاع والمعرفة ، إلى أرق شمعتين

احترقتا لتتيرا دربي إليكما والدي الكريمين.

إلى من علمني الصمود و تسلق أعلى القمم، لرسم طريق النجاح والأمل، إلى من كان لي

سندا إليك زوجي.

إلى أحلى وردتين أهدانيهما التقدير إلى الغاليين (آدم ومنيب).

إلى أشقائي، زملائي، أهلي، وجميع أساتذتي.

أهدي ثمرة جهدي، راجية من الله عز وجل أن يلقي القبول و النجاح.

فهرس الموضوعات

<u>الموضوع</u>	<u>الصفحة</u>
مقدمة.....	أ-ث
<b><u>الفصل الأول: موضوع الدراسة و منهجيتها</u></b>	60-6
1-1- مشكلة الدراسة.....	6
1-2- أهمية الموضوع وأسباب اختياره.....	10
1-3- أهداف الدراسة.....	12
1-4- تساؤلات الدراسة.....	12
1-5- فروض الدراسة.....	13
1-6- المفاهيم المتعلقة بالدراسة.....	14
1-7- المداخل النظرية للدراسة.....	21
1-7-1- نظرية الاتصالات و صناعة القرار (كارل ديتش).....	21
1-7-2- المداخل النظرية لفهم خصائص الإعلام الجديد.....	24
1-8- الدراسات السابقة.....	30
1-9- الإجراءات المنهجية للدراسة.....	42
1-9-1- منهجية الدراسة.....	42
1-9-2- أدوات البحث.....	46
1-9-3- العينة البحثية.....	46
1-10- صعوبات البحث.....	56
هوامش الفصل الأول.....	60-57
<b><u>الفصل الثاني: الإعلام الإلكتروني(المنطلقات النظرية و التطبيقات في الوطن العربي)</u></b>	166-62

- 62.....1-2 مدخل للإعلام الإلكتروني
- 62.....1-1-2 المفهوم والأفق التاريخي للإعلام الجديد
- 69.....2-1-2 أهمية الإعلام الإلكتروني
- 70.....3-1-2 خصائص الإعلام الإلكتروني
- 73.....2-2 قنوات الإعلام الإلكتروني
- 74.....1-2-2 الصحف الإلكترونية
- 82.....2-2-2 راديو الإنترنت
- 87.....3-2-2 تلفزيون الإنترنت
- 91.....4-2-2 السينما التفاعلية
- 92.....5-2-2 استخدام مواقع التواصل الاجتماعي كأداة للحكومة الإلكترونية
- 94.....3-2 مدخل إلى الحكومة الإلكترونية
- 94.....1-3-2 تعريف الحكومة الإلكترونية
- 99.....2-3-2 نشأة الحكومة الإلكترونية
- 101.....3-3-2 أهداف الحكومة الإلكترونية
- 104.....4-3-2 دور ومزايا الحكومة الإلكترونية
- 106.....5-3-2 مبادئ ومراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية
- 112.....4-2 الحكومة الإلكترونية: الأبعاد، النماذج والأقسام
- 112.....1-4-2 المجالات الرئيسية لأنشطة الحكومة الإلكترونية
- 117.....2-4-2 أقسام الحكومة الإلكترونية

- 120.....3-4-2 نماذج الحكومة الإلكترونية(الهندسة الحكومية)
- 123.....4-4-2 الخدمة الإلكترونية.....
- 130.....5-2 إدارة مشاريع الحكومة الإلكترونية.....
- 130.....1-5-2 أسباب التحول إلى الحكومة الإلكترونية.....
- 132.....2-5-2 متطلبات مشروع الحكومة الإلكترونية.....
- 134.....3-5-2 التقنيات المستخدمة في الحكومة الإلكترونية.....
- 137.....6-2 المواطن الإلكتروني وأمن المواقع الحكومية.....
- 138.....1-6-2 منهاج إعداد المواطن الإلكتروني.....
- 139.....2-6-2 بوابة الحكومة الإلكترونية.....
- 141.....3-6-2 معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية.....
- 144.....4-6-2 المخاطر الإلكترونية المحيطة بالمواقع الإلكترونية.....
- 147.....7-2 حالات عملية عن تجارب الحكومة الإلكترونية في الوطن العربي، ومعوقات تنفيذها.....
- 147.....1-7-2 عرض تجارب بعض الدول العربية.....
- 155.....2-7-2 عقبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية.....
- 166-160.....هوامش الفصل الثاني.....
- 245-168.....الفصل الثالث: الديمقراطية الرقمية (قراءة دلالية).....
- 168.....1-3 الديمقراطية(مدخل مفاهيمي).....
- 168.....1-1-3 مفهوم الديمقراطية و تطورها.....
- 172.....2-1-3 جوهر الديمقراطية و شروطها العامة.....

- 173..... 2-3 عملية الإصلاح الديمقراطي العربي و العوامل المؤثرة فيها
- 174..... 1-2-3 مفهوم الإصلاح الديمقراطي و العوامل المؤثرة فيه
- 179..... 2-2-3 معوقات التحول الديمقراطي في الوطن العربي
- 184..... 3-2-3 قياس الديمقراطية و الإصلاح في الوطن العربي
- 188..... 3-3 مسار التجربة الديمقراطية في الواقع العربي الراهن
- 188..... 1-3-3 تجربة مصر
- 189..... 2-3-3 تجربة الكويت
- 191..... 3-3-3 تجربة الأردن
- 192..... 4-3-3 تجربة لبنان
- 193..... 4-3-3 نظرة عامة في تطور الأوضاع السياسية في باقي الأقطار العربية إبّان التسعينيات
- 194..... 4-3 الديمقراطية الرقمية
- 194..... 1-4-3 مفهوم الديمقراطية الرقمية
- 195..... 2-4-3 أبعاد العملية الديمقراطية الإلكترونية و آلياتها
- 206..... 3-4-3 العصر الرقمي و تجديد الفكر الديمقراطي
- 210..... 4-4-3 دور الديمقراطية الرقمية في تعزيز التحول الديمقراطي
- 214..... 5-3 الاتصال السياسي (المفهوم-الوظائف-المدخل)
- 214..... 1-5-3 تعريفات الاتصال السياسي و مكوناته الأساسية
- 221..... 2-5-3 وظائف الاتصال السياسي
- 231..... 3-5-3 المداخل النظرية لدراسة الاتصال السياسي



233.....	4-5-3 الوظيفة السياسية للإعلام الإلكتروني.
245-237.....	هوامش الفصل الثالث.....
464-247.....	<u>الفصل الرابع: الدراسة التحليلية</u> .....
309 -247 .....	4-1-1- تحليل شكل المواقع الحكومية و الحزبية (التصميم)
258.....	4-1-1-1- فئات إخراج صفحاتها.....
305.....	4-1-1-2- فئات سهولة استخدام المواقع.....
309.....	4-1-1-3- فئات تنوع خيارات المحتوى.....
455-334.....	4-2- تحليل مضمون المواقع الحكومية و الحزبية.....
334.....	4-2-1- فئات المواد المنشورة.....
366.....	4-2-2- فئات أهداف المواد المنشورة.....
377.....	4-2-3- فئات الخدمات المتوفرة.....
449.....	4-2-4- فئات الجمهور المستهدف.....
494-456.....	4-3- نتائج الدراسة.....
456.....	4-3-1- النتائج العامة للدراسة.....
474.....	4-3-2- نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات.....
477.....	4-3-3- نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة.....
482.....	4-3-4- أهم التوصيات.....
485.....	خاتمة.....
500-488.....	قائمة المراجع.....
572-502.....	الملاحق.....

- ملحق رقم (1): استمارة تحليل المضمون.....502
- ملحق رقم (2): دليل التعريفات الإجرائية.....539
- ملحق رقم (3): نموذج الصفحات الرئيسية للمواقع الإلكترونية المدروسة.....548
- ملحق رقم (4): ملخصات الدراسة.....554

## فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
48	يبين المواقع الحكومية و الحزبية التي شملتها الدراسة التحليلية.	1
52	يبين مفردات العينة الزمنية الدراسة.	2
102	يبين خلاصة الأهداف الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية في بعض دول العالم.	3
123	يبين الفرق بين الحكومة التقليدية و الحكومة الإلكترونية.	4
131	يوضح أسباب التحول إلى الحكومة الإلكترونية.	5
143	يوضح معوقات تبني الحكومة الإلكترونية.	6
186	تصنيف البلاد السائرة على طريق الديمقراطية حاليا وفق مؤشر بوليتي 2002.	7
247	يبين موقع اللافتة(الشعار) داخل المواقع.	8
250	يمثل معالجة الجرافيك للافتة مساحة و لونا.	9
253	يمثل حالة العنق في المواقع من حيث توزيعه و تشكيله.	10
258	يمثل العنوانات في الموقع.	11
261	يمثل أنواع الصور من حيث عنصر التجديد.	12
265	يمثل أنواع الصور من حيث الديناميكية.	13
267	يمثل أنواع الصور من حيث الناحية الإخراجية (الشكل).	14
270	يمثل أنواع الصور من حيث الناحية الإخراجية (الحجم).	15
273	يمثل مضمون الصور.	16
276	يمثل أنواع الصور من حيث التعليق عليها.	17
278	يمثل أنواع الصور من حيث الشكل الفني.	18
279	يمثل موقع الأبواب الثابتة.	19
284	يمثل الأبواب الثابتة من ناحية الشكل.	20
285	يمثل الأبواب الثابتة من ناحية الحجم	21
287	يمثل الزوايا الثابتة	22
292	يمثل بيانات أولية حول الصفحة الافتتاحية لموقع الحكومة الإلكترونية الأردنية	23
293	يمثل بيانات أولية حول الصفحة الافتتاحية لموقع الحكومة الإلكترونية البحرينية	24

294	يمثل بيانات أولية حول الصفحة الافتتاحية لموقع الحكومة الإلكترونية التونسية	25
295	يمثل بيانات أولية حول الصفحة الافتتاحية لموقع الحزب المصري الديمقراطي الاجتماعي	26
296	بيانات أولية حول الصفحة الافتتاحية لموقع حزب جبهة القوى الاشتراكية الجزائري FFS	27
297	بيانات أولية حول الصفحة الافتتاحية لموقع حزب وعد البحريني.	28
298	يمثل زمن تحميل صفحات المواقع.	29
299	يمثل أنواع الصور في الصفحة الافتتاحية.	30
301	يمثل طبيعة المقالات المعتمدة في الصفحة الافتتاحية.	31
303	يمثل أعداد الوصلات (الروابط).	32
305	يمثل بيانات حول سهولة استخدام المواقع.	33
306	يمثل تحديث الصفحات.	34
307	يمثل كفاءة الصفحات.	35
308	يمثل نوعية الإبحار.	36
309	يمثل بيانات حول خيارات المحتوى.	37
311	يمثل بيانات حول أنواع المحتوى.	38
314	يمثل أنواع محركات البحث.	39
315	يمثل الترجمة داخل الموقع.	40
317	يمثل تواجد الأرشيف بالمواقع.	41
318	يمثل تواجد التفاعلية بالمواقع.	42
319	يمثل بيانات حول أنواع التفاعلية الموجودة.	43
320	يمثل الأساليب الحديثة في التفاعلية.	44
327	يمثل الأساليب التقليدية في التفاعلية داخل المواقع.	45
328	يمثل أساليب الاتصال الشخصي في التفاعلية داخل المواقع.	46
334	يمثل نوع المواضيع حسب التقسيم الجغرافي.	47
336	يمثل نوع المواضيع على أساس التقسيم الموضوعي.	48
340	يمثل مضمون المواضيع السياسية.	49
346	يمثل نوع المواضيع القانونية.	50

350	يمثل نوع المواضيع الاجتماعية.	51
354	يمثل نوع المواضيع الاقتصادية.	52
357	يمثل نوع المواضيع الدينية.	53
360	يمثل نوع المواضيع الثقافية.	54
363	يمثل نوع المواضيع التكنولوجية.	55
366	يمثل تزويد الجمهور بالأخبار و المعلومات.	56
369	يمثل الترويج للسياسة الحكومية أو الحزبية.	57
372	يمثل الترويج للسياحة داخل البلد.	58
375	يمثل تقديم الخدمات.	59
377	يمثل الخدمات الخاصة بالمواطنين و المقيمين بالخارج.	60
383	يمثل خدمات الشغل و التشغيل.	61
386	يمثل خدمات الصحة.	62
388	يمثل خدمات الشؤون العقارية.	63
390	يمثل خدمات النقل.	64
393	يمثل الحياة الأسرية.	65
395	يمثل الخدمات القضائية.	66
398	يمثل التواصل مع الحكومة.	67
401	يمثل ممارسة الشعائر الدينية في البلد.	68
404	يمثل الخدمات الاجتماعية.	69
407	يمثل الخدمات البيئية.	70
409	يمثل خدمات قنصلية.	71
410	يمثل خدمات ديوانية.	72
412	يمثل الخدمات الخاصة بالزوار و السياح.	73
415	يمثل خدمة الإقامة في البلد.	74
417	يمثل التخطيط لزيارة البلد.	75
419	يمثل الاستثمار في البلد.	76
421	يمثل الدراسة في البلد.	77
423	يمثل الخدمات الخاصة بالأعمال.	78

427	خدمات الاستثمار.	79
430	يمثل القطاع المالي.	80
432	يمثل الخدمات الخاصة بالتجارة.	81
434	يمثل الخدمات الخاصة بالصناعة و الطاقة.	82
436	يمثل الخدمات الخاصة بالفلاحة.	83
438	يمثل الخدمات الخاصة بالإدارة.	84
441	يمثل خدمات أخرى.	85
443	يمثل الدليل.	86
445	يمثل الأخبار.	87
447	يمثل الاستعلامات.	88
449	يمثل نوع الجمهور المستهدف.	89
452	يمثل الشخصيات الواردة في مادة الموقع	90

## فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
116	يوضح تكامل مجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية.	1
131	يوضح أسباب التحول نحو الحكومة الإلكترونية.	2
217	يوضح مكونات و عناصر عملية الاتصال السياسي.	3
247	يبين موقع اللافتة(الشعار) داخل المواقع.	4
250	يمثل معالجة الجرافيك للافتة مساحة.	5
250	يمثل معالجة الجرافيك للافتة لونا.	6
253	يمثل حالة العنق في المواقع من حيث توزيعه.	7
253	يمثل حالة العنق في المواقع من حيث تشكيله.	8
259	يمثل العنوانات في الموقع.	9
261	يمثل أنواع الصور من حيث عنصر التجديد.	10
265	يمثل أنواع الصور من حيث الديناميكية.	11
268	يمثل أنواع الصور من حيث الناحية الإخراجية (الشكل).	12
271	يمثل أنواع الصور من حيث الناحية الإخراجية (الحجم).	13
374	يمثل مضمون الصور.	14
376	يمثل أنواع الصور من حيث التعليق عليها.	15
278	يمثل أنواع الصور من حيث الشكل الفني.	16
280	يمثل موقع الأبواب الثابتة.	17
284	يمثل الأبواب الثابتة من ناحية الشكل.	18
285	يمثل الأبواب الثابتة من ناحية الحجم	19
288	يمثل الزوايا الثابتة	20
298	يمثل زمن تحميل صفحات المواقع.	21
300	يمثل أنواع الصور في الصفحة الافتتاحية.	22
302	يمثل طبيعة المقالات المعتمدة في الصفحة الافتتاحية.	23
303	يمثل أعداد الوصلات(الروابط).	24

306	يمثل تحديث الصفحات.	25
307	يمثل كفاءة الصفحات.	26
308	يمثل نوعية الإبحار.	27
312	يمثل بيانات حول أنواع المحتوى.	28
314	يمثل أنواع محركات البحث.	29
315	يمثل الترجمة داخل الموقع.	30
317	يمثل تواجد الأرشيف بالمواقع.	31
318	يمثل تواجد التفاعلية بالمواقع.	32
320	يمثل الأساليب الحديثة في التفاعلية.	33
327	يمثل الأساليب التقليدية في التفاعلية داخل المواقع.	34
328	يمثل أساليب الاتصال الشخصي في التفاعلية داخل المواقع.	35
335	يمثل نوع المواضيع حسب التقسيم الجغرافي.	36
337	يمثل نوع المواضيع على أساس التقسيم الموضوعي.	37
341	يمثل مضمون المواضيع السياسية.	38
347	يمثل نوع المواضيع القانونية.	39
351	يمثل نوع المواضيع الاجتماعية.	40
355	يمثل نوع المواضيع الاقتصادية.	41
358	يمثل نوع المواضيع الدينية.	42
361	يمثل نوع المواضيع الثقافية.	43
363	يمثل نوع المواضيع التكنولوجية.	44
367	يمثل تزويد الجمهور بالأخبار و المعلومات.	45
370	يمثل الترويج للسياسة الحكومية أو الحزبية.	46
373	يمثل الترويج للسياحة داخل البلد.	47
376	يمثل تقديم الخدمات.	48
378	يمثل الخدمات الخاصة بالمواطنين و المقيمين بالخارج.	49
384	يمثل خدمات الشغل و التشغيل.	50
387	يمثل خدمات الصحة.	51
389	يمثل خدمات الشؤون العقارية.	52
391	يمثل خدمات النقل.	53



394	يمثل الحياة الأسرية.	54
396	يمثل الخدمات القضائية.	55
399	يمثل التواصل مع الحكومة.	56
402	يمثل ممارسة الشعائر الدينية في البلد.	57
405	يمثل الخدمات الاجتماعية.	58
408	يمثل الخدمات البيئية.	59
409	يمثل خدمات قنصلية.	60
411	يمثل خدمات ديوانية.	61
413	يمثل الخدمات الخاصة بالزوار و السياح.	62
416	يمثل خدمة الإقامة في البلد.	63
418	يمثل التخطيط لزيارة البلد.	64
420	يمثل الاستثمار في البلد.	65
421	يمثل الدراسة في البلد.	66
424	يمثل الخدمات الخاصة بالأعمال.	67
428	خدمات الاستثمار.	68
430	يمثل القطاع المالي.	69
433	يمثل الخدمات الخاصة بالتجارة.	70
435	يمثل الخدمات الخاصة بالصناعة و الطاقة.	71
436	يمثل الخدمات الخاصة بالفلاحة.	72
439	يمثل الخدمات الخاصة بالإدارة.	73
441	يمثل خدمات أخرى.	74
444	يمثل الدليل.	75
445	يمثل الأخبار.	76
448	يمثل الاستعلامات.	77
450	يمثل نوع الجمهور المستهدف.	78
453	يمثل الشخصيات الواردة في مادة الموقع	79

مقدمة:

شهد الإنسان على مر العصور الكثير من الثورات: الصناعية، التكنولوجية والمعرفية، وأصبحنا الآن نشهد الثورة الرقمية (التكنولوجيا الرقمية)، والتي تشمل شبكات الاتصال الرقمي (انترنت، انترانت، اكسترانت)، وقد تسمى بتسميات أخرى حيث انتشر استخدام التكنولوجيا الرقمية في كل المجالات وأصبحت المعلومات الرقمية تحيط بنا من كل جانب. فقد مرت هذه التكنولوجيا في مجال الاتصال بعدة مراحل تطورت من خلالها حتى وصلت إلى المرحلة التفاعلية (الشفهية، الكتابية، الطباعة الإلكترونية ثم التفاعلية. وكان الهاتف أهم وسيلة اتصال انتشرت في بداية القرن العشرين، وتلاه التلفزيون في منتصفه، والإنترنت في أواخره، ولم يكن مخترع الهاتف يتصور أن جهازه سيكون واسطة المحادثة بين أنحاء العالم كافة، في أي مكان بهاتف جوال يمكن ربطه بالحاسب الآلي لغرض الإطلاع على محتويات الإنترنت.

عندما قدم عالم الاتصال المعروف ماكلوهان (McLuhan)، فكرته عن القرية الكونية في المرحلة التي جاءت بعد عام 1900، لم نكن نتصور أن ذلك سيتحقق بالفعل في يوم ما، لذا يمكن القول بأن عصر الاتصال الإلكتروني قد تحقق، وتحول العالم إلى قرية الكترونية عالمية صغيرة، بفضل النمو المطرد لمحددات عصر المعلومات الإلكتروني بشبكاته المعلوماتية العملاقة.

فاختراع وسائل الاتصال الجديدة غير من الوظائف التقليدية للوسائل القديمة وأوجد لها وظائف جديدة، فالراديو كوسيلة اتصال جديدة لم يعتمد مثل الصحافة على عمليات الإنتاج الطباعي، ثم وسائل النقل داخل البلاد و خارجها، بل تمكن من الوصول إلى مستمعين دون الحاجة إلى الإلمام بالقراءة والكتابة وتخطى حواجز المكان. ثم ظهور التلفزيون بالأبيض والأسود فالملون، ثم الفيديو...

بعدها شهد العصر الحالي سرعة فائقة في صناعة وسائل الاتصال وتطويرها، وخاصة في مجال تكنولوجيا الإعلام والمعلومات الإلكترونية. وتجسدت ثورة الاتصال من خلال اندماج وتزاوج ظاهرة تفجر المعلومات ووسائل الاتصال وتعدد أساليبها، نقصد بذلك المزج بين أكثر من تكنولوجيا اتصالية تمتلكها أكثر من وسيلة بغرض إيصال الرسالة الاتصالية، وتسمى التكنولوجيا التفاعلية أو تكنولوجيا الاتصال متعددة الوسائط.

ويمكن القول أن تلك التكنولوجيا تسعى إلى تحطيم الحاجز بين ما هو جمهوري أو لا جمهوري وتخليص الإعلام من التلقي السلبي، أي ظهور التفاعلية، حيث يعطى المشارك دورا مؤثرا في عملية الاتصال بحيث يتبادل المستقبل دوره مع المرسل بطريقة ايجابية. كما ظهر تنوع جماهيري واسع الانتشار وإعلام متخصص موجه لفئات معينة. بالإضافة إلى خاصية اللاتزامنية، بمعنى أن عملية الاتصال تتم في وقت مناسب للفرد والمؤسسات مثل رسالة الفاكسميلي أو البريد الإلكتروني حيث يمكن أن تصل الرسالة وتستقبل دون ضرورة لوجود أني لمستقبل لها.

وبذلك فقد أضاف الإعلام الإلكتروني وسائل جديدة إلى كثير من الحكومات مثلما وضع في يد خصومها أدوات إعلامية جديدة، فمتاح اليوم أمام الأطراف المختلفة البريد الإلكتروني والفاكس ومواقع التواصل الاجتماعي وغيرها... فقد أدى بذلك التطور التكنولوجي إلى فتح آفاق جديدة للاتصال الجماهيري خصوصا بعدما باتت التكنولوجيا الحديثة في متناول أعداد كبيرة من الناس بسبب كونها أرخص ثمنا وأكثر وفرة، الأمر الذي أتاح لهؤلاء إمكانية اكتساب معارف إضافية في مجالات العمل الإعلامي. هذا ما أفرز بدوره بروز آليات جديدة فيما يتعلق بالديمقراطية التي أضحت وسائل الإعلام الجديد طرفا فاعلا في ممارستها عبر فضاء الشبكات، فظهرت إلى الوجود قنوات إعلامية جديدة حاولت تكريس مفهوم جديد للديمقراطية عبر الوسائل الإلكترونية الجديدة، وبالتالي برز مفهوم الديمقراطية الرقمية،

والذي سنحاول من خلال هذه الدراسة قياس مدى ممارستها عبر قنواتي الحكومات الإلكترونية ومواقع الأحزاب الإلكترونية في الوطن العربي.

ولهذا، فإن معظم الدول دأبت على توظيف التكنولوجيا ووضع الخطط الإستراتيجية لتطويرها واستثمارها في جميع المجالات وذلك من خلال إرساء مفهوم الحكومة الإلكترونية، لأن تكنولوجيا المعلوماتية والاتصالات تمتلك عناصر قوة باستطاعتها فرض تغيير في أنماط العمل والإدارة في جميع المجالات. ونخص بالذكر هنا في الدوائر الحكومية، حيث تقوم برفع كفاءة الأداء وكسب الوقت والمال والجهد، كما توفر الطفرة الإلكترونية الحديثة إمكانية إشراك المواطنين والمجتمع المدني في مناقشة السياسات، من خلال الحوار المباشر، ودعم اتخاذ القرارات، وصياغة السياسات بشكل متفهم أكثر للمواطن واحتياجاته. من هذا المنطلق نشأت فكرة "الحكومة الإلكترونية"، وأخذت بها معظم دول العالم ووصلت في تنفيذها إلى مستويات متقدمة.

وقد بدأ مفهوم "الحكومة الإلكترونية" في الظهور على المستوى العالمي، وأواخر القرن العشرين، حين بدأت هيئة البريد المركزي في ولاية فلوريدا الأمريكية تطبيقه على إدارتها، لكن الميلاد الرسمي والسياسي لهذا المفهوم كان في مؤتمر نابولي بإيطاليا، في مطلع الألفية الثالثة.

وقد حاولت من خلال هذه الدراسة، دراسة العلاقة بين متغيري الإعلام الجديد و الديمقراطية من خلال تحليل مواقع عينة من الحكومات الإلكترونية و المواقع الحزبية العربية و تمحيصها، بحيث انتظمت في خمسة فصول، توزعت على النحو التالي:

يشكل **الفصل الأول** تحديد موضوع الدراسة ومنهجيتها، والذي تم فيه تحديد مشكلة الدراسة،

فرضياتها، أهدافها منهجها، أدواتها البحثية، خصائص عينتها و أهم الدراسات السابقة في نفس الإطار.

وبشيء من التفصيل يتحدث **الفصل الثاني** عن الإعلام الإلكتروني مفهومه، خصائصه، أهميته وأهم قنواته، ثم تم التركيز على الحكومة الإلكترونية بحيث شملت الدراسة على مدخل لها، أبعادها، نماذجها وأقسامها، إدارة مشاريعها، معوقات تطبيقها والمخاطر الإلكترونية المحيطة بها كما تطرقت إلى حالات عملية عن تجارب الحكومة الإلكترونية في الوطن العربي، ومعوقات تنفيذها.

ويصحبنا **الفصل الثالث** الى جولة مع الديمقراطية الرقمية و في قراءة دلالتها من حيث التعريف، الجوهر، الشروط العامة، عملية الإصلاح الديمقراطي العربي والعوامل المؤثرة فيه، مسار التجربة الديمقراطية في الواقع العربي الراهن، آليات ممارسة الديمقراطية الرقمية ودورها في تعزيز التحول الديمقراطي والعصر الرقمي وتجديد الفكر الديمقراطي، كما تطرقنا الى المداخل النظرية للإتصال السياسي على اعتبار أن الدراسة تسعى لرصد العلاقة بين طرفي الحكام و المحكومين عبر وسائل تكنولوجية مستحدثة، حيث أتطرق فيه الى المفهوم، الوظائف والمداخل.

ويصف ويحلل لنا **الفصل الرابع** المواقع الإلكترونية لعينة الدراسة من خلال تحليل وقراءة شكلها ومضمونها ثم الخروج في الأخير بنتائج عامة للدراسة، تمت مناقشتها في ضوء الفرضيات المطروحة وكذا مقارنتها مع نتائج الدراسات السابقة، لنقدم ختاماً أهم التوصيات حتى تكون آفاقاً لأبحاث لاحقة إن شاء الله.

## الفصل الأول: موضوع الدراسة و منهجيتها

1-1- تحديد المشكلة

1-2- أهمية الموضوع وأسباب اختياره

1-3- أهداف الدراسة

1-4- تساؤلات الدراسة

1-5- فروض الدراسة

1-6- المفاهيم المتعلقة بالدراسة

1-7- المداخل النظرية للدراسة

1-8- الدراسات السابقة

1-9- الإجراءات المنهجية للدراسة

1-9-1- منهجية الدراسة

1-9-2- أدوات الدراسة

1-8-3- العينة البحثية

1-10- صعوبات البحث

1-1 مشكلة الدراسة:

يعيش العالم اليوم ثورة جديدة هي ثورة المعلومات، والتي ارتبطت ارتباطا وثيقا بتكنولوجيا هذا العصر، وفي خضم هذا التحول جاءت قواعد الرقمية لتشكل الأساس والمحور وتلعب الدور المركزي في التعاملات بين الأفراد في أي نقطة من المعمورة، مما جعل البعض يطلق على هذا العصر بالعصر الرقمي.

لقد انعكس هذا الانتشار الهائل للتكنولوجيا وكذا الاستخدام الموسع للتقنيات الرقمية على الميدان الإعلامي مما أتاح ظهور وسائل إعلامية جديدة ضيققت من دائرة استخدام نظيراتها التقليدية نظرا لما تمتاز به من خصائص السرعة و التفاعلية و اللآجماهرية، ولعل الإنترنت يعتبر أبرز تطبيقاتها الفعلية وغير المسبوقة التي حققت نقلة كبرى في التطور الإعلامي و الاتصالي، مما أسهم في إرساء معالم إعلام جديد سمته التفاعلية، ومن ثم أضحت الإعلام الإلكتروني من أبرز تجليات عصر التقنية الجديد حيث أثار ضجة إعلامية كبرى، نظرا لكونه إحدى أهم انجازات الثورة التكنولوجية التي تهدف إلى إيصال المضامين المطلوبة بأشكال متميزة و مؤثرة عن طريق الجمع بين النص و الصوت والصورة وكذا رفع الحواجز بين المتلقين و المرسلين، بطريقة تمكنهم من مناقشة المضامين الإعلامية التي يستقبلونها إما مع إدارة الموقع أو مع متلقين آخرين، ويكون بذلك قد ألغى كافة أشكال الحدود والرقابة و القيود التي كانت تفرضها الأنظمة و الدول على اتصال الشعوب بعضها ببعض سمعيا و بصريا.

ولعل تطبيقات هذا الإعلام الجديد على مستوى العالم العربي في حاجة إلى مراجعة فكرية ودراسة نقدية، ورغم المعرفة المسبقة على أسس علمية بأن عديد المواقع العربية لم ترتق بعد إلى تطلع المتصفح العربي على الشبكة إلا أنها حققت شوطا لا بأس به في الخوض في ملحمة الاتصالات الحديثة، فقد أمكن للمواطن العربي عبر هذه الثورة أن يتزود بخيارات متعددة لتلقي المعلومات وتوزيعها، وأصبح بإمكان الفرد تبادل الملايين من المعلومات و كذا المشاركة في مسائل مصيرية متعلقة بتواجهه داخل

المجتمع من خلال وسائل و قنوات الإعلام الإلكتروني التي أضحت وفقا لهذا المنطق الجديد الوسيلة الرئيسية التي تشكل رأي أفراد المجتمع في الأحداث، وهذا ما جعل منها سلطة حقيقية لها نفوذها وتأثيرها و فاعليتها في توجيه الرأي العام، بما يخدم مصلحة الشعوب.

ويرتبط مفهوم مجتمع المعلومات إلى حد بعيد بمفهوم الديمقراطية الحديث، وبالرغم من ذلك فإن مفهوم الديمقراطية لا يزال يكتفه الغموض، ويشتد حوله الخلاف، وهذا الواقع ينذر ببقاء الديمقراطية مجرد شعار يكثر حوله الجدل بين الباحثين و المفكرين، ويحتدم حوله الصراع بين ممارسي العمل السياسي فقد أولى المفكرين العرب اهتماما بالغ الأهمية بالظاهرة الديمقراطية في الغرب منذ بداية احتكاكهم بها في العصر الحديث، وقد أعجب المفكرون و المصلحون بالنتائج التي حققتها في الغرب وعلى العموم اتسمت نظرتهم بالإيجابية تجاه الممارسة الديمقراطية في الغرب، وقد تصاعد الاهتمام بالديمقراطية منذ مطلع الثمانينات، عندما أكدوا عبر النظام الشمولي عن صيانة الأمن وتحقيق التنمية، وبذلك أصبحت الديمقراطية والشورى شعارات تطرح على نطاق واسع في البلدان العربية.

غير أن المتأمل في واقع تطبيقاتها وممارساتها في الوطن العربي يرى أنها والى وقت ليس بالبعيد ظلت تعاني كثيرا من التشوهات، فقد أقعدت بالحياة السياسية ولم تتمها، بل إن النتائج السلبية التي أفرزتها الممارسات أصبحت بمثابة المبررات الشرعية لتدخلات أجنبية مغرضة، ومن دون شك هناك الكثير من المهتمين والكتاب الذين أثاروا إشكالية العلاقة بين الديمقراطية والإعلام في الوطن العربي وطرحوا بشأن هذا الموضوع الشائك أسئلة ملحة، وعلامات استفهام مستفزة أحيانا، وربما ظلت هذه الأسئلة مجرد أسئلة و أصداء، سرعان ما تلاشت في نفق الغيبوبة العربية.

ومع ذلك نعود مرة أخرى إلى نفس الموضوع، لما ينطوي عليه من أهمية و حيوية تتبع أساسا من المكانة التي أصبح الإعلام الإلكتروني يحتلها في الوقت الراهن ومدى تدخله في صياغة القرارات وتوجيه السياسات، فقد جاءت الثورة التكنولوجية لتكسر تلك الحواجز لتصبح ديمقراطية مباشرة يستطيع المواطن



أن يمارسها دون حاجة إلى وسطاء في العملية السياسية، وظهرت الحكومات الالكترونية والتي تركز على تعامل مباشر مع المواطن للاستفادة من خدماتها الحكومية، بل أصبح للأفراد دور مؤثر عبر استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في ممارسة الضغط على الحكومة والتأثير على الرأي العام وصانعي القرار، وأصبح هناك علاقة ندية بين الفرد والنخبة السياسية والتي تغير دورها بعد أن كانت الوحيدة المعبئة للرأي العام والمحتكرة لصنائه القرار السياسي، وهذا ما أفرز مرحلة جديدة قوامها العلاقة المتبادلة بين الإنسان والتكنولوجيا والمؤسسات السياسية فيما يمكن أن يطلق عليه "نظام ممارسة الديمقراطية تكنولوجيا" أو ما أصبح يعرف أيضا بالديمقراطية الرقمية، وبذلك أضافت تكنولوجيا الاتصال والمعلومات أدوات وآليات جديدة حول ممارسة الديمقراطية وأصبحت تُستخدم كوسيلة فعالة لتنشيط جوهرها المتمثل في الشفافية في الإجراءات والمشاركة في عملية صنع القرار واختيار القيادات السياسية، والحرية الكاملة للتعبير عن الرأي، والعمل على فعالية المحاسبة والرقابة على الأداء الحكومي أو أداء ممثلي الشعب.

فمن خلال ما تم عرضه رأينا أنه من الضروري أن نتساءل عن إمكانية اعتبار ما أنجز الآن من خطوات إعلامية، أقصد الاستفادة من التطورات التكنولوجية الهائلة والمتسارعة في مجال الإعلام قادرة على خلخلة المنطق الرسمي؟ وبالتالي تتوجه دراستنا نحو إبراز دور الإعلام الإلكتروني العربي المتعدد القنوات في ممارسة الديمقراطية، ويمكن حصر العلاقة بين هاذين المتغيرين في ثلاثة أنماط يمكن البحث فيها، تبرز أولاها في دراسة متغيري الإعلام الإلكتروني والديمقراطية من خلال إبراز العلاقة بين المواطن والحكومة والتي تتجلى في الحكومات الإلكترونية العربية كوجه من أوجه الإعلام الإلكتروني الأكثر تجسيدا للديمقراطية بمفهومها التنظيمي، نظرا لتدعيمها عمليات الحكومة الكلاسيكية من حيث تقديم الخدمات آليا للجمهور ومشاركتهم في صنع القرار، وصولا إلى تجسيد أبعاد العملية الديمقراطية الإلكترونية والمتمثلة في أنظمة الاقتراع الإلكترونية، تشجيع النشاطات السياسية عبر الإنترنت، المشاركة الديمقراطية باستطلاعات رأي الشعب الكترونيا و نشر القرارات الحكومية قبل اتخاذها وتوسيع منتديات

النقاش الإلكتروني، أما النمط الثاني فيتمثل في دراسة العلاقة بين المواطن والمنظمات السياسية الوسيطة فقد ظهر تأثير الإعلام الإلكتروني على الديمقراطية خاصة فيما يتعلق بتأثيره على المنظمات الوسيطة وهي تلك التي تتوسط العلاقة بين الحاكم والمحكومين، مثل تلك المنظمات التي تمثل الأحزاب السياسية والمؤسسات التشريعية والصحافة والمجتمع المدني والتي كان لها دور في تمثيل مطالب المواطنين، وجاء ظهور المجال العام الإلكتروني كأحد التأثيرات الهامة على النظام السياسي وخاصة تلك المنظمات الوسيطة ودورها، التي عملت الثورة التكنولوجية على تأكله بشكل يمثل تهديدا للديمقراطية التقليدية وفي ذات الوقت ظهور ديمقراطية جديدة ذات طابع الكتروني بما أثر على العملية السياسية برمتها، أما النمط الأخير فيتمثل في دراسة العلاقة بين المواطن والمواطن، والذي برز مؤخرا فيما صنعه الإنترنت عبر مواقع التواصل الاجتماعي من حرية التعبير وإبداء الرأي في الثورات الشعبية بل ذهب لأبعد من ذلك لحد الإطاحة بأنظمة و زعماء عبر هذه المواقع التي تعتبر من أبرز قنوات الإعلام الجديد.

ولهذا الغرض اخترنا تحليل مواقع عينة من الحكومات الإلكترونية العربية مجسدة لدراسة النمط الأول من العلاقة بين متغيري الدراسة، وكذا مواقع عينة من الأحزاب السياسية العربية مجسدة للنمط الثاني، أما النمط الثالث فيحتاج لدراسة منفردة.

وبالتالي تتدرج مشكلتنا البحثية تحت الصيغة التساؤلية التالية:

ماهي خصائص شكل ومضمون مواقع الأحزاب والحكومات الإلكترونية كوجهين من أوجه الإعلام الإلكتروني العربي ومدى تجسيدها لقواعد الديمقراطية وممارستها رقميا، وفيما تتمثل أوجه الاختلاف والتشابه بينها؟

## 1-2 أهمية الموضوع وأسباب اختياره:

### 1-2-1 الأهمية:

#### علميا:

-تكمن أهمية الدراسة في كونها من البحوث الحديثة التي تعنى بدراسة آخر تكنولوجيات الاتصال وتوظيفها في المجال الإعلامي.

-عندما نتحدث عن أهمية دراسة العلاقة بين متغيري الإعلام الإلكتروني والديمقراطية، فلا بد من التطرق للمؤسسة الكبرى في المجتمع و الأكثر تجسيدا لمفاهيم الحرية و المشاركة السياسية وغيرها من المفاهيم المتعلقة بالديمقراطية ألا وهي الحكومة وخصوصا بعد أن انتقلت هذه المؤسسة مؤخرا إلى فضاء الإعلام الإلكتروني من أجل تقديم خدماتها على الإنترنت، وبالتالي تعتبر الحكومة الإلكترونية أرضا خصبة لبذور الديمقراطية بثتى عناصرها و مبادئها، إضافة إلى الأحزاب السياسية التي طورت مؤخرا من إعلامها على الإنترنت لكي تصل لسوق الناخبين الخارجي ولأغراض أخرى تتماشى والتطورات والمستتبعات التي نشأت من عصرنة و عولمة مجال الاتصال السياسي.

#### مهنيا:

-إلقاء الضوء على واقع الإعلام الإلكتروني بالدول العربية ومدى تفعيله لمفاهيم الديمقراطية عن طريق قنوات إعلامية سياسية تنشط الكترونيا عبر مواقع الإنترنت متجسدة في الحكومات الإلكترونية والمواقع الحزبية حاليا.

-كونها مجالا علميا يهتم بدراسة مدى تحول البلدان العربية نحو بناء مشاريع لحكومات الكترونية ومدى تطابق هذه المشاريع مع عناصر ومتطلبات نجاحها على المستوى التقني والتنظيمي.

## اجتماعيا:

تكتسي هذه الدراسة أهمية بالغة من خلال تأثير التحول نحو المجتمعات المعلوماتية على مستوى وطريقة تعاملات الأفراد مع النظام الحاكم والمنظمات السياسية الوسيطة، بحيث تتاح لها الفرصة للخوض في نقاشات صريحة مع شخصيات النظام الحاكم، تخص مشاكل المجتمع والتطرق لسبل حلها، وتتعداها حتى لانتقادات الحكومة والمشاركة في صنع القرار بشتى أشكاله كتجسيد للديمقراطية الفعلية من خلال قنوات الإعلام الإلكتروني.

**1-2-2 أسباب الاختيار:**

- تم اختيار هذا الموضوع من منطلق حدائته وقلة البحوث المنجزة حوله في الجزائر وعلى وجه الخصوص تحليل محتوى مواقع الحكومات الإلكترونية والمواقع الحزبية.
- إشباع الفضول العلمي من خلال تطبيق أداة تحليل مضمون مواقع حكومية وحزبية عربية وإجراء مقارنات بينها، بغرض معرفة مدى تطبيقها وممارستها للديمقراطية الإلكترونية، ومدى تقدمها في انجاز هذه المواقع التي ظل الكثير منها مجرد مشاريع لا تمتلك صفة الجاهزية.
- الحاجة الماسة لدراسات من هذا النوع وفي هذا الإطار حيث تتناول ظواهر مستجدة في عالم الإعلام و تكنولوجياته المستحدثة مما يفتح نوافذ كثيرة للتطلع على تقنيات العصر الرقمي.
- السعي لإثراء المكتبة العربية بمواضيع جد حساسة تهم المواطن العربي بالدرجة الأولى، وتعنى بدراسة ظواهر إعلامية جديدة.

**1-3 أهداف الدراسة:**

-تهدف الدراسة في شقها النظري إلى إبراز واقع الديمقراطية وأزمة ممارستها في الوطن العربي وبالتالي بلورة الوعي بضرورة التغيير الديمقراطي في هذه المجتمعات، عن طريق آلة جديدة والمتجسدة في الإعلام الإلكتروني، مع إبراز أهم خصائصه وقنواته وكذا التركيز على أهم هذه القنوات من حيث تعاطيها لمبادئ الديمقراطية وهي الحكومات الإلكترونية والمواقع الحزبية.

-وتهدف ذات الدراسة في شقها الميداني إلى دراسة دور المواقع الحزبية و الحكومية العربية في تفعيل وتجسيد مفاهيم الديمقراطية الحقيقية في العالم الافتراضي مقارنة بدورها الذي لعبته عبر العصور في العالم الحقيقي.

-كما تهدف إلى معرفة حقيقة الديمقراطية الإلكترونية من خلال هذه المواقع لا في كونها نقلا لفضاء الانتخاب من الصندوق إلى الشبكة، بل على الأقل سبيلا يتيح للمواطنين بلوغ ممثليهم ومساءلتهم دون حاجة تذكر إلى البحث عنهم بين أروقة البرلمانات وفي متاهات المكاتب وقاعات الاجتماعات.

**1-4-1 تساؤلات الدراسة:****أولاً- تساؤلات خاصة بالشكل (التصميم):**

ما هي الخصائص الشكلية للمواقع من حيث:

1- طرق إخراجها: (مكونات صفحاتها، الألوان المستخدمة، حجم و نوعية الصور و المقالات زمن

الفيديوهات)؟

2-سهولة استخدامها: (تحديث الصفحات، كفاءة الصفحات، نوعية الإبحار)؟

3-تنوع خيارات محتواها: (محركات البحث، الترجمة، الأرشفة والتفاعلية)؟

**ثانيا- تساؤلات خاصة بمضمون المواقع:**

1- ما نوع المواضيع التي تضمنتها هذه المواقع؟ وما مدى تركيزها على المواد المتعلقة بالديمقراطية وبممارستها عبر الإنترنت؟

2- فيما تتمثل أهداف المواد المنشورة عبر هذه المواقع؟

3- ما نوع الجمهور المستهدف من خلال هذه المواقع؟

**ثالثا-** فيما تتمثل أوجه الاختلاف والتشابه بين مواقع الأحزاب والحكومات الإلكترونية من حيث الشكل والمضمون

**1-5-فرضيات الدراسة:**

**الفرضية الأولى:** تتميز المواقع الحكومية عن المواقع الحزبية بتصميم أفضل.

**مؤشراتها:**

أ-تنوع في استخدام الوسائط المتعددة من حيث: الألوان، حجم ونوعية المقالات، زمن الفيديوهات والصور.

ب-سهولة استخدام المواقع الحكومية من حيث: تحديث صفحاتها، كفاءتها وإبحارها السريع، عكس الحزبية التي تشهد صعوبة في فتح صفحاتها، تحديثها الدوري وإبحارها البطيء.

ج- التنوع في خيارات محتوى المواقع (الحكومية والحزبية) من حيث: توظيفها للترجمة، الأرشيف محركات البحث وأساليب التفاعلية التقليدية والحديثة.

**الفرضية الثانية:** تتفاوت محتويات المواقع الحزبية والحكومية في عرض أساليب ممارسة

الديمقراطية رقميا.

مؤشرات:

- أ- طغيان المواضيع السياسية والاقتصادية والاجتماعية على محتوى المواقع الحكومية والحزبية.
- ب- تهدف المواقع الحزبية إلى الترويج لسياسة الحزب من خلال تزويد الجمهور بأخباره، في حين تهدف المواقع الحكومية إلى تقديم الخدمات الإلكترونية للجمهور.
- ج- لا تهدف المواقع المدروسة إلى إشراك المواطن في صنع القرار السياسي.
- د- توجه مضامين المواقع الحزبية إلى المواطنين ومنظمات المجتمع المدني، في حين تستهدف المواقع الحكومية من خلال موادها المواطنين، الإداريين والأعمال بالدرجة الأولى.

1-6- مفاهيم الدراسة

1-6-1 الديمقراطية: لقد تنوعت مفاهيم وتسميات الديمقراطية مثل الديمقراطية القديمة (ديمقراطية الدولة المدينة) والديمقراطية الليبرالية، الديمقراطية الماركسية، الاشتراكية، الشعبية... لكن بالرغم من الصعوبة فقد بذلت مساعي وجرت محاولات لوضع تعريف لفكرة الديمقراطية كإيديولوجيا وعقيدة ونظام وكأسلوب حكم.

- لغة: الديمقراطية هي كلمة إغريقية أصلا مركبة من لفظين، الشعب وحكم الشعب أي السلطة أو الحكم "حكم الشعب بالشعب وللشعب" وتعد كلمة إغريقية استعملها الإغريق لأول مرة في التاريخ في كتاب "حرب البيلوبونيز" من تأليف المؤرخ اليوناني توسيديس 460-400 ق.م (1)

أ- أما معناها في العصر الحديث، فهي نظريا وأيديولوجيا حق الشعب في حكم نفسه بنفسه مباشرة أو بواسطة نوابه وممثليه.

-اصطلاحاً: هي عملية متعددة الأوجه ذات أبعاد متشابكة سياسية واجتماعية واقتصادية وثقافية جوهرها توسيع دائرة المشاركة الشعبية في اتخاذ القرارات و الرقابة الفاعلة على تنفيذها وذلك على جميع المستويات وفي مختلف الميادين لكنها لن تتجسد حقوقيا ومؤسسيا إلا حين تجد فيها أوسع قطاعات الشعب مصلحتها، فتطالب بها وتعمل على تحقيقها وصيانتها، لذلك يكون من الوهم الاعتقاد بأن الحريات والديمقراطية تأتي هبة من الحاكم أو تفرض فرضا من خارج المجتمع" (2)

-إجرائياً: الديمقراطية هي طريقة الحياة وأسلوب الحكم الذي يقوم على أساس قيام السلطة على إرادة الشعب، وممارسة الشعب حريته وحقه في اختيار السلطة التي تحكمه، بطريقة يقبلها، وضمان حقوقه السياسية والاجتماعية، كما يمكن اعتبارها إجراء تنظيمي للوصول إلى القرارات السياسية التي تحقق الخير العام.

### 1-6-2 النتوقراطية: (NETOCRACY)

-لغة: هي نحت من قبل المؤلفين، فالجزء الأول من الكلمة هو (NET) أو الشبكة (الإنترنت) والثاني هو غزل على منوال كلمات مثل الديمقراطية (DEMOCRACY)، أو البيروقراطية (BUREAUCRACY)، ليخرج مصطلح جديد يعبر عن حقبة اجتماعية جديدة في تاريخ الإنسانية ستأتي فوق حطام الرأسمالية و الديمقراطية" (3)

-اصطلاحاً: وفرت الإنترنت ساحة جديدة للرأي العام تسمح بظهور أشكال جديدة للممارسات الديمقراطية، ومحقة بذلك نوعا جديدا من الديمقراطية المباشرة، أو "الديمقراطية الرقمية" والتي تقوم على أساس دمج تكنولوجيا العصر الجديد وأبرزها الإنترنت و الحاسبات، في الحياة السياسية، فيصبح للجماعات والأحزاب والشخصيات السياسية مواقعها على الشبكة الدولية، وبريدها الإلكتروني وأدواتها ووسائلها للوصول إلى جمهورها، والتواصل بين قياداتها وأعضائها وتبادل الرسائل والمعلومات، وإدارة



الحملة والمواقف، بل وإجراء تفاعلات لها طابعها المباشر، والقيام باستطلاعات الرأي، وعقد دوائر للنقاش أو الحوار وتبادل المعلومات والآراء" (4)

-**إجرائيا:** النتنوقراطية هي تجسيد لحقبة عالمية جديدة،تقوم تكنولوجيا المعلومات فيها بتغيير طرق ومبادئ تفكير وسلوك البشر،خصوصا فيما يتعلق بعلاقة المواطنين بالحكام، والتي أصبحت أكثر مرونة وسهولة وشفافية عن طريق تقنيات الاتصال الجديدة وعلى رأسها الإنترنت.

### 1-6-3 الإعلام الإلكتروني: (Media électronique)

"هو الإعلام الذي يتم عبر الطرق الإلكترونية وعلى رأسها الإنترنت، ويحظى هذا النوع من الإعلام بحصة متنامية في سوق الإعلام وذلك نتيجة لسهولة الوصول إليه وسرعة إنتاجه وتطويره وتحديثه، كما يتمتع بمساحة أكبر من الحرية الفكرية، وتعد التسجيلات الصوتية والمرئية والوسائط المتعددة والأقراص المدمجة والإنترنت أهم أشكال الإعلام الإلكتروني الحديث" (5).

كما يعتبر "نوع جديد من الإعلام يشترك مع الإعلام التقليدي في المفهوم، والمبادئ العامة والأهداف، وما يميزه عنه هو أنه يعتمد على وسيلة جديدة من وسائل الإعلام الحديثة وهي الدمج بين كل وسائل الاتصال التقليدي، بهدف إيصال المضامين المطلوبة بأشكال متميزة، ومؤثرة بطريقة أكبر كما تتيح الإنترنت للإعلاميين فرصة كبيرة لتقديم موادهم الإعلامية المختلفة بطريقة إلكترونية بحتة دون اللجوء إلى الوسائل التقليدية كمحطات البث، المطابع وغيرها، بطرق تجمع بين النص والصوت والصورة والتي ترفع الحاجز بين المتلقي والمرسل، ويمكن أن يناقش المضامين الإعلامية التي يستقبلها، إما مع إدارة الموقع أو مع متلقين آخرين ويتميز هذا الإعلام الجديد بالتنوع و المرونة" (6).

-**إجرائيا:** هو اندماج تام بين شتى وسائل التفكير والتعبير التي ابتكرها الإنسان(الوسائط المتعددة المتفاعلة) بغرض توفير قدر أكبر من المعلومات وزيادة كثافتها وتدفعها بسهولة وسرعة فائقة، فضلا عن

التنوع في استخدام تلك المعلومات والتحكم في مساراتها وتوجهاتها، وتوظيفها من قبل بعض القوى لأغراض سياسية وإستراتيجية، وهناك عدة قنوات لهذا الإعلام أبرزها المدونات، الصحف الإلكترونية المواقع الإخبارية والحكومات الإلكترونية.

#### 1-6-4 النشر الإلكتروني: "يشير مصطلح النشر الإلكتروني إلى طريقة إنتاج البيانات والوثائق

إلكترونيا من خلال مجموعة حاسبات شخصية أو صغيرة متصلة معا بطريقتين إما مباشرة أو عن بعد" (7).

- كما أن بعض التيبوغرافيين يعرفونه "بأنه النشر المطبوع الدوري للصحف (جرائد ومجلات) والنشر المطبوع غير الدوري للكتب والكتيبات والمطبوعات والملصقات وغيرها، بالاستعانة بالحاسبات الإلكترونية في جميع خطوات ومراحل الإنتاج من جمع وتوضيب وتجهيز صفحات وألواح معدنية وغيرها للطبع، ثم الطباعة، وفي حجرة التجهيز للتوزيع في مكان واحد أو في أكثر من مكان في وقت معا" (8).

- "وهو مرحلة يستطيع فيها كاتب المقال أن يسجل مقاله على إحدى وسائل تجهيز الكلمات **Word**

**processing**، ثم يقوم ببثه إلى محور المجلة الإلكترونية الذي يقوم بجعله متاحا في تلك الصورة الإلكترونية للمشاركين في المجلة وهذه المقالة لا تنشر وإنما يمكن عمل صورة مطبوعة إذا طلب المشتركين ذلك" (9).

**إجرائيا:** النشر الإلكتروني هو ذلك النشر الذي يستعين باستخدام أجهزة إلكترونية لإنتاج وتوزيع

البيانات والمعلومات والأخبار والمقالات وكذا تخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب وتسخيرها للمستفيدين (ما يمثل النشر المكتبي) فيما عدا أن توزيع ما ينشر من مواد معلوماتية يتم على وسائط إلكترونية كالأقراص المدمجة أو المرنة، أو من خلال شبكة الانترنت وليس التوزيع على المطبوعات الورقية وبالتالي فإن النشر الإلكتروني يشمل النشر المكتبي والنشر على الانترنت.

**1-6-5 الإنترنت:** "هي شبكة تربط بين العديد من الشبكات المنتشرة في العالم كله، من شبكات حكومية وشبكات جامعات ومراكز بحوث، شبكات تجارية وخدمات فورية ونشرات إلكترونية وغيرها، يصل إليها أي شخص يتوافر لديه جهاز كمبيوتر ومودم وخط تليفوني ليحصل على عدد لا متناهي من المعلومات" (10).

**إجرائيا:** هي شبكة اتصالات عالمية تربط الآلاف من شبكات الكمبيوتر بعضها ببعض، وتستخدم من طرف الملايين من مستخدمي الحاسبات الإلكترونية على مدار 24 ساعة في معظم أنحاء المعمورة.

**1-6-6 تكنولوجيا المعلومات:** هي مجموعة الأدوات والأنظمة والتقنيات والمعرفة المطورة لحل مشاكل تتصل باستخدام المعلومات وجوهرها يتركز في استخدام الحاسبات الإلكترونية والاتصالات من بعد (الساكنية واللاسلكية) لخلق، تشكيل وتوزيع الترفيه.

-يعتبرها الدكتور **محمد فتحي عبد الهادي** "البحث عن أفضل الوسائل لتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لطالبيها بسرعة وفاعلية" (11).

-وحسب المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات **لأحمد محمد الشامي وسيد حسب الله** فيعرفها بأنها: "الحصول على المعلومات واختزانها وبتها وذلك باستخدام توليفة من المعدات المايكرو الكترونية الحاسبة والاتصالية عن بعد" (12)

- "هي المصطلح المستخدم لوصف مفردات التجهيزات (المعدات) وبرامج الكمبيوتر (البرمجيات) التي تسمح لنا بالنفاذ، الاسترجاع، التخزين، التنظيم والتشكيل والعرض التقديمي للمعلومات بواسطة وسائل إلكترونية، ومن أمثلتها المساحات الضوئية، الحاسبات الإلكترونية والوسائط المتعددة" (13).

**إجرائيا:** هي عبارة عن نظام متكامل يعمل على تلقي وتخزين، تحليل وإيصال البيانات والمعلومات في شتى أشكالها ويتم تطبيقها على مختلف جوانب حياتنا، وتشمل كل ما يتعلق بتكنولوجيا الحاسبات الإلكترونية.

**1-6-7- التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال:**

هي المصطلح المستخدم لوصف تجهيزات الاتصالات السلكية واللاسلكية التي يمكن السعي إلى المعلومات من خلالها والنفوذ إليها عبرها ومن أمثلتها الفاكسميل، المؤتمرات التليفونية عن بعد والمودم" (14).

- "وتعتبر تكنولوجيا الإعلام والاتصال حسب الدكتور **نبيل علي**، رافدا لتكنولوجيا المعلومات على أساس أن المادة الخام لتكنولوجيا المعلومات هي البيانات والمعلومات والمعارف وأداتها بلا منازع هي الكمبيوتر وبرمجياته التي تستهلك طاقته الحاسوبية في تحويل هذه المادة الخام إلى سلع وخدمات معلوماتية، أما التوزيع فيتم من خلال التفاعل الفوري بين الإنسان والآلة أو من خلال أساليب البث المباشر وغير المباشر كما هي الحال في أجهزة الإعلام، أو من خلال شبكات البيانات التي تصل بين الكمبيوتر والآخر" (15).

**إجرائيا:** هي مجموع التقنيات والوسائل والنظم المختلفة الموظفة لمعالجة مجموعة مضامين يراد توصيلها من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي، وتتم من خلالها جمع المعلومات المكتوبة والمصورة والمسموعة والمرئية من خلال الحاسبات الإلكترونية ثم تخزينها واسترجاعها وقت الحاجة، ثم عملية نشر هذه المضامين ونقلها من مكان لآخر.

**1-6-8 الحكومات الإلكترونية: (gouvernement électronique)**

**لغويا:** "هو نظام حديث تتبناه الحكومات باستخدام الشبكة العنكبوتية العالمية في ربط مؤسساتها بعضها ببعض، وربط مختلف خدماتها بالمؤسسات الخاصة و الجمهور عموما، ووضع المعلومة في متناول الأفراد وذلك لخلق علاقة شفافة تتصف بالسرعة والدقة تهدف للارتقاء بجودة الأداء، ويعتقد أن أول استخدام لمصطلح الحكومة الإلكترونية قد ورد في خطاب الرئيس الأمريكي **بيل كلينتون** عام 1992" (16).

اصطلاحاً: لا يوجد تعريف محدد لمصطلح الحكومة الإلكترونية، نظراً للأبعاد التقنية والإدارية والتجارية والاجتماعية التي تؤثر عليها.

-في عام 2002 عرفت الأمم المتحدة الحكومة الإلكترونية بأنها "استخدام الإنترنت والشبكة العالمية العريضة لتقديم معلومات وخدمات للحكومة للمواطنين" (17).

-وقدمت منظمة التعاون و التنمية في المجال الاقتصادي(OECD) عام 2003، التعريف التالي: "الحكومة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصوصاً الإنترنت للوصول إلى حكومات أفضل" (18).

-هي أيضاً "عبارة عن جمع المواطنين ومنظمات الأعمال والحكومة عن طريق شبكة الإنترنت للاستفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية في أحد الأشكال التالية:

1-التعامل بين الأجهزة الإدارية الحكومية فيما بينها.

2-التعامل بين الإدارات الحكومية و منظمات الأعمال.

3-التعامل بين الإدارات الحكومية و المواطنين.

4-التعامل بين الأفراد و المواطنين فيما بينهم" (19).

-كما تهدف" إلى تقديم الخدمات الحكومية على اختلافها عبر الوسائط الإلكترونية وأدوات التكنولوجيا وأهمها الإنترنت و الاتصالات" (20).

إجرائياً: هي عبارة عن النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية الكلاسيكية مع فارق أن الأولى تعيش في الشبكات و الأنظمة المعلوماتية والتكنولوجيا وتحاكي وظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة، وهي ليست بديلاً عنها بل الوجه الآخر لها ولكن في الفضاء الإلكتروني الذي يجسد أكثر مبادئ الحرية والديمقراطية، ومن ثمة تعتبر وجه من أوجه الإعلام الإلكتروني محور دراستنا.

### 1-7- المداخل النظرية للدراسة:

**1-7-1- نظرية الاتصالات و صناعة القرار (كارل ديتش):**

إن نظرية الاتصالات أو مدخل الاتصالات يهتم أكثر بصناعة القرار بالمقابلة بالنتائج الفعلية للقرارات، ويتمثل ذلك في التمسك بنموذج علم الضبط الذي يعلق أهمية كبيرة على عمليات التحريك والتنسيق أكثر من النتيجة، فإن ذلك يعتبر عاملا مساعدا للحركة بمعنى أن المدخل يهتم بمشاكل الحركة وإن تدفق المعلومات الذي يربط التحريك بالحركة يشكل الوحدة الرئيسية للتحليل، وسنتطرق في هذا العنصر للمفاهيم الأساسية لهذه النظرية وكذا نقدها ونعرج على أهم مداخل صناعة القرار.

**-المفاهيم الرئيسية للنظرية: يمكن تلخيص هذه المفاهيم في التالي:**

أولاً: الحكومة جهاز لصنع القرارات: " تعامل نظرية الاتصالات الحكومة على أنها جهاز لصنع القرارات المبنية على تدفق المعلومات... وقد حاول **دويتش** أن يطور نموذجا للطريقة التي تؤدي بها البنيات المختلفة وظيفتها فهناك مستقبلين أو نظامي استقبال، هذه الأنظمة المستقبلية تتلقى المعلومات من البيئة المحلية و الخارجية على السواء، وفكرة الاستقبال تشمل وظائف عديدة، فيما بعد التلقي البسيط مثل عمليات الفرز، اختيار المعلومات ومعالجة البيانات، ومن خلال جهاز صنع القرار تعالج المعلومات ويتم العمل عليها بواسطة بنيات تمثل الذاكرة والمراكز التي تهتم بصناعة القرارات الفعلية، وتقوم البنية التي تمثل الذاكرة بربط التدفق الوارد للمعلومات بالخبرات السابقة الملائمة التي تتعلق بكل من العمليات والنتائج، وعندئذ نصل إلى مرحلة اتخاذ القرار.

ثانياً: المعلومات تشكل شبكة اتصالات: هناك أنواع عديدة من المفاهيم الأخرى خاصة القنوات مثل الأحمال وتتحدد سعة التحميل بعدد وأنواع القنوات المتاحة لتدفق المعلومات، وفي الأنظمة السياسية تختلف الأحمال اختلافا جوهريا بمرور الوقت.

وجدير بالاهتمام أيضا أن هذا ما يراه **دويتش** باعتبار أن جهاز الاتصال يكون قادرا على ربط وتحديد و استحضار الخبرات السابقة التي ترتبط بتحليل المعلومات القادمة وقد وصف ذلك بفكرة التغذية

المرتدة، وان قدرة النظام على التعامل مع سلسلة عريضة من مدخلات المعلومات بطريقة تساعد على وضع و تنفيذ القرار بنتائج ايجابية لتحقيق الأهداف قد أطلق عليه دويتش اسم القدرة التخمينية" (21)، في هذه المرحلة يتم البحث في بعض الجوانب الكيفية لنظام الاتصال، فالشرط الأول للنظام الجيد هو أن يكون في حالة غير ثابتة من التوازن، وإذا لم يكن كذلك، فان كميات كبيرة من الطاقة تكون ضرورية لحمل إشارات بدء حتى عملية تغيير صغيرة، من جهة أخرى، فإذا كان جهاز الاستقبال في حالة من عدم التوازن، فسوف يتفاعل بشدة مع تدفق المعلومات الوارد إليه من البيئة

ثالثا: دويتش و نظرية القياس: يرى دويتش أن المعلومات يمكن قياسها وعدّها كما يمكن تقييم قدرة القنوات على نقل و تحريف المعلومات على أسس قياسية... ويتساءل قائلا: هل القنوات المختلفة قادرة على نقل المعلومات بدرجة أصغر نسبيا من التحريف، أو هل تدفق المعلومات يمكن أن يغوص في مراحل مختلفة؟ ويجيب قائلا إذا ما قل تحريف المعلومات أو فقدها ولم تختلط المعلومات بوسائل غير ملائمة كالضوضاء، فإننا نستطيع أن نقول أن قناة الاتصال جيدة وأن المؤسسة التي لها هذه الخواص في حالة تضمن لها التفوق" (22).

رابعا : التغذية المرتدة في الأنظمة السياسية: يعتبر دويتش نموذج التغذية المرتدة في درجة أعلى من التحليل التقليدي، لأنه يرى أنه يمكن المرء أن يوجه عددا من الأسئلة الهامة عن أداء الأنظمة السياسية وتستطيع الحكومات أن تحاول تحديد كمية ودرجة التحول في الموقف الداخلي أو الموقف الدولي الذي ينتظر أن تتواءم معه، ونستطيع أن نقيس الحمل على أنظمة صناعة القرار المختلفة في الدولة، والقيادة السياسية، والتنظيمات السياسية أو الطبقات الاجتماعية، كما نستطيع أيضا أن تحدد كمية التباطؤ في الاستجابة من جانب الحكومة أو الحزب لمواجهة تحديات جديدة أو طارئة... إن المعرفة الدقيقة لكمية المبادرة التي تكون الحكومة قادرة على ممارستها من خلال قدرتها على التنبؤ بتوقع المشاكل الجديدة بفاعلية و التي سوف تساعدنا على تصحيح ضبط عملها، وإذا كانت الحكومة تبحث باستمرار

عن تلك العوامل مع مطالبها الباحثة عن الهدف، فقد تكون قادرة أن تفعل أكثر من حكومات أخرى لا تدرك وجود عمل قنوات الاتصال تلك في النظام السياسي... وتوجد حسبه أشكالاً عديدة للتغذية المرتدة فمنها:

التغذية المرتدة السالبة: وهي تشير للعمليات التي تتم بواسطتها إعادة وضع المعلومات المتعلقة بنتائج القرارات وعملية التنفيذ في النظام بطريقة يمكن أن تغير سلوك النظام في اتجاه قد يدفعه أكثر لتحقيق الأهداف المرغوبة.

التغذية المرتدة الإيجابية: سبقت الإشارة إلى خواص التغذية المرتدة السالبة، التي تقوم بإعادة المعلومات للنظام كي تنفي أو تعارض أو تعكس مجرى الأحداث إذا كانت هذه الأحداث تبعد النظام عن هدفه، وتأسيساً على ذلك يمكن أن يكون هناك موقف تقوم فيه التغذية المرتدة بإنشاء أحداث تحرف تحرك النظام نحو هدفه المرغوب أن تدفع النظام للوراء في اتجاه مضاد ويعرف ذلك بالتغذية المرتدة الإيجابية.

التغذية السليمة: إن الأهداف لا يمكن أن تتحقق بطريقة مرضية ما لم تؤدي التغذية المرتدة وظيفتها بطريقة كافية، والتي تعني على الإطلاق أن النظام يتلقى باستمرار التغذية السليمة التي تتعلق ب: -وضع الهدف-المسافة التي يجب قطعها للوصول للهدف-السرعة التي يكون عندها النظام في وضع يمكنه من قطع المسافة.

### 1-7-2- المداخل النظرية لفهم خصائص الإعلام الجديد:

نقدم هنا مجموعة من الرؤى النظرية حول الإعلام الجديد في مقاربات مختلفة لفهم مداخله الأساسية و اتجاهاته

### 1-7-2-1 مدخل نيغروبونتي لفهم الإعلام الجديد: يحصر نيكولاس نيغروبونتي الميزات التي

يتحلى بها الإعلام الجديد مقارنة بما سبقه في: "استبداله الوحدات المادية بالرقمية، أو البيئات بدل



الدَّرات bit not atoms كأدوات رئيسية في حمل المعلومات التي يتم توصيلها في شكل الكتروني، وليس فيزيائي، والكلمات والصور والأصوات والبرامج والعديد من الخدمات يتم توزيعها بناء على الطريقة الجديدة، بدلا من توزيعها عبر الورق أو داخل صناديق مغلقة.

أما ميزة قدرة الإعلام الجديد على المخاطبة الرقمية المزدوجة فهي عبارة عن نموذج تطور من عملية نقل المعلومات رقميا من كمبيوتر إلى آخر إلى تطور تشبيك عدد غير محدود من الأجهزة بعضها البعض، وهذا من ناحية يلبي الاهتمامات الفردية ومن ناحية أخرى يلبي الاهتمامات العامة، الميزة الأساسية هي أن هذا الإعلام خرج من أسر السلطة التي كانت تتمثل في قادة المجتمع والقبيلة، الكنيسة والدولة إلى أيدي الناس جميعا، وقد تحقق هذا جزئيا عند ظهور مطبعة غوتنبرغ و تحقق أيضا عند ظهور التلغراف، وأخذ سمعته الكاملة بظهور الإنترنت التي حققت نموذج الاتصال الجمعي بين كل الناس" (23)

### 1-7-2-2 النموذج الاتصالي الجديد لدى كروسبي: يشترك فين كروسبي مع نيغروبونتي في

الأفكار نفسها، ويعقد مقارنة ثلاثية متسلسلة بين الإعلام الجديد و القديم من خلال النماذج الاتصالية الكلاسيكية ابتداء من أول نموذج اتصالي بين البشر الذي كان من نوع الاتصال الشخصي وصولا إلى الإعلام الجديد الذي يتميز حسب كروسبي بما يأتي:

-الرسائل الفردية يمكن أن تصل في وقت واحد إلى عدد غير محدود من البشر.

-أن كل واحد من هؤلاء البشر له درجة السيطرة نفسها درجة الإسهام المتبادل نفسه في هذه

الرسالة. (24)

أي أن الإعلام الجديد، يتميز عن النوعين الآخرين، الشخصي والجمعي بدون أن يحمل الصفات

السالبة فيهما.

**1-7-2-3 مدخل ديفيز واوين: التصنيفات الثلاثة للإعلام الجديد: يضع ريتشارد**

ديفيز **Richard Davis** وديانا أوين **Diana Owen** في كتابهما المشترك (الإعلام الجديد والسياسة الأمريكية) وفق ثلاثة أنواع هي (25):

-الإعلام الجديد بتكنولوجيا قديمة-الإعلام الجديد بتكنولوجيا جديدة-الإعلام الجديد بتكنولوجيا مختلطة.

النوع الأول: الإعلام الجديد بتكنولوجيا قديمة: ويعود حسب الباحثان إلى مجموعة من الأشكال

الصحفية في الإذاعة والتلفزيون والصحف، ويشيران إلى راديو وتلفزيون الحوار **TV/Talk Radio** وكذا المجلات الإخبارية **Television News Magazine** مثل **60 Minutes** و برامج الأخبار الحية **Live Shows** و البرامج المسائية مثل **night line** و برامج الصباح مثل صباح الخير أمريكا ويشمل التجديد، في حالات أخرى، نموذج برنامج أوبرا **Oprah Winfrey** وقنوات مثل أم تي في **MTV** المتخصصة في الموسيقى.

النوع الثاني: إعلام جديد بتكنولوجيا جديدة: تمثله جميع الوسائل التي نعيشها الآن التي تعمل على

منصة الكمبيوتر وعلى رأسها الإنترنت، وهي الوسائل التي مكنت من إنفاذ حالة التبادل الحي والسريع للمعلومات، ومكنت من دمج التكنولوجيات والوسائل المختلفة مع بعضها البعض.

النوع الثالث: إعلام جديد بتكنولوجيا مختلطة: هنا تزول الفوارق بين القديم والجديد، فقد أصبحت

الحدود الفاصلة بين أنواع الوسائل المختلفة حدودا اصطناعية، وحدثت حالة تماهي وتبادل للمنافع بين الإعلام القديم والجديد...فصحف كبيرة مثل الواشنطن بوست ونيويورك تايمز لديها مواقع ضخمة على الإنترنت.

**1-7-2-4 مدخل مانوفيتش للإعلام الجديد:**

يقول **مانوفيتش** في مدخله لفهم الإعلام الجديد: "لكي نفهم طبيعة الإعلام الجديد، فإننا نحتاج لتجاوز الفهم السائد، الذي يحدده بشكل عام في استخدام الكمبيوتر لعرض المعلومات وضرورة النظر إلى الدور التكاملي للكمبيوتر في عمليات الإنتاج كلها الذي أحدث تغييرات هائلة في طبيعة الاتصال، ويحدد **مانوفيتش** الحالات الرئيسية للإعلام الجديد كالآتي:

- التمثيل العددي **Numerical Représentation** - حالة الإنتقال **Modularity** - حالة

الأتمتة **Automation** - القابلية للتغيير **Variability** - الترميز الثقافي **Cultural Transcoding**

المبدآن الأولان، التمثيل العددي يتمثل في الطبيعة الرقمية لأجهزة الإعلام، أما حالة الانتقال فهي تعني إن الأجسام الإعلامية يمكن أن تندمج بين بعضها البعض، بينما تحافظ على صفاتها المتفردة أو الخاصة، وهذا ما تمثله الخصائص التكنولوجية الأساسية للإعلام الجديد، ومن هنا تأتي الحالتان اللاحقتان بدءاً من حالة الأتمتة، إذ يخضع الإعلام أولاً للمعالجة الحسابية بواسطة الكمبيوتر، وثانياً يخضع لحالة القابلية للتغيير وتكون الأجسام الإعلامية في حالة تنوع، أما المبدأ الأخير و هو الترامز الثقافي فهو يلخص الفهم الخاص **لمانوفيتش** بخصوص عملية التأثير الثقافي لاستخدام الكمبيوتر (26).

**1-7-2-5 رؤية بافلك للإعلام الجديد:**

يرى **جون بافلك** ضرورة توفر خارطة طريق و إطار مفاهيمي لفهم أبعاد وآثار تكنولوجيات الإعلام الجديد، وواحدة من أدوات رسم هذه الخريطة تكمن في فهم وظائفها الأساسية وهي الإنتاج، التوزيع العرض والتخزين، وعلى الرغم من أن هذا المدخل يبدو محدوداً بسبب حالات التزاوج والتماهي بين خطوط وسائل الاتصال لكن من المفيد تمييز الخطوط الموضحة لتكنولوجيات الإعلام الجديد كالآتي:

نظام الإنتاج: وهي تلك المستخدمة في جمع و معالجة المعلومات وتشمل أجهزة الكمبيوتر المساحات الضوئية، التصوير الإلكتروني وقد مكنتنا هذه التكنولوجيات من تجميع أنواع جديدة من المعلومات و حل المشكلات القديمة و الجديدة بشكل أسرع.

نظام التوزيع: وهي تلك المتصلة بعمليات العرض أو الحركة للمعلومات الإلكترونية، وتشمل البث الهوائي، تكنولوجيات الاتصال الأرضي، كوابل الاتصال، البث التلفزيوني المباشر والاتصال اللاسلكي الذي يشمل خدمات التواصل الشخصي وغيرها من المستحدثات في هذا المجال، هذه التكنولوجيات لها آثار ايجابية بحيث جعلت وسائل الإعلام أكثر عملية، لكنها في الوقت نفسه أسهمت في عدد من الإشكالات الاجتماعية، كعمليات القرصنة، وتوسيعها للفجوة الرقمية بين الأغنياء و الفقراء.

نظام العرض: وهي مجموعة التكنولوجيات المستخدمة في تقديم المعلومات إلى المستهلك وهي تشمل مجموعة من الأجهزة المخصصة في عرض المعلومات الإلكترونية في أشكال مختلفة مثل الصورة والنص والفيديو، هذه الأجهزة جعلت من السهل الوصول إلى أكبر قدر من المعلومات ولكنها تحمل أيضا آثارا سلبية صحية.

نظام التخزين: تشير تكنولوجيات التخزين إلى الوسائل المستخدمة في استضافة المعلومات في أنساق الكترونية، بما يشمل الأسطوانات المرنة و الصلبة.

### 1-7-2-6 رؤية بوتلر و جروسين:

"يرى كل منهما تكنولوجيات الإعلام الجديد من خلال مدخل التجديد الكامل الذي يطلقان عليه تعبير المعالجة، أو بلفظ آخر الإصلاح، الذي يطرحانه كنظرية تبلور فهمها لأجهزة الإعلام الجديدة، ويقولان: إن فكرة الإصلاح هذه هي المنطق الأساس الذي تجدد من خلاله تكنولوجيات الإعلام الجديدة وسائل الإعلام السابقة، ويضع **بوتلر وجروسين** منطق المعالجة ضمن سياق تاريخي مرتبط بتطور جميع أجهزة الإعلام كل واحدة على حدة، وإصلاح نفسها بنفسها، وعلى سبيل المثال فان رسومات الكمبيوتر المتحركة

استفادت من خبرات السينما، كما أن الإنترنت أسست نموذجها بناء على خبرات تلفزيونية في التعامل مع المشاهدين، ثم عاد التلفزيون لاستخدام استراتيجيات جديدة هي من خبرات الإنترنت مثل استخدام النوافذ وأدوات التحريك وغيرها.

### 1-7-2-7 مدخل فيدلر لفهم الإعلام الجديد:

يبنى **فيدلر** مدخله النظري لفهم الإعلام الجديد ومستويات تبنيه باستقراء النموذج الكلاسيكي لتبني المستحدثات **إيفريت روجرز** و **رؤى بول سافو** ، ويقول **فيدلر** ان عملية تغيير جذري تتم للوسائل القائمة يطلق عليها تعبير **Mediamorphosis** وهو مصطلح نحتة فيدلر بنفسه في بداية التسعينيات للدلالة على التحول الكامل الذي يجري لوسائل الاتصال الذي فرضته التفاعلات المعقدة للحاجات الأساسية والضغوط السياسية والاجتماعية والابتكارات التكنولوجية، ويحدد فيدلر ستة مبادئ لعملية التغيير الجذري هذه وهي:

- تعايش وتطور مشترك للأشكال الإعلامية القديمة و الجديدة.
  - تغيير جذري متدرج للأشكال الإعلامية من القديمة إلى الجديدة.
  - انتشار السمات السائدة في الأشكال الإعلامية المختلفة بين بعضها البعض.
  - بقاء أشكال إعلامية و مؤسسات في بيئات متغيرة.
  - ظهور الاستحقاقات والحاجات الموضوعية لتبني أجهزة الإعلام الجديدة.
  - حالة التأخر في تبني المفهوم ثم التبني الواسع لأجهزة الإعلام الجديدة.
- وطبقا لفيدلر فان أهم ثلاث أدوات تغيير جذري في مستحدثات الإعلام الجديد في مراحل تطور الاتصال الإنساني، هي اللغة المنطوقة، واللغة المكتوبة، واللغة الرقمية" (27).

1-7-2-8 مقاربة عربية لفهم الإعلام الجديد:

يبسط الدكتور سعود كاتب مداخلته عن الإعلام الجديد من عدة مداخل يرصدها في التغيير في أنماط السلوك وفي الاندماج بين وسائل الاتصال، ويجد في التفاعلية أول مظاهر التميز عند الإعلام الجديد على القديم، ويصل إلى أن تكنولوجيا الإعلام الجديد جعلت من حرية الإعلام حقيقة.

التفاعلية أهم مظاهر التميز: فخاصية توفير مصادر المعلومات والتسلية لعموم الناس وبشكل ميسر وبأسعار منخفضة هي خاصية مشتركة بين الإعلاميين القديم والجديد، والفرق هو أن الإعلام الجديد قادر على إضافة خاصية جديدة لا يوفرها الإعلام القديم وهي التفاعل، أي قدرة وسيلة الاتصال الجديدة على الاستجابة لحديث المستخدم تماما كما يحدث في عملية المحادثة بين شخصين، هذه الخاصية أضافت بعدا جديدا مهما لأنماط وسائل الإعلام الجماهيري الحالية والتي تتكون في العادة من منتجات ذات اتجاه واحد، يتم إرسالها من مصدر مركزي، مع إمكانية اختيار مصادر المعلومات والتسلية التي يريدها " (28).

التغيير في أنماط السلوك: " لقد غيرت تكنولوجيا الإعلام الجديد أيضا بشكل أساسي من أنماط السلوك الخاصة بوسائل الاتصال من حيث تطلبها لدرجة عالية من الانتباه فالمستخدم يجب أن يقوم بعمل فاعل، يختار فيه المحتوى الذي يريد الحصول عليه.

اندماج الوسائل: يشير كاتب إلى حالة من التماهي بين وسائل الإعلام الجديد كإحدى أهم الصفات التي تتصف بها: "تكنولوجيا الإعلام الجديد أدت إلى اندماج وسائل الإعلام المختلفة والتي كانت في الماضي وسائل مستقلة، التلفزيون والإنترنت اندمجا بشكل تشير التوقعات إلى أنه في القريب العاجل سيكون اندماجا كاملا.

حرية الإعلام الجديد: يرى كاتب نتيجة أخرى مهمة لتكنولوجيا الإعلام الجديد هي أنها جعلت من حرية الإعلام حقيقة لا مفر منها، فشبكية الويب مثلا جعلت بإمكان أي شخص لديه اتصال بالإنترنت أن يصبح ناشرا، و أن يوصل رسالته إلى جميع أنحاء العالم بتكلفة لا تذكر كما أن هناك على الشبكة

عشرات الآلاف من مجموعات الأخبار التي يمكن لمستخدميها مناقشة أي موضوع يخطر على بالهم مع عدد غير محدود من المستخدمين الآخرين في أنحاء متفرقة من العالم" (29).

الإعلام الجديد إذ هو إعلام تعددي بلا حدود و متعدد الوسائط يؤدي أدوار جديدة كلياً لم يكن بوسع الإعلام القديم تأديتها، فهو يقوم على الرقمية، التفاعلية، التشعبية، التفردية التخصيص، الجماهيرية وتزواج الوسائط و التكنولوجيات.

إن توظيفنا لنظرية الاتصالات و صناعة القرار كان بهدف كشف أنماط الاتصال الموجودة بين الحكام و المحكومين و مدى أخذ هؤلاء بآراء المواطنين في عملية صنع القرار السياسي عن طريق قنوات الإعلام الجديد و هذا ما استدعى أيضاً توظيفنا لمداخل الإعلام الجديد و بالخصوص المقاربة العربية لفهم خصائصه والتي ركزت على عنصرين مهمين بنيت على أساسهما دراستنا و هما عنصر التفاعلية والمشاركة و حرية إبداء الرأي من خلال وسائل الإعلام الجديد و المتمثل في قناة الحكومة الإلكترونية .

### 1-8- الدراسات السابقة:

إن الدراسات السابقة في موضوع الإعلام الإلكتروني ومدى ارتباطه بمتغير الديمقراطية تكاد تكون منعدمة على مستوى الدول العربية، باستثناء البعض منها و التي تناولت موضوع الحكومة الإلكترونية إضافة إلى الدراسات الأجنبية والتي كانت تقييمية لمدى التقدم في موضوع الحكومة الإلكترونية في بعض دول أوروبا وكندا والو.م.أ و استراليا، كما أن الدراسات التي تناولت تحليل المواقع الحزبية الإلكترونية قليلة جداً، إلى ما توفر منها بالأجنبية:

#### الدراسات العربية:

الدراسة الأولى: بالتعاون بين بلدية مسقط و المعهد العربي لإنماء المدن، عقدت ندوة الحكومة

الإلكترونية بعنوان "الحكومة الإلكترونية.. الواقع و التحديات" من الفترة 10-12/05/2003م في سلطنة

عمان، وبالتحديد بلدية مسقط، وقد كان عدد المشاركين في الندوة 340 مشاركا من 14 دولة عربية وهدفت الندوة إلى إلقاء الضوء على الأمور التالية:

-إلقاء الضوء على مفهوم تقديم الخدمات الإلكترونية، وتطبيقاته العملية وكيفية الاستفادة من الوسائل الإلكترونية لتطوير وتحسين أساليب تقديم الخدمات والمعلومات.

-التعرف على الصعوبات والتحديات التي تعيق تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية.

-استعراض الجهود المبذولة في المدن العربية من خلال عرض تجارب بعض المدن في هذا المجال. وبعد اختتام فعاليات الندوة أوصى المشاركون بما يلي:

-وضع رؤية و إستراتيجية واقعية للحكومة الإلكترونية على مستوى كل دولة، و خطة عمل يقوم بإعدادها فريق عمل متوازن من جميع التخصصات، ويتم من خلالها تحديد الأولويات و توفير الموارد المالية اللازمة و الحصول على دعم الإدارة العليا.

-توفير بنية تحتية للاتصالات و المعلومات تضمن حق كافة فئات المجتمع من استخدامها وتوفر الحد الأدنى من الخدمات لجميع المناطق وإعادة النظر في أسعار تلك الخدمات بحيث تكون في متناول الجميع.

-إعادة هيكلة البناء التنظيمي للأجهزة الحكومية بما يتلاءم مع تطبيق الحكومة الإلكترونية.

-العمل على بناء القدرات في المجتمع و ذلك بوضع خطط عمل لتقليص الأمية الإلكترونية وتطوير نظام التعليم العام.

-تعزيز المهارات الإدارية والتقنية لموظفي الدولة، و إعادة تأهيل العمالة وتكثيف التدريب الإلكتروني.



-تعزيز التعاون بين الدول العربية مع المنظمات الإقليمية والدولية والمجتمع الدولي فيما يخص تبادل الخبرات، ودعم إنشاء مواقع الإنترنت باللغة العربية، وكذا رفع مستوى أمن المعلومات وخفض تكاليف ارتباط الدول العربية بشبكة الإنترنت (30).

الاستفادة من هذه الدراسة كانت في الجانب النظري خصوصا فيما يتعلق بالتجربة العربية في مجال النظام الحكومي الإلكتروني.

-الدراسة الثانية: لمحمد صدام جبر بعنوان "الموجة الإلكترونية القادمة:الحكومة الإلكترونية" في

ديسمبر 2002م، وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على ما يلي:

- تحديد أهم القوى الدافعة لتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية وطنيا وعربيا وعالميا.
- تحديد أهم سمات الحكومة الإلكترونية، وكذلك المهارات التي تتطلبها في مجالات التطبيق.
- عرض الفوائد التي يمكن تحقيقها من تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية، سواء من وجهة نظر الجمهور، أو المنظمات الخاصة، أو الحكومة نفسها.
- عرض أهم متطلبات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، وتحديد أهم معوقات تطبيقها.

وقد توصلت هذه الندوة إلى مجموعة من التوصيات و المقترحات لتطوير و إنجاح تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية، وتتضمن:

- ضرورة قيام الحكومات العربية بوضع إستراتيجية شاملة وواضحة تحدد ما تريد أن تكون عليه منظماتها الخدمية في مجال تقديم الخدمة الإلكترونية، وكذلك تحديد الخطط و البرامج و السياسات التي تساعد في تطوير و تنفيذ تلك الخدمة الكترونيا.

-ضرورة قيام الحكومات العربية بتحديد الأولويات و تحديد الفواصل الزمنية لتنفيذ تلك الأولويات في

مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية.

-تحديث البنية الأساسية في المجال التكنولوجي و تحقيق الربط الإلكتروني بين قواعد البيانات الحكومية الموزعة عبر الوحدات التنظيمية.

-الدراسة والإطلاع على التجارب العربية والعالمية في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية ومعرفة نقاط الضعف والقوة فيها لغرض الاستفادة منها لإنضاج وإثراء المشروع التجريبي للحكومة الإلكترونية(31).

-الدراسة الثالثة: لأحمد حسن محمد العزّام تحت عنوان "الحكومة الإلكترونية في الأردن (إمكانيات التطبيق)" فتهدف لمعرفة الاستعدادات اللازمة في الأجهزة الحكومية الأردنية من أجل تطبيق نموذج الحكومة الإلكترونية من النواحي التالية:

-البنية التحتية اللازمة لتطبيق نموذج الحكومة الإلكترونية.

-توفر الأجهزة والبرمجيات في الدوائر الحكومية الضرورية لتطبيق نموذج الحكومة الإلكترونية.

-توفر القوى البشرية المدربة على استخدام الأجهزة والتكنولوجيا الحديثة.

-وجود القواعد القانونية التي تحكم وتنظم ممارسات الحكومة الإلكترونية.

و قد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

-يعتبر موضوع الحكومة الإلكترونية من المواضيع حديثة النشأة وعلى المستوى العالمي والأردن.

-تبين أن الحكومة الإلكترونية في هذه الأيام مطلبا وليست ترفا للإدارات الباحثة عن الكفاءة والفاعلية في

تنفيذ أعمالها، حيث أن محدودية الموارد وزيادة الطلب على الخدمات والسلع الحكومية في تزايد مستمر

ولابد من مواجهة ذلك بطرق أكثر كفاءة.

-يسير مشروع الحكومة الإلكترونية في الأردن بخطى حثيثة نحو التطبيق ويلقى الاهتمام من أعلى

مستويات القيادة الأردنية.

-يعتبر مشروع الحكومة الإلكترونية في الأردن من المشاريع الهامة لترسيخ الكثير من مبادئ الديمقراطية مثل الشفافية والمساءلة والمشاركة في اتخاذ القرار(32).

**نقاط التلاقي مع دراستي:** الاستفادة من هذه الدراسات كانت في الجانب النظري خصوصا فيما يتعلق بالتجربة العربية في مجال النظام الحكومي الإلكتروني وكيفية الانتقال من النظام التقليدي إلى الحكومات عبر الإنترنت وإمكانية تطبيقها على أرض الواقع في البلدان العربية خصوصا وان دراستي تركز على معرفة العلاقة بين متغيري الحكومات الإلكترونية والديمقراطية ومدى ممارسة هذه الأخيرة في الفضاء الافتراضي بالبلدان العربية.

**الدراسة الرابعة: (33) لأحمد شريف بسام** تحت عنوان واقع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية "حالة الجزائر" دراسة وصفية تحليلية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات- وهي عبارة عن رسالة ماجستير في علوم الإعلام و الاتصال تهدف إلى معرفة مراحل تطور الحكومة الإلكترونية في المنطقة العربية والجزائر وكيفية التحول من المرحلة الكلاسيكية، إلى مرحلة إلكترونية متطورة، تساعد في تحسين الخدمات، وتسريع الإنجاز وبالتالي مختلفة كل الاختلاف عن المرحلة الكلاسيكية.

-تبيان قدرة صناع القرار في تحقيق هذا المشروع من خلال توفير البيئة التحتية اللازمة، من مال وكادر بشري، وغيرها، وكذا تسهيل عمليات انجازها، من خلال تشريعات وقوانين.

-إبراز مدى قدرة تطبيق الحكومة الإلكترونية في المنطقة العربية في الوصول إلى مجتمع المعرفة وبالتالي محاولة سد المسافة بين العالم العربي والآخر الغربي.

- معرفة مدى تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، وكذا معرفة الأهداف الرئيسية من تطبيق هذا المشروع.

-تبيان مقارنة تطبيق الحكومة الإلكترونية في المنطق العربية، ونظيراتها في العالم الغربي الرائد في هذا المجال، وهذا لإبراز النقائص، وإيجاد الحلول لمشاكل، من تجارب الآخرين في هذا المجال.

- معرفة مدى تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، وكذا معرفة الأهداف الرئيسية من تطبيق هذا المشروع.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ارتفاع نسبة الأمية بين المواطنين العرب، وانخفاض مستوى التعليم وغياب الوعي الثقافي والتكنولوجي لدى المواطنين مما يؤدي إلى انخفاض مستخدمي أجهزة الحاسب الآلي، مما يقلل من قدرة المواطنين على التعامل الإلكتروني.

- تعبر دول الخليج استثناء في تطبيق الحكومة الإلكترونية، حيث توجد هناك إستراتيجية واضحة وكذا دعم مالي فعال، وتقديم خدمات إلكترونية متميزة قلت من حجم المسافة بين الإدارة والمواطن، خاصة دولة البحرين، وبالرغم من حداثة تطبيق الحكومة الإلكترونية فيها سنة 2007 وفترة 3 سنوات فترة قصيرة لدولة استطاعت أن تحقق المرتبة 13 عالمياً، في آخر تقرير للأمم المتحدة حول جاهزية الحكومة الإلكترونية.

- باستثناء دول الخليج، وبدرجة أقل مصر والأردن، فإن حجم الخدمات الإلكترونية وحجم المشاركة الإلكترونية، وكذا مدى التفاعل مع هذه الخدمات، ومدى رضا الجمهور عن هذه الخدمات فإن باقي الدول العربية لازالت حجم الخدمات الإلكترونية بها وكذا حجم المشاركة الإلكترونية متدنية وبمستويات متفاوتة من دولة إلى أخرى.

- لجأت معظم الدول العربية إلى إنشاء بوابات إلكترونية، لتحسين جودة الخدمات الإلكترونية ولربط الإدارة بالإدارة وكذا الإدارة بالمواطن، ومحاولة التقليل من العمل البيروقراطي الذي تعرفه الدول العربية في الكثير من الأحيان.

- تعتبر الجزائر من آخر الدول العربية في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية، فيرجع تطبيق هذا البرنامج إلى بداية سنة 2009 ، وهذا من خلال إستراتيجية الجزائر 2009-2013.

نقاط التلاقي مع دراستي: تعتبر من أهم الدراسات التي تناولت موضوع الحكومات الإلكترونية

العربية، بحيث كانت لي بمثابة المرجعية النظرية في هذا المجال و استفادتي من تجربة البحرين في هذا المجال و النتائج التي توصل إليها الباحث بنيت عليها أهداف دراستي واختياري لعينة الدراسة.

### الدراسات الأجنبية:

-الدراسة الأولى: قام بها (M. Jae Moon) في عام 2002 بعنوان نشوء و ظهور الحكومة

الإلكترونية بين البلديات: حقيقة أم مبالغة وبينت هذه الدراسة أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعتبر أحد العناصر الجوهرية والهامة في عمليات الإصلاح الإداري، وأن شكل الحكومة الإلكترونية ربما تكون أحد الأشكال البارزة والمسيطر في الحكومات المستقبلية.

وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة وفحص فعالية الحكومة الإلكترونية على مستوى البلديات كنوع من أنواع التطوير الإداري المحلي، بالإضافة إلى أن هذه الدراسة حاولت التعرف على عاملين مهمين (حجم و نوع الحكومة) يساهمان في تبني الحكومة الإلكترونية بين البلديات و خرجت الدراسة بالنتائج التالية:

-هناك عدة معوقات تعترض التطبيق الناجح لمشروع الحكومة الإلكترونية وتتضمن:

1-قلة تمويل المشروع.

2-نقص القدرة والطاقات والبنية التحتية التكنولوجية.

3-قلة المؤهلات والقدرات لدى الأفراد والموظفين.

4-النقص في بعض التشريعات القانونية مثل: خصوصية وسرية المعلومات لعمليات وممارسات الحكومة الإلكترونية.

-كما أظهرت هذه الدراسة أن الحكومة الإلكترونية تتضمن أربعة مظاهر داخلية وخارجية و هي:

1-تأسيس مواقع انترنت حكومية آمنة و مضمونة، وقاعدة بيانات تضمن التفاعل التعاوني الفعال بين دوائر ووزارات الحكومة.

2- إنشاء مواقع على شبكة الإنترنت لتسليم الخدمات الحكومية.

3- وضع منهج ديمقراطي لتوفير و تعزيز الشفافية الحكومية(34).

**نقاط التلاقي بين الدراستين:** تعزز هذه الدراسة مدى الإمكانات لإنشاء حكومات الكترونية ليس فقط على المستوى الوطني وإنما على مستوى البلديات في الدولة، ولعل أحد الدول العربية التي استفادت من هذه التجربة هي دولة الإمارات العربية المتحدة، وذلك من خلال تبني بلدية دبي مشروع الحكومة الإلكترونية فأصبح لهذه البلدية حكومة الكترونية فعالة ومتكاملة.

**-الدراسة الثانية:** الدراسة التي قامت بها الحكومة البريطانية عام 2000(35)، بواسطة وحدة تكنولوجيا المعلومات شملت دول الإتحاد الأوربي وكندا وأمريكا واستراليا وسنغافورة واليابان للوقوف على ما يجري في مجال مبادرة الحكومة الإلكترونية، حيث ركزت على ما يجري من تطوير في تقديم الخدمات الإلكترونية الحكومية، حيث خرجت الدراسة بالنتائج و التوصيات التالية:

-يحتاج تقديم الخدمات الحكومية إلى إعادة هندسة الأعمال الإدارية التي تقدمها الحكومة، لذلك فان من الأهمية بمكان القيام بمراجعة العمليات الإدارية من حيث اختصارها واستغلالها بطريق أفضل لا أتمتها كما هي.

-يزيد تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية من توقعات الزبائن في تقديم الخدمات بسرعة وشمول وتلبي احتياجات جميع المتعاملين معها.

-إن توفير الوسائل المتعددة للخدمات الحكومية الإلكترونية، مع الإبقاء على الخدمات التقليدية لضمان شمول جميع شرائح المواطنين بالخدمات الحكومية هو من الأمور الهامة، حيث توصلت هذه الدراسة إلى أن الخدمات الحكومية يجب أن تقدم من خلال وسائل متعددة، بالإضافة إلى الطرق التقليدية ومن هذه الوسائل الإنترنت، الهاتف، الأكشاك الإلكترونية في الأماكن العامة.

-أظهرت الدراسة أن تسويق الخدمات الحكومية الإلكترونية إلى زبائنها هو من الأمور الأساسية التي يجب أخذها بالحسبان من أجل أن يتقبلها المواطنون ويأخذوا بها و التعامل معها.

**نقاط التلاقي بين الدراستين:** الاستفادة من هذه الدراسة تكمن في تطرقها لجانب مهم تناولته في دراستي في شكل فئة من فئات تحليل محتوى المواقع المدروسة ألا و هي فئة الخدمات المقدمة عبر المواقع الحكومية و الحزبية.

**الدراسة الثالثة:** (36)

مجموعة البحث ماتيو هال (Matthieu hale) جولي ماسو (Juliet Musso)

كريستوفر ويير (Christopher wear)، تحت عنوان " تطوير الديمقراطية الرقمية، من خلال

المواقع الإلكترونية لبلديات كاليفورنيا"، وقد قاموا بتحليل 290 موقع لمعرفة أي من هذه المواقع الأكثر

قربا من اهتمامات المواطن؟ وما هو نوع المعلومات التي تحتويها؟.

وقد كشفت نتائج الدراسة عن الآتي:

-حوالي 47.4% من هذه المواقع تحتوي على معلومات عن مداوات المجلس الشعبي البلدي 16%

منها تعرض ميزانية البلدية و 33% المتبقية تصف مختلف المصالح.

-لم يتوفر عنصر التفاعلية في هذه المواقع، 4.6% منها توفر فرصة الانضمام لمجموعات النقاش

و 9.3% توفر خدمة البريد الإلكتروني.

-50% من هذه المواقع تحتوي على معلومات عن المصالح البلدية الرئيسية: كالمصالح الثقافية

المتواجدة على 80% من هذه المواقع، 65% تحتوي على معلومات عن المصالح الاقتصادية، 62%

مصالح الشرطة و 29% المتبقية معلوماتها عن الدولة.

-44% من هذه المواقع لا توفر خدمة الوصول إلى رئيس البلدية، والمواقع التي توفر هذه الخدمة

تقوم بها عن طريق وسائل اتصال تقليدية كالهاتف والبريد العادي.

-الإدارات البلدية في كندا كانت حذرة جدا من حيث استغلالها للإنترنت، بحيث أنها تكتفي بعرض معلومات عن أعضاء المجلس البلدي، أو عن مختلف المصالح وكذا الجمعيات، في حين لا تعتمد على عنصر التفاعلية ولا تعكس مشاركة فعالة للمواطنين في مداورات المجلس، بل هي مجرد مساحة للتعريف بالمدينة ومعالمها السياحية والاقتصادية، من أجل جلب عدد كبير من المستثمرين.

**نقاط التلاقي بين الدراستين:** وتعتبر هذه الدراسة أكثر قربا لدراستي بالرغم من تطبيقها على المجتمع الغربي فقد ركزت على دراسة متغير الديمقراطية الرقمية ومدى ممارستها من خلال مواقع البلديات واستفدت كثيرا من طريقة تحليل المواقع الإلكترونية بها ومن نتائجها و التي بنيت على أساسها أصول دراستي.

#### **الدراسة الرابعة:** تحت عنوان "مضمون المواقع الحزبية الفرنسية خلال الانتخابات البلدية

لعام 2001" (37)، وتهدف الدراسة لمعرفة دور هذه المواقع في الانتخابات البلدية الفرنسية، ومن أجل ذلك قام الباحث بتحليل مضمون 140 موقع، 34% منها تنتمي للأحزاب اليسار، 19% لأحزاب اليمين 6.4% للييسار المعتدل، 8.4% للييمين المعتدل، 2% للييسار المتطرف، 6% للييمين المتطرف، 4.5% للخضر، 24% للمترشحين الأحرار.

وللكشف عن تركيبة وتنوع مضمون هذه المواقع، استخدموا كمؤشرات: معدل العناصر المتضمنة في الموقع وقد توصلوا إلى أن أحزاب اليسار ثرية من حيث العناصر المكونة للمضمون مقارنة بالمواقع الأخرى.

-وللغوص أكثر في تركيبة مضمون هذه المواقع وجد أن هذه المواقع تهتم بمعلومات عن برامج أحزابها، وكذا المرشحين، وعرض صورهم ف: 85% تتضمن مواد برامجية، 72% شعارات، 65% صور زعيم الحزب، 58% صور المرشحين، 49% بيليوغرافيا.

-المواقع الحزبية الفرنسية لا تستغل بصورة كبيرة إمكانات الأرشفة.



-17% من المرشحين فقط يعرضون خطاباتهم على الخط.

75% من المواقع تحتوي على خدمة البريد الإلكتروني وتعطي الفرصة للاتصال بالزعيم والقيام

بتعليقات، في حين أن 36% منها تقدم خدمة منتديات النقاش، 11% تقدم خدمة سبر الآراء على الخط.

-بالنسبة لحضور الزوار على الموقع كان محتشم بمعدل 890 زائر في عينة المواقع الإحدى عشر

التي قامت بحساب معدل زيارة الموقع.

**نقاط التلاقي بين الدراستين:** استندت كثيرا من هذه الدراسة خصوصا وأن الدراسات المتعلقة بتحليل

المواقع الحزبية جد محدودة من بين الدراسات السابقة الموظفة، وقد أخذت منها بعض الفئات التي وظفتها

من أجل تحليل المواقع الحزبية محل دراستي.

**الدراسة الخامسة:** تحت عنوان "الحملات الانتخابية للأحزاب الكندية في الانتخابات الفدرالية

لعام 2000" (38)

وتهدف هذه الدراسة لتحليل مضمون مجموعة من المواقع الحزبية الكندية في فترة انتخابات خريف

2000 للإجابة على مجموعة من التساؤلات تمثلت في: هل سمحت هذه المواقع الحزبية بمشاركة فعالة

للمواطنين في الحوار الانتخابي، أو اعتبرت وسيلة للاتصال المتعدد الاتجاهات فحسب؟ وهل استغلت

هذه الوسيلة الجديد للإعلام الحزبي عنصر التفاعلية من أجل القيام بسبر آراء المواطنين والأخذ

باقتراحاتهم؟.

ومن أجل معرفة مقدار الأهمية التي أعطاها ممثلي الأحزاب للإنترنت خلال حملاتهم الانتخابية

استخدم القائمين على الدراسة المؤشرات التالية:

-سرعة هذه المواقع في نشر المعلومات.

-سرعة تحميل الصفحات.

-تعديل الصفحات.

وقد خرجت الدراسة بالنتائج التالية:

-لم تنطلق هذه الأحزاب في سباق حملاتها الانتخابية في نفس الوقت ولم تكن بنفس الوتيرة، ففي الأيام الأولى من الحملة، مجموع المواقع الكندية المحافظة لم تقم بتعديل صفحاتها تماما، كما أن المعلومات المتضمنة ليست لها علاقة بالحملة، في حين أن المواقع الثلاثة الأخرى المتبقية عدلت من مواقعها بما يتلاءم مع الحملة الانتخابية و عرضت برامجها ووضعت قوائم نهائية لمرشحيها.

-الصفحات الافتتاحية لهذه المواقع تعرض تقريبا نفس المواد: صور لزعيم الحزب، شعارات الحزب عرض المبادئ الأساسية للحزب، البرنامج، تاريخ و تركيبة الحزب، قائمة المترشحين، النداء للالتحاق بالحزب.

-موقعي الحزب الديمقراطي الكندي الجديد وحزب **alliance** الكندي يقدمان معلومات متجددة يوميا كما يوفران هامش للأرشيف أين تتوفر مؤتمرات صحفية-خطابات و مختلف التصريحات. فيما يخص الصور فهي ثابتة، إلا موقع **alliance** الكندي فيحتوي على بعض الصور المتحركة: الشعار-العنوان- وبعض الجمل المتحركة فوق الشاشة.

-جل المواقع الحزبية الكندية لم تكن لها الجرأة لإعطاء الفرصة للمواطنين للإدلاء بأرائهم من خلال منتديات النقاش حول حملاتهم الانتخابية.

-إلا أن حزب **alliance** الكندي قام باستخدام الموقع كأداة لسبر آراء المواطنين خلافا عن بقية المواقع فيستطيع المواطن أن يتصل بالزعيم مباشرة.

-أما فيما يخص بقية المواقع فهي توفر خدمة البريد الإلكتروني من خلال تقديم التعليقات-أخيرا بمقارنة هذه المواقع الحزبية مع مواقع الانتخابات الرئاسية الأمريكية، كشفت الدراسة أن المواقع الحزبية كانت أقل كفاءة من المواقع الرئاسية، تحتوي على أقل عدد من الصور الثابتة، ولا تحتوي

على محتويات سمعية بصرية، فقد استخدمت الإنترنت كوسيلة إعلامية تقليدية، واستخدمتها أيضا كوسيلة إعلانية.

**نقاط التلاقي بين الدراستين:** استفادتي من هذه الدراسة كانت كبيرة خصوصا من الناحية التطبيقية

فيما يتعلق بصياغتي لفئات التحليل الرئيسية و الفرعية.

### 1-9-1- الإجراءات المنهجية للدراسة:

#### 1-9-1-1- منهجية الدراسة:

**-نوعية الدراسة:** تندرج دراستنا هذه ضمن الدراسات الوصفية التحليلية بحيث تصف الظاهرة

وتحاول شرح وتحليل العلاقات الكامنة داخلها، من خلال متغيراتها، "ومثل هذه الدراسة تستهدف تقويم خصائص مشكلة معينة ودراسة الظروف المحيطة بها، أي كشف ارتباطها بمتغيرات أخرى بهدف وصف هذه الظاهرة وصفا دقيقا شاملا من كافة جوانبها، وبالتالي فهي لا تتوقف عند مجرد جمع البيانات والحقائق، بل تتجه إلى تصنيف هذه الحقائق وتفسيرها لاستغلال دلالتها وتحديد الصورة التي هي عليها كليا وكيفيا بهدف الوصول إلى نتائج نهائية يمكن تعميمها" (39).

-كما يرى محمد زيان عمر أن هذا النوع من البحوث "يتميز بكونه ينصب على الوقت الحاضر أي

أنها تتناول أشياء موجودة بالفعل وقت إجراء الدراسة" (40)، ويشاطره الرأي هويتني الذي يعتبرها "دراسة للحقائق الراهنة المتعلقة بطبيعة ظاهرة أو موقف أو مجموعة من الناس أو مجموعة من الأحداث أو الأوضاع" (41).

-ويتوجه البحث الوصفي في بحوث الإعلام إلى تحديد الظروف والعلاقات التي توجد بين الوقائع

وكذا تحديد الممارسات الشائعة داخل الوسائل الإعلامية والتعرف على المعتقدات والاتجاهات عند الأفراد

والجماعات نحو استخدام هذه الوسائل، وفي هذا الصدد تتوجه دراستنا نحو وصف وتحليل طبيعة الممارسة الديمقراطية داخل المواقع الحكومية والحزبية العربية.

**- المنهج المستخدم:** استعنا من خلال هذه الدراسة بأكثر من منهج، تراوحت بين استخدام المنهج الوصفي لكونه من أبرز المناهج المستخدمة في الدراسات الإعلامية ولضرورة يفرضها البحث نفسه، كما استدعت الدراسة استخدام منهج دراسة الحالة والذي يتجه إلى جمع البيانات العلمية المتعلقة بأية وحدة سواء أكانت فردا أو مؤسسة أو وسيلة أو نظاما أو مجتمعا محليا أو عاما " وهو يقوم على أساس التعمق في دراسة مرحلة معينة من تاريخ الوحدة أو دراسة جميع المراحل التي مرت بها، وذلك بقصد الوصول إلى تعميمات علمية متعلقة بالوحدة المدروسة، ولا يكتفي هذا المنهج بالوصف الخارجي أو الظاهري للموقف أو الوحدة، كما يركز على الموقف الكلي، وينظر إلى الجزئيات من حيث علاقاتها بالكل الذي يحتويها" (42).

**مفردة التحليل:** وهي وحدة دراسة الحالة، وتمثلت في المواقع الحكومية و الحزبية العربية باعتبارها قناة من قنوات الإعلام الإلكتروني الأكثر ارتباطا بمفهوم الديمقراطية.

-زيادة على منهج دراسة الحالة استخدمنا أسلوب المسح، الذي يعرف "بأنه الطريقة العملية التي تمكن الباحث من التعرف على الظاهرة المدروسة من حيث العوامل المكونة لها و العلاقات السائدة داخلها، كما هي في الحيز الواقعي وضمن ظروفها الطبيعية" (43)، حيث قمنا بمسح فضاء الحالة المختارة وذلك في جانبها التطبيقي من خلال عينة البحث، (مسحا بالعينة) المختارة وهي مواقع الحكومات الإلكترونية العربية والأحزاب السياسية فقط.

كما وظفنا المنهج التحليلي المقارن الذي هو " أحد المناهج الفرعية المستخدمة في البحث العلمي وهو أسلوب للتعميم النظري ويعتبر منهجاً جزئياً عند تطبيقه على ميدان محدد في العلوم.. تبدأ معرفة أي موضوع بتمييزه عن الموضوعات الأخرى، وتحديد أوجه الشبه والاختلاف بينه وبين الموضوعات الأخرى

والتي هي من طراز واحد، ويمكن القول بأن عملية المعرفة في جانب مهم من جوانبها، هي عملية يقع فيها التشابه والاختلاف في وحدة وثيقة.. إن مغزى المنهج المقارن يصبح أكثر وضوحاً إذا أخذنا بعين الاعتبار أن المقارنة تستخدم من قبل الناس في جميع أوجه نشاط الناس.

### تحليل محتوى المواقع الإلكترونية الإعلامية:

يختلف الأمر تماماً في تحليل المواقع الإلكترونية و هذا راجع إلى تجاوز حدود النص بذاته إلى كل ما هو متاح على الموقع من معلومات تشمل النص أو النصوص والوسائل المتعددة وأدوات التوصيل والإتاحة وسهولة قراءة المحتوى وارتباطاته حيثما تفرضه نظم إدارة المحتوى على هذه المواقع. إن إدارة المحتوى الإلكتروني لهذه المواقع يشمل العمليات الخاصة بجمع وتنظيم نشرها وعرضها في أشكال تيسر استخدامها واسترجاعها من قبل المتلقين أو المستخدمين واتخاذ قرارات الاستفادة بها مرات أخرى من خلال التخزين أو التسجيل أو تحميلها على أوعية أخرى(44).

ومن هنا فإن المحتوى المتاح على المواقع الإلكترونية يمثل مادة التحليل التي تشمل:(45)

**النصوص المتعددة و الفائقة:** وهي حزمة الوسائل الإعلامية الرقمية التي تشمل النص، الصورة بأنواعها، الصوت والرسوم، ويتم إنتاجها وعرضها وتقديمها في موقع واحد أو مواقع متعددة، وتتفاعل مع بعضها وظيفياً في إطار نظام مؤسسي يتيح للمتلقى الوصول والتجول والاختيار الحر بجانب المشاركة في بناء المعنى.

**التفاعلية:** تمثل مشاركات المتلقين على المواقع الإعلامية وما يقدمونه من آراء و تعليقات ومشاركات بالصور الثابتة والمتحركة جزءاً أساسياً من البناء الكلي للمحتوى الإعلامي، وتتسم تفاعلية المتلقى وتأثيره في المواقع بالفورية و التزامن مع نشر المحتوى وإذاعته التي وصلت إلى مستوى المشاركة في بناء المحتوى .

بالإضافة إلى عناصر مادة التحليل هناك عناصر بناء النص والوسائل المتعددة مثل أنماط الحروف و مقاساتها واستخدام الألوان والزخرفة وغيرها من العناصر التي ترسم شكل المحتوى وعرضه وتقديمه. وينطبق على تحليل النص أو تحليل الصورة أو الوسائل المتعددة الأخرى ما ينطبق على تحليل المحتوى في تراث المنهج العلمي في الإعلام من خطوات وإجراءات تحليل واستخلاص نتائج وتفسيرها. -فيما يخص البراديغم المتبع فهو البراديغم الوظيفي، والذي يتمثل في مقارنة المجتمع ككل عضوي تفهم مختلف عناصره تبعا للوظيفة التي تؤديها، حيث يقترح هذا البراديغم على الباحثين المهتمين بوسائل الإعلام وخصوصا المستحدثة منها طريقة جديدة لتناول الموضوع وتتمثل في دراسة وظيفة الإعلام الإلكتروني كوسيلة جديدة من وسائل الإعلام الجماهيري، ومدى تطبيقها للمبادئ الديمقراطية وكذا معرفة تفاعل أفراد المجتمع مع هذه الوسيلة الجديدة.

### **1-9-2- أدوات البحث:** بما أن الدراسة تحليلية فقد اعتمدنا على أداة تحليل المضمون والتي

تعتبر إحدى أدوات البحث التي تستخدم في معالجة المحتوى الإعلامي بشكل أساسي بحيث يرى حامد ربيع أنها "عملية عزل خصائص فكرية معينة و البحث عن مصادرها، وتكرارها وملابساتها وعلاقتها الإرتباطية بغيرها من الحقائق التي تدور حولها الرسالة موضع التحليل، هذه الديناميات الخفية هي التي يجب أن تكون موضع عناية التحليل و الأسلوب العلمي فقط هو الذي يسمح بوصفها على أنها تعبر عن صفتي الإضطراد و الانتظام"(46).

كما يعرفه باردين:"على أنه جملة من تقنيات تحليل الاتصالات ترمي عبر أساليب منهجية وموضوعية لوصف محتوى الرسائل إلى الحصول على أدلة كمية وغير كمية تتيح تفسير المعارف المتعلقة بشروط إنتاج و تلقي هذه الرسائل"(47).

كما قمنا بتصميم استمارة تحليل المضمون وهي عبارة عن وثيقة يتم بواسطتها تسجيل البيانات والمعلومات وجمعها حول الظاهرة المدروسة، وتكون مصحوبة بدليل التعريفات الإجرائية لتحديد معامل الصدق والثبات.

**اختبار الصدق:** وقد تم عرضها على ثلاثة محكمين من أساتذة متخصصين في مجالات الإعلام

والسياسة لطبيعة الموضوع من أجل فحصها و الحكم على صلاحيتها، وقد تم تعديلها وفقا للملاحظات إياها، وجاءت في صيغتها النهائية حسب الملحق رقم 1.

كما اعتمدنا على أداة الملاحظة لجمع المعلومات حول كيفية تصميم المواقع المدروسة من خلال الإطلاع على الصفحات الافتتاحية Home Page، و باقي صفحات المواقع.

**1-9-3- العينة:** لعل الخطوة الأكثر دقة أثناء القيام ببحث علمي هو اختيار العينة الممثلة تمثيلا

دقيقا لمجتمع البحث، وتعرف بأنها: "اختيار جزء من مجموعة من المادة بحيث يمثل هذا الجزء المجموعة كلها، وهي تعد طريقة إحصائية سليمة في منطقتها و ليس في أسلوبها" (48).

**أ- عينة المصدر (مجتمع الدراسة):** اعتمدت في بحثي هذا على الأسلوب القصدي في اختيار

العينة الممثلة لجملة قنوات الإعلام الإلكتروني العربي المجسدة لقواعد الديمقراطية الرقمية والتي تمثل مجتمع البحث، ونظرا لصعوبة تحديده وإحصائه حيث تنتوع هذه القنوات ما بين صحف الكترونية مواقع لفضائيات، المواقع الإذاعية، المدونات الشخصية، المواقع الخاصة، مواقع التواصل الاجتماعي، مواقع المنظمات الوسيطة (الأحزاب) وكذا المواقع الحكومية، فقد ارتأينا اختيار عينة قصدية وهي الحكومات الإلكترونية لدراسة العلاقة بين متغيري المواطن والحكومة وكذا المواقع الحزبية لدراسة العلاقة بين المواطن والمنظمات السياسية الوسيطة، لأنها تخدم الموضوع أكثر من غيرها من القنوات باعتبارها الوعاء

الذي من خلاله يستطيع المواطن أن يتواصل مع حكامه وأن يبدي رأيه وهذا تجسيدا لمبادئ الديمقراطية التي تعتبر المتغير المستقل في الدراسة.

-وتعرف العينة القصدية "بأنها عينات من أسماء الصحف أو البرامج أو الأعداد أو الأيام التي يلجأ الباحث إلى اختيارها تبعا لمواصفات معينة ومحددة مسبقا، بحيث لا يكون لفريق البحث الاختيار" (49). وعينتنا القصدية تتعلق أولا بمواقع الحكومات الإلكترونية العربية، وقد قمنا بمسح شامل لكل الحكومات العربية التي أنشأت مواقع لها على الشبكة من خلال الإطلاع عليها بموقع مركز دراسات الحكومات الإلكترونية العربية مع بداية هذه الدراسة في 2008 وتتمثل في سبعة عشر موقعا و هي: الأردن-البحرين-السعودية-الإمارات العربية المتحدة-دبي-أبو ظبي-عجمان-الفجيرة-رأس الخيمة-الكويت-قطر-مصر-لبنان-سوريا-موريتانيا-المغرب-تونس، وقد قمنا باختيار ثلاثة مواقع منها للدراسة هي: الأردن (ممثلة لما أصبح يعرف الآن بدول منطقة داعش)-البحرين (ممثلة لدول الخليج إضافة لافتكاكها المرتبة الأولى عربيا، الثالثة أسويوا و الثالثة عشر عالميا من حيث جاهزيتها حسب التقرير العالمي للأمم المتحدة حول جاهزية الحكومة الإلكترونية)- تونس (ممثلة لدول المغرب العربي ولاحتلالها المرتبة الثانية في البلدان العربية بعد البحرين فيما يتعلق بالمشاركة الإلكترونية حسب التقرير العالمي للأمم المتحدة حول جاهزية الحكومة الإلكترونية 2008-2010).

أما فيما يخص المواقع الحزبية فنظرا لكثرتها قمنا باختيار ثلاثة مواقع حزبية معارضة هي جمعية العمل الديمقراطي الاجتماعي -عد- البحرينية ممثلة لأحزاب الخليج، الحزب الديمقراطي الاجتماعي المصري، و حزب جبهة القوى الاشتراكية الجزائري ممثلا لدول المغرب العربي.



الرقم	اسم الموقع	الرابط
1	موقع الحكومة الأردنية	www.jordan.gov.jo
2	موقع الحكومة البحرينية	www.bahrain.bh
3	موقع الحكومة التونسية	www.ministeres.tn
4	موقع الحزب المصري الديمقراطي الاجتماعي	www.egysdp.com
5	موقع جمعية العمل الديمقراطي الاجتماعي - وعد - البحرين	www.aldemokrati.org
6	موقع جبهة القوى الاشتراكية FFS الجزائري	www. ffs-dz.net

جدول رقم 01 يبين المواقع الحكومية و الحزبية التي شملتها الدراسة التحليلية

وفيما يلي سنقدم بطاقة فنية لكل موقع :

**موقع الحكومة الإلكترونية الأردنية:** [http:// www.jordan.gov.jo](http://www.jordan.gov.jo)

تولي المملكة اهتماماً كبيراً للتحوّل للتعاملات الإلكترونية الحكومية، وذلك لما تقدمه مفاهيم التعاملات الإلكترونية الحكومية من فوائد كبيرة للاقتصاد الوطني، حيث أولى جلالة الملك عبد الله الثاني برنامج الحكومة الإلكترونية الاهتمام اللازم عندما بادر جلالته عام 2001 بالإعلان عن البرنامج وتكليف وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بتنفيذه. وقد تم إطلاق هذا الموقع عام 2006.

حيث يعمل البرنامج على تعزيز تقديم الخدمات إلكترونياً وذلك باستخدام وسائل الاتصال والتكنولوجيا المختلفة والعمل كنقطة مركزية بتنسيق جهود الوزارات والمؤسسات المختلفة ووضع الخطط لتقديم الخدمات والمعاملات الحكومية إلكترونياً وتزويدها بالمعايير والخبرات الضرورية.

يقوم البرنامج بدور الممكن والمحفز لتطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية، ويقلل المركزية في تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية بأكثر قدر ممكن، مع التنسيق بين الجهات الحكومية، ويستند عمل البرنامج على المرتكزات الرئيسة التالية:

-المؤسسية- القوانين والتشريعات - البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات- إدارة الأعمال. وبناء على هذا، تم إعداد خطة تنفيذ شاملة لترجمة هذه المرتكزات لمشاريع رئيسية، وقد تم الانتهاء من بعض هذه المشاريع وتشغيلها، وتتضمن هذه المشاريع: بوابة الحكومة الإلكترونية الأردنية وعنوانها [www.jordan.gov.jo](http://www.jordan.gov.jo)، مركز الاتصال الوطني للخدمات الحكومية ورقمه (5008080) بوابة الرسائل القصيرة ورقمها (94444)، بوابة الدفع الإلكترونية الأردنية، الشبكة الحكومية الآمنة (SGN)، الأدلة والتصاميم ومعايير تكنولوجيا المعلومات ( E-GAF Security Standards , PM Kit, Change ) (Kit, Quality Kit)، بالإضافة إلى مبادرات التدريب وبناء القدرات حيث تلقى أكثر من 10000 موظف حكومي دورات تدريبية منذ 2003، ويستمر حالياً البرنامج بتنفيذ واستكمال الخطط والبرامج للوصول إلى تحقيق الحكومة الإلكترونية بكافة مراحلها وتطبيقاتها.

#### موقع الحكومة الإلكترونية البحرينية: [www.bahrain.bh](http://www.bahrain.bh)

تركز إستراتيجية الحكومة الإلكترونية في مملكة البحرين على ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين والمقيمين وأصحاب الأعمال والزوار (مجتمعين يشكلون العملاء) ويمكن تلخيص إستراتيجية الحكومة الإلكترونية في العبارة التالية : "تقديم خدمة مميزة للعملاء من خلال حكومة متكاملة"، وتعتبر بوابة الحكومة الإلكترونية ([www.bahrain.bh](http://www.bahrain.bh)) مركز شامل لجميع الخدمات الحكومية الإلكترونية والقناة الرئيسية التي يتم من خلالها تقديم جميع أنواع الخدمات للأفراد وقطاعي الأعمال والحكومة وزوار البحرين من المعلومات إلى إجراء المعاملات.

يتماشى موقع بوابة الحكومة الإلكترونية، المتوافر باللغتين العربية والإنجليزية، مع الرؤية الإستراتيجية لمملكة البحرين 2030م وذلك عبر توفير الخدمات والمعاملات التفاعلية بما فيها الدفع عبر الانترنت وأيضا سوف يتم من خلال موقع البوابة توفير منصة مثالية للعملاء لتقديم اقتراحاتهم وآرائهم والمشاركة في صياغة السياسات الحكومية وتحسين طرق تقديم الخدمات، وقد تم إطلاق موقع بوابة الحكومة الإلكترونية في 23 مايو 2007 وتقوم هيئة الحكومة الإلكترونية بإدارته كجزء من الإستراتيجية الوطنية لمملكة البحرين في تنفيذ البرامج الشاملة للحكومة الإلكترونية.

تم تغيير عنوان البوابة في 3 نوفمبر 2008 وذلك تماشيا مع رغبة الجمهور الذين أوضحوا من خلال دراسة استطلاع رأي صعوبة تذكر العنوان السابق.

<http://www.ministeres.tn> **موقع الحكومة الإلكترونية التونسية:**

تم تكريس هذا التوجّه في إطار البرنامج المستقبلي لتونس الغد (2004-2009) الذي تضمّن إرادة سياسية واضحة لتطوير عديد الخدمات الإلكترونية بالإدارة التونسية لخدمة المواطن من جهة وتعزيز مناخ الأعمال لفائدة المؤسسات.

وتدعمت هذه الإرادة في إطار البرنامج الرئاسي (2004-2009)، الذي أقرّ ضرورة إرساء إدارة عصريّة، تخدم المواطن وتهيئ لاقصاد جديد.

ويهدف هذا البرنامج إلى تحسين العلاقة بين المواطن والإدارة وتقديم خدمات أفضل وبشكل مندمج .

المساهمة في دعم القدرة التنافسية للمؤسسات التونسية بتسهيل حصولها على الخدمات والمعطيات

ويستند عمل البرنامج على النقاط الرئيسة التالية:

- تقريب الإدارة من المواطن وتوجيهها لتلبية متطلباته.

- توفير خدمات مندمجة وذات قيمة مضافة عالية على الخطّ.

-اعتماد مواصفات ومرجعيات مشتركة وتقاسمها مع كل الهياكل المتدخلة في البرنامج، تكثيف

التنسيق بين كل المتدخلين لضمان الاستفادة المثلى من الاستثمارات وتجنب هدر الطاقات.

-انجاز المشاريع وفق توجه يقوم على الشراكة بين القطاع العام والقطاع الخاص.

موقع حزب جبهة القوى الاشتراكية الجزائري: [www.ffs-dz.net](http://www.ffs-dz.net)

وهو عبارة عن حزب سياسي في الجزائر عضو في الأمم المتحدة الاشتراكية، بدأ نشاطه سنة 1963 أي

بعد الاستقلال مباشرة، يرأسه **حسين آيت أحمد**، وقد قاطع الحزب انتخابات 2002، مقر الحزب 56

شارع سويداني بوجمعة- المرادية الجزائر العاصمة.

موقع جمعية العمل الوطني الديمقراطي -وعد- البحرينية: [www.aldemokrati.org](http://www.aldemokrati.org)

وهي عبارة عن تنظيم سياسي وطني ديمقراطي يستمد منطلقاته من الرصيد التاريخي للحركة الوطنية

البحرينية و نضالات شعب البحرين، ذو إيديولوجية قومية يسارية، شيوعية ماركسية، مؤسسه **عبد**

**الرحمان النعيمي** و يعمل الحزب على تنظيم المواطنين و تمثيلهم، و يضم في صفوفه بشكل طوعي

النساء و الرجال الذين يؤمنون بمبادئه و أهدافه و برنامجه السياسي و يلتزمون بنظامه الأساسي، و

تتلخص رؤية "وعد" في بناء وطن يحكمه القانون و تسوده العدالة و الحرية و التقدم، كما تتمسك جمعية

وعد بالأفكار و القيم و المبادئ الإنسانية كاحترام حقوق الإنسان، و حريات المواطنين و بناء المجتمع

المدني ومؤسساته، وحرية العقيدة و ممارسة الشعائر الدينية، و حرية الرأي، كما تتمسك بالتعددية

السياسية و بأهمية وجود المعارضة السياسية كحق ديمقراطي و مصدر قوة للدولة والمجتمع و ضمان

استقراره و تقدمه.

موقع الحزب المصري الديمقراطي الاجتماعي: [www.egysdp.com](http://www.egysdp.com)

وهو حزب سياسي مصري تأسس في 2011، يتبنى الحزب إيديولوجية ليبرالية اجتماعية بما تعني العمل على إعادة توزيع الثروة لصالح العمل و العاملين في ظل اقتصاد السوق، تم قبول الحزب عضواً في للاشتراك الدولية في 29 أوت 2012، يرأسه محمد أبو الفار.

**ب- العينة الزمنية:** إن اختيار العينة الزمنية مقترن باختيار الفترة التي غطتها العينة، وقد اخترنا

صفة العينة العشوائية المنتظمة الدائرية، بحيث تحول هذه الأخيرة دون إعطاء الأفضلية للتعامل مع نصوص معينة و تجاهل غيرها بطريقة مقصودة و صفة الدائرية للعينة يجعل منها تشتمل على مفردات تم إنتاجها على مدار أيام الأسبوع و الأشهر و هكذا نستجيب من خلال هذه الطريقة في الاختيار لأحد شروط و أركان تحليل المحتوى، و لقد حددت الباحثة من هذه المنطلقات الإطار الزمني لعينة الدراسة التطبيقية في الفترة الممتدة من 01 جوان 2014 إلى 01 نوفمبر 2014 و تم أول تصفح للمواقع الستة المدروسة على شبكة الإنترنت، في اليوم الأول من أول شهر، فكانت المفردة هي 01 جوان 2014 ، ثم جعلت مسافة زمنية بين المفردة والتي تليها، بحيث تم التصفح في اليوم الأول من كل شهر وبتطبيق هذا الخيار والذي سهل للباحثة تنظيم وفرز وقراءة الموضوعات، أفرزت هذه العملية العينة الآتية:

المفردة	اليوم	التاريخ
1	الأحد	1 جوان 2014
2	الثلاثاء	1 جويلية 2014
3	الجمعة	1 أوت 2014
4	الاثنين	1 سبتمبر 2014
5	الأربعاء	1 أكتوبر 2014
6	السبت	1 نوفمبر 2014

## جدول رقم 02 يبين مفردات العينة الزمنية الدراسة

وقد اعتمدت الباحثة على **HTTrack Web site Copier** وهو عبارة عن نظام يسمح بتحميل محتوى المواقع على قرص مرن و بالتالي يسهل من عملية تصفحها خارج الخط، وقد تم تحميل كل مواقع العينة المدروسة في التواريخ المحددة، و بعدها تمت عملية فرز المواضيع والأبواب التي تخدم الدراسة.

ج-عينة من وحدات التحليل وفئاته:

وحدات التحليل: تعتبر عملية تحديد وحدات التحليل إحدى أهم الخطوات في تحليل المضمون وهي عبارة عن وحدات المحتوى التي يمكن إخضاعها للعد والقياس بسهولة ويعطي وجودها وغيابها وتكرارها أو إبرازها دلالات تفيد الباحث في تفسير النتائج الكمية" (50)، وقد اخترت الموضوع كوحدة للتحليل وللقياس في آن واحد وهي "التي يستخدمها الباحث في القياس الكمي لحجم المادة المدروسة في شكلها المادي الذي ظهرت فيه...والتي لا تحتاج في عدها إلى الاستعانة بوحدات السياق للعثور عليها لأنها وحدات مادية يتم حسابها بصورة مباشرة" (51)، بالإضافة إلى اعتمادنا على مقاييس المساحة والزمن بالنسبة ل:

الفيديوهات: نقوم بحساب المدة الزمنية للفيديو بالدقائق

الصور: ونقوم بحساب أبعاد الصورة بالبيكسيل **Pixel** وهذا عن طريق استخدام ميزة الخصائص **Propriétés** والموجودة في النافذة التي نحصل عليها من خلال الضغط على الصورة بالزر الأيمن.  
-وقد توزعت العينة على فئات رئيسية وهي: الموضوع ماذا قيل؟ وكذا الشكل كيف قيل؟ والجمهور المستهدف لمن قيل؟.

فئات التحليل: أما فيما يخص تحديد فئات التحليل الرئيسية والفرعية وانطلاقا من الإطلاع على

محتوى المواقع التي تشكل العينة المدروسة فيمكن تبويب هذه الأخيرة كما يلي:

**1-1- فئة تصميم المواقع:** وتشمل هذه الفئة كل ما يتعلق بشكل وطريقة تقديم هذه المواقع للمتصفحين

من طرق إخراجها، كفاءة صفحاتها، جودة صورتها وحتى سهولة الإبحار فيها، وقد توزعت هذه الفئة على ثلاث فئات فرعية وهي:

**1-1-1- فئات إخراج صفحاتها:** وتتمثل في كل ما يتعلق بشكل المواقع من حيث مكونات صفحاتها

الألوان المستخدمة حجم ونوعية الصور والمقالات ، زمن الفيديوهات أيضا، موقع اللافتة(الشعار) معالجة الجرافيك للافتة ، حالة العنق في المواقع، العنوانات في الموقع، مضمون الصور، موقع الأبواب الثابتة الأبواب الثابتة من ناحية الشكل والحجم، الزوايا الثابتة، زمن تحميل صفحات المواقع كفاءة الصفحات الافتتاحية، أعداد الوصلات(الروابط).

**1-2- فئات سهولة استخدام المواقع:** وتتضمن الآتي:

تحديث الصفحات، كفاءة الصفحات، نوعية الإبحار.

**1-3- فئات تنوع خيارات المحتوى:** حيث تستخدم المواقع الحكومية والحزبية مثلها مثل باقي

المواقع على الشبكة طرق عديدة لإيصال الرسائل للمستقبلين منها:

محركات البحث، الترجمة داخل الموقع، تواجد الأرشيف بالمواقع، تواجد التفاعلية بالمواقع أساليب التفاعلية.

**2- فئة مضمون المواقع الحكومية و الحزبية:** وتعتبر الفئة الرئيسية الثانية وتشمل كل ما تحتويه

هذه المواقع من مضامين ويتم التركيز على مدى تداولها للمواد المتعلقة بالديمقراطية أو بصفة أخرى ممارستها عبر الإنترنت، وتشمل:

**2-1- فئة المواد المنشورة:** وهي كل ما يتعلق بالمواد المحررة في الموقع و التي تخضع للعديد من

التقسيمات.

- نوع المواضيع على أساس التقسيم الجغرافي: وتنقسم للمواضيع المحلية و كذا العالمية.

- نوع المواضيع على أساس التقسيم الموضوعي: وتنقسم الى مواضيع سياسية، قانونية، اجتماعية

اقتصادية، دينية، ثقافية، تكنولوجية.

**2-2- فئة أهداف المواد المنشورة:** وتشمل: تزويد الجمهور بالأخبار والمعلومات، الترويج

للسياسة الحكومية أو الحزبية، الترويج للسياحة داخل البلد

- تقديم الخدمات الخاصة بالمواطنين و المقيمين بالخارج: تقديم خدمات الشغل والتشغيل، تقديم

خدمات الصحة، تقديم خدمات الشؤون العقارية، تقديم خدمات النقل، تقديم خدمات الحياة الأسرية تقديم

الخدمات القضائية، تقديم خدمات التواصل مع الحكومة، تقديم خدمات ممارسة الشعائر الدينية في البلد

تقديم الخدمات الاجتماعية، تقديم الخدمات البيئية، تقديم خدمات قنصلية، تقديم خدمات ديوانية.

- تقديم الخدمات الخاصة بالزوار و السياح: تقديم خدمة الإقامة في البلد، خدمة التخطيط لزيارة

البلد، خدمة الاستثمار في البلد، خدمة الدراسة في البلد.

- تقديم الخدمات الخاصة بالأعمال: خدمات الاستثمار، القطاع المالي، التجارة، الصناعة والطاقة

الفلاحة.

- تقديم الخدمات الخاصة بالإدارة: انترانت الإدارة، خدمات التعاون الفني، تنمية قدرات كبار

الموظفين، المناظرات الداخلية، التكوين المستمر.

- تقديم خدمات أخرى: الدليل، الأخبار، الاستعلامات.

**2-3- فئة الجمهور المستهدف:**

- نوع الجمهور المستهدف: المواطنون، المقيمون بالخارج، الزوار، الأعمال، الإدارة، المجتمع

المدني.



- الشخصيات الواردة في مادة الموقع: شخصيات خارجية، قيادات سياسية عليا، مواطنون، خبراء وعلماء، مثقفون، علماء دين، زعماء أحزاب، قيادات محلية.

### 1-10- صعوبات البحث:

-قلة عدد الدراسات الأكاديمية في مجال الحكومة الإلكترونية على مستوى الجامعات العربية وخاصة الجزائرية منها.

-حادثة منهج تحليل مضمون المواقع الإلكترونية، وقلة الدراسات التي تتناوله و إن وجدت فهي لا تبرز خصائصه وأهم خطواته، بالخصوص تلك التي تعتمد على برمجيات خاصة في عمليات تجميع وفرز البيانات وإحصائها، مما أرهق الباحثة في عملية البحث عن مثل تلك البرمجيات واستغرق ذلك وقتا طويلا دون جدوى، فقد اعتمدت في النهاية بنسبة 90 بالمائة على طرق الإحصاء والتحليل التقليدية والتي كانت جد متعبة، خصوصا مع عينة تتكون من ستة مواقع تم مسح محتواها مسحا شاملا.

-نقص نسبة تدفق الإنترنت في الجزائر، مما اضطر الباحثة لاستخدام نظام HTTRACK WEB SITE COPIER لاستخلاص البيانات الخاصة بالمواقع المدروسة والذي سهل من عملية تصفح المواقع خارج الخط.

## هوامش و مراجع الفصل الأول:

- (1) عمار عوايدي: مبدأ الديمقراطية الإدارية وتطبيقاتها في النظام الإداري الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 1984، ص14.
- (2) مجلة الثقافة الجديدة، عدد 303، 2001، ص6.
- (3) أليكساندر بيرد وجان سوديرقست: النتوقراطية نخبة القوة الجديدة و حياة ما بعد الرأسمالية ط1، 2001 routers published، ص10.
- (4) عبد الغفار رشاد القسبي: الاتصال السياسي والتحول الديمقراطي، مكتبة الآداب، القاهرة 2007، ص113.
- (5) ويكيبيديا، الموسوعة الحرة الإلكترونية متوفرة عبر الرابطة التالية: <http://ar.wikipedia.org> تم الإطلاع عليها بتاريخ 2010/04/05
- (6) مي العبد الله سنو: الاتصال و الديمقراطية، دار النهضة العربية، لبنان، ط1، 2005، ص218.
- (7) سمير محمود: الحاسب الآلي وتكنولوجيا صناعة الصحف، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2001، ص44.
- (8) محمود علم الدين: تكنولوجيا الاتصال وصناعة الاتصال الجماهيري، العربي للنشر والتوزيع القاهرة، 1990 ص90.
- (9) مجلة المعلوماتية الإلكترونية: تم الإطلاع عليها بتاريخ 2007/11/26 .
- (10) رضا عبد الواحد أمين: الصحافة الإلكترونية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2007 ص67.
- (11) محمود علم الدين: تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ومستقبل صناعة الصحافة ، دار السحاب للنشر والتوزيع القاهرة، جانفي 2005، ص104.
- (12) أحمد الشامي، سيد حسب الله: المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات المعلومات، دار المريخ للنشر الرياض، 1988، ص45.
- (13) محمود علم الدين: مرجع سابق، ص138.
- (14) المرجع السابق، ص138.
- (15) نبيل علي: العرب وعصر المعلومات، سلسلة عالم المعرفة، عدد 184، الكويت، المجلس الأعلى للثقافة والفنون 1999، ص15.
- (16) موسوعة ويكيبيديا.

- (17) مرجع سابق.
- (18) مرجع سابق.
- (19) أحمد بن عبد الله الشعبي: معوقات و مقومات نجاح برامج الحكومة الإلكترونية في الوطن العربي، المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل، المجلد 9، ع1، 2008، ص275.
- (20) مركز دراسات الحكومة الإلكترونية: الحكومة الإلكترونية (استراتيجيات-تخطيط-تميز حكومي)، 2009، ص1 تم الإطلاع عليها بتاريخ 2010/05/28 عبر الرابطة التالية: <http://www.egov-concepts.com>
- (21) محمد نصر مهنا: الإعلام السياسي بين التنظيم و التطبيق، دار الوفاء لنديا الطباعة و النشر الإسكندرية، 2007 ط1، ص، ص66-67.
- (22) مرجع سابق، ص68.
- (23) عباس مصطفى صادق، الإعلام الجديد (المفاهيم، الوسائل، التطبيقات)، دار الشروق، عمان، 2008 ص35.
- (24) الإعلام الجديد و الديمقراطية، أكرور زهير: من الإتصال السياسي في الجزائر لفضيل دليو، مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث و الترجمة، 2010، ص44.
- (25) عباس مصطفى صادق: مصادر التنظيم و بناء المفاهيم حول الإعلام الجديد، المؤتمر الدولي للإعلام الجديد جامعة البحرين، 2009، ص31.
- (26) عباس مصطفى صادق: الإعلام الجديد، مرجع سابق، ص، 41.
- (27) مرجع سابق، ص، ص45-46.
- (28) سعيد صالح كاتب: الإعلام القديم و الإعلام الجديد، هل الصحافة المطبوعة في طريقها للانقراض؟ المدينة المنورة للطباعة و النشر، جدة، 2002، ص47.
- (29) مرجع سابق، ص، ص48-49.
- (30) ندوة الحكومة الإلكترونية (الواقع و التحديات)، 10-12/05/2003، مجلة المدينة العربية، العدد 115، سبتمبر 2003، ص17.
- (31) محمد صدام جبر: الموجة الإلكترونية القادمة (الحكومة الإلكترونية)، مجلة الإداري، 42 ديسمبر 2003، العدد 91 ص، ص 204-205.

- (32) العزام أحمد حسن، الحكومة الإلكترونية في الأردن (إمكانيات التطبيق)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن، 2001.
- (33) أحمد شريف بسام: واقع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية "حالة الجزائر" دراسة وصفية تحليلية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات-، رسالة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال، الجزائر، 2010-2011 ص، ص 204-202.
- (34) M.jae, Moon, July, August 2002, The evolution of E-government among municipalities: rhetoric or reality, public administration review.vol62, p426.
- (35) Information Age Government Benchmarking Electronic Service Delivery Areport by the Centrl IT Unit UK, July,2000
- (36) Matthieu hale-Juliet musso-Christopher wear: developping digital democracy,evidence from california municipal web pages,london,routledge,1999,p96.
- (37) Denis Monière:Internet et la Démocratie, Monière et Wollank Éditeurs, 2002  
<http://www.erudit.org/livre/moniered/2002/index.htm>
- (38) www.fas.umontreal.ca/pol/ces.eec.
- (39) سمير محمد حسن: بحوث الإعلام "الأسس و المبادئ"، عالم المكتبات، القاهرة، 150.
- (40) محمد زيان عمر: البحث العلمي، مناهجه وتقنياته، دار الشروق للنشر والتوزيع، السعودية 1983، ص 188.
- (41) محمد منير حجاب: أساسيات البحوث الإعلامية والاجتماعية، دار الفجر للنشر و التوزيع القاهرة، ط1 2002 ص 78.
- (42) محمد شلبي: المنهجية في التحليل السياسي (المفاهيم، المناهج، الإقترايات والأدوات)، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 1997، ص 40.
- (43) أحمد بن مرسللي: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 2003 ص-ص 286-287.
- (44) محمد عبد الحميد: تحليل المحتوى في بحوث الإعلام- من التحليل الكمي إلى التحليل في الدراسات الكيفية وتحليل محتوى المواقع الإعلامية \_، القاهرة، عالم الكتب، ط1، 2010، ص، ص 239-241.
- (45) مرجع سابق، ص، ص 241-253.

- (46) إسماعيل عبد الفتاح/محمود منصور هنية: البحث الإعلامي اتجاهات وقراءات في حلقة البحث الصحفي و الإعلامي، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية، 2009، ص192.
- (47) مرجع سابق، ص193.
- (48) محمد زيان عمر، مرجع سابق، ص282.
- (49) محمد عبد الحميد: تحليل المحتوى في بحوث الإعلام، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 1970، ص91.
- (50) إسماعيل عبد الفتاح/محمود منصور هنية، مرجع سابق، ص243.
- (51) أحمد بن مرسل، مرجع سابق، ص، ص264-265.

