عنوان المداخلة: متطلبات تحقيق حكومة إلكترونية مع عرض للحالة الجزائرية

د/ جاري فاتح (محاضر أ) د/ بن طالبي فريد(محاضر أ) د/ شلال زهير(محاضر أ)

جامعة أمحمد بوقرة بومرداس

ملخص:

تزايد الاهتمام العالمي بالتطور الكبير الحاصل في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال لما يقدمه من خدمات، والذي امتد تأثيره إلى كافة جوانب الحياة العامة، حيث أحدث ثورة كبيرة في مجال الاتصال، مما جعل العديد من الحكومات تتبني التكنولوجيا الحديثة للاستفادة من جودة الخدمات المقدمة لتنال رضا جميع المتعاملين، خصوصا في الدول المتقدمة والتي أظهرت فيها العديد من التجارب مدى مساهمتها في تحقيق إجراء مختلف المعاملات بالسهولة والسرعة اللازمة، الأمر الذي دفع بعض الدول النامية إعطاء هذا القطاع اهتمام خاص موفرة له التمويل والاستشارة قصد دعمه.

والجزائر كغيرها من الدول أولت هذا القطاع أهمية بالغة، خاصة في السنوات الأخيرة حيث ركزت جهود الإصلاح منذ سنة 2000 على تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال لتطلق بعد ذلك مبادرتها سنة 2008 اسم الجزائر الالكترونية(2009-2013)؛ إلا أن النتائج على أرض الواقع وبعد مرور أربع سنوات من طرح المشروع لم تصل إلى تطلعات الحكومة ولا المتعاملين. لهذا ارتأينا أن نتطرق من خلال هذه الورقة البحثية إلى متطلبات تحقيق حكومة إلكترونية والوقوف على نقاط القوة والضعف في التجربة الجزائرية هذا من جانب، ومن جانب آخر نحدد ما هي التحديات التي تنتظر الحكومة الجزائرية للوصول إلى حكومة رقمية تتواصل وتتفاعل مع كل المواطنين وأصحاب الأعمال ومؤسسات المجتمع.

الكلمات المفتاحية: إدارة الكترونية، تكنولوجيا المعلومات، الرقمنة، العصرنة، جودة الخدمات.

Résumé

L'intérêt mondial en matière des technologies de l'information et de la communication a augmenté d'une considérable grâce aux services fournis par ce secteur, ce dernier a étendu son influence dans tous les aspects de la vie quotidien, bouleversée par une grande révolution dans le domaine de la communication, ce qui a poussé de nombreux gouvernements a adopté cette technologie moderne afin de profiter et améliorer la qualité des services fournis pour obtenir la satisfaction de tous les opérateurs en particulier dans les pays développé , ou la plupart des expériences ont montré l'étendue de la contribution de cette technologie dans la réalisations des transactions on procurant la facilité et la vitesse adéquate, ce qui a incité certains pays en voie de développement de donner à ce secteur une attention particulière lui garantissant le financement , les experts afin de le promouvoir.

*A*lgérie, comme d'autres pays a donné à ce secteur une grande importance, surtout ces dernières années où les efforts de réforme ont porté depuis l'année 2000 sur les infrastructures d'information et de technologie de communication pour lancer son initiative en 2008, le nom Algérie électronique (2009-2013), cependant les résultats sur le terrain et après quatre ans après le lancement du projet n'a pas été à la hauteur des attentes du gouvernement, ni des opérateurs . Pour cela, nous avons essayé dans de document de recherche d'évoquer les exigences pour la réalisation de e-gouvernement et se tenir debout sur les forces et les faiblesses de l'expérience algérienne d'un côté, d'autre part définir quels sont les défis que le gouvernement algérien doit faire face pour administrer un gouvernement numérique qui permettra de communiquer et d'interagir avec tous les citoyens, les patronats et les organismes communautaires.

Mots clés: gestion électronique, technologies de l'information, la numérisation, la modernité, la qualité des services

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية هذه الدراسة في محاولة إظهار مدى مساهمة الحكومة الالكترونية في تفعيل الجهاز الحكومي وتطوير أدائه وتخفيف الأعباء الإدارية عنه، باعتباره الوسيلة الأفضل لإعادة الثقة إلى المواطنين في الإدارة، هذا من جانب، ومن جانب آخر فإنه يمكن وصف الحكومة الالكترونية بأنها ثورة في التفكير والتنفيذ، وثورة للقضاء على هدر الوقت والجهد والموارد مما يحقق رضا المستفيد الداخلي أو الخارجي على حد سواء.

أهداف الدراسة:

نريد تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:

- تحديد ماهية الحكومة الالكترونية وأهدافها.
- محاولة إظهار عوامل نجاح ومعوقات الحكومة الالكترونية.
- معرفة واقع وآفاق الحكومة الالكترونية في الجزائر.

منهجية الدراسة:

للإجابة على إشكالية هذه الدراسة والتي تصب في محاولة معرفة متطلبات تحقيق حكومة إلكترونية في الجزائر سنستخدم المنهج الوصفي لاستعراض الإطار النظري للحكومة الالكترونية وكيف يمكن أن تساهم في تحسين الخدمة للمتعاملين، ثم نستخدم المنهج التحليلي لدراسة وتحليل واقع وآفاق تطبيقها في الجزائر.

تمهيد

تسارعت الأحداث في العالم كثيرا نظرا للمستوى التكنولوجي المتطور الذي ميز القرن الأخير، حيث أصبح يعرف بقرن التكنولوجيا والابتكارات التقنية، وربما يكون هذا أكبر دافع لمطالبة الكثير من الدول المتقدمة حكوماتهم بالتحول من الوضعية التقليدية المعروفة للحكومة إلى ما أصبح يعرف في وقتنا الحالي بالحكومة الإلكترونية، حيث انطلاقا من الاعتقاد بأن التكنولوجيا بمقدورها تبديل الصورة السلبية للحكومات والتي هي في الكثير من أنحاء العالم ينظر المواطنون بأنها تبدد المال العام مما يضعف الثقة فيها، وبذلك قد يتسبب انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات TIC في تجدد الأمل في أن تصبح أكثر اهتماما بالمواطنين، ومن ثم تعد الحكومة الإلكترونية وسيلة لتحسين الأداء الحكومي كي يصبح فعالا وذي كفاءة، كما أنها تيسر الحصول على الخدمات الحكومية وتتيح لأعداد كبيرة من المواطنين الحصول على المعلومات مما يجعلها أكثر مصداقية، كما تسمح بزيادة الشفافية والفعالية في إدارة الدولة.

