مجلة ميلاف للبحوث والدراسات
ISSN : 2392 - 5361
العدد الثالث/ جوان 2016

Mila Univ center. Publish. Co.

استراتيجية إقامة الحكومة الإلكترونية "المحاولة الجزائرية"

Electronic government strategy " the Algerian attempt"

د. لعرج مجاهد نسيمة
جامعة تلمسان - الجزائر

د. طويطي مصطفى
جامعة أكلي محند أولحاج – البويرة - الجزائر

تاريخ الاستلام:2016/01/30 تاريخ قبول النشر: 2016/05/30

الملخص :

يهدف هذه المقال إلى تسليط الضوء على مشروع بناء الحكومة الإلكترونية القائمة على فكرة تهيئة الفرصة لعموم المواطنين ولقطاع الأعمال للتفاعل والقيام بالأعمال التجارية والحكومية باستخدام الوسائل الالكترونية بما يتيح إجراء مختلف المعاملات بين هذه الأطراف بالسهولة والسرعة اللازمة، مما يوفر الجهد والوقت والتكاليف، فبعد مرور أربعة سنوات على انطلاق مشروع الجزائر "الحكومة الالكترونية 2013" لم تصل فكرة الحكومة الإلكترونية إلى النضج الكامل ولم يتجسد بعد على أرض الواقع، إذ ما يوجد منها لا يتعدى كونه تطبيقات أولية تتمثل في رقمنة وأتمتة بعض الخدمات، الأمر يتطلب دراسة فكرة الحكومية الإلكترونية دراسة نقدية لبيان الطموحات والتحديات، أضف إلى ذلك مدى استجابة المواطن الجزائري إلى إقامة حكومة إلكترونية وهذا كله لتعظيم الإيجابيات وتفادي السلبيات أثناء التطبيق التدريجي لهذه الفكرة .

الكلمات المفتاحية: المعلوماتية، الحكومة الالكترونية، التحضير الإلكتروني.

Abstract :

This paper aims to shed light on the project of establishing the E-government basing on the idea of preparing the opportunity to all citizens and businesses sector to make an interaction and do business and government activities by using electronic tools which allow doing the various transactions between these parties easily and speedy, which saves time, effort and costs. After four years ago to the launching of Algeria project-E-government in 2013-the idea of E-government didn't reach full maturity and is not applied yet, as what exists from it no more than a preliminary application to digitize and automate some services, so it require studying the idea of E-government as a critic study to demonstrate the prospects and challenges, in addition to the degree of Algerian citizen response for establishing E-government, and it's all to maximize the advantages and avoid the inconveniants during the gradual implementation of this idea.

***Key words**: information technology, E-government, E-preparation.*

تمهيد :

تعتبر الثورة العالمية في مجال المعلوماتية و الاتصالات مستقبلا جديدا تلعب فيه الشبكة العنكبوتية و التقنيات الحديثة دورا رئيسيا بفتحها الباب لحدوث تغييرات عديدة للحضارة الإنسانية وظهور الكثير من المفاهيم الجديدة من أهمها مفهوم الاقتصاد الرقمي الذي ألغى العديد من الحواجز القائمة على بعد المادية كالمسافات والحدود الجغرافية، الأبعاد والجوانب المادية للمنتجات موضوع التبادل الأمر الذي أدى إلى ظهور ما يعرف بالمنتجات الرقمية مما ساعد على دخول العالم الالكتروني للأعمال وتحويل النشاط الاقتصادي من نشاط تقليدي إلى نشاط إلكترونية ، بل أصبح لكل الأعمال المادية التقليدية ما يناظرها على الإنترنت، فكما أن هناك الإنتاج وتقديم الخدمات في عالم الأعمال المادي كذلك توجد المنتجات الرقمية والخدمات الإلكترونية في عالم الأعمال الإلكترونية، والاستراتيجية الإلكترونية (E-Strategy) أصبحت مقابل الاستراتيجية في الأعمال التقليدية، العمليات الإلكترونية (E-Operations) مقابل العمليات في إدارة الإنتاج والعمليات، الخدمات الإلكترونية (E-Service) مقابل الخدمات في الأعمال التقليدية، الحكومة الالكترونية (E-gouvernement) مقابل الحكومة التقليدية.

ويقتضي اندماج الجزائر في الاقتصاد العالمي مسايرة كل هذه التطورات ومحاولة الاستفادة منها على أكمل وجه، وفي إطار مشروع الجزائر "حكومة الكترونية 2013" فإنها

مطالبة بتطوير نماذج حكمها من المفهوم الكلاسيكي إلى مفهوم الحكومة الإلكترونية، ونقل معظم تركيبات ومكونات المجتمع المدني والاقتصادي والإعلامي إلى الفضاء الالكتروني ، و بالتالي فالإشكالية المراد معالجتها من خلال هذه الورقة البحثية تتمثل في:

ما مدى تجسيد مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر؟

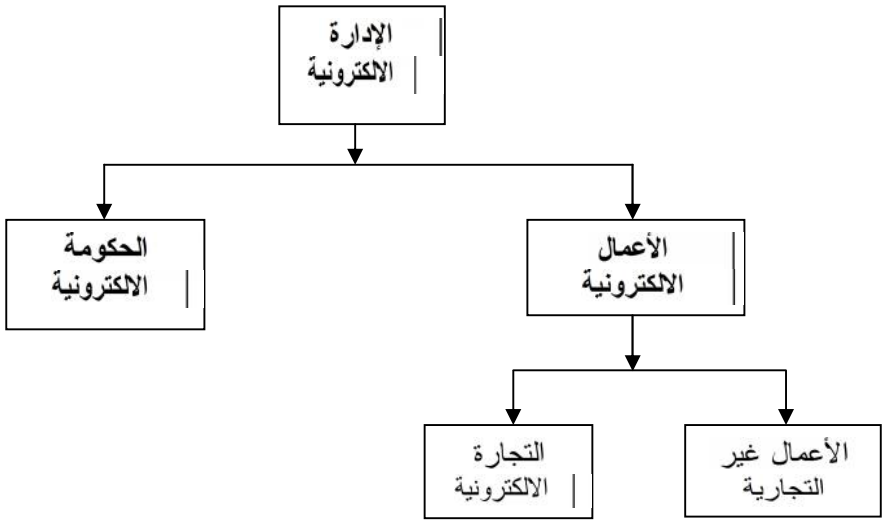
وبهدف الإحاطة بجوانب هذه الإشكالية سوف نعتمد على عرض المحاور الأساسية التالية:

1. الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية ؛
2. خطوات تطبيق الحكومة الالكترونية ؛
3. واقع تجربة إقامة الحكومة الالكترونية في الجزائر.