## الفصل الثاني: الإعلام الإلكتروني (المنطلقات النظرية والتطبيقات في الوطن

### العربي)

- 1-2 مدخل للإعلام الإلكتروني**
- 1-1-2 المفهوم والأفق التاريخي للإعلام الجديد.
- 2-1-2 أهمية الإعلام الإلكتروني.
- 3-1-2 خصائص الإعلام الإلكتروني.
- 2-2 قنوات الإعلام الإلكتروني**
- 1-2-2 الصحف الإلكترونية.
- 2-2-2 راديو الإنترنت.
- 3-2-2 تلفزيون الإنترنت.
- 4-2-2 السينما التفاعلية.
- 5-2-2 استخدام مواقع التواصل الاجتماعي كأداة للحكومة الإلكترونية.
- 3-2 مدخل إلى الحكومة الإلكترونية**
- 1-3-2 تعريف الحكومة الإلكترونية
- 2-3-2 نشأة الحكومة الإلكترونية
- 3-3-2 أهداف الحكومة الإلكترونية
- 4-3-2 دور ومزايا الحكومة الإلكترونية
- 5-3-2 مبادئ ومراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية
- 4-2 الحكومة الإلكترونية: الأبعاد، النماذج والأقسام**
- 1-4-2 المجالات الرئيسية لأنشطة الحكومة الإلكترونية
- 2-4-2 أقسام الحكومة الإلكترونية
- 3-4-2 نماذج الحكومة الإلكترونية (الهندسة الحكومية)
- 4-4-2 الخدمة الإلكترونية
- 5-2 إدارة مشاريع الحكومة الإلكترونية**
- 1-5-2 أسباب التحول إلى الحكومة الإلكترونية
- 2-5-2 متطلبات مشروع الحكومة الإلكترونية
- 3-5-2 التقنيات المستخدمة في الحكومة الإلكترونية
- 6-2 المواطن الإلكتروني وأمن المواقع الحكومية**
- 1-6-2 مناهج إعداد المواطن الإلكتروني
- 2-6-2 بوابة الحكومة الإلكترونية
- 3-6-2 معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية
- 4-6-2 المخاطر الإلكترونية المحيطة بالمواقع الإلكترونية
- 7-2 حالات عملية عن تجارب الحكومة الإلكترونية في الوطن العربي، ومعوقات تنفيذها:**
- 1-7-2 عرض تجارب بعض الدول العربية.
- 2-7-2 عقبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية.

**تمهيد:** نظرا للتطور الهائل والمتسارع الذي شهده قطاع تكنولوجيا الاتصالات وتقنية المعلومات بات لزاما على الحكومات في العالم التفكير في مواكبة التطور للاستفادة من كل الإمكانيات المتاحة في تطوير أدائها الحكومي على أكثر من صعيد، ومن هنا ظهرت الحكومات الإلكترونية، كقناة من قنوات الإعلام الجديد والتي سنتناولها في هذا الفصل بشيء من التفصيل، فسنحاول تسليط الضوء على مفاهيم الإعلام الإلكتروني و الحكومة الإلكترونية ، الأهداف، الأبعاد و النماذج، قنوات الإعلام الجديد، إدارة مشاريع الحكومة الإلكترونية، المخاطر المحيطة بمواقعها وكذا تسليط الضوء على حالات عملية عن تجارب عربية في هذا المجال.

### 1-2 مدخل للإعلام الإلكتروني:

تتعدد مداخل النظر في مفهوم الإعلام الجديد وتطور وسائله في سياقات تاريخية وتكنولوجية مختلفة وفي هذا العنصر سنطرح مجموعة من التعريفات الأولية و الإجرائية لمفهوم الإعلام الجديد، كما سنتعرض لأهم خصائصه وأدواته ووسائل بنائه.

### 1-1-2 المفهوم و الأفق التاريخي للإعلام الجديد:

يجب أن نقر في البداية بأن هذا الإعلام الجديد الذي تولد من التزاوج بين تكنولوجيات الاتصال والبيت الجديدة و التقليدية مع الكمبيوتر و شبكاته، تعددت أسماؤه ولم تتبلور خصائصه النهائية بعد، وتدل الأسماء المتعددة للتطبيقات الإعلامية المستحدثة على أرضية جديدة لهذا الإعلام، فهو الإعلام الرقمي **Digital Media** لوصف بعض تطبيقاته التي تقوم على التكنولوجيا الرقمية، مثل التلفزيون الرقمي و الراديو الرقمي وغيرهما، وللإشارة إلى أي نظام أو وسيلة إعلامية تندمج مع الكمبيوتر، ويطلق عليه الإعلام التفاعلي **Interactive Media** طالما توفرت حالة العطاء و الاستجابة بين المستخدمين

لشبكة الإنترنت و التلفزيون و الراديو التفاعليين وصحافة الإنترنت و غيرها من النظم الإعلامية التفاعلية الجديدة.

وهو أيضا الإعلام الشبكي الحي على خطوط الاتصال **Online Media** بالتركيز على تطبيقاته على الإنترنت و غيرها من الشبكات، كما يطلق عليه تعبير الوسائط السيبرونية **Cyber Space** الذي أطلقه كاتب روايات الخيال العلمي **ويليام غيبسون William Gibson** ويعني تعبير السايبرميديا العالم المصنوع من المعلومات الصرفة التي تأخذ شكل المادة و يستخدم هنا لوصف فضاء المعلومات في شبكة الإنترنت.

كما يطلق عليه إعلام الوسائط التشعبية **Hypermédia** لطبيعته المتشابكة وإمكانية خلقه لشبكة من المعلومات المتصلة مع بعضها بوصلات تشعبية **Hyper Links** ، كما يطلق على بعض تطبيقات هذا الإعلام المستحدث، إعلام الوسائط المتعددة **Multimédia** لحالة الاندماج التي تحدث داخله بين النص و الصورة و الفيديو.

### 1-1-1-2 تعريفات أولية للإعلام الجديد:

يعرف قاموس التكنولوجيا الرفيعة **High-tech Dictionary** الإعلام الجديد بشكل مختصر و يصفه بأنه "اندماج الكمبيوتر و شبكات الكمبيوتر و الوسائط المتعددة" (1)

ويعرفه قاموس الكمبيوتر **Computing Dictionary** عبر مدخلين هما:

1/"إن الإعلام الجديد يشير إلى جملة من تطبيقات الاتصال الرقمي و تطبيقات النشر الإلكتروني

على الأقراص بأنواعها المختلفة و التلفزيون الرقمي و الإنترنت. وهو يدل كذلك على استخدام الكمبيوترات

الشخصية و النقالة فضلا عن التطبيقات اللاسلكية للاتصالات و الأجهزة المحمولة في هذا السياق و يخدم

أي نوع من أنواع الكمبيوتر على نحو ما تطبيقات الإعلام الجديد في سياق التزاوج الرقمي إذ يمكن



تشغيل الصوت و الفيديو بالتزامن مع معالجة النصوص وإجراء عمليات الاتصال الهاتفي وغيرها من أي كمبيوتر .

2/يسير المفهوم أيضا إلى الطرق الجديدة في الاتصال في البيئة الرقمية بما يسمح للمجموعات الأصغر من الناس بإمكانية الالتقاء و التجمع على الإنترنت وتبادل المنافع والمعلومات، وهي بيئة تسمح للأفراد و المجموعات بإسماع أصواتهم و أصوات مجتمعاتهم إلى العالم أجمع(2).

ويعرف قاموس الإنترنت الموجز **Condensed Net Glossary** تعبير الإعلام الجديد بأنه "أجهزة الإعلام الرقمية عموما، أو صناعة الصحافة على الإنترنت، وفي أحيان يتضمن التعريف إشارة لأجهزة الإعلام القديمة، وهو هنا تعبير غير انتقاصي يستخدم أيضا لوصف نظم إعلام تقليدية جديدة: الطباعة،التلفزيون، الراديو، والسينما"(3).

كما يعرفه فيصل أبو عيشة على أنه:" الخدمات و النماذج الإعلامية الجديدة التي تتيح نشأة وتطوير محتوى ووسائل الاتصال الإعلامي، أليا أو شبه آلي في العملية الإعلامية باستخدام التقنيات الإلكترونية الحديثة الناتجة عن اندماج تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات، كنواتل إعلامية غنية بإمكاناتها في الشكل و المضمون، والإعلام الإلكتروني هو الإشارات و المعلومات و الصور و الأصوات المكونة لمواد إعلامية بأشكالها المختلفة التي ترسل أو تستقبل عبر المجال الكهرومغناطيسي"(4).

كما عرف الإعلام الإلكتروني بأنه "عبارة عن نوع جديد من الإعلام، يشترك مع الإعلام التقليدي في المفهوم، والمبادئ العامة والأهداف، وما يميزه عن الإعلام التقليدي أنه يعتمد على وسيلة جديدة من وسائل الإعلام الحديثة، بهدف إيصال المضامين المطلوبة بأشكال متميزة ومؤثرة بطريقة أكبر"(5).

ويعرفه جونز Jones \* الذي يقر أولا بعدم وجود إجابة وافية و قاطعة عن السؤال:ما هو الإعلام الجديد؟ ويبني إجابته على أن هذا الإعلام هو في مرحلة نشوء، فالإعلام الجديد هو مصطلح يستخدم لوصف أشكال من أنواع الاتصال الإلكتروني أصبحت ممكنة باستخدام الكمبيوتر كمقابل للإعلام القديم

التي تشمل الصحافة المكتوبة من جرائد و مجلات و تلفزيون و راديو-إلى حد ما-وغيرها من الوسائل الساكنة، ويتميز الإعلام الجديد عن القديم بخاصية الحوار بين الطرفين، صاحب الرسالة و مستقبلها ومع ذلك فإن الفواصل بين الإعلام الجديد والقديم ذابت، لأن القديم نفسه أعيد تكوينه و تحسينه و مراجعته ليلتقي مع الجديد في بعض جوانبه" (6).

من خلال التعريفات المختلفة السابقة، تبدو استحالة وضع تعريف شامل عن الإعلام الجديد، لعدة أسباب، من بينها أن هذا الإعلام هو عبارة عن مرحلة انتقالية من ناحية الوسائل والتطبيقات والخصائص التي لم تتبلور بشكل واضح، فالوسائل الجديدة اليوم بالتأكيد ستكون قديمة بمجرد ظهور مبتكرات جديدة. -لكننا نخلص بالتأكيد إلى أن هذا الإعلام الجديد يدمج الوسائل القديمة بالجديدة في مكان واحد وفضاء واحد، على منصة الكمبيوتر وشبكاته بحيث يسمح للفرد العادي من إيصال رسالته إلى أي نقطة في الوقت الذي يريد وبطريقة متشعبة الاتجاهات، وليس من أعلى إلى أسفل، وفق النموذج الاتصالي التقليدي، فضلا عن تبنيه للتكنولوجيا الرقمية وحالات التفاعلية و التشعبية وتعددية الوسائط وتحقيقه لميزات الفردية و التخصيص.

### 2-1-1-2 التطور التاريخي للإعلام الجديد:

إن فكرة البحث عن إعلام جديد ليست وليدة التغيير الذي نشهده حاليا في كافة مناحي الحياة، فعند انهيار المعسكر الاشتراكي تحدثت الناس كثيرا عن النظام العالمي و الإعلامي الجديد، وقد شهدت فترة الحرب الباردة الكثير من الشد و الجذب حول المبادئ الإعلامية التي ينبغي أن تسود في العالم و منها فكرة بناء نظام إعلامي جديد.

وكما يرتبط النظر في موضوع الإعلام الجديد بالانتقال التكنولوجي، مثلما حدث بعد ظهور المطبعة والتلغراف، الفونوغراف، الراديو والتلفزيون ثم الإنترنت التي قسمها المختصون إلى وسائل تكنولوجية تقليدية وأخرى مستحدثة و جديدة، فإنه أيضا يرتبط بالنظام الإعلامي نفسه وقد قسمه بعض الناس أيضا إلى

نظام جديد و نظام قائم رفضته دول الجنوب التي علت أصواتها لإثبات الاستقلال السياسي بعد التخلص من سيطرة الاستعمار على أرض الواقع بعد مرحلة الخمسينيات، وقد كان القرن العشرين في حالة تباين واسع في النظام الاتصالي بين دول لديها أنظمة اتصال قوية عابرة للحدود ودول بالكاد تستطيع تدبير أمور اتصالاتها محليا، وهناك من يؤمن بحرية الاتصال وحق الإنسان به، وهناك من يرفضه.

وفي الستينيات من القرن العشرين كان ربع الأخبار التي تتداولها وكالات الأنباء الغربية الأربع فقط يحدث في الدول النامية، على الرغم من أن سكانها كانوا يشكلون ثلثي البشرية.

كان الغربيون يقولون إنهم يدعمون التحول الإعلامي الحر وانه في أي بلد يتحول من النظام الشمولي إلى النظام الديمقراطي لا بد أن يتحول من إعلام الدولة إلى الإعلام الخاص، ولا بد كذلك من تعدد القنوات وان إعلام الدولة لا دور له غير التعبئة و الدعاية، فيما كان المعسكر الرفض يرى أن إعلام الدولة يقوم على تقديم الخدمة العامة ولا يستطيع الإعلام الخاص القيام بها، وأحد يقول إن الإعلام الموجه يهدف إلى تعبئة مشاعر الناس، والثاني يقول إن الإعلام الرأسمالي يهدف إلى مصلحته أولا وأخيرا.

"ويرصد الدكتور مصطفى المصمودي تطور فكرة المناداة بالنظام الإعلامي الجديد، بدءا من توصية ملتقى عدم الانحياز في الجزائر سنة 1973 الذي نادى في إحدى توصياته بنظام إعلامي جديد، وفي ملتقى خبراء عدم الانحياز في تونس في بداية سنة 1976 المتعلق بمسائل الاتصال في الدول النامية أخذ المفهوم مكانته الدولية، ثم صادق وزراء إعلام عدم الانحياز في نيودلهي بالهند على توصيات تونس قبل أن يدعمها بواسطة الرؤساء في مؤتمر كولومبو في أغسطس 1976 ، ثم تبنى المؤتمر العام لليونسكو التاسع عشر في نيروبي برنامجا لتقليص الفارق في ميدان الإعلام بين الدول المصنعة و الدول النامية، وقد كللت مساعي البلدان غير المنحازة في 1978 عندما أقر المؤتمر العشرون لليونسكو لائحة يرسى بمقتضاها المؤتمر نظاما عالميا جديدا للإعلام و الاتصال، ثم أقرت الجمعية العامة الثالثة

والثلاثون للأمم المتحدة لائحة مماثلة تؤكد بوضوح أكثر إرساء نظام عالمي جديد للإعلام و الاتصال بعد شهر من مؤتمر اليونسكو" (7).

بعد انهيار حقبة البحث عن النظام الإعلامي العادل جاءت مرحلة الانتقال إلى طريق المعلومات السريع والذي له جذور منذ فترة الستينيات ولكنه كان مرتبطا بتلفزيون الكيبل الناشئ وقتها وكان الحديث مرتبطا بتطور الديمقراطية والتوقعات المتزايدة لها، و الوصول إلى المعلومات و الثقافة، ففي عام 1994 بدأت وسائل الإعلام في تكريس قدر كبير من التغطية بقرب وصول طريق المعلومات السريع .

لقد نشأ عن التطور المتسارع لطريق المعلومات السريعة تحول عميق في مسار البشرية حالة الانتقال هذه أطلق عليها **توفلر ألفين Alvin Toffler** " الموجة الثالثة، وهو يوضح الدخول في عصر المعلومات بعد العصر الصناعي، ويتحدث عن سد الفجوة مركزا على التعليم، ويقارن مناهج الأمس و اليوم و الغد كما يتحدث عن نهاية التكنوقراطية، وعن انقضاء صلاحية ديمقراطية التمثيل النيابي، ويخلص إلى أن المعرفة كوسيلة تختلف عن كل الوسائل الأخرى لأنها لا تنضب، ويمكن استخدامها من قبل الطرفين" (8).  
ويعد تحول ثورة الاتصالات إلى الرقمية بتغيير بعيد المدى عالميا و داخليا و محليا فالاتصالات الشبكية تربط كل شيء بكل شيء آخر، خالقة مجتمعا شبكيا يفترض تحولات معقدة ومتناقضة تتمثل في الآتي: (9)

-اللامركزية مقابل إعادة المركزية، فقد حلت مراكز جديدة للقوة في القطاع الخاص محل الحدود الاقتصادية القديمة التي كانت موجودة حول الدول، فالشركات المتعددة الجنسيات نشرت أنشطتها في شتى أنحاء العالم بفضل الاتصالات السريعة و الزهيدة التكلفة.

-التفتت مقابل الاندماج، فالوجود التقليدي لمجتمعات وطنية يخترقه الآن نشوء مجتمعات موصلة شبكيا، تجمع بينهم السياسة أو الأصل العرقي أو المصالح أو الجنس أو العمل.

-المجانسة مقابل التنوع، إن صناعة الترفيه و الإعلام العالمية التي نشرت الأفكار و الثقافة والسياسة تسيطر على كل من شبكات التوزيع و البرمجة بما يتضمن الأخبار و الأفلام التي تبث تلفزيونيا عن طريق الكيبل و الأقمار الصناعية، وفي الوقت نفسه أتاح انخفاض تكلفة التكنولوجيا تنوع الثقافات التي تبث، فمواقع الإنترنت المتعددة اللغات و البرامج الإذاعية باللغات المحلية تصل إلى الجماعات التي تمثل أقلية.

لقد ظهر بيننا إذن اقتصاد جديد تتصل أركانه مع بعضها البعض عن طريق الشبكات، كما ظهر مجتمع معلومات يقوم على المعرفة، وقد تغيرت الطريقة التي يعيش بها الأشخاص ويتعلمون، ويعملون ويتفاعلون مع بعضهم البعض بصورة لا يمكن إعادتها إلى سابق عهدها وتؤدي الثورة الرقمية إلى نشوء أشكال جديدة تماما من التفاعل الاجتماعي و الاقتصادي وقيام مجتمعات جديدة داخل فضاء سبروني.

ويقول آل غور، "إن التطورات في مجالات التكنولوجيا الاتصالية و الكمبيوتر جعلت من الممكن نشوء نظام اتصالات كوني، وفي مدى سنوات قليلة فإن الشبكة ستساعد في جمع كل المجتمعات في العالم من خلال طريق المعلومات السريع، هذه البنية الأساسية للمعلومات ستسمح للناس من أي قارة في أي بلد تقريبا في كل أجزاء العالم من التفاعل بطريقة كانت مستحيلة من قبل" (10).

لقد فرضت المعلوماتية و الشبكية منظومة اجتماعية و ثقافية و سياسية جديدة يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار، فالتكنولوجيا لم تعد تطبيقا مجردا لاكتشاف علمي، ولكنها متوالية اجتماعية و ثقافية، جعلت تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الحياة شبكية، فقد كانت الحكومات و النخب و الإدارات تملك هذه المعلومة و تتحكم تماما في طريقة بثها، وكانت جهة واحدة هي التي تتلقى جميع المعلومات لكن التكنولوجيا أحدثت تطورا فأصبح بإمكان المواطن أن يشارك في صنع قراره السياسي عن طريق خاصية المشاركة و التفاعلية التي فرضتها تكنولوجيا المعلومات.

### 2-1-2 أهمية الإعلام الإلكتروني:

يلعب الإعلام الإلكتروني دورا لا يستهان به في إحداث التأثير في اتجاهات الشرائح المختلفة في أي مجتمع، ولكن بدرجات متفاوتة مرتبطة بالظروف و الآليات التي يتم استخدامه فيها، سواء على مستوى الأفراد أو المجموعات و الدول وسنتطرق في هذا العنصر إلى أهم مميزاته:

\*انتشاره الواسع بين الناس دون استثناء وخصوصا فئة الشباب التي تعتبر الأهم بالمجتمع" بحيث يمكنهم من الإسهام في النشاطات الفكرية و السياسية و الاجتماعية، إذ يسهم الإنترنت في التعبير عن آراء الشباب واتجاهاتهم الفكرية و السياسية التي لا يستطيعون التعبير عنها صراحة في المجتمع"(11).

"\*وجود الإعلام الحر وتعدد جهات النظر مما يجعل المتابع للإعلام الإلكتروني يبحث عن جهات نظر مختلفة ويختار أقربها إلى ذهنه ويقوم باعتمادها مباشرة بعد أن يطلع على مصادر الأخبار المختلفة في التوجهات و الرؤى.

\*إمكانية الاستفادة من مواهب الجميع و التعبير عن الآراء بحرية وكذلك إمكانية طرح وجهة نظرك للآخرين دون قيود أو مشاكل أمنية.

\*سهولة تلقي المعلومات من مختلف أنحاء العالم، وسهولة طرح المعلومات بالصوت والصورة والكتابة إلى جميع أنحاء العالم، فهو يختصر الزمان و المكان، ولا يعرف الحدود كالإذاعات و التلفاز وحتى القنوات الفضائية لها أحيانا حدود عبر أقمار معينة، أما الإنترنت فلا يعرف حدود.

\* إمكانية الوصول للمعلومات و الأخبار القديمة أيضا، حيث أن وسائل الإعلام الأخرى تركز على المعلومات الحديثة و الأخبار الحديثة.

\* إمكانية التواصل مع الآخرين بسهولة و ببساطة.

\* الإعلام الإلكتروني يخدم المعارضين وهيئات المجتمع المدني و الهيئات الخاصة حيث أنه يوفر لهم ملاذا آمنا للحديث بحرية دون قيود تذكر.

\* الإعلام الإلكتروني حرر الإنسان من أجهزة التوجيه الإعلامي التي تسيطر على عقله فله مطلق الحرية بتلقي أي معلومات أو إرسال أي معلومات دون قيود.

\* يعتبر الإعلام الإلكتروني وسيلة اقتصادية لتبادل المعلومات، حيث أن شبكات الإنترنت موجودة في كل مكان، وزارات وأندية وشركات وفي البيوت، فهي وسيلة رخيصة الثمن ومفيدة في الوقت نفسه" (12).

### 2-1-3 خصائص الإعلام الإلكتروني:

للإعلام الإلكتروني خدمات وخصائص أعطته ميزة جديدة في الساحة الإعلامية، كونه اتسم بتحقيق الفائدة من التطورات الحديثة في مجال الاتصال والطفرة الرقمية، مما ميزه عن الإعلام التقليدي الذي تطور على مراحل عدة.

وبرز الإعلام الإلكتروني كمكون جديد في الساحة الإعلامية في العصر الحديث، وبدا مختلفا عن الإعلام التقليدي، " متميزا عنه بميزتين أساسيتين هما: (13)

#### -خاصية التنوع:

كان الصحافي يواجه مشكلة المساحة المخصصة لإنجاز مقال إخباري ما على مستوى الصحافة التقليدية" الورقية ". وبما أن الصحافة تعيش على التوازن بين الفضاءات المخصصة للتحليل، والمساحات الأخرى، كانت مهمة الصحافي تتمثل في إنجاز عمل صحافي يوفق بين المساحة المخصصة للتحليل وبين تلبية حاجات الجمهور، وهنا جاء دور " نسيج " الإنترنت الذي يسمح بإنشاء صحف متعدّدة الأبعاد ذات حجم غير محدد نظرياً، يمكن من خلالها إرضاء مستويات متعدّدة من الاهتمام وطريقة النص الفائق " Hyper- text " هي المحرك لهذا التنوع في الإعلام، والذي يمكن من إيجاد نسيج إعلامي حقيقي يستخدم أنماطا مختلفة من المقاربات، والمصادر، والوسائل الإعلامية، ترتبط فيما بينها جميعاً بشبكة من المراجع.

### -خاصية المرونة:

تبرز خاصية المرونة بشكل جيد بالنسبة للمتلقي مستخدم الإنترنت، إذ يمكن له إذا كان لديه الحد الأدنى من المعرفة بالإنترنت، أن يتجاوز عددًا من المشكلات الإجرائية التي تعترضه. ويلعب الحاسوب هنا دورًا مزدوجًا، فهو من جهة الوعاء المادي الذي يؤمن الاتصال بالإنترنت والتعامل معه، بالإضافة إلى وظيفته الأساسية المتمثلة في معالجة المعلومات وتخزينها بمختلف الأشكال والطرق. وكلما ازدادت قدرات الحاسوب، ازدادت مرونة التعامل مع الإنترنت من الناحية التقنية. أما على المستوى الإعلامي، فتبرز خاصية المرونة من خلال قدرة المستخدم على الوصول - بسهولة - إلى عدد كبير من مصادر المعلومات والمواقع، وهذا ما يتيح له فرصة انتقاء المعلومات التي يراها جيدة وصادقة، والتمييز بينها وبين المواقع التي تقدم معطيات مزيفة، مع العلم أن القدرة على تزييف المعلومة قد ازدادت كثيرا مع ظهور الإنترنت الذي سهل كثيرا من عمليات تركيب الصور، وتعديل الأصوات وغيرها.

يمكن أن نستنبط مما سبق جملة من الخصائص للإعلام الإلكتروني وهي:

-إعلام مفتوح.

-الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة بما يخفض من تكاليفه ويوسع من دائرة مستخدميه.

-تخطي حدود الدول.

-تعدد الثقافات و التوجهات بين أطراف العملية الاتصالية.

-تنوع و شمول المحتوى.

-حرية وسهولة النفاذ إلى المعلومة.

- توسيع دائرة التنافس الإعلامي.

-الاعتماد على خدمات تفاعلية مما يدخل الجمهور كشريك أساسي في صنع المحتوى الإعلامي.



- تنامي دور القطاع الخاص في مجال العمل الإعلامي.
- ظهور أشكال جديدة من الإعلام مثل "إعلام الفرد" القائم على البث الشخصي.
- بالرغم من الدور الإيجابي للإعلام الإلكتروني إلا أنه لا يخلو من الإشكاليات:
- صعوبة الوثوق و التحقق من صحة وصدقية العديد من البيانات و المعلومات التي تحويها بعض المواقع في ظل الحاجة إلى التعزيز المتواصل للقدرات الثقافية و التعليمية للمتلقي.
- ضعف ضوابط السيطرة على نشر العنف و التطرف و الإرهاب.
- عدم التوازن بين حجم و نوعية الرسائل الإعلامية الموجهة وبين استعداد المتلقي لها فيما يتعلق بالرأي و الرأي الآخر.
- تفتيت دائرة التلقي، والتركيز على مخاطبة الأفراد و الجماعات الصغيرة وفق الميول والاحتياجات الفردية.
- انتهاك حقوق النشر و الملكية الفكرية.
- ارتكاب الجرائم الإلكترونية باستخدام التقنيات الحديثة.

## 2-2 قنوات الإعلام الإلكتروني:

لقد فرضت الانترنت نفسها كوسيط إعلامي جديد مغاير لما سطرته أبجديات الإعلام وفرضت تغييرات جذرية في مفهومه التقليدي، حيث طورت علاقة الفرد بمحيطه لا سيما علاقة القائم بالاتصال مع المتلقي، أين أصبح هذا الأخير في تفاعل دائم مع النصوص الإعلامية وحتى الوسيلة الحاملة لهذا النص. فكيف يمكن أن نطلق على نصوص سمعية بصرية تبث على الانترنت؟ و كيف نسمي المطبوعات المنشورة على صفحاتها بصورة دائمة؟ طبعا أكثر المصطلحات ملائمة لهذا الإعلام الجديد هو مصطلح الإعلام الإلكتروني.

"يأتي الإعلام الإلكتروني ليعبر عن مرحلة من مراحل التطور التكنولوجي في وسائل الاتصال التي تعتمد على الوسائط الإلكترونية في تزويد الجماهير بالأخبار و المعلومات، و لا يعني الإعلام الإلكتروني مجرد استبدال الوسائل القديمة (الصحيفة المطبوعة) بوسائل حديثة (الحاسب الآلي) فالمسألة تمس أيضا كافة أطراف العملية الاتصالية لتشمل الوسيلة و الرسالة والمرسل و المستقبل و التغذية المرتدة". (14)

يعني هذا أنه من المفترض النظر إلى التحول إلى الإعلام الإلكتروني رؤية فاحصة فهو لا يعني مجرد التحول في الوسيلة الناقلة للمادة الإعلامية، بل التغييرات التي تطرأ على الوسيلة ستؤثر على الرسالة و كافة أطراف العملية الاتصالية.

كما يرى شريف درويش اللبان "أن الإعلام الإلكتروني هو عبارة عن محتويات يتم إصدارها و نشرها على الشبكة الدولية سواء كإصدارات الكترونية للصحف الورقية أو موجز لأهم محتوياتها أو كمجلات و جرائد الكترونية أصلية ليس لها إصدارات عادية على الورق". (15)

غير أن هذا الإعلام لديه أوجه متعددة حيث يتميز بالتنوع في الرسائل و المواقع الإعلامية و في هذه النقطة سنتناول أهم هذه القنوات والمتمثلة في الصحف الكترونية، راديو و تلفزيون الإنترنت و السينما التفاعلية، أما الحكومات الإلكترونية فسنتناولها بالتفصيل في الفصل الموالي.

### 2-2-1 الصحف الإلكترونية:

شهدت الصحافة المكتوبة منذ ظهور المطبعة، هذه الثورة التي يعتبر النشر الإلكتروني أهم محرقاتها، و في المنطلقات الجديدة لثورة النشر تأثرت صناعة الصحافة كأحد أشكال الإعلام بشكل ملحوظ فظهر ما يسمى بالصحيفة الإلكترونية *Electronic News Paper* ، و التي أخذت عدة تسميات أخرى: الصحيفة الخيالية *Vertual News Paper* ، الصحيفة على الخط *News Paper on line* ، الصحيفة خارج الخط *News Paper out line* .

و في النقطة الموالية سنسلط الضوء على مفهوم الصحيفة الالكترونية، مميزاتها، أنواعها وواقعا في العالم العربي.

## 2-2-1-1 الصحف الإلكترونية المفهوم و المحددات:

لقد قام عدد من الباحثين بمحاولة تحديد مفهوم الصحيفة الالكترونية كالتالي:

يعرفها محمود علم الدين بأنها: "تلك الصحيفة التي تستعين بالحاسب في عمليات الإنتاج والنشر

الالكترونية" (16)، بالرغم من أن هذا التعريف جاء قبل أن تظهر الصحيفة الالكترونية إلا أنه يتنبأ بظهور

نوع جديد من الصحيفة تقوم على الكمبيوتر في شتى عملياتها، من الإعداد إلى الإنتاج إلى التحرير

التوضيب حتى الوصول إلى إخراجها من خلال الأوعية الالكترونية.

و يعرفها سعيد الغريب النجار بأنها: " تلك التي يتم إصدارها و نشرها عبر شبكة الانترنت العالمية

أو غيرها من شبكات المعلومات، سواء كانت نسخة أو إصدارة الكترونية لصحيفة مطبوعة ورقية، أو

صحيفة الكترونية ليست لها إصدارة مطبوعة ورقية، سواء كانت صحيفة عامة أو متخصصة، سواء كانت

تسجيلا دقيقا للنسخة الورقية أو كانت ملخصات للمنشور بها طالما أنها تصدر بشكل منتظم". (17)

هذا التعريف يركز على مفهوم الصحيفة الإلكترونية استنادا إلى تقسيمها إلى نوعين، النسخة

الإلكترونية للصحيفة الورقية، والصحيفة الإلكترونية المحضة.

و يضيف الباحث عماد بشير في تعريفه للصحافة الالكترونية على أنها: "تنطبق عليها مواصفات

الصحيفة اليومية المطبوعة، لجهة وتيرة الصدور و لجهة تنوع المواضيع بين السياسة الثقافة، الاجتماع

والرياضة، و لجهة تنوع شكل المادة الصحفية بين الخبر، المقابلة، التحليل والمقالة، لكن أهم ما يميزها

عن الصحيفة المطبوعة هو توافر المادة الصحفية على شكل نص الكتروني يمكن البحث فيه و تحريره

من جديد بعد استرجاعه و بالتالي خزنه كمادة صحفية جديدة، و من المزايا الأخرى سرعة الوصول إلى

مادة صحافية بأكثر من طريقة". (18)

في هذا التعريف يحاول الدكتور **عماد بشير** تبيان الفروق الموجودة بين الصحيفتين المطبوعة والالكترونية و الذي يجعل من هذه الأخيرة متميزة بسرعة وصول مادتها و كذا القدرة على معالجتها و تخزينها

يعرفها جواد راغب الدلو بأنها: "الصحافة المنشورة عبر و سائل و قنوات النشر الالكتروني بشكل دوري و تجمع بين مفهومي الصحافة و نظام الملفات المتتابعة، و تحتوي على الأحداث الجارية، و يتم الاطلاع عليها من خلال جهاز كمبيوتر عبر شبكة الانترنت". (19)

هنا يحاول الباحث الربط بين الصحافة الالكترونية و نشرها عبر ما يسمى بوسائل النشر الالكتروني كالحواسيب التي تعتبر أهم قناة تمر عليها عملية النشر الالكتروني كما ركز على مفهوم نظام الملفات المتتابعة أو المتسلسلة في منشور الكتروني دوري أو غير دوري نلاحظ أن كل هذه التعريفات تتفق على النقاط التالية:

- أن الصحيفة الالكترونية تأخذ طابعا متغيرا، دوريا.
- أنها لا تأخذ الشكل الورقي.
- أنها تنقسم إلى قسمين.
- أن المادة المكونة لها ليست نصوص كتابية فحسب بل يمكن أن تكون مزودة بالصوت والصورة المتحركة.
- أن الصحافة الالكترونية تبقى دائما متميزة على الورقية بسرعتها و قدرتها على معالجة النصوص و تخزينها و إعداد أرشيف لها.

### مميزات الصحافة الالكترونية:

تتمس الصحافة الالكترونية عن مثيلتها الورقية بعدة خصائص أهمها:

-التفاعلية: و هي نوعان: "اتصال تفاعلي مباشر كمشاركة القراءة في غرف الحوار و خدمة المراسل التي تسهم في تحقيق الاتصال المباشر بين مسؤولي الصحافة و محرريها و مراسليها وكذا اتصال تفاعلي غير مباشر مثل البريد الإلكتروني، و الاستفتاءات أو القوائم البريدية" (20) و يقصد بذلك أن الصحافة الإلكترونية ليست بثاً أحادياً و تلقياً إجبارياً، و لكنه ذو صبغة تفاعلية يختار فيها الملثقي احتياجاته و يشارك في الوقت ذاته في الرأي و البث، و هذا التواصل يكون عن طريق فتح باب التعليقات أو النقد و توجيه الأسئلة، مما يساعد على تحسين مواطن القوة و مواطن الضعف في النص المنشور، كما تتيح هذه الخاصية للصحفيين تكوين علاقات جديدة تفاعلية مع صحفيين آخرين في بقاع جغرافية متعددة عبر البريد الإلكتروني.

-الديناميكية: فالصحافة الإلكترونية ليست ساكنة، و هذه الطبيعة الديناميكية هي التي تيسر إمكانية استخدام تقنية الهيبرتكتست (Hypertext)، و هو نظام تقديم للنص يستطيع منه المستفيد أن يكون حراً في توجيه حركيته بطريقة تكون منطقية له بدلاً من أن يكون محصوراً في الشكل التتابعي المنطقي للكاتب، أي أن القارئ حسب عماد مكاوي يستطيع القفز قفزات سريعة من مكان لآخر في النص إلى آخر عن طريق روابط لينكس (Links).

-المباشرة و التحديث المستمر: يقصد بذلك تقديم الصحف الإلكترونية خدمات إخبارية آنية *Online* تستهدف إحاطة متصفحها بالتطورات الحالية في مختلف المجالات و ينطلق عمل الصحف الإلكترونية على تحديث خدماتها الإخبارية بشكل مستمر طوال اليوم من رغبتها في مسايرة الطبيعة الخاصة بالانترنت التي تعد المباشرة و الفورية أحد سماتها.

-الشيوع و الانتشار: "أي أنه يخلق مساحات جديدة للنشر، فوجود الصحافة الإلكترونية يخلق مساحات جديدة للناشرين و المؤلفين معاً، و ذلك عن طريق إزالة الحدود الجغرافية، بحيث أن الصحافة الإلكترونية تدخل بقوة في مجال الدولية متجاوزة المحلية و الإقليمية". (21)

أي أن سرعة و سهولة نشر المواد الكترونيا مقارنة بالطريقة التقليدية ساهم في انتشار الصحيفة الالكترونية و شيوعها لدى مستخدم الانترنت بحيث تتم عملية النشر بسرعة كبيرة مقارنة بالوقت الذي يأخذه نشر و توزيع الورقية.

-تعدد خيارات التصفح: حيث أدى تعدد مجالات النشر الالكتروني إلى أن تجد المجموعات الإنسانية مهما قل عددها و ضاقت اهتماماتها. ما تتطلع إليه من خدمات إخبارية و معلوماتية إضافة إلى أنه أصبح بإمكان الأفراد تلبية حاجاتهم الاتصالية بالاستفادة من خدمات الصحف التي تقدم المواد الصحفية وفقا لما تطلب، و هي التي يطلق عليها *News Paper on Demant* (22).

## 2-2-1-2 أنواع الصحف الالكترونية:

يمكن تقسيم الصحافة الالكترونية وفقا لعدد من الاعتبارات:

**أولاً:** أنواع الصحف الالكترونية باعتبار وجود أصل مطبوع أو عدمه و هي تنقسم إلى:

أ/ الصحافة الورقية بدعامتها الالكترونية: "هذا النوع من الصحافة هم ما نطلق عليه الصحافة على

الخط أو الصحافة الالكترونية المكملة نظرا لطبيعة الوظيفة المنوطة بالانترنت تجاه الصحيفة الورقية وهو

"نشر الصحيفة الكترونيا و على أساسه تقوم صحيفة معينة بوضع مضمونها على شبكة الوب بإصدار

يومي منتظم بالنسبة لليوميات أو الأسبوعيات ..... " (23) و تكون إما:

- صحف الكترونية تقدم المضمون الورقي كاملا كما هو بعد تحويله إلى الشكل الالكتروني

بالمحافظة على نفس المضمون من خلال نقل نفس المواضيع و نفس المعالجة الإخبارية، بنفس الخط

الافتتاحي لها ورقيا، ويتم عرضها في صفحاتها الأولى و التي هي نفسها التي تكون في واجهات المحلات

و الأكشاك مع اختلاف في التسميات، النشر بدل التوزيع و القارئ العادي أصبح يطلق عليه المستعمل

كما أن طبيعة العلاقة بين الصحيفة و بين القارئ باتت تفاعلية حية .

- صحف الكترونية تقدم بعض المضمون الورقي فقط .

ب/ الصحافة الإلكترونية المحضة (المستقلة): و هي الأخرى توجد في صورتين:

- صحف الكترونية لا ترتبط بأصل مطبوع، و إنما توجد فقط على الشبكة " و يتمتع "هذا النوع من الصحافة الإلكترونية المحضة بجهاز إداري و تنظيمي و فرق عمل تقنية و طاقم صحفيين و مراسلين بعبارة مختصرة مؤسسة صحفية تستغني عن عمليتي الطبع و التوزيع، وتستبدلها بالنشر الإلكتروني. وهي شركة لها مخرجات من دفع استحقاقات كراء المقر، دفع الكهرباء و منح أجور العمال و الصحفيين و توفير أجهزة كمبيوتر شخصية و دفع اشتراكات الانترنت ..... ، أما المدخلات فلقد كانت شبه معدومة إلى أن تعززت بفكرة الإشهار الإلكتروني " (24) هنا بالجزائر أصدر عشرة صحفيين جزائريين صحيفة باسم الجيريا . باللغة الفرنسية و الانجليزية تهدف إلى تحدي الرقابة و استغلال مناخ الحرية المتوفر على الانترنت ودون الحاجة إلى أموال كثيرة ومقر. و لا يتطلب الأمر سوى موقع على شبكة الانترنت.

- صحف الكترونية لها إصدار مطبوع و لكنها لا تشترك معه في محتواه و لا ترتبط به إلا في الاسم و الانتماء إلى المؤسسة الصحفية.

**ثانياً:** أنواع الصحف الإلكترونية باعتبار نوع التقنية المستخدمة في الموقع: و هو ما يعرف بأنماط

نقل النص على شبكة الانترنت و تنقسم إلى أربعة أنواع:

أ/ "الصحف الإلكترونية التي تستخدم تقنية الجرافيك التبادلي (GIF)، و الذي يتبع نقل صورة شكلية

من بعض مواد الصحيفة الورقية إلى موقعها على الانترنت" (25)، هي تقنية غير جديدة إضافة إلى أنها لا تمكن القارئ من الميزات التفاعلية مثل معظم الصحف الإلكترونية الموجودة بالجزائر.

ب/ الصحف الإلكترونية التي تستخدم النص المحمول (PDF): (\*\*) هي تلك التي تتيح نقل

النصوص و الأشكال و الصور و الرسوم و الصفحات كاملة من الصحيفة الورقية إلى موقعها على الشبكة بشكل مطابق تماماً للنسخة الورقية " و تعمل تقنية PDF على تنسيق الصفحة الذي وضعه مصمم الوثيقة أصلاً أثناء تصميمه لوثيقته، كما أن ملفات PDF لا يتم إعادة تنسيقها من قبل القارئ عن طريق

برنامج التصفح كما أن القارئ لا يمكن له أن يغير الخطوط التي يحويها ملف PDF ، و هذا الأمر ضروري في مجال النشر و التصميم". (26) من أمثلة هذا النوع من الجرائد الالكترونية جريدة السفير اللبنانية.

ج/ الصحف الالكترونية التي تستخدم تقنية النص الفائق HTML :

(*Hyper text marhup Format*) وهو النمط الذي يتيح وضع نصوص الصحيفة الالكترونية بشكل مستقل عن نصوص الصحيفة الورقية و يستفيد من إمكانيات الانترنت المتعددة و أهمها الجمع بين النص و الصورة و الصوت و لقطات الفيديو و إمكانية توافر خدمات البحث و الأرشفة و نسخ النصوص". (27)

د/ الصحف الالكترونية تجمع بين نمط النص الفائق و النمط المحمول للاستفادة من مزايا النظامين.

2-2-1-3 نشأة الصحافة الالكترونية في العالم العربي:

في ظل التحدي الذي فرضته الانترنت كوسيط إعلامي اتصالي متعدد المزايا، لا يضاهيه في ذلك وسيط آخر، وجد الناشرون العرب أنفسهم في وضع لا يسمح لهم بتجاهلها، وبالتالي دخلوا مجالها دون أن يتأخروا كثيرا عن العالم.

"و لعل التواجد الصحفي العربي على شبكة الانترنت يعود إلى تجارب الشباب العربي الذين يعيشون في الولايات المتحدة الأمريكية و غرب أوروبا في بداية التسعينيات، حيث كان هؤلاء يتراسلون عبر شبكة الانترنت و تطبيقاتها الأولى مع بعضهم البعض حول قضايا و أخبار الوطن الأم بما يشبه تلك النشرات الصحفية التي توزع في المقاهي و المنتديات العربية في تلك البلاد". (28) هذا أدى إلى اتساع النطاق اللغوي لمفهوم الصحافة الالكترونية ليشمل اللغة العربية بالرغم من أن مفهومها لم يتم استيعابه بعد بالقدر الكافي من قبل الناشرين العرب.



"إن أول وجود عربي مؤسس في شبكة الانترنت كان بإعلان جريدة الشرق الأوسط في عددها الصادر في 6 سبتمبر 1995، بأن الصحيفة ستكون متوافرة عبر شبكة الانترنت في 9 سبتمبر 1995 حيث توافرت الصحيفة اليومية العربية الكترونيا لأول مرة على الشبكة، وكانت الصحيفة العربية الثانية التي توافرت على الانترنت هي صحيفة النهار اللبنانية التي أصدرت طبعة الكترونية يومية خاصة بالشبكة ابتداء من 1 جانفي 1996 ، تلتها جريدة الحياة في الأول من جانفي 1996 و السفير في نهاية العام نفسه". (29) بالنسبة لأول صحيفة عربية على الانترنت كان توافرها في شكل صور فقط و يمكن القول بأنها بداية معقولة إذ ما ذكرنا بأن عدد الصحف في الانترنت في تلك الفترة كان محدودا جدا وهذه الصحف تعتمد في بنها للمادة الصحافية على تقنيات متفاوتة و لكن أيا من هذه التقنيات لم يرتفع بالصحافة العربية إلى مستوى الصحيفة الالكترونية المتكاملة.

بعد ذلك تنامت الصحف العربية على الانترنت و أصبحت تقريبا في كل البلدان العربية توجد صحف الكترونية، غير أن الاستفادة من خدمات الانترنت في الوطن العربي قد تأخرت نوعا ما و قد أرجعت دراسة معينة إلى أن هذا راجع لضعف البنية الأساسية لشبكات الاتصالات، إضافة إلى بعض العوائق الاجتماعية و الثقافية و الاقتصادية و هذا ما أثر بشكل رئيسي على سوق الصحافة الالكترونية.

أما فيما يخص الصحف غير العربية الأصل و التي تصدر باللغة العربية نجد "الصحيفة الالكترونية التي أطلقتها هيئة الإذاعة البريطانية (BBC) عام 1998 و هي تبث مادتها على مدار الساعة، من تطورات سياسية وكذا أحداث عربية وعالمية بالصوت والصورة والأفلام التسجيلية.... الخ، جامعة في وقت واحد أمام المتصل بالموقع متعة القراءة والاستماع والمشاهدة بسرعة و كفاءة تكنولوجية كبيرة، الأمر الذي جذب جمهورا عربيا جديدا وبشكل متزايد خصوصا في السعودية ومصر وعدد من دول الخليج فضلا عن العرب الذين يعيشون بالمهجر في الغرب الأوربي و أمريكا و أستراليا ... الخ". (30) و الرهان

القائم الآن من قبل مسؤولي إل **BBC** البريطانية، هو تطوير هذه الصحيفة الإلكترونية لكي تصبح الصحيفة العربية الأولى في العالم العربي.

أما فيما يخص الصحف العربية الإلكترونية المحضة والتي كان منشؤها في شبكة الانترنت، فقد جاء متأخرا نوعا ما إذ كان أول حضور من خلال صحيفة (الجريدة) **Aljareeda.com** التي انطلقت في جانفي 2000 للصحفي محمد جبر شرع، "بعد ذلك صدرت صحيفة (إيلاف) اعتمادا على نظام تحرير جديد صممه شركة (نودلج فيو) حسب متطلبات (إيلاف) بالاستناد إلى تقنية جافا (**Java**) المتطورة للنشر الإلكتروني، وعلى الرغم من أن إيلاف ليست أول جريدة تصدر على الانترنت، إلا أنها أول جريدة صممت خصيصا للانترنت بواسطة نشر متعدد لعرض النصوص والصور والأصوات، كما يوفر هذا النظام ربط غرف أخبار و تحرير متعددة تابعة لإيلاف تنتشر في مناطق مختلفة كبيروت ولندن والمغرب مرتبطة بشبكة تحرير واحدة تسمح للمحررين بالعمل سويا و كأنهم في قاعة واحدة". (31) ما نلاحظه هو أن جريدة إيلاف الإلكترونية تعتبر أول صحيفة عربية على الانترنت هدفها الحصول السهل على المعلومات ذات النوعية العالية، و كذا استخدام آخر التقنيات و الانتقال بالتجربة الصحفية باستخدام الانترنت إلى أرقى مستوى.

يتضح مما سبق أن الصحافة الإلكترونية العربية تواجهها العديد من التحديات تعوق تميزها ومنافستها لمثيلاتها الأجنبية أهمها:

- ضعف عائد السوق من المعلنين و القراء - عدم تأهيل الصحفيين العاملين بها - عدم وجود قاعدة مستخدمين جماهيرية واسعة.

### 2-2-2 راديو الإنترنت:

تتنوع التطبيقات الصوتية والإذاعية الجديدة لتشمل طيفا واسعا من المستحدثات التي تتلاحق وتفرض نفسها بسرعة واضحة، وهي تشمل أنواعا مختلفة من البث الرقمي والفضائي للراديو والاتصال الهاتفي عن

طريق الإنترنت و المؤتمرات البعدية الصوتية ونظم نقل الملفات الصوتية عبر الشبكة وأنواعا مختلفة لراديو الإنترنت، وسنركز في هذا الجزء على المجموعة الرئيسية من التكنولوجيات و التطبيقات التي تشمل البث الرقمي و الفضائي للراديو عبر الشبكة.

## 2-2-2-1 المفهوم و التطور:

\*راديو الإنترنت هو عبارة عن برامج صوتية يتم بثها عبر توصيلات الإنترنت، وهو نظام لا يشبه طريقة البث التقليدية عبر الفضاء بواسطة الإشعاعات الكهرومغناطيسية أو ما يسمى أيضا موجات الراديو، هو خدمة إذاعة تبث عن طريق الشبكة ويمكن لأي مشترك في الإنترنت القيام بها كما يمكنه الاستماع لأي محطة موجودة على الإنترنت، فقد أصبح باستطاعة أي شخص أن يصبح مالكا لمحطة إذاعية على الشبكة حتى ولو كان مركزها في البيت، فكل ما يحتاجه هو أن يملك هو شخصا صوتا يستطيع من خلاله توصيل رسالته ومواد إذاعية وكمبيوتر" (32).

فالعديد من محطات الإذاعة في الإنترنت مستقلة تماما عن المحطات التقليدية بحيث تعرض أفقا واسعا من الخدمات الإخبارية و الموسيقى والرياضة.. الخ.

\*تطور راديو الإنترنت: تم تطوير أولى إذاعات الإنترنت وهي **Internet Talk Radio** بواسطة

**كارل مالمود Carl Malamud** في عام 1993 وقد استخدمت هذه الإذاعة الناشئة تكنولوجيا ناشئة

أيضا وقتها يطلق عليها: **Mbone IP multicast Backbone On The Internet** وفي فبراير

من عام 1995 بدأ بث أول راديو انترنت على مدار الساعة وهو راديو **Radio Hk** وكان يبث برامجه

الموسيقية لفرق مستقلة وقد أنشأه **نورمان هاجار Norman Hajjar** من معمل نوميديا وهي شركة

إعلانات في كاليفورنيا، قبل هذه الخدمة أعلنت محطة **WXYC** وهي راديو أف أم في 7 نوفمبر 1994

انطلاقتها على الشبكة، وقد توالى انطلاق الإذاعات من النوعين بمرور الوقت في الولايات المتحدة ثم في

أوروبا التي بدأ فيها بث راديو فيرجن من بريطانيا في مارس 1996 على مدار اليوم، ثم تلاحق تطور

المبادرات الفردية، فقد أطلق **غاري جيوليانو Guy w.giuliano** في 1996 خدمة برمجية كاملة باسم GBS راديو نت وورك تطورت إلى خدمتين إذاعيتين في 1998 هما راديو "بمب" وراديو "لاود" ليتم شراؤها فيما بعد بواسطة مؤسسة إي ميوزيك بصفة مالية ضخمة وقتها.

في عام 1999 أطلقت شركة اسمها بي ام بي **Bmp** أداة برمجية تمكن أي شخص من بث برامج صوتية إذاعية في عشر دقائق باسم مايكاستر وهي برمجة تعتمد على ملفات الأم بي ثري تمكن الفرد من إرسال المواد الصوتية من موسيقى و غيرها إلى الآخرين، بينما يكون هو شخصيا يستمع إليها(33).

الملاحظ هنا هو أن ظهور الإنترنت قضى على مثل هذه البرامج بعد عام 2001.

2-2-2-2 طرق الاستماع إلى راديو الإنترنت: هناك العديد من الطرق التي يمكن بها الاستماع

إلى الراديو عبر الإنترنت منها(34).

1- Windows media Player: وهو برنامج يحتوي على مولف الراديو الخاص به حيث يوجد

العديد من الصفحات على الإنترنت، و التي تحتوي على محطات إذاعية يمكن الاستماع إليها مباشرة..حيث يعني هذا البرنامج للكثير من مستخدمي الكمبيوتر المتعة الكاملة بملفات الصوت و الصورة

الرقمية، وذلك لتميزه بالكثير من المميزات مثل:-تسجيل ملفات **MP3** وعرض أفلام **DVD** -سرعة

الاستماع المباشر من الإنترنت-ميزة سلسلة الملفات، وهي إذا وقعت عينك على مسار صوتي، وشعرت

أنك ترغب في الاستماع به و الاستماع إليه، ويمكنك النقر بزر الفأرة الأيمن عليه لتضيفه إلى قائمة

الملفات التي يتم تشغيلها حاليا، دون الحاجة إلى إضافتها لقائمة التشغيل الحالية وإعادة تشغيلها..

وللاستماع إلى الراديو عبر الإنترنت من خلال **Media Player**

-اضغط على الزر **Radio Turner** وستظهر لك قائمة بالمحطات المتوفرة

-إذا لم تعجبك أي محطة منها، فهناك في الجهة اليمنى تصنيف لمحطات الراديو حسب نوع الموسيقى التي تقدمها، بالإضافة إلى وسيلة بحث إذا كنت تبحث عن شيء محدد هناك زر أخضر اسمه Find More Station اضغط عليه لتجد محطات أخرى.

2-Real Player: وهو برنامج آخر يجعلك قادراً على الاستماع إلى الراديو عبر الإنترنت و بكفاءة تامة، وعند الضغط على زر Radio Turner يمكنك الاستماع إلى أكثر من 2500 محطة وكذلك يمكنك الضغط على زر **Fine A Station** من اختيار المحطة التي تريدها.

ويتميز هذا البرنامج بميزة أخرى وهي سهولة العثور على محطات تبث باللغة العربية.

3-انترنت إكسبلورر: حيث يمكن الاستماع للراديو في الإنترنت إكسبلورر من خلال ما يسمى **Media Tool Bar** وبالضغط على أيقونة **Media** ليظهر لك العمود **Tool Bar** في الجهة اليسرى من المتصفح، اضغط على **Media Options** ثم **Radio Guide** وسيكون بالإمكان اختيار محطة الراديو التي تتوافق مع اهتمامك .

3-Win AMP: و بالضغط على الزر المسمى **Win AMP Prosser** في نافذة المتصفح

الصغير الذي سيظهر هذا البرنامج، اختر راديو وحدد نوع الموسيقى أو الإذاعة التي تفضلها. (35)

4-Win FM: وهو برنامج متخصص للاستماع إلى محطات راديو الإنترنت فلا وظيفة له غير

ذلك، ومع ذلك لم يحقق نجاحاً، ويمكنك تحميل النسخة من الموقع التالي: (36)

[www.tucowscom/preview/193515.html](http://www.tucowscom/preview/193515.html)

وهكذا أتاحت الإنترنت فرصة كبيرة لكل شخص أو شركة أن ينشئ محطة إذاعية خاصة بهم، حيث

أصبح الإرسال الإذاعي عبر الإنترنت أمراً ميسوراً لأي مستخدم للكمبيوتر، حيث لا يتطلب إنشاء محطة

راديو الإنترنت أي شيء غير: (37)

-نسخ من برنامج الخدمة المجاني الخاص بهذا العمل

-القدرة على إقامة محطة إذاعية داخل الإنترنت.

-أي مكان بداخل المنزل أو المكتب.

-لا تحتاج إلى إذن رسمي.

-لا تقوم بالتشويش على المحطات الأخرى.

-المحطة الخاصة بك تصل إلى أي مكان في العالم دون أن يسألك أحد.

### 2-2-3 نظم البث الإذاعي في الإنترنت:

يوجد نوعان من طرق البث الإذاعي، أحدهما البث المتدفق و النوع الثاني البودكاستنغ وهو طريقة

مستحدثة تنتشر بسرعة حليا في شبكة الإنترنت وسنقدم في هذه الجزئية شرحا مفصلا للطريقتين.

#### النوع الأول:إذاعة البث المتدفق(الويكاستينغ)

"هذا النوع من البث يطلق عليه بشكل عام الويكاستينغ **webcasting** وقد كان وراؤه **بريان رايلا**

**Brian railla** منذ عام 1989 وقدمه في منتصف التسعينات ويمثل نمطا للبث الإذاعي و التلفزيوني

الحي عبر الإنترنت باستخدام نظام تكنولوجيا البث المتدفق أو طريقة الانسياب لنقل مادة واحدة لتوزيعها

تزامنيا للمستمعين و المشاهدين في الشبكة.

وتعتبر تكنولوجيا البث المتدفق أو طريقة الانسياب في الإنترنت من أهم الطرق الأكثر شيوعا للبث

الصوتي وبث إذاعة الإنترنت وهي تمثل بديلا عن الصوت المسجل، مثلما هو الحال في ملفات واف

والتي لا تبدأ في العمل حتى يتم وصول جميع مكونات الملف، فبدلا من إرسال إشارات ثابتة ترسل

المحطة حزما سمعية عبر الإنترنت لتصل إلى الكمبيوتر، وقد تصل غير مرتبة ويعمل الكمبيوتر على

تخزينها بداية، بدل تشغيلها كي يستقبل قادرا كافيا لشغل مساحة زمنية تكفي لوصول أية حزمة متأخرة قبل

أن يحين دورها، وتأخذ حمل كل حزمة رقما خاصا ليتم ضغط البيانات التي تحملها بهدف التوصيل

الأسرع، وعندما يستقبل الكمبيوتر الحزم يعيدها إلى حجمها الطبيعي أو يعيد صياغة البيانات، ثم يقوم بتشغيلها بترتيبها الصحيح، والنتيجة المعلومات نفسها التي تصل بالإشارات الثابتة" (83).

### النوع الثاني: البودكاستينغ

"ينتشر البث الإذاعي حالياً بطريقة البودكاستينغ **Podcasting** الذي يحقق مبدأ المحتوى الصوتي عند الطلب الذي يرتبط بموعد بث البرامج على الراديو إذ يمكن تحميله عند توفره على الإنترنت أو يمكن تحميله مباشرة إلى جهاز الموسيقى المحمول **Mp3 Player** وهذه هي رؤية وحصيلة تزواج المدونات الشخصية مع البث الإذاعي و الصوت الرقمي أو حتى الفيديو بحيث أصبحت نشرات أو ملفات الصوت التي تحمل صيغة خاصة من لغة **XML** للنشر والتوزيع على الويب تسمى بودكاستينغ الذي يبث الصوت و الفيديو معاً، ويحاكي الفيديو عند الطلب بما يمكن معه تحميل الملفات الصوتية والاستماع إليها من الكمبيوتر أو جهاز الموسيقى المحمول من مشغلات أم بي ثري باستخدام نظم التجميع.

ويسمى البث الإذاعي أو التلفزيوني عادة بالبث الواسع **Broadcasting** بينما نالت تكنولوجيا بث الصوت عبر الإنترنت تسمية بودكاستينغ لأنها تبث لأجهزة الموسيقى و الصوت الرقمية وهي تختلف عن البث التلفزيوني وبث الويبكاستينغ، في أنها لا تعتمد دفع المحتوى نحو المستخدمين، بل على العكس تستخدم تكنولوجيا السحب و التوزيع التلقائي" (39).

يتطلب تأسيس إذاعة صوتية خاصة من نوع بودكاستينغ مدخلات بسيطة تشمل برنامج تسجيل صوتي و برنامج دمج ملفات الصوت، وسماعة و برمجيات، مثل أوداسيتي وملف **LAME** لإنتاج ملفات أم بي ثري ثم تحميل الملف إلى موقع خاص بالإذاعة، وتوفير برمجيات التغذية بنسق **RSS** مثل برنامج السكايب.

### 2-2-3 تلفزيون الإنترنت:

حتى وقت قريب، كان التلفزيون يبت فقط عن طريق الأنظمة الأرضية و الكوابل والأقمار الصناعية ومع تقدم التكنولوجيا و التطور في سرعة الإيصال بالإنترنت، وزيادة استخدامها وانخفاض تكلفة الاستخدام بشكل عام، فقد أصبح من الشائع الحصول على المواد التلفزيونية التقليدية على الشبكة، وقد ظهرت بالإضافة إلى هذا النوع من البث الشبكي، أنواع تلفزيونية مستحدثة على الإنترنت، هذا التلفزيون يبت مباشرة عبر الإنترنت إلى الكمبيوتر تطبيقا لما أطلق عليه التلفزيون الذكي الذي يكون في أشكال مختلفة، وقد خلق معه نمطا جديدا من المشاهدة تحول فيها المشاهد إلى مشارك شأن كل التطبيقات الإعلامية الجديدة.

### 2-3-1 تعريف تلفزيون الإنترنت:

يخط الكثيرون بين تلفزيون الإنترنت و تلفزيون بروتوكول الإنترنت ونحن في الواقع أمام نوعين من أنواع التلفزيون الشبكي.

فبينما يتم بث النوعين بواسطة بروتوكول الإنترنت إلا أن النقاط النهائية لكليهما تختلف فتلفزيون بروتوكول الإنترنت وهو في الغالب يقوم على مبدأ الدفع مقابل المشاهدة فيما لا يحتاج تلفزيون الإنترنت غير شاشة للمشاهدة واتصال سريع بالإنترنت.

"ويبت تلفزيون الإنترنت بنوعيه الرئيسيين برامجه إلى المنازل عن طريق انترنت الحزمة العريضة وبروتوكولات الإنترنت، وفي العادة تتطلب بعض أنواعه، مثل تلفزيون بروتوكول الإنترنت اشتراكا من المستخدم وعلبه استقبال وتحويل البث، وهو في العادة يحمل مجموعة من الخصائص التي لا يوفرها التلفزيون التقليدي إذ يتقاطع عمله مع الفيديو عند الطلب ونظام الصوت عبر بروتوكول الإنترنت والهاتف الرقمي وشبكة الويب.



كما يشير مصطلح تلفزيون بروتوكول الإنترنت إلى توصيل صورة تلفزيونية رقمية عالية الوضوح بواسطة شبكة هاتفية متصلة بالإنترنت، فيتمكن المستهلكون بفضل التكنولوجيا الجديدة من تلقي الصورة والصوت و البيانات على أجهزتهم بطريقة تسمح لهم باختيار ما يريدون مشاهدته و التفاعل معه (40). نستخلص من هذا التعريف أنه يوجد خلط بين تلفزيون الإنترنت و تلفزيون بروتوكول الإنترنت ونحن في الواقع أمام نوعين من أنواع التلفزيون الشبكي، فبينما يتم بث النوعين بواسطة بروتوكول الإنترنت إلا أن النقاط النهائية لكليهما تختلف، فتلفزيون بروتوكول الإنترنت وهو في الغالب يقوم على مبدأ الدفع مقابل المشاهدة فيما لا يحتاج تلفزيون الإنترنت غير شاشة للمشاهدة واتصال سريع بالإنترنت.

### 2-2-3-2 أنواعه:

يمكن تقسيم تلفزيون الإنترنت ضمن أشكال أساسية:

- 1-محطات تلفزيونية تقليدية تبث موادها على الشبكة، وهي تبث بشكل مباشر المادة نفسها التي تعرضها في الشاشة التقليدية، أو تبث برامج و نشرات أخبار كاملة.
- 2-محطات تقليدية، تقدم مقاطع منتقاة وأحيانا عند الطلب في مواقع خاصة بها في الشبكة وهذا النوع يتركز بشكل أساسي في خدمات قنوات الأخبار مثل بي بي سي و سي أن أن وغيرها.
- 3-محطات تلفزيون تقليدية، تبث مواد إضافية يتم إنتاجها بشكل خاص للبث في شبكة الإنترنت وهذه تفتح بوابة إضافية لخدماتها.
- 4-قنوات وبرامج تلفزيونية توجد فقط على الإنترنت، وهذا النوع يقدم محتوى مستحدث كلياً ويطور التكنولوجيات الخاصة بالبث ويقدم مواد مجانية وأخرى عند الطلب برسوم اشتراك محددة.
- 5-مقاطع فيديو تقدمها بعض المواقع مثل يوتيوب وغيرها وأجزاء من مواد مقطعة يطلق عليها الوبسايد، وهي عبارة عن مسلسلات تلفزيونية تبث عبر الإنترنت.

### 2-2-3-2 نظم بث تلفزيون الإنترنت:

يتم بث تلفزيون الإنترنت بطرق مختلفة، بعضها يتم في شكل بث مباشر وآخر من نقطة إلى أخرى وذلك بإرسال ملفات من جهاز إلى آخر عبر طرف وسيط يمثلها خادم الإنترنت ونظام برامجي والطريقتان هما:

1- البث بطريقة نقل الملفات: كما سبق وأشرنا توجد عدة طرق لنقل الملفات من الإنترنت أولها الطريقة التقليدية عبر الملقمات حيث يتم فيها نقل المعلومات من طرف واحد إلى آخر هذه الطريقة البسيطة تفي بالغرض، ولكنها بطيئة في حالة الملفات الكبيرة بسبب الزيادة في حجم الملف، وبسبب كثرة عدد المستخدمين الذين يريدون الحصول على الملف نفسه من الجهاز نفسه، هذه الطريقة مكلفة بالنسبة لمقدم الملف، الطريقة الثانية هي الند للند والتي يتم فيها طلب الملف كامل عن طريق شبكة من المستخدمين، ليتم تقسيم الملف الكامل إلى عدة أجزاء، وتحميل كل جزء من مستخدم واحد أو أكثر. هذه الطريقة توفر الوقت بشكل كبير، أما الطريقة الثالثة فهي عبارة عن هجين من الطريقتين السابقتين، مع بعض الإضافات (41).

جاء هذا النوع من النقل التلفزيوني بأشكال وتطبيقات تلفزيونية جديدة توفرها مواقع تبادل الفيديو وهي تنتشر بسرعة كبيرة جدا لتمثل ظاهرة إعلامية لا يمكن إنكارها، إذ يتم يوميا تحميل الملايين من مقاطع الفيديو في شبكة الإنترنت التي تحمل مشاهد مضحكة للحيوانات الأليفة، أو مقاطع تصوير أغنية ما أو حتى مشاهد تصف بشاعة حرب أو سجن ما، هذا الوضع سيغير من طرق تعاملنا مع البرامج و الأفلام التلفزيونية وغيرها، فعوضا عن شراء فيلم ما من أحد مواقع بيع الأفلام على الإنترنت وانتظار بضعة أيام لشحن القرص، أصبح بالإمكان دفع المبلغ نفسه أو أقل حيث أن المنتج هو مجرد ملف يوضع على الجهاز الرئيسي ويتم تحميل البرنامج التلفزيوني أو الفيلم من الإنترنت إلى الأجهزة الشخصية خلال بضع ساعات.

ب-طريقة البث المتدفق: يعبر نظام البث الصوتي و الضوئي في الإنترنت بتكنولوجيا تدفق

المعلومات التي تستطيع تشغيل المواد الصوتية و مواد الفيديو، أثناء عملية تحميلها من خلال الإنترنت ويتم تشغيل إشارات البث في لحظة وصولها، وهذا بديل عن الصوت المسجل الذي يتم إرساله كملفات مثل ملفات الواف، والتي لا تبدأ في التشغيل حتى يتم وصول جميع مكونات الملف.

ولتوضيح هذا الأمر يمكن ملاحظة ما يحدث عندما يتم فتح موقع جديد في الشبكة في ظروف الاتصال البطيئة، فالمتصفح ينتظر بعض الوقت أثناء وصول الصفحة على دفعات، والسبب هو أن معلومات الصفحة يتم تجزئتها إلى حزم معلومات صغيرة ترسل بالتتابع إلى الموقع الذي يطلبها، وبالتالي فكلما كان ملف تلك المعلومات أكبر حجما تطلب وصوله وقتا أكبر.

ولما كانت ملفات الصوت ضخمة الحجم، فإن اكتمال وصولها يتطلب وقتا طويلا، وقد حلت تكنولوجيا التدفق هذه المشكلة، وذلك بتشغيل الرزم بمجرد وصولها دون انتظار حتى يكتمل الملف، وهذه التكنولوجيا هي المناسبة في حالة البث الحي عبر الإنترنت(42).

### 4-2-2 السينما التفاعلية:

"هل تهدد الإنترنت دور العرض السينمائي؟ وهل سيأتي اليوم الذي يفضل فيه الشخص الجلوس أمام جهاز شخصي معد لاستقبال شبكة الإنترنت بدلا من الخروج لمشاهدة الأفلام في أماكنها الطبيعية؟...أسئلة أصبحت تتردد كثيرا، وتثير الرعب في قلوب شركات الإنتاج و التوزيع العالمية والمحلية، فشبكة الإنترنت أصبحت عنصرا أساسيا في العديد من المجالات، كما أصبحت تمثل في بعض الأحيان وسيلة جذابة لقضاء أوقات الفراغ، مما جعل منها وسيلة إعلامية هائلة.

فقد تمكنت شبكة الإنترنت من تخطي جميع العقبات التي تواجه شركات التوزيع العالمية عند الترويج لأي فيلم، نجد العديد من المواقع على الشبكة حاليا تبث أحدث الأفلام كاملة، دون الحاجة إلى المرور

على أجهزة الرقابة المحلية لأي دولة، والتي تحتجز الأفلام لفترات طويلة قبل البت في أمرها أو السماح بعرضها.

ومن هنا أصبح من السهل و المتاح لكل مستخدم شبكة الإنترنت حول العالم مشاهدة الأفلام ولربما قبل أن تنزل إلى الأسواق المحلية في بلاده ومجانا، وبالرغم من الفوائد التي يوفرها عرض الأفلام على أجهزة الكمبيوتر، والتي تعد الوسيلة الوحيدة المتداولة لاستقبال شبكة الإنترنت فهناك بعض الصعوبات التي تظهر في الصورة ومدى جودة عرضها، إضافة إلى ميكانيكية تحرك الممثلين داخل الفيلم التي تنتج من بعض الصعوبات في تحميل الفيلم على الجهاز، ناهيك عن بعض المشكلات التي تنجم من المشكلات القانونية التي قد تتعرض لها شركات الإنتاج و التوزيع المالكة لتلك الأفلام، كما أن هناك آراء توضح أن عدد الرافضين لعرض الأفلام عن طريق الشبكة الدولية، مازال في تزايد مستمر سواء لأسباب أخلاقية أو أمنية أو اقتصادية" (43).

ويؤكد **ستيفان فيتش** أحد الباحثين في معامل مجموعة السينما التفاعلية، أنه سيأتي قريبا اليوم الذي يتمتع فيه المشاهد بخاصية التحكم في الفيلم السينمائي، فالتكنولوجيا تستعد لغزو هذا المجال بأقوى أسلحتها الحديثة، فالقصة تبدأ بتوفير نوادي الفيديو على الإنترنت، يأتي ذلك أيضا في الوقت الذي أنشأت فيه بعض شركات تكنولوجيا المعلومات الغربية ما يعرف باسم "نوادي الفيديو الافتراضية" على شبكة الإنترنت وهو ما يمكن المستخدم من الاختيار الذي يرغب في مشاهدته وقتما يريد، بل أيضا يستطيع التحكم في الفيلم المعروض كيفما يشاء، من تشغيل الفيلم وإرجاعه للبداية، وإيقاف التشغيل، وغير ذلك. وبذلك تختصر الشبكة رحلة الذهاب و العودة من والى نادي الفيديو، وتأتي بالنادي كله إلى المنزل وبإمكان العميل هنا أن يحمل الفيديو على الكمبيوتر الشخصي.

### 5-2-2 استخدام مواقع التواصل الاجتماعي كأداة للحكومة الإلكترونية:

لقد تجاوزت أدوات التواصل الاجتماعي بما تتسم به من قدرات التعاون و المشاركة طبيعة شبكة الإنترنت الساكنة المعتمدة على النشر و التصفح، و أصبحت قوة جديدة قد تُشكل مستقبل الحكومات من خلال إعادة صياغة هيكلها والخدمات العامة التي تقدمها(44). وعلى وجه التحديد ، يمكن لأدوات الإعلام الاجتماعي أن تعين واضعي السياسات على تحديد الأولويات وتشجيع الجمهور على تقبل البرامج وزيادة مستويات الرضا، و من ثم تعزيز فرص نجاح نتائج السياسات، فعلى سبيل المثال، تتيح مواقع التواصل الاجتماعي-مثل الفيس بوك و يوتيوب وتويتر، وتطبيقات التدوين و تقنيات الهواتف النقالة- للحكومات الانخراط في المعارف الجماعية للمجتمع بشكل سريع و مباشر، ومن ثم يتحول المتعاملون من مجرد متعاطين سلبيين للخدمات الحكومية إلى مستشارين و مبتكرين يساهمون بأفكار تلبي احتياجاتهم الفردية والجماعية بدرجة أكبر.

وثمة طرق عديدة لتصنيف استخدام أدوات التواصل الاجتماعي في الحكومة، وفيما يلي أحد التصنيفات(45):

1-المشاركة في الداخل؛ و تختص بمشاركة المعلومات و الوثائق التنظيمية الداخلية في الجهات الحكومية فيما بينها.

2-المشاركة إلى الخارج، و تختص بمشاركة المعلومات و الوثائق المشتركة مع باقي الجهات والمؤسسات و الأفراد عبر المواقع الحكومية الإلكترونية.

3-المشاركة الداخلية؛ ومن ذلك مثلاً إجراء استفتاء الكتروني ضخم على أحد المواقع الإلكترونية الحكومية.

4-المشاركة الخارجية، و تشمل الاشتراك مع عامة الناس في مناقشة مختلف القضايا من خلال المواقع التجارية القائمة، وهذا النوع هو محل التركيز الأساسي لهذه الوثيقة.

ولكن هناك مخاطر يجب التنبيه لها عند تطوير بوابات الحكومات الإلكترونية لتشمل التعامل مع المواطنين عبر مواقع التواصل الاجتماعي، و التي من أهمها: التأثير سلبا على إنتاجية الموظفين وتضييق النطاق العريض للشبكة، أو إلحاق الضرر بسمعة الأفراد و الجهات الحكومية مثلما يحدث من خلال بعض الصفحات أو التعليقات المخصصة لمهاجمة الحكومات و القائمين عليها بداعي كشف الفساد بدون أدلة إثباتات يستند لها، أو احتمال تسرب المعلومات الحكومية أو الشخصية، خاصة و أن هناك وحدات خاصة لدى جيوش العالم المتقدم لاخترق صفحات الشخصية للأفراد و الحصول على معلومات عنهم.

### 2-3 مدخل إلى الحكومة الإلكترونية:

يعد موضوع الحكومة الإلكترونية من أبرز التطبيقات الإدارية الحديثة التي ظهرت خلال السنوات القليلة الماضية، ويشكل حيزا كبيرا في مستقبل الإعلام الإلكتروني، خلال السنوات القادمة، ولذلك أصبح هذا الموضوع حيويا ويحظى بأهمية بالغة في مختلف دول العالم، حيث يعد الموضوع من مكتسبات البشرية في الوقت الحاضر، كون هذا الموضوع تصب فيه علوم مختلفة من بينها المجال الإعلامي المدعم بتقنيات التكنولوجيا الحديثة، وتوجد محاولات عديدة لتعريف الحكومة الإلكترونية وتحليل أبعادها ومبادئ تطبيقها تتطرق جميعا من مداخل مختلفة.

### 2-3-1 تعريف الحكومة الإلكترونية:

هناك العديد من التعريفات المتعلقة بالحكومة الإلكترونية ولكن ارتأيت تقديم التعريفات الشاملة المتعلقة بالموضوع وأهمها:

- "يقصد بالحكومة الإلكترونية استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في انجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات المرفقية، والتواصل مع المواطنين بمزيد من الديمقراطية، ويطلق عليها أحيانا حكومة

عصر المعلومات أو الإدارة بغير أوراق، أو الإدارة الإلكترونية، وهذا هو التعبير الأدق، ويتم ذلك عن طريق شبكة المعلومات العالمية (الإنترنت) وشبكة المعلومات الداخلية (الإنترنت) بقصد تحقيق أهداف معينة أهمها تقديم الخدمات الإلكترونية إما بتفاعل بشري أو بانجاز آلي" (46).

لقد ركز هذا التعريف على تعدد تسميات الحكومة الإلكترونية و التي تؤدي في مجملها دورا واحدا وهو، تقديم الخدمات الإلكترونية للمواطن عن طريق خدمتي الإنترنت والإكسترنات.

- كما عرفت الحكومة الإلكترونية من خلال البنك الدولي بأنها" مصطلح حديث يشير إلى اكتشاف طرق ووسائل جديدة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من أجل زيادة الكفاءة وفاعلية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات للمواطن" (47).

ركز هذا التعريف على مؤشرات التحول نحو الديمقراطية للحكومات، عن طريق الخصائص التي تتميز بها تقنيات الحكومة الإلكترونية ن شفافية، كفاءة الخدمات وكذا عنصر التفاعلية.

- يمكن تعريف الحكومة الإلكترونية أيضا: (48)

أو أنها نظاما افتراضيا يمكن الأجهزة الحكومية من تأدية التزاماتها لجميع المستخدمين باستخدام التقنيات الإلكترونية المتطورة، متجاهلة المكان و الزمان/ مع تحقيق الجودة و التميز و السرعة والسرية وأمن المعلومات.

- كما يشير مفهوم الحكومة الإلكترونية إلى انتقال تقديم الخدمات الحكومية من الصيغة الورقية إلى الصيغة الإلكترونية، وذلك باستخدام أجهزة الكمبيوتر وشبكات الاتصال والبرمجيات اللازمة لذلك فالحكومة الإلكترونية هي تطبيق واستخدام ما يسمى ب"تقنية الاتصال والمعلومات ICT في الأجهزة الحكومية، واستثمارها الكامل و الفعال في تسهيل الخدمات الحكومية وتوطيد العلاقات بشكل كفاء مع العامة.

نستنتج من خلال هذه العينة من التعريفات ما يلي:

- أن الحكومة الإلكترونية مرتبطة بصورة أساسية بالإدارة العامة و بالأجهزة الحكومية وان كانت لا تهمل القطاع الخاص.

- هي نظام معلوماتي افتراضي لا يمكن تلمس مكوناته و عملياته، وإنما تعرفه من خلال نتائجه وآثاره.

- أنه يعتمد على التقنية الرقمية ذات البنية الإلكترونية.

- إن المورد الرئيس فيها هو المورد المعلوماتي.

- تسمح الحكومة الإلكترونية بالتبادل التآثري بين أطراف الحكومة الإلكترونية، وهي المنظمات الحكومية الاجتماعية والخيرية والمنظمات المهنية وجمهور المستفيدين.

- بعض التعريفات أشارت إلى أن الحكومة الإلكترونية تدور حول ثلاث مدارس عالمية وهي:

أ/مدرسة تكنولوجيا المعلومات: وهي التي تقوم على أهمية تفعيل الخدمة من خلال استخدام سبل

وطرق تكنولوجيا المعلومات لتأمين وصول الخدمة بدقة وكفاءة عالية ووقت قصير، فترى هذه المدرسة أن

الحكومة الإلكترونية هي قيام المؤسسات الحكومية المحلية بتقديم وانجاز الخدمات عبر وسائل وأدوات

الالكترونية، سواء كانت عبر خطوط الهاتف أو الفاكس أو الإنترنت سواء كان مباشرة أو عبر مراكز

الخدمات وبسرعة ودقة عالية وتكاليف ومجهود أقل بهدف تحسين الخدمات المقدمة وزيادة فعالية وكفاءة

عمل الحكومة" (49).

تقوم هذه المدرسة أساسا على العناصر التقنية و الإلكترونية المعتمدة في تسيير الحكومات

الإلكترونية مغفلة كفاءة وجوده هذا النوع الجديد من الحكومات مقارنة بنظيراتها التقليدية.

ب/مدرسة إبداع الإدارة: تؤمن هذه المدرسة بأهمية إحداث تغيير تحولي في مفهوم الإدارة والانتقال

من الإدارة التقليدية إلى إدارة الإبداع و الابتكار، واضعة المواطن على قمة هرم اهتماماتها، وذلك من

خلال قدرة القطاعات الحكومية على تداول المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطنين وقطاع



الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة عالية، وبأقل تكلفة عبر شبكة الإنترنت مع ضمان سرية وأمن المعلومات وبعبارة أخرى يمكن القول بأنها إعادة ابتكار الأعمال والإجراءات الحكومية بواسطة طرق جديدة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والبعض يراها بأنها عملية تحويل طبيعة إدارة الشؤون العامة بالتأثير على العلاقة و المسؤولية بين الدولة والفرد بهدف تحقيق أكبر إشباع للمواطن.

### ج/مدرسة إعادة اختراع الحكومة: تؤمن هذه المدرسة بإعادة اختراع الحكومة من خلال إجراء

تعديلات رئيسية وجوهرية في استراتيجيات وطرق تفاعل الحكومة مع المواطنين وقطاع الأعمال، بحيث تكون هذه الإستراتيجيات مستندة على مبادئ الشفافية والعدالة والمساواة والمساءلة والمشاركة في اتخاذ القرارات كما تؤمن هذه المدرسة بمبدأ التسويق المجتمعي، حيث ينبغي تسويق خدمات الحكومة بما يحقق الأهداف السامية للمجتمع" (50).

تقوم هاتين المدرستين على أساس تحديث الإدارة التقليدية من خلال تقنيات المعلومات المستحدثة وكذا استراتيجيات وطرق تفاعل الحكومة مع المجتمع.

ويرى بعض المختصين أن التمييز بين الحكومة الإلكترونية و الحكومة الرقمية لا تعني شيئاً آخر غير الحكومة الإلكترونية، ولذا فمن الممكن توسيع مفهوم الحكومة الإلكترونية ليشمل مفاهيم وحقوق لا تقتصر على مسألة إعداد وتجهيز الخدمات والمعلومات، أو تبادل المعلومات بين الحكومة والمستفيدين.

- "كما اعتمدت المنظمة العربية للتنمية الإدارية تعريفا للحكومة الإلكترونية بأنها عملية استخدام

المعلومات العريضة و الإنترنت، والاتصال عبر الهاتف الجوال، لامتلاكها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين و رجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية، وقد قامت في هذا الإطار بتصنيف أنواع الحكومات الإلكترونية إلى صنفين، أولهما التصنيف التفاعلي **Interactivity** وثانيهما

على أساس الخدمة من/على **From Who To Who** .

-كما يعرفها الدكتور **أحمد القرعي**، بأنها حكومة خفية تحتضنها الحكومة الشرعية القائمة في الدولة بمعنى أنها تقتنيها، ولكن لا تمتلكها، حيث المواطن سيد القرار، فهو في منزله الفاعل لا المرفوع من الخدمة أو المشاركة، والمواطن هنا أيضا الحاضر الغائب فهو الذي يتم توظيف كل وسائل الاتصال والمعلومات لخدمته لإستجداد المشاركة وعلى الحكومة الإلكترونية الجديدة أن تلبي رغباته فيما كان في المنزل أو العمل في الشارع أو على طريق السفر، داخل الوطن أو خارج الحدود"(51).

ومن جهتنا نقترح كتعريف أمثل وأشمل للحكومة الإلكترونية ما يلي: هي انتقال سريع من تقديم الخدمات العامة و المعاملات من شكلها الروتيني المباشر المعتاد إلى الشكل الإلكتروني عبر الإنترنت وبالتالي يشترط توسع نسبة مستخدمي الإنترنت في البلد الذي يريد التحول نحو الحكومة الإلكترونية، كي يكون للعملية مردود خدماتي وجدوى اقتصادية و مساهمة فعالة في عمليات التنمية، مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية و البشرية و المعنوية في إطار الكتروني مستحدث.

### **\*\*\*حكومة الكترونية أم إدارة الكترونية:**

كثر الجدل في الآونة الأخيرة بشأن مصطلحي الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية، هل هما مصطلحان مختلفان، أم مترادفان، وقد توصلت الدراسات "إلى أن العلاقة بينهما هي علاقة الجزء بالكل فالإدارة الإلكترونية هي الجزء وتعني تحويل جميع العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة الكترونية، باستخدام التطورات الحديثة(العمل الإلكتروني) أو الإدارة بلا أوراق، وتعمل الإدارة الإلكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة وبعبارة أخرى إن تطبيقها مقتصر على حدود المنظمة فقط.

أما الحكومة الإلكترونية فهي تشمل الكل، وتعني بها العمليات الإلكترونية التي يتم من خلالها الربط بين المنظمات التي تطبق الإدارة الإلكترونية وذلك من خلال التشغيل الحاسوبي ذي التقنية العالية، وهذا أن الإدارة الإلكترونية هي مرحلة سابقة من الحكومة الإلكترونية" (52).

### 2-3-2 نشأة الحكومة الإلكترونية:

"في بداية الثمانينات الميلادية، حدث تطورا كبيرا في مجال عمل الموازنات إذ بدأ إعدادها يتم على أجهزة الحاسوب صغيرة الحجم وعلى المستويات كافة، حتى المرافق المحلية الصغيرة هذه الأدوات التي من شأنها تمكين صناع القرار على الأقل من القيام بعمليات المسح والاستكشاف، ومن ثم تقديم المقترحات و البدائل التي تبرر إحداث تغييرات كبيرة في أعمال الحكومة، ومن أهم مميزات الجداول الإلكترونية أنها تتيح لصناع القرار، بصورة أفضل من الطرق التقليدية التي كانت تعتمد على تجهيز البيانات على ورق عادي، إمكانية إجراء المقارنات السريعة بين التكاليف و النفقات، والأصول والمطلوبات، بطرق متنوعة ومختلفة، إضافة إلى تمكينهم من عمل تقديرات للاحتمالات المستقبلية مبنية على افتراضات مختلفة.

لكن الجداول الإلكترونية ليست كل شيء، فتقنيات النمذجة والمحاكاة أوجدت مقدرات تحليلية جديدة لدى صناع القرارات الاقتصادية في السنوات التي أعقبت الحرب العالمية الثانية.

بحلول الثمانينات الميلادية من القرن الماضي، أصبح في مقدور الإدارات الحكومية في بريطانيا وأمريكا ودوائر صنع القرارات داخل الحكومة الاعتماد على أدوات ووسائل متطورة تعينهم على تنفيذ المهام المناطة بهم وتنفيذها على الوجه الأكمل، وعلى سبيل المثال، أصبح لدى أجهزة الشرطة أنظمة نمذجة متطورة جدا تستخدم في مجالات البحوث والأدلة الجنائية وتحليل البيانات والمعلومات، من أجل دعم أعمال أقسام المباحث ومساندتها في التحريات والتحقيقات، كما تم إدخالها على الإدارات القانونية والمالية وأقسام المشتريات.

ومن أجل تسهيل عمليات الاتصال بين صناع القرار، فقد تم إدخال أنظمة البريد الإلكتروني في كثير من الإدارات و الهيئات، في بداية الثمانينات، وكانت محكمة ومأمونة، مما ساعد على انتشارها وتكاثرها" (53).

ما ميز فترة الثمانينات هو ظهور تقنيات الجداول الإلكترونية وأنظمة النمذجة المتطورة وتطبيقها على أكثر من مستوى (الإدارة، المالية، أقسام الشرطة، أنظمة المعلومات الجغرافية، البريد...  
"كما تجلت تجربة الحكومة الإلكترونية في أواسط الثمانينات في الدول الإسكندنافية، من خلال ربط القرى البعيدة بالمركز، وأطلق عليها اسم القرى الإلكترونية، ويعد لارس (Lars) من جامعة (أود ونيس) في (الدانمرك) رائد هذه التجربة، وسماها مراكز الخدمة عن بعد، ومن رواد المشروع مايكل دل (Dill) صاحب شركة دل التي لها الدور الريادي في ميدان الحلول الإلكترونية.

قد دخلت الإنترنت في الاستخدام الحكومي العام في السنوات الأولى من التسعينات، وبالرغم من أن مستوى إدخال أنظمة الإنترنت كان مرتفعا في بعض الدوائر الحكومية، إلا أن استخدامها كان محصورا في خواص معينة تمتاز بها مثل هذه الأنظمة.

في المملكة المتحدة بدأت التجربة عام 1989 في مشروع قرية مانشستر وذلك بالاستفادة من التجربة الدانمركية التي تستند إليها عدة مشاريع فرعية، وقد أنشئ "مضيف مانشستر" بوصفه مرحلة أولى ويهدف إلى ترقية و متابعة التطورات الاجتماعية و الاقتصادية والتعليمية والمهارية وقد بدأ المشروع فعليا عام 1991 وفي عام 1992 عقد مؤتمر الأكواخ البعيدة في المملكة المتحدة لمتابعة هذه المشاريع، وقد تبنى مجلس لندن مشروع بونتيل (الاتصالات البعيدة التقنية) الذي أكد على جمع ونشر وتنمية المعلومات بوسائل الكترونية كالبريد الإلكتروني و الوصول عن بعد لقواعد المعلومات" (54).

و للتبسيط أكثر نشير إلى وسائل وأدوات الحكومة الإلكترونية في مراحل تطورها الأخيرة، أي من

وأخر التسعينات حتى الوقت الحاضر (55)

في عام 1993 كانت حكومة الو.م.أ أول من بادر وطرق هذا المجال وفيما بعد تم إعداد البرامج الخاصة بهذا المجال (الحكومة الإلكترونية) بواسطة آخرين كالمملكة المتحدة، النمسا كندا و هولندا ببرامج مماثلة، وقد تناولت المنظمات الدولية مثل مجموعة الثماني و المجلس الأوروبي أيضا هذا الموضوع، فقام المجلس الأوروبي بإطلاق المبادرة التي أسماها مبادرة أوروبا الإلكترونية، التي ركزت على مفهوم الحكومة المباشرة(\*)، هذه المبادرة تبناها المجلس الأوروبي خلال اجتماعه الذي عقد في لشبونة في مارس 2000 وتم تكليف المفوضية الأوروبية بإعداد مخطط لذلك، وفي 1 يناير 2000 تم وضع قانون الخدمات الإلكترونية في مجال الإدارة موضع التنفيذ، والهدف الرئيس منه هو تحقيق سهولة و سرعة الحصول على الخدمات الإلكترونية في مجالات الإدارة العامة، مع تأمين حفظ البيانات.

وفي 24 يونيو 2000 قامت الإدارة الأمريكية بطرح العديد من المبادرات التي وصفها الرئيس كلينتون، في الحديث الذي وجهه للشعب الأمريكي، بأنها سوف تقص الشريط الأحمر وتجعل الحكومة أكثر استجابة لاحتياجات المواطنين وتوسع فرصة المشاركة في العملية الديمقراطية، وبنهاية عام 2000 يفترض تحقق الآتي:

- يتمكن المواطنون من استكشاف واستقصاء كل المواد المعروضة بواسطة الحكومة الفيدرالية على

الشبكة العالمية من موقع واحد على الشبكة يسمى [firstgov.gov](http://firstgov.gov)

- سوف يحصل المواطنون و الشركات و المؤسسات التجارية و الصناعية و الخدمية والجمعيات

الاجتماعية على ما يقارب 500 بليون دولار في شكل منح و فرص شراء.

### 2-3-3 أهداف الحكومة الإلكترونية:

تسعى مبادرات الحكومة الإلكترونية إلى تحقيق أهداف إستراتيجية وتكتيكية وتشغيلية، لكن هذه الأهداف تختلف في أهميتها ومداهها باختلاف التجارب التاريخية للدول ومستوى تطورها الاقتصادي والاجتماعي الذي ينعكس بالضرورة على غايات وتوجهات مشروعات الحكومة الإلكترونية، كما تتباين

هذه المشروعات بسبب تباين البرامج التنموية والسياسية و للتوجهات العامة للدول، ومع ذلك فان هنالك أهدافا مشتركة لمعظم مشروعات ومبادرات الحكومة الإلكترونية نورد بعضها في الجدول الآتي(56):

اسم الدولة	الأهداف الإستراتيجية
استراليا	تعزير الكفاءة الاقتصادية، فعالية توزيع الخدمات الحكومية.
دبي	تحديث الحكومة،تحسين الجودة، الموثوقية وسهولة الدخول إلى المعلومات، السرعة في تقديم الخدمات الحكومية.
البرتغال	ديمقراطية الحكومة، التركيز على الخدمات الحكومية.
سنغافورة	تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين.
المملكة المتحدة	تحسين الخدمات للمواطنين و أصحاب الأعمال و تحديث الحكومة.

### جدول رقم 03 يبين خلاصة الأهداف الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية في بعض دول العالم.

بطبيعة الحال لا تقتصر أهداف مبادرات الحكومة الإلكترونية على الأهداف الواردة في الجدول السابق، لأن معظم الأهداف الموضوعه لهذه المبادرات ترتبط بالمزايا المكتسبة من جراء تنفيذ الحكومة الإلكترونية بمعناه الصحيح و لتغيير النظام الكلاسيكي التقليدي في التنظيم والإدارة الحكومية و التحول إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة، لا بد و أن نكون مدركين تماما للأهداف الرئيسية التي يمكن تحقيقها من خلال هذا التحول ومن أهمها:(57)

#### 1-رفع مستوى الأداء:حيث تنتقل المعلومات بدقة بين الدوائر الحكومية المختلفة و بالتالي تنقل

الازدواجية في إدخال البيانات والحصول على المعلومات من القطاعات التجارية والمواطنين.

#### 2-زيادة دقة البيانات:حيث إمكانية الحصول على المعلومات المطلوبة ستكون متوفرة من عدة

جهات وبالتالي الثقة بصحة البيانات المتبادلة التي أعيد استخدامها ستكون مرتفعة والقلق من عدم دقة المعلومات أو عملية أخطاء الإدخال اليدوي ستتكمش.

3- تلخيص الإجراءات الإدارية: حيث الأعمال الورقية و تعبئة البيانات يدويا ستندعم، كما وستندعم

الحاجة لتقديم نسخ من المستندات الورقية، طالما أن الإمكانيات متاحة لتقديمها إلكترونيا.

4- الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية: بحيث يصبح من المستطاع توجيه الطاقات البشرية للعمل

في مهام وأعمال أكثر إنتاجية وذلك إذا تم احتواء المعلومات بشكل رقمي.

5- زيادة الإنتاجية و خفض التكلفة في الأداء: وذلك باستخدام التكنولوجيا المبنية على شبكات

المعلومات و إيجاد طرق أفضل لمشاركة المواطنين في العملية التنفيذية.

6- رفع كفاءة أداء العاملين: وذلك باستخدام تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات وتغيير ثقافة

المؤسسة.

7- مواكبة التطور التكنولوجي: حيث تتحقق التكاملية مع التكنولوجيا المتقدمة في مجال تكنولوجيا

المعلومات و بما يخدم مصلحة المواطن و يسهل الإجراءات المتبعة في الجهات الحكومية و غير

الحكومية.

8- دعم النمو الاقتصادي: وذلك من خلال توفير البيئة الاقتصادية المناسبة و التي يمكنها تدعيم

تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

كما أن من بين الأهداف التي نراها بالنسبة للحكومة الإلكترونية ما يلي:

"تحسين خدمات المواطنين، وإتاحة فرص النفاذ إليها من خارج نطاق العواصم و المدن الرئيسية.

-زيادة فاعلية مراكز دعم اتخاذ القرار، حيث تواجه صعوبات جمة في تجميع البيانات ومازالت

الحكومات العربية لا تأخذ ما تقدمه لها هذه المراكز على محمل الجد.

-دعم المستثمرين وإرشاد السائحين و خلق صورة مشرقة للبلد العربي عالميا.

-مكافحة مظاهر الفساد و التسبب على اختلاف أنواعه، من فساد الذمم إلى المحسوبة والإهمال

الإداري، علاوة على محاربة العنف المكتبي المتمثل في قهر العاملين والتعنت مع المتعاملين.

-تبادل المعلومات بين الحكومات العربية، كمطلب أساسي لتشجيع الاستثمارات داخل الإقليم" (58).  
مما سبق يمكن إيجاز أهداف الحكومات الإلكترونية، في تقديمها لمعلومات و خدمات عديدة للمواطن و قطاع الأعمال، إضافة إلى تقديمها الخدمة الحكومية على الخط بشكل آني، وتحقيقها فعالية الأداء الحكومي، ومن ثم يمكن القول أن أهداف الحكومات الإلكترونية في تجارب دول العالم لا تخلو من مضامين اجتماعية وثقافية وتربوية، وسياسية، إلى جانب المعاني الاقتصادية المهمة لمشروعات الحكومة الإلكترونية.

### 2-3-4 دور ومزايا الحكومة الإلكترونية:

#### 2-3-4-1 دور الحكومة الإلكترونية:

-أن تكون وسيلة بناء اقتصاد و تساهم في حل مشكلات اقتصادية، وتكون وسيلة خدمة اجتماعية تساهم في بناء مجتمع قوي، ووسيلة تفاعل بأداء أعلى، وتكلفة أقل، وهي أيضا وسيلة أداء باجتياز كل مظاهر التأخير و البطء في الجهاز الحكومي.

-إن أكثر ما يخيف أصحاب رؤوس الأموال من الاستثمار في بلد ما هو: عدم وجود قوانين واضحة للاستثمار و حركة حرة لرؤوس الأموال، والحكومة الإلكترونية بالتأكيد تزيل كل لبس أو خوف، عندما يقوم مستثمر بالإطلاع على جميع القوانين الخاصة بالاستثمار وإنهاء معاملته في بلد ما دون أن يغادر مكتبه.

-أما بالنسبة للمواطن العادي فتوفر له الحكومة الإلكترونية أمرين في غاية الأهمية هما: الوقت والمال" (59).

من هنا ينبع دور الحكومة الإلكترونية في تنمية المجتمع، كما يقضي هذا التحول على الروتين القائل لموظف الحكومة، وكذا مظاهر الفساد.



-وهناك رؤية لدور الحكومة الإلكترونية ومحتواها، وهي أن الحكومة الإلكترونية يراد منها أن تحقق الأغراض التالية(60).

-تقديم موضوع واحد للمعلومات الحكومية.

-نقل التدابير الحكومية على الخط.

-تطبيق النماذج الرقمية و إتاحة تعبئتها على الخط.

-تطوير بُنى تحتية عامة في حقل التقنية والتشفير وبقية الاحتياجات التقنية في بيئتي الاتصال والحوسبة.

-تقديم الخدمة الحكومية على الخط.

-تسهيل نظام الدفع الإلكتروني.

-تحقيق فعالية الأداء الحكومي.

لعل تحقيق هذه الأغراض لا يمكن انجازه دون تخطيط إستراتيجية واضحة المعالم، في بناء الحكومة

الإلكترونية، تنطلق من دراسة الواقع القائم قبل الخوض في نقل العمل من الواقع إلى العالم الرقمي، إذ

سيؤدي ذلك حتما إلى انتقال عيوب الواقع العربي الحالي إلى البيئة الإلكترونية.

### 2-3-4-2 مزايا الحكومة الإلكترونية:

إن تنفيذ الحكومة الإلكترونية أمر جوهري لضمان التطبيق الناجح للخدمات الحكومية الكترونيا، ومن

مميزات الحكومة الإلكترونية القدرة السريعة في جعل المؤسسات الحكومية تقدم خدماتها لاحتياجات

المواطنين، ولذا فيجب توفر نقاط يسهل الوصول من خلالها إلى هذه الخدمات الإلكترونية، في مختلف

أرجاء البلد:

-استخدام البصمة الإلكترونية(\*\*\*\*) لضمان سلامة الرسالة.

- " يُستخدم التوقيع الرقمي للتأكد من أن الرسالة قد جاءت من مصدرها دون التعرض لأي تغيير أثناء عملية النقل، ومن خلال هذه الميزة يمكن للمرسل استخدام المفتاح الخاص لتوقيع الوثيقة إلكترونياً. -ستنتهي الحاجة إلى مراجعة الدوائر الحكومية للحصول على التعليمات و تقديم البيانات للموظف الحكومي الذي يستقبل المراجعين.

-إمكانية التخاطب الإلكتروني بين القطاعات الحكومية لتقديم خدمة موحدة سيساهم بشكل مباشر في رفع مستوى الخدمات الحكومية التي تقدم للمواطن و القطاع العام، كما يجعلها أكثر تنظيماً و تحقيقاً لاحتياجات الراغبين في الحصول عليها"(61).

-"تطوير المعلومات للقطاعات الحكومية و الأنظمة الخاصة بالخدمات التي تقدمها بشكل فوري والذي سيساهم في توفير معلومات دقيقة وحديثة للمستخدمين.

-تسديد الرسوم يمكن أن يتم إلكترونياً من خلال بنوك مع زيادة قدرات الربط و التوصيل.

-القدرة على تنزيل أي نموذج ورقي حكومي بصورة رقمية على الخط و تعبئته رقمياً وإعادة إرساله"(62).

### 2-3-5 مراحل ومبادئ تطبيق الحكومة الإلكترونية:

إن تطبيق الحكومة الإلكترونية يتطلب الكثير من التخطيط الإستراتيجي وتوفر الإمكانيات أي أنه يتم بمجرد نقل تقنية الحاسب الآلي لبناء مواقع الأجهزة الحكومية، بل يعني بالدرجة الأولى استخدام التقنية بهدف الوصول إلى الشفافية و منح المواطن فرصة المشاركة الفعالة ولتحقي هذه الأغراض لا بد وأن تمر عمليات تطبيق الحكومة الإلكترونية بمراحل سيتم تفصيلها في العنصر الموالي:

### 2-3-5-1 مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية:

لتطبيق الحكومة الإلكترونية بنجاح لابد وأن تمر بعدة مراحل، وقد اختلفت هذه المراحل من مشروع

إلى آخر وسأوردتها كما يلي:

أ/مراحل الحكومة الإلكترونية طبقا لدراسة البنك الدولي:

\*مرحلة النشر Publishing: بهذه المرحلة يتم نشر كم هائل من المعلومات مثل التشريعات والأنظمة

و النماذج من خلال الإنترنت ووسائل التكنولوجيا المتقدمة، وتكون موجهة للمواطنين ورجال الأعمال.

\*مرحلة التفاعل Interaction : هذه المرحلة تتيح الاتصال المتبادل بين الحكومة والمواطنين من

خلال استخدام البريد الإلكتروني، ومشاركة المواطن في عملية الحاكمية من خلال التفاعل مع صانعي

القرار عبر عملية التفاعل.

\*مرحلة التبادل Transacting: وتسمح بعملية التبادل المالي بين المواطن و الحكومة، وهي تشبه

التجارة الإلكترونية في القطاع الخاص.

ب/مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية طبقا لدراسة هيئة الأمم:

\*مرحلة الظهور الناشئ Emerging Presence : تتصف هذه المرحلة بتوفير موقع على الإنترنت

تعرض من خلاله المعلومات التي تتصف بمحدوديتها وبكونها أساسية.

\*مرحلة الظهور المتقدم Interactive Presence : في هذه المرحلة يتم تزويد الخدمات المباشرة

بقاعدة بيانات تشتمل على معلومات حالية و أرشيفية، إلى جانب تزويد الموقع بمظاهر المساعدة وخارطة

الموقع.

\*مرحلة الظهور التفاعلي Interactive Presence: في هذه المرحلة يتم الحصول على الخدمات

بشكل مباشر، مثل تسهيل عمليات التحميل المباشرة، والتوقيع الإلكتروني، ويستطيع الفرد الاتصال

بالمكاتب المعنية عبر البريد الإلكتروني، وهذا يتطلب العمل على تحديث الموقع بشكل منتظم.

\*مرحلة الظهور التبادلي Transactional Presence : في هذه المرحلة يتم إجراء التبادل المالي

مع الحكومة و المؤسسات المعنية مثل دفع الرسوم و المخالفات و الضرائب.

\*مرحلة الظهور الشبكي *Networked Presence*: في هذه المرحلة تمثل أعلى درجات التقدم في

تطبيق مبادرة الحكومة الإلكترونية التي تتصف بتحقيق التكامل بين كل من مختلف الجهات الحكومية والأعمال، والجهات الحكومية والمواطنين، وتستطيع الحكومة مشاركة المجتمع من خلال توظيف استخدام نماذج الملاحظات على الموقع، أو من خلال استخدام آلية الاستشارة المباشرة" (63).

وقد رأى البعض الآخر بان مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية هي كما يلي (64)

\* مرحلة النشر: تعنى بتوسيع الوصول السريع إلى المعلومات المفيدة للمواطنين والأعمال دون

الحاجة إلى التنقل أو السفر للوصول إلى الوزارات أو المؤسسات الحكومية ويعتبر الإنترنت أحد أهم وأرخص وسائل النشر المتاحة لدى الكثير من الدول، لابد من أخذ بعين الاعتبار النقاط التالية:

-البدء بوضع خطة زمنية محددة للتواريخ في نشر المعلومات على الشبكة.

-نشر معلومات ذات قيمة وتمس حياة المواطنين بلغة سهلة مع البعد التام عن الحشو أو المعلومات التاريخية.

-ضرورة وضع القوانين التي تحدد المعلومات الإلزامية الواجب توافرها في كل موقع والتي تخدم

الأهداف التي أنشئت من أجلها تلك الجهات و مواقعها، والبعد عن التعريف بالمسؤولين وسيرتهم الذاتية بكافة تفاصيلها.

-توحيد تصاميم المواقع الحكومية شكلا ومضمونا، حتى تسهل على المستخدمين سرعة الوصول إلى

المعلومات والخدمات المنشودة.

-توفير الإمكانيات المادية المطلوبة لكافة العمليات بدءا من التصميم والنشر والتحديث الدائم

والصيانة المستمرة للمواقع.

-أن تحتوي المواقع على نشرات ومعلومات عن الفرص الاستثمارية والخطط التنموية بلغات أجنبية

وذلك لجلب المستثمرين الأجانب.

\*مرحلة التفاعل عبر توسيع نطاق المشاركة المدنية في الحكومة: في المرحلة الثانية يجب التأكد من

أن المعلومات المنشورة في المواقع هي قيد الاستخدام وتلقى قبولا لدى المواطنين، لأن الهدف هو "تفاعل المواطنين مع الخدمات التي تقدم لهم عبر الإنترنت، وهذا التفاعل المنشود يتم عبر التواصل المستمر من خلال رسائل البريد الإلكتروني التي ترد للمواقع حول الخدمات التي يقدمها الموقع، وبالتالي يجب مراعاة الاسترشاد بأراء زوار الموقع في مراحل تصميمه المختلفة وتحديد المعلومات الواجب توفرها عند طلب الخدمات.

\*مرحلة جعل التعاملات تتم مباشرة على الشبكة: بعد نشر المعلومات والاسترشاد بأراء المستخدمين

حول تصاميم المواقع و محتوياتها، يجب الانتقال الآن إلى المرحلة الأهم وهي مرحلة جعل كافة التعاملات تتم مباشرة على الشبكة، يجب على الحكومة في هذه المرحلة الانتقال من نشر المعلومات فقط إلى مرحلة التطبيق الكامل وتقديم كافة الخدمات على الشبكة عبر مواقعها وعليه يجب دراسة ما يلي:  
-أن تتم مخاطبة المستخدمين والذين لهم علاقة مباشرة بالخدمات المقدمة من الجهات الحكومية المباشرة على الشبكة.

-توفير الإمكانيات البشرية لتقديم الدعم المستمر للمستخدمين و الرد على استفساراتهم.

-أن يكون هناك مواقع تقوم بدور البوابات للمواقع الحكومية، تسهل على الجميع الوصول السريع.

-يجب إجراء اختبارات شاملة على الأنظمة والتأكد من خلوها من الأخطاء المنطقية واللغوية قبل استخدامها.

### 2-5-3-2 مبادئ تطبيق الحكومة الإلكترونية:

توجد مبادئ أساسية تحكم عملية تطوير مشروع الحكومة الإلكترونية، كما تمثل هذه المبادئ في

الوقت ذاته معايير مهمة لتقييم مستوى نجاح المتحقق، أثناء و بعد عملية تطوير و تطبيق البرامج الجديدة

المرتبطة بالمشروع ومن أهم هذه المبادئ ما يلي: (65)

1- التفكير بالمستفيد لا بالدائرة الحكومية: تتولى الحكومة الإلكترونية مهمة إعادة التفكير بكيفية

تنظيم الحكومة من منظور المواطن و المستفيد، والوظائف التي يجب أن تقدمها لهم، وأن يبني النظام الإداري الحكومي على الوظيفة الموجهة للمواطن، لا على إدارة الحكومة واحتياجاتها الداخلية.

2- إعادة هندسية عملية الحكومة وليس حوسبتها: إذا كانت الحكومة الإلكترونية هي مجرد حل

تكنولوجي لمشكلات البيروقراطية الإدارية، ووسيلة لحوسبة المهام الإدارية، فإننا أمام الحكومة المعرضة للفشل بالضرورة، ذلك أنها يجب أن تكون جزءا من مشروع إعادة هندسة عمليات الحكومة من جديد، أي إعادة تصميم العمليات الحرجة ذات القيمة المضافة، وإعادة التفكير بصورة جذرية بأدوار ووظائف ومؤسسات الحكومة.

3- الرؤية الإستراتيجية للحكومة: مشروع كبير مثل الحكومة الإلكترونية يتطلب وجود رؤية إستراتيجية

شاملة وأهدافا إستراتيجية قابلة للتحقيق في المدى الزمني المستهدف، فمثلا وضعت الو.م.أ رؤية إستراتيجية بهدف الوصول إلى الطريق السريع للمعلومات، وينطبق نفس الأمر على كندا أيضا، في حين تتمثل الرؤية الإستراتيجية لأستراليا بالعمل لبناء مجتمع المعلومات، أما الجماعة الأوربية فقد وضعت رؤية إستراتيجية تتضمن الوصول إلى مجتمع المعلومات من خلال بناء وتطوير تكنولوجيا الشبكات والاتصالات و تطبيقها في جميع مجالات الحياة و الأنشطة الإنسانية.

4- الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات: إن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات هو جزء من مشروع

الحكومة الإلكترونية، وسيؤدي بالتأكيد إلى تحقيق عائد في الأجل المتوسط والبعيد، هذا يعني أن كل ما ينفق على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، البنية التحتية للشبكات، البرامج وعتاد الحاسوب و تسهيلات تجهيز خدمات الإنترنت، وهي بنود نفقات ضرورية لاستكمال تطوير مشروع الحكومة الإلكترونية، يجب النظر إليه على أنه استثمار سيعود بالعائد الإيجابي السريع.

5- تطبيقات قيمة مضافة وتكلفة منخفضة: إن اعتماد برامج و مبادرات الحكومة الإلكترونية على

تكنولوجيا الإنترنت و الشبكات الداعمة الأخرى، يساعد في بناء نظم الكترونية مرنة ومفتوحة لتنفيذ الأنشطة ذات القيمة المضافة بجودة عالية وتكلفة منخفضة، بالمقارنة مع تكلفة المعاملات التقليدية، أي أن تكون تطبيقات الحكومة الإلكترونية، ذات جدوى اقتصادية و تقنية وتنظيمية بالمقارنة مع أساليب العمل الإداري التقليدي.

6- التوازن بين شفافية المعلومات وخصوصية المواطن: توفر مبادرات الحكومة الإلكترونية بيئة

مفتوحة لتبادل ونشر وتوزيع المعلومات، لكن يجب احترام حقوق المواطن في الخصوصية ويمكن ضمان التوازن بين تحفيز أنشطة تبادل المعلومات بشفافية وانفتاح، وحقوق المواطن الأساسية من خلال التشريعات والقوانين المنظمة لعمل الحكومة الإلكترونية.

7- الحكومة الإلكترونية ليست بديلاً للوسائل التقليدية: إن الخدمات التي تقوم بتجهيزها الحكومة

الإلكترونية للمواطنين، والأعمال، وفي الإدارات وهيئات و مؤسسات الدولة لا يمكن أن تكون بديلاً نهائياً للوسائل التقليدية في تخزين و توثيق البيانات و معالجتها، وبخاصة في المراحل الأولى من تطوير نظم الحكومة الإلكترونية، كما يعتمد نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية على ضمان توفير مستلزمات وشروط تنظيمية و تقنية والتزام الإدارات لتغيير نظم وأساليب العمل الإداري التقليدية بصورة شاملة وجذرية، بما في ذلك إعادة هندسية الثقافة التنظيمية السائدة، بشرط أن يتم ذلك من خلال المشاركة بين الإدارات العامة والجامعات ومراكز البحوث والتطوير والشراكة مع قطاع الأعمال.

## 2-4 الحكومة الإلكترونية: الأبعاد، النماذج، والأقسام:

في هذه النقطة سندرس ونحلل المجالات الرئيسية لأنشطة الحكومة الإلكترونية، والتي يطلق عليها بعض المختصين في هذا المجال النماذج الأساسية للحكومة الإلكترونية، ويسمونها البعض الآخر بالأبعاد لكن مهما اختلفت التسميات فهي لا تعدو عن كونها ثلاثة أبعاد، متمثلة في علاقة الحكومة بالمواطنين

علاقة الحكومة بالأعمال، وكذا علاقة الحكومة بالحكومة، ثم نتطرق للأقسام الرئيسية للحكومة، وننتهي عند نماذج الحكومة الإلكترونية والهندسة الحكومية وكذا أهم الخدمات الإلكترونية المرفقية المتاحة.

#### 2-4-1 المجالات الرئيسية لأنشطة الحكومة الإلكترونية:

تتوزع أنشطة الحكومة على 3 مجالات رئيسية تمثل ثلاث أنواع من العلاقات المهمة هي:

#### 2-4-1-1 علاقة الحكومة بالمواطنين (g-2-c Government To Citizen):

إن من أهم مبررات ظهور نظم الحكومة الإلكترونية هو تطوير علاقات الحكومة مع المواطنين وتحسين خدماتها العامة المقدمة لهم، ونقل هذه الخدمات إلى شبكة الإنترنت، وأنماط التكنولوجيا الرقمية الأخرى.

وتضم هذه العلاقة أنشطة متنوعة و مهمة ذات صلة بالدور الحيوي للحكومة في حياة المواطنين

نذكر منها على سبيل المثال(66)

أ-التسجيل المدني: مثل إصدار شهادات الميلاد، الزواج، جوازات السفر، شهادة الأحوال المدنية

الوفاة، المسائل الشرعية لحياة المواطنين.

ب-الخدمات الصحية: وتشمل الضمان الصحي، المستشفيات، العلاج الطبي.

ج-التعليم: التربية والتعليم الأساسي والثانوي، التعليم العالي ومراكز البحوث والدراسات البعثات

الزمالات والإجازات الدراسية.

د-الخدمات الاجتماعية: الضمان الاجتماعي، التقاعد، التوظيف، الرعاية الاجتماعية...

هـ-الخدمات الاجتماعية والثقافية الأخرى المقدمة للمواطنين والمستفيدين مثل: تجديد رخص سير

المركبات أو رخص القيادة، دفع رسوم استهلاك الكهرباء و الغاز، المياه عبر الإنترنت.



بصفة عامة، هذه الخدمات الأساسية وغيرها وما يرتبط بها من معلومات و معاملات يومية مستمرة مع فئات المجتمع المختلفة، يتم نقلها من خلال الحكومة الإلكترونية، إلى خدمات الكترونية فورية يتم توصيلها عبر الشبكة الحكومية و الإنترنت التي يرتبط بها المواطن.

#### **2-1-4-2 علاقة الحكومة بالحكومة (g-2-g Government to Government):**

" تستطيع الحكومات تغيير ادراكات المواطنين حول سوء جودة خدماتها العامة، كما تستطيع إعادة ثقة جماهير المواطنين بها من خلال انتهاج سياسات جديدة موجهة لهم تشعرهم بتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم و حل مشكلاتهم.

إن إعادة بناء العلاقة مع المواطنين يستدعي قيام الحكومة بتوفير خدمات بطرق عديدة وأساليب مختلفة تماما.

وتعمل الحكومة الإلكترونية الموجهة نحو المواطنين إلى دمج أساليب إدارة العلاقات بالمواطن بأساليب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات السلوكية واللاسلكية، وكافة أنواع الشبكات لتفويض صلاحياتها للعاملين من أصحاب المعرفة والذين يتمتعون بقدرات ومهارات راقية تمكنهم من خدمة المواطنين والتفاعل معهم وتحقيق أعلى مستويات الرضا لديهم.

وحيث أن الحكومة الإلكترونية، تقوم أساسا على مفهوم المشاركة ومبدأ التفاعل يجد المواطن نفسه قادرا على المشاركة في اتخاذ القرارات ومراجعة الأداء حيث يمتلك حق الوصول إلى ملفات المعلومات من على سطح الحاسب الخاص به، ويحصل على معالجة موحدة للحالات التي يتساءل عنها وأوقات استجابة قصيرة بل فورية لتساؤلاته، وطلب الخدمات.

ويعمل عمال المعرفة ضمن فرق عمل سريعة الحركة تتسم بالدقة والإتقان المتناهي، خلال رصد

قواعد و مستودعات المعلومات التي تستند و تتجه نحو تلبية حاجات المستخدم النهائي" (67).

نستنتج من هذا البعد أنه يوجد حجم كبير من البيانات و المعلومات و الوثائق التي تنتقل عبر مؤسسات و هيئات ووكالات الحكومة في كل يوم، ولذا اتجهت التطبيقات الحديثة إلى تقليص استخدام الأوراق و الوثائق الرسمية، لتقليص الروتين الإداري، وخفض التكلفة، و من أهم مميزات البيئة الإلكترونية في العمل الداخلي للحكومة:

- استخدام البريد الإلكتروني بين العاملين في المؤسسات و الهيئات، أي تبادل التعليمات و القرارات.
- التوجه العملي نحو المكاتب اللأورقية نتيجة لاستخدام الوسائل الإلكترونية، هذا ما ينعكس على جودة العمل الوظيفي و تحسين الإنتاجية الإدارية.

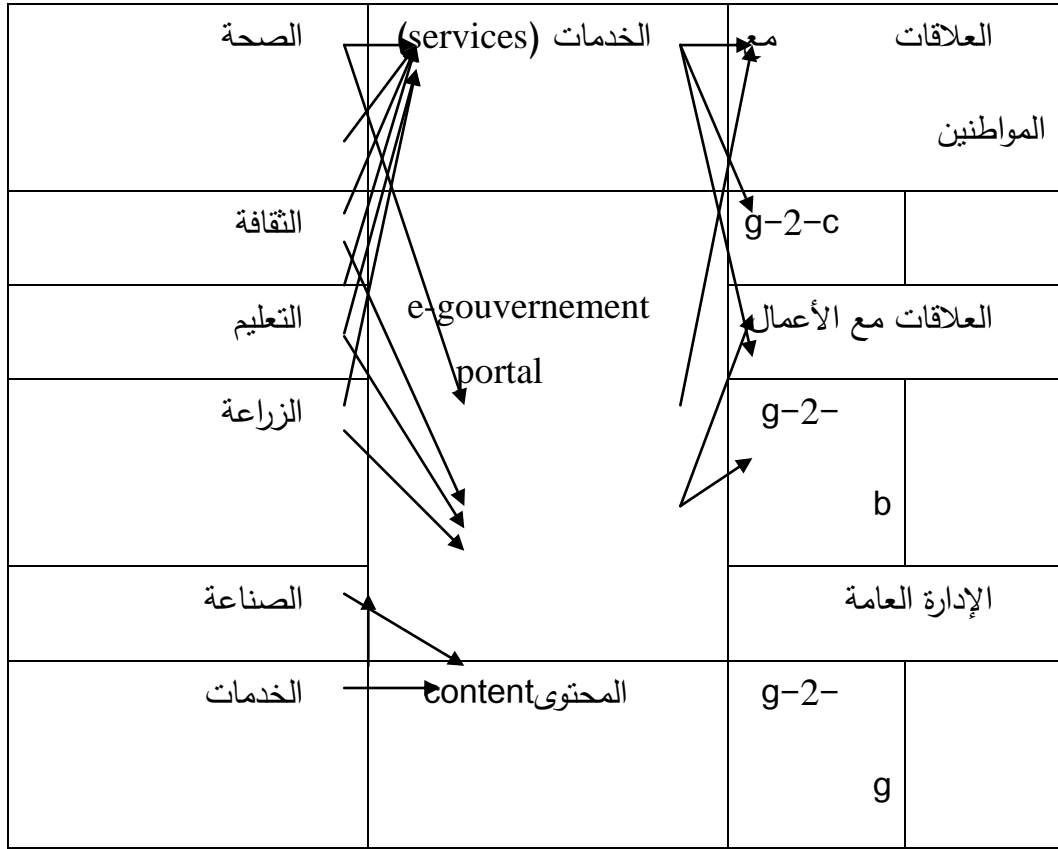
### **2-4-1-3 علاقة الحكومة بالأعمال (G-2-B Government to Business) :**

يتمثل هذا البعد في طريقة مساهمة الحكومة في تحسين مناخ العمل و توفير مزايا للأعمال صارت منظمات و منشآت الأعمال المتنوعة تستخدم التجارة الإلكترونية فيما بين بعضها البعض، محققة بذلك كثيرا من المكاسب، من حيث خفض التكاليف و تحسين الإنتاجية و الرقابة على المخزون، و تتحقق تلك المزايا عند القيام بالتعامل بين المصالح و الأجهزة الحكومية والأعمال، أو بين الأعمال و الحكومة ويؤدي ذلك إلى تحقيق:

- تقليص الروتين من خلال تبسيط الإجراءات.
- الحصول على تراخيص بناء أو جدولة المستحقات و خلفه عبر الإنترنت.
- مساعدة المنشآت على التوصل للميزات التنافسية.
- "فضلا عن هذا تقوم الحكومة الإلكترونية بتقديم الإسناد المباشر للأنشطة الرئيسية التالية:
- أنشطة تحفيز الصناعة و التجارة.
- تسهيل عمليات الاستيراد و التصدير.
- أنشطة تحفيز الاستثمار الأجنبي.

- تبسيط إجراءات الموافقة على الترخيص والامتياز.
  - سرعة و شفافية إجراءات تسجيل الأعمال.
  - تنفيذ إجراءات الشراء الحكومي مع القطاع الخاص.
  - تنفيذ الإجراءات المتبعة في المناقصات و المزادات وغيرها.
  - النشر الإلكتروني للتشريعات وقوانين العمل والإقامة والهجرة.
  - تقديم الخدمات الإلكترونية الفورية لقطاع الأعمال.
  - الرقابة الإلكترونية المباشرة على خدمات مؤسسات ووكالات مهمة مثل: الخدمات الصحية الضمان الاجتماعي، الجمارك... وغيرها.
- إن الحكومة الإلكترونية هي بحد ذاتها رؤية جديدة للإدارة العامة، رؤية لطريقة عمل المنظمات الحكومية، وكيف يجب أن نخدم هذه المنظمات المواطنين؟ إن المضمون الإلكتروني للحكومة المتجسد بالحرف C يعني الحركة الكاملة و القوية للحكومة باتجاه خدمات متكاملة وعمل بدون أوراق، ودخول مرن و سهل إلى المعلومات"(68).

خدمات متخصصة الإدارة و التصميم المركزي التطبيق المركزي



شكل رقم 01 يوضح تكامل مجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية

من هذا الشكل، نستنتج أن هذه المجالات الرئيسية الثلاث للحكومة الإلكترونية تتداخل فيما بينها لتشكل خدمات ومعلومات متكاملة، يتم الحصول عليها من خلال بوابة الحكومة الإلكترونية، فبالنسبة للخدمات تقدم نظم الحكومات الإلكترونية خيارات متنوعة لخدمات تغطي المجالات الرئيسية للنشاط الاقتصادي والاجتماعي والإنساني المرتبط بحياة الأفراد، وخدمات متخصصة يتم تقديمها عند الطلب إضافة إلى هذا فيتم تزويد المستخدمين بالمعلومات العامة التي يحتاجونها.

**2-4-2 أقسام الحكومة الإلكترونية:**

من أجل تسهيل متطلبات التحول إلى النموذج الإلكتروني-حكومي سوف نقوم بتقسيم عمليات الحكومة الإلكترونية إلى أربعة أقسام رئيسية بحيث تصب معظم أعمال تلك الحكومة في أحد تلك الأقسام، وكما

نعلم فإن الحكومة الإلكترونية تنتطرق إلى تقديم الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت وتحقيق الكفاءة الداخلية وقبض الأموال المستحقة على الخدمات وجباية الضرائب بمختلف أنواعها وسوف يكون من السهل على الإدارة أن تتعامل مع مجموعة تلك الخدمات على أن ها كيانات تنظيمية فيصبح بالإمكان تعيين مسئولين مختلفين عن كل قناة خدمية أو قسم من الحكومة الإلكترونية: (69)

### 1- الخدمات الإلكترونية :

وتشمل جميع الخدمات العامة التي تقدمها الحكومة لجمهورها مثال تجديد رخصة القيادة إصدار شهادات الميلاد، التصريح عن الدخل، الاشتراك في خدمات الجوال الحكومية، الاستعلام عن حالة الطقس، الخدمات القطاعية على اختلافها مثل الصحية الإلكترونية، التعليم الإلكتروني وغيرها. ونظراً لطبيعة الحكومة الإلكترونية فإنها من الممكن أن تقدم تلك الخدمات 24 ساعة في اليوم وعلى مدار السنة، وعادةً ما يتم بناء بوابة إلكترونية موحدة (eServices Portal) للدخول إلى تلك الخدمات التي يتم تنظيمها وتجميعها ضمن باقات خدمية (eService Packages) تعكس حاجات المواطن ومؤسسات الأعمال وليس الجهة الحكومية التي تقدمها، وبالإضافة إلى الإنترنت كوسيلة لطلب تلك الخدمات فمن الممكن للحكومة أن تقدم جزءاً منها عبر قنوات أخرى كالهاتف الجوال (Mobile Government) أو عبر أكشاك المعلومات العامة (Public Information Kiosks) أو عبر مكاتب معتمدة (eServices Agents) في حالة المواطنين الذين لا يملكون ثقافة التكنولوجيا.

### 2- الديمقراطية الإلكترونية:

ويهتم هذا الشق من الحكومة الإلكترونية بقضايا حساسة على مستوى البلاد وصورتها الديمقراطية، وهو يعالج موضوعات مشاركة المواطن في عملية المحاسبة والمساءلة عبر تقديم المعلومات الكافية عن أداء الحكومة عبر الإنترنت ووسائل التكنولوجيا المختلفة، من جهة أخرى ومع وجود نظام حماية عالي الكفاءة فمن الممكن للمواطنين المشاركة بالانتخابات عبر الإنترنت مما يؤدي إلى زيادة نسبة المشاركة

وسرعة إصدار النتائج بالإضافة إلى تخفيض استهلاك الموارد البشرية المطلوبة لإدارة عمليات الاقتراع والتصويت.

ومن الخدمات التي يمكن للحكومة أن تقدمها في هذا المجال نذكر: منتديات النقاش الإلكترونية الهادفة إلى توسيع دائرة المواطنين الذين يرغبون في إبداء رأيهم في السياسات الحكومية، الحملات السياسية الإلكترونية، استطلاع الشعب إلكترونياً حول قضايا خلافية قد تهم المواطن، نشر وتوثيق محاضر الجلسات الحكومية والبرلمانية عبر الإنترنت وغيرها، ولا شك أن موضوع الديمقراطية والمشاركة الإلكترونية من المواضيع الشائكة المطروحة على ساحة النقاش لأنها تعالج قضايا أساسية في صميم عملية الحكم وأي تطبيق خاطئ أو منقوص قد يعرض ثقة الجمهور بالحكومة إلى الخطر، وبما أن العملية الديمقراطية قائمة على المثلث السياسي

-المؤسساتي-الشعبي يصبح من الضروري لأدوات تلك الديمقراطية في حال كانت إلكترونية أو مادية أن تصل إلى كل فئات وعناصر ذلك المثلث.

### 3- التجارة الحكومية الإلكترونية:

تتضمن عمليات الحكومة الإلكترونية معاملات قد ينتج عنها نتائج مالية مثل بيع الأثاث المستعمل الحكومي في المزاد الإلكتروني أو تنفيذ المشتريات الحكومية عبر الإنترنت واستيفاء الرسوم الناتجة عن الخدمات العامة وصولاً إلى بيع تذاكر المسابح العامة والمنتزهات مباشرة عبر الشبكة، ونستطيع أن نحصي عدداً لا يستهان به من المعاملات التي تدخل فيها الحكومة طرفاً تجارياً إما دائناً أو مديناً مع المواطن أو مؤسسات الأعمال، ومن أجل دعم هذه العمليات ينبغي على الحكومة الإلكترونية تأمين وسائل الدفع الإلكترونية على المستوى التقني والتشريعي.

إن تقديم الخدمات العامة الإلكترونية للمواطن من دون دعمها بوسائل وأساليب التجارة الإلكترونية من وسائل الدفع ومراجعة ما بعد الخدمة سوف لن يحقق النتيجة المنشودة من كفاءة وفعالية ورفاهية.

من جهة أخرى، سوف تساعد خدمات التجارة الإلكترونية الحكومية على تخفيض كلفة إدارة المشتريات بصورة كبيرة نظراً للتوفير الحاصل في وقت المدراء الذين تستغرقهم عمليات البحث في الكatalogات ومقارنة الأسعار فترات زمنية طويلة.

وعلى صعيد آخر، يمكن للحكومة تطوير نموذجها التجاري إلى حد كبير مع محيطها باعتماد مبدأ (Government Application Service Provider) مزود الخدمات الحكومية الإلكترونية وتستطيع الحكومة أن تقوم ببيع الأخبار، بيانات المناخ، وصولاً إلى تأجير أماكن للإعلانات التجارية على مواقعها بحيث ترتبط بطبيعة الخدمات الحكومية ويمكن على سبيل المثال أن تقوم الحكومة ببيع إعلانات منتجات الأطفال في نفس المكان الذي تعرض فيه خدمة إصدار وثيقة ولادة، وبيع إعلانات مؤسسات القرطاسية والكتب في مكان تقديم خدمات التعليم الإلكترونية وإلى ما هنالك من أفكار أخرى.

(eMarketplace) وقد تستفيد الحكومة الإلكترونية إلى حد كبير من الأسواق الإلكترونية على الإنترنت ونذكر على سبيل المثال شبكة التاجر العربي (والتى تملك موقعاً للتبادلات بحيث يمكن للتجار عرض بضائعهم للشراء وطلب عروض [www.tajernet.com](http://www.tajernet.com) التجارية مشتريات مع وجود دليل للشركات حول العالم العربي، وقد تدخل الحكومة في اتفاقية تعاون مع تلك الشبكات لطلب عروض لمشترياتها وعرض أثارها المستعمل والذي تريد بيعه بالمزاد.

#### 4- الإدارة الإلكترونية:

وتمثل الإدارة الإلكترونية العمود الفقري للحكومة الإلكترونية، وهي تشكل العمليات الداخلية والتي لا تظهر للمواطن أو المؤسسة بشكل مباشر بل عبر نتائجها من قبيل إدارة علاقات المواطنين والمؤسسات وربط الإدارات العامة والوزارات عبر أنظمة التكامل ووصولاً إلى مكنته كامل الوظائف الأساسية للحكومة الكلاسيكية، ومن الممكن الحديث في هذا المجال عن أنظمة قواعد البيانات، أنظمة الأرشفة وإدارة

الوثائق، أنظمة المعلومات الجغرافية، الأنظمة المالية، أنظمة شؤون الموظفين، ومختلف الأنظمة المعلوماتية التي تهدف إلى دعم عمليات الحكومة الإدارية.

وتحتاج هذه الموجة الجديدة من الإدارة إلى صقل مهارات المسؤولين عن مشاريع الحكومة الإلكترونية وتدريبهم على مستوى المدراء والموظفين العاديين من أجل قيادة التغيير، وقد اتبعت بعض الدول منهجيات محددة للارتقاء بإداريها من مهارات الإدارة الكلاسيكية إلى مهارات الإدارة لتطوير النموذج الإلكتروني-حكومي الألماني وتسريع تطبيقه والتي احتوت على دليل استخدام الحكومة الإلكترونية وتقنياتها ووسائلها ويخاطب الدليل المذكور، عبر عدة فصول مختلفة، طبقة الإدارة العليا ومسئولي أمن المعلومات ومدراء المشاريع الفرعية في الحكومة ويشرح لهم التقنيات الموجودة وأفضل ما توصلت إليه التكنولوجيا في هذا المجال.

### 2-4-3 نماذج الحكومة الإلكترونية:

مع ظهور الحاجة إلى وجود موديلات ونماذج مختلفة من الحكومة الإلكترونية تبرز الحاجة إلى الهندسة الحكومية والتي تأخذ على عاتقها عملية تركيب مكونات الحكومة الإلكترونية مع بعضها البعض بموازاة عملية تطوير الهيكل الحكومي التنظيمي، ومن الممكن أن تكون الهندسة الحكومية جذرية وراдикаلية ينتج عنها أشكالاً جديدة تماماً من الحكومة أو تقتصر تلك العملية الهندسية على إجراء التعديلات في الحكومة الحالية لكي تتناسب مع عملية إدخال المنظومة التقنية والمجتمعية الجديدة إليها. نعرض فيما يلي أربعة نماذج من الحكومة الإلكترونية تم تركيبها وفقاً لأصول الهندسة الحكومية وهي(70).

### 2-4-3-1 النموذج البؤري:

يشير هذا النموذج الإلكتروني-حكومي إلى أن الخدمات الحكومية العامة وخدمات البنية التحتية المعلوماتية تصب في البؤرة المركزية للحكومة، وهو مثال عن المركزية الإلكتروني-حكومية المطلقة بحيث



تنتقل أنظمة الموارد البشرية والمالية والمحاسبة والمشتريات والخدمات الحكومية إلى البؤرة الحكومية المركزية وتستفيد معظم الوزارات والإدارات العامة من تلك البنية الجديدة عبر مفهوم "مزود الخدمة الحكومية". ويتميز هذا النموذج بعملية الهندسة الحكومية الجذرية وانتقال الأفراد بين الوزارات وينتج عنه مركزية الخدمة الحكومية وتجميع الكفاءات المطلوبة وشحن مهاراتها.

#### **2-3-4-2 النموذج الشبكي :**

ويتعامل هذا النموذج مع الحكومة بطريقة إدخال الأنظمة الجديدة من دون إحداث تغيير جذري في الهيكلية الحكومية، فتبقى الوزارات والإدارات كما هي ولكن يتم إدخال منظومة الحكومة الإلكترونية إليها ويسمى هذا النموذج بالشبكي لأن الإدارات والوزارات سوف تتواصل مع بعضها البعض أفقياً وعمودياً وفي جميع الاتجاهات بشكل يشبه الشبكة من أجل تنفيذ الخدمات الحكومية المطلوبة.

#### **3-3-4-2 النموذج الطبقي:**

هذا النموذج يقسم الحكومة الإلكترونية إلى عدة طبقات افتراضية وأولها طبقة التواصل مع جمهور المستفيدين ثم يليها طبقة تنفيذ الخدمات والإجراءات الحكومية المركزية وبعدها الإجراءات والخدمات الوزارية وهكذا وصولاً إلى آبار المعرفة الحكومية (الموظفين المالية، المشتريات،... الخ)، ويتموضع هذا النموذج في الوسط بين الموديل البؤري والموديل الشبكي فلا ضرورة لعملية هندسة جذرية بل يتطلب زيادة أقسام على الهيكل الحكومي ويحاكي نموذج الشبكة عبر مفهوم "وسيط الخدمة".

#### **4-3-4-2 النموذج الهرمي:**

هذا أحد النماذج الجديدة تماماً من نماذج الحكومة، وبما أن إدخال المنظومة الإلكترونية سوف يوفر الفرصة والمبرر لإعادة هندسة الحكومة فمن الممكن التفكير في النموذج المخروطي للحكم، وتعتمد إستراتيجية هذا النموذج على مبدأ فصل "الخدمات الحكومية" عن "السياسات الحكومية" ويصبح بالإمكان

إنشاء وزارات خدمة المواطن، خدمة القطاع الخاص وخدمة الحكومة وغيرها ويقابلها وزارات السياسة الاقتصادية والأمنية وغيرها.

هذا النموذج سوف يساعد مسؤولي التخطيط ورسم السياسات في الدولة على التركيز على مستواهم الاستراتيجي ويساعد مسؤولي التنفيذ على التركيز على جودة الخدمة وسلامتها وقياسها.

بناء على ما تقدم سنجري مقارنة بسيطة بين الحكومة التقليدية و الحكومة الإلكترونية(71)

المعيار	الحكومة التقليدية	الحكومة الإلكترونية
الهدف	الإنتاج بأقل تكلفة	رضا المستخدمين، المرونة
الهيكل التنظيمي	بيروقراطي، وظيفي، يعتمد على الوحدات الإدارية، الرقابة عمودية.	أفقي الهرمية، شبكي يعتمد على عمل الفريق و المشاركة في المعلومات
المبادئ الإدارية	الإدارة من خلال القواعد و التفويض	إدارة مرنة، تعتمد على فرق العمل بين مختلف الدوائر مع تنسيق مركزي
النمط الإداري	يعتمد على إصدار الأوامر و الرقابة	تبسيط العمل و التنسيق و الريادة الإبداعية
الاتصال الداخلي	من أعلى إلى أسفل، هرمي	شبكي متعدد الاتجاهات، مع تنسيق مركزي و الاتصال المباشر
الاتصال الخارجي	مركزي، رسمي محدود القنوات	رسمي وغير رسمي، تغذية راجعة مباشرة وسريعة ومتعدد القنوات
التوظيف	كثافة العمالة و قلة استغلالها، والتباعد بين طلب الخدمة و تقديمها للمواطنين	تعظيم نسبة الفائدة إلى الجهد لتقديم خدمة آنية للمواطن
أسلوب التقديم	وثائق، شخصي	توصيل الكتروني
المبادئ التي يقوم عليها تقديم الخدمة	النمطية، المساواة، النزاهة	تقديم الخدمة بناء على حاجات المستهلك
تكلفة الخدمة	عالية	منخفضة، لعدم الحاجة للأعمال الورقية

منخفضة	عالية	نسبة الأخطاء أثناء إجراء الخدمة
بحاجة إلى تشريعات	متوفرة	الخصوصية
متوفرة على مستويات طلب الخدمة و نقلها إلى الشبكة	متوفرة	السرية

جدول رقم 04 يبين الفرق بين الحكومة التقليدية و الحكومة الإلكترونية

#### 2-4-4 الخدمة الإلكترونية:

في مجال تقديم الخدمة الإلكترونية تستطيع وسائل إدارة المعرفة إضفاء الكثير من الفعالية على طريقة شرح الخدمة والبحث عنها والوصول إليها ومن الممكن أن يتم توصيف الخدمة معرفياً كالتالي:

**1معرفة لماذا:** معلومات حول ماهية الخدمة وفائدتها وهدفها.

**2معرفة من:** من سوف يقدم الخدمة ومن سيستفيد منها.

**3معرفة متى:** تاريخ تقديم الخدمة والوقت اللازم للحصول على النتيجة.

**4معرفة كيف:** الإجراءات المرتبطة بالخدمة.

**5معرفة أين:** موقع تقديم الخدمة واستلام النتيجة.

**6معرفة ماذا:** المستندات المطلوبة والرسوم المتوجبة على الخدمة

وإذا أخذنا بعين الاعتبار العدد الكبير للخدمات الحكومية المحتملة فيصبح توصيف تلك الخدمات معرفياً من الأمور الهامة جداً من أجل نشر تلك الخدمات والاستفادة منها وهنا يأتي دور أنظمة إدارة المعرفة ومنها إدارة المحتوى والوثائق والكائنات المعرفية.

#### 2-4-4-1 تصميم الخدمات الإلكترونية:

"من المفيد أن نشرح مفهوم الأحداث الحياتية والمؤسسية في سياق تحليل الخدمة العامة ووضعه في إطار منهجية محددة تجعل من عملية تصميم تلك الأحداث وتركيبها بشكل" غلafa تحول الخدمة العامة الحقيقية مسألة سهلة وقياسية ضمن إطار الحكومة الإلكترونية.

أن الأحداث الحياتية والمؤسسية لا تمثل الخدمة الحقيقية وإنما طريقة الوصول إلى الخدمة، وقد تتضمن الحكومة الإلكترونية بشكل عام مداخل أخرى إلى الخدمة ومنها المداخل البحثية، مداخل القطاعات الاجتماعية من قبيل: الصحة، التعليم، المواصلات وغيرها من طرق الوصول للمعلومات.

وبينما تعاني مداخل الخدمات المركبة حول الهيكل الإداري والمؤسسي للدولة من مشكلة عدم الشفافية، يتميز مدخل الحدث الحياتي أو المؤسسي عن غيره من المداخل بمحاكاته للطبيعة والحاجات البشرية الواقعية وهذا ما يقع تماماً في صلب إستراتيجية بناء حكومة إلكترونية يكون المستفيد هو المحور ومحرك الخدمة فيها.

ويعتمد التصميم بمفهوم "الأحداث" على إجراء مسح شامل للخدمات القطاعية ومن ثم استخدام مبدأ "أنماط الطلبات" من أجل تجميع الخدمات ضمن عناوين حياتية أو مؤسسية قريبة إلى عقل المواطن العادي، ومن الممكن أن تتشارك الخدمات العامة في عدد مختلف من الأحداث مثل أن تكون خدمة الحصول على سجل عدلي موجودة في حدث الحصول على وظيفة كما في حدث الدخول إلى جامعة لمتابعة الدراسة.

وبعكس الخدمة العامة والتي تكون من مسؤولية الأجهزة الحكومية فقد يتضمن الحدث الحياتي تداخلات مع القطاع الخاص، كما في حدث "الدراسة في الخارج" فقد تقدم الدولة مجموعة خدماتها في هذا المجال من تصديق الشهادات وإعطاء المنح الدراسية، وتعمل في نفس الوقت على ترويج بعض الجامعات المعروفة مباشرة من ضمن خدمات الحدث المذكور، وقد تكون العلاقة بين القطاع العام والخاص ربحية في هذا المجال.

ويتبين لنا من خلال ما تقدم أن تركيب الخدمات بمفهوم الأحداث سوف يؤدي إلى نقطتين هامتين

وهما:

• إغناء التعاون الفعال بين القطاع العام والخاص.

• تقديم الخدمة كما يريدونها ويفهمها المواطن وليس كما تراها الإدارة الحكومية.

ومن المفيد أن نذكر بعض الأمثلة على الأحداث الحياتية والمؤسسية والخدمات التي تتفرع عنها:

ومن أجل تسهيل الأمور على الهيئة الحكومية المولجة بتصميم الحكومة الإلكترونية نقدم المنهجية

التالية للتصميم بمفهوم الأحداث الحياتية والمؤسسية:

1-إجراء استبيان: من المفيد أن يتم إجراء استبيان عام يعتمد على الأسس العلمية والإحصائية بأخذ

عينات مختلفة من المواطنين وأصحاب العمل من أجل استطلاع آرائهم في الخدمات التي يرغبون في

طلبها إلكترونياً من الدولة وما هي الوسائل المفضلة لديهم من أجل الوصول إلى الخدمة والحصول على

نتيجتها.

2-تنميط الطلبات: يتم في هذه المرحلة تجميع طلبات جمهور المستفيدين بالإضافة إلى نتائج

دراسات الحكومة حول الخدمة العامة ضمن أنماط منطقية متقاربة، على سبيل المثال قد يتم تجميع

طلبات الحصول شهادة ولادة، البحث عن معلومات خاصة بطب الأطفال الوقائي إصدار وثيقة هوية

للطفل ضمن حدث نمطي عام وهو "إنجاب طفل".

3-تركيب الأحداث: يتولى القائمون على المشروع في هذه المرحلة عملية تركيب الأحداث الحياتية

والمؤسسية انطلاقاً من نتيجة الخطوة السابقة مع إضافة الخدمات التي من الممكن أن تتشارك فيها

الحكومة مع القطاع الخاص ضمن أنماط الطلبات المعينة، ومن المهم أن يتم تقسيم الأحداث إلى عدة

مجموعات نذكر منها على الأقل ثلاثة:

-الأحداث الحياتية: التغيرات الحياتية المتعلقة بالمواطن.

-الأحداث المؤسسية: التغيرات المرتبطة بمؤسسات الأعمال وأصحاب العمل

-الأحداث الحكومية: التي تمثل علاقات الأجهزة الحكومية مع بعضها البعض. (72)

كما نلاحظ من خلال عملية تركيب الأحداث الإلكتروني-حكومية بهذه الطريقة فقد أضفنا منهج نظامي على الجيل الأول من نماذج الحكومة الإلكترونية والتي تطرقت إلى تقسيم الخدمات العامة بين عدة نطاقات ومنها: الحكومة-التاجر، الحكومة-الحكومة، والحكومة-المواطن ولكن بطريقة تجريدية لا تعالج عملية بناء الخدمات على أساس منهجي وقياسي.

#### 2-4-4-2 الحكومة الإلكترونية و المبادئ المرفقية:

المرافق العامة هي مشروعات تستهدف تحقيق النفع العام، وتحتفظ الحكومة بالكلمة العليا في إنشائها و إدارتها وإغائها، هذه المرافق يمكن أن تدار بنظام الحكومة الإلكترونية بدلا من إدارتها بالطريقة التقليدية، وما تتسم به من بطء في الإنجاز، وزيادة في النفقات، ومشكلات في الأداء، وكثيرا ما تلجأ الإدارة لخدمة هذه المرافق إلى إبرام عقود إدارية يمكن أن تتم أيضا باستخدام شبكة المعلومات بطريقة أيسر وأسرع، كما يستطيع المواطن المشاركة في الأعمال العامة وإدارة المرافق العامة من خلال الشبكة بصورة أفضل.

وتخضع المرافق العامة على اختلاف أنواعها لمجموعة من المبادئ العامة الموحدة اللازمة لإنجاز مهامها في تحقي الصالح العام على أفضل وجه.

