

واقع الحكومة الالكترونية في الجزائر وامكانية الاستفادة من تجربة قطر الرائدة

The reality of e-government in Algeria and the possibility of benefiting from the pioneering experience of Qatar

مسعود بويباون

جامعة أم البواقي، الجزائر، messaoud.bouibaoune@univ-oeb.dz

تاريخ النشر: 2022/06/30

تاريخ القبول: 2022/03/27

تاريخ الاستلام: 2021/11/11

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع الحكومة الالكترونية في الجزائر وقطر، مع التطرق إلى أهم الجهود المبذولة والتحديات التي تواجهها، وتم الاعتماد على دراسة مقارنة بين الجزائر وقطر للوقوف على مدى تطبيق الحكومة الالكترونية لدى البلدين ومحاولة استفادة الجزائر من تجربة قطر باعتبارها قطعت أشواطاً كبيرة في هذا المجال. وتم التوصل إلى أن الجزائر تعاني من ضعف البنية التحتية وشبكة الاتصالات، عكس قطر التي اعتمدت على استراتيجية متكاملة، كما أن الفجوة بين الحكومة الالكترونية لكلا البلدين كبيرة من خلال مختلف المؤشرات المعتمدة. كلمات مفتاحية: حكومة الكترونية، تجربة الجزائر، تجربة قطر، قطر رؤية 2030.

تصنيفات JEL : A19، D47، F41

Abstract:

This intervention aims to shed light on the reality of e-government in Algeria and Qatar, while addressing the most important efforts made and the various challenges in the two countries, Great strides have been made in this field.

It was concluded that Algeria struggles from several shortcomings and obstacles that prevent it from reaching the ranks, especially with regard to infrastructure and communications network, which relied on integrated strategy to advance e-government by relying on experiences, also concluded the gap between the e-government is large and this is evident in the various approved indicators.

Keywords: e-government; experience of Algeria; experience of Qatar; Qatar Vision 2030.

Jel Classification Codes: A19, D47, F41

1. مقدمة:

ساهم التطور التكنولوجي الكبير في تغيرات جذرية مست مختلف القطاعات ومن بينها الحكومة الالكترونية، التي تحولت من شكلها التقليدي إلى الشكل الحديث الذي يعتمد على أحدث التقنيات والتكنولوجيات المتقدمة، والتي تبنتها معظم الدول الرائدة في العالم عن طريق الاهتمام بالبنية التحتية وتشجيع الاستثمار في رأس المال البشري وتوفير مختلف الامكانيات، لكن لا تزال الدول العربية تعاني من هذا التحول ومن بينها الجزائر التي مازال ترتيبها العالمي لا يرقى إلى المستوى المطلوب، في حين أن بعض الدول العربية حققت فقرة نوعية في هذا المجال ومن بينها قطر التي اعتمدت على استراتيجية متكاملة حققت نتائج مرضية ولا زالت تبذل المزيد من الجهود المعتبرة ومن بينها مشروع قطر رؤية 2030، وهو عبارة عن مشروع طويل الأجل تسعى من خلاله دولة قطر الوصول إلى مصاف الدول الرائدة في هذا المجال.

إشكالية الدراسة:

ومما سبق يمكن طرح الاشكالية التالية:

ما هي سبل استفادة الجزائر من تجربة قطر الرائدة في مجال الحكومة الالكترونية؟

وقصد الإلمام أكثر بإشكالية الدراسة تم طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هو واقع الحكومة الالكترونية في الجزائر؟
 - ما هي أهم التحديات والعراقيل التي تواجهها الجزائر بالنهوض بالحكومة الالكترونية، رغم توفرها على مختلف المقومات اللازمة؟
 - ماهي الاستراتيجية التي تبنتها قطر في مجال الحكومة الالكترونية ضمن رؤية 2030؟
- فرضيات الدراسة:** قصد الإجابة على التساؤلات المطروحة تم صياغة الفرضيات التالية:
- يوجد تفاوت كبير في الحكومة الالكترونية بين الجزائر وقطر؛
 - ضعف الاهتمام بالبنية التحتية وشبكة الاتصالات في الجزائر، أدى إلى ضعف الحكومة الالكترونية مقارنة بدولة قطر؛
 - وجود استراتيجية طويلة المدى وتوفر الإرادة من أهم عوامل نجاح الحكومة الالكترونية في قطر.

أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من خلال تسليط الضوء على عنصر يتسم بالحدائثة في مجال استخدام التكنولوجيات الحديثة، خاصة في مجال الحكومة الالكترونية والذي يوفر العديد من المزايا للدولة كتوفير الوقت والجهد، إلى جانب تعزيز الشفافية والقضاء على البيروقراطية والفساد الاداري، كما تكمن أهمية الدراسة على تسليط الضوء على واقع الحكومة الالكترونية في الجزائر وقطر مع عرض تجربة قطر ضمن رؤية 2030 مع امكانية الجزائر الاستفادة منها.

أهداف الدراسة: نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف، ومن أهمها ما يلي:

- تسليط الضوء على واقع الحكومة الالكترونية في الجزائر وقطر؛
- معرفة مختلف نقائص وتحديات الحكومة الالكترونية في الجزائر؛
- التعرف على أهم ركائز استراتيجية قطر المتكاملة ضمن رؤية 2030؛
- معرفة مقدر الفجوة الرقمية في الحكومة الالكترونية بين البلدين؛
- إمكانية استفادة الجزائر من تجربة قطر الرائدة.

منهجية الدراسة

للإجابة على إشكالية الدراسة، وبغية تحقيق أهدافها تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على جمع مختلف البيانات الضرورية للدراسة، بهدف تحليل مختلف المؤشرات المتعلقة بالحكومة الالكترونية، وقصد التعرف على الفجوة الموجودة بين البلدين في مجال الحكومة الالكترونية تم الاعتماد على المنهج المقارن، كما تم الاعتماد أيضا على مختلف المراجع المرتبطة بها سواء كتب أو مقالات علمية أو تقارير رسمية صادرة من هيئات رسمية معترف بها دوليا.

عناصر الدراسة: للإمام بإشكالية الدراسة ومعالجة الموضوع من زوايا مختلفة، تم تقسيم هذه الدراسة إلى العناصر التالية:

- الإطار النظري للحكومة الالكترونية.
- واقع الحكومة الالكترونية في الجزائر.
- واقع الحكومة الالكترونية في قطر.
- قياس الفجوة الرقمية الموجودة بين الجزائر وقطر في مجال الحكومة الالكترونية.

2. الإطار النظري للحكومة الالكترونية

إن ما يميز القرن الحالي هو التطور التكنولوجي المذهل الذي أحدث تغيرات جذرية في شتى المجالات، أدى ذلك لاختصار الوقت وخفض التكلفة وتحقيق دقة وسرعة عالية في انجاز مختلف العمليات، ومن بين أشكاله ظهور ما يسمى بالحكومة الالكترونية التي أصبحت تعتمد كلياً على أحدث التقنيات والتطبيقات والبرمجيات، وسنحاول في هذا المحور التمهيدي توضيح المفاهيم الأساسية المرتبطة بالحكومة الالكترونية.

