واقع تبني الحكومة الإلكترونية في الدول العربية: استعراض لمؤشرات التطبيق مع الإشارة لحالة الجزائر

The reality of adoption electronic government in the Arab countries: review of application indicators with reference to case of Algeria

ط.د.خنوش صليحة[1]
جامعة المدية– الجزائر
salihakhennouche@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2019/06/03 تاريخ النشر: 2020/03/03

Abstract

This study aims to shed light on some of the leading Arab experiences in the field of application of e-government in order to draw lessons and benefit from them, As well as presenting the reality of the application of e-government in Algeria, through reviewing e-government indicators of the countries studied.

This study shows that e-government in Algeria has not lived up to the required level, because of its occupation of late ranks in the e-government development index, Algeria is ranked 150th globally with an average of 0.4227 capacity indicator which is an average value, and also the Electronic Participation Index never exceeds 0.2022 and it is a weak value in the ranking of 165 worldwide in 2018, this delay is due to a number of obstacles which hinder the successful implementation of e-government project in Algeria.

Key words: The Electronic Government; Arabic Experiences ; E-Government Development Index ; E-participation index.

مقدمة:

تعتبر الحكومة الإلكترونية من بين المفاهيم الإدارية الحديثة التي أفرزتها التطورات الحاصلة في تقنية المعلومات والاتصال في العصر الحالي، وهي عبارة عن تجسيد للتكنولوجيا في الأجهزة الحكومية من خلال إدخالها في كافة الأنشطة التي تقوم بها من أجل تسهيل تقديم الخدمات والمعلومات للمواطنين والتقليل من الفساد وعدم الكفاءة، مع زيادة مستوى الشفافية.

ولما أضحت الحكومة الإلكترونية ضرورية حتمية كشكل من أشكال الدول المعاصرة، كان لزاما على الدول العربية ومنها الجزائر أن تتكيف مع هذا الواقع الجديد الذي فرض عليها التحول من الحكومات التقليدية إلى الحكومات الإلكترونية التي تعتمد أساسا على تكنولوجيا المعلومات في عملها.

ولقد اجتازت بعض الدول العربية خاصة دولة البحرين والإمارات العربية والسعودية مراحل متقدمة في تطبيق الحكومة الإلكترونية إذ أصبحت من التجارب العالمية الرائدة في هذا المجال وذلك نظرا للجهود المبذولة من قبل حكومات هذه الدول للنهوض بمستوى عملها الحكومي الإلكتروني، على عكس الجزائر التي لا تزال في مراحلها الأولى على الرغم من الجهود المبذولة من قبل الجزائر فيما يخص تطبيق الحكومة الإلكترونية.

وبناءً على ما سبق يتم طرح الإشكالية التالية:

1المؤلف المرسل: خنوش صليحة، salihakhennouche@gmail.com

الإشكالية:

ما هو واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية؟ وما هو موقع الجزائر من ذلك ؟

وتندرج تحت هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

- هل نجحت الدول محل الدراسة في تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية.
- هل توجد معوقات تحول دون التطبيق الناجح لمشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر.
- هل نجحت الجزائر في تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية.

فرضيات الدراسة:

- نجحت الدول محل الدراسة بنسبة كبيرة في تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية.
- لم تنجح الجزائر في تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية.

أهداف الدراسة:

- الوقوف على أهم محطات التجربة السعودية والبحرينية والإماراتية في تطبيق الحكومة الإلكترونية.
- إبراز مكانة التجربة الجزائرية على المستوى العالمي من خلال مؤشر هيئة الأمم المتحدة .
- تحديد المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

منهجية الدراسة:

للقيام بهذه الدراسة انتهجنا المنهج الوصفي التحليلي وذلك بالاستعانة بالمعلومات المجمعة من خلال المسح المكتبي والمواقع الإلكترونية ودراستها بالشكل الذي يخدم أهداف البحث، وقد تم تقسيم البحث إلى ثلاث محاور وهي:

- **مفاهيم عامة حول الحكومة الإلكترونية.**
- **تجارب عربية رائدة في تطبيق الحكومة الإلكترونية.**
- **تجربة الجزائر في تطبيق الحكومة الإلكترونية.**

المحور الأول: مفاهيم عامة حول الحكومة الإلكترونية

إن التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى إلى ظهور العديد من المفاهيم الحديثة، ولعل من أبرزها ما يعرف بالحكومة الإلكترونية، والتي تعتبر من أهم الطرق التي تعتمد عليها الكثير من الدول بهدف تحسين ورفع كفاءة عملها الحكومي، وتمكين مواطنها من الحصول على المعلومات بأسرع وقت ممكن وبكفاءة وشفافية معتمدة في ذلك على بنية تحتية أساسية من التكنولوجيا.

أولا: مفهوم الحكومة الإلكترونية

تعرف الحكومة الإلكترونية على أنها تطبيقات لتحسين عمليات الحكومة بمعنى إعادة هندسة الخدمات باستخدام التكنولوجيا عبر الإنترنت، كما تعمل الحكومة على تسويق خدمات الإنترنت (التجارة والأعمال الإلكترونية والتي يعتبرها البعض قلب الحكومة الإلكترونية) وتعتبر الحوكمة عماد الحكومة، حيث يتم تنظيم المجتمع وتحويل الخدمات الورقية إلى إلكترونية[1].

أو هي النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية أي التقليدية مع فارق أن الأولى تعيش في الشبكات الإلكترونية وأنظمة معلوماتية في حين تحاكي وظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة[2].

كما تعرف الحكومة الإلكترونية بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الحكومة لتوفير الخدمات العامة وتحسين الفعالية الإدارية وتعزيز القيم والآليات الديمقراطية، بالإضافة إلى تحسين الإطار التنظيمي الذي يسهل المبادرات المكثفة للمعلومات لتعزيز مجتمع المعرفة[3].

وبناء على ما سبق يمكن تعريف الحكومة الإلكترونية على أنها: عملية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل المؤسسات الحكومية من أجل توفير خدمات أفضل للمواطنين والتي تتميز بالسرعة والعدالة في إطار النزاهة والشفافية و المساءلة الحكومية

ثانيا: أهداف الحكومة الإلكترونية

تسعى الحكومة الإلكترونية إلى تحقيق مجوعة من الأهداف نذكر منها:

- تحسين كفاءة وفعالية الإدارة العامة، تحسين مستوى المعرفة واستعمال التقنية الحديثة[4].
- تقليل معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها بمراكز اتخاذ القرار.
- توظيف تقنية المعلومات لدعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.
- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد[5].
- تقليل الوقت الذي يستهلكه المواطن للحصول على المعلومات من الأجهزة الحكومية.
- القضاء على الفساد المالي والإداري وخفض النفقات وزيادة الإيرادات[6].
- تقديم خدمات أفضل وتوفير واستخدام الأساليب المناسبة لإدارة المجتمع[7].

المحور الثاني: تجارب عربية ناجحة في تطبيق الحكومة الإلكترونية

لقد حققت الكثير من الدول العربية تقدما ملحوظا في تطبيق الحكومة الإلكترونية، حيث أصبحت من التجارب الناجحة التي يمكن الاقتداء بها، ولعل أبرز هذه التجارب تجربة كل من دولة البحرين، والسعودية، وتجربة الإمارات العربية المتحدة، وعليه سيتم في هذا المحور التطرق لهذه التجارب، بالإضافة إلى التعرف على مكانتها على المستوى العالمي.

أولا: تجربة مملكة البحرين

أسست هيئة الحكومة الإلكترونية لمملكة البحرين بموجب المرسوم رقم (69) في أغسطس 2007 م، وتهدف إلى تنسيق وتنفيذ برامج الحكومة الالكترونية وفقا للاستراتيجيات والخطط والبرامج التي تضعها اللجنة العليا لتقنية المعلومات والاتصالات برئاسة الشيخ محمد بن مبارك آل خليفة نائب رئيس مجلس الوزراء.

تقوم هيئة الحكومة الإلكترونية بالعديد من المهام ابتداء من اقتراح السياسات العامة والتشريعات المناسبة لتنفيذ برامج الحكومة الالكترونية وعرضها على اللجنة العليا لإقرارها، وصولا إلى تفعيل برامج التحول الحكومية، منها اقتراح البرامج اللازمة لتقنية المعلومات والبيانات وتقديم الخدمات وتيسير الاتصالات بين كافة الأجهزة الدولة و إنشاء قنوات إلكترونية لتقديم الخدمات الحكومية، إضافة لتقديم الدعم الفني والمساندة العلمية إلى الوزارات والجهات الحكومية الأخرى[8].

ومن أبرز الإنجازات في تلك الفترة تحقيق مملكة البحرين المركز الثالث عشر (13) عالمياً في تقرير الأمم المتحدة لجاهزية الحكومة الإلكترونية، بعد أن كان ترتيبها الثاني والأربعين خلال عام 2008م، وبذلك تقدمت المملكة تسعة وعشرين مركزاً وتجاوزت الكثير من الدول الأوروبية والآسيوية في هذا المجال. وقد كشف التقرير حلول مملكة البحرين في المرتبة الأولى خليجياً وعلى مستوى دول الشرق الأوسط، والمركز الثالث آسيويا. وتقدمت مملكة البحرين بشكل ملحوظ في مؤشر الويب المعني بالحكومة الإلكترونية ووصلت إلى المركز الثامن (8) والذي كان سبباً لتكريم الأمم المتحدة لمملكة البحرين بجائزة التميز لأفضل أداء (تغير إيجابي) ضمن الدول العشرون الأوائل عالمياً في تقرير الأمم المتحدة لجاهزية الحكومة الإلكترونية 2010م[9].

ثانيا: تجربة الإمارات العربية المتحدة

بدأت دولة الإمارات العربية المتحدة تطبيق التوجه الإلكتروني، انطلاقا من رؤية واضحة وإدراك تام بأن تكنولوجيا الاتصالات المعلومات وخلق مجتمع معرفي متطور هما أساس النجاح في عصر المعلومات. وقد تصدرت دولة الإمارات العربية المتحدة المنطقة العربية في اتجاهها نحو بناء مجتمع يعتمد على المعرفة المعلومات، وأصبحت من أكبر مستخدمي تكنولوجيا المعلومات في العالم العربي، وبناء على التصنيف الذي أصدرته هيئة المعلومات الدولية (IDC) عام 2000، حازت الدولة المركز السابع والعشرين، من بين خمس وخمسين دولة، وفقا لمؤشر المجتمعات المعلوماتية، ويقوم هذا المؤشر بقياس إنجازات الدول في تقنيات الاتصال والمعلومات والمجالات المرتبطة بها، ومستوى الاستخدام واستعداد الدولة للتعامل والتطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات[10].

حيث تشير مختلف الدراسات الدولية، إلى أن الحكومة الإلكترونية تظهر بمستوى جد راقي في دول الشرق الأوسط وفي دولة الإمارات على الخصوص. ولعل من أهم العوامل التي ساهمت في ذلك[11]:

– حرص القيادة الإماراتية على تطوير بيئة التشغيل الإلكتروني ، من خلال تبني التطورات التكنولوجية العصرية في نظم المعلومات والاتصالات والعمل على تطبيقها بما يتناسب مع المعايير الدولية.

– سعي دولة الإمارات إلى وضع السياسات والتشريعات التي تعمل على تبسيط كل الإجراءات العامة في الدولة بما يتلاءم مع العصر التكنولوجي الجديد.

– عدم وجود ثغرات رقمية بين الإدارات والمؤسسات والدوائر الحكومية في الدولة.

ويعتبر مشروع الحكومة الالكترونية مشروعاً رائداً ومتقدماً خاصة في إمارة دبي التي عملت على تطبيق شامل للإدارة الالكترونية الحكومية، حيث قامت الحكومة ببناء شبكة المعلومات الحكومية التي تربط جميع الدوائر الحكومية في دبي، وكذلك توحيد أنظمة العمل المشتركة لجميع تلك الدوائر وتقديم كافة الخدمات التي يمكن تنفيذها عبر الإنترنت ، الهدف منه توفير الخدمات الحكومية الإلكترونية لطيف شامل من شركات الأعمال ولمتطلبات الحياة اليومية لمجتمع الإمارة[12].

ولعل أبرز الخدمات التي تقدمها مشروع الحكومة الإلكترونية لإمارة دبي تتمثل في ما يلي[13]:

1- الجواز الإلكتروني (رقم سري للعميل).
2- الدفع الإلكتروني أو الخصم من حساب في البنك.
3- التوظيف الإلكتروني والتعرف على فرص العمل المتوافرة والاستفادة منها.
4-خدمات الدوائر الحكومية مثل إصدار وتجديد التراخيص وشهادات المنشأة وخدمة صحة التوقيع.
5- إصدار شهادات العضوية في الغرف التجارية والعلامات التجارية.
6- خدمة تسديد القوائم لمختلف الدوائر الحكومية ومخالفات المرور.
7-خدمة الإقامة والتأشيرات والبطاقات الصحية وملكية السيارات.
8- خدمة أمن المساكن خلال الزيارات والسفر.
9- الحجز الإلكتروني للاستئجار والتمليك والتعاملات البنكية.
10- خدمات الاستفسارات وخدمات التسهيلات السياحية.
11- الاستعلام عن مراكز التسوق.

ثالثا: تجربة المملكة العربية السعودية

تعود نشأة مشروع الحكومة الإلكترونية في المملكة إلى صدور الأمر السامي رقم 7 /ب/ 33181 بتاريخ 2003/09/07 م، القاضي بوضع خطة لتقديم الخدمات والمعاملات الحكومية إلكترونيا من قبل وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، وتنفيذا لذلك أنشأت الوزارة برنامج التعاملات الحكومية الإلكترونية (يسر) في عام 2005 وشكلت لجنة إستشرافية من عدد من الوزراء المعنيين للإشراف على تنفيذه، ويهدف البرنامج إلى رفع إنتاجية وكفاءة القطاع العام وتقديم خدمات أفضل للأفراد وقطاع الأعمال وزيادة عائدات الاستثمار وتوفير المعلومات المطلوبة بدقة[14].

كما يشرف برنامج يسر على البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الحكومية (بوابة سعودي)، حيث أنها المنفذ الموحد للخدمات الإلكترونية الحكومية في المملكة العربية السعودية، إذ يتولى إدارتها فريق محترف يحرص على تطبيق أعلى المعايير الفنية المتعلقة بالبوابات الإلكترونية كما يسعى بشكل دائم إلى تطبيق التقنيات الجديدة التي تساهم في إثراء البوابة وتسهل إمكانية الوصول إلى كل محتوياتها وهو ما يؤدي إلى زيادة أعداد المستخدمين والزائرين للبوابة ورفع مدى تفاعلهم.

وعبر بوابة "سعودي" يستطيع المواطنون والمقيمون والشركات والزوار من أي مكان الوصول إلى الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية وتنفيذ التعاملات بها بسرعة وكفاءة عالية، حيث تعد المدخل الإلكتروني الموحد إلى الخدمات الحكومية.

وتتحقق إمكانية الوصول إلى الخدمات الإلكترونية المتوفرة على البوابة إما عن طريق التكامل مع جهات حكومية أخرى أو عن طريق توفير روابط المواقع الإلكترونية لتلك الجهات ولخدماتها الإلكترونية.

وتعد بوابة (سعودي) منفذاً للمعلومات الحكومية كما يلي:

- تمثل منفذًا معلوماتيًّا مهماً لنشر الأخبار والفعاليات المتعلقة بالخدمات الإلكترونية وبالجهات المقدمة لها.
- توفر دليلاً للجهات الحكومية.
- توفر عددًا كبيرًا من روابط الأنظمة واللوائح والقوانين والخطط والمبادرات السعودية.
- توفر قسم (عن المملكة) الذي تحتوي صفحاته على معلومات عن المملكة العربية السعودية[15].

ومشروع الحكومة الإلكترونية في المملكة قائم على أن مفهوم الحكومة الإلكترونية هي الاستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات، لتسهيل التعاملات بدقة عالية داخل الجهات الحكومية (حكومة – حكومة) وبينها وبين تلك التي تربطها بالأفراد (حكومة – أفراد)، وقطاعات الأعمال (حكومة – أعمال) وتنقسم تطبيقات تقنية المعلومات والاتصالات في الجهات الحكومية إلى ثلاث أقسام رئيسية هي[16]:

1- تطبيقات منتشرة في جميع الجهات الحكومية (التطبيقات النمطية) مثل: أنظمة شئون الموظفين، الأنظمة المالية، أنظمة حفظ الملفات وغيرها.

2- تطبيقات مشتركة بين عدد من الجهات الحكومية، كنظام طلبات الاستقدام.

3- تطبيقات خاصة بالجهة الحكومية.

ولعل من أهم العوامل التي ساهمت في نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية بالمملكة هي[17]:

- وضوح الرؤية الاستراتيجية للمسئولين والاستيعاب الشامل لمفهوم الإدارة الإلكترونية من تخطيط وتنفيذ ونتاج وتشغيل وتطوير.
- الرعاية المباشرة والشاملة للإدارات، والبعد عن الإتكالية والارتجالية في معالجة الأمور.
- التطوير المستمر لإجراءات العمل ومحاولة توضيحها للموظفين لإمكانية استيعابها وفهم أهدافها مع التأكيد على تدوينها وتصنيفها.
- التدريب والتأهيل والتأمين الاحتياجات التدريبية لجميع الموظفين كلا حسب تخصصه.
- التحديث المستمر لتقنية المعلومات ووسائل الاتصال.

- تحقيق مبدأ الشفافية والتطبيق الأمثل للواقعية.
- تأمين سرية المعلومات للمستفيدين.
- الاستفادة من التجارب السابقة وعدم تكرار الأخطاء.
- التعاون الإيجابي بين الأفراد والإدارات وترك الاعتبارات الشخصية.
- اعتماد خطة للمشاريع ذات صبغة واقعية يمكن تنفيذها.
- دعم وتشجيع الإدارة العليا وتشجيع مشاركة المستخدمين.
- ضمان التلاؤم بين تنظيم المعلومات واستراتيجية العمل.
- ضمان فاعلية قنوات الاتصال.

ولقد نجح تطبيق الحكومة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية نتيجة الجهود المكثفة بذلت للاستفادة من تكنولوجيا الاتصالات في خدمة المواطنين بتقديم المعلومات عن طريق الشبكة العالمية الإنترنت، وطلب الخدمات التي يحتاجها المواطن في الجهات الحكومية المختلفة.

رابعا: مؤشرات أداء الحكومة الإلكترونية بالنسبة لدول محل الدراسة

1. مفهوم مؤشر الحكومة الإلكترونية

بدأ تطبيق الحكومة الإلكترونية في عام 2001 من قبل هيئة الأمم المتحدة لأجل المساعدة على تقييم السياسات العامة لدول الأعضاء في مجال تبني مشروع الحكومة الإلكترونية ، ومنذ ذلك الوقت فقد اكتسبت هذه الدراسة الاستقصائية التي تصدر كل سنتين من قبل هيئة الأمم المتحدة قبولا واسعا كمعيار موثوق به حول الكيفية التي تقدم بها الإدارات العامة الخدمات العامة الإلكترونية والمتنقلة، كما أن لمؤشر الحكومة الإلكترونية أهداف أخرى تتضمن تقديم استراتيجيات الحكومة الإلكترونية الناجحة والممارسات الرائدة، مع تحديد الرؤية الخاصة بالإصلاح الإداري والتنمية المستدامة[18].

ويتكون مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية من ثلاث مؤشرات جزئية وهي:

– مؤشر الخدمات الإلكترونية (OSI):

هو مؤشر مركب يقيس استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل الحكومات لتقديم الخدمات العامة على المستوى الوطني، مع تقييم الميزات التقنية للمواقع الإلكترونية الوطنية وكذلك سياسات الحكومة الإلكترونية واستراتيجيات تطبيقها بشكل عام والقطاعات المحددة لتسليم الخدمات[19].

– مؤشر البنية التحتية للاتصالات(TII):

هو مؤشر متوسط مرجح مركب من ستة مقاييس أساسية لقدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بلد ما، وهي: أجهزة الكمبيوتر الشخصية / 1000 شخص، مستخدمو الإنترنت / 1000 شخص، خطوط الهاتف / 1000 شخص، السكان عبر الإنترنت الهواتف المحمولة / 1000 شخص، وتلفزيون / 1000 شخص[20].

– مؤشر رأس المال البشري (HCI):

يتكون من أربعة مكونات، وهي: (1) معدل معرفة القراءة والكتابة للبالغين، (2) مجموع التحصيل الإجمالي الابتدائي والثانوي والثالث، (3) السنوات المتوقعة من الدراسة، و(4) متوسط سنوات الدراسة[21].

2. تحليل المؤشر العام لتطور الحكومة الإلكترونية لدول محل الدراسة

يظهر من خلال الإحصائيات الموضحة في الجدول أدناه رقم 01 والشكل البياني رقم 01 أن الدول العربية محل الدراسة احتلت مراتب متقدمة في مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية خلال الأربع سنوات الأخيرة، حيث جاءت الإمارات العربية المتحدة في المرتبة

21 عالميا سنة 2018 مقارنة بالرتبة 32 سنة 2014، حيث حققت درجة 0.8295 وهي مرتفعة جدا، في حين عرفت دولة البحرين تراجع ملحوظ في ترتيبها، حيث حلت في المرتبة 26 عالميا بدرجة قدره ا 0.8116 وهي درجة مرتفعة جدا بعدما كانت تحتل المرتبة 18 عالميا سنة 2014، وجاء السعودية في المرتبة 52 عالميا أي تأخرت ب 16مرتبة مقارنة بسنة 2014.

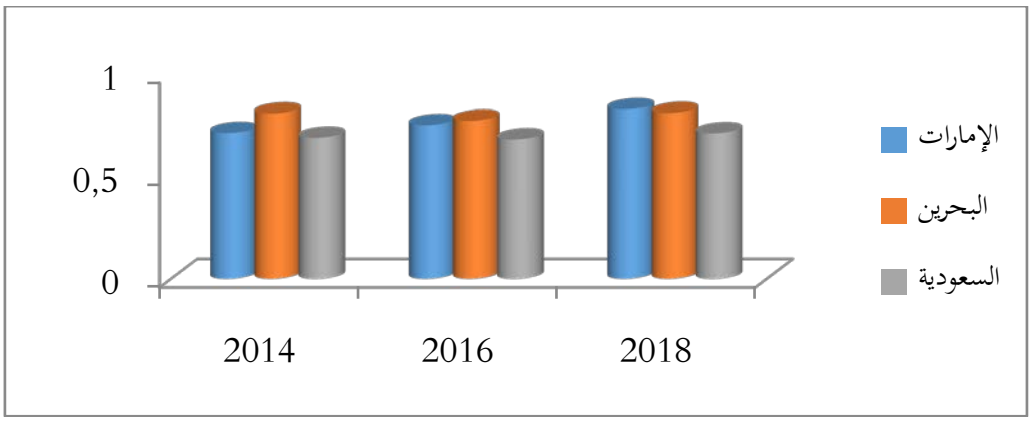
ومن خلال المؤشرات المقدمة مسبقا والتي تراوحت بين مرتفعة ومرتفعة جدا سمحت لدول العربية بأن تتبوأ مراكز متقدمة على صعيدين الدولي والعربي، ولعل ذلك راجع إلى قوة البنية التحتية وخدمة الإنترنت اللذان يعتبران المقوم الأساسي في تطبيق الحكومة الإلكترونية، بالإضافة إلى كفاءة الموارد البشرية الموجود بهذه الدول، وهذا ما انعكس بالإيجاب على مؤشرات الحكومة الإلكترونية لهذه الدول.

الجدول رقم 01: تطور مؤشرات الحكومة الإلكترونية خلال فترة 2014–2018 لدول محل الدراسة.

الدولة / السنة / المؤشر	الإمارات العربية المتحدة			البحرين			السعودية		
	2014	2016	2018	2014	2016	2018	2014	2016	2018
تطوير الحكومة الإلكترونية	0.7136	0.7515	0.8295	0.8089	0.7734	0.8116	0.6900	0.6822	0.7119
خدمة الإنترنت	0.8819	0.8913	0.9444	0.9370	0.8261	0.7986	0.7717	0.6739	0.7917
البنية التحتية للاتصالات اللاسلكية	0.5932	0.6881	0.8564	0.7055	0.7762	0.8466	0.5523	0.5733	0.5339
رأس المال لبشري	0.6657	0.6752	0.8564	0.7840	0.7178	0.7897	0.7461	0.7995	0.8101
الترتيب العالمي	32	29	21	18	24	26	36	44	52

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على تقارير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية لسنة 2018/2016/2014

الشكل رقم 01: مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية في كل من الإمارات العربية المتحدة، البحرين، السعودية



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على معطيات الجدول رقم01.

3. مؤشر المشاركة الإلكترونية

يهدف مؤشر الحكومة الإلكترونية إلى تحديد كيفية تفاعل الحكومات مع جماهيرها وتحفيزهم على تقديم مدخلاتهم على الخط، حيث تم تقسيم هذا المؤشر إلى مؤشرات فرعية وهي : الإعلام الإلكتروني، التشاور الإلكتروني، وصناعة القرار الإلكتروني.

ومن أجل تقدير هذا المؤشر أخذ التقرير بعين الاعتبار مدى توفر معلومات واضحة وتوجيهات حول المشاركة الإلكترونية في المواقع الحكومية، مدى إتاحة الدخول إلى الأرشيف الحكومي وقواعد البيانات، المنتديات على الإنترنت، وجود نظام رسمي للمشاورات على الخط، واعتمد الباحثون التابعون للمنظمة على القياس الكيفي لتقدير جودة المعلومات والخدمات التي توفرها المواقع الرسمية الحكومية في هذا الخصوص[22].

4. تحليل مؤشر المشاركة الإلكترونية لدول محل الدراسة

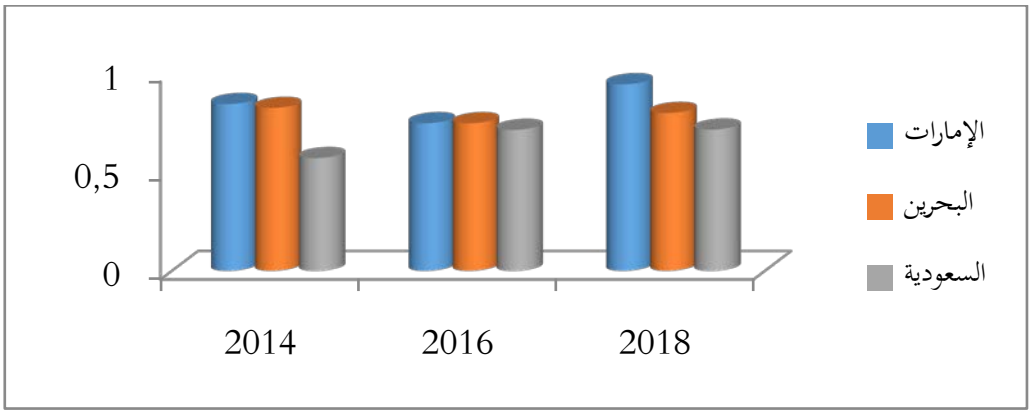
نلاحظ من خلال الجدول والشكل رقم 02 أن الدول العربية محل الدراسة عرفت تطورا كبيرا في مؤشر المشاركة الإلكترونية والتي تراوحت قيمها من مرتفع إلى مرتفع جدا، خلال الفترة الممتدة من 2014 إلى 2018، حيث حلت الإمارات العربية المتحدة المرتبة 17 عالميا بدرجة 0.9438 مقابل المركز 13 سنة 2014، وهذا ما أهلها لأن تكون الأولى عربيا في هذا المؤشر، في حين جاءت كل من البحرين والسعودية في المركز 32 و67 بدرجة 0.7978 و0.7135 على التوالي، وهذا ما يدل على أن هذه الدول نجحت في استغلال إمكانياتها التكنولوجية في علاقتها مع مواطنيها وذلك من خلال إشراكه في تقديم الخدمات العامة، بالإضافة إلى نجاحها في إيجاد بيئة مناسبة تحفز مواطنيها على دعمها والتعامل معها بشكل أكبر وهذا ما انعكس إيجابا على مؤشر المشاركة الإلكترونية.

الجدول رقم 02: تطور مؤشر المشاركة الإلكترونية بالنسبة لدول محل الدراسة

الدولة / السنة / المؤشر	الإمارات العربية المتحدة			البحرين			السعودية		
	2014	2016	2018	2014	2016	2018	2014	2016	2018
المشاركة الإلكترونية	0.8431	0.7458	0.9438	0.8235	0.7458	0.7978	0.5686	0.7119	0.7135
الترتيب العالمي	13	32	17	14	32	53	51	39	67

المصدر: من إعداد الباحثبالاعتماد على تقارير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية لسنة 2014/2016/2018.

الشكل رقم 02: تطور المشاركة الإلكترونية في كل من الإمارات العربية المتحدة، البحرين، السعودية لسنوات (2014،216،2018)



المصدر: من إعداد الباحثبالاعتماد على معطيات الجدول رقم 02.

المحور الثالث: تجربة الجزائر في تطبيق الحكومة الإلكترونية

سنحاول في هذا المحور التطرق إلى تجربة الجزائر في مجال إرساء مشروع الحكومة الإلكترونية، من خلال التعرف على أهم الأهداف التي جاء بهذا هذا المشروع بالإضافة إلى التطرق إلى أهم المعوقات التي تعترض تطبيق هذا المشروع في الجزائر.

أولا: نبذة عن مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

يعد مشروع الجزائر الإلكتروني أحد الملفات الكبرى التي أطلقتها وعملت عليها وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال في إطار زمني حدد ب 06 أشهر، على أن يتم تنفيذها ميدانيا بين سنتي 2008 و2013 وقد تم التشاور من أجل إعداد تفاصيله الأساسية مع مجموعة من الإدارات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين والخواص، وكذا عدد من الجامعات ومراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيا الاتصال، بالإضافة إلى مشاركة أكثر من 300 شخص في طرح الأفكار ومناقشتها [23]، ومن هذا المنطلق يرمي هذا البرنامج الاستراتيجي إلى الإسراع في تشييد مجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي في الجزائر، من خلال تعميم

استخدام التكنولوجيا الحديثة في كافة القطاعات، بما يساهم في عصرنة الإدارة العمومية ويجعلها تقدم خدماتها بشكل أفضل وأبسط للمواطنين، وبذلك يعتبر هذا البرنامج بمثابة استراتيجية وطنية شاملة ومتكاملة لتأطير وتحيين السياسة الوطنية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، والتي تشكل إحدى القنوات لتنفيذ
الاتجاهات الكبرى للسياسة الوطنية التنموية[24].

حيث يتمحور هذا البرنامج حول ثلاثة عشر محورا رئيسيا، حيث تم إعداد قائمة جرد للوضع بالنسبة لكل محور مع تحديد الأهداف الرئيسية والأهداف الخاصة المزمع تحقيقها على مدى السنوات الخمس من 2008 إلى 2013، من بين هذه المحاور [25]:

- تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيات الإعلام والاتصال.
- تسريع استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال على مستوى المؤسسات.
- تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية.
- تسريع استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال على مستوى المؤسسات.
- دفع تطور الاقتصاد المعتمد على المعرفة.
- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة .
- تطوير الكفاءات البشرية وتدعيم البحث في مجال التطوير والإبداع.
- الاهتمام بالمعلومة والاتصال.
- تثمين التعاون الدولي.
- تعزيز آليات التقييم و المتابعة.
- توفير الموارد المالية والإجراءات التنظيمية.

وكنموذج لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، أخذت وزارة الداخلية والجماعات المحلية على عاتقها عملية تقنين الخدمات الإلكترونية بإطلاق ورشة كبرى لعصرنه الإدارة المركزية والجماعات المحلية، وذلك بالوضع التدريجي لنظام وطني لتعريف المؤمن يرتكز على المحاور التالية[26]:

1- إطلاق بطاقة التعريف الوطنية البيومترية والإلكترونية.
2- إطلاق جوازات السفر الإلكترونية والبيومترية.
3- إنشاء البريد الإلكتروني.
4- إعطاء نظام تسيير ومتابعة الملفات القضائية.
5- إعداد شبكة الصحة الجزائرية مع ربط مختلف المؤسسات الصحية.
6- إعطاء نظام الدفع البنكي والحسابات البريدية، بالإضافة لإنشاء موزعات بنكية ، وتوزيع بطاقات السحب والدفع الإلكتروني .
7- إنشاء شبكة أكاديمية وبحثية تربط مجموعة مؤسسات التكوين العالي.
8- شبكة للاطلاع على نتائج امتحانات شهادتي البكالوريا والتعليم المتوسط.
9- التسجيل الجامعي الأولي للحاملين الجدد لشهادة البكالوريا.
10- إنشاء مركز الدراسات والأبحاث في تكنولوجيات الإعلام والاتصال كنقطة اتصال للبحث.

ثانيا: أهداف مشروع الحكومة الإلكترونية

إن الهدف الأساسي من مشروع الجزائر الإلكترونية وبالأخص مشروع الحكومة الإلكترونية هو[27]:

– ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين، وأن تكون متاحة للجميع، وذلك بتسهيل وتبسيط المراحل الإدارية التي تسعى من خلالها إلى الحصول على وثائق أو معلومات.

– التنسيق بين مختلف الوزرات 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 كذلك تحقيق السياسة الوطنية الحوارية 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.

ثالثا: تحليل المؤشر العام لتطور الحكومة الإلكترونية لدولة الجزائر

يظهر لنا من خلال الجدول والشكل رقم (03) أدناه أن الجزائر خلال الفترة الممتدة من (2014–2018) احتلت مراتب متأخرة في كل من مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية والمشاركة الإلكترونية، على الرغم من الجهود المبذولة من قبل الدولة الجزائرية في هذا المجال.

ولقد عرفت الجزائر تطور ملحوظ في مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية فبعد أن كانت قيمة المؤشر سنة 2014 تقدر ب0.3106 ارتفعت لتصل إلى 0.4227 سنة 2018 لتحتل بذلك المرتبة 130 عالميا، إلا أن هذا الارتفاع يبقى غير كافي لمواكبة التطورات الحاصلة في هذا المجال، وعلى العموم يمكن القول أن مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية يعكس لنا فشل الجزائر في تطبيق هذا البرنامج.

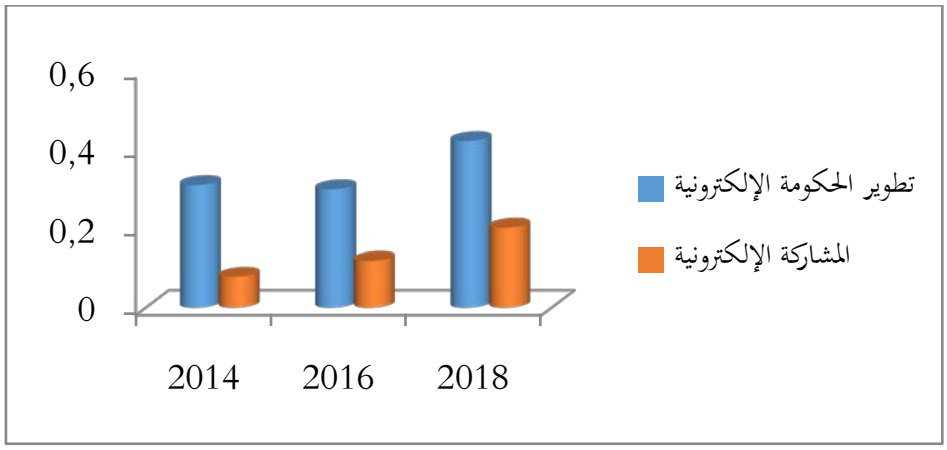
أما فيما يخص مؤشر المشاركة الإلكترونية خلال الفترة الممتدة من (2014–2018) كان ضعيفا وتراوحت قيم ها ما بين (0.0784 – 0.2022) وهذا ما يدل على أن الجزائر لم تسعى إلى إشراك مواطنيها من خلال تقنيات المعلومات والاتصال في القرارات السياسية وفي تقديم الخدمات العامة وهذا ما انعكس سلبا على مؤشر المشاركة الإلكترونية.

جدول رقم 03: مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية والمشاركة الإلكترونية خلال فترة 2014–2018 للجزائر

السنة / المؤشر	2014	2016	2018
تطوير الحكومة الإلكترونية	0.3106	0.2999	0.4227
* خدمة الإنترنت	0.0787	0.0652	0.2153
* البنية التحتية للاتصالات اللاسلكية	0.1989	0.1934	0.3889
* رأس المال لبشري	0.6543	0.6412	0.6640
الترتيب العالمي	136	150	130
المشاركة الإلكترونية	0.0784	0.1186	0.2022
الترتيب العالمي	172	167	165

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على تقارير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية لسنة 2018/2016/2014

الشكل رقم 03: تطورات مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية والمشاركة الإلكترونية خلال فترة 2014-2018 للجزائر



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على معطيات الجدول رقم 03.

رابعا: معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر

تواجه الجزائر مجموعة من المعوقات التي تحول دون التجسيد الفعلي لمشروع الحكومة الإلكترونية نذكر منها[28]:

- التأخر التكنولوجي الفادح فالجزائر مازالت بعيدة عن المقاييس العالمية في استعمال التكنولوجيا والنفاذ إليها.
- غياب التنسيق بين الإدارات التي لم تخرج حتى الآن من تقوقعها حول نفسها، في حين أن تحديث الإدارة الإلكترونية يم في شكل متناسق بين كافة الجهات المعنية.
- نقص تجنيد مختصين من ذوب الكفاءات والذين يحتاجون إلى دورات تكوينية مستمرة.
- انتشار الأمية التكنولوجية بالمجتمع الجزائري، ونسبة امتلاك التكنولوجيا ضعيفة بسبب نقص التأهيل فيما يخص الإعلام والاتصال، أو جعله حكرا على الفئة المثقفة دون بقية فئات المجتمع مما يجعل المواطن لا يلجأ لاستخدام هذه إلا لضرورة الحتمية
- معاناة الأسر الجزائرية من نقصر كبير في التجهيز بالوسائل التكنولوجية بسبب ارتفاع ثمنها، وغلاء الاشتراك في الانترنت واعتبارها مظهر من مظاهر الرفاهية وذات طابع كمالي، أي عدم تهيئة البيئة الاجتماعية الملائمة لنجاح وتفعيل الحكومة الإلكترونية، لأن ذلك يؤهل المجتمع للوصول إلى مجتمع المعلومات.
- غياب الدراسات سوسيولوجية جدية تعنى بدراسة الظواهر الوطنية، فعلى الرغم من توفر موارد بشرية بكفاءات متقدمة إلا أنها غير مستغلة لعدم وجود مناخ محفز للعمل الجماعي لتحقيق الإقلاع التنموي.
- الذهنيات التي لم تتجاوب بعد مع التكنولوجيا الحديثة، فالمجتمع الجزائري غير مستعد للتعامل الإلكتروني لعدم وعيه بأهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية أو عدم التكيف والاستجابة لبعض الطرائق خاصة الحديثة منها.

الخاتمة

وفي الختام يمكن القول أن الدول العربية محل الدراسة حققت تقدما كبيرا في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية الأمر الذي جعلها تتبوأ مراتب متقدمة في هذا المجال وهذا ما كشفته المؤشرات العالمية الصادرة عن هيئة الأمم المتحدة، على عكس الجزائر التي مازالت متأخرة جدا عن ركب الدول الرائدة في تطبيق الحكومة الإلكترونية رغم الجهود المبذولة التي لم ترق إلى المستوى المطلوب.

ولقد خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات نوردها كما يلي:

أولا: النتائج

- على الرغم من أن مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر قد أنشأ سنة 2008 إلا أنه لم يتعدى المراحل الأولى فيما يتعلق بالتطبيق.

– احتلت الجزائر مراتب متأخرة جدا في كل من مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية والمشاركة الإلكترونية وهذا ما كشفته التقارير الصادرة عن هيئة الأمم المتحدة للفترة 2014-2018.

– محدودية انتشار استخدام الإنترنت في الجزائر بالإضافة إلى ضعف البنية التحتية وعدم توفر الموارد البشرية المؤهلة.

– نجحت الدول العربية محل الدراسة نجاحا كبيرا بحث أصبحت من الدول الرائدة في تطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال احتلالها للمراتب متقدمة في مؤشرات تقرير الأمم المتحدة.

– تتوفر الدول العربية محل الدراسة على المقومات الضرورية الكفيلة بنجاح المشروع سواء تعلق الأمر بخدمة الانترنت أو رأس المال البشري أو البنية التحتية.

– توفر الإرادة السياسية بالنسبة لدولة البحرين و السعودية و الإمارات العربية والتي كانت من أهم العوامل التي ساهمت في نجاحها عكس الجزائر التي تنعدم فيها الإرادة السياسية.

ثانيا: التوصيات

وحتى تتمكن الجزائر من اللحاق بركب الدول المتقدمة وجب عليها أن تقوم بما يلي:

– محاولة الاطلاع على كافة المستجدات المتعلقة بالحكومة الإلكترونية وذلك من خلال تتبع تجارب الدول الرائدة في هذا المجال والاستفادة منها.

– توفر الإرادة السياسية باعتبارها العامل الأساسي للنجاح.

– توفير المورد البشري المؤهل لتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية.

– ضرورة وجود رقابة محكمة من قبل الوزارة الوصية على تنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية.

– ضرورة نشر الثقافة الإلكترونية سواء بالنسبة للمواطنين أو الموظفين مما يسهل عملية التحول الإلكتروني.

– توفير البنية التحتية اللازمة وخدمة الإنترنت باعتبارهما المقوم الأساسي لتطبيق الحكومة الإلكترونية .

– إقامة ندوات و برامج تدريبية للموظفين لتوعيتهم بأهمية الحكومة الإلكترونية.

الهوامش

[1] فريد راغب النجار، الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق، (الإسكندرية، دار الجامعية، 2008)، ص: 3.

[2] أحمد بن عيشاوي، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث، العدد 7، 2010، ص: 288.

[3] Meelis kitsing.(2011), success without strategy, e-government development in Estonia, policy and internet, vol 3, issue 1, p:2.

[4] ريم عقاب طه، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على تطوير نظام المعلومات المحاسبية الحكومية : دراسة تحليلية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 08، 2012، ص: 11.

[5] عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق، (دار الجامعة الجديدة، 2008)، ص: 38

[6] عبد النعمان الشريف، الحكومة الإلكترونية كاستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها الواقع والتحديات، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2009، ص: 102.

[7] M. Jouzbarkand a la, Conceptual approach to e-government, targets and barriers facing its , International Conference on Innovation ,Management and Service, IPEDR vol.14 ,IACSIT Press, Singapore, 2011, P: 149.

[8] أسامة السيد محمود، الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، العدد 36، 2011، ص:63.

[9] متاح على الرابط https://www.bahrain.bh/wps/portal/!ut/p/a1/ تاريخ الاطلاع 12-11-2018.

[10] شريفة رحمة الله سليمان، دور الاتصال والعلاقات العامة في الحكومة الإلكترونية(دراسة حالة إمارة دبي)، (الإمارات العربية المتحدة، مركز الإمارات لدراسات والبحوث الاستراتيجية، 2009)، ص: 51.

[11] أحمد باشا نادية ومحاجبية نصيرة، عرض تجربة الإمارات العربية المتحدة في إرساء حكومة إلكترونية اتحادية، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد 03، 2013، ص: 83.

[12] متاح على الرابط http://tadafur.com تاريخ الاطلاع 23-04-2018.

[13] مطاي عبد القادر وطيبة عبد العزيز، متطلبات إرساء الحكومة الالكترونية: تجارب دول عربية (الإمارات العربية المتحدة، مملكة البحرين ومملكة العربية السعودية)، الملتقى الدولي السادس حول: متطلبات وتحديات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر على ضوء التجارب الدولية يومي 26-27 أفريل 2017، جامعة خميس مليانة، الجزائر، ص ص: 6-7.

[14] محمد بن عبد الله الشريف، النزاهة في مواجهة الفساد: تجربة المملكة العربية السعودية، (السعودية، العبيكان للنشر، 2016)، ص ص: 137-138.

[15] متاح على الموقع http://www.egovconcepts.com تاريخ الاطلاع 2018/11/22.

[16] الحكومة الإلكترونية، سلسلة دراسات يصدرها معهد البحوث والاستشارات، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، 1427، ص: 77.

[17] زعبيط نور الدين و بن عزيزة صورية، إرساء الحكومة الإلكترونية – المملكة العربية السعودية نموذجاه مجلة الباحث الاقتصادي، العدد 02، 2014، ص ص: 94-95.

[18] محمد عوامر وحكيم خلفاوي، واقع تجسيد الحكومة الإلكترونية في الجزائر وانعكاساتها على الخدمات المقدمة للمواطن (G-2-C): دراسة حالة وزارتي العدل والداخلية، الملتقى الدولي السادس حول متطلبات وتحديات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر في ضوء التجارب الدولية، يومي 27/26 أفريل 2017، جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة، الجزائر، ص ص: 7-8.

[19] Gustavo de Oliveira Almeida and Deborah Moraes Zouain ,E - Government Impact on the Doing Business Rankings and new Business Ownership Rate : an Analysis of the Dynamics Based on countries's Income From 2008 to 2014, Iadis International Journal, Vol 13, No 01, P: 33.

[20] Shailendra C. Palvia and Sushil S. Sharma, E-Government and E-Governance: Definitions /Domain Framework and Status around the World, https://www.researchgate.net/publication/268411808 :5/01/2019.

[21] United Nations, E-government Survey, New York, 2018, p: 203.

[22] عبد الحميد حططاش، دور تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر في تحسين إدارة العلاقة مع المواطن (CRM): دراسة تقييمية لمشروع الجزائر الإلكترونية 2013، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف، الجزائر، 2017، ص 84.

[23] يتوجي سامية، أطر رقمنه الإدارة العمومية في مشروع الجزائر الإلكترونية، 2013، مجلة معارف قسم العلوم القانونية، العدد 18، جوان 2015، ص ص: 222-223.

[24] فرطاس فتيحة، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطن، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 15، المجلد 02، 2016، ص: 316.

[25] بلعربي عبد القادر وآخرون، تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر، ورقة مقدمة في الملتقى الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، يومي 13 – 14 مارس 2012، جامعة خميس مليانة، الجزائر، ص: 8.

[26] عبد المومن بن صغير، إشكالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر "المعوقات- الأفاق، متاح على الرابط http://democraticac.de/?p=38171#prettyPhoto تاريخ الاطلاع 4-02-2017.

[27] بلعربي عبد القادر وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص:8.

[28] محمد علي دشة ورياض عبد القادر، سبل تفعيل مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر من خلال الاستفادة من التجارب العالمية الرائدة، مجلة اقتصاد المال والأعمال، العدد03، 2017، ص ص: 135-136.