أ/مبدأ دوام سير المرافق العامة: ينبغي استمرار سير المرافق العامة بانتظام وباضطراد حتى لا يدب الخلل و الاضطراب في حياتهم على أساس وجود خدماتها، كما في حالة انقطاع الكهرباء، أو الماء أو توقف وسائل المواصلات.

ويختلف عدد ساعات عمل المرفق العام حسب طبيعة الخدمة التي يقدمها، فبعض المرافق يمكن الحصول على خدماتها في أي وقت و بصفة مستمرة، ويظهر فيها معنى مبدأ دوام سير المرافق العامة

بصورة أدق و أوضح، كمرافق الأمن، المستشفيات، وبعضها يمكن الحصول على خدماتها لبضع ساعات محددة في كل يوم، مثل مرافق المدارس و الحالة المدنية (73).

ولعل نظام الحكومة الإلكترونية يؤكد أكثر من غيره مبدأ دوام سير المرافق العامة، إذ أن في هذا النظام يستطيع الفرد الحصول على الخدمة المرفقية أو المعلومة الرسمية التي يسعى إليها في أي وقت يشاء، على مدار اليوم بدلا من انتظار مواعيد فتح مكاتب الإدارة وتواجد الموظفين ويستطيع الموظف حتى من بيته وخارج نطاق أوقات العمل الرسمية، أن يرد على استفسارات المواطنين المرسلة عن طريق البريد الإلكتروني.

ب/مبدأ المساواة أمام المرافق العامة: ويعني أن المواطنين متساوون أمام المرافق العامة، إذا ما توفرت فيهم الشروط المطلوبة، وحتى لا تكون هذه المساواة نظرية بعد إدخال نظام الحكومة الإلكترونية ينبغي مساعدة أولئك الذين لا يستطيعون استخدام الحاسوب أو الدخول إلى الشبكة بسبب ظروفهم الاجتماعية أو الاقتصادية وذلك عن طريق:

\*مواجهة التخلف الإلكتروني: نجاح نظام الحكومة الإلكترونية يقتضي توفير البنية التحتية والأجهزة الإلكترونية اللازمة لذلك و جعلها في متناول المواطنين الذين لا يملكون هذه الأجهزة، ويكون ذلك عن طريق إقامة الأكشاك الإلكترونية المنفردة في كل وحدة محلية، يستطيع طالب الخدمة من خلالها الحصول عليها.

ما يجب القيام بحملة دعائية واسعة النطاق لإعلام المواطنين بوجود الحكومة الإلكترونية وكيفية الاستفادة منها، وكلما كانت آلية الحصول على الخدمة بسيطة منظمة، كلما زادت نسبة نجاح نظامها.

\*حياد المرافق العامة: يرتبط مبدأ حياد المرافق العامة بمبدأ المساواة أمام المرافق العامة ويعني إدارة شؤون المرافق العامة بطريقة موضوعية بما يكفل رفع كفاءتها، تحقيقا للصالح العام وتوزيع خدماتها على كافة المستحقين دون تفرقة بسبب الاتجاهات السياسية أو السلالات العرقية أو المذاهب.

ج/مبدأ قابلية نظام المرافق العامة للتغيير: ويعني هذا المبدأ أنه من حق الإدارة أن تتدخل في أي وقت لتعديل أو تغيير القواعد التي تحكم المرافق حتى تتفق وتحقق المصلحة العامة على أفضل وجه" (74)، وذلك لأن الإدارة تعمل في تنظيمها للمرافق العامة على الوصول إلى تشغيلها بأكبر كفاءة ممكنة في ظل الظروف القائمة، فإذا تغيرت الظروف أو ظهرت للإدارة طريقة أفضل لزيادة كفاءة المرفق كان لها إجراء ما ترى من تعديل في تنظيمه.

د/مبدأ الالتزام بالتشغيل الصحيح للمرافق العامة: التشغيل الصحيح لا يعني الموافق للقواعد القانونية فحسب، وإنما يعني كذلك المتجاوب مع تقنيات الإدارة الحديثة المتطورة بما من شأنه أن يواكب روح العصر في تحقيق الصالح العام، فليس من المعقول أن تقف السلطة العامة في الدولة موقفا سلبيا كموقف الفاعل أو المتفرج أمام نظام الإدارة الإلكترونية الذي بدأ يغزو مختلف المرافق العامة في العالم المتقدم.

#### 2-4-4-3 الحكومة الإلكترونية و ممارسة الديمقراطية:

للحكومة الإلكترونية آثار ايجابية أكيدة على الممارسة الديمقراطية، تمثل الجانب السياسي للثورة الرقمية، من خلال:

أ/استطلاعات الرأي: يمكن أن يؤدي استخدام نظام الحكومة الإلكترونية إلى توسيع نطاق الممارسة الديمقراطية و إتاحة قدر أكبر من مشاركة الأفراد في إدارة الشؤون العامة، مما يشعرهم بقدر أكبر من الرضا عن حكوماتهم، والافتناع بأعمالها، وتقوم بعض الوحدات المحلية في الو.م.أ و بعض الدول الأوروبية باطلاع الجمهور على بعض الاقتراحات أو المبادرات الجديدة وتطلب آراءهم فيها، وقد تبنت بعض المؤسسات الإعلامية الخاصة مثل شبكة CNN نوعا مشابها من الديمقراطية يتمكن من خلالها سكان مدينة بأكملها من التصويت لاتخاذ قرار بشأن بعض الأحداث الجارية المعروضة على شبكة المعلومات.



ب/ التصويت الإلكتروني: بدأت الأحزاب السياسية في استخدام الإنترنت في عملية الاقتراع و إحصاء عدد الأصوات بطريقة سرية ودقيقة، وتمت الانتخابات الأولية للحزب الديمقراطي بولاية أريزونا عام 2000 بالفعل عبر شبكة المعلومات، وكانت التجربة ناجحة تشجع على تعميمها" (75).

نقول هنا أنه إذا كان أسلوب التصويت الإلكتروني قد طبق و نجح على المستوى المحلي فليس هناك ما يمنع من توسيع نطاق تطبيقه و استخدامه في إجراء انتخابات أو استفتاءات على المستوى الدولي.

ج/ حضور الاجتماعات: " تحاول بعض الإدارات زيادة المشاركة الشعبية في الاجتماعات العامة بعرض جدول أعمالها على الإنترنت، وفي إدارات أخرى، يستطيع المواطنون إرسال بريد الكتروني إلى أعضاء المجالس أثناء اجتماعهم و توجه الأسئلة و الملاحظات إليهم حتى أصبح ذلك يمثل جزءا رسميا من محاضر الاجتماع.

وفي بعض القرى يتم نقل اجتماعات المجلس البلدي عبر الإنترنت بطريقة حية مسموعة وبستطيع المواطنون الدخول إلى هذه الاجتماعات من خلال أجهزتهم الخاصة ليقدّموا أسئلتهم بالبريد الإلكتروني لينظر المجلس فيها و يجيب عليها، وتسمح حكومات محلية أخرى للجمهور بالدخول إلى قنواتهم التلفزيونية الخاصة لمشاهدة الاجتماعات العامة و هم في منازلهم" (76).

د/ الرضا بالخدمات: للديمقراطية علاقة أخرى أكيدة بنظام الحكومة الإلكترونية، ذلك أن تقديم الخدمات المرفقية عن طريق الحكومة الإلكترونية، يضاعف من جودتها و يقلل من تكلفتها، ويكاد يلغي وقت انتظارها بسرعة أدائها، ولا شك أن ذلك من شأنه أن يستتبع رضا المواطنين عن حكومتهم ومنحهم ثقتها التي هي أساس شرعية وجودها في السلطة، وقبولهم لاستمرارها في الحكم.

## 5-2 إدارة مشاريع الحكومة الإلكترونية:

كل برنامج الكتروني أو مبادرة تقوم بها إدارات ووزارات الحكومة المختلفة تكون عبارة عن مشروع يتفاوت حجمه و نطاقه وموارده المالية والبشرية المخصصة له، حسب المنتج النهائي الذي يتم إطلاق ذلك المشروع من أجله.

ويكون تنفيذ البوابة الحكومية الإلكترونية و إطلاقها على الويب، عبارة عن مشروع عمل تخصص له الموارد و يتم تخطيط جدولته الزمنية و تعيين أفراد مسئولين عن تنفيذ مراحله وصولاً إلى إغلاق المشروع و تقييمه من أجل الاستفادة منها لاحقاً، وقبل كل هذا سنتطرق في العنصر الموالي إلى أسباب التحول من الحكومة التقليدية إلى الإلكترونية.

### 2-5-1 أسباب التحول إلى الحكومة الإلكترونية:

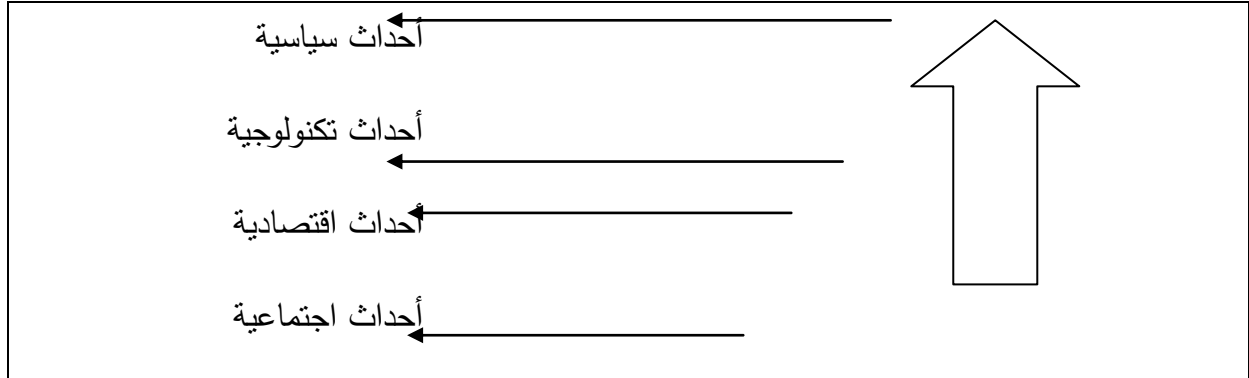
إن التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية لم يظهر من فراغ فلقد احتاج ظهورها إلى عدة تطورات سياسية و اقتصادية و اجتماعية و تكنولوجية، وهذه المسببات ممكن إيجازها فيما يلي: (78)

أسباب سياسية	- ظهور مفهوم العولمة - تنافس السياسيين حول كسب رضا الجمهور من خلال تقديم خدمات أسهل لا سيما في المجتمعات المتقدمة. - دعم البنك الدولي لمشاريع الحكومة الإلكترونية في البلدان النامية.
أسباب تكنولوجية	- ظهور شبكة الإنترنت. - تطوير مستويات عالية من تشفير البيانات بحيث أصبحت الثقة بالشبكة و أمنها أمراً ممكناً. - ابتكار تقنية الاقتصاد الإلكتروني
أسباب اقتصادية	- ظهور التجارة الإلكترونية. - التوجه نحو مشاريع الخصخصة و ما يتطلبه من تواصل مع مختلف القطاعات. - استغلال الحكومات لما توفره التكنولوجيا في خفض مستوى التكاليف.

أسباب اجتماعية	-زيادة الوعي العام بالتكنولوجيا و الإنترنت. -ارتفاع درجة معرفة المواطن بما هو ممكن تحقيقه تكنولوجيا.
----------------	---

### جدول رقم 05 يوضح أسباب التحول إلى الحكومة الإلكترونية

#### الحكومة الإلكترونية



#### الحكومة الكلاسيكية

### شكل رقم 02 يوضح أسباب التحول نحو الحكومة الإلكترونية

من جهة أخرى، يمكن رصد مجموعة من الأسباب الموضوعية الأخرى التي تجعل من أي بلد يتحول

نحو الحكومة الإلكترونية و هي: (79)

1-تحسين أداء المؤسسات الحكومية من خلال:

-سرعة الإنجاز: بحيث أن انجاز المعاملة الكترونيا، لا يستغرق سوى دقائق معدودة، مما يوفر

الوقت الضائع في الانتقال إلى مقر الدائرة و البحث عن الموظف المختص وانتظار الدور.

-زيادة الإتقان: إن الإنجاز الإلكتروني للخدمة يكون عادة أكثر دقة واتقانا من اليدوي إضافة إلى أنه

يخضع لرقابة أسهل و أدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء عمله في نظام الإدارة التقليدية.

-تخفيض التكاليف: إن إقامة نظام الحكومة الإلكترونية يحتاج في البداية إلى مبالغ كبيرة تنفق في

شراء الأجهزة و المعدات وإعداد البرامج و تدريب العاملين، غير أن أداء الخدمات بالطرق الإلكترونية

يؤدي إلى تخفيض الإنفاق الحكومي والتكاليف المباشرة، عن طريق تخفيض أو الاستغناء عن كميات الأوراق و الأدوات المكتبية المستخدمة في أداء الخدمات.

-تبسيط الإجراءات: إن تطبيق الحكومة الإلكترونية قد يكون له دور رئيسي في القضاء على البيروقراطية و نتائجها السيئة المؤدية إلى إهدار الجهد والوقت، بحيث يتم تقديم الخدمات من خلال عدد محدد من العمالة ذو قدرة و كفاءة عالية، وبالتالي الوقت المستخدم في انجاز المعاملة يقل، خصوصا مع عدم وجود مستويات إدارية متعددة لاتخاذ القرار.

-الشفافية الإدارية: عندما تتم المعاملات بطريقة الكترونية دون اتصال مباشر بين صاحب الشأن والموظف المختص، فلا يكون هناك مجال للرشوة أو تلاعب الموظفين و سوء معاملتهم للمعنيين، وهذا بدوره يعتبر مكافحة للفساد الوظيفي و جرائم العمل.

2-تقديم نماذج جديدة من الخدمات الإلكترونية: مثل التعليم الإلكتروني و الدفع الإلكتروني والتجارة الإلكترونية.

3-الطابع الدولي أو العالمي للخدمات الإلكترونية، حيث يتم تقديم الخدمات من خلال وسائط الكترونية(الإنترنت) والتي لا تعرف الحدود الزمانية ولا المكانية.

### 2-5-2 متطلبات مشروع الحكومة الإلكترونية:

إن مشروع الحكومة الإلكترونية شأنه شأن أي مشروع أو برنامج آخر يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة والمواتية لطبيعة عمله، كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه، وبالتالي يحقق النجاح والتفوق فالحكومة هي ابنة بيئتها تؤثر وتتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها وتتفاعل مع كافة العناصر السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية، لذلك فان مشروع الحكومة الإلكترونية يجب أن يراعي عدة متطلبات منها:

أولاً: حل المشكلات القائمة في الواقع الحقيقي قبل الانتقال إلى البيئة الإلكترونية، فيجب على الحكومات أن تقوم بتوفير المعلومات اللازمة لمواطنيها على الإنترنت، فكلما ظهرت وثيقة حكومية جديدة أو معلومات جديدة، يجب وضعها مباشرة على الإنترنت، وفي هذا الإطار فإن أكبر مشكلة تواجهنا هي مشاكل التوثيق القائمة في الحياة الواقعية، إذ ليس ثمة نظام توثيق فاعل يضع كافة وثائق العمل الحكومي في موضعها الصحيح، بالوقت المطلوب، فإذا ما كان هذا واقع العمل الحقيقي، فإن من الخطورة الاتجاه لبناء الحكومة الإلكترونية، قبل إنهاء المشكلة القائمة في الواقع غير الإلكتروني" (80).

ثانياً: البنية التحتية: إذ أن الحكومة الإلكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب، إن لم نقل عال من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات وبنية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية، تكون قادرة على تأمين التواصل و نقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها، وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى.

ثالثاً: توفر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالإنترنت: ونشدد على أن تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان، من أجل فتح المجال لأكثر عدد ممكن من المواطنين، للتفاعل مع الإدارة الإلكترونية في أقل جهد وأقصر وقت وأقل تكلفة.

رابعاً: التدريب و بناء القدرات: ويشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات و قواعد المعلومات، وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه الحكومة الإلكترونية بشكل سليم، ويفضل أن يتم ذلك بواسطة معاهد أو مراكز تدريب متخصصة و تابعة للحكومة.

خامساً: توافر مستوى مناسب من التمويل: بحيث يمكن تمويل الحكومة من إجراء صيانة دورية وتدريب للكوادر و الموظفين و الحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات و مواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا في العالم.

**سادسا:** وجود التشريعات و النصوص القانونية: التي تسهل عمل الحكومة الإلكترونية وتضفي عليها

المشروعية و المصادقية، وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها.

**سابعا:** توفير الأمن الإلكتروني و السرية الإلكترونية: على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية

والشخصية و لصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث و التركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الأمن القومي و الشخصي للدولة و الأفراد.

**ثامنا:** خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج: لاستخدام الحكومة الإلكترونية و إبراز محاسنها وضرورة

مشاركة جميع المواطنين فيها و التفاعل معها، وشارك في هذه الحملة جميع وسائل الإعلام الوطنية" (81).

إضافة إلى هذه العناصر التي سبق ذكرها، يجب توفير بعض العناصر الفنية والتقنية التي تساعد

على تبسيط و تسهيل استخدام الحكومة الإلكترونية بما يتناسب مع ثقافة وإمكانيات جميع المواطنين والتي سننتظر لها بشيء من التفصيل في العنصر الموالي.

### **2-5-3 التقنيات المستخدمة في الحكومة الإلكترونية:**

وهي تتنوع ما بين تقنيات مستخدمة داخل الدائرة وكذا تلك المستعملة على الإنترنت (82)

### **2-3-5-1 التقنيات المستخدمة داخل الدائرة: وتتمثل في:**

أنظم المعلومات الإدارية: و يقصد بها النظم التي صممت لأداء وظيفة محددة وهي غالبا الأعمال

الروتينية اليومية التي تقوم بها دائرة حكومية ما، مثل الاتصالات الإدارية، إدارة الملفات الطبية في

المستشفيات، نظم المحاسبة، نظم شؤون الموظفين... وقد ظهر خلال السنوات الأخيرة ما يعرف بالنظم

المتكاملة، ويقصد بها النظم التي تتكون من عدة نظم فرعية تتكامل فيما بينها بحيث تكون في النهاية

نظام شامل لجميع وظائف الدائرة.

ب/تقنيات الرشفة الإلكترونية: تستخدم المساحات الضوئية(السكرانز) لتحويل الوثائق الورقية إلى شكل رقمي يمكن تخزينه و تبادله عبر الشبكة المحلية، ويستخدم لهذا الغرض مساحات سريعة جدا تعادل سرعة آلات تصوير المستندات تقريبا، وتكون مرتبطة عادة بنظام للأرشفة الإلكترونية، ويمكن حفظ الوثائق بعدة أشكال منها:

**Html** : صيغة النصوص المتشعبة مثل صفحات الإنترنت.

**Doc**: ملفات الورد وهي صيغ النصوص المنسقة بجميع إمكانيات برامج معالجة النصوص.

**PDF**: صيغة النصوص المتنقلة و تكون على شكلين:نصوص يمكن البحث بها و صور للوثائق

عبر الماسح الضوئي لا يمكن البحث بها.

**Tif** : وهي صيغة تستخدم لحفظ الصور بدون ضغط.

## **2-3-5-2 التقنيات المستخدمة على الإنترنت:**

أ/نظم إدارة المحتويات(\*\*\*\*\*)/ *content management Systems (cms)*: ويقصد بها برامج

تركب في مواقع الإنترنت لتسهل عملية إدارة المعلومات وتستخدم تلك النظم قواعد بيانات لتخزين المعلومات، إضافة إلى قوالب جاهزة لإنتاج صفحات ويب ديناميكية تكون في النهاية موقعا متكاملا وعليه يمكن إضافة المحتويات إلى الموقع بسرعة و بواسطة أشخاص ليس لديهم خلفية عن تقنيات الويب.

ب/البوابات *protals*: هي مواقع تستخدم نظم أو عدة نظم لإدارة كمية من المحتويات بحيث تصبح

أشبه ما تكون تخيلية لتلك الدائرة، يستطيع المراجع الدخول عن طريقها إلى أغلب الخدمات التي تقدمها مباشرة من بيته أو مكتبه.

ج/النماذج الإلكترونية *e-forms*: هي نماذج الكترونية تفاعلية تتاح عبر الإنترنت تتيح إدخال البيانات بشكل تفصيلي من قبل طرف (المواطن مثلا)، ومن ثم إرسالها للطرف الثاني (الوزارة مثلا)، لتدخل إلى نظام ما يقوم بمعالجتها إلكترونيا.

د/نظام الدفع الإلكتروني *e-payements*: هناك طرق عديدة للدفع على الإنترنت مثل: بطاقات الائتمان، وغيرها وفي مجال الحكومة الإلكترونية يمكن توظيف تلك الطرق و تطويرها للتوافق مع احتياجات القطاعات الحكومية.

ه/محركات البحث *search engine*: وهي أدوات يمكن عن طريقها البحث في كامل الموقع واسترجاع المعلومات، وتعد محركات البحث من نماذج نظم الاسترجاع الحرة، والتي تعتمد على الكلمات المفتاحية للدلالة على موضوع البحث، ويمكن لمحركات البحث أن تشمل جميع النصوص التي يحتويها الموقع، مما يوسع نطاق البحث و يزيد من كفاءة الاسترجاع.

و/واجهات المستخدم التفاعلية و تصميم الموقع: يلعب تصميم الموقع وواجهة الاستخدام دورا كبيرا في نجاح الموقع، حيث تساعد المستفيد في الوصول المباشر و السريع إلى المعلومات المطلوبة، ومن أهم العوامل المتعلقة بتصميم الموقع وواجهة الاستخدام:

\*المستفيدون: وهم الهدف الأساسي لإنشاء الموقع لذلك يجب أن يتوافق التصميم مع طبيعة المستفيدين (الفئة العمرية، فئة محددة أو مفتوح للجميع).

\*جودة وسهولة التصميم والاستخدام: التصميم هو أول ما يواجه المستفيد ومنه يأخذ الانطباع الأول الذي عادة ما يؤثر وبشدة على تقبل الموقع بشكل عام، ويشمل ذلك استخدام الألوان والصور والمساحات والكتل وغيرها.

\*التنظيم: تنظيم المعلومات بشكل سهل من الكبر إلى الأصغر وباستخدام القوائم مما يجعل الوصول مباشر و سريع للمعلومات.



هناك تقنيات أخرى مثل:التشفير وكذا التوقيع الإلكتروني، وهو عملية مصادقة من قبل شخص أو هيئة ما.

نستنتج مما سبق أن الأجهزة و التقنيات اللازمة لإنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية، يتم من خلالها تمثيل المعلومات و نقلها الكترونيا مع ضمان سريتها و دقتها، وتنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد باستخدام الشبكات الإلكترونية مع ضمان صحتها و مصداقيتها، ولن نتوسع أكثر في هذا الموضوع لأنه يتعلق أكثر بتخصصات أخرى مثل تكنولوجيا المعلومات.

## 2-6 المواطن الإلكتروني وأمن المواقع الحكومية:

إن عملية الانتقال من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية، ليست بالعملية السهلة حيث تمر بمراحل، كما أن نجاحها يتطلب مجموعة من الشروط فالحكومة الإلكترونية ليست فقط تقنية اتصالات ولكنها كل ما يتعلق بالأفراد والعمليات، لتحقيق الشفافية والكفاءة والفاعلية بحيث تحول المواطن العادي إلى مواطن الكتروني، وهو المواطن الذي يحسن التعامل مع الخدمات العامة الإلكترونية التي توفرها حكومته الإلكترونية، وبالموازاة من ذلك ثمة معوقات تعترض تطبيق و قيام هذه الحكومة على أكمل وجه وهو ما سنتطرق له في هذا العنصر.

### 2-6-1 منهاج إعداد المواطن الإلكتروني(83)

من أجل إعداد منهاج متكامل، يفضل إشراك أكثر من جهة، مع الأخذ بعين الاعتبار سهولة وشمولية المنهاج، ومواكبته للتطورات الحاصلة في مجال المعلومات والاتصال، واستخدام الطرق البصرية للإيضاح وربما الحركة والفيديو، ونشر ذلك على كل المواقع ذات العلاقة ودعمها بالتدريب في المراكز المتخصصة، على أن يتضمن المنهاج على الأقل الفقرات التالية:

#### 1-مهارات أساسية:

-استخدام الحاسب(تشغيل، استخدام الفأرة، التعرف على الواجهة الرسومية الأساسية لنظام

التشغيلWindows.

-نظام الملفات والمجلدات(وصفها، بنية الملفات، كيفية مشاهدتها).

-استخدام التطبيقات والبرمجيات(تشغيلها، إنشاء الملفات، فتح ملفات موجودة، حفظ الملفات استخدام

أدوات تحرير النصوص البسيطة).

-استخدام مستعرض الإنترنت(الاتصال بالإنترنت، الروابط في الصفحات).

## 2-استخدام البريد الإلكتروني:

-مفاهيم البريد الإلكتروني-إنشاء رسالة الكترونية-الملفات المرفقة-إيجاد عنوان بريد(بريد حكومي

مثلا)-التعرف على البريد المزعج و التطفلي-حجز عنوان بريد شخصي(من مواقع البريد المجاني، ما لم

يكن موفرا في البوابة).

## 3-الوصول إلى محتوى الشبكة:

-تفهم المحتوى المتوفر على الشبكة-البحث على الشبكة-تفهم شرعية المحتوى والمصادر الموثوقة

للمعلومات و البيانات-التعامل مع العناصر التفاعلية على الشبكة.

## 4-الحصول على خدمة عن طريق الإنترنت:

-تقدم الخدمات المتاحة عن طريق الإنترنت، عرض قضية البيانات الشخصية والمالية(أمن البيانات

الشخصية و الخصوصية، أمن البيانات المالية وأرقام البطاقات)-تجربة الشراء من متاجر الإنترنت، إيجاد

واستخدام المعلومات التفاعلية(مثل جدول زمني لتدريب المواطنين).

## 5-إنتاج المحتوى:

-التعرف على أنواع المحتوى في مواقع الإنترنت-أمن المعلومات-استخدام ألواح النقاشات

والتعليقات-إنشاء موقع بسيط باستخدام أدوات الويب الأساسية.

## 2-6-2 بوابة الحكومة الإلكترونية:

إن نجاح الحكومة الإلكترونية مرتبط بحسن تصميم بوابتها، وحصولها على القبول والرضا من المواطنين، الشركات، والإدارات وسهولة استخدامها وتجانس محتواها، لذا يجب تطويرها بمشاركة كافة الفعاليات ذات الصلة، والبدء ببناء بيئة الكترونية ملائمة لتطويرها.

## 1-2-6-2 تعريف البوابة الإلكترونية

هي عبارة عن مدخل موحد لمجموعة كبيرة من "Portal" البوابة الإلكترونية أو ببساطة " البورتال الخدمات الإلكترونية أو التطبيقات التي تشترك في نطاق قطاعي محدد أو الهادفة إلى خدمة جمهور من طبيعة متشابهة، وعلى سبيل المثال من الممكن أن تصادف بوابة الكترونية لجميع هواة الصيد بحيث تحتوي على معلومات شاملة حول هواية الصيد وتجار أدوات الصيد وأنواع الحيوانات والطيور بالإضافة إلى نصائح عملية وغيرها من المعلومات التي تساعد الجمهور بطريقة أو بأخرى على ممارسة هوايته وعادةً ما تستطيع هذه البوابة من رفع عناء البحث عن معلومات متعلقة بتلك الهواية في مواقع إنترنت أخرى فهي تمثل بالنسبة لهواوي الصيد بوابته نحو جميع المعلومات التي قد يحتاجها، وبنفس الأسلوب تستطيع الحكومة بناء بوابة الخدمات الإلكترونية والتي تساعد المواطن أو صاحب المؤسسة على إيجاد ضالته من الخدمات التي يريدها ومن دون البحث في العديد من مواقع الوزارات والإدارات العامة.

## 2-2-6-2 أنواع البوابة الحكومية الإلكترونية

"يمكن للحكومة أن تقوم بتعميم مفهوم البوابة الإلكترونية أكثر فتستطيع بناء بوابة الكترونية خاصة بموظفي القطاع العام حيث يقومون من خلالها بضبط أوضاعهم الوظيفية مثل التحقق من رصيد إجازاتهم ومستحقاتهم المالية ومتعلقات الضمان الصحي ووصولاً إلى مشاركة المعلومات والمعرفة الحكومية فيما بينهم، وعادة ما يطلق على هذا النموذج اسم بوابة الحكومة-الموظفين (Government to Employee Portal) من ناحية أخرى، ومن أجل الوصول إلى نموذج الحكومة الإلكترونية الشفافة والتي تعامل

المواطن على أنه مركز الخدمة، سوف ينبغي على الحكومة المبادرة ببناء بوابة الخدمات الإلكترونية والتي تجمع تحت مظلتها جميع الخدمات الإلكترونية المذكورة سابقاً وتمكن المواطن من إيجاد الخدمة من تلك البوابة الموحدة وبدون العودة إلى مواقع انترنت الوزارات المختلفة، والاستفادة منها انطلاقاً من التي تقوم بتنفيذ الخدمة فعلياً، وهذا ما يسمّى بوابة الحكومة-المواطن والحكومة-المؤسسات (Government to Citizen and Business Portal).

ولا ينتهي الأمر عند هذا الحد، فمن الممكن للحكومة القيام ببناء البوابات الإلكترونية القطاعية مثل بوابة السياحة الإلكترونية (Sector Oriented Portals) والتي تساعد المواطنين الأجانب على إيجاد جميع الخدمات والمعلومات السياحية في الدولة انطلاقاً من بوابة الكترونية واحدة، بوابة التعليم، الصحة، وغيرها.

### 2-6-3 خصائص البوابة الحكومية الإلكترونية:

بالإضافة إلى كونها مدخلاً موحداً وسهل الوصول للمعلومات، تتميز البوابة الإلكترونية بعدد من الخصائص التقنية والتي تهدف إلى إغناء تجربة المواطن وتسهيل الأمر عليه في زمن التواصل مع الحكومة الإلكترونية، ومن الخصائص التي تتميز بها البوابات الإلكترونية نستطيع أن نذكر:

- إمكانية تخصيص البوابة - إدارة الحملات الإعلانية - ليونة المظهر الخارجي
- أدوات البحث - خدمة الاشتراك بالمعلومات - خدمة التسجيل الموحد - خدمات إدارة البوابة -

تعدد أدوات الوصول - أدوات إغناء التعاون والتواصل - خدمة التقارير والإحصائيات " (84).

### 2-6-3 معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية:

إن أي مشروع تحت حيز التنفيذ لا يتم تنفيذه بسهولة دون مواجهة بعض التحديات والمشاكل، وهذه التحديات تتطلب دراسة عميقة لما تحتويه من برامج كبيرة لخدمة الجمهور، وهذه المعوقات ممكن أن

تكون قانونية، مالية، أو اجتماعية، وغيرها وقد ارتأيت تسليط الضوء على أهم هذه المعوقات وهي كما يلي: (85)

**- الجانب القانوني:** إن التقدم السريع للتكنولوجيا يعتبر عائق أمام الجهات القانونية، حيث أنه من

الصعب بما كان مواكبة تطوير القوانين والتشريعات لهذا التقدم الهائل والسريع في التكنولوجيا لذا و لحل هذه المشكلة لابد من تدريب مجموعة مناسبة من القضاة و المحامين وفق ما يتطلبه التعامل الرقمي ولا بد من التنسيق الحثيث بين الجهات الحكومية لسن القوانين والتشريعات اللازمة.

**- السداد الإلكتروني:** حيث تعتبر بطاقات الائتمان العامل الرئيسي في عملية السداد الإلكتروني وهذه

العملية بحد ذاتها تعتبر أحيانا عقبة أمام بعض المواطنين الغائبين عن هذا التطور و القاطنين في الأماكن البعيدة حيث أن الغالبية العظمى منهم لا يوجد لديهم الدراية الكاملة لاستخدام بطاقات الائتمان.

**- نظم العمل:** حيث أن التحول للحكومة الإلكترونية يحتاج إلى العديد من التغيرات في المكاتب

الحكومية وانعدام المعايير والمواصفات الخاصة بهذه العملية، يعتبر من أحد أهم المعوقات التي تؤدي إلى عرقلة عملية الاتصال بين الجهات الحكومية.

**- العامل المالي:** لتطبيق الحكومة الإلكترونية لا بد من تغير كامل في البنية التحتية وهو ما يحتاج

إلى مخصصات كافية لتمويلها و في حال عدم توفر المخصصات ستتشكل عقبة حاسمة.

**- عامل الثقة:** لإنجاح تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية لابد وان تكون هناك ثقة مترسخة في أذهان

المواطنين و أفراد المؤسسات على حد سواء و في حال عدم توفر هذه الثقة سيواجه هذا التطبيق عائق لا بد من حله.

**- العامل الاجتماعي:** قد يعتبر العامل الاجتماعي عائق لدى تطبيق الحكومة الإلكترونية حيث يتعين

على الحكومة الاعتناء بتعليم المواطن بشكل عام وتأهيله للتعامل مع استخدامات التقنيات الحديثة بشكل خاص.

- غموض المفهوم: حيث أنه مازال هناك الكثير من القيادات الإدارية يجهل موضوع الحكومة الإلكترونية و بعضهم لا يعرف حتى المصطلح، لذلك فإن الأمر يحتاج إلى توضيح المفهوم وتوفير الأرضية الفكرية له، ومن خلال نشر المفهوم فستكون لكل دائرة وجهة نظرها الخاصة بهذا المشروع مما ينتج عنه وجود رؤية خاصة بها، ونظرا لتعدد الرؤى المختلفة للمنظمات و اختلاف وجهات نظرها تأتي مرحلة أخرى و هي مرحلة توحيد الرؤى المختلفة للدوائر و المنظمات جميعها و تستند هذه الرؤية إلى بلورة استراتيجيات وسياسات ثم أهداف وغايات.

- مقاومة التغيير: إن إقامة هذا المشروع يتطلب تغييرات كبيرة على صعيد المنظمات والأقسام وإعادة توزيع الصلاحيات مما يستلزم تغييرا في القيادات الإدارية والمراكز الوظيفية وتعيين المؤهلين لدراسة ومواكبة آخر المستجدات التكنولوجية، وهذا التغيير بدوره سيواجه بمقاومة كبيرة من المعارضين لأي جديد.

- الأمن المعلوماتي: حيث يعد الأمن المعلوماتي من أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية، حيث هناك مجموعة من الأساليب لاختراق أنظمة المعلومات، ولا بد من أن يكون نظام حماية البيانات قوي للتصدي لأي هجمات لحماية أمن البيانات.

- هناك من الدراسات التي عنيت بدراسة العائق التي تحول دون نجاح مشاريع الحكومات الإلكترونية على سبيل المثال دراسة (lam) التي حددت مجموعة من 17 عائق، وقد تم تصنيف هذه المعوقات في أربع فئات كما هو مبين في الجدول التالي(86).

الفئة	المعوقات
عوامل مرتبطة بالإستراتيجية	- غياب التوافق في أهداف الحكومة الإلكترونية. - البالغة في معالم الحكومة الإلكترونية. - غياب الملكية و الحوكمة. - غياب الإرشادات التنفيذية - الجوانب التمويلية.
عوامل مرتبطة بالتكنولوجيا	- غياب التوافقية في البنية التقنية. - معايير توفير البيانات غير موحدة. - نماذج الأمان مختلفة. - عدم مرونة الأنظمة الموروثة. - عدم توافق في معايير التكنولوجيا المستخدمة.
عوامل مرتبطة بالسياسات	- الانشغال بخصوصية المواطن. - ملكية البيانات. - تطور سياسات الحكومة الإلكترونية.
عوامل مرتبطة بالمنظمة	- عدم جاهزية المنظمات. - بطء الدوائر الحكومية في استيعاب وتبني التغيير. - غياب الريادة في مجال الحكومة الإلكترونية. - غياب الإدارة الداخلية و الخبرة الفنية.

جدول رقم 06 يوضح معوقات تبني الحكومة الإلكترونية.

#### 2-6-4 المخاطر الإلكترونية المحيطة بالمواقع الحكومية: (87)

هل فكرت يوماً ما يمكن أن يحصل إذا تم اختراق أنظمة الحكومة الإلكترونية؟ هل تأملت بمقدار الخسارة التي يمكن أن تلحق بمفهوم النموذج الإلكتروني-حكومي من جراء ذلك؟ ماذا عن خصوصية معلوماتك كمواطن أو صاحب عمل؟ هل ستكون سعيداً بكشف بياناتك الصحية والاجتماعية والمالية والقضائية من قبل مجموعات متطفلة من الناس؟

قبل أن نحاول طرح أدوات الأمن المعلوماتي في الحكومة الإلكترونية يتوجب علينا تحليل المخاطر التي قد تنجم من جراء عدم الاهتمام بموضوع أمن وسرية المعلومات ويشمل تحليل المخاطر جوانب عديدة منها: الدوافع والنوايا ومصادر الخطر بالإضافة إلى وسائل الهجوم الإلكتروني وكيفية تجنبها باعتماد إجراءات الوقاية والدفاع الإلكتروني وما ينتج عنه من كلفة اقتصادية إضافية، ومن المهم أن لا نغفل عن تحديد أصول الحكومة الإلكترونية التي تحتاج إلى جهاز حماية فعال.

**- مصادر الخطر المحتملة :** تعمل أجهزة الحكومة الإلكترونية في فضاء مفتوح يتداخل فيه (جمهورها الخارجي) مواطنين، مؤسسات، حكومات أخرى (مع جمهورها الداخلي) ووزراء موظفين وتصبح فيه أجهزة تلك الحكومة عرضة للعديد من أنواع الهجوم تحت دوافع مختلفة، ومن الممكن أن تتم مهاجمة أنظمة الحكومة الإلكترونية من داخلها وعبر أحد الموظفين الغاضبين أو من الخارج عبر مجموعات الهاكرز أو أجهزة الاستخبارات في بلدان عدوة وصولاً إلى المؤسسات التجارية الساعية إلى الحصول على معلومات تجارية تنافسية.

**- خطر المستخدم الشرعي:** المستخدم الشرعي هو المواطن أو صاحب المؤسسة الحاصل على إجازة من الحكومة في سبيل استعمال خدماتها الإلكترونية، وتكون الإجازة في معظم الأحوال عبارة عن تأكيد هوية المستخدم إلكترونياً عبر شبكة الحكومة بعد أن يكون قد تم تسجيله سابقاً، وقد يحاول هذا المستخدم أن يوظف الحكومة من أجل تخريب الخدمات المتاحة في نطاق إجازته، وقد يحصل في بعض الأحيان أن هذا المستخدم يتمكن من الحصول على معلومات لا تخصه في حال وجود عيوب فنية في تصميم الخدمة الإلكترونية المتاحة له، من ناحية أخرى من الممكن لهذا المستخدم أن ينكر قيامه بخدمات معينة في حين تؤكد أنظمة الحكومة قيامه بها.

**- خطر موظفي الحكومة الإلكترونية :** وتشكل هذه المجموعة خطراً كبيراً على أنظمة الحكومة في حال أرادت ذلك، ونظراً لما يملكه بعض الموظفين في الحكومة الإلكترونية من حقوق دخول إلى الشبكة



وإطلاع على الأنظمة فمن الممكن لهم أن يقوموا بأعمال تخريبية تؤدي إلى إيقاف الخدمة الإلكترونية وقد يكون هؤلاء الأشخاص مدفوعين بدوافع مادية أو نفسية أو لمجرد عدم الرضا عن وضعهم الوظيفي داخل الحكومة.

**- خطر أجهزة المخابرات الخارجية :** من الممكن أن تعتمد أجهزة المخابرات الصديقة أو العدوّة على

حد سواء إلى الحصول على معلومات عن أشخاص أو مؤسسات أو حتى أجنادات الحكومة الداخلية عبر تنفيذ هجمات الكترونية بهدف اختراق النظام الأمني للمعلوماتي للحكومة والدخول إلى مختلف الأنظمة فيها وقد توظف أجهزة المخابرات في هذه العملية كفاءات تقنية عالية وقادرة في كثير من الأحيان على اختراق أنظمة الحكومة الهدف.

**- خطر المؤسسات التجارية :** تسعى المؤسسات التجارية دوماً إلى تحقيق السبق الاقتصادي

والإعلامي والتجاري على منافساتها من المؤسسات وقد تحاول هذه المؤسسات أن تخترق أنظمة الحكومة الإلكترونية من أجل الحصول على معلومات عن منافسيها في السوق وقد تلعب أقسام المخابرات التجارية في المؤسسات الكبيرة دوراً خطيراً في هذا المجال وذلك في محاولة منها لإرضاء الإدارة العليا عبر تقديم معلومات تجارية تنافسية تملكها الحكومة ولم يتم نشرها.

**- خطر المنظمات الإرهابية:** قد تحاول بعض المنظمات الإرهابية فرض أجناداتها السياسية على

الحكومة عبر وسائل إرهابية عدة ومنها الحرب الإلكترونية، وربما تسعى إلى تعطيل خدمات الحكومة الإلكترونية بعد الحصول على مبتغاها منها من خلال هجوم الكتروني مكثف قد يحدث في فترة زمنية قصيرة نسبياً، ويكمن خطر المنظمات الإرهابية في هذا المجال بكونها تتحرك من منطلقات تدميرية تكون معها مصلحة البلاد العليا نقطة هامشية أمام تحقيق أهدافها.

**- خطر عيوب التصميم والتشغيل :** وتشمل عيوب التصميم في مختلف مكونات الحكومة

الإلكترونية من الشبكات وطريقة تصميمها إلى البرمجيات المستخدمة وخوارزميات التشفير ومستوياتها

وصولاً إلى أساليب وطرق التثبيت من الهوية الإلكترونية، وتقاس قوة جدار الأمن الإلكتروني الواقعي بقوة الحلقة الأضعف في هذه المكونات بحيث يؤدي كسر تلك الحلقة الضعيفة إلى اختراق الجدار مهما كانت قوة مكوناته الأخرى، إن طريقة تصميم البنية التحتية لخدمات الحكومة الإلكترونية من الممكن أن يشكل فارقاً مهماً في مستويات الأمن والسرية لتلك الخدمات، كما تعتمد الخدمات الإلكترونية على مبدأ "التوافرية" الذي يقول بضرورة توفر الخدمة من خلال بدائل شبيهة في حال تم تدمير الخدمة (Availability) الأصلية وفي حال لم يؤخذ هذا المبدأ بعين الاعتبار عند تصميم الخدمة فسوف تكون عرضة للانقطاع لاحقاً.

- خطر عدم الوعي بالمخاطر: وأخيراً وربما ليس آخراً، يمثل عدم وعي مدراء القمة وموظفيهم في الحكومة الإلكترونية بالمخاطر المذكورة أعلاه الخطر الأعظم على النموذج الإلكتروني-حكومي فالذي لا يعي المخاطر لا يمكن أن يضع خطط الدفاع والطوارئ.

لا يمكن لأي مشروع حكومة إلكترونية أن يزدهر وينجح بدون معالجة الأخطار المطروحة والجوانب المحيطة بها، وربما من الأفضل للحكومة البقاء في فضاءها المادي/الواقعي وعدم الشروع بدخول الفضاء الإلكتروني-حكومي في حال لم تتسلح بأدوات الدفاع الإلكتروني المناسبة.

### 2-7 حالات عملية عن تجارب الحكومة الإلكترونية في الوطن العربي، ومعوقات

#### تنفيذها:

#### 2-7-1 عرض تجارب بعض الدول العربية:

سنحاول في هذا العنصر، تقديم عرض موجز لمحاولات تطبيق النظم الإلكترونية على مستوى الإدارات العامة الحكومية في بعض التجارب العربية، والغاية من هذا العرض معرفة مستوى التطور في

مشروعات الحكومة الإلكترونية أولاً و التعرف على حجم و نوع و طبيعة الفجوة الرقمية التي تزداد أو تنقلص هنا و هناك من دولة إلى أخرى.

### 2-1-7-1 تجربة الحكومة الإلكترونية في الإمارات العربية: يعتبر مشروع الحكومة الإلكترونية

في دولة الإمارات العربية المتحدة مشروعاً رائداً و متقدماً و خاصة في إمارة دبي حيث نالت بلدية دبي جائزة أفضل بوابة للحكومة الإلكترونية في الشرق الأوسط في منتدى الحكومة الإلكترونية الحادي عشر لدول مجلس التعاون الخليجي، و تجمع البوابة خدمات الحكومة الإلكترونية لمؤسسات حكومية مختلفة و تعتبر مثالا لموقع نابض بالحياة، و سهل الاستخدام و غني بالمعلومات، و يتوافق مع المعايير العالمية.

إن الربط بين الإمارات السبع التي تشكل الحكومة الاتحادية للدولة من شأنه أن يسهل و ينظم تبادل المعلومات بين الإمارات و الجهات الاتحادية عبر التقنيات المتطورة التي يتم تطبيقها في مجمل المشاريع التابعة للحكومة الإلكترونية.

الإمارات الآن تنفذ مشروع الوافد الإلكتروني و الذي يمكن الوافدين القاطنين في دولة الإمارات من الحصول على ميزات كثيرة عن طريق استخدام هذا النظام كالحصول على تأشيرات الإقامة، و بطاقات العمل و البطاقات الصحية وغيرها من الخدمات ذات الصلة عن طريق الإنترنت.

ومن خلال هذا المشروع تم ربط جميع الدوائر الحكومية الاتحادية للعمل معا من منطلق النافذة الواحدة حيث سيتمكن الوافد من خلال تلك النافذة من تخليص جميع معاملاته و أوراقه التي تحتاج إلى موافقة من عدد من الوزارات و الدوائر الحكومية .

ونلفت الانتباه إلى أن مفهوم الحكومة الإلكترونية لا يجب أن يقتصر فقط على تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين و لكن لابد من الاعتماد على خدمات و برامج لزيادة كفاءة الأداء الحكومي و ترشيد النفقات و زيادة الإنتاجية" (88).

2-1-7-2 تجربة قطر للحكومة الإلكترونية: [http:// www.gov.qa](http://www.gov.qa)

لقد قامت قطر في عام 2001 بالشراكة مع شركة استشارية دولية، بتنفيذ البوابة الحكومية وتتداول البوابة حالياً أكثر من 53.800 معاملة شهرياً وهذا العدد أخذ في الازدياد بسرعة ويمكن للشركات والأفراد الوصول في أي وقت، إلى مجموعة متنوعة من الخدمات التي تشمل فواتير الكهرباء و الماء والبطاقات الصحية، وتصاريح الإقامة، ورخص القيادة.

وتمثل بوابة "حكومي" [www.gov.qa](http://www.gov.qa) مركزاً موحداً للحصول على الخدمات الإلكترونية الحكومية الحالية كافة، بالإضافة إلى بعض الخدمات الجديدة مثل خدمات السجل التجاري للأفراد والشركات وخدمات مطورة من قبل مواقع حكومية أخرى، كما تتضمن البوابة معلومات دقيقة عن معظم المؤسسات الحكومية بما فيها الوزارات والهيئات والمجالس المختلفة، ومن خلالها يمكن للمستخدم الحصول على ما يقارب 275 خدمة حكومية منها 56 خدمة إلكترونية وسيجد المستخدمون لبوابة "حكومي" الإلكترونية طيفاً من مختلف الخدمات والمعلومات ذات الصلة بالأنشطة التي يمارسونها، بجانب تمتعهم بسهولة التصفح والدخول إلى الروابط المختلفة التي تنقلهم إلى المواقع المهمة بالنسبة لهم والأكثر استخداماً، مثل تسديد فواتير الكهرباء والماء وطلب استخراج البطاقات الصحية والتقديم لتأشيرات الدخول وتحديد المواقع في قطر(89).

### 3-1-7-2 تجربة الحكومة الإلكترونية في البحرين: أبرزت إستراتيجية البحرين للحكومة

الإلكترونية ضرورة تعزيز تنافسية وكفاءة و إنتاج القطاع العام، وبخاصة تحسين تقديم الخدمات للأفراد والشركات، وتمكن بوابة البحرين للحكومة الإلكترونية من تحسين تبادل المعلومات بين الوكالات الحكومية كما تخفض تكاليف الخدمات الحكومية، ويتوفر على البوابة 28 خدمة إلكترونية بما فيها دفع فواتير المياه و الكهرباء، وتشمل البوابة أيضاً إجراءات و عمليات تجارية مبسطة و استمارات حكومية، بالإضافة

إلى دليل للوكالات الحكومية، وتتضمن خطة الحكومة الإلكترونية للسنوات الثلاث المقبلة إضافة أهم 167 خدمة حكومية إلى البوابة.

#### 2-7-1-4 تجربة الحكومة الإلكترونية في الكويت: وقد تم افتتاح البوابة الرسمية الإلكترونية

للكويت في 2008 لتكون مدخلا واحدا للمواطنين والمقيمين والجهات الرسمية والقطاع الخاص والزائرين للحصول على المعلومات والخدمات الإلكترونية الحكومية، تقدم البوابة الإلكترونية الرسمية لدولة الكويت (KGO) خدماتها لجميع قطاعات المجتمع الكويتي من مواطنين ومقيمين وجهات رسمية وقطاع خاص وزائرين. تمثل البوابة مدخلاً للحصول على المعلومات والبيانات والخدمات الحكومية طوال أيام الأسبوع على مدار الساعة دون توقف باللغتين العربية والإنجليزية، حيث تتيح البوابة لزوارها إمكانية التعرف على الكثير من المعلومات والخدمات والنظم والقوانين المتعلقة بدولة الكويت من خلال قنوات وصول متعددة مثل الويب أو وسائل تكنولوجيا الاتصالات المختلفة وعلى ذلك توحي مصممو موقع البوابة الإلكترونية عند إنشائها ضرورة توافقها مع المعايير الفنية المعتمدة عالمياً لضمان تمتع مستخدمي البوابة الإلكترونية بأعلى مستويات الكفاءة في الاستخدام والأداء والأمن للمحتويات.

تمثل البوابة الإلكترونية الرسمية نقلة نوعية وتغييراً جذرياً في مفهوم عملية توفير المعلومات وتقديم الخدمات الحكومية، حيث أصبحت المعلومات والخدمات مهياً ومناحة لجميع شرائح المجتمع وقطاعات الأعمال 24 ساعة يومياً طوال أيام الأسبوع. ونتج عن هذا تخطي البعد الجغرافي لدولة الكويت إلى آفاق المنافسة العالمية لتقديم البيانات والخدمات الحكومية للمواطنين والمقيمين في أي وقت، الأمر الذي يؤدي بدوره إلى إبراز الآثار الإيجابية لاستخدامات تكنولوجيا المعلومات لتحقيق مستويات عالية من التنافسية والشفافية في الأعمال الحكومية، تعزز هذه النقلة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في

جميع جوانب الحياة، وتعمل على تحفيز الجمهور على الاندماج مع عالم تكنولوجيا المعلومات الجديد وجعل الاستخدامات المتطورة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات جزءاً لا يتجزأ من تعاملاتهم اليومية.

احتلت حكومة الكويت الإلكترونية المركز الثالث على المستوى العربي والمركز الخمسين على المستوى العالمي لعام 2010، وذلك وفقاً لمؤشرات الأمم المتحدة. واستحقت الحكومة الإلكترونية الكويتية هذه المكانة بجداره نظراً لجهزيتها وسرعة تنفيذ الخدمات الإلكترونية واستخدامها لأحدث تقنيات تكنولوجيا المعلومات لخدمة المواطنين والمقيمين والتقاء كل معهم. وهكذا تكون الكويت قد أحرزت تقدماً كبيراً مقارنة بعام 2008 بفارق سبعة مراكز من بين 185 حكومة إلكترونية عالمية مسجلة على مستوى العالم (90).

**2-7-1-5 تجربة الحكومة الإلكترونية في السعودية:** لقد استثمرت حكومة المملكة العربية السعودية أكثر من 800 مليون دولار أمريكي في تطبيقات الحكومة الإلكترونية التي تشمل إنشاء أول بوابة حكومية إلكترونية شاملة، وستتضمن المرحلة التالية إطلاق حملة توعية كبيرة لتشجيع عامة الناس على اعتماد خدمات الحكومة الإلكترونية مع شرح الفوائد الرئيسية لموظفي الخدمة المدنية و المؤسسات و المجتمع بصفة عامة، وتوفير البوابة حالياً مجموعة من الخدمات الحكومية للأفراد و الشركات، كما أنها تشجع المواطنين على التفاعل مع الحكومة" (91).

**2-7-1-6 تجربة الإدارة الإلكترونية في تونس:** "تعد تونس من الدول العربية المتميزة في هذا المجال و قد قامت بالعديد من الإنجازات في هذا الصدد، حيث قامت ببناء قاعدة اتصالات واسعة وتدريب الكوادر في هذا المجال، حيث قامت بإصدار التشريعات التالية:

- الاعتراف بالوثيقة الإلكترونية منذ سنة 1998.

- الاعتراف بموثوقية الإمضاء الإلكتروني منذ حزيران 2000.

- اعتماد قانون التجارة و المبادلة الإلكترونية منذ آب 2000" (92).

وتقدم الخدمات إلى المواطنين من خلال بوابتها الإلكترونية المتقدمة و التي تقدم الكثير مكن الخدمات للمواطنين.

### 7-1-7-2 تجربة الحكومة الإلكترونية في لبنان: "تتسم تجربة لبنان بكونها تجربة تعتمد التفاعل

المباشر في انجاز المعاملات للمواطنين بالإضافة إلى تقديم الإرشادات في انجازها وتمثل **Informs** إحدى أشمل البوابات التي تدمج إيصال الخدمات الإلكترونية في لبنان كما أنها تعتبر المورد الوحيد لجميع الاستمارات الحكومية، وتهدف البوابة إلى ضمان راحة المواطنين وكفالة الشفافية وتوفير الوقت وتعزيز كفاءة عمليات المكاتب الخلفية، وقد بدأ مكتب وزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية **Omsar** البوابة التجريبية لتمكين المواطن من الوصول إلى الاستمارات الحكومية عبر الإنترنت، وأطلقت البوابة في عام 2002 ، وهي تجمع حوالي 4.700 استمارة حكومية من 21 وزارة و 44 وكالة إقليمية و5 محافظات وأكثر من 760 بلدية، و يمكن البحث عن الاستمارات اللازمة للمعاملات الحكومية كما يمكن تنزيلها كملفات html ou PDF ou Word وتقدم البوابة أيضا إرشادات حول كيفية ملء الاستمارات و دليلا لمختلف الإدارات والمؤسسات" (93).

وتمحورت رؤيا الحكومة الإلكترونية في لبنان حول بلوغ عدد من الأهداف الإستراتيجية التي بات من السهل تحقيقها بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبدعم من الأطر المؤسسية والقانونية المطلوبة، ويمكن إيجاز هذه الأهداف بما يلي: (94)

- نشر المعلومات كافة التي يحق للمواطن الحصول عليها من إدارات الدولة عبر مختلف قنوات

الاتصال - الإنترنت، الخطوط الساخنة، مراكز أو شبابيك الخدمة التابعة للدولة.

-إنجاز الخدمات العامة كافة للمواطنين بشكل إلكتروني مباشر، سواء كان ذلك لاستعمالهم

الفردى أو لحساب أية مؤسسة، وذلك عبر أية إدارة حكومية أو عبر الإنترنت، بغض النظر عن الموقع

الجغرافي لهذه الإدارة أو لمكان إقامة المواطن.

-تقليص حجم المعلومات والوثائق الداعمة التي يحتاجها المواطن لملء الاستمارة الخاصة بمعاملته بغض النظر عن طريقة تقديمها، فإن تم إدخال معلومات معينة إلى النظم المعلوماتية الحكومية، فلا حاجة لإعادة إدخالها مرة أخرى.

-التوصل إلى تبادل المعلومات داخل الإدارات الحكومية إلكترونياً، وبالتالي التخفيف من الاعتماد على خدمات ساعي البريد و/أو الحقيبة الدبلوماسية.

### 2-7-1-8-الحكومة الإلكترونية المصرية: <http://www.egypt.gov.eg>

تم إنشاء هذا الموقع عام 2008 ويهدف البرنامج إلى توصيل الخدمات للمواطنين في مكان وجودهم بالشكل والأسلوب المناسب وبالسرعة والكفاءة المطلوبة، ويعتبر هذا الموقع الخطوة الأولى نحو إنشاء حكومة إلكترونية مصرية تواكب النظم العالمية الحديثة مدعمة بأحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.

شعار البرنامج هو توصيل الخدمة إلى طالبها. ومن ثم فإن الهدف الأول هو تقديم الخدمات للمواطنين ورجال الأعمال والمستثمرين بالقرب من أماكن سكنهم ومناطق تجمعاتهم أو إمكانية الحصول عليها من مكاتبهم .

ويقوم هذا الموقع بعرض الخدمات التي تمت ميكنتها بشكل مجمع بصرف النظر عن الجهات الحكومية المختلفة المسؤولة عن أداء تلك الخدمات، ويعرض الموقع الخدمات بشكل مباشر يساعد طالب الخدمة على الوصول إليها بسهولة، كما يوفر هذا الموقع إمكانية الحصول على بعض الخدمات بشكل كامل من خلال الشبكة بداية من الاستعلام و مروراً بجميع المراحل الأخرى ( استمارات، خطوات...إلخ)، و وصولاً إلى السداد والحصول على الخدمة بالكامل (95).

### 2-7-1-9-الحكومة الإلكترونية السورية: [www.egov.sy](http://www.egov.sy)

إطلاق بوابة الحكومة الإلكترونية السورية على شبكة الإنترنت كان في 2009/04/12



رغم أنه ما زال خاوياً بمعلوماته التي من المفترض أن تجري عمليات إدخالها تباعاً، فإنّ النسخة التجريبية لموقع مبادرة الحكومة الإلكترونية في الجمهورية العربية السورية على شبكة الإنترنت، يُثير هواجسَ تفاؤلية، أنّ شيئاً ما قد بدأ يحصل في هذا المجال فعلاً.

وقد طلب السيد رئيس مجلس الوزراء المهندس محمد ناجي عطري من الجهات العامة كافة العمل على استكمال إدخال معلومات الخدمات الخاصة بها على الموقع الإلكتروني [www.egov.sy](http://www.egov.sy) من قبل نقطة ارتباط المشروع المعينة لدى تلك الجهات والتي تمّ تسليمها (اسم المستخدم وكلمة المرور) من وزارة الاتصالات والتقانة التي تقوم بالتعاون مع مشروع تطوير وتحسين الخدمات الحكومية GSR الموقع ما بين هيئة تخطيط الدولة وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي بالعمل على وضع رؤية وإستراتيجية لمشروع الحكومة الإلكترونية تتضمّن جرد الخدمات الحكومية المتواترة وتحديد الأولويات فيما بينها حسب أهميتها بالنسبة للمواطن وحسب إمكانية الاستفادة من تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في تنفيذها. وقال عطري في تعميمه بهذا الشأن للجهات العامة : لذلك فقد تم تجهيز موقع إلكتروني على شبكة الإنترنت تقوم عبره كل وزارة بتعريف خدماتها من حيث الوثائق المطلوبة والرسوم وغيرها من المعلومات الضرورية ، وإزاء أهمية الموضوع ولضرورة توفر معلومات كافية عن الخدمات الحكومية تُساعد في صياغة الإستراتيجية والتحضير للبوابة الحكومية الإلكترونية قام عطري بالطلب من تلك الجهات استكمال إدخال معلوماتها على ذلك الموقع المذكور الذي لو دخلنا عليه نجد موقعاً إلكترونياً أزرقاً هادئاً، عنوانه موقع مبادرة الحكومة الإلكترونية في الجمهورية العربية السورية ( نسخة تجريبية ) يأتي هذا العنوان في أعلى الصفحة طبعاً ضمن شريط كحلي عريض نسبياً، على يمينه لوغو أو شعار مشروع تطوير وتحسين الخدمات الحكومية وبجانبه لوغو آخر لوزارة الاتصالات والتقانة، وعلى يساره يندمج العلم السوري مرفقاً بصورة ثابتة، وفي الوسط كُتِبَ بخط عريض e Gov.sy ثم يأتي شريط بارز تحت شريط العنوان أقل عرضاً مُقسماً إلى سبعة حقول تتضمّن : الصفحة الرئيسية، الاستعلام عن خدمة، بحث عن خدمة

إحصائيات عامة، خريطة الموقع، حول الموقع. وبقي أن نُشير إلى أن أيقونات موقع الحكومة الإلكترونية قد صارت مُفعّلة ولكن صفحاتها ما تزال فارغة وقد صارت جاهزة لتلقّي المعلومات، ونحن جاهزون أكثر للترقّب والمتابعة (96).

(96) <http://www.e.gov.ma>:10-1-7-2-الحكومة الإلكترونية المغربية

إن الطموح الأساسي لهذا الموقع هو الإخبار عن برنامج الحكومة الإلكترونية الذي يعتبر خطوة أولية إستراتيجية " لمخطط المغرب الرقمي 2013 " لمرحلة 2009 - 2013، ويسمح هذا الموقع بمنح رؤية حول وضعية التقدم الشمولي للبرنامج وذلك بالسماح لولوج خريطة الطريق لكل الخدمات ومشاريع الحكومة الإلكترونية.

يعتبر هذا الموقع كذلك فضاء تفاعليا يسمح لكل مستطلع بإعطاء رأيه أو التعبير حول كفاءة الموقع وأهمية المشاريع التي تم إنجازها والتي في طور الإنجاز بالإجابة على استمارات عبر الخط التي يتم تحيينها باستمرار، وأخيرا، يعتبر هذا الموقع مكتبا لفضاء تعاوني، يسمح لكل الأطراف المعنية لهذا البرنامج بالتواصل حول أنشطته.

يعد موقع الحكومة الإلكترونية « e.gov.ma » جزءا من سلسلة المواقع التي تسعى إلى النهوض بقطاع تكنولوجيايات الإعلام بالمغرب ويعمل على توفير أخبار حول الخدمات عبر الخط للإدارة المغربية. الهدف المرجو هو استعمال الحكومة الإلكترونية بغاية تحديث الإدارة والجماعات المحلية لخدمة المواطنين والمقاولات. يتعلق الأمر باستغلال تكنولوجيايات الإعلام والتواصل لإعادة تشكيل عميق للعمليات حتى تصبح أكثر فعالية وكفاءة موجهة كليا لخدمة المواطن، الهدف بالنسبة لسنة 2011 هو اللحاق بالركب الذي حققته البلدان الناشئة في أفق 2013 والوصول إلى نفس مستوى استغلال خدمات الحكومة الإلكترونية.

2-7-2-عقبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية:

تلقي الحكومة الإلكترونية اليوم إجماعاً عالمياً، كواحدة من المبادرات الإصلاحية والتنمية في مجال الإدارة الإلكترونية، وقد تجلّى اهتمام الدول العربية بها في عدد من المبادرات الهادفة لتعزيز تجارب الحكومة الإلكترونية عربياً.

فبدايات تطبيق الحكومة الإلكترونية في العالم العربي كانت متعثرة ولم تلق النجاح المرجو بسبب الإحباطات التي ظهرت نتيجة للتوقعات الكبيرة التي لم تتحقق، وتختلف هذه العقبات من دولة عربية إلى أخرى، وهذه العقبات منها ما هو بشري ومنها ما هو تقني وفني تحد من تطور وتطبيق مشاريع الحكومة الإلكترونية في هذه الدول، ومن بين هذه المعوقات ما يلي:

### أ-معوقات تنظيمية وإدارية: من أهم المعوقات التنظيمية والإدارية ما يلي:

**1عدم الاستقرار الحكومي:** تنتظر العديد من الحكومات العربية إلى الحكومة الإلكترونية عل أنها نزعة ثانوية في مجال الإدارة الإلكترونية، عوضاً على النظر إليها كتوجه عالمي أساسي، يهدف إلى إصلاح وتطوير القطاع العام، بل وتعتمد بعض الدول العربية على الحكومة الإلكترونية كإجراء تجميلي بهدف الاستجابة للضغوط الدولية فحسب.

وتؤدي التغييرات الحكومية إلى آثار وخيمة على مشاريع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، وذلك في حال لم يتم إتباع منهجية التنمية المستدامة تضمن لحفاظ على استمرارية العمل، وتسليم العمل بشكل ملائم للمسؤولين اللاحقين الذين سيتولون الإشراف على مشاريع الحكومة الإلكترونية.

### **2الأطر التشريعية والقانونية:** يعتبر وضع الأطر التشريعية والقانونية الملائمة لمبادرات الحكومة

الإلكترونية عاملاً ملائماً في نجاح هذه المبادرات، فاستبدال العمليات الورقية بمعاملات إلكترونية معترف بها قانونياً ( كالدفع الإلكتروني، التوقيع الإلكتروني و غيرها من المعاملات البديلة لا تزال في المراحل الأولى في الكثير من الدول العربية.

**3 نقص التمويل** :يتطلب تطوير الحكومة الإلكترونية موارد مالية كبيرة، وذلك لعمليات التخطيط والاستشارات، وبناء البنية التحتية، إضافة إلى نفقات مشاريع التدريب وبناء القدرات والمهارات، وتضع العقبات المالية ضغوطا متزايدة على الحكومات لتقديم مشاريع حومة إلكترونية ذات تصميم متقن بهامش محدود جدا، غير واقعي أحيانا وتضع تلك الدول التي لا تنتمي لدول مجلس التعاون الخليجي، ميزانيات محدودة جدا، ومنها من يعتمد على الهبات التي تقدمها المؤسسات الدولية لكن هذه الهبات تخضع لاعتبارات سياسية، أو أن الجهات المانحة تميل إلى تعريف تحديد أفضل الممارسات في مجال الحكومة الإلكترونية، متجاهلة في ذلك خصوصيات الدول العربية.

**4 إستراتيجية التنمية** :يتشكل التموضع الخاطئ لمبادرات الحكومة الإلكترونية ضمن خطط الإصلاح الوطني عامة، عائقا أساسيا أمام نجاح الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، فقد تسرعت العديد من الدول العربية في تطوير إستراتيجيتها الوطنية الخاصة بالحكومة الإلكترونية في مستهل هذا لعقد ثم أعادت العديد منها مرجعيتها و إطلاقها، وخير دليل على ذلك تراجع العديد من الدول العربية في التقرير الأخير للأمم المتحدة حول جاهزية الدول للحكومة الإلكترونية لعام 2010 ، حيث نجد حوالي 08 دول قد تراجعت في الترتيب العالمي و هذا لغياب نظرة شاملة لهذا المشروع(97).

**ب-معوقات تقنية وفنية**: من أهم المعوقات الفنية والتقنية في الدول العربية:

**الفجوة الرقمية** : تشكل الفجوة الرقمية إحدى الأساسيات التي تعترض اعتماد الحكومة الإلكترونية في واسع خاصة العالم العربي، وتعاني الدول العربية من انخفاض أعداد مستخدمي شبكة الإنترنت والحاسوب الشخصي، وعند مقارنة إحصائيات الدول العربية بإحصائيات الدول المتقدمة في مجال انتشار الهواتف الثابتة، أو في مجال انتشار الحاسبات الشخصية، أو في مجال انتشار الانترنت، نجد أن معظم الدول العربية لم تتجاوز المعدلات العالمية ولا تزال تحتاج إلى اتخاذ خطوات سريعة وجادة لزيادة هذه النسب، وذلك من أجل اللحاق بركب الدول المتقدمة في حين أن بعض دول الخليج العربي قد تجاوزت

المعدلات العالمية وتسير بخطى جادة في هذا المجال و هنا نعطي بعض الأمثلة عن الفجوة الرقمية حيث توجد فقط 4 دول تجاوزت المتوسط العالمي الخاص بامتلاك الحاسوب الشخصي لكل 100 نسمة المقدر ب17.51 وهي كل من :البحرين، قطر، الكويت، السعودية.

أما عن المتوسط العالمي الخاص بعدد خطوط الهاتف الثابت لكل 100 نسمة في الدول العربية والمقدر ب 19.98 ، فانه توجد 3 دول من حققت المتوسط العالمي، وهي كل من: البحرين، قطر والإمارات.

أما عن المتوسط العالمي الخاص بعدد خطوط الإنترنت لكل 100 نسمة في الدول العربية والمقدر ب 26.47 فتوجد فقط 08 دول تجاوزته من أصل 20 دولة، وقد انتشر استخدام الإنترنت بشكل ملموس في الدول العربي في السنوات الأخيرة، إلا أن معدلات استخدام في أغلب هذه الدول مازالت دون معدل النسبة السائدة في العالم، وهي 21% من عدد السكان(56).

### ج-معوقات بشرية:

يعتبر العنصر البشري أهم العناصر في أي نظام، إذ بدون هذا العنصر لا يمكن لأي نظام أن يحقق أهدافه المرجوة، فالمعدات والآلات والأجهزة وكل الوسائل التقنية الحديثة ما هي إلا عناصر خاملة بدون العنصر البشري وعلى الرغم من أن الدول العربية تتمتع برصيد بشري كبير إلا أن نسبة الأمية تبلغ 60 %، من عدد السكان، وهو ما يحد من تقدم مشاريع الحكومة الإلكترونية في هذه الدول.

وهناك مشكل آخر ويتعلق بأن الكثير من موظفي القطاع العام في الدول العربية يفتقر إلى المعرفة والمهارات الضرورية لتطبيق الحكومة الإلكترونية بنجاح على المستوى الوطني، وتشكل ظاهرة هجرة العقول كذلك عقبة رئيسية تواجه معظم الحكومات العربية، لا سيما في القطاعات المتصلة اتصالاً وثيقاً بالحكومة الإلكترونية.

وبالإضافة إلى ما سبق، أحد العوامل السلبية التي تؤدي إلى نفور الكفاءات المعرفية من القطاع العام تلك السمعة السيئة التي يعاني منها القطاع العام عربيا، حول تفشي البيروقراطية والمحسوبية وانتشار شبكات الفساد، وغياب ثقافة التقييم بناء على الكفاءة وانعدام تقدير الإبداع بالإضافة إلى اللجوء إلى استخدام الكوادر الأجنبية والاعتماد عليها في بعض الدول العربية وبشكل خاص تلك التي تتوفر على إمكانات مالية وفيرة، وغالبا ما تكون هذه الكوادر أقل اهتماما نتيجة لعدم الانتماء بالتعرف على المتطلبات والاحتياجات الحقيقية للجهات التي تستخدم نظم المعلومات، بالإضافة إلى المشكلات الناجمة عن صعوبة الاتصال والتفاهم بين الكوادر الأجنبية والوطنية.

الفجوة الكبيرة الفاصلة بين الفنيين العاملين في مجال نظم المعلومات وبين المستخدمين من هذه التكنولوجيا مما يجعل الاتصال والتفاهم بين هاتين لفئتين ضعيف، ونتيجة لذلك يتم تصميم أنظمة لا تلبى حاجة المستخدمين في معظم الحالات، وهذا يعني هدر المزيد من الوقت والموارد ولذلك يجب التركيز على تأمين الاتصال المناسب لإيجاد التنسيق المستمر والتعاون خلال جميع مراحل بناء الأنظمة منذ الدراسة الأولية وحتى الانتهاء من عملية التنفيذ والاختيار لضمان الوصول إلى أنظمة فعالة تلبى الاحتياجات الفعلية (98)

وهناك عامل آخر ويتعلق بتقبل المجتمع لمشاريع الحكومة الإلكترونية؛ حيث تجد هناك صعوبة كبيرة في إقناع المواطنين وقطاع الأعمال بتقبل خدمات الحكومة الإلكترونية إحدى العقبات الرئيسية التي تعيق انتشار هذه الخدمات، وتعميم الآثار الإيجابية المرجوة من مبادرات الحكومة الإلكترونية على المجتمع بصفة عامة، وتتضمن التحديات التي تواجهها الحكومات العربية في هذا المجال زيادة وعي الرأي العام تجاه الحكومة الإلكترونية، والعمل على رفع مستوى ثقته بخدماتها، وتصحيح نظرة المجتمع اتجاه القيمة المرجوة من مشاريع الحكومة الإلكترونية، ففي الكثير من الدول العربية لا يحصل المواطنين وقطاع الأعمال إلا على كم محدود من المعلومات حول الخدمات المتوفرة إلكترونيا (99).

هوامش و مراجع الفصل الثاني:

(1)definition for new media,high-teck dictionary

resources dictionary.html<http://www.computeruser.com>

(2)عباس مصطفى صادق:الإعلام الجديد(المفاهيم والوسائل والتطبيقات)، دار الشروق عمان، 2008 ص31.

(3) مرجع سابق، ص32.

(4) فيصل أبو عيشة:الإعلام الإلكتروني، دار أسامة للنشر، عمان، 2010، ط1، ص276.

(5) إياد بندر ومنير المحايدة: المشهد الإعلامي الفلسطيني في الإنترنت(2000-2001)، رسالة ماجستير جامعة منوبة

معهد الصحافة وعلوم الأخبار، تونس، ص74.

(\*) البروفيسور ستيف جونز هو رئيس تحرير جمعية الإعلام الجديد، ومؤلف موسوعة الإعلام الجديد، ورئيس قسم

الاتصال بجامعة ايلنوي في شيكاغو.

(6) أنظر:

Steve Jones, Encyclopedia Of New Media: An Essential Reference To Communication And Technology,Sage , publication,2002,p113

(7) مصطفى المصمودي: النظام الإعلامي الجديد، عالم المعرفة، الكويت، العدد94، أكتوبر، 1985، ص22 النص25.

(8) عباس مصطفى صادق، مرجع سابق، ص23.

(9) تقرير التنمية البشرية لعام 1999، صندوق الأمم المتحدة الإنمائي، نيويورك، ص58.

(10)Al Guore:Information Highway, world almanac, pharos publishing,new york,1995, p35.

(11) ساري حلمي خضر ثقافة الإنترنت: دراسة في التواصل الاجتماعي، بيروت، 2005، دار مجدلأويص228.

(12) فيصل أبو عيشة، مرجع سابق، ص136-137.

(13) إياد بندر ومنير المحايدة، مرجع سابق، ص122.

(14) عبد الواحد أمين: الصحافة الإلكترونية، دار الفجر للنشر و التوزيع لقااهرة، 2007، ص91.

(15) شريف درويش اللبان: تكنولوجيا النشر الصحفي الاتجاهات الحديثة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة 2001،

ص123.

(16) محمود علم الدين: تكنولوجيا الاتصال و صناعة الاتصال الجماهيري، العربي للنشر و التوزيع ، القاهرة د س ن ص95.

(17) د. سعيد الغريب: الصحيفة الإلكترونية و الورقية، دراسة مقارنة في المفهوم و السمات الأساسية بالتطبيق على الصحف الإلكترونية، المصرية ،المجلة المصرية لبحوث الإعلام (جامعة القاهرة، كلية الإعلام، أكتوبر- ديسمبر 2001) ص213.

(18) عماد بشير: الصحافة العربية اليومية في العصر الرقمي، في مستقبل الثورة الرقمية: العرب و التحدي القادم، ط1، كتاب العربي 55، مجلة العربي، الكويت، 2002، ص32.

(19) رضا عبد الواحد أمين: مرجع سابق، ص94.

(20) عبد الله بن ناصر الحمود و فهد بن عبد العزيز العسكر: إصدارات الصحف السعودية المطبوعة على الانترنت دراسة تقييمية، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي السنوي الأول لأكاديمية أخبار اليوم من الصحافة العربية وتحديات المستقبل، القاهرة، 8-9 مايو 2002، ص11.

(21) محمد مليك: النشر الإلكتروني و مستقبل الصحافة المطبوعة (دراسة نظرية و صافية)، رسالة ماجستير في علوم الإعلام و الاتصال، (جامعة الجزائر) 2006، ص94.

(22) رضا عبد الواحد أمين: مرجع سابق، ص 106.

(23) محمد مليك: مرجع سابق، ص89.

(24) مرجع سابق، ص91.

(25) حسين نصر: الانترنت و الإعلام، الصحافة الإلكترونية، مكتبة الفلاح للنشر و التوزيع، العين، 2003 ص108.

(\*\*) PDF هي تقنية طورته شركة *Apobe* مطورة لغة *Post Script* عام 1993، و هي تقنية تهدف إلى نشر وتبادل المعلومات المقروءة إلكترونياً بشكل يحفظ للمادة التي يتم تبادلها الدقة و الحجم المضغوط والتوافقية وجودة العرض والطباعة.

(26) الموسوعة العربية للكمبيوتر و الانترنت: أمن النشر الإلكتروني، مايو 2002 تم الاطلاع عليها بتاريخ 14 فيفري

2008، متوفرة عبر الرابطة التالية: [http:// www.C4arabe.com](http://www.C4arabe.com)

(27) حسين نصر: مرجع سابق، ص108.



(28) عماد بشير: الخدمات الصحافية العربية على الإنترنت، موقع النادي العربي للمعلومات، تم الاطلاع عليها بتاريخ

2007/08/08، المادة متوفرة عبر الرابط التالية:

<http://www.arabin.net/arabic/snaduh/pivot-7/arabic-press-internet.Htm>

(29) السيد بخيت: الصحافة و الإنترنت، العربي للنشر و التوزيع، القاهرة، 2000 ط1، ص7.

(30) عماد بشير: الصحافة العربية اليومية في العصر الرقمي، مرجع سابق، ص، ص 32-33.

(31) عثمان العمير: دمج التقنية الحديثة مع الإبداع الصحفي في نظام النشر الصحفي

صحيفة الشرق الأوسط الالكترونية، تم الاطلاع عليها بتاريخ 2007/06/06، متوفرة عبر الرابط التالية:

<http://www.aSharaqalawsat.com/details.asp?Section = 14>

(32) عباس مصطفى صادق، مرجع سابق، ص219.

(33) مرجع سابق، ص220.

(34) [www.microsoft.com/download](http://www.microsoft.com/download) تم الإطلاع على الرابط بتاريخ: 2011/03/22.

(35) حسنين شفيق: الإعلام التفاعلي، ثورة تكنولوجية جديدة في نظم الحاسبات و الاتصالات، دار الفكر و الفن للنشر

2009، ص، ص197-178.

(36) ميشيل حنا مليك الشامل للاستماع إلى الراديو عبر الإنترنت، مجلة أون لاين، عدد40، أغسطس2003، ص37.

(37) حسن علي محمد: ثورة الإعلام، القاهرة، دار المعارف، سلسلة أقرأ، 2003، ص73.

(38) أنظر: تم الإطلاع عليها بتاريخ: 2011-07-06،

<http://www.webopedia.com/term/ms/mp3.html>

(39) عباس مصطفى صادق، مرجع سابق، ص225.

(40) حول شاشات البلازما، تم الإطلاع عليها بتاريخ: 2011-04-06 عبر الرابط التالية:

<http://www.webopedia.com/term/p/plasma.tv.html>

(41) عباس مصطفى صادق، مرجع سابق، ص، ص259-260.

(42) مرجع سابق، ص261.

(43) حسنين شفيق، مرجع سابق، ص، ص301-302.

(44) تقرير الأجندة العالمية، المنتدى الاقتصادي الدولي، جنيف، سويسرا، 2009.

(45) الدليل الإرشادي لاستخدام أدوات التواصل الاجتماعي في الجهات الحكومية لدولة الإمارات العربية المتحدة، حكومة الإمارات الإلكترونية، الإمارات العربية المتحدة، 2011.

(46) صفوان المبيضين: الحكومة الإلكترونية (النماذج و التطبيقات و التجارب الدولية)، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص 21.

The World Bank Group: E.Government [http://www.world](http://www.world Bank (47) org//pulliceseton/ego.htm.p3) Bank (47) مطلع عليه بتاريخ: 2011-06-06.

(48) محمود القدوة: الحكومة الإلكترونية و الإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر و التوزيع، الأردن، ط1، 2010، ص، ص 17-18.

(49) أبو بكر محمود الهوش: الحكومة الإلكترونية، الواقع و الآفاق، مجموعة النيل العربية، 2006، ص 23.

(50) سوسن زهير المهدي: تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، دار أسامة للنشر، الأردن، ط1، 2011، ص 26.

(51) محمود القدوة، مرجع سابق، ص 20.

(52) مصطفى يوسف كافي: الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية و التكنولوجيا المعاصرة، دار ومؤسسة رسلان للطباعة و النشر، سوريا، 2010، ص 28.

(53) فهد بن ناصر العبود: الحكومة الإلكترونية (التطبيق العملي للتعاملات الإلكترونية الحكومية)، مكتبة العبيكان الرياض، ط1، 2009، ص، ص 15-16.

(54) محمود القدوة، مرجع سابق، ص 16.

(\*\*\*) الحكومة الإلكترونية المتاحة على الشبكة العالمية للإنترنت.

(55) فهد بن ناصر العبود، مرجع سابق، ص، ص 19-20.

(56) <http://www.reach.jo> تم الإطلاع على الرابطة بتاريخ: 2011-06-14.

(57) أبو بكر محمود الهوش، مرجع سابق، ص 32.

(58) مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق، ص، ص 45-46.

(59) أيمن علي عمر: بحرías متقدمة في التسويق، الدار الجامعة، 2007، ص، ص 350-351.

(60) علاء عبد الرزاق السالمي: الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، الأردن، 2008، ص، ص 94-95.

- (\*\*\*\*) نستطيع من خلالها تمييز الرسالة الأصلية والتعرف عليها حتى أن تغييرها سيفضي إلى تغير البصمة.
- (61) محمد منلي: دراسة تأهيل الكوادر البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، الكويت د.د.ن د.س.ن، ص12.
- (62) سامي محمد صدقي: دراسة العائد و التكلفة لمشاريع الحكومة الإلكترونية، د.د.ن، عجمان، 2003 ص50.
- (63) سوسن زهير المهدي، مرجع سابق، ص، ص33-34.
- (64) يحي بابعير: مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية، مجلة العالم الرقمي، العدد 42، أكتوبر 2003 ص24.
- (65) مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق، ص، ص71-72.
- (66) Siegfried Christine (2001), e. Government and Commerce German Expérience In The Construction Of Virtual Town Halls And Market Places, international symposium, Beijing, tsinghna university, 19-21 september, p3.
- (67) صفوان المبيضين، مرجع سابق، ص، ص57-58.
- (68) سعد غالب ياسين: الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري للنشر، الأردن، 2010، ص، ص254-256.
- (69) الحكومات الإلكترونية (استراتيجيات، تخطيط، تميز حكومي)، لبنان، تم الإطلاع عليه عبر الرابطة التالية: <http://www.egovconcepts.com>: بتاريخ: 2010-07-15.
- (70) سوسن زهير المهدي، مرجع سابق، ص، ص55-56.
- (71) عباس بدران: الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق، المؤسسة العربية للدراسات و النشر بيروت 2004، ص65.
- (72) موقع دراسات الحكومة الإلكترونية، مرجع سابق، ص، ص32-33.
- (73) Jaques Moreau (sous la direction de droit public, t2, droit administrative, 3<sup>e</sup> éd, p929.
- (74) A De Lambadère, J.C.Venezia et Y.Gand Met, Traité De Droit Administrative, t1, 11 ed, p722 et suite.
- (75) صفوت المبيضين، مرجع سابق، ص، ص42-43.
- (76) ماجد راغب الحلو: علم الإدارة العامة، د.س.ن، د.م.ن، 1988، ص77 وما بعدها.
- (77) عباس بدران، مرجع سابق، ص، ص46-47.
- (78) سوسن زهير المهدي، مرجع سابق، ص38 وما بعدها.

(79) يونس عرب، الحكومة الإلكترونية، مفهومها، نطاقها وعناصر بنائها، مستخرج من الرابطة

التالية: [http://www.arabelaw.com/show\\_similar](http://www.arabelaw.com/show_similar) تم الإطلاع عليها بتاريخ: 2011-03-21.

(80) محمود القدوة، مرجع سابق، ص، ص 39-40.

(\*\*\*\*\*) يقصد بالمحتويات جميع أشكال المعلومات التي يراد إتاحتها مثل: وثائق، نماذج، صور، ملفات صوتية ملفات فيديو، أخبار، معلومات عامة... الخ.

(81) علي بن شويش: التقنيات المستخدمة في الحكومة الإلكترونية، موقع المعلوماتية، العدد السابع عشر مستخرج من:

<http://www.informatics.gov.sa> تم الإطلاع عليه بتاريخ: 2010-05-25.

(82) محمود القدوة، مرجع سابق، ص، ص 156-157.

(\*\*\*\*\*) يقصد بالمحتويات جميع أشكال المعلومات التي يراد إتاحتها مثل: وثائق، نماذج، صور، ملفات صوتية ملفات فيديو، أخبار، معلومات عامة... الخ.

(83) موقع دراسات الحكومة الإلكترونية، مرجع سابق.

(84) عبد الحميد عبد الفتاح المغربي: الإدارة العامة: الأسس العلمية و الإستراتيجيات المستقبلية للتغيير و الحكومة

الإلكترونية، المكتبة العصرية، المنصورة، 2004، ص، ص 50-51.

(85) Lam, W, 2005, barbiers to E. Government Integration, journal of entreprise information management, 18.5/6, abi/inform global, pp 511-530.

(86) مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق، ص 152 و ما بعدها.

(87) مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق، ص، ص 167-168.

(88) مرجع سابق، ص، ص 169-170.

(89) موقع بوابة الكويت:

(90) محمد يوسف كافي، مرجع سابق، ص 174.

(91) موقع الحكومة التونسية:

(92) مرجع سابق، ص 194

(93) موقع حكومة لبنان:

(94) موقع الحكومة المصرية: متوفر عبر الرابط: <http://www.egypt.gov.eg>

(95) موقع الحكومة السورية:متوفر عبر الرابط: [www.egov.sy](http://www.egov.sy)

(96) موقع الحكومة المغربية: متوفر عبر الرابط: <http://www.e.gov.ma>

(97) فادي سالم: عقبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، كلية دبي للإدارة الحكومية 2008 ص 5

(98) أحمد شريف بسام: واقع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية" حالة الجزائر -دراسة وصفية تحليلية لتطبيقات

تكنولوجيات المعلومات والاتصالات-، رسالة ماجستير في علوم الإعلام و الاتصال، جامعة الجزائر 2010,2011

ص143.

(99) فادي سالم :مرجع سبق ذكره، ص 7 .

## الفصل الثالث: الديمقراطية الرقمية (قراءة دلالية)

### 1-3 الديمقراطية (مدخل مفاهيمي):

1-1-3 مفهوم الديمقراطية و تطورها.

2-1-3 جوهر الديمقراطية و شروطها العامة.

### 2-3 عملية الإصلاح الديمقراطي العربي و العوامل المؤثرة فيها:

1-2-3 مفهوم الإصلاح الديمقراطي و العوامل المؤثرة فيه.

2-2-3 معوقات التحول الديمقراطي في الوطن العربي.

3-2-3 قياس الديمقراطية و الإصلاح في الوطن العربي.

### 3-3 مسار التجربة الديمقراطية في الواقع العربي الراهن:

#### 4-3 الديمقراطية الرقمية:

1-4-3 في معنى الديمقراطية الرقمية.

2-4-3 آليات الممارسة الديمقراطية رقمياً.

3-4-3 العصر الرقمي وتجديد الفكر الديمقراطي.

4-4-3 دور الديمقراطية الرقمية في تعزيز التحول الديمقراطي

### 3-5-الاتصال السياسي (المفهوم-الوظائف-المدخل):

1-5-3 تعريفات الاتصال السياسي و مكوناته الأساسية.

2-5-3 وظائف الاتصال السياسي.

3-5-3 المداخل النظرية لدراسة الاتصال السياسي.

4-5-3 الوظيفة السياسية للإعلام الإلكتروني.

**3-1 الديمقراطية (مدخل مفاهيمي):**

من المؤكد أن ما كتب ونشر عن الديمقراطية أكبر من أن يحصى، فقد شغلت الديمقراطية حيزا كبيرا و مهما في الفكر الإنساني منذ بداية الحديث عنها في عهد الحضارة اليونانية القديمة فيما عرف بديمقراطية أثينا المباشرة و انتهاءا بما تلقاه اليوم من رواج على المستوى العالمي بلغ مرحلة شن الحروب و التدخل في مصائر الشعوب باسم نشر الديمقراطية و قيمها، وما بين أثينا والحرب باسم الديمقراطية هناك ما لا حصر له من الكتب و البحوث و أعمال مئات المفكرين والفلاسفة شرقا و غربا حول الديمقراطية وسنتطرق في هذا المبحث لجذور الفكر الديمقراطي وجوهره.

**3-1-1 مفهوم الديمقراطية و تطورها:**

من أقدم تعريفات الديمقراطية و أكثرها شيوعا " أنها(حكم الشعب بالشعب لصالح الشعب) وهذا التعريف المبسط والشائع للديمقراطية عرف لأول مرة في ديمقراطية أثينا التي ظهرت في القرنين الخامس والسادس قبل الميلاد وعرفت بالديمقراطية المباشرة، حينما كان الشعب يجتمع في العام أربعين مرة ليناقد كل القضايا السياسية المهمة ويصدر فيها قراراته وينظر في أمور معاشه بطريقة مباشرة أو غير مباشرة"(1)، لعل هذا التعريف للديمقراطية لا يمكن أن يوجد له مجال للتطبيق إلا في إحدى المدن الفاضلة التي وجد فيها متخيلوها نوعا من الملجأ هربوا إليه في متاهات عالم الفكر عندما لم يجدوا في عالم الواقع أية إمكانية لتطبيق آرائهم و مثلهم.

"وفي عهد الرومان، كما في القرون الوسطى، ما كان في مكنة أي شخص عاقل أن ينشد الديمقراطية في معناها الذي ذكرناه:حكم الشعب نفسه بنفسه، فكل ما يمكن أن يطلبه آنذاك عاشق الديمقراطية... مجتمع لا يقسم فيه أفراد الشعب بصفة رسمية إلى سادة و عبيد..."(2) لكن ما نراه أنه مع الازدياد الكبير في عدد السكان وصعوبة اجتماعهم وفق نمط الديمقراطية المباشرة، تطور الأمر وظهرت

فكرة الديمقراطية النيابية أو التمثيلية، أي الديمقراطية التي يختار فيها الشعب فئة قليلة منه تكون ممثلة له وتتوب عنه في مناقشة كل القضايا والسياسات وتصدر باسمه القرارات.

"ومع اتجاه المجتمعات البشرية نحو مزيد من الزيادة في العدد و التعقيد في التركيبة...بدأت فكرة الديمقراطية النيابية تتطور هي الأخرى وتوضع لها الكثير من الأسس والضوابط، وهنا برزت إسهامات عديدة لمئات من المفكرين الذين قدموا تعريفات ومفاهيم متعددة للديمقراطية...فهناك من تحدث عن نماذج مختلفة للديمقراطية، منها نموذج الديمقراطية الاجتماعية والديمقراطية المسيحية والديمقراطية الليبرالية ومنها نموذج الديمقراطية الإسلامية التي يتوقع أن تزدهر في العالم العربي، فالديمقراطية الاجتماعية تعتبر التحويل الديمقراطي وإعادة إدخال الشعب في السياسة وإقامة سلطة تعددية على أسس الشرعية الانتخابية هو وسيلة من أجل تحقيق مساواة أكبر بين الأفراد أمام القانون وفي مجالات الحياة الاجتماعية وتكافؤ الفرص وشروط المعيشة، وهناك ديمقراطية إسلامية تنتظر إلى التعددية وما تتضمنه من اعتراف بالحريات والحقوق الأساسية للفرد المواطن على أنها وسيلة لإضفاء طابع القيم الإسلامية...أي بناء العلاقات والحياة العمومية على أسس أخلاقية، وهناك مشروع الديمقراطية الليبرالية الذي يرى في التعددية إطاراً لتنمية الحريات الفردية التي يعتبرها قيمة أساسية وذات أسبقية في الثقافة الوطنية تنطلق من تقديس الفرد و ضمان استقلاله أمام مختلف السلطات التابعة للدولة أو المجتمع أو الأجهزة البيروقراطية"(3).

وهذا يعتبر جانب فقط من أنواع الديمقراطية لأنه توجد أنواع أخرى تتباين حسب طبيعة أنظمة الحكم في المجتمعات.

وفي العالم الغربي اليوم تعني "الديمقراطية أولاً الحرية السياسية ليتمكن المواطنون من أداء واجبهم الانتخابي، وتعني ثانياً الحرية الاقتصادية الليبرالية ليتمكن كل شخص من القيام بنشاطه الاقتصادي حسب وسائله وإمكانياته دون تحديد لمجال حريته و تصرفه، ودون أي توجيه في أي جانب من جوانب هذا النشاط"(4)، إن في الواقع الحرية السياسية والحرية الاقتصادية هما حرية حقا ولكن لمن يستطيع



التمتع بهما بما أن التفاوت الهائل بين أفراد الأمة هو الطابع الأساسي للمجتمع الراهن، إذن فطبقة الرأسماليين هم وحدهم الذين في إمكانهم استعمال هذه الحرية وبالتالي هم وحدهم المتمتعون بحق الحكم في رقاب الشعب.

"...من هنا نرى أن الديمقراطية تتحل في الأخير إلى المساواة، ولعل هذا المفهوم الشعبي للكلمة في أيامنا هذه و في بلادنا وأمثالها من البلدان...وهي المساواة في الحقوق، في الواجبات في ظروف العيش في قاعات المحاكم، في دهاليز الإدارة، في أبواب المدارس وفي كل شيء" (5)، نفهم من هذا التعريف أنها الديمقراطية الاجتماعية وليست ديمقراطية الانتخاب والأحزاب.

لقد سبق و أشرنا إلى أن الديمقراطية تعتبر نمط ممارسة الشعب للحكم، وهذا حسب ما قدمه أوائل اليونانيين حول هذا المفهوم، غير أن هناك مفهوم آخر أكثر شمولية يتلخص في ثلاث مستويات: فقد تعني في أوسع معانيها " نمطا من أنماط الحياة الاجتماعية في مجتمع يتمتع كل فرد فيه بحق مساو لحقوق الآخرين في المشاركة وبكل حرية في قيم ذلك المجتمع.

كما أن هناك معنيان متداخلان حاولا توضيح التفسير الأول لمعنى الديمقراطية وهما:

-المشاركة في القرارات التي تمس حياة المواطنين سواء كأفراد أو كجماعات في كافة مجالات الحياة الاقتصادية و السياسية و الثقافية و غيرها.

-قدرة المواطنين على المشاركة بكل حرية في قرارات الدولة السياسية" (6).

"...وعلى الرغم من أننا في الوطن العربي نكاد لا نجد حزبا يساريا أو محافظا أو قوميا أو اشتراكيا وحتى ماركسيا إلا ويستخدم في أهدافه لفظ الديمقراطية كشعار إلا أننا بالمقابل لا نكاد نجد نظاما واحدا يطبق مفاهيم الديمقراطية الحقيقية في مجتمعه وهذا ما ادخل كثيرا من التشوهات على مفهوم الديمقراطية ذلك الشعار الفضفاض غير المحدد حتى وصل القول إلى أن الديمقراطية غير صالحة لهذه البلدان لأسباب عديدة لعل أولها عدم فهم حقيقة الديمقراطية وآخرها عدم الإيمان بها حقيقة لأنها كما تقول بعض

الأحزاب الدينية بضاعة غريبة استعمارية فهي كفر وفق قناعاتهم..."(7)، من هذا التعريف يمكن أن نطرح التساؤل الآتي: هل الديمقراطية حقا لا تصلح للمجتمعات الدينية وكيف تعاملت مع المسيحية وكيف تفهمت هذه الأخيرة الديمقراطية وتعاملت معها؟.

هناك اتفاق بين جمهور واسع من المفكرين والباحثين على مجموعة من العناصر التي تقوم عليها الديمقراطية، وتظهر هذه العناصر بتعبيرات مختلفة، منها الشروط الإجرائية التي لا بد من توافرها في أي نظام يدعي لنفسه الديمقراطية وهي(8):

- 1- اختيار المسؤولين في الحكومة عبر انتخابات حرة ومنتالية ونزيهة.
  - 2- يجب إعطاء كل البالغين الحق في التصويت في الانتخابات.
  - 3- يحق لكل البالغين الترشيح لاختيارهم لمراكز حكومية.
  - 4- لكل المواطنين الحق في التعبير عن أنفسهم دون خوف من خطر التعرض لعقوبة بشأن مسائل سياسية معروفة.
  - 5- يحق لكل المواطنين البحث عن مصادر بديلة للمعلومات، ويجب أن تكون هذه المصادر البديلة موجودة و محمية بموجب القانون.
  - 6- يحق للمواطنين تأسيس جمعيات وأحزاب سياسية و جماعات ضغط مستقلة.
- هذه الشروط الإجرائية لا تعرف الديمقراطية، ولكن وجودها أمر لا غنى عنه لوجود الديمقراطية واستمرارها، وهي ليست كافية لوجودها، إذ لا بد من وجود بعض المعايير الجوهرية لها، أهمها تداول السلطة بشكل سلمي وعبر انتخابات تركز على المشاركة الجماهيرية الواسعة، وأن تتحقق استجابة الحكومة المستمرة لمصالح المواطنين.

من هنا يمكن الخروج بتعريف إجرائي بالقول أن الصفة الأساسية للديمقراطية هي مسؤولية الحكام عن أفعالهم أمام المواطنين الذين يمارسون دورهم بطريقة غير مباشرة من خلال تنافس ممثليهم المنتخبين وفتح المجال أمامهم للمشاركة الفعالة في اتخاذ القرارات.

### 3-1-2 جوهر الديمقراطية و شروطها العامة:

بعيدا عن النظريات وخصوصياتها، و في محاولة لرسم إطار واضح ومحدد حول الديمقراطية، يمكننا أن نبرز في هذا المجال نقاطا عدة محددة تدور حول جوهر الديمقراطية وروحها:

-الديمقراطية تعني احترام حقوق الإنسان: "هذه الحقوق تضمنها الإعلان العالمي لحقوق الذي أقرته الأمم المتحدة، ومنها الحقوق الاجتماعية كحق العمل...ومنها الحقوق المنصوص عليها في المواثيق و الإعلانات، على أن العبرة ليست بما تجئ به النصوص و الدساتير، وإنما بإمكان ممارسة هذه الحقوق بحرية كاملة، وبيجابية تحقق المشاركة في صنع القرارات، ثم هناك الممارسة وفقا لمنطق المساواة في الحقوق وأداء الواجبات دون تمييز عرقي أو عقدي..."(9)

-الديمقراطية تعني التعددية السياسية: "من المسلمات التي لم تعد تقبل جدلا أن أمور المجتمع الحديث، أيا كان تركيبه، بلغت حدا من التعقيد و التشابك، في ظل ظروف الحياة و المجتمعات محليا وإقليميا و عالميا، ما يجعلنا نقرر بأنه لم يعد من المنطقي فرض التصور الأوحده من قبل طرف واحد في المجتمع..."

-الديمقراطية تعني إمكان تداول السلطة شرعيا و سلميا: وهنا تقرر أنه لا معنى للتعددية من دون توفر آليات تسيير شؤون المجتمع بحيث يحظى الاتجاه الذي يحوز الأغلبية بالسلطة لتنفيذ برنامج اكتسب التأييد و الموافقة العامة، فاستمرار السلطة بلا تغيير في أيدي طرف واحد مفسدة تقترب من الوهم..."(10).

وفي هذا السياق الذي نناقش فيه جوهر الديمقراطية فان الهدف هو إرساء منهج في الفهم حول الديمقراطية، وهنا نجد أننا إزاء قواعد لازمة يجب عدم الخروج عليها، من ذلك يجب إلا نستخدم لفظ الديمقراطية مجردا من سياقاته، وحتى إذا ما جعلنا الديمقراطية تجمع بين كونها شكلا لنظام الحكم، وبحثا في طبيعة الدولة، فانه يجب إيجاد السياق الملائم لعدم التعارض بين الديمقراطية كمبدأ، والأشكال الإجرائية لتطبيق المبدأ...ومن هنا تتعدد الأشكال الدستورية والتنظيمية لصور الديمقراطية ديمقراطية مباشرة، نيابية، شبه مباشرة...وعلى صعيد آخر، تتعدد الصور التاريخية للتطبيق الديمقراطي، وتصبح موضوعا للصراعات الإيديولوجية، وتتنوع التعبيرات السياسية: الديمقراطية الليبرالية أو البرجوازية الديمقراطية الاشتراكية، أو الاجتماعية الديمقراطية التوتاليتارية، الديمقراطية الصناعية، هذا إلى جانب الديمقراطية الشعبية، والديمقراطية الإسلامية.

### 3-2 عملية الإصلاح الديمقراطي العربي و العوامل المؤثرة فيها:

في البيئة السياسية العربية وفيما يختص بالإصلاح الديمقراطي، فكثيرا ما يتم الخلط بين أكثر من مصطلح للتدليل على مفهوم ومعنى واحد، فالإصلاح الديمقراطي هو ذاته التحول الديمقراطي، أو الانتقال الديمقراطي، أو التحرك نحو الديمقراطية، كلها مفاهيم عند استخدامها تؤدي نفس الغرض، ولكن أرى أن الإصلاح الديمقراطي هو تعبير يطلق على وجود نظام ديمقراطي، أي أن الأساس قائم ولكنه تعرض لبعض الخلل مما استدعى إعادته إلى مساره، وهو أشبه بثوب فيه بعض الثقوب وبحاجة إلى ترقيع، أما التحول والانتقال والتحريك الديمقراطي فعبارة عن التغيير من مسار غير ديمقراطي إلى مسار ديمقراطي بمعنى حياكة الثوب وليس ترقيعه، وهو ما ينطبق على حالة الوطن العربي إذا استثنينا بعض الممارسات الديمقراطية هنا وهناك، وهذا ما سنتناوله في هذا المبحث من بحث عن جذور الفكر الإصلاحي العربي ومعوقات التحول نحو الديمقراطية.

### 3-2-1 مفهوم الإصلاح الديمقراطي و العوامل المؤثرة فيه:

**3-2-1-1 تعريف الإصلاح:**

يعرف قاموس أكسفورد الإصلاح بأنه "تعديل أو تبديل نحو الأفضل في حالة الأشياء ذات النقائص وخاصة في المؤسسات والممارسات السياسية الفاسدة أو الجائرة، إزالة بعض التعسف أو الخطأ (11) " أما الإصلاح السياسي، فقد عرفه محمد سعيد أبو عامود ليعني " القيام بعملية تغيير في الأبنية المؤسسية السياسية ووظائفها، وأساليب عملها وأهدافها وفكرها، وذلك من خلال الأدوات القانونية التي يوفرها النظام السياسي، وذلك بهدف زيادة فعالية وقدرة النظام السياسي على التعامل مع المتغيرات والإشكاليات الجديدة والمتجددة باستمرار، فالإصلاح هو تغيير من داخل النظام وبآليات نابعة من داخل النظام (12) "، ويمكن التمييز بين ثلاث مستويات من الإصلاح: (13)

**-المستوى الأول :** اتخاذ سياسة الإصلاح كإستراتيجية هدفها النهائي الوصول إلى السلطة أو

المشاركة فيها، أدوات هذا المنهج تعتمد بناء القوة من أسفل بصورة تدرجية وتراكمية وسلمية كما تعتمد التأثير على المجتمع المدني ومكوناته، بغرض السيطرة على المجتمع السياسي.

**-المستوى الثاني :** لا يشترط هذا المنهج الوصول إلى السلطة، وإنما غايته عملية تطوير مستمرة

تتعلق بتحسين أداء الأنظمة والمؤسسات الاجتماعية، وهو قد يكون إصلاحا سياسيا أو قانونيا أو ماليا أو اقتصاديا أو إداريا...

**-المستوى الثالث :** الإصلاح الفردي، ويتعلق بإصلاح الفرد نفسه وتقويمه، من خلال تطوير

القدرات الذاتية وتوسيع المعرفة الذاتية، والارتقاء بالمنظومة الأخلاقية والنفسية للفرد ليغدو الفرد معبرا عن نفسه وقادرا على التفاعل مع الآخرين.

**3-2-1-2 نظرة على جذور الفكر الإصلاحي الديمقراطي العربي:**

اهتم المفكرون العرب منذ عهد بعيد بالديمقراطية، ونادى عدد لا يستهان به من مفكري النهضة بضرورة الأخذ بالديمقراطية كنظام حياة في الوطن العربي، "من المفكرين العرب الأوائل الذين اهتموا

بالديمقراطية : رفاة الطهطاوي، وخير الدين التونسي، وأديب إسحاق، والكواكبي وجمال الدين الأفغاني ومحمد عبده، وعبد الله النديم، ورشيد رضا، وغيرهم كثيرون... فهم لم يجدوا تعارضا بينها وبين الإسلام فهذا رفاة الطهطاوي يتحدث في كتابه **تخليص الإبريز في تليخيص باريز قائلًا**: " وما يسمونه الحرية ويرغبون فيه، وهو عين ما يطلق عليه عندنا العدل والإنصاف، وذلك لأن الحكم بالحرية هو إقامة التساوي في الأحكام ، والقوانين بحيث لا يجور الحاكم على إنسان، بل القوانين هي المحكمة والمعتبرة" (14).

بعيد الحرب العالمية الأولى، ونتيجة لجهود مفكري الأمة بدأ العرب في بلورة مفاهيم سياسية مدنية منذ تلك الفترة، وحتى في ظل إطباق الاستعمار على الوطن العربي خلق لديهم روح التحدي والمقاومة، وحثوا في طلب الاستقلال والحرية مما أبقى جذوة المطالبة بحقوقهم وحريرتهم مشتعلة على الدوام، مما كان يعني استعدادهم لتشكيل نظام ديمقراطي بعد جلاء الاستعمار.

منذ "منتصف سبعينيات القرن العشرين، زاد اهتمام العرب بالديمقراطية بشكل خاص، وذلك كما يفسره سعد الدين إبراهيم بسبب النمو الكبير للطبقات الوسطى والعمالية في الستينيات والسبعينيات في الوطن العربي واقتران هذا بغياب العدالة في توزيع السلطة والثروة، في العقدين الأخيرين، تضاعف اهتمام المفكرين العرب بالديمقراطية ومن ضمنهم المفكرين الإسلاميين مثل المفكر الإسلامي حسن الترابي الذي اتسمت أطروحته بالدعوة إلى الإصلاح والتغيير وفتح باب الاجتهاد والأخذ بالعلوم العصرية، وتحديث الفكر الإسلامي، ويتضح هذا التوجه لدى الترابي ضمن كتابه **تجديد الفكر الإسلامي**" (15).

تجلى الإصلاح في نظر **غليون** في ثلاثة مبادئ رئيسية هي التي تشكل مصدر القوة التي يبيثها في الشعوب والمجتمعات، وهي مبادئ لا تتعلق بشكل خاص بالاقتصاد أو بالسياسة ولا تتماشى مع تحديث الإدارة أو إحياء المجتمع المدني، ولكنها تتعلق بروح النظام العام وأسلوب عمله التي تنتشر أو ينبغي أن تنتشر في جميع المواقع والبياديين(16).

**المبدأ الأول:** إجلال معيار الكفاءة محل معيار الولاء، سواء أكان ولاء القرابة العائلية والعشائرية أو الزبائنية والمحسوبية أو ولاء شبكات المصالح الخاصة المتغلغلة في الدولة أو ولاء الانتماءات الحزبية الضيقة والحاكمة.

**المبدأ الثاني:** إجلال سلطة القانون محل سلطة أجهزة الأمن في تنظيم الحقل العمومي والحياة السياسية والمدنية، ليس هناك إصلاح ممكن في أي مجال مع استمرار الضبط الأمني اللقانوني واللاسياسي للمجتمع، فهو لا يقطع الطريق على كل مبادرة مستقلة عند الأفراد فحسب، وإنما يقتل أي إرادة فيهم أو حتى رغبة في التقدم أو العمل أو الإنجاز، ولا يقوم إلا على التحييد والشلل والإسكات.

**المبدأ الثالث:** مبدأ المسؤولية الذي يعني الإحساس بالواجب والعمل بما يقتضيه هذا الواجب فيما يتعلق بالشؤون العمومية ومناصب المسؤولية.

### 3-1-2-3 العوامل المؤثرة في الإصلاح الديمقراطي العربي:

في عملية الإصلاح الديمقراطي وصولاً للتحول الديمقراطي، لا بد وأن تتضافر عوامل متعددة لتصبح هذه العملية ممكنة الحدوث:

- **التنمية الاقتصادية:** مصطلح "التنمية الاقتصادية هو تعبير عن تلبية الحاجات المادية لأفراد المجتمع بما يتفق مع متطلبات البيئة، فالمنتجات المادية للحضارة تتشكل على نحو ينسجم مع أساليب الإنتاج الخاصة بهذه الحضارة، وبما يتناسب مع النظم السياسية والاجتماعية اللازمة والملائمة لبناء المجتمع وبنيته الثقافية ومعتقداته" (17).

عند الحديث عن التنمية الاقتصادية اللازمة لإحداث تحول ديمقراطي فإن المقصود هو تنمية رأسمالية، بمعنى سيادة مبدأ التوسع الرأسمالي والسوق الحر على حساب الاقتصاديات الوطنية.

- **الثقافة السياسية:** تفترض إستراتيجية التحول الديمقراطي ثقافة سياسية تنظر لعملية الصراع السياسي بوصفها "منافسة اجتماعية سلمية"، وقاعدتها التوافق والتراضي، من هذا المنطلق فإن الثقافة

السياسية تعيد تعريف السياسة بعيدا عن التفرد والاحتكار، فإمكانية حدوث تحول ديمقراطي تستدعي وجود ثقافة سياسية" تحل النزعة النسبية في وعي السياسة والمجال السياسي محل النزعة الشمولية أي التوتاليتارية، وتحل التوافق، والتراضي، والتعاقد، والتنازل المتبادل، محل قواعد التسلط، والاحتكار والإلغاء... الخ، فتفتح المجال السياسي - بذلك - أمام الطبيعية للجميع، وتفتح معه السلطة أمام إرادة التداول السلمي عليها(18).

**-الدولة والمؤسسات السياسية:** ترتبط عملية بناء المؤسسات السياسية، كالحكومات والبرلمانات ...

بطبيعة الهدف المراد تحقيقه من وراء بنائها، فإذا كان الهدف إشاعة الديمقراطية فإن المؤسسات تعمل من أجل تحقيق هذا الهدف، وذلك بتضافر الثقافة السياسية السائدة وتوجهات النخب الحاكمة..."(19).

وعملية التحول الديمقراطي تستوجب وجود مؤسسات سياسية يتم من خلالها تحقيق مشاركة سياسية تعزز دور المواطنين في عملية صنع السياسات العامة أو حتى التأثير فيها، وترتبط المشاركة السياسية برباط وثيق مع المؤسسات السياسية بحيث تصبح هذه المؤسسات لها حق لممارسة المشاركة السياسية والمجتمعات الراغبة في التحول الديمقراطي يتوجب عليها تكييف المؤسسات السياسية مع مستوى المشاركة السياسية، وإلا انحرف دور هذه المؤسسات ليقصر على التعبئة على حساب المشاركة.

**-المجتمع المدني:** "... تتميز مؤسسات المجتمع المدني عن مؤسسات المجتمع السياسي في كونها

تنشأ وتعمل بشكل مستقل تماما عن الدولة، وهي تقوم بتهيئة ظروف نشأة وصناعة الديمقراطية وهي الضمانة الأكيدة القادرة على حمايتها وصيانتها من غدر الدولة وأعداء الديمقراطية، إن قدرة المجتمع على توليد مؤسساته الأهلية بوظائفها المختلفة، البعيدة عن سلطان الدولة، تؤهلها لامتلاك المبادرة في إشاعة الديمقراطية وفرضها على الدولة بصورة تدريجية"(20).

ليس المقصود من المجتمع المدني إيجاد معارضة سياسية دائمة في مواجهة الدولة، بل الهدف من

وجود مؤسسات المجتمع المدني هو مشاركة الدولة في كل المجالات السياسية والاقتصادية والاجتماعية



والثقافية، هذه المشاركة تمنح تلك المؤسسات القدرة على المراقبة والضبط والإصلاح، مما يؤكد مرة أخرى على ضرورة استقلالية المجتمع المدني عن الدولة ودون هذه الاستقلالية أي بتدخل أو توسط الحكومة تفقد مؤسسات المجتمع المدني الهدف من وجودها.

- **العوامل الدولية المحيطة** : تتأثر جميع عمليات التحول الديمقراطي بما يجري في النظام الدولي خارج حدود الدولة، ويشمل ذلك التفاعلات الدولية مثل التحالفات العسكرية والحروب والعلاقات الدبلوماسية وأنشطة المؤسسات الحكومية مثل الأمم المتحدة ... وتولي اهتماما بالعمليات الاقتصادية والمالية العالمية والإعلام العالمي وشبكات الاتصال العالمية، وتتضمن هذه التفاعلات أيضاً تحالفات عالمية بين المنظمات غير الحكومية، حيث يوجد عدد كبير من التجمعات العالمية للمنظمات غير الحكومية مثل منظمة السلام الأخضر ومنظمة العفو الدولية ... ويتعين على أي تفسير لعمليات الديمقراطية أن يأخذ في الاعتبار السلوكيات الدولية وعبر القومية الناتجة عن هذه التفاعلات السياسية العالمية" (21).

### 3-2-2 معوقات التحول الديمقراطي في الوطن العربي:

تعرض جهود ومحاولات الإصلاح، وإمكانية التحول الديمقراطي في الدول العربية للعديد من العقبات والمعوقات التي قد تحول دون تحقيقها:

#### 3-2-2-1 معوقات خارجية : شكل الوطن العربي مسرحاً لبسط النفوذ من قبل قوى الاستعمار

وأنهكت التبعية الوطن العربي مع ما رافق الاستعمار من نهب الخيرات واستنزاف الموارد والطاقات، مما أثر بشكل مباشر على مراحل نموه بشكل صحي وسليم، وعطل جهود أبنائه المتطلعة نحو الديمقراطية بحيث غدت مسألة الدفاع عن الكيان هي الهم الأول... ويعد خوض تلك الأنظمة لثلاث حروب إقليمية منيت بخسارتها، فقد تمسكت بذريعة محاربة العدو الصهيوني لعدم إحداث أي نوع من التغيير على

أشكال الحكم (22)، مع أن المنطق يقول بعكس ذلك، ففشلها الذريع في مواجهة العصابات الصهيونية التي تحولت فيما بعد إلى دولة إسرائيل كان الأولى أن يسرع بنهايتها بدل أن يكسبها الشرعية.

"...تحول الصراع العربي \_ الإسرائيلي إلى عائق حقيقي أمام أي جهود عربية لنمو ديمقراطي

فالوطن العربي لم تهب عليه رياح التغيير الديمقراطي التي عصفت بالكتلة الشرقية إبّان انهيار الإتحاد

السوفيتي وربما يعود السبب الحقيقي إلى عدم رغبة الدول الكبرى في ذلك الوقت بمنطقة عربية تسودها

الديمقراطية مما قد يشكل تهديدا لأمن إسرائيل، أو ضربا لمصالح تلك الدول في المنطقة ولا سيما منطقة

الخليج النفطية(23).

لم تعرف الأنظمة العربية الاستقرار بل كانت هناك أيادٍ خفية تحرك النزاعات الحدودية والحروب

الإقليمية في المنطقة ومن أهمها المغامرة العراقية في الكويت عام 1990 وما نتج عنها من سحق للعراق

من خلال تطبيق نظام العقوبات الدولي، ومن ثم احتلالها من قبل القوات الأمريكية وسقوط النظام بسرعة

هائلة دون أن يقف هؤلاء المتقفين لحظة للتفكير في إجابة إذا ما وجه له السؤال التالي: ما دامت أمريكا

تريد تحرير الوطن العربي من الاستبداد، فلماذا اتجهت إلى العراق ولم تتجه إلى العربية السعودية الأكثر

استبدادا والتي ينشط على أرضها من تسميهم أمريكا بالإرهابيين؟

"...جعل الاحتلال الأمريكي العراق جرحا نازفا في جسد الوطن العربي، دون أن يحرر العراق من

الاستبداد، فتم استبدال حكم صدام حسين، بحكم أكثر سوءا: إنه الطغيان الطائفي الذي ينخر في الجسد

العراقي، إن ما تمارسه أمريكا في العراق هو اللعب على خلافات الطوائف وصراعاتها والتي لا يمكن أن

تحقق للعراقيين ديمقراطية ممثلة لكل طوائف الشعب، فا لاحتلال المباشر للعراق ما هو إلا حلقة جديدة

من حلقات إعاقة وعرقلة القوى الديمقراطية وهو الدور الذي أدته باقتدار الدول الغربية طوال عقود من

دعم الأنظمة العربية الاستبدادية في وجه أي معارضة داخلية، ودعم إسرائيل المطلق، ودعم الحركات

الإسلامية المتطرفة"(24).

في السابق، كانت الحروب والنزاعات تستدعي حشد الموارد وتبديدها على شراء الأسلحة وتكديسها على حساب الاهتمام بقضايا التنمية والديمقراطية، كان التعامل مع قضايا الحريات والعيش الكريم للمواطنين كرفاهية ليس وقتها والبلاد تواجه عدوا خارجيا في غاية الشراسة ويجب توجيه كل الجهود لمقاومته والنيل منه والنتيجة أن المواطن العربي خسر كرامته وحرية وأرضه وأصبح مطية للآخرين. أما في الوقت الحاضر، فإن مهمة النهوض بالمجتمع أصبحت مهمة أمريكية بعد أن أعيد صياغة مفهوم الحرب والتدخل في الدول لإرشادها إلى الديمقراطية.

**3-2-2-2 الاستبداد السياسي:** "المستبد إنسان، والإنسان أكثر ما يألف الغنم والكلاب، فالمستبد

يود أن تكون رعيته كالغنم ذلا... وعلى الرعية أن تكون كالخيل إن خدمت خدمت وإن ضُربت شُربت بل عليها أن تعرف مقامها هل خلقت خادمة للمستبد؟ أم هي جاءت به ليعدها فاستخدمها... (25).

الاستبداد بمعناه الشامل يعني الانفراد، فاستبد برأيه أي انفراد به، " واستبد الأمير بالسلطة أخذها

لنفسه ولم يشارك فيها أحدا، ولم يستشر، فهو مستبد (26)، وعند اقتران الاستبداد بالسياسي، فالمقصود

الانفراد بإدارة شؤون المجتمع السياسي من قبل فرد أو مجموعة أفراد دون بقية المواطنين، أو كما أسماه

**ناصر اغتصاب السلطة (27).**

احتكرت الأنظمة العربية العملية السياسية لنفسها وسادت فكرة القائد الفرد في جميع العصور، وأصبح

الاستبداد مشروعا تبعا لموروث ثقافي وديني رسخته الخلافة الأموية منذ بداياتها على يد معاوية، والبطش

والتكليف هو جزء من يجرؤ على المعارضة حتى ولو كان من بيت النبوة، وتم توظيف الدين كأحد أهم

مسوغات الاستبداد.

"...وفي العصور التي تلت عهد الخلافة الإسلامية تم تزيين الاستبداد تحت مسوغات عدة فالأمن لا

يستتب من دون نظام استبدادي لديه القدرة على إشاعة الأمن وتحقيق الاستقرار والنظام في البلاد...

فالقائد الفرد يعرف ما لا يعرفه الآخرون الذين يجهلون مصالحهم، فالقائد الفرد حكيم وقادر على حماية الناس وتوفير الأمن لهم، ويملك من المقومات العلمية ما تجعله قادرا على إدارة الدفة وحده (28).

شغلت مسألة نظام الحكم العديد من مفكري الأمة الإسلامية عبر عصورها المختلفة وعكست أفكارهم في الغالب خضوعهم لعقلية الاستبداد وتسويغهم للفكر الاستبدادي الذي ساد دولة العرب.

خلاصة الحديث "أن الأنظمة التي حكمت الوطن العربي وما زالت تحكمه تمتعت بسلطات مطلقة على حساب حرية شعوبها، وإن اختلفت درجة استبداد تلك الأنظمة من نظام لآخر، إلا أنها في المحصلة ومهما أبدت من محاولات الإصلاح التي في الغالب تفرضها عليها وجود أزمة تريد الأنظمة الالتفاف حولها، ومقياس وجود تلك الإصلاحات من عدمه يبدو واضحا في احتكار السلطة للقرار السياسي لنفسها إنها أنظمة استبدادية لا تسمح بوجود معارضة حقيقية، أو بألية تداول للسلطة والسماح للشعب بأن يقول كلمته فيمن يحكمه، حتى لو أجرت الانتخابات أو الاستفتاءات..." (29).

لا يمكن فقط إحالة الوضع الاستبدادي الذي تعانيه الشعوب العربية لتسلط الحكام فقط، فمما يصعب الأمور ويزيدها تعقيدا رسوخ الفكرة الاستبدادية في الثقافة السياسية العربية، بالرغم مما نشهده مؤخرا من انتفاضات للشعوب العربية التي أرادت استرجاع حقها المسلوب جراء هذه الأنظمة الاستبدادية بالقوة مثلما أخذ منها بالقوة أيضا.

### 3-2-2-3 ضعف تأثير المعارضة:

المعارضة العربية موضوعها شائك ومعقد، " فهي أولا وقبل كل شيء معارضا وليست معارضة واحدة تحمل نفس التوجه، ومنها ما يحمل على ظهره هموم الشعوب العربية وهناك من يتبنى النظرة الغربية ويحمل رغبة الدول الغربية في إحداث تغيير في المنطقة العربية، ولكنها ورغم اختلاف أيديولوجياتها وبرامجها السياسية، إلا أنها تحتوي على ذات المطالب المتعلقة بتطبيق الديمقراطية وتداول السلطة... ووقف تجاوز الدساتير، أو تعديلها بما يضمن حقوق وحرية المواطنين" (30).

بسبب غياب مفهوم تداول السلطة في المجتمعات العربية، " أصبح من المتوقع وجود ما يمكن أن نسميه المعارضة الدائمة، ... وهي أقرب إلى ما يسمى بالإرهاب باتت أمرا ملموسا في بعض الأقطار العربية ولا يمكن تجاهلها لأسباب تقف خلف هذا كله معروفة، وأبرزها الاستبداد والحرمان من المشاركة السياسية، والأوضاع المعيشية المتردية.... يمكن أن نعزو تراجع الديمقراطية في بعض الدول العربية وغيابها التام في القسم الأكبر منها ليس إلى عدم جدية الأنظمة السياسية أو عدم نضج العملية السياسية فيها فحسب، بل أيضا لضعف تأثير المعارضة وتشتت تنظيماتها وفعاليتها، وانصراف الناس عنها إلى انشغال كامل بلقمة العيش في ظروف اقتصادية صعبة وضاغطة على الفئات الأكثر فقرا والأشد حاجة التي ظلت دائما خط الهجوم الأول في معارك المعارضة التي لم تثمر شي" (31).

لم تجد الكثير من قوى المعارضة العربية فضاء تستطيع من خلاله أن تعرض برامجها إلا خارج بلدانها، واتخذت من العاصمة الأمريكية والعواصم الأوروبية مراكز لانطلاقها في مواجهة النظم السياسية الحاكمة في بلدانها الأصلية، وجود أقطاب المعارضة في الغرب فسحت المجال أمام الأنظمة لوصف المعارضة بالولاء والتبعية للغرب مما ألقى بالعديد من الأسئلة أمام الشعوب العربية حول جدية المعارضة أو مدى قدرتها على إحداث التغيير المنشود.

"...هناك أزمة ثقة تعانيتها المعارضة العربية، فالشعوب العربية لم تعد تثق بقدرة المعارضة على التغيير، بل على العكس ترى أحيانا أن التمسك بما هو موجود من أنظمة استبدادية قد يكون أفضل من أنظمة جديدة يمكن أن تستولي على السلطة وتكون أكثر استبدادا من سابقتها لا يأتي هذا التخوف من فراغ، فالأنظمة الموجودة حاليا والتي يشكو الناس من استبدادها جاء العديد منها من رحم المعارضة مصحوبا بالتصفيق والزغاريد...." (32).

**3-2-2-4 معوقات اجتماعية:** «لا شك أن عملية الإخضاع للاستبداد تستلزم بنى اجتماعية قابلة

للخضوع قبل أي شيء آخر، فالديمقراطية لم تعد حكرا على أمة أو ثقافة أو مجتمع بعينه، ولكنها الصيغة

الوحيدة المقبولة اليوم والقادرة على أن تضع الإنسان في رتبة المواطن وتحوله إلى إنسان سياسي..."(33).

إن حينما فقدت أو غابت الديمقراطية غاب شعور الإنسان بإنسانيته السياسية، ولم يجد أمامه سبيلا سوى العودة إلى قيم التعصب الديني أو الطائفي، بحيث تتحول هذه القيم إلى أساس وسبب للنزاع والصراع(34). وعندما نتحدث هنا عن الديمقراطية فإننا لا نقصد تجربة ديمقراطية بعينها، وإنما نقصد روح الديمقراطية التي يمكن لها أن تتشكل وفق ثقافات الأمم المختلفة واحتياجاتها.

"...تعاني المجتمعات العربية من أزمة فكر سياسي، وأزمة ممارسة سياسية تجعل هذه الأزمات الشعوب العربية سائرة بلا هدى في عالم يصطخب بأفكار تنويرية، أفقدت هذه الأزمات ثقة البعض في الماضي، كما فقد البعض الآخر ثقته في المستقبل..."(35).

لا تتجلى الأزمة في الاختلاف فهو موجود في كل المجتمعات حتى أصبح من الصعوبة بمكان الحديث عن مجتمع واحد في أية دولة، ولكن الإشكالية تتمثل في محاولة كلا التيارين السيطرة على المجتمع وتوجيه حركته من خلال إظهار الطرف الآخر بمظهر المفلس سياسيا وعقائديا واقتصاديا واجتماعيا.

إعادة بناء المجتمع العربي على أسس تجربة الماضي وتركته الحضارية هي مبتغى أصحاب الفكر السلفي الذين يرفعون شعار "الإسلام هو الحل"، أما أصحاب الفكر الليبرالي فبناء المجتمع العربي لا بد أن يتم على أسس رأسمالية ديمقراطية..."(36).

### 3-2-3 قياس الديمقراطية و الإصلاح في الوطن العربي:

إن جزءا من التحدي الخاص بتقييم أداء البلدان المتجهة نحو الديمقراطية هو تصنيفها، إننا نعرف الديمقراطيات بأنها المجتمعات التي تتبع فيها السلطة السياسية من المواطنين عن طريق اختيارهم للسلطة

التنفيذية الرئيسية، ومشاركة الأحزاب السياسية المتنافسة و التمسك بمؤسسات السلطة المشتركة و ممارسة الحريات والحقوق السياسية فكيف يمكن تقدير وقياس ذلك كميًا وكيفيا ؟

### 3-2-3-1 مقياس التحول نحو الديمقراطية: لكي نقلل إلى الحد الأدنى التصنيف الزائف للبلاد

التي تتحرك تجاه الديمقراطية "فإننا نعتمد على المؤشر الديمقراطي الرابع لنظم الحكم السياسية المعترف بها على نطاق واسع، وكل البلدان التي حققت على الأقل نقطة تقدم واحدة على هذا المقياس الذي يبدأ من صفر إلى عشرة، وحافظت عليها منذ 1977 تعد دولا في طريقها للتحويل إلى الديمقراطية وبالتالي فهناك 87 دولة في طريقها للتحويل نحو الديمقراطية(أنظر جدول )...ولقد حققت الكثير من الدول المعاصرة السائرة على طريق الديمقراطية مكاسب ملحوظة في مؤسساتها الديمقراطية أثناء فترة الانتقال تلك، ويبلغ متوسط درجة التغير في نتائج الديمقراطية منذ 1977 ستة، ولعل هذا يكون معادلا لأشكال التقدم في الديمقراطية التي حققتها بلاد مثل الإكوادور و التي تحولت بدرجة كبيرة من نظام حكم استبدادي إلى نظام يوفر درجة معقولة من المشاركة السياسية و الحريات المدنية...لقد حافظت 45 دولة من بين 87 دولة تسير نحو الديمقراطية على نفس مستوى الديمقراطية في السنوات الخمس الماضية، من بينها 12 دولة تقع في الثلث الأدنى في مقياس الديمقراطية من بينها الجزائر والكاميرون و التشاد والأردن...وعلى الرغم من أنها عملية لا تزال في حالة تدفق، فان اتساع ومدى التغير في نوع نظام الحكم في الخمسة و العشرين سنة الماضية كان بمثابة انتقال تاريخي ملحوظ من فترة السكون نسبيا في العقود التي سبقت هذه المكاسب الديمقراطية"(37).

إذا ما حاولنا إجراء مقارنة بين هذا التصنيف للدول السائرة نحو الديمقراطية وفي تلك الحقبة بالذات التي تحدث عنها الكاتب وبين ما تشهده الكثير من البلدان العربية الآن من تحول جذري في أنظمة حكمها نتيجة للثورات الشعبية ولنذكر على سبيل المثال مصر التي غيرت من نظام حكمها من النقيض

للتقيض باعتلاء أنصار حسن ألبنا سدة الرئاسة لوجدنا أن البلدان العربية بالفعل تتحول نحو الديمقراطية الحقيقية المبنية على أسس سليمة أساسها إرادة الشعب لا غير .

5	4	3	2	1
جورجيا	إيران	إثيوبيا	الأردن	أنجولا- بوروندي
ساحل العاج	الكاميرون	تنزانيا	بوركينافاسو	تشاد -توجو
سيراليون	النيجر	جيبوتي	طاجاكستان	تونس- الجزائر
غينيا بيساو	نيجيريا	زامبيا		الصين- فيرغيرستان
		كمبوديا		الكاميرون- نيبال
		ليبيريا		هايتي- اليمن
10	9	8	7	6
أورجواي	بلغاريا	الأرجنتين- اندونيسيا	استونيا	أرمينيا- الإكوادور
التشيك	بنما	البرازيل-تركيا	ألبانيا	بنجلاديش- بنين



سلوفينيا	بوتسوانا	جمهورية الدومنيكان	أوكرانيا	تيمور الشرقية
ليتوانيا	بولندا	جواتيمالا- رومانيا	باراجواي	جمهورية إفريقيا الوسطى
المجر	بوليفيا	السنغال- الفلبين	روسيا	غانا-فيجي
منغوليا	بيرو	كوريا الجنوبية	السلفادور	مالي-ملاوي
	تايلاند	كينيا-لاتفيا	سيريلانك	موزنبيق- ناميبيا
	تايبان	ليسوتو- المكسيك	غانا	
	سلوفاكيا	مولدوفا- نيكاراجوا	كرواتيا	
	ج إفريقيا		مدغشقر	
	شيلي		هندوراس	
	مقدونيا		يوغوسلافيا	

جدول رقم 07: تصنيف البلاد السائرة على طريق الديمقراطية حاليا وفق مؤشر بوليتي 2002

3-2-3-2 قياس تقدم الإصلاح الديمقراطي في الوطن العربي:

اختار فريق الخبراء منهج المؤشرات، وكان على مرصد الإصلاح العربي أن يبتدع مجموعة من المقاييس لقياس كلا من الإصلاح السياسي...فما هي مؤشرات عملية الإصلاح السياسي والتغيير الديمقراطي؟

**المؤشر الأول:** الإصلاح الدستوري، ويقصد به إما رصد صدور الدساتير العربية الجديدة أو إدخال

تعديلات ديمقراطية عليها أو إلغائها.

**المؤشر الثاني:** إصلاح المؤسسات التشريعية، ويتناول مدى إقامة مؤسسات تشريعية منتخبة جديدة

وإعطاء مؤسسات تشريعية صفات ديمقراطية.

**المؤشر الثالث:** إصلاح الهيئات القضائية، الذي يتمثل في مدى استقلالية القضاء وحياديته...

**المؤشر الرابع:** المشاركة السياسية التي تشهد أزمة عميقة منذ عقود نتيجة لسياسة القهر ووجود موانع

متعددة قانونية و عملية تمنع تشكيل الأحزاب السياسية بدون قيود للتعبير عن مختلف الاتجاهات الإيديولوجية و المصالح الطبقية المتنوعة.

**المؤشر الخامس:** الحقوق والحريات العامة، من خلال قياس مدى وجود حرية في تداول المعلومات

إلى جانب حرية التنظيم و الانضمام إلى الأحزاب والنقابات ومنظمات المجتمع المدني.

بما أنه يصعب في بعض الأحيان تطبيق مؤشرات سياسية عامة على بلدان الوطن العربي بسبب

الخصوصيات السياسية والاجتماعية...لجأ التقرير إلى منهج النمذجة، وتم تصنيف البلدان العربية إلى فئات ثلاث:

**الفئة الأولى:** البلدان العربية التي شهدت تطورات رئيسية كان لها تأثير مباشر في النشاط العام

للسلطة التشريعية و في علاقتها بالسلطة التنفيذية، وتضم كلا من الكويت، مصر والأردن.

**الفئة الثانية:** البلدان العربية التي اتجهت إلى إحداث تعديلات في الهيكل التنظيمي للسلطة

التشريعية، اتخذت هذه التعديلات شكلين؟، الأول يتمثل في إتباع نظام الغرفتين مثل تونس...وهناك

حالة البحرين التي نتجه نحو تقليص صلاحيات المجلس المعين لصالح المجلس المنتخب، ويبقى الشكل الثاني الذي يتمثل في الاتجاه نحو تأسيس مجلس شورى مثل الإمارات وقطر.

**الفئة الثالثة:** البلدان العربية التي شهدت سلطاتها التشريعية تفاعلات هادئة تمثلت في إجراءات

روتينية شكلية لن يكون لها تأثير مباشر في النشاط العام للسلطة التشريعية، وهي لبنان، فلسطين واليمن.

خلص التقرير إلى أن منحى أداء السلطة القضائية في البلدان العربية لم يشهد تحسنا لافتا لأن

السلطة القضائية العربية ما زالت تواجه قيودا عدة على ممارسة صلاحياتها، كما لوحظ أنه هناك متغيرين

أساسيين يمكن الاستناد إليهما في تقييم مسار المشاركة السياسية في البلدان العربية:

**المتغير الأول:** الانتخابات، حيث شهدت سبعة بلدان عربية استحقاقات انتخابية مختلفة سواء أكانت

رئاسية أو تشريعية، أو بلدية.

**المتغير الثاني:** المشاركة السياسية للمرأة، حيث شهدت البلدان العربية درجات متفاوتة من التفاعلات

بصدها، وتوسيع مشاركة المرأة في العمل السياسي مثل عمان، أو اعتماد إجراءات قانونية جديدة سيكون

لها تأثيرها في مجمل نشاط المرأة مثل حالة الجزائر" (38).

### 3-3 مسار التجربة الديمقراطية في الواقع العربي الراهن:

لا بد من تقرير حقيقة تكمن في أن الإنسان العربي يعيش حاليا حالة ثورة عارمة من الرفض لواقع

الهزيمة و التخلف ومحاصرة حريته ووعيه و إرادته وبالتالي فهو يطمح إلى التغيير ويطلع من صميم

أعماقه، فماذا عن مسار هذا التغيير في بعض البلدان العربية؟

**3-3-1 تجربة مصر:** "إن مسار التحليل الذي يمكن تطبيقه على السياسة المصرية في فترة

مبارك، يمكن أن يتم على درجتين: الأولى أن القيادة السياسية تعطي اهتماما للطبقة الوسطى والشريحة

العليا منها، وتستجيب لمطالبها السياسية والاقتصادية... فالسلطة تسمح لها بقدر مناسب من حرية التعبير

من خلال الصحف و الأحزاب السياسية والانتخابات...والثانية أن الرئيس مبارك سعى منذ بداية حكمه إلى تكوين نخبته الخاصة التي يمكن أن يستند إليها النظام باطمئنان... وبالتالي فقد سعى إلى جعل الاختيار الديمقراطي والإصلاح الداخلي أهم مصدرين لشرعيته، فهل تحققت للرئيس مبارك هذه الشرعية؟ وبأي درجة؟ الواقع أن الحياة السياسية في مصر كانت، تخضع لقاعدة لم تتغير حتى بعد مظاهر الديمقراطية التي تشهدها البلاد، فالسياسة في مصر تبدأ و تنتهي عند رئيس الجمهورية، إذ تسمح القواعد غير المعلنة للنظام السياسي المصري بوجود رئاسة شبه ملكية ذات طابع شخصي..."(39).

بالفعل هذا ما شهدناه في عهد مبارك الذي ولى اليوم بفضل التغيير الذي صنعه سواعد المصريين فقد كان يحتل مركزا يسمو حتى على القانون، ويجعله مصدر الهام، ومن ثم فالسلطات تتركز عنده. من ناحية ثانية، " فليس ثمة دليل على أن مصادر تجنيد النخبة التنفيذية في عهد مبارك قد تغيرت فلا زالت عناصر النخبة التي تولت مناصبها في فترة السبعينات هي التي تشكل غالبية النخبة في الثمانينات والتسعينات...ولازال دور التنظيم السياسي وهيكله دورا تابعا لحكم الرئيس الفردي، وبالتالي تكون احتمالات تغير النخبة و اضطلاع السلطتين التشريعية و التنفيذية بدور فاعل في عملية صنع القرار احتمالات متضائلة وبخاصة في ظل غياب أي تغييرات هيكلية واضحة في النظام ككل"(40).

يمكن القول أن ما طبع هذه الفترة هو تداخل خيوط الحقبة الساداتية المختصرة مع خيوط المرحلة المباركية التي شهدت هي الأخرى نهاية غير كل النهايات التي شهدها زعماء مصر من قبل. "فالتجربة الديمقراطية في مصر في عهد مبارك كانت هشّة و عرضة للانتكاسة، لأن الشكل التعددي السياسي في مصر لم يكن حقيقيا ولم يثمر معارضة سياسية ايجابية و فاعلة...هذه التعددية الخاضعة لسيطرة الحكم لا تعطي المعارضة فرصة التناوب الديمقراطي السيطرة وتداول الحكم..."(41).

من هنا نستطيع أن نقول أن الاستقرار الذي شهدته مصر في تلك الفترة كان ظاهريا فقط، وسرعان ما أدرك المصريون خفايا اللعبة الديمقراطية وحاكوا خيوطها من جديد بأنامل الشعب الذي كان وحده الخاسر الأكبر.

### 3-3-2 تجربة الكويت: هناك آراء ترى أن الكويت تعيش تجربة ديمقراطية متميزة نسبيا عن بقية

أقطار الوطن العربي، "ويرجع ذلك إلى تمتعها بظروف اقتصادية مزدهرة، وتميز المواطن الكويتي بمستوى دخل جيد و ظروف دستورية و قانونية تضمن له درجة يعتد بها من حرية التعبير، والحماية من التعرض للإرهاب، وتوفر له مساحة من المشاركة السياسية، ولا شك أن هذا التصور كان حصيلة تطور تاريخي له سماته، فأول مجلس استشاري شهدته البلاد كان في عام 1921 في إطار ما سمي بمطالب الإصلاح الأولى، أما تجربة الإصلاح الثانية فقد جاءت في فترة (1937-1938)، حينما انعكست على منطقة الخليج العربي نتائج التغيرات التي أعقبت الحرب العالمية الأولى، مع وجود بشائر النفط و التدفقات المالية..."(42).

في عام 1954 وعلى صعيد التكوينات الاجتماعية والطبقية تم تغييرا في تركيب النخب الاجتماعية والسياسية، فبعد أن كانت هذه النخب تستند أساسا لأعضاء الأسرة الحاكمة ومجموعة عائلات كبار التجار، فقد ظهرت قوتان مع تصاعد المطالبة بالإصلاحات السياسية هما: القبائل البدوية المستوطنة حديثا، و الطبقة الوسطى الناشئة، وذلك مع تبلور الوعي السياسي لتعكسا نوعا من التعددية في المجتمع الكويتي.

"من ناحية أخرى وفي إطار مظاهر التحديث وانتشار الأفكار الجديدة، فإن أبناء الطبقة الوسطى طالبوا بقيام الأحزاب السياسية بدلا من العلاقات والروابط القبلية، كما نادى هذه الفئات بشغل وظائف الدولة من قبل ذوي الجدارة بدلا من الاعتماد على المعايير التقليدية والإرثية...أعلن استقلال الكويت في

1961، وأعلنت الدعوة لانتخاب مجلس تأسيسي لإعداد الدستور...وجرت أول انتخابات في ديسمبر 1961..."(43).

"هناك عوامل حدثت من فاعلية النظام الدستوري منها: أن الدستور أعطى امتيازات كبيرة للأسرة الحاكمة و لرئيس الدولة، وقد ثبت مركز الإمارة و توارثها بقانون يرقى إلى مرتبة الدستور، وأعطى لرئيس الدولة حقا توقيفيا للاعتراض على القوانين، كما أعطاه حقا مساويا للمجلس المنتخب في تعديل الدستور...كما أن تشكيل الحكومة ليس مرتبطا بنتائج الانتخابات"(44)، فالمتاح في التجربة الكويتية هو حق المعارضة وانتقاد السلطة التنفيذية في قاعة البرلمان.

في عام 1991، وبعد حرب الخليج، أخذت المسألة الديمقراطية بعدا مهما وجديدا في الكويت تمثل في قوة المعارضة السياسية وجرأتها في طرح مطالبها، فبعد تحرير الكويت، أعادت حكومة الشيخ سعد العبد الله الصباح التي كانت تعمل في المنفى خلال الاحتلال تأكيد وعودها و التزامها بالتحول الديمقراطي...إن تشكيل الحكومة الجديدة جاء على آمال المعارضة المنظمة وعددها سبع قوى سياسية في المشاركة في حكومة موسعة رغم استجابة الأسرة الحاكمة لمطالب المعارضة و تقليص عدد الوزراء من العائلة من سبعة إلى خمسة وزراء، وفي محاولة لتهذئة المعارضة أعلن أمير الكويت عن موعد الانتخابات في 1992..."(45).

المغزى الأهم في التجربة الديمقراطية في الكويت أنها جرت على رغم نواقصها في محيط تقليدي حيث لا تعترف الأنظمة الخليجية كافة بإمكانية تطبيق و ممارسة الديمقراطية بين شعوب المنطقة.

**3-3-3 التجربة الأردنية:** في إطار نظرة تحليلية شاملة يمكن التوصل إلى دلالات خاصة

للتجربة الديمقراطية في الأردن:

أولاً: إن الحياة السياسية في الأردن تأثرت بالبيئة السياسية في البلدان العربية، فهناك ارتباطات تاريخية مع سوريا ومع العراق بسبب وجود الحكم الهاشمي، ومع مصر بسبب ارتباط الفلسطينيين حتى عام 1967 مع الأردن في الضفة الغربية ومع مصر في قطاع غزة.

ثانياً: على الصعيد الداخلي شهد الأردن منذ عام 1975 ظواهر اقتصادية جديدة، تمثلت في ارتفاع أسعار الأراضي، والزخم في حركة البنين و التشييد...مما أدى إلى ظهور فئات اجتماعية جديدة استفادت والظروف الاقتصادية، وهو ما أثر على التركيبة الاقتصادية والاجتماعية في الأردن وانعكس على سياسة الدولة التي نحت إلى إتباع سياسات ليبرالية تمنح المبادرة الفردية حرية على نطاق واسع، ترتبط بهذه الناحية أيضاً الناحية العلمية التي شهدها الأردن بتقدم واضح بالنسبة لغيره من البلدان العربية، ورافق ذلك نوع من الوعي السياسي والحس العام بالقضايا المحلية و العربية، وتغيرات اقتصادية و اجتماعية واضحة المعالم" (46).

ثالثاً: لتقييم التجربة الأردنية بوجه عام على صعيد الممارسة الديمقراطية، يلاحظ منها: دستور 1952، ومنع انضمام الأردن للحلف التركي-العراقي 1955، وتعريب الجيش الأردني 1956 وإنهاء المعاهدة مع بريطانيا 1957، ولكن في نفس الوقت هناك حقائق شابت هذه التجربة الديمقراطية في جوهرها: فالأردن حكم بقانون الطوارئ منذ عهد الإمارة عام 1924 وبشكل خاص منذ عام 1935 إلى فترة قريبة جداً، هذا فضلاً عن الأحكام العرفية مرات عدة وإبان ذلك كان الدستور الأردني معطلاً...من ناحية أخرى، يلاحظ مدى طغيان السلطة التنفيذية على السلطتين التشريعية و القضائية...ومن ناحية ثالثة، هناك حالة الانقسام والتشرذم الحزبي لأسباب داخلية و خارجية، فضلاً عن تأخر ولادة التنظيمات المدنية و التي ظهر نشاطها مؤخراً في فترة غياب النشاط الحزبي" (47).

