الحكومة الإلكترونية ودورها في رقمنة الإدارة العمومية

على ضوء مشروع الجزائر الإلكترونية 2013

E-government and its role in digitizing public administration in light Algeria Electronic Project 2013

خليفة بوزازي

جامعة البليدة 2 (الجزائر)، bouzazi.khalifa@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2021/05/10 تاريخ القبول: 2021/09/09 تاريخ النشر: 2021/09/20

ملخص:

يتضمن هذا المقال دراسة وتحليل موضوع الحكومة الإلكترونية ودورها في رقمنة الإدارة العمومية على ضوء مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، باعتبار هذا الأخير من أهم وأبرز المواضيع في ظل الثورة المعلوماتية والرقمية التي يشهدها العالم، وأن التحول من الحكومة بصورتها التقليدية إلى الإلكترونية أصبح من الضرورات الحتمية التي يجب أن تسعى إلى تطبيقه كل دولة عصرية، لما لها من إيجابيات في خدمة المواطن ومواكبة تطورات العالم، خاصة في مجال المرافق العامة وما تقدمه من خدمات إذ من شأنه سرعة الإنجاز وتبسيط الإجراءات وتخفيض التكاليف، وتحقيق الشفافية في الإدارة ومحاربة الجرائم الوظيفية، والعمل على حداثة وعصرنة الإدارات والمؤسسات.

الكلمات المفتاحية:الحكومة الإلكترونية؛ الرقمنة؛ الإدارة العمومية؛ الإصلاح الإداري.

Abstract :

This article includes the study and analysis of the topic of e-government and its role in digitizing public administration in the light of the 2013 E-Algeria project, considering the latter as one of the most important and prominent topics in the light of the information and digital revolution taking place in the world, and that the shift from the government in its traditional form to electronic has become an imperative that every modern country must seek to implement, because it has positives in serving the citizen and keeping pace with the developments of the world, especially in the field of public utilities and its services as it would speed up achievement and simplify Measures, cost reductions, transparency in management, combating job crimes, and working on the modernity and modernization of departments and institutions.

Keywords : E-government ; digitization; public administration; administrative reform.

* المؤلف المرسل: **خليفة بوزازي** bouzazi.khalifa@gmail.com

مقدمة:

إن توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يجعل الخدمات الحكومية أكثر فعالية، ويجعل الاستجابة لمطالب المواطن أكثر يسرا وسرعة ومرونة، ويتم تقديم الخدمات عبر بوابة الحكومة الإلكترونية باستبدال الأساليب التقليدية البيروقراطية في الأداء بأساليب أكثر ديناميكية وفعالية، فمدخل الحكومة الإلكترونية يشير إلى العمليات والهياكل التي تتفق مع إمداد الخدمات الإلكترونية للمواطنين، ومؤسسات الأعمال على حد سواء بشفافية وكفاءة.

كما أن مقتضيات الإصلاح الإداري يلزم المؤسسات الحكومية بنمط الشفافية والوضوح في منهج وطريقة عملها، وذلك من خلال تحقيق التفاعل والتواصل بين أجهزة الحكومة ومتلقي الخدمة، وكذا بينها وبين مختلف المؤسسات، وبين المصالح الحكومية الداخلية نفسها عبر التواصل إلكترونيا لأجل تيسير وتحسين الأداء الحكومي، مما يجعلها آلية فعالة تحدث تحولا جوهريا في ثقافة تنفيذ الخدمات والمعاملات الحكومية.

-**الإشكالية:**على هذا الأساس ستحاول هذه الورقة معالجة الموضوع من خلال الإجابة على التساؤل التالي: هل يمكن أن تساهم الجزائر من خلال مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 من تحقيق رقمنة الإدارة العمومية؟

-**فرضيات الدراسة:** وللإجابة على هذه الإشكالية نضع الفرضيات التالية:

أ- كلما كان هناك حكومة إلكترونية فعالة كلما كان هناك عصرنة في الإدارة الإلكترونية.

ب-هناك علاقة عكسية بين نجاح تطبيق حكومة إلكترونية ودورها في رقمنة الإدارة العمومية.

ج-مشروع الجزائر الإلكترونية كان له الدور في تحقيق إدارة إلكترونية مستقرة وشفافة وتسهيل خدمة المواطن.

-**أهمية البحث:** تنبع أهمية هذه الدراسة من العديد من الاعتبارات في مقدمتها:

أ- البحث في العلاقة بين الحكومة الإلكترونية وإبراز دورها في رقمنة الإدارة العمومية.

ب- دراسة وتحليل الإشكاليات والتحديات التي تعيق إنجاح مشروع حكومة إلكترونية فعالة.

ج- أهمية البحث في التجربة الجزائرية من خلال تطبيقات مشروع الحكومة الإلكترونية ودورها في الإصلاح وعصرنة ورقمنة الإدارات ومؤسسات الدولة.

د- إبراز أهم البرامج والإنجازات لمشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر، لإنجاح تطبيقات حكومة إلكترونية ذات ديناميكية وفعالية.

-**منهجية البحث:** تم الاعتماد منهج دراسة الحالة وذلك للابتعاد عن العمومية في التحليل والتفسير، والتركيز على جزئيات الدراسة، من خلال دراسة حالة واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر ودورها في رقمنة الإدارة العمومية، وهذا ضمن مشروع الجزائر الإلكترونية2013، من خلال تبيان مضمون وأهداف المشروع وأهم البرامج والإنجازات التي حققتها الجزائر في الكثير من القطاعات.

ولمعالجة الإشكالية تم تقسيم الدراسة الى محورين:

المحور الأول: الإطار المفاهيمي والنظري للحكومة الإلكترونية.

المحور الثاني: مشروع الجزائر الإلكترونية ودورها في رقمنة الإدارة العمومية.

المحور الأول: الإطار المفاهيمي والنظري للحكومة الإلكترونية.

سيتم التطرق في هذا المحور إلى تعريف الحكومة الإلكترونية وأهم الأهداف لتحقيقها، وكذلك دراسة ومعالجة متطلبات ومعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية، باعتبارها تحديات وسلبيات تواجه الحكومة نحو عصرنة ورقمنة الإدارة العمومية.

المبحث الأول: تعريف الحكومة الإلكترونية

يعود ظهور مصطلح الحكومة الإلكترونية إلى لجنة الأمم المتحدة لتنشيط التبادل التجاري بين الدول بالوسائل الإلكترونية، في الوقت الذي أصبحت فيه الحكومة التقليدية تتخبط بين مستنداتها الورقية متعبة هرمة دون أن تلقى من شعوبها سوى التذمر وعدم التقدير نتيجة البيروقراطية وزحمة الدوائر والمؤسسات.[1]

على هذا الأساس تعددت تعاريف الحكومة الإلكترونية وتباينت في مضامينها، ولعل مرد ذلك إلى الاختلافات التي وقع فيها علماء المعلوماتية والباحثين ضمن مجال التحول الإلكتروني، إذ يسجل غياب اتفاق كلي حول المفهوم، خاصة أمام وجود عدد من المترادفات فتحت هي الأخرى إشكالات أمام مدلول الحكومة الإلكترونية، والتي من أهمها: الإدارة الإلكترونية، الأعمال الإلكترونية، والتجارة الإلكترونية.[2]

