الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة – الجزائر
مخبر الاقتصاد الرقمي في الجزائر

سلسلة الأوراق البحثية المحكمة للملتقيات العلمية

كتاب أعمال الملتقى الدولي السادس حول:

متطلبات وتحديات إرساء الحكومة الالكترونية في الجزائر على ضوء التجارب الدولية.

جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة – الجزائر، يومي: 27/26 أفريل 2017

منشورات مخبر الاقتصاد الرقمي في الجزائر

ISSN :2602 - 7496

متطلبات و تحديات الحكومة الالكترونية في الجزائر على ضوء التجارب الدولية

ISSN :2602 - 7496

الايداع القانوني: 2019

اعداد و تنسيق: د.حميدوش أمحمد

د.سيد محمد

د.أحمد بن يحي ربيع

الافكار الواردة في بحوث هذا الكتاب تعبر عن اراء اصحابها الباحثين ولا تلزم بالضرورة مخبر الاقتصاد الرقمي في الجزائر- جامعة خميس مليانة

منشورات مخبر الاقتصاد الرقمي بالجزائر –جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة – الجزائر

حقوق النشر محفوظة

2019

❖ ديباجة الملتقى:

يشهد العصر تغيرًا في أسس وعناصر البناء الحضاري للمجتمعات، حيث تعد تقنيات المعلوماتية رافدًا أساسيًا للنهضة في كافة المجالات، الاقتصادية والاجتماعية والعلمية والتربوية، وبعد أن كانت القدرة الصناعية وحدها المقياس للتطور، صارت القدرة على تطويع والاستفادة من منتجات تقنية المعلومات والاتصالات أساسًا لا غنى عنه للتطور الاجتماعي والاقتصادي، فضلا عن التأثير الكبير لهذه التقنيات في تعميم الثقافة والحضارة وتطوير الأداء والإنتاجية للمجتمع.

وباعتبار القطاع الحكومي المسئول الأول عن قيادة المجتمع وتطوره، يعد من البديهي تولي هذا القطاع المبادرة في تطوير جوانب تقنية المعلومات بالمجتمع وبناء منظومة متكاملة من تطبيقات تقنية المعلومات والاتصالات لخدمة وتعامل وتلبية احتياجات الأفراد والقطاعات الأخرى بالمجتمع، وهو ما يعرف اصطلاحا بمفهوم الحكومة الالكترونية، والذي يعد تصورا شاملا لكافة ما يتعلق بالاستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات بالقطاع الحكومي.

لتسهيل وتسريع التعاملات بدقة عالية داخل الجهات الحكومية المختلفة حكومة-حكومة (G-G) وبينها وبين تلك التي تربطها بالأفراد حكومة-فرد(G-C) ، ومع قطاعات الأعمال والقطاع الخاص (حكومة- أعمال (G-B) ، لتحقيق الترابط بين هؤلاء جميعا وتبادل الخدمات أو تقديمها من خلال شبكة المعلومات بحيث يتم توفير أعلى مستوى من الخدمة بأقل تكلفة على جميع الأطراف .

❖ إشكالية الملتقى:

السؤال الجوهري الذي يطرح في هذا السياق هو:

كيف يمكن للجزائر الاستفادة من التجارب الدولية في مجال الحكومة الالكترونية ؟

❖ أهداف الملتقى:

- محاولة رصد التجربة العالمية في مجال الإدارة الالكترونية، والتحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الالكترونية،
- تقييم مسار التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية في الجزائر.
- رصد واستلهام التجارب والممارسات الناجحة في مجال إرساء الحكومة الالكترونية.
- محاولة الوقوف على فرص نجاح الانتقال إلى الحكومة الالكترونية في الجزائر.
- محاولة تقييم عوائد وتكاليف إرساء الحكومة الالكترونية في الجزائر.

❖ محاور الملتقى:

سوف تتم معالجة إشكالية هذا الملتقى ضمن المحاور التالية:

1. الحكومة الإلكترونية في ظل مجتمع المعرفة.
2. إستراتيجيات التحول نحو الحكومة الإلكترونية.
3. التجارب الدولية في مجال إرساء الحكومة الالكترونية.
4. مؤشرا أداء الحكومة الالكترونية.

5. المسعى الجزائري للتحول نحو الحكومة الالكترونية في الجزائر.
6. محيط الحكومة الالكترونية في الجزائر: الفرص والتهديدات.
7. تقلبات أسعار النفط وتأثيرها على مسار إرساء الحومة الالكترونية في الجزائر.
8. الحكومة الالكترونية أمام تحديات الأمن والنمو الاقتصادي.

❖ المستهدفون في الملتقى:

- الأساتذة الباحثين في الجامعات ومراكز البحث.
- المختصون والفاعلون في الاقتصاد الوطني.
- قطاع الأعمال والقطاع التجاري.
- هيئات الاستثمار والتمويل.
- الإدارات العمومية والمؤسسات الرسمية.

❖ شروط المشاركة:

- أن تتسم البحوث المقدمة بالجدية والتعمق في الطرح، وأن تستوفي الشروط العلمية المتعارف عليها مرجعيا في أحد المحاور والمجالات المتعلقة به.
- لا يسمح بتقديم بحوث سبق أن قدمت في ملتقيات أو ندوات سابقة أو نشرت في مجلات علمية.
- تقدم البحوث على ورق A4 في حدود 20 صفحة ولا يقل عن 15 صفحة بما في ذلك الملخص والمراجع.
- تحرر البحوث ببرنامج (Word) وبخط (Traditionnal Arabic) حجم (14) بالنسبة للبحوث المعدة باللغة العربية، وبخط (Times New Roman) حجم (12) بالنسبة للبحوث المعدة باللغات الأجنبية.
- لا تقبل البحوث التي يشترك فيها أكثر من باحثين، وتكون الأولوية للأبحاث الفردية.
- ستخضع جميع البحوث للتحكيم العلمي من قبل أعضاء اللجنة العلمية الاستشارية للملتقى.
- ترسل كافة المداخلات عبر البريد الالكتروني:**colkm272@yahoo.com**

❖ رزنامة الملتقى:

- استلام المداخلات كاملة:10 مارس2017.
- الرد النهائي على المداخلات المقبولة:10 أفريل 2017.
- إرسال دعوات المشاركة والبرنامج:13 أفريل 2017.

❖ هيئة الملتقى:

الرئيس الشرفي للملتقى أ.د.بزينة محمد
رئيس اللجنة العلمية للملتقى أ.د.عبد المجيد قدي
التنسيق والإشراف د.بن عناية جلول

رئيس الملتقى د.حميدوش امحمد

رئيس اللجنة التنظيمية د.سيد محمد

❖ أمـانة الملتـقـى:

ـ أ.غداوية معمر ـ أ.مجبر محمد

❖ أعضاء اللجنة التنظيمية للملتقى:

- **د.سيد محمد.**
- **د.بن شريف مريم.**
- **د.احمد بن يحي ربيع.**
- **د.خليدة بلكبير.**
- **د.خلوف زهرة.**
- **أ.دوايدية سليم.**
- **أ.بوركايب عبد الماجد.**
- **أ.غداوية امعمر.**

❖ أعضاء اللجنة العلمية للملتقى:

- **أ.د. قدي عبد المجيد - جامعة الجزائر – الجزائر**
- **أ.د. باشي احمد - جامعة الجزائر – الجزائر**
- **أ.د. لخلف عثمان - جامعة الجزائر – الجزائر**
- **أ.د. كشاد رابح– المدرسة العليا للتجراة– الجزائر**
- **أ.د. رزيق كمال– جامعة البليدة– الجزائر**
- **أ.د. أوسرير منور– جامعة بومرداس– الجزائر**
- **أ.د. الجوزي جميلة - جامعة الجزائر-3**
- **أ.د. نوري منير- جامعة الشلف– الجزائر**
- **أ.د. رميدي عبد الوهاب– جامعة المدية– الجزائر**
- **أ.د.غريبي احمد– جامعة المدية– الجزائر**
- **أ.د.حسن بصري– جامعة ملايا كوالا لمبور– ماليزيا**
- **أ.د.بن علاوة عبدون– جامعة بوردو04– فرنسا**
- **د. جليد نورالدين– م ج تيبازة – الجزائر**
- **د.سحنون جمال الدين – م ج تيبازة – الجزائر**
- **د.اعمر بوزيد امحمد – م ج تيبازة – الجزائر**
- **د.عرابة رابح – م ج تيبازة– الجزائر**
- **د. بركان زهية– جامعة البليدة– الجزائر**
- **د.يدو محمد – جامعة البليدة – الجزائر**
- **د. مزيود ابراهيم- جامعة المدية-الجزائر**

- د.بن عناية جلول– جامعة خميس مليانة– الجزائر
- د.ناصر المهدي – جامعة خميس مليانة– الجزائر
- د.بن جيلالي فلة– جامعة خميس مليانة– الجزائر
- د.خثير محمد– جامعة خميس مليانة– الجزائر
- د.حاج صادوق بن شرقي– جامعة خميس مليانة– الجزائر
- د.سعيد منصور فؤاد– جامعة خميس مليانة– الجزائر
- د.لعربي محمد– جامعة خميس مليانة– الجزائر
- د.مادي محمد ابراهيم– جامعة خميس مليانة– الجزائر
- د.بن زهرة بن يوسف– جامعة خميس مليانة– الجزائر
- د.بوعافية رشيد– جامعة خميس مليانة– الجزائر
- د. قاضي نجاة– جامعة خميس مليانة – الجزائر
- د.حميدوش امحمد – جامعة خميس مليانة– الجزائر
- د.العقريب كمال – جامعة خميس مليانة – الجزائر
- د.احمد بن يحي ربيع- جامعة خميس مليانة – الجزائر
- د.بركان أمينة – م ج تيبازة– الجزائر

فهرس المحتويات

العنوان	الباحث	01
الحكومة الإلكترونية «الواقع و المأمول"	د.سحر قدوري الرفاعي الجامعة المستنصرية-العراق د.تسابت عبد الرحمان جامعة معسكر أ.براضية سليمان جامعة الشلف	01
مساهمة الحكومة الإلكترونية في التطوير الإداري	د/ سعاد عبود. د/ ربيحة قوادرية. جامعة محمد خيضر- بسكرة- الجزائر	27
عصرنة الخدمة العمومية للتحول نحو الحكومة الالكترونية في الجزائر (أهم الانجازات)	أ. سهام معاش المدرسة العليا للتجارة أ. مولود بوخرباش جامعة باتنة-1	40
تأهيل مجتمع المعرفة كمدخل لإرساء الحكومة الالكترونية في الجزائر	د.كمال العقاب د.حكيم براضية المركز الجامعي تيسمسيلت؛ الجزائر	54
استراتيجيات التحول نحو الحكومة الالكترونية في الدول العربية بين واقع التحقيق وتحديات التطبيق	أ.د/ الجوزي جميلة أ/ صفية العمري جامعة الجزائر 03	66
أثر استخدام الحكومة الالكترونية على كفاءة الخدمات الحكومية الجزائرية"دراسة حالة مركز سونلغاز بني سليمان"	د.سلام عبد الرزاق أ.بصاشي هدى جامعة المدية	82
أثر الجريمة الالكترونية على مسار نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر	د. زين يونس - جامعة الوادي أ. حفوظة الأمير عبد القادر- جامعة أبو بكر	98

متطلبات بناء الحكومة الالكترونية و أهم معوقاتها –دراسة مجموعة من التجارب الدولية -	بلقايد - تلمسان الأستاذة : طويل آسيا الأستاذة : تيتام دليلة جامعة علي لونيسي – البليدة 2-	118
واقع الحكومة الالكترونية في الجزائر وبنيتها التحتية	د.قندوز فاطمة الزهراء د.حاوشين ابتسام جامعة لونيسي علي - البليدة 2	136
الواقع الحالي لمشروع الحكومة الالكترونية في الجزائربين إشكالية التطبيق و مواجهة التحديات	د.مخفي أمين جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم د. يسعد عبد الرحمن	154
مؤشرات أداء الحكومة الالكترونية – حالة الجزائر	د.محمد حداد-جامعة الجزائر3 د. وهيبة عبد الرحيم- المركز الجامعي تمنراست	172
تقييم تجارب إرساء دعائم الحكومة الالكترونية على ضوء تقارير الأمم المتحدة للحكومة الالكترونية حالة كلا من (الجزائر- تونس- المغرب)	د. عبد الهادي مسعودي د. الطيب ابن عون جامعة الأغواط	189
الحكومة الإلكترونية كإستراتيجية لتفعيل أداء الخدمات في المجتمع	د.بركان أمينة- المركز الجامعي تيبازة د.بوزرا صفية- جامعة الجزئا3 د.لعقاقنة فضيلة-جامعة البليدة-2-	207
أليات الانتقال الى الحكومة الالكترونية في الجزائر -عرض لبعض التجارب الرائدة في العالم-	د. عامر بشير جامعة البليدة 02	220
الحكومة الالكترونية ومعوقاتها في الجزائر	د.جليد نورالدين- المركز الجامعي تيبازة أ.فيصل جمعي- جامعة البليدة-2- أ.الهاشمي مليك- جامعة البليدة-2-	230
الحكومة الإلكترونية وممارستها في بعض الدولة راسة حالة الجزائر	د/ مزيود ابراهيم ط.د/ بلحياني خديجة جامعة المدية	238
واقع أداء مؤشرات الحكومة الالكترونية في بعض الدول العربية مع الإشارة الى الجزائر.	د.بوعافية رشيد- المركز الجامعي مرسلي عبد الله بتيبازة- د. بن قيدة مروان- جامعة الدكتور يحي فارس بالمدية- د. يدو محمد ـ جامعة لونسي علي ـ البيليدة 02	251

261	- د. حميدوش امحمد, جامعة الجيلالي بونعامة -خميس مليانة. - جودي عبد الحق، طالب دكتوراه, جامعة الجيلالي بونعامة -خميس مليانة. - روشو محمد، طالب دكتوراه, جامعة الجيلالي بونعامة -خميس مليانة.	الحكومة الإلكترونية في الجزائر: المتطلبات و المعوقات و بوادر التحول
274	أ.لكحل أمال جامعة الجيلالي اليابس/ سيدي بلعباس د. قاضي نجاة جامعة الجيلالي بونعامة / خميس مليانة	تحديات و استراتيجيات تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر
291	د. أحمد بن يحي ربيع – جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة- د. لمجد بوزيدي – جامعة بومرداس -	نظام الشكاوى الالكتروني – تجربة امارة دبي-
297	Pr HADID Noufeyle Mlle MEHARZI Sara Doctorante, Université d'Alger 3	e-gouvernement : opportunités et risques
312	CHAIB BAGHDAD BEDJAOUI ZAHERA KHOUANI LEILA Université de Tlemcen	Les déterminants d'une mise en place convenable et appropriée de l'e-gouvernement : Cas de l'administration publique en l'Algérie
325	Hamidi Youcef Université Dr. Yahya Farés- Médéa- Khelfaoui Mounia Université Djilali Bounaama-Khemis Miliana- Kouache Zahia Université Djilali Bounaama-Khemis Miliana-	L'E-Gouvernement en Tunisie Un exemple avant-gardiste pour les pays du Maghreb (Algérie, Tunisie, Maroc)
339	BENZOHRA Benyoucef Université de Khemis-Miliana	Gouvernance électronique: l'expérience française

عنوان المداخلة الحكومة الإلكترونية «الواقع و المأمول"

د.سحر قدوري الرفاعي- بغداد العراق
د.تسابت عبد الرحمان - جامعة معسكر
أ.براضية سليمان - جامعة الشلف

الملخص:نتناول من خلال هذه الورقة البحثية مفهوم الحكومة الإلكترونية ودورها في توفير الخدمات للأفراد وتطبيق هذا المفهوم يحقق العديد من المزيا التي تخدم القطاعات المختلفة ،حيث أصبحت تعتبر الآن كتطبيق اجتماعي هدفه خدمة الأفراد بأقل جهد ووقت ومال ،وجاء هذا التغيير نحو الحكومة الإلكترونية رغبة في تغيير النظام الكلاسيكي للإدارة ،من خلال البحث توصلنا إلى ان التوجه نحو الحكومة الإلكترونية ليس بالأمر السهل وعليه وجب توفر مجموعة من المتطلبات ويكون ذبك عبر العديد من المراحل ومن اهم النتائج المتوصل اليها هو ان الحكومة الإلكترونية أصبحت مطلبا ملحا بالنسبة للدول ،وفي ختام البحث قمنا بتقديم مجموعة من الاستنتاجات و التوصيات

الكلمات المفتاحية :الحكومة الإلكترونية ،مجتمع المعرفة ،تكنولوجيا المعلومات

Résumé: Nous passons à travers ce document, le concept de e-gouvernement et de son rôle dans la fourniture de services aux particuliers et à l'application de ce concept permet d'obtenir de nombreux Avantage qui servent différents secteurs, où il est maintenant considéré comme une demande de personnel de service à but social avec un minimum d'effort et de temps et d'argent, ce changement est venu sur le désir de e-gouvernement la gestion du changement système classique, grâce à la recherche, nous avons trouvé que la tendance à l'e-gouvernement est pas facile, et il doit fournir un ensemble d'exigences et de nombreuses étapes et les résultats les plus importants obtenus est que l'e-gouvernement est devenu une demande urgente pour les États, et à la fin de la recherche que nous présentons un ensemble de conclusions et recommandations

Mots clés: e-gouvernement, de la société de la connaissance, la technologie de l'information

المقدمة

يعتقد كثيرون إن مفاهيم الحكومة الالكترونية وبداياتها نشأت مع انتشار الانترنت في منتصف التسعينيات .إلا إن الأصح القول ان تاريخ التطبيقات الحكومية يعود الى عقود قبل ذلك، وان تحول التطبيقات الحكومية إلى تطبيقات أطلق عليها الحكومة الالكترونية حدث تكنولوجياً مع بدء انتشار الانترنت ومفاهيم التجارة الالكترونية .ومن المهم أيضاً التنويه بان التطبيقات الحكومية التقليدية كان هدفها الأول رفع الكفاءة الداخلية للمؤسسة، اما الحكومة الالكترونية فتركز على خدمة المواطن .وتتسابق حكومات دول العالم في إقامة الحكومة الإلكترونية أو الحكومة الرقمية .ففي كل منطقة من مناطق العالم

من الدول النامية إلى الدول الصناعية المتقدمة، تضع الحكومات المحلية المعلومات الخاصة بها على الخط المباشر، وتستخدم الحواسيب لتبسيط العمليات التي كانت معقدة من قبل وتتفاعل إلكترونياً مع مواطنيها.

الحماس الذي يصاحب هذا التوجه يأتي جزئياً من الاعتقاد أن التكنولوجيا الحديثة تحول الشكل السلبي الغالب في الحكومة الفعلية إلى الشكل النشط الإيجابي والتفاعلي مع المواطنين ومؤسسات الأعمال. ففي كثير من المجتمعات، يرى كثير من المواطنين أن حكوماتهم لا تستجيب لحاجاتهم الملحة بالقدر الكافي، وأن انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة ساهمت في تغيير النمط التقليدي للحكومة في توفير ووضع الخدمات المتعلقة أمام المواطنين. والتعريف المنتشر للحكومة الإلكترونية أو الرقمية يتمثل في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمساندة فعالية الخدمات الحكومية وتعاملها مع المواطنين بطريقة أحسن وأسهل، والسماح بالوصول الى قدر أعظم من المعلومات، وجعل الحكومة ذاتها أكثر استجابة لرغبات المواطنين. وقد تتضمن الحكومة الإلكترونية إتاحة الخدمات عبر شبكة الإنترنت، والتليفون، ومراكز الاتصال، والأدوات اللاسلكية أو نظم الاتصال الأخرى المتوافرة.

إلا أننا يجب أن نلاحظ أن الحكومة الإلكترونية ليست بديلاً أو اختصاراً للتنمية الاقتصادية وتوفير الموارد المالية والحكومة الكفؤة، كما أنها ليست حدثاً مفرداً قد يحدث فوراً وإلى الأبد الوضع الحكومي الراهن . فالملاحظ أن الحكومات العادية تلعب دوراً قيادياً هاماً في تحسين المدى الذي يستفيد منه المواطنون ومؤسسات الأعمال في المجتمع من خلال إتاحة الفرص التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة للمساعدة في تحويل أنشطة الحكومة من الطرق والأساليب التقليدية ذات الطابع البيروقراطي الى خدمات الحكومة الإلكترونية الديناميكية والتفاعلية، ولهذا التحول مظهر هام وتأثير قوي على اجتياز كل المراحل الحرجة المرتبطة باقتصاد المعرفة الأوسع. ان دواعي الاهتمام بهذا الموضوع مركبة وتكاد تكون متعددة فميدان البحث على قدر عال من الاهمية مما يتطلب الخوض والدراسة فيه والتي تقتضي البحث والتحليل واستنباط المؤشرات الأساس في الحكومة الالكترونية التي تحتل مكانة متقدمة ورئيسة في عملية البناء المجتمعي في ظل التحديات الكبيرة و المتسارعة.

يحاول البحث الإجابة على السؤال الرئيسي التالي " : **كيف يمكن إن تحرز المؤسسة الحكومية تقدماً من خلال توظيفها لتكنولوجيا المعلومات في أداء إعمالها (وهو ما يعرف بالحكومة الالكترونية)** ؟ "

ويتفرع من هذا السؤال مجموعة أسئلة أخرى فرعية هي:

- ما مدى الاستيعاب الفكري لمفهوم الحكومة الالكترونية ؟
- كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات ان تقدم خيارات أوسع نطاقاً من اجل تحقيق حكومة الكترونية كفوءة ؟

أهداف البحث:يهدف هذا البحث إلى بناء تأطير شامل عن الحكومة الالكترونية وسيكون هذا التأطير نقطة الانطلاق نحو بحث إمكان توظيف أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسساتنا .وفي ضوء مشكلة البحث تم تحديد الأهداف التالية التي يسعى البحث إلى تحقيقها:

1. تقديم عرض تعريفي لمفهوم الحكومة الالكترونية في الواقع النظري؛
2. تحديد متطلبات وإمكانيات تطبيق الحكومة الالكترونية والمشكلات التي تواجهها على الصعيد المحلي؛
3. معرفة الخيارات التي تقدمها الحكومة الالكترونية وسياسة تطوير هذه الخيارات في مواجهة التحديات التنظيمية.

أهمية البحث :تتسابق المجتمعات في وضع خطط تنموية تهدف إلى النهوض بالبنية الاقتصادية والاجتماعية .وفي ضوء ذلك حظي مفهوم الحكومة الالكترونية باهتمام المختصين والدارسين في مختلف المجالات واقترحوا انه يكون من المناسب تمكين المؤسسات من التفكير بشكل مختلف تماماً في الطريقة التي يسير العمل بداخلها على المستويات كافة وإعادة تنظيم أعمالها بحيث تعكس الأولويات الإدارية، وهذا من شانه أن يمنح الجهة المسؤولة عن الجهاز الإداري والتنظيمي للدولة مزيداً من

السلطة لإعادة توجيه السياسات التي تؤدي إلى التعارض مع استخدام التقنيات الحديثة للمعلومات والاتصالات وضرورة إدراك الجميع في المؤسسة ما تتضمنه فكرة الانتقال والتحول إلى عالم الالكتروني.

من هذا المنطلق يحاول البحث تقديم تأطير فكري وعلمي لإرساء أسس الحكومة الالكترونية وتقديم بعض الاقتراحات الخاصة بالسياسات والاستراتيجيات التي تضع أمام القطاع الحكومي والمسؤولين لإقامة الحكومة الالكترونية .ويختم البحث بالتأكيد على ان الحكومة الالكترونية هي أساس الإصلاح الاقتصادي والسياسي الناجح وان الدول التي أقامت أسس الحكومة الالكترونية حققت نتائج تنموية ممتازة .واتخذ البحث الهيكلية التالية في تقديم أفكاره تمثلت بالمحور الأول الإطار النظري، أما المحور الثاني فاخذ على عاتقه تقديم بعض الدراسات المتعلقة بالتحول نحو الحكومة الالكترونية، ثم المحور الرابع فشمل تحديات الحكومة الالكترونية .

الدراسات السابقة :هناك العديد من الدراسات ذات الصلة على سبيل المثال لا الحصر:

أكد(DENT 1999) أن السبب الرئيسي لمقاومة التغيير باتجاه تبني الحكومة الإلكترونية هو التخوف الذاتي لدى بعض موظفي الحكومة من المجهول وهو الحكومة الإلكترونية وكذلك الخوف من ضياع مصالحهم الرسمية والشخصية القائمة[1].

من ناحية أخرى أشار (CALDOW 1999) إلى ضرورة اعتماد عدد من الخطوات والإجراءات اللازمة للتحول السليم إلى ما يعرف بالحكومة الإلكترونية دونما المرور بمطبات مقاومة التغيير ومن تلك الخطوات خلق ثقافة نظمية لصالح الحكومة الإلكترونية[2].

أما دراسة (WASTELL 1999) فقد أشارت إلى أن المعوق إزاء الحكومة الإلكترونية يعود إلى التطرف البيروقراطي في الأجهزة الإدارية الحكومية القائمة ومحدودية مرونتها إ إزاء متطلبات اعتماد الحكومة الإلكترونية. وأشارت إلى العديد من حالات فشل اعتماد الحكومة الإلكترونية في الدول النامية[3].

أما دراسة(Eichholzer & Schmnutzer 2000) فقد أكدت أن السبب الرئيسي لمقاومة التغيير في مجال التحول إلى الحكومة الإلكترونية هو تمسك عدد الموظفين الحكوميين بالإجراءات والتعليمات والقوانين البيروقراطية السائدة وعدم الرغبة في التخلي عنها[4].

أشارت (ADHYAY 2000) إلى أن العامل الرئيسي لإعاقة الانتقال إلى الحكومة الإلكترونية في الهند هو مستوى التجاوب بين الثقافة النظمية السائدة في الأجهزة الإدارية من جهة والثقافة النظمية التي تستلزمها الحكومة الإلكترونية ...فالتفاوت بين الجانبين يعني إعاقة التحول إلى الحكومة الإلكترونية وبالتالي حجب المنافع المحتملة من ذلك[5].

فقد أشار (MAHOTRA 2000) أيضاً إلى أن من عوائق التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الهند أيضاً هو المشاكل والمعوقات التي تجابه التدريب على الحكومة الإلكترونية وبالتالي القصور في تبني ثقافتها الوظيفية وممارساتها الفنية ...وقد جاء

[1] Dent. E.B. (1999)." Challenging Resistance to change". Journal of Applied Behanioral Science, vol.35, no.3, pp.25-41.

[2] Caldow, Janet.(1999), The Quest for Electronic Government: A Defining vision. Institute of Electronic Government, IBM Corporation. July.pp. 1 – 12.

[3] Wastall, D.G.(1999)," Learning Dysfunctions in Information Systems Development: Overcoming the Social Defences with Transitional Obgects", Managment Information Systems Quarterly, Vol.23, pp. 581 – 100.

[4] Aichholzer, G. Schmnutzer R. (2000) Organisational Challenges to the Development of Electronic govrenment, Proceedings of the (11) workshop on database and expert systems applications, London, IEEE. Computer Socity. Pp.37 – 44.

[5] Adhyay, Asok Mukhop(2000)" T. And Administrative Culture" in India", The Indian Journal of Public Administration, July/sept. Vol.XLVI,No.3,pp.293 – 298.

في هذه الدراسة أن أحد أسباب العزوف عن التدريب للتحول إلى الحكومة الإلكترونية هو محدودية كفاءة المدربين ونقص الأجهزة الإلكترونية اللازمة للتدريب إضافة إلى عدم كفاية الوقت المحدد للتدريب[6].

كما أكدت دراسة(Warkentin, Gefen, Pavlou& Rose 2002) على فوائد تطبيق الحكومة الإلكترونية في مختلف الدول حيث أشارت الدراسة بصورة خاصة إلى دور الحكومة الإلكترونية في بناء الثقة بين الأجهزة الحكومية والأفراد والمنظمات المتعاملين معها وذلك من خلال تدعيم الشفافية في العمل الإداري[7].

اما(HEKS 2003) فقد أكد من جانبه على أن معظم حالات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الدول النامية كان نتيجتها الفشل لأسباب عديدة من ضمنها عدم الرغبة في التدريب وعدم وجود المقدرات الفنية اللازمة للتدريب من مدربين وأجهزة كمبيوتر كافية ومؤهلة والاعتقاد لدى المستويات الوسطى والعليا الوظيفية بأن العمل على أجهزة الكمبيوتر هو من مهام المستويات الدنيا والسكرتارية وليس المستويات الوظيفية الأخرى[8].

من خلال دراسة (BHATNAGAR 2004) لثلاثين حالة ميدانية في ستة عشرة دولة في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية ،قدم عدد من التوصيات التي أوصى باعتمادها لضمان التطبيق السليم لنظام الحكومة الإلكترونية جاء في أولها الابتعاد عن التمسك بالبيروقراطية وتأكيد المرونة في هياكل الدولة الإدارية وتأكيد رغبة التجديد والتحديث لدى القادة والتابعين.

أشارت دراسة (NDON 2004) تزايد و اتساع تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الدول النامية وأشارت إلى تباين مستويات الإيجابيات المحققة مقارنة بمجالات الفشل من دولة إلى أخرى ومن مجال تخصصي حكومي إلى آخر .وقد كانت هذه الدراسة قائمة عل أساس تحليل خمسة عشر حالة دراسية موزعة على الأرجنتين والبرزيل و وشيلي والصين وكولمبيا وغوانتمالا، والهند وجامايكا والفلبين.

أكدت دراسة (MONGA 2008)على إبراز النتائج الإيجابية لتطبيق الحكومة الإلكترونية وذلك في مجال

م تأكيد الشفافية واختزال الروتين والحد من ممارسات الفساد وتحسين نوعية الخدمة الحكومية المقدمة واختزال تكاليف العمل الإداري[9].

أشار (MCNAMARA 2010) في دراسة إلى أن أسباب مقاومة التغيير والفشل في التحول إلى الحكومة الإلكترونية الشائعة في الدول النامية ترجع إلى الميل إلى التمسك من قبل الموظفين الحكوميين بالنظم البيروقراطية القديمة والاعتقاد بأن العمل على الأجهزة الإلكترونية يخص وظائف السكرتارية وليس المستويات الأعلى وإلى الاعتقاد بأن التحول إلى الحكومة الإلكترونية من شأنه الانتقاص من المزايا الرسمية والشخصية الحالية للوظائف القائمة والاعتقاد بأن تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية قد يؤدي إلى فقدان المراكز الوظيفية الحالية إضافة إلى حرمان الفئات العاطلة من الحصول على مراكز وظيفية حكومية[10].

المحور الأول:ماهية الحكومة الإلكترونية

من خلال هذا المحور سنحاول التطرق إلى مايلي:

---

[6] Malhotra, Charru (2000)"Raising Competence of Indian Adminitrator – Role of IT. Training", The Indian Jurnal of Public Administration, July/ Sept.Vol.XLVI, No.3.p.373 – 395.

[7] Warkentin,et. Al.(2002)"Encouraging Citizen Adoption of E.government by Building Trust", Routledge, Electronic Market, Vol.12. No.3,pp, 157 – 162.

8 Heeks, R.(2003). Most E.Governments with e.government for development fail: How can risks be reduced? ",Government Working Papers ,No.14.

[9] Monga, Anil(2008) E.Government in India: Opportunities and Challenges", JOAAG.,Vol.3,No.2,pp. 52 – 61.

[10] Mc Namara, Kerry S. (2010). E.Government: Some Caveasts",*2TU*http://www.infodev.org/en/publication.313.html*U2T*

تعريف الحكومة الالكترونية :هناك العديد من التعاريف التي تضمن العديد من المفاهيم ،وهذا راجع إلى اختلاف وجهات النظر إلى الحكومة الالكترونية،خاصة و أن المفهوم جديد نوعا ما

يشير هذا المصطلح الى استخدام تقنيات المعلومات الرقمية في انجاز المعاملات الإدارية و تقديم الخدمات المرفقية و التواصل مع المواطنيين بمزيد من الشفافية و يطلق عليها أحيانا الإدارة بغير أوراق ،او الإدارة الإلكترونية ،ويتم ذلك عن طريق شبكة المعومات العالمية (الأنترنات)وشيكة المعلومات الداخلية (الأنترانت) بقصد تحقيق أهداف معينة ،أهمها تقديم الخدمات الإلكترونية إما بتفاعل بشري او انجاز ألي[11].

حيث عرفت الحكومة الالكترونية من خلال "البنك الدولي" على أنه مصطلح حديث النشأة يشير إلى اكتشاف طرق ووسائل جديدة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة ، فعالية ،شفافية و مساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات للمواطن12.

ويشير تقرير الولايات المتحدة أن الحكومة الالكترونية تتضمن استخدام التقنية لتحسين وتسهيل وتوفير المعلومات والخدمات للمواطنين ،المستثمرين ، الموظفين والإدارات الحكومية وهو التحول من السلبية إلى الأكثر إيجابية وفعالية في تقديم الخدمات والمعلومات[13] .

اما التعريف الذي تبناه الإتحاد الأوربي "هي حكومة تستخدم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لتقدم للمواطنين و قطاع الأعمال للتعامل و التواصل مع الحكومة المركزية و تتعلق بتنظيم الحكومة لنفسها في الإدارة و القوانيين و التنظيم ووضع إطار لتحسين و تنسيق طريق إيصال الخدمات و تحقيق التكامل بين الإجراءات[14] .

وحسب التعريف أكثر عمقا هو أن الحكومة الالكترونية تنقسم أنشطتها على أربعة مجالات و هي الديمقراطية الالكترونية ،الخدمات الالكترونية ،الإدارة الإلكترونية ،الحكومة الالكترونية ،حيث لم يركز هذا التعريف على تقديم الخدمات فقط للمواطنين و إنما ينظر إليها كنظام متكامل للحكم الالكتروني يشمل الأهداف السياسية مثل الديمقراطية و الحكومة الالكترونية ،كما يتطرق إلى إعادة هيكلة المنظمات الحكومية من الداخل وإتباع أساليب جدية لأدارتها لتتناسب مع نظم الإدارة الالكترونية لهذه المنظمات[15]

كما تعرفها" اليونسكو" الحكومة الالكترونية أنها استخدام القطاع العام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وذلك بهدف إيصال المعلومات والخدمات وتحسين وتشجيع مشاركة المواطنين في عملية صنع القرار وجعل الحكومة أكثر عرضة للمساءلة وشفافة وفعالة16 ،ويعرفها الفرنسي" ميشال بوكواس "MECHEL POKOIS " على انها دعم وتبسيط الإدارة لجميع الأطراف :الحكومة ، المواطن والشركات باستخدام تكنولوجيا الاتصالات وربطها ببعضها البعض17 .

تقوم فكرة الحكومة الالكترونية على ركائز أربعة:[18]

•تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتفاعلية والتبادلية في موضع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على شبكة

---

[11] زياد هاشم السقا،امكانية تصميم نظم المعلومات المحاسبية في ظل الحكومة الإلكترونية ،مجلة تكريت ،العراق ،المجلد5 لعدد15،،ص 159.

[12] سوسن زهير المهتدي،تكنواوجيا الحكومة الإلكترونية ،الأردن ،دار أسامة 2011،ص 25.

[13] عدنان بن عبد الله الشيخة ،مقالة تحت عنوان:"دور الحكومة الالكترونية في رفع كفاءة الإدارة المحلية وتفعيل المشاركة الشعبية في ظل التنظيمات البيرقراطية في الدول النامية الفرص والتحديات "ملتقى بجامعة الملك فيصل،المملكة العربية السعودية ص 11 .

14 أحمد شريف سام،واقع الحكومة الالكترونية في الدول العربية ،مذكرة ماجستير في علوم الأعلام و الاتصال ،جامعة الجزائر ،سنة 2011،ص 17 .

[15] ايمان عبد المحسن زكري،الحكومة الالكترونية،مدخل اداري متكامل،القاهرة،المنظمة العربية للتنمية ،2009،ص 21

[16] Unesco, " Eelectronic governance".windhok news،dans:http //*www.unesco.org/webworled

[17] MECHEL PIKOIS, "E G and Devlopment of contries ? www.egovconcepts.com conslté 10.02.2016

[18] داود عبد الرزاق الباز،الحكومة الألكترونية،الأسكندرية،منشاة المعارف،سنة 2007،ص 29.

الانترنت، في نشاط أشبه ما يكون بفكرة مجمعات الدوائر الحكومية؛
•تحقيق حالة اتصال دائم بالجمهور (24 ساعة في اليوم 7 أيام في الأسبوع 365 يوم في السنة)، مع القدرة على تامين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن؛
•تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والأداء والانجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل منها على حده؛
•تحقيق وفرة في الإنفاق في كافة العناصر بما فيها تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات المحتوى التجاري.

نظرا لاختلاف الرؤى حول مفهوم الحكومة الالكترونية واختلاف آليات تطبيقها، فقد تداخل هذا المفهوم مع مفاهيم كثيرة أخرى، وصار يستعمل في كثير من الأحوال بدلالتها أو حتى بديلا عنها .ومن هذه المفاهيم(الإدارة الالكترونية، المجتمع الرقمي، الحوكمة الالكترونية وغيرها:في ما يلي:19

-تمييز الحكومة الإلكترونية من الإدارة الإلكترونية:

كَثُر في الآونة الأخيرة الجدل 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 إلكترونية باستخدام التطورات التقنية 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 تمثل الكل، وتعني جميع العمليات الإلكترونية التي يتم من خلالها الربط بين المنظمات التي تطبق الإدارة الإلكترونية؛ وذلك من خلال التشغيل الحاسوبي ذي التقنية العالية،وهذا يعني أن الإدارة الإلكترونية هي مرحلة سابقة من الحكومة الإلكترونية .وهي جزء يلتحق بعمومية نشاطات الحكومة الالكترونية؛ فهذه الأخيرة تعني بعبارة أخرى، ان تجعل جميع الإدارات الحكومية تتكامل مع بعضها البعض، وتقدم الخدمات فيما بينها وبين المواطنين والقطاع الخاص بشكل مباشر والكتروني .

-تمييز الحكومة الالكترونية من المجتمع الرقمي:

إن الحكومة الإلكترونية تتمثل في العمل على تقديم الخدمات الحكومية لأصحاب العلاقة بأفضل صورة ممكنة باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات، أما المجتمع الرقمي فيمتد إلى أبعد من ذلك؛ ليعكس مدى تقدم المجتمع وفاعليته في استخدام تقنية المعلومات والاتصالات وتبنيها في كافة الجوانب الحياتية للأفراد والمؤسسات .مع العلم بأن الحكومة الالكترونية عنصر مهم في بناء مثل هذا المجتمع، إلا أنه قد يكون عنصرا غير ذي جدوى في حال عدم امتلاك أصحاب العلاقة المعرفة الكافية لاستيعاب هذه الخدمات والتعامل معها .كما أن الحكومة الإلكترونية والمجتمع الرقمي عنصران يكمل أحدهم الآخر، وقد يتداخلان في بعض الجوانب؛ لذا فإنه وجب على إدارة الحكومة الإلكترونية العمل على الترويج لمبادراتها في المجالين، وخطط بناء المجتمع الرقمي تتضمن توفير بنى أساسية، ونظام تشريعي، وتوفير قنوات إلكترونية متعددة لتوفير الخدمات الحكومية الإلكترونية، وجوانب أخرى مما له أثر مباشر على الاقتصاد وأفراد المجتمع

وعلى الرغم من أن الحكومة الإلكترونية هي نتيجة لتطور المجتمع الرقمي، إلا أن تحسين مستوى الخدمات الحكومية المقدمة لأصحاب العلاقة في مجتمع تقليدي قد يكون مفيدا جدا وذلك من خلال توفير علاقات أكثر فاعلية وتأثيرا بين الحكومة والمواطنين عبر القنوات التقليدية يمكننا أن ننظر للحكومة الإلكترونية على إنها تحويل علاقات القطاع العام الداخلية والخارجية عبر تفعيل تقنية المعلومات والاتصالات؛ بهدف تحسين الخدمات الحكومية المقدمة لأصحاب العلاقة، مع الأخذ بعين الاعتبار أن المجتمع الرقمي، هو مجتمع متطور يتكيف بسرعة ويتكامل مع التقنية الرقمية في الحياة اليومية في المنزل

[19] سامر مؤيد عبد اللطيف،الحكومة الإلكترونية ،دراسة في الأطار النظري و التطبيقات ،مجلة رسالة الحقوق ،العدد الثالث ،العراق ،(2014) ،ص 17 .

والعمل واللعب .وإدارة الحكومة الإلكترونية يجب أن لا تهمل تطوير ونشر وتقوية السياسات، والقوانين، والنظم الضرورية لدعم الاقتصاد المبني على المعرفة وعناصر نجاحه .لإدارة الحكومة الإلكترونية دور فعال في المجتمع الرقمي والحكومة الإلكترونية ففي المجتمعات الرقمية المتقدمة تعني بإعادة صياغة القوانين التي يكون تطبيقها نوعا من التحدي ووضع النظم الجديدة للتعامل مع نماذج جديدة من الأعمال، وتحدد الطرق الجديدة لتقديم الخدمات الحكومية والعمل على صمود وتنافسية البنية الأساسية في المجتمع .أما في المجتمعات الرقمية، الأقل تطورا، يختلف دور إدارة الحكومة الإلكترونية ليغطي توفير البنية الأساسية، والتعليم المناسب،، وتوفير التمويل للمبادرات الرقمية التي يقوم بها بعض أصحاب العلاقة.

-الفرق بين الحكومة التقليدية و الحكومة الإلكترونية :تعرف الحكومة التقليدية بأنها "الكيان التنظيمي الذي تشكله الدول من أجل إدارة شؤون البلاد و اتخاذ القرارات الاستراتيجية ...، علما أنها تغطي هذه الإدارة مجالات التخطيط الاستراتيجي، الاقتصادي، العسكري و الأمني"[20].

و يمكن ابراز الفرق بين الحكومة التقليدية و الحكومة الإلكترونية من خلال المعايير التالية[21]:

- **حسب الهدف:** تعمل الحكومة التقليدية على تأكيد هيمنة الدولة على كافة الأنشطة الخدمية والاقتصادية، أما الحكومة الالكترونية تعمل على مشاركة المجتمع المدني ومنظمات القطاع الخاص في الأنشطة الاقتصادية والخدمية.
- **حسب نوع الهيكل التنظيمي:** هيكل الحكومة التقليدية هو الهيكل البروقراطي الوظيفي الطويل الذي يعتمد على الوحدات الإدارية، أما هيكل الحكومة الإلكترونية هو هيكل مسطح شبكي يعتمد على فرق العمل ويقوم على مبدأ المشاركة .
- **حسب المبادئ الإدارية:** تكون إدارة الحكومة التقليدية من خلال القواعد والتعليمات، في حين إدارة الحكومة الإلكترونية فهي مرنة تعتمد على فرق عمل مع وجود تنسيق مركزي.
- **حسب نوع الاتصال الداخلي و الخارجي:** إن نمط الاتصال الداخلي في الحكومة التقليدية هرمي من أعلى إلى الأسفل، و نمط الاتصال الخارجي هو اتصال مركزي، رسمي و محدود، في حين نمط الاتصال الداخلي في الحكومة الإلكترونية شبكي متعدد الاتجاهات، أما الاتصال الخارجي رسمي و غير رسمي.
- **حسب أسلوب تقديم الخدمة:** تقدم الخدمة في الحكومة التقليدية عبر وثائق وإلى الشخص نفسه، في حين يتم توصيل الخدمة إلكترونيا في الحكومة الإلكترونية.
- **حسب تكلفة الخدمة:** تكلفة الخدمة في الحكومة التقليدية عالية جدا، أما تكلفتها في الحكومة الإلكترونية فهي منخفضة .
- **حسب نسبة الأخطاء عند تقديم الخدمة:** عالية في الحكومة التقليدية، و منخفضة في الحكومة الإلكترونية .
- **حسب الخصوصية:** متوفرة في الحكومة التقليدية، أما في الحكومة الإلكترونية تحتاج إلى تشريعات.
- **حسب درجة السرية:** متوفرة في الحكومة التقليدية، أما في الحكومة الإلكترونية فهي متوفرة على مستويات طلب الخدمة و نقلها إلى الشبكة.
- **حسب نمط الأعمال:** تكون الأعمال في الحكومة التقليدية روتينية متكررة، أما الأعمال في الحكومة الالكترونية فهي أعمال ابتكارية متجددة.
- **حسب كيفية اتخاذ القرار:** تكون القررات في الحكومة التقليدية مركزية من خلال مراكز السلطة بناءا على قواعد جامدة، أما القرارات في الحكومة الالكترونية هي قرارات تشاركية بين الحكومة والمواطنين.

[20] سوسن زهير المهتدي ،تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، مرجع سيق ذكره ، ص ص 28/27

[21] نفس المرجع السابق، ص 51 بتصرف من الباحثين

لا يوجد نموذج أمثل للحكومة الإلكترونية، بل هناك مجموعة من النماذج، كل نموذج و ظرفه المناسب، و لكن الكل يعمل على تحقيق أهداف معينة نذكر منها[22]:

- **النموذج البؤري:** تعتبر أن الخدمات الحكومية و خدمات البنية التحتية تنصب في البؤرة المركزية للحكومة، يتميز هذا النموذج بالهندسة الحكومية الجذرية و الذي ينتج عنه مركزية الخدمة الحكومية.

- **النموذج الشبكي:** يتعامل هذا النموذج مع الحكومة بطريقة ادخال الأنظمة الجديدة دون احداث تغيير جذري في هيكلة الحكومة، و يسمى بالنموذج الشبكي لأن الوزارات و الإدارات تتواصل مع بعضها البعض في جميع الاتجاهات بشكل شبكة، من أجل تنفيذ الخدمات الحكومية المطلوبة .

- **النموذج الطبقي:** يقسم هذا النموذج الحكومة الإلكترونية إلى طبقات، يتم وضع هذا النموذج في الوسط بين النموذج البؤري و النموذج الشبكي، فهو لا يتطلب تغييرات جذرية، بل يتطلب زيادة الأقسام على الهيكل.

- **النموذج الهرمي:** تعتمد استراتيجية هذا النموذج على مبدأ فصل الخدمات الإلكترونية و السياسات الحكومية، و بذلك يصبح بالإمكان إنشاء وزارات للمواطن و القطاع الخاص و الحكومة، و وزارات للسياسات الاقتصادية و الأمنية

هذا النموذج يساعد مسؤولي التخطيط و رسم السياسات على التركيز على مستواهم الاستراتيجي ، كما يساعد مسؤولي التنفيذ في التركيز على جودة و سلامة الخدمة .وتندرج تحت هذه النماذج ثمانية أنواع من الحكومات الالكترونية يمكن تلخيصها في ما يلي[23]:

- **الحكومة للمواطن:** توفر الدفع الذاتي لتقديم الخدمات العامة مباشرة وخاصة من خلال توصيل الخدمة الالكترونية **لتقديم** المعلومات والاتصالات.

- **المواطن للحكومة:** توفر الدفع الذاتي لتقديم الخدمات العامة مباشرة، وخاصة من خلال توصيل الخدمة الالكترونية **لتبادل** المعلومات والاتصالات.

- **الحكومة للأعمال:** تقوم بمبادرات الصفقات التجارية الالكترونية، مثل الحيازة الالكترونية وفتح سوق الكتروني لمشتريات الحكومة والقيام بمناقصات الحيازة الحكومية من خلال الطرق الالكترونية لتبادل المعلومات والبضائع.

- **الأعمال للحكومية:** تقوم بمبادرات الصفقات التجارية الالكترونية، مثل الحيازة الالكترونية وفتح سوق الكتروني لمشتريات الحكومة والقيام بمناقصات الحيازة الحكومية من خلال الطرق الالكترونية لبيع البضائع والخدمات.

- **الحكومة للموظفين:** الإقدام على مبادرات تسهل إدارة الخدمة المدنية والاتصالات الداخلية مع موظفي الحكومة، حتى يمكن جعل تقديم طلبات الوظائف الالكترونية دون ورق في المكتب الالكتروني.

- **الحكومة للحكومة:** تزود أقسام أو وكالات الحكومة بالتعاون والاتصالات بصورة مباشرة، وبقواعد بيانات حكومية هائلة للتأثير على الكفاءة والفعالية، وتشمل أيضا التبادل الداخلي للمعلومات والمعدات.

- **الحكومة للمؤسسات اللاربحية:** تزود الحكومة المنظمات اللاربحية، والأحزاب السياسية والمنظمات الاجتماعية والهيئات التشريعية بالمعلومات.

- **المؤسسات اللاربحية للحكومة:** تبادل المعلومات والاتصالات بين الحكومة والمؤسسات اللاربحية والأحزاب السياسية والمنظمات الاجتماعية والهيئات التشريعية.

[22] سوسن زهير المهتدي، مرجع سبق ذكره، ص ص 56-57

[23] الحكومة الالكترونية، سلسلة دراسات يصدرها معهد البحوث والاستشارات، الإصدار التاسع، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية، 2006م، ص 43.

أهداف الحكومة الإلكترونية :إن فلسفة الحكومة الإلكترونية ترتبط بالحكومة الفعلية الطبيعية كمصدر للمعلومات والخدمات، كما أن المواطنين ومؤسسات الأعمال والمنظمات المختلفة المتواجدة في المجتمع تعامل كعملاء أو منتفعين يرغبون في الاستفادة من هذه المعلومات والخدمات الحكومية.[24]

ويمثل ذلك تغييراً جوهرياً في ثقافة تنفيذ الخدمات والمعاملات الحكومية ونظرة المواطنين ومؤسسات الأعمال تجاهها . والهدف الاستراتيجي للحكومة الإلكترونية يتمثل في دعم وتبسيط الخدمات الحكومية لكل الأطراف المعنية :الحكومة، المواطنين، ومؤسسات الأعمال .واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساعد في ربط كل الأطراف الثلاثة معاً، وتدعيم الأنشطة والعمليات .أي أنه في الحكومة الإلكترونية تساند الوسائل الإلكترونية وتسهم في تدعيم جودة الأعمال التي تقدمها للأطراف الثلاثة المعنية .وفيما يتعلق بأهداف الحكومة الإلكترونية يمكن التمييز بين أهداف كل من العمليات المؤداة داخلياً، والأهداف المرتكزة على الأعمال الخارجية المقدمة لجمهور المتعاملين .ويمكن حصر بعض أهداف الحكومة الالكترونية وفق الأتي:[25]

ا -انعكاس الحكومة الالكترونية على أعمال المؤسسات الحكومية الداخلية غير الظاهرة للمتعاملين، تتمثل في تحقيق السرعة، والشفافية، وإمكانية المحاسبة، والكفاءة وفعالية عمليات وإجراءات أداء أنشطة الإدارة الحكومية .ويساهم هذا التوجه في توفير تكلفة الأعمال وتقديم الخدمات بطريقة جوهرية.

ب -تعمل على التوجه نحو تحقيق حاجات المجتمع وتوقعاته بطريقة مرضية عن طريق تبسيط التفاعل والتعامل مع الخدمات العديدة المتاحة على وسائل الاتصال .أي يجب أن يوفر الاستثمار في إقامة الحكومة الإلكترونية عائدات ملموسة، سواء كانت في شكل خفض حقيقي في التكلفة أو رفع الكفاءة والإنتاجية أو تحسين الخدمات المقدمة للمجتمع بمواطنيه وأعماله.

ج -سد الفجوة الرقمية في المجتمع باستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة لتوصيل الخدمات الحكومية للمواطنين ومؤسسات الأعمال المحتاجة إليها بغض النظر عن أماكن تواجدهم أو أوقات التقديم لها.

د -تعزيز وتدعيم فرص التنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي اذ أنه باستطاعة الحكومة الإلكترونية مساعدة مؤسسات الأعمال وخاصة المتوسطة والصغيرة الحجم الانتقال على الشبكة للحصول على الخدمات والمتطلبات، أي أن الحكومة الإلكترونية تقدم فرصاً لتطوير إمكانيات وقدرات ومهارات مؤسسات الأعمال بل والمواطنين المتعاملين معها بما يمكنهم من تحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية ومساندة الأداء الأحسن.

هـ -تحقيق التعلم والتدريب مدى الحياة لزيادة الابتكار والإبداع للمجتمع لكي يمكنه من التنافس والتواجد في عالم سريع التغير, فالحكومة الإلكترونية إدارة عامة مسؤولة عن تقديم المعلومات والخدمات الإلكترونية بطريقة رقمية للمواطنين ومؤسسات الأعمال القادرة على الاتصال إلكترونياً عن بعد.

و -لا يقتصر عمل الحكومة الإلكترونية على إحداث تغييرات شكلية في أساليب تقديم المعاملات والخدمات الحكومية والمنافع العامة للمواطنين بل في إعادة آلية وإعادة هندسة وهيكلية الأنشطة والعمليات والإجراءات الحكومية ذاتها تدعيما للتنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي الذي تسعى لتحقيقه الحكومات المختلفة.

الأبعاد التاريخية لتطور الحكومة الالكترونية:لقد تطورت العمليات الاقتصادية وكيفية معالجة العقبات والمشاكل التي تعصف بالتطور الاقتصادي العلمي والعملي وبموجب تطور الاقتصاد تطور المدارس التي تخص إدارة الوحدات الاقتصادية

[24] ايفانز، جلوريا،" الحكومة الالكترونية"، دار الفاروق للنشر والتوزيع، مصر، 2005 ، ص34.

[25] سحر قدوري الرفاعي ،مقال بعنوان الحكومة الإلكترونية وسيل تطبيقها،مدخل استراتيجي،مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا،العدد السابع،جامعة الشلف ،ص 310

وفي كل مرحلة نراها تتجاوز المفاهيم التقليدية . وعليه فأن دراسة تطور الفكر الاقتصادي الإداري يكشف مسارا تاريخيا متصاعدا، إن فكرة الحكومة الالكترونية كانت موضوعا لإحدى روايات الخيال العلمي التي كتبها الروائي" جون برنر "سنة 1975حول حكومة شمولية تتحكم في شعبها وتركز كل السلطات في يدها من خلال شبكة حاسوب عملاقة تحتوي على بيانات كل أفراد الشعب مما أدى بأنصار الحريات إلى مكافحة هذه الشبكة وقد تحدث هذا المؤلف عن دودة تقوم بعمل تخريبي تخترق من خلاله الكمبيوتر وتقرص ما به من بيانات عن الشعب وقد سمي هذا العمل ببرنامج" الدودة"على أنه شكل من أشكال المقاومة الالكترونية لمثل هذه النوعية من المكونات التي لا تحضي برضا الشعب قد شهد منتصف الستينات ظهور الحكومة الإلكترونية.

بدأت تجربة الحكومة الالكترونية في الدول الاسكندنافية أواسط عام 1981 (م)، وتمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز، وأطلق عليها اسم القرى الالكترونية (Electronic Villeges) ويعد الاستاذ(لارس) Lars من جامعة أودونيس Aodneiss في الدنمارك، رائد هذه التجربة، وسماها مراكز الخدمة عن بعد26 .ومن رواد المشروع ايضا مايكل دل Dill صاحب شركة دل التي لها الدور الريادي في ميدان الحلول الالكترونية.حيث شهد تطور الحكومة الالكترونية كما يأتي[27]:

المرحلة الأولى: بدأت مع ظهور الانترنيت حتى نهاية عام (1996) وأثناء هذه المرحلة كانت المنظمات تستخدم بيانات التبادل EDI فيما بينها إذ بدا استخدام الانترنيت وسيطا للتبادل الالكتروني EDI من خلال استخدام البريد الالكتروني E-Mail حيث امتدت الشبكة من داخل المنظمة لتصل إلى كل فرد من عامة الشعب في الدول المتقدمة؛

المرحلة الثانية : هي مرحلة نشؤ شبكة الانترانيت Intranet التي كانت ما بين 1997-1998 ويقصد بها شبكة المنظمة الخاصة المتكونة من مجموعة أجهزة الحواسيب المرتبطة مع بعضها داخل المنظمة الواحدة ، والمستخدمة لتنفيذ الأنشطة والعمليات الداخلية فيها وبالنتيجة ليتاح للجميع الدخول إليها وتقتصر على العاملين في المنظمة فقط؛

المرحلة الثالثة -: بدأت هذه المرحلة مع بداية عام . 1999 حيث ظهرت شبكات الكترونية لتلبية حاجات المستفيدين من المنظمة كالمجهزين والزبائن ومجموعات المؤثرين وغيرهم (وتدعى شبكة الاكستيرانيت (Extra net) وهي شبكة خارجية تتيح الفرص لذوي المصالح المشتركة لتلبية احتياجاتهم من المعلومات ؛

المرحلة الرابعة: في بداية عام 2000 ظهر مفهوم جديد أطلق عليه الحكومة الالكترونية ويحتاج تطبيق ذلك إلى تكنولوجيات اتصالات وأنظمة معلومات وأحدث التقنيات وقد توسع هذا المفهوم وبدأت الحكومة الالكترونية في تقديم الخدمات لتسهيل التعامل والاتصال فيما بينها وبين مؤسساتها ودوائرها ، وكذلك القطاع الخاص والمواطنين وذلك رغبة في إيجاد الخدمات والمعاملات وتقديمها بسهولة وبتكاليف مقبولة من خلال استخدامات الانترنيت والشبكات الالكترونية.

المحور الثاني :التحول نحو الحكومة الإلكترونية :سوف نتطرق من خلاله إلى ما يلي:

مقومات التحول الناجح للحكومة الإلكترونية:تهدف الحكومة الإلكترونية إلى إحداث تحول في طريقة تفاعل الحكومة مع المواطنين والأعمال .ويتطلب ذلك، كما سبق عرضه في إطار النموذج الخاص بها، ضرورة إعداد إستراتيجية متماسكة تبدأ بدراسة تنمية الإدارة الحكومية وترشيد مواردها وتهيئة بيئتها القانونية والاقتصادية والنظام الاجتماعي لها، وتعزيز قدرات المواطنين على استخدام المعلوماتية والتكنولوجيا المتطورة والانتفاع منها .ويتطلب نجاح الحكومة الإلكترونية قدرا كبيرا من التغيير في أساليب عمل الحكومة وفي نظرة المواطنين إلى الأساليب والطرق التي تتبعها الحكومة في تقديم العون والدعم لهم .ويلاحظ أنه لا توجد استراتيجية واحدة تصلح لكل الحالات والظروف، حيث ينبغي أن تكون الإستراتيجية مفصلة على أساس احتياجات واهتمامات المواطنين المتلقين للخدمة والظروف والأحوال التي يعيشون فيها. ويمكن تحقيق الكفاءة والفعالية

[26] سوسن زهير المهتدي ،تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، مرجع سابق الذكر، ص ص 19-20.

27سعد عباس حمزة الخفاجي ،الحكومة الإلكترونية ،الأبعاد النظرية و آليات التطبيق،مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية العدد 23،سنة 2010،ص 14.

المنشودة من خلال تطوير أنموذج للحكومة الإلكترونية يرتكز على حاجات ومتطلبات المواطنين ومؤسسات الأعمال المتعاملة معها. ويوضح العرض التالي كل من مقومات التحول الناجح للحكومة الإلكترونية، والاستراتيجيات المشكلة لها، والتقييم الأستراتيجي للحكومة الإلكترونية[28].

1- إصلاح العملية الإدارية :ليست الحكومة الإلكترونية مجرد عملية آلية العمليات أو معالجة التصرفات والأفعال القائمة في الأعمال الحكومية والأجهزة المختصة، بل تختص الحكومة الإلكترونية بتكوين عمليات وعلاقات جديدة بين الحكومة والمواطنين والأعمال .كما أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ليست مجرد أداة لتحقيق عوائد وتوفير التكلفة المترتبة على تشغيل وتعيين القوى العاملة أو في استثمار الوقت، كما أنه لا يتحقق بقيام العاملين بإعداد السجلات والوثائق الإلكترونية، بل إن الحكومة الإلكترونية تعتبر من الحلول الجوهرية لو استحسن استخدامها بشكل صحيح. لذلك يجب عند تطوير الحكومة الإلكترونية البدء في التخطيط السليم لمشروعاتها ودراسة المجال الذي تطبق فيه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يجب أن توظف لتكوين عمليات جديدة تتسم بالشفافية في حل المشكلات.وتمثل الشفافية أسلوبًا جديدًا للتعامل في حل المشكلات التي تواجه مسار إمداد المعلومات والخدمات الحكومية لجمهور المستفيدين وذلك لكونها تمثل الوضوح التام في اتخاذ القرارات ورسم الخطط والسياسات والسماح للمتأثرين بالقرارات الإدارية بان يعملوا بالحقائق والعمليات التي ساهمت في اتخاذ القرارات .وعلى ذلك، فإن إصلاح العمليات الإدارية يمثل الخطوة الأولى في إطار عملية التحول الناجح نحو إقامة الحكومة الإلكترونية .وعلى الرغم من إن إصلاح العمليات يعتبر أساسًا مرغوبًا ومطلوبًا، إلا أنه من المهم تكوين أو خلق عمليات وإجراءات جديدة تؤدي إلى إحداث تغيرات جذرية في أساليب وطرق العمل الإداري وخاصة في علاقاتها بالمواطنين ومؤسسات الأعمال؛

2- القيادة الإدارية :حتى يمكن تحقيق عملية التحول للحكومة الإلكترونية بنجاح، يصبح من الضروري توافر عددا من القوى العاملة القادرة على التعامل والتكيف مع التكنولوجيا المتقدمة اللازمة لها. وبدون هذه الكفاءات المؤهلة للتعامل مع متطلبات الحكومة الإلكترونية، يصعب بل ويستحيل تحقيق أهداف إقامة مشروعات الحكومة الإلكترونية حتى لو توافرت الإمكانيات والموارد المادية والمعنوية. لذلك فإن الحكومة الإلكترونية تتطلب قيادة سياسية وإدارية قوية تلتزم علنا بدعم الجهود التي تؤدي للتحول نحو الحكومة الإلكترونية من خلال توفير الوقت والجهد والمال والموارد والمناخ السياسي و الاقتصادي والاجتماعي والتكنولوجي الذي يسهم في إطلاق قدرات القوى العاملة الإبداعية والخلاقة؛

3- وضوح الإستراتيجية: التحول نحو حكومة إلكترونية فعالة وكفء وناجحة يتطلب وجود رؤية ورسالة واضحة المعالم وأوليات محددة ودقيقة في ضوء معايير ومواصفات واضحة المعالم تتمشى وتتطابق مع التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويتطلب الاستثمار الإستراتيجي توافر خطط استثمار واضحة وأهداف محددة ترتبط بالموارد البشرية والمادية المتاحة في الوقت المحدد لها .وعلي ذلك تختار مشروعات الحكومة الإلكترونية على أساس تحقيقها أقصى عائد ممكن يختص بعائد الاستثمار أو الاستغلال الأمثل للموارد البشرية والمادية. من هذا المنطلق، تنبثق ضرورة توافر معايير نوعية وكمية لقياس الإنتاجية والأداء الجيد المقبول.

4-التعاون مع المجتمع :حيث أن الحكومة الإلكترونية تقام في الأساس لخدمة المواطنين ومؤسسات الأعمال وغيرها من منظمات المجتمع، لذلك يجب التعاون معها ومشاركتها في بناء وإرساء علاقات متبادلة وتحالفات تعود بالنفع على المجتمع ككل .ولا يقتصر التعاون على العلاقة مع المواطنين ومؤسسات الأعمال ومنظمات المجتمع فحسب، وإنما يشمل أيضا علاقة المؤسسات الحكومية بإدارتها ووحداتها وتنظيماتها المتعددة وعلاقة كل ذلك بمصالح والأجهزة؛

[28] جان سيريل فضل الله ،التخطيط لبناء قاعدة تطبيقية لتقديم الخدمات الحكومة الإلكترونية في العراق ،المجلة العراقية لبحوث السوق و حماية المستهلك،المجلد الرابع العدد الثاني ،سنة 2010،ص81.

الحكومية الأخرى على كافة المستويات المركزية والمحلية. كما يجب أن تتعاون مؤسسات القطاع الخاص مع الحكومة الإلكترونية بحيث لا يقتصر هذا التعاون على المعاملات الإلكترونية فحسب، بل يجب أن يتضمن أيضا تبادل الرؤى والأفكار و الاستثمارات

5-مشاركة المجتمع المدني :المشاركة والتضمين المدني في أعمال الحكومة الإلكترونية يعتبر عاملا مهما وضروريا لتأكيد فعاليتها ونجاحها، حيث تتجه نحو تحسين قدرات المجتمع وفعاليته المجتمعية. لذلك يجب مشاركة المواطنين ومؤسسات المجتمع المدني من نقابات وجمعيات غير حكومية في اتخاذ القرارات الخاصة بالحكومة الإلكترونية من خلال التشاور والمشاركة الإيجابية للتعرف على وجهات النظر و الأراء المختلفة نحو مشروعات الحكومة الإلكترونية.

مراحل تطوير الحكومة الإلكترونية: الهدف من إقامة الحكومة الإلكترونية هو استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق التنمية والإصلاح الإداري المنشود .ويتم ذلك من خلال تعزيز الشفافية وإزالة قيود الوقت والمسافة وأي فجوات أخرى وتفويض المواطنين للمشاركة في المسؤولية بكافة أنواعها .وتوجد مداخل مختلفة فيما يتصل بتطوير الحكومة الإلكترونية، منها المداخل الشمولية بعيدة المدى، ومداخل أخرى ترتبط بتشخيص وتحديد عدد محدد من المجالات الأساسية والتركيز عليها كمشروعات تمهيدية .وفي كثير من الحالات، فإن الدول الأكثر نجاحا هي التي بدأت بمشروعات صغيرة ضمن مراحل التطوير لبناء هياكل أساسية شاملة للحكومة الإلكترونية[29]

وتتألف عملية تطوير وبناء مشروع الحكومة الإلكترونية من ثلاث خطوات أساسية، لا تعتمد بعضها على بعض، ولا توجد ضرورة أو حاجة لإنجاز خطوة قبل أخرى .وتتمثل هذه الخطوات في ثلاث طرق للتفكير حول أهداف الحكومة الإلكترونية، وتتمثل هذه الخطوات فيما يلي:[30]

الخطوة الأولى :التوسع في نشر المعلومات الحكومية والوصول إليها عبر الشبكة

ترتبط هذه المرحلة بالنشر باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتوسيع قاعدة الوصول للمعلومات والخدمات الحكومية، حيث يتدفق من أداء المهام والمؤسسات الحكومية المختلفة والمتنوعة قدراً ضخماً من المعلومات التي لها فائدة كبيرة لجمهور المستخدمين من المواطنين ومؤسسات الأعمال والمنظمات المدنية الأخرى .وتساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المرتبطة بشبكة الإنترنت في مساعدة المستخدمين وتمكينهم من الاستفادة من هذا الكم الهائل المتدفق من المعلومات من خلال توفيرها وإتاحتها بسرعة وسهولة وفي الوقت الحقيقي لحدوثها .وتتباين أساليب وطرق نشر المعلومات المتوافرة والمحتوى المسموح بنشره منها .إلا أن الحكومات في الدول النامية بشكل عام، ومن ضمنها العراق، تستطيع البدء بمشروع الحكومة الإلكترونية من خلال نشر المعلومات الخاصة بها على الشبكة، مبتدئة بنشر القواعد والقوانين والتشريعات والوثائق، ونماذج استمارات تقديم الخدمات الحكومية، ... الخ .إن مساعدة وتمكين جمهور المستخدمين من أفراد وأعمال من الوصول بسهولة ويسر وبسرعة إلى المعلومات المتاحة دون الحاجة للتوجه إلى المواقع المادية لها يعتبر تقدماً كبيراً يحد من البيروقراطية والفساد الإداري .ومن خلال مواقع شبكة الإنترنت تستطيع الأجهزة والمؤسسات الحكومية نشر المعلومات الخاصة بها والمعلومات التي تعد لاستخدامها وتوفيرها للمواطنين ومؤسسات الأعمال على نطاق واسع .لذلك يصبح من الضروري القيام بالخطوات والدعائم التالية في هذه المرحلة:

-البدء بإعداد إستراتيجية واضحة لوضع وتحميل المعلومات على الشبكة وإتاحتها للمستفيدين منها بالتركيز على معالم ملائمة لذلك؛

[29] ايفانز، جلوريا، مصدر سبق ذكره، ص73 .

30 سحر قدوري الرفاعي ،مرجع سبق ذكره،ص 318.

-تكليف المؤسسات الحكومية بنشر معلومات محددة على الشبكة تسهم في تيسير تعامل جمهور المواطنين والأعمال في قضاء خدماتهم على الشبكة؛

-البحث الدائم في النتائج الممكنة التحقيق باستخدام الموارد المتاحة بالفعل؛

-تصميم المواقع على شبكة الانترنت التي تسهل عملية صيانتها وإدارتها وضمان عمليات التحديث لها باستمرار؛

-التركيز على المحتوى الذي يدعم باقي الأهداف الخاصة بالتنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي وتبسيط الإجراءات وجذب الاستثمارات ومكافحة الفساد على كافة أشكاله.

الخطوة الثانية :توسيع المشاركة المدنية في تطوير الحكومة الإلكترونية

إلى جانب القيام بالمرحلة الأولى السابق الإشارة إليها في نشر المعلومات الحكومية على الانترنت وإتاحتها لجمهور المستخدمين الحاليين والمتوقعين، إلا أن العبء الرئيسي في تطوير وإقامة الحكومة الإلكترونية يرتبط بمشاركة المواطنين والأعمال في اتخاذ القرارات على كافة المستويات الحكومية .إن توسيع مبدأ المشاركة الجماهيرية المدنية والتوسع فيها يؤدي إلى بناء الثقة بالحكومة ومشروعاتها وتتضمن الحكومة الإلكترونية وجود اتصالات ذات اتجاهين بدءاً بالوظائف الأساسية كالاتصال عبر البريد الإلكتروني للاستفسار عن معلومات أو الحصول على نماذج واستمارات من الموظفين الحكوميين للتغذية العكسية المرتدة لتقديم الخدمات المحتاج أو المستفسر عليها .وفي هذه المرحلة يصبح من الضروري القيام بالخطوات أو الدعائم التالية: إشعار جمهور المتعاملين الحاليين والمتوقعين بأهمية القضايا المطروحة من خلال إعلامهم بالإجراءات التي تم اتخاذها على الشبكة، وتجزئة الأمور والمشكلات المعقدة إلى مكونات سهلة الفهم، وإتباع الأسلوب الاستباقي في تشجيع المستخدمين علي المشاركة وقد يتم ذلك من خلال وسائل الإعلام الجماهيرية المتوافرة للترويج للاستشارة على الشبكة، وتشجيع المتعاملين على المشاركة التعاونية في القضايا المطروحة.

الخطوة الثالثة :التعامل من خلال توفير الخدمات الحكومية على الشبكة تعمل الحكومة الإلكترونية على تكوين مواقع على الشبكة قادرة على تمكين المستخدمين من إجراء معاملاتهم على الشبكة .وكما تقوم مؤسسات الإعمال باستخدام الإنترنت لتقديم خدمات التجارة الإلكترونية وتستطيع الحكومة الإلكترونية أيضا تقديم خدماتها بنفس الطريقة، وهكذا تحقق الحكومة الإلكترونية مزايا وعوائد كبيرة بالإضافة إلى تحقيق زيادة في الإنتاجية وتحسين الأداء المتقن والجيد .ومن خلال المواقع التي تتاح على الشبكة تستطيع الحكومة الإلكترونية عرض خدماتها بشكل مباشر على المواطنين في الشكل الحقيقي .ومن أمثلة الخدمات الحكومية الممكن إتاحتها على الحكومة الإلكترونية، منها تسجيل الأراضي والعقارات، واستخراج الهويات الشخصية وجوازات السفر وتجديدها، والحصول على تصريحات البناء والترميم، وتقديم الإقرارات الضريبية وتحصيل الرسوم الخاصة بها، وتجديد رخص قيادة السيارات المختلفة، ... الخ .حيث أن كل هذه الخدمات تحتاج الى وقت انتظار كبير.

وتشكل البيروقراطية عوائق حقيقية أمام الإنجاز السريع لهذه الخدمات الحكومية وغيرها .أما في الوقت الحاضر، تقدم بعض المؤسسات والدوائر الحكومية في إطار الحكومة الإلكترونية الخاصة بكل منها مراكز إلكترونية تتاح في النوادي والحدائق والتجمعات وتوفر فيها الحواسيب الشخصية والنقالة والاتصالات السلكية واللاسلكية المرتبطة بشبكة الإنترنت لتقديم خدمات راقية في الوقت الحقيقي .وبذلك يمكن القضاء على الإجراءات البيروقراطية والروتين الذي يعوق الممارسات والمعاملات الحكومية، كما يسهم ذلك في تحقيق مزايا وفوائد وعوائد كثيرة في الوقت والجهد والتكلفة.

تتمثل أهم معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية فيما يأتي[31]:

[31] جان سيريل فضل الله ،التخطيط لبناء قاعدة تطبيقية لتقديم الخدمات الحكومة الإلكترونية في العراق ،المجلة العراقية لبحوث السوق و حماية المستهلك،المجلد الرابع العدد الثاني ،سنة 2010،ص93 .

•**معوقات مادية** :إن البدء بتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية يتطلب إجراء تغيرات جذرية في آليات العمل الأمر الذي يتطلب دعم مالي لا محدود لضمان تنفيذ إجراءت التغيير على الوجه الأكمل لدعم مختلف جوانب المشروع والمتعلق بدعم البنية التحتية المطلوبة للمشروع على مستوى الأجهزة والبرامج وشبكات الاتصال؛

•**معوقات إدارية** :تنتج المعوقات الإدارية في تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية، عن النقص في الوعي بمفهومها وأهميتها عند القيادات الإدارية والموظفين، وعدم كفاءة الموظفين ومقاومتهم للتغيير؛

•**المعو قات الأمنية** :إن الأمن المعلو ماتي يعتبر من أهم المعوقات الذي يجابه تطبيق الحكومة الإلكترونية حيث أن هناك مجموعة من الأساليب لاختراق المنظومة المعلوماتية وما يترتب عليه من فقدان خصوصية المستفيدين وسريتهم و هذا الجانب يمثل عائقا كبيرا للإحاطة بمشروع الحكومة الإلكترونية .

المحور الثالث :تحديات الحكومة الإلكترونية :

المزايا[32]:

أ -سرعة الإنجاز:لاشك أن إنجاز المعاملة الكترونيا لايستغرق غير دقائق معدودة ، مما يوفر الوقت الضائع في الانتقال إلى مقر الإدارة والبحث عن الموظف المختص ، وانتظار الدور ، وقيام الموظف بالتحقق من توافر شروط الخدمة المطلوبة وإنجاز المعاملة يدويا إذا صلحت النوايا لذلك نرى أن الحكومة الالكترونية توفر للمواطن خدماتها بسرعة من خلال الدخول على الخط؛

ب -زيادة الإتقان: إن الإنجاز الالكتروني للخدمة عادة ما يكون أكثر دقة واتقانا من الإنجاز اليدوي . كما أنه يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء عمله في نظام الحكومة التقليدية .وبذلك يمكن تقديم خدمات أفضل لمستحقيها ، واستغلالا أمثل للمواد لإمكانيات الحكومة في تأدية الخدمات ، عن طريق أتباع أساليب مشابهة لأساليب التجارة الالكترونية؛

ج -تخفيض التكاليف وزيادة القدرة التنافسية: لاشك أن إقامة نظام الحكومة الالكترونية يحتاج في البداية إلى مبالغ غير يسيرة تنفق في شراء الأجهزة والمعدات وإعداد البرامج وتدريب العاملين . غير أن أداء الخدمات بالطريق الالكتروني – بعد ذلك –تقل تكلفته كثيرا عن أدائها بالطريق التقليدي او اليدوي ، إذ يؤدي إلى تقليل عدد الموظفين المطلوبين للعمل في الحكومة واختصار الإجراءات ومراحل العمل ،إضافةً إلى انخفاض تكلفة الخدمة وسرعة الحصول عليها فكل ذلك يصب في تعزيز القدرة التنافسية للمشاريع المحلية سواء كانت في القطاع العام) الحكومي (او القطاع الخاص ، كما أن زيادة القدرة التنافسية تغير بيئة قوة العمل وهي تشبه إلى حد كبير البنى التحتية في المشاريع النفطية من حيث احتياجها إلى كلف باهظة ابتداءا وكذلك نقل التكنولوجيا) نقل المعرفة (ألا أنها تتميز عنها لكون فترة" التفريخ "فيها سريعة جدا كما ان كلفة ازدياد حجم البطالة لن يكون باهظا حيث من الممكن تحفيز العاملين على تغيير بنية العمل المهارية لتسيير في صالح العمل المهاري الجديد فيما إذا اتسع نطاق التعامل الالكتروني والأخذ به في مؤسسات ومشاريع القطاع الخاص مما يسهم لاحقا في تحفيز المشاريع على أداء كفوء وتحقيق مزايا إنتاج تنافسية تسهم في تعزيز الصناعات التي اكتسبت الكم المعرفي الجديد لتكون قوة عمل منتجة؛

د -تبسيط الإجراءات عن طريق الحكومة الالكتروني: يمكن تبسيط وتيسير الإجراءات ، بل وبخطوة واحدة تتم عن طريق الدخول على الخط مع الحكومة عبر شبكة المعلومات يمكن إنجاز المطلوب بسرعة وسهولة توفيرا للوقت والجهد . وهذا يؤدي إلى تقليص النفقات ، خاصة فيما يتعلق بأماكن الإدارات وأعداد العاملين ، كما أنها تحفز المستثمرين الجانب على القيام بالاستثمارات حيث تمثل الحكومة الالكترونية واحد من أهم العناصر المهيأة للمناخ الاستثماري الجاذب للاستثمارات لأنها توفر الشفافية،إضافةً إلى أن التعامل الضريبي السهل وإجراءات الاستيراد والتصدير وسداد المبالغ المترتبة بذمة الأطراف

[32] سعد عباس الخفاجي ،مرجع سيق ذكره ،ص24.

المعنية،ويمكن في نظام الإدارة الالكترونية لموظف واحد إنهاء المعاملة المطلوبة وتقديم الخدمات لصاحبها دون رجوع إلى رؤسائه أو رفاقه في العمل . وذلك بالرجوع لقاعدة البيانات المعدة سلفا في إدارته ، والتي تعد بمثابة تفويض للموظف يتخذ قراره على أساسه.

سلبيات الحكومة الالكترونية:إن الأخذ بالعمل بنظام الحكومة الإلكترونية لا يعني أنه الحل الشافي والكافي لجميع مشكلات الحياة ، وإنما هي أفضل ما توصل إليه العقل البشري من تقدم ورقي لما فيه خدمة ورفاهية الإنسان في الفترة الحالية، ولكن الأخذ بنظام الحكومة الإلكترونية،سيتعرض لانتقادات كبيرة، وسيكون له كثير من السلبيات منها[33]:

-مشكلة البطالة بسبب إحلال الأجهزة مكان العمال والموظفين.

-مشكلة التفكك الاجتماعي :حيث أن الفرد يمكن أن يأخذ خدمته من المنزل أو العمل فلا يحتك في المجتمع حيث أن أماكن الم ا رجعة في دوائر الدولة هي سبب من أسباب التواصل والتعارف الاجتماعي؛

-مشكلة الأمن الالكتروني و فقدان الخصوصية.

خاتمة:

اولاً :الاستنتاجات

1-سعت معظم الحكومات في العالم منذ أواخر التسعينيات من القرن الماضي لاستخدام تطبيقات تقنية المعلومات والاتصالات في جميع او بعض المجالات المرتبطة بالأعمال والخدمات الحكومية واستطاعت معظمها خلال السنوات الماضية أن تنشيء الهياكل التنظيمية والجهات المسؤولة عن وضع الاستراتيجيات العامة والخطط التنفيذية للوصول الى الحكومة الالكترونية لكن قدرتها على تطبيق تلك الخطط يسير بدرجات متفاوتة من السرعة والجدية والنجاح.

2-يمكن للحكومة الالكترونية أن تعالج الكثير من المشاكل التي تعاني منها المؤسسات الحكومية البيروقراطية المعقدة التي أصبحت أرضاً خصبة للفساد الإداري والمالي ونقص الرقابة الداخلية والمراجعة يسمح للعاملين الحكوميين باستغلال سلطتهم في تقديم معاملة تفضيلية وقبول الرشاوي وتأخير تقديم الخدمات او عدم تقديمها على الإطلاق لبعض الناس والإجراءات المعقدة تجبر الناس على المشاركة في الفساد والتحايل على القوانين.

3-هناك العديد من العوامل التي يجب أخذها بنظر الاعتبار عند استحداث استراتيجيات الحكومة الالكترونية منها أن أحداث التغيير في الحكومة يختلف عن التغيير المؤسساتي، وكذلك تعتبر الإرادة السياسية والدعم الذي يقدمه القادة الحكوميون عامل مهم جدًا في عملية التغيير، وكذلك تستدعي التحديات الكبرى بناء قدرات العاملين الحكوميين للاستفادة من العمليات الجديدة وفهم أسباب التغيير وأدوارها في البيئة الحكومية الجديدة المستحدثة، فضلاً عن أهمية العمل على تعزيز الوعي عند المواطنين ليبحثوا عن المعرفة ويطوروا مهاراتهم للدخول على مواقع الحكومة الالكترونية.

4-تستلزم برامج الحكومة الالكترونية توفير الكثير من الخدمات والمنتجات والقدرة البشرية والإجراءات .وقد تستهدف هذه البرامج المواطنين او قطاع الأعمال او العاملين الحكوميين او كيانات حكومية أخرى .اما قنوات التواصل فقد تكون من خلال الهاتف او الحاسوب الشخصي الموصول بالانترنت او مراكز توصيل الخدمات او أجهزة الاتصال والتراسل أو أي مجموعة مركبة من هذه القنوات.

5-قد تنجم كثير من المخاطر الجوهرية عند تطبيق الحكومة الالكترونية في حالة عدم إدراكها جيدا من قبل المخططين والمستخدمين على حد سواء .فقد تكون مبادرات الحكومة الإلكترونية إهدارا للموارد وتفشل في دعوتها من أجل إتاحة الخدمات الحكومية المفيدة للمواطنين، مما قد يؤدي إلي زيادة إحباط المواطنين مع الحكومة الفعلية.

[33] جان سيريل فضل الله مرجع سبق ذكره،ص93 .

6-ثمة جوانب قصور تعتري الاطار النظري التقليدي للحكومة الالكترونية من حيث إمكان قياس إسهام المؤسسات في المجتمع .إذ أن هذا الإطار يعتد بالعمل اليدوي عاملاً وحيداً للحكم على فاعلية المؤسسة من دون النظر الى مدى تأثير الأنشطة المؤثرة التي يمارسها العاملين على المؤسسة .الأمر الذي يجعل ذلك مدعاة للتفكير الى الحاجة الى بناء نظري يحمل في طياته أساليب تراعي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيراتها على أنشطة المؤسسة إذ أن مؤشرات الأداء أضحت ذات أهمية بالنسبة لجمهور المهتمين بالمؤسسة ومنهم المستثمرين المرتقبون الذين يتخذون منها وسائل مساعدة لهم في اتخاذ قراراتهم.

ثانياً :التوصيات

1-تطوير البنية الأساسية :ضرورة تهيئة البنية الأساسية لنجاح الحكومة في أداء أعمالها. ويتم ذلك من خلال توفير نظم اتصالات فعالة لنقل البيانات والمعلومات وتدفقها من وإلى المؤسسات الحكومية إلى المواطنين ومؤسسات الأعمال ومنظمات المجتمع المدني وبالعكس،وذلك من خلال: تطوير مشروعات متوافقة مع بنية الاتصالات الأساسية المتوافرة بالفعل، واستخدام مراكز الوصول العامة ومراكز الخدمة المجتمعية المتنقلة، وتشجيع القطاع الخاص على الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات السلكية واللاسلكية للإسراع في استخدامها وانتشارها على نطاق واسع، وتدريب المتعاملين والقوى العاملة على أساليب التعامل والتكيف مع التكنولوجيا المتطورة وحثهم على الاستفادة القصوى منها.

2- ترشيد السياسة العامة والقانون :قد تواجه تطبيقات الحكومة الإلكترونية والخدمات التي تقدمها معوقات قانونية أو قد تتعارض مع السياسات العامة القائمة، لذلك نقترح تحديث القوانين والتشريعات لإضافة الشرعية والقبول للوثائق والمعاملات الإلكترونية، من خلال مراعاة آراء المسؤولين في المصالح والدوائر الحكومية ،والتشاور معهم لتقييم مدى الأضرار التي قد تلحق بمشروعات الحكومة الإلكترونية في حالة عدم إصلاح أو تعديل النظام القانوني المستخدم، ومنح الصفة القانونية لكل ما تنشره الحكومة الإلكترونية من معلومات على الشبكة، وتوضيح القوانين والتشريعات والتوجهات وتوحيدها بما يتلاءم مع بيئة العمل الحكومي، وضرورة إجراء تقييم مستمر للتطبيقات للتأكد من توفر أعلى الدرجات للاحتياطات الأمنية.

3-تشجيع استيعاب المعرفة الإلكترونية لدي جمهور المتعاملين ويمكن أن يكون للحكومة الإلكترونية القدرة على تشجيع المتعاملين على تعلم المعرفة الإلكترونية وتحقيق العدل والمساواة للجميع في الوصول الى خدماتها العامة، من خلال تطوير تطبيقات قادرة علي استخدام الوسائط المتعددة من صوت وصورة وحركة وبيانات بجانب النص المكتوب، وتضمين التوجه التعليمي في مشروعات الحكومة الإلكترونية، وتوفير تسهيلات لنقاط الوصول لتدريب المتعاملين على مهارات استخدام وتوظيف الحاسبات الآلية، وتطوير برامج تتضمن وسائل إعلام تقليدية مثل البرامج الإذاعية والتلفزيونية والصحافة التي من خلالها يتمكن المواطنون من التعرف على معالم وخدمات الحكومة الإلكترونية.

4-المحافظة على خصوصية المعلومات والمعاملات الشخصية ،ويقصد بالخصوصية حماية المعلومات الشخصية التي تجمعها الحكومة حول الأفراد والمؤسسات .حيث أنه من الملاحظ أن المؤسسات والأجهزة الحكومية المختلفة تجمع كم هائل من البيانات عن المواطنين ومؤسسات الأعمال من خلال المعاملات التي تحدث معهم، وبتنامي حجم ونطاق الخدمات الإلكترونية العامة تتزايد وتتضخم قواعد ومستودعات البيانات .والمحافظة على خصوصية وسرية المعلومات المخزونة في قواعد ومستودعات البيانات التي تطورها الأجهزة الحكومية مهم جداً لبناء الثقة كما سبق توضيحه، حيث أن إساءة استخدام البيانات الشخصية قد يفقد ثقة الجمهور بالحكومة الإلكترونية ويزيد الفجوة النفسية القائمة بالفعل بين المواطنين والحكومة .وعلى ذلك يجب أن تلتزم مواقع الحكومة الإلكترونية بحفظ وصيانة خصوصية وسرية بيانات المواطنين، من خلال:

-تدريب وتوعية الموظف العام حول أهمية المسائل والقضايا المتعلقة بالخصوصية والسرية الشخصية.

-تصميم وتطوير التطبيقات الإدارية التي تضمن وسائل حماية الخصوصية والسرية.

-اتباع الممارسات الأحسن في مجال المعلومات، وتقليص عمليات تجميع المعلومات الشخصية والاحتفاظ بها إلا في الحالات ذات الطبيعة القصوى.

-الحد من الوصول إلي المعلومات الشخصية التي يسهل التعرف على أصحابها.

-عدم السماح آلياً للعاملين بالتطفل على المعلومات الشخصية التي تتسم بدرجة عالية من الخصوصية.

6-حماية أمن المعلومات فان ثقة المواطن بالحكومة الالكترونية تعتبر عنصراً رئيسياً وجوهرياً من عناصر الحكومة الإلكترونية .وبدون الثقة لن يفكر المواطنون على التردد على مواقع الحكومة الإلكترونية، وخاصة في حالة الخدمات التي يتطلب الحصول عليها قيام المواطنين بتزويد الحكومة الإلكترونية بمعلومات شخصية ذات صفة خاصة .وباستطاعة الحكومة القيام بدور مهم في الكشف عن سياساتها وتعريف المواطنين بها أو إعلامهم بمخططاتها ومشروعاتها والأهداف المستهدف تحقيقها من عملية جمع وتخزين البيانات عنهم، لذلك يجب وضع سياسة محددة عن أمن المعلومات وتعيين مسؤول لتنفيذ هذه السياسة وفقا للمعايير الدولية في هذا الشأن، والتقييم المستمر والمتواصل لنظم الأمن للتأكد من تنفيذها لكل ما يتعلق بالإجراءات الوقائية الأمنية بشكل سليم، وعدم الإفصاح عن المعلومات الشخصية دون الحصول على إذن مسبق، وتوعية وتدريب العاملين على القضايا المتصلة بأمن المعلومات وتكنولوجياتها بشكل منتظم ومتواصل.

7-النشر المعلوماتي من خلال توسيع قاعدة نشر المعلومات والدراسات المنجزة في الجهات والمؤسسات المختلفة حول آليات العمل الالكتروني لتفادي الازدواجية وكسب الوقت.

المراجع:

أحمد شريف سام،واقع الحكومة الالكترونية في الدول العربية ،مذكرة ماجستير في علوم الأعلام و الاتصال ،جامعة الجزائر ،سنة 2011.

ايفانز، جلوريا،" الحكومة الالكترونية"، دار الفاروق للنشر والتوزيع، مصر، 2005 .

ايمان عبد المحسن زكري،الحكومة الالكترونية،مدخل اداري متكامل،القاهرة،المنظمة العربية للتنمية ،2009.

جان سيريل فضل الله ،التخطيط لبناء قاعدة تطبيقية لتقديم الخدمات الحكومة الإلكترونية في العراق ،المجلة العراقية لبحوث السوق و حماية المستهلك،المجلد الرابع العدد الثاني ،سنة 2010.

الحكومة الالكترونية، سلسلة دراسات يصدرها معهد البحوث والاستشارات، الإصدار التاسع، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية، 2006م.

داود عبد الرزاق الباز،الحكومة الألكترونية،الأسكندرية،منشاة المعارف،سنة 2007.

زياد هاشم السقا،امكانية تصميم نظم المعلومات المحاسبية في ظل الحكومة الإلكترونية ،مجلة تكريت ،العراق ،المجلد5 لعدد15.

سامر مؤيد عبد اللطيف،الحكومة الإلكترونية ،دراسة في الأطار النظري و التطبيقات ،مجلة رسالة الحقوق ،العدد الثالث ،العراق ،(2014).

سحر قدوري الرفاعي ،مقال بعنوان الحكومة الإلكترونية وسيل تطبيقها،مدخل استراتيجي،مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا،العدد السابع،جامعة الشلف

سعد عباس حمزة الخفاجي ،الحكومة الإلكترونية ،الأبعاد النظرية و آليات التطبيق،مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية العدد 23،سنة 2010.

سوسن زهير المهتدي،تكنواوجيا الحكومة الإلكترونية ،الأردن ،دار أسامة 2011.

عدنان بن عبد الله الشيخة ،مقالة تحت عنوان:"دور الحكومة الالكترونية في رفع كفاءة الإدارة المحلية وتفعيل المشاركة الشعبية في ظل التنظيمات البيرقراطية في الدول النامية الفرص والتحديات "ملتقى بجامعة الملك فيصل،المملكة العربية السعودية .

Adhyay, Asok Mukhop(2000)" T. And Administrative Culture" in India", The Indian Journal of Public Administration, July/sept. Vol.XLVI,No.3,pp.293 – 298.

Aichholzer, G. Schmnutzer R. (2000) Organisational Challenges to the Development of Electronic govrenment, Proceedings of the (11) workshop on database and expert systems applications, London, IEEE. Computer Socity. Pp.37 – 44.

Caldow, Janet.(1999), The Quest for Electronic Government: A Defining vision. Institute of Electronic Government, IBM Corporation. July.pp. 1 – 12.

Dent. E.B. (1999)." Challenging Resistance to change". Journal of Applied Behanioral Science, vol.35, no.3, pp.25-41.

Heeks, R.(2003). Most E.Governments with e.government for development fail: How can risks be reduced? ",Government Working Papers ,No.14.

Malhotra, Charru (2000)"Raising Competence of Indian Adminitrator – Role of IT. Training", The Indian Jurnal of Public Administration, July/ Sept.Vol.XLVI, No.3.p.373 – 395.

Mc Namara, Kerry S. (2010). E.Government: Some Caveasts",*2TU*http://www.infodev.org/en/publication.313.html*U2T*

MECHEL PIKOIS, "E G and Devlopment of contries ?" www.egovconcepts.com

Monga, Anil(2008) E.Government in India: Opportunities and Challenges", JOAAG.,Vol.3,No.2,pp. 52 – 61.

Unesco, " Eelectronic governance".windhok news،dans:http //*www.unesco.org/webworled

Warkentin,et. Al.(2002)"Encouraging Citizen Adoption of E.government by Building Trust", Routledge, Electronic Market, Vol.12. No.3,pp, 157 – 162.

Wastall, D.G.(1999)," Learning Dysfunctions in Information Systems Development: Overcoming the Social Defences with Transitional Obgects", Managment Information Systems Quarterly, Vol.23, pp. 581 – 100.

مساهمة الحكومة الإلكترونية في التطوير الإداري

د/ سعاد عبود.
د/ ربيحة قوادرية.
جامعة محمد خيضر- بسكرة- الجزائر

الملخص

يعتبر موضوع الحكومة الالكترونية من المفاهيم الإدارية الحديثة التي كانت ولازالت تطرح بحدة في جميع الدول التي تعاني من الفساد الإداري وضعف مستويات الأداء داخلها، وازدادت أهمية هذا الموضوع في الوقت الراهن أكثر من أي وقت مضى، لأن تطبيق الحكومة الالكترونية أحدث تأثيرات عديدة على الإدارة التقليدية في شكلها ووظائفها وأدائها، ومن ثم تطورها، حيث انتقلت من شكلها التقليدي إلى نموذج الإدارة الإلكترونية مما قد يؤدي إلى تسهيل العمل وتحسين مستويات الأداء وتقليل الفساد الإداري.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية، التطوير الإداري، الإدارة الإلكترونية.

Abstract

Considers the subject of the e-government of modern management concepts that was still poses sharply in all countries which suffer from corruption and poor performance levels within, and increased importance of this subject at the present time more than ever before, because the application of e-government newest many effects on traditional management in form and function and performance, and then its development, where it moved from its traditional form to electronic management model which may lead to facilitate the work, and improve performance levels and decreasing administrative corruption.

Key words: The electronic government, management development, The electronic management.

مقدمة

لقد شهدت السنوات الأخيرة تقدما هائلا في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتي أفرزت معها ظهور العديد من الوسائل التكنولوجية الحديثة كالانترنت التي جعلت العالم قرية صغيرة، وذلك من خلال نقل المعلومات في كافة أنحاء المعمورة، مما جعل هذا العصر يعرف بعصر المعلومات والانفجار المعرفي، وهو ما جعل من التغيير أمر لا بد منه، إذ فرض على الحكومات مواكبة كافة التغيرات التكنولوجية المتسارعة، ومن أبرز أوجه التغيير التي عرفتها الحكومات هو التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية التي تعتمد على الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتي لها دور كبير في تسهيل إجراءات وأنشطة كافة مهام ووظائف الإدارات الحكومية.

وتواجه الدول النامية عدة تحديات تحول دون التحول نحو الحكومة الالكترونية منها الفجوة المعرفية، والجهل الإلكتروني، وعدم تدفق المعلومات بشكل كامل إلى كافة أفراد المجتمع، والإرهاب المعلوماتي...الخ، مما يتطلب الأمر من هذه الدول أن تواجه هذه الصعوبات وإيجاد الحلول المناسبة لها للتحول نحو الحكومة الإلكترونية.

ولأن الجزائر كباقي الدول المتخلفة تعاني من عدة مشاكل في مؤسساتها، أثرت بشكل مباشر وغير مباشر على أداء ومستوى جودة خدماتها، مما أثر سلبا على اقتصادها الوطني، ومن أجل ذلك وبناء عليه يمكن الخروج من كل هذه المشاكل والعراقيل من خلال التجسيد الفعلي لتطبيق الحكومة الالكترونية. وذلك من خلال بعض الأساليب والمؤشرات التي تساعدها على تجسيد ونجاح مفهوم الحكومة الالكترونية.

ومن المؤشرات التي تعمل على تجسيد الحكومة الالكترونية هو التطوير الإداري وتحويل كل الوظائف والمهام الإدارية التقليدية من تخطيط، تنظيم، قيادة، رقابة إلى وظائف الكترونية مثل: التخطيط الالكتروني، التنظيم الالكتروني، القيادة الالكترونية، الرقابة الالكترونية. لذلك سنحاول من خلال هذه الدراسة الإجابة عن الإشكالية التالية: كيف تساهم الحكومة الإلكترونية في تجسيد التطوير الإداري وللإجابة عن هذه الإشكالية سنتطرق إلى ثلاثة محاور وهي:

أولا: **الحكومة الإلكترونية؛**

ثانيا: التطوير الإداري؛

ثالثا: علاقة الحكومة الإلكترونية بالتطوير الإداري؛

I. ***الحكومة الإلكترونية***

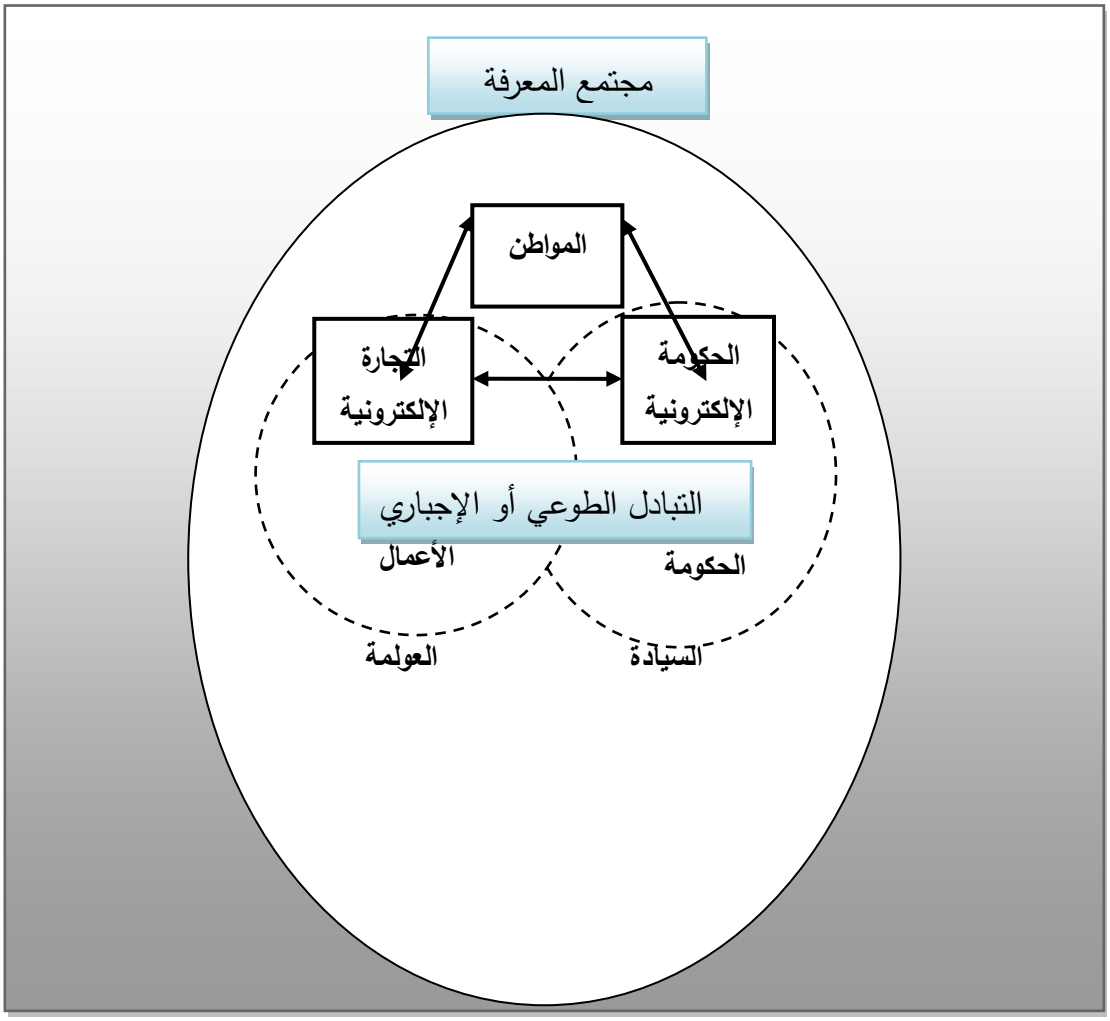
إن الحكومة الإلكترونية هي نتيجة طبيعية لثورة المعلومات وظهور مجتمع المعرفة، لهذا فإن تفعيل الحكومة الإلكترونية في مرافق الدولة هو جزء من السعي إلى الدخول في عالم المعلومات والاتصالات الحديثة من أوسع الأبواب وجزء لا يتجزأ من العمل على بناء الاقتصاد القائم على المعرفة والتفاعل مع العولمة[i].

وقبل الشروع في إعطاء مفهوم للحكومة الإلكترونية يتعين علينا التعريف بالحكومة التقليدية أولا باعتبارها تمثل القاعدة الأساسية لنموذج الحكومة الإلكترونية، حيث تعرف **الحكومة التقليدية** على أنها "ذلك الكيان التنظيمي الذي تشكله الدول من أجل إدارة شؤون البلاد واتخاذ القرارات الإستراتيجية المتعلقة بالمستقبل السياسي والاقتصادي والاجتماعي، حيث تغطي هذه الإدارة مجالات التخطيط الإستراتيجي والاقتصادي والعسكري والأمني وتنمية الناتج القومي وتعليم المواطنين والمحافظة على صحتهم وتحسين ظروف معيشتهم وإدارة الأزمات وتنمية علاقات البلاد مع العالم الخارجي إلى غيره من المهام المتعددة الأخرى".[ii]

أما الحكومة الإلكترونية فهي مصطلح يشير إلى "أتمتة التعامل بين الدوائر الحكومية وقطاع الأعمال والمواطنين".[iii]

وعرفت الحكومة الإلكترونية بأنها استعمال تقنية الاتصال والمعلومات لتشجيع العمل الحكومي بكفاءة وأكثر فعالية، وتسهيل الوصول إلى الخدمات العامة أكثر من قبل، والسماح بحصول عامة الأفراد والمواطنين على أكبر معلومات ممكنة وجعل الحكومة أكثر مسؤولية أمام مواطنيها[iv]. كما عرفت على أنها استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات بأسلوب يسهل من الاتصال والتواصل والتعامل مع الحكومة ويجعل من التعاملات بين المصالح الحكومية أكثر فاعلية ، فالحكومات تستخدم تلك التقنيات في توفير الخدمات بين المصالح الحكومية والمواطنين ، والأعمال والموظفين والوكالات الأخرى غير الحكومية، والشكل التالي يبين العلاقة بين الحكومة والأعمال والمواطنين.[v]

الشكل رقم(01): العلاقة بين الحكومة والأعمال والمواطنين



المصدر: أسامة بن صادق طيب وآخرون، **نحو مجتمع :المعرفة الحكومة الإلكترونية** معهد البحوث والإستشارات، جامعة الملك عبد العزيز، العدد التاسع، جدة ، السعودية،2006، ص05.

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن الحكومة الإلكترونية تتميز عن الحكومة التقليدية بما يلي:[vi]

- **إدارة بلا ورق**: حيث تتكون من البريد الإلكتروني والأرشيف الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية؛
- **إدارة بلا مكان**: وتتمثل في التلفون المحمول والتلفون الدولي الجديد (التليديسك) والمؤتمرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية؛
- **إدارة بلا زمان**: وتستمر 24 ساعة متواصلة ففكرة الليل والنهار والصيف والشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد؛
- **إدارة بلا تنظيمات جامدة**: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

ومن خلال الخصائص السابقة تتضح أهمية الحكومة الإلكترونية من خلال إدراك حقيقة أن عالم اليوم وبمستجداته أصبح يحكم على المجتمع بأنه متقدم إذا كان يتميز بوجود ثلاثة شروط أساسية وهي المسائلة والشفافية والحكم الصالح وهذه تمثل ركائز الحكومة الالكترونية، هذه الأخيرة جاءت بعد أن ظهرت صور الفساد الإداري والمالي في المجتمع ومؤسساته، ولإصلاح هذا الأمر جاءت الحكومة الالكترونية كأحد العلاجات الواقية من انتشار الفساد من جانب والعمل على منعه من جانب آخر، كما أن مقتضيات الإصلاح الإداري يلزم المؤسسات الحكومية بنمط الشفافية والوضوح في منهج عملها وأن تتيح جدية وصول المعلومات عما تقوم به من أعمال للمواطنين وليس فقط استجابة لطلباتهم بل بمبادرات منها، إن الخدمات المباشرة تعتبر جزءًا من إعادة التصميم الشامل لتوصيل المعلومات والخدمات الحكومية ، وبالنسبة للأجهزة الحكومية يستتبع توصيل المعلومات والخدمات، إدارة قنوات متعددة للنقل والتوصيل وعلى الرغم من استمرار توصيل المعلومات والخدمات بالطرق التقليدية مثل استخدام التليفون، الفاكس أو الطرق اليدوية، إلا أن الهدف العام هو تحسين جودة الخدمات وتوفيرها ولا شك أن الخدمات المباشرة لها ميزة فريدة تتمثل في سهولة النفاذ إليها في أي وقت ومن أي مكان به إمكانيات الربط مع الشبكات المتاحة التي تقدمها[vii]، وبالتالي فإن الحكومة الإلكترونية ينتظر منها أن تحقق جملة من الأهداف أهمها:

- ترشيد القرارات المتعلقة بالعمل الحكومي والتقليل من الإجراءات المعقدة من خلال إعادة تنظيم العمل الإداري وتأهيل الكوادر البشرية وتزويدهم بالتقنيات الحديثة والتدريب الجيد عليها؛
- تخفيف القيود البيروقراطية والتقليل من الرزم الورقية لإنجاز المعاملات وبالتالي تخفيف الأعباء على المواطنين وتخفيض الجهد والوقت والتكاليف في إنجاز هذه المعاملات؛
- تبسيط واختصار الإجراءات الإدارية بواسطة غربلة المعلومات وانتقاء ما ينفع منها فقط وإزالة الباقي.
- تدعيم الشفافية والعمل في وضوح تام، مما يضفي خاصية المصداقية على أعمال المؤسسات الحكومية وغيرها؛[viii]
- تعزيز التعاون بين المؤسسات الحكومية المختلفة وتبادل المعلومات والبيانات فيما بينها مما يؤدي إلى زيادة الفاعلية في تحقيق الأهداف الحكومية؛
- تعد الوسيلة الملائمة لتحقيق الانتقال إلى التمحور حول احتياجات المواطن؛
- تسويق المنتجات والخدمات عالميا؛
- اجتذاب الاستثمارات من خلال تحديد الفرص الاستثمارية القائمة؛
- الاستثمار الأمثل لموارد المؤسسة من خلال تقليل تكلفة الخدمات والأعمال والمعلومات الحكومية وما يصاحبها من إجراءات متعددة؛
- تبسيط العمليات والإجراءات الحكومية والتخلص من بيروقراطية الأداء.[ix]

إن تطبيق هذا المسعى الإداري المتطور (الحكومة الإلكترونية) يستلزم توفر جملة من الأساسيات التي تشكل البنية التحتية الضرورية لإقامة هذا المشروع وأهمها:[x]

- **توفير البنية التحتية اللازمة للاتصالات:** إن استخدام تقنيات المعلومات لتحميل أعمال الحكومة الإلكترونية يتم كله عبر شبكات الاتصال ولهذا فإن المسؤولية الأكبر في هذا السياق تقع على عاتق وزارة الاتصالات في السهر على توفير وصيانة هذه الشبكات باستمرار؛
- **ضرورة انتشار الانترنت:** تعد هذه الوسيلة المرتكز الأساس في بناء الحكومة الإلكترونية التي بواسطتها يتم تأمين الاتصال بين مستخدمي الشبكة على مستوى جميع القطاعات الحكومية أو غير الحكومية والمواطنين ضمن بيئة رقمية عالية التخصصات؛

- **ضرورة إتاحة الحاسب الآلي:** بما أن مجمل خدمات الحكومة الإلكترونية تتم عبر هذا الجهاز فإنه يعد متطلب لا بديل عنه، الذي يستلزم استطاعة المواطن على اقتنائه من جهة والإلمام باستخداماته المتعددة من جهة أخرى؛
- **ضرورة توفير التشريعات اللازمة:** وهذا يتطلب توفير جملة من القوانين التي تعمل على صون وضمان الأمن الوثائقي وحماية سرية البيانات وحماية التوقيع الإلكتروني وغيره من الجوانب الحساسة في هذا الشأن؛
- **إعادة هندسة إجراءات العمل في الحكومة:** يتطلب بناء مشروع الحكومة الإلكترونية إعادة هندسة جميع الإجراءات المتعلقة بأعمال الحكومة المختلفة وتحويلها للنظام الرقمي وهذا يتطلب القيام بالخطوات التالية[xi]:
  - وصف كل خدمات الحكومة بالتفصيل ومن يقوّم هذه الخدمات؛
  - تحديد علاقة وتداخل الإجراءات مع الوزارات أو مختلف الدوائر بالتفصيل؛
  - إعادة تصميم الإجراءات حيث يتم حذف الأجزاء التي لا تناسب مع هذا الأسلوب الجديد؛
  - نشر تفاصيل الإجراءات الجديدة على موقع الانترنت.

وعلاوة على ما تقدم فإن هناك جملة من العناصر الدائمة والمثبتة لمكونات البنية الأساسية السالفة الذكر وهي الرؤية الواضحة للقائمين على هذا المشروع، وكذا القيادة الفاعلة المتخصصة والماهرة والمتعاونة، والعنصر البشري المؤهل والمتدرب على هذه الاستعمالات وكذا البيئة التنظيمية الملائمة القادرة على استيعاب حيثيات هذا التغيير.

وهناك مجموعة من المعوقات أو التحديات التي تواجهها الدول عند تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية تتمثل في:[xii]

1- الجانب القانوني: و يتطلب إصدار تشريعات متخصصة في هذا الشأن وتدريب مجموعة مناسبة من القضاة والمحامين وفق ما يتطلبه التعامل الرقمي؛

2- العامل المالي: وهو يشكل عقبة حاسمة، إذا لم يتم توفير المخصصات الكافية لتمويل البنية الأساسية لهذا المشروع؛

3-عامل الثقة: وهو جد ضروري لإنجاح تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية الذي يجب أن يترسخ في أذهان المواطنين وأفراد المؤسسات على حد السواء؛

4- العامل الاجتماعي: يتعين على الحكومة الاعتناء بتعليم المواطن بشكل عام وتأهيله للتعامل مع استخدامات التقنيات الحديثة بشكل خاص؛

5- إدارة المعرفة: حيث تبرز أهميتها ضمن هذا التحليل من خلال توفير المعلومة التي تتمتع بالكفاءة وتوصيلها لكافة المعنيين في الوقت المحدد، وعكس ذلك يخل بتحقيق هذا المشروع ونجاحه.

II. ***التطوير الإداري***

يعتبر التطوير الإداري سمة من سمات العصر تتمثل في تطوير العمل والنظم من افتراض وجود أساس إداري يمكن البناء عليه، ويعرف التطوير الإداري بأنه "تلك المجهودات والأنشطة التي تبذل من أجل التخلص من أسباب عجز الجهاز الإداري عن أداء وظيفته في قيادة عملية التنمية الاجتماعية والاقتصادية بكفاءة"[xiii]، وتتمثل أهمية التطوير الإداري في أسباب عديدة تتمثل في:[xiv]

- تحقيق الاستفادة القصوى من الإمكانات المادية والبشرية للمنظمات للعمل على تحقيق الأهداف المرسومة لمقابلة الطلب على السلع والخدمات المطلوب إنتاجها وتوفيرها، على أن يكون حجم المنتج من السلع والخدمات يقابل ما تملكه المنظمات من إمكانيات مادية وبشرية؛
- التبعات المترتبة على الزيادة المستمرة في أعداد السكان زادت من أهمية التطوير الإداري بالنسبة للمنظمات، لتكون قادرة على مواجهة وإشباع حاجات الجمهور العامة وتطلعاتهم نحو الأفضل والأحسن من السلع والخدمات المطلوبة؛

- قيام معظم الأجهزة الإدارية في الدول النامية منذ فترات زمنية طويلة تختلف عن الفترة المعاصرة في الأهداف والمعطيات البيئية، حيث أن البيئة التي نشأت فيها تلك المنظمات والأجهزة لها خصائص ومعطيات تختلف عن خصائص ومعطيات البيئة الحالية ،مما ترتب على ذلك إعادة النظر في طرق ووسائل وآلية عمل المنظمة وفقا لمعطيات البيئة الجديدة؛
- تجاه الدول النامية إلى تبني أهداف تنموية جديدة أدى إلى ضرورة التطوير وإعادة النظر في مكونات أجهزتها الإدارية ، لتكون قادرة على تحقيق تلك الأهداف الجديدة.

ويتكون العمل الإداري من وظائف ونشاطات محددة يؤدي تنفيذها إلى ضمان السير الحسن لكافة أعمال المؤسسة، وتتمثل هذه الوظائف في:

1- التخطيط: يعرف التخطيط بأنه" عملية التفكير بما يجب عمله في المستقبل، وكيف ومتى يتم هذا العمل، وهو يتضمن: تحديد الأهداف وتحديد الخطط والوسائل والخطوات اللازمة لبلوغها"[xv]. كما يعرف بأنه "الوظيفة الإدارية التي تحدد أهداف المنظمة العامة والأهداف التفصيلية للإدارة ثم إيجاد الوسائل المناسبة لتحقيقها "[xvi]. و يفرق التخطيط عادة من حيث طول الفترة الزمنية التي يغطيها التخطيط بين:

- **التخطيط الطويل الأجل (الإستراتيجي)**: وهو التخطيط الذي يغطي أكثر من خمسة سنوات ، ويعرف أيضا بالتخطيط الإستراتيجي، نظرا لارتباطه بالأهداف الرئيسية التي ينبغي الوصول إليها في ظروف تنافسية؛
- **التخطيط المتوسط الأجل (التكتيكي)**: الذي يغطي ما بين سنة وخمسة سنوات ، وكثيرا ما يدعي هذا النوع من التخطيط بالتخطيط التكتيكي، على أساس أن التكتيك خطة فرعية مشتقة من الإستراتيجية؛
- **التخطيط القصير الأجل (التشغيلي)**: الذي يغطي فترة أقصر من سنة، والذي يعرف بالتخطيط التشغيلي، نظرا لارتباطه بالقاعدة.

ويمكن الربط بين مستويات الإدارة في المؤسسة وبين الآجال الثلاثة للتخطيط، بمعنى أن التخطيط الطويل الأجل هو من اختصاص الإدارة العليا، والمتوسط الأجل هو من اختصاص الإدارة الوسطى بالدرجة الأولى، بينما التخطيط القصير الأجل هو من اختصاص الإدارة الدنيا(القاعدية)، ومن هنا نرى أن التخطيط يتم في جميع المستويات الإدارية، وليس حكرا على الإدارة العليا.[xvii]

2- التنظيم: يعتبر التنظيم الوظيفة الثانية المهمة بين الوظائف الإدارية، وهي تلازم عملية التخطيط وتعادلها في الأهمية. فالتنظيم هو وظيفة من وظائف التسيير تنطوي على تحديد الأنشطة المطلوب إنجازها لتحقيق الأهداف، وتحديد الأفراد الذين سيقومون بتنفيذ هذه الأنشطة، بحيث يتم إسناد نشاط معين إلى الشخص الذي تتواءم قدراته مع متطلبات هذا النشاط وتحديد مراكز السلطة والمسؤولية، أساليب الإشراف والتنسيق بين الأنشطة، بالإضافة إلى بناء الهيكل التنظيمي الذي يوضح من الذي يقوم بماذا، ومن المسؤول عن ماذا...الخ، والنتائج المطلوب تحقيقها.[xviii]

3- القيادة: هي عملية التأثير في المرؤوسين، لتوجيه جهودهم من أجل تحقيق الأهداف المطلوبة. إن طريقة هذا التأثير تختلف اختلافا كبيرا من مسير لآخر تبعا لفلسفته القيادية ولمدى رغبته في تفويض السلطة، فهناك من يركز على إعطاء تعليمات مفصلة، ومن ثم يتتبع تنفيذها عن كثب، وهناك من يكتفي بإعطاء توجهات تاركا صياغة التفاصيل للمرؤوسين، وهناك من يفضل عدم التدخل إلا في حالات قليلة استثنائية.[xix]

4- الرقابة: تعتبر الرقابة عنصرا رئيسيا و هاما من عناصر العملية الإدارية التي يقوم بها المسير في أي مستوى إداري، وتظهر أهميتها في كونها أداة تعمل على تحديد وقياس درجة أداء الأنشطة التي تتم في المؤسسات من أجل تحقيق أهدافها، والرقابة عملية مخططة ومنظمة تهدف إلى وضع معايير للأداء يفترض أن تكون موضوعة سلفا لأوجه النشاطات المختلفة، وتتفق كذلك مع الأهداف المنشودة، فهي الجهاز العصبي للنظام الإداري لكونها تتعرض لكل خلية من خلاياه تتأثر بها وتؤثر فيها، وعلى العموم

يمكن تعريف الرقابة على أنها "عملية قياس وتصحيح أداء الأنشطة المسندة للمرؤوسين بغية التأكد من أن أهداف المؤسسة والخطط التي صممت للوصول إليها قد تحققت فعلا".[xx]

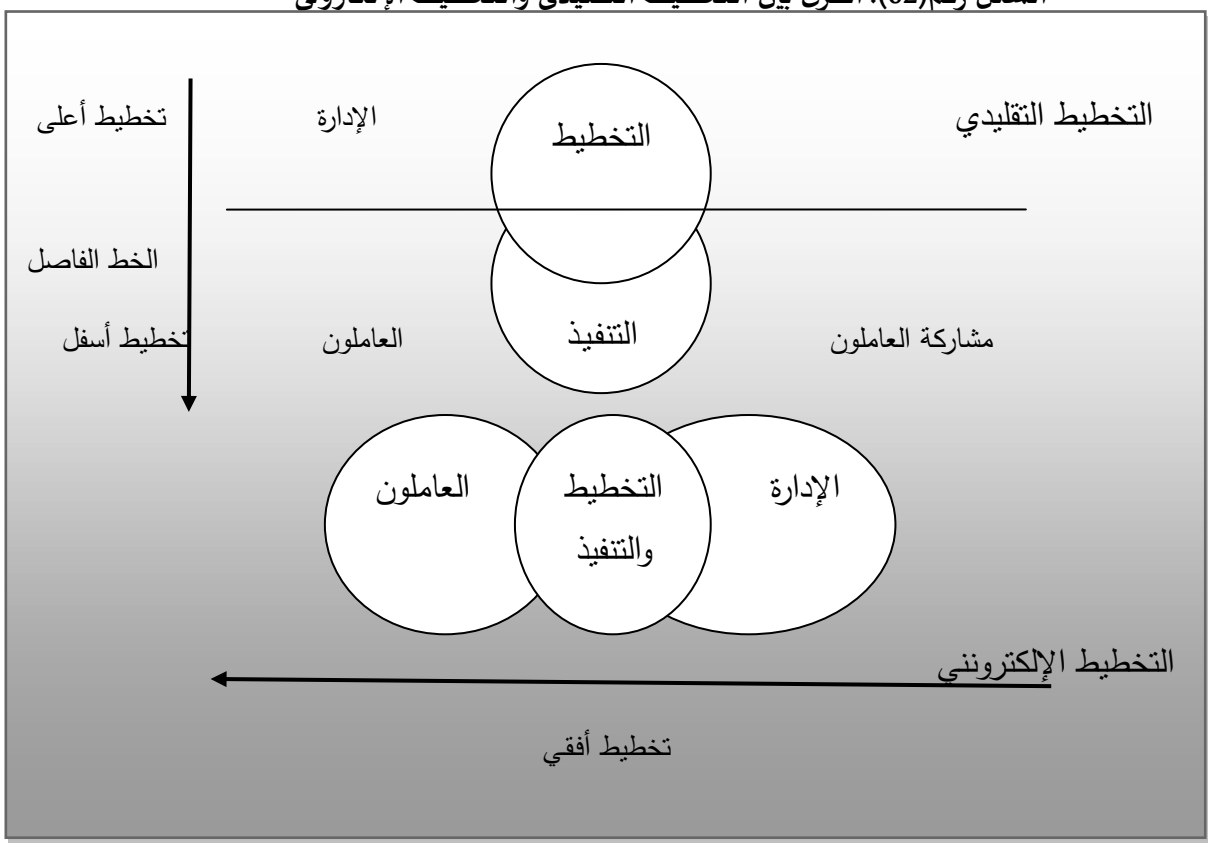
III. علاقة الحكومة الإلكترونية بالتطوير الإداري

إن النظرة العميقة لتحول الإدارات التقليدية إلى إدارات إلكترونية تكشف عن أنها نقلة نوعية في أساليب العمل، والتنظيم الإداري، وتطوير التشريعات، وتنمية الموارد البشرية بما ينعكس إيجاباً على الصورة الكلية للإدارة الحكومية، بمعنى أنها تتغلب على مشكلات الروتين والتخلف الإداري والمحسوبية وغيرها من السلبيات التي تعانيها كثير من المنظمات التقليدية وإن كانت تطبيقات التقنية جديرة بالتوقف أمامها بوصفها وسيلة رائدة تستخدمها الإدارات الإلكترونية في تحقيق كثير من طموحات الماضي التي كانت تتحطم على صخرة البيروقراطية، فإن شبكة الإنترنت بما حققته من منجز علمي وإنساني غير مسبوق تعد حجر الزاوية، وأحد أهم المكونات الفعالة في أسلوب الإدارة الإلكترونية، ويتضح ذلك حين نتأمل حجم مشاركة هذه الشبكة في أعمال إدارات التقنية، وقدر الاعتماد الكبير والمحوري عليها في إنجاز أعمال الإدارات العصرية.[xxi]

وبالتالي فان الإدارة الالكترونية هي تجربة فريدة من نوعها، بحيث ساهمت بشكل فعال في التخلص من المفاهيم التقليدية للإدارة والمشاكل المتعلقة بها المتمثلة في البيروقراطية، الروتين، والبطء في القيام بالمعاملات، ومركزية القرارات...الخ.

1/ التخطيط الإلكتروني: e-Planning هو عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والآنية وقصيرة الأمد، وقابلة للتجديد والتطوير المستمر خلافا للتخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف من أجل تنفيذها في السنة القادمة وعادة ما يكون تغيير الأهداف يؤثر سلبا على كفاءة التخطيط. إن المعلومات الرقمية دائمة التدفق تضفي استمرارية على كل شيء في المؤسسة بما فيها التخطيط، مما يحوله من التخطيط الزمني المنقطع (وضع التقارير الفصلية) إلى التخطيط المستمر. ونلاحظ أن فكرة تقسيم العمل الإداري التقليدية بين إدارة تخطط وعمال ينفذون، قد تم تجاوزها تماما في ظل الإدارة الإلكترونية، فجميع العاملين يعملون عند الخط الأمامي عند سطح المكتب وكلهم يمكن أن يساهموا بالتخطيط الإلكتروني مع كل فكرة تبرع في كل موقع وفي كل وقت لكي تتحول إلى فرصة عمل. والشكل التالي يبين الفرق بين التخطيط التقليدي والتخطيط الإلكتروني.

الشكل رقم(02): الفرق بين التخطيط التقليدي والتخطيط الإلكتروني



المصدر: نجم عبود نجم ، الإدارة الإلكترونية، دار المريخ للنشر، الرياض، السعودية، 2004، ص238

في التخطيط التقليدي كانت توضع الخطط سواء طويلة أو متوسطة أو قصيرة المدى من أجل بقاء ونمو المؤسسة، ومن ثم تحدد الوسائل وتخصص الموارد من أجل تنفيذ تلك الخطة، وكان هذا أساسيا في مجال التخطيط. ولكن مع ظهور الإنترنت والأعمال الإلكترونية فإن هذا كله قد تغير، وأشكال هذا التغير ممثلة في النقاط التالية:

- الحاجة إلى التخطيط: في زمن وبيئة الإنترنت يمكن أن يثار التساؤل إن كان هناك حاجة فعلية للتخطيط وحيث المنظمات تعمل في الزمن الحقيقي وبالسرعة الفائقة، وضمن بيئة سريعة التغير بشكل لم يسبق له مثيل. في مثل هذه الظروف التي تتغير في كل فصل أو شهر إن لم يتم التغير بالأسبوع واليوم، على الأرجح ستكون الخطة التقليدية بلا جدوى أو سيكون من الضروري إعادة كتابتها مرة تلو المرة مما يجعل الخطة الجديدة في كل مرة أبعد من سابقتها عن الخطة الأصلية.

أفق التخطيط: إن الخطة طويلة ومتوسطة الأمد قد تكون في المنظمات التي تعمل في زمن الإنترنت وبيئتها هي الأقرب إلى التراث الإداري ومن تقاليد الإدارة القديمة[xxii]، أو هي في أحسن الأحوال لا تزيد عن عبارة أو مبدأ تأشيري أو توجيهي عام قليل الكلمات عام المقاصد يتسم بالمرونة العالية التي تغطي نطاقا واسعا من الخيارات والسيناريوهات المحتملة وغير المحتملة.

- قيود التخطيط في الممارسة: مع أن التخطيط في المنظمات المادية التقليدية له مزايا كثيرة في التهيئة المسبقة لما تريد أن تكون عليه المنظمة والتحديد المتأني للقدرات الجوهرية للمنظمة من أجل تحقيق ميزة تنافسية في السوق والتخصيص المدروس للموارد ، في المقابل كان للتخطيط أوجه نقد عديدة في الممارسة منها أن التخطيط يسبب التقييد وعدم الاستجابة للتغيرات في البيئة ، وتركيزه علي منافسة اليوم وليس البقاء في الغد.

بينما نجد أن التخطيط الإلكتروني يتميز بالمرونة والاستجابة للتغيرات السريعة في البيئة ، وانتقال وظيفة التخطيط من المستويات الإدارية العليا إلى المستويات الدنيا ، بالإضافة إلى مشاركة الزبائن في التخطيط ووضع الأهداف في ظل منافسة مواقع الويب . ويوضح الجدول رقم (01) القواعد القديمة والحديثة للتخطيط .

الجدول رقم(01): من القواعد القديمة إلى القواعد الحديثة في التخطيط

التخطيط التقليدي	التخطيط الإلكتروني
خطة واحدة توجه أعمال واتجاه المنظمة	خطط متعددة للاستجابة للظروف المختلفة
خطة طويلة أو متوسطة أو قصيرة الأمد (لا يقل أمدها عن سنة واحدة).	خطط قصيرة وآنية (أمدها أيام، أسابيع أو فصل أو شهر).
الخطة تحدد الأهداف ومراحل ووسائل تنفيذها.	الخطة قواعد بسيطة أو مبدأ عام واحد يرشد الاتجاه ولا يقيده.
الالتزام بالخطة ضروري لجميع المستويات لغرض التنسيق ووحدة الاتجاه.	الخطة مرنة جدا من أجل الالتزام بالاستجابة الديناميكية للتغيرات.
الخطة ترتكز على قدرات المنظمة.	الخطة تركز على الأسواق المتغيرة والزبائن وحاجاتهم الآنية والمحتملة.
المخاطرة تأتي من عدم الالتزام بتنفيذ الخطة.	المخاطرة تأتي من عدم القدرة على العمل خارج الخطة.
الابتكار ضروري من أجل وضع الخطة الأفضل.	الابتكار ضروري عند التنفيذ للاستجابة للظروف المتغيرة.
المديرون هم المخططون والعاملون هم المنفذون.	المخططون هم المبادرون من المديرين والعاملين (مدخل الجميع – في كل الاتجاهات الشبكية).
الأهداف محددة واضحة، وقابلة للقياس.	الأهداف عامة ، غامضة ، واحتمالية بدرجة عالية.
الوسائل محددة بدقة لضمان النجاح.	الوسائل مفتوحة حسب الفرصة في السوق وحسب الزبائن.
معايير الخطة أداة رئيسية في ترشيد الأداء وتعزيزه.	الثقة هي الأداة الرئيسية في ما هو مطلوب إنجاحه من أجل المنظمة.

المصدر: نجم عبود نجم، **الإدارة والمعرفة الإلكترونية الإستراتيجية، الوظائف، المجالات**، اليازوري العلمية، الأردن، 2009، ص305.

2/ التنظيم الإلكتروني: في ظل التحول الالكتروني فإن مكونات التنظيم قد حدث فيها انتقال من النموذج التقليدي إلى التنظيم الالكتروني، من خلال بروز هيكل تنظيمي جديد قائم على بعض الوحدات الثابتة والكبيرة ، والتنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل ، إلى شكل تنظيم يعرف بالتنظيم المصفوفي، يقوم أساسا على الوحدات الصغيرة ، والمنظمات دون هيكل تنظيمي، كما حدث التغير في مكونات التنظيم.

وبالتالي يصبح التقسيم الإداري قائما على أساس الفرق، بدلا من التقسيم الإداري على أساس الوحدات والأقسام، والانتقال من سلسلة الأوامر الإدارية الخطية إلى الوحدات المستقلة والسلطة الاستشارية، ومن التنظيم الإداري الذي يبرز دور الرئيس المباشر إلى التنظيم متعدد الرؤساء المباشرين، ومن اللوائح التفصيلية إلى الفرق المدارة ذاتيا ، ومن مركزية السلطة إلى تعد مراكز السلطة[xxiii]. وبالتالي فإن التنظيم الإلكتروني يعمل على:[xxiv]

- التنظيم الالكتروني هو تنظيم مرن يسمح بالاتصال والتعاون بين مختلف الأفراد؛
- التشبيك الواسع بين جميع العاملين عن طريق الشبكة الداخلية (Intranet) وهذا ما يحقق الصلات القائمة في الوقت الحقيقي وفي كل مكان - في المنظمة. ولا شك أن هذه الصلات القائمة على الإنترانت ستؤدي إلى تجاوز هرمية الاتصالات الموجودة في أشكال التنظيم التقليدي. اعتمادا على شبكات الأعمال والإنترنت أصبح بالإمكان تحقيق نمط جديد من المنظمات يعمل على إنتاج سلع معينة كما هو الحال في المصنع الافتراضي (Virtual factory)، أو تقديم خدمات افتراضية عبر التوسط بين منظمات أخرى والزبائن؛
- تحقيق تغيرات مهمة في قوة العمل مما ينعكس بشكل كبير على المنظمة .وهذه التغيرات نجدها على الأقل في جانبين هما:أولا: استخدام عمال ذوي تخصصات ومهارات عالية من مهني وعمال المعرفة الذين لا يمكن التعامل معهم أو استغلال قدراتهم من خلال أنماط التنظيم التقليدية، ثانيا:استخدام العاملين عن بعد على أساس الحاسوب؛
- تحويل الزبائن من متلقين سلبيين إلى مشاركين فعاليين وذلك من خلال مشاركتهم في تصميم المنتجات التي يطلبونها واختيار الخصائص وتوليفاتها التي يحددونها عبر الحاسوب فتقوم المنظمة بإنتاجها.

3/ القيادة الإلكترونية: أدى التغير في بيئة الأعمال الالكترونية، والتحول في المفاهيم الإدارية إلى إحداث نقلة نوعية كان من نتائجها الانتقال إلى نمط القيادة الالكترونية، والتي تنقسم للأنواع الثلاثة التالية:[xxv]

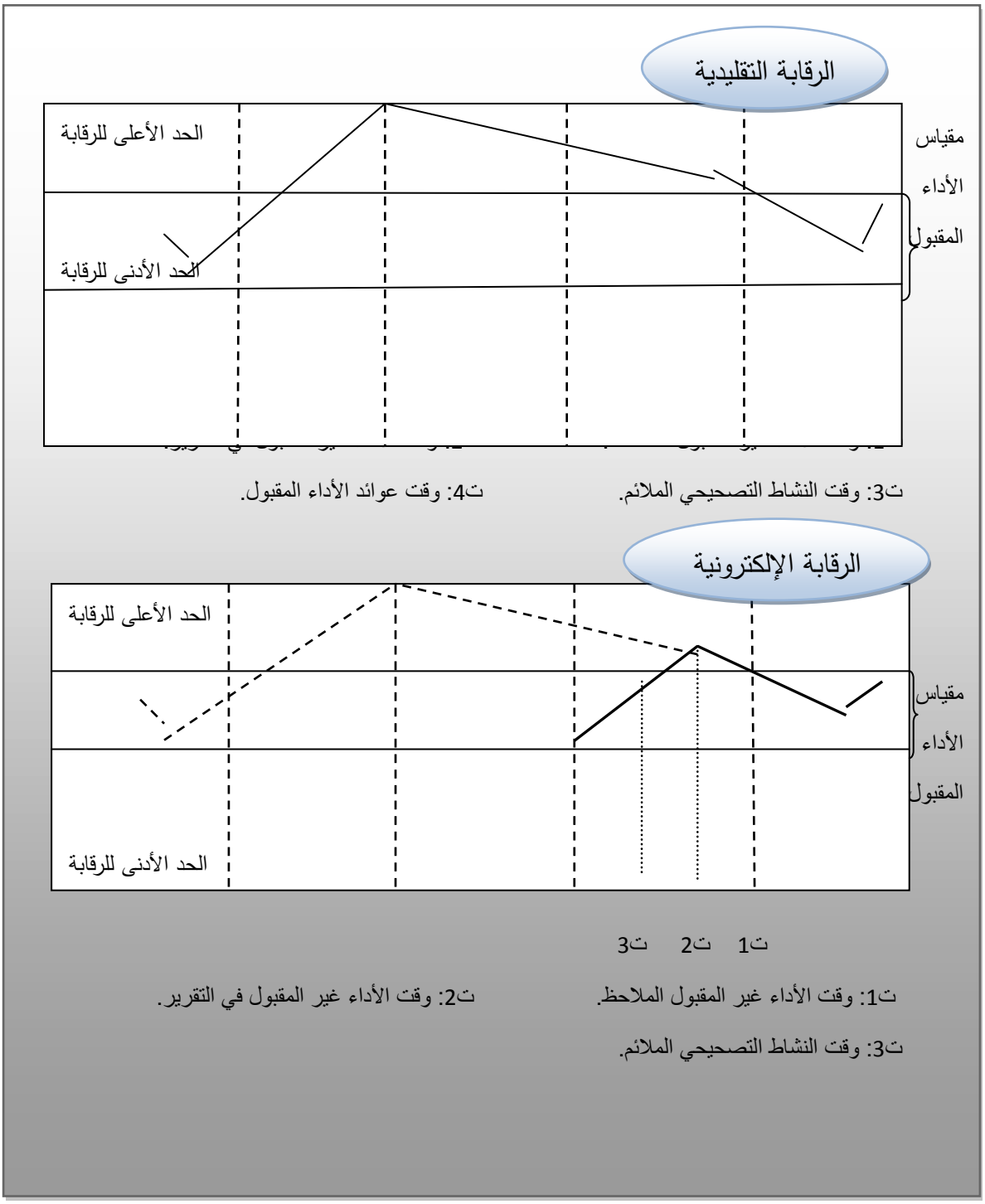
***القيادة التقنية العملية:** حيث ترتكز في نشاطاتها على استخدام تكنولوجيا الانترنت، وتتسم بزيادة توفير المعلومات، وتحسين جودتها، إضافة إلى سرعة الحصول عليها، وهي التي تعرف بقيادة الإحساس بالثقة) (Technology sense والبرمجيات، وتمكن القائد الالكتروني من امتلاك قدرة على تحسين مختلف أبعاد التطور التقني في الأجهزة، والبرمجيات، والشبكات والتطبيقات، إضافة إلى أنها تتصف بأنها قيادة الإحساس بالوقت بمعنى أنها تجعل القائد الالكتروني يتسم بمواصفات جديدة، هي سرعة الحركة، والاستجابة والمبادرة على تسيير الأعمال واتخاذ القرارات؛

* **القيادة البشرية الناعمة:** تطرح فكرة القيادة الناعمة ضرورة وجود قائد يمتاز بالحرفية ، والزاد المعرفي وحسن التعامل مع الزبائن، الذين يبحثون عن سرعة الاستجابة لمطالبهم، وتتسم القيادة الناعمة بالقدرة العالية على إدارة المنافسة، والوصول إلى السوق، وبالتركيز على عنصر التجديد في توفير الخدمات للمتعاملين؛

***القيادة الذاتية:** ترتكز القيادة الذاتية على جملة من المواصفات، يجب أن يتصف بها القائد ضمن إدارة الأعمال عبر الانترنت، وهو ما يجعل قيادة الذات تتصف بالقدرة على تحفيز النفس، والتركيز على انجاز المهمات، والرغبة في المبادرة، إضافة إلى المهارة العالية، ومرونة التكيف مع مستجدات البيئة المتغيرة.

4/ الرقابة الإلكترونية: من أبرز ما اتسمت به الرقابة التقليدية أنها رقابة موجهة للماضي، وهذا ما يظهر واضحا في كون الرقابة هي المرحلة التي تأتي بعد التخطيط والتنفيذ. أما الرقابة الالكترونية أكثر قدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ أولا بأول وبالوقت الحقيقي، فالمعلومات التي تسجل فور التنفيذ تكون لدى المدير في نفس الوقت مما يمكنه من معرفة التغيرات قبل أو عند التنفيذ[xxvi]. وبالتالي فالرقابة الالكترونية تسمح بالمراقبة الآنية من خلال الشبكة الداخلية (INTRANET)، مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين علمية اكتشاف الانحراف، أو الخطأ، وعملية تصحيحه، كما أنها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف أولا بأول، من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المديرين والعاملين والموردين، والمستهلكين فالجميع يعمل في الوقت نفسه، وهو ما يؤدي إلى زيادة تحقيق الثقة الالكترونية والولاء الالكتروني، سواء بين العاملين والإدارة أو بين المستفيدين والإدارة، مما يعني أن الرقابة الالكترونية تكون أكثر اقترابا من الرقابة القائمة على الثقة[xxvii]. والشكل رقم (03) يبين الفجوة الزمنية في الرقابة التقليدية وفي الرقابة الإلكترونية.

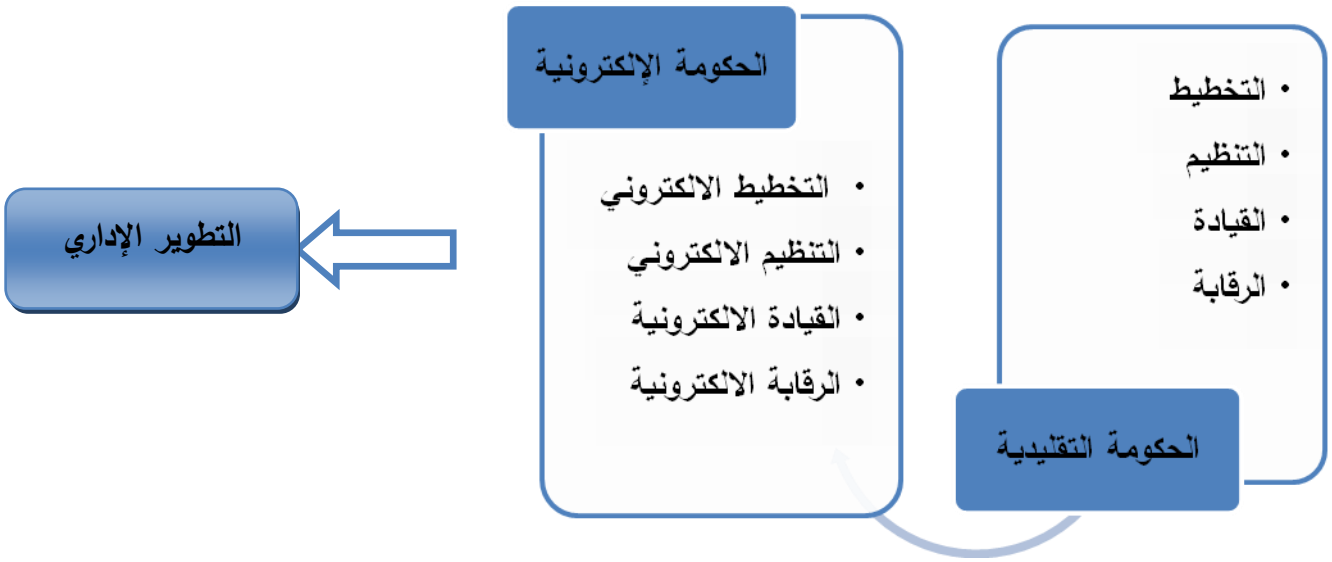
الشكل رقم (03): الفجوة الزمنية في الرقابة التقليدية وفي الرقابة الإلكترونية



المصدر: نجم عبود نجم،**الإدارة والمعرفة الإلكترونية الإستراتيجية، الوظائف، المجالات**، مرجع سابق، ص344.

ومنه يمكننا القول أن الحكومة الإلكترونية وما تحمله من ايجابيات تساهم بشكل فعال في التطوير الإداري من خلال تطوير أساليب العمل، والتنظيم الإداري، وتطوير التشريعات، وتنمية الموارد البشرية، والقضاء على البيروقراطية...الخ، والشكل التالي يبيّن علاقة الحكومة الإلكترونية بالتطوير الإداري.

الشكل رقم (04): علاقة الحكومة الإلكترونية بالتطوير الإداري



المصدر: من إعداد الباحثتين.

خاتمة

تعدّ الحكومة الالكترونية من سمات العصر الحالي عصر اقتصاد المعلومات والمعرفة، فمع ظهور تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ظهرت الحاجة إلى تطوير الأسس والمفاهيم الإدارية التقليدية، إلى استخدام هذه التكنولوجيا في تطوير العمل الإداري لكي يصبح أكثر كفاءة وفعالية في انجاز المعاملات الإدارية، وهو ما سينعكس بالإيجاب على الصورة الكلية للحكومة الالكترونية، هذه الأخيرة التي تساهم في التغلب على مشكلات الروتين والتخلف الإداري والمحسوبية وغيرها من السلبيات التي تعانيها كثير من الدول، ففي ظل الحكومة الإلكترونية تغيرت وظائف الإدارة التقليدية (تخطيط، تنظيم، القيادة، رقابة)، لتصبح وظائف إلكترونية (تخطيط الكتروني، تنظيم إلكتروني، القيادة الإلكترونية، رقابة إلكترونية)، وهو ما ساهم بشكل فعال في القيام بالأعمال بكفاءة وفعالية، وذلك بأقل جهد ووقت وتكلفة.

وبناء على ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج يمكن الخروج بالتوصيات التالية:

- زيادة الاهتمام بالبحوث والدراسات الخاصة بموضوع الحكومة الالكترونية، والتعرف على كافة الصعوبات التي تعيق التحول نحوها، وإيجاد الحلول المناسبة لها؛
- ضرورة توفر الدعم المالي اللازم لتطوير البرامج الالكترونية المستخدمة في العمل، والاستعانة بمدربين مؤهلين لتدريب العاملين على العمل الإلكتروني، وتدريب العاملين على استخدام التقنيات الالكترونية الحديثة في مجال العمل؛
- إتاحة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لكافة المجتمعات على اختلاف مستوياتهم، وتوفير شبكة الانترنت وتيسير استخدامها للجميع؛
- العمل على صياغة القوانين التي تتعلق باستخدامات الانترنت، خاصة فيما يتعلق بأمن البيانات والتوقيع الالكتروني؛

- ضرورة الاستفادة من تجارب الدول المتقدمة فيما يخص التحول نحو الحكومة الالكترونية.

قائمة المراجع

[i]- أسامة بن صادق طيب وآخرون، **نحو مجتمع :المعرفة الحكومة الإلكترونية** معهد البحوث والإستشارات، جامعة الملك عبد العزيز، العدد التاسع، جدة، السعودية، 1427، ص04.

[ii]- أحمد بن عيشاوي، **أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية (E.G) على مؤسسات الأعمال**، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد 07 ، الجزائر، 2010/2009، ص288.

[iii]- إبراهيم عبد اللطيف الغوطي، **متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية**، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين،2006، ص19.

[iv]- محمد بن أحمد السديري، **مفاتيح النجاح في تطبيق الحكومة الإلكترونية: أسئلة وأجوبة قبل التطبيق**، المؤتمر الوطني السابع عشر للحاسب الآلي (المعلوماتية في خدمة ضيوف الرحمن) ، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز، المدينة المنورة، السعودية، أفريل 2004، ص91.

[v]- أسامة بن صادق طيب وآخرون، **نحو مجتمع :المعرفة الحكومة الإلكترونية** معهد البحوث والاستشارات، جامعة الملك عبد العزيز، العدد التاسع، جدة ، السعودية،1427، ص04.

[vi]- بلعربي عبد القادر وآخرون ،**تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر**، الملتقى الدولي العلمي الخامس حول: الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، جامعة سعيدة، الجزائر، ص03.

