

مقومات واستراتيجيات التحول الناجح للحكومة الإلكترونية

- الجزائر نموذجا -

سارة مولاي مصطفى

طالبة دكتوراه بجامعة المدية

ملخص:

لقد أسهمت الثورة الرقمية إسهاما كبيرا في التحول من الحكومات التقليدية إلى الحكومات الإلكترونية، التي أصبحت توجّهاً لدى الكثير من الدول، مستفيدة بذلك من تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وعلى الرغم من أن الحكومة الإلكترونية هي إعادة صياغة طريقة عمل الحكومة وإدارة المعلومات وخدمة المواطنين، غير أن النجاح في تطبيقها مرهوناً بتوافر الإرادة السياسية، ومن ثم توفير بيئة حاضنة تتشكل من مستلزماتها، ومن الوعي بدورها في تحديث الإدارة، كما أن للمناخ والثقافة السائدة في المجتمع دورا مهما في إنجاحها، بالإضافة إلى قيم النزاهة والشفافية فإذا خلت الإدارة من هذه القيم لا يكتب النجاح لأي من أساليب التحديث والإصلاح، وهذا ما بينته الدراسة من خلال تسليط الضوء على مقومات واستراتيجيات التحول الناجح للحكومة الإلكترونية باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستناداً للمسح المكتبي، وتمّ التوصل لعدة نتائج، أهمها أنّ نجاح التحول نحو الحكومة الإلكترونية يعتمد على محورين: توفير البنية التحتية اللازمة لذلك من خلال تحديث قطاعات الدولة، وتدعيمها بأحدث ما توصلت إليه تقنيات الاتصالات والمعلومات للمساعدة في تقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً، والثاني: نشر المعارف والخبرات في المجالات المرتبطة بتقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً، وتعميق المفاهيم والخبرات التي تساعد مديري تقنية المعلومات في القطاعات الحكومية في تطبيق مفاهيم الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها من جانب، والتوعية لتعريف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي وكيفية الاستفادة من الخدمات الإلكترونية من جانب آخر.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، استراتيجيات التحول، الحكومة الإلكترونية.

Résumé:

La révolution numérique a apporté une contribution significative à la transformation des gouvernements traditionnels à l'e-gouvernement, qui est devenu une tendance dans de nombreux pays rendant ainsi l'utilisation de l'information et de la technologie de communication, et en dépit du fait que le gouvernement électronique est la reformulation du mode de fonctionnement du gouvernement et de la gestion de l'information et de servir les citoyens est que le succès dans le sujet de l'application la disponibilité de la volonté politique, puis de fournir un environnement d'incubateur

composé d'accessoires, et la conscience de son rôle dans la modernisation de la gestion, et le climat et la culture qui prévaut dans la société un rôle important dans son succès, ainsi que les valeurs d'intégrité et de transparence, si la libre administration de ces valeurs ne réussissent pas à l'une des méthodes de mise à jour et la réforme, et cela est démontré par l'étude en mettant en lumière les principes fondamentaux et les stratégies pour la transformation réussie des électroniques en utilisant l'approche descriptive et analytique au gouvernement, sur la base du bureau à l'enquête, a été atteint plusieurs conclusions, dont les plus importants pour le succès de la transition vers l'administration électronique dépend de deux axes: l'infrastructure nécessaire de prévoir que, par la mise à jour secteurs de l'Etat, et renforcer l'état de l'art pour aider à la prestation des services gouvernementaux des technologies de communication et d'information en ligne, et le second: la connaissance et l'expérience publiée dans les domaines liés à la prestation des services gouvernementaux par voie électronique, et d'approfondir les concepts et les expériences qui iT aident les gestionnaires dans les secteurs du gouvernement dans l'application des concepts e-gouvernement et leur application par les et de sensibilisation communautaire pour identifier les avantages du passage à la société numérique et comment tirer parti des services en ligne sur l'autre..

Mots-clés: l'information et de la technologie de communication, les stratégies de transformation, e-gouvernement.

مقدمة:

أسهمت ثورة تكنولوجيا المعلومات ودخول الحاسب الآلي شتى مناحي الحياة في تطور العمل، سواء على المستوى الشخصي أو على المستوى الوطني، حيث بدأت الحواسيب تستخدم في تنفيذ الأعمال التي كانت تعتمد أصلاً على القوى البشرية في إنجازها، ومع اتساع رقعة الاعتماد على الحواسيب الآلية لم تقف الدولة مكتوفة الأيدي، بل اتخذت المبادرة للاعتماد أكثر وأكثر على الحواسيب الآلية في إنجاز الأعمال. ومع ظهور شبكة الاتصال العالمية "الانترنت" التي أتاحت الاتصال بين النهايات الطرفية في أماكن مختلفة داخل وخارج البلد الواحد، ظهرت الفكرة في الاعتماد الأكثر على تقنية نظم المعلومات في إنجاز الأعمال الحكومية، ومحاوله تقديم الخدمات العادية من قبل الدولة بالطرق العادية. ومن هنا كانت البداية الأولى لما يعرف في عالم اليوم بالحكومة الإلكترونية « E-government » حيث ومع بداية عقد الثمانينيات من القرن الماضي، بدأت الفكرة من خلال ربط بعض القرى والتجمعات السكنية البعيدة عن العاصمة بها في الدول الإسكندنافية، ثم في عام 1989 كانت البدايات في بريطانيا، وعلى ذلك المنوال في أمريكا كانت البدايات مع عام 1995، في مصلحة البريد في ولاية فلوريدا، حيث طبقت مشروع الحكومة الإلكترونية على إدارتها.

ونظرا لأن الجزائر كغيرها من الدول تحاول الوصول إلى حكومة إلكترونية وتحقيقها على نحو أفضل بنجدها تسعى إلى تقديم الخدمات على نحو يكرس التكنولوجيا المعاصرة الإلكترونية، وقد استطاعت إقامة العديد من المشاريع التي تقر بها من هذا النهج.