1.2 تعريف الحكومة الالكترونية:

يرجع ظهور مصطلح الحكومة الالكترونية إلى "إدارة AL GORE-CLINTON وبدأ هذا المصطلح بالظهور لأول مرة سنة 1995 حيث بدأت هيئة البريد المركزي في ولاية فلوريدا الأمريكية بتطبيقه على إدارتها، لكن الميلاد الحقيقي لهذا المصطلح كان في مؤتمر نابولي بإيطاليا سنة 2001، ومع بداية 2003 بدأت الأمم المتحدة في قسم إدارة الشؤون الاجتماعية والاقتصادية بوضع أسس واطار عمل شامل لتطبيق الحكومة الالكترونية، وكان أول تقرير أصدرته الهيئة عام 2003 وقد سارعت دول العالم لتطبيق هذا المفهوم نظراً لفاعليته في أداء وتقديم الخدمات الالكترونية". (بن الزين و صالحى، 2020، الصفحات 30-31) إن مصطلح الحكومة الإلكترونية E-Government يمثل "شكلاً من أشكال الأعمال الإلكترونية E-Business الذي يشير إلى العمليات والهياكل التي تتفق مع إمداد الخدمات الإلكترونية للمواطنين ومؤسسات الأعمال على حد سواء، فهي عملية تغيير وتحويل العلاقات من المؤسسات والمواطنين من خلال تكنولوجيا المعلومات، بهدف تقديم الأفضل للمواطنين وتمكينهم من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيداً من الشفافية وتجنب الفساد وتعظيم العائد وتخفيض النفقات". (بن عدة و طهراوي، 2018، صفحة 51) بينما عرف البنك الدولي الحكومة الالكترونية على أنها "مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة في ما تقدمه من خدمات إلى المواطن ومجتمع الأعمال من خلال تمكينهم من المعلومات، مما يدعم كل النظم الاجرائية للحكومة ويقضي على الفساد". (باري و عشور، 2013، صفحة 173)

2.2 مستلزمات الحكومة الالكترونية:

للهوض بالحكومة الالكترونية يجب توفر المستلزمات التالية: (العامري، 2020، صفحة 126)

أ- العنصر البشري المؤهل:

يحتاج تطبيق نظام الحكومة الالكترونية بنجاح إلى أعداد الكوادر البشرية المؤهلة والمدربة على العمل في هذا المجال، مما يقتضي من الإدارات المختلفة ادخال التغيير والتطوير على العنصر البشري العامل بها،

ويلاحظ أن الحكومة الإلكترونية كثيرا ما يحاول ما يهرب أولئك الذين لا علم لهم به ولم يألفوه، وغالبا ما يحاول الموظفون التقليديون مقاومة ما يجهلون بدلا من محاولة تعلمة والتجاوب معه، ولا شك في أهمية دور القيادة كعنصر أساسي حيث يتولى المبادرة لتحويل الحكومة التقليدية إلى حكومة الكترونية، لتتمكن من تغيير نمط الحياة وتقديم مختلف الخدمات إلى المواطنين.

ب- تشريعات الحكومة الإلكترونية:

لاشك أن تطبيق الحكومة الإلكترونية وتقديم الخدمات عبر شبكة المعلومات، تحتاج إلى تشريعات خاصة تحكمها وتقدم لها التنظيم القانوني المناسب الذي يكفل تحقيق الأهداف على أفضل وجه ممكن، وقد أدركت بعض الدول أهمية الحكومة الإلكترونية فأصدرت تشريعات متعددة لتحقيقها بجعل تحول الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية أمرا إجباريا وليس اختياريا.

ج- الأجهزة العلمية المتطورة:

يحتاج تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية إلى أجهزة متطورة، كوضع استراتيجية لإدخال خدمات الأنترنت إلى جميع الوزارات والمؤسسات الحكومية وتوفير مكونات البنية التحتية للحكومة الإلكترونية.

3.2 دعائم الحكومة الإلكترونية:

لكي تنجح الحكومة الإلكترونية في أي بلد، يجب أن تركز على عدة دعائم أساسية وهي:

أ- الإدارة الإلكترونية:

تعتبر الإدارة الإلكترونية بمثابة " منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في مؤسسات عصر العولمة والتغيير المستمر." (السلمي، 2001، صفحة 323)

وتأثرت الإدارة الإلكترونية باستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات والمميزات التي توفرها من حيث السرعة الدقة، وتطورت بتطور مختلف المدارس الإدارية.

فالإدارة الإلكترونية تعتبر امتداد للتطور التكنولوجي الذي ساهم في احلال الألة محل الإنسان، ثم تطورت الأمور إلى استعمال الأنترنت وشبكات الأعمال، وتتميز بجملة من الخصائص الفريدة مقارنة بالإدارة التقليدية، وهي: (رضوان، 2012، صفحة 20)

— إدارة بلا ورق: حيث تعتمد على البريد الإلكتروني والأرشيف الإلكتروني.

— إدارة بلا مكان: حيث تقوم على الاجتماعات الإلكترونية والتعامل مع المؤسسات الافتراضية.

- إدارة بلا زمان: حيث تعمل على مدار اليوم والأسبوع والشهر والسنة ولا تتقيد بحدود زمنية.
- إدارة الملفات والوثائق بدل من الكتابة والاعتماد على النظم المتطورة والبعد عن التنظيمات الجامدة.

ب- التجارة الإلكترونية:

إن التجارة الالكترونية هي "الشكل الأول للاستخدامات التجارية للإنترنت بعد تحولها من الاستخدام لأغراض عسكرية إلى الاستخدام التجاري في منتصف التسعينيات، إن توفر الإنترنت لاستخدام الجمهور أوجد أمام الشركات فرصا جديدة تتمثل في السوق الالكتروني (E- MARKET) واستخدام الفضاء السوقي من أجل عقد الصفقات مما فتح المجال لظهور تجارة الكترونية جديدة، وفي ما بعد أعمال الكترونية جديدة وصولا إلى عصر الكتروني رقمي جديد". (نجم، 2017، صفحة 35)

بينما عرفها (Thomas Stenger & Stéphane Lajoinie) بأنها "مجموع عمليات البيع والتسويق

باستعمال مختلف وسائل الاتصال الحديثة". (Stenger & Stéphane, 2011, p. 04)

وتنص المادة السادسة من القانون الجزائري المتعلق بالتجارة الالكترونية أنه يقصد بالتجارة الالكترونية "النشاط الذي يقوم بموجبه مورد الكتروني باقتراح أو ضمان توفير السلع والخدمات عن بعد لمستهلك الكتروني عن طريق الاتصالات الإلكترونية". (الحكومة الجزائرية، 2018).

ج- الأعمال الالكترونية:

أول من استخدم هذا المصطلح هي "شركة (IBM) عام 1997 عندما أطلقوا حملتهم الأولى، وحتى ذلك الحين كانت التجارة الالكترونية هي مركز الاهتمام، ليتحول الاهتمام شيئا فشيئا إلى الأعمال الالكترونية، فالتجارة الالكترونية تمثل جانب واحد فقط منها". (نجم، 2017، صفحة 42)

وتساعد هذه "الأنظمة الرقمية في زيادة أقصى حد من الزبائن، وتدخل ضمن استراتيجية إدارة علاقات الزبائن عن بعد باستعمال التقنيات المتطورة، وهذا ما يساهم في تطوير الاقتصاد الرقمي".

(Turban, 2007, p. 261)

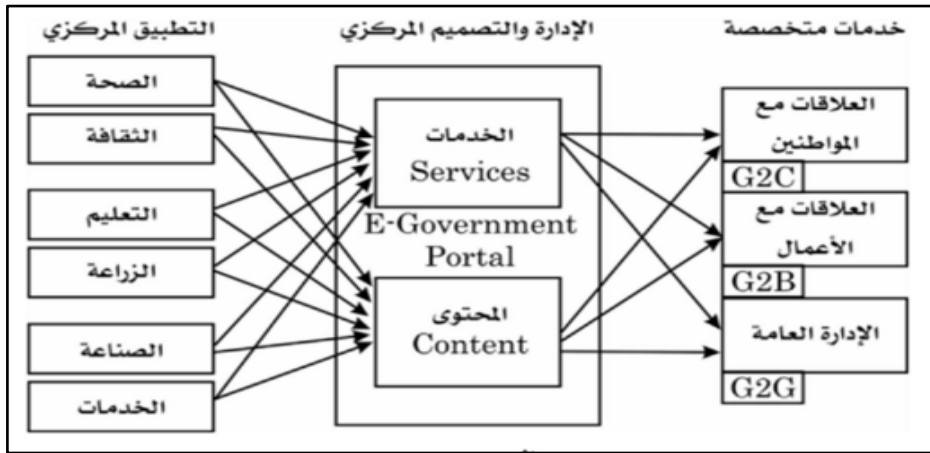
كما ساعد هذه الأعمال الالكترونية ما يسمى "بالثورة الرقمية révolution du digital وذلك من خلال عقدت ندوات ومؤتمرات حول مواضيع رقمية، وأخذ وجهات نظر عديدة أهمها المستهلك أولا، لأنه العنصر الحقيقي الأكثر تأثيرا وصانع نجاحات غير عادية وفي نفس الوقت يصنع إخفاقات ساحقة للمؤسسة، لذلك يجب الاعتماد على التسويق الالكتروني في الوقت الفعلي وبشكل متزامن، عن طريق بناء مؤسسة رقمية وتنمية الموارد البشرية". (Pascal & Jilani, 2015, p. 01)

4.2 مزايا الحكومة الالكترونية:

للحكومة الالكترونية عدة مزايا، ومن أهمها ما يلي: (رضوان، 2012، صفحة 27)

- تهيئة فرص ميسرة لتقديم الخدمات الحكومية؛
 - سهولة حصول الناس على الخدمات، سواء كانوا عاديين أو مستثمرين؛
 - تخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب الخدمة مع موظف محدود الخبرة؛
 - تخفيف مساوئ مركزية السلطة؛
 - تخفيف حدة البيروقراطية وتعدد توقعات المنفذين والمسؤولين.
- ولضمان تحقيق المزايا المرجوة، يجب أن تتكامل مختلف الوظائف المختلفة للوصول إلى التوليفة المثلى، كما يوضحها الشكل الموالي.

