

جامعة امحمد بوقرة – بومرداس -

مخبر بحث مستقبل الاقتصاد الجزائري خارج المحروقات AEAHH

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية و علوم التسيير

يوم دراسي حول: تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في الإدارة العمومية وتقييم أداء المرفق العام
محور المداخلة: تجارب حول تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في الإدارة العمومية ودورها في عصرنة أداء المرفق العام
عنوان المداخلة: واقع الحكومة الالكترونية على ضوء بعض التجارب الرائدة مع الإشارة إلى تجربة الجزائر.

من إعداد:

الاسم: الحسين اللقب: شرعي المستوى: أستاذ مساعد أ المؤسسة: جامعة بومرداس الهاتف: 0556744963 البريد الالكتروني: cheraihoucine@yahoo .fr	الاسم: رزيقة اللقب: بلطرش المستوى: طالبة دكتوراه سنة أولى المؤسسة: جامعة يحي فارس بالمدينة الهاتف: 07 76 11 00 46 البريد الالكتروني: bellamaster2015@gmail.co m	الاسم: مراد اللقب: مختاري الوظيفة : استاذ محاضر ب المؤسسة: جامعة الجزائر 03 الهاتف: 06 60 71 12 68 البريد الالكتروني: mr_mourad26@hotmail .fr
--	--	--

ملخص:

يخضى حاليا موضوع الحكومة الإلكترونية اهتماما كبيرا خاصة في الجزائر، و ذلك في عصر تسوده تغيرات كثيرة، سريعة ومستمرة، بالإضافة إلى التقدم التكنولوجي السريع و المستمر، هذا الأخير الذي ألزم على إحداث تغييرات في نموذج الحكومات و الانتقال من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية التي تعتمد على التقنيات الحديثة، تقدم من خلالها خدمات حكومية عن بعد، بحيث تكون هذه الخدمات دقيقة وبأقل تكلفة يمكن الحصول عليها بسهولة، وهذا ما جعل دول العالم تسعى لإرساء الحكومة الالكترونية من خلال تطبيقاتها ومفهومها، ولهذا فقد تم تسليط الضوء في هذه الورقة البحثية على واقع الحكومة الالكترونية من خلال التطرق لبعض التجارب الدولية مع الإشارة لتجربة الجزائر.

Abstract

Regaining currently the subject of e-government considerable attention, particularly in Algeria, and in an era of many changes, fast and continuous, as well as rapid technological and continuous progress, the latter which is committed to bring about changes in the form of governments and the transition from traditional government to e-government rely on modern technology, through which government services remotely, so that these services be accurate and lowest cost can be easily obtained, and this is what made the world seeking to establish e-government through its applications and its concept, and has been highlighted in this paper on the reality of E- government through of some international experiences discussed; with reference to the Algerian experience.

المقدمة

في غمرة التطورات المستمرة في المجال المعلوماتي و التكنولوجيا، أصبحت الدول ملزمة بمواكبة هذه التطورات لتبقى في سباق الاستمرارية و التميز.

و بالنظر إلى الإمكانيات الهائلة التي تؤمنها التكنولوجيا الحديثة في تحسين الأداء و تخفيف البيروقراطية و تأمين إدارة فعالة، وفي تحديث أساليب العمل الإداري و تقنياته وإمكانية تأدية المعاملات و الخدمات الإدارية عن بعد بوسائل الكترونية، فقد تزايد اهتمام الدول و الحكومات و المنظمات عالميا بإدخال هذه الوسائل، ولذلك فقد بدأ تداول العديد من الاصطلاحات التي يتم الإعلان عنها كمبادرات للتعبير عن مستوى هذا التحول .

و هنا ظهر مفهوم الحكومة الالكترونية الذي يعبر عن التحول الجذري في أسس و أساليب تنفيذ العمليات الحكومية و تحول في ثقافة تقدم هذه الخدمات.

و كان نتاج لذلك ظهور تجارب دولية لإرساء الحكومة الالكترونية، فمنها من ذهب بعيدا في تطبيقاته وأخرى لازالت تصارع من اجل النهوض بهذا المفهوم.

ومن هذا المنطلق تتجلى الإشكالية التالية :

• ما هو واقع الحكومة الالكترونية من خلال تجارب بعض الدول ؟

وللإجابة على هذه الإشكالية تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو واقع الحكومة الالكترونية من خلال بعض الدول العربية ؟
- ما هو واقع الحكومة الالكترونية من خلال بعض الدول المتقدمة الأجنبية ؟
- ما هو واقع الحكومة الالكترونية من خلال تجربة الجزائر ؟

و لمعالجة هذا الموضوع تم تقسيم هذه الدراسة إلى ثلاثة محاور تمثلت في:

- ✓ **المحور الأول:** واقع الحكومة الالكترونية من خلال بعض الدول العربية.
- ✓ **المحور الثاني:** واقع الحكومة الالكترونية من خلال بعض الدول المتقدمة الأجنبية.
- ✓ **المحور الثالث:** واقع الحكومة الالكترونية من خلال تجربة الجزائر.

المحور الأول: واقع الحكومة الالكترونية من خلال بعض الدول العربية.

أولا: التجربة التونسية.

الأولى للإدارة الإلكترونية التي حوّلت بدورها تحقيق العديد الخط. عرفت من الإنجازات في المجال المتمثلة أساسا في ما تمّ وضعه من خدمات عمومية على الحكومة الإلكترونية في تونس تطورا يمكن تبويبه ضمن خمسة مراحل أساسية، مرحلة أولى تمهيدية تعلقت بإدخال الإعلامية داخل الإدارة وأربعة مراحل أخرى تمّ خلالها إرساء الدعائم اعتماد الإعلامية في العمل الإداري:¹

1- مراحل تطور الالكتروني.

- المرحلة التمهيديّة (1980-1999)

كمرحلة تمهيدية، تمّ الاعتماد على الإعلامية في العمل الإداري منذ الثمانينات التي مكّنت الإدارة من تطوير العديد من التطبيقات الوطنية الكبرى لتجريد عديد الإجراءات الإدارية من صبغتها المادية على غرار:

- ✓ منظومة أدب لمتابعة نفقات الدولة.

✓ منظومة انصاف للتصرف في الشؤون الإدارية والمالية للموظفين.

✓ منظومة رشاد للتصرف في إجراءات بالقيام بالمأموريات بالخارج.

كما تميّزت هذه الفترة أيضا بالانطلاق في تنفيذ برنامج تأهيل الإدارة (سنة 1996) الذي تضمّن 20 نقطة من بينها برنامج الإعلامية في الإدارة الذي تمّ تبنيه من قبل كافة الوزارات في إطار مخطّطات وزارية متعلّقة بالإعلامية.

- تفتّح الإدارة على الانترنت (2000-2002)

مكن انفتاح الإدارة التونسية على تكنولوجيا الانترنت من تطوير عدد من المواقع العمومية والتي مثلت الجيل الأول من مواقع الواب باعتبار أنّها لم تتعدّ مستوى توفير المعلومة للمواطن لمساعدته على قضاء شؤونه الإدارية.

- بروز النواة الأولى للإدارة الاتصالية (2003-2005)

خلال هذه المرحلة تمّ تطوير الجيل الثاني من مواقع الواب والتي مكّنت من تطوير آليات التواصل والتفاعل بين الإدارة ومختلف المتعاملين معها ولو بصفة نسبية. على غرار توفير أركان للاتصال عبر الموقع، إتاحة إمكانية تحميل المطبوعات الإدارية وكتراسات الشروط على الخط. وقد أدّى ذلك بروز النواة الأولى للإدارة الاتصالية التي تدعّمت بإرساء الأطر المؤسسية والقانونية الخاصة بها.