وعليه فإن اعتمادها يشكل عملية تغيير من شأنها 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 ودعم اتخاذ القرارات وصياغة السياسات بشكل متفهم أكثر للمواطنين واحتياجاتهم.[1]

المبحث الأول: ماهية الحكومة الالكترونية

سنخصص هذا المبحث لدراسة المطالب التالية:

المطلب الأول: مفهوم الحكومة الإلكترونية

توجد تعاريف وألفاظ كثيرة شائعة الاستخدام للحكومة الإلكترونية؛ مثل الأعمال الإلكترونية والإدارة الإلكترونية والحكومة الرقمية...إلخ، ومصطلح الحكومة الإلكترونية E.Gouvernement يمثل شكلا من أشكال الأعمال الإلكترونية E.Business الذي يشير إلى العمليات والهياكل التي تتفق مع إمداد الخدمات الإلكترونية للمواطنين ومؤسسات الأعمال على حد سواء.[2]

وعند التطرق لمفهوم الحكومة الإلكترونية فهي تتكون من مصطلحين، الأول الحكومة فيقصد بها الهيئة الحاكمة؛ أي جميع السلطات العامة في الدولة، وتعني ممارسة السلطة في جماعة سياسية معينة ومن ثم يكون المقصود منها نظام الحكم في الدولة؛ أي طريقة استخدام السلطة وممارسة الحكم.[3] ومصطلح الإلكترونية يعني الاعتماد على تقنيات تحتوي على ما هو رقمي أو مغناطيسي أو لاسلكي أو بصري أو غيرها من الوسائل المشابهة.[4]

وفي العام 2002 عرفتها الأمم المتحدة بأنها:" استخدام الانترنت والشبكة العالمية العريضة لتقديم معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين"، أيضا وقدمت منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية في العام 2003 التعريف التالي: " الحكومة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخصوصا الانترنت للوصول إلى حكومات أفضل".[5]

---

[1] حسين مريم خالص، الحكومة الإلكترونية، بغداد(وزارة المالية- الدائرة الاقتصادية قسم السياسة الضريبية)، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013، ص: 441.

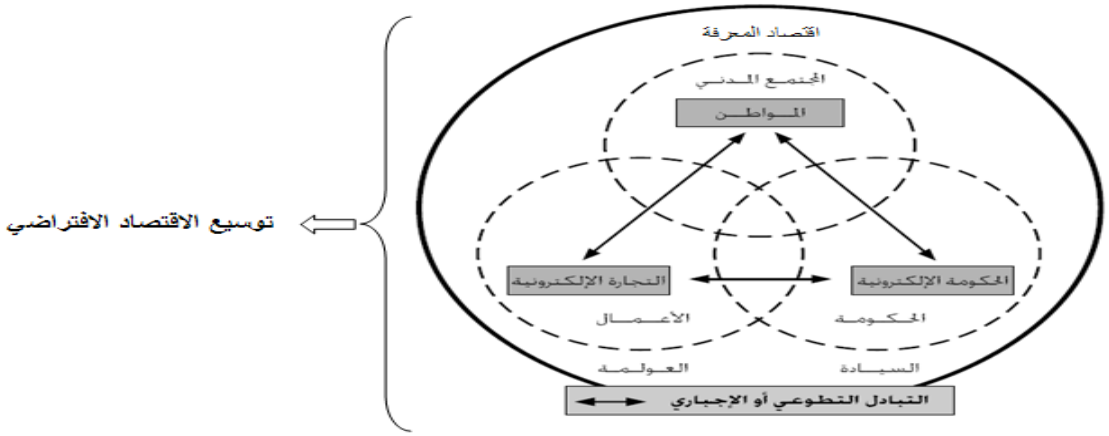
[2] سوسن زهير المهتدي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، الأردن، دار أسامة، 2011، ص: 25.

[3] الصيرفي محمد، المرجع المتكامل في الإدارة الإلكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي، الجزائر، جامعة الشلف، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد السابع،2009، ص: 308.

[4] داود عبد الرزاق الباز، الحكومة الإلكترونية، الإسكندرية،منشأة المعارف،2007، ص: 98.

[5] معهد البحوث والاستشارات، السعودية، جامعة الملك عبد العزيز(جدة)، نحو الحكومة الالكترونية، في سلسلة الدراسات: نحو مجتمع المعرفة، الإصدار التاسع لسلسلة الدراسات، 1437هـ، ص: 11.

الشكل رقم(01): نموذج العلاقة الثلاثية بين الحكومة والأعمال والمواطنين



المصدر: معهد البحوث والاستشارات، السعودية، جامعة الملك عبد العزيز(جدة)، مرجع سابق، ص:05.

وعرفها البنك الدولي على أنه مصطلح حديث النشأة يشير إلى اكتشاف طرق ووسائل جديدة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل زيادة كفاءة، فعالية، شفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات للمواطن.[6] كما عرف الإدارة الالكترونية على أنها" مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين، والمؤسسات التجارية مع الحكومة للسماح بمشاركة المواطنين في عملية صنع القرار، وربط طرق أفضل في الوصول إلى المعلومات، وزيادة الشفافية وتعزيز المجتمع المدني"[7]

وتعرفها اليونسكو على أنها استخدام القطاع العام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك بهدف إيصال المعلومات والخدمات وتحسين وتشجيع مشاركة المواطنين في عملية صنع القرار وجعل الحكومة أكثر عرضة للمساءلة وشفافة وفعالة.

أما البنك الدولي (2007)World Bank Website .By Theme فيعرفها بأنها عملية استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات (مثل شبكات المعلومات العريضة وشبكة الإنترنت، أساليب الاتصال عبر الهاتف المحمول) والتي لها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية، وهذه التكنولوجيا يمكنها أن تخدم عددا كبيرا من الأهداف؛ مثل:[8]

- تقديم خدمات أفضل للمواطنين،

[6] سوسن زهير المهتدي، مرجع سابق، ص: 25.

[7] Riadh Bouriche, Le rôle des Tic dans La bonne gouvernance, Participation au séminaire national, Information et société de la connaissance, Faculté des sciences sociales et humaines, Université Mentouri Constantine-Alger, Organisé le 18/19 Avril 2009, P :03.

[8] شلبي إسماعيل السويطي، المزايا المأمولة من تطبيق الحكومة الإلكترونية ومتطلباتها ومعوقاتها، دراسة استطلاعية من وجهة نظر موظفي وزارة الداخلية الفلسطينية، فلسطين، جامعة القدس المفتوحة، دس، ص: 07.

- تحسين التعامل والتفاعل مع رجال الأعمال ومجتمع الصناعة،
- تمكين المواطنين من الوصول للمعلومات فيما يوفر مزيدا من الشفافية،
- إدارة أكثر كفاءة للمؤسسات الحكومية،
- تعظيم العائد ككل وتخفيض النفقات،
- زيادة قناعة المواطن بدور المؤسسة الحكومية والشعور بالانتماء.

وتلخيصا للفروقات الجوهرية بين الحكومة التقليدية والحكومة الالكترونية نقدمها في الجدول التالي:

الجدول رقم(01):يبين الفرق بين الحكومة الالكترونية والحكومة التقليدية

وحدة المقارنة	حكومة تقليدية	حكومة الكترونية
الهدف	حكومة سيادية تأكيد هيمنة الدولة على كافة الأنشطة الخدمية والاقتصادية	حكومة الكترونية مشاركة المجتمع المدني ومنظمات القطاع الخاص في الأنشطة الاقتصادية والخدمية
الفلسفة	المنهج البيروقراطي	نهج رجال الأعمال
محور الاهتمام	التركيز على الإجراءات	التركيز على الأهداف والنتائج
التكامل	الفصل التام بين المنظمات الحكومية في أداء الأعمال التخصص على أساس وظيفي أو جغرافي	كسر الحواجز التنظيمية لتحقيق التكامل والترابط بين المنظمات الحكومية باستخدام الشبكات الالكترونية
نمط الأعمال	أعمال روتينية متكررة تحكمها البيروقراطية	أعمال ابتكاريه متجددة
تكنولوجيا المعلومات	دورها منفصل عن الإدارة ويقتصر على توفير المعلومات اللازمة لدعم اتخاذ القرار	تضمن تكنولوجيا المعلومات في كافة وظائف الإدارة من تخطيط وتنظيم ورقابة
التنظيم	هرمي متعدد المستويات	التنظيمات الشبكية الواسعة
اتخاذ القرارات	القرارات مركزية من خلال مراكز السلطة بناء على قواعد جامدة	القرارات تشاركية بين العاملين والإدارة
المواطن	المواطن سلبي يتلقى الخدمة ولا يشارك بالرأي الموظف مسؤول عن إدارة شؤون المواطن	عضو مشارك في الحصول على الخدمة الالكترونية، يمتلك تقييم الأداء الحكومي
سرعة التعاملات	الاستجابة البطيئة في أداء المعاملات الداخلية والخارجية	الاستجابة الفورية للمعاملات الداخلية والخارجية وفقا لآليات السوق
الخدمات	تقدم بالطرق التقليدية ومرتبطة بمواعيد العمل المحددة	خدمات مبتكرة من خلال شبكة الإنترنت ومتاحة في أي وقت
الموارد	تعتمد على الأصول المادية الملموسة والوثائق والمستندات الورقية	تعتمد على رأس المال الفكري للعاملين والوثائق الرقمية

