

الملخص :

إن المعلومات والاتصالات أسهمت إسهاما كبيرا في إحداث نقلة نوعية في حياة الأمم و الشعوب ، و هو الأمر الذي سخرته الحكومات لخدمة مواطنيها بالدقة و الكفاءة التي وفرتها التقنية . وعلى الرغم من التطور التقني الذي يعيشه العالم اليوم، إلا أن مواكبة هذا التطور لم يعد بالأمر اليسير على الحكومات التي تعاني من قلة الموارد المالية، ولكن هذا السبب لم يعد مبررا كافيا لعدم ظهور برامج الحكومات الإلكترونية بسبب تطور الاتصالات وتدفق المعلومات عبر شبكات المعلومات الجديدة، لذا فإن التحول من الحكومات التقليدية إلى الحكومات الإلكترونية أصبح توجهها لدى كثير من الدول ، مستفيدة بذلك من معطيات العصر التقنية ومميزاتها المتعددة والمتطورة باستمرار . ومن هذا المنطلق تم طرح إشكالية ورفقتنا البحثية حول موقف الفرد الجزائري من مشروع إقامة الحكومة الإلكترونية في الجزائر، والذي سوف تعززه دراستنا التطبيقية على مستوى جامعة طاهري محمد بشار

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية، إستراتيجية الحكومة الإلكترونية.

Abstract

The wealth of information and communication has made a significant contribution to bringing about a quantum leap in the lives of nations and peoples, which governments have used to serve their citizens with the precision and efficiency provided by technology.

Despite the technical development that the world is undergoing today, it is no longer easy to cope with the lack of financial resources, but this is no longer sufficient justification for the lack of e-government programs due to the development of communications and the flow of information through new information networks, The transformation from traditional governments to e-governments has become a trend in many countries, taking advantage of the technological data and its numerous and constantly evolving features.

It is in this context that the problem of our Algerian paper on the position of the Algerian individual on the project of establishing e-government in Algeria, which will be reinforced by our applied study at the level of Taheri Mohamed Bechar University, was presented.

Keywords: e-government e-government, e-government strategy.

المقدمة:

تتسابق الحكومات حول العالم في إقامة ما يطلق عليه بالحكومة الإلكترونية (الحكومة الرقمية)، ففي كل منطقة من مناطق العالم من الدول النامية إلى الدول الصناعية المتقدمة، تضع الحكومات معلومات في غاية الأهمية على شبكات الإنترنت كما أصبحت الكثير من المعاملات الحكومية والتجارية التي تتم عبر الشبكة،

ومن ثم فقد أتاحت هذه الأخيرة للحكومة ومواطنيها فرصا للتواصل بعيدا عن الإجراءات البيروقراطية العقيمة وتستخدم الآلية لتبسيط العمليات التي كانت معقدة من قبل وتتفاعل الكترونيا مع مواطنيها.

والحماس الذي يصاحب هذا التوجه يأتي جزئيا من الاعتقاد أن التكنولوجيا الحديثة تحول الشكل السلبي الغالب في الحكومة الفعلية إلى الشكل النشط الإيجابي والتفاعلي مع المواطنين ومؤسسات الأعمال. وقد يتسبب انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتجدد الأمل في أن تصبح الحكومات أكثر اهتماما بالمواطنين، ومن ثم فالحكومة الإلكترونية تعد وسيلة لتحسين الأداء الحكومي كي يصبح فعال وذو كفاءة، كما أنها تيسر الحصول على الخدمات الحكومية وتتيح لأعداد كبيرة من المواطنين الحصول على معلومات مما يجعل الحكومة أكثر مصداقية. إلا أننا يجب أن نلاحظ أن الحكومة الإلكترونية ليست بديلا أو اختصاراً للتنمية الاقتصادية وتوفير الميزانية والحكومة الكفاء، كما أنها ليست حدثا مفردا قد يغير فوراً و إلى الأبد الوضع الحكومي الراهن.

إشكالية الدراسة: استناداً إلى ما سبق نطرح الإشكالية التالية:

ما واقع و آفاق الحكومة الإلكترونية في الجزائر؟

أهمية وأهداف الدراسة: تكتسب هذه الدراسة أهميتها في تناولها لموضوع الحكومة الإلكترونية وأهميتها بالنسبة للمؤسسة الجزائرية. كما تسعى هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الحكومة الإلكترونية في المؤسسات، وكذلك إلقاء الضوء على أهم المفاهيم المتعلقة بالحكومة الإلكترونية من أجل إبراز أهمية ممارستها في المؤسسة الجزائرية.

منهج الدراسة: اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بغية الإحاطة بعناصر الموضوع.

خطة الدراسة: في هذه الورقة البحثية سوف نقدم تحليلاً لمحاور البحث التالية:

المحور الأول: الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية

المحور الثاني: الإدارة الإلكترونية وإستراتيجية تطبيق الحكومة الإلكترونية

المحور الثالث: مدى وعي الفرد بأهمية الحكومة الإلكترونية في جامعة طاهري محمد بشار.

المحور الأول: الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية

تعتبر الحكومة الإلكترونية أو الرقمية عملية تتيح الفرص التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة للمساعدة على تحويل أنشطة الحكومة من الطرق والأساليب التقليدية ذات الطابع البيروقراطي إلى خدمات حكومية إلكترونية ديناميكية وتفاعلية، ولهذا التحول مظهر هام وتأثير قوي على إحتياز كل المراحل الحرجة المرتبطة باقتصاد المعرفة الأوسع.

1.1. مفهوم الحكومة الإلكترونية:

يعد مفهوم الحكومة الإلكترونية من أبرز المفاهيم التي أدخلتها الثورة المعلوماتية وشبكة الإنترنت إلى الحياة اليومية للمواطنين، والتي ظهرت نتيجة لتطورات تقنية متفاعلة على مستوى جغرافي واسع، فهناك تعريفات كثيرة ومتباينة للحكومة الإلكترونية ويرجع ذلك لتعدد مستخدميها والمستفيدين منها والقائمين على تنفيذها، وفيما يلي عرض لبعض هذه التعريفات:

- هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإعادة هندسة الحكومات يجعلها أكثر فعالية وموثوقة ويمكن التفاعل معها والاستفادة القصوى من التكنولوجيا الجديدة وتقديم خدمات عامة أفضل وللجميع.¹
 - هي إعادة ابتكار الأعمال والإجراءات الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج المعلومات وتكاملها وإمكانية الوصول لها عن طريق موقع إلكتروني والمشاركة في عملية الشراء وأداء الخدمة، وتحويل طبيعة إدارة الشؤون العامة بالتأثير على العلاقة والمسؤولية بين الدولة والفرد.²
 - كما عرف الحكومة الإلكترونية البنك الدولي على النحو التالي: الحكومة الإلكترونية هي عملية استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية. وهذه التكنولوجيا يمكنها أن تخدم عددا كبيرا من الأهداف مثل: تقديم خدمات أفضل للمواطنين، تحسين التعامل والتفاعل مع رجال الأعمال ومجتمع الصناعة، وتمكين المواطنين من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيدا من الشفافية، أو إدارة أكثر كفاءة للمؤسسات الحكومية، كما أن نتائج هذه التطبيقات يمكن أن تؤدي إلى تحجيم الفساد، وزيادة الشفافية، وتعظيم العائد ككل أو تخفيض النفقات وزيادة قناعة المواطن بأهمية ودور المؤسسة الحكومية في حياته.³
- نلاحظ أن معظم التعريفات السابقة تشترك في نفس النقاط ويمكن تلخيصها في التعريف الآتي:
- الحكومة الإلكترونية هي قدرة القطاعات والأجهزة الحكومية المختلفة على تقديم الخدمات والمعلومات للمستفيدين منها إلكترونيا، وشفافية، ومساواة، وبسرعة متناهية، ودقة عالية في أي وقت وأي مكان باستخدام التقنيات الحديثة المتطورة مع ضمان سرية وأمن المعلومات.