وبناء عليه فإن جوهر إشكالية البحث يتمثل في محاولة الإجابة على التساؤل الرئيسي: ماهي مقومات التحول الناجح نحو الحكومة الإلكترونية، وإلى أي مدى يمكن تطبيق إجراءات الحكومة الإلكترونية في الجزائر؟

وتهدف هذه الورقة البحثية إلى التعرف على مفهوم الحكومة الإلكترونية وبيان عناصرها والجوانب السلبية والإيجابية والتحديات التي تواجه تطبيقها، وتقييم الحكومة الإلكترونية كمشروع للتحول إليه ضمن استراتيجيات ناجحة، وإلى أي مدى يمكن اعتبارها ضرورة من ضروريات العصر، وإلى أي مدى يجب الاستجابة لهذا المتغير على مستوى إدارة أجهزة الدولة، كما تهدف هذه الدراسة أيضا إلى إبراز واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

وفي سبيل تحقق الهدف المنشود من هذه المداخلة تم تقسيمها إلى ثلاث محاور هي:

➤ المحور الأول: ماهية الحكومة الإلكترونية؛

➤ المحور الثاني: مقومات التحول الناجح إلى الحكومة الإلكترونية؛

➤ المحور الثالث: واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر ومعوقات توسعها.

المحور الأول: ماهية الحكومة الإلكترونية

تُعدّ الحكومة الإلكترونية من أهم التطبيقات الجديدة التي يجب الاعتماد عليها خاصة في الدول النامية، حيث أنّ الوقت الحالي يعتمد على سرعة أداء وإنجاز الأعمال في وقت قياسي من خلال التحول من العالم الواقعي إلى العالم الافتراضي الذي هو حديث الساعة، ومن أجل إعطاء صورة واضحة نستطيع من خلالها فهم الحكومة الإلكترونية سوف نتطرق في هذا المحور إلى تعريف الحكومة الإلكترونية وأسباب ظهورها، أهداف الحكومة الإلكترونية، متطلبات تطبيقها وكذا مجالات تطبيقها.

1. تعريف الحكومة الإلكترونية:

هناك عدة تعاريف للحكومة الإلكترونية نذكر منها:

➤ عُرِّفَت الحكومة الإلكترونية من خلال "البنك الدولي"، على أنه مصطلح حديث النشأة يشير إلى اكتشاف طرق ووسائل جديدة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة، فعالية، شفافية الحكومة فيما تقدمه من خدمات للمواطن¹؛

➤ أما المنظمة العربية للتنمية الإدارية فتعرّف الحكومة الإلكترونية على أنها: " قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين بوسائل إلكترونية وبسرعة ودقة متناهيتين من خلال موقع بوابة الحكومة الإلكترونية على شبكة الإنترنت"²؛

➤ وتعرف أيضا على أنها: النسخة الافتراضية عن الحكومة التقليدية مع فارق أن الحكومة الإلكترونية تعيش محفوظة في الشبكات الإلكترونية وأنظمة المعلوماتية الخاصة بمراكز حفظ البيانات وتحاكي الأعمال التقليدية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة³؛

➤ هي قدرة القطاعات والأجهزة الحكومية على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات بينها وبين المستفيدين بسهولة ودقة عالية وبأقل التكاليف عبر شبكة الإنترنت مع ضمان أمن المعلومات المتبادل في أي وقت وفي أي مكان⁴.

ومن هنا يمكننا تعريف الحكومة الإلكترونية بأنها "كافة المعاملات والخدمات الحكومية المقدمة للمواطن أو قطاعات الأعمال، من خلال شبكات المعلومات وقواعد البيانات واستخدام وسائل الاتصال الحديثة كالإنترنت والهواتف، بما يدعم كفاية وفعالية الأداء الحكومي، في إطار من التفاعل بين طالبي الخدمة ومقدمها، مع ضمان السرية والأمن المعلوماتي".

ويتضح مما سبق أنّ الحكومة الإلكترونية كمفهوم يقوم على محورين هما:

✓ تقديم العمل الإداري باستخدام تطبيقات تقنية نظم المعلومات: والتي تتيح تقديم الخدمات والمعلومات للإدارات الحكومية المختلفة وللمواطنين وقطاعات الأعمال في أي مكان وفي أي زمان؛

✓ تقديم الخدمات عن بعد: حيث يمكن لمتلقي الخدمة أو الباحث عن المعلومة الحصول عليها دون حاجة إلى القدوم إلى مكان تقديم الخدمة أو المعلومة.

2. أسباب ظهور الحكومة الإلكترونية:

أثرت التقنيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لاسيما في العقود الأخيرة على مجلّ ميادين الحياة ودفعت إلى إحداث تغيرات هائلة ومؤثرة على مستوى الحكومة التقليدية، حملتها على التحول إلى النمط الإلكتروني، حيث يمكننا إيجاز مسببات تلك الأحداث من خلال ما يلي⁵:

➤ أسباب سياسية: تمثلت أساسا في:

- ظهور مفهوم العولمة؛

- تنافس السياسيين حول كسب رضا الجمهور من خلال تقديم خدمات أسهل لاسيما في

المجتمعات المتقدمة؛

- دعم البنك الدولي لمشاريع الحكومة الإلكترونية في البلدان النامية.

➤ أسباب تكنولوجية: وأهمها:

- ظهور شبكة الإنترنت؛
- أصبحت أسعار عتاد المعلوماتية جد معقولة؛
- تطوير مستويات عالية من تشفير البيانات بحيث أصبحت الثقة بالشبكة وأمنها أمر ممكنا؛
- ابتكار تقنية التوقيع الإلكتروني.

➤ أسباب اقتصادية: أهمها:

- ظهور التجارة الإلكترونية؛
- استغلال الحكومات لما توفره التكنولوجيات الحالية في خفض مستويات التكاليف؛
- التوجه نحو مشاريع الخصخصة وما يتطلبه من تواصل مع مختلف القطاعات.

3. أهداف الحكومة الإلكترونية:

يتمثل الهدف الاستراتيجي للحكومة الإلكترونية في دعم وتبسيط الخدمات الحكومية لكل الأطراف المعنية: الحكومة، المواطنين، ومؤسسات الأعمال، واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساعد في ربط كل الأطراف الثلاثة معا وتدعيم الأنشطة والعمليات، ويمكن حصر بعض أهداف الحكومة الإلكترونية كما يلي⁶:

✓ انعكاس الحكومة الإلكترونية على أعمال المؤسسات الحكومية الداخلية غير الظاهرة للمتعاملين، تتمثل في تحقيق السرعة، والشفافية، وإمكانية المحاسبة، والكفاءة وفعالية عمليات وإجراءات أداء أنشطة الإدارة الحكومية، ويساهم هذا التوجه في توفير تكلفة الأعمال وتقديم الخدمات بطريقة جوهريّة؛