نطاق العمل	محلي داخل حدود الدولة وسيادتها	عالمي خارج الحدود الجغرافية للدولة
التعامل مع الموردين	إجراءات بطيئة معقدة وغياب الثقة في التعامل الحكومي	التعامل السريع في الوقت المحدد والثقة المتبادلة في المعاملات

المصدر: نقلا عن بن حامد أمينة، الحكومة الالكترونية– تجربة الجزائر للتحول نحو حكومة الكترونية، الجزائر، جامعة قاصدي مرباح– ورقلة، ميدان العلوم السياسية، شعبة العلوم السياسية، تخصص، تنظيمات سياسية إدارية، مذكرة ماستر أكاديمي غير منشورة، 2013، ص: 10

وبهذا يظهر أن الحكومة الالكترونية هي الصورة المطلوبة من الحكومات القائمة في ظل هذا التقدم والتطور التكنولوجي المسجل على جميع المستويات.

المطلب الثاني: أهداف الحكومة الالكترونية وأشكالها

يتم من خلال هذا المطلب التطرق إلى:

1- أهداف الحكومة الالكترونية:

الهدف الاستراتيجي للحكومة الالكترونية يتمثل في دعم وتبسيط الخدمات الحكومية لكل الأطراف المعنية: الحكومة، المواطنين، ومؤسسات الأعمال. واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساعد في ربط كل الأطراف الثلاثة معا وتدعيم الأنشطة والعمليات؛ وفيما يتعلق بأهدافها يمكن التمييز بين أهداف كل من العمليات المؤداة داخليا، ويمكن حصر بعض أهدافها فيما يلي:[9]

- انعكاسها على أعمال المؤسسات الحكومية الداخلية غير الظاهرة للمتعاملين، وتتمثل في تحقيق السرعة والشفافية وإمكانية المحاسبة، والكفاءة وفعالية عمليات وإجراءات أداء أنشطة الإدارة الحكومية، ويساهم هذا التوجه في توفير تكلفة العمال وتقديم الخدمات بطريقة جوهرية.
- 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 الالكترونية عائدات ملموسة سواء كانت في شكل خفض حقيقي في التكلفة أو رفع الكفاءة والإنتاجية أو تحسين الخدمات المقدمة للمجتمع بمواطنيه وأعماله.
- سد الفجوة الرقمية في المجتمع باستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتقدمة لتوصيل الخدمات الحكومية للمواطنين ومؤسسات العمال المحتاجة إليها بغض النظر عن أماكن تواجدهم أو أوقات التقدم لها.

[9] الرفاعي سحر القدوري، الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي، الجزائر، جامعة الشلف، كلية الاقتصاد، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد السابع، دس، ص ص:309،310.

- تعزيز وتدعيم فرص التنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي؛ إذ أنه تعمل على مساعدة مؤسسات الأعمال وخاصة المتوسطة والصغيرة الحجم للانتقال على الشبكة للحصول على الخدمات والمتطلبات.
- تحقيق التعلم والتدريب مدى الحياة لزيادة الابتكار والإبداع للمجتمع لكي يمكنه من التنافس والتواجد في عالم سريع التغير.
- لا يقتصر عملها على إحداث تغييرات شكلية في أساليب تقديم المعاملات والخدمات الحكومية والمنافع العامة للمواطنين؛ بل في إعادة آلية وإعادة هندسة وهيكلة الأنشطة والعمليات والإجراءات الحكومية ذاتها تدعيما للتنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي الذي تسعى لتحقيقه الحكومات المختلفة.

وقد حددت جامعة الدول العربية في سنة 2003[10] ستة أهداف رئيسة تتصف بها استراتيجيات الحكومة الالكترونية كما يلي:[11]

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

2- أشكال الحكومة الالكترونية:

يمكن تصنيف الحكومة الالكترونية وفق الأشكال التالية:[12]

- المعاملات والخدمات التي تتم من الحكومة إلى الحكومة (G2G): أي شكل التعامل الالكتروني داخل أجهزة الدولة، حيث تقوم الحكومة الالكترونية بتوظيف البنية الشبكية للحكومة الالكترونية لتنفيذ معاملات تتطلب عبور مستويات إدارية مختلفة في وزارات مختلفة مما ينعكس على جودة العمل الوظيفي وتحسين الإنتاجية الإدارية.

[10] إعلان القاهرة بتاريخ 18 يونيه 2003.

[11] خالص مريم حسين، الحكومة الالكترونية، جامعة بغداد، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، عدد خاص بمؤتمر الكلية، 2013، ص: 445.

[12] بلعربي عبد القادر،لعرج مجاهد نسيمة،مغبر فاطمة الزهراء، تحديات التحول إلى الحكومة الالكترونية في الجزائر، ورقلة الملتقى العلمي الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية،ب ب، ب هيئة النشر،ص ص: 3-4.

– المعاملات التي تتم بين الحكومة ووحدة العمال(G2B): أي التعامل الالكتروني بين الحكومة ومنظمات الأعمال وبين منظمات الأعمال والحكومة؛ إذ يمكن للحكومة أن تصدر قراراتها وتقدمها إلى المنظمات عن طريق نشرها على مواقع وتستطيع المنظمات الرد عليها من خلال الشبكة أيضا، كما يمكن أن تقوم منظمات الأعمال ببيع المنتجات أو تقديم الخدمات إلى المنظمات الحكومية وهو ما يساهم في تدفق العمل وإلغاء التأخيرات الحاصلة في معالجة البيانات، وتشمل هذه الخدمات: الرواتب، تقديم الشكاوي ورعاية العملاء والانتخابات وغيرها.

– المعاملات والخدمات التي تتم بين الحكومة والأفراد(G2C): أي التعامل الالكتروني مع الأفراد وتضم هذه العلاقة أنشطة متنوعة ومهمة ذات الصلة بالدور الحيوي للحكومة في حياة المواطنين كالتسجيل المدني والخدمات الصحية والتعليم والخدمات الاجتماعية وغيرها.

المطلب الثالث: عوامل نجاح ومعوقات الحكومة الالكترونية

هناك مجموعة من المتطلبات لتحقيق الحكومة الالكترونية نجاحات؛ لكن ذلك لا يتم بسهولة؛ إذ أنه توجد عدة صعوبات أو بالأحرى معوقات إن لم يتم معالجتها في الوقت المناسب قد تأتي على المشروع برمته.