2.1. نظريات الحكومة الإلكترونية:

ثمة أربع نظريات مهمة تدور جميعها حول تطبيق الحكومة الإلكترونية والنتائج التي قد تترتب على تزايد تطبيق أنظمتها، إلا أنها تتنافس فيما بينها على مدى إعانتها الحكومات على القيام بالمهام المنوطة بها بصورة أفضل قياسا على معايير المصالح الرئيسية التي تشكل عمليات صنع القرار، كما تتنافس في قدرتها على تقديم

المساندة الكافية لإنجاز العمل بسرعة. وكل واحدة من هذه السيناريوهات المستقبلية المتاحة لفهم التأثيرات المتوقعة للحكومة الإلكترونية، وهذه النظريات هي:

- **العقلانية:** هناك أشخاص يجزمون أن استخدام هذه التقنيات يمثل تحسناً في مقدرات الحكومة، ذلك على أقل تقدير في الاستناد إلى العقلانية عند اتخاذ القرارات وأن التكلفة الوحيدة هي تكلفة شراء هذه التقنيات وتشغيلها، وأن هذه الأنظمة تقلل من تكاليف الحصول على المعلومات وترتيبها وترميزها وتنظيمها وإدارتها واستخدامها، فإن هذه الأنظمة ستستحق عائداً يفوق تكاليف إنشائها خلال فترة حياتها الافتراضية.
- **الشم:** إمكانية زيادة قدرات وانعكاس ذلك على نوعية عمليات اتخاذ القرار وعقلانيتها ولكنها تؤكد أن ذلك لا يكون بدون ثمن. وهذه النظريات تؤمن بضرورة عمل ترتيبات الحماية والوقاية حتى لا تتأثر الحرية والخصوصية الشخصية للمواطنين والحفاظ على سرية المعلومات.
- **ضوضاء المعقولة وتآكلها:** وهي الأكثر تشاؤماً، تقول بأن الحكومة الإلكترونية ستقضي على العقلانية، وتؤكد ضعف قدرة القطاع العام على إدارة المعلومات بصورة جيدة مقارنة بمؤسسات القطاع الخاص، إن هذه النظرية تتخوف من عدة أشياء مثل التفسير المبسط للبيانات، والتبسيط الشديد بدءاً من عمليات التحليل حتى صياغة النتائج.
- **التقنية:** أداة مهمة في ظروف الصراع الاجتماعي القائمة، والنظريات التي وردت فيها ركزت على أن يكون للتقنية نفسها تأثير جوهري ومستقل على عملية اتخاذ القرار.⁴

3.1. خصائص الحكومة الإلكترونية:

أهم ما يميز الحكومة الإلكترونية أنها تلغي المركزية والتحكمية وتقضي على الروتين والإجراءات البيروقراطية، لذا فإنه من الأهمية أن تكون أدوات الحكومة الإلكترونية المستخدمة لتسهيل الإجراءات في غاية الدقة والسرعة والأمان. إن الحكومات تسعى دائماً إلى التنافس الاقتصادي، وترغب في زيادة وجذب العمل التجاري العالمي، ولتحقيق ذلك لابد من التقليل من التكاليف والمصروفات الذاتية للحكومات والمواطنين وذلك بتقديم مستوى خدمات أفضل وكلما انتشر استخدام التقنية ازدادت فرص تحسين الخدمات وتحقيق أرباح أكثر. ولتحقيق هذا الغرض تم تطبيق الحكومة الإلكترونية والتي لها مزايا وخصائص منها:⁵

- إدارة بلا أوراق: حيث تتكون من الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والأدلة والملفات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم وتطبيقات المتابعة الآلية.⁶
- إدارة بلا مكان: وتتمثل في التلفون المحمول والتلفون الدولي الجديد (التلديسك)، المؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد من خلال المؤسسات التخيلية الافتراضية.

-إدارة بلازمان :تستمر 24 ساعة متواصلة،فكرة الليل والنهار والضيف والشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد فنحن ننام وشعوب أخرى تصحوا لذلك لا بد من العمل المتواصل 24 ساعة حتى تتمكن من الاتصال بجم وقضاء مصالحنا.

-إدارة بلا تنظيمات جامدة :فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.⁷

1.4. أهداف الحكومة الإلكترونية:

يعد تطبيق الحكومة الإلكترونية وسيلة وليست غاية في حد ذاتها، ذلك لأن التحول لنظام الحكومة الإلكترونية من قبل الجهات المختصة الحكومية سيؤدي إلى تحقيق أهداف تتفق مع ثورة المعلومات وتقنية الاتصالات التي نعيشها الآن، الأمر الذي سوف ينعكس على شكل الأداء العام ومدى تقديم الخدمات للمواطن بسهولة ويسر وتكلفة أقل، ومن بين هذه الأهداف الآتي:⁸

- تهدف الحكومة الإلكترونية إلى تبسيط الإجراءات الإدارية في الأجهزة الحكومية وذلك بتفعيلها الكترونيا؛
- تقديم الخدمات الحكومية بمستويات قياسية وجودة عالية ووصولها إلى أقصى المواقع الجغرافية داخل الدولة؛
- توفير المال والوقت والموارد المستخدمة من قبل الحكومة في إطار تحسين علاقاتها بالمواطنين؛
- تقليل من فرصة الفساد والظواهر الاجتماعية السلبية وتضخم الجهاز الإداري؛
- خفض الإنفاق الحكومي نتيجة لتقديم وتنفيذ الخدمات وآليات توصيلها للمواطن؛
- تحقيق قدر أكبر من الضبط الإداري والأمني بما يضمن سرعة وسرية ونظامية الإجراءات والمعلومات؛
- دعم النمو الاقتصادي بتوفير البيئة المناسبة من خلال تطبيقات الحكومة الإلكترونية؛
- سد الفجوة الرقمية مع المجتمعات المتقدمة ومواكبة التطور التقني.