وبالرغم من ذلك فقد تم تعريف الحكومة الإلكترونية بأنها " تمثل التطبيق الإلكتروني في الخدمات الذي يؤدي إلى التفاعل والتواصل بين الحكومة والمواطنين، وبين الحكومة ومؤسسات الأعمال، والقيام بالعمليات الحكومية الداخلية بين المصالح الحكومية ببعضها البعض إلكترونيا بغية تبسيط وتحسين أوجه الحكومة الديمقراطية المرتبطة بالمواطنين ومؤسسات الأعمال على حد سواء"،[3] كما عرف البعض الحكومة الإلكترونية بأنها " قدرة الأجهزة الحكومية على تبادل المعلومات فيما بينها من جهة وتقديم الخدمات للمواطنين من جهة أخرى، وذلك بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر شبكات الانترنت مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة.[4]

ولقد عرفت بعض المنظمات العالمية الحكومة الإلكترونية وفي مقدمتها الأمم المتحدة عام 2002 بأنها " استخدام الانترنت والشبكة العالمية العريضة لإرسال معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين"[5]، كما عرفها البنك الدولي " هي استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لتحقيق الإصلاح من خلال تسريع عملية الشفافية، وتقريب المسافات وإزالة العوائق وإعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها، والتي تؤثر على نواحي حياتهم المختلفة"[6]، كما عرفتها منظمة التعاون والتنمية في المجال الاقتصادي عام 2003 على أن الحكومة الإلكترونية هي " استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصوصا الانترنت للوصول إلى حكومات أفضل"[7]

بذلك أصبحت الفائدة المرجوة من وراء مشروع الحكومة الإلكترونية، تتمثل في الأساس إدخال التكنولوجيا الحديثة في الأعمال الحكومية لرفع كفاءة وجودة الأداء الحكومي، وزيادة فعاليته وسرعته لخدمة المتعاملين مع الحكومة بشكل عام والمواطنين على وجه الخصوص، مع ترسيخ مفاهيم الشفافية وإرساء مبادئ مكافحة الفساد والتعقيدات البيروقراطية، مع الانتقال بتكنولوجيا المعلومات من مجرد مكينة أعمال الحكومة إلى محفز للتنمية.[8]

المبحث الثاني: أهداف الحكومة الإلكترونية:

إن الهدف الإستراتيجي للحكومة الإلكترونية يتمثل 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، أي أنه في الحكومة الإلكترونية تساند الوسائل الإلكترونية وتسهم في تدعيم جودة الأعمال التي تقدمها للأطراف الثلاثة المعنية، وفيما يخص أهداف الحكومة الإلكترونية يمكن التمييز بين أهداف كل من العمليات المؤداة داخليا، والأهداف المرتكزة على الأعمال الخارجية المقدمة لجمهور المتعاملين.[9]

على هذا الأساس تسعى الحكومة الإلكترونية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف من خلال محورين أساسيين، حيث يرتكز المحور الأول في النقاط التالية:

-تقديم الخدمات للمستفيدين بصورة مرضية وفي خلال 24 ساعة في اليوم، وطيلة أيام الأسبوع بما في ذلك الإجازات الرسمية.

-تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز إجراءات العمل وبتكلفة مالية مناسبة.

-إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني.

-تعمق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية.

-الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الإبداع والابتكار.

-الزيادة من حجم الاستثمارات الإقتصادية والتجارية.

-الحفاظ على سرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدها.[10]

أما بالنسبة للمحور الثاني فيما يخص أهداف الحكومة الإلكترونية يمكن تلخيصها فيما يلي:

-استخدام التقنيات الرقمية الحديثة من حلول وأنظمة التي من شأنها تطوير العمل الإداري وبالتالي رفع كفاءة وإنتاجية الموظف وإيجاد جيل جديد من الكوادر ذوي الكفاءة العالية.

-القضاء على البيروقراطية وتعقيدات العمل اليومية.

-توفير المعلومات والبيانات لأصحاب القرار بسرعة وفي الوقت المناسبين، ورفع مستوى العملية الرقابية، مع توفير التقنيات المتطورة في المؤسسات ذات العلاقة التي من شأنها تحسين الانتعاش الاقتصادي وجذب الاستثمار.

-تقليل تكاليف التشغيل من خلال خفض كميات الملفات والخزائن لحفظها وكميات الأوراق المستخدمة والإنجاز السريع للمعاملة.

-تواصل أفضل وارتباط أكبر بين إدارات المؤسسة الواحدة من شأنه تقديم خدمات أفضل ورفع مستوى الأداء.[11]

المبحث الثالث: متطلبات الحكومة الإلكترونية

إن التحول من التنظيم الإداري التقليدي إلى التنظيم الإلكتروني ليس عملية تقنية بسيطة يمكن استيرادها وتطبيقها في أي بيئة وانتظار نتائجها، فتوظيف التكنولوجيا وتسخيرها لخدمة المجتمع بنجاح يتطلب توفير متطلبات عدة أهمها:

أ-المتطلبات السياسية والقانونية: أي وجود إرادة سياسية من طرف المسؤولين والتزامهم بالجهود الرامية إلى التحول نحو الحكومة الإلكترونية من خلال التمويل والدعم والمتابعة المستمرة، أما بالنسبة للمتطلبات القانونية فهي تشمل على مجمل التشريعات والقوانين التي يجب إقرارها لإيجاد البيئة القانونية اللازمة لعمل الحكومة الإلكترونية وتقنين هذا المجال من أجل ضمان حقوق وإلتزمات جميع الأطراف المتعاملة في نظام الحكومة الإلكترونية، وهذا من شأنه أن يضفي المشروعية والمصداقية على كافة النتائج القانونية المترتبة عليها.[12]

ب-المتطلبات التقنية: فالحكومة الإلكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب إن لم نقل عال من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات السلكية واللاسلكية، مع تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى، أما توافر الوسائل الإلكترونية فهي ضرورية للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية والتي نستطيع بواسطتها التواصل معها ومنها أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة والهاتف الشبكي وغيرها من الأجهزة التي

تمكننا من الإتصال بالشبكة العالمية والداخلية في البلد وبأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها.[13]

ج-**المتطلبات الإدارية (الهيكل التنظيمي):** أصبح النموذج الهرمي التقليدي للمؤسسة الذي واكب عصر الصناعة لم يعد مواكبا لنماذج الأعمال الجديدة في عصر تكنولوجيا المعلومات والأعمال الإلكترونية، إذ نجد أن الهياكل التنظيمية الملائمة للأعمال الإلكترونية هي المصفوفات والشبكات وتنظيمات الخلايا الحية المترتبة بنسيج الاتصالات، ويتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية إجراء تغيرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب، بحيث تتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية وذلك عن طريق استحداث إدارات جديدة أو إلغاء أو دمج بعض الإدارات مع بعضها، وإعادة الإجراءات والعمليات الداخلية بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل أسرع وأكثر كفاءة وفعالية مع مراعاة أن يتم ذلك التحول في إطار زمني متدرج من المراحل التطورية.[14]