أولا- مفهوم الحكومة الإلكترونية

إن التعريف بالحكومة الإلكترونية يقودنا لتقديم مفهوم الإدارة الإلكترونية التي تعود فكرتها إلى سنة 1973 في الولايات المتحدة ثم بدأت تنمو و تتطور لا سيما بعد انتشار استخدام الشبكة العنكبوتية حتى أصبحت الكثير من المؤسسات بل حتى الدول تدير أنشطتها المتنوعة دون الحاجة إلى استخدام الأساليب الروتينية المختلفة، الأمر الذي انعكس على التخلي بشكل تدريجي عن الورق بالإضافة إلى إمكانية ممارسة الأنشطة في أوقت مختلفة وبدون التقيد بالإطار المكاني، حيث تعتبر الإدارة الإلكترونية منظومة متكاملة وفضاء رقمي يشمل كل من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الالكترونية للأعمال، والحكومة الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للأعمال الحكومية والتي سوف يتم التركيز عليه بإسهاب في هذه الورقة البحثية، والشكل الموالي يوضح ذلك[1]:

الشكل رقم (1): منظومة المصطلحات ذات العلاقة بالحكومة الالكترونية



المصدر: عادل حرحوش المفرحي وآخرون، مرجع سابق، ص16.

1- تعريف الحكومة الإلكترونية: يعود ظهور مصطلح الحكومة الالكترونية إلى لجنة الأمم المتحدة لتنشيط التبادل التجاري بين الدول بالوسائل الالكترونية، 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[2]، وما تجدر الإشارة إليه أن مسح الأدبيات العلمية حول موضوع الحكومة الإلكترونية يجعلنا ندرك بأن تفسير الحكومة الإلكترونية واسع ومتباعد جدا حيث لا يوجد تعريف محدد لها فلقد وردت عديد من الاجتهادات التي تعرف الحكومة الالكترونية والتي نورد البعض منها فيما يلي :

فقد عرف البنك الدولي "الحكومة الإلكترونية 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 "

أما تعريف الأمم المتحدة للحكومة الإلكتروني بأنها "استخدام الانترنت والشبكة العالمية العريضة لإرسال معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين"[3].

وقد اعتبرها محمود بأنها عملية انتقال تقديم الخدمات الحكومية من الصيغة الورقية إلى الصيغة الالكترونية وذلك باستخدام أجهزة الكمبيوتر وشبكات الاتصال والبرمجيات اللازمة لذلك[4].

وبالتالي فإنه يمكن القول أن الحكومة الالكترونية هي النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية التقليدية مع وجود فارق أن الأولى تعيش في الشبكات الالكترونية وأنظمة المعلوماتية، في حين تحاكي وظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة[5]، وبهذا فإن الحكومة الالكترونية تتميز عن الحكومة غير الإلكترونية في مجموعة من المميزات نذكر منها[6]:

- **إدارة بلا ورق:** حيث تتكون من الأرشيف الالكتروني والبريد الالكتروني والأدلة والمفكرات الالكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية ؛
- **إدارة بلا مكان:** وتتمثل في التلفون المحمول والتلفون الدولي الجديد (التليديسك) والمؤتمرات الالكترونية والعمل عن بعد من خلال المؤسسات التخيلية ؛
- **إدارة بلا زمان:** تستمر 24 ساعة متواصلة ففكرة الليل والنهار والصيف والشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد ؛
- **إدارة بلا تنظيمات جامدة:** فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

2- أشكال الحكومة الالكترونية: يمكن تصنيف الحكومة الالكترونية وفق الأشكال التالية[7]:

2-1- المعاملات والخدمات التي تتم من الحكومة إلى الحكومة (G2G): أي شكل التعامل الالكتروني داخل أجهزة الدولة، حيث تقوم الحكومة الالكترونية بتوظيف البنية الشبكية للحكومة الالكترونية لتنفيذ معاملات تتطلب عبور مستويات إدارية مختلفة في وزارات مختلفة مما ينعكس على جودة العمل الوظيفي وتحسين الإنتاجية الإدارية؛

2-2- المعاملات التي تتم بين الحكومة ووحدة الأعمال (G2B): أي التعامل الالكتروني بين الحكومة ومنظمات الأعمال وبين منظمات الأعمال والحكومة. إذ يمكن للحكومة أن تصدر قراراتها وتقدمها إلى المنظمات عن طريق نشرها على مواقع الانترنت وتستطيع المنظمات الرد عليها من خلال الشبكة أيضا، كما يمكن أن تقوم منظمات الأعمال ببيع المنتجات أو تقديم الخدمات إلى المنظمات الحكومية وهو ما

يساهم في تدفق العمل وإلغاء التأخيرات الحاصلة في معالجة البيانات، وتشمل هذه الخدمات: الرواتب، تقديم الشكاوى ورعاية العملاء والانتخابات وغيرها ؛

2-3- المعاملات والخدمات التي تتم بين الحكومة والأفراد (G2C): أي التعامل الالكتروني مع الأفراد وتضم هذه العلاقة أنشطة متنوعة ومهمة ذات الصلة بالدور الحيوي للحكومة في حياة المواطنين كالتسجيل المدني والخدمات الصحية والتعليم والخدمات الاجتماعية وغيرها.

3- أهداف بناء حكومة الحكومة الالكترونية: تتمثل الفائدة المباشرة من الحكومة الإلكترونية في ضمان الاستفادة من الإمكانيات الهائلة وزيادة قدرة الحكومة على توفير المعلومات والخدمات العامة للمستفيدين بكلفة أقل، سرعة و دقة في إنجاز المعاملات كجمع الضرائب وخدمات الجمهور، بطريقة متواصلة ومفيدة مع المواطنين وخصوصا للمواطنين الذين يقطنون في أماكن بعيد، ويتم التعامل الإلكتروني في الخدمات الحكومية من خلال ميكنة هذه الخدمات دون الحاجة إلى الانتقال إلى مقر أداء الخدمة من خلال[8]:

- التعرف على إجراء و متطلبات الحصول على الخدمة؛
- إتاحة وتوفير النماذج المستخدمة في أداء الخدمة؛
- فتح قناة إتصال بين الأفراد و الجهات الحكومية ؛
- تحسين أداء المؤسسات الحكومية من خلال مجموعة من الإجراءات المتمثلة فيما يلي :
  - ❖ تخفيض الإنفاق الحكومي و التكاليف المباشرة؛
  - ❖ تحقيق التنسيق بين المؤسسات الحكومية ؛
  - ❖ الإنفتاح على العالم الخارجي و التعرف على التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات وتبسيط الإجراءات الحكومية في أقل وقت ممكن؛
  - ❖ خفض دورة الوقت ؛
  - ❖ تحسين الخدمات من خلال التقارير الواردة بالبريد الإلكتروني للتعرف على أهم معوقات الخدمات و كيفية مواجهتها و تطويرها
  - ❖ سهولة الوصول للخدمات الكترونية من خلال النشر الإلكتروني وهذا يحقق مبدأ الشفافية و العدالة لكافة شرائح المجتمع و تعزيز الديمقراطية ؛
  - ❖ تقديم نماذج جديدة من الخدمات الإلكترونية مثل التعليم الإلكتروني E-Learning ، والذي يعني التعلم باستخدام الحاسبات الألية وبرمجياتها المختلفة

سواء على شبكات مغلقة أو مشتركة أو شبكات الإنترنت إذ يعتبر تعلم مرن مفتوح ؛

- ❖ الطابع الدولي أو العالمي للخدمات الإلكترونية حيث يتم تقديم الخدمات من خلال وسائط إلكترونية التي تعتبر الإنترنت أهمها لأنها لا تعرف الحدود الزمانية ولا المكانية ؛

بالإضافة إلى أهداف الحكومة الإلكترونية هناك العديد من المزايا و التي يمكن حصرها فيما يلي :

– تساعد على سرعة الاستجابة لطلبات المنتفعين والعملاء إذا ما قورنت بالمعاملات الورقية الأخرى التي تستغرق وقتا طويلا ؛

– تساعد الأفراد و مؤسسات الأعمال على التعرف على الخدمات المتنوعة واختيار أنسبها في أقل وقت ممكن؛

– تمكن المشروعات الإنتاجية للتخلص من مخزونها عن طريق المزادات ؛

– تمكن المؤسسات للحصول على توريدات اللازمة بأنسب و أفضل العروض ؛

– تساعد على توفير نظم المعلومات اللازمة لدعم اتخاذ القرارات الإدارية ؛

– إمكانية التعرف على الأسعار و المواصفات و معاينة البضائع التي تحتاجها المؤسسة دون الحاجة إلى ترتيبات حكومية مسبقة ؛

– سهولة أداء المدفوعات بواسطة النقود الإلكترونية المقبولة الدفع عالميا ؛

– الإحساس بالأمان في إستخدام تكنولوجيا المعلومات في إنهاء الخدمات العامة و تطبيق اللامركزية المؤسسية و المشاركة الشعبية والترويج للمشروعات ؛

– تعمل على تخفيض تكلفة الإعلانات والتوزيع بنسبة لا تقل عن 80% من النسبة الكلية.

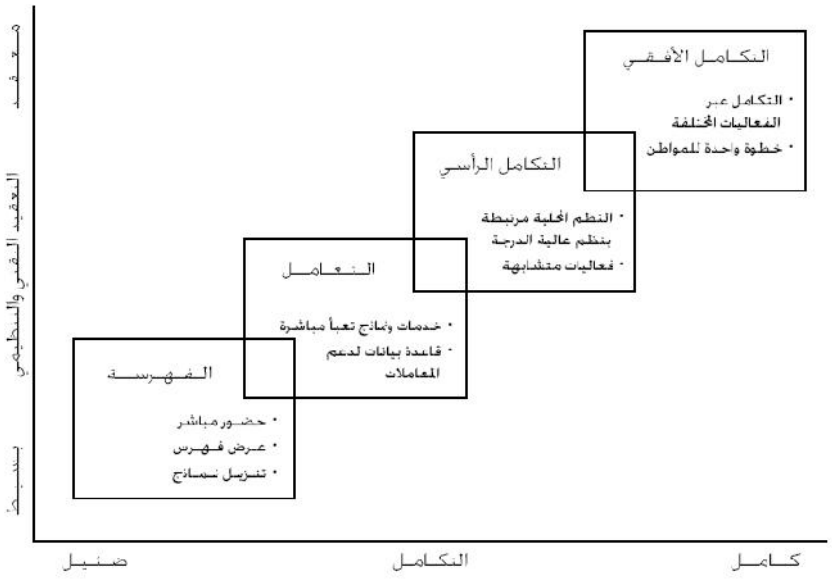
ثانيا– خطوات تطبيق الحكومة الالكترونية : تمر عملية الإنتقال من الحكومة التقليدية إلى حكومة إلكترونية بمراحل متعاقبة بحيث ترتقي الحكومة شيئا فشيئا حتى تصل إلى الحكومة الإلكترونية التي تعتبر تطويرا للحكومة التقليدية، حيث قسمت بعض الدارسات ذات الصلة بهذا الموضوع خطوات تطبيق الحكومة الإلكترونية إلى ثلاث مراحل، والبعض الأخر إلى أربع، ولكن رغم هذا الاختلاف إلا أن هناك تشابها وتداخلا فيما بينها ، وفيما يلي عرض لأهم المساهمات التي قدمت تصنيفات لمراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية

1- حسب البنك الدولي: يرى البنك الدولي أن خطوات تطبيق الحكومة الالكترونية تم بثلاثة مراحل أساسية تتمثل في الآتي[9]:

- **مرحلة النشر**: ويتم هنا نشر كم هائل من المعلومات مثل: التشريعات والأنظمة والنماذج من خلال الانترنت ووسائل التكنولوجيا المتقدمة وتكون هذه المعلومات موجهة للمواطنين ورجال الأعمال ؛
- **مرحلة التفاعل:** وتتيح الاتصال المتبادل بين الحكومة والمواطنين من خلال: استخدام البريد الالكتروني، ومشاركة المواطن في عملية الحاكمية Gouvernance من خلال التفاعل مع صانعي القرار عبر عملية التفاعل ؛
- **مرحلة التبادل:** وتسمح بعملية التبادل المالي بين المواطن والحكومة وهي تشبه التجارة الالكترونية في القطاع الخاص .

2- حسب louin and lay : قدم الباحثين في مقالهما " تطوير وظائف كاملة للحكومة الإلكترونية: نموذج الأربع مراحل"، أنه للوصول إلى تجسيد فكرة الحكومة إلكترونية لا بد من المرور بأربع مراحل أساسية تنظم نمو وتطوير الحكومة الإلكترونية و والشكل التالي يوضح هذه المراحل كالآتي :

الشكل رقم(02): مراحل تطوير الحكومة الإلكترونية



مصدر: أسامة بن صادق طيب، وآخرون، مرجع سابق، ص80.