**3-3-4 تجربة الديمقراطية في لبنان : الحديث عن لبنان هو الحديث في صميم الأزمة العربية**

بل و في أكثر فصولها مأسوية،" وقد لخص سياسي لبناني هذه الأزمة في مقولة بليغة جاء فيها أن في لبنان الكثير من الحرية، وإنما القليل من الديمقراطية"(48).

لربما هذه المقولة تعني أن الدستور اللبناني يمنح حريات على نطاق واسع، إنما هي قوانين على الورق فقط فمن ناحية ممارسة هذه الحريات السياسية والاقتصادية فهذا له شأن وحديث آخر.

تكمن جوانب الخلل في الديمقراطية اللبنانية من وجهة نظر السياسي اللبناني المخضرم في:- غياب المحاسبة السياسية عمليا، أو ضعفها على الأقل.

- غياب الالتزام بمبدأ تكافؤ الفرص عمليا، أو ضعفه على الأقل.

- افتقار النظام المطبق إلى صمام أمان يمنع تفجر الأزمات الوطنية.

فالديمقراطية اللبنانية لم توفر العدالة و المساواة أمام ثماني عشرة طائفة لبنانية...ولا شك أن تدخل القوى الخارجية قد ساهم في تأجيج الصراع اللبناني الداخلي، فقد مر على لبنان منذ استقلاله ثمانية عقود رئاسية، وتعاقب على حكمه أكثر من خمسين حكومة...هذه التطورات كلها من غير أن تحل مشكلة واحدة من مشاكله المزمنة..."(49).

من هذا المنطلق، فالديمقراطية اللبنانية تحت وطأة الطائفية المتمرزة حرمت من روح الممارسة العادلة، أي من تطبيق مبدأ تكافؤ الفرص، فكانت الأزمة العاتية والمتجدرة، كما أن ما يحدث في لبنان هو نموذج لتوظيف الدين في السياسة، كوسيلة تلجأ إليها الجماعات عندما لا يكون من مصلحتها التعبير عن قضيتها الاجتماعية والاقتصادية تعبيرا صريحا.

**3-3-5 نظرة عامة في تطور الأوضاع السياسية في باقي الأقطار العربية إبان التسعينيات**

:(50)



-في سوريا: "جاء الاستفتاء على تمديد حكم الرئيس حافظ الأسد لفترة رابعة تمتد سبع سنوات بدأت من مارس 1992، وكان الرئيس الأسد هو المرشح الوحيد الذي حظي بموافقة جماعية من البرلمان لشغل منصب الرئاسة.

-في العراق: لم يسجل أي تطور ملموس لتوسيع نطاق المشاركة السياسية وتقليص سلطات الرئيس و الحزب، وإقرار دستور جديد لتنظيم الحياة السياسية، على أساس تعدد الأحزاب، ثم تم إقرار قانون الأحزاب، لكن لم يجري تنفيذ ذلك.

-في اليمن: تحقق إجماع وطني على ضرورة تحويل النظام السياسي إلى نظام ديمقراطي يقوم على تعدد الأحزاب... و بلغ عدد الأحزاب خلال عام 1991، 38 حزبا، وشهدت نهاية العام بوادر توتر بين الحكومة و أحزاب المعارضة مع صدور قانون الأحزاب... ثم أجلت الانتخابات مما دفع الأحزاب لعقد اجتماع موسع و شتمت حملة قادها الحزب أي التجمع الوطني اليمني من أجل إجراء انتخابات عامة تحت إشراف جامعة الدول العربية.

بالنسبة للتجربة اليمنية على وجه الخصوص، يمكن القول إن الإجراءات التي اتخذت منذ إعلان الوحدة تمهد إلى التعددية و الانفتاح على كل التيارات السياسية.

-في عمان: اتخذت عام 1991 إجراءات لتوسيع المشاركة السياسية مع إصدار السلطان قابوس بن سعيد خمسة مراسيم تنص على إنشاء مجلس للشورى وإصدار لوائح تنظيمه واختصاصاته، وقد نصت المراسيم على تمتع المجلس بصلاحيات سياسية و تشريعية واسعة.

-في المغرب العربي: "شهدت بلدانه تحولات مهمة، وباستثناء ليبيا، شهدت هذه المنطقة توسعا في التعدد الحزبي، ومنح مواطنيها مساحة أكبر من الحقوق والحريات السياسية والمدنية وان كانت بدرجات متفاوتة، وحرصت حكومات هذه البلدان على أن تبدو أكثر التزاما باحترام حقوق الإنسان واستمرت بعض مظاهر انتهاكاتها لبعض الحقوق الأساسية، فمثلا في الجزائر استمرت التحولات السياسية منذ التصديق

على قانون تنظيم الحياة السياسية في جويلية 1989 وحتى ديسمبر من العام نفسه تم الترخيص ل 57 حزبا سياسيا، إلا أن الجزائر شهدت تحولا مهما بسبب الصدام بين قوات الجيش و أنصار جبهة الإنقاذ الإسلامية، وأعقب ذلك نوع من الجمود الحزبي بسبب فرض حالة الطوارئ، وعلى الرغم من ذلك استمر الحوار بين حزب جبهة التحرير و الفئات الأخرى.

### 3-4 الديمقراطية الرقمية:

متى وكيف تسلت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى عالم الديمقراطية حتى أصقت بها صفة الرقمية؟

#### 3-4-1 مفهوم الديمقراطية الرقمية: الديمقراطية الإلكترونية أو الوبقراطية "هي جزء لا يتجزأ من

السياسة ومن طريقة تعاطي الديمقراطية في عصرنا اليوم، ولكن الخبراء يتوقعون سيطرتها مستقبلا وأن تصبح هي الشكل الرئيسي لتداول السلطات و اتخاذ القرار مستقبلا، وتعرف اليوم بأنها ذلك الشق من الحكومة الإلكترونية و الذي يعنى بقضايا حساسة على مستوى البلاد وصورتها الديمقراطية ويعالج موضوعات مشاركة المواطن في عملية المحاسبة والمساءلة عبر تقديم المعلومات الكافية عن أداء الحكومة عبر الإنترنت، من جهة أخرى، ومع وجود نظام حماية عالي الكفاءة فمن الممكن للمواطنين المشاركة بالانتخابات عبر الإنترنت مما يؤدي إلى زيادة نسبة المشاركة وسرعة إصدار النتائج بالإضافة إلى تخفيض استهلاك الموارد البشرية المطلوبة لإدارة عمليات الاقتراع و التصويت" (51).

إن الديمقراطية كفكرة وممارسة تقوم في معظم أحوالها على تداول المعلومات فيما بين الأطراف المشاركة فيها، فالمواطن في حاجة دائمة لأن يعرف معلومات عن حقوقه...والحاكم أو المسئول السياسي في حاجة دائمة لأن يعرف معلومات عن مواطنيه واتجاهاتهم وآرائهم واحتياجاتهم...وبالتالي فان جودة المعلومات ونقائها وصحتها ودقة معالجتها تعتبر المقابل الموضوعي للشفافية ولحرية والصدق والواقعية في الممارسة الديمقراطية والمجتمع الذي يملك معلومات جيدة عن نفسه وعن كل عناصره وأطرافه هو في

النهاية مجتمع مؤهل لأن يمارس الديمقراطية بسلاسة و فعالية" (52). في ضوء هذا كله يمكن القول أن دور تكنولوجيا المعلومات في الممارسة الديمقراطية ليس وليد السنوات الأخيرة ولكنه موجود منذ نشأة الديمقراطية نفسها.

إن يمكننا القول: "إن الديمقراطية الرقمية هي توظيف أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الرقمية في توليد وجمع وتصنيف وتحليل ومعالجة ونقل وتداول كل البيانات والمعلومات والمعارف المتعلقة بممارسة قيم الديمقراطية وآلياتها المختلفة، بغض النظر عن نوع هذه الديمقراطية وقالها الفكري ومدى انتشارها وذيوعها ومستوى نضجها وسلامة مقاصدها وفعاليتها في تحقيق أهداف مجتمعها" (53) نجد أن هذا التعريف يضع بين أيدينا نقطتين متميزتين للديمقراطية الرقمية، الأولى أنها ليست نوعا جديدا من الديمقراطيات يضاف إلى الديمقراطيات القديمة، لأننا في النهاية نتحدث عن وسائل جديدة لممارسة الديمقراطية فالتكنولوجيا لا تصنع نمودجا فكريا جديدا وإنما تقدم أدوات جديدة تجعل النظريات والأفكار تعمل بطريقة مختلفة وتمارس فعاليتها بشكل أكفأ وأدق وأرخص.

### 3-4-2 أبعاد العملية الديمقراطية الإلكترونية و آلياتها:

إن التكنولوجيا الرقمية لعبت دورا في تغيير الكثير من الممارسات الديمقراطية واستحدثت منها أشكالاً جديدة لم تكن موجودة من قبل نستعرضها في هذا العنصر.

### 3-4-2-1 أنظمة الاقتراع الإلكترونية: ويجب الاعتماد على أنظمة موثوقة، أمينة، تسمح للناخب

بالانتخاب مرة واحدة فقط، وتكون سهلة الاستخدام و الوصول من قبل المواطنين "ولعل التطبيق الفعلي في مجال الانتخابات العامة بالتصويت الإلكتروني، مازال في مرحلة التجارب المحدودة أو الممارسة العينية النموذجية، وفي بعض الدول المتقدمة فقط، ففي النرويج مثلا أجريت أول انتخابات عامة تجريبية عام 1993 بواسطة بطاقات انتخابية الكترونية و إدارة حاسوبية تظهر النتائج بعد ثلاث ساعات من غلق الدوائر الانتخابية، لكن البرلمان النرويجي رفض إقرار مبدأ العمل بهذا التطور التكنولوجي ووجدت اللجنة

الانتخابية للـ2003 في المملكة المتحدة في دراسة نموذجية أن التصويت عن طريق البريد رفع نسبة المشاركة في الانتخابات المحلية بحوالي 50 بالمائة، ولذلك أوصت اللجنة بضرورة أن يكون التصويت في جميع انتخابات الحكومات المحلية المستقبلية عن طريق البريد فقط ورأت أن التصويت الإلكتروني مهم في إتاحتها فرصاً أكثر في طرق التصويت للناخبين، متوقعة أنه بحلول الانتخابات العامة المقبلة في المملكة المتحدة ما بين عامي 2008 و2011 ستمنح الفرصة للتصويت الكترونياً للراغبين فيه و هو ما لم يتم حتى الآن... كما أجري اختبار لعملية التصويت عن طريق الإنترنت قبل الانتخابات الرئاسية الأمريكية لعام 2000 في ولاية أريزونا، لتحديد مرشح الحزب الديمقراطي لمنصب الرئاسة، وبعد ذلك بقليل تم اعتماد نظام التصويت الإلكتروني في الانتخابات الرئاسية نفسها في ولاية فلوريدا، وفي بعض الجامعات الأوربية مثل ألمانيا منذ عام 2000 وفرنسا منذ عام 2010 تم استخدام التصويت الإلكتروني في الانتخابات النقابية" (54).

وقد وضع الكثيرون عشرات التصورات والسيناريوهات للتصويت الإلكتروني في الانتخابات وإذا ما استخلصنا القواسم المشتركة بين هذه السيناريوهات فنجد أن التصويت الإلكتروني هو انعكاس للمكونات الثلاثة المرتبطة فنياً وإجرائياً بعملية التصويت سواء كانت الكترونية أو عادية وهي الناخب عملية التصويت وعملية فرز الأصوات.

-الناخب: في التصويت الإلكتروني يتطلب هذا المكون وجود قواعد بيانات ونظم معلومات قاعدية

قومية تنشأ السلطة و تحوز احترام و ثقة الشعب ونشرف عليها جهات مستقلة محايدة و محترفة مهمتها التسجيل الدقيق للمواليد و الوفيات على مستوى الوطن، وفقاً لمجموعة من المعايير... لتستخدم في إنشاء قواعد بيانات قومية الكترونية خاصة بالناخبين يستخلص منها جداول انتخابية وكشوف الكترونية للناخبين يجري طوال الوقت تحديثها وتنقيتها من المتوفين" (55)، وللاشارة يوجد أكثر من نموذج في هذا الصدد.

-نُظِمَ فرز الأصوات: نظم عد وفرز أصوات الناخبين و إظهار النتائج آليا هي نظم إحصائية تعمل على الحاسب الآلي، وظهرت لتسهيل و تقليل الجهد المطلوب في عد وفرز الأصوات وإظهار النتائج واختصار زمن إظهارها...وتعتمد هذه النظم على برمجيات متخصصة في العمليات الإحصائية والجدول الإحصائية الإلكترونية...وثُفِيدَ هذه البرمجيات التي تعمل عليها في إجراء الحسابات الإحصائية المختلفة على أرقام المصوتين التي تتسم بالكثرة والتنوع وتتعدى الآلاف في كل صندوق، وفي المقارنة بين أصوات المرشحين وتتحية الأصوات الباطلة والتعرف على نسبتها.

-نظم التصويت: من المفترض أن وجود هذا المكون يسمح للناخب بالإدلاء بصوته من حاسب شخصي بمنزله أو داخل لجنة التصويت أو عبر الإنترنت في عملية تبدأ بأن يغذي الناخب الحاسب ببيان أو رقم متفرد يحدد هويته هو فقط ولا يتكرر مع مواطن آخر، ويفترض أن تكون السلطات المختصة زودته به من قبل عند استخراج البطاقة الانتخابية، فيقوم النظام بالتحقق من وجود هذا الرقم على الجداول الانتخابية، فيسمح النظام للناخب بالمواملة، وبالتالي ينتقل صوته الانتخابي الكترونيا ويسجل بأنه أدلى بصوته(56).

التصويت الإلكتروني بالمقار الانتخابية: إن أسلوب التصويت الكترونيا داخل المقار الانتخابية

يتضمن تسع خطوات هي(57):

**الأولى:** يقدم العامل المسئول عن جهاز التصويت إلى الناخب بطاقة الكترونية شخصية تحتوي على

رقاقة يسجل الناخب صوته عليها.

**الثانية:** يأخذ الناخب البطاقة الإلكترونية إلى صندوق التصويت ويدخلها لكي تكون جاهزة لإجراء

عملية التصويت.

**الثالثة:** قيام الناخب بالاختيار بين المرشحين و التأكد من اختياره لمرشحه.

**الرابعة:** يضغط الناخب على زر التصويت الإلكتروني.

**الخامسة:** يقوم المشرف على عملية التصويت بجمع الأصوات من كل جهاز في كل ساعة ليطابق عدد الأصوات مع عدد الناخبين الذين أجروا عملية التصويت.

**السادسة:** جمع النتيجة النهائية لعدد الأصوات في صندوق خاص.

**السابعة:** إرسال النتائج إلى الحاسب الكبير بالمقر الرئيسي عبر خط تليفوني مشفر.

**الثامنة:** في حالة مراجعة نتائج التصويت الإلكتروني أو الشك فيها يمكن الرجوع إلى أصوات الناخبين في عدة أماكن.

**التاسعة:** التخلص من جميع الأصوات طبقاً للمدة القانونية المحددة وهذه العملية هي عملية تأمين لمنع تغيير الأصوات أثناء تخزينها.

\*سليبات التصويت الإلكتروني: يلخص الخبراء الذين درسوا طريقة التصويت الإلكتروني نقاط الضعف الأمنية فيما يلي:

- أثناء برمجة الأجهزة قد يتمكن الموظفون في الشركة المنتجة لأجهزة التصويت الإلكتروني من إدخال تعليمة برمجية في برامج تشغيل هذه الأجهزة قبل استخدامها في الانتخابات، بحيث تقوم البرامج أثناء إجراء الانتخابات والتصويت بالتأثير على مسار الأصوات وإعطائها للمرشح المنافس.

- قد يتمكن أحد ما من اعتراض نتائج التصويت بعد خروجها من أجهزة الكمبيوتر والهواتف وتغييرها للنتائج التي يريدونها.

\*إيجابيات التصويت الإلكتروني:

- مشكلة تغيير أو حذف نتائج التصويت على الأجهزة التي تعمل باللمس وجد لها حل حيث توصلت بعض الولايات الأمريكية إلى ضرورة وجود نسخة مطبوعة لنتائج التصويت على كل جهاز ويتم تأمين الورق المطبوع في صندوق زجاجي حتى لا يتمكن الناخب من أخذه أو تغييره.

-في حالة وجود قرصنة نجحوا بالفعل في اختراق الأجهزة، فانه من الصعب عليهم انجاز مهمتهم دون أن يكون هناك ثغرة في إجراءات الأمن بالمقار الانتخابية تمكنهم من الوصول إلى هذه الأجهزة.

-مشكلة الكود أو الأوامر السرية داخل البرامج يمكن التغلب عليها نهائيا بأدوات التحقق من الأكواد المكتوبة و التي تمنح البرنامج المستخدم علامة الثقة.

### 3-4-2-2 آلية المشاركة الديمقراطية والتعبير عن الرأي رقميا: و نقصد بها استطلاع رأي

الشعب الكترونيا و نشر القرارات الحكومية قبل اتخاذها من أجل أخذ آراء المواطنين فيها، ولعل آلية الحوار و التعبير عن الرأي لم تتشكل وتتخذ لنفسها وجها رقميا داخل الإنترنت بصورتها الحالية فجأة، بل تشكلت عبر رحلة طويلة من التطور المستمر، وفي غضون هذه الرحلة لم يكن هناك استخدام سياسي وديمقراطي مبكر وصريح للإنترنت كساحة للتعبير عن الرأي، بل ظلت الغالبية الساحقة من الآراء التي تنقل عبر الإنترنت ترافق التحول صوب الاستخدام السياسي و الديمقراطي للإنترنت و إذا ما أردنا التمييز بين بعض مراحل التطور التي مرت بها آلية الحوار في العالم الرقمي فسنجد أمامنا ثلاث مراحل في هذا الصدد(58):

#### \*المرحلة الأولى: الإرهاصات المبكرة(الحوار البطيء غير اللحظي):

كان بطل هذه المرحلة، نظام لوحات النشرات الإلكترونية، وهذا النظام عبارة عن برنامج معين للاتصالات بين الحاسبات عبر خطوط التليفون...يمكن إنشاء نقطة التقاء لدى جهة ما لتتيح لمجموع المستخدمين لهذا البرنامج التواصل معا بشكل جماعي و الدخول في حوار أو نقاش حول قضية ما معا. وفي ضوء ذلك يمكن القول أن هذه النظم شكلت وفي أوج انتشارها ظاهرة ذات أهمية ملحوظة، حيث كانت تستخدم لاجتماع الناس و إجراء مناقشات فيشتى القضايا و الموضوعات ونشر المقالات بشكل ديمقراطي رقمي حر...

#### المرحلة الثانية: النمو المبكر(التواصل شبه اللحظي):

كان البطل في هذه المرحلة هو مجموعات الأخبار والمناقشة، والقوائم البريدية والمواقع المجانية ومواقع سجلا الويب:

أولاً: مجموعات الأخبار (news group): ظهرت هذه الأداة لأول مرة في منتصف الثمانينات من القرن الماضي، وهي عبارة عن نظام لتبادل الرسائل عبر الإنترنت تشترك فيه مجموعات غير محددة العدد أو الهوية من مستخدمي الشبكة بلا قيود تقريباً، حيث يقوم كل مشترك راغب في الانضمام إلى المجموعة بإرسال الرسائل والأخبار والتعليقات إلكترونياً إلى موقع أو حاسب خادم كبير على الشبكة يستضيف المجموعة ويعمل هذا الحاسب كمستودع ضخم يتلقى الرسائل من مختلف المستخدمين ويعيد عرضها بشكل منظم على الشبكة ليطلعها كل من المشتركين الآخرين ويعلقون عليها برسائل وآراء جديدة، وبمرور الوقت تتكون كمية ضخمة من المعلومات والأخبار والبيانات والآراء حول القضية المطروحة للنقاش... ويوجد حالياً ما يزيد على 100 ألف مجموعة أخبار من مجموعات شبكة الرسائل عبر الإنترنت و لكن لا يوجد إلا نحو 20 ألف مجموعة نشطة تقريباً... و حالياً وبعد ظهور العديد من التكنولوجيات والأدوات الأخرى لم تعد مجموعات الأخبار في عنفوانها السابق لكنها لا تزال تشكل ركيزة من ركائز تبادل الرأي و الحوار الديمقراطي على نطاق واسع.

ثانياً: القوائم البريدية: تزامن ظهورها تقريباً مع ظهور مجموعات المناقشة والأخبار بل وتداخل معها في كثير من الأحيان، حتى قال البعض إن مصطلح مجموعات المناقشة يمكن أن يضم كلا من القوائم البريدية ومجموعات الأخبار معاً، ومن الناحية التقنية يمكن تعريف القوائم البريدية على أنها شكل خاص من أشكال استخدام البريد الإلكتروني هدفه إتاحة الفرصة لمستخدم البريد الإلكتروني لكي يرسل رسائل بما لديه من معلومات أو آراء في أي قضية محل المناقشة إلى عدد يقدر بعشرات أو مئات الآلاف من الأشخاص حول العالم بمجرد ضغطة زر واحدة، ويتحقق ذلك من خلال بناء نظام على حاسب خادم واسع الانتشار على الإنترنت تنشأ بداخله قائمة بأسماء و عناوين البريد الإلكتروني لمجموعة من



المستخدمين للشبكة من مختلف أنحاء العالم ممن يرغبون في المشاركة في هذه القائمة... وبالتالي يمكن لأي شخص مشترك بالقائمة أن يرسل للباقيين ويتلقى منهم رسائل بريد الكتروني حول القضية محل النقاش.

لقد ازدهرت القوائم البريدية بشدة في التسعينيات من القرن العشرين، وشكلت حلقة جديدة من حلقات تطور الوجه الرقمي لآلية الحوار و التعبير عن الرأي.

**ثالثا: المواقع المجانية:** هناك الكثيرون ممن يرغبون في التعبير عن الرأي بآليات تحمل بصماتهم الخاصة، ولا يكتفون بمجرد المشاركة برأي سريع أو معلومة أو تعليق موجز على رأي مخالف فهم يفضلون توصيل أفكارهم كاملة معمقة، تجعل من أفكارهم قضية في حد ذاتها...ومن الناحية العلمية ينتمي هؤلاء في العادة إلى الفئة التي تمثل صفوة العقول السياسية والعلمية والأكاديمية...وتتنشط هذه الظاهرة على وجه الخصوص في البلدان التي يشهد فيها الكبت و القهر والديكتاتورية.

**رابعا: مواقع سجلات الويب:** هذه الكلمة مأخوذة من نظيرتها الإنجليزية web.log التي تعني الدخول على موقع بشبكة الويب بالإنترنت وجرى اختصارها في الاستخدام اليومي على الشبكة إلى (بلوج) ثم أطلقت على أي موقع ينشئه و يديره شخص مستقل ليس تابعا لأي جهة وهو بذلك يتشابه مع المواقع الشخصية السابقة، لكن الاختلاف الكبير بين الاثنين أن مواقع سجلات الويب لا يكون هدفه عرض فكر ورأي صاحبه ودعوة الآخرين للإطلاع عليه ومناقشته بل هدفه التعليق على الأحداث الجارية ليس من جانب صاحب الموقع فقط، ولكن من جانب كل زائريه، وبمرور الوقت يتحول الموقع إلى مستودع للقصص واليوميات والآراء والمناظرات...وقد ظهرت سجلات الويب بشكل خاص بعد أحداث 11 سبتمبر.

#### **\*المرحلة الثالثة: الانطلاق و النضج (التواصل اللحظي):**

أبطال هذه المرحلة هم المنتديات وغرف الدردشة والتراسل الفوري ونظم التصويت الجماعي عبر

التليفون.

المنتديات: منتديات الإنترنت عبارة عن برمجيات يتم تركيبها على مواقع الإنترنت فتسمح بتلقي مساهمات وأفكار و آراء و تعليقات و حوارات من قبل أي شخص يسجل نفسه بالمنتدى وعرضها على المشاركين الآخرين في اللحظة نفسها، ثم إتاحة الفرصة لكل المشتركين الآخرين لقراءة المساهمة فوراً والرد عليها ومن هنا ينشأ الحوار الديمقراطي الحر بكل شفافية وبلا قيود بين المشاركين.

ويعود تاريخ المنتديات على الإنترنت إلى عام 1996، وبالتالي يمكن القول أن ظهورها يعد تالياً على ظهور مجموعات الأخبار وأنظمة لوحات النشرات.

مع الوقت تطور المفهوم الأساسي للمنتديات ولم يعد مقصوراً على إتاحة الفرصة للمشاركين لإرسال سلسلة من الرسائل إلى المنتدى و الرد على رسائل الآخرين لحظياً، حيث أصبحت معظم برمجيات المنتديات لديها القدرة على إنشاء أكثر من منتدى داخل المنتدى الواحد.

غرف الدردشة و التراسل الفوري: تشكل غرف الدردشة وأدوات التراسل الفوري أداة أخرى واضحة النضج متاحة بكل سهولة ويسر لمن يريد ممارسة حقه الديمقراطي في التعبير عن الرأي والمشاركة في المناقشات والحوارات الجارية حول القضايا المختلفة، فعبر هذه الأداة يمكن لأي شخص أن يختار شخصاً أو مجموعة أشخاص حسب رغبته وفي التوقيت الذي يتم التوافق عليه بين الجميع لينخرطوا في حوارات ودردشة حول أي قضية أو موضوع...ولعل أبرز تأثير ديمقراطي للدردشة ظهر فيما يعرف حالياً بالاستشارات الإلكترونية الحكومية عبر الإنترنت، وهو مصطلح يشير إلى ما يحدث من تبادل فوري للمعلومات وآراء بين مسئولين حكوميين ومواطنين... حيث تقوم هيئة باستشارة مجموعة من الناس للاستشارة بآرائهم حول موضوع ما عندما يكون هناك مشروع أو سياسة يتم تطويرها أو تنفيذها.

### 3-2-4-3 آلية المسوح و استطلاعات الرأي رقمية:

"...لقد ظهرت العديد من أنماط استطلاعات الرأي عبر التاريخ ، لكنها لم تحقق لنفسها بريقاً ولمعانا أو تحدث تغييراً جذرياً في ممارسة استطلاع الرأي كآلية للديمقراطية و يحولها إلى أداة شعبية في متناول

الكافة، إذ ظل الأمر مقصوراً على مبادرات المؤسسات المتخصصة في استطلاعات الرأي و هي قليلة العدد وتتحرك في إطار تحكمه أبعاد مالية و اقتصادية... لكن مع ظهور الإنترنت و انتشارها عالمياً بشكل غير مسبوق تغير الموقف، وبالتالي لم تعد الجهات القائمة على إجرائها مقصورة على مؤسسات متخصصة، بل أصبح في متناول كل هيئة أو جهة أو حتى شخص هاو أن يعد بنفسه و لنفسه استطلاع الرأي الذي يرغب فيه وفي جميع المجالات، أما التكلفة فكانت تقترب من الصفر... لقد وفرت الإنترنت مرونة فائقة لم تحققها أي أداة أخرى من أدوات إجراء المسوح واستطلاعات الرأي، إذ يمكن بسهولة تغيير موضوع الاستطلاع و الأسئلة في لحظات لنتناسب مع الأحداث الجارية على مدار الساعة و ليس على مدار اليوم" (59)

والخلاصة أن المسوح واستطلاعات الرأي على الإنترنت أصبحت الآن أداة شعبية رخيصة شائعة الانتشار، يعبرون من خلالها عن اتجاهاتهم حيال قضايا سياسية أو مجتمعية مطروحة على الساحة فالأمر لا يحتاج سوى تخصيص مساحة من الصفحة الأولى على الموقع لوضع سؤال أو عدة أسئلة عن القضية ليقوم الزائر باختيار الإجابة التي تروقه.

### 3-2-2-4 آلية النشاطات السياسية عبر الإنترنت:

كتشجيع نشر أجنادات الأحزاب و القوى المختلفة، تطوير العلاقة السياسية بين الشعب والدولة وتطوير مفهوم التجمعات الشعبية الإلكترونية عبر إنشاء مجموعات الكترونية.

وعملياً... تتجسد ملامح الوجه الرقمي للأنشطة السياسية والفعاليات الديمقراطية الميدانية في مسارين:

الأول خليط بين ما هو تقليدي وما هو الكتروني، ويظهر فيه الوجه الرقمي في خلفية الأحداث، حيث تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كبنية أساسية وحيوية في عمليات الدعوة والتخطيط والتنظيم والحشد والتنفيذ لهذه الأنشطة ثم تتم ميدانيا بالشوارع والميادين ووسط الجماهير الغفيرة، والمسار الثاني

الالكتروني بالكامل، أي تستخدم تكنولوجيا المعلومات وما فيها من منجزات رقمية في القيام بعمليات الدعوة والحشد والتنظيم ثم تنفيذها الكترونياً أيضاً وليس بالميادين و الشوارع.

...ويرصد بعض الخبراء مجالات محددة باتت تلجأ إليها المنظمات و الجماعات السياسية المعارضة

أو منظمات المجتمع المدني عند قيامها بأنشطة ديمقراطية ميدانية أو حركية علنية كالتظاهر السلمي والإضراب و غيرها(60) ومنها:

1-الدعاية والإعلان: عن أهدافها وأنشطتها عبر الإنترنت والبريد الإلكتروني ومواقع الدردشة والمواقع الإخبارية.

2-التنقيب عن المعلومات: إذ تمثل الإنترنت وسيلة مهمة ليس للجمع فقط بل أيضاً للتنقيب عن

المعلومات و التفاصيل حول الأهداف والأنشطة المحتملة.

\*الاحتجاج و العصيان المدني الإلكتروني(61): لقد جاء دور العصيان المدني الإلكتروني كبديل

عصري أو على الأقل مؤازر للاحتجاج المدني، كما أنه يعد حلاً مثالياً للذين يودون لو شاركوا المتظاهرين، ولكنهم يؤثرون السلامة على المشاركة في التظاهرات الفعلية في الشوارع...ويُحاكي العصيان المدني الإلكتروني ما يحدث في الشارع دون إحداث خسائر مادية مقارنة بما يحدث على أرض الواقع.

وهناك ثلاث اتجاهات رئيسية تشكل مدارس العصيان المدني الإلكتروني، فالمدرسة الأولى تستفيد

من اختفاء العنف في العصيان المدني الإلكتروني لطبيعته، حيث لا تكون هناك مواجهة بدنية فيقومون ب:

-إرسال آلاف الرسائل الاحتجاجية والمنددة، بصورة ضاغطة مزعجة عن طريق البريد الإلكتروني.

-الدخول إلى غرف الدردشة للقيام بحوارات، وتكوين رأي مناصر أو مناهض لقضية ما.

-القيام بتعطيل موقع ما عن طريق دخول عدد كبير من المستخدمين على ذلك الموقع في وقت

واحد.

أما المدرسة الثانية فطورت في وسائلها و استعانت بذوي القدرات التقنية المتفوقة أو ما يعرف بالقرصنة،وظهر مع انخراط هؤلاء أنواع و فنون جديدة مثل ما يعرف باسم قنابل البريد الإلكتروني المميكنة(\*\*).

ثم ظهرت المدرسة الثالثة التي تتبنى خط الحلول الإلكترونية الخلاقة المباشرة، لا أسلوب الضغط أو التسول، وليس من المعروف -حتى الآن- ما هي الوسائل التي تستخدمها هذه المدرسة؟ فجانبا أنها مازالت في طور التكوين، هناك نوع من الغموض يكتنفها، فهي ترى أن التكتيكات السابقة غير خلاقة ولم تعد مجدية.

### 3-4-3 العصر الرقمي وتجديد الفكر الديمقراطي:

لقد رأينا كيف لعبت التكنولوجيا الرقمية دورا كبيرا في تغيير أدوات وآليات الممارسة الديمقراطية وكيف نقلتها من شكلها التقليدي إلى عالم الفضاء الإلكتروني الرقمي، والمتوقع أن يتعاضد هذا الدور مع الوقت لينتقل من تغيير الأدوات إلى تجديد الأفكار، وهناك بالفعل العديد من الدلائل المبكرة على صحة هذه التوقعات، ولمزيد من التوضيح أستعرض فيما يلي عدد القوالب الديمقراطية المرشحة للانتشار والتفعيل بصورة أكبر خلال السنوات المقبلة من منظورين: المنظور الأول الأسس الفكرية لكل قالب ديمقراطي والمنظور الثاني الرؤية المعلوماتية لهذا القالب وكيف سيتغذى على منجزات الثورة الرقمية في رحلة تطوره المرتقبة.

### 1-3-4-3 الديمقراطية الاستباقية (Anticipatory Democracy):

المنظور الفكري: "قالب ديمقراطي يقوم على توقع الأحداث المستقبلية التي لها مصداقية لدى

الجمهور، أي الاستباق أو التنبؤ بما يرغب فيه ويوافق عليه الجمهور من قرارات وسياسات يطبقها

الحكام، وتبنى عملية الإست باق على مشاركة مسبقة وواسعة بالرأي من قبل الجماهير في كل ما يجري من قضايا و قرارات، كما تبنى على عمليات رصد و تحليل مستمر لتوجهات وسلوكيات الجماهير السابقة والآنية، ويدافع أنصار الديمقراطية الإستباقية -وفي مقدمتهم المفكر الأمريكي **الفين توفلر**- عن ضرورة تشجيع مشاركة عامة الجمهور في هذا التوقع وليس الخبراء فقط.

**الرؤية المعلوماتية:** يمكن القول انه من غير الممكن تطبيق فكرة الديمقراطية الإستباقية بسهولة دون توافر وسائل تداول معلومات تضمن المشاركة الجماهيرية الواسعة و العميقة في العملية الديمقراطية، وهو أمر رأينا كيف حققته فعليا آليات التعبير الرقمي عن الرأي و المشاركة والحوار من مواقع منتديات و قوائم بريدية الكترونية و مواقع خاصة وغرف دردشة... والتي أصبحت تتيح الآن إمكانية مشاركة مئات الآلاف من الناس في مناقشة وإبداء الرأي، فمثل هذه الأدوات تتيح للسلطات الحاكمة أن تحصل على معلومات حية وطازجة طوال الوقت يمكن حال تصنيفها و فهرستها و تحليلها استخدامها في تطبيق فكرة الديمقراطية الإستباقية...وقد جرت بالفعل محاولة في الولايات المتحدة الأمريكية لتحقيق ذلك، وأنشئ ما يعرف بمكتب الوعي المعلوماتي الأمريكي الذي يحاول العمل كمرصد عام للآراء و المساهمات الناتجة عن المشاركات الجماهيرية الواسعة في آلاف المنتديات و المواقع واستطلاعات الرأي لتحقيق نوع من الديمقراطية الإستباقية" (62).

### **3-4-2 الديمقراطية التداولية (Deliberative Democracy):**

**المنظور الفكري:** يقصد بهذا النوع من الديمقراطية أن أي قرار يكتسب شرعيته من التداول العام له بين المواطنين ليصبحوا مشاركين فاعلين في التفكير فيه والتخطيط له وصناعته وإصداره، ويرى أنصار هذا النموذج الديمقراطي أنه يميل أكثر من أي نموذج آخر إلى توفير الظروف المثالية للحياد والعقلانية والمعرفة بالحقائق المرتبطة بالقرار، وكلما توافرت هذه الظروف زادت احتمالية الوصول لقرارات مناسبة أخلاقيا، وبذلك تعد الديمقراطية التداولية قيمة معرفية، وتتيح للمشاركين معرفة الخير الأخلاقي.

**الرؤية المعلوماتية:** إن الديمقراطية التداولية تعتبر أن شرعية أي قرار إنما تستمد من القدرة على تداول المعلومات الخاصة به بين الجماهير كافة لتشارك في جميع مراحل صناعته وإصداره، وعمليا يتطلب تنفيذ هذه الفكرة وجود أدوات وآليات مخصصة لتداول المعلومات المتعلقة بالقرار وتدويرها طوال الوقت فيما بين السلطات والحكام و جماهير المحكومين، على أن تكون عملية التداول والتدوير في اتجاهين بشكل متزامن... وعمليا لم تتوفر على مدار التاريخ أدوات وآليات بإمكانها تدوير المعلومات بشكل متزامن في اتجاهين بين الجهات الحاكمة والمحكومين، ومن ثم كان من المستحيل أن ينتعش هذا القلب في العصور الماضية، لكن اندلاع الثورة الرقمية غير الموقف الآن، فأدواتها و منجزاتها القادرة على تداول المعلومات في اتجاهين أصبحت على أطراف أصابع مليارات البشر حول العالم... (63).

### **3-3-4-3 ديمقراطية الوصول المباشر (Direct Access Democracy):**

**المنظور الفكري:** "هي عبارة عن نظام ديمقراطي نيابي، لكنه لا يكتفي بتكوين برلمان به أعضاء منتخبون يمثلون دوائر انتخابية في مدن أو مقاطعات ويتخذون قرارات بالنيابة عن الجماهير التي اختارتهم، بل نظام يرى أن النائب في البرلمان لا يتعين أن يقوم بالتصويت أو اتخاذ أي قرار دون الرجوع مباشرة إلى الجماهير التي انتخبته ممثلا لها، ويقول أصحاب هذا النموذج الديمقراطي إن بإمكانه العمل داخل أي نظام للديمقراطية النيابية دون أي تغييرات دستورية، ويمكن استغلاله بواسطة النواب المنتخبين في أي هيئة حاكمة.

**الرؤية المعلوماتية:** إن صياغة مفهوم الديمقراطية الوصول المباشر على هذا النحو تجعلنا نتساءل:

هل يمكن أن يتم التواصل بين النائب و جماهير دائرته بشكل سريع و حاسم لا يعطل أعمال البرلمان دون وجود وسائل اتصالات سريعة، ونظم معلومات تتيح للنائب بث ما لديه من موضوعات تتطلب البت فيها من قبل ناخبيه الذين يقدرون عادة بعشرات الآلاف؟

بالقطع هذا أمر مستحيل التحقيق بدون وسائل للاتصالات و تبادل للمعلومات تتسم بالسرعة والدقة وقلّة التكلفة، ولا شك أنه ليس هناك أرخص من إنشاء موقع للدائرة الانتخابية يتسم بالتأمين و التنظيم يعرض عليه نائب الدائرة كل ما لديه في أي وقت يشاء، ويتاح الدخول عليه فقط للناخبين بموجب هوياتهم الانتخابية...ليدلوا بأرائهم ويقوموا بعملية التصويت حول القضية التي يطلب منهم النائب التصويت عليها قبل اتخاذ قراره بالموافقة أو الرفض باسمهم داخل البرلمان"(64).

إن هذا السيناريو في التواصل بين النائب ودائرته ليس خيالا علميا، بل حلا رقما يمكن تنفيذه في وقت قصير بواسطة مجموعة من الهواة وتشغيله و صيانتته من طرف النائب.

### 3-4-3-4 الديمقراطية الصاعدة (Emergent Democracy):

**المنظور الفكري:** يستخدم مصطلح الديمقراطية الصاعدة للإشارة إلى القدرات الجديدة التي اكتسبتها الشعوب حديثا على تنظيم نفسها وتكوين نموذج ديمقراطي دولي يمكن أن يساعد في تخطي النظام الحالي...من هنا فان الديمقراطية الصاعدة يمكن وصفها أيضا بأنها قدرة الشعب على تمثيل نفسه في اتحادات و تكتلات تعمل على تغيير طبيعة المؤسسات السياسية والاقتصادية لحماية المصالح المشتركة لجمهور متحد على نطاق عالمي وليس وطنيا..."(65).

**الرؤية المعلوماتية:** يدين نموذج الديمقراطية الصاعدة بالفضل والولاء الكامل للعالم الرقمي وثورته ومنجزاته، فقد ولد هذا النموذج من رحم الإنترنت بالأساس ولا يزال يعيش وينتشر بداخلها، فقد استطاع نُشطاء هذا النموذج الديمقراطي الاستفادة من أنظمة التواصل المعتمدة على الإنترنت للتأثير على المشهد الجيوسياسي عالميا وزيادة تطبيق المبادئ الديمقراطية على نطاق واسع...فقد أظهرت آلية سجلات الويب قدرة واضحة على دمج وتوحيد جهود العشرات من الحركات السياسية حول العالم تجاه قضايا معينة، وفي ضوء الطبيعة التفاعلية للإنترنت كان من الطبيعي أن تظهر جماعات و محادثات سجلات الويب فتجمعت تأثيرات مواقع الويب بشكل كاف لإحداث تغييرات كبيرة على المشهد السياسي وقد رصد العديد



من الخبراء ظهور أدوات وصفية مثل محركات البحث في مواقع سجلات الويب المعروفة باسم **Technorati** لتحليل الموضوعات التي تتناولها سجلات الويب وأثبتت هذه الأدوات أن تفاعلات جماعات سجلات الويب الشخصية وأعضائها لها قوة سياسية وتأثير حقيقي

### 3-4-3-5 الديمقراطية المباشرة (Direct Democracy):

**المنظور الفكري:** ينادي هذا النموذج الديمقراطي بالمشاركة المباشرة لجميع المواطنين في عملية صنع القرار السياسي و الحكم بواسطة الشعب من خلال الاستفتاء أو الانتخاب، حيث يمنح الأفراد حق تمرير وإصدار القوانين والاعتراض عليها وسحب الدعم أو الثقة من أي مسئول في أي وقت.

**الرؤية المعلوماتية:** "مع ظهور الإنترنت و انتشارها بين نسبة ساحقة من الجمهور العام وما صاحب ذلك من انتشار لخدمات البريد الإلكتروني، واستطلاعات الرأي والمنتديات والتراسل الفوري ونظم التصويت الإلكتروني المباشر عبر الإنترنت، انفتح الباب على مصراعيه لممارسة الديمقراطية المباشرة عبر الإنترنت، وأصبح المجال مفتوحا لمشاركة عشرات الآلاف من المواطنين في أي وقت في العملية الديمقراطية المباشرة... وتعد التجربة السويسرية في الديمقراطية المباشرة عبر الإنترنت مثالا جيدا في هذا الصدد، ففي يونيو 2002 قام 16 ألفا من طلاب الجامعات في جنيف باستخدام الإنترنت للتصويت على ما إذا كانوا موافقين على تقنين الإجهاض أم لا، وغيرها من الموضوعات الاجتماعية، وكان هذا التصويت جزءا من الديمقراطية المباشرة" (66).

### 3-4-4-4 دور الديمقراطية الإلكترونية في تعزيز التحول الديمقراطي:

توفر الديمقراطية الرقمية عدة فرص متاحة لدعم وتعزيز ودفع ما يعرف "بالتحول الديمقراطي" في المجتمعات المتغيرة، حسب تعبير عالم السياسة الأمريكي **صامويل هانتجتون S. Huntington** في كتابه "الموجة الثالثة" التحول الديمقراطي في أواخر القرن العشرين (67)

وتتجلى الفرص التي توفرها الديمقراطية الرقمية في هذا السياق على مستوى العملية والمضمون:

من حيث العملية تقوم الديمقراطية الرقمية على " بعد تكنولوجي: ويتمثل في الارتباط المتزايد بتكنولوجيا الاتصال والمعلومات وتوفير فرص أمام لاعبين جدد، وخاصة مع ما وفره الإنترنت من وسيلة سهلة ورخيصة وسريعة الانتشار، وكذلك اندماج الخدمات مع بعضها حيث يتيح الإنترنت خدمة الاتصال والموبيل خدمة الإنترنت وإمكانية التراسل المجاني بينهما فضلاً عن الحرية المتاحة وارتفاع سقفها عن وسائل الإعلام التقليدي(68).

هذا البعد التكنولوجي الذي يمكن أن نطلق عليه " المتغير التقني " تميز بخصائص جاذبة فعلاوة على سهولة الاستخدام والمجانية، نجد أن هذا البعد التكنولوجي عادت نتائجه على ثلاثة جوانب مهمة في العملية الاتصالية ، وهي(69):

-إن الطريق السريع للمعلومات مدت المجال الاتصالي بوسائل إعلام جديدة والمزيد من الخيارات الاتصالية ، وهو ما عمل على زيادة البدائل المطروحة أمام المتلقين

-وقد تميز بأنه تفاعلي، إذ أتاح لمستعمليه مزيداً من التحكم في المعلومات وتبادلها.

-خلق الطريق السريع للمعلومات وسائل ربط بعيدة للأشطة الشخصية، كل من مكانه.

وهذا ما جعل من الفضاء الافتراضي فضاء ذو جاذبية ساهم في إحداث تحولات كمية في أعداد

المستخدمين من مستخدمي هذا الفضاء ورواده أو ما يمكن أن نصفهم بـ " الزبون الإلكتروني " حيث

تشير الإحصائيات إلى تزايد عدد مستعملي الانترنت عالمياً بمعدل % 20 سنوياً وما يزال العدد الحقيقي

لمستخدمي الانترنت في العالم غير محدد بشكل دقيق، ويكفي هنا أن نشير إلى أنه " في نهاية 2009

بلغ عدد مستخدمي المدونات في الصين وحدها 181 مليون، منهم 112 مدون نشيط"(70).

إضافة إلى تعدد مواقع وشبكات التواصل الاجتماعي، وتضاعف أعدادها، والتي تتيح الفرصة أمام

الكم الهائل من زبائن الفضاء الافتراضي لتكوين صداقات وعلاقات اجتماعية والانخراط في مجموعات

تفاعلية ذات اهتمامات متجانسة تحفز على الحوار وتنمية روح المشاركة الفاعلة ، إذ تقوم " فضاءات

الحوار الجماعي على مبدأ الديمقراطية في المشاركة من خلال التواصل ما بين الجمهور، وتأخذ فضاءات الحوار الجماعي شكل الدردشة أو الحوار ويتمثل المبدأ العام الذي يميزها في أن أفراداً تجمعهم شواغل وهواجس مشتركة، يقررون الائتلاف ضمن مجموعة افتراضية، ليتحدثوا ويتناقشوا ويتبادلوا الآراء حول موضوع ما، فيشكلون بهذا المعنى جماعة يتواصل فيها الأعضاء أفقياً، إذ أن كل عضو هو في الوقت ذاته مرسل ومستقبل (71).

ومن حيث المضمون، أسهمت الديمقراطية الرقمية في دعم وتحفيز المشاركة السياسية من خلال " توفير قنوات للمشاركة الشعبية والصعود بمستوى هذه المشاركة إلى درجة من الرقي والتنظيم الفاعل بشكل يسهل للأفراد طرح أفكار واختيار البدائل للتفاعل السياسي عبر الوسائط الإلكترونية(72).

فقد دفعت الديمقراطية الرقمية بحق التعبير والرأي والمشاركة في إدارة شؤون الدولة والمجتمع ولاشك في أن وسائل وأدوات وتقنيات الإعلام الجديد قد أعادت صياغة معنى المشاركة الفاعلة ومدت في نطاقها فالمشاركة السياسية والاجتماعية في ظل العصر الرقمي لم تعد مشاركة موسمية تنحصر في مشاركة المواطن في العملية الانتخابية والاكتفاء بالإدلاء بصوته الانتخابي بل أنها أصبحت مشاركة يومية يمارسها المواطن على منصات ومواقع الإعلام الإلكتروني. وهذا يعني إن الديمقراطية الرقمية فتحت مجالات جديدة للمشاركة وخلقت فرصاً واسعة لمقاربات جديدة ومبتكرة للتعليم والتعلم عن المشاركة السياسية في إطار منصات وتكنولوجيات الإعلام الجديد.

حيث " يفتح إطار الإعلام المنتشر اليوم فرصاً جديدة للمشاركة المدنية الفاعلة والفعالة على نطاق أوسع، يعيد تطور " الحركات الاجتماعية عبر الشبكة، لتي يتمحور تنظيمها حول الأدوات الرقمية ومنصات الإعلام الاجتماعي، صياغة المشاركة المدنية ليس فقط في حالات الثورات المدنية والسياسية واسعة النطاق فحسب، بل على صعيد المشاركة اليومية في المسائل الشخصية والعامة(73).

كما أسهمت الديمقراطية الرقمية في الرفع من مستوى الثقافة السياسية (74)، ودرجة الاهتمام السياسي

لدى شرائح كبيرة من المواطنين عبر العالم، وتحولهم إلى " مواطنين نشطين فاعلين".

كما كانت الثورة الرقمية دافعا حاسما في انجاز العديد من التحولات والتغييرات السياسية حيث تبرز

أمثلة واقعية عديدة تؤكد الدور الفعال للوسائط الاليكترونية وبصفة خاصة شبكات التواصل الاجتماعي

في إحداث الفعل السياسي عن طريق ما يمكن أن نطلق عليه " ثورات الفيسبوك " أو ما يسميه البعض "

الظاهرة الفيسبوكية " ، وتظل ظاهرة ما يسمى " بالربيع العربي " المثال الأبرز على ذلك، إذ " أنها جسدت

القوة الكامنة لأدوات الاتصال في تحريك الجماهير، وشاع بعدها مصطلح ناشط اليكتروني، وصارت

الشبكة العنكبوتية مصدراً لتزويد المنتفضين بالمعطيات اللازمة بشأن تكتيك العمل والتظاهر " الأماكن،

التواريخ، المواعيد التسميات، الرموز " .. ، واستطاعت بذلك خرق أكثر النظم تعتيما (75).

كما أتاحت الثورة الرقمية فرص مهمة أمام انتشار وتنوع منظمات المجتمع المدني والتي تعتبر رافعة

من دعائم "التحول الديمقراطي " في المجتمعات المحلية وعلى المستوى العالمي حيث زادت تكوينات

المجتمع المدني كماً و تنوعت كيفاً ، وأصبحت ذات نفوذ وتأثير عميقين في السياسات العامة للدول

والحكومات.

ففي خضم انجازات " الثورة الرقمية " تضاعفت قوة ونفوذ " المجتمع المدني " الذي اتسمت طبيعة

نشاطاته بعلاقات " التشبيك " وأصبح المجتمع المدني حقيقة مدعومة بالوسائط الاليكترونية والثورة الرقمية

تحللت منظماته مساحات واسعة من الفضاء الاليكتروني، حيث " إن العديد من منظمات المجتمع المدني

قد بنت لها قواعد في المجتمع الافتراضي عبر الشبكات الاجتماعية تستغل بعض النقابات والجمعيات

الأهلية الشبكة في زيادة التواصل بين أفرادها ودعوة المستفيدين إلى برامجها" (76).

كما أسهمت تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ووسائل الإعلام الجديد في التأسيس لمفهوم " المواطنة

الافتراضية " كركن مهم في ترسيخ الديمقراطية الرقمية، وصار الحديث متداولاً عن " المواطن الاليكتروني

"الذي ينشط عبر الفضاء الافتراضي ويتفاعل معه، حيث " فتحت الشبكات الاجتماعية المجال أمام ممارسة قضايا المواطنة عبر الانترنت وتحولت هذه الشبكات إلى مجال لتعزيز وتبادل قيم ومفاهيم وقناعات مشتركة ، بل لعبت أدواراً في دائرة الفعل والتغيير عبر ممارسة المواطنة الشبكية، وهي الظاهرة التي أطلق عليها " المواطنة الافتراضية" (77)

و" تشكل الانترنت منفعة عامة وقد أصبحت ضرورية من اجل الممارسة الفاعلة والتمتع الفاعل بالحق في حرية التعبير(78).

### 3-5 الاتصال السياسي(المفهوم-الوظائف-المدخل):

نتعرض في هذا العنصر لمفهوم الاتصال السياسي ومكوناته الأساسية مع التطرق لأهم وظائفه وعلاقتها بالوظائف العامة الأخرى، والنظريات والآراء والمداخل المفسرة للتأثير السياسي الذي تقوم به وسائل الإعلام في الأفراد والمنظمات، ويعرض هذا العنصر أيضاً كيفية توفير الاتصال السياسي البنية الأساسية لعملية التحول الديمقراطي، ونختمه بإطلالة على الوظيفة السياسية للإعلام الإلكتروني.

#### 3-5-1 تعريفات الاتصال السياسي و مكوناته الأساسية: قبل البحث عما آلت إليه مساحة

الاتصال السياسي في نهاية القرن العشرين، لا بد لنا من إيضاح ماذا تعني عملية الاتصال السياسي وما هي مكوناتها.

#### 3-5-1-1 تعريف الاتصال السياسي: إن تعريف الاتصال السياسي باعتباره نشاط اتصالي تعددت

الآراء بشأنه، ففي تعريف شودسون **Schudson** هو أية عملية نقل لرسالة يقصد بها التأثير على استخدام السلطة أو الترويج لها (79).

ويعرفه جون ميدو **J. Medow** بأنه الطريقة التي تؤثر بها الظروف السياسية على تشكيل مضمون

الاتصال وكمياته، أو الطريقة التي تقوم فيها ظروف الاتصال بتشكيل السياسة كما يعرفه **ماكينيير** بأنه

اتصال هادف حول السياسة، ويتضمن طيفا من أشكال الاتصال، لعل أهمها ثلاث مستويات من أشكال الاتصال محددة على النحو التالي (80):

- 1- كل أشكال الاتصال التي يقوم بها الفاعلون السياسيون لتحقيق أهداف معينة.
- 2- الاتصال الموجه إلى السياسيين من غير المشتغلين بالسياسة كالناخبين وكتاب الأعمدة الصحفية وغيرهم.

3- الاتصال الذي يتناول الساسة وأنشطتهم كما تتضمنها التقارير الإخبارية والافتتاحيات والأشكال الأخرى من تناول وسائل الإعلام للسياسة.

وهذا التعريف يشمل جميع أنواع الخطاب السياسي، حيث يؤكد ماكنير أنه أخذ في الاعتبار، عند تعريفه للاتصال السياسي ليس فقط الرسائل المكتوبة أو المنطوقة، ولكن أيضًا المظاهر المرئية التي تعطي دلالة، مثل: شكل الوجه والملبس، فهذه الأشياء وغيرها من الرموز الاتصالية قد تشكل وتكون الهوية السياسية.

من أكثر التعريفات أهمية أيضا تعريف دننون، وودورد حيث يعرفان الاتصال السياسي باعتباره علاقة لتبادل الآراء والحجج؛ أو ما يطلقان عليه مناقشة عامة حول توزيع الموارد العامة، والسلطة الرسمية، ومن يمثلونها ممن يملكون صلاحيات إصدار قرارات تشريعية وتنفيذية وقانونية، والمكافآت الرسمية أو العقوبات التي تقرها الدولة في شكل أو آخر (81).

هذا التعريف يتضمن عمليات الاتصال السياسي المكتوبة و الشفهية فحسب لكنه أغفل تلك الاتصالات ذات الطبيعة الرمزية.

أما دوريس جربر فيقدم تعريفا أكثر شمولاً للاتصال السياسي "حيث تتم عملياته من خلال ما يسميه اللغة السياسية و التي تتضمن رموزا وإشارات متنوعة، كتعبيرات الوجه أو الإيماءة، أو ربما المقاطعة أو

التجاهل أو المعارضة وصولاً إلى العنف بدرجاته المختلفة، وغيرها من التفاعلات ذات طبيعة رمزية تتجاوز مجرد الأعمال المكتوبة أو الشفهية" (82).

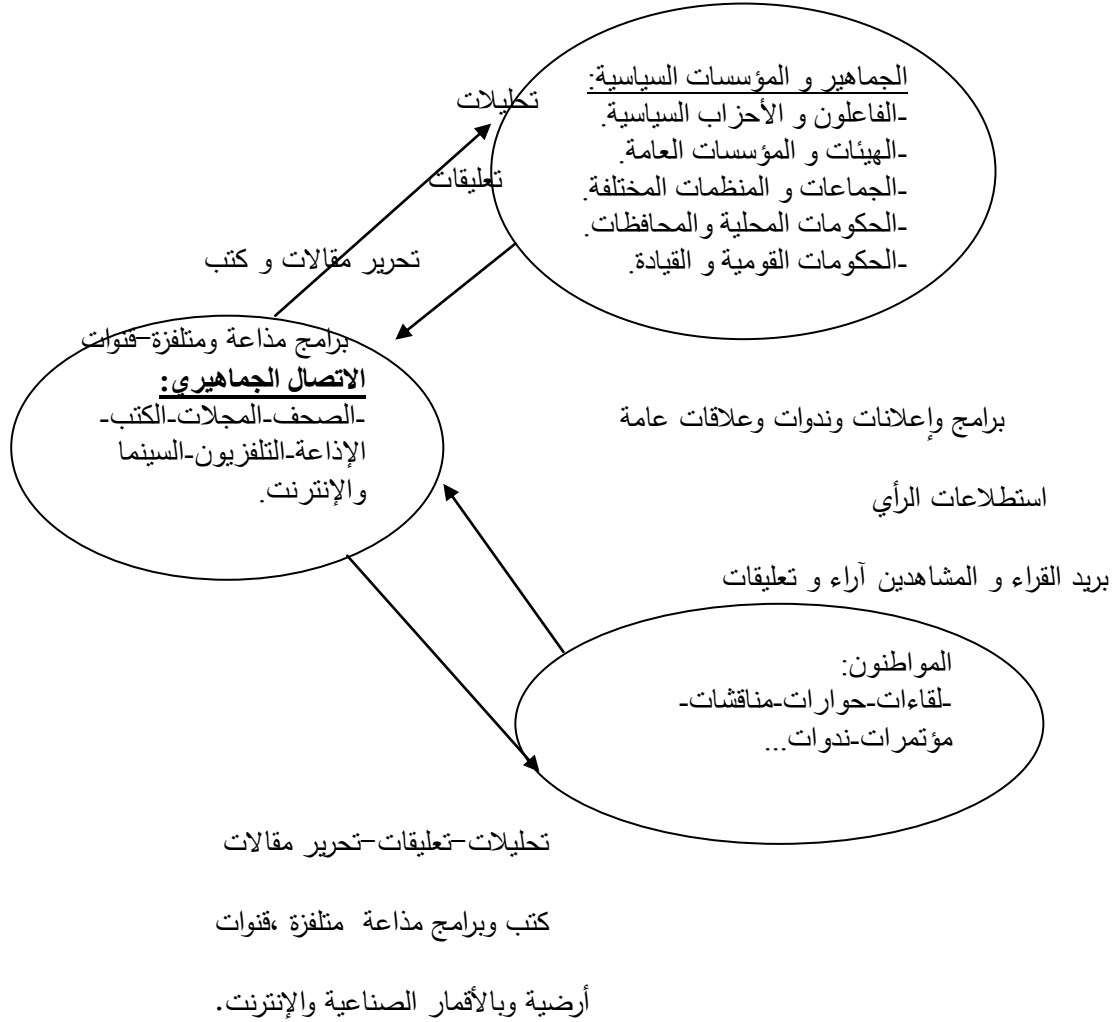
كما أن عملية الاتصال السياسي تقع في صميم العلاقة بين الحاكم والمحكوم كتأكيد للتعريفات السابقة، وتقوم بوظيفة التبرير لهذه العلاقة أو بوظيفة الإمساك بها، لذلك نجد تاريخياً أن بنى الاتصال تطورت بموازاة تطور الأنظمة السياسية.

بمعنى آخر، "يقوم الاتصال السياسي بوظيفة الملاءمة بين الحاكم والمحكوم، لأن الحاكم يجب أن يكون الصدى لأمني و متطلبات المحكومين وهم يجب أن يقبلوا بالقرارات التي يتخذها الحاكم، هذه الملاءمة تتم من خلال تبادل الرسائل بين الحاكم والمحكومين" (83).

والملاءمة تحصل بسهولة إذا كانت عملية الاتصال تتم على نحو خطي و بمعزل عن المؤثرات الأخرى، لكن التعقيدات التي طرأت على البنية الاتصالية من ناحية، وعلى البنية السياسية من ناحية أخرى، والتغير الذي أصاب المجتمعات، جعلت هذا القانون غامضاً، فأغلق الحاكم على دائرته، وغاب الاهتمام من قبل المحكومين على الرغم من التطور الذي أصاب عملية الاتصال و بالأخص على الصعيد التقني.

كما يجب أن لا ننسى أن الاتصال السياسي يعتبر علماً على غرار دراسته كمفهوم فحسب المصالحة: "الاتصال السياسي هو ذلك العلم الذي يدرس مجموعة الأنشطة والفعاليات التي يزلوها القائمون بالعملية الاتصالية من أجل تحقيق أهداف سياسية تهمهم على المستوى الذاتي مثل الزعماء السياسيين والقادة الحزبيين والبرلمانيين، وينصب جوهر الاتصال السياسي على إحداث التأثير وتغيير الآراء والقناعات لدى الجمهور المستقبل باتجاه محدد هو ما يريده القائم بالعملية الاتصالية" (84)، ما يمكن قوله هو أن الكاتب أغفل أهم عنصر في العملية الاتصالية السياسية وهو المستقبل ونفى دوره تماماً في صنع الرأي وتغييره.

3-5-1-2 مكونات وعناصر عملية الاتصال السياسي:



شكل رقم 03 يوضح مكونات وعناصر عملية الاتصال السياسي

إذ كان ولتكون قد عرف الاتصال السياسي بأنه المساحة العامة التي يتم فيها تبادل الخطابات المتناقضة لثلاثة فاعلين لديهم الشرعية للتعبير علنا عن السياسة وهم: رجال السياسة والصحافيون والرأي العام، من خلال استطلاعات الرأي" (85) فان هذا التعريف الذي يمثل الظواهر الشرعية الثلاثة للديمقراطية



السياسية والإعلام ينقصه المتلقي الذي يقف في المقلب الآخر و الذي سيكون أرض المساحة العامة وهدف الاتصال السياسي.

### 1-رجال السياسة و المؤسسات السياسية:

"من المعلوم أن رجل السياسة يستمد شرعيته التمثيلية من خلال الانتخابات والسياسة هي سبب وجوده في حقل الاتصال السياسي، لذلك يتجسد الإعلام لديه بإستراتيجية إقناع ناتجة من ضرورة تأمين المناقشة في المجتمعات الديمقراطية، وضرورة الإعلان عن الأفكار والأفعال والإجراءات التي اتخذها من أجل تكوين رأي عام، في حين يأخذ الاتصال لديه بوجه عام إستراتيجية تضليل تتجسد بالعمل على تكوين صورة فضلى تعمل على جذب الآخرين نحوه"(86) لهذا يمكن القول أن الديمقراطية أصبحت غير منفصلة عن الميديا والاستطلاعات التي هي الوسائل الوحيدة لتأمين بعض الاتصال بينه وبين ناخبيه.

ويشكل الفاعلون السياسيون أهم عناصر عملية الاتصال السياسي، ويعرفهم البعض على أنهم، أولئك الأفراد الذين يطمحون من خلال وسائل مؤسسية و تنظيمية، إلى التأثير على عملية صنع القرارات، حيث يحاولون إحرار قوة سياسية، مؤسسية أو تنظيمية، للتأثير داخل الهيئات التشريعية أو أخرى تذكر، في اتجاه تحقيق السياسات التي يفضلونها وتحقق مطالبهم، وقد يسعى هؤلاء إلى أن يحتلوا مواقع داخل تلك الهيئات...فضلا عن محاولتهم التأثير على الأعضاء الفاعلين بداخل هذه الهيئات، ومن أمثلة تلك الجماعات و المؤسسات (87):

### -الأحزاب السياسية: حيث تشكل عادة الأحزاب السياسية أهدافا عامة تجمع بين أعضائها وفق

برنامج أو إيديولوجيا يتبناها الحزب، كإطار عام تتحدد فيه توجهات الحزب...كذلك فان أعضاء الحزب وشخصياته و قيادته تعكس عادة في خطابها السياسي و في تحليلاتها أمام الجمهور، من خلال وسائل الاتصال الجماهيري أو الندوات و المؤتمرات، أو من خلال منشورات و كتب أو دوريات مختلفة تصدرها

جهات مختلفة يعكسون ما ينادي به الحزب من سياسات وبدائل، وما يتبناه من رؤية نقدية لسياسات الحكومة، أو للأوضاع السائدة في الحياة العامة.

كما أن الإعلان السياسي قد يكون أداة يستخدمها الحزب السياسي في محاولة لإقناع قطاعات وجماعات وأفراد محتملة، تتعرض لوسائل الإعلام، هذا الإعلان يستخدم من قبل المرسل لتمييز بدائل معينة و الترويج لها أمام جمهور المستهلكين وبالتالي الترويج للأفكار والبرامج و السياسات وغيرها من المنتجات السياسية.

"يأتي مصطلح العلاقات العامة ضمن هذه المفردات، حيث تقوم الأحزاب السياسية عادة بإدارة الاتصال الجماهيري وفق تكتيكات يتم تصميمها خصيصا لضمان تعظيم شعبية الحزب إلى أقصى حد وتقليص سلبياته كما تبدو للآخرين إلى أدنى حد ممكن، وهو ما يمكن تحقيقه خلال مؤتمرات الحزب، أو أنشطته المختلفة، بما في ذلك استخداماته للنشرات و الكتب ووسائل الاتصال الجماهيرية المختلفة خصوصا خلال الحملات الانتخابية، وإعادة صياغة الأجندة السياسية للحزب، وغيرها من أنشطة ومهام يحدد في ضوءها إلى حد كبير صورة الحزب وملامحه الأساسية" (88).

و قد يصدر الحزب السياسي نشرات دورية أو صحيفة خاصة بالحزب ومؤخرا مع تطور التقنية انتقلت الأحزاب السياسية لفضاء جديد هو الإنترنت لتبني لنفسها مواقع الكترونية تعرض من خلالها كل ما يتعلق بأنشطة الحزب وهو رهان جديد بالنسبة لها.

**-الجماعات و النقابات و المنظمات الأخرى:** رغم أهمية الأحزاب السياسية كفاعل سياسي محوري

في النظم الديمقراطية، فإنها ليست الفاعل الوحيد، "إذ هناك جماعات المجتمع المدني والنقابات المهنية والعمالية وجماعات المصالح المختلفة وغيرها من جماعات قد لا تكون ذات طابع رسمي، وفي هذه الجماعات يترابط الأفراد مع بعضهم بعضا من خلال مواقف مشتركة تجمعهم، وقد يقومون بالمشاركة في

حملات بهدف بلورة بدائل معينة بشأن قضايا مثارة، أو التأثير على دوائر صنع القرار ورفع مطالب محددة تلبي ما يروونه، وقد يصل الأمر إلى حد ممارسة الضغط (تنظيم مظاهرات و إضرابات..)"(89).

وتستخدم جماعات المصالح، وكثير من التنظيمات التي يشهدها المجتمع المدني، فيما يتعلق بمنظور الاتصال السياسي، تكتيكات الإعلانات والعلاقات العامة، بنفس الطريقة التي تمارسها الأحزاب السياسية، إلا أن الكثير منها يفتقد إلى الكثير من أسس ومعايير الطابع المؤسسي، الأمر الذي يجعل دوره كفاعل سياسي أقل وضوحاً وأهمية.

### ب- وسائل الاتصال الجماهيري (الميديا):

حاجة السلطة إلى أن ترى وحاجة الخاضعين لها إلى أن يروا أعطى الميديا دور الوسيط بين حب الظهور عند رجل السياسة وحب الرؤية لدى المجموعة، ونجد أن الوصول إلى الميديا يحكمه مبدأ الانتقاء والذي يمارس بالأخص من قبل الوسائل السمعية البصرية التي تخلط بين اهتماماتها واهتمامات الجمهور.

"...ما يمكن طرحه من تساؤلات هو: لماذا هناك مجموعات تتوصل إلى أن تكون مصدراً للإعلام وأخرى لا تسمع؟ وما هي الإستراتيجيات والتكتيكات التي تتبعها المجموعات المسموعة لإثارة انتباه الميديا؟ وكيف تتصور المنافسة داخل الميديا؟ ولماذا عملية الوصول إلى الميديا لا يحكمها التساوي بين الجميع؟ مايمكننا قوله إزاء هذه التساؤلات أن عملية التبادل بين الصحفي والمصدر السياسي تتم داخل مجموعتين من المعايير المهنية، فهي ليست مجرد تبادل بسيط بين مصدر فردي وبين صحفي مخبر وحيد، فهناك عامل جماعي يشكل قوى تدخل في اللعبة وهذا ما يقودنا إلى حقل مركب"(90) ففي حين أن المصادر تسعى لتضليل الإعلام مقدمة لنفسها بأفضل حال، نرى الصحفيين أنفسهم يضللون المصادر لينتزعوا منها المعلومات، هذا التفسير يفترض الإعلام كأداة كل معسكر يلجأ إلى استراتيجيات لخدمة أهدافه.

"إن ما نسميه عادة إعلام وأخبار لا يقول شيئاً ولا يمكنه أن يقول شيئاً عن سر السلطة فهو فقط يعطي الانطباع عن الصحافي أن يقوم بمهمته و الفرصة للصحف أن تبيع وللجمهور الكبير بأنه استعلم، انه يمكنه أن يموه النيات الحقيقية للسلطة و يحول الانتباه عما يجري فعلاً" (91).

لكننا نتساءل اليوم وفي ظل ظهور وسيلة إعلامية جديدة كالإنترنت يمكن القول أنها أكثر شفافية وأكثر ممارسة للحرية كيف يمكن لها أن تجسد معاني الديمقراطية الحقّة بربط أطراف عملية الاتصال السياسي بعضها ببعض بطريقة أكثر ايجابية بتأسيسها لنوع من المحاسبة الفورية و الدائمة التي تلغي المسافة الزمنية التي كانت تفصل المنتخب عن ناخبيه.

**ج-المواطنین(المتلقي):** "إن النظرة إلى المتلقي اختلفت عبر التاريخ باختلاف الدور الذي كان يؤمل من وسائل الإعلام أن تقوم به والذي كانت تحدده الظروف المحيطة والسياسات القائمة، من أجل ذلك ارتبطت هذه النظرة أيضا بمسألة علاقة وسائل الإعلام بالدولة"... فقد كان ينظر للمتلقي على أنه كائن سلبي أعزل و ضعيف يستجيب بشكل أوتوماتيكي للرسالة الإعلامية وكان السلوكيون أوائل من أتوا بهذه الفكرة...ثم جاءت أبحاث من نوع آخر تؤكد وتبرهن أن المتلقي ايجابي و لا خوف عليه لأنه قادر على الاختيار" (92).

لكن القفزة الهائلة للتقنية وما رافقها من نظرة جديدة لعلاقة الدولة بوسائل الإعلام وبالتالي النظرة الجديدة للمتلقي، انعكست على عملية الاتصال السياسي، فأصبح اتصالا مباشرا لا يحده زمان ولا مكان.

### 3-5-2-وظائف الاتصال السياسي:

**أولا: الوظيفة الإخبارية:** تعد الوظيفة الإخبارية من أكثر الوظائف السياسية تأثيراً في المجتمع والنظام السياسي على حد سواء، "فهي الوظيفة الأولى التي من أجلها بدأت محاولات الاتصال الجماهيري باستخدام النشر والبيث على نطاق واسع، حتى وصلت إلى عصر الثورات المتتالية في عالم الاتصال فهي تشبع في الإنسان حاجته الفطرية في معرفة ما يحدث حوله من أحداث سياسية واقتصادية واجتماعية

...الخ، وتهدف إلى نشر الأخبار السياسية الداخلية والخارجية ، بالإضافة إلى البيانات والمؤتمرات والصور والوثائق والرسائل والتحليلات، والأخبار تعد متحدثاً رسمياً باسم الحكومة في أي دولة من الدول وناقلاً للمعلومات السياسية، وما يتصل بالسياسيات العامة للدولة والمصالح القومية العليا؛ فهي إلى جانب وظيفتها في إعلام الجمهور عن سياسات الدولة، وإعطاء قرارات شرعية، تهدف إلى صنع قبول شعبي للحفاظ على قوة الدولة أو تعزيزها "(93).

وتؤدي وظيفة الإخبار دوراً سياسياً مهماً في تكوين الرأي العام المستنير وتطويره، عن طريق الإمداد بالمعرفة العامة، من خلال الأخبار الصادقة، والمعلومات الدقيقة الكاملة، والآراء الجديدة الهادفة، ويشير بعض الباحثين إلى أن هناك نمطي استخدام مختلفين لهذه الوظيفة الإخبارية المعرفية بالنسبة للأفراد "الأول له علاقة بملاحقة الأحداث الجارية التي تقع، ومعرفة ما تقوم به الحكومة، وفهم ما يحدث في العالم، بالإضافة إلى معرفة ما يقوم به القادة، والثاني يتعلق باستخدام وسائل الاتصال السياسي للمعرفة العامة، وزيادة الخبرات والمعلومات الشخصية"(94).

و بسبب تعود الفرد في المجتمع الحديث على التعرض لكم هائل من الأخبار والمعلومات أصبحت وسائل الاتصال ذات أهمية كبيرة في تحقيق هذه الوظيفة المتطورة والمتزايدة لديه.

وتقوم هذه الوظيفة بخدمة السياسيين من خلال التركيز على أخبارهم، كما أن تراكم الأخبار والمعلومات حول إحدى الشخصيات السياسية العامة أو المنظمات الرسمية أو الشعبية يساهم في تكوين الصورة الذهنية عنها لدى الجماهير.

" إلا أن للأخبار جوانب سلبية، مثلما قد يحدث من توتر للجماهير - لا تحذيرها - في حالة الإعلان عن حرب أو أحداث عنف، مما يؤدي إلى سلوكيات غير متوقعة، ومن جانب آخر فإن زيادة جرعة الأخبار والمعلومات التي تقدمها وسائل الاتصال عن السياسيين أو الدول أو لخدمة قضايا معينة قد تتجاوز طاقة الجمهور وتؤدي إلى ردة فعل عكسية، أو إلى استنفاد مجهود الناس بدون أن يلتفتوا أو

يستجيبوا بشكل فعال، وبالتالي تصبح معرفتهم مجرد معرفة سلبية لا تؤدي إلى عمل إيجابي، وهو ما يسمى باللامبالاة السياسية وعدم القدرة على التفاعل مع المعلومة، إضافة إلى أن التعرض الكثيف للأخبار غير الطبيعية وغير العادية ربما يوقع بعض أفراد الجمهور في حالة من الحيرة، حيث لا يعرفون ما الطبيعي أو العادي أو غير العادي في المجتمع" (95).

**ثانياً: التنشئة السياسية:** هي عملية تنموية يتم من خلالها اكتساب المعرفة وتكوين المواقف والقيم وتشكيل الثقافة السياسية والمحافظة عليها أو تغييرها، بواسطة وسائل الاتصال السياسي (96). وهذه العملية مستمرة عبر مراحل حياة الإنسان، منذ الطفولة حتى الشيخوخة ومن خلالها يعي الفرد خصائص المجتمع والاتجاهات والأفكار السياسية السائدة على المستوى الداخلي والخارجي، كما تؤدي إلى نوع من التكيف الضروري مع النظام السياسي.

قد بدأ الاهتمام بدراسة تأثير وسائل الإعلام في التنشئة السياسية، منذ أن لوحظ أن التعرض للتلفزيون يبدأ مبكراً لدى الطفل، ويشغل حيزاً كبيراً من الوقت الذي يقضيه في المدرسة، وبالتالي لا بد أن يكون مصدرًا مؤثرًا في المعرفة السياسية لدى النشء" (97).

وقد أشارت الدراسات والأبحاث الحديثة إلى أهمية دور هذه الوسائل في التنشئة السياسية وبخاصة أن أغلب المعلومات التي يحصل عليها الشباب عن عالمهم السياسي يأتيهم بشكل مباشر أو غير مباشر عن طريق وسائل الاتصال؛ وقد ساعد التطور التكنولوجي في وسائل الاتصال على إحداث تغييرات عميقة في التنشئة السياسية، مما أضعف من تأثيرات عمليات الاتصال الشخصي، في الوقت الذي تضاعفت فيه قدرة وسائل الإعلام على تشكيل القيم والاتجاهات، وبخاصة على المدى البعيد، ورغم أن هذه الوسائل ذات قوة وسلطة سياسية كبيرة إلا أن تأثيرها على التنشئة السياسية وجوانب المعرفة والوعي السياسي ليست متساوية لدى أفراد المجتمع؛ فهي تؤثر على الأفراد بطرق مختلفة حسب نمط الحياة أو الحادثة أو القضية؛ وتقوم وسائل الاتصال السياسي بدور مهم في التنشئة السياسية للأفراد، من خلال

تقديمها للمعلومات عن العالم السياسي والحقائق النوعية أو القيم السياسية العامة، كما يمكن أن تساعد أفراد الجمهور في التعرف على العناصر التي تنتج القوة والنجاح والسيطرة، وتمدهم كذلك بنموذج السلوك وتدفعهم للاهتمام بالشؤون السياسية.

**ثالثاً: التسويق السياسي:** تسعى وسائل الإعلام إلى تسويق برامجها بين جمهورها فالحملات الانتخابية تسعى إلى تسويق المرشحين والسياسيون أصبحوا أكثر اهتماماً بالتسويق والطرق التكنولوجية المستخدمة بواسطة الشركات في تسويق منتجاتها وخدماتها، وفي تسويق أنفسهم وأفكارهم، لذا لا بد لهم من الاعتماد على التسويق، ليس فقط لكسب الانتخابات أو للوصول إلى السلطة، ولكن أيضاً للنجاح في عملهم بعد تسلمهم المناصب.

"ويعطي كثير من خبراء التسويق أهمية لعملية بناء قصص إخبارية، تستهدف بناء أو دعم أو تصميم الصورة الذهنية لجهة سياسية معينة، وهو ما يعد إحدى النقاط الأساس التي يركز عليها التسويق باعتبارها محاولة لإقناع الجمهور من خلال قصص إخبارية مبالغ فيها وأحياناً غير دقيقة أو مختلقة" (98).

ويستفيد من التسويق السياسي الاختصاصيون، مثل: المرشحين للانتخابات على كل المستويات والمستشارين السياسيين، وجماعات الضغط، ومديري اللجان السياسية، وجامعي التبرعات، ومنظمي الاستفتاءات، والمسؤولين الحكوميين، واختصاصي الإعلانات السياسية والصحفيين، ومديري العلاقات العامة، ومستشاري الاتصال المباشر، ومديري الأحزاب السياسية وموظفيها.

وتعتمد عملية التسويق السياسي على عدد من العناصر، من أهمها: (99)

1- إجراء الأبحاث، وهو أحد أهم الأنشطة التي يقوم عليها التسويق السياسي، ويهدف من خلالها إلى معرفة المنافسين ومدى قدراتهم، وكذلك حصر الآراء والأفكار المناهضة؛ مما يسهم في الاستعداد بخطط مضادة لخطط المنافسين، وبناء أساليب الحملات السياسية وما يتضمنها من رسائل.

2- التليفزيون، الذي من خلاله يعرض السياسي نفسه على جمهور عريض ومتنوع، خصوصاً باستخدام الإعلانات.

3- البريد المباشر، حيث إن استخدام التليفزيون يعد من الطرق باهظة التكلفة في الحملة السياسية لا يقدر على تحملها الجميع، وبخاصة الذين يعملون في مناطق الضواحي - أي خارج المدن الرئيسية - مما يجعل التحول إلى شكل اتصالي آخر ضرورياً مثل البريد المباشر، الذي يستخدم عادة في جمع التبرعات والإقناع، والحث على التفاعل والتشديد على الولاء وواجب المواطنة والانتماء للأحزاب.

4- استخدام الإنترنت، وهو أسلوب حديث أخذ في الانتشار، وقد بدأ استخدامه في الحملات الانتخابية.

من هنا يتضح أن التسويق السياسي، هو إنتاج المعلومات في السياسة باستخدام مصطلحات واتجاهات مستقاة من نظريات ومفاهيم التسويق التجاري.

#### رابعاً: التأثير في اتجاهات الرأي العام

"أصبحت وسائل الاتصال في المجتمعات الحديثة تقرر بشكل كبير ما الذي يشكل الرأي العام وتزوده بغالبية المعلومات التي من خلالها يطلع على الشؤون العامة ومعرفة الشخصيات السياسية، بالإضافة إلى دورها في المناقشات العامة والعملية الانتخابية ككل فعن طريقها يتم بناء الحقيقة السياسية، كما أن هذه الوسائل من واجبها تأكيد الشعور بالمواطنة والمشاركة السياسية، وذلك من خلال تقديم معلومات حرة وصحيحة، تتيح للمواطنين التمتع بحقوقهم والحصول على معلومات تساعد على المشاركة في مناقشات الخيارات السياسية؛ فالجمهور لا يملك التحكم فيما يقدم له، وإنما هو في العادة يستجيب ويتفاعل مع مضامين الوسائط الإعلامية" (100).

إن معالجة وسائل الاتصال للقضايا والأحداث تؤثر تأثيراً كبيراً على إدراك ملايين الناس للحقيقة فالوسائل تأخذ الناس إلى ساحات الحروب ومواقع الأحداث حول العالم وتعطيهم مقاعد على المد رجات



لمشاهدة المباريات في الملاعب، فتقرب وجهات نظرهم وتوحدهم حول القرارات والتحركات السياسية وتحدد المهم وغير المهم للصفوة وسائر أفراد المجتمع، " كما أن الصور التي تقدمها هذه الوسائل عن الواقع هي أكثر فاعلية ونفوذًا، خصوصًا في حالة تناولها لمواضيع وجوانب من الحياة لا يستطيع أن يراها الناس أو يعايشوها، إلا من خلال تلك الوسائل" (101).

مثل الحياة الخاصة للسياسيين والنثورات في الدول، وتعتمد السلطة السياسية على وسائل الاتصال في توجيه الرأي العام المحلي والتأثير عليه وتحديد مواقفه المساندة لسياسات الحكومة ودعم برامجها السياسية والاقتصادية والاجتماعية" (102).

وللاتصال السياسي تأثيراته غير المباشرة في الرأي العام عن طريق الانطباعات التي يوجدها لدى المتلقين؛ فالاتصال لا يضع فقط الأمور في بؤرة الاهتمام، وإنما قد يحكم أيضًا على بعض الشخصيات والأحداث بالغموض نتيجة إهمالها وعدم تغطيتها، لاعتبارات تتعلق بظروف كل وسيلة، أو إخفاء المعلومات لأسباب سياسية أو أيديولوجية.

"ومن جانب آخر فإن لجمهور المثقفين دورًا في تعبئة أفراد المجتمع وإلهامهم الفكر والمبادئ وروح العمل الجماعي، سواء عبر اتصالهم الشخصي أو بواسطة وسائل الإعلام، بما لهم من شخصية وإرادة واتجاهات ومواقف اجتماعية وسياسية، وكذلك لما قد يملكونه من خبرات نتيجة المشاركة في الحياة العامة" (103).

**خامسًا: الرقابة على الحكومة:** يوصف دور وسائل الاتصال بأنه مثل دور الحارس اليقظ الذي يعمل

كحارس ضد إساءات استخدام السلطة الرسمية، وكمرقب لمصالح المجتمع وصيانتته من الفساد والمخالفات؛ " فوسائل الاتصال تعمل كرقيب للسلطة من خلال مراقبة المؤسسات والقضايا والأحداث والآراء، وتسليط الضوء على بعضها، وتقويم أداء الحكومة، وترويج مبدأ الحق في المعرفة، وهذا التركيز

يلفت انتباه السياسيين لها؛ كما أن هذه الوسائل تعمل كقريب للأفراد فهي تعلمهم بالأحداث الجارية والأنشطة السياسية، وتشبع احتياجاتهم الشخصية، وتحد من القلق لديهم.

ومن أهم مسؤوليات وسائل الاتصال: التأكد من حقيقة ما ينشر، وحماية المجتمع من تسلط النظام السياسي" (104). ويفترض أن تسعى الحكومات لإيجاد هذه الوظيفة؛ لأنها تمثل عونًا لها في كشف كل المعوقات وأشكال الفساد التي يمكن أن تحدث، وتعد وظيفة الرقابة على الحكومة أكثر إلحاحًا وأهمية خصوصًا في دول العالم الثالث التي تحتاج إلى تعبئة جهودها الوطنية من أجل التنمية" (105).

إن الحفاظ على الثقة بين مسؤولي الحكومة ووسائل الاتصال أمر ذو أهمية رئيسة فالمعلومات ستتسرب من الحكومة، وستسعى الصحافة جاهدة إلى الحصول عليها مهما بلغت سربيتها، وعلى العكس من ذلك فإن الأخبار التي تقوم على أساس المعلومات الخلفية تميل إلى التقليل من مصداقية السياسة العامة، كما أن عدم اكتراث الجمهور ببعض القضايا قد يستخدم لمنع تغطية أخبارها بصورة أكثر بكثير من أي قانون للسلوك" (106).

ومن هنا يمكن القول بأن قوة العملية الاتصالية العلنية، ومراقبتها للسياسات الحكومية وتفاعلها مع القضايا والمواضيع السياسية... كل ذلك من شأنه أن ينتج الفعل السياسي، ومما يدل على أن هذه الوسائل تشكل أهمية بالنسبة للسياسيين: حرصهم على القيام بتحركات ومواقف تستقطب اهتمامها، مثل عقد المؤتمرات الصحفية أو نشر تصريحات متعمدة، أو الاعتراض على شكاوى مقدمة، وبالمقابل تمارس السلطة السياسية رقابة على وسائل الاتصال، حتى في أكثر دول العالم انفتاحًا، "كما حدث في التغطية الإعلامية الأمريكية بعد أحداث 11 سبتمبر 2001 م، فيما يعرف بالحملة الأمريكية على الإرهاب أو عندما بدأ بوش بدق طبول غزو العراق بدعوى امتلاكه لأسلحة دمار شامل، والخطر الذي يشكله على الولايات المتحدة، فبد لا من أن تنتظر وسائل الإعلام الأمريكية إلى ذلك بموضوعية وشك، تقبلت تلك

الادعاءات الرسمية ببساطة وساعدت في تضخيمها، ومع بداية عام ٢٠٠٤ م، ثبت أن الحرب كانت عبارة عن خطأ كارثي "(107).

**سادساً: المساعدة في صنع القرارات:** تعد عملية صنع القرار السياسي من أهم العمليات السياسية

وقد أثبتت إحدى الدراسات الأمريكية أن لوسائل الإعلام تأثيراً كبيراً على القرارات السياسية، ويرجع ذلك إلى سببين هما: 1- أن وسائل الإعلام تؤثر على القرارات السياسية، ذلك لأنها قد تعطي الشعبية أو تحجبها عن صانع القرار.

٢- أن صانع القرار يعتقد أنها هامة، فهو ينظر إليها كمقياس لرد فعل الناس تجاه سياسته وقراراته

(108).

وتتخذ القرارات أشكالاً مختلفة ومتعددة، فقد تكون هامة تؤثر في محتوى سياسة عامة أو تكون قرارات روتينية، تتعلق بسن قوانين أو قرارات تنفيذية خاصة بقطاع حكومي؛ كما أن وظيفة وسائل الاتصال في صنع القرار السياسي تختلف باختلاف طبيعة النظام السياسي السائد في المجتمع؛ فوسائل الاتصال في الأنظمة الديمقراطية تكون حرة في نقل المعلومات والتفاعل مع القضايا والأحداث، وبالتالي تكون قادرة على صنع القرار، بينما في النظم السلطوية، حيث تنتقل المعلومات من أعلى إلى أسفل، أو النظم التي تمنح قدرًا محدودًا من الحرية يضعف الدور الذي قد تمارسه هذه الوسائل.

والإعلام، بوصفه القناة الرئيسة لنقل المعلومات التي من خلالها يتعرف صانع القرار السياسي على

مطالب المواطنين ومواقفهم تجاه قراراته السياسية، قد يغري صانع القرار السياسي لاستخدامه في شرح

وجهة نظره للمواطنين تجاه مسائل معينة، أو تبرير قرارات وسياسات معينة كما يستخدم في بعض

الحالات للدعاية لسياسات وترويج قراراته من أجل تأييد الرأي العام لها، بالإضافة إلى استخدامه في

مخاطبة قطاعات كبيرة من المواطنين خارج إقليم الدولة "(109).

إلا أنه مع التقدم الهائل الذي طرأ على هذه الوسائل بفضل التكنولوجيا، وكثافة المعلومات وتشابك الأحداث وتعدد العلاقات الإنسانية والسياسية... تبرز أهمية استعانة صانع القرار بالخبراء والمستشارين الذين يقدمون له خلاصة معارفهم التي تعينه بلا شك في عملية صنع القرار السياسي.

إن بعض المعلومات التي تقدم من خلال وسائل الاتصال قد تتعرض للتشويه بدرجة أو بأخرى، وإن هذا التشويه قد يكون له تأثير على صنع القرار السياسي، وينتج عنه بعض المشكلات بالنسبة لصانع القرار السياسي، الذي تصله معلومات مشوهة عن الموضوع أو المسألة التي يدرسها لاتخاذ قرار بشأنها لذلك فإن قراره قد لا يكون سليمًا، وينتج عنه بعض الأزمات .

ويرى *Deutsch* "أن السياسات الحكومية تتحدد بدرجة أكبر بالواقع الداخلي وليس الواقع الدولي وذلك على الرغم من أن أكثر القرارات تكون ذات طبيعة مختلطة، أي تكون ذات بعد داخلي وبعد خارجي".(110).

كما أشار مجد الهاشمي إلى أن وسائل الإعلام تعمل على(111) :

-إمداد صانعي القرارات بالمعلومات بشأن الأحداث الجارية و البيئة السياسية لسياساتهم أي تجعل صانعي القرارات و الحكومة يشعرون باهتمامات الشعب.

-تتيح للمسؤولين إمكانية الحضور في ذهن الجمهور بعرضهم المستمر لنشاطاتهم وصفاتهم الشخصية.

-كما تؤثر وسائل الإعلام في مواقف متخذي القرار و مواقف الجمهور تجاه المسؤولين الحكوميين...ولا ينكر ما لها من دور في إحداث تغيرات جذرية في السياسات وخلق سياسات جديدة.

سابعًا :دعم مشروعية النظام السياسي

تعمل وسائل الاتصال، كأداة من أدوات الشرعية الاجتماعية، على منح الوضع الشرعي للأشخاص والمنظمات، وتعيد تأكيد مستويات القيم المطلقة والمعتقدات الاجتماعية، كما تعمل على تقوية الوضع السياسي والاجتماعي القائم " (112).

إضافة إلى ضمانها شرعية الحكومات، وتعد مصدرًا من مصادر دعمها، ووظيفتها السياسية تتمثل في مساعدة النظام الاجتماعي القائم على كيانه، من خلال ترويض الجماهير وتوعيتها وإقناعها بجدوى النظام السياسي عن طريق تحقيق الإجماع أو الاتفاق بين أفرادهم حول شعارات وأهداف واحدة، ووسيلتها في ذلك هي الإقناع الذي يتحدد في السيطرة على هذه الجماهير وتوعيتها بجدوى النظام السياسي القائم حتى تضمن قيامهم بالأدوار المطلوبة.

وهذه الوسائل تعرض المواضيع من خلال زواياها الخاصة، وتبثها للجمهور، وهي في الوقت نفسه تتيح الفرصة للمسؤولين للظهور مباشرة على الجمهور لتوضيح وتبيين وجهات نظرهم في المواضيع المطروحة؛ كذلك تساعد هذه الوسائل الحكومة في تنظيم وتوجيه الانطباعات المترتبة على هذه الأحداث لدى الجمهور، وطرح الحلول الممكنة.

ووسائل الاتصال تعمل على الحد من عبارات الاستياء من النظام السياسي، إلا أن الاستياء من السلطات، وبخاصة في النظام الديمقراطي، ليس في العادة مؤشراً على تغيير سياسي جوهري (113).

#### ثامناً: تأكيد الشعور بالهوية الوطنية

إن وسائل الاتصال، من خلال ما تقدمه من معلومات وتتناوله من قضايا مختلفة، تقوم بدور هام في التأكيد على الشعور بالوطنية، من خلال نقل تراث المجتمع لغته وعاداته وتقاليده وتعميق الروابط التاريخية والثقافية والاجتماعية والسياسية في النفوس، وبث روح الولاء والانتماء الوطني، وتعميق العلاقة بين أفراد المجتمع والحكومة، كما أنها تعمل على نشر قيم التوحد الاجتماعي بين أفراد المجتمع، وذلك عن طريق تكوين أو تعديل أو تدعيم أو تغيير اتجاهات الحياة الاجتماعية المنظمة طبقاً للثقافة السائدة أو

الاستجابة عن طريق العلاقات الاجتماعية والواجبات التي تفرضها الجماعة والآراء التي يتعارف عليها المجتمع، ولا يتم ذلك إلا من خلال الشعور أو الضمير الجمعي والمشاعر الإيجابية المختلفة، والقيام بعملية التطبيع الاجتماعي عن طريق تنمية هذه الروح والعواطف والمحافظة عليها، ويشار إلى أن وسائل الإعلام هي أفضل وسيلة يمكن أن تستخدم لإحداث التغيير في المجتمع، ودعم التنمية الوطنية والاقتصادية والسياسية (114).

و وسائل الاتصال تقوم بدور مهم من خلال محاولات الإقناع المتتالية من أجل تهيئة المناخ لوحدة الأمة، عن طريق تحقيق الانفتاح بين الشعب وقادته، وبين القادة والشعب، والعمل على ترسيخ القيم الأصيلة الطيبة وصلتها، ومحاربة المفاهيم والمعتقدات العقيمة الضارة ورفضها، إلى جانب صنع الشخصية الإيجابية النشطة ذات الطموح الفاعل والمنفتح على الآخر، التي تعمل على اللحاق بركب التطور والنزوع إلى التنافس البناء من أجل بناء الأمة وتحقيق آمالها وأهدافها.

بالإضافة إلى كل هذه الوظائف للإعلام السياسي فهو "أيضا وسيلة دعائية وأداة للتحويل الديمقراطي ومن جهة أخرى يعتبر أداة قمعية في يد السلطات التي تتبع في قيادة العمل الإعلامي مناهج النظرية الاستبدادية في الإعلام" (115).

### 3-5-3- المداخل النظرية لدراسة الاتصال السياسي:

تعددت المداخل النظرية لدراسة الاتصال السياسي تأثراً بعاملين أساسيين:

- ١- تعقّد الظاهرة السياسية وارتباطها القوي بالعديد من الأنشطة والظواهر الأخرى في المجتمع.
- ٢- اختلاف المنظور البحثي للظاهرة السياسية بين الباحثين، حيث تركت الخلفيات العلمية تأثيرات على الكيفية التي نظر بها الباحثون إلى الظاهرة السياسية بوجه عام، والاتصال السياسي بوجه خاص.

و يمكن تمييز أربعة مداخل نظرية حديثة في دراسة الاتصال السياسي هي (116):

أولاً: مدخل العملية: وهو مدخل يركز على فكرة التغيير الدائم في السلوك الاتصالي

السياسي، استنادًا إلى المفاهيم السائدة عن " العملية ". وينظر أصحاب هذا المدخل إلى الاتصال السياسي باعتباره جزءًا من عملية دائمة التغيير، يصعب تحديد بدايتها أو نهايتها أو تتبع جزئياتها المختلفة، وتسيطر على هذا المدخل خمسة مفاهيم أساسية تمثل التراث التقليدي لأصحاب هذا الاتجاه المفهوم الأول هو أن التاريخ يعيد نفسه في تكرارات محددة والثاني أن التاريخ والتغيير السياسي لا يتمان في دوائر منتظمة عبر الزمن، وإنما يتمان عبر دوائر متعاقبة وهو ما يعني أن التاريخ لا يعيد نفسه تمامًا، والتغييرات السياسية ليست متطابقة عبر الزمن والثالث مفهوم تطوري لحركة التاريخ يرى أن العملية السياسية تؤدي إلى تغييرات نحو الأفضل عبر المراحل التاريخية.

و المفهوم الرابع مفهوم مناقض للمفهوم السابق، يرى أنه يمكن ملاحظة العمليات السياسية الرئيسة والتعرف عليها، ولكن ليس في إطار نموذج تاريخي تطوري. أما المفهوم الخامس والأخير - وهو الأقل انتشارًا في دراسات هذا المدخل - فيرى أن العملية السياسية عملية عشوائية لا تنتظم في نموذج ولا تتبع التطور.

**ثانيًا: مدخل الاستخدامات والإشباع:** وينتمي هذا المدخل إلى النظرية الوظيفية في علم الاجتماع

التي تطورت في القرن التاسع عشر في فرنسا في مواجهة نظريات المنفعة الاقتصادية ويولي هذا المدخل أهمية خاصة للوظائف التي يؤديها الاتصال السياسي بالنسبة للجمهور المشارك في عملية الاتصال في ضوء ما لديه من دوافع أو توقعات أو إشباعات، وعلى الرغم من أن هذا المدخل قد تطور تاريخيًا في إطار البحوث السياسية وبحوث الرأي العام، إلا أنه تحول سريعًا من القضايا السياسية إلى القضايا التجارية والترفيهية. وتتركز استخدامات هذا المدخل في دراسة الاتصال السياسي في مجالين:

١ - الكيفية التي يدرك بها أفراد الجمهور الموضوعات، والقضايا التي تعرضها الوسائل على أنها

قضايا وموضوعات سياسية.

٢- الاهتمام بتحليل التأثيرات الناتجة عن التعرض لوسائل الإعلام وعلاقتها بالسلوك السياسي في المجتمع.

**ثالثاً: مدخل نشر المعلومات:** وهو مدخل يعنى بالكيفية التي تنساب فيها المعلومات السياسية عبر

قنوات الاتصال في المجتمع وقد اهتم أصحاب هذا المدخل بالإجابة على عدد من التساؤلات، أبرزها:

- هل يؤدي انتشار الرسائل إلى تأثيرات في السلوك الإنساني؟

- ما النتائج والآثار الكامنة الناتجة عن أنماط انتشار المعلومات السياسية؟

- هل يمكن تطبيق نموذج الانتشار على كل أشكال المعلومات السياسية؟

**رابعاً: المدخل البنائي:** ويعد هذا المدخل من المداخل الحديثة في دراسة الاتصال السياسي ويفتح

مجالاً لمزيد من الفهم للأسئلة البحثية المسيطرة على دراسات الاتصال السياسي، ومن أهمها: كيف يفهم

الأفراد الرسائل السياسية؟ ويقترح هذا المدخل العديد من الوسائل النافعة لمعالجة العديد من القضايا

المهمة في هذا المجال، مثل: تأثير الاتجاهات السياسية على السلوك، والوسائل التي يمكن بها

لخصائص الرسائل السياسية أن تؤثر على فهم الأفراد للأحداث والشخصيات السياسية.

### 3-5-4- الوظيفة السياسية للإعلام الإلكتروني:

3-5-4-1 الاستخدام السياسي للإنترنت: لقد وفرت وسائل الإعلام الجديدة للأشخاص والهيئات

فرصة التعبير عن مواقفهم وتصوراتهم في شتى القضايا، وإيصال أصواتهم إلى القادة السياسيين وغيرهم

بالإضافة إلى أنها ضخت معطيات ضخمة من المعلومات تمكنهم من إجراء موازنات حول القضايا التي

تهمهم، (117) وهذه المعطيات تعتبر المادة الخام التي تستخدمها المنظمات والأفراد على حد سواء في

التعبير عن مواقفهم تجاه ما يطرح من قضايا ومستجدات والاستدلال بها في حالة تبني موقف مغاير

لموقف آخر.



ويرى محمد علي شومان، أستاذ الرأي العام والإعلام في جامعة عين شمس، " أن الإنترنت بات أداة المعارضة العربية للتعبير عن وجهة نظرها ضد تسلط الأنظمة العربية ومحاولتها الهيمنة الإعلامية وكبت حرية الرأي والتعبير، وهي أداة للمقاومة، ومن ثم نستطيع أن نطلق على هذه المعارضة إعلام المقاومة أو الإعلام المقاوم- إذا جاز التعبير - فمثل هذه الظاهرة لها تأثيرات كبيرة واسعة في العالم العربي وليس كما يمكن أن يقال إنها معارضة نخبوية(118).

النخب السياسية استخدمت الإنترنت كوسيلة مباشرة للاتصال والتأثير لتشكيل الرأي العام مما حدا بقيادة المجتمع إلى السعي للسيطرة على وسائل الإعلام إدراكا منهم لأهميته، والاستحواذ على الإعلام في اهتماماتهم، كما أن الإعلام له دور في تزويد السلطة بالمعلومات وتفسيرها وتأويلها عن الأحداث، وبناء وهيكلية المجتمع، والحقائق السياسية والرأي العام، مع خلق الاهتمام، عن طريق دوافع الإعلام والسياسيين .

### 3-4-2- الإعلام الإلكتروني و التأثير السياسي: إن القدرة على إيصال المعلومة إلى القسم

الأكبر من شرائح المجتمع بالسرعة والسهولة الفائقة وبتكلفة أقل، تسهم في تعزيز وإحداث التحول الديمقراطي في المجتمع، فالمواقع الإلكترونية الإخبارية لا تحظى باهتمام فئة أو شريحة معينة، بغض النظر عن هويتها وجنسياتها، حيث يفتح الإعلام الإلكتروني المجال، بعيداً عن الرقابة السلطوية والذاتية لطرح مشاكل محيطه وسبل مقترحات لحلها إلى جانب الآراء المختلفة والمتباينة والتي تشمل في أغلب الأحيان انتقادات للسلطات القائمة. والناظر إلى المواقع الإعلامية الإلكترونية الإخبارية، التي تعيش هامشا واسعاً من الحرية، ولا تخضع لقوانين النشر والمطبوعات وأنظمتها حتى اللحظة، يرصد القدرة في تحقيق التفاعل مع شرائح الجمهور المختلفة، في إطار إحداث التحول الديمقراطي(119).

وبما أن وسائل الإعلام الحديثة تستغل في الوقت الراهن، لامتلاكها إمكانات هائلة، ليس فقط في إحداث التأثير، بل أيضا في إفساح المجال الواسع للمشاركة في اتخاذ القرارات وبخاصة في دول العام

الثالث، التي تفتقر لأي ممارسة فعلية للديمقراطية، وعلى رأسها حق الحصول على المعلومة وتبادلها والمشاركة في إبداء الرأي في جميع وسائل الإعلام والاتصال.(120)

إن أهم مميزات الصحافة الإلكترونية، " هو تمكنها من كسر رقابة أية سلطة وجبروتها واستطاعتها تجاوز ملاحظات أجهزة الدولة من خلال ما يتوافر لها من تقنيات الثورة التكنولوجية وتوفر للمجتمعات الديمقراطية المجال للحصول على المعلومة وتبادلها وتحقيق ردود الفعل حيالها في أجواء مريحة، بعيداً عن التسلط والكبت الممارس من بعض الأنظمة.

إن دور الإعلام والصحافة، بما فيه الإعلام الإلكتروني، في تحقيق التأثير السياسي يستند على مدى الحرية المتوافرة أصلاً في تناول الأحداث ونقلها، فوجودها يساعد وسائل الإعلام الإلكتروني على العمل في توجيه أنظار صانع القرار حول مختلف القضايا التي تهم المجتمع الذي يقوم بدوره في تكوين مواقف للجمهور عن الحدث وتداعياته، فكلما كانت الحرية السياسية متوافرة، كلما استطاعت وسائل الإعلام توجيه رسائلها لأبناء المجتمع، بمن فيهم طلبة الجامعات، نحو تبني قضايا وملفات، تهم قطاعات واسعة من المجتمع.

"وفي ظل التطور الكبير الذي وصلت إليه وسائل الإعلام، ومقدرتها على إبراز قضايا إلى السطح عبر العناوين البارزة والملفتة للانتباه، اخذ صناع القرار السياسي ذلك بعين الاعتبار وتوجهوا إلى وسائل الإعلام، لتمرير ما يريدون إلى الجمهور عبرها، لإدراكهم مدى تأثيرها، على الجمهور العادي، وعلى الفئات المسيّسة والمنتمية، إلى جانب الكوادر من قادة سياسيين أو مرشحين للانتخابات "(121).

وهذا يتصدر المجتمعات التي تشهد تنافساً في ظواهر الاستقطاب السياسي والحزبي، كما تزداد وتيرته في الأماكن التي تعيش أوضاعاً مضطربة وتنازلاً حاداً.

ومن المعروف أن الإعلام والصحافة تعد جزءًا لا يتجزأ من أجديات صانعي السياسة، وإن المعلومات التي يجمعها الساسة يكون أحيانًا مصدرها وسائل الإعلام من خلال تتبع ما ينشر أولاً بأول وهذا ما يفسر سر العلاقة والصدافة بين السياسيين والصحافيين كنتيجة للاتصال المستمر بينهم.

"كما يظهر الدور المتزايد لوسائل الإعلام في التأثير على الرأي العام، مما يثير قضية مدى ديمقراطية وسائل الإعلام، ومدى تعبيرها عن احتياجات الشعوب" (122) ، واستخدم الناشطون في مجال حقوق الإنسان وسائل الإعلام في نشر مبادئ الديمقراطية.

ويرى جمال عيد، المدير التنفيذي للشبكة العربية لمعلومات حقوق الإنسان، أنه من الصعب على حركة حقوق الإنسان أن توصل رسالتها للجمهور دون وسائل الإعلام، فليس أمامنا سوى الإعلام الإلكتروني. وقد بدأ هذا الإعلام الواسع الانتشار في دعم قضايا حقوق الإنسان، لكن بشكل متواضع جدًا.

هوامش و مراجع الفصل الرابع:

- (1) جمال محمد غيطاس: الديمقراطية الرقمية، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، 2009 ص32.
- (2) محمد عابد الجابري: الديمقراطية و حقوق الإنسان، مركز دراسات الوحدة العربية(سلسلة الثقافة القومية، 26 قضايا الفكر العربي، 2004، لبنان، ص15.
- (3) برهان غليون: في مخاطر الخط بين الديمقراطية والليبرالية، مأخوذ من الرابطة التالية: [www.aldjazeera.com](http://www.aldjazeera.com)
- (4) محمد عابد الجابري، مرجع سابق، ص16.
- (5) مرجع سابق، ص18.
- (6) فضيل دليو و آخرون: اشكالية المشاركة الديمقراطية في الجامعة الجزائرية، منشورات جامعة قسنطينة، ص31-32.
- (7) باسل عبد المحسن القاضي: الديمقراطية من اليونان الى الديمقراطية الإنترنت، د.س.ن، د.د.ن ص20.
- (8) طاهر المصري: الديمقراطية والنظام الانتخابي،مدخل نظري، مقال تم الإطلاع عليه بتاريخ: 2012/05/07 بموقع: <http://www.rchrs.org/journal2.html>
- (9) إسماعيل صبري عبد الله: الديمقراطية داخل الأحزاب الوطنية وقبما بينها، ورقة قدمت إلى: أزمة الديمقراطية في الوطن العربي:بحوث و مناقشات الندوة الفكرية التي نظمها مركز دراسات الوحدة العربية ط2(بيروت، 1987) ص466.
- (10) مرجع سابق، ص، ص467، 468.
- (11) تيسير محيسن: محاولة أولية للتأصيل في مفهوم الإصلاح مأخوذ من الرابطة التالية: <http://www.sis.gov.ps/arabic/roya/29/page5.html>.
- (12) محمد سعد أبو عامود: محددات مستقبل الإصلاح السياسي في الدول العربية، بحث مقدم إلى مؤتمر قضية الديمقراطية في الوطن العربي، القاهرة، 2004، ص2.
- (13) تيسير محيسن، مرجع سابق.

- (14) علي خليفة الكواري: مفهوم الديمقراطية المعاصرة في علي خليفة الكواري و آخرون: المسألة الديمقراطية في الوطن العربي، مصدر سابق، ص 21.
- (15) فوز نايف عمر الريحان: العولمة و أثرها على عملية الإصلاح الديمقراطي في الوطن العربي منذ 1990-2006، رسالة ماجستير في التخطيط والتنمية السياسية، جامعة النجاح، فلسطين، 2007، ص 97.
- (16) مرجع سابق، ص 99.
- (17) برهان غليون: منهج دراسة مستقبل الديمقراطية في البلدان العربية: علي خليفة الكواري و آخرون مسألة الديمقراطية في الوطن العربي، ص 248.
- (18) فوز نايف عمر الريحان، مرجع سابق، ص 90.
- (19) حسين علوان البيج: الديمقراطية و إشكالية التعاقب على السلطة في: علي خليفة الكواري و آخرون: المسألة الديمقراطية في الوطن العربي، مصدر سابق، ص 156.
- (20) مرجع سابق، ص 159.
- (21) فوز نايف عمر الريحان، مرجع سابق، ص 92-93.
- (22) عبد الحسين شعبان: معوقات الانتقال إلى الديمقراطية في الوطن العربي: الديمقراطية الموعودة... الديمقراطية المفقودة في: إسماعيل الشطي و آخرون: مداخل الانتقال إلى الديمقراطية في البلدان العربية، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، أكتوبر 2003، ص 240-241.
- (23) المصدر السابق، ص 242.
- (24) مروان عبد الرزاق، بعض إشكاليات التحول الديمقراطي والتحول السياسي في البلدان العربية مأخوذ من الرابطة التالية: <http://www.rezgar.com/debat/show.art>.
- (25) فوز نايف عمر الريحان، مرجع سابق، ص 115.
- (26) محمد جمال طحان: الاستبداد وبدائله في فكر الكواكبي، اتحاد الكتاب العرب، دمشق، 1992 ص 22.
- (27) ناصيف نصار: منطق السلطة، مدخل إلى فلسفة الأمر، دار أمواج بيروت، ط 2، 2001، ص 356-358.

(\* ) تقوم نظرية حق الملوك المقدس أو نظرية الحق الإلهي كما صاغها المؤرخ الفرنسي بوسويه على أركان رئيسية: أولها أن السلطة مقدسة، فالملوك هم خلفاء الله في الأرض وعن طريقهم يدير شؤون مملكته.. ولذلك لم يكن العرش الملكي عرشاً ملكياً وكفى بل كان ذلك العرش عرش الإله ذاته، وثاني هذه الأركان أن السلطة الملكية سلطة أبوية إذ الملوك يحلون محل الله الذي هو الأب الحقيقي للجنس البشري.. وحيث كانت الفكرة الأولى عن القوة لدى الإنسان هي الفكرة التي يملكها عن القوة الأبوية.. فقد كان الملوك على غرار صور الآباء، وثالث الأركان والنتائج المنطقي والطبيعي عن الركنين المتقدمين، هو أن السلطة الملكية لا يمكنها أن تكون سوى سلطة مطلقة لا شيء يقيدتها أو يحد من إطلاقها، فليس للملك أن يقدم تبريراً لما يأمر به.. إذ بغير هذه السلطة المطلقة يكون عاجزاً عن فعل الخير وعن المعاقبة على الشر وينبغي لسلطته أن تكون من القوة بحيث أنه ليس لأحد أن يأمل في الإفلات من قبضته، وأما الركن الرابع والأخير فهو أنه لا ينبغي لهذه السلطة أن تكون موضع اعتراض عليها من طرف الخاضعين لها ولا يجوز لها أن تكون موضع تذمر من المحكومين.

(28) روبرت دال: الديمقراطية و نقادها: ترجمة نيمير عباس مظفر، مراجعة فاروق منصور، دار الفارس للنشر والتوزيع، عمان، 1995، ص196.

(29) محمد جابر الأنصاري: العرب والديمقراطية.. متى وكيف؟ مأخوذ من الرابطة التالية بتاريخ: 2012/06/02  
<http://www.alnazaha.net/ar/mode/610>

(30) توجان فيصل: أثر أمريكا على حال المعارضة العربية مأخوذ بتاريخ 2012-03-22  
 من: [www.aljazeera.net](http://www.aljazeera.net).

(31) برهان غليون: التغيير الديمقراطي في سوريا مأخوذ بتاريخ 2012-04-25  
 من: [www.araee.com/modules.php name:news](http://www.araee.com/modules.php name:news).

(32) برهان غليون: معوقات الديمقراطية في الوطن العربي مأخوذ من موقع الجزيرة على الإنترنت.

(33) مصدر سابق.

(34) مصدر سابق

(35) محمد عبد العزيز ربيع: صنع المستقبل العربي، ص، ص192-193.

(36) مصدر سابق، ص194.

- (37) مورتون هـ. هالبيرين و آخرون، ت:محمود سيد أحمد: مزايا الديمقراطية (كيف تعزز الديمقراطيات الرخاء و السلام؟)، نهضة مصر للنشر و التوزيع، ط1، 2009، القاهرة، ص67.
- (38) أنطوان نصري مرة: قياس الديمقراطية والإصلاح الديمقراطي في البلدان العربية من: مؤشرات قياس الديمقراطية في البلدان العربية وقائع ورشة عمل، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، 2009، ص، ص94-95.
- (39) ثناء فؤاد عبد الله: آليات التغيير الديمقراطي في الوطن العربي، مركز دراسات الوحدة العربية لبنان، 2001، ص133.
- (40) الجمل: النخبة السياسية في مصر: دراسة حالة النخبة الوزارية، ص228.
- (41) وليم زارتمان: المعارضة كدعامة للدولة، المستقبل العربي، 2010، ع108، فيفري 1988، ص، ص48-49.
- (42) محمد الرمحي: تجربة المشاركة السياسية في الكويت: 1962-1981 ورقة قدمت إلى أزمة الديمقراطية في الوطن العربي، بحوث و مناقشات الندوة الفكرية المنظمة من مركز دراسات الوحدة العربية، من640-646.
- (43) المرجع السابق، ص645.
- (44) مرجع سابق، ص666.
- (45) ثناء فؤاد عبد الله، مرجع سابق، ص، ص138-139.
- (46) تعقيب علي محافظة على ورقة: جمال الشاعر: التجربة الديمقراطية في الأردن، ورقة ل: أزمة الديمقراطية في الوطن العربي، مركز دراسات الوحدة العربية، لبنان، ص718.
- (47) ثناء فؤاد عبد الله، مرجع سابق، ص143.
- (48) سليم الحص: الديمقراطية في لبنان، المستقبل العربي، ع170، أفريل 1993، ص24.
- (49) مرجع سابق، ص27.
- (50) ثناء فؤاد عبد الله، مرجع سابق، ص، ص146-147.
- (51) خالد غسان يوسف المقدادي: ثورة الشبكات الاجتماعية (ماهية مواقع التواصل الاجتماعية وأبعادها على العالم و الوطن العربي)، دار النفائس للنشر و التوزيع، الأردن، 2013، ط1، ص194.
- (52) جمال محمد غيطاس، مرجع سابق، ص39.
- (53) مرجع سابق، ص45.

(54) فضيل دليو: الديمقراطية الإلكترونية بين التشاؤم والتفاؤل، مجلة المستقبل العربي، عدد مارس 2012، ص35.

(55) مرجع سابق، ص51.

(56) مرجع سابق، ص56.

(57) مرجع سابق، ص، ص58-59.

(58) الموسوعة الإلكترونية على الإنترنت: [www.wikipedia.org/wiki/main-page](http://www.wikipedia.org/wiki/main-page).

(59) صلاح منتصر: جريدة الأهرام، الخميس، 25 أغسطس 2005، ع43361.

(60) عادل عبد الصادق: جريدة الأهرام، 21 فيفري 2005، صفحة قضايا إستراتيجية.

(\*\*) هو نوع من الفيروسات التي تنتشر عبر البريد الإلكتروني، وتقوم بعمل تخريبي على زمن أو حدث ثم ضبط انفجار الشحنة المتفجرة عند الوصول لأي منهما.

(61) هشام سليمان، مأخوذ من الرابطة التالية: [www.islam.onlin.net](http://www.islam.onlin.net)

(62) جمال الغيطاس، مرجع سابق، ص، ص216-217.

(63) الموسوعة الإلكترونية على الإنترنت: [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)

(64) جمال الغيطاس، مرجع سابق، ص، ص220-221.

(65) مرجع سابق، ص224.

(66) <http://alevien.com/weblog/archives/000957.html>.

(67) للمزيد حول مفهوم وآليات التحول الديمقراطي، يمكن الرجوع إلى هاننتجتون صامويل: الموجة الثالثة :

التحول الديمقراطي في أواخر القرن العشرين، ترجمة: عبد الوهاب علوب، 1993، القاهرة: مركز ابن خلدون، ط1.

(68) د. عادل عبد الصادق: الفضاء الإلكتروني والرأي العام: تغير المجتمع والأدوات والتأثير القاهرة المركز

العربي لأبحاث الفضاء الإلكتروني " سلسلة مفاهيم إستراتيجية، ديسمبر 2010 ص11.

(69) د. موسي جواد الموسوي وآخرون: الإعلام الجديد: تطور الأداء والوسيلة والوظيفة، " سلسلة مكتبة

الإعلام والمجتمع - الكتاب الأول"، جامعة بغداد 2011، ص22.



(70) قونغ هان: شبكة الانترنت تغير المجتمع الصيني ، مجلة الصين اليوم ، أغسطس 2014

ص17.

(71) المرجع السابق ، ص27.

(72) د. عادل عبد الصادق: الفضاء الإلكتروني والرأي العام : تغير المجتمع والأدوات والتأثير، مرجع سابق

ص15.

(73) بول ميهيهديس وبنجامين تيفينين: التربية الإعلامية: كفاءات أساسية للمواطنة الفاعلة في ديمقراطية

تشاركية ، موقع [www.wordpress.com](http://www.wordpress.com)

(74) للمزيد حول مفهوم الثقافة السياسية وأنماطها يمكن الرجوع إلى:

Gabriel Almond & Sidney verba, *The Civic - Culture : political Attitudes & Democracy in five Nation* , Princeton university press ,1963

(75) عبد الحليم فضل الله، مرجع سابق، ص10.

(76) وليد رشاد زكي، مرجع سابق، ص89.

(77) وليد رشاد زكي، مرجع سابق، ص98 .

(78) انظر: مبادئ الحق في المشاركة: مبادئ حرية التعبير وحقوق الطبع والنشر في العصر الرقمي منشورات

منظمة المادة19، سلسلة المعايير الدولية ، مارس2013 .

(79)البشر محمد: مقدمة في الاتصال السياسي، مكتبة العبيكان، الرياض، 1997، ص16.

(80)Brian Mc Nair :*An Introduction To Political Communication*, New York :Rout Ledge ,1999,p4

(81)R.E.Denten And G .CWoodward :*Political Communication In America*, New York :Proeger, 1990, p.11.

(82)Ibid. : p14.

(83)Jean-Marie Cotteret : *Gouvernantes Et Gouvernés*, Parie, Presses Universitaires De France, 1973, p112.

(84) محمد حمدان المصالحة: الاتصال السياسي (مقرب نظري- تطبيقي)، دار وائل للنشر، 2002، الأردن

ص13.

(85) Dominique Wolton : *La Communication Politique, Construction D'un Modele, Hermes*, NO 4, Le Nouveau Espace Politique, Parie, CNRS, 1991, p27.

(86) نهوند القادري عيسى: *الاتصال السياسي من المساحة العامة إلى الدائرة المقلدة على الذات*، مجلة أبعاد، الأردن عدد 612، ص، ص218-219.

(87) Brian McNair, ibid. p23.

(88) ibid. pp 6-8.

(89) عبد الغفار رشاد القصبى: *الاتصال السياسي و التحول الديمقراطي*، مكتبة الآداب، القاهرة، 2007، ص، ص30-31.

(90) نهوند القادري عيسى، مرجع سابق، ص225.

(91) مرجع سابق، ص226.

(92) Paul Attalas : *Téories De La Communication*, Sens, Sujets, Savows

(Québec : Presse De L'université Du Québec, 1991), p120.

(93) جرابر، دوريس و آخرون: *سياسة الأخبار و أخبار السياسة*، ت: زين نجاتي، القاهرة، 2004، مكتبة الشروق الدولية، ص123.

(94) درويش عبد الرحيم: *مقدمة إلى علم الاتصال*، دمياط، مكتبة نانسي، 2006، ص128.

(95) مرجع سابق، ص119.

(96) أبو عامود محمد: *الوظائف السياسية لوسائل الإعلام: الدراسات الإعلامية للسكان و التنمية و التعمير المركز العربي للدراسات الإعلامية، القاهرة، 1988، عدد 5، ص18.*

(97) Becker Lee, Maxwell. E.Mcombs And Jack M: *The Development Of Political Cognitions, In Political Communication In Action, States, Institutions, Movements Andiences*, Edited By David I. Paletz Hampton Press, INC, 1998, p36.

(98) الجمال راسم، خيرت عياد: *التسويق السياسي و الإعلام: الإصلاح السياسي في مصر*، القاهرة، 2005 الدار المصرية اللبنانية، ص105.

(99) Denis w.johnson : *Perspectives On Political Consulting In Journal Of Political Marketing*, Vol 1, No 1.Ny, 2002, P.P10-14.

(100) Savigny Heather, (2002). Public Opinion, *Political Communication and The Internet*, Political Studies Associon, Published by Blackwell,

Publishers, Vol.22.p2.

(101) Graber Doris, (1997). Mass Media and American Politics, A Division of Congressional Quarterly Inc. Washington, D.C.p23.

(102) حمدان المصالحة، مرجع سابق، ص 57.

(103) عبده عزيزة: الإعلام السياسي و الرأي العام: دراسة في ترتيب الأولويات، القاهرة، دار النشر و التوزيع 2004 ص 63.

(104) سيرفاتي سيمون: محمد غنيم: وسائل الإعلام و السياسة الخارجية، القاهرة، الجمعية المصرية لنشر المعرفة 1995، ص 39.

(105) صالح أبو أصبع: الاتصال و الإعلام في المجتمعات المعاصرة، عمان، دار مجدلاوي للنشر، 2004، ص 209.

(106) سيرفاتي، مرجع سابق، ص 38-42.

(107) Newman, Bruce, & Richard M, (2004). Political Marketing: Theory, Research, and Applications. Handbook of Political Communication.

London: Sage Publication, p1.

(108) أبو عامود: الوظائف السياسية لوسائل الإعلام، مرجع سابق، ص 19.

(109) أبو عامود: الدور المطلوب لوسائل الإعلام في دول مجلس التعاون العربي، المركز العربي للدراسات الإعلامية القاهرة، 1990، عدد 58، ص 3.

(110) أبو عامود: الاتصال بالجمهور و صنع القرار السياسي في مصر في الفترة من 1970-1981، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الاقتصاد و العلوم السياسية، جامعة القاهرة، القاهرة، مصر، ص 101.

(111) مجد هاشم الهاشمي: الإعلام المعاصر و تقنياته الحديثة، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، الأردن ط 1 2006، ص 46.

(112) أبو عامود: الوظائف السياسية لوسائل الإعلام، مرجع سابق، ص 17.

(113) دالتون، رسل جيه، 1996: دور المواطن السياسي في الديمقراطيات الغربية، ص، ص 259-260.

(114) عبده عزيزة، مرجع سابق، ص 63.

(115) حسين عبد الجبار: اتجاهات الإعلام الحديث و المعاصر، دار أسامة، الأردن، عمان، 2009، ط 1، ص 170.

(116) سعد بن سعود بن عبد العزيز آل سعود: الاتصال السياسي في وسائل الإعلام و تأثيره في المجتمع السعودي

رسالة دكتوراه في الإعلام، السعودية، 2006، ص، ص42-43.

(117) كاتب سعود: تطور الإعلام الجماهيري، 2007، الموقع العربي الأول للإعلام الجديد:

[http://www.ekateb.net/bookcont/chu\\_16html](http://www.ekateb.net/bookcont/chu_16html)

(118) الإنترنت و التنفيس الإعلامي و السياسي: قناة الجزيرة، 2005.

<http://www.aljazeera.net/nr/exeres/eb269>

(119) عبلة درويش: الصحافة الإلكترونية مستقبل واعد و متحف ينتظر الصحافة الورقية:

<http://www.hewar.org/debat/show.art>

(120) حمدان المصالحه: الاتصال السياسي، مرجع سابق، ص43.

(121) برو فيليب، ت: صايلا محمد عرب: علم الاجتماع السياسي، المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر والتوزيع،

بيروت 1998، ص246.

(122) أمين عبد العزيز ذبلان أبو وردة: أثر المواقع الإلكترونية الإخبارية الفلسطينية على التوجه و الانتماء

السياسي 2007-2000، ماجستير في التخطيط و التنمية السياسية، جامعة النجاح فلسطين، 2008، ص71.

## الفصل الرابع: الدراسة التحليلية

### 5-1- تحليل شكل المواقع الحكومية و الحزبية (التصميم)

5-1-1- فئات إخراج صفحاتها

5-1-2- فئات سهولة استخدام المواقع

5-1-3- فئات تنوع خيارات المحتوى

### 5-2- تحليل مضمون المواقع الحكومية و الحزبية

5-2-1- فئات المواد المنشورة

5-2-2- فئات أهداف المواد المنشورة

5-2-3- فئات الخدمات المتوفرة

5-2-4- فئات الجمهور المستهدف

### 5-3- نتائج الدراسة

5-3-1- النتائج العامة للدراسة.

5-3-2- نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات.

5-3-3- نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة.

5-3-4- أهم التوصيات.

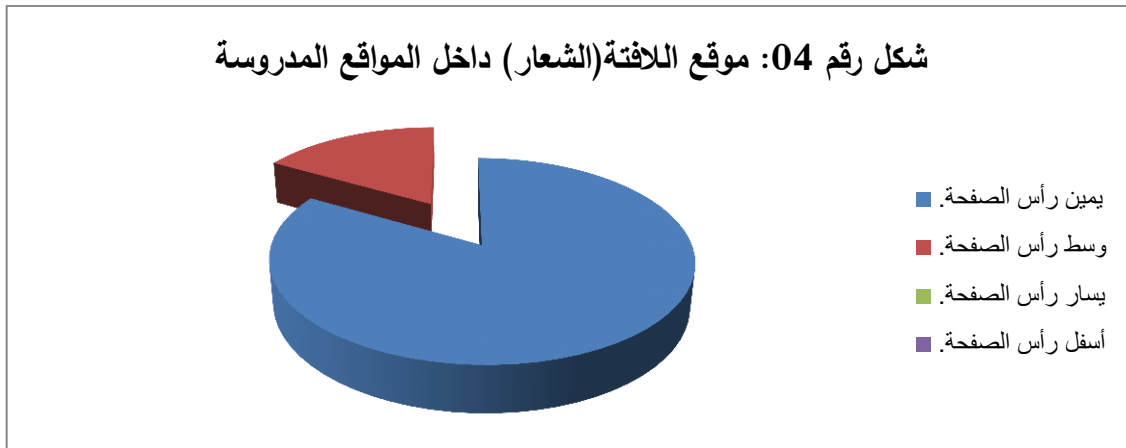
## 4-1- تحليل شكل المواقع الحكومية و الحزبية (التصميم):

## 4-1-1- فئات إخراج صفحاتها:

## جدول رقم 08 يبين موقع اللافتة (الشعار) داخل المواقع

المجموع		أسفل رأس الصفحة		يسار رأس الصفحة		يمين رأس الصفحة		وسط رأس الصفحة		موقع اللافتة المواقع
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	المواقع الحكومية
100	3	0	0	0	0	100	3	0	0	المواقع الحكومية
100	3	0	0	0	0	66,66	2	33,33	1	المواقع الحزبية
100	6	0	0	0	0	83,33	5	16,66	1	Σ

شكل رقم 04: موقع اللافتة (الشعار) داخل المواقع المدروسة



يشير الجدول رقم 08 إلى موقع اللافتة الخاصة بالمواقع محل الدراسة، وتحتمل اللافتة أو الاسم موقعاً ظاهراً ومتميزاً في الصفحة الأولى من صفحات المواقع الإلكترونية فبعض أصحاب المواقع يختار وسط رأس الصفحة لما في هذا المكان من أهمية في صدارة صفحات الموقع، والبعض الآخر يفضل يمين رأس الصفحة أي في زاوية مسقط نظر العين اليسرى، وهذا يسري على المواقع التي تستخدم لغة الكتابة من

اليمين إلى اليسار كاللغة العربية، وآخرون يرون في يسار رأس الصفحة المكان المناسب لوضع اللافتة وفي بعض المواقع تحتل اللافتة أسفل رأس الصفحة لأن هذا المكان يمثل من وجهة نظرهم صدر الموقع. واحتلت اللافتة يمين رأس الصفحة في كل المواقع الحكومية، مقارنة بالمواقع الحزبية التي احتل فيها الشعار يمين رأس الصفحة في موقعين فقط و هما حزب FFS الجزائري وكذا الحزب الديمقراطي الاجتماعي المصري، بينما احتل وسط رأس الصفحة في موقع حزب وعد البحريني، وبهذا تكون معظم مواقع العينة قد احتلت فيها اللافتة يمين رأس الصفحة (5مواقع)، لكن يجب الإشارة إلى أن المواقع التي تستخدم اللغات الأجنبية يتغير موقع اللافتة فيها إلى يسار أعلى الصفحة كالمواقع الحكومية الثلاثة إضافة إلى موقع حزب FFS.

وفيما يلي عرض النسب المتوصل إليها من خلال الدراسة و المتمثلة في 83,33% من المواقع احتلت فيها اللافتة يمين رأس الصفحة، و 16,66% المتبقية احتلت فيها وسط رأس الصفحة، في حين لم تحتل لافطة أي موقع يسار أو أسفل رأس الصفحة.

**موقع الحكومة الأردنية :** ويحمل شعارها عبارة باللغة العربية تتمثل في "المملكة الأردنية الهاشمية" تعتلي العبارة الموقع الرسمي للحكومة الإلكترونية، ويحتل يمين رأس الصفحة مرتبطاً برسم جرافيك يحمّل شعار المملكة و المتمثل في التاج الملكي و نسر يحمل بجناحيه علم المملكة ضمن مستطيل عريض نسبياً يمتد أفقياً على كامل عرض الصفحة الأولى وباقي صفحات الموقع الأخرى، والمساحة التي تشغلها اللافتة من المستطيل تساوي مساحة العمود الواحد في الموقع المتكون من أربعة أعمدة، أي ربع مساحة المستطيل بالضبط، أما المساحة المتبقية فخصص جزء منها للغات المستخدمة.

**موقع الحكومة البحرينية:** لا يوجد في محتوى شعارها أي مضمون يشير إلى أنها حكومة البحرين بل تقتصر على عبارة الحكومة الإلكترونية مصحوبة برسم جرافيك، لكن يعتلي الشعار شريط آخر يمتد

على كامل عرض الصفحة، يتضمن التواريخ واللغة الأجنبية الإضافية، إضافة إلى أيقونة تسجيل الدخول، كما تشغل اللافتة تقريبا كامل عرض الصفحة.

### موقع الحكومة التونسية: يحمل شعارها عبارة بوابة الحكومة التونسية باللغات الثلاث العربية

الفرنسية و الإنجليزية، مصحوبة برسم يمثل علم تونس ضمن مستطيل عريض يمتد أفقيا على نصف عرض الصفحة وباقي صفحات الموقع والنصف الآخر خصص لصورة متجددة باستمرار، ويعتلى الشعار شريط اللغات المستخدمة في الموقع، كل هذا مثبت على خلفية زرقاء اللون.

### موقع الحزب الديمقراطي الاجتماعي المصري: تتضمن اللافتة عبارة المصري الديمقراطي الاجتماعي

باللغة العربية فحسب، مصحوبة هي الأخرى برسم جرافيكي متمثل في يد تحمل غصن الزيتون كدلالة على المبادئ التي يحملها الحزب من حرية و مساواة و سلام، ضمن شريط يمتد على كامل عرض الصفحة و باقي صفحات الموقع، مفرغ على خلفية صفراء اللون.

### موقع جمعية العمل الوطني الديمقراطي - وعد - البحرينية: تتضمن اللافتة عبارة جمعية العمل

الوطني الديمقراطي وعد باللغتين العربية و الإنجليزية، وهي اللافتة الوحيدة التي احتلت وسط أعلى الصفحة، واعتلاها رسم جرافيكي، بعرض عمود واحد من أعمدة الموقع المتكون من ثلاث أعمدة، وهي مفرغة على مساحة بيضاء اللون و في الجهة اليسرى من شريط اللافتة برزت صورة الأمين العام للحزب مرفقة بشعار "نحن صوتكم في الحق".

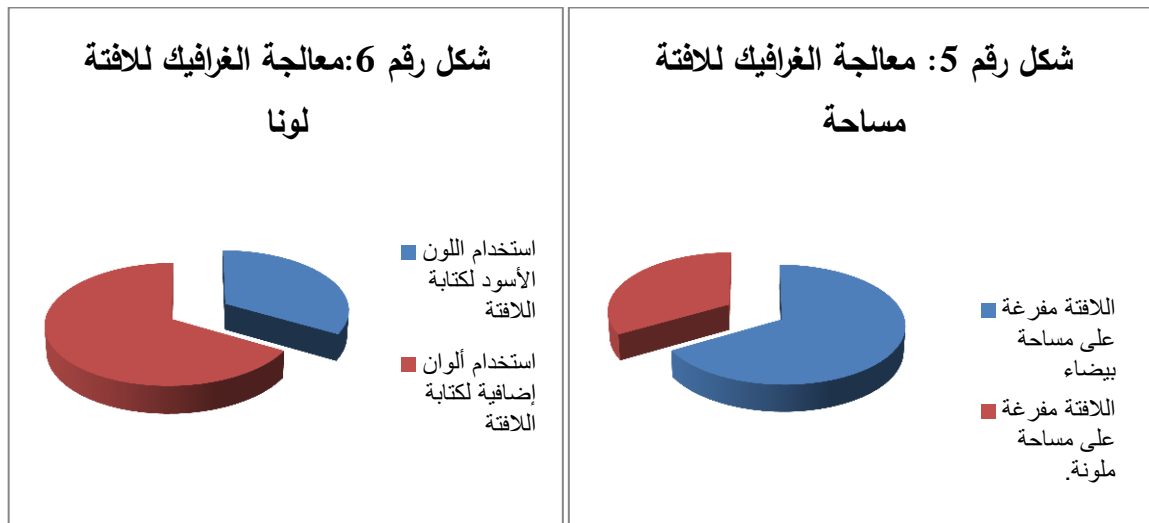
### موقع حزب جبهة القوى الاشتراكية FFS الجزائري: ويتضمن شعار الحزب عبارة جبهة القوى

الاشتراكية FFS بثلاث لغات هي العربية، الفرنسية و الأمازيغية مقترن برسم جرافيكي يتمثل في يد تحمل وردة كرمز للقوة و النوايا الحسنة التي يحملها الحزب، وجاءت ضمن شريط يمتد على كامل عرض الصفحة و باقي صفحات الموقع تحتل ربع مساحته، ويعتليها شريط آخر يتضمن اللغات المستخدمة في الموقع.



## جدول رقم 09 يمثل معالجة الغرافيك للألوان ومساحة و لونا:

المجموع	استخدام ألوان إضافية لكتابة اللافتة		استخدام اللون الأسود لكتابة اللافتة		المجموع		اللافتة مفرغة على مساحة ملونة		اللافتة مفرغة على مساحة بيضاء		معالجة اللافتة المواقع
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	
الحكومية	3	66,66	2	33,33	3	100	1	33,33	2	66,66	2
المواقع الحزبية	3	66,66	2	33,33	3	100	1	33,33	2	66,66	2
Σ	6	66,66	4	33,33	6	100	2	33,33	4	66,66	4



يشير الجدول رقم 09 إلى طريقة معالجة الغرافيك للالفتة من حيث لون المساحة المفرغة عليها و كذا

الألوان المستخدمة في كتابتها، وقد أشارت الأرقام إلى أن أربع مواقع من بين الستة المدروسة شعارها مفرغ على مساحة بيضاء بمعدل موقعين حكوميين و آخرين حزبيين، في حين أفرغ الشعار الخاص بالموقعين المتبقين على مساحة ملونة، وقد استخدم اللون الأسود في كتابة لالفتة موقعين هما (موقع

حكومي و آخر حزبي) بينما الأربع مواقع المتبقية تم إضافة ألوان أخرى لكتابة شعارها بمعدل موقعين حكوميين و آخرين حزبيين.

وفيما يلي عرض للنسب بالأرقام، حيث أن 66,66% من المواقع لافتتها مفرغة على مساحة بيضاء و نوعت في استخدام الألوان في كتابتها في حين أن 33,33% منها لافتتها مفرغة على مساحة ملونة واستخدمت اللون الأسود لكتابة شعارها.

**موقع الحكومة الأردنية:** ولافتة الموقع أو اسمه الذي حرص المخرج أو مصمم الموقع على أن تكون مفرغة على مساحة ملونة هي ليست استثناء عن هذه القاعدة، وقد أختار اللون الأزرق الفاتح أرضية لها مبرزاً عبارة الشعار بلون أسود في الجانب الأيمن من المستطيل الملون، وقد وظف المخرج أو المصمم تقنيات الكمبيوتر في اختيار الخط المرفق لهذا الموقع بحروف سوداء.

**موقع الحكومة البحرينية:** لقد اختار مصمم الموقع أرضية بيضاء اللون لإفراغ شعار الموقع، وقد جاءت عبارة الحكومة الإلكترونية بارزة بلون بني فاتح، في حين ميز المخرج الشريط الذي يعتلي العبارة والمتضمن التواريخ و اللغات بلون أسود بارز وأفرغ محتواه على أرضية رمادية فاتحة.

**موقع الحكومة التونسية:** وقد اختار القائمون على موقع الحكومة التونسية مساحة الشبك خلفية للشعار، واختاروا اللون الأزرق الغامق لكتابة العبارة من بين الألوان الإضافية، التي تعرف بأنها مجموعة الألوان غير الأسود والأبيض مثل اللون الأحمر والأزرق وبقية الألوان، واستخدموا تقنيات الكمبيوتر في خط الشعار بحيث كتبت عبارة بوابة الحكومة التونسية ببخط أكبر من الذي كتبت به العبارة نفسها باللغتين الفرنسية و الإنجليزية، أما المساحة المتبقية من عرض الشريط الحامل للافتة فقد تضمن صورة مبنى رئاسة الحكومة التونسية واستخدمت فيها ألوان طبيعية.

**موقع الحزب الديمقراطي الاجتماعي المصري:** تم إفراغ اللافتة على مساحة ملونة بلون أصفر غامق

في حين كتبت عبارة المصري الديمقراطي الاجتماعي بلون أبيض باستخدام تقنيات الكمبيوتر و ببنط عريض وواضح.

**موقع جمعية العمل الوطني الديمقراطي - وعد - البحرينية:** وقد اختار المخرج عند معالجته اللافتة

في الموقع وحدات الجرافيك في إبرازها وتقنيات الكمبيوتر في كتابتها كما هو الحال في المواقع السابقة إلا أنه تلاعب فنياً في الألوان المستخدمة، مما أضفى مسحة جمالية على اللافتة من خلال استبدال الألوان المستخدمة لكتابة اللوغو بالألوان التي استخدمت في الرسم الجرافيكي والمتمثلة في اللونين الأسود والأحمر فكتبت عبارة **جمعية العمل الوطني الديمقراطي** باللون الأسود و كلمة **وعد** باللون الإضافي الأحمر مفرغة على أرضية بيضاء.

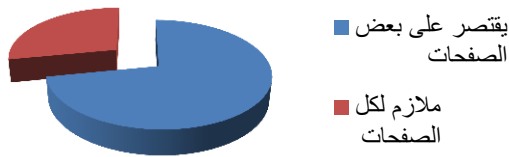
**موقع حزب جبهة القوى الاشتراكية FFS الجزائري:** لقد خط الشاعر باللون الأبيض فوق خلفية

زرقاء غامقة اللون، بحيث أفرغت على أرضية بيضاء اللون و استخدمت أنماط عديدة من الخط لكتابة العبارات المتضمنة في اللافتة باللغات الثلاث، في حين أفرغ العمود المتضمن للأرقام و عناوين الموقع والذي جاء فوق شريط اللافتة على أرضية رمادية، واستخدمت ألوان مختلفة في كتابة البيانات كاللون الأسود والأحمر و الأزرق، والتي تظهر بطريقة انسيابية إلى الأعلى.

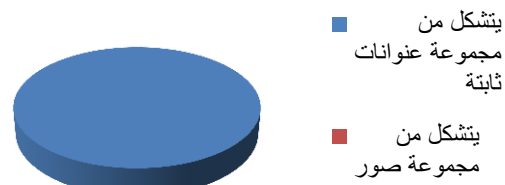
## جدول رقم 10 يمثل حالة العنق في المواقع من حيث توزيعه و تشكيله:

المجموع	يتشكل من مجموعة صور		يتشكل من مجموعة عناوانات ثابتة		المجموع	ملازم لكل الصفحات		يقتصر على بعض الصفحات		حالة العنق المواقع	
	ك	النسبة %	ك	النسبة %		ك	النسبة %	ك	النسبة %		
	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	المواقع الحكومية
	3	0	0	100	3	100	0	0	3	100	
	3	0	0	100	3	100	66,66	2	1	33,33	المواقع الحزبية
	6	0	0	100	6	100	33,33	2	4	66,66	Σ

شكل رقم 7: حالة العنق في المواقع من حيث توزيعه



شكل رقم 8: حالة العنق في المواقع من حيث تشكيله



أشارت أرقام الجدول أعلاه إلى أن العنق في كامل المواقع المدروسة يتشكل من مجموعة عناوين ثابتة، يلزم في موقعين حزبيين كل صفحات الموقع، بينما يقتصر في أربعة منها (ثلاثة حكومية و موقع حزبي) على بعض الصفحات فقط، حيث أن نسبة 66,66% من المواقع المدروسة يقتصر عنقها على بعض الصفحات فقط، في حين سجلت نسبة 33,33% منها ملازم لكل الصفحات، كما أن كل المواقع يتشكل عنقها من مجموعة عناوانات ثابتة.

**موقع الحكومة الأردنية:** يشكل العنق في موقع الحكومة الأردنية مستطيلاً متوازيًا مع مستطيل موقع اللافتة والإعلان المرافق له، يتشكل من مجموعة عنوانات ثابتة، لكنه يقتصر على بعض الصفحات فقط ويمتد مستطيل العنق أفقياً على كامل عرض الصفحة الأولى و صفحات المواقع الأخرى، ويفصل رأس الصفحة عن بقية أجزاء الموقع، ومفرغ على أرضية ذات لون رمادي فاتح يميل إلى البياض.

تتوزع على مساحة مستطيل العنق الفاتحة عنوانات متراسة بانتظام يبلغ عددها (ستة) عناوين تتوالى أفقياً، هي العناوين التي تشكل الصفحات الثابتة أو الأبواب الرئيسية التي يتكون منها الموقع ويغلب عليها اللون الأسود وأسلوب تقنيات الكمبيوتر في كتاب الخط، وهذه الصفحات هي: (الرئيسية - عن الأردن - مؤسسات و هيئات حكومية - الخدمات الإلكترونية - مركز الإعلام - الأسئلة المتكررة) وبمجرد تحريك الفأرة والضغط على أي من هذه العناوين تفتح الصفحة بعنوانات رئيسية وفرعية أخرى ومواضيع عديدة مفصلة ومعززة بالصور ومقاطع الفيديو، وكل صفحات العنق تقريباً لها عنوانات فرعية لصفحات متخصصة مرتبطة بالصفحة الأم، تسهل على المتصفح للموقع عملية البحث عن العنوان الذي يريد.

**موقع الحكومة البحرينية:** يشكل العنق في موقع الحكومة البحرينية مستطيلاً متوازيًا مع مستطيل موقع اللافتة و المستطيل الذي يعلوه و المتضمن التواريخ و اللغات، يتشكل من مجموعة عنوانات ثابتة لكنه يقتصر على بعض الصفحات فقط، ويمتد مستطيل العنق أفقياً على كامل عرض الصفحة الأولى و صفحات المواقع الأخرى، ويفصل رأس الصفحة عن بقية أجزاء الموقع، ومفرغ على أرضية ذات لون رمادي تتغير إلى اللون الأحمر بمجرد النقر على أي عنوان من العناوين المشكلة للعنق تتوزع على مساحة مستطيل العنق متراسة بانتظام يبلغ عددها (خمسة) عناوين تتوالى أفقياً هي العناوين التي تشكل الصفحات الثابتة أو الأبواب الرئيسية التي يتكون منها الموقع، مكتوبة باللون الأبيض وأسلوب تقنيات الكمبيوتر في كتاب الخط، وهذه الصفحات هي: (الرئيسية - الأفراد - الأعمال - الحكومة -

الزوار)، وبمجرد تحريك الفأرة والضغط على أي من هذه العنوانات تفتح الصفحة بعنوانات رئيسية وفرعية أخرى ومواضيع عديدة مفصلة، بالإضافة إلى وجود شريط عمودي أسفل شريط العنق الرئيسي متضمن لعنوانات أخرى غير موجودة في العنق وهي: (عن البحرين-الأنظمة و القوانين-الوزارات-الدليل الحكومي-استمارات و مصادر-كيف يمكنني- عن الحكومة الإلكترونية-المشاركة الإلكترونية).