د-المتطلبات التشريعية: من خلال وضع ما يمكن أن يعتبر بمثابة بنية تحتية قانونية وتشريعية، تتضمن إصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تسهل التحول الإلكتروني لنظام الإدارة التقليدية، الذي يستلزم واقعا استنباط قواعد قانونية جديدة واستخدام مفاهيم مستحدثة إلكترونيا لإضفاء المشروعية والمصداقية على العمل الإداري، على أن المتطلبات القانونية الأساسية لرقمنة الإدارة تتباين في جملة من التشريعات تتولى تنظيم مواضيع منها: نشر المعلومات والسر المهني، رسوم استخدام الموقع الإلكتروني، ضمان حقوق الأطراف المعنية بالعمل الإلكتروني، تجريم انتهاك التوقيع الإلكتروني، ويمكن أن تتضمن تشريعات رقمنة الإدارة إجراءات قانونية من بينها: منح المواطنين الحق في الحصول على المعاملات الإدارية والخدمات العامة بوسائل إلكترونية باستثناء ما يشترط قانونا حضور المعني بالخدمة شخصيا إلى الإدارة المختصة لتلقيها النشر الإلكتروني للقوانين والقرارات والمعلومات والبيانات والإعلانات الإدارية، وتحميل نماذج المعاملات الإدارية الأكثر استخداما على شبكة الانترنت، يضاف إلى ذلك تمكين المواطنين من تقديم التصاريح المالية والتجارية إلكترونيا وفق شروط تحدد تعاقديا.[15]

يحتاج كل مشروع أن يرتكز على أسس قانونية تمنحه الصفة الرسمية والإلزامية التي تخوله للحصول على متطلبات تنفيذه من حيث تحديد المسؤوليات والإمكانيات، وكذلك ممارسة المهام والوظائف ومن هذا الجانب يفتقد مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 إلى وجود اتفاقية تضمن العمل في إطار هذه

المبادرة، فالعلاقات فيما بين الجهات الحكومية والأفراد في شتى الميادين ومختلف القطاعات تأسست على تعبئة الطلبات والإستدعاءات الخطية والمكتوبة، وتسليم الأصول والحصول على مستندات رسمية...الخ من الوقائع التي تجعل علاقة المواطن بالموظف الحكومي لا يحكمها غير الورق والكتابة.[16]

وهناك إشكالات تواجه العملية الإلكترونية، خصوصا في ظل غياب قواعد المساءلة الجنائية على العبث بالكمبيوتر والشبكات وإساءة إستخدامها، وعلى الأنشطة الإجرامية المرتكبة بواسطتها ثمة خشية على أمن التعامل سواء فيما بين المؤسسات الحكومية و بينها وبين الجمهور، ولعل من أهمها:

-إشكالات في ميدان أنظمة الرسوم والطوابع وعمليات استيفائها.

-مشكلات تتصل بإجراءات المنافسات الحكومية وشرائطها الشكلية.

-إشكالات تتصل بوسائل الدفع وقانونيتها ومدى قبول القانون للدفع القيدي كبديل عن الدفع النقدي.

-إشكالات في ميدان حماية أمن المراسلات الإلكترونية في ظل غياب إستراتيجيات أمن شمولية في بيئة المؤسسات الجزائرية سواء في القطاعين العام أو الخاص.

-حجية التعاقد الإلكتروني وحجية الإثبات بالوسائل الإلكترونية.

-الخشية من أن يكون التكامل الرقمي عل حساب السرية وعلى حساب الخصوصية وحريات الأفراد.[17]

هـ-المتطلبات الثقافية: إن التجاوب مع التغييرات الناجمة عن الانتقال إلى الحكومة الإلكترونية لن يكون فوريا، لذلك يجب تكثيف الجهود التوعوية من جانب الموظفين من جهة من أجل تسهيل تقبلهم نظم العمل الجديدة وعدم مقاومتهم للتغيير وكذا تدريبهم على استخدام تقنيات العمل الجديدة، كما أن التوعية يجب أن تمس الجمهور المستفيد من الخدمة لضمان تعاونه في إنجاح المشروع، ومن المناسب أن يجري التركيز في البداية على تطبيقات نموذجية بسيطة ذات فائدة واضحة وصلة وثيقة بالحياة اليومية للمواطنين، على أن يترافق ذلك مع حملات توعية وتشجيع للمواطنين على التعامل مع هذه التطبيقات، والتأكيد على ضرورة أن تتسم واجهات هذه التطبيقات بالجاذبية وسهولة الاستخدام، وأن يتصف محتواها بالفائدة والبساطة.[18]

و-المتطلبات الأمنية: تعد مسألة أمن المعلومات من أهم معضلات العمل إلكترونيا، بمعنى أن المعلومات والوثائق التي يجري حفظها وتطبيق إجراءات المعالجة والنقل عليها إلكترونيا لتنفيذ متطلبات العمل يجب الحفاظ على أمنها، حيث يجب توفر الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث والتركيز على أمن الدولة أو الأفراد إما بوضع الأمن في برمجيات البرتوكول للشبكة أو باستخدام التوقيع الإلكتروني أو بكلمة مرور.[19]

المبحث الرابع: معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية.

بالرغم من أهمية تطبيقات الحكومة الإلكترونية وفائدتها الكبيرة في شتى المجالات إلا أن ذلك لا يعني عدم وجود معوقات تمثل في مجملها سلبيات تواجه تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الإدارات الحكومية، نظرا لأنها أكثر المجالات استخداما لها.[20]

أ-المعوقات الإدارية: تتمثل العوائق الإدارية خاصة في سوء التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا بتقييم ومتابعة تطبيق الحكومة الإلكترونية، وسوء التنسيق بين الأجهزة والإدارات الأخرى وندرة المعلومات، خاصة مع استخدام بعض الدول النامية لبعض الأساليب الإدارية التقليدية كاستخدامها الأسلوب البيروقراطي والهياكل الهرمية التقليدية التي تقف عقبة في تطبيق التقنيات الحديثة، وكذا استخدام الإجراءات المعقدة والروتينية أدى إلى بطئ العمل، مع عدم تحمل الإدارة لمسؤولية التواصل والاتصال مع بيئتها الداخلية والخارجية خاصة فيما يتعلق بمعلومات عن أداء المنظمة الحالي وأهدافها المستقبلية ومدى التقدم الذي وصلت إليه وحققته خلال سنوات عملها، في ظل عدم وجود خطة معلوماتية شاملة وموحدة للإدارة لغياب إستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات في المنظمة، ولعدم استفادة الإدارة من الفرص التي من الممكن أن تتيحها لها تقنيات تكنولوجيا المعلومات.[21]

ب-المعوقات السياسية والقانونية: من أهم العناصر التي تعرقل الحكومة الإلكترونية الجوانب السياسية خصوصا في ظل غياب الإرادة السياسية الفاعلة، والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارات الإلكترونية، وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقمي، ولهذا فإن غياب هيئات على مستويات عليا في الأجهزة الحكومية تتبادل تشاور سياسي، وتنظر في تقارير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الإلكتروني، لاتخاذ القرارات اللازمة لرفع