- التوجه نحو وضع الخدمات بصفة كلية على الخط (2006-2009)

بفضل ما تمّ تحقيقه من إنجازات في المراحل السابقة أصبحت الإدارة التونسية تتمتع بجاهزية لتطوير عدد من الخدمات بصفة كلية على الخط وقد أدّى ذلك إلى بروز الجيل الثالث من مواقع الواب. وقد شملت هذه الخدمات العديد من الميادين، وكانت موجهة بالأساس إلى المواطن والمؤسسة على غرار الترسيم الجامعي على الخط، دفع الفواتير على الخط، الإحداث القانوني للشركات على الخط، منظومة مدنية (استخراج وثائق الحالة المدنية)، التعليم الافتراضي.

- تقديم خدمات إدارية مندمجة (2009-...)

تمّ مع نهاية سنة 2009 ضبط إستراتيجية لتطوير الإدارة الإلكترونية والشروع في تنفيذها قصد توفير جيل جديد من الخدمات الإدارية على الخط تقوم على فكرة الدمج بين نظم المعلومات التابعة لهياكل إدارية مختلفة قصد تيسير تبادل المعطيات بينها وتجنّب التعامل مع الإدارة عناء التنقّل بين عديد الهياكل للتمكّن من الانتفاع بخدمة في أقصر الآجال وبأقلّ التكاليف. وانطلاقا من هذه الفترة تمّ الشروع في تطوير الجيل الرابع من مواقع الواب.

– تركيز وحدة الإدارة الإلكترونية.

تتولّى وحدة الإدارة الإلكترونية التي تمّ إحداثها بالوزارة الأولى سنة 2005 بمتابعة تنفيذ خطة العمل لتطوير الإدارة الإلكترونية. وهي بذلك تضطلع بدور المحفّز لمختلف الهياكل العمومية لتطبيق مشاريع الحكومة الإلكترونية و التنسيق بينها قصد تأطير وتوحيد جهودها لتحقيق الأهداف والتوجهات الوطنية في المجال. وللاضطلاع بهذا الدور، تعتمد وحدة الإدارة الإلكترونية على فريق يشمل الاختصاصات التنظيمية والفنية كما يمكنها اللجوء إلى بعض الكفاءات من القطاعين العام أو الخاص كلّما اقتضت الضرورة ذلك. وقد 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 منسق لبرنامج الإدارة الإلكترونية يمثّل حلقة الوصل بين الوحدة ووزارتها لمتابعة كل المسائل المتعلقة بتنفيذ مشاريع الإدارة الإلكترونية. ولتيسير البتّ في الجوانب الفنية التي تتعلق بمشاريع الإدارة الإلكترونية ترجع وحدة الإدارة الإلكترونية بالنظر إلى اللجنة الفنية للإدارة الاتصالية كما يمكنها الرجوع إلى اللجنة الوزارية للإدارة الاتصالية للمصادقة على التوجهات العامة التي تهتمّ الإدارة الإلكترونية.

البرنامج الحالي للحكومة الإلكترونية .

يسعى برنامج الحكومة الإلكترونية 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 الإمكانيات التي توفرّها تكنولوجيات المعلومات والاتصال.

2-أهداف برنامج الحكومة الإلكترونية

لتحسيم هذا البرنامج تمّ ضبط خطة عمل لتطوير الإدارة الإلكترونية خلال الفترة المقبلة. وتقوم هذه الخطة على عدد من

الأهداف الإستراتيجية في المجال والتي تمّ تبويبها كما يلي:

تطوير عدد من الخدمات الإدارية التفاعلية 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 الإدارية على الخط: يتنوع ويختلف هذا الهدف حسب طبيعة المستعمل أخذا بعين الاعتبار

خصوصية حاجياته وتطلّعاته التي تميّزه عن غيره من المستعملين:

المواطنون: الحرص على تسهيل المعاملات الإدارية على المواطن وتقريب الإدارة منه من خلال تمكينه من الإطلاع في أي

وقت ومن أي مكان على المعلومات الضرورية المتعلقة بإجراءات وشروط الحصول على الخدمة الإدارية و إتمام الإجراءات والمعاملات الإدارية إلكترونيا دون الحاجة للاتصال أو مراجعة الهيكل العمومي أكثر من مرة.

رجال الأعمال: السعي إلى تعزيز مناخ الأعمال في تونس الذي بدوره يمثّل شرطا أساسيا لدفع الاستثمار الخاص بالبلاد وذلك

من خلال إتاحة الإمكانية للمستثمر سواء كان تونسيا أو أجنبيا للاتصال بالإدارة إلكترونيا، بالاعتماد على قنوات متنوعة، للحصول على المعلومة التي يحتاجها بكلّ يسر ولاستكمال المعاملات والإجراءات الإدارية في أقصر الآجال ودون حاجة للتواجد شخصيا بالهيكل العمومي المسدي للخدمة.

الموظفون: الرفع من مستوى الكفاءة والفعالية للموظف العمومي بمختلف الهياكل العمومية من خلال تكوينه على اكتساب

الخبرات والمهارات الجديدة التي يَحْتَمُّها الاستعمال المتزايد لتكنولوجيات المعلومات والاتصال داخل الإدارة وتبسيط الإجراءات بالاعتماد

على هذه التكنولوجيات وتمكينه من الحصول على المعلومات التي يحتاجها لإنجاز مهامه وتبادلها مع غيره من الموظفين بأكثر سرعة ونجاعة.

3- خطة العمل.

لتحسيم مختلف هذه الأهداف، تمّ في إطار الخطة الإستراتيجية ضبط خطة عمل تنفيذية تقوم على المحاور الأساسية التالية:

- ✓ دعم الإطار المؤسسي المشرف على تنفيذ إستراتيجية تطوير الالكتروني .
- ✓ تعديل الإطار القانوني والترتيبي وتطويره للاستجابة إلى متطلبات الحكومة الإلكترونية.
- ✓ دمج نظم المعلومات وتأهيلها لجعلها تفاعلية.
- ✓ تطوير البنية الأساسية والتجهيزات والمعدات الإلكترونية بالإدارة التونسية.
- ✓ تكوين الموارد البشرية وتأهيلها.
- ✓ توفير مواصفات ومرجعيات مشتركة وتقاسمها مع كلّ الهياكل المتدخلة في البرنامج.
- ✓ تعميم النفاذ وتيسيره إلى مواقع الواب وما تتضمنه من محتوى.
- ✓ تعزيز آليات الاتصال داخل الإدارة وخارجها لتعريف بخدمات الإلكترونية وتفعيل استعمالها.

ثانيا: التجربة الكويتية.

دأبت الكويت على إنشاء حكومة الكترونية، إذ طورت منظمات عديدة في إدخال بياناتها في إطار هذا المفهوم . وقد واجه هذا المفهوم رفضا في بداية الأمر ظنا بان الحكومة الالكترونية هي أسلوب جديد في العمل الحكومي من شأنه أن يعكس فرص توافر الوظائف، إلى أن هذا المفهوم ما لبث أن تلاشى عندما تم اتفاق عند الأغلبية بان الحكومة الالكترونية توفر وظائف لمهارات جديدة ولجيل جديد، بان تسويق فكر الحكومة الالكترونية يحقق اتساع القبول لهذا المفهوم، ويشر بفوائد و ايجابيات هذا المفهوم . ومما لاشك فيه أن مصطلحات عديدة قد تنطوي تحت هذا المفهوم ومنها التجارة الالكترونية و المنظمة الافتراضية وغيرها، وساعد وجود الانترنت في شيوع الأنشطة التجارية و الاقتصادية الحديثة .