1- **عوامل النجاح:** يتطلب الأمر توفر مجموعة هائلة من العوامل قصد تحقيق سريع وفعال للحكومة الالكترونية، ويمكن ذكر أهمها فيما يلي:[13]

- إيجاد بيئة مناسبة لنقل التجارب والخبرات في مجال تطبيقها بين منتسبي القطاعات الحكومية المختلفة والشركات والمؤسسات العاملة في مجالات تقنية المعلومات والشبكات،
- تقديم باقة من المعارف والخبرات في مجالات متعددة مرتبطة بقضايا فنية وإدارية بتقديم الخدمات الحكومية إلكترونيا وذلك لتعميق المفاهيم والخبرات التي يحتاجها مدراء ومنتسبي نظم المعلومات في حياتهم العملية،
- إيجاد قناة مثالية بين القطاعات الحكومية المختلفة والمستثمرين في أنظمة الاتصالات ونظم المعلومات وذلك لنقل مشاكلهم ومتطلباتهم وتفعيل دور وزارة وهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات والغرف التجارية الصناعية لرعاية هذا القطاع الهام،

[13] حماد مختار، تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، الجزائر، جامعة الجزائر، كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع التنظيم السياسي والإداري، رسالة ماجستير غ منشورة،2007، ص ص: 33-35.

- المساهمة في تطوير نظم الاتصالات وتقنية المعلومات الخاصة بالخدمات الحكومية الالكترونية من خلال طرح قضايا للنقاش واستقطاب الخبرات المحلية والأجنبية للمشاركة في نقاش وتقديم الحلول المناسبة،
- إطلاع المشاركين على أحداث النظم المعلوماتية والإدارية الحديثة وإثارة النقاش بينهم في سبيل تلك النظم والاستفادة منها،كذلك عرض لقصص النجاح والتجارب المحلية والعالمية في تطبيقات الحكومة الالكترونية،
- مناقشة التشريعات والأنظمة والقوانين اللازمة لضمان أمن وسلامة تبادل الوثائق والمعلومات ووضع الأسس والمواصفات والمعايير التي تحكم التوثيق الإجرائي للتعاملات الالكترونية،
- مناقشة توافق نظم المعلومات وتوحيد البروتوكولات ووضع المعايير اللازمة لضمان بيئة إلكترونية متوافقة بين مختلف القطاعات،
- مناقشة أهمية إعادة هندسة العمليات الإجرائية اللازمة لتقديم الخدمات الالكترونية والاحتياجات لتدريب وتطوير القوى البشرية،
- إعادة هندسة البيئة التحتية للإدارات والهياكل والعمليات والإجراءات بما يتناسب مع التكنولوجيا الحديثة، حيث لا يقتصر التعديل الإجراءات وتسلسل انجاز المعاملات وإدخال الأجهزة المتطورة والمعدات الحديثة والبرمجيات اللازمة لتشغيلها؛ بل ويشمل أيضا على تغيرات في الهياكل وللبنى التنظيمية وتعديلات على الوصف الوظائفي للوظائف، وإعادة النظر في توزيع المهام على الموظفين، وتغيير طبيعة العمل نفسها لتكون أكثر فعالية وإنتاجية وأقل جهدا؛ أي أفضل جودة،
- بناء الثقة لدى المواطن تجاه مشروع الإدارة الالكترونية وذلك من خلال نشر توعية عامة من الإدارة الالكترونية، وتلمس المواطنين لفوائدها من خلال الحصول على فوائد ملموسة متمثلة بإتمام المعاملات الخاصة به بدقة وسرعة، وكذلك عن طريق مساهمة الصحافة المحلية في نشر الجوانب الإيجابية والنجاحات في استخدامها على أن يكون ذلك ضمن خطة تسويقية شاملة تحد التوقعات المطلوبة.
- وجود رؤية واضحة لمستخدمي الحكومة الالكترونية وتحديد الأهداف والنتائج المرجوة منها من خلال تبني الفكرة ودعمها من جهات سياسية مهمة في الدولة، وكذلك رصد ميزانية مستقلة ومستمرة لتمويل المشروع،
- على الدوائر المحلية أن تؤدي دورا رئيسا لنجاح الحكومة الالكترونية بصفتها الأقرب للمواطنين.

2- **معوقاتها:** يواجه نظام الحكومة الالكترونية بعض المعوقات التي تقف عائقا أمام تحقيقه أو القضاء عليه وفي أحسن الأحوال التقليل من مزاياه، حيث يمكن ذكرها أهمها فيما يلي:[14]

- **المعوقات الإدارية:** ونشملها فيما يلي:

- تعقيد الإجراءات الإدارية وانعدام مرونة الهياكل التنظيمية،
- انعدام التخطيط لبرامجها،
- وجود مخاوف على مستوى القيادات الإدارية العليا،
- غياب التنسيق بين الإدارات الحكومية المختلفة.

- **المعوقات البشرية:** وأهمها:

- انخفاض الخبرات التكنولوجية والكفاءة العالية في تقديم الخدمات،
- عدم كفاية التدريبات اللازمة للعاملين على الأجهزة الالكترونية،
- عدم تطور طرق تقييم الخدمات التي تقوم بها الكوادر البشرية،
- انعدام أو ضعف الوعي بأهمية التكنولوجيا وتطبيقاتها؛ بل وتبني مواقف سلبية منها.

- **المعوقات المالية:** وتتمثل فيما يلي:

- قلة الموارد المالية اللازمة لتوفير البنية التحتية فيما يتعلق بشراء الأجهزة والبرامج التطبيقية ومجالات تطوير الحسابات الآلية، وإنشاء المواقع وربط الشبكات،
- عدم وجود مخصصات مالية كافية لتدريب العاملين في مجال نظم المعلومات،
- ارتفاع تكاليف خدمة الصيانة لأجهزة الحسابات الآلية ونقص عدد المختصين في إجراء هذه الخدمات.

- **المعوقات الفنية والقانونية:** وتتمثل فيما يلي:

- عدم متابعة التقدم التقني في مجال الحاسب الآلي،
- عدم وجود مواصفات ومعايير ثابتة لأجهزة الحاسب الآلي المستخدمة في إنجاز الخدمات،
- عدم اعتماد الوثائق الالكترونية كبديل عن الوثائق التقليدية في إجراء المعاملات سواء ما تعلق منه بالعقود أو توثيق الحقوق والالتزامات،
- ازدياد حجم المخالفات والجرائم الواقعة على المعلومات، منها ما يتعلق بسرقة البريد الالكتروني أو سرقة بطاقات الائتمان وكذلك سرقة التوقيع الالكتروني،

[14] حاج سعيد عبد الله، تقييم نظام الحكومة الالكترونية في الجزائر، الجزائر، المركز الجامعي البيض، معهد العلوم الإنسانية والاجتماعية في مجلة الإنسان والمجال، العدد2 أكتوبر 2015، ص: 13.

- استبعاد النشر الالكتروني من وسائل وطرق الإعلان عن المناقصات الحكومية يعد من عيوب التنظيم القانوني للخدمات الحكومية، ولذا فإنه ينبغي تنظيم المناقصات والمزايدات إلكترونيا وذلك بالنص عليه صراحة في القانون.

ويضاف إلى ذلك معيقا أساسيا وهو المعيق الأمني للمعلومات والذي يعتبر من أهم المعيقات التي تجابه تطبيق الحكومة الالكترونية بسبب وجود مجموعة كبيرة من الأساليب لاختراق المنظومة المعلوماتية وما يترتب عليه من فقدان خصوصية المستفيدين وسريتهم، حيث أنه من مظاهر الأمن المعلوماتي سرية المعلومات وسلامتها وضمان بقائها وعدم حذفها أو تدميرها.[15]

وحتى نعطي صورة لواقع حكومة تقليدية تعمل على التحول إلى حكومة إلكترونية سنحاول تسليط الضوء في هذا الجزء على التجربة الجزائرية.