شكل رقم (01): تكامل مجالات تطبيق الحكومة الالكترونية



المصدر: (غالبا، 2015، صفحة 210)

نلاحظ من خلال الشكل ضرورة التكامل بين مختلف العناصر والوظائف للوصول إلى مستوى نضج الحكومة الالكترونية، وذلك من خلال تحديد المهام والمسؤوليات بدقة مع ضرورة التنسيق بينهما.

3. واقع الحكومة الالكترونية في الجزائر

قصد التعرف على واقع التحول الرقمي في الجزائر، سيتم عرض بعض المؤشرات المستعملة في هذا المجال، والتي يمكن من خلالها الكشف عن بعض المعوقات التي تحول دون وصول الجزائر إلى مصاف الدول الرائدة في مجال الحكومة الالكترونية.

1.3 عرض برنامج الجزائر الإلكترونية 2013:

اعتمدت الجزائر على برنامج "الجزائر الإلكترونية 2013 الذي يندرج ضمن الرؤية الرامية لجعل مجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي يؤثران في النمو الاقتصادي ويشكلان اقتصادا بديلا للموارد النفطية، نظرا للتحويلات العميقة والسريعة التي يعيشها العالم، ويهدف هذا البرنامج الذي يتضمن خطة عمل متماسكة وقوية، إلى تعزيز أداء الاقتصاد الوطني والمؤسسات والإدارة العمومية، كما أنه يسعى إلى تحسين قدرات التعليم والبحث والابتكار، وإنشاء كوكبات صناعية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ورفع جاذبية البلد، وتحسين حياة المواطنين من خلال تشجيع نشر واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويعتبر برنامج الجزائر الإلكترونية بمثابة استراتيجية وطنية شاملة ومتكاملة لتأطير وتفعيل السياسة الوطنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات" (بوقلابي، 2011، صفحة 187)

2.3 أهداف الحكومة الإلكترونية في الجزائر:

يسعى مشروع الجزائر الإلكترونية إلى تحقيق الأهداف التالية: (شاهد، 2016، صفحة 131)

- عصرنة الإدارة بإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتقريبها من المواطن؛
- دعم القطاع الاقتصادي بإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال؛
- توفير الظروف الملائمة لتطوير صناعة تكنولوجيا الإعلام والاتصال؛
- إنجاز منشآت الاتصالات ذات التدفق السريع وفائقة السرعة، مؤمنة وذات نوعية عالية؛
- وضع برنامج يمنح الأولوية للتكوين العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيا الإعلام؛
- تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة عن طريق تكثيف نشاط البحث والتطوير؛
- تهيئة الإطار التشريعي والتنظيمي للحكومة الإلكترونية؛
- الاستفادة من التجارب الدولية في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال؛
- وضع تنظيم مؤسسي منسجم يتمحور حول ثلاثة مستويات وهي التوجيه، المتابعة والتنسيق.

3.3 الإنجازات المحققة من برنامج الحكومة الإلكترونية:

تمكنت الجزائر من إطلاق الخدمات التالية: (بن عدة و طهراوي ، 2018 ، صفحة 54)

- إطلاق خدمات بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومترية والإلكترونية؛
- إعداد نظام تسيير ومتابعة الملفات القضائية، وكذا استخراج بعض الوثائق؛
- إطلاق خدمة بطاقة الضمان الاجتماعي (شفاء) واستكمال الشبكة الوطنية للطب عن بعد؛
- إعداد أنظمة الدفع الإلكتروني البنكي؛

- اطلاق خدمة التسجيل الجامعي الأولي للحاملين الجدد لشهادة البكالوريا؛
- إعداد شبكة للاطلاع على نتائج امتحانات شهادتي البكالوريا والتعليم المتوسط.
- إنشاء مركز للدراسات والأبحاث في تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

4.3 مؤشرات الحكومة الالكترونية في الجزائر:

توجد العديد من المؤشرات التي تعتمد عليها الأمم المتحدة، لكننا سنكتفي على مؤشرين أساسيين مهمين فقط، وهما مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية ومؤشر البنية التحتية.

أ- مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية: ويعتبر من أهم المؤشرات التي تعتمد عليها منظمة الأمم المتحدة في هذا المجال، والذي يوضح مدى قابلية الحكومة الالكترونية للتطور، كما يوضحه الشكل الموالي.

شكل رقم (02): مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية

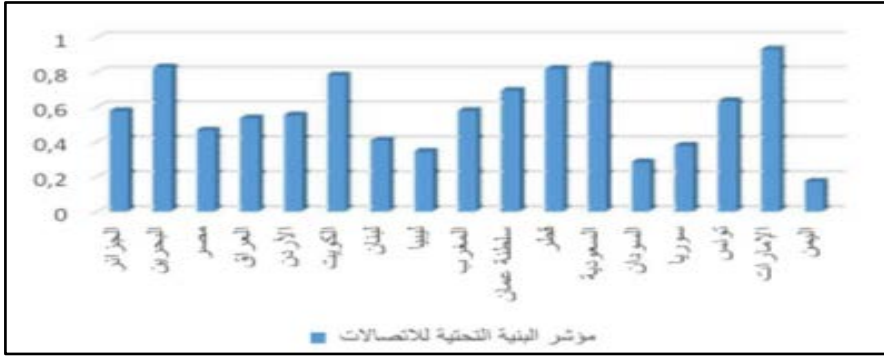


المصدر: (جوهر و شايب، 2021، صفحة 152)

من خلال الشكل نلاحظ ضعف هذا المؤشر خاصة إذا تم مقارنته بالإمارات وقطر، ويرجع ذلك إلى نقص التمويل والبنية التحتية والاستثمار في رأس المال البشري.

ب- مؤشر البنية التحتية للاتصالات: ويشمل مختلف التجهيزات السلكية واللاسلكية، بالإضافة إلى مختلف أجهزة الاتصال والتكنولوجيات الحديثة، ويعتبر هذا المؤشر بمثابة الدعامة الأساسية لباقي المؤشرات، كما يوضحه الشكل الموالي.

شكل رقم (03): مؤشر البنية التحتية للاتصالات



المصدر: (جوهر و شايب، 2021، صفحة 154)

نلاحظ من خلال الشكل أن الجزائر متأخرة كثيرة بمعظم الدول خاصة الخليجية منها، وذلك بسبب تأخر إطلاق مشروع الجزائر الالكترونية إلى غاية 2013، بينما تم إطلاق مثل هذه المشاريع خلال سنة 2000 بالنسبة لمصر، وسنة 2001 بالنسبة للأردن وسنة 2003 بالنسبة لقطر.

