الحكومة الالكترونية في الجزائر –الواقع والمأمول–

E-GOVERNMENT IN ALGERIA - REALITY AND HOPE

انساعد رضوان
حسيبة بن بوعلي/
كلية العلوم الاقتصادية
والتجارية وعلوم التسيير/ المخبر
الجزائر
Redouane.ensaade@yahoo.fr

بن فريحة نجاة
الجيلالي بونعامة/
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسير /
مخبر الصناعة التطور التنظيمي للمؤسسات والإبداع
الجزائر
Ben_nadjat@yahoo.com

المؤلف المرسل: رضوان أنساعد، **الإيميل:** Redouane.ensaade@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 2020/07/18 تاريخ القبول: 2020/07/26 تاريخ النشر: 2020/08/11

الملخص

يحظى موضوع الحكومة الالكترونية باهتمام كبير من قبل دول العالم، وخاصة مع التطورات السريعة التي يشهدها قطاع التكنولوجيات والاتصالات، لذا أصبح لزاما على الدول التوافق مع هذا التغيير الكبير ومحاولة الاستفادة منه في التقليص من البيروقراطية وتوفير خدمات سريعة ذات كفاءة عالية تحقق رضا المواطنين وبتكلفة أقل، وهذا من خلال تطبيق نظام الحكومة الالكترونية، حيث سنسلط الضوء في هذه الورقة البحثية على الإطار المفاهيمي للحكومة الالكترونية والتطرق إلى بعض التجارب الدولية والعربية ومنها تجربة الدولة الجزائرية في التحول نحو الحكومة الالكترونية.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الالكترونية، التجارب الدولية، الجزائر

ABSTRACT

The subject of e-government is of great interest by the countries of the world, especially with the rapid developments in the technology and communications sector. Therefore, it is imperative for countries to agree with this great change and try to benefit from it in reducing the bureaucracy and providing quick services with high efficiency, This is through the implementation of the e-government system. In this paper, we will highlight the conceptual framework of e-government and address some international

and Arab experiences, including the experience of the Algerian state in the transition to e-government.
Keywords: e-government, international experiences, Algeria
Jel classification code:

1. مقدمة

نظرا للتطور الكبير الحاصل في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، خاصة في العقود الأخيرة من الألفية الثالثة، والتي أحدث تغييرا جوهريا في شكل الحياة اليومية للأفراد، والإدارات والأجهزة الحكومية، وظهرت العديد من النشاطات الجديدة التي أصبحت تسهل عمل الأفراد وتكسبهم الوقت والجهد وتقرب المسافات كالتسوق عبر الانترنت، الصحة الالكترونية والتجارة الالكترونية ... وغيرها، هذه التغيرات والتحولات العظيمة في مجال التكنولوجيا والاتصال، أدت إلى تغيير نظرة الأفراد إلى بعض القطاعات ورغبتهم في الحصول على خدمات بأقل تكلفة ووقت ممكن.

أدى هذا التغيير في التكنولوجيا والفكر العام للأفراد إلى توجه الحكومات نحو اللحاق بالتطورات المتسارعة في مجال التكنولوجيا والإعلام والاتصال، والرغبة منهم في الاستفادة منها والوصول إلى تحقيق رضا المواطن والتقليل أو القضاء على البيروقراطية، مما سمح بظهور مفهوم الحكومة الالكترونية كبديل للحكومة التقليدية.

أصبحت دول العالم اليوم ترسم سياساتها مع ما يتوافق مع متطلبات العصر من خلال تطوير الوسائل والتقنيات المتبعة للإشراف على سير العمل الحكومي، والسعي منها إلى تحقيق حاجات ومتطلبات المواطنين المتعددة والمتجددة باستمرار، وبعد تجارب الدول الأجنبية في هذا المجال سعت بعض الدول العربية إلى تحقيق الرفاه لمواطنيها واللحاق بركب التنمية والازدهار، ومنها تجربة الدولة الجزائرية في تطبيق نظام الحكومة الالكترونية، ومدى مساهمتها في التأقلم مع محيط العالم الجديد الذي يزداد رقمنة وتطورا يوما عن يوم. وفي محاولة منا لدراسة هذا الموضوع تم طرح الإشكالية التالية:

" ما هو واقع تطبيق الحكومة الالكترونية بالجزائر وما هو المأمول منها؟"

وللإجابة على هذه الإشكالية تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هي الحكومة الالكترونية؟ وفيما تتمثل أهميته؟
- ما هي أهم أهداف وخصائص الحكومة الالكترونية؟
- فيما تتمثل دواعي التحول إلى الحكومة الالكترونية؟ وما أهم معوقات تطبيقها؟
- ما هي متطلبات ومراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية ؟

أهمية الدراسة:

تعتبر الحكومة الالكترونية نظاما عرف انتشارا واسعا حول العالم، غير هذا النظام خدمات قطاعات كثيرة في الدول نحو الأحسن، خاصة في الدول المتقدمة، وفي هذا الإطار تحاول هذه الدراسة تسليط الضوء على أهم النتائج التي حققتها الدول المتقدمة وبعض الدول العربية في هذا المجال ومنها الدولة الجزائرية.

أهداف الدراسة:

- إبراز ماهية الحكومة الالكترونية وأهميتها كمصلح جديد للتطور البشري في مجال الإدارة والتسيير.
- التعرف على أهم نتائج المتوصل إليها من قبل بعض الدول الأجنبية في تطبيق الحكومة الالكترونية.
- التعرف على التجربة العربية في تطبيق الحكومة الالكترونية وما حققته في هذا المجال.
- الوقوف على البيئة التي أعدتها الجزائر لتبني مشروع الحكومة الالكتروني.
- رصد أهم تطبيقات الحكومة الالكترونية في الجزائر.
- الوقوف على أهم المعوقات التي تواجه الجزائر في تطبيقها لمشروع الحكومة الالكترونية.

2. الإطار المفاهيمي للحكومة الالكترونية:

2-1- مفهوم الحكومة الالكترونية

ينطلق مفهوم الحكومة الالكترونية من خلال ما عرضته الأدبيات الحديثة في الإدارة ذات الصلة بتطور التقنيات الالكترونية في الإدارة، إذ يعد تناول مفهوم الإدارة الالكترونية مدخلا مهما لتعريفها وفق المفاهيم المرادفة لها كالحكومة الرقمية والتسويق الالكتروني والتجارة الالكترونية والأعمال الالكترونية والمكاتب الالكترونية وغيرها **(طارق، 2004)**.

وتشير الحكومة الالكترونية من وجهه نظر الأمم المتحدة إلى استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، مثل شبكات ربط الاتصالات الخارجية ، مواقع الانترنيت ، ونظم الحاسب الآلي بواسطة الجهات الحكومية ، ومن ثم فان تبني الحكومة الالكترونية يؤثر على

العلاقة الأساسية بين الجهات الحكومية من جانب والمواطنين وأعمالهم من جانب آخر **(مريم، 2013)** .

وفيما يلي بعض التعاريف للحكومة الالكترونية **(سفيان، 2013)** .

- الحكومة الالكترونية هي استخدام الانترنت لإرسال معلومات وتقديم خدمات حكومية للمواطنين بحيث يستطيع المواطن الحصول على الخدمة في أي وقت.
- الحكومة الالكترونية تعنى 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.