وتوجد حاليا شبكة معلومات حكومية تربط كل البيانات المتفرقة في الجهات الحكومية وبما ييسر للمواطنين و المسؤولين بالدولة التعامل مع البيانات عبر هذه الشبكة . وهناك قاعدة بيانات خاصة لكل جهة حكومية تساهم بشكل أو آخر في توفير بيانات عديدة عن كل المتعاملين و المعنيين بأنشطتها.

إن الإجراءات المعمول بها في غياب الحكومة الالكترونية بطريقة توفر كل الجهود ومن خلال ميكنة جميع الأعمال واستبدال الأعمال الورقية اليدوية بالأعمال الكمبيوترية و الانترنت و الانترنت .

كما أعقبت هذه المرحلة وضع التشريعات المناسبة لتطبيق الحكومة الالكترونية . وهناك العديد من المشروعات التي طبقت فيها الحكومة الالكترونية ومنها :

- تسجيل الشركات . - التدريب الخارجي . - مكتب المساعدة.
- مكتبة التخطيط . - التدريب الداخلي.

كما أعدت وزارة التخطيط خدمة G2B، و التي تشير إلى علاقة وزارة التخطيط مع الشركات، اذ يتم تسجيل الشركات لدى وزارة التخطيط بصيغة دورية سنويا و ذلك بهدف تصنيف كل تلك الشركات بحسب صيغة عملها و المشاريع المنفذة و أحجامها، ومن ثم تم إصدار شهادة بإتمام إجراءات التسجيل . وهناك فائدة أخرى من النظام للجهات الحكومية عامة للتعرف على تلك الشركات دون الحاجة لتكرار اخذ البيانات .

كما تقدم خدمة تتعلق بالتدريب حيث تقوم وزارة التخطيط بالتنسيق بين مختلف الجهات الحكومية وبين القطاع الخاص الذي يقدم الخدمات التدريبية التعليمية . وستكمن الخدمة الجديدة شركات القطاع الخاص من تحديث بيانات دوراتها على الانترنت من خلال الدخول على موقع وزارة التخطيط، وبهذا ستتمكن الجهات الحكومية من التعرف على الدورات المتوفرة خلال هذا العام أو الأعوام القادمة من خلال شبكة الانترنت ¹.

ويمكن عرض أهم الإحصائيات المتعلقة باستعمال بوابة الحكومة الالكترونية بالكويت كما يلي :

الشكل رقم 01 : إجمالي استعمالات البوابة لشهر جانفي 2017 .

الشهر	يناير 2017	فبراير 2017	مارس 2017	ابريل 2017
عدد الزيارات	593,146			
عدد الصفحات المستعرضة	1,633,366			
معدل التصفح (صفحة لكل زائر)	2.75			
متوسط الوقت المستغرق (لكل زيارة)	00:02:21			
عدد الزوار الجدد	201,910			
إجمالي المبالغ المسددة عن طريق الدفع الالكتروني "تسديد" (د.ك)	5,399,436			
عدد العمليات للمبالغ المسددة (تسديد)	67,848			

المصدر : www.e.gov.kw

هذا الجدول يبين عدد الزيارات للبوابة وعدد متصفحي البوابة و معدل تصفح للفرد الذي يقدر ب2.75 أي تقريبا ثلاث صفحات للفرد عند الولوج الواحد.بالإضافة إلى إجمالي المبالغ المسددة عن طريق الدفع الالكتروني لشهر جانفي 2017 البالغ 5.399.436 دينار كويتي كما كانت الاحصائيات لشهر ديسمبر 2016 مقارنة بشهر جانفي 2017 وفق الشكل التالي :

الشكل رقم 02 : إحصائيات زوار البوابة الالكترونية لدولة الكويت



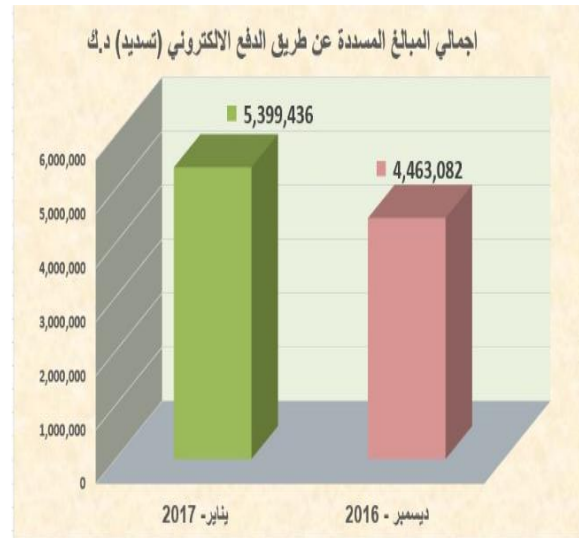
المصدر : www.e.gov.kw

وهنا نستنتج التطور و التقدم الملحوظ في استعمال البوابة الالكترونية لدولة الكويت .

1 محمد الطعامة، طارق العلوش، الحكومة الالكترونية و تطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الادارية، مصر، 2004، ص153-155.

ونفس التقدير بالنسبة لطريقة الدفع الالكترونية و الذي كان وفق الاحصائيات التالية مرتفعاً لشهر جانفي مقارنة بشهر ديسمبر 2016.

الشكل رقم 03 : اجمالي المبالغ المسددة عن طريق الدفع الالكتروني



المصدر : www.e.gov.kw

الشكل رقم 04: اجمالي العمليات للمبالغ المسددة



المصدر : www.e.gov.kw

الجدول رقم 01: موجز الخدمات المعلوماتية و الإلكترونية عن كل جهة حكومية في دولة الكويت :

اسم الجهة	الخدمات الإلكترونية	الخدمات المعلوماتية	اسم الجهة	الخدمات الإلكترونية	الخدمات المعلوماتية
المؤسسة العامة للرعاية السكنية	22	46	وزارة الأشغال العامة	118	451
الإدارة العامة للإطفاء	54	11	وزارة الإعلام	21	14
الهيئة العامة للصناعة	13	22	وزارة التربية	28	11
الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب	7	13	وزارة العدل	17	30
وزارة المالية	86	7	وزارة الصحة	99	6
وزارة الداخلية	47	18	وزارة التجارة والصناعة	105	7

المصدر: www.e.gov.kw

ثالثا : تجربة قطر .

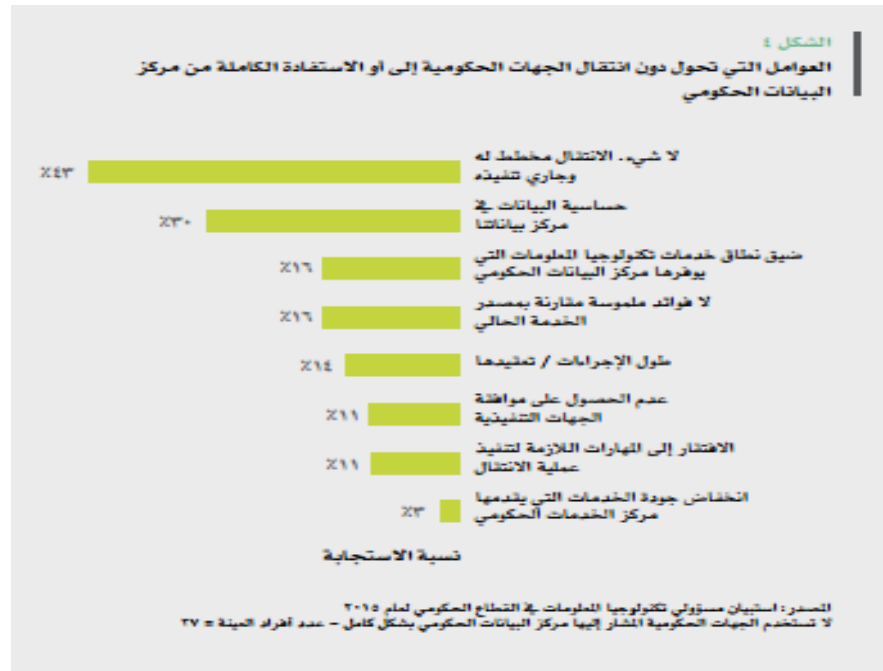
دأبت وزارة المواصلات و الاتصالات في دولة قطر منذ عام 2008 على رصد مدى تقدم و انتشار و استخدام وسائل الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات في أهم القطاعات الحيوية لمتابعة نمو الاقتصاد القائم على المعرفة . بما في ذلك رصد قطاع الأسر و الأفراد و قطاع الأعمال و القطاع الحكومي . ففي القطاع الحكومي على سبيل المثال انصب التركيز على قياس مدى استخدام وسائل الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لرفع مستوى أداء الخدمات الحكومية و تعزيز الكفاءة و الشفافية في الجهات الحكومية .

