

## برنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة وسبل تطبيقها في الجزائر

## بالاعتماد على التجربة القطرية

**Integrated E-Government Program And ways of implementing in Algeria  
Depending on the Qatar Experience**أ.بن عدة المجد<sup>1</sup>، د. طهراوي دومة علي<sup>2</sup><sup>1</sup>المركز الجامعي احمد زبانه غليزان ، benadda.mhamed@outlook.fr<sup>2</sup>المركز الجامعي احمد زبانه غليزان ، Phd.tahraoui@gmail.com

تاريخ القبول: 2018/12/ 29

تاريخ الاستلام: 2018/12/ 14

ملخص: تهدف هذه الدراسة إلى إجراء تقييم لمشروع الحكومة الإلكترونية المتبع في الجزائر، وكذا استعراض مزايا التجربة الرائدة لدولة قطر في تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة، الذي يمكن الاعتماد عليه في تطوير الخدمة العمومية في الجزائر.

وقد توصلت الدراسة إلى أن عدم توفر شروط تطبيق هذا البرنامج في الجزائر حال دون تحقيق النتائج المرجوة، لذلك يجب أن يسبق التنفيذ تدليل الصعوبات استنادا إلى تجربة قطر التي قامت بوضع جدول زمني بعيد المدى يتماشى مع البرامج التنموية للبلاد وذلك على أربعة مراحل: الأولى ببناء القواعد الأساسية للبنية التحتية؛ الثانية توفير المعلومات بإطلاق بوابة "حكومي"؛ الثالثة التفاعلية وتتضمن إنشاء شبكة حكومية آمنة تربط بين جميع المؤسسات الحكومية لضمان الوصول الأمثل إلى خدمات الحكومة الإلكترونية وبرنامج مراكز البيانات الحكومية والمركز الحكومي للاتصال؛ المرحلة الرابعة التكاملية أي كل القطاعات تندمج في هيكل واحد مشكلة الحكومة الإلكترونية المتكاملة.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية المتكاملة، الخدمة العمومية، تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

تصنيف JEL : H1 ، O38.

**Abstract:**The objective of this study is to conduct an evaluation of the E-Government project in Algeria , As well as reviewing the advantages of Qatar's pioneering experience in implementing the integrated e-government program, Where it can be applied in Algeria on four (4) stages: First To build basic infrastructure; the second providing information by launching the Hukoomi portal; Third Interactive Including the establishment of a secure government network Linking all government institutions To ensure optimal access to e-government services The Government Data Centers Program and the Government Communication Center; The fourth stage the Integration All sectors merge into a single structure To be integrated e-government.

**Keywords:** integrated E-government, public service, information and communication technology.

**Jel Classification Codes:** H1 ، O38.

## 1. مقدمة:

شهد العالم نهاية القرن العشرين تطورات متسارعة في عدة قطاعات، أثرت بشكل كبير على سلوك الفرد والمجتمع وادت إلى ظهور مفاهيم ومصطلحات اجتماعية واقتصادية حديثة، ولعل أهمها تلك التطورات التي مست مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتي أفرزت عن آليات جديدة لإدارة المجتمعات وفرض على الهيئات الحكومية بالدول الغربية إلى تغيير أساليبها التقليدية في الإدارة و تبنيها لمفهوم حديث اطلق عليه مصطلح الحكومة الإلكترونية يعتمد على الوسائل الإلكترونية لتقديم خدمات أكثر جودة لطالبيها من مواطنين ومستثمرين، ولقد ازدادت القناعة لدى المسؤولين في الحكومات العربية بضرورة التغيير ومواكبة التطورات التكنولوجية والثورة الرقمية الهائلة حتى تتمكن من تحقيق التقدم والازدهار المنشود.

لذلك لم يبقى أمام الحكومة الجزائرية من خيار سوى الاتجاه نحو مجتمع المعلومات لتبني هذا المشروع حتى تتمكن من الاستفادة من المزايا التي يقدمها، وقامت في عام 2008 بعدة إصلاحات لتغيير نماذج حكمها بالانتقال من المفهوم الكلاسيكي لإدارة الخدمة العمومية إلى مفهوم الحكم الإلكتروني، والذي تهدف من وراءه إلى تعزيز مفهوم إدارة الجودة الشاملة وعصرنة الخدمات المقدمة من أجل تحقيق رفاهية المواطن والمجتمع والتأقلم مع محيطها الجديد، إلا أنها اصطدمت كذلك بعدة عقبات حالت دون تحقيقها الأهداف المسطرة بسبب قلة الخبرة والإمكانات، الأمر الذي يستدعي حالياً من الحكومة الجزائرية دراسة أو محاكاة تجارب دول عربية ناشئة كدولة قطر أو غيرها حققت قفزة نوعية في هذا المجال.

وبناءً على ما تمّ عرضه ونظراً لأهمية الموضوع وتعدد جوانبه فإنه يبرز أمامنا السؤال الرئيس التالي: كيف يمكن للحكومة الجزائرية الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات بتطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة الذي انتهجته دولة قطر؟

### • فرضيات الدراسة: تسعى هذه الورقة البحثية إلى اختبار صِحَّة الفرضيات التالية:

- تتوفر المؤسسات الحكومية الجزائرية على البنى التحتية والاستراتيجيات المناسبة والكفيلة بتقديم الخدمة العمومية وفقاً لبرنامج الحكومة الإلكترونية؛
- يوجد تنسيق فيما بين المؤسسات الحكومية الجزائرية وبين عدة جهات في تقديم الخدمة العمومية أو خدمات أخرى إلكترونياً.

### • أهداف الدراسة: إن اختيارنا لهذا الموضوع ما هو إلا محاولة لتحقيق جملة من الأهداف نذكر منها:

- الإحاطة و الإلمام بمختلف الجوانب النظرية و التطبيقية لموضوع دراستنا؛
- إلقاء الضوء على تطور برنامج الحكومة الإلكترونية في الجزائر؛
- تقييم برنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة في قطر، والتأكد من مدى فعاليته وتحقيقه للأهداف المبرمجة مع محاولة عرض هذه التجربة للاستفادة منها.

• أهمية الدراسة: نتيجة للتطورات التكنولوجية الهائلة في هذا العصر، وما أحدثته هذه الثورة من توفر للمعلومات ومواكبة للتوجهات الحالية للحكومات تحت مظلة العولمة والاقتصاد الرقمي، وسعيها إلى تنفيذ كل الأعمال بشكل آلي (إلكتروني)، وعليه تأتي الأهمية العلمية للدراسة في التعرف على مفاهيم الحكومة الإلكترونية وأهميتها والاطلاع على التجربة الرائدة لدولة قطر، والتعرف على كيفية تطبيقها لبرنامجها تدريجياً وصولاً إلى الحكومة الإلكترونية المتكاملة.

• المنهج وأدوات الدراسة: من أجل الإجابة على الأسئلة الواردة في الإشكالية اعتمدنا على المنهج الاستنباطي بأدواته الوصف والتحليل، وذلك من خلال التطرق لمختلف المفاهيم النظرية المرتبطة بسياسة استهداف التضخم بصفة عامة، وتحليل واقعها في الجزائر بصفة خاصة وكذا عرض نتائج تجربة قطر في هذا المجال، معتمدين في ذلك على إحصائيات ذات صلة بالموضوع، فضلاً عن مجموعة من الكتب والمقالات والمواقع الإلكترونية.