بناءً على ما سبق يمكن تعريف الحكومة الالكترونية بأنها:

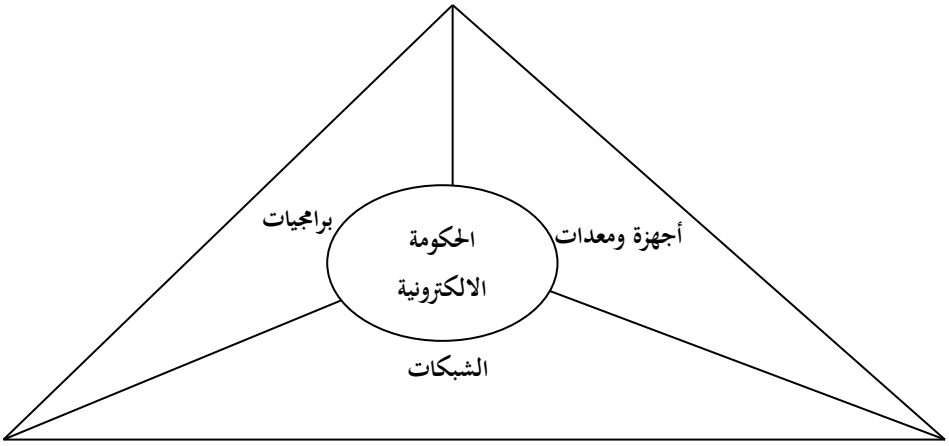
استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتغيير أسلوب العمل وأداء الخدمات سواء داخل المؤسسات الحكومية ذاتها أو في تعاملاتها مع المواطنين بما يمكن من تيسير إجراءات تقديم الخدمة بحيث تصبح أكثر كفاءة ، بالإضافة إلى تقديم كافة الاحتياجات من المعلومات للمواطنين عن الخدمات والقوانين واللوائح والتشريعات عبر شبكة الانترنت.

تنعكس صلة الحكومة الالكترونية بتكنولوجيا المعلومات من تخطيط وتنظيم واتصالات وتوجيه ورقابة وفقا للمعطيات الالكترونية وأدواتها المتمثلة بالآتي **(طارق، 2004)**:

- الحاسب الآلي: ممثلا للعقل وبما يوفره من قواعد منطقية ميسرة لتوثيق البيانات والمعلومات وتداولها.
- نظم الاتصال (الشبكات): ممثلا لشبكة الأعصاب بما يوفره من سرعة نقل البيانات والمعلومات بين الوحدات الإدارية والمؤسسات والمديريات المختلفة.
- المعلوماتية (البرمجيات): ممثلا للمعرفة المتجددة بما توفره من صيغ مبرمجة عالية المعرفة لمعالجة البيانات وترجمتها إلى معلومات.

والشكل التالي يوضح العلاقة بين الحكومة الالكترونية وتكنولوجيا المعلومات:

الشكل رقم 01: الحكومة الالكترونية وتكنولوجيا المعلومات



المصدر: محمد الطعامنة، طارق العلوش، مرجع سبق ذكره، ص 15.

2-2- أهمية الحكومة الالكترونية

للحكومة الالكترونية أهمية خاصة سواء على مستوى المواطن أو على مستوى الحكومة نفسها، والتي يمكن حصرها فيما يلي **(محمد ا.، 2006)**:

- القدرة على تحسين أداء المنظمات الحكومية من خلال:
  - تخفيض الإنفاق الحكومي والتكاليف المباشرة.
  - تحقيق التنسيق بين المنظمات الحكومية مع بعضها البعض.
  - الانفتاح على العالم الخارجي والتعرف على التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات وتبسيط الإجراءات الحكومية.
  - خفض دورة الوقت المرتبطة بإنتاج وتوصيل الخدمات وذلك لطبيعتها الفورية.
  - تقديم الخدمات من خلال عدد محدود من العمالة الإدارية ذات كفاءة ومهارة في استخدام تكنولوجيا المعلومات.
  - عدم وجود مستويات إدارية متعددة مما يساعد على السرعة في صنع واتخاذ القرار وتقديم الخدمات.
  - تحسين الخدمات من خلال التقارير الواردة بالبريد الالكتروني للتعرف على أهم معوقات الخدمات وكيفية مواجهتها وتطويرها.

- تقديم نماذج جديدة من الخدمات الالكترونية مثل التعليم الالكتروني، من خلال الحواسيب وبرمجياتها المختلفة سواء على شبكات مغلقة أو شبكات مشتركة أو شبكة الانترنت وهو تعلم مفتوح.
- تقديم خدمات الكترونية ذات طابع دولي، حيث يتم تقديم الخدمات من خلال الانترنت والني لا تعرف الحدود المكانية أو الجغرافية.
- غياب المستندات الورقية للخدمات الالكترونية، حيث يتم ملء نماذج الخدمة ودفع الرسوم واستلام الموافقات دون تبادل مستندات ورقية.
- التعامل دون الكشف عن هوية المتعاملين أو التيقن منهم في بعض الخدمات التي لا تقضي التعرف على صاحب الخدمة أو طالبها.

2-3- أهداف وخصائص الحكومة الالكترونية

تهدف الحكومة الالكترونية بصفة عامة إلى الاستفادة من المميزات الرئيسية لتطبيقها والتي تتمثل بصورة مباشرة في السرعة والدقة في انجاز المعاملات وتقليل الوقت والجهد والتكلفة، وبصورة غير مباشرة في الفوائد الأخرى الناجمة عنها كمنع تزاحم أمام المصالح الحكومية والقضاء على مشكلة تكدس الأوراق وغيرها من السلبيات التي سيزول أثرها تدريجيا بتطبيق نظام الحكومة الالكترونية على العمليات الإدارية **(الفتاح، 2013)**.

ومن أهم أهداف الحكومة الالكترونية ما يلي **(الفتاح، 2013)**:

- رفع كفاءة الأداء بالجهاز الإداري، ويكون ذلك من خلال تقليل التعامل وبالنماذج اليدوية والتعامل بالنماذج الالكترونية، مع ضمان توفير السرية والأمان للمعلومات.
- تيسير سبل حصول الأفراد المعنيين على الخدمات المطلوبة وذلك دون الحاجة إلى التواجد في جهات تقديم الخدمات.
- تقليل التكاليف الخاصة بتوفير وتطوير الخدمات المقدمة للمستفيدين والقطاعات المختلفة.

- تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى أيد عاملة لها دور أساسي في تنفيذ مهام الإدارة وذلك عن طريق إعادة التأهيل لغرض مواكبة التطورات الجديدة.
- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاص بها مع منحها دعم أكبر في مراقبتها.
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة.
- تقليل معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها بمراكز اتخاذ القرار.
- توظيف تقنية المعلومات لدعم وبناء ثقافة مؤسسية ايجابية لدى كافة العاملية.
- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد.

وتتمثل خصائص الحكومة الالكترونية في (حسين، 2013):

- تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية في موضوع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على الانترنت.
- تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والأداء والإنجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل دائرة حكومية على حدة.
- اتصال دائم بالمواطنين (24 ساعة في اليوم 7 أيام في الأسبوع 365 يوم في السنة).
- القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن.
- تحقيق وفرة في الإنفاق في كافة العناصر، مع تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات العائد التجاري.
- تقليل الاعتماد على العمل الورقي.
- الشفافية في التعامل.
- كسر الحواجز الجغرافية، وتلك المتعلقة بالسكان، والمهارة والمعرفة الفردية والقدرة على الدفع.
- وهناك ثمة أوليات لبعض القطاعات وهي متمثلة في أعمال الأحوال المدنية، التعليم والخدمات الأكاديمية والتعليم عن بعد، وخدمات الأعمال، والخدمات الاجتماعية، والسلامة العامة، والأمن، والضرائب، والرعاية الصحية، وشؤون النقل، والخدمات المالية، ووسائل الدفع.

