P-ISSN: 2335-1608
E-ISSN: 2602-6694

مجلة التكامل الاقتصادي
Journal of Economic Integration

المجلد: 07 – العدد: 02 / (جوان 2019)
Vol: 07 - Issue: 02 / (June 2019)

واقع و متطلبات إرساء الحكومة الالكترونية في الجزائر

The reality and requirements of establishing E-Government in Algeria

د. مطاي عبد القادر*
أستاذ محاضر قسم "أ"، جامعة الشلف
مخبر العولمة واقتصاديات شمال إفريقيا
profmettai@gmail.com

أ. بن شنينة كريمة
أستاذة مساعدة، جامعة الشلف
مخبر الانظمة المالية والمصرفية
karimaben74@yahoo.fr

تاريخ الاستقبال: 2018/10/06 **تاريخ القبول للنشر:** 2019/04/27 **تاريخ النشر:** 2019/06/01

الملخص :

نتناول في هذا البحث مفهوم الحكومة الالكترونية و أهميتها وواقعها في الجزائر ومتطلبات تحقيقها من خلال وجود رؤية إستراتيجية واضحة ، تكوين البنية المعلوماتية ، تهيئة الأنظمة والتشريعات الضرورية لتحقيق حكومة الكترونية فعالة بالإضافة إلى توفير الأمن والموثوقية المعلوماتية ، تكمن أهمية هذه الدراسة في توضيح مدى مقدرة الحكومة الالكترونية في تحسين أداء المنظمات الحكومية، كما نهدف من خلال هذه الدراسة التعرف على تحليل تحديات وعراقيل تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر و اقتراح البدائل والحلول المناسبة لها، اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الاستنباطي بأداته الوصف والتحليل كما اعتمدنا على مجموعة من الأدوات كالمسح المكتبي وذلك بهدف التعرف المراجع و البحوث و الدراسات التي لها صلة بموضوع بحثنا ، توصلنا في هذا البحث إلى أنه بخصوص مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر فقد واجهته مجموعة من العقبات تحول دون تحقيقه، أهمها عدم استكمال البنية التحتية للاتصالات، محدودية انتشار الانترنت، والجانب التشريعي المتخصص في هذا المجال وارتفاع تكاليف عتاد المعلوماتية وأجهزة الاتصالات .

الكلمات المفتاحية: الحكومة الالكترونية ، الانترنت ، الخدمة الالكترونية.

التصنيف JEL :N4, N7.

Abstract:

In this paper we discuss the concept of e-government, its importance and its reality in Algeria and the requirements of achieving it through the existence of a clear strategic vision, the formation of the information structure, the creation of the necessary regulations and legislation to achieve effective e-government and the provision of security and reliability, To clarify the extent of e-government's ability to improve the performance of governmental organizations. In this study we aim to identify the analysis of the challenges and obstacles of applying e-government in Algeria and propose alternatives and suitable solutions. In order to identify the references, researches and studies that are relevant to the subject of our research, we found in this research that with regard to the e-government project in Algeria, it faced a number of obstacles that prevent it, The completion of the communications infrastructure, the limited Internet penetration, the specialized legislative aspect in this field and the high costs of hardware and communications equipment.

Keywords: E-Government ,Internet, electronic service.

JEL Classification: N4, N7.

* – مرسل المقال: د. مطاي عبد القادر.

مقدمة:

تميز العقد الأول من القرن الواحد والعشرين بالانتشار السريع للمعلومات من حولنا، و تزايد استخدامنا لها، يتمثل ذلك بصورة جلية في نمو شبكة الانترنت، وتزايد الاعتماد على البريد الالكتروني و كذا تزايد المواقع التي تقدم خدماتها على الشبكة العنكبوتية، في ظل هذا التقدم العلمي وظهور ما يسمى التقنية الرقمية أو الالكترونية كان لابد لدول العالم أن تتجه نحو الاستفادة من هذه التقنية في كافة المجالات، بما في ذلك المجالات الإدارية وذلك بغية التخلص من الإدارة التقليدية فظهر ما يصطلح عليه بالحكومة الالكترونية، إذ يعتقد الكثيرون أن مفاهيمها وبداياتها نشأت مع انتشار الانترنت في منتصف التسعينات، إلا أنه يمكن القول أن تاريخ التطبيقات الحكومية لها يعود إلى عدة عقود خلت وأن تحول التطبيقات الإلكترونية الحكومية إلى تطبيقات أطلق عليها الحكومة الالكترونية حدث تكنولوجيا مع بدء انتشار الانترنت.

الجدير بالذكر أن التطبيقات الحكومية الالكترونية كان هدفها الأول رفع الكفاءة الداخلية للمؤسسة أما الحكومة الالكترونية فتركز على خدمة المواطن، وقد أصبحت حكومات دول العالم تتسابق في إقامة الحكومة الالكترونية ففي كل منطقة من مناطق العالم من الدول النامية إلى الدول المتقدمة تضع الحكومات المحلية المعلومات على الخط المباشر، وتستخدم أجهزة الحاسوب لتبسيط العمليات التي كانت معقدة من قبل وتتفاعل الكترونيا مع مواطنيها.

كما أن دواعي الاهتمام بهذا الموضوع مركبة وتكاد تكون متعددة، فميدان البحث على قدر عال من الأهمية مما يتطلب الخوض والدراسة فيه والتي تقتضي البحث والتحليل في المؤشرات المتعلقة بالحكومة الالكترونية التي تحتل مكانة متقدمة ورئيسية في عملية البناء المجتمعي في ظل التحديات الكبيرة والمتسارعة، حيث تعمل الدول المتقدمة والسائرة في طريق النمو على تبني الانترنت في جميع معاملاتها لإرساء الحكومة الالكترونية، وأمام التحديات التي تواجه جهود تطبيق هذه الحكومة في الجزائر نطرح السؤال **التالي: ما هو واقع الحكومة الالكترونية بالجزائر وما هي متطلبات إرسائها؟**

فرضية الدراسة: للاجابة على التساؤل الرئيسي نقدم الفرضية الرئيسية التالية:

– نجاح تجربة الحكومة الالكترونية في الجزائر مرتبط بتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، بالإضافة إلى ضرورة وجود إرادة سياسية داعمة للتحول الالكتروني.

الأهمية العملية: تكمن أهمية هذه الدراسة في:

– تناولها مشروع الحكومة الالكترونية، وهذا بهدف توضيح واقع ومتطلبات تحقيقها في الجزائر، والتوصل إلى نتائج وتوصيات بهذا الشأن يمكن الاستفادة منها في المستقبل.

– تتجلى أهمية الحكومة الالكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات وما يرافقها من انبثاق ما يمكن تسميته بالثورة المعلوماتية المستمرة أو ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدائمة، و أن الحكومة الالكترونية تمثل نوعا من الاستجابة القوية لتحديات القرن الواحد والعشرين التي تختصر العولمة والفضاء الرقمي واقتصاديات المعلومات والمعرفة وثورة الانترنت وشبكة المعلومات العالمية كل متغيراته وحركة اتجاهاته.

أهداف الدراسة: تهدف من خلال هذه الدراسة التعرف على:

–الاطار النظري للحكومة الالكترونية كمصطلح جديد افرزته تكنولوجيا المعلومات والاتصال كنظام جديد لتسيير الخدمات وتقريبها من المواطن.

–أهداف وأهمية ارساء الحكومة الالكترونية في الجزائر.

–تحليل تحديات وعراقيل تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر واقتراح البدائل والحلول المناسبة لها.

– متطلبات الحكومة الالكترونية في الجزائر.

المنهج المتبع: اعتمد الباحثين على المنهج الاستنباطي بأداتيه الوصف والتحليل لتحليل وتفسير مفهوم الحكومة الالكترونية لأخذ تصور نظري للمفهوم وإسقاطه على الجزائر.