- **فهرسة أو جدولة:** تقوم هذه المرحلة على أساس المجهودات الأولية للحكومة التي تكون مركزة على إيجاد ظهور لها على الإنترنت . وتقوم بذلك عدة جهات حكومية وتكون جهودها منصبة على تطوير هذا الموقع وتجهيز النماذج التي يقوم المواطنون بإنزالها من على الإنترنت وتعبئتها إما مباشرة في الموقع ومن ثم طباعتها أو من خلال إنزالها" النماذج "وتعبئتها حاسوبيا باستخدام برامج مساعدة مختلفة كمعالج النصوص أو يدويا. وهذه المرحلة تكون مركزة على الظهور وهي الأكثر أهمية ويجب أن يكون الظهور بشكل جيد وجذاب وأن تكون المعلومات محدودة . مثال ذلك موقع إدارة الجوازات والذي يتم فيه تعبئة نماذج تجديد وثائق السفر وإعادة الإصدار وتأشيرات الخروج والعودة وغيرها.
- **الصفقات:** في هذه المرحلة يجب أن تكون مبادرات الحكومة مركزة على ربط أنظمة الحكومة الداخلية بمواجهات مباشرة على الإنترنت بحيث تسمح للمواطنين بإنجاز أعمالهم مع الجهات الحكومية إلكترونيا وتسمى هذه المرحلة بالصفقات المستندية للحكومة الإلكترونية أو تدعى حكومة إلكترونية أساسها الصفقات، في هذه المرحلة ترتكز جهود الحكومة الإلكترونية على وضع تعايش وعمل مباشر لوصلات قواعد البيانات المرتبطة بالإنترنت، على سبيل المثال، يستطيع المواطنون تجديد رخص القيادة ودفع الغرامات على الإنترنت.
- **التكامل العمودي:** يشير التكامل الرأسي للأجهزة الحكومية المحلية للمقاطعات والمحافظات، إلى ربط الوظائف المختلفة أو خدمات الحكومة المختلفة، وكمثال للتكامل الرأسي: الحصول على ترخيص العمل، فعندما تكون الأنظمة متكاملة بشكل عمودي، فأن أي مواطن يتقدم للحصول على رخصة عمل في مدينة معينة تابعة لمقاطعة حكومية، فإن هذه المعلومات تنشر وتسجل في نظام ترخيص العمل التابع للمقاطعة أو التابع للجهة المركزية التابعة للدولة كوزارة العمل للحصول على رقم تعريفي لرب العمل.
- **التكامل الأفقي:** يعرف التكامل الأفقي كتكامل عبر وظائف وخدمات مختلفة، مثال ذلك: مؤسسة ترغب في دفع مصاريف حكومية أو غرامات أو رسوم إلى وكالة حكومية واحدة وترغب في دفع الزكاة أو مصاريف أخرى إلى وكالة حكومية

أخرى في نفس الوقت، يمكنها ذلك لأن الأنظمة في هاتين الوكالتين تتخاطب ومرتبطة مع بعضهم البعض، أو أن الوكالتين تعملان من نفس قاعدة البيانات .

3- طبقا لموسى اللوزي : وفق هذه الدراسة فقد تم تقسيم مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية بناء على أربعة مراحل تتمثل في[10]:

- **المرحلة الأولى :** وهي استعداد الدوائر وجاهزيتها لتطبيق هذه التكنولوجيا، حيث يجب على كل دائرة أو وزارة أن تقوم بتوعية موظفيها استعدادا لهذا الأسلوب، كما يجب أن تقوم هذه الدوائر بإنشاء مواقع على الإنترنت يتوافر في كل منها معلومات كاملة عن هذه الدائرة أو الوزارة حتى يستطيع المواطنون والمنظمات الأخرى الوصول إليها.
- **المرحلة الثانية:** وتشكل ما يعرف بالعمل على الاتصال الثنائي وباتجاهين، حيث توفير المعلومات الكاملة كما في المرحلة الأولى عن الدائرة أو الوزارة على موقعها على شبكت الإنترنت، وفي الوقت نفسه يستطيع المواطنون الوصول إليها عن طريق البريد الإلكتروني، حيث تستقبل هذه المواقع المعلومات الكاملة عن المواطنين لتلبية حاجاتهم وتوفير ما يحتاجونه من خدمات.
- **المرحلة الثالثة:** وفي هذه المرحلة تقوم المواقع الإلكترونية على شبكة الإنترنت للدوائر والمؤسسات الحكومية وبطريقة رسمية بتبادل المعلومات والاتصال بين المواطنين والدوائر الحكومية والقطاع الخاص للحصول على الخدمات أو دفع التزامات مالية أو للحصول على معلومات.
- **المرحلة الرابعة:** وهي المرحلة الكاملة لاستخدام الحكومة الإلكترونية، حيث يستطيع المواطن الدخول إلى شبكة الإنترنت باستخدام Pass Word والاتصال بأي دائرة حكومية، وهذه المرحلة هي التحول نحو الحكومة الإلكترونية، حيث يتم تصميم المداخل العامة على تكامل الخدمات الحكومية الإلكترونية.

ثالثا- واقع تجربة إقامة الحكومة الالكترونية في الجزائر

في النصف الثاني من تسعينيات القرن العشرين بدأت مشاريع إنشاء الحكومة الالكترونية في العديد من الدول المتقدمة، أما بالنسبة للدول العربية فقد بدأت تظهر بوادر التجارب الأولى في بداية القرن الحادي والعشرين، وهذا في كل من مصر، إمارة دبي، الأردن، وسوريا، وسرعان ما اقتنعت الدول العربية الأخرى بمميزات وفوائد هذا المشروع، مما دفعها

إلى تبني الفكرة، والجزائر واحدة من هذه الدول التي تحاول تنفيذ هذا المشروع على أرض الواقع حتى تتمكن من الاستفادة من الايجابيات التي يدرها هذا المشروع سواء على الحكومة أو على المتعامل، حيث أطلقت من خلال وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، أحد الملفات الكبرى وهو مشروع برنامج الجزائر الالكترونية 2008-2013، الذي تم التشاور فيه مع المؤسسات والإدارات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين العموميين والخواص والجامعات ومراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، إذ شارك أكثر من ثلاثمائة شخص في طرح الأفكار ومناقشتها خلال 6 أشهر، وتتضمن 13 محورا تحدد الأهداف الرئيسية والخاصة والمزمع انجازها إلى غاية 2013[11]:

1) تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية.
2) تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال على مستوى المؤسسات.
3) تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
4) دفع تطور الاقتصاد المعتمد على المعرفة
5) تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع وفائق السرعة.
6) تطوير القدرات البشرية.
7) تدعيم البحث في مجال التطوير والإبداع.
8) تأهيل الإطار القانوني(التشريعي والتنظيمي).
9) المعلومة والاتصال.
10) تثمين التعاون الدولي.
11) آليات التقييم والمتابعة.
12) الإجراءات التنظيمية.
13) الموارد المالية.