وللحصول على صورة أوضح لمشهد الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات في الجهات الحكومية في دولة قطر، أوكلت وزارة المواصلات الاتصالات في البلاد إلى شركة انترناشيونال داتا كوربوريشن IDC، وهي شركة عالمية متخصصة في أبحاث السوق، قامت بإجراء بحث أساسي و ثانوي في قطاع الحكومي بهدف:¹

- ✓ تقييم و تحليل المستويات الراهنة للبنية التحتية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ومدى جاهزيتها ومدى استخدامها داخل الجهات الحكومية الرئيسية في قطر .
- ✓ إجراء تحليل مفصل عن الوضع الراهن للبيئة و مدى جاهزية الجهات الحكومية ومدى استخدام المعلومات داخل الجهات الحكومية في دولة قطر.
- ✓ إجراء مقارنة قياسية بين قطر وعدد من الدول على المستوى الإقليمي و الدولي من حيث الحكومة الإلكترونية ومدى استخدام وسائل الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ومدى جاهزية البنية التحتية الحكومية للاتصالات و تكنولوجيا المعلومات .
- ✓ تحديد الدوافع المحفزة و التحديات التي تواجهها الجهات الحكومية ذات الصلة بالحكومة الإلكترونية .
- ✓ تقييم مدى تأثير آخر مبادرات الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات على القطاع الحكومي.
- ✓ وهذه بعض الإحصائيات عن التجارب القطري نحو تفعيل الحكومة الإلكترونية.

1 المشهد الرقمي لدولة قطر 2015، على الخط [portal.www.gov.qa/wps/portal/e participation](http://portal.www.gov.qa/wps/portal/e%20participation)، تاريخ الاطلاع 2017/03/02.

الشكل رقم 05: العوامل التي تحول دون انتقال الجهات الحكومية إلى أو الاستفادة الكاملة من مركز البيانات الحكومي

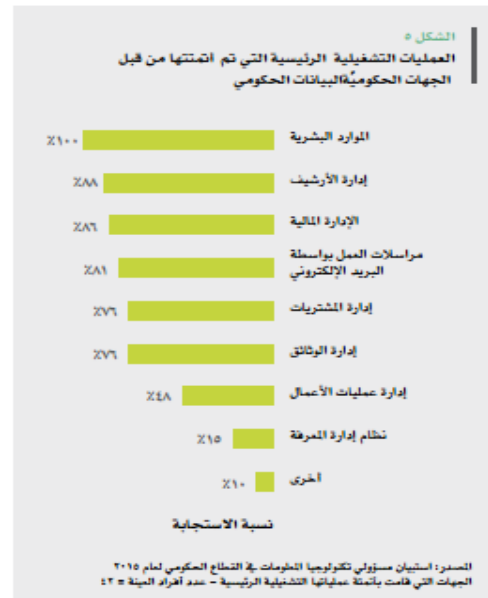


المصدر: portal.www.gov.qa/wps/portal/e participation

من خلال الشكل نلاحظ أن نسبة انخفاض جودة الخدمات المقدمة هي ضعيفة جدا وهذا ما هو إلا دليل على مدى الإقبال تقبل المعلومات الصادرة عن الهيئات الحكومية .

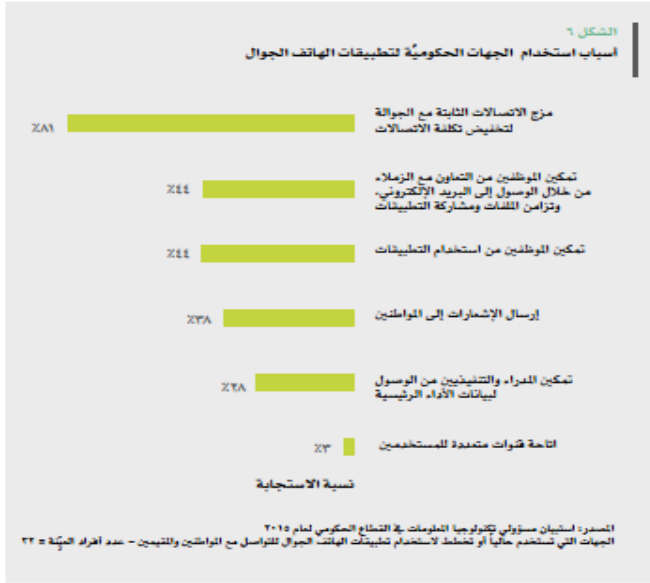
ففي عام 2015 قام 93 بالمئة من الجهات الحكومية بآتمة عمليات أنشطتها الرئيسية .

الشكل رقم 06: أهم العمليات التشغيلية التي تم أتممتها وخاصة التي تعتمد على الهاتف المقال في تقديم خدماتها .



المصدر : portal.www.gov.qa/wps/portal/e participation

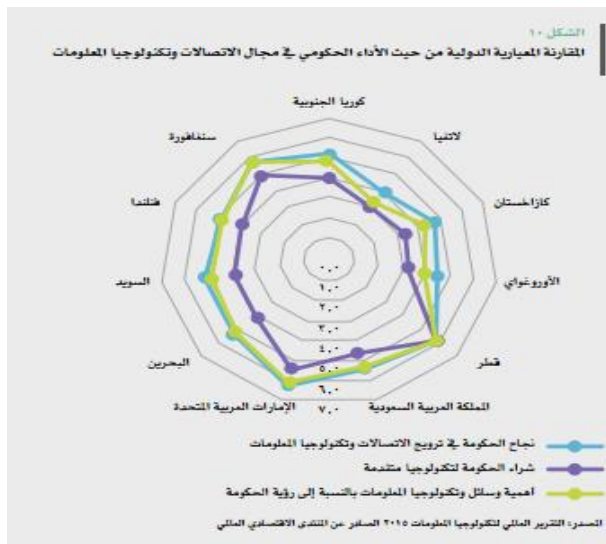
الشكل رقم 07: اسباب استخدام الجهات الحكومية لتطبيقات الهاتف الجوال



المصدر : portal.www.gov.qa/wps/portal/e participation

وبناء على نتائج تقرير المنتدى الاقتصادي العالمي والمنشور في التقرير العالمي لتكنولوجيا المعلومات لعام 2015، فإن الحكومة القطرية تعتبر رائدة من حيث استخدام التكنولوجيا، حيث يقوم بتعزيز الإبداع والابتكار، في ذات الوقت الذي يلعب فيه الدور الرئيسي لنشر واستخدام الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الدولة. وفي مقياس من 1 إلى 7 تحوز دولة قطر درجة عالية عند مقارنتها بدول أخرى من حيث ثلاثة مؤشرات: حصول الحكومة على تكنولوجيا متطورة 7.5، وأهمية الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للرؤية الحكومية 8.5، ومدى جناح الحكومة في الترويج للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات 8.5، ولقد تمت ترجمة تلك النتائج في تبوأ قطر المراكز 1 و3 و5 من بن 143 دولة على الترتيب. وفي بعض المؤشرات، تتبوأ قطر ترتيباً أعلى من سنغافورة وفنلندا.¹

وهذا موضح في الشكل رقم 08: المقارنة المعيارية الدولية من الأداء الحكومي في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات



المصدر : portal.www.gov.qa/wps/portal/e participation

استراتيجية ديجيتال قطر 2020 :

1 المشهد الرقمي لدولة قطر 2015، مرجع سبق ذكره.