الدراسات السابقة: نقدم بعض الدراسات السابقة التي لها صلة كبيرة ببحثنا على سبيل المثال لا الحصر :

دراسة تغريد يحي ابو سليم بعنوان :أبعاد التحول نحو الحكومة الالكترونية في الدول العربية دراسة تحليلية، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية،جامعة الجزائر 2005، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على ماهية الحكومة الالكترونية، وتحليل الأبعاد المختلفة للتحول نحو تطبيق الحكومة الالكترونية،كما تهدف إلى التعرف على متطلبات النهوض بهذا القطاع في الدول العربية، وتوصلت الدراسة إلى أن الحكومة الالكترونية حديثة النشأة بالدول العربية، وأنها ليست مجرد تحويل الخدمات والعمل إلى نظام الكتروني، وانما هي منظومة متشابكة ومعقدة، لها أبعاد سياسية وقانونية واجتماعية واقتصادية وتكنولوجية، والتحول نحو الحكومة الالكترونية يحتاج إلى دراسات واعية لكافة عناصر المنظومة قبل التحول الكامل إلى أتمتة جميع الخدمات.

دراسة إياد خالد عدوان بعنوان: مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية (دراسة حالة قطاع غزة) رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة 2007، هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى فهم المواطنين للحكومة الالكترونية وإدراكهم لمزاياها وثقتهم بها،كما هدفت إلى التعرف على مدى فعالية وسائل التوعية في زيادة وعي وإقبال المواطنين على خدمات الحكومة الالكترونية، ومدى توفر البنية التحتية لدى المواطنين لاستخدام خدمات الحكومة الالكترونية،كما هدفت إلى التعرف على المعوقات التي تواجه مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر المواطنين، وتحديد أهم العوامل المؤثرة على تقبل المواطنين للحصول على خدمات الحكومة الالكترونية، كما توصلت الدراسة إلى:

– وجود قصور في استخدام آليات التوعية بخدمات الحكومة الالكترونية والتعامل معها.

–وجود معوقات للحصول على خدمات الحكومة الالكترونية لا يقل لإقبال المواطنين عليها

–توفر البنية التحتية لاستخدام خدمات الحكومة الالكترونية وسهولة الحصول على جهاز الهاتف والحاسوب، وخدمة الانترنت.

–وجود عدة شركات تقدم أعمال الصيانة.

– ضعف استخدام الانترنت عن طريق الجوال لصعوبتها وارتفاع سعرها.

– وجود قصور في توفير الأماكن العامة لاستخدام الانترنت ونقص في برامج التدريب على الحاسوب والانترنت.

– انخفاض عامل الثقة في الخدمات الالكترونية من خلال الانترنت، وعدم وجود ثقة في استخدام بطاقات الائتمان، ووجود ثقة كبيرة بالخدمات الالكترونية بالمقارنة مع الخدمات التقليدية.

هيكل الدراسة: بهدف الإجابة على التساؤل الرئيسي قسمنا هذه الدراسة إلى جانبين نظري وتطبيقي، الأول تطرقنا من خلاله إلى الإطار النظري للحكومة الإلكترونية، أما الثاني فقد خصصناه للدراسة الميدانية للتعرف على واقع الحكومة الالكترونية بالجزائر ومدى أهميتها في تحسين جودة الخدمات الحكومية لتخفيف العبء على المواطن في تعامله مع الإدارة والعمل على ضمان جودة وفعالية الخدمات الإدارية الموجهة للمواطنين والتغلب على المشاكل التي يعاني منها الجهاز الإداري بالدولة.

أولا: الإطار النظري للحكومة الالكترونية.

تعتبر الحكومة الالكترونية نتيجة طبيعية لثورة المعلومات وبزوغ فجر مجتمع الرقمنة، لهذا فان تفعيل الحكومة الالكترونية في مرافق الدولة كلها هو جزء من السعي إلى الولوج لعالم المعلومات والاتصالات الحديثة من أوسع الأبواب، وجزء لا يتجزأ من العمل على بناء الاقتصاد القائم على العولمة و المعرفة.

1- **مفهوم الحكومة الالكترونية:** وردت عدة تعاريف للحكومة الالكترونية نذكر منها ما يلي:

– **تعرف الحكومة الالكترونية بأنها:**" قدرة القطاعات الحكومية على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين، وانجاز المعاملات عبر شبكة الانترنت بسرعة ودقة متناهيتين وبتكاليف ومجهودات أقل ومن خلال موقع واحد على الشبكة"(جبر محمد صدام، 2002، ص174).

– **تعرف أيضا:**" استخدام تقنية المعلومات والاتصالات من اجل انجاز وتسليم الخدمات والمعلومات الكترونيا إلى المستفيدين النهائيين في أي وقت وأي مكان"(الحمادي بسام بن عبد العزيز، 2004، ص3).

– **كما تعرف أيضا على أنها:**" قدرة الأجهزة الحكومية على تبادل المعلومات فيما بينها من جهة، وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال من جهة أخرى، وذلك بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر شبكات الانترنت مع ضمان سرية وامن المعلومات المتناقلة في أي وقت وأي مكان"(أبو سديرة محمد ، 2001، ص2).

– **تعرف أيضا:**" قدرة الأجهزة والهيآت الحكومية على إتاحة المعلومات وتقديم الخدمات الحكومية فيما بينها وبين المواطنين ومنظمات الأعمال والجهات الأخرى التي يتم التعامل معها بأسلوب سهل ويسير وسريع وأكثر مرونة وفي أي وقت"(أبوسديرة محمد، 2001، ص3).

– **كما تعرف الحكومة الالكترونية بأنها:**" قدرة القطاعات والأجهزة الحكومية المختلفة على تقديم الخدمات والمعلومات للمستفيدين منها الكترونيا بشفافية ومساواة، وبسرعة متناهية ودقة عالية في أي وقت ومن أي مكان، باستخدام التقنيات الحديثة المتطورة مع ضمان سرية وأمن المعلومات"(صالح بن محمد القحطاني، 2010، ص26).

2- **أهمية الحكومة الالكترونية:** تتحقق أهمية الحكومة الالكترونية من خلال إدراك أن حقيقة عالم اليوم وبمستجداته أصبح يحكم على المجتمع بأنه متقدم من خلال تميزه بوجود ثلاثة شروط أساسية وهي المسائلة والشفافية والحكم الراشد و التي تمثل ركائز الحكومة الالكترونية، فهذه الأخيرة جاءت بعد أن ظهرت صور الفساد الإداري والمالي في المجتمع ومؤسساته ولإصلاح هذا الأمر ظهرت عدة سبل للمعالجة منها الحكومة الالكترونية أحد العلاجات الواقية من انتشار الفساد من جهة والعمل على منعه من جهة أخرى، كما أن مقتضيات الإصلاح الإداري يلزم المؤسسات الحكومية بنمط الشفافية والوضوح في منهج عملها وأن تتيح جدية وصول المعلومات عما تقوم به من أعمال للمواطنين وليس فقط استجابة لطلباتهم بل بمبادرات منها(نزار عيون، 2003، ص65).

إن الخدمات المباشرة تعتبر جزء من إعادة التصميم الشامل لتوصيل المعلومات والخدمات الحكومية، وبالنسبة للأجهزة الحكومية يستتبع توصيل المعلومات والخدمات إدارة قنوات متعددة للنقل والتوصيل، وعلى الرغم من استمرار توصيل المعلومات والخدمات بالطرق التقليدية مثل استخدام الهاتف، الفاكس أو الطرق اليدوية، إلا أن الهدف الأهم هو تحسين جودة الخدمات وتوفيرها، ولا شك أن الخدمات المباشرة لها ميزة فريدة تتمثل في سهولة النفاذ إليها في أي وقت ومن أي مكان به إمكانيات الربط مع الشبكات المتاحة التي تقدمها.