مؤشر الجاهزية الإلكترونية وترقيته، أما على مستوى المعوقات القانونية هناك عدم وجود بيئة عمل إلكترونية محمية وفق أطر قانونية، تحدد شروط التعامل الإلكتروني مثل غياب تشريعات قانونية تحرم اختراق وتخريب برامج الإدارة الإلكترونية، وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها، إضافة إلى الإشكالات التي تطرح في ظل التحول نحو شكل التوقيع الإلكتروني وحجية الإثبات في المراسلات الإلكترونية، وصعوبة معرفة المتعاملين عبر الشبكات، في ظل غياب تشريع قانوني يؤدي إلى التحقق من هوية العميل، وكل ما يتعلق بعنصر الخصوصية، والسرية في التعاملات الإلكترونية.[22]

ج-المعوقات التقنية والمالية: تعتبر المعوقات الفنية والتقنية من أهم العراقيل التي تواجه الحكومة الإلكترونية، خاصة أن بعض التفاصيل التي تعتبر فنية لها الدور الكبير في إنجاح هذا المشروع، ولهذا فإن ضعف المتابعة الدائمة للتطور التقني، خاصة أن التطورات التكنولوجية تطورات دائمة وعدم متابعتها يعتبر تأخرا في حد ذاته، كذلك عدم اعتماد الوثائق الإلكترونية كبديل عن الوثائق الكلاسيكية مما يجعل المعاملات الإلكترونية ترجع على الدوام إلى الطابع التقليدي، وفي كثير تتعطل المعاملات الإلكترونية بسبب الطابع القانوني للوثائق وعدم الاعتماد البديل الإلكترونية للوثائق الملموسة،[23] أما على مستوى المعوقات المالية إرتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الإلكترونية، وهو ما يحد من تقدم مشاريع التحول الإلكتروني، كذلك قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية، والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذات كفاءة عالية، ولهذا فإن ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الإلكترونية، ومشكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الإلكترونية، كذلك مع صعوبة الوصول المتكافئ لخدمات شبكة الانترنت، نتيجة إرتفاع تكاليف الاستخدام لدى الكثير من الأفراد.[24]

د-المعوقات البشرية: إن عدم توافر العناصر البشرية الكافية المدربة والقادرة على التعامل والتشغيل والصيانة لهذه التقنية الجديدة والمعقدة، مع ضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي والتنظيمي، خاصة في ظل عدم وجود الثقة في حماية سرية وأمن التعاملات الشخصية، مع عدم توافر الحافز القوي لدى أفراد المجتمع المحلي لإنجاح عملية التحول، وعدم إحساسهم أنهم جزء من عملية التحول والنجاح، ولهذا فإن قلة البرامج التدريبية في مجال التقنية الحديثة المتطورة يعتبر عائقا بشريا كبيرا أمامهم.[25]

هـ-المعوقات الأمنية: يعد الأمن المعلوماتي من أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية، حيث هناك مجموعة من الأساليب لاختراق المنظومة المعلوماتية وما يترتب عليه من فقدان خصوصية المستفيدين وسريتهم، حيث من مظاهر الأمن المعلوماتي سرية المعلومات وسلامتها وضمان بقائها وعدم حذفها أو تدميرها، ومن جوانب الأمن المعلوماتي: الأمن التقني (ويتعلق بالأنظمة التقنية والشبكة والأجهزة البرامج المستفاد منها) الإنساني (ويتعلق بتصرفات الإنسان المستفيد والمستخدم)، البيئي (يقصد به البيئة الطبيعية المحيطة بالتقنيات المستخدمة)، ومن أمثلة هذه التهديدات في هذا المجال التهديدات المالية والاختراقات والجريمة المنظمة والمواقع المعادية والقرصنة والاستغلال المعلوماتي وغيرها.[26]

المحور الثاني: مشروع الجزائر الإلكترونية ودورها في رقمنة الإدارة العمومية

سيتم التطرق في هذا المحور إلى مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 من خلال دراسة مضمونه، وكذلك أهم الأهداف التي بينته وثيقة هذا المشروع، كما تم دراسة ومعالجة برامج وإنجازات التي حققتها الجزائر من خلال هذا المشروع عبر مجموعة من القطاعات التي تم تطويرها عن طريق الرقمنة باعتبارها آلية ضرورية لعصرنة الإدارة العمومية.

المبحث الأول: مضمون مشروع الجزائر الإلكترونية:

بحثا عن عضوية فاعلة في مجتمع المعلومات المتنامي بسرعة، أطلقت الجزائر من خلال وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، أحد الملفات الكبرى وهو مشروع برنامج "الجزائر الإلكترونية 2013"، الذي تم التشاور فيه مع المؤسسات والإدارات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين العموميين والخواص والجامعات ومراكز البحث والجمعيات المهنية والتي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيات الإعلام والاتصال.[27]

يعتبر مشروع الجزائر الإلكترونية أحد الملفات الكبرى التي أطلقتها وعملت عليها وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، في إطار زمني حدد ب 6 أشهر، على أن يتم تنفيذها ميدانيا بين سنتي 2008 و2013، وقد تم التشاور من أجل إعداد تفاصيله الأساسية مع مجموعة من المؤسسات والإدارات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين والخواص، وكذا العديد من الجامعات ومراكز البحث، والجمعيات

المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، بالإضافة إلى مشاركة أكثر من 300 شخص في طرح الأفكار ومناقشتها.[28]

يرتكز المخطط لتنفيذ مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 على 13 محورا رئيسيا، حيث تم إعداد تقييم الوضع بالنسبة لكل محور وتحديد أهدافه الرئيسية الخاصة المسطرة على مدى الخمس سنوات المقبلة، مع وضع لائحة للعمليات اللازمة لتجسيد هذه الأهداف تتمثل هذه المحاور فيما يلي:[29]

-**المحور الأول:** تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية.

-**المحور الثاني:** تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الشركات.

-**المحور الثالث:** تطوير آليات وإجراءات تحفيزية تمكن المواطن من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

-**المحور الرابع:** دفع تطوير الاقتصاد الرقمي.

-**المحور الخامس:** تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة تكون مؤمنة وذات خدمات عالية الجودة.

-**المحور السادس:** تطوير الكفاءات البشرية.

-**المحور السابع:** تدعيم البحث، التطوير والابتكار.

- **المحور الثامن:** ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني.

-**المحور التاسع:** الإعلام والاتصال.

-**المحور العاشر:** تثمين التعاون الدولي.

- **المحور الحادي عشر:** آليات التقييم والمتابعة.

-**المحور الثاني عشر:** إجراءات تنظيمية.

-**المحور الثالث عشر:** الموارد المالية.

المبحث الثاني: أهداف مشروع الجزائر الإلكترونية:

بينت وثيقة مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 مجموعة من الأهداف هي كما يلي:[30]

-عصرنة الإدارة بإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتقريبها من المواطن.

-دعم القطاع الاقتصادي بإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

-توفير الظروف الملائمة لتطوير صناعة تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

-إنجاز منشآت الاتصالات ذات التدفق السريع وفائق السرعة، مؤمنة وذات نوعية عالية.

-وضع برنامج يمنح الأولوية للتكوين العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيا الإعلام.

-تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال عن طريق تكثيف نشاط البحث والتطوير والإبداع.

-تهيئة الإطار التشريعي والتنظيمي للحكومة الإلكترونية.

-التحسيس بأهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال ودورها في تحسين نوعية معيشة المواطن وفي التنمية الإقتصادية والاجتماعية للبلد.

-الاستفادة من التجارب الدولية في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

-تحديد مؤشرات المتابعة والتقييم.