[vii]- سحر قدور الرفاعي، **الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها مدخل إستراتيجي**، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد السابع، 2009، ص309.

[viii]- أحمد بن عيشاوي، **مرجع سابق**، ص289.

[ix]- سحر قدور الرفاعي، **مرجع سابق**، ص311.

[x]- أحمد بن عيشاوي، **مرجع سابق**، ص290.

[xi]- **المرجع نفسه**، ص290.

[xii]- أحمد بن عيشاوي، **مرجع سابق**، ص290.

[xiii]- عبد الله بن سعيد آل دحوان، **دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الإلكترونية** ، رسالة ماجستير، تخصص إدارة عامة، كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك سعود ،المملكة العربية السعودية،2007، ص13.

[xiv]- عبد الله بن سعيد آل دحوان، **مرجع سابق، ص14.**

[xv]- محمد رفيق الطيب، **وظائف المسير وتقنيات التسيير**، ديوان المطبوعات الجامعية،ط2012،2، الجزائر، ص13.

[xvi]- يوسف محمد يوسف، **واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونيًاe-HRM في الجامعات الفلسطينية النظامية - قطاع غزة، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009، ص53.**

[xvii]- محمد رفيق الطيب، **مرجع سابق**، ص13.

[xviii]- موسي عبد الناصر، محمد قريشي، **مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري**، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد 09، الجزائر،**2011**، ص92.

[xix]- محمد رفيق الطيب، **مرجع سابق**، ص247.

[xx]- موسي عبد الناصر، محمد قريشي، **مرجع سابق**، ص93.

[xxi]- حسين بن محمد الحسن، **الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق**، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، 1-4 نوفمبر 2009، ص6.

[xxii]- **المرجع نفسه**، ص44.

[xxiii]- عشور عبد الكريم، **دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر**، رسالة ماجستير(غير منشورة)، تخصص العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري- قسنطينة، الجزائر ، 2010، ص30.

[xxiv]- موسي عبد الناصر، محمد قريشي، **مرجع سابق**، ص94.

[xxv]- عشور عبد الكريم، **مرجع سابق**، ص31.

[xxvi]- نجم عبود نجم: **الإدارة والمعرفة الإلكترونية الإستراتيجية، الوظائف، المجالات**، اليازوري العلمية، الأردن، 2009، ص343.

[xxvii]- عشور عبد الكريم، **مرجع سابق**، ص31.

عصرنة الخدمة العمومية للتحول نحو الحكومة الالكترونية في الجزائر (أهم الانجازات)

Modernizing the public service of the shift towards e-government in Algeria (the most important achievements)

أ. سهام معاش
المدرسة العليا للتجارة
أ. مولود بوخرباش
جامعة باتنة-1

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على موضوع هام وناشئ، مرتبط بمشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر، ألا وهو عصرنة الخدمة العمومية للتحول نحو الحكومة الالكترونية في الجزائر، وتم ذلك من خلال التطرق إلى الإطار مفاهيمي لكل من الحكومة الالكترونية والخدمة العمومية والعلاقة بينهما، يليه البنية التحتية للحكومة الالكترونية في الجزائر، بعرض البنية التحتية للانترنت والهياكل القاعدية اللازمة للتحول نحو الحكومة الالكترونية، وأخيرا ذكر أهم إنجازات الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر المحققة حتى الآن. ولقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أبرزها: أن هناك توجه ملحوظ نحو عصرنة الخدمة العمومية في الجزائر حيث تشهد تطورا في البرامج الإصلاحية والترقوية، إضافة إلى اعتماد التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المرافق العامة، إلا أن الجزائر لا تزال في المراحل الأولى فيما يتعلق بالتحول نحو الحكومة الالكترونية بسبب وجود عوائق تقف في طريقها.

كما تم تقديم بعض التوصيات أهمها: وضع إستراتيجية شاملة واضحة الأهداف لدعم حركة التحول نحو الحكومة الالكترونية، وضرورة الاعتماد على إدارة علاقات الزبون الكترونيا (e-CRM) لأثرها الايجابي على المواطن، وأيضا على مؤسسة الخدمة العمومية. من أجل تقديم الخدمات في الوقت والمكان المطلوبين، ووفق المواصفات المرغوبة.

الكلمات المفتاحية: الخدمة العمومية، الحكومة الالكترونية، الجزائر.

Abstract :

This study aims to highlight on the important and emerging theme, linked to the e-government project in Algeria, namely the modernization of the public service to shift towards e-government in Algeria ,this was done by addressing the conceptual framework for all of the e-government and public service and the relationship between them, followed by infrastructure of e-government in Algeria, introduced the infrastructure of the Internet and grassroots structures necessary to shift towards e-government, and finally said the most important achievements of the electronic public service in Algeria achieved so far.

The study found a number of results including: that there is a marked trend towards the modernization of the public service in Algeria, where witnessing in correctional programs and clavicular, in addition to the adoption of modern technology of information and communication in public facilities, but Algeria is still in the early stages with respect to shift towards e-government because of the presence of obstacles stand in its way.

It was also provided some recommendations including: development of a comprehensive strategy and clear objectives to support the movement of the shift towards e-government, and the need to rely on managing customer relationships electronically (e-CRM) for its positive impact on the citizen, and also for public service institution. In order to provide services in a time and place most wanted, and according to the desired specifications.

Key words: Public service, E-government, Algeria.

مقدمة:

أدى تأثير الثورة التكنولوجية على القطاع الحكومي، إلى تحول أنشطته العادية إلى أنشطة الكترونية، قوامها التدفق السريع للبيانات واستخدام أنظمة المعلومات، كما أصبح انتشار الخدمات الالكترونية ومدى تفعيلها واحدا من أهم المؤشرات التي يمكن من خلالها قياس جدوى كل الخطط والمشروعات التي تنفذ في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة. ونتيجة لذلك برزت الحاجة لضرورة إيجاد وسيلة جديدة تساعد على تلبية حاجات المواطنين بسهولة وسرعة وأقل تكلفة ممكنة، وأصبح القطاع العام يبحث عن أفضل الطرق والوسائل لإدارة مؤسساته ودوائره، الأمر الذي لم يترك خيارا أمام الدول في التوجه نحو الخدمات الالكترونية لمواكبة هذا التطور والسعي للوصول إلى مجتمع المعرفة. وهذه هي مبررات وأسباب ظهور الحكومة الالكترونية، كمفهوم إداري حديث.

ومن بين المشاريع الناشئة في هذا المجال، مشروع الحكومة الالكترونية الجزائرية 2008-2013، الذي جاء في إطار عمليات إصلاح الإدارة العامة وتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، ورغبة في الاستفادة مما تقدمه تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة، وذلك بهدف اندماج الجزائر في الاقتصاد العالمي ومواكبة التطورات الحاصلة فيه، وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين، غير أن الجزائر لا تزال في المراحل الأولى في ما يتعلق بالحكومة الالكترونية، فهذه الأخيرة لم تتعدى كونها مجرد تطبيقات أولية تتمثل في رقمنة وأتمتة بعض الخدمات، ما يسجل تؤخرا على المستوى العربي والقاري والعالمي، الأمر الذي يوجب تسليط الضوء على خطوات الجزائر للتحول نحو الحكومة الالكترونية في الجزائر وأهم انجازاتها.

إشكالية الدراسة: تشهد الجزائر كغيرها من الدول الساعية للتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية، ظهور بعض تطبيقات الحكومة الالكترونية ما أتاح فرصة التواصل بين مصالح الدولة والمواطنين بعيدا عن الإجراءات الروتينية والاعتيادية، وفي ظل بقاء المسعى الجزائري للتحول نحو الحكومة الالكترونية، بين الدعاية والترويج من ناحية والمنفذ فعليا من ناحية أخرى، كان لا بد من طرح الإشكالية التالية:

- ما هي الإجراءات التي اتخذتها الدولة الجزائرية في مجال الخدمة العمومية بهدف التحول نحو الحكومة الالكترونية؟

تساؤلات الدراسة: اعتمادا على الإشكالية السابقة يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ✓ ما هو الإطار المفاهيمي لكل من الحكومة الالكترونية والخدمة العمومية وما هي العلاقة بينهما؟
- ✓ هل تكفي البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال بشكلها الحالي في الجزائر، لعصرنة الخدمة العمومية بما يؤهلها للتحول نحو الحكومة الالكترونية؟
- ✓ كيف يمكن للحكومة الالكترونية خدمة المواطن الجزائري وما هي أهم المشاريع المنجزة في هذا الميدان؟

أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من حيث أنها تتطرق إلى موضوع هام وناشئ هو الحكومة الالكترونية، التي تعد إحدى سمات عصر المعرفة، وتعرف انتشارا في جميع أنحاء العالم، كما أن انتشار الخدمات الالكترونية ومدى تفعيلها يعد واحدا من أهم المؤشرات التي يمكن من خلالها قياس جدوى كل الخطط والمشروعات التي تنفذ في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، إضافة إلى أن العديد من البلدان المتقدمة أصبحت تتحدث عن الحكومة الذكية، ما لم يترك المجال أمام بقية الدول بضرورة مواكبة التطور، وبحكم أن الجزائر تسعى للخروج من الفجوة الرقمية والتوجه نحو المجتمع الالكتروني، سيتم خلال هذه الدراسة إبراز الخطوات التي اتبعتها فيما يتعلق بالخدمة العمومية الالكترونية بهدف التحول نحو الحكومة الالكترونية في الجزائر، وذلك وفقا للإمكانيات المتاحة.

أهداف الدراسة: تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- توضيح الإطار النظري للعلاقة بين الخدمة العمومية والحكومة الالكترونية.

- تسليط الضوء على البنية التحتية التكنولوجية التي وفرتها الدولة الجزائرية لمشروع الحكومة الالكترونية.
- عرض أهم الانجازات المحققة حتى الآن في ميدان الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر، والتي تسعى من خلالها إلى الاندماج في مجتمع المعرفة والتحول نحو الحكومة الالكترونية .

منهجية الدراسة: للإلمام بالدراسة من الناحية النظرية، تم الاعتماد على المعلومات المتوفرة في الكتب والمجلات العلمية الموثوقة، وما تزخر به شبكة الانترنت من مواقع رسمية متخصصة. ولإتمام الدراسة تم تقسيم البحث إلى ثلاثة محاور رئيسية كما يلي:

المحور الأول: الإطار المفاهيمي لكل من الحكومة الالكترونية والخدمة العمومية

المحور الثاني: البنية التحتية للحكومة الالكترونية في الجزائر

المحور الثالث: أهم انجازات الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر

المحور الأول - الإطار المفاهيمي لكل من الحكومة الالكترونية والخدمة العمومية.

إن الخدمة العمومية هي سبب رئيسي في بناء وظهور الحكومة الالكترونية، لأن هذه الخدمة تشكل المنتج النهائي الذي تقدمه الدولة للمواطنين، لذا كان لابد من التركيز عليها وتقديمها بأحسن صورة ممكنة، فقد أدت الحاجة المتزايدة إلى السرعة في انجاز معاملات المواطنين بصورة أكثر تطورا وبدقة متناهية، إلى اعتماد المرافق العامة على تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة وتقنيات نظم المعلومات، ومن ذلك استخدام أجهزة الفاكس، والهاتف، وأنظمة الاتصالات على مختلف مستويات الإدارة، ثم تنظيم التوثيق والأرشفة التقنية وإدخال الحاسب الآلي مختلف تطبيقات العمل الإداري، وفي تحسين أداء الموظف العام، بالإضافة إلى الاستفادة من تطبيقات التكنولوجيا في اتخاذ القرارات الإدارية ما سمح بالتحول إلى تطبيقات الحكومة الالكترونية. وفي يلي عرض مختصر لمفهوم كل من الحكومة الالكترونية والخدمة العمومية والعلاقة بينهما.

1- تعريف الخدمة العمومية:

- عرفة الخدمة العمومية أنها "الخدمة التي تقدمها المؤسسات العامة وأجهزة الدولة إلى المستفيد ضمن إطار القانون والتشريعات المعمول بها في البلاد"[i]

أما الباحثون في مجال الإدارة العامة فقد طوروا تعريف الخدمة العامة مركزين على الكيان المؤسسي الذي يقوم بتقديمها، واتفقوا على كون المرافق العامة هي المسؤولة على تقديم الخدمة العامة. وفي هذا الإطار يمكن الإشارة إلى تعريف المرفق العام من وجهتي نظر الأولى شكلية والثانية مادية كما يلي:[ii]

أما من المدخل الشكلي فيعرف المرفق العام بأنه مشروع أو هيئة (جهاز إداري) يقوم على نشاط يهدف إلى إشباع حاجة ذات نفع عام (مثال ذلك الجامعات والمستشفيات).

أما من وجهة النظر المادية فيقصد به النشاط الذي تمارسه الهيئة أو الإدارة العامة لتحقيق خدمة عامة (مثال ذلك التعليم والصحة).

- مما سبق يمكن القول أن الخدمة العمومية هي كل منتج تقدمه المؤسسات الحكومية أو الهيئات الرسمية في الدولة إلى المواطنين دون تمييز بما يخدم المصلحة العامة.

2- تعريف الحكومة الالكترونية:

- عرفت الأمم المتحدة في العام 2002 الحكومة الالكترونية (E-Government) بأنها: "عبارة عن استخدام شبكة الانترنت لتقديم المعلومات والخدمات الحكومية للمواطنين، كذلك فإن الحكومة الالكترونية هي تطبيق تقنية المعلومات والاتصالات لتحقيق الكفاءة، والشفافية، وصحة المعلومات، وكذلك تبادل المعلومات داخل الحكومة، أي بين الحكومة والمؤسسات الفرعية

التابعة لها من جهة، وبين المواطنين والمؤسسات العامة والمنظمات غير الحكومية من جهة أخرى، وتعزيز قدرة المواطنين في الوصول للمعلومات واستخدامها" [iii]

وعرفت المنظمة العربية للتنمية الإدارية الحكومة الالكترونية أنها "عملية استخدام المعلومات العريضة والانترنت والاتصال عبر الهاتف الجوال لامتلاكها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية [iv] "

كما عرفت الحكومة الالكترونية أنها "عبارة عن استخدام تقنيات المعلومات بشكل عام والتجارة الالكترونية بشكل خاص لتمكين المواطنين والمؤسسات من الوصول إلى المعلومات والخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية بطريقة سريعة وسهلة [v] "

وعرفت أيضا "الحكومة الالكترونية هي بالأساس تحول وتطور جذري في فلسفة نظام الإدارة وأدواته الإدارة العامة ممثلة بمؤسسات الدولة والمستفيدين أو المستخدمين ممثلين بالمواطنين وقطاعات الأعمال داخليا أو خارجيا، فكان اشتراط فعالية الحكومة الالكترونية مرهونا بتطور فكر الإدارة، وتقديم الخدمة لدى كليهما الحكومة وجمهور المستفيدين، المعتمد أساسا على انتشار المعرفة الكافية بتقنية نظم المعلومات، والقدرة على فهم آلية عملها وإدراك أهميتها ومستقبلها." [vi]

- من خلال ما سبق يمكن القول أن الحكومة الالكترونية عبارة عن استعمال مؤسسات الدولة للتكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال، من أجل خدمة المواطنين والدوائر الحكومية وقطاع الأعمال، أي أنها نسخة افتراضية من الحكومة التقليدية تقوم بممارسة أنشطتها عبر وسائط الكترونية بهدف تقديم أداء أفضل ومعاملات أسهل لكل الأطراف.

3- الأهداف الأساسية للحكومة الالكترونية:

للحكومة الالكترونية العديد من الأهداف الأساسية التي تسعى لتحقيقها، والتي تنعكس على الفوائد والمعطيات التي تجنى من تنفيذ مشروعاتها ومن بين هذه الأهداف:[vii]

- تطوير في أداء الإدارة العامة بخفض الأعمال الورقية، والروتينية غير المبررة، بالنسبة لكل من الموظف الحكومي من جهة والمواطن من جهة أخرى.

- تحسين وتطوير الخدمات وذلك بالتقليل من تنقل المواطن بين المؤسسات المختلفة والمتباعدة جغرافيا في بعض الأحيان، وذلك بالتوصيل المباشر في أي وقت وأي مكان وموقع يكون فيه.

- تأمين وجهة واحدة بالنسبة للمواطن، وكذلك نظرة واحدة له، وإجراءات مناسبة غير معقدة تزيد من ثقته بالإدارة الحكومية.

- الدقة في صحة البيانات المتبادلة والبيانات المسترجعة.

- تخفيض التكاليف والمصاريف وكذلك الجهود، بتكامل النظم ودعم الإجراءات الداخلية والخارجية للمؤسسات الحكومية.

- زيادة إنتاجية العاملين في القطاع الحكومي، ورفع كفاءاتهم حيث أنه فضلا عن حفظ التكلفة في الأداء، فإنه يتم تأمين طرق ووسائل أفضل في مشاركة المواطن في العمليات التنفيذية، وذلك باستخدام تكنولوجيا وشبكات المعلومات المعاصرة.

- مواكبة التطورات التكنولوجية المهمة والمتسارعة، وبما يخدم عمليات التحول نحو الحكومة الالكترونية من جهة والمواطن من جهة أخرى، حيث سيكون هناك تسهيل في الإجراءات المتبعة من قبل الجهات المعنية بتزويده بالمعلومات والوثائق، سواء أكانت هذه الجهات حكومية أو غير حكومية.

4- أقسام الحكومة الالكترونية:

يمكن تقسيم عمليات الحكومة الالكترونية إلى أربعة أقسام رئيسية، بحيث تصب معظم أعمالها في أحد تلك الأقسام:[viii]

أ- الخدمات الإلكترونية: وتشمل جميع الخدمات العامة التي تقدمها الحكومة لجمهورها مثال تجديد رخصة القيادة، إصدار شهادات الميلاد، التصريح عن الدخل، 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، وعادة ما يتم بناء بوابة إلكترونية موحّدة للدخول إلى تلك الخدمات التي يتم تنظيمها وتجميعها ضمن باقات خدمية تعكس حاجات المواطن ومؤسسات الأعمال وليس الجهة الحكومية التي تقدمها، وبالإضافة إلى الانترنت كوسيلة لطلب تلك الخدمات فمن الممكن للحكومة أن تقدم جزءاً منها عبر قنوات أخرى كالهاتف الجوال وأكشاك المعلومات العامة أو عبر مكاتب معتمدة في حالة المواطنين الذين لا يملكون ثقافة التكنولوجيا.

ب- الديمقراطية الإلكترونية: يعالج هذا الشق موضوعات مشاركة المواطن في عملية المحاسبة والمساءلة عبر تقديم المعلومات الكافية عن أداء الحكومات عبر الانترنت ووسائل التكنولوجيا المختلفة، ومن أمثلة ذلك الانتخابات عبر الانترنت، ومنتديات النقاش الالكترونية الهادفة إلى توسيع دائرة المواطنين الراغبين في إبداء رأيهم في السياسات الحكومية، نشر وتوثيق محاضر الجلسات الحكومية والبرلمانية عبر الانترنت وغيرها. وبما أن العملية الديمقراطية قائمة على المثلث السياسي –المؤسساتي-الشعبي يصبح من الضروري لأدوات تلك الديمقراطية في حال كانت الكترونية أو مادية أن تصل إلى كل فئات وعناصر ذلك المثلث.

ج- التجارة الحكومية الإلكترونية: تتضمن عمليات الحكومة الإلكترونية معاملات قد ينتج عنها نتائج مالية ، ومن أجل دعم هذه العمليات ينبغي على الحكومة الإلكترونية تأمين وسائل الدفع الإلكترونية على المستوى التقني والتشريعي. كما أن 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 الكتالوجات ومقارنة الأسعار في فترات زمنية طويلة.

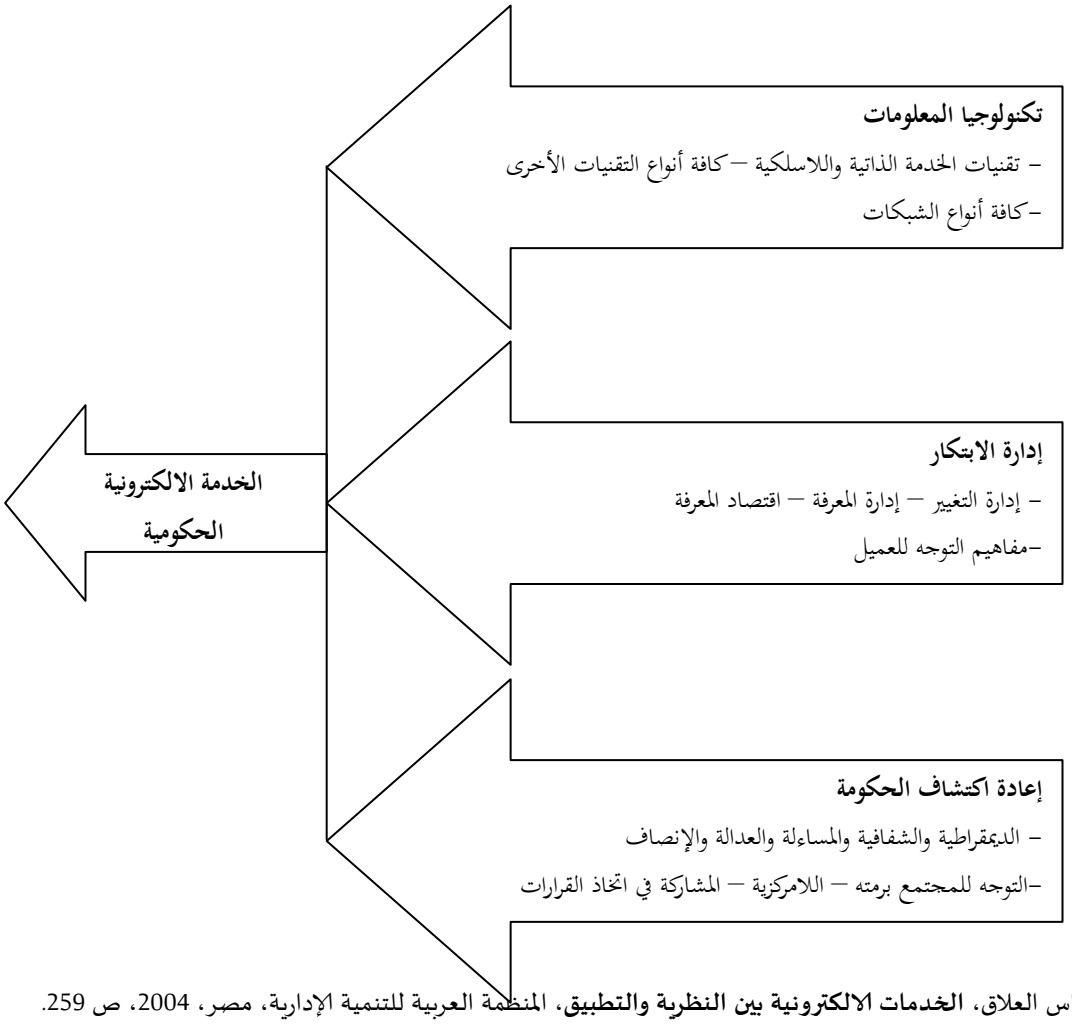
د- الإدارة الإلكترونية: تمثل العمود الفقري للحكومة الإلكترونية، وهي تشكل العمليات الداخلية والتي لا تظهر للمواطن أو المؤسسة بشكل مباشر بل عبر نتائجها من قبيل إدارة علاقات المواطنين والمؤسسات وربط الإدارات العامة والوزارات عبر أنظمة التكامل ووصولاً إلى مكننة كامل الوظائف الأساسية للحكومة الكلاسيكية، ومن 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.

5- العلاقة بين الحكومة الالكترونية والخدمة العمومية:

في بعض الوكالات الحكومية يتم اعتبار "الخدمة الالكترونية" كوسيلة لجعل الحكومة تحت طائلة المساءلة من قبل مواطنيها، وهناك شركات أخرى تنظر إلى "الخدمة الالكترونية" من منظار كونها مفهوما مدفوعا بتكنولوجيا المعلومات بشكل تام. إلا أن الخدمة الالكترونية أوسع من كونها مجرد خدمات تكنولوجيا المعلومات أو خدمات الويب أو خدمات البنية التحتية، وبينما تتضمن الخدمة الالكترونية جميع الخدمات المبنية على تكنولوجيا المعلومات المتاحة عبر الشبكات الالكترونية فهي أيضا تشتمل على الجوانب التالية (منتج الخدمة، بيئة الخدمة، تقديم/ توصيل الخدمة) وهذه العمليات الثلاث تشكل نموذج أعمال سواء كان ذلك تابعا لشركة صناعية سلعية أو مزود خدمة بالكامل، فالفلسفة الأساسية للخدمة الالكترونية تكمن في التركيز على العملاء/ المواطنين من خلال التعرف عليهم عن كثب والتفاعل معهم بشكل وثيق وذلك بهدف تلبية حاجاتهم، وبالتالي توسيع الأسواق وتعظيم الإيراد.[ix] كما أن الخدمة الالكترونية الراقية التي يتطلع إليها

المواطنون (سواء كانوا أفرادا أو مؤسسات) والتي يفترض بأي حكومة الكترونية تقديمها وتوصيلها إلى هؤلاء المواطنين، ينبغي أن تكون حصيلة التقاء ثلاث مدارس فكرية، كما هو موضح في الشكل الأتي:[x]

شكل رقم (01): الخدمة الالكترونية الحكومية كحصيلة لالتقاء ثلاث مدارس فكرية



المصدر: بشير عباس العلاق، **الخدمات الالكترونية بين النظرية والتطبيق**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2004، ص 259.

يوضح الشكل رقم (01) المفهوم الخاص بالخدمات الالكترونية التي يجب على الحكومة الالكترونية تقديمها وفقا للمدارس التالية:

أ- مدرسة تكنولوجيا المعلومات: هي التي تؤمن بضرورة تفعيل الخدمة من خلال استخدام كافة تقنيات المعلومات لتوصيلها إلى المواطنين بكفاءة فعالة وبالوقت الحقيقي.

ب- مدرسة إبداع الإدارة: تنادي بضرورة إحداث تغييرات في مفهوم الإدارة، والتحول من الإدارة التقليدية إلى إدارة التغيير والابتكار ويرى أنصار هذه المدرسة أن الخدمات الالكترونية التي تقدمها الحكومة الالكترونية يجب أن تتوافق مع مفاهيم معينة مثل إدارة العلاقة بالعميل (CRM)، وتسويق العلاقة، والتوجه بالمواطن، وغيرها من المفاهيم التي تضع المواطن قمة اهتمامات التنظيم.

ج- مدرسة إعادة اختراع الحكومة: تؤمن بإعادة اختراع الحكومة من خلال إحداث تغييرات جوهرية في أساليب واستراتيجيات تفاعل الحكومة مع المواطنين، وأن تكون الخدمات مستندة إلى مبادئ وأسس العدالة والإنصاف والديمقراطية والشفافية والمساءلة والمشاركة في اتخاذ القرارات، كما تؤمن هذه المدرسة بمبدأ التسويق المجتمعي.

المحور الثاني - البنية التحتية للحكومة الالكترونية في الجزائر.

من أجل تقديم الخدمة العمومية الالكترونية للمواطن والتحول نحو الحكومة الالكترونية، لا بد من توفر بنية تحتية تساعد على النشاط الالكتروني، على رأسها الانترنت كوسيلة لطلب الخدمة، كما أن تقديم الخدمة العمومية الالكترونية يوجب دعمها بهياكل قاعدية تنظم عملية التحول للحكومة الالكترونية.

1- البنية التحتية للانترنت في الجزائر:

- في سنة 2002 تم ربط الجزائر العاصمة بجزيرة (Palma, Espagne) بكابل "Alpal-2" الذي تبلغ قدرته 160 جيغا في الثانية، وفي 2005 تم الربط بكابل بحري قادم من مرسيليا الفرنسية ويتفرع في كل من العاصمة، وهران وعنابة، وفي نفس السنة تم ربط مدينة عنابة بالكابل البحري العملاق (SEA-ME-WE-4) بقدرة نقل بيانات تصل إلى 1,28 تيرابايت في الثانية. و ربط الجزائر بشبكة الاتصالات العالمية (SEA-ME-WE-2)، برابط (جنوب شرق أسيا - الشرق الأوسط - أوروبا الغربية).[xi]

وتعمل اتصالات الجزائر في برنامج لبناء بنية تحتية تتمثل في 20000 كلم من الألياف تربط 20000 موقع يطلق عليها (idoom)، تقدم في نطاق (DSL) الغير محدود النطاق، في إطار عقود (Telnet Holding)، من أجل تزويد شبكة (WiFi) محلية، كما تسعى الحكومة لتقديم برنامج (MSANs) لتقديم خدمات النطاق العريض إلى المدن التي يبلغ عدد سكانها بين 1000 و2000 نسمة.[xii] وفي إطار عصرنة البنيات التحتية والخدمات، وتتواصل عمليات الربط بشبكة الألياف البصرية ففي السداسي الأول من سنة 2015 تم ربط 84 بلدية من مجموع 1296 بشبكة الألياف البصرية يبلغ طولها 66958 كلم، كما بلغ النطاق الدولي في نفس السنة حوالي 357 جيغابايت/ثانية.[xiii]

ورغم إطلاق الجزائر للجيل الثالث (3G) في الهاتف النقال حيث بلغ عدد مشتركيه 18021881 مشترك[xiv]، والذي ينتظر أن يغطي انتشاره جميع ولايات الوطن بحلول ديسمبر 2017 للمتعاملين الثلاثة موبيليس (ATM)، أوريدو (WTA)، وجازي (OTA)[xv]. وأيضا إطلاق الجيل الرابع (4G) في الهاتف الثابت الذي قدر عدد مشتركيه بـ 3267592 مشترك[xvi]، كما نصت المادة الأولى لقرار مجلس "سلطة الضبط للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية"، ترخيص التسويق التجاري لخدمات الجيل الرابع في الولايات الإضافية للسنة الأولى للمتعامل "الوطنية لاتصالات الجزائر" إذ رخص تقديم خدمات الجيل الرابع في 28 ولاية إضافية، وذلك ابتداء من تاريخ 11 ديسمبر 2016.[xvii] ويعد حجم استخدام الانترنت مقياسا لمعرفة حجم دخول المجتمع إلى الانترنت، ويوضح الجدول رقم (01) في الصفحة الموالية حجم استخدام الانترنت في الجزائر:

جدول رقم (01): إحصائيات استخدام الانترنت في الجزائر بالنسبة للكثافة السكانية.

السنة	المستخدمين	الكثافة السكانية	النسبة المئوية	مصدر الاستخدام
2000	50,000	31,795,500	%0.2	ITU
2005	1,920,000	33,033,546	%5.8	ITU
2007	2,460,000	33,506,567	%7.3	ITU
2008	3,500,000	33,769,669	%10.4	ITU
2007	4,100,000	34,178,188	%12.0	ITU
2010	4,700,000	34,586,184	%13.6	ITU
2012	5,230,000	37,367,226	%14.0	IWS

2013	6.404.264	38.813.722	%16.0	ITU
2014	6,669,927	38,813,722	%17.2	ITU
2015	11,000,000	39,542,166	%27.8	IWS
2016	15,000,000	40,263,711	%37.3	IWS

Source: Internet world stats: Usage and Population Statistics, **Algerian Internet Usage and Population Growth** (www.internetworldstats.com/af/dz.htm), 06/03/2017.

يلاحظ من الجدول رقم (01) أن إجمالي مستخدمي الانترنت في الجزائر في ارتفاع متسارع منذ سنة 2014 بشكل غير مسبوق، حيث بلغت النسبة المئوية لاستخدام الانترنت حسب الكثافة السكانية 37,3% سنة 2016.

أما حاليا فقدر عدد مشتركي الانترنت بـ 1889405 وهذا حسب آخر إحصائيات لوزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال.[xviii] وبالنسبة لوتيرة ومستوى تدفق الانترنت في الجزائر فهي جد بطيئة، حيث تشير تقديرات مؤشر (net) الدولية إلى أن نسبة التدفق في الجزائر تقدر بـ 3,3 ميغابايت في الثانية، بينما تبلغ في المغرب 6,2 وتونس4,9، وتصل هذه النسبة في الدول المتطورة مثل اليابان 92,48 ميغابايت.[xix]

2- الهياكل القاعدية:

- ازداد اهتمام السلطات العمومية بتكنولوجيا الإعلام والاتصال بدليل تعديل اسم "وزارة البريد والمواصلات" إلى "وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال"، ومن أجل تنظيم عملية التحول للحكومة الالكترونية تم تنصيب شبكة حكومية داخلية تسمح هذه الشبكة بتبادل المعلومات بين مختلف المؤسسات الحكومية وتتعلق بـ 50 مؤسسة من وزارات، مؤسسات وطنية ومؤسسات عمومية كبيرة، وكل مؤسسة تابعة للدولة لها 10 مناصب مرتبطة بالبنية التحتية المركزية بالشبكة الحكومية الداخلية. ومن أهم الخدمات التي تقدمها هذه الشبكة ما يلي:[xx]

- ✓ البريد الأمن والموحد بين الإدارات الحكومية.
- ✓ نشر وتوزيع الوثائق.
- ✓ المفكرة المشتركة.
- ✓ تسيير الدليل السنوي.
- ✓ تطبيقات التسيير.
- ✓ تسيير النماذج الالكترونية، المحاضرات المرئية، البوابة الحكومية، البوابات الوزارية والولوج للانترنت.

- أنشأت الوكالة الوطنية لترقية وتطوير الحظائر التكنولوجية في مارس 2004، وهي هيئة ذات طابع صناعي وتجاري، تحت وصاية وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال مقرها موجود في الحظيرة التكنولوجية "لسيدي عبد الله"، وتعتبر الوكالة كوسيلة للدولة في مجال تحديد وتنفيذ السياسة الوطنية لتطوير الحظائر التكنولوجية، أما المشاريع المعنية فهي تتعلق بكل فكرة تكنولوجية مبتكرة لخدمة أو مادة في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال والتي تدخل في سوق المشاريع التي تندرج في إطار مخطط إستراتيجية "الجزائر الالكترونية " وأهم الحظائر التكنولوجية في الجزائر فهي:[xxi]

- ✓ الحظيرة التكنولوجية لسيدي عبد الله (الجزائر) مشغلة منذ فيفري 2009.
- ✓ الحظيرة التكنولوجية بورقلة (مؤقتة) دشنت في 1 مارس 2012.
- ✓ في إطار مخطط التطور الرباعي 2010 - 2014 للوكالة الوطنية لتدعيم وتطوير الحظائر التكنولوجية ثلاث حظائر تكنولوجية جهوية (عنابة، وهران، ورقلة).
- ✓ الحظيرة التكنولوجية لسطيف، قسنطينة وبوغزول إضافة إلى حاضنة في غرداية أعلنت مؤخرا.

كما أصبحت الشركات الاقتصادية والهيئات العمومية والخاصة أكثر اهتماما بالتواجد على الانترنت عبر مواقع الكترونية خاصة بها. غير أن مجموع المواقع الالكترونية الجزائرية التي تحمل نطاق الجزائر (.dz) لم يتعدى في الثلاثي الأول لسنة 2015 أكثر من 5600 من مجموع 80000 موقع الكتروني، والباقي يحمل اسم نطاق دولي.[xxii] وفي هذا الميدان قررت وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، إعادة تنظيم تسيير المجال (.dz) من أجل احترام المعايير والتوصيات الدولية في المجال، بحيث يمكن التمييز السريع بين مختلف فئات المواقع: الحكومية: (gov.dz) والتجارية: (com.dz)، والتربوية: (edu.dz). وأيضا من أجل تسهيل إجراءات التحصل على أسماء المجال في (.dz)[xxiii]

المحور الثالث - أهم انجازات الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر.

للدول إستراتيجيات مختلفة لبناء الحكومة الالكترونية، فبعضها كون خططا بعيدة الأمد، بينما حاولت دول أخرى تشخيص وتحديد عدد معين من المجالات الأساسية، والتركيز عليها كمشاريع للحكومة الالكترونية. وفي جميع الحالات فإن الدول الأكثر نجاحا في هذا الميدان هي التي بدأت بمشاريع صغيرة ضمن مراحل متزامنة، وفي هذا المجال أطلقت الجزائر عددا من مشاريع الحكومة الالكترونية باعتماد إستراتيجية شاملة لرقمنة الخدمات، يجري تطويرها بالشراكة مع مختلف الهيئات الحكومية والوزارات في إطار مسعاها للتحول إلى الحكومة الالكترونية.

تنفيذا لمخطط عمل الحكومة الهادف إلى تحسين أداء الإدارة العمومية وجعله يتميز بالفعالية والشفافية، قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتجسيد عدة مشاريع هامة في مجال عصرنة المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة. تهدف مجمل هذه الإنجازات إلى تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية. ومن بين أهم الإنجازات سنة 2014 ما يلي:[xxiv]

1- رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على مستوى الوطني وإحداث" السجل الوطني الآلي للحالة المدنية:

تم رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على مستوى الوطني وإحداث" السجل الوطني الآلي للحالة المدنية و ربط كل البلديات وملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الديبلوماسية والدوائر القنصلية به. ولقد مكن هذا الإنجاز من:

- تمكين المواطن من استخراج كل وثائق الحالة المدنية بصفة آنية من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر الوطن دون أن يتكبد عناء التنقل. إذ نص المرسوم التنفيذي رقم 15-204 للجريدة الرسمية المؤرخ في 27 جويلية 2015 في المادة الثانية منه "يتعين على الإدارات العمومية والسلطات الإدارية والجماعات المحلية المرتبطة بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية، في إطار الإجراءات الإدارية التي تدرسها، ألا تشترط على المواطن تقديم وثائق الحالة المدنية التي يمكنها الاطلاع عليها مباشرة على مستوى ذات السجل الوطني."[xxv]

- تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص 12خ مباشرة عبر خدمة الانترنت والحصول عليه من الممثلية الديبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها.

2- إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات:

- ما مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة آنية ودون تكبد عناء التنقل إلى ولاية التسجيل.

3- خدمات الكترونية:

- يعتبر المواطن من بين أولويات الحكومة الالكترونية في الجزائر، لذلك تم إطلاق بعض المواقع الالكترونية التي تسعى للتواصل مع المواطن الجزائري، وخدمته 24 ساعة وعلى مدار أيام الأسبوع، وأهمها:[xxvi]

أ- موقع المواطن (www.elmouwatin.dz): بوابة الكترونية وضعتها وزارة الداخلية والجماعات المحلية لخدمة المواطن الجزائري، وتعتبر البوابة بمثابة نقطة وصل بين المواطن والإدارة، حيث تمكنه من الاستعلام عن كل ما يشغل باله، كما

تمكنه من طلب الوثائق عبر الانترنيت مثل: وثيقة السوابق العدلية، بطاقة الهوية الوطنية البيوميترية، جواز السفر البيوميتري وغيرها من الخدمات المتوفرة في الموقع.

جواز السفر البيوميتري: أصبح بالإمكان ملء وطباعة استمارة الطلب، تحميل الصورة الرقمية البيوميترية ومعاييرها، واختيار مركز التقاط المعلومات وأخذ موعد لإيداع ملف طلب جواز السفر البيوميتري، مع الاطلاع على الوثائق المطلوبة لذلك، وأيضا متابعة مراحل معالجة الطلب.

بطاقة الهوية الوطنية البيوميتري: للحصول عليها يجب التوفر على جواز سفر بيوميتري، حيث أن المعطيات التي ستطبع في البطاقة الوطنية البيوميترية هي نفسها الموجودة في جواز السفر البيوميتري، وعلى المعني تقديم عنوان إقامته الحالي، ورقم هاتفه النقال، للحصول فور صدور بطاقته الوطنية البيوميترية على تاريخ ومكان سحب وثيقته. وكان وزير الداخلية والجماعات المحلية قد صرح في شهر جانفي المنصرم أنه سيتم استبدال 33 مليون بطاقة وطنية بيوميترية في أجل لا يتعدى الخمس سنوات. كما أضاف أن حوالي مليون بطاقة وطنية بيوميترية سيتم انجازها هذه السنة في مرحلة أولى ثم توسيع العملية لكل الفئات عبر التراب الوطني، وتندرج هذه الإجراءات في إطار حرص السلطات على وضع حد للتباطؤ الإداري من خلال تسهيل تسليم الوثائق الإدارية لضمان خدمة عمومية ذات نوعية وفي أسرع الآجال.

ب- موقع طريقي (tariki.dz): موقع مخصص للإعلام المروري في الجزائر يعتمد على برمجيات ودعائم مفتوحة المصدر، وضعته قيادة الدرك الوطني حيز الخدمة لفائدة المواطنين وبالخصوص مستعملي الطريق، وذلك للاطلاع على حالة الطرقات في الجزائر في الحين قبل أو خلال أي تنقل عبر شبكة الطرقات، مع إمكانية استخدام مختلف الوسائط لتصفح الموقع مثل جهاز الكمبيوتر أو الهواتف الذكية، ويتم تغذية هذه البوابة العمومية من طرف مركز الإعلام والتنسيق المروري للدرك الوطني بـ "بوشاوي" عن طريق المجموعات الإقليمية للدرك الوطني عبر جميع أقطار الوطن، كما يوفر هذا الموقع لمستعملي الطريق خريطة جغرافية تفاعلية تعكس معلومات مختلفة عن الحالة العامة للطرقات في الوقت الحقيقي مثل المسالك المحتملة ومحطات الخدمات المتوفرة، والأحوال الجوية والطرقات التي تشهد ازدحاما و/أو الطرقات المغلقة. كما يساهم هذا الموقع في العمل التحسيسي والوقائي من خلال نصائح لاجتناب حوادث المرور.[xxvii]

ج- تطبيق الهاتف النقال "إجراءاتي": تطبيق محمول يوفر كل المعلومات المتعلقة بالإجراءات الإدارية الخاصة بمصالح وزارة الداخلية والجماعات المحلية.[xxviii]

د- خدمة التصريح عن بعد: وضع الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء تحت تصرف الأجراء التصريح عن بعد، وهو نظام جديد للتصريح باشتراكات الضمان الاجتماعي عبر الانترنت، موازاة مع إمكانية التصريح عن حركات الأجراء الأمر الذي سيسهل تحليل التصريح السنوي بالأجور والعمال الأجراء في معالجة واحدة وذلك خدمة لـ 30 مليون مؤمّن.[xxix]

4- البطاقات الالكترونية المعتمدة في الجزائر:

- من أجل تقديم خدمات الحكومة الالكترونية، لا بد من دفع وتحفيز القطاع المالي والمصرفي إلى تطوير وسائل مالية جديدة تتناسب مع النظام الالكتروني الجديد في تقديم الخدمات، فضلا عن التأكد من السرية والأمن المناسبين، وخاصة العمليات والإجراءات المالية وفي أن واحد:[xxx] إذ أبدى عدد من البنوك والمؤسسات الجزائرية الاهتمام بالأعمال الالكترونية ووسائل الدفع الحديثة، عن طريق إضفاء طابع الدولية على بطاقاتها التي أصدرتها بترخيص من الشركات العالمية. وأهم البطاقات المصدرة:

أ- بطاقة الشفاء: هي بطاقة خاصة بالضمان الاجتماعي مطابقة لمقاييس (إيزو 7810 , 7816)، تسمح بتعريف المؤمن له اجتماعيا وذوي حقوقه، من أجل الحصول على خدمات التأمين الاجتماعي. وجاء نظام الشفاء في إطار العصرنة الشاملة لقطاع الضمان الاجتماعي، إذ تعتبر الجزائر السباقة في العمل به قارياً وعربياً. وتعد مرحلة توسيع استعمال بطاقة الشفاء

على المستوى الوطني من أهم حلقات مسار تطوير نظام الشفاء، أين أصبح بإمكان المؤمن لهم اجتماعيا وذوي حقوقهم الحائزين على بطاقة الشفاء، الاستفادة من نظام الدفع من قبل الغير للمواد الصيدلانية، اقتناء المواد الصيدلانية الموصوفة لدى أي صيدلية متعاقَد معها ومن أي نقطة بأرض الوطن، وذلك مهما كانت وكالة انتسابهم، ابتداء من الـ 03 فيفري 2013. وتستعمل البطاقة الإلكترونية الشفاء في ما يلي:[xxxi]

- مراقبة مدة صلاحية البطاقة
- مراقبة حقوق المؤمن لهم اجتماعيا في أداءات الضمان الاجتماعي
- مراقبة استهلاك المنتجات الصيدلانية
- الإعداد الأتوماتيكي للفاتورة الإلكترونية
- التأكد من هوية حامل البطاقة
- التوقيع الإلكتروني للفاتورة
- إنتاج وإرسال الفواتير الإلكترونية من قبل مهني الصحة إلى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

ب- البطاقة البنكية (CIB): بدأت شركة (SATIM) عام 2006 في مشروع (la carte interbancaire) والتي تؤدي وظيفة مزدوجة هي سحب الأموال من الموزعات الآلية، ودفع قيمة المشتريات والخدمات على مستوى أجهزة الدفع الإلكترونية المتوفرة لدى التجار المنخرطين في شبكة النقد الآلي" CIB ". أما البنوك المشاركة في شبكة الدفع الالكتروني بين البنوك هي (BNA, BDL, CPA, BADR, BEA, Cnep-Banque, CNMA)، إضافة إلى المؤسسات التالية (Algérie-Poste, Société Générale Algérie, BNP Paribas El Djazair, Housing bank, AGB, Natixis, Fransa-Banque, HSBC, ABC, ARAB Bank).[xxxii] وفي سنة 2014 لم يتجاوز عدد بطاقات (CIB) المصدرة 679805 بطاقة، بلغت قيمة صفقات باستخدامها 4644582 في نفس السنة.[xxxiii]

- على مستوى الموزع الآلي الخاص بالبنك الوطني الجزائري: السحوبات، الاطلاع على الرصيد.
- الشبابيك الآلية للبنوك الأخرى: السحوبات.
- على مستوى الشباك الآلي الخاص بالبنك الوطني الجزائري: السحوبات، التحويلات، الدفع النقدي، الاستعلام عن الرصيد، الاطلاع على رقم التعريف البنكي (RIB)، العمليات السابقة،استلام الشيك للقبض (في الشباك الآلي البنكي للوكالة المستوطن فيها فقط).
- الدفع عن طريق جهاز الدفع الالكتروني.
- الدفع عن طريق الانترنت.

ج- البطاقة الذهبية الالكترونية (EDAHABIA) لبريد الجزائر: تمكن البطاقة من إجراء مختلف العمليات التالية:[xxxiv]

- شراء مختلف المنتجات الالكترونية التي توفرها مؤسسة بريد الجزائر وشركائها.
- تسوية وتسديد الفواتير الاستهلاكية الخاصة بالكهرباء والغاز والماء.
- تعبئة بطاقات الاتصال لمتعاملي الهاتف النقال، إضافة إلى العديد من الخدمات التي ستوفرها قريبا.

وقد بلغ عدد مستخدمي هذه البطاقة منذ انطلاقها خمسة ملايين مستخدم، ويمكن لحاملي هذه البطاقة سحب الأموال عبر الموزع الآلي (GAB) والشبابيك داخل المكاتب البريدية ابتداء من نهاية جانفي 2017.

ومؤخرا وقع البنك الوطني الجزائري والشركة الجزائرية للكهرباء والغاز يوم 5 مارس 2017 على اتفاقية شراكة تهدف إلى تمكين المواطنين المشتركين لدى مجمع سونلغاز من تسديد فواتير الكهرباء والغاز المستحقة لديه بواسطة البطاقات ما بين البنكية، عن طريق الانترنت، من خلال البوابات الالكترونية الأربعة الخاصة بشركات التوزيع التابعة للمجمع، أو عبر

أجهزة الدفع الالكتروني (TPE) الموضوعة في متناولهم على مستوى كل الشبابيك ووكالات سونلغاز المنتشرة عبر التراب الوطني. وتضاف هذه الخطوة إلى عدة شراكات مماثلة جسدتها البنوك الناشطة في الساحة المصرفية مع كبريات الشركات كاتصالات الجزائر، وشركة الخطوط الجوية الجزائرية، متعامل الهاتف النقال موبيليس، الجزائرية للمياه وشركة المياه والتطهير وغيرها، وهو ما سمح للمواطنين الجزائريين بتسديد الإتاوات، الفواتير، الاشتراكات وكذا مختلف الأعباء والتكاليف المتعلقة بولوجهم إلى بعض الخدمات بفضل وسائل الدفع العصرية المشار إليها، هذه المبادرة ترمي إلى ترقية وتعميم ثقافة استعمال وسائل الدفع الحديثة والمؤمنة التي تسمح لهم بالولوج إلى باقة خدمات متنوعة وذات جودة، تندرج ضمن إطار تجسيد الأهداف الإستراتيجية المسطرة من طرف السلطات العمومية والهادفة إلى دعم مسار إصلاح وعصرنة المنظومة المصرفية والمالية في الجزائر.[xxxv]

خلاصة :

من خلال الدراسة السابقة يمكن القول أن التحول إلى الحكومة الالكترونية أصبح مطلبا ملحا، وضرورة لا بد منها في عالم اليوم، لما توفره من مزايا وايجابيات، غير أن التحول من الطرق التقليدية إلى الطرق التقنية الحديثة، جاء بسرعة متفاوتة الاستجابة في مستوى التطبيق العملي بين الحكومات والدول، الأمر الذي خلق فجوة رقمية بينها، والجزائر من الدول الساعية إلى تجاوز هذه الفجوة والاندماج في الاقتصاد الافتراضي، وقد سلطت الدراسة الضوء على عصرنة الخدمات العمومية للتحول نحو الحكومة الالكترونية في الجزائر بعرض أهم الانجازات المحققة حتى الآن، وتم التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات كما يلي:

1- **الاستنتاجات:** خلصت الدراسة بمجموعة من النتائج أهمها أن:

- الحكومة الالكترونية مفهوم جديد، قوامه التحول في تقديم الخدمة وإيصال المعلومة من الطرق التقليدية إلى الطرق التقنية، ما يجعل تفعيلها في مرافق الدولة الجزائرية ضرورة حتمية للتخلص من البيروقراطية، وتجاوز عيوب الإدارة التقليدية.

- أن عملية التحول نحو الحكومة الالكترونية تتطلب وضوح الرؤية والدقة في التخطيط، كما تحتاج تظافر الجهود من جميع الجهات وتوفر الموارد التقنية والمعلوماتية والكوادر البشرية، مع دعم السلطات العليا في الدولة وتتبعها لسير المشروع في إطار إستراتيجية واضحة للتنمية وإعادة هيكلة وتفعيل الأجهزة الإدارية للدولة.

- وجود إرادة سياسية لتحقيق الحكومة الالكترونية في الجزائر، مدعومة بالإمكانات المادية بمشاريع إصلاح البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال غير أن عدم اكتمال هذه المشاريع، إضافة إلى نقص الأطر القانونية، والنصوص التشريعية المنظمة للأعمال الالكترونية.لم يسمح بالتحول التام إلى أنشطة الحكومة الالكترونية.

- هناك توجه ملحوظ نحو عصرنة الخدمة العمومية في الجزائر حيث تشهد تطورا في البرامج الإصلاحية والترقوية، إضافة إلى اعتماد التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المرافق العامة، بهدف تحسين مستوى أدائها وتقديمها خدمات أفضل.

- أن الجزائر لا تزال في المراحل الأولى فيما يتعلق بالتحول نحو الحكومة الالكترونية، إذ لم يتعد الأمر تقديم بعض الخدمات العمومية الكترونيا وأتمتة المعلومات المتعلقة بالدوائر الحكومية عبر مواقع ويب خاصة بها، وبالمقابل فإن هناك عدم إقبال من المتعاملين والمواطنين على اعتماد أنظمة الدفع الالكتروني في تسوية التزاماتهم المالية، وغيرها من العوائق التي تقف في طريقها.

2- **التوصيات:** يمكن اقتراح التوصيات التالية للدولة الجزائرية:

- دراسة عوائق تحول الجزائر نحو الحكومة الالكترونية، ثم وضع إستراتيجية شاملة واضحة الأهداف لدعم حركة التحول، وتجنب انفراد المؤسسات أو الوزارات بإعداد مشاريعها الخاصة، لتفادي التكرار غير المبرر وتفتيت الجهود واحتمالات افتقاد التجانس والتكامل المطلوب.

- ضرورة الاستفادة من تجارب الدول النامية والمتطورة في مجال الخدمة العمومية الالكترونية، مع مراعاة الاختلافات في عوامل ومتطلبات التحول نحو الحكومة الالكترونية.

- تدريب وتأهيل الموظفين المعنيين بالخدمة العمومية، بما يتلاءم مع استخدام التقنيات الحديثة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، حيث أن الموظف هو العنصر الأساسي للتحول نحو الحكومية الالكترونية.

- توعية وتثقيف المواطن الجزائري بنظم وأساليب إدارة الخدمة العمومية في عصر المعرفة، وفيما يتعلق بتطبيقات الحكومة الالكترونية وما توفره من فوائد للمجتمعات والدول، وذلك بوضع برامج إرشادية، والسعي لنشر الثقافة التكنولوجية بين جميع فئات المجتمع.

- الاعتماد على إدارة علاقات الزبون الكترونيا (e-CRM) لأثرها الايجابي على المواطن، وأيضا على مؤسسة الخدمة العمومية، في الحصول على المعلومات واسترجاعها في الوقت الحقيقي. من أجل تقديم الخدمات في الوقت والمكان المطلوبين، ووفق المواصفات المرغوبة.

قائمة المراجع:

[i]- عباس بدران، **الحكومة الالكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق**، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، لبنان، 2004، ص 138.

[ii]- العربي عطية، **دور الحكومة الالكترونية في تحسين أداء الخدمات العمومية في الجزائر**، أطروحة دكتوراه علوم، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2010/2009، ص 10.

[iii]- عامر إبراهيم قنديلجي، **الحكومة الالكترونية**، دار المسيرة، عمان، 2015، ص 26.

[iv]- محمد عبد حسين الطائي، **التجارة الالكترونية: المستقبل الواعد للأجيال القادمة**، دار الثقافة، الأردن، 2010، ص 368.

[v]- خضر مصباح الطيطي، **التجارة الإلكترونية والأعمال الالكترونية**، دار الحامد، الأردن، 2008، ص ص: 150 – 151.

[vi]- أسامة أحمد المناعسة، جلال محمد الزعبي، **الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق**، دار الثقافة، الأردن، 2013، ص 23.

[vii]- - عامر إبراهيم قنديلجي، مرجع سابق، ص 33.

[viii]- غزال عادل، **الحكومة الإلكترونية في الجزائر والنفاذ إلى مجتمع المعلومات**، الملتقى الوطني الثامن حول: مستقبل ثقافة المعلومات والاتصال لدى الشباب في الجزائر: بين صناعة المجتمع الجماهيري ومجتمع المعرفة والمعلومات من تنظيم جمعية الروافد الثقافية بالتعاون مع قسم علم المكتبات والتوثيق بجامعة باتنة يومي 09/08-نوفمبر-2014.

[ix]- بشير عباس العلاق، **الخدمات الالكترونية بين النظرية والتطبيق: مدخل تسويقي إستراتيجي**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004، مصر، ص 67.

[x]- بشير عباس العلاق، مرجع سابق، ص ص 257 – 259.

[xi]- ALGERIE TELECOM SPA, **NOTICE d'information**, visa COSOB N 05-05 du 17 /10./2005, p 25.

[6]- budde.com, **Algeria - Broadband Market Insights, Statistics and Forecasts**, (www.budde.com.au/Research/Algeria-Broadband-Market-2014./08/Insights-Statistics-and-Forecasts.html?r=51), 05

[xiii]- وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، **مؤشرات تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال ومجتمع المعلومات**، (www.mptic.dz/ar)، 2017/03/06.

[xiv]- وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، (www.mptic.dz/ar)، 2017/03/06.

[xv]- سلطة الضبط للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، **انتشار الجيل الثالث**، (www.arpt.dz/ar/gd/3G/couverture)، 2017/02/27.

[xvi]- وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، (www.mptic.dz/ar)، 2017/03/06.

[xvii]- سلطة الضبط للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، **قرار المجلس رقم 120/ر م/س ض ب م/ 2016 المؤرخ في 2016/12/11**، (www.arpt.dz/ar/doc/reg/dec/2016/DEC_N120_11_12_2016_AR.pdf).

[xviii]- وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، (www.mptic.dz/ar)، 2017/03/06.

[xix]- ANDROID-DZ, **DÉBIT INTERNET: L'ALGÉRIE DANS LES DERNIERS RANGS**, (WWW.ANDROID-DZ.COM/DEBIT--LALGERIE-DANS-LES-DERNIERS-RANGS-14228), 28/03/2016. INTERNET

[xx]- العربي عطية، مرجع سابق، ص ص 247 – 248.

[xxi]- بوابة المواطن، **الوكالة الوطنية للحظائر التكنولوجية**، (www.elmouwatin.dz/)، 2017/03/06.

[xxii]- Lynda Mellak, **Seuls 5600 sites avec un nom de domaine en « .dz»** , (www.leconews.com/fr/actualites/nationale/telecoms/seuls-5-600-sites-avec-un-nom-de-domaine-en-dz-10-03-2015-173620_293.php), 27/03/2016.

[xxiii]- وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، **تطوير المضامين والخدمات عبر الانترنت**، (www.mptic.dz/ar)، 2017/03/06.

[xxiv]- وزارة الداخلية، **عصرنة المرفق العام**، (www.interieur.gov.dz)، 2017/02/09.

[xxv]- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية/ العدد 41، ص 16 (www.joradp.dz/FTP/jo-arabe/2015/A2015041.pdf)

[xxvi]- (www.elmouwatin.dz/), 05/02/2017.

[xxvii]- (tariki.dz/newsar.html), 05/02/2017.

[xxviii]- وزارة الداخلية، **إجراءاتي الإدارية على الهواتف الذكية واللوحات الالكترونية**، (www.interieur.gov.dz)، 2017/02/28.

[xxix]- الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، (www.cnas.dz/?q=ar)، 2017/03/06.

[xxx]- عامر إبراهيم قنديلجي، مرجع سابق، ص 48.

[xxxi]- الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، (www.cnas.dz/?q=ar)، 2017/03/06.

[xxxii]- S.A.T.I.M, **La Société d'automatisation des transactions interbancaire: Une filiale de 8 banques algériennes,** (www.made-in-2014./10/algeria.com/data_5/even_detail.php?id=5861) 23

[xxxiii]- KPMG,**Guide des banques et des établissements financiers en Algérie**, Eddition 2015, Kpmg.dz, p 21.

[xxxiv]- Algérie poste, **Quels sont les services offerts par « EDAHABIA » ?**, (www.poste.dz), 11/02/2017 .

[xxxv]- البنك الوطني الجزائري، بيان صحفي، اتفاقية شراكة بين البنك الوطني الجزائري والشركة الجزائرية للكهرباء والغاز سونالغاز، (www.bna.dz)، 2017/03/10.

تأهيل مجتمع المعرفة كمدخل لإرساء الحكومة الالكترونية في الجزائر

د.كمال العقاب
د.حكيم براضية
المركز الجامعي تيسمسيلت؛ الجزائر

الملخص: تهدف هذه الدراسة إلى عرض واقع مجتمع المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال بالجزائر، وأهميتها كركن أسياسي ومحوري يدعم نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية، وخلصت هذه الدراسة إلى أن الوعي المجتمعي وبروز مجتمع المعلومات يؤدي دوراً هاما وأساسيا، في دفع برامج التحول والاستعداد الالكتروني داخل الدولة.

وتوصلت الدراسة إلى أن من أبرز التحديات التي تواجه الحكومة الجزائرية هي تدريب الفرد الجزائري وترقية ثقافته في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبالتالي تحقيق التحول إلى مجتمع المعرفة، باعتباره تحد يجب جلعه من الأولويات حتى يتسنى نجاح تطبيق وإرساء مشروع الحكومة الالكترونية.

الكلمات الدالة: الحكومة الالكترونية، مجتمع المعلومات، تكنولوجيا المعلومات والإتصالات، التحول الالكتروني...

Abstract:

This study aims to show the reality of the knowledge society and information and communication technology in Algiers, and its importance to the success of e-government project, and the study concluded that community awareness and the emergence of the information society plays an important role and essential, in the payment of transition programs and e-readiness within the state.The study also found that the knowledge society in Algeria, as it now stands is a hindrance Among priorities until the application of e-government project.

Key words *e-government, information society, information and communication technology, e-transformation ...*

مقدمة

تعد الحكومة الالكترونية أحد الطرق الحديثة والمتطورة التي تتعامل بها حكومات الدول باستخدام التقنيات الحديثة لتزويد مواطنيها بافضل الآليات واسر وأيسر الطرق، من خلال إعادة ابتكار الاعمال والإجراءات الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج المعلومات وتكاملها، وإمكانية الوصول إليها عن طريق المواقع الالكترونية، وتوفير الخدمات للمواطنين باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة بطريقة أحسن والوصول إلى أكبر قدر من المعلومات.

غير أن الوصول إلى المعلومات واستخدامها يتطلب وجود مجتمع معرفي يحسن استغلال التكنولوجيا الحديثة ولديه القدرة والتمويل الكافي لاقتناء الادوات التكنولوجية التي تمكنه من التواصل مع الحكومة الالكترونية.

وعليه تتحمور إشكالية هذا البحث في: **ما هو واقع مجتمع المعرفة بالجزائر؟ وإلى أي مدى يساهم تكوين المجتمع في إرساء الحكومة الالكترونية ونجاحها؟**

أهمية الدراسة

تنبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي نتناوله، حيث تساهم هذه الدراسة في إبراز الدور المهم والملائم لإرساء الحوكمة الالكترونية بالجزائر، والسعي لبيان الفوائد التي من الممكن تحقيقها من التحول نحو مجتمع المعرفة وتطبيق الحوكمة الإلكترونية. في ظل التطور التكنولوجي والمعرفي الحاصل على المستوى الدولي.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى:

- دراسة واقع مجتمع المعرفة في الوطن العربي بشكل عام والجزائر خصوصاً.
- التعرف على اهمية الحكومة الالكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمة العمومية.
- عرض تجارب دول عربية رائدة للاستفادة منها مستقبلا، في ظل سعي الجزائر في تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية.

محاور الدراسة:

- واقع مجتمع المعرفة بالجزائر
- استراتيجيات الانتقال نحو الحكومة الألكترونية
- مكانة مجتمع المعرفة في مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر.

المحور الأول: واقع مجتمع المعرفة بالجزائر

مجتمع المعرفة مصطلح جديد ظهر في النصف الثاني من القرن العشرين وواقع بدأت كثير من الدول تعيشه، وأمل تسعى كثير منها للانتفاع به ولتتحول له. فهو مجتمع يقوم أساسا على نشر المعرفة وإنتاجها وتوظيفها بكفاءة في جميع مجالات النشاط المجتمعي من الاقتصاد والمجتمع المدني والسياسة وصولاً للارتقاء بالحالة الإنسانية أي إقامة التنمية الإنسانية.

وعليه يمكن تعريف مجتمع المعرفة على انه ذلك المجتمع الذي يحسن استعمال المعرفة في تسيير اموره وفي اتخاذ القرارات السليمة والرشيدة، وكذلك هو المجتمع الذي ينتج المعلومة لمعرفة خلفيات وأبعاد الأمور بمختلف أنواعها، ليس في بلده فقط بل في أرجاء العالم[1].

إن مجتمع المعرفة بوضعه المعرفة في قلب المعادلات على اختلاف أنواعها يشكل فرصة تاريخية نادرة ونقلة نوعية فريدة تجعل من المعرفة أساس السلطان والكسب والجاه، كما أن مجتمع المعرفة " يضع الإنسان كفاعل أساسي، إذ هو معين الإبداع الفكري والمعرفي والمادي، كما انه الغاية المرجوة من التنمية البشرية كعضو فاعل يؤثر ويتأثر لنفسه ولغيره، من خلال شبكات التبادل والتخاطب والتفاعل. وهكذا أن المعادلة الاقتصادية الجديدة لا تعتمد أساساً على وفرة الموارد الطبيعية ولا على وفرة الموارد المالية، بل على المعرفة والكفاءات والمهارات، أي على العلم والابتكار والتجديد"[2].

المتغيرات العالمية لمجتمع المعرفة

تطرح التغيرات العلمية التي تجتاح العالم على نظم التعليم تحديات وفرصاً مفتوحة وأهمها يوجز في النقاط التالية:

- غيرت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بصورة حاسمة سرعة إنتاج المعرفة واستعمالها وتوزيعها، وهذا أدى إلى قصر عمر مخزون المعرفة والمهارات والمهن وإلى الحاجة الملحة للابتكار والتجديد، وإلى نموذج جديد للتعليم

[1] محمد فتحى عبد الهادي، **"المعلومات وتكنولوجيا المعلومات على أعتاب قرن جديد"**، القاهرة، مكتبة الدار العربية للكتاب، 2000، ص25.

[2] محمد عوض العيادي، **"المواد السمية البصرية والمصغرات الفيلمية في المكتبات ومراكز المعلومات"**، الطبعة الثانية، لبنان، مركز الكتاب للنشر، 1997، ص35.

والتدريب، ففي 1990 استغرقت المدة للانتقال من الفكرة إلى الإنتاج في صناعة السيارات حوالي 06 سنوات والآن تستغرق العملية حوالي سنتين.

- اتحدت العولمة وانخفضت تكاليف الاتصال والنقل والحدود السياسية المفتوحة كلها لتسهل حركة الناس ذوي المهارات، وهذا الحراك ادى في الواقع إلى سوق عالمية لرأس المال البشري المتقدم.
- لقد تضاعفت بسرعة عدد ممولي التعليم في العقدين الأخيرين، بحيث أصبحت ميزانية التدريب للشركات توازي 30 بليون دولار من ضمن سوق عالمي للتعليم يضاهي حوالي 02 تريليون دولار.

لقد حققت البلدان العربية تقدماً ملحوظا في السنوات الأخيرة نحو ترقية نوع التعليم، ولكن مازال واقع مجتمع المعرفة في الدول العربية ومنها الجزائر تواجهه المزيد من التحديات والتي يجب تجاوزها حتى تصل إلى مجتمع المعرفة مؤهل ويجييد التعامل مع المعرفة وتكنولوجيا المعلومات ليصبح قادراً على الاستفادة والتعامل مع الحكومة الالكترونية. وأهم هذه التحديات هي:[3]

-غياب سياسات رشيدة تضمن تأصيل القيم والأطر المؤسسية الداعمة لمجتمع المعرفة، كما ان هناك غياباً للتشريع المقبول ونقصا للقوانين. فالأنظمة الحالية لم تبن لتلبي حاجات اقتصاد المعرفة، بل أنشئت للاقتصاد الصناعي القديم، حيث يُعنى التعليم بتجميع المكونات فقط، وهذا قد يؤدى إلى خطر تهميشها مستقبلا في الاقتصاد العالمي التنافسي، لأن هذه النظم ليست مهيأة على نحو مناسب لرسملة خلق المعرفة واستعمالها.

- على الرغم من تحسن فرص التعليم إلا أن معدلات التسرب من التعليم مازالت مرتفعة ومستوى التحصيل العلمي مازال إلى حد كبير في طون السكون، فمشاركة ابلدان العربية في الاختبارات العالمية اقتصرت على عدد محدود من البلدان والنتائج لم تكن مشجعة. وإن أخطر مشكلات التعليم في البلدان العربية تتمثل في تردي نوعيته.

-لدى الدول العربية بيانات محدودة عن مستوى التحصيل الدراسي لطلابها او عن فعالية النظم التي لديها، ومن الصعب على البلدان ان تدرك فعالية مجهوداتها الإصلاحية من دون وجود او عدم وجود شواهد وادلة على التحسين في نظم هذه البلدان، وكذلك بالنسبة للنظم الأخرى القابلة للمقارنة في اي مكان آخر. بل نجد اكثر من ذلك ان القدرات والكفاءات في هذه البلدان محدودة بدرجة لا تسمح أو تنظيم أو تفسير البيانات المتوفرة بطريقة تحقق الفائدة المرجوة من توجيه السياسات والممارسات بغية تحقيق نتائج أفضل.

ووفقا لبعض التقديرات تبين أن أكثر من 60% من سكان الدول العربية تقل أعمارهم عن 25 عاماً، ولكن الآفاق المتاحة للشباب العربي ظلت حتى الآن محدودة بسبب ضعف الحوكمة وارتفاع معدات الفساد، وضعف مؤشرات الحرية وغياب الديمقراطية، يزايد معدات الفقر والبطالة، وفشل الإصلاحات الاقتصادية في تحقيق العدالة الإجتماعية وتوفير فرص عمل حقيقية للشباب. كما خلص التقرير المعد عن العالم العربي أنه مازال متخلفا عن الركب، ويعاني من انخفاض حاد في المهارات المعرفية لدى الشباب، بما فيها مهارات حل المشاكل والتواصل الكتابي واستخدام التكنولوجيا الحديثة، والقدرة على البحث عن المعلومات، بحيث حصل الطالب العربي على 33%عند خضوعه لاختبارات في هذه المجالات.

جاءت العديد من الإحصائيات مخيبة للآمال، ففي عام 2007 كان 29% من العرب فوق 15 عاماً من الاميين، مقابل 16% على الصعيد العالمي، في حين كان 19% فقط من الأطفال العرب دون السادسة يمتلكون القدرة على الوصول إلى المراكز العامة لرعاية الطفولة في 2010 مقارنة مع 41% على الصعيد العالمي، كما استمر الطلاب العرب في احتلال مراتب متدنية في الامتحانات الدولية في العلوم والرياضيات، رغم أن المنطقة شهدت نمواً هائلاً في استخدام الانترنت إلا أنه مازال أقل من المتوسط العالمي، ورغم ذلك فقد استخدم الشباب التكنولوجيا لإيصال رسالتهم، حيث ادت احتجاجاتهم إلى بيئة

[3] بهجت إجلال، **"وديان المعرفة في مصر"**، المعلوماتي، 2000، ص107-109 بتصرف.

اكثر حرية وديمقراطية في العديد من الدول العربية، أما دورها التواصلي فلا زال بحاجة إلى تعزيز خاصة في ظل الترويج المتزايد لمفاهيم المدرسة الافتراضية والتعليم عن بعد[4].

يؤدي الوعي المجتمعي وبروز مجتمع المعلومات دوراً هاما وأساسيا، في دفع برامج التحول والاستعداد الالكتروني داخل الدولة، وبذلك فإن ضبط مستوى التقدم في الوعي الاجتماعي، وتطور مجتمع المعلومات في اي دولة يتوقف على ضرورة التطرق إلى مؤشرات تبرز المستوى الحقيقي لهذا الجانب المهم في مراحل الانطلاق لتجسيد الحكومة الالكتورنية. حيث تقدم إحدى الدراسات التي تبرز أهم خطوات تطبيق الحكومة الالكترونية وتطوير تكنولوجيا المعلومات، أن 57% من سكان الولايات المتحدة الامريكية يستخدمون الانترنت، مقابل 12% في أوروبا، ومقابل نسبة 0.5% من استخدام الانترنت في الدول العربية، ويوفر برنامج السعر الالكتروني بالولايات المتحدة الامريكية اجهزة الإعلام الآلي ومستلزمات الاتصالات بالانترنت بسعر مناسب خاصة بالمدارس الابتدائية والثانوية. وهذا ما زاد من عدد مستخدمي الانترنت والحواسب الآلية، والتي مكنت الحكومة الأمريكية من الوصول إلى مجتمع المعرفة، قادر على أن يواكب ظروف التحول في مفاهيم الإدارة والتعاملات الحكومية بالشكل الافتراضي، خاصة أمام تركيز مشروع الحكومة الالكترونية على خدمة المواطن[5].

ويمكن توضيح أهم تحديات مجتمع المعرفة بالجزائر إلى عدم توافر البنية ال أساسية اللازمة للدخول إلى عصر المعلومات، وارتفاع أسعار خدمات الاتصالات والمعلومات، وتفشي الأمية بصورة عامة. وخصوصا تفشي الأمية الرقيمة. ويأتي قبل ذلك قدرة الدول على الحصول على المعلومات واستيعابها والاستفادة منها. قلا يقاس دخول عصر المعلومات بعدد أجهزة الكمبيوتر. وإنما يقاس بالقيمة المضافة التي تكتسب من تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات سواء اكانت مادية ام عينية.

وعليه لا يمكننا الوصول إلى تطبيق حكومة الالكترونية دون تاهيل المجتمع وتكوينه معرفيا حتى يصبح قادر على الاستخدام الجيد والانتفاع من خدمات الحكومة الالكترونية.

المحور الثاني: استراتيجيات الانتقال نحو الحكومة الألكترونية

يعد مفهوم الحكومة الالكترونية من أبرز المفاهيم التي أفرزتها الثورة المعلوماتية والتكنولوجية الحديثة، حيث تهدف إلى إحداث تغيير جذري في الأداء الحكومي باستخدام نظم الاتصالات والمعلومات لتقديم خدماتها بما يرضي العميل ويحسن من جودة الخدمة المقدمة، مع الأخذ بعين الاعتبار توفير الوقت والجهد والتكلفة وهي العناصر الثلاث الأساسية لنجاح الحوكمة الإلكترونية في أي مجتمع.

أولا: مزايا الحكومة الالكترونية:

- سرعة الإجراءات والبت في المعاملات.
- قدرة الحكومة الالكترونية على توفير خدمات متكاملة إلكترونيا، فبالإضافة إلى مجرد توفير الخدمات مباشرة على الانترنت، يمكن للمنظمات تقديم خدمات متكاملة ذات قيمة مضافة، وبدلاً من زيارة عدة مكاتب مختلفة او الدخول على عدة مواقع على الوب للحصول على رخصة حكومية.
- يمكن للحكومة الالكترونية ان تشجع على التعلم مدى الحياة مع استشراء التعلم الالكتروني، حيث يمكن تحقيق فكرة ان التعليم لا ينتهي عند تخرج الشخص من المدرسة او الجامعة.

[4] صالح العصفور، عرض: **تقرير المعرفة العربي للعام 2011/2010**، مجلة التنمية والسياسات الاقتصادية، المعهد العربي للتخطيط، المجلد الرابع عشر، العدد الثاني، 2012، ص85-86.

[5] عشور عبد الكريم،"**دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر**"، رسالة ماجستير في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2010، ص71.

- يمكن للحكومة الالكترونية رعاية التنمية الاقتصادية، فبمقدور الحكومة مساعدة مؤسسات الأعمال الانتقال إلى التعامل المباشر، ومساعدتهم على استخدام آليات التعامل المباشر.

ثانيا: الاستراتيجيات المكونة للحكومة الإلكترونية

من الملاحظ أنه لا توجد إستراتيجية واحدة تصلح لكل الحالات والظروف، حيث ينبغي أن تكون الإستراتيجية مفصلة علي أساس احتياجات واهتمامات المواطنين المتلقين للخدمة والظروف والأحوال التي يعيشون فيها[6] وصياغة إستراتيجية الحكومة الإلكترونية تقوم على دعامتين أساسيتين أولاهما الاستفادة من الإمكانات التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمتمثلة بمختلف المنتجات التي وصلت إليها في تطوير وتحسين أداء المؤسسات الحكومية، وثانيهما الاعتناء بالمواطن من حيث تقديم الخدمات الحكومية وتوفيرها المستمر على مدار الساعة وأيام العطل وتوفير الجهد والوقت المبذول في التنقل والانتظار[7].

وتوجد ثمانية استراتيجيات أساسية ترشد وتوجه الأداء في جهود إقامة الحكومة الإلكترونية بطريقة مقبولة، وتتمثل هذه الاستراتيجيات في ما يلي:[8]

1- سد الفجوة بين المهارات المطلوبة والمتاحة

تحتاج الحكومة الإلكترونية إلى مهارات إدارية وتواصلية وتكنولوجية وتنظيمية وتسويقية واقتصادية الخ ...ويجب الانتباه إلى أن المهارات المطلوبة متجددة ومتغيرة علي الدوام، ولذلك يجب التأكيد علي تنمية الموارد البشرية التي تحتاج إليها من الكفاءات المتاحة بالفعل وتأهيل قوي عاملة جديدة وتنمية المتوافر منها للقيام بمشروعات الحكومة الإلكترونية المتباينة والمتعددة.

2- سد الفجوة الشاسعة بين توقعات الحكومة وإدراك المواطنين.

إستراتيجية سد الفجوة الشاسعة بين توقعات الحكومة وإدراك المواطن العادي لخدمات الحكومة الإلكترونية يتم تجاوزها من خلال برامج التوعية نحو تسويق المعلومات الخدمات المتاحة بالفعل والشفافية المطلوبة في مشاركة الجمهور من المواطنين ومؤسسات الأعمال في إدراك نقاط القوة والضعف والفرص الناجمة من الحكومة الإلكترونية والمخاطر التي تمثلها.

3- الوصول للمواطنين

إستراتيجية الوصول للمواطنين المحتاجين للمعلومات والخدمات الحكومية بغض النظر عن قدراتهم في الوصول لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تحتاج إلي إمكانية إمداد هذه الخدمات وإتاحتها عبر مراكز خدمة المجتمع مثل مكاتب البريد ونوادي رعاية الشباب ونوادي تكنولوجيا المعلومات وغيرها.

4- التحول في الخدمات

تتمثل هذه الإستراتيجية في التحول من الخدمات الموجهة بالبرامج الفردية لخدمة متكاملة تقدمها الحكومة الإلكترونية في الوقت الحقيقي، حيث أن رؤية الحكومة الإلكترونية تعتبر رؤية متكاملة لإتاحة المعلومات والخدمات الحكومية التي يتم تقديمها في الوقت الحقيقي المناسب، ويستدعي ذلك إحداث تغييرات جوهرية وتحويلية في الأنشطة والعمليات التي لا يراها

---

[6] عامر طارق عبد الرؤوف، **" الإدارة الإلكترونية – نماذج معاصرة"**، دار السحاب للنشر والتوزيع، الطبعة الأولية ، 2007، ص 52.

[7] الطعامنة محمد والعلوش طارق،**" الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي"**، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة-جمهورية مصر العربية، 2004، ص25.

[8] الهادي محمد، **"الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية متوفر والإصلاح الإداري"**، العدد الحادي عشر من الدوريةcybrarians journal من خلال الرابط التالي:

http://www.cybrarians.info/journal/no11/e-gov.htm

المستخدمون، حيث أنها تعتبر غير مرئية وتتم في الدوائر الحكومية التي تقوم بتقديم معلوماتها وخدماتها، وتشتمل هذه الأنشطة والعمليات على كثير من الإجراءات وتدفق العمل المرتبط بالأساليب الإدارية المختلفة والمتنوعة.

5- التحول للويب الديناميكي والتفاعل في الأداء

إستراتيجية التحول من الويب الساكن إلي الويب الديناميكي النشط ترتبط بتفاعل المستخدمين مع الموقع المحدد للحكومة الإلكترونية بطريقة نشطة وإيجابية بحيث تتم التفاعلات وملأ النماذج وتسديد الرسوم وغير ذلك بطرق افتراضية على الويب حتى الحصول علي المعلومات أو الخدمات المطلوبة.

6- إتاحة الخدمات من خلال بوابات مكرسة لذلك

إستراتيجية توفير الخدمات من خلال بوابات الحكومة الإلكترونية وإيجاد حلول للمشكلات والأمور الخاصة بالخصوصية ومشاركة البيانات من خلال تكنولوجيا البوابة[9](Portal)، حيث يتطلب ذلك تكامل عمليات وإجراءات الأعمال الجديدة ووسائل لحماية الخصوصية والسرية وضمان أعلى مستويات من الأمن والجودة بالإضافة إلي حماية الملكية وتوفير الخدمة الحكومية بسهولة وكفاءة وفعالية.

7- وضع خريطة واضحة

إستراتيجية صياغة خريطة واضحة المعالم توضح الوضع الحالي والوضع المستهدف الوصول إليه في المستقبل، على أن يتم إشراك المستخدمين الحاليين والمتوقعين بأبعاد ومراحل وبرامج الحكومة الإلكترونية.

8- الدعم والمساندة المطلوبة

إستراتيجية دعم ومساندة جهود ومتطلبات الحكومة الإلكترونية من خلال توفير أدلة إرشادية ونماذج أعمال مبتكرة ومعلومات مفصلة وبرامج توعية وتدريب مختلفة.

ثالثا: متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية

يمكن تحديد نموذج الحكومة الالكترونية بانه يمثل نموذج أعمال مبتكر مبني على المعلوماتية والتكنولوجية الحديثة، وعلى الأخص التفاعل والشفافية والمصداقية والثقة المتبادلة، ويتعبر مشروع الحكومة الالكترونية مكرسا بالكامل وموجها لخدمة المجتمع بمواطنيه ومؤسساته ومنظماته المختلفة، ويهدف في الأساس إلى تقديم خدمات عامة بطريقة مميزة تراعي خصوصيات العملاء والاسواق المستهدفة. ويرتبط هذا النموذج بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة، وإدارة الابتكار والإبداع في إحداث تغييرات جذرية في مفهوم العمل الحكومي والتحول من الإدارة التقليدية إلى إدارة التغيير وإدارة المعرفة، وإعادة تشكيل وهندسة الأعمال الحكومية بالاستناد إلى أسس ومبادئ العدالة والإنصاف والشفافية والمساءلة والمشاركة في اتخاذ القرارات[10].

إن تطبيق الحكومة الالكترونية يستلزم توفر جملة من الأساسيات التي تشكل البنية التحتية الضرورية لإقامة هذا المشروع وأهمها:[11]

1. **توفر البنية التحتية اللازمة للاتصالات**: إن استخدام تقنيات المعلومات لتحميل أعمال الحكومة يتم كله عبر شبكات الاتصال ولهذا فإن المسؤولية الأكبر في هذا السياق تقع على عائق وزارة الاتصالات في السهر على توفير وصيانة هذه الشبكات باستمرار.

[9] Portal الصفحة الرئيسية لموقع الحكومة الإلكترونية على الإنترنت الذي يمكن من خلاله الوصول لكافة المعلومات والحصول على كافة الخدمات المتاحة.

[10] سخر قدوري الرفاعي، **"الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي"**، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد السابع، ص312.

[11] أحمد بن عيشاوي، **"أثر تطبيق الحكومة الالكترونية (E.G) على مؤسسات الاعمال"**، مجلة الباحث، العدد2009/07-2010، ص289-290.

2. **ضرورة انتشار الانترنت:** تعد هذه الوسيلة المرتكز الأساس في بناء الحكومة الالكترونية التي بواسطتها يتم تأمين الاتصال بين مستخدمي الشبكة على مستوى جميع القطاعات الحكومية او غير الحكومية والمواطنين ضمن بيئة رقيمة عالية التخصصات.

3. **توفر الحاسب الآلي:** بما أن مجمل خدمات الحكومة الالكترونية تتم عبر هذا الجهاز فإنه يعد متطلب لا بديل عنه، الذي يستلزم استطاعة المواطن على اقتنائه من جهة والالمام باستخداماته المتعددة من جهة أخرى.

4. **ضرورة توفير التشريعات اللازمة:** وهذا يتطلب جملة من القوانين التي تعمل على صون وضمان الأمن الوثائقي وحماية سرية البيانات وحماية التوقيع الالكتروني وغيره من الجوانب الحساسة في هذا الشأن.

5. **إعادة هندسة إجراءات العمل في الحكومة:** يتطلب بناء مشروع الحكومة الالكترونية إعادة هندسة جميع الإجراءات المتعلقة بأعمال الحكومة المختلفة وتحويلها للنظام الرقمي وهذا يستوجب القيام بالخطوات التالية:

-وصف كل خدمات الحكومة بالتفصيل ومن يقوم بهذه الخدمات.

- تحديد علاقة وتداخل الاجراءات مع الوزارات أو مختلف الدوائر بالتتفصيل.

-إعادة تصميم الإجراءات حيث يتم حذف الأجزاء التي لاتناسب هذا الأسلوب الجديد.

-نشر تفاصيل الإجراءات الجديدة على موقع الانترنت.

بالإضافة إلى ما سبق، هناك جملة من العناصر الدائمة والمثبتة لمكونات البنية الأساسية السالفة الذكر وهي الرؤية الواضحة للقائميين على هذا المشروع، وكذا القيادة الفاعلة المتخصصة والمحترفة، العنصر البشري المؤهل والمتدرب على هذه الاستعمالات وكذا البيئة التنظيمية الملائمة القادرة على استيعاب حيثيات هذا التغيير.

المحور الثالث: مكانة مجتمع المعرفة في مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر

توجهت الجزائر على غرار باقي الدول نحو الدخول في عصر المعلومات والاستفادة من التكنولوجيا، حيث تمثل انتشار الانترنت كتقنية محورية في استراتيجية التحول الالكتروني مرحلة هامة في الانتقال نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتحول للخدمات الالكترونية في المؤسسات الحكومية بالجزائر. وفيما يلي أهم مؤشرات جاهزية الحكومة الالكترونية ونحاول إسقاطها على دولة الجزائر:[12]

1. **مؤشر الوصول إلى الشبكة:** أصبحت شبكة الانترنت شبكة اساسية في تقديم خدمات الاتصال، وفي سياق التحول نحو خدمات شبكة الانترنت تحتاج الجزائر إلى الاستفادة مما تتنجه بعض المبادرات الالكترونية وهنا يمكن الاستعانة بالمنظمة العربية لمعايير الانترنت.حيث ينبغي على المواقع ان تشارك في برنامج شهادات الجودة من المنظمة، من اجل التمكن من تطبيق أفضل الممارسات عالميا في مجال صناعة المواقع.

2. **مؤشر التعليم عبر الشبكة:** إن تحليل مؤشر التعليم عبر الشبكة يدعوا إلى ضرورة الكشف عن واقع وأثر تكنولوجيا الإعلام والاتصالات في مجال التعليم، ومحدداته ومدى الاستفادة منه.

3. **مؤشر انتشار الشبكة في المجتمع:** يمكن الانطلاق من السياسة الحكومية لمعرفة وجود مبادرة نشر تكنولوجيا المعلومات، والتي في مقدمتها تمكين المواطنين من الوصول إلى خدمات الانترنت والتزود بتكنولوجيا المعلومات، إذ يمثل برنامج جهاز كومبيوتر لكل عائلة احد المنطلقات الأساسية الرامية إلى توسيع استخدام الانترنت ونشر التكنولوجيا بين أفراد المجتمع.

[12] عشور عبد الكريم،"دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر"، مرجع سبق ذكره، ص126-127.

4. **انتشار الشبكة في الاقتصاد:** تحديدا ووفق هذا المؤشر عملت الجزائر على محاولة الاستفادة من شبكة الانترنت في المجال الاقتصادي، ويرى بعض الباحثين أن الجزائر لا تزال بعيدة حتى على الدول العربية في مجال إدماج التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في الاقتصاد.

5. **مؤشر سياسة الشبكة:** بالنسبة للجزائر يمكن تحديد سياسة الشبكة انطلاقا من المخطط الاستراتيجي الالكتروني2013. الرامي إلى تثمين ودعم ترقية تحويل التكنولوجيا والمعرفة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة.

على الرغم من أن الكثير من التقارير الرسمية تشير إلي ان مستعملي الانترنت في الجزائر قد وصل إلى 4.5 مليون، إلا انه حسب التقرير ذاته فقد ازداد هذا التأخر مع نهاية 2008 وبداية 2009، الذي عكس الاداء الناجح لتونس في دول شمال إفريقيا والتأكيد على الانتشار الواسع لكنولوجيا المعلومات والاتصال بهذا البلد، كما احتلت المغرب المرتبة (86) المرتبة السادسة والثمانين ومصر (76) المرتبة السادسة والسبعين. اما حالة الجزائر فتبقى الصورة المقلقة بدرجة أكبر بهبوط الجزائر إلى المرتبة (108) الثمانية بعد المائة بعدما كانت في المرتبة الثمانية والثمانين (88)[13].

الجدول رقم 01: ترتيب الجزائر حسب المؤشرات الفرعية التابعة لمؤشر البيئة والاستعداد والاستخدام التكنولوجي لعام 2008-2009

	مؤشر البيئة التكنولوجية			مؤشر الاستعداد التكنولوجي على مستوى:			مؤشر الاستخدام التكنولوجي على مستوى:		
ترتيب الجزائر	بيئة السوق	البيئة التشريعية والتنظيمية	بيئة البنية التحتية	الأفراد	مؤسسات الأعمال التجارية	الحكومة	الأفراد	مؤسسات الأعمال التجارية	الحكومة
	120	121	93	100	101	110	81	129	128

Soumitra dutta and irene mia, Ibid,P11-13.

بالنظر إلى هذه المؤشرات، لا سيما مؤشر البيئة التكنولوجية يتضح أن الجزائر مازالت بعيدة عن توفير المناخ المناسب لبناء مجتمع المعلومات بشكل كامل.

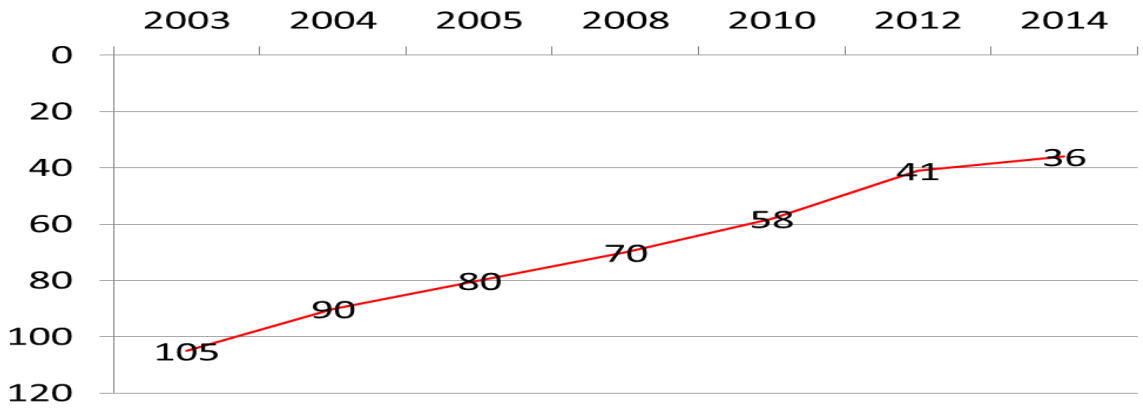
[13] *Soumitra dutta and irene mia,* ***the global information technology report 2008-2009****,mobility in a networked world, world economic forum and INSEAD,2009,p22.*

الجدول رقم 2: موقع الجزائر وبعض الدول المغاربية في مؤشر التقدم في الحكومة الالكترونية (2010-2014)

السنوات	الجزائر		تونس		المغرب	
	قيمة المؤشر	الترتيب الدولي	قيمة المؤشر	الترتيب الدولي	قيمة المؤشر	الترتيب الدولي
2010	0.3181	131	0.4826	66	0.3287	126
2012	0.3608	132	0.4833	103	0.4209	120
2014	0.3106	136	0.5390	75	0.5060	82

المصدر: نور الدين شنوفي، مولاي خليل، **"الاتجاه نحو إرساء الحكومة الالكترونية في الجزائر: الانجازات والمعوقات، تجربة قطاع الضمان الاجتماعي"**، مجلة الاستراتيجية والتنمية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، جانفي 2016، ص269.

الشكل رقم 1: تقدم المغرب في المؤشر العام لتطور الحكومة الإلكترونية



Ref : http://www.yesser.gov.sa/ar/transformation_Indicators/international_indicators/Pages/2014-UN_indicator.aspx

يبين الجدول والشكل السابقين أن هناك تراجع في الترتيب الدولي للجزائر المتعلق بالتقدم في الحكومة الالكترونية، عكس دولة تونس والمغرب. حيث تشهد دولة تونس والمغرب تطورا محلوظا في مؤشرات تطور الحكومة الالكترونية بشكل عام.

تأسيسا على ما سبق، فقد تملك الجزائر بعض البوادر الرامية إلى تطبيق الحكومة الإلكترونية من أجل إحراز نوعي في مستوى الخدمات المقدمة، إلا انها وكغيرها من التجارب قد عرفت العديد من التحديات والتي يجب الأخذ بها من أجل نحاح تطبيق وإرساء الحكومة الإلكترونية ومنها: محدودية البناء التكنولوجي والتقني: ويتجلى ذلك في ضعف مؤشر البنية التحتية لمشروع التحول للحكومة الإلكترونية[14].

[14] عشور عبد الكريم،"دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر"، مرجع سبق ذكره، ص159-160.

1. **ضعف مجتمع المعرفة:** حيث مازالت تعاني الجزائر من الأمية وبشكل أكبر الأمية التكنولوجية[15]. والذي يعد من أبرز العقبات التي تواجه مشروع الحكومة الالكترونية، حيث احتلت الجزائر المرتبة 131 من مجموع 182 دولة في مؤشر رأس المال البشري حول جاهزية الدول للحكومة الإلكترونية حسب مؤشرات الأمم المتحدة[16].

2. **محدودية انتشار استخدامات الانترنت في الجزائر:** حيث نسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الانتشار عالميا لازال ضعيفا في الجزائر مقارنة حتى بالدول المجاورة إذ تبلغ على سبيل المثال 14.36% في حين لا تتعدى 5.33%فقط في الجزائر[17]. وفي إحصائيات سنة 2014 لا تتعدى نسبة مستخدمي الانترنت في الجزائر 17.2% في حين في دول مجاورة مثل تونس وصلت فيها النسبة إلى46.2 % ، أما المغرب فقد وصلت إلى 61.3 %، وقد سجلت نسب مرتفعة في دول تتميز بقلة إمكانياتها المادية والبشرية على سبيل المثال؛ في مالي إلى 72%. وسجلت البحرين أعلى نسبة عربيا قدرت بـ 96.4%.[18]

3. **تكلفة معدات تكنولوجيا المعلومات والاتصال:** لا تزال بعيدة المنال لدى المواطنين، وكذا عدم وجود مراكز بحث عاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات السلكية واللاسلكية، على الرغم من وجود مركز الإعلام العلمي والتقني، غير أنه لا يخرج عن كونه بنك للمعلومات دون تطوير برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل واضح[19].

4. **عراقيل تعترض انتشار تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المجتمع:** بسبب نسبة الفقر والامية ونقص المستوى التعليمي.

5. **محدودية الجانب التشريعي في الجزائر المتخصص في هذا المجال:** على غرار ما قامت به العديد من الدول وغياب الإطار القانوني المنظم للمعلومات في الجزائر يؤدي إلى العديد من الإشكاليات المتعلقة بتداول المعلومات ونوعية هذه المعلومات المتداولة ومحتواها، وكذلك حفظ المعلومات وخصوصا الشخصية منها و الجهات المخولة لها هذه الصالحية، وأيضا حاالت وأوقات الإطلاع على هذه المعلومات ومكان حفظها. هذه الإشكاليات توجد في الإدارات العمومية أين يتعلق الأمر بمعلومات الأشخاص...

6. غياب التشريع الالكتروني وكذا مشكلة التوقيع الالكتروني.

7. **ضعف الثقة في التعاملات الالكترونية:** هناك فئات واسعة من المتعاملين الاقتصاديين وكذا المواطنين يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية في سحب أموالهم بسب كثرة الاخطاء الناجمة عن جهاز السحب الالكتروني والتأخير الكبير في تحيين حساباتهم.[20]

يمكن القول بأن مجتمع المعرفة بوضعه الحالي غير قادر على تجسيد مشروع الحكومة الالكترونية، وهذا ما نلمسه من خلال مؤشرات جاهزية الحكومة الالكرونية، إذ جل المؤشرات السابقة الذكر لم تكن في المستوى المطلوب على الرغم مثلا

---

[15] نفس المرجع السابق.

[16] حرز الله فؤاد حسن، "**الحكومة الالكترونية في الجزائر: دراسة في إمكانية التطبيق**"، مذكرة ماستر في العلوم السياسية، جامعة محمد خيذر بسكرة، 2012-2013، ص131.

[17] أحمد بن عيشاوي، "**أثر تطبيق الحكومة الالكترونية (E.G) على مؤسسات الاعمال**"، مرجع سبق ذكره، ص293.

[18] محمد شايب وأخرون ، "**تقييم قطاع الاتصالات وتكنولوجيا الاعلام في الجزائر .... بعد عشرية من الاصلاحات**"، المؤتمر الدولي حول تقييم آثار برامج الاستثمارات العامة وانعكاساتها على التشغيل والاستثمار والنمو الاقتصادي خلال الفترة 2001- 2014، جامعة سطيف ، الجزائر، 2013، ص12.

[19] رمضان بن شعبان، "**الديمقراطية الالكترونية كبديل لتفعيل المشاركة السياسية النموذج الإستوني وإسقاطه على الجزائر**"، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2010، ص147.

[20] نور الدين شنوفي، مولاي خليل، "**الاتجاه نحو إرساء الحكومة الالكترونية في الجزائر: الانجازات والمعوقات، تجربة قطاع الضمان الاجتماعي**"، مرجع سبق ذكره، ص269.

من وضع نقل وإدارتها وتوطينها شكل الأولية في وقت مضى. إذ يصنف المجتمع الجزائري في خانة الدول الأكثر تخلفاً في مجال الاستفادة من التكنولوجيا وتوطينها والإبداع فيها.

النتائج والتوصيات

حاولت هذه الدراسة تبيان أهمية تأهيل مجتمع المعرفة والمعلومات في التطبيق الجيد لمشروع الحكومة الالكترونية، وخلصت إلى ان الوعي المجتمعي وبروز مجتمع المعلومات يؤدي دوراً هاما وأساسيا، في دفع برامج التحول والاستعداد الالكتروني داخل الدولة، وبذلك فإن ضبط مستوى التقدم في الوعي الاجتماعي، وتطور مجتمع المعلومات في أي دولة يتوقف على ضرورة التطرق إلى مؤشرات تبرز المستوى الحقيقي لهذا الجانب المهم في مراحل الانطلاق لتجسيد الحكومة الالكتورنية.

كما توصل إلى النتائج التالية:

1. مجتمع المعرفة والمعلومات في الجزائر مازال لم يرتقي إلى المستوى المطلوب نظرا لنسبة الأمية التكنولوجية وعوامل اخرى بسبب عدم قدرة الفرد على امتلاك التكنولوجيا أو عدم قدرته على التعامل بها لنقص الخبرة والتعليم والتأهيل.
2. حاجة الجزائر إلى تجسيد الحكومة الالكترونية على أرض الواقع أهميتها ودورها في تحسين جودة الخدمة العمومية، وهذا ما يجعل الشخص الطبيعي او المعنوي راض على الحكومة وعن ما تقدمه من خدمات بتكلفة أقل وسرعة.
3. محدودية انتشار واستعمال التكنولوجيا بالجزائر بمقارنة الدول المجاورة.
4. يعتبر تطبيق الحكومة الالكترونية أسلوب لتكريس مبادئ الديمقراطية ومشروع يتيح للشعب الرقابة والمشاركة في صنع القرارات وحتى المساءلة.
5. وجود فجوة رقمية في عدة جوانب منها: البنية التحتية للتكنولوجيا في الإدارة، التعليم، الصحة، الاقتصاد، التجارة، والعدالة... وفجوة المحتوى هذه تؤثر على التطبيق الفعلي لمشروع الحكومة الإلكترونية.

وعلى ضوء ما سبق نوصي بما يلي:

1. باعتبار مجتمع المعرفة يمثل الحجر الأساس للوصول للحكومة الالكترونية، على الجزائر التركيز عليه من خلال المزيد من تأهيل الموظفين من جهة وإتاحة التكنولوجيا للمواطنين من جهة اخرى.
2. إعادة النظر في طرق التدريس ومكانة التكنولوجيا الحديثة في هذه الطرق وتوفيرها، والعمل على محو الامية التكنولوجية بالمجتمع.
3. التسويق الكافي للخدمات الالكترونية.
4. توفير البنية التحتية للاتصالات والبريد حتى تسهل طريقة التعامل وتصليح الأخطاء والأعطاب بسرعة.
5. ضرورة وجود تشريعات كافية لتنظيم المعاملات الالكترونية والحماية الالكترونية للمعلومات.

المراجع

1) أحمد بن عيشاوي، **"أثر تطبيق الحكومة الالكترونية (E.G) على مؤسسات الاعمال"**، مجلة الباحث، العدد07/2009-2010.

2) بهجت إجلال، **"وديان المعرفة في مصر"**، المعلوماتي، 2000.
www.marefa.org/index.php

3) رمضان بن شعبان، "**الديمقراطية الالكترونية كبديل لتفعيل المشاركة السياسية النموذج الإستوني وإسقاطه على الجزائر**"، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2010.

4) سخر قدوري الرفاعي، "**الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي**"، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد السابع.

5) عامر طارق عبد الرؤوف، " **الإدارة الإلكترونية – نماذج معاصرة**"، دار السحاب للنشر والتوزيع، الطبعة الأولية، 2007.

6) عشور عبد الكريم،"**دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر**"، رساالة ماجستير في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2010.

7) صالح العصفور، **عرض: تقرير المعرفة العربي للعام 2011/2010**، مجلة التنمية والسياسات الاقتصادية،المعهد العربي للتخطيط، المجلد الرابع عشر، العدد الثاني، 2012.

8) Portal الصفحة الرئيسية لموقع الحكومة الإلكترونية على الإنترنت الذي يمكن من خلاله الوصول لكافة المعلومات والحصول على كافة الخدمات المتاحة.

9) الطعامنة محمد والعلوش طارق،" **الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي**"، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة-جمهورية مصر العربية، 2004.

10) محمد فتحى عبد الهادي،"**المعلومات وتكنولوجيا المعلومات على أعتاب قرن جديد**"، القاهرة، مكتبة الدار العربية للكتاب، 2000.

11) محمد عوض العيادي، "**المواد السمية البصرية والمصغرات الفيلمية في المكتبات ومراكز المعلومات**"، الطبعة الثانية، لبنان، مركز الكتاب للنشر، 1997.

12) محمد شايب وأخرون ، "**تقييم قطاع الاتصالات وتكنولوجيا الاعلام في الجزائر .... بعد عشرية من الاصلاحات**"، المؤتمر الدولي حول تقييم آثار برامج الاستثمارات العامة وانعكاساتها على التشغيل والاستثمار والنمو الاقتصادي خلال الفترة 2001- 2014، جامعة سطيف ، الجزائر، 2013.

13) نور الدين شنوفي، مولاي خليل، "**الاتجاه نحو إرساء الحكومة الالكترونية في الجزائر: الانجازات والمعوقات، تجربة قطاع الضمان الاجتماعي**"، مجلة الاستراتيجية والتنمية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، جانفي 2016.

14) الهادي محمد، "**الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية متوفر والإصلاح الإداري**"، العدد الحادي عشر من الدوريةcybrarians journal من خلال الرابط التالي:

http://www.cybrarians.info/journal/no11/e-gov.htm

13) *Soumitra dutta and irene mia,* ***the global information technology report 2008-2009****,mobility in a networked world, world economic forum and INSEAD,2009.*

14) *http://www.yesser.gov.sa/ar/transformation_Indicators/international_indicators/Pages/2014-UN_indicator.aspx*

:

استراتيجيات التحول نحو الحكومة الالكترونية في الدول العربية
بين واقع التحقيق وتحديات التطبيق

أ.د/ الجوزي جميلة
أ/ صفية العمري
جامعة الجزائر 03

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الاستراتيجيات التي تسطرها الدول العربية للتحول نحو الحكومة الالكترونية، ورصد واقع تطبيقها من خلال قراءة لمؤشرات استخدام الدول العربية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومعرفة موقعها ضمن مؤشر الجاهزية الرقمية، وذكر أبرز العراقيل التي تحول دون وصولها لتطبيق حكومة الكترونية فعالة.

توصلت الدراسة إلا أن استراتيجية التحول نحو الحكومة الالكترونية تقتضي توفر متطلبات لتحقيقها، وقد سلكت دول الخليج خطوة كبيرة للوصول مقارنة مع الدول العربية الأخرى، فيما تبقى تحديات التمويل في ظل الأزمة النفطية، إضافة إلى الأمية الرقمية، وضعف الترسانة القانونية المتعلقة برقمنة الحكومة، أبرز التحديات التي تبقى عقبة تواجه استراتيجيات التحول نحو الحكومة الالكترونية في الدول العربية.

الكلمات المفتاحية: استراتيجيات التحول، الحكومة الالكترونية، الدول العربية، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

مقدمة:

شهد العالم تطورا كبيرا في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم في احداث نقلة نوعية نحو عالم المعرفة، وتطبيقا للرقمنة في ميادين عديدة، مما أدى إلى بروز الحكومة الالكترونية كتجسيد للتكنولوجيا في القطاع الحكومي من أجل تسهيل الإجراءات وتحقيق الشفافية في الإدارة ومكافحة الفساد الذي يكتنف الحكومة التقليدية.

ولما أضحت الحكومة الالكترونية ضرورة حتمية كشكل من أشكال الدولة المعاصرة، كان لزاما على الدول العربية السعي نحو تبني استراتيجيات تضمن لها انتقالا نحو تجسيد الحكومة الالكترونية لمواكبة التطورات الحاصلة، والارتقاء بنوعية وأسلوب تقديم خدماتها لمواطنيها، غير أن الدول العربية واجهت بعض التحديات التي كانت عثرة في تطبيقها للحكومة الالكترونية.

فما واقع تحقيق استراتيجيات التحول نحو الحكومة الالكترونية في الدول العربية؟ وفيما تكمن التحديات التي تواجهها ؟

للإجابة على الإشكالية الرئيسية سيتم التطرق لحيثيات الدراسة وفق المحاور الآتية:

المحور الأول: مفهوم الحكومة الالكترونية، مزاياها ومستلزمات تطبيقها.

المحو الثاني: مراحل استراتيجيات التحول نحو الحكومة الالكترونية ودوافع تطبيقها.

المحور الثالث: واقع تحقيق استراتيجيات التحول في الوطن العربي والتحديات التي تواجهها.

المحور الأول: مفهوم الحكومة الالكترونية، مزاياها ومستلزمات تطبيقها.

1- **مفهوم الحكومة الالكترونية:** إن تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جعل المؤسسات الحكومية تستخدم التكنولوجيا في معاملاتها الداخلية والخارجية، ولكنها مرتبطة بوجود بنية تحتية أساسية من التكنولوجيا لتمكن المواطن من الحصول على المعلومات بأسرع وقت ممكن وبكفاءة وشفافية، وقد تعددت مفاهيم الحكومة الالكترونية بتعدد وجهات النظر، غير أنها تصب في مفهوم واحد يمكن ادراج أبرزها وفق مايلي:

لقد عرف البنك الدولي الحكومة الالكترونية على أنها: "عملية استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات (مثل شبكة المعلومات العريضة، شبكة الانترنت، وأساليب الاتصال عبر الهاتف المحمول) والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية.[i]

كما عرف نوار علي مكطوف الحكومة الالكترونية بأنها: " تعني تغير أسلوب أداء الخدمة من أسلوب يتميز بالروتين والبيروقراطية وتعدد وتعقد الإجراءات إلى أسلوب يتميز بشكل الكتروني يمكن من خلاله تقديم الخدمة للمواطن بطريقة سهلة عبر شبكة الانترنت مما يوفر الكثير من الجهد والمال للمواطن فتنخفض بذلك تكلفة أداء الخدمة.[ii]

فيما رأتها ديالا الرزي بأنها: " استخدام نتاج الثورة التكنولوجية في تحسين مستويات الأداء في المؤسسات الحكومية ورفع كفاءتها وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها، وتشمل كذلك الاستفادة من تراكم المعرفة والتقدم التقني المرافق لها في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات العامة، من حيث وفرة تلك الخدمات وأساليب تقديمها بوسائل الكترونية تمكن من الاطلاع عليها في أي زمان ومكان على أساس المساواة والعدالة بين المعنيين".[iii]

وبطبيعة الحال إن الحكومة الإلكترونية هي نتيجة طبيعية لثورة المعلومات وبزوغ فجر مجتمع المعرفة، لهذا فإن تفعيل الحكومة الإلكترونية في مرافق الدولة كلها هو جزء من السعي إلى الولوج إلى عالم المعلومات والاتصالات الحديثة من أوسع الأبواب وجزء لا يتجزأ من العمل على بناء الاقتصاد القائم على المعرفة والتفاعل مع العولمة.

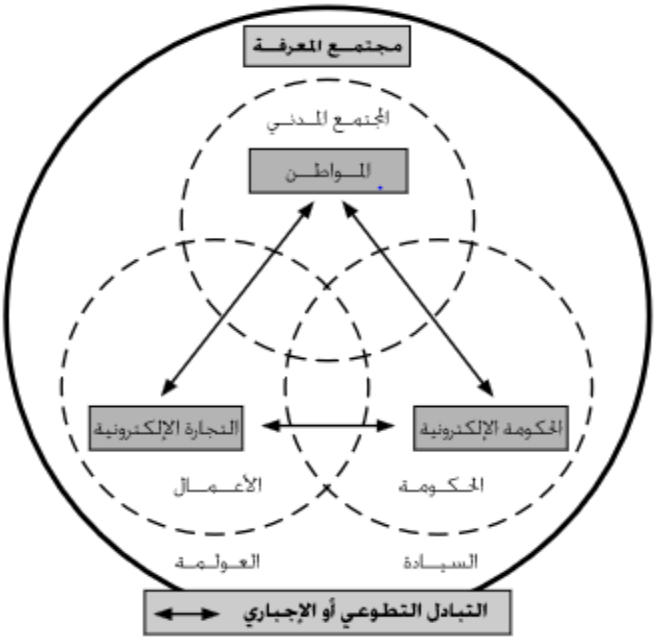
وتشتمل الحكومة الإلكترونية على ثلاثة أبعاد:

أ- **الخدمات الالكترونية:** حيث يتم تقديم خدمات حكومية للمواطنين عن طريق شبكة الانترنت.

ب- **الإدارة الالكترونية:** باستخدام برامج وتطبيقات الحاسوب ذات التقنية العلية لرفع كفاءة مستوى الأداء بما يمكن من تبسيط إجراءات سير العمل داخل الهيئات الحكومية بصورة تنعكس على سرعة وكفاءة الخدمة المؤداة.

ت- **التجارة الالكترونية:** وهي عملية سداد مقابل الخدمات التي يحصل عليها المواطن مثل سداد فواتير الهاتف، سداد مقابل الحصول على وثائق إدارية، سداد مخالفات المرور، اجراء مزايدات حكومية.[iv]

الشكل رقم 01: نموذج العلاقة الثلاثية بين الحكومة والأعمال والمواطنين.



المصدر: أسامة بن صادق طيب وآخرون، نحو مجتمع المعرفة، سلسلة دراسات يصدرها معهد البحوث والاستشارات، الإصدار التاسع، الحكومة الالكترونية، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، 2006، ص 5.

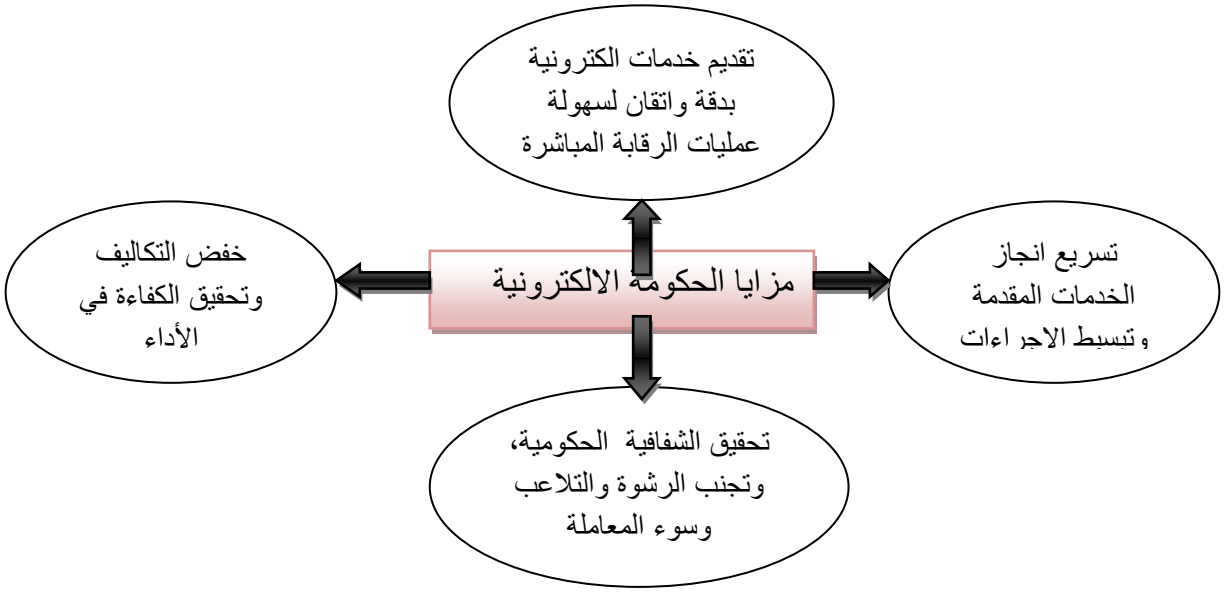
2- **أهداف ومزايا الحكومة الالكترونية:** تتجسد أهداف تطبيق الحكومة الالكترونية في العناصر الآتية:

- تقديم الخدمات للمواطنين المحليين وحصولهم على الخدمة السريعة وغير المكلفة، وتمكين المواطنين من ممارسة الديمقراطية ومشاركتهم في جميع القضايا، كما تعمل على زيادة كفاءة الوحدات المحلية، مما يترتب عليها توفير الوقت وخفض الزمن اللازم لانجاز المعاملات.
- تحسين مستوى الخدمات التي تقدم للمواطنين وللمؤسسات بالتغلب على الأخطاء التي يقع فيها الموظف في النظام اليدوي، والتسهيل عليهم وتبسيط إجراءات الحصول على الخدمات من المؤسسات الحكومية وتقليل الوقت المستهلك من المواطنين أو المؤسسات، و تحقيق الاتصال الفعال، والتقليل من التعقيدات الإدارية.
- خلق بيئة عمل أفضل باستخدام تقنيات المعلومات والاتصال في المؤسسات وتأسيس بنية تحتية للحكومة الالكترونية تساعد على العمل بكل يسر وسهولة من خلال تحقيق الانسيابية والتفاعل المتبادل وتحسين واجهة التواصل بين الحكومة وجهات العمل الأخرى.[v]
- التوسع في تفعيل الأسس الديمقراطية في العلاقات بين الحكومة والمواطنين.[vi]

وقد حددت جامعة الدول العربية خلال إعلان لها بالقاهرة سنة 2003، عن ستة أهداف رئيسية تتصف بها استراتيجيات الحكومة الالكترونية وهي:

- تحقيق كفاءة وعائد أكبر على الاستثمار و بناء ثقة المستخدم.
- ضمان النفاذ المريح لخدمات الحكومة ومعلوماتها، و التكامل بين الخدمات ذات الصلة.
- توصيل الخدمات التي تستجيب لاحتياجات العميل، و زيادة اشتراك المواطنين في الخدمات.[vii]

الشكل رقم02: مزايا الحكومة الالكترونية



المصدر: ديالا الرزي، مرجع سبق ذكره، ص198.

3- <u>مستلزمات تطبيق الحكومة الالكترونية:</u> يتضمن تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية صياغة رؤى وطنية وعمليات تخطيط استراتيجية تسعى الحكومات المعاصرة إلى الوصول إليها، ومن أبرز مستلزمات تطبيق الحكومة الالكترونية توفر المتطلبات الاتية:

3-1- ***البنية التحتية:*** إذ أن الحكومة الالكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب إن لم تقل عال من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى.

3-2- ***توافر الوسائل الالكترونية:*** اللازمة لاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الالكترونية والتي تستطيع بواسطتها التواصل معها ومنها أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة والهاتف الشبكي وغيرها من الأجهزة التي تمكننا من الاتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية في البلد وبأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها.

3-3- ***توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالانترنت:*** ونشدد على أن تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان من أجل فتح المجال لأكبر عدد ممكن من المواطنين للتفاعل مع الإدارة الالكترونية في أقل جهد وأقصر وقت وأقل كلفة ممكنة.

3-4- ***التدريب وبناء القدرات:*** وهو يشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه الحكومة الالكترونية بشكل سليم ويفضل أن يتم ذلك بواسطة معاهد أو مراكز تدريب متخصصة وتابعة للحكومة، أضف إلى هذا انه يجب نشر ثقافة استخدام الحكومة الالكترونية وطرق ووسائل استخدامها للمواطنين أيضا وبنفس الطريقة السابقة.

3-5- ***توافر مستوى مناسب من التمويل:*** بحيث يمكن تمويل الحكومة من أجل صيانة دورية وتدريب الكوادر والموظفين والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات ومواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا والحكومة الالكترونية على مستوى العالم.

3-6- ***توفر الإرادة السياسية:*** بحيث يكون هناك مسؤول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع وتعمل على تهيئة البيئة اللازمة والمناسبة للعمل وتتولى الإشراف على التطبيق وتقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ.

3-7- وجود التشريعات والنصوص القانونية: التي تسهل عمل الحكومة الالكترونية وتضفي عليها المشروعية والمصاقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها.

3-8- ***توفير الأمن الالكتروني والسرية الالكترونية:*** على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولون الأرشيف الالكتروني من أي عبث والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الأمن القومي والشخصي للدولة والأفراد.

3-9- ***خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج:*** لاستخدام الحكومة الالكترونية وإبراز محاسنها وضرورة مشاركة جميع المواطنين فيها والتفاعل معها ويشارك في هذه الحملة جميع وسائل الإعلام من إذاعة وتلفزيون وصحف والحرص على الجانب الدعائي وإقامة الندوات والمؤتمرات واستضافة المسؤولين والوزراء والموظفين في حلقات نقاش حول الموضوع لتهيئة مناخ شعبي قادر على التعامل مع مفهوم الحكومة الالكترونية.

بالإضافة إلى هذه العناصر يجب توفير بعض العناصر الفنية والتقنية التي تساعد على تبسيط وتسهيل عملية استخدام الحكومة الالكترونية بما يتناسب مع ثقافة جميع المواطنين ومنها: توحيد أشكال المواقع الحكومية والإدارية وتوحيد طرق استخدامها وإنشاء موقع شامل كدليل لعناوين جميع المراكز الحكومية الإدارية في البلاد.[viii]

المحو الثاني: مراحل استراتيجيات التحول نحو الحكومة الالكترونية ودوافع تطبيقها.

1- **<u>استراتيجيات مراحل التحول نحو تطبيق الحكومة الالكترونية:</u>** لقد تعددت المراحل التي تمر بها الحكومة التقليدية في طريق تحولها نحو الحكومة الالكترونية ويمكن ابراز هذه المراحل حسب عدة دراسات وفق الآتي:

- ✓ ***أولا: مراحل الحكومة الالكترونية طبقا لدراسة البنك الدولي:*** وتتجسد هذه المراحل من خلال:

❖ **<u>مرحلة النشر PUBLISHING:</u>** في هذه المرحلة يتم نشر كم هائل من المعلومات مثل التشريعات والأنظمة والنماذج من خلال الإنترنت ووسائل التكنولوجيا المتقدمة، وتكون هذه المعلومات موجهة للمواطنين ورجال الأعمال.

❖ **<u>مرحلة التفاعل INTERACTION:</u>** هذه المرحلة تتيح الاتصال المتبادل بين الحكومة والمواطنين من خلال استخدام البريد الالكتروني، ومشاركة المواطن في عملية الحاكمية من خلال التفاعل مع صانعي القرار عبر عملية التفاعل.

❖ **<u>مرحلة التبادل TRANSACTION:</u>** وتسمح بعملية التبادل المالي بين المواطن والحكومة وهي تشبه التجارة الالكترونية في القطاع الخاص.[ix]

- ✓ ***ثانيا: نموذج الأربع مراحل لكل من لوين ولي (تطوير وظائف الحكومة الالكترونية):*** إن التحول من الطريقة التقليدية في تقديم الخدمات الحكومية إلى الطريقة الالكترونية عملية مطولة ومعقدة تحتاج إلى تخطيط وتنظيم من خلال مراحل معينة للتطبيق، ولقد ركز الباحثان لوني ولي نموذج الأربع المراحل الرئيسية لتنظيم ونمو وتطوير الحكومة الالكترونية كما يلي:

<u>المرحلة الأولى: الفهرسة أو الجدولة:</u> تقوم هذه المرحلة على أساس المجهودات الأولية للحكومة مركزة على إيجاد ظهور لها على الانترنت، وتكون جهودها منصبة على تطوير هذا الموقع وتجهيز النماذج التي يقوم المواطنون بإنزالها على الانترنت وتعبئتها، ويتم في هذه المرحلة فهرسة الوثائق الالكترونية حتى يسهل للمواطنين البحث والوصول اليسير إلى تلك الخدمات.

<u>المرحلة الثانية: الصفقات المستندية للحكومة</u> في هذه المرحلة يجب أن تكون مبادرات الحكومة مركزة على ربط أنظمة الحكومة الداخلية لمواجهة مباشرة على الانترنت، بحيث تسمح للمواطنين بإنجاز أعمالهم مع الجهات الحكومية إلكترونيا، إن

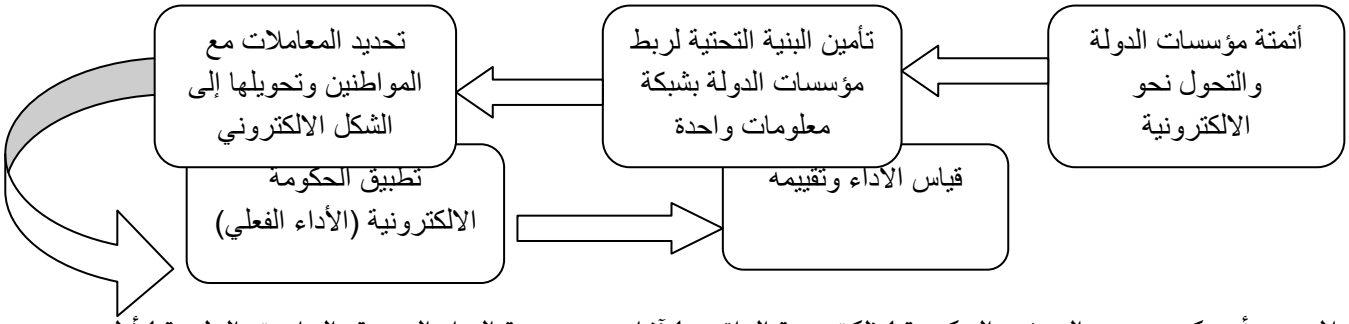
عملية التبادل بين المواطن والقطاع الحكومي يمثل خفضا في التكاليف وزيادة في فعالية الأجهزة الحكومية من المناطق وخفض الوقت الضائع في طوابير الانتظار.

المرحلة الثالثة والرابعة: التكامل العمودي والأفقي: في حقيقية الأمر أن طلبات المواطنين المتزايدة والتغيرات في المجتمع تدفع الحكومة للذهاب أبعد عندما تكون فوائد تطبيق الحكومة الالكترونية تمتد من تكامل العمليات عبر مستويات مختلفة من الحكومة وأيضا من وظائف وإدارات حكومية مختلفة يتم تعاملهم من بعضهم البعض، وعليه فإن هذه العملية يمكن أن تزيل حالات التكرار والتضاربات في مصادر المعلومات المتحصل عليها من المواطنين، وهذا التكامل يمكن أن يحصل بطريقتين أو مرحلتين: التكامل العمودي والتكامل الأفقي.

يهدف التكامل العمودي الرأسي للأجهزة الحكومية المحلية والمقاطعات والجهات المركزية التابعة لها إلى ربط الوظائف وخدمات الحكومات المختلفة، وبالمقارنة يعرف التكامل الأفقي كتكامل عبر وظائف وخدمات مختلفة ومرتبطة ببعضها البعض أو تعاملات في نفس البيانات من كل النواحي والولايات وترسل الإحصائيات إلى قاعدة بيانات مختلفة للمركز الوطني.[x]

ويمكن تلخيص مراحل التحول نحو الحكومة الالكترونية وفق الشكل الآتي:

الشكل رقم03: ملخص مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية



المصدر: أبو بكر محمود الهوش، الحكومة الالكترونية الواقع والآفاق، مجموعة النيل العربية، القاهرة، الطبعة الأولى، 2006، ص78.

2- **دوافع التحول نحو الحكومة الالكترونية**: وتبرز دوافع التحول نحو الحكومة الالكترونية من خلال النقاط الآتية:

- **دوافع سياسية:** تتمثل في:
  - ظهور مفهوم العولمة.
  - تنافس السياسيين حول كسب رضا الجمهور من خلال تقديم خدمات أسهل لا سيما في المجتمعات المتقدمة.
  - دعم البنك الدولي لمشاريع الحكومة الالكترونية في الدول النامية.
- **دوافع تكنولوجية**: تتجسد في:
  - ظهور شبكة الانترنت.
  - أصبح عتاد المعلوماتية جد معقول من ناحية التكلفة.
  - تطوير مستويات عالية من تشفير البيانات بحيث أصبحت الثقة بالشبكة وأمنها أمرا ممكنا.
  - ابتكار تقنية الإمضاء الالكتروني.
- **دوافع اقتصادية: أهمها:**
  - ظهور التجارة الالكترونية.
  - استغلال الحكومات لما توفره التكنولوجيات الحالية في خفض مستويات التكاليف.

- التوجه نحو مشاريع الخصخصة وما يتطلبه من تواصل مع مختلف القطاعات.[xi]

المحور الثالث: واقع تحقيق استراتيجيات التحول في الوطن العربي والتحديات التي تواجهها.

انتهجت الدول العربية خططا استراتيجية من أجل تبني الرقمنة في قطاعها الحكومي بما يضمن لها تجسيدا للحكومة الالكترونية بفعالية ونجاعة، ولقد تباينت مستويات تحقيقها للحكومة الالكترونية وفق ما توضحه مؤشرات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الدول العربية.

1- <u>الجذور التاريخية لتطبيق الحكومة الالكترونية في العالم العربي:</u>

تعد تجربة دبي الالكترونية الرائدة في مضمار الحكومة الالكترونية عربيا، فقد خطت هذه الإمارة خطوات كبيرة في هذا المجال من خلال تقديم العديد من الخدمات للمواطنين والمؤسسات غير الحكومية، بما فيها انجاز المعاملات والحصول على المعلومات الرسمية وغيرها بسهولة عن طريق الانترنت، إذ أن النسبة العالية لمستخدمي الانترنت في هذه الامارة، وكذلك صغر حجمها، كونها مركزا تجاريا عالميا، وتفعيل الدرهم الالكتروني، كل هذا أسهم في تسريع عملية التحول إلى الحكومة الالكترونية، وقد لحقها عدد من الدول العربية ، بما فيها قطر، والسعودية، والأردن، ولبنان، ومصر، وصولا إلى العراق. والملاحظ على تجارب تطبيق الحكومة الالكترونية في العديد من دول العالم، أنها لا تطبق بصورة شاملة ومفاجئة، وانما تطبق بصورة جزئية، وتمر بمراحل متسلسلة، وصولا لتعميمها بصورة شبه كلية، وحتى الدول المتقدمة في هذا المضمار، فإنها لم تعمد إلى اعتمادها بشكل كلي وشامل، ونظرا للظروف والملابسات الكثيرة التي تحول دون الانتقال الكلي الشامل إلى الفضاء الالكتروني، ومع هذا فإن قطار الدول المنظمة إلى اعتماد تجربة الحكومة الالكترونية في تزايد مستمر بوصفها وسيلة فاعلة للالتحاق بركب الحداثة والتطور وتسريع وتائر التنمية وتلبية الاحتياجات المختلفة فيها.[xii]

2- <u>ملخص استراتيجيات تطبيق الحكومة الالكترونية في بعض الدول العربية:</u>

لقد تبنت الدول العربية خططا استراتيجية تضمن لها نقلة نوعية لقطاعها الحكومي من التقليدي الروتيني نحو الالكتروني الفعال، ويمكن تلخيص مضمون هذه الخطط وفق مايلي.

<u>تجربة الامارات العربية المتحدة في الحكومة الالكترونية:</u> تعد الامارات من أوائل الدول العربية التي قامت بتطبيق نظام الحكومة الالكترونية ابتداء من عام 2001 وذلك بشكل شبه متكامل، ويعتبر مشروع الحكومة الالكترونية مشروعا رائدا ومتقدما وخاصة في امارة دبي التي تسعى إلى تطبيق شامل للإدارة الالكترونية الحكومية، وقد بدأت تلك الحكومة الإعلان ببناء شبكة المعلومات الحكومية التي تربط جميع الدوائر الحكومية في دبي وكذلك توحيد أنظمة العمل المشتركة لجميع تلك الدوائر، ثم تقديم كافة الخدمات التي يمكن تنفيذها عبر الانترنت، وأهم المبادرات التي قامت بتبنيها هي:

1- إدارة وتطوير البوابة الالكترونية الرسمية لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة،
2- تطوير استراتيجية التحول الإلكتروني للخدمات الحكومية،
3- تحديث معايير المواقع الإلكترونية للجهات الاتحادية وإجراء التقييم السنوي،
4- تطوير معايير الجودة للخدمات الإلكترونية،
5- إطلاق وإدارة المشروعات الإلكترونية لدولة الإمارات (UAE Pedia)،
6- إطلاق وتشغيل خدمة الحكومة الإلكترونية عبر الهاتف المتحرك،
7- حملة تعزيز مستوى استخدام الجمهور للقنوات والخدمات الإلكترونية،
8- اعداد الدليل الارشادي للخدمات الحكومية على المنصات المتحركة،
9- تطوير وتنفيذ خطة عمل تحسين ترتيب الإمارات على مؤشر الأمم المتحدة للحكومة الالكترونية،

10- تطوير الخطة الاستراتيجية للحكومة الذكية،
11- تطوير معايير جودة الخدمات الذكية،
12- دعم مكانة الحكومة الذكية على المستوى المحلي والإقليمي والعالمي،
13- بناء الغيمة الحاسوبية لحكومة دولة الإمارات وشبكة الربط الإتحادي (Fednet)،
14- تطوير إطار نشر الممارسات الناجحة في الحكومة الإلكترونية/ الذكية وتوثيقها.

وتتلخص عوامل نجاح تجربة الحكومة الالكترونية في دبي بما يأتي:

- الاستعانة بشركات القطاع الخاص العالمية.
- التركيز على احتياجات ومتطلبات العملاء.
- تغيير العقليات وتدريب العملاء والموظفين.
- تطوير وتبسيط الإجراءات والشراكة مع القطاع الخاص.
- بنية تحتية ملائمة يعتمد عليها في إنجاح المشروع.[xiii]

المملكة الأردنية الهاشمية: خططت مشاريع الحكومة الإلكترونية من عام 2006 إلى 2009 تباعا لبرامج الحكومة الالكترونية المدرج أولا عام 2001، وقامت وحدة التخطيط الاستراتيجي للخدمات/ برنامج الحكومة الإلكترونية في 2013 بإعداد استراتيجية نشرت على بوابة الحكومة، أهم المبادرات فيها:

1- مبادرة تكامل الخدمات الحكومية الحكومة الواحدة (Whole of Govermment Approach)،
2- المشاركة الإلكترونية (E-Participation)،
3- الحكومة النقالة (Mobile Government)،
4- البيانات المفتوحة (Open Data).

مملكة البحرين: تم تنفيذ الاستراتيجية الأولى في المملكة خلال الأعوام 2007-2010، بدأت مملكة البحرين بوضع النسخة الثانية للاستراتيجية للأعوام 2011-2016، وقد قامت الجهات الحكومية بتقديم خدمات الكترونية وصل عددها إلى 90.

الجمهورية التونسية: أعدت الجمهورية التونسية أول دراسة استراتيجية للإدارة الالكترونية سنة 2009 للفترة الممتدة من 2009-2014 وتم تحديث هذه الدراسة سنة 2012، ومن أهم المبادرات التي تضمنتها الدراسة الاستراتيجية:

1- تطوير بوابة الحكومة التونسية، و تطوير بوابة الخدمات الإدارية،
2- تقييس وتوحيد الحضور على الواب، وعملية إدماج الخدمات،
3- وضع استراتيجيات قطاعية للإدارة الالكترونية،
4- دعم الاطار المؤسساتي، ومراجعة الاطار القانوني.

سلطنة عمان: اعتمد أول اصدار للاستراتيجية في العام 2003 وتمت أول مراجعة للعام 2008 وآخر مراجعة في العام 2010، أهم مبادرات هذه الاستراتيجية:

1- الشبكة الحكومية الموحدة، و مشاريع التدريب في مجال تقنية المعلومات،
2- مشاريع التدريب في مجال تقنية المعلومات، و المعايير التقنية للحكومة الإلكترونية،
3- بوابة الدفع الالكتروني، و البوابة الرسمية للخدمات الحكومية الالكترونية، وقانون المعاملات الالكترونية،
4- مركز أمن المعلومات، مركز الابتكار والدعم، مركز البيانات الوطني.
5- المركز الوطني للسلامة المعلوماتية، مركز حاضنات تقنية المعلومات، البنية الأساسية للمفتاح العمومي.

دولة قطر: تضمنت الاستراتيجية الوطنية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات 2011-2015 الهدف الاستراتيجي المتمثل في تحسين سبل الوصول للخدمات العامة وذلك من خلال الجيل الثاني من برنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة والذي يتضمن:

1- ربط الهيئات الحكومية، انشاء مركز البيانات المفتوحة، وبرنامج الأمن والمصادقة.
2- المعايير التكنولوجية للجيل القادم من الخدمات الحكومية المشتركة،
3- الجيل القادم من بوابة الدفع الالكتروني والخدمات الحكومية.

كما يجري حاليا الإعداد لصياغة استراتيجية الحكومة الالكترونية المتكاملة 2013- 2020 والتي ستسهم بشكل كبير في تحقيق رؤية قطر الوطنية 2030.

دولة الكويت: أعدت دولة الكويت أول خطة واعتمدتها في العام 2005، أهم المبادرات المتضمنة:

1- البوابة الالكترونية الرسمية لدولة الكويت،
2- شبكة الكويت للمعلومات، والتراسل الالكتروني،
3- المقاييس والمعايير والأنماط في مجال تكنولوجيا المعلومات،
4- التصديق الإلكتروني والبطاقة الذكية،
5- مركز الاستجابة لطوارئ الحاسبات،
6- تدريب الكادر الفني الوطني في مجال تكنولوجيا المعلومات.

الجمهورية اللبنانية: أعدت الخطة عام 2002 وتم تحديثها واعتمادها في العام 2008، وأهم المبادرات المتضمنة: تنفيذ المرحلة الأولى لبواب الحكومة الإلكترونية- دولتي- مع تطبيقات للهواتف الخلوية (Android, Blackberry ،Apple).

جمهورية مصر العربية: طبقت خطط الحكومة الالكترونية في مرحلتين، المرحلة الأولى من العام 2001 إلى العام 2007. في الطور الثاني من العام 2007 إلى 2012، قامت الوزارة بتوسيع نطاق الخطة بهدف تطوير وتنمية الإدارة العامة،وقد قامت الوزارة بالتعاون مع المؤسسة الكورية الوطنية للإدارة العامة NIPA لوضع خطة رئيسية للحكومة الالكترونية والحكومة المفتوحة.

المملكة المغربية: تم إعداد الخطة الاستراتيجية في العام 2009، أهم المبادرات:

1- إحداث هيئات خاصة ببرنامج الحكومة الإلكترونية،
2- تطبيق في أقصى حد عام 2011 الخدمات والمشاريع ذات الأولوية العالية،
3- تنفيذ جميع خدمات ومشاريع البرنامج قبل نهاية العام 2013، ويجري التقييم كل 3 أشهر.

المملكة العربية السعودية: تم الإعداد للخطة التنفيذية الأولى للتعاملات الإلكترونية الحكومية في العام 2005، لتغطية الأعوام 2006-2010 وتم اعتمادها في العام 2006، اما الخطة التنفيذية الثانية للتعاملات الالكترونية الحكومية للفترة 2012 إلى 2016 فقد تم إعدادها واعتمادها في عام 2011، أهم المبادرات:

1- تعزيز دور المرأة ضمن القوى العاملة في التعاملات الالكترونية الحكومية،
2- تنفيذ برنامج تطوير القيادات،
3- إدخال أدوات التعاون وتقنياته،
4- زيادة عدد الخدمات الالكترونية ونضجها،
5- تطوير إطار عمل موحد لتنفيذ التطبيقات الوطنية المشتركة،
6- استكمال تنفيذ نظام المشتريات الحكومية الالكتروني،

7- اعتماد أسلوب موحد للبنية المؤسسية التقنية (Enterprise Architecture)،

8- تنفيذ التعاملات الالكترونية الحكومية باستخدام الهاتف النقال،

9- زيادة استخدام الشبكات الاجتماعية وتأسيس مجتمع الممارسة الداعم (Eparticiaption) زيادة انتشار وإتاحة البيانات الحكومية المفتوحة،

10- زيادة استخدام شراكة القطاعين العام والخاص والاتفاقيات الاطارية،

11- مراجعة وتحديث تشريعات التعاملات الالكترونية الحكومية،

12- تطبيق برنامج قياس أداء التعاملات الالكترونية الحكومية لدى الجهات الحكومية.

الجمهورية اليمنية: تم اعتماد البرنامج الوطني لتقنية المعلومات في العام 2003 ولكن بسبب بعض الصعوبات لم يتم تنفيذه كما هو مخطط له، ولكن نشأت مبادرات ومشاريع فرعية منها:

1) خطة مبادرة لمحو أمية الحاسوب عن طريق (مشروع رئيس الجمهورية لتعميم الحاسوب على موظفي القطاع العام والخاص ومشروع محو أمية الحاسوب لموظفي الدولة عن طريق التدريب على برنامج الرخصة الدولية)،

2) مركز تنمية المبدعين، في العام 2008 تم اعتماد خطة (البوابة الالكترونية والتهيئة لمشروع الحكومة الالكترونية) وتضمنت مشروعين أساسين: اطلاق البوابة وتقديم خدمات النشر الالكتروني للجهات المركزية، وقياس الجاهزية الالكترونية واستكمال التهيئة لإطلاق الخدمات الإلكترونية.[xiv]

الاستراتيجية الجزائرية في تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية: يندرج مشروع الجزائر الالكترونية 2013 ضمن المبادرات، والمشاريع التنموية التي تتبناها الحكومة الجزائرية لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، ليندرج في إطار بروز مجتمع العلم والمعرفة الجزائري، والذي يرمي إلى إحلال نظام إلكتروني متطور شامل، وتعميم استعمال التكنولوجيا الحديثة من خلال ترقية نظام المعلوماتية في قطاعات الاتصالات، والبنوك، والإدارة العمومية، وقطاعات التربية والتعليم ما يجعلها تقدم خدماتها بشكل أفضل وأبسط للمواطنين من خلال إتاحة خدماتها على شبكة الانترنت لفائدة المواطنين، والشركات والإدارات، فتصبح وسيلة اتصال تفاعلية ما بين الحكومة والمجتمع المدني.

وتتجسد تطبيقات هذه الخطة للتحول نحو الحكومة الإلكترونية فيما يلي:

- خدمات الحكومة الالكترونية بقطاع البريد والاتصالات: من خلال توسيع التعاملات الالكترونية في المجال المصرفي والمالي بإنشاء وتشغيل نظم الأعمال المصرفية الالكترونية الحديثة التي تمكن من إجراء المعاملات الالكترونية سواء بين المصارف في حد ذاتها أو مع زبائنها، فيما بينها (أي عن طريق عملية المقاصة الالكترونية لتسوية فيما بينها، أو في إطار التنسيق بين البنوك والمراكز الوقائية التي يسيرها بنك الجزائر لتفادي الوقوع في الأخطار المترتبة عن عدم التعرف على القروض التي منحتها البنوك لزبون ما)، أو في إطار تعاملاتها مع زبائنها من خلال تشجيع السحب من الموزعات الالية الموجودة على شبابيك البنوك والمؤسسات المالية، أو على مستوى مؤسسات بريد الجزائر، رغم كل هذه التطبيقات غير أنها تبقى بعيدة عما هو مسطر لها.

- خدمات الحكومة الالكترونية بقطاع الضمان الاجتماعي: استعمال وزارة الضمان الاجتماعي لنظام البطاقة الالكترونية (بطاقة الشفاء) لاستفادة المؤمنين من خدمات الضمان الاجتماعي.

- خدمات الحكومة في قطاع التعليم: من خلال مشاريع التعليم العالي والبحث العلمي والمتجسدة في توفير هياكل قاعدية وأدوات تكنولوجية لازمة للقطاع، والتفكير في تجسيد مشروع التعليم عن بعد، ومشروع المكتبة الافتراضية.

- خدمات الحكومة الالكترونية في قطاع العدالة: من خلال توفير الوثائق الإدارية مثل (اصدار شهادة السوابق العدلية، شهادة الجنسية) عبر الانترنت من خلال تعبئة النموذج الموجود عبر الموقع.

- بداية تجسيد مشروع البلدية الالكترونية: من خلال رقمنة مصلحة الحالة المدنية، وقد دشنت أول بلدية الكترونية بالجزائر يوم 14 مارس 2011 بباتنة.

- مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين: وقد أعلنت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في 28 ديسمبر 2011 عن إطلاق المرحلة الأولى لاصدار جواز السفر البيومتري الالكتروني بداية من 2 جانفي 2012 على مستوى 47 دائرة بعواصم الولايات، لتعمم سنة 2016 على جميع المقاطعات والدوائر.[xv]

وقد قامت الدول العربية بتمويل خططها الاستراتيجية للتحول نحو الحكومة الالكترونية عن طريق موازنتها العامة، أو من خلال الشراكة مع القطاع الخاص مثلما هو الحال في المملكة العربية السعودية، فيما قدمت منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OECD، التمويل الجزئي لبعض الدول العربية في سبيل تحقيقها لمشروع الحكومة الالكترونية مثل العراق.

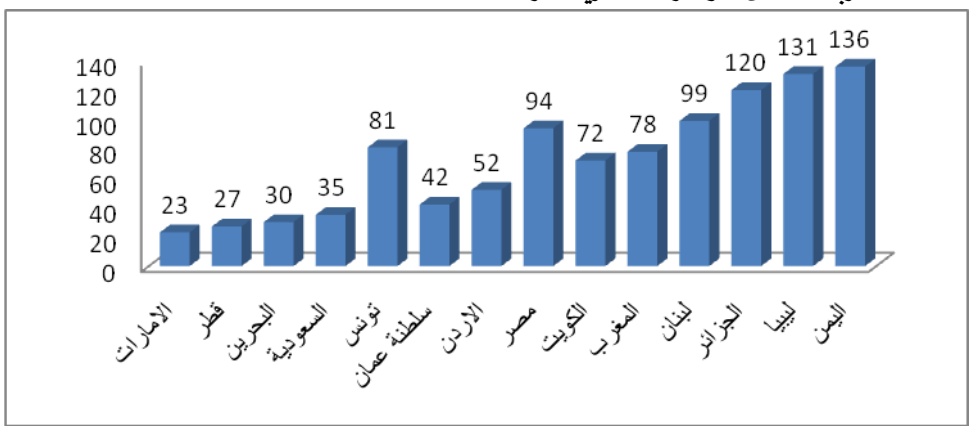
3-واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العالم العربي:

إن الهدف من مشروع الحكومة الإلكترونية هو رفع مستوى الأداء الحكومي من خلال تقديم خدمات حكومية ذات جودة عالية للمواطنين وللقطاع الخاص بما يزيد من فعالية عمل الحكومة داخليا، ويوسع من مشاركة المواطنين في عملية اتخاذ القرار، لذا سعت جل الدول العربية بمستويات متفاوتة إلى التسابق نحو تبني تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية على أرض الواقع وذلك من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وتكشف مؤشرات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الدول العربية عن وجود هوة رقمية بين بلدان طورت نسيج تكنولوجيا الاتصالات فيها وأغلبها في منطقة الخليج، وبلدان لا زالت متعثرة في هذا المجال.[xvi] إذ أن الأقطار العربية ذات الدخل المرتفع استطاعت أن تحقق مراتب مرموقة من حيث تنافسيتها الكامنة وهذا ما يؤهلها إلى أن تحسّن من الفجوة الأكبر في تنافسيتها الجارية ولاسيما من خلال النهوض بالإنتاجية والكفاءة، على عكس الأقطار العربية الأقل دخلاً.

كما يبرز تصدر دول الخليج لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العالم العربي من خلال احتلالها لأعلى المراتب عربيا ضمن مؤشر الجاهزية الرقمية لسنة 2015.

الشكل رقم04: وضعية الدول العربية ضمن مؤشر الجاهزية الرقمية لسنة 2015.



Source : World Economic Forum, The Global Information Technology Report 2015, INSEAD Editors, Geneva, 2015, p8-10.