الشيء المهم الآخر الذي يعتبر أساس جوهري وفاعل ومؤثر لقيام الحكومة الالكترونية أنها تعد عاملا مهما للتخيفف من نسبة العلاقات المشبوهة وغير الشرعية المحتملة عند المسؤولين والعاملين لأنها تعني أولا وقبل كل شيء تدفق المعلومات، وعلانية تداولها عبر مختلف وسائل الاتصال فتساهم في تسهيل المهام المطلوبة ضد مختلف أشكال الفساد، وتوفير تواصل المواطنين بصانعي القرارات والقائمين على الأمور لتحفيزهم على تطويق ومحاصرة الفساد، بمعنى آخر الحكومة الالكترونية تعني الانفتاح على الجمهور فيما يتعلق بهيكل وظائف الجهاز الحكومي والسياسات الكلية للقطاع العام الذي من شأنه تعزيز المسائلة وكذلك تعزيز المصداقية وحشد وتأييد السياسات الاقتصادية السليمة(عثمان شمس الدين، 1999، ص23).

3- **أهداف الحكومة الالكترونية:** تسعى الحكومة الالكترونية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي تعود على المؤسسة بالكثير من الفوائد، وتصب في الهدف الرئيسي للمؤسسات وهو رفع الإنتاجية، ومن بين هذه الأهداف نذكر(سعود النمر بن محمد وآخرون، 2006، ص424):

3-1- **أهداف مباشرة يمكن ترجمتها إلى مكاسب مادية مثل:**

- انجاز سريع للأعمال واختصار زمن التنفيذ في مختلف الإجراءات.
- تقليل ساعات العمل داخل المؤسسات الحكومية.
- الحد من استخدام الأوراق في الأعمال الإدارية.
- إتاحة أداء الأعمال عن بعد.

3-2- **أهداف عامة غير مباشرة يصعب ترجمتها إلى مكاسب مادية ملموسة مثل:**

- التقليل من الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني.
- التوافق مع بقية دول العالم خصوصا المتقدمة.
- زيادة وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات.

3-3- **بالإضافة إلى الأهداف التالية**(رضوان رأفت، 2004، ص4):

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة.
- تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسية ايجابية لدى العاملين كافة.
- توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية.

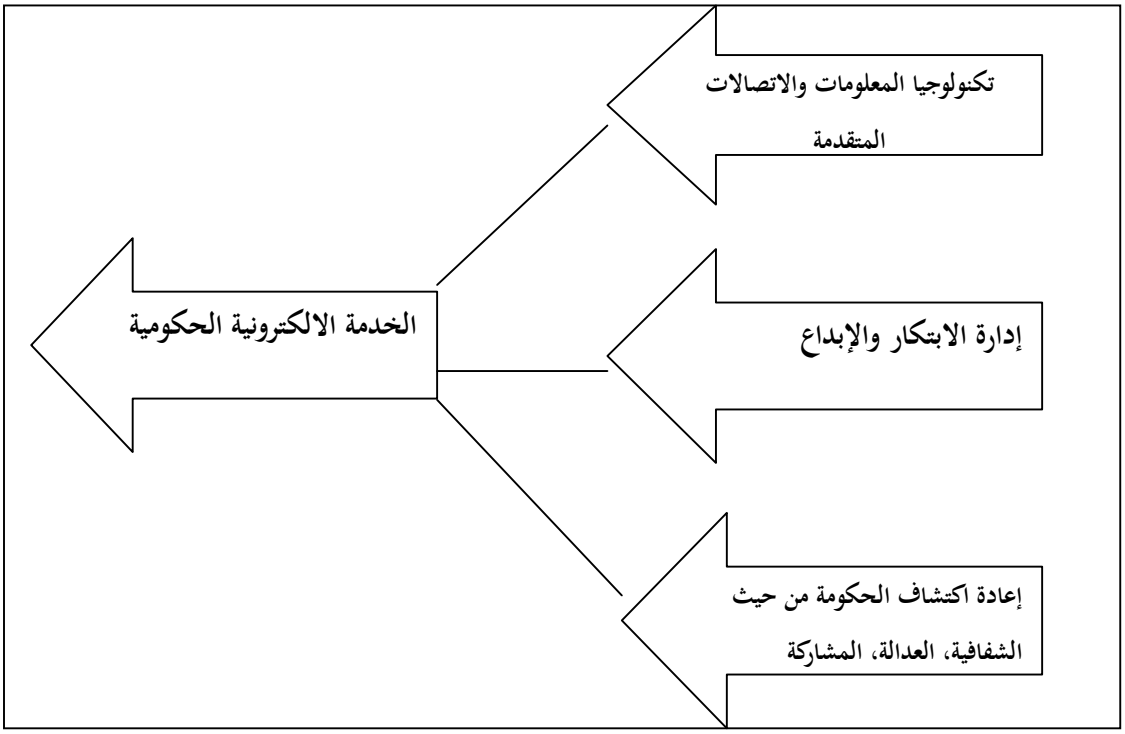
- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة الموارد كافة.
- تحسين مستوى الخدمات.
- التقليل من التعقيدات الإدارية.
- تخفيض التكاليف.
- القضاء على البيروقراطية وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به.
- زيادة مستوى جودة العمليات حيث أصبحت المؤسسات تتبنى الجودة كمنهج متكامل من خلال تبني منهج الأعمال الالكترونية إلى تعزيز وتكريس مفهوم إدارة الجودة الشاملة في جميع عمليات المؤسسة، وتعد أهمية الحكومة الالكترونية بأنها عنصرا رئيسيا في واقع النشاط الإداري المعاصر، واخذ تأثيرها ليغطي معظم مجالات الحياة المعاصرة.
- إن العمل على تطبيق الحكومة الالكترونية وإدخال ما يستجد في مجال التقنية إلى بيئة العمل تهدف إلى رفع مستوى الأداء، وهذا جانب من جوانب التطوير كما أن التطوير الإداري الذي يهدف إلى رفع كفاءة الأداء من خلال التغيير والتحديث في الجوانب الإدارية المختلفة يهتم بشكل كبير بالتقنية واستخدامها في مجال عمل المؤسسة وذلك لما للتقنية من دور في رفع كفاءة الأداء وسرعة الانجاز وخفض التكاليف.

مزايا (فوائد) الحكومة الالكترونية: تحقق الحكومة الالكترونية العديد من المزايا نذكر منها: (سحر قدوري الرفاعي، 2010، ص311)

- تعزيز التعاون بين المؤسسات الحكومية المختلفة وتبادل المعلومات والبيانات فيما بينها مما يؤدي إلى زيادة الفاعلية في تحقيق الأهداف الحكومية.
- تعد الوسيلة الملائمة لتحقيق الانتقال إلى التمحور حول احتياجات المواطن.
- تسويق المنتجات والخدمات عالميا.
- جذب الاستثمارات من خلال تحديد الفرص الاستثمارية القائمة.
- الاستثمار الأمثل لموارد المؤسسة من خلال تقليل تكلفة الخدمات والأعمال والمعلومات الحكومية وما يصاحبها من إجراءات متعددة.
- تبسيط العمليات والإجراءات الحكومية والتخلص من بيروقراطية الأداء.

4- مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية : يمكن تحديد نموذج الحكومة الالكترونية بأنه يمثل نموذج أعمال مبتكر مبني على المعلوماتية والتكنولوجيا المتقدمة، وعلى الأخص أساليب التفاعل والشفافية والمصداقية والثقة المتبادلة، ويعتبر نموذج الحكومة الالكترونية مكرسا بالكامل وموجها لخدمة المجتمع بمواطنيه ومؤسساته المختلفة، ويهدف في الأساس إلى تقديم خدمات عامة بطريقة مميزة تراعي خصوصيات العملاء والأسواق المستهدفة ويحقق لكل الأطراف المتعاملة أهدافها بطريقة مشتركة وفعالة وبذلك يرتبط هذا النموذج بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة، وإدارة الابتكار والإبداع في إحداث تغييرات جذرية في مفهوم العمل الحكومي والتحول من الإدارة التقليدية إلى إدارة التغيير وإدارة المعرفة، وإعادة تشكيل وهندسة الحكومة بإحداث تغييرات في استراتيجيات وأساليب تفاعل الحكومة مع المواطنين ومؤسسات الأعمال ومع عملياتها بعضها ببعض، والاستناد إلى مبادئ وأسس العدالة والإنصاف والشفافية والمساءلة والمشاركة في اتخاذ القرارات، والشكل التالي يبين النموذج الجديد للحكومة الالكترونية في تقديم خدماتها الكترونيا.