### • هيكل الدراسة: قسّمنا هذه الدراسة إلى المحاور التالية:

- الاطار النظري للحكومة الإلكترونية؛
- تقييم برنامج الحكومة الإلكترونية في الجزائر للفترة (2008-2013)؛

- عرض مقاربات الحكومة القطرية في تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة (2006-2020)؛

## 2. الاطار النظري للحكومة الإلكترونية

تأسيساً لما سبق، سنقوم فيما يلي بتسليط الضوء على موضوع الحكومة الإلكترونية من خلال الإلمام بمختلف المفاهيم النظرية المرتبطة بالمصطلح:

1.2 مفهوم الحكومة الإلكترونية: وردت العديد من التعاريف لهذا المصطلح، وهي كثيرة وشائعة الاستخدام مثل: الأعمال الإلكترونية، وإدارة الإلكترونية، والحكومة الرقمية، لذلك سنقتصر على سرد أهمها فيما يأتي:

< مصطلح الحكومة الإلكترونية E-Government يمثل شكلاً من أشكال الأعمال الإلكترونية E-Business الذي يشير إلى العمليات والهيكل التي تتفق مع إمداد الخدمات الإلكترونية للمواطنين ومؤسسات الأعمال على حد سواء (مجلس الاعمال العراقي، 2007) <sup>1</sup>؛

< تعرف بانها عملية تغيير وتحويل العلاقات من المؤسسات والمواطنين من خلال تكنولوجيا المعلومات، بهدف تقديم الأفضل للمواطنين وتمكينهم من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيداً من الشفافية وتحجيم الفساد وتعظيم العائد وتخفيض النفقات (الهوش أبو بكر محمد، 2006) <sup>2</sup>؛

< كما تعرف بأنها استغلال قوة تكنولوجيا المعلومات والاتصال من اجل فعالية و جودة الخدمة العمومية، وكذا تفعيل العلاقة بين المواطنين والهيئات العمومية (Office of the Deputy Prime Minister, 2003) <sup>3</sup>؛

< وتعرف كذلك بانها تتمثل في مقدرة الحكومة على تحسين الخدمات التي تقدمها إلى المواطن من خلال استخدام التكنولوجيا (عمار بوحوش، 2006) <sup>4</sup>؛

< وعُرفت أيضاً على أساس أنها أي شكل من أشكال المعاملات التي يمكن أن تتم إلكترونياً بين أي جهتين حكوميتين مع بعضها البعض، أو بين المواطن وأي جهة حكومية على أي مستوى كمصلحة الأحوال المدنية، أو وحدات الإدارة المحلية أو مصلحة الضرائب أو غيرها، ليدفع فاتورة الكهرباء أو الماء، أو إنهاء إجراءات معاش أو يستخرج شهادة ميلاد، أو حتى ليبدلي بصوته في الانتخابات أو غير ذلك من أشكال التعامل الأخرى (خالد الزعبي، 2000) <sup>5</sup>؛

< وقد اقترح البنك الدولي عام 2005 مفهوماً للحكومة الإلكترونية بانها عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات مثل شبكات الأنترنت وشبكة المعلومات العريضة وغيرها ( والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين من الوصول للمعلومات، مما يوفر مزيداً من الشفافية وإدارة أكثر كفاءة للمؤسسات (إيمان عبد المحسن، 2009) <sup>6</sup>؛

< أما المنظمة العربية للتنمية الإدارية، فقد عرفت الحكومة الإلكترونية على أنها "عملية استخدام المعلومات العريضة للأنترنت، والاتصال عبر الهاتف الجوال، لامتلاكها القدرة على تغير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية (أحمد محمد يوسف، 2005) <sup>7</sup>؛

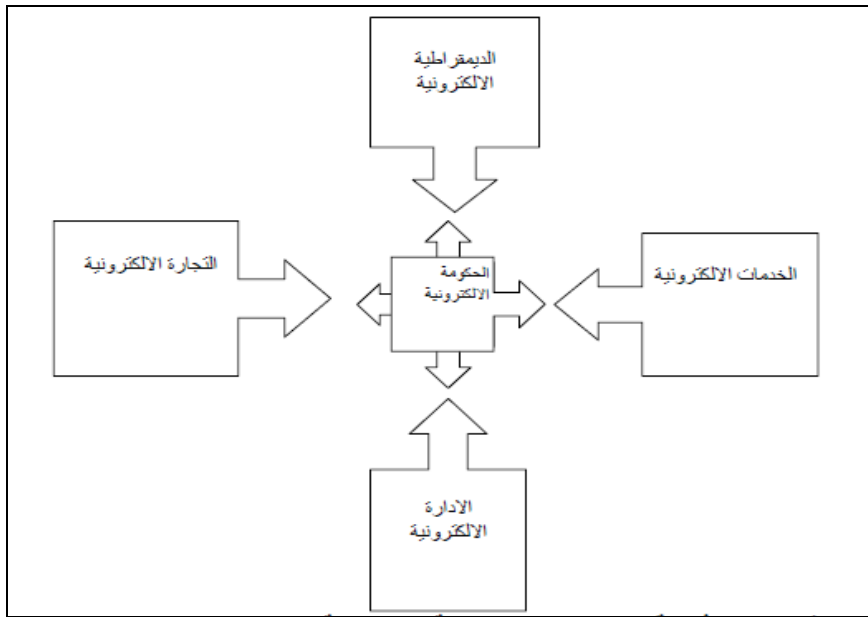
نستنتج من خلال التعاريف السابقة أن مفهوم الحكومة الإلكترونية لا يقتصر فقط على تقديم خدمات إلكترونية للمستفيدين، بل يهدف إلى العمل على مشاركتهم عبر تلك الآليات لتحقيق الديمقراطية.

2.2 أهداف الحكومة الإلكترونية: تهدف الحكومة الإلكترونية عموماً إلى تحقيق الأهداف التالية (ديالا جميل محمد الرزي، 2012) <sup>8</sup>:

- تمكين المواطنين من ممارسة الديمقراطية ومشاركتهم في جميع القضايا؛
- تقديم الخدمات للمواطنين المحليين وحصولهم على الخدمة السريعة وغير المكلفة؛
- العمل على زيادة كفاءة الوحدات المحلية، مما يترتب عليها توفير الوقت وخفض الزمن اللازم لإنجاز المعاملات؛
- تحسين مستوى الخدمات التي تقدم للمواطنين وللمؤسسات بالتغلب على الأخطاء التي يقع فيها الموظف في النظام التقليدي اليدوي، والتسهيل عليهم وتبسيط إجراءات الحصول على الخدمات من المؤسسات الحكومية وتقليل الوقت المستهلك من قبل المواطنين والمؤسسات؛

- خلق بيئة عمل أفضل باستخدام تقنيات المعلومات والاتصال في المؤسسات، وتأسيس بنية تحتية للحكومة الإلكترونية تساعد على العمل بكل يسر وسهولة من خلال تحقيق الانسيابية والتفاعل المتبادل وتحسين واجهة التواصل بين الحكومة والجهات العمل الأخرى؛
  - إعادة هندسة إدارة موارد البشرية، وبناء القدرة على إدارة التغيير وإيجاد ثقافة مؤسسية جديدة؛
  - ترشيد العمليات الحكومية، وتقليص الازدواجية في الإجراءات؛
  - الحصول على معلومات أوسع من الأنظمة التشغيلية لمبادرات التحسين.
- 3.2 أقسام الحكومة الإلكترونية: تنقسم إلى أربعة أقسام و هي: الديمقراطية الإلكترونية، التجارة الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية، الخدمات الإلكترونية. نبيها في الشكل التالي:

الشكل 1 : أقسام الحكومة الإلكترونية



المصدر: عباس بدران، الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية الى التطبيق، بيروت، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، 2004، ص 50

4.2 أبعاد الحكومة الإلكترونية: إن عملية التحول من نمط الإدارة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية، هي عملية تغيير شاملة ومتشابكة ولها أبعاد متنوعة وهي (عبد المؤمن بن صغير، 2016)<sup>9</sup> :

« **البعد السياسي** : يعتبر عاملاً أساسياً ومهما لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية ، وهو أن تتوفر الرغبة السياسية عند جميع الأطراف التي تسهم في تكوين الرأي السياسي ، وذلك من منطلق القناعة الأهلية والإيمان بالأهداف والغايات والفوائد التي ستعود على الدول ، كما يجب أن تعبر حكومة الدولة عن طريق الرغبة السياسية علنا عن التزامها بدعم الجهود الرامية للتحول من خلال توفير الوقت ، والجهد والمال والموارد والمناخ السياسي والاقتصادي ، والتقني الفعال والخلاق الذي يسهم في إطلاق القدرات الإبداعية إلى أقصى مداها ، كما أن قرار التحول هو قرار سيادي يتخذ على أعلى مستويات في الدول ، وبدونه تبقى الحكومة الإلكترونية مجرد فكرة على ورق ، ولا قيمة لها إطلاقاً.

« **البعد التشريعي** : إن البعد التشريعي أو القانوني ، أو بما يسمى بالبناء القانوني لإرساء معالم الحكومة الإلكترونية ، لا يمكن إغفاله أو الاستهانة به ، بأي حال من الأحوال، لما له من أهمية قصوى في ضمان حقوق جميع الأطراف ، حيث أن نشأة الحاجة إلى إنشاء حكومة إلكترونية تستدعي توفير بالضرورة تشريعات قانونية جديدة تتعامل مع أسلوب التعامل الجديد منها : تشريعات خاصة بتجريم اقتحام المواقع الإلكترونية أو إتلافها وانتهاك حق الخصوصية وتجريم انتهاك سر التوقيع الإلكتروني ؛

◀ **البعد الإداري** : هو أحد الأبعاد الرئيسية في عملية إعادة ابتكار الحكومة ، أو عملية تحويل البيروقراطيات المركزية الهرمية ، والتحول للحكومة الإلكترونية هو قضية إدارية قبل أن تكون قضية فنية ، وهو بلا شك سوف يحدث تغييرا في الهيكل الإداري لأجهزة الحكومة للنهوض بمستوى الخدمات الحكومية التي توفرها الأمر الذي سينعكس بشكل أو آخر إلى تغيير هيكل العمليات والمعاملات والإجراءات والبنى للحكومة ، وحتى يمكن انسياب البيانات والمعلومات بين الدوائر الحكومية.

◀ **البعد التوعوي** : إن القيام بحملات التوعية لا تقل أهمية عن غيرها من الأبعاد، حيث أن التجارب العالمية والإقليمية التي فشلت في تنفيذ الحكومة الإلكترونية ترجع بالأساس إلى أنها لم تأخذ بعد التوعية كعامل رئيسي في برامج التطبيق واتجاهاتها، وبالتالي خلقت ما يمكن أن تسميه بأعداء الحكومة الإلكترونية ولأهمية تكوين وعي عند جميع المتعاملين مع الحكومة بكافة فئاتهم وأعمارهم ودرجة ثقافتهم ومستواهم ، فلا بد من قيام الحكومة باتباع الخطوات التالية في حملاتها الهادفة إلى نشر الوعي والاستعداد النفسي للحكومة الإلكترونية؛

◀ **البعد الاقتصادي** : تعد الحكومات هي المحرك الرئيسي والفاعل في الاقتصاد، لذا فإن تحرك الحكومة للتعامل الإلكتروني سيكون له آثار وفوائد متنوعة ، بحيث يجب على القطاع الخاص أن يلعب دورا فاعلا في بناء الرؤية وفي مراحل التنفيذ المختلفة ، حيث أن تحفيز التجارة الإلكترونية ، وخلق صناعات تقنية متطورة في التنمية الاقتصادية تعتمد على البنية التحتية للحكومة الإلكترونية التي يجب أن يستفاد منها من جانب القطاع الخاص ؛

◀ **البعد الفني** : إن من أهم أهداف إنشاء حكومة إلكترونية هو استخدام الإمكانيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات في زيادة القدرة الحكومية على توفير المعلومات لكافة الأطراف بسهولة ويسر.

### 3. تقييم برنامج الحكومة الإلكترونية في الجزائر للفترة (2008-2013):

إن مشروع بناء الحكومة الإلكترونية يتمحور أساساً حول فكرة مفادها أن الاستثمار في تقنيات المعلومات والاتصالات، وربط المواطن ومؤسسات الأعمال بالمؤسسات الحكومية في نظام إلكتروني موحد (بلعربي عبد القادر، 2012)<sup>10</sup> ، يتيح لجميع هذه الأطراف المتعاملة بإجراء مختلف المعاملات بالسهولة والسرعة اللازمة، مما يوفر الجهد والوقت والتكاليف، ويحقق لمؤسسات الأعمال على وجه الخصوص مزايا في غاية الأهمية ترفع من مستوى أداء وظائفها المتعددة ضمن الاستخدامات المتميزة للاقتصاد الرقمي الافتراضي.

والجزائر إحدى الدول النامية التي تسعى جاهدة إلى تنفيذ هذا المشروع، حتى تتمكن من الاستفادة من الإيجابيات التي يدرها هذا المشروع سواء على الحكومة أو على المتعامل، ويندرج مشروع الجزائر الإلكترونية ضمن المبادرات والبرامج التي تتبناها الحكومة الجزائرية لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، بتعميم استعمال التكنولوجيات الحديثة من خلال ترقية نظام المعلوماتية في قطاعات الاتصالات، البنوك، والإدارة العمومية، وقطاعات التربية والتعليم ما يجعلها تقدم خدماتها بشكل أفضل وأبسط للمواطنين، فتصبح كوسيلة اتصال تفاعلية ما بين الحكومة والمجتمع المدني.

1.3 محاور برنامج الحكومة الإلكترونية في الجزائر: أطلقت من خلاله وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، أحد الملفات الكبرى وهو مشروع برنامج الجزائر الإلكترونية 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، ويتضمن 13 محورا يحدد الأهداف الرئيسية والثانوية المقرر إنجازها إلى غاية 2013 ، وهي<sup>11</sup> ( Kamel BENEL KADA, 2008 ):

- تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية؛
- تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال على مستوى المؤسسات؛
- تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال؛