تتضمن الهدف الاستراتيجي وهو زيادة الانفتاح الحكومة لتوليد قيمة اقتصادية وسياسية من خلال التعاون مع العملاء على التصميم المشترك.

الأهداف عن الانفتاح زيادة الحكومة هي¹:

✓ زيادة بنسبة 20٪ سنويا في المستخدمين المشاركين في المنتديات بإشراف الحكومة.

✓ زيادة بنسبة 10٪ سنويا في توافر مجموعات بيانات حكومية.

وقد تم تصميم عدد من المشاريع لتحقيق هذا الهدف الاستراتيجي، بما في ذلك وضع سياسة البيانات المفتوحة، وتطوير مدخل البيانات المفتوحة.

نشرت قطر سياسة البيانات المفتوحة في نوفمبر عام 2014. وهذه السياسة تؤكد التزام الحكومة القطرية لفتح الحكومة، وينص على أن "سياسة البيانات المفتوحة وإقامة إجراءات محددة لضمان جميع وكالات حكومتنا ستتخذ خطوات لتوسيع نطاق وصول الجمهور إلى بيانات حكومية عن طريق جعلها متاحة على الانترنت ما لم تكن مقيدة بموجب القانون، والسياسة، واللوائح أو عقد."

المحور الثاني: واقع الحكومة الالكترونية من خلال بعض الدول المتقدمة.

أولا: التجربة البريطانية.

إن التحول لحكومة عصر المعلومات يعتبر عاملا رئيسيا في إستراتيجية التحديث للحكومة البريطانية . وفي هذا الإطار بدأ العمل الجاد من قبل الوحدة المركزية لتقنية المعلومات في تطوير إستراتيجية لعصر المعلومات في الحكومة البريطانية، ولقد ظهرت الإشارات الأولى لما تنطوي عليه هذه الإستراتيجية لعصر المعلومات في الحكومة البريطانية، ولقد ظهرت الإشارات الأولى لما تنطوي عليه هذه الإستراتيجية عند نشرها في الوثيقة ورقة العمل الخضراء في نوفمبر 1996، فقد تبنت حكومة المحافظين المبادئ التي وضعتها الورقة رسميا في مارس 1997، وتمت المصادقة عليها من قبل حكومة العمال المنتخبة في ماي 1997، ولقد تم تحديد المواقف المستهدفة للتنفيذ بحيث تتوفر كافة المعاملات مع الحكومة الكترونيا بحلول عام 2005، وتم وضع وثائق الحكومة الالكترونية التي تشكل وتوفر إطارا لتطوير الحكومة الالكترونية في كل مرافق الخدمات العامة، بحيث تغطي تلك الوثائق لموضوعات عديدة .²

وينظر للاهتمام بالحكومة الالكترونية عموما وتقديم الخدمات الكترونيا على وجه الخصوص كرد فعل للتشتت المتزايد والتعقيد في الأجهزة الحكومية، وقد أصبح مألوا تعهد الحكومة كمجموعة من صوامع المعلومات التي تشكل عائقا دون انسياب المعلومات، ولقد تعهدت الحكومة الالكترونية بالقضاء على الصوامع على الأقل في نظر المستفيدين من الخدمة.

تعتبر تجربة المملكة المتحدة في مجال الحكومة الالكترونية من التجارب الطموحة، تهدف الحكومة البريطانية أن تجعل من بريطانيا أفضل مكان في العالم على الإطلاق للتجارة الالكترونية ويمثل [ukonline](http://ukonline.gov.uk) محور إجماع الحكومة الالكترونية في بريطانيا، وهو الاسم التجاري للحكومة البريطانية وتظهر واجهة الموقع باسم www.ukonline.gov.uk وقد بدأ العمل به في نهاية عام 2000، بغرض تقديم صورة متكاملة ومسلك الكتروني مناسب يوصل لكل الخدمات العامة بغض النظر عن مستوى الجهة الحكومية التي وفرتها . وفي عام 2001، أطلق مدخل الحكومة على www.gateway.gov.uk الوسطى في موقع [ukonline](http://ukonline.gov.uk) الذي يوفر تسهيلات في المعاملات بين المرافق العامة والمستفيدين الكترونيا، والذي يرتبط بالإدارات الحكومية عن طريق شبكة الحكومة الداخلية المأمونة، التي توفر بنية تحتية مأمونة لإرسال البيانات لكافة الأجهزة الحكومية، ودعم الخدمات والمشروعات المشتركة بين الإدارات الحكومية، كما قامت الحكومة البريطانية

1 سياسة المشاركة الالكترونية، على الخط [portal.www.gov.qa/wps/portal/e participation](http://portal.www.gov.qa/wps/portal/e%20participation)، تاريخ الاطلاع 2017/03/02.

2 عمار بوحوش، نظريات الادارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، جامعة الجزائر، دار الغرب الإسلامي، طبعة الأولى، 2006، ص 197

بوضع الخطط والأهداف من أجل تقديم الخدمات الحكومية بشكل الكتروني ونسبة 100 % بحلول عام 2005، ومن هذه الاستراتيجيات والخطط:¹

➤ من أجل تنفيذ مشاريع الحكومة الالكترونية للثلاث سنوات القادمة، خصصت الحكومة مبلغ 230 مليون جنيه إسترليني، فيما تتوقع الحكومة أن توفر مبالغ كبيرة من خلا استغلال أدوات الكترونية في العطاءات والمشتريات الحكومية تبلغ 5 مليارات جنيه إسترليني خلال تلك السنوات الثلاثة.

➤ في مارس 1999، قامت الحكومة البريطانية بإصدار كتاب ابيض لتحديث الحكومة، والذي جاء فيه أن التحديث والإصلاح الإداري من أهم الأولويات في تحديث الأجهزة الحكومية، وقد أرسى الكتاب الإطار العام للتغييرات الأساسية التي سوف تعمل عليها الحكومة، ولقد تضمنت هذه الأهداف أن تكون الأجهزة الحكومية قادرة على تقديم مانبسته 25% من الخدمات مع حلول العام 2002، 50% من حلول العام 2005، وباقي جميع الخدمات مع حلول العام 2008.

➤ قامت الحكومة بوضع أهداف لشراء 90% من المشتريات الحكومية ذات القيمة المنخفضة الكترونيا بحلول شهر ابريل 2001

➤ تم تعيين مايكرويف بالمندوب الالكتروني (E.enveoy)، وذلك من أجل المضي في تحقيق أهداف برنامج التجارة الالكتروني، كما تم تعيين فريق حكومة عصر المعلوماتية، وتقع مسؤولية تنسيق شؤون الحكومة الالكترونية علة وحدة تكنولوجيا المعلومات في الحكومة البريطانية (www.citu.gov.uk) والتي تقدم التقارير إلى المندوب الالكتروني E.enveoy.