1.5. مبادئ الحكومة الإلكترونية:

توجد مبادئ رئيسية تحكم عملية تطوير مشروع الحكومة الإلكترونية كما تمثل هذه المبادئ في الوقت نفسه معايير مهمة لتقييم مستوى النجاح المتحقق أثناء وبعد عملية تطوير وتطبيق البرامج الجديدة، ومن أهم المبادئ لتطبيق الحكومة الإلكترونية:⁹

- ◆ التفكير بالمستفيد لا بالدائرة الحكومية: تتولى الحكومة الإلكترونية مهمة إعادة التفكير بكيفية تنظيم الحكومة من منظور المواطن المستفيد، والوظائف التي يجب أن تقدمها له، أي النظام الإداري الحكومي يبنى على الوظيفة (الخدمة) الموجهة للمواطن لا على الإدارة الحكومية واحتياجاتها الداخلية وللوصول إلى هذا الهدف يجب أن تركز الحكومة احتياجات المواطن قبل كل شيء.

- ♦ إعادة هندسة عمليات الحكومة وليس حوسبتها: وذلك أن الحكومة الإلكترونية يجب أن تكون جزءا من مشروع إعادة هندسة عمليات، أي إعادة التفكير بصورة جذرية بأدوار ووظائف إدارات ومؤسسات الحكومة .
- ♦ الرؤية الإستراتيجية للحكومة: يتطلب مشروع الحكومة الإلكترونية رؤية إستراتيجية شاملة وأهدافا قابلة للتحقيق في المدى الزمني المستهدف، حيث وضعت الولايات المتحدة الأمريكية رؤية إستراتيجية بهدف الوصول السريع للمعلومات، في حين تتمثل الرؤية الإستراتيجية لأستراليا بالعمل من اجل بناء مجتمع المعلومات.
- ♦ الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات : إن الاستثمار في المعلومات هو جزء من مشروع الحكومة الإلكترونية وسيكون له عائد سواء في الأجل المتوسط أو البعيد، يعني أن كل ما ينفق على مشروع تكنولوجيا المعلومات في ميدان الاتصالات والبنية التحتية للشبكات والبرامج وعتاد الحاسوب. يجب النظر إليه على انه استثمار سيعود بالفائدة، بالإضافة إلى المكاسب المحققة من تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية.¹⁰
- ♦ تطبيقات ذات قيمة مضافة وتكلفة منخفضة : إن اعتماد برامج الحكومة الإلكترونية على تكنولوجيا الانترنت والشبكات الداعمة الأخرى extranet & intranet يساعد في بناء نظم الكترونية مرنة ومفتوحة لتنفيذ الأنشطة ذات القيمة المضافة بجودة عالية وتكلفة منخفضة بالمقارنة مع تكلفة الأنشطة التقليدية . وبعبارة أخرى يجب أن تكون تطبيقات الحكومة الإلكترونية ذات جدوى اقتصادية وتقنية وتنظيمية بالمقارنة مع أساليب العمل التقليدية (غير المحوسبة) كما يجب أن تعود الفوائد المحققة من الحكومة الإلكترونية على المواطن والمجتمع.
- ♦ التوازن بين شفافية المعلومات وخصوصية المواطن : توفر مبادرات الحكومة الإلكترونية بيئة مفتوحة لتبادل ونشر وتوزيع المعلومات لكن يجب احترام حقوق المواطن في الخصوصية، ويمكن ضمان التوازن بين تحفيز أنشطة تبادل المعلومات بشفافية وانفتاح واحترام حقوق المواطن الأساسية من خلال التشريعات والقوانين المنظمة لعملها.
- ♦ الحكومة الإلكترونية ليست بديلا للوسائل التقليدية: إن الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية للمواطنين والأعمال في الإدارات مؤسسات الدولة ليست بديلا للوسائل التقليدية المتبعة في تخزين وتوثيق ومعالجة البيانات خاصة في المراحل الأولى لتطوير الحكومة الإلكترونية.

بالإضافة إلى ما سبق: يعتمد مشروع الحكومة الإلكترونية على توفير شروط تنظيمية وتقنية تلتزم بها الإدارة لتغيير نظم وأساليب العمل التقليدي بصورة شاملة وجذرية بما في ذلك إعادة هندسة الثقافة التنظيمية السائدة بشرط أن يتم ذلك من خلال المشاركة بين الإدارات العامة: الجامعات ومراكز البحث و التطوير والشراكة مع قطاع الأعمال.¹¹

المحور الثاني: الإدارة الإلكترونية وإستراتيجية تطبيق الحكومة الإلكترونية

تعتبر الإدارة الإلكترونية إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنها الإدارة الخاصة منهم مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث من اجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة وبالجموده المطلوبة.

1.2. ماهية الإدارة الإلكترونية

هناك إسهامات كثيرة لتعريف الإدارة الإلكترونية تركز على عدة محاور منها: عدم وجود علاقة مباشرة بين طرفي المعاملة، بالإضافة إلى إمكانية تنفيذ كافة المعاملات الكترونيا، هذا إلى جانب الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحويلها لتكون الوسط الأساسي للعمل.

تعريف الإدارة الإلكترونية: يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية كالاتي:

➤ هي القيام بمجموعة من الجهود التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتقديم منتجات لطلابها من خلال الحاسب الآلي والسعي لتخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب المنتجات أو الخدمات مع الأفراد بما يساهم في تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء المؤسساتي.¹²

➤ تعتبر الإدارة الإلكترونية من أحدث مدرسة في الإدارة وتقوم على استخدام الإنترنت وشبكات الأعمال في انجاز الوظائف الإدارية وكذلك وظائف المؤسسة.¹³

➤ كما عرفها البعض على أنها ميكنة جميع أنشطة ومهام المؤسسة الإدارية، بالاعتماد على المعلومات الضرورية، للوصول إلى تحقيق الأهداف الإدارية الجديدة في تقليل استخدام الأوراق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والإنجاز السريع والدقيق للمعاملات.¹⁴

من خلال التعريف السابقة يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية على أنها: نمط جديد للإدارة بحيث الانتقال من الزمن الإداري التقليدي المباشر (وجها لوجه) إلى الزمن الإداري الإلكتروني (الإدارة عن بعد).

2.2. وظائف الإدارة الإلكترونية:

إن التغيرات التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات أثرت على الإدارة ووظائفها التقليدية فتحوّلت إلى: التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، القيادة الإلكترونية، الرقابة الإلكترونية. والجدول التالي يلخص أهم ما جاء فيها.