2-4- دواعي التحول إلى الحكومة الالكترونية

إن دواعي التحول إلى الحكومة الالكترونية تتمثل في **(محمد ا.، 2010)**:

- الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.
- القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق.
- العجز عن توحيد البيانات على مستوى المؤسسة.
- صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.
- صعوبة توفير البيانات المتداولة لعاملين في المؤسسة .
- حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل.
- ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتميز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس.
- التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات.
- ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة.
- تقديم نماذج جديدة من الخدمات مثل التعليم الالكتروني، والذي يعني التعلم باستخدام الحاسبات الآلية وبرمجياتها المختلفة سواء على شبكات مغلقة أو شبكات مشتركة أو شبكة الانترنت وهو تعلم مون مفتوح.
- الطابع الدولي أو العالمي للخدمات الالكترونية: حيث يتم تقديم الخدمات من خلال الوسائط الالكترونية (الانترنت) والتي لا تعرف الحدود المكانية أو الجغرافية.
- التعامل دون الكشف عن هوية المتعاملين.

2-5- متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية

لقيام الحكومة الالكترونية ينبغي توافر عوامل جوهرية وهي **(خالد، 2008)**:

- **البنية التحتية الالكترونية**، حيث يجب توافر البنية الأساسية الكفيلة بضمان الخصوصية والأمان لكل من يستخدم تطبيقات الحكومة الالكترونية وهذا لن يتأتى إلا بوجود شبكة اتصال حديثة لها القدرة على نقل المعلومات بسرعة كبيرة مع المحافظة على سلامة المعلومات وسريتها فالتحول إلى الحكومة الالكترونية يتطلب

مبالغ طائلة من بناء بنوك للمعلومات إلى بنية تحتية مطورة للشبكات بالإضافة إلى إعادة تأهيل العاملين.

- **التحول من الشكل التقليدي إلى الشكل الالكتروني**، وما يصاحب هذه العملية من تجهيزات آلية وقدرات بشرية لتشغيل نظام لحكومة الالكترونية حيث تميز معاملات الحكومة الالكترونية بعدم وجود أية وثائق ورقية متبادلة في إجراء المعاملات إذ أن كافة الإجراءات والمراسلات تتم الكترونيا دون استخدام أي أوراق وهو ما يتفق مع الغرض من الحكومة الالكترونية وهو خلق مجتمع المعاملات اللاورقية.
- **الشفافية في توفير المعلومات**، الشفافية بمفهومها البسيط تعني ظاهرة تقاسم المعلومات والتصرف بطريقة مكشوفة، وهي تضع سلسلة واسعة من المعلومات في متناول الجميع، وتعني أيضا بتوفر إجراءات واضحة لكيفية صنع القرار على الصعيد العام، ويجب أن يحتوي مشروع التحول إلى الحكومة الالكترونية في كافة مراحله على مفهوم الشفافية تخطيطا وتصميما وتطبيقا لأنه من غير الشفافية التي تتطلب التغير في الفكر لا يمكن لمشروع الحكومة الالكترونية أن يحقق النجاح.
- **أمن المعلومات**، يعد الهاجس الأمني من أهم العوائق والتحديات في وجه تطبيق الحكومة الالكترونية ومن خلال توفر الأمن المعلوماتي الشامل تكتسب الثقة، من هنا يجب ألا يغيب عن بال القائمين على المشروع موضوع الأمن في كافة مراحل المشروع خاصة في مراحل التصميم والتطبيق.
- **النشر الالكتروني والظهور على الويب**، الأسلوب الأول: ويتضمن النشر على شبكة الانترنت من خلال بناء مواقع تضم معلومات عن الخدمات الحكومية حسب نوع الخدمة المقدمة كذلك إضافة النماذج المستخدمة لتأدية الخدمة المطلوبة بحيث يمكن طباعته وملئه، الأسلوب الثاني: يتلخص في نشر نفس الخدمات من خلال شبكات الهاتف بصورة صوتية، بحيث يتم تخصيص أرقام هاتف لهذا الغرض ويتطلب ذلك بناء قاعدة بيانات صوتية وإتاحتها لأكبر عدد ممكن من المشتركين في نفس الوقت، أما الأسلوب الثالث: فهو استخدام مواقع عامة يتم وضع فيها نهايات طرفية يتم توصيلها بشبكة الانترنت أو بشبكة خاصة بالجهة المقدمة للخدمة وذلك لتأمين الوجود التفاعلي على الويب.

- **وضع برنامج للتطوير الإداري والتنفيذي**، يشمل البرنامج تطوير الهيكل التنظيمي وأساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها المعاملات الالكترونية كذلك إعادة خطة لإعادة هندسة الخدمات التي يتقرر إتمامها الكترونيا.
- **وضع برنامج لتطوير التشريعات**، يتضمن البرنامج إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الالكترونية وتطوير التشريعات القائمة، كما أنه نتيجة للتعامل الالكتروني مع الحكومة تنشأ الحاجة إلى توفر تشريعات جديدة تتعامل مع أسلوب التعامل الجديد ومن التشريعات المطلوبة منها، تشريعات خاصة بتحديد الهوية الشخصية بشكل الكتروني، تشريعات خاصة بحجية التوقيع الالكتروني على الوثائق لإثبات شخصية الموقع ولحمايتها من التغيير في محتواها.....الخ.
- **حماية الخصوصية والبيانات الشخصية**، تحتاج خدمات الحكومة الالكترونية إلى تبني سياسة عامة، تضمن الحفاظ على خصوصية المواطن والمؤسسة وتكفل الأمان والثقة في الحفاظ على سرية البيانات الشخصية (**خالد، 2008**).

2-6- مراحل بناء الحكومة الالكترونية

تنضج الحكومة الإلكترونية وفقًا للمراحل الأربع التالية (**سحر الرفاعي**):

المرحلة الأولى: تعني الحكومة الإلكترونية التواجد على شبكة الانترنت، حيث تقدم للمجتمع وجمهور المتعاملين أي الحكومة للمستهلك أو الحكومة لمؤسسات الأعمال المعلومات الملائمة التي يحتاج إليها .ويشبه شكل مواقع الويب الأولية المعلومات التي يتضمنها الكتيب عن المؤسسة أو الجهاز الحكومي المعين .وتتمثل قيمة ذلك لجمهور المتعاملين من الأفراد أو مؤسسات الأعمال في إمكانية الوصول للمعلومات الحكومية، كما توصف العمليات وتصبح أكثر شفافية مما ينعكس على تحسين الخدمة وإتاحة الفرص الديمقراطية .وفي إطار العمل الحكومي الداخلي أي من الحكومة للحكومة يمكن للحكومة بث المعلومات الثابتة على الوسائل الإلكترونية كما في حالة الإنترنت.

المرحلة الثانية: يتم التفاعل والتواصل بين الحكومة وجمهور المتعاملين على أساس أن الحكومة للمواطنين ومؤسسات الأعمال، مع توفير تطبيقات عديدة لهم .وفي هذه الحالة يطرح كثير من الأفراد أسئلة عبر البريد الإلكتروني، يستخدمون محركات البحث المتاحة، وينزلون النماذج والاستمارات والوثائق مما يوفر الوقت ويقلل التكلفة المصاحبة لهذه

الأعمال .وفي الحقيقة يمكن أن يتم التعامل مع التطبيقات البسيطة على الشبكة على مدار الساعة يوميًا وعلى مدى أيام الأسبوع، حيث يكون ذلك ممكنًا إلكترونيًا عن بعد .وفي نطاق العمل الحكومي الداخلي أي الحكومة للحكومة حيث تستخدم المؤسسات الحكومية شبكات الحاسوب المحلية وشبكات الإنترنت والبريد الإلكتروني لتوصيل البيانات وتبادلها.