✓ تعمل على التوجه نحو تحقيق حاجات المجتمع وتوقعاته بطريقة مرضية عن طريق تبسيط التفاعل والتعامل مع الخدمات العديدة المتاحة على وسائل الاتصال، أي يجب أن يوفر الاستثمار في إقامة الحكومة الإلكترونية عائدات ملموسة، سواء كانت في شكل خفض حقيقي في التكلفة أو رفع الكفاءة والإنتاجية أو تحسين الخدمات المقدمة للمجتمع بمواطنيه وأعماله؛

✓ سد الفجوة الرقمية باستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة لتوصيل الخدمات الحكومية للمواطنين ومؤسسات الأعمال المحتاجة إليها بغض النظر عن أماكن تواجدهم أو أوقات التقديم لها؛

✓ تعزيز وتدعيم فرص التنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي إذ أنه باستطاعة الحكومة الإلكترونية مساعدة مؤسسات الأعمال وخاصة المتوسطة وصغيرة الحجم الانتقال على الشبكة للحصول على الخدمات؛

✓ تحقيق التعلم والتدريب مدى الحياة لزيادة الابتكار والإبداع للمجتمع لكي يمكنه من التنافس والتواجد في عالم سريع التغير، فالحكومة الإلكترونية إدارة عامة مسؤولة عن تقديم المعلومات والخدمات الإلكترونية بطريقة رقمية للمواطنين ومؤسسات الأعمال القادرة على الاتصال إلكترونياً عن بعد؛

✓ لا يقتصر عمل الحكومة الإلكترونية على إحداث تغييرات شكلية في أساليب تقديم المعاملات والخدمات الحكومية والمنافع العامة للمواطنين، بل في إعادة هندسة وهيكله الأنشطة والعمليات والإجراءات الحكومية ذاتها، تدعياً للتنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي الذي تسعى لتحقيقه الحكومات المختلفة.

4. متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية:

يجب أن نحدد المتطلبات الأساسية التي يجب مراعاتها قبل البدء في أحد مشروعات الحكومة الإلكترونية، لأن هذه المتطلبات تشكل الأساس الذي يجب توفره، والذي يهيئ المجال للتطبيق الناجح لمثل هذا المشروع، ويمكن تحديد تلك المتطلبات فيما يلي⁷:

أ. **توفير البنية التحتية اللازمة للاتصالات:** إن استخدام تقنيات المعلومات لتحميل أعمال الحكومة الإلكترونية يتم كله عبر شبكات الاتصال، ولهذا فإن المسؤولية الأكبر في هذا السياق تقع على عاتق وزارة الاتصالات في السهر على توفير وصيانة هذه الشبكات باستمرار؛

ب. **ضرورة انتشار الإنترنت:** تعدّ هذه الوسيلة المرتكز الأساس في بناء الحكومة الإلكترونية التي بواسطتها يتم تأمين الاتصال بين مستخدمي الشبكة على مستوى جميع القطاعات الحكومية، أو غير الحكومية والمواطنين ضمن بيئة رقمية عالية التخصصات؛

ج. **ضرورة إتاحة الحاسب الآلي:** بما أن مجمل خدمات الحكومة الإلكترونية تتم عبر هذا الجهاز فإنه يعد مطلب لا بديل عنه، الذي يستلزم استطاعة المواطن على اقتنائه من جهة والإلمام باستخداماته المتعددة من جهة أخرى؛

د. **ضرورة توفير التشريعات اللازمة:** وهذا يتطلب توفير جملة من القوانين التي تعمل على صون وضمان الأمن الوثائقي وحماية سرية البيانات وحماية التوقيع الإلكتروني وغيره من الجوانب الحساسة في هذا الشأن؛

هـ. إعادة هندسة إجراءات العمل في الحكومة: يتطلب بناء مشروع الحكومة الإلكترونية إعادة هندسة جميع الإجراءات المتعلقة بأعمال الحكومة المختلفة وتحويلها للنظام الرقمي وهذا يتطلب القيام بالخطوات التالية:

- وصف كل خدمات الحكومة بالتفصيل ومن يقوم بهذه الخدمات؛
 - تحديد علاقة وتداخل الإجراءات مع الوزارات أو مختلف الدوائر بالتفصيل؛
 - إعادة تصميم الإجراءات حيث يتم حذف الأجزاء التي لا تناسب مع هذا الأسلوب الجديد؛
 - نشر تفاصيل الإجراءات الجديدة على موقع الأنترنت.
- وعلاوة على ما تقدم، فإن هناك جملة من العناصر الدائمة والمثبتة لمكونات البنية الأساسية السالفة الذكر وهي الرؤية الواضحة للقائمين على هذا المشروع، وكذا القيادة الفاعلة المتخصصة والماهرة والمتعاونة، والعنصر البشري المؤهل والمتدرب على هذه الاستعمالات وكذا البيئة التنظيمية الملائمة القادرة على استيعاب حيثيات هذا التغيير.

5. مجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية:

تتنوع الخدمات الحكومية الإلكترونية، فبعضها يعكس سيادة الدولة مثل: خدمات الضرائب والتوثيق واستخراج التراخيص والمستندات، والبعض الآخر يمثل عناصر البنية الأساسية الاجتماعية، وتشمل الخدمات التي تقدمها الدولة لجمهور المواطنين لإشباع حاجياتهم الأساسية مثل: خدمات التعليم والصحة وتحقيق التنمية الشاملة للمجتمع، والبعض الآخر يقدم لرجال الأعمال والمستثمرين، وقد قسّمت الخدمات الحكومية الإلكترونية إلى أربعة تقسيمات رئيسية في ضوء المعاملات الداخلية والخارجية التي تقوم بها الحكومة ونوعية المتعامل معهم، سواء أكانوا أفراداً أو منظمات كما يلي:

➤ مجال تعامل الحكومة الإلكترونية مع منظمات الحكومة: **Government to**

government G2 G3 يوجد حجم كبير من البيانات والمعلومات والوثائق والأموال التي تنتقل عبر مؤسسات وهيئات ووكالات الحكومة، لذلك تتجه التطبيقات الحديثة إلى تقليص الأوراق والوثائق الرسمية لتخفيض الروتين الإداري و تقليص التكاليف وتسريع وقت الانجاز، ومن ثم زيادة كفاءة أداء الإدارات العامة⁸؛

➤ مجال تعامل الحكومة الإلكترونية مع العاملين: **"Government to (G2E) Employee"**

هي مجموع الخدمات الداخلية المقدمة للعاملين بالمنظمات الحكومية وتهدف إلى تحقيق الكفاءة والفاعلية في المنظمات الحكومية ذاتها من خلال تحسين أداء العاملين وتوضيح أفضل الأساليب التي يتم من خلالها ممارسة الأعمال حيث تستخدم تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية وتشمل الخدمات