الجدول (1-2) : وظائف الإدارة الإلكترونية

| وظائف الإدارة الإلكترونية | التعريف |
|---------------------------|--|
| التخطيط الإلكتروني | يركز بصفة عامة على وضع الأهداف وتحديد وسائل تحقيق هذه الأهداف ومن هنا قد لا يختلف عن التخطيط التقليدي من حيث التحديد العام عن التخطيط التقليدي. |
| التنظيم الإلكتروني | يسعى لتوزيع منتشر للسلطة والمهام والعلاقات الشبكية الأفقية التي يحقق التنسيق الآني وفي كل مكان من أجل إنجاز الهدف المشترك لأطراف التنظيم مع مديريين وعاملين الكترونيين في داخل المؤسسة وزبائن وموردين الكترونيين خارج المؤسسة، كما أنه يعتمد على البريد الإلكتروني وقاعدة البيانات المشتركة . |
| القيادة الإلكترونية | هي انتقال المؤسسة إلى أن تصبح ذات أعمال إلكترونية لا بد من أن تؤثر في طريقة تأدية أعمالها المالية والتسويقية، وإدارة عملياتها الإنتاجية وكذلك إدارة علاقاتها مع العاملين والموردين والزبائن بالإضافة إلى تغيير أعمالها الإدارية وبالتأكيد تغيير نمط القيادة التقليدية إلى القيادة الإلكترونية والتي تتم بثلاث أبعاد هي: القيادة التكنولوجية والمعلوماتية (حس الوقت على الإنترنت، حس الطوارئ)، القيادة البشرية الناعمة (القائد التنافسي، القائد الإلكتروني)، القيادة الذاتية. |
| الرقابة الإلكترونية | الرقابة في عصر شبكات الأعمال تصبح أكثر قدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ أول بأول وفي نفس الوقت، مما يمكن المدير من معرفة التغيرات حينها قبل أو عند التنفيذ لمعالجة الانحرافات في نفس الوقت أي أن هناك علاقة بين التنفيذ والرقابة كما يرتبط التنفيذ بالتخطيط، والرقابة بالتخطيط في علاقة شبكية في كل مكان وفي أي وقت بالمؤسسة مما يلغي تلك الحدود الفاصلة (الفجوة). |

Source :<http://www.alriadh.com/contents/alriadnet/news.php> date de consultation :22/05/2017.

3.2. متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية :

قبل الحديث عن تطبيق

الحكومة الإلكترونية ومراحلها يجب أن نحدد المتطلبات الأساسية التي يجب مراعاتها قبل البدء في احد مشروعات الحكومة الإلكترونية لأن هذه المتطلبات تشكل الأساس الذي يجب توفره، والذي يهيئ المجال للتطبيق الناجح لمثل هذا المشروع، ويمكن تحديد تلك المتطلبات فيما يلي¹⁵:

◀ التخطيط الاستراتيجي والذي يتضمن تحديد رؤية واضحة لمشروع الحكومة الإلكترونية من حيث الدور والأهداف؛

- ◀ تحقيق التحول التنظيمي وذلك من خلال التحول من الإدارة التقليدية إلى تطبيقات الحكومة الإلكترونية؛
- ◀ تكوين البنية التحتية المعلوماتية عن طريق تجهيزات الحاسب الآلي وأنظمة المعلومات؛
- ◀ تهيئة النظم والتشريعات و تحقيق الأمن والتوثيق المعلوماتي؛
- ◀ نشر المعرفة المعلوماتية بين أفراد المجتمع لتمكينهم من التعامل مع التقنيات الرقمية المعلوماتية الحديثة بما يخدم مصالحهم المتعددة.¹⁶

من خلال ما سبق فإن تحقيق الحكومة الإلكترونية يتطلب إستراتيجية واضحة تتبناها الدولة، تتوفر من خلالها البيئة التي تُستنتب فيها الحكومة الإلكترونية من الناحية القانونية والتقنية والإدارية والبشرية.

4.2. إعداد إستراتيجية الحكومة الإلكترونية :

من المؤشرات الهامة للدخول إلى إعداد إستراتيجية الحكومة الإلكترونية مع مراعاة الناحية العملية، ومراعاة طريقة تعامل الحكومة مع كل قطاعاتها، ووضع هياكل عمل حديثة لمختلف أنواع المعاملات الداخلية بين الوزارات والوكالات الأخرى، وأن تصبح الحكومة الإلكترونية كلمة متداولة في جميع الدوائر الحكومية.

وتتمثل نقطة البداية في السعي إلى تحقيق تغيرات جذرية وذلك لوضع إستراتيجية داعمة تهدف إلى:¹⁷

- استخدام عملية التخطيط كأولى مراحل تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية؛
- إعداد سلسلة قواعد البيانات المصممة لاحتواء عناصر هيكل العمل الشامل للإستراتيجية؛
- تعديل وضبط الواجهات المخصصة لاستخدام مع شبكة الويب بهدف إنشاء طرق آمنة ومختلفة لعرض المعلومات للجميع.

كما يتطلب إعداد إستراتيجية الحكومة الإلكترونية الكثير نذكر منها ما يلي:¹⁸

- توفير الخدمات الحكومية على مدار الأربعة والعشرين ساعة؛
- توفير خدمات حكومية كاملة باستقبال والرد على المعاملات في حينها من قبل الجهات المختصة؛
- تفعيل الإجراءات الورقية على موقع الجهة الحكومية و حفظ المعلومات واسترجاعها إلكترونياً ؛
- توفير تدريب مستمر في بيئة العمل الداخلية لحث الأفراد وتشجيعهم؛
- تكليف مدراء الإدارات على الاستمرار في تنفيذ الخطة الإستراتيجية لتنفيذ عملية الإحلال في اقصر وقت ممكن.

5.2. الاستراتيجيات المشكلة للحكومة الإلكترونية:

يمكن تحديد ثمان إستراتيجيات أساسية ترشد وتوجه الأداء في جهود إقامة الحكومة الإلكترونية بطريقة مقبولة، وتمثل هذه الاستراتيجيات في التالي:¹⁹

- **سد الفجوة بين المهارات المطلوبة والمتاحة:** تحتاج الحكومة الإلكترونية إلى مهارات متنوعة، متجددة على الدوام، ولهذا يجب التأكد على تنمية الموارد البشرية المحتاجة إليها من الكفاءات المتاحة بالفعل وتأهيل قوى عاملة جديدة وتنمية المتوفرة منها للقيام بمشروعات الحكومة الإلكترونية المتعددة.
- **سد الفجوة الشاسعة بين التوقعات وإدراك المواطنين:** وذلك بتحديد برامج التوعية نحو تسويق المعلومات والخدمات المتاحة بالفعل والشفافية المطلوبة في مشاركة المواطنين في إدراك نقاط القوة والضعف والفرص والمخاطر الناجمة من الحكومة الإلكترونية.
- **الوصول للمواطنين:** إن الوصول للمواطنين المحتاجين للمعلومة والخدمة الحكومية بغض النظر عن قدراتهم في الوصول لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تحتاج إلى إتاحة هذه الخدمات عبر مكاتب البريد ونوادي رعاية الشباب.
- **التحول في الخدمات:** تتمثل في تحول الخدمات الموجهة بالبرامج الفردية لخدمة متكاملة تقدمها الحكومة الإلكترونية في الوقت الحقيقي، ويستدعي إحداث تغييرات جوهرية وتحويلية في الأنشطة والعمليات التي لا يراها المستخدمون التي تتم في الدوائر الحكومية، وتشمل على كثير من الإجراءات وتدقيق العمل المرتبط بالأساليب الإدارية المتنوعة.
- **التحول للديناميكية والتفاعل في الأداء:** تتمثل في تفاعل المستخدمين مع الموقع المحدد بطريقة نشطة وإيجابية بحيث تتم التفاعلات وملاً النماذج وتسديد الرسوم بطريقة افتراضية حتى الحصول على الخدمة أو المعلومة.
- **إتاحة الخدمات من خلال بوابة مكرسة لذلك:** يتطلب تطبيقها تكامل في عمليات وإجراءات أعمال جديدة ووسائل لحماية الخصوصية والسرية وضمان أعلى مستويات الأمن والجودة بالإضافة إلى حماية الملكية وتوفير الخدمة بسهولة وكفاءة عالية.
- **وضع خريطة واضحة:** وهي التي توضح الوضع الحالي والوضع المستهدف الوصول إليه في المستقبل، تشرك المستخدمين الحاليين والمتوقعين بأبعاد ومراحل وبرامج الحكومة الإلكترونية.
- **الدعم والمساندة المطلوبة:** من خلال توفير أدلة إرشادية ونماذج أعمال مبتكرة ومعلومات مفصلة وبرامج توعية وتدريب مختلفة.