الشكل رقم (01): النموذج الجديد للحكومة الالكترونية.



المصدر: سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد السابع2008،جامعة الشلف، الجزائر، ص312.

وفي إطار نموذج الحكومة الالكترونية يمكن تمييز المجموعات الرئيسية الثلاثة المستهدفة في مفهومها والتي تمثل كل من الحكومة والمواطنين ومؤسسات الأعمال، وفي العادة تبدأ معظم الحكومات بتوفير إتاحة المعلومات على الشبكة إلا أن الطلب العام والكفاءة المستهدفة تتطلب خدمات أكثر تعقيدا، وعلى هذا الأساس تنضج الحكومة الالكترونية وفقا للمراحل الخمسة التالية(موسى اللوزي، 2002، ص167):

-**المرحلة الأولى:** وفيها تقتصر المؤسسة الحكومية على حفظ البيانات وتحديثها وعرضها بوسيلة ملائمة على المواطن الذي يطلبها، ولكن دور الحكومة يتوقف عند هذا الحد فهي تعجز عن تقديم أية خدمات تتجاوز عرض المعلومات فلا توجد خدمات تفاعلية وإخراج نتيجة جديدة بل تكتفي المؤسسة الحكومية بعرض ما لديه من بيانات، والحكومة في هذه المرحلة تقدم للمواطنين خدمات من قبيل الاستعلام عن فواتير الهاتف او مخالفات السيارات عبر الانترنت.

-**المرحلة الثانية:** تنتقل الحكومة في هذه المرحلة إلى تقديم خدمات وتعاملات بسيطة للمستخدم هنا يكون في اتجاه واحد فقط، فالخدمات تتضمن استقبال بيانات خاصة من المستخدم واعتمادها وتسجيلها لدى أرشيف المؤسسة الحكومية وهذا يعني السماح للمستخدم بتطوير بياناته بذاته وليس بيد الموظفين الحكوميين الذين كانوا يقومون بكل العمل في المرحلة السابقة ففي المرحلة الثانية يبدأ تمكين المواطن ليحل محل الموظف الحكومي، تقدم الحكومات في هذه المرحلة للمواطنين خدمات من قبيل استقبال إقرارات الضرائب أو طلبات الترخيص والدفع عن طريق الانترنت.

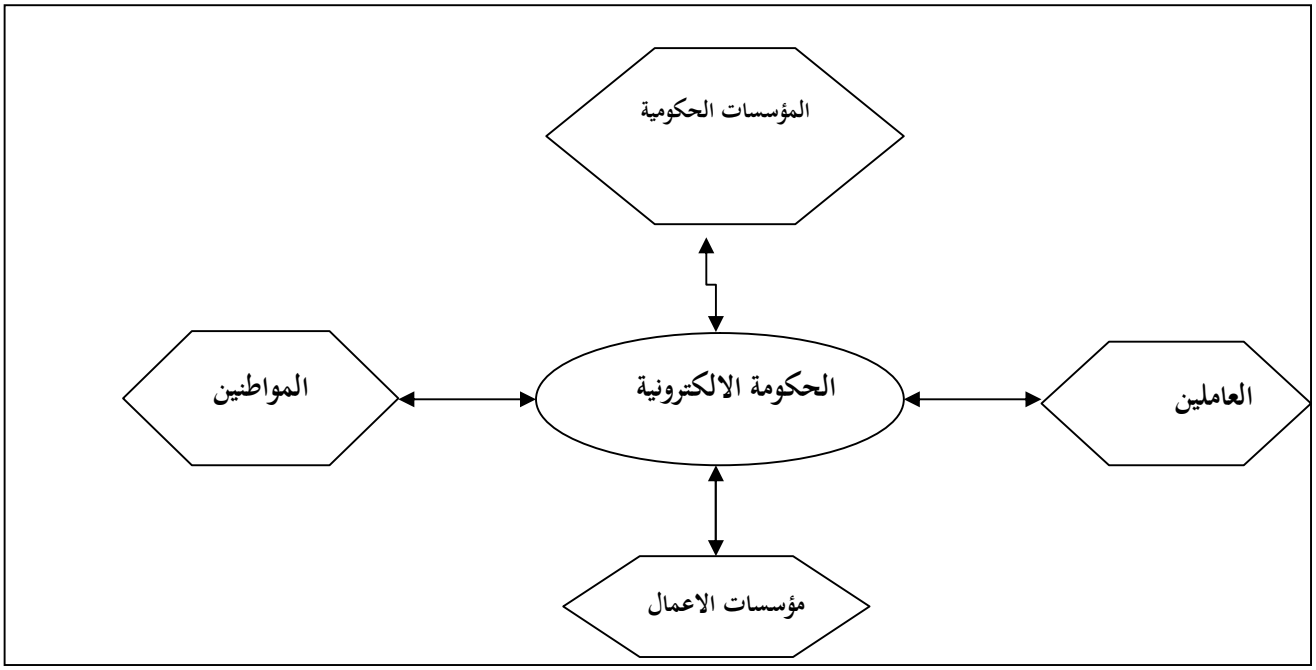
-**المرحلة الثالثة:** ترتقي الحكومة خطوة أخرى حيث تتخذ الخدمات والتعاملات التفاعلية بين المؤسسة الحكومية والمستخدم شكلا ثنائيا في الاتصال فيتم السماح للمستخدم بإدخال بيانات محددة ثم تقوم المؤسسة العامة بتشغيل هذه البيانات الكترونيا ثم تعطي المستخدم نتيجة جديدة ففي هذه المرة يتم اتصال من المواطن يتبعه رد من الحكومة عبر الموقع الالكتروني وتقد الحكومات في هذه المرحلة خدمات من قبيل خدمات تجديد التراخيص واستخراج شهادات رسمية عبر الانترنت وتكمن درجة الصعوبة في هذا المستوى في عملية التعرف على المستخدم ومكافحة عمليات التزوير وامن المعلومات.

– **المرحلة الرابعة:** وفيها تقبل الحكومة على المراحل السابقة بوجود ربط شبكي بين المؤسسات الحكومية المختلفة، بحيث يتمكن المواطن من الحصول على الخدمات العامة من مختلف الجهات الحكومية بشكل تفاعلي ومن موقع الكتروني واحد، وهنا تتميز الحكومة الالكترونية بإمكانية تقديم خدمات الكترونية مفصلة طبقا لاحتياجات المواطن عبر منفذ الكتروني واحد يستطيع المستخدم من خلاله أن يستخرج شهادات ميلاده تحديد رخصة سيارته وسداد جميع التزاماته دون أن يضطر إلى مفارقة الموقع الالكتروني ليدخل إلى موقع جديد، هذا يعني أن هناك ربطا شبكيا بين المؤسسات الحكومية المختلفة التي تقدم خدمات عامة متنوعة للمواطنين والمستخدمين مع الجمع بينها في منفذ الكتروني متكامل.

– **المرحلة الخامسة:** تتجاوز الحكومة الالكترونية في هذه المرحلة ما سبق في الربط بين قنوات الاتصال المختلفة بين المؤسسات الحكومية والمستخدم فهنا تبادر المؤسسات الحكومية بالاتصال بالمواطن عبر وسائل الاتصال التي تلائمهم دون أن تنتظر أن يبادروا هم بالاتصال فتقوم مثلا بإرسال رسالة للمواطن عبر الهاتف الخلوي لتذكيره بميعاد تجديده رخصة السيارة أو دفع فاتورة الهاتف حتى يدخل بعض البيانات التي تمكنه من الحصول على الخدمة العامة في الوقت المناسب ففي هذه المرحلة تكون الحكومة قد ربطت نفسها بالعملاء والشركات الداخلية والخارجية وبيد الجميع العمل في منظومة موحدة متكاملة بحيث يتلاشى دور الموظفين الحكوميين.