المبحث الثاني: واقع وآفاق الحكومة الالكترونية في الجزائر

في الحقيقة أن الحديث على وجود حكومة الكترونية في الجزائر شيء سابق لأوانه وإنما يمكن الحديث عن بعض الخطوات –وإن كانت بعضها محتشمة– في هذا الباب، حيث نجد أن الربط بشبكة الانترنت كان في عام 1994 عن طريق مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني التابع لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي والذي سعى لخلق شبكات وطنية وربطها مع الشبكات الدولية[16]، ومن حينها يمكن القول أنها بداية في الطريق الصحيح وإن كانت الأمور سارت بصورة ثقيلة ومن دون إستراتيجية واضحة المعالم، خصوصا أن الوضع الاقتصادي والاجتماعي والأمني خصوصا جعل الحكومة تركيزها عليه أكثر من أي شيء آخر. أيضا لغياب النصوص القانونية والتشريعية المساعدة على ذلك، إلى جانب عدم وجود كفاءات بشرية مؤهلة بكفاية حيث تطلب الأمر انتظار سنة 1998 لصدور أول مرسوم في هذا الباب.

المطلب الأول: القوانين التنظيمية في هذا المجال

أصدرت عدة قوانين ومراسيم في هذا الباب نذكرها فيما يلي:

- المرسوم التنفيذي رقم 98-257 المؤرخ في 25 أوت 1998 والذي يضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات انترنت واستغلالها الأمر الذي سمح بظهور مزودين جدد عموميين وخواص،
- القانون 2000-03 المؤرخ في 05 أوت 2000، والذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والذي يكرس الفصل بين وظائف المتعامل البريدي ومتعامل الاتصالات، فإعادة هيكلة وزارة البريد والمواصلات يسمح بتحديد إطار قانوني لسلطة ضبط مستقلة وحرة وفتحت الباب

[15] شلبي إسماعيل الوسيطي، مرجع سابق، ص: 12.

[16] عشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، الجزائر، جامعة قسنطينة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، تخصص الديمقراطية والرشادة، مذكرة ماجستير غير منشورة 2010، ص: 118.

للمستثمرين الخواص وتكفلت بمنح الرخص للقطاع الخاص سواء المتعلقة بالهاتف النقال أو الثابت وترخيصات موزعي خدمات الإنترنت،

- المرسوم التنفيذي رقم 2000-307 المؤرخ في 14 أوت 2000 والذي حدد شروط ومعايير تنظيم الإنترنت والاستفادة منها وحقوق والتزامات مقدمي الخدمة والإجراءات المتبعة للحصول على الرخصة وحالات سحبها، كما أشار إلى ضرورة تشكيل لجنة منح الرخص لتقديم خدمة الانترنت،
- الأمر 03-11 المؤرخ في 26 أوت 2003 والمتعلق بالنقد والقرض[17] حيث أقرت المادة 69 بكل أدوات ووسائل الدفع التي تمكن كل شخص من تحويل أموال مهما يكن السند أو الأسلوب التقني المستعمل.
- ولمعالجة قضية الجريمة الالكترونية تم إصدار القانون رقم 04-15 المؤرخ في 10 نوفمبر 2004 المعدل والمتمم للأمر 66-156 المؤرخ في 8 جوان 1966 والمتضمن قانون العقوبات، حيث نص القسم السابع مكرر على عقوبات لكل من يقوم بالمساس بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات.[18]
- القانون 5-10 المؤرخ بتاريخ 20 جوان 2005 يعدل ويتمم الأمر رقم 75-85 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 والمتضمن القانون المدني المعدل والمتمم.[19] حيث انتقل المشرع من خلاله من النظام الورقي في الإثبات إلى النظام الالكتروني، حيث أصبح للكتابة الشكل الالكتروني مكان ضمن قواعد الإثبات في القانون المدني الجزائري طبقا لنص المادة 323 والمادة 323 مكرر 1، هذه الأخيرة تنص صراحة " يعتبر الإثبات بالكتابة في الشكل القانوني كالإثبات بالكتابة على الورق بشرط إمكانية التأكد من هوية الشخص الذي أصدرها وأن تكون معدة ومحفوظة في ظروف تضمن سلامتها". كما نصت في المادة 327 من القانون 05-10 في الجزء الأخير منها على أنه يعتمد التوقيع الالكتروني وفق الشروط المذكورة في المادة 323 مكرر.
- المرسوم التنفيذي 07-162 المؤرخ في 30 ماي 2007[20] والذي حدد في المادة الثالثة منه التفصيل في الشهادات الالكترونية ومؤديها وأهليتهم القانونية، كما فصل في المادة الرابعة منه بالنسبة للشهادات التي يسلمها مؤدي خدمات تصديق إلكتروني مقيم في بلد أجنبي.

[17] الجريد ة الرسمية رقم 52 الصادرة في 27 أوت 2003.
[18] الجريدة الرسمية رقم 71 الصادرة في 10نوفمبر 2004، ص ص : 11-13.
[19] الجريدة الرسمية رقم 44 الصادرة في 26 يونيو 2005، ص ص: 17-25.
[20] الجريدة الرسمية رقم 37 المؤرخة في في 7 جوان 2007، ص : 13.

- القانون 09-04 المؤرخ في 5 أوت 2009 والمتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها[21]، حيث نص على مختلف ما يخص القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها.
- المراسيم التنفيذية رقم 13-405، 13-406، 13-407، المؤرخة في 2 ديسمبر 2013 والتي تخص الشركات الثلاثة للهاتف النقال بالسماح لها باستغلال الشبكة العمومية للمواصلات اللاسلكية من الجيل الثالث وتوفير خدمات المواصلات اللاسلكية للجمهور.
- القانون 15-03 المؤرخ في 01 فيفري 2015 المتعلق بعصرنة العدالة، حيث خص الفصل الثاني للمنظومة المعلوماتية المركزية لوزارة العدل والاستشهاد على صحة الوثائق الالكترونية، الفصل الثالث خصص لإرسال الوثائق والإجراءات القضائية بالطريق الالكتروني، أما الفصل الرابع فهو يخص استعمال المحادثة المرئية عن بعد أثناء الإجراءات القضائية[22].
- القانون رقم 15-04 المؤرخ في 01 فيفري 2015 والذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الالكترونيين وتم التفصيل فيهما[23].
- المراسيم التنفيذية رقم 16-235، 16-236، 16-237 المؤرخة في 4 سبتمبر 2016 والتي تتضمن الترخيص للشركات الثلاثة للهاتف النقال بإقامة الشبة العمومية للمواصلات اللاسلكية للهاتف النقال من الجيل الرابع (4G) واستغلالها.
- المرسوم 16-234 الموافق لـ 25 أفريل 2016 والذي يحدد تنظيم المصالح التقنية والإدارية للسلطة الوطنية للتصديق.

المطلب الثاني: مشاريع ومخططات لإرساء حكومة إلكترونية

تعود البدايات الأولى لهذا المشروع، حين أطلقت الحكومة برنامج الجزائر الالكترونية 2008-2013 من خلال وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، خصوصا أن بعض الدول العربية خطت في مشروع الحكومة الالكترونية في بلدانها على غرار إمارة دبي، مصر، سوريا والأردن خطوات عديدة وهو ما دفع بطريقة أو بأخرى الجزائر إلى الرغبة في تحقيق ذلك، حيث من خلال هذا المشروع الذي تم التشاور فيه مع المؤسسات والإدارات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين العموميين والخواص والجامعات ومراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيات الإعلام والاتصال؛ إذ شارك أكثر من 300

[21] الجريدة الرسمية رقم 47 الصادرة في 16 أوت 2009، ص ص: 5-8.
[22] الجريدة الرسمية رقم 06 المؤرخة في 10 فيفري 2015، ص ص: 4-6.
[23] الجريدة الرسمية رقم 06 المؤرخة في 10 فيفري 2015، ص ص:6-16 .