6.2. معوقات التحول إلى الحكومة الإلكترونية:

الحكومة الإلكترونية كغيرها من المشاريع الأخرى يمكن أن يواجه تطبيقها تحديات ومعوقات يمكن حصره هذه المعوقات في الآتي:

أولاً: معوقات إدارية: وتتمثل في الآتي:

- تعقيد الإجراءات الإدارية وانعدام مرونة الهياكل التنظيمية و برامج التخطيط الحكومية الالكترونية ؛
- وجود مخاوف على مستوى القيادات الإدارية العليا في بعض الدول من تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية؛
- غياب التنسيق بين الإدارات الحكومية المختلفة.

ثانياً: معوقات بشرية: وتتمثل في الآتي:²⁰

- انعدام الخبرات التكنولوجية والكفاءة العالية في تقديم الخدمات؛
- عدم كفاية التدريبات اللازمة للعاملين وطرق اختيار القائمين على الأجهزة الالكترونية؛
- ضعف طرق تقديم الخدمات التي تقوم بها الكوادر البشرية وضعف الوعي بأهمية التكنولوجيا وتطبيقاتها.²¹

ثالثاً: معوقات مالية : وتتمثل فيما يلي:

- قلة الموارد المالية اللازمة لتوفير البنية التحتية فيما يتعلق بشراء الأجهزة والبرامج التطبيقية، ومجالات تطوير الحاسبات الآلية وإنشاء المواقع وربط الشبكات .
- ارتفاع تكاليف خدمة الصيانة لأجهزة الحاسبات الآلية ونقص عدد المتخصصين في إجراء هذه الخدمات .

رابعاً: معوقات فنية وقانونية : وتتمثل في:

- عدم مواكبة التقدم التقني في مجال الحاسب الآلي و عدم وجود مواصفات ومعايير ثابتة للأجهزة .
- عدم اعتماد الوثائق الالكترونية كبديل عن الوثائق التقليدية في إجراء المعاملات سواء ما تعلق منها بالعقود أو توثيق الحقوق والالتزامات؛

- ازدياد حجم المخالفات والجرائم الواقعة على المعلومات، منها ما يتعلق بالبريد الالكتروني، أو سرقة بطاقات الائتمان وكذلك سرقة التوقيع الالكتروني وغياب التشريعات الواضحة في هذا المجال.²²

نتهي مما سبق إلى وجود بعض المعوقات التي يواجهها نظام الحكومة الالكترونية وإذا ما تم تجاوز هذه المعوقات، فإن الحكومة الالكترونية سوف تبرز في الواقع العملي، مع الأخذ في الحسبان أن التحول إلى الحكومة الالكترونية أصبح ضرورة حتمية وملحة لا بدليل عنها في عالمنا المعاصر.

المحور الثالث: الدراسة التطبيقية (مدى وعي الفرد داخل جامعة بشار بأهمية الحكومة الإلكترونية)

1.3. تعريف بالمؤسسة: نشأة ومهام جامعة طاهري محمد بشار

جامعة طاهري محمد بشار منظمة عمومية ذات طابع علمي وثقافي ومهني تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي. كما تتكون الجامعة من هيئات و رئاسة الجامعة وكليات ومعاهد، وعند الاقتضاء من ملحقات

وتتضمن مصالح إدارية وتقنية مشتركة، فسوف نتطرق من خلال هذا المطلب سوف نتطرق إلى نشأتها وأهم مهامها. قبل أن تكون جامعة طاهري محمد جامعة مرت بالمراحل التالية :

أنشئت جامعة بشار بموجب المرسوم التنفيذي رقم 170-86 المؤرخ في 05 أوت 1986، تحت إسم "المعهد الوطني للدراسات العليا"، وبعد ذلك أنشئ المركز الجامعي وفقا للمرسوم التنفيذي رقم 292-92 بتاريخ 07 جويلية 1992.

وفي 04 جانفي 2009 أنشئت جامعة بشار وفقا للمرسوم التنفيذي رقم 07-09. بالإضافة إلى الفرع المتواجد بلحمر، كما تحتوي على طالب 12000، أستاذ 600، 700 موظف إداري، 110 موزعة حسب درجة الليسانس والماستر والدكتوراه، وفق تخصصات مقسمة عبر 6 كليات (كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، كلية العلوم التكنولوجية، كلية الأدب واللغات، كلية القانون والعلوم السياسية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، كلية الطب) .

2.3. مجتمع الدراسة: بعد تصميم الإستان تم توزيعه على عينة عشوائية، فقد تم توزيع 130 استمارة واسترجعنا منها 100 استمارة .

3.3. مناقشة وتحليل البيانات: يتضمن هذا الجزء البيانات المتحصل عليها من خلال الدراسة الميدانية المطبقة وذلك من اجل التعرف على استجابات مجتمع الدراسة الذي تمثله العينة ومن اجل تحليل البيانات اعتمدنا على بعض الأساليب الإحصائية من بينها التكرارات والنسب المئوية بالاعتماد على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) .

➤ وصف خصائص عينة الدراسة

• توزيع الأفراد حسب الجنس:

الجدول (3-1): توزيع العينة حسب الجنس

| المجموع | أنثى | ذكر | الفئة |
|---------|------|-----|------------|
| 100 | 51 | 49 | التكرار |
| %100 | %51 | %49 | النسبة (%) |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج spss

من خلال توزيع الأفراد حسب الجنس، سجلنا أن نسبة 51% من الإناث هي الفئة الغالبة أما نسبة الذكور تمثل 49%، نستنتج أن اغلب مجتمع الدراسة إناث.