5- **مجال تطبيق الحكومة الالكترونية** : تتنوع الخدمات الحكومية الالكترونية، فبعضها يعكس سيادة الدولة مثل: خدمات الضرائب والتوثيق واستخراج التراخيص والمستندات والبعض الاخر يمثل عناصر البنية الاساسية الاجتماعية وتشمل الخدمات التي تقدمها الدولة لجمهور المواطنين لاشباع حاجياتهم الاساسية مثل خدمات التعليم والصحة وتحقيق التنمية الشاملة للمجتمع والبعض الاخر يقدم لرجال الاعمال والمستثمرين، ود اتفق الكتاب على تقسيم مجالات الخدمات الحكومية الالكترونية الى اربعة تقسيمات رئيسية في ضوء المعاملات الداخلية والخارجية التي تقوم بها الحكومة ونوعية التعامل معهم سواء كانوا افرادا او مؤسسات وذلك على النحو الموضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (02): مجالات تطبيق الحكومة الالكترونية.



المصدر: محمد سمير احمد، الادارة الالكترونية، الطبعة الاولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2009، ص87.

من خلال هذا الشكل نلاحظ ان هناك اربعة مجالات للحكومة الالكترونية نوجزها فيما يلي (محمد سمير احمد، 2009، ص87):

– مجال تعامل الحكومة الالكترونية مع المؤسسات الحكومية: ويرمز لها اختصارا بالرمزG2G اي شكل التعامل الالكتروني داخل اجهزة الدولة بمعنى اتصال بين موظف لدائرته الحكومية او اتصال بين دائرة حكومية واخرى حكومية للحصول على معلومة او لتقديم معلومة او خدمة عن طريق تكنولوجيا المعلومات.

– مجال تعامل الحكومة الالكترونية مع العاملين: وهي مجموع الخدمات الداخلية المقدمة للعاملين بالمؤسسات الحكومية ويرمز لها اختصارا بـ"G2E" وتهدف الى تحقيق الكفاءة والفعالية في المؤسسات الحكومية ذاتها من خلال تحسين اداء العاملين وتوضيح افضل الاساليب التي يتم من خلالها ممارسة الاعمال حيث ستخدم تكنولوجيا المعلومات في ادارة الموارد البشرية وتشمل الخدمات الذاتية المقدمة للعاملين مثل طلب الحصول على اجازة والاطلاع على تقارير الكفاية والتدريب الالكتروني وتعتمد على وجود قواعد بيانات متكاملة عن العملين بالمؤسسات الحكومية تشمل السن والمؤهل والوظيفة والحالة الاجتماعية.

– مجال تعامل الحكومة الالكترونية مع مؤسسات الاعمال: ويرمز لها بالرمز "G2B" أي التعامل الحكومي بين الحكومة والقطاع التجاري أي من الحكومة للشركة بمعنى اتصال بين الحكومة والشركة لتقديم معلومة او خدمة عن طريق تكنولوجيا المعلومات.

– مجال تعامل الحكومة الالكترونية مع المواطنين: ويرمز لها اختصارا بالرمز " G2C" ان من اهم مبررات ظهور نظم الحكومة الالكترونية هو تطور علاقات الحكومة مع المواطنين وتحسين خدماتها العامة المقدمة لهم ونقل الخدمات الى شبكة الانترنت وانماط التكنولوجيا الرقمية الاخرى وتظم هذه العلاقة انشطة متنوعة ومهمة ذات صلة بالدور الحيوي للحكومة في حياة المواطن مثل التسجيل المدني، ونقديم الخدمات الصحية والتعليم.

تسعى الادارات من خلال تطبيق هذا النموذج الجديد المتمثل في الحكومة الالكترونية الى القضاء على الفساد بشتى انواعه انطلاقا من مجال تعاملها، فبهذا النمط الجديد هي تسعى الى توسيع دائرة الرضا الشعبي عن الوطن وتحاول ان تمنح الفرص امام الجميع من اجل التقرب اكثر من حكوماتهم، لذلك نجدها قد شملت جميع الاصناف التي يمكن التعامل معها من مواطنين، مؤسسات اعمال، عاملين، ومؤسسات حكومية(محمد سمير احمد، 2009، ص88).

6- **الفروقات الجوهرية بين الحكومة التقليدية والحكومة الالكترونية:** تعرف الحكومة التقليدية بأنها "الكيان التنظيمي الذي تشكله الدول من أجل إدارة شؤون البلاد و اتخاذ القرارات الإستراتيجية ، علما أنها تغطي هذه الإدارة مجالات التخطيط الاستراتيجي، الاقتصادي، العسكري و الأمني"(خالد ممدوح إبراهيم، 2008، ص 143).

يمكن إبراز الفرق بين الحكومة التقليدية و الحكومة الإلكترونية من خلال المعايير التالية(سوسن زهير المهتدي ، 2011، ص 27):

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

ثانيا: الحكومة الالكترونية في الجزائر.

لقد عرف العالم في العقود الأخيرة خاصة في الألفية الثالثة ثورة هائلة في مختلف المجالات العلمية والتكنولوجية، التي أحدثت تغيير في الحياة اليومية للإنسان وأصبحت من الركائز الجوهرية المعول عليها في إحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية، هذا ما انعكس على الإدارة العمومية التي تعتبر الآلية التي تحرك عجلة التنمية في الدولة وتخدم المواطنين، ما استلزم إدراج البرمجة المعلوماتية داخل نسق عمل الإدارة.

فالدول تقوم حاليا برسم سياساتها بما يتناسب مع متطلبات العصر عن طريق تطوير الوسائل و التقنيات المستخدمة، لمتابعة هذه السياسات و الإشراف على سير العمل الحكومي، ففي وقت ليس ببعيد كان القطاع الحكومي يتصف بالبيروقراطية نظرا لبطئ وتعقيد الانجازات فيه بدون تبريرات، ولكن بدخول الثورة المعلوماتية إلى أسلوب عمل الحكومة سعت مختلف دول العالم إلى تطبيق الحكومة الالكترونية، وبما أن الجزائر ليست بمعزل عن العالم فقد سعت كغيرها من الدول إلى تبني الحكومة الالكترونية.

1.دراسة تحليلية لواقع الحكومة الالكترونية بالجزائر :قامت وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال بإطلاق مشروع برنامج الجزائر الالكترونية 2008- 2013 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 شخص في طرح الأفكار ومناقشتها خلال 16شهرا، بغية تحقيق مجموعة من الأهداف وهي (طويطي مصطفى ، لعرج مجاهد نسيمة ،2016 ص 2015):

– ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطن وان 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 المجالات، والمساهمة كذلك في تجسيد مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة على ارض الواقع، وكذا تحقيق السياسة الوطنية الحوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن؛

– حماية مجتمعنا وبلادنا ضد آفة الجريمة المنظمة والعبرة للحدود وكذا ظاهرة الإرهاب والتي تستخدم غالبا تزوير وثائق الهوية والسفر كوسيلة لانتشارها؛

– القضاء على معاناة المواطن من جوانب الحياة اليومية، فالإدارة الالكترونية توفر عن المواطن مشقة التنقل لاستخراج وثائقه أو لاستفسارات حول انشغالاته.