- دفع تطور الاقتصاد المعتمد على المعرفة، من خلال تهيئة الظروف المناسبة لتطوير صناعة تكنولوجيايات الإعلام والاتصال تطويراً مكثفاً؛
- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع وفائق السرعة؛
- تطوير القدرات البشرية، من خلال وضع إجراءات ملموسة في مجال التكوين والتأطير الجيد؛
- تدعيم البحث في مجال التطوير والإبداع؛
- تأهيل الإطار القانوني بنوعيه التشريعي والتنظيمي؛
- المعلومة والاتصال؛
- تميمين التعاون الدولي؛
- آليات التقييم والمتابعة، من خلال مواكبة كل مراحل عملية إعداد وتنفيذ وتحقيق العمليات التي من شأنها السماح بتجسيد أهداف استراتيجية الجزائر الإلكترونية؛
- الإجراءات التنظيمية؛
- الموارد المالية، حيث يستلزم تنفيذ البرامج أموال طائلة تقدر بحوالي أربعة مليار دولار، لذلك لابد من الاستغلال لكل مصادر التمويل؛
- 2.3 الإنجازات المحققة من برنامج الحكومة الإلكترونية: وفي سعيها لتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر، أخذت وزارة الداخلية والجماعات المحلية على عاتقها عملية تقنين الخدمات الإلكترونية بإطلاق ورشة كبرى لعصرنة الإدارة المركزية والجماعات المحلية، وذلك بالوضع التدريجي لنظام وطني للتعريف مؤمّن وقد تمكنت من اطلاق الخدمات التالية<sup>12</sup> :  
( Ministère de l'intérieur et des collectives Locales algérienne, 2018 )
- إطلاق خدمات بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومترية والإلكترونية؛
- إعداد نظام تسيير ومتابعة الملفات القضائية وكذا استخراج بعض الوثائق؛
- اطلاق خدمة بطاقة الضمان الاجتماعي (شفاء) واستكمال الشبكة الوطنية للطب عن بعد التي أطلقت كمرحلة أولى في 18 مؤسسة استشفائية تعد ضمن أولويات الاستراتيجية الوطنية لإصلاح المستشفيات؛
- إعداد أنظمة الدفع الإلكتروني البنكي والحسابات البريدية بالإضافة لإنشاء البريد الإلكتروني؛
- إنشاء شبكة أكاديمية وبحثية تربط مجموعة مؤسسات التكوين العالي إضافة إلى اطلاق خدمة التسجيل الجامعي الأولى للحاملين الجدد لشهادة البكالوريا؛
- إعداد شبكة للاطلاع على نتائج امتحانات شهادتي البكالوريا والتعليم المتوسط؛
- إنشاء مركز للدراسات والأبحاث في تكنولوجيايات الإعلام والاتصال كنقطة اتصال للبحث.
- 3.3 معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر (عبد المؤمن بن صغير، 2016)<sup>13</sup> : على الرغم من مرور تسعة سنوات على إطلاق الجزائر لمشروع الحكومة الإلكترونية، إلا أنه لم يتجسد على أرض الواقع نتيجة لبعض الصعوبات التي نوجزها فيما يلي :
- عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تلبية طلبات العملاء على إيصال خدمات الهاتف الثابت التقليدي الذي يعد أهم القنوات التي يتم عبرها الربط بالإنترنت؛
- 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 الإنترنت في الجزائر، حيث أن نسبة مستخدمي هذه التقنية لم يتعدى 5.33% وهي نسبة ضعيفة مقارنة حتى بالدول العربية المجاورة؛

- تخوف شريحة كبيرة من المواطنين والمتعاملين من استخدام وسائل الدفع الإلكترونية أو إجراء تعاملات مالية إلكترونياً باستعمال البطاقة المغناطيسية بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الإلكتروني، والتأخير الكبير في تحيين حساباته في بداية اطلاق هذه الخدمات.
  - محدودية الجانب التشريعي في مجال تحقيق الأمن المعلوماتي(مركز الشرق العربي للدراسات الحضارية، 2018)<sup>14</sup>، و عدم مسيرته لبعض القوانين والتشريعات الإقليمية والدولية المنظمة للعمل الإلكتروني؛
  - التكلفة العالية للاستثمار في تقنيات المعلومات خاصة على المدى البعيد، والذي يتطلب فتح المجال لشراكة القطاع الخاص ؛
  - غياب التكامل والتنسيق والربط بين الإدارات العمومية المختلفة بنشاط الحكومة الإلكترونية، على الرغم من امتلاكها لنفس الأنواع من الأجهزة والبرمجيات؛
  - ضعف في الإشهار وفي نشر الوعي الاجتماعي بفوائد تطبيقات الحكومة الإلكترونية عرقل طريق التحول للعمل الإلكتروني؛
  - صعوبة وتعقيد هندسة العمليات المتعلقة بالحكومة الإلكترونية على مستوى الأجهزة الحكومية بسبب نقص التكوين .
- أما فيما يخص الحلول الممكنة اقتراحها للتخلص من هذه العقبات سنستنتجها بعد التطرق لعرض تجربة دولة قطر وكذا اختبار صحة فرضيات الدراسة.

#### 4. عرض مقاربات الحكومة القطرية في تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة (2006-2020)؛

أطلقت الحكومة الإلكترونية لأول مرة في قطر عام 2002 موفرة عدداً من الخدمات الإلكترونية مثل إصدار تأشيرات الدخول، استخراج شهادات الميلاد والبطاقة الصحية، تجديد رخصة السياقة، دفع الزكاة والتبرعات للأعمال الخيرية، دفع المخالفات المرورية وفواتير الخدمات، و بعد 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 أو يعمل في دولة قطر، يعتبر التحدي الأكبر الذي واجه تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية هو توفير القدرات والمهارات المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات ، على الرغم من أن دولة قطر حاولت التغلب على نقص القدرات والمهارات المحلية المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات، وهو ما قلل من المشروعات الطموحة التي ترغب الدولة في تنفيذها عن طريق الاستعانة بالخبراء والاستشاريين الدوليين في هذا المجال، إلا أن إمكانية تطوير القدرات المحلية تعتبر أمراً أساسياً لتحقيق الأهداف الاجتماعية والاقتصادية التنموية لدولة قطر وضماناً لاستمرارية برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الدولة. ولعلاج هذه المشكلة، قام المجلس الأعلى للاتصالات بتأسيس شركة معلوماتية (ictQATAR, 2009)<sup>15</sup> .

1.4 الملامح الرئيسية لبرنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة: يعد برنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة (i-Gov) مشروعاً حكومياً لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يهدف إلى تحقيق تكامل كافة الخدمات التي تقدمها الجهات الحكومية في دولة قطر ضمن نظام موحد، بحيث يتم توفير جميع الخدمات والمعلومات والمعاملات الحكومية إلكترونياً عن طريق نقطة دخول واحدة لكافة المستخدمين من مواطنين ومقيمين وزائرين ورجال أعمال.

وبرنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة هو برنامج طموح وواعد، إلا أنه قد حقق بالفعل إنجازات كبيرة حيث نجح المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (أي سي تي قطر) في تحقيق تكامل بين خدمات الحكومة الإلكترونية، وله نتائج إيجابية من شأنها أن تزيد من توافر و إنتاجية 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.

- 2.4 المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (آي سي تي قطر) (ictQATAR, 2009) <sup>16</sup>: تم تأسيس المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (آي سي تي قطر) بموجب المرسوم الأميري رقم 36 لعام 2004 ، والمهام الرئيسية للمجلس:
- تنظيم قطاع الاتصالات بالدولة وفتح السوق للمنافسة.
  - تطوير سوق فعال لتكنولوجيا المعلومات يساهم في تنوع الاقتصاد والدخل القومي.
  - وضع سياسات واستراتيجيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخاصة بتطوير القطاعات المختلفة من تعليم وصحة وقطاع أعمال.
  - تطوير نظام متكامل للمعلومات والتعاملات الحكومية.
  - توعية المجتمع بأهمية تكنولوجيا المعلومات بهدف بناء مجتمع معلومات قادر على المساهمة في اقتصاد المعرفة.
- 3.4 الأهداف الأساسية لبرنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة:

- تحسين الخدمات المقدمة للفئات المستهدفة من قطاعات الدولة والأفراد وقطاع الأعمال من الخدمات الإلكترونية التي تتسم بالكفاءة والفاعلية والحصول على المعلومات الحكومية بكل سهولة و يسر؛
- تعزيز الجودة الداخلية حيث سيلتزم المسؤولون والعاملون التحسن الذي سيطرأ على الأداء بفضل تنظيم الإجراءات وتظافر الجهود على المستوى الحكومي؛
- تعزيز الشفافية والإطار الإداري حيث سيسهم تطبيق البرنامج في التشجيع للمشاركة بفاعلية في عملية صنع القرار بشكل أوسع عن طريق توضيح مختلف الإجراءات.