الذاتية المقدمة للعاملين مثل طلب الحصول على إجازة و الاطلاع على تقارير الكفاية والتدريب الالكتروني، وتعتمد على وجود قواعد بيانات متكاملة عن العاملين بالمنظمات الحكومية تشمل السن والمؤهل والوظيفة والدرجة والحالة الاجتماعية⁹؛

➤ **مجال تعامل الحكومة الالكترونية مع منظمات الأعمال: "Government to Business (G2B)"** أي التعامل الالكتروني بين الحكومة و القطاع التجاري، أي اتصال بين الحكومة والشركة لتقديم معلومة أو خدمة عن طريق تكنولوجيا المعلومات¹⁰؛

➤ **مجال تعامل الحكومة الالكترونية مع المواطنين: "G2C" "Government to Citysen"** إنَّ من أهم مبررات ظهور نظم الحكومة الالكترونية هو تطور علاقات الحكومة مع المواطنين وتحسين خدماتها العامة المقدمة لهم ونقل الخدمات إلى شبكة الانترنت وأنماط التكنولوجيا الرقمية الأخرى، وتظم هاته العلاقة أنشطة متنوعة ومهمة ذات صلة بالدور الحيوي للحكومة في حياة المواطن مثل التسجيل المدني، و تقديم الخدمات الصحية والتعليم¹¹.

المحور الثاني: مقومات التحول الناجح للحكومة الإلكترونية

تهدف الحكومة الإلكترونية إلى إحداث تحوّل في طريقة تفاعل الحكومة مع المواطنين والمنظمات، ويتطلّب ذلك ضرورة إعداد إستراتيجية متماسكة تبدأ بدراسة تنمية الإدارة الحكومية وترشيد مواردها وتهيئة بيئتها القانونية والاقتصادية والنظام الاجتماعي لها، وتعزيز قدرات المواطنين على استخدام المعلوماتية والتكنولوجيا المتطورة والانتفاع منها، ويوضح العرض التالي كل من مقومات التحول الناجح للحكومة الإلكترونية، والاستراتيجيات المشكلة لها، بالإضافة إلى إيجابيات ومعوقات التحول نحو الحكومة الإلكترونية.

1. مقومات التحول الناجح للحكومة الإلكترونية:

يتطلب نجاح الحكومة الإلكترونية قدرًا كبيرًا من التغيير في أساليب عمل الحكومة، ويلاحظ أنه لا توجد إستراتيجية واحدة تصلح لكل الحالات والظروف، حيث ينبغي أن تكون الإستراتيجية مفصّلة على أساس احتياجات واهتمامات المواطنين المتلقين للخدمة والظروف والأحوال التي يعيشون فيها، ويمكن تحقيق الكفاءة والفعالية المنشودة من خلال تطوير نموذج للحكومة الإلكترونية يركز على حاجات ومتطلبات المواطنين ومؤسسات الأعمال المتعاملة معها.

➤ **إصلاح العملية الإدارية:** ليست الحكومة الإلكترونية مجرد عملية لمعالجة التصرفات والأفعال القائمة في الأعمال الحكومية والأجهزة المختصة، بل تختصّ الحكومة الإلكترونية بتكوين عمليات وعلاقات جديدة

بين الحكومة والمواطنين والأعمال، كما أنّ استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ليست مجرد أداة لتحقيق عوائد وتوفير التكلفة المترتبة على تشغيل وتعيين القوى العاملة أو في استثمار الوقت، كما أنه لا يتحقق بقيام العاملين بإعداد السجلات والوثائق الإلكترونية، بل إنّ الحكومة الإلكترونية تُعتبر من الحلول الجوهرية لو استحسن استخدامها بشكل صحيح، لذلك يجب عند تطوير الحكومة الإلكترونية البدء في التخطيط السليم لمشروعاتها ودراسة المجال الذي تطبق فيه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يجب أن توظف لتكوين عمليات جديدة تتسم بالشفافية في حل المشكلات¹².

وعليه فإنّ إصلاح العمليات الإدارية، يمثّل الخطوة الأولى في إطار عملية التحول الناجح نحو إقامة الحكومة الإلكترونية، وعلى الرغم من أن إصلاح العمليات يعتبر أساسًا مرغوبًا ومطلوبًا، إلا أنه من المهم تكوين أو خلق عمليات وإجراءات جديدة تؤدي إلى إحداث تغييرات جذرية في أساليب وطرق العمل الإداري وخاصة في علاقتها بالمواطنين ومؤسسات الأعمال.

➤ **القيادة الإدارية:** حتى يمكن تحقيق عملية التحول للحكومة الإلكترونية بنجاح، يصبح من الضروري توافر عددا من القوى العاملة القادرة على التعامل والتكيف مع التكنولوجيا المتقدمة، وبدون هذه الكفاءات المؤهلة للتعامل مع متطلبات الحكومة الإلكترونية، يصعب بل ويستحيل تحقيق أهداف إقامة مشروعات الحكومة الإلكترونية حتى لو توافرت الإمكانيات والموارد المادية والمعنوية، لذلك فإن الحكومة الإلكترونية تتطلب قيادة سياسية وإدارية قوية تلتزم علنا بدعم الجهود التي تؤدي للتحول نحو الحكومة الإلكترونية، من خلال توفير الوقت والجهد والمال والموارد والمناخ السياسي والاقتصادي والاجتماعي والتكنولوجي الذي يسهم في إطلاق قدرات القوى العاملة الإبداعية والخالقة¹³.

➤ **وضوح الإستراتيجية:** إنّ التحول نحو حكومة إلكترونية فعالة وكفؤة، يتطلب وجود رؤية ورسالة واضحة المعالم وأوليات محددة ودقيقة في ضوء معايير ومواصفات واضحة تتماشى مع التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويتطلب الاستثمار الاستراتيجي توافر خطط استثمار واضحة وأهداف محددة ترتبط بالموارد البشرية والمادية المتاحة في الوقت المحدد لها، وعلى ذلك تختار مشروعات الحكومة الإلكترونية على أساس تحقيقها أقصى عائد ممكن، يختص بعائد الاستثمار أو الاستغلال الأمثل للموارد البشرية والمادية، من هذا المنطلق تنبثق ضرورة توافر معايير نوعية وكمية لقياس الإنتاجية والأداء الجيد المقبول¹⁴.