وبهذا فإن الدول الخليجية تصدرت المراتب الأولى إقليميا ضمن مؤشر الجاهزية الرقمية لسنة 2015 والذي يضم 148 دولة وحققت الإمارات المرتبة الأولى عربيا و23 عالميا بقيمة 5.48% من قيمة المؤشر، فيما حققت قطر والبحرين والسعودية وسلطنة عمان ما قيمته (5.17%، 5.01%، 4.54%، 4.24%)[xvii] من قيمة المؤشر، لتبقى الكويت أقل الدول الخليجية تصنيفا ضمن المؤشر باحتلالها المرتبة 72 عالميا بقيمة 3.69 %، كما أن جل الدول الخليجية حققت تقدما في

استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال مقارنة بسنة 2014 على خلاف الكويت التي تراجع أداؤها بمعدل 3%، فيما تحتل دول المشرق العربي مرتبة متوسطة بين الدول العربية إذ حققت الأردن 3.71%من قيمة المؤشر، وحققت مصر المرتبة 94 ضمن مؤشر الجاهزية الرقمية فيما احتلت لبنان المرتبة 99، أما دول المغرب العربي فقد حققت المغرب ، والجزائر وتونس المرتبة (78، 81، 120) على الترتيب، وتبقى الجزائر الأقل استخداما للتكنولوجيا مقارنة بتونس والمغرب حيث سجلت 2.59%سنة 2015 من قيمة المؤشر، فيما تبقى كل من اليمن وليبيا في ذيل الترتيب مقارنة بأداء الدول العربية ضمن مؤشر الجاهزية الرقمية.

وقد احتلت الدول العربية لهذه المراتب ضمن مؤشر الجاهزية الرقمية، بناء على استخدامها للتكنولوجيا والتي يمكن ابراز مؤشراتها وفق الجدول الآتي:

الجدول رقم 01: قياس استخدام تكنولوجيا المعلومات في الدول العربية لسنة 2015.

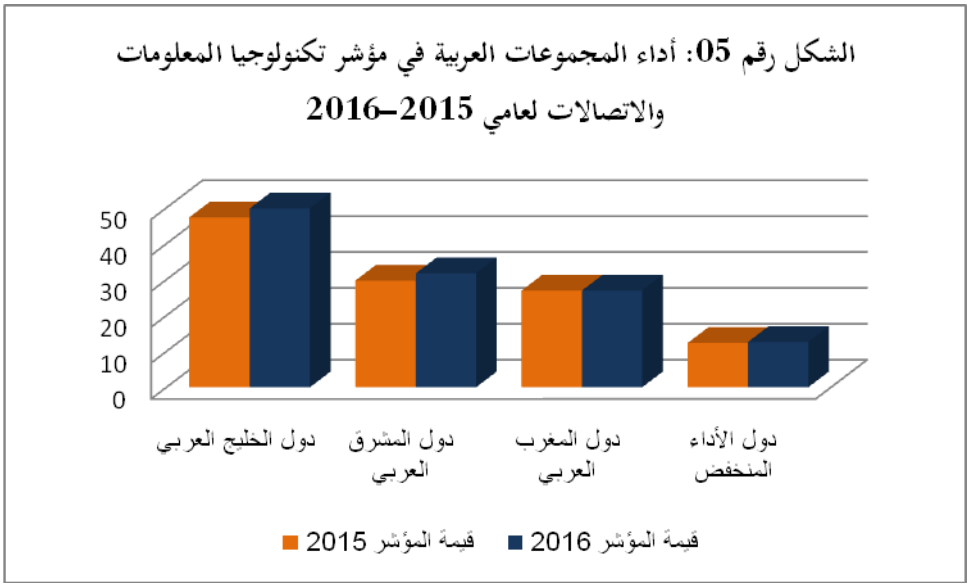
	الاشتراكات في خدمات الهاتف المحمول	الاشتراكات في خدمات الهاتف المحمول (لكل 100 فرد)	خطوط هاتفية	خطوط هاتفية (لكل 100 شخص)	مشتركو الانترنت الثابت عريض النطاق	خوادم إنترنت مؤمنة	مستخدمو الإنترنت (لكل مليون شخص)	مستخدم و الانترنت (لكل 100 شخص)
الإمارات	17942571	187.3481	2208425	23.0593	1226360	3248	354.7027	91.2434
البحرين	2519055	185.2619	278976	20.5170	253041	258	187.3316	93.4783
السعودية	52796066	176.5888	3746906	12.5324	3590479	1695	53.7406	69.6162
الكويت	8305000	231.7632	480000	13.3951	49000	869	223.272	82.079
قطر	3610136	153.5869	428858	18.2450	236372	663	296.5971	92.8848
سلطنة عمان	6646655	159.8605	434932	10.4606	233234	394	87.7399	74.1741
الأردن	13797968	179.4330	368938	4.7977	320205	210	27.6514	53.4
مصر	94016152	110.9915	6235133	7.3609	3826410	498	5.4421	35.9
المغرب	43079696	126.8723	2222370	6.5450	1147533	212	6.1668	57.08
تونس	14598126	129.9315	943508	8.3977	487923	147	13.2339	48.5198
لبنان	4400000	87.0662	970000	19.1941	1150000	282	48.199	74
الجزائر	45928449	113.03109	3267592	8.0416	2262005	101	2.5462	38.2
ليبيا	9918000	157.003	632000	10.0046	61000	24	3.8226	19.016
اليمن	17359000	67.9809	1195000	4.6798	395000	17	0.6335	25.099

Source :World bank data, http ://data.worldbank.org/indicator date of revision : 31 /01/2017.

لقد شهدت دول الخليج العربي تقدما في استخدام تكنولوجيا المعلومات، وتوضح المؤشرات المبينة في الجدول ذلك حيث تصدرت الإمارات المرتبة الأولى في اشتراكات خدمات الهاتف النقال لارتفاع الاشتراكات في خدمات الهاتف المحمول إلى 17942571 سنة 2015بنسبة ارتفاع تقدر بحوالي 7% مقارنة بسنة 2014،[xviii] حيث يحظى كل 100شخص ب187.34813 من الاشتراكات، إضافة إلى زيادة الخطوط الهاتفية بنحو 23.0593 لكل 100 شخص، تليها البحرين ثم قطر فالكويت، كما أولت الحكومات الخليجية اهتماما بتوسيع مستوى نفاذ الانترنت إلى مجتمعاتها، حيث بلغ مستخدمو الانترنت في الإمارات 354.7 لكل مليون شخص و 91.24 لكل 100 شخص، في حين بلغ عدد مستخدمي الانترنت في البحرين حوالي 93.47 لكل 100 شخص، ويعود هذا الارتفاع إلى إنشاء مؤسسة الإمارات للاتصالات (الثريا) بالتعاون مع مجموعة من شركات الاتصالات الدولية ومستثمرين دوليين بتقديم خدمات الثريا عبر الهاتف المحمول من خلال الأقمار الصناعية التي تغطي حوالي ثلث العالم، فضلا عن تطوير الاتصالات بإنشاء كل من البحرين والإمارات والكويت وقطر لشبكة خليجية للألياف الضوئية (Fiber Optic Gulf Network-FOG) إضافة إلى التفكير في إنشاء حلقة اتصال بالألياف البصرية عالية السعة في دول الخليج تعرف باسم منظومة فالكون (Falcon) ولها نقطة اتصال في سلطنة عمان تمكنها من تقديم خدمات الحزمة العريضة بجودة عالية وتؤمن الاتصال المباشر مع شبكة (فلاغ FLAG) العالمية التي تؤمن خدمات النقل والاتصالات،[xix] كما تشهد مصر، الأردن، لبنان، الجزائر والمغرب وتونس ارتفاعا في اشتراكات الهاتف المحمول، فيما تسجل ليبيا والبحرين ولبنان أقل الدول العربية قيمة في اشتراكات الهاتف المحمول، أما اليمن فقد حققت ما قيمته 67.9809 اشتراكات الهاتف المحمول لكل 100 فرد، أما بالنسبة لاستخدام الخطوط الهاتفية فتعتبر مصر أكثر استخداما بقيمة 6235133، أي بمقدار 7.3609 لكل 100 شخص، و 3826410 من مشتركو الانترنت الثابت وعريض النطاق، اما بالنسبة لخوادم الانترنت المؤمنة فقد سجلت الجزائر وليبيا واليمن مراتب متدنية وذلك لتدني استخدامات الانترنت التي بلغت في الجزائر، وليبيا واليمن على الترتيب ما قيمته (2.5، 3.8، 0.6)لكل مليون شخص، في حين حققت الجزائر ما قيمته 38.2من استخدامات الانترنت لكل 100 شخص.

ويمكن توضيح تطور أداء هذه الدول في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومدى تحقيقها لأهدافها المسطرة ضمن خططها الاستراتيجية من خلال رصد تطور أدائها ضمن مؤشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لسنة 2016.

الشكل رقم 05: أداء المجموعات العربية في مؤشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لعامي 2015-2016



المصدر: المؤسسة العربية لضمان الاستثمار وائتمان الصادرات، مناخ الاستثمار في الدول العربية لسنة 2016، الكويت، 2016، ص59.

من الشكل يتضح أن الأداء العربي جاء ضمن مؤشر الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (الذي يقاس بناء على أربع متغيرات رئيسية هي: اشتراكات الهاتف الثابت لكل 100 نسمة، نسبة مستخدمي الانترنت من السكان، اشتراكات الهاتف النقال لكل 100 من السكان، اشتراكات خدمات النطاق العريض (البرودباند)) أقل من الأداء العالمي المنخفض أصلا حيث حققت الدول العربية متوسطا لقيمة المؤشر بلغ 32.8 نقطة مقارنة مع المتوسط العالمي الذي بلغ 39.5 نقطة، وقد تصدرت دول الخليج المجموعات العربية وجاءت وحيدة في مجموعة الأداء الجيد بقيمة 49.8 نقطة، وحلت دول المشرق العربي في المرتبة الثانية بقيمة 31.7 نقطة بأداء متوسط، ثم دول المغرب العربي بقيمة 26.9 نقطة بأداء ضعيف، ثم دول الأداء المنخفض في المرتبة الرابعة والأخيرة بقيمة 12.6 بأداء ضعيف جدا، ومقارنة بعام 2015 تحسن أداء جميع المجموعات العربية بقيادة دول المشرق ودول الخليج بنسب 6.5 و5.3%.[xx]

وبهذا يمكن القول أن دول الخليج خطت خطوة كبيرة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتبني مشروع الحكومة الالكترونية مقارنة بالدول العربية الأخرى، وذلك نتيجة تبنيها لمجموعة من المشاريع التي من شأنها أن تعزز في تحقيق مشروع الحكومة الالكترونية إضافة إلى تسخير موارد مالية من أجل إرساء بنية رقمية قادرة على تغطية متطلبات التحول نحو الحكومة الالكترونية، غير أن جل الدول العربية تواجه تحديات في الآونة الأخيرة عرقلت مسار تحقيقها لمشروع الحكومة الإلكترونية بشكل خاص، ولتبني الرقمنة في قطاعاتها بشكل عام.

4- معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية في الدول العربية:

للوصول إلى تطبيق ناجح للحكومة الالكترونية ينبغي أن يؤخذ بعين الاعتبار الجوانب التشريعية والإدارية والفنية والإنسانية وإن هناك بعض العقبات التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية من أبرزها الأمية الالكترونية والحاجز الرقمي وضعف البنية التحتية للاتصالات والمعلومات وعدم مواكبة التشريعات والنظم الإدارية للمستجدات وضعف الوعي العام بأهمية ومزايا تطبيقات الحكومة الإلكترونية وكل نظام أو تطبيق جديد له سلبيات وفيما يلي أهمها:

- غياب التوافق في أهداف الحكومة الالكترونية مما يؤدي إلى الاختلاف في الرؤى وانتشار الفوضى وتعدد الأدوار والصراعات على النفوذ.
- المبالغة في غياب الارشادات التنفيذية والفرق الشاسع بين خطة الحكومة الإلكترونية وخطة الحكومة لتنفيذية على أرض الواقع.
- المشكلة الفنية المرتبطة بأنظمة الأمان التي تستخدمها الإدارات الحكومية المختلفة يشكل عائقا أمام التكامل في مشاريع الحكومة الإلكترونية، فعدم توفر الثقة بين المستخدمين والإدارات الحكومية فيما يخص الجوانب الأمنية للبيانات بشكل أحد عوائق النجاح لمشاريع الحكومة الإلكترونية.
- غموض المفهوم: إن عدم فهم مصطلح الحكومة الإلكترونية وما يتعلق به بين الكثير من القيادات الإدارية يشكل عائقا أمام تطورها، لذلك فإن الأمر يحتاج إلى توضيح المفهوم وتوفير الأرضية الفكرية الملائمة في المنظمات.
- مستوى الجاهزية والاستعدادات لدى مختلف الإدارات الحكومية لتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية يعتبر من أهم العوائق الاستراتيجية التي تحول أمام نجاح الحكومة الإلكترونية.
- معوقات مالية: وتتمثل في الحاجة الكبيرة إلى الإمكانيات المادية لتوفير تقنية المعلومات وخاصة على مستوى الدولة ككل. فمشكلة تمويل مشاريع الحكومة الإلكترونية يعتبر من أكبر العوائق حيث تتعطل المشاريع ويتم تعليقها بسبب غياب مصادر التمويل الضرورية لتنفيذها، وهذا ما تعاني منه الدول العربية النفطية في ظل تدني الإيرادات النفطية التي كان يعول عليها كمورد مالي لتغطية نفقات التحول نحو الحكومة الالكترونية.

- عدم وضع وتعزيز برامج محو الأمية في الدول النامية، من خلال استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أوجد ما يعرف بالأمية الرقمية لدى المجتمعات وخاصة في الدول النامية.

- مشكل الأمن الالكتروني واختراق المواقع الالكترونية أوجد لا ثقة في التعامل الالكتروني بسبب انتفاء سرية البيانات الالكترونية.[xxi]

- ضعف في البنية التقنية من توصيل وأجهزة وبرامج وعدم وجود شبكة اتصالات تغطي جميع مناطق العالم العربي، إضافة إلى ارتفاع كلفة الاتصالات لاحتساب كلفة استخدام الانترنت.

- ضعف القوانين في هذا المجال، حيث أن التشريعات الحالية لا تتماشى مع بيئة العمل الإلكتروني، وإن من أهم مبادئ الحكومة الإلكترونية المحافظة على سرية المعلومات وأمنها لذا يجب تحديد المتطلبات اللازمة لضمان أمن وحماية نظم المعلومات ومتطلبات حماية الخصوصية للبيانات الشخصية.

- عدم وجود كوادر قادرة على إدارة هذه المشاريع من جهة، ومن جهة أخرى ضعف الثقافة المعلوماتية بين أفراد المجتمع لتقبل هذا الانتقال.

- عدم استعداد الدوائر الحكومية للبدء في تنفيذ هذا المشروع وخطواته، حيث ما زالت هذه الجهات تعتمد الأساليب القديمة في الإدارة والعمل، مما يجعلهم عائق حقيقي في تطبيق هذا المشروع.[xxii]

خاتمة:

يعد مشروع تطبيق الحكومة الالكترونية مطمح العديد من الدول العربية، ومركز اهتمام من طرف دول العالم ذلك لأنها تعتبر تجسيدا لمعطيات الثورة المعرفية، ووسيلة ناجعة في مواجهة مشاكل البيروقراطية في المجتمعات المختلفة، من خلال الانتقال من تقديم الخدمات العامة والخاصة من شكلها التقليدي الروتيني إلى الشكل الالكتروني عبر الانترنت، بما يساهم في تنمية المجتمع وتسريع وتائر تطوره، حيث أن تأمين الخدمات للمواطن بأسهل السبل وأيسرها يزيد من انتاجيته في العمل، فضلا على أن الحكومة الالكترونية تساهم في القضاء على عمليات الفساد والرشوة التي تكتنف الخدمات والأعمال التقليدية.

غير أن تطبيق هذه الحكومة يسبقه سلسلة من الاستعدادات والمستلزمات ورؤية استراتيجية تكفل مشروع تطبيق الحكومة الالكترونية بنجاعة وصولا إلى رفع مساهمتها في التنمية، هذا إلى جانب مواجهة العقبات التي تعتري هذا التطبيق في الدول العربية والتي أبرزها الأمية الالكترونية، وضعف البنية التحتية للاتصالات والمعلومات، وعدم مواكبة المستجدات، وغياب الوعي العام بأهمية الحكومة الالكترونية، مما يستوجب الأخذ بالتوصيات الآتية:

- توفير البنية التحتية اللازمة لبناء حكومة الكترونية فعالة، من خلال توفير أجهزة الكترونية موصولة بنظام تدفق عال للانترنت يضمن التواصل الفعال بين هياكل الحكومة الالكترونية من مؤسسات حكومية وأفراد المجتمع، والقطاع الخاص.

- إرساء ترسانة قانونية تعمل على تنظيم أعمال الحكومة الالكترونية وتضمن تأمين الاتصال بين المستخدمين، وحماية البيانات وضمان الأمن والسرية.

- تدريب رأسمال البشري الذي يعد حلقة هامة لنجاح مشروع الحكومة الالكترونية ، وزيادة وعي وثقافة أفراد المجتمع وتقبلهم لاستخدامات الحكومة الالكترونية لارساء الثقة وضمان العدل والمساواة في الاستفادة من الخدمات العامة.

- تبادل الدول العربية فيما بينها الخبرات والتجارب في تطبيق الحكومة الالكترونية، والتفكير في إيجاد أساليب للتغلب على التحديات التي تواجه تجسيد الحكومة الالكترونية فعليا.
- توعية أفراد المجتمع بأهمية تجسيد مشروع الحكومة الالكترونية وتعزيز دوره في تحقيق استراتيجية التحول.

هوامش الدراسة:

[i] خولة رشيج حسن، الأبعاد الاقتصادية للحكومة الالكترونية، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، السنة العاشرة، المجلد السابع، العدد الثلاثون، 2014، ص4.

[ii] نوار علي مكطوف، متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية والأبعاد المستقبلية: دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في دائرة الاتصالات ذي قار، مجلة الكوث للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 21، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة واسط، ، ص4.

[iii] ديالا جميل محمد الرزي، الحكومة الالكترونية ومعوقات تطبيقها دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في قطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد العشرين، العدد الأول، يناير 2012، ص197.

[iv] نوار علي مكطوف، مرجع سبق ذكره، ص4.

[v] ديالا جميل محمد الرزي، مرجع سبق ذكره، ص197.

[vi] أسامة بن صادق طيب وآخرون، نحو مجتمع المعرفة، سلسلة دراسات يصدرها معهد البحوث والاستشارات، الإصدار التاسع، الحكومة الالكترونية، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، 2006، ص12.

[vii] مريم خالص حسين، الحكومة الالكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013، ص445.

[viii] محمود القدوة، الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة، الطبعة الأولى، دار أسامة، عمان، 2011، ص39-40.

[ix] مسعود دراوسي، آدم بن مسعود، الحكومة الالكترونية متطلباتها ومعوقات تطبيقها، الملتقى الدولي حول: متطلبات إرساء الحكومة الالكترونية في الجزائر – دراسة تجارب بعض الدول- كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة، 14/13 ماي 2013، ص8.

[x] أحمد جميل، رابح الوافي، ماهية الحكومة الالكترونية في الجزائر (حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية)، الملتقى العلمي الدولي حول: متطلبات إرساء الحكومة الالكترونية في الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البليدة، 14/13 ماي 2013، ص7.

[xi] أحمد بن عيشاوي، أثر تطبيق الحكومة الالكترونية على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث، العدد السابع، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، 2010، ص289.

[xii] سامر مؤيد عبد اللطيف، الحكومة الالكترونية دراسة في الاطار النظري والتطبيقات، مجلة رسالة الحقوق، السنة السادسة، العدد الثالث، 2014، ص 175.

[xiii] مريم خالص حسين، مرجع سبق ذكره، ص 453.

[xiv] تقرير الأمم المتحدة، استراتيجيات الحكومة الالكترونية في الدول العربية: الواقع وآفاق التطور، منظمة الاسكوا، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، ديسمبر 2013ص 13-18.

[xv] طارق هابة، دور الحكومة الالكترونية الجزائرية في تحقيق التنمية الإدارية والاجتماعية، الملتقى الوطني الثالث: المجتمع الالكتروني والتنمية الرشيدة في الوطن العربي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قالمة، 16/15 ديسمبر 2015، ص369.

[xvi] حسين شنيني، واقع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كل من الجزائر، مصر والإمارات خلال الفترة 2000-2010 دراسة مقارنة، مجلة الباحث، العدد09، 2011، ص 67.

[xvii] World Economic Forum, The Global Information Technology Report 2015, op.cit, p8-10.

[xviii] World bank data : http ://data.worldbank.org/indicator date of revision : 31/01/2017

[xix] يحي حمود حسن البوعلي، واقع اقتصاد المعرفة في دول مجلس التعاون الخليجي وفقا لمؤشرات المحتوى الرقمي، مجلة الاقتصادي الخليجي، العدد 24، 2013، ص ص: 07-08.

[xx] المؤسسة العربية لضمان الاستثمار وائتمان الصادرات، تقرير مناخ الاستثمار في الدول العربية لسنة 2016، الكويت، 2016، ص58.

[xxi] يوسف مسعداوي، جميلة سعيدي، الحكومة الالكترونية واستراتيجيات تطبيقها في الدول العربية، الملتقى العلمي الدولي حول: متطلبات إرساء الحوكمة الالكترونية في الجزائر–دراسة تجارب بعض الدول- كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة، 14/13 ماي 2013، ص11.

[xxii] ندى بدر جراح، شيماء سعدون محمود، الحكومة الالكترونية الواقع ومشاكل التطبيق في العراق، مجلة الخليج العربي، المجلد 40، العدد (3-4)، 2012، ص101.

أثر استخدام الحكومة الالكترونية على كفاءة الخدمات الحكومية الجزائرية "دراسة حالة مركز سونلغاز بني سليمان"

د.سلام عبد الرزاق
أ.بصاشي هدى
جامعة المدية

ملخص:تهدف الدراسة الى معرفة اثر استخدام الحكومة الالكترونية على كفاءة الخدمات الحكومية الجزائرية وذلك من خلال معرفة طبيعة العلاقة ما بين الحكومة الالكترونية بأبعادها (فاعلية العاملين في المركز، تكنولوجيا المعلومات، ثقافة المنظمة)على كفاءة الخدمات في سونلغاز بني سليمان بالمدية، ولتحقيق أهداف الدراسةفقد تم تصميم إستبانة وتوزيعها على أفرادعينة الدراسة والبالغ عددهم (30) عينة، ولقد تم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات بحيث توصلتالدراسة الى انه يجب تعريف الأفراد العاملين في سونلغاز بمفهوم الحكومة الالكترونية وبأهمية تطبيقها،والعمل على تحسينقدراتهم على استخدام برمجياتها المختلفة، فهذه المؤسسة لديها نقص في الوعي نحو هذا المفهوم، بالاضافة الى النظر الى الحكومة الالكترونية كوسيلة لاتمام الاعمال بدلا من اعتبارها مجرد ادوات تكنولوجيا.**الكلمات المفتاحية:** الخدمات، الحكومة الالكترونية، الكفاءة، مركز سونلغاز ببني سليمان

Abstract:

The study aims to investigate the impact of the use of e-government on the efficiency of the Algerian government services, the spectrum by knowing the nature of the relationship between e-government dimensions (effectiveness of the workers at the center, information technology, organizational culture) on the efficiency of services in Sonelgaz beni slimane Medea province ،state and to achieve the objectives of the study were the questionnaire distributed to certain people totaling 30 samples have been using the statistical package for social Sciences (spss) To analyze the data so that the study concluded that it must personnel Sonelgaz definition of the concept of e-government and the importance of their application and work to improve their abilities to use the various software This enterprise has a lack of awareness about this concept in addition to considering e-government as a way to complete the business rather than as a mere technology tools

Key words: services, The electronic government, Efficiency, Sonelgaz beni slimane center

مقدمة:يعد التواصل والتفاعل الدائم مع الحكومة ضرورة ملحة لكل المواطنين واصحاب الاعمال والمؤسسات الموجودةبالمجتمع، للاستفادة من الخدمات المقدمة وتوصيل الملاحظات والاراء، بحيث تسعى هذه الحكومات لتبني التكنولوجيا الحديثة قصد تطوير جودة خدماتها وزيادة رضا جميع المتعاملين معها، فالحكومة الالكترونية ما هي الا الوجه الآخر للحكومة التقليدية أي الحقيقية وتؤدي ذات المهام لكنها تعيش في الشبكات الإلكترونية وأنظمةالمعلوماتية وتتميز

بتبادل الوثائق وإجراء مختلف التعاملات إلكترونيا بدل الحكومة التقليدية التي تتميز بكثرة الأوراق والروتين والتعقيدات البيروقراطية، وأصبح هذا المشروع الرقمي العالي الاستخدامات من المرتكزات الأساسية المعول عليها في إحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية، فالحكومة الإلكترونية تمثل نقطة تحول حقيقية في علم الإدارة العامة، فقد وجدت كثير من دول العالم في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حلولا جديدة ومبتكرة للتغلب على المشكلات والمعوقات التي تحد من فاعلية جهود التنمية، ومدخلا جديدا يمكن من خلاله تحقيق الإصلاح الإداري للمؤسسات الحكومية وزيادة كفاءة وفعالية الخدمات الحكومية**من خلال كل ما سبق يمكن طرح الأشكالية الرئيسية التالية:** " مامدى اسهام الحكومة الالكترونية في تحسين كفاءة الخدمات الحكومية ؟".**بحيث قسمنا بحثنا هذا الى على النحو التالي:**

المبحث الأول:مفاهيم اساسية حول الحكومة الالكترونية **المبحث الثاني**: تخطيط وتصميم الدراسة الميدانية
المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة **المبحث الرابع:** اختبار فرضيات الدراسة

المبحث الاول: مفاهيم اساسية حول الحكومة الالكترونية رغم كون فكرة الحكومة الالكترونية قديمة نسبيا الا انها تعتبر نظام غير شائع في بلدان العالم، بل أن تطبيقها سبق ظهور هذا المصطلح الذي يحمل معه تشعبا في المفاهيم المرتبطة بها واختلافها في الغرض من استخدامها

.**اولا: مفهوم الحكومة الالكترونية** هناك العديد من المفاهيم التي تناولت الحكومة الالكترونية نذكر منها: **التعريف الاول:** "بانها عملية تغيير وتحويل العلاقات من المؤسسات والمواطنين من خلال تكنولوجيا المعلومات،بهدف تقديم الافضل للمواطنين وتمكينهم من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيداً من الشفافية وتحجيم الفسادوتعظيم العائد وتخفيض النفقات".[1] **التعريف الثاني:** "الحكومة الإلكترونية تعتبرالنسخة الافتراضية للحكومة التقليديةمع بيان إن الحكومة الالكترونية تعيش محفوظة في الخوادم الخاصة بمراكز حفظ البيانات للشبكة العالميةللانترنت وتحاكي أعمال الحكومة التقليدية والتي تتواجد بشكل حقيقي ومادي في أجهزة الدولة".[2] **ومن خلال ما سبق يتضح ما يلي:** "لا تقتصر الحكومة الالكترونية على استخدام تكنولوجيا المعلومات لتقديمالخدمات للمواطنين، انما هي فكر متطور يعيد صياغة المؤسسات بشكل جديد له ابعاده الادارية والاجتماعيةوالسياسية، كما انها لا تقتصر على تقديم خدمات الكترونية للمستفيدين وانما تمثل اساليب الكترونية لإنجاز كافةالاعمال التي تتم داخل وخارج المؤسسات وان الديمقراطية هي احد الاهداف الرئيسية للحكومة الالكترونية وهيالعمل على مشاركة المستفيدين من خلال مشاركتهم عبر تلك الاليات،كما ان الحكومة تمثل عقداً جديداً بينالمؤسسات والمستفيدين حيث يتحول المستفيد من متلق للخدمة الى مشارك في صنع القرار".[3] **ثانيا: اهداف الحكومة الالكترونية** [4] _ انعكاس الحكومة الالكترونية على أعمال المؤسسات الحكومية الداخلية غير الظاهرةللمتعاملين، تتمثل في تحقيق السرعة، الشفافية، إمكانية المحاسبة، الكفاءة وفعاليةعمليات وإجراءات أداء أنشطة الإدارة الحكومية. ويساهم هذا التوجه في توفير تكلفةالأعمال وتقديم الخدمات بطريقة جوهرية.
_ تعمل على التوجه نحو تحقيق حاجات المجتمع وتوقعاته بطريقة مرضية عن طريق تبسيطالتفاعل والتعامل مع الخدماتالعديدة المتاحة على وسائل الاتصال. _ سد الفجوة الرقمية في المجتمع باستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمةلتوصيل الخدمات الحكومية للمواطنين ومؤسسات الأعمال المحتاجة إليها بغض النظر عنأماكن تواجدهم أو أوقات التقديم لها.
_ تعزيز وتدعيم فرص التنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي اذ أنه باستطاعة الحكومةالإلكترونية مساعدة مؤسسات الأعمال وخاصة المتوسطة والصغيرة الحجم الانتقال علىالشبكة للحصول على الخدمات والمتطلبات._ تحقيق التعلم والتدريب مدى الحياة لزيادة الابتكار والإبداع للمجتمع لكي يمكنه منالتنافس والتواجد في عالم سريع التغير. _ لا يقتصر

عمل الحكومة الإلكترونية على إحداث تغييرات شكلية في أساليب تقديم المعاملات والخدمات الحكومية والمنافع العامة للمواطنين بل في إعادة آلية وإعادة هندسة وهيكلية الأنشطة والعمليات والإجراءات الحكومية ذاتها تدعيما للتنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي الذي تسعى لتحقيقه الحكومات المختلفة.

ثالثا :مزايا إقامة الحكومة الإلكترونية[5]

_ تعزيز التعاون بين المؤسسات الحكومية المختلفة وتبادل المعلومات والبيانات فيما بينها مما يؤدي إلى زيادة الفاعلية في تحقيق الأهداف الحكومية.

_ تعد الوسيلة الملائمة لتحقيق الانتقال إلى التمحور حول احتياجات المواطن.

_ تسويق المنتجات والخدمات عالميا.

_ اجتذاب الاستثمارات من خلال تحديد الفرص الاستثمارية القائمة. _ الاستثمار الأمثل لموارد المؤسسة من خلال تقليل تكلفة الخدمات والأعمال والمعلوماتالحكومية وما يصاحبها من إجراءات متعددة.

_ تبسيط العمليات والإجراءات الحكومية والتخلص من بيروقراطية الأداء. **رابعا: معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر**هناك العديد من العراقيل التي تحول دون تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر نذكر منها:[6] _ عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات للتواصل عبر الانترنت._ تأخير في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى آخري، وتأسيسا عليه فأن الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية دول العالم المتقدم في هذا المجال لاسيما وأن الجزائر على مقربة من الانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة. _ محدودية الانتشار استخدامات الانترنت في الجزائر، أن نسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الانتشار عالميا لازال ضعيفا في الجزائر مقارنو حتى بالدول المجاورة إذ تبلغ في المغرب على سبيل المثال 14.36% في حين لا تتعدى 5.33% فقط في الجزائر، وهذا نتيجة الأسباب السابقة الذكر. _ التعاملات المالية الالكترونية لا تزال في بدايتها، رغم مرور ثلاثة سنوات على مشروع سلطات الجزائرية تعميم التعاملات المالية الالكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية، إلا أن هذه التجربة لا تزال متعثرة، فعلى سبيل المثال إن فئات واسعة من المتعاملين الاقتصاديين هكذا المواطنين يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية في سحب أموالهم بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الالكتروني والتأخير الكبير في تحسين حساباته.**خامسا:خدمات الحكومة الالكترونية**1- **الخدمات الإلكترونية من منظمات الأعمال إلى الحكومة:** في هذه الحالة تقوم منظمات الأعمال ببيع المنتجات أو تقديم الخدمات إلى المنظمات الحكومية، إذ تحقق تلك المبادراتأفضل الممارسات في الاستفادة من التقنيات الحديثةفي تخفيض التكلفة وتحسين جودة إدارة المنظمات، كما تساهم فيتحقيق تدفق العمل وإلغاء التأخيرات الحاصلة في معالجة البيانات وتشمل هذه الخدمات: الرواتب، تقديم الشكاويورعاية العملاء والانتخابات وغيرها.[7]

2- خدمات الحكومة الإلكترونية إلى المواطن: إن من أهم مبررات ظهور نظام الحكومة الإلكترونية هو تطويرعلاقات الحكومة مع المواطنين وتحسين خدماتها العامةالمقدمة لهم ونقل هذه الخدمات إلى شبكة الأنترنت وأنماط التكنولوجيا الرقمية الأخرى، وتضم هذه العلاقة أنشطةمتنوعة ومهمة ذات الصلة بالدور الحيوي للحكومة في حياة المواطنين كالتسجيل المدني والخدمات الصحية والتعليموالخدمات الاجتماعية ...غيرها3 - **الخدمات الإلكترونية بين الدوائر الحكومية:** يوجد حجم كبير من البيانات والمعلومات والوثائق والأموال التيتنتقل عبر مؤسسات وهيئات ووكالات الحكومةفي كل يوم، ولذلك تتجه التطبيقات الحديثة إلى تقليص استخدام الأوراق والوثائق الرسمية لتقليص الروتين الإداريوتخفيض تكلفة تنفيذ المعاملة الواحدة وتسريع وقت الانجاز، ومن ثم زيادة كفاءة أداء الإدارات العامة في إطار من الأمنيةوالسرية،فضلا عن ذلك تقوم الحكومة الإلكترونية بتوظيف بنيتها الشبكية لتنفيذ معاملات تتطلب عبورمستويات إدارية مختلفة مما ينعكس على

جودة العمل الوظيفي وتحسين الإنتاجية الإدارية.**4 - خدمات الحكومة الإلكترونية إلى منظمات الأعمال:** تلعب الحكومة دور المخطط، المنظم، المبادرالمشرع، الحامي والمحفز لمبادرات أفراد المجتمع على صعيد التجارةوالأعمال والأنشطة الاجتماعية والثقافية المختلفةبما يساعد شركات القطاع الخاص على تحقيق أفضل مستويات النجاح والمنافسة في الأسواق المحلية والعالمية، وتساهممبادرات خدمات الحكومة الإلكترونية في تقليل العبء على الأعمال عن طريق تبني العمليات التي تقلل بشكل كبير من جمعالبيانات غير الضرورية[8].

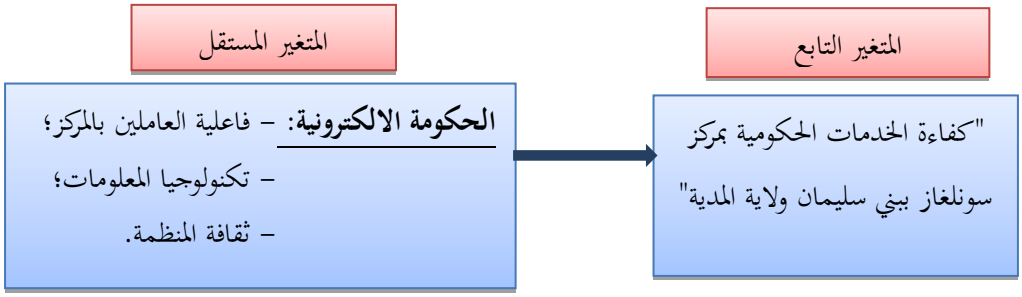
المبحث الثاني: تخطيط وتصميم الدراسة الميدانيةبعد الانتهاء من تناول بعض المفاهيم والمعلومات المتعلقة بها والتي تمثل الجانب النظري من الدراسة ننتقل إلى الجانب التطبيقي والمتمثل في الدراسة الميدانية نستهله بأول خطوة وهي تحضير الدراسة الميدانية التي تعتبر من أهم الخطوات نظرا لصعوبة القيام بها.**أولا: تقديم الدراسة الميدانية** للوصول الى نتائج واجابة عن السؤال المراد دراسته، قمنا بإجراء مقابلة شخصية مع مسؤولين في مركز سونلغاز بني سليمان وذلك لكي يتسنى لنا معرفة العناصر الموجودة وغير الموجودة فيه، والتي ساهمت بشكل كبير فيالقيام بإعداد الاستبيان لغرض القيام باستقصاء عمال المركز.**1- المعلومات ومصادر الحصول عليها:**قمنابمعرفة نوع المعلومات التي نود الحصول عليها من خلال الإشكالية الرئيسية، حيث وجدنا أن المعلومات المطلوبة من أجل الإجابة على هذه الإشكالية هي معلومات أولية والتي يتم الحصول عليها من خلال عمال سونلغاز، وهذا النوع من المعلومات غير متوفر في المكتبات أو الدراسات السابقة كما هو الحال بالنسبة للمعلومات الثانوية.**2 - مجتمع وعينة الدراسة:** تعتمد الدراسة بصفة أساسية على استقصاء ميداني للمركز، لقد أخذنا عينة من (40) فرد لعاملي المركز وتم استرجاع (35) عينة أي بنسبة (87.5%) استبعد منها 5 عينات نظرا لعدم استكمال الشروط والإجابات فيها وبذلك أصبح عدد العينات المدروسة (30) عينة أي ما يعادل (75%) من العينة الإجمالية الموزعة وذلك حسب الجدول التالي: **الجدول رقم (02-01): عدد الاستبيانات الموزعة**

الاستبيان :	التكرار :	النسبة % :
الاستبيانات الموزعة :	**40**	**100**
الاستبيانات المسترجعة :	**35**	**87.5**
الاستبيانات المستبعدة :	**5**	**12.5**
الاستبيانات الصالحة للتحليل :	**30**	**75**

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss19ثانيا: إعداد الاستبيان من أجل تقييم أثر استخدام الحكومة الالكترونية على كفاءة الخدمات الحكومية الجزائرية بمركز سونلغازبني سليمان ولاية المدية تم الاعتماد على نموذج ثلاثي الأبعاد (Tricomponent Attitude Model) والذي يعتمد على دراسةالمكونات الثلاثة لبعد الحكومة الالكترونية (فاعلية العاملين بالمركز، تكنولوجيا المعلومات، ثقافة المنظمة) وكذا كفاءة الخدمات في المركز، قصد معرفة العلاقة بين هذه المكونات وكذا الطريقة التي تساهم بها في دراسة الحكومة الالكترونية التي تمثل المحور الاساسي للدراسة.الأسئلة الموجودة في الاستبيان صممت على أساس هذه المكونات أي وفق نموذج ثلاثي الأبعاد، ومن أجل جمع هذه المكونات بغية تكوين استخدام الحكومة الالكترونية وأثرها على كفاءة الخدمات الحكومية الجزائرية بمركز سونلغازبني سليمان تم الاعتماد على برنامج SpssوExcel.**1 – تحديد أهداف قائمة الاستبيان:** هناك هدف رئيسي وأهداف ثانوية، فالهدف الرئيسي يتمثل في معرفة العلاقة بين المتغيرات قصد التأكد أو نفي الفرضيات والحصول على إجابات التي من شأنها أن تجيب على الإشكالية الرئيسية والمتمثلة في " ما مدى إسهام الحكومة الالكترونية في كفاءة الخدمات الحكومية؟ " . أما الأهداف الثانوية تتمثل في معرفة كيف تساهم المكونات في تبيين مستوى كل من الحكومة الالكترونية وكفاءة الخدمات بالمركزوكذا أهم العناصر الموجودة فيها والتي يوليها العاملين اهتماما كبيرا .**2 – تحديد فرضيات الدراسة:** قبل القيام بالاستقصاء لابد

من توفر فرضيات الدراسة، والتي على ضوئها يتم تحديد الأسئلة من أجل إثبات صحة الفرضية من عدمها، وتتمثل فرضيات الدراسة فيما يلي: أ _ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للحكومة الالكترونية على كفاءة الخدمات الحكومية بسونلغاز. - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لفاعلية العاملين بالمركز على كفاءة الخدمات؛- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على كفاءة الخدمات؛- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لثقافة المنظمة على كفاءة الخدمات؛ب _ اتجاهات عمال المركز نحو الحكومة الالكترونية سلبية .ج _ اتجاهات عمال المركز نحو كفاءة الخدمات سلبية . **3- تحديد الأسئلة:** تم الاعتماد في إعداد الاستبيان على الجداول، والسبب يرجع لاستعمال سلم ديكارت الخماسي الذي يعتبر من بين الأساليب الأكثر استخداما في قياس الاتجاهات، وكذلك كل مكون من مكونات قياس الاتجاهات يحتوي على عدد كبير من المتغيرات المرتبطة به. **4-مخطط البحث:** لغرض تحقيق أهداف البحث تم صياغة مخطط فرضي يوضح طبيعة العلاقة بين متغيري البحث والذي هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (02-01) : أنموذج البحث



ثالثا: ثبات متغيرات الاستبانة استخدمنا في الدراسة معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha)لقياس ثبات الاستبانة، بحيث تكون قيمة ألفا كرونباخ مقبولة إذا تعدت قيمتها 0.60 وأوضحت النتائج أن قيمة الثبات كانت مرتفعة وذلك حسب ما هو موضح في الجدول التالي:**الجدول (02-02): معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha)لقياس ثبات الاستبانة**

المعامل :	معامل ألفا	الثبات
الأسئلة :	0.852	42

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss19

يتضح من الجدول (02-02) أن معامل ألفا كان مرتفعا بـ 0.852، كما كانت قيمة الثبات مرتفعة أيضا هذا ما يدل على ثبات متغيرات الاستبانة.**رابعا: أدوات تحليل البيانات** من أجل تحليل البيانات المتحصل عليها من عملية الاستقصاء بشكل دقيق استعملنا كل من جداول التكرار والنسب المؤوية وكذا جداول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية من أجل معرفة العلاقة بين المتغيرات التابعة والمتغيرات المستقلة، وكذلك استعملنا تحليل التباين ANOVA لاختبار صحة الفرضيات . **المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة** سنتطرق في هذا المبحث إلى عرض وتحليل نتائج الاستبيان وذلك من خلال عرض وتحليل نتائج البطاقة الشخصية للمستجوب وعرض وتحليل نتائج الأسئلة **أولا: وصف عينة الدراسة** بعد جمع البيانات اللازمة من عينة قدرها (30) تم ترميزها وحجزها ومعالجتها في جهاز الكمبيوتر بالاعتماد على كل من برنامج Spss وExcel، اللذان يسهلان الحصول على النتائج في وقت قصير، وتم الحصول على النتائج كما هي مبينة في الجداول والأشكال المستعملة في عرض النتائج بالاعتماد على برنامجي Spss وExcel.**عرض النتائج الشخصية:** قبل التطرق إلى

عرض نتائج مضمون البحث نقوم في البداية بالتحليل الوصفي للأسئلة المتعلقة بالمستقصي والتي أدرجت في الأخير بهدف كسب ثقته .أ – **جنس المستجوب:** تتكون الدراسة من 30 فرد والتي من خلالها تحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم (03-01): جنس أفراد العينة

الجنس :	التكرار:	النسبة % :
ذكر	28	93.3
أنثى	02	6.7
المجموع	30	100

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss19

من خلال الجدول يظهر لنا أن عدد الذكور أكبر من عدد الإناث بحيث يمثلون 93.3% من عينة الدراسة .ب – **سن المستجوب:** يتوزع سن أفراد عينة الدراسة حسب سن الفئات المدرج في الاستبيان إلى:

الجدول رقم (03-02) : سن أفراد العينة

السن :	التكرار:	النسبة % :
أقل من 25 سنة	5	16.7
من 25سنة إلى 35 سنة	10	33.3
من 36سنة الى45سنة	8	26.7
46سنة فاكثر	7	23.3
المجموع	30	100

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج spss19من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بأن (33.3%) من

المستجوبين تتراوح سنهم من 25 سنة إلى 35 سنة، لتأتي بعدها نسبة (26.7%) كنسبة الأفراد الذين سنهم من 36 سنة الى 45 سنة لتليها نسبة (23.35%) اي الافراد الذين سنهم من 46 سنة فاكثر وفي الأخير الأفراد الذين سنهم أقل من 25 سنة تتراوح نسبتهم (16.7%)، ومنه نلاحظ أن أغلب عمال المركز من الفئة الشبابية.ت – **المؤهل العلمي للمستجوب:** يتوزع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي إلى ستة مجموعات:

الجدول رقم (03-03) : المؤهل العلمي لأفراد العينة

المؤهل العلمي:	التكرار:	النسبة %:
ثانوي	13	43.3
ليسانس	5	16.7
تقني سامي	5	16.7
ماستر	6	20
ماجستير	0	0
مهندس	1	3.3
المجموع	30	100

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss19

من خلال الجدول (03-03) يتضح لنا أن الأفراد الذين مؤهلهم العلمي ثانوي يمثلون أكبر عدد بنسبة (43.3%)، في حين أن نسبة الافراد الذين مؤهلهم العلمي ماسترتاتي بعد الثانوي بحيث مثلت (20%) من عمالسونلغاز، وفيما يخص الليسانس وتقني سامي فقد كانت نسبتهم (16.7%) وفي الاخير نجد مهندس اي بنسبة (3.3%).**ث – مجال الوظيفة الحالية:**يتوزع أفراد العينة حسب مجالالوظيفة الحالية إلى أربع مجموعات والتي تتمثل في:

الجدول رقم (03-04): مجال الوظيفة الحالية لأفراد العينة

مجال الوظيفة الحالية:	التكرار:	النسبة %:
رئيس قسم	6	20
رئيس مصلحة	1	3.3
اعمال ادارية غير اشرافية	9	30
اعمال اخرى حدد	14	46.7
المجموع	30	100

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss 19فيما يخص اعمال اخرى فقد كانت موزعة حسب راي عمال المركز على النحو التالي:

الجدول رقم (03-05): اعمال اخرى حدد

اعمال اخرى حدد:	التكرار:	النسبة %:
تقني دراسات	3	10
عون	9	30
ممثل قانوني	1	3.3
رئيس فريق	1	3.3
المجموع	14	46.66

من خلال الجدولين اعلاه نلاحظ أن الأفراد الذين مجال وظيفتهم الحالية اعمال ادارية غير اشرافية والاعوان يمثلون أكبر عدد بنسبة (30%) لتليها (20%) وهي تمثل نسبة الأفراد الذين مجال وظيفتهم رئيس قسم لتليها وظيفة تقني دراسات بنسبة (10%)، أما الباقي فموزعة على الأفراد الذين يمثلون رئيس مصلحة، ممثل قانوني، رئيس فريقبنسبة (3.3%) لكل واحد منهم.**ج – سنوات الخبرة:** يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة إلى أربع مجموعات:

الجدول رقم (03-06): سنوات الخبرة

سنوات الخبرة:	التكرار:	النسبة %:
أقل من 5سنوات	14	46.6
من 5 الى اقل من 10سنوات	5	16.7
من 10 الى اقل من 15 سنة	0	0
من 15 سنة فاكثر	11	36.7
المجموع	30	100

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss 19

من خلال الجدول (03-06) يتبين لنا أن الأفراد الذين سنوات خبرتهم اقل من 5 سنوات تقدر نسبتهم (46.6%)، بينما نسبة (36.7%) فهي تمثل الأفراد الذين سنوات خبرتهم من 15 سنة فاكثر، وأخيرا نسبة (16.7%) للأفراد الذين

سنوات خبرتهم من 5 الى اقل من 10 سنوات، ومنه نلاحظ أن أغلب عمال المركز ينتمون لفئة الأفراد الذين تتراوح سنوات خبرتم اقل من 5 سنوات.ح- **القدرة على التعامل مع الكمبيوتر:** يتوزع افراد الدراسة حسب القدرة على التعامل مع الكمبيوتر الى ثلاث مجموعات على النحو التالي:

الجدول رقم (03-07): القدرة على التعامل مع الكمبيرتر

القدرة على التعامل مع الكمبيوتر:	التكرار:	النسبة %:
عالية	13	43.3
متوسطة	12	40
محدودة	5	16.7
المجموع	30	100

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss 19

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان العمال الذين يمتلكون قدرة عالية على التعامل مع الكمبيوتر يمثلون اكبر فئة بنسبة (43.3%).خ- **معدل ساعات استخدام الحاسوب يوميا في العمل للمستجوب:** يعود توزيع معدل ساعات استخدام الحاسوب يوميا الى المستجوب والتي يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم(03-08): معدل ساعات استخدام الحاسوب يوميا في العمل

معدل ساعات استخدام الحاسوب يوميا في العمل	التكرار	النسبة %
1	7	23.3
2	9	30
3	2	6.7
4	3	10
5	3	10
6	4	13.3
8	2	6.7
المجموع	30	100

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss 19

هـ- هل تمتلك بريد الكتروني: يتوزع افراد عينة الدراسة حسب امتلاك البريد الكتروني الى مجموعتين على النحو التالي:

الجدول رقم (03-09): هل تمتلك بريد الكتروني

هل تمتلك بريد الكتروني	التكرار	النسبة %
لا	7	23.3
نعم	23	76.7
المجموع	30	100

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss 19

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان نسبة الافراد الذين يمتلكون بريد الكتروني يمثلون نسبة (76.7%) وهي تمثل اكبر نسبة، بحيث كانت اجابتهم على نوع البريد الالكتروني الذي يمتلكونه على النحو التالي:

الجدول رقم (03-10): نوع البريد الالكتروني

نوع البريد الالكتروني	التكرار	النسبة %
التنسيق	**6**	**20**
PTF	**5**	**16.7**
Gmail	**9**	**30**
المجموع	**20**	**66.7**

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss 19

وفيما يخص نوع البريد الالكتروني الاخر فقد مثلت نسبة الافراد الذين يمتلكون hotmail (3.3%) اما الافراد الذين يمتلكون yahoo فقد مثلت (6.7%)، نلاحظ من خلال ما سبق ان اغلب الافراد يمتلكون حساب gmailبنسبة (30%) لتليها في المرتبة التنسيق بنسبة (20%) وبعدها FTPبنسبة (16.7 %) ثم تاتي الحسابات الاخرى.**ثانيا: تحليل المحور الأول من الإستبانة** من خلال هذا الجزء تظهر لنا نتائج السؤال الأول، الذي يمثل فاعلية العاملين بالمركز عند الأفراد وشطر من السؤال الثاني الذي يمثل تكنولوجيا المعلومات، وأخيرا ثقافة المنظمة لدى الأفراد من الاستبيان .

الجدول رقم (03-11) : درجة الموافقة عن عبارات ابعاد الحكومة الالكترونية

العبارات:	المتوسط الحسابي:	الانحراف المعياري:	درجة الموافقة:
اشارك في المنتديات المهمة التي تهم الدائرة	1.7	0.493	منخفضة جدا
تقوم الدائرة بالتخطيط لاحتياجاتها من الموارد البشرية وترسلها للولاية	1.63	0.378	منخفضة جدا
نقص مهارات العاملين عند التعامل مع ادوات ووسائل الاتصال الالكترونية	2.37	1.620	منخفضة
تتخذ قرارات حاسمة وسريعة حين حدوث قرار هام بفضل كفاءة وفاعلية عامليها والاجهزة المتوفرة لديها	1.87	1.085	منخفضة جدا
امتلك المهارة الكافية لاستخدام كل ما يتعلق بالحكومة الالكترونية	2.23	1.082	منخفضة
تساعد الحكومة الالكترونية على ادارة وقت الموظفين بشكل يرفع من فاعليتهم	1.73	0.547	منخفضة جدا
يتوفر لدى الدائرة اعداد كافية من المتخصصين بتكنولوجيا المعلومات	1.97	1.137	منخفضة جدا
يخضع العاملون في مجال تكنولوجيا المعلومات لدوارات تاهيلية وتدريبية في جوانب الحكومة	2.07	1.030	منخفضة

الالكترونية			
تقوم الدائرة بتوعية الموظفين لديها بهدف زيادة الثقة بالحكومة الالكترونية	2.20	1.614	منخفضة
البعد ككل (فاعلية العاملية بالمركز)	**1.9741**	**0.199**	**منخفضة جدا**
لدى الدائرة بوابة _موقع_ على شبكة الانترنت مفعلة ويتم تحديثها باستمرار	1.77	1.289	منخفضة جدا
تعتبر اجهزة الحاسب المستخدمة ملائمة لتحقيق الغايات المنشودة من تطبيق الحكومة الالكترونية	2.23	1.840	منخفضة
ان القدرات التخزينية للاجهزة ملائمة لحفظ البيانات قصد تطبيق الحكومة الالكترونية	2.23	1.702	منخفضة
خدمة الانترنت سريعة ومتوفرة خلال ايام الاسبوع دون انقطاع	3.43	1.840	مرتفعة
توفر اجهزة كمبيوتر حديثة داخل الادارات بواقع جهاز واحد لكل شخص	2.93	2.133	منخفضة
توافر اجراءات امنية سريعة لمواجهة الاختلالات الالكترونية	2.60	1.283	منخفضة
يتوفر لدى الدائرة البرمجيات اللازمة لتقديم الخدمات المباشرة للسكان	1.93	0.961	منخفضة جدا
شبكة الانترنت المتوفرة تضمن سرية البيانات	2.47	1.706	منخفضة
يتوفر لدى الدائرة قواعد بيانات شاملة خاصة بالموظفين لديها	2.07	1.030	منخفضة
يتوفر لدى الدائرة قواعد بيانات شاملة خاصة بالمستفيدين لديها	2.20	1.131	منخفضة
تتوفر لدى الدائرة بدائل فورية لتسيير المعاملات في حالة وجود خلل في الانظمة الالكترونية	2.13	1.568	منخفضة
يتم الدخول الى الانظمة وقواعد البيانات من خلال اليات محددة ومنظمة	2.10	0.921	منخفضة
الخدمات الالكترونية التي تقدمها الدائرة تتناسب مع الامكانيات التكنولوجية المتاحة لها	2.50	1.707	منخفضة
البعد ككل (تكنولوجيا المعلومات)	**2.3538**	**0.702**	**منخفضة**
تمكن الحكومة الالكترونية الموظفين من متابعة	2.47	2.120	منخفضة

كل ما يستحدث في مجال العمل			
اوافق على تطبيق الحكومة الالكترونية في جميع الاقسام الموجودة بالدائرة	2.03	1.275	منخفضة
وجود انظمة وقوانين حكومية تحد من تطبيق الحكومة الالكترونية	2.50	1.500	منخفضة
تقوم الدائرة بجملة من الانشطة والاجراءات من شانها نشر مفهوم الحكومة الالكترونية بين المواطنين	2.63	1.895	منخفضة
البعد ككل (ثقافة المنظمة)	**2.4083**	**0.886**	**منخفضة**
الحكومة الالكترونية	**2.2454**	**0.421**	**منخفضة**

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج Spss 19

من خلال هذا الجدول يتضح أن كل العبارات المتعلقة بالابعاد الثلاثة كانت بمتوسط حسابي منخفضعلى المتوسط الحسابي السلمي (3) وهي بذلك تعبر عن عدم موافقة الأفراد على هذه العبارات إلا انه هناك تباين كبير في الإجابات هذا ما يظهره الانحراف المعياري. **ثالثا: تحليل المحور الثالث من الاستبانة** من خلال هذا الجزء سنقوم بتحليل ما تبقى من نتائج الأسئلة التي تمثل مكون كفاءة الخدمات عند الأفراد .

الجدول رقم (03-12): درجات الموافقة عن عبارات كفاءة الخدمات لعينة الدراسة

كفاء الخدمات في الدائرة وعبارات القياس:	المتوسط الحسابي:	الانحراف المعياري:	درجة الموافقة:
تتاثر كفاءة وفاعلية الخدمات المقدمة في الدائرة بتطبيق الحكومة الالكترونية	2.23	0.737	منخفضة
يساعد تطبيق الحكومة الالكترونية على تحقيق اهداف الدائرة	1.77	0.944	منخفضة جدا
تساعد الحكومة الالكترونية على تلبية احتياجات ومتطلبات السكان وتحقيق اعلى درجات الرضا لديهم	1.97	1.275	منخفضة جدا
يوفر نظام الحكومة الالكترونية نماذج تقويمية فعالة	2.17	1.178	منخفضة
قامت الحكومة الالكترونية بتسهيل عملية حفظ الملفات والوصول اليها في الدائرة	2.03	0.930	منخفضة
سهل تطبيق الحكومة الالكترونية من عملية الربط بين اقسام الدائرة	2.03	1.344	منخفضة
كفاءة الخدمات في الدائرة	**2.0333**	**0.441**	**منخفضة**

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss 19

من خلال هذا الجدول يتضح أن كل العبارات (من 01 إلى 06) كانت بمتوسط حسابي اقل من المتوسط الحسابي السلمي (3) وهي بذلك تعبر عن عدم موافقة الأفراد على هذه العبارات إلا انه هناك تباين كبير في الإجابات هذا ما يظهره الانحراف المعياري .

بناءا على ما تقدم نستنتج أن مستوى كفاءة الخدمات لدى العاملين بسونلغاز ببني سليمان جاء منخفضا وفقا لمقياس الدراسة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين عن بعد كفاءة الخدمات ككل (2.0333) وهذا يدل على أن المبحوثين في مختلف مصالح سونلغاز يتمتعون بكفاءةسلبية يتصف بعدم الرغبة في ان يكونوا اعضاء فاعلين في تقديم الخدمات بالمركزواستخدام تكنولوجيا معلومات الجديدة، والتي من شأنها أن تطور وتحسن أداء المركز.

المبحث الرابع: اختبار فرضيات الدراسة الميدانية

بعد أن تم جمع البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة وفي ضوء الفرضيات التي استهدفت هذه الدراسة اختبارها، سنتطرق من خلال هذا الجزء إلى اختبار الفرضيات المتعلقة بالدراسة الميدانية والتحقق من صحتها أو عدمها وذلك باستعراض نتائج تحليل بالنسبة لكل فرضية .

أولا: اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

H_0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير الحكومة الالكترونية على كفاءة الخدمات الحكومية لدى عمال سونلغاز.H_1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير الحكومة الالكترونية على كفاءة الخدمات الحكومية لدى عمال سونلغاز. تتفرع هذه الفرضية إلى أربعة فرضيات فرعية والمتمثلة فيما يلي:لاختبار هذه الفرضية استخدمنا تحليل ANOVA، حيث تبين قيمة F المحسوبة التي تقارن مع F المجدولة، وتنص قاعدة هذا التحليل على أنه إذا كانت F المحسوبة أكبر من Fالمجدولة نرفض الفرضية العدمية وإذا ما كانت Fالمحسوبة أقل من Fالمجدولة نقبل الفرضية العدمية .

1 **ـ اختبار الفرضية الفرعية الأولى** H_0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين فاعلية العاملين في المركز على كفاءة الخدمات.H_1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين فاعلية العاملين في المركز على كفاءة الخدمات. نتائج اختبار ANOVA لهذه الفرضية تظهر من خلال الجدول التالي

الجدول رقم (04-01): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى المتعلقة بالفرضية الرئيسية الأولى :

مصادر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى المعنوية
التباين المفسر	7.129	13	0.548	1.547	0.202
التباين غير المفسر	5.671	16	0.354		
المجموع	12.80	29			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات برنامج Spss 19

من خلال الجدول تظهر قيمة F المحسوبة بقيمة (1.547) وF المجدولة بقيمة (2.40) وبما أن قاعدة القرار تنص على أنه إذا كانت قيمة F المحسوبة أقل من F المجدولة نقبل الفرضية العدمية، وعليه نقبل الفرضية العدمية H_0 والقائلة بأنه " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين فاعلية العاملين في المركز على كفاءة الخدمات "2 . **اختبار الفرضية الفرعية الثانية** H_0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات على كفاءة الخدمات .H_1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات على كفاءة الخدمات . نتائج اختبار ANOVA لهذه الفرضية تظهر من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (04-02) : نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية المتعلقة بالفرضيةالرئيسية الأولى :

مصادر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى المعنوية
التباين المفسر	8.050	20	0.403	0.763	0.708
التباين غير المفسر	4.750	9	0.528		
المجموع	12.800	29			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات برنامج Spss 19

من خلال الجدول تظهر قيمة F المحسوبة بقيمة (0.763) وF المجدولة بقيمة (2.94) وبما أن قاعدة القرار تنص على أنه إذا كانت قيمة F المحسوبة أقل من F المجدولة نقبل الفرضية العدمية، وعليه نقبل الفرضية العدمية H_0 والقائلة بأنه " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات على كفاءة الخدمات" .3 **. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:**H_0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ثقافة المنظمة على كفاءة الخدمات.H_0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ثقافة المنظمة على كفاءة الخدمات.

نتائج اختبار ANOVA لهذه الفرضية تظهر من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (04-03) : نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة المتعلقة بالفرضية الرئيسية الأولى:

مصادر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى المعنوية
التباين المفسر	7.837	13	0.603	1.944	0.104
التباين غير المفسر	4.963	16	0.310		
المجموع	12.800	29			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات برنامج Spss 19

من خلال الجدول تظهر قيمة F المحسوبة بقيمة (1.944) وF المجدولة بقيمة (2.40) وبما أن قاعدة القرار تنص على أنه إذا كانت قيمة F المحسوبة أقل من F المجدولة نقبل الفرضية العدمية، وعليه نقبل الفرضية العدمية H_0 والقائلة بأنه " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ثقافة المنظمة على كفاءة الخدمات " .**5 ـ اختبار الفرضية الرئيسية الأولى :**H_0: لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية لمتغير الحكومة الالكترونية على كفاءة الخدمات لدى عمال المركز.H_1: يوجد فروق ذو دلالة إحصائية لمتغير الحكومة الالكترونية على كفاءة الخدمات لدى عمال المركز.نتائج اختبار ANOVA لهذه الفرضية تظهر من خلال الجدول التالي: **الجدول رقم (04-04) : نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى :**

مصادر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى المعنوية
التباين المفسر	12.800	29	0.441		
التباين غير المفسر	0.000	0			
المجموع	12.800	29			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات برنامج Spss 19

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه عدم ظهور قيمة F المحسوبة. من خلال نتائج الفرضيات الفرعية نجد أن الفرضيات الفرعية كانت نسبة المساهمة في قبول الفرضية الرئيسية كبيرة.**ثانيا: الفرضية الرئيسية الثانية** H_0: اتجاهات عمال سونلغاز نحو الحكومة الالكترونية سلبية .H_1: اتجاهات عمال سونلغاز نحو الحكومة الالكترونيةايجابية .

لاختبار هذه الفرضية نعتمد على المتوسط الحسابي الإجمالي للمكونات الثلاثة التي تعبر عن اتجاهات عمال سونلغازنحو الحكومة الالكترونية .

الجدول رقم (04-05) : نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

الأبعاد :	المتوسط الحسابي :	الانحراف المعياري :
فاعلية العاملين في الدائرة	1.9741	0.199
تكنولوجيا المعلومات	2.3538	0.702
ثقافة المنظمة	2.4083	0.886
المتوسط الحسابي (اتجاهات عمال المركز)	2.2454	0.421

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات برنامج Spss19

حسب ما يوضحه الجدول (04-05)، بلغ المتوسط الحسابي العام لاتجاهات عمال سونلغاز نحو الحكومة الالكترونية (2.2454)، وهو يعبر عن مستوى درجة الموافقة من خلال عمال الدائرة الذين يعتقدون أن الحكومة الالكترونية تنال هذه الدرجة، وبتطبيق هذا المستوى على سلم ديكارت الخماسي يتضح أن المتوسط الحسابي العام يقع بين الدرجة (2) والدرجة (3) وهو يشير درجة منخفضة من الموافقة وهذا ما يدل إلى انخفاض مستوى تقييم عمال سونلغاز للحكومة الالكترونية، وهذا يعني قبول الفرضية العدمية التي تنص على أن اتجاهات عمال سونلغاز نحو الحكومة الالكترونية سلبية.**ثالثا: الفرضية الرئيسية الثالثة**

H_0: اتجاهات عمال سونلغاز نحو كفاءة الخدماتسلبية .H_0: اتجاهات عمال سونلغاز نحو كفاءة الخدماتايجابية .

لاختبار هذه الفرضية نعتمد على المتوسط الحسابي الإجمالي للبعد الذي يعبر عن كفاءة الخدمات .

الجدول رقم (04-06): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة

الأبعاد:	المتوسط الحسابي:	الانحراف المعياري:
كفاءة الخدمات	2.0333	0.441
المتوسط الحسابي (اتجاهات عمال المركز)	2.0333	0.441

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات برنامج Spss 19

حسب ما يوضحه الجدول (04-06)، بلغ المتوسط الحسابي العام لاتجاهات عمال سونلغاز نحو كفاءة الخدمات (2.0333)، وهو يعبر عن مستوى درجة الموافقة من خلال عمال سونلغاز الذين يعتقدون أن كفاءة الخدماتتنال هذه الدرجة، وبتطبيق هذا المستوى على سلم ديكارت الخماسي يتضح أن المتوسط الحسابي العام يقع بين الدرجة (2) والدرجة (3) وهو يشير إلى انخفاض مستوى تقييم عمال الدائرةلكفاءة الخدمات، و هذا يعني قبول الفرضية العدمية التي تنص على أن اتجاهات عمال سونلغاز نحو كفاءة الخدمات سلبية ورفض الفرضية البديلة التي تنص على عكس ذلك.

رابعا: معامل الانحدار الخطي

H_0: لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية بين استخدام الحكومة الالكترونية وكفاءة الخدمات الحكومية في مركز سونلغاز ببني سليمان عند مستوى دلالة (0.05). H_1: يوجد اثر ذو دلالة احصائية بين استخدام الحكومة الالكترونية وكفاءة الخدمات الحكومية في مركز سونلغاز ببني سليمان عند مستوى دلالة (0.05)

الجدول رقم (04-07): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	F المجدولة	مستوى الدلالة Sig
الانحدار	5.904	3	1.968	7.419	2.93	0.001
الخطأ	6.896	26	0.265			
الكلي	12.800	29				

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات برنامج Spss 19

الجدول رقم (04-08): يبين نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

المتغيرات المستقلة	B	T المحسوبة	مستوى الدلالة Sig	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2
الثابت	0.302	0.691	0.496	0.679	0.461
فاعلية العاملين بالمركز	0.209	0.625	0.537		
تكنولوجيا المعلومات	-0.390	-1.313	0.201		
ثقافة المنظمة	-	-	-		
الحكومة الالكترونية	0.996	2.146	0.041		

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات برنامج Spss 19

لايجاد العلاقة بين المتغيرين تم استخدام اختبار الانحدار الخطي المتعدد، بحيث نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان قيمة F المحسوبة (7.419) أكبر من قيمتها الجدولية، وبما ان قاعدة القرار تنص على ان الفرضية العدمية H_0 تقبل اذا كانت القيمة المحسوبة اقل من الجدولية وفي حالة حدوث العكس فاننا نرفض الفرضية العدمية H_0ونقبل الفرضية البديلة H_1، وبالتالي فاننا في هذه الحالة نرفض الفرضية العدمية H_0ونقبل الفرضية البديلة H_1التي تنص على انه: "يوجد اثر ذو دلالة احصائية بين استخدام الحكومة الالكترونية وكفاءة الخدمات الحكومية بسونلغاز ببني سليمان ولاية المدية"، وتعد العلاقة الموجودة بين المتغيرين طردية كون معامل الارتباط R=0.679والمتغيرات المستقلة تفسر 46.1% من التغير في كفاءة الخدمات الحكومية.

الخاتمة:إن تطبيق الحكومة الإلكترونية كمدخل لتحسينكفاءة الخدمات يعد الخيار الأفضل للمؤسسة العامة الراغبةفي تحقيق التحسين المستمر في الخدمات المقدمة وبلوغ هدف خدمة متميزة، إذ تؤدي إلى زيادة الإنتاجية، تحسين الجـــــــ

أثر الجريمة الالكترونية على مسار نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر

د. زين يونس - جامعة الوادي
أ. حفوظة الأمير عبد القادر- جامعة أبو بكر بلقايد - تلمسان

الملخص:

إن التطور الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وظهور شبكة الانترنت بكل ما حملته من تقدم وخدمات لم يمر على العالم بسلام، لأنه بقدر ما أحدث آثار ايجابية وغير نمط حياة المجتمعات وساهم في التطور والرقي في جميع المجالات ولاسيما المعاملات الالكترونية، بقدر ما كان له أثر سلبي على حياة الناس ومصالح الدول، كل هذا تجلى في تطويع الانترنت والوسائل الالكترونية لتكون عالما من عوالم الجريمة، وهكذا ظهرت إلى الوجود الجرائم الالكترونية بشتى أنواعها، وسنحاول في بحثنا هذا التطرق إلى تطور المعاملات الالكترونية ومن تم التعريف بماهية الجريمة الالكترونية وما هي الآليات الكفيلة بمكافحتها.

الكلمات المفتاحية: المعاملات الالكترونية, الجريمة الالكترونية.

Abstract:

The evolution in the information and communication technology, and the emergence of the Internet with what his progress and services did not pass the world in peace, because as much as the latest positive and non-lifestyle communities effects and contributed to the development and progress in all fields, particularly electronic transactions, as much as had a negative impact on people's lives and interests of the states, all of this was reflected in the adaptation of the internet and electronic means to be a scientist from the worlds of crime, and so came into being the electronic crimes of various kinds, and we will try in our research that address the development of electronic transactions and the definition of what the cyber-crime and what to ensure combating it mechanisms.

key words: Electronic transactions, cyber-crime.

مقدمة:

في ظل التطور الهائل الذي شهده مجال الإعلام والاتصال والذي رافقه التطور الكبير في تكنولوجيات الحواسيب والأجهزة الذكية، أدى ذلك إلى ظهور أدوات واختراعات وخدمات جديدة نتج عنها نوع جديد من المعاملات يسمى بالمعاملات الالكترونية والذي يقصد بها كل المعاملات التي تتم عبر أجهزة الكترونية مثل الحاسوب، شبكة الانترنيت، الهاتف المحمول(الهواتف الذكية)، و نتيجة التطور الكبير والسريع لهذه الأجهزة وضعف القدرة على المرافقة و المراقبة والتحكم، ظهر نوع جديد من الجرائم يسمى بالجريمة الالكترونية أو المعلوماتية أو التقنية ، والتي هي عبارة عن نشاط إجرامي تستخدم فيه تقنية الحاسب الآلي أو الهواتف الذكية الموصولة بشبكة الانترنيت بطريقة مباشرة أو غير مباشرة لتنفيذ الفعل الإجرامي .وأصبحت هذه الجرائم في وقتنا الراهن تهدد أمن وسلامة الأفراد أو المؤسسات أو حتى الحكومات، وهو ما يقتضي الإسراع في اتخاذ الإجراءات اللازمة والتي من شأنها التقليل من حدة هذا النوع من الجرائم.

من خلال مما سبق تبرز الإشكالية الرئيسية لهذه الورقة البحثية، والمتمثلة في:

- **ما مدى أثر الجريمة الالكترونية على مسار نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر؟**

وسنحاول الإجابة عن هذه الإشكالية من خلال الحديث عن ثلاث محاور أساسية، نتناول في محورها الأول الإطار المفاهيمي للمعاملات الإلكترونية، أما في المحور الثاني فسنتحدث عن ماهية الجريمة الالكترونية، مع التطرق إلى واقعها على المستويين الدولي والعربي، وفي المحور الأخير سنحاول رصد أهم الآليات المتخذة لمكافحة هذا النوع من الجرائم .

أهداف البحث : تتلخص أهداف البحث فيما يلي:

- التعرف على ماهية المعاملات الالكترونية و الإطلاع على حجم التطور الذي وصلت إليه .
- التعرف على الجرائم الالكترونية التي ترافق هذه المعاملات وعلى مسببات تفشيها وعلى حجم الخسائر التي تحدثها.
- إبراز دور الحكومات في التدخل للتصدي لهذا النوع من الجرائم.

أهمية الموضوع:

ترجع أهمية موضوع الجرائم الالكترونية في الانتشار الواسع لهذا النوع من الجرائم والذي رافق الاستخدام الواسع للمعاملات الالكترونية على الصعيد الدولي والإقليمي والوطني هذا من جهة، ومن جهة أخرى فقد أصبحت الجريمة الالكترونية مُتلازمة مع التطور السريع والهائل في مجال تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، فنتيجة للتقدم الكبير في استخدامات الشبكة العنكبوتية(الإنترنت)، طفت الجرائم الالكترونية بصورها المُختلفة، وأصبحت تهدد الأمن المعلوماتي للأفراد، المؤسسات والحكومات.

1- الإطار المفاهيمي للمعاملات الالكترونية:

لقد رافق التطور الهائل في تكنولوجيات المعلومات تغيير في السلوك الإداري والاقتصادي والاجتماعي، ومن بين سمات هذا التغير ظهور ما يعرف بالمعاملات الالكترونية والتي حلت محل المعاملات العادية التقليدية.

1-1- تعريف المعاملات الالكترونية:

إن مصطلح المعاملات الإلكترونية يعبر عن " الانترنيت والحاسب الآلي " من حيث تبادل ونقل المعلومات والخدمات الأخرى، وكذلك مسائل تخزينها المتعلقة بالبريد، والرسائل، والسندات، والسجلات، والتواقيع والعقود الالكترونية (كعقود الخدمات، المعلوماتية، الفضائيات، الإعلانات و غيرها)، إضافة إلى التحويل الالكتروني للأموال، إذ تعتبر جميعها من قبيل المعاملات الالكترونية[1].

والمعاملات الالكترونية بشكل عام هي انجاز الأعمال وإبرام العقود وتقديم الخدمات من خلال صيغة إلكترونية وهي تشمل كذلك جميع الأنشطة والأعمال الخاصة بتبادل البيانات والمعلومات وكذلك السلع والخدمات عبر الانترنيت (التجارة الالكترونية)، و الأنشطة المتعلقة بتنفيذ كافة الأعمال المتعلقة بالحكومة بهدف تسهيل وتسريع معاملاتها(الحكومة الالكترونية).

و يمكن تعريفها حسب ما جاء في قانون المعاملات و التجارة الالكترونية الإماراتي رقم 01 لسنة 2006: المعاملات الإلكترونية: "أي تعامل أو عقد أو اتفاقية تم إبرامها أو تنفيذها بشكل كلّي أو جزئي من خلال المراسلات الإلكترونية" [2].

وحسب ما جاء في قانون المعاملات الإلكترونية العُماني (2008)، فإن المعاملات الإلكترونية هي" أي إجراء أو عقد يبرم أو ينفذ كليا أو جزئي اً بواسطة رسائل إلكترونية"[3].

ويقصد بها حسب قانون المعاملات الالكترونية السوداني (2007) : " العلاقات والتصرفات المالية والأحوال الشخصية وسائر المسائل القانونية غير الجنائية بما في ذلك التصرفات الفردية أو العقود التي يتم إبرامها أو تنفيذها كليًا أو جزئيًا عن طريق رسالة البيانات الالكترونية" [4].

ومن خلال ما تقدم يمكننا تعريف المعاملات الإلكترونية بأنها: " جميع المعاملات الإدارية أو التجارية أو المالية سواء أكانت حكومية أو خاصة و التي يتم تنفيذها بشكل كلي أو جزئي عن طريق الوسائط الالكترونية (حواسيب، شبكات الانترنيت، شبكات الاتصالات الهاتفية، شبكات نقل المعلومات والهواتف الذكية...الخ) بهدف تسهيل وتسريع الخدمات التجارية (التجارة الالكترونية) ، أو الخدمات الإدارية (الحكومة الالكترونية)، أو تسهيل تبادل الأموال(الصيرفة الالكترونية)" .

1-2- أشكال المعاملات الالكترونية: من بين أهم أشكال المعاملات الالكترونية نجد:

1-2-1- التجارة الالكترونية:

تعتبر التجارة الإلكترونية واحدة من التعابير الحديثة والتي أخذت بالدخول إلى حياتنا اليومية حتى أنها أصبحت تستخدم في العديد من الأنشطة الحياتية والتي هي ذات ارتباط بثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التجارة الإلكترونية تعبير يمكن أن نقسمه إلى مقطعين، حيث أن الأول، وهو "التجارة"، والتي تشير إلى نشاط اقتصادي يتم من خلال تداول السلع والخدمات بين الحكومات والمؤسسات والأفراد وتحكمه عدة قواعد وأنظمة يمكن القول بأنه معترف بها دولياً، أما المقطع

الثاني "الإلكترونية" فهو يشير إلى وصف لمجال أداء التجارة، ويقصد به أداء النشاط التجاري باستخدام الوسائط والأساليب الإلكترونية مثل الإنترنت[5].

1-2-1-1- تعريف التجارة الالكترونية:

إن التجارة بشكل عام عبارة عن مجموعة الأنشطة التي تلبي احتياجات المستهلك في المكان والزمان الملائمين، وكذلك بالسعر المناسب، أما التجارة الالكترونية (e-commerce) فهي تلك التجارة التي تتم ولكن من خلال وسيط الكتروني (الانترنيت) سواء أكان داخل حدود الدولة الجغرافية أو خارجها، وبصرف النظر عن نوعية السلع محل التجارة أو مدى مشروعيتها، أو القانون الذي تخضع له[6]. والتجارة الإلكترونية تعني شراء وبيع الخدمات و المنتجات من قِبل الشركات والمستهلكين من خلال الوسائط الإلكترونية المختلفة من دون استخدام أية وثائق ورقية ، وتعتبر التجارة الإلكترونية على نطاق واسع بأنها شراء و بيع المنتجات عبر الانترنت ، ولكن يمكن اعتبار بأن أية معاملة يتم الانتهاء من إجراءات بيعها بشكل كامل من خلال الإجراءات الإلكترونية يُطلق عليها تجارة إلكترونية [7].

وهناك من يعرف التجارة الإلكترونية (e-commerce) على أنها مزاولة النشاط التجاري عبر أنظمة الكمبيوتر والشبكات (مثلاً، عبر الإنترنت (Internet) وشبكة نظام اللوحات الإخبارية (BBS- bulletin board system)) ولا تقتصر التجارة الإلكترونية على عمليات البيع، بل تتعدى ذلك لتشمل عمليات الإعلان التجاري، وتبادُل البيانات إلكترونيا (EDI- Electronic Data Interchange)، وأنظمة نقطة البيع (POS systems) ، ويرتبط نمو التجارة الإلكترونية بنمو تقنيات الحركات المالية وضمان أمنها، ولأن معظم نشاطات التجارة الإلكترونية يتمّ عبر الإنترنت، فإنه يُطلَق عليها- جوازاً- اسم التجارة عبر الإنترنت (Internet commerce) [8].

ويعرفها قانون المعاملات والتجارة الالكترونية الإماراتي بأنها : المعاملات التجارية التي تباشر بواسطة المراسلات الإلكترونية [9]، وتعرفها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OCDE) بأنها: تشمل جميع أشكال المعاملات التجارية التي تتم بين الشركات والأفراد والتي تقوم على أساس التبادل الالكتروني للبيانات، سواء كانت مكتوبة أم مرئية أم مسموعة، هذا بالإضافة إلى شمول الآثار المترتبة على عملية تبادل البيانات والمعلومات التجارية إلكترونيا، ومدى تأثيرها على المؤسسات والعمليات التي تدعم وتحكم الأنشطة التجارية[10].

2-2-1-1- تقسيمات التجارة الالكترونية:

يمكن تقسيم التجارة الالكترونية حسب طبيعة العلاقات بين مختلف الأطراف الفاعلة، أو نوعية التعاملات بينهم إلى عدة أنماط [11]:

أ- التجارة الالكترونية من شركة إلى مستهلك (B2C Business to Consumer).

ب- التجارة الالكترونية من شركة إلى شركة (B2B Business to Business).

ج- التجارة الالكترونية من مستهلك إلى مستهلك (C2C Consumer to Consumer).

د- التجارة الالكترونية من مستهلك إلى شركة (C2B Consumer to Business).

هـ- التجارة الالكترونية من شركة إلى حكومة (B2G Business to Government).

و- التجارة الالكترونية بين الشركة و الموظفين (B2E :Business to Employee).

ز- التجارة الالكترونية بين الحكومة و المستهلك (G2C : Government to Consumer).

ح- التجارة الالكترونية بين الشركة و الشركاء (B2P Business to Partner).

ط- التجارة الخلوية (M- Business) .

1-2-2-1- الحكومة الالكترونية:

لقد ساهمت التطورات التقنية الهائلة التي شهدها العالم مع بداية القرن الواحد والعشرين، في إحداث تغيير جذري في سير و إجراءات المعاملات الحكومية، وأصبح الانتقال من المعاملات الحكومية التقليدية إلى المعاملات الحكومية الالكترونية من أولويات الحكومات على المستوى الدولي، وذلك سعيا منها للرفع من مستوى الأداء الحكومي وتحقيق الكفاءة العالية في الأداء المؤسسي، ومواكبة التطورات التقنية التي مست جميع مناحي الحياة.

1-2-2-1- تعريف الحكومة الالكترونية:

الحكومة الالكترونية تعني : استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير وتحسين وتدبير الشؤون العامة ، وتتمثل في انجاز الخدمات الحكومية الرسمية سواء بين الجهات الحكومية أو بين المتعاملين معها ، بطريقة معلوماتية تعتمد على الانترنت وتقنياتها وذلك وفق ضمانات أمنية معينة تحمي المستفيد والجهة صاحبة الخدمة[12] .ويعرفها مركز دراسات الحكومة الالكترونية: بأنها النسخة الإفتراضية عن الحكومة الحقيقية الكلاسيكية مع فارق أن الأولى تعيش في الشبكات وأنظمة المعلوماتية والتكنولوجيا وتحاكي وظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة، وبشكل أبسط فإن الحكومة الإلكترونية تهدف إلى تقديم الخدمات الحكومية على اختلافها عبر الوسائط الإلكترونية وأدوات التكنولوجيا وأهمها الإنترنت والاتصالات [13]

1-2-2-2- تعريف التعاملات الحكومية الالكترونية :

يمكن تعريف التعاملات الحكومية الالكترونية، بأنها الاستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات لتنفيذ كافة الأعمال المتعلقة بالحكومة بهدف تسريع تعاملاتها سواء داخل الجهات الحكومية نفسها، أو بينها وبين تلك التي تربطها بالأفراد كمراجعين أو قطاع الأعمال[14].

1-2-2-3- فوائد الحكومية الالكترونية :

من بين الفوائد التي تحققها الحكومة الإلكترونية [15] :

- انجاز المعاملات الكترونيا يضمن صحة ودقة هذه المعاملات وخلوها من الأخطاء البشرية.
- توفير التكاليف المالية عند تخليص المعاملات إلكترونيا .
- ربط مختلف الوزارات ومختلف أقسام الأجهزة الحكومية يضمن إدارة أفضل وأكثر فاعلية .
- الاستفادة من الخدمات الحكومية من خلال بوابة واحدة للخدمات الالكترونية .
- الوصول إلى المعلومات التي يحتاجونها بسهولة، والتفاعل مع مختلف الأجهزة الحكومية دونما حاجة إلى الانتظار في صفوف طويلة، ودونما حاجة إلى انتظار بدء ساعات العمل أو حمل رزم ثقيلة من الأوراق .
- توفر الخدمة المناسبة للأفراد وقطاع الأعمال المناسب في الوقت المناسب.

1-2-2-4- أصناف التعاملات الحكومية الالكترونية :

إن للحكومة الإلكترونية أشكال متعددة تختلف باختلاف الفئة المستهدفة من أصحاب المصالح (Stakeholder) ، وتعتبر هذه الأشكال أهم القوائم التي تعتمد عليها الحكومات في إدارة أمور الدول[16]:

أ- حكومة إلى مواطن (Government to Citizen):تقوم المؤسسات الحكومية في هذا الشكل باستهداف المواطنين والمقيمين من خلال عرض ما يهمهم من معلومات مهمة وخدمات مختلفة عن طريق مواقع إلكترونية (Website) خاصة بالمؤسسة أو من خلال بوابة حكومية (Portal) مركزية، من الأمثلة على هذا النوع موقع المواطن الإلكتروني في سنغافورة (www.ecitizen.gov.sg) وموقع الحكومة المباشرة في بريطانيا (www.direct.gov.uk).

ب- حكومة إلى شركة (Government to Business): تقوم هنا المؤسسات الحكومية باستهداف القطاع الخاص باختلاف مؤسساته من خلال تسهيل الوصول إلى المعلومات والخدمات المهمة للشركات.

ج- حكومة إلى حكومة (Government to Government): يعتبر هذا النوع الأكثر تعقيداً من حيث استهدافه لدمج وتوحيد الخدمات والإجراءات والتعاملات الحكومية التي تتضمن أكثر من مؤسسة حكومية بمختلف تخصصاتها وبرمجياتها، ومن الأمثلة الحية على هذا النوع نجده في بوابة الولايات المتحدة الأمريكية (www.usa.gov).

د- حكومة إلى موظف (Government to Employee): لم يتم استغلال وتطوير هذا النوع كثيراً في العالم، حيث تهدف تطبيقات هذا الجانب إلى قيام المؤسسات الحكومية بإدارة معاملاتها واتصالاتها بموظفيها باستخدام تقنية المعلومات.

هـ- الحكومة الإلكترونية باستخدام الهاتف المحمول (Mobile Government): يعتبر هذا النوع الأحدث من بين الأشكال السابقة حيث بدأ مع تطور تقنيات الاتصالات والشبكات اللاسلكية، يمكن أن نجد هذا النوع في جميع الأنواع المذكورة السابقة ويتميز بتوظيفه للأجهزة المحمولة كالهاتف النقّال وأجهزة الحاسوب المحمولة للوصول للأفراد بطريقة سريعة وسهلة وأكثر تلاؤما لأنماط حياة الناس المختلفة.

1-2-3- الصيرفة الالكترونية:

في ظل التطور التكنولوجي الحاصل ومن اجل القدرة على المنافسة، أصبح من الواجب على البنوك أن تعدل من استراتيجياتها لخدمة زبائنها بشكل أفضل، وذلك من خلال تطوير أنظمة معلوماتها لتنتقل من التعامل التقليدي الى التعامل الالكتروني وذلك حتى توفر لزبائنها خدمة أكثر سهولة وبأقل تكلفة عن طريق استخدام وسائط الكترونية.

1-2-3-1-تعريف الصيرفة الالكترونية:

هناك عدة تعاريف للصيرفة الالكترونية نذكر منها:

يعرفها **سفر أحمد** على أنها صناعة مصرفية جديدة تركز فيها المصارف على تقديم خدماتها عبر وسائل الكترونية، سواء في المنزل(home banking)، أو في المكتب(office banking)، أو بواسطة الهاتف الثابت(phone banking)، أو الهاتف الجوال(mobile banking) أو الانترنيت (internet banking)، وغيرها من الركائز الالكترونية المتطورة المعروفة في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات[17] .

ويقصد بالصيرفة الالكترونية الإيصال الآلي للخدمات والمنتجات المصرفية (التقليدية والحديثة) مباشرة إلى العملاء من خلال قنوات الاتصال التفاعلية الالكترونية، وهي تشتمل على الأنظمة التي تمكن عملاء المؤسسات المالية (المصارف)، سواء

الأفراد أو الشركات من الوصول إلى حساباتهم المصرفية، وتنفيذ المعاملات التجارية أو الحصول على المعلومات المتعلقة بالخدمات والمنتجات المصرفية من خلال شبكة عامة أو خاصة ومن ضمنها شبكة الانترنيت، ويمكن للعملاء أن يصلوا إلى الخدمات المصرفية الالكترونية باستخدام جهاز الكتروني ذكي مثل أجهزة الكمبيوتر الشخصية (PC) أو المساعد الرقمي الشخصي (PDA) أو ماكنة الصراف الآلي (ATM) ...الخ[18] .

ويعرف **سّروع جو** العمل المصرفي الالكتروني بأنه " يضم كافة العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الالكترونية أو الضوئية مثل : الهاتف والحاسوب والصراف الآلي والانترنيت والتلفزيون الرقمي وغيرها، وذلك من قبل المصارف والمؤسسات المالية، وكذلك العمليات التي يجريها مصدرو البطاقات الالكترونية، وكافة المؤسسات التي تتعامل بالتحويلات النقدية إلكترونياً[19]، فيما يرى البعض الآخر الصيرفة الالكترونية بأنها " تلك البنوك والمؤسسات المالية التي أصبحت تنفذ أعمالها آليا، من خلال توظيف تكنولوجيات المعلومات والاتصالات لتقديم كافة الخدمات بالسرعة والدقة اللازمين وبأقل تكلفة وأقل جهد في ظل تحقق الأمان، والخدمات المصرفية الالكترونية تعني العملية التي من خلالها يؤدي العملاء المعاملات المصرفية الكترونيا من دون زيارة المؤسسة "[20].

1-2-3-2-أنماط الصيرف الالكترونية:

تتنوع أنماط الصيرفة الالكترونية لتشمل الخدمات الآتية [21]:

أ- الصيرفة الالكترونية من خلال الحاسوب الشخصي (PC Banking): هي شكل من أشكال الخدمات المصرفية عبر الانترنيت والتي تمكن العميل من تنفيذ المعاملات المصرفية عن طريق حاسوب شخصي مزود ببرنامج محاسبي ومالي يتيح له إجراء معاملاته المالية في منزله .

ب- الصيرفة عبر الهاتف المصرفي:تعتمد هذه الخدمة على وجود ترابط بين فروع المصرف الواحد، حيث يقوم العميل بالاتصال برقم موحد للحصول على خدمة محددة من مصرفه، أين يجد موظفا خاصا يقوم بالرد عليه للوصول إلى بياناته ومن تم تقديم الخدمة له.

ج- الصيرفة عبر الهاتف النقال: تشمل الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال الخدمات المعلوماتية، كالاستعلام عن الأرصدة والاطلاع على عروض المصارف و استعار العملات، وتشتمل أيضا على الخدمات المالية كتحويل الأرصدة من حساب إلى آخر وخدمات الدفع النقدي وفتح حسابات وغلقها، وغيرها من الخدمات المصرفية.

د- بنوك الانترنيت(Internet Banking): تختلف بنوك الانترنيت عن بنوك الحاسوب الشخصي في أنها لا تحتاج إلى حزمة برمجية خاصة بها تكون مثبتة على جهاز معين، وإنما من خلال الموقع الالكتروني للبنك بحيث يتم توفير قناة يتم من خلالها إجراء العمليات المصرفية ككشف الحساب أو تسديد الفواتير أو شراء شيء معين.

هـ- الصرافات الآلية (ATM): يعتبر الصراف الآلي من أهم أنماط الصيرفة الالكترونية حيث يتيح للزبائن خدمة سحب الأموال ومراقبة الأرصدة طوال اليوم ، إذ يقوم بربط الزبون بقاعدة بيانات المصرف ، ويتيح له القدرة على سحب أمواله المودعة وذلك عن طريق بطاقة خاصة يتم إدخالها في الصراف الآلي .

1-2-3-3-مزايا أعمال الصيرفة الالكترونية:

من أهم المزايا التي توفرها الصيرفة الالكترونية للعملاء مايلي[22] :

أ- خفض تكلفة المعاملات: إن تكلفة إجراء المعاملات المصرفية على شبكة الانترنيت أقل بكثير من إجراء نفس المعاملات بالصيغة العادية.

ب- كفاءة المعلومات: جعل الانترنيت المعلومات متاحة لجميع المشاركين في السوق عن طريق تحقيق الكفاءة في عملية البحث بالنسبة للمشترين للخدمات المصرفية.

د- توفير الخدمة في الوقت الحقيقي: توفر المصارف الالكترونية الكثير من الوقت الحقيقي للعملاء للحصول على المعلومات حول حساباتهم من مواقعهم البعيدة مثل المنزل والمكتب.

هـ- الصيرفة الآمنة: حماية الحسابات المصرفية بكلمة السر والتوقيعات الرقمية(*) واستخدام الرموز الالكترونية.

و- مرونة عالية في الأداء: تمكنت المصارف اليوم عن طريق عملية الابتكار من تقديم منتجاتها وخدماتها لعملائها بدرجة عالية من المرونة والكفاءة، مستفيدة من التطور التكنولوجي.

1-2- أمن المعاملات الالكترونية:

رغم ما تمتاز به المعاملات الالكترونية عن غيرها من الوسائل التقليدية، سواء من خلال التقنية العالية التي تمتاز بها أو السرعة في الانجاز، وصولا إلى خفض تكاليف إجراء المعاملات، إلا أنها تبقى عرضة للعديد من المشاكل والتحديات لعل أهمها هو وجود بعض الثغرات الأمنية، و التي يمكن أن تسهل عملية اختراق المواقع الالكترونية وأنظمة المعلومات وسرقة البيانات والمعلومات الموجودة بها والتي غالبا ما تتم من قبل مجاميع متخصصة في القرصنة والسرقة الالكترونية (مثل الهاكرز) وغيرهم من قراصنة الانترنيت وذلك باستخدام تقنيات خاصة بالاختراقات المعلوماتية[23]، هذه الممارسات أصبحت فيما بعد تعرف بالجريمة الالكترونية، أو الجريمة المعلوماتية (Cybercrime)، وهذا النوع من الجرائم أصبح يشكل تهديدا كبيرا لهذه المعاملات، وذلك لأن غياب السرية والأمان في تداول المعلومات، سيضعف عامل الثقة لدى الأفراد في تبادل بياناتهم في ظل التخوف من ضياعها أو تسربها[24]، وهذا التحدي يتطلب من الجهات الرسمية، وضع قوانين وأنظمة حماية تضمن سرية المعلومات وأمانها.

2- ماهية الجرائم الالكترونية.

2-1-مفهوم الجريمة الإلكترونية :

للجريمة الالكترونية عدة مسميات فمنهم من ينعتها بجرائم الحاسوب أو الانترنيت، أو جرائم التقنية العالية أو جرائم الياقات البيضاء، ومع تعدد المسميات تتعدد التعاريف فمنهم من يعرفها من جانب فني (تقني)، أما التعاريف الأخرى فيطغى عليها الجانب القانوني.

فمنهم من يعرف الجريمة المعلوماتية على أنها فعل ضار يستخدم الفاعل، الذي يفترض أن لديه معرفة بتقنية الحاسوب، نظاماً حاسوبياً أو شبكةً حاسوبيةً للوصول إلى البيانات والبرامج بغية نسخها أو تغييرها أو حذفها أو تزويرها أو تخريبها أو جعلها غير صالحة أو حيازتها أو توزيعها بصورة غير مشروعة[25].

ويعرفها أحمد صياني بأنها تصرف غير مشروع يؤثر في الأجهزة و المعلومات الموجودة عليها وهذا التعريف يعتبر جامع مانع من الناحية الفنية للجريمة الالكترونية حيث انه لارتكاب الجريمة يتطلب وجود أجهزة كمبيوتر زيادة على ربطها بشبكة معلوماتية ضخمة[26].

ويعرفها آخرون على أنها جريمة ذات طابع مادي , تتمثل في كل فعل أو سلوك غير مشروع، من خلال استعمال الوسائط الإلكترونية , حيث تتسبب في تحميل أو إمكانية تحميل المجني عليه خسارة , وحصول أو إمكانية حصول مرتكبه على أي مكسب، وتهدف هذه الجرائم إلى الوصول غير المشروع لبيانات سرية غير مسموح بالاطلاع عليها ونقلها ونسخها أو حذفها , أو تهديد وابتزاز الأشخاص والجهات المعنية بتلك المعلومات، أو تدمير بيانات وحواسيب الغير بواسطة فيروسات [27].

والبعض الآخر يعرفها بأنها "الجرائم التي ترتكب ضد أفراد أو مجموعات مع وجود دافع إجرامي لإلحاق الضرر عمدا بسمعة الضحية، أو التسبب بالأذى الجسدي أو النفسي للضحية بشكل مباشر أو غير مباشر، باستخدام شبكات الاتصال الحديثة مثل الإنترنت (غرف الدردشة، البريد الإلكتروني..)، والهواتف الجوالة (الرسائل النصية القصيرة ورسائل الوسائط المتعددة)، وتشمل الجرائم الإلكترونية أي فعل إجرامي يتم من خلال الحواسيب أو الشبكات كعمليات الاختراق والقرصنة، كما تضم أيضا أشكال الجرائم التقليدية التي يتم تنفيذها عبر الإنترنت[28].

ولقد عرفها الدكتور عبد الفتاح مراد على أنها :" جميع الأفعال المخالفة للقانون والشريعة والتي ترتكب بواسطة الحاسب الآلي من خلال شبكة الانترنت وهي تتطلب إلمام خاص بتقنيات الحاسب الآلي و نظم المعلومات سواء لارتكابها أو للتحقيق فيها ويقصد بها أيضا أي نشاط غير مشروع ناشئ في مكون أو أكثر من مكونات الانترنت مثل مواقع الانترنت وغرف المحادثة أو البريد الالكتروني كما تسمى كذلك في هذا الإطار بالجرائم السيبيرية أو السيبرانية لتعلقها بالعالم الافتراضي"، وهناك من يسميها أيضا بجرائم التقنية العالية أو جرائم أصحاب الياقات البيضاء[29].

وعرفتها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OCDE) بأنها: كل سلوك غير مشروع، أو غير أخلاقي أو غير مصرح به، يتعلق بالمعالجة الآلية للبيانات أو بنقلها[30].

و قد اصطلح المشرع الجزائري على تسمية الجرائم الالكترونية بالجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال، وعرفها بموجب المادة 02 من القانون 09-04 المؤرخ في 05 غشت 2009، على أنها جرائم المساس بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات الآلية المحددة في قانون العقوبات وأي جريمة أخرى ترتكب أو يسهل ارتكابها عن طريق منظومة معلوماتية أو نظام للاتصالات الالكترونية[31].

2-2- خصائص الجريمة الإلكترونية :

تتميز الجريمة الإلكترونية بخصائص وصفات تميزها عن غيرها من الجرائم الأخرى ومن بين أهم هذه الخصائص ما يلي[32]:

1 - مرتكب الجريمة الإلكترونية في الغالب شخص يتميز بالذكاء والدهاء ذو مهارات تقنية عالية ودراية بالأسلوب المستخدم في مجال أنظمة الحاسب الآلي وكيفية تشغيله وكيفية تخزين المعلومات والحصول عليها ، في حين أن مرتكب الجريمة التقليدية في – الغالب - شخص أمي بسيط ، متوسط التعليم .

2- مرتكب الجريمة الإلكترونية – في الغالب – يكون متكيفا اجتماعيا وقادرا ماديا ، باعثه من ارتكاب جريمته الرغبة في قهر النظام أكثر من الرغبة في الحصول على الربح أو النفع المادي، في حين أن مرتكب الجريمة التقليدية – غالبا – ما يكون غير متكيف اجتماعيا وباعثه من ارتكابه الجريمة هو النفع المادي السريع.

3- تقع الجريمة الإلكترونية في مجال المعالجة الآلية للمعلومات وتستهدف المعنويات لا الماديات .

4- الجريمة الإلكترونية ذات بعد دولي ، أي أنها عابرة للحدود ، فهي قد تتجاوز الحدود الجغرافية باعتبار أن تنفيذها يتم عبر الشبكة المعلوماتية وهو ما يثير في كثير من الأحيان تحديات قانونية إدارية فنية ، بل وسياسية بشأن مواجهتها لاسيما فيما يتعلق بإجراءات الملاحقة الجنائية.

5- هي جريمة ناعمة، تنفذ بسرعة وهي صعبة الإثبات:ناعمة أي أنها لا تتطلب لارتكابها العنف ولا استعمال الأدوات الخطيرة كالأسلحة وغيرها، فنقل بيانات ممنوعة أو التلاعب بأرصدة البنوك مثلا لا تحتاج إلا إلى لمسات أزرار، تنفذ بسرعة أي أنها تتميز بإمكانية تنفيذها بسرعة فأغلب الجرائم المعلوماتية ترتكب في وقت قصير جداً قد لا يتجاوز الثانية الواحدة، وفي المقابل فهي صعبة الإثبات لعدم وجود الآثار المادية التقليدية (مثل بقع الدم، تكسير، خلع...الخ .)وهذا ما جعل وسائل الإثبات التقليدية غير كافية، مما أدى إلى البحث عن أدلة فعالة لإثباتها، كاستخراج البصمات الصوتية أو استعمال شبكية العين ومضاهاتها باستخدام وسائل آلية سريعة[33].

6- الجاذبية: نظرا لما تمثله سوق الكمبيوتر والإنترنت من ثروة كبيرة للمجرمين أو الأجرام المنظم، فقد غدت أكثر جذبا لاستثمار الأموال وغسلها وتوظيف الكثير منها في تطوير تقنيات وأساليب تمكن الدخول إلى الشبكات وسرقة المعلومات وبيعها أو سرقة البنوك أو اعتراض العمليات المالية وتحويلا مسارها أو استخدام أرقام البطاقات...الخ[34].

7- امتناع المجني عليهم عن التبليغ: لا يتم في غالب الأحيان الإبلاغ عن جرائم الانترنيت إما لعدم اكتشاف الضحية لها و إما خشية من التشهير، لذا نجد أن معظم جرائم الانترنيت تم اكتشافها بالمصادفة، بل وبعد وقت طويل من ارتكابها[35].

8- سرعة محو الدليل وتوفر وسائل تقنية تعرقل الوصول إليه: يسهل محو الدليل من شاشة الكمبيوتر في زمن قياسي باستعمال البرامج المخصصة لذلك، إذ يتم عادة في لمح البصر وبمجرد لمسة خاطفة على لوحة المفاتيح بجهاز الحاسوب على اعتبار أن الجريمة تتم في صورة

أوامر تصدر إلى الجهاز، وما إن يحس الجاني بأن أمره سينكشف حتى يبادر بإلغاء هذه الأوامر، الأمر الذي يجعل كشف الجريمة وتحديد مرتكبيها،أمر في غاية الصعوبة[36].

2-3- أصناف الجرائم الإلكترونية:

لم يستقر الفقهاء على معيار واحد لتصنيف الجرائم الالكترونية وذلك راجع إلى تشعب هذه الجرائم، وسرعة تطورها، فمنهم من يصنفها بالرجوع إلى وسيلة ارتكاب الجريمة، أو دافع المجرم، أو على أساس محل الجريمة، و على هذا الأساس يمكن تقسيمها إلى[37]:

2-3-1- الجرائم الواقعة على الأموال:

في ظل التحول من المعاملات التجارية التقليدية إلى المعاملات التجارية الالكترونية، وما انجر عنه من تطور في وسائل الدفع والوفاء، وفي خضم التداول المالي عبر الانترنيت، أصبحت هذه المعاملات عرضة لشتى أنواع الجرائم ومنها:

- السطو على أرقام بطاقات الائتمان والتحويل الالكتروني الغير مشروع.
- القمار وغسيل الأموال عبر الانترنيت.
- ج- جريمة السرقة والسطو على أموال البنوك.
- د- تجارة المخدرات عبر الانترنيت.

2-3-2- الجرائم الواقعة على الأشخاص:

مع تطور شبكة الانترنيت أصبحت المعلومات المتعلقة بالأفراد متداولة بكثرة عبرها، مما جعلها عرضة للانتهاك والاستعمال من طرف هؤلاء المجرمين وجعلت سمعة وشرف الأفراد مستباحة، ومن أهم هذه الجرائم ما يلي:

- جريمة التهديد والمضايقة والملاحقة.
- انتحال الشخصية والتغرير و الاستدراج.
- ج- صناعة ونشر الإباحة.
- د- جرائم القذف والسب وتشويه السمعة.

2-3-3- الجرائم الواقعة على أمن الدولة:

من أهم الجرائم الالكترونية التي تهدد أمن الدول ومجتمعاتها ما يلي:

أ- الجماعات الإرهابية: استغلت الكثير من الجماعات المتطرفة الطبيعة الاتصالية للانترنيت من أجل بث معتقداتها وأفكارها، بل تعداه الأمر إلى ممارسات تهدد أمن الدولة المعتدى عليها.

ب- الجريمة المنظمة: استغلت عصابات الجريمة المنظمة الإمكانيات المتاحة في وسائل الاتصال والانترنيت في تخطيط وتمرير وتوجيه المخططات الإجرامية وتنفيذ العمليات الإجرامية بيسر وسهولة[38].

ج- الجرائم الماسة بالأمن الفكري:يبقى الأمن الفكري من بين أخطر الجرائم المرتكبة عبر الانترنيت، حيث تعطي الانترنيت فرصا للتأثير على معتقدات وتقاليد مجتمعات بأكملها مما يجعلها عرضة للهزيمة الفكرية وهو ما يسهل خلق الفوضى.

د- جريمة التجسس الالكتروني: سهلت شبكة الانترنيت الأعمال التجسسية بشكل كبير حيث يقوم المجرمون بالتجسس على الأشخاص أو الدول أو المنظمات أو الهيئات أو المؤسسات الدولية أو الوطنية، وتستهدف عملية التجسس في عصر المعلوماتية ثلاث أهداف رئيسية وهي: التجسس العسكري، والتجسس السياسي، والتجسس الاقتصادي[39].

2-4- واقع الجريمة الالكترونية في العالم:

2-4-1- الجريمة الالكترونية حقائق وأرقام:

مع شيوع استخدام الكمبيوتر أواخر سبعينات القرن الماضي برزت ظاهرة القرصنة الإلكترونية، وسرعان ما تحول السلوك الذي بدا في بدايته انحرافا لمراهقين شغوفين بالتكنولوجيا، حربا تشن بين الدول، وهي تهدد منشئات حيوية كالمفاعلات النووية ومحطات الكهرباء كما تدمر المخزونات النقدية لبنوك ودول وتهتك أسرارا لا يراد لها الخروج إلى العلن[40] ، وكشفت أرقام وبيانات عالمية، تزايد الجرائم الالكترونية في مختلف أنحاء العالم، مع التوسع المتزايد لاستخدام الانترنت والأجهزة الذكية، وأظهرت دراسة لموقع "أرقام ديجتال" أن عدد ضحايا الهجمات والجرائم الالكترونية، يبلغ555 مليون مستخدم سنويا، وأكثر من 1.5 مليون ضحية يوميا، في حين تقع ضحية كل ثانية لهذه الهجمات، وأكثر أنواع الجرائم سرقة هويات وعددها 224 مليون سرقة، وبينت الدراسة أن الكلفة السنوية المخصصة للأمن المعلوماتي قدرت بـ 100 مليار دولار، بعدما كانت في حدود 63,1 مليار دولار سنة 2011، ومن المتوقع أن تتجاوز 120 مليار دولار بحلول سنة 2017، وأظهرت الدراسة أن مواقع التواصل الاجتماعي هي الأكثر اختراقا، إذ بينت أن أكثر من 600 ألف حساب فيسبوك يتم اختراقها يوميا،

وعن أكثر الشركات والمؤسسات اختراقا، أفادت الدراسة أن 10,7% مؤسسات تعليمية، 35,1% شركات، 38,9% مستشفيات، 5,3% بنوك ومؤسسات مالية، و 9,9% حكومات[41].

وتقول دراسة أشرفت عليها شركة « ماك في » لحماية برامج الانترنيت، أن خسائر الاقتصاد العالمي جراء قرصنة الانترنيت تصل إلى ما بين 375 و 575 مليار دولار سنويا، وتتحمل الدول المتقدمة الكبرى النصيب الأكبر من خسائر قرصنة الإنترنت، وعلى رأسها الولايات المتحدة والصين واليابان وألمانيا، وتقدر الخسائر الناجمة عن سرقة المعلومات الشخصية - مثل سرقة معلومات بطاقات الائتمان- بنحو 150 مليار دولار في العالم كله، وأشارت نفس الدراسة إلى تعرض المعلومات الخاصة لنحو أربعين مليون أميركي -أي 15% من الأميركيين- للسرقة من قبل قراصنة الإنترنت، كما تعرض لمثل هذه الجرائم 54 مليونا في تركيا و16 مليونا في ألمانيا وعشرون مليونا في الصين[42]. وكشفت شركة سيسكو (sisco) في تقريرها السنوي للأمن للعام الحالي 2016، أن الجريمة الإلكترونية ستكبّد الشركات حول العالم خسائر تبلغ 2,1 تريليون دولار بحلول العام 2019، أي أربعة أضعاف التكلفة المقدرة للعام 2015[43].

ولقد عايشنا خلال سنتي 2015 و 2016 العديد من حوادث الاختراق والقرصنة ولعل أهمها مايلي:

1- في سبتمبر من سنة 2016، كشفت شركة ياهوو(yahoo) عن أكبر عمليات قرصنة وسرقة لقاعدة بيانات مستخدميها، هذه العملية تُعتبر من أكبر عمليات القرصنة في التاريخ لشركة تقنية، حيث حصل القراصنة على بيانات أكثر 500 مليون مستخدم ، و في ديسمبر من نفس السنة تعرضت الشركة نفسها، لصدمة أخرى حيث أعلنت بأن بيانات أكثر من مليار مستخدم قد تم الاستيلاء عليها وأصبحت معروضة للبيع ، منها كلمات السر وأسئلة الأمان وأرقام هواتف وتواريخ ميلاد، هذه الحوادث خفضت من أسهم الشركة الأمريكية اقتصاديا وإعلامياً بشكل ملحوظ[44].

2- لقد واجه مستخدمو الإنترنت حول العالم يوم 2016/10/21، صعوبات في دخول المواقع الالكترونية الرئيسية، وهذه المشكلة تسببت في سقوط أهم مواقع العالم، مع تردد أنباء عن أن سبب المشكلة هجمات إلكترونية، وبحسب موقع Business Insider، فقد تعرضت أهم مواقع العالم لهجوم الحرمان من الخدمة (DDOS) والذي يعتبر أكثر الهجمات الإلكترونية شيوعاً في عالم الإنترنت و الذي يستهدف DNS ، وهي أهم فقرة في منظومة الانترنت، إذ تعمل على ترجمة عنوان الموقع إلى عنوان IP، وأبرز المواقع الرئيسية التي تعرضت للسقوط هي Amazon ، Twitter، Etsy Github،Spotify[45].

3- كشف محققون عما يعتقدون أنه أكبر جريمة إلكترونية في التاريخ، سرق خلالها قراصنة روس من العديد من بنوك دول العالم (شملت مصارف في اليابان والصين والولايات المتحدة، مروراً بمصارف في الدول الأوروبية)، ما يصل إلى مليار دولار، وهي العملية التي وصفت بأنها "ثورة في عالم الجريمة الإلكترونية" ، وهذه السرقة تشكل علامة فارقة على بداية مرحلة جديدة في ثورة النشاط الإجرامي الإلكتروني، حيث يسرق المستخدمون الأموال مباشرة من البنوك ويتجنبون المستخدمين العاديين[46].

2-4-2- واقع الجريمة الالكترونية في الوطن العربي:

لقد أصبحت الهجمات الإلكترونية مصدر تهديد حقيقيا لاقتصاديات الدول، ولم تعد هذه الجرائم تقتصر على سرقة أموال البنوك أو الأفراد، بل اجتاحت قطاعات جديدة على غرار أمن الموانئ، التي قد تتعرض لهجمات خطيرة من عصابات الجريمة المنظمة أو الإرهابيين أو حتى الدول المعادية، وذكر بعض الخبراء أن الأرباح الضخمة التي تحققها الجرائم

الإلكترونية تجاوزت أرباح تجارة المخدرات، وذكر الخبراء أيضا أن الجرائم الإلكترونية أصبحت اليوم واقعاً في دولة الإمارات، بوقوع نحو مليوني شخص من سكان الدولة ضحية للجرائم الإلكترونية خلال سنة 2015 [47].

وكشف موقع «جوبال ريسك إنسايتس» أن المملكة العربية السعودية هي البلد الأكثر استهدافا بالهجمات الإلكترونية في الشرق الأوسط، وأن إيران أكثر من يستهدفها إلكترونيا، ونوه التقرير إلى أن الهجمات الإلكترونية على المملكة وصلت عام 2015 إلى 160 ألف محاولة هجوم يوميا، ويشير نفس التقرير إلى أن الإمكانيات الرقمية والالكترونية الكبيرة للسعودية تجعلها هدفا مميزا للهجمات الالكترونية حيث تمتلك المملكة أكبر عدد من المشتركين في خدمة الإنترنت في العالم العربي [48]. و حسب تقارير دولية مستقلة، فإن الإمارات سجلت أفضل أداء في صد الهجمات الإلكترونية في منطقة الشرق الأوسط خلال النصف الأول من سنة 2016، في الوقت الذي أكدت هيئة تنظيم الاتصالات على فعالية منظومة الحماية الإلكترونية في الدولة [49].

و منذ عام 2014، ارتفعت معدلات ما يُطلق عليه قانوناً اسم الجريمة الإلكترونية في لبنان، ما وضع المعنيين في المصارف والمؤسسات المالية والأجهزة الأمنية أمام سباق مع القراصنة القادرين على تطوير أدواتهم وتكتيكاتهم بموازاة تطور وسائل المكافحة، حيث بلغ عدد عمليات القرصنة الإلكترونية التي تعرضت لها المصارف اللبنانية حصراً منذ عام 2011 حتى الفصل الثالث من سنة 2016، وفق أرقام هيئة التحقيق الخاصة لدى مصرف لبنان، 233 عملية، وصلت فيها قيمة الأموال التي تعرضت للقرصنة إلى نحو 26 مليوناً ونصف مليون دولار، من ضمنها 15 مليون دولار بين عامي 2015 و2016 طالت القطاع المصرفي بشكل مباشر، وفق رئيسة مكتب مكافحة الجرائم المعلوماتية وحماية الملكية الفكرية، المقدم سوزان الحاج. وتعكس هذه الأرقام الحد الأدنى، إذ إن القيمة الفعلية للغنائم وعدد العمليات الإلكترونية، باعتراف هيئة التحقيق ومكتب مكافحة الجرائم المعلوماتية، أكبر بالتأكيد، لأن هناك حالات لم يتم الإبلاغ عنها إما بدافع الحفاظ على السمعة أو يقيناً باستحالة استعادة تلك الأموال [50].

والجزائر كغيرها من الدول لم تسلم هي الأخرى من ما يسمى الجريمة الالكترونية، حيث لم تسلم مواقع التواصل الاجتماعي وفضاءات تبادل المعلومات، من عملية السطو على الصور والبيانات الشخصية، واستعمالها كوسيلة للابتزاز والمساومة و التشهير، ناهيك عن استغلال بيانات الحسابات الشخصية بالإضافة إلى الاعتداء على أنظمة المعلومات، وحسب مصدر عليم لجريدة الفجر، فقد تم تسجيل أكثر من 500 جريمة إلكترونية في الجزائر خلال سنة 2016، علما أن هذا يخص عدد الحالات التي قامت بعملية التبليغ فقط، والأكيد أن البعض يرفض إيداع شكوى لاعتبارات اجتماعية وثقافية، وهو الأمر الذي جعل مصالح الدرك الوطني تتجند لحماية مستعملي الانترنت مثل مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي الذين يشكلون حيزا كبيرا من طبيعة استعمال هذه التكنولوجيا، كما تمت معالجة 385 جريمة الكترونية من قبل الفرق المتخصصة في مكافحة الجريمة الالكترونية التابعة للأمن الوطني، إلى جانب تسجيل 57 قضية في مجال جرائم الاعتداء على سلامة الأنظمة المعلوماتية [51].

3- آليات تصدي الجريمة الالكترونية:

3-1-الإجراءات المتخذة على المستوى العربي والعالمي لمكافحة جرائم الانترنت والحاسوب:

أ- الشق التشريعي:

سنت عدد من الدول الأوربية قوانين خاصة بجرائم الانترنت والحاسوب مثل بريطانيا وهولندا وفرنسا والدنمارك والمجر وبولندا واليابان وكندا، كما اهتمت البلدان الغربية بإنشاء أقسام خاصة بمكافحة جرائم الإنترنت، بل إنها خطت خطوة إلى الأمام وذلك بإنشاء مراكز لاستقبال ضحايا تلك الجرائم[52].

أما على مستوى الدول العربية فقد قامت الدول العربية بالتوقيع على الاتفاقية العربية لمكافحة جرائم تقنية المعلومات وذلك بتاريخ 2010/12/21، كما أدت هذه الاتفاقية كذلك لميلاد قوانين عديدة لمكافحة ما يسمى بالجرائم الإلكترونية في السعودية والأردن وقطر والإمارات والعراق وسلطنة عمان. وصارت الاتفاقية سارية المفعول بعد تصديق الرئيس المصري عليها سنة 2015 ليكتمل نصاب الدول السبع المطلوبة لسريانها[53].

ب- الشق الأمني:

إن مواجهة مخاطر الجرائم المعلوماتية تعتمد بشكل كبير على تبني إستراتيجية أمنية- مجتمعية متكاملة، والتي تعمل فيها أجهزة مكافحة الجريمة الرسمية في الدولة جنباً إلى جنب مع أفراد المجتمع ومؤسسات القطاع الخاص، هو ما يمكن من خلاله مكافحة الأنشطة الإجرامية في الفضاء الإليكتروني والتقليل من مخاطرها والحد من انتشارها، وهذه الرؤية تتسق مع نتائج الدراسات التي أجريت في بلدان مختلفة من العالم حول التعامل مع جرائم الإنترنت، والتي أوضحت أهمية مشاركة العديد من المصادر والمؤسسات الخاصة في تحمل جزءًا من المسؤولية فيما يتعلق بمكافحة هذه الجرائم والسيطرة عليها وتلك المصادر تتمثل في[54]:

1- مزودو خدمة الإنترنت الذين يملكون القدرة على تحديد ما يعرف ب (IP) (Internet Protocol) للمشتركين، ما يتيح إمكانية مراقبة الأنشطة الخطرة على الإنترنت وتقييد اشتراك المستخدمين المنخرطين في تلك الأنشطة.

2- المواطن العادي بدوره كذلك يمكن أن يساهم من خلال تحمل مسؤولية حماية نفسه من الوقوع ضحية لجرائم الإنترنت باقتنائه برمجيات الحماية من الفيروسات.

3- المصارف التجارية وشركات البطاقات الائتمانية عليها أيضاً مسؤولية كبيرة في حماية عملائها من خلال تطبيق إجراءات وقائية ضد الاحتيال، وكذلك تنصيب برمجيات مراقبة خاصة على خوادمها لتعقب النشاطات غير المعتادة على حسابات العملاء ووضع أنظمة لتنبيه العميل على كل عملية تتم على حسابه.

4- المحققين الخاصين الذين يعملون بالتنسيق مع أجهزة العدالة الجنائية يمكن أن يلعبوا دوراً مهماً في مكافحة جرائم الإنترنت.

وقد قدمت شركة « فاير آي FireEye » المتخصصة في مجال التصدي للهجمات الالكترونية المتقدمة 8 إجراءات مهمة لتفادي مخاطر تزايد الهجمات الالكترونية التي تستهدف دول الخليج العربي، بعدما كشفت عن جملة من التصورات والرؤى التحليلية بشأن مشهد الهجمات الالكترونية في مناطق أوروبا والشرق الأوسط وأفريقيا، وعلى وجه الخصوص في دول مجلس التعاون الخليجي، وتمثلت هذه الإجراءات في ما يلي[55]:

1. التوقع الدائم بأن تكون تلك الشركات مستهدفة.
2. أنه من الممكن تخطي حدود الضوابط الأمنية المتوفرة لديها.

3. التأكد دائما من أن ليس هناك أي كيان تجاري بمنأى عن الهجمات.
4. وضع إطار عمل خاص بالمخاطر ذات الصلة بالانترنت.
5. الحصول على منصة استخبارات التهديدات الأنسب لتحسين قدرات الكشف عن الهجمات المحتملة.
6. إنشاء خدمة الاستجابة للحوادث الطارئة وإدارتها، والتي من شأنها تمكين الشركات من اكتشافها والتفاعل مع هجمات APT بالسرعة الممكنة.
7. تسخير التكنولوجيا المناسبة القادرة على تحديد واكتشاف هذه التهديدات الجديدة.
8. وضع خطة استجابة واضحة والعمل على تحضيرها استعدادا للتعامل مع أي حالة اختراق.

2-3- مجهودات الحكومة الجزائرية في مواجهة الجريمة الالكترونية:

كخطوة أولى للحكومة الجزائرية لمواجهة ما يعرف بالجريمة الالكترونية، صدر سنة 2009 القانون رقم 09-04 المؤرخ في 05 غشت 2009، والمتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها، إلا أن تجسيد بنوده على أرض الواقع ضعيف إلى حد الساعة، بعدما أهملت الجوانب التقنية الكفيلة بتصنيف هذه الجرائم وتحديد العقوبة المناسبة في حق مرتكبيها، واقتصرت العقوبات في أغلب الأحيان على الغرامة المالية.

و يتضمن القانون 19 مادة موزعة على 6 فصول، أعده نخبة من رجال القانون بمشاركة خبراء ومهنيين مختصين في مجال الإعلام الإلكتروني من كافة القطاعات المعنية، يتضمن القانون أحكاما خاصة بمجال التطبيق وأخرى خاصة بمراقبة الاتصالات الإلكترونية وعددت الحالات التي تسمح باللجوء إلى المراقبة الالكترونية، بالإضافة إلى القواعد الإجرائية المتضمنة تفتيش المنظومات المعلوماتية وكذا حجز المعطيات المعلوماتية التي تكون مفيدة للكشف عن الجرائم الالكترونية، و نص القانون في فصله الخامس على إنشاء الهيئة الوطنية للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها، تتولى تنشيط وتنسيق عمليات الوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها ، ومساعدة السلطات القضائية ومصالح الشرطة القضائية في التحريات التي تجريها بشأن هذه الجرائم، وتتكفل أيضا بتبادل المعلومات مع نظيراتها في الخارج، قصد جمع كل المعطيات المفيدة في التعرف على مرتكبي الجرائم الالكترونية وتحديد مكان تواجدهم، كما أن هذا القانون أكد في فصله الأخير على مبدأ التعاون والمساعدة القضائية الدولية من إطار مبدأ المعاملة بالمثل[56].

وفي نفس السياق، قال رئيس الكتلة البرلمانية لجبهة العدالة والتنمية لخضر بن خلاف، في تصريح خص به «يومية السلام اليوم » أن «مشكلتنا في قوانين سنّتها الحكومة فيما يخص الجريمة الإلكترونية ولم تطبّقها»، مضيفا أن هناك مراسيم متعلقة بهذا القانون المصادق عليه سنة 2009، لم تصدر لحد الساعة ولأسباب مجهولة، ما جعل حسبه، معالجة القضايا من هذا الشأن تصطدم بشبه فراغ قانوني، ما أدى في عديد الحالات إلى استصدار أحكام وعقوبات تقريبية لا سند لها، كما دعا نفس المتحدث، الحكومة إلى ضرورة مراجعة موقفها تجاه هذا القانون، وقال:لا بد من إيلائه أهمية أكبر في ظل دخول الشارع الجزائري نفق الإدمان، والاعتماد الرهيب على شبكة الإنترنت وما يصاحبها من آليات وخدمات إلكترونية، فضلا عن فتح مجال السمعي البصري، الذي يمكن أن يصطدم بمثل هذه الجرائم مستقبلا، مشددا في السياق ذاته على ضرورة تشريع قوانين جديدة تكرّس العقاب الصارم لكبح مثل هذه الجرائم التي وصفها بالخطيرة والمدمّرة[57].

الخاتمة:

إن التطورات الهائلة التي عرفتها التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، ورغم ما وفرته من تسهيلا في أمور حياتنا، إلا أنها في المقابل فتحت الباب على مصراعيها لتطور أدوات ووسائل وسبل تنفيذ الجرائم الالكترونية، وجعلتها أكثر تعقيدا وصارت مكافحتها تبدو صعبة المنال إذا لم تتضافر جهود جميع الأطراف الفاعلة في الساحة المعلوماتية، وأمام هذا الوضع بات لزاما على حكومات الدول الإسراع في اتخاذ الإجراءات اللازمة لتطوير آليات التصدي لمثل هذه الجرائم وتعزيز التعاون الدولي في هذا المجال.

التوصيات:

- تعزيز التعاون الدولي في مجال مواجهة القرصنة والإجرام الالكتروني من خلال رسم سياسات تهدف إلى تشديد العقوبات على مرتكبي هذا النوع من الجرائم.
- تحديث وتطوير التقنيات باستمرار للتمكن من التصدي لهذه الجرائم في أقل وقت ممكن.
- تنظيم حملات توعية لمستعملي الوسائط الالكترونية (الحاسوب، الانترنيت، الهواتف الذكية ...)، وتعريفهم بحجم الخطورة التي تترصدهم في حالة عدم اتخاذ الاحتياطات الوقائية اللازمة عند استعمالهم لها.
- تعزيز وتدعيم التعاون العربي في مجال مكافحة الجريمة الالكترونية عن طريق مصادقة جميع الدول الأعضاء في جامعة الدول العربية على الاتفاقية العربية لمكافحة جرائم تقنية المعلومات، وذلك من أجل درء أخطار هذه الجرائم وحفاظا على الأمن المعلوماتي للدول العربية وضمان سلامة مجتمعاتها وأفرادها.
- اتخاذ تدابير من شأنها الحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بالحسابات البنكية وبطاقات الائتمان وغيرها من وسائل تبادل المعلومات.
- التحديث المستمر لبرامج حماية الحواسيب من الفيروسات .
- التدريب والتكوين المستمر للكوادر البشرية العاملة في مجال مكافحة الجرائم الالكترونية، واستحداث شهادات عليا متخصصة في المجالات التقنية والقانونية المتعلقة بمكافحة الجرائم المعلوماتية، وحث الجامعات والمراكز البحثية على تسليط الضوء أكثر على مثل هذه الجرائم، من خلال تكثيف الندوات والملتقيات و الأيام الدراسية حول هذا الموضوع.

المراجع:

(1)- علي خليل إسماعيل الحديثي، ماهية المعاملات الإلكترونية وتبعات التنازع القانوني فيها (دراسة مقارنة)، مجلة حولية المنتدى، المنتدى الوطني لأبحاث الفكر والثقافة- العراق، المجلد 1 العدد7، 2011، ص 65.

(2)- القانون الاتحادي رقم (1) لسنة 2006، المؤرخ في 31-01-2006، المتعلق بقانون المعاملات والتجارة الإلكترونية، الجريدة الرسمية رقم 442، الفصل الأول، المادة 1، الفقرة 26.

(3)- المرسوم السلطاني رقم (69-2008) ، المؤرخ في 17-05-2008، المتعلق بقانون المعاملات الإلكترونية، الفصل الأول، المادة 1،الفقرة 04.

(4)- قانون المعاملات الالكترونية السوداني المؤرخ في 14-06-2007، الفصل الأول، المادة 2، الفقرة 14، ص 4.

(5)- تجارة الكترونية، مقال منشور على موقع ويكيبيديا:

https://ar.wikipedia.org/wiki/تجارة_الكترونية تاريخ الاطلاع: 2016/02/07.

(6)- علي خليل إسماعيل الحديثي، مرجع سبق ذكره، ص76.

(7)-مفهوم التجارة الالكترونية، مقال منشور على بوابة الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي على موقع:

http://www.abahe.co.uk/dictionary-e-commerce.html تاريخ الاطلاع: 2016/02/07.

(8)- ما هي التجارة الالكترونية، مقال منشور على موقع المتجر الالكتروني:

http://www.metjar.com/ecommerce/ecommerce.html تاريخ الاطلاع: 2016/02/07.

(9)- القانون الاتحادي رقم (1) لسنة 2006، مرجع سبق ذكره، الفصل الأول، المادة 1، الفقرة 27.

(10)- السيد أحمد عبد الخالق، التجارة الالكترونية والعولمة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر 2006، ص34. (11)- أحمد بوراس، السعيد بريكة، أعمال الصيرفة الالكترونية الأدوات والمخاطر، دار الكتاب الحديث، الجزائر 2013، ص ص 36-39.

(12)- مريم خالص حسين، الحكومة الالكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013، ص 443.

(13)- تعريف الحكومة الالكترونية، مركز دراسات الحكومة الالكترونية، بحث منشور على موقع http://www.egovconcepts.com/ تاريخ الاطلاع 2017/02/06.

(14)- يسُّر، برنامج التعاملات الالكترونية الحكومية، مفهوم التعاملات الالكترونية، السعودية 2007، ص 9.

(15)- مقال عن الحكومة الالكترونية، هيئة تقنية المعلومات لسلطنة عمان، مقال منشور على موقع:

http://www.ita.gov.om/ITAPortal_AR/Info/FAQ_eGovernmen.aspx ، تاريخ الاطلاع 2017/02/06.

(16)- مقال عن أشكال الحكومة الالكترونية، مدونة الدكتور حافظ الشحي، مقال منشور بتاريخ 2009/10/20 على موقع:

http://alshihi.blogspot.com/2009/10/blog-post_20.html ، تاريخ الاطلاع 2017/02/06.

(17)- أحمد سفر، العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، لبنان، 2006، ص 63.

(18)- FFIEC, Federal Financial Institutions Examination Council, B-Banking, IT Examination Handbook, August 2003, p1.

(19)-سروع جو، العمل الالكتروني في المصارف بين الضروريات والمحاذير، اتحاد المصارف العربية، جمعية اتحاد المصارف العربية، المجلد 20، العدد 238، بيروت، اكتوبر 2000، ص 109.

(20)-أحمد بوراس، السعيد بريكة، مرجع سبق ذكره، ص ص 100، 101.

(21)-أحمد بوراس، السعيد بريكة، مرجع سبق ذكره، ص 102-107.

(22)-أحمد بوراس، السعيد بريكة، مرجع سبق ذكره، ص 131-134.

(23)- علي خليل إسماعيل الحديثي، مرجع سبق ذكره، ص 68.

(24)- يسُّر، برنامج التعاملات الالكترونية الحكومية، مرجع سبق ذكره، ص 15.

(25)- كامل فريد السالك، الجريمة الالكترونية، محاضرة ألقيت في ندوة التنمية ومجتمع المعلوماتية 21-23 أكتوبر 2000، الجمعية السورية للمعلوماتية، حلب، سورية.

(26)- إسراء جبريل رشاد مرعي، الجرائم الالكترونية- الأهداف-الأسباب-طرق الجرائم ومعالجتها، مقال منشور على الموقع الالكتروني للمركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية، قسم الدراسات المتخصصة، على الرابط: http://democraticac.de/?p=35426 تاريخ الاطلاع 2017/02/13.

(27)- منى شاكر فراج العسبلي، تأثير الجريمة الالكترونية على النواحي الاقتصادية، مقال منشور على موقع كنانة أونلاين على الرابط: http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/320920 تاريخ الاطلاع:2017/02/13.

(28)- رماح الدلقموني، الجرائم الالكترونية.. عندما تصبح التقنية وسيلة للإجرام، مقال منشور على موقع الجزيرة الإخبارية الالكتروني، قسم علوم وتكنولوجيا، بتاريخ 2015/04/06 على الرابط: http://www.aljazeera.net/news/scienceandtechnology/2015/4/6 تاريخ الاطلاع 2017/02/13.

(29)- إسراء جبريل رشاد مرعي، مرجع سبق ذكره.

(30)- يونس عرب، صور الجرائم الالكترونية واتجاهات تبويبها، ورشة عمل تطوير التشريعات في مجال مكافحة الجرائم الالكترونية، هيئة تنظيم الاتصالات، مسقط، سلطنة عمان،2-4 ابريل 2006، ص 7.

(31)- القانون رقم 09-04 المؤرخ في 05 غشت 2009، والمتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها، الجريدة الرسمية رقم 47، ص 5.

(32)- مفتاح بوبكر المطردي، الجريمة الالكترونية والتغلب على تحدياتها، ورقة مقدمة إلى المؤتمر الثالث لرؤساء المحاكم العليا في الدول العربية بجمهورية السودان المنعقد في 23-2012/9/25، ص 16.

(33)- كامل فريد السالك، مرجع سبق ذكره.

(34)- عبد العال الديربي، الجريمة المعلوماتية.تعريفها..أسبابها..خصائصها،دوريات مفاهيم إستراتيجية، المركز العربي لأبحاث الفضاء الالكتروني، مقال منشور بتاريخ 2013/01/13 على الرابط: http://accronline.com/article_detail.aspx?id=7509 تاريخ الاطلاع 2017/02/13.

(35)- محمد صالح العادلي، الجرائم المعلوماتية (ماهيتها وصورها)، ورشة العمل الإقليمية حول تطوير التشريعات في مجال مكافحة الجرائم الالكترونية، مسقط، سلطنة عمان،2-4 أفريا 2006، ص 7.

(36)- موسى مسعود أرحومة، الإشكاليات الإجرامية التي تثيرها الجريمة المعلوماتية عبر الوطن، المؤتمر المغاربي الأول حول المعلوماتية والقانون، أكاديمية الدراسات العليا، طرابلس، 2009، ص3.

(37)- صغير يوسف، الجريمة المرتكبة عبر الانترنيت، رسالة ماجستير في القانون، تخصص القانون الدولي للأعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2013، ص 43-58.

(38)- سامي علي حامد عياد، الجريمة المعلوماتية وإجرام الانترنيت، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية 2007، ص 83.

(39)- علي عدنان الفيل، الإجرام الالكتروني، منشورات زين الحقوقية، الطبعة الأولى 2011، ص 96-97.

(40)- القرصنة الالكترونية سلاح العصر الرقمي، مقال منشور على موقع قناة الجزيرة الالكتروني بتاريخ:2015/01/05، تاريخ الاطلاع 2017/02/10، القرصنة_الالكترونية_سلاح_ العصر_الرقمي http://www.aljazeera.net/knowledgegate/newscoverage/2015/1/5/

(41)- حقائق عن الجرائم الالكترونية في العالم، النشرة الاقتصادية لقناة رؤيا الإخبارية، تم نشر الفيديو بتاريخ 2015/10/29 على اليوتيوب على الرابط: https://www.youtube.com/watch?v=mlJVPiJ047c ، تاريخ الاطلاع : 2017/02/11.

(42)- القرصنة الالكترونية سلاح العصر الرقمي، مرجع سبق ذكره.

(43)- الجريمة الإلكترونية تكبّد الشركات العالمية خسائر تبلغ 2.1 تريليون دولار بحلول العام 2019، مقال منشور على موقع أرقام ديجتال بتاريخ:2016/03/21، على الرابط:/http://digital.argaam.com/article/detail/116684 تاريخ الاطلاع 2017/02/11.

(44)- مدثر النور أحمد، أكبر حوادث الاختراق حجمًا وتأثيرًا في العالم للعام 2016!، مقال منشور:2016/12/25، على موقع: http://www.arageek.com/tech/2016/12/25/2016-hacking-operations.html ، تاريخ الاطلاع 2017/02/11.

(45)- الانترنيت ينهار.. والطائر الأزرق يكف عن التغريد، مقال منشور على موقع باب بتاريخ 2016/10/22، على الرابط: http://bab.com/Node/275623 تاريخ الاطلاع: 2017/02/11.

(46)- أكبر سرقة بالتاريخ.. متسللون سرقوا مليار دولار، مقال منشور على موقع« عربية SKY NEWS »، بتاريخ 2015/02/16 على الرابط: http://www.skynewsarabia.com/web/article/724420 تاريخ الاطلاع: 2017/02/11.

(47)- الجرائم الإلكترونية.. أرباح تفوق ما تجنيه تجارة المخدرات، مقال منشور على الموقع الالكتروني لجريدة الاتحاد بتاريخ:2016/02/05، http://www.alittihad.ae/details.php?id=5035&y=2016&article=full ، تاريخ الاطلاع 2017/02/10.

(48)- محمد خالد، السعودية الأكثر تعرضا للهجمات الإلكترونية في الشرق الأوسط، مقال منشور على موقع الخليج الجديد بتاريخ:2016/08/01، http://thenewkhalij.org/ar/node/43159 ، تاريخ الاطلاع 2017/02/11.

(49)- يوسف العربي، الهجمات الإلكترونية تزداد شراسة على الإمارات ومنظومة حماية متكاملة في المواجهة ، مقال منشور على الموقع الالكتروني لجريدة الاتحاد بتاريخ:2016/11/27، http://www.alittihad.ae/details.php?id=60105&y=2016 ، تاريخ الاطلاع 2017/02/11.

(50)- الاستيلاء على 26.5 مليون دولار: مصارف لبنان تتعرّض لـ7 أنواع من الهجمات الإلكترونية!، مقال منشور على موقع (ghadi news) بتاريخ:2016/12/01، http://ghadinews.net/Newsdet.aspx?id=27361 ، تاريخ الاطلاع 2017/02/11.

(51)- أزيد من 500 جريمة إلكترونية في الجزائر سنة 2016، مقال منشور على الموقع الالكتروني لجريدة الفجر بتاريخ:2017/02/10، http://www.al-fadjr.com/ar/realite/352178.html ، تاريخ الاطلاع 2017/02/11.

(52)- سمير سعدون مصطفى، محمود خضر سلمان، حسن كريم عبد الرحمن، الجريمة الالكترونية عبر الانترنيت أثرها وسبل مواجهتها، مجلة التقني، المجلد 24، الإصدار 9، 2011، ص 49.

(53)- عزة مغازي، قانون الجريمة الإلكترونية.. التورنت يحملك إلى طرة، مقال منشور على موقع المنصة بتاريخ 2016/02/04 على الرابط: https://almanassa.com/ar/story/1019 ، تاريخ الاطلاع 2016/02/12.

(54)- عبدالله بن فازع القرني، مواجهة جرائم الإنترنت: نحو إستراتيجية أمنية - مجتمعية متكاملة، مقال منشور على موقع جريدة الرياض بتاريخ 2014/02/21 على الرابط : http://www.alriyadh.com/912032 تاريخ الاطلاع: 2017/02/12

(55)- 8 إجراءات لتفادي مخاطر تزايد الهجمات الالكترونية التي تستهدف دول الخليج العربي، مقال منشور على موقع جريدة مكة، تاريخ النشر 2016/06/01 على الرابط: http://makkahnewspaper.com/article/147871 ، تاريخ الاطلاع: 2017/02/12.

(56)- القانون رقم 09-04 المؤرخ في 05 غشت 2009، مرجع سبق ذكره، ص 5- 8.

(57)- قاسمي.أ، 160 مليار دولار سنويا مكاسب عصابات الجريمة المنظمة عبر الإنترنت، مقال منشور على موقع يومية السلام اليوم، بتاريخ 2014/01/25، على الرابط: http://essalamonline.com/ara/permalink/32212.html، تاريخ الاطلاع 2017/02/12.

متطلبات بناء الحكومة الالكترونية و أهم معوقاتها
–دراسة مجموعة من التجارب الدولية -

الأستاذة : طويل آسيا
الأستاذة : تيتام دليلة
جامعة علي لونيسي – البليدة 2-

ملخص

يشهد عالم اليوم تحولاً جذرياً في مختلف النواحي الاجتماعية ،والسياسية ، والاقتصادية بفضل ابتكار تكنولوجيا المعلومات التي ساقت الإنسان إلى أرقى مستويات الحضارة الإنسانية العلمية ، حتى سمي هذا العصر بعصر ثورة المعلومات أو بالثورة الرقمية ، حيث تعدّ تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات السمات الرئيسة التي أسهمت في رسم ملامح القرن الواحد والعشرين ،كما ينعكس تأثيرها على النمو في الاقتصاد العالمي ،وعلى حياة الناس بصفة خاصة والمجتمعات المدنية والحكومات بصفة عامة .

و أمام تزايد الطلب على الخدمات الحكومية و في ظل ندرة الموارد و محدوديتها ، جعلت الحكومات تبحث عن أساليب حديثة لتقديم خدماتها للمواطنين و كنتيجة لتطور تكنولوجيا العالم و الاتصال عمدت الحكومة إلى توظيف هذه التكنولوجيات بالنسبة لخدماتها في قطاعاتها المختلفة .

Résumer :

le monde d'aujourd'hui a connu un changement radical dans les différents aspects :sociaux, politiques et économique et cela grâce à l'innovation de l'information et a contribuer la civilisation humaine et scientifique aux plus hauts niveaux, appelé la révolution de l'information ou la révolution numérique, où sont les principales caractéristiques d'information et de technologie de communication qui ont contribué à dessiner les caractéristiques du XXIe siècle, comme en témoigne par leur impact sur la croissance de l'économie mondiale, et sur la vie des gens, en particulier, les sociétés civiles et les gouvemements en général .

Devant la demande croissante pour les services gouvernementaux, et compte tenu de la rareté des ressources et les limites, les gouvernements ont fait recours à la recherche de nouvelles méthodes de prestation de services aux citoyens et à la suite de l'évolution des technologies du monde et de la communication, le gouvernement doit utiliser ces technologies pour leurs services dans divers secteurs.

مقدمة :

لقد أسهمت التقنيات الحديثة للمعلومات والاتصال إلى إحداث تطورات هائلة في الحياة العامة سواء على مستوى تطلعات الأفراد ورغبتهم في الحصول على خدمات أكثر رقياً ويسر , أو على مستوى المؤسسات والهيئات القائمة على تقديم تلك الخدمات , فلقد فرضت تكنولوجيا المعلومات ضرورة تطوير الأجهزة الحكومية بما يتوافق مع المستجدات العالمية في استخدام النظم التقنية في تطوير إدارة الخدمات وأصبح ما تملكه الدول من تكنولوجيا هو مرادفاً لنهضة الدولة أو تخلفها ، حتى بات إدخال تكنولوجيا المعلومات إلى كافة النشاطات الحكومية هو هدف العديد من الدول التي تسعى للتقدم والرقي ولقد ارتبط استخدام تكنولوجيا المعلومات في الأجهزة الحكومية إلى ظهور مفهوم جديد أطلق عليه الحكومة الإلكترونية .

أصبح واضحاً اليوم أن التقدم العلمي المادي ليس له حدود، ولا تبدو له نهاية فالدول المتقدمة تزداد تقدماً باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات - والتي ثبت بالتجربة أنها مفتاح التنمية المتواصلة - بينما تحاول الدول النامية اللحاق بالركب، واستخدام هذه التقنيات لتجاوز ما يسمى بالفجوة العلمية والتكنولوجية الواسعة التي تفصل ما بين الدول المتقدمة والدول النامية .

وعلى ضوء ما ذكر آنفًا نطرح السؤال الرئيسي التالي :

- ما هي متطلبات بناء حكومة إلكترونية و أهم معوقاتها ؟

فرضيات :

- ✓ تقوم المؤسسات الحكومية بتطوير التشريعات بما يتفق مع الحكومة الالكترونية ؛
- ✓ يوجد تنسيق فيما بين المؤسسات الحكومية وبين عدة جهات في تقديم الخدمة إلكترونيًا.

الأسئلة:

- ما هي المتطلبات و الأسس المعتمدة لبناء الحكومة الإلكترونية؟
- ما هي معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية؟

أولا: الإطار النظري للحكومة الالكترونية

1- المفاهيم الأساسية للحكومة الالكترونية :

من المفاهيم الأساسية للحكومة الالكترونية إنجاز المعلومات الرسمية بين الوحدات الحكومية أو بين هذه الوحدات والمتعاملين معها بطريقة معلوماتية تعتمد على استخدام الحاسب الالكتروني لتداول معلومات معينة يتطلبها الإجراء الرسمي المطلوب اتخاذه وفق ضمانات أمنية محددة لحماية المستفيد، والوحدة موفرة الخدمة ، وفى هذا توفير للوقت والتكلفة والجهد والسرعة في أداء الأنشطة والخدمات الحكومية . وفى أغلب الأحيان ينحصر مفهوم الحكومة الالكترونية في نطاق ضيق جدا (مثل :خدمة التوصيل الالكتروني ، والأمن ، وتوثيق وحماية البيانات ، وتداول المعلومات) والتي تختص بالبنية التحتية لمجتمع المعلومات . وتعتبر هذه معلومات سهلة الفهم بالنسبة لغالبية المواطنين ، خلافا لمفاهيم الحكومة الالكترونية التي تتطلب استخدام تقنية

المعلومات لمساندة أنشطة الإدارات العامة الحكومية . ويتضح مفهوم الحكومة الالكترونية من التعريفات التي تأسست على مصفوفة تجمع جميع العلاقات المحتملة وهي:

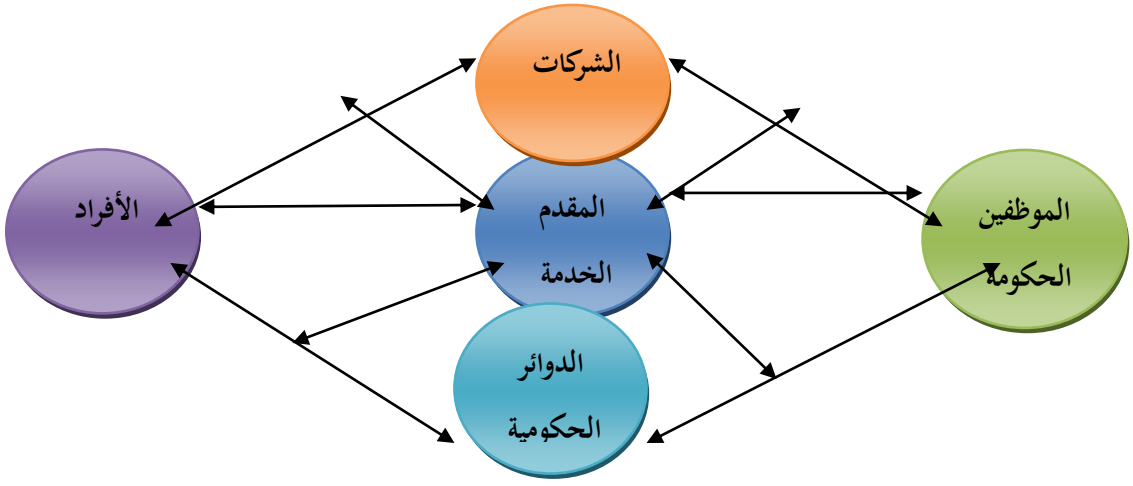
- المواطنين إلى الحكومة G2 C (Government – to – Citizen)
- الحكومة إلى الحكومة G2 G (Government – to – Government)
- من الحكومة إلى الأعمال (الموردين G2B(Government – to – Business)

بالتالي يمكن إعطاء التعريف الموالي للحكومة الالكترونية :" هو نظام حديث تتبناه الحكومات باستخدام الشبكة العنكبوتية العالمية والإنترنت في ربط مؤسساتها بعضها ببعض، وربط مختلف خدماتها بالمؤسسات الخاصة والجمهور 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 .[1]

2- **خصـائص الحكومـة الالكترونيـة :**تتميـز الحكومـة الإلكترونيـة بمجموعـة مـن الخصائص نلخصها فيما يلي:

- تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية في موقع الحكومة الرسمي على الانترنت ؛
- تحقيق سرعة التنسيق والإنجاز بين كل الدوائر الحكومية ؛
- اتصال دائم بالمواطنين ؛
- القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن ؛
- تقليل الاعتماد على العمل الورقي في المعاملات الحكومية ؛
- المرونة في التعامل مع المواطنين ؛
- بين المواطن والحكومة الجغرافية كسر الحواجز .[2]

الشكل رقم 01 : " رسم توضيحي للحكومة الالكترونية "



المصدر:حكومة الالكترونية ، موقع ، http://wikipeia.org/wiki

3- أهداف الحكومة الالكترونية :

إن الحكومة الالكترونية تمثل قمّة مسار وصل إليه التطور في نظام العمل الإداري وتبسيط الإجراءات والتمييز في تقديم الخدمات من دقة وسرعة متناهية على مدار الساعة والعمل على تسيير الخدمات للمواطن والمقيم والإعلاء من شأنهم والقضاء على المحسوبية والنظم البيروقراطية وإتمام الأعمال بعدل ومساواة وشفافية والقضاء على الفساد وتعمل الدول جاهدة على جلب الاستثمارات وتوفير احتياجاتها من الخدمات مما يحقق زيادة الدخل العام للفرد ، والقضاء على المشكلات الأساسية من فقر وأمية وغيرها .[3]

وتعتبر الولايات المتحدة الأمريكية من أوائل من نادى بتطبيق الحكومة الالكترونية بهدف تطوير خدمات الحكومة الفيدرالية وكان من خلال إعلانها الأول عن أهدافها في هذا المشروع حسب النقاط التالية[4] :

- ✓ تبسيط والإجراءات وتسهيلها للمواطنين ؛
- ✓ تطوير فعالية وكفاءة الأنظمة الحكومة ؛
- ✓ تطوير مناسبة ومرونة لاستجابة الحكومة لخدمات المواطنين .