#### 4.4 خارطة الطريق الخاصة بتطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة ( أحمد محمد الكواري، 2009 ) <sup>17</sup>:

1.4.4 البرنامج الأول (2006-2013) : شملت الخطة الرئيسية تنفيذ 54 مشروعاً في سلسلة من أربع مراحل زمنية من عام 2006 إلى عام 2013:

- < المرحلة الأولى بناء القواعد الأساسية Foundation والتي بدأ تطبيقها في سنة 2007 على مجموعة من البرامج الأولية والتي ركزت على بناء البنية التحتية ووضع المعايير الفنية للأنظمة الحكومية؛
- < المرحلة الثانية المعلومات Information بدأت هذه المرحلة في فيفري 2008 بإطلاق بوابة حكومي حيث تم التركيز على توفير المعلومات والخدمات المقدمة من جميع المؤسسات الحكومية؛
- < المرحلة الثالثة التفاعلية Interaction والتي بدأ تنفيذها في ماي 2009 وتتضمن إنشاء شبكة حكومية آمنة تربط بين جميع المؤسسات الحكومية لضمان الوصول الأمثل إلى خدمات الحكومة الإلكترونية وبرنامج مراكز البيانات الحكومية والمركز الحكومي للاتصال وبرنامج المناقصات الإلكترونية؛
- < المرحلة الرابعة التكاملية Intégration بدأت هذه المرحلة في نوفمبر 2010 وقد تضمنت البرامج الخاصة بتنفيذ المتطلبات النهائية للبنية التحتية مثل مراكز البيانات بالإضافة إلى تقديم الخدمات الأخرى مثل خدمات تصاريح البناء و نظام الموارد البشرية.

كذلك تم تقسيم الـ 54 مشروع في خطة البرنامج الاستراتيجية إلى 3 مجموعات :

- المجموعة الأولى تحتوي على المشاريع الخاصة بتوفير بيئة مناسبة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال وضع التشريعات والسياسات والمبادئ التوجيهية والمعايير مثل سياسة التجارة الإلكترونية وسياسة أمن المعلومات وسياسة حماية البيانات وذلك من خلال البرامج الإرشادية والحملات التوعوية.
- المجموعة الثانية وتحتوي على المشاريع التي تختص بجاهزية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ويتم ذلك من خلال بناء البنية التحتية وتنمية القدرات التي ستتوفر لجميع الهيئات الحكومية.



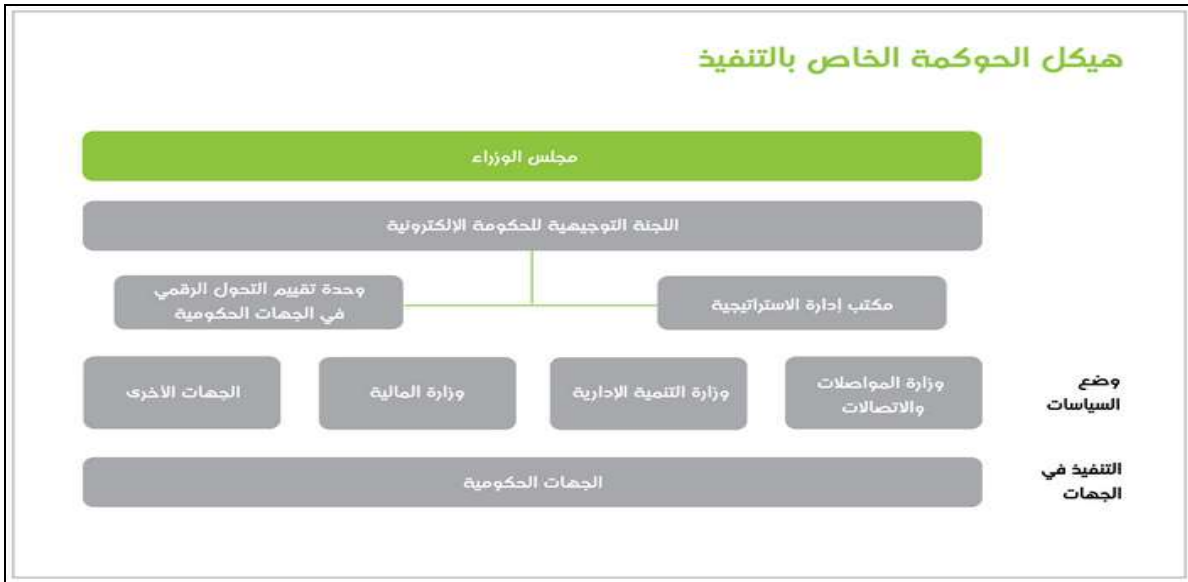
- المجموعة الثالثة و تحتوي على البرامج التي تساهم في زيادة استخدام الخدمات الإلكترونية المقدمة عن طريق بوابة "حكومي" وتوفير خدمات إضافية للخدمات المتاحة حالياً مثل خدمات التسجيل التجاري للشركات وخدمات إصدار التأشيرات وتصاريح الإقامة.

#### 2.4.4 البرنامج الثاني استراتيجية حكومة قطر الرقمية ( 2014-2020 ) (ictQATAR, 2009) :<sup>18</sup>

تجدر الإشارة أن "استراتيجية حكومة قطر الرقمية 2020" تم اطلاقها من قبل الشيخ عبد الله بن ناصر بن خليفة آل ثاني رئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية في ماي 2014، وتم صياغتها من قبل "اللجنة التوجيهية للحكومة الإلكترونية" بموجب قرار من طرفه والتي أسند إليها مهام تطوير وتوجيه أنشطة تنفيذ استراتيجية الحكومة الإلكترونية على مستوى دولة قطر برئاسة وزير المواصلات والاتصالات من أجل بناء حكومة أكثر كفاءة وانفتاحاً وفاعلية، تتمحور حول تحقيق قيمة حقيقية لجميع مستخدمي خدماتها.

و لتجسيد رؤية حكومة قطر الرقمية على أرض الواقع، وضعت خطة رئيسية تحتوي على جدول شامل للبرامج والمشاريع. وقد تمت مواءمتها مع رؤية قطر الوطنية 2030 والخطة الاستراتيجية الوطنية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات 2015 وخطة قطر الوطنية للبرودباند. ويجري تقييم ومتابعة التقدم في التنفيذ من قبل اللجنة التوجيهية للحكومة الإلكترونية، واليكم فيما يلي هيكل الحوكمة الخاص بتنفيذ هذا البرنامج:

الشكل 2 : هيكل الحوكمة الخاص بتنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية



Source :site www.ictQATAR.qa | comment@ict.gov.qa

إن أهداف الخطة الرئيسية طموحة وتستند في الوقت ذاته إلى أسس واقعية، وتحتوي على أربع فئات من المشاريع سيجري تنفيذها خلال ثلاث مراحل حتى عام 2020 وتشمل:

الشكل 3 : مشاريع الخدمات الحيوية الفترة 2014-2020

| المرحلة الأولى ٢٠١٤ - ٢٠١٥               | المرحلة الثانية ٢٠١٦ - ٢٠١٧              | المرحلة الثالثة ٢٠١٨ - ٢٠٢٠              |
|--|--|--|
| مشروع التسجيل التجاري                    |  |  |
| مشروع लाفاذة الوحدة للتخلص الجمركي       |  |  |
| مشروع رخص المخاب                         |  |  |
| مشروع الخدمات التعليمية                  |  |  |
| مشروع المراسلات الحكومية                 | مشروع المراسلات الحكومية                 |  |
| مشروع منصة تبادل البيانات الحكومية       | مشروع منصة تبادل البيانات الحكومية       |  |
| مشروع إدارة الموارد المالية              | مشروع إدارة الموارد المالية              |  |
| مشروع بوابة البيانات المفتوحة            |  |  |
| مشروع إدارة الموارد البشرية              |  |  |
| مشروع نظام المحاكم                       | مشروع نظام المحاكم                       |  |
| مشروع التسجيل العقاري والتوثيق           | مشروع التسجيل العقاري والتوثيق           |  |
| مشروع خدمات استقدام العمال               | مشروع خدمات استقدام العمال               |  |
| مشروع الخدمات الصحية                     | مشروع الخدمات الصحية                     |  |
| مشروع البوابة الحكومية - المرحلة الثالثة | مشروع البوابة الحكومية - المرحلة الثالثة | مشروع الخدمات الصحية                     |
| مشروع دعم المشاركة العامة                |  | مشروع البوابة الحكومية - المرحلة الثالثة |

Source :site www.ictQATAR.qa | comment@ict.gov.qa

الشكل 4 : مشاريع الخدمات الإلكترونية 2014-2020

| مشاريع الخدمات الإلكترونية   | مشاريع الخدمات الإلكترونية   | مشاريع الخدمات الإلكترونية   |
|--|--|--|
| مشروع تطوير الخدمات الإلكترونية على الإنترنت والهواتف النقالة (E-) | مشروع تطوير الخدمات الإلكترونية على الإنترنت والهواتف النقالة (E-) | مشروع تطوير الخدمات الإلكترونية على الإنترنت والهواتف النقالة (E-) |

Source :site www.ictQATAR.qa | comment@ict.gov.qa

الشكل 5 : مشاريع الخدمات المشتركة 2014-2020

| مشاريع الخدمات المشتركة                       | مشاريع الخدمات المشتركة                   | مشاريع الخدمات المشتركة                   |
|---|---|---|
| خدمة التسجيل / التوثيق الإلكتروني             | تفعيل استخدام قنوات الفيديو               | تطوير التطبيقات الحكومية المشتركة         |
| الشبكة الحكومية الإلكترونية - المرحلة الثانية | رقمنة واعتماد الوثائق الشخصية             | مركز دعم التطبيقات المشتركة               |
| بوابة الدفع الإلكتروني - المرحلة الثانية      | تفعيل استخدام التوقيع الإلكتروني          | مركز دعم التطبيقات المشتركة               |
| مركز بيانات حكومي مشترك                       | تطوير التطبيقات الحكومية المشتركة         | التوقيع الإلكتروني                        |
| مركز الاتصال الحكومي - المرحلة الثانية        | مركز دعم التطبيقات المشتركة               | رقمنة المحتوى الحكومي                     |
| منصة الرسائل القصيرة SMS                      | التوقيع الإلكتروني                        | التنقيب والذكاء باستخدام البيانات الكبيرة |
| السيخبة الحكومية                              | رقمنة المحتوى الحكومي                     | الإتفاقيات الإطرارية على مستوى الحكومة    |
| مركز التعافي من الكوارث DR Center             | التنقيب والذكاء باستخدام البيانات الكبيرة |   |
| الإتفاقيات الإطرارية على مستوى الحكومة        | الإتفاقيات الإطرارية على مستوى الحكومة    |   |

Source :site www.ictQATAR.qa | comment@ict.gov.qa

الشكل 6 : مشاريع السياسات والمعايير والأدلة الإرشادية 2014-2020

| مشاريع السياسات والمعايير                        | مشاريع السياسات والمعايير  |
|--|----------------------------|
| دليل المعايير القياسية للحكومة الرقمية           | إدارة المخاطر              |
| سياسة إدارة البيانات                             |                            |
| المعايير والمبادئ الإرشادية للبيانات الإلكترونية |                            |
| سياسة المشاركة الإلكترونية                       |                            |
| سياسة البيانات المفتوحة                          |                            |
| إطار المصادفة الإلكترونية                        |                            |
| سياسة مراجعة المشتريات الحكومية                  | إرشادات التواصل الإلكتروني |

Source :site www.ictQATAR.qa | comment@ict.gov.qa

هذه المشاريع وضع لها هيكل حوكمة في غاية الوضوح يضمن تنفيذ استراتيجية حكومة قطر الرقمية بنجاح وينص على: - أن مجلس الوزراء هو الجهة ذات المسؤولية المطلقة عن استراتيجية الحكومة الرقمية 2020 وعن التعديلات التشريعية التي يتطلبها التنفيذ:

- تشرف اللجنة التوجيهية للحكومة الإلكترونية برئاسة وزير المواصلات والاتصالات، على تنفيذ الاستراتيجية وحل المعوقات التي تواجه التنفيذ والتنسيق مع الجهات الحكومية واعتماد خطط المشاريع؛
  - وتضم اللجنة التوجيهية للحكومة الإلكترونية ممثلين لثمان جهات حكومية هي :  
وزارة الداخلية (نائب رئيس اللجنة)، وزارة المواصلات والاتصالات، المجلس الأعلى للصحة، وزارة التنمية الإدارية، وزارة البلدية والتخطيط العمراني، وزارة الاقتصاد والتجارة، وزارة المالية، المجلس الأعلى للتعليم؛
  - يقوم مكتب إدارة الاستراتيجية - الذي قامت بإنشائه الوزارة (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات آنذاك) - بمتابعة تنفيذ مشاريع استراتيجية حكومة قطر الرقمية؛
  - تتحمل الجهات الحكومية، كل على حدة، مسؤولية تنفيذ المشاريع والخدمات الرقمية وإدارة العمليات المنوطة بها.
- 3.4.4 إنجازات دولة قطر في مجال الحكومة الإلكترونية إلى غاية 2016 :**

شهدت سوق الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات تطوراً كبيراً ومعدلات نمو مرضية في دولة قطر من خلال الجهود المبذولة عبر الاستراتيجيات والبرامج التي وضعتها الوزارة، وقد انعكس ذلك على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاعين الحكومي والخاص، وحققت عدة إنجازات نذكر منها:

◀ يقدر معدل النمو السنوي لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بـ 7.4% خلال الأعوام 2014-2018؛  
◀ جاءت دولة قطر في المرتبة السابعة والعشرين عالمياً (27) والثانية عربياً في مؤشر جاهزية الشبكات بالتقرير العالمي لتكنولوجيا المعلومات 2016 الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي بجنيف بالتعاون مع كلية الأعمال بجامعة "إنسياد" من بين 139 دولة شملها التقرير؛

◀ تقدمت دولة قطر في قيمة المؤشر الخاص بالخدمات الإلكترونية والذكية ضمن استبيان تنمية الحكومات الإلكترونية (EGDI) الصادر عن لجنة الأمم المتحدة للشئون الاقتصادية والاجتماعية (UNDESA)، وقد وضع المؤشر قطر ضمن أفضل عشر دول آسيوية من حيث قيمة ذلك المؤشر الذي يعد مكوناً أساسياً من مكونات المؤشر الكلي لتنمية الحكومة الإلكترونية؛  
◀ حققت دولة قطر تقدماً مهماً على مؤشر الابتكار العالمي لعام 2016 الذي أطلق خلال مؤتمر صحفي عقد في المقر الأوروبي للأمم المتحدة بمدينة جنيف السويسرية في الحادي والعشرين من أغسطس الماضي، حيث أوضحت المؤشرات الفرعية للمدخلات في تقرير مؤشر الابتكار العالمي أن قطر حلت في المرتبة الأولى عالمياً في مؤشرات البنية التحتية العامة، وسهولة دفع الضرائب، وتدفق أو حركية الطلاب الجامعيين نحو الداخل؛

◀ حسب نفس التقرير السابق ذكره، تقدمت قطر في المؤشرات الفرعية للمدخلات حيث ارتقت ستة (6) مراكز على مستوى البنية التحتية (خاصة فيما يتعلق بالإنفاذ إلى واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات) و10 مراكز في مؤشر تطور الأسواق و28 مركزاً في مؤشر تطور الأعمال مقارنة بالعام الماضي لتحتل المرتبة 16، و68 و78 عالمياً على التوالي.