➤ **التعاون مع المجتمع:** حيث أن الحكومة الإلكترونية تقام في الأساس لخدمة المواطنين ومؤسسات الأعمال وغيرها من منظمات المجتمع، لذلك يجب التعاون معها ومشاركتها في بناء وإرساء علاقات متبادلة وتحالفات تعود بالنفع على المجتمع ككل، ولا يقتصر التعاون على العلاقة مع المواطنين ومؤسسات الأعمال ومنظمات المجتمع فحسب، وإنما يشمل أيضا علاقة المؤسسات الحكومية بإداراتها ووحداتها

وتنظيماتها المتعددة وعلاقة كل ذلك بمصالح والأجهزة الحكومية الأخرى على كافة المستويات المركزية والمحلية، كما يجب أن تتعاون مؤسسات القطاع الخاص مع الحكومة الإلكترونية بحيث لا يقتصر هذا التعاون على المعاملات الإلكترونية فحسب، بل يجب أن يتضمن أيضا تبادل الرؤى والأفكار والاستثمارات¹⁵.

➤ **مشاركة المجتمع المدني** : تعتبر المشاركة والتضمين المدني في أعمال الحكومة الإلكترونية عاملا مهما وضروريا لتأكيد فعاليتها ونجاحها، حيث تتجه نحو تحسين قدرات المجتمع وفعاليتها، لذلك يجب مشاركة المواطنين ومؤسسات المجتمع المدني من نقابات وجمعيات غير حكومية في اتخاذ القرارات الخاصة بالحكومة الإلكترونية من خلال التشاور والمشاركة الإيجابية للتعرف على وجهات النظر والآراء المختلفة نحو مشروعات الحكومة الإلكترونية¹⁶.

2. التحول الاستراتيجي للحكومة الإلكترونية:

تتمثل أهمية الإطار الاستراتيجي في كونه دليلاً لنمو الحكومة الإلكترونية وتمحور حوله نقاط أساسية منها: الرؤية (التي تقدم إطارا يساعد على بلورة المستقبل)، والاستراتيجيات (تساعد على التركيز على المسائل الأساسية الموجب معالجتها)، والأهداف (تصف النتائج التي يجب تحقيقها)، والبرامج (تعمل على تحقيق عددا من النقاط المحددة في الإطار الاستراتيجي)، والسياسات (هي اللبنات الأساسية لتطوير نظام الحكومة الإلكترونية في ضوء مؤشرات الإنجاز والأداء والتميز)، ويمكن تحديد استراتيجيات أساسية ترشد وتوجه الأداء في جهود إقامة الحكومة الإلكترونية بطريقة مقبولة، وتمثل هذه الاستراتيجيات فيما يلي¹⁷:

➤ **سدّ الفجوة بين المهارات المطلوبة والمتاحة** :تحتاج الحكومة الإلكترونية إلى مهارات إدارية وتواصلية وتكنولوجية وتنظيمية وتسويقية واقتصادية... الخ، كما أن المهارات المحتاج إليها متعددة ومتغيرة على الدوام، ولهذا فالعامل الاستراتيجي هو التأكد على تنمية الموارد البشرية المحتاج إليها من الكفاءات المتاحة بالفعل وتأهيل قوى عاملة جديدة، وتنمية المتوافر منها للقيام بمشروعات الحكومة الإلكترونية المتباينة والمتعددة، وفي هذا النطاق تعتبر مشروعات تدريب خريجي الجامعات على تكنولوجيا المعلومات، وإقامة نوادي تكنولوجيا المعلومات، والقرية الذكية... الخ من المشروعات ذات الطابع الاستراتيجي لسدّ الفجوة بين المهارات المطلوبة والمتاحة؛

➤ **سدّ الفجوة الشاسعة بين التوقعات وإدراك المواطنين**: إنَّ سدّ الفجوة الشاسعة بين توقعات الحكومة وإدراك المواطن العادي لخدمات الحكومة الإلكترونية، سوف تحدد برامج التوعية نحو تسويق

المعلومات والخدمات المتاحة بالفعل والشفافية المطلوبة في مشاركة الجمهور من المواطنين ومؤسسات الأعمال لإدراك نقاط القوة والقصور والفرص الناجمة من الحكومة الإلكترونية والمخاطر التي تمثلها؛

➤ **الوصول للمواطنين:** الوصول للمواطنين المحتاجين للمعلومات والخدمات الحكومية بغض النظر عن قدراتهم في الوصول لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أمر يحتاج إلى إمكانية إمداد هذه الخدمات وإتاحتها عبر مراكز خدمة المجتمع مثل: مكاتب البريد ونوادي رعاية الشباب ونوادي تكنولوجيا المعلومات وغيرها؛

➤ **التحول في الخدمات:** تتمثل هذه الخطوة في التحول من الخدمات الموجهة بالبرامج الفردية لخدمة متكاملة تقدمها الحكومة الإلكترونية، حيث أن رؤية الحكومة الإلكترونية تعتبر رؤية متكاملة لإتاحة المعلومات والخدمات الحكومية وتقديمها في الوقت المناسب، ويستدعي ذلك إحداث تغييرات جوهرية وتحويلية في الأنشطة والعمليات التي لا يراها المستخدمون، حيث تعتبر غير مرئية وتتم في الدوائر الحكومية المقدمة لمعلوماتها وخدماتها، وتشتمل هذه الأنشطة والعمليات على كثير من الإجراءات وتدقيق العمل المرتبط بالأساليب الإدارية المختلفة والمتنوعة؛

➤ **التحول للديناميكية والتفاعل في الأداء:** إنّ التحول من العمل الساكن إلى العمل الديناميكي النشط يرتبط بتفاعل المستخدمين مع الموقع المحدد للحكومة الإلكترونية بطريقة نشطة وإيجابية بحيث تتم التفاعلات وملاً النماذج وتسديد الرسوم وغير ذلك بطرق افتراضية على الشبكة حتى الحصول على المعلومات أو الخدمات المطلوبة؛

➤ **إتاحة الخدمات من خلال مواقع مكرسة لذلك:** توفير الخدمات من خلال مواقع الحكومة الإلكترونية وإيجاد حلول للمشكلات والأمور الخاصة بالخصوصية ومشاركة البيانات يتطلب ذلك تكامل عمليات وإجراءات أعمال جديدة ووسائل لحماية الخصوصية والسرية وضمان أعلى مستويات الأمن والجودة، بالإضافة إلى حماية الملكية وتوفير الخدمة الحكومية بسهولة وكفاءة وفعالية؛

➤ **وضع خريطة واضحة:** ضرورة صياغة خريطة واضحة المعالم توضح الوضع الحالي والوضع المستهدف الوصول إليه في المستقبل، ويشارك فيها المستخدمين الحاليين والمتوقعين بأبعاد ومراحل وبرامج الحكومة الإلكترونية؛

➤ **الدعم والمساندة المطلوبة:** العمل على دعم ومساندة جهود ومتطلبات الحكومة الإلكترونية من خلال توفير أدلة إرشادية ونماذج أعمال مبتكرة ومعلومات مفصلة وبرامج توعوية وتدريبية مختلفة.