**موقع الحكومة التونسية:** يشكل العنق في موقع الحكومة التونسية هو الآخر مستطيلاً متوازياً مع مستطيل موقع اللافتة، يتشكل من مجموعة عنوانات ثابتة لكنه يقتصر على بعض الصفحات فقط، ويمتد مستطيل العنق أفقياً على كامل عرض الصفحة الأولى و صفحات الموقع الأخرى، ويفصل رأس الصفحة عن بقية أجزاء الموقع، ومفرغ على أرضية ذات لون أزرق فاتح تتغير إلى اللون الأزرق الداكن بمجرد النقر على أي عنوان من العنوانات المشكلة للعنق تتوزع على مساحة مستطيل العنق عنوانات متراسة بانتظام يبلغ عددها (ستة) عناوين تتوالى أفقياً هي العنوانات التي تشكل الصفحات الأبواب الرئيسية التي يتكون منها الموقع، مكتوبة باللون الأبيض وأسلوب تقنيات الكمبيوتر في كتاب الخط، وهذه الصفحات هي: (الرئيسية - الأخبار - اتصل بنا - الأسئلة المتوافرة - أرشيف-مساعدة) بالإضافة إلى وجود شريط أفقي أعلى يسار شريط العنق الرئيسي متضمن لعنوانات أخرى في شكل أيقونات مكتوبة باللون الأسود غير موجودة في العنق و التي تشكل الأبواب الثابتة للموقع و هي: (للإدارة-للمواطن-للأعمال-للتونسيين بالخارج-لزوار تونس-للمجتمع المدني) .

**موقع الحزب الديمقراطي الاجتماعي المصري:** يشكل العنق في موقع الحزب المصري مستطيلاً متوازياً مع مستطيل موقع اللافتة، ويحتل ثلاثة أرباع عرض الصفحة تقريباً يتواجد في وسط الصفحة الرئيسية و باقي صفحات الموقع ويتشكل من مجموعة عنوانات ثابتة تمثل كل صفحات الموقع ويفصل رأس الصفحة عن الجزء المتبقي منها ومفرغ على أرضية ذات لون أسود ماعدا أيقونة الصفحة الرئيسية الملونة بالأحمر، تتوزع على مساحة مستطيل العنق عنوانات متراسة بانتظام يبلغ عددها (خمسة)

عناوين تتوالى أفقياً هي العناوانات التي تشكل صفحات الأبواب الرئيسية التي يتكون منها الموقع، مكتوبة باللون الأبيض وأسلوب تقنيات الكمبيوتر في كتاب الخط، وهذه الصفحات هي: (الرئيسية - عن الحزب"مبادئ و أهداف"- الديمقراطية الاجتماعية "دراسات و مقالات"- "فعاليات الحزب"أخبار الحزب" - للإتصال بنا"كيف تجدنا") وكل عنوان من هذه العناوين يتفرع إلى مجموعة من العناوين الفرعية.

#### موقع جمعية العمل الوطني الديمقراطي - وعد - البحرينية: يشكل العنق في موقع الحزب المصري

مستطيلاً متوازياً مع مستطيل موقع اللافتة وأقل منه من ناحية العرض، ويحتل نصف عرض الصفحة الرئيسية تقريبا وباقي صفحات الموقع ويتشكل من مجموعة عناوانات ثابتة تمثل كل صفحات الموقع ويفصل رأس الصفحة عن الأجزاء الأخرى منها ومفرغ على أرضية ذات لون أصفر، تتوزع على مساحة مستطيل العنق عناوانات متراسة بانتظام يبلغ عددها (خمسة) عناوين تتوالى أفقياً هي العناوانات التي تشكل صفحات الأبواب الرئيسية التي يتكون منها الموقع، مكتوبة باللون الأبيض وأسلوب تقنيات الكمبيوتر في كتاب الخط، وهي: (الرئيسية - من نحن- البيانات- مقالات مختارة - اتصل بنا).

#### موقع حزب جبهة القوى الاشتراكية FFS الجزائري: يشكل العنق في موقع الحزب الجزائري مستطيلاً

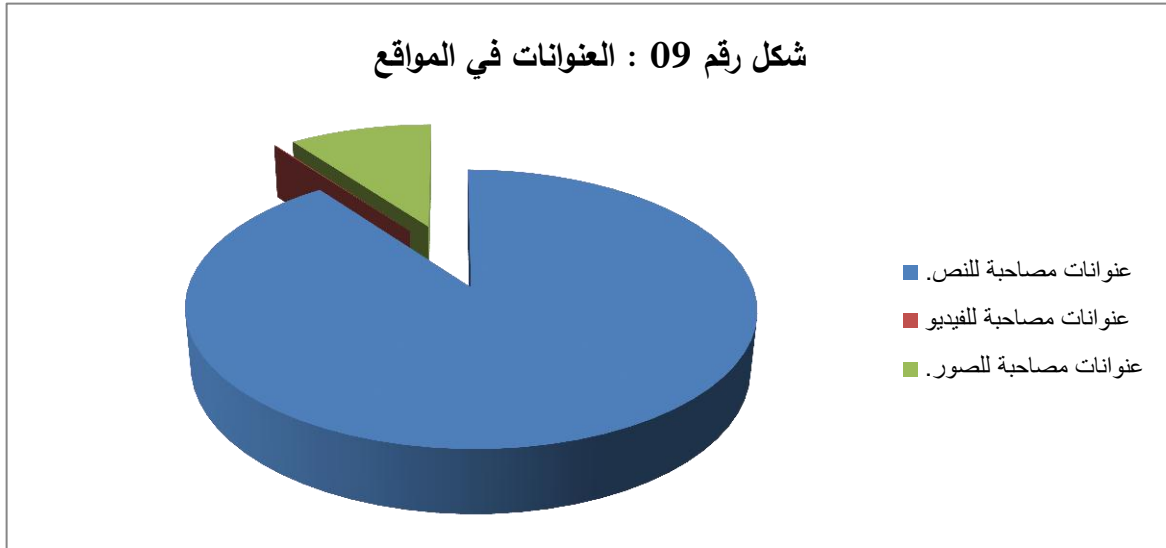
متوازياً مع مستطيل موقع اللافتة وأقل منه من ناحية العرض، ويحتل ثلث عرض الصفحة الرئيسية تقريبا وباقي صفحات الموقع ويتشكل من مجموعة عناوانات ثابتة تمثل بعض الصفحات فقط ويفصل رأس الصفحة عن الأجزاء الأخرى منها ومفرغ على أرضية ذات لون أزرق، تتوزع على مساحة مستطيل العنق عناوانات متراسة بانتظام يبلغ عددها (سبعة) عناوين تتوالى أفقياً هي العناوانات التي تشكل صفحات الأبواب الرئيسية التي يتكون منها الموقع، مكتوبة باللون الأبيض وأسلوب تقنيات الكمبيوتر في كتاب الخط، وهذه الصفحات هي: (غير مصنف - أيت أحمد- الاتفاقية الوطنية- الحزب الكشك- الوثائق- كل الأخبار).

جدول رقم 11 يمثل العنونات في الموقع:

المجموع		عنونات مصاحبة للصور		عنونات مصاحبة للفيديو		عنونات مصاحبة للنص		العنونات	
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	المواقع الحكومية	المواقع الحزبية
100	1843	2,71	50	0,16	3	97,12	1790	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
100	1033	7,16	74	0,87	9	91,96	950	موقع الحكومة البحرينية	
100	769	10,53	81	0,13	1	89,33	687	موقع الحكومة التونسية	
100	67	10,44	7	0	0	89,55	60	الحزب المصري الديمقراطي الإجتماعي	المواقع الحزبية
100	9030	10,52	950	0	0	89,47	8080	الحزب البحريني	
100	304	47,03	143	0	0	52,96	161	حزب FFS الجزائري	
100	13046	10,003	1305	0,09	13	89,89	11728	المجموع	



شكل رقم 09 : العنوانات في المواقع



يتضح لنا من الجدول رقم 11 الممثل لأنواع العنوانات داخل المواقع أن أعلى نسبة لها كانت من نصيب العنوانات المصاحبة للنص ب 89,89%، تلتها العنوانات المصاحبة للصور ب 10,03% وأخيرا وكأضعف نسبة احتلتها جملة العنوانات المصاحبة للفيديو ب 0,09% وهذا راجع لقلّة الفيديوهات بهذه المواقع.

وقد احتل موقع الحكومة الأردنية أعلى نسبة من حيث العنوانات المصاحبة للنص من جملة المواقع الست ب 97,12%، تلاه مباشرة موقع الحكومة البحرينية ب 91,96% وتقاربت النسب بين كل من موقع الحكومة التونسية، موقع الحزب الديمقراطي الاجتماعي المصري و كذا الحزب البحريني (وعد) بما يقارب 90% في حين احتل حزب FFS الجزائري آخر مرتبة ب 52,96% مقارنة بالعنوانات المصاحبة للصور و التي احتل فيها الحزب الجزائري المرتبة الأولى ب 47,03%، تلاه كل من موقع الحكومة التونسية موقع الحزب البحريني و كذا الحزب المصري بنسب متقاربة في حدود 10,50% تقريبا، وأخيرا موقعي الحكومة البحرينية و الأردنية على التوالي بنسب 7,16% و 2,71% و هذا راجع لقلّة الصور الموظفة داخل الموقعين.

هذا و اقتصر ظهور العنوانات المصاحبة للفيديو على المواقع الحكومية في حين انعدم ظهورها في المواقع الحزبية وجاءت الحكومة البحرينية في صدارة المواقع الحكومية بنسبة 0,87%، تلتها الحكومة الأردنية ب 0,16% وأخيرا الحكومة التونسية ب 0,13%.

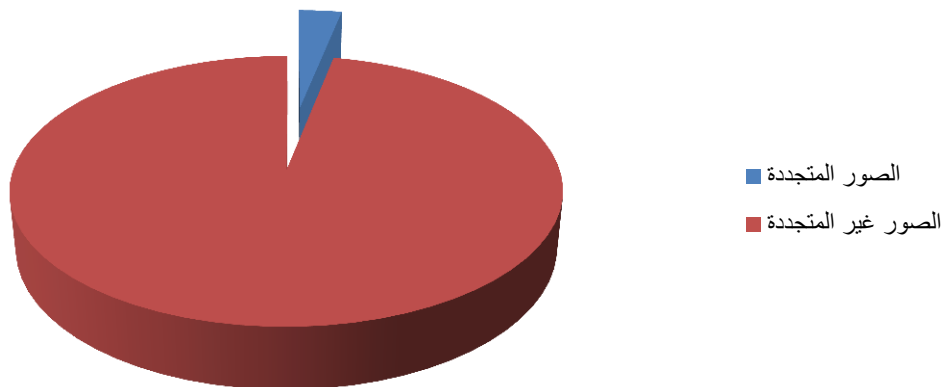
بقراءتنا لهذا الجدول نستنتج أن المواقع الحكومية أكثر استخداما للعنوانات المصاحبة للنص وهذا راجع لثراء مضمونها من حيث الدراسات و المقالات و النصوص المكتوبة، مقارنة بالمواقع الحزبية عكس استخدامها للعنوانات المصاحبة للصور والذي جاء بنسبة منخفضة مقارنة بالمواقع الحزبية التي أكثر من توظيف الصور الفوتوغرافية في محتواها، بينما قل استخدام العنوانات المصاحبة للفيديو بشكل عام واقتصر ظهورها على المواقع الحكومية فقط و بنسب ضعيفة جدا وهذا ما يدل على ضعف استخدام الفيديوهات داخل هذه المواقع؛ هذا وتعرف العنوانات على أنها عنصر جرافيكي مهم في بناء الصفحة وتكتب بحروف أكبر من حروف المتن، ولها أنواع عديدة منها: عنوان ممتد على عمود واحد وآخر ممتد على عمودين وعنوان يمتد على ثلاثة أعمدة، وهناك عنوان يمتد على أكثر من ثلاثة أعمدة، إضافة إلى عنوانات الأبواب الثابتة.

غالباً ما تكون العنوانات في مواقع عينتنا البحثية سواء أكانت رئيسية أو فرعية، مصاحبة لشريط فيديو أو صورة لموضوع من الموقع أو عنواناً مخصصاً لخبر ومقال، والعنوانات الرئيسية واضحة ومفهومة وتتسم بالسهولة وتعكس حقيقة ثابتة ولا تحتاج إلى أي جهد في التأويل أو التفسير.

## جدول رقم 12 يمثل أنواع الصور من حيث عنصر التجديد:

المجموع		الصور غير المتجددة		الصور المتجددة		الصور من حيث عنصر التجديد	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك		
100	50	98	49	2	1	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
100	74	94,59	70	5,4	4	موقع الحكومة البحرينية	
100	81	67,90	55	32,09	26	موقع الحكومة التونسية	
100	8	100	8	0	0	الحزب المصري	المواقع الحزبية
100	950	98,94	940	1,05	10	الحزب البحريني	
100	144	93,05	134	6,94	10	حزب FFS الجزائري	
100	1307	96,86	1266	3,13	41	المجموع	

شكل رقم 10 : أنواع الصور من حيث عنصر التجديد



يشير **الجدول رقم 12** إلى أن نسبة الصور غير المتجددة كانت أكبر من الصور المتجددة بـ 96,86%، حيث احتل كلا من الحزب المصري أعلى نسبة من حيث استخدام الصور غير المتجددة بـ 100% تلاه مباشرة الحزب البحريني بـ 98,94% فموقع الحكومة الأردنية بـ 98%، واقترب منه موقع الحكومة البحرينية بـ 94,59%، ثم موقع الحزب الجزائري بـ 93,05% وأخيراً موقع الحكومة التونسية بنسبة 67,90% باعتباره الموقع الأكثر تجديداً للأخبار ومن ثم الصور المرفقة لها، وهذا ما تؤكد نسبة الصور المتجددة فيه والتي احتلت الصدارة بـ 32,09%، تلاها موقع الحزب الجزائري بـ 6,94% فموقع الحكومة البحرينية بـ 5,4% فالحكومة الأردنية بـ 2% وأخيراً الحزب البحريني بـ 1,05%، بينما انعدمت الصور المتجددة تماماً في موقع الحزب المصري، مما يدل على أنه موقع ساكن لا يجدد محتواه إلا نادراً.

ويجب الإشارة إلى أن الحزب البحريني احتل الصدارة من حيث توظيفه للصور بغض النظر عن نوعيتها و ذلك بـ 950 صورة تلاه موقع الحزب الجزائري بـ 144 صورة فالحكومة التونسية بـ 81 صورة، أما الحكومة البحرينية فقد احتوى موقعها على 74 صورة، وجاء في المرتبة ما قبل الأخيرة موقع الحكومة الأردنية بـ 50 صورة، أما الحزب المصري فلم يحتوي إلا على 8 صور فقط.

والصورة هي عنصر جرافيك مهم في بناء صفحات الموقع، ولها تأثير مهم أيضاً في جذب انتباه القارئ للمضمون، لكن قراءتنا للجدول أعلاه تنبئ بضعف استخدام الصورة في المواقع الحكومية بالنظر لاستخدامها للنصوص المكتوبة مقارنة بالمواقع الحزبية والتي تتسم بطابعها الإخباري الذي عزز من عنصر استخدام الصورة.

**موقع الحكومة الأردنية:** لقد حرص مصمم الموقع على عرض 49 صورة فوتوغرافية ملونة ثابتة في جميع صفحات الموقع تقريباً تتعلق بعنوانات الموضوعات المنشورة، التي لا يتم استبدالها في اليوم باستبدال المواضيع ذات الصلة، والتي تبقى متاحة دائماً لمتصفح أرشيف الموقع، إضافة إلى صورتين

فوتوغرافيتين متجددتين في أعلى رأس الصفحة تتحركان ذاتياً وتباعاً خلال ثوانٍ مع تعليقات مختصرة تحت كل صورة، ويتم تغييرها إذا استدعت الضرورة حسب المتغيرات في الأحداث والأخبار، وهي عادة مرافقة لأبرز وأحدث الأخبار الهامة.

#### **موقع الحكومة البحرينية:** نفس الشيء بالنسبة لموقع الحكومة البحرينية والمتضمن ل 70 صورة

فوتوغرافية ملونة ثابتة في جميع صفحات الموقع تقريباً تتعلق بعنوانات الموضوعات المنشورة إضافة للصور المتعلقة بالأخبار في حين أن جلها عبارة عن صور توضيحية خصوصاً تلك المتعلقة بعرض الخدمات المتاحة في الموقع والتي لا يتم استبدالها في اليوم لأنها مقترنة بمواضيع ثابتة، والتي تبقى متاحة دائماً لمتصفح الموقع، إضافة إلى أربع صور فوتوغرافية متجددة تحت عنق الصفحة مباشرة تتحرك ذاتياً وتباعاً خلال ثوانٍ مع تعليقات مختصرة تحت كل صورة، ويتم تغييرها بصفة دورية حسب المتغيرات في الأحداث والمناسبات، وهي عادة مرافقة لأبرز الخدمات المتاحة في الموقع.

#### **موقع الحكومة التونسية:** لقد حرص مصمم الموقع على عرض 55 صورة فوتوغرافية ملونة ثابتة في

جميع صفحات الموقع تقريباً تتعلق بعنوانات الموضوعات المنشورة والتي لها علاقة مباشرة بالخدمات المتاحة في الموقع، إضافة إلى أهم المعلومات المتداولة والمقالات والدراسات المتعلقة عموماً بالفضاء الإلكتروني وأساسيات الحكومة الإلكترونية، التي لا يتم استبدالها في اليوم باستبدال المواضيع ذات الصلة، والتي تبقى متاحة دائماً لمتصفح الموقع وأرشيفه، إضافة إلى ستة وعشرين صورة فوتوغرافية متجددة واحدة منها في أعلى رأس الصفحة تتحرك ذاتياً وتباعاً خلال ثوانٍ مع تعليقات مختصرة تحتها ويتم تغييرها إذا استدعت الضرورة حسب المتغيرات في الأحداث والأخبار، أما بقية الصور فتتواجد في الصفحات الأخرى من الموقع وهي عادة مرافقة لأبرز وأحدث الأخبار الهامة و المتجددة بصفة دائمة والتي تتعلق بالحكومة الإلكترونية.

**موقع الحزب المصري:** تضمن الموقع عدد محدود من الصور و هذا راجع بالأساس إلى افتقار مضمونه من حيث المادة الموثقة والتي عادة ما تصاحبها الصور الفوتوغرافية فجاءت في مجملها صور ساكنة غير متجددة وهي ثمانية صور بما فيها الصور التوضيحية، في حين انعدمت الصور المتجددة وهذا راجع لعدم اهتمام القائمين على الموقع بتحديث الأخبار.

**موقع الحزب البحريني:** لقد حرص مصمم الموقع على عرض 940 صورة فوتوغرافية ملونة ثابتة في جميع صفحات الموقع تقريباً تتعلق بعنوانات الموضوعات المنشورة والتي لها علاقة مباشرة ببيانات الحزب إضافة إلى أهم المعلومات المتداولة والمقالات والتقارير والدراسات المتعلقة عموماً بالجوانب الاقتصادية الاجتماعية و السياسية، التي لا يتم استبدالها في اليوم باستبدال المواضيع ذات الصلة، و التي تبقى متاحة دائماً لمتصفح الموقع، إضافة إلى عشرة صور فوتوغرافية متجددة والمتمثلة في الصور التي تصحب الأحداث الآنية المتواجدة على الصفحة الافتتاحية للموقع، ويتم تغييرها إذا استدعت الضرورة حسب المتغيرات في الأحداث والأخبار.

**موقع الحزب الجزائري:** تضمن الموقع 134 صورة فوتوغرافية ملونة ثابتة في جميع صفحات الموقع تقريباً تتعلق بعنوانات الموضوعات المنشورة والتي لها علاقة مباشرة ببيانات الحزب إضافة إلى أهم المعلومات المتداولة و المقالات والتقارير وخصوصاً الأخبار و قد جاءت متشابهة من حيث الشكل إما في شكل مربعات أو مستطيلات بنفس الحجم، و التي تبقى متاحة دائماً لمتصفح الموقع، إضافة إلى عشرة صور فوتوغرافية متجددة والمتمثلة في الصور التي تصحب الأحداث الآنية المتواجدة على الصفحة الافتتاحية للموقع ويتم تغييرها كل بضع ثواني بصفة فورية.

## جدول رقم 13 يمثل أنواع الصور من حيث الديناميكية:

المجموع		الصور المتحركة		الصور الفوتوغرافية الثابتة		أنواع الصور (الديناميكية)		المواقع
		النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	
100	50	2	1	98	49	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية	
100	74	5,4	4	94,59	70	موقع الحكومة البحرينية		
100	81	19,75	16	80,24	65	موقع الحكومة التونسية		
100	8	12,5	1	87,5	7	الحزب المصري	المواقع الحزبية	
100	950	0	0	100	950	الحزب البحريني		
100	144	0,69	1	99,3	143	حزب FFS الجزائري		
100	1307	1,75	23	98,24	1284	Σ		

شكل رقم 11: أنواع الصور من حيث الديناميكية



ينتضح من الجدول رقم 13 أن نسبة الصور الثابتة في المواقع الست فاقت نسبة الصور المتحركة

حيث بلغت 98,24 %، في حين بلغت الصور المتجددة نسبة 1,75% فقد اقترب كلا من موقعي

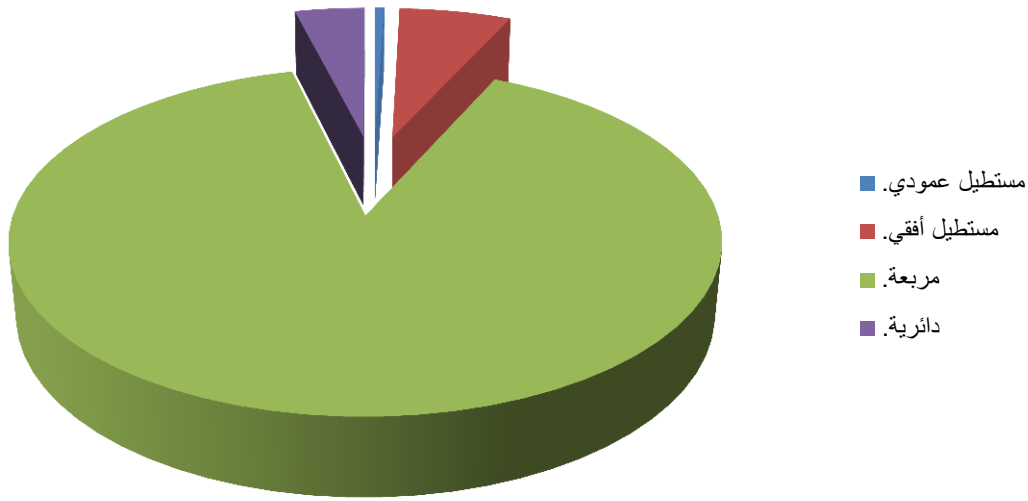
الحكومة الأردنية و الحزب الجزائري من حيث نسبة الصور الثابتة في حدود 98% تقريبا، في حين بلغت نسبتها في موقع الحزب البحريني 100% كما بلغت 94,59%، و 87,5 في الحزب المصري، وأخيرا موقع الحكومة التونسية ب 80,24% باعتبار أنه أكثر المواقع توظيفا للصور المتحركة بنسبة 19,75% تلاه الحزب المصري ب 12,5% ثم موقع الحكومة البحرينية ب 5,4%، فالحكومة الأردنية ب 2% وتذييل الترتيب الحزب الجزائري بصورة واحدة و نسبة تقدر ب 0,69%، وللاشارة أن جل الصور المتحركة كانت متواجدة بالصفحة الافتتاحية للمواقع وهي عادة صور تحتل عرض الصفحة تقريبا وتحمل إما إشهارا أو صور توضيحية أو تابعة لأحدث الأخبار.



جدول رقم 14 يمثل أنواع الصور من حيث الناحية الإخراجية (الشكل):

المجموع		دائرية		مربعة		مستطيل أفقي		مستطيل عمودي		أنواع الصور من حيث الشكل	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	المواقع	
100	50	0	0	56	28	42	21	2	1	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
100	74	27,02	20	64,86	48	5,4	4	2,7	2	موقع الحكومة البحرينية	
100	81	37,03	30	6,17	5	56,7	46	0	0	موقع الحكومة التونسية	
100	8	12,5	1	25	2	62,5	5	0	0	الحزب المصري الديمقراطي الاجتماعي	المواقع الحزبية
100	950	0	0	100	950	0	0	0	0	الحزب البحريني	
100	144	0	0	93,05	134	4,16	6	2,77	4	حزب جبهة القوى الاشتراكية FFS الجزائري	
100	1307	3,9	51	89,28	1167	6,27	82	0,53	7	Σ	

شكل رقم 12 : أنواع الصور من حيث الناحية الإخراجية (الشكل)



إن الصورة بمختلف أنواعها و أشكالها و موضوعاتها تستخدم في مواقع العينة، مما يشكل حضور عنصر أساسي من عناصر النشر ومن المعروف أن هناك بعض المواقع تقل فيها الصور، و تعتمد على النصوص، وأخرى تنشر الصور و النصوص بقدر متساو، وثالثة تعتمد على الصور كمكون أساسي وتتخذ الصور في مواقع العينة أشكالاً عديدة ومختلفة من الناحية الإخراجية، فمنها من تكون على شكل مستطيل أفقي، ومنها من تنحصر ضمن مستطيل عمودي، وبعضها تكون مربعة، والبعض الآخر مفرغة وأخرى دائرية، فقد تفوقت مواقع العينة من حيث استخدامها للصور مربعة الشكل بنسبة 89,28%، كما جاءت جملة الصور المفرغة في شكل مستطيل أفقي بنسبة 6,27% من الصور في العينة، تلتها مجموع الصور الدائرية الشكل بنسبة 3,9% وأخيراً تلك الصور المفرغة في شكل مستطيل عمودي بنسبة 0,53%.

وإذا قرأنا النتائج الخاصة بكل موقع على حدا نجد أن موقع الحزب البحريني احتل الصدارة من حيث توظيفه للصور مربعة الشكل بنسبة 100%، يليه الحزب الجزائري بـ93,05%، ثم موقع الحكومة البحرينية بـ64,86%، فموقع الحكومة الأردنية بـ56%، وتذييل الترتيب الحزب المصري بـ25%.

أما بالنسبة للدائرية فقد خلى كل من موقعي الحزبين الجزائري و البحريني و كذا موقع الحكومة الإلكترونية الأردنية من الصور الدائرية، في حين احتل موقع الحكومة التونسية المرتبة الأولى بـ37,03% تبعته الحكومة البحرينية بـ27,04%، و قد كانت في مجملها صور غرافيكس مرتبطة بأهم الخدمات الإلكترونية المتاحة على الموقع و أخيرا موقع الحزب المصري بـ12,5%.

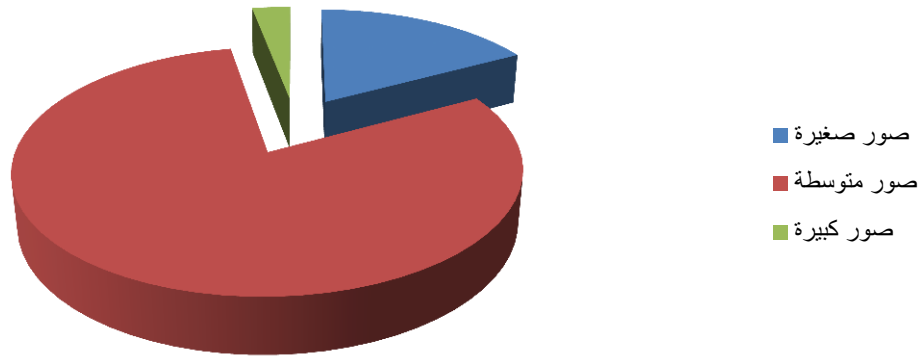
62,5% كانت نسبة الصور في شكل مستطيل أفقي بالنسبة لموقع الحزب المصري، تلاه موقع الحكومة التونسية بـ56,79% فالحكومة الأردنية بـ42% ثم الحكومة البحرينية بـ5,4% و أخيرا الحزب الجزائري بـ4,16%.

اقتصرت استخدام الصور المستطيلة في شكل عمودي على ثلاثة مواقع فحسب وجاءت وفق الترتيب التصاعدي كالتالي: موقع الحكومة الأردنية بـ2% و الحكومة البحرينية بنسبة 2,7% و كذا الحزب الجزائري بـ2,77%.

جدول رقم 15 يمثل أنواع الصور من حيث الناحية الإخراجية (الحجم):

المجموع		صور كبيرة		صور متوسطة		صور صغيرة		أنواع الصور من حيث الحجم	
								المواقع الحكومية	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك		
100	50	4	2	72	36	24	12	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
100	74	5,4	4	27,02	20	67,56	50	موقع الحكومة البحرينية	
100	81	38,27	31	30,86	25	30,86	25	موقع الحكومة التونسية	
100	8	12,5	1	62,5	5	25	2	الحزب المصري	المواقع الحزبية
100	950	0	0	100	950	0	0	الحزب البحريني	
100	144	0,69	1	5,55	8	93,75	135	حزب FFS الجزائري	
100	1307	2,98	39	79,87	1044	17,13	224	Σ	

شكل رقم 13 : أنواع الصور من حيث الناحية الإخراجية (الحجم)



تختلف أحجام الصور باختلاف النصوص المرافقة لها من حيث الأهمية، بصرف النظر عما إذا كانت هذه النصوص تتعلق بمواضيع ذات فائدة وحيوية، أو إخبارية مهمة وعاجلة، أو تغطية لأحداث ساخنة أو معلومات خاصة، أو خدمات الكترونية فتتقسم الصور في مواقع عينة الدراسة إلى ثلاث فئات من الأحجام وهي: فئة الصور الصغيرة التي تحتل مساحة عرض عمود واحد إلى عمودين، وفئة الصور المتوسطة التي تمتد على مساحة عرض من ثلاثة أعمدة إلى أربعة أعمدة، والفئة الأخيرة هي الصور الكبيرة التي تغطي مساحة عرض أكثر من أربعة أعمدة، ولا يسري ترتيب أحجام هذه الفئات الثلاث على الصور المدرجة تحت العناوانات التي تحتل مساحة أقل من عمود واحد في وسط وأسفل صفحات الموقع. وقد أظهرت الدراسة حسب **الجدول رقم 15** اهتماما كبيرا من قبل مصممي المواقع بالصور متوسطة الحجم و التي جاءت بنسبة 79,87%، تلاها تصميم الصور الصغيرة الحجم بـ 17,13% و أخيرا الصور الكبيرة الحجم بنسبة 2,98% و هي عادة ما تحتل الصفحات التمهيدية للمواقع و تتوزع على كامل عرض الصفحة.

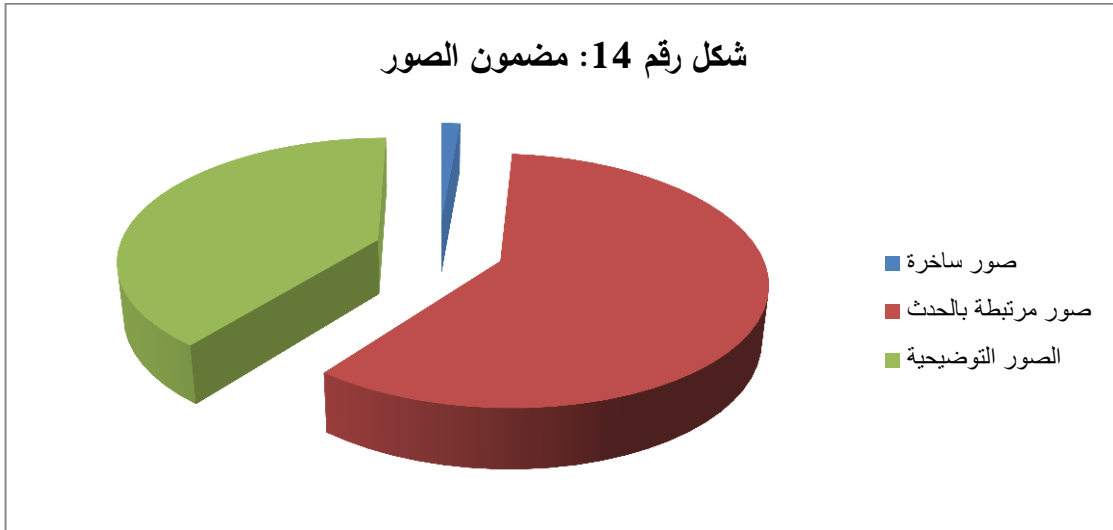
فقد احتل الحزب البحريني أعلى نسبة من حيث استخدامه للصور متوسطة الحجم بـ 100 %، تلتها الحكومة الأردنية بـ 72%، فالحزب المصري بـ 62,5% ثم الحكومة التونسية بـ 30,86%، وجاءت نسبة الصور في موقع الحكومة البحرينية 27,02%، وأخيرا الحزب الجزائري بـ 5,55%.

أما فيما يخص الصور الصغيرة الحجم فقد كثر استخدامها في موقع الحزب الجزائري ب 93,75% فحكومة البحرين ب 67,56%، وجاءت في حكومة تونس بنسبة 30,86%، في حين اقتربت النسبتين في كل من حكومة الأردن و الحزب المصري في حدود 24,5%، ولم يستخدم الحزب البحريني هذا النوع من الصور بتاتا.

في قراءتنا لنسب الصور الكبيرة الحجم و التي قل استخدامها بشكل عام في مواقع العينة حصلت تونس على أعلى نسبة في توظيفها لهذه النوعية من الصور ب 8,27 % فالحزب المصري ب 12,5%. بينما اقتربت الحكومة الأردنية من الحكومة البحرينية في النسبة التي قدرت بحوالي 5%، كما استخدمها الحزب الجزائري بصورة ضئيلة جدا بمعدل 0,69 %، و لم يستخدمها الحزب البحريني نهائيا لأنه ركز على استخدام الصور المتوسطة حيث حافظ على استخدام نفس الحجم .

جدول رقم 16 يمثل مضمون الصور:

المجموع		الصور التوضيحية (الغرافيكس)		صور مرتبطة بالحدث		صور ساخرة		مضمون الصور	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	المواقع	
100	50	84	42	16	8	0	0	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
100	74	27,02	20	72,97	54	0	0	موقع الحكومة البحرينية	
100	81	40,74	33	59,25	48	0	0	موقع الحكومة التونسية	
100	8	12,5	1	75	6	12,5	1	الحزب المصري الديمقراطي الاجتماعي	المواقع الحزبية
100	950	31,57	300	66,31	630	2,10	20	الحزب البحريني	
100	144	1,38	2	98,61	142	0	0	حزب FFS الجزائري	
100	1307	30,45	398	67,94	888	1,60	21	Σ	



وللصور في مواقع العينة البحثية أنواع عديدة منها: الصور الفوتوغرافية التي تجسد حالة زمنية محددة وواضحة، خصوصاً الصحفية منها التي أصبحت أكثر تعبير من القلم، وهناك العديد من الصور الصحفية حركت مشاعر الناس ، وبعضها أبهرت بجمالها وحيويتها آخرون، كذلك الصور الساخرة: التي تشمل (الكاريكاتير والكارتون) وهي الرسوم التي تصاحب بعض الموضوعات الطويلة كالقصص وباقي المواضيع الثقافية الأخرى، وأيضاً الرسوم التعبيرية، والرسوم التوضيحية التي تشمل الخرائط والرسوم البيانية، إضافة إلى رسوم الأبواب الثابتة وهي الرسوم التي تصاحب المواد التحريرية الثابتة في الصفحة ونلاحظ هنا بأن القائمين على تصميم هذه المواقع لم يعطوا الصدارة للصورة على حساب النص المكتوب بالرغم من اعتبارها الأداة الأولى والأعظم في التعبير، فمعظم مواقع العينة رجحت كفة النصوص المكتوبة على كفة الصورة.

وحسب الجدول رقم 16 فقد احتلت الصور المرتبطة بأحداث الصدارة في مواقع العينة البحثية حيث بلغت نسبتها 67,94%، تلتها مباشرة الصور التوضيحية ب 30,45% خصوصاً بالنسبة للمواقع الحكومية و أخيرا الصور الساخرة و التي جاءت بصورة قليلة جدا حيث بلغت نسبتها 1,60% .



وإذا تعمقنا في قراءة الجدول نجد أن المواقع الحزبية عموماً أكثر من استخدام الصور المرتبطة بالحدث نظراً لاهتمامها بأخبار الحزب ونشاطاته فجاء في الصدارة موقع الحزب الجزائري بـ 98,61% فالحزب المصري بـ 75% وأخيراً الحزب البحريني بـ 66,31% وهي نسب مرتفعة نوعاً ما مقارنة بالمواقع الحكومية التي تصدرت ترتيبها البحرين بـ 72,97%، تلتها تونس بـ 59,25%، وأخيراً الأردن بـ 16% حيث افتقر موقعها للطابع الإخباري والمعلوماتي واقتصرت معظم موضوعاتها على الخدمات المتاحة في الموقع.

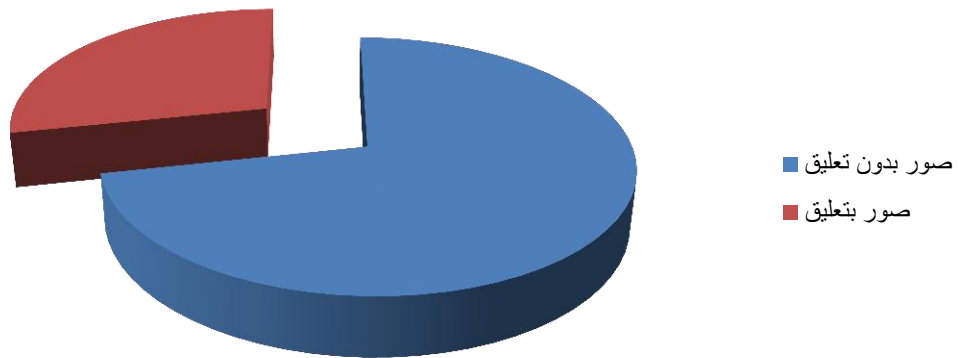
أما فيما يخص صور الجرافيكس فقد عمدت الأردن استخدامها في موقعها الإلكتروني بنسبة 84% تلتها تونس بـ 40,74%، فالبحرين بـ 27,02%، ربما يرجع هذا لكثرة اعتماد المواقع الحكومية على الخدمات الإلكترونية والتي تتطلب مرافقة موضوعاتها بصور توضيحية فقط، أما فيما يخص المواقع الحزبية فقد أكثر الحزب البحريني من توظيف صور الجرافيكس بنسبة 31,57% ثم الحزب المصري بـ 12,5% وأخيراً الحزب الجزائري بـ 1,38%.

بالنسبة للصور الساخرة لم تكن مهمة بالنسبة لمصممي المواقع الحكومية، حيث انعدمت تماماً في هذه المواقع وهذا راجع لتمييزها بالجدية لكونها ممثلة للهيئات العليا في هذه البلدان فلا تكثر بنقد النظام عبر رسوم الكاريكاتير الساخرة، كما انعدمت في موقع الحزب الجزائري أما الحزب المصري فاهتم بهذه النوعية حيث بلغت نسبتها 12,5%، كما استخدمها موقع الحزب البحريني بصورة محتشمة تقدر نسبتها بـ 2,10%.

## جدول رقم 17 يمثل أنواع الصور من حيث التعليق عليها:

المجموع		صور بتعليق		صور بدون تعليق		أنواع الصور من حيث التعليق عليها المواقع	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك		
100	50	42	21	58	29	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
100	74	27,02	20	72,97	54	موقع الحكومة البحرينية	
100	81	18,51	15	81,48	66	موقع الحكومة التونسية	
100	8	75	6	25	2	الحزب المصري الديمقراطي الاجتماعي	المواقع الحزبية
100	950	31,57	300	68,42	650	الحزب البحريني	
100	144	5,55	8	94,44	136	حزب FFS الجزائري	
100	1307	28,3	370	71,69	937	المجموع	

شكل رقم 15 : أنواع الصور من حيث التعليق عليها

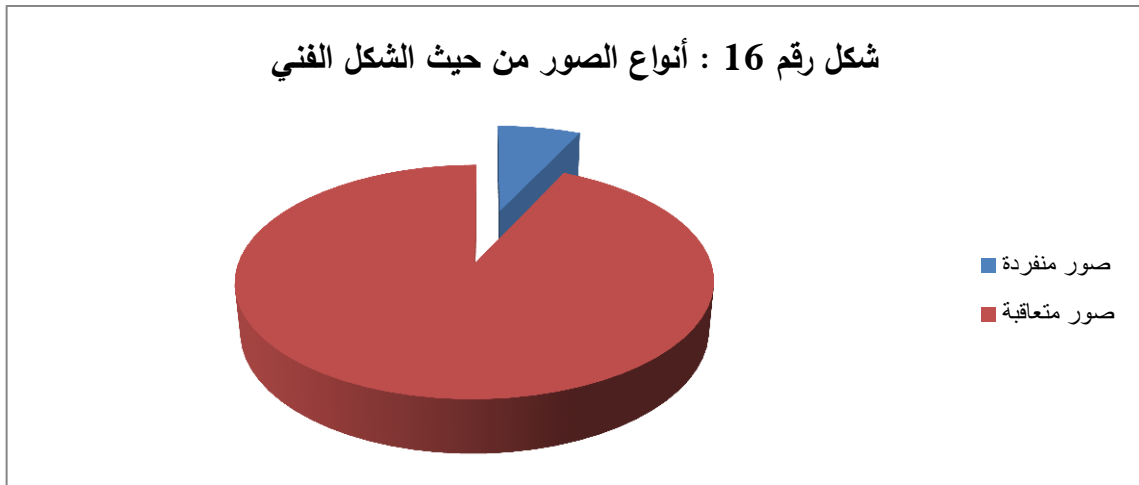


صحيح أن الصورة الواحدة أكثر تعبيراً من ألف كلمة، ولكن لا يمكن للصورة وحدها أن توضح نفسها دائماً، ما لم يكون هناك تعليقاُ مصاحباً لها، والغرض من التعليق على الصور من شأنه أن يوسع أفق الناظر ويدعم إدراكه البصري، ويضاعف في النهاية ما تقوله الصورة، والتعليق في مواقع العينة هو ذلك الكلام المصاحب للصور في صفحات المواقع، والذي يتخذ مواقع مختلفة من الناحية الإخراجية، فيكتب أحياناً أسفل الصورة، وأحياناً أخرى يكتب يمين أو يسار الصورة، وفي بعض الأحيان مفرغ داخل الصور وهناك صور لا تحتاج إلى توضيح فلا تعليق عليها، وقد استخدم المخرجين أقصر الجمل وأكثرها إيقاعاً وجعلوا من اللقطات ملهماً للكلمات، والربط بينهما لإيصال الرسالة بصورة متماسكة.

وحسب الجدول رقم 17 فقد رجحت كفة الصور المجردة من التعليق بنسبة 71,69% عن تلك المرفقة بتعليق ب 28,3%، فقد سجل الحزب الجزائري أعلى نسبة من حيث توظيف الصور بدون تعليق بنسبة 94,44%، تلتها تونس ب 81,48% فالبحرين ب 72,97%، و اقتربت نسبي الأردن و الحزب البحريني حيث بلغت الأولى 58% و الثانية 68,42%، في حين سجل الحزب المصري أضعف نسبة هي 25% ، بالمقابل سجل أعلى نسبة من حيث توظيفه للصور المعلق عليها بنسبة 75%، تلتها الأردن ب 42%، فالحزب المصري ب 31,57%، ثم البحرين ب 27,02%، و تذييل الترتيب الحزب الجزائري ب 5,55% فقط هذا راجع لكثرة الأخبار و المقالات فيه و التي تكون عادة مرفقة بعناوين لا تستدعي التعليق على الصورة.

## جدول رقم 18 يمثل أنواع الصور من حيث الشكل الفني:

المجموع		صور متعاقبة		صور منفردة		أنواع الصور من حيث الشكل الفني المواقع	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك		
100	50	88	44	12	6	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
100	74	94,59	70	5,4	4	موقع الحكومة البحرينية	
100	81	27,16	22	72,83	59	موقع الحكومة التونسية	
100	8	0	0	100	8	الحزب المصري	المواقع الحزبية
100	950	100	950	0	0	الحزب البحريني	
100	144	90,27	130	9,72	14	حزب FFS الجزائري	
100	1307	93,03	1216	6,96	91	Σ	



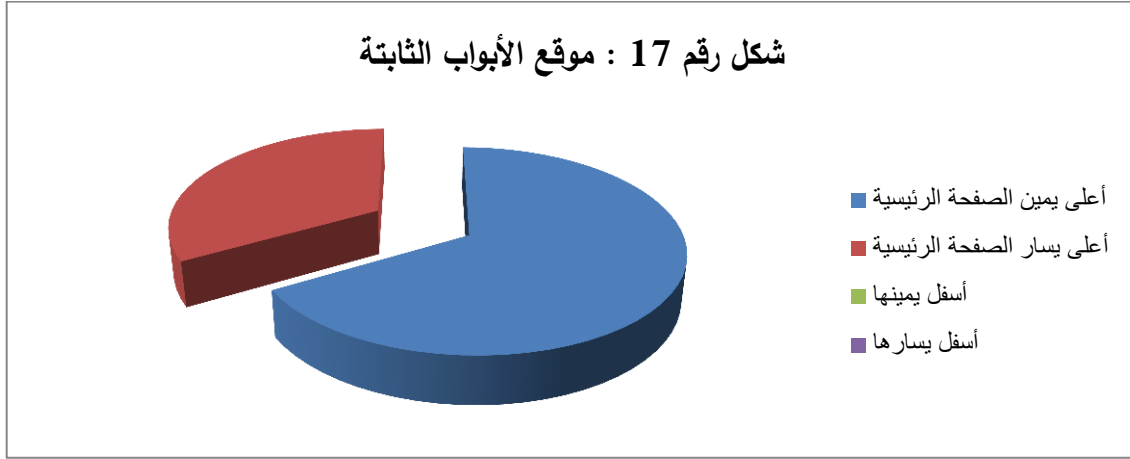
حسب الجدول رقم 18 فإن الصور في المواقع المدروسة إما أن تكون صورة منفردة أو سلسلة من

الصور، أو على شكل مشهد متعاقب يرافقه تعليق في بعض الأحيان، وقد فاقت نسبة الصور المتعاقبة

ب 93,03% تلك التي تظهر بشكل منفرد ب 6,96% في كل المواقع المدروسة تقريبا ما عدا موقع الحكومة التونسية الذي بلغت فيه نسبة الصور المنفردة 72,83% مقارنة بالصور المتعاقبة ب 27,16% و كذا الحزب البحريني الذي اقتصر صورته على الظهور بشكل منفرد، أما بالنسبة لبقية المواقع فقد احتلت البحرين الصدارة بنسبة 94,59% صور متعاقبة و 5,4% صور منفردة، و الحزب الجزائري ب 90,27% صور متعاقبة و 9,72% صور منفردة، أما الأردن فسجلت نسبة 88% للصور المتسلسلة و 12% للصور المنفردة و أخيرا حزب البحرين الذي اقتصر توظيفه على الصور المتسلسلة فحسب و بهذا نستنتج أن المواقع المدروسة نوعت من استخدام الصور فهناك من حبذت توظيف النوعين بفارق النسب طبعاً و هناك من اقتصر استخدامها على نوعية من الاثنين كالحزب المصري و البحريني، لكن في العموم فقد غلب طابع الصور المتعاقبة على تلك المنفردة.

#### جدول رقم 19 يمثل موقع الأبواب الثابتة:

المجموع		أسفل يسارها		أسفل يمينها		أعلى يسار		أعلى يمين		الأبواب الثابتة المواقع
		ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	المواقع الحكومية
100	3	0	0	0	0	33,33	1	66,66	2	
100	3	0	0	0	0	33,33	1	66,66	2	المواقع الحزبية
100	6	0	0	0	0	33,33	2	66,66	4	Σ



يشير **الجدول رقم 19** إلى موقع الأبواب الثابتة داخل المواقع المدروسة، فقد بلغت نسبة الأبواب التي تقع أعلى يمين الصفحة الرئيسية بـ 66,66%، و تلك التي تقع أعلى يسارها بـ 33,33%، في حين انعدم وجودها في أسفل الصفحة سواء على اليمين أو اليسار، وسنشرح كل موقع على حدة للتعلم أكثر في الوصف والتحليل للأبواب الثابتة.

**موقع الحكومة الأردنية:** وقد احتلت الأبواب الثابتة به أعلى يمين رأس الصفحة، وهي المواد التحريرية التي لها مكان ثابت في صفحات الموقع، والتي تشمل على معظم الصفحات الهامة المتمثلة في العنق وهي: الصفحة الرئيسية التي تتضمن عناوانات وزوايا وأبواباً متنوعة، وصفحة -عن الأردن- والمتضمنة لمعلومات حول المملكة الهاشمية الأردنية، نظام الحكم بها، علمها، التنوع السكاني، المساحة و المناخ...، تليها صفحة "مؤسسات و هيئات حكومية" تضم أربع أيقونات خاصة برئاسة الوزراء الوزراء، الوزارات والمؤسسات التابعة و كذا الدوائر الحكومية الأخرى، وتنفرد صفحة "الخدمات الإلكترونية" بكل ما يهم المواطنين من خدمات متاحة على الخط مباشرة و التي توفر عنهم عناء التنقل لمختلف الجهات الإدارية من أجل الإجراءات الخاصة بكل جهة، أما المهتمين بالأخبار فقد خصصت لهم صفحة "مركز الإعلام" تطلعهم على أهم الأخبار و البيانات الصحفية المتعلقة بعالم الحكومة الإلكترونية وتطورات الثورة التكنولوجية وآخر ما توصل إليه العالم في كافة المجالات التقنية، وأخيراً خصصت صفحة "الأسئلة المتكررة"، ويتم اختيارها تبعاً للجهة الحكومية.

## موقع الحكومة البحرينية: الأبواب الثابتة احتلت أعلى يمين رأس الصفحة الرئيسية فالصفحة

الرئيسية تضمنت عنوانات وزوايا وأبواباً متنوعة، أما صفحة -كلمة المسؤولين- والتي تضم أهم خطابات المسؤولين في مملكة البحرين و كذا الرئيس التنفيذي للحكومة الإلكترونية، تتضمن معلومات عن بعض المبادرات و الإنجازات الهامة التي قامت بها الحكومة الإلكترونية في مملكة البحرين، تليها صفحة -عن الحكومة الإلكترونية - وتحتوي نظرة شاملة عن أهداف البوابة و استراتيجياتها و قنواتها، و صفحة -أخبار الحكومة- و هي نظرة شاملة لأهم الأحداث المتعلقة بالحكومة و منديات الحكومة الإلكترونية البحرينية و أهم النشاطات التي تقوم بها، إضافة إلى صفحة -كيف يمكنني- والتي تعنى بتقديم خطوات مفصلة حول كيفية استخدام الخدمة المتوفرة في صفحة إطلاق الخدمة، كما تقوم في هذا القسم بتوفير بعض الأفلام الإرشادية و الملفات القابلة للطباعة عن بعض الخدمات و الأنظمة الأكثر استخداماً وتعتبر صفحة -مدونة الحكومة الإلكترونية- زاوية تفاعلية تطرح فيها القضايا و الموضوعات ذات صلة بالخدمات الحكومية الإلكترونية، لتبادل وجهات النظر بشأنها بين المواطنين و المسؤولين، كما تعتبر هذه المدونة مساحة حرة للجميع لإبداء الرأي و طرح الموضوعات، انطلاقاً من التزام المسؤولين عليها بالاستماع إلى آراء و اقتراحات الجميع و استلام الملاحظات بشأن سياسات الحكومة و مبادراتها ، كما تتفرد صفحة - التشريعات و القوانين - باستعراض أحدث التشريعات في المملكة الصادرة عن هيئة التشريع و الإفتاء القانوني، وللإطلاع على معلومات حول أهم الوزارات بالمملكة يرجى النقر على أيقونة -الوزارات و المؤسسات الحكومية- و التي تضم أرقام الهواتف و العناوين التقليدية و الإلكترونية لمختلف هذه الهيئات، بالإضافة إلى زوايا أخرى هي عبارة عن إيقونات ثابتة متسلسلة ومتتابعة من اليمين إلى اليسار، هذه الصفحات هي أربع أبواب ثابتة شكلت عنق الموقع متمثلة في- الأفراد- الأعمال - الحكومة - الزوار- و اهتمت بكل ما يتعلق بالخدمات المتواجدة عن بعد داخل الموقع.

**موقع الحكومة التونسية:** تواجدت الأبواب الثابتة بهذا الموقع أعلى يسار الصفحة الرئيسية، وأعلى يمينها، و تتكون الأبواب الثابتة في صفحة موقع الحكومة التونسية من عدة صفحات متنوعة تختلف فيما بينها من حيث الشكل والمضمون، فمنها من تحتوي على مواد إخبارية تحريرية بعضها موجزة وأخرى مفصلة مثل صفحة (الأخبار)، وأخرى تطلع الزائر على أهم المعلومات الأساسية للموقع مثل صفحة (اتصل بنا)، وقد خصص الموقع صفحات أخرى تتناول (أهم الأسئلة المتوافرة) التي تتبادر لذهن القارئ أثناء تجواله بين صفحات الموقع، وتسجيل أبرز الملاحظات التي يسترشد بها المتابع والتوقف عند أهم الروابط والصفحات ، وللاطلاع على أهم المواضيع التي سبق عرضها في الأيام و الشهور الفارطة يمكن تصفح باب (الأرشيف) ، إضافة إلى صفحة (مساعدة) و التي تمكن المتصفح من معلومات و نصائح تسهل عليه عملية الإبحار في الموقع و الاستفادة من الخدمات التي تسديها الحكومة على الخط، تحميل وثائق PDF، تشغيل و تنزيل ملفات الفيديو و طباعة الوثائق، كما خصصت إدارة الموقع صفحات لجملة الخدمات المتوفرة في الموقع مثل: (للإدارة-للمواطن-للأعمال- للتونسيين بالخارج-لزوار تونس- للمجتمع المدني).

**موقع الحزب المصري الديمقراطي الاجتماعي:** تتكون الأبواب الثابتة التي تتوزع في شريط يعتلي يمين رأس الصفحة في موقع الحزب المصري من عدة صفحات متنوعة تختلف فيما بينها من حيث الشكل والمضمون، فمنها من تحتوي على مواد إخبارية تحريرية متعلقة بأخبار الحزب و نشاطاته مثل صفحة (فعاليات الحزب ) وهي عبارة عن باب بمجرد النقر عليه تظهر لنا ثلاث أيقونات متراسة بشكل عمودي تتضمن أولها أخبار الحزب، أما الثانية فجاءت تحت عنوان بيانات الحزب، بينما تقدم لنا الثالثة أهم التواريخ و المواعيد وهي عبارة عن أجندة للأحداث، وأخرى تطلع الزائر على أهم المعلومات الأساسية للحزب مثل صفحة: (عن الحزب) و هي الأخرى تشكل لنا بابا بمجرد الضغط عليه تظهر لنا ست أيقونات موزعة حسب الترتيب: تاريخ الحزب و مواقفه-الأهداف-المبادئ-رئيس الحزب-الأمانات



الجغرافية و أخيرا المكتب التنفيذي، وصفحات يغلب عليها طابع التخصص مقترنة بشعار الحزب مثل صفحة: (الديمقراطية الاجتماعية) و المتضمنة لعناوين فرعية متعلقة ب: ماهية الديمقراطية الاجتماعية-دراسات و مقالات حول الديمقراطية بأقلام بعض المنظرين، و أخيرا صفحة (اتصل بنا) والتي تعنى بأرقام و تليفونات تخص الموقع.

### موقع جمعية العمل الوطني الديمقراطي - وعد- البحرينية: تتكون أبوابها الثابتة المتواجدة على

كامل عرض الصفحة من الجهة العلوية من ست صفحات متنوعة تختلف فيما بينها من حيث الشكل والمضمون، فمنها من تحتوي على مواد إخبارية تحريرية بعضها موجزة وأخرى مفصلة مثل صفحة (الأخبار) تظم قائمة المواضيع العديد من الصفحات الفرعية والآلاف من الأخبار المتنوعة حسب تواريخ صدورها، وصفحات أخرى متخصصة في التغطيات مثل صفحة (تقارير)، أو في الأخبار المتعلقة بالحزب فقط مثل صفحة (بيانات)، وأخرى تطلع الزائر على أهم المعلومات الأساسية للموقع مثل صفحة (من نحن) و هي عرض موجز لأهم مبادئ الحزب، رؤيته و رسالته المتمثلة في تكريس المواطنة و ضمان سيادة الشعب و حقوقه و تعزيز الحريات العامة و المساواة و العدالة الاجتماعية و نبذ كافة أشكال التمييز و الطائفية، كما تتضمن صفحات أخرى أهم المعلومات عن الموقع مثل صفحة (اتصل بنا)، وصفحات يغلب عليها طابع تثقيفي، تتضمن جملة من الموضوعات في شتى الميادين الإقتصادية السياسية، الاجتماعية و الدينية...مثل صفحة (المقالات).

### موقع جبهة القوى الاشتراكية FFS الجزائري: ترتكز الأبواب الثابتة لهذا الموقع في أعلى يمين

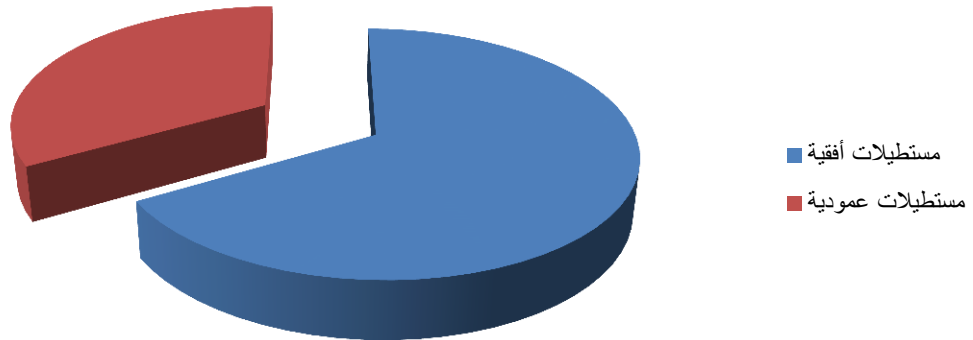
الصفحة الرئيسية وتشتمل على معظم الصفحات الهامة المتمثلة في العنق وهي: الصفحة الرئيسية التي تتضمن عنوانات وزوايا وأبواباً تصب كلها في نفس المضمون المتعلق بأخبار الحزب و بياناته، صفحة (آيت أحمد) التي تهتم بحوارات، خطابات و نصوص و رسائل متعلقة بالأمين العام للحزب آيت أحمد تليها صفحة (الاتفاقية الوطنية) و تظم أرشيف ما يتعلق بتقارير الحزب و اتفاقاته، و صفحة (الحزب)

الشاملة لأهم نشاطات الحزب في كافة أنحاء الوطن و التي تحيلنا لنفس مضمون صفحة ( الكشك )  
وصفحة (كل الأخبار)، وتتفرد صفحة (الوثائق) بعرض أهم وثائق وبيانات الحزب .

**جدول رقم 20 يمثل الأبواب الثابتة من ناحية الشكل:**

المجموع		مستطيلات عمودية		مستطيلات أفقية		الأبواب الثابتة المواقع
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	المواقع
100	3	33,33	1	66,66	2	الحكومية
100	3	33,33	1	66,66	2	المواقع الحزبية
100	6	33,33	2	66,66	4	Σ

شكل رقم 18 : الأبواب الثابتة من ناحية الشكل



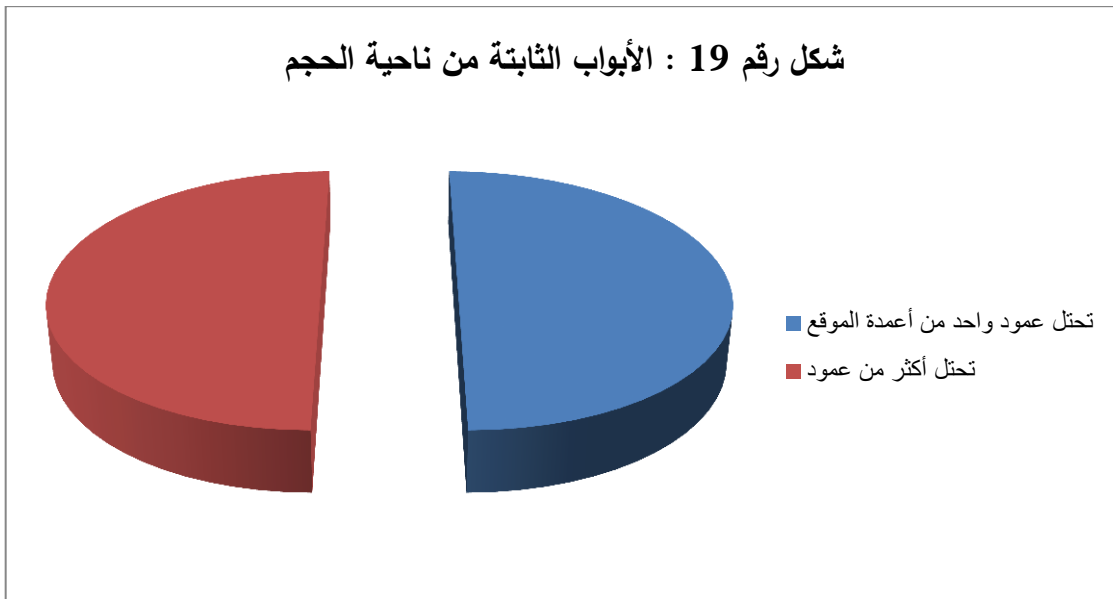
لدى قراءتنا للجدول أعلاه نجد أن جل عنوانات الأبواب الثابتة في المواقع الحكومية تقع ضمن مستطيلات أفقية امتدت على كامل عرض الصفحة تقريبا، إضافة إلى موقع الحكومة البحرينية الذي أضاف سلسلة أخرى من الأبواب الثابتة تراصت بشكل عمودي في يمين وسط الصفحة الافتتاحية، ونفس الحال بالنسبة لعنوانات المواقع الحزبية التي وقعت كلها ضمن مستطيلات أفقية إضافة إلى موقع الحزب

الجزائري الذي أضاف هو الآخر عنوانات وقعت متسلسلة في العمود الأيسر من الصفحة، والأبواب الثابتة إذن تقع ضمن إطارات أفقية وعمودية محكمة الإغلاق في يسار و يمين صفحات الموقع وبالضبط أسفل المساحة المخصصة للمفردات المندرجة تحت اسم الشعار لكل موقع و في عمود متسلسل، وأخذ بعضها شكل المربعات والبعض الآخر شكل المستطيلات.

### جدول رقم 21 يمثل الأبواب الثابتة من ناحية الحجم:

المجموع		تحتل أكثر من عمود		تحتل عمود واحد من أعمدة الموقع		الأبواب الثابتة المواقع
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	
100	3	66,66	2	33,33	1	المواقع الحكومية
100	3	33,33	1	66,66	2	المواقع الحزبية
100	6	50	3	50	3	Σ

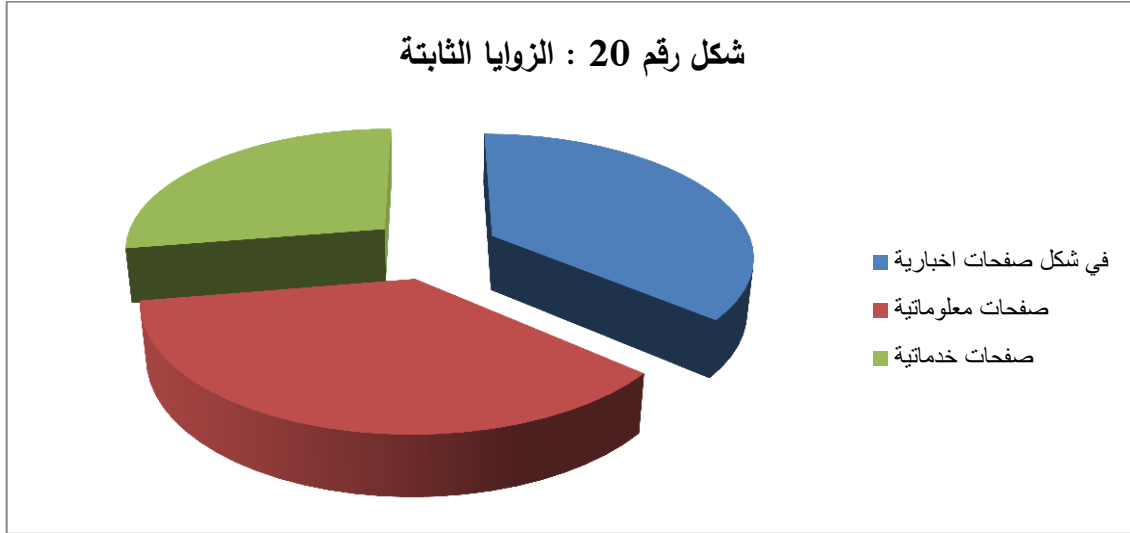
شكل رقم 19 : الأبواب الثابتة من ناحية الحجم



يسعى القائمون على المواقع المدروسة من خلال الجدول رقم 21 إلى إرضاء كافة الأذواق وتلبية رغباتهم واهتماماتهم، وذلك من خلال توزيع مساحة الموقع على العديد من الصفحات والزوايا والأبواب والعنوانات والصور، وتحلل الأبواب الثابتة في الموقع مساحة لا بأس بها تصل إلى ثلث مساحة الموقع تقريباً، وتمتد في المواقع الحكومية على مساحة عمودين في كل من موقع الحكومة البحرينية و التونسية ممتدة أفقياً و كذا عمودياً من شريط العنق حتى أسفل صفحات الموقع، في حين تمتد على مساحة عمود واحد في موقع الحكومة الأردنية، أما فيما يخص المواقع الحزبية فكان العكس بالنسبة للمواقع الحكومية فقد احتل موقعين عمود واحد هما الحزب المصري و البحريني، في حين احتلت الأبواب الثابتة في موقع الحزب الجزائري عمودين؛ وبهذا تكون النسب قد تساوت بين مواقع العينة بحيث أن 50% منها احتلت أبوابها الثابتة مساحة عمود واحد، و 50% المتبقية احتلت مساحة عمودين.

جدول رقم 22 يمثل الزوايا الثابتة :

المجموع		صفحات خدماتية		صفحات معلوماتية		في شكل صفحات إخبارية		المواقع	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	الزوايا الثابتة	
100	8	62,5	5	25	2	12,5	1	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
100	6	66,66	4	16,66	1	16,66	1	موقع الحكومة البحرينية	
100	11	54,54	6	36,36	4	9,09	1	موقع الحكومة التونسية	
100	14	0	0	78,57	11	21,42	3	الحزب المصري الديمقراطي الإجتماعي	المواقع الحزبية
100	6	16,66	1	50	3	33,33	2	الحزب البحريني	
100	13	0	0	0	0	100	13	حزب FFS الجزائري	
100	58	27,58	16	36,2	21	36,2	21	Σ	



حسب الجدول رقم 22 ، فإن الزوايا الثابتة التي جاءت في شكل صفحات معلوماتية تساوت نسبتها مع تلك التي جاءت في شكل صفحات إخبارية ب 36,2%، أما الزوايا في شكل صفحات خدمتية فاحتلت المرتبة الأخيرة بنسبة 27,58%.

أما إذا قرأنا النسب بالنسبة للمواقع الحكومية على حدا، فنجدها سجلت تفوقا للزوايا في شكل صفحات خدمتية على باقي الأنواع الأخرى من الزوايا بالنسب التالية: موقع الحكومة البحرينية ب 66,66% الحكومة الأردنية ب 62,5%، والتونسية ب 54,54%؛ تليها الصفحات المعلوماتية ب 25 بالمائة بالنسبة للحكومة الأردنية، 36,36% للحكومة التونسية وتساوت في موقع الحكومة البحرينية الزوايا في شكل صفحات إخبارية مع الصفحات المعلوماتية بنسبة 16,66%؛ في حين سجلت كلا من الأردن وتونس ضعف في استخدام الزوايا الإخبارية بنسب 12,5% و 9,09% على التوالي و هذا إن دل على شيء إنما يدل على أنها مواقع ذات طابع خدماتي، تفتقر للأخبار و الأحداث الآتية.

بالموازاة من ذلك فقد سجلت المواقع الحزبية افتقارها للزوايا في شكلها أخدماتي بالنسبة لموقعي الحزب المصري والجزائري في حين سجل الحزب البحريني نسبة قدرت ب 16,66% وهي نسبة محتشمة. وقد احتلت الزوايا المعلوماتية الصدارة بالنسبة للمواقع الحزبية ب 78,57% للحزب المصري و 50% للحزب البحريني، في حين انعدمت تماما في الحزب الجزائري حيث تفوقت الزوايا الإخبارية في

الموقع بنسبة 100% مما يدل على أنه موقع إخباري محض يهتم بأخبار و نشاطات الحزب، تلاه الحزب البحريني ب 33,33%، و أخيرا الحزب المصري ب 21,42%، وبالتالي يمكن أن نحكم على أن هذه المواقع يغلب عليها الطابع المعلوماتي و الإخباري.

### موقع الحكومة الأردنية: الزوايا الثابتة هي عبارة عن عناونات لصفحات متخصصة ومواضيع

متنوعة ضمن إطارات متقدمة ومساحة إعلانات وجداول ونسب محددة وإيقونات ثابتة، وعادة ما تحتل إحدى زوايا صفحات الموقع مثل تلك التي اصطفت من أعلى إلى أسفل يمين الصفحة الرئيسية و هي: وظائف شاغرة، ما الجديد، موقع الإعلانات الحكومي، اسأل الحكومة، مركز الاتصال الوطني، خدمات الرسائل القصيرة، الدليل الحكومي، برنامج الحكومة الإلكترونية، تطبيقات الموبايل، البيانات المفتوحة الدستور الأردني، مبادرات ملكية، مواقع غير مرغوبة وتلك التي تواجدت على يسار الصفحة متمثلة في: إبقى على تواصل، استطلاع، موقع جلالة الملك عبد الله، موقع جلالة الملكة رانيا، رسالة عمان وبرنامج BRIDGE الإعلانات الموجودة أسفل العنق و الصور المرفقة لهذه الزوايا، مع تواجد شريط أفقي في ذيل الصفحة كتب عليه بينط صغير يتضمن هو الآخر جملة من الزوايا الثابتة متمثلة في: مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني، شروط الاستخدام، سياسة السرية، خريطة الموقع، اتصل بنا، سياسات الحكومة، مع أيقونة البحث و التسجيل في الموقع و المتواجدة أعلى يسار الصفحة.

هذه الزوايا الثابتة وضعها المخرج ضمن إطارات أفقية وعمودية محكمة الإغلاق، أخذ بعضها شكل

المربعات والبعض الآخر شكل المستطيلات لكي تجذب انتباه القراء.

### موقع الحكومة البحرينية: وقد جاءت معظم الزوايا الثابتة الخاصة بالموقع متراصة فوق بعض بشكل

عمودي بداية بأيقونة محرك البحث، فشريط الإعلانات الإلكتروني، ثم زاوية تواصل (النظام الوطني للمقترحات و الشكاوى، زاوية تسجيل دخول موحد لخدمات الحكومة الإلكترونية(دخول سهل و آمن) فأيقونة البحث، خدمات مختارة، زاوية تابعوننا عبر مواقع التواصل الاجتماعي، معلومات مفيدة، استطلاع

متجر التطبيقات، منصة البيانات المفتوحة، برنامج قدرات للتدريب الإلكتروني، زاوية نظام التراخيص التجارية، أيقونة بوابات الحكومة الإلكترونية (دول مجلس التعاون الخليجي)، الحماية البيئية، البحرين 2030، البحرين وجهة ملائمة للأعمال.

إضافة إلى شريطين أفقيين تراصت فيهما الزوايا الواحدة جنب الأخرى، واحد أعلى الصفحة الرئيسية وضم أيقونة تسجيل الدخول، أحوال الطقس، التواريخ و التوقيت، و اللغة الإنجليزية.

أما الثاني فتذيل الصفحة و يضم: سياسة الخصوصية، شروط الاستخدام، البيان القانوني، ميثاق العملاء، سهولة الوصول، خريطة الموقع، اتصل بنا، اشتراك، المشاركة الإلكترونية، إحصائيات البوابة وأخيرا سياسة الربط.

**موقع الحكومة التونسية:** وقد تراصت هي الأخرى على جانبي الصفحة الرئيسية وتضمن الشريط العمودي الموجود على يمين صفحة البداية الزوايا التالية: (الحكومة) والتي تضم معلومات عن الوزارات وأعضاء الحكومة ولتصفح مواقع أخرى و وضعت تحت تصرف المواطن أيقونة (دليل المواقع)، زاوية (مراجع) وتضم الرائد الرسمي - أدلة توجيهية - معطيات إحصائية، زاوية (إرشادات السفر) وتظم أوقات الطيران - أوقات البواخر - أوقات القطارات - أوقات السفرات بين المدن، زاوية (التصويت السريع) مناظرات الدخول إلى الوظيفة العمومية، بوابة التشريع تونس، البيئة و التنمية المستدامة، النشرة الإخبارية الإلكترونية.

أما الشريط العمودي الموجود على يسار الصفحة فقد احتوى على : زاوية أهم الأخبار، خدمات عبر الهاتف الجوال، زاوية ( الإدارة الإلكترونية) و ضمت: برنامج الإدارة الإلكترونية- إستراتيجية الإدارة الإلكترونية- الإطار القانوني، زاوية الاتصال و الإرشاد الإداري، (الخدمات الإدارية عن بعد) و شملت: خدمات التشغيل- خدمات اجتماعية- خدمات المالية و الجباية- تصفح حسب المواضيع- قائمة شاملة



للخدمات، أيقونة (فضاؤك) و تضمنت: أسئلة و إجابات- مراسلاتكم- مكاتب العلاقات مع المواطنين- رأيك في هذه البوابة، وأخيرا زاوية للتواصل معنا عبر الشبكات الاجتماعية.

على غرار الموقعين السابقين تضمن موقع الحكومة التونسية هو الآخر شريط أفقي أسفل الصفحة الرئيسية تضمن الأتي: اتصل بنا- إحصائيات الموقع- بيان الخصوصية- خارطة الموقع.

موقع الحزب الديمقراطي الاجتماعي المصري: لم يحتوي موقع الحزب الديمقراطي الاجتماعي

المصري على زوايا ثابتة إلا أيقونة تحميل لائحة الحزب.

موقع جمعية العمل الوطني الديمقراطي-وعد- البحرينية: و تضمنت أحدث الأخبار و التي تضم

آخر خمسة أخبار، زاوية ساهم معنا و أرسل خبر-صور-مقال، أسفل منها تتواجد زاوية حوار وعد و هي عبارة عن مساحة حوار حر و متجدد، زاوية الأرشيف، وأخيرا زاوية اشترك.

موقع حزب جبهة القوى الاشتراكية الجزائري: و تتمثل في زاوية البحث، أحدث التدوينات، أيقونة

أحدث التعليقات، زاوية الأرشيف، زاوية تصنيفات،العناوين الرئيسية وأخيرا منوعات.

## جدول رقم 23 يمثل بيانات أولية حول الصفحة الافتتاحية لموقع الحكومة الإلكترونية الأردنية:

بيانات الصفحة الافتتاحية	متوسط زمن تحميل الصفحة	عدد المقالات	حجم ملفات الصور	زمن الفيديوها	أعداد الوصلات
موقع الحكومة الأردنية	30 ثا	1790	14 × (226×69px) 6 × (122×151px) 4 × (954×188px) 4 × (106×108px) (960×540px) 6 × (960×720px) 2 × (960×640px) 3 × (550×277px) (594×590px) (259×194px) (960×499px) 8 × (218×90px)	2:18 د 5:16 د 0:41 ثا 0:31 ثا 15 د	139
المجموع	30 ثا	1790	(21983×12030px)	23:06 د	139

## جدول رقم 24 يمثل بيانات أولية حول الصفحة الافتتاحية لموقع الحكومة الإلكترونية البحرينية:

بيانات الصفحة الافتتاحية	متوسط زمن تحميل الصفحة	حجم المقالات	حجم ملفات الصور	زمن الفيديوهات	أعداد الوصلات
موقع الحكومة البحرينية	28ثا	950	5× (690×685px) (1500×634px) 10× (53×53px) 20× (34×33px) 10× (53×51px) 25× (74×54px) (1400×411px) (1024×683px) (1024×465px)	/	114
المجموع	28ثا	950	(11988×8668px)		114

**جدول رقم 25 يمثل بيانات أولية حول الصفحة الافتتاحية لموقع الحكومة الإلكترونية التونسية:**

بيانات الصفحة الافتتاحية	متوسط زمن تحميل الصفحة	حجم المقالات	حجم ملفات الصور	زمن الفيديوهات	أعداد الوصلات
موقع الحكومة التونسية	25 ثا	687	21× (264×294px) 5× (317×199px) 10× (452×301px) 20× (321×214px) 10× (364×232px) 9× (371×392px) 3× (388×260px) 3× (250×187px)	15 د	265
المجموع	25 ثا	687	(26962×21648px)	15 د	265

حسب الجداول رقم 23، 24، 25 و التي تمثل بيانات أولية حول المواقع الحكومية، يتضح أن

موقع الحكومة التونسية يعتبر أسرع المواقع من حيث زمن تحميل الصفحات ب 25ثا، يليه موقع الحكومة

البحرينية ب 35ثا و تذييل الترتيب موقع الحكومة الأردنية ب 38ثا، في حين سجل موقع الحكومة

التونسية افتقارا من حيث المحتوى المكتوب الذي بلغ 687 مقال، مقارنة بالأردن التي احتوت 1790

مقال و البحرين ب950 مقال.

أما فيما يخص المحتوى السمعي البصري فقد تصدرت الأردن الثلاث مواقع ب23,06د هو زمن الفيديوهات التي يحتويها الموقع، مقابل 15د لتونس، مع عدم توفر فيديوهات تماما في الحكومة البحرينية.

من حيث ملفات الصور فاق حجمها في موقع الحكومة التونسية حجم تلك التي يحتويها موقع الحكومة الأردنية، وجاءت البحرين في المرتبة الأخيرة، أما بالنسبة للروابط فقد تصدرت تونس القائمة ب 265 رابط، تلتها البحرين ب 144 رابط و أخيرا الأردن ب 139 رابط.

### جدول رقم 26 يمثل بيانات أولية حول الصفحة الافتتاحية لموقع الحزب المصري الديمقراطي

#### الاجتماعي:

بيانات الصفحة الافتتاحية	متوسط زمن تحميل الصفحة	حجم المقالات	حجم ملفات الصور	زمن الفيديوهات	أعداد الوصلات
موقع الحزب المصري الديمقراطي الاجتماعي	40 ثا	60	(1000×667px) (981×526px) 2× (440×293px) (1200×822px) (1200×787px) 2× (504×536px)	١	50
المجموع	40 ثا	60	(6269×4460px)	١	50

## جدول رقم 27 يمثل بيانات أولية حول الصفحة الافتتاحية لموقع حزب جبهة القوى الاشتراكية

## الجزائري FFS:

بيانات الصفحة الافتتاحية	متوسط زمن تحميل الصفحة	حجم المقالات	حجم ملفات الصور	زمن الفيديوهات	أعداد الوصلات
حزب جبهة القوى الاشتراكية FFS الجزائري	35 ثا	161	( 640×250px) 3 × (195×110px) 40 × (115×115px) 35 × (300×133px) 39 × (300×224px) (276×179px) (300×264px) (383×300px) (300×237px) (250×205px) 10 × (254×300px) 4 × (300×281px) 6× (300×144px)	١	56
المجموع	35ثا	161	(35074×24744px)		56

## جدول رقم 28 يمثل بيانات أولية حول الصفحة الافتتاحية لموقع حزب وعد البحريني:

بيانات الصفحة الافتتاحية	متوسط زمن تحميل الصفحة	حجم المقالات	حجم ملفات الصور	زمن الفيديوهات	أعداد الوصلات
حزب وعد البحريني	30ثا	8080	300× (201×200px) 200× (910×694px) 150× (200×200px) 300× (266×259px)	/	1233
المجموع	30ثا	8080	(1070300×1555700px)	/	1233

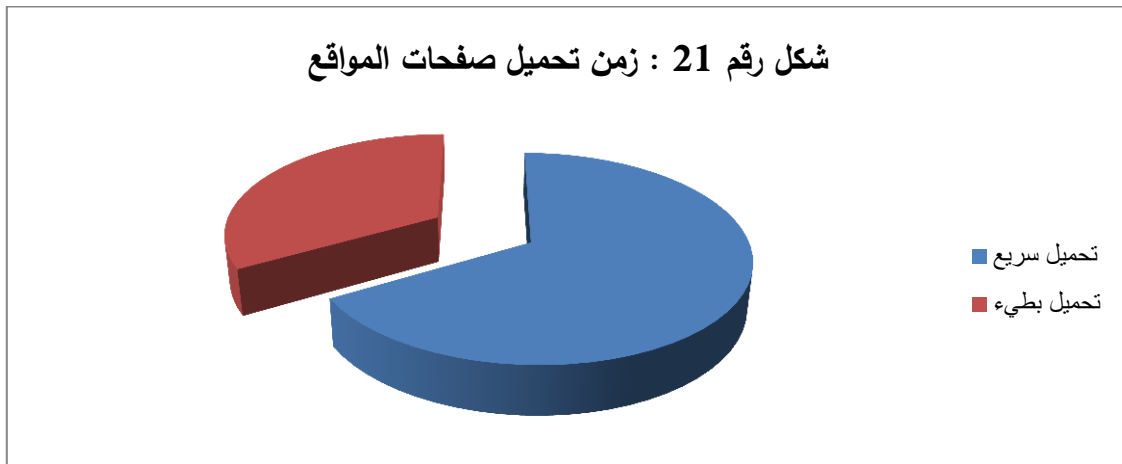
حسب الجداول رقم 26، 27، 28 و التي تمثل بيانات أولية حول المواقع الحزبية، يتضح أن موقع الحزب البحريني سريع التحميل بمعدل 30ثا، في حين أن كلا من موقعي الحزب المصري و الجزائري بطيئين من حيث التحميل و تقدر سرعتهم ب 40ثا و 35 ثا على التوالي، كما سجل موقع الحزب البحريني ثراء و غنى من حيث المضمون سواء من حيث المحتوى المكتوب ب 8080 مقال أو الصور و حتى أعداد الوصلات إن كانت مع موقع خارجي أو من داخل الموقع و قدرت ب 1233 رابط، تلاه الحزب الجزائري ب 161 مقال و 56 رابط، و تذييل الترتيب الحزب المصري ب 60 مقال و 50 رابط فقط، وقد خلت المواقع الحزبية من الفيديوهات تماما.

إذا أجرينا مقارنة بين المواقع الحزبية و الحكومية من حيث المضمون فنجد أن المواقع الحكومية تفوقت على المواقع الحزبية من حيث المحتوى المكتوب و المسموع عكس المواقع الحزبية التي ركزت كثيرا على الصور و كان حجم ملفاتها كبير جدا.

## جدول رقم 29 يمثل زمن تحميل صفحات المواقع:

المجموع		تحميل بطيء		تحميل سريع		زمن التحميل المواقع
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	
100	3	0	0	100	3	المواقع الحكومية
100	3	66,66	2	33,33	1	المواقع الحزبية
100	6	33,33	2	66,66	4	Σ

شكل رقم 21 : زمن تحميل صفحات المواقع



يتضح من الجدول رقم 29 أن معظم مواقع العينة المدروسة ذات تحميل سريع بمعدل 4 مواقع تتمثل

في كل المواقع الحكومية و موقع الحزب البحريني، أما بالنسبة لموقعي الحزبين الآخرين فتحميل

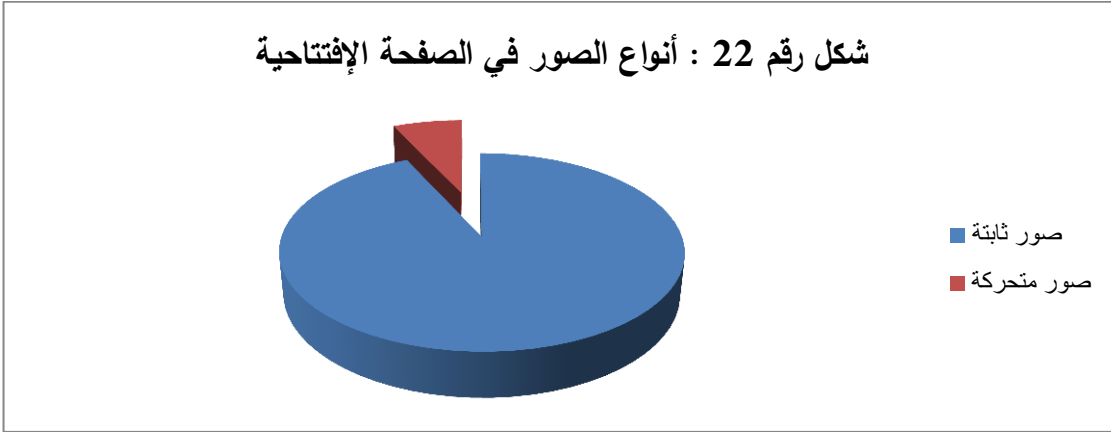
صفحاتهما بطيء.



## جدول رقم 30 يمثل أنواع الصور في الصفحة الافتتاحية:

المجموع		صور متحركة			صور ثابتة		أنواع الصور في الصفحة الافتتاحية	
النسبة %	ك	ك	ك	النسبة %	ك	المواقع الحكومية	المواقع الحزبية	
100	24	4,16	1	95,83	23	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية	
100	11	9,09	1	90,90	10	موقع الحكومة البحرينية	المواقع الحكومية	
100	11	0	0	100	11	موقع الحكومة التونسية	المواقع الحكومية	
100	1	100	1	0	0	الحزب المصري	المواقع الحزبية	
100	7	0	0	100	7	الحزب البحريني	المواقع الحزبية	
100	4	25	1	75	3	حزب FFS الجزائري	المواقع الحزبية	
100	58	6,89	4	93,1	54	Σ		

شكل رقم 22 : أنواع الصور في الصفحة الإفتتاحية



لدى قراءتنا للجدول رقم 30 و الممثل لأنواع الصور في الصفحة الافتتاحية نجد أن الصور الثابتة فاقت نسبتها ب 93,1% (54 صورة من 58) تلك المتعلقة بالصور المتحركة و التي قدرت ب 6,89% أي بمعدل 6 صور فقط في كل مواقع العينة.

وقد فاق عدد الصور إجمالاً في المواقع الحكومية عددها في تلك الحزبية فقدرت ب 56 صورة في الحكومية و 12 صورة في الحزبية، واحتلت تونس المرتبة الأولى من حيث استخدام الصور الثابتة وقاسمها موقع الحزب البحريني بنسبة 100% في حين سجل كل واحد منهما غياب للصور المتحركة تلاهما موقع الحكومة الأردنية بنسبة 95,83% من الصور الثابتة مقابل 4,16% للصور المتحركة، جاء بعد ذلك موقع الحكومة البحرينية بنسبة 90,9% مقابل 9,09% ممثلة لنسبة الصور المتحركة في الصفحة الافتتاحية للموقع، أما بالنسبة لموقع الحزب الجزائري فسجل نسبة 75% للصور الثابتة بمقابل صورة متحركة واحدة و أخيراً حزب مصر الذي انعدمت فيه الصور الثابتة و لم يحتوي إلا على صورة واحدة متحركة.

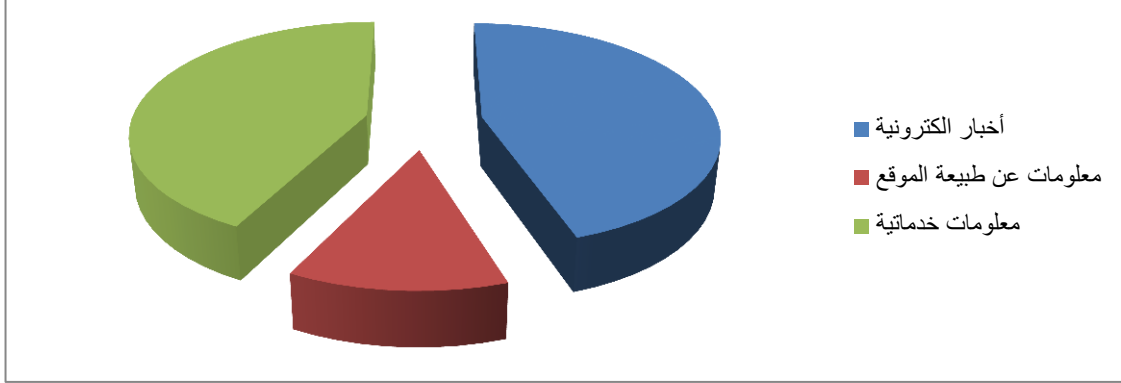
ما يمكن استنتاجه هنا هو أن الصور المتحركة قليلة الاستعمال في هاته المواقع عكس الصور الثابتة

التي فاق عددها في المواقع الحكومية تلك المتواجدة بالمواقع الحزبية.

## جدول رقم 31 يمثل طبيعة المقالات المعتمدة في الصفحة الافتتاحية:

المجموع		معلومات خدماتية		معلومات عن طبيعة الموقع		أخبار الكترونية		المقالات في الافتتاحية	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك		
100	27	70,37	19	22,22	6	7,4	2	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
100	71	19,71	14	9,85	7	70,42	50	موقع الحكومة البحرينية	
100	65	78,46	51	15,38	10	6,15	4	موقع الحكومة التونسية	
100	11	36,36	4	9,09	1	54,54	6	الحزب المصري الديمقراطي الاجتماعي	المواقع الحزبية
100	8	12,5	1	25	2	62,5	5	الحزب البحريني	
100	27	0	0	0	0	100	27	حزب FFS الجزائري	
100	209	42,58	89	12,44	26	44,97	94	Σ	

شكل رقم 23: طبيعة المقالات المعتمدة في الصفحة الافتتاحية



يشير الجدول رقم 31 إلى طبيعة المقالات المعتمدة في الصفحة الافتتاحية، حيث وجد تقارب بين

نسبتي الأخبار الإلكترونية و المعلومات الخدمتية ب 44,97% و 42,58% على التوالي، في حين لم تسجل فئة المعلومات عن طبيعة الموقع سوى 12,41%.

فتشير الأرقام إلى تفوق المواقع الحكومية على المواقع الحزبية من حيث توظيفها للمعلومات

الخدمتية حيث احتلت تونس الصدارة بنسبة قدرت ب 78,46%، تلتها الأردن ب 70,37%، و أخيرا

البحرين ب 19,71%، بالمقابل سجلت البحرين نسبة 70,42% من الأخبار الإلكترونية، ثم الأردن ب

7,4%، و أخيرا تونس ب 6,15%، هذا و كانت نسب المعلومات عن طبيعة الموقع ضئيلة حيث

قدرت في الأردن ب 22,22%، تبعثها تونس ب 15,38%، ثم البحرين التي لم توظف سوى 7

موضوعات عن طبيعة الموقع.

أما إذا حاولنا قراءة نسب المواقع الحزبية فنجدها على العكس من المواقع الحكومية أكثر من

توظيف الأخبار الإلكترونية خصوصا تلك المتعلقة بنشاطاتها الحزبية، فتصدر الحزب الجزائري القائمة

بنسبة 100% من موضوعات صفحته الافتتاحية، تلاه الحزب البحريني ب 62,5%، مقابل 25%

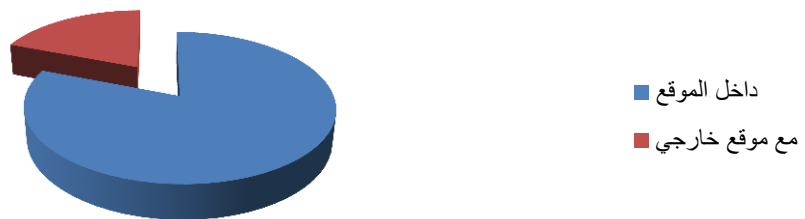
معلومات عن طبيعة الموقع، و 12,5% معلومات خدمتية، و تذييل الترتيب الحزب المصري ب 54,54%

فقط أخبار، 36,36% معلومات خدمتية وأخيرا 9,09 فقط معلومات عن طبيعة الموقع.

## جدول رقم 32 يمثل أعداد الوصلات (الروابط):

المجموع		مع موقع خارجي		داخل الموقع		أعداد الوصلات	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	المواقع	
100	139	61,87	86	38,12	53	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
100	114	47,36	54	52,63	60	موقع الحكومة البحرينية	
100	265	81,13	215	18,86	50	موقع الحكومة التونسية	
100	50	0	0	100	50	الحزب المصري	المواقع الحزبية
100	1233	0	0	100	1233	الحزب البحريني	
100	56	0	0	100	56	حزب FFS الجزائري	
100	1857	19,11	355	80,88	1502	Σ	

شكل رقم 24 : أعداد الوصلات



يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الربط داخل المواقع الست كانت أكبر من نسبة الربط مع مواقع خارجية، حيث احتلت الأولى 80,88 %، و الثانية 19,11 % فقط، حيث انعدمت الروابط الخارجية تماما في كل المواقع الحزبية، مقابل تفوق الحزب البحريني ب 1233 رابط داخلي، يليه الحزب الجزائري ب 56 رابط، فالحزب المصري ب 50 رابط.

أما بالنسبة للمواقع الحكومية فقد سجلت البحرين تقارب في النسب بين الروابط الداخلية ب 52,63% و الروابط الخارجية ب 47,36 %، في حين تفوقت نسبة الروابط الخارجية في موقع الحكومة الأردنية ب 61,87 %، عن نسبة الروابط الداخلية حيث قدرت ب 38,12 %، نفس الشيء بالنسبة لموقع الحكومة التونسية الذي شهدنا فيه غلبة الروابط الخارجية بنسبة 81,13% على الروابط الداخلية ب 18,86 %.

نستنتج أن الحكومة البحرينية تفوقت من حيث استخدامها للروابط الداخلية، في حين تعتبر تونس الأولى في توظيف الروابط الخارجية و هذا باعتبار أنها خصصت زاوية ثابتة للمواقع الخارجية تربط من خلالها زوار الموقع بأهم المواقع داخل البلد من مواقع رسمية، وزارات، سفارات، هيئات محلية.....

كما لاحظنا كثرة في استخدام الروابط الداخلية بموقع الحزب البحريني 1233 رابط و ربما يرجع هذا لثراء محتواه من حيث المحتوى المكتوب و السمعي البصري على حساب المواقع الخمسة الأخرى.

في دراسة ل Dimitrova and Neznanski (2003) ل 26 صحيفة من أكبر الصحف في 17 بلدا في العالم خلصوا إلى أن استخدام هذه الصحف للروابط أصبح ميزة للصحافة الإلكترونية، و كانت أغلبية الروابط هي من نوع روابط بين الصفحات، و أغلبها من أجل أرشفة المواضيع.

ويمكن تفسير هذه النتيجة حسب نظرية الشبكة Network Theory، إذ أن كل مؤسسة تسعى إلى بناء أرشيف لمحتوى الويب، و هي تضع أفضل المواضيع في شكل روابط في مقالات أخرى.

## 4-1-2-4- فنة سهولة استخدام المواقع:

## جدول رقم 33 يمثل بيانات حول سهولة استخدام المواقع:

سهولة استخدام المواقع	سهولة الإبحار	سهولة استرجاع المعلومات	كفاءة الصفحات	تحديث الصفحات
موقع الحكومة الأردنية	موجود	/	موجودة	/
موقع الحكومة البحرينية	موجود	/	موجودة	موجود
موقع الحكومة التونسية	موجود	/	/	موجود
الحزب المصري الديمقراطي الاجتماعي	/	/	/	/
حزب جبهة القوى الاشتراكية FFS الجزائري	موجود	موجود	/	-
الحزب البحريني	موجود	موجود	/	موجود

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن كل مواقع العينة سهلة الإبحار ما عدا موقع الحزب المصري، في

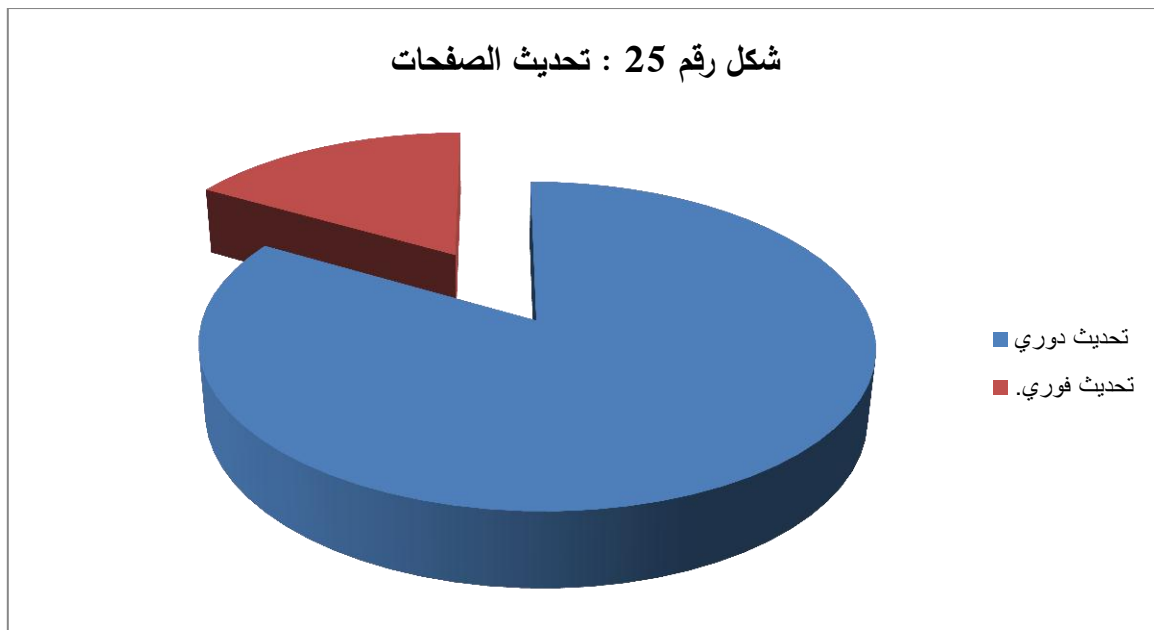
حين نشهد سهولة في استرجاع المعلومات في كل من موقعي الحزبين الجزائري و البحريني فقط، أما

بالنسبة لكفاءة الصفحات فنجد أن كلا من الأردن و الحكومة البحرينية خصتا بهذه الميزة من حيث

التصميم الجيد و عناصر بناء الصورة و التنوع في المحتويات و استخدام الوسائط المتعددة التقنيات، أما فيما يخص تحديث الصفحات فقد كانت من نصيب البحرين حكومة و حزبا و كذا الحكومة التونسية.

### جدول رقم 34 يمثل تحديث الصفحات:

المجموع		تحديث فوري		تحديث دوري		تحديث الصفحات المواقع
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	المواقع الحكومية
100	3	33,33	1	66,66	2	
100	3	0	0	100	3	المواقع الحزبية
100	6	16,66	1	83,33	5	المجموع



من خلال الجدول رقم 34 نلاحظ أن معظم مواقع العينة المدروسة ذات تحديث دوري بنسبة 83,33

% (5 مواقع من 6) في حين وجد موقع وحيد يحدث صفحاته بصفة فورية و هو موقع الحكومة البحرينية



حيث يقوم بإضافة كل التفاصيل التي تحصل عليها في اليوم إلى المقالات و الأخبار المنشورة وعملية التحديث في الغالب تكون بالنسبة لإحصائيات الموقع و مستجدات الحكومة الإلكترونية البحرينية.

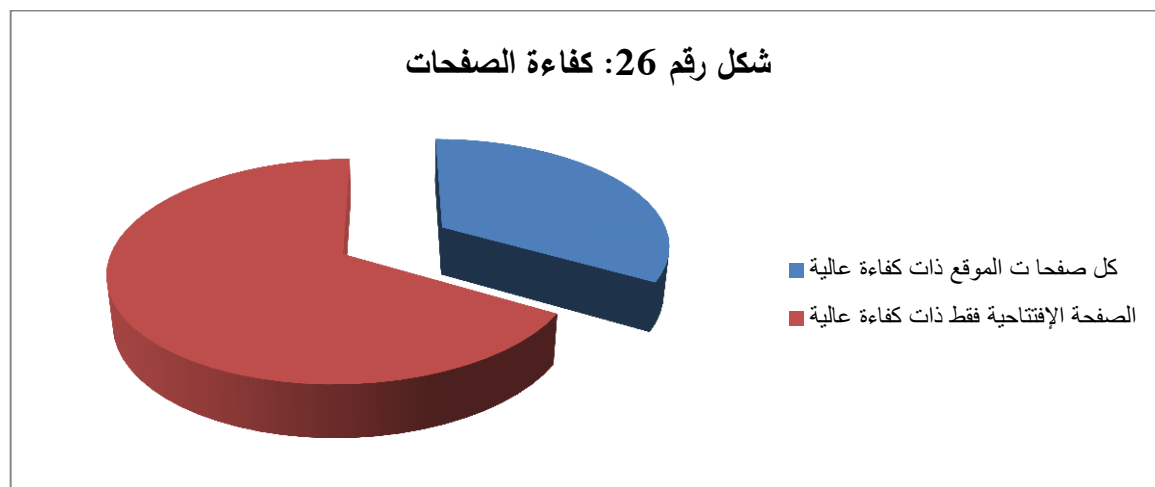
أما بالنسبة لبقية المواقع الحكومية فيمكن اعتبارها مواقع خدماتية ساكنة لا تهتم بتحديث موضوعاتها بقدر ما تهتم بتوفير الخدمات عن بعد لمواطنيها.

نفس الشيء بالنسبة للمواقع الحزبية و بالرغم من أنها ذات طابع إخباري إلا أننا لمسنا ركود نوعا ما في ديناميكيتها و تجديدها للأخبار، إلا ما تعلق بنشاطات الحزب و مسئوليها.

#### جدول رقم 35 يمثل كفاءة الصفحات:

المجموع		الصفحة الافتتاحية فقط ذات كفاءة عالية		كل صفحات الموقع ذات كفاءة عالية		كفاءة الصفحات المواقع
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	المواقع الحكومية
100	3	33,33	1	66,66	2	المواقع الحكومية
100	3	100	3	0	0	المواقع الحزبية
100	6	66,66	4	33,33	2	Σ

شكل رقم 26: كفاءة الصفحات



يبين لنا **الجدول رقم 35** أن جل مواقع العينة المدروسة اهتمت بصفحة البداية على حساب الصفحات الأخرى من حيث كفاءتها في التصميم و جودة المعلومات وهي 4 مواقع، واحد منها حكومي متمثل في موقع الحكومة التونسية، إضافة إلى كل المواقع الحزبية، بينما تميز كلا من موقعي الحكومة الأردنية والبحرينية بجودة الصفحات الأخرى من حيث عناصر بناء الصورة ، سرعة التحميل، الألوان المستخدمة و سهولة التصفح.

وبالتالي نستنتج أن المواقع الحكومية أجود و أكفأ من حيث التصميم على المواقع الحزبية.

#### جدول رقم 36 يمثل نوعية الإبحار :

المجموع		إبحار بطيء		إبحار سريع		نوعية الإبحار
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	المواقع
100	3	0	0	100	3	المواقع الحكومية
100	3	66,66	2	33,33	1	المواقع الحزبية
100	6	33,33	2	66,66	4	Σ

شكل رقم 27 : نوعية الإبحار



يتضح من الجدول رقم 36 أن 4 مواقع إبحارها سريع، مقابل موقعين اثنين بطيئين، هما موقعي الحزبين الجزائري و المصري، في حين سجلت كل المواقع الحكومية، بالإضافة لموقع الحزب البحريني سرعة كبيرة في عملية الإبحار.

نستنتج دائما أن المواقع الحكومية متفوقة على الحزبية من حيث السرعة في الإبحار و في الجانب

الشكلي بصفة عامة.

#### 4-1-3- فئة تنوع خيارات المحتوى:

#### جدول رقم 37 يمثل بيانات حول خيارات المحتوى:

الأرشيف	الترجمة	محركات البحث	التنوع في المحتوى	خيارات المحتوى	
				المواقع الحكومية	المواقع الحزبية
موجود	موجودة	موجودة	موجود	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
موجود	موجودة	موجودة	موجود	موقع الحكومة البحرينية	
موجود	موجودة	موجودة	/	موقع الحكومة التونسية	
موجود	/	موجودة	/	الحزب المصري	المواقع الحزبية
موجود	موجودة	موجودة	/	حزب FFS الجزائري	
موجود	/	/	/	الحزب البحريني	
4	4	5	2	المجموع	

يتضح من الجدول أعلاه أن موقعي الحكومة الأردنية و البحرينية اهتما بتنوع محتوياتهما من محتوى مكتوب، سمعي، و بصري، في حين افتقرت بقية مواقع العينة لعنصر التنوع خصوصا استخدام

الفيديوهات، في حين سجلت معظم مواقع العينة (5 مواقع من 6) تواجد محركات البحث في صفحاتها الاستهلاكية، ماعدا الحزب البحريني، الذي استغنى أيضا على عنصر الترجمة ، إضافة إلى الحزب المصري، في حين ترجمت صفحات الأربع مواقع الأخرى إلى لغات أجنبية هي الفرنسية و الإنجليزية.

أما فيما يخص استخدام الأرشيف داخل المواقع فنجد أن كل المواقع المدروسة احتوت على خدمة الأرشفة.

## جدول رقم 38 يمثل بيانات حول أنواع المحتوى:

المجموع		صور		فيديو		محتوى صوتي		محتوى مكتوب		أنواع المحتوى	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	المواقع	المواقع
100	1845	2,71	50	0,27	5	0	0	97,01	1790	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
100	1043	7,09	74	0,95	10	0,86	9	91,08	950	موقع الحكومة البحرينية	
100	769	10,53	81	0,13	1	0	0	89,33	687	موقع الحكومة التونسية	
100	68	11,76	8	0	0	0	0	88,23	60	الحزب المصري الديمقراطي الاجتماعي	المواقع الحزبية
100	9030	10,52	950	0	0	0	0	89,47	8080	الحزب البحريني	
100	304	47,03	143	0	0	0	0	52,96	161	حزب FFS الجزائري	
100	13059	10	1306	0,12	16	0,06	9	89,80	11728	Σ	

شكل رقم 28 : بيانات حول أنواع المحتوى



لقد سجلت نتائج الدراسة اهتمام محتشم للمواقع المبحوثة بالوسائط المتعددة فقد مثلت المادة الصورية جزءاً صغيراً من الخدمة المميزة التي تقدمها كل من المواقع الحكومية و كذا الحزبية فشملت بعض موادها الإعلامية فقط ( شؤون محلية و عالمية، اقتصاد، ثقافة، رياضة، سياسة، وكذا الخدمات الإلكترونية) توفيراً للصورة الملحقة مع النص المكتوب ، بالرغم من أن الصورة و الفيديو تعكس جميعها بحداتها مضمون الرسالة النصية،و تشكل بذلك واحدة من عناصر الجذب الأكثر توظيفاً في الإنترنت وأحياناً تكون أبلغ من المكتوب، مما يعطى تأثيراً أكثر في القارئ.

فهناك مواقع الكترونية تقل فيها الصور، و تعتمد على النصوص، و أخرى تنشر الصور والنصوص بقدر متساو، وثالثة تعتمد على الصور كمتكون أساسي، و للإشارة فإن قنوات الإعلام الإلكتروني وفرت أدوات معالجة الصور و نقلها و أصبحت عنصراً أساسياً في نقل الأخبار و توضيح الحقائق و لا يمكن تصور قناة في الإنترنت بلا صور .

واتضح من **الجدول رقم 38** أن نسبة المحتوى المكتوب في المواقع فاقت بـ 89,8 % نسبة الصور التي بلغت 10%، في حين سجل المحتوى البصري 0,12 %، و أخيراً المحتوى الصوتي بأضعف نسبة مقدرة بـ 0,06 %.

لقد انعدم المحتوى الصوتي و الفيديوها في كل المواقع الحزبية، و التي ركزت على المحتوى المكتوب بالدرجة الأولى فبلغ عدد المقالات في موقع الحزب البحريني 8080 مقال مقابل 950 صورة جاء بعده في المواقع الحزبية الحزب الجزائري ب 161 مقال مقابل 143 صورة، ويجب التنويه هنا إلى أن النسخة المترجمة إلى اللغة الفرنسية للحزب الجزائري احتوت فيديوها عكس النسخة التي جرت عليها الدراسة، واحتل الحزب المصري المرتبة الأخيرة من حيث المحتوى المكتوب ب 60 مقال و 8 صور بالنسبة لكل مواقع العينة.

أما بالنسبة للمواقع الحكومية فاحتلت الأردن المرتبة الأولى من حيث المحتوى المكتوب بنسبة 97,01%، مقابل 2,71% بالنسبة للمادة السورية، تليها مباشرة البحرين بنسبة 91,08%، مقابل 7,09% نسبة الصور، وأخيرا تونس ب 89,33% مقالات و 10,53% صور.

كما شكل الفيديو باعتباره من الوسائط المتعددة الأكثر تكنولوجية في الإعلام الجديد حضوراً و تموقعاً في المواقع الإلكترونية ممثلة خاصة في عينة الدراسة، فجاء حضوره في الصفحات الداخلية للمواقع بأيقونة فيديو، قابلة للنقر، تتيح للمستخدم مشاهدة مقاطع فيديو مختارة، سهلة الفتح في المواقع الحكومية فقط ويجب التنويه هنا إلى أن النسخة المترجمة إلى اللغة الفرنسية للحزب الجزائري احتوت فيديوها عكس النسخة التي جرت عليها الدراسة حيث قدر عددها ب 4 في حزب FFS ، 10 في موقع الحكومة البحرينية 5 في الأردن و فيديو واحد في الموقع التونسي.

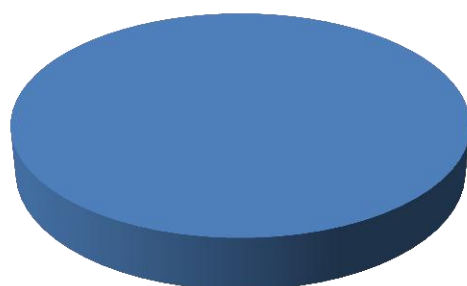
نستنتج من هذا أن التنوع في مضمون هذه المواقع اقتصر على الحكومية منها حيث شهدنا ثراء من حيث تواجد كل أشكال المحتوى من مكتوب ، سمعي بصري و صور فوتوغرافية، إلا أن موقع الحزب البحريني تفوق من حيث حجم المقالات و الذي قدر ب 8080 موضوع، جاء بعده موقع الحكومة الأردنية ب 1790 موضوع فالحكومة البحرينية ب 950، ثم تونس ب 689، أما الحزبين الجزائري و المصري فتزيلا الترتيب ب 161، 60 موضوع على الترتيب .

أما من حيث المادة الصورية فنجد أن المواقع الحزبية سجلت تفوقا بـ 950 صورة للحزب البحريني و 143 للحزب الجزائري، واقترب كلا من موقعي الحكومة التونسية و البحرينية بـ 81-74 على التوالي في حين افتقر موقع الحكومة الأردني للصور فقدر عددها بـ 50 صورة، وانعدمت تقريبا في الحزب المصري بمعدل 8 صور فقط، و قد سجلت الباحثة سهولة في فتح الصور المتاحة في مواقع عينة الدراسة، و كذا سهولة في النقل و التحميل من أجل إحصاء حجم ملفات الصور المرفقة للنصوص المكتوبة و هي ميزة تمكن من عرض و نشر أكثر للمواضيع المنشورة كتابة و صورة.

### جدول رقم 39 يمثل أنواع محركات البحث:

المجموع		خارج الموقع		داخل الموقع		أنواع محركات البحث المواقع
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	المواقع الحكومية
100	3	0	0	100	3	
100	2	0	0	100	2	المواقع الحزبية
100	5	0	0	100	5	Σ

شكل رقم 29 : أنواع محركات البحث



■ داخل الموقع  
■ خارج الموقع

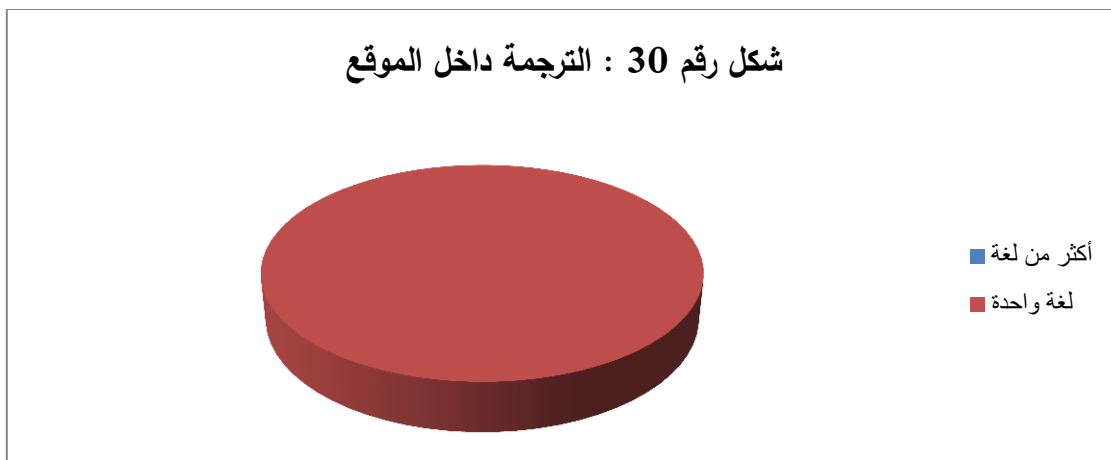


يتضح من الجدول أعلاه أن ميزة محركات البحث توزعت بشكل متساو على مواقع العينة المدروسة بحيث اهتمت كلها ما عدا موقع الحزب البحريني بتوفير خدمة البحث داخل الموقع عبر أيقونة محرك البحث الداخلي و المتواجدة كلها في صفحة البداية، و التي توفر عناء البحث عبر صفحات الموقع بوضع الكلمة المفتاحية و الضغط على الأيقونة، و بلمح البصر يتحصل المتصفح على نتائج بحثه، في حين لم يعتمد أي من مصممي هاته المواقع على خدمة الإحالة إلى محركات بحث خارجية .

**جدول رقم 40 يمثل الترجمة داخل الموقع:**

المجموع		لغة واحدة		أكثر من لغة		الترجمة المواقع
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	المواقع
100	3	100	3	0	0	المواقع الحكومية
100	1	100	1	0	0	المواقع الحزبية
100	4	100	4	0	0	Σ

شكل رقم 30 : الترجمة داخل الموقع



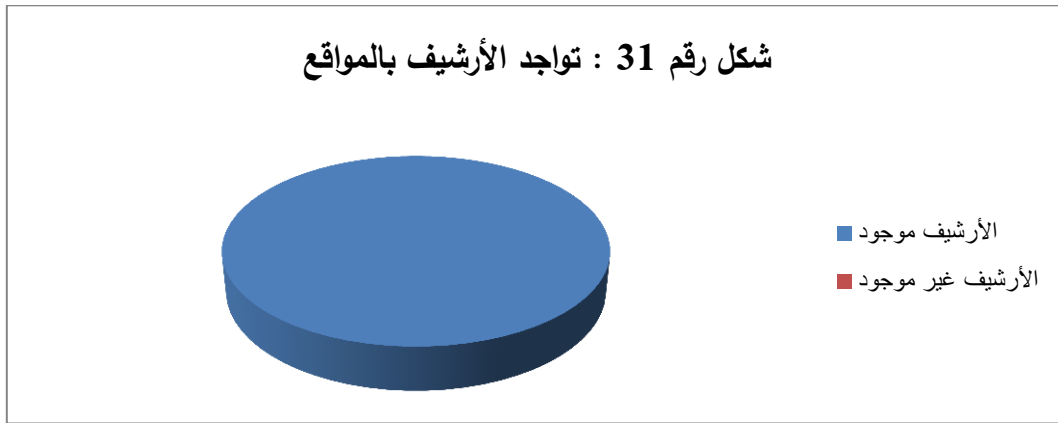
حسب الجدول أعلاه فقد سجلت المواقع تفوقا في ترجمة محتواها إلى لغة واحدة بمعدل الأربع مواقع التي تتواجد فيها خدمة الترجمة و المتمثلة في كل المواقع الحكومية مع موقع الحزب الجزائري على حساب الترجمة إلى أكثر من لغة و التي انعدمت في كل المواقع المدروسة.

وتعتبر الترجمة خاصة أساسية لا بد من توافرها على صفحات المواقع الإلكترونية و هذا من أجل ضمان انتشار و تصفح أوسع، بحيث تصل محتويات هذه المواقع لكل شرائح المجتمع على سبيل المثال فئة الفرونكوفونيين و الإنجلوساكسونيين داخل البلد و كذا فئة المقيمين بالخارج و زوار هاته البلدان فيما يخص المواقع الحكومية و التي أفردت أبوابا ثابتة لهؤلاء ضمن صفحات مواقعها.

كما أظهرت الدراسة أن تميز الموقعين الحكوميين الأردني و البحريني بتوفير نسخة إلكترونية إنجليزية يعتبر تفرّدًا جدير بالتنويه و التسجيل و هو خيار يسمح بإمكان انتشار أكثر و أوسع تصفح للموقعين الذين أصلهما نسخة عربية، و ارتبط هذا التميز باندماج الموقعين في البيئة الإلكترونية الشبكية للإنترنت، التي تعد اللأ محدودية و الشمولية من أوسع ميزاتها و خصائصها التفاعلية، كما سجل موقعي الحكومة التونسية و حزب جبهة القوى الاشتراكية الجزائري هما الآخران تميزًا بنسخة إلكترونية فرنسية مما سمح لهما بتوسيع مجال تصفحهما و هذا ما يعكس تداول اللغة الرسمية الثانية داخل هذه البلدان، فيما غاب هذا الخيار التفاعلي في كلا من موقعي الحزبين المصري و البحريني.

## جدول رقم 41 يمثل تواجد الأرشيف بالمواقع:

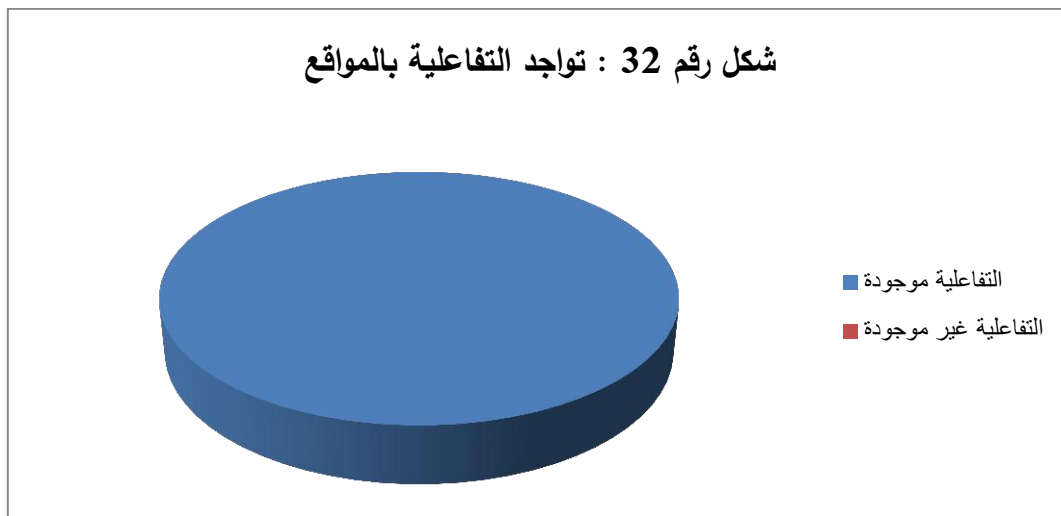
المواقع		الأرشيف موجود		الأرشيف غير موجود		المجموع	
ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %
3	100	0	0	3	100	3	100
3	100	0	0	3	100	3	100
6	100	0	0	6	100	6	100



يتبين من الجدول رقم 41 أن الأرشيف متواجد بكل مواقع العينة المدروسة، والأرشيف متواجد في هذه المواقع مع وجود بعض الفوارق في عرضه، ففي موقعي الحكومة الأردنية و البحرينية، وموقعي الحزب المصري و البحريني، يتم عرض الأرشيف عن طريق المواضيع السابقة لكن لا يوجد ملف خاص بالأرشيف، في حين أن المواقع المتبقية يتم فيها عرض المواضيع السابقة لكن مدة حفظها قصيرة مقارنة بالأخرى مع وجود ملف خاص بالأرشيف بالرغم من عدم احتوائه على كل المواضيع، يمكن الولوج إليه من خلال الروابط المتصلة بالموضوع، ومع هذا تبقى بعض المواقع التي تحمل ملف الأرشيف تفتقر للمعلومات السابقة الكافية حتى أن بعضها مثل أرشيف موقع الحزب الجزائري يحيلك إلى ملف فارغ المحتوى.

## جدول رقم 42 يمثل تواجد التفاعلية بالمواقع:

المواقع		التفاعلية موجودة		التفاعلية غير موجودة		المجموع	
ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %
3	100	0	0	3	100		
3	66,66	0	33,33	3	100		
6	100	0	0	6	100		



حسب الجدول رقم 42، احتوت كل مواقع العينة المدروسة على ميزة التفاعلية.

وتشكل التفاعلية Interactivity ، نمطاً اتصالياً عبر شبكة الإنترنت كالتخاطب الفوري Chatting و خدمات البريد الإلكتروني Emailing ، التعاليق على المادة الإعلامية في المواقع الإلكترونية ومنتديات النقاش، مما يعطي التغذية الراجعة FEED-BACK وهي أحد عناصر العملية الاتصالية، حيث تعتبر سمة الفورية و المباشرة إحدى مزايا ( الإعلام الإلكتروني ) فالتعليق مثلاً تسهم في إنتاج مضامين و استخدامات تتشكل مع طبيعة الموضوع المنشور .

كما يتيح عنصر التفاعلية للمتصفح إمكانية التحوار المباشر مع مصممي الموقع، أو معرفة آراء القارئ عليه أو النقاش حول قضايا معينة بينهم و بين الحكام و المسؤولين فيما يخص قضايا حكومية

أو مع رؤساء الأحزاب و المسؤولين بالنسبة لبرامج و نشاطات هذه الأحزاب مما يضفي نوع من الحرية والديمقراطية في إبداء الرأي و التعليق على الأشياء غير المرغوب فيها من قبل المواطنين، ويتم ذلك عبر أنماط و تطبيقات عديدة سنتناولها بالتفصيل في الجداول المقبلة.

### جدول رقم 43 يمثل بيانات حول أنواع التفاعلية الموجودة:

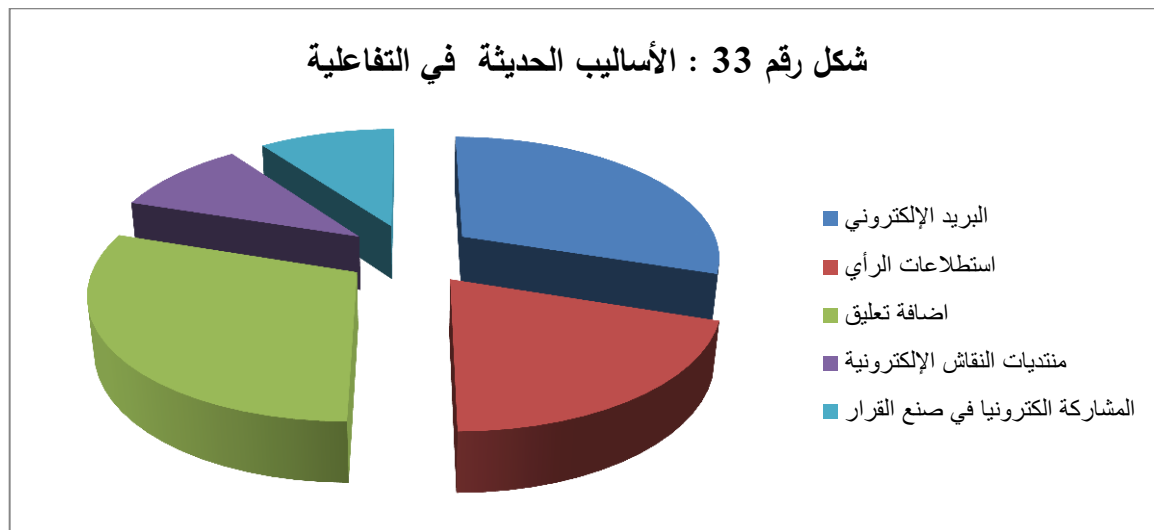
المواقع	أنواع التفاعلية		
	الأساليب الحديثة	الأساليب التقليدية	أساليب الاتصال الشخصي
المواقع الحكومية	موقع الحكومة الأردنية	موجودة	موجودة
	موقع الحكومة البحرينية	موجودة	موجودة
	موقع الحكومة التونسية	موجودة	موجودة
المواقع الحزبية	الحزب المصري الديمقراطي الاجتماعي	موجودة	موجودة
	الحزب البحريني	موجودة	موجودة
	حزب جبهة القوى الاشتراكية FFS الجزائري	موجودة	موجودة
	Σ	6	6

إن ما يميز الإعلام الجديد هو التفاعلية و السرعة في إيصال المعلومة للجمهور على خلاف الإعلام الكلاسيكي، ومن أهم مميزاته التعليق و سير الآراء، وهذا ما يضفي أكثر ديناميكية على قنوات الإعلام الإلكتروني، وينهي نهائياً الطريقة العمودية في التواصل التي يمكن أن تحدثها مع القارئ و التواصل بينه وبين الموقع، و لذلك حرصت معظم مواقع العينة المدروسة حسب الجدول رقم 43 على توفير عناصر

تفاعلية مختلفة تسمح للمستخدمين بالاتصال بالموقع تمثلت في التطبيقات التقليدية للتفاعلية والأساليب الحديثة والتي تضمنتها كل مواقع العينة المدروسة ما عدا أساليب الاتصال الشخصي و التي ركزت عليها المواقع الحكومية بصورة كبيرة و استخدمت كل أنماطها تقريبا، في حين أن المواقع الحزبية ركزت على التفاعل من خلال الشبكات الاجتماعية فحسب.

#### جدول رقم 44 يمثل الأساليب الحديثة في التفاعلية:

المواقع الحديثة		البريد الإلكتروني		إستطلاعات الرأي		إضافة تعليق		منتديات النقاش الإلكترونية		المشاركة الإلكترونية في صنع القرار	
ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %
3	100	3	100	3	100	2	66,66	2	66,66	2	66,66
3	100	1	33,33	3	100	0	0	0	0	0	0
6	100	4	66,66	6	100	2	33,33	2	33,33	2	33,33



ينتضح من الجدول رقم 44 اهتمام كبير باستخدام أسلوب البريد الإلكتروني و إضافة تعليقات على الموضوعات الواردة في مواقع العينة المدروسة باعتبارهما أكثر خدمات الاتصال الحديثة المتوفرة

استخداما و سهولة للمتعدد على الموقع، حيث بلغت نسبة الاعتماد على الوسييلتين 100 %، تلتها نسبة استخدام استطلاعات الرأي و الاستفتاءات ب 66,66 %، شملت كل المواقع الحكومية، مضاف إليها الحزب البحريني، فمنتديات النقاش الإلكترونية ب33,33 %، متمثلة في موقعي الحكومة الأردنية والبحرينية، وأخيرا المشاركة الإلكترونية في صنع القرار والتي برز فيها كلا من موقعي الحكومة البحرينية و التونسية.

**موقع الحكومة الأردنية:** أتيح استخدام عنوان **لبريد الكتروني** خاص بالموقع وهو [hcc@nitc.gov.jo](mailto:hcc@nitc.gov.jo) من أجل التواصل مع المسؤولين و مصممي الموقع، كما تتواجد بصفحة الموقع التمهيديّة أيقونة تشير إلى **استطلاع** تدور أسئلته حول أساسيات إدارة الحكومة الإلكترونية، وعن رضا الجمهور على الخدمات المتاحة.

أما بالنسبة **للتعليقات** فتظهر من خلال بوابة الرسائل القصيرة و رقمها (94444)، و التي تقدم 28 خدمة تقريبا عبر SMS فيفتح المجال لإبداء الرأي و التعليق، بالإضافة إلى جدول البيانات والزاوية المخصصة للتعليق على الموضوعات و الأخبار المتضمنة في الموقع.

والتعليق على ما تنشره المواقع يختلف عن تصفحها، فالتعليق يعبر عن قدرة المشارك على إبداء الرأي من جهة، و الاستعداد لمتابعة ديناميكية الكتابة الإلكترونية و التي تتسم بالآنية و السرعة، و رغبة الفرد في تكوين رأسمال اجتماعي و تفاعلي من خلال التعقيب على تعليقات المستخدمين، و تكوين فضاء خاص رمزي تتفاعل فيه جميع الأطراف (المحرر، المعلقين، المضامين :النصوص)، فالتعليق يتطلب قدرات ثقافية، و لغوية، و مقدرة على إنتاج الرأي أو تقديم الفكرة، و هامشا من التسامح للتعبير عنها، كما يدعو المواقع إلى بذل المزيد من الجهد لتطوير هذا الجانب من التفاعل سواء على مستوى التأهيل أو إنتاج النص الإلكتروني، إن التعليق إذن يمثل محرك التفاعل، و يقدم للموقع و المحرر صدى عمّا

ينشره، و يفتح المجال للدخول في حوار مع المحرر أو الموقع، و يمكن أن يفضي إلى تشكيل شبكة من الأشخاص يجمعهم الرأي أو الفكرة أو أسلوب الكتابة أو الهاجس الذي شكل موضوع المادة المعقب عنها. في حين خلى الموقع من أسلوب منتديات النقاش الإلكترونية و المشاركة في صنع القرار الإلكتروني.

**موقع الحكومة البحرينية:** وقد اعتمدت الحكومة البحرينية هي الأخرى على:

**خدمة البريد الإلكتروني info@ega.gov.bh** والذي تتمثل أهم استخداماته كوسيلة للاتصال بين المتلقي و المحرر و يتم من خلالها إرسال التعليمات، الإرشادات و بعض النصوص من المحتوى والآراء، إذ يسمح البريد بإرسالها إلى المحرر، بجانب أنها أداة للتغذية الراجعة، إضافة إلى تبادل المعارف و الخبرات مع مجموعات المتخصصين في المجال أو مجالات أخرى ذات العلاقة باعتبارها وسيلة للاتصال مع المجتمعات الافتراضية، و الاستفادة بخبرات أفرادها في تبادل الآراء و تدعيمها، و إرسال الأخبار و الموضوعات بصفة شخصية و تحديث المعلومات.

أما **التعليقات** فخصت أحدث المدونات (قطاع الصحة، قطاع التعليم، أمن و خصوصية المعلومات إستراتيجية الحكومة الإلكترونية...).

و بالنظر إلى **استطلاعات الرأي العام** فتوليها البوابة البحرينية بالغ الاهتمام، لما لها من أثر في رفع جودة الخدمات المقدمة و التعرف على آراء المواطنين بشكل مستمر، من أجل تقديم خدمات فعالة تلبي احتياجاتهم بجودة و مرونة عالية، وصبت جل الاستطلاعات في مجال خدمات الحكومة والتساؤل عن الطرق المثلى للولوج إليها، وكذا تقييم تصميم البوابة.

بالنسبة ل**منتديات النقاش الإلكترونية** فبرزت تحت عنوان **منتدى مدونة الحكومة الإلكترونية**، وتعتبر لوحات النقاش النماذج الشائعة في الوسائل الإعلامية الجديدة و هي أقرب إلى البريد الإلكتروني، حيث تسمح بالتفاعل غير المتزامن و يستخدمها كل من المحرر و المتلقي و المتلقين مع بعضهم في تبادل



الموضوعات أو التكاليفات أو المهام أو الإعلانات و التعليمات أو الآراء أو التساؤلات ... وغيرها مما يمكن تبادله أيضا من خلال البريد الإلكتروني، و تعتبر وسيلة مضافة للبريد الإلكتروني لتعدد قنوات الاتصال و التفاعل ضمن نظم بناء هذه الوسائل.

كما تستخدم هذه الوسيلة المعروفة بنظام لوحة النشرات في التفاعل داخل المواقع، فإنها أصبحت تستخدم بتوسع في المواقع الخاصة بالمدونات **Blogs** التي تتيحها المواقع الصحفية المختلفة، وبعض محركات البحث، تجتمع فيها الآراء، و الأفكار و الموضوعات حول فكرة أو حدث أو موضوع معين يقوم بالكتابة حوله الكتاب المشاركون **Blogers** على هذه اللوحة، و تسمح هذه الأخيرة بالتعرف على آراء الآخرين و تطور هذه الآراء و المشاركة بالرأي في موضوعاتها من خلال وضع الكتابات -افتراضياً - على هذه اللوحة بالشكل الذي يتفق مع استخدام هذه اللوحات في الواقع الحقيقي.

و عادة ما تسمح هذه اللوحات بارتباطات أخرى بعدد من عناوين المواقع أو المصادر، التي تفيد المتلقي في الرجوع إليها و التجول خلال صفحاتها و إثراء عملية التجول.

فالتواصل من خلال هذه الزاوية التفاعلية (مدونة الحكومة الإلكترونية البحرينية) و التي تطرح فيها قضايا وموضوعات ذات صلة بالخدمات الحكومية الإلكترونية، لتبادل وجهات النظر بشأنها مع المواطنين، وهي تعكس اهتمام الهيئة لتحقيق أوسع مشاركة ممكنة من قبل متصفح و مستخدمي البوابة فتفتح هذه المدونة التي تعتبر مساحة حرة للجميع لإبداء الرأي و طرح الموضوعات، انطلاقاً من التزام المسؤولين عليها بالاستماع إلى آراء و اقتراحات الجميع، واستلام الملاحظات بشأن سياسات الحكومة ومبادراتها، لكن مع فرض التقيد بالمواضيع المطروحة للحوار و احترام خصوصية الآخرين و عدم الإساءة إليهم.

وأخيراً أسلوب المشاركة في صنع القرار الكترونياً ويظهر من خلال المشاركة الإلكترونية، حيث تعمل هيئة حكومة البحرين على اعتماد و تطبيق مفهوم الاستشارات الإلكترونية للحصول على آراء

وتقييم الجمهور للخدمات التي توفرها الحكومة، و قبل المضي في تنفيذ المشاريع و المبادرات الجديدة ويمكن من خلال الروابط التالية الإطلاع على آلية الاستشارات الإلكترونية و كيفية وصول المواطنين والمقيمين إليها:

- **اتخاذ القرارات من خلال الاستشارات الإلكترونية:** حيث تم وضع سياسة الاستشارات الإلكترونية و تفعيل قنواتها بهدف تعزيز مشاركة الجمهور و العملاء و تمكينهم من خلال استقبال آرائهم و ملاحظاتهم القيمة، التي أسهمت بشكل فعال في صنع القرارات و رسم السياسات هذا ما يكرس ممارسة فعلية للديمقراطية الرقمية، وتحاول الباحثة استعراض بعض الأمثلة التي تؤكد وتوضح كيفية استفادة هيئة الحكومة البحرينية من الاستشارات الإلكترونية (فمن خلال مدونة الرئيس التنفيذي لهيئة الحكومة الإلكترونية حول تطوير موقع البوابة) تم اقتراح من قبل المواطنين تغطية الأنشطة الحكومية و الأحداث و الفعاليات، وبالفعل على إثرها قامت هيئة الحكومة بالتعاون مع مجلس التنمية الاقتصادي في البحرين بتدشين خدمة (دليل فعاليات البحرين) مع وجود خيار البحث عن الفعاليات إضافة لاقتراح إقامة حملات من أجل التواصل وجها لوجه مع الجمهور وقد تم بالفعل إقامة حملات توعوية وطنية في المجمعات التجارية في المملكة، و 46 حملة ترويج في مختلف الوزارات و المعاهد و المدارس.

- **مدونة الحكومة الإلكترونية:** وقد سبق الحديث عنها.

- **استبيان دراسة رضا العملاء:** حيث تدرك هيئة الحكومة أهمية التعرف على آراء المستخدمين من أجل تقييم الخدمات المقدمة، ولذلك تم التعاون مع جهة مستقلة من أجل تصميم وإدارة استبيان رضا العملاء الإلكتروني و الذي يظهر بشكل عشوائي لزوار الموقع و بمجرد انتهاء الزيارة للبوابة سوف يظهر الاستبيان من أجل تقييم تجربتك الكاملة مع البوابة.

- **نظام تواصل**

وفي الحقيقة هي كلها أساليب تفضي لمشاركة المواطن في اختيار أساليب التعامل مع الحكومات، ومن ثمة تثمن الديمقراطية عبر الوسائل التكنولوجية.

**موقع الحكومة التونسية:** بالنسبة لأسلوب البريد الإلكتروني فهو متاح من خلال ركن اتصل بنا والذي يوفر الفرصة للاتصال بالمشرفين على الموقع لإبداء الرأي والاستفسارات و تقديم المقترحات، بغرض الاستفادة منها لتطوير الخدمات و تحسين الموقع ، في حين لم يتم عرض البريد الإلكتروني الخاص بالموقع بل يتم الولوج من خلال الموقع فحسب.

أما بالنسبة لاستطلاعات الرأي فتبرز من خلال استبيان رأيك في البوابة من حيث التصميم و جودة المحتوى الإبحار و البحث داخل الموقع، وأهم المحاور المقترحة.

**التعليقات** تبرز هي الأخرى من خلال إبداء الرأي حول البوابة و بعض القرارات المتخذة من الحكومة.

أما فيما يخص منتديات النقاش الإلكترونية، فقد كثر استخدامها من قبل الحكومة التونسية و تمثلت في ثلاث منتديات هي:-منتدى الحوار حول التشغيل-منتدى حول تكنولوجيا المعلومات-منتدى حول الصناعة.

هذا و سجلت الباحثة حضور للحكومة التونسية من خلال آلية المشاركة في صنع القرار الكترونيا عن طريق الإحالة إلى موقع الاستشارات الوطنية الإلكترونية لرئاسة الحكومة لأجل ضمان خدمات الكترونية ذات جودة عالية في خدمة المواطن و التنمية عبر الرابط: [www.consultation-publiques.tn](http://www.consultation-publiques.tn)

وتهدف الاستشارة حول مشروع قانون أساسي يتعلق بحق النفاذ للمعلومة، إلى تمكين المواطنين ومؤسسات المجتمع المدني بحق النفاذ للمعلومة من المساهمة في صياغة مشروع قانون أساسي، يرمي إلى تعزيز مبدأ الشفافية و المساءلة في القطاع العمومي و دعم ثقة المواطنين بالهيكل العمومية، وذلك من

خلال التنصيص على مجموعة من الإجراءات التي تشكل في مجملها منظومة متكاملة تمكن من التركيز الفعلي لحق النفاذ للمعلومة لفائدة المتعامل مع الإدارة، مع إفراد مساحة للملاحظات و إبداء الاقتراحات.

**موقع الحزب المصري الديمقراطي الاجتماعي:** واستخدم هو الآخر أسلوب البريد الإلكتروني و التعليقات من خلال العنوان الآتي: [info@egysdp.com](mailto:info@egysdp.com) ، لكنه افتقر لبقية الأساليب الحديثة في التفاعلية مثل المنتديات و المشاركة الإلكترونية في صنع القرار.

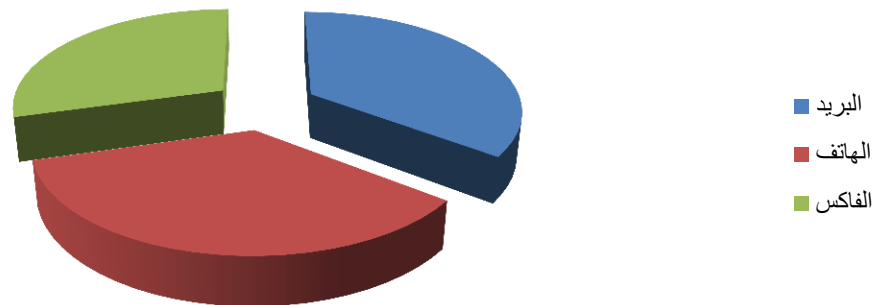
**موقع جمعية العمل الوطني الديمقراطي وعد -البحرينية-**: يمكن المساهمة بإرسال أخبار، صور مقالات إلى الحزب عبر البريد الإلكتروني التالي: [info@aldemokrati.org](mailto:info@aldemokrati.org) وتظهر هذه الزاوية أسفل الصفحة الافتتاحية للموقع، كما خصصت زاوية أخرى تحت عنوان حوار وعد لاستطلاع رأي الزوار وهي عبارة عن أسئلة تدور في مجملها حول الأوضاع السياسية والأمنية في المملكة وكذا تفعيل أحزاب المعارضة لبرامج المقاطعة، إضافة للمساحة المخصصة للتعليقات على الأخبار و المقالات ،في حين غابت أساليب الاستطلاعات، المنتديات و المشاركة الإلكترونية في صنع القرار.

**موقع الحزب الجزائري:** اعتمد هو الآخر على أسلوب البريد الإلكتروني و التعليقات من خلاله و هو: [ffscomdz@gmail.com](mailto:ffscomdz@gmail.com)، وانعدمت فيه بقية الأساليب الحديثة.

## جدول رقم 45 يمثل الأساليب التقليدية في التفاعلية داخل المواقع:

الأساليب التقليدية المواقع		البريد		الهاتف		الفاكس	
ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %
المواقع الحكومية	3	100	3	100	2	66,66	
المواقع الحزبية	3	66,66	3	66,66	3	66,66	
Σ	6	100	6	100	5	83,33	

شكل رقم 34 : الأساليب التقليدية في التفاعلية داخل المواقع

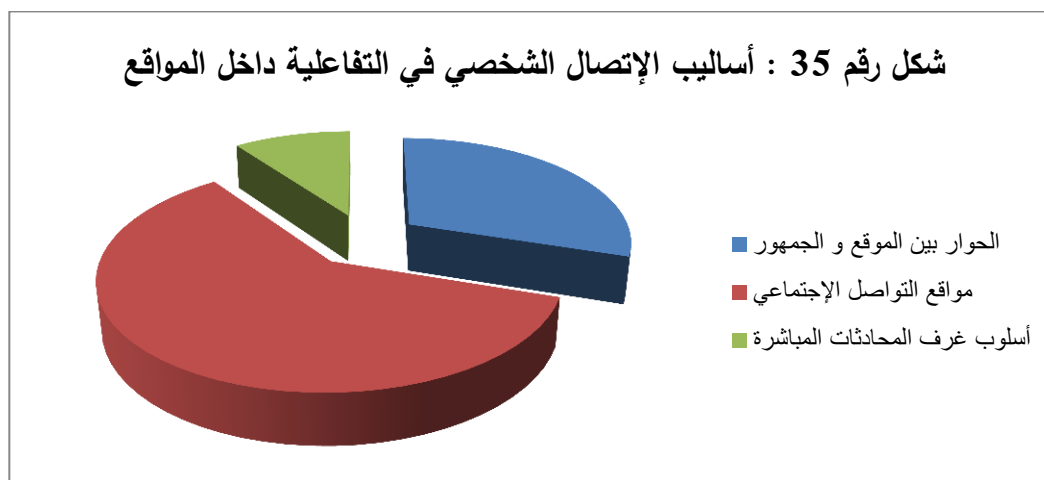


من خلال الجدول أعلاه نجد أن كل المواقع تستخدم إضافة للأساليب الحديثة للتفاعلية والتي سبقت الإشارة إليها أساليب تقليدية، مثل البريد العادي، و الهاتف اللذان استخدمتا بنسبة 100 %، في حين شمل استخدام الفاكس كل مواقع العينة ماعدا تونس، وجاءت في بعض المواقع على شكل أيقونة أو إعلان متحرك في الصفحة التمهيدية مثل الحزب الجزائري، أما بالنسبة لبقية المواقع فاعتمدتها في شكل زاوية ثابتة تحت عنوان اتصل بنا.