المرحلة الثالثة: يزداد تعقيد التكنولوجيا، إلا أن قيمة جمهور المستخدمين تزداد لحد كبير أي الحكومة للمواطنين والحكومة لمؤسسات الأعمال .وفي هذه المرحلة يمكن عمل التصرفات أو المعاملات الكاملة وإمدادها للجمهور عن بعد دون الذهاب للمكتب المعين.

ومن أمثلة ذلك توفير الخدمات على الشبكة كما في حالة نموذج ضريبة الدخل، ونموذج ضريبة الممتلكات، وتجديد الإجازات، والتصويت على الشبكة .وتعتبر هذه المرحلة معقدة بسبب قضايا الأمن والسرية والخصوصية .وفي هذه المرحلة، سوف يكون التوقيع الإلكتروني أو الرقمي ضروريًا لمساعدة نقل الخدمات والمعاملات قانونيًا .وعلى جانب الأعمال تبدأ الحكومة بتطبيقات التوريد الإلكترونية، كما أنه في هذه المرحلة، يجب إعادة

تصميم وهيكلة العمليات الداخلية أي الحكومة للحكومة حتى يمكن تقديم خدمة متميزة. وفي هذه المرحلة، تحتاج الحكومة إلى قوانين وتشريعات جديدة لمساعدة الأعمال اللاورقية.

المرحلة الرابعة: تحدث عند تكامل كل نظم المعلومات وتمكين جمهور المتعاملين من المواطنين ومؤسسات الأعمال من الحصول على الخدمات من خلال بوابة افتراضية تمثل أحد نقاط الاتصال المثلى لكن الإشكالية في الوصول لهذا الغرض هو في الأساس يرتبط بالجانب السلوكي للعمل الحكومي .على سبيل المثال، توجد ضرورة ملحة لتغيير الثقافة والعمليات والمسؤوليات في إطار المصلحة الحكومية ويجب أن يعمل موظفو الحكومة في الإدارات والمؤسسات المختلفة معًا بطريقة مشتركة تتسم بالسلاسة وتخفيض الكلفة، وتزيد في الكفاءة، وترضي العملاء من المواطنين ومؤسسات الأعمال والمنظمات المتعامل معها.

2-7- معوقات تطبيق الحكومة لالكترونية

يمكن حصر معوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية في الآتي **(الفتاح، 2013):**

- **معوقات إدارية:** وتتمثل في:

-تعقيد الإجراءات الدارية وانعدام مرونة الهياكل التنظيمية.

-انعدام التخطيط لبرامج الحكومة الالكترونية.

-وجود مخاوف على مستوى القيادات الإدارية العليا في بعض الدول من تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية.

-غياب التنسيق بين الإدارات الحكومية المختلفة.

- **معوقات بشرية:** تتمثل في:

-انخفاض الخبرات التكنولوجية، والكفاءة العالية في تقديم الخدمات.

-عدم كفاية التدريبات اللازمة للعاملين على الأجهزة الالكترونية، حيث يقتصر تدريبهم على الشرح النظري.

-عدم تطور طرق اختيار القائمين على الأجهزة الالكترونية، حيث يتم اختيارهم اعتمادا على المقابلة الشخصية.

-ضعف طرق تقييم الخدمات لتي تقوم بها الكوادر البشرية.

-انعدام أو ضعف الوعي بأهمية التكنولوجيا وتطبيقاتها، بل وتبني مواقف سلبية منها.

- **معوقات مالية:** تتمثل في:

-قلة الموارد المالية اللازمة لتوفر البنية التحتية فيما يتعلق بشراء الأجهزة والبرامج التطبيقية.

-عدم وجود مخصصات مالية كافية لتدريب العاملين في مجال نظم المعلومات.

-ارتفاع تكاليف خدمة الصيانة لأجهزة الحاسبات الآلية، ونقص عدد المتخصصين في إجراء هذه الخدمات.

- **معوقات فنية وقانونية:** وتتمثل في :

-عدم متابعة التقدم التقني في مجال الحاسب الآلي، حيث ارتفعت معدلات التغيير في تكنولوجيا الاتصالات المعلومات بصورة كبيرة.

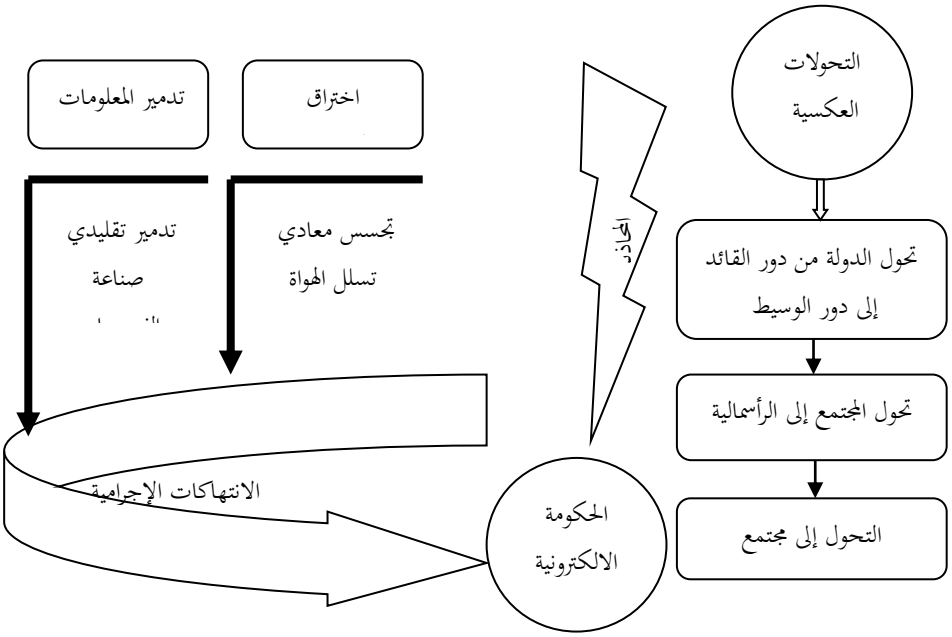
-عدم وجود مواصفات ومعايير ثابتة لأجهزة الحاسب الآلي المستخدمة في انجاز الخدمات.

-عدم اعتماد الوثائق الالكترونية كبديل عن الوثائق التقليدية في إجراء المعاملات.

-ازدياد حجم المخالفات والجرائم الواقعة على المعلومات، منها ما يتعلق بسرقة البريد الالكتروني، أو بطاقة الائتمان.

-استبعاد النشر الالكتروني من وسائل وطرق الإعلان عن المناقصات الحكومية يعد من عيوب التنظيم القانوني للخدمات الحكومية (الفتاح، 2013).