شخص في طرح الأفكار ومناقشتها خلال ستة عشر شهرا، وقد تم تحديد مجموعة من الأهداف الرئيسة لهذا المشروع وهي:[24]

- ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطن وأن 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 المجتمع والمساهمة كذلك في تجسيد مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة على أرض الواقع، وكذا تحقيق السياسة الوطنية الحوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن.
- حماية المجتمع والبلاد من آفة الجريمة المنظمة والعابرة للحدود وكذا ظاهرة الإرهاب والتي تستعمل غالبا تزوير وتنفيذ وثائق الهوية والسفر كوسيلة لانتشارها.
- القضاء على معاناة المواطن من جوانب الحياة اليومية، فالإدارة الالكترونية توفر عن المواطن مشقة التنقل لاستخراج وثائقه أو الاستفسارات حول انشغالاته.

ولعل أهم خطوة في تفعيل هذا الباب هو ما تم تسطيره من مشروع يهدف إلى عصرنة وثائق الهوية والسفر والحالة المدنية في إطار أهداف إستراتيجية لتحسين فعالية ونجاعة أداء الإدارة، حيث برمج ليصبح جواز السفر البيومتري الالكتروني عمليا خلال السداسي الأول من 2010 فيما ستصبح بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الالكترونية عمليا خلال الفترة 2011/2010، علما أنه في أوت 2009 تم الشروع في تجريب جواز السفر الالكتروني في عينة من البلديات وإطلاق نموذج لشهادة "ميلاد" خاصة، وعملية تصوير سجلات الحالة المدنية بواسطة السكانير على مستوى البلديات النموذجية، في حين مبرمجا رقمنة السجل الوطني للحالة المدنية في 2013[25].

وفي سعي الجزائر للتوجه نحو حكومة إلكترونية وضعت مجموعة من المخططات التي تسهل عليها العملية وتهيئ البنية التحتية لإرسائها.

من بين أهم المخططات والمشاريع في هذا الباب نجد[26]:

- اتفاقية أوراكل مع سونا طراك والبريد، حيث تمثل في اتفاقيتين مع مجموعة ORACLE الأمريكية والتي اتفقت أولا مع المدرسة الوطنية للبريد والمواصلات بغية تحقيق ORACLE UNIVERSITE

[24] Rttp:// www.interieur.gou.dz/Dynamics/ Frmltem.aspx ?html=78us=4. Consulté LeM 03/01/2017 a 21 :06

[25] عشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص:167.

[26] بن حامد أمينة، مررجع سابق، ص ص:33-35.

ويتعلق الأمر بالعمل على ضبط وتنظيم مختلف البرامج الحكومية في مجال التقنيات الحديثة الخاصة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال في حوالي 12 مؤسسة للتعليم العالي. والاتفاقية الثانية فربطت الشركة بين مركز مؤسسة سوناطراك وأوراكل، حيث استفادت سوناطراك من التكوين والحصول على برمجيات التسيير وقواعد المعطيات وكذا شبكة المعلومات.

- برنامج أسترك والذي يهدف إلى تنمية المجتمع معلوماتيا، على أن يكون لكل أسرة حاسوب، حيث أشرفت وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال على ذلك، والعملية مست عدت قطاعات:

- قطاع التربية وهو حاسوب التربية وهذا لتحضير التلاميذ ليكونوا مواكبين للتكنولوجيا الحديثة،
- عملية أسترك الخاصة بالإدارة:وضع في متناول المواطنين عددا من الخدمات الالكترونية؛ كالحالة المدنية والضرائب والإسكان والطقس...
- عملية أسترك الخاص بقطاع الصحة: من أجل استخدام هذه التكنولوجيات في قطاع الصحة ومتابعة ملفات العلاج.
- بالإضافة إلى عملية أسترك الخاصة بالمهن الحرة، المعاقين وكل الفئات الأخرى.
- حظيرة سيدي عبد الله: جعل المدينة قطبا تقنيا بامتياز، حيث يتم وضع مراكز للبحث والتكوين ومعهد عالي للاتصالات ومدرسة للنابغين ووكالة إنترنت ووكالة اتصالات، وكذا وكالة الحاضنات لمؤسسات التكنولوجيا المتقدمة والذي يتجسد في مشروع قطب تقني(Technopole) واقتصادي مستقبلي، والذي يلقى دعما وتمويلا من أطراف محلية، إضافة إلى الشراكة الدولية بين الجزائر ودول أخرى؛ مثل أمريكا، كندا فرنسا، وكوريا[27] وغيرها من الإنجازات المرتبطة.

المطلب الثالث: محاولة تقييم مدى انجاز الحكومة الالكترونية في الجزائر وآفاقها

ربما يصعب تقييم هذا المشروع كلية؛ لكن سنحاول تقييم بعض ما تم الاتفاق لانجازه، ومن خلال هذا سنتمكن من معرفة مدى تحقيق مشروع الحكومة الالكترونية.

ففيما يخص البلدية الالكترونية، بالرغم أنه تم تقريبا رقمنة كل الوثائق المتعلقة بالحالة المدنية إلا أن التأخر الكبير الذي عرفته العملية بالإضافة إلى وجود عدة أخطاء إلى جانب الانقطاع المتكرر للتزويد بالانترنت في الكثير من البلديات والبلديات النائية على وجه الخصوص.

أيضا مشروع جواز السفر البيومتري كذلك تأخرت الأمور كثيرا وإن كان حاليا الوضع يعتبر مقبولا، عكس بطاقة التعريف الوطنية البيومترية والتي يسير مشروعها بخطى ثقيلة، بالإضافة إلى أن نسبة كبيرة من

[27] www.Sitckarcouche 22Pdf.pag web, Consulté Le : 08/01/2017 à 22 :03.

الجزائريين لم يحصلوا بعد عليها، وربما زاد الأمر استغرابا أن الكثير من المصالح رفضت هذه البطاقة على غرار الموثقين مثلا.

أيضا عرف مشروع الرئيس حاسوب لكل أسرة فشلا ذريعا وهذا لعدة أسباب معقدة وشائكة صعبت من معرفة من وقف في وجه المشروع[28] وسرع إلغاء الحكومة للقروض الاستهلاكية في قانون المالية التكميلي لسنة 2009، ولعل إطلاق مشروع أسترك2 كان بريق أمل لتحقيق الأفضل غير أن هو الآخر عرف عدة مشاكل.

ويمكن تلخيص أهم المشاكل التي تقف في وجه تحقيق الجزائر الالكترونية 2013 فيمايلي:

- عجز قطاع البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال عن تلبية طلبات العملاء في إيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات التواصل عبر الانترنت،
- التأخر الكبير في استكمال البنية التحتية للاتصالات، خصوصا في المناطق النائية والأمر منه أنها هي المناطق الشاسعة في البلاد،
- محدودية استخدام الانترنيت في الجزائر،
- التعاملات المالية الالكترونية لا تزال في بدايتها؛ بل العديد من الجزائريين لا يستعملها وحتى البطاقة الالكترونية(بنكية، بريدية) تبقى معرفته بها محدودا لعدة أسباب أهمها عدم الثقة،
- محدودية الجانب التشريعي إلى جانب عدم إطلاع الكثير من المتعاملين على الموجود منه،
- المعوقات الاجتماعية والثقافية،
- الحواجز الجغرافية والسكانية،
- انتشار الفساد وذيوعه مما أثار المخاوف من التعاملات الالكترونية،

أيضا هناك معوقات أخرى نلخصها فيمايلي:[29]

- ضعف التنسيق بين القطاعات،
- نقص الكفاءات،
- المعوقات المادية،
- التركيز على المدن الرئيسة،
- مشكلة الدخول إلى الشبكة،
- عدم تجسيد القوانين والتنظيمات على أرض الواقع.