5.3 معوقات تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر:

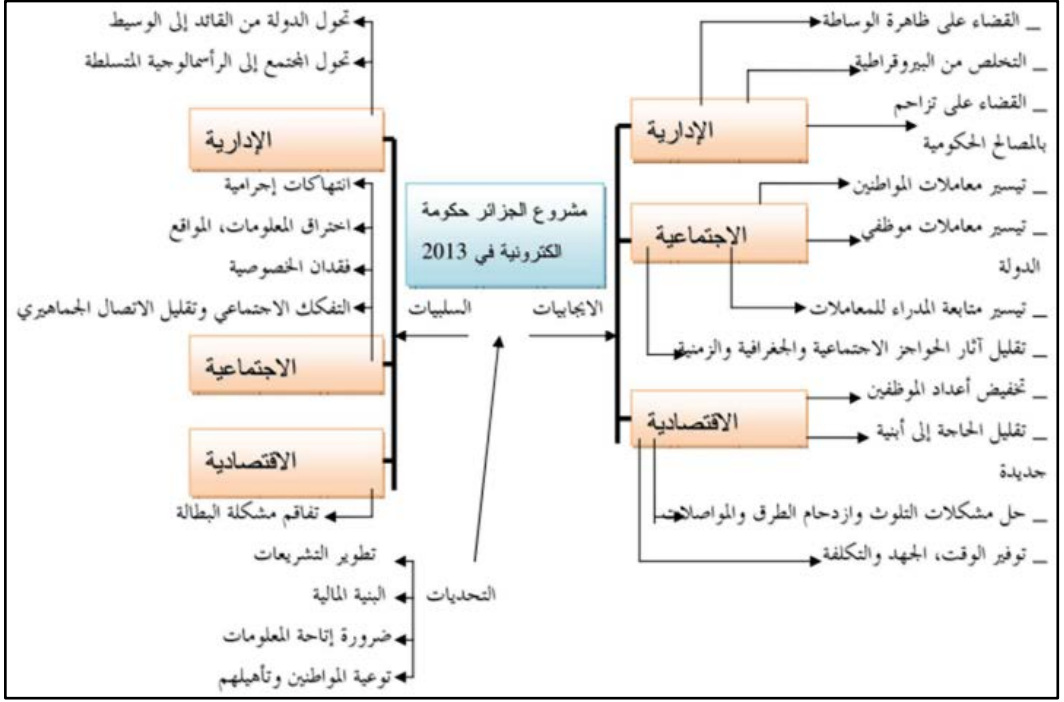
ويمكن تلخيص أهم هذه المعوقات في النقاط التالية: (لبيد و موزاوي ، 2021، صفحة 108)

- غياب الإرادة السياسية والاستراتيجيات الموجهة لعملية التحول؛
- التأخير في تطوير البنية التحتية للاتصالات وتذبذب المواقع الحكومية عبر شبكة الأنترنت، حيث لا يزال المواطن الجزائري متأخر في استخدام هذه التقنية وتوظيفها على واسع بما يخدم مطالبه؛

- استمرار بعض الإدارات على العمل وفق النمط البيروقراطي في تقديم الخدمة للمواطن؛
- غياب النظم القانونية والتشريعات المنظمة للأعمال الإلكترونية؛
- تخوف المواطن الجزائري من استخدام البطاقات الإلكترونية في التعاملات المالية والتجارية، بسبب

- كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الإلكتروني؛
- ضعف الموارد المعتمدة في عملية الاستثمار في تقنيات المعلومات خاصة من ناحية المال والأجهزة. ومما سبق يمكن تلخيص مضمون مشروع الجزائر الالكترونية، ومختلف التحديات التي واجهته.

شكل رقم (04): مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات



المصدر: (علام و حملة، 2018، صفحة 94)

من خلال الشكل يمكن القول أن الجزائر حققت بعض الأهداف خاصة في المجال الإداري، لكنها عجزت عن تحقيق أهداف أخرى استراتيجية خاصة حماية الخصوصية وضعف الثقة في التعاملات الالكترونية، لذا يجب عليها بذل المزيد من الجهود وأن تحاول الاستفادة من الدول الرائدة مثل قطر.

4. واقع الحكومة الالكترونية في قطر

سنتناول في هذا العنصر الهام واقع الحكومة الالكترونية في قطر، وسيتم دراسته من مختلف الجوانب باعتبارها من الدول الرائدة في هذا المجال، والتي تعتبر كمييار للمقارنة مع الجزائر.

1.4 عرض التجربة القطرية في الحكومة الالكترونية:

أطلقت "الحكومة الإلكترونية لأول مرة في دولة قطر عام 2003 وبعد ذلك تم وضع خطة استراتيجية لبرنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة، وقد تم افتتاح البوابة الحكومية في 2008 وأطلقت نسختها الجديدة في 2010، لتوفر إمكانية الوصول على مدار الساعة إلى جميع الخدمات والمعلومات الحكومية التي يحتاجها كل من يعيش في قطر، ويعد برنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة (i-Gov) مشروع حكومي لتكنولوجيا

المعلومات والاتصالات، بهدف إلى تحقيق تكامل كافة الخدمات التي تقدمها الجهات الحكومية في دولة قطر ضمن نظام موحد، بحيث يتم توفير جميع الخدمات والمعاملات الحكومية إلكترونياً عن طريق نقطة دخول واحدة لكافة المستخدمين من مواطنين ومقيمين وزائرين ورجال أعمال، وبرنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة هو برنامج طموح وواعد، وقد حقق بالفعل إنجازات كبيرة حيث نجح المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق تكامل بين خدمات الحكومة الإلكترونية، التي من شأنها أن تزيد من توافر وإنتاجية وفعالية الخدمات الإلكترونية المقدمة للمستخدمين، كما سيؤدي برنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة إلى توثيق أواصر التعاون بين مختلف الجهات الحكومية، وزيادة مشاركة المستخدمين في تقديم الخدمات من خلال زيادة كفاءة أداء المؤسسات الحكومية عبر الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتبسيط إجراءات النظم الحكومية ". (خالص، 2013، صفحة 454)

2.4 إنجازات دولة قطر في مجال الحكومة الإلكترونية:

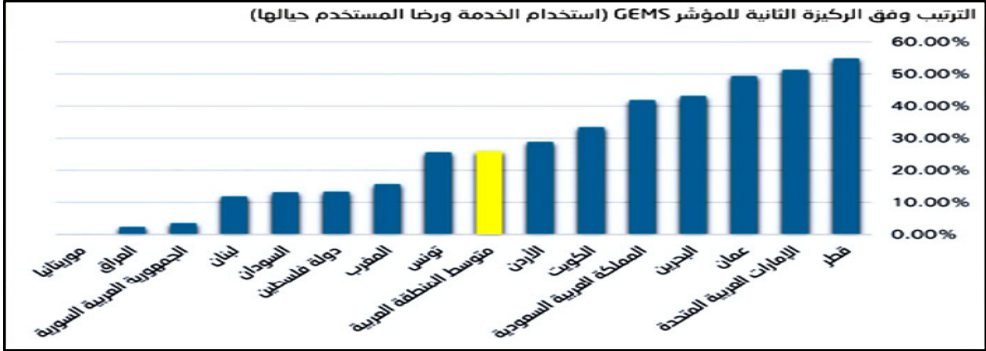
حققت قطر عدة إنجازات كبيرة وأهمها: (بن عدة و طهراوي ، 2018 ، الصفحات 59-60)

- جاءت دولة قطر في المرتبة السابعة والعشرين عالمياً، والثانية عربية في مؤشر جاهزية الشبكات حسب التقرير العالمي للتكنولوجيا المعلومات 2016 من بين 139 دولة شملها التقرير؛
- تكريم دولة قطر في مسابقة (درع الحكومة الذكية العربية) بدرع التميز الذهبي، وذلك لتويجا لريادتها في مجال الخدمات الإلكترونية والإنجازات المميزة التي حققتها في هذا المجال؛
- حصلت بوابة الحكومة الإلكترونية (حكومي) على جائزة اعتماد النفاذ الرقمي؛
- وقعت وزارة المواصلات والاتصالات اتفاقية شراكة مع شركة مايكروسوفت في 2016 لتوسيع نطاق الخدمات الإلكترونية وذلك من خلال بناء منصة التحول الرقمي "سليم"؛
- توفير 90% من وقت وجهد الجمهور، وإطلاق 18 خدمة رقمية منها مؤخرًا في ديسمبر 2016؛

- تحويل نحو 266 خدمة داخلية في الوزارة إلى خدمات رقمية بلا ورق؛
 - إنجاز أكثر من 5000 عملية رقمية يومياً من قبل الجمهور من دون الحاجة للحضور؛
 - تحويل ما يقارب 80 مليون وثيقة إلى وثائق آلية، وهذا بتحويلها إلى وثائق آلية إلكترونية.
- بالإضافة إلى الإنجازات السابقة، فقد احتلت قطر المرتبة الأولى في مؤشر استخدام الخدمة ورضا

المستخدم لسنة 2020، كما يوضحه الشكل الموالي.