الشكل رقم 02: المعوقات التي تواجه الحكومة الالكترونية



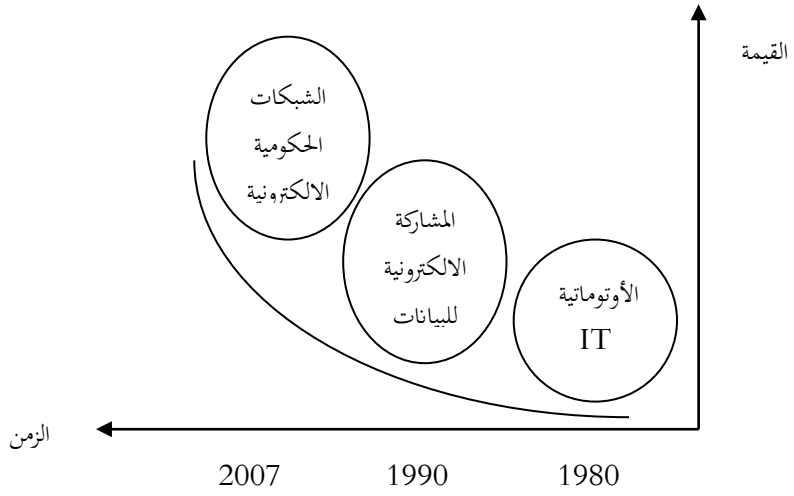
المصدر: أبو بكر الهوش، مرجع سبق ذكره، ص 50.

3. تجارب دولية وعربية في تطبيق الحكومة الالكترونية:

اختلف تجارب الدول الأجنبية والعربية ومنها من نجح في تحقيق نتائج ايجابية في استعمال أساليب الحكومة الالكترونية، وبالتالي حققت نقلة نوعية في الإدارة العامة، وكذا مشاركة المواطنين في الشؤون العامة، وسنتطرق فيما يلي إلى أهم التجارب الدولية والعربية في تطبيقاتها للحكومة الالكترونية.

3-1- التجارب *الدولية*

تجربة سنغافورة: حققت سنغافورة مبدأ الوكالات المعقدة التي تقدم جميع خدمات المواطنين بغض النظر عن تعدد الوكالات والوزارات وذلك عن طريق برنامج الخدمات المدنية الالكترونية **(فريد، 2008)**.



وشملت التجربة السنغافورية ما يلي:

- اكتشاف الحكومة في اقتصاد رقمي.
- توصيل الخدمات الالكترونية المتكاملة.
- المبادرة وقياس حاجات المواطن الالكتروني.
- استخدام ICT لبناء قدرات التسويق الالكتروني.
- التجديد ICT لدعم المؤسسات الحكومية.

وتقدم سنغافورة 6 برامج لدعم المؤسسات الحكومية:

- المشاركة في التعليم المستمر في الخدمات العامة.
- المشاركة في العلم المستمر في الخدمات العامة.
- تجارب التكنولوجيا.
- تحسين كفاءة التشغيل.
- تقديم الخدمات الالكترونية المتكاملة للمواطن.
- التعليم الالكتروني.

التجربة الكندية

ويشمل البرامج المطبق في الحكومة الالكترونية الكندية ما يلي **(فريد، 2008)**:

- تحويل الخدمات الورقية إلى خدمات الكترونية.
- تأمين الخدمات الالكترونية.
- طرح إطار بالمعايير الالكترونية.
- الاتصالات والمقاييس الخاصة بالجودة.

خدمات الحكومة المركزية	الخدمات المباشرة	طاقة الخدمات الفورية
الخدمات الميسرة سهولة لحصول مصداقية الخدمة	الخدمات الجماهيرية تحويل الخدمات الورقية قياس رضاء المواطنين	أمن الخدمات الخصوصية الكفاءة التحديث المستمر

التجربة الأمريكية

من أهم مؤشرات الحكومة الالكترونية الأمريكية ما يلي **(فريد، 2008)**:

- 78% من السكان يعتقدون أ، الخدمات الالكترونية سوف تتطور من خلال المشاركة في البيانات.
- 76% من المشتركين في الانترنت يستخدمون مواقع الحكومة الالكترونية.
- 64% يعتقدون أن أداء الحكومة الالكترونية سوف يكون أفضل في المستقبل.
- 65% يخشون عدم خصوصية وسرية المعلومات.

والجميع يرون أن الاتجاه نحو الحكومة الالكترونية سوف يحل مشكلات البيروقراطية ومن المقترح إذن:

- عدم انتظار الأفراد والمؤسسات للحصول على الخدمات الحكومية.
- تحسين أداء العاملين في الحكومة الالكترونية.
- سهلة تفاعل العاملين في قطاع الأعمال مع الحكومة الالكترونية.
- تعاون G-B-C في سبيل تقديم خدمات الكترونية متكاملة.

وتقترح التجربة الأمريكية ما يلي:

- تعيين مساعد لرئيس الدولة لشؤون الحكومة الالكترونية.
- إنشاء مجلس للميزانية الالكترونية.
- تعيين خبير في التخطيط الاستراتيجي للحكومة الالكترونية.

2-3- *التجارب العربية*

تزايد اهتمام الحكومات العربية بتطبيق نظام الحكومة الالكترونية، وذلك من خلال العمل على توفير وسائل الاتصال وإتاحتها للمواطنين والعمل على إدماجها في الإجراءات الحكومية لتيسير أداء الخدمات العامة.

ومن هنا ننظر في عدد من التجارب العربية في هذا المجال

التجربة المصرية

وبدأ برنامج الحكومة الالكترونية بمصر في يوليو 2001 ووضع مجموعة من الأهداف شملتها وثائق برنامج الحكومة الالكترونية ويتمثل أهمها فيما يلي **(علي، 2007)**:

- توصيل الخدمات لجمهور المتعاملين مع الحكومة في أماكن تواجدهم وبالأسلوب الذي يناسبهم وبسرعة وكفاءة ملائمة بما يمكنهم من توفير الوقت والجهد، و المشاركة في صنع القرار.
- إنشاء بيئة اتصال بالمستثمرين من خلال تبسيط الإجراءات وتيسير تقديم الخدمات، وتوفير مراكز خدمة متطورة تقوم بتقديم الخدمات الحكومية اللازمة لرجال الأعمال في مكان واحد وتوفير معلومات دقيقة وحديثة لخدمة المستثمرين ودعم عملية صنع القرار لتشجيع الاستثمار المحلى والأجنبي.
- توفير قاعدة معلومات دقيقة وحديثة لدعم عملية اتخاذ القرار والمساهمة في تخطيط ومتابعة المبادرات طويلة الأجل.
- تطبيق فلسفات الإدارة الحديثة في القطاع الحكومي وتحديث نظم العمل بالوزارات والهيئات بما يضمن أداء الخدمة بكفاءة وفاعلية وبتكلفة منخفضة.
- ضغط الإنفاق الحكومي من خلال تقديم نماذج لتنفيذ المشتريات الحكومية الكترونياً عبر الشبكات وتخطيط موارد المؤسسة.
- زيادة التنافسية المحلية وتهيئة الجهاز الحكومي للاندماج في النظام العالمي الجديد على المستويين الاقليمي والدولي.

بالإضافة إلى مراعاة بعض السياسات الهامة مثل:

- الشراكة بين القطاعين العام والخاص.
- الاستفادة من النظم المطبقة حاليا.
- لامركزية توصيل الخدمات عن طريق زيادة منافذ تقديم الخدمة.
- إمكانية استخدام الأسلوب الالكتروني للتحقق من شخصية المتعامل في ظل إطار من اللوائح والقوانين .
- التنظيمية للتحقق من شخصية المتعامل عن بعد.
- برامج مكثفة لتطوير الموارد البشرية.
- رسم خريطة استثمارية توضح مجالات الاستثمار المطلوبة.
- تصميم نظم للحوافز لجذب متخصصي تكنولوجيا المعلومات للعمل بالحكومة.
- توافر بنية تحتية تتضمن معايير صارمة تحكم الشبكات.
- سرية وأمن المعلومات.