1- أهداف مشروع الجزائر حكومة إلكترونية 2013 : أن الهدف الأساسي من مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 وبالأخص مشروع الحكومة الإلكترونية يتمثل في مجموعة من النقاط اهمها[12]:

- ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين وأن تكون متاحة للجميع، وذلك بتسهيل وتبسيط المراحل الإدارية التي يسعى من خلالها إلى الحصول على وثائق أو معلومات ؛
- التنسيق بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية ؛
- مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحا لتنمية البلاد ؛
- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات حياة مجتمعنا والمساهمة كذلك في تجسيد على أرض الواقع مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة وكذا تحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن ؛
- حماية مجتمعنا وبلادنا ضد آفة الجريمة المنظمة وبالأخص الجريمة المنظمة العابرة للحدود وكذا ظاهرة الإرهاب والتي تستعمل غالبا تزوير وتقليد وثائق الهوية والسفر كوسيلة لانتشارها.

2- برنامج عمل تنفيذ مشروع الجزائر الحكومة الإلكترونية 2013: يتأتى برنامج الحكومة الإلكترونية ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تتبناها حكومة الجزائر لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، ويتمثل برنامج عمل تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية في[13]:

- **برنامج تطوير التشريعات:** والذي يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الإلكترونية وتطوير التشريعات القائمة.
- **برنامج تطوير البنية المالية:** يعمل البرنامج على تطوير المؤسسات ماليا لتصبح أكثر مرونة.
- **برنامج التطوير الإداري والتنفيذي:** والذي يشمل تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها للمعاملات الإلكترونية.
- **برنامج التطوير الفني:** يركز هذا البرنامج على استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات والقدرات اللازمة لإنجاز المشروع، كذلك يهتم البرنامج بتحسين الكفاءة التشغيلية والتي تتضمن استخدام أحدث الأجهزة والمعدات وأنظمة قواعد البيانات وتحديث البنية الأساسية للاتصالات والمعلومات.

- **برنامج تنمية الكوادر البشرية:** من خلال العمل على تطوير فكر القيادات الحكومية بما يتلاءم مع مفهوم الحكومة الإلكترونية، وإعداد خطة مناسبة لتدريب فرق العمل التي يتم تكوينها من جميع الجهات الحكومية التي تشارك في مشروع الحكومة الإلكترونية بهدف القدرة على إدارته كل حسب اختصاصه.
- **برنامج الإعلام والتوعية:** يتم من خلال البرنامج إعداد خطة تعرف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي وكيفية الاستفادة من مشروع الحكومة الإلكترونية.

3- موقف المواطن الجزائري من إقامة حكومة إلكترونية :بالرغم من ضرورة توفر الإرادة السياسية والإمكانات المادية لنجاح مشروع الحكومة الالكترونية، فلا يمكن إهمال نوعية الموارد البشرية لأن أهم عنصر في هذا المشروع هو الفرد لأنه هو الذي سيتعامل مع الحكومة الالكترونية عن طريق طلب مختلف الخدمات التي يقترحها المشروع، لذا يجب على الحكومة أن توفر كل متطلبات تبني المواطن الجزائري للحكومة الالكترونية مثل[14]:

– خطوط الاتصالات من أقمار صناعية وهواتف ثابتة وخلوية من أجل إكمال عملية الشبك بالإنترنت.

– خدمة الاشتراك بالأنترنت ، حيث يجب أن يكون هناك أعداد كافية من الشركات التي تقوم بتزويد خدمة الانترنت أو ما يعرف بمزود خدمة الانترنت من اجل تمكين المواطنين من الحصول على حسابات اشتراك بالأنترنت.

– أسعار مناسبة للاشتراك بالأنترنت بحيث تمكن كل طبقات المجتمع من الشبك بالأنترنت.

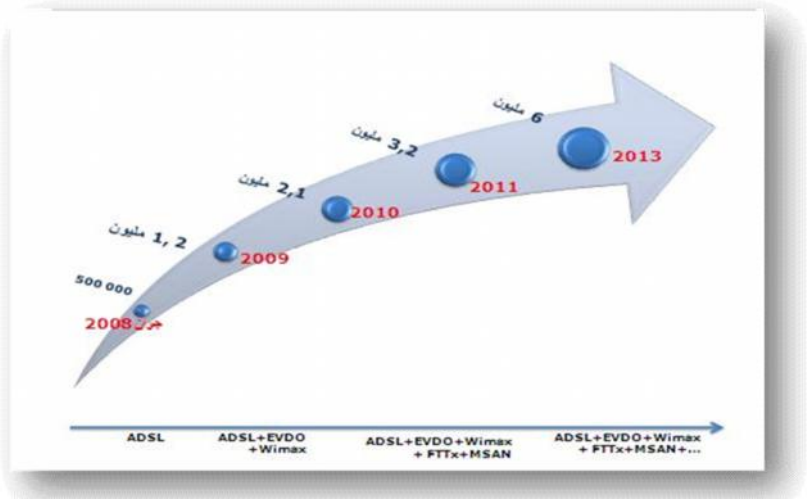
– الأمن والحماية والثقة والخصوصية، توفر هذه العوامل الأربعة من أهم شروط نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية، يجب على الزبون أن يشعر بثقة تامة وكبيرة وآمنة لتحفيزه على إجراء التحويلات المالية وإرسال المعلومات الخاصة.

– سرعة وفعالية الاتصال فسرعة الانترنت تؤدي إلى تخفيض كلفة الشبك بالأنترنت وتوفير وقت الانتظار لإنزال الملفات والصفحات

ولأن مشروع الحكومة الالكترونية 2013 مرهون بتطوير التدفق السريع في الجزائر لا بد أن يتم تدريجيا استبدال 4 مليون خط هاتفي، اقتناء أجهزة جديدة من أجل إنشاء 2 مليون خط هاتفي في المناطق التي لا تتوفر فيها هذه الخدمة للوصول في 2013 إلى 6 مليون

خط إنترنت ذو التدفق السريع وتحقيق كثافة انتشار الهاتف الثابت إلى 20 % أي ضعف الكثافة الحالية[15] ، كما يوضح الشكل التالي:

الشكل رقم (03) : تطور نقاط النفاذ ذات التدفق السريع (أجهزة)



المصدر: بوحدة رشيدة، مرجع سابق، ص15.