-وضع تنظيم مؤسساتي منسجم يتمحور حول ثلاث مستويات: الوجيه، المتابعة، التنسيق.

-تحديد مصادر وأجهزة التمويل وعملية التقدير والتقييم.

المبحث الثالث: برامج مشروع الجزائر الإلكترونية:

تضمن مشروع الجزائر الإلكتروني 2013 مجموعة من البرامج الأساسية والضرورية تمثلت فيما يلي:[31]

-**برنامج تطوير التشريعات:** والذي يتضمن إعادة صياغة قانون ينظم المعاملات الحكومة الإلكترونية وتطوير التشريعات.

-**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 إستخدامها 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 وقواعد البيانات وتحديث البنية الأساسية للاتصالات والمعلومات.

-**برنامج تنمية الكوادر البشرية:** من خلال العمل على تطوير فكر القيادات الحكومية، بما يتلائم 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:** من خلال إعداد خطة تعريف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي وكيفية الاستفادة من مشروع الحكومة الإلكترونية.

المبحث الرابع:قطاعات رقمنة الإدارة العمومية:

تتمثل إنجازات مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 من خلال الإشارة إلى بعض القطاعات التي عرفت تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر وهي:

1-قطاع البريد والاتصالات: في إطار التحولات التي شهدتها الجزائر تمت سنة 2000 إعادة هيكلة قطاع البريد والاتصالات باعتباره من الأقطاب الكبرى في تقديم الخدمات العامة في الجزائر حيث تمت عصرنته إلكترونيا، وتم التعاقد مع المزود الأمريكي « lucent technologies »، لوضع قاعدة موجهة للمؤسسات للنفاذ إلى الانترنت: ومن أهم التطبيقات العملية التي عرفها القطاع ما يلي:

-**الشباك الإلكتروني:** يتمثل في الأجهزة الآلية لسحب الأوراق النقدية آليا.

-**بطاقة السحب الإلكترونية:** باشرت مصالح بريد الجزائر في توزيع هذه البطاقات في جانفي 2007 على مستوى العاصمة ليتم تعميم إستخدامها في مرحلة لاحقة لتشمل كل الولايات، ويتمكن المواطن عن طريقها من القيام بعملية السحب في أي شباك بريدي أو موزع أوتوماتيكي عبر الوطن وتوفر هذه البطاقة ثلاث ميزات رئيسية: الأمن، التوفر، السرعة، هذا وعملت مؤسسة البريد على توفير نفس هذه الخدمات على شبكة الانترنت وهو ما أدى إلى تخفيض الضغط على الشبابيك البريدية وتقريب الإدارة من المواطن وتقديم خدمة فورية ونوعية، وتجدر الإشارة أن وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال تقوم برعاية البوابة الرسمية للحكومة الإلكترونية التي تم إطلاقها رسميا في أوت 2010 تحت اسم بوابة المواطن (www.elmouwatin.dz) وهي عبارة عن شباك يضم العديد من الأقسام.[32]

2-قطاع الضمان الاجتماعي: في إطار إصلاح منظومة الضمان الاجتماعي وعصرنة الإدارة وتبسيط إجراءات الخدمة، شرعت وزارة الضمان الاجتماعي في استعمال نظام البطاقة الإلكترونية وهي بطاقة الشفاء، والتي بدأ العمل بها سنة 2007، وذلك من خلال التصريح عن بعد باشتراكات الضمان الاجتماعي من خلال موقع صندوق الضمان الاجتماعي على شبكة الانترنت، بالنسبة للدفع الإلكتروني هذه الخدمة تسمح للمستخدمين بتسديد اشتراكات الضمان الاجتماعي عبر بوابة التصريح عن بعد على موقع الصندوق على شبكة الانترنت بدون عناء التنقل ودون أي وثيقة عن طريق استعمال البطاقة البنكية، كما تم إنشاء ما يسمى بوابة الهناء حيث هذا الفضاء يسمح للمؤمن له اجتماعيا بالحصول على حساب خاص يحوي مختلف المعلومات المتعلقة المميزات التي يوفرها له الصندوق كما يسمح له بمتابعة معالجة ملفاته الخاصة بطلب المستحقات العينية والنقدية.[33]

3-قطاع التعليم العالي والبحث العلمي: عملت وزارة التعليم العالي على تقديم نموذج إداري للارتقاء بأداء هذا القطاع الحيوي، ومن أهم المشاريع التي طبقت في هذا المجال مشروع اللجنة الأوروبية (avicenne) الهادف لدعم مشروع الجامعة الافتراضية والارتقاء بمستوى جامعات البحر الأبيض المتوسط من خلال إنشاء روابط شبكية بينها بهدف تطوير نظام التعليم عن بعد الذي تعزز بفضل الممون ليباد (leepad) الذي يقوم بدور هام في التغطية الشبكية وضمن التوجه نحو انفتاح الشبكة على الزبائن ومؤسسات التكوين حيث تتوفر على بناء قاعدي للموارد البيداغوجية تسمح بتسهيل عملية التعليم عن بعد وترقيتها، كما تم الاعتماد على شبكة الانترنت في العديد من العمليات أهمها:

-التسجيلات الجامعية لحاملي شهادة البكالوريا الجدد (التسجيل الأولي، ملأ بطاقة الرغبات في شكل إستمارة إلكترونية متاحة على مستوى المواقع الإلكتروني التي توفرها الوزارة www.mesrs.dz) (www.orientation.ini.dz/www.ini.dz)، ثم الإطلاع على نتائج التوجيه، وتأكيد التسجيل وكذلك القيام بعملية الطعن على مستوى الشبكة، ولقد حققت هذه العملية عدة نتائج إيجابية من خلال القضاء على الازدحام وطوابير الانتظار، وتسهيل الإجراءات للطلبة وتجنيبهم الانتقال إلى مراكز التسجيل وتحقيق السرعة والدقة في تقديم العمليات على الخط، هذا وتقدم وزارة التعليم خدمات أخرى من خلال بوابات الجامعات (الإعلان عن فتح مسابقات، ونشر نتائجها، الخدمات المكتبية...).[34]

4-قطاع التربية: في إطار إصلاح المنظومة التربوية تم إدخال العديد من الإصلاحات لتتماشى مع سياسة الدولة الهادفة إلى بناء مجتمع المعلومات، حيث تم تزويد المؤسسات التربوية بأجهزة الإعلام الآلي وربطها بشبكة الانترنت وتخصيص حصص للتلاميذ في الإعلام الآلي في الطورين المتوسط والثانوي، فضلا عن تنظيم العديد من الورشات التكوينية لصالح الأساتذة وموظفي قطاع التربية، كما شرعت وزارة التربية في تقديم بعض الخدمات عن بعد لصالح التلاميذ كالتسجيل في شهادة البكالوريا عبر موقع وزارة التربية، والإطلاع على نتائج البكالوريا وشهادة التعليم المتوسط عبر شبكة الانترنت وشبكة متعامل الهاتف النقال موبيليس وتقديم بعض الخدمات الإلكترونية من خلال الديوان الوطني للتعليم عن بعد كالتسجيل وسحب الاستمارات، وتحميل الدروس والامتحانات الخاصة بالديوان.[35]