وكذلك حددت الوثيقة العربية في إعلان القاهرة في يونيو سنة 2003 ستة أهداف رئيسية تتسم بها استراتيجيات الحكومة الالكترونية كما يلي[5] :

- ✓ تحقيق كفاءة وعائد أكبر على الاستثمار ؛
- ✓ ضمان النفاذ المريح لخدمات الحكومة ومعلوماتها ؛
- ✓ توحيد الخدمات التي تستجيب الاحتياجات العميل ؛
- ✓ التكامل بين الخدمات ذات الصلة ؛
- ✓ بناء ثقة المستخدم ؛
- ✓ زيادة الاشتراك المواطنين في الخدمات .

ومن خلال ما سبق نرى أن هناك عوامل مشتركة بين كل من الآراء ، مما يستوجب تواجد أهداف عريضة للحكومة الالكترونية منها[6] :

- ➢ إدارة ومتابعة الإدارات المحلية للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية ؛
- ➢ تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العامل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها ؛
- ➢ تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة ؛
- ➢ تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها ؛
- ➢ توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى العاملين فيه ؛
- ➢ التعلم المستمر وبناء المعرفة ؛
- ➢ زيادة الترابط بين العاملين والإدراة العليا ومتابعة إدارة الموارد كافة .

الجدول رقم 01 : "الأهداف الإستراتيجية للحكومة الالكترونية عند بعض الدول "

الدولة اسم	الأهداف الإستراتيجية
استراليا	تعزيز الكفاءة الاقتصادية – فعالية توزيع الخدمات العامة
دبي	-تحديث الحكومة – تحسين الجودة – الموثوقية و سهولة الدخول إلى المعلومات
البرتغال	ديمقراطية الحكومة – التركيز على خدمات المواطنين
سنغافورة	-تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين
المملكة المتحدة	-تحسين الخدمات للمواطنين و أصحاب الأعمال و تحديث الحكومة

المصدر: سعد غالب ياسين ، **"الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية "** ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، الملكة العربية السعودية ، 2005 ، ص 190

4-نماذج الحكومة الالكترونية : توجد نماذج عديدة للحكومة الإلكترونية نذكر منها [7]:

❖ **النموذج البؤري :** تعتبر أن الخدمات الحكومية و خدمات البنية التحتية تنصب في البؤرة المركزية للحكومة، يتميز هذا النموذج بالهندسة الحكومية الجذرية و الذي ينتج عنه مركزية الخدمة الحكومية.

❖ **النموذج الشبكي :** ويسمى نموذج الشبكي لأن الوزارات والإدارات تتوصل مع بعضها البعض في جميع الاتجاهات بشكل شبكة ، من أجل تنفيذ الخدمات الحكومة المطلوبة .

❖ **النموذج الطبقي :** يقسم هذا النموذج الحكومة الالكترونية إلى ثلاثة طبقات ، ويتم هذا الوسيط بين النموذج البؤري والشبكي ،فهو لا يتطلب تغيرات جذرية ، بل يتطلب زيادة الأقسام على الهيكل .

هذا النموذج يساعد مسؤولي التخطيط و رسم السياسات على التركيز على مستواهم الاستراتيجي ، كما يساعد مسؤولي التنفيذ في التركيز على جودة و سلامة الخدمة .

5-أهمية التحول إلى الحكومة الالكترونية : ويمكن تلخيص أبرز دواعي التحول نحو الحكومة الإلكترونية كما أشار إليه بعض الباحثين

فيمـــــــــــــــا يلـــــــــــــــي:[8]

- الاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة المحيطة وتجنب العزلة والتخلف عن مواكبة عصر المعلوماتية وتقنية الاتصالات والسرعة والتنافس في تقديم الخدمات والسلع، وبالتالي تحقيق الكفاية والنوعية والكمية الملائمة ؛

- توجهات العولمة التي تمثلت بفلسفة جديدة للعلاقات الكونية بأبعادها المختلفة، السياسية، والاقتصادية، والاجتماعية، والإدارية،والقانونية،والبيئية المساهمة في الانفتاح والترابط والتكامل بين المجتمعات الإنسانية المختلفة ؛

- التحولات الديمقراطية وما رافقها من متغيرات كمساهمات حركات التحرر العالمية التي طالبت بمزيد من الانفتاح والحرية والمشاركة واحترام حقوق الإنسان في إحداث تغيرات جذرية في البناء المجتمعي عموماً وطبيعة الأنظمة السياسية والاجتماعية بشكل خاص وقد رافق هذه التغييرات ارتفاع في مستوى الوعي والتوقعات الاجتماعية بما في ذلك نشوء رؤية جديدة للقطاع العام بأبعاده كافة، من أهمها ضرورة تحسين مستوى أداء هذا القطاع، وتفعيل الرقابة الشعبية على أعمال الحكومة، وترسيخ

مبدأ الثقافة والمساءلة والعدالة وغيرها، لذلك مثلت فكرة الحكومة الالكترونية فرصة متميزة للارتقاء بأداء وحدات القطاع العام ؛

- التسارع في الثورة التكنولوجية والمعرفية والتي ساهمت في مختلف مجالات الحياة الإنسانية، ومنها نتائج عمل المنظمات (العامة والخاصة) لتقديم نوعية جيدة من السلع والخدمات مما أدى ذلك إلى زيادة الاستمرار في قطاع التقنية .

ثانيا / متطلبات بناء الحكومة الالكترونية :

1- **متطلبات الحكومة الالكترونية:** فلابد من وجود عدة متطلبات أساسية، تشكل نقطة الارتكاز التي من خلالها يمكن الانطلاق نحو التطبيق الشامل للحكومة الإلكترونية، وتتفاوت هذه المتطلبات من مكان لآخر، نظراً لاختلاف الدول والشعوب والمجتمعات عن بعضها البعض، هذا بخلاف الدول التي تعاني من تأخر في بعض المجالات، والتي يتعين عليها بذل مزيد من الجهد لإيجاد هذه المتطلبات، ونستعرض تلك المقومات من خلال ارتباطها بأوضاع خاصة بالنسبة للدول النامية [9]:

أ- **وجود الرؤية الإستراتيجية:**

تعد الرؤية الواضحة أمراً ذو أهمية كبرى لمشروع الحكومة الإلكترونية، وبناء على هذه الرؤية سيتم تحديد الكيفية التي سيكون عليها هذا المشروع في فترة مستقبلية والوضعية المناسبة له من حيث الدور والأهداف، بما يضمن توضيح ماهية الدور الذي يراد لمشروع الحكومة الإلكترونية أن يؤديه في حياة الأفراد والمجتمع والمنظمات والدولة ككل، ويتطلب تحقيق ذلك العديد من الخطوات التفصيلية وهي :

- تشكيل جهة عليا تتولى وضع الإستراتيجية لمشروع الحكومة الإلكترونية على المستوى الوطني ؛
- وضع الخطط الفرعية لمشروع الحكومة الإلكترونية ؛
- الاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية للمشاركة في الدراسة ووضع الخطط.

ب- **تكوين البنية التحتية المعلوماتية :** البنية التحتية هي المكونات المادية والبشرية التي يمكن من خلالها تنفيذ التطبيقات الإلكترونية للأجهزة الحكومية، وهي تتضمن عنصرين أساسيين وهما:

- **تجهيزات الحاسب الآلي** :متمثلة في :

- المكونات المادية وتتمثل في أجهزة الحاسب الآلي؛
- المكونات الفكرية وهي نظم برامج التشغيل ونظم برامج التطبيقات؛
- المكونات البشرية وتشمل العاملين في قسم الحاسب الآلي من مشغلين ومبرمجين ومحللي نظم ومهندسين إلى غير ذلك من التخصصات اللازمة لعمل وحدات تقنيات المعلومات.

- **أنظمة المعلومات :** وهي تطبيقات تقنية لأنظمة تقنية المعلومات (نظم المعلومات الإدارية) وتشمل :

- نظم تشغيل البيانات؛
- آلية المكاتب (ميكنة المكاتب) ؛
- نظم إدارة قواعد البيانات ؛

- نظام المعلومات الإداري ؛
- نظم دعم القرار ؛
- الذكاء الاصطناعي أو نظم الخبرة.

ت- تحقيق التحول التنظيمي : إن مرحلة الانتقال بالأجهزة الحكومية من الإجراءات التقليدية المتبعة حالياً إلى تطبيقات الحكومية الإلكترونية يحتاج إلى جهود مكثفة والكثير من الصبر، وإلى خطوات متعددة تأخذ صفة التحول وتتعلق بعدة جوانب رئيسية وهي :

- الدعم والمساندة من قبل المستويات الإدارية العليا المتمثلة في القيادة السياسية والقيادة التنفيذية ؛
- وبما أن هذا التحول لن يلغي العنصر البشري، أو تلغي دوره فلابد من إعداد موظفين وعاملين متقبلين لفكرة الحكومة الإلكترونية.

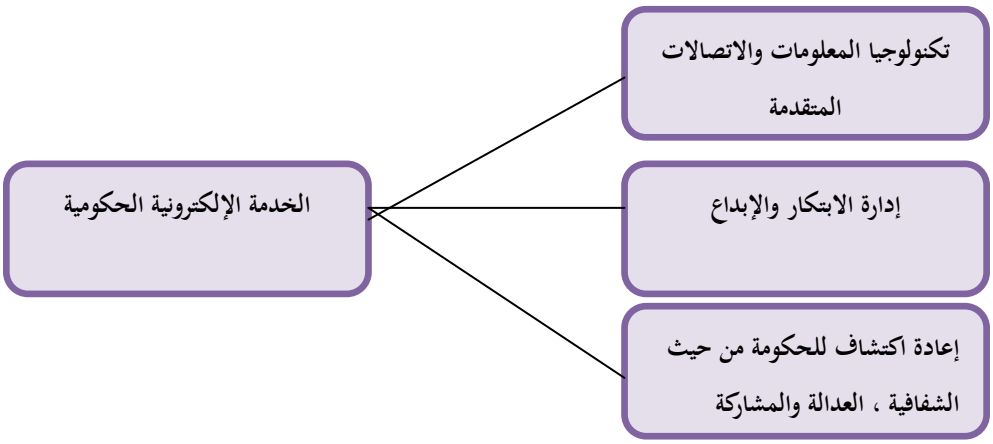
ث- تهيئة الأنظمة والتشريعات : لابد من تحقيق الإصلاح التشريعي، مقوم أساسي وهام لمشروع الحكومة الإلكترونية، بغرض تحقيق عدة أهداف منها:

- إعطاء المشروعية للأعمال الإلكترونية الخاصة بالحكومة الإلكترونية، بتحديد المباح، والمحرم منها، والعقوبات المفروضة ؛
- تحقيق مبدأ الشفافية ؛
- تحقيق الأمن الوثائقي، وخصوصية وسرية المعلومات ؛
- إعطاء مشروعية لاستعمال الوثائق الإلكترونية، كإثبات الشخصية إلكترونياً، واستخدام التوقيع الإلكتروني... إلى غير ذلك ؛
- تسهيل العمليات الإلكترونية، كالمعاملات المالية الإلكترونية، وعمليات البيع والشراء، والبريد الإلكتروني.

ح- تحقيق الأمن والموثوقية المعلوماتية:

حيث يعتبر ضعف الأمن في مجال العمل إلكترونياً ضعفاً للثقة، مما يتطلب توفيرها ضمن الأنظمة الإلكترونية ومستخدميها والبيئة الحاضنة أيضاً.

الشكل رقم 02 : " النموذج الجديد للحكومة الالكترونية "



المصدر:سحر قدوري الرفاعي ، **" الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها : مدخل الاستراتيجي "** ، مجلة اقتصاديات شمال أفريقا ،جامعة الشلف ، العدد السابع ، 2011 ،ص 312 ، نقلا عن : ايفانز ، جلوريا " ، **الحكومة الالكترونية ،"** دار الفاروق للنشر والتوزيع ، مصر ، 2005 ،ص 18 .

وفي إطار نموذج الحكومة الإلكترونية يمكن تمييز المجموعات الرئيسية الثلاثة المستهدفة في مفهومها والتي تمثل كل من الحكومة والمواطنين ومؤسسات الأعمال ، وفي العادة تبدأ معظم الحكومات بتوفير وإتاحة المعلومات على الشبكة ، إلا أن الطلب العام والكفاءة المستهدفة تتطلب خدمات أكثر تعقيدا. وعلى هذا الأساس تنضج الحكومة الإلكترونية[10] .

2- متطلبات النجاح لتطبيق الحكومة الالكترونية : أشارت الدراسات أن من العوامل الحاسمة التي تؤدي إلى نجاح الحكومة الالكترونية متنوعة سنحاول التطرق بشيء من التفصيل لبعض هذه العوامل على النحو التالي:

- **الدعم الإداري:** تشكل قناعة واهتمام ومساندة الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات كافة، أحد العوامل الحرجة والمساعدة في تحقيق نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية[11]
- **البنية التحية للاتصالات وموارد تكنولوجيا المعلومات** :يتطلب نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية توفير تكنولوجيا المعلومات الداعمة لها، والتي تتطلب بدورها توفير البني التحتية، مع أن كل ذلك يترتب عنه كلفة تقع على الموازنات المالية للدول بعامة، وعلى كاهل المواطنين الخاصة .
- **التشريعات:** لإنجاح الحكومة الالكترونية فان الأمر يتطلب الاعتراف بعمليات الحكومة الالكترونية تشريعيا، وتحديد متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية، والسماح بأطر التعاون بين المؤسسات، والتركيز على الخصوصية والأمن المعلوماتي .
- **الموارد البشرية:** مع تنامي تحول الحكومات نحو تقديم خدماتها الكترونيا، نمت الحاجة إلى الموارد البشرية المتخصصة في جانب تكنولوجيا المعلومات، مما وضع القطاع العام أمام تحديات تنافسية مع القطاع الخاص في للحصول على هذه الموارد .
- **الثقافة:** تلعب الثقافة دورا أساسيا وهاما في نشر تطبيق الحكومة الالكترونية سواء أكان على مستوى المواطنين أم العاملين. كما تعد التوعية الاجتماعية بثقافة الحكومة ، للتحول نحو التكنولوجيا الجديدة ، أساسيا الالكترونية متطلبا من خلال تطبيقها، الأمر الذي يتطلب تضافر الجهود من أجل زيادة وعي الجمهور وتعزيز الاستعداد النفسي والسلوكي والتقني للمعنيين لمواجهة طبيعة هذا التحول .
- **الأمن والخصوصية :** يعرف الأمن على انه مجموعة من الإجراءات والسياسات والمقاييس الفنية التي تستخدم لمنع الأفراد غير المسموح لهم بالدخول إلى الشبكة من الدخول إليها والعبث بمحتوياتها، أو تغيير أو سرقة أو تدمير المعلومات الموجودة على نظامها[12] .

4- معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية :

على الرغم من الايجابيات التي تتحقق عند تطبيق نظام الحكومة الالكترونية و أهمها تحسين أداء الخدمة للمواطنين وما يتطلب هذا النظام من إمكانات نجد أن هناك بعض المحدّات والمعوقات التي يمكن تلخيصها كما يلي:

- **بعد الإجابة على السؤال الرئيسي : هل سيتقبل المواطن هذا النوع من الخدمات ؟ وهل سيستخدمونها فعلاً عندما يتم تأمينها لهم ؟** من دون شك فإن الشركات سوف تستفيد من هذه الخدمات ، ولكن المواطنين ربما سيحتاجون

إلى بعض الوقت لتقبل مثل هذا النوع من الخدمات بسبب معرفتهم المحدودة . إن مواقع الخدمات الحكومية يجب أن تكون ذات طابع تفاعلي مع المواطنين لكي تؤمن النجاح ، وإن أفضل طريقة لذلك هو اعتماد تطبيقات البريد الالكتروني , حيث تنشأ علاقة مباشرة بين المواطن والإدارات الحكومية ، وبالرغم من ذلك نجد أن العديد من هذه الإدارات تتردد في استخدام مواقع الانترنت أو تطوير خدماتها عبر شبكة الانترنت لمنفعة المواطنين[13] ؛

- الصيغة والشكل القانوني لموقع تقديم الخدمة والذي يتراوح بين الثقة والائتمان وأسلوب أو طريقة تقديم وتنفيذ الخدمة العامة؛
- التكنولوجيا لا تحل يوم من الأيام محل الإنسان فهناك العديد من الخدمات الحكومية لا يمكن تنفيذها على الشبكة ، لأنها تتطلب إثبات البطاقة الشخصية والتوقيع وإحضار الشهود لإنجازها, مثل إصدار جواز السفر أو إنجاز معاملة تسجيل عقار.

بالرغم من أن العمل قائم على تطوير أنظمة حكومية قادرة على احتواء الهوية الشخصية والتوقيع الرقمي ومن خلال وسائل التحقق عن بعد ، كمقارنة بصمة الإبهام أو قرنية العين بواسطة ماسحة ضوئية أو كاميرات خاصة.

مشكلة التوقيعات الالكترونية الرقمية التي تتطلب صيغة قانونية ، حيث يتم استخدام التشفير بالمفتاح العام لعمل توقيعات رقمية ، بمعنى آخر يتطلب الأمر إرساء قاعدة محكمة للتوقيع الإلكترونى خاصة في حالة إثبات أن وثيقة ما هي " الوثيقة الرسمية"، وقد طور المعهد القومي للمستويات القياسية والتكنولوجية NISTمستوى قياس للتوقيع الإلكتروني عام 1994 وحديثاً أصدر الكونجرس الأمريكي قانوناً يجعل التوقيع الإلكترونى مثل التوقيع العادي.

أ-وأخيراً لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية من قبل الإدارات العامة لا بد من التحول التدريجي نحو إعادة البنية التحتية للحكومة الالكترونية[14] .

ثالثا : التجارب العربية الدولية في ظل الأوطاع الاقتصادية الراهنة

1- تجربة مملكة البحرين :

كشف تقرير الأمم المتحدة تقدم المملكة البحرين في مؤشر المشاركة الالكترونية للعام 2016 بخمس نقاط ، واحتلالها المرتبة الرابعة عشرة عالميا[15] .



القياس ثم على مواقع الوزارات وهيئات الحكومية

أ- الإستراتيجية الوطنية للحكومة الإلكترونية 2016 :

يُعد التواصل والتفاعل الدائم مع الحكومة ضرورة ملحة لكل المواطنين وأصحاب الأعمال ومؤسسات المجتمع، للاستفادة من الخدمات المقدمة وتوصيل الملاحظات والآراء[16]. وتسعى الحكومات لتبني التكنولوجيا الحديثة لتطوير جودة خدماتها وزيادة رضا جميع المتعاملين. ولتعزيز مبدأ الشراكة، وضعت مملكة البحرين أولى إستراتيجياتها للحكومة الإلكترونية، والتي شملت الفترة 2007 - 2010 ،وكان هدفها جعل الحكومة أكثر قربًا من المتعاملين. وقد تكللت الجهود بنجاح باهر وأثمرت أكثر من 200 خدمة إلكترونية و 4 قنوات تواصل لتقديم هذه الخدمات .في أكتوبر 2008م تم تدشين رؤية مملكة البحرين الاقتصادية 2030 ،والتي تهدف إلى تحقيق تنمية مستدامة الاقتصاد الوطني. كما جاء برنامج عمل الحكومة 2010 – 2014 ليرسم خارطة طريق لكل القطاعات الحكومية. ولذلك أُعدت إستراتيجية الحكومة الإلكترونية 2016 لتساهم في تحقيق الرؤية وبرنامج عمل الحكومة. يستعرض هذا الموجز أهم ملامح هذه الإستراتيجية وأهدافها الرئيسية .

- **الرؤية :** تحقيق التميز في الجيل القادم من العمليات الحكومية من خلال رفع كفاءتها وتقديم خدمات عالية الجودة بطريقة فعالية وتشجيع المشاركة الفاعلة من المتعاملين بالتعاون مع كافة الشركاء وإرساء ثقافة الابتكار وروح المبادرة[17] .

الشكل رقم 03 : " الرؤية الإستراتيجية للحكومة الالكترونية للبحرين لسنة 2016 "



المصدر: نزار معروف عمر ، **" دور الحكومة الالكترونية في تطوير الخدمات الحكومية تطبيقات القطاع الصحة "** ، هيئة الحكومة الالكترونية ، مملكة البحرين ، 28 أكتوبر 2013 ، ص 09 .

- **الرسالة :** تحقيق رؤية الحكومة الإلكترونية الجديدة لمملكة البحرين من خلال تحديد وإدارة تنفيذ الإستراتيجيات ذات الصلة، وتحديد ورصد الامتثال للسياسات والمعايير المتبعة، وتسهيل تحول الخدمات واحتضان مفاهيم تكنولوجيا الجيل القادم، كل ذلك بالتعاون الوثيق مع الجهات الحكومية والشراكة الفعالة مع القطاع الخاص[18] .
- **الأهداف الإستراتيجية :** لتحقيق رسالة الحكومة الإلكترونية وتحصيل الفوائد المرجوة منها تمت صياغة مجموعة من الأهداف الرئيسية الاستهداف الشركاء والمتعاملين وتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم.تتضمن أهم الأهداف هي[19] :
  - زيادة التفاعل والمشاركة المجتمعية ؛
  - دعم الإبتكار و ريادة الأعمال ؛

- حكومة ذات أداء عالي، وأكثر تعاونا، وتكاملا، وفاعلية ؛
- تقديم خدمات شاملة وفعالة ذات جودة عالية ؛
- زيادة مستوى حماية المعلومات وحقوق المستخدمين ؛
- زيادة الشراكات مع القطاع الخاص ورفع مستوى الجاهزية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ؛
- تعزيز القنوات الإلكترونية ورفع نسبة الاستخدام ؛
- تحسين المستوى الوطني في مهارات استخدام الكمبيوتر.

الشركاء والمستفيدين : تسعى مملكة البحرين من خلال إستراتيجية الحكومة الإلكترونية الجديدة إلى إحداث تأثير إيجابي على ثلاثة أطراف أساسية، وهم: الأفراد، وقطاع الأعمال، والقطاع الحكومي .ويُعنى بالأفراد المواطنين والمقيمين والزوار، ويُعنى بقطاع الأعمال الشركات الصغيرة والمتوسطة والكبيرة وموظفيها، ويُعنى بالقطاع الحكومي المؤسسات الحكومية والعاملين بها.

2-التجربة العراقية : يعتبر برنامج الحكومة الالكترونية عنصر حيويا لإصلاح وتحديث القطاع العام في العراق حيث اعتمدت الحكومة

العراقية نهج متكامل للحكومة الإلكترونية لتنمية العراق على المستوى الوطني والمحلي بالتماشي مع إستراتيجية التنمية الوطنية العراقية ، والأهداف الإنمائية للألفية العراقية ، والخطة الوطنية للتنمية ، حيث عقدت الحكومة العراقية - بالشراكة مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي – اجتماعيا رفيع المستوى حول الحوكمة الإلكترونية في عمان في الفترة 13-17 تشرين الثاني/نوفمبر 2011 . وكان الغرض من الاجتماع هو وضع مؤشرات أداء لرصد وتقييم الحكومة الإلكترونية وتقييم الجاهزية الإلكترونية داخل مختلف المؤسسات العراقية . ولقد قامت الحكومة العراقية بعدة مبادرات بخصوص تطبيقات الحكومة الالكترونية مثل [20]:

- إطلاق البوابة الإلكترونية للعراق Portal Iraq-e في تموز/يوليو 2011؛
- وضع إطار التخاطب البيني الحكومي والتصميم المعماري للمؤسسات الوطنية ؛
- وضع أربع استراتيجيات لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخطة التحول للصحة الإلكترونية، والتعليم الالكتروني، والخدمات البلدية الإلكترونية، والسجلات الشخصية الإلكترونية للمواطنين، وصياغتها واعتمادها من كل وزارة معنية في أيلول/سبتمبر 2011 .

أ- **الرؤيا :** يوظف العراق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات العامة لتعزيز الحكم الرشيد ومشاركة المواطنين وتحقيق المساواة والعدالة الاجتماعية وتأكيد الشفافية والمساءلة والكفاءة والفاعلية في العمل الحكومي للوصول الى اقتصاد متنوع تنافسي مبني على المعرفة.

ب- **الأهداف الإستراتيجية للحكومة الالكترونية العراقية:** من أجل تحقيق الرؤية المذكورة ومن أجل ضمان الحصول على المزايا المذكورة أعلاه، فقد تم تحديد الأهداف الإستراتيجية التالية:[22]

- **الهدف الاستراتيجي الأول :** تعزيز التفاعل بين المواطنين والدولة لتعزيز مشاركة المجتمع المدني في الشؤون العامة، وتعزيز الاندماج الاجتماعي.

- ✓ **الهدف الاستراتيجي الثاني :** نشر ودعم خدمات الحكومة الإلكترونية الجديدة داخل المحافظات حتى يتسنى لجميع المواطنين الوصول إليها لتعزيز تكافؤ الفرص.
- ✓ **الهدف الاستراتيجي الثالث :** زيادة قدرات واستجابة المؤسسات العامة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق الحكم الرشيد، وتعزيز الكفاءة والشفافية والمساءلة.
- ✓ **الهدف الاستراتيجي الرابع :** المساهمة في تطوير بيئة مواتيه لنمو اقتصادي سليم.
- ✓ **الهدف الاستراتيجي الخامس :** تعزيز تنمية مجتمع قائم على المعرفة وردم الفجوة الرقمية.

2- **رواندا :** تعدّ رواندا دولة إفريقية صغيرة ، تعدادها حوالي 9 مليون نسمة تتوسط القارة الأفريقية وليس لها منافذ على البحر أو المحيط .ولا تعرف فيها مصادر ثروة طبيعية .معدل الدخل الوطني جوالي 230 دولار للشخص ، واقتصادها قائم على الزراعة كما أن معدل الفقر مرتفع للغاية .وبهذا فانتشار الانترنت محدود للغاية[23] .

أ- **الرؤية المستقبلية :** الرؤية المستقبلية للبلاد بحلول عام 2020 هي أن تصبح رواندا من البلاد متوسطة الدخل وإيجاد اقتصاد قائم على المعرفة مع وفرة المعلومات . والتنمية الإنسانية كأفضل مصدر للثروة وكذلك الانتقال برواندا إلى القرن الواحد والعشرين عن طريق تطبيق تقنيات المعلومات الاتصالات لتحقيق أهداف التنمية أخرى .

ومن الاحتياجات الملحة في البلاد تنمية القدرات الإنسانية والحرفية في البلاد حيت أنم معظم مواطنها مازالوا أميين أو تحت مستوى التعليم الأولي .أما الحاجة الثانية فهي البنية التحتية لتقنيات الاتصالات والمعلومات التي تعاني من الضعف حيث أن كثافة الاتصالات فيها (عدد خطوط الهاتف إلى 100 فرد) ضئيلة للغاية .

ومع ذلك فإن رواندا تتميز بطبقة حاكمة على قد كبير من الحماس والالتزام والطموح للإصلاح وتحقيق الرؤية المستقبلية ،والشعب لديه مقدرة لغوية مميز والمواطنون الشباب على قدر كبير من الطموح والجدية .

وتشمل خطة الحد من الفقر وتفعيل الحكومة الالكترونية لدعم مقدرة الحكومة على تقديم الخدمات للمواطنين ولتعزيز الحكم الداخلي واستخدام الشراكة الدولية فقط في رقابة تقييم الأنشطة المختلفة .

3- **التجربة الفنلندية :**فنلندا واحدة من أكبر الدول الأوروبية مساحة وعدد سكانها حوالي 5.1 مليون نسمة ،تعتبر فنلندا من أكثر الدول الأوروبية تطورا في مجال تقنية المعلومات والاتصالات توجد في فنلندا 444 مدينة وبلدة ويعمل في بلدياتها أكثر من 43 ألف موظفا يقدمون الخدمات لمواطنيها[24].

أ- **الحكومة الالكترونية في فنلندا :** يعتبر مشروع الحكومة الالكترونية في فنلندا جزءا من مشروع ضخم لإعادة تشكيل الإدارات العامة في فنلندا وقد أطلق المشروع في عام 1990بهدف تحسين مستوى الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين. بدأت الحكومة الفنلندية مشروعها بإطلاق النافذة الحكومية الواحدة One Stop Governmentوذلك بإنشاء مركز خدمات حكومية موحدة. بحيث يتم تجميع كافة الدوائر الحكومية في مبنى واحد ليتمكن المواطن ن من انجاز كافة معاملاته من مكان واحد .في عام 1993م كان هناك 18 مركز خدمات يعمل على تقديم مجموعة ، وبعد أن حققت التجربة النجاح المطلوب تم زيادة عدد مراكز لتصل إلى 145 مركزا في عام 2000 .

ب- تقنية المعلومات في بلديات الفنلندية : يوجد في فنلندا 444 بلدية تنفق ما مجموعه 720 مليون يورو سنويا على تقنية المعلومات والاتصالات ، تقدم البلديات الفنلندية الخدمات الأساسية والتي تتعلق في التعليم والرعاية الصحية ومراقبة استخدامات الأراضي والمباني وتوفير المياه والطاقة .

ت- تجربة بلدية مدينة كوزامو : تقع مدينة كوزامو في الجنوب الشرقي لإقليم أويلو وتبعد عن العاصمة هلسنكي حوالي 800 كيلو ومتر، تعد من أكبر المدن السياحية في فنلندا وتشتهر بجمال الطبيعة. بدأت بلدية كوزامو جهوده لبناء مجتمع المعرفة في مدينة بتطوير منهجي للقدرات المعرفية .وتعتبر البلدية الأولى في فنلندا استخدمت مفهوم التخطيط ا الاستراتيجي لتقنية المعلومات.ومن أبرز انجازات هي :

- الخطة الإستراتيجية لتقنية المعلومات في المدينة في عام 2000 ؛
- تفعيل الشبكة الإقليمية المتكاملة مع ثلاثة مدن أخرى مجاورة لكوزمو لتبادل المعلومات والبيانات بين هذه المدن ؛
- ربط حوالي 10500 مستخدم على شبكة المعلومات .

وتعتبر فنلندا من الدول المتقدمة[25] في مجال توفير حلول تقنيات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات كما أنها تعد ضمن قائمة الدول التي نجحت في التحول نحو المجتمع الرقمي 0 وساهمت المكانة المتميزة لفنلندا في مجال تكنولوجيا المعلومات في تعزيز أعمال عدد كبير من شركات تكنولوجيا المعلومات الفنلندية المتخصصة في مجال تقديم الحلول والمنتجات التقنية المتقدمة لمنطقة الخليج والتي تعمل تحت مظلة مبادرة ريادية أطلق عليها أسم **"فنلندا الرقمية ".**

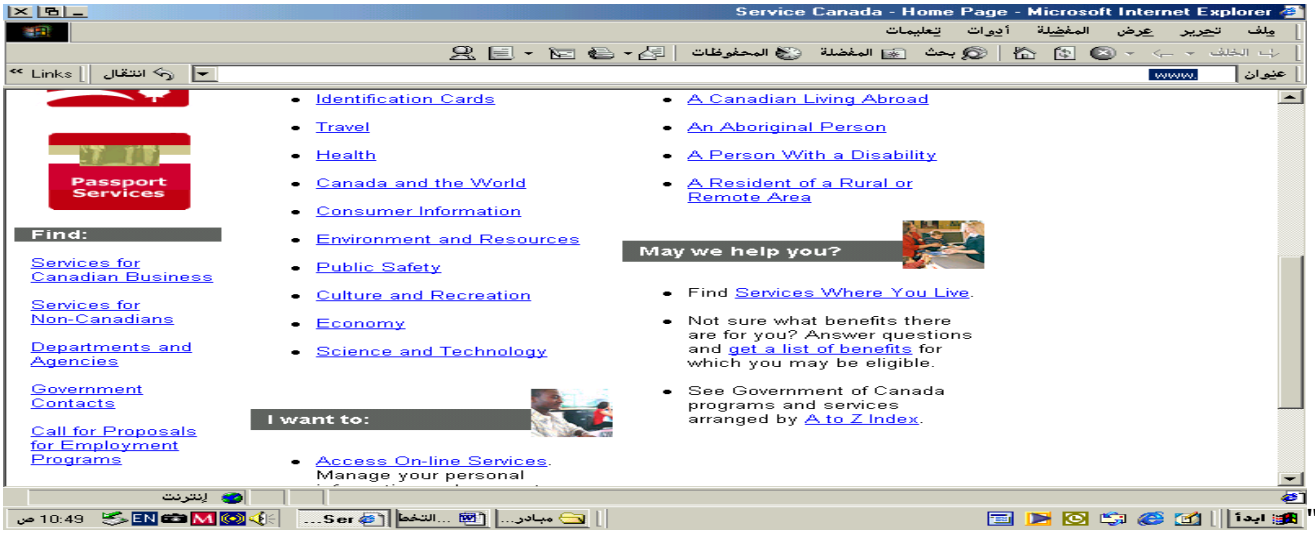
4- التجربة السنغافورية : لقد أطلقت حكومة سنغافورة قبل ثلاثة عقود من الآن خططا وأهدافا [25]تمكنها من تطبيق تقنيات حديثة لتقديم الخدمات الالكترونية ،واليوم نجحت الحكومة في الحصول على اعتراف دولي من كبرى للمؤسسات العالمية في مجال الدراسات والاستشارات بأنها من الدول المتقدمة في هذا المجال ، حث بخطى المجتمع السنغافوري ويستفيد من التقنيات في التمتع بالخدمات الحكومية وغيرها من الخدمات باستخدام أحداث التكنولوجيا العصرية بحيث أصبح المواطن السنغافوري يستطيع إنجاز وتخليص معاملاته الحكومية من المنزل ليس هذا فقط بل يستطيع أن يتمتع بالخدمات في مجال التعليم والصحة وغيرها من الخدمات في مختلف القطاعات عبر استخدام الهاتف النقال مما جعل كثيرا من دول العالم ومن بينها دول الخليج وطبعا السلطنة حريصة على الاستفادة من التجربة السنغافورية في مجال تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية التي تعد من أبرز التحديات التي تواجه حكومة السلطنة في الرؤية المستقبلية في عام 2020 .

تعد تجربة الحكومة الالكترونية سنغافورا تجربة رائدة ، وتعمل الحكومة الالكترونية بسنغافورة على إقامة شبكة للنهوض ببوابة المواطن الالكتروني حيث وضعت برنامج ، ومن أهم الدروس التي يمكن الاستفادة منها في تجربة سنغافورة نخص تدريب لحوالي 400 ألف فرد سنويا ومن أهم الدروس التي يمكن الاستفادة منها في تجربة سنغافورة نخص بالذكر[26] :

- توفير البيئة الأساسية الضرورية لنجاح تطبيقات الحكومة الالكترونية ؛
- -إدراج تكنولوجيا المعلومات في جميع مناهج التعليم في الدولة ؛
- توجيه الاستثمارات في مجال تكنولوجيا المعلومات ؛
- إقامة مراكز تدريبية لمساعدة الأسر ذات الدخل المنخفض و توفير التعليم الأساسي لها في مجالات تكنولوجيا المعلومات.

5- **بوابة الحكومة الكندية** : اتخذت الحكومة الكندية خطوات متقدمه لدمج مواقع معلوماتية جمعت محتوياتها تلبية لحاجة المواطنين والمقيمين مثل توفير معلومات للعاملين الذين يبحثون عن التعلم أو وظائف شاغرة أو التدريب، ويحتوي الموقع على العديد من الخدمات الأخرى المتعلقة بالتعلم عن بعد أو الاستثمار والتصدير أو المساعدة في القيام بأنشطة اقتصاديه وملء النماذج الضرورية لذلك بشكل مباشر، ويمكن للمواطنين الحصول على معلومات تهم حماية المستهلك، كما يمكنهم تقديم مقترحاتهم وآرائهم حول هذه الخدمات وماذا يريدون من خدمات جديدة [28].

الشكل رقم 5 :" بعض الأنشطة المتاحة بالبوابة الكندية



المصدر: محمد أبو القاسم الرتيمي ، محمد رحومة الحسناوي ، " التخطيط الاستراتيجي للحكومة الالكترونية " ، ليبيا ، نقلا :
Working Group on E_Government, 2002). "Roadmap for E_Government in the developing world". Pacific Council on International Policy.

7-**التجربة الأسترالية** :راجع ترتيب أستراليا [28] حسب تصنيف الأمم المتحدة انتقلت أستراليا من المرتبة السادسة عالميا في عام 2005 إلى المرتبة الثامنة في 2008 .ومن أهم ما يميز التجربة الأسترالية هو كيفية تعاملها مع متخلف الثقافات والديانات واللغات المختلفة في البلاد .فتطبيقها لمبدأ الشمول الاجتماعي (Social Inclusion) والذي ينص على ضرورة توفير الخدمات المريحة لكافة شرائح المجتمع باختلاف أماكن تواجدهم ودرجة تعليمهم وثقافاتهم ،قامت أستراليا بتطوير موقع إلكترونية بعدة لغات كالعربية والصينية والماليزية و الإندونيسية واليونانية والهندية وغيرها .أضف إلى ذلك معاناة الدولة من الهوة (الفجوة) الرقمية ،حيث يقطن الكثير من السكان الأصليين (الأبورجين) في وسط البلاد (الصحارى) والذين عادة ما تختلف نسبة تعليمهم وقدرتهم على استخدام أو الوصول للتقنيات عن باقي السكان في المدن .

أن الحكومة الالكترونية الاسترالية كانت تهدف من استخدام التقنية إلى تحقيق ثلاثة الأهداف:

- ✓ تحسين كفاءة إدارة المعلومات داخل الحكومات ؛
- ✓ توفير الخدمات والمعلومات للمواطنين بشكل أسرع وصحيح ؛
- ✓ السماح للمواطنين من التفاعل مع الحكومة وذلك من أجل تحقيق الديمقراطية .

أ-مراحل تطوير الحكومة الالكترونية الإستراليا :عملية تطوير الحكومة الالكترونية كانت على أربع مراحل وهي مماثلة لحكومة الالكترونية الأمريكية[29] :

- **مرحلة الوجود الالكتروني :**وهي أن يكون للجهة الحكومية موقع في الانترنت يحتوى على معلومات عن هذه الحكومة .
- **مرحلة توفير الخدمات الجزئي :** والتي تقوم على توفير الخدمات الالكترونية أيضا تساعد على تنفيذ هذا الخدمات عن طريق المستخدمين مثل توفير الاستثمارات .
- **مرحلة البوابة الالكترونية :**ويتم هذه المرحلة على تجميع جميع الخدمات الالكترونية في مواقع واحد .
- **مرحلة لاندماج الالكتروني :** ويعتبر هذه المرحلة من لأصعب من ناحية التنفيذ وذلك بسبب المعارضات من قبل الموظفين والمسئولين لآن ذلك سيؤدي إلى التخلص من بعض المناصب وهذا سيؤثر على مصلحتهم حيث ستحل التقنية محل بعض الموظف لتسهيل خدمة المواطن .

ومن خلال هذه الدراسة التي عملتها الحكومة الالكترونية وجدت أن هناك عوائق وعرقلات من الممكن أن تقف في طريق تطوير الحكومة الالكترونية وهذه هي :

- ❖ قلة الخبرة والمهارات التقنية ؛
- ❖ أمن وخصوصية المعلومات .

ولكن الحكومة الاسترالية حاولت التغلب عليها بعمل العديد من الاستراتيجيات وكذلك كانت مهتمة بأن تقوم بجميع المعلومات وقياس الانجاز عند الدوائر الحكومية ، حيث كانت هذه الدوائر مسؤلة عن كتابة تقريرين في السنة لوحدة استرالية تسمى NOIE تشرح فيها

كافة التطورات والنشاطات التي كانت قامت بها خلال سنة 2009 وكذلك أيضا كانت مسؤلة عن دراسة فوائد الحكومة الالكترونية للمواطنين والحكومة نفسها .ولكن الحكومة الالكترونية واجهت العديد من الصعوبات أهمها :

- ❖ أيضا كانت بحاجة إلى زيادة عدد مستخدمين الانترنت ؛
- ❖ سهولة استخدام الموقع الالكتروني (Usability) ؛
- ❖ بحاجة إلى زيادة أمن خصوصية المعلومات .

و ما يلاحظ من خلال تجربة الحكومة الاسترالية لتطبيق الحكومة الالكترونية أنها ركزت بشكل كبير جدا على زيادة كفاءة الخدمات وتوصيلها الكترونيا ولكنها تغاضت عن أهم جانب وهو احتواء المواطن وجعله مشاركا في عملية التطوير.

الخاتمة :

تسعى مختلف دول العالم باختلاف أنظمتها و ثقافاتها إلى بناء و تعزيز تطبيق الحكومة الإلكترونية برغم تباين التجربة بين الدول المتقدمة التي تعدّ مهد هذه التقنية و على رأسها أمريكا و بين الدول النامية التي تحاول اللحاق بالركب مؤخرًا و من بينها الدول العربية، و خير دليل على ذلك التجربة البحرينية التي تناولناها و التي تؤكد إمكانية تطبيقها من خلال طبعًا تحديد إستراتيجية منضبطة و دقيقة و تحديد حاجيات المواطن و التقرب منه .

الاستنتاجات: أهم ما استخلصنها من خلال هذه الورقة البحثية الاستنتاجات الموالية:

- ❖ ضرورة تأهيل وتدريب الموظفين على تطبيق الحكومة الالكترونية ؛

- ❖ عدم وجود وعي لدى بعض المواطنين والموظفين بمفهوم وأهمية تطبيق الحكومة الالكترونية خاصة في البلدان النامية و ضمنها البلدان العربية التي يخشى مواطنيها التكنولوجيات الحديثة و يتخوفون منها و يستعملونها بحذر ؛
- ❖ تستلزم برامج الحكومة الالكترونية توفير الكثير من الخدمات والمنتجات والقدرات البشرية بالإضافة إلى الإجراءات وقد تستهدف هذه البرامج المواطنين أو قطاع الأعمال أو العاملين الحكوميين أو كيانات حكومية أخرى ؛
- ❖ قد تنجم كثير من المخاطر الجوهرية عند تطبيق الحكومة الالكترونية في حالة عدم إدراكها جيدا من قبل المخططين والمستخدمين على حد سواء لذلك لا بدّ من خلق برامج لأمن و الحفاظ على سرية المعلومات؛
- ❖ خلق وعي لدى المواطنين بضرورة الانتقال إلى استخدام التكنولوجيات الحديثة لطلب خدماته "**الحكومة الإلكترونية**" و تعزيز ثقته من خلال توفير برامج الآمان للمعلومات و الأموال.

التوصيات :

- توفير برامج حماية البيانات والمعلومات التي تخص المواطنين في كافة التعاملات عن طريق وضع التشريعات القانونية اللازمة واعتماد التوقيع الالكتروني ؛
- وضع برامج إرشادية نوعية وتثقيف المواطنين والموظفين بمفهوم الحكومة الالكترونية وأهميتها مع ضرورة العمل على النهوض بالمواطنين والسعي إلى محو الأمية التقنية ؛
- ضرورة العمل على تحسيس وتعبئة المواطنين بفوائد ومزايا هذه التقنيات وتقديم التسهيلات الضرورية لهم بخصوص تكاليف اقتناء العتاد اللازم، كما وقع في البحرين وسنغافورة، وغيرها من الدول الأخرى ؛
- توفير تسهيلات لنقاط الوصول لتدريب المتعامين على مهارات استخدام وتوظيف الحاسبات الآلية و ، تطوير برامج تتضمن وسائل إعلام تقليدية مثل البرامج الإذاعية والتليفزيونية والصحافة التي من خلالها يتمكن المواطنون من التعرف علي معالم وخدمات الحكومة الإلكتروني ؛
- الحد من الوصول إلي المعلومات الشخصية التي يسهل التعرف على أصحابها؛
- تدريب وتوعية الموظف العام حول أهمية المسائل والقضايا المتعلقة بالخصوصية والسرية الشخصية ؛
- إدخال مفهوم الحكومة الالكترونية وكيفية الاستفادة من الخدمات التي تقدمها في المناهج الدراسية ؛
- أهمية الإطلاع على تجارب الدول الأخرى التي تسير قدماً في تطبيق الحكومة الإلكترونية .

قائمة المراجع :

1- أسس الحكومة الالكترونية ، موقع ،www.tceg.caoa.gov.eg/user/../20%.pdf

2- مركز دراسات الحكومة الالكترونية ، موقع ، http://www.egovconcept.com

3- عنيد صالح حسن المحتن ، " الحكومة الالكترونية في مجال الخدمات – دراسة تطبيقية على إمارة الشارقة " ، وزارة الداخلية ، القيادة العامة لشرطة الشارقة ، إدارة مركز بحوث لشرطة ، الطبعة الأولى 1434هـ 2013 م ، الإمارات العربية المتحدة ، ص 79 .

4- الالكتروني لحكومة الولايات المتحدة الأمريكية ، تاريخ 26 أكتوبر 2008 ، الموقع ،

http://www.whitehoue.gov/omd/inforeg/egovstrategy.doc

5- جامعة الدول العربية إعلان القاهرة ، " الوثيقة العربية نحو مجتمع معلومات عربي ، خطة العمل المشترك (القاهرة ، جامعة الدول العربية ووزارة الاتصالات) ، سنة 2003 .

6- صالح بن محمد القطحاني ، " تطبيق الحكومة الالكترونية ودورها في التطوير الإدارة بالمديرية العامة للدفاع المدني " ، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، المملكة العربية السعودية ، 1431هـ/ 2010 م ، ص 31 .

7- سوسن زهير المهتدي ،تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، دارأسامة للنشر و التوزيع، الأردن، 2011، ص 56 .

8- منصوري الزين ، سفيان نقماري ، " الإطار النظري للحكومة الالكترونية بين المتطلبات ومبررات التحول " ، ملتقى عليما ودولي حول متطلبات إرساء الحكومة الالكترونية في الجزائر–دراسة تجارب بعض الدول ، جامعة سعد دحلب – البليدة ، يومي 13 و14 ماي 2013 .

9- فارس النفيعي ، " متطلبات الحكومة الالكترونية " ، المنتدى العربي للإدارة الموارد البشرية ، قسم علوم الإدارة ، المملكة العربية السعودية ، تاريخ المقال ، 2 أوت 2010 ، موقع : www.hrdiscussion.com

10- سحر قدوري الرفاعي ، **" الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها : مدخل الاستراتيجي "** ، مجلة اقتصاديات شمال أفريقا ،جامعة الشلف ، العدد السابع ،2011 ص 313 ، نقلا عن : ايفانز ، جلوريا " ، **الحكومة الالكترونية ،"** دار الفاروق للنشر والتوزيع ، مصر ، 2005 ،ص 22 .

11- شوقي ناجي جواد ومحمد خير ، سليم أبو زيد ، " الأبعاد المستقبلية للحكومة الالكترونية في الأردن متطلبات النجاح " ، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال ، المجلد 3 ، العدد 3 ، 2007 ، ص 285 نقلا عن :

Ho, J. and Pardo T. A. 2004. Toward the Success of EGovernment Initiatives: Mapping Known Success Factors to the Design of Practical Tools, Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences, 1-6.

12 - شوقي ناجي جواد ومحمد خير ، سليم أبو زيد ، مرجع سبق ذكره ، نقلا عن :

Laudon and Laudon. 2004. Management Information System: Managing the Digital Firm, Pearson PrenticeHall, USA.

13- إبراهيم، ليث سعد الله حسين، ."الحكومة **الإلكترونية وتأمين خدمات وأداء متميز لمستقبل الإدارة العامة**"إمكانات ومتطلبات التطبيق"المجلة العربية للإدارة ، مجلد24، العدد 2 ، 2004 .

14- إبراهيم، ليث سعد الله حسين ، نفس مرجع سبق ذكره .

15- البحرين مرتبة أول عربيا ،تاريخ 30 ديسمبر 2014 ، موقع ، Middle-aeast-online.com

16- موجز الإستراتيجية الوطنية للحكومة الالكترونية 2016 ، مملكة البحرين ، ص 7 ،موقع ، https://www.bahrain.bh

17- نزار معروف عمر ، **" دور الحكومة الالكترونية في تطوير الخدمات الحكومية تطبيقات القطاع الصحة "** ، هيئة الحكومة الالكترونية ، مملكة البحرين ، 28 أكتوبر 2013 ، ص 09 .

18- موجز الإستراتيجية الوطنية للحكومة الالكترونية 2016 ، مرجع سبق ذكره .

19- نزار معروف عمر ، مرجع سبق ذكره ، ص 11 .

20- مريم خالص حسين ، " الحكومة الالكترونية " ، وزارة مالية ، الدائرة الاقتصادية ، قسم السياسة الضريبة ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية للجامعة ، العدد الخاص بمؤتمر الكلية ، 2013 ، ص 455 .

21- http://www.egov.gov.iq/egov-iraq/index.jsp?siv=1&id=242&?pid.

22- الحكومة الالكترونية ، سلسلة دراسات ، معهد البحوث الاستشارات ، جامعة الملك عبد العزيز ، الرياض ، الإصدار التاسع ، ص 71 .

23- أحمد فخري الهياجنة ، "إدارة مشاريع الحكومة الالكترونية – تجارب عربية وعالمية " ، المعهد العربي لإنماء ، ص 24 نقلا عن

E-Municipalities in Finland , heikki lummas

24- استعراض تجربة فنلندا النوعية في مجال الحكومة الالكترونية ، وكالة الإنباء الإمارات ، 5/ 5 /2003 ، موقع ، www.wam.ae/ar/new/general/1395237610446.html.

25-تطبيق التجربة السنغافورية في الحكومة الالكترونية ، موقع ، www.alqabas-kw.com/article print.aspx?id=601170&mode=doc

26- أبو مهارة ، د. محمد عثمان الفيتوري ، مقومات ومعوقات تطبيق الحكومة الالكترونية ، بحث عن التجارب العربية والعالمية ، رئيس قسم التجارة الالكترونية ، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية ، بني وليد ، ليبيا ، 2012 ، ص 7 .

27- محمد ابو القاسم الرتيمي ، محمد رحومة الحسناوي ، " التخطيط الاستراتيجي للحكومة الالكترونية " ، ليبيا ، نقلا :

Working Group on E_Government,2002). "Roadmap for E_Government in the developing world". Pacific Council on International Policy

28- الحكومة الالكترونية الاسترالية ، تاريخ 2009/11/16 ، موقع ،-Govemment-e govemment.blogspot.com/2009/../blog-post.16ht

واقع الحكومة الالكترونية في الجزائر وبنيتها التحتية

د.قندوز فاطمة الزهراء

د.حاوشين ابتسام

جامعة لونيسي علي - البليدة 2

ملخص

حاولنا من خلال هذه الدراسة التعرف على واقع الحكومة الالكترونية في الجزائر و كذا البيئة العامة التي تنشأ فيها، و حاولنا تحديد نقاط الضعف على مستوى مختلف البنى التحتية الضرورية لإقامة مشروع الحكومة الالكترونية و في الأخير اقترحنا بعض التوصيات.

Résumé :

Nous avons essayé à travers cette étude d'exposer l'état du gouvernement électronique en Algérie ainsi que son climat général. Nous avons aussi cernés les points faibles au niveau des différentes infrastructures nécessaires à l'élaboration du projet du gouvernement électronique et nous avons proposé à la fin quelques recommandations.

تمهيد:

يعتبر القرن الواحد و العشرين قرنا الكترونيا، حيث أن المجال الالكتروني خلق نوعا جديدا من الاتصال بين البشرية في أي زمان و مكان، فمن خلاله أصبحت المعاملات المختلفة تتم بين مختلف الأطراف عن بعد و بسهولة تامة، حيث أن هذه التطورات التكنولوجية التي وصل إليها العالم اليوم تتيح لنا فرصا جديدة في التعاملات اليومية، ومن أهم هذه التطورات نجد شبكة الانترنيت التي توسعت مجالات استعمالها و أصبحت الأداة الأساسية المعتمد عليها في الحكومة الالكترونية، هذه الأخيرة سمحت للإدارات، المؤسسات و المواطنين و كل الهيئات ممارسة نشاطها بطريقة لم تكن متاحة من قبل و أصبح هذا النمط الجديد من التعاملات أمرا مهما نظرا للمزايا التي تعود بها على الأطراف المتعاملة بها. إلا أن التطورات التي مست

مجال الاتصالات و كذا المجالات الأخرى المرتبطة بالحكومة الالكترونية لم تشهد تطورا و اهتماما ملحوظا في الدول النامية لا سيما في الجزائر ، و لذلك يبقى مفهومها غامضا و محدودا بالنسبة لأغلبية الناس.

و من خلال هذا البحث سنحاول تسليط الضوء على موضوع الحكومة الالكترونية بشكل عام و واقعها و بنيتها التحتية في الجزائر بشكل خاص، وذلك من أجل كشف أسباب تأخر اعتماد الحكومة الالكترونية في الجزائر و أهم التوصيات التي قد تساعد على تسريع تطور هذا الأسلوب الجديد في إتمام العمليات الحكومية المختلفة.

1- تعريف الحكومة الالكترونية

لقد تعددت المفاهيم المتعلقة بالحكومة الالكترونية، فكل مفهوم ينظر إليها من منظور معين، و من بين هذه التعريفات:

- "الحكومة الالكترونية تعمل على توفير الخدمات العامة و المعلومات للمواطنين و قطاع الأعمال الخاصة و الحكومة باستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات"[1].

- "الحكومة الالكترونية هي استخدام الدولة لكافة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و برامجها في كل وظائفها و مهامها لإدارة كل نشاطات مؤسساتها الكترونيا و تقديم كافة المعاملات و الخدمات الحكومية عبر شبكة المعلومات لكل المستفيدين منها و إدارة المؤسسات الحكومية بفعالية و كفاءة، مما يساعد على خلق الديمقراطية الالكترونية و الشفافية، من خلال إتاحة إمكانية المشاركة للأفراد و الجماعات في الوصول للمعلومات و اتخاذ القرارات".[2]

و من هذه التعريفات يمكننا القول أن الحكومة الالكترونية يقصد بها تأدية الأعمال الحكومية بطريقة تستخدم فيها الانترنت لانجاز المعاملات الحكومية من خلال الحضور لا مكاني و لا زماني، مما يسهل تقديم الخدمات لأماكن قد لا تتوفر فيها إدارات حكومية ويحقق الكفاءة في الأداء وخفض التكلفة مما يجعلها وسيلة فعالة لبناء اقتصاد معلوماتي.

و من أجل تعزيز الحكومة الالكترونية و استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات يمكن للحكومات أن تلعب دورا مهما في ذلك، حيث أن التعامل بين الحكومة و المواطنين (G2C)، الحكومة و المؤسسات (G2B) و بين الوحدات الحكومية المختلفة (G2G) يصبح تعاملا الكترونيا من خلال تقديم مجموعة من الخدمات مثل: الخدمات المباشرة للجمهور كاستلام طلبات الرخص والشهادات ودفع الضرائب وتسجيل العقارات، دفع المخالفات المرورية والغرامات والفواتير البريدية والكهرباء،تسهيل عمليات الدفع وتنفيذ المشتريات بالقطاع العام، توفير النماذج الالكترونية واستطلاع الرأي العام بشكل آلي، معلومات عن الوظائف الشاغرة، توفير البيانات الإحصائية، دعم تقنية المعلومات والاتصالات للأعمال التطوعية ومراكز الأمن والمحاكم.

[1] عبد الفتاح مراد،الحكومة الالكترونية، مصر: شركة البهاء، 2006، ص 23.

[2] عبده نعمان شريف،الحكومة الالكترونية كإستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة و وظائف مؤسساتها، الواقع و التحديات، حالة دول مجلس التعاون الخليجي، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص إدارة أعمال،جامعة الجزائر، 2008-2009، ص 95.

فالحكومة الالكترونية هي أداة لمساعدة المواطنين والمؤسسات على القيام بجميع المعاملات الإدارية و الحكومية موفرة بذلك متاعب الانتقال إلى مختلف الهيئات، كذلك وقت الانتظار في طوابير مملة، تكاليف السفر، فمن خلال الحكومة الالكترونية

و إذا وجد المواطنون و المؤسسات راحتهم في التعامل مع الحكومة الالكترونية، بلا شك سيتجاوبون معها و بذلك يمكن إدماج المواطنين في مجتمع المعلومات و أقلمتهم مع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، و منه تكون قد قامت الحكومة بخطوات هامة فيما يخص توعية المجتمع و ثقافتهم اتجاه التكنولوجيات الجديدة.

2- الحكومة الالكترونية في الجزائر، أهدافها و واقعها

تسعى الحكومة الجزائرية إلى إحلال نظام الكتروني شامل، وتعميم استخدام الإنترنت خلال السنوات المقبلة لتطلق أخيرا مشروع "الجزائر الإلكترونية".

و تقضي خطة العمل لهذا المشروع حسب وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال الجزائرية، بتوصيل أداة المعلوماتية للأسر وتسهيل ربطها بالانترنت. ويتطلب تحقيق هذا المسعى إضافة إلى نقل التكنولوجيا، توفير كل الوسائل والشروط الضرورية، وتدعيم المؤسسات والإدارات والسكان المحليين بالمعدات والتجهيزات بغية تثمين الموارد البشرية لتمكينها من مواكبة تحديث القطاع وترقية نوعية الخدمات.

سيسمح مشروع الحكومة الالكترونية بترقية نظام المعلوماتية في قطاع الاتصالات والبنوك وعبر مكاتب البريد، إضافة إلى الإدارة الإلكترونية وإدماج تكنولوجيات الإعلام في قطاعات التربية والتعليم خلال المرحلة المقبلة.

2-1- أهداف إستراتيجية الحكومة الالكترونية

إن أهداف إستراتيجية الحكومة الالكترونية الجزائرية 2013 تسعى إلى تحسين نوعية الحياة للمواطنين، ضمان كفاءة الخدمات الحكومية، جعل الإدارة وسيلة فعالة لتحديث النشاط الاقتصادي وأخيرا تعزيز المعرفة. لذلك فإن السياسة القومية لتطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تدور حول عدد من الأهداف الرئيسية التي ستساهم في تحقيق بطريقة فعالة تنفيذ أربعة اتجاهات رئيسية لبرنامج الحكومة الالكترونية، وهي :

- التقدم في النشاط الحكومي ؛
- التقدم في مجال التنمية البشرية ؛
- تعزيز النمو الاقتصادي؛

2-1-1- **التقدم في النشاط الحكومي:**

- من خلال مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز فعالية نشاط السلطات الحكومية المركزية و الإقليمية؛

- إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة الجزائرية، تقديم الخدمات عبر الإنترنت، وتعزيز نوعية حياة المواطنين ؛

- استخدام المدفوعات الإلكترونية والتجارة الإلكترونية مع تعزيز الشفافية في المعاملات التجارية والحد من السوق غير الرسمية. و سيتم تنفيذ سياسة التنمية الإقليمية الرقمية التي سوف تساهم في تحسين ظروف العيش في أي مكان في البلاد من خلال الوصول عن بعد إلى شبكات المعلومات والخدمات العامة.

2-1-2- تحقيق التنمية البشرية:

- تحسين نوعية التعليم في مختلف المستويات من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التربية (التعليم الإلكتروني). وسيكون المحتوى التعليمي عبر الإنترنت والمناهج الدراسية عاملا حاسما لتحسين نوعية التعليم والتعلم والمساهمة في إدماج المواطن في مجتمع المعلومات؛

- دفع عملية تطوير البحث العلمي من خلال إنشاء شبكة البحوث في سرعة عالية جدا؛

- الصحة عن بعد ، وهو وجه من وجوه الصحة الإلكترونية ، لا سيما أنها وسيلة لتعزيز الأدوية المحلية. وكما أن إدخال نظم المعلومات في المستشفيات ستحسن بشكل كبير في إدارتها.

2-1-3- زيادة النمو الاقتصادي خارج قطاع المحروقات:

- تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أداة رئيسية للتنمية الاقتصادية، و يجب أن تكون عنصرا أساسيا في أي برنامج سواء كان على المستوى الاجتماعي والاقتصادي الوطني والقطاعي أو المحلي.
كما سيساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في زيادة القدرة على التنمية الاقتصادية في جميع قطاعات الإنتاج والخدمات (التجارة الإلكترونية، السياحة الإلكترونية، الثقافة الإلكترونية،...).

- من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سيتم ترقية المؤسسات لتمكينها من الاندماج في الشبكة الاقتصادية العالمية (التجارة الإلكترونية)، و ذلك من خلال توجيه منتجاتنا المحلية للتصدير.

- تطوير صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المحلية التي تساهم في خلق بديل اقتصادي لإنتاج الثروة غير النفطية و يستطيع قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن يساهم في خلق فرص العمل وظهور مهن جديدة.

2-2- واقع الحكومة الالكترونية في الجزائر

كما أوضحنا من قبل تسعى الحكومة الجزائرية إلى إحلال نظام الكتروني شامل، وتعميم استخدام الإنترنت خلال السنوات المقبلة لتطلق مشروع "الجزائر الإلكترونية"، الذي سيسمح بترقية نظام المعلوماتية في قطاع الاتصالات والبنوك وعبر مكاتب البريد، إضافة إلى الإدارة الإلكترونية وإدماج تكنولوجيات الإعلام في قطاعات التربية والتعليم خلال المرحلة المقبلة.

ويتطلب تحقيق هذا المسعى إضافة إلى نقل التكنولوجيا، توفير كل الوسائل والشروط الضرورية، وتدعيم المؤسسات والإدارات والسكان المحليين بالمعدات والتجهيزات بغية تثمين الموارد البشرية لتمكينها من مواكبة تحديث القطاع وترقية نوعية الخدمات.[3]

و لقد قطعت الجزائر بعض الخطوات نحو تطوير الحكومة الالكترونية على مستوى قطاعات مختلفة أهمها:

- وزارة البريد وتكنولوجيات الاتصال: وضعت البطاقات البنكية من خلال شركة "ساتيم" الذي يسهل للزبون سحب أمواله من أي وكالة بنكية أو بريدية، خاصة أو عمومية؛
- وزارة العمل والضمان الاجتماعي: بادرت بإصدار بطاقة مغناطيسية للمؤمن الاجتماعي" بطاقة شفاء"؛
- وزارة التعليم العالي والبحث العلمي: أتاحت للطلبة المتحصلين على شهادة البكالوريا إمكانية التسجيل في الجامعة عبر شبكة الانترنيت ، كما قامت بتوزيع بطاقة الطالب الالكترونية منذ نحو أربع سنوات و هي الآن تحت التجريب في انتظار تعميمها على جميع الولايات، ومن شأن هذه البطاقة اختصار الكثير من الصور والوثائق الإدارية التي يتطلب استخراجها سنويا لأن هذه البطاقة ترافق الطالب طوال مدة دراسته الجامعية ، كما يتوفر قطاع التعليم العالي على شبكة وطنية تسمى الشبكة الأكاديمية البحثية التي تربط كل المؤسسات و المخابر الجامعية و كذا المدارس العليا و تسمح لكل الأساتذة و حتى إطارات الجامعة بدخولها؛
- قطاع العدالة: كذلك يتوفر هذا القطاع على شبكة تربط كل المجالس القضائية و كل المحاكم و المؤسسات التابعة لهذا القطاع، حيث أنها تقدم خدمة هامة معروفة لدى كل المواطنين و هو ما يسمى بصحيفة السوابق العدلية. فمهما كان مكان وجود المواطن يمكن استعمال الشبكة لاستخراج هذه الوثيقة، كما أن كل العمال و الإطارات الموجودين في القطاع يستعملون هذه الشبكة للوصول إلى الانترنت؛
- وزارة الداخلية: في سنة 2010 بدأت في مشروع جديد يخص جواز السفر الالكتروني، و كذلك مشروع بطاقة التعريف الالكترونية حيث تم تحقيق ذلك خلال السنة الجارية 2016 ، و كذا رخصة السياقة الالكترونية، و التي هي في طور التحضير.

غير أن تطور الحكومة الالكترونية يجب أن يكون مرتبطا أيضا بتقبل المجتمع لفكرة الانتقال من مجتمع ورقي تقليدي إلى مجتمع معلوماتي، فما تبذله الحكومة من مجهودات لتقليص الفجوة الرقمية بيننا وبين الدول المتقدمة لن يكون له الأثر المرجو إلا إذا كانت هناك بيئة ملائمة لمثل هذا التطور.[4]

[3] مهدي إدير، الجزائر حكومة إلكترونية بحلول العام 2013 07/04/2009 ، مطلع عليه في 25 أكتوبر 2016، على الساعة 05:17، http://www.menassat.com/?q=ar/alerts/6319-2013

[4] *مصطفى دالع، الإدارة الالكترونية في الجزائر، المطلع عليه في* 21 ديسمبر 2011 على الساعة 15:31، http://dalaam.maktoobblog.com

3 - البنية التحتية للحكومة الالكترونية في الجزائر

يقصد بالبنية التحتية للحكومة الالكترونية جميع الأسس و المتطلبات اللازمة لتأسيس و تطوير الحكومة الالكترونية في الجزائر بما في ذلك البنية التحتية للاتصالات و المعلومات في الجزائر، المسائل القانونية، وسائل الدفع الالكترونية، الموارد البشرية. و لذلك سنتناول في هذه الفقرة النقاط التالية:

3-1- البنية التحتية الرقمية في الجزائر

تعمل الجزائر في السنوات الأخيرة على توفير مؤهلات تسمح لها بالانسياق ضمن الديناميكية العالمية لبناء مجتمع المعلومات، و اتخاذ بعض الإجراءات التنظيمية و ذلك من خلال التوجه الاستراتيجي الذي تم الإعلان عنه ابتدءا من سنة 2000.

و إدراكا و اقتناعا منها بضرورة التوجه نحو بناء مجتمع و اقتصاد قائمين على تكنولوجيات المعلومات و الاتصال، اتخذت الدولة مجموعة من القرارات و دعمت المشاريع و الورشات الهادفة لترقية و إدماج هذه التكنولوجيات قي مختلف القطاعات الاقتصادية، الاجتماعية و الثقافية.[5]

3-1-1- البنية التحتية لتكنولوجيات المعلومات و الاتصالات في الجزائر

قامت الجزائر بمجموعة من الإجراءات و التدابير بهدف الانتقال إلى مجتمع المعلومات و للتمكن من مختلف المفاهيم الناجمة عنه و التي تعتمد على المعلومة كمادة أولية و التكنولوجيات الحديثة للمعلومات و الاتصال كوسيلة للاستغلال الأمثل لهذه الأخيرة. و من خلال هذه الدراسة سنحاول تقديم نظرة عامة حول وضعية قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الجزائر من خلال عرض للموارد التي تتوفر عليها البلاد في هذا المجال.

فيما يخص الهاتف الثابت و النقال في الجزائر، و حسب الإحصائيات الأخيرة لسلطة الضبط للمواصلات السلكية و اللاسلكية يمكن تلخيص وضعية الشبكات الهاتفية فيما يلي:

أ– الهاتف الثابت :

عرف هذا القطاع تطورا في السنوات الأخيرة مع دخول السوق الجزائرية عدة متعاملين فيما يخص الهاتف الثابت بالإضافة إلى مؤسسة اتصالات الجزائر، و يتمثل هؤلاء المتعاملين في:

LACOM، ASSILA، N9UF، WLL (Wlreless Local LOOP)

[5] خلادي عبد القادر ، كويسي سليمة، تكنولوجيات المعلومات و الاتصال في الجزائر: وضعية و آفاق، اجتماع الخبراء الإقليمي حول معيقات النفاذ الشامل لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الدول العربية، المطلع عليه في 25 جويلية 2010 على الساعة 05:46 http://www.postelecom.dz/psympoara.htm

و فيما يخص الإحصائيات المتعلقة بالكثافة الهاتفية بالجزائر فقد انتقل عدد المشتركين في الهاتف الثابت من 1.600.000 في سنة 2000 إلى 3.000.000 مشترك في سنة 2004، ثم إلى 3.059.336 مشترك في 2011 و وصل إلى 3.098.787مشترك في 2014.[6]

جدول رقم 1: تطور عدد المشتركين في الهاتف الثابت بين سنة 2000 و 2014

	2000	2004	2008	2009	2010	2011	2014
عدد المشتركين في الهاتف الثابت	1.600.000	3.000.000	3 .074.728	2.576.165	2.922.731	3.059.336	3.098.787

المرجع: سلطة الضبط للبريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية، المطلع عليه في 13 جانفي 2015 على الساعة 22:00 ، http://www.arpt.dz/ar/obs/etude/?c=fixe

بصفة عامة نلاحظ من خلال الجدول رقم 01 أن كثافة الشبكة الهاتفية تظل جد ضعيفة، حيث أن عدد خطوط الهاتف بالنسبة لكل 100 مواطن لا تفوق 7 خطوط، بينما وصلت في البلدان المتقدمة إلى 90 خطا لكل 100 مواطن[7]، كما أن العديد من المدن الجزائرية ما زالت تستعمل خطوط تناظرية "lignes analogiques".

و إذا قمنا بمقارنة كثافة الشبكة الهاتفية في الجزائر مع المغرب نلاحظ أن هذا الأخير يشهد ارتفاع كل سنة، و وصلت الكثافة الهاتفية إلى 14.08 خط هاتفي ثابت لكل 100 ساكن مقابل 7,36 خط هاتفي ثابت في الجزائر، بحيث الكثافة الهاتفية في المغرب تعادل ضعف الكثافة الهاتفية في الجزائر، و لقد عرفت كثافة الهاتف الثابت في الجزائر انخفاض بالتوازي مع ارتفاع كثافة الهاتف المحمول، حيث أن الكثير من العائلات الجزائرية قامت بحذف الخط الهاتفي الثابت عند حيازتها على الهاتف المحمول.

و يمكن تفسير ضعف الكثافة الهاتفية في الجزائر إلى ارتفاع تكلفة فاتورة الهاتف الثابت مقارنة بمتوسط الدخل الشهري للجزائريين، خاصة إذا تعلق الأمر بالمكالمات نحو الخارج أو نحو الهاتف المحمول أما بالنسبة لسعر المكالمات الداخلية

[6] سلطة الضبط للبريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية، المطلع عليه في 13 جانفي 2015 على الساعة 22:00 ، http://www.arpt.dz/ar/obs/etude/?c=fixe

[7] تكنولوجيا المعلومات في الجزائر، تكنولوجيا المعلومات في الجزائر، شبكة الصحافة العربية، المطلع عليها في 28 أكتوبر2008 على الساعة 07:04 http://www.akhbar-libya.com/index.php?option=com_content&task=view&id=12418&Itemid=98

يمكن القول أنها أسعار مقبولة نسبيا. وهذا الارتفاع في تكلفة فاتورة الهاتف الثابت راجع لاحتكار الحكومة على تقديم هذه الخدمة و غياب المنافسة.

ب- الهاتف المحمول:

يوجد في السوق الجزائري ثلاث متعاملين في الهاتف المحمول:

- جازي OTA DJEZZY، الوطنية WTA Nedjma، ATM Mobilis

و بصفة عامة انتقل عدد المشتركين في الهاتف الجوال من 54000 في سنة 2000 إلى 4.882.000 مشترك في سنة 2003، ثم إلى 27.031.472 في سنة 2008، و وصل إلى 35.615.926 مشترك في سنة 2011 و إلى 45.489.000 في سنة 2014.[8]

فبالرغم من الارتفاع النسبي لسعر المكالمات للهاتف النقال و كذا ارتفاع أسعار الهواتف النقالة، إلا أن تطور و نمو استعمال هذه الأخيرة عرف انتشارا و نموا محسوسا في السنوات الأخيرة و ذلك راجع إلى المزايا التي يستفيد منها كل مستعمل للهاتف النقال، و عدم القدرة عن التخلي عنه.

جدول رقم 2: عدد المشتركين في الهاتف المحمول و كثافته بين سنة 2000 و 2014

المؤشرات	2000	2008	2009	2010	2011	2014
عدد المشتركين في الهاتف المحمول	54.000	27.031.472	32.729.824	32.780.165	35.615.926	45.489.000

المرجع: سلطة الضبط للبريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية، المطلع عليه في 13 جانفي 2015 على الساعة 22:00 ، http://www.arpt.dz/ar/obs/etude/?c=fixe

ج- شبكة الانترنيت

الواقع أن استعمال شبكة الإنترنت في الجزائر بدأ في نهاية الثمانينات عن طريق الجامعات، وبعد خمسة سنوات من هذه البداية المحدودة صدر المرسوم الوزاري 256 لعام 1998 الذي أنهى احتكار الخدمة من الدولة وسمح للشركات الخاصة بتقديم خدمات الإنترنت.

و يعرف سوق الانترنيت الجزائري حاليا عدة عملاء و لكن هناك 3 شركات عرفت أكبر عرض و طلب للانترنيت و هم: 1- اتصالات الجزائر - 2 - شركة EEPAD - 3 – عرض الجيل الجديد ADSL.[9]

[8] سلطة الضبط للبريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية، المطلع عليه في 13 جانفي 2015 على الساعة 22:00 http://www.arpt.dz/ar/obs/etude/?c=fixe

[9] Algérie Telecom, consulté le 15-09-2012 à 05 :41,

http://algerie-telecom.blogspot.com/2012/01/algerie-telecom-prix-de-linternet-athir.html

بخصوص عدد مستخدمي الانترنيت، فلقد انتقل من 50,000 سنة 2000 إلى 3,500,000 مستخدم في سنة 2008، و وصل في نهاية 2015 إلى 16.000.000 مستخدم [10].

جدول رقم 3: تطور عدد مستعملي الانترنيت بين سنة 2000 و 2015

السنوات	عدد مستعملي الانترنيت
2000	50,000
2005	1,920,000
2007	2,460,000
2008	3,500,000
2009	4,100,000
2010	4,700,000
2012	5,230,000
2014	8 .500.000
2015	16.000.000

Source : Internet World Stats, World Internet Users and Population Stats, consulté le 20-02- 2016 à 18:32 http://www.internetworldstats.com/stats.htm

من خلال هذه الإحصائيات نلاحظ أنه خلال 12 سنة زاد عدد مستعملي الانترنيت بأكثر من 100 مرة و لكن يبقى هذا العدد ضعيف جدا مقارنة بحجم السكان حيث أنه في سنة 2012، 14 جزائري من 100 مشترك في خدمة الانترنيت بمعنى آخر أن نسبة المشتركين في الانترنيت يعادل 14 % فقط. و بالنسبة لمستخدمي الشبكة فأكثرهم من الشباب الذين لا يستعملون الشبكة لأغراض تكوينية، تعليمية أو بحثية، و لا تستقطب مختلف أفراد المجتمع إلا في المناسبات كفترة ظهور

[10] Internet World Stats, World Internet Users and Population Stats, consulté le 20-02- 2016 à 18:32 http://www.internetworldstats.com/stats.htm

نتائج الامتحانات (بكالوريا – إكمالي...) و للمراسلة والتحادث مع أفراد عائلتهم المهاجرين أو البحث عن معلومات لأبنائهم لانجاز بحوثهم[11].

و بالرغم من أن الجزائر كانت من البلدان السباقة لإدخال الانترنيت عن طريق مركز البحث للمعلومات العلمية والتقنية (CERIST)وهذا سنة 1993 إلا أنه ومع مرور سنوات طويلة حققت العديد من الدول تطورات هامة في هذا المجال إلا الجزائر لازالت بعيدة عما تقدمه هذه البلدان ، و ذلك نظرا لاحتكار مؤسسة واحدة هي اتصالات الجزائر العمومية على هذا القطاع و غياب المنافسة ما لم يسمح بتطوير خدمات الانترنيت، حيث كان جدير بالحكومة فتح المجال أمام المنافسة مثلما فعلت البلدان المجاورة والتي سبقتنا بسنوات طويلة في مجال الانترنيت بفضل انفتاحها على المؤسسات العالمية.

وهذه الوضعية هي التي جعلت الجزائر تبقى جد متأخرة في هذا المجال، حيث يشير آخر تقرير صادر عن مكتب "نات أنديكس" الأمريكي، إلى أن الجزائر احتلت المرتبة 176 في مجال سرعة الانترنت، و تأتي وراء بلدان تبدو في الواقع أكثر فقرا منا، وهذا بناءا على متابعة يومية لكل شبكات الانترنت عبر العالم، وقد تمت متابعة السوق الجزائرية بين 4 جويلية و5 أوت 2012، حيث أن سرعة الانترنت في الجزائر لم تتجاوز0,69 ميغابايت في الثانية.[12]

و يظهر ضعف هذا المؤشر في الجزائر إذا قمنا بمقارنته مع دول أخرى، ففي تونس مثلا نسبة المشتركين في الانترنيت سنة 2010 يعادل 37 %، و في المغرب تقارب 50 %[13]

أما على مستوى المؤسسات فإن الربط بالانترنيت ما زال يعرف تأخرا محسوسا بسبب غياب برنامج خاص بذلك، حيث في سنة 2008 تم تسجيل 16579 مؤسسة متصلة بالانترنيت أي ما يعادل نسبة 13,94% من مجموع المؤسسات، الشيء الذي جعل البنك العالمي يساهم بمبلغ 9 ملايين دولار لإنشاء قطب تكنولوجي في الجزائر العاصمة سيسمح بتزويد المؤسسات ببنك للمعلومات حول الوضعية الاقتصادية والتكنولوجية وغيرها من المعطيات لتحسين أداء هذه المؤسسات.[14]

---

[11] عبد المالك حداد، الشهاب ، واقع قطاع تكنولوجيات الإعلام والإتصال الحديثة في الجزائر،18:42، 02-03-2011http://www.chihab.net/index.php

[12] سفيان بوعياد، سليم بن عبد الرحمان، سياسة الحكومة بقيت حبيسة أدراج اتصالات الجزائر، جريدة الخبر، الأربعاء 08 أوت 2012، المطلع عليه في 02-10-2012 على الساعة 10:44

http://www.elkhabar.com/ar/autres/dossiers/298233.html

[13] سفيان بوعياد، سليم بن عبد الرحمان، سياسة الحكومة بقيت حبيسة أدراج اتصالات الجزائر، جريدة الخبر، الأربعاء 08 أوت 2012، المطلع عليه في 02-10-2012 على الساعة 10:44

http://www.elkhabar.com/ar/autres/dossiers/298233.htm

[14] Liste des indicateurs TIC de la société de l'information en Algérie, Centre de Recherche en èconomie Appliquée pour le Développement (CREAD),Décembre 2008, consulté le 21-04-2012 à 18 :41 http://www.mptic.dz/fr/?Indicateurs-TIC,15

جدول رقم 4: استعمالات المؤسسات لشبكة الانترنيت

المؤشرات	النسب
-البريد الالكتروني	%58,2
- المواقع	%29,4
- اسم النطاق	%15,2

Source : Liste des indicateurs TIC de la société de l'information en Algerie,Centre de Recherche en Économie Appliquée pour le Développement (CREAD),Décembre 2008, consulté le 21-04-2012 à 18 :41 http://www.mptic.dz/fr/?Indicateurs-TIC,15

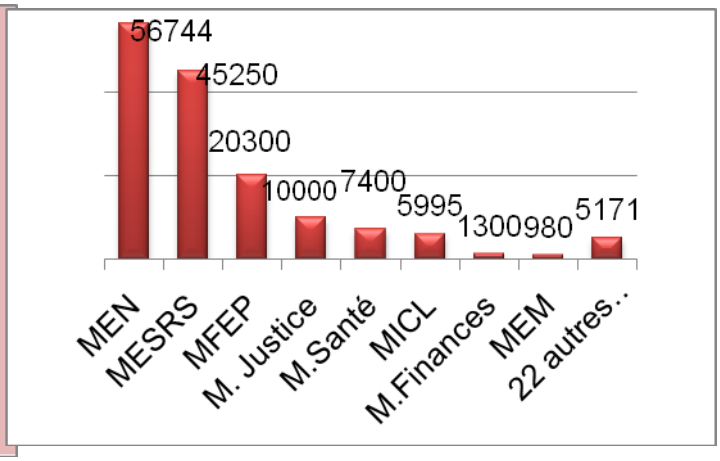
3-1- 2- واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على مستوى الإدارات الجزائرية

من أجل تطوير و تحديث الإدارة الجزائرية، و إدخال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و مواكبة التطور الذي يشهده العالم في هذا المجال، قامت الحكومة في السنوات الأخيرة بتجهيز الإدارات بحواسب، برمجيات، شبكات و موزعات و غيرها من التجهيزات.

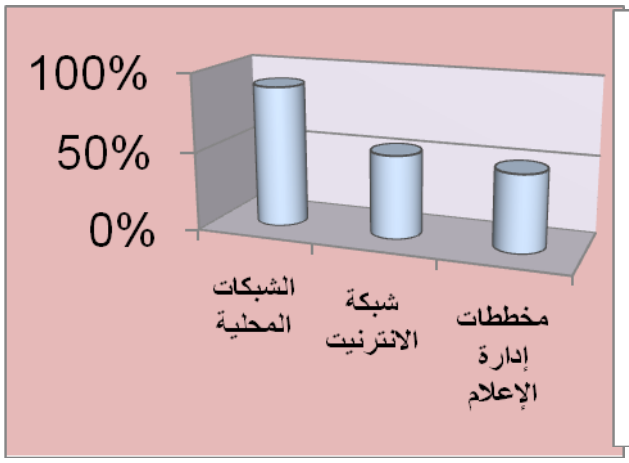
و فيما يلي سنحاول عرض بعض الإحصائيات الخاصة بالتجهيزات و الشبكات على مستوى:

- 30 وزارة، 03 هيئات: **ARPT ; SGG ; APN** و 369 مؤسسة تحت الوصاية: **EPA ; EPGS ; EPIC.**

الشكل رقم 1 : توزيع عدد الحواسب على من حيث الشبكات

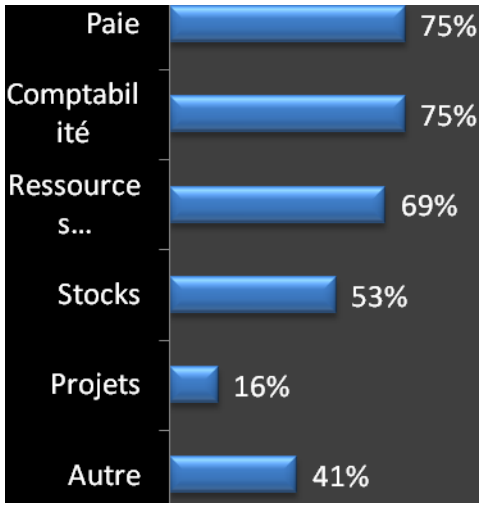


الشكل رقم 2: تجهيز الإدارات الإدارات الوزارية

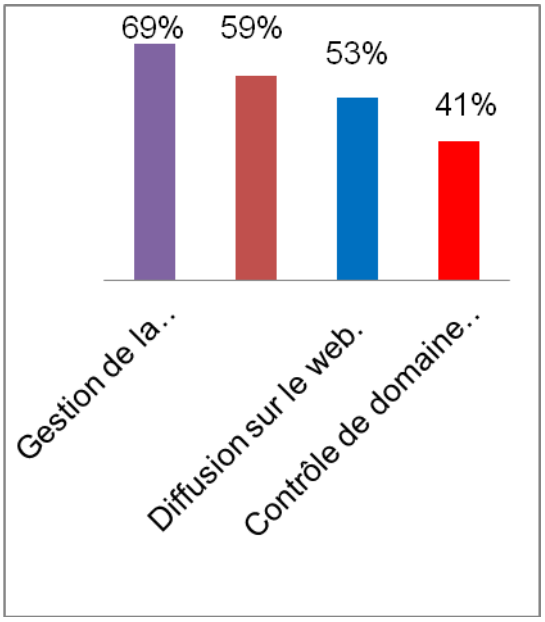


Source: Politique Nationale des Technologies de l'Information et de la Communication ,é-Algérie ,consulté à 19 :36, le 14-05-2012 http://www.google.dz/url?sa=t&rct=j&q=pr%C3%A9sentation%20politique%Presentation.ppt

الشكل رقم 3: مختلف البرمجيات المستعملة على مستوى الإدارات



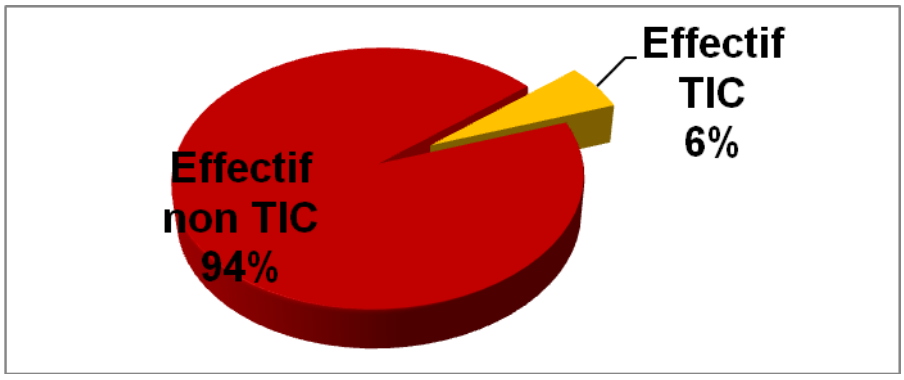
الشكل رقم 4 : نسبة الإدارات المستعملة لمختلف البرمجيات



source : Politique Nationale des Technologies de l'Information et de la Communication ,é- Algérie ,consulté à 19 :36, le 14-05-2012

http://www.google.dz/url?sa=t&rct=j&q=pr%C3%A9sentation%20politique%Presentation.ppt

الشكل البياني رقم 5 : نسبة اليد العاملة المؤهلة على مستوى الإدارات في الجزائر



source : Politique Nationale des Technologies de l'Information et de la Communication ,é-Algérie ,consulté à 19 :36, le 14-05-2012

http://www.google.dz/url?sa=t&rct=j&q=pr%C3%A9sentation%20politique%Presentation.ppt&e

من خلال الإحصائيات الممثلة في الأشكال البيانية الخاصة بالتجهيزات و الشبكات على مستوى مختلف الوزارات و الهيئات نلاحظ أن معظمها مجهزة بوسائل تكنولوجيا المعلومات و لكن بنسب متفاوتة كما أن نسبة استعمال البرمجيات المختلفة تتراوح بين 40 % و 70 % و هي نسب مقبولة عموما، إلا أن هذا لا يعني أن الإدارات الجزائرية تتحكم في هذه الوسائل و تستغلها استغلالا تاما، حيث أن هناك مجموعة من العوائق تقف أمامها أهمها:

- اقتناء المعدات والبرمجيات بشكل منفصل و بالتالي يصعب استعمالها و تطبيقها و التحكم فيها نظرا للتفاوت الموجود بينهما من الناحية التكنولوجية؛
- ضعف اليد العاملة المؤهلة من حيث النوعية و الكمية؛
- ضعف و ارتفاع تكاليف التكوين على أعلى مستوى؛
- ضعف التجديد لتجهيزات الإعلام الآلي؛
- ارتفاع تكاليف البرمجيات و غياب البنية التحتية ذات النطاق العالي و الفعال؛
- غياب صناعة المحتوى و العمل بالطرق التقليدية .

و بالتالي، عدم جاهزية البنية التحتية المعلوماتية الجزائرية ينعكس بشكل واضح على الأداء الالكترونية الحكومية على حد سواء، و هذا يعني أن الجزائر قد فشلت إلى حد ما في تهيئة المناخ الملائم لأداء الأعمال الحكومية بطرق إلكترونية.

3- 2- البنية التحتية المصرفية

يعتبر القطاع المصرفي أحد أهم القطاعات الحيوية في أي بلد، وذلك لما يوفره من مصادر التمويل اللازمة للاقتصاد، وما يمثله من أداة هامة لتنفيذ مختلف السياسات والبرامج الاقتصادية والتنموية. و لقد باشرت الجزائر العديد من الإصلاحات الاقتصادية منذ بداية التسعينيات من القرن الماضي تماشياً مع تحولها إلى نظام اقتصاد السوق، وفي إطار ذلك وجدت الأجهزة المصرفية في الجزائر نفسها أمام عدة تحديات، يخص ندرة الموارد ، استخدام التكنولوجيا ، متطلبات الزبائن ، مصداقية الإعلام ، شدة المنافسة، تطبيق اللامركزية.

و من جهة أخرى، أصبحت التكنولوجيا المعاصرة إحدى أكبر القضايا الإستراتيجية في مجال الأعمال المصرفية، و هذا الواقع يفرض على البنوك تحديات كبيرة.

عرف النظام المصرفي الجزائري مؤخرا برمجة عدة مشاريع فيما يخص وسائل الدفع و السحب الالكترونية و الشبكة النقدية بين البنوك و حاولت تعميم التعاملات المالية الالكترونية على مستوى مختلف مرافقها المالية و مصالحها التجارية، و يمكن توضيح هذه المشاريع فيما يلي:

أ- بطاقات السحب و الموزعات الآلية للنقود DAB

تشرف شركة SATIM على صناعة بطاقات السحب حسب المقاييس المعمول بها دوليا لجميع البنوك العمومية و الخاصة، *في الوقت الحالي بإمكان حاملي بطاقات السحب لمختلف المؤسسات المالية القيام بعملية السحب النقدي على*

مستوى الموزعات الآلية التي وصل عددها حتى نهاية 2009 إلى 1300 موزع على مستوى أنحاء التراب الوطني، 700 موزع آلي تابع لبريد الجزائر و 600 موزع تابع للبنوك الأخرى [15].

ب- **بطاقات الدفع**

إن الدفع عن طريق بطاقة CIB يدخل في إطار مشروع تحديث نظام المدفوعات البنكية و ذلك تحت إشراف الوزارة الوصية المسئولة عن الإصلاحات المالية، و حتى نهاية سنة 2009 تم توزيع 850000 بطاقة بين البنوك CIB و التي من خلالها يمكن لحاملها تسديد مشترياته من السلع و الخدمات اتجاه التاجر المتصل بالشبكة النقدية ما بين البنوك و ذلك من خلال أجهزة الدفع الآلي TPE ، علما أن هناك 3000 تاجر متصل بهذه الشبكة على مستوى التراب الوطني حتى سنة 2014 [16]، كما يستطيع حامل البطاقة CIB أن يقوم بسحب أمواله من خلال الموزعات DAB في أي زمان و في أي مكان.

جدول رقم 05: مؤشرات الصيرفة الالكترونية في الجزائر حتى سنة 2014

عدد بطاقات الدفع CIB	850 000
عدد الموزعات الآلية DAB	1 300
عدد بطاقات السحب التابعة لبريد الجزائر	4 500 000
عدد أجهزة الدفع الآلي TPE	3 000
عدد عمليات المسحوبات النقدية الالكترونية اليومية	20 000

Source : Bulletin trimestriel de SATIM, Avril.2014

فبالرغم من جميع الجهود التي تهدف الدولة من ورائها إلى تعميم استخدام البطاقات البنكية فإنها لحد الآن لم تثير حماس المواطن، الذي لا يزال متردد على اعتماد وسائل الدفع الالكترونية.، فمثلا بريد الجزائر، التي لديه خدمات مصرفية واسعة، وضع ما يقرب من 6 ملايين بطاقة مغناطيسية، استخدمت فقط 2 مليون بطاقة على 4.5 مليون بطاقة مسحوبة من مكاتب البريد أي ما يعادل 44٪. والأسوأ من ذلك، 1.3 مليون من البطاقات المطلوبة من قبل العملاء لم يتم سحبها من مكاتب البريد [17].

و عموما، لا بد من تطوير الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر من خلال تطوير نظام المعلومات للبنوك، توعية و تحسيس الزبائن و التجار و كل المؤسسات الاقتصادية اتجاه فوائد الخدمات المصرفية الالكترونية، توسيع شبكة أجهزة الدفع الآلي TPE و السحب الآلي DAB و أخيرا إدخال نظام المدفوعات عن بعد أي عن طريق الانترنيت

[15] Les Algérien toujours aussi réticents, Paiement électronique en Algérie 20 septembre 2010, consulté le 11-04-2011 à 11:04
http://bencheneb.centerblog.net/1-SYSTEME-DE-PAIEMENTS-ET-MONETIQUE-DEVELOPPEMENT-ET-MODERNISATION-Algerie

[16] Le cash garde la cote en Algérie : Le paiement électronique peine à faire recette, journal El Watan, consulté le 4 -04- 2016 à 10:32
http://aksk800.blogspot.com/

[17] IDEM

3-3- البنية التحتية البشرية

إن تطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في الجزائر أصبح ضروريا نظرا لأهمية هذا القطاع، و أصبحت هناك الحاجة لمزيد من التخصصات المطلوبة و الضرورية لبنائه.

فلقد اهتمت الجزائر في السنوات الأخيرة بموضوع الأمية الالكترونية، حيث ركزت على إدخال و استعمال الحاسب الآلي و الإعلام الآلي في جميع المجالات و على كل مستوى التراب الوطني، كما ركزت على التكوين في هذا المجال، حيث أن معظم الجامعات في الجزائر تحتوي على تخصصات في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بالإضافة إلى المدارس العليا و مراكز التكوين المهني المتخصصة في هذا المجال. و خلال السنة الدراسية 2008- 2009 تم إحصاء 7371 مسجل في النظام القديم في هذا المجال، بالإضافة إلى 1631 طالب مسجل في نظام LMD.

لا بد من الإشارة كذلك إلى أن عدد الطلبة المحصلين على شهادة التعليم العالي في جميع التخصصات للسنة الدراسية 2009-2008 يقارب 120000 متخرج، منها فقط 0.76 % في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، هذا ما يعكس ضرورة إعادة تنظيم سياسة توجيه و توزيع التخصصات الجامعية حسب الاحتياجات و الإستراتيجيات الوطنية.[18]

و بالتالي مشكل الأمية الالكترونية في المجتمع الجزائري لا بد أن يأخذ بعين الاعتبار في سياسة التكوين و التعليم الوطنية، و هذا ما حاولت الحكومة القيام به من خلال اتخاذ قرار تعميم تدريس الإعلام الآلي على مستوى جميع الأطوار التعليمية ابتداء من السنة الدراسية 2009-2010.

4-3- البنية التحتية القانونية

يستلزم بناء مجتمع المعلومات القيام بتعديلات عميقة و بصفة سريعة من أجل تطوير مجتمع و اقتصاد جديدين يعتمدان على المعرفة. تشمل هذه التعديلات التحضير و التكييف السريع للإطار القانوني و التنظيمي من أجل ضمان شروط الأمن، الحماية و حرية الإعلام لفائدة المواطنين.

فقد سنت الجزائر بعض القوانين والنصوص التطبيقية التي تمس بشكل أو بآخر أحد جوانب التجارة الالكترونية أهمها:

- **القانون الخاص بالتعاقد الالكتروني حيث أصبح للكتابة في الشكل الالكتروني و التوقيع الالكتروني مكانا ضمن قواعد الإثبات في القانون المدني الجزائري من خلال نص المادة 323 و 327، الفقرة 2 من القانون المدني الجزائري، و المقصود بالكتابة في الشكل الالكتروني حسب هذا النص، التسلسل في الحروف أو الأوصاف مثل المعلومات و البيانات التي تحتويها الأقراص الصلبة و المرنة أو تلك التي تتم كتابتها بواسطة الكمبيوتر و إرسالها و نشرها عبر الانترنيت.[19]**
- **القانون الخاص بموردي الانترنيت، حيث عرفت هذه الأخيرة** مرحلة انفتاح، فابتدءا من سنة 1998 تم اعتماد مقدمين خواص لخدمات الانترنيت. رغم أن أغلبية المقدمين المعتمدين غير عمليين إلى حد الآن.

[18] Idem, p 30.

[19] عاقلي فضيلة، الإطار القانوني للتجارة الالكترونية و واقع استخدامها في الدول العربية (حالة الجزائر)، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر – عرض تجارب دولية، معهد العلوم الاقتصادية ، خميس مليانة.

- **القانون الخاص المتعلق بالجريمة الالكترونية، حيث** ستكشف الجزائر قريبا عن مسودة قانون لمكافحة جرائم الانترنيت و ذلك بغية خلق الأدوات المخصصة لمحاربة جرائم الانترنيت بما فيها اختراق الحواسيب والتحويل غير القانوني للأموال وترويج الإباحية والفساد.

الخاتمة:

رغم كل المعطيات التي تكشف عن مدى الاهتمام النسبي الحكومي والمؤسساتي بمجال المعلوماتية، و الصيرفة الالكترونية، و مشروع الحكومة الالكترونية و غيرها من المشاريع التي تحتاج إليها الحكومة الالكترونية في الجزائر، إلا أن هذه الأخيرة لم يتم الاهتمام و هذا ما يوضح ضعف الإرادة الحكومية لتطبيق مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر، و يبقى المناخ العام غير جاهز لهذا النوع من المعاملات على كل المستويات. و يمكن تلخيص أهم التحديات التي تقف أمام ظهور و تطوير مختلف تطبيقات الحكومة الالكترونية في الجزائر فيما يلي:

- ضعف خدمات الانترنيت المقدمة للزبون الجزائري نظرا لاحتكار مؤسسة واحدة هي اتصالات الجزائر العمومية على هذا القطاع و غياب المنافسة ما لم يسمح بتطوير خدمات الانترنيت؛
- عدم وضوح البيئة القانونية و التشريعية للمعاملات الالكترونية في الجزائر؛
- ضعف تجهيز المؤسسات و الإدارات بالتجهيزات التكنولوجية من حواسب و شبكات الانترنيت و عدم إدماج التكنولوجيات الحديثة فيها؛
- جهل فئة مهمة من المجتمع الجزائري لمزايا استعمال التكنولوجيات الحديثة و استخداماتها؛
- غياب المبادرات الوطنية الرامية إلى توفير أجهزة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، وعلى وجه الخصوص الحاسبات، بأسعار وشروط ميسرة.
- ضعف كفاءة العنصر البشري و عدم قدرته على استخدام الأساليب و الأدوات المتطورة و هروب عدد هائل من خرجي الجامعات الجزائرية ذو مستوى تعليمي متميز إلى الخارج؛
- ضعف القطاع المصرفي سواء تعلق الأمر بالعمليات المصرفية التقليدية أم الحديثة، بالإضافة إلى غياب ثقافة مصرفية في المجتمع الجزائري و انعدام ثقته اتجاه هذا القطاع نظرا لرداءة الخدمات المقدمة إليه.
- غياب النفاذ الشامل لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في المناطق الداخلية و المناطق الجنوبية و نقص اهتمام السلطات بهذه المناطق.

و بالتالي فإن تطبيق الحكومة الالكترونية و استخدامها وتعزيز دورها في الجزائر يتطلب تضافر كل الجهود و على مستوى كل القطاعات و الهيئات، مع ضرورة ايجاد بنية تحتية متطورة للاتصالات ونظم جيدة لأدائها مع إرساء بيئة قانونية وتشريعية مناسبة لتوفير الحماية والثقة للمتعاملين فيها، و وضع الخطط والبرامج الكفيلة للتحول نحو تكنولوجيا المعلومات

وتطبيقاتها وهي بذات الوقت دليل على وجود إمكانية كبيرة متاحة للجزائر فيما لو توفرت الإرادة الحكومية القوية، و لذلك نقترح التوصيات التالية:

- وضع خطة عمل للحد من اتساع الفجوة الرقمية والتكنولوجية بين الجزائر وغيرها من الدول، وتلبية المتطلبات الأساسية للتنمية التكنولوجية.
- تحرير قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات من الإدارة الحكومية وتبني سياسة تخصيص هذه القطاعات في أسواق تنافسية حرة، وهذا في سبيل تطوير نوعية وجودة خدماتها بأسعار تنافسية.
- سن التشريعات القانونية وتحديد الأطر التنظيمية بما يتماشى مع طبيعة المعاملات الإلكترونية.
- تعزيز ودعم دور المصارف الجزائرية في المعاملات الإلكترونية من خلال تسهيل إتمام وتحصيل المدفوعات والحفاظ على حقوق الأطراف المتعاملين، و الاهتمام بتطوير الصيرفة الالكترونية.
- التعليم والتنمية البشرية وتوفير اليد العاملة الفنية المطلوبة للتطوير التكنولوجي، عقد دورات تدريبية وبرامج مكثفة بمشاركة القطاع الخاص والعام، توفير الحاسبات الآلية لطلاب الجامعات والمعاهد العليا، تطوير الأساليب العلمية بما يساعد على الإبداع والابتكار.

المراجع:

- عاقلي فضيلة، الإطار القانوني للتجارة الالكترونية و واقع استخدامها في الدول العربية (حالة الجزائر)، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر – عرض تجارب دولية، معهد العلوم الاقتصادية ، خميس مليانة.
- المالك حداد، الشهاب ، واقع قطاع تكنولوجيات الإعلام والإتصال الحديثة في الجزائر،18:42، 02-03-2011 http://www.chihab.net/index.php
- سفيان بوعياد، سليم بن عبد الرحمان، سياسة الحكومة بقيت حبيسة أدراج اتصالات الجزائر، جريدة الخبر، الأربعاء 08 أوت 2012، المطلع عليه في 02-10-2012 على الساعة 10:44 http://www.elkhabar.com/ar/autres/dossiers/298233.htm
- سلطة الضبط للبريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية، المطلع عليه في 13 جانفي 2015 على الساعة 22:00 ، http://www.arpt.dz/ar/obs/etude/?c=fixe
- خلادي عبد القادر ، كويسي سليمة، تكنولوجيات المعلومات و الاتصال في الجزائر: وضعية و آفاق، اجتماع الخبراء الإقليمي حول معيقات النفاذ الشامل لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الدول العربية، المطلع عليه في 25 جويلية 2010 على الساعة 05:46 http://www.postelecom.dz/psympoara.htm

- مصطفى دالع، الإدارة الالكترونية في الجزائر، المطلع عليه في 21 ديسمبر 2011 على الساعة 15:31، http://dalaam.maktoobblog.com
- عبد الفتاح مراد،الحكومة الالكترونية، مصر: شركة البهاء، 2006، ص 23.
- عبده نعمان شريف،الحكومة الالكترونية كإستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة و وظائف مؤسساتها، الواقع و التحديات، حالة دول مجلس التعاون الخليجي، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص إدارة أعمال،جامعة الجزائر، 2008-2009، ص 95.
- مهدي إدير، الجزائر حكومة إلكترونية بحلول العام 2013 07/04/2009 ، مطلع عليه في 19 جانفي 2012، على الساعة 05:17، http://www.menassat.com/?q=ar/alerts/6319-2013

- Rapport national sur le développement humain, Algérie 2008. Réalisé par le Conseil National Économique et Social CNES en coopération avec le Programme des Nations Unies pour le développement PNUD, 2009
- Le cash garde la cote en Algérie : Le paiement électronique peine à faire recette,journal El Watan, consulté le 4 -04-2011 à 10 :32 http://aksk800.blogspot.com/2011/04/le-cash-garde-la-cote-en-algerie-le.html
- Bulletin trimestriel de SATIM, Avril2014
- Les Algérien toujours aussi réticents, Paiement électronique en Algérie 20 septembre 2010, consulté le 11-04-2011 à 11 :04 http://bencheneb.centerblog.net/1-SYSTEME-DE-PAIEMENTS-ET-MONETIQUE-DEVELOPPEMENT-ET-MODERNISATION-Algerie
- Politique Nationale des Technologies de l'Information et de la Communication ,é-Algérie ,consulté à 19 :36, le 14-05-2012 http://www.google.dz/url?sa=t&rct=j&q=pr%C3%A9sentation%20politique%Presentation.ppt&e
- Liste des indicateurs TIC de la société de l'information en Algerie,Centre de Recherche en Économie Appliquée pour le Développement (CREAD),Décembre 2008, consulté le 21-04-2012 à 18 :41 http://www.mptic.dz/fr/?Indicateurs-TIC,15
- Algérie Telecom, consulté le 15-09-2012 à 05 :41, http://algerie-telecom.blogspot.com/2012/01/algerie-telecom-prix-de-linternet-athir.html
- Internet World Stats, World Internet Users and Population Stats, consulté le 20-02- 2016 à 18:32 http://www.internetworldstats.com/stats.htm

الواقع الحالي لمشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر
بين إشكالية التطبيق و مواجهة التحديات

د.مخفي أمين
جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم
د. يسعد عبد الرحمن

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم واقع الحكومة الالكترونية من خلال تسليط الضوء على الخدمات الالكترونية المقدمة للمواطن عن بعد في بعض الإدارات العمومية المسطرة ضمن برنامج الجزائر الالكترونية الذي انطلق منذ ديسمبر 2008 واستعراض بعض الانجازات المحققة في البرنامج.

حيث توصلنا إلى أن رغم الجهود المبذولة من طرف الجهات والسلطات المسئولة على هذه العملية إلى أن هناك تحديات من الواجب تداركها من أجل إرساء متطلبات الحكومة الالكترونية المذكورة في البرنامج على غرار الدول المتقدمة ومواجهة العقبات التي آلت دون الوصول إلى الأهداف المحددة في برنامج الجزائر الالكترونية 2009-2013.

الكلمات المفتاحية: خدمات إلكترونية، حكومة إلكترونية، برنامج الجزائر الالكترونية.

Summary

This study aims to evaluate the reality of e-government by shining a light on the electronic services provided to citizens in some remote ruler public administrations within the e-Algeria program, which was launched since December 2008 and the review of some of the achievements in the program.

Where we found that despite efforts by the authorities in charge of this process that there are challenges to be remedied in order to establish e-government mentioned in the requirements of the program along the lines of developed countries and address the obstacles that have fallen without access to specified in the e-Algeria program objectives 2009- 2013.

Keywords: e-services, e-government, e-Algeria program.

الإشكالية

تسعى غالبية دول العالم منذ زمن بعيد لتطوير مؤسساتها بما يتناسب مع متطلبات العصر، وبما يكفل أداء وظائفها بأعلى كفاءة ممكنة وخاصة في القطاع الحكومي الذي تتخلله مشاكل ناتجة عن البيروقراطية وتعدد التعقيدات في الإجراءات المطلوبة، ومع رواج التكنولوجيا و بروز عصر الثورة المعلوماتية أصبح لزاما على الدول أن تقوم بإعادة هيكلة

مؤسساتها العامة والخاصة بما يتواكب مع متطلبات الاقتصاد الرقمي لتهيئة اندماجها في الاقتصاد العالمي الذي تتزايد فيه حدة المنافسة، حيث يرمي التوجه الحديث في تسيير المؤسسات الحكومية استعمال التكنولوجيا والاستفادة من شبكات الاتصال العالمية والتحول نحو الحكومة الالكترونية والقضاء على الأساليب التقليدية لأداء العمل الحكومي لتتحول إلى أساليب استخدام التقنيات الحديثة التي تتطور دوما في ظل ثورة تكنولوجيات الإعلام والاتصال حتى يتم تقديم الخدمة الحكومية في أسرع وقت وبأقل تكلفة ممكنة. والجزائر واحدة من الدول التي سارت في هذا الطريق بخطى متثاقلة حيث سطرت برنامج منذ ديسمبر 2008. ورغم أن المشروع صادف زمن البحبوحة المالية إلا أن تجسيد الأهداف لازال على الطريق ومن هذا المنطلق جاءت هذه الورقة البحثية للإحاطة بجوانب موضوع الحكومة الالكترونية من خلال طرح الأشكال التالي:

ما هو مصير مشروع الجزائر الالكترونية وما هي العوائق التي آلت دون تحقيق الأهداف ؟

تتضمن محاور الدراسة

المحور الأول : مفاهيم حول الحكومة الالكترونية والخدمة الالكترونية عن بعد.

المحور الثاني : مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر.

المحور الثالث : تجسيد مشروع الجزائر الالكترونية E-Algerie.

المحور الرابع: تحديات مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر.

المحور الأول: مفاهيم حول الحكومة الالكترونية والخدمات الالكترونية

01- مفهوم الحكومة الإلكترونية

يمثل مصطلح الحكومة الإلكترونية E-Gouvernement شكلاً من أشكال الأعمال الإلكترونية E-business الذي يشير إلى العمليات والهياكل التي تتفق مع إمداد الخدمات الإلكترونية للمواطنين ومؤسسات الأعمال على حد سواء، حيث أن الحكومة تعتبر جامع للمعلومات ومصدراً لها في نفس الوقت، ومقدمة للمعاملات والخدمات التي يحتاجها المواطنون من ومؤسسات الأعمال فيمكنها تحقيق هذا التصور من خلال ما يطلق عليه الحكومة الإلكترونية أو الرقمية المستخدمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة، وبذلك تضمن أنماطاً وطرقاً وأساليب مستحدثة تسهم في إمكانية الوصول للمعلومات والمعاملات والفرص والخدمات، فهي أكثر من مجرد موقع ويب[1]. وحتى يتسنى لنا التعمق في موضوع الحكومة الالكترونية نستعرض بعض التعاريف لمجموعة من المؤلفين والهيآت الدولية كما يلي:

التعريف الأول: الحكومة الإلكترونية هي قدرة الإدارات والقطاعات الحكومية المختلفة على توفير وتقديم الخدمات والمعاملات والإجراءات الحكومية بوسائل إلكترونية للأفراد أو مؤسسات الأعمال أو للجهات والإدارات الحكومية هذا في إطار من الشفافية والوضوح[2].

[1] ايفانز جلوريا،" **الحكومة الالكترونية**،" دار الفاروق للنشر والتوزيع، مصر، 2005، ص 26-22.

[2] سامي عطا الله.، **الحكومة الالكترونية**، برنامج الأمم المتحدة الإنمائي – ترجمة هدى يعقوب – من مكتب برنامج الأمم المتحدة الإنمائي في دولة الكويت – ط1 . 2001.

التعريف الثاني :الحكومة الإلكترونية هي تحول المصالح الحكومية وجهات القطاع الخاص نحو قضاء وظائفها ومهامها فيما يتعلق بخدمة الجمهور، أو فيما بينها وبعضها البعض، بطريقة إلكترونية، عن طريق تسخير تقنية المعلومات ووسائل الاتصال الحديثة .

التعريف الثالث: الحكومة الإلكترونية هي تقديم الخدمات الحكومية وإدارات عبر شبكات المعلومات الدولية (الإنترنت) وغيره من الوسائط الإلكترونية الأخرى[3].

التعريف الرابع: الحكومة الإلكترونية هي الإدارة العامة الالكترونية للإعمال والوظائف الحكومية الموجهة للمواطنين أو لقطاع الأعمال أو بين مؤسسات الدولة ووكالاتها وأجهزتها عبر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات[4].

التعريف الخامس: الحكومة الالكترونية هي "المصلحة أو الجهاز الحكومي الذي يستخدم التكنولوجيا المتطورة وخاصة الحاسبات الآلية وشبكات الإنترانت والإكسترانت والإنترنت التي توفر المواقع الإلكترونية المختلفة لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات والخدمات الحكومية وتوصيلها للمواطنين ومؤسسات الأعمال في المجتمع بشفافية وبكفاءة وبعدالة عالية"[5].

أما محمود محمد فتحي فعرف الحكومة الالكترونية على أنها: النظام الافتراضي ألمعلوماتي الذي يمكن الأجهزة الحكومية المختلفة من تقديم خدماتها في إطار تكاملي، لجميع فئات المستفيدين، باستخدام التقنية الالكترونية المتطورة، متجاوزة عامل التواصل المكاني أو الزماني، مع استهداف تحقيق الجودة والتميز وضمان السرية والأمن ألمعلوماتي، والاستفادة من معطيات التأثير المتبادل[6].

وعليه تعتبر بأنها عملية تغيير وتحويل العلاقات بين المؤسسات والمواطنين من خلال تكنولوجيا المعلومات، بهدف تقديم الأفضل للمواطنين وتمكينهم من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيداً من الشفافية وتحجيم الفساد وتعظيم العائد وتخفيض النفقات "[7].

أما الهيئات الدولية فقد عرفت هيئة الأمم المتحدة الحكومة الالكترونية في العام 2002 بأنها "استخدام الإنترنت والشبكة العالمية العريضة لتقديم معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين".

كما قدم البنك الدولي عام 2005 مفهوماً للحكومة الالكترونية : على أنها عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات مثل شبكات الانترنت وشبكة المعلومات العريضة وغيرها (والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين من الوصول للمعلومات، مما يوفر مزيداً من الشفافية وإدارة أكثر كفاءة للمؤسسات [8].

---

[3] محمد المتولي، **إدارة الموارد البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية**، الدليل الإلكتروني للقانون العربي.2000 ص2 .

[4] ياسين، سعد غالب "**الإدارة الالكترونية وافاق تطبيقاتها العربية** " مركز البحوث، معهد الإدارة العامة ، المملكة العربية السعودية .الإدارة العامة للطباعة والنشر (2005)، ص22.

[5] سحر قدوري الرفاعي، **الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي**، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا -العدد السابع،ص 309.

[6] محمود ، محمد فتحي ، **الحكومة الالكترونية الشروع المبكر. الإدارة العربية** .وتحقيق أهداف التنمية في الألفية الثالثة ، منشورات المنظمة العربية الإدارية ، مصر، 2006 ص118

[7] الهوش ، ابو بكر محمود، **الحكومة الالكترونية الواقع والأفاق**، الطبعة الاولى، مجموعة النيل العربية .للنشر، القاهرة، 2006 ،27.

[8] زكي ، إيمان عبد المحسن، **الحكومة الالكترونية مدخل إداري متكامل**، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بحوث ودراسات ، مصر،2009 ،ص20 .

ومن خلال هذه التعاريف يمكن أن نستخلص أن الحكومة الالكترونية وهي نسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية أي التقليدية مع الفارق أن الأولى تعيش في الشبكات الالكترونية والأنظمة المعلوماتية، في حين تحاكي الثانية الوظائف التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة.

02- مفهوم الخدمة الالكترونية عن بعد وأشكالها

أ/ **مفهوم الخدمات الإلكترونية E-Service** : إن مفهوم الخدمات الإلكترونية بصفة عامة يتثمل في الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم وتوفير الخدمات، ومن الصعب إيجاد تعريف دقيق نظراً إلى وُجود عدة تعاريف مختلفة من قبل الباحثين لمفهوم الخدمات الإلكترونية، ولكن على الرغم من هذا الاختلاف إلا أنهم متفقون على دور التكنولوجيات في التأثير وتسهيل الخدمات وتحويلها من خدمات تقليدية إلى خدمات إلكترونية[9].

وعليه يمكن اعتبار أن الخدمات الإلكترونية هي عبارة عن "أفعال وجُهود وأداء يُنقل باستخدام تكنولوجيا المعلومات، ويَشمل خدمات البيع وخدمة العملاء وخدمات التوصيل". وهذا التعريف يَعكس ثلاث عناصر رئيسية لمفهوم الخدمات الإلكترونية، ألا وهي:

- تقديم الخدمة إلكترونيا،
- استلام الخدمة إلكترونيا،
- توصيل الخدمة إلكترونيا.

ب/ أشكال الخدمات الالكترونية عن بعد: يناط بالحكومة الالكترونية تقديم خدمات إلكترونية بالأشكال التالية:[10] :

- تقديم موضع واحد للمعلومات الحكومية
  "Providing One-stop Government Information" .
- نقل التدابير الحكومية على الخط المباشر"Moving Government Procurements Online " .
- تطبيق النماذج الرقمية وإتاحة تعبئتها على الخط المباشر"Implementing Electronic Filing ".
- تطوير بنى تحتية عامة في حقل التقنية والتشفير وبقية الاحتياجات التقنية في بيئتي الاتصال والحوسبة "Developing a Public Key Infrastructure".
- تقديم الخدمة الحكومية على الخط المباشر"Putting Government Services Online " .
- تسهيل نظام الدفع الالكتروني"Facilitating Electronic Payments ".
- تحقيق فعالية الأداء الحكومي"Improving Government Accountability and Efficiency" .

03- مراحل التحول نحو الحكومة الالكترونية :

[9] https://ar.wikipedia.org/wiki تاريخ الاطلاع :2017/02/24.

[10] منصوري الزين أ.سفيان نقماري، **الإطار النظري للحكومة الالكترونية – بين المتطلبات ومبررات التحول**- ملتقى علمي دولي حول:متطلبات إرساء الحكومة الالكترونية في الجزائر – دراسة تجارب بعض الدول- يومي13-14 ماي 2013 مخبر تسيير الجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية، جامعة سعد دحلب البليدة.

ترتكز خطوات الحكومة الالكترونية المرور بأربع المراحل ضرورية تتضمن بعدين أساسين، البعد الأول يتعلق بنقل الأنشطة والعمليات الداخلية إلى أنشطة وعمليات يتم تنفيذها الكترونيا وبوسائل الكترونية والآخر يتضمن الإدارة، وتدفقات العمل الكترونيا من الإدارة إلى المستفيدين وهذا الأمر يتطلب تخطيط تلك النشاطات وتنفيذها عبر مجموعة من المراحل المترابطة وذلك على [11]

الشكل رقم (01) : مراحل التحول نحو الحكومة الالكترونية

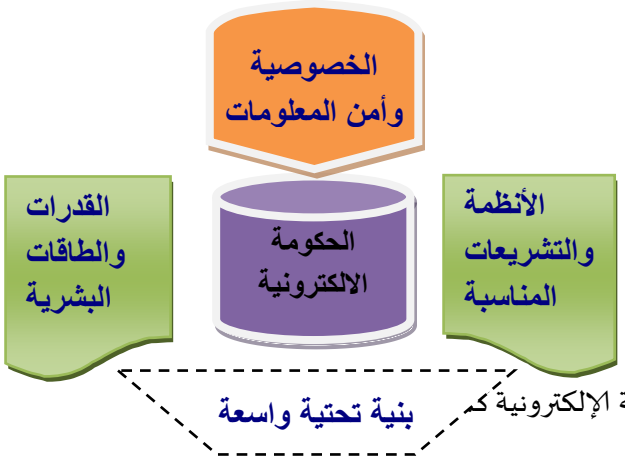


المصدر : من إعداد الباحثين

04- متطلبات الحكومة الإلكترونية

لكي تحقق مشاريع الحكومة الإلكترونية الأهداف المرجوة منها و لكي تقدم خدمة ذات جودة عالية ينبغي توفر عدد من العوامل، و من أهم هذه العوامل:

الشكل رقم(02) : متطلبات الحكومة الإلكترونية



عليه يمكن شرح متطلبات الحكومة الإلكترونية كم

المصدر: من إعداد الباحثين.

[11] ياسين، سعد غالب، " الإدارة الالكترونية وافاق تطبيقاتها العربيه ، مركز البحوث، معهد الإدارة العامه، المملكه العربية السعودية، الإدارة العامة للطباعة والنشر (2005)، ص224.

- **بنية تحتية واسعة**: تتطلب خدمات الحكومة الإلكترونية تقنيات المعلومات والاتصالات مما يتطلب توفر بنية تحتية متطورة قادرة على استيعاب الكم الهائل من الطلب بدون أن يكون ذلك على حساب جودة الخدمة. كما ينبغي أن تكون هذه الخدمات في متناول الجميع وأن تتمتع بكفاءة وموثوقية عاليتين. ومن المهم أن تكون هذه البنية التحتية متاحة للجميع (Universal access) وأن توفر الحد الأدنى من الخدمات للجميع (universal service).
- **الأنظمة والتشريعات المناسبة**: تتطلب خدمات الحكومة الإلكترونية النصوص التنظيمية والتشريعية والتي ينبغي عليها أن تتمتع بالمرونة والقدرة على تطوير الأنظمة والتشريعات بحيث تتماشى مع متطلبات الحكومة الإلكترونية.
- **توفير القدرات والطاقات البشرية**: تحتاج تطبيقات الحكومة الإلكترونية إلى توفر أيدي عاملة على قدر من المهارة والقدرة على التعامل مع التقنيات الجديدة.
- **توفير الخصوصية وأمن المعلومات**: تتطلب خدمات الحكومة الإلكترونية وسائل مناسبة لحماية هذه الخدمات بما يتناسب مع أهميتها وحساسيتها وبما يتناسب مع متطلبات كل قطاع. ومن المهم وجود توازن بين استيفاء متطلبات أمن المعلومات والمرونة في تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية بالشكل الذي يعطي الثقة للمستفيد من هذه الخدمات.

المحور الثاني : مشروع الجزائر الالكترونية.

في إطار تنفيذ مشروع الجزائر الالكترونية 2009- 2013، وتحقيق الإدارة الإلكترونية والتطبيقات الشاملة، فقد شرعت وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال في عدة مشاريع بالتعاون مع الوزارات الأخرى. تتمحور هذه المشاريع أساسا حول:

تطوير ووضع قاعدة حيوية لتسيير المضامين وتقديم الخدمات عبر الانترنت لصالح القطاعات الوزارية الجزائرية يتمثل هذا المشروع في تطوير ووضع عبر النت مواقع خاصة بعشرة قطاعات وزارية، لا سيما وزارة الشؤون الخارجية ووزارة التجارة ووزارة الشؤون الدينية والأوقاف.

بحيث يهدف هذا المشروع للسماح للمواطن بامتلاك واجهة معلومات عن الأنشطة التى تضطلع بها الوزارات والخدمات العمومية والإجراءات الإدارية المتعلقة بها من جهة، وتشجيع العمل التعاوني وإدراج الخدمات عن بعد والإجراءات عن بعد من جهة أخرى.

1- تعريف بمشروع الجزائر الإلكترونية 2009-2013

يندرج مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 ضمن المبادرات، والمشاريع التنموية التي تتبناها الحكومة الجزائرية لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، ليندرج في إطار بروز مجتمع العلم والمعرفة الجزائري، والذي يرمي إلى إحلال نظام إلكتروني متطور شامل، وتعميم استعمال التكنولوجيات الحديثة من خلال ترقية نظام المعلوماتية في قطاعات الاتصالات، والبنوك، والإدارة العمومية، وقطاعات التربية والتعليم ما يجعلها تقدم خدماتها بشكل أفضل وأبسط للمواطنين من خلال إتاحة خدماتها على شبكة الإنترنت لفائدة المواطنين، والشركات والإدارات، فتصبح وسيلة اتصال تفاعلية ما بين الحكومة والمجتمع المدني.[12]

2- محاور الجزائر الإلكترونية 2013

[12] E-Algérie 2013 ;http://www.algerianembassy.ru/pdf/e-algerie2013.pdf

تتمحور خطة العمل هذه حول ثلاثة عشر محورا رئيسيا، حيث تم إعداد قائمة جرد للوضع بالنسبة لكل محور مع تحديد الأهداف الرئيسية والأهداف الخاصة المزمع تحقيقها على مدى السنوات الخمس من 2009 إلى 2013، من بين هذه المحاور[13]:

01- تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية.

02- تسريع استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الشركات الخاصة والعامة.

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

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

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

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

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

08- وضع آليات التقييم والمتابعة، من خلال مواكبة كل مراحل عملية إعداد وتنفيذ وتحقيق العمليات التي من شأنها السماح بتجسيد أهداف إستراتيجية "الجزائر الإلكترونية".

09- توفير الموارد المالية، حيث يستلزم تنفيذ البرامج أموال طائلة تقدر بحوالي أربعة مليار دولار، لذلك لابد من الاستغلال لكل مصادر التمويل.

10- تدعيم البحث في مجال التطوير والإبداع.

11- توسيع مصادر المعلومة والاتصال.

12- توفير الإجراءات التنظيمية المفسرة للعملية .

13- تثمين التعاون الدولي والاستفادة من التجارب الدولية الرائدة من خلال إقامة علاقات إستراتيجية داعمة للتحول التكنولوجي ترقية الاقتصاد الرقمي .

-3- أهداف مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

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

[13] عادل غزال، **مشاريع الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق: مشروع الجزائر الحكومة الالكترونية 2013 أنموذجاً**، دورية علمية محكمة تعنى بمجال المكتبات والمعلومات، العدد 34، مارس 2014.
تاريخ الاطلاع 24فيفيري http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=663:ghazal&catid=267:researches 2017

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

02- التنسيق بين مختلف الوزرات والهيئات الرسمية.

03- مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحا لتنمية البلاد.

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

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

4- برنامج تنفيذ مشروع الجزائر الحكومة الالكترونية 2013

كما أسلفنا الذكر أن برنامج الحكومة الالكترونية ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تتبنها حكومة الجزائر لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، ويتمثل برنامج عمل تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية في[14]:

01- **برنامج تطوير التشريعات**: والذي يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الالكترونية وتطوير التشريعات.

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

03- **برنامج التطوير الإداري والتنفيذي**: والذي يشمل تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها للمعاملات الالكترونية، نذكر:

- **برنامج التطوير الفني:** يركز هذا البرنامج على استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات والقدرات اللازمة لإنجاز المشروع، كذلك يهتم البرنامج بتحسين الكفاءة التشغيلية والتي تتضمن استخدام أحدث الأجهزة والمعدات وأنظمة قواعد البيانات وتحديث البنية الأساسية للاتصالات والمعلومات.
- **برنامج تنمية الكوادر البشرية:** من خلال العمل على تطوير فكر القيادات الحكومية بما يتلاءم مع مفهوم الحكومة الالكترونية، وإعداد خطة مناسبة لتدريب فرق العمل التي يتم تكوينها من جميع الجهات الحكومية التي تشارك في مشروع الحكومة الالكترونية بهدف القدرة على إدارته كل حسب اختصاصه.
- **برنامج الإعلام والتوعية**:يتم من خلال البرنامج إعداد خطة تعريف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي وكيفية الاستفادة من مشروع الحكومة الإلكترونية.

المحور الثالث: تجسيد مشروع الجزائر الالكترونية E-Algerie

في إيطار تجسيد مشروع في مجال الحكومة الالكترونية تجربة فتية وحديثة النشأة بالمقارنة بالدول العربية الأخرى نظرا لتأخر البنية التحتية اللازمة لذلك والأطر والقوانين والتشريعات القائمة على تنظيم العملية و من بين النتائج نذكر ما يلي:

[14] بلعربي، عبد القادر، لعرج مجاهد نسيمة، مغبر فاطمة الزهراء، **تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر**، ورقة مشاركة في: الملتقى العلمي الدولي الخامس حول " الاقتصاد الافتراضي و انعكاساته على الاقتصاديات الدولية" الذي نظمته: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسييرالمركز الجامعي خميس مليانة خلال الفترة:13و 14 مارس 2012 متاح على الخط المباشر: موسوعة الاقتصاد الاسلامي:http://iefpedia.com/arab/

1- تصميم وتطوير بوابة المواطن.

في سنة2011، أطلقت وزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال على الانترنت بوابة المواطن " el Mouwatine "، من أجل السماح للمواطن بامتلاك نفاذ مباشر و واضح إلى مجمل الإجراءات الإدارية و قائمة الخدمات التي تقدمها الإدارة و إلى كل المعلومات التي من شأنها أن تكون مفيدة له.

ونظرا للعدد الكبير من المعلومات الواردة في هذه البوابة، فقد أصبح من الضروري إعادة النظر في طريقة عرض هذه المعلومات، وفي هذا الصدد فقد تقرر إعادة التفكير في تقديم البوابة وهذا بعرض المعلومات بالنظر إلى وجهة نظر المواطن لا الإدارة، وعليه ستعرض الإجراءات على النحو التالي:

1. متى يجب فعل ذلك؟
2. إلى من نتوجه؟
3. ما الذي يجب تقديمه؟
4. كم يستغرقه من وقت؟
5. ما النتيجة التي يمكن التحصل عليها؟

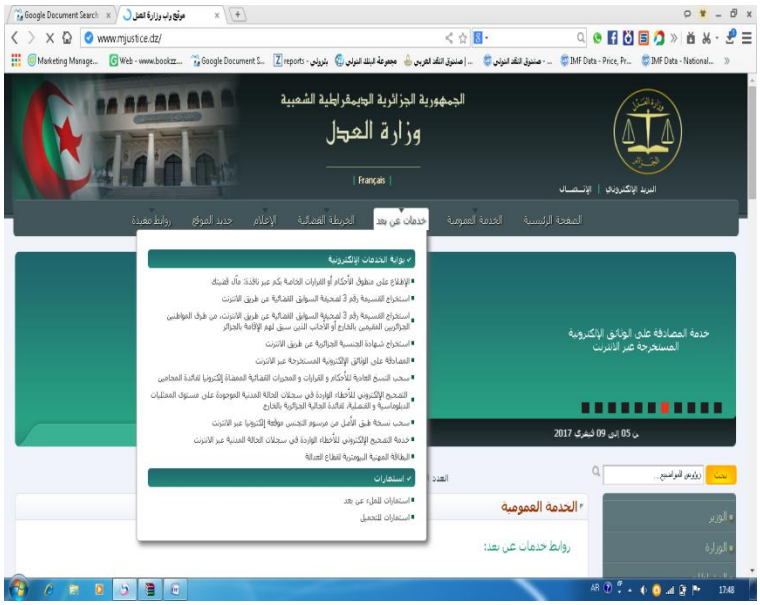
2- تفعيل بوابة المواطن الالكترونية : بعد إنشاء بوابة المواطن على شبكة الانترنت للولوج إلى الخدمات المقدمة للمواطن عن بعد El mouwatin http://www.elmouwatin.dz/?lang=fr وهي بمثابة مدونة لأخر الأخبار الأكثر قراءة كما تعتبر دليل لمعظم المواقع والادارات التي يحتاجها المواطن و الولوج إليها من خلال شبكة الانترنت من أي مكان مثل :



- ✓ السفارات.
- ✓ المطارات.
- ✓ البنوك و التأمينات.
- ✓ المراكز الإستشفائية الجامعية.
- ✓ الولايات.
- ✓ المؤسسات و الوزارات.
- ✓ العيادات الخاص.

3- خدمات إلكترونية على مستوى الإدارات

تقدم الوزارة المعنية بعدة خدمات إلكترونية عن بعد مثل وزارة، يستطيع المواطن الإطلاع على منطوق الأحكام أو القرارات الخاصة به عبر نافذة: "**مآل قضيتك**". أو استخراج صحيفة السوابق القضائية (رقم 03) عن طريق الانترنت أو استخراج القسيمة رقم 3 لصحيفة السوابق القضائية عن طريق الانترنت من طرف المواطنين الجزائريين المقيمين بالخارج أو الأجانب الذين سبق لهم الإقامة بالجزائر. إلى جانب خدمات إلكترونية أخرى مثل :



- ✓ استخراج شهادة الجنسية الجزائرية عن طريق الانترنت.
- ✓ المصادقة على الوثائق الإلكترونية المستخرجة عبر الانترنت.
- ✓ سحب النسخ العادية للأحكام و القرارات و المحررات القضائية الممضاة إلكترونيا لفائدة المحامين.
- ✓ التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية الموجودة على مستوى الممثليات الدبلوماسية و القنصلية، لفائدة الجالية الجزائرية بالخارج.
- ✓ سحب نسخة طبق الأصل من مرسوم التجنس موقعة إلكترونيا عبر الانترنت.
- ✓ خدمة التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية عبر الانترنت.
- ✓ البطاقة المهنية البيومترية لقطاع العدالة.

استمارات للملء عن بعد:

- ➢ استمارة طلب صحيفة السوابق القضائية (البطاقة رقم 03).
- ➢ استمارة طلب شهادة الوجود بالسجن إبان الثورة التحريرية.
- ➢ إستمارة طلب نسخة من عقود المحاكم الشرعية.

استمارات للتحميل:مثل نموذج طلب الاستفادة من المستحقات المالية لصندوق النفقة.

1-1- التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية

في إطار تطوير الخدمات القضائية المتاحة للمواطنين عن بعد، بادرت وزارة العدل بتوفير خدمة التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية، عبر الانترنت، دون التنقل إلى الجهات القضائية المختصة إقليميا، وذلك بالولوج إلى بوابة الخدمات الإلكترونية لوزارة العدل https://portail.mjustice.dz و إتباع الخطوات المبينة بدليل الاستفادة من خدمة التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية، عبر الانترنت، المعد لهذا الغرض. ولتمكين المواطن الاستفادة من هذه الخدمة، عليه القيام مرة واحدة فقط، بالآتي:

1- التقدم شخصيا أمام شباك أقرب جهة قضائية (مجلس أو محكمة)، مرفقا:

- ببطاقة الهوية الرسمية التي تخصه؛
- شهادة الميلاد رقم 12؛
- رقم الهاتف المحمول.

2- استلام المعني من أمين الضبط، مستندا ورقيا، بالمعلومات الآتية:

- لقب و اسم المعني؛
- الحساب الإلكتروني (اسم المستخدم و كلمة المرور) المخصص له؛
- الوثائق التي يمكن للمعني، طلبها و الحصول عليها عن طريق الانترنت.

2-1- طلب و سحب نسخة طبق الأصل من مرسوم التجنس موقعة إلكترونيا عبر الانترنت

يمكن سحب نسخة طبق الأصل من مرسوم التجنس بالجنسية الجزائرية، لصاحبها، آنياً، عبر الموقع الإلكتروني لوزارة العدل، وذلك بعد قيام المعني، مرّة واحدة فقط، بالخطوات الآتية:

أولا: تقرّبه شخصياً من شبّاك أيّ جهة قضائية عبر التراب الوطني، مرفوقاً بـ: بطاقة رسمية لهويته الشخصية، و رقم هاتفه المحمول الخاص.

ثانيا: استلامه من أمين الضبط، مستنداً ورقياً، يتضمّن:

- اللقب والاسم الشخصيين؛
- اسم المستخدم و كلمة المرور، الشخصيين.

ثالثا: تلقيه عبر هاتفه المحمول، خلال ثمان وأربعين (48) ساعة الموالية، رسالة نصّية قصيرة(SMS)، بها اسم مستخدم وكلمة مرور آخران، جديدان وسرّيان.

فور تلقيه اسم المستخدم وكلمة المرور الجديدين، يصبح بإمكانه الولوج إلى خدمة سحب نسخة طبق الأصل من مرسوم التجنس بالجنسية الجزائرية عن طريق الانترنت، عبر موقع الـ "**واب**" لوزارة العدل. وذلك بإتباعه الآتي:

- ✓ الدخول إلى عنوان الموقع ← https://portail.mjustice.dz، حيث توجد نافذة مطلوب فيها:
- ✓ إدراج اسم المستخدم و كلمة المرور المرسلين عبر SMS.
- ✓ النّقر على زرّ [الدخول] لظهور رابط بعنوان " سحب نسخة طبق الأصل من مرسوم التجنس ".
- ✓ وبالنقر على هذا الرابط، تظهر " نافذة مطلوبٌ فيها:
- ✓ إدخال اسم المستخدم وكلمة المرور، المسجّلين بالمستند الورقي المسلّم من أمين الضبط.
- ✓ عندئذ تبدو مباشرة على شاشة الحاسوب النسخة المطابقة لأصل مرسوم التجنس بالجنسية الجزائرية لصاحبها، في شكل " PDF " موقعة إلكترونيا وعليها ـ كود أبار Code à barres ـ قابلة للطباعة والسحب بالعدد المرغوب فيه.
- ✓ ولإظهار نسخة مرسوم التجنس بالجنسية الجزائرية المطلوبة عبر الموقع الإلكتروني لوزارة العدل، من الضروري الترخيص بفتح صفحات " Pop-up " على متصفح الانترنت المستعمل.

3-1- التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية الموجودة على مستوى الممثليات الدبلوماسية والقنصلية، لفائدة الجالية الجزائرية بالخارج

في إطار تعميم الخدمات القضائية المتاحة عن بعد، بادرت وزارة العدل بوضع حيز الخدمة، آلية جديدة لفائدة الجالية الجزائرية بالخارج، تمكن من التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية الممسوكة على مستوى الممثليات الدبلوماسية والقنصلية. وعليه يمكن تقديم طلب التصحيح (تصحيح عقد الميلاد، عقد الزواج أو عقد الوفاة) لدى أقرب ممثلية

دبلوماسية أو قنصلية، دون التنقل إلى أرض الوطن.

2- **خدمات عن بعد لدى وزارة الداخلية والجماعات المحلية:**تتمثل هذه الخدمات في إجابات على أسئلة ممكن يطرحها المواطن مثل:

2 -1-أسئلة حول جواز السفر البيومتري الإلكتروني:

- ✓ من هي الإدارة المعنية ؟
- ✓ مما يتكون ملف طلب جواز السفر البيومتري ؟
- ✓ متى و كيف يتم سحب جواز السفر البيومتري؟
- ✓ ما هي مدة الصلاحية ؟
- ✓ الاستمارة.
- ✓ الطلب عبر الانترنت.



المصدر: http://www.interieur.gov.dz/index.l

2-2- الأسئلة المطروحة حول رخصة السياقة:

أ/ حالة رخصة السياقة المؤقتة (أو الإختبارية)

- ✓ أين يتم الطلب؟
- ✓ ما هي الوثائق المكونة للملف؟
- ✓ ما هي مدة صلاحية رخصة السياقة؟

الإختيارية ؟

متى و كيف يتم السحب؟.

ب/حالة رخصة السياقة النهائية:

- ✓ أين يتم الطلب؟
- ✓ ما هي الوثائق المكونة للملف؟
- ✓ ما هي مدة صلاحية رخصة السياقة

الإختبارية ؟

- ✓ متى و كيف يتم السحب؟



المصدر: http://www.interieur.gov.dz/index.l

ج/حالة في حالة تحويل رخصة السياقة:

- ✓ تحويل رخصة السياقة العسكرية إلى رخصة سياقة مدنية؟
- ✓ تحويل رخصة السياقة الأجنبية إلى رخصة سياقة جزائرية؟
- ✓ تحويل رخصة السياقة الجزائرية إلى رخصة سياقة أجنبية ؟

بالإضافة إلى الإجابة بخصوص الوثائق المكونة للملف في حالة تجديد رخصة السياقة أو في حالة تغيير مكان الإقامة أو ضياع أو سرقة رخصة السياقة؟

3- تطوير و وضع موقع انترنت مخصص للإجراءات الإدارية المتعلقة بإنشاء مؤسسة في الجزائر

يهدف هذا المشروع الذي تم إطلاقه في عام 2015 بالتعاون مع القطاعات الوزارية المعنية، إلى تسهيل إجراءات إنشاء مؤسسة في الجزائر و تحسينها و جعلها أكثر ليونة، و ذلك لتحسين مناخ الأعمال وجعل الاقتصاد الوطني أكثر جاذبية. يتمثل هذا المشروع في وضع بوابة انترنت تحتوي على مخطط إنشاء مؤسسة منذ أول خطوة إلى آخرها، مرحلة بمرحلة، وكذا من وجهة نظر المقاول. كما يلعب دور الشباك الوحيد الذي يسمح بمركزية إجراءات إنشاء مؤسسة و جعلها أكثر ليونة.

تتمثل هذه الخطة في ملأ استمارة واحدة عبر الانترنت، و التي ستستعمل فيما بعد من قبل الأطراف المعنية (الموثقين، المركز الوطني للسجل التجاري، الإدارة الجبائية، وصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء) للتمكن من منح السجل التجاري و رقم التعريف الضريبي و الانخراط في الضمان الاجتماعي.

4- نشر مشروع الطب عن بعد.

يتمثل هذا المشروع الذي تم إنهاءه في جويلية 2015، في ربط خمسة (5) مراكز استشفائية جامعية و 12 مؤسسة عمومية استشفائية من أجل التمكين من الوصول إلى خدمات العلاج و التداوي عن بعد، بدءا من مجرد تحويل الملفات الطبية، ووصولا إلى الفحص عن بعد.[15]

كما سيسمح هذا المشروع بتقديم خدمات الإعانة و الخبرة و التكوين عن بعد. وهذا ما سيجنب تنقل المرضى من مستشفى لآخر لمجرد فحص أو استشارة طبيب مختص.

5- تطبيق التصديق الإلكتروني.

يمثل التصديق الإلكتروني أساس الثقة لكافة الإدارات الإلكترونية، فإن التصديق الإلكتروني يجب أن يسبق كل عملية إخلاء من الوثائق الرسمية و/أو القيام بالإجراءات عن بعد. لهذا الغرض صادق المشرع الجزائري على القانون 04-15 المؤرخ في 1 فيفري 2015، والمحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتصديق الإلكتروني. يخول هذا القانون لوزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال تنفيذ سلطة التصديق الإلكتروني بالفرع الحكومي. تكلف هذه السلطة بتأطير طرف الثقة الآخر (مقدمو خدمات التصديق الإلكتروني لحساب مؤسسات حكومية) و إصدار المصادقات الإلكترونية المستعملة من طرف الفاعلين في الفرع الحكومي في المبادلات من نوع G2G[16] و G2B وG2C[17].

المحور الرابع :التحديات التي تواجه الحكومة الالكترونية في الجزائر

بعد مرور حوالي ثمانية سنوات على انطلاق المشروع في 2009 إلا أن الأهداف الموضوعة في المشروع مازالت حبر على ورق رغم الجهود والمبالغ الضخمة المقدرة بأربع ملايير دينار الذي التمسنا أن التحديات التي تواجه الحكومة الإلكترونية الجزائر تتمثل في النقاط التالية:[18]

1- **المحددات الاقتصادية** : وأهمها تحسن متوسط دخل الفرد وانخفاض متوسط التكلفة الاقتصادية للحصول على تكنولوجيا الحديثة والاستفادة من الخدمات الالكترونية عن بعد.

2- **التحديات الإدارية:** وتتمثل في عدم وضوح الرئية للإدارات المعنية بالعملية خاصة الأفراد القائمين عليها، مع مركزية القرارات الإدارية ووجود تفاوت في أخذ المنظمات بأسباب تفعيل الأنظمة المعلوماتية الإدارية، وضعف تكامل التخطيط والتحليل والقدرة على التنبؤ بالمستقبل، وعدم تحقيق التوازن بين خطة المنظمة والإستراتيجية الكلية نظراً لتعدد المنظمات والأجهزة الحكومية، وغياب إدارة التغيير بحيث أن التحول إلى نموذج الحكومة الإلكترونية سيؤدي إلى تغيير علاقة الجهاز الحكومي مع بيئته الداخلية والخارجية مما سيستوجب إعادة تصميم العملية الإدارية الذي يتعامل معها ذلك الجهاز الإداري، وصعوبة التحول إلى التنظيم الإلكتروني، وتصلب الثقافة التنظيمية.[19]

3- **التحديات التقنية:** تتمثل هذه التحديات في الاحتياج إلى استثمارات مالية ضخمة لإيجاد التقنية المعلوماتية لبناء البنية التحتية المعلوماتية، وفي الافتقار إلى الخبرة اللازمة في التقنيات الدقيقة، وأيضاً في تعارض الاعتماد على التقنيات

---

[15] الحكومة-الإلكترونية-التطبيقات-الشاملة http :// www.mptic.dz/ar/conten/ تاريخ الاطلاع 2017/02/24.

[16] G2G : Government to Government وتعني B: Busines و Consumer: C من مؤسسة حكومية إلى مؤسسة حكومية.وتعني

[17] ، موقع وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، **الحكومة الإلكترونية التطبيقات الشاملة** ، تاريخ الاطلاع 2017/02/24.

[18] ، نفس المرجع السابق.

[19] المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية ،https://hrdiscussion.com تاريخ الاطلاع 24فيفري 2017.