3. إيجابيات التحول إلى الحكومة الإلكترونية:

إنَّ التحول إلى الحكومة الإلكترونية كأسلوب جديد لتقديم الخدمات وتوفير المعلومات، مطلب مُلح للحكومات على تباين أشكالها، وعلى امتداد العالم لما فيها من إيجابيات تبررها وضرورات تقتضيها نبين منها¹⁸:

- ✓ تجميع كافة الخدمات الحكومية والمعلومات المطلوبة في موقع واحد، وبوابة واحدة تسهل على المواطن وقطاع الأعمال الحصول على تلك المعلومة أو الخدمة بكل سهولة ويسر؛
- ✓ إمكانية تحقيق اتصال مباشر ودائم بين الحكومة والقطاعات المستهدفة منها المواطن وقطاعات الأعمال، دون انقطاع خلال 24 ساعة وعلى مدار السنة، بحيث لا يعد المواطن أو متلقي الخدمة يعاني من غياب الموظف، أو من مصادفة يوم عطلة رسمية أو نحوها، وهي ظروف تعرقل استفادته من خدمات الحكومة؛
- ✓ تحقيق الإنجاز وتعظيمه، حيث لم يعد الموظف في ظل الحكومة الإلكترونية ذا تماسٍ مع المواطن أو قطاعات الأعمال، وأمكن أن يدخر وقته؛
- ✓ تحقيق وفرة في الإنفاق الحكومي، سواء لجهة توفير مستلزمات تقديم الخدمة الإدارية أو المعلومة، وتقديم تلك الخدمة تقنياً؛
- ✓ تحقيق الثقافة الإيجابية لدى القطاعات المستهدفة بمشروع الحكومة الإلكترونية؛
- ✓ تسويق المنتجات والخدمات عالمياً، وبالتالي قدرة البلد على جذب الاستثمارات وتحقيق البيئة الآمنة من جهة، والمحفزة من جهة أخرى؛
- ✓ تحقيق الشفافية في إنجاز العمل الحكومي الإداري، من حيث تقديم الخدمة، حيث يمكن مراقبة حسن سير المعاملات الإدارية المطلوبة سواء من قبل أجهزة الرقابة الإدارية الداخلية منها والخارجية، أو من قبل متلقي الخدمة؛
- ✓ تحقيق الربط الوجودي بين الإدارة الحكومية مركزية كانت أو محلية وبين القطاع الخاص، فقد جعلت ثورة تقنية نظم المعلومات الترابط بين القطاع الخاص والقطاع الحكومي أمراً لا بد منه في سبيل تكامل الدور، وتحسين الأداء العام وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بأسلوب عصري.

4. مَعوقَات التحوُل إلى الحكومَة الإلكترونيَة:

رغم وجود التخطيط الاستراتيجي المناسب لتبني الحكومة الإلكترونية، والتي قد تجعل من هذا التطبيق أمراً متاحاً نظرياً، إلا أنَّ هناك العديد من المعوقات التي تعترض الطريق نحو التمكن الحقيقي من الحكومة الإلكترونية نظرياً وعملياً، ويمكن تلمس أهم المعوقات فيما يلي¹⁹:

➤ **المعوقات الإدارية:** تبرز المعوقات الإدارية التي تقف في وجه نجاح الحكومة الإلكترونية في الآتي:

- غموض فهم الموظف لمحتوى الحكومة الإلكترونية وتلمس دوره المستحدث في ظل تطبيقها؛
 - غياب التخطيط الشمولي والإدارة السياسية الحادة؛
 - عدم إيلاء المشروع برمته الخاص بالحكومة الإلكترونية إلى جهة عليا معنية على مستوى الوطن؛
- **المعوقات الفنية:** يمكن تلمس العديد من المعوقات الفنية التي تحول دون تطبيق الحكومة الإلكترونية على أرض الواقع أو تجعل من هذا التطبيق مهمة صعبة على القائمين عليها ومنها نذكر:
- إشكاليات في إقرار وإيجاد أنظمة الدفع الإلكتروني واستيفاء الرسوم والنفقات وغيرها؛
 - إشكاليات الأمن الخاص بالمعلومات؛
 - ضعف أو غياب التمويل المالي واعتماده على التمويل الأجنبي غير المضمون؛
 - عدم وجود البنية التحتية اللازمة أو وجودها بصورة محدودة واحتياج بنائها لفترة طويلة؛
 - ضعف القدرة الفنية والتقنية لدى الكوادر البشرية في القطاع الحكومي وعدم تناسبها مع مثيلها لدى قطاع الأعمال والقطاع الخاص بشكل أساسي.
- **المعوقات القانونية:** تتعلق جملة المعوقات القانونية التشريعية بغياب البيئة القانونية اللازمة المحفزة لتطبيق الحكومة الإلكترونية المحتاجة إلى انقلاب واسع في التشريعات التقليدية، ومن بين المعوقات القانونية:
- عدم اعتماد الوثائق الإلكترونية كبديل عن الوثائق التقليدية في إجراء المعاملات سواء ما تعل منها بالعقود أو توثيق الحقوق والالتزامات؛
 - ازدياد حجم المخالفات والجرائم الواقعة على المعلومات، منها ما يتعلق بالبريد الإلكتروني، أو سرقة بطاقة الائتمان وكذلك سرقة التوقيع الإلكتروني؛
 - غياب التشريعات المناسبة والواضحة والتي تؤسس لمشروع الحكومة الإلكترونية.
- انهي مما سبق إلى وجود بعض المعوقات التي يواجهها نظام الحكومة الإلكترونية، وإذا ما تم تجاوز هذه المعوقات فإن الحكومة الإلكترونية سوف تبرز في الواقع العملي بنجاح، مع الأخذ في الحسبان أنّ التحول إلى الحكومة الإلكترونية أصبح ضرورة حتمية وملحة لا بديل لها في عالمنا المعاصر.