5-قطاع البنوك: يقوم مبادرات قطاع البنوك التحول نحو الصرفة الإلكترونية التي تقوم على تقديم البنوك للخدمات البنكية التقليدية في صيغة إلكترونية من خلال نظام شبكي يجعل الوصول إليها يقتصر على المنتسبين للبنك فقط، مع استحداث وسائل إلكترونية لتلقي الخدمات البنكية من بينها: بطاقة الخصم، بطاقة الإئتمان، البطاقة الذكية، وكذلك تدعيم التحول الرقمي الآمن في القطاع البنكي من خلال مشروع (ris)، الذي يتمثل في إقامة وتأسيس شبكة متخصصة تربط بين مختلف البنوك عبر الوطن، هدفها تبادل الخدمات المصرفية الإلكترونية وفق شكل مؤمن ومقنن بين مختلف المؤسسات البنكية في الدولة، حيث أن امتلاك معظم البنوك الجزائرية مواقع إلكترونية عبر شبكة الانترنت، تمثل فضاءا يتضمن مجموعة من المعطيات المصرفية والبيانات حول السياسة المالية والنقدية وإحصائيات مختلفة.[36]

6-قطاع الضرائب: باعتبارها طرف معني في القطاع المالي، باشرت إدارة الضرائب في ورشة للعصرنة على نطاق واسع تهدف إلى إعادة هيكلة مصالحها وتبسيط إجراءاتها وتحسين أدائها، وعلى هذا الصعيد وضعت المديرية العامة للضرائب تنفيذ نظام معلوماتي ناجع كأحد أولوياتها الاساسية بالاعتماد على تكنولوجيات مبتكرة والارتكاز على إجراءات مبسطة من شأنها أن تسمح بتحسين الفعالية والشفافية ونوعية خدماتها، يتم توجيه إستراتيجياتها في هذا المجال بأهداف واضحة تتمحور حول رقمنة جميع العمليات الجبائية وكذا التشغيل الآلي لجميع إجراءات معالجة المعطيات ذات الصلة بفرض الضريبة والتحصيل والرقابة والمنازعات، تسعى المديرية العامة للضرائب من خلال هذا المشروع إلى إنشاء إدارة إلكترونية ترتكز على استعمال التقنيات الجديدة للمعلومات والاتصال كأداة عمل وتقارب بين الإدارة الجبائية ومحيطها.[37]

6-قطاع العدالة: يعتبر إصلاح قطاع العدالة من المشاريع الأساسية في عملية الإصلاح الإداري في الجزائر من أجل تكريس دولة الحق والقانون كمتطلب أساسي من متطلبات الحكم الراشد، وفي هذا السياق توجه هذا القطاع إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومن أهم ما تحقق قي هذا المجال ما يلي:

-وضع النظام الآلي لتسيير الملف القضائي الذي يسمح للمتقاضي بمتابعة القضية من خلال الشباك الإلكتروني منذ تسجيلها إلى غاية صدور الحكم أو القرار.

-نظام صحيفة السوابق القضائية: وهو نظام يمكن من خلال تسليم الصحيفة رقم 03 للمواطن ورقم 02 للإدارات العمومية في وقت قصير ومن أي جهة قضائية متواجدة بالتراب الوطني وفي ظروف تتسم بالسرعة والفعالية.

-الشباك الإلكتروني: يقدم الشباك خدمة توجيه المواطن فيما يخص استفساراته القانونية ويقدم الشباك تشكيلة من الوثائق القانونية (التشريع الجزائري، الاتفاقيات الدولية...)، كما توفر وزارة العدل عبر موقعها الإلكتروني (www.mjustice.dz) فضاء إعلاميا خدميا يظهر ما تقوم به الوزارة من نشاطات مثل الإعلان عن مسابقات، التوظيف، المناقصات، نشاطات الوزير وغيرها، ومجمل هذه الأنظمة تعمل ضمن هيكل قاعدي أساسي يسمى الشبكة القطاعية لوزارة العدل والتي تعتبر دعامة أساسية في تسيير هذا القطاع وعصرنة خدماته الهادفة لرعاية مصالح المواطن وحمايتها.[38]

7-قطاع التكوين المهني: استفادت مؤسسات التكوين المهني من شبكة الانترنت، من خلال الربط الشبكي بين مؤسسات القطاع في برنامج واحد إلى بناء قاعدة معطيات بها شقان:

-المعلومات الإدارية والتجهيزات والموارد المالية والبشرية.

-المعلومات البيداغوجية المتعلقة بتسيير وهندسة التكوين، وكذا رزنامة التكوين والمتربصين وقاعات الدراسة والمحاضرات.

-مشروع نظام المعلومات يقدم مؤسسات التكوين المهني في خريطة جغرافية رقمية، ويدعمها بدليل حول مختلف التجهيزات بالقطاع وخصائصها التقنية، وبجزء من التحاليل للإحصائيات وفقا لمعطيات الرقمية.[39]

8-قطاع وزارة الداخلية: في إطار تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية 2009-2013 بادرت الجزائر للقيام بعدة مشاريع خصت بها بعض المناطق في البداية ليتم تعميمها فيما بعد، ولا أحد ينكر أن وزارة الداخلية كانت من أكثر الوزارات التي سارعت بالتوسع في تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال تنفيذها لعدة مشاريع في هذا الإطار،[40] ومن المشاريع الحكومة الإلكترونية في الجزائر:

أ- مشروع البلدية الإلكترونية: وفي إطار هذا المشروع تم رقمنة مصلحة الحالة المدنية، وقد أعلن السيد وزير الداخلية والجماعات المحلية عن الانتقال من خلال سنة 2017 نحو جيل جديد من الخدمات الإدارية العصرية، والمتمثلة في الخدمات عن بعد والتي ستغني المواطن عن الاحتكاك مع أي تصرف بيروقراطي بفضل حذف التدخل البشري المباشر في أداء الخدمة العمومية، وذلك باعتماد التوقيع الإلكتروني عن بعد للوثائق الإدارية، وهذا في إطار مشروع بلدية إلكترونية غير ورقية.[41]

ب-مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين: أما بالنسبة لمشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين، وفي إطار تنظيم العمل بجواز السفر البيومتري وكذلك بطاقة التعريف البيومترية أصدرا وزارة الداخلية عدة قرارات تمثلت في:

-قرار مؤرخ في 9 ذي القعدة علم 1431 الموافق 71 أكتوبر سنة 2010، يحدد المواصفات التقنية لمستخرج عقد الميلاد الخاص باستصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتري.

-قرار مؤرخ في أول صفر عام 1433 الموافق 26 ديسمبر سنة 2012، يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر البيومتري الإلكتروني.