المعلوماتية مع حفظ الأمن المعلوماتي، وفي وجود معضلة الفجوة الرقمية نتيجة العوائق التعليمية والاقتصادية والتنظيمية التي تجعل دخول العالم الرقمي عملية صعبة، وكذلك في ضعف البنية الأساسية في مجالات الاتصالات.

4- **المحددات الإعلامية** : انتشار المحفزات للوصول الشبكة العالمية من اجل الحصول على البيانات والمعلومات سواء لإجراء البحوث أو لأهداف أخرى. وهنا تدخل محددات المهارة في استخدام الشبكة أي يجب أن نتعامل مع شبكة الإنترنت باعتبارها كوسيلة إعلانية جديدة، الأمر الذي يتطلب منا تعرف على كيفية عمل شبكة الإنترنت. لا بد من قضاء ساعات عمل طويلة أمام الشاشة ولوحة المفاتيح، حتى نتمكن من التعرف على هذا العالم الإلكتروني ومن يتعايش فيه. وبدون التجربة العملية فإننا لا نستطيع أن نصل إلى عقول هؤلاء المتجولين بين مواقع الشبكة الإلكترونية. فإن الفهم الصحيح التي نروج لها.

5- **سرية المعلومات**: ترتبط هذه التحديات ببعدين هما البعد المكاني والبعد الزماني وتتمثل هذه الصعوبات في عدة أوجه منها التطور التقني وظهور ثغرات أمنية عديدة، وتنامي التهديدات بالتعامل مع تلك التقنيات سواء بطول فترة الاستخدام أو باختراع تقنيات جديدة ومن هذه التهديدات تهديدات الاختراقات، التهديدات المالية كالسطو والتزوير، تهديدات الجريمة المنظمة كتجارة المخدرات وجرائم غسيل الأموال، وتهديدات المواقع المعادية، وتهديدات القرصنة والتجسس والتدمير، حيث أن البيئة الإلكترونية تتميز باللامكانية واللازمانية. فقد اخترقت الحدود والمسافات الجغرافية واخترقت كذلك عامل الزمن كونها بيئة نشطة على مدار الساعة، وازدياد نطاق التأثير حيث دخلت التقنيات الإلكترونية في تركيبة كل الأنظمة التي تستخدم في مختلف جوانب الحياة وقد نتج عن ذلك اتجاه المؤثرات الأمنية إلى قطاعات الخدمات الرئيسية في المجتمع مما يجعل آثارها العكسية واسعة النطاق، بل لا يمكن تخيلها، والطابع الاحتكاري إن مواجهة مهددات الأمن المعلوماتي باستخدام البرامج والنظم الأمنية الإلكترونية الحديثة تتبع من يملك القدرة والحق القانوني في سد الثغرات الأمنية التي قد تطرأ على منتجاته التقنية. وتتمثل هذه التحديات من حيث (سرية المعلومات، وسلامته، ووجودها بعدم حذفها وتدميرها، والبعد التقني، والبعد الإنساني، والبعد المؤسسي، والبعد البيئي).

6- **تحديات الأمية الإلكترونية:** وليس المقصود بها أن يتحول كل أفراد المجتمع إلى متخصصين في التقنيات الرقمية أو الإلكترونية، ولكن إيجاد وعي ومعرفة جماهيرية معلوماتية، وهذا ينتابه بعض الصعوبات ومنها حداثة التقنية بالنسبة لمجتمعات الدول النامية، والأمية الرقمية وهي الجهل وعدم المعرفة بالتقنيات المعلوماتية الحديثة وما يتبع ذلك من العجز على استخدامها، وتأخر الاستيعاب التعليمي وتأخر المؤسسات التعليمية في الدول النامية باستخدام التقنيات الرقمية في العملية التعليمية، والتقدم البطيء لمجتمعات العالم النامي بما لا يتناسب مع الخطوات التباعدية التي تنجزها الدول الرائدة، والهوة الرقمية وقد برزت كنتيجة لاحتكار الصناعات المعلوماتية من قبل دول متقدمة معينة، بل وتشعب تأثيرها على فرص تقدم ورفاهية الشعوب الأخرى.

7- **المحددات النفسية:** أهمها قبول التعامل مع العالم الافتراضي من خلال شبكة الاتصالات أي التعامل عن بعد دون مع الإدارات. وهنا تتدخل محددات المهارة في كسر الحاجز النفسي في الخوف من التعامل مع جهاز الإعلام الآلي ووضع معلومات شخصية على شبكة الانترنت وذلك من خلال الصدق في المعاملة والشفافية في التعامل هذا من جهة ومن جهة ثانية يتطلب من مهارة في التوغل في المواقع الصحيحة غير المفبركة أي يجب أن نتعامل مع شبكة الإنترنت باعتبارها كوسيلة

إعلانية جديدة، الأمر الذي يتطلب منا أن التعرف على آلية عمل شبكة الإنترنت في الوصول إلى الخدمات المنتظرة بعد التجاوز بهم الحاجز النفسي والسيكولوجي المناع لهم من الإقدام على هذا التعامل تحت ذرائع يبثها المغرضين في جمهور المتعاملين على شبكة الإنترنت.

التوصيات

لذلك يجب وضع رؤية و إستراتيجية واقعية للحكومة الإلكترونية على مستوى الدولة وخطة عمل يقوم بها فريق عمل من جميع التخصصات، ولذلك نورد مجموعة من التوصيات الهامة والمتمثلة أساسا فيما يلي:

01-تكثيف الدورات التكوينية للعاملين تماشيا مع التطورات التكنولوجية الحديثة، و هو ما يزيد ثقة العامل بنفسه بأنه بمستوى التحديات الجديدة، مما ينعكس إيجابا على رفع الروح المعنوية و كفاءة أداء العمل.

02- وضع أهداف مستقبلية واضحة المعالم وسهلة القياس وتكوين هيئات مختصة في مسايرة تقدم العملية.

03- تحسيس الوعي عند المواطنين وتطبيق التعليمي الإلزامي، الذي يعمل على التخلص من الأمية الالكترونية ورفع شعار القرن الحادي والعشرين لابد من القضاء على أمية الالكترونية التي تتمثل عدم المعرفة والقدرة على استخدام الحاسب الآلي والتعامل مع التكنولوجيا الإلكترونية وأجهزة الاتصال العالمية.

04- التحسيس بأهمية الحكومة الالكترونية لدى المواطن لكسب ثقة وولاء المتعامل مع الوسائط الالكترونية.

05- نشر الوعي الإلكتروني للعاملين و للمواطنين و تزويدهم بمعارف حديثة تسمح بتجسيد مفهوم الحكومة الإلكترونية.

06- دعوة الحكومة على وضع إستراتيجية واضحة من أجل السير نحو الهدف مباشرة دون تعطيل.

07- العمل على ترسيخ مفهوم التطوير وتفعيله ضمن ثقافة المجتمع، لأن نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية يعتمد أساسا على مدى تكيف و استجابة مختلف الأطراف الفاعلة له.

الخاتمة

نستخلص أن الحكومة الالكترونية أحسن طريق لتحسين الأداء الحكومي ليصبح أكثر كفاءة وفاعلية، والحكومة الالكترونية تؤدي إلى زيادة الشفافية والفعالية في إدارات المحلية والمؤسسات والشركات لتقضي على البيروقراطية والتمييز بين مستعملي الخدمة الحكومية مهما كان نوعها، وعلية فان اعتماد الحكومة الالكترونية يشكل عملية تغيير من شانها أن تساعد على توسيع مجالات المواطنين ورجال الأعمال للمشاركة في الاقتصاد الجديد القائم على المعرفة والتكنولوجيا والتطبيقات الحديثة وأيضا توفر إمكانية إشراك المواطنين والمجتمع المدني في مناقشة السياسات من خلال الحوار المباشر أو تقديم الاقتراحات لتحسين الخدمة بما يسمى القرارات التشاركية، ودعم اتخاذ القرارات وصياغة السياسات بشكل متفهم أكثر للمواطنين واحتياجاتهم.

وعليه تعتبر الحكومة الالكترونية أسلوبا جديدا لتقديم الخدمات الالكترونية للمواطن بهدف رفع كفاءة الأداء الحكومي وخفض الإجراءات الروتينية والبيروقراطية التي يعانى منها المواطنون وتوفير المعلومات البيانات بطريقة سهلة للاستفادة من التكنولوجيات الحديثة، ويتطلب تطبيق نظام الحكومة الالكترونية توافر الكثير من الجهود وتوفير الإمكانات بهدف تقديم خدمة متميزة للمواطن، وتحقيق مستوى أداء مناسب الحكومية وتجسيد مشروع الجزائر الالكترونية الذي طال أمده وطالت معها طموحات المواطنين.

المراجع

- ايفانز جلوريا، " **الحكومة الالكترونية** ،" دار الفاروق للنشر والتوزيع، مصر، 2005.
- بلعربي، عبد القادر، لعرج مجاهد نسيمة، مغبر فاطمة الزهراء. **تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر**. ورقة مشاركة في:الملتقى العلمي الدولي الخامس حول " الاقتصاد الافتراضي و انعكاساته على الاقتصاديات الدولية" الذي نظمته:كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير المركز الجامعي خميس مليانة خلال الفترة:13 و 14 مارس 2012 متاح على الخط المباشر: موسوعة الاقتصاد الاسلامي:http://iefpedia.com/arab/
- حازم احمد حسني، احمد **الحكومة الالكترونية والمشروع القومي لتحديث الدولة المصرية** ، مركز دراسات الإدارة العامة،القاهرة،2004.
- زكي ، إيمان عبد المحسن، **الحكومة الالكترونية مدخل إداري متكامل**، منشو رات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بحوث ودراسات، مصر،2009 .
- سامي عطا الله.، **الحكومة الإلكترونية**، برنامج الأمم المتحدة الإنمائي – ترجمة هدى يعقوب – من مكتب برنامج الأمم المتحدة الإنمائي في دولة الكويت – ط1، 2001.
- سحر قدوري الرفاعي، **الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي**، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا -العدد السابع.
- عادل غزال، **مشاريع الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق: مشروع الجزائر الحكومة الالكترونية 2013 أنموذجاً** ،دورية علمية محكمة تعنى بمجال المكتبات والمعلومات العدد 34، مارس 2014.
- علي شريف ، **إدارة المنظمات الحكومية ، الدار الجامعية**، الإسكندرية ، 1999، ص د.فاتن ابو بكر، نظم الإدارة المفتوحة، منهج حديث لتحقيق الشفافية المنظمات، ايتراك للطباعة، القاهرة، 2001.
- محمد المتولي، **إدارة الموارد البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية**، الدليل الإلكتروني للقانون العربي.2000.
- محمود، محمد فتحي، **الحكومة الالكترونية الشروع المبكر . الإدارة العربية وتحقيق اهداف التنمية في الالفية الثالثة**، منشورات المنظمة العربية الادارية، مصر، 2006.

- المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية، https://hrdiscussion.com تاريخ الاطلاع 24فيفري 2017.
- منصوري الزين أ.سفيان نقماري، **الاطار النظري للحكومة الالكترونية – بين المتطلبات ومبررات التحول**- ملتقا علميا دوليا حول:متطلبات ارساء الحكومة الالكترونية في الجزائر – دراسة تجارب بعض الدول- يومي13-14 ماي 2013 مخبر تسيير الجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية، جامعة سعد دحلب البليدة.
- الهوش، ابو بكر محمود، **الحكومة الالكترونية الواقع والافاق**، الطبعة الاولى، مجموعة النيل العربية . للنشر، القاهرة، 2006 .
- ياسين، سعد غالب، " **الإدارة الالكترونية وافاق تطبيقاتها العربية** "، مركز البحوث، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، الإدارة العامة للطباعة والنشر، 2005.
- ياسين، سعد غالب، " **الإدارة الالكترونية وافاق تطبيقاتها العربية** "، مركز البحوث، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، الإدارة العامة للطباعة والنشر، 2005.
- http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=-663:ghazal&catid=267:researches.2017 تاريخ الاطلاع 24فيفيري
- thttps :// www.mptic.dz/ar/conten/ le 24/02/2017.
- .https://ar.wikipedia.org/wiki2017/02/24: تاريخ الاطلاع

مؤشرات أداء الحكومة الالكترونية – حالة الجزائر

د.محمد حداد-جامعة الجزائر3
د. وهيبة عبد الرحيم- المركز الجامعي تمنراست

ملخص:

إن أشهر المؤشرات العالمية التي تهتم بأداء الحكومة الالكترونية لدول العالم هو مؤشر الأمم المتحدة الذي يحتوي على مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية ومؤشر المشاركة الالكترونية، بالإضافة إلى أنه يسمح لنا بالمقارنة الزمنية لأن أولى تقاريره صادرة سنة 2001 ويقوم بالإصدار تقريبا كل سنتين إلى غاية 2016 وهو آخر تقرير صادر عنها.

كما أن هناك تقرير تكنولوجيا المعلومات العالمي الصادر سنويا عن المنتدى الاقتصادي العالمي ويتناول فيه جاهزية الحكومة الالكترونية بالإضافة لمدى استخدام الحكومة لتكنولوجيات المعلومات ضمن عدة مؤشرات أخرى.

الكلمات المفتاحية: مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية، مؤشر المشاركة الالكترونية، مؤشر جاهزية الحكومة الالكترونية.

Abstract:

The world's most famous indicators that bother the performance of e-government to the world is the United Nations index that contains the e-government Development index and the index of e-participation, plus it allows us compared to the time since the first reports issued in 2001 and the version that almost every two years until 2016, another report released about her.

There is also the Global Information Technology Report, issued annually by the World Economic Forum in which e-government readiness and addresses as well as the extent of the government's use of information technologies within several other indicators.

Keywords: e-government Development index, e-participation index, e-government readiness index.

مقدمة:

لقد أطلقت الجزائر أحد الملفات الكبرى وهو مشروع "الجزائر الالكترونية 2013" وهذا في أواخر شهر ديسمبر 2008 والذي دخل حيز التنفيذ سنة 2009، حيث ضم الملف ضرورة إرساء الإدارة والحكومة الالكترونية على أن تكون جاهزة في سنة 2013 فالجزائر مدركة لضرورة الالتحاق بالركب الاقتصادي العالمي، إلا أن المشروع لم يحقق بعد الأهداف المرجوة منه، فحسب جدوله الزمني من المخطط أن ينتهي من إرساء الحكومة الالكترونية نهاية 2010 وتقديم الخدمات الالكترونية نهاية 2011، العملة الالكترونية 2011، الأعمال الالكترونية 2010، التجارة الالكترونية نهاية 2010. لكن على أرض الواقع

ونحن في سنة 2017 يبدو أن هناك عدم التزام بهذا الجدول والتأخر والبطء في التنفيذ، والمشكل ينحصر أساساً في القاعدة البشرية للجزائر التي تعاني من نقص في الثقافة البنكية وعدم الاقتناع بالمشاريع الالكترونية وتفضيل تلك التقليدية.

وللتأكد من وضعية الحكومة الالكترونية بالجزائر ومقارنتها عالميا وزمنيا، يمكن اللجوء للمؤشرات العالمية التي تتناول موضوع التكنولوجيا المتقدمة من مختلف جوانبها الاقتصادية في شكل تقارير تصدر دوريا، هذه المؤشرات من ميزتها شموليتها لمختلف دول العالم مما يسمح بالمقارنة الدولية، كذلك المقارنة الزمنية التي تبين مدى تطور الظاهرة محل الدراسة إن كانت في تطور أو في تراجع.

ومن أشهر المؤشرات التي تدرس الحكومة الالكترونية وأدائها مؤشر الأمم المتحدة التي تصدر تقاريرها دوريا وكذا مؤشر الجاهزية الالكترونية للمنتدى الاقتصادي العالمي، وكلاهما هيئتان معروفتان عالميا وتقاريرهما موثوق فيها نسبيا، لأن الهيئتان توضحان طريقة الحساب المعتمد عليها بالإضافة إلى مصادر المعلومات المعتمد عليها تكون مستمدة من المؤسسات المتخصصة لكل دولة محل الدراسة.

لذلك سنتناول في هذه الدراسة التحليلية حالة الحكومة الالكترونية الجزائرية وموقعها الإقليمي والدولي، كذا سنحاول الإشارة إلى بعض المؤشرات التي لها علاقة بتطور الحكومة الالكترونية، كبعض المؤشرات التي تبين البنية التحتية للتكنولوجيا وتضم حالة شبكة الانترنت ووضعها الأمني، مدى استخدام هذه الشبكة بين الإدارات والأفراد والمؤسسات،...الخ.

في إطار ما سبق ذكره تظهر ملامح إشكالية هذه المداخلة كالآتي:

"في ظل سيطرة الاقتصاد الرقمي وعناصره على أغلب الدول المتقدمة، ما هو الوضع الجزائري حول ضرورة إرساء حكومة الكترونية وسرعتها في إنجاز ذلك"؟

بناء على ذلك ستتضمن مداخلتنا النقاط التالية:

- **المحور الأول: مضمون مشروع الجزائر الالكترونية 2013**
- **المحور الثاني: الموقع العالمي للحكومة الالكترونية الجزائرية من خلال مؤشر هيئة الأمم المتحدة**
- **المحور الثالث: مؤشر خدمات الحكومة الالكترونية للمنتدى الاقتصادي العالمي**

المحور الأول: مضمون مشروع الجزائر الالكترونية 2013

إن إستراتيجية "الجزائر الالكترونية 2013" تندرج ضمن الرؤية الرامية إلى بروز مجتمع العلم والمعرفة الجزائري الذي ينهض باقتصاد الوطن، ليطرح بدائل لسياسة الصادرات المعتمدة على النفط المفروضة في غياب التنمية، بتعزيز أداء الشركات والإدارة وتسعى إلى تحسين قدرات التعليم والبحث والابتكار وإنشاء كوكبات صناعية في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال واستخدامها لرفع جاذبية البلد وتحسين حياة المواطنين[i].

وفي إطار مشروع "الجزائر الإلكترونية 2013"، فإنه تم برمجة خطة عمل تتمحور حول 13 محوراً أساسياً ونذكر منها[ii]:

1- تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية: تسمح تكنولوجيات الإعلام والاتصال لاسيما الانترنت بإنشاء فضاء اتصال مستقل عن التموقع المادي والزمني، ويعتمد على لامركزية المعلومات واحتكارها في تحسين نوعية عملية صنع القرار، وفي هذا السياق تم وضع أهداف خاصة وأحياناً مشتركة، لكل دائرة وزارية وهي تخص الجوانب التالية:

- استكمال البنى الأساسية المعلوماتية،
- وضع نظم إعلام مندمجة،
- نشر تطبيقات قطاعية متميزة،
- تنمية الكفاءات البشرية،
- تطوير الخدمات الالكترونية لفائدة المواطنين والشركات والإدارات الأخرى.

2- تسريع استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الشركات: تم رسم الأهداف التالية:

- دعم تملك تكنولوجيا الإعلام والاتصال من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة،
- تطوير تطبيقات لتحسين أداء الشركات،
- تطوير عرض خدمات الكترونية من طرف الشركات.

3- تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال: تشكل عملية النفاذ إلى الانترنت هدفاً رئيسياً يتفرع بدوره إلى ثلاثة أهداف خاصة، منها:

- مثل عملية "أسرتك"،
- الزيادة بقدر معتبر في عدد الفضاءات العمومية الجماعية ومحلات الإنترنت وغيرها من المرافق،
- توسيع الخدمة العامة لتشمل النفاذ إلى الانترنت.

4- دفع تطوير الاقتصاد الرقمي: (البرمجيات، الخدمات والتجهيز)، وخاصة توجيه النشاط الاقتصادي في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال نحو التصدير.

5- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات الدفع السريع وفائق السرعة:

يجب أن تكون شبكة الاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة قادرة على توفير القدرات الضرورية عبر كامل أرجاء الوطن بنوعية وأمان يستجيبان للمقاييس الدولية، فهذه الشبكة تعد الأرضية التي تقوم عليها العمليات الرامية إلى اقتراح خدمات الكترونية للمواطنين والشركات والإدارات، لذلك فإن الهدف الرئيسي المقرر لهذا المحور يتمثل في: إنجاز بنية للاتصالات ذات الدفع السريع وفائق السرعة، وتكون مؤمنة وذات خدمات عالية الجودة، ويتفرع هذا الهدف إلى أربعة أهداف خاصة، هي:

- تأهيل البنية التحتية الوطنية للاتصالات،
- تأمين الشبكات،
- نوعية خدمات الشبكات،
- التسيير الفعال لاسم نطاق "dz".

6- تطوير الكفاءات البشرية:

يجب إرفاق تعزيز البنى التحتية وتعميم النفاذ إلى تكنولوجيات الإعلام والاتصال بإجراءات ملموسة في مجال التكوين وتطوير الكفاءات البشرية، من أجل تعميم استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال وضمان تملكها على جميع المستويات، وذلك:

- بإعادة النظر في برامج التعليم والتكوين في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال،
- تلقين تكنولوجيات الإعلام والاتصال لجميع الفئات الاجتماعية.

7- تدعيم البحث، التطوير والابتكار.

8- ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني: والإجراءات التنظيمية، وتهيئة مناخ يشجع على إقامة الحكومة الإلكترونية.

9- الإعلام والاتصال: يضطلع كل من الإعلام والاتصال بدور أساسي في عملية بناء مجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي وعليه يجب:

- إعداد وتنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر،
- إقامة نسيج جمعوي كامتداد لمجهود الدولة.

10- تثمين التعاون الدولي كبرنامج MEDA II ويسهم في:

- المشاركة الفعالة في الحوار والمبادلات الدولية،
- إقامة شراكات إستراتيجية بهدف تملك التكنولوجيات والمهارات.

11- آليات التقييم والمتابعة حيث يعتمد على المؤشرات للوصول إلى الجزائر الالكترونية في 2013.

12- الإجراءات التنظيمية: تم تشكيل لجنة وزارية تدعى: اللجنة الالكترونية يترأسها رئيس الوزراء مهمتها التوجيه والتنسيق بين القطاعات والتنفيذ.

13- الموارد المالية: تأتي في شكل ضخ متواصل في كل سنة وفق الميزانية العامة للسنوات من 2008 إلى 2013.

إن مشروع الجزائر الإلكترونية من شأنه تسهيل اتصال المواطن بمختلف الإدارات والخدمات (الكشف الطبي عن بعد، التعليم عن بعد، العمل في البيت، التجارة الإلكترونية...)، وكذا تسهيل اتصال الإدارات والمؤسسات والمصارف فيما بينها ومع فروعها

ومن أجل تسيير الإجراءات الالكترونية بين مختلف إدارات الدولة وبين مستويات الحكومة بصفة آمنة وتفاعلية، ينبغي أولاً إقامة شبكة بين الإدارات، تعتمد على بنية تحتية للاتصالات ذات دفق سريع ومؤمنة، لضمان تبادل المعلومات والبيانات، فلابد من:

- إقامة مخطط توجيهي للإدارة الالكترونية: يهدف أساساً إيجاد محيط تنظيمي وقانوني للتوقيع الالكتروني على وثائق الإدارات العمومية،
- وضع قواعد أمنية مرجعية: فمن الضروري تأمين المعلومات،

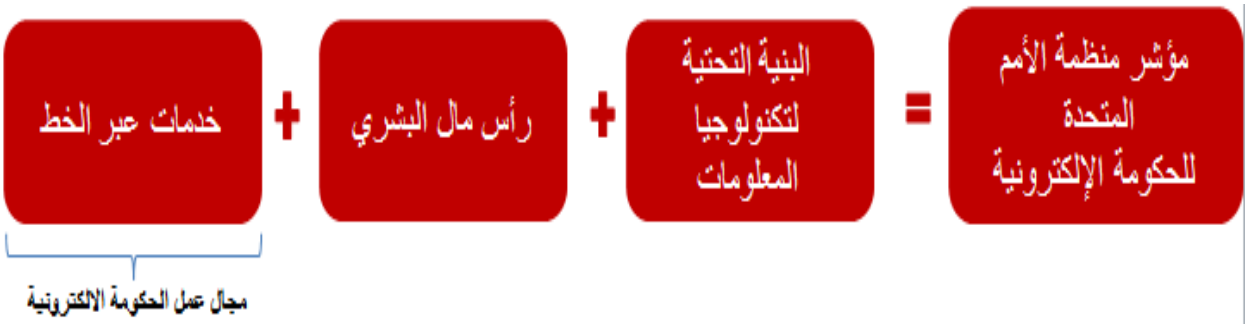
- إقامة بوابة الحكومة الالكترونية: من أجل إنجاح إقامة حكومة الكترونية ناجعة وفعالة في المدى القريب، فإنه من الأهمية بمكان استكمال الصيغة النهائية لتصميم البوابة الفريدة للحكومة الالكترونية، بحيث ستشكل هذه البوابة نقطة اتصال وحيدة اتجاه المواطنين والإدارات،
- تأمين شبكة الانترنت الحكومية وضبط مستواها،
- تطوير تطبيقات خدمات الكترونية اتجاه المواطن وخدمات الكترونية اتجاه العمال وخدمات الكترونية اتجاه الشركات،

المحور الثاني: الموقع العالمي للحكومة الالكترونية الجزائرية من خلال مؤشر هيئة الأمم المتحدة

تقوم منظمة الأمم المتحدة كل سنتين، بترتيب 193 دولة حسب مؤشر مركب يسمى بمؤشر تنمية الحكومة الالكترونية E-Government Development Index (EGDI)، و هو معدل للمؤشرات الثلاث التالية[iii]:

- **مقوم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات السلكية واللاسلكية،**
- **مقوم رأس المال البشري،**
- **مقوم خدمات عبر الخط.**

الشكل رقم (01): مكونات مؤشر منظمة الأمم المتحدة للحكومة الالكترونية (مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية)



المصدر: المملكة المغربية برنامج الحكومة الالكترونية، "مؤشرات الحكومة الالكترونية"، تاريخ الاطلاع: 2017/03/01، على الخط

http://www.egov.ma/ar/مؤشرات-الحكومة-الالكترونية

هذا بالإضافة إلى مؤشر المشاركة الالكترونية E-Participation Index، فتعزيز مشاركة المواطنين هو حجر الزاوية للإدارة الشاملة اجتماعيا حيث ينبغي أن يكون الهدف من مبادرات المشاركة الإلكترونية لتحسين وصول المواطن في الحصول على المعلومات والخدمات العامة؛ وتعزيز المشاركة في صنع القرارات العامة التي تؤثر على رفاه المجتمع، بشكل عام، والفرد، على وجه الخصوص. ويعتمد هذا المؤشر، وهو مؤشر تكميلي للدراسة الاستقصائية للحكومة الإلكترونية للأمم المتحدة، على استخدام خدمات الإنترنت لتسهيل عملية توفير المعلومات من قبل الحكومات إلى المواطنين ("تبادل المعلومات

الإلكترونية")، والتفاعل مع أصحاب المصلحة ("المشاورات الإلكترونية")، والمشاركة في صنع القرار العملياتي ("صنع القرار الإلكتروني")[iv].

الشكل رقم (02): عناصر مؤشر المشاركة الالكترونية



المصدر: من عمل الباحث بالاعتماد على تقرير هيئة الأمم المتحدة.

1. أعلى 20 دولة من خلال مؤشرات تطور الحكومة الالكترونية لسنة 2016

أما عن آخر الإحصائيات المتعلقة بمؤشر تنمية الحكومات الالكترونية عالمياً وذلك لعام 2016، يوضحه الجدول الموالي بتناول أعلى 20 دولة عالميا وفقا لمؤشر الأمم المتحدة والذي تتربع على المرتبة الأولى فيه بريطانيا برصيد 0.9193 وهو قريب جدا من قيمة 1 وهي القيمة القصوى للمؤشر، ثم المركز الثاني من نصيب استراليا برصيد 0.9143 والمركز الثالث لكوريا برصيد 0.8915.

الجدول رقم (01): مؤشر التنمية لأعلى 20 دولة فيما يخص الحكومة الالكترونية لسنة 2010

البلد	المؤشر	البلد	المؤشر
1. بريطانيا	0.9193	**11.** اليابان	0.8440
2. استراليا	0.9143	**12.** الولايات المتحدة الأمريكية	0.8420
3. كوريا	0.8915	**13.** استونيا	0.8334
4. سنغافورة	0.8828	**14.** كندا	0.8285
5. فنلندا	0.8097	**15.** ألمانيا	0.8210
6. السويد	0.8704	**16.** النمسا	0.8208
7. هولندا	0.8659	**17.** اسبانيا	0.8135
8. نيوزلندا	0.8653	**18.** النرويج	0.8117
9. الدنمرك	0.8510	**19.** بلجيكا	0.7874
10. فرنسا	0.8456	**20.** إسرائيل	0.7806

Source: United Nations, « E-government survey 2016 », p 111, online:

https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2016Survey/Executive%20Summary.pdf.

نلاحظ أن البلدان ذات الدخل المرتفع هي التي توجد في قمة الترتيب حسب مسح 2016 التي أجرته الأمم المتحدة وفقاً لمؤشر التنمية للحكومة الالكترونية، أما إفريقيا فنجد تونس تحتل المركز الثاني والمغرب المركز الرابع ومصر المركز السابع. وهناك دول حققت قفزة نوعية منذ سنة 2010 إلى غاية 2016 فنجد فنلندا كانت تحتل المركز 19 عالميا سنة 2010 بينما أصبحت تحتل المركز الخامس سنة 2016، كذلك السويد من المركز 12 إلى المركز 6، سنغافورة من المركز 11 إلى المركز 4، استراليا من المركز 8 إلى الثاني، نيوزلندا من 14 إلى 8.....الخ، مما يدل على المجهودات التي كانت تقوم بها أغلب دول العالم والأهمية القصوى التي تعطيها لضرورة تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية.

2. تصنيف الجزائر وفق مجموعة مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية

يتم تصنيف الدول حسب مجموعات وفقا لمؤشر تنمية الحكومة الالكترونية، فنجد مجموعة المؤشر لتنمية الحكومة الالكترونية المرتفعة جدا والمرتفعة والمتوسطة والمنخفضة.

الجدول رقم (02): الدول التي تم تجميعها حسب مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية (EGDI) لدول مختارة لسنتي 2014 و2016.

مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية المرتفع جدا (أعلى من 0.75)	مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية المرتفع (بين 0.50 و0.75)	مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية المتوسط (بين 0.50 و0.25)	مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية المنخفض (أقل من 0.25)
استراليا	ماليزيا	نيجيريا	تشاد
النمسا	تركيا	الجزائر	أفغانستان
كندا	تونس	سوريا	نيجر
الدنمرك	السعودية	العراق	جيبوتي
استونيا	قطر	لبنان	كودي فوار
بلجيكا	عمان	السودان	الكونغو
فرنسا	المغرب	ليبيا	غينيا
البحرين	الأردن	اليمن	مالي
الإمارات	مصر (2014)	مصر (2016)	جنوب السودان

المصدر: - الأمم المتحدة، "دراسة الحكومة الالكترونية 2014"، (بتصرف)، ص 33، على الخط

https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/Complete-Survey-Arabic-2014.pdf

-United Nations, « E-government survey 2016 », p 109, op.cit.

نلاحظ من الجدول أعلاه تربع البحرين والإمارات في مجموعة مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية المرتفع جدا وهي دول معروفة بتقدمها التكنولوجي واحتلالها للمراتب الأولى عالميا في هذا المجال، أما مجموعة مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية المرتفع فنجد دول شقيقة كالمغرب وتونس وباقي الدول الخليجية كالسعودية وقطر وعمان، أما مصر فقد كانت من ضمن هذه المجموعة عام 2014 لتقفز نحو مجموعة مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية المتوسط عام 2016 بسبب الظروف الأمنية التي مرت بها واهتز لها الاقتصاد المصري، وضمن المجموعة المتوسطة نجد الجزائر مع باقي الدول العربية فعلى الأقل ليست ضمن المجموعة المنخفضة التي تحتوي على باقي الدول الإفريقية، وعلى الجزائر أن تطمح للصعود نحو المجموعات المرتفعة، فتموقعها ضمن هذه المجموعة منذ 2014 إلى غاية 2016 يدل على عدم إحراز تقدم ملموس في هذا المجال.

الجدول رقم (03): الدول التي تم تجميعها حسب مؤشر المشاركة الإلكترونية (EPI) لدول مختارة لسنة 2016.

مؤشر المشاركة الالكترونية المرتفع جدا (أعلى من 0.75)	مؤشر المشاركة الالكترونية المرتفع (بين 0.50 و0.75)	مؤشر المشاركة الالكترونية المتوسط (بين 0.50 و0.25)	مؤشر المشاركة لالكترونية المنخفض (أقل من 0.25)
استراليا	ماليزيا	نيجيريا	البنين
الصين	الأرجنتين	أنغولا	الكامرون
الدنمرك	تركيا	توغو	تشاد
فرنسا	بلجيكا	سوريا	الكونغو
بلجيكا	الكويت	السودان	كودي فوار
كندا	تونس	لبنان	جيبوتي
البحرين	السعودية	الأردن	الغابون
الإمارات	قطر	العراق	الجزائر
المغرب	عمان	مصر	ليبيا

Source: United Nations, « E-government survey 2016 », p 59, op.cit.

كما سبق وذكرنا هذا المؤشر يدل على توسيع فرص المشاركة المدنية، بما في ذلك زيادة مشاركة الناس في العمليات وتقديم خدمات صنع القرار لجعل المجتمعات أكثر شمولا. كما أنه يساعد ربط "المواطنين مع بعضهم البعض ومع ممثليهم

المنتخبين" ويمكن تعريف المشاركة الإلكترونية "بأنها عملية إشراك المواطنين من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في السياسات وصنع القرار" بفضل استخدام توفير المعلومات الإلكترونية، والتشاور الإلكتروني واتخاذ القرارات[v].

ونلاحظ من الجدول تمركز الجزائر في المجموعة المنخفضة مما يدل على أن ربط المواطنين مع حكوماتهم ومساهمتهم في صنع القرار السياسي باستخدام الأدوات التكنولوجية المتقدمة شبه منعدم، في حين باقي الدول الخليجية والعربية نجدها في باقي المجموعات.

3. التقدم في تقديم الخدمات عبر الخط

يتم تصنيف نتائج هذا المؤشر وفقا لسلم من 0 إلى 1، حيث توافق القيمة 1 أعلى مستويات الخدمة الالكترونية والقيمة 0 أدناها، وقد شهدت جميع القطاعات زيادة في توفير مثل هذه الخدمات، وإن كان ذلك بدرجات متفاوتة. كما هو الحال بالنسبة لجوانب أخرى من الحكومة الإلكترونية، فإن التحدي الرئيسي في المستقبل هو سد الفجوات الرقمية بين البلدان والشعوب. وهذا يتطلب سياسات في المجالات الاجتماعية والاقتصادية وتكنولوجيات تعبئة وتقديم الخدمات إلى الدول الأكثر فقرا وضعفا. مع ضمان الاهتمام الكافي للجوانب البيئية. ويحلل هذا المؤشر الاتجاهات العالمية في تقديم الخدمات العامة الإلكترونية والمتنقلة ويسلط الضوء على توزيع الخدمات باستخدام الانترنت حسب مستوى الدخل والقطاعات، كذلك الوصول وتوافر النطاق العريض، وهو تمكينحيوي للتقدم الاقتصادي والاجتماعي والبيئي[vi].

الجدول رقم (04): الدول المصنفة حسب مستوى مؤشر خدمة الانترنت (OSI) لدول مختارة لسنة 2016.

مؤشر خدمة الانترنت المرتفع جدا (أعلى من 0.75)	مؤشر خدمة الانترنت المرتفع (بين 0.50 و0.75)	مؤشر خدمة الانترنت المتوسط (بين 0.50 و0.25)	مؤشر خدمة الانترنت المنخفض (أقل من 0.25)
استراليا	البرازيل	اندونيسيا	البنين
النمسا	بلغاريا	نيجيريا	الكامرون
اليابان	تونس	بنما	النيجر
ألمانيا	السعودية	باكستان	الكونغو
كندا	قطر	رومانيا	كودي فوار
الدنمرك	لبنان	غانا	السودان
الصين	المغرب	الأردن	اليمن
البحرين	الكويت	العراق	ليبيا
الإمارات	عمان	مصر	الجزائر

Source: United Nations, « E-government survey 2016 », p 81, op.cit.

كما نلاحظ من الجدول أعلاه البحرين والإمارات ككل مؤشرات الحكومة الالكترونية تتواجد في المجموعة المرتفعة جدا وأغلب الدول الخليجية الباقية في المجموعة المرتفعة وتونس والمغرب كذلك، أما الجزائر فهي كالعادة في المجموعة المنخفضة، مما يدل على ضعف الجزائر في تقديم خدماتها عبر الخط وعدم استفادة مواطنيها مما تقدمه هذه الخدمات بشكل كامل، كتقديم ضرائب الدخل وإنشاء حساب شخصي وطلب رخصة السياقة، طلب شهادة الميلاد أو الزواج.....الخ.

4. البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

يظهر البحث أن كل زيادة من 10 نقاط في انتشار اتصال الانترنت عريض النطاق يزيد من معدلات النمو الاقتصادي في المتوسط بنسبة 1.38% في الدول ذات الدخل المنخفض والمتوسط، ومنذ 10 سنوات لم يكن هناك إلا 10 هواتف لكل 100 شخص في الدول النامية، في حين يوجد 90 اليوم، مما يفتح الفرص أمام عشرات الملايين من الأشخاص الذين شعروا من قبل بالتهميش أو العزلة ولم يتمكنوا من المشاركة الكاملة في المجتمع والتعاون مع الآخرين. وفي هذا السياق، تتضح أهمية تأثير الاتصال النقال عريض النطاق في البنية التحتية الشاملة للاتصالات السلكية واللاسلكية لأي دولة[vii].

الجدول رقم (05): الدول المصنفة حسب مستوى مقوم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (TII) للجزائر لسنة 2016.

مؤشر مقوم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المرتفع جدا (أعلى من 0.75)	مؤشر مقوم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المرتفع (بين 0.50 و0.75)	مؤشر مقوم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتوسط (بين 0.50 و0.25)	مؤشر مقوم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المنخفض (أقل من 0.25)
		تونس	الجزائر
		المغرب	
		مصر	

المصدر: من عمل الباحثين بناء على معطيات من: United Nations, «E-government survey 2016 », 160, op.cit

كما نلاحظ الجزائر تصنف ضمن المجموعة الأضعف من ناحية البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية بالرغم من انتشار الهواتف النقالة والثابتة بالجزائر وارتفاع عدد مستخدمي الانترنت، ويعود ذلك لارتفاع هذه المؤشرات بالدول المتقدمة إلى أعلى مستوياتها.

5. مقوم رأس المال البشري

يهتم بتحليل سلوك رأس المال البشري بما فيها معدل القراءة والكتابة بين الراشدين ومعدل التسجيل الإجمالي في المراحل الابتدائية والثانوية وما بعد الثانوية، وتلقي الشباب التعليم عالي الجودة، كذلك مهارات التعليم والتدريب المهني.

الجدول رقم (06): الدول المصنفة حسب مستوى مقوم رأس المال البشري (HCI) للجزائر لسنة 2016.

مؤشر مقوم رأس المال البشري المرتفع جدا (أعلى من 0.75)	مؤشر مقوم رأس المال البشري المرتفع (بين 0.50 و0.75)	مؤشر مقوم رأس المال البشري المتوسط (بين 0.50 و0.25)	مؤشر مقوم رأس المال البشري المنخفض (أقل من 0.25)
	الجزائر	**المغرب**	
	تونس		
	مصر		

المصدر: من عمل الباحثين بناء على معطيات من: United Nations, «E-government survey 2016 », 160, op.cit

نلاحظ أن الجزائر تتموقع ضمن المجموعة المرتفعة لمقوم رأس المال البشري وذلك لاهتمام الجزائر بقطاع التعليم وإجباريته مما يرفع معدلات التسجيل بالقطاع، كذلك اهتمام الجزائر بالقضاء على الأمية بين الراشدين مما جعلها تتموقع ضمن هذه المجموعة.

وهذا ما يؤكده تقرير التنافسية العالمي الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي لسنة 2015-2016 و 2016-2017 حيث يبين احتلال الجزائر مراتب متوسطة عالميا من حيث رأس المال البشري.

الجدول رقم (07): مؤشرات التعليم والتدريب كمؤشرات فرعية لتقرير التنافسية العالمي

المؤشر	الترتيب العالمي من أصل 139 دولة لسنة 2015-2016
معدل التسجيل في التعليم الابتدائي، الصافي %	36
المعدل الإجمالي للالتحاق بالتعليم الثانوي، %	46
المعدل الإجمالي للالتحاق بالتعليم التعليم العالي، %	76
جودة نظام التعليم	85
جودة تعليم الرياضيات والعلوم	99
جودة إدارة المدارس	117
الدخول إلى الإنترنت في المدارس	124
توافر خدمات التدريب المتخصصة	120
مدى تدريب الموظفين	127
توافر العلماء والمهندسين	74

Source; Klaus Schwab, World Economic Forum, "The Global Competitiveness Report 2015-2016 and 2016–2017", online:

-http://www3.weforum.org/docs/GCR2016-2017/05FullReport/TheGlobalCompetitivenessReport2016-2017_FINAL.pdf

-http://www3.weforum.org/docs/gcr/2015-2016/Global_Competitiveness_Report_2015-2016.pdf

إجمالا من خلال ما سبق ذكره فالجزائر حسب مؤشرات الأمم المتحدة للحكومة الالكترونية يتضح ضعفها في هذا المجال وتحسنها في عنصر رأس المال البشري هو الذي جعلها تتموقع ضمن المجموعة المتوسطة لمؤشر تنمية الحكومة الالكترونية، أما ضعفها فيتمحور في البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وكذلك الخدمات المقدمة عبر الخط.

الجدول رقم (08): الترتيب العالمي للجزائر لمؤشر تنمية الحكومة الالكترونية

2016	2014	2012	2010	2008	2005
150	136	132	131	121	123

Source: United Nations, Algeria, online:

https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/3-Algeria

الجدول رقم (09): الترتيب العالمي للجزائر لمؤشر المشاركة الالكترونية

2016	2014	2012	2010	2008	2005
167	172	124	157	152	105

Source: United Nations, Algeria, online:

https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/3-Algeria

نلاحظ من الجدولين السابقين واللذان يضمان الترتيب العالمي للجزائر في مؤشرات تنمية الحكومة الالكترونية والمشاركة الالكترونية منذ سنة 2005 إلى غاية 2016، تراجع الجزائر في الترتيب العالمي وتفوق بلدان أخرى عليها في هذا المجال وهذا يدل على كفاية الجهود وجديتها.

المحور الثالث: مؤشر خدمات الحكومة الالكترونية للمنتدى الاقتصادي العالمي

يهتم التقرير العالمي لتكنولوجيا المعلومات بكل ما هو متعلق بالقطاع، ومن بين مؤشراته جاهزية الحكومة الالكترونية، فالجزائر تحتل الرتبة 117 عالمياً من 139 في دراسة مؤشر الجاهزية الشبكية (NRI) للعام 2016 في التقرير الذي أصدره المنتدى الاقتصادي العالمي وقد سجلت عودة إلى الرتبة منذ سنة 2012 (الرتبة عالمياً: 120 سنة 2015، 129 سنة 2014، 131 سنة 2013، 118 سنة 2012)، ويقيس مؤشر الجاهزية الشبكية قدرة اقتصاد معين على الانتفاع من تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لزيادة المنافسة والتطور. وتستند دراسة مؤشر الجاهزية الشبكية المنشورة في التقرير

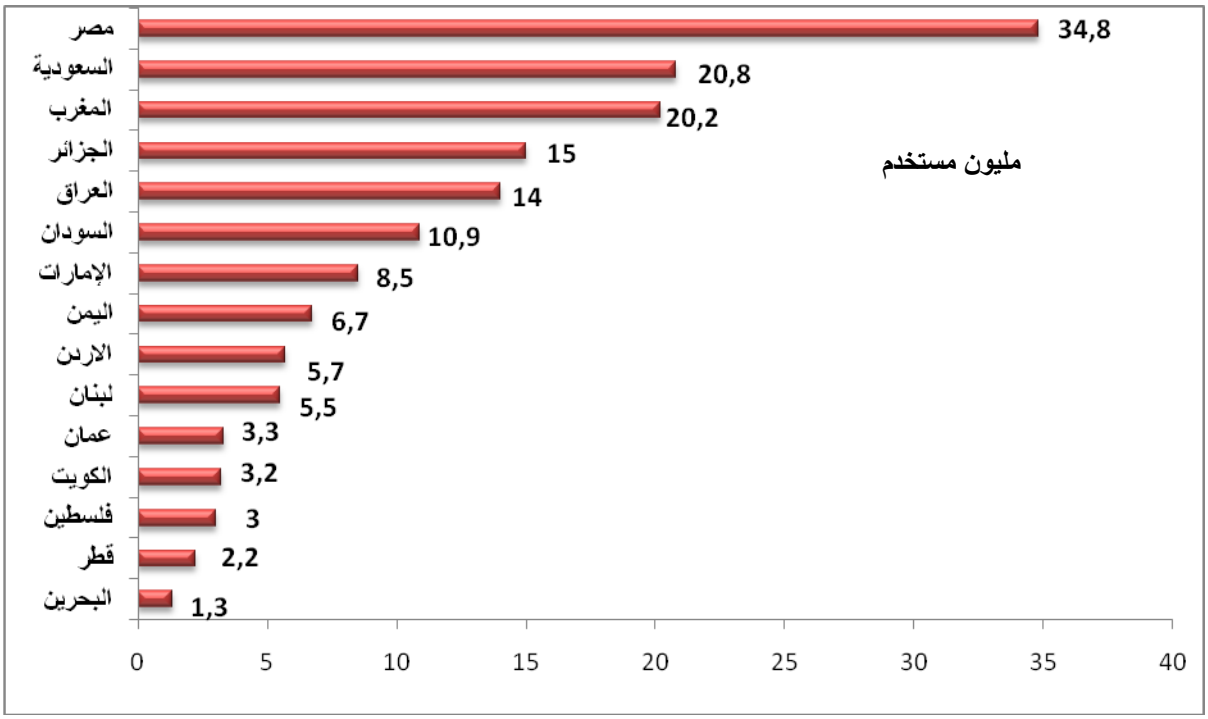
العالمي لتكنولوجيا المعلومات على البيانات التي جمعتها منظمات مثل الاتحاد الدولي للاتصالات والبنك الدولي والأمم المتحدة.

إن تطور الحكومة الالكترونية في أي دولة مرهون بنسبة انتشار استخدام شبكة الانترنت في تلك الدولة، لذلك سنعرج على وضعية هذا المؤشر في الجزائر ومدى تطوره زمنيا.

فمن أكبر المشاكل التي تعترض الانتشار الواسع لخدمات الانترنت في الجزائر هو هيمنة "اتصالات الجزائر" على الخدمة، ورغم وجود عدد كبير من مزودي خدمات الانترنت إلا أنهم جميعاً يعملون من خلال اتصالات الجزائر، كما أن أسعار الهاتف الثابت شهدت ارتفاعاً ضخماً خلال فترات وجيزة مما أثر سلباً على انتشار خدمة الإنترنت، ناهيك عن بطئ الشبكة الذي يعاني منه أغلب المستخدمين وهو الأمر الذي أدى بالجمعية الجزائرية لمولي الدخول إلى شبكة الإنترنت للتنديد بما أسمته احتكار خدمات الإنترنت من طرف اتصالات الجزائر التي تبقى مسيطرة وحدها، وتقدم أسعار مرتفعة في ظل غياب أي شركات منافسة[viii].

وللحكم عن مدى تأخر أو تقدم هذه الشبكة في الجزائر لابد من مقارنتها بالدول العربية ذات المحيط الشبيه، ومن خلال الشكل الموالي يتضح أن الجزائر تحتل المرتبة الرابعة عربياً من حيث عدد مستخدمي الانترنت (السادسة إفريقيا) بـ 15 مليون مستخدم بعد كل من مصر صاحبة المركز الأول والسعودية في المركز الثاني والمغرب في المركز الثالث وهذا وفقا لمؤشرات جوان 2016 وحسب الموقع العالمي لإحصائيات شبكة الانترنت.

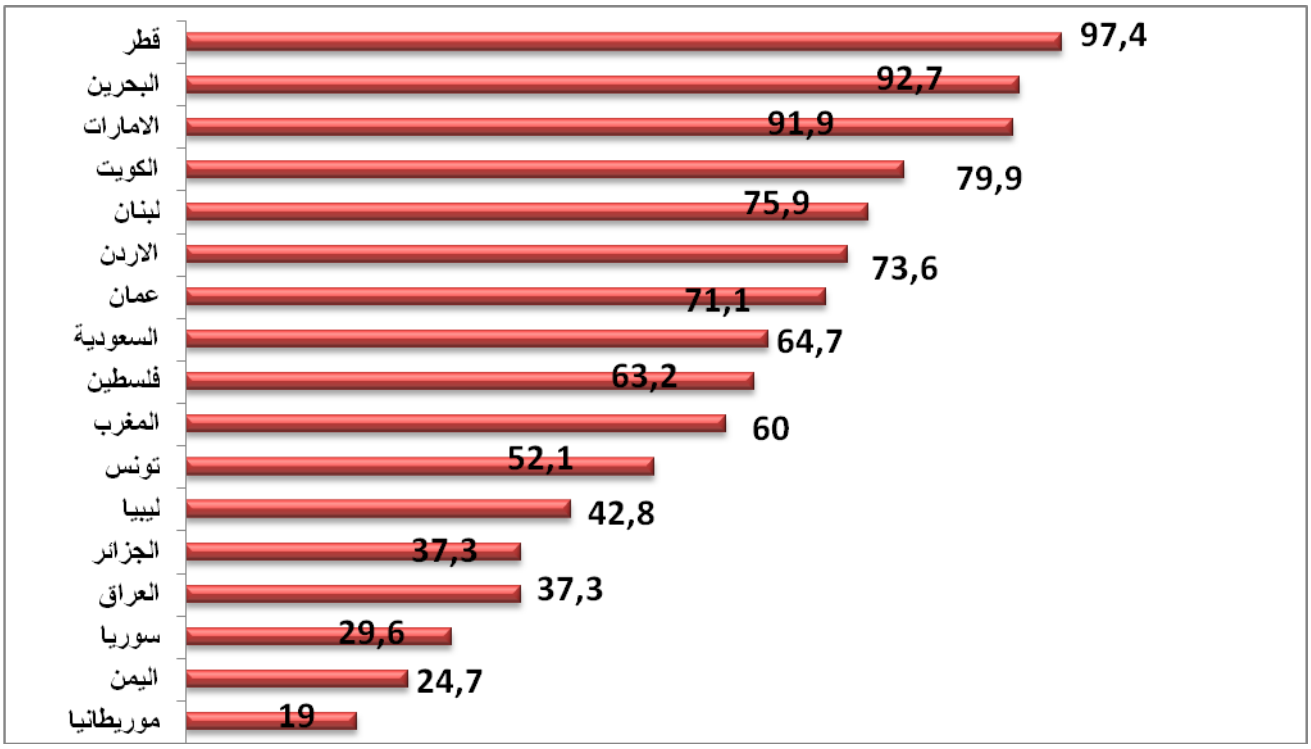
الشكل رقم (03): ترتيب الدول العربية من حيث عدد مستخدمي الانترنت في جوان 2016.



المصدر: من إعداد الباحثين، بالاعتماد على إحصائيات الموقع: www.internetworldstats.com/stats.htm.

لكن يختلف الترتيب إذا ما أخذنا عدد السكان بالحسبان فسنحاول ترتيب الدول العربية من حيث نسبة عدد مستخدمي الانترنت إلى عدد السكان (نسبة الاختراق) فنتحصل على الشكل التالي:

الشكل رقم (04): نسبة مستخدمي الانترنت بالنسبة لعدد السكان في جوان 2016



المصدر: من عمل الباحثين بالاعتماد على إحصائيات الموقع: www.internetworldstats.com/stats.htm.

كما نلاحظ فإن المعايير تختلف حيث أن هذا المؤشر هو الذي يوضح الصورة ويقربها حول الاستعمال الفعلي لشبكة الانترنت، فنلاحظ أن 97.4% من التعداد السكاني لدولة قطر يستخدمون شبكة الانترنت أي أنه تقريبا كل سكان قطر يعتمدون على الشبكة، والجزائر تحتل المركز 13 عربيا بحيث أن 37.7 % فقط من السكان الذين يستخدمون شبكة الانترنت سواء لأعمالهم الشخصية أو التجارية سواء كانوا أفراد أو مؤسسات.

فالدول الخليجية ترتفع فيها هذه النسبة مما يسهل الأعمال التجارية الالكترونية ويسهل قيام حكومة الكترونية ناجحة، وهو ما التمسناه من خلال المؤشرات السابقة حيث تحتل هذه البلدان المراتب العالمية الأولى.

وقبل التطرق لمؤشر الخدمات للحكومة الالكترونية سنعرج على بعض المؤشرات التي لها علاقة بقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حتى نستطيع اكتشاف موقع القوة والضعف لهذا القطاع، ومن بين المؤشرات لسنة **2016** ما يلي[ix]:

- **مؤشر البنية التحتية: تحتل الرتبة 95 عالمياً**، ويضم المؤشر عدة مؤشرات فرعية أهمها ما يلي:
- توافر أحدث التقنيات: **3.6 المرتبة 129 عالميا.**
- تغطية شبكة الهاتف النقال: **تغطية 99.0% من السكان، المرتبة 67.**
- توفير خوادم انترنت آمنة: **2.0 /مليون من السكان، المرتبة 122 عالميا.**
- سعة عرض نطاق الإنترنت الدولي: **32.9 كيلو بايت/ثانية لكل مستخدم ،المرتبة 72 عالمياً.**

وفقا لهذا المؤشر يتضح عدم الاهتمام الكافي بتوفير برمجيات الأمان لشبكة الانترنت في الجزائر، وهو من أهم عناصر قيام ونجاح الحكومة الالكترونية في أي دولة، فعلى الجزائر عدم إغفال هذه النقطة.

- **مؤشر الاستخدام الفردي: المرتبة 103 عالمياً يضم:**
- اشتراكات الهاتف المحمول لكل 100 نسمة: **92.9 المرتبة 105عالمياً.**
- نسبة الأفراد الذين يستخدمون الانترنت: **18.1% المرتبة 106 عالميا.**
- نسبة الأسر التي لديها أجهزة كومبيوتر شخصية: **28.2 المرتبة 89 عالمياً.**
- نسبة الأسر/الوصول لشبكة الانترنت: **25.9% المرتبة 89 عالميا.**
- المشتركين في خدمة الإنترنت ذات النطاق العريض الثابت لكل 100 نسمة: **4.0 المرتبة 89 عالمياً.**
- المشتركين في خدمة الإنترنت ذات النطاق العريض المحمول لكل 100 نسمة: **20.8 المرتبة 98 عالمياً.**

- **مؤشر الاستخدام التجاري: المرتبة 133 عالمياً.**
- استيعاب التكنولوجيا على مستوى الشركات: **3.4 المرتبة 136عالمياً.**
- القدرة على الابتكار: **3.3 المرتبة 126عالمياً.**
- مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في معاملات أعمال- أعمال: **3.6 المرتبة 132 عالميا.**
- مدى تدريب الموظفين: **3.3 المرتبة 126 عالميا.**

من خلال هذا المؤشر يتضح ضعف الشركات الجزائرية في مجال استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات مما سيعرقل أعمالها التجارية ،وكذا صعوبة التعامل مع الحكومة الجزائرية عند فتح البوابة الالكترونية واقتصار المعاملات عبر شبكة الانترنت وبالتالي يصعب من نجاح إرساء حكومة الكترونية بالجزائر.

- **مؤشر الاستخدام الحكومي: المرتبة 130 عالمياً، ويضم المؤشرات التالية:**
- استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وفعالية الحكومة: **3.4 المرتبة 115 عالمياً.**
- مؤشر خدمات الحكومة الالكترونية (0-1): **0.08 المرتبة 130 عالمياً.**
- أهمية تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في رؤية الحكومة للمستقبل: **3.1 المرتبة 119.**
- المشتريات الحكومية لمنتجات التكنولوجيا المتقدمة: **3.1 المرتبة 92 عالميا.**

تحتل الجزائر المركز 130 عالميا من بين 139 دولة أي أنها في ذيل الترتيب العالمي من حيث تقديم خدماتها عبر الانترنت مما يدل على عدم جاهزية الحكومة الالكترونية بالجزائر لان الخدمات عبر الخط شبه معدومة.

إذن من أصل 139 دولة في أغلب المؤشرات تكاد الجزائر تحتل المراتب الأخيرة، لكن إن قارنا المؤشرات مع بعضها نجدها متقدمة نوعا ما في مؤشر البنية التحتية، بنسبة تغطية الهاتف النقال وسعة عرض نطاق الانترنت الدولي، لكن فيما

يخص مؤشر الخدمات عبر الخط للحكومة فهو في ذيل الترتيب ولم تسجل الجزائر تحسن ملحوظ وملموس في هذا المؤشر منذ سنة 2010، حيث سنلاحظ في الجدول الموالي استمرار الجزائر في احتلالها المراكز الأخيرة إلى يومنا هذا مما يدل على بطء الإجراءات وعدم كفاية المجهودات المبذولة في هذا المجال.

الجدول رقم (10): تطور مؤشر خدمات الحكومة الالكترونية في الجزائر

2011-2010	2012	2013	2014	2015	2016
125	126	120	123	133	130

المصدر: من عمل الباحث بالاعتماد على تقارير المنتدى الاقتصادي العالمي

الجزائر حسب الجدول السابق سجلت تراجعا في مركزها العالمي منذ عام 2010 إلى غاية 2016 بـ 5 مراتب عالمية وهذا يدل على عدم بذل مجهودات ملحوظة وملموسة منذ 6 سنوات، في حين دول أخرى ظفرت بهذه المراتب.

الخاتمة:

الوضع الراهن لإرساء حكومة الكترونية بالجزائر من خلال المؤشرات العالمية لا ينبئ بخير، فكل المقومات التي تقوم عليها حكومة الكترونية ناجحة في أي دولة لا تتوفر في الجزائر سواء من حيث هشاشة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات السلكية واللاسلكية أو من حيث الخدمات التي تقدمها الحكومة عبر الخط، أما رأس المال البشري فهو مقبول نوعا ما ويعتبر مركز قوة. فالجهود التي تبذلها الجزائر لإرساء الحكومة الالكترونية غير كافية تماما والدليل احتلالها المراكز الأخيرة في معظم المؤشرات وذلك عبر فترات زمنية متتابعة.

فهناك دول متقدمة أحرزت قفزات نوعية منها ما نجد دول عربية أغلبها دول الخليج والتي أصبحت تنافس أكبر الدول العالمية تقدما في المراكز الأولى من حيث تطور أداء الحكومة الالكترونية منها البحرين والإمارات العربية المتحدة، كذلك نجد الجارتين تونس والمغرب تحتل مراكز مقبولة نظرا للجهود التي تبذل في هذا المجال.

فمشروع الجزائر الالكترونية 2013 دل على إدراك الحكومة ونيتها في تطبيق هذا المفهوم إلا أن عدم قدرتها على تنفيذه على الأقل وفقا للحيز الزمني المسطر فيه يدل أيضا على سوء التسيير وعدم توفر القاعدة الأساسية لتطبيق مثل هكذا مشروع.

وعليه مما سبق يمكن لنا اقتراح ما يلي:

- إعادة إحياء مشروع الجزائر الالكترونية بسلم زمني جديد مع ضرورة التقيد به،
- الاهتمام البالغ بجودة شبكة الانترنت وتدفقها السريع،
- الاهتمام بنشر شبكة الانترنت في المدارس والمؤسسات والإدارات،
- الاهتمام بوضع تطبيقات الإعلام الآلي وتكنولوجيات الاتصال ضمن المسار التعليمي،

- فتح بوابة للحكومة الالكترونية حتى ولو كانت غير كاملة حتى يتعود المواطن تدريجيا على التعامل ضمن هذا المفهوم، بعدها مع مرور الوقت سيتم استحداثها تدريجيا بعد إدراك النقائص.

قائمة المراجع:

[i]- شعباني عزوز –مفتش التربية الوطنية للتسيير المالي والمادي-، "تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة"، تاريخ الإطلاع: 2011/07/27، على الخط www.azouzchabani.com/wp/wp-content/uploads/2010/10/BASDON1.doc

[ii]- عبد الرحيم وهيبة، "تحديث طرق الدفع ومساهمتها في خلق تجارة الكترونية بالوطن العربي"، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر 3، 2012-2013، ص 312-324.

[iii]- المملكة المغربية برنامج الحكومة الالكترونية، "مؤشرات الحكومة الالكترونية"، تاريخ الاطلاع: 2017/03/01، على الخط http://www.egov.ma/ar/مؤشرات-الحكومة-الالكترونية

[iv] -United Nations, « E-Participation Index », online: https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/E-Participation

[v] - United Nations, « E-government survey 2016 », p 50, online:

https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2016Survey/Executive%20Summary.pdf.

[vi] -Ibid , p 79.

[vii]-الأمم المتحدة، "دراسة الحكومة الالكترونية 2014"، ص 201، على الخط https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/Complete-Survey-Arabic-2014.pdf

[viii]- آيت زيان كمال وآيت زيان حورية، "الصيرفة الالكترونية في الجزائر"، المؤتمر العلمي الخامس، نحو مناخ استثماري وأعمال مصرفية الكترونية، المنظم بجامعة فيلادلفيا، كلية العلوم الإدارية والمالية، الأردن، 5-4 جويلية 2007، ص 2.

[ix] -world economic forum-, «the global information technology report 2016», online: http://www3.weforum.org/docs/GITR2016/WEF_GITR_Full_Report.pdf

تقييم تجارب إرساء دعائم الحكومة الالكترونية على ضوء تقارير الأمم المتحدة للحكومة الالكترونية حالة كلا من (الجزائر- تونس- المغرب)

د. عبد الهادي مسعودي

د. الطيب ابن عون

أستاذ محاضر (أ)، جامعة الأغواط

ملخص: سلطت هذه الورقة البحثية الضوء على تجارب ثلاث دول مغاربية هي الجزائر. تونس والمغرب كنماذج لدول عربية افريقية تطور خدمات الحكومة الالكترونية، يأتي هذا التطوير والمواكبة ضمن حركية عالمية نحو الاستغلال الأمثل لقدرات الدول من البنى التحتية والمقومات البشرية في مجال تكنولوجيا المعلومات ووضع هذه الإمكانيات في خدمة ورفاه المواطنين؛ حيث تنشر الأمم المتحدة تقارير دورية منذ سنة 2001 حول الجهود التي تقوم بها الدول في مختلف أنحاء العالم حول تطوير الإدارة الالكترونية والحكومة الالكترونية للرقي بالخدمة المقدمة للمواطن. وقامت الدراسة بتقييم تجارب هذه الدول الثلاث على ضوء تقارير الأمم المتحدة حول الحكومة الالكترونية لسنة 2010، 2014 و2016؛ وللمزيد من التحليل، تمت الاستعانة بتقرير الاتحاد الدولي للاتصالات الـ ITU (2015).

الكلمات المفتاحية: مفاهيم الحكومة الإلكترونية، دول المغرب العربي (الجزائر-تونس-المغرب)، تقارير الأمم المتحدة حول الحكومة الالكترونية، تقرير الاتحاد الدولي للاتصالات ITU (2015).

Abstract : This research paper highlights three experiences of Arabic Maghreb countries: Algeria, Tunisia, and Morocco as models of Arabic African countries which developing e-government services. This development comes in line of international mobility to exploit ideally the capabilities of countries in terms of infrastructures and human resources in the field of information technology; and putting these capabilities in service and prosperity of citizens. Since 2001, United Nations (UN) has published periodical reports about the efforts of countries that have been made over the world to develop and promote e-administration and e-government, and consequently, promote the delivered service to citizen. This study evaluates these experiences on the light of UN e-government surveys of 2010, 2014, and 2016 issued by United Nations, and we have used the ITU report (2015) for more explanations.

Keywords: e-government concepts, Arabic Maghreb countries (Algeria, Tunisia, Morocco), UN e-government surveys, ITU report 2015.

مقدمة

لا يخفى على أحد الجهود المبذولة من قبل معظم دول العالم في تطوير الخدمات المقدمة لمواطنيها على اختلاف مستوياتهم التعليمية وأجناسهم وطبيعة أدوراهم الاجتماعية والاقتصادية. كما تأتي هذه الجهود كثمرة مكملة للجهود المبذولة في تطوير حقول معرفية وعملية عديدة على غرار تطوير تكنولوجيات الاعلام والاتصال والموارد البشرية والبنى التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات والحواسيب والشبكات الالكترونية. يتزامن هذا التطور التقني مع تطور واختلاف الخدمات المقدمة للمواطن في إطار تطور المجتمعات وتطور احتياجاتها في مختلف المجالات.

في نفس الوقت الذي كانت الحكومات تقوم بكل ما هو مطلوب لتقترب أكثر فأكثر من مواطنيها، وتلبي احتياجاتهم المتزايدة في شتى مناحي الحياة، تعززت الأطر القانونية والتشريعية التي تحث مختلف الفاعلين وفي مستويات مختلفة على تكريس مبادئ المواطنة وترسيخ قيم الديمقراطية والمشاركة والحكم الراشد. في هذا الصدد، تضاعفت الجهود وتقدمت العديد من الدول في مجال توفير كل الوسائل والأدوات لتجسيد هذه المفاهيم والمبادئ على أرض الواقع؛ ولعلّ أبرز هذه الجهود هو إرساء دعائم الحكومة الالكترونية كعالم افتراضي يسهل ويسرع ويختزل الكثير من الوقت والجهد والتكاليف للمواطن والحكومة على حد السواء. من جهة أخرى، يضع آليات جديدة لمراقبة وتقويم عمل مختلف الهيئات الحكومية القائمة على خدمة المواطن.

على غرار كل بلدان العالم، لم تدخر دول المغرب العربي على الخصوص الجزائر وتونس والمغرب جهودها لمواكبة هذه الحركية العالمية في مجال تطوير الخدمة المقدمة للمواطن وكل الفاعلين في المجتمع على اختلاف أدوارهم الاجتماعية والاقتصادية؛ وتأتي الحكومة الالكترونية كمدخل من مداخل إشباع حاجيات المواطنين وفضاء خدماتي يتيح توفير عدد لا يحص من البيانات على المواطنين واستغلالها في إطار من الشرعية والموثوقية.

وتتناول هذه الورقة الإطار النظري لتطور مفهوم الحكومة الالكترونية والخدمات الممكن تغطيتها وتقديمها للمواطن. كما تتناول أيضا تقييما مسحيا لتطور الجهود المبذولة من قبل حكومات دول المغرب العربي المذكورة أعلاه في إرساء الحكومة الالكترونية، بالإضافة إلى مناقشة هذه الجهود على ضوء التقرير الدولي الصادر عن هيئة الأمم المتحدة لعام 2016 والذي يتناول معايير تقييم وترتيب الدول على ضوء جهودها المبذولة لترسيخ الحكومة الالكترونية.

إشكالية الورقة البحثية

على ضوء الجهود المبذولة ووقائع الخدمات المقدمة في إطار الحكومات الالكترونية في دول المغرب العربي الجزائر، تونس والمغرب، **ما هو تقييم هذه التجارب وترتيب هذه الدول على المستوى العالمي بخصوص إرساء دعائم الحكومة الالكترونية؟**

أهداف الورقة البحثية

- تقديم المفاهيم الأساسية للحكومة الالكترونية والإدارة الالكترونية؛
- مجالات الحكومة الإلكترونية؛
- خدمات الحكومة الالكترونية؛
- الجهود المبذولة من قبل دول المغرب العربي في إرساء الحكومة الالكترونية؛
- تقييم الجهود ومناقشة وتحليل هذه الجهود على ضوء تقارير الأمم المتحدة حول الحكومة الالكترونية.

1. الحكومة الالكترونية: المفاهيم والأسس

لقد مست الثورة الالكترونية القطاع الحكومي بإداراته المختلفة أو بما يسمى بالحكومة الالكترونية، وبالرغم من أن هذا المصطلح لا يزال جديد من حيث الطرح والتصور خصوصا في الدول النامية وحداثة تطبيقه على المؤسسات العامة أو الحكومية، إلا أنه أخذ جاذبية كبيرة لغالبية الدول نحو آفاق العمل الالكتروني، وفيما يلي بعض المفاهيم الأساسية للحكومة الالكترونية:

- الحكومة الالكترونية: إن المفهوم الشائع عن الحكومة الالكترونية هو أنها شبكة متطورة من النظم الحاسوبية التي تمكن الجمهور من الوصول إلى عدد كبير من الخدمات والمعاملات الحكومية المؤتمتة عبر الانترنت أو عبر الوسائط الالكترونية الأخرى[i]

- الحكومة الالكترونية: هي الاستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات بهدف تحقيق بيئة تسهل فيها الخدمات للمواطنين واستعلاماتهم وتحقق فيها الأنشطة الحكومية والدوائر الحكومية التواصل بينها أي حكومية (G2G) مما يؤدي إلى رفع كفاءة الأجهزة الحكومية.[ii]

- الحكومة الالكترونية: هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقدم للمواطنين وقطاع الأعمال الفرصة للتعامل والتواصل مع الحكومة باستخدام الطرق المختلفة للاتصال كالهاتف، الفاكس، البطاقة الذكية، خدمة البريد الالكتروني وهي تحول تنظيم الحكومة لتقنيتها في الإدارة، القوانين، التنظيم مع وضع إطار لتحسين وتنسيق طرق اتصال الخدمة وتكامل الإجراءات.[iii]

ومن خلال ما سبق، يتضح الآتي:

- إنّ مفهوم الحكومة الالكترونية يعني إعادة هندسة أو إعادة اختراع للوضع القائم ووضعه في نطاق البيئة الالكترونية وبالتالي فإن جوهر الحكومة الالكترونية وفكرتها يقوم على المحتوى المعلوماتي لتغطية كافة استعلامات الجمهور والمحتوى الخدمي لخدمة الأعمال ومتطلبات الحياة على الخط ومحتوى إتصالي لربط الجمهور بأجهزة الدولة؛
- لا تعتبر الحكومة الالكترونية بديلا عن الحكومة التقليدية لإدارة شؤون الوطن، ولكنها أسلوب عمل حكومي باستخدام المعلوماتية وتسهيل تعامل الحكومة والأفراد والمؤسسات مع بعضها البعض؛

- لا يعني الحكومة الالكترونية ارتباطها بالأنترنت فقط أو وضع موقع حكومي على الشبكة؛ بل يشمل جميع وسائل الاتصال الأخرى كالهاتف والفاكس، وكل ما من شأنه أن يسهل وظائف الحكومة ومهامه عن طريق تسخير تكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصال الحديثة[iv].

- الحكومة الالكترونية عصية عن الاستنساخ أو التقليد إذا أردناها ناجحة وفاعلة لأن متطلباتها تعتمد جوهريا على البناء الخاص بالحكومة وأداء موظفي الحكومة والثقافة الخاصة بالمجتمع؛

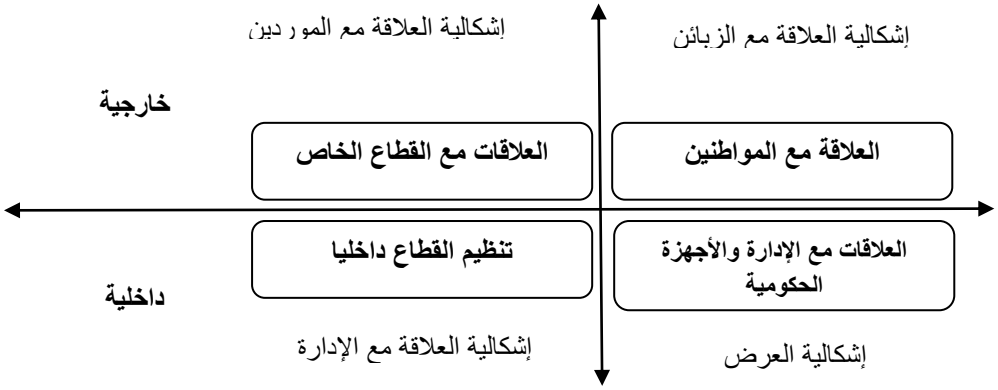
- الحكومة الأكثر حداثة والأكثر تعقيدا تقوم بتوفير وتقديم العديد من الخدمات المتفاعلة، التي تسمح للجمهور بإنجاز أعمالهم كاملة من خلال تعايشهم في مناخ الانترنت.[v]

- الحكومة الالكترونية ليست هدفا في حد ذاتها، وأتمتة بعض العمليات وتوصيل الخدمات، وإنما هو إعادة اكتشاف الحكومة وابتكار الأعمال والإجراءات الحكومية بطرق جديدة لإدماج المعلومات وتكاملها وإمكانية الوصول إليها بطريقة سهلة وبسيطة وغير مكلفة.[vi]

من هنا سنخلص إلى أنّ الحكومة الالكترونية هي أسلوب عمل وأداء حكومي راقٍ وشفاف، يبعث بأنماط أجهزة الحكومة لتتناغم واحتياجات المواطنين، كما يعيد بناء الثقافة التنظيمية والإدارية للمجتمع واستعلاماتهم ودوائر أنشطتهم عن طريق التعامل بالوسائط الالكترونية بعيدا عن أشكال التعقيد والبيروقراطية في انجاز الخدمات. كما تسهم في خلق مناخ من التفاعلية والتبادلية لإرساء مفهوم الحكم الراشد، من خلال الريادة والتميز والقناعة وتحقيق التفاعل بين مؤسسات الحكم والمواطنين.

في الواقع، يعتبر نطاق الحكومة الالكترونية واسع جدا، ولتبسيطه يتم تمثيل عالم الحكومة الالكترونية في أربع عناصر أساسية على محورين أولها ما يميز المستوى الداخلي والخارجي أي بين الجمهور والمستهلكين للخدمات العامة، والثاني هو القطاع العام وبيئته وهو ما يميز علاقة الإدارة ببعضها البعض وتنظيمها الداخلي[vii]؛ والشكل الموالي يوضح نطاق الحكومة الالكترونية:

الشكل 1. نطاق الحكومة الالكترونية



La source : Francis Jubert *et al.*, op. cit., P 23.

2. مجالات عمل الحكومة الالكترونية

إن الحكومة الالكترونية وفق التطور الشامل يتعين أن يعود بالفائدة على الاقتصاد والمجتمع، لما لها من القدرة على تجاوز مظاهر التأخير والبطء والترهل في الجهاز الحكومي بدون تقنية مستعملة، وتتضح أهمية الحكومة الالكترونية في عدة جوانب لعل أهمها التالي.[viii]

أ. انجاز الأعمال والمعاملات بين الأجهزة الحكومية وبعضها البعض الكترونيا: تمكن الإدارة الالكترونية للأعمال والمعاملات الحكومية من تحقيق التبادل الالكتروني في المعلومات والبيانات بين الأجهزة الحكومية فيما بينها لاتخاذ القرارات لصالح المواطنين بالسرعة والوقت المطلوب في إطار من السرية والتأمين التام. على سبيل المثال يمكن للوحدة الحكومية التي تختص باستخراج بطاقة جواز السفر التعامل مع منظمات التعليم لتحديد المؤهل العلمي، ومنظمات العمل لتحديد منصب عمله، والتعامل مع وزارة العدل لتحديد سوابقه والتزاماته الوطنية ...إلخ، وهكذا يمكن تنسيق تلك الدوائر فيما بينها وغيرها من الأجهزة الحكومية دفعة واحدة وبسرعة مهما ازداد الطلب على هذه الخدمات.

ب. توفير اللوائح والقوانين المعمول بها الكترونيا لأداء الخدمات الالكترونية: توفر الحكومة الالكترونية نظاما متكاملا للمعلومات عن كل اللوائح والقوانين الحكومية التي تمثل إطار نظاميا وقانونيا لكل القضايا والموضوعات التي تشغل بال المواطنين والمستفيدين من الخدمات حيث يمكن الوصول إليها بسرعة وسهولة في أي وقت ومن أي مكان كما يمكن الاستفسار أي شيء غامض فيها.

ج. توفير الوثائق الحكومية الكترونيا للمستفيدين منها: توجد العديد من الوثائق الحكومية ذات الطلب اليومي والمتكرر، ويمكن تقسيمها إلى نوعين أساسين يتمثل النوع الأول منها في الوثائق ذات الطبيعة العامة، وهي لا تتطلب التحقق من شخصية المستفيد منها مثل شهادة القيد في السجل التجاري أو بطاقة القيد في القوائم الانتخابية... إلخ. أما النوع الثاني من الوثائق الحكومية فيتمثل في الوثائق ذات الطبيعة الخاصة، والتي تتطلب ضرورة التحقق من هوية طالبها، كما هو الحال بالنسبة لشهادة الميلاد والوفاة والزواج والطلاق ومخابر الشرطة وصور الأحكام القضائية وجوازات السفر وشهادات التعليم والبطاقة الشخصية للهوية وشهادة تحديد الموقف المالي كالمرتبات والملكية.

ففي ظل الحكومة الالكترونية فإنه يمكن تقديم تلك الوثائق بطريقة الكترونية ويحصل المستفيدين من الخدمات الحكومية الحصول على الوثائق ذات الصيغة العامة من خلال شبكة الانترنت كما يمكنهم الحصول على الوثائق ذات الصيغة الخاصة من خلال بطاقات الكترونية مثل بطاقة التامين الصحي الالكترونية (بطاقة الشفاء) جواز السفر الالكتروني (جواز السفر البيو متري) بطاقة الهوية الالكترونية، بطاقة الطالب الالكترونية، بطاقة الحساب البريدي أو البطاقة البنكية الالكترونية والبطاقة الرمادية الالكترونية ...إلخ، وذلك كله في إطار معايير نظم خاصة عبر الشبكة يكفلها القانون.

د. **تحصيل المستحقات الحكومية وسداد التزاماتها الالكترونية:** يمكن للمواطنين أو من ينوب عنهم في ظل الحكومة الالكترونية أن يتموا سداد كافة الرسوم والضرائب المستحقة للوحدة الحكومية عن طريق آلات دفع وأجهزة خاصة تتوفر في أماكن متعددة كما يمكن تسديد جميع مستحقات الكهرباء والغاز والمياه ومختلف الرسوم والغرامات الكترونيا عبر الشبكة.

هـ. **توفير النماذج التي تستخدم في أداء الخدمات الحكومية:** يمثل موقع الحكومة أو الوزارات التابعة له خزان كبير لنماذج ومستخرجات جاهزة للطباعة أو ملئها مباشرة وفقا للتعليمات، والتوجه بها مباشرة لمقر الوحدة الحكومية للحصول على الخدمة المطلوبة، ويتيح هذا الأسلوب للمواطنين التعرف على النماذج المطلوبة لأداء الخدمة قبل الذهاب لمقر الجهاز الحكومي، مما يقلل عدد مرات قدرهم على مقر الوحدة الحكومية الأمر الذي يقضي على الاختناقات والفوضى أمام المقرات الحكومية، كما يساعد المواطنين بأداء مهامهم بأريحية والاستفادة من خدمات بأقل تكلفة دون الانتقال إلى مقر الوحدة الحكومية.

و. **تحقيق التبادل بين مؤسسات الحكم والمواطنين في الدولة:** تفتح الحكومة الالكترونية من خلال شبكة الانترنت الأبواب على مصراعيها بين المسؤولين في مؤسسات الحكم وبين جمهور المواطنين ذلك من خلال إجراءات الحوارات المفتوحة وتعظم مشاركاتهم بشكل أكبر وفعال في الحياة السياسية والنيابية والاقتصادية والمشاركة في مناقشة القضايا الوطنية وصنع القرار، وبفعل هذا النظام الالكتروني يتم تسيير كافة شكاوي المواطنين واهتماماتهم بشكل فوري وسريع ما يعزز الولاء للحكومة وبناء التطبيق الكفء والفعال لاستراتيجية الحكومية المستقبلية، هذا ويمكن إبراز أهم المزايا الأخرى للحكومة الالكترونية في النقاط التالية:

- تطور كافة الأنشطة والإجراءات والمعاملات الحكومية وتبسيطها ونقلها نوعيا من الطرف اليدوية البدائية أو النمطية إلى الطرق التقنية الالكترونية المتقدمة.

- الحكومة الالكترونية وسيلة لبناء اقتصاد قوي يساهم في حل المشكلات الاقتصادية، ووسيلة أو خدمة اجتماعية تساهم في بناء مجتمع قوي ووسيلة تفاعل بأداء أعلى وتكلفة أقل.

- التنسيق والتواصل مع الجهات الحكومية والأخرى داخل وخارج الوطن فضلا عن سهولة حصولها على المعلومات التي ترغب في التداول عليها وحتى إتاحتها للمتعاملين والتعامل معها.[ix]

- ربط الأطراف الثلاثة الحكومية المواطنين ومشاريع الأعمال معا لتدعيم الأنشطة والعمليات.

- تقليل تكلفة الخدمات والإجراءات الحكومية من خلالها تعاملها مع المواطنين ومنشآت الأعمال مباشرة وقد حددت جامعة الدول العربية• ستة أهداف رئيسية للحكومة الالكترونية وهي:[x]

⇐ تحقيق كفاءة وعائد أكثر على الاستثمار.

⇐ ضمان النفاذ المريح لخدمات الحكومة ومعلوماتها.

⇐ توصيل الخدمات ذات الصلة.

⇐ بناء ثقة المستخدم.

⇐ زيادة اشتراك المواطنين في الخدمات.

هكذا يتضح أن الاستثمار في إقامة الحكومة الالكترونية يوفر عائدات ملموسة سواء كانت في شكل خفض حقيقي في التكلفة أو رفع الكفاءة الإنتاجية أو تحسين الخدمات المقدمة فإنه ينبغي إنشاء رؤية واسعة للحكومة الالكترونية التي يشارك في إرسائها المواطن ومؤسسات الأعمال والمسؤولين الحكوميين والأطراف الأخرى مما يساهم في بناء ثقافة الدعم والمساندة وتشجيع الإدارة وتوسيع المشاركة ما يعود بالنفع على الجميع والصالح العام.

3. خدمات الحكومة الالكترونية

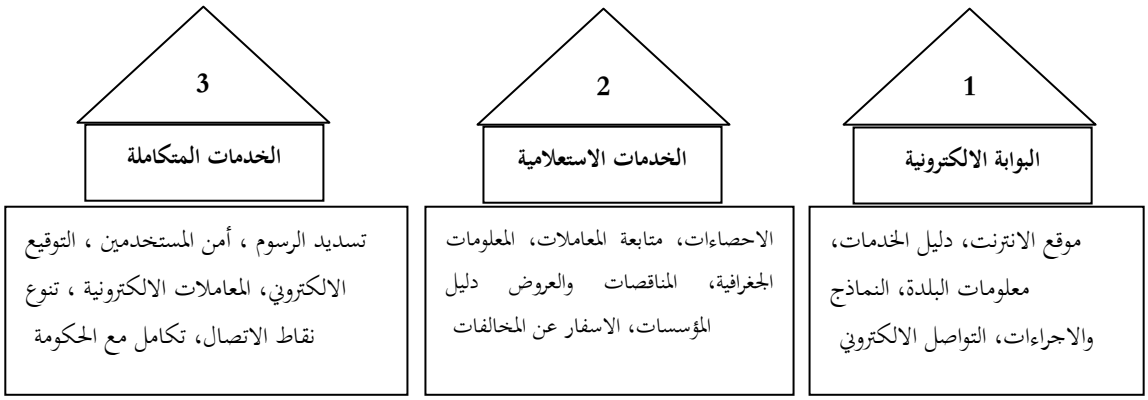
إن التحول إلى الحكومة الالكترونية يتبنى تغيير الطابع الاستهلاكي في التكنولوجيا إلى الإبداع وإنتاج أشكال جديدة للمجتمع، ولا بد على الحكومة التحول من إدارة المواطنين إلى خدمتهم وتقديم خدمات القطاع العام بأسلوب القطاع الخاص والتسهيل بدل التسيير؛ وهكذا تتضح المعالم الأساسية لمفهوم وممارسة نموذج أعمال الحكومة الالكترونية.[xi] يعني بناء الحكومة الالكترونية الأخذ بالحسبان كل ما تمارسه الحكومة في العالم الحقيقي سواء في علاقاتها بالجمهور أو بالمؤسسات أو المؤسسات مع بعضها البعض، أو علاقتها بجهات الأعمال الداخلية والخارجية، وأيا كان الانجاز ومستوياته في بناء الحكومة الالكترونية فإن ثمة أولوية للقطاعات التالية: البيانات والوثائق، التعليم، الخدمات الأكاديمية، التعليم والتكوين الالكتروني، خدمة الأعمال؛ الخدمات الاجتماعية، السلامة العامة والأمن، الضرائب، الرعاية الصحية، شؤون النقل، الخدمات المالية ووسائل الدفع.[xii]

إذن ثمة خدمات متكاملة تتم الكترونيا يمكن تقديمها من خلال الحكومة الالكترونية، كحقل الرعاية الصحية والضمان الاجتماعي والأحوال الشخصية وشؤون الهجرة وفي حقل الضرائب والأعمال والتجارة والاستثمار ووسائل الدفع على الانترنيت (on line). كما تتوفر القدرة على تنزيل أي نموذج ورقي حكومي بصورة رقمية على الخط أو تعبئته رقميا وإعادة إرساله والبحث بواسطة محركات البحث عن أي أمر أو معلومة توصل النتائج المطلوبة، هذا ويشمل جميع الخدمات الحكومية المقدمة للجهات الحكومية والقطاع الخاص والمواطن المقيم داخل البلد وخارجه، واستخراج أي سجلات ووثائق يطلبها أو تجديدها، وتتيح الحكومة الالكترونية تنفيذ الخدمات بشكل الكتروني وتمكين المواطن بعمل ما يريده من خدمات من أي مكان وفي أي وقت وبسهولة كبيرة.[xiii]

وخلاصة القول أن جملة الخدمات المقدمة في إطار الحكومة الالكترونية تهدف إلى مواكبة التطور التقني ليحقق التكاملية من التقنيات المتقدمة في هذا المجال وبما يخدم مصلحة المواطن ويسهل الإجراءات المتبعة في الجهات الحكومية وغير الحكومية مع تحقيق قدر أكبر من الضبط الإداري والأمني بما يضمن سرعة وسرية ونظامية الإجراءات والمعلومات وكذلك دعم النمو الاقتصادي بتوفير البيئة المناسبة من خلال تطبيقات الحكومة الالكترونية، والشكل التالي يوضح خارطة

الطريق للتطور الالكتروني في بلدية ما ومن الممكن تعريفها لكي تناسب حاجات وإمكانيات كل بلدية على حدا وتطوير وما شابه ذلك.

الشكل 2. يوضح بوابة عمل بلدية الكترونية نموذجية



المصدر: مركز دراسات الحكومة الالكترونية، البلدية الالكترونية: التميز في العمل العام، بيروت، 2011، ص. 12 انظر الموقع: http:// www.egovconcepts.com

وهكذا يتبين من خلال الشكل المراحل الثلاثة لعمل وحدة حكومية المتمثلة في البلدية، والتي تبدأ بالبوابة الالكترونية لتحقيق الأهداف الإعلامية والدعائية للبلدية، كما تقوم بنشر المعلومات والخدمات العامة وإجراءات الوثائق المطلوبة، ويمثل هذا الجانب مدخل معلوماتي وإعلاني رسمي للبلدية مع نشر جميع المعلومات السياسية والثقافية والاقتصادية والاجتماعية وأماكن الترفيه والمواعيد والاستقبالات والنشاطات والفعاليات... إلخ؛ أما المرحلة الثانية فتمثل في إدخال خدمة الكترونية ذات صبغة تفاعلية وهي خدمات الاستعلام وتتحقق بالبحث في دليل البلدية الالكتروني للأعمال والخدمات الوصول إلى المعلومة المطلوبة ويعتمد ذلك على أنظمة المعلومات وربطها بالأنترنت، أما المرحلة الأخيرة فتمثل في الخدمات المتكاملة وهي خدمة تفاعلية تبادلية حقيقية تشمل تسديد الرسوم والمعاملات الالكترونية وتعبئة الوثائق الكترونيا... الخ.[xiv]

4. عرض نماذج الحكومات الالكترونية لدول المغرب العربي

4. 1. نموذج الجزائر

عند نشره للتقرير الخاص بمجتمع المعلومات طبعة 2015، أشار الاتحاد الدولي للاتصالات الـ ITU أنّ الجزائر تحتل المرتبة 113 في الترتيب العالمي الخاص بتصنيف الدول وفق معيار IDI (مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال the ICT Development Index) وبقيمة 3.71 من 10 على هذا المؤشر.[xv] يجمع هذا الدليل أو المؤشر 11 مؤشرا جزئيا ويهدف إلى

قياس مستوى التطورات الجارية في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطورها الزمني في البلدان وبالنسبة إلى البلدان الأخرى؛ وكذا قياس الفجوة الرقمية، أي الفوارق بين البلدان ذات المستويات المختلفة في تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. يتكون هذا الدليل من ثلاث أبعاد أساسية هي **النفاذ والاستعمال والمهارات**. لكن عند استعراض تطور الجزائر خلال خمس سنوات (2010-2015) لوحظ تقدم الجزائر بمرتبة واحدة فقط من 114 إلى 113.

في تقرير برنامج الجزائر الالكترونية 2008 الذي أعدته وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال (MPTIC) كبرنامج يستشرف خمس سنوات حتى 2013، أشير إلى أنّ الجزائر ما زالت تعاني من التأخر وتندرج ضمن البلدان ذات النتائج المتوسطة. لتحسين هذا الوضع، فإنّ الجزائر بحاجة إلى تنفيذ إستراتيجية ذات أهداف نوعية وكمية محددة بوضوح، واقترح لذلك مشروع **"الجزائر الالكترونية 2013"**.[xvi] ضمن هذه الخطة، تم إعداد 13 محورا رئيسيا وقد يهمنا في إطار بحثنا هذا مناقشة المحورين الرئيسيين "أ" و"ب"، والمتعلقان بتسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية، وبتسريع استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الشركات.

وضعت أهداف خاصة ومشتركة تمس خمس جوانب كالآتي:[xvii]

- استكمال البنى الأساسية المعلوماتية؛
- وضع نظم إعلام مندمجة؛
- نشر تطبيقات قطاعية متميزة؛
- تنمية الكفاءات البشرية؛
- تطوير الخدمات الالكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمال والإدارات الأخرى.

لقد تم تبني أسلوب عملياتي في هذا المشروع بحيث حددت أهداف رئيسية وأهداف خاصة وكل هدف يتضمن مجموعة من العمليات لتنفيذه. فمثلا ضمن محور تسريع استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة، وضع الهدف الرئيس وهو **عصرنة الإدارة** من خلال إدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال وضمن هذا الهدف سيتم استكمال البنى التحتية المتعلقة بالشبكات الداخلية الأنترانت والمحلية في شكل شبكات Wan وLan، وتجديد حظيرة التجهيزات المعلوماتية، واقتناء نظم معلومات، ونظم تخطيط موارد المؤسسات وقواعد بيانات واقتناء تطبيقات وبرامج خاصة بالإدارة كتطوير أرضيات للتعلم الالكتروني وتسيير الموارد البشرية والتكوين. ضمن هذا المحور أيضا وضع هدف تقريب الإدارة من المواطن وذلك من خلال عدة أهداف وعمليات خاصة مثل تطوير تطبيقات قطاعية موجهة للمواطن والعمال والشركات (G2C، G2E، G2B).[xviii]

أما فيما يتعلق بالمحور الخاص بالشركات في هذا المشروع، فقد تمثلت الأهداف الخاصة في دعم القطاع الاقتصادي بإدماج تكنولوجيات الإعلام والاتصال، وذلك من خلال العمليات المتعلقة بعرض الخدمات الالكترونية تجاه الشركات ذات النشاطات الرئيسية والفرعية وتتمثل هذه العمليات في توفير الصيرفة الإلكترونية e-banking، والاستثمار الإلكتروني e-

investment، والأعمال الالكترونية e-business، والتموين الإلكتروني e-procurement، والتجارة الإلكترونية e-commerce، وترحيل النشاطات outsourcing. بالإضافة إلى عمليات الإمداد الالكتروني والإنتاج الالكتروني من خلال نظم التتبع والتعقب RFID.[xix]

في نفس الإطار يسعى المشروع إلى تحفيز الشركات الصغيرة والمتوسطة على تملك تكنولوجيات الإعلام والاتصال ويدخل هذا الدعم الذي ستقدمه الحكومة لهذه الشركات في إطار تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.[xx]

قد لا ينكر أحد أنّ هناك جهودا معتبرة وتطور ملموس في انتشار واستعمال نظم وتكنولوجيا المعلومات في العديد من الهيئات والمؤسسات الخاصة والعامة وتحديث التجهيزات والشبكات والأرقام تشير إلى أنّ رقم أعمال هذا القطاع بلغت ما

قيمته 4.4 مليار دولار في الاتصالات و650 مليون دولار لتكنولوجيا الإعلام.[xxi] هذه الجهود على مستوى تحقيق أرقام أعمال بهذا الحجم لا تنف وجود خلل كبير في قياس انتشار واستعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الشركات بشكل يتيح لمتخذي القرار والباحثين من تقييم جاد لمدى تأثر منظماتنا باستعمال نظم وتكنولوجيا المعلومات. هناك العديد من المجالات مازالت غامضة بخصوص المنظمات التي تقوم بتطوير منتجات إلكترونية أو خدمات معلوماتية وحجم هذه السوق؛ أو حجم الاستثمارات في هذا القطاع؛ أو حجم الكفاءات ونوعها ومستويات الأجور التي تتقاضاها في هذا القطاع.

تتوفر الجزائر حاليا حسب وزارة البريد وتكنولوجيات الاعلام والاتصال على 7148 موقعا الكترونيا عاما من بينها 587 موقعا حكوميا تابع للوزارات والهيئات العمومية. بالرغم من هذه الأعداد المعتبرة نسبيا لا توفر كل هذه المواقع إلا 29 معاملة إلكترونية كما لا توفر أيضا سوى 265 وثيقة (أو مستخرج) قابلة للاستعمال.[xxii]

وفي مسعى آخر من قبل الحكومة الجزائرية، تم اطلاق بوابة إلكترونية (www.elmoutine.dz) تعتبر بمثابة همزة وصل بين المواطن ومجموعة معتبرة من الإدارات توفر معلومات مختلفة للمواطن في مجالات عديدة، كما تتوفر على روابط وقوانين وخدمات إخبارية؛ بالإضافة إلى أكثر من 400 إجراء إداري مصادق عليه يسهل على المواطن الحصول على المعلومات دون عناء التنقل والاستفسار في عين المكان.

4. 2. نموذج الجمهورية التونسية

حسب ما أتى في موقع بوابة الحكومة التونسية[xxiii] تتولّى وحدة الإدارة الإلكترونيّة التي تمّ إحداثها بالوزارة الأولى سنة 2005 متابعة تنفيذ خطّة العمل لتطوير الإدارة الإلكترونيّة في الجمهورية التونسية. وهي بذلك تضطلع بدور المحفّز لمختلف الهياكل العمومية لتطبيق مشاريع الإدارة الإلكترونية والتنسيق بينها قصد تأطير وتوحيد جهودها لتحقيق الأهداف والتوجهات الوطنية في المجال. للاضطلاع بهذا الدور، تعتمد وحدة الإدارة الإلكترونية على فريق يشمل الاختصاصات التنظيمية والفنية كما يمكنها اللجوء إلى بعض الكفاءات من القطاعين العام والخاص كلّما اقتضت الضرورة ذلك.

قد قامت هذه الوحدة منذ إحداثها بربط علاقات مع العديد من الخبراء على المستوى العالمي من القطاع العام والخاص وذلك للاستفادة من تجارب الآخرين والاستئناس بها كلّما أمكن ذلك. كما تمّ على مستوى كلّ وزارة تعيين منسّق لبرنامج

الإدارة الإلكترونيّة يمثّل حلقة الوصل بين الوحدة ووزارته لمتابعة كل المسائل المتعلقة بتنفيذ مشاريع الإدارة الالكترونيّة. ولتيسير البتّ في الجوانب الفنيّة التي تتعلّق بمشاريع الإدارة الإلكترونيّة ترجع وحدة الإدارة الإلكترونيّة بالنظر إلى اللجنة الفنيّة للإدارة الاتصاليّة كما يمكنها الرّجوع إلى اللجنة الوزاريّة للإدارة الاتصاليّة للمصادقة على التوجهات العامة التي تهمّ الإدارة الإلكترونيّة.

أما حاليا فيسعى برنامج الإدارة الإلكترونيّة في تونس إلى "إرساء إدارة مندمجة تخدم المواطن والتنمية" وذلك من خلال توفير خدمات غايتها تسهيل التعاملات مع الإدارة. ولوضع خدمات تستجيب إلى تطلّعات المواطن ومختلف أطراف الحياة الاجتماعية والاقتصادية لا بدّ من العمل على تحديث الإدارة على كلّ المستويات بالاعتماد على الإمكانيّات التي توفّرها تكنولوجيات المعلومات والاتصال.

ولتجسيد هذا البرنامج تمّ ضبط خطّة عمل لتطوير الإدارة الالكترونيّة خلال الفترة المقبلة. وتقوم هذه الخطّة على عدد من الأهداف الاستراتيجية في المجال والتي تمّ تبويبها كما يلي: تطوير عدد من الخدمات الإدارية التفاعليّة على الخط: الهدف هو الوصول تدريجيا وبالنسبة لكل قطاع إلى تحديد مجموعة جديدة من الخدمات لوضعها على الخط وذلك بالأخذ بعين الاعتبار:

- إعادة هندسة الإجراءات،
- تحديد قيمة الخدمة وعائد الاستثمار،
- الاستجابة إلى حاجيات المستعملين،
- تحسين جودة الخدمات الإداريّة على الخط: يتنوع ويختلف هذا الهدف حسب طبيعة المستعمل أخذا بعين الاعتبار خصوصيّة حاجيّاته وتطلعاته التي تميّزه عن غيره من المستعملين:

- **المواطنون**: الحرص على تسهيل المعاملات الإداريّة على المواطن وتقريب الإدارة منه من خلال تمكينه من الاطلاع في أي وقت ومن أي مكان على المعلومات الضروريّة المتعلّقة بإجراءات وشروط الحصول على الخدمة الإداريّة وإتمام الإجراءات والمعاملات الإداريّة إلكترونيّا دون الحاجة للاتصال أو مراجعة المرفق العمومي أكثر من مرة.
- **رجال الاعمال**: السعي إلى تعزيز مناخ الأعمال في تونس الذي بدوره يمثّل شرطا أساسيّا لدفع الاستثمار الخاص بالبلاد وذلك من خلال إتاحة الإمكانية للمستثمر سواء كان تونسيّا أو أجنبيّا للاتصال بالإدارة إلكترونيّا، بالاعتماد على قنوات متنوعة، للحصول على المعلومة التي يحتاجها بكلّ يسر ولاستكمال المعاملات والإجراءات الإداريّة في أقصر الآجال.
- **الموظفون**: الرفع من مستوى الكفاءة والفعالية للموظف العمومي بمختلف الهياكل العموميّة من خلال تكوينه على اكتساب الخبرات والمهارات الجديدة التي يحتّمها الاستعمال المتزايد لتكنولوجيّات المعلومات والاتصال داخل الإدارة وتبسيط الإجراءات بالاعتماد على هذه التكنولوجيّات وتمكينه من الحصول على المعلومات التي يحتاجها لإنجاز مهامه وتبادلها مع غيره من الموظفين بأكثر سرعة ونجاعة.

لتجسيد مختلف هذه الأهداف، تمّ في إطار الخطّة الاستراتيجية ضبط خطّة عمل تنفيذيّة تقوم على المحاور الأساسيّة الآتية:

- دعم الإطار المؤسساتي المشرف على تنفيذ استراتيجية تطوير الإدارة الإلكترونيّة.
- تعديل الإطار القانوني والترتيبي وتطويره للاستجابة إلى متطلّبات الإدارة الإلكترونيّة.
- دمج نظم المعلومات وتأهيلها لجعلها تحاوريّة.
- تطوير البنيّة الأساسيّة والتجهيزات والمعدّات الإلكترونيّة بالإدارة التونسيّة.
- تكوين الموارد البشريّة وتأهيلها.
- توفير مواصفات ومرجعيات مشتركة وتقاسمها مع كلّ الهياكل المتدخّلة في البرنامج.
- تعميم النفاذ وتيسيره إلى مواقع الويب وما تتضمّنه من محتوى.
- تعزيز آليّات الاتصال داخل الإدارة وخارجها لتعريف بخدمات الإدارة الإلكترونيّة وتفعيل استعمالها.

في إطار الاستراتيجية الوطنية التونسية، تسعى الإدارة الالكترونية إلى توفير 200 خدمة على الخط ورفع مستوى رضا المستعملين بنسبة 5% سنويا والرقي في الترتيب العالمي لجاهزية الدول في إرساء الحكومة الالكترونية.

4. 3. نموذج المملكة المغربية

وضعت المملكة المغربية رؤية لمشروعها الحكومة الالكترونية مضمونه تقريب الإدارة من حاجيات المرتفقين (المستفيدون من العمومية) من حيث الكفاءة والجودة والشفافية. وقد وضعت الحكومة المغربية استراتيجية تدعى **"استراتيجية المغرب الرقمي 2013"** وهدفت هذه الاستراتيجية إلى تحقيق جملة من الأهداف على النحو الآتي:[xxiv]

- جعل قطاع تكنولوجيات المعلومات موجها للتنمية البشرية؛
- جعل قطاع تكنولوجيات المعلومات مصدرا للإنتاجية والقيمة المضافة بالنسبة لباقي القطاعات الاقتصادية والإدارة العمومية؛
- جعل قطاع تكنولوجيات المعلومات أحد أركان الاقتصاد؛
- جعل المغرب نقطة استقطاب تكنولوجية جهوية.

كما تمحورت الاستراتيجية حول أربع محاور هي:

- التحول الاجتماعي من خلال تمكين المواطنين من الولوج إلى الانترنيت ذي التدفق العالي وتشجيع الولوج إلى المبادلات والمعرفة؛
- إنجاز خدمات عمومية موجهة للمتعاملين مع الإدارة من خلال تقريب الإدارة من حاجيات المتعاملين معها من حيث الفعالية والجودة والشفافية؛
- اعتماد المعلوماتية في المقاولات الصغرى والمتوسطة من خلال الحث على اعتماد المعلوماتية في المقاولات الصغرى والمتوسطة للرفع من انتاجيتها؛
- تنمية صناعة تكنولوجيات المعلومات من خلال تنمية فرع محلي لتكنولوجيات المعلومات بدعم انشاء ونمو فاعلين محليين وبتشجيع انبثاق أقطاب تميز قادرة على التصدير.

وضمن المحور الأول مثلا وهو التحول الاجتماعي تسعى استراتيجية المغرب الرقمي 2013 إلى التحول من أرقام وانجازات لسنة 2008 إلى رفع وتحسين هذه الانجازات لسنة 2013 على النحو الآتي:

عدد المشاريع وخدمات الحكومة الالكترونية من 16 مشروعا سنة 2008 إلى 89 مشروعا كهدف لسنة 2013 انجز منها 67 مشروعا فعليا أي بنسبة 75.3%. أما على صعيد الاستعمال المهني لخدمات المعاملات أي استعمال المؤسسات (المؤسسات التي تحقق رقم أعمال يفوق 20 مليون درهم مغربي بواسطة خدمات المعاملات) فقد انتقلت النسبة من 1% سنة 2008 إلى 100% سنة 2012. أما المؤشر الآخر لتحقيق هذا المحور فهو الانتقال من أسرة واحدة من أصل 10 أسر موصولة بالأنترنيت سنة 2008 إلى أسرة واحدة من أصل ثلاث أسر موصولة بالأنترنيت. المؤشر الرابع الذي يصب في تحقيق هذا المحور هو الوصول إلى 50 موقعا حكوميا (ma.) سنة 2013 أكثر تصفحا وريادة من بين 100 موقع الكتروني مغربي.

هذه بعض الأرقام المتعلقة بأداء المملكة المغربية ومحاولتها تجسيد بعض محاور الاستراتيجية المذكورة أي المغرب الرقمي 2013 وهي شبيهة إلى حد كبير بمبادرة "برنامج الجزائر الالكترونية 2008" أيضا. الفرق أنّ استراتيجية المغرب الرقمي بدأ تنفيذها سنة 2009 بينما الجزائر باشرت العمل على تحقيق خطتها بداية من 2008.

5 . مناقشة إنجازات الجزائر وتونس والمغرب بخصوص إنشاء الحكومة الالكترونية

أ. يرتب التقرير الدولي الذي يعده الاتحاد الدولي للاتصالات الـ ITU (2015) بعنوان "مجتمع المعلومات" وهو منظمة أممية تعنى بمتابعة تقدم الدول على صعيد نفاذ واستعمال ومهارات الانترنيت وتكنولوجيا المعلومات الجزائر ضمن المراتب ما فوق المئة تحديدا الرتبة 113 على **مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات**[xxv] بمقدار 3.71 من 10 بعدما كانت في المرتبة 114 على نفس المؤشر بقيمة 2.99؛ وجاءت تونس في المرتبة 93 بمؤشر قدره 4.73 سنة 2015 بعدما كانت في الرتبة نفسها بمؤشر قدره 3.52 سنة 2010. بينما حقق المغرب نكسة في الترتيب بتراجعه على هذا المؤشر بثلاث رتب من 96 إلى 99 لسنتي 2010 و2015 على التوالي، فحقق مؤشرا قدره 4.47 سنة 2015 بعدما كان 3.55 سنة 2010.

إقليميا، احتلت تونس الرتبة التاسعة (9) والمغرب الرتبة العاشرة (10) والجزائر الرتبة الاثنا عشرة (12) عربيا من بين ستة عشر دولة شملها المسح. كما بلغ متوسط المؤشر للدول العربية 5.10 من 10؛ وبهذه المعدلات تسجل الدول الثلاث معدلات أقل من متوسط مؤشر الدول العربية. أما على الصعيد القاري فجاءت تونس في الرتبة الرابعة افريقيا بعد جنوب افريقيا، والمغرب سادسا بعد كاب فيردي بينما احتلت الجزائر الرتبة السابعة افريقيا؛ وجاءت دول المغرب العربي الثلاث كلها فوق المتوسط العام المسجل لدول افريقيا والمقدر بـ 2.53 من 10.[xxvi]

ب. يرتب ويصنف تقرير الأمم المتحدة حول الحكومة الالكترونية UN E-Government Survey، حسب أداءهم وفق مؤشر يدعى مؤشر تطور الحكومة الالكترونية the E-Government Development Index (EGDI) مؤلف من ثلاث أبعاد أساسية هي: مؤشر الخدمة على الخط Online Service Index (OSI) ومؤشر البنى التحتية للاتصالات Telecommunication Infrastructure Index (TII)، وأخيرا مؤشر رأس المال البشري Human Capital Index (HCI). يقيس مؤشر (TII) النفاذ واستعمال تكنولوجيا المعلومات من خلال نسبة مستعملي الانترنيت ونسبة الخطوط الهاتفية الثابتة والمحمولة لكل 100

نسمة، والمسجلين على خدمة النطاق العريض للهاتف الثابت والمحمول. بينما يقيس مؤشر الخدمة على الخط (OSI) كل الخدمات الفعلية التي تعرض على مجموع الفاعلين في مجتمع ما من قبل حكومته لكل على الخط (باستعمال مواقع الويب). في حين يهتم مؤشر رأس المال البشري (HCI) بقياس أربعة جوانب هي محو الأمية للبالغين، ومعدل التسجيل المدرسي في مختلف المراحل الدراسية، معدل سنوات التمدرس المتوقع، معدل سنوات التمدرس الفعلي. تأخذ هذه المؤشرات أوزانا متماثلة أي الثلث لكل مؤشر من القيمة الاجمالية للمؤشر العام.

تم الاطلاع على المؤشرات الفرعية الثلاث: OSI، TII، HCI، وكذلك المؤشر الأساسي وهو مؤشر تطور الحكومة الالكترونية EGDI لتقارير السنوات 2010، 2014، و2016 على التوالي، وكانت نتائج أداءات هذه الدول على النحو المبين في الجدول 1. أدناه:

الجدول 1. ترتيب الجزائر وتونس والمغرب على مؤشر EGDI لسنوات 2010، 2014، 2016

	البلد	الرتبة عالميا	المؤشر العام EGDI	مؤشر فرعي OSI	مؤشر فرعي TII	مؤشر فرعي HCI
2010	الجزائر	131	0.3181	0.0984	0.1248	0.7377
	تونس	66	0.4726	0.4825	0.1942	0.7710
	المغرب	126	0.3287	0.2381	0.1769	0.5739
2014	الجزائر	136	0.3106	0.0787	0.1989	0.6543
	تونس	75	0.5390	0.6378	0.3074	0.6717
	المغرب	82	0.5060	0.6929	0.3350	0.4901
2016	الجزائر	150	0.2999	0.0652	0.1934	0.6412
	تونس	72	0.5682	0.7174	0.3476	0.6397
	المغرب	85	0.5186	0.7391	0.3429	0.4737

Sours: UN E-Government survey (2010, 2014, 2016). https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/، (2017/03/08).

يسجل هذا المؤشر أربع مستويات هي: منخفض، متوسط، عالٍ وعالٍ جدا، فتصنف الدول وفق هذه المستويات الأربع المذكورة. بالإضافة إلى الإشارة إلى مستويات الدخل التي تم تقسيمها هي كذلك إلى مستوى دخل منخفض، مستوى دخل تحت المتوسط، مستوى دخل فوق المتوسط ومستوى دخل مرتفع.

في 2010، كانت البدايات الأولى لإرساء دعائم الحكومة الالكترونية محتشمة لا زالت لم تتضح الرؤيا بعد لصناع القرار في الدول الثلاث بالرغم من اطلاق مشاريع الرقمنة التي ذكرت آنفا. وجاءت الجزائر والمغرب في مراتب متأخرة مقارنة بتونس التي احتلت الرتبة 66 عالميا مما يعكس نضج وفهم الحكومة التونسية لاقتناص فرصة الانتشار الهائل لتكنولوجيا المعلومات واستعمالها، وكذا الاستفادة من المعدل الكبير المسجل على مستوى رأس المال البشري (0.7710) على مؤشر تطوير الحكومة الالكترونية. كما تميز مؤشرها في تقديم الخدمة الالكترونية بالارتفاع هو كذلك بحيث بلغ 0.4825 بالغا مستوى عالٍ ورفع بذلك من مؤشرها العام EGDI إلى 0.426. أما الجزائر والمغرب وبالرغم من شروعهما في انجاز مشاريعهما الجزائر الالكترونية 2008 والمغرب الرقمي 2013 إلى أنّ جهودهما لم تنعكس على مؤشرات تطوير الحكومة الالكترونية؛ وبلغا مراتب متأخرة كما هو مبين في الجدول 1.

في 2014، تراجعت مرتبة الجزائر بخمس رتب مقارنة بـ 2010 بسبب تراجع مؤشري تقديم الخدمة الالكترونية ورأس المال البشري. في حين سجل المغرب قفزة نوعية في مؤشر تقديم الخدمة الالكترونية ومؤشر البنية التحتية للاتصالات وتراجع قليلا في مؤشر رأس المال البشري؛ وعلى ذلك تقدم ترتيبه بـ 44 رتبة محتلا المرتبة 82 عالميا. يرجع هذا إلى الآليات المفعلة من قبل الحكومة المغربية لتجسيد المغرب الرقمي من خلال رفع مؤشر الخدمة الالكترونية فعلى سبيل المثال وضعت الحكومة المغربية 35 خدمة عمومية لصالح الجمهور والمقاولين والادارات العمومية. بالرغم من هذه الخطوات في اتجاه المواطنين المغاربة، أظهر تقرير صادر عن المجلس الأعلى للحسابات المغربي أنّ نسب التقدم في انجاز المشاريع الخاصة بتجسيد الحكومة الالكترونية بطيئة وتبعث على القلق، فمن بين أصل 69 مشروعا مبرمجا لم تنجز منها سوى نسبة 36%.[xxvii]

كما سجل استقصاء 2014 تراجع تونس بـ 9 مراتب واحتلت المرتبة 75 عالميا بالرغم من تسجيل مستوى أعلى على المؤشر العام بلغ 0.5390. قد يعزى ذلك إلى الأسباب الاقتصادية والأمنية التي عاشتها تونس بعد الثورة، وانصراف الحكومة التونسية إلى جوانب أخرى كتعزيز المنظومة الأمنية والانشغال بخفض معدلات البطالة ورفع المستوى المعيشي للمواطن التونسي. إذا ما قورنت هذه المستويات المحققة بمتوسطات المؤشرات الإقليمية (افريقيا) والعالمية، نجد الجزائر وتونس والمغرب في ترتيب أعلى من المتوسط القاري المقدر بـ 0.2661؛ بينما تسجل تونس والمغرب ترتيبا أعلى من المتوسط العالمي المقدر بـ 0.4712، تقع الجزائر أسفل هذا المتوسط بحيث لم تسجل سوى 0.3106.

في 2016، جاءت دول المغرب العربي الثلاث في مستويات متباينة فتونس والمغرب سجلتا مستوى عالٍ على مؤشر (EGDI) قدر بـ 0.5682 و0.5186 على التوالي، واحتلتا المرتبتين 72 و85 على الترتيب؛ بينما سجلت الجزائر مستوى متوسط على المؤشر يقدر بـ 0.2999 واحتلت بذلك المرتبة 150 عالميا. على الرغم من تسجيل المغرب مستويات اعلى في قيمة المؤشرات الفرعية والمؤشر العام مقارنة بـ استقصاء 2014، إلا أنه تراجع بثلاث رتب.

على المستوى القاري، احتلت تونس المرتبة الثانية (02) افريقيا، وجاء المغرب رابعا (04)؛ بينما جاءت الجزائر الرابعة والعشرين (24) افريقيا، من بين 54 دولة افريقية شملها المسح وتوسطت بذلك افريقيا تقريبا. كما سجلت الدول الثلاث مستويات على المؤشر العام EGDI تفوق كلها معدل افريقيا البالغ 0.2882.

لكن استقصاء الأمم المتحدة يحاول ربط المؤشرات السابقة أيضا بمستويات الدخل الفردي حتى يتسنى معرفة تأثير المداخيل على مسعى الحكومات في تعزيز إرساء الحكومة الالكترونية وعلى هذا تمت ملاحظة النقاط الآتية:

- في 2016، صنفت الأمم المتحدة الجزائر وتونس ضمن قائمة الدول التي لديها دخل "متوسط مرتفع"، حيث سجلت الجزائر دخلا فرديا يقدر بـ 5480 دولارا للفرد الواحد، وسجلت تونس دخلا فرديا يقدر بـ 4210 دولارا للفرد الواحد؛ بينما يسجل المغرب دخلا "متوسط منخفض" 2980 دولارا للفرد الواحد.
- في تقرير 2014، جاءت تونس في المرتبة الأولى افريقيا ضمن قائمة الدول المتوسطة الدخل وفي نفس الوقت تحقق مؤشرا عاما EGDI مرتفع (عالٍ)، واحتل المغرب المرتبة الخامسة إفريقيا بنفس المستوى. بينما حققت الجزائر المرتبة 16 ضمن ترتيب الدول الإفريقية التي سجلت مستوى عالٍ على مؤشر EGDI.
- في تقرير 2014، سجلت تونس والمغرب مراتب متقدمة على المؤشر الفرعي "مؤشر تقديم الخدمة الالكترونية" OSI، ضمن تصنيف مجموعات الدخل. فكان ترتيب المغرب رابعا ضمن مجموعة متوسطي الدخل والمرتبة الواحدة والثلاثون عالميا؛ واحتلت تونس المرتبة 8 ضمن نفس المجموعة والمرتبة الواحدة والأربعون عالميا. بينما لم تسجل الجزائر حضورا لها على قائمة مجموعة متوسطي الدخل.

الخاتمـة

سجلت الجزائر أدنى النتائج مقارنة بتونس والمغرب، فتراجعت في الترتيب من 131 سنة 2010 إلى 136 سنة 2014 ثم إلى المرتبة 150 سنة 2016، كما سجلنا تراجعا مخيفا أيضا على مستوى كل المؤشرات الفرعية المشكلة للمؤشر العام.

ما يؤسف حقا أنّ الجزائر التي تحقق دخلا فرديا متوسطا مرتفعا، تتراجع في الترتيب العالمي والقاري والإقليمي وتسجل مراتبا متأخرة جدا على المستوى العالمي فتسجيل المرتبة 150 عالميا وحتى بعد مصر وليبيا[xxviii] على اعتبار أنهما دولتين من شمال افريقيا؛ والرابعة والعشرون افريقيا يعني اننا في قائمة الدول الأكثر رجوعا إلى الوراء. حسب اعتقادنا، يرجع ذلك إلى:

- ضعف مؤشر البنية التحتية للاتصالات، فعلى الرغم مما نشاهده من انتشار كبير لاستعمال الهاتف الخلوي وتقنية 3G و4G إلا أنّ ذلك لم ينعكس إيجابا على تعزيز مؤشر تقديم الخدمة الالكترونية. لا أحد ينف بطأ شبكة الويب في الجزائر وهيمنة القطاع العام على سوق الانترنيت مما جعل هذه الشبكة تعاني من أعطال وتوقفات كثيرة وبطأ شديد غير قابل للتبرير.

- لا زالت الإدارات العمومية مرتبطة بالخيارات التقليدية، وتتمتع بقدرة هائلة على خلق كل أصناف البيروقراطية وتعطيل كل المبادرات الهادفة إلى تسهيل الشؤون العامة للمواطن. فأغلب الجزائريين يشتكون من بطأ الإجراءات الإدارية

والعراقيل البيروقراطية وتصرفات الأعوان الإداريين، بالإضافة إلى القوانين والتشريعات التي لم تتخلص من عقدة الوثائق والمسارات المكتبية والاجرائية الطويلة والمكلفة.

- كما أنّ الاستثمار في الموارد البشرية الذي هو أساس نجاح أي مشروع، لا يزال ضعيفا ولا يلبي كل تطلعات المجتمع الجزائري.

عندما نسجل تراجع على كل المؤشرات الفرعية فهذا يعني أنّ الحكومة تفتقر إلى أدنى مستويات المسؤولية والرقابة والمتابعة للحجم الهائل من الاستثمارات والخطط والبرامج التي تطلق وتبرمج دون أن يتم مرافقتها أو متابعتها للوصول بها إلا بر الأمان. بهذه الذهنية العشوائية لا يمكن أن نحصل على عكس هذه المؤشرات أو المراتب المتخلفة.

الهوامش والمراجع:

[i]. جبريل بن حسن العريشي، **الحكومة الالكترونية مفهومها وأهدافها** www.informatics.govsa modules.php 25/05/2010

[ii]. محمد محمد الألفي، **الإدارة الالكترونية**، دار السحاب، مصر، 2004، ص. 104

[iii]. يونس عرب، **الحكومة الالكترونية، مفهومها نطاقها وعناصرها** www.arab.law.org. 09/04/2010

[iv]. خالد ممدوح إبراهيم، الإدارة الالكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2009.، ص. 141

[v]. محمد خليل أبو زلطة ورشاد عبد الكريم القاضي، مدخل إلى التجارة الالكترونية، مكتب المجتمع العربي، عمان 2009.، ص. 29

[vi]. طارق عبد الرؤوف عامر، الإدارة الالكترونية نماذج معاصرة، دار السحاب، مصر 2007. ص. 71

[vii]. Francis Jubert et al., **la e-administration : levier de la réforme de l'état**, Dunod, Paris, 2005, p. 23

viii. أحمد محمد غنيم، الإدارة الالكترونية: آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، مصر، 2004. ص. 266 - 277 بتصرف.

[ix]. عبد الفتاح بيومي حجازي، **النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية**، دار الفكر الجامعي، القاهرة، 2003. ص. 08

• إعلان القاهرة 18 يونيو 2003 جامعة الدول العربية، الوثيقة العربية: **نحو مجتمع معلوماتي عربي – خطة العمل المشترك** -، القاهرة، لمزيد من التفاصيل أنظر المرجع التالي:25/06/2010 www.itu.int/wsis/docs/**cairo**/declaration-ar.doc

[x]. حسن مصطفى هلالي، إدماج المعرفة بالرقميات في الجامعات العربية، الملتقى العلمي حول استخدامات تكنولوجيا المعلومات في المنظمات العربية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، الأيام 24-28 يوليو 2005.، ص. 114

[xi]. طارق عبد الرؤوف عامر، **مرجع سبق ذكره**، ص. 77

[xii]. علاء عبد الرزاق سالمي وخالد إبراهيم السليطي، الإدارة الالكترونية، دار وائل، الطبعة الثانية، عمان، 2009.ص. 93

[xiii]. خالد ممدوح إبراهيم، مرجع سبق ذكره، ص. 145

[xiv]. مركز دراسات الحكومة الالكترونية، **البلدية الالكترونية: التميز في العمل العام**، بيروت، لبنان، 2011، ص. 12

[xv]. موقع الاتحاد الدولي للإتصالات الـ ITU. **"تقرير قياس مجتمع المعلومات 2015 (ملخص تنفيذي)"**، ص. 22، (www.itu.int 2017/03/06).

[xvi]. وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال. **"مشروع برنامج الجزائر الالكترونية e-Algerie 2008"**، ص. 7، (www.mptic.dz/ar، 2013/10/05).

[xvii]. **نفس المرجع**، ص. 8، (www.mptic.dz/ar، 2013/10/05)

[xviii]. G2C، G2E، G2B على التوالي وهي: من الحكومة إلى المواطن، من الحكومة إلى العمال، من الحكومة إلى الشركات.

[xix]. RFID هي اختصار لعبارة radio frequency identification وهي نظم مكونة من رقاقات إلكترونية تبعث إشارات راديو تساعد على تعقب وتتبع السيارات أو السلع أو المواشي أو المرضى وغيرها من الأشياء وهي تكنولوجيا مطورة غطت العيوب الموجودة في تكنولوجيا الترميز بالأعمدة bar code (MACMILLAN English Dictionary, 2011).

[xx]. وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال. **"مشروع برنامج الجزائر الالكترونية e-Algerie 2008"**، مرجع سبق ذكره، ص. 21، (www.mptic.dz/ar، 2013/10/05)

[xxi]. وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال. **"مشروع برنامج الجزائر الالكترونية e-Algerie 2008"**، مرجع سبق ذكره، ص. 25 (www.mptic.dz/ar، 2013/10/05).

[xxii]. وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال. (https://www.mptic.dz/fr/content/indicateurs-0، 2017/03/06). مؤشرات 2015.

[xxiii]. بوابة الحكومة التونسية. (http://www.tunisie.gov.tn، 2017/03/06)

[xxiv]. المملكة المغربية، "المغرب الرقمي 2013: الاستراتيجية الوطنية لمجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي". http://www.egov.ma/ar (07/03/2017) بتصرف.

[xxv]. **مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:** يتكون مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT Development Index) من ثلاث أبعاد هي: بعد النفاذ ويتكون من خمس مؤشرات تقيس نسب النفاذ وامتلاك الحاسوب ونسب الاشتراكات لكل 100 نسمة. بينما يقيس بعد الاستعمال استعمال الانترنيت وخدمة النطاق العريض السلكي واللاسلكي. بينما يهتم البعد الثالث بقياس مهارات التعلم ونسب التمدرس في مختلف مراحل التعليم.

[xxvi]. الاتحاد الدولي للإتصالات الـ ITU. **"تقرير قياس مجتمع المعلومات 2015 (ملخص تنفيذي)"، مرجع سبق ذكره**، ص. 22

[xxvii]. يونس مليح، **"الحكومة الالكترونية بالمغرب بين الواقع والحصيلة"**، صحيفة هيسبريس الإلكترونية. العدد الصادر بتاريخ 2014/10/04.
http://www.hespress.com/opinions/242462.html (07/03/2017)

[xxviii]. سجلت مصر المرتبة 108 عالميا و07 افريقيا، بينما سجلت ليبيا المرتبة 118 عالميا و9 افريقيا.

الحكومة الإلكترونية كإستراتيجية لتفعيل أداء الخدمات في المجتمع

د.بركان أمينة- المركز الجامعي تيبازة
د.بوزرا صفية- جامعة الجزئا3
د.لعقاقنة فضيلة-جامعة البليدة-2-

ملخص:

شهدت غالبية دول العالم آليات وإستراتيجيات متعددة لتطوير سياساتها بما يتناسب مع متطلبات العصر وبما يكفل أداء وظائفها بأعلى كفاءة ممكنة وخاصة في القطاع الحكومي الذي يعتبر النواة الأساسية لتفعيل شتى القطاعات في المجتمع, وخاصة في ظل المعلوماتية و المجتمع الرقمي الذي أضحى من سمات ومتطلبات العصر، حيث أصبح لزاما على الدول أن تقوم بإعادة هيكلة مؤسساتها العامة بما يتواكب مع متطلبات الثورة الرقمية للتهيئة للاندماج في الاقتصاد العالمي ولكي تكون خدماتها وفق المعايير المعمول بها في الساحة العالمية وهذا لتتماشى مع متطلبات الفرد من جهة ولكي تكون ذو جودة ونوعية من جهة أخرى . ومنه فإن التوجه نحو الحكومة الالكترونية لتتغير الأساليب التقليدية لأداء العمل الحكومي نحوى الأداء الديناميكي في ظل ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حتى يتم تقديم الخدمة الحكومية في أسرع وقت وبأقل تكلفة ممكنة ووفق متطلبات الفرد في نسقه الجزئي والمجتمع في نسقه الكلي.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية ،الثورة الرقمية ،الإستراتيجية ، الخدمات ،الأداء، المجتمع.

مقدمة:

لقد شهد العالم في الفترة الأخيرة تحولات جذرية في شتى الميادين والمجالات وهذا بفضل الدور الكبير الذي حققته تكنولوجيا المعلومات والإتصال حيث تجسدت بآلياتها المتعددة في الخدمات والإجراءات والمعاملات حيث أضحى تواجدها من الضروريات وهذا نظرا لميزاتها المتعددة ،فالإدارة الالكترونية هي من متطلبات العصر والعولمة وهي في تجدد مستمر و آلي وعلى هذا الأساس فنظام المعلوماتية والوسائط الإلكترونية التي باتت تشهدها الحكومة الالكترونية في شتى أنساقها وأطرها هي من ضمن الاستراتيجيات لتفعيل أدائها وخدماتها المتعددة في مختلف المجالات التي تعتبر كحلقة وصل بينها وبين الفرد والمجتمع التي تتواجد وتتعامل معه، فمميزات السرعة والديناميكية والجودة هي من متطلبات العصر التي تسعى الحكومة إلي توفيرها ويسعى الفرد في نفس الوقت للحصول عليها ،كما تطرقنا سابقا فإن الحكومة الإلكترونية تسعى من خلال نموذجها الجديد أن تساهم في رفد الاقتصاد الوطني وتحسين صورة البلد بشكل عام بالإضافة إلى خدمة العنصر الأهم في المجتمع ألا وهو المواطن ومن هذا المنطلق جاءت هذه الورقة البحثية للإحاطة بجوانب موضوع الحكومة الالكترونية من خلال طرح الإشكال التالي:

ما المقصود بالحكومة الالكترونية، وماهي متطلباتها؟ وفيما تكمن دوافع التحول نحو هذا الشكل الجديد؟ وكيف تساهم بألياتها في تفعيل الخدمات في المجتمع؟

ولذالك تم تقسيم الورقة البحثية إلى المحاور التالية:

المحـــــور الأول: الحكومـــــة الالكترونيـــــة بـــــين المفهـــــوم ومتطلبـــــات تجســـــيدها،فوائدها.

المحـــــور الثـــــاني: بعـــــض خـــــدمات الحكومـــــة الالكترونيـــــة فـــــي الجزائر،فوائـــــدها ومزاياهـــــا.

المحور الثالث: مبررات ومعوقات التحول نحو الحكومة الالكترونية.

المحور الأول: الحكومة الالكترونية بين المفهوم،مقوماتها ومتطلبات تجسيدها.

أولا: مفهوم الحكومة الإلكترونية:

1- توجد عدة تعاريف ومصطلحات شائعة الإستخدام للحكومة الإلكترونية مثل الأعمال الإلكترونية ، الإدارة الإلكترونية ،الحكومة الرقمية .ومصطلح الحكومة الإلكترونية يمثل شكلا من الأشكال الأعمال الالكترونية الذي يشير إلى العمليات والهياكل التي تتفق مع إمدادات الخدمات الإلكترونية للمواطنين ومؤسسات الأعمال على حد سواء.(1)

كما تعرف على أنها التطبيق الإلكتروني في الخدمات الذي يؤدي إلى التفاعل و التواصل بين الحكومة و المواطنين ، وبين الحكومة ومؤسسات الأعمال والقيام بالعمليات الحكومية الداخلية بين المصالح الحكومية بعضها ببعض إلكترونيا بغية تبسيط وتحسين أوجه الحكومة الديمقراطية المرتبطة بالمواطنين ومؤسسات الأعمال على حد سواء .(2)

ومنه يمكن أن نعتبر أن الحكومة الإلكترونية هي بمثابة مؤسسات الدولة التي تعتمد على قوام وآليات لكي تتجسد على أرضية الواقع وهذا بستخدام الوسائط الإلكترونية ومنه فهي تتواجد في النسخة الإفتراضية والرقمية وهكذا نلاحظ أن الحكومة الإلكترونية تجسد نشاطها وأداءها من خلال الشبكات وأنظمة المعلوماتية والتكنولوجيا على غرار الحكومة الكلاسيكية فهي تجسد وظائفها بشكل مادي في أجهزة الدولة وعلى هذه الأسس فالوسائط الإلكترونية ساهمت بتحول التدريجي لخدمات وأداء الحكومة وهذا بغرض التناسق مع متطلبات العولمة والمجتمع .

ومن أجل الإحاطة بالمفهوم نقدم تعريفاً آخراً بشكل مبسّط وهو أن الحكومة الإلكترونية تهدف إلى تقديم الخدمات على إختلافها عبر الوسائط الإلكترونية وأدوات التكنولوجيا المعلومات والإتصال وأهمها الإنترنت ووسائط الإتصالات وخدماتها المتعددة والمتنوعة والتي تفرض حسب الحاجة منها وطبيعة الخدمة المقدمة بواسطتها.

وينطلق تعريفنا للحكومة الإلكترونية من حقيقة أن الحكومة الإلكترونية سوف تلامس وتتجسد وتكون أكثر فاعلية وديناميكية في تلبية حاجات الناس تماماً كما فعلت وتفعل الحكومات الكلاسيكية وهي لن تكون بديلاً عنها بل الوجه الآخر لها ولكن في النسق الإلكتروني وهو أكثر عصرنة.

أما مفهوم أداء الخدمات الإلكترونية فنتطرق إليه كالتالي:

يمثل الأداء تحديدا في معرفة الفرد بكيفية أدائه لوظيفته و أحيانا في خطط التحسين تطوير أداءه و عندما يطبق تقييم الأداء بصورة جيدة و صحيحة فإنه يوضح للفرد مستوى أدائه الحالي فقط و لكنه يؤثر في مستوى جهد الفرد و اتجاهات

المهام المستقبلي وهذا الأداء ينطوي في الأداء الكلي وهو أداء المؤسسة وهنالك علاقة تكاملية فكلما كان الأداء جيد كانت بطبيعة الحال الخدمات المادية والمعنوية جيدة بدورها خاصة إذا دعمت بآليات تكنولوجية حديثة.

يعرف على أنه "الفعل الإيجابي النشيط لاكتساب المهارة أو القدرة أو المعلومة و التمكن الجيد من أداءها تبعا للمعايير الموضوعية".كما يعرف بأنه "عبارة عن سلوك عملي يؤديه فرد أو مجموعة من الأفراد أو مؤسسة و يتمثل في أعمال و تصرفات و حركات مقصودة من أجل عمل لتحقيق هدف أو أهداف محددة".(3)

- وتعرف الخدمات بأنها كل نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر و قد تكون أساسا غير ملموسة ، و لا تنتج عنها أية ملكية و أن إنتاجها و تقديمها قد يرتبط أو لا يرتبط بمنتج مادي ملموس. (4)

- أداء الخدمات الإلكترونية هي الأنشطة التي تنشئ تفاعل بين الحكومة وأفراد المجتمع وهي مرتبطة بالخدمات المادية التي تقوم على الوسائط الإلكترونية بآلياتها المختلفة التي تقدمها الدولة بمؤسساتها المختلفة التي تؤدي إلى تحقيق رضا و منفعة الفرد بالمقابل يؤدي الفرد واجباتها اتجاه حكومته ومنه علاقة تكاملية متجسدة في ديناميكية مستمرة وهذا مايؤدي بدوره إلى تطور المجتمع وفاعليته.

ثانيا: مقومات الحكومة الإلكترونية:

1-تكنولوجيا المعلومات و الإتصال :

-تعرف بأنها كافة الأنشطة التكنولوجية و الاقتصادية و الأكاديمية و التنظيمية التي تتعلق بالتكنولوجيات الخاصة بتمكين الأفراد و المنظمات من معالجة المعلومات و نقلها في أي وقت و مكان على نحو أسرع و أكثر فعالية . (5)

- كما تعرف بأنها تلك الأدوات التي تستخدم لبناء نظم المعلومات التي تساعد الإدارة على استخدام المعلومات التي تدعم احتياجاتها في اتخاذ القرارات و للقيام بمختلف العمليات التشغيلية في المؤسسة و تضمن هذه التكنولوجيا البرامج الفنية hard ware و البرامج الجاهزة softwareو قواعد البيانات و شبكات و الربط بين العديد من الحواسيب أو العناصر الأخرى ذات العلاقة. (6)

- و تعرف كذلك بأنها جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل و نقل و تخزين المعلومات في صيغة إلكترونية و تشتمل على التكنولوجيا ، الحاسبات الآلية ، وسائل الإتصال السلكية و اللاسلكية و شبكات الربط و غيرها من المعدات و الوسائل التي تشكل العصب الحيوي للإتصالات . (7)

2- البيانات (donnè,data)

هي مجموعة من المفاهيم و الأرقام التي تحتاج إلى معالجة و تنظيم ، لكي تتحول إلى معلومات فهي إذن مواد أولية تحتاج إلى تحويلها إلى مواد مصنعة – عامر إبراهيم قنديلجي ، إيمان فاضل السامرائي ، مرجع سابق ، ص27 و تعد البيانات ركيزة المعلومات و من ثم تعد البيانات المتغير التابع.ويمكن النظر إلى البيانات على أنها المادة الخام التي يتم ترتيبها و تنظيمها للحصول على شكل أكثر فائدة و إستخداما و تسمى في هذه الحالة المعلومات. (8)

خلاصة القول : أن البيانات هي المادة الخام التي تشتق منها المعلومات.

3- المعلومات (information)

هي البيانات التي خضعت للتشغيل و المعالجة و التحليل و التفسير لتوفير المعرفة لمتخذي القرارات و مساعدتهم على تحقيق أغراض معينة .

وتعرف المعلومات بأنها عبارة عن البيانات التي تمت معالجتها بغرض تحقيق هدف معين يقود إلى إتخاذ القرار.و نخلص مما سبق أن هناك فرق بين البيانات و المعلومات ، فالبيانات هي المادة الخام التي تتم معالجتها للحصول على المعلومات ،بعبارة أخرى إن المعلومات تبدأ من حين تنتهي البيانات

4-الأنظمة المعلوماتية: هو مجموعة الطرق و العمليات و المعطيات و البرامج المنظمة لمعالجة المعلومات و هو الوسيلة التي تساهم في توصيل المعلومات عبر مصالح المؤسسة عند طلبها.(9)

ثالثا: متطلبات الحكومة الالكترونية :(10)

من أهم هذه المتطلبات التي من خلالها تجسد الحكومة أدائها وخدماتها إلكترونيا هي ما يلي:

- **البنية التحتية التكنولوجية:** و هذه البنى ليست و لا يمكن أن تكون معزولة عن بنى الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات التحتية للدولة و مختلف القطاعات.
- **الكفاءة الأدائية المتفقة مع عصر التكنولوجيا:** هذه الكفاءة القائمة على فهم احتياجات الآداء و التواصل التأهيلي و التدريبي، و الأهم من ذلك أن تمتد كفاءة الآداء الى كافة الوظائف الفنية و المالية و التسويقية المتصلة بالنشاط الالكتروني.
- **التطوير و الاستمرارية و التفاعلية مع المستجدات.**

التفاعل مع متغيرات الوسائل و الاستيراتيجيات الفنية و الادارية و المالية.

-الرقابة التقييمية الحيادية: إن واحدا من عناصر النجاح هو التقييم الموضوعي، و من هنا و على سبيل المثال أقامت غالبية مواقع المؤسسات الالكترونية جهات مشورة في تخصصات التكنولوجيا و التسويق و القانون و النشر الالكتروني لتقييم فعالية و أداء مواقعها.

إنّ الانتقال إلى الحكومة الإلكترونيّة هوكما سبق، عمليّة معقّدة ومتدرّجة وتأخذ وقتاً طويلاً، ويتطلب إنجاح هذه العمليّة تحقيق مجموعة من الشروط يمكن إيجازها فيما يأتي:(11)

1- المتطلبات القانونية:

وتشتمل على مجمل التشريعات والقوانين التي يجب إقرارها لإيجاد البيئة القانونيّة اللازمة لعمل الحكومة الإلكترونيّة، وهذا يتضمّن على سبيل المثال وضع القواعد القانونيّة الناظمة للإجراءات المتعلّقة بالتوقيع الإلكتروني، والدفع الإلكتروني، واعتماد المخرجات الحاسوبيّة من قبل الجهات الرسميّة، وغيرها، وذلك بما يكفل إضفاء صفة الشرعيّة على مثل هذه الإجراءات.

2- المتطلبات التنظيمية والإدارية:

وهي تشمل مجمل التعديلات التي يجب إجراؤها على البني التنظيميّة والإجراءات والهياكل الإداريّة لأجهزة الدولة بهدف تبسيطها وزيادة مرونتها ورفع فاعليّتها، وبما ينسجم مع متطلّبات عمليّة

الحوسبة واستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات. ويندرج في هذا الإطار وضع المعايير والقواعد الناظمة الخاصّة بإنتاج البيانات والتعامل معها وضبط تناقلها.

3- المتطلبات التقنية: ويمكن توزيعها إلى ثلاث فئات رئيسيّة:

أ- متطلبات البنية التحتية الخاصة بشبكة الاتصالات والإنترنت، والتي لا يمكن من دونها تحقيق أي تطبيقات ذات قيمة على مستوى واسع، كما يشتمل ذلك على توفير مراكز للخدمة، توفر للمواطنين الذين لا يمتلكون تجهيزاتهم الحاسوبيّة الخاصّة إمكانيّة الاستفادة من التسهيلات التي تقدّمها الحكومة الإلكترونيّة.

ب ـ المتطلبات الخاصة بالبنية التحتية المعلوماتية، أي تلك المتعلّقة بوجود أنظمة معلومات فعالةٍ وقادرة على تجميع البيانات من مصادرها،وضمان جودة هذه البيانات ومعالجتها بمايتفق مع أغراض استخدامها.

ت . المتطلّبات المتعلّقة بالأدوات البرمجيّة، بما في ذلك توافر الأطر البشريّة المؤهّلة القادرة على التعامل مع هذه الأدوات بكفاءة وفاعليّة، إذ يمكن استخدام طيف واسع من الأدوات والتطبيقات البرمجيّة من أجل تحقيق الحكومة الإلكترونيّة، فعلى سبيل المثال هناك: قواعد وبنوك البيانات، مخازن البيانات وأنظمة التنقيب عن البيانات، أنظمة الأرشفة وإدارة السجلاّت، تطبيقات الإنترنت، نظم المعلومات الجغرافيّة، نظم دعم القرار، وغيرها. وبجدر الانتباه هنا إلى أنّ التطبيقات الحكوميّة تتسم عادة باتساع نطاقها وضخامة حجم المعلومات التي تتعامل معها، وهذا يتطلّب غالباً إيجاد تركيبةٍ مناسبةٍ من عدّة أدوات وتقنيّات لتحقيق النتائج المرجوّة.

4- المتطللبات الثقافية:

لاشكّ أنّ تجاوب المواطنين مع التجديدات التي يمليها الانتقال إلى الحكومة الإلكترونيّة لن يكون مباشراً، فعطلة السلوك الاجتماعي ونزعة مقاومة التغيير هما عاملان أساسيّان يجب مراعاتهما، إذا أردنا لتجربة الحكومة الإلكترونيّة أن تنجح، لذا من المناسب أن يجري التركيز في البداية على تطبيقات بسيطة ذات فائدةٍ واضحةٍ وصِلَةٍ وثيقةٍ بالحياة اليوميّة للناس (وهو ما نجده مثلاً في قطاعات التعليم والصحّة والنقل)، وبحيث يترافق ذلك مع حملات توعية وتشجيع للمواطنين على التعامل مع هذه التطبيقات، والتأكيد على ضرورة أن تتسم واجهات هذه التطبيقات بالجاذبيّة وسهولة الاستخدام، وأن يتصف محتواها بالفائدة والبساطة.

المحور الثاني: بعض خدمات الحكومة الالكترونية في الجزائر،فوائدها ومزاياها.

أولا:بعض إستخدامات وخدمات الحكومة الإلكترونية في الجزائر (12)

-خدمات الحكومة الإلكترونية بقطاع البريد والمواصلات:

يعد قطاع البريد والمواصلات العديد من الخدمات عن بعد للمستفيدين منها، وعلى الرغم من الصعوبات الطروحة فإنها تسعي إلى تطويرها ومن أبرز هذه الخدمات:

1-الحوالة الإلكترونية:وتستخدم لتحويل الأموال لشخص اخر ليس له حساب،وهذه الخدمة متوفرة في كل مكاتي البريد الجزائري المرتبطةبالشبكة.

2-السحب الالي للأموال: بستعمال بطاقة السحب عن طريق الصراف الالي وتستعمل في شبابيك بالمكاتب وهي محمية برقم سري وتعمل على كل أجهزة الصراف الالي في الجزائر ،إلا أن سقف السحب اليومي لا يجب أن يتعدى 20000 دج أسبوعيا ولايجب أن يتعدى 20000 دج في كل عملية و عمولة كل عملية 30دج.

3-الحساب الجاري عن بعد:

-الإطلاع على الرصيد عبر مكالمة هاتفية للرقم 1530من هاتف ثابت أوموبيليس

-طلب دفتر الصكوك عبر مكالمة هاتفية للرقم 1530من هاتف ثابت أو موبيليس

-الإطلاع على الرصيد عبر الانترنت

-طلب دفتر الصكوك عبر الانترنت

-تحويل الاموال عن طريق واسترن يونيون: تقوم هذه الخدمة بمساعدة الاجانب و المهاجرين على تحويل الاموال من وإلىداخل الوطن وخارجه.

-خدمات الحكومة الإلكترونية بقطاع الضمان الإجتماعي:

في إطار إصلاح منظومة الضمان الإجتماعي وعصرنة الإدارة وتبسيط إجراءات الخدمة ،وشرعت وزارة الضمان الاجتماعي في إستعمال نظام البطاقة الإلكترونية وهي:

-بطاقة الشفاء: وهي التي تبدأالعمل بها سنة2007 وإقتصرت في البداية على بعض الولايات كتجربة أولى ، وقد مست فئات معينة كالمتعاقدين والأشخاص الذين يعانون من الامراض المزمنة، ليتم بعد ذالك بهدف توفير نظام الدفع الالكتروني من قبل جميع المؤمنين إجتماعيا.

-خدمات الحكومة الإلكترونية بقطاع التعليم:

1-قطاع وزارة التعليم العالي:

إنطلاقا من أهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصال ودورها في تطوير الخدمات المقدمة للأساتذة والطلبة من خلال الربط بين العديد من الجامعات ، كما تم توظيف شبكة الانترنت في مؤسسات التعليم العالي في العديد من المجالات كالمخابر ومراكز البحث والجامعات على التغطية الكاملة بالشبكة ، وهذا لمواكبة التطورات التقنية و التكنولوجية الحاصلة. حيث تساهم هذه التقنيات الحديثة بإمكانية الحصول على كل أنواع المعلومات :علمية ،تقنية ،متخصصة على أي شكل كان من الدعائم : مواجيز مناشير ، تقارير البحوث ، مجالات على الويب، ملتيات متوفؤة على المواقع الإلكترونية الوطنية منها والأجنبية ، التواصل مع النظراء عبر العالم ، مع إمكانية التنسيق وتبادل المعلومات ونتائج البحوث و المشاركة في الحوارات العلمية عن طريق حلقات النقاش والشبكات الإفتراضية .وتجسد هذا في عدة مشاريع كمشروع التعليم عن بعد ومشروع المكتبة الإفتراضية .

2-قطاع التربية الوطنية :

في إطار إصلاح المنظومة التربوية تم الشروع في إدخال العديد من الإصلاحات لتتماشى مع سياسة الدولة الهادفة إلى بناء مجتمع المعلومات في الجزائر ، حيث تم تزويد المؤسسات التربوية بأجهزة الإعلام الالي وربطها بشبكة الانترنت وتخصيص حصص للتلاميذ في الإعلام الالي في الطور المتوسط والثانوي.

وقد تم ربط أكثر من 9000 مؤسسة بشبكة الانترنت ، أي 23بالمئة من المدارس الابتدائية و77بالمئة من المتوسطات ،و84بالمئة من الثانويات.