• توزيع الأفراد حسب السن :

الجدول (3-2): توزيع العينة حسب السن

| الفئة | من 18 إلى 29 سنة | من 30 إلى 40 سنة | أكثر من 40 سنة | المجموع |
|-----------|------------------|------------------|----------------|---------|
| التكرار | 56 | 28 | 16 | 100 |
| النسبة(%) | 56% | 28% | 16% | 100% |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج spss

يتضح لنا أن أكبر نسبة هي 56% تتمثل في الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 18 إلى 29 سنة، والفئة التي يتراوح عمرها من 30 إلى 40 سنة بلغت 28%، أما أقل نسبة هي 16% تخص الأفراد الذين تجاوزوا 40 سنة، نستنتج أن غالبية مجتمع العينة شباب (الفئة النشطة في المجتمع).

• توزيع الأفراد حسب المستوى التعليمي :

الجدول (3-3): توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

| الفئة | ابتدائي | متوسط | ثانوي | جامعي | المجموع |
|-----------|---------|-------|-------|-------|---------|
| التكرار | 0 | 12 | 30 | 58 | 100 |
| النسبة(%) | 0% | 12% | 30% | 58% | 100% |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج spss

من خلال الجدول نلاحظ أن النسبة الغالبة هي لذوي المستوى الجامعي والتي قدرت بـ 58%، وهذا راجع كون الجامعة توظف الأفراد ذوي المستوى الجامعي على العموم، ثم يليه المستوى الثانوي بنسبة 30%، ثم المتوسط بنسبة 12%.

➤ استجابات أفراد العينة: تمثلت في الإجابة على الأسئلة التالية:

1. السؤال الأول: ما معدل استخدامك للإنترنت؟

الجدول (3-4): استجابات الأفراد للسؤال رقم 1

| الفئة | نادرا | أحيانا | عادة (بشكل منتظم) | دائما | المجموع |
|-----------|-------|--------|-------------------|-------|---------|
| التكرار | 12 | 30 | 27 | 23 | 100 |
| النسبة(%) | 12% | 30% | 27% | 23% | 100% |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج spss

من خلال الجدول يتضح لنا أن مستخدمي الإنترنت أحيانا نسبتهم 30%، ويليه لمن يستخدمه عادة أي بشكل منتظم بنسبة 27%، أما المستخدمين الدائمين للإنترنت بلغوا 23%، وتأتي في المرتبة الأخيرة للذين

يستخدمون الانترنت إلا نادرا بنسبة 12%، ومنه نستنتج أن ثقافة الانترنت منتشرة بشكل متوسط بين أفراد عينة الدراسة نظرا لرداءة الخدمة المقدمة أو من خلال تكلفتها العالية مقارنة بجودتها.

2. السؤال الثاني: ما معدل استخدامك للإنترنت للخدمات التي توفرها الجهة الحكومية؟

الجدول (3-5): استجابات الأفراد للسؤال رقم 2

| الفئة | لم استخدمها | مرة واحدة | نادرا | أحيانا | دائما | المجموع |
|-----------|-------------|-----------|-------|--------|-------|---------|
| التكرار | 29 | 8 | 27 | 28 | 8 | 100 |
| النسبة(%) | %29 | %8 | %27 | %28 | %8 | %100 |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج spss

تبين لنا أن النسبة الغالبة هي التي لم يستخدموا الانترنت للخدمات التي توفرها الجهة الحكومية، ثم نسبة 28% لمن يستخدمونها أحيانا، ثم تليها لمن يستخدمونه أحيانا بنسبة 27%، أما من يستخدمون الانترنت للحصول على الخدمات الحكومية نسبتهم 8% ونفس النسبة لم استخدموه مرة واحدة، نستنتج عدم دراية اغلب الأفراد بالخدمات التي تعرضها الجهات الحكومية أو عدم ثقتهم في تلك الخدمات المقدمة.

3. السؤال الثالث: ما هي اللغة التي تفضل استخدامها عند عملية تصفح الانترنت؟

الجدول (3-6): استجابات الأفراد للسؤال رقم 3

| الفئة | عربية | فرنسية | انجليزية | المجموع |
|-----------|-------|--------|----------|---------|
| التكرار | 47 | 41 | 12 | 100 |
| النسبة(%) | %47 | %41 | %12 | %100 |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج spss

نلاحظ أن معظم الأفراد يفضلون اللغة العربية عند عملية التصفح وهذا ما دلت عليه النسبة 47% كونها اللغة الأم، ثم تليها بنسبة متقاربة بلغت لمن يفضلون اللغة الفرنسية 41%، ثم لمن يفضلون اللغة الانجليزية بنسبة 12%.

4. السؤال الرابع: يتميز الموقع الإلكتروني للجهة الحكومية بـ؟

الجدول (3-7): استجابات الأفراد للسؤال رقم 4

| الفئة | السرعة | صعوبة البحث | سهولة البحث | المجموع |
|-----------|--------|-------------|-------------|---------|
| التكرار | 33 | 47 | 20 | 100 |
| النسبة(%) | %33 | %47 | %20 | %100 |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج spss

من خلال الجدول نلاحظ ان 47% يرون أن هناك صعوبة في عملية البحث إما تديني مستوى الخدمات أو من خلال الضغط على الموقع، و33% يجيبون بأن الموقع يتميز بالسهولة في عملية البحث والتنقل بين صفحاته، أما نسبة من أجابوا أن الموقع سريع ويعمل بشكل جيد هي 20%.

5. السؤال الخامس: هل أنت مقتنع بتقديم بياناتك الشخصية على المواقع الحكومية؟

الجدول (3-8): استجابات الأفراد للسؤال رقم 5

| الفئة | نعم | لا | المجموع |
|------------|-----|-----|---------|
| التكرار | 40 | 60 | 100 |
| النسبة (%) | 40% | 60% | 100% |

المصدر: الاعتماد على نتائج spss

من خلال الجدول نلاحظ أن 60% أجابوا ب لا ونسبة 40% أجابوا بنعم، وهذا يدل على عدم ثقة الأفراد في حكومتهم الإلكترونية.

◀ السؤال السادس: كيف ترى مستوى الحماية الأمنية والخصوصية في الموقع؟

الجدول (3-9): استجابات الأفراد للسؤال رقم 6

| الفئة | ضعيف | متوسط | جيد | المجموع |
|------------|------|-------|-----|---------|
| التكرار | 28 | 56 | 16 | 100 |
| النسبة (%) | 28% | 56% | 16% | 100% |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج spss

نستنتج ان نسبة 56% يرون أن مستوى الحماية الأمنية والخصوصية في الموقع متوسط ولهذا لا يقتنع الفرد بتقديم جميع بياناتهم الشخصية، بينما نسبة 28% يرون أنه ضعيف أما من يرونه جيد وهي اقل نسبة ب 16%.