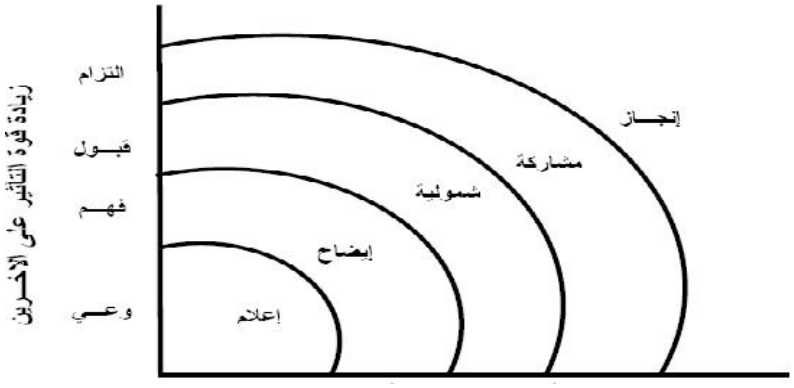
– نشر الوعي والتدريب على كيفية استخدام الكمبيوتر والانترنت وكذا أهمية استخدام الانترنت والحكومة الالكترونية لما لها من فوائد كثيرة جدا على كل من المواطنين والحكومة والدولة بشكل عام، ويتم نشر التوعية الهادفة عبر المراحل التالية[16]:

– **الخطوة الأولى وهي الإعلام:** وتقوم المؤسسة باستمالة المعنيين بهدف نشر الوعي حول المشروع وأنه سيحقق العديد من الفوائد والايجابيات ويسعى للقضاء على العديد من السلبيات المرافقة للعمل الحكومي.

– **الخطوة الثانية:** وهي مرحلة الإيضاح وتهدف إلى إيجاد فهم للمشروع حول طبيعته وطرق عمله.

الخطوة الثالثة: والرابعة وهما الشمولية والمشاركة لتحقيق القبول والالتزام في المشروع حيث يتم مشاركة الجميع في العمل ضمن منظومة واحدة وبالتالي يتحقق الهدف الأعلى وهو الانجاز، والشكل التالي يوضح هذه المراحل:

الشكل رقم (04) : مراحل التوعية الهادفة التهيئة



المصدر: إبراهيم عبد اللطف الغوطي، مرجع سابق، ص.52

4- مشروع الجزائر حكومة الإلكترونية بين الواقع والطموحات: من أجل بدء تنفيذ برنامج تحديث الإدارة العمومية وإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصالات قامت الحكومة بتنصيب لجنة تضم ممثلين عن جميع الوزارات بالإضافة لخبراء في تقنيات الإعلام والاتصال سميت باللجنة الالكترونية وهي تحت إشراف رئيس الحكومة[17]، حيث تم بدأ تطبيق برنامج الحكومة الالكترونية بالجزائر وتم تحقيق العديد من العمليات منها[18]:

- ❖ تنصيب شبكة حكومية داخلية Intranet والتي اختصارها (RIG) وهي نظام شامل يتضمن مجموعة الوسائل الحديثة للاتصال على مستوى الحكومات العالمية؛
- ❖ كذلك على مستوى الوظيف العمومي وعلى مستوى مصلحة الموارد البشرية تم وضع برنامج IDARA، أما فيما يخص التسيير التنبؤي لعمال الوظيف العمومي، تم تنصيب شبكة معلومات تربط الإدارات مع الهياكل المركزية والمحلية المكلفة بالوظيف العمومي.

في إطار الإصلاحات الشاملة التي باشرتها الجزائر، تأخذ التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال حيزا كبيرا من اهتمامات الدولة حيث أدى ذلك إلى:

- أتمتة العديد من المعلومات المتعلقة بمختلف الدوائر الحكومية عبر مواقع الويب مثل موقع إدارة الضرائب، موقع مجلس الدولة، موقع رئاسة الجمهورية الجزائرية، موقع وزارة العدل الجزائرية، موقع وزارة السياحة، موقع الأمانة العامة للحكومة، المجلس الشعبي الوطني، موقع وزارة التضامن الوطني، مجلس الأمة، موقع وزارة السكن والعمران، موقع وزارة الصحة، موقع وزارة الخارجية، موقع وزارة العمل والضمان

الاجتماعي، موقع مكاتب المداومة البرلمانية، موقع وزارة الصناعة، موقع وزارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والصناعة التقليدية، موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال...الخ

-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 المؤمن يرتكز على محورين أساسيين هما[19]:

- إطلاق بطاقة التعريف الوطنية البيومترية و الإلكترونية (CNIBe).
- إطلاق جوازات السفر الالكترونية والبيومترية.

- إنشاء البريد الالكتروني.
- إعداد نظام تسيير ومتابعة الملفات القضائية.
- إعداد شبكة الصحة الجزائرية مع ربط مختلف المؤسسات الصحية.
- إعداد نظام الدفع البنكي والحسابات البريدية، بالإضافة لإنشاء موزعات بنكية (CAB, DAB,TPE) وتوزيع بطاقات السحب والدفع الالكتروني.
- إنشاء شبكة أكاديمية وبحثية تربط مجموعة مؤسسات التكوين العالي.
- شبكة للإطلاع على نتائج امتحانات شهادتي الباكالوريا والتعليم المتوسط.
- التسجيل الأولي للحاملين الجدد لشهادة الباكالوريا.
- إنشاء مركز الدراسات والأبحاث في تكنولوجيات الإعلام والاتصال (CERTIC) كنقطة اتصال للبحث – التطور في تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتدعيم نشاطات تكنولوجيات الإعلام والاتصال في مركز تطوير التكنولوجيات المتقدمة(CDTA) ومركز الإعلام العلمي والتقني (CERIST) ومركز البحث العلمي والتقني لتطوير اللغة العربية(CRSTDLA).

رغم أن هذا الخطوات تعد دليل على وجود إرادة سياسية لتحقيق مشروع الجزائر الحكومة الالكترونية 2013، إلا أنه لم يتجسد بعد على أرض الواقع وهذا باعتراف القائمين على المشروع في حد ذاتهم، وذلك بفعل مجموعة من المعوقات التي حالت دون تقدم المشروع نذكر منها ما يلي[20]:

– عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات للتواصل عبر الانترنت.