المحور الثالث: واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر ومعيقات توسعها

نحاول من خلال هذا الشطر من الدراسة إلقاء الضوء على الإطار العام لأحد أهم المشاريع التكنولوجية الحديثة، وهو الحكومة الإلكترونية بالجزائر، مع إبراز المبادرات التي تسعى إليها الدولة الجزائرية من خلال هذا المشروع، وتطبيقه في مختلف القطاعات الحكومية، وكذا المعوقات التي تحول دون توسعها.

1. مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر:

في النصف الثاني من تسعينيات القرن العشرين بدأت مشاريع إنشاء الحكومة الالكترونية في العديد من الدول المتقدمة، أما بالنسبة للدول العربية فقد بدأت تظهر بوادر التجارب الأولى في بداية القرن الحادي والعشرين وهذا في كل من مصر، دبي، الأردن، سوريا وسرعان ما اقتنعت الدول العربية الأخرى بمميزات وفوائد هذا المشروع، والجزائر واحدة من هذه الدول التي تحاول تنفيذ هذا المشروع على أرض الواقع، حتى تتمكن من الاستفادة من الايجابيات التي يمنحها هذا المشروع، سواء على مستوى الحكومة أو على مستوى المواطن، حيث أطلقت من خلال وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال أحد الملفات الكبرى وهو مشروع برنامج الجزائر الالكترونية 2008-2013، الذي تم التشاور فيه مع المؤسسات والإدارات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين العموميين والخواص والجامعات و مراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، إذ شارك أكثر من 300 شخص في طرح الأفكار ومناقشتها خلال ستة عشرة 16 شهرا²⁰، وقدم تحديد مجموعة من الأهداف الرئيسية لهذا المشروع وهي²¹:

- ✓ ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطن وأن تكون متاحة للجميع وذلك بتسهيل وتبسيط المراحل الإدارية التي يسعى من خلالها إلى الحصول على وثائق ومعلومات؛
- ✓ التنسيق بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية؛
- ✓ مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحا لتنمية البلاد؛
- ✓ تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات الحياة والمساهمة كذلك في تجسيد مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة على أرض الواقع، وكذا تحقيق السياسة الوطنية الحوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن؛
- ✓ حماية مجتمعنا وبلادنا ضد آفة الجريمة المنظمة والعبارة للحدود وكذا ظاهرة الإرهاب والتي تستعمل غالبا تزوير وتنفيذ وثائق الهوية والسفر كوسيلة لانتشارها؛
- ✓ القضاء على معاناة المواطن من جوانب الحياة اليومية؛ فالإدارة الالكترونية توفر على المواطن مشقة التنقل لاستخراج وثائقه أو لاستفسارات حول انشغالاته.

2. برنامج عمل تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية:

يجسد برنامج الحكومة الإلكترونية اهتمام الجزائر بتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية، ويتأتى هذا البرنامج ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تبناها حكومة الجزائر لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، ويتمثل برنامج عمل تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية في²²:

➤ **برنامج تطوير التشريعات:** والذي يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الإلكترونية 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 الإلكترونية؛
- برنامج التطوير الفني: يركز هذا البرنامج على استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات والقدرات اللازمة لإنجاز 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 الإلكترونية، وإعداد خطة مناسبة لتدريب فرق العمل التي يتم تكوينها من جميع الجهات الحكومية التي تشارك في مشروع الحكومة الإلكترونية 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 الإلكترونية.

3. واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر:

من أجل بدء تنفيذ برنامج تحديث الإدارة العمومية وإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصالات، قامت الحكومة بتنصيب لجنة تضم ممثلين عن جميع الوزارات، بالإضافة لخبراء في تقنيات الإعلام والاتصال سميت باللجنة الإلكترونية، وهي تحت إشراف رئيس الحكومة، حيث بدأ تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية بالجزائر وتم تحقيق العديد من العمليات منها²³:

- ✓ تنصيب شبكة حكومية داخلية intranet والتي اختصارها RIG وهي نظام شامل يتضمن مجموعة الوسائل الحديثة للاتصال على مستوى الحكومات العالمية؛
 - ✓ وضع برنامج IDARA على مستوى الوظيف العمومي ومصلحة الموارد البشرية، أما فيما يخص التسيير التنبؤي لعمال الوظيف العمومي فقد تم تنصيب شبكة معلومات تربط الإدارات مع الهياكل المركزية والمحلية المكلفة بالوظيف العمومي.
- وأخذت التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في إطار الإصلاحات الشاملة التي باشرتها الجزائر حيزا كبيرا من اهتمامات الدولة حيث أدى ذلك إلى:

✓ أتمتة 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.

✓ كما أخذت الوزارة الداخلية والجماعات المحلية على عاتقها عملية تقنين الخدمات الإلكترونية بإطلاق ورشة كبرى لعصرنة الإدارة المركزية والجماعات المحلية ، ومن بين الخدمات نذكر ما يلي:

- إطلاق بطاقة التعريف الوطنية البيومترية؛
- إطلاق جوازات السفر الإلكترونية والبيومترية؛
- إنشاء البريد الإلكتروني؛
- ✓ إعداد نظام تسيير ومتابعة الملفات القضائية؛
- ✓ إعداد شبكة الصحة الجزائرية مع ربط مختلف المؤسسات الصحية؛
- ✓ إعداد نظام الدفع البنكي والحسابات البريدية، بالإضافة لإنشاء موزعات بنكية، وتوزيع بطاقات السحب والدفع الإلكتروني؛
- ✓ إنشاء شبكة أكاديمية وبخثية تربط مجموعة مؤسسات التكوين العالي؛
- ✓ شبكة للإطلاع على نتائج امتحانات شهادتي البكالوريا والتعليم المتوسط؛
- ✓ التسجيل الأولي للحاملين الجدد لشهادة البكالوريا؛
- ✓ إنشاء مركز الدراسات والأبحاث في تكنولوجيات الإعلام والاتصال كمنقطة اتصال للبحث (CERTIC)، التطور في تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتدعيم نشاطات تكنولوجيات الإعلام والاتصال في مركز تطوير التكنولوجيا المتقدمة (CDTA)، ومركز الإعلام العلمي والتقني (CERIST)، ومركز البحث العلمي والتقني لتطوير اللغة العربية (CRSTDLA).
- ✓ التصريحات الجبائية للمكلفين بالضريبة عبر موقع المديرية العامة للضريبة....الخ.