## جدول رقم 46 يمثل أساليب الاتصال الشخصي في التفاعلية داخل المواقع:

أسلوب غرف المحادثات المباشرة(الدرشة)		التفاعل بين الجمهور و الموقع(مواقع التواصل الاجتماعي)		الحوار بين الموقع و الجمهور (الاستفسارات و الحصول على الخدمات)		أساليب الاتصال الشخصي المواقع
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	المواقع الحكومية
33,33	1	100	3	100	3	
0	0	100	3	0	0	المواقع الحزبية
16,66	1	100	6	50	3	Σ

شكل رقم 35 : أساليب الإتصال الشخصي في التفاعلية داخل المواقع



يتضح من الجدول رقم 46 أن المواقع المدروسة وفرت بيئة تفاعلية أشركت فيها المواطن عن طريق أساليب الاتصال الشخصي، حيث طغى استخدامها على المواقع الحكومية، بنسبة 100 % فيما يخص الحوارات الحية بين الموقع و الجمهور، وكذا استخدام مواقع التواصل الاجتماعي المعروفة، في حين اهتمت البحرين منفردة بالدرشة على المباشر بين الحكام و المسؤولين و كذا المواطنين.

وقد أولت المواقع الحزبية هامشا لتوظيف أساليب الاتصال الشخصي، من خلال التفاعل مع الجمهور عبر الشبكات الاجتماعية، حيث فتحت كلها صفحات على مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة.

**موقع الحكومة الأردنية:** وفرت بوابة الحكومة زاويتين ثابتتين تحت عنوان -الأسئلة المتكررة- والخاصة بالخدمات المتعلقة بالحكومة، و - خدمة أسأل- و هي الأخرى متاحة عن طريق الاتصال عن طريق مركز الاتصال الوطني للخدمات الإلكترونية عبر الرقم (5008080) وهو وجهة مركزية لتوفير الخدمات الحكومية بشكل مباشر للمواطنين، ويقوم بالرد على الاستفسارات و متابعة معاملات المواطنين و توفير المعلومات أثناء و خارج أوقات الدوام الرسمي و العطل الرسمية، وهو حلقة وصل بين المواطن و المستثمر و الزائر من جهة و الحكومة من جهة أخرى، إضافة إلى **بوابة الدفع الإلكترونية** بالتعاون مع وزارة المالية، وتشمل 80 خدمة تقريبا، كما تستخدم الحكومة الإلكترونية الأردنية **بوابة الهاتف النقال** والتي تطلق من خلالها 28 خدمة، كما يمكن لمستخدمي الخدمة إتمام عملية الدفع عبر الهاتف النقال من خلال بطاقات الائتمان المعتمدة.

إضافة إلى ذلك اهتمت البوابة بفتح صفحات عبر مواقع التواصل الاجتماعي، -**face book** -**twitter-stumble up-Google+** و لقد شكلت بوابة الأردن بذلك فضاءً رمزياً للتداول والنقاش حول الموضوعات التي ينشرها الموقع، عن طريق تجربة جماعية يشارك فيها الفرد بواسطة إطلاعهم على المضامين المنشورة، و إثراء الشبكات الاجتماعية بالتعليقات و التعليقات، إضافة إلى تكوين علاقات اجتماعية افتراضية قد تعوض جوانب النقص لدى البعض، و توفر لهم استقرارا يفتقدونه في الواقع، من خلال العلاقات المنفتحة على مواقع أخرى، و شبكات اجتماعية أخرى، فتوظيف كل مواقع التواصل الاجتماعي يعكس تركيز هذه النوعية بالذات من المواقع في بناء مجتمعها الافتراضي على الشبكات الاجتماعية لارتباط هذه الشبكات و امتدادها مع قرائها، و يوفر لها متابعة لما تنشره، و الذي يقيمه القراء و يؤثرون إليه، فتزداد الزيارات للموقع و تصفح المادة المشار إليها في هذه المواقع.

**موقع الحكومة البحرينية:** أسفر التحليل فيما يخص أساليب الاتصال الشخصي في التفاعلية عبر موقع البوابة عن تميزها عن باقي المواقع بإدراجها لأسلوب الدردشة الإلكترونية (المحادثة الفورية) لمركز الاتصال الوطني (80008001) و المتوفرة من الساعة 8 صباحا إلى الساعة 10 مساء، وهي ميزة تفاعلية ايجابية بحيث تتيح للمتصفح الحوار الحي و المباشر مع المسؤولين و في الزمن الحقيقي، مما يجعلها تتميز عن باقي مواقع العينة المدروسة بتوظيفها لنوع جديد من أنواع التفاعلية التزامنية، إضافة إلى منتديات النقاش الإلكترونية، و تتيح الدردشة ( **Chatting** ) الحوار أو المحادثة أو النقاش المتزامن مع الغير، حيث يتبادل الأطراف النصوص أو الرموز على المواقع في نفس الوقت الحقيقي **Real time** و تتيح هذه الأداة من خلال البرامج الجاهزة للمحادثة، التفاعل بين المتحدثين كتابة أو صوتا و قد تضاف إليها الصورة في برامج معدة خصيصاً لهذا الغرض.

و على الرغم من أن هذه الأداة أكثر شيوعاً و استخداماً في نظم أخرى مثل التعليم عبر الشبكات بعد البريد الإلكتروني، و تتجاوز في خصائصها الاختلاف بين وقت إرسال الرسائل و استقبالها كما في البريد الإلكتروني، إلا أنها تستخدم بشكل محدود في المواقع الأخرى من عينتنا البحثية.

بالنسبة لنظام التعليم عبر الشبكات، سجل هو الآخر حضوراً متفرداً في موقع الحكومة البحرينية والذي يبرز نوع من أنواع التفاعل الشخصي بين المواطن و الموقع يظهر من خلال التسجيل في برنامج قدرات للتدريب الإلكتروني بحيث يهدف إلى رفع مستوى مهارات المواطنين في مجال استخدام الحاسب الآلي و يأتي ضمن الأهداف الإستراتيجية التي تسعى هيئة الحكومة الإلكترونية لتحقيقها من خلال اضطلاعها بمسؤولية تقديم دورات تدريبية مجانية لمواطني المملكة، و قد بدأ البرنامج في 2009 تحت اسم "المواطن الإلكتروني"، قبل أن يتم تغيير اسمه إلى "قدرات"، ويقدم البرنامج مجاناً بهدف سد الفجوة الرقمية و تشجيع المواطنين على الاستفادة من الخدمات الإلكترونية عبر البوابة.



كما أشار محتوى الجدول لوجود أسلوب الحوار بين المواطن و الموقع كأسلوب شخصي مجسد للتفاعلية اللاتزامنية و يتمثل في:

**خدمة تواصل tawasul :** و هي عبارة عن نظام وطني للمقترحات و الشكاوي، يعمل على مدار الساعة و الذي تم تأسيسه للتعامل مع أي مقترحات أو شكاوى أو استفسارات ذات صلة بالجهات الحكومية، و الهدف منه تلبية توقعات العملاء و تحقيق أعلى مستويات الرضا حول الخدمة الحكومية و تتم معالجة الطلب وفقا لمؤشر مستوى الخدمة المقدمة و المتفق عليه مسبقا.

**خدمة البحث من خلال متجر تطبيقات حكومة البحرين الإلكترونية:** يعد هذا المتجر نافذة موحدة ومحفظة شاملة تجمع كافة التطبيقات من عدة جهات بمملكة البحرين، وهو المكان الأمثل للبحث و تحميل التطبيقات المتاحة لتسهيل حياة المواطنين، و تتيح هذه الصفحة للمستخدمين استعراض و تحميل التطبيقات المتاحة على ست منصات مختلفة: أي أو أس، أندرويد، بلاك بيري، ويندوز، نظام جافا لأنظمة المدمجة و نظام تشغيل سيمبيان للهواتف النقالة، و من أهم التطبيقات المتاحة للجمهور تطبيق خدمات المرور، و تطبيق دفع فاتورة الكهرباء و الماء، وخدمات البريد، و نتائج الطلبة الدراسية بالإضافة إلى تطبيق خدمة دليل مؤسسات المجتمع المدني، و من أهم إحصائيات المتجر إجمالي الخدمات المستخدمة لشهر مايو 2015 و المقدرة ب 365,677، إضافة إلى 20,626 الرقم الممثل لإجمالي عدد مرات تحميل التطبيقات في نفس الشهر أما بالنسبة للتطبيق الأكثر استخداما فهو خدمات موظفي الخدمة المدنية على مدار ثلاثة أشهر.

**الاشتراك في خدمة RSS** و هي اختصار لعبارة Really Simple Syndication و هي تقنية سهلة الاستعمال تخطر المواطن بما يستجد من تحديثات على المواقع التي تهتمه من دون الحاجة لزيارة هذه المواقع، فمن خلالها يتم إرسال تنبيهات أوتوماتيكية له بمجرد استحداث محتويات جديدة ( كالأخبار

والخدمات) في المواقع التي يقوم باختيارها، هذا بالإضافة إلى تحميل الملفات من صور فيديوهات و .PDF.

أما فيما يخص استخدامها للشبكات الاجتماعية، فنجدها قد نوعت منها ففضلت متابعة آخر مستجداتها و أخبارها و التواصل معها عبر صفحة هيئة الحكومة الإلكترونية (موقع فيسبوك)، و الحساب في (تويتر)، و قناة للفيديو في موقع (يوتيوب)، إضافة إلى مواقع أخرى مثل -Instagram-Linkedin-Skype.

موقع الحكومة التونسية: و قد أبدت غنى في استخدامها لأسلوب الحوار بين الموقع و المواطنين من خلال العديد من الخدمات و الأركان:

**ركن مساعدة و الذي يمكن المواطن من الحصول على معلومات تسهل عليه عملية الإبحار في الموقع و الاستفادة من الخدمات التي تسديها الحكومة- تحميل وثائق PDF - البحث في الموقع - تشغيل و تنزيل ملفات الفيديو - طباعة الوثائق، وهي كلها تمثل أشكال التفاعلية اللاتزامنية.**

إضافة إلى أيقونة **فضاؤك** و المتضمنة أسئلة وإجابات-مراسلاتكم و هي الأخرى فضاء للحوار غير المباشر بين الشخصيات الحاكمة و المواطنين، كما خصصت زاوية للأسئلة المتواترة، و توفيرها لنظام .RSS.

كما توفر البوابة **مكتب العلاقات مع المواطن** و الذي يشكل تركيبة خفيفة ترجع بالنظر مباشرة إلى الوزير على المستوى المركزي و الوالي على المستوى الجهوي و تتولى قبول الشكايات - الإجابة مباشرة عن طريق البريد - عملية الإرشاد عن طريق المراسلة عبر البريد العادي أو الإلكتروني أو الهاتف.

هذا بالإضافة لفتحها صفحات على المواقع الاجتماعية مثل فيسبوك و تويتر.

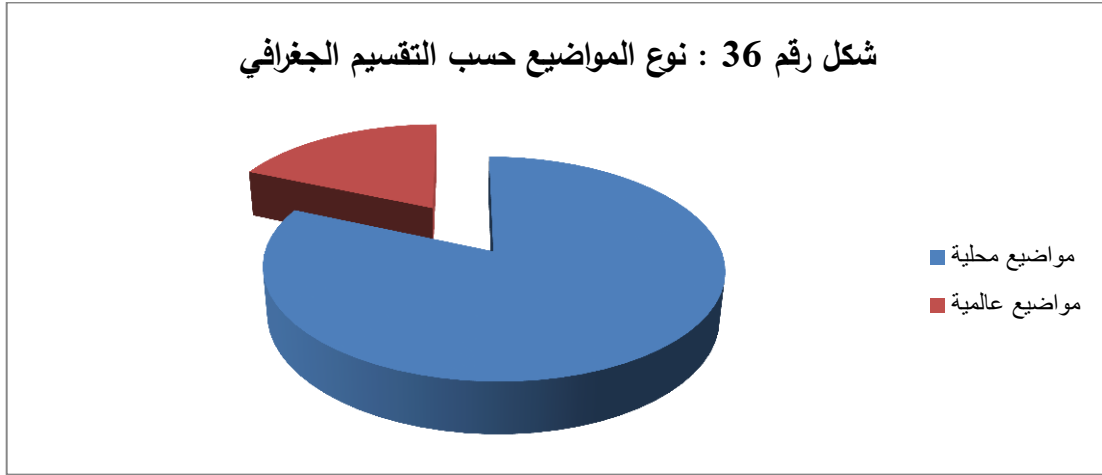
**المواقع الحزبية الثلاثة:** واقتصر استخدامها على الشبكات الاجتماعية كواحدة من أهم أساليب الاتصال الشخصي في التفاعلية و لعل متابعة هذه الأشكال من التفاعل تبين تداخل الأطراف الثلاثة التالية: الفاعلون، أي مستخدمو هذه البيئة التفاعلية، و الأحزاب، و ثقافة و سياسة المجتمع. فإذا اعتبرنا لجوء المواقع الحزبية المدروسة للشبكات الاجتماعية الافتراضية و إدماجها في مواقعها كإستراتيجية حديثة جدًا، فإنها تنبئ بإمكانية تشكيل مجموعة افتراضية ترتبط بدور التكنولوجيا في إعادة إحياء العلاقات الاجتماعية، التي اتجهت إلى الابتعاد عن مراكز تجمعها مثل العائلة لاختلاف ظروف الحياة و عادات المطالعة و الاستمتاع أو البحث عن المعرفة بالتعرض لوسائل الإعلام الحديثة ومبتكراتها، فالمجتمع الافتراضي الذي تسعى إليه الشبكات الاجتماعية التي استعانت بها المواقع الحزبية يقوم على التقارب و التلاحم و الاندماج، و يوسع مفهوم الهوية الافتراضية، وكذا إعادة النظر في السياسات المنتهجة في البلاد خصوصا وأنها تشكل كلها أحزاب معارضة، عن طريق التقيد بمتطلبات المواطن و آرائه حول الأحوال السياسية و الأمنية في البلاد و المطالبة بالتغيير.

2-4- تحليل مضمون المواقع الحكومية و الحزبية:1-2-4- فئة المواد المنشورة:

جدول رقم 47 يمثل نوع المواضيع حسب التقسيم الجغرافي:

المجموع		مواضيع عالمية		مواضيع محلية		نوع المواضيع	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة	المواقع الحكومية
100	1790	1,11	20	98,88	1770	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
100	950	5,26	50	94,73	900	موقع الحكومة البحرينية	
100	687	9,46	65	90,53	622	موقع الحكومة التونسية	
100	60	0	0	100	60	الحزب المصري الديمقراطي الاجتماعي	المواقع الحزبية
100	8080	25,12	2030	74,87	6050	الحزب البحريني	
100	161	0	0	100	161	حزب FFS الجزائري	
100	11728	18,46	2165	81,53	9563	Σ	

شكل رقم 36 : نوع المواضيع حسب التقسيم الجغرافي



يظهر الجدول رقم 47 نوع المواضيع على أساس التقسيم الجغرافي، أن نسبة المواضيع المحلية التي

احتوتها مواقع العينة المدروسة فاقت بـ 81,53% نسبة العالمية منها بـ 18,46% فقط.

ففي المواقع الحكومية سجلت الأردن أعلى نسبة من حيث تناولها للمواضيع المحلية بالتطرق لـ

1770 مقال بـ 98,88%، بمقابل أدنى نسبة من حيث التطرق للمواضيع العالمية بدلالة إحصائية

بنسبة 1,11% و هي في حدود 20 مقال، تلتها البحرين بـ 900 موضوع محلي مقابل 50 عالمي

وأخيرا احتلت تونس المرتبة التالية من حيث تطرقها للمواضيع المحلية بـ 90,53%، وتميزت عن باقي

الموقعين السابقين بمرتبتها الأولى من حيث توظيف المواضيع العالمية بـ 65 موضوع.

وقد رصدت الباحثة تميزا لموقع الحزب البحريني من حيث اهتمامه بالمواضيع العالمية و التي بلغت

نسبتها 25,12%، مقابل 74,87% للمواضيع المحلية، أما بالنسبة للموقعين الحزبيين المتبقين فقد

سجلا غياب تام للمواضيع العالمية.

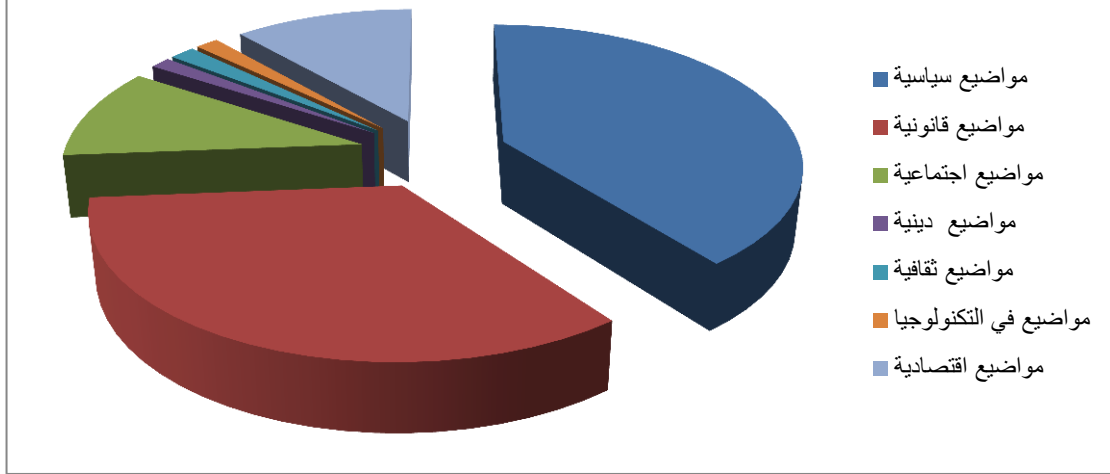
وتترجم الباحثة كثرة الاهتمام بالمواضيع المحلية كون المواقع المدروسة ذات طابع خدماتي و هي

ليست بالمواقع الإخبارية تهتم بمتطلبات و اهتمامات فئات محددة.

جدول رقم 48 يمثل نوع المواضيع على أساس التقسيم الموضوعي:

المجموع		مواضيع في التكنولوجيا		مواضيع ثقافية		مواضيع دينية		مواضيع اقتصادية		مواضيع اجتماعية		مواضيع قانونية		مواضيع سياسية		نوع المواضيع	
																المواقع	موقع الحكومة
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
100	1790	3,35	60	1,11	20	1,06	19	45,02	806	40,61	727	2,79	50	6,03	108		
100	950	4,94	47	10,1	96	1,47	14	16,42	156	25,78	245	23,68	225	17,57	167	موقع الحكومة البحرينية	
100	687	7,27	50	7,13	49	2,32	16	27,94	192	36,39	250	1,45	10	17,46	120	موقع الحكومة التونسية	
100	60	0,05	1	0,22	4	0,16	3	0,39	7	0	0	0,83	15	50	30	الحزب المصري	المواقع الحزبية
100	8080	0,18	15	0,24	20	1,23	100	2,22	180	0	0	45,79	3700	50,30	4065	الحزب البحريني	
100	162	0	0	0	0	0	0	0,61	1	1,85	3	1,23	2	96,29	156	حزب FFS الجزائري	
100	11729	1,47	173	1,61	189	1,29	152	11,44	1342	10,44	1225	34,12	4002	39,61	4646	Σ	

شكل رقم 37 : نوع المواضيع على أساس التقسيم الموضوعي



يظهر الجدول رقم 48 نسب أنواع المواضيع حسب مضمونها، حيث رصدت الباحثة أعلى نسبة والتي احتلتها المواضيع السياسية بـ 39,61%، تلتها المواضيع القانونية بـ 34,12%، فالاقتصادية بـ 11,44%، ثم الاجتماعية بنسبة 10,44%، وتقاربت كلا من المواضيع التكنولوجية و الثقافية و سجلت نسبة في حدود 1,50%، أما المجال الديني فلم يحض بالنصيب الأوفر من مادة المواقع المدروسة فاحتل المرتبة الأخيرة بنسبة 1,29% فقط.

أما إذا حاولنا مقارنة النسب بين المواقع الحكومية و الحزبية فنجد أن المواضيع الاقتصادية والاجتماعية أخذت النصيب الأكبر من مساحة المواقع الحكومية حيث احتلت المواضيع الاقتصادية في موقع الأردن المرتبة الأولى بـ 45,02%، تبعثها المواضيع الاجتماعية بـ 40,6%، فالسياسية بـ 6,03% وبعدها التكنولوجية بـ 3,35%، فالقانونية بـ 2,79%، وأخيرا كلا من المواضيع الثقافية والدينية بنسب متقاربة في حدود 1,1%، نفس الشيء بالنسبة لموقع حكومة البحرين و التي أولت اهتماما بالغ الأهمية بالمواضيع الاجتماعية و التي قدرت نسبتها بـ 25,78%، فالقانونية بـ 23,68% فالسياسية بـ 17,57%، المواضيع التكنولوجية بنسبة 4,94%، وختمتها بالدينية بـ 1,47%.

الحكومة التونسية توافقت مع الحكومة البحرينية من حيث طغيان الطابع الاجتماعي على موضوعاتها بنسبة 36,39%، فالمواضيع الاقتصادية ب 27,94%، وفي مرتبة ثالثة جاءت الموضوعات السياسية بدلالة إحصائية بنسبة 17,46%، أما بالنسبة للمواضيع التكنولوجية و الثقافية فتقاربت النسب وكانت تقريبا 7,2%، أما المواضيع الدينية و على غرار بقية المواقع احتلت المرتبة الأخيرة ب 2,32%.

أما بالنسبة للمواقع الحزبية فقد تصدرت قائمة ترتيب مواضيعها السياسية منها و القانونية حيث سجل الحزب الجزائري أعلى نسبة في المواضيع السياسية قدرت ب 96,29%، ولم يهتم الموقع ببقية الأنواع فسجل 3 مواضيع اجتماعية و موضوعين قانونيين فقط، تلاه الحزب البحريني بنسبة 50,3% من المادة السياسية في الموقع، فالقانونية ب 45,79%، ثم المواضيع الاقتصادية ب 2,22%، وعكس مواقع العينة المدروسة الأخرى أولى اهتماما متواضعا بالمواضيع الدينية بنسبة قدرت ب 1,23%، أما العدد المتبقي من المواضيع فقسم بالتساوي تقريبا ما بين المقالات التكنولوجية و الثقافية و كان في حدود 0,2% و هي نسبة ضعيفة جدا.

فيما يخص آخر موقع حزبي ألا وهو الحزب المصري فقد بلغت نسبة المواضيع السياسية فيه النصف أي 30 مقال من بين الستين التي احتواها الموقع ثلثها المواضيع القانونية ب 0,83% فالاقتصادية بنسبة 0,39%، وتقاربت نسب المواضيع الدينية و التكنولوجية و كانت في حدود 0,2%، وأخيرا التكنولوجية ب 0,05%.

لدى قراءتنا لهذه النتائج نجد أن الاهتمام بدا واضحا بالنسبة للمواضيع الاجتماعية و الاقتصادية وكذا القانونية في المواقع الحكومية، وهو اهتمام تترجمه طبيعة هذه المواقع التي تعنى بتلبية حاجيات المواطنين من الناحية الاجتماعية كما تتعامل مع رجال الأعمال و المؤسسات الاقتصادية و التي تفرض عليها طغيان هذا الاهتمام، أما فيما خص المواضيع القانونية فطغيانها نفسه ب صبغة المواقع الحكومية



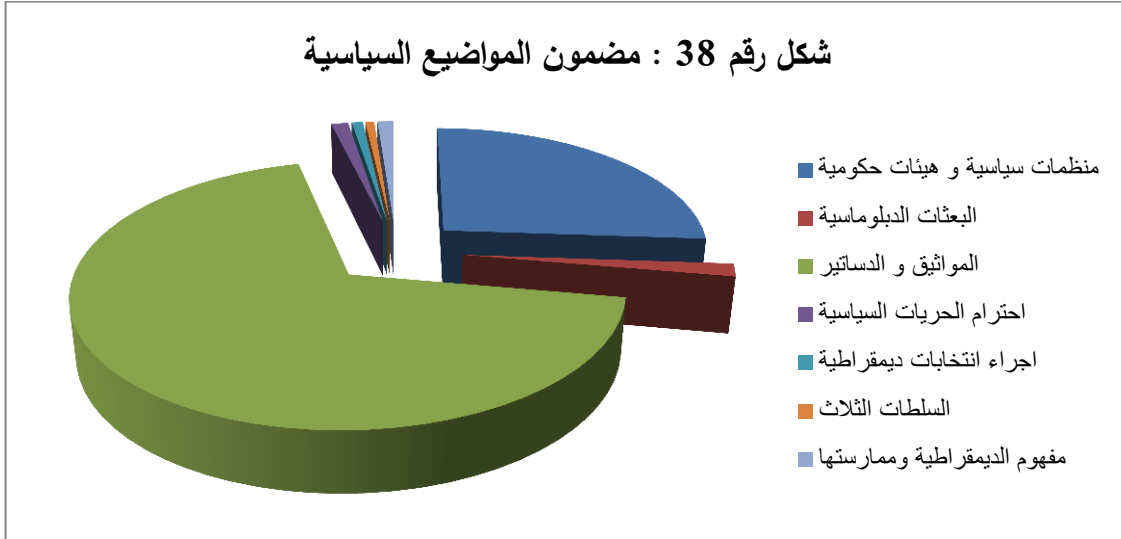
الرسمية و التي تستدعي استعراض كافة القوانين و نصوص الدساتير و كل ما يتعلق بالجانب التشريعي لها.

ولاحظنا لا توازنا في الاهتمامات بنوعية المواضيع بين المواقع الحكومية و الحزبية، حيث أثرت هذه الأخيرة مضمون صفحاتها بمواد الشؤون السياسية التي افتقدناها في نظيرتها الحكومية، وكذا المواضيع القانونية، على اعتبار أنها أحزاب معارضة و ديمقراطية تتبنى مبادئ الحق في المساواة بين الأفراد والحرية و العدالة الاجتماعية، واحترام حقوق الإنسان مما أصبغها صبغة قانونية سياسية، كما أجمعت في حق الأنواع الأخرى من المضامين الدينية و التكنولوجية و خصوصا الاجتماعية.

جدول رقم 49 يمثل مضمون المواضيع السياسية:

المجموع	السلطات الثلاث		اجراء انتخابات ديمقراطية		احترام الحريات السياسية		مفهوم الديمقراطية و ممارستها		المواثيق و الدساتير (وثائق الحزب)		البعثات الدبلوماسية		منظمات سياسية و هيئات حكومية		مضمون المواضيع السياسية	
	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
100	108	12,96	14	1,85	2	0	0	0	0	6,48	7	13,88	15	64,81	70	
100	167	7,18	12	0	0	0	0	0	0	45,5	76	11,97	20	35,32	59	موقع الحكومة البحرينية
100	120	3,33	4	2,5	3	4,16	5	2,5	3	7,5	9	33,33	40	46,66	56	موقع الحكومة التونسية
100	30	0	0	6,66	2	6,66	2	16,66	5	30	9	0	0	40	12	حزب مصر
100	4065	0	0	0,61	25	0,73	30	0,73	30	74,53	3030	0	0	23,37	950	الحزب البحريني
100	156	0	0	3,2	5	12,82	20	10,25	16	32,05	50	0	0	41,66	65	حزب ffs الجزائري
100	4646	0,64	30	0,79	37	1,22	57	1,16	54	68,44	3181	1,61	75	26,08	1212	Σ

شكل رقم 38 : مضمون المواضيع السياسية



تبين من الجدول رقم 49 تنوع في المواضيع السياسية التي اعتمدت عليها المواقع المدروسة، فقد شهدت تفوقا للمواضيع المتعلقة بالمواثيق و الدساتير فيما يخص المواقع الحكومية و وثائق الحزب بالنسبة للحزبية منها حيث سجلت نسبة 68,44%، تلتها فئة منظمات سياسية و هيئات حكومية بنسبة 26,08%، أما المرتبة الثالثة فاحتلتها فئة البعثات الدبلوماسية بـ 1,61%، أما بالنسبة لفئة احترام الحريات السياسية فقد جاءت في موقع وسط بـ 1,22%، جاءت بعدها و في نفس السياق المفاهيم الخاصة بالديمقراطية و طبيعة ممارستها بنسبة 1,16% فقط، ومن بين المؤشرات التي حرصت الباحثة على دراستها إجراء انتخابات ديمقراطية و التي كانت نسبتها ضعيفة وقدرت بـ 0,79%، وآخر مرتبة احتلتها المواضيع المتعلقة بالسلطات الثلاث جاءت بنسبة 0,64% و نفس هذا الضعف بتوظيف مثل هذه المواضيع في المواقع الحكومية فحسب بينما هذه النتائج خاصة بكل مواقع العينة المدروسة.

أما إذا تعمقنا في قراءة النتائج بطريقة أفقية فنجد أن المواقع الحكومية كان لها نفس الاهتمام تقريبا حيث أفضى التحليل إلى افتكاك الأردن المرتبة الأولى من حيث استخدامها لمواضيع المنظمات السياسية و الهيئات الحكومية بـ 70 موضوع من بين 108 موضوع سياسي، وظهرت في شكل باب ثابت تحت عنوان "مؤسسات وهيئات حكومية" يحيلك بمجرد النقر عليه إلى أربع أيقونات تتمثل في: رئاسة الوزراء الوزراء- الوزارات و المؤسسات التابعة- دوائر حكومية أخرى وتشمل كلها على بيانات و عناوين

وتفاصيل عن هذه الهيئات وكذا الشخصيات المسئولة عليها، تلتها المواضيع المتعلقة بالبعثات الدبلوماسية ب 15 موضوع، اندرجت تحت عنوان "معلومات تهمك" و الذي ضم عنوانين هما "البعثات الدبلوماسية الأردنية في الخارج-البعثات الدبلوماسية الأجنبية في الأردن"، فالتطرق للسلطات الثلاث ب 14 موضوع صبت كلها في الحديث عن مجلس الوزراء الذي يعينه الملك و هو الممثل الأول للسلطة التنفيذية أما باقي السلطات ترجع للملك باعتبار أن نظام الحكم في الأردن ملكي دستوري، تلتها المواضيع المتعلقة بالمواثيق و الدساتير ب 7 مواضيع الإحالة إليها تكون عبر الزاوية الثابتة التي برزت في أسفل يمين الصفحة التمهيدية تحت اسم "الدستور الأردني"، وأخيرا وردت فئة إجراءات انتخابية ديمقراطية عبر مقالين اثنين فقط، أما بالنسبة للفئتين المتبقيتين فلم يحتوي الموقع على أي مؤشرات لوجودهما دلالة على عدم اهتمام مصممي الموقع بقضايا الديمقراطية و الحريات السياسية.

أما فيما يخص موقع الحكومة البحرينية فاختلفت نوعا ما عن الأردن في أنها أبدت اهتماما كبيرا بالمواضيع المتعلقة بالدساتير فجاءت في المرتبة الأولى ب 76 مقال من بين 167 موضوع سياسي حيث خصصت هي الأخرى باب ثابت تحت اسم "التشريعات و القوانين" و الذي يحيلنا مباشرة إلى محتوى أحدث تشريعات المملكة الصادرة عن هيئة التشريع و الإفتاء القانوني، إضافة للموضوعات المتعلقة بتعديلات الدستور و المذكرات التفسيرية الخاصة بها، ميثاق العمل الوطني لمملكة البحرين وخانة تشريعات مختارة، تلتها المواضيع المتعلقة بالمنظمات السياسية و الهيئات الحكومية بدلالة إحصائية بنسبة قدرت ب 35,32%، أي بمعدل 59 موضوع احتوتها زاوية "الوزارات و المؤسسات الحكومية" و التي ضمت قائمة بأرقام و هواتف و عناوين كل الوزارات و كذا الهيئات الحكومية الأخرى واحتلت مواضيع البعثات الدبلوماسية المرتبة الثالثة ب 20 موضوع، دارت مجملها حول السفارات و أخيرا احتلت مواضيع السلطات الثلاث آخر مرتبة ب 12 موضوع، أما فيما يخص المواضيع المتعلقة بالديمقراطية و الانتخابات و الحريات السياسية فلم ترد في محتوى الموقع نهائيا.

بالنسبة لحكومة تونس الإلكترونية توافقت مع حكومة الأردن في اهتمامها بمواضيع المنظمات السياسية و الهيئات الحكومية بالدرجة الأولى و جاءت في 56 مقال بنسبة 46,66%، تحت خانة "الحكومة" التي ضمت أهم الوزراء و بيانات خاصة بوزاراتهم، تلتها المواضيع المتعلقة بالبعثات الدبلوماسية ب 40 مقال و نسبة قدرت ب 33,33%، ثم فئة موثيق و دساتير ب 7,5% و 9 مقالات من 120 موضوع سياسي وردت تحت زاوية مراجع (أدلة توجيهية) وتتضمن وثائق مرجعية لمواقع الحكومة التونسية، إضافة إلى إحالة الموقع لبوابة التشريع التونسي، والتي تضم بيانات تفصيلية حول دستور تونس، ثم جاءت المواضيع المتعلقة باحترام الحريات السياسية ب5 مواضيع، ثم المواضيع المتعلقة بالسلطات الثلاث بنسبة 3,33% أي 4 مواضيع يحيلنا الموقع إليها من خلال البوابة الوطنية للإعلام القانوني، وآخر مرتبة احتلتها المواضيع التي تشير إلى إجراء انتخابات ديمقراطية و نزيهة والمتواجدة تحت شريط الأخبار خصوصا و أن تونس حاليا تشهد أوضاع سياسية و أمنية متوترة .

كما أبدت المواقع الحزبية اهتماما بكل المواضيع السياسية تقريبا ماعدا تلك الخاصة بالمواقع الحكومية مثل مواضيع البعثات الدبلوماسية و السلطات الثلاث التي خلت منها هذه المواقع، حيث قدرت نسبة المواضيع المتعلقة بالمنظمات السياسية في موقع الحزب المصري ب 40 موضوع، وردت معظمها في الشريط المتعلق بأخبار الحزب، تلتها مواضيع تخص وثائق الحزب بنسبة 30 موضوع وردت هي الأخرى تحت خانة "بيانات الحزب"، إضافة إلى أيقونة خاصة "بتحميل لائحة الحزب" جاءت في أسفل الصفحة الافتتاحية، ثم جاءت المواضيع المتعلقة بمفهوم الديمقراطية و ممارستها بنسبة 16,66% بمعدل 5 مواضيع من 30 موضوع سياسي، حيث خصص لها مصمم الموقع بابا ثابتا تحت عنوان "الديمقراطية الإجتماعية" ضم دراسات و مقالات حول نشأتها و تطورها و أهم جوانبها، وأخيرا تساوت نسبي كلا من المواضيع المتعلقة باحترام الحريات و كذا المتعلقة بإجراء انتخابات ديمقراطية و بلغت 6,66%، حيث يعمل الحزب على استعداده للانتخابات البرلمانية و يسعى لدعم قائمة "صحوة مصر" لتشكيل أقوى قائمة

انتخابية من الشخصيات الوطنية السياسية التي تليق بالبرلمان المصري، و قد وضع الحزب البرنامج التشريعي والتوجهات الاقتصادية والبرنامج العام الانتخابي، زد على هذا تخصيصه لأيقونة أسئلة وإجابات حول الانتخابات.

أبدى موقع الحزب البحريني اهتماما واضحا بالموضوعات المتعلقة بوثائق الحزب بنسبة 74,53% وجاءت تحت اسم "بيانات"، تلتها المنظمات السياسية بنسبة 23,37%، والتي تم التطرق لمختلف نشاطاتها من خلال استعراض أهم المنظمات الحقوقية و أحزاب المعارضة، وجاءت نسبتي المواضيع المتعلقة بالديمقراطية و الحريات السياسية متكافئة و بلغت 0,73%، حيث أدان الحزب من خلال الأخبار و التقارير الواردة في صفحات موقعه كل أشكال العنف الممارسة في العالم و ناشدو المنظمات الحقوقية بالتدخل و التنديد (كأحداث سوسة الأخيرة و المسجد الكويتي)، واحتلت مواضيع الانتخابات الديمقراطية المرتبة الأخيرة ب 0,61%، هذا الرقم المنخفض تترجمه الباحثة بطبيعة نظام الحكم الملكي بالبحرين.

أما بالنسبة للحزب الجزائري فقد أبدى اهتماما بالغ الأهمية بمواضيع المنظمات السياسية بنسبة قدرت ب 41,66%، تحت خانة "الهيئات" لكننا لاحظنا اهتماما كبيرا بنشاطات حزب FFS على حساب المنظمات الأحزاب والهيئات الأخرى، ثم جاءت نسبة الموثيق ب 32,05%، والتي خصص لها مخرج الموقع زاوية تحت اسم "وثائق الحزب" و ضمت أهم بيانات و لوائح الحزب، تلتها نسبة المواضيع التي تطرقت للحريات السياسية ب 12,82%، فموضوعات الديمقراطية و ممارستها ب 10,25%، وأخيرا مقالات خاصة بإجراء انتخابات ديمقراطية بنسبة 3,2%، وقد ركزت في مجملها على بيانات التنديد والمساندة للمعتقلين خلال تجمعات الناشطين الحقوقيين، وحلقات النقاش حول وضعية حقوق الإنسان في الجزائر.

نتبين للباحثة من خلال كل ما سبق أن اهتمام المواقع الحكومية بالمواضيع السياسية كان من جهة استعراض لا أكثر لأهم المنظمات والهيآت الحكومية داخل بلدانها و تحسيس المواطن بضرورة الولوج إلى

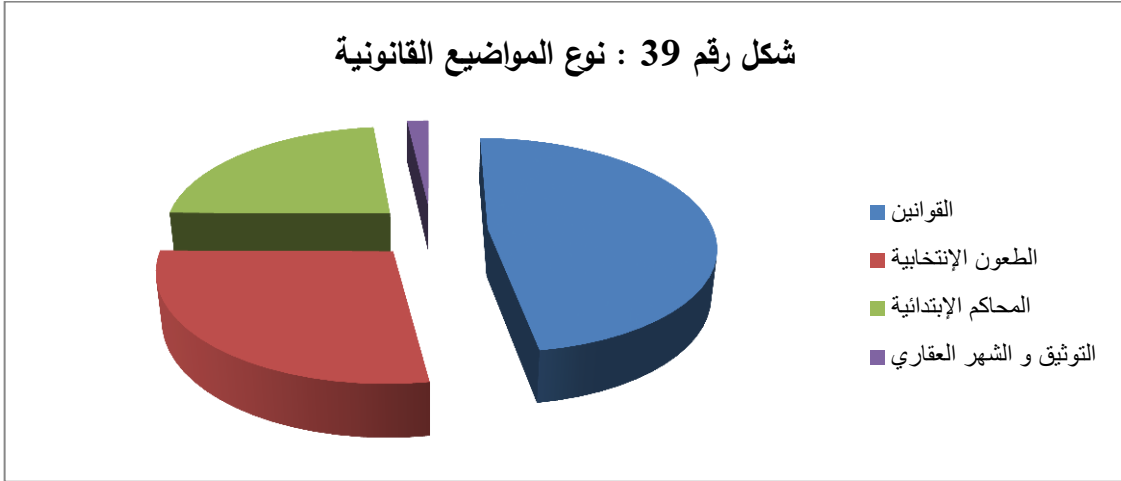
عالم الحكومة الذكية من خلال الاستفادة من خدماتها في المجال السياسي، و لم تهتم نهائيا بالمواضيع المتعلقة بالديمقراطية و الحرية و العدالة و احترام حقوق الإنسان، عكس المواقع الحزبية التي كانت هذه الأخيرة المحور الأساسي لاهتماماتها و حتى بالنسبة لتناولها للمواضيع المتعلقة بالمنظمات السياسية فنجدها ركزت على المنظمات الحقوقية منها و برامج أحزاب المعارضة و منظمات المجتمع المدني.

جدول رقم 50 يمثل نوع المواضيع القانونية:

المجموع		التوثيق و الشهر العقاري		المحاكم الابتدائية		الطعون الانتخابية		القوانين		مضمون المواضيع القانونية المواقع	
النسبة %	ك	النسبة%	ك	النسبة%	ك	النسبة%	ك	النسبة%	ك		
100	50	80	40	14	7	0	0	6	3	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
100	225	13,33	30	37,77	85	0	0	48,88	110	موقع الحكومة البحرينية	
100	10	30	3	0	0	40	4	30	3	موقع الحكومة التونسية	
100	15	0	0	0	0	13,33	2	86,66	13	الحزب المصري الديمقراطي الاجتماعي	المواقع الحزبية
100	3700	0	0	22,43	830	29,72	1100	47,83	1770	الحزب البحريني	
100	2	0	0	0	0	50	1	50	1	حزب جبهة القوى الاشتراكية FFS الجزائري	
100	4002	1,82	73	23,03	922	27,66	1107	47,47	1900	Σ	



شكل رقم 39 : نوع المواضيع القانونية



يشير **الجدول رقم 50** لتفوق عدد المقالات الخاصة بالقوانين بنسبة 47,47%، بالنسبة للموضوعات القانونية، تلتها تلك المتعلقة بالطعون الانتخابية بنسبة 27,66%، فمواضيع المحاكم الابتدائية بنسبة قدرت بـ 23,03%، و في الأخير سجلت المواضيع الخاصة بالتوثيق والشهر العقاري أضعف نسبة بـ 1,82%.

حيث نجد أن **موقع الحكومة الأردنية** اهتم بمواضيع التوثيق والشهر العقاري بالدرجة الأولى بنسبة قدرت بـ 80%، وتمحورت جلها حول الخدمات المتوفرة في هذا السياق، تلتها المقالات التي تطرقت للمحاكم والقضايا بنسبة 14%، وأخيرا التطرق لنصوص القوانين بنسبة ضعيفة جدا قدرت بـ 6 فقط ضمن باب "الدستور الأردني".

أما فيما يتعلق **بحكومة البحرين** فقد أولت اهتماما كبيرا بالموضوعات الخاصة بالقوانين بنسبة تقدر بـ 48,88%، جاءت ضمن باب "تشريعات و قوانين"، وضمت بحث متقدم في جميع تشريعات المملكة بالإضافة إلى الاتفاقيات و المعاهدات وكذلك اصطفت تحت خانة تشريعات مختارة مجموعة من المراسيم و القوانين مثل المرسوم القاضي بإنشاء و تنظيم هيئة الحكومة الإلكترونية- قانون جرائم تقنية المعلومات و مرسوم بشأن المعاملات الإلكترونية، بالإضافة إلى أيقونة "بيان قانوني" الذي جاء في ذيل الصفحة الافتتاحية، وجاء في المرتبة الثانية قائمة المواضيع الخاصة بالمحاكم بنسبة 37,77%، والمتوفرة في

خدمة الاستعلام عن القضايا المدنية و الجنائية، ولم تولي اهتمام كبير لمواضيع التوثيق و الشهر العقاري ف جاءت بنسبة 13,33% فقط، أما بالنسبة لمواضيع الطعون الانتخابية فكانت منعدمة في الموقعين.

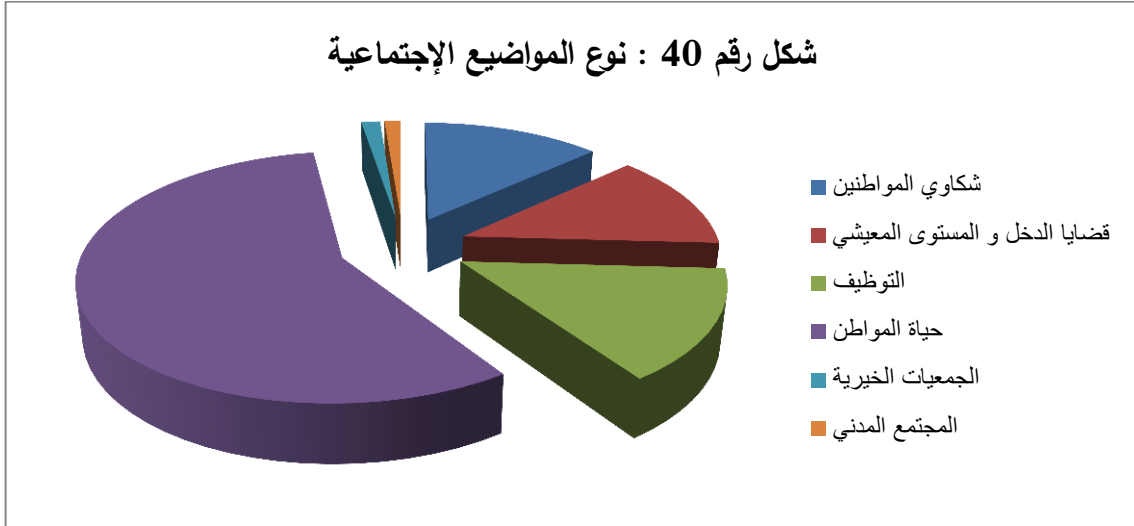
عكس الموقعين الحكوميين الآخرين أبدت تونس اهتماما بمسألة الطعون الانتخابية و التي وردت في شكل تعليقات و مقالات و أخبار بنسبة 40%، و جاءت بعدها كلا من الموضوعات المتعلقة بالقوانين و التوثيق بنسب متساوية تقدر ب 30%، فالقوانين نجدها محتواة في بوابة التشريع لتونس و التي تحيلنا لما نريد معرفته من قوانين، أما التوثيق فجل مواضيعه كانت في خانة "خدمات الشؤون العقارية" كخدمة التعرف على الإدارة الجهوية الماسكة للرسم العقاري و خدمات الملكية العقارية، ولم تهتم نهائيا بمواضيع المحاكم و الجنايات.

بالنسبة للمواقع الحزبية فقد اتفقت جميعها على تخصيص القسم الأكبر من موضوعاتها القانونية لنصوص القوانين ف جاءت في الحزب المصري بنسبة 86,66%، و في الحزب البحريني ب 47,83% في حين بلغت نسبتها في الحزب الجزائري 50%، و ال 50% المتبقية كانت من نصيب الطعون الانتخابية في حين لم يهتم الحزب الجزائري بباقي الفئات، كما جاءت بالنسبة للحزب المصري فئة الطعون الانتخابية في المرتبة الثانية بنسبة 13,33%، و لم يهتم هو الآخر بباقي الفئات، في حين اهتم الحزب البحريني بفئة أخرى على غرار الطعون الانتخابية و هي فئة المحاكم الابتدائية بنسبة 22,43%.

حسب النسب الموضحة أعلاه يمكن استنتاج أن المواقع الحزبية لم تهتم كثيرا بالمواضيع القانونية إلا فيما تعلق بالانتخابات و كيفية الطعن في نتائجها باعتبارها أحزاب معارضة، وكذا بعض القوانين المتعلقة بالأحزاب و كيفية إنشاء الجمعيات الخاصة بالمجتمع المدني، و قد احتل موقع جبهة القوى الاشتراكية الجزائري المرتبة الأخيرة بتناوله لموضوعين فقط، أما بالنسبة للمواقع الحكومية فقد اهتمت بالقوانين و مواضيع التوثيق لأنها خصصت مجموعة من الخدمات في هذا الشأن.

## جدول رقم 51 يمثل نوع المواضيع الاجتماعية:

المجموع		المجتمع المدني		الجمعيات الخيرية		حياة المواطن		التوظيف		قضايا الدخل و المستوى المعيشي		شكاوي المواطنين		مضمون المواضيع الاجتماعية المواقع	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك		
100	727	1,78	13	0	0	69,46	505	8,25	60	12,37	90	8,11	59	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
100	245	2,04	5	0,81	2	33,46	82	10,2	25	13,87	34	39,59	97	موقع الحكومة البحرينية	
100	250	0,4	1	6	15	42,8	107	36,8	92	12	30	2	5	موقع الحكومة التونسية	
100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	الحزب المصري	المواقع الحزبية
100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	الحزب البحريني	
100	3	100	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	حزب ffs الجزائري	
100	1225	1,79	22	1,38	17	56,65	694	14,44	177	12,57	154	13,14	161	Σ	



يشير **الجدول رقم 51** و الممثل للمواضيع الاجتماعية إلى حصول المواضيع الخاصة بحياة المواطن على المرتبة الأولى بنسبة 56,65%، تلتها نسبة المواضيع التي تطرقت للتوظيف بـ 14,44%، ثم شكاوي المواطنين بنسبة 13,4%، فقضايا الدخل و المستوى المعيشي بنسبة 12,57%، و في المرتبة ما قبل الأخيرة قضايا المجتمع المدني بـ 22 موضوع من بين 1225 موضوع اجتماعي، وأخيرا تم التطرق للجمعيات الخيرية من خلال 17 موضوع فحسب.

وقد اقتصرت هذه الأرقام على المواقع الحكومية باستثناء موقع الحزب الجزائري الذي ركز في 3 مواضيع على المجتمع المدني، أما بقية المواقع فجاءت فارغة من محتواها الاجتماعي، وهذا ما يمكن ترجمته بالطابع السياسي لأحزاب و التي لا تركز على المشاكل و الخدمات الاجتماعية للمواطنين.

إذا حاولنا الاسترسال في قراءة النسب نجد أن موقع الحكومة الأردنية، رجح كفة المواضيع المتعلقة بحياة المواطن بنسبة 69,46%، حيث خصص لها زاوية في الصفحة التمهيدية تحيلنا إلى صفحات أخرى تحت اسم: مرحبا بك في العالم- الحياة الطلابية- العمل حياة- بدء تكوين أسرة- التقاعد، تلتها المواضيع المتعلقة بالدخل و المستوى المعيشي بنسبة 12,37%، ثم التوظيف بـ 8,25%، تبعها شكاوي المواطنين بنسبة 8,11%، والتي خصصت لها زاوية "الشكاوي" عن طريق اختيار المؤسسة التي يود

المواطن تقديم شكوى بحقها أو التواصل معها مباشرة، إضافة إلى باب قار آخر تحت اسم "أسأل الحكومة"، وأخيرا المجتمع المدني ب 1,78%، في حين لم نسجل أي موضوع عن الجمعيات الخيرية.

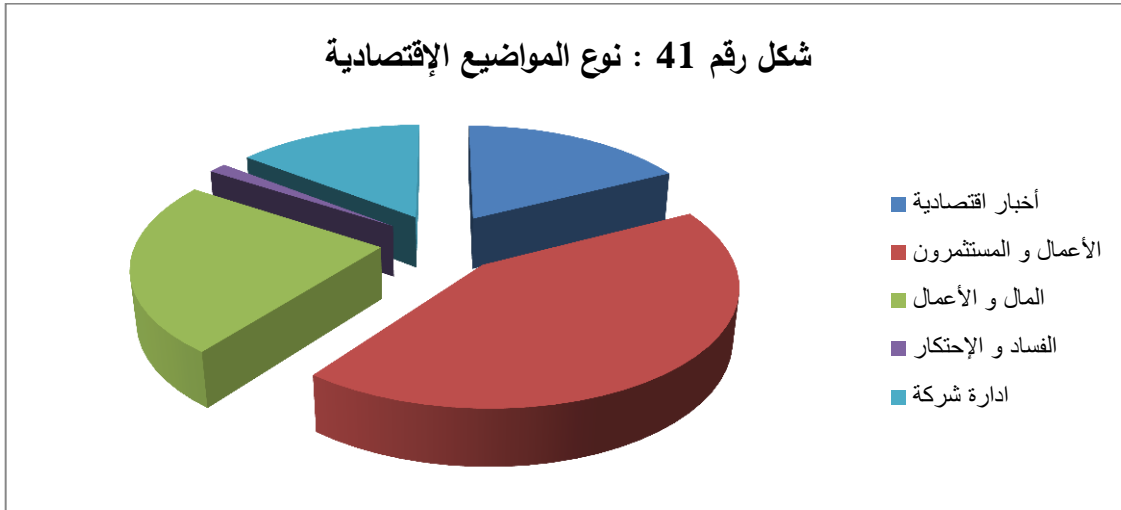
وقد أولى موقع الحكومة البحرينية الأهمية الكبرى لمواضيع متعلقة بشكاوى المواطنين بنسبة 39,59% عبر تواصل النظام الوطني للمقترحات و الشكاوى عن طريق تقديم مقترح الشكوى، متابعة هذا المقترح و كذا توفير قائمة الأسئلة المتكررة و الذي سبق التطرق له في أنواع التفاعلية داخل الموقع والقائمون على هذا الموقع يدركون أنه على الرغم من كل الجهود المبذولة من قبلهم إلا أنه ممكن أن تقع بعض الأخطاء، ولذلك يودون دائما الاستماع حول هذه الأمور، فإذا كانت هناك أي شكاوى أو تظلمات عن أي من الخدمات الإلكترونية المقدمة من خلال البوابة فما على المواطنين إلا طرحها و سيتم القبول بجميع التظلمات و الشكاوى و الاقتراحات، تلتها المواضيع المتعلقة بحياة المواطنين ب 82 موضوع من أصل 245 موضوع اجتماعي تصب جلها في الخدمات التي تهتم المواطن، فقضايا الدخل والمستوى المعيشي ب 13,87%، ثم التوظيف ب 25 مقال، فالمجتمع المدني ب 5 موضوعات وأخيرا الجمعيات الخيرية التي ركزت على 2 منها في مواضيع ذات صلة.

بالنسبة للموقع التونسي أبدى القائم على محتواه اهتماما ملحوظا بالنسبة للمواضيع الخاصة بحياة المواطن بنسبة قدرت ب 107 موضوع من أصل 250 موضوع اجتماعي، وكلها متعلقة بالخدمات، تليها فئة التوظيف ب 92 موضوع، فقضايا الدخل ب 30 موضوع، الجمعيات الخيرية هي الأخرى أخذت نصيبها من مادة الموقع و جاءت في 15 موضوع في شريط الأخبار، أما شكاوى المواطنين فلم ترد إلا في 5 مواضيع، من خلال أيقونة "مراسلاتكم" و "أسئلة و أجوبة"، وكذا مكاتب العلاقة مع المواطنين التي سبقت الإشارة إلى فحواها في عنصر التفاعلية عبر المواقع، واحتلت مواضيع المجتمع المدني المرتبة الأخيرة بخدمة واحدة في هذا المجال.

ترجع الباحثة هذه النسب و الأرقام إلى طبيعة المواقع الحكومية الخدمائية وعلاقتها بصفة مباشرة بحياة المواطن لذا كان تركيزها منصبا على جانب العلاقات والمشاكل الاجتماعية، في حين لم تولي المواقع الحزبية اهتماما بالجوانب الاجتماعية نظرا لتركيزها على جهة واحدة هي تغيير النظام السياسي خصوصا وأنها أحزاب معارضة، وترى أن التغيير الاجتماعي يبدأ بالتغيير السياسي.

جدول رقم 52 يمثل نوع المواضيع الاقتصادية:

المجموع		إدارة شركة		الفساد و الاحتيال		المال و الأعمال		الأعمال و المستثمرون		أخبار اقتصادية		مضمون المواضيع الاقتصادية المواقع	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
100	806	20,59	166	0	0	25,31	204	50,37	406	3,72	30	موقع الحكومة الأردنية	
100	156	5,12	8	0	0	28,84	45	53,2	83	12,82	20	موقع الحكومة البحرينية	
100	192	10,41	20	1,04	2	20,83	40	28,64	55	39,06	75	موقع الحكومة التونسية	
100	7	0	0	14,28	1	71,42	5	14,28	1	0	0	الحزب المصري	المواقع الحزبية
100	180	0	0	8,33	15	13,88	25	16,66	30	61,11	110	الحزب البحريني	
100	01	0	0	100	1	0	0	0	0	0	0	حزب FFS الجزائري	
100	1342	14,45	194	1,41	19	23,77	319	42,84	575	17,51	235	Σ	



يتضح من الجدول رقم 52 والممثل للمواضيع الاقتصادية أن المواضيع المتعلقة بالأعمال والمستثمرين شكلت أكبر نسبة بـ 42,84%، تلتها تلك المتعلقة بالمال و الأعمال بدلالة إحصائية بنسبة 23,77%، ثم الأخبار الاقتصادية بنسبة 17,51%، جاءت وراءها نسبة المواضيع المتعلقة بإدارة شركة و بلغت 14,45%، و أخيرا قضايا الفساد والاحتكار بنسبة 1,41%.

أما الحكومة الأردنية فدارت نصف مادتها الاقتصادية حول الأعمال والمستثمرون بـ 50,37% وخصصت لها بابا ثابتا في الصفحة التمهيدية يحيلنا إلى عنوان هو "بدء النشاط التجاري"، تلتها المواضيع المتعلقة بالمال و الأعمال بنسبة 25,31%، تمثلت في الخدمات المالية و الإدارية، ثم كيفية إدارة شركة بنسبة 20,59%، وأخيرا الأخبار الاقتصادية بـ 3,72%، وهذا راجع لافتقار الموقع للأخبار من الأساس، ولم تتطرق لأي موضوع عن الفساد والاحتكار.

موقع البحرين أبدى هو الآخر اهتماما بالأعمال و المستثمرين بنسبة 53,2%، تلتها المواضيع المتعلقة بالمال و الأعمال بنسبة 28,84%، عن طريق إحالة الزائر إلى موقع مجلس التنمية الاقتصادية البحرين و يتضمن معلومات وافية عن الاستثمار في البحرين و قطاعاته الرئيسية، الرؤية الاقتصادية لعام 2030، ثم الأخبار الاقتصادية بنسبة 12,82%، وفي المرتبة الأخيرة إدارة شركة بـ 5,12%، في حين لم يرد أي موضوع عن الفساد و الاحتكار.



بالنسبة لموقع تونس كسر القاعدة التي اتبعتها الموقعين الآخرين وصب اهتمامه بالدرجة الأولى على الموضوعات المتعلقة بالأخبار الاقتصادية بالدرجة الأولى حيث بلغت نسبتها 39,06%، تلتها المواضيع المتعلقة بالأعمال و المستثمرين ب28,64%، فالمال والأعمال ب 20,83%، في حين سجلت المواضيع المتعلقة بإدارة شركة 10,41%، وأخيرا وردت قضايا الفساد والاحتيال في موضوعين فقط.

**الحزب المصري** أعطى أهمية لأخبار المال والأعمال ب 5 مواضيع من بين 7، تلاها موضوع وحيد حول الأعمال و المستثمرون، وآخر حول الفساد و الاحتيال.

**الحزب البحريني** ركز على الأخبار الاقتصادية بنسبة 61,11%، تلتها مواضيع الأعمال والمستثمرين ب 16,66%، فالمال و الأعمال ب 13,88%، وأخيرا قضايا الفساد ب 8,33%.

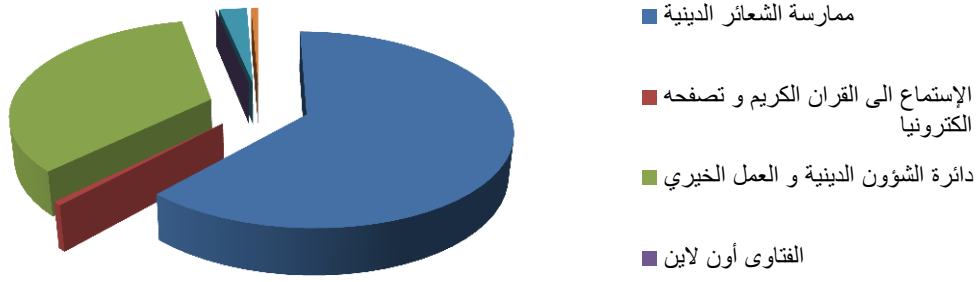
فيما يخص **الحزب الجزائري** فلم يعطي أهمية للمواضيع الاقتصادية نهائيا إلا بموضوع وحيد حول الفساد والاحتيال.

ما يمكن استنتاجه هو تركيز و اهتمام ملحوظ بالنسبة للمواضيع الاقتصادية من قبل المواقع الحكومية وهذا راجع لكون الأعمال ضلع من الأضلع الثلاثة المكونة لهرم الحكومة الإلكترونية و هي الأعمال- المواطنين و الحكومة، مقابل قصور ملحوظ بالنسبة لاستخدام فئة المواضيع الاقتصادية بالنسبة للمواقع الحزبية إلا ما تعلق بالأخبار اليومية.

جدول رقم 53 يمثل نوع المواضيع الدينية:

المجموع	مواقيت الصلاة		معلومات حول الإسلام		الفتاوى أون لاين		دائرة الشؤون الدينية و العمل الخيري		الاستماع إلى القرآن الكريم و تصفحه الكترونيا		ممارسة الشعائر الدينية		مضمون المواضيع الدينية المواقع		
	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	
100	19	0	0	0	0	0	0	63,15	12	0	0	36,84	7	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
100	14	0	0	0	0	0	0	35,71	5	0	0	64,28	9	موقع الحكومة البحرينية	
100	16	6,25	1	25	4	0	0	31,25	5	6,25	1	31,25	5	موقع الحكومة التونسية	
100	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	3	الحزب المصري	المواقع الحزبية
100	100	0	0	0	0	0	0	30	30	0	0	70	70	الحزب البحريني	
100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	حزب FFS الجزائري	
100	152	0,65	1	2,63	4	0	0	34,21	52	0,65	1	61,84	94	Σ	

شكل رقم 42 : نوع المواضيع الدينية



يشير الجدول رقم 53 الممثل للمواضيع الدينية في المواقع المدروسة إلى تفوق المواضيع الخاصة بممارسة الشعائر الدينية بنسبة 61,84%، تلتها المواضيع التي تتحدث عن دائرة الشؤون الدينية والعمل الخيري بنسبة 34,21%، و المرتبة الثالثة احتلتها المعلومات الإسلامية بـ 2,63%، أما المرتبة الأخيرة فتقاسمتها كل من الموضوعات المتعلقة بمواقيت الصلاة، و خدمة تصفح القرآن الكريم الكترونيا بنسبة 0,65%، في حين لم يهتم أي موقع من مواقع العينة البحثية بتقديم خدمة الفتاوى على الخط.

بصفة عامة نجد الحزب البحريني قد حقق الريادة من حيث نشره لمواضيع دينية بـ 100 موضوع من أصل 152، حيث جاءت في شكلين 70 موضوع منها عبارة عن ممارسة الشعائر الدينية، و 30 المتبقية لدائرة الشؤون الدينية والعمل الخيري، تلاه موقع الحكومة الأردنية بـ 19 موضوع من 152 ممثل لجمله المواضيع الدينية في المواقع المدروسة، توزعت بنفس الطريقة بين 12 موضوع في دائرة الشؤون الدينية و 7 مواضيع تخص ممارسة الشعائر الدينية، ثم موقع الحكومة التونسية بـ 16 موضوع، حيث تقاسمت كلا من المواضيع المتعلقة بممارسة الشعائر الدينية و كذا دائرة الشؤون الدينية المرتبة الأولى بـ 5 مواضيع جاءت كلها في شريط الأخبار، تلتها معلومات عن الإسلام بـ 4 موضوعات، و المرتبة الأخيرة تقاسمتها كلا من الخدمات الخاصة بمواقيت الصلاة و خدمة تصفح الإلكتروني للقرآن الكريم، وقد احتلت البحرين المرتبة الرابعة بـ 14 موضوع ديني، بحيث جاءت 9 منها في مضمون ممارسة الشعائر الدينية

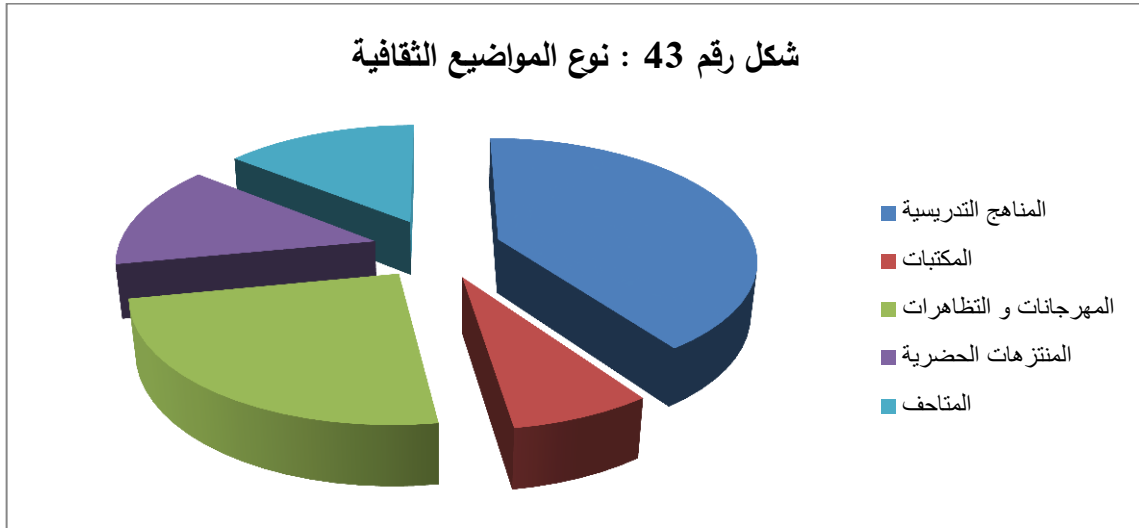
و 5 المتبقية هي عبارة عن خدمات دائرة الشؤون الدينية والعمل الخيري، واحتل الحزب المصري المرتبة الأخيرة ب3 مواضيع فقط كانت تصب كلها في ممارسة الشعائر الدينية، أما الحزب الجزائري فلم تكن المواضيع الدينية من بين اهتماماته .

عند قراءة هذه النسب يتبين بأن الاهتمام بالمواضيع الدينية لم يكن محورا أساسيا أو ركيزة من ركائز المواقع الدائمة فنجد قلة في توظيفها بشكل عام وبالمواقع الحزبية على وجه الخصوص ماعدا الحزب البحريني، وربما هذا يرجع لنوعية الخدمات المقدمة من طرف المواقع الحكومية و التي تركز على الجوانب المدنية و الاجتماعية و كذا الاقتصادية بالدرجة الأولى، إضافة إلى أن الأحزاب التي شكلت عينتنا البحثية هي ليست بأحزاب دينية أو إسلامية بل يطبعها الطابع السياسي أكثر.

جدول رقم 54 يمثل نوع المواضيع الثقافية:

المجموع		المتاحف		المنتزهات الحضرية		المهرجانات و التظاهرات		المكتبات		المناهج التدريسية		مضمون المواضيع الثقافية	
												المواقع	الثقافية
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
100	20	0	0	10	2	0	0	15	3	75	15		
100	96	18,75	18	13,54	13	20,83	20	5,2	5	41,66	40	موقع الحكومة البحرينية	
100	49	18,36	9	22,44	11	24,48	12	6,12	3	28,57	14	موقع الحكومة التونسية	
100	4	0	0	0	0	100	4	0	0	0	0	الحزب المصري	المواقع الحزبية
100	20	0	0	0	0	50	10	15	3	35	7	الحزب البحريني	
100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	حزب FFS لجزائري	
100	189	14,28	27	13,75	26	24,33	46	7,4	14	40,21	76	Σ	

شكل رقم 43 : نوع المواضيع الثقافية



أشارت نسب **الجدول رقم 54** إلى تنوع في المواضيع الثقافية التي تناولتها مواقع العينة المدروسة حيث احتلت المناهج التدريسية المرتبة الأولى بنسبة 40,21%، تلتها المواضيع الخاصة بالمهرجانات والتظاهرات بنسبة 24,33%، فالمتاحف بنسبة 14,28%، تليها مباشرة و بنسبة قريبة جدا المنتزهات الحضرية ب 13,75%، و أخيرا المواضيع المتعلقة بالمكتبات ب 7,4%.

هذا و قد احتل موقع **الحكومة البحرينية** المرتبة الأولى من حيث احتوائه على مواضيع ثقافية ب 96 موضوع من بين 189 موضوع ثقافي، جاءت النسبة الأكبر للمناهج التدريسية ب 41,66%، تلتها المهرجانات و التظاهرات ب 20,83%، فالمتاحف ب 18,75%، وهي عبارة عن معلومات متعلقة بأهم المتاحف بالبحرين كمتحف البحرين الوطني- متحف النفط و البئر- بيت القرآن- متحف العملات- متحف الطوابع- متحف راشد العريفي، ثم المنتزهات الحضرية بنسبة 13,54%، و جاءت تحت خدمة "أين تذهب" و ضمت معلومات عن أهم هذه المنتزهات من قلاع و مساجد ك قلعة البحرين- قلعة سلمان بن أحمد الفاتح- معبد باربار- سوق الذهب- سوق المنامة- قلعة عراد- مسجد الفاتح- مسجد الخميس- المقابر الدلمونية، وللتسوق تم عرض أهم مواقع المجمعات التجارية بالبحرين..... وأخيرا المكتبات ب 5,2%، أما المرتبة الثانية فكانت لموقع **تونس** ب 49 موضوع ثقافي جاءت تحت اسم خدمات الثقافة والترفيه و ضمت المنتزهات الحضرية - المتاحف العسكرية- كذا خدمة بيع المنتجات الحرفية على الخط

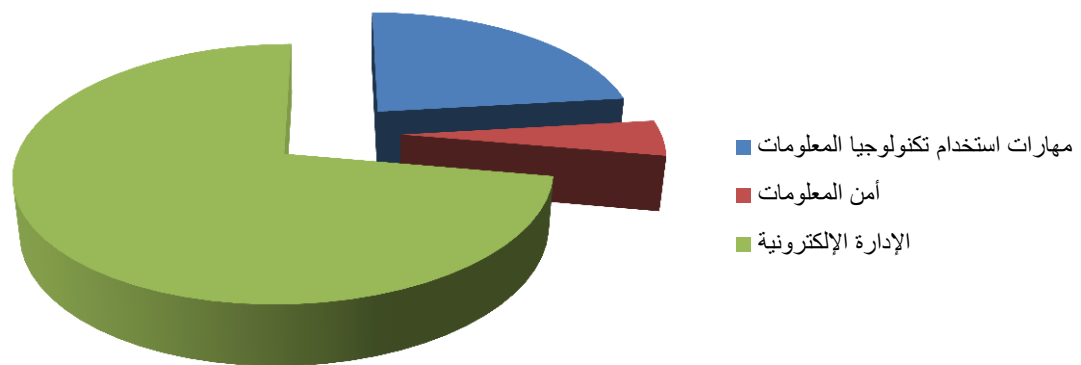
و توزعت كالتالي: المناهج التدريسية ب 28,57%، ثم المهرجانات بنسبة 24,48%، فالمنتزهات الحضرية التي سجلت مواضيعها 22,44%، المتاحف ب 18,36%، و أخيرا المكتبات ب 6,12% بعدها تقاسم كل من موقع الحكومة الأردنية و الحزب البحريني المرتبة الثالثة ب 20 موضوع، حيث سجلت الأردن تفوقا للمواضيع الخاصة بالمناهج التدريسية ب75 موضوع صبت كلها في الخدمات المقدمة في هذا المجال و التي خصصت لها زاوية تحت اسم "الحياة الطلابية" فالمكتبات ب 15% العشرة بالمائة المتبقية كانت من نصيب المنتزهات الحضرية ونجدها في الموقع الخاص بهيئة تنشيط السياحة الأردنية والذي يحيلنا إليه موقع الحكومة، في حين أولى الحزب البحريني الأهمية الكبرى للمواضيع ذات الصلة بالمهرجانات والتظاهرات ب50%، فالمناهج التدريسية ب35%، وأخيرا المكتبات ب15%، وكانت كلها عبارة عن أخبار و مقالات حول أحوال الثقافة و التعليم بالبلد، أما بالنسبة لموقع الحزب المصري فبدا فقيرا من حيث المواضيع الثقافية و احتوى على 4 مواضيع تخص المهرجانات والتظاهرات فقط، وتجدر الإشارة لموقع الحزب الجزائري الذي و كعادته لم يبدي اهتمام بالمواضيع الثقافية نهائيا.

نستنتج أن المواقع الحكومية استفادت من المواضيع الثقافية في إثراء مضامينها عكس المواقع الحزبية.

## جدول رقم 55 يمثل نوع المواضيع التكنولوجية:

المجموع	الإدارة الإلكترونية		أمن المعلومات		مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات		مضمون المواضيع التكنولوجية المواقع	
	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
100	60	83,33	50	3,33	2	13,33	8	موقع الحكومة الأردنية
100	47	85,1	40	6,38	3	8,51	4	موقع الحكومة البحرينية
100	50	70	35	6	3	24	12	موقع الحكومة التونسية
100	1	0	0	0	0	100	1	الحزب المصري
100	15	0	0	0	0	100	15	الحزب البحريني
100	0	0	0	0	0	0	0	حزب FFS الجزائري
100	173	72.25	125	4.62	8	23.12	40	Σ

شكل رقم 44 : نوع المواضيع التكنولوجية





أشارت بيانات **الجدول رقم 55** إلى تفوق نسبة المواضيع الخاصة بالإدارة الإلكترونية، والتي قدرت بـ 72,25%، وجاءت المواضيع التي تخص مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات في المرتبة الثانية بنسبة 23,12%، وأخيراً تلك المتعلقة بأمن المعلومات بـ 4,62%.

و الجدير بالذكر أن المجموع النهائي للمواضيع التكنولوجية في **موقع الحكومة الأردنية** بلغ 60 موضوع من إجمالي 173، واحتلت بذلك الأردن المرتبة الأولى من حيث اهتمامها بالتكنولوجيا، وقد جاءت كل هذه المواضيع في زاوية "**برنامج الحكومة الإلكترونية**"، و الذي يحيلنا إلى موقع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والموقع الرسمي لبرنامج الحكومة الإلكترونية و الذي يضم مقالات حول مرتكزات الإدارة الإلكترونية، مكونات برنامجها وأهدافه، الهياكل التقنية للحكومة الإلكترونية الخدمات الإلكترونية وكذا بناء القدرات والتدريب على استخدام مهارات الوسائل الجديدة، حيث تصدرت مواضيع الإدارة الإلكترونية القائمة بـ 83,33%، تلتها المواضيع المتعلقة بمهارات استخدام التكنولوجيا وأخيراً تلك المتعلقة بأمن المعلومات بنسبة 3,33%، أما المرتبة الثانية فكانت من نصيب تونس بـ 50 موضوع، توزعت كالاتي: 35 موضوع عن الإدارة الإلكترونية، ثم 12 موضوع لمهارات استخدام التكنولوجيا، فأمن المعلومات بـ 3 مواضيع فقط، وورد كل هذا تحت مسمى "**الإدارة الإلكترونية**" في الصفحة التمهيدية للموقع و يتضمن برنامج و إستراتيجية الإدارة الإلكترونية و كذا الإطار القانوني وتفرعت عنها موضوعات أخرى قدمت لمحة عن إدارة الإلكترونية وخطة عملها، برنامجها الحالي مؤسسات المساندة الفنية وكذا أهم خدماتها، الإجراءات المصاحبة لتنفيذ الإستراتيجية الوطنية لتطوير الإدارة الإلكترونية، والمشاريع الكبرى لها، ثم آخر موقع حكومي **البحرين** بـ 47 موضوع جاءت ضمن باب "**عن الحكومة الإلكترونية**" ضم كل ما يتعلق بإنجازاتها، إستراتيجيتها، أجهزة الخدمة الذاتية ومراكز الخدمات الإلكترونية، موضوع حول متجر تطبيقات الأجهزة الذكية، جاءت وكالعادة المواضيع المتعلقة

بالإدارة الإلكترونية في المرتبة الأولى بنسبة 85.1%، ثم المهارات في استخدام التكنولوجيا بـ8,51، وأخيرا أمن المعلومات بنسبة 6,38%.

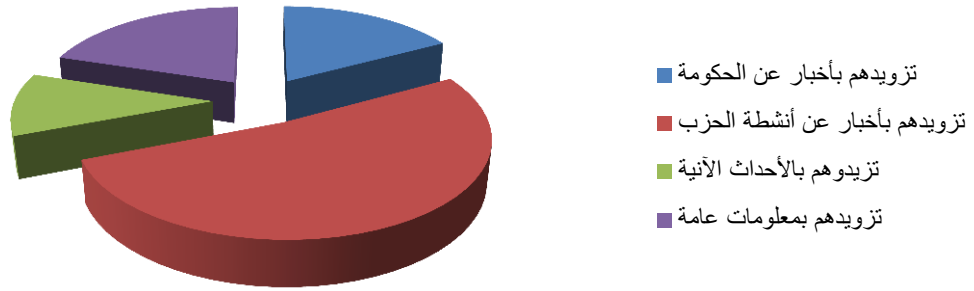
أما بالنسبة للمواقع الحزبية فلم تهتم معظمها بهذه النوعية من المواضيع ما عدا الحزب البحريني والذي وردت في مادته 15 موضوع كانت كلها في تلقين مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات، والحزب المصري تناول موضوع واحد في نفس السياق.

## 4-2-2-4- فئة أهداف المواد المنشورة:

جدول رقم 56 يمثل تزويد الجمهور بالأخبار و المعلومات:

المجموع		تزويدهم بمعلومات عامة		تزويدهم بالأحداث الآنية		تزويدهم بأخبار عن أنشطة الحزب		تزويدهم بأخبار عن الحكومة		تزويد الجمهور بالأخبار	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	المواقع الحكومية	المواقع الحزبية
100	37	18,91	7	0	0	0	0	81,08	30	موقع الحكومة الأردنية	
100	338	82,24	278	2,95	10	0	0	14,79	50	موقع الحكومة البحرينية	
100	370	32,43	120	13,51	50	0	0	54,05	200	موقع الحكومة التونسية	
100	60	8,33	5	0	0	66,66	40	25	15	الحزب المصري	
100	7030	17,06	1200	11,09	780	57,18	4020	14,65	1030	الحزب البحريني	
100	161	0	0	9,31	15	60,86	98	29,81	48	حزب FFS الجزائري	
100	7996	20,13	1610	10,69	855	52,001	4158	17,17	1373	Σ	

شكل رقم 45 : تزويد الجمهور بالأخبار و المعلومات



أشارت بيانات **الجدول رقم 56** والذي يمثل فئة تزويد الجمهور بالأخبار و المعلومات، إلى أن 52,001% من مقالات عينة الدراسة تهدف إلى تزويد الجمهور بالأخبار عن حزب وتمثل أعلى النسب تليها نسبة 20,13% من مادة المواقع المدروسة تهدف إلى تزويدهم بمعلومات عامة، ثم 17,17% منها تهدف لتزويدهم بأخبار عن الحكومة، أما بالنسبة للـ 10,69% المتبقية فتهدف إلى تزويد المواطنين بالأحداث الآنية.

وتتوه نتائج الدراسة إلى أن **موقع الحزب البحريني** افتك المرتبة الأولى من حيث عدد الموضوعات التي تهدف للتزويد بالأخبار والمعلومات بـ 7030 موضوع من إجمالي 7996 موضوع يرمي إلى نفس الأهداف، حيث تكررت المواضيع التي تهدف إلى التزويد بأخبار عن أنشطة الحزب بـ 4020 موضوع، تلتها تلك التي تهدف إلى التزويد بمعلومات عامة بـ 1200، ثم 1030 موضوع الغاية منها تزويد المتلقي بأخبار عن الحكومة، وأخيرا 780 فقط للتزويد بأحداث آنية، أما المرتبة الثانية فكانت من نصيب **تونس** بـ 370 موضوع يهدف للتزويد بالأخبار و المعلومات، 200 منها تهدف للتزويد بأخبار عن الحكومة 120 لإعطاء معلومات عامة، و 50 موضوع المتبقية للتزويد بالأحداث الآنية، ثم تبعها موقع الحكومة البحرينية بـ 338 موضوع يرمي لنفس الهدف، بإجمالي تكرار للمواضيع الهادفة للتزويد بمعلومات عامة بـ 278 تكرار وبنسبة 82,24%، تلاها 50 موضوع هادف للتزويد بأخبار عن الحكومة وبنسبة 14,79%، و 10 منها تهدف للتزويد بالأحداث الآنية، بنسبة 2,95%، بعده جاء **الحزب الجزائري**

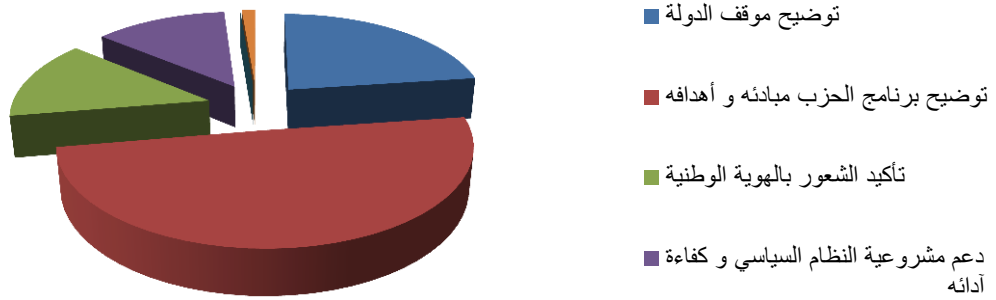
ب161 موضوع، 98 منه تهدف لإعلام الجمهور بمستجدات الحزب، ثم 48 منها للتزويد بأخبار عن الحكومة و نشاطاتها، أما 15 موضوع المتبقي فيهدف إلى التزويد بالأحداث الآنية فموقع الحزب المصري ب60 موضوع في نفس السياق 66,66% منها تهدف إلى التزويد بأخبار عن الحزب، 25 الأخرى تهدف لتناول أخبار عن الحكومة، 8,33% المتبقية تهدف لإعطاء الجمهور معلومات عامة تفيد في حياته اليومية، وأخيرا موقع الحكومة الأردنية ب37 موضوع إخباري و معلوماتي انقسم بين 30 موضوع يهدف لتزويد المواطنين بأخبار عن الحكومة بنسبة 81,08%، و 7 مواضيع تهدف للتزويد بالمعلومات العامة.

نستنتج أن المواقع الحكومية ركزت بالدرجة الأولى على أخبار الحكومة، عكس المواقع الحزبية التي ركزت على أخبار الحزب، كما لاحظنا غياب التجديد في الأخبار بالنسبة لكل المواقع المدروسة تقريبا حيث لم تولي اهتماما كبيرا بالأحداث الآنية فكانت بذلك عبارة عن مواقع ساكنة لا تتميز بالديناميكية من حيث النوع الإخباري.

جدول رقم 57 يمثل الترويج للسياسة الحكومية أو الحزبية:

المجموع		المساعدة في صنع القرارات		تفسير القرارات وإعطاء المبررات لاتخاذها		دعم مشروعية النظام السياسي و كفاءة أدائه		تأكيد الشعور بالهوية الوطنية		توضيح برنامج الحزب ومبادئه و أهدافه		توضيح موقف الدولة		الترويج للسياسة الحكومية أو الحزبية	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة	المواقع الحكومية
100	1790	1,11	20	0	0	57,15	1023	30,55	547	0	0	11,17	200	موقع الحكومة الأردنية	
100	950	1,57	15	0	0	17,36	165	2,10	20	0	0	78,94	750	موقع الحكومة البحرينية	
100	687	14,55	100	0	0	21,83	150	27,94	192	0	0	35,66	245	موقع الحكومة التونسية	
100	60	0	0	0	0	0	0	11,66	7	71,66	43	16,66	10	الحزب المصري	المواقع الحزبية
100	6880	0	0	0	0	0	0	9,59	660	72,96	5020	17,44	1200	الحزب البحريني	
100	161	0	0	0	0	0	0	6,83	11	93,16	150	0	0	حزب FFS الجزائري	
100	10528	1,28	135	0	0	12,7	1338	13,64	1437	49,51	5213	22,84	2405	Σ	

شكل رقم 46 : الترويج للسياسة الحكومية أو الحزبية



يتضح من الجدول رقم 57 المتعلق بالترويج للسياسة الحكومية أو الحزبية أن نسبة المواضيع التي تهدف لتوضيح برامج الأحزاب و مبادئها بلغت 49,51% وهي أعلى النسب مقارنة بتلك التي تهدف إلى توضيح موقف الدولة و التي جاءت بنسبة 22,84%، تلتها تلك التي تهدف لتأكيد الشعور بالهوية الوطنية بنسبة 13,64%، فالموضوعات التي ترمي إلى دعم مشروعية النظام السياسي و كفاءة أدائه ب 12,7%، وأخيرا المساعدة في صنع القرارات ب 1,28% فقط.

و قد احتل دائما الحزب البحريني الصدارة في هذا النوع من الأهداف ب 6880 موضوع ذو صلة 5020 منه تهدف إلى توضيح برنامج الحزب ومبادئه، 1200 تحاول توضيح موقف الدولة، و 660 تؤكد الشعور بالهوية الوطنية، ولم تهتم المواضيع بباقي الفئات، تبعه موقع الحكومة الأردنية ب 1790 موضوع 1023 منها لدعم مشروعية النظام السياسي و كفاءة أدائه، وتترجم الباحثة ذلك بكونه موقع حكومي ومن البديهي أن يرمي إلى مثل هذه الأهداف بالدرجة الأولى، و 547 منها لتأكيد الشعور بالهوية الوطنية، 200 موضوع لتوضيح موقف الدولة، و 20 منها فقط للمساعدة في صنع القرارات وتظهر من خلال تعقيبات القراء على خدمات الحكومة و عرضهم لبعض الاقتراحات، واحتلت البحرين المرتبة الثالثة من خلال موقعها ب 950 موضوع يرمي إلى نفس الهدف، توزعت بين 750 موضوع حول توضيح موقف البحرين، 165 منها لدعم مشروعية النظام السياسي، 20 لتأكيد الشعور بالهوية ، و 15 المتبقية للمساعدة في صنع القرار، والتي أشرنا لها فيما قبل بالنسبة للمشاركة الإلكترونية من خلال الاستشارات

الإلكترونية، في حين لم تهتم هي الأخرى بتفسير القرارات وكيفية اتخاذها وهذا ما لا يكرس الشفافية والمصداقية التي يسعى إليها المواطن من خلال الفضاء الافتراضي للحكومة الإلكترونية ومن ثمة عدم وضوح ممارسات ديمقراطية الكترونية حقيقية، تليها تونس ب687 موضوع، يهدف 245 منه لتوضيح موقف الدولة، 192 يؤكد الشعور بالهوية الوطنية، 150 موضوع لدعم مشروعية النظام السياسي و 100 المتبقية للمساعدة في صنع القرارات و الذي أشرنا له في عنصر التفاعلية من خلال مكتب العلاقات مع المواطن.

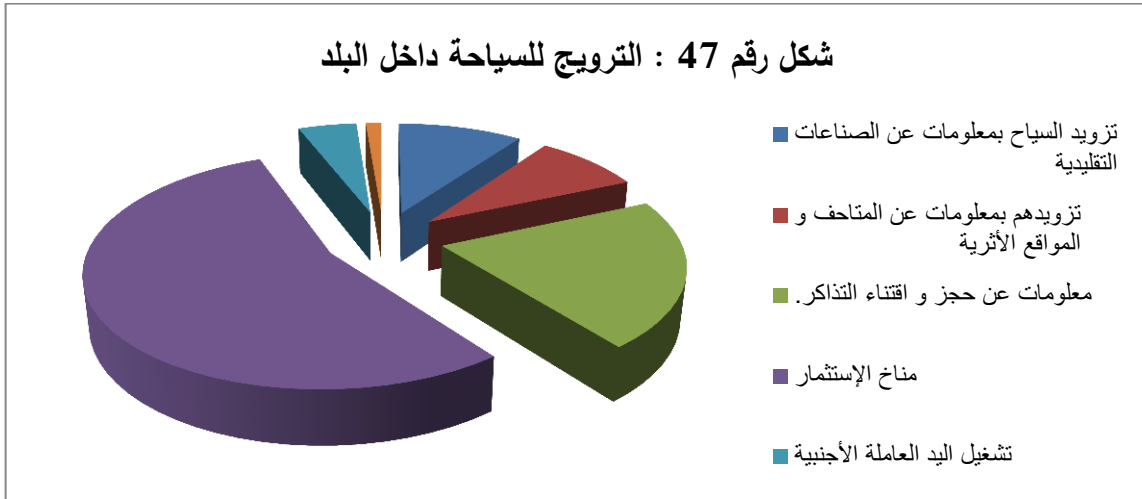
أما بالنسبة للموقعين الحزبيين المتبقين فقد احتل الحزب الجزائري المرتبة الخامسة ب161 موضوع ذو صلة بنفس الهدف 150 منها توضح برنامج الحزب و مبادئه، و 11 موضوع لتأكيد الشعور بالهوية الوطنية، وأخيرا موقع الحزب المصري ب60 موضوع، 43 منه لتوضيح برنامج الحزب، 10 لتوضيح موقف الدولة، و7 مواضيع لتأكيد الشعور بالهوية، ولم ترد باقي الفئات.

تترجم الباحثة هذه الأرقام باهتمام كل نوع من المواقع بالمواضيع التي تهتمه و تخدمه مباشرة ، مع الإشارة إلى أنها اجتمعت في نقطة أساسية و هي قلة المواضيع التي تفسر القرارات الحكومية أو الحزبية و تساعد في أوقات أخرى في صنع القرار و ذا من بين المؤشرات التي توحى بعدم تكريس ديمقراطية الكترونية حقيقية.



جدول رقم 58 يمثل الترويج للسياحة داخل البلد:

المجموع		البحث عن الفنادق		تشغيل اليد العاملة الأجنبية		مناخ الاستثمار		معلومات عن حجز و اقتناء التذاكر		تزويدهم بمعلومات عن المتاحف و المواقع الأثرية		تزويد السياح بمعلومات عن الصناعات التقليدية		الترويج للسياحة داخل البلد		
														المواقع		
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية	
100	548	0	0	0	0	72,99	400	26,45	145	0,54	3	0	0			
100	96	13,5	13	0	0	20,83	20	10,41	10	13,5	13	41,6	40	موقع الحكومة البحرينية		
		4								4		6				
100	413	12,1	50	11,3	47	31,47	130	13,55	56	16,9	70	14,5	60	موقع الحكومة التونسية		
		0		8						4		2				
100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	الحزب المصري	المواقع الحزبية	
100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	الحزب البحريني		
100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	حزب FFS الجزائري		
100	1057	5,96	63	4,44	47	52,03	550	19,96	211	8,13	86	9,46	100	Σ		



يتضح من الجدول رقم 58 و الذي يشير إلى هدف الترويج للسياحة داخل البلد، أن 52,03% من الموضوعات تهدف إلى التعريف بمناخ الاستثمار، تليها خدمة التزويد بمعلومات عن حجز و اقتناء التذاكر بنسبة 19,96%، ثم تزويدهم بمعلومات عن الصناعات التقليدية بـ 9,46%، جاءت بعدها نسبة قدرت بـ 8,13% و تمثل المواد التي تهدف للتزويد بمعلومات عن المتاحف و المواقع الأثرية، ثم تلك الهادفة للبحث عن الفنادق بـ 5,96%، و أخيرا خدمة تشغيل اليد العاملة الأجنبية كأضعف نسبة قدرت بـ 4,44%.

تنوه الباحثة هنا بأن هذه النسب والأرقام اقتصر على المواقع الحكومية دون الحزبية و التي خلت تماما مواضيعها من هذه الأهداف، كونها مواقع ذات طابع سياسي تمثل شكل من أشكال المنظمات السياسية التي لا تعنى بمواضيع السياحة داخل البلد عكس المواقع الحكومية ذات الطابع الخدماتي والتي خصصت بابا ثابتا لزوار البلد تستعرض فيه أهم الخدمات الخاصة بهم.

إذا حاولت الاستطرد في قراءة أرقام الجدول فأجد أن الحكومة الأردنية كانت السبابة لمثل هذه النوعية من الأهداف و ذلك بـ 548 موضوع من إجمالي 1057 موضوع هادف للترويج السياحي داخل البلد حيث رصدت الباحثة 72,99% من إجمالي نسبة هذه المواضيع تهدف إلى التعريف بمناخ الاستثمار والتي خصص لها مصمم الموقع زاوية تحت اسم "الاستثمار في الأردن" تضم أهم أسباب

الاستثمار بالأردن بيئة الاستثمار إضافة إلى حزمة من الحوافز و الإعفاءات لتشجيع الاستثمار، تلتها المواضيع التي تهدف لتقديم معلومات عن حجز واقتناء التذاكر بنسبة 26,45%، وتضمنتها قائمة الخدمات الخاصة "بزوار الأردن" و أخيرا بنسبة ضعيفة جدا قدرت ب 0,54%، بمعدل ثلاثة مواضيع هدفت للتزويد بمعلومات عن المتاحف والمواقع الأثرية، من خلال الإحالة عبر باب "عن الأردن" إلى موقع هيئة تنشيط السياحة الأردنية، وقد احتل موقع الحكومة التونسية المرتبة الثانية ب413 موضوع في نفس السياق احتلت أعلى نسبة فيه المواضيع الهادفة للتعريف بمناخ الاستثمار بتونس، والتي خصصت لها مجموعة من الخدمات الخاصة بالامتيازات و التشجيعات المقدمة للزوار، تمويل القروض تشغيل اليد العاملة الأجنبية، رخصة تصوير أفلام سينمائية والأدلة والتراخيص، ثم المواضيع الهادفة للتزويد بمعلومات عن المتاحف والمواقع الأثرية ب70 موضوع ونسبة 16,9%، وتضمنتها أيقونة "اكتشف تونس" والتي ضمت المعالم الأثرية، المساحات الخضراء، الحدائق والمحميات، المتاحف العسكرية تلتها، تلك التي تهدف إلى تزويد السياح بمعلومات عن الصناعات التقليدية بنسبة 14,52% وتمثلت في تقديم الخدمات الخاصة بالصناعات التقليدية، فتقديم معلومات عن حجز و اقتناء التذاكر ب 13,55%، عن طريق تقديم خدمات اقتناء تذاكر الخطوط الجوية التونسية، و كذا حجز تذاكر البواخر وجاءت كلا من فئتي البحث عن فندق و تشغيل اليد العاملة الأجنبية متقاربتين من حيث النسب حيث بلغتا على التوالي 12,1% و 11,3%، وجاءت تحت باب "لزوار تونس" و "الإقامة في تونس".

واحتلت البحرين المرتبة الأخيرة من حيث الأهداف الترويجية السياحية لبلدها ب96 مقال فقط احتلت فيهم فئة تزويد السياح بمعلومات عن الصناعات التقليدية المرتبة الأولى ب41,66%، و في المرتبة الثانية تعريف الأجانب بمناخ الاستثمار وكررت 20 مرة بنسبة 20,83%، والتي يتم الولوج إليها عبر أيقونة "الاستثمار في البحرين" تلتها المواضيع التي تهدف للتزويد بمعلومات عن المتاحف وكذا المتعلقة بالبحث عن الفنادق بنسبتين متساويتين بلغتا 13,54%، وجاءت صفحتها تحت عنوان " أين تذهب"

ضمت أهم المعلومات عن المواقع الأثرية و المتاحف كمتحف البحرين، متحف النفط والبئر، متحف العملات و الطوابع و مختلف المقاصد السياحية كالمساجد والقلاع و الأسواق، وأخيرا 10 مواضيع تهدف لتقديم معلومات عن حجز و اقتناء التذاكر.

### جدول رقم 59 يمثل تقديم الخدمات:

المجموع		توفير الخدمات عن بعد		معلومات عن الخدمات المتوفرة		تقديم الخدمات	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	المواقع الحكومية	المواقع الحزبية
110	1681	7,91	128	92,38	1553	موقع الحكومة الأردنية	
110	339	87,31	296	12,68	43	موقع الحكومة البحرينية	
110	242	54,54	132	45,45	110	موقع الحكومة التونسية	
110	0	0	0	0	0	الحزب المصري الديمقراطي الاجتماعي	المواقع الحزبية
110	0	0	0	0	0	الحزب البحريني	
110	0	0	0	0	0	حزب FFS الجزائري	
110	2262	24,58	556	75,41	1706	المجموعΣ	



أشارت بيانات **الجدول رقم 59** والممثل لتقديم الخدمات بالمواقع المدروسة، غياب تام لهذه الخدمات بالمواقع الحزبية وهذا راجع لطبيعة نشاطها التي سبقت الإشارة إليه، بينما انقسمت فئة الخدمات في المواقع الحكومية إلى نوعين، تضمنت المجموعة الأولى الموضوعات التي تتضمن معلومات عن الخدمات المتاحة وجاءت بنسبة 75,41%، أما بالنسبة لتوفير الخدمات عن بعد فجاءت بنسبة 24,58%، حيث شهدنا اختلافاً بين المواقع الحكومية من حيث نسبيتي الفئتين، ففاقت نسبة المعلومات عن الخدمات في موقع الأردن بـ 92,38%، تلك المتعلقة بتوفير الخدمات على الخط، وجاءت بنسبة 7,91% فقط.

في حين وفر كلا من موقعي الحكومة البحرينية والتونسية النسبة الأكبر للخدمات عن بعد فجاءتا النسبتين كالآتي: 78,31%، بالنسبة للبحرين، و 54,54% لتونس، و بالمقابل سجلت البحرين نسبة ضعيفة من حيث المعلومات عن الخدمات بـ 12,68%، و تونس بنسبة قدرت بـ 45,45%.

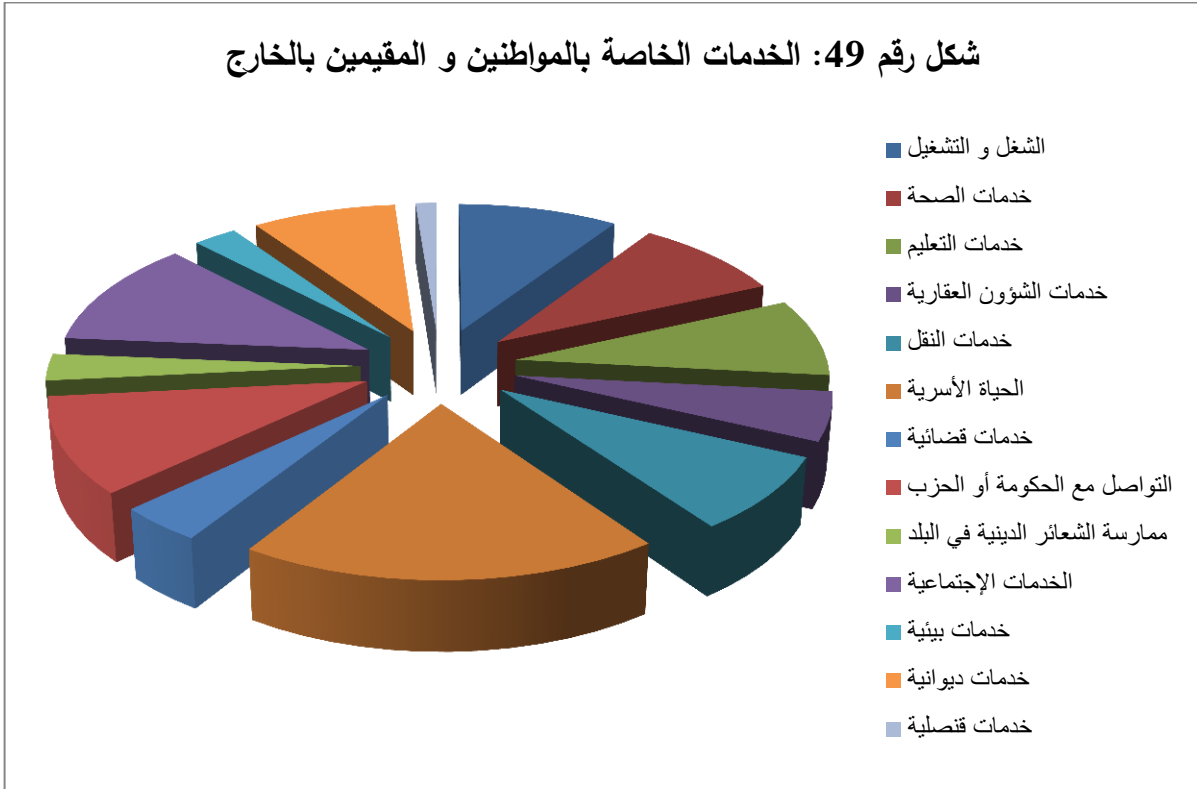
نستخلص تسجيل البحرين تفوقاً من حيث توفير الخدمات الإلكترونية على تونس التي اقتربت فيها الخدمات عن بعد من نسبة المعلومات المقدمة عليها، بينما نجد الأردن قليلة الاهتمام بتوفير الخدمات عن بعد بقدر اهتمامها بتزويد المواطن و اطلاعه على الخدمات التي تتوفر له في الفضاء الحقيقي لا الافتراضي.

4-2-3- فئة الخدمات المتوفرة:

جدول رقم 60 يمثل الخدمات الخاصة بالمواطنين و المقيمين بالخارج:

Σ ك	خدمات قنصلية		خدمات ديوانية		خدمات بيئية		الخدمات الاجتماعية		ممارسة الشعائر الدينية في البلد		التواصل مع الحكومة أو الحزب		خدمات قضائية		الحياة الأسرية		خدمات النقل		خدمات الشؤون العقارية		خدمات التعليم		خدمات الصحة		الشغل و التشغيل		خدمات المواطنين المواقع	
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
72 7	2, 06	1 5	9,2 1	67	2,20	16	9,62	70	2,61	1 9	9,62	7 0	2,7 5	20	24, 07	175	7,5 6	55	5,5 0	4	6,32	46	9,6 2	70	8,8	64	الأردن	
10 6	5, 66	6	10, 37	11	4,71	5	15,09	16	3,77	4	8,49	9	13, 2	14	1,8 8	2	6,6	7	3,7 7	4	15,09	16	4,7 1	5	6,6	7	البحرين	
13 1	3, 05	4	3,0 5	4	3,05	4	19,08	25	1,52	2	3,81	5	3,0 5	4	6,1	8	12, 97	17	5,3 4	7	14,50	19	9,1 6	12	15, 26	20	تونس	
9	0	0	0	0	0	0	0	0	33,33	3	66,66	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	الحزب 1
6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	الحزب 2
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	الحزب 3
98 4	2, 54	2 5	8,3 3	82	2,54	25	11,28	111	2,84	2 8	10,26	1 0 1	3,8 6	38	18, 8	185	8,0 2	79	5,1 8	5 1	8,23	81	8,8 4	87	9,2 4	91	Σ	

شكل رقم 49: الخدمات الخاصة بالمواطنين و المقيمين بالخارج



يشير الجدول رقم 60 والممثل لقائمة الخدمات الخاصة بالمواطنين والمقيمين بالخارج، إلى أن أعلى نسبة سجلتها خدمات الحياة الأسرية بـ 18,8%، تلتها الخدمات الاجتماعية بنسبة 11,28%، فالتواصل مع الحكومة بـ 10,26%، واقتربت كلا من خدمات الشغل والتشغيل وخدمات الصحة من بعضها وسجلت نسب في حدود 8,9%، ثم جاءت الخدمات الديوانية بنسبة 8,33%، تلتها خدمات التعليم بـ 8,23%، فخدمات النقل بـ 8,02%، ثم خدمات الشؤون العقارية بـ 5,81%، ثم الخدمات القضائية بنسبة 3,86%، وأخيرا تساوت كل من ممارسة الشعائر الدينية، خدمات بيئية، والخدمات القنصلية بنسبة قدرت بـ 2,54%.

وقد احتلت الأردن المرتبة الأولى في هذه النوعية من الخدمات بـ 727 خدمة، احتلت فيها الخدمات الخاصة بالحياة الأسرية المرتبة الأولى بـ 175 خدمة، وتقاسمت المرتبة الثانية كل من الخدمات صحية التواصل مع الحكومة والخدمات الاجتماعية بـ 70 خدمة، تلتها الخدمات الديوانية بـ 67 خدمة، ثم

المتعلقة بالشغل والتشغيل بـ64 خدمة، فخدمات النقل بـ55 خدمة، وتقاربت تلك المتعلقة بالشؤون العقارية وكذا خدمات التعليم بـ40 خدمة للأولى و46 للثانية، في حين تكررت الخدمات القضائية عشرين مرة، و تقاربت نسب الخدمات المتبقية و التي كانت في حدود 2,5، ويهدف قطاع حكومة المواطن إلى تزويد الأردنيين، سواءً داخل أو خارج الأردن، وكذلك غير الأردنيين والمقيمين في الأردن بالمعلومات اللازمة للحصول على الخدمات المقدمة من كافة الوزارات والمؤسسات الحكومية، حيث يحتوي القطاع على تفاصيل هذه الخدمات بالإضافة إلى النماذج اللازمة للحصول عليها، يمكن الوصول إلى أي خدمة من الخدمات الحكومية في هذا القطاع من خلال طريقتين، الأولى من خلال تصفح موقع "حياة المواطن الأردني" والتي تعرض الخدمات التي يحتاجها المواطن في مراحل حياته المختلفة منذ الولادة مروراً بالدراسة والعمل والتقاعد، أما الطريقة الثانية فهي من خلال تصفح التقسيمات الرئيسية للخدمات مثل خدمات الأحوال المدنية والخدمات الصحية، ومن أهم الخدمات شيوعاً في هذا القطاع إجراءات إصدار الوثائق من دائرة الأحوال المدنية، دفع ضريبة الدخل و تقسيطها، استقبال طلبات التوظيف لطلبة الجامعة، خدمات سكنية، خدمات قضائية،.... الخ.

وجاءت تونس في المرتبة الثانية من حيث اهتمامها بخدمات المواطنين بـ131 خدمة، تصدرتها الخدمات الاجتماعية بـ25 خدمة، وتكررت فيها عشرين مرة الخدمات الخاصة بالشغل والتشغيل، و19 مرة لخدمات التعليم، احتوت على 17 خدمة للنقل عبر مختلف وسائله، و 12 خاصة بصحة المواطنين تقاربت أعداد الخدمات الخاصة بالشؤون العقارية والحياة الأسرية بـ7 للأولى و8 للثانية، واهتمت بالتواصل مع الحكومة من خلال 5 خدمات، وتساوت كل من الخدمات القضائية، البيئية ، الديوانية والقنصلية في عدد الخدمات الخاصة بكل فئة و بلغ تكرارها 4.

واحتلت الحكومة البحرينية المرتبة الثالثة بـ106 خدمات، تساوت فيها كلا من خدمات التعليم والخدمات الاجتماعية بتوفير 16 خدمة، تلتها مباشرة الخدمات القضائية بـ14 خدمة، فالخدمات الديوانية



ب11 خدمة، تبعثها خدمات التواصل مع الحكومة ب9 خدمات، وتساوت كلا من خدمات الشغل والتشغيل - النقل بتكرار 7، واقتربت منها القنصلية ب6 خدمات، تبعثها الخدمات البيئية وخدمات الصحة ب5 خدمات، أما فيما يخص الشؤون العقارية فتساوت هي الأخرى بنسبة ضعيفة مع الخدمات الدينية ب4 تكرارات، و أخيرا الحياة الأسرية التي لم نسجل فيها سوى خدمتين فقط، وسنستعرض أهم الخدمات في هذا المجال:

**1. دفع فاتورة الكهرباء والماء:** توفر بوابة الحكومة الإلكترونية خدمة دفع فواتير الكهرباء والماء والتي تشمل تسهيلات الدفع ببطاقات الائتمان والصراف الآلي.

**2. دفع رسوم المخالفات المرورية:** توفر بوابة الحكومة الإلكترونية خدمة دفع رسوم المخالفات المرورية والتي تعتبر من الخدمات الرئيسية التي يستخدمها المواطنون، حيث بلغ العدد الكلي للمعاملات المنجزة منذ إطلاقها في شهر مايو 2007 حتى الآن 6,000 معاملة، بمجموع كلي للمدفوعات يصل إلى 200.000 دولار.

**3. الفحص الطبي لما قبل العمل:** تبلغ نسبة الأجانب % 40 من مجموع السكان الكلي في مملكة البحرين، ويعتبر الفحص الطبي أحد المتطلبات الإلزامية في عملية إصدار رخص العمل للأجانب، توفر على موقع بوابة الحكومة الإلكترونية خدمة حجز مواعيد الفحص الطبي لما قبل العمل للعمال الأجانب والتي تم منذ تدشينها في نوفمبر 2008 وحتى الآن حجز 305 موعد مدفوع الأجر.

**4. طلب إصدار شهادة الميلاد:** تتوفر من خلال بوابة الحكومة الإلكترونية خدمة طلب إصدار شهادة الميلاد للمواليد الجدد، يمكن لمستخدم هذه الخدمة أن يتقدم بطلب إصدار شهادة الميلاد ودفع رسومها عبر الانترنت، ويعد هذا النظام جامعا للجهود بدءاً بالمستشفيات التابعة لوزارة الصحة، والجهاز المركزي للمعلومات وهيئة الحكومة الإلكترونية بالإضافة إلى بريد البحرين، ويتم إرسال شهادة الميلاد

بالبريد إلى مقدم الطلب، مرفقا معها الرقم السكاني الخاص بالمولود والذي يصدره الجهاز المركزي للمعلومات.

**5. نتائج الطلبة الخريجين:** تمكن هذه الخدمة خريجي المرحلتين الإعدادية والثانوية من المدارس الحكومية الإطلاع على نتائج الامتحانات النهائية، وقد بلغ عدد الزيارات لهذه الخدمة من خلال موقع بوابة الحكومة الإلكترونية في خلال يومين من إعلان النتائج 60,000 زيارة من مجموع الطلبة المعلنه نتائجهم.

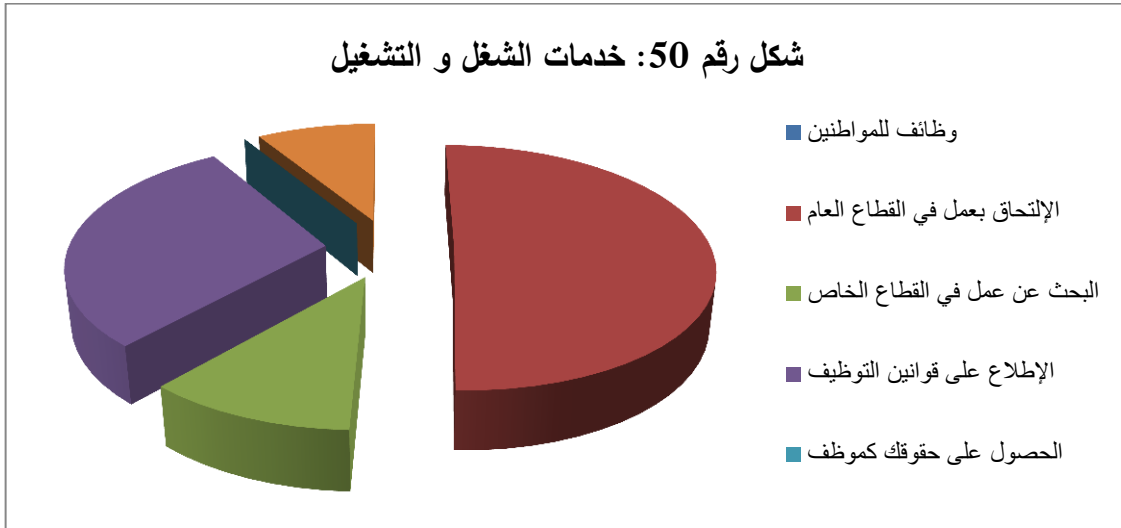
**6. طلب إصدار رخصة عمل إلكترونية:** تبلغ نسبة الأجانب % 40 من مجموع السكان الكلي في مملكة البحرين، ولذلك تعد عملية إصدار رخص العمل للأجانب واحدة من الخدمات الرئيسية في مملكة البحرين، تقوم هيئة (تنظيم سوق العمل) السلطة المعنية في مملكة البحرين بتنظيم وإدارة شؤون العمالة الأجنبية بتطبيق خدمة الحصول على رخص العمل عبر الانترنت، بلغ مجموع الطلبات الجديدة لرخص العمل في الفترة من يوليو 2008 لغاية ديسمبر 2008 حوالي 81,000 طلب في حين بلغت طلبات تجديد الرخصة ما يقارب 45,000 طلب ، علما بأن أكثر من % 60 من طلبات الحصول على رخص العمل 75,000 طلب.

**7. نظام حجز موعد للبطاقة السكانية:** تعتبر مملكة البحرين من أوائل الدول - في منطقة الشرق الأوسط - التي قامت بتطبيق ( نظام بطاقة الهوية الشخصية الموحدة) البطاقة السكانية لجميع المواطنين والمقيمين، وفي الوقت الراهن يتم تحديث هذه البطاقة إلى نظام البطاقة الذكية، بإمكان المواطنين والمقيمين الراغبين في تجديد البطاقة السكانية/الذكية أو الحصول على بطاقة جديدة حجز موعد من خلال موقع بوابة الحكومة الإلكترونية على شبكة الإنترنت، ومن ثم الذهاب للحصول على البطاقة في المكتب المختص في الموعد الذي تم حجزه ، وقد بلغ معدل حجوزات المواعيد من خلال هذه الخدمة الإلكترونية 11,000 حجراً في الشهر الواحد.

**8. خدمة الدعم المالي لمحدودي الدخل:** دائما ما تكون مملكة البحرين سباقة في مجال دعم المواطنين أثناء فترات الغلاء وذلك للمساهمة في تخفيف الأعباء المادية، وقد أعلنت الحكومة في عام 2008 عن مشروع الدعم المالي لمحدودي الدخل والذي يمنح للمستحقين بعد إتمام إجراءات التأكد من الاستحقاق من عدمه، ويستطيع أي مواطن تنطبق عليه الشروط بأن يقوم بالتسجيل للحصول على هذا الدعم من خلال الخدمة المتوفرة على شبكة الإنترنت، و قد تم تعزيز هذه الخدمة بنظام معرفة استحقاق الحصول على الدعم المالي من خلال الخدمة المتوفرة على بوابة الهاتف النقال وخدمة الرسائل القصيرة. بالنسبة للمواقع الحزبية لم تهتم بكل أنواع الخدمات إلا فيما تعلق بخدمة التواصل مع الحزب عبر وسائل الاتصال، حيث وفر كلا من الحزب المصري و البحرينى ستة خدمات لربط المواطن به، في حين لم يوفر موقع الحزب الجزائري سوى 5 منها.

## جدول رقم 61 يمثل خدمات الشغل و التشغيل:

المجموع		التوظيف بالخارج		التسجيل عن بعد و متابعة عروض الشغل		الحصول على حقوق كموظف		الإطلاع على قوانين التوظيف		البحث عن عمل في القطاع الخاص		الالتحاق بعمل في القطاع العام		وظائف للمواطنين		الشغل و التشغيل	
																المواقع	
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
100	64	0	0	0	0	0	0	31,25	20	10,93	7	57,81	37	0	0	موقع الحكومة الأردنية	
100	7	0	0	14,28	1	0	0	42,85	3	14,28	1	28,57	2	0	0	موقع الحكومة البحرينية	
100	20	0	0	35	7	0	0	20	4	10	2	35	7	0	0	موقع الحكومة التونسية	
100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	الحزب المصري	
100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	الحزب البحريني	
100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	حزب FFS الجزائري	
100	91	0	0	8,79	8	0	0	29,67	27	10,98	10	50,54	46	0	0	Σ	



يتبين من الجدول رقم 61 المتعلق بخدمات الشغل والتشغيل أن أعلى نسبة سجلتها خدمة الإلتحاق بعمل في القطاع العام وقدرت بـ 50,54 %، تلتها خدمة الإطلاع على قوانين التوظيف بـ 29,67 % فالبحث عن عمل في القطاع الخاص بنسبة 10,98 %، و أخيراً، التسجيل عن بعد ومتابعة عروض الشغل بنسبة 8,79 % فقط.

وعند تحليل نتائج كل موقع على حدا تبين للباحثة بأن الأردن هي السباقة لمثل هذه النوعية من الخدمات بـ 64 خدمة خاصة بعالم الشغل، احتلت فيها خدمة الإلتحاق بعمل في القطاع العمومي المرتبة الأولى بنسبة 57,81 %، تلتها خدمة الإطلاع على قوانين التوظيف بـ 31,25 %، و أخيراً جاءت خدمة البحث عن عمل في القطاع الخاص مكررة 7 مرات فقط وبنسبة قدرت بـ 10,93 %.

جاء موقع الحكومة التونسية في المرتبة الثانية، بـ 20 خدمة، حيث تساوت خدمتي الإلتحاق بعمل في القطاع العام وخدمة التسجيل عن بعد ومتابعة عروض الشغل بنسبة قدرت بـ 35 %، تلتها خدمة الإطلاع على قوانين التوظيف بـ 20 %، أما العشرة بالمائة المتبقية فكانت من نصيب خدمة البحث عن عمل في القطاع الخاص.

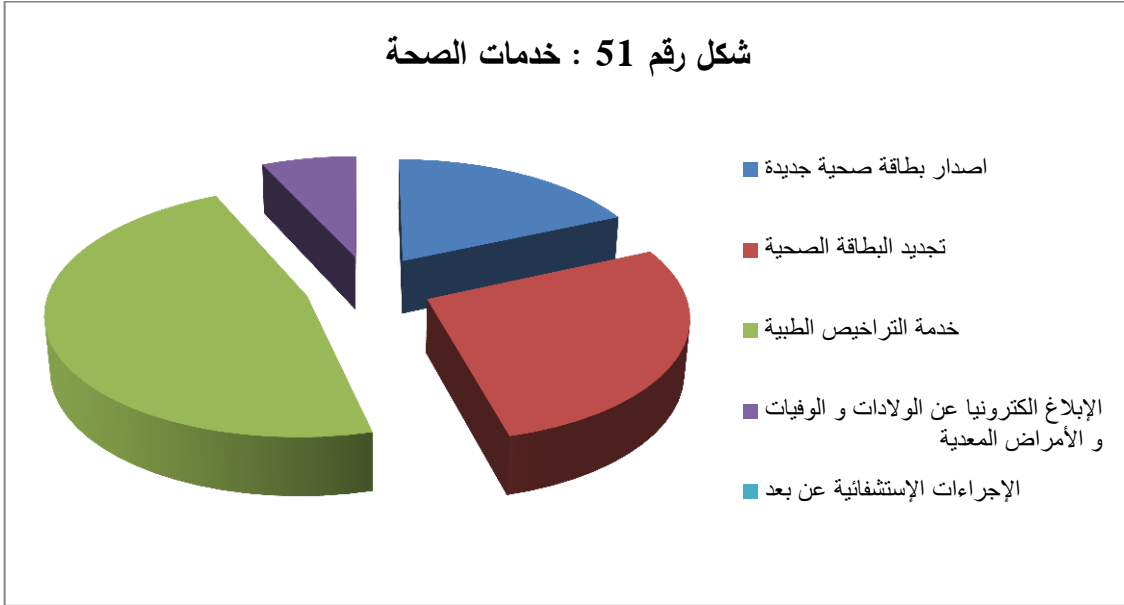
آخر مرتبة من حيث خدمات التشغيل احتلتها موقع الحكومة البحرينية بـ 7 خدمات فقط 42,85 % منها متعلقة بالإطلاع على قوانين التوظيف 28,57 %، الأخرى كانت من نصيب خدمة

الالتحاق بعمل في القطاع العام، و في الأخير تعادلت نسبتي الخدمات المتعلقة بالبحث عن عمل في القطاع الخاص، والتسجيل عن بعد لمتابعة عروض الشغل.

أما فيما يخص المواقع الحزبية فهي غير معنية بهذا النوع من الخدمات و كما سبق و أشرنا أن طابعها إخباري سياسي و ليس خدماتي.

جدول رقم 62 يمثل خدمات الصحة:

المجموع		الإجراءات الإستشفائية عن بعد		الإبلاغ الالكتروني عن الولادات و الوفيات و الأمراض المعدية		خدمة التراخيص الطبية		تجديد البطاقة الصحية		إصدار بطاقة صحية جديدة		خدمات الصحة	
												المواقع	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
100	70	0	0	0	0	57,14	40	28,57	20	14,28	10		
100	5	0	0	0	0	20	1	40	2	40	2	موقع الحكومة البحرينية	
100	12	0	0	50	6	0	0	16,66	2	33,33	4	موقع الحكومة التونسية	
100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	الحزب المصري الديمقراطي الاجتماعي	المواقع الحزبية
100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	الحزب البحريني	
100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	حزب FFS الجزائري	
100	87	0	0	6,89	6	47,12	41	27,58	24	18,39	16	Σ	



يتضح من **الجدول رقم 62** أن خدمة التراخيص الطبية سجلت أعلى نسبة من بين الخدمات الصحية المتوافرة في مواقع العينة المدروسة، بنسبة 47,12%، تلتها خدمة تجديد البطاقة الصحية بنسبة 27,58% ثم إصدار بطاقة صحية جديدة ب 18,39%، وأخيرا خدمة الإبلاغ الإلكتروني عن الولادات و الوفيات و الأمراض المعدية بنسبة 6,89%.

و قد احتلت الأردن كعادتها المرتبة الأولى من حيث توفيرها للخدمات الصحية ب 70 خدمة، حيث سجلت خدمة التراخيص الطبية أعلى النسب ب 57,14%، تلتها خدمة تجديد البطاقة الصحية ب 28,57% فخدمة إصدارها ب 14,28%.

ثاني مرتبة كانت من حظ الحكومة التونسية ب 12 خدمة صحية، نصف النسبة احتلتها الخدمات المتعلقة بالإبلاغ الكترونيا عن الولادات، الوفيات و الأمراض المعدية، 33,33، لخدمة إصدار بطاقة صحية جديدة، و 16.66%، المتبقية لتجديد البطاقة.

و جاءت البحرين في المركز الأخير ب 5 خدمات فقط، تساوت فيها خدمتي إصدار البطاقة الصحية و تجديدها بنسبة 40%، و العشرين بالمائة المتبقية كانت من نصيب خدمة التراخيص الطبية.

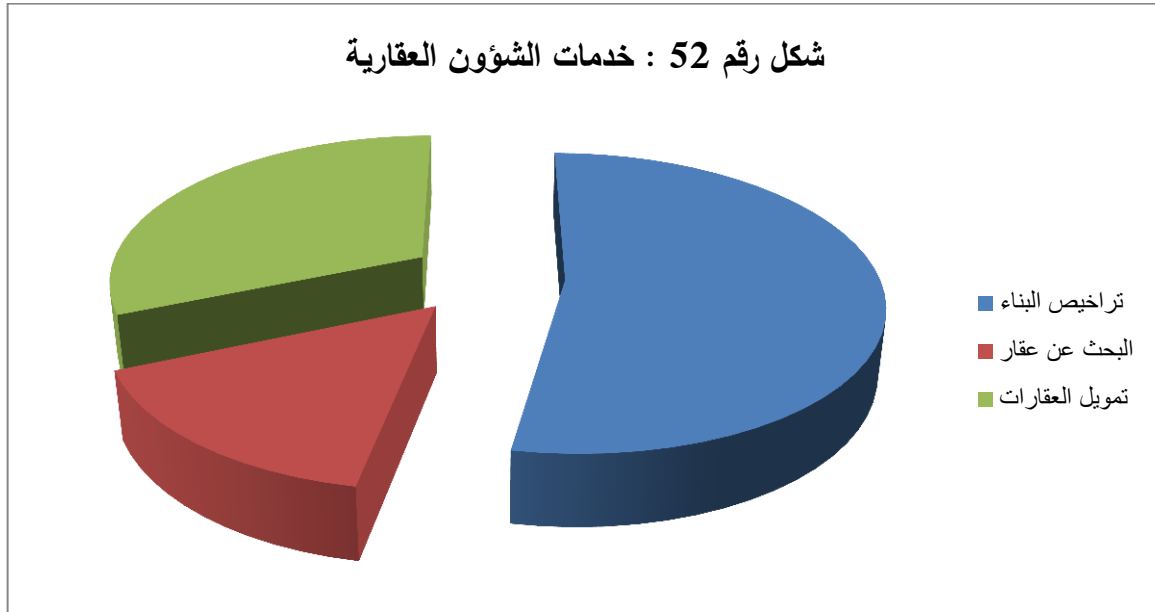


تسجيل غياب تام للمواقع الحزبية في هذا النوع من الخدمات و هو راجع لنفس التعليل الذي قدمناه

سالفاً.

### جدول رقم 63 يمثل خدمات الشؤون العقارية:

المجموع		تمويل العقارات		البحث عن عقار		تراخيص البناء		الشؤون العقارية	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	المواقع الحكومية	المواقع الحزبية
100	40	32,5	13	0	0	67,5	27	موقع الحكومة الأردنية	
100	4	25	1	75	3	0	0	موقع الحكومة البحرينية	
100	7	28,57	2	71,42	5	0	0	موقع الحكومة التونسية	
100	0	0	0	0	0	0	0	الحزب المصري	
100	0	0	0	0	0	0	0	الحزب البحريني	
100	0	0	0	0	0	0	0	حزب FFS الجزائري	
100	51	31,37	16	15,68	8	52,94	27	Σ	



تشير بيانات الجدول رقم 63 إلى تفوق نسبة خدمة تقديم تراخيص البناء بـ 52,94%، تلتها خدمة

تمويل العقارات بـ 31,37%، وأخيرا 15,68%، للبحث عن عقارات.

جاءت الأردن في المرتبة الأولى من حيث تكرار الخدمات العقارية بـ 40 مرة، 67,5% منها لتقديم

التراخيص، و 32,5% لخدمة تمويل العقارات بينما لم تسجل أي خدمة للبحث عن العقارات.

جاءت بعدها تونس بـ 7 خدمات، 5 منها للبحث عن عقارات، و الخدمات المتبقيتان لتمويل

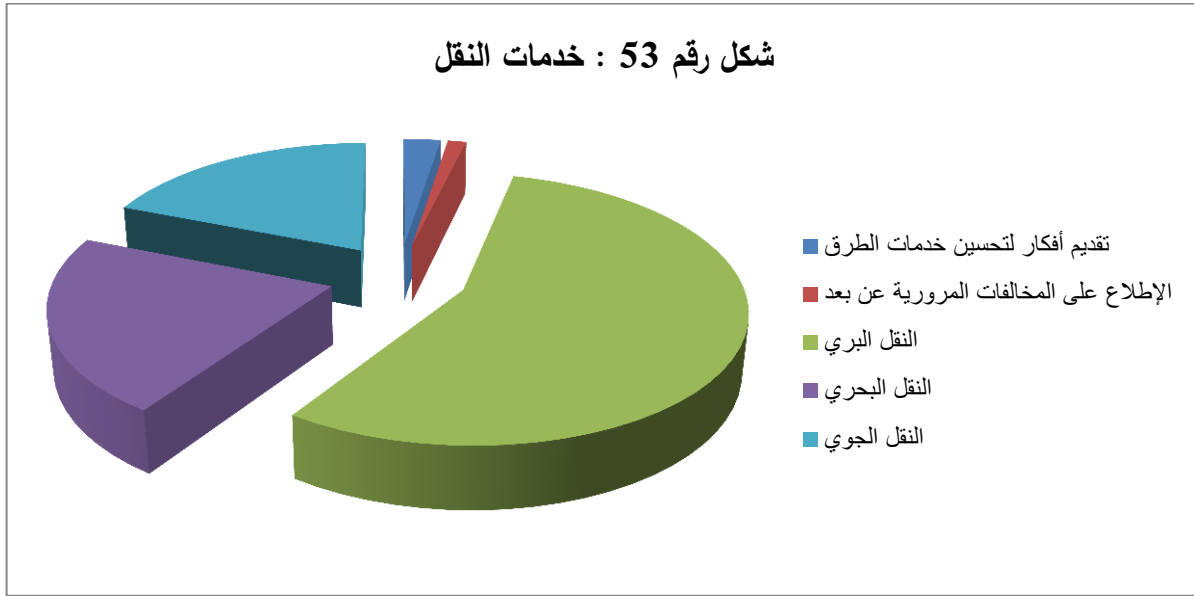
العقارات. ولم تقدم خدمات في مجال أدلة التراخيص.

وأخيرا البحرين بـ 4 خدمات، حيث انتهجت نفس النهج لتونس وغابت تماما خدمة أدلة التراخيص

فيما جاءت 3 خدمات للبحث عن العقارات، و خدمتين لتمويل العقارات.

جدول رقم 64 يمثل خدمات النقل:

المجموع		النقل الجوي		النقل البحري		النقل البري		الإطلاع على المخالفات المرورية عن بعد		تقديم أفكار لتحسين خدمات الطرق		خدمات النقل		المواقع	
		ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %		
100	55	18,18	10	23,63	13	58,18	32	0	0	0	0	0	0	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
100	7	42,85	3	14,28	1	28,57	2	14,28	1	0	0	0	0	موقع الحكومة البحرينية	
100	17	11,76	2	17,64	3	58,82	10	0	0	11,76	2	2	0	موقع الحكومة التونسية	
100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	الحزب المصري	المواقع الحزبية
100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	الحزب البحريني	
100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	حزب FFS الجزائري	
100	79	18.98	15	21.51	17	55.69	44	1.26	1	2.53	2	2	Σ		



تشير أرقام الجدول رقم 64 و الممثل لخدمات النقل تفوقا للخدمات الخاصة بالنقل البري بنسبة 55,69%، تليها تلك المتعلقة بالنقل البحري بنسبة قدرت ب 21,51%، ثم الخدمات الجوية ب 18,98%، فتقديم أفكار لتحسين خدمات الطرق، بنسبة 2,53%، وأخيرا شهدت خدمة الإطّلاع على المخالفات المرورية عن بعد أدنى نسبة قدرت ب 1,26%، حيث وفرها موقع وحيد و هو موقع البحرين. وقد وفرت الأردن 55 خدمة نقل على موقعها، اقتصرت على النقل البري ب 32 خدمة، البحري ب 13، و الجوي ب 10 خدمات.

أما تونس فتكررت من خلال موقعها خدمات النقل 17 مرة، بحيث جاءت أعلى نسبة بالنسبة لخدمة النقل البري ب 58,82%، و تمثلت في: بيع البطاقات بالشركة الوطنية للسكك الحديدية- اشتراكات خط تونس- اشتراكات شبكة عامة للحافلات- اشتراكات شبكة عامة ميّترو- الاشتراكات المدرسية- الترشح للحصول على رخصة سياقة- خدمات العربات- اشتراكات النقل بالقطار و خدمات النقل بين المدن بالحافلات فالبحري ب 17,64%، كحجز تذاكر البواخر، وتساوت كلا من خدمتي النقل الجوي و خدمة تقديم أفكار لتحسين خدمات الطرق ب 11,76%.

وأخيراً موقع الحكومة البحرينية ب7 خدمات ، 3 منها للنقل الجوي و كما معروف عليها تميزها في مجال الطيران و خدماته، خدمتين للنقل البري، و تساوت كلا من خدمتي النقل البحري و الإطلاع على المخالفات المرورية عن بعد ب خدمة واحدة لكل منهما .

ومنه نستنتج أن موقع البحرين هو الموقع الوحيد الذي انفرد بخدمة الإطلاع على المخالفات المرورية عن بعد بحيث يتيحها الموقع من خلال أيقونة "خدمات الإدارة العامة للمرور" و التي تمكن المستخدمين من تجديد رخص السياقة، تجديد تسجيل المركبات، دفع المخالفات المرورية، بالإضافة إلى ذلك ستمكنهم من تحديث بيانات الاتصال المحفوظة لدى الإدارة العامة للمرور .

المواقع الحزبية لا تحتوي على هذا النوع من الخدمات.

## جدول رقم 65 يمثل الحياة الأسرية:

المجموع	المساعدات الحكومية لبناء بيت الزوجية				إجراءات الطلاق		استخراج شهادة الميلاد و الإقامة		إجراءات الزواج		الحياة الأسرية	
	%	ك	%	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	موقع الحكومة الأردنية
100	17	5	0	0	11,42	20	37,1	65	51,42	90		المواقع الحكومية
100	2		0	0	0	0	50	1	50	1	موقع الحكومة البحرينية	
100	8		0	0	25	2	50	4	25	2	موقع الحكومة التونسية	
100	0		0	0	0	0	0	0	0	0	الحزب المصري	المواقع الحزبية
100	0		0	0	0	0	0	0	0	0	الحزب البحريني	
100	0		0	0	0	0	0	0	0	0	حزب FFS الجزائري	
100	18	5	0	0	11,89	22	37,8	70	50,27	93	Σ	



حسب الجدول رقم 65 و الذي يمثل خدمات الحياة الأسرية، نجد أن أعلى نسبة سجلتها خدمات إجراءات الزواج بـ 50,27%، تلتها خدمة استخراج شهادة الميلاد والإقامة بنسبة 37,83%، وأخيراً خدمة إجراءات الطلاق بـ 11,89%.

احتلت الأردن الصدارة بتوفيرها لـ 175 خدمة خاصة بالحياة الأسرية من أصل 185 خاصة بمواقع العينة المدروسة، والتي يمكن الولوج إليها من خلال صفحتي "بدء تكوين أسرة" و "مرحباً بك في العالم" والموجودة ضمن باب المواطنين وتشمل خدمة الإضافة على دفتر العائلة- إضافة الأبناء القاصرين على بطاقة التأمين الصحي- تسجيل واقعات الزواج و إصدار الشهادات الخاصة بها- تسجيل واقعات الطلاق و إصدار الشهادات الخاصة بها، حيث جاءت خدمة إجراءات الزواج الأولى بـ 51,42%، بعدها استخراج شهادة الميلاد بـ 37,14%، و أخيراً 11,42% نسبة خدمة إجراءات الطلاق.

أما تونس فقد بلغ عدد خدماتها الأسرية بـ 8 خدمات ، توزعت بالتساوي بين خدمتي إجراءات الزواج و إجراءات الطلاق بموضوعين لكل منهما، والأربعة المتبقية لاستخراج شهادة الميلاد طبعاً، وجاءت ضمن أيقونة "الحياة الأسرية" الواردة في الصفحة التمهيدية للموقع و التي تحيلنا إلى مجموعة من الخدمات: الشهادة الطبية السابقة للزواج - نموذج من شكاية من أجل عدم دفع مال نفقة قبل وبعد الطلاق - نظام الأملاك الزوجية- نموذج من عريضة دعوى- تتبع جزائي من أجل عدم دفع النفقة .

و بالنسبة للبحرين فاحتوت على خدمتين واحد لإجراءات الزواج والأخرى لاستخراج شهادة الميلاد أما فيما يخص المساعدات الحكومية لبناء بيت الزوجية فلم يتوفر أي موقع عليها.

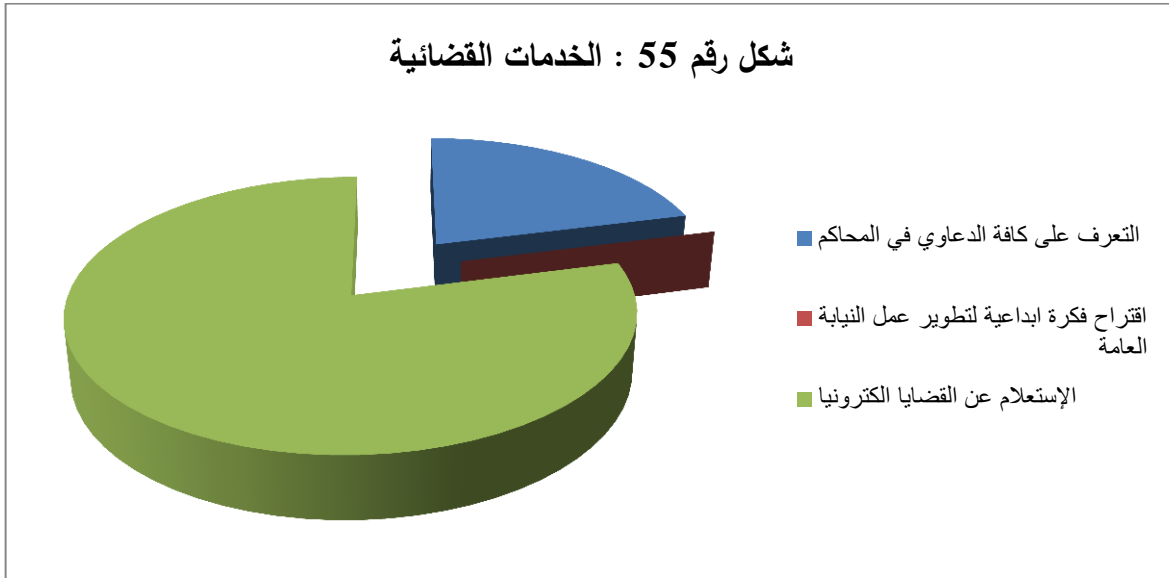
المواقع الحزبية و كعادتها لا تهتم بالجانب الخدماتي.

**جدول رقم 66 يمثل الخدمات القضائية:**

المجموع		الاستعلام عن القضايا الكترونيا		اقترح فكرة إبداعية لتطوير عمل النيابة العامة		التعرف على كافة الدعاوي في المحاكم		الخدمات القضائية المواقع	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك		
100	20	100	20	0	0	0	0	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
100	14	57,14	8	0	0	42,85	6	موقع الحكومة البحرينية	
100	4	50	2	0	0	50	2	موقع الحكومة التونسية	
100	0	0	0	0	0	0	0	الحزب المصري الديمقراطي الاجتماعي	المواقع الحزبية
100	0	0	0	0	0	0	0	الحزب البحريني	
100	0	0	0	0	0	0	0	حزب جبهة القوى الاشتراكية FFS الجزائري	
100	38	78,94	30	0	0	21,05	8	Σ	



شكل رقم 55 : الخدمات القضائية



يشير **الجدول رقم 66** إلى طغيان الخدمات المتعلقة بالاستعلام عن القضايا الكترونيا بنسبة قدرت بـ 78,94% من إجمالي الخدمات القضائية التي وردت في عينة الدراسة، و النسبة المتبقية كانت لخدمة التعرف على الدعاوى في المحاكم بنسبة 21,05%، أما بالنسبة لاقتراح فكرة إبداعية لتطوير عمل المحاكم فلم يوليها أي موقع اهتمامه.

و لإشارة فان موقع **الحكومة الأردنية** أثرى صفحاته بـ 20 موضوع خاص بالاستعلام عن القضايا الكترونيا، من خلال الاستعلام عنها من قبل المحامين وكذا الجمهور وتتيح هذه الخدمة للجمهور الاستعلام عن الدعاوى القضائية الخاصة بهم وذلك من خلال البحث عن طريق رقم الدعوى واختصاصها المكاني والقضائي، ويمكن للجمهور معرفة تاريخ الجلسة القادمة، أسباب تأجيل الدعوى و كذا تصنيفها تلاه **موقع البحرين** الذي اهتم هو الآخر بالاستعلام عن القضايا من خلال 8 مواضيع، هذه الخدمة مقدمة من وزارة العدل والشؤون الإسلامية في المملكة التي تتيح للمسجلين في الوزارة الاستعلام عن القضايا و تفاصيل الجناية منها والمدنية الكترونيا عبر البوابة وهي ترتبط بخدمات أخرى ذات صلة مثل الاستعلام و الدفع لمستحقات ملفات التنفيذ- رفع دعاوى قضائية-إصدار شهادات التوثيق، وزادها بـ 6

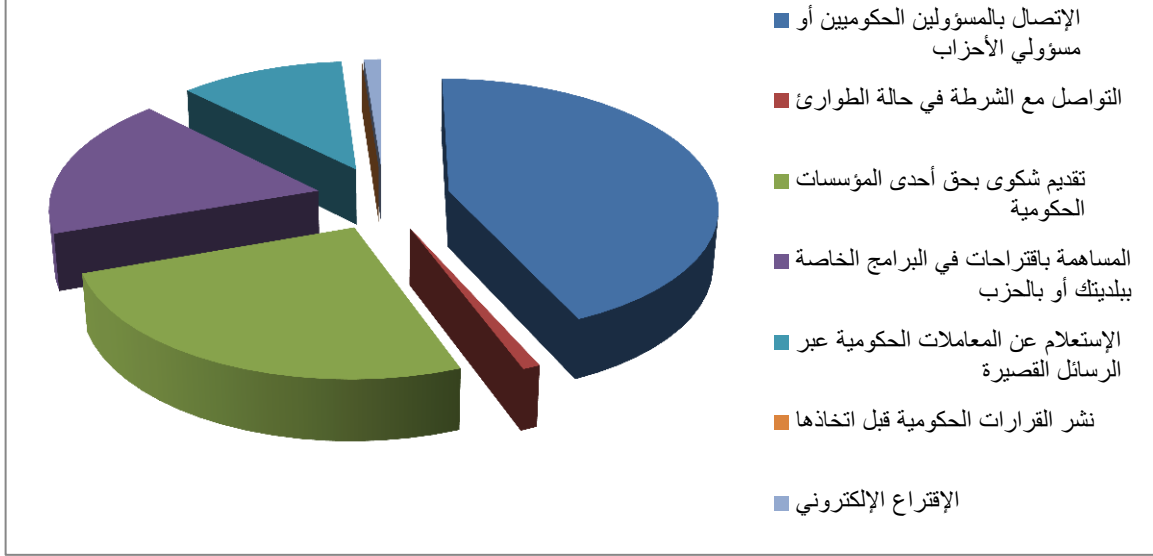
أخرى منسوبة لخدمة التعرف على كافة الدعاوى في المحاكم، في حين لم تولي تونس اهتماما ملحوظا فيما يخص الجانب القانوني، بحيث توفر موقعها على 4 خدمات قضائية تقاسمتها بالتساوي كلا من خدمة التعرف على الدعاوى، وخدمة الاستعلام على القضايا عبر الخط عن طريق خدمتي البحث عن مآل عريضة أو شكاية و البحث عن مآل قضية منشورة لدى القضاء التونسي.

و لم تهتم المواقع الحزبية بهذه الفئة.

جدول رقم 67 يمثل التواصل مع الحكومة:

المجموع	الاقتراع الإلكتروني		نشر القرارات الحكومية قبل اتخاذها		الاستعلام عن المعاملات الحكومية عبر الرسائل القصيرة		المساهمة باقتراحات في البرامج الخاصة ببلديتك أو بالحزب		تقديم شكاوى بحق إحدى المؤسسات الحكومية		التواصل مع الشرطة في حالة الطوارئ		الاتصال بالمسؤولين الحكوميين أو مسؤولي الأحزاب		التواصل مع الحكومة		المواقع الحكومية	
	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية		
100	70	0	0	0	0	0	14,28	10	14,28	10	35,71	25	0	0	35,71	25	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
100	9	0	0	0	0	22,22	2	22,22	2	22,22	2	0	0	33,33	3	موقع الحكومة البحرينية		
100	5	0	0	0	0	0	0	40	2	0	0	20	1	40	2	موقع الحكومة التونسية		
100	10	0	0	0	0	0	0	40	4	0	0	0	0	60	6	الحزب المصري	المواقع الحزبية	
100	6	0	0	0	0	0	0	16,66	1	0	0	0	0	83.33	5	الحزب البحريني		
100	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	5	حزب FFS الجزائري		
100	105	0	0	0	0	11.42	12	18.09	19	25.71	27	0.95	1	43.8	46	Σ		

شكل رقم 56 : التواصل مع الحكومة



تشير بيانات **الجدول 67** بأن أعلى نسبة لخدمات التواصل مع الحكومة، احتلتها تلك المتعلقة بالاتصال بالمسؤولين الحكوميين أو مسؤولي الأحزاب بـ 43,8%، تلتها خدمات تقديم الشكاوى بحق إحدى المؤسسات الحكومية بنسبة قدرت بـ 25,71%، ثم المساهمة باقتراحات في البرامج الخاصة بالبلدية أو بالحزب بـ 18,09%، تبعثها خدمات الاستعلام عن المعاملات الحكومية عبر الرسائل القصيرة بـ 11,42%، و أخيراً سجلت خدمة التواصل مع الشرطة في حالة الطوارئ أدنى نسبة بلغت 0,95%.