ويهدف مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين إلى عصرنة وثائق الهوية والسفر، حيث ستكون بطاقة التعريف الوطنية البيومترية والإلكترونية وثيقة مؤمنة تماما ذات شكل أكثر مرونة تضمن للمواطن القيام بكافة الإجراءات اليومية، وفيما يتعلق بجواز السفر الإلكتروني البيومتري فهو وثيقة هوية وسفر مؤمنة قابلة للقراءة آليا، ومطابق للمعايير المملاة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني، ومن جهتها أصدرت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في العدد 47 من الجريدة الرسمية قرار يضبط كافة الوثائق الخاصة ببطاقة التعريف وجواز السفر البيومتري، مع إمكانية تحميل الاستمارة من موقع وزارة الداخلية على شبكة الانترنت وإرسالها عن طريق البريد الإلكتروني، في خطوة مهمة لإرساء مشروع الجزائر الإلكترونية وتعميم استعمال الوسائط الإلكترونية في المعاملات الإدارية.[42]

خاتمة:

بعد الدراسة والتحليل ومعالجة موضوع المقال المعنون بالحكومة الإلكترونية ودورها في رقمنة الإدارة العمومية على ضوء مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، توصلنا في نهاية هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج وهي:

-أن الحكومة الإلكترونية تعتبر أحد أهم الطرق الحديثة والمتطورة والمتكاملة لتزويد المواطنين بآليات أفضل وأسرع وأيسر للوصول إلى البيانات الحكومية سواء كانت معلوماتية أو خدماتية، حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أداة فعالة لتعزيز التنمية وتحسين وتطوير الخدمات المقدمة لأفراد المجتمع وتسهيل الحصول عليها..

-تعتبر الحكومة الإلكترونية مظهر معاصر تحمل في طياتها توجهات عالمية نحو الموجة الرقمية وتكنولوجا المعلومات والاتصال سعيا منها إلى تسهيل إنجاز الأعمال الإلكترونية وتقديمها إلى المستفدين في الوقت والشكل المناسب.

-تعتبر المهارات البشرية المؤهلة من أهم المرتكزات لنجاح تطبيقات الحكومة الإلكترونية، باعتبار هذا الأخير البديل الذي يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات العامة والخاصة، من خلال التحول إلى

الإتصال الافتراضي بما يحسن من سرعة الاستجابة، ويزيد من مستوى فعالية الأجهزة الإدارية أثناء تأدية مهامه.

-يتطلب تطبيق مشروع حكومة إلكترونية توافر العديد من الإمكانيات بهدف تقديم خدمة متميزة للمواطن، وتحقيق مستوى أداء مناسب لمنظمات الإدارة العامة، ورغم تواصل جهود الدولة الجزائرية في مجال إرساء وتجسيد متطلبات الحكومة الإلكترونية وعصرنة الإدارة، إلا أن الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية، لا زال بحاجة إلى تهيئة البيئة المناسبة لمثل هذا النوع من المؤسسات، كي تتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منها.

-إن تطبيق مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 مرتبط بمدى التغلب على التحديات والرهانات التي تقف أمام هذا المشروع، والذي يحتاج إلى المزيد من الفعالية حتى تستطيع تأدية دورها في خدمة المواطن الجزائري وترقية وتطوير الاقتصاد الوطني وتحقيق التنمية الشاملة.

-رغم كل الجهود المبذولة لتحقيق هذا المشروع، إلا أنه من خلال تحليل لمعطيات مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، وفق المؤشرات سواء المحلية أو الدولية ومؤشرات الواقع المعاش في الجزائر بصفة عامة، يتضح أن الجزائر مازالت تعاني من بعض التأخر في عدة جوانب، مما أدى إلى عدم التقدم بشكل ملحوظ كل ما يتعلق برقمنة وعصرنة الإدارة العمومية.

بناءا على ما سبق، يمكن طرح مجموعة من الاقتراحات التالية.

-يجب العمل على تهيئة وتطوير البنية الأساسية لنجاح الإدارة الإلكترونية، من خلال التحديث المستمر والدائم لنظم اتصالات فعالة وإيجابية.

-ضرورة الاهتمام بتطوير ووضع التشريعات والأطر القانونية المناسبة للحكومة الإلكترونية لتتماشى مع التطور السريع لتقنيات المعلومات ومتطلباتها وبما يتلاءم مع بيئة العمل الإداري الإلكتروني.

-ضرورة تشجيع استيعاب المعرفة الإلكترونية لدى جمهور المتعاملين، سواء من خلال تحسيس وتعبئة المواطنين بفوائد ومزايا تطبيق الحكومة الإلكترونية، وكذلك من خلال رفع كفاءة القوى العاملة الفنية والتقنية كمطلب أساسي للتحول إلى حكومة إلكترونية فعالة وإيجابية.

-يجب على الدولة المحافظة على خصوصية المعلومات والمعاملات الشخصية التي تجمعها الحكومة حول الأفراد والمؤسسات، وكذلك محافظة الدولة على أمن المعلومات وذلك من خلال وضع كل ما يتعلق بالإجراءات الوقائية الأمنية، وعدم الإفصاح عن المعلومات الشخصية.

قائمة المراجع:

1-الكتب:

-الحمادي عبد العزيز، الحميضي وليد سليمان، **الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية: الخطط والمبادرات**، معهد الإدارة العامة، الرياض، 2004.

-القدوة محمود، **الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة**، ط.1، دار أسامة، عمان، 2010.

-خالد ممدوح إبراهيم، **أمن الحكومة الإلكترونية**، الدار الجامعية الإسكندرية، مصر، 2008.

2-المقالات:

-الرفاعي سحر قدوري، "**الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها: مدخل إستراتيجي**"، مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا،العدد 7، ص ص.305-328.

-بن حسين سليمة، "**دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية**"، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، العدد 7، جويلية 2014، ص ص.205-234.

-بوزيان رحماني جمال، "**تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر**"، مجلة الإقتصاد الجديد، العدد 18، 2018، ص ص.97-112.

-بوفاسة سليمان، سعيداني رشيد، "**إستراتيجيات التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية (مشروع الحكومة الإلكترونية الجزائرية)**"، مجلة الإقتصاد والتنمية، العدد 1، جانفي 2013، ص ص.7-27.

-جاب الله شافية، "**ملامح وأبعاد نجاح التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الدول النامية**"، مجلة دراسات في الإقتصاد والتجارة والمالية، المجلد 5، العدد 2، 2016، ص ص.549-564.

-جبور علي سايح، "**الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير أداء الجماعات المحلية في ظل تطبيق الحكومة الإلكترونية في بالجزائر**"، مجلة المقار للدراسات الإقتصادية،العدد 1، ديسمبر 2017، ص ص. 6-24.

-خطاف إبتسام، غياط شريف، "**توجه الجزائر نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية عبر مشروع الجزائر الإلكترونية 2013: الواقع والتحديات**"، مجلة العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 2، 2018، ص ص.339-352.

-خطير نعيمة، "**واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر.. بين الطموح والتحديات**"، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الإقتصادية، العدد 1، 2017، ص ص.58-69.

-خلفون فضيلة، بوريش رياض، "**إستراتيجية عصرنة أداء الجماعات المحلية بالجزائر على ضوء مشروع الإدارة الإلكترونية**"، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، المجلد 8، العدد 16، جانفي 2020، ص ص.370-382.

-درمان سليمان صادق، "**عوامل النجاح الحرجة لمشروعات الإدارة الإلكترونية، دراسة ميدانية من المنظمات التكنولوجية في الموصل**"، العراق: كلية الإدارة والإقتصاد، 2009، ص ص.1-28.

-زان مريم،" **دور الحكومة الإلكترونية في عصرنة المرافق العمومية وتجويد خدماتها (نماذج قطاعية من مشروع الجزائر الإلكترونية: الإنجازات والتحديات**"، مجلة البحوث السياسية والإدارية، العدد 12، ص ص،51-63.