أما في يومنا هذا وتبعاً للإحصائيات الأمم المتحدة حول استناد الدول للحكومة الالكترونية نجد أن بريطانيا تصدر القائمة العالمية بنسبة تفوق 92%.

الشكل رقم 09: الحكومات الالكترونية الرائدة عالمياً حسب مؤشر تطور الحكومات الالكترونية EGD

World e-government leaders with very high E-Government Development Index (EGDI) levels

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	

المصدر: <https://publicadministration.un.org/egovkb>

1 العاطف عبد القادر، متطلبات الحكومة الالكترونية في مواجهة مخاطر الاقتصاد الافتراضي، الملتقى الخامس للاقتصاد الافتراضي و انعكاساته على الاقتصاديات الدولية، ص9-10.

ثانيا: تجربة الأمريكية.

جاءت الحكومة الأمريكية إلى حركة الإصلاح الإداري متأخرة كثيرا، فألزم الرئيس بيل كلينتون الإدارة بإعادة اكتشاف الحكومة عام 1992، وهي إستراتيجية لجعل الحكومة أذكى واقل كلفة وفاعلية، تولى آل غور قيادة هذا المجهود، وأصبحت هذه الخطوة العنصر الهام في السياسة الاتحادية في القرن العشرين. أصبح ألغور معروفا باهتمامه بالانترنت والتكنولوجيا واهتمامه بإعادة ابتكار الحكومة، ولذلك فالحكومة الالكترونية كما يراها آل غور بأنها نقلة كبيرة نحو التقدم الاقتصادي والسياسي والاجتماعي وفي هذا السياق فقد عرفها بأنها "تسخير التكنولوجيا الحديثة لتقديم المجتمع المدني وتدعيم النمو الاقتصادي وزيادة مسؤولية الحكومة نحو المواطنين"، ولذلك تعد الولايات المتحدة الأمريكية من أوائل الدول التي تبنت الحكومة الالكترونية وأحرزت تقدما كبيرا في هذا المجال من خلال مستويات الحكومة في الولايات المتحدة الأمريكية وهي: الحكومة الفيدرالية، وحكومات الولايات، والحكومات المحلية، كما قامت الحكومة الأمريكية بإلزام الحكومات رسميا باستخدام الحكومة الالكترونية من خلال قانونين قامت بسنهم هما:¹

قانون التخلص من الأعمال الورقية وقانون كلينجر - كوهين، واللذان يطلبان من إدارة الحكومة الفيدرالية أن تضع الخدمات للمواطنين والقطاع الخاص عبر الشبكة وإن تركز الاهتمام على إدراك النتائج المترتبة على استثماراتها في مجال تقنية المعلومات، وتعتمد الحكومة الالكترونية على استخدام تقنية المعلومات من قبل المواطنين الجمهور العام، القطاع الخاص، تأتي الولايات المتحدة في المقدمة حيث أن هناك 70 % تقريبا من الأسر تستخدم الحاسب الشخصي بينما يتجاوز معدل استخدام الانترنت 60 %، ويدفع الاقتصاد والسياسات العامة بهذه المعدلات إلى الارتفاع.

وتعتبر الحكومة الأمريكية الالكترونية هدفا أساسيا لتقديم الخدمات العامة الكترونيا وخلق مجتمع معلوماتي، ولذلك تنطلق الحكومة الفيدرالية من خلال العديد من الثوابت للتحويل نحو الحكومة الالكترونية حيث تطرح آليات لذلك، منها:

- أطلقت الحكومة الأمريكية عدد من المبادرات لتلتزم من خلالها بالتحويل نحو تقديم الخدمات الحكومية الالكترونية وبأتي هذا الالتزام للتنفيذ من أعلى الجهات الحكومية.
 - وجود الرؤية المستقبلية لتقديم الخدمات الحكومية الكترونيا إلى الجمهور العام منذ عام 1997 وذلك من خلال مبادرة موقع <http://accesamperica.gov>
 - تبني آلية وسائل الدفع والشراء الالكتروني للحكومة الاتحادية من خلال الموقع الالكتروني: <http://policywork.gov/org/main/me/epic/pendocs.htm>
 - الأطر العامة التي تحكم التجارة الالكترونية العالمية وذلك من خلال الموقع الالكتروني: <http://www.commerce.gov>
- ان الحكومة الأمريكية تبنت الأمريكية تبنت هذا التطور عبر الشبكة تدريجيا ومن خلال ثلاثة مراحل:

المرحلة الأولى: التجربة 2002/2000: تقوم السلطات من خلالها بوضع خدمات محددة عبر الشبكة مع التركيز على عدم الاندفاع في تقديم خدمات كثيرة، بحيث تكون هذه الخدمات المقدمة قليلة المخاطر، ويكون الحجم منها محدودا وكمثال على ذلك: تسديد مخالفات قوانين السيارات، بحيث أصبح من اليسير على المستخدمين تسديد المخالفات فورا على الشبكة بدلا من إرسال المخالفة مصحوبة بشيك من مطروف عن طريق البردي الذي يستغرق عدة أيام حتى يصل ثم تسديد المخالفة، ولقد قامت الحكومة الأمريكية باتخاذ الإجراءات على جميع المستويات في الفترة من عام 2002/2000 على النحو التالي:

- ✓ البدء في تسويق خدمات الحكومة الالكترونية وتوضيح مميزاتها ومردودها الكبير على الوطن من نواح كثيرة، وتبيين المبررات القوية اللازمة لاستخدامها حتى يزول التحفظ الموجود عند بعض المواطنين.
- ✓ عدم مواصلة ممارسة الأعمال ذات الصبغة التجارية، بحيث أن تتوقف الحكومات فورا عن تحميل المواطنين أي رسوم إضافية من أجل استخدام الحكومة الالكترونية الأمر الذي سوف يشجع المواطنين على استخدام الحكومة الالكترونية.

1 سعداوي محمد، انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية على أداء المرافق العمومية، رسالة ماجستير، إدارة أعمال، كلية علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2009، ص 167 -

✓ الإعلان عن خدمات الحكومة الالكترونية في المواقع المشهورة على الانترنت MSN

✓ تحديث المعلومات أولا بأول من خلال ضمان أن المعلومات على مواقع الحكومة يتم تحديثها فوراً عبر جميع القنوات، وكذلك يجب لفت انتباه المواطنين إلى ذلك بالدعاية والإعلان عن ذلك بطرق وأساليب كثيرة.

المرحلة الثانية: التكامل 2002/2005: مع ازدياد استخدام الحكومة الالكترونية عبر الشبكة سريعا، سوف تجبر الحكومات على الاستجابة لطلبات المواطنين وذلك من خلال تقديم العروض الأكثر تطورا والأكثر تركيزا على الزبون والتي تتطلب تكامل إدارات متعددة، نظرا لتكامل بين الحكومة الالكترونية والتجارة الالكترونية المتمثل في تقديم أرقى الخدمات وانسبها للعميل.