◀ أطلقت الوزارة أيضاً تقرير "المشهد الرقمي لدولة قطر 2016: قطاع الأعمال" الذي كشف عن زيادة التوجه لاستخدام الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بين الشركات خلال السبع سنوات الماضية، وهو ما يمكن ملاحظته على عدة مؤشرات مثل انتشار أجهزة الكمبيوتر، وانتشار الإنترنت، والحضور على شبكة الإنترنت، والاستخدامات المتقدمة للخدمات الإلكترونية والتجارة الإلكترونية؛

◀ كرمت دولة قطر في مسابقة «درع الحكومة الذكية العربية» بدرع التميز الذهبي، وذلك تتويجاً لريادتها في مجال الخدمات الإلكترونية والإنجازات المميزة التي حققتها الدولة في مجال الخدمات الحكومية الإلكترونية في حكومة قطر الرقمية؛

◀ حصلت بوابة الحكومة الإلكترونية "حكومي" على شهادة وجائزة "اعتماد النفاذ الرقمي Access Certified Award" من مركز التكنولوجيا المساعدة قطر "مدى" لتطبيقها المعايير والمبادئ التوجيهية للنفاذ إلى محتوى الويب (WCAG) 2.0

◀ (AA 2.0) للأشخاص ذوي الإعاقة، وتمنح هذه الشهادة للمؤسسات التي يتطابق موقعها الإلكتروني مع المعايير الدولية المعتمدة في هذا المجال؛

« وقعت وزارة المواصلات والاتصالات اتفاقية شراكة مع شركة مايكروسوفت في يونيو 2016 لتوسيع نطاق الخدمات الإلكترونية التي يقدمها القطاع الحكومي. وبموجب هذه الاتفاقية، ستقوم الوزارة بجلب الحلول التقنية والتجارب العالمية لمساعدة المؤسسات الحكومية في تطبيق الانتقال الرقمي تماشياً مع استراتيجية حكومة قطر الرقمية 2020 وذلك من خلال بناء منصة التحوّل الرقمي "سديم"، وستقوم مايكروسوفت بالمساعدة في بناء المنصة التقنية لتوفير أدوات وقدرات الخدمات الإلكترونية والتقارير الذكية لدعم اتخاذ القرار فضلاً عن العديد من المزايا الأخرى.

« نجح مشروع الحكومة الإلكترونية المتكاملة في:

- توفير 90% من وقت وجهد الجمهور، كما حافظ على وقت وجهد 50% من عاملي وزارة الداخلية منذ انطلاقه حتى اليوم؛

- تحويل نحو 266 خدمة داخلية في الوزارة إلى خدمات رقمية بلا ورق؛

- إطلاق 18 خدمة رقمية منها مؤخراً في ديسمبر 2016؛

- إنجاز أكثر من 5000 عملية رقمية يومياً من قبل الجمهور من دون الحاجة للحضور شخصياً إلى أي مركز تابع لوزارة الداخلية؛

- إنجاز نحو 16934 طلباً إلكترونياً في عام 2015، وتتنوع تلك الطلبات التي تربط العديد من القطاعات بين طلبات صيانة وأجهزة ومعدات إلى طلبات هواتف وأنظمة تقنية وغيرها من الأجهزة؛

- تحويل ما يقرب من 80 مليون وثيقة إلى وثائق آلية وهذا بعد قيام الوزارة بتحويل جميع الوثائق الورقية لديها إلى وثائق آلية إلكترونية.

4. تحليل النتائج: إن استنتاجات هذه الدراسة تكون من خلال اختبار صِحّة الفرضيات التي وضعناها في البداية كما يلي:

« الفرضية الأولى " تتوفر المؤسسات الحكومية الجزائرية على البنى التحتية والاستراتيجيات المناسبة والكفيلة بتقديم الخدمة العمومية وفقاً لبرنامج الحكومة الإلكترونية؛" لم تستطع الحكومة الجزائرية الاستجابة لمطالب فئة كبيرة من المجتمع الراغب في الاستفادة من خدمات الإنترنت، حتى درجة استفادة المواطن من خدمات الهاتف الثابت غير معمة هذا الأخير يمثل قاعدة تقليدية للربط بالإنترنت، إضافة إلى غياب رؤية واستراتيجية واضحة لتطبيق الحكومة الإلكترونية تماشياً وبرامج الدولة التنموية؛

« الفرضية الثانية " يوجد تنسيق فيما بين المؤسسات الحكومية الجزائرية وبين عدة جهات في تقديم الخدمة العمومية أو خدمات أخرى إلكترونياً". لم تتمكن إلى يومنا هذا الحكومة الجزائرية من توحيد بيانات كل القطاعات والوزارات وتمكين طالب الخدمة العمومية من مواطنين ومقيمين وزائرين ورجال أعمال من الحصول عليها عن طريق نقطة دخول واحدة، للأسباب المذكورة سابقاً والمتعلقة بنقص الوعي، وضعف البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

5. خاتمة: إن هذه النتائج تثبت كذلك بأن تجربة الجزائر في هذا المجال تفتقد للجودة بسبب عدم تطابقها مع خصائص الإدارة الإلكترونية، إضافة إلى بطء أو غياب تسريع تطبيقات الخدمات الإلكترونية في مجال الحالة المدنية، خاصة وأنها تمثل أكبر جهاز خدمة عمومية يرتاده المواطن الجزائري بشكل مستمر، وكقاعدة بيانات لتحقيق التكامل بين جميع القطاعات.