-شاهد إلياس، عرابة الحاج، دفرور عبد النعيم، "**تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر**"، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، العدد 3، 2016، ص ص.121-135.

-عبد الناصر موسى، قريشي محمد، "**مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة-الجزائر)**"، مجلة الباحث، العدد 9، 2011، ص ص.87-100.

-عشور عبد الكريم، "**دور الحكم الإلكتروني في مكافحة الفساد الإداري الولايات المتحدة الأمريكية أنموذجا**"، مجلة المفكر، العدد 11، ص ص.460-473.

-غفصي التوفيق، "**إقامة الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والمأمول**"، مجلة دفاتر إقتصادية، المجلد 11، العدد 1، 2019، ص ص.342-357.

-فرطاس فتيحة، "**عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين**"، مجلة الإقتصاد الجديد، العدد 15، جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة، 2016، ص ص.305-322.

-لعرج مجاهد نسيمة، طويلي مصطفى، "**إستراتيجية إقامة الحكومة الإلكترونية "المحاولة الجزائرية"**، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات،العدد 3، جوان 2016، ص ص.205-226.

-يتوجي سامية، "**أطر رقمنة الإدارة العمومية في "مشروع الجزائر الإلكترونية 2013**"، مجلة معارف، العدد 18، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أكلي محند أولحاج بويرة، جوان 2015، ص ص.200-230.

-يحياوي إلهام، "**الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات**"، مجلة العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، العدد 16، 2016، ص ص.15-45.

3- **الرسائل العلمية غير المنشورة:**

-باري عبد اللطيف، **دور ومكانة الحكومة الإلكترونية في الأنظمة السياسية المقارنة**، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص التنظيمات السياسية والإدارية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2014.

الهوامش:

[1] نسيمة مجاهد لعرج ، مصطفى طويلي ، "**إستراتيجية إقامة الحكومة الإلكترونية "المحاولة الجزائرية"**، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات،العدد 3، جوان 2016، ص.208.

[2] عبد الكريمعشور ،" **دور الحكم الإلكتروني في مكافحة الفساد الإداري الولايات المتحدة الأمريكية أنموذجا**"، مجلة المفكر، العدد 11، ص.460.

[3] سحر قدوري الرفاعي،" **الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها: مدخل إستراتيجي**"، مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا،العدد 7، ص.308.

[4]عبد العزيز الحمادي، وليد سليمان الحميضي، "**الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية: الخطط والمبادرات**"، معهد الإدارة العامة، الرياض، 2004، ص.3.

[5]خالد ممدوح إبراهيم، **أمن الحكومة الإلكترونية**، الدار الجامعية الإسكندرية، مصر، 2008، ص.64.

[6]لعرج ، طويلي،**مرجع سابق**، ص.208.

[7]سليمان بوفاسة ، رشيد سعيداني ، "**إستراتيجيات التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية (مشروع الحكومة الإلكترونية الجزائرية)**"، مجلة الإقتصاد والتنمية، العدد 1، جانفي 2013، ص.10.

عشور، **مرجع سابق**، ص.461.[8]

الرفاعي، **مرجع سابق**، ص.310.[9]

[10]موسى عبد الناصر، محمد قريشي، "**مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة-الجزائر)**"، مجلة الباحث، العدد 9، 2011، ص.89.

[11] سليمان صادق درمان ، "**عوامل النجاح الحرجة لمشروعات الإدارة الإلكترونية، دراسة ميدانية من المنظمات التكنولوجية في الموصل**"، العراق: كلية الإدارة والإقتصاد، 2009، ص.7.

[12] مريم زان، "**دور الحكومة الإلكترونية في عصرنة المرافق العمومية وتجويد خدماتها (نماذج قطاعية من مشروع الجزائر الإلكترونية: الإنجازات والتحديات**"، مجلة البحوث السياسية والإدارية، العدد 12، ص ص،54-55.

[13]محمود القدوة،**الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة**، ط.1، دار أسامة، عمان، 2010، ص ص.28-29.

[14] عبد الناصر، قريشي، **مرجع سابق**، ص.90.

[15]سامية يتوجي، "**أطر رقمنة الإدارة العمومية في "مشروع الجزائر الإلكترونية 2013**"، مجلة معارف، العدد 18، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أكلي محند أولحاج بويرة، جوان 2015، ص.213.

[16]إلهام يحياوي،"**الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات**"، مجلة العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، العدد 16، 2016، ص.39.

المكان نفسه.[17]

زان،**مرجع سابق**، ص.55.[18]

عبد الناصر، قريشي، **مرجع سابق**، ص.91.[19]

[20] شافية جاب الله،" **ملامح وأبعاد نجاح التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الدول النامية**"، مجلة دراسات في الإقتصاد والتجارة والمالية، المجلد 5، العدد 2، 2016، ص.559.

[21]سليمة بن حسين، "**دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية**"، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، العدد 7، جويلية 2014، ص ص.227-228.

[22]التوفيق غفصي،" **إقامة الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والمأمول**"، مجلة دفاتر إقتصادية، المجلد 11، العدد 1، 2019، ص.346.

[23]عبد اللطيف باري، **دور ومكانة الحكومة الإلكترونية في الأنظمة السياسية المقارنة**، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص التنظيمات السياسية والإدارية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2014، ص ص.71-72.

غفصي، **مرجع سابق**، ص.346.[24]

[25]فضيلة خلفون، رياض بوريش، "**إستراتيجية عصرنة أداء الجماعات المحلية بالجزائر على ضوء مشروع الإدارة الإلكترونية**"، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، المجلد 8، العدد 16، جانفي 2020، ص.379.

[26] يحياوي، **مرجع سابق**، ص ص.22-23.

[27]**المكان نفسه.**

[28]يتوجي،**مرجع سابق**، ص ص.222-223.

[29]إبتسام خطاف، شريف غياط، "**توجه الجزائر نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية عبر مشروع الجزائر الإلكترونية 2013: الواقع والتحديات**"، مجلة العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 2، 2018، ص ص.345-346.

[30] إلياس شاهد، الحاج عرابة، عبد النعيم دفرور،" **تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر**"، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، العدد 3، 2016، ص.131.

[31]فتيحة فرطاس ، "**عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين**"، مجلة الإقتصاد الجديد، العدد 15، جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة، 2016، ص.317.

[32]زان، **مرجع سابق**، ص.58.

[33]رحماني جمال بوزيان،" **تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر**"، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 18، 2018، ص.107.

[34] زان، **مرجع سابق**، ص.59.

[35] **المكان نفسه**.

[36] يتوجي، **مرجع سابق**، ص.228.

[37] علي سايح جبور، "**الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير أداء الجماعات المحلية في ظل تطبيق الحكومة الإلكترونية في بالجزائر**"، مجلة المقار للدراسات الاقتصادية، العدد 1، ديسمبر 2017، ص ص. 15-16.

[38] زان، **مرجع سابق**، ص.60.

[39] يتوجي، **مرجع سابق**، ص.229.

[40] شاهد، عرابة، دفرور، **مرجع سابق**، ص.133.

[41] بوزيان، **مرجع سابق**، ص.110.

[42] شاهد، عرابة، دفرور، **مرجع سابق**، ص.133.