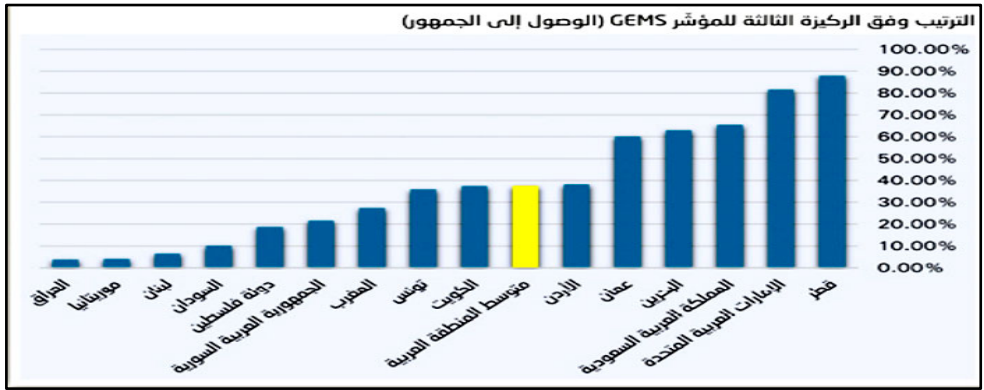
شكل رقم (05): مؤشر استخدام الخدمة ورضا المستخدم



المصدر: (تقرير اللجنة الاقتصادية للإسكوا، 2021، صفحة 11)

نلاحظ من خلال الشكل أن قطر احتلت المرتبة الأولى في هذا المؤشر بسبب جودة الخدمات، كما أن للاتفاقيات المبرمة مع شركة مايكروسوفت سنة 2016 أثر كبير في هذا الترتيب. كما احتلت قطر المرتبة الأولى في مؤشر الوصول إلى الجمهور، كما يوضحه الشكل الموالي.

شكل رقم (06): مؤشر الوصول إلى الجمهور



المصدر: (تقرير اللجنة الاقتصادية للإسكوا، 2021، صفحة 12)

نلاحظ من خلال الشكل أن قطر احتلت المرتبة الأولى أيضا في هذا المؤشر لسنة 2020، حيث يعد هذا المؤشر كأداة لقياس الوضع الراهن للخدمات الحكومية الإلكترونية ومدى نضوجها، وقياس مدى التقدم الحاصل على المستوى الوطني في تحقيق التقدم الرقمي المنشود وهو رضا العملاء، وهذا راجع للتغطية الكاملة بشبكة الأنترنت فائقة السرعة وتوفرها على بنية تحتية قوية.

3.4 ركائز الحكومة الالكترونية في قطر:

وتشمل أربعة ركاز وهي: (الامانة العامة للتخطيط التنموي القطرية، 2008، صفحة 19)

أ- الركيزة الأولى التنمية البشرية:

اعتمد تطور قطر بشكل رئيسي على استغلال النفط والغاز ولكن هذا المصدر آيل للنضوب، والنجاح الاقتصادي في المستقبل سيعتمد على تمكن الشعب القطري من التعامل والتفاعل مع المعرفة، ويتم ذلك من خلال بناء أنظمة صحية وتعليمية متطورة تقدم أفضل الخدمات التعليمية والصحية وتطوير قوة عمل محفزة للتنمية، تشارك فيها العمالة الوطنية بشكل فعال وتعزز بالعمالة الوافدة الماهرة، وتهدف دولة قطر إلى بناء نظام تعليمي يواكب المعايير العالمية العصرية ويوازي أفضل النظم التعليمية في العالم، ويتيح هذا النظام الفرص للمواطنين لتطوير قدراتهم ويوفر لهم أفضل تدريب ليتمكنوا من النجاح في عالم متغير تتزايد متطلباته العلمية، كما يشجع هذا النظام التفكير التحليلي والنقدي وينمي القدرة على الإبداع والابتكار، ويؤكد على تعزيز التماسك الاجتماعي واحترام قيم المجتمع القطري وتراثه.

ب- الركيزة الثانية التنمية الاجتماعية:

تتطلع دولة قطر إلى النهوض بالجمال الاجتماعي وتطويره من خلال بناء الإنسان القطري القادر على التعامل بجدارة ومرونة مع متطلبات عصره، والمحافظة على أسرة قوية متماسكة تحظى بالدعم والرعاية والحماية الاجتماعية، وستعمل قطر على توفير الأمن والاستقرار للسكان وعلى تأمين الحاجات الأساسية وضمان تكافؤ الفرص للمواطنين، كما أنها ستعمل على تعزيز روح التسامح والإحسان وتشجيع الحوار البناء والانفتاح على الثقافات الأخرى انسجاماً مع هويتها العربية والإسلامية.

ج- الركيزة الثالثة التنمية الاقتصادية:

الاقتصاد القطري المتسم بالحيوية هو الأساس الذي سيبني عليه الازدهار الاقتصادي والارتفاع المستمر في مستوى المعيشة، غير أن إدامة الازدهار تتطلب إدارة حكيمة تؤمن بالاستغلال الأمثل لهذه الموارد وخلق التوازن بين الاحتياطي والإنتاج، علاوة على توفير آليات الدعم المالي وغير المالي التي ستحتضن وتنمي المشروعات الصغيرة والمتوسطة، حيث تكفل الدولة حرية النشاط الاقتصادي على أساس العدالة الاجتماعية والتعاون والتوازن بين النشاط العام والخاص، لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية وزيادة الإنتاج وتحقيق الرخاء للمواطنين، ورفع مستوى معيشتهم وتوفير فرص العمل لهم.

د- الركيزة الرابعة التنمية البيئية:

تسعى دولة قطر إلى حماية بيئتها الطبيعية التي ميزها الله بها والمحافظة عليها، ولذا فإن قطر ستنفذ عملية التنمية والحرص عليها، ومن منطلق الشعور بالمسؤولية تجاهها فتوازن بدقة بين متطلبات التنمية الاقتصادية والاجتماعية وبين شروط الحفاظ عليها، علاوة على التعامل مع القضايا البيئية العالمية مثل آثار الارتفاع الحراري على مستويات المياه في قطر، ويتطلب تقييم حدة المخاطر والتعامل مع التغيرات المتوقعة تعبئة الطاقات وتضافر الجهود المعالجة للمشاكل التي قد تنجم عنها.

4.4 استراتيجية قطر لسنة 2020 وارتباطها بمشروع قطر رؤية 2030:

وتعتبر هذه الاستراتيجية بمثابة الخطة الوطنية للتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتتكامل مع استراتيجية التنمية الوطنية، وتساهم المحاور الأربعة السابقة في تحقيق الأهداف الاستراتيجية لرؤية قطر الوطنية 2020، وارتباطها الوثيق برؤية قطر 2030، كما يوضحها الجدول الموالي.

جدول رقم (01): محاور الحكومة الإلكترونية 2020 وارتباطها بمشروع قطر رؤية 2030

المحاور	رؤية قطر الوطنية 2020	قطر رؤية 2030
التنمية البشرية	مجتمع مثقف، مجتمع يتمتع بصحة جيدة، قوى عاملة متمكنة ومتحمسة للعمل.	تأهيل الكوادر المتخصصة في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وتمكين المتعاملين من خدمات الحكومة الالكترونية من خلال زيادة الوعي لدى المتعاملين بأهمية استخدام الخدمات الالكترونية في المعاملات الحياتية والتجارية.
التنمية الاقتصادية	إدارة اقتصادية سليمة، الاستكشاف المسؤول للنفط والغاز وتنوع اقتصادي ملائم.	القيمة المحققة من لكل من الأفراد والشركات وسوق تساهم إيجابا في دفع عجلة النمو الاقتصادي.
التنمية الاجتماعية	الرعاية والحماية الاجتماعية، بنية اجتماعية سليمة، التعاون الدولي	توطيد ركائز التنمية الاجتماعية من خلال تعزيز الشفافية والتواصل والمشاركة من قبل أفراد المجتمع.
التنمية البيئية	الموازنة بين احتياجات التنمية وحماية البيئة.	المشاركة المجتمعية سوف تعكس على وضع الحلول المبتكرة للتحديات البيئية التي تواجه المجتمع.