7. السؤال السابع: كيف ترى التحديث للمعلومات والبيانات على مستوى الموقع الحكومي

الجدول (3-10): استجابات الأفراد للسؤال رقم 7

| الفئة | ضعيف | متوسط | جيد | المجموع |
|------------|------|-------|-----|---------|
| التكرار | 23 | 57 | 20 | 100 |
| النسبة (%) | 23% | 57% | 20% | 100% |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج spss

نلاحظ أن أكبر نسبة 57% للأفراد الذين أجابوا بمتوسط وهذا راجع إلى أن مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر مازال ضعيف أو لعدم وجود متخصصين وذوي الكفاءة في هذا المجال، ثم تليها نسبة 23% أجابوا بان تحديث المعلومات ضعيف، أما بالنسبة للأفراد الذين أجابوا بان التحديث جيد يمثلون 20%.

8.السؤال الثامن: هل تعتقد أن توفر الخدمة الإلكترونية يمثل تقدما ملحوظا في أداء الخدمة الحكومية؟

الجدول (3-9): استجابات الأفراد للسؤال رقم 8

| الفئة | غير موافق تماما | غير موافق | محايد | موافق | موافق تماما | المجموع |
|-----------|-----------------|-----------|-------|-------|-------------|---------|
| التكرار | 17 | 14 | 0 | 24 | 45 | 100 |
| النسبة(%) | 17% | 14% | 0% | 24% | 45% | 100% |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج spss

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 45% ممن يوافقون تماما على أن توفر الخدمة الإلكترونية يمثل تقدما ملحوظا في أداء الخدمة الإلكترونية، ثم تليها نسبة 24% تخص الأفراد الموافقين، ونسبة 17% تمثل الأفراد الذين أجابوا بغير موافقين تماما واقل نسبة 14% تمثل غير الموافقين وهي وهذا يؤكد متابعة الأفراد لتطور الخدمات الإلكترونية.

9.السؤال التاسع: هل تعتقد ان الطلب الذي تقدمه الكترونيا سيتم استكماله بشكل سريع من قبل موظفي الجهات الحكومية؟

الجدول (3-11): استجابات الأفراد للسؤال رقم 9

| الفئة | نعم | لا | المجموع |
|-----------|-----|-----|---------|
| التكرار | 34 | 66 | 100 |
| النسبة(%) | 34% | 66% | 100% |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج spss

سجلنا من خلال الدراسة أن أكبر نسبة هي للذين يعتقدون أن الطلب الإلكتروني لن يتم استكماله وتمثل 66%، ونسبة 34% لمن أجابوا بنعم ومن هذه النتائج نستنتج أن التحديث بطيء للموقع هو من الأسباب التي تعوق استكمال الطلب في رأي الأفراد.

10.السؤال العاشر: هل أنت مقتنع بجميع الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف الجهات الحكومية؟

الجدول (3-12): استجابات الأفراد للسؤال رقم 10

| الفئة | نعم | لا | المجموع |
|------------|-----|-----|---------|
| التكرار | 40 | 60 | 100 |
| النسبة (%) | 40% | 60% | 100% |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج spss

أكبر نسبة هي للذين لا يقتنعون بجميع الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف الجهات الحكومية وتمثل 60% ونسبة 40% لمن أجابوا بنعم أي هم في رضى عن الخدمات المقدمة، ونفسر عدم الاقتناع الذي ترجع أسبابه إلى نقص جودة الخدمات المقدمة (التحديث بطيء، عدم استكمال الطلب الالكتروني... إلخ).

11. السؤال الحادي عشر: كيف ترى مستوى الجزائر فيما يخص الحكومة الالكترونية مقارنة بباقي الدول العربية؟

الجدول (3-13): استجابات الأفراد للسؤال رقم 11

| الفئة | ضعيف | متوسط | جيد | المجموع |
|------------|------|-------|-----|---------|
| التكرار | 41 | 47 | 12 | 100 |
| النسبة (%) | 41% | 47% | 12% | 100% |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج spss

نلاحظ أن أكبر نسبة 47% للأفراد الذين أجابوا بمتوسط، ثم تليها نسبة 41% الذين أجابوا بان المستوى ضعيف في الجزائر فيما يخص الحكومة الالكترونية، أما نسبة 12% للذين أجابوا بان المستوى جيد مما يدل على أن الفرد مستعد لقبول مشروع الحكومة الالكترونية ويظهر تحفه لطلب الخدمات بطريقة الكترونية مما يسهل عليه الوصول للمعلومة بسهولة مطلقة في جميع مجالاته الحياتية.

الخاتمة :

لقد أحدثت ثورة تكنولوجيا الإعلام والاتصال تغييرا جذريا في حياة الشعوب والمجتمعات، وأتمت معاناة الكثير من الناس في الحصول على المعلومات والخدمات، هذا التطور التقني الذي وظفته العديد من الحكومات في القيام بمهامها وتقديم الخدمات لمواطنيها، أدى إلى تحسين نوعية الخدمة المقدمة وتبسيط الإجراءات، كما يقلل من مظاهر الفساد الإداري بكل أشكاله وريح الكثير من الوقت وتحقيق القيمة المضافة سواء في إنجاز تلك الوظائف والأعمال أو الحصول عليها.

على الرغم من التطور الذي يشهده العالم اليوم في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، إلا أن مسايرة هذا التطور ليس بالأمر اليسير بسبب سرعة تطور هذه التقنيات من جهة، وقلة مواردها وإمكاناتها من جهة أخرى، إلا أن هذه الأسباب لم تعد مبرر العدم تبني برنامج الحكومة الإلكترونية، خاصة في ظل حاجة الملحة على خدماتها على المستويين الداخلي والخارجي، في ظل توفر الإرادة السياسية وتعاون جميع الأطراف الرسمية وغير الرسمية لتدارك الفجوة الرقمية الحاصلة، والولوج إلى اقتصاد المعرفة القائم على المعلومات وسرعة الحصول عليها.

بعد مشروع الحكومة الإلكترونية بالجزائر من أحدث المشاريع على المستوى الإقليمي، ويعتبر من المشاريع الكبرى التي راهنت عليها الحكومة، من خلال إحلال نظام الكتروني شامل في البلاد عن طريق بعث إستراتيجية الجزائر الإلكترونية (2009/2013) والعمل على تعميم، استخدام الانترنت وترقية البحث والتطوير التكنولوجي مما يسمح بدمج نظم المعلومات وتقنيات الاتصال في قطاع البريد و الاتصالات والبنوك وقطاع التعليم والتكوين وغيرها.