تنوه الباحثة بان **الحكومة الأردنية** سجلت أعلى نسبة من حيث توافر خدمات الاتصال بالحكومة عبر 70 خدمة، تساوت فيها كلا من خدمتي الاتصال بالمسؤولين الحكوميين، وخدمة تقديم شكاوى بحق إحدى المؤسسات الحكومية بـ 25%، ويتم الدخول لهذه الخدمات عبر أيقونة "أسأل الحكومة" و "شكاوى المواطن" كما تساوت نسبتي خدمتي المساهمة باقتراحات في البرامج الخاصة ببلديتك و خدمة الاستعلام عن المعاملات الحكومية عبر SMS بـ 14,28%، عن طريق زاوية "خدمات الرسائل القصيرة" المتواجدة في الصفحة الافتتاحية للموقع و التي تحيلنا لمختلف الوزارات و الهيئات الحكومية، في حين احتل الحزب

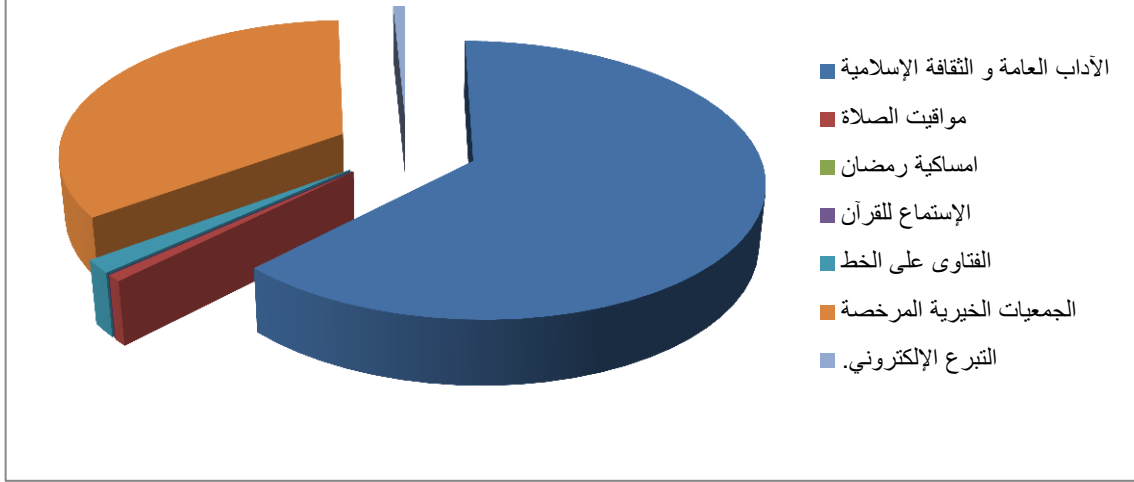
المصري ثاني مرتبة بـ 10 خدمات ذات صلة من بين 105 خدمات خاصة بالاتصال بالحكومة، ستة منها خاصة بالاتصال بمسؤولي الحزب و الأربعة المتبقية لتقديم اقتراحات بخصوص برنامج الحزب. البحرين سجلت 9 خدمات و احتلت بذلك المرتبة الثالثة، بحيث أن 3 خدمات منها خاصة بالاتصال بمسؤولي الحكومة، والنسبة المتبقية تقاسمتها بالتساوي كل من خدمة تقديم شكوى بحق مؤسسة حكومية- خدمة المساهمة باقتراحات في البرامج الخاصة بالبلدية التي تقطن بها و خدمة الاستعلام عن المعاملات الحكومية عبر الرسائل القصيرة.

ثم الحزب البحريني بـ 6 خدمات 5 منها للتواصل مع المسؤولين وواحدة لاقتراحات خاصة بالحزب. وتقاسم المرتبة الأخيرة كلا من الحكومة التونسية و الحزب الجزائري بـ 5 خدمات فقط، كانت في الحزب الجزائري من نصيب خدمات الاتصال بالمسؤولين، أما بالنسبة لتونس فقد تساوت خدمتي الاتصال بالمسؤولين مع خدمة المساهمة باقتراحات للحكومة بخدمتين، يتم الولوج إليها عبر زاوية "مكاتب العلاقات مع المواطن"، و الخدمة المتبقية تخص التواصل مع الشرطة في حالة الطوارئ، خصوصا وأن تونس تشهد أحداث رهيبية بعد ثورة الياسمين مما استدعت فرض حالة الطوارئ لعدة مرات. تجدر الإشارة إلى أن المواقع الحزبية وفرت خدمات التواصل مع المسؤولين من خلال التعقيبات عبر البريد الإلكتروني و التحاور عبر مواقع التواصل الاجتماعي.

جدول رقم 68 يمثل ممارسة الشعائر الدينية في البلد:

المجموع	التبرع الإلكتروني		الجمعيات الخيرية المرخصة		الفتاوى على الخط		الاستماع للقرآن		إمساكية رمضان		مواقيت الصلاة		الآداب العامة و الثقافة الإسلامية		ممارسة الشعائر الدينية في البلد المواقع	
	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
100	19	0	0	63,15	12	0	0	0	0	0	0	0	0	36,84	7	
100	4	25	1	25	1	50	2	0	0	0	0	0	0	0	0	موقع الحكومة البحرينية
100	2	0	0	50	1	0	0	0	0	0	0	50	1	0	0	موقع الحكومة التونسية
100	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	3	الحزب المصري
100	100	0	0	30	30	0	0	0	0	0	0	0	0	70	70	الحزب البحريني
100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	حزب FFS الجزائري
100	128	0.78	1	34.37	44	1.56	2	0	0	0	0	0.78	1	62.5	80	Σ

شكل رقم 57 : ممارسة الشعائر الدينية في البلد



تشير بيانات الجدول رقم 68، إلى تفوق خدمة الآداب العامة و الثقافة الإسلامية بنسبة قدرت ب

62,5%، تلتها الجمعيات الخيرية المرخصة ب34,37، بعدها جاءت خدمة الفتاوى على الخط بنسبة

1,56%، و أخيرا تقاسمت كلا من خدمتي عرض مواقيت الصلاة و التبرع الإلكتروني ب 0,78%.

احتل حزب البحرين المرتبة الأولى ب100 موضوع ديني، 70% منه في شكل معلومات حول

الآداب العامة و الثقافة الإسلامية، والثلاثين بالمائة المتبقية للجمعيات الخيرية المرخصة، كما توجد بعض

الخدمات الفرعية كاستطلاع رأي الحجاج عن حملات الحج و الاستعلام عن تسجيلهم، تسجيل الطاقم

الطبي للحجاج، وكذا خدمات العمرة، تلتها حكومة الأردن ب19 خدمة، 63,15% منها تخص الجمعيات

الخيرية، و 36,84% المتبقية للآداب العامة و الثقافة الإسلامية، يتبعه موقع الحكومة البحرينية ب4

خدمات، اثنين منها للفتاوى على الخط، و الخدمتين المتبقيتين تقاسمتها كلا من الجمعيات الخيرية

والتبرع الإلكتروني، لم يهتم الحزب المصري بالمواضيع الدينية و أدرجها في 3 خدمات فقط اقتصرت على

المعلومات المقدمة في مجال الثقافة الإسلامية، كما تكررت الخدمات الدينية مرتين فقط بالنسبة لموقع

الحكومة التونسية و التي احتلت المركز الأخير حيث احتوى الموقع على أيقونة مواقيت الصلاة، وكذا خدمة للجمعيات الخيرية.

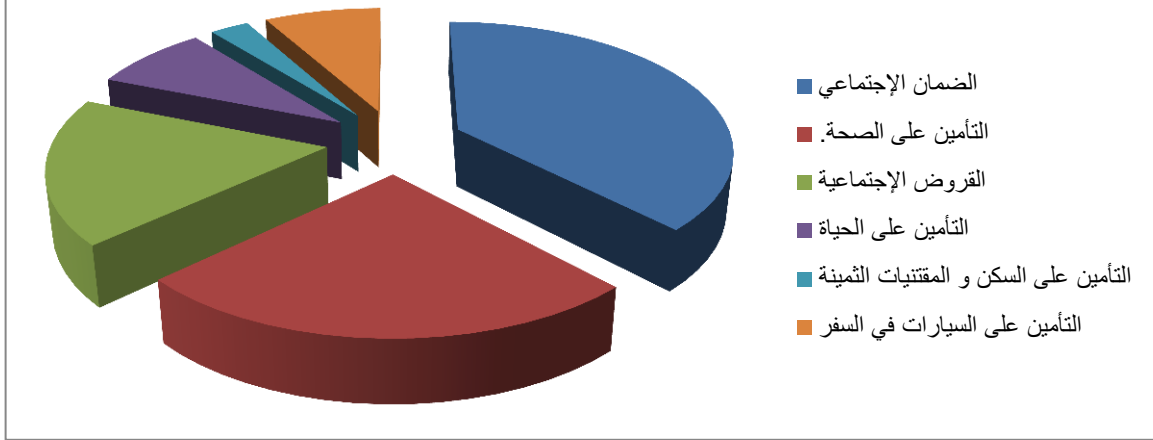
أما الحزب الجزائري فبدا مضمونه فارغا من حيث الخدمات و كذا المواضيع الدينية ، وفي العموم نستنتج أن هناك إجحاف كبير في عرض الخدمات الدينية بالنسبة لمواقع العينة المدروسة مقارنة بالخدمات الأخرى و ربما يرجع هذا لعدم امتلاكها للطابع الديني الذي يفرض توافر مثل هذه الخدمات.



جدول رقم 69 يمثل الخدمات الاجتماعية:

المجموع		التأمين على السيارات في السفر		التأمين على السكن و المقتنيات الثمينة		التأمين على الحياة		القروض الاجتماعية		التأمين على الصحة		الضمان الاجتماعي		الخدمات الاجتماعية		المواقع
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية	
100	70	10	7	2,85	2	5,71	4	4,28	3	28,57	20	48,57	34	موقع الحكومة الأردنية		المواقع الحكومية
100	16	12,5	2	6,25	1	18,75	3	12,5	2	18,75	3	31,25	5	موقع الحكومة البحرينية		
100	25	0	0	0	0	8	2	60	15	20	5	12	3	موقع الحكومة التونسية		
100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	الحزب المصري	المواقع الحزبية	
100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	الحزب البحريني		
100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	حزب FFS الجزائري		
100	111	8,1	9	2,7	3	8,1	9	18,01	20	25,22	28	37,83	42	Σ		

شكل رقم 58 : الخدمات الإجتماعية



نلاحظ من الجدول رقم 69 أن الخدمات الخاصة بالضمان الاجتماعي شهدت تفوقا على باقي الخدمات الاجتماعية بنسبة 37,83%، تلتها خدمات التأمين على الصحة بـ 25,22%، فخدمات القروض الاجتماعية بنسبة قدرت بـ 18,01%، أما فيما يخص خدمة التأمين على الحياة فبلغت نسبتها مع التأمين على السيارات في السفر 8,1%، وسجلت خدمة التأمين على السكن و المقتنيات الثمينة أضعف نسبة 2,7%.

تكررت الخدمات الاجتماعية في موقع الحكومة الأردنية بسبعين مرة، 34 منها لخدمات الضمان الاجتماعي، 20 خدمة خاصة بالتأمين على الصحة، 7 لتأمين السيارات، 4 خدمات للتأمين على الحياة 3 خدمات فيما يخص القروض الاجتماعية وأخيرا خدمتين للتأمين على السكن.

بالنسبة لتونس احتلت المرتبة الثانية بـ 25 خدمة من أصل 111 خدمة اجتماعية، النسبة الأكبر كانت من نصيب القروض الاجتماعية والتي بلغت 60%، و تمثلت في متابعة القرض بالصندوق الوطني للتقاعد والحيفة- القروض الجامعية والشخصية وكذا السكنية والخاصة بالسيارات، تلتها 20% للتأمين على الصحة، و تضمنت صيغ التكفل بالنسبة لمصاريف الخدمات الصحية وحوادث الشغل ثم 12% لخدمات الضمان الاجتماعي، وقد خصصت لها زاوية في الصفحة التمهيدية للموقع تحت اسم "الخدمات الاجتماعية" ضمت أهم الخدمات المتوفرة في هذا المجال و التي تحيلنا إلى خدمات الضمان الاجتماعي

في القطاعين العام والخاص عن طريق تصفح موقع صندوق الضمان الاجتماعي وأخيرا بنسبة ضعيفة تقدر ب 8 % بالنسبة لخدمات التأمين على الحياة، أما باقي الخدمات فلم تلقى نصيبا لها في الموقع.

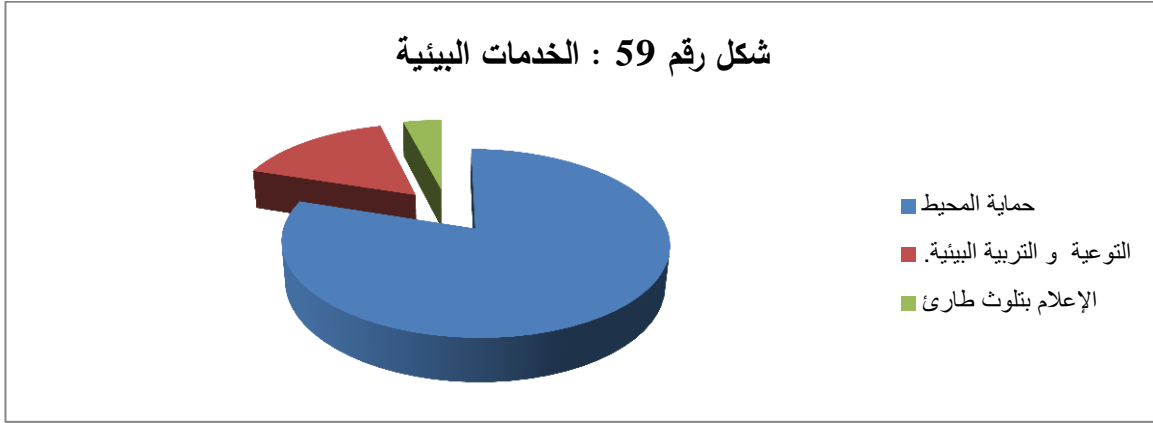
الحكومة البحرينية احتلت المرتبة الأخيرة ب16 خدمة، كانت النسبة الأكبر وكباقي المواقع لخدمات الضمان الاجتماعي ب 31,25 %، أعقبها كلا من خدمتي التأمين على الصحة والتأمين على الحياة بنسبة 18,75 %، ثم التساوي أيضا بين خدمتي القروض الاجتماعية والتأمين على السيارات بنسبة 12.5 %، وأخيرا التأمين على السكن بنسبة ضعيفة جدا قدرت ب 6,25 %.

أما بالنسبة للمواقع الحزبية فهي غير معنية تماما بمثل هذه النوعية من الخدمات.

## جدول رقم 70 يمثل الخدمات البيئية:

المجموع		الإعلام بتلوث طارئ		التوعية و التربية البيئية		حماية المحيط		الخدمات البيئية	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	المواقع	
100	16	0	0	0	0	100	16	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
100	5	20	1	40	2	40	2	موقع الحكومة البحرينية	
100	4	0	0	50	2	50	2	موقع الحكومة التونسية	
100	0	0	0	0	0	0	0	الحزب المصري الديمقراطي الاجتماعي	المواقع الحزبية
100	0	0	0	0	0	0	0	الحزب البحريني	
100	0	0	0	0	0	0	0	حزب جبهة القوى الاشتراكية FFS الجزائري	
100	25	4	1	16	4	80	20	Σ	

شكل رقم 59 : الخدمات البيئية



تشير بيانات الجدول رقم 70 إلى ضعف كبير في نسبة الخدمات البيئية، حيث بلغ عددها الإجمالي 25 خدمة، 80% منها خاصة بحماية المحيط، 16% من الخدمات الخاصة بالتوعية و التربية البيئية و 4% المتبقية لإعلام بتلوث طارئ.

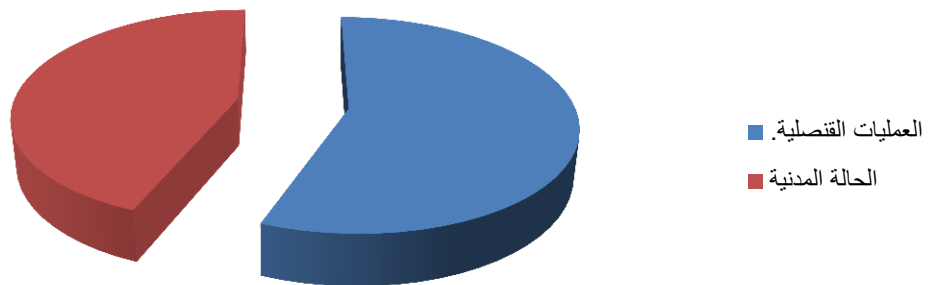
وتجدر الإشارة إلى أن الأردن هي أول موقع اهتم بهذا النوع من الخدمات بـ 16 خدمة خاصة بحماية المحيط، تلتها البحرين بـ 5 خدمات توزعت كالآتي: خدمتين لكل من حماية المحيط و التوعية والتربية البيئية، أما الخدمة المتبقية فخصت الإعلام بتلوث طارئ، ويتم الولوج إليها عبر أيقونة "حماية البيئة" التي تذيلت الصفحة الافتتاحية للموقع فقد تم اتخاذ العديد من القرارات وتم الشروع بعدة مبادرات في المملكة لدعم مجال البيئة والحفاظ عليها، ويحيل الموقع إلى روابط ذات صلة بموضوع البيئة وحماية المحيط منها: إستراتيجية البحرين الوطنية للبيئة-الأهداف الإنمائية للألفية-المراسيم و القرارات المتخذة لحماية البيئة-المؤتمرات والاتفاقيات-المجلس الأعلى للبيئة-التقدم الذي أحرزته البحرين في مجال التنمية المستدامة لحماية البيئة والموارد الطبيعية.

وأخيرا قدمت تونس 4 خدمات بيئية فحسب، تساوت فيها خدمتي حماية المحيط والتوعية والتربية البيئية ب خدمتين لكل منهما، واحتوتها زاوية "خدمات بيئية" المتوفرة في الصفحة التمهيدية للموقع. أما بالنسبة للمواقع الحزبية فلا تحتوي صفحاتها على أي خدمة من هذا القبيل.

## جدول رقم 71 يمثل خدمات قنصلية:

المجموع		الحالة المدنية		العمليات القنصلية		خدمات قنصلية		المواقع
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة	المواقع الحكومية	
100	15	46,66	7	53,33	8	موقع الحكومة الأردنية		المواقع الحكومية
100	6	33,33	2	66,66	4	موقع الحكومة البحرينية		
100	4	50	2	50	2	موقع الحكومة التونسية		
100	0	0	0	0	0	الحزب المصري	المواقع الحزبية	
100	0	0	0	0	0	الحزب البحريني		
100	0	0	0	0	0	حزب FFS الجزائري		
100	25	44	11	56	14	Σ		

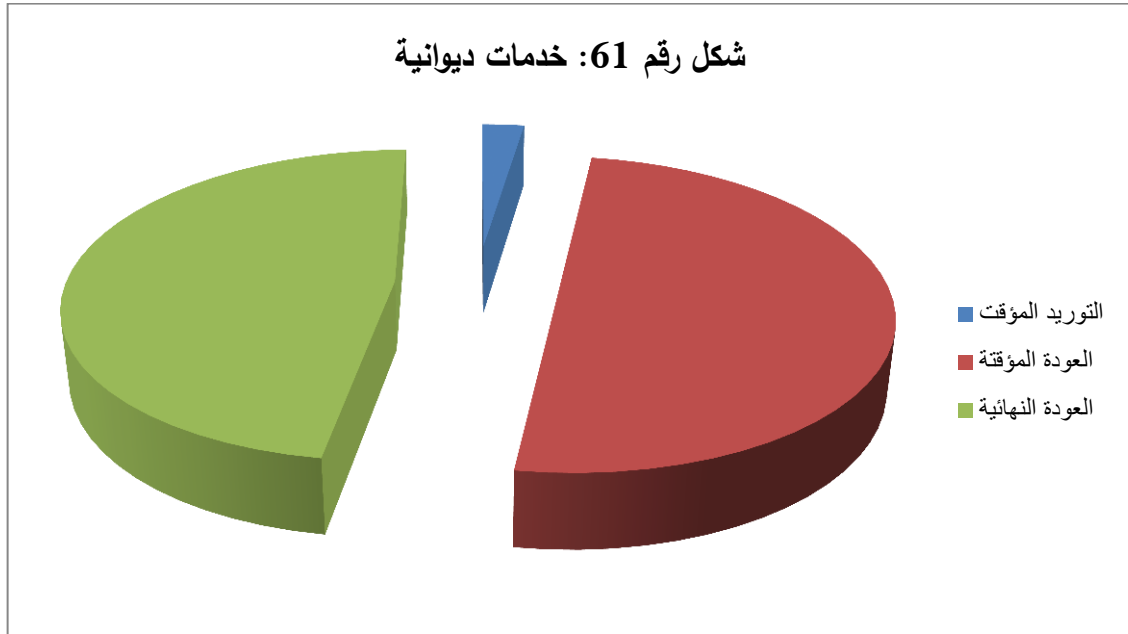
شكل رقم 60: خدمات قنصلية



يبين الجدول رقم 71 و الممثل للخدمات القنصلية، نسبة ضعيفة لها مقارنة ببقية الخدمات الأخرى حيث بلغت 25 خدمة 56%، منها خاصة بالعمليات القنصلية، و 44% المتبقية للحالة المدنية. و احتلت الأردن المرتبة الأولى ب 15 خدمة، 53,33% منها عمليات قنصلية و 46,66% المتبقية لخدمات الحالة المدنية، تلتها البحرين ب 6 خدمات 4 من عمليات قنصلية و 2 المتبقية للخدمة الأخرى و أخيراً موقع تونس ب 4 خدمات تساوت فيها الخدمتين ب 2 لكل واحدة منها. أما فيما يخص المواقع الحزبية فلا تتوفر على هذه النوعية من الخدمات.

#### جدول رقم 72 يمثل خدمات ديوانية:

المجموع		العودة النهائية		العودة المؤقتة		التوريد المؤقت		خدمات ديوانية		المواقع
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية	
100	67	47,76	32	52,23	35	0	0	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية	
100	11	54,54	6	45,45	5	0	0	موقع الحكومة البحرينية	المواقع الحكومية	
100	4	25	1	25	1	50	2	موقع الحكومة التونسية	المواقع الحكومية	
100	0	0	0	0	0	0	0	الحزب المصري الديمقراطي الاجتماعي	المواقع الحزبية	
100	0	0	0	0	0	0	0	الحزب البحريني وعد	المواقع الحزبية	
100	0	0	0	0	0	0	0	حزب جبهة القوى الاشتراكية FFS الجزائري	المواقع الحزبية	
100	82	47,56	39	50	41	2,43	2	Σ		



يتضح من الجدول رقم 72 أن الخدمات المتعلقة بالعودة المؤقتة سجلت أعلى نسبة قدرت بـ 50%

تلتها العودة النهائية بـ 47,56%، و أخيرا التوريد المؤقت بـ 2,43% فقط.

وقد سجلت أعلى النسب في موقع الحكومة الأردنية بـ 35 من خدمات العودة المؤقتة، و 32 بالنسبة

لخدمات العودة النهائية، وجاءت البحرين بـ 11 خدمة ديوانية في المرتبة الثانية، 6 خدمات منها للعودة

النهائية و 5 المتبقية للعودة المؤقتة، في حين لم يسجل الموقعان أية خدمة للتوريد المؤقت.

و جاءت تونس في المرتبة الأخيرة بـ 4 خدمات فقط، 50% منها للتوريد المؤقت و باقي النسبة

تقاسمتها الخدمتين الأخريين.

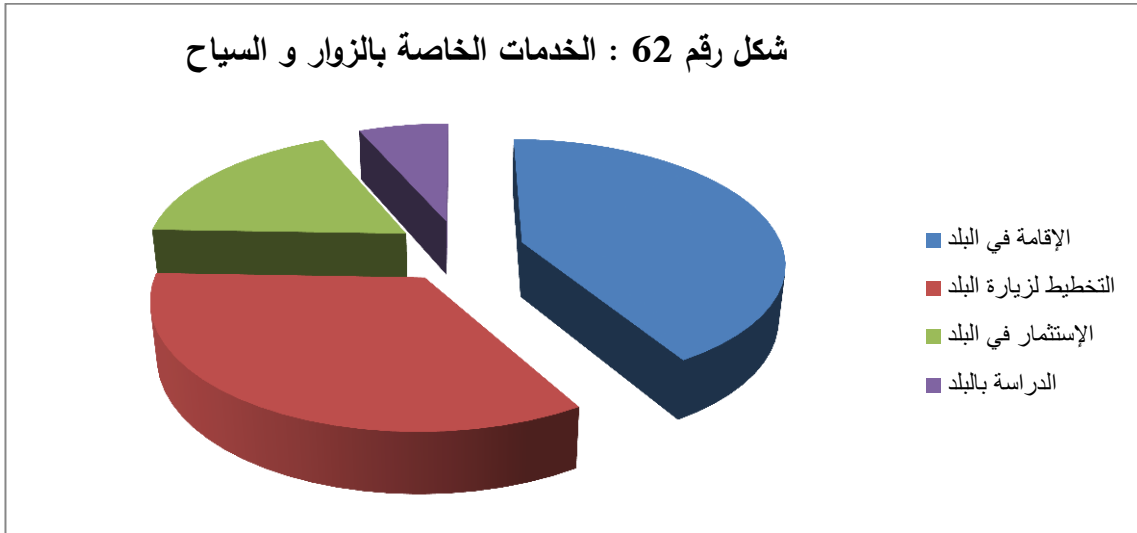
هذا و افتقرت المواقع الحزبية لمثل هذه النوعية من الخدمات.



## جدول رقم 73 يمثل الخدمات الخاصة بالزوار و السياح:

المجموع		الدراسة بالبلد		الاستثمار في البلد		التخطيط لزيارة البلد		الإقامة في البلد		خدمات الزوار	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
100	98	8,16	8	15,30	15	41,83	40	35,71	35		
100	103	2,91	3	14,56	15	33,98	35	48,54	50	موقع الحكومة البحرينية	
100	21	19,04	4	19,04	4	14,28	3	47,61	10	موقع الحكومة التونسية	
100	7	0	0	100	7	0	0	0	0	الحزب المصري	المواقع الحزبية
100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	الحزب البحريني	
100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	حزب FFS الجزائري	
100	229	6,55	15	17,9	41	34,06	78	41,48	95	Σ	

شكل رقم 62 : الخدمات الخاصة بالزوار و السياح



تشير بيانات **الجدول رقم 73** والمتعلق بخدمات السياح والزوار إلى تفوق في نسبة الخدمات الخاصة بالإقامة في البلد بنسبة قدرت بـ 41,48%، تلتها تلك المتعلقة بالتخطيط لزيارة البلد بـ 34,06%، ثم خدمات الاستثمار في البلد بـ 17,9%، وأخيراً 6,55% كأضعف نسبة تخص الخدمات الخاصة بالدراسة في البلد.

وقد احتلت **البحرين** المرتبة الأولى بـ 103 خدمات خاصة بالزوار حيث سجلت أعلى نسبة بالنسبة للخدمات الخاصة بالإقامة في البلد بنسبة 48,54%، تلتها خدمات التخطيط لزيارة البلد بـ 33,98% فالاستثمار في البلد بـ 14,56%، و أخيراً تلك المتعلقة بالدراسة في البلد بنسبة 2,91%، وجاءت في تصنيف خدمات السياحة والفعاليات.

أما بالنسبة **للأردن** فقد جاءت في المرتبة الثانية بـ 98 خدمة للزوار، 41,83% منها لخدمات التخطيط لزيارة البلد 35,71%، الأخرى للإقامة في البلد، أما بالنسبة لاستثمار الأجانب في البلد فلم تخصص لها إلا نسبة 15,30%، مع 8,16% من الخدمات للدراسة بالبلد، و يتم الولوج إليها من خلال الباب الثابت في عنق الموقع و المتواجد في الصفحة الافتتاحية له والخاص "بخدمات الزائرين" و الذي يحيلنا إلى أربع أيقونات: "حصولك على تأشيرة الدخول" و تحتوي على كل ما يتعلق بالإجراءات اللازمة لدخول الأردن خصوصا فيما تعلق بطلب التأشيرة أو إلغائها، كذلك "جمرك"- "الإقامة في الأردن" وفيها

كل الخدمات المتعلقة بطلب إذن الإقامة وكذا الاستثمار والدراسة في الأردن وأخيرا أيقونة "مغادرة الأردن" و التي تعنى هي الأخرى بخدمة تسهيل حركة المغادرة من المملكة الأردنية الهاشمية.

بعدها سجل موقع **الحكومة التونسية** 21 خدمة فقط للزوار، 10 منها للإقامة في البلد، و تضمنت كل من خدمة تشغيل اليد العاملة الأجنبية، التأشيرة و بطاقة الإقامة، وكل ما يتعلق بخدمة الأجانب.

وتساوت خدمتي الاستثمار في البلد و الدراسة في البلد ب4 خدمات لكل منهما، و تضمنت مناخ الاستثمار وحوافزه، تعلم اللغات في تونس، الجامعات الخاصة، وعرض للشؤون الطلابية، وأخيرا الخدمات الخاصة بالتخطيط لزيارة البلد ب3 خدمات خصت البحث عن الفنادق، والمتاحف والمواقع الأثرية، وكذا اقتناء المنتجات التقليدية على الخط.

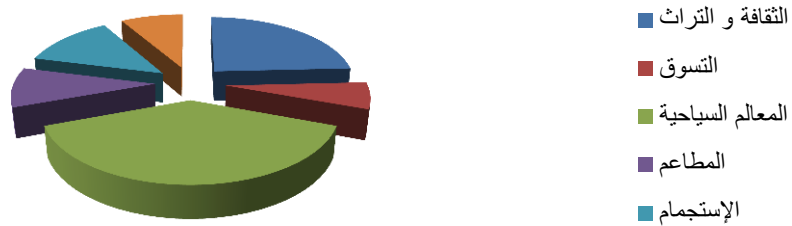
وتذيل موقع **الحزب المصري** الترتيب ب7 خدمات خاصة بالاستثمار في البلد، أما بالنسبة للموقعين

المتبقين فلم يبدوا اهتماما بموضوع الزوار ولا الخدمات المقدمة لهم عبر الخط.

جدول رقم 74 يمثل خدمة الإقامة في البلد:

المجموع		الانتقل بين مناطق البلد		الاستجمام		المطاعم		المعالم السياحية		التسوق		الثقافة و التراث		الإقامة في البلد	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
100	35	14,28	5	0	0	0	0	57,14	20	0	0	28,57	10	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
100	50	4	2	20	10	16	8	30	15	10	5	20	10	موقع الحكومة البحرينية	
100	10	10	1	20	2	10	1	20	2	10	1	30	3	موقع الحكومة التونسية	
100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	الحزب المصري	المواقع الحزبية
100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	الحزب البحريني	
100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	حزب FFS الجزائري	
100	95	8,42	8	12,63	12	9,47	9	38,94	37	6,31	6	24,21	23	Σ	

شكل رقم 63 : خدمة الإقامة في البلد



يتضح من الجدول رقم 74 الخاص بخدمات الإقامة في البلد أن أعلى نسبة سجلتها فئة المعالم السياحية و قدرت بـ 38,94%، تلتها فئة الثقافة والتراث بـ 24,21%، فالاستجمام بـ 12,63% واقتربت كلا من فئتي المطاعم والتنقل بين المدن بتكرار 9 و 8 على التوالي، و أخيرا فئة التسوق بـ 6. واحتلت البحرين الصدارة بـ 50 خدمة خاصة بإقامة السياح في المملكة، سجلت فيها خدمة المعالم السياحية أعلى نسبة بـ 30%، وتساوت كلا من فئة الثقافة و التراث والاستجمام بـ 20%، تبعتهما فئة المطاعم بـ 16%، و هذه الفئات سبقت الإشارة إليها على اثر تحليلنا للجدول الخاص بالمواضيع الثقافية كما شهدنا تقارب في النسب بالنسبة لفئتي التسوق و التنقل بين المدن.

أشارت نتائج الدراسة لتوفر 35 خدمة إقامة في الأردن، 57,14% منها للمعالم السياحية التي تشتهر بها المملكة كالأثار الموجودة بالبتراء-منطقة العقبة- البحر الميت-جبل موسى عليه السلام.... تلتها الثقافة و التراث بـ 28,57%، وسجلت أضعف نسبة بالنسبة لفئة التنقل بين المدن بـ 14,28%.

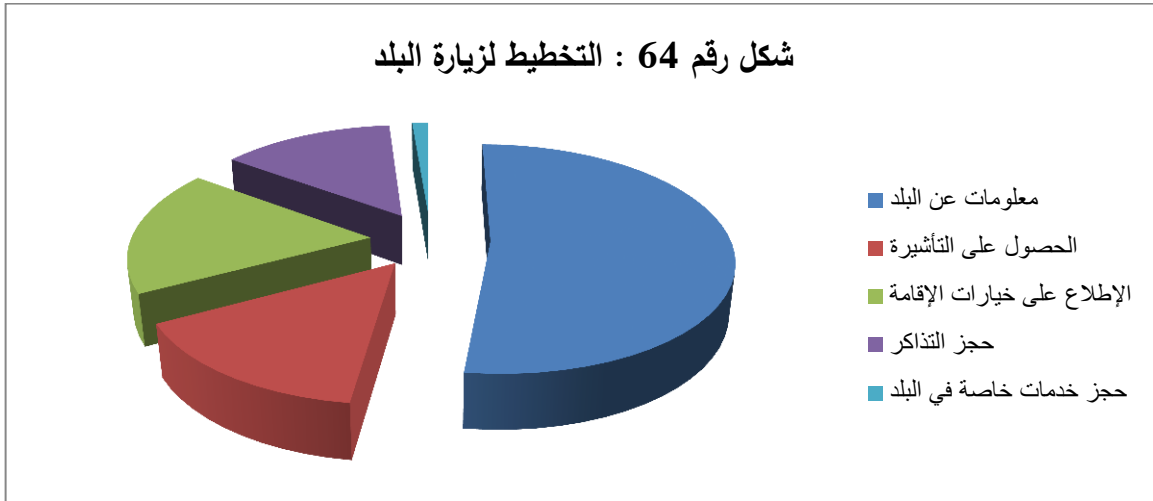
أما تونس و بالرغم من اعتبارها بلد سياحي فلم تهتم من خلال موقعها الحكومي بخدمات إقامة الزوار مثلما جاء في الموقعين الآخرين، فقد اكتفت بـ 10 خدمات إقامة للسياح 3 منها للثقافة والتراث تساوت فئتي المعالم السياحية والاستجمام بخدمتين لكل منهما، و سجلت خدمة واحدة لكل من: التسوق المطاعم، والتنقل بين مناطق تونس، وربما يرجع هذا الضعف في توفير مثل هذه الخدمات لوجود روابط أخرى تعنى بالسياحة و زوار البلد.

ولم تعنى المواقع الحزبية ذات الطابع السياسي بمثل هذه الخدمات.

## جدول رقم 75 يمثل التخطيط لزيارة البلد:

المجموع		حجز خدمات خاصة في البلد		حجز التذاكر		الإطلاع على خيارات الإقامة		الحصول على التأشيرة		معلومات عن البلد		التخطيط لزيارة البلد	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
100	40	0	0	20	8	17,5	7	12,5	5	50	20	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
100	35	14,28	5	5,71	2	14,28	5	14,28	5	51,42	18	موقع الحكومة البحرينية	المواقع الحكومية
100	3	33,33	1	0	0	33,33	1	33,33	1	0	0	موقع الحكومة التونسية	المواقع الحكومية
100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	الحزب المصري	المواقع الحزبية
100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	الحزب البحريني	المواقع الحزبية
100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	FFS الجزائري	المواقع الحزبية
100	78	7,69	6	12,82	10	16,66	13	14,1	11	48,71	38	Σ	

شكل رقم 64 : التخطيط لزيارة البلد



تشير أرقام الجدول رقم 75 الذي يخص خدمات التخطيط لزيارة البلدان محل الدراسة إلى طغيان الطابع المعلوماتي عليها حيث سجلت نسبة المعلومات عن البلد 48,71%، وتقاربت كلا من فئتي الحصول على التأشيرة و الإطلاع على خيارات الإقامة بتكرار 11 و 13 خدمة على التوالي، سجلت بعدها خدمة حجز التذاكر نسبة 12,82%، وأخيرا 7,69% لحجز خدمات خاصة في البلد.

وقد أثرت الحكومة الأردنية موقعها بأربعين خدمة خاصة بالتخطيط لزيارة الأردن، 50% منها عبارة عن معلومات وبيانات عن الأردن، المساحة، اللغة، الموقع، العائلة المالكة....، تليها خدمة حجز التذاكر ب 20%، فالإطلاع على خيارات الإقامة ب 17,5%، وختمتها بخدمة الحصول على تأشيرة بنسبة 12,5%.

أما البحرين فتقاربت مع الأردن في هذا المجال خصوصا وأنها هي الأخرى بلد سياحي و تزخر بالكثير من المقومات الطبيعية ، فقد وفرت بذلك 35 خدمة للتخطيط لزيارة المملكة، 51,42% منها كانت في شكل معلومات عن البحرين وأهم الموارد التي تزخر بها، ثم سجلت كل من خدمة الحصول على تأشيرة الإطلاع على خيارات الإقامة، و حجز خدمات خاصة في البحرين نسبة 14,28%، بالنسبة لحجز الخدمات داخل البحرين نستعرض حجز الفنادق والتي يتوفر الموقع على دليل لها مقدم من قطاع السياحة ووزارة الثقافة وهو عبارة عن دليل معلوماتي الكتروني عن جميع الفنادق و المنتجعات المرخصة

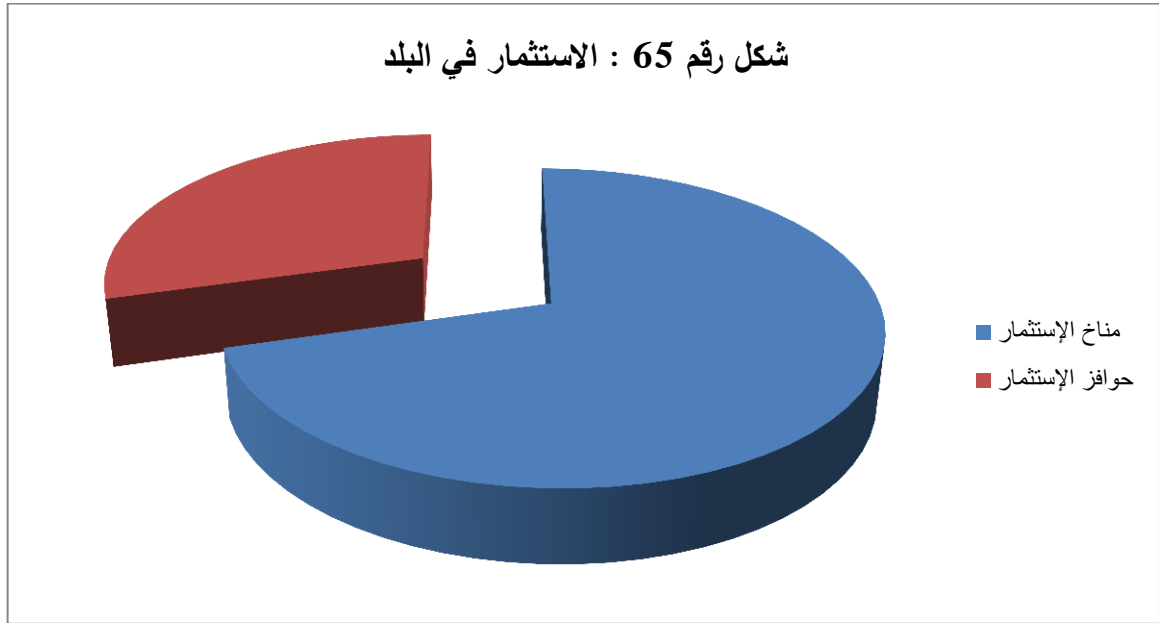
في المملكة، و تقدم هذه الخدمة مجموعة من المزايا مثل ميزة البحث عن الفنادق، تصنيفها، وطباعة معلومات عنها وإرسالها عبر البريد الإلكتروني، أما الخدمات المتعلقة بالحصول على تأشيرة فهي مقدمة من شؤون الجنسية والجوازات والإقامة، وتتيح للزوار والأفراد من قطاع الأعمال الراغبين بزيارة مملكة البحرين الحصول على تأشيرة زيارة الكترونية مع إمكانية الاستعلام عن حالة الطلبات المقدمة وأخيرا خدمة الإطلاع على خيارات الإقامة بنسبة 5,71%.

أما تونس فلم توفر سوى 3 خدمات، توزعت بالتساوي على خدمات: الحصول على تأشيرة، الإطلاع على خيارات الإقامة، و حجز خدمات خاصة في تونس.  
أما بقية المواقع فلم تسجل أي خدمة في هذا المجال.

#### جدول رقم 76 يمثل الاستثمار في البلد:

المجموع		حوافز الاستثمار		مناخ الاستثمار		الاستثمار في البلد	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	المواقع الحكومية	المواقع الحزبية
100	15	33,33	5	66,66	10	موقع الحكومة الأردنية	
100	15	20	3	80	12	موقع الحكومة البحرينية	
100	4	50	2	50	2	موقع الحكومة التونسية	
100	0	0	0	0	0	الحزب المصري	
100	0	0	0	0	0	الحزب البحريني	
100	0	0	0	0	0	حزب FFS الجزائري	
100	34	29,41	10	70,58	24	Σ	





يشير **الجدول رقم 76** و الخاص بخدمات الاستثمار في البلد بالنسبة لزياره أن 34 خدمة في هذا المجال سجلتها عينة الدراسة انقسمت ما بين 70,58% للتعريف بمناخ الاستثمار داخل البلد و 29,41% المتبقية خصت الحوافز المقدمة للاستثمار في هذه البلدان.

وقد تقاسم كلا من موقعي **الحكومة الأردنية والبحرينية** المرتبة الأولى بـ 15 خدمة شكلت 80% منها في البحرين مناخا للاستثمار، و 20% لحوافزه، في حين شكلت 66,66% مناخا للاستثمار الأردني و 33,33% حوافزه.

في حين احتوى موقع الحكومة التونسية على 4 خدمات فقط تقاسمتها بالعدل كلا من الفئتين.

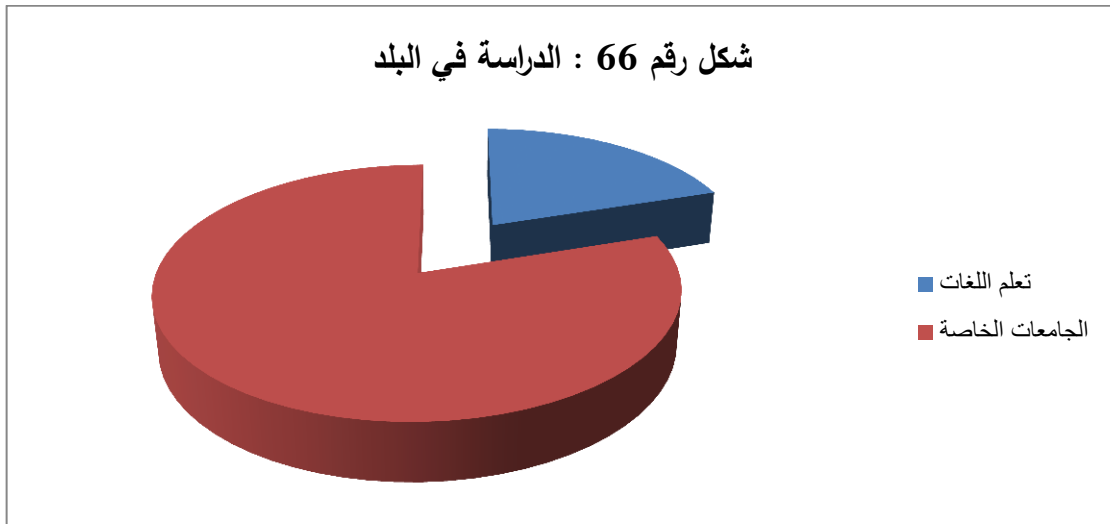
بينما غابت تماما خدمات الاستثمار في المواقع الحزبية.

نستنتج بأن المواقع الحكومية تستخدم حافز الاستثمار في بلدانها من أجل تشجيع السياحة و تطوير

قطاع الأعمال بها .

## جدول رقم 77 يمثل الدراسة في البلد:

المجموع		الجامعات الخاصة		تعلم اللغات		الدراسة في البلد	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
100	8	100	8	0	0	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
100	3	66,66	2	33,33	1	موقع الحكومة البحرينية	
100	4	50	2	50	2	موقع الحكومة التونسية	
100	0	0	0	0	0	الحزب المصري	المواقع الحزبية
100	0	0	0	0	0	الحزب البحريني	
100	0	0	0	0	0	حزب FFS الجزائري	
100	15	80	12	20	3	Σ	



يتضح من الجدول أعلاه أن الخدمات الخاصة بالجامعات الخاصة سجلت أعلى نسبة قدرت ب

80%، أما خدمة تعلم اللغات فسجلت 20% فقط.

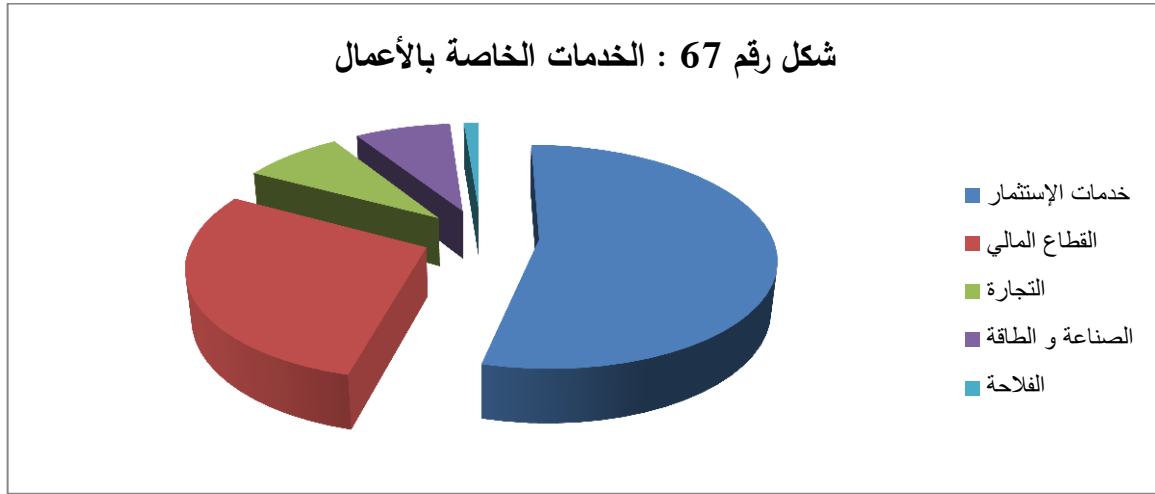
ولإشارة فقد توفرت ثماني خدمات خاصة بالجامعات في موقع الحكومة الأردنية، كطلب إذن إقامة سنوي بقصد الدراسة في الجامعات والمعاهد الأردنية التي لا تقل مدتها عن سنتين، في حين انعدمت تلك الخاصة بتعلم اللغات، مع توفرها في موقع البحرين بنسبة 33,33% فقط مقابل 66,66% للجامعات الخاصة، متوفرة عبر زاوية الخدمات المختارة وبالضبط الخدمات الخاصة بالتعليم و المتوفرة على قائمة طويلة نذكر منها: معادلة و تقويم المؤهلات العلمية الصادرة من خارج مملكة البحرين- الجامعات الموصى بها- التسجيل لبرنامج قدرات التدريبي- التسجيل لبرنامج التعليم المستمر أما بالنسبة لتونس فتساوت فيها الخدمات المتعلقة بالدراسة فيها بمعدل خدمتين لكل فئة، حيث تحيلنا أيقونة الدراسة بتونس إلى موقع معهد بورقيبة للغات الحية، وكذا إلى بوابة الطالب في تونس و المتوفرة على دليل الدراسات الخدمات عن بعد ، والإدماج المهني.

المواقع الحزبية لم تعنى نهائيا بخدمات الزوار و السياح .

نستنتج من أن الحكومات المدروسة تحاول بكل السبل استقطاب السياح و الزوار، وقد استخدمت الدراسة و التعليم هي الأخرى كوسيلة لجذبهم عن طريق توفير خدمة التعرف على الجامعات والمؤهلات المتاحة بالبلد.

جدول رقم 78 يمثل الخدمات الخاصة بالأعمال:

المجموع		الزراعة		الصناعة و الطاقة		التجارة		القطاع المالي		خدمات الاستثمار		خدمات الأعمال المواقع	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
100	750	4	30	8	60	6,66	50	27,2	204	54,13	406	موقع الحكومة الأردنية	
100	105	1,90	2	4,76	5	14,28	15	31,42	33	47,61	50	موقع الحكومة البحرينية	
100	72	9,72	7	5,55	4	12,5	9	26,38	19	45,83	33	موقع الحكومة التونسية	
100	7	0	0	28,57	2	0	0	71,42	5	0	0	الحزب المصري	المواقع الحزبية
100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	الحزب البحريني	
100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	حزب FFS الجزائري	
100	934	4,17	39	7,6	71	7,92	74	27,94	261	52,35	489	Σ	



يتضح من الجدول رقم 78 والخاص بخدمات الأعمال، أن أكبر نسبة في هذه النوعية من الخدمات سجلتها خدمات الاستثمار بـ 52,35 %، تلتها خدمات القطاع المالي بـ 27,94 %، واقتربت خدمتي التجارة و الصناعة و الطاقة حيث بلغتا 7,92 %، و 7,6 % على التوالي، و أخيراً احتلت خدمات الزراعة المرتبة الأخيرة بـ 4,17 %.

وقد سجلت الأردن أعلى نسبة بتكرار 750 خدمة خاصة بقطاع الأعمال، بلغت فيها نسبة خدمات الإستثمار 54,13 %، تلتها تلك المتعلقة بالقطاع المالي بـ 27,2 %، و يتم الولوج إليها من خلال أيقونة "إدارة الأعمال" والمتضمنة خدمات زيادة الصرف- تسجيل الأموال المنقولة - تعديل بياناتها- إحالة العطاءات... فالصناعة و الطاقة بـ 8 %، واقتربت منها خدمات التجارة بـ 6,66 %، والمتوفرة عبر أيقونة " بدء النشاط التجاري" المتفرعة عن باب " الأعمال و المستثمرون" و تضم: إصدار بطاقة عضوية غرفة تجارة عمان- شهادة التوصية من الغرفة- إصدار بطاقة العضوية... لتأتي الزراعة في المرتبة الأخيرة بـ 4% فحسب، وللإشارة فإن قطاع " الأعمال " في موقع الحكومة الأردنية يهدف إلى تزويد المستثمرين بالمعلومات اللازمة للحصول على الخدمات المقدمة من كافة الوزارات والمؤسسات الحكومية، حيث يحتوي القطاع على تفاصيل هذه الخدمات بالإضافة إلى النماذج اللازمة للحصول عليها، و وفر هذا القطاع العديد من المعلومات للمستثمرين مثل الخطوات اللازمة لتأسيس الأعمال

وتشغيلها ومزايا وحوافز الاستثمار في الأردن ومزايا الاستثمار في المناطق الحرة والمناطق الصناعية المؤهلة وبرامج الخصخصة والعديد من المواضيع الأخرى التي تهتم المستثمر.

ومن أهم الخدمات شيوعاً في هذا القطاع: الانتساب لدى غرفة التجارة والصناعة، تسجيل العمال والموظفين، الاشتراك في الضمان الاجتماعي، شهادات و رخص الاستيراد والتصدير، السفر والتأشيرات خدمة تسجيل الشركات، المعاملات الخاصة بالاستثمار.. الخ.

وحصدت **الحكومة البحرينية** 105 خدمات خاصة بقطاع الأعمال يتم الدخول إليها عبر باب تصنيف الخدمات الإلكترونية، أين يجد المتصفح أيقونة خاصة بـ"الأعمال و التجارة" و تتضمن أهم الخدمات المتاحة عبر البوابة في هذا المجال كأسعار السلع- الاستفسار عن سجلات الوكالات التجارية- المناقصات الإلكترونية على الإنترنت- المناقصات المفتوحة- بحث الأنشطة التجارية- تأهيل المقاولين- خدمات أصحاب الأعمال- نتائج فحص العينات (ضمان الجودة)....، وقد جاءت ضمن نتائج الدراسة 47,61% للاستثمار في البحرين، 31,42% لقطاع المال، ثم التجارة بنسبة قدرت بـ 14,28% واقتربت كل من خدمتي الصناعة والفلاحة حيث بلغت نسبة 4,76%، و 1,9% لكل واحدة وعلى التوالي.

وسجلت **تونس** 72 خدمة لقطاع الأعمال، احتلت فيها دائماً خدمات الاستثمار المرتبة الأولى بـ 45,83%، منها تمويل القروض- أدلة وتراخيص- امتيازات و تشجيعات، كما تتم الإحالة من خلال بعض هذه الخدمات إلى موقع البنك التونسي للتضامن، تلتها المتعلقة بالقطاع المالي بـ 26,38% والتي تضم هي الأخرى كل من الخدمات الديوانية- التأمين و الجباية- القطاع البنكي و السوق المالية

و الذي يحيلنا إلى روابط ذات صلة كموقع البنك المركزي التونسي، بورصة تونس، وهيئة السوق المالية فالتجارة بـ 12,5%، كأسعار المواد المروجة بسوق الجملة- الانخراط في غرفة التجارة والصناعة و خدمات ترميز وترقيم المنتجات- الممثلات التجارية بالخارج وتحيلنا هي الأخرى إلى مواقع بوابة الإعلام التجاري- مركز النهوض بالصادرات- الشركة التونسية لأسواق الجملة- غرفة التجارة والصناعة

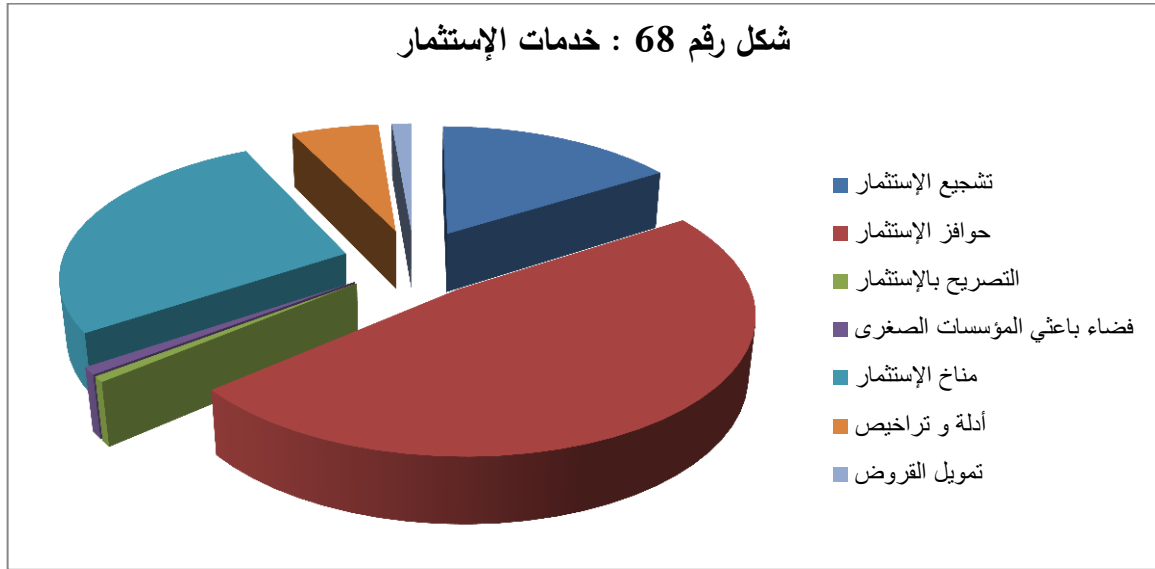
ثم الفلاحة ب 9,72%، كالخدمات عن بعد لوكالة النهوض بالاستثمارات الفلاحية- طلب شراكة في التصدير -تكوين الباعثين الشبان، وتحيلنا هذه الخدمات إلى موقع الإرشاد الفلاحي، وأخيرا الصناعة والطاقة ب 5,55%، كخدمة البحث عن مواد معدنية .

كما اهتم الحزب المصري عكس الحزبين الآخرين بهذه النوعية من الخدمات والتي تكررت مواضيعها 7 مرات، 5 مواضيع تخص القطاع المالي، و خدمتين للصناعة والطاقة لكنها انصبت في مجملها في قالب معلوماتي إخباري لا خدماتي مثلما وفرته المواقع الحكومية.

جدول رقم 79 يمثل خدمات الاستثمار:

المجموع		تمويل القروض		أدلة و تراخيص		مناخ الاستثمار		فضاء باعثي المؤسسات الصغرى		التصريح بالاستثمار		حوافز الاستثمار		تشجيع الاستثمار		خدمات الاستثمار	
																موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
100	406	7,38	30	3,69	15	26,84	109	0	0	0	0	49,75	202	12,31	50		
100	50	34	17	10	5	16	8	4	2	0	0	6	3	30	15	موقع البحرين	
100	33	15,15	5	18,18	6	12,12	4	6,06	2	9,09	3	21,21	7	18,18	6	موقع الحكومة التونسية	
100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	الحزب المصري	
100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	الحزب البحريني	
100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	حزب FFS الجزائري	
100	489	10,63	52	5,31	26	24,74	121	0,81	4	0,61	3	43,35	212	14,51	71	Σ	





حسب الجدول رقم 79، سجلت الخدمات المتعلقة بالاستثمار نسبة لا بأس بها من حيز الخدمات الخاصة بالأعمال، فتكررت 489 مرة، سجلت فيها الباحثة تقوفا ملحوظا لفئة حوافز الاستثمار بنسبة 43,35%، تلتها فئة مناخ الاستثمار بـ 24,74%، ثم تشجيع الاستثمار بـ 14,51%، كما أخذ تمويل القروض نصيبه بـ 10,63% من جملة خدمات الاستثمار، بعدها تأتي فئة أدلة وتراخيص بنسبة 5,31%، وأخيرا تقاربت فئتي فضاء باعثي المؤسسات الصغرى، والتصريح بالاستثمار بنسب 0,81% و 0,61% على التوالي.

وفرت الأردن 406 خدمات خاصة بالاستثمار، 49,74% منها لحوافز الاستثمار، تليها 26,84% لمناخ الاستثمار بالأردن، 12,31% لتشجيع الاستثمار، أما فيما تعلق بتمويل القروض فجاء بنسبة محتشمة قدرت بـ 7,38%، و أخيرا أدلة وتراخيص بـ 3,69% فقط.

أما بالنسبة للبحرين فجاءت في مرتبة ثانية بـ 50 خدمة استثمار، حيث أعطت الأولوية لتمويل القروض بـ 34%، تبعثها فئة تشجيع الاستثمار بـ 30%، فمناخ الاستثمار بـ 16%، وسجل 10% لأدلة وتراخيص، في حين تقارب تكراري حوافز الاستثمار وفضاء باعثي المؤسسات الصغرى بـ 3 و 2 على التوالي.

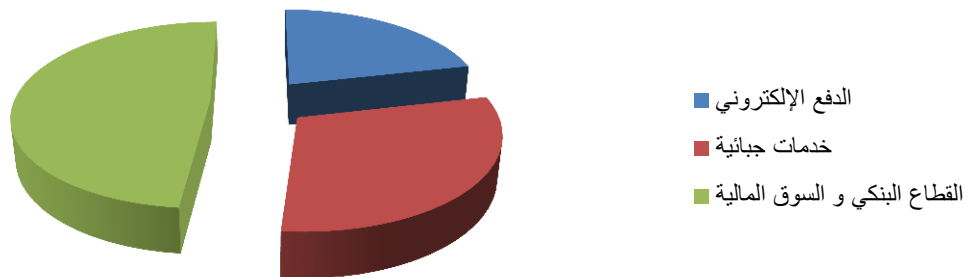
سجلت تونس نسبة ضعيفة مقارنة بالموقعين السابقين ربما لكونها بلد يعتمد بالدرجة الأولى على السياحة ولا يمتلك من المقومات الطبيعية ما يجعله يستغلها ويستثمرها بطريقة مثلى في المجال الاقتصادي حيث تكررت خدمات الاستثمار 33 مرة ، احتلت فيها فئة حوافز الاستثمار المرتبة الأولى بـ 21,21% وتقاومت كلا من فئة تشجيع الاستثمار وأدلة و تراخيص المرتبة الثانية بـ 18,18% تبعهما تمويل القروض بـ 15,15%، فمناخ الاستثمار بـ 12,12%، وسجلت كلا من التصريح بالاستثمار وفضاء باعثي المؤسسات الصغرى المراتب الأخيرة بـ 9,09% و 6,06% على التوالي.

أما فيما يخص المواقع الحزبية فلم تقدم خدمات للمواطنين خاصة بالاستثمار ربما لكونها أحزاب معارضة لا تشجع على موالاة نظام الحكم في بلدانها بقدر ما تهدف للتغيير و إحاطة المواطن بجملة من الاقتراحات والبرامج الجديدة التي تأمل من خلالها إلى تكريس مبادئ الحرية و العدالة و الديمقراطية الاجتماعية.

## جدول رقم 80 يمثل القطاع المالي:

المجموع		القطاع البنكي و السوق المالية		خدمات جبائية		الدفع الإلكتروني		القطاع المالي المواقع	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
100	204	42,64	87	32,84	67	24,5	50	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
100	33	81,81	27	9,09	3	9,09	3	موقع الحكومة البحرينية	
100	19	52,63	10	36,84	7	10,52	2	موقع الحكومة التونسية	
100	0	0	0	0	0	0	0	الحزب المصري	المواقع الحزبية
100	0	0	0	0	0	0	0	الحزب البحريني	
100	0	0	0	0	0	0	0	حزب FFS الجزائري	
100	256	48.43	124	30.07	77	21.48	55	Σ	

شكل رقم 69 : القطاع المالي



يتضح من الجدول رقم 80 وفترة في الخدمات الخاصة بالقطاع المالي في العينة المدروسة ككل حيث تكررت بـ 256 مرة، تصدرت قائمتها خدمات القطاع البنكي والسوق المالية بنسبة 48,43% وتوسطتها الخدمات الجبائية بنسبة قدرت بـ 30,07%، وتذيلت الترتيب خدمات الدفع الإلكتروني بـ 21,48%.

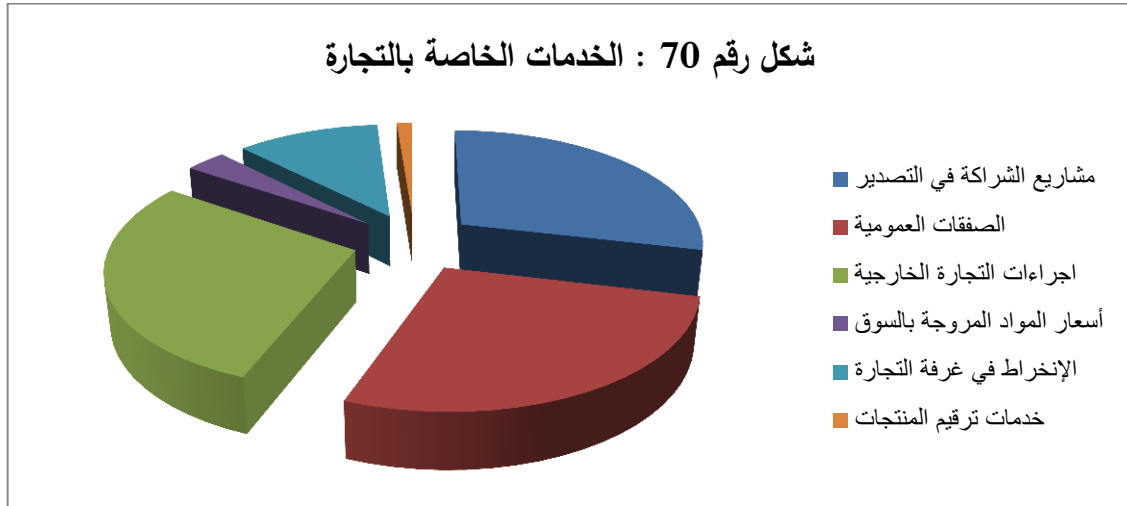
واستحوذت الأردن على أكبر عدد من خدمات القطاع المالي بـ 204، تصدرتها خدمات القطاع البنكي والسوق المالية بـ 42,64%، تلتها تلك المتعلقة بالخدمات الجبائية بـ 32,84%، وأخيرا الدفع بـ 24,5% فقط، أما بالنسبة للحكومة الإلكترونية البحرينية فاحتلت المرتبة الثانية بـ 33 خدمة في هذا المجال، تقاسمت فيها كلا من خدمات الدفع والخدمات الجبائية المرتبة الثانية بنسبة 9,09%، أما الصدارة فكانت دائما لخدمات القطاع البنكي بـ 81,81%، في حين احتلت تونس المرتبة الأخيرة بـ 33 خدمة خاصة بالقطاع المالي فقط سجلت فيها خدمات القطاع البنكي نسبة 52,63%، تلتها تلك الخاصة بالجباية بـ 36,84%، و أخيرا خدمات الدفع التي لم تسجل إلا 10,52% بمعدل خدمتين فقط.

أما المواقع الحزبية فلم تولي اهتماما بالقطاع البنكي .

نستنتج من هذا أن المواقع الحكومية المدروسة حرصت جميعها على توفير خدمات القطاع المالي والتي شكلت إضافة نوعية لخدمات الاستثمار، غابت في المواقع الحزبية لكنها تباينت في نسب أتاحتها على الخط حسب طبيعة اقتصاد البلد إن كان قائما على السياحة مثل تونس أو على الصناعة وموارد الطاقة مثل البحرين و هذا ما يفسر قلة وجود مثل هذه الخدمات في موقع الحكومة التونسية.

## جدول رقم 81 يمثل الخدمات الخاصة بالتجارة:

المجموع		خدمات ترقيم المنتجات		الانخراط في غرفة التجارة		أسعار المواد المروجة بالسوق		إجراءات التجارة الخارجية		الصفقات العمومية		مشاريع الشراكة في التصدير		التجارة	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك		
100	40	0	0	15	6	0	0	37,5	15	32,5	13	15	6	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
100	15	0	0	0	0	0	0	13,33	2	20	3	66,66	10	موقع الحكومة البحرينية	
100	9	22,22	2	11,11	1	22,22	2	11,11	1	11,11	1	22,22	2	موقع الحكومة التونسية	
100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	الحزب المصري	المواقع الحزبية
100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	الحزب البحريني	
100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	FFS الجزائري	
100	64	3,12	2	10,93	7	3,12	2	28,12	18	26,56	17	28,12	18	Σ	



جاءت بيانات **الجدول رقم 81** مظهرة لضعف في استعراض المواقع المدروسة للخدمات التجارية وقد بلغ تكرارها 64 خدمة تجارية لكل المواقع، تساوت فيها كلا من الخدمات المتعلقة بالمشاريع الشراكة في التصدير، وإجراءات التجارة الخارجية بنسبة قدرت بـ 28,12%، تلتها الصفقات العمومية بـ 26,56% ثم خدمة الانخراط في غرفة التجارة بـ 10,93% فقط، وأخيرا كلا من خدمات ترقيم المنتجات، و استعراض أسعار المواد المروجة بالسوق بنسبة 3,12%.

وقد اتفق كلا من موقعي **الحكومة البحرينية** و **الأردنية** في عدم اهتمامهما بخدمات التقييم للمنتجات وكذا تقديم أسعار المواد المروجة في السوق، حيث رصدت الباحثة 40 خدمة تجارية قدمها موقع الأردن تساوت فيها خدمات الانخراط في غرفة التجارة و تلك المتعلقة بمشاريع الشراكة في التصدير بنسبة قدرت بـ 15%، وتصدرتها الإجراءات التجارية الخارجية بـ 37,5%، كما سجلت الصفقات العمومية نسبة 32,5%.

في حين لم توفر البحرين سوى 15 خدمة تجارية وزعت ما بين مشاريع الشراكة في التصدير بنسبة 66,66%، تبعتها على التوالي كلا من خدمتي الصفقات العمومية وإجراءات التجارة الخارجية بنسبتي 20%، و 13,33% على التوالي.

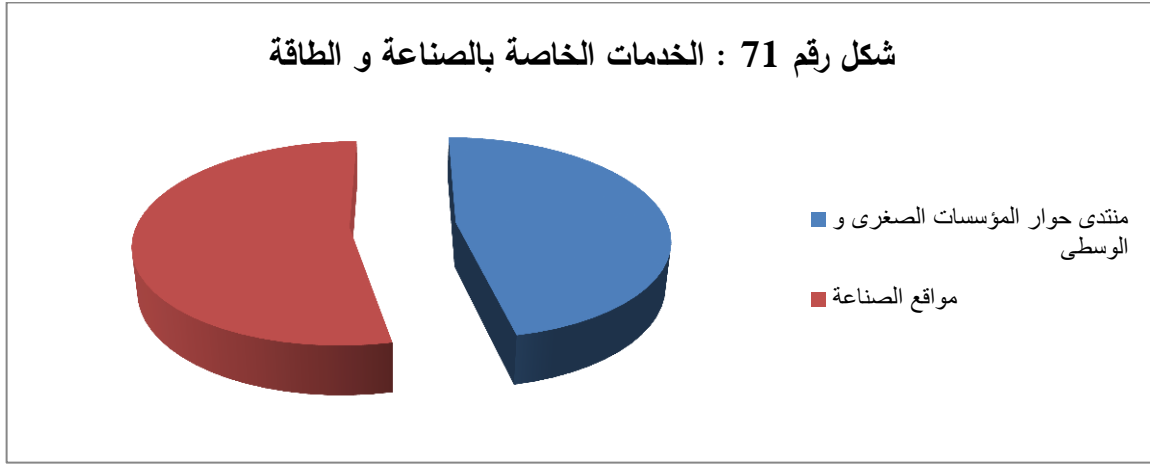
في المقابل من ذلك حرصت تونس على توفير كافة فئات الخدمات التجارية، جاءت كل من مشاريع الشراكة في التصدير - أسعار المواد المروجة- و خدمات ترقيم المنتجات في ترتيب أولويات الموقع ب 22,22% لكل واحدة منها أما النسب المتبقية فتقاسمتها الفئات المتبقية بنسبة 11,11% لكل واحدة منها.

أما بالنسبة لبقية المواقع الحزبية فلم ترد أي خدمة تجارية فيها.

### جدول رقم 82 يمثل الخدمات الخاصة بالصناعة و الطاقة:

المجموع		مواقع الصناعة		منتدى حوار المؤسسات الصغرى و الوسطى		الصناعة و الطاقة	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
100	6	50	3	50	3	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
100	5	60	3	40	2	موقع الحكومة البحرينية	
100	4	50	2	50	2	موقع الحكومة التونسية	
100	0	0	0	0	0	الحزب المصري الديمقراطي الاجتماعي	المواقع الحزبية
100	0	0	0	0	0	الحزب البحريني وعد	
100	0	0	0	0	0	حزب جبهة القوى الاشتراكية FFS الجزائري	
100	15	53,33	8	46,66	7	Σ	

شكل رقم 71 : الخدمات الخاصة بالصناعة و الطاقة



حسب بيانات **الجدول رقم 82**، جاء حضور المادة الخاصة بخدمات الصناعة والطاقة منخفضة نوعاً ما مقارنة بباقي الخدمات الخاصة بالأعمال مما يعكس لا توازناً في توفير الخدمات الاقتصادية أو ربما يعكس أولويات المواقع نفسها في عرض نوعية من الخدمات دون الأخرى، حيث رصدت الباحثة من خلال احتساب عدد الخدمات الصناعية توفر 15 خدمة بالنسبة لكل المواقع، وتوزعت بنسب متقاربة تراوحت ما بين 6، 5 و 4 خدمات صناعية لكل من موقع الأردن، البحرين و تونس على التوالي، هذه الأعداد المتقاربة تتم عن عدم الاهتمام الملحوظ بهذه الخدمات من قبل العينة المدروسة، وقد يكون هذا ناتج عن جغرافية هذه المناطق ومدى توفرها على المواد الأولية للصناعة، فتونس و الأردن مثلاً يعتمدان على السياحة بالدرجة الأولى ونخص بالذكر السياحة العلاجية بالنسبة للأردن نظراً لافتقارهما للثروات الطبيعية والتي تعتبر أساس الصناعة، وهذا ما جعل الأردن تؤسس لقاعدة لصناعة الأدوية وتونس للصناعة التحويلية الغذائية التي تعتمد بالدرجة الأولى على المنتجات الفلاحية .

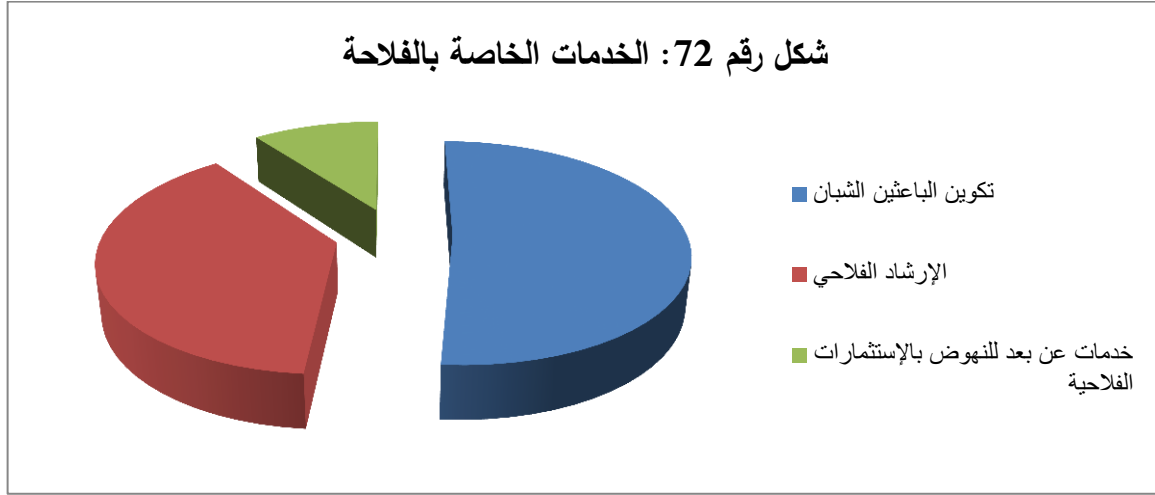
وتجدر الإشارة إلى تساوي في النسب بالنسبة لخدمتي منتدى حوار المؤسسات الوسطى والصغرى وخدمة مواقع صناعية بـ 50% لكل واحدة في موقع الأردن، وتونس أما بالنسبة للبحرين فسجلت خدمة المواقع الصناعية المتوفرة على الموقع أكبر نسبة تقدر بـ 60%، أما الحوار بين المؤسسات فسجل 40% فقط.



أما فيما يخص المواقع الحزبية فاهتماماتها سياسية محضة.

**جدول رقم 83 يمثل الخدمات الخاصة بالفلاحة:**

المجموع		خدمات عن بعد للنهوض بالاستثمارات الفلاحية		الإرشاد الفلاحي		تكوين الباعثين الشبان		الفلاحة المواقع	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
100	30	0	0	43,33	13	56,66	17	موقع الحكومة الأردنية	
100	2	0	0	50	1	50	1	موقع الحكومة البحرينية	
100	7	57,14	4	14,28	1	28,57	2	موقع الحكومة التونسية	
100	0	0	0	0	0	0	0	الحزب الاجتماعي	
100	0	0	0	0	0	0	0	الحزب البحريني	
100	0	0	0	0	0	0	0	حزب FFS الجزائري	
100	39	10,25	4	38,46	15	51,28	20	Σ	



يبين الجدول رقم 83 و المبرز للخدمات الفلاحية نسب متفاوتة بين المواقع الحكومية الثلاث، حيث سجلت الأردن أعلى نسبة بـ 30 خدمة فلاحية 56,66% منها لخدمات تكوين الباعثين الشبان 43,33% لخدمات الإرشاد الفلاحي، ولم تتوفر أي نسبة للخدمات عن بعد للنهوض بالاستثمارات الفلاحية.

وتجدر الإشارة إلى أنه في السنوات الأخيرة شهدت الأردن انخفاض في نسبة المنتجات الفلاحية وهذا راجع لاعتمادها في عملية السقي على موردين أساسيين هما نهر الأردن و الآبار الجوفية هذه الأخيرة التي تقلص منسوب المياه بها بسبب نقص التساقط، إضافة إلى بناء إسرائيل لحواجز مائية حدثت من تدفق نهر الأردن مما انعكس سلبا على الفلاحة بشكل مباشر، دور الدولة يظهر من خلال الإرشاد الفلاحي و تمكين الفلاحين و كذا تكوين الباعثين الشبان من أجل الاستثمار في هذا المجال عن طريق الخدمات المتاحة عبر الموقع بما فيها خدمات الإرشاد و التوجيه و التسويق الفلاحي.

احتلت تونس المرتبة الثانية بـ 7 خدمات فلاحية ، اثنين منها خاصة بتكوين الباعثين الشبان، و 4 لخدمات النهوض بالاستثمارات الفلاحية عن بعد و الخدمة المتبقية للإرشاد الفلاحي، حيث وكما سبقت الإشارة إليه أن تونس تعتمد على استثمارات متوسطة و للخواص بالدرجة الأولى، ودعم الدولة يظهر من

خلال دعمها لهم بألواح الطاقة الشمسية بغرض تشغيل المحركات، إضافة إلى خدمات الإرشاد الفلاحي والاستثمارات عن بعد و التي أتاحها بطريقة الكترونية من خلال بوابة الحكومة التونسية.

أما البحرين فسجلت خدمتين فقط واحدة لتكوين الباعثين الشبان و الأخرى لخدمات الإرشاد الفلاحي

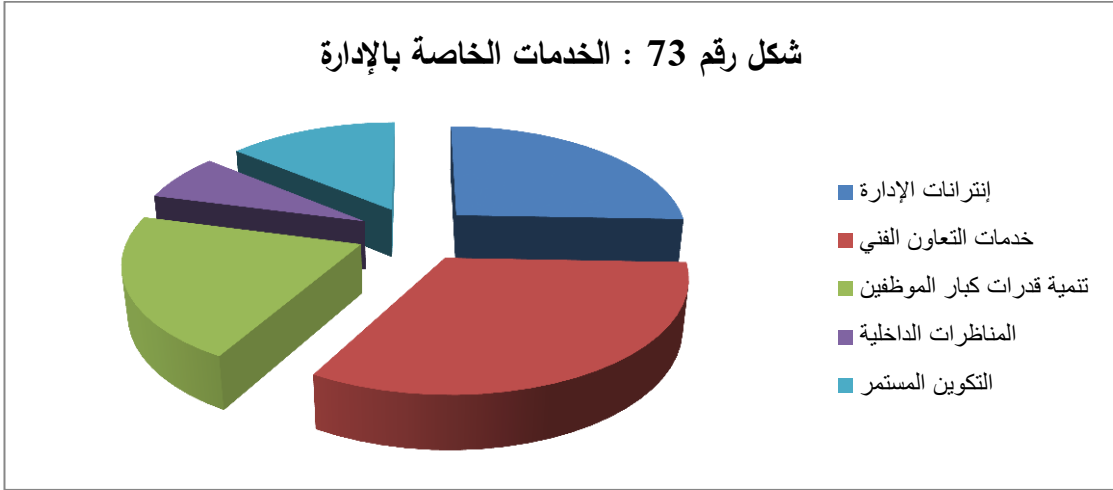
عن بعد.

وفيما يخص المواقع الحزبية فهي غير معنية بهذه النوعية من الخدمات.

جدول رقم 84 يمثل الخدمات الخاصة بالإدارة:

المجموع		التكوين المستمر		المناظرات الداخلية		تنمية قدرات كبار الموظفين		خدمات التعاون الفني		إتترانت الإدارة		خدمات الإدارة		
												المواقع		
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية	
100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
100	25	0	0	0	0	20	5	40	10	40	10	موقع الحكومة البحرينية		
100	18	33,33	6	16,66	3	22,22	4	22,22	4	5,55	1	موقع الحكومة التونسية		
100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	الحزب المصري	المواقع الحزبية	
100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	الحزب البحريني		
100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	حزب FFS الجزائري		
100	43	13,95	6	6,97	3	20,93	9	32,55	14	25,58	11	Σ		

شكل رقم 73 : الخدمات الخاصة بالإدارة



حظيت الخدمات الخاصة بالإدارة حسب الجدول رقم 84 بنسب مشاركة ضعيفة جدا، حيث اقتصر

على الظهور في موقعين اثنين فحسب وهما موقعي الحكومة البحرينية و التونسية.

و قد بلغ إجمالي الخدمات الإدارية 43 خدمة، احتلت فيها خدمات التعاون الفني المرتبة الأولى

بنسبة 32,55%، تلتها خدمات انترانت الإدارة ب 25,58%، فتنمية قدرات كبار الموظفين بنسبة حددت

ب20,93%، أما فيما يخص التكوين المستمر فبلغت نسبته 13,95%، وأخيرا المناسرات الداخلية

ب6,97% فقط.

وقد سجلت البحرين 25 خدمة إدارية توزعت ما بين انترانت الإدارة وخدمات التعاون الفني بنسبة

40% لكل خدمة، و 5% المتبقية كانت من نصيب تنمية قدرات كبار الموظفين.

أما تونس فسجلت 18 خدمة إدارية تقاسمت كلا من خدمتي تنمية قدرات كبار الموظفين وخدمات

التعاون الفني المرتبة الأولى ب4 خدمات لكل واحدة، تلتها المناسرات الداخلية ب3 خدمات وأخيرا

انترانت الإدارة بخدمة واحدة، والصدارة رجعت لخدمة التكوين المستمر ب6 خدمات، ويتم الدخول إليها

من خلال البوابة عن طريق الباب الثابت المتواجد في عنق الصفحة التمهيدية للموقع والمعنون ب"الإدارة"

بحيث يستعرض الموقع أربع أيقونات الأولى "الخدمات التكوين و التكوين المستمر" وتحتوي خدمات

المدرسة المفتوحة للشغالين، كما تحيلنا إلى موقع مدرسة التكوين عن بعد للبريد التونسي وهو عبارة عن

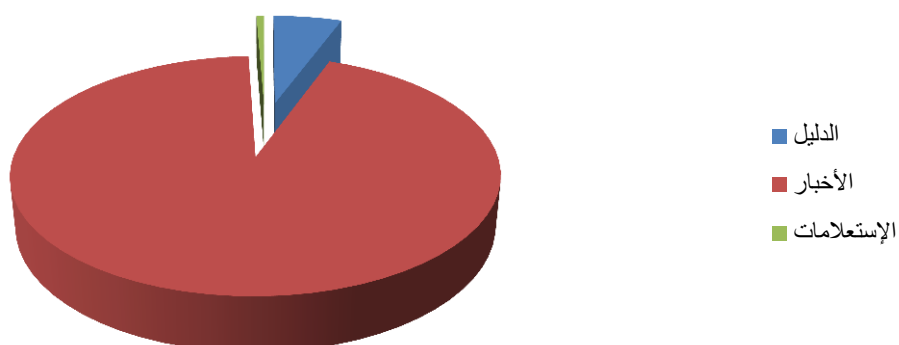
موقع للتكوين عن بعد عبر شبكة الإنترنت، وذلك في إطار السعي إلى تنويع الآليات الكفيلة بتنمية القدرات البشرية للمؤسسة، من جهة وتوفير المزيد من الحظوظ للترقية المهنية لأعوان البريد من جهة أخرى، إضافة إلى "تنمية قدرات كبار الموظفين" عن طريق التدريب المهني وتقديم دروس إلى أعوان البريد والمؤسسات الاقتصادية من أجل ضمان تحسين الكفاءة المهنية للأعوان وذلك عن طريق تلقين أساليب التعامل مع الضغوطات المهنية- الإنجليزية-سلامة الشبكة- الصفقات العمومية واقتصاد المؤسسة، وبالنسبة لأيقونة "خدمات التعاون الفني" فتحيلنا بدورها لتصفح موقع الوكالة التونسية للتعاون الفني وهو عبارة عن موقع للكفاءات المؤسساتية والفردية، العمومية والخاصة التي توظفها تونس لتطوير علاقاتها مع الدول الشقيقة والصديقة ومع المنظمات الإقليمية والدولية، ويهدف إلى التعريف بالكفاءات البشرية المتوفرة بتونس والقابلة للتوظيف في إطار التعاون الفني، من خلال عروض العمل في الخليج وكذا إعلام الإطارات والمؤسسات التونسية بالفرص المتاحة في إطار التعاون الفني وإسناد الخدمات وتقديم التسهيلات المتعلقة بانتداب الإطارات التونسية وتكوينها في البلدان الشقيقة والصديقة وكذا ربط الصلة بين المؤسسات العمومية والخاصة التونسية والخارجية.

يمكن أن نستخلص بأن تونس أولت اهتماما ملحوظا بالخدمات المتعلقة بالإدارة حيث رأت أنه من الضروري إعادة رسكلة الموظفين في المؤسسات العمومية والخاصة من أجل تدريبهم على التحكم في الوسائل التكنولوجية المتاحة اليوم في الإدارات، كما اهتمت البحرين بهذا الجانب نظرا لقناعتها بضرورة البدء بالموظف الإداري قبل المواطن فيما يتعلق بالتدريب الإلكتروني وقد تم الإشارة إلى فحوى برنامج "قدرات" للتدريب الإلكتروني.

## جدول رقم 85 يمثل خدمات أخرى:

المجموع		الاستعلامات		الأخبار		الدليل		خدمات أخرى المواقع	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
100	128	9,37	12	23,43	30	67,18	86	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
100	119	8,40	10	42,01	50	49,57	59	موقع الحكومة البحرينية	المواقع الحكومية
100	292	2,39	7	23,97	70	73,63	215	موقع الحكومة التونسية	المواقع الحكومية
100	63	3,17	2	87,30	55	9,52	6	الحزب الاجتماعي	المواقع الحزبية
100	5836	0,10	6	99,89	5830	0	0	الحزب البحريني	
100	127	3,93	5	94,48	120	1,57	2	حزب FFS الجزائري	
100	6565	0,63	42	93,75	6155	5,6	368	Σ	

شكل رقم 74 : خدمات أخرى



جاءت بيانات **الجدول رقم 85** مظهرة لمجموعة من الخدمات التي شكلت في مجملها إضافات نوعية لمحتوى هذه المواقع، فحقيقة أن ما يميز أي موقع الكتروني هو الزوايا المشكلة لأخبار الإلكترونية وكذا نظام الاستعلامات المتوفر في الموقع إضافة إلى دليل لأهم الأرقام والعناوين الخاصة بمؤسسات معينة وقد حظيت هذه النوعية من الخدمات بنسب مشاركة ايجابية وتتم عن حرص المصممين لهذه المواقع على تسهيل مهمة الاستعلام عن المواقع، و قد كانت النسبة الأكبر من نصيب الأخبار بـ 93,75%.

و نبرر هذا بطبيعة الأخبار الخاضعة للتعديل والتجديد يوميا عكس خدمتي الدليل والاستعلامات ذات الطابع غير المتجدد، تلتها خدمة الدليل بـ 5,6%، و أخيرا الاستعلامات بـ 0,63% فقط.

وقد كانت الريادة **للحزب البحريني** بـ 5836 خدمة، كانت النسبة الأكبر منها تتمثل في الأخبار بـ 99,89%، و 0,1% المتبقية للاستعلامات عن الموقع والمتوفرة في الصفحة التمهيدية وتتضمن أرقام الهاتف والعناوين العادية والإلكترونية، تلتها **الحكومة التونسية** بـ 292 خدمة، حيث اختلفت مع الحزب في إعطائها الأولوية لخدمة الدليل بـ 73,63%، 23,97% لأخبار والتي خصصت لها زاوية في الصفحة التمهيدية للموقع لكنها عبارة عن أخبار ساكنة لا تتميز بعنصر التجديد، وأخيرا الاستعلام عن الموقع عن طريق سبعة قنوات تتمثل في الهاتف، الفاكس، العنوان العادي، العنوان الإلكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي، المنتديات، وعنوان الموقع الإلكتروني.

أما المرتبة الثالثة فكانت **للأردن** بـ 128 خدمة والتي أعطت هي الأخرى على غرار تونس الأولوية لخدمة الدليل بنسبة 67,18% عبر استعراضها لقائمة طويلة وعريضة للمواقع الإلكترونية والهواتف والعناوين الخاصة بأهم مؤسسات الدولة وهيئاتها، تلتها خدمة الأخبار بـ 23 43% فقط، وأخيرا الاستعلامات عن الموقع بـ 9,37%.

واقترب من الأردن **الحزب الجزائري** بـ 127 خدمة أغلبها عبارة عن أخبار بنسبة 94,48%، كما توفر الموقع على 5 قنوات للاستعلام عن الموقع.



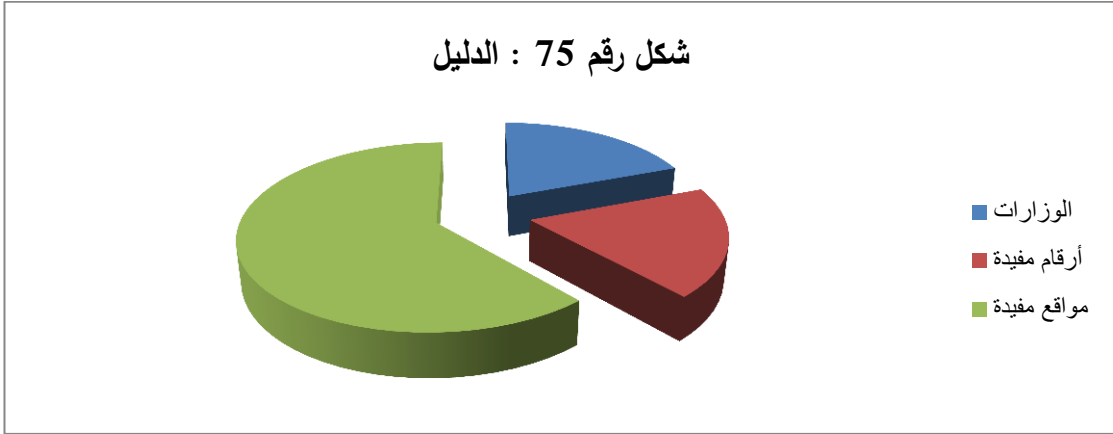
احتل موقع حكومة البحرين المرتبة ما قبل الأخيرة ب119%، 49,57% منها خدمات الدليل 42,01% لأخبار التي صبت جلها في إطار الحكومة الإلكترونية ونشاطاتها، وأخيرا 10 قنوات للاستعلام عن الموقع.

و أخيرا تذييل الحزب المصري الترتيب ب63 خدمة، كانت في مجملها عبارة عن أخبار الحزب ب87,3% و 9,52% للدليل و 3,17% المتبقية للاستعلام عن الموقع عبر قنوات الاتصال المعروفة.

جدول رقم 86 يمثل الدليل:

المجموع		مواقع مفيدة		أرقام مفيدة		الوزارات		الدليل		المواقع
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية	
100	86	69,76	60	6,97	6	23,25	20	موقع الحكومة الأردنية		المواقع الحكومية
100	59	30,50	18	25,42	15	44,06	26	موقع الحكومة البحرينية		
100	215	69,30	149	19,06	41	11,62	25	موقع الحكومة التونسية		
100	6	0	0	100	6	0	0	الحزب المصري الديمقراطي الاجتماعي	المواقع الحزبية	
100	0	0	0	0	0	0	0	الحزب البحريني وعد		
100	2	0	0	100	2	0	0	حزب جبهة القوى الاشتراكية FFS الجزائري		
100	368	61,68	227	19,02	70	19,29	71	Σ		

شكل رقم 75 : الدليل



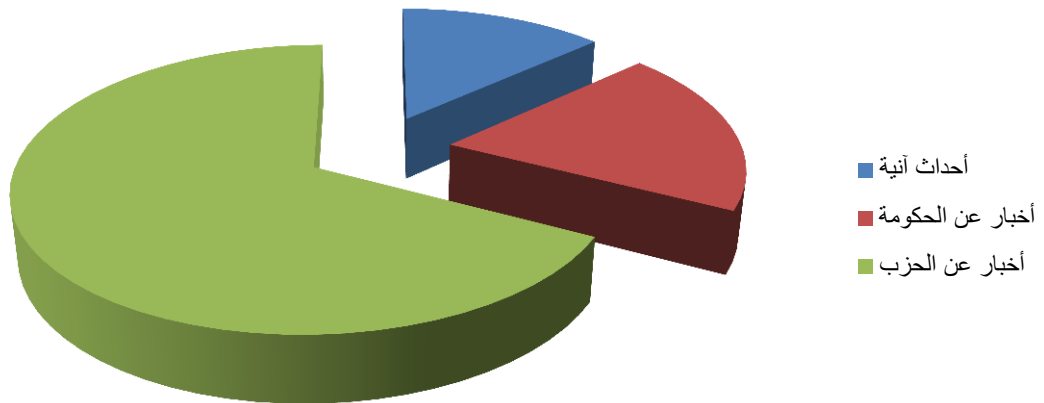
يتضح من الجدول رقم 86 تقارب بين نسبي الأرقام المفيدة المستعرضة في المواقع وبين الوزارات حيث بلغت الأولى 19,02% والثانية 19,29%، في حين نجد أن أعلى نسبة في خدمات الدليل احتلتها مواقع مفيدة بـ 61,68%، بحيث أن كل موقع يربطنا بعدد لا متناهي من المواقع في شتى المجالات خصوصا بالنسبة للمواقع الحكومية وهذا ما يعكس العدد الكبير للروابط الخارجية مع الموقع والتي سبقت الإشارة إليها في تحليل شكل المواقع المدروسة.

هذا وتجدر الإشارة إلى افتتاح تونس المرتبة الأولى في خدمات الدليل بـ 215 خدمة، فاقت فيها خدمة المواقع المفيدة 50%، تلتها الأرقام المفيدة بـ 19,06%، وأخيرا الوزارات بـ 11,62% فقط. المرتبة الثانية كانت من نصيب الأردن بـ 86 خدمة أغلبها للمواقع المستعرضة، 23,25% الأخرى للوزارات، و 6,97% فقط لأرقام المفيدة، وبالتالي اهتمت الأردن بالروابط والمواقع الإلكترونية أكثر من اهتمامها بالأساليب التقليدية للتواصل كأرقام الهواتف والعناوين البريدية. أما البحرين فسجلت 59 خدمة دليل جملها عبارة عن معلومات عن الوزارات والهيئات الحكومية بالمملكة وبقية النسبة تقاسمتها المواقع المفيدة بـ 30,5%، والأرقام المفيدة بـ 25,42%. أما بالنسبة للمواقع الحزبية فقد اعتنى كلا من الحزب المصري والجزائري بتوفير أرقام مفيدة داخل الموقعين ولم يهتما بباقي الخدمات.

## جدول رقم 87 يمثل الأخبار:

المجموع		أخبار عن الحزب		أخبار عن الحكومة		أحداث آنية		الأخبار	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
100	30	0	0	100	30	0	0	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
100	50	0	0	100	50	0	0	موقع الحكومة البحرينية	المواقع الحكومية
100	70	0	0	85,71	60	14,28	10	موقع الحكومة التونسية	المواقع الحكومية
100	55	72,72	40	27,27	15	0	0	الحزب المصري	المواقع الحزبية
100	5830	68,95	4020	17,66	1030	13,37	780	الحزب البحريني	
100	120	75	90	0	0	25	30	حزب FFS الجزائري	
100	6155	67,42	4150	19,25	1185	13,32	820	Σ	

شكل رقم 76: الأخبار



لقد طغت الأخبار على بقية الفئات أو الخدمات الأخرى حسب بيانات الجدول رقم 87، حيث سجلت الأخبار المتعلقة بالحزب أعلى نسبة بـ 67,42%، تلتها تلك المتعلقة بالحكومة بنسبة 19,25% وأخيرا 13,32% للأحداث الآتية.

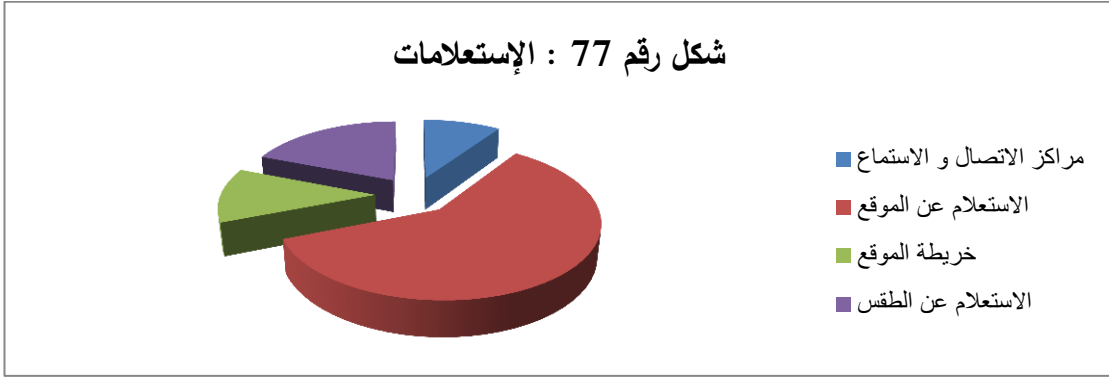
بصفة عامة طغت الأخبار على المواقع الحزبية مقارنة بالحكومية حيث سجل حزب البحرين لوحده 5830 خبر من بين 6155 خبر وارد في مواقع العينة المدروسة، و 120 خبر في موقع الحزب الجزائري بينما لم يسجل سوى 55 خبر في موقع الحزب المصري، والملاحظ أن جلها تدور حول الأحزاب وأجندة نشاطاتها اليومية وأخيرا الأحداث الآتية على اعتبار أنها مواقع سياسية لا إخبارية، بحيث لا تهتم كثيرا بتجديد الأحداث.

أما بالنسبة للمواقع الحكومية فقد سجلت تونس 70 خبر تدور معظمها حول الحكومة ونشاطات الوزراء والهيئات الفاعلة فيها بنسبة قدرت بـ 85,71%، ثم الأحداث الآتية بنسبة 14,28% فقط، في حين أحصت البحرين 50 خبر كلها أخبار عن الحكومة الإلكترونية واستراتيجياتها في المستقبل، ونحو الأردن نفس المنحى إذ ورد في موقعها 30 خبر عن الحكومة متمثلة في شخص الملك وعائلته.

جدول رقم 88 يمثل الاستعلامات:

المجموع		الاستعلام عن الطقس		خريطة الموقع		الاستعلام عن الموقع		مراكز الاتصال و الاستماع		الاستعلامات	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	المواقع	المواقع
100	12	33,33	04	16,66	2	41,66	5	8,33	1	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
100	10	30	3	20	2	20	2	30	3	موقع الحكومة البحرينية	
100	7	14,28	1	14,28	1	71,42	5	0	0	موقع الحكومة التونسية	
100	2	0	0	0	0	100	2	0	0	الحزب المصري	المواقع الحزبية
100	6	0	0	0	0	100	6	0	0	الحزب البحريني	
100	5	0	0	0	0	100	5	0	0	حزب FFS الجزائري	
100	42	19,04	8	11,9	5	59,52	25	9,52	4	Σ	

شكل رقم 77 : الإستعلامات



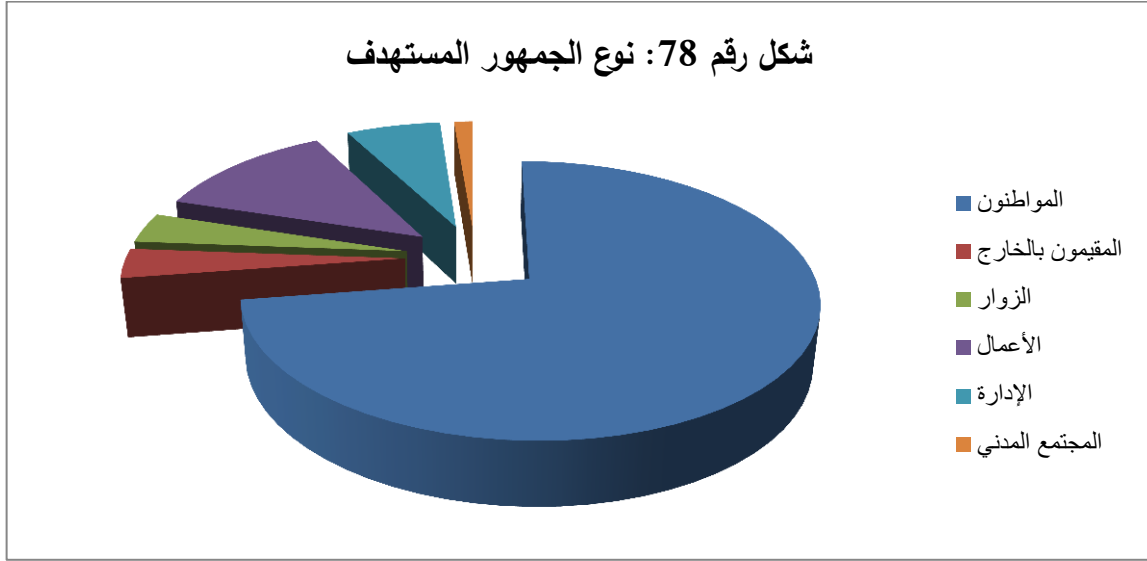
تشير بيانات **الجدول رقم 88** إلى اهتمام المواقع المدروسة بقنوات الإستعلام عن الموقع حيث نوعت من أساليبها خصوصا بالنسبة للمواقع الحكومية، حيث احتل أسلوب الإستعلام عن الموقع المرتبة الأولى بـ 59,52% تلاه الإستعلام عن الطقس بـ 19,04%، وتقارب كلا من خريطة الموقع ومراكز الاتصال والاستماع بـ 11,04% و 9,52% على التوالي.

اهتم **موقع الحكومة الأردنية** ببعض الوسائط لتفعيل برنامج الحكومة الإلكترونية مثل: الإستعلام عن الموقع، أخبار العائلة الحاكمة، و معلومات عامة يستطيع عبرها متصفح البوابة معرفة كل شيء عن الأردن من ثقافة وسياسة وتجارة وقد احتل هذا النمط المرتبة الأولى بـ 41,66%، جاء بعده الإستعلام عن الطقس بـ 33,33%، فخرطة الموقع وهي عبارة عن خدمة لتسهيل عملية تصفح الموقع وهي متاحة في جل المواقع بنسبة قدرت بـ 16,66%، وأخيرا مركز الاتصال الوطني للخدمات الإلكترونية والذي وفرت عنوانه والرقم المجاني له، أما **الحكومة البحرينية** فوفرت هي الأخرى قنوات أخرى للإستعلام قدرت بـ 10 قنوات، بحيث تساوت كلا من مراكز الاتصال والاستماع بالإستعلام عن الطقس بـ 30، تلاها كلا من الإستعلام عن الموقع و خريطة الموقع بـ 20 لكل واحدة منهما، أما فيما يخص موقع تونس فقد اهتم بالإستعلام عن الموقع بنسبة 71,42%، وفر كغيره من المواقع خريطة لموقعه وكذا خدمة الإستعلام عن الطقس ولم يحتوي على مركز للاتصال و الاستماع، باقي المواقع الحزبية اكتفت بتوفير أسلوب الإستعلام عن الموقع فقط.

## 4-2-4- فئة الجمهور المستهدف:

جدول رقم 89 يمثل نوع الجمهور المستهدف:

المجموع		المجتمع المدني		الإدارة		الأعمال		الزوار		المقيمون بالخارج		المواطنون (مناضلو الأحزاب)		نوع الجمهور	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
100	1790	0,50	09	8,82	158	39,10	700	15,47	277	13,7	246	22,34	400		
100	950	10,52	100	21,05	200	36,84	350	6,31	60	9,47	90	15,78	150	موقع الحكومة البحرينية	
100	687	0,72	5	7,27	50	21,83	150	10,18	70	9,02	62	50,94	350	موقع الحكومة التونسية	
100	60	3,33	2	33,33	20	11,66	7	0	0	0	0	51,66	31	الحزب المصري	
100	8080	7,42	600	2,72	220	2,22	180	0	0	0	0	87,62	7080	الحزب البحريني	المواقع الحزبية
100	161	1,86	3	43,47	70	0,62	1	0	0	0	0	54,03	87	حزب FFS الجزائري	
100	11728	6,13	719	6,12	718	11,83	1388	3,47	407	3,39	398	69,04	8098	Σ	



يتضح من الجدول رقم 89 و الممثل لنوع الجمهور المستهدف أن 69,04% من إجمالي المادة المحتواة في مواقع العينة المدروسة موجهة للمواطنين بما فيهم مناضلي الأحزاب، تليها المادة الموجهة لأعمال بنسبة 11,83%، ثم جاءت تلك التي تخص المجتمع المدني بـ 6,13%، تلتها مباشرة تلك الموجهة للإدارة بنسبة قدرت بـ 6,12%، وأخيرا تقاربت كلا من المادة الموجهة للمقيمين بالخارج والزوار بـ 3,4% تقريبا.

احتل الحزب البحريني المرتبة الأولى بـ 8080 موضوع ، 7080 منها وجهت للمواطنين ومناضلي الحزب، تلتها المواضيع المتعلقة بالمجتمع المدني وقدرت بـ 600 موضوع، ثم المتعلقة بالإدارة بـ 220 موضوع وأخيرا ما وجه لأعمال كان عبارة عن 180 موضوع فقط، بالنسبة لبوابة الحكومة الأردنية سجلت 1790 موضوع معظمها لأعمال وقدرت بـ 700 موضوع، تلتها المادة المتعلقة بالمواطنين وقدرت بـ 400 موضوع، فالزوار بـ 277، ثم المقيمين بالخارج بـ 246 موضوع، وسجلت الإداريين 158 موضوع خاص بالشؤون والخدمات الإدارية، وأخيرا المجتمع المدني الذي لم يعيره مصمم الموقع اهتمام كبير حيث خصص 9 مواضيع فقط لهذه الفئة.



سجل الحزب البحريني اهتماما كبير بالمواضيع المتعلقة بالأعمال وقدرت بـ350 موضوع من إجمالي 950 موضوع، تلتها المادة الخاصة بالإدارة بـ200 موضوع، المواطنون أيضا كان لهم نصيب أوفر من هذه المادة و قدر بـ150 موضوع، إضافة إلى اهتمام المخرجين بفئة المجتمع المدني والتي خصوصها بـ100 موضوع، أما الفئتين المتبقيتين فلم تخصص لهم مواضيع كثيرة .

بالنسبة للحكومة التونسية فقد أولت اهتماما بالغ الأهمية بالمواطن الذي خصته بـ350 موضوع من بين 687 موضوع، كانت في مجملها عبارة عن خدمات لصالح المواطن التونسي، ثم اعتنت في الدرجة الثانية بفئة الأعمال و خصتهم بـ 150 موضوع متعلق هو الآخر بالخدمات الاقتصادية في شتى مجالاتها (تجارة -صناعة- فلاحية)، كما قيمت الزائر و المقيم بالخارج بخدمات عديدة خصوصا و أن السياحة تعتبر مورد أساسي بالنسبة للتونسيين.

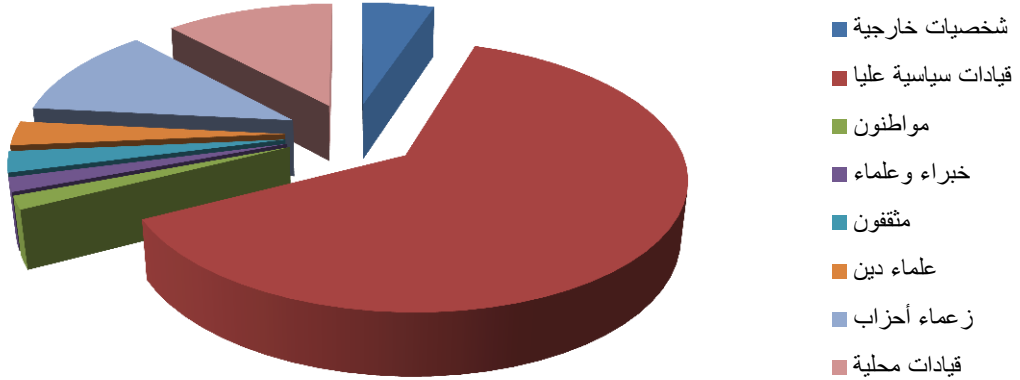
أما بالنسبة للحزبين المتبقيين فقد اهتموا بالمواطنين بالدرجة الأولى، ثم الإدارة فالأعمال وأخيرا المجتمع المدني، ولم يهتموا بالزوار و المقيمين بالخارج بل انحصرت اهتماماتهما في حدود الوطن الذي ينشطان بداخله.

نستنتج من هذا أن عينة الدراسة أثرت المواد الإعلامية لصفحاتها بمواضيع خاصة بالمواطنين الإدارة والأعمال بالدرجة الأولى، في حين جاء حضور المادة الإعلامية الخاصة بالزوار والمقيمين بالخارج وكذا المجتمع المدني منخفضة نوعا ما.

جدول رقم 90 يمثل الشخصيات الواردة في مادة الموقع:

المجموع		قيادات محلية		زعماء أحزاب		علماء دين		متفقون		خبراء وعلماء		مواطنون		قيادات سياسية عليا		شخصيات خارجية		الشخصيات المواقع	
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
100	235	31,91	75	0	0	1,27	3	2,12	5	4,25	10	0	0	57,02	134	3,40	08	ح الأردننية	المواقع الحكومية
100	213	58,68	125	0	0	3,75	8	9,38	20	0	0	0	0	23,47	50	4,69	10	ح البحرينية	
100	195	24,61	48	0	0	2,56	5	10,25	20	4,10	8	0	0	43,07	84	15,38	30	ح التونسية	
100	60	8,33	5	16,66	10	5	3	0	0	0	0	8,33	5	58,33	35	3,33	2	ح المصري	المواقع الحزبية
100	3080	6,49	200	12,98	400	3,24	100	1,62	50	1,62	50	1,62	50	67,53	2080	4,87	150	ح البحريني	
100	121	8,26	10	33,05	40	0	0	5,78	7	0	0	8,26	10	44,62	54	0	0	حزب FFS	
100	3904	11,85	463	11,52	450	3,04	119	2,6	102	1,74	68	1,66	65	62,42	2437	5,12	200	Σ	

شكل رقم 79 : الشخصيات الواردة في مادة الموقع



حسب الجدول الأخير و الذي يشير إلى الشخصيات الواردة في المواقع المدروسة، نجد أنها ركزت على القيادات السياسية العليا بالدرجة الأولى حيث بلغت نسبتها 62,42%، ثم القيادات لمحلية ب11,86% كما اهتمت بزعماء الأحزاب بنسبة 11,52%، جاءت فيما بعد الشخصيات الخارجية ب5,12%، فعلماء الدين ب3,04%، أما الشخصيات الأخرى فلم توليها اهتماما بالغ الأهمية بحيث تقاربت نسبها وتراوحت ما بين 1,6% و 2,6%.

اهتمت الأردن بالقيادات السياسية العليا والقيادات المحلية بالدرجة الأولى وجاءت بنسبة 57,02% و 31,91% على التوالي، بحيث ركزت على شخصيات العائلة الحاكمة من الملك وزوجته وأبيه حيث يتم الولوج إلى المواقع الخاصة بهم من خلال البوابة، ثم الشخصيات الخارجية بنسبة 3,4%، تلتها فئة الخبراء والمتقنون بنسبة 2,12%، وأخيرا علماء الدين بنسبة 1,27% فقط.

أما بالنسبة لبوابة الحكومة البحرينية فركزت هي الأخرى على فئتي القيادات المحلية والسياسية واحتلت الصدارة ب 58,68% و 23,47% على التوالي، ثم فئة المتقنين ب9,38%، فالشخصيات الخارجية ب4,69%، وأخيرا علماء الدين ب 3,75%.

وانتهجت تونس نفس النهج الذي سار عليه الموقعين الحكوميين الآخرين ، بحيث اهتمت بالقيادات المحلية والسياسية بنسبة 24,61%، و 43,07% على التوالي، ثم جاءت فئة الشخصيات الخارجية والتي

وردت جلها في شريط الأخبار العالمية، والمتفقون ب10,25%، أما فئتي الخبراء والعلماء وعلماء الدين فلم تحظى باهتمام كبير وتكررت شخصياتها من 5 إلى 8 مرات فقط.

بالنسبة للحزب البحريني اهتم بكل الفئات حيث ركز على القيادات السياسية بالدرجة الأولى بنسبة قدرت ب67,53%، تلتها فئة زعماء الأحزاب ب12,98%، ثم القيادات المحلية بنسبة 6,49% وتكررت الشخصيات الخارجية 150 مرة، واقترب منها علماء الدين ب100 مرة، أما الفئات المتبقية فتساوت نسبها و قدرت ب1,62%.

الحزب المصري هو الآخر أعطى كامل اهتمامه للقيادات السياسية العليا بنسبة 58,33%، تلاها زعماء الأحزاب ب16,66%، و تساوت كلا من فئتي المواطنين و القيادات المحلية بنسبة قدرت ب8,33% وأخيرا وردت كلا من الشخصيات الخارجية وعلماء الدين من مرتين إلى 3 مرات بالموقع.

الحزب الجزائري ركز على القيادات السياسية العليا ب44,62%، تلتها فئة زعماء الأحزاب وركزوا على الأخبار المتعلقة بزعيم الحزب "أيت أحمد" حيث خصصوا زاوية ثابتة لهذا الزعيم تتضمن أهم نشاطاته وتصريحاته خلال التجمعات الوطنية، وتساوت كلا من فئتي المواطنين والقيادات المحلية بنسبة 8,26%، واحتلت فئة المثقفين آخر مرتبة ب5,78% فقط بينما غابت باقي الفئات من الموقع.

نستنتج أن كل المواقع وبدون استثناء أفردت حيزا معتبرا للقيادات السياسية العليا باعتبارها مواقع سياسية بالدرجة الأولى ولكل واحد منها خصوصيته، إضافة إلى القيادات المحلية و الشخصيات الخارجية فيما يتعلق بأخبار الشراكات مع الخارج أو الزيارات المتبادلة بين الزعماء، في حين شهدنا اهتماما ملحوظا بفئة زعماء الأحزاب من قبل المواقع الحزبية فقط و التي ركزت بشكل كبير على أمنائها العامين، و أهم النشاطات التي يقومون بها، في حين أن باقي الفئات جاء حضورها محتشما على اعتبار أنها فئات فرعية كعلماء الدين والمثقفين، والتي اقتصر ظهورها في بعض الأخبار وظهرت بشكل عفوي غير مقصود من قبل مصممي المواقع إياها.

3-5- نتائج الدراسة التحليلية1-3-5- النتائج العامة للدراسة:

سمحت لنا الدراسة الوصفية التحليلية للمواقع الحكومية والحزبية بالحصول على نتائج ومعلومات جديدة فيما يتعلق بتصميم ومحتوى المواقع المدروسة من جهة، وكشفت لنا عن العلاقة بين متغيري الديمقراطية والإعلام الجديد من جهة أخرى مبرزة بذلك أهم الأساليب والآليات المستحدثة لممارسة الديمقراطية رقمياً.

فالكل يعلم أن العالم يعيش ثورة هائلة بفعل التكنولوجيا الرقمية والتي أرست أساليب ممارسات جديدة فيما يتعلق بطرفي العملية الاتصالية، والديمقراطية الرقمية واحدة من بين هذه الإفرازات التي حاولنا أن نبحث عن حقيقة ممارستها عبر الحكومات الإلكترونية، والمواقع الحزبية.

وقد اعتمدت هذه الدراسة على إجراء مقارنات بين المفردات المختارة في استمارتي تحليل الشكل والمحتوى في مواقع العينة المدروسة، حيث توصلت من خلال تحليل هذه المفردات إلى جملة من النتائج نستعرضها في هذا العنصر:

أولاً: نتائج تحليل شكل المواقع الحكومية والحزبية:

1- بينت النتائج أن مواقع العينة المدروسة قد اتفقت على مكان اللافتة في الصفحة الرئيسية وباقي صفحات المواقع، والتي احتلت في معظمها يمين رأس الصفحة، واحتلت اللافتة يمين رأس الصفحة في كل المواقع الحكومية، مقارنة بالمواقع الحزبية، ماعدا موقع الحزب البحريني الذي احتل فيه الشعار وسط رأس الصفحة، لكن يجب الإشارة إلى أن المواقع التي تستخدم اللغات الأجنبية يتغير موقع اللافتة فيها إلى يسار أعلى الصفحة كالمواقع الحكومية الثلاثة إضافة إلى موقع الحزب الجزائري.

2- دلت النتائج على أن وحدات الجرافيك في معالجة اللافتة وإبرازها وتقنيات الكمبيوتر في كتابتها هو ما اتفقت عليه المواقع المدروسة، وبينت أنها اختلفت على المساحة التي تحتلها اللافتة، وكذا الألوان المستخدمة في كتابتها، حيث أشارت الأرقام إلى أن أربع مواقع من بين الستة المدروسة شعارها مفرغ على مساحة بيضاء بمعدل موقعين حكوميين و آخرين حزبيين، في حين أفرغ الشعار الخاص بالموقعين المتبقين على مساحة ملونة، وقد استخدم اللون الأسود في كتابة لافتة موقعين هما (موقع حكومي و آخر حزبي) بينما الأربع مواقع المتبقية تم إضافة ألوان أخرى لكتابة شعارها بمعدل موقعين حكوميين و آخرين حزبيين.

3- تبين أن وجود العنق الذي يفصل بين رأس الصفحة وباقي محتوياتها، ضرورياً إلى حد ما في كل المواقع المدروسة، لما يحتويه من مضامين متعددة، وسعياً إلى احتلال المكانة المتميزة بين المواقع الأخرى، وإضفاء الطابع المهني على شكل ومضمون المواقع، وتقديم كل ما هو مفيد ومختلف وجديد لتوثيق العلاقة بينها وبين الزائرين، كما أشارت الأرقام إلى أنه في كامل المواقع المدروسة يتشكل العنق من مجموعة عناوين ثابتة، يلزم في موقعين حزبيين كل صفحات الموقع و هما الحزب المصري الديمقراطي الاجتماعي، و جمعية العمل الديمقراطي البحرينية، بينما يقتصر في أربعة منها (كل المواقع الحكومية إضافة لحزب FFS الجزائري) على بعض الصفحات فقط.

4- أشارت نتائج الدراسة إلى أن المواقع الحكومية أكثر استخداماً للعناوين المصاحبة للنص وهذا راجع لثراء مضمونها من حيث الدراسات والمقالات والنصوص المكتوبة، مقارنة بالمواقع الحزبية، فقد احتل موقع الحكومة الأردنية أعلى نسبة من حيث العناوين المصاحبة للنص من جملة المواقع الست بـ 97,12%، عكس استخدامها للعناوين المصاحبة للصور والذي جاء بنسبة منخفضة مقارنة بالمواقع الحزبية التي أكثر من توظيف الصور الفوتوغرافية في محتواها، وقد احتل فيها موقع الحزب الجزائري المرتبة الأولى بنسبة 47,03%، بينما قل استخدام العناوين المصاحبة للفيديو بشكل عام واقتصر

ظهورها على المواقع الحكومية فقط و بنسب ضعيفة جدا وهذا ما يدل على ضعف استخدام الفيديوهات داخل هذه المواقع؛ وجاءت الحكومة البحرينية في صدارة المواقع الحكومية الموظفة للفيديو بنسبة 0,87%.

5- اتفقت المواقع المدروسة على أهمية الصورة لما لها من تأثير إيجابي على المتلقي، إلا أنهما اختلفت في أماكن وأعداد وأحجام وأنواع الصور في المواقع، حيث دلت النتائج على أن نسبة الصور غير المتجددة كانت أكبر من الصور المتجددة ب 96,86%، حيث احتل الحزب المصري أعلى نسبة من حيث استخدام الصور غير المتجددة ب 100%، وانعدمت فيه الصور الجديدة، في حين احتل موقع الحكومة التونسية المرتبة الأخيرة بنسبة 67,90%، باعتباره الموقع الأكثر تجديدا للأخبار ومن ثم الصور المرفقة لها، وهذا ما تؤكد نسبة الصور المتجددة فيه والتي احتلت الصدارة ب 32,09%.

ويجب الإشارة إلى أن الحزب البحريني احتل الصدارة من حيث توظيفه للصور بغض النظر عن نوعيتها و ذلك ب 950 صورة تلاه موقع الحزب الجزائري ب 144 صورة، فالحكومة التونسية ب 81 صورة، أما الحكومة البحرينية فقد احتوى موقعها على 74 صورة، وجاء في المرتبة ما قبل الأخيرة موقع الحكومة الأردنية ب 50 صورة، أما الحزب المصري فلم يحتوي إلا على 8 صور فقط.

6- أشارت نتائج الدراسة إلى تفوق مواقع العينة من حيث استخدامها للصور مربعة الشكل بنسبة 89,28%، كما جاءت جملة الصور المفرغة في شكل مستطيل أفقي بنسبة 6,27% من الصور في العينة، تلتها مجموع الصور الدائرية الشكل بنسبة 3,9% وأخيرا استخدمت الصور المفرغة في شكل مستطيل عمودي بنسبة ضئيلة جدا قدرت ب 0,53%.

7- وقد أظهرت الدراسة اهتماما كبيرا من قبل مصممي المواقع بالصور متوسطة الحجم والتي جاءت بنسبة 79,87%، عكس الصور الكبيرة الحجم التي بلغت نسبتها 2,98% فقط وهي عادة ما تحتل

الصفحات التمهيدية للمواقع وتتنوع على كامل عرض الصفحة، فقد احتل الحزب البحريني أعلى نسبة من حيث استخدامه للصور متوسطة الحجم ب 100 %، في حين سجل انعدام تام للصور صغيرة الحجم والتي كثر استخدامها في موقع الحزب الجزائري و احتل الصدارة ب93,75% .

8- أثبتت نتائج الدراسة أن المواقع الحزبية عموما أكثر من استخدام الصور المرتبطة بالحدث نظرا لاهتمامها بأخبار الحزب ونشاطاته فجاء في الصدارة موقع الحزب الجزائري ب98,61%، وفي المقابل ركزت المواقع الحكومية على الصور التوضيحية، فقد عممت الأردن استخدامها في موقعها الإلكتروني بنسبة 84% تلتها تونس ب40,74%، فالبحرين ب27,02%، ربما يرجع هذا لكثرة اعتماد المواقع الحكومية على الخدمات الإلكترونية والتي تتطلب مرافقة موضوعاتها بصور توضيحية بكثرة، في حين انعدمت الصور الساخرة تماما في المواقع الحكومية وهذا راجع لتمييزها بالجدية لكونها ممثلة للهيئات العليا في هاته البلدان فلا تكثرث بنقد النظام عبر رسوم الكاريكاتير الساخرة.

9- دلت الصور من حيث الشكل في المواقع المدروسة على تعددها وتنوعها، وهي إما أن تكون صورة منفردة أو سلسلة من الصور، أو على شكل مشهد متعاقب يرافقه تعليق في بعض الأحيان، وقد نوعت المواقع المدروسة من استخدام الصور فهناك من حيدت توظيف النوعين بفارق النسب طبعاً وهناك من اقتصر استخدامها على نوعية من الاثنين كالحزب المصري الذي حيد استخدام الصور المنفردة والبحريني الذي جاءت كل صورته في شكل متسلسل، لكن في العموم فقد غلب طابع الصور المتعاقبة بنسبة قدرت ب93,03% على تلك المنفردة التي سجلت ب6,96% فحسب، كما رجحت كفة الصور المجردة من التعليق بنسبة 71,69% عن تلك المرفقة بتعليق ب28,3%، فقد سجل الحزب الجزائري أعلى نسبة من حيث توظيف الصور بدون تعليق بنسبة 94,44%، هذا راجع لكثرة الأخبار والمقالات



فيه و التي تكون عادة مرفقة بعناوين لا تستدعي التعليق على الصورة، وبالمقابل سجل الحزب المصري أعلى نسبة من حيث توظيفه للصور المعلق عليها بنسبة 75%.

**10-** من خلال نتائج الدراسة احتلت الأبواب الثابتة مساحة لا بأس بها تصل إلى ثلث مساحة الموقع تقريباً، و قد تساوت النسب من حيث المساحة التي احتلتها، حيث أن 50% منها احتلت أبوابها الثابتة مساحة عمود واحد متمثلة في (الحكومة الأردنية، الحزب المصري و البحريني)، و 50% المتبقية احتلت مساحة عمودين متمثلة في كل من حكومتي البحرين و تونس و كذا الحزب الجزائري، كما أن جل عنوانات الأبواب الثابتة في المواقع الحكومية وقعت ضمن مستطيلات أفقية امتدت على كامل عرض الصفحة تقريباً، إضافة إلى موقع الحكومة البحرينية الذي أضاف سلسلة أخرى من الأبواب الثابتة تراصت بشكل عمودي في يمين وسط الصفحة الافتتاحية، ونفس الحال بالنسبة لعنوانات المواقع الحزبية التي وقعت كلها ضمن مستطيلات أفقية إضافة إلى موقع الحزب الجزائري الذي أضاف هو الآخر عنوانات وقعت متسلسلة في العمود الأيسر من الصفحة، ضف إلى ذلك فقد فاقت نسبة الأبواب التي تقع أعلى يمين الصفحة الرئيسية تلك التي تقع أعلى يسارها ، في حين انعدم وجودها في أسفل الصفحة سواء على اليمين أو اليسار.

**11-** خصص القائمون على تصميم المواقع الإلكترونية المدروسة مساحات واسعة للزوايا الثابتة وأفردوا لها صفحات متنوعة ومتخصصة، بالرغم من اختلاف الشكل الظاهر لهذه الزوايا في الصفحات التمهيدية لهذه المواقع، فالزوايا الثابتة التي جاءت في شكل صفحات معلوماتية تساوت نسبتها مع تلك التي جاءت في شكل صفحات إخبارية ب 36,2%، أما الزوايا في شكل صفحات خدماتية فاحتلت المرتبة الأخيرة بنسبة 27,58%، وقد سجلت المواقع الحكومية تقوفا للزوايا في شكل صفحات خدماتية على باقي الأنواع الأخرى من الزوايا بتصدر موقع الحكومة البحرينية للترتيب بنسبة قدرت ب 66,66% وهذا

إن دل على شيء إنما يدل على أنها مواقع ذات طابع خدماتي، تفتقر للأخبار والأحداث الآتية، في حين سجلت المواقع الحزبية افتقارها للزوايا في شكلها أخدماتي، مقابل الزوايا الإخبارية و المعلوماتية التي احتل الصدارة فيها الحزب المصري ب78,57%.

**12-** أكدت النتائج أن المواقع الحكومية تفوقت على المواقع الحزبية من حيث المحتوى المكتوب والمسموع عكس المواقع الحزبية التي ركزت كثيرا على الصور وكان حجم ملفاتها كبير جدا، كما اتضح أن معظم مواقع العينة المدروسة ذات تحميل سريع بمعدل 4 مواقع ، تتمثل في كل المواقع الحكومية وموقع الحزب البحريني، أما بالنسبة لموقعي الحزبين الآخرين فتحميل صفحاتهما بطيء، وبصفة عامة فإن المواقع الحكومية أسرع من الحزبية من حيث زمن تحميل صفحاتها وتصدرها موقع الحكومة التونسية ب25ثا.

**13-** تبين أن الصور المتحركة في الصفحة الافتتاحية للمواقع المدروسة قليلة الاستعمال عكس الصور الثابتة التي فاق عددها في المواقع الحكومية تلك المتواجدة بالمواقع الحزبية، كما أن هذه الأخيرة أكثر من توظيف الأخبار الإلكترونية خصوصا تلك المتعلقة بنشاطاتها الحزبية، فتصدر الحزب الجزائري القائمة بنسبة 100 % من موضوعات صفحته الافتتاحية، على العكس من المواقع الحكومية التي تفوقت من حيث توظيفها للمعلومات الخدماتية في صفحاتها التمهيدية حيث احتلت تونس الصدارة بنسبة قدرت ب78,46%.

**14-** أكدت الدراسة أن نسبة الربط داخل المواقع الست كانت أكبر من نسبة الربط مع مواقع خارجية حيث احتلت الأولى 80,88 %، و الثانية 19,11 % فقط، حيث انعدمت الروابط الخارجية تماما في كل المواقع الحزبية، عكس المواقع الحكومية التي تفوقت فيها على نسبة الربط داخل الموقع وتعتبر تونس

الأولى في توظيف الروابط الخارجية و هذا باعتبار أنها خصصت زاوية ثابتة للمواقع الخارجية تربط من خلالها زوار الموقع بأهم المواقع داخل البلد من مواقع رسمية، وزارات، سفارات، هيئات محلية.....

**15-** يتضح من نتائج الدراسة أن كل مواقع العينة سهلة الإبحار ماعدا موقع الحزب المصري، في حين نشهد سهولة في استرجاع المعلومات في كل من موقعي الحزبين الجزائري و البحريني فقط، أما بالنسبة لكفاءة الصفحات فنجد أن كلا من الأردن والحكومة البحرينية خصتا بهذه الميزة من حيث التصميم الجيد و عناصر بناء الصورة والتنويع في المحتويات واستخدام الوسائط المتعددة التقنيات، أما فيما يخص تحديث الصفحات فقد كانت من نصيب البحرين حكومة وحزبا وكذا الحكومة الإلكترونية التونسية.

**16-** أكدت نتائج الدراسة على أن معظم مواقع العينة المدروسة ذات تحديث دوري بنسبة 83,33% (5 مواقع من 6) في حين وجد موقع وحيد يحدث صفحاته بصفة فورية وهو موقع الحكومة البحرينية وعملية التحديث في الغالب تكون بالنسبة لإحصائيات الموقع و مستجدات الحكومة الإلكترونية البحرينية، أما بالنسبة لبقية المواقع الحكومية فيمكن اعتبارها مواقع خدماتية ساكنة لا تهتم بتحديث موضوعاتها بقدر ما تهتم بتوفير الخدمات عن بعد لمواطنيها، وقد اتفقت مع المواقع الحزبية التي وبالرغم من أنها ذات طابع إخباري إلا أننا لمسنا ركود نوعا ما في ديناميكيتها و تجديدها للأخبار، إلا ما تعلق بنشاطات الحزب ومسئولييه.

**17-** بينت لنا نتائج الدراسة أن جل مواقع العينة المدروسة اهتمت بصفحة البداية على حساب الصفحات الأخرى من حيث كفاءتها في التصميم و جودة المعلومات وتتمثل في موقع الحكومة التونسية إضافة إلى كل المواقع الحزبية، بينما تميز كل من موقعي الحكومة الأردنية والبحرينية بجودة الصفحات الأخرى من حيث عناصر بناء الصورة ، سرعة التحميل، الألوان المستخدمة و سهولة التصفح.

وبالتالي نستنتج أن المواقع الحكومية أجود وأكفاً من حيث التصميم على المواقع الحزبية.

**18-** أظهرت نتائج الدراسة أن 4 مواقع إبحارها سريع، مقابل موقعين اثنين بطيئين، هما موقعي

الحزبين الجزائري و المصري، في حين سجلت كل المواقع الحكومية، بالإضافة لموقع الحزب البحريني سرعة كبيرة في عملية الإبحار.

**19-** أثبتت نتائج الدراسة أن موقعي الحكومة الأردنية و البحرينية اهتما بتنوع محتوياتهما في حين

افتقرت بقية مواقع العينة لعنصر التنوع خصوصاً استخدام الفيديوهات، في حين سجلت معظم مواقع العينة تواجد محركات البحث في صفحاتها الاستهلاكية، ماعدا الحزب البحريني، الذي استغنى أيضا على عنصر الترجمة داخل الموقع في حين ترجمت صفحات الخمسة مواقع الأخرى إلى لغات أجنبية هي الفرنسية و الإنجليزية، أما فيما يخص استخدام الأرشيف داخل المواقع فنجد أن كل المواقع المدروسة احتوت على خدمة الأرشفة مع اختلاف طريقة عرضه.

**20-** واطضح من نتائج الدراسة أن نسبة المحتوى المكتوب في المواقع فاقت ب89,8% نسبة

الصور التي بلغت 10%، في حين سجل المحتوى البصري 0,12%، و أخيرا المحتوى الصوتي بأضعف نسبة مقدرة ب 0,06%، فقد انعدم المحتوى الصوتي و الفيديوهات في كل المواقع الحزبية، أما من حيث المادة الصورية فنجد أنها سجلت تفوقا بتصدر الحزب البحريني للقائمة ب950 صورة، أما بالنسبة للمواقع الحكومية فركزت على المحتوى المكتوب و احتلت الأردن المرتبة الأولى بنسبة 97,01%، و بصفة عامة فان التنوع في مضمون هذه المواقع اقتصر على الحكومية منها حيث شهدنا ثراء من حيث تواجد كل أشكال المحتوى من مكتوب ، سمعي بصري و صور فوتوغرافية، عكس الحزبية التي ركزت على المادة الصورية والمكتوبة فقط.

**21-** أشارت نتائج الدراسة الى أن ميزة محركات البحث توزعت بشكل متساو على مواقع العينة المدروسة بحيث اهتمت كلها ما عدا موقع الحزب البحريني بتوفير خدمة البحث داخل الموقع عبر أيقونة محرك البحث الداخلي و المتواجدة كلها في صفحة البداية، في حين انعدمت ميزة محركات البحث الخارجية في كل المواقع.

**22-** سجلت المواقع تفوقا في ترجمة محتواها إلى لغة واحدة بمعدل الأربع مواقع التي تتواجد فيها خدمة الترجمة، في حين لم توفر أي منها ميزة الترجمة إلى لغات متعددة.

**23-** حرصت معظم مواقع العينة المدروسة على توفير عناصر تفاعلية مختلفة تسمح للمستخدمين بالاتصال بالموقع تمثلت في التطبيقات التقليدية للتفاعلية والأساليب الحديثة والتي تضمنتها كل مواقع العينة المدروسة ما عدا أساليب الاتصال الشخصي والتي ركزت عليها المواقع الحكومية بصورة كبيرة واستخدمت كل أنماطها تقريبا، في حين أن المواقع الحزبية ركزت على نمط وحيد وهو التفاعل من خلال الشبكات الاجتماعية فحسب.

**24-** أوضحت نتائج الدراسة اهتمام كبير باستخدام أسلوب البريد الإلكتروني وإضافة تعليقات على الموضوعات الواردة في مواقع العينة المدروسة باعتبارهما أكثر خدمات الاتصال الحديثة المتوفرة استخداما و سهولة للمتعدد على الموقع، حيث بلغت نسبة الاعتماد على الوسيلتين 100 %، تلتها نسبة استخدام استطلاعات الرأي و الاستفتاءات ب 66,66 %، شملت كل المواقع الحكومية، مضاف إليها الحزب البحريني، فمنتديات النقاش الإلكترونية ب 33,33 %، متمثلة في موقعي الحكومة الأردنية والبحرينية، وأخيرا المشاركة الإلكترونية في صنع القرار والتي برز فيها كلا من موقعي الحكومة البحرينية والتونسية، وعموما نجد أن المواقع الحكومية نوعت من استخدام الأساليب الحديثة في التفاعلية مع الجمهور عكس المواقع الحزبية التي ركزت على أسلوب التعليقات والبريد الإلكتروني.

**25-** انتهت الدراسة إلى أن كل المواقع تستخدم إضافة للأساليب الحديثة للتفاعلية والتي سبقت الإشارة إليها أساليب تقليدية، مثل البريد العادي، و الهاتف للذان استخدموا بنسبة 100 %، في حين شمل استخدام الفاكس كل مواقع العينة ماعدا تونس.

**26-** خلصت الدراسة إلى توفير المواقع المدروسة لبيئة تفاعلية أشركت فيها المواطن عن طريق أساليب الاتصال الشخصي، حيث طغى استخدامها على المواقع الحكومية، بنسبة 100% فيما يخص الحوارات الحية بين الموقع والجمهور، وكذا استخدام مواقع التواصل الاجتماعي المعروفة، في حين اهتمت حكومة البحرين منفردة بالدرشة على المباشر بين الحكام والمسؤولين وكذا المواطنين.

بينما أولت المواقع الحزبية هامشا صغيرا لتوظيف أساليب الاتصال الشخصي، من خلال التفاعل مع الجمهور عبر الشبكات الاجتماعية، حيث فتحت كلها صفحات على مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة.

**ثانيا: نتائج تحليل مضمون المواقع الحكومية والحزبية:**

**27-** أثبتت الدراسة أن نسبة المواضيع المحلية التي احتوتها مواقع العينة المدروسة فاقت ب81,53 %نسبة العالمية منها ب 18,46% فقط.

**28-** أشارت الدراسة إلى أن المواضيع الاقتصادية والاجتماعية أخذت النصيب الأكبر من مساحة المواقع الحكومية حيث احتلت المواضيع الاقتصادية في موقع الأردن المرتبة الأولى ب 45,02% وبصفة عامة بدا الاهتمام واضحا بالنسبة للمواضيع الاجتماعية والاقتصادية وكذا القانونية في المواقع الحكومية، وهو اهتمام تترجمه طبيعة هذه المواقع التي تعنى بتلبية حاجيات المواطنين من الناحية الاجتماعية كما تتعامل مع رجال الأعمال والمؤسسات الاقتصادية والتي تفرض عليها طغيان هذا الاهتمام، أما فيما خص المواضيع القانونية فطغيانها نفسه بصيغة المواقع الحكومية الرسمية والتي تستدعي استعراض كافة القوانين و نصوص الدساتير وكل ما يتعلق بالجانب التشريعي لها، وبالمقابل لاحظنا لا توازنا في الاهتمامات بنوعية المواضيع بين المواقع الحكومية و الحزبية، حيث أثرت هذه الأخيرة مضمون صفحاتها بمواد الشؤون السياسية التي افتقدناها في نظيرتها الحكومية، وكذا المواضيع القانونية، على اعتبار أنها أحزاب معارضة وديمقراطية تتبنى مبادئ الحق في المساواة بين الأفراد والحرية والعدالة الاجتماعية، واحترام حقوق الإنسان مما أصبغها صبغة قانونية سياسية، كما أجمعت في حق الأنواع الأخرى من المضامين الدينية والتكنولوجية و خصوصا الاجتماعية.

**29-** من خلال نتائج الدراسة يبدو أن اهتمام المواقع الحكومية بالمواضيع السياسية كان من جهة استعراض لا أكثر لأهم المنظمات والهيئات الحكومية داخل بلدانها و تحسيس المواطن بضرورة الولوع إلى عالم الحكومة الذكية من خلال الاستفادة من خدماتها في المجال السياسي، و لم تهتم نهائيا بالمواضيع المتعلقة بالديمقراطية والحرية والعدالة واحترام حقوق الإنسان، عكس المواقع الحزبية التي كانت

هذه الأخيرة المحور الأساسي لاهتماماتها وحتى بالنسبة لتناولها للمواضيع المتعلقة بالمنظمات السياسية فنجدها ركزت على المنظمات الحقوقية منها و برامج أحزاب المعارضة ومنظمات المجتمع المدني.

**30-** يمكن استنتاج أن المواقع الحزبية لم تهتم كثيرا بالمواضيع القانونية إلا فيما تعلق بالانتخابات وكيفية الطعن في نتائجها باعتبارها أحزاب معارضة، والتي بلغت نسبتها في الحزب البحريني 47,83% وكذا بعض القوانين المتعلقة بالأحزاب و كيفية إنشاء الجمعيات الخاصة بالمجتمع المدني، و قد احتل موقع جبهة القوى الاشتراكية الجزائري المرتبة الأخيرة بتناوله لموضوعين فقط، أما بالنسبة للمواقع الحكومية فقد اهتمت بالقوانين ومواضيع التوثيق لأنها خصصت مجموعة من الخدمات في هذا الشأن حيث احتلت حكومة البحرين الصدارة من حيث الموضوعات الخاصة بالقوانين بنسبة تقدر ب 48,88% واهتمت الحكومة الأردنية بمواضيع التوثيق والشهر العقاري بالدرجة الأولى بنسبة قدرت ب 80%.

**31-** دلت نتائج الدراسة على حصول المواضيع الخاصة بحياة المواطن على المرتبة الأولى بنسبة 56,65%، تلتها نسبة المواضيع التي تطرقت للتوظيف ب 14,44، وقد اقتصرت هذه الأرقام على المواقع الحكومية باستثناء موقع الحزب الجزائري الذي ركز في 3 مواضيع على المجتمع المدني، أما بقية المواقع فجاءت فارغة من محتواها الاجتماعي، وهذا ما يمكن ترجمته بالطابع السياسي لأحزاب والتي لا تركز على المشاكل والخدمات الاجتماعية للمواطنين.

**32-** دلت نتائج الدراسة على تركيز واهتمام ملحوظ بالنسبة للمواضيع الاقتصادية من قبل المواقع الحكومية وهذا راجع لكون الأعمال ضلع من الأضلع الثلاثة المكونة لهرم الحكومة الإلكترونية وهي الأعمال- المواطنين و الحكومة، مقابل قصور ملحوظ بالنسبة لاستخدام فئة المواضيع الاقتصادية بالنسبة للمواقع الحزبية إلا ما تعلق بالأخبار اليومية، فقد شكلت المواضيع المتعلقة بالأعمال والمستثمرين شكلت أكبر نسبة ب 42,84%، تلتها تلك المتعلقة بالمال و الأعمال بدلالة إحصائية بنسبة 23,77% ثم



الأخبار الاقتصادية بنسبة 17,51%، والتي ركز عليها كلا من الحزب البحريني وحكومة تونس الإلكترونية.

**33-** أشارت نتائج الدراسة إلى تفوق المواضيع الخاصة بممارسة الشعائر الدينية بنسبة 61,84% في حين لم يهتم أي موقع من مواقع العينة البحثية بتقديم خدمة الفتاوى على الخط، يتبين بأن الاهتمام بالمواضيع الدينية لم يكن محورا أساسيا أو ركيزة من ركائز المواقع الدائمة فنجد قلة في توظيفها بشكل عام وبالمواقع الحزبية على وجه الخصوص ما عدا الحزب البحريني، وربما هذا يرجع لنوعية الخدمات المقدمة من طرف المواقع الحكومية و التي تركز على الجوانب المدنية والاجتماعية و كذا الاقتصادية بالدرجة الأولى ، ومع ذلك لم تتوفر المواقع على أي خدمة دينية الكترونية.

**34-** أشارت نتائج الدراسة إلى تنوع في المواضيع الثقافية التي تناولتها مواقع العينة المدروسة حيث احتلت المناهج التدريسية المرتبة الأولى بنسبة 40,21%، نستنتج أن المواقع الحكومية استفادت من المواضيع الثقافية في إثراء مضامينها عكس المواقع الحزبية.

**35-** حسب نتائج الدراسة شهدت المواضيع الخاصة بالإدارة الإلكترونية تفوقا من حيث المواضيع التكنولوجية، والتي قدرت نسبتها بـ 72,25%، وشملت المواقع الحكومية فقط، أما بالنسبة للمواقع الحزبية فلم تهتم معظمها بهذه النوعية من المواضيع ما عدا الحزب البحريني والذي وردت في مادته 15 موضوع كانت كلها في تلقين مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات، والحزب المصري تناول موضوع واحد في نفس السياق.

**36-** انتهت دراستنا إلى تركيز المواقع الحكومية على أخبار الحكومة، عكس المواقع الحزبية التي ركزت على أخبار الحزب، وسجلت أكبر نسبة تقدر بـ 52% كما لاحظنا غياب التجديد في الأخبار

بالنسبة لكل المواقع المدروسة تقريبا حيث لم تولي اهتماما كبيرا بالأحداث الآتية 10,69 % فكانت بذلك عبارة عن مواقع ساكنة لا تتميز بالديناميكية من حيث النوع الإخباري.