و من بين الحلول الممكنة لتفعيل مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر و تسريع وتيرة الانتقال نهائياً إلى العمل وفقاً لتطبيقات الحكومة الإلكترونية يجب العمل على:

• وضع خطة شاملة أو خارطة طريق لتنفيذ المشروع وفق مراحل متعددة قصيرة وطويلة الأمد، تحت إشراف لجان تعمل على إعداد تقارير تقييمية دورية؛

• تهيئة القوانين والتشريعات التي تتناسب مع تطبيقات الحكومة الإلكترونية بغرض تعزيز ثقة المستخدمين في سلامة وصحة معاملات الحكومة الإلكترونية، والعمل على إرساء مبادئ موحدة للمراسلات الإلكترونية وحمايتها من حالات التزوير والقرنصة؛

- تخفيض التكاليف والرسوم الإضافية على المواطن عند استخدامه لخدمات الحكومة الإلكترونية؛
- الإعلان والإشهار عن خدمات الحكومة الإلكترونية في المواقع المشهورة على الإنترنت، وذلك من أجل جذب أعداد كبيرة من المواطنين وتحسيسهم بأهميتها؛
- العمل على توجيه الاستثمارات في مجال تكنولوجيات المعلومات مع فتح المجال أمام القطاع الخاص للاستثمار أو الشراكة مع القطاع العام؛
- توفير البنية التحتية الأساسية والبيئة الضرورية لإنجاح تطبيقات ومناهج الحكومة الإلكترونية؛
- فتح شبائيك خاصة لمساعدة الفئات المعوزة التي تفتقر إلى الإمكانيات والمعدات الرقمية، للاستفادة من الخدمات الإلكترونية؛
- استقطاب المزيد من المهارات والخبرات بالإضافة إلى جذب الشركات في مجال التكنولوجيا المتطورة؛
- تحديد رؤية واستراتيجية واضحة لتطبيق الحكومة الإلكترونية تتماشى مع مساعي الدولة التنموية؛
- تنظيم الندوات والملتقيات الوطنية والإقليمية التي لها صلة مع مشروع الحكومة الإلكترونية، مع إشراك الجامعة الجزائرية في البحث والتطوير وابتكار نماذج خاصة تتلاءم وطبيعة المجتمع الجزائري المحافظ؛
- برمجة دورات تدريبية لموظفي الحكومة الإلكترونية وكذلك العملاء على كيفية استخدام والاستفادة من الخدمات الإلكترونية.

## 6. قائمة المراجع:

### • المؤلفات:

- 1- الهوش أبو بكر محمد، الحكومة الإلكترونية الواقع والآفاق، مجموعة النيل العربية للنشر، (القاهرة: مجموعة النيل العربية للنشر، الطبعة الأولى، 2006)
- 2- عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي، (بيروت: دار الغرب الإسلامي، 2006).

### • المقالات:

- 1- أحمد محمد يوسف، تفوق دول الخليج في تطبيق الحكومة الإلكترونية، جريدة الشرق الأوسط العدد 9435، 04 جانفي 2005.
- 2- خالد الزعبي، الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، مجلة الحاسوب، العدد 46، 2000.
- 3- زكي إيمان عبد المحسن، الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، بحوث ودراسات، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2009.
- 4- ديالا جميل محمد الرزي، الحكومة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها - دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في قطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 20، العدد الأول، 2012.
- 5- عبد المؤمن بن صغير، مقالة بعنوان إشكالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر "المعوقات- الآفاق" على الموقع: <https://democraticac.de/?p=38171>، 2016.

### • المداخلات:

- 1- بلعربي عبد القادر، لعرج مجاهد نسيم، مغبر فاطمة الزهراء، تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر، مداخلة بملتقى الدولي العلمي الخامس، الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية 14/13 مارس 2012، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر.

2- مجلس الاعمال العراقي، "آراء في اصلاح بيئة الاعمال في العراق : افكار عن متطلبات تكامل القوانين المؤثرة في بيئة الاستثمار واهمية الافصاح"، 2007، مركز المشروعات الدولية الخاصة، الاردن.

3- Kamel BENEL KADA, « gouvernement électronique en Algérie :la langue marche vers le numérique », article publié au journal EL WATAN, Samedi 3 mai 2008.

4- Office of the Deputy Prime Minister, " Local E-government Process Evaluation of the Implementation of Electronic Local Government in England", Center for Urban and Regional Development Studies, university of Newcastle upon Tyne, London, November 2003

#### • مواقع الانترنت:

1- الحكومة الإلكترونية والبعث الأمني ، مقال منشور بمركز الشرق العربي للدراسات الحضارية والاستراتيجية بالمملكة المتحدة لندون بالموقع الإلكتروني (<http://www.asharqalarabi.org.uk> (consulté le 06/10/2018))

2-Ministère de l'intérieur et des collectives Locales algériennes:  
<http://www.l'intérieur.gov.dz> (consulté le 11/10/2018)

3- [http://a www.ictQATAR.qa](http://awww.ictQATAR.qa) | [comment@ict.gov.qa](mailto:comment@ict.gov.qa) (consulté le 11/10/2018)

## 7. هوامش:

<sup>1</sup> مجلس الاعمال العراقي، "آراء في اصلاح بيئة الاعمال في العراق : افكار عن متطلبات تكامل القوانين المؤثرة في بيئة الاستثمار واهمية الافصاح"، 2007، مركز المشروعات الدولية الخاصة، الاردن، ص11.

<sup>2</sup> الهوش أبو بكر محمد، الحكومة الإلكترونية والواقع والأفاق، الطبعة الأولى 2006، مجموعة النيل العربية للنشر، القاهرة، ص 26.

<sup>3</sup> Office of the Deputy Prime Minister, " Local E-government Process Evaluation of the Implementation of Electronic Local Government in England", Center for Urban and Regional Development Studies, university of Newcastle upon Tyne, London, November 2003, page 06

<sup>4</sup> عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي بيروت 2006، ص 182

<sup>5</sup> خالد الزعي، الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، مجلة الحاسوب، العدد 46، 2000، ص12

<sup>6</sup> زكي، إيمان عبد المحسن، الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية 2009، بحوث ودراسات، مصر، ص19.

<sup>7</sup> أحمد محمد يوسف، تفوق دول الخليج في تطبيق الحكومة الإلكترونية، جريدة الشرق الأوسط، العدد 9435، المؤرخة في 04 جانفي 2005، ص 07.

<sup>8</sup> دبالا جميل محمد الرزي، الحكومة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها - دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في قطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 20، العدد الأول، 2012، ص 196.

<sup>9</sup> عبد المؤمن بن صغير، مقالة بعنوان إشكالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر "المعوقات- الأفاق" على الموقع: <https://democraticac.de/?p=38171>، 2016، ص04.

<sup>10</sup> بلعربي عبد القادر، لعرج مجاهد نسيم، مغرب فاطمة الزهراء، تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر، مداخلة بملتقى الدولي العلمي الخامس، الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية 14/13 مارس 2012، المركز الجامعي خميس مليانة الجزائر، ص09.

<sup>11</sup> Kamel BENEL KADA, « gouvernement électronique en Algérie :la langue marche vers le numérique », article publié au journal EL WATAN, Samedi 3 mai 2008 ; p2

<sup>12</sup> Ministère de l'intérieur et des collectives Locales algérienne : <http://www.l'intérieur.gov.dz>, 2018

<sup>13</sup> عبد المؤمن بن صغير، مقالة بعنوان إشكالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر "المعوقات- الأفاق" على الموقع: <https://democraticac.de/?p=38171>، 2016، ص08.

<sup>14</sup> الحكومة الإلكترونية والبعء الأمني ، مقال منشور بمركز الشرق العربي للدراسات الحضارية والاستراتيجية بالمملكة المتحدة لندن بالموقع الإلكتروني: <http://www.asharqalarabi.org.uk>

<sup>15</sup> ictQATAR, (i-Gov) page 03, édition juin 2009 المتكاملة الإلكترونية

<sup>16</sup> [www.ictQATAR.qa](http://www.ictQATAR.qa) | [comment@ict.gov.qa](mailto:comment@ict.gov.qa)

<sup>17</sup> م. أحمد محمد الكواري، المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (آي سي تي قطر)، المؤتمر الخليجي الأول للحكومة الإلكترونية مسقط 21-23 ديسمبر 2009 .

<sup>18</sup> [www.ictQATAR.qa](http://www.ictQATAR.qa) | [comment@ict.gov.qa](mailto:comment@ict.gov.qa)