وفي إطار سعي الجزائر نحو تطبيق الحكومة الالكترونية وضعت مجموعة من المخططات التي تسهل عليها العملية وتهيئ البنية التحتية لإرساء حكومة الكترونية ومن بين هذه المخططات والمشاريع نذكر(سوسن زهير المهتدي ، 2011، ص 51):

1.1.اتفاقية أوراكل مع سونطراك والبريد: حيث تتمثل في اتفاقيتين مع مجموعة "ORACLE" الأمريكية والتي تعتبر من كبار الرواد العالميين في مجال برمجيات المؤسسة، وقد ارتبطت مجموعة أوراكل في اتفاقيتها الأولى مع المدرسة الوطنية للبريد والمواصلات وتتعلق بالعمل على ضبط وتنظيم مختلف البرامج الحكومية في مجال التقنيات الحديثة الخاصة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال في حوالي 12 مؤسسة

للتعليم العالي في إطار هذه الشراكة التزمت أوراكل بتقديم العديد من التجهيزات المختلفة للإعلام الآلي وبعض برامج التكوين، أما الاتفاقية الثانية فقد ربطت الشركة بين مركز مؤسسة سوناطراك وأوراكل لأول مرة على مستوى إفريقيا، حيث منح مركز سوناطراك شهادة مطابقة مما مكنته من الوصول إلى تقديم خدمات في مجال التكوين من طرف أوراكل وذلك في المنتجات التكنولوجية التي ترتبط بنظم المعلومات المعتمدة مثل أدوات مجموعة التصميم، إنتاج برمجيات التسيير، وقواعد المعطيات وكذا شبكة المعلومات.

2.1.**برنامج أسرتك**: جاء هذا البرنامج على مرحلتين الأولى والثانية، وهو من بين احد المخططات المهمة في مجال تنمية مجتمع المعلومات في الجزائر وتعميم المعلوماتية بين أوساط المجتمع ويهدف هذا البرنامج إلى منح كل عائلة حاسوب، وهذه السياسة اتبعتها وزارة بريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصال من اجل بناء قاعدة معلوماتية تعتمد عليها من اجل إرساء حكومة الكترونية وقد مس هذا المشروع العديد من القطاعات منها:

– **عملية أسرتك الخاصة بقطاع التربية**: وذلك من اجل تحضير التلاميذ الذين يزيد عددهم عن ثمانية ملايين لتبني التكنولوجيا الحديثة.

– **عملية أسرتك الخاصة بالإدارة**: من اجل وضع في متناول جميع المواطنين عددا من الخدمات الالكترونية كالحالة المدنية، الضرائب، الإسكان وغيرها؛

– **عملية أسرتك الخاصة بقطاع الصحة**: من اجل استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في قطاع الصحة، من خلال متابعة الملفات على جميع مستويات سلسلة العلاج.

3.1. حظيرة سيدي عبد الله: ترمي هذه التجربة إلى نقلة نوعية في إطار تحقيق وتهيئة مناخ تشريعي وتنظيمي ملائم، كمحصلة للتطور الذي شهده قطاع البريد والمواصلات وما اتسم به من تغيير جذري وكان الإطار التقديري لها يتمحور حول جوانب ثلاثة تبنى عليها الحظيرة والتي تنحصر في مراكز البحث والتكوين ثم المؤسسات إضافة إلى الحضانة والدعم، ويجدر التأكيد على أن الحظيرة السيبيرية سيدي عبد الله، تتكون من معهد عالي للاتصالات ومدرسة للنابغين ووكالة انترنت ووكالة اتصالات، وكذلك وكالة الحاضنات لمؤسسات التكنولوجيا المتقدمة والذي يتجسد في المشروع قطب تقني واقتصادي مستقبلي والذي يلقى دعما وتمويلا من أطراف محلية إضافة إلى الشراكة الدولية بين الجزائر ودول أخرى، وقد اعتبرت الانجازات التي تحتضنها مدينة سيدي عبد الله التي تضم مراكز البحث في تكنولوجيات الإعلام والاتصال، تندرج في إطار الإستراتيجية الوطنية لمجتمع المعلومات الهادف إلى صناعة التكنولوجيات الحديثة والبحث وكذا صناعة المحتوى كما أنها فضاء للتعارف بين المؤسسات الصغيرة والكبيرة التي تحتكر سوق تكنولوجيات الإعلام والاتصال من اجل تمديد جسور التعاون بينهما.

2.متطلبات إرساء الحكومة الالكترونية بالجزائر : يتوجب على الجزائر كدولة تسعى لإرساء حكومة الكترونية أن تحقق مجموعة من المتطلبات التي من شأنها أن تضمن تحقيق حكومة الكترونية واضحة وسليمة التطبيق ومن بين هذه المتطلبات نذكر:

– البنية التحتية المؤسساتية وذلك من خلال دفع تطور الاقتصاد الرقمي وتقديم الحوافز التي من شأنها تشجيع إنشاء المؤسسات في مجال إنتاج المضامين المحلية بصفتها محركا للابتكار، رغم ما يعانيه هذا المجال من نقائص، فهي تسعى إلى تفعيل خبرات ومهارات المؤسسات الجزائرية العاملة في ميدان تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتصديرها نحو أسواق أخرى حيث تهدف هذه المتطلبات إلى تهيئة الظروف المناسبة تطويرا مكثفا وذلك من اجل مواصلة الحوار الوطني بين المؤسسات ووضع إجراءات تحفيزية لإنتاج المضمون وتوجيه النشاط الاقتصادي في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال نحو التصدير.

– توفير رأس مال بشري مؤهل ومدرب وتشجيع البحث والتطوير والابتكار على أساس أن أي مشروع هو الإطار البشري الذي يعتبر المحرك الأساسي فيه فيحين على الجزائر في إطار تحقيق حكومة الكترونية أن توفر البنية التحتية البشرية التي تمكنها من تعميم استعمال تكنولوجيات الإعلام الاتصال وضمان تملكها على جميع المستويات، وذلك من خلال الاهتمام بسلامة ونجاعة البرامج التعليمية والتمهينية خاصة في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال، تدعيم البحث التطوير والابتكار بحيث تستطيع أن تضمن تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

– توفير الوسائل اللازمة من إدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتعزيز استخدامها في الإدارة العمومية من اجل إحداث تحول كبير في أساليب تنظيمها وعملها مما سيجعلها تعيد النظر في كيفية تسييرها وتنظيمها وتكييف الخدمة المقدمة للمواطنين بشكل جيد ومناسب خاصة عن طريق وضع مختلف الخدمات التي تقدمها على شبكة الانترنت، بالإضافة إلى إيجاد وتسريع إمكانية استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في المؤسسات باعتبارها الضمان الوحيد لبقاء المؤسسات الجزائرية في ظل العولمة وذلك من خلال عالمية الأسواق عن طريق شبكة الانترنت.

– توفير بنية تحتية قانونية وتشريعية، وذلك من خلال إرساء ترسانة قانونية جزائرية لصالح استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتشييد مجتمع المعلومات، وضبط مستوى الإطار القانوني تماشيا مع الممارسات الدولية ومتطلبات مجتمع المعلومات وذلك بهدف تهيئة مناخ من الثقة يشجع على إقامة حكومة الكترونية.

– توفير بنية مالية: يتحتم على الجزائر عند الانتقال من مرحلة تقليدية إلى مرحلة الكترونية توفير المورد المالي اللازم الذي يمكنها من إكمال المشوار حتى النهاية ولا يؤدي إلى قطع العملية في منتصفها.

3.المعوقات الميدانية للحكومة الالكترونية في الجزائر :يمكن القول أن مشروع الجزائر الالكترونية لايزال مجرد حبر على ورق ولم يتجسد على ارض الواقع رغم المجهودات التي بذلتها وتبذلها الحكومة الجزائرية نتيجة ما يلي:

– عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات للتواصل عبر الانترنت؛

– تأخير في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى، وتأسيسا عليه فان الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية لدول العالم المتقدم في هذا المجال.

– محدودية انتشار استخدام الانترنت في الجزائر، إن نسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الانتشار عالميا لازال ضعيفا بالجزائر مقارنة حتى بالدول المجاورة، إذ تبلغ في تونس على سبيل المثال 14.36 % في حين لا تتعدى 5.33 % فقط في الجزائر، وهذا نتيجة الأسباب السابقة الذكر.

– التعاملات المالية الالكترونية لا تزال في بدايتها، فعلى سبيل المثال فئات واسعة من المتعاملين الاقتصاديين وكذا المواطنين يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية في سحب أموالهم بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الالكتروني، والتأخير الكبير في الوصول إلى حساباتهم.