**37-** خلصت الدراسة إلى اهتمام كل نوع من المواقع بالمواضيع التي تهمة وتخدمه مباشرة ، فقد اهتمت المواقع الحزبية بالمواضيع التي تهدف لتوضيح برامج الأحزاب و مبادئها بنسبة بلغت 49,51% في حين اهتمت المواقع الحكومية بالدرجة الأولى بتلك التي تهدف إلى توضيح موقف الدولة والتي جاءت بنسبة 22,84%، مع الإشارة إلى أنها اجتمعت في نقطة أساسية و هي قلة المواضيع التي تفسر القرارات الحكومية أو الحزبية وتساعد في أوقات أخرى في صنع القرار و التي بلغت نسبتها 1,28% فقط وهذا من بين المؤشرات التي توحى بعدم تكريس ديمقراطية إلكترونية حقيقية.

**38-** أشارت نتائج الدراسة إلى أن 52,03% من الموضوعات هدفت إلى التعريف بمناخ الاستثمار وقد اقتصر على المواقع الحكومية دون الحزبية والتي خلت تماما مواضيعها من هذه الأهداف، كونها مواقع ذات طابع سياسي تمثل شكل من أشكال المنظمات السياسية التي لا تعنى بمواضيع السياحة داخل البلد .

**39-** أشارت النتائج إلى غياب تام للخدمات الإلكترونية بالمواقع الحزبية وهذا راجع لطبيعة نشاطها التي سبقت الإشارة إليه، بينما انقسمت فئة الخدمات في المواقع الحكومية إلى نوعين، تضمنت المجموعة الأولى الموضوعات التي تتضمن معلومات عن الخدمات المتاحة وجاءت بنسبة 75,41%، أما بالنسبة لتوفير الخدمات عن بعد فجاءت بنسبة 24,58%.

**40-** نوهت نتائج الدراسة إلى أن أعلى نسبة سجلتها خدمات الحياة الأسرية بالنسبة لقائمة الخدمات الخاصة بالمواطنين والمقيمين بالخارج ب18,8%، هذه الخدمات اهتمت بها المواقع الحكومية وعلى رأسها الحكومة الأردنية أما بالنسبة للمواقع الحزبية فلم تهتم بكل أنواع الخدمات إلا فيما تعلق بخدمة

التواصل مع الحزب عبر وسائل الاتصال ، حيث وفر كلا من الحزب المصري والبحريني ستة خدمات لربط المواطن به، في حين لم يوفر موقع الحزب الجزائري سوى 5 منها.

**41-** دلت نتائج الدراسة على أن أعلى نسبة في خدمات الشغل والتشغيل سجلتها خدمة الالتحاق بعمل في القطاع العام وقدرت ب50,54%، تلتها خدمة الإطلاع على قوانين التوظيف ب29,67% وخصت المواقع الحكومية دون الحزبية، أما فيما خص الخدمات الصحية فسجلت خدمة التراخيص الطبية أعلى نسبة قدرت ب 47,12%، تلتها خدمة تجديد البطاقة الصحية بنسبة 27,58%، كما أشارت إلى تفوق نسبة خدمة تقديم تراخيص البناء ب52,94% بالنسبة لخدمات الشؤون العقارية، و بالنسبة لخدمات النقل تفوقت الخدمات الخاصة بالنقل البري بنسبة 55,69%، كما شهدت خدمة الإطلاع على المخالفات المرورية عن بعد أدنى نسبة قدرت ب1,26%، حيث وفرها موقع وحيد و هو موقع البحرين، بحيث يتيحها الموقع من خلال أيقونة "خدمات الإدارة العامة للمرور" والتي تمكن المستخدمين من تجديد رخص السياقة، تجديد تسجيل المركبات، دفع المخالفات المرورية، بالإضافة إلى ذلك ستمكنهم من تحديث بيانات الاتصال المحفوظة لدى الإدارة العامة للمرور.

**42-** وأشارت النتائج إلى أن أعلى نسبة في خدمات الحياة الأسرية سجلتها خدمات إجراءات الزواج ب50,27%، كما سجلنا طغيان الخدمات المتعلقة بالاستعلام عن القضايا إلكترونياً بنسبة قدرت ب78,94% من إجمالي الخدمات القضائية التي وردت في عينة الدراسة، و النسبة المتبقية كانت لخدمة التعرف على الدعاوى في المحاكم بنسبة 21,05%.

**43-** خلصت الدراسة إلى أن أعلى نسبة لخدمات التواصل مع الحكومة، احتلتها تلك المتعلقة بالاتصال بالمسؤولين الحكوميين أو مسؤولي الأحزاب ب43,8%، وتتوه الباحثة بان الحكومة الأردنية سجلت أعلى نسبة من حيث توافر خدمات الاتصال بالحكومة عبر 70 خدمة، كما تجدر الإشارة إلى أن

المواقع الحزبية وفرت خدمات التواصل مع المسؤولين من خلال التعقيبات عبر البريد الإلكتروني والتحاور عبر مواقع التواصل الاجتماعي.

**44-** تشير نتائج الدراسة إلى تفوق خدمة الآداب العامة و الثقافة الإسلامية بنسبة قدرت ب62,5% من الخدمات الدينية المستعرضة عبر المواقع، واحتل حزب البحرين المرتبة الأولى ب100 موضوع ديني.

**45-** أما بالنسبة للخدمات الاجتماعية فشهدت الخدمات الخاصة بالضمان الاجتماعي تفوقا على باقي الخدمات الاجتماعية بنسبة 37,83%، كما دلت النتائج على ضعف كبير في نسبة الخدمات البيئية، حيث بلغ عددها الإجمالي 25 خدمة، 80% منها خاصة بحماية المحيط، كما شهدنا نسبة ضعيفة للخدمات القنصلية مقارنة ببقية الخدمات الأخرى حيث بلغت 25 خدمة 56%، منها خاصة بالعمليات القنصلية، و44% المتبقية للحالة المدنية، أما الخدمات ديوانية فسجلت الخدمات المتعلقة بالعودة المؤقتة أعلى نسبة قدرت ب 50%.

**46-** خلصت الدراسة إلى تفوق في نسبة الخدمات الخاصة بالإقامة في البلد بالنسبة لخدمات الزوار و السياح بنسبة قدرت ب41,48%، تصدرتها الخدمات المتعلقة باستعراض أهم المعالم السياحية تلتها تلك المتعلقة بالتخطيط لزيارة البلد ب34,06%، وتميزت بطابعها المعلوماتي حيث ركزت على توفير معلومات وافية عن البلد، ثم خدمات الاستثمار في البلد ب17,9%، و التي ركزت بالدرجة الأولى على التعريف بمناخ الاستثمار بالبلد وأخيرا 6,55% كأضعف نسبة تخص الخدمات الخاصة بالدراسة في البلد، و التي صبت جل اهتمامها على استعراض أهم الجامعات الخاصة في البلد.

**47-** كما أسفرت الدراسة عن اهتمام ملحوظ بالخدمات الخاصة بالقطاع الاقتصادي وسجلت أكبر نسبة في هذه النوعية من الخدمات بالنسبة لخدمات الاستثمار ب52,35%، خصوصا بالنسبة

لاستعراض حوافز الاستثمار، تلتها خدمات القطاع المالي بـ 27,94%، وتصدرتها خدمات القطاع البنكي و السوق المالية، كما جاء حضور المادة الخاصة بخدمات الصناعة والطاقة والفلاحة منخفضة نوعا ما مقارنة بباقي الخدمات الخاصة بالأعمال مما يعكس أولويات المواقع نفسها في عرض نوعية من الخدمات دون الأخرى، حيث رصدت الباحثة من خلال احتساب عدد الخدمات الصناعية توفر 15 خدمة بالنسبة لكل المواقع، وتوزعت بنسب متقاربة تراوحت ما بين 6، 5 و 4 خدمات صناعية لكل من موقع الأردن، البحرين و تونس على التوالي، هذه الأعداد المتقاربة تتم عن عدم الاهتمام الملحوظ بهذه الخدمات من قبل العينة المدروسة، وقد يكون هذا ناتج عن جغرافية هذه المناطق ومدى توفرها على المواد الأولية للصناعة، فتونس و الأردن مثلا يعتمدان على السياحة بالدرجة الأولى ونخص بالذكر السياحة العلاجية بالنسبة للأردن نظرا لافتقارهما للثروات الطبيعية والتي تعتبر أساس الصناعة، وهذا ما جعل الأردن تؤسس لقاعدة لصناعة الأدوية وتونس للصناعة التحويلية الغذائية التي تعتمد بالدرجة الأولى على المنتجات الفلاحية .

**48-** انتهت الدراسة إلى أن تونس أولت اهتماما ملحوظا بالخدمات المتعلقة بالإدارة حيث رأت أنه من الضروري إعادة رسكلة الموظفين في المؤسسات العمومية والخاصة من أجل تدريبهم على التحكم في الوسائل التكنولوجية المتاحة اليوم في الإدارات، كما اهتمت البحرين بهذا الجانب نظرا لقناعتها بضرورة البدء بالموظف الإداري قبل المواطن فيما يتعلق بالتدريب الإلكتروني وقد تم الإشارة إلى فحوى برنامج "قدرات" للتدريب الإلكتروني، في حين غابت الخدمات الإدارية في باقي المواقع.

**49-** أشارت نتائج الدراسة مظهرة لمجموعة من الخدمات التي شكلت في مجملها إضافات نوعية لمحتوى هذه المواقع، فحقيقة أن ما يميز أي موقع الكتروني هو الزوايا المشكلة لأخبار الإلكترونية وكذا نظام الاستعلامات المتوفر في الموقع إضافة إلى دليل لأهم الأرقام والعناوين الخاصة بمؤسسات معينة

وقد حظيت هذه النوعية من الخدمات بنسب مشاركة ايجابية وتتم عن حرص المصممين لهذه المواقع على تسهيل مهمة الاستعلام عن المواقع، و قد كانت النسبة الأكبر من نصيب الأخبار بـ 93,75%.

و نبرر هذا بطبيعة الأخبار الخاضعة للتعديل والتجديد يوميا عكس خدمتي الدليل والاستعلامات ذات الطابع غير المتجدد، تلتها خدمة الدليل بـ 5,6%، وقد اعتنى كلا من الحزب المصري والجزائري بتوفير أرقام مفيدة داخل الموقعين ولم يهتما بباقي الخدمات، كاستعراض أهم المواقع الإلكترونية والمعلومات الخاصة بالوزارات و الهيئات الحكومية التي أضافتها المواقع الحكومية إلى جملة خدماتها وأخيرا الاستعلامات بـ 0,63% فقط.

**51-** أكدت نتائج الدراسة أن كل المواقع وبدون استثناء أفردت حيزا معتبرا للقيادات السياسية العليا باعتبارها مواقع سياسية بالدرجة الأولى ولكل واحد منها خصوصيته، إضافة إلى القيادات المحلية والشخصيات الخارجية فيما يتعلق بأخبار الشراكات مع الخارج أو الزيارات المتبادلة بين الزعماء، في حين شهدنا اهتماما ملحوظا بفئة زعماء الأحزاب من قبل المواقع الحزبية فقط و التي ركزت بشكل كبير على أمنائها العاميين، و أهم النشاطات التي يقومون بها، في حين أن باقي الفئات جاء حضورها محتشما على اعتبار أنها فئات فرعية كعلماء الدين والمتقنين، والتي اقتصر ظهورها في بعض الأخبار وظهرت بشكل عفوي غير مقصود من قبل مصممي المواقع إياها.

**52-** نستنتج أخيرا أن عينة الدراسة أثرت المواد الإعلامية لصفحاتها بمواضيع خاصة بالمواطنين الإدارة والأعمال بالدرجة الأولى، في حين جاء حضور المادة الإعلامية الخاصة بالزوار والمقيمين بالخارج وكذا المجتمع المدني منخفضة نوعا ما.

5-3-2- نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات:

1- تشير نتائج الدراسة التحليلية إلى تحقق الفرضية الأولى و التي نصها " تتميز المواقع الحكومية عن المواقع الحزبية بتصميم أفضل" فقد ثبت صحة المؤشر الأول منها جزئيا و الذي يشير إلى تنوع في استخدام الوسائط المتعددة و عناصر بناء الصورة فقد جاء متفاوت نسبيا بين المواقع المدروسة خصوصا الحزبية منها والتي ركزت على المحتوى المكتوب والمادة الصورية في حين شهدنا غياب تام للمحتوى السمعي البصري فيها، عكس المواقع الحكومية التي أكثرت من توظيف الألوان فيما يتعلق بشعار الموقع والصور المتضمنة فيه، وقد أَلَمَّت بكافة عناصر الوسائط المتعددة من محتوى مكتوب وسمعي بصري.

وقد أثبتت الدراسة صحة المؤشر الثاني من الفرضية الأولى والذي ينصُ على سهولة استخدام المواقع الحكومية من حيث كفاءة كل صفحاتها و الإبحار السريع من خلالها، وتحديثها و الذي خص موقع الحكومة البحرينية، عكس المواقع الحزبية التي تشهد صعوبة في تحميل صفحاتها، وتحديثها الذي يتم بشكل دوري، عدم كفاءة كل صفحاتها بل تركيز مصمميها على جودة الصفحة الافتتاحية فحسب إضافة إلى نوعية الإبحار في صفحاتها والذي تميز بالبطء.

فيما جاء مؤشر التنوع في خيارات محتواها من حيث توظيفها للترجمة، الأرشفة، محركات البحث وأساليب التفاعلية متفاوت نسبيا بين مواقع العينة المدروسة، فقد سجلت معظم المواقع المدروسة تواجد محركات البحث في صفحاتها التمهيدية ماعدا حزب وعد البحريني والذي استغنى على عنصر الترجمة داخل المواقع، إضافة إلى الحزب المصري، في حين ترجمت صفحات الأربع مواقع المتبقية إلى لغات أجنبية هي الفرنسية والإنجليزية، كما لمسنا حضورا لخدمة الأرشفة بكل مواقع العينة مع وجود بعض الفوارق في عرضه، ففي موقعي الحكومة الأردنية والبحرينية، وموقعي الحزب المصري والبحريني، يتم

عرض الأرشيف عن طريق المواضيع السابقة لكن لا يوجد ملف خاص بالأرشيف، في حين أن المواقع المتبقية يتم فيها عرض المواضيع السابقة مع وجود ملف خاص بالأرشيف بالرغم من عدم احتوائه على كل المواضيع، ومع هذا تبقى بعض المواقع التي تحمل ملف الأرشيف تفتقر للمعلومات السابقة الكافية حتى أن بعضها مثل أرشيف موقع الحزب الجزائري يحيلك إلى ملف فارغ المحتوى، كما حرصت معظم مواقع العينة المدروسة على توفير عناصر تفاعلية مختلفة تسمح للمستخدمين بالاتصال بالموقع تمثلت في التطبيقات التقليدية للتفاعلية والأساليب الحديثة ( وعلى رأسها البريد الإلكتروني وإضافة تعليقات) والتي تضمنتها كل مواقع العينة المدروسة ما عدا أساليب الاتصال الشخصي و التي ركزت عليها المواقع الحكومية بصورة كبيرة و استخدمت كل أنماطها تقريبا، حيث وفرت بيئة تفاعلية أشركت فيها المواطن عن طريق أساليب الاتصال الشخصي، حيث طغى استخدامها على المواقع الحكومية، بنسبة 100 % فيما يخص الحوارات الحية بين الموقع والجمهور، وكذا استخدام مواقع التواصل الاجتماعي المعروفة، في حين اهتمت البحرين منفردة بالدرشة على المباشر بين الحكام والمسؤولين وكذا المواطنين، في حين أن المواقع الحزبية ركزت على التفاعل من خلال الشبكات الاجتماعية فحسب.

2- أما بالنسبة للفرضية الثانية والتي نصها " تتفاوت محتويات المواقع الحزبية و الحكومية في

عرض أساليب ممارسة الديمقراطية رقميا " فقد أثبتت صحتها نسبيا وذلك من خلال صحة بعض مؤشراتها وخطأ البعض الآخر، فقد ثبتت صحة المؤشر الأول والمتعلق بطغيان المواضيع السياسية والاقتصادية والاجتماعية على محتوى المواقع الحكومية والحزبية، فالمواضيع الاقتصادية والاجتماعية أخذت النصيب الأكبر من مساحة المواقع الحكومية، أما بالنسبة للمواقع الحزبية فقد تصدرت قائمة ترتيب مواضيعها السياسية منها والقانونية.



كما اثبت صحة المؤشر الثاني حيث تهدف المواقع الحزبية بالفعل إلى الترويج لسياسة الحزب من خلال تزويد الجمهور بأخر مستجداته، في حين تهدف المواقع الحكومية من خلال مضامينها إلى تقديم الخدمات الإلكترونية للجمهور.

فيما جاء المؤشر الثالث والمتعلق بعدم إشراك المواقع المدروسة للمواطن في صنع القرار متفاوتا نسبيا مابين المواقع الحكومية والحزبية حيث أثبتت صحة المؤشر فيما يتعلق بالمواقع الحزبية التي لم تشرك المواطن في اتخاذ قراراتها، في حين أفردت المواقع الحكومية حيزا لمشاركة المواطن في صنع القرارات المتعلقة بالحكومات الإلكترونية من خلال الاستشارات الإلكترونية التي احتواها موقع الحكومة البحرينية حيث تم وضع سياسة الاستشارات الإلكترونية و تفعيل قنواتها بهدف تعزيز مشاركة الجمهور والعملاء وتمكينهم من خلال استقبال آرائهم و ملاحظاتهم القيمة، التي أسهمت بشكل فعال في صنع القرارات ورسم السياسات هذا ما يكرس ممارسة حقيقية للديمقراطية الرقمية، هذا وسجلت الباحثة حضور للحكومة التونسية من خلال آلية المشاركة في صنع القرار الكترونيا عن طريق الإحالة إلى موقع الاستشارات الوطنية الإلكترونية لرئاسة الحكومة لأجل ضمان خدمات الكترونية ذات جودة عالية في خدمة المواطن والتنمية وتهدف الاستشارة حول مشروع قانون أساسي يتعلق بحق النفاذ للمعلومة، إلى تمكين المواطنين ومؤسسات المجتمع المدني بحق النفاذ للمعلومة من المساهمة في صياغة مشروع قانون أساسي، يرمي إلى تعزيز مبدأ الشفافية والمساءلة في القطاع العمومي ودعم ثقة المواطنين بالهيكل العمومية، هذا التفاوت الملحوظ والذي سجلته نتائج الدراسة يجعل من تحقق هذه الفرضية متفاوت من موقع لآخر ورغم التقارب المسجل فيما يخص المؤشرات الأخرى للفرضية، أما بالنسبة للمؤشر الأخير فقد أثبتت نتائج الدراسة صحته بحيث وجهت مضامين المواقع الحزبية بالفعل إلى المواطنين ومنظمات المجتمع المدني، في حين استهدفت المواقع الحكومية من خلال موادها المواطنين، الإداريين والأعمال بالدرجة الأولى.

### 5-3-3- نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة:

سنناقش في هذه النقطة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة والتي ارتأيت توظيفها في البحث والتي طرحت مجموعة من القضايا والمشكلات التي حتى وإن اختلفت و باينت مع هذه الدراسة من حيث البيئة التي أجريت فيها الدراسة الميدانية وطريقة التحليل والمنهج المستخدم، والاهتمامات، وكذا مداخل براديعم الدراسة إلا أنها تشترك معها في دراسة واقع الحكومات الإلكترونية بكل حيثياتها سواء الضمنية أو التطبيقات، من جهة و تحليل المواقع الحزبية من جهة أخرى وان كانت تشمل أحزاب أجنبية تختلف من حيث المبادئ و القوانين التي تحكمها و كذا طريقة توظيفها للتكنولوجيا.

ولعل هذه الأطر الفكرية كانت لنا بمثابة المرجعية لإجراء دراسة علمية تخص واقع الحكومات والأحزاب الإلكترونية العربية فشكلت بذلك لبنة أساسية في دراسة مؤشرات الديمقراطية الرقمية فيها ويمكن إجمال نقاط الاتفاق بين نتائج بحثي وهذه الدراسات في الآتي:

#### أ-الدراسات العربية:

- 1-من خلال الدراسات العربية والتي صبّت جلها في الحكومة الإلكترونية والتي توصلت لضرورة الإطلاع على التجارب العربية في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية ومعرفة نقاط الضعف والقوة فيها.
- 2- توصلت دراسة حسن محمد العزّام حول "الحكومة الإلكترونية في الأردن" إلى أن مشروع الحكومة الإلكترونية في الأردن يسير بخطى حثيثة نحو التطبيق ويلقى اهتماما من أعلى مستويات القيادة الأردنية و هي نفس النتيجة التي توصلت إليها دراستنا من حيث فعالية الحكومة الإلكترونية الأردنية في أعمالها خصوصا فيما تعلق بالخدمات الإلكترونية التي أفردت لها حيزا معتبرا .
- 3- توصلت نفس الدراسة إلى أن مشروع الحكومة الإلكترونية في الأردن يعتبر من المشاريع الهامة لترسيخ مبادئ الديمقراطية مثل الشفافية و المساءلة ، وهذا ما توصلنا إليه من خلال أساليب التفاعلية

المتاحة في الموقع و التي ركزت على أساليب الاتصال الشخصي مثل شكاوى المواطنين على الخط وإتاحة الفرصة لهم للإدلاء بأرائهم.

4-بالنسبة لدراسة: أحمد شريف بسام تحت عنوان "واقع الحكومة الإلكترونية العربية (حالة الجزائر)" توصلت إلى أن تطبيق الحكومة الإلكترونية هو تحقيق أقصى استفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من خلال تقديم خدمات إلكترونية مصممة لإشباع رغبات واحتياجات المواطنين، وتتوافر فيها معايير الجودة، مع مراعاة الأبعاد السياسية للحكومة الإلكترونية، وذلك بالتحول إلى الحوكمة الإلكترونية والديمقراطية الإلكترونية، و هو نفس السياق الذي صبت فيه نتائج دراستنا والتي خلصت إلى حرص البلدان العربية على التحول إلى الحكومة الإلكترونية من خلال تعزيز مفهوم المشاركة والذي يعتبر من بين المؤشرات الأساسية للديمقراطية الرقمية.

5- توصلت ذات الدراسة إلى اعتبار دول الخليج استثناء في تطبيق الحكومة الإلكترونية، حيث توجد هناك إستراتيجية واضحة وكذا دعم مالي فعال، وتقديم خدمات إلكترونية متميزة قللت من حجم المسافة بين الإدارة والمواطن، خاصة دولة البحرين، وبالرغم من حداثة تطبيق الحكومة الإلكترونية فيها سنة 2007 ، وفترة 3 سنوات فترة قصيرة لدولة استطاعت أن تحقق المرتبة 13 عالميا، في آخر تقرير للأمم المتحدة حول جاهزية الحكومة الإلكترونية، بحيث اعتبرت تجربة البحرين، تجربة رائدة عالميا على الصعيدين المحلي و العالمي، ويعتبر هذا نفس ما توصلت إليه من خلال نتائج دراستي و التي أفضت إلى أن تقديم أكثر من 300 خدمة إلكترونية في فترة قصيرة، وكذا رضا الجمهور عن هذه الخدمات والإحصائيات الهائلة ، مدى تفاعل الجمهور معها، لدليل على نجاعة إستراتيجية الحكومة الإلكترونية في البحرين، ولقد ساعد في نجاح هذه التجربة قيادات وكفاءات شابة، همها الوحيد هو ولوج عالم مجتمع المعلومات من بابه الواسع، ذات رصيد علمي ومعرفي كبير، تولى أهمية كبرى وبالغة، للجمهور المقدمة له الخدمة، فهو من يقرر ويضع السياسات والإستراتيجيات، وعلى هذا الأساس، تقوم القيادات والكفاءات

على ضوء تلك المقترحات ببلورة مشاريع وخدمات أخرى تزيد من فاعلية وارتباط جمهورها بكل خدمة إلكترونية، وهذا خير دليل على تكريس مبادئ الحرية و الشفافية وإشراك المواطن في صنع القرار من خلال أسلوب الاستشارات الإلكترونية الذي أتاحتها البوابة.

6- و توصلت الدراسة أيضا إلى أن هناك فجوة رقمية ومعرفة وتكنولوجية بين العرب ودول العالم الأخرى، وبين الدول العربية فيما بينهم، خاصة فيما يتعلق بتطبيق البنية الأساسية للمعلومات تركت أثارا واضحة على عدد المواقع الخاصة بكل حكومة عربية وفي مضمون ومحتوى هذه المواقع، فباستثناء دول الخليج، وبدرجة أقل مصر والأردن، فإن باقي الدول العربية لازالت حجم الخدمات الإلكترونية وكذا حجم المشاركة الإلكترونية بها متدنية وبمستويات متفاوتة من دولة إلى أخرى، وهذا ما أثبتته نتائج دراستنا التي شهدت تفاوتاً في تقديم الخدمات الإلكترونية وكذا نسبة المشاركة في صنع القرار ما بين المواقع الحكومية المدروسة، خصوصا بالنسبة لتونس والتي تمثل دول المغرب العربي.

7- ومن نتائجها لجوء معظم الدول العربية إلى إنشاء بوابات إلكترونية، لتحسين جودة الخدمات الإلكترونية، ولربط الإدارة بالإدارة وكذا الإدارة بالمواطن، ومحاولة التقليل من العمل البيروقراطي الذي تعرفه الدول العربية في الكثير من الأحيان، مما يساعد المواطن على تحقيق مبدأ التشاركية وزيادة قدرة المساهمة المجتمعية للأفراد، وكذا تسهيل الحصول على الخدمة بأقل جهد ووقت ومال، وهذا من أهم ميزات تطبيق الحكومة الإلكترونية، و الذي أثبتته دراستنا حيث لمسنا من خلال نتائجها أنها ركزت على الطابع الخدماتي الإداري، فقد انطوت في حقيقة الأمر على فكر وفلسفة إدارية واجتماعية جديدة وبالتالي شكلت ملامح فكر إداري معاصر.

#### ب- بالنسبة للدراسات الأجنبية:

1- خلصت دراسة (M.Jae Moon) تحت عنوان "تشوء و ظهور الحكومة الإلكترونية بين البلديات: حقيقة أم مبالغة" إلى أن الحكومات الإلكترونية تسعى إلى وضع منهج ديمقراطي لتوفير

وتعزيز الشفافية الحكومية، كما تسعى إلى إنشاء مواقع على الشبكة لتسليم الخدمات الحكومية، وهذا ما أكدته نتائج دراستنا خصوصا فيما يتعلق بحكومة البحرين.

2- خلصت الدراسة التي قامت بها الحكومة البريطانية عام 2000 والتي شملت دول الإتحاد الأوربي وكندا وأمريكا وأستراليا وسنغافورة واليابان إلى أن الخدمات الحكومية يجب أن تقدم من خلال وسائل متعددة، بالإضافة إلى الطرق التقليدية ومن هذه الوسائل الإنترنت، الهاتف، الأكشاك الإلكترونية في الأماكن العامة، وهو ما توصلت له دراستنا من حيث التنوع في أساليب التواصل مع الحكومات والتفاعل مع مسؤوليها من خلال الأساليب التقليدية والحديثة في التفاعلية.

3- الدراسة التي تحمل عنوان: "مضمون المواقع الحزبية الفرنسية خلال الانتخابات البلدية لعام 2001" إلى أن المواقع الحزبية الفرنسية لا تستغل بصورة كبيرة إمكانيات الأرشفة، كما أن هذه المواقع تهتم بمعلومات عن برامج أحزابها، وكذا المرشحين، وعرض صورهم فقط، وهذا ما انفقت فيه مع نتائج دراستنا و التي توصلت إلى تركيز المواقع الحزبية المدروسة على أخبار الحزب ونشاطات أمنائه العامين.

4- دلت نتائج الدراسة التي تحمل عنوان "الحملات الانتخابية للأحزاب الكندية في الانتخابات الفدرالية لعام 2000" على أن الصفحات الافتتاحية لهذه المواقع تعرض تقريبا نفس المواد: صور لزعيم الحزب، شعارات الحزب، عرض المبادئ الأساسية للحزب، البرنامج، تاريخ وتركيبه الحزب، قائمة المترشحين، النداء للالتحاق بالحزب، وهذا ما نصت عليه نتائج دراستنا أيضا، كما أن جل المواقع الحزبية الكندية لم تكن لها الجرأة لإعطاء الفرصة للمواطنين للإدلاء بأرائهم من خلال منتديات النقاش حول حملاتهم الانتخابية، نفس الشيء بالنسبة للمواقع الحزبية العربية التي لم تتوفر على هذا الخيار التفاعلي و اقتصر على توفير خدمة البريد الإلكتروني من خلال تقديم التعليقات.

نقاط الاختلاف:أ- بالنسبة للدراسات العربية:

1- اختلفت دراستنا مع دراسة أحمد حسن محمد العزّام والتي خلصت إلى أن الحكومة الإلكترونية الأردنية سمحت بالمشاركة في اتخاذ القرار، بحيث لم نشهد إتاحتها لخدمة الاستشارات الإلكترونية والتي تسمح للمواطن بالتحاور المباشر مع صانعي القرار واقتراح ما يمكن اقتراحه، مثلما وفره الموقعين الحكوميون الآخرين.

ب- بالنسبة للدراسات الأجنبية:

1- اختلفت الباحثة مع كريستوفر ويير و آخرون في عدم توافر عنصر التفاعلية في المواقع المبحوثة، و معظمها لا يوفر خدمة الوصول إلى رئيس البلدية، والمواقع التي توفر هذه الخدمة تقوم بها عن طريق وسائل تقليدية، في حين احتوت مواقعنا الحكومية على كافة أشكال التفاعلية، وتوفرت بشكل نسبي في الحزبية منها.

2- اختلفت الباحثة مع دراسة "الحملات الانتخابية للأحزاب الكندية في الانتخابات الفدرالية لعام

200" في أن حزب **alliance** الكندي قام باستخدام أداة سبر آراء المواطنين، وبالتالي يستطيع أن

يتصل بالزعيم مباشرة، في حين لم تشهد الأحزاب العربية توافر مثل هذا الخيار في دراستنا.

**5-3-4- أهم التوصيات:**

بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة يمكن صياغة واقتراح بعض التوصيات تتعلق بإعادة النظر في مشاريع الحكومات الإلكترونية العربية وفي نظامها على مستوى الإدارة و تقدير الأهمية البالغة لهذا النظام في تحقيق الرقي والتطور، إضافة إلى حرص الأحزاب العربية على استثمار مزايا الإنترنت في تعزيز وتدعيم و تكريس مبادئ الديمقراطية التي يبحث عنها المواطن من خلال مواقع الكترونية لا تكون مجرد امتدادات للعمل الحزبي في الفضاء التقليدي، وإنما بوابات الكترونية تركز على عنصر التفاعلية بكافة أشكاله وتكرس مبادئ الديمقراطية الفعلية، ومن جملة هذه التوصيات نذكر ما يلي:

**أ- بالنسبة للمواقع الحزبية:**

- 1- تدعو الدراسة إلى حرص المواقع الحزبية على تحقيق ميزة التحديث الفوري في مواقعها على الإنترنت، حتى تكسب جمهورها المتعطش لكل جديد .
- 2- تدعو نتائج الدراسة مصممي المواقع الحزبية إلى الحرص على التصميم الجيد للمواقع وخصوصا بالنسبة للصفحات الافتتاحية بأسلوب جذاب يجمع بين ثراء المضمون وجودة عناصر بناء الصورة والحرص الدائم على وقت المتصفح.
- 3- أن تتنوع من توظيف الوسائط المتعددة بالنسبة لإخراج صفحاتها.
- 4- أن تسهم المواقع الحزبية دائماً بتمكين المستخدم من المشاركة الفعالة بالتصويت وتقديم الآراء وخصوصا بالحوار المباشر مع زعماء الأحزاب، والتتويج من أساليب التفاعلية المتاحة في مواقعها.

5- كما تدعو الدراسة الأحزاب العربية إلى تجسيد ملامح الوجه الرقمي للأنشطة السياسية والفعاليات الديمقراطية الميدانية، عبر آلية الأنشطة السياسية الميدانية وال جماهيرية على الخط، بحيث تجعل من مواقعها فضاء لعمليات الدعوة والحشد والتنظيم، ثم تنفيذها إلكترونياً.

6- التوسع في إجراء دراسات تسعى لمعرفة توجهات المواطن العربي نحو استخدامه وتفاعله مع المواقع الحزبية، ومدى تكريسها لمبادئ الحرية والعدالة الاجتماعية من منظوره.

### ب- بالنسبة للمواقع الحكومية:

1- توفير فرص الوصول الجماعي من خلال مراكز أو نوادي أو أكشاك تكنولوجيا المعلومات، التي تنتشر في المراكز المجتمعية المختلفة فيما يتعلق بالخدمات الحكومية عبر الوسائل التكنولوجية.

2- تفتح هذه الدراسة المجال لضرورة تهيئة البنية الأساسية للاتصالات لنجاح الحكومة العربية في أداء أعمالها ويتم ذلك من خلال توفير نظم اتصالات فعالة لنقل البيانات والمعلومات وتدفعها من وإلى المصالح والدوائر الحكومية إلى جمهور المتعاملين من المواطنين ومنشآت الأعمال ومنظمات المجتمع المدني وبالعكس، وذلك من خلال:

\_ تطوير مشروعات متوافقة مع بنية الاتصالات الأساسية المتوافرة بالفعل.

\_ تشجيع القطاع الخاص على الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، السلكية واللاسلكية

للاّسراع في استخدامها وانتشارها على نطاق واسع.

\_ تدريب المتعاملين والقوى العاملة على أساليب التعامل والتكيف مع التكنولوجيا المتطورة وحثهم

على الاستفادة القصوى منها.



3- تدعو الدراسة إلى إمكانية تعميم الحكومات الإلكترونية العربية للقدرة على تشجيع المتعاملين على تعلم المعرفة الإلكترونية مثل تجربة البحرين وتحقيق العدل والمساواة للجميع في الوصول إلى خدماتها العامة من خلال:

\_التأكد من أن المحتوى الإلكتروني مصاغ باللغة العربية وأن واجهات التفاعل البيانية سهلة الاستخدام.

\_تطوير تطبيقات قادرة على استخدام الوسائط المتعددة من صوت وصورة، وحركة وبيانات بجانب النص المكتوب.

\_تضمين التوجه التعليمي في مشروعات الحكومة الإلكترونية، مثل مشروع المواطن الإلكتروني الذي تبنته البحرين.

4-ترسيخ وثبيت مبادئ ومزايا الحكومة الإلكترونية، وذلك في دمج أو طرح الحكومة الإلكترونية كمنهاج تعليمي يدرس على مستوى الجامعات سواء على مستوى التدرج أو ما بعد التدرج، مما يزيد من مدى التعريف الكلي لهذا البرنامج وكذا مدى الاستفادة الجدية منها.

5-كما تحفز هذه الدراسة لإنجاز دراسات في مجال الحكومة الإلكترونية بحيث تسلط الضوء على معايير قياس الحكومات الإلكترونية ودفع التنافس بين المؤسسات الحكومية العربية في هذا الاتجاه ووضع مؤشر عربي لقياس مشروعات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، وقياس الديمقراطية الرقمية من خلالها.

6- تعزيز الدراسات التي تتناول توجهات المواطن العربي نحو استفادته من المواقع الحكومية العربية و رصده لمختلف النقائص بها.

## خاتمة

إن التطور الهائل في تكنولوجيا الاتصال غيرت أنماطا عديدة من حياة الإنسان وأضافت أعباء جديدة لا سيما على الحريات ذلك لأن هذه الابتكارات والاختراعات الحديثة كانت ولا تزال تتطلب توفر قدرات مالية استثمارية لا يستطيع توفيرها إلا أصحاب رؤوس الأموال الكثيرة سواء كانوا أشخاص أو شركات كبيرة أو حكومات، ولعل التطور التكنولوجي في مجالات الاتصال والمعلومات قد زاد بشكل كبير من فرص تنويع مصادر المعرفة والمعلومات، وقد حاولنا من خلال هذه الدراسة استطلاع طبيعة النتائج التي يمكن أن تترتب على هذا التطور غير المسبوق من خلال دراسة قنوات الإعلام الجديد التي تعنى ببلورة مفهوم جديد للديمقراطية المتداولة عبر شبكة الإنترنت والمتجسدة في الحكومات الإلكترونية والمواقع الحزبية العربية، حيث انتهت معاناة كثير من الناس في طلب الخدمات والحصول عليها بسبب التطور التقني الذي نعيشه في عصر المعلومات والذي سخرته مختلف الحكومات لخدمة مواطنيها بالدقة، السرعة والكفاءة اللازمة وعلى هذا الأساس وفي خضم التطورات العالمية الحاصلة في جميع الأصعدة ودخول العالم مرحلة جديدة من التحولات والتكتلات السياسية، الاجتماعية والاقتصادية لم يعد بإمكان الحكومات أن تعمل في نطاق ضيق أو محدود الأفق، بالنظر إلى أنها واقعة حاليا تحت تأثير ما يحدث حولها من تغيرات سواء أرادت ذلك أو لم ترد، وصار لزاما عليها التسلح بمختلف نتائج ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل الاشتراك في عملية تطوير الأداء والمساهمة في بناء اقتصاد المعرفة القائم على المعلومة وسرعة الحصول عليها، ورغم حداثة تطور الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، إلا أن هناك العديد من الخدمات الإلكترونية التي قلصت من المسافات وجعلت من المواطن العربي قريبا من الإدارة وفي نفس الوقت يأخذ برأيه من أجل صنع السياسات، والإستراتيجيات الخاصة بتتويه الخدمات الإلكترونية ومعرفة مدى فاعليتها ويتجلى ذلك في لجوء المواطن العربي لهذه الخدمات.

وتطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية هدفه المواطن بالدرجة الأولى لأنه آخر من تصل إليه الخدمة الإلكترونية، و تسهل عملية ربطه بالإدارة من وزارة وولاية ودائرة وغيرها، وهذا ما يجعل المواطن العربي يعيش في رفاهية على الأقل على مستوى الإدارة والاستفادة من الخدمات، في إدارة عربية معروفة بالبيروقراطية، وتطبيق الحكومة الإلكترونية من شأنه أن يعجل بوفاء البيروقراطية ليحل محلها الإسراع في تقديم الخدمات الإلكترونية في أي وقت وفي أي مكان بأقل جهد وكذا رفع التخلف الإلكتروني الذي يعاني منه المواطن العربي، بالإضافة إلى تكريس مبادئ الديمقراطية الرقمية عن طريق الصيغ التفاعلية والتشاركية والمساهمة في صنع القرار من قبل المواطن البسيط وهذا ما شهدناه في بعض المواقع الحكومية المدروسة و نأمل في تعميمه على بقية البلدان العربية، وهذا ما نتنبأ بأنه سيكون على مدى بعيد بسبب تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية من خلال ولوج مجتمع المعلومات من بوابة عالم المعرفة. بناء على ما سبق تطلب بناء مجتمع المعلومات في البلدان العربية تطبيق الحكومة الإلكترونية إضافة إلى ولوج الأحزاب السياسية إلى عالم الإنترنت من خلال إنشاء مواقع لها حاولت من خلالها تكريس مبادئ الديمقراطية التي لا طالما سعى إليها المواطن العربي، رغم التأخر الكبير الذي شهدناه من خلال نتائج دراستنا فيما تعلق بسوء تصميمها و فقر مضمونها وطغيان الطابع التقليدي فيما يخص التفاعل مع جمهورها، فمازال مشروع المواقع الحزبية العربية مبهم و مجهول لدى الكثيرين من عامة الناس.

**تم بعون الله و حمده**

2015-10-15

# فَائِزَةُ الْمَرَّاجِعِ

المراجع باللغة العربية:1- الكتب:

- (1) إبراهيم إمام: فن العلاقات العامة والإعلام، دار الفكر العربي، القاهرة، 1986.
- (2) أبو بكر محمود الهوش: الحكومة الإلكترونية، الواقع والآفاق، مجموعة النيل العربية، 2006.
- (3) أبو عامود: الدور المطلوب لوسائل الإعلام في دول مجلس التعاون العربي، المركز العربي للدراسات الإعلامية، القاهرة، 1990، عدد 58.
- (4) أبو عامود محمد: الوظائف السياسية لوسائل الإعلام: الدراسات الإعلامية للسكان و التنمية و التعمير المركز العربي للدراسات الإعلامية، القاهرة، 1988، عدد 5.
- (5) أحمد بن مرسل: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الإتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 2003.
- (6) إسماعيل عبد الفتاح/محمود منصور هنية: البحث الإعلامي اتجاهات وقراءات في حلقة البحث الصحفي و الإعلامي، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية، 2009.
- (7) السيد بخيت: الصحافة و الإنترنت، العربي للنشر و التوزيع، القاهرة، 2000 ط1.
- (8) أنطوان نصري مرة: قياس الديمقراطية والإصلاح الديمقراطي في البلدان العربية من: مؤشرات قياس الديمقراطية في البلدان العربية وقائع ورشة عمل، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، 2009.
- (9) البشر محمد: مقدمة في الإتصال السياسي، مكتبة العبيكان، الرياض، 1997.
- (10) الجمال راسم، خيرت عياد: التسويق السياسي و الإعلام: الإصلاح السياسي في مصر، القاهرة، 2005 الدار المصرية اللبنانية.
- (11) الجمل: النخبة السياسية في مصر: دراسة حالة النخبة الوزارية، د س ن، د د ن.
- (12) أكرور زهير، الإعلام الجديد و الديمقراطية: من الإتصال السياسي في الجزائر لفضيل دليو، مخبر علم اجتماع الإتصال للبحث و الترجمة، 2010.
- (13) أيمن علي عمر: دراسات متقدمة في التسويق، الدار الجامعة، 2007.
- (14) أليكساندر بيرد وجان سوديرقفست: التنوقراطية نخبة القوة الجديدة و حياة ما بعد الرأسمالية ط1، 2001

.routers published

- (15) باسل عبد المحسن القاضي: الديمقراطية من اليونان إلى الديمقراطية الإنترنت، د.س.ن، د.د.ن.
- (16) برهان غليون: منهج دراسة مستقبل الديمقراطية في البلدان العربية: علي خليفة الكواري وآخرون مسألة الديمقراطية في الوطن العربي، مركز دراسات الوحدة العربية، لبنان، د س ن.
- (17) برو فيليب، ت: صايلا محمد عرب: علم الاجتماع السياسي، المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع بيروت، 1998.
- (18) ثناء فؤاد عبد الله: آليات التغيير الديمقراطي في الوطن العربي، مركز دراسات الوحدة العربية، لبنان، 2001.
- (19) جرابر، دوريس و آخرون: سياسة الأخبار و أخبار السياسة، ت: زين نجاتي، القاهرة، 2004، مكتبة الشروق الدولية.
- (20) جمال محمد غيطاس: الديمقراطية الرقمية، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، 2009.
- (21) جيهان أحمد رشتي: الأسس العلمية لنظريات الإتصال، دار الفكر العربي، القاهرة، 1978.
- (22) حسن علي محمد: ثورة الإعلام، القاهرة، دار المعارف، سلسلة أقرأ، 2003.
- (23) حسنين شفيق: الإعلام التفاعلي، ثورة تكنولوجية جديدة في نظم الحاسبات و الإتصالات، دار الفكر و الفن للنشر 2009.
- (24) حسين نصر: الإنترنت و الإعلام، الصحافة الالكترونية، مكتبة الفلاح للنشر و التوزيع، العين، 2003 ص 108.
- (25) حسين عبد الجبار: اتجاهات الإعلام الحديث و المعاصر، دار أسامة، الأردن، عمان، 2009، ط 1.
- (26) حسين علوان البيج: الديمقراطية و إشكالية التعاقب على السلطة في: علي خليفة الكواري وآخرون: المسألة الديمقراطية في الوطن العربي، دسن.
- (27) خالد غسان يوسف المقدادي: ثورة الشبكات الاجتماعية (ماهية مواقع التواصل الاجتماعية وأبعادها على العالم و الوطن العربي)، دار النفائس للنشر و التوزيع، الأردن، 2013، ط 1.
- (28) دالتون، رسل جيه، 1996: دور المواطن السياسي في الديمقراطيات الغربية، د س ن.
- (29) درويش عبد الرحيم: مقدمة إلى علم الإتصال، دمياط، مكتبة نانسي، 2006.
- (30) رضا عبد الواحد أمين: الصحافة الإلكترونية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ط 1، 2007.

- (31) روبرت دال: الديمقراطية و نقادها: ترجمة نمير عباس مظفر،مراجعة فاروق منصور، دار الفارس للنشر و التوزيع، عمان، 1995.
- (32) ساري حلمي خضر: ثقافة الإنترنت: دراسة في التواصل الإجتماعي، بيروت، 2005، دار مجدلاوي.
- (33) سامي محمد صدقي: دراسة العائد و التكلفة لمشاريع الحكومة الإلكترونية، د.د.ن، عجمان، 2003.
- (34) سعد غالب ياسين: الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري للنشر، الأردن، 2010.
- (35) سعيد صالح كاتب: الإعلام القديم و الإعلام الجديد، هل الصحافة المطبوعة في طريقها للانقراض؟ المدينة المنورة للطباعة و النشر، جدة، 2002.
- (36) سمير محمد حسن: بحوث الإعلام "الأسس و المبادئ"، عالم المكتبات، القاهرة.
- (37) سمير محمود: الحاسب الآلي وتكنولوجيا صناعة الصحف، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2001 القاهرة.
- (38) سوسن زهير المهدي: تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، دار أسامة للنشر، الأردن، ط1، 2011.
- (39) سيرفاتي سيمون: ت: محمد غنيم: وسائل الإعلام و السياسة الخارجية، القاهرة، الجمعية المصرية لنشر المعرفة 1995.
- (40) شريف درويش اللبان: تكنولوجيا النشر الصحفي الإتجاهات الحديثة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة 2001.
- (41) صالح أبو أصبع: الاتصال و الإعلام في المجتمعات المعاصرة، عمان، دار مجدلاوي للنشر، 2004.
- (42) صفوان المبيضين: الحكومة الإلكترونية (النماذج و التطبيقات و التجارب الدولية)، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، الأردن، 2011.
- (43) عادل عبد الصادق: الفضاء الإلكتروني والرأي العام : تغير المجتمع والأدوات والتأثير القاهرة المركز العربي لأبحاث الفضاء الإلكتروني " سلسلة مفاهيم إستراتيجية ، ديسمبر 2010 .
- (44) عباس بدران: الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق، المؤسسة العربية للدراسات و النشر بيروت 2004.
- (45) عباس مصطفى صادق: الإعلام الجديد (المفاهيم والوسائل والتطبيقات)، دار الشروق عمان، 2008.

- (46) عبد الحسين شعبان: معوقات الانتقال إلى الديمقراطية في الوطن العربي: الديمقراطية الموعودة... الديمقراطية المفقودة في: إسماعيل الشطي وآخرون: مداخل الانتقال إلى الديمقراطية في البلدان العربية، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، أكتوبر 2003.
- (47) عبد الحميد عبد الفتاح المغربي: الإدارة العامة: الأسس العلمية و الإستراتيجيات المستقبلية للتغيير و الحكومة الإلكترونية، المكتبة العصرية، المنصورة، 2004.
- (48) عبد الغفار رشاد القسبي: الاتصال السياسي والتحول الديمقراطي، مكتبة الآداب، القاهرة 2007.
- (49) عبده عزيزة: الإعلام السياسي و الرأي العام: دراسة في ترتيب الأولويات، القاهرة، دار النشر و التوزيع 2004.
- (50) علاء عبد الرزاق السالمي: الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، الأردن، 2008.
- (51) علي خليفة الكواري: مفهوم الديمقراطية المعاصرة في علي خليفة الكواري و آخرون: المسألة الديمقراطية في الوطن العربي، دسن.
- (52) عمار عوابدي: مبدأ الديمقراطية الإدارية وتطبيقاتها في النظام الإداري الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 1984.
- (53) فادي سالم: عقبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، كلية دبي للإدارة الحكومية 2008.
- (54) فضيل دليو و آخرون: إشكالية المشاركة الديمقراطية في الجامعة الجزائرية، منشورات جامعة قسنطينة.
- (55) فهد بن ناصر العبود: الحكومة الإلكترونية (التطبيق العملي للتعاملات الإلكترونية الحكومية)، مكتبة العبيكان الرياض، ط1، 2009.
- (56) فيصل أبو عيشة: الإعلام الإلكتروني، دار أسامة للنشر، عمان، 2010، ط1.
- (57) ماجد راغب الحلو: علم الإدارة العامة، د.س.ن، دم.ن، 1988.
- (58) مجد هاشم الهاشمي: الإعلام المعاصر و تقنياته الحديثة، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2006.
- (59) محمد جمال طحان: الاستبداد و بدائله في فكر الكواكبي، اتحاد الكتاب العرب، دمشق، 1992.
- (60) محمد حمدان المصالحة: الاتصال السياسي (مقترح نظري - تطبيقي)، دار وائل للنشر، 2002، الأردن.



- (61) محمد شلبي: المنهجية في التحليل السياسي (المفاهيم، المناهج، الإقترابات والأدوات)، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1997.
- (62) محمد عابد الجابري: الديمقراطية و حقوق الإنسان، مركز دراسات الوحدة العربية (سلسلة الثقافة القومية، 26، قضايا الفكر العربي، 2004، لبنان.
- (63) محمد عبد الحميد: تحليل المحتوى في بحوث الإعلام، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 1970.
- (64) محمد عبد الحميد: تحليل المحتوى في بحوث الإعلام - من التحليل الكمي الى التحليل في الدراسات الكيفية وتحليل محتوى المواقع الإعلامية، القاهرة، عالم الكتب، ط1، 2010.
- (65) محمد عبد العزيز ربيع: صنع المستقبل العربي، د س ن، د د ن.
- (66) محمد منلي: دراسة تأهيل الكوادر البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، الكويت د.د.ن د.س.ن.
- (67) محمد منير حجاب: أساسيات البحوث الإعلامية والاجتماعية، دار الفجر للنشر و التوزيع القاهرة، ط1 2002.
- (68) محمد نصر مهنا: الإعلام السياسي بين التنظير و التطبيق، دار الوفاء لندنيا الطباعة و النشر، الإسكندرية، 2007.
- (69) محمود القدوة: الحكومة الإلكترونية و الإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر و التوزيع، الأردن، ط1، 2010 .
- (70) محمد زيان عمر: البحث العلمي، مناهجه وتقنياته، دار الشروق للنشر والتوزيع، السعودية 1983.
- (71) محمود علم الدين: تكنولوجيا الإتصال وصناعة الإتصال الجماهيري، العربي للنشر والتوزيع القاهرة، 1990.
- (72) محمود علم الدين: تكنولوجيا المعلومات و الإتصال ومستقبل صناعة الصحافة ، دار السحاب للنشر والتوزيع القاهرة، جانفي 2005.
- (73) مصطفى يوسف كافي: الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية و التكنولوجيا المعاصرة، دار ومؤسسة رسلان للطباعة و النشر، سوريا، 2010.
- (74) مورتون هـ. هالبيرين و آخرون، ت: محمود سيد أحمد: مزايا الديمقراطية (كيف تعزز الديمقراطيات الرخاء و السلام؟)، نهضة مصر للنشر و التوزيع، ط1، 2009، القاهرة.
- (75) موسي جواد الموسوي وآخرون: الإعلام الجديد : تطور الأداء والوسيلة والوظيفة ، " سلسلة مكتبة الإعلام والمجتمع -الكتاب الأول " ، جامعة بغداد 2011 .

- (76) مي العبد الله سنو: الاتصال و الديمقراطية، دار النهضة العربية، لبنان، ط1، 2005، ص218.
- (77) ناصيف نصار: منطق السلطة، مدخل إلى فلسفة الأمر، دار أمواج بيروت، ط2، 2001.
- (78) هانتجتون صامويل: الموجة الثالثة: التحول الديمقراطي في أواخر القرن العشرين، ترجمة: عبد الوهاب علوب، 1993، القاهرة: مركز ابن خلدون، ط1.
- (79) يحي بابعير: مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية، مجلة العالم الرقمي، العدد 42، أكتوبر 2003 ص24.

## 2- الجرائد و الدوريات و المجلات:

- (80) أحمد بن عبد الله الشعبي: معوقات و مقومات نجاح برامج الحكومة الإلكترونية في الوطن العربي، المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل، المجلد9، ع1، 2008.
- (81) سعيد الغريب: الصحيفة الإلكترونية و الورقية، دراسة مقارنة في المفهوم و السمات الأساسية بالتطبيق على الصحف الإلكترونية، المصرية، المجلة المصرية لبحوث الإعلام (جامعة القاهرة، كلية الإعلام، أكتوبر- ديسمبر 2001).
- (82) سليم الحص: الديمقراطية في لبنان، المستقبل العربي، ع170، أبريل 1993.
- (83) صلاح منتصر: جريدة الأهرام، الخميس، 25 أغسطس 2005، ع43361.
- (84) عادل عبد الصادق: جريدة الأهرام، 21 فيفري 2005، صفحة قضايا إستراتيجية.
- (85) عماد بشير: الصحافة العربية اليومية في العصر الرقمي، في مستقبل الثورة الرقمية: العرب و التحدي القادم، ط1، كتاب العربي، 55، مجلة العربي، الكويت، 2002.
- (86) فضيل دليو: الديمقراطية الإلكترونية بين التشاؤم والتفاؤل، مجلة المستقبل العربي، عدد مارس 2012.
- (87) قونغ هان: شبكة الانترنت تغير المجتمع الصيني، مجلة الصين اليوم، أغسطس 2014.
- (88) مبادئ الحق في المشاركة: مبادئ حرية التعبير و حقوق الطبع والنشر في العصر الرقمي منشورات منظمة المادة 19، سلسلة المعايير الدولية، مارس 2013.
- (89) مجلة الثقافة الجديدة، عدد 303، 2001.
- (90) محمد صدام جبر: الموجة الإلكترونية القادمة (الحكومة الإلكترونية)، مجلة الإداري، 42 ديسمبر 2003، العدد 91.
- (91) مصطفى المصمودي: النظام الإعلامي الجديد، عالم المعرفة، الكويت، العدد94، أكتوبر، 1985.

- (92) ميشيل حنا مبليك الشامل للاستماع إلى الراديو عبر الإنترنت، مجلة أون لاين، عدد 40، أغسطس 2003.
- (93) نبيل علي: العرب وعصر المعلومات، سلسلة عالم المعرفة، عدد 184، الكويت، المجلس الأعلى للثقافة والفنون 1999.
- (94) ندوة الحكومة الإلكترونية (الواقع و التحديات)، 10-12/05/2003، مجلة المدينة العربية، العدد 115، سبتمبر 2003.
- (95) نهوند القادري عيسى: الاتصال السياسي من المساحة العامة إلى الدائرة المقلدة على الذات، مجلة أبعاد، الأردن عدد 612.
- (96) وليم زارتمان: المعارضة كدعامة للدولة، المستقبل العربي، 2010، ع108، فيفري 1988.

### 3- المعاجم القواميس و الموسوعات:

- (97) أحمد الشامي، سيد حسب الله: المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات المعلومات، دار المريخ للنشر الرياض، 1988.

### 4- الندوات، المدخلات و المؤتمرات:

- (98) إسماعيل صبري عبد الله: الديمقراطية داخل الأحزاب الوطنية وفيما بينها، ورقة قدمت إلى: أزمة الديمقراطية في الوطن العربي: بحوث و مناقشات الندوة الفكرية التي نظمها مركز دراسات الوحدة العربية ط2 (بيروت، 1987).
- (99) الدليل الإرشادي لاستخدام أدوات التواصل الاجتماعي في الجهات الحكومية لدولة الإمارات العربية المتحدة، حكومة الإمارات الإلكترونية، الإمارات العربية المتحدة، 2011.
- (100) إسماعيل صبري عبد الله: الديمقراطية داخل الأحزاب الوطنية وفيما بينها، ورقة قدمت إلى: أزمة الديمقراطية في الوطن العربي: بحوث و مناقشات الندوة الفكرية التي نظمها مركز دراسات الوحدة العربية ط2 (بيروت، 1987).
- (101) تقرير الأجندة العالمية، المنتدى الاقتصادي الدولي، جنيف، سويسرا، 2009.
- (102) تقرير التنمية البشرية لعام 1999، صندوق الأمم المتحدة الإنمائي، نيويورك.

- (103) تعقيب علي محافظة على ورقة: جمال الشاعر: التجربة الديمقراطية في الأردن، ورقة ل: أزمة الديمقراطية في الوطن العربي، مركز دراسات الوحدة العربية، لبنان.
- (104) عباس مصطفى صادق: مصادر التنظير و بناء المفاهيم حول الإعلام الجديد، المؤتمر الدولي للإعلام الجديد جامعة البحرين، 2009.
- (105) عبد الله بن ناصر الحمود و فهد بن عبد العزيز العسكر: إصدارات الصحف السعودية المطبوعة على الإنترنت دراسة تقييمية، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي السنوي الأول لأكاديمية أخبار اليوم من الصحافة العربية وتحديات المستقبل، القاهرة، 8-9 ماي 2002.
- (106) محمد الرميحي: تجربة المشاركة السياسية في الكويت: 1962-1981 ورقة قدمت إلى أزمة الديمقراطية في الوطن العربي، بحوث و مناقشات الندوة الفكرية المنظمة من مركز دراسات الوحدة العربية.
- (107) محمد سعد أبو عامود: محددات مستقبل الإصلاح السياسي في الدول العربية، بحث مقدم إلى مؤتمر قضية الديمقراطية في الوطن العربي، القاهرة، 2004.

##### 5- الرسائل الجامعية:

- (108) أبو عامود: الاتصال بال جماهير و صنع القرار السياسي في مصر في الفترة من 1970-1981، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الاقتصاد و العلوم السياسية، جامعة القاهرة، القاهرة، مصر.
- (109) أحمد شريف بسام: واقع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية "حالة الجزائر" دراسة وصفية تحليلية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات-، رسالة ماجستير في علوم الإعلام و الاتصال، الجزائر، 2010-2011.
- (110) العزام أحمد حسن، الحكومة الإلكترونية في الأردن (مكانيات التطبيق)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن، 2001.
- (111) أمين عبد العزيز ذبلان أبو وردة: أثر المواقع الإلكترونية الإخبارية الفلسطينية على التوجه و الانتماء السياسي 2000-2007، ماجستير في التخطيط و التنمية السياسية، جامعة النجاح فلسطين، 2008.
- (112) إياد بندر ومنير المحايدة: المشهد الإعلامي الفلسطيني في الإنترنت (2000-2001)، رسالة ماجستير جامعة منوبة .

(113) سعد بن سعود بن عبد العزيز آل سعود: الاتصال السياسي في وسائل الإعلام و تأثيره في المجتمع السعودي،

رسالة دكتوراه في الإعلام، السعودية، 2006.

(114) فوز نايف عمر الريحان: العولمة و أثرها على عملية الإصلاح الديمقراطي في الوطن العربي منذ 1990-

2006، رسالة ماجستير في التخطيط والتنمية السياسية، جامعة النجاح، فلسطين، 2007.

(115) محمد مليك: النشر الإلكتروني و مستقبل الصحافة المطبوعة (دراسة نظرية صافية)، رسالة ماجستير في علوم

الإعلام و الاتصال، (جامعة الجزائر) 2006.

### المراجع باللغة الأجنبية:

(116) A de lambadère, J.C.Venezia et Y.Gand Met, Traité De Droit Administrative, t1, 11 ed.

(117) Al Guore: Information Highway, world Almanac, Pharos Publishing, New york, 1995.

(118) Becker Lee, Maxwell.E.Mccombs And Jack M: The Development Of Political Cognitions, In Political Communication In Action, States, Institutions, Movements Andiences, Edited By David I. Paletz Hampton Press, INC, 1998.

(119) Brian Mc Nair : An Introduction To Political Communication, New York :Rout Ledge ,1999,p4

(120) Denis Monière: Internet et la Démocratie, Monière et Wollank Éditeurs, 2002  
<http://www.erudit.org/livre/moniered/2002/index.htm>

(121) Denis w.johnson : Perspectives On Political Consulting In Journal Of Political Marketing, Vol 1, No 1.Ny, 2002.

(122) Dominique Wolton : La Communication Politique ,Construction D'un Modele, Hermes,NO 4, Le Nouveau Espace Politique , Parie,CNRS,1991.

(123) Definition for New Media,High-Teck Dictionary <http://www.computeruser.com/resources/dictionary.html>.

(124)Gabriel Almond & Sidney verba, The Civic - Culture : political Attitudes & Democracy in five Nation , Princeton university press ,1963.

(125) Graber Doris,(1997). Mass Media and American Politics, A Division of ongressional Quarterly Inc.Washington, D.C.

- (126)Information Age Gouvernement Benchmarking Electronic Service Delivery Areport by the Central IT Unit UK, July, 2000.
- (127) jaques moreau (sous la direction de droit public, t2, droit administrative,3<sup>e</sup> éd.
- (128)Jean-Marie Cotteret : **Gouvernantes Et Gouvernés**, Parie, Presses Universitaires De France, 1973.
- (129) Lam,W,2005,barbiers to E.government Integration,Journal of entreprise information management,18.5/6,abi/inform global.
- (130) Matthieu hale-Juliet Musso-Christopher wear: **develloping digital democracy** evidence from california municipal web pages,london,routledge,1999.
- (131)M.jae, Moon, July, August 2002,**The evolution of E-government among municipalities: rhetoric or reality,public administration review**..vol62.
- (132) Newman, Bruce, & Richard M,(2004), **Political Marketing: Theory,Research, and Applications. Handbook of Political Communication**. London: Sage Publication.
- (133)Paul Attalas : **Théories De La Communication**, Sens, Sujets, Savows Québec : Presse De L'université Du Québec, 1991).
- (134)R.E.Denten And G .CWoodward :**Political Communication In America**, New York :Proeger, 1990.
- (135) Savigny Heather,(2002). Public Opinion, **Political Communication and The Internet**, Political Studies Associon, Published by Blackwell,Publishers,Vol.22.
- (136)Siegfried Christine (2001), E. Government and commerce german expérience in the construction of Virtual town halls and market places, international symposium, Beijing, tsinghna university, 19-21 september.
- (137)Steve Jones, **encyclopedia of new media: an essential reference to communication and technology,sage** , publication,2002.
- (138)www.fas.umontreal.ca/pol/ces.eec.

### المواقع الإلكترونية:

### 1- المقالات و الدراسات:

(139) الحكومات الإلكترونية(استراتيجيات، تخطيط، تميز حكومي)، لبنان، تم الإطلاع عليه عبر الرابطة

التالية:<http://www.egovconcepts.com>

(140) الإنترنت و التنفيس الإعلامي و السياسي:قناة الجزيرة 2005

<http://www.aljazeera.net/nr/exeres/eb269>

(141) برهان غليون: التغيير الديمقراطي في سوريا مأخوذ بتاريخ 25-04-2012

من: [www.araee.com/modules.php?name=news](http://www.araee.com/modules.php?name=news)

(142) برهان غليون: في مخاطر الخط بين الديمقراطية والليبرالية، مأخوذ من الرابطة التالية: [www.aldjazeera.com](http://www.aldjazeera.com)

(143) برهان غليون: معوقات الديمقراطية في الوطن العربي مأخوذ من موقع الجزيرة على الإنترنت.

(144) توجان فيصل: أثر أمريكا على حال المعارضة العربية مأخوذ من [www.aljazeera.net](http://www.aljazeera.net)

(145) طاهر المصري: الديمقراطية والنظام الانتخابي،مدخل نظري، مقال تم الإطلاع عليه بتاريخ: 2012/05/07

بموقع: <http://www.rchrs.org/journal2.html>

(146) عبلة درويش: الصحافة الإلكترونية مستقبل واعد و متحف ينتظر الصحافة الورقية:

<http://www.hewar.org/debat/show.art>

(147) عماد بشير: الخدمات الصحافية العربية على الانترنت، موقع النادي العربي للمعلومات، المادة متوفرة عبر

الرابطة: <http://www.arabin.net/arabic/snaduh/pivot-7/arabic-press-internet.Htm>

(148) محمد جابر الأنصاري: العرب والديمقراطية.. متى وكيف؟ مأخوذ من الرابطة التالية بتاريخ: 2012/06/02

<http://www.alnazaha.net/ar/mode/610>.

(149) مركز دراسات الحكومة الإلكترونية: الحكومة الإلكترونية(استراتيجيات-تخطيط-تميز حكومي)، 2009، تم

الإطلاع عليها بتاريخ 2010/05/28 عبر الرابطة التالية: <http://www.egov-concepts.com>

(150) موقع الحكومة التونسية: [www.tunisie.gov.tn](http://www.tunisie.gov.tn)

(151) موقع الحكومة السورية: متوفر عبر الرابط: [www.egov.sy](http://www.egov.sy)

(152) موقع الحكومة المصرية: متوفر عبر الرابط: <http://www.egypt.gov.eg>

(153) موقع الحكومة المغربية: متوفر عبر الرابط: <http://www.e.gov.ma>

(154) موقع بوابة الكويت: [www.e.gov.kw](http://www.e.gov.kw)

(155) موقع حكومة لبنان: [www.dawlati.gov.lb](http://www.dawlati.gov.lb)

(156) هشام سليمان، مأخوذ من الرابطة التالية: [www.islam.onlin.net](http://www.islam.onlin.net)

(157) يونس عرب، الحكومة الإلكترونية، مفهومها، نطاقها وعناصر بنائها، مستخرج من الرابطة

التالية: [http://www.arabelaw.com/show\\_similar](http://www.arabelaw.com/show_similar)

(158) the world Bank group:e.government <http://www.worldBank.org/pulliceseton/ego.htm>

(159) <http://www.reach.jo>

(160) <http://alevien.com/weblog/archives/000957.html>.

(161) [www.microsoft.com/download](http://www.microsoft.com/download)

## 2- الجرائد و المجلات الإلكترونية:

(162) بول ميهيهايدس وبنجامين تيفينين: التربية الإعلامية: كفاءات أساسية للمواطنة الفاعلة في ديمقراطية تشاركية،

موقع [www.worldpress.com](http://www.worldpress.com)

(163) تيسير محيسن: محاولة أولية للتأصيل في مفهوم الإصلاح مأخوذ من الرابطة:

<http://www.sis.gov.ps/arabic/roya/29/page5.html>

(164) عثمان العمير: دمج التقنية الحديثة مع الإبداع الصحفي في نظام النشر الصحفي صحيفة الشرق الأوسط

الإلكترونية، متوفرة عبر <http://www.aSharaqalawsat.com/details.asp?Section=14>

(165) علي بن شويش: التقنيات المستخدمة في الحكومة الإلكترونية، موقع المعلوماتية، العدد السابع عشر مستخرج

من: <http://www.informatics.gov.sa>

(166) كاتب سعود: تطور الإعلام الجماهيري، 2007، الموقع العربي الأول للإعلام الجديد:

[http://www.ekateb.net/bookcont/chu\\_16html](http://www.ekateb.net/bookcont/chu_16html)

(167) مروان عبد الرزاق، بعض إشكاليات التحول الديمقراطي والتحول السياسي في البلدان العربية مأخوذ من الرابطة

التالية: <http://www.rezgar.com/debat/show.art>



### 3- الموسوعات الإلكترونية:

(168) الموسوعة العربية للكمبيوتر و الانترنت: أمن النشر الإلكتروني، ماي 2002 تم الاطلاع عليها بتاريخ 14

فيفري 2008، متوفرة عبر الرابطة التالية: <http://www.C4.arabe.com>

(169) أنظر: تم الإطلاع عليها بتاريخ: 06-07-2011، <http://www.webopedia.com/term/ms/mp3.html>

(170) ويكيبيديا، الموسوعة الحرة الإلكترونية متوفرة عبر الرابطة التالية: <http://ar.wikipedia.org>

# الملاحق

ملحق رقم (1): استمارة تحليل المضمون.

ملحق رقم (2): دليل التعريفات الإجرائية.

ملحق رقم (3): نموذج الصفحات الرئيسية للمواقع الإلكترونية المدروسة.

ملحق رقم (4): ملخصات الدراسة.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

ملحق رقم (1): استمارة تحليل المضمون.

جامعة قسنطينة 03

كلية علوم الإعلام و الاتصال و السمعي البصري

التخصص: اتصال و علاقات عامة

استمارة تحليل محتوى لرسالة الدكتوراه الموسومة ب:

الإعلام الإلكتروني و الديمقراطية

دراسة تحليلية لمواقع الأحزاب و الحكومات الإلكترونية العربية

إشراف: أ.د. فضيل دليو

الطالبة: قدواح منال

بيانات هذه الاستمارة سرية و لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي نطلب من سيادتكم تعاونكم مع الباحثة من خلال التمعن في الاستمارة و الإطلاع عليها وكتابة الملاحظات، بغرض مساعدتنا على اختبار صدق التحليل

وشكرا

**5-1-1- تحليل شكل المواقع الحكومية و الحزبية (التصميم):**

**5-1-1-1- فنات إخراج صفحاتها**

**جدول رقم 08 يبين موقع اللافتة (الشعار) داخل المواقع:**

المجموع		أسفل رأس الصفحة		يسار رأس الصفحة		يمين رأس الصفحة		وسط رأس الصفحة		موقع اللافتة المواقع
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	المواقع الحكومية
										المواقع الحزبية
										Σ

**جدول رقم 09 يمثل معالجة الجرافيك للفتة مساحة و لونا:**

استخدام ألوان إضافية لكتابة اللافتة		استخدام اللون الأسود لكتابة اللافتة		اللافتة مفرغة على مساحة ملونة		اللافتة مفرغة على مساحة بيضاء		معالجة اللافتة المواقع
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	المواقع الحكومية
								المواقع الحزبية
								Σ

**جدول رقم 10 يمثل حالة العنق في المواقع من حيث توزيعه و تشكيله:**

يتشكل من مجموعة صور		يتشكل من مجموعة عنوانات ثابتة		ملائم لكل الصفحات		يقتصر على بعض الصفحات		حالة العنق المواقع
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	المواقع الحكومية
								المواقع الحزبية
								Σ

جدول رقم 11 يمثل العنوانات في الموقع:

المجموع		عنوانات مصاحبة للصور		عنوانات مصاحبة للفيديو		عنوانات مصاحبة للنص		العنوانات	
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار		
								موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
								موقع الحكومة البحرينية	
								موقع الحكومة التونسية	
								الحزب المصري	المواقع الحزبية
								الحزب البحريني	
								حزب ffs الجزائري	
								المجموع	

جدول رقم 12 يمثل أنواع الصور من حيث عنصر التجديد:

المجموع		الصور غير المتجددة		الصور المتجددة		الصور من حيث عنصر التجديد	
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار		
						موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
						موقع الحكومة البحرينية	
						موقع الحكومة التونسية	
						الحزب المصري	المواقع الحزبية
						الحزب البحريني	
						حزب ffs الجزائري	
						المجموع	

جدول رقم 13 يمثل أنواع الصور من حيث الديناميكية:

المجموع		الصور المتحركة		الصور الفوتوغرافية الثابتة		أنواع الصور (الديناميكية)	
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار
							موقع الحكومة الأردنية
							موقع الحكومة البحرينية
							موقع الحكومة التونسية
							الحزب المصري
							الحزب البحريني
							حزب ffs الجزائري
							Σ

جدول رقم 14 يمثل أنواع الصور من حيث الناحية الإخراجية (الشكل):

المجموع		دائرية		مربعة		مستطيل أفقي		مستطيل عمودي		أنواع الصور من حيث الشكل	
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار
											موقع الحكومة الأردنية
											موقع الحكومة البحرينية
											موقع الحكومة التونسية
											الحزب المصري
											الحزب البحريني
											حزب ffs الجزائري
											Σ

جدول رقم 15 يمثل أنواع الصور من حيث الناحية الإخراجية (الحجم):

المجموع		صور كبيرة		صور متوسطة		صور صغيرة		أنواع الصور من حيث الحجم	
								المواقع	
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
								موقع الحكومة البحرينية	
								موقع الحكومة التونسية	
								الحزب المصري	المواقع الحزبية
								الحزب البحريني	
								حزب ffs الجزائري	
								Σ	

جدول رقم 16 يمثل مضمون الصور:

المجموع		الصور التوضيحية (الغرافيكس)		صور مرتبطة بالحدث		صور ساخرة		مضمون الصور	
								المواقع	
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
								موقع الحكومة البحرينية	
								موقع الحكومة التونسية	
								الحزب المصري	المواقع الحزبية
								الحزب البحريني	
								حزب ffs الجزائري	
								Σ	

**جدول رقم 17 يمثل أنواع الصور من حيث التعليق عليها:**

المجموع		صور بتعليق		صور بدون تعليق		أنواع الصور من حيث التعليق عليها	
		النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك
							موقع الحكومة الأردنية
							موقع الحكومة البحرينية
							موقع الحكومة التونسية
							الحزب المصري
							الحزب البحريني
							حزب ffs الجزائري
							المجموع

**جدول رقم 18 يمثل أنواع الصور من حيث الشكل الفني:**

المجموع		صور متعاقبة		صور منفردة		أنواع الصور من حيث الشكل الفني	
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار
							موقع الحكومة الأردنية
							موقع الحكومة البحرينية
							موقع الحكومة التونسية
							الحزب المصري
							الحزب البحريني
							حزب ffs الجزائري
							Σ

**جدول رقم 19 يمثل موقع الأبواب الثابتة:**

المجموع		أسفل يسارها		أسفل يمينها		أعلى يسار الصفحة الرئيسية		أعلى يمين الصفحة الرئيسية		الأبواب الثابتة المواقع
		النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	
										المواقع الحكومية
										المواقع الحزبية
										Σ



جدول رقم 20 يمثل الأبواب الثابتة من ناحية الشكل:

المجموع		مستطيلات عمودية		مستطيلات أفقية		الأبواب الثابتة المواقع
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	المواقع الحكومية
						المواقع الحزبية
						Σ

جدول رقم 21 يمثل الأبواب الثابتة من ناحية الحجم:

المجموع		تحتل أكثر من عمود		تحتل عمود واحد من أعمدة الموقع		الأبواب الثابتة المواقع
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	المواقع الحكومية
						المواقع الحزبية
						Σ

جدول رقم 22 يمثل الزوايا الثابتة :

المجموع		صفحات خدماتية		صفحات معلوماتية		في شكل صفحات إخبارية		الزوايا الثابتة المواقع	
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
								موقع الحكومة البحرينية	
								موقع الحكومة التونسية	
								الحزب المصري	المواقع الحزبية
								الحزب البحريني	
								حزب ffs الجزائري	
								Σ	

**جدول رقم 23 يمثل بيانات أولية حول الصفحة الافتتاحية لموقع الحكومة الإلكترونية الأردنية:**

بيانات الصفحة الافتتاحية	متوسط زمن تحميل الصفحة	عدد المقالات	حجم ملفات الصور	زمن الفيديوهات	أعداد الوصلات
موقع الحكومة الأردنية					
المجموع					

**جدول رقم 24 يمثل بيانات أولية حول الصفحة الافتتاحية لموقع الحكومة الإلكترونية البحرينية:**

بيانات الصفحة الافتتاحية	متوسط زمن تحميل الصفحة	حجم المقالات	حجم ملفات الصور	زمن الفيديوهات	أعداد الوصلات
موقع الحكومة البحرينية					
المجموع					

**جدول رقم 25 يمثل بيانات أولية حول الصفحة الافتتاحية لموقع الحكومة الإلكترونية التونسية:**

بيانات الصفحة الافتتاحية	متوسط زمن تحميل الصفحة	حجم المقالات	حجم ملفات الصور	زمن الفيديوهات	أعداد الوصلات
موقع الحكومة التونسية					
المجموع					

**جدول رقم 26 يمثل بيانات أولية حول الصفحة الافتتاحية لموقع الحزب المصري الديمقراطي الإجتماعي:**

بيانات الصفحة الافتتاحية	متوسط زمن تحميل الصفحة	حجم المقالات	حجم ملفات الصور	زمن الفيديوهات	أعداد الوصلات
موقع الحزب المصري					
المجموع					

**جدول رقم 27 يمثل بيانات أولية حول الصفحة الافتتاحية لموقع حزب جبهة القوى الاشتراكية الجزائري ffs:**

بيانات الصفحة الافتتاحية	متوسط زمن تحميل الصفحة	حجم المقالات	حجم ملفات الصور	زمن الفيديوهات	أعداد الوصلات
حزب جبهة القوى الاشتراكية ffs الجزائري					
المجموع					

**جدول رقم 28 يمثل بيانات أولية حول الصفحة الافتتاحية لموقع حزب وعد البحريني:**

بيانات الصفحة الافتتاحية	متوسط زمن تحميل الصفحة	حجم المقالات	حجم ملفات الصور	زمن الفيديوهات	أعداد الوصلات
حزب وعد البحريني					
المجموع					

**جدول رقم 29 يمثل زمن تحميل صفحات المواقع:**

المجموع		تحميل بطيء		تحميل سريع		زمن التحميل المواقع
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	المواقع الحكومية
						المواقع الحزبية
						Σ

**جدول رقم 30 يمثل أنواع الصور في الصفحة الافتتاحية:**

المجموع		صور متحركة		صور ثابتة		أنواع الصور في الصفحة الافتتاحية المواقع	
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
						موقع الحكومة البحرينية	
						موقع الحكومة التونسية	
						الحزب المصري	المواقع الحزبية
						الحزب البحريني	
						حزب ffs الجزائري	
						Σ	

**جدول رقم 31 يمثل طبيعة المقالات المعتمدة في الصفحة الافتتاحية:**

المجموع		معلومات خدماتية		معلومات عن طبيعة الموقع		أخبار الكترونية		المقالات في الافتتاحية	
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
								موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
								موقع الحكومة البحرينية	
								موقع الحكومة التونسية	
								الحزب المصري	المواقع الحزبية
								الحزب البحريني	
								حزب ffs الجزائري	
								Σ	

**جدول رقم 32 يمثل أعداد الوصلات (الروابط):**

المجموع		مع موقع خارجي		داخل الموقع		أعداد الوصلات	
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
						موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
						موقع الحكومة البحرينية	
						موقع الحكومة التونسية	
						الحزب المصري	المواقع الحزبية
						الحزب البحريني	
						حزب ffs الجزائري	
						Σ	



جدول رقم 36 يمثل نوعية الإبحار:

المجموع		إبحار بطيء		إبحار سريع		نوعية الإبحار
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	المواقع الحكومية
						المواقع الحزبية
						Σ

3-1-5- فئة تنوع خيارات المحتوى:

جدول رقم 37 يمثل بيانات حول خيارات المحتوى:

الأرشيف	الترجمة	مركبات البحث	التنوع في المحتوى	خيارات المحتوى	
				المواقع الحكومية	المواقع الحزبية
				موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
				موقع الحكومة البحرينية	
				موقع الحكومة التونسية	
				الحزب المصري	المواقع الحزبية
				حزب ffs الجزائري	
				الحزب البحريني	
				المجموع	

جدول رقم 38 يمثل بيانات حول أنواع المحتوى:

المجموع		صور		فيديو		محتوى صوتي		محتوى مكتوب		أنواع المحتوى	
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
										موقع الحكومة البحرينية	
										موقع الحكومة التونسية	
										الحزب المصري	المواقع الحزبية
										الحزب البحريني	
										حزب ffs الجزائري	
										Σ	

جدول رقم 39 يمثل أنواع محركات البحث:

المجموع		خارج الموقع		داخل الموقع		أنواع محركات البحث	
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	مواقع الحكومية	المواقع الحزبية
							Σ

جدول رقم 40 يمثل الترجمة داخل الموقع:

المجموع		لغة واحدة		أكثر من لغة		الترجمة	
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	مواقع الحكومية	المواقع الحزبية
100	3	100	3	0	0		
100	1	100	1	0	0		
100	4	100	4	0	0		Σ

**جدول رقم 41 يمثل تواجد الأرشيف بالمواقع:**

المواقع		الأرشيف موجود		الأرشيف غير موجود		المجموع	
المواقع الحكومية		التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%
المواقع الحزبية							
Σ							

**جدول رقم 42 يمثل تواجد التفاعلية بالمواقع:**

المواقع		التفاعلية موجودة		التفاعلية غير موجودة		المجموع	
المواقع الحكومية		التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%
المواقع الحزبية							
Σ							

**جدول رقم 43 يمثل بيانات حول أنواع التفاعلية الموجودة:**

المواقع	أنواع التفاعلية			أساليب الاتصال الشخصي
	موقع الحكومة الأردنية	موقع الحكومة البحرينية	موقع الحكومة التونسية	
المواقع الحكومية	موقع الحكومة الأردنية			
	موقع الحكومة البحرينية			
	موقع الحكومة التونسية			
المواقع الحزبية	الحزب المصري			
	الحزب البحريني			
	حزب ffs الجزائري			
Σ				

**جدول رقم 44 يمثل الأساليب الحديثة في التفاعلية:**

الأساليب الحديثة		البريد الإلكتروني		استطلاعات الرأي		إضافة تعليق		منتديات النقاش الإلكترونية		المشاركة الكترونيا في صنع القرار	
ك	النسبة%	ك	النسبة%	ك	النسبة%	ك	النسبة%	ك	النسبة%	ك	النسبة%
المواقع الحكومية											
المواقع الحزبية											
Σ											



**جدول رقم 45 يمثل الأساليب التقليدية في التفاعلية داخل المواقع:**

الفاكس		الهاتف		البريد		الأساليب التقليدية المواقع
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	المواقع الحكومية
						المواقع الحزبية
						Σ

**جدول رقم 46 يمثل أساليب الإتصال الشخصي في التفاعلية داخل المواقع:**

أسلوب غرف المحادثات المباشرة(الدرشة)		التفاعل بين الجمهور و الموقع(مواقع التواصل الاجتماعي)		الحوار بين الموقع و الجمهور(الاستفسارات و لحصول على الخدمات)		أساليب الإتصال الشخصي المواقع
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	المواقع الحكومية
						المواقع الحزبية
						Σ

5-2- تحليل مضمون المواقع الحكومية و الحزبية:

5-2-1- فئة المواد المنشورة:

جدول رقم 47 يمثل نوع المواضيع حسب التقسيم الجغرافي:

المجموع		مواضيع عالمية		مواضيع محلية		نوع المواضيع	
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	موقع الحكومة الأردنية	المواقع
						موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
						موقع الحكومة البحرينية	
						موقع الحكومة التونسية	
						الحزب المصري	المواقع الحزبية
						الحزب البحريني	
						حزب ffs الجزائري	
						Σ	

جدول رقم 48 يمثل نوع المواضيع على أساس التقسيم الموضوعي:

المجموع		مواضيع في التكنولوجيا		مواضيع ثقافية		مواضيع دينية		مواضيع اقتصادية		مواضيع اجتماعية		مواضيع قانونية		مواضيع سياسية		نوع المواضيع	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
																موقع الحكومة الأردنية	
																موقع الحكومة البحرينية	
																موقع الحكومة التونسية	
																الحزب المصري	المواقع الحزبية
																الحزب البحريني	
																حزب ffs الجزائري	
																Σ	

جدول رقم 49 يمثل مضمون المواضيع السياسية:

المجموع		السلطات الثلاث		إجراء انتخابات ديمقراطية		احترام الحريات السياسية		مفهوم الديمقراطية و ممارستها		المواثيق و الدساتير (وثائق الحزب)		البعثات الدبلوماسية		منظمات سياسية و هيئات حكومية		مضمون المواضيع السياسية	
																موقع الحكومة الأردنية	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
																	موقع الحكومة البحرينية
																	موقع الحكومة التونسية
																	حزب مصر
																	الحزب البحريني
																	حزب ffs الجزائري
																	Σ

جدول رقم 50 يمثل نوع المواضيع القانونية:

المجموع		التوثيق و الشهر العقاري		المحاكم الابتدائية		الطعون الانتخابية		القوانين		مضمون المواضيع القانونية	
										المواقع	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
											موقع الحكومة البحرينية
											موقع الحكومة التونسية
											الحزب المصري
											الحزب البحريني
											حزب ffs الجزائري
											Σ

جدول رقم 51 يمثل نوع المواضيع الاجتماعية:

المجموع		المجتمع المدني		الجمعيات الخيرية		حياة المواطن		التوظيف		قضايا الدخل و المستوى المعيشي		شكاوي المواطنين		مضمون المواضيع الاجتماعية المواقع	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
														موقع الحكومة البحرينية	
														موقع الحكومة التونسية	
														الحزب المصري	المواقع الحزبية
														الحزب البحريني	
														حزب ffs الجزائري	
															Σ

جدول رقم 52 يمثل نوع المواضيع الاقتصادية:

المجموع		ادارة شركة		الفساد و الإحتكار		المال و الأعمال		الأعمال و المستثمرون		أخبار اقتصادية		مضمون المواضيع الاقتصادية المواقع	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
													موقع الحكومة البحرينية
													موقع الحكومة التونسية
													الحزب المصري
													الحزب البحريني
													حزب ffs الجزائري
													Σ

جدول رقم 53 يمثل نوع المواضيع الدينية:

المجموع		مواقيت الصلاة		معلومات حول الإسلام		الفتاوى أون لاین		دائرة الشؤون الدينية و العمل الخيري		الاستماع إلى القرآن الكريم و تصفحه الكترونيا		ممارسة الشعائر الدينية		مضمون المواضيع الدينية		
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية	
														موقع الحكومة البحرينية		
														موقع الحكومة التونسية		
														الحزب المصري	المواقع الحزبية	
														الحزب البحريني		
														حزب ffs الجزائري		
															Σ	

جدول رقم 54 يمثل نوع المواضيع الثقافية:

المجموع		المتاحف		المنتزهات الحضرية		المهرجانات و التظاهرات		المكتبات		المناهج التدريسية		مضمون المواضيع الثقافية		
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية	
														موقع الحكومة البحرينية
														موقع الحكومة التونسية
													الحزب المصري	المواقع الحزبية
													الحزب البحريني	
													حزب ffs لجزائري	
														Σ

**جدول رقم 55 يمثل نوع المواضيع التكنولوجية:**

المجموع		الإدارة الإلكترونية		أمن المعلومات		مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات		مضمون المواضيع التكنولوجية	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
									موقع الحكومة البحرينية
									موقع الحكومة التونسية
									الحزب المصري
									الحزب البحريني
									حزب ffs الجزائري
									Σ

**5-2-2- فئة أهداف المواد المنشورة:**

**جدول رقم 56 يمثل تزويد الجمهور بالأخبار و المعلومات:**

المجموع		تزويدهم بمعلومات عامة		تزويدهم بالأحداث الآتية		تزويدهم بأخبار عن أنشطة الحزب		تزويدهم بأخبار عن الحكومة		تزويد الجمهور بالأخبار	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
											موقع الحكومة البحرينية
											موقع الحكومة التونسية
											الحزب المصري
											الحزب البحريني
											حزب ffs الجزائري
											Σ

جدول رقم 57 يمثل الترويج للسياسة الحكومية أو الحزبية:

المجموع		المساعدة في صنع القرارات		تفسير القرارات و إعطاء المبررات لاتخاذها		دعم مشروعية النظام السياسي و كفاءة أدائه		تأكيد الشعور بالهوية الوطنية		توضيح برنامج الحزب مبادئه و أهدافه		توضيح موقف الدولة		الترويج للسياسة الحكومية أو الحزبية المواقع		
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية	
														موقع الحكومة البحرينية		
														موقع الحكومة التونسية		
														ح مصر	المواقع الحزبية	
														ح البحرين		
														ح الجزائر		
															Σ	

جدول رقم 58 يمثل الترويج للسياحة داخل البلد:

المجموع		البحث عن الفنادق		تشغيل اليد العاملة الأجنبية		مناخ الاستثمار		معلومات عن حجز و اقتناء التذاكر		تزويدهم بمعلومات عن المتاحف و المواقع الأثرية		تزويد السياح بمعلومات عن الصناعات التقليدية		الترويج للسياحة داخل البلد المواقع		
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية	
														موقع الحكومة البحرينية		
														موقع الحكومة التونسية		
														الحزب المصري	المواقع الحزبية	
														الحزب البحريني		
														حزب ffs الجزائري		
															Σ	

جدول رقم 59 يمثل تقديم الخدمات:

المجموع		توفير الخدمات عن بعد		معلومات عن الخدمات المتوفرة		تقديم الخدمات	
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
						موقع الحكومة البحرينية	
						موقع الحكومة التونسية	
						الحزب المصري	المواقع الحزبية
						الحزب البحريني	
						حزب ffs الجزائري	
						المجموع Σ	

5-2-3 فئة الخدمات المتوفرة

جدول رقم 60 يمثل الخدمات الخاصة بالمواطنين و المقيمين بالخارج:

Σ ك	خدمات قفصلية	خدمات ديوانية	خدمات بيئية		الخدمات الاجتماعية		ممارسة الشعائر الدينية في البلد		التواصل مع الحكومة أو الحزب		خدمات قضائية		الحياة الأسرية		خدمات النقل		خدمات التعليم		خدمات الصحة		الشغل و التشغيل		المواقع
			%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
																							الأردن
																							البحرين
																							تونس
																							الحزب 1
																							الحزب 2
																							الحزب 3
																							Σ



جدول رقم 61 يمثل خدمات الشغل و التشغيل:

المجموع	التوظيف بالخارج		التسجيل عن بعد و متابعة عروض الشغل		الحصول على حقوقك كموظف		الإطلاع على قوانين التوظيف		البحث عن عمل في القطاع الخاص		الالتحاق بعمل في القطاع العام		وظائف للمواطنين		الشغل و التشغيل		المواقع	
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
																	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
																	موقع الحكومة البحرينية	
																	موقع الحكومة التونسية	
																	الحزب المصري	المواقع الحزبية
																	الحزب البحريني	
																	حزب ffs الجزائري	
																	Σ	

جدول رقم 62 يمثل خدمات الصحة:

المجموع	الإجراءات الإستشفائية عن بعد		الإبلاغ الكترونيا عن الولادات و الوفيات و الأمراض المعدية		خدمة التراخيص الطبية		تجديد البطاقة الصحية		إصدار بطاقة صحية جديدة		خدمات الصحة		المواقع	
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
													موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
													موقع الحكومة البحرينية	
													موقع الحكومة التونسية	
													الحزب المصري	المواقع الحزبية
													الحزب البحريني	
													حزب ffs الجزائري	
													Σ	

جدول رقم 63 يمثل خدمات الشؤون العقارية:

المجموع		تمويل العقارات		البحث عن عقار		تراخيص البناء		الشؤون العقارية	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	المواقع	
								موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
								موقع الحكومة البحرينية	
								موقع الحكومة التونسية	
								الحزب المصري	المواقع الحزبية
								الحزب البحريني	
								حزب ffs الجزائري	
								Σ	

جدول رقم 64 يمثل خدمات النقل:

المجموع		النقل الجوي		النقل البحري		النقل البري		الإطلاع على المخالفات المرورية عن بعد		تقديم أفكار لتحسين خدمات الطرق		خدمات النقل	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	المواقع	
												موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
												موقع الحكومة البحرينية	
												موقع الحكومة التونسية	
												الحزب المصري	المواقع الحزبية
												الحزب البحريني	
												حزب ffs الجزائري	
												Σ	

**جدول رقم 65 يمثل الحياة الأسرية:**

المجموع		المساعدات الحكومية لبناء بيت الزوجية		إجراءات الطلاق		استخراج شهادة الميلاد و الإقامة		إجراءات الزواج		الحياة الأسرية	
										المواقع	
%	ك	%	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	
											موقع الحكومة البحرينية
											موقع الحكومة التونسية
											الحزب المصري
											الحزب البحريني
											حزب ffs الجزائري
											Σ

**جدول رقم 66 يمثل الخدمات القضائية:**

المجموع		الاستعلام عن القضايا الكترونيا		اقترح فكرة إبداعية لتطوير عمل النيابة العامة		التعرف على كافة الدعاوي في المحاكم		الخدمات القضائية	
								المواقع	
%	ك	%	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	
									موقع الحكومة البحرينية
									موقع الحكومة التونسية
									الحزب المصري
									الحزب البحريني
									حزب ffs الجزائري
									Σ

جدول رقم 67 يمثل التواصل مع الحكومة:

المجموع		الاقتراع الإلكتروني		نشر القرارات الحكومية قبل اتخاذها		الاستعلام عن المعاملات الحكومية عبر الرسائل القصيرة		المساهمة باقتراحات في البرامج الخاصة ببلديتك أو بالحزب		تقديم شكوى بحق إحدى المؤسسات الحكومية		التواصل مع الشرطة في حالة الطوارئ		الاتصال بالمسؤولين الحكوميين أو مسئولو الأحزاب		التواصل مع الحكومة	
																المواقع	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
																موقع الحكومة البحرينية	
																موقع الحكومة التونسية	
																الحزب المصري	المواقع الحزبية
																الحزب البحريني	
																حزب ffs الجزائري	
																Σ	

جدول رقم 68 يمثل ممارسة الشعائر الدينية في البلد:

المجموع		التبرع الإلكتروني		الجمعيات الخيرية المرخصة		الفتاوى على الخط		الاستماع للقرآن		إسماكية رمضان		مواقيت الصلاة		الآداب العامة و الثقافة الإسلامية		ممارسة الشعائر الدينية	
																في البلد	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
																موقع الحكومة البحرينية	
																موقع الحكومة التونسية	
																الحزب المصري	المواقع الحزبية
																الحزب البحريني	
																حزب ffs الجزائري	
																Σ	

جدول رقم 69 يمثل الخدمات الاجتماعية:

المجموع		التأمين على السيارات في السفر		التأمين على السكن و المقتنيات الثمينة		التأمين على الحياة		القروض الاجتماعية		التأمين على الصحة		الضمان الاجتماعي		الخدمات الاجتماعية		المواقع
		ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	
															موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
															موقع الحكومة البحرينية	
															موقع الحكومة التونسية	
															الحزب المصري	المواقع الحزبية
															الحزب البحريني	
															حزب ffs الجزائري	
																Σ

جدول رقم 70 يمثل الخدمات البيئية:

المجموع		الإعلام بتلوث طارئ		التوعية و التربية البيئية		حماية المحيط		الخدمات البيئية		المواقع	
		ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %		
										موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
										موقع الحكومة البحرينية	
										موقع الحكومة التونسية	
										الحزب المصري	المواقع الحزبية
										الحزب البحريني	
										حزب ffs الجزائري	
											Σ

جدول رقم 71 يمثل خدمات قنصلية:

المجموع		الحالة المدنية		العمليات القنصلية		خدمات قنصلية		المواقع
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	
								المواقع الحكومية
								المواقع الحزبية
								Σ

جدول رقم 72 يمثل خدمات ديوانية:

المجموع		العودة النهائية		العودة المؤقتة		التوريد المؤقت		خدمات ديوانية		المواقع
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	
										المواقع الحكومية
										المواقع الحزبية
										Σ

جدول رقم 73 يمثل الخدمات الخاصة بالزوار و السياح:

المجموع		الدراسة بالبلد		الاستثمار في البلد		التخطيط لزيارة البلد		الإقامة في البلد		خدمات الزوار	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع
											المواقع الحكومية
										موقع الحكومة البحرينية	
										موقع الحكومة التونسية	
										الحزب المصري	المواقع الحزبية
										الحزب البحريني	
										حزب ffs الجزائري	
										Σ	

جدول رقم 74 يمثل خدمة الإقامة في البلد:

المجموع		التنقل بين مناطق البلد		الاستجمام		المطاعم		المعالم السياحية		التسوق		الثقافة و التراث		الإقامة في البلد	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع
															المواقع الحكومية
														موقع الحكومة البحرينية	
														موقع الحكومة التونسية	
														الحزب المصري	المواقع الحزبية
														الحزب البحريني	
														حزب ffs الجزائري	
														Σ	

جدول رقم 75 يمثل التخطيط لزيارة البلد:

المجموع		حجز خدمات خاصة في البلد		حجز التذاكر		الإطلاع على خيارات الإقامة		الحصول على التأشيرة		معلومات عن البلد		التخطيط لزيارة	
												البلد	المواقع
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
												موقع الحكومة البحرينية	
												موقع الحكومة التونسية	
												الحزب المصري	المواقع الحزبية
												الحزب البحريني	
												حزب ffs الجزائري	
												Σ	

جدول رقم 76 يمثل الاستثمار في البلد:

المجموع		حوافز الاستثمار		مناخ الاستثمار		الاستثمار في البلد	
						المواقع	المواقع
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
						موقع الحكومة البحرينية	
						موقع الحكومة التونسية	
						الحزب المصري	المواقع الحزبية
						الحزب البحريني	
						حزب ffs الجزائري	
						Σ	



جدول رقم 77 يمثل الدراسة في البلد:

المجموع		الجامعات الخاصة		تعلم اللغات		الدراسة في البلد		
						المواقع		
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية	
						موقع الحكومة البحرينية		
						موقع الحكومة التونسية		
						الحزب المصري	المواقع الحزبية	
						الحزب البحريني		
						حزب ffs الجزائري		
						Σ		

جدول رقم 78 يمثل الخدمات الخاصة بالأعمال:

المجموع		الفلاحة		الصناعة و الطاقة		التجارة		القطاع المالي		خدمات الاستثمار		خدمات الأعمال		
												المواقع		
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية	
												موقع الحكومة البحرينية		
												موقع الحكومة التونسية		
												الحزب المصري	المواقع الحزبية	
												الحزب البحريني		
												حزب ffs الجزائري		
												Σ		

جدول رقم 79 يمثل خدمات الاستثمار:

المجموع		تمويل القروض		أدلة و تراخيص		مناخ الاستثمار		فضاء باعثي المؤسسات الصغرى		التصريح بالاستثمار		حوافز الاستثمار		تشجيع الاستثمار		خدمات الاستثمار		
																المواقع		
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية	
																		موقع البحرين
																		موقع الحكومة التونسية
																	الحزب المصري	المواقع الحزبية
																	الحزب البحريني	
																	حزب ffs الجزائري	
																	Σ	

جدول رقم 80 يمثل القطاع المالي:

المجموع		القطاع البنكي و السوق المالية		خدمات جانبية		الدفع الإلكتروني		القطاع المالي		
								المواقع		
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية	
										موقع الحكومة البحرينية
										موقع الحكومة التونسية
									الحزب المصري	المواقع الحزبية
									الحزب البحريني	
									حزب ffs الجزائري	
									Σ	

جدول رقم 81 يمثل الخدمات الخاصة بالتجارة:

المجموع		خدمات ترقيم المنتجات		الانخراط في غرفة التجارة		أسعار المواد المروجة بالسوق		إجراءات التجارة الخارجية		الصفقات العمومية		مشاريع الشراكة في التصدير		التجارة	
														المواقع	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
														موقع الحكومة البحرينية	
														موقع الحكومة التونسية	
														الحزب المصري	المواقع الحزبية
														الحزب البحريني	
														ffs الجزائري	
														Σ	

جدول رقم 82 يمثل الخدمات الخاصة بالصناعة و الطاقة:

المجموع		مواقع الصناعة		منتدى حوار المؤسسات الصغرى و الوسطى		الصناعة و الطاقة	
						المواقع	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
						موقع الحكومة البحرينية	
						موقع الحكومة التونسية	
						الحزب المصري	المواقع الحزبية
						الحزب البحريني وعد	
						حزب ffs الجزائري	
						Σ	

جدول رقم 83 يمثل الخدمات الخاصة بالفلاحة:

المجموع		خدمات عن بعد للنهوض بالاستثمارات الفلاحية		الإرشاد الفلاحي		تكوين الباعثين الثبان		الفلاحة	
								المواقع	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
								موقع الحكومة البحرينية	
								موقع الحكومة التونسية	
								الحزب الاجتماعي	المواقع الحزبية
								الحزب البحريني	
								حزب ffs الجزائري	
								Σ	

جدول رقم 84 يمثل الخدمات الخاصة بالإدارة:

المجموع		التكوين المستمر		المناظرات الداخلية		تتمية قدرات كبار الموظفين		خدمات التعاون الفني		إنترانت الإدارة		خدمات الإدارة	
												المواقع	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
												موقع الحكومة البحرينية	
												موقع الحكومة التونسية	
												الحزب المصري	المواقع الحزبية
												الحزب البحريني	
												حزب ffs الجزائري	
												Σ	

جدول رقم 85 يمثل خدمات أخرى:

المجموع		الاستعلامات		الأخبار		الدليل		خدمات أخرى	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	المواقع	
								موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
								موقع الحكومة البحرينية	
								موقع الحكومة التونسية	
								الحزب الاجتماعي	المواقع الحزبية
								الحزب البحريني	
								حزب ffs الجزائري	
								Σ	

جدول رقم 86 يمثل الدليل:

المجموع		مواقع مفيدة		أرقام مفيدة		الوزارات		الدليل	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	المواقع	
								موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
								موقع الحكومة البحرينية	
								موقع الحكومة التونسية	
								الحزب المصري الديمقراطي الاجتماعي	المواقع الحزبية
								الحزب البحريني وعد	
								حزب جبهة القوى الاشتراكية ffs الجزائري	
								Σ	

جدول رقم 87 يمثل الأخبار :

المجموع		أخبار عن الحزب		أخبار عن الحكومة		أحداث آنية		الأخبار	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع
									المواقع الحكومية
								موقع الحكومة البحرينية	
								موقع الحكومة التونسية	
								الحزب المصري	المواقع الحزبية
								الحزب البحريني	
								حزب ffs الجزائري	
								Σ	

جدول رقم 88 يمثل الاستعلامات :

المجموع		الاستعلام عن الطقس		خريطة الموقع		الاستعلام عن الموقع		مراكز الاتصال و الاستماع		الاستعلامات	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع
											المواقع الحكومية
										موقع الحكومة البحرينية	
										موقع الحكومة التونسية	
										الحزب المصري	المواقع الحزبية
										الحزب البحريني	
										حزب ffs الجزائري	
										Σ	

5-2-4- فئة الجمهور المستهدف:

جدول رقم 89 يمثل نوع الجمهور المستهدف:

المجموع		المجتمع المدني		الإدارة		الأعمال		الزوار		المقيمون بالخارج		المواطنون(منا ضلو الأحزاب)		نوع الجمهور	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	موقع الحكومة الأردنية	المواقع الحكومية
														موقع الحكومة البحرينية	
														موقع الحكومة التونسية	
														الحزب المصري	المواقع الحزبية
														الحزب البحريني	
														حزب ffs الجزائري	
															Σ

جدول رقم 90 يمثل الشخصيات الواردة في مادة الموقع:

المجموع		قيادات محلية		زعماء أحزاب		علماء دين		مثقفون		خبراء وعلماء		مواطنون		قيادات سياسية عليا		شخصيات خارجية		الشخصيات	
النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	ح الأردنية	المواقع الحكومية
																			ح البحرينية
																			ح التونسية
																			ح المصري
																			ح البحريني
																			حزب ffs
																			Σ

ملحق رقم (2): دليل التعريفات الإجرائية.

دليل التعريفات الإجرائية لرسالة الدكتوراه الموسومة ب:

الإعلام الإلكتروني و الديمقراطية

دراسة تحليلية لمواقع الأحزاب و الحكومات الإلكترونية العربية

إشراف: أ.د. فضيل دليو

إعداد: قدواح منال

نريد من سيادتكم إعانة الباحثة في تثبيت الاستمارة عن طريق:

1-قراءة الدليل قراءة دقيقة.

2-وضع علامة × أمام التعريف الذي ترونه مناسباً لمعناه في مضمون الدراسة.

3-وضع علامة 0 أمام التعريف الذي ترونه غير صحيح و بحاجة إلى تعديل، مع تدوين

الملاحظات إن وجدت.

وشكراً



## فئات التحليل:

1- فئة تصميم المواقع: وتشمل هذه الفئة كل ما يتعلق بشكل وطريقة تقديم هذه المواقع

للمتصفحين من طرق إخراجها و سهولة استخدامها، وأخيرا تنوع خيارات محتواها وقد توزعت هذه الفئة على ثلاث فئات فرعية وهي:

1-1- فئات إخراج صفحاتها: وتتمثل في كل ما يتعلق بشكل المواقع من حيث مكونات صفحاتها

الألوان المستخدمة حجم و نوعية الصور والمقالات، زمن الفيديوهات أيضا.

1-1-1- بيانات أولية حول المواقع: وهي كل ما يتعلق بحساب متوسط زمن تحميل الصفحات

حجم المقالات والصور، مدة الفيديوهات و كذا أعداد الوصلات.

1-1-2- موقع اللافتة(الشعار): اللافتة هي عبارة عن اللوغو الخاص بالموقع

1-1-3- معالجة الغرافيك للآفتة: ونقصد بها الألوان المستخدمة لكتابة اللافتة وكذا ألوان المساحة

المفرغة عليها.

1-1-4- حالة العنق في المواقع: العنق هو مستطيل متوازي مع موقع اللافتة والإعلان المرفق له

وهو المستطيل الذي يعلوه المتضمن اللغات والتواريخ، ويمتد على كامل عرض الصفحة الأولى

ويفصل رأس الصفحة عن بقية أجزاء الموقع، ونقصد بحالة الموقع مكوناته.

1-1-5- العنوانات في الموقع: ونقصد بها حالة العنوانات داخل الموقع.

1-1-6- أنواع الصور من حيث عنصر التجديد: وهي إما الصور التي تخضع لعنصر التحديث

أو الصور الثابتة.

### 1-1-7- أنواع الصور من حيث الناحية الإخراجية: ونقصد بها أنواع الصور من حيث شكلها

الهندسي.

### 1-1-8- مضمون الصور: وإما أن تكون صور ساخرة، مرتبطة بالحدث أو توضيحية.

### 1-1-9- أنواع الصور من حيث الشكل الفني: ونقصد بها تسلسل الصور أو انفرادها.

### 1-1-10- موقع الأبواب الثابتة: هي عبارة عنونات لصفحات متخصصة ومواضيع متنوعة

ضمن إطارات متفردة ومساحة إعلانات وجداول ونسب محددة وأيقونات ثابتة وعادة ما تحتل إحدى زوايا صفحات الموقع.

### 1-1-11- الأبواب الثابتة من ناحية الشكل والحجم: وإما أن تحتل عمود أو أكثر من عمود.

### 1-1-12- الزوايا الثابتة: وهي المواد التحريرية التي لها مكان ثابت في صفحات الموقع والتي

تشمل معظم الصفحات الهامة المتمثلة في العنق.

### 1-1-13- زمن تحميل صفحات المواقع: إذا كان التحميل سريع أو بطيء.

### 1-1-14- أنواع الصور في الصفحة الافتتاحية: وذلك باعتبارها الصفحة الرئيسية التي تقود

المتصفح لباقي المحتوى فيجب إعطاءها قدرا من العناية والأهمية لدى تحليلنا لشكل هذه المواقع وندرس أنواع الصور فيها من حيث الثبات أو الديناميكية.

### 1-1-15- طبيعة المقالات المعتمدة في الصفحة الافتتاحية: من حيث كونها أخبار أم معلومات

عن الموقع أم معلومات خدماتية.

### 1-1-16- أعداد الوصلات (الروابط): وهي ميزة توفرها تكنولوجيا الهيبيرتكست من خلال النصوص

المتشعبة والتي قد تكون داخلية تجمع بين العناوين والمواضيع داخل الموقع، أو خارجية بحيث تربط الموقع أو مواضيع داخله بمواقع أخرى خارج نطاقه.

## 1-2-2- فئات سهولة استخدام المواقع: وتتضمن الآتي:

1-2-1- تحديث الصفحات: ويتضمن التحديث الفوري أو الدوري.

### 1-2-2- كفاءة الصفحات:

1-2-3- نوعية الإبحار: هو عملية التوغل داخل الموقع وندرسها من ناحية سرعته.

1-3-3- فئات تنوع خيارات المحتوى: حيث تستخدم المواقع الحكومية والحزبية مثلها مثل باقي

المواقع على الشبكة طرق عديدة لإيصال الرسائل للمستقبلين منها: محركات البحث -الترجمة- الأرشيف.التفاعلية.

1-3-1- أنواع محركات البحث: وهي نوعان محركات داخل الموقع وكذا المحركات الخارجية.

1-3-2- الترجمة داخل الموقع: حسب اللغات المتوفرة.

### 1-3-3- تواجد الأرشيف بالمواقع:

1-3-4- تواجد التفاعلية بالمواقع: وهي الميزة المستحدثة والتي تتيحها الإنترنت بشكل عام، وهذا

النوع من المواقع بشكل خاص والتي تسمح من خلالها بالتواصل بين الحكام والمحكومين ونجد أن هناك تنوع في خيارات التواصل مع المستخدمين.

1-3-5- الأساليب الحديثة في التفاعلية: مثل البريد الإلكتروني-استطلاعات رأي الشعب-

إضافة تعليق-منتديات النقاش الإلكترونية-المشاركة في صنع القرار.

1-3-6- الأساليب التقليدية في التفاعلية داخل المواقع: كالبريد-الهاتف-الفاكس.

1-3-7- أساليب الاتصال الشخصي في التفاعلية داخل المواقع: مثل تنظيم الحوار الحي بين

الشخصيات الحاكمة وأفراد الجمهور-أسلوب غرف المحادثات المباشرة (الدرشة)- مواقع التواصل الاجتماعي.

## 2- فئة مضمون المواقع الحكومية و الحزبية: وتعتبر الفئة الرئيسية الثانية وتشمل كل ما

تحتويه هذه المواقع من مضامين ويتم التركيز على مدى تداولها للمواد المتعلقة بالديمقراطية أو بصفة أخرى ممارستها عبر الإنترنت، وتشمل:

### 2-1-1- فئة المواد المنشورة: وهي كل ما يتعلق بالمواد المحررة في الموقع و التي تخضع للعديد

من التقسيمات.

#### 2-1-1-1- نوع المواضيع على أساس التقسيم الجغرافي: وتنقسم للمواضيع المحلية وكذا العالمية.

#### 2-1-1-2- نوع المواضيع على أساس التقسيم الموضوعي:

#### 2-1-1-3- مضمون المواضيع السياسية: التنظيمات السياسية، مواضيع تتحدث عن السلطات

الثلاثة، الموائيق والدساتير، مفهوم الديمقراطية وممارستها، وثائق الحزب، إجراء انتخابات ديمقراطية احترام الحريات السياسية.

#### 2-1-1-4- نوع المواضيع القانونية: القوانين، الطعون الانتخابية، المحاكم الابتدائية.

#### 2-1-1-5- نوع المواضيع الاجتماعية: شكاوي المواطنين، قضايا الدخل والمستوى المعيشي

التوظيف، حياة المواطن، الجمعيات الخيرية، المجتمع المدني.

#### 2-1-1-6- نوع المواضيع الاقتصادية: أخبار اقتصادية، الأعمال والمستثمرون، المال والأعمال

الفساد والاحتيال، إدارة شركة.

#### 2-1-1-7- نوع المواضيع الدينية: ممارسة الشعائر الدينية، الاستماع إلى القرآن الكريم وتصفحه

الالكترونيا، دائرة الشؤون الدينية والعمل الخيري، الفتاوى أون لاین، معلومات حول الإسلام، مواقيت الصلاة.

## 2-1-8- نوع المواضيع الثقافية: المناهج التدريسية، المكتبات، المهرجانات والتظاهرات المنتزهات

الحضرية، المتاحف.

## 2-1-9- نوع المواضيع التكنولوجية: مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات، أمن المعلومات

الإدارة الإلكترونية

### 2-2-2- فئة أهداف المواد المنشورة:

#### 2-2-1- تزويد الجمهور بالأخبار و المعلومات: تزويدهم بأخبار عن الحكومة، تزويدهم بأخبار

عن أنشطة الحزب، تزويدهم بالأحداث الآتية، تزويدهم بمعلومات عامة.

#### 2-2-2- الترويج للسياسة الحكومية أو الحزبية: توضيح موقف الدولة، توضيح برنامج الحزب

مبادئه وأهدافه، تأكيد الشعور بالهوية الوطنية، دعم مشروعية النظام السياسي وكفاءة أدائه، تفسير القرارات وإعطاء المبررات لاتخاذها، المساعدة في صنع القرارات.

#### 2-2-3- الترويج للسياحة داخل البلد: تزويد السياح بمعلومات عن الصناعات التقليدية، تزويدهم

بمعلومات عن المتاحف والمواقع الأثرية، معلومات عن حجز واقتناء التذاكر، مناخ الاستثمار، تشغيل اليد العاملة الأجنبية، البحث عن الفنادق.

#### 2-2-4- تقديم الخدمات: معلومات عن الخدمة أو توفير الخدمة.

### 2-3-3- فئة الخدمات المتوفرة:

#### 2-3-1- تقديم الخدمات الخاصة بالمواطنين و المقيمين بالخارج:

أولاً: تقديم خدمات الشغل و التشغيل: وظائف للمواطنين، الالتحاق بعمل في القطاع العام، البحث

عن عمل في القطاع الخاص، الإطلاع على قوانين التوظيف، الحصول على حقوقك كموظف، التسجيل عن بعد و متابعة عروض الشغل، التوظيف بالخارج.

**ثانيا: تقديم خدمات الصحة:** إصدار بطاقة صحية جديدة، تجديد البطاقة الصحية، خدمة التراخيص

الطبية، الإبلاغ الكترونيا عن الولادات و الوفيات و الأمراض المعدية، الإجراءات الإستشفائية عن بعد.

**ثالثا: تقديم خدمات الشؤون العقارية:** تراخيص البناء، البحث عن عقار، تمويل العقارات.

**رابعا: تقديم خدمات النقل:** تقديم أفكار لتحسين خدمات الطرق، الإطلاع على المخالفات المرورية

عن بعد، النقل البري، النقل البحري، النقل الجوي.

**خامسا: تقديم خدمات الحياة الأسرية:** إجراءات الزواج، استخراج شهادة الميلاد والإقامة، إجراءات

الطلاق، المساعدات الحكومية لبناء بيت الزوجية.

**سادسا: تقديم الخدمات القضائية:** التعرف على كافة الدعاوي في المحاكم، اقتراح فكرة إبداعية

لتطوير عمل النيابة العامة، الاستعلام عن القضايا الكترونيا.

**سابعا: تقديم خدمات التواصل مع الحكومة:** الاتصال بالمسؤولين الحكوميين أو مسؤولي الأحزاب

التواصل مع الشرطة في حالة الطوارئ، تقديم شكوى بحق إحدى المؤسسات الحكومية، المساهمة

باقتراحات في البرامج الخاصة ببلديتك أو بالحزب، الاستعلام عن المعاملات الحكومية عبر الرسائل

القصيرة، نشر القرارات الحكومية قبل اتخاذها، الاقتراح الإلكتروني.

**ثامنا: تقديم خدمات ممارسة الشعائر الدينية في البلد:** الآداب العامة والثقافة الإسلامية، مواقيت

الصلاة، إمساكية رمضان، الاستماع للقرآن، الفتاوى على الخط، الجمعيات الخيرية المرخصة، التبرع

الإلكتروني.

**تاسعا: تقديم الخدمات الاجتماعية:** الضمان الاجتماعي، التأمين على الصحة، القروض

الاجتماعية، لتأمين على الحياة، التأمين على السكن والمقتنيات الثمينة، التأمين على السيارات في السفر.

**عاشر: تقديم الخدمات البيئية:** حماية المحيط، التوعية والتربية البيئية، الإعلام بتلوث طارئ.

**احد عشر: تقديم خدمات قنصلية:** العمليات القنصلية، الحالة المدنية.

اثنا عشر: تقديم خدمات ديوانية: التوريد المؤقت، العودة المؤقتة، العودة النهائية.

### 2-3-2- تقديم الخدمات الخاصة بالزوار و السياح:

أولاً: تقديم خدمة الإقامة في البلد: الثقافة والتراث، التسوق، المعالم السياحية، المطاعم، الاستجمام

المتنقل بين مناطق البلد،

ثانياً: تقديم خدمة التخطيط لزيارة البلد: معلومات عن البلد، الحصول على التأشيرة الإطلاع على

خيارات الإقامة، حجز التذاكر، حجز خدمات خاصة في البلد.

ثالثاً: تقديم خدمة الاستثمار في البلد: مناخ الاستثمار، حوافز الاستثمار.

رابعاً: تقديم خدمة الدراسة في البلد: تعلم اللغات، الجامعات الخاصة.

### 2-3-3- تقديم الخدمات الخاصة بالأعمال: خدمات الاستثمار، القطاع المالي، التجارة، الصناعة

و الطاقة، الفلاحة.

أولاً: تقديم خدمات الاستثمار: تشجيع الاستثمار، حوافز الاستثمار، التصريح بالاستثمار، فضاء

باعثي المؤسسات الصغرى، مناخ الاستثمار، أدلة و تراخيص، تمويل القروض.

ثانياً: تقديم خدمات القطاع المالي: الدفع الإلكتروني، خدمات جبائية، القطاع البنكي والسوق المالية.

ثالثاً: تقديم الخدمات الخاصة بالتجارة: مشاريع الشراكة في التصدير، الصفقات العمومية، إجراءات

التجارة الخارجية، أسعار المواد المروجة بالسوق، الانخراط في غرفة التجارة، خدمات ترقيم المنتجات.

رابعاً: تقديم الخدمات الخاصة بالصناعة والطاقة: منتدى حوار المؤسسات الصغرى والوسطى

مواقع الصناعة، تكوين الباعثين الشبان، الإرشاد الفلاحي، خدمات عن بعد للنهوض بالاستثمارات

الفلاحية.

### خامساً: تقديم الخدمات الخاصة بالفلاحة:

## 2-3-4- تقديم الخدمات الخاصة بالإدارة: انترانت الإدارة، خدمات التعاون الفني، تنمية قدرات كبار

الموظفين، المناظرات الداخلية، التكوين المستمر.

أولاً: تقديم خدمات أخرى: الدليل، الأخبار، الاستعلامات.

ثانياً: تقديم خدمة الدليل: الوزارات، أرقام مفيدة، مواقع مفيدة.

ثالثاً: تقديم خدمة الأخبار: أحداث آنية، أخبار عن الحكومة، أخبار عن الحزب.

رابعاً: تقديم خدمة الاستعلامات: مراكز الاتصال والاستماع، الاستعلام عن الموقع، خريطة الموقع

الاستعلام عن الطقس.

## 2-4- فئة الجمهور المستهدف:

2-4-1- نوع الجمهور المستهدف: المواطنون، المقيمون بالخارج، الزوار، الأعمال، الإدارة،

المجتمع المدني.

2-4-2- الشخصيات الواردة في مادة الموقع: شخصيات خارجية، قيادات سياسية عليا

مواطنون، خبراء وعلماء، مثقفون، علماء دين، زعماء أحزاب، قيادات محلية.



## ملحق رقم 03: الصفحات الرئيسية لمواقع العينة

www.jordan.gov.jo

The screenshot displays the main portal of the Jordanian government website. The browser address bar shows the URL [www.jordan.gov.jo/wps/portal/](http://www.jordan.gov.jo/wps/portal/). The page features a header with the Jordanian coat of arms and the text "المملكة الأردنية الهاشمية" and "الموقع الرسمي للحكومة الإلكترونية". Below the header is a navigation menu with links for "الرئيسية", "عن الأردن", "مؤسسات و هيئات حكومية", "الخدمات الإلكترونية", "مركز الإعلام", and "الأسئلة المتكررة". The main content area is dominated by a large banner titled "موقع الإعلانات الحكومي" (Government Advertising Site) with the text "اعلانات، بلاغات، عطاءات، وظائف اضغط للمزيد..." (Click for more ads, notices, tenders, jobs...). Below the banner are four categories: "الحكومة", "المواطنون والمقيمون", "الأعمال والمستثمرون", and "الزائرون". The page also includes a search bar, a date and time display (11/10/2015, 09:44 AM), and a footer with social media links and a "رسالة جلالة الملك" (Message from the King) section.

English م 21:47, 2015 أكتوبر 11

مرحباً بك في Bahrain.bh دخول | تسجيل الدخول

الحكومة الإلكترونية

الصفحة الرئيسية الأفراد الأعمال الحكومة الزوار

تواصل Tawasul النظام الوطني للمقررات والشكاوى

مفتاح إلكتروني موحد للوصول إلى مجموعة كبيرة من الخدمات الإلكترونية دخول سهل وآمن Single Simple Secure

ناقش القضايا التي تهتمك

شاركنا أفكارك حول تطوير قطاع الإعلام في البحرين عبر مدونة وزير شؤون الإعلام وشؤون مجلسي الشورى والنواب

ابحث

خدمات الدفع التجارية المرور الكهرباء تسجيل شهادة التأمينات الخدمة المدنية بطاقة الهوية

تابعونا

خدمات مختارة الخدمات الأكثر استخداماً خدمات المفتاح الإلكتروني جميع الخدمات الإلكترونية

استطلاع رأي الحجاج عن حملات الحج تقييم آراء الحجاج حول الحملة التي تم الالتحاق بها أثناء الحج

تقديم طلبات إدارة أموال القاصرين جدي يمكن للمستخدمين تقديم طلب أموال القاصرين ومتابعة حالة الطلب والمزيد

خدمات الإدارة العامة للمرور تتيح للمستخدمين إمكانية تجديد رخصة القيادة، تجديد تسجيل المركبات، ودفع المخالفات المرورية.

دفع فاتورة الكهرباء والماء تتيح هذه الخدمة للعملاء عرض ودفع فواتير الكهرباء والماء إلكترونياً

روابط سريعة

- كلمة المسؤولين
- عن الحكومة الإلكترونية
- الأخبار الحكومية
- كيف يمكنني
- مدونة الحكومة الإلكترونية
- الوزارات والمؤسسات الحكومية
- الشرقيات والقوانين

استطلاع معلومات مفيدة

MULTIBOOT... Microsoft Wi... 8% Welad.Re... les sites.doc... FR 19:47 11/10/2015

The screenshot shows the Tunisian Government Portal (www.ministeres.tn) in a web browser. The page is in Arabic and features a blue header with navigation links. The main content area is divided into several sections:

- Header:** Includes the Tunisian flag and the text "بوابة الحكومة التونسية" (Portail du Gouvernement Tunisien / The Tunisian Government Portal).
- Navigation:** Links for "الرئيسية" (Home), "الأخبار" (News), "التواصل بنا" (Contact Us), "الأسئلة المتواترة" (Frequently Asked Questions), "أرشيف" (Archive), and "مساعدة" (Help).
- Main Content:**
  - خدمات من بعد موجهة للمواطن** (Services for citizens): Includes logos for S.T.E.G (شركة الكهرباء والغاز التونسية), LA POSTE TUNISIENNE (البريد التونسي), and CNAM (الجمهورية التونسية).
  - أهم الخدمات عن بعد** (Most important services): Lists services like "الإطلاع على قائمة الرسوم المعوّدة" (View the list of fees), "الاطّلاع على المخالفات المورّية عن بعد" (View remote violations), "فضاء التلميذ" (Student space), "البحث عن طبيب" (Find a doctor), "ابحث عن شغل" (Find a job), "استخلاص الفواتير" (Extract invoices), "عروض وطلبات الشغل" (Job offers and applications), "فضاء المؤجرين المنخرطين في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي" (Space for registered tenants in the National Social Security Fund), and "متابعة مطلب تسوية القضية إزاء قانون الخدمة الوطنية" (Follow up on a request for regularization of the national service law).
  - المحاور** (Topics): Includes "ثقافة وترفيه" (Culture and Entertainment) and "التعليم والحياة" (Education and Life).
- Sidebars:**
  - الحكومة** (Government): Lists "أعضاء الحكومة" (Government members) and "الوزارات" (Ministries).
  - مراجع** (References): Lists "الرائد الرسمي" (Official Journal), "أداة توجيهية" (Guidance tool), and "معطيات إحصائية" (Statistical data).
  - إرشادات السفر** (Travel advice): Lists "أوقات الطيران" (Flight times), "أوقات التوافر" (Availability times), and "أوقات القطارات" (Train times).
- Additional Elements:** "Mobile-gov" logo, "الإدارة الإلكترونية" (E-governance) section, and "SICAD" (الإرشاد والاتصال الإداري) (Administrative guidance and communication) section.

الحزب المصري الديمقراطي الاجتماعي

Sunday, October 11, 2015

الصفحة الرئيسية  
عن الحزب  
الديمقراطية الإجتماعية  
فأعلنت الحزب  
للإتصال بنا  
البحث في الموقع

الحزب حاليا

يعمل الحزب الآن على استكمال استعداداته للانتخابات البرلمانية. تقابل لجنة الانتخابات المرشحين الذين يريدوا ان يخوضوا الانتخابات تحت اسم الحزب على المقاعد الفردية. تختار لجنة الانتخابات المرشحين طبقاً لمعايير محددة أهمها النزاهة والسمعة الطيبة والإيمان بمبادئ الحزب. ويشجع الحزب ويدفع بالشباب والسيدات على المقاعد الفردية. وعلى صعيد التحالفات، يسعى الحزب ورئيسه لدعم قنمه "صحوة مصر" لتشكيل قوى قنمه إنتخابية من الشخصيات الوطنية والسياسية التي تلتق ببرلمان مصر. إنتهى الحزب من وضع البرنامج التشريعي والتوجهات الاقتصادية والبرنامج العام الإنتخابي.

الحزب في 3 صفحات  
القيم، التأسيس، التاريخ، البرنامج، أسئلة  
وإجابات حول الانتخابات.

19:49  
11/10/2015

www.aldemokrati.org

نحن صوتكم في الحق

جمعية العمل الوطني الديمقراطي WAAD National Democratic Action Society

الرئيسية | من نحن | البيانات | مقالات مختارة | اتصل بنا

الفائمة البريدية

اشترك

كتائب الشهيد ابو علي مصطفى الطريق الى صنفد

الحرية للاميين العام ابراهيم شريف

« وعد تطالب بالافراج عن معتقل الرأي والضمير إبراهيم شريف »

الأخبار | المقالات | التقارير | بيانات

قوى المعارضة البحرينية تحيي الهممة الشعبية الفلسطينية ضد الاحتلال الصهيوني

أكدت أن التعديل الوزاري المحدود ورفع الدعم ليست حلولاً، قوى المعارضة: الحل السياسي هو...

كلمة العنبر الديمقراطي الكويتي بلقبها الاستاذ مشارى الابراهيم في الذكرى الـ14 لتأسيس...

كلمة الوفاي تلقبها الاستاذة رملة عبدالحميد في الذكرى الـ14 لتأسيس وعد والذكرى الـ4 لرحيل...

كلمة الاستاذ أحمد الدين من الكويت في احتفالية الذكرى الـ14 لتأسيس وعد والذكرى الـ4 لرحيل...

كلمة أبو أحمد فؤاد نائب الأمين العام للجهة الشعبية لتحرير فلسطين في الذكرى الـ14...

إفرا المزيد

Tweets

أم شريف @Farida\_Ghulam 7m

Ebrahim's "crime" is practicing free speech by highlighting popular demands 4 democracy, social justice, & anti-corruption #FreeShariNOW

جمعية وعد Retweeted

Expand

أم شريف @Farida\_Ghulam 7m

Ebrahim's case has been well documented by

19:50 11/10/2015

FFS | FRONT DES FORCES

www.ffc-dz.net

Applications ... شتيات ستار تايعز: كيفة ج... شتيات ستار تايعز: كيفة م... تحصيل افضل 10 ألعاب لا... شتيات ستار تايعز: كيفة م... Electronet - YouT... شتيات ستار تايعز TechMAB | ... هاب التقني ... Autres favoris

ACCUEIL عربي ARABE

Recherche...

**FRONT DES FORCES SOCIALISTES**

- Bienvenue sur le site du FFS :
- Membre de :
- L'Internationale Socialiste

**Nous contacter :**

- Tél : +213 (0)21 69 41 41
- Fax : +213 (0)21 69 41 42

ACTUALITES AIT-AHMED DOCUMENTS KIOSQUE LE PARTI Contributions CONVENTION

VIDEOS

**(vidéo)Le FFS célèbre le 52ème anniversaire de sa fondation dans la mobilisation et la fidélité à ses valeurs fondatrices**

Source vidéo: Kabylie News C'est vraiment symbolique pour le FFS de revenir sur l'un des lieux où a été annoncé sa création par Ait Ahmed et ses compagnons, le 29 [...]

**LE PARTI**

- FFS/Recueillement sur la tombe de Rabah Aissat ce lundi à 09H30
- Prix Nobel de la paix: Le FFS félicite le Quartet tunisien du dialogue
- Le FFS reçoit Moutassim Hamada, membre du BP du EDLP (Palestine)

Suivez-nous sur Facebook

Site officiel du FFS  
3598 mentions J'aime

J'aime cette Page Partager

Soyez le premier de vos amis à aimer ça.

Site officiel du FFS  
Hier, à 08:29

http://www.ffc-dz.net/?p=5295

FFS/Recueillement sur la tombe de Rabah Aissat ce lundi à 09H30

11% Welad.R... les sites.docx... FR 19:51 11/10/2015

## ملحق رقم 04: ملخصات الدراسة

### 1- بالعربية

يتمثل موضوع هذا البحث في دراسة العلاقة بين متغيري الإعلام الإلكتروني والديمقراطية في الوطن العربي، وقد تطرقنا للمؤسسة الكبرى في المجتمع و الأكثر تجسيدا لمفاهيم الحرية و المشاركة السياسية وغيرها من المفاهيم المتعلقة بالديمقراطية ألا وهي الحكومة من خلال إبراز العلاقة بين هذه الأخيرة والمواطن وخصوصا بعد أن انتقلت هذه المؤسسة مؤخرا إلى فضاء الإعلام الإلكتروني من أجل تقديم خدماتها على الإنترنت، إضافة إلى النمط الثاني والمتمثل في دراسة العلاقة بين المواطن والمنظمات السياسية الوسيطة، فقد ظهر تأثير الإعلام الإلكتروني على الديمقراطية خاصة فيما يتعلق بتأثيره على المنظمات الوسيطة وهي تلك التي تتوسط العلاقة بين الحاكم والمحكومين، مثل الأحزاب السياسية التي طورت مؤخرا من إعلامها على الإنترنت لكي تصل لسوق الناخبين الخارجي ولأغراض أخرى تتماشى والتطورات والمستتبعات التي نشأت من عصرنة و عولمة مجال الاتصال السياسي.

و تهدف هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على واقع الإعلام الإلكتروني بالدول العربية ومدى تفعيله لمفاهيم الديمقراطية عن طريق قنوات إعلامية سياسية تنشط الكترونيا عبر مواقع الإنترنت متجسدة في الحكومات الإلكترونية والمواقع الحزبية حاليا.

وقد قمنا بتجسيد موضوع هذا البحث بواسطة التساؤل التالي: هل ساهمت مواقع الأحزاب والحكومات الإلكترونية كوجهين من أوجه الإعلام الإلكتروني العربي في تجسيد قواعد الديمقراطية و ممارستها الكترونيا(رقميا)؟ . وفيما تتمثل أوجه الاختلاف والتشابه بين مختلف مواقع هذه الحكومات والأحزاب من حيث شكلها ومدى تفعيلها لهذا المفهوم؟

وقد انبثق عن هذا التساؤل ستة أسئلة فرعية، ثلاثة منها متعلقة بخصائص شكل المواقع المدروسة فيما يتعلق بطرق إخراجها، سهولة استخدامها و تنوع خيارات محتواها، و الثلاثة المتبقية خصت

مضمون المواقع فيما يتعلق بنوع المضمون و علاقته بالديمقراطية الرقمية، أهداف المواد المنشورة والجمهور المستهدف، كما اعتمدنا على منهج تحليلي مقارن لمضمون المواقع المدروسة شكلا و مضمونا عن طريق مسح عينة من المواقع الحكومية العربية الأكثر كفاءة و المتمثلة في (حكومة البحرين، تونس و الأردن)، وعينة من المواقع الحزبية العربية و التي تم اختيارها بطريقة قصدية وهي (موقع جبهة القوى الاشتراكية الجزائري، موقع حزب وعد البحريني، والحزب الاجتماعي الديمقراطي المصري).

وامتدت الدراسة من 1 جوان 2014 إلى 1 نوفمبر 2014، استخدمت فيها العينة العشوائية المنتظمة

الدائرية، وعليه فقد توصلنا إلى النتائج التالية:

1-أكدت نتائج الدراسة أن المواقع الحزبية ركزت على المحتوى المكتوب والمادة الصورية في حين شهدنا غياب تام للمحتوى السمعي البصري فيها، عكس المواقع الحكومية التي أكثرت من توظيف الألوان فيما يتعلق بشعار الموقع والصور المتضمنة فيه، وقد أَلَمَّت بكافة عناصر الوسائط المتعددة من محتوى مكتوب وسمعي بصري.

2- كما أسفرت النتائج عن سهولة استخدام المواقع الحكومية من حيث كفاءة كل صفحاتها والإبحار السريع من خلالها، وتحديثها و الذي خص موقع الحكومة البحرينية، عكس المواقع الحزبية التي تشهد صعوبة في تحميل صفحاتها، وتحديثها الذي يتم بشكل دوري، عدم كفاءة كل صفحاتها بل تركيز مصمميها على جودة الصفحة الافتتاحية فحسب إضافة إلى نوعية الإبحار في صفحاتها والذي تميز بالبطء.

3-سجلت المواقع تفوقا في ترجمة محتواها إلى لغة واحدة، كما لمسنا حضورا لخدمة الأرشيف بكل مواقع العينة مع وجود بعض الفوارق في عرضه، و حرصت معظمها على توفير عناصر تفاعلية مختلفة تسمح للمستخدمين بالاتصال بالموقع تمثلت في التطبيقات التقليدية للتفاعلية والأساليب الحديثة والتي تضمنتها كل مواقع العينة المدروسة ما عدا أساليب الاتصال الشخصي والتي ركزت عليها المواقع



الحكومية بصورة كبيرة واستخدمت كل أنماطها تقريبا، في حين أن المواقع الحزبية ركزت على نمط وحيد وهو التفاعل من خلال الشبكات الاجتماعية فحسب.

أما فيما يتعلق بنتائج تحليل مضمون المواقع فتمثلت في:

4- إثبات الدراسة أن نسبة المواضيع المحلية التي احتوتها مواقع العينة المدروسة فاقت نسبة

العالمية منها، كما أثبتت الدراسة أن المواضيع الاقتصادية والاجتماعية أخذت النصيب الأكبر من مساحة

المواقع الحكومية، في حين طغت المواضيع السياسية و القانونية على مضمون المواقع الحزبية.

5- خلصت الدراسة إلى اهتمام كل نوع من المواقع بالمواضيع التي تهتمه وتخدمه مباشرة ، فقد

اهتمت المواقع الحزبية بالمواضيع التي تهدف لتوضيح برامج الأحزاب و مبادئها بنسبة أكبر، في حين

اهتمت المواقع الحكومية بالدرجة الأولى بتلك التي تهدف إلى توضيح موقف الدولة ، مع الإشارة إلى أنها

اجتمعت في نقطة أساسية و هي قلة المواضيع التي تفسر القرارات الحكومية أو الحزبية وتساعد في

أوقات أخرى في صنع القرار وهذا من بين المؤشرات التي توحى بعدم تكريس ديمقراطية إلكترونية حقة.

6- أشارت النتائج إلى غياب تام للخدمات الإلكترونية بالمواقع الحزبية وهذا راجع لطبيعة نشاطها

التي سبقت الإشارة إليه، بينما طغت على مضمون الحكومية منها باعتبارها مواقع خدماتية بالدرجة

الأولى.

7- وجهت مضامين المواقع الحزبية بالفعل إلى المواطنين ومنظمات المجتمع المدني، في حين

استهدفت المواقع الحكومية من خلال موادها المواطنين، الإداريين والأعمال بالدرجة الأولى.

## **2-Résumé**

### **Les médias électronique et la démocratie( une étude analytique sure les sites partisans et gouvernementaux dans le monde arabe)**

Dans cette recherche nous avons étudiés la relation entre deux variables,( les médias électroniques et la démocratie dans le monde arabe),et Nous avons visé la principale institution dans la communauté la plus proche des concepts de liberté et de participation politique ainsi que d'autres concepts liés à la démocratie, c'est bien le ( gouvernement), en mettant en évidence la relation entre ce dernier et le citoyen, surtout après que cette institution a déménagé récemment vers l'espace des médias électroniques afin d'offrir leur services sur l'Internet, En plus le deuxième style qui concerne l'étude de la relation entre le citoyen et les organisations intermédiaires politiques, on peut dire que l'effet des médias électroniques sur la démocratie est apparu en particulier en ce qui concerne son impact sur les organisations intermédiaires sont celles qui médiatisent la relation entre le gouvernant et le gouverné, comme les partis politiques, qui ont récemment développer leurs informations sur Internet dans le but d'atteindre le marché d'électeurs externe et d'autres buts en ligne avec les évolutions qui ont provenues de la modernisation ainsi que la mondialisation du champ de la communication politique.

Cette étude vise à mettre en surbrillance la réalité des médias électroniques dans les pays arabes et leurs activations des concepts de la démocratie a travers des canaux médiatiques politiques qui sont actifs par voie électronique via le web incarnée dans les sites d'e-gouvernement et les sites des parties.

Nous avons ainsi concrétisé l'objet de cette recherche par la question suivante: es que les sites des partis et des gouvernements arabe ont contribué comme des canaux des médias électroniques dans la réalisation des règles de la démocratie et exercer par voie électronique (numérique)? Et quelle sont les différences et les ressemblances entre les différents sites de ces gouvernements et ces partis politiques en termes de forme et de contenu relié au concept de la démocratie.

A émergé de cette question six sous-questions, dont trois sont liés aux caractéristiques de la forme des sites étudiés en ce qui concerne la réalisation, la facilité d'utilisation et de diversifier leurs choix de contenu, et les trois autres a résumé le contenu des sites par rapport au type de contenu et de sa relation à la démocratie numérique, les objectifs de documents publiés et le public cible, comme Nous avons baser sur une approche analytique comparative pour le contenu des sites étudiés dans la forme et le contenu à travers un échantillon de sites

Web du gouvernement plus efficace par apport au monde arabe sont : (le gouvernement de Bahreïn, la Tunisie et la Jordanie), Et un échantillon des sites de partis arabes, qui ont été sélectionnés avec intentionnalité sont : (Front des Forces Socialistes algérien , parti waad de Bahreïn, le Parti social-démocrate de l'Egypte).

L'étude pratique a duré à partir du 1er Juin, 2014 au 1 Novembre 2014, on utilisant un échantillon aléatoire circulaire, et donc nous sommes arrivés aux conclusions suivantes:

1-les Résultats de l'étude ont confirmé que les sites des partis ont concentrés sur le contenu écrit et la matière photographique, tandis que nous avons constatés une absence totale de contenu audio visuel, contrairement au sites gouvernementaux qui ont utilisés trop de couleurs au slogan et images, en plus ils ont recueilli tous les éléments multimédias de contenu écrit et audio-visuel.

2- Les résultats ont également abouti à la facilité d'utilisation des sites Web du gouvernement en termes de l'efficacité et la bonne qualité de l'ensemble de ses pages et leurs rapidités, ainsi que la mise à jour, comme le site du gouvernement de Bahreïn, contrairement au sites partisans qui trouvent des difficultés à télécharger les pages, et sa mise à jour qui est périodiquement, l'inefficacité de toutes ses pages, mais la concentration sur la qualité de la page éditoriale, ainsi que la navigation très lente.

3-la supériorité dans la traduction du contenu des sites a une seule langue, aussi comme nous l'avons marqué la présence de l'Archives dans tous les sites d'échantillonnage, mais avec quelques différences dans sa présentation, la plupart d'entre eux a mise a disposition de divers éléments interactifs qui permettent aux utilisateurs de se connecter au site, (les applications traditionnelles ainsi que les méthodes modernes interactifs) qui sont inclus dans chacun des sites d'échantillonnage étudié, à l'exception des méthodes de contact personnelle fortement utilisé dans les sites gouvernementaux avec tous les modèles, tandis que les sites partisans ont concentrés sur un modèle unique, qui interagissent seulement à travers les réseaux sociaux.

En ce qui concerne les résultats de l'analyse du contenu des sites sont:

4. l'étude a prouvé que le pourcentage des sujets locaux dans les sites d'échantillonnage dépassaient la part des sujets mondiale, comme l'étude a montré aussi que les sujets économiques et sociales ont pris le plus grand espace des sites Web gouvernementaux, tandis que les sites partisans ont concentré sur les sujets juridiques et politiques.

5- L'étude a conclu que chacun des sites pris en considération les sujets qui les concernent immédiatement, les sites partisans ont mis l'accent sur les sujets qui visent à clarifier leurs programmes et principes, tandis que les sites Web gouvernementaux concentrent

principalement sur celles qui visent à clarifier la position de l'Etat, en ce reportant qu'ils se regroupent dans un point essentielle, c'est bien le manque des sujets qui expliquent les décisions du gouvernement ou c'elle du parti , alors c'est l'un des indicateurs qui suggèrent a l'absence de la démocratie électronique.

- Les résultats indiquent l'absence complète de services électroniques dans les sites partisans Cela est dû à la nature de son activité, tandis que on les trouve, principalement dans les sites gouvernementaux.

7 le contenu des sites partisans est dirigé aux citoyens et aux organisations de la société civile, tandis que les sites gouvernementaux ont ciblés principalement à travers ses articles des citoyens, des administrateurs et des entreprises.

## **Electronic media and democracy: An analytic study of websites of political parties and electronic governments in the Arab world**

The present work deals with the relationship between electronic media and democracy in the Arab world. It focuses on the most important institution in the society and the one that represents freedom concepts and political participation, as well as many other concepts that are related to democracy. It is the government. We will highlight the existing relationship between the government and the citizens, especially in a time where this institution has switched to use electronic media in order to offer its services on the web. We will also study the existing relationship between the citizen and the intermediary political institutions.

The impact of electronic media on democracy is perceived through the intermediary organizations between the government and the population. This is the case for political parties who have introduced a new media type on the web in order to reach a higher audience among voters especially those who are living outside the country. This new media type is also used to meet the modern needs in terms of political communication.

The present study sheds light on the reality that surrounds electronic media in the Arab countries. In addition to its role in triggering the concepts of democracy through the governmental and the political media channels on the web.

The main question of the present research is the following: Did the governmental and the political parties' websites participate in the embodiment of democracy in the Arab world? What are the differences and the similarities between the various websites of these governments and political parties, especially in terms of its form and its role in activating the concepts of democracy?

This question leads us to ask six sub-questions. Three of these sub-questions are related to the characteristics and the form of the studied websites, especially concerning its design, ease of use and its content. The remaining sub-questions deal with the content itself, its relationship with digital democracy, the goal behind the published material and the targeted audience.

In order to compare between the content of the studied website, we will rely on an analytic methodology, the sample consists in a number of the most efficient governmental websites in the Arab world (Bahrain, Tunisia and Jordan). In addition to a sample of websites that represent some political parties in the Arab world (The front of social forces in Algeria, The political party of "Waad" in Bahrain and the social and democratic political party in Egypt). The latter websites have been selected intentionally.

The period of the study ranged between June the 1<sup>st</sup>, 2014 and November the 1<sup>st</sup> 2014. We have used a random, systematic and circular sample.

Results show that:

1- Websites that belong to political parties have focused on written content and visual material. There was absolutely no audiovisual material. On the other hand, governmental websites did not hesitate to use colorful logos and pictures. The latter type of websites included all kinds of media whether it was written, audio or visual.

2- Governmental websites were much easier to navigate and rigorously updated. The Bahraini governmental website has topped the list. Conversely, websites that belong to political parties were slow and rarely updated. Most of the pages were not efficient except for the main page.

3- Websites were translated to one language only. All of the websites in our sample provided an archive service, with a little contrast in the display. The majority of these websites have provided to the user multiple means of communication, including the traditional interactive applications and the modern methods. Concerning the personal communication methods, it was only available on the governmental websites. The latter has included almost all forms of personal communication methods. Websites that belong to political parties have focused on communicating through social media.

Results from the content analysis show that:

4- All of the studied websites chose to address local topics or issues more than international ones. More precisely, governmental websites are more focused on economic and social issues. On the other hand, political websites are more focused on political and legal issues.

5- Each side provides the adequate content that serves its interests. Websites that belong to political parties have provided content about their principles and political program. On the other hand, governmental websites have provided content that clarify their position concerning various issues. Both types of websites did not provide any explanations or justifications concerning any of the decisions they made. This is a clear indication that electronic democracy is not consecrated yet.

6- Websites that belong to political parties do not provide any electronic services. This is mainly due to the nature of its activity. However, governmental websites have fully included these features into their websites.

7- Websites that belong to political parties chose to target citizens and civil society organizations, while governmental websites primarily chose to target citizens, administrators and businesses.