المصدر: (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات القطرية، 2020، صفحة 8)

من خلال الجدول فإن هذه الاستراتيجية تعتبر خطة عمل لجميع الجهات الحكومية، ويتطلب تنفيذها بذل جهود متظافرة من الجميع لتنفيذ الخطة الموضوعية بشكل صحيح، وقد تم تحديد المحاور الأربعة الاستراتيجية لضمان تضافر الجهود لتحديد الأولويات، وتم دعم كل محور من هذه المحاور من خلال عدد من البرامج والمشاريع، مع تحديد السياسات والمعايير المالية لتنفيذ هذه البرامج والمشاريع.

5.4 الأهداف الاستراتيجية للحكومة الالكترونية في قطر:

- وتشمل على ما يلي: (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات القطرية، 2020، صفحة 6)
- الارتقاء بمستوى الخدمات الحكومية للأفراد والشركات وتشمل الأشخاص الذين يعيشون ويعملون في دولة قطر، والشركات التي تدعم النمو الاقتصادي؛
- رفع كفاءة العمليات الإدارية الحكومية بهدف تعظيم الاستغلال من الموارد المتاحة للدولة؛
- زيادة مستوى الشفافية والمشاركة المجتمعية بهدف التعرف على الجوانب السياسية والاقتصادية التي يمكن تحقيقها من خلال العمل والإنتاج والتواصل مع جميع الشركاء، وتقديم الخدمات التي تلي احتياجاتهم. وتم دعم رؤية الحكومة الكترونية 2030 بتحقيق غايات كمية مستهدفة، لتحقيق احتياجات وطموحات جميع المستفيدين، كما يوضحها الجدول الموالي.

جدول رقم (02): الأهداف الكمية للحكومة الإلكترونية 2030

الارتقاء بمستوى الخدمات الحكومية للأفراد والشركات.	رفع كفاءة العمليات الإدارية الحكومية.	زيادة مستوى الشفافية المشاركة المجتمعية
إتاحة 100% من الخدمات الحكومية عبر الأنترنت.	تبني الخدمات الحكومية المشتركة بنسبة 90%.	تحقيق زيادة سنوية بنسبة 30% كمعدل مشاركة المستخدمين في المنتديات التي تديرها الحكومة.
إتمام 90% من جميع الخدمات المتاحة مكتملة عبر الأنترنت.	تبني البنية التحتية المشتركة بنسبة 80%	زيادة سنوية قدرها بنسبة 10% في مدى توفر مجموعات البيانات الحكومية.
إجراء 80 % من جميع المعاملات عبر الأنترنت		

المصدر: (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات القطرية، 2020، صفحة 6)

من خلال الجدول نلاحظ مدى حرص قطر على الارتقاء بكافة الخدمات واطاحتها بنسبة 100%، وهو ما يمثل نضج الحكومة الالكترونية ومعيارا لقياس المستوى الحقيقي لها، فضلا عن الاهتمام بتطوير وتحسين البنية التحتية باستمرار.

5. قياس الفجوة الرقمية الموجودة بين الجزائر وقطر مجال الحكومة الالكترونية

قصد التعرف أكثر على واقع الحكومة الالكترونية في الجزائر والصعوبات التي تواجهها، مقارنة ببعض الدول العربية التي قطعت أشواطاً كبيرة في هذا المجال، حاولنا قياس الفجوة المسجلة في هذا المجال وذلك بمقارنة بتجربة قطر الرائدة من خلال المؤشرات الأساسية للحكومة الالكترونية.

1.5 مفهوم الفجوة الرقمية (Digital Divide):

مصطلح الفجوة الرقمية جديد ظهر مع ظهور " الثورة الرقمية ويعني الفرق بين الذين لديهم الامكانية والقدرة على استخدام الأنترنت والتكنولوجيا الحديثة بسبب امتلاكهم المهارات والتقنيات اللازمة، وبين الذين ليس لديهم القدرة على استخدامها ". (العاني، 2016، صفحة 25)

كما أن "الفهم الجيد لطبيعة الفجوة الرقمية يساعد في دعم جهود المسؤولين في سبيل تحسين الحكومة الرقمية، وقد درس كل من (Tolbert Stansbury and Mossberger) سنة 2003 الفجوة الرقمية ويرون أنها تمتد إلى أبعد من مجرد الوصول للأنترنت، فهي تشمل المهارات والفرص الاقتصادية، وتتعلق فجوة المهارات بالقدرة على التعلم، كما أن الفجوة في الفرص الاقتصادية هي نتيجة الافتقار إلى مهارات الحاسب الآلي والمهارات الرياضية، وذلك لتحقيق مكاسب من الاقتصاد الذي يعتمد بشكل كبير على تقنيات المعلومات ". (العلوان، 2020، الصفحات 78-79)

2.5 قياس الفجوة الرقمية بين قطر والجزائر في مجال الحكومة الالكترونية:

وللوقوف على واقع الحكومة الالكترونية في الجزائر استنادا الى مؤشرات خاصة بهذا المجال قمنا بمقارنتها بدولة قطر، حيث حاولنا قياس الفجوة الموجودة بين قطر كنموذج ناجح ورائد، والذي ينتمي إلى المجموعة الأولى في الدول العربية لسنة 2020، والجزائر التي تنتمي إلى المجموعة الثانية في الدول العربية، من خلال تحليل المؤشرات الأساسية للحكومة الالكترونية، حسب ما يبينه الجدول الموالي.

جدول رقم (03): الفجوة بين قطر والجزائر في مجال الحكومة الالكترونية

الفجوة	قيمة المؤشر		مؤشرات الحكومة الالكترونية
	الجزائر	قطر	
38.23	27.65	65.88	الخدمات عبر الأنترنت
51.20	20.20	71.40	المشاركة الالكترونية
53.74	33.27	87.01	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكفاءة الحكومة
56.51	32.97	89.48	مشتريات الحكومة من منتجات التكنولوجيا المتقدمة
9.70	49	58.70	التوجه المستقبلي للحكومة
37.68	32.62	74.49	قيمة المؤشر

المصدر: (الاتحاد العربي للاقتصاد الرقمي، 2020، صفحة 71 و 131)

نلاحظ من خلال الجدول السابق اتساع الفجوة الرقمية في كل المؤشرات الفرعية للحكومة الالكترونية، كما يلي:

◀ **مؤشر الخدمات عبر الأنترنت:** نلاحظ أن قيمة هذا يقدر ب 65.88 في قطر بينما بلغت قيمته 27.65 في الجزائر بفجوة تقدر ب 38.23، ويعود السبب في قلة الخدمات المتاحة باعتبار أن معظم الخدمات مازالت تقدم وفق الطرق التقليدية، بالإضافة إلى ضعف تدفق سرعة الأنترنت خاصة في المناطق النائية.

◀ **مؤشر المشاركة الالكترونية:** نلاحظ أن قيمة هذا يقدر ب 71.40 في قطر بينما بلغت قيمته 20.20 في الجزائر بفجوة كبيرة تقدر ب 51.20، وهذا راجع إلى نقص الثقافة الالكترونية لدى المواطن الرقمي الجزائري الذي مازال لم يتأقلم بصورة جيدة مع هذه المعاملات الالكترونية، بالإضافة إلى ضعف التمويل لهذا القطاع في الجزائر مقارنة بحجم المبالغ المالية الكبيرة المستثمرة في دولة قطر.

◀ **مؤشر استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات وكفاءة الحكومة:** نلاحظ أيضا وجود فجوة كبيرة بين قطر والجزائر بلغت 53.74، وهذا راجع إلى ضعف البنية التحتية وضعف شبكة الاتصالات في الجزائر مقارنة بقطر التي قامت بإبرام اتفاقية مع مؤسسة مايكروسوفت العملاقة.

◀ **مؤشر مشتريات الحكومة من منتجات التكنولوجيا المتقدمة:** ومن خلال الاحصائيات الموجودة في الجدول ندرك مقدار الفجوة الكبيرة جدا بين قطر والجزائر، وهذا راجع إلى تفتح قطر على شراء واستخدام المنتجات ذات التكنولوجيا المتقدمة من الدول الرائدة في هذا المجال، وكما أشرنا سابقا أن قطر قامت بتبني استراتيجية استقطاب الكفاءات المتخصصة من الخارج لتطوير الحكومة الالكترونية بصفة عامة عكس الجزائر.