– تأخير في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى، وتأسيسا عليه فإن الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية مع دول العالم المتقدم في هذا المجال.

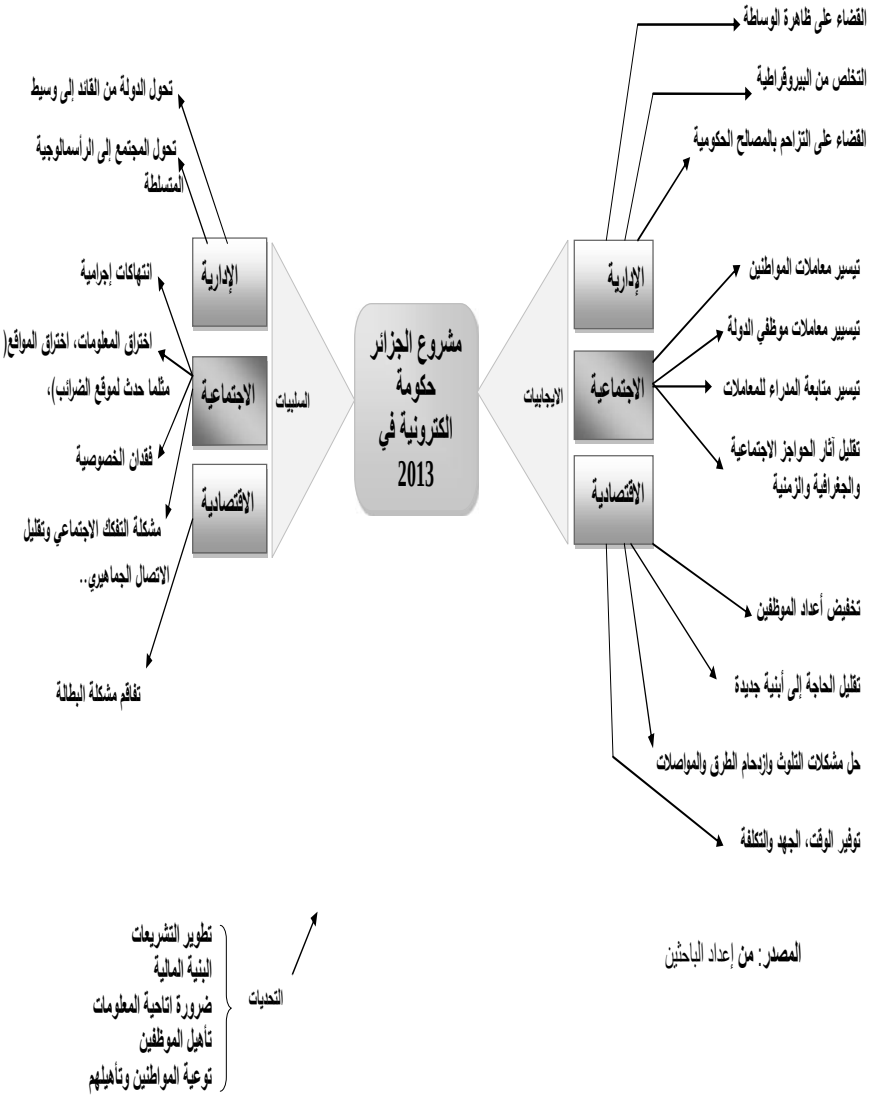
– محدودية انتشار استخدامات الانترنت في الجزائر، إن نسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الانتشار عالميا لازال ضعيفا في الجزائر مقارنة حتى بالدول المجاورة.

– التعاملات المالية الإلكترونية لا تزال في بدايتها، رغم مرور عدة سنوات على شروع السلطات الجزائرية تعميم التعاملات المالية الإلكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية، إلا أن هذه التجربة لا تزال متعثرة، فعلى سبيل المثال إن فئات واسعة من المتعاملين الاقتصاديين وكذا المواطنين يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية في سحب أموالهم بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الإلكتروني والتأخير الكبير في تحيين حساباته.

– محدودية الجانب التشريعي المتخصص في هذا المجال.

– وعلى القطاعات الوزارية والهيئات يلاحظ وجود عدد غير كافي من الكفاءات التقنية المتخصصة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال ورغم المجهودات المبذولة من أجل تنمية الكفاءات في هذا المجال إلا أنها تبقى غير منظمة وغير كافية[21].

وما تجدر الإشارة إليه أن تبني الأنماط الإلكترونية قادم إلينا شئنا أم أبينا، نظراً لارتباط كل دولة بالعالم الخارجي وتأثرها بما يجرى في العالم من تطور في تقنية الاتصال وحتى يضمن مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر النجاح لا بد من تفعيل الايجابيات والتغلب على السلبيات وتحديد التحديات والشكل رقم(5) يختصر كل ذلك:



المصدر: من إعداد الباحثين

الخلاصة: تم في هذه الورقة مناقشة التجربة الجزائرية في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية التي تهدف إلى التنسيق وربط الأفراد ليس فقط فيما بينهم ولكن أيضا في ميادين تبادل الأفكار والنقاشات والمبادرات والابتكارات، والتعاملات، والنتائج تفيد الدراسات انه مع الوقت، ستحدث الحكومة الإلكترونية ثورة في العلاقة بين الناس وحكوماتهم ليس كزبائن للخدمات الحكومية فحسب ولكن كمواطنين يعيشون في مناخ من الحرية السياسية، وفيما يلي سيتم التطرق إلى مجموعة من النتائج و التوصيات على النحو الآتي :

تتمثل نتائج الدراسة فيما يلي :