– هناك أيضا المعوقات المتعلقة بالجانب التشريعي المتمثل في غياب قانون المعاملات الالكترونية وبطء عملية اتخاذ القرارات وعمليات الإصلاح والاندماج، بالإضافة إلى طغيان البيروقراطية في الجانب الإداري وانخفاض مستوى الثقة بالحكومة ومعاملاتها.

– ضعف المستوى التعليمي والثقافي للمجتمع الجزائري رغم ارتفاعه الملحوظ في السنوات الأخيرة وتواضع الثقافة المعلوماتية والتفاعل الالكتروني.

– والجدير بالذكر انه بالرغم من ضرورة توفر الإرادة السياسية والإمكانات المادية لنجاح مشروع الحكومة الالكترونية فلا يمكن إهمال نوعية الموارد البشرية لان أهم عنصر في هذا المشروع هو الفرد لأنه هو الذي سيتعامل مع والحكومة الالكترونية، عن طريق طلب مختلف الخدمات التي يقترحها المشروع، لذا يجب على الحكومة أن توفر كل متطلبات تبني المواطن الجزائري للحكومة الالكترونية مثل(عشور عبد الكريم، 2010، ص45):

– خطوط الاتصالات من أقمار صناعية وهواتف ثابتة وخلوية من اجل إكمال عملية الاتصال بالانترنت؛

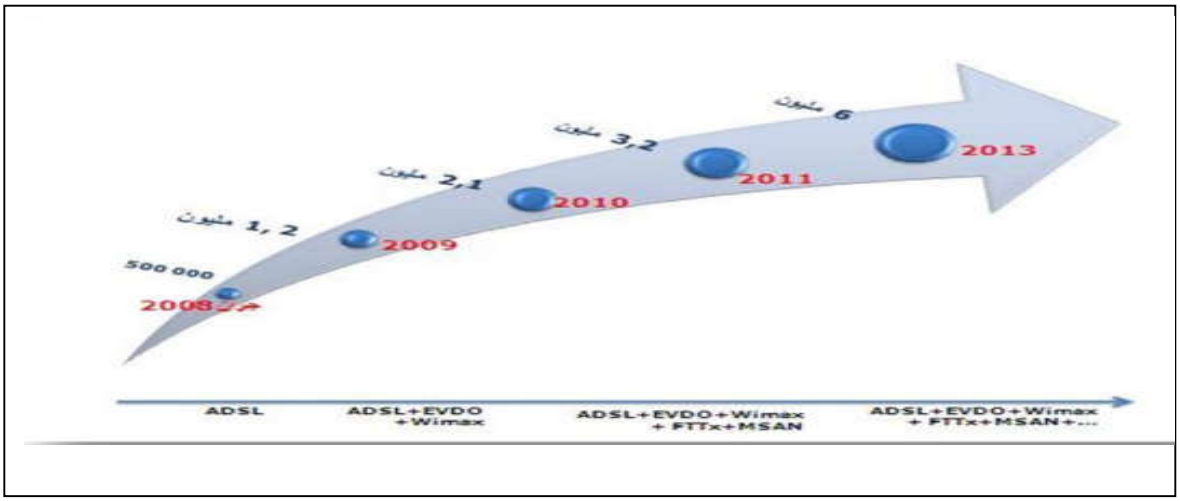
– خدمة الاشتراك بالانترنت، حيث يجب أن يكون هناك إعداد كافية من الشركات التي تقوم بتزويد خدمة الانترنت، أو ما يعرف بمزود خدمة الانترنت من اجل تمكين المواطنين من الحصول على حسابات اشتراك بالانترنت؛

– أسعار مناسبة للاشتراك بالانترنت بحيث تمكن كل طبقات المجتمع من الاتصال بالانترنت؛

– الأمن والحماية والثقة والخصوصية، توفر هذه العوامل الأربعة من أهم شروط نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية، يجب على الزبون أن يشعر بثقة تامة وكبيرة وآمنة لتحفيزه على إجراء التحويلات المالية وإرسال المعلومات الخاصة؛

– سرعة وفعالية الاتصال، فسرعة الانترنت تؤدي إلى تخفيض كلفة الاتصال بالانترنت وتوفير وقت الانتظار لإنزال الملفات والصفحات ولان مشروع الحكومة الالكترونية مرهون بتطوير التدفق السريع في الجزائر لابد أن يتم تدريجيا استبدال 4 مليون خط هاتفي، اقتناء أجهزة جديدة من اجل إنشاء 2 مليون خط هاتفي في المناطق التي لا تتوفر فيها هذه الخدمة للوصول إلى 6 مليون خط انترنت ذو التدفق السريع وتحقيق كثافة انتشار الهاتف الثابت إلى 20 % كما يوضح الشكل التالي:

الشكل رقم(03): تطور نقاط النفاذ ذات التدفق السريع (اجهزة).



المصدر: بوحدة رشيدة، البنية التحتية للتدفق السريع في الجزائر: الوضعية والآفاق، يوم برلماني حول التدفق السريع والاقتصاد الرقمي ودورهما في التنمية.، ص15.

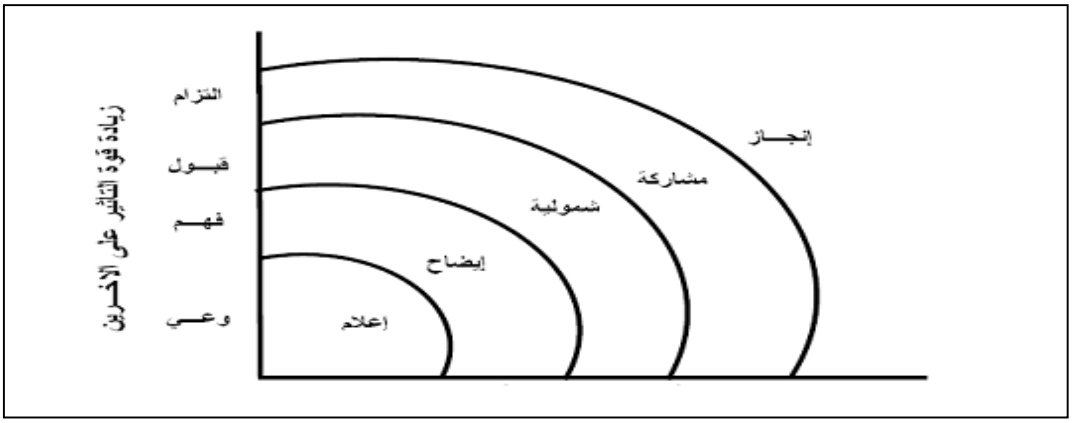
– نشر الوعي والتدريب على كيفية استخدام الكمبيوتر والانترنت وكذا أهمية استخدامهما بالإضافة إلى الحكومة الالكترونية لما لها من فوائد كثيرة على كل المواطنين والدولة بشكل عام ويتم نشر التوعية الهادفة عبر المراحل التالية:

– **مرحلة الإعلام:** حيث تقوم المؤسسة باستمالة المعنيين بهدف نشر الوعي حول المشروع، وانه سيحقق العديد من الفوائد والايجابيات ويسعى للقضاء على العديد من السلبيات المرافقة للعمل الحكومي.

– **مرحلة الإيضاح:** وتهدف إلى إيجادفهم للمشروع حول طبيعته وطرق عمله.

– **مرحلة الشمولية والمشاركة:** لتحقيق القبول والالتزام في المشروع حيث يتم مشاركة الجميع في العمل ضمن منظومة واحدة وبالتالي يتحقق الهدف الأعلى وهو الانجاز، والشكل التالي يوضح هذه المراحل.

الشكل رقم (04): مراحل التوعية الهادفة.



المصدر: إبراهيم عبد اللطيف الغوطي، متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2006، ص51.