[28] بن مرسلي رافيق، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق دراسة حالة الجزائر 2001-2011، الجزائر، جامعة تيزي وزو، كلية الحقوق والعلوم السياسية، فرع تنظيمات سياسية وعلاقات دولية، رسالة ماجستير غير منشورة، ديسمبر 2011، ص: 163.

[29] حاج سعيد عبد الله، مرجع سابق، ص ص: 23-27.

ونشير إلى أنه بالرغم العديد من المشاريع التي قامت بها الجزائر من أجل الوصول إلى مراحل متقدمة من مستويات الحكومة الالكترونية إلا أنها لم تحقق غايتها وهذا للعديد من المعوقات التي ذكرناها سابقا، واستنادا لتقرير إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية التابع لمنظمة الأمم المتحدة، في مؤشر الحكومة الالكترونية* حسب استطلاع عام 2016، فإن الجزائر لاتزال تحقيق تحقق مستويات منخفضة في مؤشرات تنمية الحكومة الإلكترونية على مدى الستة سنوات الأخيرة، والجدول التالي يلخص قيمة هذه المؤشرات في الجزائر:

الجدول رقم (02):مؤشرات جاهزية الحكومة الالكترونية في الجزائر حسب استطلاع الأمم المتحدة

المـــــــــــــــــؤشر	القيمــة			
	2010	2012	2014	2016
مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية=	**0.3181**	**0.3608**	**0.3106**	**0.2999**
مؤشر البنية التحتية للاتصالات=	**0.1248**	**0.1812**	**01989**	**0.1934**
نسبة الأشخاص الذين يستخدمون الأنترنيت	10.34	12.5	15.23	18.09
عدد المشتركين في خدمة الهاتف الثابت في كل 100 فرد	09.06	08.24	8.32	07.75
عدد المشتركين في خدمة الهاتف النقال في كل 100 فرد	81.41	92.42	97.95	93.31
عدد مشتركي خدمة النطاق العريض الثابت في كل 100 فرد	01.07	0.58	2.89	4.01
عدد مشتركي خدمة النطاق العريض اللاسلكي في كل 100 فرد	0.85	2.54	0.00	0.00
مؤشر رأس المال البشري=	**0.7377**	**0.6463**	**0.6543**	**0.6412**
نسبة التعليم بين الكبار	75.40	72.65	72.65	80.20
نسبة إجمالي الملتحقين بالتعليم	70.52	77.96	80.82	79.19
نسبة التعليم المتوقعة	/	/	14.06	13.97
متوسط سنوات التعليم للفرد	/	/	07.60	7.60
مؤشر الخدمة الإلكترونية=	**0.0335**	**0.2549**	**0.0787**	**0.0652**
نسبة خدمات المعلومات الناشئة	19	75	16	/
نسبة خدمات المعلومات المعززة	9	48	18	/
نسبة الخدمات المعاملاتية	1	8	2	/
نسبة الخدمات المتصلة	2	9	9	/
مؤشر المشاركة الإلكترونية=	**0.0143**	**0.0526**	**0.0784**	**0.1186**
المعلومات الإلكترونية	/	/	18.52	17.6
الاستشارات الإلكترونية	/	/	0	10.5
القرارات الإلكترونية	/	/	0	0

*** يعتمد مفهوم الحكومة الالكترونية على ثلاثة مؤشرات:**
- مؤشر تقديم الخدمات الحكومية الالكترونية،
- مؤشر تطوير البنية الأساسية للاتصالات،
- مؤشر رأس المال البشري.

كما يتم الاستعانة بمؤشر التنمية في الحكومة الإلكترونية.

المصدر: نقلا عن زينب نافع، جاهزية الحكومة الإلكترونية في الجزائر، الملتقى الوطني الثامن حول آليات تفعيل وسائل الدفع الحديثة في النظام المالي والمصرفي الجزائري، يومي13-14 مارس 2014، الجزائر، جامعة آكلي محند أولحاج البويرة، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير.

وبناء على هذه القيم المحققة فقد صنفت 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 136على مستوى العالم في سنة 2014، من ضمن 193 دولة، مقارنة مع 132 في عام 2012؛ أي بانخفاض قدره 4 نقاط في سنتين، لتصبح في المرتبة 150 في سنة 2016 لتفقد 14 نقطة في السنتين الأخيرتين وقد جاءت ليبيا- وهي بلد تعيش أزمات متعددة- في المرتبة 118، ومقارنة مع باقي دول الجوار، فإن تونس الأولى على المستوى القاري، واقتنصت المرتبة 72 عالميا، المغرب85 ، ومصر 108. ويحمل تقرير الأمم المتحدة للحكومة 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[31].

الجدول رقم(03): ترتيب الدول العربية حسب مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية للاستطلاع الأمم المتحدة 2016

الدولة	قيمة مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية لسنة 2016	المرتبة عربيا	المرتبة عالميا
البحرين	0.7734	01	24
الإمارات	0.7515	02	29
الكويت	0.7080	03	40
السعودية	0.6828	04	44
قطر	0.6699	05	48
عمان	0.5962	06	66
تونس	0.5682	07	72
لبنان	0.5646	08	73
المغرب	0.5186	09	85
الأردن	0.5123	10	91
مصر	0.4594	11	108
ليبيا	0.4322	12	118
سوريا	0.3404	13	137

[31] www.al-fadjr.Com, Consulté Le : 08/01/2017

العراق	0.3334	14	141
الجزائر	0.2999	15	150
السودان	0.2539	16	161
اليمن	0.2248	17	174
جزر القمر	0.2155	18	176
جنوب السودان	0.1791	19	183
موريتانيا	0.1734	20	184
جيبوتي	0.1334	21	187
الصومال	0.270	22	193

المصدر: نافع زينب ، مرجع سابق.

طبعا لتدارك هذا التأخر، فقد كشفت السلطات الجزائرية عن تصميم إستراتيجية شاملة لرقمنة الخدمات في الجزائر والتي يجري تطورها 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.

وحسب تصريح السيد "أحمد بابار"[32] المدير العام لمؤسسة المعلومات على مستوى وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، أن عدد الخدمات المقدمة على النت في الجزائر في مختلف المجالات قد بلغ 1182 خدمة، معيبا أن هذه الأخيرة يتم تطوريها كل واحدة على حدا.