وتم إجراء العديد من الخطوات الايجابية ومن أهمها **(علي، 2007)**:

وضع حلول مقترحة للسداد إلى جانب بطاقات الائتمان مثل إضافة القيمة على فواتير التليفونات، إصدار وثائق لمعايير الحكومة الالكترونية، مبادرة الانترنت المجاني بحيث يصبح بسعر مكالمة التليفون العادية حيث تبلغ تكلفة الاتصال بالانترنت المجاني1.23 جنيه للساعة، استخدام تقنيات الاتصال الرقمي اللاتناظري (ADSL).

ورغم تزايد عدد المشتركين في هذه الخدمة إلى 282690 مشترك في يونيو 2007 إلا أن مستخدميها يروا أنها وسيلة مرتفعة التكاليف، إنشاء نوادي تكنولوجيا المعلومات لتوسيع استخدام الانترنت والحاسبات، مبادرة حاسب لكل بيت.

كما قامت مجموعة من الخبراء المصريين بتصميم وتنفيذ منفذ متكامل للحكومة وكانت نقطة الانطلاق في بداية تقديم الخدمة هو السداد الالكتروني لفاتورة التليفون في أكتوبر 2001وقد أثبت نجاحه ، وتم إعداد واجهة تطبيق لخدمة المواطنين والمستثمرين تسمى بوابة الحكومة المصرية وموقعها (www.egypt.gov.eg)

وهو موقع يقدم خدمات حكومية لمدة 24 ساعة يومياً وتم الإعلان عنه في يناير 2004 ومن الخدمات التي يقدمها الموقع:

- سداد فواتير التليفون.
- استخراج بدل فاقد لبطاقة الرقم القومي.
- عمل مستخرج شهادة ميلاد.
- سداد مخالفات المرور.
- الرد على شكاوى السائحين.
- خدمات الاستعلام عن فواتير الكهرباء للشركات وبيانات الاستهلاك وإمكانية طلب بعض الخدمات مثل توصيل التيار الكهربائي وبالنسبة للمنازل يتم الاستعلام فقط.
- بوابة قانونية لتوفير المعلومات عن التشريعات والقوانين المصرية ، بالإضافة إلى تقديم استشارات قانونية، وإمكانية قيام المحامين بتسجيل بيانات مكاتبهم.
- خدمات الضرائب والجمارك: لمتابعة الإقرار الضريبي ومعرفة وحساب التعريفة الجمركية.
- خدمات للمصدرين: تشمل بيان الشركات التي تخدم المصدرين (شحن-تخليص جمركي...) بالإضافة للإجراءات المطلوبة للتصدير والقواعد المنظمة للاتفاقيات الدولية..,وغيرها.
- تنسيق الثانوية العامة: حيث يتم ملء استمارات الرغبات وإرسالها الكترونيا.

وفى دراسة أعدها مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار التابع لمجلس الوزراء في مارس 2006 لقياس وعي المواطن المصري حول خدمات الحكومة الالكترونية، وقد شملت عينة من الأسر في جميع المحافظات وفقاً لأوزان نسبية حسب التمثيل الفعلي للسكان وبلغ حجم العينة 3343أسرة ولم يتم تحديد مستوى تعليمي معين، وقد بلغ عدد الاستجابات 3174 استجابة وتمثلت أهم النتائج فيما يلي **(علي، 2007)**:

- توجد علاقة طردية بين مستوى التعليم ودرجة الوعي بوجود خدمات الحكومة الالكترونية,فكلما ارتفع المستوى التعليمي كلما زاد الوعي بخدمات الحكومة الالكترونية.
- توجد علاقة طردية بين المستوى الاقتصادي ودرجة الوعي بوجود خدمات الحكومة الالكترونية,فكلما ارتفع المستوى الاقتصادي كلما زاد الوعي بخدمات الحكومة الالكترونية.

- حوالي 71% من المبحوثين يقومون باستخدام هذه الخدمات للاستعلام عن وسداد فواتير التليفونات.
- توجد رغبة واستعداد متزايد نحو استخدام خدمات الحكومة الالكترونية.
- النسبة الأكبر من المبحوثين الذين يستخدمون خدمات الحكومة الالكترونية (63.9%) أدلت بأنها لم تواجه مشكلات أثناء الحصول على الخدمات وبالنسبة لأكثر المشكلات التي واجهت الآخرين : بطء تحميل الموقع,عدم تنفيذ الخدمة المطلوبة، مشاكل عند السداد ببطاقات الائتمان، عدم تحديث الموقع.
- الغالبية العظمى من المبحوثين 97.5% يروا أن خدمات الحكومة الالكترونية أفضل من الطرق التقليدية لأداء الخدمات الحكومية.

تجربة المملكة العربية السعودية

أولت حكومة المملكة اهتماماً كبيراً للتحول إلى الحكومة الإلكترونية، وذلك لما تقدمه مفاهيم الحكومة الإلكترونية من فوائد كبيرة للاقتصاد الوطني، بتاريخ 2003 المتضمن وضع خطة لتقديم الخدمات والمعاملات الحكومية إلكترونياً من قبل وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات **(أسامة، 2006)**.

مشروع الحكومة الإلكترونية في المملكة قائم على مفهوم أن الحكومة الإلكترونية هي الاستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات، لتسهيل وتسريع التعاملات بدقة عالية داخل الجهات الحكومية(حكومة-حكومة) وبينها وبين تلك التي تربطها بالأفراد (حكومة-فرد)، وقطاعات الأعمال (حكومة-أعمال) وتنقسم تطبيقات تقنية المعلومات والاتصالات في الجهات الحكومية إلى ثلاثة أقسام رئيسية هي:

- تطبيقات منتشرة في جميع الجهات الحكومية (التطبيقات النمطية)، مثل :أنظمة شئون الموظفين، والأنظمة المالية، وأنظمة حفظ الملفات، وغيرها.
- تطبيقات مشتركة بين عدد من الجهات الحكومية، كنظام طلبات الاستقدام.
- تطبيقات خاصة بالجهة الحكومية.

وللأهمية القصوى للتعاون في مجالات متعددة للتحول إلى مجتمع المعلومات، وأهمية تظافر الجهود لتحقيق الأهداف المرجوة قامت وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات بإنشاء برنامج الحكومة الإلكترونية بمشاركة كل من :وزارة المالية ، وهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات. وأهداف البرنامج، هي:

- رفع إنتاجية وكفاءة القطاع العام.
- تقديم خدمات أفضل للأفراد وقطاع الأعمال.
- زيادة عائدات الاستثمار.
- توفير المعلومات المطلوبة بدقة عالية في الوقت المناسب.