ثالثا :نتائج الدراسة :من خلال البحث في موضوع متطلبات الحكومة الالكترونية وواقعها في الجزائر و لإثبات صحة الفرضية الرئيسية المتبناة التي مفادها أن نجاح تجربة الحكومة الالكترونية في الجزائر مرتبط بتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، بالإضافة إلى ضرورة وجود إرادة سياسية داعمة للتحول الالكتروني، تمكنا من الوصول إلى مجموعة من النتائج أهمها:

– إن تفعيل الحكومة الالكترونية في مرافق الدولة كلها هو جزء من السعي إلى ولوج عالم المعلومات والاتصالات الحديثة من أوسع الأبواب وجزء لا يتجزأ من العمل على بناء الاقتصاد الافتراضي وتوسيعه وكذا التفاعل مع العولمة؛

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

– إن التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الالكترونية يمثل تحدي حقيقي أمام الحكومات القائمة حتى ولو صاحبها ايجابيات وبعض السلبيات، يلزم التعامل معها بحذر شديد في إطار تفعيل الايجابيات وتفادي السلبيات أو حتى معالجة أثارها؛

– قد تنجم كثير من المخاطر الجوهرية عند تطبيق الحكومة الالكترونية في حالة عدم إدراكها جيدا من قبل المخططين و المستخدمين على حد سواء، فقد تكون مبادرات الحكومة الالكترونية إهدارا للموارد وتفشل في دعوتها من اجل إتاحة الخدمات الحكومية المفيدة للمواطنين، مما قد يؤدي إلى زيادة إحباط المواطنين مع الحكومة الفعلية،

– بخصوص مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر فقد واجهته مجموعة من العقبات تحول دون تحقيقه، أهمها عدم استكمال البنية التحتية للاتصالات، محدودية انتشار الانترنت، والجانب التشريعي المتخصص في هذا المجال وارتفاع تكاليف عتاد المعلوماتية وأجهزة الاتصالات .

– على الرغم من سعي الجزائر إلى تبني وإرساء أسس الحكومة الالكترونية إلا أنها لازالت بعيدة كل البعد عن التطبيق الفعلي لها بسبب نقص الوعي لدى المواطنين والمؤسسات بشكل عام عن فوائدها من جهة وعدم توفر متطلباتها من جهة أخرى.

خاتمة:

تمثل الحكومة الإلكترونية نقطة تحول حقيقية في علم الإدارة العامة، فقد وجدت كثير من دول العالم في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حلولا جديدة ومبتكرة للتغلب على المشكلات والمعوقات التي تحد من فاعلية جهود التنمية، ومدخلا جديدا يمكن من خلاله تحقيق الإصلاح الإداري للمنظمات الحكومية وزيادة كفاءة وفعالية الأداء الحكومي، حيث أضافت الحكومة الالكترونية مفاهيم جديدة في علم الإدارة العامة مثل الشفافية والمساءلة، ومشاركة المواطنين في تقييم الأداء الحكومي، كما غيرت من الممارسات السياسية وذلك بالتحول إلى الديمقراطية الالكترونية عن طريق الحكومة الالكترونية.

فتطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية سيغير من المفهوم التقليدي للحكومة في أسلوب عملها، ويجعل الجودة والتميز شعارها، ولا يتم هذا التطبيق إلا إذا توفرت مجموعة من المتطلبات والمرور بمراحل حتى يتم ترسيخ مفهوم وأهمية هذه الأخيرة لدى الأفراد والمجتمع ككل، حتى لا تصطدم مع مقاومة التغيير.

وباعتبار الجزائر دولة ليست بمعزل عن بقية الدول فهي بدورها تسعى إلى تطبيق وإرساء أسس الحكومة الالكترونية وتجسد ذلك من خلال مشروع الجزائر الالكترونية ، وفي هذا الإطار فهي مطالبة بتطوير نماذج حكمها من المفهوم الكلاسيكي إلى مفهوم الحكومة الالكترونية، ونقل معظم تركيبات ومكونات المجتمع المدني والاقتصادي إلى الفضاء الافتراضي.

إن كل النقاط التي أثرناها في دراستنا، كان الهدف منها الوصول إلى ابرز النتائج ومن ثم العمل على صياغة بعض الاقتراحات المهمة المتعلقة بموضوع الدراسة.

اقتراحات الدراسة :من خلال النتائج المتوصل إليها سابقا فإننا نقترحما يلي:

– ضرورة نشر الوعي وثقافة التعامل بشبكة الانترنت لدى المتعاملين بالجزائر، وكذا ضرورة تقوية البنية التحتية للحكومة الالكترونية وذلك بزيادة الإنفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لتحقيق التبني الفعلي للحكومة الالكترونية؛

– وجوب إجراء الكثير من الدراسات من أجل الاستفادة من تجارب الدول الناجحة في التطبيق الجيد للحكومة الالكترونية ذلك بطبيعة الحال للإطلاع على المشاكل المحتملة الحدوث و مناقشة كيفية إيجاد الحلول لها، وتذليل العقبات أمام إرساء أسس الحكومة الالكترونية بالجزائر؛

– توفير البيئة التشريعية والقانونية المناسبة لطبيعة وخصائص الحكومة الالكترونية بالجزائر؛

– القيام بالدراسات التي تعالج سلبيات الحكومة الالكترونية بشكل خاص والتي من أهمها مشكلة الأمن والخصوصية؛

– ينبغي الحذر من اعتماد تطبيقات الحكومة الالكترونية لمجرد مواكبة الركب بدون أن يكون لها فائدة عملية وأهداف واضحة وبالتالي قد لا تحقق النجاح المأمول منها.

قائمة المراجع:

1- أبو سديرة محمد (2001)، الحكومة الالكترونية : التجربة المصرية، ندوة الحكومة الالكترونية، تطبيقات وممارسات، قطر.

2- إبراهيم عبد اللطيف الغوطي (2006)، متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة.

3- الحمادي بسام بن عبد العزيز (2004) ، الحكومة الالكترونية المعوقات وسبل التطبيق بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، ورقة بحثية مقدمة للندوة الدورية العاشرة المنعقدة بمعهد الإدارة العامة يومي 16 و17 مارس2004، الرياض.

4- بوحدة رشيدة، البنية التحتية للتدفق السريع في الجزائر: الوضعية والآفاق، يوم برلماني حول التدفق السريع والاقتصاد الرقمي ودورهما في التنمية.

5- جبر محمد صدام(2002)، الموجة الالكترونية القادمة، الحكومة الالكترونية، سلطنة عمان.

6- خالد ممدوح إبراهيم(2008)، الإدارة الالكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.

7- رضوان رأفت (2004) ، الإدارة الالكترونية، ورقة مقدمة للملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة.

8- طويطيمصطفى ، لعرج مجاهد نسيمة (2016)، استراتيجية إقامة الحكومة الالكترونية – المحاولة الجزائرية- ، مجلة ميلاف للبحوث و الدراسات العدد03 ، المركز الجامعي ميلة ، الجزائر.

9- محمد سمير احمد، الادارة الالكترونية (2009)، الطبعة الاولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان ، الاردن.

10- موسى اللوزي (2002)، التنظيم وإجراءات العمل، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الاردن.

11- نزار عيون (2003)، واقع وآفاق استخدام تكنولوجيا المعلومات في جامعة دمشق ومكتباتها، المؤتمر العربي التاسع للمعلومات، القاهرة، مصر.

12- عثمان شمس الدين (1999)، إعادة هندسة نظم العمل في المنظمات، الشركة العربية للإعلام العلمي، القاهرة، مصر.

13- عشور عبد الكريم(2010)، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الالكترونية والجزائر، رسالة ماجستير في العلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.

14- سعود النمر بن محمد وآخرون، الإدارة العامة الأسس والوظائف، مطابع الفرزدق التجارية، الرياض 2006.

15- سحر قدوري الرفاعي (2009)، الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد السابع،جامعة الشلف ، الجزائر.

16- سوسن زهير المهتدي (2011) ،تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، دار أسامة للنشر و التوزيع، الأردن.

17- صالح بن محمد القحطاني (2010)، تطبيق الحكومة الالكترونية ودورها في التطوير الإداري بالمديرية العامة للدفاع المدني، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية بالرياض، المملكة العربية السعودية.