- إن تفعيل الحكومة الالكترونية في مرافق الدولة كلها هو جزء من السعي إلى الولوج إلى عالم المعلومات والاتصالات الحديثة من أوسع الأبواب وجزأ لا يتجزأ من العمل على بناء الاقتصاد الافتراضي وتوسيعه وكذا التفاعل مع العولمة ؛
- أن التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية يمثل تحدي حقيقي أمام الحكومات القائمة، حتى ولو صاحبها إيجابيات وبعض السلبيات، يلزم التعامل معها بحذر شديد في إطار تفعيل الإيجابيات وتفادي السلبيات أو حتى معالجة آثارها ؛
- بخصوص مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر والذي تجاوز الأربعة سنوات عن إطلاقه فإنه تعتبر فيه جملة من العقبات تحول دون تحقيقه أهمها، عدم استكمال البنية التحتية للاتصالات، محدودية انتشار الانترنت والجانب التشريعي المتخصص في هذا المجال وارتفاع تكاليف عتاد المعلوماتية وأجهزة الاتصالات وغيره ؛
- إن التغييرات الواضحة والتطورات المتلاحقة في البرنامج التطويري لسير العمل في الوزارات والدوائر الحكومية والاجتماعات المتلاحقة لدافع قوي للتقدم بمشروع الحكومة الإلكترونية بالجزائر، كما أن جميع الوزارات والجهات الحكومية وهي تواكب هذا الحدث المهم يجب أن لا تغفل العنصر البشري الذي يمكنها من حمل هذه الرسالة التقنية ويمكنها من نشر الوعي التقني داخل قطاعاتها وتحصين هذه التقنية من أي اختراقات قد تعترضها، وهذا ما سيمنحنا امتياز تقديم الخدمة بجودة و أمن وسهولة وسرعة و يقدم لنا تأشيرة الأمان للدخول إلى عالم الاقتصاد الافتراضي ؛
- أن الحكومة الإلكترونية هي مشروع وطني ضخم يتطلب وضوح الرؤية ودقة التخطيط والإعداد، ويحتاج موارد تقنية ومعلوماتية ومادية وبشرية، ويتطلب التزام حكومي على أعلى المستويات ودعم ومتابعة صارمة من القيادة السياسية والحكومية

العليا، وينبغي أن ينشأ في إطار استراتيجية وطنية شاملة للتنمية واستراتيجية واضحة لإعادة هيكلة وتفعيل الجهاز الإداري للدولة .

أما بالنسبة للتوصيات المقترحة تتمثل في النقاط التالي :

- يجب عدم استيراد أفكار الحكومة الإلكترونية وتطبيقها في مجتمعاتنا بشكل مباشر، بل يلزم الأمر عمل الدراسات المناسبة التي تجعل منظومة الحكومة الإلكترونية تتوافق مع كل مجتمع على حده، بسبب الاختلاف في الظروف والعوامل التي تشكل كل مكون من مكونات الحكومة الإلكترونية ؛
- العمل بشكل جاد على التغلب على مشكلة الأمية، حيث أنها من المشكلات الكبيرة التي تعترض تطبيق فكرة الحكومة الإلكترونية في الجزائر ؛
- عمل الدراسات التي تعالج سلبيات الحكومة الإلكترونية بشكل خاص والتي من أهمها مشكلة البطالة والخصوصية، وتحقيق الأمن والأمان ؛
- ينبغي الحذر من اعتماد تطبيقات الحكومة الإلكترونية لمجرد مواكبة الركب وبدون أن يكون لها فائدة عملية وأهداف واضحة، وبالتالي قد لا تحقق النجاح المأمول منها ؛
- زيادة الوعي بين فئات المجتمع بأهمية الإنترنت و تقنيات المعلومات والاتصالات عموما، وما توفره هذه الخدمات من فوائد، وكذلك زيادة الوعي للجهات الحكومية والأفراد والمؤسسات بما توفره تقنيات المعلومات والاتصالات من فرص للتطوير وزيادة الكفاءة والفاعلية .

الاحالات والمراجع:

1- عادل حرحوش المفرجي وآخرون،" الإدارة الالكترونية"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2007، ص16.

[2]- أسامة بن صادق طيب، محمد نور بن ياسين قطاني وعصام بن يحي الفيلالي "نحو مجتمع المعرفة" سلسلة دراسات يصدرها معهد البحوث والاستشارات، الإصدار التاسع: الحومة الالكترونية، جامعة الملك عبد العزيز، 2006، ص4.

[3]- خالد ممدوح إبراهيم، "أمن الحكومة الالكترونية"، الدار الجامعية- الإسكندرية، مصر ، 2008، ص 64.

[4]- محمود القدوة " الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة" دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن/عمان، الطبعة الأولى 2010، ص17.

[5]- أحمد بن عيشاوي " أثر تطبيق الحكومة الالكترونية على مؤسسات الأعمال" مجلة الباحث، صادرة عن جامعة قاصدي مرباح – ورقلة ، الجزائر ، العدد07، 2009، ص 288 .

[6]- محمود القدوة، "مرجع سابق" ص 43.

[7]- خالد ممدوح إبراهيم "مرجع سابق" ص 69.

[8] .www.egov.ps/PA e-Government strategy.pdf

9- محمد خير و هيثم علي حجازي "اثر تطبيق الحكومة الالكترونية وأبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة : دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية الأردنية"، مجلة البحوث المالية والتجارية العدد الثاني، ديسمبر 2007، ص15.

[10]- موسى اللوزي "التنظيم وإجراءات العمل"، دار وائل للنشر والتوزيع – عمان ، الأردن ، 2002، ص167.

[11]- راجع مشروع e-Algérie 2013 المنشور على موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال: http://www.mptic.dz/ar/IMG/pdf/e-algerie.pdf

[12]- Ministère de l'Intérieur et des Collectivités Locales: http://www.interieur.gov.dz/Dynamics/frmItem.aspx?html=7&s=4 (بالتصرف)

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

14- خضر مصباح الطيطي، " التجارة الالكترونية من منظور تقني وتجاري وإداري"، دار حامد للنشر والتوزيع – المملكة الأردنية، 2008، ص ص 153-154.

15- بوحدة رشيدة، "البنية التحتية للتدفق السريع في الجزائر: الوضعية و الآفاق"، اليوم البرلماني حول التدفق السريع والاقتصاد الرقمي ودورهما في التنمية، ص15.

16- إبراهيم عبد اللطف الغوطي "متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية"، رسالة ماجيستر في إدارة الأعمال تحت إشراف محمد إبراهيم المدهون، الجامعة الإسلامية غزة – كلية التجارة، ابريل 2006، ص51.

[17]- Kamel Benel Kadi, gouvernement électronique en Algérie : la langue marche vers le numérique, article publie : au journal EL WATAN, samedi 3 Mai 2008, p2.

18- العربي عطية، "الإطار الفني لعمل الحكومة الالكترونية وإمكانية تحقيقه في الجزائر"، مجلة العلوم الإنسانية، مارس2010، العدد الثامن عشر، ص ص 72-74، بالتصرف.

19- Ministère de l'Intérieur et des Collectivités Locales:
http://www.interieur.gov.dz/Dynamics/frmItem.aspx?html=7&s=4
(11/02/2012)

20- أحمد بن عيشاوي"مرجع سابق" ص293.

21- رفيق بن مرسلي "الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق :دراسة حالة الجزائر 2001-2011"، مذكرة لنيل شهادة الماجيستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع: تنظيمات سياسية وعلاقات دولية، تحت إشراف سرير عبد الله رابح، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2011، ص163.