◀ **مؤشر التوجه المستقبلي للحكومة:** نلاحظ وجود فرق ملموس بين البلدين وهذا يعود إلى تبني قطر لاستراتيجية طويلة المدى ضمن رؤية قطر 2030، عكس الجزائر التي تفتقد إلى مثل هذه الاستراتيجيات المستقبلية.

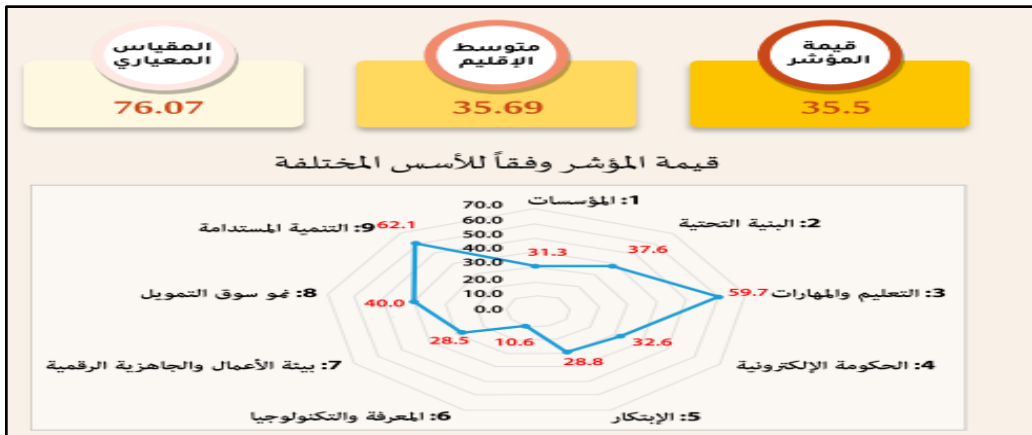
◀ **قيمة المؤشر:** نلاحظ وجود فرق ملموس بين البلدين في هذا المؤشر والذي يعبر عن معدل المؤشرات الفرعية المرجح، ويمكن توضيح الفرق من خلال الشكلين الموليين لكلا البلدين.

شكل رقم (07): مؤشر الحكومة الالكترونية في قطر مقارنة بمتوسط الاقليم والمقياس المعياري



المصدر: (الاتحاد العربي للاقتصاد الرقمي، 2020، صفحة 70)

شكل رقم (08): مؤشر الحكومة الالكترونية في الجزائر مقارنة بمتوسط الاقليم والمقياس المعياري



المصدر: (الاتحاد العربي للاقتصاد الرقمي، 2020، صفحة 130)

من خلال الشكل رقم 07 نلاحظ أن مؤشر الحكومة الالكترونية في قطر بلغ 74.49 وهو أكبر بكثير مقارنة بمؤشر متوسط الاقليم في الدول العربية والذي يقدر ب 35.69 وقريب جدا من المقياس المعياري العالمي الذي يقدر ب 76.07 إذن يمكن القول أنه يمكن تصنيف قطر ضمن الدول الرائدة في الحكومة الالكترونية على المستوى العالمي، بينما الجزائر نلاحظ من خلال الشكل رقم 08 أن مؤشر الحكومة الالكترونية لديها بلغ 32.62 وهو أقل مقارنة بمؤشر متوسط الاقليم في الدول العربية والذي يقدر ب 35.69 وبعيدة جدا من المقياس المعياري العالمي الذي يقدر ب 76.07 إذن يمكن القول أن الجزائر مازالت بعيدة حتى مع الدول العربية، فكيف إذن مع باقي دول العالم للأسف.

6. خاتمة:

لعبت الحكومة الالكترونية دورا كبيرا في معالجة الأزمات خاصة جائحة كوفيد 19، التي أظهرت حقيقة الدول في هذا المجال، كما مكنت التقنيات الرقمية الحكومات من اتخاذ قرارات سياسية سريعة تستند إلى البيانات والتحليلات في الوقت الفعلي، لتعزيز قدرات السلطات المحلية من أجل تنسيق أفضل ونشر الخدمات بسرعة، لذا يجب على الحكومات تسريع الجهود وإعادة ترتيب الأولويات وإعطاء قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الأولوية، وبالرجوع إلى مؤشر الاقتصاد الرقمي الصادر عن الاتحاد العربي للاقتصاد الرقمي ومجلس الوحدة الاقتصادية العربية بجامعة الدول العربية لسنة 2020، تم تقسيم الدول العربية إلى ثلاث مجموعات أساسية بناء على النتائج المتحققة حيث تشمل المجموعة الأولى الدول القائدة وهي تعد دول جاذبة للاستثمار الدولي ويمكن مقارنة نتائجها مع الدول المتقدمة رقمية، وهي (قطر، الإمارات العربية المتحدة، البحرين، عمان والمملكة العربية السعودية) حيث تتميز تلك الدول بقدرتها على التكيف بسرعة وامتلاك مرونة كبيرة في سرعة التحول نحو التطبيقات الحديثة وسهولة تحقيق شمولية رقمية ومالية، بينما المجموعة الثانية تمثل الدول الواعدة رقميا وهي الدول التي قطعت شوطا معقولا في مسيرة التحول الرقمي، ويمكن اعتبارها من الدول الجاذبة للاستثمار وبدرجة أقل عن دول المجموعة الأولى، وهي (الكويت، مصر، الأردن، لبنان، المغرب، تونس والجزائر) وتتميز تلك الدول بإمكانية الانتقال لمصاف الدول الرقمية القائدة بشرط تبني خطط مناسبة وحاسمة لنحو استكمال خططها للتحول الرقمي، وتحتاج تلك الدول لاستكمال أعمال الربط الرقمي وتعميق استخدام الهوية الرقمية من خلال منصات حكومية لدعم تقديم الخدمات لكافة المواطنين بالدقة والكفاءة المطلوبة، بينما تشمل المجموعة الثالثة الدول التي تحتاج إلى تنشيط رقمي وبذل مزيد من الاستثمارات لتعزيز قدرات بنيتها التحتية الرقمية وهي (العراق، سوريا، موريتانيا، اليمن، السودان، جيبوتي، فلسطين، جزر القمر، ليبيا والصومال) وتحتاج تلك الدول وبمستويات مختلفة لاستكمال البنية التحتية الأساسية للاتصالات، وكذلك تحتاج بشكل واضح لخطط استراتيجية للتحول للاقتصاد الرقمي والتعجيل باستدراك ما فاتهما، واستكمال بناء قدراتها الرقمية والانطلاق نحو الحداثة بشكل مدروس ومستقر، حيث نجد بعض من بين تلك الدول من مازال يعاني من عدم الاستقرار الذي أعقب بعض الثورات العربية بمطلع العقد الثاني بالقرن الحالي أو من قبل هذا التاريخ.

ومما سبق ومن خلال هذه الدراسة التي حاولنا تسليط الضوء على واقع الحكومة الالكترونية بين قطر والجزائر، وكذا معرفة المستوى الذي وصلت إليه الجزائر في هذا المجال وأهم التحديات التي تواجهها، وقصد التعمق أكثر في الموضوع قمنا بإجراء دراسة مقارنة بين دولتين عربيتين الجزائر وقطر، باعتبار أن هذه

الأخيرة حققت تقدما كبيرا وحققت أشواطاً متقدمة في مجال الحكومة الالكترونية التي تعتبر سمة العصر وذلك بغية تحديد الفجوة الرقمية بين البلدين، والتعرف على مدى إمكانية استفادة الجزائر من تجربة قطر خاصة وأنها قامت بتبني رؤية قطر 2030، الذي يركز على دعائم استراتيجية خاصة ما يتعلق بالبنية التحتية وتطوير شبكة الاتصالات بما فيها تقنية الجيل الخامس 5G فضلاً عن إبرام اتفاقيات دولية خاصة مع مؤسسة مايكروسوفت الأمريكية، إلى جانب استقطاب الخبرات الأجنبية المتخصصة، وقد تم التوصل من خلال هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتي على ضوءها تم تقديم مجموعة من التوصيات التي نراها مناسبة وتساعد الجزائر بالنهوض بالحكومة الالكترونية.