[32] www.fce.Com, Consulté Le : 08/01/2017

خاتمة:

مما سبق يمكن التوصل إلى النتائج الآتية:

- الحكومة الالكترونية جاءت نتيجة لتحولات متعددة كان لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الحظ الأوفر فيها، وهي تؤدي نفس مهام الحكومة التقليدية لكن من خلال نمط إلكتروني؛
- يستلزم تطبيق مشروع الحكومة الكترونية توفر البنية التحتية: كتوفير شبكة الاتصالات، الحاسب الآلي، انتشار الانترنت والتشريعات المتخصصة في هذا المجال، بالإضافة إلى العنصر البشري المؤهل ؛
- الانتقال من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الالكترونية هو مشروع وطني يقوم على إستراتيجية واضحة تتضمن الأهداف التي تراعي خصوصيات المجتمع في حدود الاحتياجات والإمكانيات المتوفرة وهو مشروع غير قابل للاستنساخ أو التقليد لمجرد مواكبة العصر ؛
- إن مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر والذي مر عليه أربع سنوات لم يتحقق على أرض الواقع بسبب تماطل الحكومات المتعاقبة في توفير البنية التحتية وما يعاب عليها هو عدم تعميمه على كل الولايات الوطنية وإنما الاعتماد على الولايات النموذجية والتي تكون في الغالب الولايات الرئيسة والتي تقع في الشمال ؛
- رغم التطور الكبير الذي يعرفه العالم في مجال الاتصال والتكنولوجيات؛ إلا أن المواطن الجزائري ما زال يعاني من الأمية في مجال الإعلام الآلي خاصة في الولايات الداخلية؛
- وجود العديد من القوانين والمنشورات إلا أنها لا تجسد في الواقع؛
- الشيء الملاحظ في التجربة الجزائرية وهو في غاية الأهمية غياب قانون التجارة الالكترونية؛
- إن المساعي الحثيثة والتطورات الحاصلة في مختلف الوزارات والمصالح الإدارية في الجزائر لدليل على وجود إرادة سياسية لتجسيد الحكومة الالكترونية، لكن هذا يتطلب المزيد من الوقت والاستثمار في العنصر البشري.

التوصيات: من خلال النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الورقة البحثية نوصي بما يلي:

- ضرورة العمل على فهم المكونات المختلفة لمنظومة الحكومة الالكترونية، وكذا التعرف على كل متطلبات كل مكون منها بهدف تفعيل الإيجابيات والحد من السلبيات في إطار التحول إلى نمط الحكومة الالكترونية؛

- عدم استيراد القوالب الجاهزة للحكومة الالكترونية بشكل مباشر؛ بل يجب إجراء الدراسات المناسبة والتي تجعل منظومة الحكومة الالكترونية متوافقة مع مجتمع على حده، بسبب وجود اختلاف في الظروف والعوامل التي تشكل كل مكون من مكونات الحكومة الالكترونية؛
- القضاء على مشكلة الأمية الحاسوبية، ونشر الثقافة المعلوماتية، وذلك قبل تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية؛
- توحيد قواعد البيانات والبرامج والتطبيقات المشتركة والمتشابهة بين القطاعات الحكومية؛
- تقديم نماذج جديدة من الخدمات الالكترونية مثل التعليم الالكتروني، وتقديم خدمات الكترونية ذات طابع دولي؛
- تعميم الانترنت ذات التدفق السريع لضمان جودة الاتصال وسرعته وتحسين نوعية الخدمة الالكترونية؛
- الاهتمام بالعنصر البشري باعتباره الأداة التي تساهم في تنفيذ برامج الحكومة الالكترونية عن طريق التكوين والتدريب؛
- تكثيف حملات التوعية بأهمية التكنولوجيا والاتصال وما توفره من فوائد للمتعاملين؛
- إلزام الإدارات والأجهزة الحكومية بأن تضع معلوماتها وتعليماتها وإجراءاتها على الانترنت، لتحقيق سهولة الوصول إلى المعلومات، وكذا وضع الإجراءات التي تحكم العملية؛
- العمل على تجسيد القوانين على أرض الواقع وعدم تركها حبيسة الأدراج؛
- الإسراع في وضع قانون التجارة الالكترونية.

المراجع:

1. إعلان القاهرة بتاريخ 18 يونيه 2003.
2. بلعربي عبد القادر، لعرج مجاهد نسيمة، مغبر فاطمة الزهراء، تحديات التحول إلى الحكومة الالكترونية في الجزائر، ورقلة الملتقى العلمي الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية،ب ب، ب هيئة النشر.
3. بن مرسلي رافيق، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق دراسة حالة الجزائر 2001–2011، الجزائر، جامعة تيزي وزو، كلية الحقوق والعلوم السياسية، فرع تنظيمات سياسية وعلاقات دولية، رسالة ماجستير غير منشورة، ديسمبر 2011.
4. الجريد ة الرسمية رقم 52 الصادرة في 27 أوت 2003.
5. الجريدة الرسمية رقم 06 المؤرخة في 10 فيفري 2015.
6. الجريدة الرسمية رقم 06 المؤرخة في 10 فيفري 2015.
7. الجريدة الرسمية رقم 37 المؤرخة في في 7 جوان 2007.
8. الجريدة الرسمية رقم 44 الصادرة في 26 يونيو 2005.
9. الجريدة الرسمية رقم 47 الصادرة في 16 أوت 2009.
10. الجريدة الرسمية رقم 71 الصادرة في 10نوفمبر 2004.
11. حاج سعيد عبد الله، تقييم نظام الحكومة الالكترونية في الجزائر، الجزائر، المركز الجامعي البيض، معهد العلوم الإنسانية والاجتماعية في مجلة الإنسان والمجال، العدد2 أكتوبر 2015.
12. حسين مريم خالص، الحكومة الإلكترونية، بغداد(وزارة المالية– الدائرة الاقتصادية قسم السياسة الضريبية)، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013.
13. حماد مختار، تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، الجزائر، جامعة الجزائر، كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع التنظيم السياسي والإداري، رسالة ماجستير غ منشورة،2007.
14. خالص مريم حسين، الحكومة الالكترونية، جامعة بغداد، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، عدد خاص بمؤتمر الكلية، 2013.

15. داود عبد الرزاق الباز، الحكومة الإلكترونية، الإسكندرية،منشأة المعارف،2007.

16. الرفاعي سحر القدوري، الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي، الجزائر، جامعة الشلف، كلية الاقتصاد، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد السابع، دس،.

17. سوسن زهير المهتدي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، الأردن، دار أسامة، 2011.

18. شلبي إسماعيل السويطي، المزايا المأمولة من تطبيق الحكومة الإلكترونية ومتطلباتها ومعوقاتها، دراسة استطلاعية من وجهة نظر موظفي وزارة الداخلية الفلسطينية، فلسطين، جامعة القدس المفتوحة، دس.

19. الصيرفي محمد، المرجع المتكامل في الإدارة الإلكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي، الجزائر، جامعة الشلف، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد السابع،2009.

20. عشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، الجزائر، جامعة قسنطينة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، تخصص الديمقراطية والرشادة، مذكرة ماجستير غير منشورة 2010.

21. معهد البحوث والاستشارات، السعودية، جامعة الملك عبد العزيز(جدة)، نحو الحكومة الالكترونية، في سلسلة الدراسات: نحو مجتمع المعرفة، الإصدار التاسع لسلسلة الدراسات، 1437هـ.

22. نافع زينب ، جاهزية الحكومة الإلكترونية في الجزائر، الملتقى الوطني الثامن حول آليات تفعيل وسائل الدفع الحديثة في النظام المالي والمصرفي الجزائري، يومي13-14 مارس 2014، الجزائر، جامعة آكلي محند أولحاج البويرة، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير.

23.Rttp:// www.interieur.gou.dz/Dynamics/ Frmltem.aspx ?html=78us=4. Consulté Le 03/01/2017 .

24. Riadh Bouriche, Le rôle des Tic dans La bonne gouvernance, Participation au séminaire national, Information et société de la connaissance, Faculté des sciences sociales et humaines, Université Mentouri Constantine-Alger, Organisé le 18/19 Avril 2009, P :03.

25. www.al-fadjr.Com, Consulté Le : 08/01/2017.

26. www.fce.Com, Consulté Le : 08/01/2017.

27. www.Sitckarcouche 22Pdf.pag web, Consulté Le : 08/01/2017.