الاقتراحات والتوصيات

لقد أظهرت الدراسة أن الحكومة الإلكترونية ليست مجرد تحويل لنظام تقديم الخدمات الحكومية الكلاسيكي إلى النظام الإلكتروني، وإنما هي منظومة متشابكة ومعقدة في كافة الأبعاد السياسية والقانونية والاجتماعية والثقافية والاقتصادية والإدارية والتكنولوجية، لذلك فهذا التحول يحتاج إلى دراسات واعية لكافة العناصر المنظومة قبل التحول الكامل إلى إتمام جميع الخدمات، ومن خلال كل ما تقدم يمكن تقديم بعض الاقتراحات والتوصيات:

- دلت نتائج الدراسة أن موضوع الحكومة الإلكترونية من المواضيع حديثة النشأة في الجزائر، وهذه الحداثة تفسر أنه لم يتم التوصل بعد صيغة المنظومة الكاملة.
- يصاحب مشروع الحكومة الإلكترونية إيجابيات وسلبيات يجب التعامل معها بحذر وبطريقة تسمح بتفعيل الإيجابيات وتفادي السلبيات، أو حتى معالجة آثارها، والأخذ في الحسبان بعض المخاطر التي تنتج عن فقدان المعلومات أو عدم دقة إدخالها وتخزينها وخاصة في المراحل الأولى من التطبيق.
- مازال الإطار القانوني للقانوني للحكومة الإلكترونية في الجزائر في المراحل، إن لم يكن معدوما، حيث تواجه تطبيقات الحكومة الإلكترونية والخدمات التي تقدمها معلومات قانونية أو قد تتعارض مع السياسات العامة القائمة، لذلك يجب تحديث القوانين والتشريعات لإضافة الشرعية والقبول للوثائق والمعاملات الإلكترونية، من خلال:

- منح الصفة القانونية لكل ما تنشره الحكومة الإلكترونية من معلومات على الخط؛
- توضيح القوانين والتشريعات والتوجيهات وتوحيدها بما يتلاءم مع بيئة العمل الحكومي؛
- إصلاح العمليات والإجراءات الإدارية من خلال تبسيط الإجراءات وتدقيق مهام العمل.
- التوجه إلى تأهيل المجتمع للوصول إلى مجتمع المعرفة، والعمل على إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مختلف مجالات الحياة الاقتصادية والاجتماعية، مهم جدا بالنسبة لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية، أما مجتمع المعرفة فهو المجتمع الذي يهيئ البيئة الاجتماعية الملائمة لنجاح وتفعيل الحكومة الإلكترونية.
- إن البنية التحتية التكنولوجية في الجزائر بالرغم من القفزات الكبيرة التي حققتها وبالأخص في مجال الهاتف النقال مازالت غير كافية للتحويل نحو الحكومة الإلكترونية، والتي تظهر في عدة جوانب منها: البنية التحتية، التعليم والتكوين الإلكتروني، وغيرها من الجوانب والتي تؤثر على البدء الفعلي في مشروع الحكومة الإلكترونية، بحيث تعتبر عائقا كبيرا يجب تحديده من اجل التمكن من إرساء الحكومة الإلكترونية الجزائرية.
- المتعامل الجزائري غير متمكن من التعامل الإلكتروني، وذلك بسبب نقص التأهيل في ما يخص تكنولوجيا الإعلام والاتصال، أو جعله حكرا على الفئة المثقفة أو المتعلمة دون بقية فئات المجتمع وهذا ما يسمى بالفجوة الرقمية وتمثل في الفجوة بين من يمتلكون الوصول لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والانترنت وبين الغير قادرين على ذلك. أما القدرة على الوصول فترتبط بجعل مشروعات وبرامج الحكومة الإلكترونية في متناول كل المواطنين ومن بينهم ذوي الاحتياجات الخاصة، ولذلك من خلال توفير فرص الوصول الجماعي من خلال نوادي أو أكشاك تكنولوجيا المعلومات التي يجب توزيعها في المراكز المختلفة.
- يعاني المجتمع الجزائري من نقص كبير في التجهيز بوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وعلى رأسها الكمبيوتر الشخصي والتواصل بشبكة الانترنت، وذلك بسبب ارتفاع أسعار هذه الوسائل لذلك يجب توفير الأجهزة والمعدات والبرمجيات والقيام بأنشطة تدريبية للمواطنين وخاصة لمحدودي الدخل. وأخيرا رغم المناخ الذي يعيش فيه الفرد الجزائري، من جراء العجز الذي يعانيه في مجال الإعلام والاتصال (سواء أن كان هذا العجز مادي المتمثل في نقص التجهيزات أو العجز المعنوي الخاص بنقص التأهيل والتمكن في هذا المجال)، وبالإضافة إلى انخفاض القدرة الشرائية والدخل الفردي، إلا أن العميل الجزائري مستعد لقبول مشروع الحكومة الإلكترونية الجزائرية، ويظهر تحفزه لطلب الخدمات الحكومية بطريقة الكترونية.

المراجع و التهميش:

- ¹ - فهد بن ناصر العبود، الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ، الطبعة الثانية، الرياض، مكتبة الملك فهد الوطنية، 2005، ص 15.
- ² - محمد محمد الهادي، الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، مصر، 2006، ص 4.
- ³ - عمر مسلماني، المشروع الوطني للحكومة الإلكترونية بفلسطين، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- متاح على الموقع: <http://ituarabic.org/PreviousEvents/2006> : تاريخ الاطلاع : 22 - 06 - 2016.
- ⁴ - <http://www.thefreedictionary.com/E-Government> consulted: 11/06/2016.
- ⁵ - الحكومة الإلكترونية، متاح على الموقع: <http://www.hrdiscussion.com> تاريخ الاطلاع: 13/05/2016.
- ⁶ - علي محمد عبد العزيز بن درويش، تطبيقات الحكومة الإلكترونية، الرياض، 2005، ص 9.
- ⁷ - محمودا لقدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة، عمان، 2011، ص 43.
- ⁸ - سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، الرياض، ص 190.
- ⁹ - فهد بن ناصر العبود، مرجع سبق ذكره، ص ص 27-28.
- ¹⁰ - سمير احمد محمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة، عمان، 2011، ص 84.
- سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص 194-11.
- ¹² - محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار المسيرة، الأردن، 2009، ص 42.
- ¹³ - منتدى السياسات العمة والإدارة الإلكترونية، مركز الدراسات العامة لمناقشة أهم القضايا المتعلقة بالسياسات العامة في مصر، 2003.
- على الموقع: <http://www.menassat.com/?q=ar/alerts/63192013> : تاريخ الاطلاع: 02/05/2016.
- ¹⁴ - إيهاب خميس احمد المير، متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمرور ووزارة الداخلية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2015، ص 25.
- ¹⁵ - عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2014، ص 44.
- ¹⁶ - <http://www.egov4dev.org/success/definitions.shtml> consulted: 30/06/2016.
- ¹⁷ - أبو مغايش، يحي محمد علي، الحكومة الإلكترونية في المؤسسات العامة في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود، الرياض، 2004، ص 18.
- ¹⁸ - الحمادي، مفاهيم ومتطلبات الحكومة الإلكترونية، ندوة الحكومة الإلكترونية، معهد الادارة العامة، الرياض، 2001، ص 21.
- ¹⁹ - محمد محمد الهادي، مرجع سبق ذكره، ص ص 24-25.
- ²⁰ - عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2008، ص 72.
- ²¹ - Richard Schwester, **Examining The Barriers to e-Government Adoption Seen on**
<http://www.ejeg.com/volume7/issue1/ p113> ,date :13/06/2016.
- ²² - عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص ص 73-74.