4. معوقات توسع الحكومة الإلكترونية في الجزائر:

على الرغم من إطلاق الجزائر لمشروع الحكومة الإلكترونية، إلا أنه لم يتجسد على أرض الواقع لمجموعة من الصعوبات تجلت في الأسباب التالية²⁴ :

- ✓ عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات التي يتجسد عبرها التواصل عبر الانترنت؛

- ✓ التأخير في استكمال البنية التحتية للاتصالات، وتباينها من منطقة لأخرى وتأسيسا عليه فإن الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية مع دول العالم المتقدم في هذا المجال؛
 - ✓ محدودية انتشار الانترنت في الجزائر ، حيث أن نسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الانتشار عالمي لا يزال ضعيفا في الجزائر مقارنة حتى بالدول المجاورة؛
 - ✓ التعاملات المالية الإلكترونية ، لا تزال في بدايتها، رغم مرور عدة سنوات على شروع السلطات الجزائرية بتعميم 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 يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية في سحب أموالهم بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الإلكتروني، والتأخير الكبير في تحين حساباته؛
 - ✓ محدودية الجانب التشريعي في هذا المجال، وذلك من خلال غياب التشريعات المناسبة، حيث تحتاج الأعمال الإلكترونية إلى وضع أنظمة وتشريعات تتناسب مع طبيعتها، مما يستلزم الدقة والوعي التام بكافة جوانب التقنية المستخدمة في هذه التطبيقات لتحقيق الأمن المعلوماتي، والذي هو أمر ليس من السهل إنجازها، من حيث الوقت المتاح ودرجة تداخله مع جوانب الحياة المختلفة، بالإضافة إلى عدم مسايرة بعض القوانين والتشريعات المنظمة للعمل الإلكتروني لتطبيقات الحكومة الإلكترونية منذ بدايتها وحتى تطبيقها؛
 - ✓ التكلفة الباهظة للاستثمار في تقنيات المعلومات، خاصة على المدى البعيد؛
 - ✓ سيطرة المفاهيم التقليدية، والمتمثلة في البيروقراطية السلبية وعدم إمكانية التغلب عليها؛
 - ✓ غياب التنسيق بين الأجهزة والإدارات الأخرى ذات العلاقة بنشاط الحكومة الإلكترونية، والتي تمتلك نفس الأنواع من الأجهزة والبرمجيات، بحيث تتم المشاركة وتبادل المعلومات بين هذه الفئات؛
 - ✓ ضعف الوعي الاجتماعي بالمميزات والفوائد من تطبيقات الحكومة الإلكترونية شكل معوق في طريق التحول للعمل الإلكتروني والمجتمع المعلوماتي؛
- وما تجدر الإشارة إليه أن تبني الأنماط الإلكترونية قادم إلينا شئنا أم أبينا، نظرا لارتباط كل دولة بالعالم الخارجي وتأثرها بما يجري في العالم من تطور في تقنية الاتصال، وحتى يضمن مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر النجاح لا بد من تفعيل الإيجابيات والتغلب على السلبيات.

خاتمة:

من خلال هذه الدراسة، استنتجنا أن نجاح التحول نحو الحكومة الإلكترونية يعتمد على محورين:

✓ **الأول:** مدى جاهزية القطاعات الحكومية لتقديم الخدمات إلكترونياً، ويتأتى ذلك من خلال توفير البنية التحتية اللازمة لذلك من خلال تحديث قطاعات الدولة، وتدعيمها بأحدث ما توصلت إليه تقنيات الاتصالات والمعلومات للمساعدة في تقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً؛

✓ **الثاني:** نشر المعارف والخبرات في المجالات المرتبطة بتقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً، وتعميق المفاهيم والخبرات التي تساعد مديري تقنية المعلومات في القطاعات الحكومية في تطبيق مفاهيم الحكومة الإلكترونية وتطبيقها من جانب، والتوعية لتعريف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي وكيفية الاستفادة من الخدمات الإلكترونية من جانب آخر.

الهوامش والإحالات:

- 1 سوسن زهير المهدي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص 20.
- 2 محمد عبد حسين الطائي، التجارة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2010، ص 368.
- 3 عباس بدران، الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، لبنان، 2004، ص 45.
- 4 عصام عبد الفتاح مصر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2008، ص 36.
- 5 عباس بدران، مرجع سابق، ص ص 46-47.
- 6 سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال أفريقيا، العدد السابع، جامعة الشلف، الجزائر، 2009، ص ص 310-311.
- 7 أحمد بن عيشاوي، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث، العدد 07، ورقلة، الجزائر، 2010، ص 290.
- 8 عصام عبد الفتاح مصر، مرجع سابق، ص 98.
- 9 إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الإلكترونية "مدخل إداري متكامل"، المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، مصر، 2008، ص 86.
- 10 خالد ممدوح إبراهيم، الإدارة الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2008، ص 143.
- 11 سمير احمد محمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 87.
- 12 سحر قدوري الرفاعي، مرجع سابق، ص 316.
- 13 محمد محمد الهادي، الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري، المجلة الإلكترونية Cybrarians Journal، العدد 11، 2006، على الموقع <http://www.journal.cybrarians.info/index.php> ، تاريخ الإطلاع 2017/02/16.
- 14 المرجع السابق.
- 15 سحر قدوري الرفاعي، مرجع سابق، ص 317.
- 16 إيمان مرعي، الحكومة الإلكترونية كمدخل معاصر للإصلاح الإداري، على الموقع http://accronline.com/article_detail.aspx?id=28309 ، تاريخ الإطلاع 2017/02/16.
- 17 عمر محمد بن يونس، المجتمع المعلوماتي والحكومة الإلكترونية مقدمة إلى العالم الافتراضي، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2003، ص 146.
- 18 أسامة أحمد المناعسة، جلال محمد الزعي، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2013، ص ص 66-67.

¹⁹ عمر موسى جعفر القرشي، أثر الحكومة الإلكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى، بيروت، لبنان، 2015، ص ص 72-75.

²⁰ عبد المومن بن صغير، إشكالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر "المعوقات والآفاق"، مقال منشور بالمركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، متاح على الموقع <http://democraticac.de/?p=38171>، تاريخ الاطلاع 2017/02/25.

²¹ بلعربي عبدالقادر وآخرون، تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر، الملتقى العلمي الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، يومي 13 و 14 مارس 2012، ص 09.

²² وسيلة واعر، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية "حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية - الجزائر"، الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، يومي 14 و 15 ديسمبر 2010، ص 16.

²³ العربي عطية، الإطار الفني لعمل الحكومة الإلكترونية وإمكانية تحقيقه في الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 18، مارس 2010، ص ص 72-74.

²⁴ أحمد بن عيشاوي، مرجع سابق، ص 292.