- الحكومة الإلكترونية في قطاع العدالة:

في إطار إصلاح وعصرنة قطاع العدالة تم إحداث العدد من المتغيرات الهادفة إلى تطوير القطاع وتحسين الخدمات المقدمة للمواطن ، ومن إجراءات متعددة

-إنشاء مركز وطني للسوابق العدلية في 2004/02/06 الهدف الرئيسي منه إعداد ومنح البطاقة رقم 03 لصحيفة السوابق العدلية بسرعة وفاعلية ،كما ترمي إلى تحقيق عدة أهداف منها:

-بالنسبة للموطن: حيث يسهل عملية الطلب ويمكن سحب صحيفة السوابق العدلية في بضع ساعات وفي أي مكان من الوطن.

-بالنسبة للجهات المتعاونة: خاصة المؤسسات المعنية ،حيث يمكنها الحصول على المعلومة مباشرة من المحكمة

-بالنسبة للجهات القضائية نفسها: حيث يساعد المركز على المعالجة السريعة و الفعالة لملفات المساجين من طرف قاضي التحقيق أو وكيل الجمهورية خاصة في الأوضاع الحساسة ، كحالة إتخاذ قرار الإفراج المؤقت و الحجز تحت النظر .وفي بداية 2010 أصبح بإمكان كل مواطن جزائري يتمتع بكامل حقوقه المدية والمعنوية كطلب شهادة السوابق العدلية رقم 03إلكترونيا عن طريق الانترنت بتعبئة النموذج الموجود على الموقع.

ثانيا:فوائد تطبيق الحكومة الإلكترونية :

للحكومة الإلكترونية عدة أطر ومزايا وفوائد ساهم في إعطائها قيمة ومكانة جد مهمة في تفعيل الأداء الحكومي وسوف نشير إلى بعض الفوائد وهي كالتالي (13)

1- الفوائد الإقتصادية :

-توفير المال والوقت والجهد على جميع الأطراف المتعاملة بالحكومة الإلكترونية ، وتوفير مصاريف مالية كبيرة كانت تصرف أثناء العمل بالحكومة الإلكترونية

-مساندة برامج التطوير الإقتصادي، وذالك عن طريق تسهيل التعاملات بين القطاع الحكومى والقطاع الخاص ، وبالتالي زيادة العائد الربحي للحكومة الإلكترونية .

-إتاحة فرص وظيفية جديدة في مجالات متعددة مثل إدخال البيانات ، تشغيل وصيانة البنية التحتية للحكومة الإلكترونية ، وأمن المعلومات .

-توحيد الجهود ، بدلا من تشتيت الجهود و ازدواجية بعض الإجراءات في الحكومة التقليدية ، حيث يتم جمع هذه الجهود وتوحيدها تحت بوابة إلكترونية واحدة .

-فتح قنوات إستثمارية جديدة من خلال التكامل بين الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية وذالك عن طريق إستخدام نفس التطبيقات والتقنيات والتبادل الداخلي للبيانات.

2-الفوائد الإدارية:

-مفهوم الإدارة الإلكترونية وتنظيم العمليات الإنتاجية وتحسين الأداء الوظيفي.

-القضاء على البيروقراطية والروتين الذي يوجد في الحكومة الإلكترونية

-الإدارة في الحكومة الإلكترونية تكون أكثر شفافية في التعامل وأكثر وضوح وتلغى الوساطة و المحسوبية والمجاملة.

-الحكومة الإلكترونية تختصر الهرم الإداري التسلسلي الطويل الذي عادة مايتبع في الحكومة التقليدية والإسراع في تنفيذ الإجراءات الإدارية واختصارها.

-الحكومة الالكترونية تساهم في تنظيم قواعد عمل جديدة وبيئة عمل جديدة مختلفة تماما عن الحكومة التقليدية .

-مفهوم إداري جديد مثل العمل بروح الفريق الواحد وتوحيد الجهود.

3-الفوائد الإجتماعية:

-تحفيز المواطنين لاستخدام الحكومة الإلكترونية ، وبتالي إيجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع المعطيات التقنية ومواكبة عصر المعلومات .

-تسهيل وسرعة التواصل الإجتماعي من خلال التطبيقات الإلكترونية الكثيرة كالبريد الإلكتروني وغيره.

تفعيل الانشطة الإجتماعية المختلفة عن طريق إستخدام التطبيقات الإلكترونية الكثيرة .

المحور الثالث: مبررات ومعوقات التحول نحو الحكومة الالكترونية.

- معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية :(14)

على الرغم من الايجابيات التي تتحقق لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية وخاصة تحسين أداء الخدمة للمواطنين وما يتطلب هذا النظام من إمكانات نجد أن هناك بعض المحددات والمعوقات التي يمكن تلخيصها بالآتي:

-1من دون شك فإن الشركات سوف تستفيد من هذه الخدمات، ولكن المواطنين ربما سيحتاجون إلى بعض الوقت لتقبل مثل هذا النوع من الخدمات بسبب معرفتهم المحدودة. إن مواقع الخدمات الحكومية يجب أن تكون ذات طابع تفاعلي مع المواطنين لكي تؤمن النجاح، وإن أفضل طريقة لذلك هو اعتماد تطبيقات البريد الالكتروني، حيث تنشأ علاقة مباشرة بين المواطن والإدارات الحكومية، وبالرغم من ذلك نجد أن العديد من هذه الإدارات تتردد في استخدام مواقع الانترنت أو تطوير خدماتها عبر شبكة الانترنت لمنفعة المواطنين.

-2الصيغة والشكل القانوني لموقع تقديم الخدمة والذي يتراوح بين الثقة والائتمان وأسلوب أو طريقة تقديم وتنفيذ الخدمة العامة.

-3التقنية لا تحل يوم من الأيام محل الإنسان فهناك العديد من الخدمات الحكومية لا يمكن تنفيذها على الشبكة، لأنها تتطلب إثبات البطاقة الشخصية والتوقيع وإحضار الشهود لإنجازها، مثل إصدار جواز السفر أو إنجاز معاملة تسجيل عقار. وبالرغم من أن العمل قائم على تطوير أنظمة حكومية قادرة على احتواء الهوية الشخصية والتوقيع الرقمي ومن خلال وسائل التحقق عن بعد، كمقارنة بصمة الإبهام أو قرنية العين بواسطة ماسحة ضوئية أو كاميرات خاصة. كما أن هناك مشكلة التعريب، حيث يتطلب تطبيق نظام الحكومة الالكترونية اعتماد تقنية التعرف الصوتي، التي تعمل بالتخاطب وتسهيل تداخل المواطن العادي مع الانترنت.

-4إن أي تقنية يتم إدخالها إلى الإدارات العامة تتطلب من تلك الإدارات إجراء تغييرات في الهياكل التنظيمية والإجراءات التشغيلية.

-5مشكلة التوقيعات الالكترونية الرقمية التي تتطلب صيغة قانونية، حيث يتم استخدام التشفير بالمفتاح العام لعمل توقيعات رقمية، بمعنى آخر يتطلب الأمر إرساء قاعدة محكمة للتوقيع الإلكتروني خاصة في حالة إثبات أن وثيقة ما هي "الوثيقة الرسمية"، وقد طور المعهد القومي للمستويات القياسية والتكنولوجية NIST مستوى قياس للتوقيع الإلكتروني عام 1994م، وحديثاً أصدر الكونجرس الأمريكي قانوناً يجعل التوقيع الإلكتروني مثل التوقيع العادي.

-6مدى نفاذ نظم تقنية المعلومات والاتصالات إلى الإدارة والشركات بشكل عام والإدارات الحكومية بشكل خاص، ومدى تحقيق التفاعل مع المجتمع على اختلاف مستوياته،حيث إن وضع سياسات محلية أو وطنية تسمح باستخدام هذه التقنية التي تسهل من وصول المواطنين إليها قد يعد من أهم المعوقات فضلاً عن التكاليف والمهارات الأساسية المطلوبة والصعوبات اللغوية والترجمة الآلية والإلمام الرقمي(Digital Literacy)

-7وأخيراً لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية من قبل الإدارات العامة لا بد من التحول التدريجي نحو إعادة البنية التحتية للحكومة الالكترونية.

لكن لو نظرنا إلى موضوع الحكومة الالكترونية من جهة أخرى نجد هناك بعض العقبات التي تواجه تطبيقات الحكومة الإلكترونية من أبرزها الأمية الإلكترونية و ضعف البنية التحتية للاتصالات و المعلومات و ضعف الوعي العام بأهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية كأداة لتحسين جودة الخدمات، لذلك يجب وضع رؤية و إستراتيجية واقعية للحكومة الإلكترونية على مستوى الدولة و خطة عمل يقوم بها فريق عمل من جميع التخصصات، ولذلك نورد مجموعة من التوصيات الهامة والتي سوف نتطرق إليها في مايلي.

- التوصيات والإقتراحات:

-1- تكثيف الدورات التكوينية للعاملين تماشيا مع التطورات التكنولوجية الحديثة، و هو ما يزيد ثقة العامل بنفسه بأنه بمستوى التحديات الجديدة، مما ينعكس إيجابا على رفع الروح المعنوية و كفاءة أداء العمل.

-2- نشر الوعي الإلكتروني للعاملين و للمواطنين و تزويدهم بمعارف حديثة تسمح بتجسيد مفهوم الحكومة الإلكترونية.ومنه أداء وطرح خدمات تتوافق مع متطلبات واحتياجات المواطن ومن المجتمع.

-3- دعوة الحكومات لمحاولة وضع سبل لعلاج المقاومة و الاستفادة من نتائجها و إن كانت سلبية، قصد إعادة تحسين برامج التطوير و تفاديها مستقبلا.

-4- العمل على ترسيخ مفهوم التطوير و تفعيله ضمن ثقافة المجتمع، لأن نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية يعتمد أساسا على مدى تكيف و استجابة مختلف الأطراف الفاعلة له.

-5-ضرورةالاستثمار الفعال في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوفير بنية تحتية اللازمة لبناء حكومة الالكترونية قوية .

-6- توفير التشريعات الراعية لهذه التكنولوجيا وتنمية وتأهيل العنصر البشري للتكفل بمجمل القضايا التقنية المتولدة عن الاستخدامات الرقمية ضمن الفضاء الالكتروني المتميز.

-7- ضرورة العمل على تحسيس وتعبئة المواطنين بفوائد ومزايا هذه التقنيات وتقديم التسهيلات الضرورية لهم بخصوص تكاليف اقتناء العتاد اللازم، كما وقع في ماليزيا وسنغافورة، وغيرها من الدول الأخرى.

-8-تملك الجزائر إمكانيات مادية وبشرية،وحسن استغلالها سيكون له أثار إيجابية على مشروع الحكومة الإلكترونية.

الخاتمـــــــ

11-شلالي عبد القادر ،قاشي علال ، بمداخلة حول الحكومة الإلكترونية عوامل البناء والمعوقات في الجزائر ،يوم دراسي حول مستقبل الحكومة الإلكترونية في الجزائر ، يوم 27 فيفري 2014 ،ص7-8.

12- حرز الله فؤاد حسن ،الحكومة الإلكترونية في الجزائر :دراسة في إمكانية التطبيق،مذرة ماستر ،كلية العلوم السياسية،تخصص السياسة العامة و الإدارة المحلية ،جامعة محمد خيذر بسكرة ،2012-2013 ،ص90-103.

13- مريم خالص حسين،الحكومة الإلكترونية ،مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية ، العددالخاص بالمؤتمر للكلية ،ص446.

14-منصوري الزين،سفيان تقماري،الإطار النظري للحكومة الإلكترونية-بين المتطلبات ومبررات التحول-ملتقى دولي حول متطلبات الحكومة الإلكترونية في الجزائر-دراسة تجارب بعض الدول-، جامعة البليدة ،يومي 13-14ماي 2013، ص06.

أليات الانتقال الى الحكومة الالكترونية في الجزائر
-عرض لبعض التجارب الرائدة في العالم-

د. عامر بشير
د. يدو محمد
جامعة البليدة 02

مقدمة :

يمنح اليوم مسار التنمية الاقتصادية و الاجتماعية مكانة متنامية لقطاع تكنولوجيات المعلومات و الاتصالات و للمعرفة على حد سواء ، فأقوى أمم العالم شهدت نموا نشطا بفضل الأولوية الممنوحة لهذين العاملين اللذين يعتبران مصدرا أساسيا لخلق الثروات و تحسين القدرة التنافسية.

و في الواقع ،تشكل المعركة الرقمية و تدعيم الرأسمال الفكري أساسا للرهانات التي تطرحها التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و عاملا رئيسيا لتحضير البلاد لمواجهة تحديات العولمة ، حيث أنه من غير الممكن تصور إمكانية رقمنة الاقتصاد دون التحكم السريع في النظام الرقمي من طرف مختلف الفاعلين الاقتصاديين و الاجتماعيين (الإدارات و الشركات و المواطنين) و دون تبني مقاربة ناجعة و فعالة لتنمية الرأسمال الفكري الذي تكمن مقوماته الرئيسية في الإستثمار في البحث – التطوير و الابتكار و في التربية – التكوين .

و من القطاعات الأكثر تأثرا لهذين العنصرين نجد القطاع الحكومي ذو الطابع الاداري ، فاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتطورة سوف يمكن الادارات العمومية من الانتقال من إدارة تقليدية تعتمد على الورق إلى إدارة حديثة الكترونية تعتمد على انتقال المعلومات عبر الحواسيب وفق شبكة معلوماتية داخل الادارة أو وفق شبكة معلوماتية عالمية الانترنت، و من خدمات تقليدية إلى خدمات حديثة الكترونية تواكب طلبات و احتياجات المواطنين ، بشكل آمن وتسلم لهم بأقل تكلفة و في أسرع وقت ممكن و في اي مكان كانوا .

و عليه فان نموذج الأعمال الحديث يقوم بإحلال الهرمية و التقسيم القائم على التخطيط و أوامر من الأعلى مقابل تنفيذها من طرف العاملين (أوامر في الأسفل) محل الأنظمة الآلية والحاسوبية، فما هي الإدارة الالكترونية؟ و ما هي عناصرها؟ و ما هي أهم الإجراءات المعتمدة للانتقال إليها؟ ،هي أسئلة نحاول الإجابة عليها في هذه المداخلة من خلال النقاط التالية:

I : مفهوم الإدارة الالكترونية.

II: خطوات إدخال الإدارة الالكترونية.

III : تجارب رائدة في تطبيق مشروعات الحكومة الإلكترونية

I : مفهوم الإدارة الالكترونية

ان كثافة استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات داخل الادارات العمومية ادى الى احلال الادارة التقليدية بادارة الكترونية تعتمد على المستندات الالكترونية و الرقمية .

1.1 تعريف الادارة الاكترونية

تعرف الإدارة الالكترونية بأنها "العملية الإدارية القائمة على الإمكانات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في تخطيط و توجيه و رقابة على الموارد و القدرات الجوهرية للمنظمة".1

كما عرفها خبراء المعلوماتية: " بأنها لا تعني شيئا آخر غير إدارة و توجيه و تنفيذ الأعمال الالكترونية".2

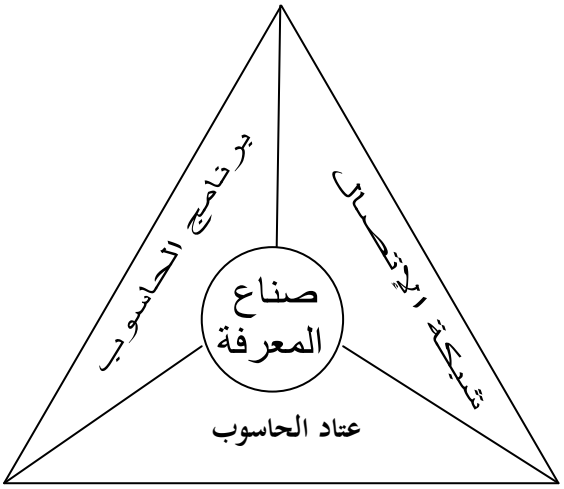
كما تعريفها بأنها الإدارة الالكترونية على أنها "الاستغناء عن المعاملات الورقية و إحلال المكتب الالكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات(الانترنت)".

و مما سبق يظهر لنا تعريف الإدارة الالكترونية على أنها "منظومة متكاملة و بينية وظيفية مفتوحة في إطار يشمل كل الأعمال الالكترونية".

2.1: عناصر الإدارة الالكترونية

تتكون الإدارة الالكترونية من ثلاث عناصر هي عتاد الحاسوب ، البرمجيات و شبكة الاتصالات ،ويقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة من الخبراء و المختصين الذين يمثلون البنية الأساسية و الوظيفية لمنظومة الإدارة الالكترونية ، و يوضح الشكل التالي المكونات الأساسية سالفة الذكر مرتبطة لمحور الموارد البشرية من العاملين في حقل المعرفة .

الشكل رقم (01): عناصر الإدارة الإلكترونية



المرجع: سعد غالب ياسين،الإدارة الإلكترونية، مرجع سابق، ص 31.

فمن خلال الشكل، يتمثل العتاد في المكونات المادية للحاسوب و نظمه و شبكاته و ملحقاته أما البرامج فتعني الشق الذهني من نظم و شبكات الحاسوب، أما الشبكات فهي الوصلات الالكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت والانترانت و اكسترانت.

العنصر الرابع و الأهم في منظومة الإدارة الالكترونية هو صناع المعرفة من قيادات و مديرين و محللين للموارد المعرفية و رأس المال الفكري في المنظمة الذين يتولون إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الالكترونية من جهة و تغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة.3

3.1 : مميزات الإدارة الالكترونية

على ضوء ما سبق فإن الإدارة الالكترونية تتميز بالآتي :

- إنها عملية إدارية سواء في تحديد الأهداف و رسم السياسات و توجيه الموارد وفق خيارات إستراتيجية وعملية الرقابة عليها إلا انه ما يميزها أنها سريعة التغيير؛
- التشبيك الفائق: و هذا التشبيك يعملفي ظل تعظيم إمكانات الشبكة مما يؤدي إلى إدارة بلا أوراق؛
- التفاعل الآني : حيث تقوم الانترنت في تفاعل حي و مباشر و بالوقت الحقيقي سواء بين العاملين فيما بينهم أو بين الزبائن و الموردين و الأطراف الأخرى، كما أن الانترنت تعمل على مدار 24 سا/24 سا و 7 أيام/ 7 أيام في الأسبوع، و بهذا سيؤدي إلى إدارة بلا زمان؛
- التفاعل هنا و في كل مكان: حيث أن الانترنت و شبكات الأعمال توفر إمكانات التفاعل و العمل في الوقت الحقيقي مع العاملين أو الزبائن، الموجودين هنا و في كل مكان عبر العالم بيسر وبتكلفة اتصال صغيرة جدا و بهذا سوف تكون لدينا إدارة بلا مكان و بلا حدود؛

4.1 : فوائد الإدارة الالكترونية

إن اهتمام العالم المتقدم باستخدام تقنيات المعلومات الإدارية لم يأت من فراغ بل وجد ت فوائد كبيرة حصلت و لذلك بدأت الدول تتسابق في تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسساتها و من أهم هذه الفوائد هي :4

- تبسيط الإجراءات داخل المنظمات دوما ينعكس إيجابا على مستوى جودة الخدمات التي تقدم إلى المواطنين؛
- تكسير الهرمية فبعد ان ظلت عنوانا بارزا للإدارة في جميع انواع المنظمات ففي ظل الإدارة الالكترونية تتحول هرمية التنظيم العمودية الى ما يشبه بشجرة القرار الافقية؛
- اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الإدارية المختلفة؛
- الدقة و الموضوعية في العمليات الانجازية المختلفة داخل المنظمة؛
- تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المنظمة المختلفة و كذلك مع المنظمات الأخرى داخل و خارج بلد المنظمة؛

- إن استخدام الإدارة الالكترونية بشكل صحيح ستقلل استخدام الأوراق؛
- إن التقليل في استخدام الأوراق سوف يعالج مشكلة تعاني منها اغلب المنظمات في عملية الضغطوالتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن التخزين حيث يتم الاستفادة منها في أمور أخرى.
- و الإدارة الالكترونية سوف تؤدي إلى تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى أيدي عاملة لها دور أساسي في تنفيذ هذه الإدارة عن طريق إعادة تأهيله لغرض مواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المنظمة و الاستغناء عن الموظفين غير الأكفاء و الغير قادرين على التكيف مع الوضع الجديد؛

5.1 :مبررات التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية

تتمثل مبررات التحول في المتغيرات المؤثرة في خلق الفرص و فرض التهديدات التي بإمكان الإدارة الالكترونية مواكبة التطور النوعي و الكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات و نظم المعلومات من خلال أدواتها ومنظومات عملها من التعامل معها بكفاءة حسب ما يلي:

أ. انبثاق ثورة المعلومات و المعرفة:لقد استطاعت تكنولوجيا المعلومات الحديثة أن تختلق اقتصاد المعرفة يختلف عن الاقتصاد الصناعي المتطور ،ذلك لأن هذا التحول أدى إلى ظهور نظام لخلق الثروة لا يقوم على الآلة بل يقوم على العقل،فلم يعد العمل قاصرا على الأشياء و إنما كما يقول المؤرخ"مارك بوستر" "يعتمد على تأثير الناس على الصناعة لان المعرفة هي مفتاح النمو الاقتصادي في القرن الواحد و العشرين و ليست الصناعة".5

وعليه فان الثورة المعلوماتية و ما رافقها من تكنولوجيا حديثة قادرة على إلغاء كل من الزمان والمكان مما يسمح بخلق بيئة جديدة متطورة للأعمال الالكترونية.

ب. فرص و تحديات تكنولوجيا المعلومات: إن فرص و تحديات تكنولوجيا المعلومات تمثل السمة الأساسية لانبثاق القرن الواحد و العشرين،كما تمثل إطلالة على مستقبل العلم و المعرفة و الثقافة و الحضارة.

إن تكنولوجيا المعلومات ليست في الواقع استمرارا لثورة التكنولوجيا بل هي نقلة نوعية و جذرية في الابتكار و الإبداع و التجديد لتقنيات العلم في كل ميادين الحياة بمعنى آخر لا تستطيع وحدها فقط أن تبث روح الحياة في هذا الاقتصاد سواء من خلال نقل رؤوس الأموال الكترونيا أو عن طريق التحكم بمفاتيح تطوير الاقتصاد الجديد .

ج. شبكة الانترنت: تمثل شبكة الانترنت أكبر تقدم تكنولوجي مكنت من خلق نوع من الانفجار الهائل في اهتمام الناسوأصحاب الأعمال ليس له نظير في مسار تكنولوجيا المعلومات.

لذا فالانفجار الهائل في استخدام شبكة الانترنت أدى إلى ولادة نماذج جديدة لم تكن في السابق مثل التجارة الالكترونية، التسويق الالكتروني و الأعمال الالكترونية بأبعادها الرئيسية المتمثلة في: علاقة الأعمال بالأعمال، و علاقة الأعمال بالزبائن،و علاقة الأعمال بالحكومة.

و عليه أدركت منظمات الأعمال و الشركات الرائدة أن النجاح في الاقتصاد الجديد سيكون في القدرة على صياغة و تطبيق استراتيجيات تضييق الفجوة بين عالم الأعمال المادي و عالم أعمال الانترنت والأعمال التقليدية أو من خلال الانتقال إلى الأعمال الالكترونية بصورة كلية ،و هذا بناء على أن استخدام شبكة الانترنت في أنشطة المال و الأعمال سيحقق حزمة من المزايا غير المسبوقة فالانترنت تعني الوقت الحقيقي و الإطار الحر و معايرة وقت الانتظار بالإضافة إلى تأثيرها (الانترنت) على تحسين جودة الخدمة و توفير التكلفة الأقل و تحقيق العائد المستهدف.

د. التغيرات المستمرة في بيئة الأعمال: إننا نعيش في عالم متغير في كل نواحيه و مظاهره، و يتسارع التغيير في هذا العالم إلى الحد الذي تتلاشى فيه الحدود الفاصلة للزمان و المكان و تتلاشى الفواصل بين ما هو قديم وجديد بفضل التطور السريع لأن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أخذت بيئة الأعمال في التغيير حيث نشهد اليوم تحول المنظمات التقليدية إلى منظمات قائمة على المعلومات ومن منظمات تعتمد على الهرمية المنضبطة التي توجه خلال وحدة القيادة و السيطرة إلى منظمات مرنة و بسيطة و متكيفة مع التغيرات الداخلية و الخارجية .

وعليه فان اهتمام إدارات منظمات الأعمال الحديثة سيرتقي من تركيز الاهتمام على المعلومات إلى تركيز الاهتمام علىإدارة المعرفة أو الاستثمار في رأس المال الفكري.

وخلاصة القول إن بيئة الأعمال الحديثة هي بيئة متميزة بالتغير السريع و التقدم الهائل على صعيد الفكر و العلم والتكنولوجيا ، فمن اكتسب وتحكم في هذه المتغيرات ركب قطار السبق والتقدم و النمو والاستمرار ومن تغاض عنها فان مستقبله سوف يكون مليئا بمخاطر المنافسة و الإفلاس .

II: خطوات إدخال الإدارة الالكترونية

التحول من الإدارات التقليدية إلى الإدارات الالكترونية ليس فقط أساسه الحاسبات و شبكة الانترنت و غيرها من الجوانب الفنية رغم كونها عناصر أساسية ومهمة للإدارة الالكترونية ،ولكنها عملية إدارية واعية تستهدف التطوير و الإبداع وتسانده وتدعمه بكل قوة لغرض تحقيق أهداف رئيسية وهي خدمة المستفيدين وتحقيق رغباتهم مع الالتزام بأعلى مستويات الجودة .

إن هذا التحول ليس عملية سهلة بل شاقة تعتمد على أساليب علمية وتقنيات تتطلب خبرات وتخصصات رائدة ،و تستغرق وقتا في الإعداد و التخطيط ،لأن هذا التحول لا يعني فقط تطوير التعامل بين الجهة الإدارية المختصة وبين المتعاملين معها ،ولكن يتضمن أيضا تطوير أنماط التعامل و العلاقات البينية بين أجزاء المنظمة و أقسامها الداخلية من ناحية وبينها وبين المنظمات ذات العلاقة من ناحية أخرى.

وثمة ملاحظة مهمة يجب التكلم عنها و لا يجب إغفالها هي أهمية تطوير التشريعات و اللوائح المنظمة للعمل الالكتروني تسودها البساطة و الأمانة بحيث تضمن حماية المعاملات الالكترونية من التزوير أو التلاعب.

1.2:خطوات تنفيذ الإدارة الالكترونية

عندما نتخذ قراراً أولياً في تطبيق الإدارة الالكترونية في منظماتها لابد من التأكد من عدة أمور أهمها الحاجة الفعلية لهذه الإدارة وهل الكلف التي سوف تصرف عليها موازية للخدمات التي سوف تقدمها هذه الإدارة الالكترونية ولذلك لا بدمن القيام بالخطوات التالية :6

أ. **إعداد الدراسة الأولية :** لإعداد هذه الدراسة لابد من تشكيل فريق عمل يضم بعضويته متخصصين في الإدارة والمعلوماتية لغرض معرفة واقع حال الإدارة من تقنيات المعلومات و تحديد البدائل المختلفة وجعل الإدارة العليا على بيّنة من كل النواحي المالية والفنية و البشرية حيث يصل الفريق إلى واحد من القرارات التالية:

- تحتاج الإدارة إلى تطبيق الإدارة الالكترونية؛
- وجود تكنولوجيا معلومات سابقة ولكنها تحتاج إلى تطوير؛
- تنسجم مع آخر التطورات الحديثة؛

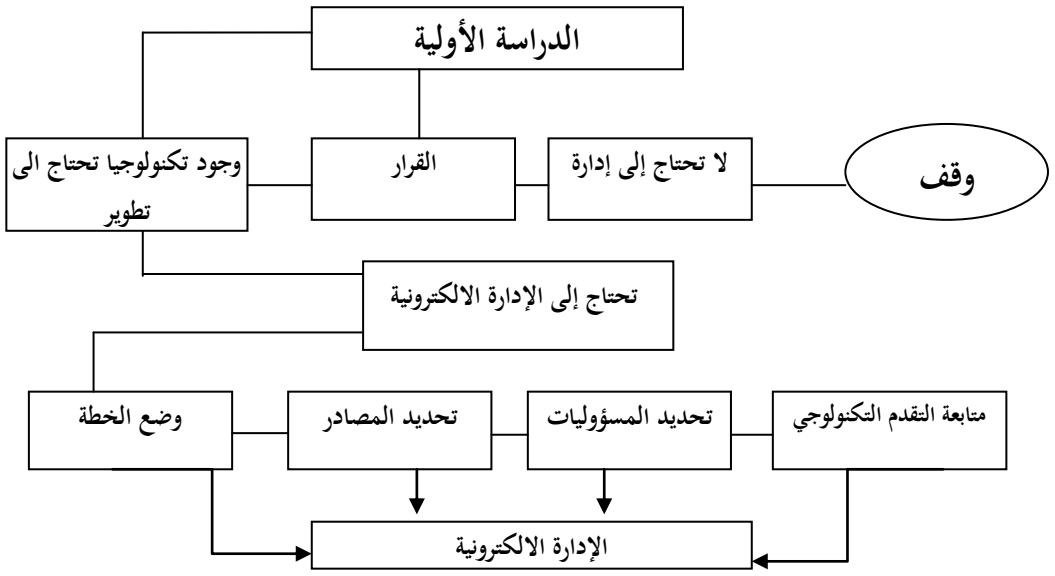
ب. وضع خطة التنفيذ:عند إقرار توصية الفريق من قبل الإدارة العليا في تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة المنتظمة،لابد من إعداد خطة متكاملة و مفصلة لكل مرحلة من مراحل التنفيذ.

ج. تحديد العناصر: حيث تقوم المنظمة بتحديد الموارد البشرية ذوي الكفاءة وذوي التخصص والخبرة التي تحتاجها الخطة لغرض التنفيذ والأجهزة والمعدات والبرمجيات المطلوبة ويعني هذا تحديد البنية التحتية لتطبيق الإدارة الالكترونية في هذه الإدارة أو المنظمة .

د. تحديد المسؤوليات:إن تنفيذ الخطة يتطلب تحديد الجهات التي سوف تقوم بتنفيذها وتحويلها بشكل واضح ضمن الوقت المحدد فيالخطة و الكلف المرصودة لها.

هـ. متابعة التقدم التقني:نظرا لتطور السريع في مجال تقنيات المعلومات الإدارية و لغرض مواكبة آخر الابتكارات في هذا المجال فان هناك مسؤولية مضافة عند تنفيذ الخطة و هو عمل الحصول على آخر هذه الابتكارات في كافة عناصر الإدارة الالكترونية؛ ومما سبق يمكن تمثيل خطوات تنفيذ الإدارة الالكترونية وفقا للشكل التالي:

الشكل رقم (02) :خطوات تنفيذ الإدارة الالكترونية



المرجع : علاء عبد الرزاق السالمي، مرجع سابق، ص 66.

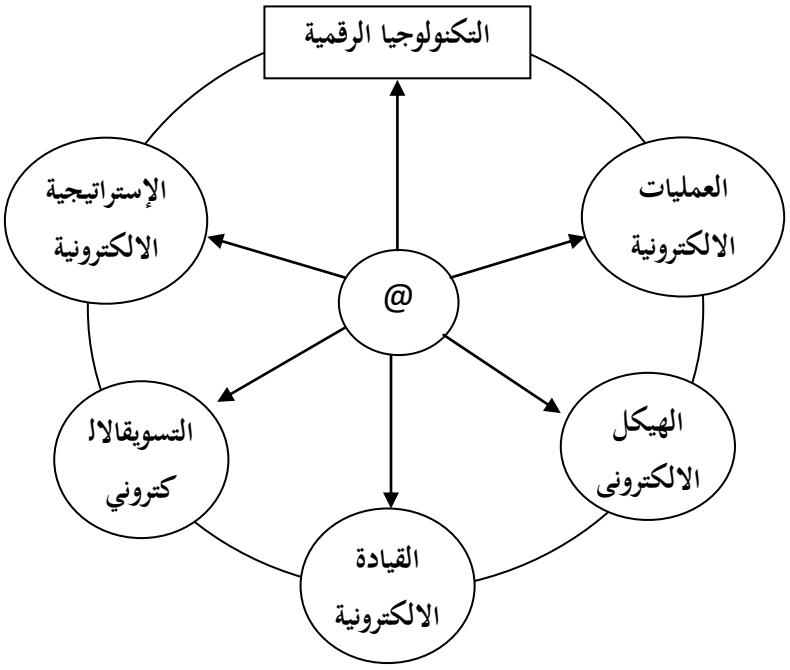
لتنفيذ خطوات التحول إلى الإدارة الالكترونية لابد من توفر بعض العناصر لإنجاحها على سبيل لا الحصر:

- خلق التوعية الشاملة عند الموظفين بأهمية و مزايا الإدارة الالكترونية؛
- خلق البنية التحتية للاتصالات و التأكد من تطورها وصلاحيتها؛
- إعداد نظام المعلومات المكون من نظم فرعية لخلق التكامل في المعلومات؛
- تكوين وتدريب المدراء والموظفين على الأعمال الالكترونية؛

2.2:متطلبات الإدارة الالكترونية:

تطبيق نظام الإدارة الالكترونية الحديثة واستكمال عملية التحول يتطلب توفر توليفة متكاملة من العناصر الجوهرية التي تتبادل التأثير والوظائف و الأدوار في سياق تطور عملية التحول الالكتروني للمنظمة،هذه العناصر أو الشروط الأساسية لنجاح تطبيق نظم الإدارة الالكترونية تظهر في الشكل التالي:

الشكل رقم (03): متطلبات الإدارة الالكترونية :



المرجع:سعد غالب ياسين ، الإدارة الإلكترونية،مرجع سابق ،ص202.

أ. **التكنولوجيا الرقمية:** ترتبط الإدارة الالكترونية وأنشطة الأعمال الالكترونية بجميع أنماط التكنولوجيا من وسائط وشبكات وأدوات، وليس كما يشاع من ارتباط الإدارة الالكترونية بشبكة الانترنت فقط.

ب. **العمليات الالكترونية:**تولد العمليات الالكترونية من تحويل الارتباطات المالية و المهام الجزئية المجمعة في بنية العملية العادية إلى سلسلة قيمة من الأنشطة الرقمية المصممة على أساس تدفق جديد للمعلومات والعمليات من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.

ج. **الإستراتيجية الالكترونية:** تغطي الإستراتيجية الالكترونية أنشطة التحليل الاستراتيجي لبيئة الأعمال ، والمتمثلة في التصميم و الاختيار الاستراتيجي و تطبيق إستراتيجية الأعمال الالكترونية، كما تتضمن تحديد مصادر التميز عن المنافسين المرتبطة بحيازات مختلفة تبنى على أساسها سلاسل القيمة.

د. **التسويق الالكتروني:** يرتكز التسويق الالكتروني على التوجه نحو الزبون، لتحليل العميق لاحتياجات الزبائن التي يتم تحديدها من خلال العلاقات الالكترونية للمنظمة مع زبائنها في الأسواق المستهدفة.

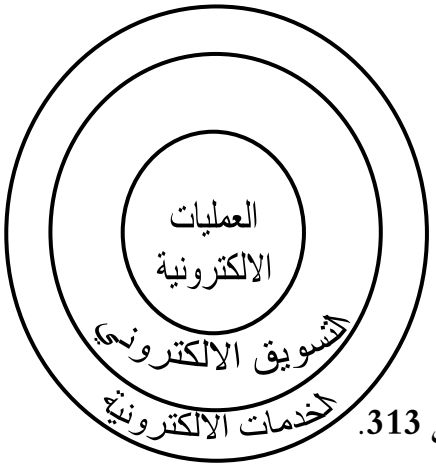
هـ. **الهيكل الالكتروني:** لا تستطيع الإدارة الالكترونية العمل في هيكل تنظيمي هرمي متعدد المستويات عمودي الاتصالات مغلق و ذوي بعد واحد، و إنما تتطلب وجود بنية تنظيمية حديثة، مرنة، أفقية وعمودية باتصالاتها، و قبل ذلك بينة شبكية تستند إلى قاعدة تقنية و معلوماتية متطورة ذو ثقافة تنظيمية تتمحور حول قيمة الابتكار و المبادرة و الريادة في الأداء و انجاز الأعمال بكفاءة و فعالية.

و. القيادة الالكترونية:القيادة الالكترونية يقصد بها باختصار الكفاءات الجوهرية القادرة على الابتكار والتحديث وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية ، وعليه فإن توفر هذه القيادة هو شرط لنجاح المنظمات الالكترونية أو المنظمات المستندة إلى المعرفة ذلك أن وجود هذه القيادة يعني أيضا وجود القائد المستمع ، القائد المتصل والقائد المعلم، و يمكن من خلال القيادة الالكترونية استثمار الموارد البشرية الثمينة الخفية للمنظمة و بصور خاصة رأس المال الفكري و إدارته لتحقيق الميزة التنافسية.

3.2: فرص الإدارة الرقمية:

يمكن وضع إطار عام للفرص الرقمية التي يمكن استثمارها، وتوظيفها في نماذج أعمال جديدة، مرتبطة بتطبيق نظم وأدوات الإدارة الإلكترونية، و التي يمكن إظهارها وفق الشكل التالي:

الشكل رقم (04): الفرص الرقمية للإدارة الالكترونية.



المرجع : سعد غالب ياسين ، الادارة الالكترونية ، مرجع سابق، ص 313.

وكما هو مبين في الشكل تتداخلفرص الرقمية فيما بينها لتشكل ثلاث فئات محورية متناسقة ومتكاملة كما يلي:

- فرص العمليات الالكترونية؛
- فرص التسويق الالكتروني؛
- فرص الخدمات الالكترونية؛

أ. فرص العمليات الالكترونية: إن فرص العمليات الرقمية تستخدم التكنولوجيا الشبكية للإدارة الالكترونية لإجراء تغيير استراتيجي للعملية الإدارية و لسلسلة قيمة الأنشطة الرئيسية و المساندة التي تقوم بتنفيذها المنظمة، بهدف الحصول على تحسين مستمر للفعالية التشغيلية.

إن تحسين الفعالية التشغيلية وكفاءة العمليات الداخلية للمنظمة من خلال استخدام نظم وأدوات الإدارة الالكترونية سيؤدي إلى بناء منظمة ترتكز على الزبائن في الداخل (العاملين والمديرين) وعلى زبائن في الخارج(الموردين ، الموزعين، الزبائن).

ب. فرص التسويق الالكتروني : تؤدي إلى فتح نافذة حول السوق العالمي من خلال إدارة موقع المنظمة على شبكة الانترنت ، و الوصول الفوري إلى الزبائن في كل الأماكن و في مختلف البيئات بسهولة و بمرونة و بأقل التكاليف، مما سيعزز موقع المنظمة اتجاه زبائنها من خلال بناء علاقات تفاعلية مع الزبائن، و تلبية احتياجاتهم حسب تفصيل المنتجات على مقاسات الزبائن.

ج. فرص الخدمات الالكترونية : الخدمات الالكترونية توفر فرصا متنوعة تمتد من إنتاج و توزيع الخدمات للزبائن عبر استخدام قنوات التوزيع الالكترونية، أو ابتكار خدمات جديدة بجودة عالية غير مسبوقة و بأسعار منافسة إلى فرص خدمات المعلومات و المعرفة التي يمكن استثمارها لتوليد إيرادات كبيرة عبر أنشطة بيع المعلومات و المعرفة لأطراف مستفيدة أخرى و جماعات و منظمات أعمال.

مما سبق يمكن القول إن الإدارة الالكترونية ترتبط بنماذج أعمال جديدة متمثلة في الخدمات الالكترونية وكثافة استخدام المعلومات و المعرفة، ومن ثم يكون من الصحيح إنجاز هذه العلاقة بين الإدارة الالكترونية وأنشطة الأعمال الجديدة في اقتصاد المعرفة على أنها علاقة تمكينية تكوينية لا غنى عنها في عالم اليوم، عالم تعتمد فيه الميزة التنافسية على الميزة التنافسية لشبكة الأعمال التي توجد فيه المنظمة.

4.2 : تحديات الإدارة الالكترونية :

يمكن تلخيص أهم التحديات التي تواجه عملية تطبيق نظم الإدارة الالكترونية بما يلي:

أ. إدارة عملية التحول الالكتروني: تأخذ عملية التحول الالكترونية بعدين أساسين هما:

البعد الأول يتعلق بنقل الأنشطة و العمليات الداخلية للمنظمة إلى أنشطة و عمليات يتم تنفيذها إلكترونيا عبر وسائل الكترونية، أما البعد الثاني فيتضمن إدارة تدفقات العمل الإكتروني مع الزبائن والمستفيدين.

وعليه فان الإدارة الالكترونية يقع على عاتقها مهام تخطيط و تنفيذ مراحل التحول إلى أنشطة الأعمال الالكترونية التي تتضمن مرحلة النشر ومرحلة التفاعل ومرحلة التكامل7.

ب. ظروف المنظمة: إن نجاح الإدارة الالكترونية مرتبط بتهيئة مناخ المنظمة الكترونيا و هذا المناخ لا يمكن أن يتحقق من دون تغيير جوهري يتضمن أربعة مداخل متكاملة هي : 8

- تطوير و تطبيق إستراتيجية الأعمال الالكترونية؛
- تنمية الثقافة الالكترونية؛
- ابتكار الثقافة الالكترونية؛
- استقطاب و رعاية صناع المعرفة؛

إن تكامل هذه العناصر في ظل اقتصاد المعرفة سنتمكن من بناء منظمة أعمال تستند إلى كثافة المعرفة والمعلومات، و تستطيع مواجهة التحديات الجديدة و إدارتها بكفاءة و تحويلها إلى فرص وإلى منظمة تمتلك قدرة الاستجابة السريعة للتهديدات ليس من اجل البقاء فحسب، و إنما من أجل النمو والريادة والمنافسة بقوة والوصول بسرعة إلى الزبائن و الشركاء في السوق أيضا.

ج. تنمية و تطوير البنية التحتية: البنية التحتية للأعمال الالكترونية هي قاعدة تمكينية لقدرات مشتركة لوجود وعمل نظم المعلومات، وتتكون البنية التحتية الإدارة التي سبق التطرق إليها وهم (البرامج، الحاسوب، الشبكات)من القدرات و الموارد ، فالقدرات نقصد بها توفر رأس المال الفكري و الموارد نقصد بها متطلبات الإدارة الإلكترونية، فإعداد هذه البنية ستكون قوة حيوية للمنظمة دافعة لبناء نموذج جديد للأعمال ومنظمة ذكية تحقق مستوى منافسا من العلاقة مع الزبائن و شركاء الأعمال.

III : تجارب رائدة في تطبيق مشروعات الإدارة الإلكترونية

توجد تجارب رائدة و ناجحة في تطبيق مشروعات الإدارة الإلكترونية ، و إذا كان من المستحيل دراسة و شرح هذه التجارب بصورة مفصلة فإن من المفيد حقا تقديم عرض موجز لأبرز ملامحها و أميز قسماتها ، و هذا ما نسعى إليه تناوله في هذا المطلب الذي سوف نتطرق إلى تجربة الولايات المتحدة الأمريكية و التجربة الإيرلندية و تجربة دولة الإمارات العربية المتحدة.

1.3 : تجربة الإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية

إن تجربة الولايات المتحدة في مجال حوسبة المهام قديمة جدا منذ إختراع الحاسوب في هذا البلد حيث بدأت بحوسبة النشاطات البسيطة إلى أن وصلت ما وصلت إليه في إقامة الإدارات الإلكترونية موحدة متكاملة لإدارة الدولة الأمريكية بحيث جعلت الخدمة متوفرة للمواطن الأمريكي و إلى الإدارات الحكومية فيما بينها و إلى القطاع الخاص على مدار الساعة و في متناول الافراد من خلال الانترنت و المراكز و الأكشاك الخاصة لهذه الإدارات حيث تسعى إلى تحقيق مايلي:

- تقديم الخدمات مباشرة للمواطن ؛
- الإبتعاد عن الإجراءات المعقدة ؛
- إعتماد اللامركزية في إنجاز المعاملات ؛
- تقليل كلف العمل التقليدي باستخدام الإدارات الإلكترونية ؛

أ : الإستراتيجية

و لتطبيق هذه الرؤية و تحقيق أبعادها تم تشكيل "قوة المهام" لصياغة و تطبيق إستراتيجية تطوير الحكومة الفيدرالية الإلكترونية من خلال عدد كبير من المبادرات الإلكترونية و البرامج التي يتكون منهما مشروع الحكومة الإلكترونية ، و تتولى قوة المهام رسم خارطة طريق لتنفيذ المبادرات الإلكترونية و البرامج التي تشكل بمجموعها مشروع تطوير الحكومة الفيدرالية الالكترونية.

و قد تم بناء الخدمات الإلكترونية الموزعة في مشروع الحكومة الفيدرالية الالكترونية في المستويات التالية :9

- مستوى الحكومة المواطن : و الذي اهتم باستخدام الويب لتقديم الخدمات الحكومية الفورية و بناء خطط رئيسية للأعمال (التعليمات الحكومية ، التنمية الاجتماعية ، التجارة ، الترخيص ، القروض
والمنح ، إدارة الكوارث و الأزمات)؛
- مستوى الحكومة – الحكومة: و يشمل المشاركة بالمعلومات بين الوكالات الفيدرالية و إختصار الروتين الإداري ، و بناء خطوط أعمال رئيسية لإنتاج و توزيع الخدمات المشتركة بين الوكالات والأجهزة الحكومية؛
- مستوى الحكومة – الأعمال: و يرتكز على تقدم الخدمات و المعلومات بصورة فورية إلى الأعمال ودعم الأنشطة الإقتصادية و التجارة و تقديم القروض و المنح و التسهيلات الموجهة للأعمال.

إن المشكلة الجوهرية في الولايات المتحدة الأمريكية ليس في ضعف استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات و لا في تدني مستوى إستخدامها ، و إنما في إفتقار الإدارة الأمريكية إلى الكفاءة و الفعالية في إستخدام هذه التقنيات أولا ، و في تحقيق التعاضد البنيوي و التكامل التقني و التنظيمي في نظم و أدوات تكنولوجيا المعلومات10.

لذلك فإن جهود الإدارة الأمريكية تنصب أصلا في سياق تحديث الإدارة و إعادة هندسة العمل الإداري كجزء من مشروع إستراتيجي ربما تصح تسميته بمشروع الألفية الثالثة ، و هو بناء الطريق السريع للمعلومات حيث يستطيع الناس التواصل و تبادل البيانات و المعلومات و الصور من منازلهم أو خارج منازلهم و باستخدام أنماط متنوعة من أجهزة الإتصالات المنمنمة و الرقمية و المحمولة . و قد حققت الولايات المتحدة الأمريكية نجاحا كبيرا في بناء مجتمع المعلومات الإلكتروني ، حيث نجد أن خمس المنازل التي تبلغ (20) مليون منزل ترتبط بالشبكة و يوجد 30 مليون أمريكي لديهم إمكانيات الدخول إلى الأنترنت من شبكات المدارس ،

و الجامعات و أماكن العلم ، أي يوجد ما يقارب ما بين (50-60) مليون أمريكي مرتبط بشبكة الانترنت إلى جانب وجود (10 ٪) من مستخدمي الإنترنت يقومون بشراء منتجاتهم و خدماتهم بصورة دورية عن طريق الويب فقط .11

2.3 :تجربة الإدارة الإلكترونية الإيرلندية

نجحت الحكومة الإيرلندية نجاحا متميزا في تطبيق الإدارة الإلكترونية في كافة مفاصل حياتها الإدارية و التحول إلى إقتصاد المعرفة مما انعكس إيجابا على إقتصادها و كان للإرادة القوية للقيادة الإدارية العليا دورا هاما في إنجاح هذه التجربة معتمدة على بناء بنية تحتية واسعة و متينة و دعم مالي و تقني لجميع الإدارات الحكومية بالإضافة إلى قيامها بخطة توعوية شاملة على كيفية إستخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية ضمن نطاق الحكومة الإلكترونية من أكبر شريحة في المجتمع بالإضافة على إعتمادها على الصناعات التكنولوجية التي تنتج محليا و مستفادة أيضا من التكنولوجيا و التجارب العلمية في هذا المضمار من اجل جعل تجربتها رائدة ومتقدمة.

فعلى مستوى صناعة البرامج الإيرلندية تبلغ قيمة هذه الصناعة حوالي (7.2) بليون دولار لـ(800)شركة برامج و تكنلوجيا معلومات تتوجه بأنشطتها نحو التصدير ، و بمعدل نمو سنوي يصل إلى (20 ٪) ، و من المتوقع إستمرار هذا المعدل في الوقت الحالي ، و بذلك تعتبر إيرلندا أكبر دولة مصدرة للبرنامج في العالم و بخاصة في المجالات الرئيسية لتوليد الدخل في قطاع البرامج ، و هي برامج خدمات الإدارة الإلكترونية الإتصالات و التجارة الإلكترونية.12

و إذا أضفنا قطاع الإتصالات إلى قطاع تكنولوجيا المعلومات سنجد أن إيرلندا وصلت الى 100000 شخص يعملون في (980) شركة لتكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في سنة 2001 بزيادة كبيرة عن عام 1993 ، حيث كان هناك 47000 عامل، و قد توصلت الصادرات الإجمالية لهذا القطاع إلى (31) بليون يورو في سنة 2001 ، و تمثل نسبة (33 ٪) من إجمالي الصادرات الإيرلندية ، في حين الصادرات بنسبة (23 ٪) للفترة ما بين 1993 و 2000، و كانت مخرجات قطاع تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات من السلع و الخدمات تساوي (16 ٪) من الدخل الإجمالي المحلي لإيرلندا في سنة 2001 ، بزيادة قدرها 18 ٪ للفترة ما بين 1993-2001.13

و قد ظهرت ثمار الجهود المكثفة في تطبيق نظم الإدارة الإلكترونية في صورة التجمعات العملاقة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات التي شكلت فيما بينها عناقيد شركاتو مشروعات موزعة جغرافيا ، لكنها مترابطة و متداخلة فيما بينها بحكم عملياتها المكملة لبعضها البعض الآخر ، و لتجانس و تكامل حقل الأنشطة الجوهرية التي تقوم بتنفيذه ، ان النتائج الباهرة التي توصلت اليها ايرلندا كان من خلال الإستثمار الأجنبي المباشر في حقول تكنولوجيا و شبكات الإتصالات و في القطاعات الإقتصادية الأخرى ، و بالأخص الخدمات المالية ، صناعة الأدوية ، صناعة الحاسوب وغيرها.

و يمكن تلخيص أهم عناصر نجاح التجربة الإيرلندية في مجال التحول إلى الإدارة الإلكترونية و إقتصاد المعرفة بمايلي :

- نجاح الحكومة الإيرلندية في تنفيذ مشروعات الإدارة الإلكترونية
- بناء صناعة تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات تستند إلى المنتجات أكثر منها إلى الخدمات

و الإستفادة من صناعة الحاسوب ، الإتصالات و الإلكترونيات.

- التطوير المبتكر لتقنيات و أدوات الإدارة الإلكترونية في المجالات المختلفة لأنشطة الأعمال الحكومية و الخاصة.
- و أخيرا التاريخ العريق من الهجرة لأبناء إيرلندا إلى أمريكا و الدول الأوروبية المتقدمة صناعيا ، مما وفر للإدارة الإلكترونية ولقطاع تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات الخبرات و المهارات المتقدمة في العلوم التطبيقية لتكنولوجيا المعلومات ، و هؤلاء هم ثروة إلرلندا الحقيقة

3.3 : تجربة دولة الإمارات العربية (التحول إلى إدارة الإلكترونية) :

تعتبر دولة الإمارات العربية المتحدة بصورة عامة و إمارة دبي على وجه الخصوص مركزا للتجارة والصناعة في منطقة الشرق الأوسط ، و هي أيضا سوق عالمية لتجارة الإلكترونيات و الحاسوب ، و مركزا مهما للتجارة الإلكترونية

تركزت جهود تحويل إقتصاد الإمارات إلى إقتصاد المعرفة و الإدارة الإلكترونية على بنية تقنية و معلوماتية متطورة ممثلة بمنطقة دبي للتكنولوجيا و التجارة الإلكترونية و الإعلام. بهدف جعل دبي مركزا للتكنولوجيا والتجارة الإلكترونية و الإعلام الرقمي. و في هذه المنطقة الحرة تم إنشاء ثلاثة مشاريع اساسية هي مدينة دبي للإنترنت و مدينة دبي للإعلام ، و واحة دبي للمشاريع ، الهدف منهم هو إنشاء مركز لصناعات تكنولوجيا المعلومات و إقتصاد المعرفة ، و لتكوين حاضنة بتكنولوجيا لتطوير الأفكار المبتكرة و إستقطاب رؤوس الأموال في المشاريع الجديدة ، و لتحقيق هذا الهدف نجحت دبي في إنشاء بنية تحتية بمقاييس عالمية و نظم إتصالات فائقة القدرة ، و قوى عاملة ماهرة للعمل في مجال تكنولوجيا المعلومات.14

و إلى جانب هذه المشاريع أنجزت إمارة دبي مشروع حكومة دبي الإلكترونية ، و ذلك بإعتبارها وسيلة لتحديث الإدارات العامة و لدعم أنشطة التجارة و الأعمال الإلكترونية.

و تعتبر حكومة دبي الإلكترونية نقلة نوعية هائلة في تقديم الخدمات الإلكترونية الفورية للمستفيدين من المواطنين و أصحاب الاعمال و المستثمرين و لتوزيع و تبادل المعلومات و الخدمات في الوقت الحقيقي بين مؤسسات و وكلات و أجهزة الدولة . و تعتبر تجربة شرطة دبي و إدارة الموانئ في دبي من بين أهم التجارب الناجحة في التحول إلى الإدارة الإلكترونية.

4.3 :فرص نجاح تطبيق الإدارة الالكترونية في البيئة العربية:

بغض النظر عن محددات تطبيق الإدارة الالكترونية في البيئة العربية و التي لا تقتصر بطبيعة الحال على البيئة العربية دون غيرها، فان فرص نجاح استراتيجيات تطوير نظم الإدارة الالكترونية ممكنة و هي في حالةمرتبطة بتوافر التزام جدي و برامج تنموية لتحقيق التكامل بين الجانب التقليدي (المادي) و الرقمي للاقتصاديات العربية،و الإدارات الحكومية على المستوى (الوطني) والتزام إدارات المنظمات و المؤسسات بتلبية متطلبات الاندماج في أنشطة الأعمال الالكترونية و التجارة الالكترونية على مستوى مشروعات الأعمال،بعبارة أخرى ، إن ما تحتاجه الأقطار العربية هو صياغة و تطبيق استراتيجيات تنمية معلوماتية طموحة في ميادين مختلفة من أهمها: الاستثمار في تطور البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ، تطوير قطاع صناعة البرمجيات و خدمات تكنولوجيا المعلومات ، تطبيق مشروعات الإدارة الالكترونية و الحكومة الالكترونية و التجارة الالكترونية ، و العمل من اجل نشر و ترسيخ الثقافية الالكترونية بين أفراد المجتمع.

و باختصار ، يمكن تحديد أهم مستلزمات نجاح مشروعات الإدارة الالكترونية في البيئة العربية بما يلي:

- تطوير استراتيجيات تنمية عربية للتحول إلى اقتصاد المعلومات و المعرفة ؛
- إعادة هيكلة البيئة الأساسية لتكنولوجيا المعلومات و شبكات الاتصالات، و تشمل البنية الأساسية كلا من البنية التقنية و المعلوماتية و تضم هذه البنية الموارد البشرية التي تعمل في حقل المعرفة والمعلومات ؛
- إعادة هندسة استراتيجيات التعليم في العالم العربي لكي تستطيع مواكبة الفرص الثمينة التي تنبثق عن اقتصاد المعرفة، و في مقدمتها بناء القوة الحضارية من خلال الابتكار العلمي الفكري و الإبداع الثقافي و الحضاري ؛
- توفير البيئة القانونية و التشريعية للإدارة الالكترونية ، الأعمال الالكترونية و التجارة الالكترونية . لأن الهيكل القانوني و التشريعي الحالي في بعض الأقطار العربية لا يلبي احتياجات و متطلبات العمل الالكتروني ؛
- إعادة هندسة الأعمال باستخدام تكنولوجيا المعلومات في كل المنظمات و مؤسسات الأعمال الخاصة و العامة في أقطار العالم العربية ؛
- وضع خطط عمل لتقليص الفجوة الرقمية العربية العربية .

هذه المستلزمات المهمة لتطبيق نظم الإدارة الالكترونية تمثل برامج عمل طموحة لوضع العالم العربي كما يستحق في قلب الثورة المعلوماتية المعروفة ، كما تعتبر مداخل أساسية للاندماج مع العالم الرقمي و اقتصاد المعرفة ، و لا نظن أن هناك من خيار آخر سوى التقدم بثبات على طريق النهضة و التنمية الحضارية التي تستند في هذه الألفية إلى المعرفة باعتبارها قوة و القوة باعتبارها معرفة,

و أخيرا ، فان أمام العالم العربي فرصة ثمينة لمواكبة عصر المعرفة ، فالمقومات متوفرة و الدول العربية تمتلك عددا كبيرا من القوى العاملة المؤهلة و المدربة ، و لديها من خيرة الباحثين و العلماء ، حتى إن بعض أفضل العقول العلمية التي تستعين بها الشركات العالمية هي عقول عربية.

و مع استمرار عمليات الإصلاح و التنمية و التعاون فان الأمل كبير بان يكون للعالم العربي مكانة مؤثرة بين التكتلات الدولية من اجل النمو والتقدم و مواكبة التطورات الاقتصادية و التكنولوجية المتسارعة في القرن الحادي و العشرين.

الخلاصة :

من خلال العرض المقدم، و محاولة منا لتوضيح ماهية الادارة الالكترونية و اليات الانتقال اليها ، يمكن استنتاج ما يلي :

- الانتقال إلى الإدارة الالكترونية هو الاستغناء عن المعاملات الورقية و إحلال المكتب الالكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .
- إحلال الهرمية و التقسيم القائم على التخطيط محل أنظمة الآلية و الحاسوبية .
- يعتبر صناع المعرفة العنصر الأهم في منظومة الإدارة الالكترونية .
- إن عملية التحول من الإدارات التقليدية إلى الإدارات الالكترونية ليست فقط عملية فنية ولكنها عملية إدارية واعية تستهدف التطوير والإبداع لغرض تحقيق أهداف رئيسية و هي تطوير وتحسين خدمات للمستفيدين وتحقيق رغباتهم مع الالتزام بأعلى مستويات الجودة .
- ان الانتقال الى الادارة الالكترونية هي عملية محفوفة بالمخاطر كالقرصنة الالكترونية فاذا لو نحصنها بأنظمة ضد الفيروسات و ضد الهاكرز ، و اذا لم ندرب و نأهل مواردنا البشرية على هذه الخدمات والتكنولوجيات الحديثة فان مخاطرها تكون أكبر من عوائدها .

قائمة المراجع:

1. نجم عبود نجم ، الإدارة و المعرفة الالكترونية الإستراتيجية، الوظائف المجالات، الطبعة الأولى، دار اليازوري عمان، سنة 2009، ص 158.
2. سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية، دار اليازوري عمان، سنة 2010، ص 25.
3. سعد غالب ياسين،مرجع سابق، ص 32.
4. عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السليطي، الإدارة الالكترونية، عمان، دار وائل للنشر ، سنة 2008، ص ص 37، 38.
5. سعد غالب ياسين ،مرجع سابق ، ص 36
6. علاء عبد الرزاق السالمي، مرجع سابق، ص 64.
7. سعد غالب ياسين،،مرجع سابق، ص 288.
8. نفس المرجع السابق، ص 291.
9. http://www.firstgov.gov
10. سعد غالب ياسين ، مرجع سابق ، ص 362
11. نفس المرجع السابق ، ص 364
12. Cochran Robert, Ireland : A Software Success Story.IEEE Software,March, April,2001,p 86.
13. http://www.ICTreland.ie.
14. جاسم محمد جرجيس ، واقع صناعة تكنولوجيا المعلومات : دبي نموذجا ، ندوة المعلوماتية في الوطن العربي : الواقع و الآفاق ، مؤسسة عبد الحميد شومان ، عمان ، 2001 ، ص ص12-13.

الحكومة الالكترونية ومعوقاتها في الجزائر

د.جليد نورالدين- المركز الجامعي تيبازة
أ.فيصل جمعي- جامعة البليدة-2-
أ.الهاشمي مليك جامعة البليدة-2-

ملخص:

نظرا للقفزة المعرفية التي قفزتها الحضارة الإنسانية في عصرنا الراهن، و التي أحرزت بدورها تطورات هائلة مست جميع مناحي الحياة وخاصة على مستوى الاتصال بين المجتمعات البشرية منها، حيث بلغ الاتصال ذروتهوأرقى وأسمى مستوياته، بأن أضحت الطرق التواصلية تعتمد على احدث الوسائل التكنولوجية التي تمكن من السرعة و النوعية الجيدة لنقل المعلومات موازاة مع الرقي و التطور الذي عرفته المعرفة ما سمح بالعالم ان ينتقل أي مجتمع المعلومات ثم الى مجتمع المعرفة و صارت بذلك المؤسسات التي كانت قائمة على النظم التقليدية المؤسسة على التوثيق الورقي تنتقل الى المؤسسات الحديثة القائمة على الانظمة الرقمية، فسمحت بذلك الى تطور البناءات الادارية و المؤسسات الحكومية كي تصبح اكثر تداخلا و تناسقا في ما بينها على مستوى التعامل و تبادل المعلومات فأصبحت عمليات التسيير و الادارة ذات كفاءة عالية تسمح لتطويروتحسينوتدبيرالشؤونالعامة ممكنة بذلك ادماج المواطن في التعامل المباشر مع مختلف انواع مؤسسات الدولة مختزلة لكل عامل زمان و مكان.

ان هذه المجموعة من التغيرات والتطورات في الانظمة الادارية مكنت من تحول الحكومة التقليدية الى حكومة حديثة متطورة سميت بالحكومة الالكترونية التي اصبحت تخيم على جميع ارجاء دول العالم المتقدم و التي انتقلت و انتشرت في الاعوام الاخيرة لباقي دول العالم.

مفهوم الإعلام والاتصال الالكترونيين:

أن كلمة الإعلام تعبر عن ظاهرة الاتصال الواسع باعتبارها إدلاء من جانب واحد لا يعبر عن التفاعل والمشاركة وهذا على عكس (الاتصال والتي تعني التفاعل والمشاركة) ، يعرف الإعلام بأنه تزويد للجماهير بالمعلومات والحقائق الصحيحة، النشاطات الاتصالية الهادفة إلى تزويد الجمهور بكافة المعلومات والحقائق الواقعية الصحيحة قصد خلق أكبر درجة من المعرفة والوعي والإدراك للفئات المتلقية للمادة الإعلامية حول كلا لقضايا والموضوعات والمشكلات المثار.1

[1]: [1] - لكحل محمد، **الادارة الالكترونية مدخل لتحديث الوظائف الادارية وفق متطلبات بيئة الأعمال المعاصرة**، مجلة الاقتصاد الاسلامي العالمية (GIEM)، العدد 56، جانفي 2017، ص 70

مفهوم الاتصال: هو عملية إرسال و استقبال للمعلومات بين طرفين (مرسل ومستقبل) و هذا يعني عمليات التفاعل المشاركة بينهما حول معلومة او رأي أو اتجاه [2]

أما الاتصالات الالكترونية فتعرف بطرق مبدئية بأنها عمليات إرسال و استقبال و معالجة الإشارة بين محطتين أو أكثر و ذلك باستعمال الدوائر الالكترونية.[3]

أما سمير الحسني فقد أعطى تعريفا للاتصال تمثل في كونه نشاط يستهدف تحقيق الذي وهو الشيوع لفكرة أو موضوع معين من خلال انتقال المعلومات أو الأفكار والآراء أو الاتجاه أتمنى شخص أو جماعة إلى أشخاص آخرين باستخدام رموز ووسائل تساعد على وصول المعن بلد بكل الأطراف وبنفس الدرجة[4].

مما سبق نستخلص ان الاعلام الإلكتروني هو الذي يأخذ الوسائل الاجهزة و الشبكات الالكترونية كالهواتف النقالة الحديثة و اجهزة الحاسوب المربوطة بالشبكات الإنترنت.

الاعلام و الاتصال المجتمع:

إن العمليات الإعلامية و الاتصالية بين افراد المجتمع او كما تسمى بعمليات التفاعل الاجتماعي بين الافراد هي صفة من الصفات التي تميز المجتمع البشري عن غيره من المجتمعات، فعمليات الاعلام و الاتصال قد تكون بطريقة مقصودة او بطريقة تلقائية.

الحكومة الالكترونية:

الحكومة الالكترونية هي قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات و تقديم الخدمات فيما بينهما **و بين** المواطن، وقطاعات الأعمال بسرعة ودقة عالية، و بأقل تكلفة عبر شبكات الانترنت مع ضمان سرية و امن المعلومات المتناقلة في أي وقت وزمان[5].

هي أسلوب جديد و متطور و ثورة تقنية معلوماتية قادت إلى نقلة نوعية في أسلوب تقديم القطاعات الحكومية و الخاصة للمعلومات و الخدمات للمشتركين باستخدام الانترنت و أجهزة الحاسوب عوضا عن النظام الورقي التقليدي[1].

وتشير الحكومة الالكترونية من وجهه نظر الأمم المتحدة إلى استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مثل:

شبكات ربط الاتصالات الخارجية،مواقع الانترنيت، ونظم الحاسب إلا لي بواسطة الجهات الحكومية، ومن ثم فا نتبنى الحكومة الالكترونية، يؤثر على العلاقة الأساسية بين الجهات الحكومية من جانب والمواطنين وأعمالهم من جانب أخر.

أهداف الحكومة الالكترونية:

. السرعة و الدقة في انجاز المهام و العمليات الحكومية.

---

[2]: محمد بن علي المانع، تقنيات الابصال و دورها في تحسين الأداء، 2002، ص 14.

[33] - سحر قدوري الرفاعي، **الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها: مدخل إستراتيجي**، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد07، جامعة شلف، الجزائر، 2011، ص ص 314- 315

[4]:ا مريم خالص حسين، **الحكومة الالكترونية**، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، العراق، 2013، ص 445

[5]

. التحكم في العمليات الإدارية مع مراقبة الفساد الإداري.

. تمكن الاستفادة من الخدمات الإدارية في أي زمن و أي وقت لأنها لا تتعلق كثيرا بسعات عمل الأفراد.

. تحيق فائدة على مستوى النفقات التي كانت تطلبها الطرق التقليدية.

تعريف الحكومة الالكترونية:

يعبر مصطلح الحكومة الالكترونية عن استخدام الحكومة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها المختلفة من اجل توفير خدمة مميزة للشركات والمواطنين والمستثمرين وجميع متلقي الخدمة، بمعنى آخر هي انتقال الحكومات من تقديم الخدمات العامة والمعاملات من شكلها الروتيني التقليدي إلى الشكل الالكتروني عبر الانترنت، وقد عرفتها الأمم المتحدة على أنها الاستخدام الانترنت والشبكة العالمية العريضة لإرسال المعلومات وخدمات المواطنين[6].

الفرق بين الحكومة الالكترونية و الإدارة الالكترونية:

تعرف الإدارة الالكترونية في ظل تقنية نظم المعلومات وانتشار تطبيقات الحاسب الي، بأنها التحول العمل الإداري من الصيغة الورقية إلى الصيغة التقنية فلم يعد استعمال الورق هو الأساس في تنفيذ سائر الأعمال الإدارية بل أصبحت تقنيات الحاسب آلي ووسائل الاتصال التقنية هي أساس تنفيذ العمل الإداري، سواء من لجهة تقديم الخدمة أم المعلومة، أم أصول الحفظ الأرشفة ونحو ذلك من مشتملات العمل الإداري على العموم، أما الحكومة الالكترونية فهي كل من العمل الإداري، وتعني على العموم تقديم الأعمال الإدارية الحكومية بصيغة الكتروني تقنية من خلال ربط إدارات الحكومة مع بعضها البعض، وتقديم الخدمات و المعلومات وانجاز الإعمال الحكومية بطرق الكترونية متاحة لكافة، وعليه تكون الإدارة الكترونية اسبق ظهورا من الحكومة الالكترونية، والإدارة الالكترونية خطوة لازمة نحو الوصول إلى الحكومة الإلكترونية، ثم التحول إلى العمل التقني وتقديم الخدمات بالطرق التقنية بدلا من استعمال الورق كمعيار لتمييز العمل الكتروني أو الإدارة الكترونية فيه توفير التكاليف والوصول إلى الدقة والشفافية في العمل ما يشكل ميزات عالية للحكومة الالكترونية، والحقيقة أننا نكون أمام الحكومة الالكترونية في كل الأحوال التي تقرر فيها الحكومة أن تتبنى تطبيقات الحاسب الآلي، وتقنيات الشبكة العالمية الانترنت واستعمالها في تنفيذ أعمالها الروتينية وتقديم الخدمات للجمهور، حيث يتم ربط المؤسسات الحكومية بعضها مع بعض الآخر، وتوفير نافدة الكترونية متاحة للجميع، مع توفير محاور أخرى للحكومة الالكترونية سيأتي بينها لاحقا[7].

على انه لا يصح الوقوف عند مفهوم الحكومة الالكترونية فقط، فيما يخص الاستخدام الأمثل لتطبيقات الحاسب الآلي والشبكة العنكبوتية، بقدر ما يفهم أن الحكومة الالكترونية هي بالأساس تحول الجذري في فلسفة نظام الإدارة وأدواته ممثلة بمؤسسات الدولة والمستفيدين أو المستخدمين ممثلين بالمواطنين و قطاعات الأعمال داخليا و خارجيا، فكان الاشتراط فعالية الحكومة الكترونية مرهونا بتطور الفكر الإدارة، وتقديم الخدمة لدى كليهما الحكومة والجمهور المستفيدين،

[6] صفوان المبيضين – الحكومة الالكترونية – دار اليازوري 2011- ص13.

[7] أسامة المناعسة، جلال الزعبي - الحكومة الالكترونية-دار الثقافة – 2013-ص23

المعتمدين أساسا على انتشار المعرفة الكافية بتقنية نظم المعلومات، والقدرة على فهم آلية عملها وإدراك أهميتها ومستقبلها[8].

أهداف الحكومة الالكترونية:

تقديم الخدمات بشكل أفضل وأسرع وأيسر للأفراد وقطاع الأعمال.

توفير المناخ المشجع للاستثمار وتذليل العقبات امام المستثمر المحلي والاجنبي

توفير معلومات دقيقة ومحدثة باستمرار تساعد في التخطيط طويل المدى .

رفع كفاءة جهاز الحكومي واسلوب المراقبة المتبعة

توفير المال والوقت عن طريق تقليل الفاقد الناتج عن المعاملات التقليدية

تهيئة الجهاز الحكومي للاندماج في النظام العالمي الجديد[9].

أنواع الحكومة الالكترونية:

يمكن تقسيم الحكومة الالكترونية إلى اقسم حسب الطرف الذي يرتبط بالحكومة:

1G-G (الحكومة-الحكومة) داخل الجهات الحكومية نفسها.

2G-G (حكومة-مواطن) بين الحكومة و المواطن.

3G-B (حكومة-أعمال) بين الحكومة وقطاع الأعمال[10].

ركائز الحكومة الالكترونية ومعوقاتها:

الرؤية:

يجب أن يكون لدى صانعي القرار السياسي في الدولة وعلى أعلى المستويات المهتمين بتطبيقات الحكومة الالكترونية رؤيا واضحة على صعيد التأسيس في الشكل والمضمون، وتسلسل للأولويات على صعيد التطبيق، ذلك أن الحكومة الالكترونية تأتي بإشكال مختلفة وبنماذج متباينة لكل منهجا ظروف إنشائه وتطبيقه، وليس بضرورة أن يكون النموذج معين لدى الدولة ما مناسبة لتطبيق لدى الدولة أخرى، ما لم تراعي الفوارق و المتطلبات الخاصة، حيث غالبا ما يبنى النموذج المعتمد للتطبيق من خلال قطاع الأولويات الذي يتم اختياره وعلى الصعيد تبين الآتي:

1. تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين وقطاعات الأعمال؛
2. تعزيز الإنتاجية الحكومية؛
3. تقوية النظام القانوني وجهات إنقاذه؛

[8] [8] - مزريق عاشور، معمر قوادري فضيلة، **تأثيرات التحول إلى الاقتصاد الافتراضي على إدارة التغيير الاستراتيجي للموارد البشرية**، الملتقى العلمي الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، جامعة خميس مليانة، الجزائر، يومي 13 و14 مارس 2012، ص10.

[9] أسامة المناعسة، جلال الزعبي - الحكومة الالكترونية-دار الثقافة – 2013-ص24

[10] [10] - منصوري الزين، سفيان نقماري، **الاطار النظري للحكومة الالكترونية – بين المتطلبات ومبررات التحول**، ملتقى علمي الدولي حول: متطلبات ارساء الحكومة الالكترونية في الجزائر – دراسة تجارب بعض الدول-، جامعة سعد دحلب البليدة، يومي 13 و14 ماي 2013، ص 03

4. تعزيز القدرة على اتخاذ القرار بحاكميه الرشيدة على مستوى الأجهزة الحكومية.

القيادة:

أن التوجه نحو الحكومة إلكترونية قرار لا يستهان به، فهو من جهة ضرورة ملحة أملتها التطورات العالم، والتي توجب تحول إلى الإدارة الكترونية في عصر المعلوماتية، ولذلك فان حتمية التحول أمر واقع، وإما ذلك يتطلب الأمر قيادة ملهمة قادرة على اتخاذ القرار بإرادة صلبة متفهمة، بإصرار لازم لتقبل التحديات الإدارية والمالية والقانونية ونحوها وتجاوزها تحقيقا للهدف الأسمى وهو الارتقاء بالأداء الحكومي، وإرضاء المواطن و قطاع الأعمال المتعاملين مع الأجهزة الحكومية المكلفة، بتقديم الخدمات والمعلومات بأسلوب عصري متطور، كل ذلك لا يمكن تحقيقه بلا إرادة سياسية قوية قادرة على تحقيق التحول السلس و المنهجي.

التمويل:

أن الإرادة الكترونية لا تقوم إلا على التطبيقات التقنية المرتبطة بثورة المعلوماتية القائمة على التحديث في كل شيء، وفقا لأنظمة تقنية المرتبطة بثورة معلوماتية القائمة أصلا على التحديث في كل شيء، وفقا للأنظمة التقنية قوامها أجهزة حاسوب وشبكات اتصال ونظم معلومات مرتبطة ببعضها البعض، وهو أمر يحتاج إلى غلاف مالي عال، قد لا تتوافر لدى العديد من البلدان التي ترغب بتحقيق ذلك لتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة التقنية، و على ذلك فالتمويل لازم لبناء مشروع ابتداءا، ولازم لإدامة التطوير ورفع الكفاءة ومواكبة التطورات وتوفير الكوادر البشرية الفنية اللازمة

عناصر الحكومة الالكترونية:

إن أهم العناصر المشاركة في الحكومة الالكترونية كما يتفق عليهم في حقل الاختصاص هم ثلاثة أطراف و هي: المواطنون، مختلف القطاعات الحكومية، و القطاع الخاص حيث يعتبر المواطن هو الركيزة الأساسية فالمواطن هو المستفيد الأول من الخدمات التي توفرها القطاعات الحكومية.

عوامل نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية:

تساهم عوامل عديدة في التطبيق للحكومة الالكترونية منها البنية و البيئة الإدارية المناسبة التي تساعد على سهولة تحويل الأنشطة والأعمال الإدارية إلى الصورة الالكترونية. فالمنظمات التي لديها مشكلات إدارية معقدة أو متكررة لن تعطي ضمانات نجاح اكبر لظهور الأعمال الالكترونية بها.

و من ابرز الاحتياجات و المتطلبات الإدارية لنجاح تطبيق الحكومة الالكترونية في المنظمات الحكومية:

1. ملائمة الهيكل التنظيمي للمنظمة مع توجهات الحكومة الالكترونية.

وضوح النشاطات الرئيسية و الفرعية للمنظمة.

وضوح تسلسل السلطة في المنظمة من أعلى الهرم التنظيم إلى أدناه أو في أشكالها الأفقية.

الترابط التنظيمي بين المستويات التنظيمية.

توافر الدليل التنظيمي لجميع الانشطة و الوحدات[11]

[11]: محمد بن علي المانع، تقنيات الاتصال و دورها في تحسين الأداء، 2002، ص 14.

2. الاجراءات الادارية.

تتمثل في مجموعة من العناصر هي:

. إجراءات عمل واضحة و حديثة.

. توافر أدلة إجراءات عملية لجميع الأنشطة والأعمال الإدارية .

3. توافر التقنيات و الأجهزة الفنية.

توفر التقنيات اللازمة لنشاطاتها مثل تقنيات الحاسب الآلي و المعلومات ووسائل الاتصالات الحديثة.

4. توافر البيئة النظامية للأعمال الالكترونية.

تحتاج المنظمات إلى للوائح ذات العلاقة بالأعمال الالكترونية.

5. توافر الموارد البشرية القيادية و التنفيذية.

الاستفادة من خبرات الجهات الاستشارية في القطاع العام و الخاص.

أولا: الحاكمية في القرن الحادي والعشرين:

شهد القرنان الأخيران تطور البنى الحكومية كما نعرفها الآن، فمن البنى الإقطاعية التي ركزت على الدفاع وجمع العوائد، مع بعض الاهتمام بالتربية والتعليم والصحة، نمت الحكومات لتعالج التعقيدات التي خلقتها الثورة الصناعية وتأثرت بالفلسفات السياسية السائدة وبحاجة دولة الرفاه، وفي محاولة منها لتسريع عملية التصنيع، اتبع بعض الأقطار المستقلة حديثا النموذج السوفياتي القائم على الاقتصاد المخطط وتدخل الدولة في كافة قطاعات الاقتصاد، فشهدت تلك الحقبة ظهور "الحكومة الكبيرة" القائمة على نموذج "التحكم والضبط" الذي يتبنى معادلات صارمة تحدد مدى السيطرة والتحكم والتخصصات والضوابط والتوازنات، وأصبحت هذه البنى تتسم بحدود الاختصاص الصلبة، وبعمليات تفصيلية تستغرق وقتا طويلا، و بالكثير من العمل الورقي والتعامل مع الملفات، و عملت البيروقراطيات عموديا بدلا من ان تعمل على امتداد الحكومة، واضيفت قواعد وإجراءات كثيرة الى طبقت الموظفين المتراكبة الواحدة منها فوق الأخرى.

وتضمنت هذه البنى نظاما صريحا من الضوابط والموافقات، التي كثيرا ما ترافقت مع اليات رفع للتقارير صعبة ومعاملات يدوية.

غير ان التطورات الدولية في النصف الثاني من القرن العشرين أحدثت اثرا رئيسيا على الحاكمية، فقد شهدت نهاية الحرب الباردة زوال توفر المعونة للأقطار النامية، اذ لم تعد القوى العظمى تتنافس الواحدة منها مع الأخرى على اغراء الأقطار المختلفة بالانضمام الى هذا المعسكر او ذاك، وشجع تقلص الميزانيات في التحول نحو تقليص حجم الحكومة والخصخصة، واذ اخذت الشركات الكبيرة متعددة الجنسية تصبح مسؤولة أكثر فأكثر عن خلق الثروة، بدأت البلدان تنافس الواحدة منها الأخرى على اجتذاب هذه الشركات عبر تقديم معونات دعم وخدمات افضل، و بالإضافة الى ذلك، خبرت توقعات المواطنين المستهلكين تحولا، اذ اخذ هؤلاء يطالبون بخدمة تمثل ما اصبح متوفرا في القطاع الخاص، فلماذا

[1111] - Edward Kirui and Peter Kiprono Kemei (2014), **Usability of E-Government Services in Developing Countries**, International Journal of Computer Trends and Technology (IJCTT), volume 15 number 3, Sep 2014, P 102

لا يمكن الوصول الى الخدمات الحكومية 24ساعة في اليوم و 7أيام في الأسبوع، كما يمكن الحصول على النقد من الات الصرف الأوتوماتيكي؟ وأدى نضج القطاع الخاص الى تمكين تلزيم عمليات الاعمال الى جهات خارجية وإقامة شركات عامة/خاصة، بينما جعلت التكنولوجيا من الممكن تقديم الخدمات الحكومية عن طريق الكمبيوتر والانترنيت.[12]

معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر:

لقد تم إطلاق مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر منذ أكثر من ثلاثة سنوات لكنهم يتجسد بعد على أرض الواقع وذلك بسبب جملة من العقبات نذكر من بين أهمها ما يلي :

1- عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات للتواصل عبر الانترنت.

2- تأخير في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى آخري، وتأسيسا عليه فأن الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية دول العالم المتقدم في هذا المجال لاسيما وأن الجزائر على مقربة من الانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة.

3- محدودية الانتشار استخدامات الانترنت في الجزائر، أن نسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الانتشار عالميا لازال ضعيفا في الجزائر مقارنو حتى بالدول المجاورة إذ تبلغ في المغرب على سبيل المثال 14.36% في حين لا تتعدى 5.33% فقط في الجزائر، وهذا نتيجة الأسباب السابقة الذكر13.

قائمة المراجع والاحالات:

[1] :[1] - لكحل محمد، **الادارة الالكترونية مدخل لتحديث الوظائف الادارية وفق متطلبات بيئة الأعمال المعاصرة**، مجلة الاقتصاد الاسلامي العالمية (GIEM)، العدد 56، جانفي 2017، ص 70

[1] : محمد بن علي المانع، تقنيات الابصال و دورها في تحسين الأداء، 2002، ص 14.

[11] - سحر قدوري الرفاعي، **الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها: مدخل إستراتيجي**، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد07، جامعة شلف، الجزائر، 2011، ص ص 314- 315

[1]:ا مريم خالص حسين، **الحكومة الالكترونية**، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، العراق، 2013، ص 445

[1]

[1] صفوان المبيضين – الحكومة الالكترونية – دار اليازوري 2011- ص13.

[1] أسامة المناعسة، جلال الزعبي - الحكومة الالكترونية-دار الثقافة – 2013-ص23

[12]: سوبير هاري سنغ: الحكومات في الحقبة الرقمية والعوامل البشرية في الحكومة الالكترونية ،التطوير الإداري و تطبيقات الحكومة الالكترونية(وقائع أعمال مختارة)،لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية و الاجتماعية لغربي آسيا(ESCWA)،مكتبة صادر،ط،1،ص113.

[13]- احمد بن عيشاوي، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث، العدد 7، جامعة ورقلة، 2010/2009، ص 292

[11] - مزريق عاشور، معمر قوادري فضيلة، **تأثيرات التحول إلى الاقتصاد الافتراضي على إدارة التغيير الاستراتيجي للموارد البشرية**، الملتقى العلمي الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، جامعة خميس مليانة، الجزائر، يومي 13 و14 مارس 2012، ص10.

[1] أسامة المناعسة، جلال الزعبي - الحكومة الالكترونية-دار الثقافة – 2013-ص24

[11] - منصوري الزين، سفيان نقماري، **الاطار النظري للحكومة الالكترونية – بين المتطلبات ومبررات التحول**، ملتقى علمي الدولي حول: متطلبات ارساء الحكومة الالكترونية في الجزائر – دراسة تجارب بعض الدول-، جامعة سعد دحلب البليدة، يومي 13 و14 ماي 2013، ص 03

[1]: محمد بن علي المانع، تقنيات الاتصال و دورها في تحسين الأداء، 2002، ص 14.

[11] - Edward Kirui and Peter Kiprono Kemei (2014), **Usability of E-Government Services in Developing Countries**, International Journal of Computer Trends and Technology (IJCTT), volume 15 number 3, Sep 2014, P 102

[1]: سوبير هاري سنغ: الحكومات في الحقبة الرقمية والعوامل البشرية في الحكومة الالكترونية ،التطوير الإداري و تطبيقات الحكومة الالكترونية(وقائع أعمال مختارة)،لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية و الاجتماعية لغربي آسيا(ESCWA)،مكتبة صادر،ط،1،ص113.

[1]- احمد بن عيشاوي، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث، العدد 7، جامعة ورقلة، 2010/2009، ص 292

الحكومة الإلكترونية وممارستها في بعض الدول
دراسة حالة الجزائر

د/ مزيود ابراهيم
ط.د/ بلحياني خديجة
جامعة المدية

المستخلص:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى التعرف على مختلف الجوانب التي تتعلق بالحكومة الالكترونية ومتطلبات إرسائها، وأهميتها في العصر الحالي ورصد تجارب بعض الدول الناجحة في ممارسة الحكومة الالكترونية مع التركيز على تجربة الجزائر في سعيها نحو تطبيق هذا المشروع.

وتوصلت الدراسة إلى أن الجزائر رغم الجهود المبذولة إلا أنها لم تتمكن من الوصول إلى التطبيق الفعلي وذلك لوجود معوقات تحد من نجاحه ترتبط بالجانب الإداري والتقني والبشري والتشريعي، والأمني.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الالكترونية، الدول الناجحة، المعوقات ، تجربة الجزائر.

Abstract

This study aims to identify the various aspects related to e-government and the requirements of establishing them, and their importance in the current era and monitor the experiences of some countries in the successful practice of electronic government with a focus on the experience of Algeria in their efforts towards the implementation of this project.

The study found that Algeria despite efforts but they were able to access the actual application because there are constraints limit the success associated with administrative, technical, human and legislature, and the security aspect.

Key words: e-government, the successful countries, the obstacles, the experience of Algeria.

مقدمة:

إن التطورات المتسارعة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال ساهمت في تغيير النمط التقليدي للحكومة وظهور مصطلح جديد يعرف بالحكومة الالكترونية يتمثل في استخدام تلك التكنولوجيا لمساندة فعالية الخدمات الحكومية وتعاملها مع المواطنين بطريقة أسهل وأحسن للوصول إلى أكبر قدر من المعلومات بتوفرها عبر شبكات الانترنت وغيرها من وسائل الاتصالات للمواطنين، وقد حظي هذا المفهوم باهتمام كبير من قبل حكومات دول العالم إذ بدأت الكثير من الدول في تبني مفهوم الحكومة الالكترونية سواء في البلدان المتقدمة أو النامية فكانت البداية الأولى له في الولاية المتحدة الأمريكية ثم انتشرت إلى باقي الدول العربية .

فتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية داخل مؤسسات الدولة سيساعد على توحيد المعلومات الحكومية وترتيبها وتنظيمها ، مما سيساهم في تحسين كفاءة المؤسسات والأجهزة الحكومية واستغلال الموارد المتوفرة داخل الدولة بالشكل الأفضل.

والجزائر من الدول التي ما تزال تسير في عملية تحويل مسارها لتتبنى مفهوم الحكومة الإلكترونية ورسم سياساتها بما يتناسب مع متطلبات العصر عن طريق تطوير الوسائل و التقنيات المستخدمة، لمتابعة هذه السياسات و الإشراف على سير العمل الحكومي.

كيف يمكن للجزائر الاستفادة من تجارب بعض الدول في مجال الحكومة الالكترونية؟

وللإجابة على هذا التساؤل يمكن إيجاز بعض التساؤلات الفرعية التالية:

- ✓ ما المقصود بالحكومة الالكترونية؟ وما أهميتها في العصر الحالي؟
- ✓ هل تمكنت الجزائر من تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية على أرض الواقع؟
- ✓ ما هي معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر؟ وما هي الحلول المقترحة لتجاوزها؟

❖ **فرضيات الدراسة**

انطلاقا من التساؤل الرئيس والتساؤلات الفرعية تهدف هذه الدراسة إلى اختبار الفرضيات التالية:

- ✓ الحكومة الالكترونية عملية تحويل العلاقات بين المؤسسات والمواطنين من خلال تكنولوجيا المعلومات.
- ✓ هناك العديد من المعوقات تحد من تطبيق إجراءات الحكومة الالكترونية في الجزائر.
- ✓ نجاح تجربة الحكومة الالكترونية في الجزائر مرتبط بالاستثمار الفعال في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطوير البنية التحتية اللازمة.

❖ **أهمية الدراسة**

تستمد هذه الدراسة أهميتها أساسا من أهمية الحكومة الالكترونية لكونها عملية تطوير الخدمة الحكومية تماشيا مع متطلبات العصر، والعمل على تنمية و تسهيل التعاملات مع القطاعات الحكومية المختلفة، مع توفير المعلومات لجميع شرائح المجتمع بغض النظر عن موقعهم الجغرافي، أو مستواهم الاجتماعي و ذلك باستخدام تقنيات عديدة، سواءا كانت داخلية مثل نظم المعلومات، أو خارجية مثل النماذج الإلكترونية بالإضافة إلى عرض أهم بعض الدول الناجحة في ممارسة الحكومة الالكترونية لاستفادة الجزائر منها .

❖ **أهداف الدراسة**

تتضح أهداف الدراسة في النقاط التالية:

- ✓ التعرف على المعنى الحقيقي لمفهوم الحكومة الالكترونية وإبراز أهميتها في العصر الحالي ;
- ✓ رصد واستلهام تجارب بعض الدول الناجحة في مجال إرساء الحكومة الالكترونية ;
- ✓ التعرف على واقع الحكومة الالكترونية في الجزائر كمشروع حديث توليه الجزائر اهتماما خاصا ;
- ✓ محاولة الوقوف على فرص نجاح الانتقال إلى الحكومة الالكترونية في الجزائر.

أولا: الحكومة الالكترونية بين المفهوم والأهمية

1- مفهوم الحكومة الالكترونية

تعددت المفاهيم حول الحكومة الإلكترونية لتعدد واختلاف آراء الباحثين والمهتمين به ويعود ذلك إلى اختلاف الجانب الذي يهتم به كل باحث ومن أهم التعاريف ما يلي:

يعرف **البنك الدولي** الحكومة الالكترونية على أنها " عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات (مثل شبكات الانترنت وشبكة لمعلومات العريضة وغيرها)والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ومختلف المؤسسات الحكومية، وهذه التكنولوجيا تقدم خدمات أفضل للمواطنين وتمكينهم من الوصول للمعلومات، مما يوفر مزيدا من الشفافية وإدارة كفاءة المؤسسات "[i].

ويشير **تقرير الولايات المتحدة** أن الحكومة الالكترونية " تتضمن استخدام التقنية لتحسين وتسهيل وتوفير المعلومات والخدمات للمواطنين، المستثمرين، الموظفين والإدارات الحكومية وهو التحول من السلبية إلى الأكثر إيجابية وفعالية في تقديم الخدمات والمعلومات" [ii].

أما **منظمة التعاون والتنمية في المجال الاقتصادي (OECD)** عرفتها على أنها " استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصوصاً الإنترنت للوصول إلى حكومات أفضل".

في حين يعرفها بعض المهتمين والمتخصصين أمثال **Zhiyuan Fang** على أنها "متابعة نوعية الخدمات المقدمة من خلال الممارسة والتسيير فيما يخص تحويل العلاقات الخارجية والداخلية المتعلقة بالتكنولوجيا وكذا الانترنت والمعلوماتية المعاصرة، هذا يعني:[iii]

الحكومة – المواطن (G-C)

الحكومة – الموظفين (G-E)

الحكومة – الأعمال (G-B)

الحكومة – الحكومة (G-G)

أما **عصام عبد الفتاح مطر** يرى بأنها "مفهوم جديد يعتمد على استخدام تكنولوجيا الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للوصول إلى الاستخدام الأمثل للموارد الحكومية، وكذلك لضمان توفير خدمة حكومية مميزة للمواطنين، الشركات،المستثمرين والأجانب"[iv]

بناء على ما سبق ونظرا لتعدد التعريفات المتعلقة بالحكومة الالكترونية يتضح لنا أن هذه المفاهيم قد تباينت في محتواها، ومضامينها والجوانب التي تم التركيز عليها، وإن اشتركت في هدف أو أكثر، وعليه يمكن إعطاء تعريف شامل لها،

باعتبارها " كافة المعاملات والخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين أو قطاعات الأعمال من خلال شبكات المعلومات وقواعد البيانات واستخدام وسائل الاتصال الحديثة كالانترنت، والهاتف بما يدعم كفاية وفعالية الأداء الحكومي في إطار التفاعل بين طالبي الخدمة ومقدميها بأعلى مستوى من الخدمة وبأقل تكلفة مع ضمان السرية والأمن المعلوماتي "بالتالي فالحكومة الالكترونية تشتمل على ثلاثة أبعاد:

أولا:الخدمات الالكترونية: حيث يتم تقديم خدمات حكومية للمواطنين عن طريق شبكة الانترنت.

ثانيا : الإدارة الالكترونية:باستخدام برامج وتطبيقات الحاسب ذات التقنية العالية لرفع كفاءة مستوى الأداء بما يمكن من تبسيط إجراءات سير العمل داخل الهيئات الحكومية بصورة تنعكس على سرعة وكفاءة الخدمة المؤداة.

ثالثا: التجارة الالكترونية:وهي عملية سداد مقابل الخدمات التي يحصل عليها المواطن مثل تسديد فواتير التليفون ,تسديد مقابل الحصول على مستخرج شهادة ميلاد ,سداد مخالفات المرور,إلخ.....

2- أهمية الحكومة الإلكترونية

تكمن أهمية الحكومة الإلكترونية في عملية تطوير الخدمة الحكومية تماشيا مع متطلبات العصر، و التي تعمل على تنمية و تسهيل التعاملات مع القطاعات الحكومية المختلفة، كما تعمل على توفير المعلومات لجميع شرائح المجتمع بغض النظر عن موقعهم الجغرافي، أو مستواهم الاجتماعي و ذلك باستخدام تقنيات عديدة، سواءا كانت داخلية مثل نظم المعلومات، أو خارجية مثل النماذج الإلكترونية [٧].

كما تتجسد أهميتها من خلال الإشارة الى أربع أنواع من الضروريات وهي:

- **الضروريات البيئية:** تتضمن العولمة الثقافية، التقنية، والعولمة الاقتصادية
- **الضروريات الوطنية:** وتتضمن المكانة الدولية، التواصل الدولي، تحقيق الذات الوطنية.
- **الضروريات الاقتصادية:** وتتضمن نمو الناتج القومي، تحسين الإنتاجية، وتحسين الميزان التجاري.

ثانيا: استراتيجية تطبيق الحكومة الالكترونية:

لتطبيق الحكومة الالكترونية وإرسائها لابد ما إتباع ورسم استراتيجية واضحة المعالم وهذا ما سنتطرق إليه في هذا المحور.

1- مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية

هناك مراحل متعاقبة لتحول الحكومة التقليدية إلى الحكومة الالكترونية وطبقا لهذه الأخيرة ترتقي الحكومات شيئا فشيئا حتى تصل إلى مرحلة الحكومة الالكترونية ومن أهم هذه المراحل ما يلي:

المرحلة الأولى :وهي متعلقة بالبحث عن أوجه القصور في الأداء، والمشاكل المترتبة عليه، فيلاحظ أن نظام المعلومات المبنية على الحاسب الآلي تقوم بتخزين كميات هائلة من المعلومات التي يمكن أن تفيد صانع القرار في القيام بهذه الخطوة بسهولة، ويمكن عن طريق عرض البيانات المتعلقة بالخدمة التعرف على المشكلات التي تعوقها.كما يساهم نظام فيحل المشكلات حيث انه يوفر معلومات تغطى كافة الأنشطة في المنظمة بما تحقق من تكامل بين النظم المعلومات الوظيفية

المختلفة، وتسهم بالتالي في التعرف على المشكلات وفهمها وتحديد حجمها والعوامل المسببة لها،وهيكلها أمور ضرورية للتوصل الى الحل المناسب للمشكلات المعروضة [vi].

المرحلة الثانية:والمتعلقة بدراسة وفحص البدائل المتاحة لحل المشكلة، فإن نظام النماذج وذلك بما يشمله من إجراء التحليلات المطلوبة للمشكلة، يقدم مجموعة من البدائل لحل المشكلة، ويقوم بترتيبها وفقا تأثيرها على أداء الخدمة وقيمة تكلفتها.

المرحلة الثالثة :وتتعلق باختيار أفضل البدائل لحل المشكلة،حيث يتم التقييم الكمي لكافة البدائل،وبحث إمكانية اتفاق تلك النتيجة مع طبيعة المشكلة،ويتم ذلك من خلال فحص المعلومات والبيانات المتعلقة بكافة البدائل.

المرحلة الرابعة والأخيرة: وهي المتعلقة باتخاذ القرار حيث تصدر الإدارة كلها مع فحص جميع البيانات والمعلومات الموجودة بالحاسب الآلي، وإنما ما يأتي هذا القرار متوافقا مع المشكلة المعروضة،ويقضي على العوائق الموجودة، ويعود ذلك بالدرجة الأولى إلى دقة المعلومات والبيانات المعروضة،وسرعة الانجاز وجودة الأداء بما يؤدي في النهاية إلى تقديم خدمة ممتازة للجمهور في أسرع وقت ممكن وبأقل تكلفة،وهذا هو هدف الحكومة الالكترونية ومن أهم مميزاتها.

2- متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية:

هناك العديد من المتطلبات الضرورية لتطبيق الحكومة الالكترونية منها ما يلي[vii]:

- التزام القيادة السياسية بتبني مشروع الحكومة الالكترونية.
- التخطيط الاستراتيجي لعملية التحول نحو عالم الرقميات.
- وضع خطة متكاملة للاتصالات الشاملة بين جميع الجهات.
- التركيز على دراسة حاجات العملاء وإشباعها.
- الاهتمام بالعاملين القائمين بتقديم خدمات الحكومة الالكترونية.
- التركيز على القدرات الفنية.

وفي ضوء المتطلبات السابقة يتضح لنا أن الحكومة التي تريد أن تدخل عالم الرقميات عليها أن تبذل جهودا مكثفة لخلق المجتمع الذي يعتمد على المعرفة والمعلومات ويساعد على تحقيق ذلك المتطلبات التالية:

- **بناء رؤية الكترونية وصياغة إستراتيجية التغيير:**

إن توفر رؤية عن المعلوماتية وتكنولوجيا الاتصالات في الدولة، يضع الحكومة الالكترونية في موقعها داخل الإطار الوطني، وهذه الرؤية يجب أن تشمل الحاجات الحالية والمتغيرة للدولة، بما يخص تنمية الموارد البشرية وطرق وأساليب الحاكمية الأمثل، ويجب أن تتضمن الرؤية ما يلي:

- اعتماد الحكومة على إستراتيجية واضحة للتغلب على العوائق التي تعترض عملية التغيير، وجزء هام من الإستراتيجية يعتمد على تقييم دقيق وشامل للوضع الراهن، ودراسة الحقائق على أرض الواقع والمشروعات المستقبلية.
- الرؤية الالكترونية التي تتبناها الدولة يجب أن تكون عنصرا من عناصر إطار واسع لتكنولوجيا المعلومات في الاقتصاد والمجتمع تتبناه الدولة لوضع استراتيجياتها المستقبلية.

- **دعم السلطة السياسية ووضع الخطة الكاملة للاتصالات:**

لترجمة الرؤية الالكترونية إلى الواقع على الدولة أن تقوم بما يلي:

- منح الفريق المسؤول عن تنفيذ مبادرة الحكومة الالكترونية الدعم السياسي والتمويل اللازم للتنفيذ.
- إيجاد عملية مشاركة من قبل معظم المستفيدين مثل شركات الأنترنت، وشركات التكنولوجيا المتقدمة والمستخدمين من قطاع الأعمال والمسؤولين الحكوميين المعنيين، والجامعات ونقابات العمال والمصارف والجمعيات للمساهمة في مبادرة الحكومة الالكترونية.

- **تحديد المزيج المناسب للعملاء:**

على الحكومة أن تبدأ بمشاريع صغيرة غير معقدة قبل تعميم المبادرة على كافة قطاعات الدولة ومن ثم يجب مراعاة:

- حاجات ورغبات العملاء ودراستها وتحليلها، وبيان الخدمات التي يمكن تقديمها ومحاولة تحقيق الترابط فيما بينها.
- الاهتمام بالعاملين القائمين بتقديم خدمات الحكومة الالكترونية، بالإضافة إلى التركيز على القدرات الفنية المدعمة لذلك.
- دراسة الإجراءات التفصيلية لأداء الخدمات والأجهزة التي تقدمها مع مقارنتها بالتجارب الناجحة.

ولهذا يستحسن من الحكومات أن تتبنى بنية تحتية للتكنولوجيا، تكون مرنة وقادرة على استيعاب كميات مختلفة من العمليات ودرجة توافق بين الأنظمة المختلفة، تكون عالية لإعطاء المستخدم قدرة ويسر في الاستخدام وكذلك القدرة على البحث بسهولة وبطريقة مباشرة، وتنويع مصادر قواعد البيانات وقدرة المستخدم على الوصول إليها بطرق مختلفة مثل استخدام الحاسب الآلي أو استلام وبعث الرسائل الكترونيا.

ثالثا: تجارب بعض الدول في تطبيق الحكومة الالكترونية

هناك العديد من التجارب الناجحة في مجال تطبيق الحكومة الالكترونية سواء على المستوى العالمي عموما وفي الدول العربية خصوصا وهذا ما سنستعرضه في هذا المحور من أجل الاستفادة منها في مشاريع الحكومة الالكترونية على وجه العموم والمشروع الجزائري على وجه الخصوص.

1- تجربة الحكومة الالكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية:

وضعت الإدارة الأمريكية خلال سنة 1992 إستراتيجية لجعل الحكومة أذكى وأقل كلفة وفاعلية وأصبحت هذه الخطوة العنصر الهام في السياسة الاتحادية في القرن العشرين، واعتمدت الأسس القانونية وضعت البنية التحتية اللازمة لإقامة حكومة الكترونية ناجحة، وقد تم تطبيق القوانين الخاصة بالحكومة الالكترونية بشكل فعلي منذ عام 2002 في جميع الوكالات والوزارات أو الهيئات العامة، وذلك بالتزامن مع وع سياسة استخدام تكنولوجيا المعلومات تحت سلطة مدير إدارة نظم المعلومات، وتعد الولايات المتحدة الأمريكية من أوائل الدول التي تبنت الحكومة الالكترونية وخلق المواطن الالكتروني وأحرزت تقدما كبيرا في هذا المجال، ومن خلال مختف مستويات الحكومة في الولايات المتحدة الأمريكية وهي : الحكومة الفيدرالية، وحكومات الولايات، والحكومات المحلية ولضمان تطبيق الحكومة الالكترونية في مختلف مستويات الحكومة لديها، سنت الحكومة الأمريكية قانونين ملزمين يفرضان استخدام الحكومة الالكترونية هما قانون التخلص من الأعمال

الورقية وقانون (كلينجر – كوهين) المتعلق بوضع الخدمات للمواطنين والقطاع الخاص على شبكة مع التركيز بشكل كبير على استخلاص النتائج المترتبة عن استثماراتها في مجال تقنية المعلومات، وتتضمن إستراتيجية الحكومة الالكترونية بالولايات المتحدة الأمريكية عدة أمور من بينها:

- ✓ تبسيط توزيع الخدمات إلى المواطنين وإزالة البيروقراطية
- ✓ تبسيط عمل الوكالات الفيدرالية وتخفيض تكاليف العمل الإداري وتحقيق سرعة فائقة في أنشطة الحكومة.[viii]

ولقد اهتمت الحكومة الالكترونية بتعميم استخدام تقنية المعلومات من قبل مواطنيها، وكذلك القطاع الخاص حيث تأتي الولايات المتحدة الأمريكية في مقدمة الدول إذ يبلغ عدد المستخدمين للحاسب الشخصي حوالي 70% تقريبا في حين أن 60 % من المواطنين في أمريكا أصبحوا مواطنين الكترونيين وتسعى أمريكا إلى تطبيق سياسات عامة وشاملة تدفع بهذه المعدلات إلى الارتفاع، ومما يشجعها على ذلك فهي توفر ما يقارب من 70% من التكلفة بالتحول إلى الخدمة الالكترونية مقارنة بتكلفة تقديم نفس الخدمة عن طريق المعاملات المباشرة أو التقليدية ومن الأمثلة على ذلك:

- ✓ تجديد الرخص في ولاية أريزونا عن طريق التعامل الالكتروني حيث تقدر تكلفته حوالي 2 دولار أمريكي لكل عملية مقابل 7 دولار أمريكي بالطرق التقليدية
- ✓ في ولاية واشنطن نظم الشراء الحكومي الالكتروني يوفر في المتوسط 10-20 % من تكلفة المواد والمشتريات.[ix]

2- تجربة دول الاتحاد الأوروبي:

تعتبر دول الاتحاد الأوروبي من أهم النظم المتقدمة التي طبقت الحكومة الالكترونية وفق استراتيجيات وخطط عديدة، على المستوى الاتحادي أو الفردي، لكن ما لوحظ أنه على المستوى الاتحادي تم تسطير مجموعة من الاستراتيجيات والبرامج والخطط بهدف تطبيق فعال للحكومة الالكترونية، خاصة أن معظم الدول المعنية شهدت التطور الرقمي في وقت مبكر ما جعلها جاهزة لتطبيق الحكومة الالكترونية، حيث بنيت الإستراتيجية على مجموعة من المحاور تتمثل في:

- ✓ عصرنة وتحديث الحكومة التي تتضمن التغيير المنظم، الحكومة الشبكية، الجانب القانوني، نماذج جديدة للأعمال الحكومية، إدارة عامة جديدة، شراكة بين القطاعات العامة والخاصة، اتجاهات جديدة للزبائن، مهارات الكترونية من طرف المتعاملين الحكوميين.
- ✓ البحث في التطور المجتمعي، التغيرات الديموغرافية، استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال ووسائل الدعم اليومية، الفئات التي لا تستخدم تكنولوجيات الإعلام والاتصال، والفئات التي تفضل الطابع التقليدي للخدمات الحكومية، المشاكل التي تعترض التطور الرقمي ومعالجتها
- ✓ البحث في الفعالية والقيمة الاقتصادية من خلال عصرنة الحكومة بالاعتماد على تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

وتجسدت نتائج هذه الإستراتيجية في عد معالم تتمثل في إنشاء سياسات وطنية فاعلة وفعالة وإطار هيكلي لحكومة الكترونية وطنية، وإيجاد سياسة وطنية محفزة على ممارسات جيدة بين مختلف الإدارات[x].

3- تجربة المملكة الأردنية الهاشمية :

تعتبر الأردن من الدول العربية التي قطعت أشواطا في تطبيق الحكومة الالكترونية وفق مبادئها وأهدافها ولعل أهم شيء في برنامج الحكومة الالكترونية لدى الأردن وغيرها من الدول هو تحسين الخدمة المقدمة للمواطنين، كما أن تكوين

تركيبة للدولة تعتمد على الفعالية في التعامل بين الحكومة والمواطن والقطاع الخاص وفق الوسائل الالكترونية المعاصرة.[xi] فكان تطبيق الحكومة الالكترونية في هذه الأخيرة وفق استراتيجية محكمة ببرامج بناءة هذا ما جعلها تنطلق من أهم المشاكل المطروحة وتقترح لها حلول مجسدة في برامج وخطط تعتمد على وجود الوسائل وتضمنت هذه الاستراتيجية مجموعة من المحاور تتمثل فيما يلي:

- التشريعات التي تناولت عملية تحديث للاطار التشريعي
- التدريب والعمل على سد النقص في مجال الخبرات المتخصصة
- البنية التحتية التي تشمل تهيئة شبكة المعلومات الوطنية وأنظمة المعلومات ومعايير المعاملات الالكترونية لجميع القطاعات
- الخدمات الالكترونية التي تشمل جميع أنواع الخدمات المقدمة للمواطنين والشركات ورجال الأعمال وغيرهم
- اختيار ستة مشاريع أولوية هي على النحو التالي:

ترخيص السيارات والسائقين

مشروع تسجيل الأراضي والعقارات

الضرائب والضمان الاجتماعي

تسجيل الشركات عبر الأنترنت

دليل موظفي الحكومة

مشروع Portal الذي يتيح موقع حكومي واحد يقود إلى كل الخدمات

وقد أوكلت مهمة إنشاء ومتابعة هذه الاستراتيجية لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات إذ أنها انشأت مجموعة من الهياكل أهمها **مكتب إدارة البرامج** الذي يدير برنامج الحكومة الالكترونية ويضع السياسات والمعايير والاشراف على التنفيذ، **والمجلس الاستشاري للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات**، ومجموعة **العمل الوطنية** التي تسهر على الرقابة على عمل الحكومة الالكترونية

ومن أهم النتائج والأهداف التي توصلت إليها الأردن:

- ✓ إنشاء أربع شبكات حكومية وهي[xii]: مركز المعلومات الوطني، شبكة الدفاع الوطني، شبكة القوات المسلحة، شبكة الأمن العام.
- ✓ التفوق في مجال التعليم الالكتروني
- ✓ استخدام الدوائر الحكومية في معظم معاملاتها لتكنولوجيا المعلومات.
- ✓ استثمار أهم الشركات العالمية للمعلومات في هذا المجال بالأردن مثل Comm Qual المتخصصة في تكنولوجيا الاتصالات وتقنيات الانترنت
- ✓ استخدام الوسائل الالكترونية في معظم الخدمات من طرف المواطنين والمؤسسات[xiii]

4- تجربة جمهورية مصر العربية

تعتبر مصر من أهم الدول العربية التي بادرت ببعض الخدمات التي تفضي إلى الحكومة الالكترونية، رغم قلة موارد الدولة ومحدودية مداخيلها زيادة إلى بعض المقومات التي تشهدها من انتشار للفساد الإداري وللفقر لما دون خط الفقر، حيث بادرت مصر باطلاق بوابة الحكومة الالكترونية والتي تعرض مجموعة من الخدمات أهمها:[xiv]

- تجديد رخص المركبات
- الاستعلام عن فواتير الهاتف
- خدمات الضرائب والجمارك
- خدمات الكهرباء للشركات والمنازل
- تقدير الطلبات والقبول للجامعات والاستعلام عن مخالفات المركبات وتسديدها
- استخراج شهادة الميلاد.

ومن أهم القطاعات التي حاولت الحكومة المصرية تطبيق نظم المعلومات من خلالها أهمها:

❖ **الإدارة المحلية الالكترونية:** التي تقضي بامكانية نظم العمل بجميع المدن خاصة في الاسكندرية التي تم إنشاء مراكز لخدمة المواطن حتى انشاء موقع الكتروني لإحيائها لتسهيل الحصول على الخدمات بسهولة.

❖ **النيابة العامة:** حيث توفر العديد من الخدمات أهمها توفير قاعدة بيانات لمختلف القضايا والتحقيقات، ميكروفيلم القضايا، والمفكرة الشخصية وذلك بعرض مختلف القوانين والقرارات والنصوص القانونية

ويقوم البرنامج المصري لتطبيق الحكوم الالكترونية على أربعة محاور أساسية:

▪ **محور البنية التنظيمية والتشريعية:** تتضمن هذه المحاور الهيئات التي تتولى إدارة البرنامج وزارة الاتصالات، وزارة الدولة للتنمية الإدارية، ومركز المعلومات ودعم القرار لمجلس الوزراء، كما تتضمن البنية قائمة من التشريعات أهمها:

- قانون حماية الملكية الفكرية
- قانون التوقيع الالكتروني
- قانون التجارة الالكترونية
- قانون حماية حقوق المستهلكين

▪ **محور البنية الأساسية:** يبرهن هذا بقرار رئيس الجمهورية رقم 627 لسنة 81 الذي انشئ بمقتضاه 1500 ركز معلومات حكومية، 100 مركز في الوزارات والهيئات، 1400 مركز في المحافظات والمحليات.

▪ **محور البنية المعلوماتية:** ويتركز على

- عمل قواعد قومية للبيانات مثل الرقم القومي للمواطنين والرقم القومي للمنشآت الاقتصادية والرقم القومي العقاري.....
- انجاز مواقع كحومية على الانترنت والنشرات الاقتصادية الأسبوعية والشهرية Teletext.

▪ **محور التنمية البشرية:** يقوم على تفعيل برامج التدريب لكل م لإدارة العليا من خلال مركز إعداد القادة للجهاز الحكومي والإدارة الوسطى من خلال برامج تدريبية تخص المعلوماتية وعلى أجهزة الحاسب الآلي[xv].

رابعا: تجربة الجزائر للحكومة الالكترونية ومعوقات تطبيقها

1- استرتيجية الجزائر الالكترونية:

لقد حاولت الجزائر تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية على أرض الواقع حى تتمكن من الاستفادة من الايجابيات التي يمنحها هذا المشروع سواء على مستوى الحكومة أو على مستوى المتعامل ، فأطلقت من خلال وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال أحد الملفات الكبرى وهو مشروع برنامج الجزائر الالكترونية الذي تم التشاور فيه مع المؤسسات والإدارات العمومية والمتعاملين الاقتصادين العمومين والخواص ومراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيات الاعلام والاتصال وقد تم تحديد مجموعة من الأهداف الرئيسية لهذا المشروع والمتمثلة فيما يلي:

- ✓ ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطن وأ تكون متاحة للجميع وذلك بتسهيل وتبسيط المراحل الإدارية التي يسعى من خلالها إلى الحصول على وثائق ومعلومات ;
- ✓ التنسيق بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية;
- ✓ مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحا لتنمية البلاد;
- ✓ تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات حياة مجتمعنا والمساهمة كذلك في تجسيد مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة على أرض الواقع، وكذا تحقيق السياسة الوطنية الحوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن;
- ✓ حماية مجتمعنا وبلادنا من آفة الجريمة المنظمة والعابرة للحدود وكذا ظاهرة الإرهاب والتي تستعمل غالبا في زوير وتنفيذ وثائق الهوية والسفر كوسيلة لانتشارها[xvi];
- ✓ الاستفاة من التجارب الدولية في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال;
- ✓ وضع تنظيم مؤسساتي منسجم يتمحور حول ثلاثة مستويات: التوجيه، التنسيق، المتابعة.

2- معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر

لقد تم إطلاق مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر منذ أكثر من ثلاثة سنوات لكنهم يتجسد بعد على أرض الواقع وذلك بسبب جملة من العقبات نذكر من بين أهمها ما يلي :

- عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات للتواصل عبر الانترنت ;
- تأخير في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى، وتأسيسا عليه فأن الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية دول العالم المتقدم في هذا المجال لاسيما وأن الجزائر على مقربة من الانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة ;
- محدودية الانتشار استخدامات الانترنت في الجزائر،أن نسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الانتشار عالميا لازال ضعيفا في الجزائر مقارنو حتى بالدول المجاورة إذ تبلغ في المغرب على سبيل المثال 14.36% في حين لا تتعدى 5.33% فقط في الجزائر، وهذا نتيجة لعدة أسباب ;
- التعاملات المالية الالكترونية لا تزال في بدايتها، رغم مرور ثلاثة سنوات على مشروع سلطات الجزائرية تعميم التعاملات المالية الالكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية، إلا أن هذه التجربة لا تزال متعثرة، فعلى

سبيل المثال إن فئات واسعة من المتعاملين الاقتصاديين هكذا المواطنين يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية في سحب أموالهم بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الالكتروني والتأخير الكبير في تحسين حساباته ;

- محدودية الجانب التشريعي المتخصص في هذا المجال[xvii]، وبطء عملية اتخاذ القرارات وعملية الإصلاح والاندماج بالإضافة إلى انتشار البيروقراطية في الجانب الإداري وانخفاض مستوى الثقة بالحكومة ومعاملاتها ;
- ضعف المستوى التعليمي والثقافي للمجتمع الجزائري رغم ارتفاعه الملحوظ في السنوات الأخيرة وتواضع الثقافة المعلوماتية والتفاعل الالكتروني.

3- نظرة مستقبلية للحكومة الالكترونية بالجزائر

على الرغم من الجهود المبذولة من قبل الجزائر من أجل بناء الحكومة الالكترونية إلا أن هذا المشروع لم يتجسد على أرض الواقع بعد، وبما أن الحكومة الالكترونية ليست مطلبا ظرفيا وإنما ضرورة حتمية تفرضها التطورات الحاصلة في البيئة الداخلية والخارجية، وأمام العقبات التي أدت إلى تعثر السياسة العامة في مجال الحكومة الالكترونية في الجزائر فانه لابد من:

- **التخطيط للحكومة الالكترونية:** يتطلب مشروع الحكومة الالكترونية الرؤية الواضحة والتخطيط الدقيق كما يتطلب توفير الإمكانيات المادية والبشرية وتفعيل آليات المتابعة من قبل القيادة السياسية العليا في إطار إستراتيجية وطنية شاملة يشارك فيها كل المنتفعين من المشروع كالمؤسسات العمومية والمواطنين والقطاع الخاص والمجتمع المدني.
- **الإرادة السياسية:** يتطلب برنامج الحكومة الالكترونية وجود مسؤول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع وتعمل على تهيئة البيئة اللازمة والمناسبة، وتتولى الإشراف على التطبيق وتقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ[xviii]، ففي الجزائر اللجنة الالكترونية هي الهيئة المكلفة بتنفيذ ومتابعة مشروع الحكومة فإعادة بعث هذا المشروع يتطلب تفعيل اللجنة الالكترونية ومنحها صلاحيات أوسع من أجل ضمان أعمال التنسيق بين القطاعات المختلفة والتقييم والرقابة خلال مراحله المختلفة ويتطلب ذلك إرادة سياسية كبيرة من قبل القيادة العليا لاعتبار هذا المشروع يؤدي الى تغييرات جوهرية في المنظمات العامة وطبيعة نشاطاتها وعلاقتها بالمواطنين وقطاعات الأعمال على المستوى الداخلي والخارجي خاصة وأن الجزائر مقبلة على الانضمام إلى منظمة التجارة الدولية والشراكة والتعاون مع العديد من الدول والمنظمات الدولية.
- **التشريع والأمن الالكتروني:** يعتبر الجانب القانوني والأمني من أكثر الأمور في مشروع الحكومة الالكترونية خاصة في ظل توسع الجرائم الالكترونية والجزائر من بين الدول المهددة بالقرصنة والجريمة الالكترونية ، فنجاح هذا المشروع مرهون بتطوير برامج الحماية والاستفادة من التجارب الدولية والتفكير في القوانين وإعدادها في إطار محاربة القرصنة الالكترونية للتكيف مع التطورات التي تشهدها التكنولوجيات الحديثة لا سيما الانترنت، وضمان حماية الخصوصية للمواطنين والمستفيدين من خدمات الحكومة الالكترونية، وفك الغموض الذي يكتنف المعاملات الالكترونية بتكثيف حملات التوعية لاسيما حول التجارة الالكترونية لاعتبارها من أهم الخطوات نحو تطبيق الحكومة الالكترونية.
- **الاستثمار في تكنولوجيا الإعلام والاتصال:** يعد الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال جزء من مشروع الحكومة الالكترونية سيؤدي بالتأكيد إلى عائد في الأجل المتوسط والبعيد[xix]، فمن أجل تدارك النقص المسجل في استكمال البنية التحتية لا سيما الانترنت والهاتف يتطلب فتح مجال للاستثمار المحلي والأجنبي في هذا المجال هذا ما يؤدي إلى وجود

بيئة تنافسية وتحسين الخدمة وتقليل أسعارها وضمان المساواة في الاستفادة من خدمات الحكومة الالكترونية وإزالة جميع العراقيل التي تعيق الخدمة في مجال الهاتف وكل هذا من شأنه يؤدي إلى التقليل م الفجوة الرقمية في الجزائر وفتح آفاق كبرى للاقتصاد الوطني.

خاتمة:

تعتبر الحكومة الالكترونية من المفاهيم المعقدة نسبيا باعتبارها حديثة الظهور والتي تركز على تطبيق التكنولوجيات الحديثة من أجل تسيير تقديم الخدمات من طرف الإدارات الحكومية وضرورة الاستفادة من جميع الوسائل الالكترونية بما يضمن مواكبة التطورات العالمية وهذا ما توفره العديد من الدول المتقدمة والنامية وهذا ما تسعى إليه الجزائر، وبالرغم من المعوقات التي تعترض تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر إلا أنها لازالت تحاول من أجل استكمال هذا المشوار عن طريق تنصيب شبكة حكومية داخلية ومرتبطة بالحكومات العالمية وتقنين الخدمات الالكترونية من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية وغيرها من الاجتهادات إلا أنها مازالت بعيدة كل البعد عن انتهاج حكومة الكترونية شبيهة بالحكومات الأخرى.

ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة ما يلي:

- ✓ الحكومة الالكترونية موضوع حديث النشأة إذ أنه مازال محل نقاش العديد من الباحثين ;
- ✓ إن تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر يواجه عدة صعوبات تحد من نجاحه ;
- ✓ مصر والأردن من الدول العربية التي استفادة من تجارب الدول الناجحة في ممارسة الحكومة الالكترونية ;
- ✓ البنية التحتية والعنصر البشري شروط أساسية في تطبيق الحكومة الالكترونية.

يمكن عرض بعض الاقتراحات والتي من شأنها تدعيم الدراسة في النقاط التالية:

- ✓ نشر الوعي الإلكتروني للعاملين و للمواطنين و تزويدهم بمعارف حديثة تسمح بتجسيد مفهوم الحكومة الإلكترونية ;
- ✓ ضرورة الاستثمار الفعال في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوفير البنية التحتية اللازمة لبناء حكومة الكترونية قوية في الجزائر ;
- ✓ أما في الجزائر فيجب الجد والإسراع في إيجاد حلول للمعوقات،لا سيما في ظل نظامها المرتقب في منظمة العالمية للتجارة وتطلعاتها الواعدة لشركات الأوروبية والإقليمية المتعددة.

الهوامش والمراجع:

[i] زكي ايمان عبد المحسن، الحكومة الالكترونية مدخل إداري متكامل، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بحوث ودراسات، العدد 457، مصر، ص 19.

[ii] عدنان بن عبد الله الشيخة، دور الحكومة الالكترونية في رفع كفاءة الإدارة المحلية وتفعيل المشاركة الشعبية في ظل التنظيمات البيروقراطية في الدول النامية الفرص والتحديات، جامعة الملك فيصل، المملكة السعودية، ص 11، متاح على الموقع *http://www.kantakji.com/media/1752/a21.doc* تاريخ الإطلاع: 10-02-2017, 10:09.

اما حسب منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية 2003" الحكومة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصوصا الانترنت للوصول إلى حكومات أفضل."

كما وردت مفاهيم أخرى للحكومة الالكترونية نذكر منها:

"انتاج المعلومات والخدمات الالكترونية وتوزيعها خلال 24 ساعة في اليوم (24/24)، وخلال سبعة أيام في الأسبوع(7/7)، وبطريقة ترتكز على تلبية احتياجات المواطنين وقطاع الأعمال او بين مؤسسات الدولة ووكالاتها وأجهزتها، باستعمال واستخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما يجعلها نموذجا فعالا لإنتاج الخدمات العامة وتوزيعها عن طريق الشبكة."[2]

"إن الحكومة الالكترونية تمثل أسلوبا جديدا لتقديم الخدمات للمواطن بهدف رفع كفاءة الأداء الحكومي، وخفض الإجراءات الروتينية التي يعانى منها المواطنون، وتوفير المعلومات والبيانات بطريقة سهلة للاستفادة من الثورة الرقمية الهائلة."[3]

"ان الحكومة الالكترونية هي النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية أي التقليدية مع فارق ان الأولى تعيش في الشبكات الالكترونية وأنظمة المعلوماتية، في حين تحاكي وظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة."[4]

وعموما تختلف الحكومة الإلكترونية عن الحكومة التقليدية في النقاط التالية:

- إدارة بلا أوراق:إدارة تعوض التعامل بالأوراق بكلّ ما هو الكتروني من ارشفة او التنسيق والتواصل.
- إدارة بلا مكان:إدارة غير مربوطة بمكان محدّد،قائمة على اساس الشبكات الافتراضية.
- إدارة بلا زمان: تعمل 24/24 ساعة وعلى مدار الأسبوع.
- إدارة بلا تنظيمات: تعمل من خلال المؤسّسات الشبكية الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

تهدف الحكومة الالكترونية الى اشراك الكل، وتقم على ثلاثة ابعاد أساسية وهي:[5]

-توفر الخدمات الالكترونية.

-البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية.

-القدرة البشرية.

***الإدارة الالكترونية**: هي استراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات افضل للمواطنين والمؤسسات و لزبائنها، مع استغلال امثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في اطار الكتروني حديث، من اجل استغلال امثل للوقت والمال والجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة.[6]

2/خصائص و أهداف الحكومة الالكترونية:للحكومة الالكترونية مجموعة من الخصائص والاهداف الاستراتيجية تتمثل فيما يلي:

بالنسبة للخصائص الحكومة الالكترونيةوتتمثل في النقاط التالية:[7]

- تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية في موقع الحكومة الرسمي على الانترنت.
- تحقيق سرعة التنسيق والإنجاز بين الدوائر الحكومية.
- اتصال دائم بالمواطنين، وكسر الحواجز بين المواطن والحكومة وقطاع الاعمال.
- القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن.

- تقليل الاعتماد على العمل الورقي في المعاملات الحكومية، وخفض التكاليف.
- المرونة والشفافية في التعامل مع المواطنين.

اما بالنسبة للأهداف الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية تتمثل في النقاط التالية:[8]

- تقديم خدمات شاملة وفعالة وذات جودة عالية.
- زيادة الشراكات مع القطاع الخاص ورفع مستوى الجاهزية في مجال تقنية المعلومات.
- تحسين المستوى الوطني في التعامل الالكتروني وبناء قدرات الموظفين في مجال الحكومة الالكترونية.
- حماية امن المعلومات وحقوق المستخدمين.

-تعزيز القنوات الالكترونية وتحسينها وزيادة نسبة الاستخدام.

- زيادة التفاعل والمشاركة المجتمعية.
- خلق حكومة متكاملة ومتعاونة وذات أداء عالي.

ثانيا: أسباب اعتماد الحكومة الالكترونية.

للحكومة الالكترونية مجموعة من الأسباب تتوزع بين العوامل السياسية والتكنولوجية وأخرى اقتصادية، نذكر منها[9]:

- العولمة وما افرزته من آثار مختلفة على المجتمعات.
- المنافسة السياسية في تقديم خدمات افضل وأسهل للمجتمعات.
- دعم الهيئات الدولية لمشاريع الحكومة الإلكترونية في البلدان النامية مثل البنك الدولي.
- ظهور وتطور شبكة الأنترنت.
- أصبحت أسعار عتاد المعلوماتية جد معقولة.
- تطوير مستويات عالية من تشفير البيانات بحيث أصبحت الثقة بالشبكة وأمنها أمر ممكنا.
- ابتكار تقنية الإمضاء الإلكتروني.
- ظهور وتوسع التجارة الإلكترونية.
- استغلال الحكومات لما توفره التكنولوجيات الحالية من خفض مستويات التكاليف...

ثالثا: خدمات الحكومة الالكترونية: وتتمثل فيما يلي:[10]

-الخدمات الإلكترونية من منظمات الأعمال إلى الحكومة(B2G): في هذه الحالة تقوم منظمات الأعمال ببيع المنتجات أوتقديم الخدمات إلى المنظمات الحكومية، إذ تحق تلك المبادرات أفضل الممارسات في الاستفادة من التقنيات الحديثة في تخفيض التكلفة وتحسين جودة إدارة المنظمات. كما تساهم في تحقيق تدفق العمل وإلغاء التأخيرات الحاصلة في معالجة البيانات وتشمل هذه الخدمات: الرواتب، تقديم الشكاوي ورعاية العملاء والانتخابات وغيرها.

-خدمات الحكومة الإلكترونية إلى المواطن(G2C): إن من أهم مبررات ظهور نظام الحكومة الإلكترونية هوتطوير علاقات الحكومة مع المواطنين وتحسين خدماتها العامة المقدمة لهم ونقل هذه الخدمات إلى شبكة الأنترنت وأنماط التكنولوجيا الرقمية الأخرى. وتضم هذه العلاقة أنشطة متنوعة ومهمة ذات الصلة بالدور الحيوي للحكومة في حياة المواطنين كالتسجيل المدني والخدمات الصحية والتعليم والخدمات الاجتماعية ...وغيرها.

وبصفة عامة هذه الخدمات الأساسية وغيرها وما يرتبط بها من معلومات ومعاملات يومية مستمرة مع فئات المجتمع المختلفة، يتم نقلها من خلال الحكومة الإلكترونية إلى خدمات إلكترونية فورية يتم توصيلها عبر شبكات الانترنت الحكومية وشبكة الأنترنت التي يرتبط بها المواطن ومن ثم يمكن الحصول على هذه الخدمات بسهولة ومرونة.

-خدمات الإلكترونية بين الدوائر الحكومية(G2G): يوجد حجم كبير من البيانات والمعلومات والوثائق والأموال التي تنتقل عبر مؤسسات وهيئات ووكالات الحكومة في كل يوم، ولذلك تتجه التطبيقات الحديثة إلى تقليص استخدام الأوراق والوثائق الرسمية لتقليص الروتين الإداري وتخفيض تكلفة تنفيذ المعاملة الواحدة وتسريع وقت الانجاز، ومن ثم زيادة كفاءة أداء الإدارات العامة في إطار من الأمنية والسرية.

-خدمات الحكومة الإلكترونية إلى منظمات الأعمال(G2B): تتفاعل الحكومة مع قطاع الأعمال من خلال أدوراها المختلفة، فالحكومة تلعب دور المخطط، المنظم، المبادر المشرع، الحامي والمحفز لمبادرات أفراد المجتمع على صعيد التجارة والأعمال والأنشطة الاجتماعية والثقافية المختلفة بما يساعد شركات القطاع الخاص على تحقيق أفضل مستويات النجاح والمنافسة في الأسواق المحلية والعالمية، وتساهم مبادرات خدما ت الحكومة الإلكترونية في تقليل العبء على الأعمال عن طريق تبني العمليات التي تقلل بشكل كبير من جمع البيانات غير الضرورية.

رابعا: متطلباتالتحولالىالحكومةالالكترونية. يقتضي التحول إلى الحكومة الإلكترونيّة، مجموعة من المتطلبات يمكن حصرها فيما يلي:[11]

1- المتطلّبات القانونيّة:وتشتمل على مجمل التشريعات والقوانين التي يجب إقرارها لإيجاد البيئة القانونيّة اللازمة لعمل الحكومة الإلكترونيّة، وهذا يتضمّن على سبيل المثال وضع القواعد القانونيّة الناظمة للإجراءات المتعلّقة بالتوقيع الإلكتروني، والدفع الإلكتروني، واعتماد المخرجات الحاسوبيّة من قبل الجهات الرسميّة، وغيرها، وذلك بما يكفل إضفاء صفة الشرعيّة على مثل هذه الإجراءات.

2- المتطلّبات التنظيميّة والإداريّة:وهي تشمل مجمل التعديلات التي يجب إجراؤها على البني التنظيميّة والإجراءات والهياكل الإداريّة لأجهزة الدولة بهدف تبسيطها وزيادة مرونتها ورفع فاعليّتها، وبما ينسجم مع متطلّبات عمليّة الحوسبة واستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات. ويندرج في هذا الإطار وضع المعايير والقواعد الناظمة الخاصّة بإنتاج البيانات والتعامل معها وضبط تناقلها.

3- المتطلّبات التقنيّة: ويمكن توزيعها إلى ثلاث فئات رئيسيّة:

*متطلّبات البنية التحتيّة الخاصّة بشبكة الاتصالات والإنترنت.

* المتطلّبات الخاصّة بالبنية التحتيّة المعلوماتيّة، المتعلّقة بوجود أنظمة معلومات فعّالةٍ وقادرة على تجميع البيانات من مصادرها.

* المتطلّبات المتعلّقة بالأدوات البرمجيّة، بما في ذلك توافر الأطر البشريّة المؤهّلة و القادرة على التعامل مع هذه الأدوات بكفاءة وفاعليّة.

4- المتطلّبات الثقافيّة: وتخص مدى تجاوب المواطنين مع التجديدات التي تملها اليات الانتقال إلى الحكومة الإلكترونيّة.

الجزء الثاني: ترتيب الجزائر و بعض البلدان العربية في مؤشرات الحكومة الالكترونية.

نتطرق في هذا الجزء التطبيقي، لمحاور الحكومة الالكترونية في الجزائر، اهم مؤشرات الحكومة الالكترونية، ونخص بالذكر مؤشر المشاركة الالكترونية ومؤشر تطوير الحكومة الالكترونية للأمم المتحدة، كما نتطرق لأداء الجزائر وبعض البلدان العربية المختارة على هذه المؤشرات.

اولا:محاور مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر واهم مجالات تطبيقه.

1/محاور مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر(2008-2013).

ارتكز مشروعالجزائر الإلكترونية 2013، على ثلاثة عشر محورا رئيسيا، ارتبط كل محور بهدف معين. وتتمثل هذه المحاور فيما يلي:[12]

-**المحور الأول:** تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية.

- **المحور الثاني:** تسريع استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الشركات.

- **المحور الثالث:** تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيات الإعلام والاتصالات.

- **المحور الرابع:** دفع تطوير الاقتصاد الرقمي، و الذي يتمحور حول ثلاث مكونات أساسية : البرمجية، الخدمات، التجهيز.

- **المحور الخامس:** تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة، والهدف منه ان تكون مؤمنة وذات خدمات عالية الجودة.

- **المحور السادس:** تطوير الكفاءات البشرية، من اجل تعميم استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وضمان تملكها على جميع المستويات.

- **المحور السابع:** تدعيم العلم والبحث والتطوير، فب مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

- **المحور الثامن:** ضبط مستوى الاطار القانوني الوطني. لتهيئة مناخ من الثقة وتحديد اطار تشريعي وتنظيمي ملائم للحكومة الالكترونية.

-**المحور التاسع:** الإعلام والاتصال. من خلال التحسيس بدور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين مستوى معيشة المواطن الاجتماعية والاقتصادية للبلد.

-**المحور العاشر:** تثمين التعاون الدولي. في مجال تملك التكنولوجيا والمهارات.

-**المحور الرئيسي الحادي عشر:** آليات التقييم والمتابعة. يهدف الى تحديد نظام مؤشرات متابعة وتقييم لقياس الابعاد المختلفة لتكنولوجيا المعلومات، وتقيم دوري لتنفيذ المخطط الاستراتيجي الجزائر الالكترونية 2013.

-**المحور الثاني عشر:** إجراءات تنظيمية، يتمحور حول ثلاث مستويات :التوجه، التنسيق بين القطاعات، التنفيذ.

-**المحور الثالث عشر:** الموارد المالية. رصد لتنفيذ البرنامج أربعة مليار دولار، وهو ما يقتضي الاستغلال الأمثل لها، كما يجب ربط الإجراءات التشريعية والتنظيمية بتقييم مالي.

اما بالنسبة لأهداف الحكومة الإلكترونية في الجزائر تتمثل في النقاط التالية:[13]

- ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين.
- التنسيق بين مختلف الوزرات والهيئات الرسمية.

- مكافحة البيروقراطية.
- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات حياة مجتمعنا.
- حماية المجتمع من الجريمة المنظمة.

2/ مجالات تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر: هناك عدة مجالات سطرت لتجسيد الحكومة الالكترونية وتتمثل في القطاعات التالية:[14]

***قطاع الداخلية والجماعات المحلية:**

-اعداد شبكة معلوماتية لوزارة الداخلية.

-اطلاق بطاقة التعريف وجواز السفر البومتريين الالكترونيين.

-تزويد البلديات والولايات بالشبكات الالكترونية على مستوى الحالة المدنية، وتكوين مؤشرات اجتماعية على مستوى الجماعات المحلية.

***القطاع الاقتصادي:**

-التجارة الالكترونية.

-الصيرفة الالكترونية: وتتجلى في وسائل الدفع مثل بطاقات الائتمان...الخ

***قطاع العدالة:**

-انشاء أرضية للأنترنت على مستوى مؤسسات العدالة.

- المركز الوطني لصفيحة السوابق العدلية.

- بوابة للقانون الجزائري.

-الشبكة القطاعية لوزارة العدل.

***قطاع البريد الاتصالات:** تزويد شبابيك البريد ببطاقات السحب الالكتروني...الخ.

***قطاع الصحة:** تزويد المؤسسات الصحية بنظام الاعلام الآلي والانترنت، كنظام اجراء العمليات الجراحية عبر الشبكة.

***قطاع الضمان الاجتماعي.**

***قطاع التربية الوطنية:** تزويد مديريات التربية بشبكات الانترنت والبرامج اللازمة للعمل، وكذا بعض المؤسسات التربوية.

***قطاع التعليم العالي والبحث العلمي:** ادخال تكنولوجيا الاعلام والاتصال لقطاع البحث العلمي، التسجيل الالكتروني لحملة شهادة البكالوريا، وكذا التحويل ما بين الجامعات الالكتروني.

***انشاء الحضيرة التكنولوجية (سيدي عبد الله) الجزائر.**

ثانيا: مؤشرات قياس أداء الحكومة الالكترونية حسب الأمم المتحدة.

بدأت الأمم المتحدة العمل بهذا القياس السنوي لخدمات الحكومة الإلكترونية من العام 2001 للدول الأعضاء بها، والتي يبلغ مجموعها الآن 193 دولة، واعتباراً من العام 2008 أصبح يُجرى هذا القياس مرةً واحدة كل سنتين. وعلى الرغم من كثرة المؤشرات الدولية التي تقيس تقدم تطبيق الحكومة الإلكترونية، إلا أن هذا المؤشر يعد من أفضلها وأدقها، وغالباً ما تعتمد الدول المشاركة فيه على نتائجه في وضع السياسات وأُطر التنفيذ. هذا القياس عبارة عن مؤشر عام لتطور الحكومةالإلكترونية Government Development Index (EGDI) ويحتوي على ثلاثة مؤشرات فرعية:[15]

1/مؤشر الخدمات الإلكترونية Online Service Index (OSI):ويفترض هذا المؤشر مرور الخدمات الإلكترونية بأربعة مراحل هي:

- خدمات المعلومات الأساسية.
- خدمات المعلومات المتقدمة.
- خدمات المعاملات.
- الخدمات التفاعلية.

ويتم استخدام درجة الإنجاز في هذه المراحل بجانب عوامل أخرى كأدوات قياس لهذا المؤشر.

2/مؤشر البنية التحتية للاتصالات Telecommunication Infrastructure Index (TII):ويتم قياس هذا المؤشر بناءً على خمسة عناصر:

- عدد المشتركين في الهاتف النقال.
- عدد المشتركين في الهاتف الثابت.
- عدد مستخدمي الإنترنت.
- عدد المشتركين في خدمات النطاق العريض الثابتة.
- عدد المشتركين في خدمات النطاق العريض اللاسلكية.

3/مؤشر رأس المال البشري Human Capital Index (HCI) :ويتم قياسه اعتمادا على أربعة عناصر:

- محو أمية الكبار.
- معدل الالتحاق بالتعليم.
- سنوات التعليم المتوقعة.
- متوسط سنوات التعليم.

إضافة الى مؤشر تطوير الحكومة الالكترونية، هناك مؤشر آخر أساسي يعرف **بمؤشر المشاركة الإلكترونية** E-Participation Index (EPI)ويقوم على تصميم نموذج بثلاثة مستويات وهي :

- المعلومات الإلكترونية (e-information).
- الاستشارة الإلكترونية (e-consultation).
- صناعة القرار الإلكترونية (e-decision-making).

ثالثا:ترتيب البلدان على مؤشر المشاركة الالكترونية لعام 2016.

حسب "تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية لعام 2016"،والذي شمل (193) بلدا، في اطاره تم تقسيم البلدان الى اربع مجموعات مقسمة حسب درجة الأداء (عالي جدا ما بين الدرجة 1و 0.75، عالي ما بين 0.75و 0.50،متوسط ما بين0.50و0.25 ،ضعيف ما بين 0و 0.25) كما يبين الجدول الموالي.

الجدول رقم (01): تقسيم البلدان حسب مؤشر المشاركة الالكترونية لسنة 2016.

Group 1	Very high EPI: 0.75-1	31 countries
Group 2	High EPI: 0.50-0.75	59 countries
Group 3	Middle EPI: 0.25-0.50	52 countries
Group 4	Low EPI: 0-0.25	51 countries

Source : Department of Economic and Social Affairs , **UNITED NATIONS, E-GOVERNMENT SURVEY 2016, E-GOVERNMENT IN SUPPORT OF SUSTAINABLE DEVELOPMENT**, Department of Economic and Social Affairs, UNITED NATIONS, New York, 2016, p71/72.

في هذا الاطارتصدرتالمملكةالمتحدة في الرتبة الأولى على مُؤشرالمشاركةالإلكترونيةE-Participation Index، في حين احتلت كلٌ من اليابان وأستراليا المرتبة الثانية، كما حظيت كل من إستونيا وسنغافورة والولايات المتحدة الأمريكية و المغربمراكز متقدمة ضمن الدول الخمس والعشرين الأولى التي اقتصرت تقريبًا على الدول ذات الدخول المرتفعة وفقًا للمسح في عاميّ 2014 و2016. كما يبين الجدول الموالي.

الجدول رقم (02):الدول الخمسين الأعلى في "مؤشر المشاركة الإلكترونية" لعام 2016.

Rank	Country	Rank	Country
1	United Kingdom	27	Germany
2	Japan	27	Norway
2	Australia	27	India
4	Republic of Korea	27	Sweden
5	Netherlands	32	Chile
5	New Zealand	32	United Arab Emirates
7	Spain	32	Bahrain
8	Singapore	32	Ukraine
8	Canada	34	Russian Federation
8	Italy	37	Brazil
8	Finland	37	Slovenia
12	France	39	Uruguay
12	United States of America	39	Mongolia
14	Austria	39	Ireland
14	Mexico	39	Saudi Arabia
14	Poland	43	Tunisia
17	Morocco	43	Vietnam
17	Lithuania	43	Bulgaria
17	Montenegro	47	Malaysia
17	Serbia	47	Uzbekistan
22	Estonia	47	Azerbaijan
22	China	50	Portugal
22	Denmark	50	Sri Lanka
25	Malta	50	Republic of Moldova
25	Croatia	50	Mauritius
27	Colombia	50	Iceland

Source : Department of Economic and Social Affairs , **UNITED NATIONS,OP Cit**, p56/57.

اما بالنسبة لأداء البلدان العربية على مؤشر المشاركة الالكترونية، جاءت خمس دول عربية، هي المغرب والإمارات والبحرين والسعودية وتونس، ضمن الدول الخمسين الأولى على الصعيد العالمي.اذ جاءت المغرب الأولى عربيا في الترتيب، واحتلت المرتبة (17) ضمن البلدان الأولى، تلتها الامارات والبحرين في المرتبة (32)، والعربية السعودية في المرتبة(39)، وتونس في المرتبة (43). ويمكن عرض أداء هذه البلدان بالتفصيل كما يلي:[16]

***البحرين:**فيما يخص مؤشر المشاركة الإلكترونية حلت البحرين في المرتبة (32) على الصعيد العالمي بدرجة (0.7458)و الأولى بين دول مجلس التعاون الخليجي.

***الامارات العربية المتحدة:**احتلت الامارات الرتبة (32) الى جانب البحرين، بدرجة (0.7458) أي ضمن المجموعة الأولى ذات الأداء العالي.ولفت تقرير هذا العام إلى زيادة الإمارات في مشروعات المدن الذكية وإطلاق العاصمة أبوظبي مشروعها للمدينة الذكية في بداية عام 2013، باعتبار المدن الذكية إحدى لبنات تحقيق التنمية المستدامة.

***العربية السعودية:**احتفظت السعودية بموقعها ضمن الدول الخمسين الأفضل أداءا على مستوى العالم، وشغلت الرتبة(39) بدرجة (0.7119) أي ضمن المجموعة الثانية ذات الأداء العالي، مُقابل المركز (36) في عام 2014.

***الكويت:**واشتركت قطر مع الكويت في الرتبة(55) على الصعيد العالمي وفق مؤشر المشاركة الإلكترونية بدرجة (0.6441) أي ضمن المجموعة الأولى ذات الأداء العالي.

***تونس:**قدمت تونس نموذجًا في المشاركة الإلكترونية وإشراك المواطنين، ونالت المرتبة (43) عالميًا في مؤشر المشاركة الإلكترونية بدرجة (0.6949). وعدّ التقرير تجربتها في التشاور الإلكتروني حول سياسة التدريب المهني مثالًا على مبادرات المشاركة الإلكترونية.اذ أتاحت وزارة التكوين المهني والتشغيل التونسية للجمهور مجالًا لطرح الأسئلة وتقديم الاقتراحات حول موضوع التدريب المهني من خلال موقع مُخصص لهذا الغرض، وكذلك من خلال صفحتها الرسمية في موقع "فيسبوك"[17].

***المغرب:**بالنسبة للمغرب احتلتالرتبة(17) على المستوى العالمي في مؤشر المشاركة الإلكترونية، ما يجعلها البلد الأول عربيًا بدرجة (0.8305) أي أداء عالي جدا ضمن المجموعة الاولى.