أولاً: النتائج

من بين أهم النتائج المتوصل إليها ما يلي:

- وجود تفاوت وفجوة كبيرة جدا بين الجزائر وقطر في مجال الحكومة الالكترونية، وذلك استنادا إلى مختلف المؤشرات والتصنيفات العالمية، وهذا ما يثبت لنا صحة الفرضية الأولى؛
- تعتبر البنية التحتية في الجزائر ضعيفة مقارنة بقطر التي أصبحت حاليا تنجز الشبكات الخاصة بتقنية الجيل الخامس عكس الجزائر، والتي تعاني من تدفق أنترنت ضعيف خاصة في المناطق النائية، وهذا ما يثبت كذلك صحة الفرضية الثانية؛
- يعتبر التخطيط الاستراتيجي طويل المدى، إلى جانب توفر الإرادة السياسية والاستثمار في رأس المال البشري من أهم دعائم النهوض بحكومة الكترونية شاملة ومتطورة، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة؛
- هناك إمكانية كبيرة للجزائر للاستفادة من تجربة قطر للنهوض بالحكومة الالكترونية، إذا ما تبنت لنفسها خطة استراتيجية مناسبة ومدروسة في هذا المجال؛
- الادارة في الجزائر مازالت تقليدية وتتميز بالبيروقراطية في جوانب متعددة بالرغم من توفر بعض الخدمات عن بعد؛
- لا تزال البنية التحتية ضعيفة رغم انطلاق مشروع الجزائر الالكترونية سنة 2013، كما أن الجزائر مصنفة في ذيل الترتيب العالمي في تدفق سرعة الأنترنت؛
- وجود فجوة كبيرة وانعدام الثقة في معظم المعاملات التجارية الالكترونية، بين المورد الالكتروني والمستهلك الإلكتروني؛

- لا تزال الجزائر بعيدة كل البعد في مجال التجارة الالكترونية، والدليل على ذلك ترتيبها العالمي بسبب ضعف حجم المعاملات الإلكترونية؛
 - تعتبر قطر من الدول الرائدة والسبّاقة في تبني الحكومة الالكترونية، ليس فقط على المستوى العربي وإنما حتى على المستوى العالمي، وهذا ضمن استراتيجية الحكومة الالكترونية المتكاملة.
 - ثانيا: الاقتراحات بناء على ما تم التوصل إليه من نتائج، تم من خلالها تقديم الاقتراحات التالية:
 - تبني استراتيجية مناسبة في مجال الحكومة الالكترونية يشرف عليها متخصصين، مع ضمان الرقابة والمتابعة الصارمة في تطبيقها؛
 - ضمان التمويل المالي المناسب وفتح المجال أمام الخواص للاستثمار في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات؛
 - التكوين المستمر للموظفين وتنمية مهاراتهم، خاصة أن الجانب التكنولوجي يتميز بالتغير السريع؛
 - استقطاب المهارات المتخصصة من الخارج كما هو الحال بالنسبة لقطر، بهدف نقل الخبرات والمهارات؛
 - ضرورة تغيير الذهنيات لتفادي مقاومة التغيير لتسهيل عملية الانتقال نحو الحكومة الالكترونية؛
 - تحسين جودة تدفق الأنترنت خاصة في مناطق الظل وجعلها متاحة للجميع، مع إعادة النظر في ثمن الاشتراكات خاصة وأن الخدمة متذبذبة وغير مستقرة؛
 - سن قوانين وتشريعات واضحة في هذا المجال وتحسينه باستمرار لسد مختلف الثغرات، بهدف تعزيز ثقة المواطن الرقمي بالحكومة الالكترونية؛
 - عقد اتفاقيات شراكة مع المؤسسات العالمية المختصة في هذا المجال، كما فعلت قطر عند ابرامها لعقد شراكة وتعاون مع مؤسسة مايكروسوفت سنة 2016.
7. قائمة المراجع:

- 1) Pascal DeLorme & Jilani DJeLLaLiL. (2015). *La transformation digitale Saisir les opportunités du numérique pour l'entreprise*. paris: Dunod.
- 2) Thomas Stenger & Stéphane Bourliataux Lajoinie. (2011). *e-commerce: concepts, outils, pratiques, première édition*,. paris: dunod.
- 3) Turban Efraim & others. (2007). *information technology for management, tenth edition*, england: publishing by wiley.
- 4) الأمانة العامة للتخطيط التنموي القطرية. (2008). *رؤية قطر الوطنية 2030*. قطر.

- (5) الحكومة الجزائرية. (2018). القانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الالكترونية، العدد 28 الصادر في الجريدة الرسمية الجزائرية بتاريخ 16 ماي 2018. الجزائر.
- (6) الياس شاهد وآخرون. (2016). تقييم تجربة تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر. المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، العدد الثالث. الجزائر.
- (7) احمد بن عدة ، ودومة علي طهراوي. (2018). برنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة وسبل تطبيقها في الجزائر بالاعتماد على التجربة القطرية. مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، المجلد الثالث، العدد السادس. الجزائر.
- (8) ايمان بن الزين ، وسميرة صالحى. (2020). الحكومة الالكترونية في الجزائر ومقارنتها بأفضل نماذج الحكومة الالكترونية العالمية والقارية الرائدة. مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والادارة، المجلد الرابع، العدد الثاني. الجزائر.
- (9) سعد ياسين غالب. (2015). الإدارة الإلكترونية . اليازوري للنشر والتوزيع: عمان الأردن.
- (10) سعود حايذ مشكور العامري. (2020). الاتجاهات المعاصرة في المحاسبة. الطبعة الأولى.
- (11) عبد اللطيف باري، وعبد الكريم عشور . (2013). الحكومة الالكترونية بين فرص النجاح ومعوقات التطبيق. مجلة العلوم الانسانية. العدد 29. جامعة محمد خيضر. بسكرة الجزائر.
- (12) عثمان علام، وعزالدين حملة. (2018). توجهات الجزائر نحو حكومة الكترونية ضمن اقتصاد المعرفة بين عوامل البناء والمعوقات، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد الرابع. الجزائر
- (13) عماد ليبيد، وبلال موزاوي. (2021). الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر معطيات الواقع ورهانات المستقبل. المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية. برلين ألمانيا.
- (14) علي السلمي. (2001). خواطر في الإدارة المعاصرة. دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع. القاهرة.
- (15) عماد بوقلاشي. (2011). الادارة الالكترونية ودورها في تحسين الادارات العمومية، مذكرة ماجستير في علوم التسيير. جامعة الجزائر. الجزائر.
- (16) عنتر جوهر، والذراع ثاني بنت النبي شايب. (2021). واقع مشروع الحكومة الإلكترونية بالجزائر استنادا إلى مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية الصادر عن منظمة الأمم المتحدة. المجلة المغاربية للدراسات التاريخية والاجتماعية، المجلد 13، العدد 01، جامعة سيدي بلعباس، الجزائر.

- 17) محمود عبد الفتاح رضوان. (2012). الإدارة الالكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، الطبعة الأولى، المجموعة العربية التدريب والنشر. القاهرة.
- 18) مريم حسين خالص. (2013). الحكومة الالكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية. العدد الخاص بمؤتمر الكلية. العراق.
- 19) مزهر شعبان العاني. (2016). الأعمال الالكترونية منظور إداري تكنولوجي الطبعة الأولى. دار الاعصار العلمي للتوزيع والنشر. عمان الأردن.
- 20) نجم عبود نجم. (2017). الادارة والمعرفة الالكترونية الاستراتيجية، الوظائف، والمجالات، الطبعة العربية. اليازوري للنشر والتوزيع. عمان الأردن.
- 21) مجلس الوحدة الاقتصادية العربية والاتحاد العربي للاقتصاد الرقمي. (2020). مؤشر الاقتصاد الرقمي 2020 كوفيد 19 وضرورة التحويل إلى الاقتصاد الرقمي الطبعة الأولى. جامعة الدول العربية.
- 22) تقرير اللجنة الاقتصادية للإسكوا. (2021). مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الالكترونية والنقل لعام 2020. بيروت.
- 23) وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات القطرية. (2020). استراتيجية حكومة قطر الرقمية. قطر.
- 24) يو تشي تشن ترجمة جعفر بن أحمد عبد الكريم العلوان. (2020). إدارة الحوكمة الرقمية القضايا والتحديات والحلول. مركز البحوث للدراسات. السعودية.