المرحلة الثالثة: إعادة الاختراع -2005 وما بعدها: يعتبر ظهور الحكومة الالكترونية الأمريكية انتصارا ضد البيروقراطية التي عانى منها الناس كثيرا، حيث يتركز محور اهتمام الحكومة الالكترونية في توفير المزيد من نقاط الوصول إلى خدمات الحكومة والتوسع إلى القطاع الخاص، كي تتوافق أفضل تطبيقات الحكومة الالكترونية على نحو خال من العيوب مع تسهيل جميع الخدمات وتبسيطها للمواطنين، بحيث تكون الخدمات أكثر سهولة ويسرا من خلال عرضها على بوابة الكترونية واحدة بواسطة نموذج أو استمارة واحدة كما يؤدي ذلك إلى توفير المال والوقت والجهد لكل من الحكومة والمواطنين، كما أن التشريعات الجديدة سوف تكون ذات فاعلية كبيرة ولها دور رئيسي في إعادة بناء إدارة الولاية الجديدة في عصر المعلومات، وسوف تواكب النماذج الجديدة لجمهور الحكومة على نحو أفضل من خلال استخدام تطبيقات الحكومة الالكترونية الأمر الذي تسعى إليه الحكومة لزيادة معدلات الرضا من قبل المستفيدين وتطوير الحكومة الالكترونية وتمثلت التطبيقات التي تقدمها الحكومة على النحو التالي:

- خدمات المكتبات: وضعت هذه الخدمات على (online) بحيث يقوم المستخدم بإدخال الرقم الخاص به للحصول على البيانات، والمعلومات التي يرغب بها، كذلك يمكنه من تجديد بطاقة العضوية الخاصة بالمكتبات، كما تمكن المستفيدين من طرح الأسئلة المتعلقة ببحثهم عن طريق المحادثة عبر الانترنت مع موظفي المكتبات والحصول على الإجابة من خلاله.
- محاكم البلدية: تقدم خدمة دفع الغرامات، استرجاع المبالغ، لائحة الاتهام، وتمكن لموظفي مدينة ايرفينج البحث بواسطة الاسم أو بطاقة الهوية الخاصة، رقم رخصة القيادة بولاية تكساس، كما تقدم المعلومات عن طريق الهاتف وكذلك إرسال المعلومات والبيانات الكترونيا
- دفع الضرائب: ويتم ذلك من خلال الموقع www.dallascounty.org بحيث يتمكن المواطنون من دفع الضرائب المترتبة عليهم.

- دفع الفواتير: يتمكن الموظفون والمقيمون من خلال الموقع الخاص بمدينة ايرفينج من دفع فواتير الماء والكهرباء والخدمات الأخرى. ونلاحظ من خلال الصورة

الشكل رقم 10: موقع البوابة الأمريكية للحكومة الالكترونية مدى التطور الهائل والهام للخدمات الالكترونية للبلد.

الخدمات	الموظفون	الخدمات الإلكترونية	الخدمات الإلكترونية
مكتب شؤون الأعمال التجارية و صناديق الرئيسي للخدمة الخارجية المشاركات مكتب التراخيص العالمية الصغيرة والمحرومة استخدام الأعمال سياسة التجارة وبرامج	برنامج زملاء الفصلية موظف الخدمة الخارجية موظف الخدمة المدنية أخصائي الخدمة الخارجية موظف دولية برنامج طالب المعمل لأمريكا: USAJobs	التاريخ الدبلوماسي اكتشف الدبلوماسية قضايا الشباب العالمي برنامج تبادل الزوار برنامج فولبرايت مكتب المدارس في الخارج مركز دبلوماسية الولايات المتحدة برنامج التبادل الثقافي	جوازات السفر تأثيرات معلومات السفر خدمات الطوارئ التنظيم الوالدين اختطاف الأطفال لكل أجنبي نيم الاسرار

مؤشر بصحة | شارك | بحث | التطبيقات | اتصل بنا | أرشيف
سياسة الخصوصية | لا تخوف | حق حرية المعلومات | السياسة الخارجية | معلومات حقوق التأليف والنشر | بيان إمكانية الوصول

المصدر: <https://www.usa.gov>

المحور الثالث: واقع الحكومة الالكترونية من خلال تجربة الجزائر.

قامت الحكومة الجزائرية بتاريخ 14 جانفي 2009 بإخطار المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي لإبداء رأيه حول الملف المتعلق بإستراتيجية الجزائر الالكترونية 2013، ولغرض تقييم المشروع من كل جوانبه النظرية والتطبيقية ودراسة الرهانات الأساسية المرتبطة به، قام المجلس بتاريخ 24 جانفي 2009 بتنصيب "لجنة مختصة مكونة من أعضاء متخصصين دائمين بالمجلس، ومجموعة من الخبراء تم الاستعانة بهم من خارج المجلس لتجربتهم وخبرتهم في المجال، كما تضم هذه اللجنة ممثلين عن المؤسسات العمومية وفاعلين اقتصاديين ومختصين ينتمون إلى العالم الأكاديمي". إضافة إلى استدعاء وزير البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال المكلف بهذا المشروع لشرح حيثيات تكوين هذا الملف وإزالة الغموض على بعض المحاور المتعلقة بالدراسة.

تعد إستراتيجية الجزائر الالكترونية 2013 التي بادرت بها وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال مساهمة هامة تستحق المواصلة والتشجيع، لكونها أول محاولة لتحديد سياسة عمومية في هذا المجال، منذ إنشاء هذه الوزارة بتسميتها الجديدة.¹ تعتبر الدراسة المقدمة من طرف الوزارة ثرية جدا بالمعلومات، وتشمل جميع الميادين المعنية بالسياسة العمومية لتطوير تكنولوجيا الإعلام والاتصال، حيث تضمن البرنامج 13 فصلا، الهدف منهم هو إعداد جرد منظم للوسائل ورصد الفرص المتاحة لتطوير تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر. إذ تعكس عناصر المقارنة المقترحة في الدراسة، وكذا إحصائيات التغطية، مدى التأخر المسجل سواء في مجال تجهيز الأعوان الاقتصاديين وتطبيقات الجمهور العريض، أو في ميدان الاقتصاد الجديد الذي تسوده صناعة المضمون وشركات الخدمات. ولقد تم تحقيق العديد من العمليات منها:²

- تنصيب شبكة حكومية داخلية RIG وهي نظام شامل يتضمن مجموعة الوسائل الحديثة للاتصال على مستوى الحكومات العالمية .
- كذلك على مستوى الوظيف العمومي وعلى مستوى مصلحة الموارد البشرية تم وضع برنامج IDARA، أما فيما يخص التسيير التنبؤي لعمال الوظيف العمومي، تم تنصيب شبكة معلومات تربط الإدارات مع الهياكل المركزية و المحلية المكلفة بالوظيف العمومي .
- أتمت العديد من المعلومات المتعلقة بمختلف الدوائر الحكومية عبر مواقع الويب.
- كما أخذت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية على عاتقها عملية تقنين الخدمات الالكترونية بإطلاق ورشة كبرى لعصرنة الإدارة المركزية و الجماعات المحلية و ذلك بالوضع التدريجي لنظام وطني للتعريف المؤمن يرتكز على محورين أساسيين هما:
- إطلاق بطاقة التعريف البيومترية و الالكترونية
- إطلاق جوازات السفر البيومتري و الالكتروني .
- إنشاء البريد الالكتروني .
- إعداد نظام تسيير و متابعة الملفات القضائية
- إعداد شبكة الصحة الجزائرية مع ربط مختلف المؤسسات الصحية

1 محمد بجاوي، الحكومة الالكترونية كأداة لتبسيط الإجراءات الإدارية -الجزائر نموذجا-، اطروحة دكتوراه، ادارة اعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2015، ص249.