الجزائر:احتلت الجزائر المرتبة (167) عالميا في مؤشر المشاركة الالكترونية، بدرجة (0.1186) أي أداء ضعيف ضمن المجموعة الأخيرة ما بين (0 و 0.25)، أي جاءت ضمن (26) بلد الأخيرة في العينة.

رابعا:ترتيب البلدان العربية على مؤشر تطوير الحكومة الالكترونية لعام 2016.

قبل ان نتطرق لأداء البلدان العربيةفيما يخص هذا المؤشر، نتطرق أولا للبلدان ذات الأداء الأعلى على مؤشر تطوير الحكومة الالكترونية لعام 2016، حتى نتمكن من اجراء المقارنات مع البلدان العربية.

1/البلدان ذات الأداء الاعلى على مؤشر تطوير الحكومة الالكترونية لعام 2016.

بالنسبة للبلدان ذات الأداء الأعلى على مؤشر تطوير الحكومة الالكترونية(EGDI) لعام 2016، نجد المملكة المتحدة في الرتبة الأولى بقيمة مؤشر(0.9193)، تليها استراليا في الرتبة الثانية بقيمة مؤشر (0.9143)، ثم جمهورية كوريا في المرتبة الثالثة. لعل اهم ما يميز هذه البلدان، وهي حوالي (30بلدا) انها مرتفعة الدخل في الغالب، كذلك ما يقارب نصف هذه البلدان أوروبية.

اما بالنسبة للبلدان العربية ذات الأداء العالي على هذا المؤشر، نجد كل من البحرين في المرتبة (24) وبمؤشر(0.7734)، والامارات العربية في المرتبة(29) بمؤشر(0.7515). والجدول الموالي يبين بالتفصيل وضع البلدان ذات الأداء الأعلى على مؤشر تطوير الحكومة الالكترونية مع عرض مؤشراته الثلاثة (مؤشر نوعية الخدمات على الخط (OSI)،مؤشر البنية التحتية للاتصالات(TII)، مؤشر راس المال البشري(HCI)). ولفترة مسح ما بين (2003 الى غاية 2016).

اما بالنسبة لأداء البلدان على المؤشرات الجزئية، نجد افضلها المملكة المتحدة على مؤشر نوعية الخدمات على الخط بقيمة (1.0000)، وأستراليا على مؤشري (مؤشر راس المال البشري بقيمة (1.0000)، ومؤشر نوعية الخدمات على الخط بقيمة(0.9710)).

كذلك ما يمكن ملاحظته من الجدول ، ان تقريبا ما خمس هذه البلدان من اسيا، في المقابل لا يوجد أي بلد من افريقيا.

الجدول رقم (03): البلدان ذات الأداء الأعلى على مؤشر تطوير الحكومة الالكترونية لسنة 2016.

Country	Region	OSI	HCI	TII	EGDI	EGDI Level	2016 Rank	Ranking Trendline (2003 - 2016)
United Kingdom	Europe	1.0000	0.9402	0.8177	0.9193	Very high	1	
Australia	Oceania	0.9783	1.0000	0.7646	0.9143	Very high	2	
Republic of Korea	Asia	0.9420	0.8795	0.8530	0.8915	Very high	3	
Singapore	Asia	0.9710	0.8360	0.8414	0.8828	Very high	4	
Finland	Europe	0.9420	0.9440	0.7590	0.8817	Very high	5	
Sweden	Europe	0.8768	0.9210	0.8134	0.8704	Very high	6	
Netherlands	Europe	0.9275	0.9183	0.7517	0.8659	Very high	7	
New Zealand	Oceania	0.9420	0.9402	0.7136	0.8653	Very high	8	
Denmark	Europe	0.7754	0.9530	0.8247	0.8510	Very high	9	
France	Europe	0.9420	0.8445	0.7502	0.8456	Very high	10	
Japan	Asia	0.8768	0.8274	0.8277	0.8440	Very high	11	
United States of America	Americas	0.9275	0.8815	0.7170	0.8420	Very high	12	
Estonia	Europe	0.8913	0.8761	0.7329	0.8334	Very high	13	
Canada	Americas	0.9565	0.8572	0.6717	0.8285	Very high	14	
Germany	Europe	0.8406	0.8882	0.7342	0.8210	Very high	15	
Austria	Europe	0.9130	0.8396	0.7098	0.8208	Very high	16	
Spain	Europe	0.9130	0.8782	0.6493	0.8135	Very high	17	
Norway	Europe	0.8043	0.9031	0.7276	0.8117	Very high	18	
Belgium	Europe	0.7101	0.9712	0.6808	0.7874	Very high	19	

Slovenia	Europe	0.8478	0.8952	0.5877	0.7769	Very high	21	
Italy	Europe	0.8696	0.8126	0.6469	0.7764	Very high	22	
Lithuania	Europe	0.8261	0.8717	0.6262	0.7747	Very high	23	
Bahrain	Asia	0.8261	0.7178	0.7762	0.7734	Very high	24	
Luxembourg	Europe	0.7174	0.7750	0.8190	0.7705	Very high	25	
Ireland	Europe	0.7246	0.9218	0.6602	0.7689	Very high	26	
Iceland	Europe	0.6232	0.8940	0.7814	0.7662	Very high	27	
Switzerland	Europe	0.6014	0.8579	0.7980	0.7525	Very high	28	
United Arab Emirates	Asia	0.8913	0.6752	0.6881	0.7515	Very high	29	

*Note: The Ranking Trend lines display the country rankings, with 1 being the top ranked and appearing at the bottom of the vertical axis, and 193 being the lowest ranked and appearing at the top of the vertical axis. Therefore, the lower is the graphical point, the higher is the ranking. The horizontal axis represents the survey periods of the UN E-Government Survey, i.e. 2003, 2004, 2005, 2008, 2010, 2012, 2014 and 2016.

Source : Department of Economic and Social Affairs , **UNITED NATIONS, OP Cit**, p111.

2/أداء بعض البلدان العربية على مؤشر تطوير الحكومة الالكترونية لعام 2016.

في هذا الجانب سوف نتطرق لبعض البلدان العربية، وذلك حسب الجهات التي تنتمي اليها جغرافيا من قارة آسيا او افريقيا.

بالنسبة للبلدان التابعة جغرافيا لقارة آسيا، فضمن الدول العشر الأولى في مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية في آسيا نجد من بينها خمس دول عربية وهي على الترتيب البحرين، والإمارات، والكويت، والسعودية، وقطر، كما يبين الجدول الموالي.

الجدول رقم(04):أحسن 10 أداء بلدان على مؤشر تطوير الحكومة الالكترونية في اسيا لعام 2016.

Country	Region	Sub-Region	OSI	HCI	TII	EGDI	EGDI Level	2016 Rank
Republic of Korea	Asia	Eastern Asia	0.9420	0.8795	0.8530	0.8915	Very High	3
Singapore	Asia	South-Eastern Asia	0.9710	0.8360	0.8414	0.8828	Very High	4
Japan	Asia	Eastern Asia	0.8768	0.8274	0.8277	0.8440	Very High	11
Bahrain	Asia	Western Asia	0.8261	0.7178	0.7762	0.7734	Very High	24
United Arab Emirates	Asia	Western Asia	0.8913	0.6752	0.6881	0.7515	Very High	29
Kazakhstan	Asia	Central Asia	0.7681	0.8401	0.5668	0.7250	High	33
Kuwait	Asia	Western Asia	0.6522	0.7287	0.7430	0.7080	High	40
Saudi Arabia	Asia	Western Asia	0.6739	0.7995	0.5733	0.6822	High	44
Qatar	Asia	Western Asia	0.6739	0.7317	0.6041	0.6699	High	48

*Note: The Ranking Trend lines display the country rankings, with 1 being the top ranked and appearing at the bottom of the vertical axis, and 193 being the lowest ranked and appearing at the top of the vertical axis. Therefore, the lower is the graphical point, the higher is the ranking. The horizontal axis represents the survey periods of the UN E-Government Survey, i.e. 2003, 2004, 2005, 2008, 2010, 2012, 2014 and 2016.

Source : Department of Economic and Social Affairs , **UNITED NATIONS, OP Cit**, p115.

***مملكة البحرين:**جاءت البحرين في المركز الأول عربيًا والخامس في آسيا في مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية، بالترتيب (24)على مستوى العالم، وحققت درجة (0.7734) بمستوى عالي جدا، وفي المعايير الجزئية الثلاثة المُكونة للمؤشر بلغت

درجتها في مؤشر خدمة الإنترنت (0.8261)، وفي مؤشر البنية التحتية للاتصالات اللاسلكية (0.7762)، و (0.7178) في مؤشر رأس المال البشري.

***الإمارات العربية المتحدة:**حلت الإمارات في المركز (29) عالميًا وفق مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية بدرجة (0.7515) أي أداء عالي جدا، كما جاءت ضمن الدول العشر الأولى في آسيا. وعند النظر إلى المعايير المُكونة للمؤشر حققت (0.8913)) في مؤشر خدمة الإنترنت، و (0.6881) في مؤشر البنية التحتية للاتصالات اللاسلكية، أما في مؤشر رأس المال البشري فبلغت درجة(0.6752).

* **الكويت:**واصلت الكويت تقدمها في مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية وحلت في المركز (40) عالميًا بدرجة (0.7080) بأداء عالي، واحتلت المرتبة الثامنة على مستوى قارة آسيا. وحققت في مؤشر خدمة الإنترنت درجة(0.6522)، وفي مؤشر البنية التحتية للاتصالات اللاسلكية (0.7430)، بينما بلغت درجتها في مؤشر رأس المال البشري(0.7287).

***المملكة العربية السعودية:**جاءت السعودية في المركز (44) عالميًا، بدرجة(0.6822) ، ما أهلها لتكون إحدى الدول العشر الأعلى ترتيبًا في قارة آسيا. وفي معايير المؤشر حققت(0.6739) في مؤشر خدمة الإنترنت، و (0.5733) في مؤشر البنية التحتية للاتصالات اللاسلكية، وفي مؤشر رأس المال البشري(0.7995).

***دولة قطر:**احتلت قطر المركز (48) عالميًا بدرجة (0.6699)، وبذلك تراجعت أربعة مراكز عن ترتيبها في تقرير عام 2014. وفي المؤشرات الجزئية حققت(0.6739) في مؤشر خدمة الإنترنت، و (0.6041) فيمؤشر البنية التحتية للاتصالات اللاسلكية، و(0.7317)في مؤشر رأس المال البشري.

اما بالنسبة لأحسن عشر بلدان الأولى في "مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية لعام 2016" في أفريقيا،فعلى المستوى العربي تتقدم تونس باحتلالها المرتبة الثانية افريقيا، والمغرب في المرتبة الرابعة افريقيا، كما هو مبين في الجدول الموالي.

الجدول رقم(05): أحسن 10 أداء بلدان على مؤشر تطوير الحكومة الالكترونية في افريقيا لعام 2016.

Country	Region	Sub-Region	OSI	HCI	TII	EGDI	EGDI Level	2016 Rank
Mauritius	Africa	Eastern Africa	0.7029	0.7067	0.4596	0.6231	High	58
Tunisia	Africa	Northern Africa	0.7174	0.6397	0.3476	0.5682	High	72
South Africa	Africa	Southern Africa	0.5580	0.7253	0.3807	0.5546	High	76
Morocco	Africa	Northern Africa	0.7391	0.4737	0.3429	0.5186	High	85
Seychelles	Africa	Eastern Africa	0.4058	0.6861	0.4624	0.5181	High	86
Cape Verde	Africa	West Africa	0.4565	0.6031	0.3629	0.4742	Medium	103
Egypt	Africa	Northern Africa	0.4710	0.6048	0.3025	0.4594	Medium	108
Botswana	Africa	Southern Africa	0.2826	0.6553	0.4215	0.4531	Medium	113
Libyan Arab Jamahiriya	Africa	Northern Africa	0.1087	0.7588	0.4291	0.4322	Medium	118
Kenya	Africa	Eastern Africa	0.5580	0.5169	0.1808	0.4186	Medium	119

*Note: The Ranking Trend lines display the country rankings, with 1 being the top ranked and appearing at the bottom of the vertical axis, and 193 being the lowest ranked and appearing at the top of the vertical axis. Therefore, the lower is the graphical point, the higher is the ranking. The horizontal axis represents the survey periods of the UN E-Government Survey, i.e. 2003, 2004, 2005, 2008, 2010, 2012, 2014 and 2016.

Source : Department of Economic and Social Affairs , **UNITED NATIONS,OP Cit**, p113.

***الجمهورية التونسية:**احتلت تونس المرتبة (72) من اصل (193) بلدا الخاصة بعينة المؤشر، وبدرجة (0.5682) بمستوى أداء عالي، وفي المؤشرات الجزئية حققت(0.7174) في مؤشر خدمة الإنترنت، و (0.3476) فيمؤشر البنية التحتية للاتصالات

اللاسلكية، و(0.6397)في مؤشر رأس المال البشري.والمرتبة الثانية افريقيا. بالرغم من تراجع ترتيبها، الا انها تُمثل البلد العربي الأكثر تقدمًا في ترتيب الحكومة الإلكترونية في أفريقيا.

المملكة المغربية:احتلت المغرب المرتبة (85) من اصل (193) بلدا الخاصة بعينة المؤشر، وبدرجة (0.5186) بمستوى أداء عالي، والمرتبة الرابعة افريقيا ضمن العشر بلدان الأولى في افريقيا. وفي المؤشرات الجزئية حققت(0.7391) في مؤشر خدمة الإنترنت، و (0.3429) فيمؤشر البنية التحتية للاتصالات اللاسلكية، و(0.4737)في مؤشر رأس المال البشري.

الجزائر:احتلت الجزائر المرتبة (150) من اصل (193) بلدا الخاصة بعينة المؤشر، وبدرجة (0.2999) بمستوى أداء متوسط، وبالنسبة للمؤشرات الجزئيةحققت(0.0652) في مؤشر خدمة الإنترنت، و (0.1934) فيمؤشر البنية التحتية للاتصالات اللاسلكية، و(0.6412)في مؤشر رأس المال البشري. وهي بذلك ضمن الأربعين البلد الأخيرة.

في المقابل احتلت السودان الرتبة(161)، وجنوب السودان الرتبة(183)، وموريتانيا الرتبة(184)، والصومال (193) آخر رتبة.

خاتمة:ما يمكن استنتاجة من هذه الورقة البحثية، ان الحكومة الالكترونية تعد أسلوبا متطورا في تقديم خدمات ذات جودة عالية للمواطنين ولقطاع الاعمال، ونقطة ارتكاز رئيسية للمشاركة المجتمعية، ومؤشرا مهما لتطور المجتمعات ووسيلة لدعم التنمية المستدامة. وما يمكن استخلاصه من أداء بعض البلدان العربية، تفيد البيانات الواردة ان بعض البلدان العربية مثل البحرين والامارات، العربية السعودية، قطر والمغرب وتونس والكويت، قطعت اشواطا متقدمة في تطبيق الحكومة الالكترونية وهذا بتبنيها استراتيجية واضحة والعمل على تحقيقاه عبر مراحل. في المقابل بالنسبة لجزائر وبعض البلدان العربية الأخرى، اداؤها على مؤشرات الحكومة الالكترونية كان محتشما، وبالتالي تحتاج الى تكثيف العامل في هذا الميدان.

لذا ولإنجاح مشروع الحكومة الالكترونيةفي الجزائر نوصيبالنقاط التالية:

- وضع برنامج واستراتيجية واضحة للحكومة الالكترونية تراعي (البيئة، الجاهزية، التنفيذ).
- التخطيط للبنية التحتية وهي نقطة رئيسية لتبني الرقمنة في كل المجالات.
- أرضية قانونية متكاملة تؤطر البيئة الالكترونية، لضمان الحقوق والممارسات.
- تكوين وتدريب الموارد البشرية لمواكبة الثورة الرقمية.
- اشراك المواطنين وقطاع الاعمال في تفعيل برنامج الحكومة الالكترونية لتعزيز الاستشارة الالكترونية.
- الاستفادة من خبرات البلدان المتقدة في إدارة الحكومة الالكترونية، وكذا البلدان العربية الشقيقة خاصة تلك منخفضة الدخل مثل تونس والمغرب.

المراجع والهوامش:

[11]- مريم خالص حسين، **الحكومة الالكترونية**، وزارة المالية الدائرة الاقتصادية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013،ص443.

[2]- محمد بن اعراب، **تجربة الإدارة الالكترونية -بين متطلبات الشفافية وتجويد الخدمة، واشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي**- مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 19ديسمبر 2014، جامعة سطيف 02، 2014،ص61.

[3]-منصوري الزين ، سفيان نقماري،**الاطار النظري للحكومة الالكترونية – بين المتطلبات ومبررات التحول**-مداخلة بالملتقى الدولي **"متطلبات ارساء الحكومة الالكترونية في الجزائر – دراسة تجارب بعض الدول- يومي13-14 ماي 2013"** بجامعة سعد دحلب بالبليدة، 2013،ص 2.

[4]- احمد بن عيشاوي، اثر تطبيق الحكومة الالكترونية على مؤسسات الاعمال، مجلة الباحث –العدد 07/2009-2010، جامعة ورقلة، 2010، ص 288.

[5]-الأمم المتحدة، **دراسة الحكومة الالكترونية 2014، حكومة الكترونية من اجل المستقبل الذي نطلع اليه**، إدارة الشؤن الاقتصادية والاجتماعية، الأمم المتحدة، نيويورك، الو.م.أ، 2014،ص22.

[6]-محمد فلاق، انساعد راضوان، **الإدارة الالكترونية (مفهومها، متطلبات تطبيقها) "عرض تجارب لبعض الدول العربية"**، مداخلة بالملتقى الدولي **"متطلبات ارساء الحكومة الالكترونية في الجزائر – دراسة تجارب بعض الدول- يومي13-14 ماي 2013"** بجامعة سعد دحلب بالبليدة، 2013،ص 04.

[7]-مريم خالص حسين، **مرجع سبق ذكره** ،ص445.

[8]- مملكة البحرين، استراتيجية الحكومة الالكترونية 2016، حكومة مملكة البحرين، مملكة البحرين، 2016، ص11.

[9]-احمد بن عيشاوي، مرجع سبق ذكره، ص 289/288.

[10]-واعر وسيلة، **دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية: حالة وزارة الداخلية و الجماعات المحلية – الجزائر**الملتقى الدولي حول: إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة. ص 8/7.على المرجع الالكتروني:
http://www.labograndmaghreb.com/s%E9minaire%20sur%20la%20gestion%20de%20la%20qualit%E9%20totale/communications/waer%20wassila.pdf // تاريخ الاطلاع: 2017/01/22.

[11]- شلالي عبد القادر، قاشي علال، الحكومة الإلكترونية عوامل البناء والمعوقات في الجزائر، مداخلة مقدمة ضمن أشغال اليومين الدراسيين حول:مستقبل الحكومة الإلكترونية في الجزائر ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة البليدة 02 ، يوم: 27 فيفري 2014،ص08/07.

[12]- مقناتي صبرينة، **مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر**: خطوة نحو إرساء مجتمع المعرفة. المؤتمر 23 للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، الدوحة، قطر، 18-20 نوفمبر 2012، ص 124/123.

[13]-عادل غزال،**مشاريع الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق: مشروع الجزائر الحكومة الالكترونية 2013 نموذجاً** ، مجلة (CybrariasnsJournal)دورية الكترونية،العدد 34، مارس 2014، البوابة العربية للمكتبات والمعلومات، مصر، 2014. على الموقع:
http://journal.cybrarians.info/ / تاريخ الاطلاع: 2017/01/10.

[14]-مقناتي صبرينة،**مرجع سبق ذكره**، ص 124-133. (بتصرف).

[15]-الأمم المتحدة، **برنامج التعاملات الالكترونية الحكومية، مؤشر الأمم المتحدة لتطور الحكومة الإلكترونية 2014**، الأمم المتحدة، 2014.

[16]- **البوابة العربية للحكومة الالكترونية، أهم نتائج وتوجهات تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية لعام 2016،الامارات العربية المتحدة، 2016.**

-Department of Economic and Social Affairs , **UNITED NATIONS, E-GOVERNMENT SURVEY 2016, E-GOVERNMENT IN SUPPORT OF SUSTAINABLE DEVELOPMENT**, Department of Economic and Social Affairs, UNITED NATIONS, New York, 2016, p(170-176).

[17]-**البوابة العربية للحكومة الالكترونية، مرجع سبق ذكره.**

الحكومة الإلكترونية في الجزائر: المتطلبات و المعوقات و بوادر التحول

- د. حميدوش امحمد, جامعة الجيلالي بونعامة -خميس مليانة.
- جودي عبد الحق، طالب دكتوراه, جامعة الجيلالي بونعامة -خميس مليانة.
- روشو محمد، طالب دكتوراه, جامعة الجيلالي بونعامة -خميس مليانة.

ملخص

أولا: مقدمة

ثانيا: الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية:

1. أهمية الحكومة الإلكترونية
2. أهداف الحكومة الإلكترونية
3. عناصر الحكومة الإلكترونية
4. خطوات تنفيذ الحكومة الالكترونية
5. الحكومة الإلكترونية و التنمية المجتمعية
6. أبعاد رؤية الحكومة الإلكترونية

ثالثا: الإدارة الإلكترونية و الخدمات الحكومية الإلكترونية

1. مفهوم الإدارة الإلكترونية
2. خصائص الإدارة الإلكترونية
3. التحول إلى الإدارة الإلكترونية في ظل مجتمع المعرفة
4. مجالات الخدمات الحكومية الإلكترونية
5. دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية

رابعا: متطلبات و معوقات التحول للحكومة الإلكترونية في الجزائر

1. برنامج عمل تنفيذ مشروع الجزائر الحكومة الإلكترونية 2013
2. واقع التحول الإلكتروني في الجزائر
3. مجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية
4. متطلبات إنجاح الحكومة الإلكترونية في الجزائر
5. معوقات إنجاح الحكومة الإلكترونية في الجزائر
6. إطلاق الحكومة الإلكترونية في الجزائر

خلاصة

الملخص

جاءت هذه المداخلة للتعريف بالحكومة الإلكترونية e-gouvernement في ظل تسارع التطورات و التغيرات التي يشهدها العالم خاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال, و ذلك من خلال توضيح بعض المفاهيم المتعلقة بالحكومة الإلكترونية, كالإدارة الإلكترونية من خلال آليات التفعيل المتعددة كالإنترنت, الأنترانت و الإكسترانت. كما تم التطرق إلى دور الإدارة الإلكترونية في عصرنة و تحسين الخدمة العمومية, و أخيرا تم الإشارة إلى أهم متطلبات نجاح الإنتقال إلى الحكومة الإلكترونية و المعوقات التي تحول دون ذلك.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية, الإدارة الإلكترونة, الخدمة العمومية.

Résumé

Cette intervention vient pour donner une définition à la e-gouvernement ou le gouvernement électronique au vu des évolutions et des changements que connaît le monde, notamment, dans le domaine des technologies de l'information et de la communication. Et ce en rendant plus explicites certaines notions relatives au gouvernement électronique, à l'image de l'administration électronique, à travers les divers mécanismes d'activation comme l'internet, l'intranet et l'extranet.

Il y est question, également, du rôle de l'administration électronique quant à la modernisation et l'amélioration du service public.

Et enfin, on y évoque, d'une part, les principales exigences pour un passage réussi au gouvernement électronique et d'autre part, les obstacles qui empêchent cette transition.

Mots-clés : gouvernement électronique, administration électronique, service public

أولا: المقدمة

يشهد العالم اليوم تقدما و تطورا و تغيرات سريعة في كافة المجالات الاقتصادية و السياسية و الإجتماعية, و خاصة تلك التغيرات و التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال نتيجة الثورة المعلوماتية و الاتصالات, التي أفرزت آلية جديدة من آليات إدارة المجتمعات ألا و هي (الحكومة الإلكترونية), حيث تسعى الحكومة الجزائرية جاهدة لتفعيلها, من خلال توظيف نظام إلكتروني شامل (شبكة الإنترنت, الأنترانت و الإكسترانت), لتقديم المعلومات و الخدمات الحكومية للمواطنين.

كما ترتب عن تلك التغيرات السريعة مع نهاية القرن العشرين الكثير من التحديات أمام المجتمعات, التي ألقت على عاتق الدول مسؤولية تكييف البيئة الداخلية للتنظيمات الإدارية لكي تتلائم مع تغيرات البيئة الخارجية و تهيئة الظروف الملائمة للنجاح, و هذا من خلال إعادة هيكلة مؤسساتها العامة بما يتواكب مع متطلبات الثورة الرقمية للإندماج في اقتصاد عالمي يتميز بحدة المنافسة. و من ثم بدأ التفكير في التحول من الحكومة القائمة على الأساليب التقليدية للتسيير إلى الحكومة الإلكترونية القائمة على أساليب تستخدم التقنيات الحديثة من أجل تقديم خدمة عمومية في أسرع وقت و بأقل تكلفة.

و للإحاطة بمختلف جوانب موضوع الحكومة الإلكترونية تم تقسيم الموضوع إلى 03 عناصر كمايلي:

- ✓ الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية.

- ✓ اللإدارة الإلكترونية و الخدمة العمومية.
- ✓ متطلبات و معوقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

ثانيا: الإطار المفاهمي للحكومة الإلكترونية

يعتبر مفهوم الحكومة الإلكترونية كمفهوم حديث مرتبط ارتباطا وثيقا بثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بهدف تحسين الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين و منظمات الأعمال.

و باعتبار هذا المفهوم حديث, فقد اختلفت الأراء حول إعطاء تعريف موحد له, نذكر منها[1]:

- الحكومة الإلكترونية هى استخدام الانترنت لإرسال معلومات وتقديم خدمات حكومية للمواطنين بحيث يستطيع المواطن الحصول على الخدمة فى أى وقت.
- الحكومة الإلكترونية هى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين أسلوب أداء الخدمات الحكومية.
- الحكومة الإلكترونية هى تقديم الخدمات الحكومية من خلال شبكات الاتصالات الخارجية ونظم الحاسب الآلى المتوافرة لدى الهيئات الحكومية بما يكفل سرعة وآفاءة الخدمة المؤداه.

كما تعرف أيضا أنها استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في انجاز المعاملات الإدارية و تقديم الخدمات المرفقية و التواصل مع الموظفين بمزيد من الديمقراطية[2], و تم تعريفها أيضا أنها النسخة الإفتراضية عن الحكومة الحقيقية أي التقليدية مع فارق أن الأولى تعيش في الشبكات الإلكترونية وأنظمة المعلوماتية، في حين تحاكي وظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة[3].

في العام 2002 عرفت الأمم المتحدة الحكومة الإلكترونية بأنها استخدام الإنترنت والشبكة العالمية العريضة لتقديم معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين[4].

1. **أهمية الحكومة الإلكترونية** التي أصبحت واضحة اليوم مع التقدم العلمي و التكنولوجي الذي ليس له حدود، فالدول المتقدمة تزداد تقدماً باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات, بينما تحاول الدول النامية اللحاق بالركب، واستخدام هذه التقنيات لتقليص الفجوة العلمية والتكنولوجية الواسعة التي تفصل بينهما, كما تكمن أهمية الحكومة الإلكترونية في مدى إدراك أن المعايير التي تحكم على تقدم أو تخلف مجتمع ما و المتمثلة في ثلاث ركائز أساسية وهي المسائلة, والشفافية والحكم الصالح, و كل ذلك في سبيل القضاء على مختلف صور الفساد الإداري والمالي في المؤسسات الحكومية. فكانت الحكومة الإلكترونية أحد العلاجات الواقية من انتشار الفساد من جانب والعمل على منعه من جانب آخر, كما أن مقتضيات الإصلاح الإداري يلزم المؤسسات الحكومية بالشفافية والوضوح في منهج عملها وان تتيح جدية وصول المعلومات عما تقوم به من أعمال للمواطنين وليس فقط استجابة لطلباتهم بمبادرات منها, كما تكمن أهمية الحكومة الإلكترونية في اعتبارها عاملاً مهماً للتخفيف من نسبة العلاقات المشبوهة وغير الشرعية المحتملة عند المسؤولين والعاملين لأنها تعني أولا وقبل كل شيء تدفق المعلومات، وعلانية تداولها عبر مختلف وسائل الاتصال

[1] علي لطفي, الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق العملي, مؤتمر الحكومة الإلكترونية السادس, دبي, 2007, ص 3.

[2] عصام عبد الفتاح مطر, الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق, دار الجامعة الجديدة, 2008, ص 34

[3] بدران عباس، الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، 2004،ص 45.

[4] http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=663:ghazal&catid=267:researches&Itemid=97

فتساهم في تسهيل المهام المطلوبة ضد مختلف أشكال الفساد، وتوفير تواصل المواطنين بصانعي القرارات والقائمين على الأمور لتحفيزهم على تطويق ومحاصرة الفساد واجتثاث جذوره بمعنى أخر الحكومة الإلكترونية تعني الانفتاح على الجمهور فيما يتعلق بهيكل وظائف الجهاز الحكومي والسياسات المالية للقطاع العام الذي من شأنه تعزيز المسائلة وكذلك تعزيز المصداقية وحشد وتأييد السياسات الاقتصادية السليمة.

2. **أهداف الحكومة الإلكترونية** و التي يمكن حصرها في ستة أهداف[1]:

- تحسين مستوى الخدمات المقدمة من خلال استخدام أنظمة المعلومات في القطاع الحكومي للتأثير على مخرجات العمليات باتجاه خدمة أفضل.
- تحسين مستوى الأداء الحكومي بالتقليل من التعقيدات في تسيير الأعمال, و من ثم تخفيض كل من تكلفة و وقت الخدمة الحكومية.
- توفير قنوات الاتصال بين المستثمرين و الحكومة من خلال توفير المعلومات اللازمة لتشجيع الاستثمار.
- زيادة الشفافية و المصداقية في المعاملات الحكومية باعتبارهما من أهم الفوائد و المكتسبات للحكومة اللاكترونية, كونها تعتمد على "هندرة" أعمال المؤسسات الحكومية المؤدية ضمنيا إلى العدالة في توفير الخدمة لمن يرغب في الحصول عليها.
- توفير معلومات دقيقة و شاملة, سواء للمواطن أو مؤسسات الأعمال أو المؤسسات الحكومية الأخرى.
- تفعيل دور المواطن في التنمية المستدامة.

3. **عناصر الحكومة الإلكترونية و** التي يمكن اعتبارها كخصائص أو ميزات الحكومة الإلكترونية و التي تتمثل في[2]:

- إدارة بلا ورق و معنى ذلك وجود أرشيف إلكتروني و بريد إلكتروني و أدلة و مفكرات إلكترونية...
- إدارة بلا مكان و المتمثلة في التلفون المحمول و التلفون الدولي الجديد (التليديسك) و المؤتمرات الإلكترونية و العمل عن بعد من خلال المؤسسات التخيلية.
- إدارة بلا زمن و يقصد بها استمرار العمل عبر زمن قدره 24 ساعة, و لا يقدر بالليل و النهار و الصيف و الشتاء, ففي الوقت الذي تنام فيه شعوب تصحو فيه شعوب أخرى يمكن الاتصال بها.
- إدارة بلا تنظيمات جامدة أي أنها تعمل من خلال المؤسسات الشبكية و الذكية المعتمدة على صناعة المعرفة.

4. **خطوات تنفيذ الحكومة الإلكترونية** على الحكومات بذل جهودا مكثفة للدخول في عالم الرقميات في سبيل تحقيق هدف رئيسي و هو خلق مجتمع يعتمد على المعرفة و المعلومات, ولتحقيق ذلك لابد من الخطوات التالية[3]:

- الرؤية الالكترونية: إن توفر رؤية عن المعلوماتية و تكنولوجيا الاتصالات في البلد المعني يضع الحكومة الالكترونية في موقعها داخل الإطار الوطني, و هذه الرؤية يجب أن تشمل الحاجات الحالية و المتغيرة للدولة بما يخص تنمية الموارد البشرية و طرق و أساليب الحاكمية الأمثل, و حتى تكون الرؤية فعالة فعلى الحكومة اعتماد استراتيجية

[1] عماد أحمد أبو شنب, الحكومة الإلكترونية أداة للديمقراطية و التنمية المجتمعية, المنظم العربية للتنمية الإدارية, القاهرة, 2012, ص 10
[2] محمود القدوة, الحكومة الإلكترونية و الإدارة المعاصرة,دار أسامة للنشر و التوزيع, الأردن, 2010, ص ص 43-44
[3] محمود القدوة, مرجع سابق, ص 77.

واضحة للتغلب على العوائق التي تعترض عملية التغيير. كما يجب أن تكون الرؤية الالكترونية التي تتبناها أي دولة عنصرا واسعا لتكنولوجيا المعلومات.

- السلطة و المشاركة: لترجمة الرؤية الالكترونية إلى الواقع, على الدولة أن تقوم بخطوتين:

✓ منح الفريق المسؤول عن تنفيذ مبادرة الحكومة الالكترونية الدعم السياسي و التمويل اللازم للتنفيذ, و يكون ذلك من خلال خلق منصب مدير عام للمعلومات أو مستشار لسياسات التكنولوجيا لدى رئيس الوزراء, مثلا في بريطانيا, تم تعيين" ألكس ألن" كموفد الكتروني ليرأس مجموعة من 35 قيادي رفيع المستوى يمثلون الحكومة بمختلف جهاتها و إدارتها.

✓ إيجاد عملية مشاركة من قبل معظم المستفيدين مثل شركات الإنترنت و شركات التكنولوجيا المتقدمة و المستخدمين من قطاع الأعمال و المسؤولين الحكوميين المعنيين و المربين و الجامعات و نقابات العمال و المصارف و الجمعيات الأهلية للمساهمة في مبادرة الحكومة الالكترونية.

- البدأبالنطاق الضيق و بأبسط الأمور: على الحكومة أن تبدأ بمشاريع صغيرة غير معقدة (التي تحتاج إلى إعادة هيكلة محدودة) قبل تعميم المبادرة على كافة قطاعات الدولة, و الطريقة المثلى هي أن تبدأ الحكومة بإنشاء portal بسيط تقوم بزيادة وظائفه لاحقا و مرحليا حسب الإمكانية, و الجدير بالذكر أن حوالي 85% من مشاريع تكنولوجيا المعلومات التي تنفذ في القطاع العام تفشل, و بمعنى آحر, هذه المشروعات تستغرق وقتا أطول للتنفيذ و تكلفتها أكبر من جدواها و مخرجاتها أقل من المتوقع منها و يعود سبب الفشل إلى أن الحكومة عادة ما تكون إدارتها لهذه المشاريع ضعيفة و تفتقد المرونة, كما أن الشركات المنفذة تعطي وعودا أكثر من قدرتها على الوفاء بها وتتقدم بأسعار متدنية للحصول على المناقصة بأي ثمن.

5. **الحكومة الإلكترونية و التنمية المجتمعية,** بالرغم من وجود علاقة في بالغ الأهمية بينهما, غير أن التطرق إليها من قبل الباحثين و الخبراء كان قليلا[1], في حين هناك من أشار أن سد الفجوة الرقمية في المجتمع من خلال الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات هو أحد أهداف الحكومة الإلكترونية, بالإضاف إلى العلاقة الارتباطية لتعزيز التنمية الاقتصادية و التعلم مدى الحياة بالتنمية المجتمعية, فكلما ارتقى التواصل الإنساني الرقمي, تكنولوجيا, اكتمل البناء الاجتماعي بصورة أمثل[2].

6. **أبعاد رؤية الخكومة الالكترونية** و المتمثلة في ثلاثة أبعاد تسهم في تقديم فهم أدق لرسالة و أهداف و آليات الحكومة الالكترونية, و تتمثل في[3]:

- **بعد المواطن** و النتمثل في طلب المواطن الحصول الفوري و الملائم للخدمات الي تقدمها المصالح و الأجهزة الحكومية, في أي و قت و في أي مكان, من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و من ثم التحرر من القيود التي تمنعه من الحصول على الخدمة العمومية.
- **بعد الأعمال** و النتمثل في طريقة مساهمة الحكومة في تحسين مناخ العمل و توفير مزايا للأعمال و الذي يدخل ضمن التعامل بين المصالح و الأجهزة الحكومية و الأعمال (G2B) أو بين الأعمال والحكومة(B 2 G) حيث تؤدي تلك

[1] عماد أحمد أبو شنب, مرجع سابق, ص 16.

[2] مجموعة من الخبراء, تخطيط المدينة الإلكترونية, المنظمة العربية للتنمية الإدارة, القاهرة, 2007, ص 49.

[3] محمود القدوة, مرجع سابق, ص36.

المزايا إلى خفض و تقليص التكاليف الخاصة بالمعاملات و تعزيز علاقات و تعاونالحكومة مع الأعمال و المواطنين الذين يعتمدون على الخدمات الحكومية.

- **بعد الحكومة** و يتمثل هذا البعد في عمل الحكومة الالكترونية على تحسين جودة الخدمة العامة المقدمة للمواطن لتغيير إدراكه السابق لسوء جودة الخدمة, وذلك من خلال تسخير فرق عمال المعرفة التي تتسم بسرعة الحركة و الدقة و الإتقان بهدف توجيه و تلبية حاجات المستخدم النهائي بالاستثمار في التكنولوجيا المفتوحة.

ثالثا: الإدارة الإلكترونية و الخدمات الحكومية الالكترونية

1. **مفهوم الإدارة الإلكترونية** بعدما كانت الإدارة تسير بأساليب التفكير القيادي و تستنير بما تنتجه التجارب و الممارسة اليومية القائمة على مراقبة الفرد و أدائه, فقد أصبحت الإدارة في عصرنا هذا تستخدم الوسائل و التقنيات الالكترونة بكل ماتقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان لتحمل معنى الإدارة الالكترونية[1], و يؤيد هذا المفهوم التعريف الأتي للإدارة الالكترونية بأنها "العملية الإدارية القائمة على الإمكانات المتميزة للانترنت للمنظمة وشبكات الأعمال في تخطيط و توجيه و رقابة على الموارد و القدرات الجوهرية[2]" .
2. **خصائص الإدارة الإلكترونية** و تتمثل في[3]:
   - **السرعة و الوضوح** ذهاب زمن الطابوهات و الإنتظار.
   - **عدم التقيد بالزمان و المكان** الحصول على الخدمة في أي وقت من الليل أو النهار و في أي رقعة جغرافية.
   - **إدارة المعلومات و ليس الاحتفاظ بها** فليس هناك حكر للمعلومة فهي متاحة لمن يرغب في الحصول عليها.
   - **المرونة** يستلزم وجود نظام إلكتروني يستجيب للتغيرات البيئية.
   - **الرقابة المباشرة والصادقة** فلا داعي لتشكيل لجان المراقبة و تحمل مشقة الإنتقال إلى عين المكان.
   - **السرية و الخصوصية** وهي الخاصية الأهم من خلال نظام أمن قوي لا يمكن اختراقه.
3. **التحول إلى الإدارة الإلكترونية في ظل مجتمع المعرفة**, إن الإستجابة لمتطلبات الدخول في عصر العولمة المعلوماتية, تستوجب تنمية قوى المجتمع بإعادة بناء ثقافته و الأخذ بمفاهيم الإدارة الالكترونية والعمل الالكتروني، و توفير محددات مجتمع المعرفة الذي يعرف بأنه وصف التطور الراهن والأحدث، من مسيرة التقدم البشري، كما يتبلور في المجتمعات الأكثر تقدما، والمقصود بمجتمع المعرفة هنا ذلك المجتمع الذي يقوم على نشر المعرفة وإنتاجها، وتوظيفها في جميع مجالات النشاط المجتمعي(الاقتصاد والمجتمع المدني، والسياسة، والحياة الخاصة، وصولا لترقية الحالة الإنسانية، أي إقامة التنمية الإنسانية)[4]. و يعد بناء مجتمع المعرفة الذي يتسم بالمرونة في التعامل الإلكتروني كآلية أساسية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، إذ لا يمكن توظيف أنظمة الكترونية، في حال افتقاد المعرفة و المبادرة المعرفية الازمة .

[1] محمد الطعامنة و طارق العلوش, الحكومة الإلكترونية و تطبيقاتها في الوطن العربي, المنظمة العربية للتنمية الإدارية, القاهرة, 2004, ص10.
[2] نجم عبود نجم, الحكومة الإدارة و المعرفة الالكترونية الإستراتيجية، الوظائف المجالات، ط1، دار اليازوري, عمان، 2009, ص 158 .
[3] زايدمراد، الإتجاهات الحديثة في إدارة المنظمات (مدخل تسيير المؤسسات), دار الخلدونية للنشر و التوزيع, الجزائر، 2012, ص 360 .
[4] نحو إقامة مجتمع المعرفة، تقرير التنمية الإنسانية العربية ، 2003, ص.40.

4. **الخدمات الحكومية الإلكترونية,** و تشمل جميع الخدمات العامة التي تقدمها الحكومة لجمهورها, استخراج شهادة الميلاد, البطاقة الرمادية, جواز السفر,... و نظرا لطبيعة الحكومة الالكترونية فإنه يمكن الحصول على هذه الخدمات على مدار السنة و خلال 24 ساعة في اليوم, وعادة ما يتم بناء بوابة الكترونية موحدة[1] للدخول إلى تلك الخدمات التي يتم تنظيمها و تجميعها ضمن باقات خدمية تعكس حاجات المواطن, و مؤسسات الأعمال و ليس الجهة الحكومية التي تقدمها, و بالإضافة إلى الإنترنت كوسيلة لطلب تلك الخدمات فمن الممكن للحكومة أن تقدم جزءا منها عبر قنوات أخرى كالهاتف الجوال و أكشاك المعلومات العامة.....

5. **دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية** إن ترشيد الخدمة العمومية، يدفع إلى ضرورة اعتماد مبدأ عمل مراكز خدمة المواطن[2]" الذي يبنى على وجود مراكز قادرة على الاتصال بكافة إدارات الدولة، تستطيع بالنيابة على المواطن

متابعة كافة معاملاته، بما في تلك المعاملات التي تتم عبر أكثر من إدارة واحدة، حيث لا يضطر المواطن إلى الانتقال من إدارة إلى أخرى لمتابعة معاملاته." إذ مع ازدياد اعتماد المؤسسات الحكومية على أنظمة المعلومات، خاصة مع ظهور شبكة

الانترنت, وظهور خدمات المواقع الالكترونية, والبريد الالكتروني على مستوى الدوائر الحكومية, أصبحت خدمة المواطن تتم من خلال الموقع, الذي يخزن الطلبات في أنظمة الحاسوب المبرمجة مسبقا لقبول الطلب, وإرجاع نتائجه للعميل, ومن ثم يتم تحويل خلاصة التعامل بين العميل وجهاز الحاسوب إلى موظف الدائرة الحكومية, الذي أصبح بعيدا تماما عن العملية الإجرائية المباشرة.

رابعا: متطلبات و معوقات التحول للحكومة الإلكترونية في الجزائر

1. **برنامج عمل تنفيذ مشروع الجزائر الحكومة الإلكترونية 2013:**

يتأتى برنامج الحكومة الإلكترونية ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تتبنها حكومة الجزائر لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، ويتمثل برنامج عمل تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية في[3]:

- برنامج تطوير التشريعات: والذي يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الإلكترونية وتطوير التشريعات.
- برنامج تطوير البنية المالية: يعمل البرنامج على تطوير المؤسسات ماليا لتصبح أكثر مرونة.
- برنامج التطوير الإداري والتنفيذي: والذي يشمل تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها للمعاملات الإلكترونية.
- برنامج التطوير الفني: يركز هذا البرنامج على استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات والقدرات اللازمة لإنجاز المشروع، كذلك يهتم البرنامج بتحسين الكفاءة التشغيلية والتي تتضمن استخدام أحدث الأجهزة والمعدات وأنظمة قواعد البيانات وتحديث البنية الأساسية للاتصالات والمعلومات.

[1] محمود القدوة، مرجع سابق، ص96.

[2] عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في و م أ و الجزائر, مذكرة ماجستير, قسنطينة, 2010, ص65.

[3] https://adelghezzal.wordpress.com أطلع عليه 08- 03-2017

- برنامج تنمية الكوادر البشرية: من خلال العمل على تطوير فكر القيادات الحكومية بما يتلاءم مع مفهوم الحكومة الإلكترونية، وإعداد خطة مناسبة لتدريب فرق العمل التي يتم تكوينها من جميع الجهات الحكومية التي تشارك في مشروع الحكومة الإلكترونية بهدف القدرة على إدارته كل حسب اختصاصه.
- برنامج الإعلام والتوعية: يتم من خلال البرنامج إعداد خطة تعريف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي وكيفية الاستفادة من مشروع الحكومة الإلكترونية.

2. **واقع التحول الالكتروني في الجزائر**[1] فقد جاء في التقرير الأممي تحت عنوان الحكومة الإلكترونية في الجزائر "حبيسة الورق " منتقدا التماطل في تحريك المشروع المعلق منذ سنوات رغم الأموال المرصودة له,حيث تراجعت الجزائر إلى الخلف في مجال تجسيد مشروع الحكومة الإلكترونية على أرض الواقع، بعد أن كشف أول أمس، تقرير إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، بمنظمة الأمم المتحدة، في مؤشر الحكومة الإلكترونية لعام 2014، أن الجزائر الأسوأ عربيا وفي شمال إفريقيا، من بين 193 دولة شملها التقرير، بل كانت ليبيا أحسن منها.
واستنادا إلى التصنيف الأممي، فإن الجزائر كانت في المرتبة 136 على مستوى العالم في عام 2014، من ضمن 193 دولة، مقارنة مع 132 في عام 2012، بانخفاض قدره 4 نقاط في سنتين، بينما ليبيا، وهي بلد تعيش أزمات متعددة الأبعاد، جاءت أفضل من الجزائر في غضون عامين المنصرمين، من 191 إلى 121. و مقارنة مع باقي دول الجوار، فإن تونس الأولى على المستوى القاري، واقتنصت المرتبة 75 عالميا، مصر 80، والمغرب82 ويحمل تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية لعام 2014 شعار "الحكومة الإلكترونية للمستقبل الذي نريد" ويعتمد هذا المفهوم على استخدام تكنولوجيا الاتصالات لتقديم الخدمات العامة للمواطنين، وهو الأمر الغائب في الجزائر، حيث سجل التقرير تماطل الحكومات المتعاقبة في الجزائر في تحريك المشروع المعلق منذ سنوات رغم الأموال المرصودة له. ويتم تصنيف الدول الأعضاء في منظمة الأمم المتحدة في تقرير الحكومة الإلكترونية وفقا لثلاثة مؤشرات أساسية بنسب متساوية هي: مؤشر تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية، مؤشر تطور البنية الأساسية للاتصالات، ومؤشر رأس المال البشري، كما يتم الاستعانة بمؤشر التنمية في الحكومة الإلكترونية، وهو مؤشر مركب يقيس مدى استعداد وقدرة الإدارات الوطنية لاستخدام تقنية المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات العامة.
3. **مجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر** بما أن ا لإدارة الالكترونية ضرورة حتمية لسيرورة أجهزة الدولة و التكيف مع المحيط الذي يوفر فرصا يجب استغلالها و يحمل تهديدات يجب تجنبها تماشيا مع متطلبات العصر ضمن جميع المجالات ذات الصلة المباشرة أو غير مباشرة بالحكومة, فيجب تطبيق الحكومة الالكترونية على المجالات التالية:
   - الأمن و المخابرات و يشمل ذلك كل أجهزة الدولة في هذا المجال.
   - التجارة بشقيها الخارجية و الداخلية.
   - التعليم العالي و البحث العلمي و البحث و التطوير.
   - الإدارة المحلية
   - مؤسسات الأعمال بمختلف أنواعها.

[1] الموقع الإكتروني http://www.al-fadjr.com/ar/national/279694.html أطلع عليه يوم 07-03-2017.

- قطاعات الصناعة, الفلاحة, الري و الصيد البحري و النهوض بها كمصادر بديلة لابد منها للتمويل.

4. متطلبات إنجاح الحكومة الإلكترونية في الجزائر يتطلب تطبيق نظام الحكومة الالكترونية توافر العديد من والإمكانات بهدف تقديم خدمة متميزة للمواطن، وتحقيق مستوى أداء مناسب لمنظمات الإدارة العامة (الحكومية) في نفس الوقت، ومن أهم هذه المتطلبات نذكر ما يلي[1]:

- ضرورة وضع إستراتيجية بناء وتطوير الحكومة الالكترونية التي تتضمن هيكل البنية التحتية للحكومة الالكترونية بأبعادها الفنية الصلبة، كأجهزة الحاسوب والبرمجيات الانترنت والبريد الإلكتروني، وتكلفة الخدمة وتسهيلات التقنيات والإجراءات القانونية التي تساند الاتصالات من خلال استخدام هذه الأجهزة والبرمجيات والكوادر المتخصصة ووسائل الاتصال التي تربط هذه الأجهزة لنقل المعلومات بين مواقع ووحدات متفرقة.
- أن يؤخذ بنظر الاعتبار التحديات الأمنية المتعلقة بالمواقع الإلكترونية والانترنت ومن أهمها الخصوصية "عدم الإطلاع على الرسائل الإلكترونية إلا من الأطراف المسموح لها بذلك وسلامة الرسائل وصول الرسالة إلى الطرف الموجه إليه فعلاً والتحقق من هوية الأطراف الأخرى لمنع عمليات التزوير وعمليات انتحال الشخصية " و يمكن استخدام تقنيات أمنية كا**لتشفير** أي منع أي جهة غير مسموح لها من فهم محتوى الرسالة, و **التوقيع الرقمي** و عملية يتم من خلالها التأكد من هوية مرسل الرسالة من خلال استخدام مفتاح خاص لتشفير الرسالة من قبل المرسل وهذا يتم عبر التشفير غير المتماثل المذكور سابقاً، ومن ثم فك التشفير من قبل المستقبل باستخدام المفتاح العام. كما يتم التأكد من أن الرسالة وصلت فعلا بنفس الشكل الذي أرسله بها المرسل وصادق عليه. وأيضا **البصمة الإلكترونية** للرسالة للتأكد من عدم حصول أي تغيير في الرسالة، وفى حالة العبث أو التخريب فهذا يعنى عدم تطابق البصمة معها, إلى غير ذلك من التقنيات الأمنية.
- اتخاذ مبادرات وطنية وإقليمية ذات قاعدة واسعة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات وتطبيقات الانترنت والبريد الالكتروني خاصة في مجال تقديم الخدمات الحكومية (منشورات الأمم المتحدة، 2001) من خلال اعتماد وضعية تعاون والعامل المشترك وحرية العمل للمؤسسات كافة.
- إعطاء أولوية ودعم الإعلام والتوعية المجتمعية من خلال توسيع شبكات الإعلام.
- تأمين مواقع وآليات المشاركة للمواطنين بصورة تدريجية في استرجاع المعلومات وتبادلها مع المواقع الموثوقة للتعاون.
- دعم جهود البحث والتطوير الرامية إلى تعزيز الإلمام الرقمي والحد من عوائق التكلفة التي تحول دون نشر وسائل الحكومة الالكترونية.
- اعتماد تقنية تتيح حماية الخصوصيات والمعلومات الشخصية.
- تأمين ما يسمى بالخدمة العريضة بمختلف أشكالها، وتوفير إمكانات تأدية الخدمة حسب الطلب ونشر المعلومات بتكلفة متدنية خاصة في المناطق التي تعانى من التقصير في مجال تقنية الاتصالات.
- إدخال وتكييف ونشر تقنية جديدة للاتصالات كالشبكات الأرضية للاتصال اللاسلكي والاتصال بواسطة الأقمار الصناعية لضمان الوصول الموثوق إلى مواقع المعلومات كافة.

[1] سفيان نقماري ، متطلبات ارساء الحكومة الالكترونية في الجزائر (دراسة تجارب بعض الدول), ملتقى دولي, يومي13-14 ماي 2013.

- اعتماد أساليب جديدة للتطوير الإداري والتنظيمي والقوى البشرية لتنفيذ نظام الحكومة الالكترونية والعمل على تنميتها، فضلاً عن إعداد الربط الإلكتروني.
- الاستفادة من خبرات إمكانات الشركات العربية والعالمية المتخصصة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات وتطبيقات الحكومة الالكترونية في هذا المجال.
- إعداد وتطوير مهارات تقنية المعلومات من الأفراد العاملين في الإدارات الحكومية ومن خلال برامج تدريبية متخصصة في مجال الحكومة الالكترونية، بمعنى آخر تأهيل الموظف الحكومي.
- تأمين الاستثمار اللازم من الأموال لإعداد وتطبيق نظام الحكومة الالكترونية.

5. **معوقات إنجاح الحكومة الإلكترونية في الجزائر**[1] لقد تم اطلاق مشروعالحكومة الالكترونية في الجزائر منذ أكثر من ثلاثة سنوات لكنه لم يتجسد بعد على أرض الواقع وذلك بسبب جملة من العقبات نذكر من بين أهمها مايلي :

- عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تلبية طلبات العملاء على ايصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات للتواصل عبر الانترنت .
- تأخير في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة الى آخرى ،وتأسيسا عليه فأن الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية دول العالم المتقدم في هذا المجال لأسيما وأن الجزائرعلى مقربة من الانظمام الى المنظمة العالمية للتجارة.
- محدودية الانتشاراستخدامات الانترنت في الجزائر ،أن نسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الانتشار عالميا لازال ضعيفا في الجزائر مقارنو حتى بالدول المجاورة إذ تبلغ في المغرب على سبيل المثال 14.36% في حين لا تتعدى 5.33% فقط في الجزائر ،وهذا نتيجة الاسباب السابقة الذكر.
- التعاملات المالية الالكترونية لا تزال في بدايتها ،رغم مرور ثلاثة سنوات على مشروع سلطات الجزائرية تعميم التعاملات المالية الالكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية ،الا أن هذه التجربة لا تزال متعثرة ،فعلى سبيل المثال إن فئات واسعة من المتعامين الاقتصاديين ةكذا المواطنين يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية في سحب أموالهم بيبب كثرة الاخطاء الناجمة عن جهاز السحب الالكتروني والتأخير الكبير في تحيين حساباته.

6. **إطلاق الحكومة الإلكترونية في الجزائر**[2] جاء على لسان المدير العام لمؤسسة المعلومات على مستوى وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال أحمد بربار: "الدفع الإلكتروني بلغ مراحله الأخيرة وعلينا تصميم خدمات تحاكي المواطن الجزائري" كما كشف عن تصميم استراتيجية شاملة لرقمنة الخدمات في الجزائر والتي يجري تطويرها بالشراكة مع مختلف الهيئات الحكومية والوزارات في إطار الحكومة الالكترونية، حيث سيستفيد المواطن بفضل هذا النظام الذي سيتم تفعيله نهاية 2017 من مختلف الخدمات الإدارية والاقتصادية وحتى التجارية على النت بنقرة واحدة.

[1] أحمد بن عيشاوي، أثر تطبيق الحكومة الالكترونية على مؤسسات الاعمال،مجلة الباحث، العدد7 2009_2010جامعة ورقلة، ص290.

[2] https://eldjazair365.com/%D8%A5%D8%B7%D9%84%D8%A7%D9%82-%D8%A7%D9%84%D8%AD%D9%83%D9%88%D9%85%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A%D8%A9-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%B2%D8%A7%D8%A6%D8%B1/

و أكد بربار، خلال تدخله أمس في اليوم الإعلامي الذي نظمته وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال بالحظيرة التكنولوجية سيدي عبد الله بالعاصمة، احتفالا باليوم العالمي للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، عن مباشرة الهيئات المالية في الجزائر إجراءات تحرير الدفع الإلكتروني التي تسير في الطريق الصحيح، والتي سيفرج عنه قريبا، مؤكدا أن هذه الخدمة ضرورية لإطلاق التجارة الإلكترونية.

معتبرا أن إطلاق بعض الخدمات على النت في الجزائر في مختلف القطاعات سهلت على المواطن الكثير من المعاملات الإدارية واليومية التي كانت تستغرق وقتا وجهدا، على غرار بوابة المواطن التي وضعتها وزارة الداخلية والجماعات المحلية التي تسمح للمواطن بتلقي معلومات وإجابات عن انشغالاته وتساؤلاته الإدارية، التجارية وحتى حول الاستثمار، فضلا عن بوابة وزارة الداخلية التي تمنح استعلامات على النت حول الجوازات والبطاقات البيومترية والإجراءات المتعلقة بها، فضلا عن عملية استخراج صحيفة السوابق العدلية عبر النت بنقرة واحدة وغيرها من الخدمات كدفع فواتير الهاتف.

إحصاء 1182 خدمة على النت في الجزائر وبلغة الأرقام، قال بربار أن عدد الخدمات المقدمة على النت في الجزائر في مختلف المجالات تبلغ اليوم 1182 خدمة، معيبا أن هذه الأخيرة يتم تطويرها كل واحدة على حدة. وفي إطار رقمنة الخدمات في الجزائر، كشف ذات المسؤول عن إطلاق الوزارة لعملية رقمنة شاملة لكافة خدمات الحكومة والهيئات الوزارية نهاية السنة المقبلة، والتي يجري تطويرها مع ارتقاب إطلاقها نهاية السنة المقبلة، مؤكدا أن الخدمات الحكومية التي سيتم توفيرها للمواطنين على النت تستجيب لاحتياجات المواطنين، المقاولين والجمهور العريض، مشددا في ذات السياق على ضرورة تصميم خدمات تدور حول متطلبات المواطن، تستجيب لاحتياجاته وتحاكي واقعه، قائلا: "علينا أن نضع أنفسنا في مكان المواطن الجزائري لندرك ما هي الخدمات التي يجب بلورتها وتوفيرها له على الأنترنت لتسهيل حياته وترفع عنه العوائق الإدارية من خلال إدماجه في عملية الرقمنة". من جهة أخرى، دعا ممثل وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال إلى استحداث مصلحة لتبسيط الإجراءات الإدارية للمواطن، ما سيسهم جليا في تطوير نظام "الخدمات على النت" وجعله أكثر فعالية، مضيفا: "لا فائدة من تطوير مشاريع كبيرة وضخمة دون تعود بالفائدة على المواطن، فالجزائري يحتاج للمس، النتيجة فورا وحالا على غرار تجربة سحب صحيفة السوابق العدلية على النت بنقرة واحدة، فهو خير دليل على تفاعل المواطنين وتسهيله لممارساتهم الإدارية ."وقد تم الاحتفال بطبعة 2016 لليوم العالمي للاتصالات ومجتمع المعلومات هذا العام تحت شعار "ريادة الأعمال في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل إحداث تأثير اجتماعي على مستوى الحاضنة بسيدي عبد الله."

وقد عرف هذا اليوم مشاركة العديد من الخبراء ورواد أعمال جزائريين في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال الناشطين أيضا في المجالات التي لها تأثير اجتماعي. كما شارك في هذا اليوم 12 مؤسسة ناشئة ومؤسسات مستحدثة في إطار الوكالة الوطنية لتشغيل الشباب "أونساج" والوكالة الوطنية للقرض المصغر "أونجام"، والتي سبق لها أن استفادت من عقود مع مؤسسات اتصالات الجزائر

الخلاصة

بالرغم من العقبات التي تواجه تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر فإن تبنيها لمشروع الحكومة الالكترونية سيساهم في رفع الكفاءة و الأداء و تقديم خدمات ذات جودة عالية للمواطن, مع وجوب العمل على تخطي تلك العقبات من خلال تحسيس الرأي العام بأهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية كأداة لتحسين جودة الخدمات، و وضع إستراتيجية واضحة للحكومة الإلكترونية على مستوى الدولة, مع ضرورة تكثيف الدورات التكوينية لأفراد المنظمة الحكومية في

مجال التكنولوجية الحديثة، و إكسابهم الثقة التي تنعكس إيجابا على رفع الروح المعنوية و كفاءة أداء لديهم, مع مراعاة توفير أمن المعلومات و خصوصية المواطنين.

كما أن نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية يعتمد أساسا على ترسيخ مفهوم التطوير و تفعيله ضمن ثقافة المجتمع ومدى تكيف و استجابة مختلف الأطراف.

المراجع:

الكتب

1. علي لطفي, الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق العملي, مؤتمر الحكومة الإلكترونية السادس, دبي, 2007, ص 3.
2. عصام عبد الفتاح مطر, الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق, دار الجامعة الجديدة, 2008, ص 34
3. بدران عباس، الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، 2004،ص 45
4. سفيان نقماري ، متطلبات ارساء الحكومة الالكترونية في الجزائر (دراسة تجارب بعض الدول), ملتقى دولي, يومي13-14 ماي 2013.
5. أحمد بن عيشاوي، أثر تطبيق الحكومة الالكترونية على مؤسسات الاعمال،مجلة الباحث، العدد7 2009_2010جامعة ورقلة، ص290.
6. عماد أحمد أبو شنب, الحكومة الإلكترونية أداة للديمقراطية و التنمية المجتمعية, المنظم العربية للتنمية الإدارية, القاهرة,2012, ص 10
7. محمود القدوة, الحكومة الإلكترونية و الإدارة المعاصرة,دار أسامة للنشر و التوزيع, الأردن, 2010, ص ص 43-44
8. مجموعة من الخبراء, تخطيط المدينة الإلكترونية, المنظمة العربية للتنمية الإدارة, القاهرة, 2007, ص 49.
9. [1] محمد الطعامنة و طارق العلوش, الحكومة الإلكترونية و تطبيقاتها في الوطن العربي, المنظمة العربية للتنمية الإدارية, القاهرة, 2004, ص10.
10. نجم عبود نجم, الحكومة الإدارة و المعرفة الالكترونية الإستراتيجية، الوظائف المجالات، ط1، دار اليازوري, عمان، 2009, ص 158 .
11. زايد مراد، الإتجاهات الحديثة في إدارة المنظمات (مدخل تسيير المؤسسات), دار الخلدونية للنشر و التوزيع, الجزائر، 2012, ص 360 .
12. نحو إقامة مجتمع المعرفة، تقرير التنمية الإنسانية العربية ، 2003, ص.40.
13. عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في و م أ و الجزائر, مذكرة ماجستير, قسنطينة, 2010, ص65.

المواقع على الواب

1. https://adelghezzal.wordpress.com أطلع عليه 08- 03-2017

2. http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=663:ghazal&catid=267:researches&Itemid=97
3. الموقع الإكتروني أطلع عليه يوم 07-03-2017 http://www.al-fadjr.com/ar/national/279694.html.
4. https://eldjazair365.com/%D8%A5%D8%B7%D9%84%D8%A7%D9%82-%D8%A7%D9%84%D8%AD%D9%83%D9%88%D9%85%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A%D8%A9-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%B2%D8%A7%D8%A6%D8%B1/

تحديات و استراتيجيات تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

أ.لكحل أمال جامعة الجيلالي اليابس/ سيدي بلعباس
د. قاضي نجاة جامعة الجيلالي بونعامة / خميس مليانة

الملخص:

إن التطوّر الكبير الحاصل في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال ، و الذي امتد تأثيره إلى كافة جوانب الحياة العامة ، احدث تغييرا جوهريا في شكل و دور الإدارات و الأجهزة الحكومية وعلاقاتها مع بعضها البعض و مع المواطنين ، و ظهرت العديد من المصطلحات الجديدة كالتجارة الالكترونية و الإدارة الالكترونية و الصحة الالكترونية... هذه التطورات المتسارعة في تكنولوجيا الإعلام و الاتصال أدت إلى ظهور الحكومة الالكترونية كبديل عن الحكومة التقليدية ، مما سمح بظهور مفهوم جديد للخدمة العامة،والجزائر كجزء من هذا العالم ليست بعيدة عن هذه التطورات، فقد تضمنت سياساتها العامة برامج تسعى إلى الاهتمام بتكنولوجيا الإعلام و الاتصال بهدف بناء مجتمع المعلومات في الجزائر ، ويظهر هذا جليا من خلال الخطاب الرسمي للمسؤولين و الجهود التنموية بعد التحول الاقتصادي الذي عرفته البلاد و إعادة هيكلة المؤسسات في التسعينات، ولا سيما قطاع البريد و المواصلات ، حيث ركزت جهود الإصلاح في الجزائر على تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال لتطلق الج ا زئر بعد ذلك مبادرتها الالكترونية سنة 2013 تحت اسم: الجزائر الالكترونية 2013 لقد أدى التحول الاقتصادي في الجزائر إلى فتح أفاق كبرى للاستثمار و البحث عن بدائل جديدة خارج تصدير المحروقات والتي ستفتح آفاقا جديدة للاقتصاد الوطني و توفير الخدمات للمواطنين بأسرع وقت و جهد.

المقدمة:

يتمحور مشروع بناء الحكومة الالكترونية على الاستثمار في تقنيات المعلومات و الاتصالات, و ربط العنصر البشري (المواطن) و المؤسسات الحكومية و مؤسسات الاعمال و كذا المجتمع المدني بتنسيق الكتروني موحد يتيح اجراء مختلف المعاملات بسهولة و بسرعة لازمة مما يوفر الجهد و الوقت و التكاليف, و كل هذا جاء نتيجة للثورة المعلوماتية التي ساهمت في ظهور العديد من المفاهيم و المصطلحات الجديدة كمفهوم الاقتصاد الرقمي الذي الغى بدوره الكثير من الحواجز المادية و الحدود الجغرافية, بالإضافة الى العمليات الالكترونية كالتجارة و تقديم الخدمة مما ادى الى ظهور مصطلح الحكومة الالكترونية و ذلك مواكبة للتطور الذي يشهده العالم الكترونيا.

و يقتضي اندماج الجزائر في الاقتصاد العالمي و الرقمي في اطار مشروع الجزائر "حكومة الكترونية" فإنها مطالبة بتطوير نماذج حكمها من المفهوم الكلاسيكي الى المفهوم الحديث (الحكومة الالكترونية) و ذلك بتحديث أعمالها و تطوير كفاءة عمالها و عملياتها الإدارية و كذلك اتصالاتها و نشرها للمعلومات و تقديم الخدمات لمواطنيها.

فماهي استراتيجيات و تحديات تطبيقها لمشروع الحكومة الالكترونية؟

للإجابة عن هذه الاسئلة سيتم التطرق من خلال هذه الورقة البحثية الى المحاور التالية :

المحور الأول: الإطار المفاهيمي للحكومة الالكترونية

المحور الثاني : المدخل الاستراتيجي لتطبيق الحكومة الالكترونية

المحور الثالث : تحديات تطبيق الحكومة الالكترونية

المحور الرابع: لمحة عن مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

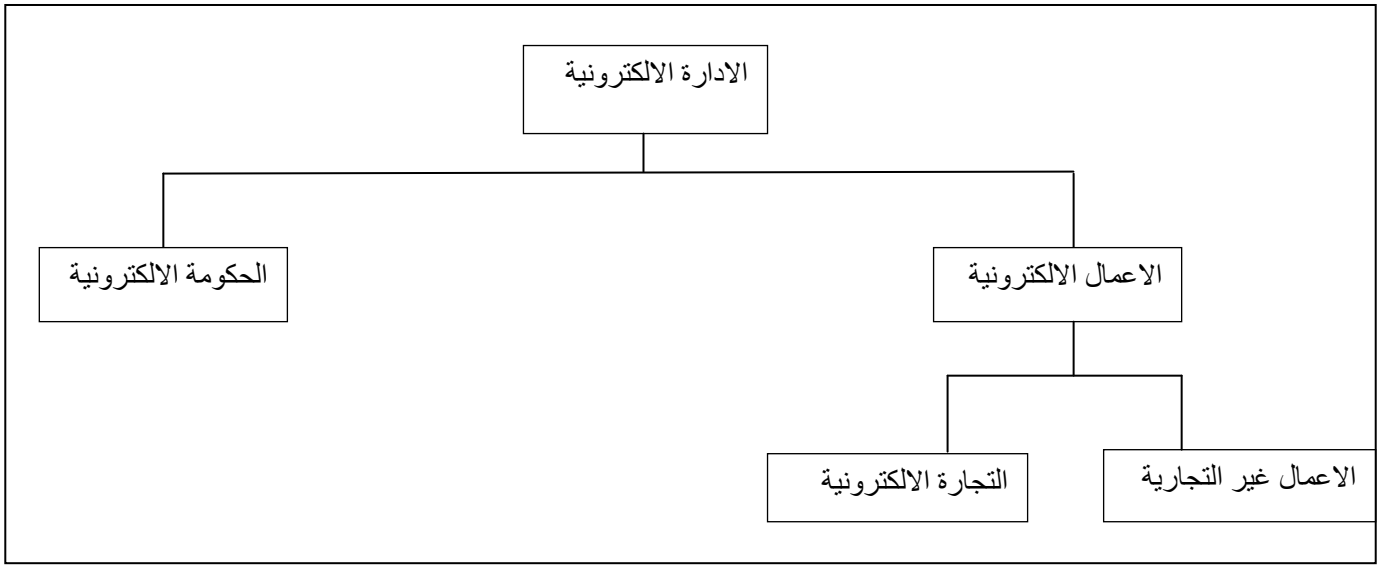
المحور الاول : الاطار المفاهيمي للحكومة الالكترونية

لقد ارتبط مفهوم الحكومة الالكترونية **e-Governement** بالمفاهيم الجديدة المرتبطة بثورة تكنلوجيا المعلومات و الاتصال و التي أثرت بشكل مباشر و كبير على القطاع الحكومي و أداءه, حيث يشير إلى تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين و لقطاع الأعمال بالاعتماد على التقنيات و شبكات الاتصال الحديثة بهدف تطوير أداء الأجهزة الحكومية و تحقيق الفعالية الخدماتية (أي في تقديم الخدمة). و يعتبر مفهوم الحكومة الالكترونية نسبيا و غير متبلورا لأنها مازالت الى حد كبير في المراحل الاولى من تطورها.

كما ان هناك التباس بين مفهوم الحكومة الالكترونية و الإدارة الالكترونية لذلك علينا إعطاء مفهوم للإدارة الالكترونية من اجل معرفة الفرق بينهما.

مفهوم الادارة الالكترونية: هي منظومة متكاملة و شاملة و فضاء رقمي و الكتروني يشمل كل من الاعمال بما فيها الحكومية ،اما الحكومة الالكترونية فهي ادارة الكترونية للأعمال الحكومية و يمكن توضيحها من خلال الشكل الموالي:

الشكل (1): منظومة المصطلحات ذات العلاقة بالحكومة الالكترونية



المصدر: عادل حرحوش المفردي و اخرون, "الادارة الالكترونية" المنظمة العربية للتنمية الادارية, مصر, 2007, ص 16.

1. تعريف الحكومة الالكترونية:

لقد ظهر مصطلح الحكومة الالكترونية عن طريق لجنة الامم المتحدة من اجل تنشيط التبادل التجاري بين الدول بالوسائل الالكترونية, على عكس الحكومات التقليدية التي مازالت تتخبط بين مستنداتها الورقية نتيجة للبيروقراطية و زحمة الدوائر و المؤسسات , و من خلال مسح الادبيات العلمية حول موضوع الحكومة الالكترونية نجد انه مفهومه واسع و متباعد جدا حيث لا يوجد تعريف مشترك و واحد للحكومة الالكترونية لذلك لدينا عدة تعاريف للحكومة الالكترونية من بينها :

"هي عملية انتقال تقديم الخدمة الحكومية من الصيغة الورقية الى الصيغة الالكترونية و ذلك باستخدام اجهزة الكمبيوتر و شبكات الاتصال و البرمجيات اللازمة لذلك".[1]

و عرفتها منظمة التعاون و التنمية في المجال الاقتصادي (DECD) عام 2003 بانها "استخدام تكنلوجيا المعلومات و الاتصالات و خصوصا الانترنت و الشبكة العالمية العريضة لإرسال معلومات و خدمات الحكومة للمواطنين"[2]

و عرفت الحكومة الالكترونية من خلال "البنك الدولي" على انه " مصطلح حديث النشأة يشير الى اكتشاف طرق ووسائل جديدة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من اجل زيادة كفاءة, فعالية, شفافية, و مساءلة , الحكومة فيما تقدمه من خدمات للمواطن".[3]

و عرفها بعض الباحثين على انها" قدرة الاجهزة الحكومية على تبادل المعلومات فيما بينها من جهة و تقديم الخدمات للمواطن و قطاع الاعمال من جهة اخرى و ذلك بسرعة عالية و تكلفة منخفضة عبر شبكة الانترنت مع ضمان سرية المعلومات المتناقلة في اي وقت و اي مكان"[4]

و يعرفها الفرنسي ميشال بوكواMECHEL PIKOIS " أنها دعم وتسهيل الإدارة لجميع الأطراف: الحكومة, المواطن و الشركات باستخدام تكنولوجيا الاتصالات و ربطها ببعضها البعض"[5]

اما التعريف الشامل للحكومة الالكترونية فهو ان "الحكومة الالكترونية هي النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية او التقليدية مع فارق ان الاولى تعيش في الشبكات الالكترونية و انظمة المعلوماتية في حين تحاكي وظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في اجهزة الدولة"[6]

حيث تتميز عن الحكومة الحقيقية في انها:[7]

إدارة بلا ورق: تعتمد على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و التخزين الالكتروني, المفكرات الالكترونية, الرسائل الصوتية.

إدارة بلا مكان: تتمثل في العمل عن بعد و الاتصالات السلكية و اللاسلكية و الهواتف النقالة.

إدارة بلا زمان: تستمر 24 ساعة متواصلة اي يمكن التعامل بها او من خلالها في اي وقتا ليلا و نهارا.

إدارة بلا تنظيمات جامدة: اي تشجع مرونة الاعمال عن طريق المؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

يمكن تصنيف معاملات و خدمات الحكومة الالكترونية كالتالي:

من الحكومة إلى الحكومة (G2G): اي داخل اجهزة الدولة, و بين وزارات مختلفة مما ينعكس على جودة العمل الوظيفي و تحسين الانتاجية الادارية عن طريق التعامل الالكتروني.

بين الحكومة ووحدة الأعمال (G2B): اي التعامل الالكتروني بين الحكومة ومنظمات الاعمال و العكس صحيح. اي نشر القرارات و القوانين على مواقع الانترنت و عن طريق الرسائل الالكترونية و التعامل عن طريق البريد الالكتروني بالإضافة الى تقديم الخدمات و بيع المنتجات الى المنظمات الحكومية و تشمل هذه الخدمات الرواتب, تقديم الشكاوي و رعاية العملاء و الانتخابات و غيرها.

---

[1] محمود القدوة "الحكومة الالكترونية و الادارة المعاصرة" دار اسامة للنشر و التوزيع الاردن الطبعة الاولى, 2010, ص 17.

[2] خالد ممدوح ابراهيم " امن الحكومة الالكترونية " الدار الجامعية, الاسكندرية, 2008, ص 64.

[3] سوسن زهير المهندي "تكنولوجيا الحكومة الالكترونية, الاردن, دار اسامة2011 , ص25.

[4] اسماعيل بوقتور " الحكومة الالكترونية كأحد معايير الرشادة المحلية", قالمة جامعة 8 ماي 1945, ص1 (مداخلة)

[5] MECHEL PIKOIS, « EG and devlopement of countries », WWW,egovconcept.com.

[6] محمود القدوة, "الحكومة الالكترونية و الادارة المعاصرة", مرجع سابق, ص 43.

[7] خالد ممدوح ابراهيم, "امن الحكومة الالكترونية" مرجع سابق, ص 69.

بين الحكومة و الأفراد (G2C): اي التعامل الالكتروني مع الافراد و تضم هذه العلاقة صلة الحكومة بحياة المواطنين كالتسجيل المدني و الخدمات الصحية و التعليم و الخدمات الاجتماعية و لمعرفة المزيد عن الحكومة الالكترونية ارتئينا ان نقدم الفرق بينها و بين الحكومة التقليدية.

جدول رقم 01: الفرق بين الحكومة الالكترونية و الحكومة التقليدية

وجه المقارنة	حكومة تقليدية	حكومة الكترونية
الهدف	حكومة سياسية تأكيد هيمنة الدولة على كافة الانشطة الخدمة و الاقتصادية	حكومة الكترونية مشاركة المجتمع المدني و منظمات القطاع الخاص في الانشطة الاقتصادية والخدمية
الفلسفة	النهج البيروقراطي	نهج رجال الاعمال
محور الاهتمام	التركيز على الإجراءات	التركيز على الاهداف و النتائج
التكامل	الفصل التام بين المنظمات الحكومية في اداء الاعمال, التخصص على اساس وظيفي او جغرافي	كسر الحواجز التنظيمية لتحقيق التكامل والرابط بين المنظمات الحكومية باستخدام الشبكات الالكترونية
نمط الاعمال	اعمال روتينية متكررة تحكمها البيروقراطية	اعمال ابتكارية متجددة
تكنولوجيا المعلومات	دورها منفصل عن الادارة ويقتصر على توفير المعلومات اللازمة لدعم اتخاذ القرار	تضمن تكنولوجيا المعلومة في كافة وظائف الادارة من تخطيط و تنظيم ورقابة
التنظيم	هرمي متعدد المستويات	التنظيمات الشبكية الواسعة
اتخاد القرارات	القرارات مركزية من خلال مركز السلطة بناء على قواعد جامدة	القرارات تشاركية بين العاملين و الادارة
المواطن	المواطن سلبي يتلقى الخدمة و لا يشارك بالراي الموظف مسؤول عن ادارة شؤون المواطن	عضو مشارك في الحصول على الخدمة الالكترونية يمتلك حق تقييم الاداء الحكومي
سرعة التعاملات	الاستجابة البطيئة في اداء المعاملات الداخلية و الخارجية	الاستجابة الفورية للمعاملات الداخلية والخارجية وفقا لآليات السوق
الخدمات	تقدم بالطرق التقليدية و مرتبطة بمواعيد العمل المحددة	خدمات مبتكرة من خلال شبكة الانترنت ومتاحة في اي وقت
الموارد	تعتمد على الاصول المادية الملموسة و الوثائق و المستندات الورقية	تعتمد على راس المال الفكري للعاملين و الوثائق الرقمية
نطاق العمل	محلي داخل حدود الدولة و سيادتها	عالمي حارج الحدود الجغرافية للدولة
التعامل مع الموردين	اجراءات بطيئة معقدة و غياب الثقة في التعامل الحكومي	التعامل السريع في الوقت المحدد و الثقة المتبادلة في المعاملات

المصدر: ايمان عبد المحسن زكي، "الحكومة الالكترونية: مدخل اداري متكامل"، القاهرة, 2009, ص 27.26.

2. اهمية و اهداف الحكومة الالكترونية:

ا) الاهمية: تتحقق اهمية الحكومة الالكترونية من خلال ادراك حقيقة العالم في يومنا هذا اذ اصبح يتميز بوجود ثلاثة شروط اساسية المسائلة, الشفافية, و الحكم الراشد و هذه تمثل ركائز الحكومة الالكترونية فهي ظهرت كحل لتفشي صور الفساد الاداري و المالي في المجتمع, فهي احد العلاجات الواقية من انتشاره. بالإضافة الى سهولة النفاذ الى المعلومة و في اي وقت و من اي مكان به امكانية الربط مع الشبكات.

بالإضافة الى التخفيف من نسبة العلاقات المشبوهة و غير الشرعية المحتملة عند المسؤولين و العاملين لأنها تعني تدفق المعلومات و علانية تداولها عبر مختلف وسائل الاتصال اي الانفتاح على الجمهور.

ب) الاهداف: ان سعي الدولة في تحول نظام الحكومة من تقليدي الى الكتروني يعكس رغبة صادقة لدى هذه الجهات بتحقيق اهداف عظيمة تتفق و ثورة المعلومات و الاتصالات التي تعيشها البشرية في الوقت الحالي, و تخلص اهداف الحكومة الالكترونية فيما يلي:

- تحسين مستوى الخدمات اي تقديمها بشكل لائق و بمواصفات تتفق و جودة الحكومة الالكترونية.
- تسهيل الحصول على الخدمات العامة: مما يجعل القيادات الادارية اكثر استجابة و مساءلة و محاسبة على قراراتها و انشطتها.
- تعزيز الشفافية من خلال تقديم معلومات موثوقة و صحيحة و بالغة الدقة و الالتزام بنشر و تداول هذه المعلومات.
- توفير المال و الوقت و الموارد المستخدمة من قبل الحكومة و المواطن على سواء.
- خلق تأثير ايجابي في المجتمع من خلال ترويج و تنمية المعارف و المهارات فيما يخص تكنولوجيا المعلومات بين افراد المجتمع.

اذن لا تخلو اهداف الحكومة الالكترونية من مضامين اجتماعية ثقافية, تربوية و ترقويه و سياسية الى جانب المضمون الاقتصادي.

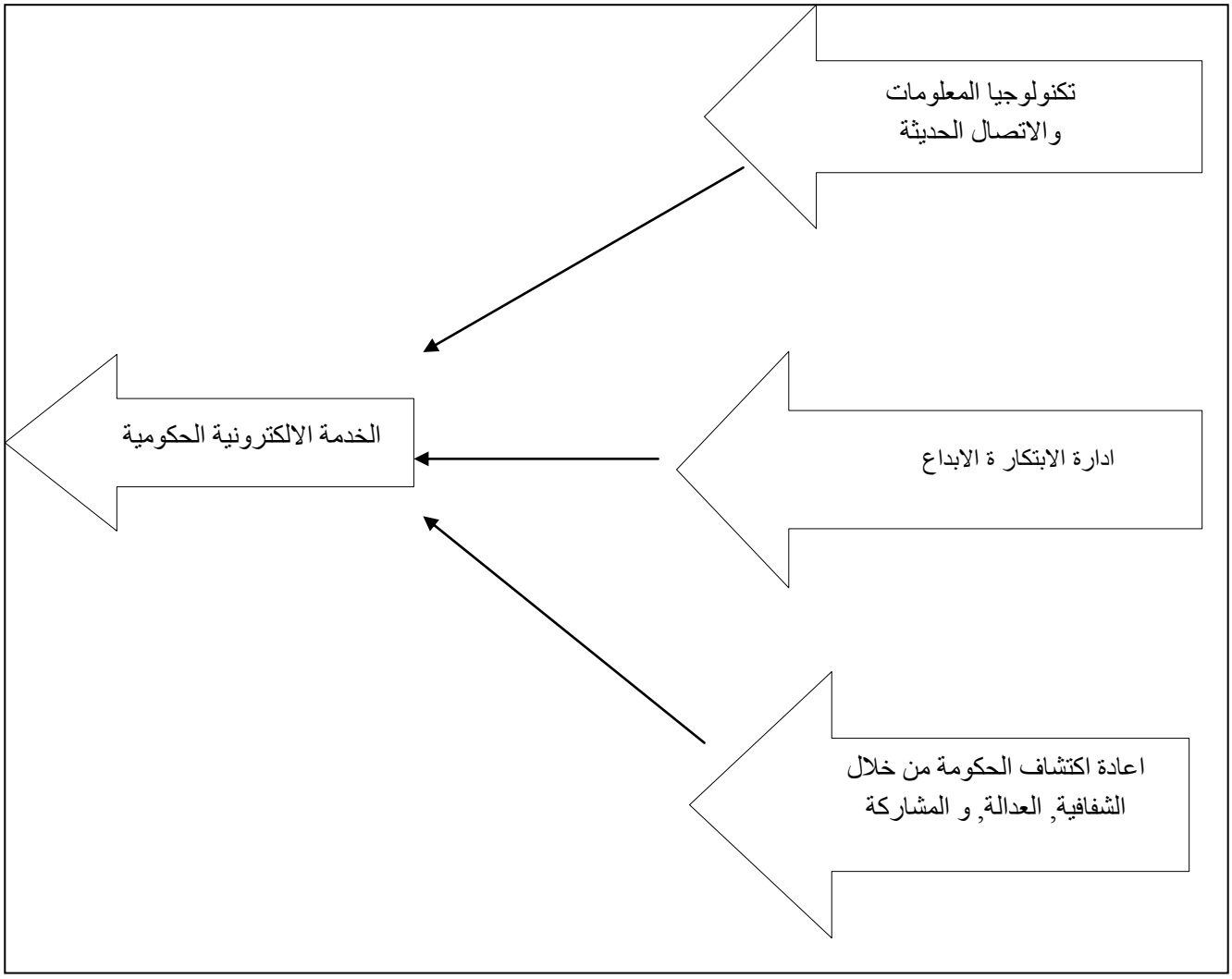
المحور الثاني: المدخل الاستراتيجي في تطبيق الحكومة الالكترونية

1. متطلبات الحكومة الالكترونية:

يمثل نموذج الحكومة الالكترونية نموذج اعمال مبتكر يعتمد على المعلوماتية و التكنولوجيا المتقدمة, فهو نموذج مكرس بالكامل و موجه لخدمة المجتمع بمواطنيه و مؤسساته و منظماته المختلفة, حيث يهدف بالأساس الى تقديم خدمات عامة بطريقة مميزة تراعي خصوصيات العملاء و الاسواق المستهدفة بحيث يحقق لكل الاطراف المتعاملة اهدافها بطريقة مشتركة وفعالة و بذلك ارتبط هذا النموذج بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال المتقدمة و ادارة الابتكار و الابداع في احداث تغيرات جذرية في مفهوم العمل الحكومي و التحول من الادارة التقليدية الى ادارة التغيير و ادارة المعرفة[8], واعادة تشكيل هندسة الحكومة بإحداث تغيرات و استراتيجيات و اساليب تفاعل الحكومة مع المواطنين و مؤسسات الاعمال, و يوضح الشكل رقم 2 النموذج الجديد للحكومة الالكترونية في تقديم خدماتها الكترونيا.

[8] سحر قدوري الرفاعي, "الحكومة الالكترونية و سبل تطبيقها: مدخل استراتيجي", مجلة اقتصاديات شمال افريقيا, العدد السابع.

شكل رقم 2: النموذج الجديد للحكومة الالكترونية



المصدر: ايفا نز جلوريا، "الحكومة الالكترونية"، دار الفاروق للنشر و التوزيع، مصر، 2005، ص 22.

بالإضافة الى ذلك يتحقق نجاح و تفوق الحكومة الالكترونية اذا راعت القيادة الحكومية المتطلبات التالية:

1- **البنية التحتية للمؤسسة** عن طريق تشجيع الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تطوير اقتصاد المعرفة و الاقتصاد الرقمي و تحفيز الشركات على المنافسة و الاسعار و تعزيز التكنولوجيا.

2- **توفير الوسائل التكنولوجية اللازمة** للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الادارة الالكترونية من اجل تمكن المواطنين و اصحاب المصالح باستخدام الكمبيوتر, الانترنت و الهاتف الشبكي و غيرها بأسعار معقولة [9]

3- **راس مالي بشري مؤهل و مدرب**: من يقدر على تطوير الانسان يكسب معركة الادارة و بذلك معركة التنمية, و المطلوب من اجل الحصول على انسان متطور محو المعلوماتية و محو الفساد.

4- **بنية تحتية قانونية:** فالتحول من نظام الادارة التقليدية الى نظام الادارة الالكترونية يستلزم استنباط قواعد قانونية جديدة و استخدام مفاهيم جديدة للقرارات و العقود الادارية, خصوصا مع ازدهار التجارة الالكترونية [10]

[9] WWW.egov.dpc, « Electronic Governement », 12.36 على 2013-03-16 في

2. مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية:

و في اطار هذا النموذج اي النموذج الحديث للحكومة الالكترونية يمكن معرفة و تحديد المجموعات الرئيسية الثلاثة المستهدفة في مفهومها و التي تمثل كل من الحكومة و المواطنين و مؤسسات الاعمال و من الطبيعي تبدا الحكومات بتوفير و اتاحة المعلومات على الشبكة. و على هذا الاساس تنضج الحكومة الالكترونية وفقا للمراحل الاربع التالية[11]:

المرحلة الأولى تواجد الحكومة الالكترونية على شبكة الانترنت :و تقوم بتقديم المعلومات الملاءمة التي يحتاج اليها المجتمع و جمهور المتعاملين من الحكومة للمواطن و من الحكومة لمؤسسات الاعمال.

المرحلة الثانية التفاعل و التواصل: بين الحكومة و جمهور المتعاملين و توفير التطبيقات الالكترونية على شبكة الانترنت, و التواصل عبر البريد الالكتروني مع جمهور المواطنين و منظمات الاعمال و حتى بين الحكومة و الحكومة.

المرحلة الثالثة امداد الجمهور و المتعاملين بالمعاملات كاملة عن بعد: دون الذهاب للمكاتب المعنية و تتميز هذه المرحلة بازدياد تعقيد التكنولوجيا و ازدياد جمهور المستخدمين في نفس الوقت, و تعتبر هذه المرحلة معقدة بسبب قضايا الامن و السرية و الخصوصية, كما يظهر مصطلح التوقيع الالكتروني او الرقمي و يصبح ضروريا لتسهيل المعاملات و الخدمات, كما في هذه المرحلة يمكن اعادة تصميم و هيكلة العمليات الداخلية من اجل تقديم خدمة متميزة اذ تحتاج الحكومة الى قوانين و تشريعات جديدة لمساعدة الاعمال اللاورقية.

المرحلة الرابعة تحدث عند تكامل كل نظم المعلومات و تمكين جمهور المتعاملين, المواطنين و منظمات الاعمال من الحصول على الخدمات من خلال بوابة افتراضية تمثل احد نقاط الاتصال المثلى و لكن الاشكالية المطروحة في هذه المرحلة ترتبط بالجانب السلوكي للعمل الحكومياذ توجد ضرورة ملحة لتغيير الثقافة و العمليات و المسؤوليات في اطار المصلحة الحكومية, اذ يجب على موظفو الحكومة في الادارات ان يعملوا بطريقة مشتركة تتم بالسلاسة و تخفيض الكلفة و ازدياد الكفاءة و ارضاء العملاء من المواطنين و منظمات الاعمال و المؤسسات.

3. مقومات التحول الناجح للحكومة الالكترونية:

من اجل المرور الى حكومة الكترونية بشكل ناجح يجب إعداد إستراتيجية متماسكة تبدا بدراسة تنمية الادارة الحكومية و ترشيدها و تهيئة البيئة القانونية و الاقتصادية لذلك, بالإضافة الى تعزيز قدرات المواطنين على استخدام المعلوماتية و التكنولوجيا و كيفية الانتفاع منها, و يتطلب نجاح الحكومة الالكترونية قدرا كبير من التغيير في اساليب عمل الحكومة, و يلاحظ انه لا توجد استراتيجية واحدة تصلح لكل الحالات و الظروف, حيث ينبغي ان تكون الاستراتيجية مفصلة على اساس احتياجات و اهتمامات المواطنين المتلقين للخدمة, و يوضح العرض التالي مقومات التحول الناجح للحكومة الالكترونية و الاستراتيجيات المشكلة لها بالإضافة الى التقييم الاستراتيجي للحكومة الالكترونية.

إصلاح العملية الإدارية: ليست الحكومة الالكترونية مجرد عملية[12] الية للعمليات او معالجة المعلومات الكترونيا, بل تهتم الحكومة الالكترونية بتكوين عمليات و علاقات جديدة بين الحكومة و المواطنين و المنظمات و المؤسسات, بل الحكومة الالكترونية هي من الحلول الجوهرية لو استحسن استخدامها بشكل صحيح, لذلك يجب تطوير الحكومة الالكترونية بالبدء في التخطيط السليم لمشروعاتها, و ارساء مبدأ الشفافية كأسلوب جديد للتعامل, لذلك فإصلاح العمليات الادارية تمثل الخطوة الاولى في عملية التحول الناجح نحو اقامة الحكومة الالكترونية فانه من المهم خلق و تكوين عمليات و اجراءات جديدة تؤدي الى احداث تغييرات جذرية في اساليب و طرق العمل الاداري.

[10] طارق المجذوب, "الادارة العامة و الوظيفة العامة و الاصلاح الاداري", بيروت منشورات الحلي الحقوقية, ط1, 2005, ص 923.

[11] ايفانز جلوريا" الحكومة الالكترونية", دار الفاروق للنشر و التوزيع, مصر, 2005, ص 73.ض

[12] توفيق عبد الرحمان, " الجودة الشاملة: الدليل المتكامل للمفاهيم و الادوات", مركز الخبرات المهنية للإدارة, اصدارات بميك, القاهرة, 2003, ص 54.

القيادة الإدارية: من اجل تحقيق عملية تحول ناجحة الى الحكومة الإلكترونية من الضروري توافر عدد من القوى العاملة القادرة على التعامل و التكيف مع التكنولوجيا المتقدمة و التي سبق افتراص مجموعات من المهارات اللازمة لها, و من دون هذه الكفاءة المؤهلة يصعب تحقيق اهداف ارساء الحكومة الالكترونية حتى و لو توافرت الامكانيات و الموارد المادية و المعنوية, لذلك فان الحكومة الالكترونية تتطلب قيادات ادارية ذات كفاءة عالية تلتزم بدعم الجهود التي تؤدي الى التحول الناجح من خلال توفير الوقت و الجهد و المال و الموارد و المناخ السياسي و الاقتصادي و الاجتماعي و التكنلوجي.

وضوح الإستراتيجية: يتطلب التحول نحو حكومة الكترونية فعالة و كفء و ناجحة وجود رؤية و رسائل واضحة المعالم و اولويات محددة و دقيقة في ضوء معايير و مواصفات واضحة تتماشى و تتطابق مع التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال, اذ يتطلب الاستثمار الاستراتيجي توافر خطط استثمار واضحة و اهداف محددة ترتبط بالموارد البشرية و المادية المتاحة في الوقت المحدد لها.

التعاون مع المجتمع: لان هدف الحكومة الالكترونية هو خدمة المواطن و مؤسسات الاعمال و غيرها من منظمات المجتمع, لذلك يجب التعاون معها و مشاركتها في بناء و ارساء علاقات متبادلة و تحالفات تعود بالنفع على المجتمع ككل يكون اساسها الثقة المتبادلة, و يجب ان لا يقتصر التعاون على العلاقة بين الحكومة الالكترونية و المجتمع بل حتى بين المؤسسات الحكومية فيما بينها على كافة المستويات و لا يقتصر التعاون على المعاملات الالكترونية فقط بل يجب ان يتضمن ايضا تبادل الرؤى و الافكار و الاستثمارات.

مشاركة المجتمع المدني: إن مشاركة المجتمع المدني في اعمال الحكومة الالكترونية يعتبر عاملا مهما و ضروريا لتأكيد فعاليتها و نجاحها, حيث تتجه نحو تحسين قدرات المجتمع و فعاليته المجتمعية لذلك يجب مشاركة المواطنين و مؤسسات المجتمع المدني من نقابات و جمعيات غير حكومية في اتخاذ القرارات الخاصة بالحكومة الالكترونية من خلال التشاور و المشاركة الايجابية للتعرف على وجهات النظر و الآراء المختلفة نحو مشروعات الحكومة الالكترونية.

المحور الثالث: تحديات ارساء الحكومة الالكترونية

ادت الثورة المعلوماتية الى فتح الباب لحدوث تغيرات اكبر للحضارة الانسانية و ظهور الكثير من المفاهيم مما ادى الى وجود صعوبات و تحديات من اجل ارساءها و ضمان نجاحها داخل الدولة فنجد من اهم التحديات التي تواجهها الحكومات اثناء تطبيق الحكومة الالكترونية هي

- إشكالية مجتمع المعرفة و المعلومات اتجاه الحكومةالالكترونية.
- الانتقال من الحكومة التقليدية الى الحكومة الالكترونية.
- معوقات التحول الى الحكومة الالكترونية.

1) **إشكالية مجتمع المعرفة و المعلومات اتجاه الحكومة الالكترونية:** لأننا نعيش في عصر انفجار المعلومات و المعرفة و عصر التجدد و التجديد فان القدرات الانسانية تعجز على ضبط هذه التكنولوجيا و الالمام بها, حيث ادت هذه الثورة المعلوماتية و المعرفية الى انبثاق العالم الرقمي و التطور النوعي المستمر في نظم و تقنيات المعلومات و شبكات الاتصالات و صناعة الثقافة و البث الفضائي المباشر و تحول العالم الى قرية كونية صغيرة مفتوحة الافاق و مطموسة المعالم, اذ تعتمد هذه الحضارة على المعلومات كمادة اولية و اساسية لها, "و قد كان من انبثاق ثورة المعلومات و المعرفة و العالم الرقمي ظهور ما يعرف بمجتمع المعلومات الذي اصبحت فيه عمليات معالجة البيانات و انتاج المعلومات و خلق القيمة المضافة من خلال هذه العملية تشكل حيزا كبيرا و مهما من النشاط الانساني المنظم"[13] "ومجتمع معلومات يهدف الى

[13] سعد غالب ياسين, " الادارة الالكترونية و افاق تطبيقاتها العربية", الرياض معهد الادارة العامة, 2005, ص25.

اكتساب ميزة تنافسية على الصعيد الدولي من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات خلاقة و منتجة لاقتصاد المعرفة"[14]

يرتكز مجتمع المعلومات اساسا على انتاج المعلومة و الحصول عليها و استغلالها في خدمة اهداف التنمية و التطوير نت خلال وضع اليات و ادارة بواسطة بنية تحتية للمعلومات و شبكات الاتصال, و يمكن القول ان "اهم عناصر قيام مجتمع المعلومات مبني على قيمة المعرفة و اتاحة عادلة للوصول الى المعلومات و تنمية الادراك البشري و مهارة استخدام تكنولوجيا المعلومات"[15]

من اهم ما تهدف اليه الحكومة الالكترونية هو توفير المعلومات الصحيحة لجميع شرائح المجتمع لتسهيل اجراء مختلف التعاملات الحكومية, و عادة ما يأتي ضمان صحة المعلومات مترادفا مع ضمان امنها, و تعتبر حرية الوصول الى المعلومات من القضايا المتنازع عليها في مختلف الدول باختلاف الانظمة الحكومية في العالم من حيث مشاركتها لشعوبها في اتخاذ القرارات (تختلف من الانظمة الديمقراطية الى الانظمة الاستبدادية).

و استعمالا للمزايا التي شهدتها ثورة المعلومات تشير الى خصائص المعلومات في اطار جودة المعلومات الالكترونية على النحو التالي:

التوقيت (Timeliness): التوقيت المناسب يعني ان تكون المعلومة المناسبة في الوقت المناسب, اي مناسبة زمنيا لاستخدامات المستفيدين خلال دورة معالجتها و الحصول عليها.

الدقة Accuracy: يعني أن تكون المعلومات في صورة صحيحة خالية من أخطاء التجميع و التسجيل و معالجة البيانات.

وثاقة الصلة (Relevance): هي الصلة الوثيقة بمقياس كيفية ملاءمة نظام المعالجة لاحتياجات المستفيد بصورة جيدة.

المرونة (Flexibility): و هي مدي تهيئة المعلومات و تسييرها من اجل الاحتياجات لكافة المستفيدين في اي وقت و في اي مكان.

الوضوح (Clarity): و تعني هذه الخاصية ان تكون المعلومات واضحة و خالية من الغموض ومنسقة فيما بينها دون تعارض او تناقض.

قابلية المراجعة (Verifiability):و تتعلق هذه الخاصية بدرجة الاتفاق المكتسبة بين مختلف المستفيدين من اجل مراجعة و فحص المعلومات.

عدم التحيز (Detachment) : و تعني هذه الخاصية غياب القصد من تغيير او تعديل او اي رفض يطال المعاملة او التعاملات الالكترونية.

قابلية القياس (Quantifiability): تعني امكانية القياس الكمي للمعلومات الرسمية الناتجة من نظام المعالجة.

الشمولية (Comprehensiveness): هي الدرجة التي يغطي بها نظام المعالجة احتياجات المستفيدين من المعلومات حيث تكون كاملة بدون تفاصيل زائدة او ناقصة قد يفقدها معناها.

إمكانية الوصول (Accessibility): و هي سهولة و سرعة الحصول على المعلومات التي الى زمن استجابة النظام للخدمات المتاحة للاستخدام.

و تعتبر الحكومة الالكترونية نظاما اقتصاديا و اجتماعيا, تشكل المعرفة و المعلومات مصدرا اساسيا لتحقيق الرفاه و التقدم و يمثل فرصة للمجتمعات في النفاذ الى المعلومات و استخدامها بالشكل الصحيح. و لإشباع حاجات الأفراد و المجتمعات بصفة عامة فهو يقضي بذلك على الاختلافات الاجتماعية و الاقتصادية القائمة في المجتمعات و تحقيق الرفاه

[14] Information society « http://en Wikipedia.org/Wiki/information-society sein: 12/05/2013.

[15] هند علوي مجتمع المعلومات بالجزائر, قياس النفاذ الى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بقطاع التعليم بالشرق الجزائري", الاكاديمية, 2009, ص 38.

الاجتماعي و خلق الثروة و النهوض بالتنمية الاجتماعية و تعزيزها و المشاركة الديمقراطية و التنوع اللغوي و خلق الهوية الثقافية بالإضافة الى العدالة الاجتماعية في الحصول على المعلومة و على تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بما فيها المجتمعات الريفية التي كانت تعاني الاهمال و التهميش و التغلب على الامية, و من هنا يتأكد دور الحكومة الالكترونية في الانتقال الى مجتمع المعرفة بالتنسيق الوثيق مع القطاع الخاص و المجتمع المدني, بالإضافة الى الطابع العالمي الذي يتميز به مجتمع المعرفة كما ان تطبيق الحكومة الالكترونية في الجامعات و مؤسسات البحوث و المستشفيات و المنشآت الصغيرة و المتوسطة و المدارس و البلديات و غير دلك سيكون له الاثر الكبير في الوصول الى مجتمع المعلومات[16]

2) الانتقال من الحكومة التقليدية الى الحكومة الالكترونية :

إن الفرق بين الحكومة التقليدية و الحكومة الالكترونية هو أن الأولى تركز كل جهودها على البنية التحتية الأساسية للمجتمع الذي تعمل فيه و هي بذلك تنقل المجتمع من عصر الثورة الزراعية إلى عصر الثورة الصناعية أما الحكومة الالكترونية فإنها على بناء شبكات التعاملات و هي بذلك تنقل المجتمع البشري الذي تعمل فيه من عصر الثورة الصناعية إلى عصر ثورة المعلومات و الاتصالات, و هو ما يحدث في التاريخ العالمي منذ 1990 إلى الآن, فالحكومة الالكترونية هي المرحلة التي تلي الحكومة التقليدية مما أدى إلى ظهور ما يعرف بمصطلح إعادة اختراع الحكومة عام 1992, و بعد ان فرضت الانترنت نفسها و أصبحت عنصرا تمكينيا في انشطة المجتمع البشري [17], لم يعد السؤال المطروح كيف تعيد اختراع الحكومة الحالية لتصبح اكثر فعالية بل اصبح كيف تتحول الحكومة الحالية الى حكومة الكترونية ؟

حيث يمر انتقال الحكومة من النظام التقليدي الى النظام الالكتروني بثلاث مراحل و هي:

المرحلة الاولى: مرحلة الميلاد (عصر الحاسب): و كان ذلك منذ بداية النصف الثاني من القرن العشرين, حيث دخلت الحاسبات في مجال التطبيقات الادارية المختلفة, فقد زودت الادارات بمختلف الحاسبات و البرمجيات المساعدة للأعمال الادارية, اذ ساهمت في تطوير انظمة العمل داخل الادارات و تسهيل عمل الموظف العادي اذ زادته سرعة في الانتاج و كفاءة في العمل.

المرحلة الثانية: مرحلة التصعيد (عصر انظمة المعلومات):كان ذلك خلال السبعينات و الثمانينات, حيث يتم فيها وضع بعض الخدمات من خلال انظمة المعلومات, و عرفت باسم أتمته بعض الخدمات (automatipue) حيث يحصل فيها المواطن على الخدمة من خلال نظام المعلومات مثل تسديد فواتير الكهرباء, و الهاتف, و شراء بطاقات السفر.

المرحلة الثالثة: مرحلة الذروة (عصر الانترنت):حيث يتم تفعيل اداء الحكومة بالاتصال من خلال الفضاء الالكتروني سواء بالنسبة للموظفين داخل الاقسام الادارية المختلفة او بالنسبة لاتصال المواطنين بهذه الادارات و يتم كل ذلك من خلال الانترنت[18] ان اعادة اختراع الحكومة او الانتقال من حكومة تقليدية الى حكومة الكترونية ليست عملية سهلة المنال كما انها ليست مستحيلة ايضا و لكنها تعد تحديا كبيرا يواجه الحكومات المتطلعة لعولمة اقتصادها و دخول عالم اقتصاد المعرفة.

3) معوقات التحول الى الحكومة الالكترونية:

ان ارساء و تطبيق حكومة الكترونية ناجحة و فعالة لا يخلو من التحديات و المعوقات و الصعوبات, حيث يمكن حصر هذه المعوقات كالاتي:

1) معوقات ادارية تتمثل في:
   - تعقيد الاجراءات الادارية و انعدام مرونة الهياكل التنظيمية.

[16] تغريد يحي ابو سليم, "ابعاد التحول نحو الحكومة الالكترونية في الجول العربية, دراسة تحليلية" فرع ادارة الاعمال, كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير, جامعة الجزائر, 2005, ص 145.

[17] تغريد يحي ابو سليم, مرجع سابق ص 3.

[18] عصام عبد الفتاح مطر," الحكومة الالكترونية بين النظرية و التطبيق, الاسكندرية, دار الجامعة الجديدة, 2008, ص 52.

- انعدام التخطيط لبرامج الحكومة الالكترونية.
- وجود مخاوف على مستوى القيادات الادارية العليا في بعض الدول من تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية.
- غياب التنسيق بين الادارات الحكومية المختلفة.

2) معوقات بشرية:

- انعدام الخبرات التكنولوجيا و الكفاءة العالية في تقديم الخدمات.
- عدم كفاية التدريبات اللازمة للعاملين على الاجهزة الالكترونية.
- ضعف تأهيل الكوادر البشرية في تقديم الخدمة.
- انعدام او ضعف الوعي بأهمية التكنولوجيا و تطبيقاتها.
- مقاومة الموظفين لبرامج الحكومة الالكترونية.

3) معوقات مالية:

- قلة الموارد المالية اللازمة لتوفير بنية تحتية متطورة.
- عدم وجود مخصصات مالية كافية لتدريب العاملين في مجال التكنولوجيا الحديثة و كذلك من اجل تطوير البرامج لان مجال التكنولوجيا يتطور بشكل سريع.
- ارتفاع تكاليف خدمة الصيانة لأجهزة الحاسبات الالية.

4) معوقات تقنية و قانونية و تتمثل في:

- عدم مواكبة التقدم التقني في مجال الحكومة الالكترونية, حيث في حين يبحث فيه الافراد عن الاستقرار, تشهد تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات ارتفاع معدلات التغيير.
- عدم وجود مواصفات و معايير ثابتة لأجهزة الحاسب الالي لإنجاز الخدمات.
- عدم اعتماد الوثائق الالكترونية كبديل عن الوثائق التقليدية في اجراء المعاملات كالعقود و الالتزامات و توثيق الحقوق.
- ازدياد حجم المخالفات و الجرائم الواقعة عن طريق تطبيقات الحكومة الالكترونية و الانترنت, منها ما يتعلق بالبريد الالكتروني او سرقة بطاقات الائتمان, و سرقة التوقيعات الالكترونية.
- غياب التشريعات المناسبة و الواضحة التي تؤسس لمشروع الحكومة الالكترونية[19] .

المحور الرابع: الحكومة الالكترونية في الجزائر

ان بناء مشروع او تجسيد الحكومة الالكترونية يتمحور حول فكرة اساسية مفادها الاستثمار في تقنيات المعلومات و الاتصال, التحضير اللازم للعنصر البشري من اجل ربط المواطن و المؤسسات الحكومية و مؤسسات الاعمال و مؤسسات المجتمع المدني بنسق الكتروني يتيح اجراء مختلف المعاملات عن بعد بسهولة و سرعة لازمة, وبما ان مشروع الحكومة اصبح ضرورة بحكم العولمة و الرقمنة فقد عزمت الدولة الجزائرية لان تدخل كبافي الدول الى ارساء الحكومة الالكترونية و كان ذلك بإطلاق مشروع الحكومة الالكترونية 2013 و بعد مرور اربع سنوات لم تصل بعد فكرة الحكومة الالكترونية الى مرحلة النضج الكامل فلم بعد يتعدى كونه تطبيقات اولية تتمثل في رقمنة و أتتمة بعض الخدمات لذلك ارتئينا ان ندرس هذا المشروع برؤية نقدية.

1) برامج و استراتيجيات الحكومة الالكترونية في الجزائر: كما تعرف ايضا بمشروع الجزائر الالكترونية 2013

[19] مرجع سابق ص 53, 54.

لقد اتجهت السياسة العامة للجزائر في السنوات الاخيرة الى بناء مجتمع المعلومات و تحويل ادارتها التقليدية الى ادارة الكترونية من اجل تسهيل اعمالها و خدمة للمواطنين فظهر ذلك من خلال الخطابات الرسمية للقيادات و المسؤولين من اجل تطوير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لتعلن في سنة 2008 عن مشروع الحكومة الالكترونية.

لقد ظهر اهتمام الدولة الجزائرية بهذه التكنولوجيا من خلال الخطابات الرسمية حيث قدمت اول وثيقة رسمية تعلن فيها الجزائر نيتها و رغبتها للولوج للمجتمع المعلومات بقمة مجتمع المعلومات التي عقدت بسويسرا سنة 2003, "**ان الجزائر تعتبر ان النفاذ الى شبكة المعلومات يشكل شرطا اساسيا لكل تقدم سياسي واقتصادي و اجتماعي و ثقافي.....,ان التطور نحو مجتمع المعلومات يتطلب توفر بنيات قاعدية, في مجال الاتصالات و تواجدها في جميع المناطق المسكونة الى جانب توفر بنيات قاعدية في مجال الموارد البشرية الكافية و الموارد المالية الضرورية**" ،و قد حددت الوثيقة المسؤوليات الجديدة لوزارة البريد و المواصلات و التي اصبحت تسمى وزارة البريد و تكنولوجيا المعلومات و الاتصال حيث تتحدد مهامها في تدارك التأخر في مجال استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال و ادماج الجزائر في الاقتصاد الجديد[20],

اما في 2005/11/16 في -القمة العالمية لمجتمع المعلومات بتونس القى الرئيس عبد العزيز بوتفليقة- خطابا يعزز ما جاء به في وثيقة سويسرا (2003) حيث اكد على الاصلاحات الاقتصادية, و تحرير قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تشجيع استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من طرف المواطنين و العملاء الاقتصاديين من خلال برنامج اسرتك و مشروع الحظيرة الوطنية للإعلام الالي سيدي عبد الله و مشروع تزويد المدارس بأجهزة الكمبيوتر, و اقامة الجامعة الافتراضية و الشبكة المعلوماتية للتعلم عن بعد و مشروع شبكة الانترنت الحكومية.

بالإضافة الى الملتقى الذي نظم في 29 مارس 2009 حول الحكومة الالكترونية, الصحة الالكترونية, التعليم الالكتروني و البلدية الالكترونية و الذي اشار الى ان الدولة تهدف الى تحريك الاقتصاد الوطني و جعله اقتصاد رقمي و توفير الخدمات النوعية للمؤسسات و المواطنين.

حيث ان الخطابات الرسمية و الادارة السياسية للحكومة الجزائرية لم تتوقف عن اعلان ارادتها في ارساء الحكومة الالكترونية فاتت في كل ملتقى او مؤتمر للحكومة الالكترونية تؤكد عزمها و نيتها في الولوج الى هذا المشروع و يمكن ان تدعم هذه السياسة و العزيمة بالكلمة التي القاها الامين العام لوزارة البريد و تكنولوجيا الاعلام و الاتصال السيد محمد بعيط بمناسبة افتتاح الطبعة الرابعة عشر للصالون الدولي لتكنولوجيا المستقبل بوهران من 13 الى 15 ماي 2013 " **ان مستقبل الجزائر مرهون بالتحكم في تكنولوجيا الاعلام والاتصال فمسايرتها للتطور الذي يشهده العالم لن يتأتى الا بتقليص الفجوة الرقمية بيننا و بين الدول المتطورة بتوفير الوسائل المادية و البشرية التي توصلنا الى مجتمع مبني على المعرفة**"

و قد تم اعتماد استراتيجية او خطة ارساء الحكومة الالكترونية من خلال تقييم وضعية قطاع تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في الجزائر على عدة مؤشرات: مؤتمر الجدوى و النفاذ الرقمي و التحضير الالكتروني و مؤشر نشر تكنولوجيا الاعلام و الاتصال, حيث كانت النتائج مشجعة لذلك حيث صنفت الجزائر ضمن البلدان ذات النتائج المتوسطة مقارنة بما هو مسجل في الدول المتقدمة, مما استدعى رسم استراتيجية وطنية لإنشاء الحكومة الالكترونية[21]

و تتضمن وثيقة المشروع مجموعة من المحاور تحدد الاهداف الرئيسية و الخاصة لبناء الحكومة الالكترونية.

اشتملت الوثيقة على 13 محورا مرتبة كالتالي:

1) تسريع استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في الادارة العمومية.
2) تسريع استعمال تكنولوجيا الاتصال و الاعلام في الشركات.

[20] بوتوقة عبد الوهاب, "المدرسة و التلميذ و المعلم و تكنولوجيا الاعلام و الاتصال", رسالة دكتوراه قسم الاعلام و الاتصال, جامعة الجزائر, 2007, ص 178.

[21] République Algérienne Démocratique et Populaire-commission. E-Algérie 2013, p 07.

3) تطوير الاليات و الاجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات و شبكات تكنولوجيا الاعلام و الاتصال.
4) دفع تطوير الاقتصاد الرسمي.
5) تعزيز البنية الاساسية للاتصالات ذات التدفق السريع و الفائق السرعة.
6) تطوير الكفاءات البشرية.
7) تدعيم البحث, التطوير و الابتكار,
8) ضبط مستوى الاطار القانوني الوطني.
9) الاعلام و الاتصال.
10) تثمين التعاون الدولي
11) اليات التقييم و المتابعة
12) اجراءات تنظيمية.
13) الموارد المالية

كما اشتملت الوثيقة على مجموعة من الاهداف الرئيسية و هي كالتالي:

1) عصرنة الادارة بإدخال تكنولوجيا الاعلام و الاتصال و تقريبها من المواطن.
2) دعم القطاع الاقتصادي بإدخال تكنولوجيا الاعلام و الاتصال.
3) تعميم النفاذ الى الانترنت.
4) توفير الظروف الملائمة لتطوير صناعة تكنولوجيا الاعلام و الاتصال.
5) انجاز منشات الاتصالات ذات التدفق السريع و الفائق السرعة مؤمنة و ذات نوعية عالية.
6) وضع برنامج يمنح الاولوية للتكوين العالي و التكوين المهني في مجال تكنولوجيا الاعلام.
7) تطوير المنتجات و الخدمات ذات القيمة المضافة الى مجالتكنولوجيا الاعلام و الاتصال عن طريق تكثيف نشاط البحث التطوير و الابداع.
8) تهيئة الاطار التشريعي و التنظيمي للحكومة الالكترونية.
9) التحسب بأهمية تكنولوجيا الاعلام و الاتصال و دورها في تحسين نوعية معيشة المواطن في التنمية الاجتماعية و الاقتصادية للمواطن.
10) الاستفادة من التجارب الدولية في مجال تكنولوجيا الاعلام و الاتصال.
11) تحديد مؤشرات المتابعة و التقييم.
12) وضع تنظيم مؤسساتي منسجم متمحور حول ثلاثة مستويات: التوجيه, التنسيق, المتابعة.
13) تحديد مصادر و اجهزة التمويل و عملية التقدير و التقييم.[22]

2) اليات تنفيذ الحكومة الالكترونية :

يتمثل برنامج تنفيذ الحكومة الالكترونية بناءا على تطوير عدة مؤسسات و بنيات تحتية للدولة و منها:

1) برنامج تطوير التشريعات و الذي يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الالكترونية و تطوير التشريعات.

[22] عبد القادر بلعربي, لعرج مجاهد نسيمة, امغبر فاطمة الزهراء, "تحديات التحول الى الحكومة الالكترونية في الجزائر" ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الدولي الخامس, الاقتصاد الافتراضي و انعكاساته على الاقتصادات الدولية, ص 7.

2) برنامج تطوير البنية المالية: تعمل على جعل المؤسسات المالية اكثر مرونة.
3) برنامج التطوير الذاتي: يركز على استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات و القدرات اللازمة لإنجاز المشروع كما يهتم بتحسين الكفاءة التشغيلية و التي تتضمن استخدام احدث الأجهزة و المعدات و أنظمة قواعد البيانات و تحديث البنية الأساسية للاتصالات و المعلومات.
4) برنامج تنمية الإطارات البشرية: من خلال تطوير فكر القيادات الحكومية بما يتفق مع مفهوم الحكومة الالكترونية, بالإضافة إلى تدريب و تكوين العنصر البشري للمشاركة في مشروع الحكومة الالكترونية,
5) برنامج الإعلام و التوعية: وهي إعداد خطة تعرف المجتمع بمزايا التحول الى المجتمع الرقمي و كيفية الاستفادة من مشروع الحكومة الالكترونية [23]

3) معوقات الحكومة الالكترونية في الجزائر:

لقد أقصى التقرير الأخير لمجموعة المرشدين العرب الجزائريين في تقييمه و تحليله لمواقع الحكومة الالكترونية ، و هذا لعدم بروز أي مؤشرات على إحراز تقدم في مجال الحكومة الالكترونية . كما يعرف مشروع الحكومة الالكترونية تأخرا ملحوظا في مجال تجهيز الأعوان الاقتصاديين و تطبيقات الجمهور الواسع و غياب المضمون ، رغم رصد ميزانية ضخمة من قبل الحكومة قدرت ب 4 مليار دولار مابين2011 و قد أبدى المجلس الوطني الاقتصادي و الاجتماعي تحفظاته بشأن مشروع الحكومة الرامي لربط الاقتصاد الوطني و كافة قطاعات النشاط الاجتماعي و الإداري بما يعرف بالجزئر الالكترونية2013

عدم تحقيق مشروع الحكومة الالكترونية لغاياته في الآجال المحددة يرجع إلى عدة معيقات ، وتتمثل في الأتي:

المعوقات الإدارية

ضعف التنسيق بين القطاعات- من بين المشاكل الرئيسية التي تعرقل سير مشروع الحكومة الالكترونية في الجزا ئر هو مشكل التنسيق بين مختلف الفاعلين من هيئات عموميةو خاصة ، فمشروع بهذا الحجم يتطلب تنسيقا على مستوى عال لدى السلطات العمومية التي تكون هي مركز و موقع القرار و السلطة[24]

مقاومة التغيير :تحدث المجلس الوطني الاقتصادي و الاجتماعي عن ما اسماه " عراقيل نفسية " تعيق الانتقال من النمط التقليدي في التواصل بين مؤسسات الدولة و ملحقاتها إلى النمط الرقمي ، وذلك بناءا عل معاينة ميدانية تؤكد عدم توفر الظروف المطلوبة لهذه التحولات في المجتمع الجزئر. وتتعلق العراقيل النفسية بقلة الوعي بأهمية مشروع الحكومة الالكترونية لدى القيادات الإدارية والموظفين الأمر الذي يؤدي إلى مقاومة التغيير و الذي يعتبر من المعيقات التي تواجه برنامج، حيث تأخذ القيادات الإدارية مواقف سلبية من المشاريع الجديدة

نقص الكفاءات : تفتقر الجزائر للموارد البشرية و المادية و الخبرا ت التكنولوجية التي تمكنها من الانتفاع اقتصاديا من تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات[25] و في بعض الأحيان تكون الإمكانيات موجودة لكن لا توجد الكفاءات اللازمة لاستعمال التجهيزات المتوفرة ، فمشكل نقص الخبرات بالضرورة يؤدي مع مرور الوقت إلى اهتلاك هذه الوسائل أو إتلافها عن طريق استخدامها من قبل أشخاص ليست لهم الكفاءة اللازمة يضاف إلى ذلك عدم اهتمام الإدا رات بتكوين موظفيها في هذا المجال [26] . كما أن ظاهرة هجرة الكفاءات من العقبات المطروحة حيث أن الجزائر من البلدان الأولى المصدرة للكفاءات.

---

[23] مرجع سابق, ص 9.

[24] الباحث إسماعيل اولبصير " الجزائر نيوز " مشروع الحكومة الالكترونية حتمية اقتصادية بحاجة إلى إرادة -سياسية عالية". متاح في : http://www.djazairnews.info/dialogue تاريخ الاطلاع02/12/2103 :

[25] سالمي جمال ،" سبل اندماج الجزائر في اقتصاد المعرفة" ، مجلة العلوم الإنسانية ، العدد الثامن ، جامعة محمد خيضر - بسكرة ،2005

[26] عبيدلي عبد الرحمان ، مرجع سابق ، ص27

المعوقات المادية: و تتعلق بالبنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال وعلى الخصوص شبكة الانترنت والهاتف باعتبارها من المتطلبات الأساسية للحكومة الالكترونية ، ورغم الجهود المبذولة في الجانب إلا أن مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر يعاني من التأخر المسجل في هذا الميدان بسبب: عجز قطاع البريد و تكنولوجيا و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال على تلبية طلبات العملاء- على إيصال الهاتف الذي يعد أهم قنوات التواصل عبر الانترنت.

معوقات بشرية:من المعلوم أن رأس المال البشري عامل مهم في نجاح مشروع الحكومة الالكترونية في ويرى الباحث Long (1987)أن % 01 فقط من مشاريع نظم المعلومات الفاشلة يعود في الحقيقة إلى أسباب فنية و أن % 11 منها يعود إلى أسباب إدارية و إنساني. [27] ومن العقبات البشرية التي تعترض مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر:

- مشكل الأمية و الذي يعد من ابرز العقبات التي تواجه مشروع الحكومة الالكترونية ، حيث احتلت الجزائر المرتبة 030 من مجموع 082 دولة.
- انعدام و ضعف الوعي بأهمية التكنولوجيا خاصة و تبني مواقف سلبية منها في بعض الأحيان.
- ارتفاع كلفة استخدام الانترنت و استحواذ اللغة الانجليزية على % 81 من مواقعها مع ضعف الإلمام بها.
- تدني مستوى معيشة غالبية الجزائريين و تدهور القدرة الشرائية و الرعاية الصحية و مستوى التعليم ، فقد بلغت مستويات التنمية البشرية أدنى المستويات حيث سجلت المرتبة 015 من أصل 035 دولة سنة 2013 ، الأمر الذي يعيق الإقلاع نحو اندماج فعلي و تدريجي في الحركية الاقتصادية العالمية المتجهة في ظل العولمة المعلوماتية نحو التأسيس لمجتمع المعلومات و المعرف. [28]

المعوقات التشريعية:

و تتمثل هذه العقبة في محدودية الجانب التشريعي في الجزائر المتخصص في هذا المجال ،على غرار ما قامت به العديد من الدول و غياب الإطار القانوني المنظم للمعلومات في الجزائر يؤدي إلى العديد من الإشكاليات المتعلقة بتداول المعلومات و نوعية هذه المعلومات المتداولة و محتواها ، فحتى الآن لا يوجد نص قانوني يعالج مواضيع مرتبطة بحفظ المعلومات السابقة عن طريق التكنولوجيات الحديثة و طريقة التعامل بها[29].

ومن العقبات الأخرى المرتبطة بالجانب القانوني

- انعدام الثقة بإجراء المعاملات و السداد عبر الانترنت ، وعدم انتشار اعتماد التوقيع الالكتروني و مصداقية الوثائق لتي يتم تبادلها عبر الانترنت لصعوبات ترتبط بالأمان والخصوصية.
- غياب الإطار التشريعي الذي ينظم المعاملات الالكترونية في ظل انفتاح الأسواق و انتشار الانترنت.

باعتبار أن القوانين من الركائز الأساسية لتأسيس و بناء مشروع الحكومة الالكترونية و توفير الحماية و منع القرصنة الالكترونية ، و اغلب الدول الآن تعمل على سن القوانين لمنع جرائم الحاسوب باعتبارها جرائم دولية عابرة للحدود على الرغم من أن المشرع الجزائري اجتهد في سن العديد من القوانين التي تضبط سير عمل الحكومة الالكترونية فيما يتعلق بالتصديق الالكتروني و التوقيع الالكتروني والجريمة الالكترونية و غيرها ، ما زالت فئات كبيرة من المواطنين و قطاع الأعمال تعتمد على

[27] عمر بن سعيد بن مشيط ،" التحديات الإدارية و الإنسانية في تطبيق الحكومة الالكترونية ، إمارة منطقة عسير" ، كلية .- العلوم و الحاسب الآلي ، جامعة الملك خالد ، ص13

[28] جمال سالمي ، مرجع سابق

[29] عبد الرحمان عبيدلي ، مرجع سابق ، ص23

المعاملات التقليدية ما يعني انعدام عامل الثقة ، مما يتطلب المزيد من التشريعات التي تحمي المعاملات الالكترونية والتي تؤسس لمشروع الحكومة الالكترونية ، ومن جانب آخر تكثيف حملات التوعية في هذا المجال.

الخاتمة:

لقد أحدثت ثورة تكنولوجيا الإعلام و الاتصال تغييرا جذريا في حياة الشعوب و المجتمعات ، وأنهت معاناة الكثير من الناس في الحصول على المعلومات و الخدمات ، هذا التطور التقني الذي وظفته العديد من الحكومات في القيام بمهامها و تقديم الخدمات لمواطنيها ، أدى إلى تحسين نوعية الخدمة المقدمة وتبسيط الإجراءات ، وربح الكثير من الوقت و تحقيق القيمة المضافة سواء في انجاز تلك الوظائف و الأعمال أو الحصول عليها.

يعد مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر من احدث المشاريع على المستوى الإقليمي ، ويعتبر من المشاريع الكبرى التي راهنت عليها الحكومة ، من خلال إحلال نظام الكتروني شامل في البلاد عن طريق بعث إستراتيجية الجزائر الالكترونية 2013 و العمل على تعميم استخدام الانترنت و ترقية البحث و التطوير التكنولوجي مما يسمح بدمج نظم المعلومات وتقنيات الاتصال في قطاع البريد و الاتصالات و البنوك و قطاع التعليم و التكوين و غيرها. على الرغم من تأخر الجز ئر في مجال تطبيق الحكومة الالكترونية ، إلا أن إعداد الإستراتيجية و وضع بوابة الكترونية على شبكة الانترنت و تقديم بعض الخدمات للمواطنين ، كل هذه الجهود تعتبر انجازا ، سيعرف التطور بمرور الوقت بعد تجاوز العقبات التي تواجه البرنامج و يزول الغموض الذي يكتنفه لدى غالبية الجزائريين، و هذا يتوقف على جهود السلطات في هذا المجال.

يعد مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر من احدث المشاريع على المستوى الإقليمي ، ويعتبر من المشاريع الكبرى التي راهنت عليها الحكومة ، من خلال إحلال نظام الكتروني شامل في البلاد عن طريق بعث إستراتيجية الجزائر الالكترونية 2013 و العمل على تعميم استخدام الانترنت و ترقية البحث و التطوير التكنولوجي مما يسمح بدمج نظم المعلومات و تقنيات الاتصال في قطاع البريد و الاتصالات و البنوك و قطاع التعليم و التكوين و غيرها. على الرغم من تأخر الجز ئر في مجال تطبيق الحكومة الالكترونية ، إلا أن إعداد الإستراتيجية و وضع بوابة الكترونية على شبكة الانترنت و تقديم بعض الخدمات للمواطنين ، كل هذه الجهود تعتبر انجازا ، سيعرف التطور بمرور الوقت بعد تجاوز العقبات التي تواجه البرنامج و يزول الغموض الذي يكتنفه لدى غالبية الجزائريين، و هذا يتوقف على جهود السلطات في هذا المجال .

قائمة المراجع :

1. **اسماعيل بوقتور**، " الحكومة الالكترونية كأحد معايير الرشادة المحلية", جامعة 8 ماي 1945, قالمة (مداخلة)
2. **إسماعيل اولبصير**، " الجزائر نيوز " مشروع الحكومة الالكترونية حتمية اقتصادية بحاجة إلى إرادة سياسية عالية". متاح في http://www.djazairnews.info/dialogue : تاريخ الاطلاع02 /12/ 2103 :
3. **ايفانز جلوريا**،" الحكومة الالكترونية", دار الفاروق للنشر و التوزيع, مصر, 2005.
4. **ايمان عبد المحسن زكي**، "الحكومة الالكترونية: مدخل اداري متكامل"، القاهرة, 2009.
5. **بوتوقة عبد الوهاب**, "المدرسة و التلميذ و المعلم و تكنولوجيا الاعلام و الاتصال", رسالة دكتوراه قسم الاعلام و الاتصال, جامعة الجزائر, 2007.
6. **تغريد يحي ابو سليم**, "ابعاد التحول نحو الحكومة الالكترونية في الجول العربية, دراسة تحليلية" فرع ادارة الاعمال, كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير, جامعة الجزائر, 2005.

7. **توفيق عبد الرحمان**, " الجودة الشاملة: الدليل المتكامل للمفاهيم و الادوات", مركز الخبرات المهنية للإدارة, اصدارات بميك, القاهرة ،2003
8. **خالد ممدوح ابراهيم**، " امن الحكومة الالكترونية " الدار الجامعية, الاسكندرية, 2008.
9. **سالمي جمال** ،" سبل اندماج الجزائر في اقتصاد المعرفة" ، مجلة العلوم الإنسانية ، العدد الثامن ، جامعة محمد خيضر بسكرة ،2005
10. **سعد غالب ياسين**, " الإدارة الالكترونية و أفاق تطبيقاتها العربية", الرياض معهد الإدارة العامة, 2005.

11. **سحر قدوري الرفاعي**, "الحكومة الالكترونية و سبل تطبيقها: مدخل استراتيجي", مجلة اقتصاديات شمال افريقيا, العدد السابع.
12. **سوسن زهير المهندي**، "تكنولوجيا الحكومة الالكترونية, الاردن, دار اسامة2011 .
13. **طارق المجذوب**, "الإدارة العامة و الوظيفة العامة و الاصلاح الاداري", بيروت منشورات الحلي الحقوقية, ط1, 2005.
14. **عادل حرحوش المفردي و اخرون**, "الادارة الالكترونية" المنظمة العربية للتنمية الادارية, مصر, 2007 .
15. **عبد القادر بلعربي, لعرج مجاهد نسيمة, امغبر فاطمة الزهراء**, "تحديات التحول الى الحكومة الالكترونية في الجزائر" ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الدولي الخامس, الاقتصاد الافتراضي و انعكاساته على الاقتصادات الدولية.
16. **عصام عبد الفتاح مطر**," الحكومة الالكترونية بين النظرية و التطبيق, الاسكندرية, دار الجامعة الجديدة, 2008.
17. **عمر بن سعيد بن مشيط** ،" التحديات الإدارية و الإنسانية في تطبيق الحكومة الالكترونية ، إمارة منطقة عسير" ، كلية .- العلوم و الحاسب الآلي ، جامعة الملك خالد.
18. **محمود القدوة** ،"الحكومة الالكترونية و الادارة المعاصرة" دار اسامة للنشر و التوزيع الاردن الطبعة الاولى, 2010
19. **هند علوي**، "مجتمع المعلومات بالجزائر, قياس النفاذ الى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بقطاع التعليم بالشرق الجزائري", الاكاديمية, 2009.

20. République Algérienne Démocratique et Populaire-commission. E-Algérie 2013,
21. MECHEL PIKOIS, « EG and devlopement of countries », WWW,egovconcept.com.
22. Information society « http://en Wikipedia.org/Wiki/information-society sein: 12/05/2002
23. WWW.egov.dpc, « Electronic Governement »,2013-03 -16 /12 : 36

نظام الشكاوى الالكتروني – تجربة امارة دبي-

د. أحمد بن يحي ربيع جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة
د. لمجد بوزيدي جامعة أمحمد بوقرة بومرداس

الملخص:
لقد اصبحت الحوكمة الالكترونية المخرج السريع و الحل المتكامل للحد من انتشار الفساد الاداري في المؤسسات خاصة العمومية منها، التي تعمل على تقديم خدمات للموطنين و انجاز معاملاتهم و بذلك نالت اهتمام العديد من الكتاب و الباحثين في مختلف المجالات المحاسبية الاقتصادية و الادارية و القانونية و غيرها. ومن خلال هذه الورقة سيتم عرض تجربة امارة دبي في الحوكمة الالكترونية من خلال ابتكار نظام الكتروني يهتم بدراسة مختلف شكاوى الموطنين على الخدمات العمومية المقدمة لهم .
الكلمات الدالة: الحوكمة الالكترونية، الحكومة الالكترونية، نظام الشكاوى الالكترونية

Abstract:
E-governance has become quick exit and integrated solution to limit the proliferation of administrative corruption in public institutions, that's why many writers and researchers in various fields have attention to this concept . In this paper we provide the experience of the emirate of Dubai in e-governance which innovate an electronic system interested to study the various complaints of citizens from public services provided to them.
Keywords: E-governance, e-government, e-complaints system.

تمهيد:
يتسم العمل الحكومي في معظم دول العالم بإجراءاته الروتينية الطويلة وبالبطء العام ، وهذا يشكل تكلفة كبيرة على الدول من حيث الجهد المبذول ومن حيث أهمية الوقت وكذلك استغلال الموارد المتاحة على الوجه الأمثل. ومع تطور التقنيات الحديثة والاهتمام العالمي الكبير بقطاع تكنولوجيا المعلومات التي ترافقت مع ثورة المعلومات ، فقد اصبح لزاما أن يتجه العالم بأكمله نحو تبني الوسائل الحديثة في العمل والاتصال.
ان انتشار تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بمختلف أشكالها على رأسها شبكة الإنترنت، أدى الى تغير طرق تقديم الخدمات و تفاعل العميل مع الحكومة و الهيئات التي تمثلها، فأصبح لزاما على هذه الأخيرة تحسين مستوى خدماتها المقدمة، هذا ما أدى الى ظهور الحاجة الى ما يسمى بالحوكمة الإلكترونية، التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات لبناء علاقات ناجحة بين العميل و الهيئات الخاصة و العمومية مبنية على الشفافية.
لقد أصبحت الحوكمة الالكترونية من الموضوعات الهامة التي تهتم بها مختلف المؤسسات خاصة العمومية منها، بعد الانتشار الواسع للفساد الاداري و المحاسبي، و انطلاقا من هذا الواقع كان الاهتمام بالحوكمة الالكترونية المخرج السريع و

الحل المتكامل و الفعال لهذه السلبيات، فحازت على اهتمام العديد من الباحثين و الكتاب في مختلف المجالات المحاسبية، الاقتصادية و الادارية، القانونية و غيرها .

و من خلال هذه الورقة نحاول تسليط الضوء على على ماهية الحوكمة الالكترونية و علاقتها بالحكومة الالكترونية مع التطرق لتجربة امارة دبي في الحوكمة الالكترونية التي تتمثل في نظام الشكاوى الالكترونية .

1- مفهوم الحوكمة الالكترونية :

تؤثر العديد من الأبعاد والعوامل على تعريف **الحوكمة الإلكترونية**، حيث يقصد بكلمة "الإلكترونية" في مصطلح الحوكمة الإلكترونية تلك الحوكمة المعتمدة على التكنولوجيا، و الحوكمة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات الحكومية، وتبادل المعلومات، وتكامل مختلف الأنظمة والخدمات القائمة بذاتها بين الحكومة والمواطن ، وبين الحكومة والشركات ، وبين الحكومات وبعضها البعض ، وكذلك عمليات الأقسام الإدارية والتفاعلات داخل إطار عمل الحكومة بأكمله[1].

ومن خلال الحوكمة الإلكترونية، يتم تقديم الخدمات الحكومية المتاحة للمواطنين بطريقة مريحة تتسم بالفعالية والشفافية، والفئات الثلاث الرئيسية المستهدفة التي يمكن تمييزها في مفاهيم الحوكمة هي الحكومة والمواطنون والشركات/مجموعات المصالح، ولا توجد حدود واضحة في الحوكمة الإلكترونية[2].

وقد أشار كل من كيشوري وسانجاي Sanjay Kumar, Kishori Lal Bansal الى الحوكمة الالكترونية انها نظام الكتروني يعمل على تسهيل وتحسين الشفافية وتوفير معلومات سريعة ونشرها الكترونيا وتحسين الكفاءة الادارية والخدمات العامة في جميع جوانب التعليم[3].

يعرف كل من Keohane و Nye الحوكمة الإلكترونية أنها العمليات و المؤسسات الرسمية و غير الرسمية التي توجه و تضبط أنشطة المجموعة، و الحكومة تمثل مجموعة فرعية تعمل مع السلطة و تخلق التزامات رسمية، فالحوكمة لا تحتاج بالضرورة أن تقاد حصريا من طرف الحكومات.

ان المؤسسات الخاصة، اتحادات الشركات، و الرابطات و المؤسسات غير الحكومية كلها تشترك في الحوكمة الالكترونية و غالبا ما يكون ذلك بالاشتراك مع الهيئات الحكومية و أحيانا دونها[4].

من الواضح أن هذا التعريف لا يحصر الحوكمة الالكترونية في القطاع العام و انما في الامكان تسيير السياسات و الاجراءات في القطاع الخاص.

عرفت منظمة اليونسكو الحوكمة الالكترونية بـ: استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من طرف القطاع العام، بهدف تحسين المعلومات و الخدمات المقدمة و تشجيع المواطن على المشاركة في عملية صنع القرار و تحقيق الفعالية و الشفافية و قابلية المساءلة. فالحوكمة الالكترونية تقدم نمط جديد للقيادة، طريق جديد لمناقشة و تحديد سياسات الاستثمار و التعليم و الاستماع للمواطن ووسيلة لتنظيم تقديم المعلومات و الخدمات[5].

فالحوكمة الإلكترونية بصفة عامة هي شبكة من المنظمات تشمل الحكومة ، المنظمات غير الربحية ، وكيانات القطاع الخاص، حيث تمكن المواطنين من الوصول إلى مجموعة متنوعة من المعلومات والخدمات.

2- الفرق بين الحوكمة الالكترونية و الحكومة الالكترونية :

يتم التعامل مع كلا المصطلحين على أنهما يحملان نفس المعنى، على الرغم من وجود بعض الاختلافات بينهما، "فالحكومة الإلكترونية" هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارات العامة، مع التغيير التنظيمي وتعلم مهارات جديدة لتحسين أداء الخدمات العامة والعمليات الديمقراطية وتعزيز الدعم للجمهور.

من خلال هذا التعريف نلاحظ أنه لا ينص على وجود إدارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ففي حقيقة الأمر، تتطلب إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأرجح زيادة كبيرة في التنظيم والقدرة على صناعة السياسات، وعمليات تشكيل الرأي بين مختلف أصحاب المصلحة الاجتماعية المعنيين. ولذلك، فإن منظور الحوكمة الإلكترونية هو "استخدام التكنولوجيا التي تساعد في الحكم ويلزم إدارتها[6].

الحوكمة الإلكترونية هي المستقبل، حيث تسعى جاهدة العديد من البلدان نحو تشكيل حكومة خالية من الفساد. والحكومة الإلكترونية هي بروتوكول اتصال أحادي الاتجاه في حين أن الحوكمة الإلكترونية هي بروتوكول اتصال ثنائي الاتجاه، حيث يتمثل جوهر الحوكمة الإلكترونية في الوصول إلى المستفيدين والتأكد من أن الخدمات المخصصة للفرد المطلوب قد تم الوفاء بها. لذا، ينبغي أن يكون هناك نظام استجابة تلقائي لدعم جوهر الحوكمة الإلكترونية، حيث تدرك الحكومة من خلاله مدى فعالية إدارتها.

فالحوكمة الالكترونية بصفة عامة اوسع من الحكومة الالكترونية حيث يمكن أن تحدث تغييرا في طريقة ربط المواطنين بالحكومات.

3- أهمية الحوكمة للحكومة الالكترونية:

عندما نتحدث عن أهمية الحوكمة بالنسبة للمؤسسات فلا بد من الحديث عن المؤسسة الأكبر في المجتمع ألا وهي الحكومة وخاصة بعد أن بدأت معظم الحكومات بالانتقال إلى الفضاء الالكتروني من أجل تقديم خدماتها على الانترنت وبمختلف وسائل التكنولوجيا الحديثة. وتعتبر الحكومة الالكترونية أرضاً خصبة لزراعة مبادئ الحوكمة الالكترونية نظراً لتعدد الخدمات الالكترونية التي تقدمها الحكومة من جهة ولتنوع وتشتت الدوائر الحكومية التي تقدم تلك الخدمات من جهة أخرى.

وقد عانت العديد من تجارب الحكومات الالكترونية من التجارب الفاشلة والتي كانت في معظم الاحيان باهظة الكلفة، ولم يكن هناك من يحاسب لأنه بالأساس لم توجد أية مقاييس لقياس النجاح والفشل، وحتى إن وجدت فقد غاب عن معظم تلك الحكومات أهمية وجود رؤية واحدة متكاملة للجسم الالكتروني الحكومي بحيث تلتزم بمعاييره كافة الوزارات والإدارات العامة، أضف إلى ذلك أن النقلة الى الحكومة الالكترونية على المستوى التقني لم يوازيها نقلة متناسبة على المستوى الاداري والتنظيمي. من هنا تبرز أهمية الحوكمة في الحكومة الالكترونية والتي تعالج مواضيع جديدة لم تتطرق إليها التكنولوجيا و التي تبرز في النقاط التالية[7] :

- تعزيز دور مشاركة المواطنين و تكوين قنوات اتصال فعالة و مباشرة بين الموطن و الجهات الحكومية .
- رفع مستوى الكفاءة و الفاعلية في الأدء الحكومي.
- توفير المعلومات الدقيقة و الحديثة لدعم اتخاذ القرار.
- الوصول الى اقتصاد متنوع تنافسي مبني على المعرفة .
- تأكيد الشفافية في الاجراءات و توفير المعلومات للمواطن عن شتى الأنشطة الحكومية .
- ترشيد الانفاق الحكومي.
- تغيير الصورة التقليدية للحكومة و يتمثل ذلك من خلال تبسيط الاجراءات و التخلص من الروتين.

4- نظام الشكاوى الالكترونية في دبي :

تلتزم حكومة دبي بتقديم الخدمة المتميزة لمتعامليها وتسعى لتطوير أدائها بما يحقق رضاهم ويفوق توقعاتهم؛ وهي لذلك تعتبر آراءهم وملاحظاتهم مرجعية معتمدة تسهم في تحسين أداء دوائرها وتجويد خدماتها، وصولاً إلى المستوى الذي يرضي

عملاءها بالإستجابة للمتطلبات المستجدة لمجتمع دبي المزدهر ومتعدد الثقافات. وقد حرصت (حكومة دبي) على فتح قنوات تواصل متنوعة مع الجمهور للتعرف على إهتماماتهم؛ مراعيةً تنوع ثقافاتهم وتفاوت مستوياتهم المعرفي.

ومن أجل تحسين الخدمات الحكومية، وتعزيز قنوات تفاعل الجمهور مع الجهات الحكومية، قامت (إدارة نموذج مركز دبي لتطوير الخدمات الحكومية) بالأمانة العامة للمجلس التنفيذي، بمراجعة استراتيجية تحديث نظام الشكاوى وإضافة التحسينات والأدوات التي من شأنها تسهيل العمل عليه و الإستفادة من شكوى المتعاملين عن عدم رضاهم عن الإجراءات أو العمليات أو أسلوب تقديم الخدمة كفرصة للتحسين الخدمات العامة.

ولديمومة تطوير نظام الشكاوى الموحد، تم رصد كافة الاحتياجات والخصائص ومشاركة موظفي الجهات الحكومية في المراجعة الدورية التي تم تنفيذها إلكترونياً بالتعاون مع "دائرة حكومة دبي الإلكترونية"، ليخرج النظام في نسختة الجديدة لعام 2012م،كنسخة محدثة بعد أن تم إطلاقه لأول مره في 2007م، ليكون نظاماً موحداً للتعامل مع شكاوى المتعاملين بفاعلية وكفاءة، علماً بأن النظام يشتمل على آليات تسلّم الشكاوى، ودراستها، ومعالجتها وقياس أثرها بما يكفل تحسين الخدمات الحكومية، عبر أسلوب جدير بتحفيز المتعاملين على الاستمرار في تقديم ملاحظاتهم.

ان نظام الشكاوى الالكترونية يتيح للمواطن الحصول على تغذية عكسية، حول الخدمات المقدمة اليه من أي دائرة حكومية و التي يبلغ عددها 22 دائرة حكومية .

في مارس 2009 تم ادماج نظام الشكاوى الالكترونية و مركز اتصال اسأل دبي ضمن قاعدة العميل الالكتروني، التي توفر للمواطن نقطة اتصال واحدة، تمكنه من تسجيل ملاحظاته عن الهيئات الحكومية التابعة لدبي سواء على على الموقع الالكتروني للنظام أو عبر الهاتف أو البريد الالكتروني أو الفاكس، كما يتيح للمواطن متابعة الملاحظات التي أوردها سواء على موقع النظام أو الهاتف.

ما هو نظام شكاوى المتعاملين الموحد لحكومة دبي؟

هو نظام إداري متكامل يستند إلى أفضل الممارسات والمواصفات العالمية للتعامل مع شكاوى المتعاملين بفاعلية وكفاءة، ويشتمل على آليات عدة هي تسلّم الشكاوى ودراستها ومعالجتها والإستفادة منها في تحسين الخدمات. حيث تم تطبيق النظام إلكترونياً وبشكل موحد على مستوى كافة الجهات الحكومية بإمارة دبي، فيقوم المتعامل بتسجيل شكوته بعد تسجيل كافة بياناته التي له حرية قبول أو رفض إظهارها، و بعد دراسة وحل الشكوى من طرف الجهة الحكومية تقوم بإرسال إخطار أو نتيجة الحل عبر وسيلة الإتصال التي حددها المتعامل، وفي حال إستخدم المتعامل حسابه الخاص بنظام الشكاوى يمكنه استلام رد الجهة مباشرة على النظام تحت بند "الشكوى التي تم حلها" وبعد الضغط على رقم الشكوى ثم الضغط على الحل، يمكنه أن يقدم الرد وتعبئة الاستبيان.

في حالة إستخدامه قنوات تسجيل الشكوى غير المباشرة يصله اخطار عبر الوسيلة المفضلة لديه التي حددها في مرحلة إنشاء الحساب وقام بإظهارها أثناء تقديم الشكوى، وسيتم الاتصال به وفق معلومات الاتصال المدونة.

الشكل 1: نظام الشكاوى الالكترونية



Source : http://www.ecomplain.ae

و نظام الشكاوى الالكترونية يحرص على حماية السرية و ذلك من خلال اعتماده على النقاط التالية :

- أ. تتخذ الجهة الحكومية المعنية كافة التدابير والاحتياطات اللازمة لضمان سرية الشكاوى المقدمة، وكذلك سرية الوثائق والمعلومات المتعلقة بها وبتفاصيل المشتكي (الورقية والإلكترونية والصوتية المسجلة).
- ب. يتوجب على كل من يتعامل مع نظام الشكاوى التوقيع على وثيقة حماية السرية يتحتم عليه تنفيذ بنودها.
- ت. مستخدمي النظام الالكتروني لديهم صلاحيات متعددة ووفق المستويات الادارية تتيح لهم القيام بالدور المناط بهم فقط والدخول للنظام الإلكتروني والتعامل بسرية مع بيانات المستخدم التي وافق هو اطلاع الجهة الحكومية عليها.
- ث. يتم ضمان سرية معلومات المشتكي والجهة المقصودة بالشكوى وبيانات كل منهما من خلال عدم السماح بالاطلاع عليها إلا من قبل الموظفين المختصين والمخولين الذين تقتضي طبيعة عملهم ذلك الاطلاع.
- ج. أي شكوى تعبر عن رأي المتعامل وللجهة الحكومية قبول أو رفض الشكوى اذا كانت غير واضحة أو لا يمكن دراستها نسبة لعدم الحصول على رد المشتكي في الفترة المحددة، وأيضاً لا تقبل الشكاوى الوظيفية أو الشكاوى الكيدية في هذا النظام.

خلاصة :

تسعى حكومة دبي الى تحسين جودة الخدمات العمومية المقدمة، من خلال تمكين المواطن من التعبير عن انشغالاته الى الهيئات العمومية و الاستفادة من ملاحظاته من أجل تحسين الخدمات المقدمة، و يعتبر نظام الشكاوى الالكترونية أداة فعالة للاستماع لأراء المتعاملين و مساعدته في حل مشاكله، فهو مصدر للابداع و توجيه الأداء .

تسعى حكومة دبي من وراء حصر ملاحظات المتعاملين حول الخدمات العامة المقدمة، الى تحسين جودة تلك الخدمات في اطار استراتيجية شاملة لتحقيق خدمات متميزة للعامة، حيث ترى ان الملاحظات التي يقدمها العميل من خلال مجموعة من قنوات الاتصال (كالبريد الإلكتروني، الهاتف، موقع النظام مباشرة،وجها لوجه) ذات قيمة استراتيجية، فتساعد متخذي القرارات على تحديد مناطق ضعف الأداء و تحسين الخدمات المقدمة .

المراجع:

[1]Saugata, B., and Masud, R, R. Implementing E-Governance Using OECD Model (Modified) and Gartner Model (Modified) Upon Agriculture of Bangladesh. IEEE. 1-4244-1551-9/07,2007.

[2] Garson, D.G. *Public Information Technology and E-Governance*. Sudbury, MA: Jones and Bartlett Publishers, 2006.

[3]هبة محمد عبد اللطيف، الحوكمة الالكترونية كمدخل لتطوير الادارة المدرسية، مجلة التعلم لالكتروني، جامعة المنصورة، مصر، العدد الثالث عشر، 2014، ص 72.

[4] Keohane, R. O. and Nye, J. S. Introduction, In Nye, J. S. and Donahue, J.D. (editors), *Governance in a Globalization World*. Washington, D.C.: Brookings Institution Press. 2000.

[5] www.unesco.org 23/08/2014.

[6] Rossel, Pierre, and Matthias Finger. "Conceptualizing e-Governance." Management: 399-407,(2007) .

[7] http://www.egov.gov.iq/egov-iraq/index.jsp?sid=1&id=362&pid=332&lng=ar 22/08/2014

e-gouvernement : opportunités et risques

Pr HADID Noufeyle

Mlle MEHARZI Sara
Doctorante, Université d'Alger 3

Résumé : Le monde actuel est un monde connecté. Tout est question de connectivité ; les hommes se connectent en eux, les machines se connectent entres elles et enfin les machines et les hommes se connectent entre eux. James Canton, futuriste et président de "Institute for Global Futures[1]" nous parle d'un monde qui est créé en ce moment même grâce à la connexion des réseaux numériques et mobiles. La **connectivité** est le nouveau capital. La croissance et la productivité des entreprises et des nations deviennent une question de connectivité : des consommateurs connectés, des réseaux connectés, des marchés connectés, des fournisseurs connectés, des producteurs connectés, et des employés connectés.

A l'âge de la nouvelle économie ou de l'**économie numérique**, l'information est à la disposition de tout un chacun. Chacun peut accéder à l'information. De ce fait les rapports de force dans la société se trouvent bouleversés.

Dans une **société de l'information**, l'heure n'est plus à la capacité de soumettre l'autre par sa force physique mais par l'information qu'on détient. Cette information doit être maitrisée lors de sa production, diffusion et surtout **protection**.

Mots clés : e-gouvernement, gouvernement 2.0, cyberattaque, cybercriminalité, cybersécurité, cyberdéfense.

[1] Institute for Global Futures est un institue américain qui prépare les dirigeants à affronter l'avenir en fournissant des renseignements sur les nouvelles tendances, innovations et prévisions futuristes.

Introduction :

Nous vivons dans un monde sans frontière, ouvert, connecté et dématérialisé. Les citoyens sont regroupent en communautés en ligne et en réseau de conversations et de partage. Cette nouvelle donne est le résultat de l'évolution des technologies de l'information et de la communication. On passe d'un web statique sous forme d'une plateforme informationnelle réduit à la recherche et à la lecture d'information, à un web dynamique, sous forme d'une plateforme de partage, de participation et de production de l'information. Le pouvoir est à la communauté, à l'intelligence collective ou encore à la multitude.

Devant ce nouvel enjeu, les états doivent construire une relation en ligne avec leurs citoyens et interagir avec eux en intégrant les technologies de l'information et de la communication dans les différents niveaux de sa relation avec leurs citoyens. Nous parleront dés lors d'un **e-gouvernement**.

D'un autre coté, la nature des conflits actuels a à son tour changé. Nous somme dans l'ère de ce qu'on appelle les **cybers conflits,** des conflits qui sont désormais menés en ligne dans le **cyberspace**. La **cybercriminalité** ne cesse de progresser et d'augmenter conjointement au progrès technologique. Chaque nouvelle technologie ou service amène avec lui son lot de vulnérabilités. Nous parleront dés lors de la **cybersécurité** ou encore de la **cyberdéfense**.

A travers cette intervention nous allons répondre à la problématique suivante :

Quelles sont les opportunités et les risques liées au gouvernement électronique ?

Pour se faire, nous avons divisé notre intervention en deux parties :

- e-gouvernement : opportunités.
- e-gouvernement : risques.

1. E-gouvernement : Opportunités

En 1993, le rapport conjoint du NPR[2] a introduit le terme du e-gouvernement ou le gouvernement électronique[3]. Le gouvernement électronique peut être définit comme suit :

« Le gouvernement électronique est censé entrainer une amélioration de la prestation de service publics, et des interactions entre les entreprises et l'industrie, un renforcement de la position des citoyens grâce à l'accès aux informations ou une gestion publique plus efficace[4] ».

Nous pouvons définir le gouvernement électronique aussi comme étant :

« ...Le simple fait d'utiliser les technologies de l'information pour offrir des services gouvernementaux directement aux clients, 24 heures sur 24 heures, 7 jours sur 7[5] »

[2] NPR est l'acronyme de National Partnership for Reinventing Government.
[3] GUANGWEI H et al., « LE LEXIQUE PARTICULIER ET LA CONCEPTION CONSENSUELLE DU GOUVERNEMENT ELECTRONIQUE : UNE PERSPECTIVE EXPLORATOIRE »[En ligne], Revue Internationale des Sciences Administratives, 2010/3-Vol.76,p.608, consulté le 12 /01 2017.
[4] *Ibid.*, p.625.
[5] *Ibid*.

A partir de ces deux définitions, nous pouvons penser le gouvernement électronique comme un gouvernement qui devient plus ouvert et accessible à ses citoyens grâce à l'usage des technologies de l'information et de la communication dans l'administration, les services ainsi que dans sa démocratie.

L'administration électronique a été condamnée au début aux simples taches bureautiques ainsi qu'à la communication avant d'atteindre les services administratifs.

L'OCDE définit l'administration électronique comme suit :

« L'utilisation des TIC, et en particulier d'Internet, dans le but d'améliorer la gestion des affaires publiques [6]*».*

A coté des services administratifs traditionnels que le gouvernement peut importer en ligne, lui permettant d'abaisser les couts administratifs grâce à la dématérialisation, nous trouvons aussi l'aspect plateforme, sur laquelle citoyens et gouvernements interagissent ensemble. A travers le partage d'information, le gouvernement peut co-produire des services avec ses citoyens[7].

Tim O'Reilly[8], propulseur du terme Web 2.0, parle du gouvernement 2.0, il cite : « durant les 15 dernières années le World Wide Web a créé de remarquables nouvelles méthodes permettant de tirer partie de la créativité des groupes d'individus, et en même temps a fait émerger de nouveaux modèles d'entreprise et de nouvelles manières d'entreprendre qui contribuent à remodeler notre économie[9] ».

Le gouvernement 2.0 peut être définit comme suit :

*« l'utilisation de la technologie et plus particulièrement des technologies collaboratives qui sont au cœur du web 2.0 pour mieux résoudre les problèmes collectifs à l'échelle d'une ville, d'une collectivité, d'un Etat ou du monde*10"

L'ouverture des données représente un des enjeux majeurs du gouvernement électronique. Une des premières dynamiques de cet enjeu est la révolution numérique qui a entrainé l'apparition de l'économie numérique, diminuant ainsi les couts alloués au développement de nouveaux produits et services[11]. La seconde dynamique étant l'open gouvernment ou le gouvernement ouvert qui a dilué le "decision making" à différents niveaux du gouvernement en promouvant participation et transparence[12].

[6] OCDE., « L'administration électronique : un impératif » (Synthèse) »[En ligne], l'Observateur Ocde, Mars 2004, sur http://www.cndwebzine.hcp.ma/img/pdf/31229653_1_.pdf, p.2, consulté le 31/01 2017.
[7] ALGAN Y et autres, « Administration numérique : les notes du conseil d'analyse économique » [En ligne], n°34, Septembre 2016, p8, consulté le 22/02/2017.
[8] AZOULAY S., « DE L'OPEN DATA A L'OPEN GOUVERNMENT »[En ligne], Université Panthéon Assas (Paris 2), Mémoire Master 2 Administration et politique publique, Septembre 2014, p.12.
[9] *Ibid*. p.9.
[10] *Ibid*.p.12.
[11] *Ibid*.
[12] *Ibid*, p.10.

La France est le premier pays à avoir eu un Chief data officer ou un administrateur général des données de l'état, suivi quelques mois après par les États-Unis et le Royaume-Uni[13].

En 2005, plusieurs municipalités américaines ont pris l'initiative d'ouvrir certaines de leurs données. Et fin 2008, avec l'élection du président Obama, l'ouverture des données s'est inscrite dans une politique fédérale de gouvernement ouvert. Nous citons le discours d'Obama a cet effet : « Nous devons utiliser l'ensemble des technologies et des méthodes disponibles pour ouvrir le gouvernement fédéral, atteindre un niveau de transparence pour changer les modalités de gestion des affaires publiques à Washington, et donner aux Américains l'opportunité de participer aux délibérations du gouvernement et à la prise de décision d'une manière qui n'était pas envisageable il y a seulement quelques années[14] ».

Un des exemples de l'open data est la plateforme data.gov.fr[15] qui est la plateforme ouverte des données publiques française (Voir **Fig.1**).

Fig.1 : Exemple de plateforme open data (www.data.gouv.fr)



Source : www.data.gouv.fr

Etaleb est la première startup d'état française, ou ce qu'on peut appeler aussi "Etat plateforme" ou encore "government as a platform" administrant le portail interministériel data.gouv.fr destiné à rassembler et à mettre à disposition librement l'ensemble des informations publiques de l'état. Elle permet aux citoyens d'enrichir les données publiques et de partager leurs propres données. Cette plateforme repose sur le control à posteriori et donc la confiance, n'importe qui peut partager n'importe quoi, cependant les données émanant de l'administration apparaissent avec un logo officiel[16].

[13] ALGAN Y et autres, op.cit, p.9.
[14] Voir l'intégralité du discours sur https://obamawhitehouse.archives.gov/the-press-office/2011/09/20/opening-remarks-president-obama-open-government-partnership
[15] Voir https://www.data.gouv.fr/fr/
[16] PEZZIARDI P et Verdier H., « Des Start-up d'état pour transformer en souplesse l'Administration» [En ligne], Cap.digital, les amis de

La startup d'état permet d'inculper une culture de l'innovation et de l'expérimentation au secteur public en employant de nouvelles méthodes et outils issus notamment de l'univers des startups. Elle permet soit d'animer un nouvel écosystème ou bien de profiter de la dynamique d'un écosystème déjà existant et cela à travers un statut hybride rassemblant acteurs étatiques et non étatiques autour d'un moteur commun[17].

Selon Tim O'Reilly, nous pouvons tirer 7 leçons de la réussite des plateformes et dont l'état pourrait s'inspirer[18] :

- Les standards ouverts génèrent l'innovation et la croissance ;

- Construire un système simple et le laisser évoluer. C'est la fin des programmes informatiques remplies de caractère et de fonctionnalités, le temps est aux services minimaux extensibles par les tiers ;

- Concevoir et planifier en se préoccupant de la participation ;

- Apprendre en observant les utilisateurs les plus en pointe ;

- Collecter des données d'usage pour mieux profiter de l'ouverture des données ;

- Abaisser les barrières à l'expérimentation ;

- Diriger en montrant l'exemple.

Une nouvelle représentation de la relation citoyen/état se dessine[19] :

- Usager-acteur : dispose d'un pouvoir d'intervention et participe au fonctionnement des services ;

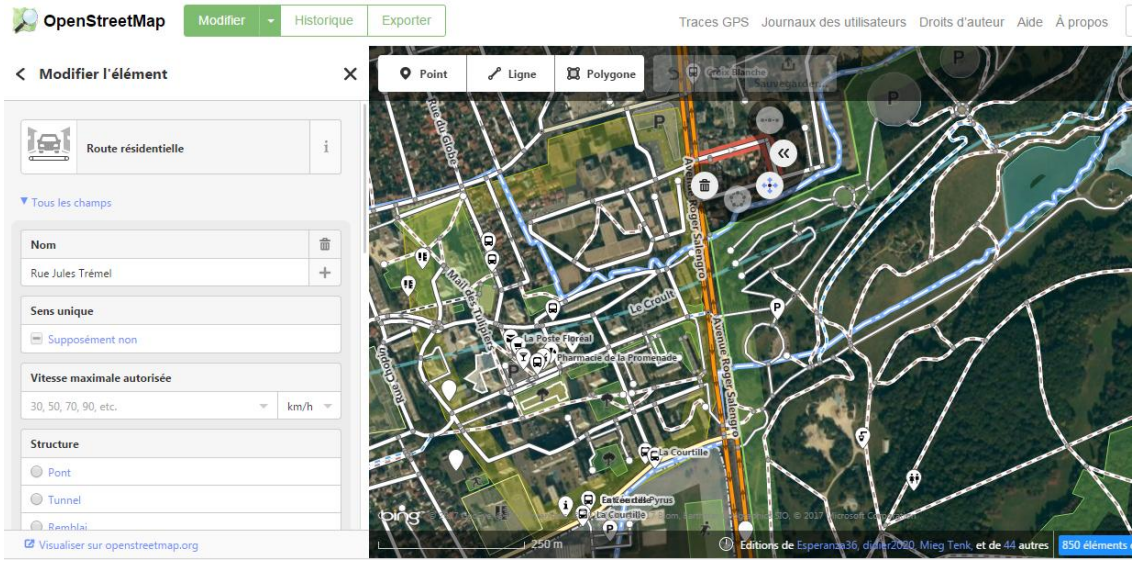
- Usager-partenaire : se pose en interlocuteur des services ;

- Usager-client : le service public doit assouvir ses attentes.

Un des exemples des plateformes collaboratives et de co-production nous trouvons l'OpenstreetMap (voir la **Fig.2**).

l'école de Parie de management, Sélection n° 88 Mai 2016, Paris, p.p.4,5, consulté le 18 /01/2017.
[17] AZOULAY S, op.cit, p.97, 105.
[18] *Ibid.*, p.p., 112, 113.
[19] *Ibid.*, p.109.

Fig. 2 OpenStreetMap



Source : http://www.openstreetmap.org

OpenStreetMap est une carte du monde créée par tout le monde comme défini sur le site, bâti sous une licence libre ou open source, elle permet à une communauté de cartographes bénévoles de modifier et mettre à jour des données de routes, sentiers, cafés ou stations ferroviaires.

Un autre exemple de l'exploitation par l'état de l'intelligence collective des citoyens, est celui de la ville de San Francisco, qui se base sur l'analyse des commentaires sur les sites comparatifs de voyage tel que Tripadvisor pour faire ressortir les établissements recevant le plus de remarques négatives sur leur hygiène de manière répétitive, et cela dans le but d'optimiser la programmation des missions d'inspection[20].

Certaines initiatives sont mises à l'œuvre afin de garantir ou de mesurer la contribution des technologies d'information et de communication pour les états et leurs citoyens.

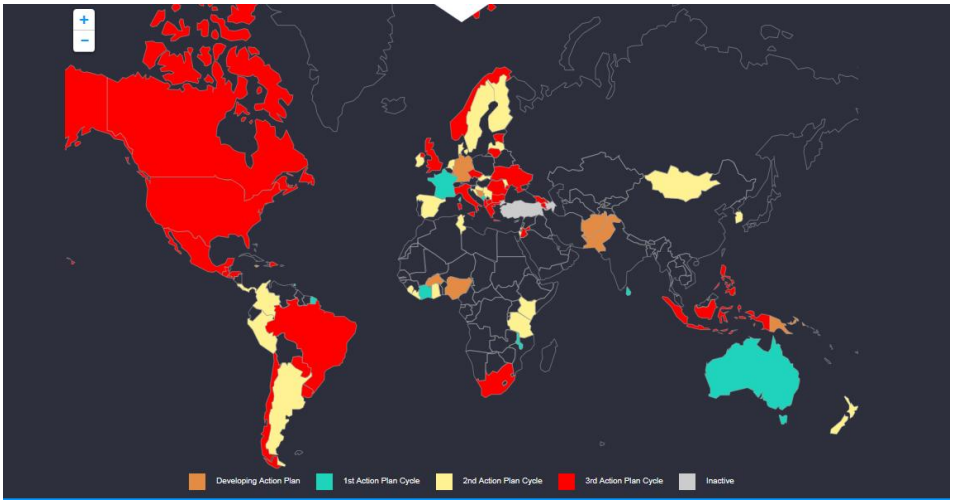
-L'Open Gouvernment Partnership (OGP) :

L'OGP est une initiative multilatérale visant à obtenir des gouvernements des engagements concrets pour promouvoir la transparence, contrer la corruption et exploiter les nouvelles technologies pour renforcer la gouvernance. Afin de devenir membre les pays participants doivent approuver une déclaration à plusieurs niveaux, élaborer en collaboration avec le public un plan d'action national et s'engager à rendre compte de leur progrès à l'avenir. L'OPG a été lancé le 20 Septembre 2011 par 8 pays fondateurs qui sont ; le Brésil, Indonésie, Mexique, Norvège, Afrique du sud, Grande Bretagne et Etas- unis, qui ont approuvé la déclaration et annoncé leurs plans d'action. Depuis, 69 pays[21] ont rejoins l'OPG (Voir **Fig.3**)[22].

[20] ALGAN Y et autres, op.cit, p.10.

[21] Voir la liste complète des pays sur https://www.opengovpartnership.org/countries
[22] https://www.opengovpartnership.org/

Fig.3 Cartographie des pays membres de l'OPG



Source : https://www.opengovpartnership.org/countries

Les 4 principes de l'OGP sont[23] :

- Accroitre la disponibilité des informations ;

- Encourager la participation du public ;

- Mettre en œuvre de très hauts standards d'intégrité professionnelle dans l'ensemble des administrations ;

- Faciliter l'accès aux nouvelles technologies pour aider à la transparence et à la responsabilité.

A coté de l'OPG, nous trouvons le World Wide Web Index produit par la fondation World Wide Web[24] , fait le suivi de la contribution du web au progrès social, économique et politique dans 86 pays sur la base de ; l'accès universel ; liberté et ouverture, habilitation et contenu pertinent[25].

En 2005, l'Estonie a été le premier pays à utiliser le vote par Internet, le "I-voting" sur lequel les citoyens ont voté à partir de 105 pays du monde[26].

L'expérience Estonienne est une des meilleurs pratiques a cité en terme de e-gouvernement. Le X-Road (voir **Fig.4**) est une solution permettant aux différentes bases de données électroniques du pays dans le secteur public et privé de se relier et d'interagir entre eux[27].

[23] http://www.opengovpartnership.org/sites/default/files/091116_OGP_Booklet_digital.pdf
[24] Etabli par le fondateur du World Wide Web. Voir le site http://webfoundation.org/
[25] http://thewebindex.org
[26] https://e-estonia.com/component/i-voting/

Ce e-service permet entre autre[28] :

- L'enregistrement de résidence électroniquement ;

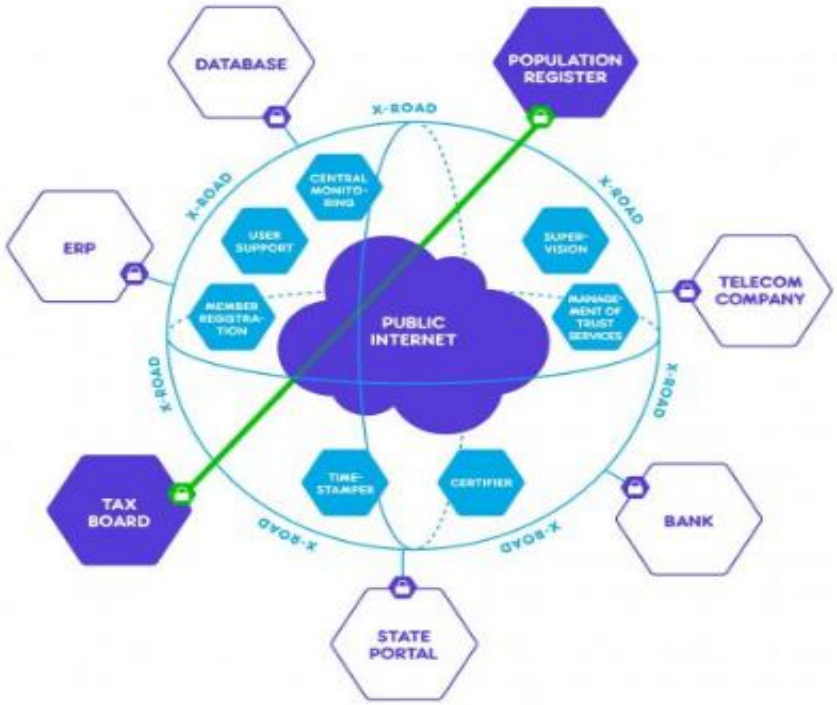
- Vérification des données personnelles (résultat d'examen, assurance santé, etc.) à partir des bases de données nationales.

- Déclaration des taxes électroniquement ;

- Vérifier la validité du permis de conduire et des véhicules immatriculés au nom du citoyen ;

- L'assurance santé du nouveau né automatiquement.

Fig.4 X-Road plateform



Source: https://e-estonia.com/component/x-road/

Nous pouvons aussi citer d'autres avancées pour l'Estonie en matière d'e-gouvernement :

- Attribution d'un code d'identification unique pour le citoyen du passeport aux dossiers bancaires ou médicaux ;

- Adaptation en 2000 de la signature numérique équivalente à la signature manuscrite en standardisant la Nation Public Key. Toutes les institutions publiques ont du s'adapter à cette donne ne pouvant pas refuser une signature numérique d'un citoyen.

[27] https://e-estonia.com/component/x-road/
[28] *Ibid*.

- Les citoyens peuvent avoir droit à un identifiant mobile activé sur leur carte Sim et leur permettant l'accès aux systèmes et à la signature numérique juste en saisissant des codes Pin sur leurs téléphones.

- Lorsque les Estoniens déclarent leurs impôts en ligne en remplissant le formulaire, cela ressemble beaucoup plus à une simple révision étant donné que les données sont automatiquement liées au dossier du citoyen.

En 2007, l'Estonie a été la cible de la cyberguerre de 2007, et depuis elle est devenue le foyer du centre de défense cybernétique de l'OTAN.

2. E-gouvernement : Risques

L'année 2016 a été marquée par divers attaques lesquelles démontrent que les cybercriminels utilisent des tactiques plus sophistiquées pour leurs attaques afin de cibler les gouvernements, le secteur public et les infrastructures importantes. Ils utilisent dorénavant de nouvelles méthodes de guerre hybride, alliant méthodes classiques et cyberattaques[29].

Sur l'Internet Security Report Semantec annonce 6 tendances clés en 2015 (voir **Fig.5**)[30] :

- Un nouveau Zero-Day vulnérabilités en moyenne chaque semaine en 2015 (voir **Fig.6**). Les groupes d'attaques avancés profitent des vulnérabilités non découvertes dans les navigateurs et sites web ;

- Plus d'un demi milliard de dossiers personnels ont été volés ou perdus en 2015 (voir **Fig.7**) ;

- Les principales vulnirabilités dans ¾ des sites populaires, auquel l'utilisateur fait le plus confiance, sont ceux qui le mettent en dangers ;

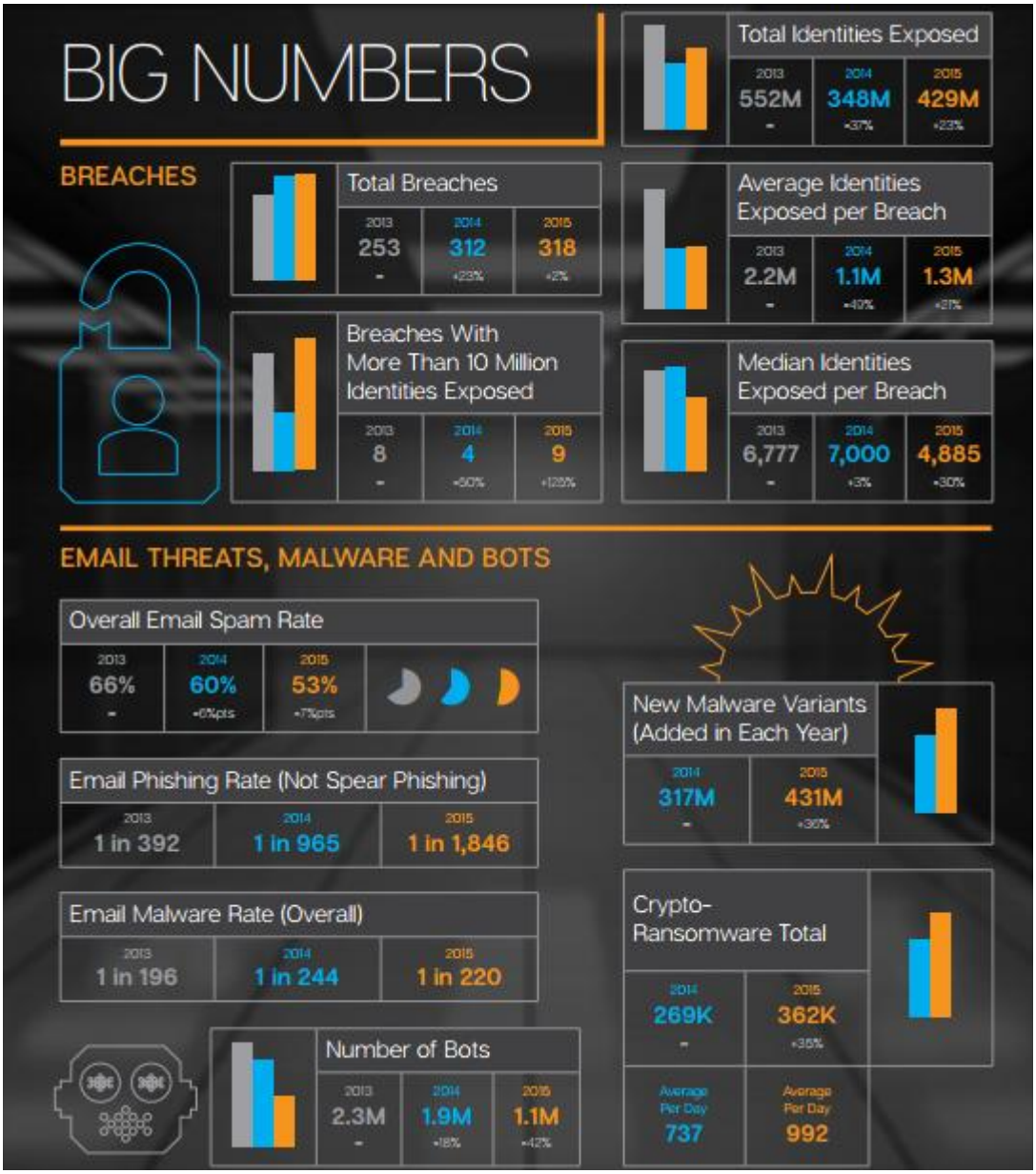
- Les compagnes d'hameçonnage visant les employés ont augmenté de 55% en 2015 ;

- Les logiciels de rançon "ransomware" ont augmenté de 35 % en 2015 (voir **Fig.8**) : les cybercriminels utilisent le cryptage comme arme pour tenir en otage les données critiques des entreprises et des individus ;

- A coté du ransomware, les cybercriminels optent pour des moyens d'escroquerie traditionnels en utilisant des pop-up alertant par exemple les utilisateurs d'une erreur sur le système et les orientant vers un numéro de service technique, qui tente de leur vendre des services sans valeur.

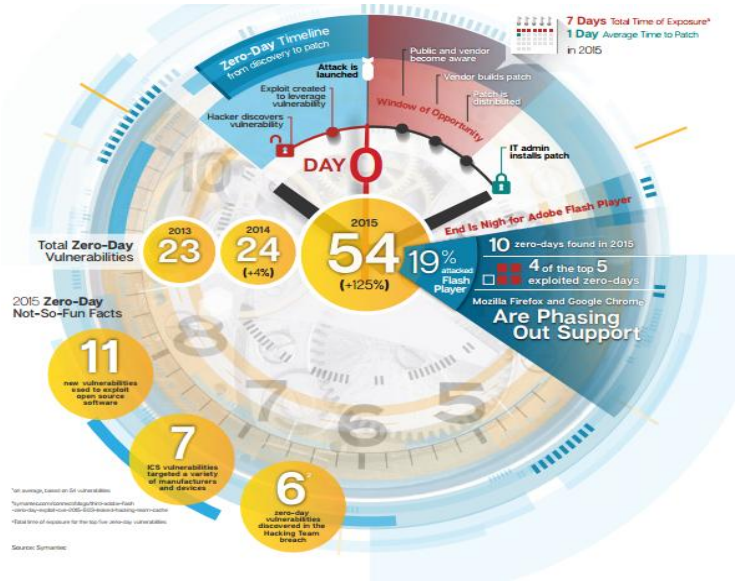
[29] SYMANTEC.,"Internet Security Threat Report : Government" [on line], Volume 21 April 2016, p.6.
[30] *Ibid*., p.p. 7,8.

Fig.5 Quelques chiffres sur les infractions



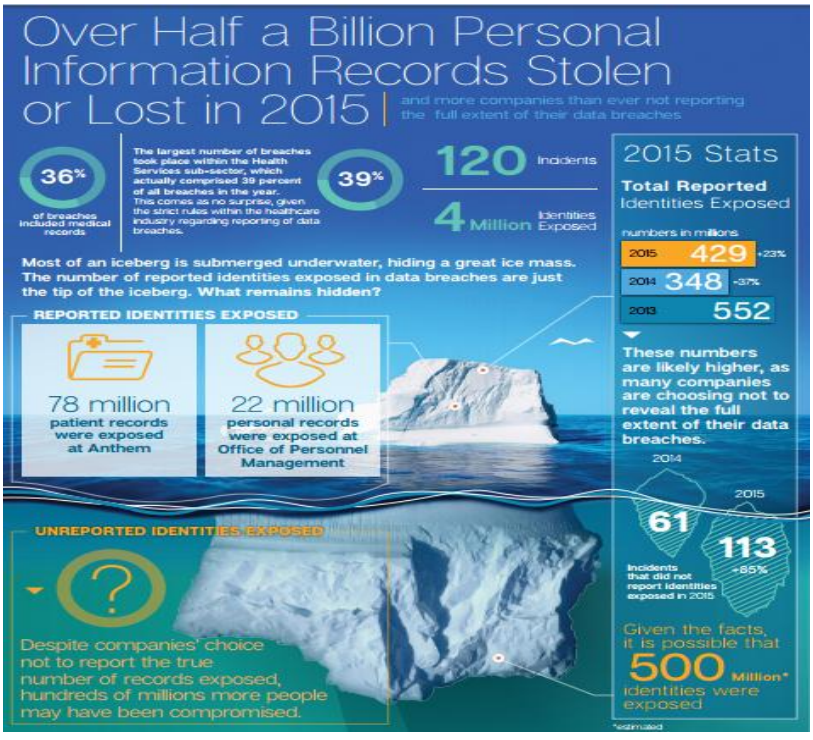
Source: SYMANTEC, "Internet Security Threat Report : Government" [on line], Volume 21 April 2016, p.60.

Fig.6 Zero-Day



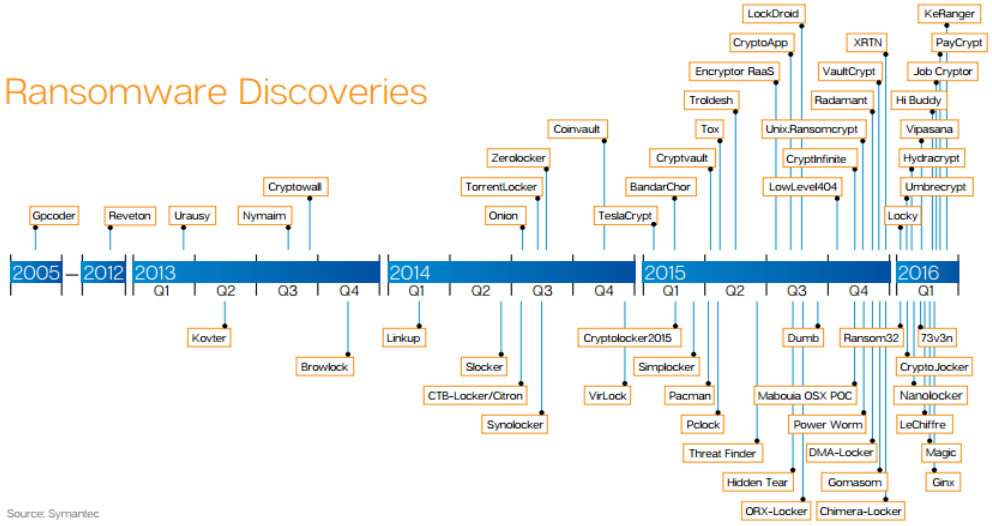
Source: SYMANTEC, "Internet Security Threat Report : Government" [on line], Volume 21 April 2016, p.40

Fig.7 Vol de données personnels



Source: SYMANTEC, "Internet Security Threat Report : Government" [on line], Volume 21 April 2016, p.55.

Fig.7 Nombre de Ransomware découverts en 2016



Source: SYMANTEC, "Internet Security Threat Report : Government" [on line], Volume 21 April 2016, p.60.

Les attaques informatiques sur les citoyens, entreprises ou états peuvent être classées selon leurs objectifs en trois catégories[31] :

- *Attaques de déstabilisation* : L'objectif de ces attaques est de perturber des sites internet ou encore d'altérer ou de révéler des données.

- *Attaques d'espionnage :* Comme leur nom l'indique, ces attaques visent un particulier, entreprise ou état pour s'approprier leurs ressources.

- *Attaques de sabotage* : l'objectif de ces dernières est de détruire ou de saboter des ressources informatiques ou matérielles.

Cependant les cybercriminels peuvent être motivés par plusieurs raisons (voir **Fig.9**) en réalisant leurs attaques[32] :

-*L'idéologie* : qui vise la défense d'une conviction politique ou religieuse.

- *Les gains financiers directs* : comme le vol de données bancaires, de données critiques concernant la stratégie de l'entreprise ou des secrets industriels.

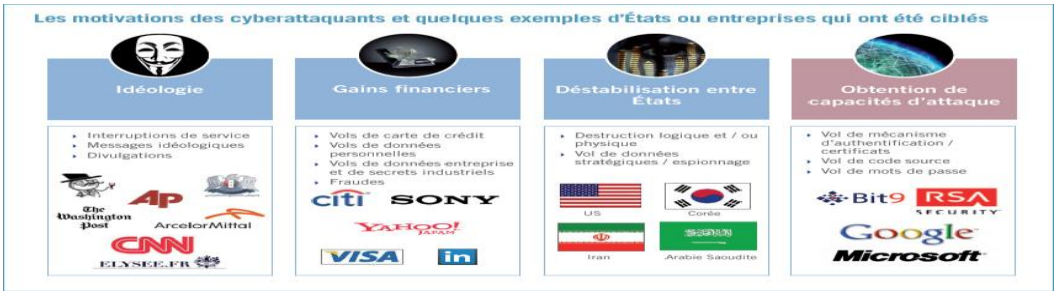
-*Le cyberterrorisme* : qui se fait contre les états dans le but de voler des données stratégiques.

[31] J M BOCKEL, Rapport d'information, Sénat, N 681, Session Extraordinaire de 2011-2012[En ligne], P26, sur http://www.senat.fr/notice-rapport/2011/r11-681-notice.html, consulté le 22/01/2017.

[32] UNODC, "Etude approfondie sur le phénomène de la cybercriminalité et les mesures prises par les Etats membres, la communauté internationale et le secteur privé pour y faire face"[En ligne], 23 Janvier 2013, P4, sur https://www.unodc.org/documents/organized-crime/UNODC_CCPCJ_EG.4_2013/UNODC_CCPCJ_EG4_2013_2_F.pdf, consulté le 25/01/2017.

-*L'obtention de capacité d'attaques* : visant à voler les mécanismes de sécurité (mot de passe, certificats, etc.) qui seront utilisés ultérieurement pour de vrais attaques.

Fig.9 Motivation des cybercriminels



Source : UNODC, "Etude approfondie sur le phénomène de la cybercriminalité et les mesures prises par les Etats membres, la communauté internationale et le secteur privé pour y faire face"[En ligne], 23 Janvier 2013, P4, sur https://www.unodc.org/documents/organized-crime/UNODC_CCPCJ_EG.4_2013/UNODC_CCPCJ_EG4_2013_2_F.pdf, consulté le 23/01/2017.

L'évolution des technologies d'information et de communication a aussi touché le domaine de la cybercriminalité. Nous pouvons citer l'exemple du MAAS pour Malware as a service, qui est un marché clandestin de criminels opérant comme les fournisseurs de SAAS pour Software as a service. Ce marché permet aux criminels d'avoir des kits de logiciels malveillants qui peuvent développer eux mêmes ainsi que des services d'hébergement se déployant sur internet. Il opérant 24/7 et ont même des lignes d'assistance afin de tester la détectabilité et l'efficacité du logiciel[33].

Depuis que, le terme "bug" a été popularisé en 1945 par le contre amiral Grace Murray Hopper en découvrant un papillon coincé dans un relais d'ordinateur et qui a causé sa panne, consigne l'incident dans son journal sous le terme "bug"[34], les cyberattaques n'ont cessé d'évoluer. Une des cyberattaques qui a marqué l'esprit et l'histoire est celle de l'Estonie, victime d'une attaque par déni de service, orchestrée en 2007 par des étrangers, cette attaque est survenue suite à l'interaction avec la Russie au sujet de l'enlèvement d'un jardin public de la capitale d'Estonie d'un mémorial de guerre datant de la période soviétique. Suite à cela les services en ligne de l'administration sont temporairement perturbés et les transactions bancaires en ligne sont interrompues. Les Estoniens ont fait face rapidement et certains services ont été rétablis dans les heures qui ont suivies l'attaque[35].

Conclusion :

Les technologies de l'information et de la communication changent la façon dont l'état gère ses relations avec ses citoyens.

Internet et spécialement le web ont offerts une nouvelle plateforme dématérialisée, ouverte et transparente qui permet de mobiliser le citoyen dans la co-production de service public en utilisant le pouvoir de la multitude. L'état devient état plateforme. Un nouvelle espace d'expression

[33] ENTRUST, "What is Malware as a service,"[On line], January7, 2014, in http://www.entrust.com/malware-service/, consulté le 29/01/2017.
[34] http://www.dell.com/learn/fr/fr/frbsdt1/campaigns/revueit-securite-historique-menaces-informatiques, consulté le 20/11/2016.
[35] http://www.nato.int/docu/review/2013/Cyber/timeline/FR/index.htm, consulté le 26/02/2017.

et de démocratie s'ouvre au citoyen. L'état plateforme se base sur 4 principes ; participation, collaboration (le citoyen partage des informations et co-produit des services), transparence et confiance (en partageant ses informations le citoyen doit être informé de la nature de l'usage de ses données et avoir la garantie que les données considérées privées doivent être protégées.

La nouvelle économie, numérique, dématérialisée et connectée offre de nouvelles possibilités reposant sur la multitude. Cependant, chaque nouvelle technologie ou service sur Internet apporte avec lui son lot de vulnérabilités à l'exemple de l'Estonie. A partir de là, l'état doit avoir une stratégie de cyberdéfense et cela en redéfinissant sa politique de sécurité face aux menaces qui sont de plus en plus complexe et diversifiées.

Bibliographie :

✓ **Publications**:

-ALGAN Y et autres, « Administration numérique : les notes du conseil d'analyse économique » [En ligne], n°34, Septembre 2016, consulté le 22/02/2017.

-GUANGWEI H. et al, « Le lexique particulier et la conception consensuelle du gouvernement électronique : une perspective exploratoire »[En ligne], Revue Internationale des Sciences Administratives, 2010/3-Vol.76, consulté le 12/01/2017.

-PEZZIARDI P et Verdier H., « Des Start-up d'état pour transformer en souplesse l'Administration» [En ligne], Cap. Digital, les amis de l'école de Parie de management, Sélection n° 88 Mai 2016, Paris, consulté le 18/01/2017.

-OCDE., « L'administration électronique : un impératif » (Synthèse) »[En ligne], l'Observateur Ocde, Mars 2004, sur http://www.cndwebzine.hcp.ma/img/pdf/31229653_1_.pdf, consulté le 31/01/201.

-UNODC, "Etude approfondie sur le phénomène de la cybercriminalité et les mesures prises par les Etats membres, la communauté internationale et le secteur privé pour y faire face"[En ligne], 23 Janvier 2013, sur https://www.unodc.org/documents/organized-crime/UNODC_CCPCJ_EG.4_2013/UNODC_CCPCJ_EG4_2013_2_F.pdf, consulté le 25/01/2017.

✓ **Articles:**

-ENTRUST, "What is Malware as a service,"[On line], January7, 2014, in http://www.entrust.com/malware-service/, consulted on 29/01/2017.

✓ **Rapports:**

-SYMANTEC., "Internet Security Threat Report: Government" [on line], Volume 21 April 2016,

-J M BOCKEL, Rapport d'information, Sénat, N 681, Session Extraordinaire de 2011-2012[En ligne], sur http://www.senat.fr/notice-rapport/2011/r11-681-notice.html, consulté le 22/01/2017.

✓ **Thèses:**

-ALGAN Y et autres, « Administration numérique »
-AZOULAY S., "DE L'OPEN DATA A L'OPEN GOUVERNMENT"[En ligne], Université Panthéon Assas (Paris 2), Mémoire Master 2 Administration et politique publique, Septembre 2014.

✓ **Sites Web:**

- https://www.data.gouv.fr/fr/

-https://e-estonia.com/component/i-voting/

-https://e-estonia.com/component/x-road/

-http://www.dell.com/learn/fr/fr/frbsdt1/campaigns/revueit-securite-historique-menaces-informatiques, consulté le 20/11/2016

-https://obamawhitehouse.archives.gov/the-press-office/2011/09/20/opening-remarks-president-obama-open-government-partnership

-https://www.opengovpartnership.org/countries

-https://www.opengovpartnership.org/

-http://www.opengovpartnership.org/sites/default/files/091116_OGP_Booklet_digital.pdf
-http://thewebindex.org

-http://www.nato.int/docu/review/2013/Cyber/timeline/FR/index.htm, consulté le 26/02/2017.

:

Les déterminants d'une mise en place convenable et appropriée de l'e-gouvernement : Cas de l'administration publique en l'Algérie

CHAIB BAGHDAD

BEDJAOUI ZAHERA

KHOUANI LEILA

Université de Tlemcen

PRELUDE

Il va sans dire que la question de l'e-gouvernement est soulevée à plusieurs reprises, du fait que depuis l'apparition et l'émergence du phénomène de l'internet et les réseaux informatiques, on ne cesse de vanter les mérites d'une telle création et de tenter d'exploiter cela pour le grand bien de ses utilisateurs, que ce soit les potentiels clients, les producteurs, les intermédiaires, l'Etat, et autres.

Un Etat (et son corollaire le gouvernement) est dans l'obligation de répondre aux (nombreuses) attentes et doléances de la population et les citoyens en termes de fourniture des services publics, et parfois la performance et l'efficacité de ce dernier est lié aux prestations délivrées et fournies, particulièrement celles entamées par les administrations publiques qui sont plus proches et de proximité avec le public, notamment les collectivités locales pour la délivrance des documents d'état civil, la poste pour des prestations spécifiques, les hôpitaux, les écoles et autres établissements éducatifs, les administrations de l'eau, le gaz, l'électricité et bien d'autres.

De nombreuses interventions littéraires et conceptuelles ont toute de suite fait le parallèle entre le maintien d'un service public et l'amélioration de l'image de marque d'un gouvernement, allant jusqu'à classer les Etats selon la qualité et pertinence des services publics rendus, utilisant, à cet effet, des normes et des critères pour juger l'efficacité et l'efficience des actions d'un gouvernement s'agissant du temps consacré pour la satisfaction du citoyen pour un service public.

Ainsi, et dans un contexte international qui semble s'intéresser plus aux réactions de la population face aux services publics proposés et délivrés par les gouvernements, probablement pour éviter des troubles et des dérapages, l'e-gouvernement (ou le gouvernement électronique) est plus que jamais sollicité et requis pour faire face à cela, du moment que l'accès à l'internet et d'autres supports technologiques est bien réel et réalisable, sachant que les prix de connexion et lien avec le monde technologique semble moins couteux que par le passé.

En Algérie, cette question ne cesse de remonter à la surface suite aux nombreuses plaintes des usagers des services publics, que ce soit au niveau des communes, des administrations territoriales, des établissements publics, et autres, plus particulièrement les lenteurs administratives, la bureaucratie, les inévitables pertes du temps pour la délivrance, et surtout le nombre exagéré des documents à fournir notamment pour la constitution des dossiers, poussant et obligeant le pouvoir en place, dans un contexte de paix sociale et sauvegarde d'une stabilité sociale, accélérer le processus de mise en œuvre de cette technique et ainsi éviter des retombées fâcheuses et néfastes, surtout dans des perspectives électoralistes et de stabilité de système socio-économique.

IL en demeure que cette opération et démarche nécessite quelques déterminants et paramètres pour la concrétisation à moindre cout.

1) Quelques approches littéraires et conceptuelles sur le gouvernement électronique

On reprendra, pour plus de facilité, quelques définitions reprises dans un article[1]comme celle de J.X.Dempsey (2003) qui explique que « le e-gouvernement est l'usage des TIC pour transformer le gouvernement en le rendant plus accessible aux citoyens, plus efficace et plus responsable », où celle de Johnston (2001) qui pense que « le gouvernement électronique est un processus qui permet l'utilisation de l'internet pour trois desseins, à savoir : 1) fournir des services aux clients et entreprises, 2) permettre aux organisations du gouvernement de connecter les employés, les fournisseurs et les clients et enfin 3) transformer les opérations du gouvernement en incluant le rapport gouvernement-gouvernement », définissant, ainsi, une approche plus convergente sur le fait que le gouvernement électronique est certes déterminé par l'apport de l'internet et les nouvelles technologies, mais se résume aussi dans les facilitations de rapprochement entre les utilisateurs des services publics et les fournisseurs de ceux-ci.

On n'en manquera pas de citer aussi les propos de Brown [2]qui précise que l'e-gouvernement est un ensemble des « activités gouvernementales qui s'opèrent par des processus numériques dans le cadre d'un réseau informatique, généralement l'Internet, entre l'administration et des membres du public ainsi que des entités du secteur privé, en particulier des entités réglementées. Ces activités concernent généralement l'échange électronique d'informations dans le but d'acquérir ou de fournir des produits ou des services, de passer ou de recevoir des commandes, de fournir ou d'obtenir des informations, ou de réaliser des transactions financières », dévoilant, au passage, que ce nouveau concept devra réunir les intérêts de différentes parties prenantes, et pas uniquement la population locale, insistant sur le fait que ce concept est destiné à mettre à disposition de ces parties toutes les informations requises, à moindre cout et plus grande rapidité.

On ajoutera, aussi, du même auteur que « l'e-gouvernement concerne le fait pour le gouvernement de prendre des mesures pour promouvoir la création d'entreprises et l'innovation dans l'économie de la connaissance par le biais d'une activité de réglementation et de programme et de la mise en place d'une infrastructure technologique nationale », une manière de bien insister sur

[1] Article intitulé : « Le e-gouvernement et la modernisation du secteur public », présenté par E.Megder, C.Cherkaoui, B.sbihi et D.Mammass, SETIT 2005, Mars 2005, Tunisie.
[2] D.Brown, « Le gouvernement électronique et l'administration publique », Revue internationale des sciences administratives, volume 71, N°2, 2005.

le fait que ce gouvernement électronique ne peut être abordé et discuté en l'absence d'une économie de connaissances, elle-même dépendante d'un capital humain et un environnement éducatif et universitaire plus approprié et adéquat.

Cela nous amène à considérer que l'e-gouvernement est une simple démarche qui consiste à rapprocher plus les citoyens, les entreprises, les administrations, les instituts et d'autres organismes, dans un souci de créer une certaine synergie et compromis entre tous ces acteurs, pour une fluidité rassurante et convenable qui arrangera les affaires de tout le monde.

Il est important de souligner que l'émergence du concept du gouvernement électronique est venue dans un contexte marqué par la nécessité de développer et tisser des liens et relations entre les décideurs politiques et économiques et les populations locales dans un souci de préserver la stabilité sociale et inciter les citoyens à s'impliquer plus dans la vie politique, du moment que dans plusieurs Etats des scènes de démotivation, désarroi et absentéisme dans les élections ont été bien observés et relevés, particulièrement dans des nations en développement et même celles considérées plus développées et évoluées.

Plusieurs intervenants [3]se sont penchés sur cette question avec des approches plus convergentes à l'instar de celles qui insistent sur la nécessité de revoir le rôle de l'Etat dans l'accompagnement et l'appui d'une telle démarche, où la nécessité de bien comprendre les enjeux d'une telle initiative pour les décideurs hiérarchiques et centraux, où enfin celles qui préconisent un redéploiement des efforts de l'appareil administratif dans le sens d'amélioration des relations entre l'Etat et les citoyens.

On peut invoquer, dans ce sens, quelques intéressants propos comme : « Nul doute que le gouvernement en ligne est un outil au potentiel puissant pour la transformation de l'État tant sur le plan de l'offre de services (rapidité, personnalisation et efficience) que sur le plan de la transparence, du pouvoir administratif et de la démocratie », ou encore « Que ce soit aux titres de Puissance publique responsable de la paix civile, de la sécurité publique et de la justice, d'acteur et régulateur de l'économie, de garant de la cohésion sociale et de l'identité collective ou encore de «réducteur» des effets sur les individus des aléas sociaux et économiques, l'État en tant que sujet est confronté à l'imperium de la technologie radieuse », ou enfin « Le concept de gouvernement en ligne occupe une place de plus en plus importante dans les préoccupations des gouvernements de la planète. Cependant, il recouvre des réalités bien différentes selon les pays. Pour certains, le seul fait de développer des sites Web dans les principaux ministères constitue une forme de gouvernement en ligne. Pour d'autres, ce n'est pas le cas tant que ces sites ne sont pas interactifs ».

La seule lecture réservée à de tels propos et avis révèle que ce concept de gouvernement électronique (qui doit être impérativement différencié et séparé de la gouvernance) ne doit pas se conformer à des règles universelles ou uniformes, du fait que chaque Etat développe des instruments et outils qui lui sont propres et identitaires, et cela est complètement différent des

[3] On peut citer dans ce sens C.Bourdeau, P ;Bernier, H.F.Goutrin et S.Yates, Observatoire de l'administration Publique, Volume 10, N°5, Ecole Nationale d'Administration Publique, Québec, Canada.

programmes et projets « clés en main » servis par les institutions financières pour les économies dans le besoin (comme ce fut le cas des fameux programmes d'ajustement structurel).

2) Le gouvernement électronique en Algérie : Un état des lieux

Le sujet du gouvernement électronique ne cesse de prendre des dimensions et des contours en Algérie depuis la mise en place des plateformes technologiques et le lancement dans les acquisitions nécessaires et disponibles dans ce sens, entre-autres, les fibres optiques et l'internet, la téléphonie mobile, les centres de recherche en informatique, des innovations et autres créativités, dans un souci de se mettre au diapason ce qui passe dans le monde.

On peut évoquer deux principaux éléments qui ont influencé sur ce phénomène :

1. Les effets de la politique de l'ouverture économique entamée depuis trois décennies.
2. L'urgence de sauvegarder une paix sociale jugée assez fragile vu le contexte national marqué par des turbulences au niveau du cout de la vie.

Il faut savoir, en outre, que le gouvernement a lancé un projet de modernisation numérique gouvernementale appelée « e-Algérie 2013 » dans le souci de préparer et soutenir les administrations publiques dans le rapprochement avec la population et garantir plus de fluidités dans le traitement des cas, dans un objectif de favoriser ces rapports en plus de réduction des couts et du temps, et permettre aux administrateurs de se consacrer à d'autres tâches plus productives et rentables pour leurs administrations.

Les principaux objectifs assignés à cette démarche sont résumés comme suit :

- Amélioration du service public.
- Allègement des procédures administratives.
- La décentralisation de l'établissement des documents biométriques.
- La généralisation de l'administration électronique.
- Mise en place de nouveaux mécanismes de gestion et management administratif.
- Une meilleure fluidité et rapidité dans la délivrance des documents administratifs.

Il faut retenir que la visée centrale des décideurs, par le biais de ce processus, réside dans la nécessité de bien faire comprendre aux préposés au niveau des administrations sur le concept du service public, qui même s'il ne jouit pas d'une totale compréhension et acceptation par les usagers (qui sont les utilisateurs de ces services et donc les citoyens), demeure un paramètre obligatoire et essentiel pour ces administrations, au regard de sa grande sensibilité auprès des populations.

Le but n'est plus de juste délivrer les documents nécessaires dans les temps plus courts, mais de hisser le niveau des services publics sur le plan de réduction des charges inhérentes et d'entamer une meilleure réallocation et répartition des ressources réservées à cela, sachant que l'Etat a déboursé depuis 2003 plus de 18 milliards de DA juste pour lancer de telles opérations, et avec le contexte actuel caractérisé pars des baisses significatives des recettes pétrolières et la mise en place d'une politique de rationalité des dépenses, on imagine bien les conséquences sur la poursuite de la politique de modernisation et numérisation de l'administration publique.

Selon un document[4], il est notamment cité que « la stratégie e-Algérie 2013 s'inscrit-elle dans cette vision d'émergence de la société algérienne du savoir et de la connaissance, en tenant compte des mutations profondes et rapides que le monde connaît », des propos qui renforcent encore plus notre profonde conviction que la société algérienne doit s'intégrer dans ce vaste mouvement de numérisation et de développement technologique.

Dans le choix d'accélération de l'usage des TIC dans l'administration publique, il est notamment précisé que « L'introduction des TIC et le renforcement de leur usage au sein de l'administration publique engendreront une transformation importante de ses modes d'organisation et de travail », dans un souci de soutenir l'idée que le gouvernement électronique transite, impérativement, par l'amélioration des services publics au niveau de ces administrations, et ensuite élargir cela au niveau des entreprises publiques et autres établissements et organismes.

Selon un responsable[5], il est rappelé que « Le e-gouvernement (gouvernement électronique) nécessite une conjugaison des efforts de l'ensemble des institutions qui doivent être reliées par un réseau d'information fiable et dotées de banques de données accessibles », signifiant, ainsi, que la mise en place et en œuvre d'une telle démarche exige une collaboration effective entre les différents services (ministères, collectivités locales, administrations publiques, organismes nationaux, …) du fait que l'introduction des nouvelles technologies dans ce domaine n'est pas une mince affaire (même s'il faut reconnaitre que les TIC ont déjà une avancée exemplaire dans certains Etats.

Nonobstant les quelques réalisations enregistrées par le ministère concerné depuis le lancement de l'e-Algérie 2013, entre-autres, le passeport biométrique, la carte d'identité biométrique, les actes d'Etat civil ceux du ministère de la justice et autres, il faut bien souligner que cela demeure, encore, relatif et assez limité, ce que certains responsables reconnaissent bien, conséquence d'une longue léthargie et somnolence observée depuis fort longtemps, contrairement aux voisins marocains et tunisiens, ce qui s'est bien répercuté sur le déroulement de cette opération.

Pour revenir au projet e-Algérie 2013 qui devrait s'étaler entre 2009 et 2013, il faut bien souligner que celui se décline selon 13 axes majeurs qui concernent près d'un millier d'actions, notamment e-citoyen, e-administration, e-entreprise, infrastructures haut débit, économie numérique, compétences humaines, recherche et développement, cadre juridique, coopération internationale, moyens financiers, organisations, évaluation et suivi et enfin information et communication.

Cela nous renseigne que cette opération se veut la plus large et englobant possible afin de réunir les meilleures dispositions et conditions pour sa pérennité et sa réussite dans un contexte économique des plus préoccupants.

[4] Document intitulé : « RADP, E-COMMISSION, e-Algérie 2013, Synthèse, Décembre 2008.
[5] En l'occurrence, Mr A.Henni, directeur général de la modernisation et des archives au niveau du ministère de l'intérieur, cité dans le quotidien APS, Novembre 2015.

A ce sujet, M.C.Belmihoub[6]fait remarquer que le gouvernement électronique (ou plus précisément l'administration publique numérique et électronique), dans un décor international, requiert trois conditions :

a) Un compromis de toutes les parties prenantes sur le projet d'e-gouvernement.
b) La mise en place (et en application) d'un système d'information plus fiable et performant.
c) La création des réseaux au niveau de ces systèmes afin de faciliter et renforcer les services d'informatique entre les différentes administrations publiques.

Le débat sur ce concept du gouvernement électronique (et plus particulièrement l'administration publique) trouve son essence et sa force dans le fait que tous les acteurs recensés (acteurs publics, privés, société civile, entreprises, administrations, établissements éducatifs et autres) soutiennent et appuient une telle initiative et opération, du fait que cela pourra rapprocher tous les intérêts engagés et agir en sorte que cela se traduira par une nouvelle collaboration entre la hiérarchie centrale et la base.

Recensant les principales interventions sur cette question[7], on déduit que le gouvernement électronique, dans ce pays, demeure en phase de construction et installation et exige une reformulation globale et radicale des objectifs et prérogatives de l'administration publique, car il s'agit d'une opération relativement délicate et compliquée pour ce pays qui accuse un retard considérable et préjudiciable dans le domaine des nouvelles technologies, ce qui s'est traduit sur la modernisation de l'administration publique (qui demeure la pierre angulaire de l'e-gouvernement).

Ceci est corroboré par une autre preuve[8]qui affirme que « La dématérialisation des administrations dans notre pays patine. L'Algérie enregistre un grand retard par rapport aux objectifs qu'il s'est fixé dans le passé dans la généralisation de l'utilisation des nouvelles technologies. De petites avancées sont tout de même réalisées ces dernières années, comme la délivrance du passeport et de la carte d'identité biométriques, la numérisation des documents civiles, et des documents de la justice ».

3) Les nouvelles technologies en Algérie : Evolution ou révolution ?

De nombreux travaux ont consacrés sur cette question des TIC dans le cas algérien, partant du fait que cette thématique s'est développée depuis quelques décennies au niveau de l'économie internationale, grâce aux nombreuses sollicitations scientifiques sur les bienfaits de l'économie des connaissances et des savoirs, et la nécessité de mettre en relief le capital humain comme condition première pour une telle démarche.

[6] M.C.Belmihoub, « Rapport sur les innovations dans l'administration et la gouvernance dans les pays méditerranéens : Cas de l'Algérie », Avril 2004.
[7] Un ensemble d'interventions et d'approches recensé lors d'un colloque international par l'université de Constantine sur le thème de la modernisation de l'administration publique en Algérie, avec différents intervenants, entre-autres, M .Mékidèche, M.C.Belmihoub, et autres.
[8] Cette preuve est mentionné dans un papier intitulé : « E-Administration : La dématérialisation est en marche », Nticweb, 17/02/2017.

De prime, et selon un récent rapport[9], l'Algérie est classée à la 117ème place mondiale (sur un nombre de 139 pays) alors que son classement fut de 120 (sur 143 Etats), avec des scores respectives de 3,2 et 3,1 sur une échelle de 1 à 7, dévoilant, ainsi, une piètre appréciation internationale, malgré les discours flatteurs et embellissant des responsables locaux.

D'autres sources[10]invoquent, évoquent et apportent plusieurs griefs à l'encontre de ce pays pour cette peu reluisante place mondiale, entre-autres :

- ✓ Les entreprises économiques nationales (tant publiques que privées) n'utilisent que rarement les technologies disponibles et ne se contentent que de l'internet comme un moyen de communication et d'information.
- ✓ Ces mêmes entités économiques n'accordent pas totalement une importance à la formation des ressources humaines par le biais de ces technologies, d'où la faiblesse (pour ne pas dire absence de la fonction Recherche/Développement).
- ✓ On se contente plus, du côté du ministère et des directions concernées, à s'intéresser plus aux infrastructures et le nombre d'abonnés et utilisateurs de l'internet que des améliorations à apporter au niveau des prestations fournies aux ménages et entreprise, particulièrement la question du faible débit constaté au niveau de ce pays.
- ✓ Un manque flagrant de formation et apprentissage destiné à la promulgation de ces technologies au niveau des établissements éducatifs et universitaires, ainsi que dans certains centres de recherche.
- ✓ Un financement inapproprié et inadapté consacré au secteur des TIC en Algérie, preuve en est la part réservée à ces technologies dans le PIB local qui ne dépasse guère 0,1%, alors qu'il oscille entre 1 et 3% dans d'autres économies plus performantes.

Cela indique que les nouvelles technologies, dans cet Etat, ont accusé un grand retard et une lenteur déplorable, malgré les quelques éveils et efforts constatés tout récemment, mais qui demeurent relatifs et limités, partant du fait qu'il s'agit d'un secteur très sensible et en contact permanent avec des avancées et nouvelles créativités technologiques universelles qu'il va falloir s'y adapter rapidement et efficacement si l'on veut perdre de vue les autres économies et demeurer à la traine dans ce domaine si crucial pour les perspectives à venir.

Dans un autre document[11], il est pourtant bien acclamé et affirmé que l'Etat tente de déployer des efforts pour mettre en place des technologies selon les normes internationales requises dans le cadre d'une économie des connaissances et l'économie numérique, si l'on juge par les propos qui indiquent que « les avancées dans le domaine des Technologies de l'Information et de la Communication deviennent de plus en plus déterminantes pour l'économie et l'édification de la société de l'information et du savoir. Afin d'en tirer tous les avantages, il est indispensable de développer des accès aux réseaux de télécommunications de haut et de très haut débit à travers tout le territoire national ».

[9] Rapport établi par « Global Information Technology Report », 2016.
[10] Notamment le World Economic Forum (WEF), le Network Readiness Index (NRI) et bien d'autres.
[11] Document intitulé : « Politique gouvernementale dans le secteur de la poste et des technologies de l'information et communication », MPTIC, Alger, Octobre 2015.

Dans ce sens, il est prévu l'implication de ces technologies au niveau de quelques domaines précis, entre-autres, les télécommunications par satellite, la téléphonie mobile, la radionavigation maritime, la généralisation de l'usage des TIC dans les parcs technologiques, la confiance numérique, l'activité postale, le cadre juridique, la coopération internationale, et autres, dans un souci évident et logique d'intégrer le monde de la technologie et de permettre à l'économie nationale de profiter de cette aubaine, qui demeure fort disponible et accessible, contrairement aux années précédentes.

Le Cyberspace de Sidi Abdellah à Alger en est une parfaite illustration de cet engagement et volonté de l'Etat, car selon certaines déclarations[12], « Le Cyberparc est l'endroit idéal pour le développement de ce genre d'entreprises, puisqu'il comprend un incubateur d'entreprises et des espaces ou celles qui existent déjà peuvent s'installer et se développer davantage », comprenant, par-là, que les nouvelles technologies semblent amorcer une ascension et relance depuis quelques années, due certainement au réveil tardif des responsables locaux et la reconnaissance d'une économie des connaissances à la traine qui porte, grandement, des préjudices palpables et visibles à l'économie nationale, dans un contexte économique international marqué par l'émergence de nouvelles économies bien ancrées et incrustées dans le domaine des nouvelles technologies, comme c'est le cas des économies émergentes et industrialisées.

Preuve incontournable sur ce sujet, H.Khelfaoui[13]nous interpelle sur le fait que le contexte international est bien déterminant dans ce choix des TIC (à travers la recherche scientifique) en affirmant que « Au niveau international, l'Algérie fait face, à un environnement nouveau où dominent des sociétés et des économies fondées sur les savoirs, l'information et la communication. Internet et la panoplie de technologie de l'information et de la communication envahissent le marché et s'imposent dans la vie professionnelle », concluant, de ce fait, que les TIC en Algérie vivent réellement une situation d'évolution et en même temps une révolution est bien en marche.

4) L'administration publique en Algérie (par le biais de l'e-gouvernement) : Entre ambition légitime de modernisation et contraintes variées

La modernisation de l'administration s'inscrit parmi les préoccupations des décideurs locaux, non pas juste dans un souci de rapprochement entre les administrés et leurs citoyens, mais aussi en termes de réduction des couts et charges supplémentaires et du temps consacré aux tâches administratives, dans un objectif d'améliorer l'image de l'administration publique.

Selon le ministère impliqué[14], cette modernisation est inclinée selon trois directions :

A. Allègement des procédures administratives.
B. La décentralisation administrative notamment dans la délivrance des documents biométriques.
C. La généralisation de l'administration électronique.

[12] Déclarations du conseiller de MPTIC,
[13] H.Khelfaoui, « La recherche scientifique en Algérie : Entre exigences locales et tendances internationales », Cahiers du Cread, 2007.
[14] Il s'agit bien sûr du ministère de l'intérieur qu'on peut consulter sur le site : www.micl.dz

Parmi les mesures phares annoncées dans ce sens, on peut citer :

- Le passeport biométrique.
- La carte nationale biométrique.
- Le permis de conduire biométrique à points.
- Le registre de commerce électronique.
- La numérisation des documents d'état civil (où il est prévu un chiffre de plus de 90 millions documents à numériser).
- Un numéro d'identification national.

Il demeure que l'objectif principal est de mettre en place, dans les plus brefs délais, l'administration électronique, dans le cadre du gouvernement électronique, pour entamer ensuite un processus identique pour la question de la gouvernance, qui semble intéresser, au plus haut point, les autorités publiques.

On se dirige, ainsi, vers les mécanismes d'instauration d'une administration électronique qui se fixera comme objectif de réapproprier la confiance des citoyens et de resserrer les liens, et surtout la création d'une synergie et consensus autour du concept du service public entre les deux, une manière de faire comprendre que l'utilisation des TIC au niveau du gouvernement ou l'administration publique n'aura aucun sens ou utilité si l'on ignore et néglige l'importance du service public tant au niveau de l'administration que de la population.

Il est clair que ce type d'administration s'avère plus rentable et profitable pour l'Etat et les populations, à travers :

1. Un gain financier et pécunier pour le gouvernement.
2. Une efficacité constatée pour la délivrance des documents d'état civil pour les citoyens.

L'administration publique électronique ou e-administration est un processus qui exige une préparation et formation adéquate et appropriée si l'on veut gagner la bataille de la numérisation, tenant compte du fait qu'il ne s'agit pas uniquement des documents d'état civil, mais une proximité réelle et volontariste entre l'Etat et la population.

Insistant sur la nécessité de moderniser l'administration publique, Y.B.Bouriche[15]considère que les TIC sont indispensables et recommandées pour mettre en place une telle administration, arguant cela par le fait que cette administration fut trop attachée (et rattachée) aux décisions et directives des décideurs au niveau central, sans trop de considérations ni d'approches de proximité, affirmant que « L'Etat algérien, pour être en phase avec la société de l'information annoncée, doit montrer l'exemple en se modernisant. La mise en place de services électroniques accessibles par les nouveaux moyens de communication constitue un axe majeur de la modernisation de l'administration publique, au sens où elle conduit à une meilleure transparence et efficacité, à une application rigoureuse du droit et à une visibilité accrue de l'avenir, grâce à la disponibilité de données fiables ».

[15] Y.B.Bouriche, « Management des connaissances, déploiement des TIC et GRH des organisations : Cas de l'Algérie », Thèse de Doctorat de l'Université Paul Valéry, Montpellier 3, Mars 2012.

Pour cette auteure, la généralisation des TIC au profit de l'administration publique, dans ce pays, est minée par quelques obstacles qu'on résume comme suit :

- Une forme de résistance au niveau des administrations publiques pour l'introduction de tels outils et instruments.
- La possibilité de dysfonctionnement des appareils introduits et intégrés.
- La faiblesse et l'insuffisance de la formation des ressources humaines.
- L'inadaptation des nouvelles technologies avec la réalité existante au niveau de la société locale.
- Un taux de pénétration technologique et numérique encore faible et limité (on parle d'un taux de 10% selon l'auteure).

Cela rejoint, parfaitement, notre analyse et conviction que l'administration publique électronique ne se résume pas juste dans une démarche et procédure quantitative et dépensière, mais beaucoup plus sur une autre plus qualitative, prenant en compte, d'autres variables et paramètres, notamment le niveau technologique en termes de formation, apprentissage, système éducatif (capital humain), appropriation effective et réelle des éléments de base d'une nouvelle technologie et surtout un esprit d'acceptation et soumission aux règles induites par ces technologies.

Cette idée est bien reprise par l'auteure qui précise que « Il convient de répéter que le simple accès physique aux TIC est insuffisant. En effet, il s'agit de baser l'introduction des technologies sur les besoins et la formation des usagers », notamment pour le cas de l'administration publique qui demeure la plus proche et attentionnée aux doléances acclamées et réclamées par les usagers, dans un esprit de gagner la confiance et l'approbation populaire et citoyenne.

Dans un autre écrit[16], il est toujours question d'un retard de l'économie algérienne, et par conséquent, son administration publique, dans l'introduction et l'implantation des TIC au niveau du management public des administrations publiques, malgré quelques efforts déployés par les décideurs locaux, d'où la grande interrogation sur les chances de réussite de l'administration électronique, à un moment où le pays traverse une période et une conjoncture assez défavorable (qui a vu une chute drastique des revenus extérieurs de près de 50% en l'espace de trois années), cela s'est répercuté sur la révision du financement des projets économiques et aussi d'autres secteurs socio-éducatifs.

Sachant que le nombre des communes avoisine les 1540 au niveau national, avec un autre grand nombre de Daïras et 48 Wilayas (en plus des Wilayas déléguées), on devinera, facilement, les difficultés financières que va rencontrer l'Etat dans son projet de numérisation et modernisation de ses administrations, notamment les collectivités locales, partant du fait que les couts et frais pour une telle démarche s'accentuent, au fur et à mesure, du nombre des administrations concernées et ciblées.

[16] Consulter CRESUS, « L'Algérie toujours à la traine dans le domaine des TIC : Une fracture, même numérique, fait mal », Décembre 2016.

Une autre lecture intéressante[17], on peut lire « Il va sans dire que le développement des compétences humaines constitue la pierre angulaire de ce plan, en ce sens que le renforcement des infrastructures et la généralisation de l'accès aux TIC doivent être accompagnés par des mesures substantielles en matière de formation et de développement de ces compétences humaines pour généraliser l'usage des TIC et assurer leur appropriation à tous les niveaux », insinuant, ainsi, que la mise en place d'une administration publique électronique en Algérie, qui demeure, encore une fois, bien légitime et vivement requise, reste tributaire des intentions réelles des initiateurs de cette démarche, et surtout de tenir compte de la nouvelle conjoncture éco-financière qui vient de s'installer et prendra un certain moment pour se stabiliser et retrouver le chemin de la croissance économique.

Il faut dire que le lancement de l'e-Algérie 2013 s'est retrouvé coincé et bloqué par cette soudaine déconfiture financière du pays, car comment on peut continuer à financer un projet aussi grandiose comme celui-ci (bien que d'autres secteurs et projets s'avèrent plus budgétivores et dépensiers), alors que les recettes pétrolières ont atteint un seuil assez critique et dangereux, si l'on sait par ailleurs que les réserves internationales sont en train de s'effondrer et que le FRR[18] est arrivé à sa fin.

Plusieurs intervenants locaux[19]ne cessent d'évoquer le fait que les TIC et l'administration publique en Algérie ne peuvent être associés et rapprochés si l'on néglige une approche participative avec la population et les élus (au niveau des collectivités locales) cela va de l'intérêt mutuel et réciproque.

A la lumière des points précédents, il devient clair que la mise en place des instruments et outils pour moderniser et numériser l'administration publique en Algérie, dans le cadre du gouvernement électronique, exige quelques conditions et déterminants qui nous semble nécessaire et qu'on a recensé comme suit :

I. La nécessité d'une économie des connaissances et des savoirs.
II. L'urgence d'une formation globale et efficace concernant les ressources humaines surtout au niveau des administrations publiques.
III. La mise en place d'une culture scientifique sur le concept des services publics, tant au niveau de la population que les administrateurs.
IV. Le refus et rejet de l'idée que la multiplication et l'accroissement du nombre de centres ou d'abonnés est un indicateur de bonne santé au niveau des nouvelles technologies.
V. La mise en place de centres de recherche sur les TIC, destinés spécialement et exclusivement aux administrations publiques.
VI. L'implication et contribution de l'université dans l'intégration des nouvelles technologies au niveau des administrations publiques.

[17] Consulter Balancing act, juillet 2012.
[18] FRR=Fonds de Régulation des Recettes
[19] Il est recommandé de consulter quelques interventions de M.Belmihoub, A.Lamiri, A.Aourag, B.Mazouz et autres sur ce sujet.

VII. L'abandon de l'idée que la délivrance des documents d'état civil, par le biais de la numérisation et l'informatisation, est synonyme d'une administration électronique.

VIII. La nécessité de consacrer une enveloppe financière appropriée et adéquate selon les besoins d'une opération de numérisation et intégration de nouvelles technologies dans l'administration publique.

IX. Assurer la soutenabilité du projet e-Algérie et e-gouvernement malgré les probables et éventuelles difficultés financières qui peuvent surgir, comme c'est le cas avec la situation actuelle.

X. Enfin, faire en sorte que l'administration publique électronique (ou autre) n'est que la continuité logique de l'administration traditionnelle, sauf que de nouveaux instruments technologiques se sont intégrés dans le processus sans que cela ne change l'idée que cette administration est instruite pour une proximité populaire.

Parcourant quelques lectures assez intéressantes, à l'instar de P.Flichy et E.Dagiral (2004), D.F.Norris (2010), L.Roux (2010), J.Sauret (2004), K.Gauche et R.O.Taddei (2011), une administration publique électronique implique une sérieuse attention des parties concernées, et sachant que l'Algérie se distingue par une économie rentière et partiellement décentralisée pour le management public, cette administration nécessite une transformation radicale des esprits de gestion antécédents, les cultures d'administration précédentes et notamment un regain de confiance entre les administrations publiques et les citoyens, car l'objectif final réside bien dans la satisfaction des attentes et besoins administratifs de ces derniers, comme c'est le cas à l'étranger.

Certes, il s'agit d'une révolution technologique qui sera amorcée dans ces administrations, particulièrement les collectivités locales et territoriales, mais elle est bien nécessaire et recommandée dans ce contexte économique bien particulier pour le pays.

EPILOGUE

Le débat sur l'administration publique électronique, conséquence du gouvernement électronique, demeure encore et suscite un grand nombre de questionnements et d'interrogation, surtout dans ce contexte économique qui se dégrade, de plus en plus, dans le cas algérien, afin de savoir les enjeux réels et les défis qui restent à affronter.

Il est essentiel et primordial d'insister sur le fait que ce type d'administration exige une parfaite compréhension et connaissance de la relation entre une administration (particulièrement le cas des collectivités locales) et le citoyen, par l'intermédiaire du concept du service public, car nous considérons que ça ne sert à rien la mise en place des techniques les plus sophistiquées, les technologies adaptées à l'administrations les plus performantes, les outils de management public les plus avancés, si l'on occulte et ignore la valeur d'un service public aux yeux de la population et les utilisateurs potentiels.

Il n'en demeure que cette administration est devenue vitale et importante pour ce pays, dans la mesure où l'on constate un retard considérable et préjudiciable dans la mise en place des TIC au niveau du gouvernement et ensuite les administrations publiques, avec toutes les conséquences que cela engendre, en termes de temps, de charges supplémentaires, de malaise citoyen, de méfiance et de rapprochement et proximité.

Pour notre part, on considère vivement que le lancement de ce type d'administration pourra être salutaire pour l'économie nationale, du moment que cela permettra aux employés, salariés, entreprises, compagnies économiques nationales et internationales, et surtout aux secteurs et domaines économiques de se consacrer à leurs activités et tâches quotidiennes et classiques sans se soucier des démarches administratives, et les récentes mesures élaborées et prises, à l'exemple de la numérisation et informatisation des documents d'état civil, du registre de commerce, des déclarations fiscales, d'assurance, de l'e-paiement, e-banking, et autres, s'avèrent des décisions porteuses d'une évolution de l'administration et de l'économie.

Cela requiert, évidemment, la mobilisation de plusieurs paramètres et éléments pour la réussite de ce projet, surtout une coordination et synergie entre les différents ministères concernés, les secteurs et domaines, car les expériences vécues ailleurs ont dévoilé certaines difficultés et complications pour la mise en place de cette administration, malgré la disponibilité des moyens, des outils et instruments et un environnement adéquat et approprié dans ce sens.

Il faut encore du temps pour la concrétisation d'un tel projet, pour le cas algérien, vu l'absence de plusieurs facteurs, principalement, un environnement et une disponibilité affichée, mais cela ne doit pas subir les impacts de la déconfiture financière annoncée.

BIBIOGRAPHIE

1) **C.Bourdeau, P .Bernier, H.F.Goutrin et S.Yates**, Observatoire de l'administration Publique, Volume 10, N°5, Ecole Nationale d'Administration Publique, Québec, Canada.

2) **D.Brown**, « Le gouvernement électronique et l'administration publique », Revue internationale des sciences administratives, volume 71, N°2, 2005.

3) **E.Megder, C.Cherkaoui, B.Sbihi et D.Mammass,** « : « Le e-gouvernement et la modernisation du secteur public », SETIT 2005, Mars 2005, Tunisie.

4) **H.Khelfaoui**, « La recherche scientifique en Algérie : Entre exigences locales et tendances internationales », Cahiers du Cread, 2007.

5) **M.C.Belmihoub,** « Rapport sur les innovations dans l'administration et la gouvernance dans les pays méditerranéens : Cas de l'Algérie », Avril 2004.

6) **Y.B.Bouriche,** « Management des connaissances, déploiement des TIC et GRH des organisations : Cas de l'Algérie », Thèse de Doctorat de l'Université Paul Valéry, Montpellier 3, Mars 2012.

7) **Document intitulé** : « e-Algérie 2013 » décembre 2008.

8) **Document intitulé** : « Politique gouvernementale dans le secteur de la poste et des technologies de l'information et communication », MPTIC, Alger, Octobre 2015.

9) Différentes lectures sur le sujet par le biais des journaux et autres magazines.

10) Rapport établi par « Global Information Technology Report », 2016.

:

L'E-Gouvernement en Tunisie
Un exemple avant-gardiste pour les pays du Maghreb (Algérie, Tunisie, Maroc)

Hamidi Youcef

Université Dr. Yahya Farés- Médéa-

Khelfaoui Mounia

Université Djilali Bounaama-Khemis Miliana-

Kouache Zahia

Université Djilali Bounaama-Khemis Miliana-

Résumé

Les technologiques de l'information et de la communication (TIC) ont contribué considérablement à améliorer la vie quotidienne des personnes. Nul ne peut se passer de son ordinateur, de son téléphone portable ou de tout autre outil électronique. Cet engouement pour l'électronisation n'est pas réservé aux personnes seules, c'est une « mode » ou plutôt un style de vie généralisé, les administrations publiques se sont mises elles aussi à l'heure de l'Administration Electronique encore appelée l'E-Gouvernement. Ce dernier vise à rendre les services publics plus accessibles à leurs usagers et à améliorer leur performance interne. Les pays de par le monde ont adopté cette stratégie en l'occurrence un pays voisin à savoir la Tunisie. Elle a été classée à la quatrième (4^{eme}) place en 2014 et à la deuxième (2^{eme}) en 2016 en Afrique selon une étude de l'ONU. Dans ce contexte notre article s'interroge sur les spécificités de l'E-Gouvernement en Tunisie et l'éventuel passage à l'E-Gouvernance de cet état pour devenir un modèle à suivre pour les pays africain en particulier l'Algérie.

Mots clé : E-Gouvernement, TIC, administration publique numérique.

Introduction

Le monde devient de plus en plus virtuel au point que les relations humaines sont réduites à des signaux numériques. Les technologiques de l'information et de la communication (TIC) ont contribué considérablement à améliorer la vie quotidienne des personnes. Nul ne peut se passer de son ordinateur, de son téléphone portable ou de tout autre outil électronique. Les technologies de l'information et de la communication suscitent un intérêt grandissant auprès des individus mais aussi au niveau de la vie politique et sociale. Ils ont ouvert des voies vers une panoplie de méthodes de communication qui ont pour but de réduire le temps d'exécution des taches de rapprocher les distances et de minimiser les coûts. Les sociétés actuelles, spécialement les pays développés, sont caractérisées par la dépendance à la technologie et à l'internet. Sans distinction aucune, les usagers du numérique sont partout : à la maison, au travail, dans les transports. Ainsi, les parties prenantes de la vie publique, organisations civiles ou gouvernementales, et se sont accaparés de cet outil si performant pour gérer au mieux la communication avec les citoyens afin de leur offrir des services répondants à leurs attentes. En se mettant à l'air du numérique l'administration publique doit posséder les infrastructures nécessaires pour la gestion de ses activités courantes. La qualité des services octroyés dépend donc des capacités techniques et du savoir-faire humain dans les domaines technologiques. Une question nous interpelle, est-ce que les administrations publiques de tous les pays peuvent passer à l'E-Gouvernement ? La disparité dans les développements socio-économiques entre les pays engendre une disparité dans le passage à l'E-Gouvernement. Il est unanimement connu que les administrations publiques des pays développés proposent des services numériques aux citoyens depuis plus de quarante ans à la différence des pays émergents dont l'usage des TIC dans les administrations publiques est embryonnaire. Toutefois, des initiatives de certains pays de l'Afrique sont dignes d'être évoquées à savoir la Tunisie et le Maroc. Notre étude s'intéresse plus particulièrement au cas tunisien, d'une part parce qu'elle est à la tête du classement des pays africain et d'autre part, c'est un pays qui possède des caractères socio-culturels et économiques semblables à ceux l'Algérie.

A cet effet, notre article s'inscrit dans une vision exploratoire cherchant à déterminer les spécificités de l'E-Gouvernement en Tunisie qui constitue un modèle à suivre par les pays africain en particulier l'Algérie.

I. E-Gouvernement : un concept multidimensionnel

L'administration publique électronique est un concept récent « […] tant sur le plan pratique que conceptuel » (Brown, 2005, p.251). Elle a vécu un changement radical dans sa manière de rendre service aux citoyens. Voire la cadence avec laquelle les technologies de l'information et de la communication progressent, on peut facilement imaginer l'évolution de l'administration électronique. Il s'avère que l'utilisation des TIC est primordiale pour assurer une bonne transition vers les reformes que peut effectuer un état (Andersen, 2000).

A cet effet, nous tentons dans la partie qui suit de cerner le concept de l'E-Gouvernement ou l'administration électronique à travers plusieurs définitions. Toutes les approches qui seront visitées nous permettront de mettre la lumière sur les fondements de ce concept.

1.1. Différentes approches

L'E-Gouvernement est aussi connu sous différentes notions comme : Gouvernement Electronique, Gouvernance électronique, Gouvernement Digital, Gouvernement en Ligne, e-Gov etc.[1]. (Alshehri, Drew, 2010, p.1).Comme tout concept nouveau, l'E-Gouvernement connait plusieurs définitions nous allons citer quelques-unes :

- Nous abordons en premier lieu la définition parue dans l'article de Brown (2000), elle-même prononcée par l'état du Texas en 2003 :

« *Activités gouvernementales qui s'opèrent par des processus numériques dans le cadre d'un réseau informatique, généralement l'Internet, entre l'administration et des membres du public ainsi que des entités du secteur privé, en particulier des entités réglementées. Ces activités concernent généralement l'échange électronique d'informations dans le but d'acquérir ou de fournir des produits ou des services, de passer ou de recevoir des commandes, de fournir ou d'obtenir des informations, ou de réaliser des transactions financières* ».

C'est une vision globale et nouvelle de l'administration publique qui voit les activités gouvernementales user de méthodes numériques pour communiquer avec les institutions privées et les citoyens. Les informations transitant par le biais de l'électronique permettent l'acquisition ou la fourniture des produits et des services ou encore d'effectuer des transactions financières. Une relation moderne est née « Un gouvernement de la connaissance dans l'économie et la société de la connaissance ». Selon Brown(2003) l'e-Gouvernement réunit deux aspects auparavant séparés, l'environnement interne de l'administration publique et la société dans son ensemble grâce aux TIC. C'est une relation, certes virtuelle, mais elle permet d'effectuer les transactions dans un cadre de confiance mutuelle. Toutefois, elle réduit les partenaires de la transaction à de simples nombres binaires.

- On fait référence maintenant à la définition énoncée par Dempsey (2003) *dans* Megder et *al*.,(2005,p.3) :

« *Le egouvernement est l'usage des TIC pour transformer le gouvernement en le rendant plus accessible aux citoyens, plus efficace et plus responsable* ».

L'auteur focalise sa vision sur les changements apportés par les TIC à l'administration publique. Elles lui confèrent un nouveau comportement : plus accessible, plus efficace et plus responsable. Dans ce cas de figure l'accessibilité est au sens large, l'administration publique dévoile tout à ses citoyens, les lois, les décrets, les règlements. Elle permet d'un autre coté aux usagers de communiquer avec les responsables et les élus sans avoir à se déplacer en étant sures que leur requête est bien arrivée à destination.

L'efficacité, quant à elle, signifie un *Feed-Back* de la part de l'administration publique qui doit être en mesure à répondre aux demandes et aux préoccupations des citoyens.

[1] Traduction libre

Pour ce qui est de la responsabilité, elle exige de l'administration publique la rigueur dans sa performance. Autrement dit, éviter tout abus d'autorité, et de permettre aux usagers éloignés de bénéficier des avantages de avancées technologiques en matière d'information et de communication.

- On aborde maintenant une définition de Fang (2002)[2] qui fait le lien entre le gouvernement électronique et l'émancipation des citoyens en mettant le point sur la qualité des services octroyés et la participation dans l'élaboration de la démocratie.

Enfin, les définitions énoncées plus haut , d'une part, elles se rejoignent toutes sur le fait que l'administration publique a l'opportunité d'utiliser des technologies d'information et de communication pour développer sa performance et être à proximité des citoyens. D'autre part, elles se complètent dans la mesure où chacune d'elle apporte un concept constructif à l'e-Gouvernement.

1.2. Les différentes sortes de l'e-Gouvernement

A travers le gouvernement électronique l'administration publique offre à ses usagers de multiples services chacun selon ses besoins. Cette diversité lui assigne un ensemble de fonctions qui sont principalement en nombre de trois (Alshehri, Drew, 2010). Le tableau suivant résume les trois types de l'E-Gouvernement et leurs dérivés.

Toutefois, Alsheri er Drew (2010) dans leur analyse des fondements de l'E-Gouvernement ajoute une quatrième catégorie, Gouvernement à employé (G2E) ou Government-to-employée (G2E).

Tableau N°1 : Catégories d'application de l'eGouvernement

	Gouvernement	**Business**	**Citoyens**
Gouvernement	**G2G** **-International** **-** **Fédéral/Provincial** **-Municipal**	**G2B** **-Services** **-Information** **-Régulations**	**G2C** **-Services** **-Information**
Business	**B2G** **-** **Approvisionnement**	**B2B** **-Commerce électronique**	**B2C** **-Vente au détail** **-**

[2] « Fang (2002) defined e-government as a way for governments to use the most innovative information and communication technologies, particularly web-based Internet applications, to provide citizens and businesses with more convenient access to government information and services, to improve the quality of the services and to provide greater opportunities to participate in democratic institutions and processes (2002, 1) » (Alshehri, Drew, 2010).

	-Déclaration des impôts **-Sondage électronique**	**-Partenaires** **-RαD**	**Services/Support**
Citoyens	**C2G** **-Déclaration des impôts** **-Passeports** **-Demande de services**	**C2B** **-Vente au détail**	**C2C** **-Vente aux enchères** **-Place de marché** **Electronique**

Source : El Jamali (2004) *dans* Codrin (2011), p.8

➢ **Gouvernement à Citoyen** ou **Government-to-citizen (G2C)** : Cette application vise à promouvoir la relation entre le gouvernement et ses citoyens en matière d'octroi de services. Par un simple clic sur les touches d'un PC elle leur permet de gagner du temps leur épargne le déplacement physique. L'accès aux services est illimité dans le temps 24h sur 24h et 7 jours sur 7 jours. Elle est aussi caractérisée par la livraison en ligne de l'objet demandé. (Fethi, http://www.fsg.rnu.tn/imgsite/cours/E-Gouvernement.pdf). Et le plus important dans cette initiative est l'absence d'intermédiaire qui entrave le chemin à la bureaucratie et au favoritisme. Le gouvernement vulgarise les informations, guide la formation et permet de trouver des emplois, « Les organismes gouvernementaux et les départements dans beaucoup de villes et pays planifient, de plus en plus, la mise en place de divers services électroniques tels que le vote électronique (e-Vote), les appels d'offres électroniques, les déclarations de sécurité sociale en ligne et d'autres services » ((Georgescu, 2006, p.2).

➢ **Gouvernement à Entreprise ou Government-to-business (G2B)** : Elle définit la relation entre le gouvernement et les entreprises. Il occupe la seconde place dans le classement des catégories de l'egouvernement. La relation entre les deux partenaires inclut deux méthodes d'interaction et de transaction (Codrin, 2011, p.6). GB2 comprend divers services échangés Entre le gouvernement et les entreprises, y compris la distribution de politiques, de notes de service, de
règlements. Les services offerts aux entreprises comprennent l'obtention de renseignements commerciaux actuels, de nouveaux règlements,
Le téléchargement des formulaires de demande, les taxes d'hébergement, le renouvellement des licences, l'enregistrement des entreprises, l'obtention de permis,
et plein d'autres. Les services offerts par les transactions G2B jouent également un rôle Développement, en particulier le développement des petites et moyennes entreprises (Pascual, 2003

dans Alscheri et Drew, 2010, p.2)[3]. Fang (2002) défend l'idée que G2B active les initiatives de transactions électroniques tels que l'e-approvisionnement et le développement d'un marché électronique pour les achats du gouvernement. Il permet aussi de mener à bien les appels d'offres du gouvernement par voie électronique pour l'échange d'informations et de produits[4].

- **Gouvernement à Gouvernement ou Government-to-Government (G2G)** : Comme son nom l'indique, il s'agit de communiquer par le biais de l'internet entre les organisations gouvernementales nationales (régionales et locales), les ministères et les agences qui sont reliées par une supe-gouvernementale base de données (Alscheri et Drew, 2010, p.2). il s'agit aussi du lien entre le gouvernement et ses employées, il permet d'assurer une bon partage des renseignements sur les rémunérations et les prestations de services (Fang, 2002, p. 8). Afin de réaliser un point d'accès unique pour la collaboration et la coopération entre ministères et organismes gouvernementaux sont obligatoires. Aussi, la communication en ligne et coopération permet aux agences gouvernementales et aux ministères de partager des bases de données, des compétences et des capacités pour améliorer l'efficacité et l'efficience des processus (Ndou, 2004, p. 5).

- **Gouvernement à Employé ou Governenment to Employees (G2E) :** Il fait référence à la relation entre le gouvernement et ses employées. C'est un moyen efficace pour fournir un apprentissage en ligne, de rassembler les employées pour promouvoir le partage des connaissances entre eux. Il donne aux employés la possibilité d'accéder aux Informations pertinentes concernant : les politiques en matière de rémunération et de prestations, la formation et l'apprentissage ; les lois sur les droits civils, etc. Le G2E renvoie également aux mécanismes tactiques et encourage la mise en œuvre des objectifs et des programmes gouvernementaux ainsi que la gestion des ressources, la budgétisation et la comptabilité (Ndou, 2004, p.6).

II. E-Gouvernement : Avantages et risques : Avec l'avènement des technologies de l'information et de la communication des changements radicaux ont affectés tous les domaines des sociétés et des gouvernements. La connaissance n'est plus monopolisée par une catégorie spéciale et est diffusée à travers l'internet. Il est devenu impératif donc que les gouvernements se munissent de ces outils qui participent au succès de la stratégie générale de l'état. D'un autre coté l'egouvernement comporte aussi des risques que nous détaillerons dans la partie qui suit.

[3] Traduction libre
[4] Traduction libre

2.1. Avantages de l'E-Gouvernement

Les avantages l'E-Gouvernement sont divers on nomme quelques-uns dans ce qui suit :

- **Avantages liés à l'efficacité :** Les expériences des pays de l'OCDE attestent que « la performance de la gestion publique est au cœur des préoccupations des réformes de la gestion publique » (Aïdonidis et Pauletto, 2007, p. 6). A cet effet, en 2006 l'OCDE a examiné les initiatives des cybers gouvernements des pays qui y sont membre et a constaté que l'administration en ligne améliore l'efficacité du traitement des grandes quantités de données (data-base), améliore les services grâce à une meilleure compréhension des besoins des utilisateurs, visant ainsi des services en ligne sans faille (OCDE, 2006).
- **Avantages pour le développement des nations :** Nul ne peut nier le rôle joués per les TIC dans le développement des pays à travers le monde. Ndou(2004) soutient que les TIC sont un moyen permettant de faire face aux barrières et défis économiques et un potentiel de croissance future. Il ajoute qu'elles peuvent transformer de vieux défis et des possibilités sans précèdent de développement économique durable. Crede et Mansel (1998) *dans* Ndou (2004) affirment que les technologies de l'information et de communication la possibilité, non seulement, de stocker et de diffuser d'énormes quantités d'informations à un coût minime mais aussi d'interagir et de communiquer à travers le monde. Les TIC, en plus d'être, un outil de gains de productivité, elles contribuent à la croissance économique et sont un moyen de différenciation entre les pays développées et les moins développés (Guédou et Lelarge, 2005, p.5)[5]. En effet, Des études économétriques ont révélé une forte relation positive entre les investissements dans les TIC et la croissance du PIB illustrant l'importance des TIC pour le développement, tant dans le secteur commercial que dans le secteur public.
Un projet de recherche de l'OCDE (2002), basé sur des études nationales sur l'impact des TIC sur l'économie, a montré que les investissements dans les TIC représentaient entre 0,5% et 1,3% de croissance du PIB par habitant et par an sur un certain nombre d'économies au cours de la période 1995-2000. Dans
En Australie, la croissance a été de 1,3% par an sur 1996-2000 (Ndou, 2004, p.7).
- **Avantages liés aux services octroyés par l'E-Gouvernement :** L'E-Gouvernement est au service des citoyens ces derniers bénéficient de l'accès direct aux informations ce qui favorise la bonne gouvernance « L'E-Gouvernement contribuent à augmenter l'imputabilité[6] des directeurs publics et les employés. Par conséquent, l'egouvernement renforce l'indicateur de l'imputabilité de la bonne gouvernance » (Felhi, p.10). Dans son rapport de 2005 Les Nations Unies argue que l'E-Gouvernement doit être pris très au sérieux car il possède un potentiel qui renforce les capacités institutionnelles, améliore les prestations aux citoyens et aux entreprises, réduit la corruption, augmente la transparence et le contrôle social

[5] « Empiriquement, les données disponibles permettent d'attribuer aux TIC la moitié de l'écart de croissance entre la France et les Etats-Unis sur la période 1995-2001, soit avant l'éclatement de la bulle Internet et le ralentissement de l'activité de 2001 » (Guédou et Lelarge, 2005, p.5).

[6] L'imputabilité de la bonne gouvernance est « …[...] souvent synonyme de ' responsabilité ministérielle ' » (Desautels, 2001, p.3).

(Nations Unies, Division de l'économie publique et de l'administration publique, 2001, p. 5). Ndou (2004) rapporte qu'une étude sur La rentabilité dans le gouvernement électronique (rendement des investissements en administration électronique) effectuée par la Commission Intergouvernementale du Conseil Consultatif en 2003, affirme que tout programme de l'E-Gouvernement dans l'un des domaines suivants :

- Financier : Permet la réduction des coûts des opérations gouvernementales avec des recettes conséquentes ;
- Développement économique : Permet la réduction de la redondance - consolidation et intégration des systèmes gouvernementaux ;
- Démocratie : Permet de concrétiser les principes de la Démocratie.

2.2. **Aspects désavantageux de l'E-Gouvernement :** Même si l'E-Gouvernement représente un atout pour le développement des nations, ils présentent des aspects désavantageux. Les recherches s'accordent sur certains profils qu'on va citer ci-dessous :

- **Inaccessibilité** : La priorité de l'E-Gouvernement est orientée vers le bienêtre des citoyens. Seulement, les effets de ses activités ne peuvent pas être palpables par une certaine catégorie à cause de « l'inaccessibilité ». Cet état de chose est dû, soit à la situation géographique c'est-à-dire l'éloignement, soit au niveau d'alphabétisation de la population qui est inadéquat « En raison de l'accès limité à Internet et à la technologie, l'administration en ligne ne peut pas atteindre les utilisateurs potentiels qui vivent dans des régions éloignées ou qui sont à la maison. De plus, il y a beaucoup de personnes ayant un faible niveau d'alphabétisation (il y a une étude indiquant que 40% de la population des États-Unis est à la limite de l'alphabétisation) qui ne sont pas capables d'interagir avec une telle technologie ou des personnes vivant avec des revenus de pauvreté » (Codrin, 2011, p.23).
- **Les coûts gouvernementaux élevés :** Pour instaurer une plateforme de l'E-Gouvernement il est nécessaire d'investir dans les infrastructures des TIC. Toutefois, cette opération est très onéreuse surtout pour les pays en développement. En effet, l'argent que peut encager l'état pour n'importe quel dépense est l'argent du contribuable ce qui nécessite une grande demande transparence et de responsabilité (http://www.economist.com/node/10638105?STORY_ID=10638105). En mettant en œuvre des projets de gouvernement en ligne, le gouvernement déclare également que la mise en œuvre entraînera une augmentation de ces deux demandes si le gouvernement se trouve dans une situation de dépenses prodigieuses et que le résultat est difficile à évaluer ou insatisfaisant. Les gouvernements ont surtout utilisé la technologie pour des projets où le soutien du public est susceptible d'être fort et l'opposition faible, comme la mise en ligne d'informations, la simplification de l'administration fiscale. etc (Codrin, 2011, p. 13). Les pays doivent adopter des stratégies pour optimiser les dépenses publiques : répondre aux attentes des citoyens tout en maitrisant les coûts de transactions afin d'éviter et le gaspillage et le mécontentement de la population.
- **Suivi des activités des prestations de l'E-Gouvernement** : L'instauration de l'E-Gouvernement est une initiative à la portée de presque tous les pays. Mais le plus important c'est la gestion à long terme de cette activité d'où la nécessité d'un suivi permanent des activités des prestations qui doit répondre aux attentes des citoyens et des entreprises sans exception aucune. Cette tache exige du gouvernement trois principes à savoir : la transparence, la responsabilité et la

surveillance**.** Dans ce contexte Codrin (2011) pense que La transparence et la responsabilisation sont souvent citées comme des raisons pour les initiatives d'administration en ligne. Du point de vue des inconvénients, ils sont considérés comme un faux sentiment de transparence et de responsabilité. Puisque le gouvernement lui-même est celui qui maintient la transparence gouvernementale en ligne
Et l'information peut être ajoutée ou retirée de l'œil du public à la commodité du gouvernement, la transparence gouvernementale devient un sujet douteux. Bien que la transparence et la responsabilité soient deux éléments de risque pour l'état, elles demeurent toutefois un avantage pour la bonne gouvernance.

Quant à la surveillance, il argue que la relation établie entre le gouvernement et les citoyens est « bidirectionnelle » avec le développement des services de l'administration électronique. La sophistication de ces services augmente le niveau d'interaction de telle sorte les citoyens interagissent. Cette interaction est susceptible de dépasser outre la vie privée des citoyens puisque toutes les informations les concernant sont stockées dans des ordinateurs Singel (2007) *dans* Codrin (2011). Il s'avère donc que l'E-Gouvernement est à double tranchant, d'une part, il facilite la vie des citoyens. D'autre part, l'administration publique garde un œil sur leurs vies privées et menacent ainsi les principes de la transparence et la démocratie.

III. E-Gouvernement dans les pays du Maghreb : Le modèle Tunisien

A l'instar des pays du monde les pays du Maghreb se sont orientés vers l'usage des technologies de l'information et de la communication connaissant leur rôle dans le développement économique. Depuis les années 80 les pays en développement, en particulier ceux du Maghreb ont engagé une course effrénée vers la numérisation de leurs administrations croyant « […] qu'une adoption massive des TIC peut permettre un rattrapage accélérée des pays industrialisés » (Benyoussef et M'Henni, 2004, p.133). Seulement, les résultats de cette utilisation sont restés sans grands effets sur le développement économique et le bienêtre social de la population de cette région.

3.1. Etats des lieux des TIC dans les pays du Maghreb ou fracture numérique entre pays développés et pays émergents

Il apparait que les pays émergents ou moins développés ne tirent pas profit des technologies de l'information et de la communication autant que les pays développés pour le développement économique et social. A la différence des pays développés, ils n'ont pas construit leur « back-office »[7] . Un grand écart, en matière d'utilisation des TIC, est né entre les deux entités autrement dit « la fracture numérique ». L'analyse de la fracture numérique entre ces deux entités effectuée par Kettani et Moulin (2014), fait le point sur les caractéristiques de ce retard.

Ainsi, l'usage des TIC dans ces pays n'est autre qu'un phénomène de mode « pour faire partie des pays in ». Certes possédants des portails de web mais ils restent sans effets notables. Sans avoir à expertiser ces portails sont « […] mal conçus et inadaptés pour l'usage public (pas de services en ligne, pas de capacités de localisation, pas de contenu local ou approprié, pas de participation électronique, pas de précision, pas de mises à jour) et qu'ils n'ont aucune valeur ajoutée

[7]« la saisie et le stockage en format exploitable par les applications informatiques des données propres à ces pays concernant leur population, leur environnement, leur culture, etc » (Kettani et Moulin, 2014, p.23).

significative pour le citoyen » (Kettani et Moulin, 2014, p.23). Ce contraste n'existe pas seulement entre pays développés et pays moins développés on le remarque aussi au sein des pays de la même catégorie. En effet, des disparités similaires sont à retenir entre l'Algérie, la Tunisie et le Maroc. Pour ce qui est des infrastructures en matériels numériques, ces pays sont peu équipés bien qu'ils ont entamé des stratégies de révolution numérique nationales, Maroc Numeric 2013, Tunisie digital 2018, e-Algérie avec « des objectifs identifiés et des plans d'action » (Jankari, 2014, p.6). « Dans les pays du Maghreb en effet, sont dénoncés, pêlemêle, la lourdeur, la bureaucratie, l'inertie, la complexité des procédures et des structures, les cloisonnements, les coûts élevés, l'inefficacité, l'inefficience, les gaspillages des services publics, etc., la liste des griefs est loin d'être close » (Ben Letaief, 2007, p.184). Jankari (2014) affirme dans son diagnostic de l'état des infrastructures en TIC, que ces trois pays disposent aussi de zones technologiques (Sidi Abdallah en Algérie, Technoparc de Casablanca au Maroc…), de moyens informatique leur permettant l'accès à la troisième génération (3G). Malgré cela des différences persistent à exister entre les villes urbaines et les villes rurales[8]. Sur le plan économique, Mezouaghi (2007) affirme que : « Les carences des infrastructures de télécommunication, les coûts élevés d'accès et d'usage et le faible taux d'équipement informatique sont des éléments structurels qui peuvent expliquer la marginalisation du Maghreb des réseaux de l'information et de la communication » et la très faible contribution des TIC dans les PIB de l'Algérie, du Maroc et de la Tunisie avec des taux successifs de 4%, 7% et 7% (Jakari, 2014, p.6).

3.2. E-Gouvernement en Tunisie

S'inspirant des pays développés, la Tunisie s'est engagée dans la course du numérique et des technologies de l'information et de la communication. Les efforts consentis ont apporté leur fruit. En effet, les rapports de l'ONU sur le rôle des TIC dans le développement des nations certifient que la Tunisie est le *leadership* dans ce domaine dans sa région, elle a occupé le haut du podium pour les années 2014 et 2016. Selon Jankari (2014) cette suprématie n'est pas fortuite, la Tunisie a investie dans les TIC et a préparé un terrain propice pour d'éventuels intervenants étrangers dans ce domaine. Une plateforme infrastructurelle, institutionnelle et juridique a été dédiée à sa stratégie technologique futuriste. Ainsi, « Nombreuses sont les multinationales et les éditeurs qui ont ouvert dans le pays des sites de production, des représentations régionales ou des sites d'assistance et de relation client ». L'impact de l'utilisation des TIC sur la croissance économique est palpable les statistiques dans plusieurs recherches scientifiques en attestent. En effet, les rapports de la CNUCED[9] de 2012 et de 2015 soutiennent que la Tunisie progresse en matière d'investissement dans les TIC. Les dernières données dont dispose la CNCED datent de 2011 mais elles sont très significatives. Ainsi, les 10.5% du PIB sont dédiés aux dépenses en TIC, les exportations de logiciels et de services d'information représentent 0.1% du PIB. Aussi, les dépenses totales en technologies de l'information et de la communication s'élèvent à 2711[10] millions de Dollars

[8] « Les taux de pénétration d'Internet demeurent faibles (autour de 10% 3) et le prix pour accéder à ces technologies encore cher pour envisager un accès pour tous. Des efforts doivent être consentis par les pouvoirs publics afin de démocratiser l'accès aux nouvelles technologies de l'information » (Jankari, 2014, p.6).

[9] Conference des Nations Unies sur le Commerce et le Développement

[10] Dont 96 millions de Dollars en Logiciels, 188 millions de Dollars en services et 285 millions de Dollars en services logistiques.

(CNUCED, 2012, p.154). Dans ce contexte Jankari (2014) ajoute que ce secteur concourt à une hauteur de 7.6% en 2012 au PIB contre 2.5% en 2002.

Pour l'heure le gouvernement Tunisien adopte une stratégie d'expansion d'envergure internationale (Tunisie Digitale 2018 et Tunisie Digitale 2020)[11]. Elle est focalisée sur les créneaux suivants (Jankar, 2014, p.35) :

- Investir en infrastructures de télécommunication pour atteindre les très hauts débits ;
- Renforcer le rôle de l'E-Gouvernement avec plus de transparence, plus de responsabilité et plus d'efficacité ;
- Encourager la compétitivité et la productivité des entreprises (jusque-là 20% seulement des PME ont reçu des commandes en ligne selon le rapport de la CNUCED en 2015) ;
- Externalisation des activités dans les pays de la région en devenant ainsi le *leader* ;
- Promouvoir la recherche et le développement au sein de l'entreprenariat numérique ;
- Améliorer la vie des citoyens ;
- Un grand budget, qui entre dans le cadre de Tunisie Digitale 2018 et Tunisie Digitale 2020, est alloué au secteur informatique : Augmenter les exportations du numérique de 4000 Dinars Tunisiens (il était de 950 DT en 2014), création d'emploi dans le numérique qui doit passer de 7500 emplois en 2014 à 25000 en 2018.
- Propager l'accès à internet à tous les citoyens à raison de trois foyers sur cinq (actuellement un foyer sur cinq en a l'accès) ;

La stratégie de la Tunisie dans ce domaine est bâtie sur un fond spécial qui compte 170 millions de Dinars Tunisiens, avec une perspective de l'augmenter.

3.3. Le numérique en Tunisie : un exemple à suivre par l'Algérie ?

D'une manière générale l'intégration des TIC dans les pays du Maghreb dans « le tissu socio-économique accuse un retard par rapport aux pays développés et est inégalement répartie entre les pays de cette région (Mezouaghi, 2007, p.41). Quant à l'insertion des technologies de l'information et de la communication en Algérie, Hocine Khelfaoui *dans* Mezouaghi (2007) pense que « Contrairement aux années 1970 et 1980, où la diffusion technologique relevait d'une logique centralisée et dirigiste, celle-ci est désormais impulsée et portée par les initiatives des acteurs privés qui se sont imposées aux pouvoirs publics. Cependant, les incohérences de la politique de régulation, l'absence d'une vision stratégique et les retards de développement d'une infrastructure de base TIC ont conduit à un déphasage entre la dynamique sociale et la politique publique ». Ce diagnostic met l'accent sur la défaillance des pouvoir publics algériens dans l'instauration de l'E-Gouvernement. Le cas des autres pays du Maghreb (Maroc et Tunisie) accuse aussi des insuffisances mais ils engagent une politique publique plus efficace que l'Algérie. Ben Letaief (2007) renforce cette idée en affirmant que jusqu'à 2006 ni l'Algérie ni le Maroc n'avaient ni adopté ni élaboré la moindre législation dans ce domaine. Afin de concrétiser l'intégration des TIC dans la vie socio-économique de la nation, la Tunisie à la différence des deux autres pays (Algérie et Maroc) a instauré une « surrèglementation » des activités liées aux TIC, confirme Mezouaghi

[11] « Sur plus de 70 grands projets programmés dans le cadre de la stratégie Tunisie digitale 2020, 5% seulement ont été réalisés, 20% sont en cours de réalisation et 75% sont encore à la phase "d'idée de projet » http://www.huffpostmaghreb.com/2017/02/16/tunisie-digitale_n_14796854.html.

(2007) sur la base d'une étude effectuée par Jean-Philippe sur le processus de libéralisation du secteur de télécommunication. Il faut signaler que la Tunisie a engagé des programmes de mise à niveau pour passer de la phase expérimentale à la phase effective de l'utilisation des TIC dans l'administration publique soutient Ben Letaeif (2007). Selon l'auteur ces programmes avaient pour but « […] d'assurer une meilleure transparence de l'administration, ainsi qu'une meilleure information des usagers qu'ils soient des entreprises ou des citoyens. Ces programmes se soucient également de la qualité de la gestion à travers la recherche du décloisonnement des structures, de la simplification des procédures et des formulaires administratifs, et leur dématérialisation ».

La volonté de la Tunisie de l'appropriation de l'usage des TIC s'est manifestée depuis les années 80 à travers un système d'information et de communication administrative (SICAD) a été mises en place[12].

Ce diagnostic n'est exhaustif mais il donne un aperçu sur l'avancée de la Tunisie sur l'Algérie dans le secteur du numérique et que notre pays malgré les grandes capacités humaines, matérielles et financières dont elle dispose.

Conclusion

A défaut d'une économie basée sur la production une alternative s'offre aux pays en développement, en particulier l'Algérie, le Maroc et la Tunisie, « l'économie de la connaissance ». Cette dernière dépend étroitement de l'innovation et des prouesses techniques. Les modèles de par le monde ne manquent pas et suscitent beaucoup d'intérêt pour ces pays. Abdelkader Djaflat dans Mezouaghi (2007) soutient que l'économie de la connaissance doit être accompagnée de l'implication des institutions économiques, sociales ou culturelles spécifiques à chaque nation, qui interagissent, permettraient de « stimuler » l'innovation technologique. Entre autres pays qui ont décelé le rôle de l'économie de la connaissance à travers les technologies de l'information et de la communication dans le développement socio-économique un pays voisin la Tunisie. Il s'est inspiré des expériences des pays développés et a mis en marche la machine de l'E-Gouvernement en accord avec ces capacités. D'après notre étude, on peut dire que l'engagement de la Tunisie dans cette démarche n'est pas culturellement ou socialement spécifique au cas tunisien. Il a utilisé des moyens techniques et du savoir-faire développés dans les pays industrialisés mais il a le mérite d'engager la volonté de l'administration publique à instaurer l'E-Gouvernement pour servir ses citoyens avec responsabilité, efficacité et transparence.

[12] Ce système informatisé fonctionnait à partir d'une banque de données qui couvrait l'ensemble des prestations administratives rendues par les différents ministères et les établissements qui leur étaient rattachés » (http://books.openedition.org/irmc/387.

Bibliographie

- ADEL, BENYOUSSEF., HATEM, M'HENNI., (2004), « **Les effets des technologies de l'information et de la communication sur la croissance économique : le cas de la Tunisie** », Revue Région et Développement n° 19-2004, p.p. , 131-150.
- ANDERSEN, A., (2000) ; **egouvernement : réflexions sur l'utilisation des NTICS par les collectivités publiques,** http ://www.egouvernement.ch/egov/Andersen_egouvernement.pdf.
- BEN LETAIEF, MUSTAPHA., (2007), « **Droit, administration publique et TIC en Tunisie »,** http://books.openedition.org/irmc/387.
- BENJAMIN, GUEDOU., CLAIRE, LELARGE., « **Impacts macro et microéconomiques des Technologies de l'Information et de la Communication Etat des connaissances en 2006 »**, http://www.crest.fr/ckfinder/userfiles/files/Pageperso/clelarge/docs/Impacts_macro_et_microeconomiques_des_Technologies_de_l_Information_et_de_la_Communication.Etat_des_connaissances_en_2006.pdf.
- BROWN, DAVID., (2005) ; « **Le gouvernement électronique et l'administration publique »,** Revue Internationale Des Sciences Administratives, N°2005/2, Vol.71. https://www.cairn.info/revue-internationale-des-sciences-administratives-2005-2-page-251.htm.
- CODRIN-MARIUS, TEIU., (2011)**, « An overview over the worldwide development of e-government »,** https://mpra.ub.uni-muenchen.de/36470/1/An_overview_over_the_worldwide_development_of_e-government.pdf.
- CONFERENCE DES NATIONS UNIES SUR LE COMMERCE ET LE DEVELOPPEMENT (CNUCED)., (2012), « **Rapport 2012 sur l'Economie de l'Information. L'industrie du logiciel et les pays en développement**», http://unctad.org/fr/PublicationsLibrary/ier2012_fr.pdf.
- CONFERENCE DES NATIONS UNIES SUR LE COMMERCE ET LE DEVELOPPEMENT (CNUCED)., (2015), «**Rapport 2015 sur l'Economie de l'Information. Libérer le potentiel du commerce électronique pour les pays en développement »,** http://unctad.org/fr/PublicationsLibrary/ier2015_fr.pdf.
- DESAUTELS, DENIS., (2001), **« La modernisation des concepts d'imputabilité »,** http://www.iapq.qc.ca/wp- content/uploads/2012/09/conf_DDesautel25_10_2001.pdf.
- DRISS, KETTANI., BERNARD, MOULIN., (2014), « **L'e-Gouvernement pour la bonne gouvernance dans les pays en développement : l'expérience du Projet eFez** », https://idl-bnc.idrc.ca/dspace/bitstream/10625/52695/1/IDL-52695.pdf.
- EL. MEGDER, C. CHERKAOUI, B. SBIHI, D. MAMMASS., (2005), «**Le e-Gouvernement et la Modernisation du Secteur Public »**, 3 rd International Conference : Sciences of Electronic Technologies of Information and Télécommunications, 27-31 Mars, 2005, Tunisie.
- FAIÇAL, FETHI., « **Cours E-Services, Chapitre 4 E-Gouvernement** », http://www.fsg.rnu.tn/imgsite/cours/E-Gouvernement.pdf.
- FANG, ZHIYUAN., (2002), « **E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development »,** International Journal of The Computer, The Internet and Management, Vol. 10, No.2, 2002, p 1-22.

- Jankar, Rachid., (2014), « **Les technologies de l'information au Maroc, en Algérie et en Tunisie. Vers une filière euromaghrébine des TIC ?** », http://www.ipemed.coop/adminIpemed/media/fich_article/1422012931_IPEMED%20%20Les%20TIC%20au%20Mroc,%20en%20Alg%C3%A9rie%20et%20en%20Tunisie%20_%20Maj-15janvier2015.pdf.

- ***MIHOUB*, MEZOUAGHI., (2007), « Introduction. La diversité des trajectoires d'insertion dans l'économie numérique. Une approche socio-économique », p.p., 9-26, http://books.openedition.org/irmc/369.**

- MIRCEA, GEORGESCU., (2006) ; « **L`état à l'heure du E-Gouvernement** », http://anale.feaa.uaic.ro/anale/resurse/43_Georgescu_M_-_L'etat_a_l'heure_du_E-Gouvernement.pdf.

- MOHAMMED, ALSHEHRI., STEVE, DREW., (2010) **; « E-GOVERNMENT FUNDAMENTALS »,** IADIS International Conference ICT, Society and Human Beings 2010, p-p. 1-8.

- NATIONS UNIES, DIVISION DE L'ECONOMIE PUBLIQUE ET DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE., (2005), « **Benchmarking E-government: A Global Perspective »,** http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN021547.pdf.

- NDOU, VALENTINA (DARDHA)., (2004), « **E –GOVERNMENT FOR DEVELOPING COUNTRIES: OPPORTUNITIES AND CHALLENGES », EJISDC (2004) 18, 1, 1-** 24 The Electronic Journal on Information Systems in DevelopingCountries**, http://www.ejisdc.org**

- OECD, (2006), **Proposed outline for assessing e-government benefits. Retrieved Oct 8, 2009** », http://webdomino1.oecd.org/COMNET/PUM/egovproweb.nsf/viewHtml/index/$FILE/GOV.PGC.EGOV.2006.1.doc, Accessed on 10/11/2009.

:

Gouvernance électronique : l'expérience française

BENZOHRA Benyoucef

Université de Khemis-Miliana

I. Introduction

L'Internet et le développement technologique rapide sont en train de révolutionner la vie des sociétés, de ce fait communiquer et travailler se fait désormais autrement. Par conséquent l'approfondissement de ces transformations affecte la structure et le fonctionnement des États, il s'agit de la révolution numérique. La vie publique connaît un changement radical : refonte de la relation entre l'Etat et le citoyen, ce dernier pouvant être client ou consommateur ou alors actionnaire ou propriétaire.

L'un des aspects les plus importants de cette révolution numérique est le changement dans le système de gouvernance des Etats à cause de l'impact énorme de l'économie numérique sur l'activité économique. En effet, certains des obstacles à la conclusion d'arrangements plus fluides entre fournisseurs, opérateurs d'infrastructures et main d'oeuvre sont en voie de disparition. La vertu des communications en réseau est que les coûts de transaction de cette activité tendent vers zéro, mais le commerce électronique n'est que le sommet de l'iceberg : la nouvelle économie se caractérise par un phénomène beaucoup plus profond et plusieurs tendances déterminantes apparaissent et sont à la base d'une mutation de la gouvernance.

Les firmes entreprennent une refonte de leurs stratégies, de leurs structures et de leurs fonctionnements pour répondre aux impératifs de l'économie numérique. Les consommateurs, disposant d'une information plus vaste et plus facilement communicable, sont plus puissants, avertis et exigeants. Ils désirent que les biens et

services soient à la mesure de leurs besoins, et disponibles rapidement. L'activité économique et l'avantage compétitif reposent de plus en plus sur l'agilité et la souplesse, car la bureaucratie, les structures de gestion dirigistes, et les processus de prise de décision rigides sont devenus synonymes d'une viabilité abrégée, qu'il s'agisse de petites ou de grandes entreprises. La transparence et l'ouverture deviennent de puissants adjuvants de la rentabilité et à l'ère numérique, l'Etat et les entreprises découvrent qu'elles améliorent leur efficacité en mettant des informations et connaissances à la disposition de leurs partenaires sur le réseau. Les réseaux qui permettent l'échange, la communication et l'amélioration des connaissances dans une production de valeur mutuellement profitable jouent un rôle crucial dans le nouvel environnement numérique où la notion de partenariat signifie quelque chose de très réel.

Tous ces changements imposent de plus en plus aux Etats de s'adapter à l'économie numérique en exerçant un nouveau mode de gouvernance de leurs institutions publiques et de leurs économies : il s'agit de la gouvernance électronique. L'objectif de ce papier est de faire un bref éclairage sur l'expérience française dans ce domaine.

II. Concepts et définitions : économie numérique, gouvernance électronique

II.1. Economie numérique

L'économie numérique au sens scientifique du terme est l'étude des biens immatériels qui sont par définition des biens à coût marginal nul. Cette définition induit de nouvelles relations, de nouveaux modèles d'échange/partage, uniquement possible par Internet, un nouveau concept de propriété privée. Il s'agit d'un sous-domaine complet de l'économie, à ne pas confondre avec le secteur du numérique qui relève de l'économie classique, ni avec la numérisation de l'économie, processus inéluctable portant sur tous les biens matériels et sur tous les services.

Le numérique regroupe les Technologies de l'Information et de la Communication ainsi que l'ensemble des techniques utilisées dans le traitement et la transmission des informations telles que par exemple les télécommunications, internet ou l'informatique.

Le secteur du numérique désigne le secteur d'activité économique relatif aux Technologies de l'Information et de la Communication et à la production et à la vente de produits et services numériques.

Souvent le terme économie numérique renvoie d'une manière réductrice au commerce électronique laissant de côté d'autres composantes telles que les services, les infrastructures et la technologie sous-jacente. Plus précisément, le terme devrait renvoyer aux télécommunications, audiovisuel, logiciel, réseaux informatiques, services informatiques, services et contenu en ligne. Selon GfK (1), le marché numérique regroupe les technologies informatiques (ordinateurs, téléphones, lecteurs, GPS…) et les services de communication (réseaux sociaux, ventes en ligne…).

II.2. Gouvernance électronique

La gouvernance électronique peut se développer dans tout type d'administration ou de service public, en contact avec le public (front-office) ou non (back-office). Elle se caractérise par l'emploi de technologies de l'information et de la communication visant à améliorer l'efficacité de l'administration, que ce soit sur le plan des délais, de la qualité, ou de la productivité des agents publics.

Les supports de la gouvernance électronique sont nombreux. On pense souvent d'abord à Internet (services *web* sur ordinateur ou téléphone mobile), mais un projet d'administration électronique peut aussi s'appuyer sur toute forme de télématique, la communication en champ proche, bluetooth ainsi que les projets de carte à puce, éventuellement combiné à la biométrie ou/et à la technologie RFID (carte d'identité électronique, passeport biométrique, etc.) ainsi que des procédures de vote électronique, ou encore la vidéosurveillance, laquelle peut également être combiné à l'informatique, la constitution de bases de données et des procédés biométriques de reconnaissance des personnes.

Les mots e-administration ou e-gouvernement sont formés à partir du préfixe e- qui signifie electronic en anglais. En France, il est à noter que la Commission générale de terminologie et de néologie déconseille l'emploi du préfixe e- sous toutes ses graphies (e-, é-, i-) pour désigner les activités fondées sur les réseaux informatiques et les télécommunication, lui préférant le préfixe télé- ou la formule « en ligne ».

Pour l'Union européenne la performance d'une e-administration dépend principalement de deux critères :

- Qualité de l'offre : le degré de sophistication d'un service, sa proactivité et sa capacité à traiter une démarche dématérialisée de bout en bout.

- Rapidité de la réponse : le délai de réponse, le manque d'offre transactionnelle en ligne, la longueur de certaines contraintes d'authentification qui sont aussi des freins à la qualité du service public.

Le développement de l'État-providence et l'avènement de la société de consommation ont profondément transformé les attentes des administrés en matière de relations avec les administrations. Pour répondre à ces nouvelles exigences de rapidité, de disponibilité et de simplicité, les administrations doivent donc revoir leur approche du service rendu et leurs procédures internes.

La gouvernance électronique avant d'être un moyen de dématérialisation, elle est un moyen de simplifaication. Pour obtenir les meilleurs résultats, la dématérialisation ne peut se limiter à l'informatisation des procédures « papier », qui ont une logique propre (culture de document ou de formulaire plutôt que de donnée), une histoire qui a souvent vu des contraintes s'accumuler au cours du temps, pour satisfaire à des besoins de contrôle, et sont de ce fait complexes et pensées pour l'administration plutôt que pour l'usager.

Un projet d'administration électronique doit donc permettre d'envisager une refonte complète des procédures administratives : l'enjeu n'est pas tant de savoir comment tel formulaire ou tel justificatif doit être transmis à l'administration, mais pourquoi il devrait l'être, et si cette transmission est utile et/ou efficace. C'est pourquoi, au-delà des questions techniques et informatiques, l'e-administration aboutit en général à une réorganisation en profondeur de l'administration et de son système d'information, mais aussi de ses relations avec d'autres organismes, et ne donne de résultats très probants que lorsqu'elle est un outil de ce changement et non une finalité.

On peut distinguer cinq stades de dématérialisation de l'information ou de transactions :

- Information en ligne (niveau 0 de la dématérialisation),
- Téléchargement de formulaire à imprimer (sans remplissage possible en ligne),
- Formulaire à remplir en ligne, et à valider en ligne,
- Demande ou déclaration en ligne (avec envoi dématérialisé du formulaire),
- Dématérialisation complète, via offre d'un compte et espace personnel de suivi et possibilité de transaction, historique, etc.

La gouvernance électronique offre plusieurs opportunités comme :

- Améliorer la disponibilité, l'accessibilité et la transparence. Pour les usagers, un service d'information et/ou de démarches en ligne peut désormais être ouvert 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, ce qui offre déjà un réel avantage, que l'usager soit un urbain qui ne peut se rendre à un guichet sur son temps de travail ou une personne âgée vivant dans le monde rural, à plusieurs kilomètres d'un guichet ouvert une demi-journée par semaine. Il permet en outre d'améliorer le confort d'utilisation (pas de files d'attente) et la qualité (informations parfois plus précises et sourcées, démarches simplifiées, avec moins de documents à fournir et moins de données à remplir dans le formulaire), mais aussi la transparence (l'usager peut savoir où en est le traitement de sa demande, etc.)

- Changer d'optique : du service public au service au public. Contrairement à la logique de guichets auxquels l'usager se rend pour satisfaire les procédures de chaque administration, l'administration électronique permet d'organiser les services en fonction des besoins des administrés (les intentions) et pas en fonction de la structure interne de l'administration. Celles-ci ne perdent pas pour autant le lien avec le public (leurs logos peuvent être plus visibles), mais elles n'imposent plus un cheminement complexe et fastidieux pour pouvoir fonctionner correctement en interne. De même, en raisonnant par profils et par évènements, un service d'administration électronique peut améliorer la personnalisation de la démarche, avec une information mieux ciblée, la consultation d'un dossier personnel, l'envoi par courriel ou SMS d'informations sur mesure, des formulaires pré-remplis ou conditionnels (simplification en fonction des réponses données).

III. De l’ère de la gouvernance industrielle à l’ère de la gouvernance électronique

III.1. Intégration Etat-marché-société civile

Aujourd’hui, les États et les institutions publiques ont plusieurs grands défis à relever pour améliorer leurs services : Budget et performance. Dans le monde entier, les administrations subissent des pressions persistantes pour réduire leurs coûts de fonctionnement et maîtriser le déficit et la dette de l’État. Les citoyens demandent un service public amélioré, c’est-à-dire un service non seulement meilleur, mais apporté

avec une souplesse et une efficience accrues, sans que les prix augmentent. Ces considérations rejoignent l'aspect technologique parce que les contribuables et les usagers sont de plus en plus conscients que de nombreuses administrations sont terriblement déficientes en matière de commodité, d'accès et d'efficacité.

Ces questions de performance sont ressenties avec acuité par un nombre croissant de citoyens « informatisés » et il ne s'agit pas seulement de la « génération Internet » qui considère l'Internet — et les technologies et les réseaux de communication en général — comme une réalité banale puisque l'accès à l'ordinateur est à présent une réalité quotidienne pour des millions de gens dans le monde. L'enjeu encore plus difficile est que des attentes nouvelles apparaissent à mesure que les consommateurs informatisés découvrent le monde de possibilités qu'offrent les réseaux interconnectés. Il ne s'agit pas simplement de communication ou d'information, aussi importantes soient-elles. Les nouvelles technologies ont un caractère interactif, immédiat, convivial et participatif ...autant d'attributs que les consultations publiques ou le processus d'élaboration des politiques n'évoquent pas toujours.

Les monopoles traditionnels de l'administration sont remis en question par les mutations du monde, tant physique que virtuel. Le pouvoir de lever l'impôt, le processus d'élaboration des politiques, l'accès aux outils de communication et la maîtrise de l'information — tous domaines dans lesquels l'État exerçait autrefois un pouvoir quasiment sans partage — sont peu à peu grignotés par la mise en réseau du monde, c'est-à-dire par des individus et des entreprises qui ne sont plus tenus d'obtenir le visa préalable de l'administration pour proposer des idées ou des alternatives sur de tels sujets.

Les transformations imposées par l'ère numérique :

	ère industrielle	ère numérique
Démocratie	Représentative	Participative
Citoyens	Consommateurs passifs	Partenaires actifs
Politique	Diffusion de masse, polarisée	Individualisée
Etat	National, mono-culturel	Global, local, virtuel, multi-culturel

III.2. Mutation de l'espace publique

L'ère numérique est une époque de bouleversements gigantesques et sans précédent. Tandis

que les structures anciennes s'effondrent et que les lois et normes existantes s'érodent, d'autres les remplacent. La structure de l'ère industrielle, dans laquelle l'espace public englobait les trois grandes sphères de l'État, du marché et de la société civile, subit une mutation fondamentale à mesure que les technologies des réseaux interconnectés établissent leur emprise. Et, même en ces premiers temps de la gouvernance numérique, leur impact se fait de plus en plus sentir à mesure que les nouvelles technologies tissent entre l'État, le marché et la société civile des liens plus étroits, qui rendent floues les limites de ces sphères autrefois tout à fait distinctes.

L'intégration mondiale des marchés poussée par la technologie amplifie l'influence des forces marchandes sur les gouvernements nationaux. La croissance des moyens d'information de masse et le développement de l'Internet ouvrent davantage les opérations de l'État au regard du public et confèrent davantage de poids à l'opinion des citoyens. L'Internet réduit le rôle des intermédiaires traditionnels dans les transactions marchandes et accroît le nombre des transactions directes entre particuliers.

L'Internet, en particulier, crée de nouvelles voies d'interaction qui offrent la perspective d'une participation en temps réel du citoyen au processus administratif et démocratique. De même qu'avec le commerce électronique, une fois la voie ouverte et les outils en place, cela n'est plus tant une affaire de choix qu'une question de temps. Les consommateurs comme les citoyens attendent de l'État s'engage dans cette voie.

À l'ère numérique, les modèles de participation doivent offrir davantage qu'une visite aux isoloirs tous les quatre ou cinq ans. Les citoyens vont exiger de passer de la consommation passive de la propagande des candidats et de la couverture des campagnes électorales par les médias, à un rôle de partenaires actifs du processus de gouvernance. Cela va en soi changer le visage de la politique. La représentation démocratique va passer d'un modèle fondé sur les moyens de diffusion de masse à des interactions personnelles — médiatisés par les technologies numériques — entre les citoyens et leurs représentants politiques.

Les États vont devoir découvrir de nouveaux modes de fonctionnement, de communication avec le public, d'organisation de leurs compétences, et de nouvelles formes de la valeur qu'ils peuvent apporter au public.

III.3. Rôle prépondérant des collectivités locales

Dans les années qui viennent, au début du prochain millénaire, il est attendu de voir se généraliser l'adoption d'un modèle davantage centré sur la collectivité qui, bien qu'adapté à la culture de l'État et de la société concernés, présentera certaines caractéristiques spécifiques :

• Les nouvelles technologies interconnectées élimineront les cloisons existant entre les diverses branches de l'administration et la fourniture des services se redéployant autour des besoins des usagers — les citoyens —, et non en fonction des structures historiques ou politiques ou de celles du service public.

• L'apparition de nouveaux réseaux entre l'administration, la société civile et le marché va redéfinir la nature des services publics, à mesure que les cloisonnements s'effacent et que l'attention se tourne vers les agents les mieux à même de créer et d'augmenter la valeur.

• La réforme des services sera suivie par des mutations plus fondamentales de l'État — voire même par des modifications constitutionnelles —, les citoyens recherchant des structures d'administration de proximité plus rationnelles pour la prestation des services.

• Le recentrage de l'administration sur les citoyens va leur offrir de nouveaux rôles et valoriser leur participation, les systèmes de gouvernance passant d'une démocratie «de diffu-
sion de masse» à un modèle plus immédiat et individualisé.

• Dans le domaine de l'élaboration des politiques et de la prestation des services, les citoyens vont participer directement et largement à la prise de décision et à la création de la valeur, éliminant le processus hiérarchisé qui caractérise de trop nombreux États. Le partenariat devient le mode de fonctionnement de base de l'État.

Le partage véritable du pouvoir, de la prise de décision et des responsabilités sont des propositions difficiles à faire accepter car contraires à la culture de nombreux organismes publics. Cela suppose une modification considérable des notions traditionnelles de responsabilité et de gouvernance.

IV. La gouvernance électronique en France

Le développement de l'économie numérique est crucial car il entraîne en même temps le développement et la croissance des autres secteurs d'activités. De fait, le secteur de l'économie numérique représente le secteur le plus dynamique de l'économie mondiale avec un taux de croissance double de celui de l'économie dans la plupart des pays développés.

La France a un retard dans ses investissements dans ce domaine par rapport aux pays de l'Europe du Nord et aux États-Unis. Les plans de développement de l'économie numérique des gouvernements se succèdent, chacun se proposant de faire mieux en la matière. Ces plans reprennent les thématiques suivantes :

- Intensification des accès aux réseaux numériques, voir les plans "Très Haut Débit",
- Développement d'une offre de contenus numériques ouverte,

- Sensibilisation des professionnels aux usages et des services numériques,
- Sensibilisation à la sécurité, développement de la confiance, respect des données personnelles, Open Data,
- Rénovation de la gouvernance et l'écosystème de l'économie numérique, neutralité du Net.

En France, la vente numérique obéit à un certain formalisme pour être valable. En effet, l'acheteur doit pouvoir identifier facilement le vendeur. Il doit pouvoir consulter les conditions générales de vente et les accepter. De plus, en cas d'archivage de son contrat, il doit en connaître les modalités et le mode d'accès. Enfin avant la conclusion du contrat de vente, il doit pouvoir identifier ses erreurs de saisie et les modifier. Mais il reste encore des développements à opérer dans ces domaines (identité numérique, confiance dans l'économie numérique, contrôle de la surveillance) pour que l'ensemble de l'économie puisse bénéficier des avantages de la révolution numérique.

Aujourd'hui, le secteur du numérique en France est un secteur dynamique qui connaît une croissance soutenue et régulière et qui contribue à hauteur de 5,2 % du PIB français en 2010 et représente un quart de la croissance économique nationale.

Parmi les exemples de numérisation de l'économie française, on peut citer :

- Passeport pour l'économie numérique : il s'agit d'une initiation gratuite aux Technologies de l'Information et de la Communication (les applications de l'informatique, des télécommunications et d'Internet) à l'initiative du Ministère de l'économie, pour apprendre à se familiariser aux outils et aux usages numériques, en faveur des commerçants, artisans services et des professions libérales. Cette formation doit comporter au moins trois modules choisis parmi une liste de dix-huit dans l'un des 520 points d'accueil. Après l'obtention du « Passeport pour l'économie numérique », il y a une possibilité de bénéficier d'offres avantageuses afin de s'équiper selon les besoins prédéfinis relatifs aux équipements informatiques et télécoms.

- La dématérialisation des marchés publics : depuis le 1er janvier 2005, les administrations publiques peuvent diffuser des appels d'offres sous forme électronique pour lesquelles les entreprises intéressées pourront télécharger un dossier de "candidature" et répondre par la même voie, et ce, en toute sécurité, et en

respectant la procédure légale. Les avantages attendus sont : gain de temps, coût moindre (papier, ...), pas de déplacement, élargissement de l'offre à un plus grand nombre d'entreprises.

- Les moyens de paiement en ligne : Alors qu'il est de plus en plus fréquent aujourd'hui d'effectuer des achats en ligne, il devient primordial que les paiements soient suffisamment sécurisés afin d'acquérir la confiance des consommateurs. Le moyen de paiement en ligne est la carte bancaire. En 2001, un nouveau moyen de paiement apparaît, il s'agit de l'e-carte bleue. Grâce à ce dispositif, le consommateur qui aura téléchargé le logiciel de sa banque pourra effectuer une seule opération bancaire en ligne via un identifiant à usage unique et de courte durée. Aujourd'hui, il existe un nouveau moyen de paiement en ligne mis en place par Paypal. Les internautes créent un compte Paypal ce qui leur permet ensuite d'effectuer des achats en ligne sans divulguer leur numéro de carte bancaire pour chaque opération.

La gouvernance électronique en France (aussi désignée par e-administration ou e-gouvernement) est l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) par les administrations publiques françaises dans le but de rendre les services publics plus accessibles à leurs usagers et d'en améliorer le fonctionnement interne.

En France, les mots e-administration ou e-gouvernement sont formés à partir du préfixe e- qui signifie electronic en anglais, comme dans e-mail. Il est à noter que la Commission générale de terminologie et de néologie déconseille l'emploi du préfixe e- sous toutes ses graphies (e-, é-, i-) pour désigner les activités fondées sur les réseaux informatiques et de télécommunication, lui préférant le préfixe télé- ou la formule « en ligne ».

IV.1. Rétrospectives des actions engagées

On peut citer les événements suivants :

- Programme PAGSI : « Programme d'action gouvernemental pour la société de l'information » (août 1997), visant une généralisation des sites Internet publics et la mise en ligne des formulaires administratifs (Espace public numérique),

- Rapport Carcenac : « Pour une administration électronique citoyenne - Méthodes et moyens » (avril 2001) ; visant dans le cadre du plan d'action européen d'e-gouvernement - et via 57 propositions - à adapter le fonctionnement administratif aux téléprocédures, l'interopérabilité entre systèmes d'information publics, le recours aux logiciels libres, la sécurisation des échanges via le programme AdER (Administration en Réseau),

- Étude évaluative : « Le développement des sites Internet des services de l'État : évaluation 2001 » visant à évaluer l'internet public français (site Service-public.fr et un échantillon de sites ministériels, préfectoraux et de services déconcentrés de l'État, sites concernant la sécurité sanitaire et alimentaire) et à faire des recommandations,

- Livre Blanc : « Administration électronique et protection des données personnelles » visant à faire un point technique et juridique (dont l'application de la loi 1978), ainsi que sur les possibilités de garanties de protection des données personnelles,

- Programme RE/SO2007: « Pour une REpublique numérique dans la SOciété de l'information » (novembre 2002) ; programme gouvernemental, visant à améliorer la demande de service pour une généralisation à l'horizon 2007, avec exemplarité de l'État. Le rapport recommande une Agence pour les technologies de l'information et de la communication (ATICA), qui donnera l'ADAE,

- Rapport De La Coste : « L'Hyper-République : bâtir l'administration en réseau autour du citoyen » visant un nouvel état des lieux et une redéfinition des objectifs pour cinq ans (avec 18 proposition pour faciliter, organiser, fiabiliser, sécuriser et promouvoir l'E-démocratie, avec notamment l'agence de l'Administration électronique) ;

- Création de l'ADAE (agence pour le développement de l'administration électronique) (21 février 2003 - 31 décembre 2005), qui sera ensuite fondue dans la DGME - Direction Générale de la Modernisation de l'État,

- Rapport d'information : « L'administration électronique au service du citoyen » (juillet 2004), qui rappelle l'historique des actions des gouvernements, et détaille le Programme Adele : « Administration Électronique » (2004-2007), de

dématérialisation des procédures publiques, avec 47 propositions (réalisées à 92 % en 2009),

- Plan : « France Numérique 2012 – Plan de développement de l'économie numérique » (Octobre 2008) visant à augmenter l'accessibilité des sites (dont pour le tuteur légal, la pré-plainte en ligne, la Justice et le droit de pétition…) et la « confiance numérique » (données personnelles sécurisées et conservées durant un temps limité) en accord avec une convention internationale de la protection des données personnelles (encouragée par l'ONU et l'UE). Il s'agit également de développer l'administration électronique (accusés de réception électronique, interopérabilité entre administrations, accessibilité, paiements en ligne, archivage numérique sécurisé), et de déployer la carte nationale d'identité électronique avec une signature électronique, un service de dossier médical personnalisé avant 2012. Ce plan vise aussi la création d'une charte ergonomique pour tous les sites publics, auditer la qualité des services et développer « l'université numérique » pour former à l'économie numérique (vote électronique pour les élections au profit des étudiants, une adresse mail étudiante à vie, 100 % des supports de cours numérisés, enseignement universitaire à distance etc).

IV.2. État des lieux et indicateurs

Selon le World Economic Forum, la France étaient en 2008 au 47^{e} rang mondial sur 134 pays en termes de priorité accordée aux TIC par le gouvernement, et au 9^{e} rang européen.

L'index Connectivity Scorecard qui est un indice qualitatif et quantitatif de l'infrastructure et des usages des TIC, classait en 2009 la France en « retard » avec une note de 5,22/10, la positionnant au 9^{e} rang de l'UE-17 et au 15^{e} rang des pays de l'OCDE. Ce retard concerne tant l'utilisation professionnelle de l'internet que son usage par les particuliers.

Un autre indice, du « Global Information Technology Report », annuel et créé en 2001, classait en 2009 la France en 19^{e} position en termes d'impact des TIC sur le développement et la compétitivité, contre la 21^{e} position en 2008 et la 23^{e} en 2007 (parmi 134 pays évaluées).

Enfin, selon une étude de BSA (fabricants de logiciels), la France était en 2009 17e pays sur 66 en termes de compétitivité, derrière — en Europe — la Finlande (2e rang mondial), la Suède (3e), les Pays-Bas (5e), le Royaume-Uni (6e) et le Danemark (8e).

Plus spécifiquement, en 2008, 84 % des communes françaises avaient un site internet (99 % des villes de plus de 10 000 habitants, et 6 % des communes rurales) et en 2009, 40 % de Français et 56 % des internautes avaient effectué une démarche administrative ou fiscale en ligne.

La situation s'est améliorée depuis, puisque en 2014 l'enquête des Nations Unies sur le développement l'e-administration dans le monde classe la France au 4e rang, derrière la Corée du Sud, l'Australie et Singapour.

V. Conclusion

On constate qu'en France c'est le développement de l'économie numérique qui a induit un développement de la gouvernance électronique. Par ailleurs, la gouvernance électronique a été installée progressivement en fonction de préoccupations réelles. Ceci démontre l'importance de l'élargissement de la mise en pratique des outils numérique, de l'évaluation et du principe de transparence dans la réussite de la transition vers la gouvernance électronique.

Références

- Ronald Coase : «The Nature of the Firm», Economica,volume 4, novembre 1937, pages
386–405.

- Finances et développement, décembre 1999.

- Conseil de l'Europe, décembre 2004.

- GfK, Société d'études de marchés et d'audit marketing, Allemagne, 2010.