ويقوم البرنامج بدور الممكن والمحفز لتطبيق الحكومة الإلكترونية، ويقلل المركزية في تطبيق الحكومة الإلكترونية بأكبر قدر ممكن، مع وضع الحد الأدنى من التنسيق بين الجهات الحكومية .ويستند عمل البرنامج على القواعد الرئيسية التالية:

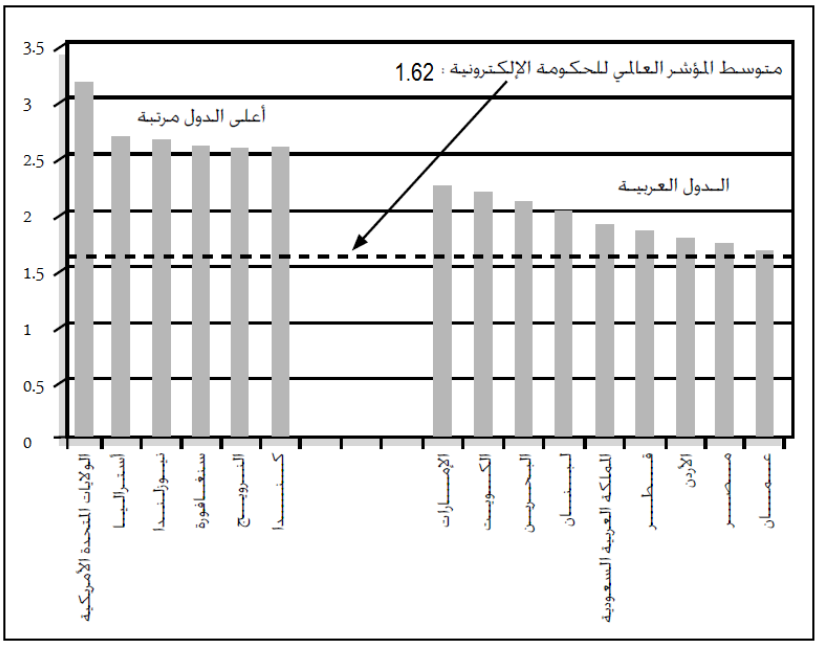
- رؤية وأوليات ومواصفات وأطر موحدة.
- ليست تقنية فقط، أكثر من ذلك بكثير.
- تقليل المركزية بأكبر قدر ممكن.
- طور مرة، استخدم مرات.

وضع الدول العربية في تطبيق الحكومة الالكترونية

يعتبر مؤشر الحكومة الإلكترونية العالمي معياراً شاملاً وأقرب للموضوعية في تقييم بيئة الحكومة الإلكترونية في أي دولة، حيث يتضمن تواجد الدولة المباشر على شبكة الإنترنت ويقيم البنية التحتية للاتصالات على وجه عام، وقدراتها في التنمية البشرية كما يقوم المؤشر بالتعرف على الأحوال الأساسية التي تعين الدولة على تكوين بيئة مستدامة للحكومة الإلكترونية وإعارتها الاهتمام الكافي بتحديد الموازين الملائمة لتقييمها وذلك الميزان يأخذ في الاعتبار مدى قدرة كل شريحة من سكانها على التوصل للمعلومات والخدمات الآنية والمفيدة والخاصة بها دون حائل **(أسامة، 2006)**.

ونتائج تطبيق مؤشر الحكومة الإلكترونية العالمي يميل عادة إلى تمثيل مستوى التطور الاقتصادي والاجتماعي والسياسي .ومن هذا المنطلق فإن مرتبة الدول الصناعية تفوق متوسط قيمة المؤشر وهي 1.62 وفق تقارير الأمم المتحدة لعام 2002.

والشكل التالي يوضح رتب بعض الدول العربية المهتمة بإدخال الحكومة الإلكترونية ضمن 10 رتب في ترتيب دول العالم.



المصدر: أسامة بن صادق طيب، الحكومة الالكترونية ، مرجع سبق ذكره، ص79.

هناك أربع دول عربية هي دولة الإمارات العربية المتحدة والكويت والبحرين ولبنان تعتبر في مجموعة الدول ذات القدرة العالية بالنسبة للحكومة الإلكترونية، يلي هذه المجموعة مباشرة المملكة العربية السعودية وقطر والأردن ومصر وعمان التي تعتبر متوسطة القدرة بالنسبة للحكومة الإلكترونية.

4- متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر وأهم المعوقات التي تواجه تطبيقها

4-1- مشروع الجزائر الالكترونية:

تعتبر الجزائر واحدة من الدول التي تحاول تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية على أرض الواقع حتى تتمكن من الاستفادة من الايجابيات التي يمنحها هذا المشروع ،سواء على مستوى الحكومة أو على مستوى المتعامل ،حيث أطلقت من خلال وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال أحد الملفات الكبرى وهو مشروع برنامج الجزائر الالكترونية 2008 -2013 ، وهي الوثيقة التي صدرت في ديسمبر 2008 والتي تمثل حسب ما ورد فيها أول وثيقة رسمية تحمل معالم إدارة الكترونية متكاملة في الجزائر.

وحسب ما جاء على لسان وزير البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، نقلا عن جريدة صوت الأحرار قائلا:" إن مشروع الجزائر الالكترونية 2013 الذي يضم عدة محاور ... يهدف إلى بناء

مجتمع المعلومات وتحريك الاقتصاد وجعله رقمي، إضافة إلى تقليص البيروقراطية والوصول إلى السرعة اتخاذ القرارات".

تتضمن إستراتيجية الجزائر الالكترونية في 13 محورا رئيسيا يمكن تلخيصها كما يلي **(رافيق، 2011)**:

- تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية.
- تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الشركات.
- تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيات الإعلام والاتصال.
- دفع تطوير الاقتصادي الرقمي.
- تعزيز البيئة الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع.
- تطوير الكفاءات البشرية.
- تدعيم البحث التطوير والابتكار.
- ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني.
- الإعلام والاتصال.
- تثمين التعاون الدولي.
- آليات التقييم والتابعة.
- إجراءات تنظيمية.
- الموارد المالية

2-4- برنامج عمل تنفيذ مشروع الجزائر الالكترونية 2013

يتمثل برنامج عمل تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية في **(الزهراء)**:

- **برنامج تطوير التشريعات:** والذي يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الالكترونية وتطوير التشريعات القائمة.
- **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 الالكترونية.

- **برنامج التطوير الفني:** يركز هذا البرنامج على استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات والقدرات اللازمة لانجاز 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 تعرف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي وكيفية الاستفادة من مشروع الحكومة الالكترونية.

3-4- مشروع الجزائر الالكترونية بين الواقع والطموحات:

بدأ تطبيق برنامج الحكومة الالكترونية بالجزائر وتم تحقيق العديد من العمليات منها **(الزهراء):**

- تنصيب شبكة حكومية داخلية Intranet والتي اختصارها (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 والمحلية المكلفة بالوظيف العمومي.

في إطار الإصلاحات الشاملة التي باشرتها الجزائر، تأخذ التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال حيزا كبيرا من اهتمامات الدولة حيث أدى ذلك إلى:

- أتمت العديد من المعلومات المتعلقة بمختلف الدوائر الحكومية عبر مواقع الويب مثل موقع إدارة الضرائب، موقع مجلس الدولة، موقع رئاسة الجمهورية الجزائرية، موقع وزارة العدل الجزائرية، موقع وزارة السياحة، موقع الأمانة العامة للحكومة، المجلس الشعبي الوطني، موقع وزارة التضامن الوطني، مجلس الأمة، موقع وزارة السكن والعمران، موقع وزارة الصحة، موقع وزارة الخارجية، موقع وزارة العمل والضمان الاجتماعي، موقع مكاتب المداومة البرلمانية، موقع وزارة الصناعة، موقع وزارة

المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والصناعة التقليدية، موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال ...الخ.