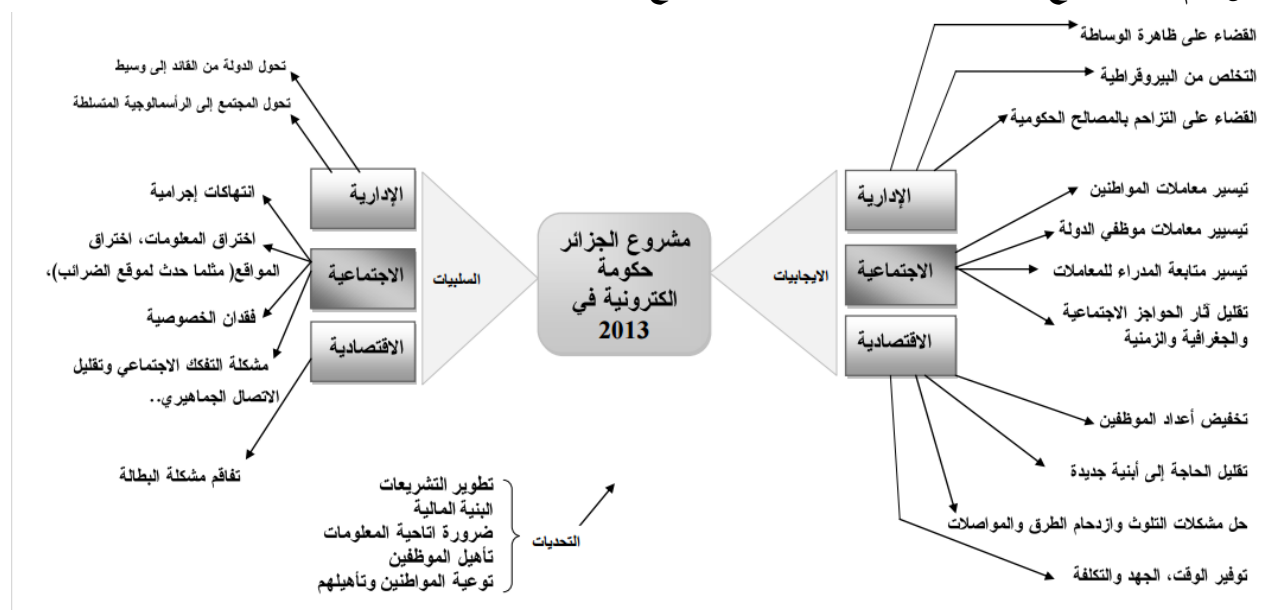
2 بلعربي عبد القادر، تحديات التحول الى الحكومة الالكترونية بالجزائر، ملتقى الدولي الخامس، الاقتصاد الافتراضي و انعكاساته على الاقتصاديات الدولية، 13-14 مارس، 2012، جامعة خميس مليانة ص11-12 .

11- <https://publicadministration.un.org/egovkb> تاريخ الاطلاع 2017/03/02 .

12- <https://www.usa.gov> تاريخ الاطلاع 2017/03/01 .

- إعداد نظام الدفع البنكي و الحسابات البريدية، بالإضافة لإنشاء موزعات بنكية . وتوزيع بطاقات السحب و الدفع الالكتروني
- إنشاء شبكة أكاديمية و بحثية تربط مجموعة مؤسسات التكوين العالي .
- شبكة الاطلاع على نتائج امتحانات شهادات التعليم الأساسي و المتوسط وشهادة البكالوريا .
- التسجيل الأولي للحاملين الجدد لشهادة البكالوريا .
- إنشاء مركز الدراسات و الأبحاث في تكنولوجيا الإعلام والاتصال CERTIC كنقطة اتصال للبحث و التطوير و تدعيم النشاطات و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في مركز تطوير التكنولوجيات المتقدمة CDTA و مركز الإعلام العلمي و التقني CERIST ومركز البحث العلمي و التقني لتطوير اللغة العربية CRSTDLA .

الشكل رقم: 11 مشروع الحكومة الالكترونية للجزائر بين الواقع والتحديات



المصدر : بلعربي عبد القادر، تحديات التحول الى الحكومة الالكترونية بالجزائر، ملتقى الدولي الخامس، الاقتصاد الافتراضي و انعكاساته على الاقتصاديات الدولية، 13-14 مارس، 2012، جامعة خميس مليانة، ص 13 .

ويمكن أن نرى من خلال الشكل التالي أن الجزائر تصنف خارج التصنيف العالمي للأمم المتحدة الخاص بالحكومة الالكترونية بالدول الأفريقية العشر الأولى .

الشكل رقم 12: احسن 10 دول افريقية تتعامل بالحكومة الالكترونية حسب التصنيف العالمي للأمم المتحدة

Table 5.3. Top 10 countries for e-government in Africa

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

المصدر: <https://publicadministration.un.org/egovkb>

الخاتمة:

في ظل التطورات التقنية المتلاحقة في عالمنا اليوم، أصبح من المهم ومن الضروري للدولة الحديثة أن تستثمر تلك التقنيات الخاصة بالاتصالات والمعلومات في تطوير منظماتها وفي تطوير وسائل وأشكال تقديمها للخدمات العامة. ومن خلال ما طرحناه من تجارب نجد أن الدول في العالم عازمة على رفع التحدي، فمنها من استطاع أن يفرض وجوده خاصة الدول الأوروبية، كما هناك من مازال يتحدى إمكانياته واستطاع اللحاق بالركب مثل بعض الدول العربية مثل البحرين وقطر و تونس والمغرب .

وعلى غرار ذلك تبقى الجزائر تصارع في وضع بنية تحتية صلبة تتحمل هذا التحول الجذري للدخول إلى العالم الرقمي أو إن صح التعبير العالم الافتراضي من خلال بوابة الحكومة الالكترونية .

وهذا ما يجعل الجزائر مطالبة بضرورة تأهيل العنصر البشري الكترونيا سواء تعلق الأمر بالمواطنين وذلك من خلال البرامج التدريبية، أو بالموظفين الحكوميين من خلال تكثيف الدورات التكوينية، للقضاء على الأمية المعلوماتية التي تعتبر من أكبر العوائق التي تحول دون التطبيق الفعال لمثل هذه المشاريع والانتقال لمجتمع المعلومات، بالإضافة الإسراع في تفعيل التكنولوجيا التي تعتمده الحكومة لإنشائها لأنها تعتبر القاعدة التكنولوجية الوطنية التي يمكن الاعتماد عليها في ابتكار وتطوير التجهيزات والتقنيات الالكترونية محليا مع الإمداد بمختلف التقنيات اللازمة لضمان استمرارية .

1. العاطف عبد القادر، متطلبات الحكومة الالكترونية في مواجهة مخاطر الاقتصاد الافتراضي، الملتقى الخامس للاقتصاد الافتراضي و انعكاساته على الاقتصاديات الدولية.
2. المشهد الرقمي لدولة قطر 2015، على الخط portal.www.gov.qa/wps/portal/e-participation، تاريخ الاطلاع 2017/03/02.
3. بلعربي عبد القادر، تحديات التحول الى الحكومة الالكترونية بالجزائر، ملتقى الدولي الخامس، الاقتصاد الافتراضي و انعكاساته على الاقتصاديات الدولية، 13-14 مارس، 2012، جامعة خميس مليانة.
4. تاريخ الاطلاع 2017/03/02 <http://www.ministeres.tn>.
5. سعداوي محمد، انعكاسات تطبيق الحكومة الالكترونية على أداء المرافق العمومية، رسالة ماجستير، إدارة أعمال، كلية علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2009.
6. سياسة المشاركة الالكترونية، على الخط portal.www.gov.qa/wps/portal/e-participation، تاريخ الاطلاع 2017/03/02.
7. عمار بوحوش، نظريات الادارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، جامعة الجزائر، دار الغرب الإسلامي، طبعة الأولى، 2006.
8. محمد الطعامة، طارق العلوش، الحكومة الالكترونية و تطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الادارية، مصر، 2004.
9. محمد يجاوي، الحكومة الالكترونية كأداة لتبسيط الإجراءات الإدارية -الجزائر نموذجا-، اطروحة دكتوراه، ادارة اعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2015.
10. <https://publicadministration.un.org/egovkb> تاريخ الاطلاع 2017/03/02.
11. <https://www.usa.gov> تاريخ الاطلاع 2017/03/01.