4-4- واقع الحكومة الإلكترونية بوزارة الداخلية و الجماعات المحلية - الجزائر:-

لقد أسهمت ثورة الإعلام و الاتصال إسهاما كبيرا في إحداث نقلة نوعية في حياة الأمم والشعوب بفضل التطور التقني الذي سخرته الحكومات لخدمة مواطنيها بالدقة و السرعة والجودة، و هذا ما سعت إليه فعلا وزارة الداخلية والجماعات المحلية من خلال عصرنة الخدمات المقدمة للمواطنين والتماشي مع التحولات الاقتصادية والاجتماعية، والذي انبثق عنه ميلاد الحكومة الإلكترونية بالوزارة **(وسيلة)**.

و في هذا الإطار تعمل وزارة الداخلية و الجماعات المحلية على مستوى البلديات و الدوائر الحكومية في الإجراءات الجديدة لمعالجة الطلبات المتعلقة بـ:

- بطاقة التعريف الوطنية البيومترية و الالكترونية.
- جواز السفر الالكتروني و البيومتري.

ولغرض ضمان تدعيم أكبر لتأمين وثائق الهوية أو السفر وتسهيل الإجراءات لتحديد هوية الطالب تم إدراج عاملين جديدين ضمن الوثائق المكونة للطالب وهما:

شهادة ميلاد مرقمنة مؤمنة خاصة ببطاقة التعريف الوطنية و جواز السفر تسلم مرة واحدة في حياة المواطن.

إمضاء الضامن خلف الصور الثلاث المكونة للملف واستمارة الطلب و ذلك لغرض التأكد من هوية الطالب.

وبعد المرور بإجراء إيداع ملف الوثائق البيومترية والإلكترونية و التي تنتهي برقمنة الملف، يتم تشفير الملف و إرساله عبر شبكة خاصة بوزارة الداخلية و الجماعات المحلية إلى المركز الوطني لإنتاج الوثائق البيومترية و الإلكترونية، و بالموازاة مع ذلك يتم إرسال وثيقة التحقيق إلى مصالح الأمن.

ولقد حددت المنظمة الدولية للطيران المدني تاريخ الأول من أفريل 2010 كآخر استحقاق لإطلاق جواز السفر الإلكتروني والبيومتري لمجموع أعضائها وكذا أفق سنة 2015 كاستحقاق للسحب النهائي لسريان جواز السفر غير الإلكتروني وغير البيومتري عبر العالم.

كما وضعت المنظمة الدولية للطيران المدني ترتيبات أخرى مثل جواز السفر أحادي الشخص حتى بالنسبة للأطفال القصر.

5-4- معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر

لقد تم إطلاق مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر منذ سنوات لكنه لم يتجسّد بعد على أرض الواقع وذلك بسبب جملة من العقبات نذكر من بين أهمها ما يلي (أحمد، 2007):

- 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 فإن الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية مع دول العالم المتقدم في هذا المجال، لاسيما وأن الجزائر على مقربة من الانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة.
- محدودية انتشار استخدامات الانترنت في الجزائر، إن نسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الانتشار عالميا لازال ضعيفا في الجزائر مقارنة حتى بالدول المجاورة إذ تبلغ في المغرب على سبيل المثال 14,36% في حين لا تتعدى 5,33% فقط في الجزائر، وهذا نتيجة للأسباب السابقة الذكر.
- التعاملات المالية الإلكترونية لا تزال في بدايتها، رغم مرور ثلاثة سنوات على شروع السلطات الجزائرية تعميم التعاملات المالية الإلكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية، إلا أن هذه التجربة لا تزال متعثرة، فعلى سبيل المثال إن فئات واسعة من المتعاملين الاقتصاديين وكذا المواطنين يتخوفّون من استعمال البطاقة المغناطيسية في سحب أموالهم بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الإلكتروني والتأخير الكبير في تحيين حساباته.
- محدودية الجانب التشريعي المتخصص في هذا المجال.

وفي نهاية الموضوع وعقب هذا التحليل، يمكننا التطرق إلى جملة من الاستنتاجات التي نراها ضرورية ومفيدة في هذا الشأن.

5- الاستنتاجات:

- أن الحكومة الالكترونية ارتبطت بالتغيرات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهي نسخة عن الحكومة التقليدية لكن بطابع الكتروني.
- تسعى الحكومات من خلال تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية إلى تحقيق الشفافية والسرعة في المعاملات والقضاء على البيروقراطية بالتالي تحقيق رضا المواطن.
- إن تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية يتطلب توفير بنية تحتية الكترونية كتوفير شبكة الاتصالات وتوفير الحاسبات الآلية، انتشار الانترنت والعنصر البشري المؤهل.
- واجه مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر جملة من العقبات تحول دون تحقيقه من أهمها عدم استكمال البنية التحتية للاتصالات، محدودية انتشار الانترنت والجانب التشريعي المتخصص في هذا المجال، ارتفاع تكاليف عتاد المعلوماتية وأجهزة الاتصالات .
- إن جهود الدولة الجزائرية الواضحة في توفير شبكة انترنت وشبكة اتصالات قوية وكذا توفير أجهزة الحاسب الآلي تعتبر خطة مهمة في التقدم بمشروع الحكومة الالكترونية الجزائرية.

6. المراجع

- الاعرج مجاهد نسيمة، مغير فاطمة الزهراء. (بلا تاريخ). تحديات التحول إلى الحكومة الالكترونية في الجزائر. جامعة سعيدة: الملتقى العلمي الدولي الخامس لاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية.
- الرفاعي قدوي سحر. (بلا تاريخ). الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي. العدد السابع: مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا.
- الطعامنة محمد، علوش طارق. (2004). الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي. مصر ، مصر : المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- القحطاني صالح بن محمد. (2010). تطبيق الحكومة الالكترونية ودورها في التطوير الإداري بالمديرية العامة للدفاع المدني. قسم العلوم الإدارية، المملكة العربية السعودية: رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير.
- النجار فريد. (2008). الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق. الاسكندرية : الدار الجامعية.

- الهوش ابو بكر محمد. (2006). الحكومة الالكترونية الواقع والآفاق. لطبعة الأولى، مصر: مجموعة النيل العربية.
- بن صادق طيب أسامة. (2006). الحكومة الالكترونية. جامعة الملك عبد العزيز، الإصدار التاسع، المملكة العربية السعودية: معهد البحوث والاستشارات.
- بن عيشاوي أحمد. (2007). أثر تطبيق الحكومة الالكترونية على مؤسسات الأعمال. مجلة الباحث العدد 07.
- بن مرسلي رافيق. (2011). الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق –دراسة حالة الجزائر 2001- 2011. تيزي وزو، كلية الحقوق والعلوم السياسية،جامعة مولود معمري،.
- لطفي علي. (2007). الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق. دبي، الامارات العربية المتحدة : مؤتمر الحكومة الالكترونية السادس "الإدارة العامة والحكومة الالكترونية".
- مريم خالص حسين. (2013). لحكومة الالكترونية. بغداد، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية: العدد الخاص بمؤتمر الكلية.
- مطر عصام عبد الفتاح. (2013). الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق. دار الجامعة الجديدة، مصر.
- ممدوح ابراهيم خالد. (2008). امن الحكومة الالكترونية. الاسكندرية: الدار الجامعية.
- منصوري الزين، نقمازي سفيان. (2013). مداخلة تحت عنوان: الإطار النظري للحكومة الالكترونية – بين المتطلبات ومبررات التحول-. البليدة، الملتقى العلمي الدولي حول: متطلبات إرساء الحكومة الالكترونية في الجزائر – دراسة تجارب بعض الدول: جامعة سعد دحلب.
- واعر وسيلة. (بلا تاريخ). دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية-الجزائر. قسنطينة، جامعة منتوري: الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدامات.