جامعة الجلفة

كلية الحقوق والعلوم

الحكومة الالكترونية في الجزائر بين الإرادة السياسية والإشكالات التقنية

دراسة تحليلية (استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013)

مذكرة مقدمة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية

تخصص إدارة الموارد البشرية

إعداد الطالب:

حنّـــــــــان يعقوب

لجنة المناقشة:

أ/ زوامبية عبد النور : رئيسا

أ/ الكر محـــــــمد : مشرفا ومقررا

أ/ قيرع ســـــــليم :عضو مناقش

السنة الجامعية 2016-2017

شكر وتقدير

أتقدم بالشكر الجزيل لكل من ساهم من قريب أو بعيد في انجاز هذا البحث، إلى كل الأساتذة الأفاضل بقسم العلوم السياسية بجامعة زيان عاشور

أخص بالذكر الأستاذ الفاضل الكر محمد الذي تفضل بالإشراف على هذه المذكرة، و الذي لم يبخل بمساعدته و إرشاداته و رعايته لهذا العمل منذ بدايته..

ولكل زملائي الطلبة.

إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع

الى والدي العزيزين

إلى إخوتي

الى كل الاساتذة المحترمين الذين تشرفت بتأطيرهم خلال أطوار هذا التخصص.

إلى كل زملائي الذين عرفتهم والذين التقيتهم بمناسبة الدراسة في هذا التخصص.

المقدمة

تُعَدُّ تكنولوجيا المعلوماتِ والاتّصالات من أهمِّ عواملِ التنمية في العصرِ الحاليّ .فقد ساهمَتْ على نحوٍ فعّال في تنميةِ وبناءِ اقتصادياتِ العديدِ من البلدان المتقدّمة التي تَعتمد على ما يُعرَف باقتصادِ المعرفة، وقد شهِدَتْ تكنولوجيا المعلوماتِ الاتّصالاتِ تقدّمًا مذهلًا وسريعًا في الأجهزةِ والمعدّاتِ والبرامجِ والأدواتِ المستخدمةِ، ما ساهمَ إيجابيًا في تنميةِ الكثيرِ من القطاعاتِ الاقتصاديّة والصحيّة والتعليميّة وتطويرِها، ولكي يُدرَك حجمُ التطوّرِ السريعِ والمذهلِ لتكنو لوجيا المعلوماتِ والاتّصالات، والسرعةِ التي انتشرَتْ بها الإنترنت، فعَلى سبيل المثال، احتاجَ الهاتفُ إلى سبعينَ عامًا، والراديو إلى ثمانيةٍ وثلاثينَ عامًا، والكُمبيوترُ الشخصيُّ إلى ما يقربُ من عشرين عامًا، والتلفزْيونُ إلى اثْني عشرَ عامًا؛ في ما احتاج شبكةُ الإنترنت إلّا لأربعةِ أعوامٍ فقط، لا بل وصل هذا العدد إلى 143مليونَ مستخدم خلال أقلَّ من ثمانية أعوام.

ولقد عززت الرَّقمنةُ الاقتصادَ العالميَّ بنحوِ200 مليار دولار، وساعدت أيضًا على إيجادِ ما يقربُ من ستةِ ملايين وظيفةٍ في العام2001، كما أنَّ زيادةَ معدّلِ رقْمنةِ الدولة بنحوِ10 في المئة يؤدّي زيادةٍ قدرُها0.75% في الناتجِ المحليّ الإجماليّ للفردِ، وإلـــى انخفاضٍ قدرُهُ1.02% في معدّلِ البطالة[1].

إن هذا التطور المتسارع للتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال عجّل بظهور مفهوم الحكومة الالكترونية التي تعتبر بمثابة اسلوب حديث في ادارة الدولة وتدبير الشأن العام من خلال التفاعل المباشر مع المواطنين والتقرب من احتياجاتهم عبر تمكينهم من الوصول للمعلومات، كما انها تكبح الفساد الاداري وتقوي الشفافية والفاعلية بالمؤسسات العمومية.بعدما اصبحت الإدارات الحكومية– بالمفهوم التقليدي – محط انتقاد كبير لما تعانيه من تضخم بيروقراطي وتعقيدات ادارية من حيث القوانين المتبعة، ناهيك عن ضعف جودة الخدمات، وضبابية المعلومات وغياب التواصل مع المواطنين.

---

[1]- دليل مؤشرات تكنولوجيا الإعلام والاتصال منشور على المنصة الرقمية " المعرفة للجميع" www.knowledge4all.com

وفي ايامنا هذه، تعتمد دول العالم على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ويتم الحكم على نجاح الحكومات من خلال تحقيق الجودة في تقديم الخدمة العمومية ورفع جودة حياة المواطنين ورفاهية المجتمع.

وقد اصبح مفهوم الحكومة الالكترونية يمثل توجها جديدا لدول العالم سواء كانت متقدمة ام نامية، فرضته ظروف العولمة والتطور المتسارع لتكنولوجيا الاعلام والاتصال وضرورة الاستفادة منها في مجال تقديم الخدمات العامة، وقد خطت العديد من الدول خطوات كبيرة في مجال الحكومات الالكترونية وما تلاها من تغيير جذري لمفهوم الخدمة العمومية وجودتها وطرق الحصول عليها، اعتمادا على السرعة، التفاعل الآني واختراق الحدود.

ويشكل تحقيق متطلبات الحكومات الالكترونية تحديا ذو شقين إداري وتقني. ومن زاوية استراتيجية يجب ان يراعي مشروع بناء الحكومة الالكترونية التحولات الاجتماعية ونمط العلاقة التي تربط بين الحكومة ومختلف المتفاعلين معها (الادارة العمومية. المواطن. قطاع الاعمال)، بالإضافة الى مراعاة بيئة البلد وقدرة المواطن على استعمال تكنولوجيا الاتصال والاعلام.

وفي المجمل، لقد صارت الحكومة الالكترونية ركيزة اساسية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية باعتبارها تجسيدا للديموقراطية من خلال توفيرها للمعلومة، والشفافية والمساءلة والمحاسبة واشراك المواطن في القرار الوطني، وقد حققت الحكومة الالكترونية انتشارا واسعا بين دول العالم، فقد ورد في تقرير الامم المتحدة عام 2001 الذي تضمن تلخيصا لنشاط الحكومة الالكترونية حول العالم ان هناك مواقع الكترونية تستخدم لتوفير المعلومات والخدمات تخص 190 دولة أي بنسبة 89.8% من الدول الاعضاء في المنظمة الدولية [1]

ويعتبر دور الادارة العليا حاسما في نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية نظرا للدور القيادي التي تضطلع به هذه الإدارة في قيادة التحول نحو هذا التوجه الجديد في تسيير الشؤون العامة للمواطنين والمجتمع ككل، وكونها كذلك الجهة التي تملك الامكانيات

[1]- عبد اللطيف قطيش، الإدارة العامة: من النظرية الى التطبيق، منشورات الحلبي الحقوقية، طبعة 2013، صفحة 178

المادية والمالية والبشرية والرؤية الاستراتيجية والصلاحيات والسلطات الممنوحة لها لإنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية، وبالتالي فالحكومات من خلال إرادة التغيير والتحول التي تملكها وقدرتها على ترجمة الرؤية الاستراتيجية الى خطوات عملية مبرمجة مع تجنيد كافة الامكانيات كفيلة بنجاح هذا النوع من المشاريع الاستراتيجية لما له من الاثر البالغ على كافة نواحي الحياة.

ونظرا للمكاسب والمزايا التي حققها التوجه نحو استخدام هذه التكنولوجيا في عديد المجالات، تبنّت الجزائر مشروع الحكمة الالكترونية تحت مسمى "الجزائر الالكترونية 2013 " « E-ALGERIE 2013»، ودخل حيز التنفيذ سنة 2009 بغية الوصول الى تحقيق اهداف هذا المشروع مع نهاية سنة 2013.

ولكن بالرغم من مرور سنوات عن هذا المشروع فإن مؤشر تطوير الحكومة الالكترونية يعرف تراجعا سنويا، حيث صنفت الجزائر سنة 2014 في الرتبة 136 وفي سنة 2016 في الرتبة 150 من بين 192دولة مصنفة، كما ان وضعية مجتمع المعلومات وتكنولوجيا الاعلام والاتصال في الجزائر تنبأ بتأخر كبير في هذا المجال وضعها في رتب متأخرة بين دول العالم.

أهمية البحث:

يكتسي مفهوم الحكومة الالكترونية اهمية بالغة كنمط جديد في التسيير يلغي النمط التقليدي، وما يحققه من مزايا ومكاسب في المجالات التنموية الاخرى، وبعد التطرق الى المتطلبات الاساسية للتحول نحو تطبيق الحكومة الالكترونية على ارض الواقع، نمر الى تجربة هذا التوجه في الجزائر وأبرز المعيقات التي ترجئ نجاح هذا المشروع بالتركيز على اهم عاملين وهما رغبة وجدية الحكومة في تنفيذ هذا المشروع او ما يعرف بالإرادة السياسية بالإضافة الى الجاهزية التقنية او البنية التحتية الالكترونية بالاعتماد على المؤشرات السنوية الصادرة عن هيئات دولية متخصصة في هذا الشأن.

أهداف البحث

يحاول البحث الوصول الى:

-المتطلبات الواجب توفرها لتحقيق التحول من الحكومة بمفهومها التقليدي الى الحكومة الالكترونية والاهمية المتزايدة لهذا النمط من التسيير في عالمنا اليوم .

-وضعية مشروع الحكومة الالكترونية بعد مرور عدة سنوات من دخوله حيز التنفيذ ومدى تحقيقه لأهدافه الرئيسية المتمثلة في التحول نحو مجتمع المعلومات وبناء الاقتصاد الرقمي.

-ابرز المعيقات التي ادت الى تراجع مؤشر الحكومة الالكترونية في الجزائر اعتمادا على المؤشرات السنوية الصادرة عن هيئات دولية متخصصة في هذا الشأن .

-التركيز على مدى جدية الإرادة السياسية كشرط جوهري لتحقيق متطلبات هذا التحول من خلال حزمة الإجراءات المتخذة في مختلف المجالات ذات الصلة بمشروع الحكومة الالكترونية مع التركيز على الجوانب التقنية وما وصلت اليه الجزائر بخصوص تهيئة البنية التحتية للاتصال.

مبررات اختيار الموضوع:

أسباب ذاتية: نظرا لكون الموضوع له علاقة بالتخصص المدروس، وكان موضوعا لبحث في السنة الاولى ماستر، ووجدت ان نظام الحكومة الالكترونية كتوجه عالمي لأغلب دول العالم سمح بتغيير نظرتنا اتجاه الخدمة العمومية وكذلك اتجاه المفهوم التقليدي للإدارة البيروقراطية وتراكم سلبياتها، وكان اختياري لهذا الموضوع انطلاقا من ملامستنا الواقعية اليومية للتسهيلات التي تتيحها تكنولوجيا الاعلام والاتصال وخصوصا الانترنت، واختصارها للوقت والجهد والتكاليف.

أسباب موضوعية: إن اغلب الدراسات حول مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر تناولت اسباب ومعيقات أدت الى تراجع مستمر لهذا المؤشر بصفة عامة دون تفصيل في الاسباب الجوهرية والتي تنحصر –حسب رأينا – في سببين رئيسيين ألا وهو غياب او عدم وضوح الارادة السياسية لتحقيق هذا المشروع بالإضافة الى ضعف المتطلبات التقنية الواجب توفرها، كما أن التأخر في تنفيذ هذا المشروع يضيع فرصا

ثمينة ويؤثر بشكل سلبي على تحقيق التنمية في شتى المجالات الأخرى ففي بعض النماذج الناجحة بلغ تطبيق الحكومة الالكترونية الى مستوى المشاركة السياسية او كما يسمى الديمقراطية الالكترونية ، وهي أحد المجالات الرئيسية لمشروع الحكومة الالكترونية، بالإضافة الى التحول نحو مجتمع المعلومات واقتصاد المعرفة.

وصف اشكالية البحث:

إن مفهوم الحكومة الالكترونية كتوجه حديث في التسيير غير عديد المفاهيم وأعاد صياغتها وبالخصوص مفهوم الخدمة العمومية وجودتها، ومن خلال الاطلاع على تجربة الجزائر في مجال الحكومة الالكترونية ابتداء من اعتمادها سنة 2009الى غاية 2017 من خلال مؤشر تطور الحكومة الالكترونية الصادر عن إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بالأمم المتحدة، حيث صنفت الجزائر سنة 2014 في الرتبة 136 وفي سنة 2016 في الرتبة 150 من بين 193 دولة مصنفة ، ما يظهر بوضوح تراجعا في هذا المؤشر رغم ما رصد من امكانيات مالية ومادية وبشرية.

وفي تقرير الامم المتحدة لسنة 2014 الذي أوعز هذا التراجع الى تماطل الحكومات المتعاقبة ما يوضح وبجلاء غياب او عدم وضوح الارادة السياسية في تجسيد هذا المشروع، كما يؤكد هذا التراجع الى ضعف البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية والخدمات الإلكترونية، ومن خلال هذه المعطيات نطرح الاشكالية الرئيسية : هل للإرادة السياسية والجاهزية التقنية الاثر في تحقيق وإنجاز مشروع الحكومة الإلكترونية بالجزائر؟

وتتفرع عن الاشكالية الرئيسية الاشكاليات الفرعية التالية:

1- ما مصير استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013 e-Algérie في ظل العجز التقني والإداري؟

2- ما إمكانية نجاح الجزائر في التحول نحو مجتمع المعلومات وبناء الاقتصاد الرقمي في استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013 ؟

الفرضيات:

1- تبنت الجزائر مشروع الحكومة الالكترونية منذ سنة 2008، ورغم الموارد المالية والبشرية المرصودة وإعادة صياغة المنظومة الادارية اللازمة لإنجاح هذا المشروع، غير ان هذا المشروع يعرف لحد الساعة معوقات تحول دون تحقيق الأهداف المرجوة منه، ويمكن القول ان مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر لم يصل بعد الى مرحلة النضج الكامل، بسبب عاملين رئيسيين، الاول تقني والثاني إداري.

2- حدد صناع القرار ضمن استراتيجية e-Algerie2013 هدفين رئيسيين هما التحول نحو مجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي المبني على المعرفة، ويمكن القول انه لحد الساعة لم تظهر سوى بعض الملامح لا تعبر عن التحقيق الكامل لهذين الهدفين.

الدراسات السابقة:

اصبح مفهوم الحكومة الالكترونية يشغل جانبا كبيرا من اهتمام الباحثين والطلبة في ميدان التسيير العصري سواء على المستوى المحلي او العربي او الدولي .

دراسات اكاديمية:

- رسالة دكتوراه لبوشليط ريم سنة 2014 تناولت احد المشاريع التي تدخل ضمن التجارة الالكترونية في إطار استراتيجيةE-Algerie2013وهو الدفع الالكتروني e-banking ، وخلصت الدراسة الى تراجع كبير في هذا المجال، الامر الذي اعاق تطوير التجارة الالكترونية

- دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر. في رسالة ماجيستير من اعداد عاشور عبد الكريم، حيث تناول اثر تطبيق الادارة الالكترونية على نجاعة العمل الإداري وجودة الخدمات، والمستويات التي وصلت اليها الجزائر في ميدان الادارة العمومية من خلال استراتيجية الحكومة الالكترونية، باعتماد منهج المقارنة مع الولايات المتحدة الامريكية كأحد البلدان الرائدة في هذا المجال.

دراسات رسمية :

- دراسة اعدها معهد الاستشراف الاقتصادي لدول البحر الابيض المتوسط سنة 2014 عن وضعية تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ثلاث دول مغاربية وهي الجزائر وتونس والمغرب، حيث تناولت الدراسة وضعية قطاع تكنولوجيا الاعلام والاتصال بمختلف عناصره، وما تم إنجازه في إطار مشاريع الحكومات الالكترونية لهذه الدول.

ركزت أغلب الدراسات حول الحكومة الالكترونية في الجزائر على الجوانب التقنية، وكونها العائق الأبرز امام تحقيق أهداف الحكومة الالكترونية، وتراجع تصنيف الجزائر عالميا في مجال الحكومة الالكترونية، في حين تعتبر الجوانب الإدارية كتوفر الإرادة الجادة للتحول نحو هذا النمط من التسيير وتعزيز ثقافة التغيير العامل الحاسم – في رايي– وبنسبة اكبر من الجوانب التقنية في تحقيق نجاح هذا المشروع.

مناهج البحث:

سوف نعتمد في هذا البحث بشكل اساسي على المنهج التحليلي، بعد اختيار استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013 كحالة دراسية موضوع هذا البحث، والمنهج الإحصائي اعتمادا على مجموعة من البيانات والاحصائيات ذات الصلة بهذه الاستراتيجية من مصادر مختلفة (تقارير دولية وإقليمية – جهات رسمية) الامر الذي يتيح معالجة وتحليل الجانب التقني كمتغير أول ضمن الاشكالية العامة، ولتحليل ومعالجة المتغير الثاني المتمثل في توفر الإرادة السياسية ومدى جديتها لإنجاح مشروع الحكومة الالكترونية بناءا على القيام بمسح للإجراءات الإدارية والقانونية ومختلف السياسات المتخذة في هذا الجانب .

خطة عمل البحث:

تمت معالجة هذه الاشكالية وفق ثلاث فصول رئيسية، في الفصل الاول تطرقنا الى الالمام بالجانب النظري لتحديد ماهية الحكومية الالكترونية بتناول مختلف التعريفات ومراحل التحول ومقوماته، متطلبات بناء الحكومة الالكترونية، والنماذج والنظريات المختلفة.

وفي الفصل الثاني تم التركيز على مختلف أبعاد الدور الحكومي لتجسيد استراتيجية الحكومة الالكترونية في الجزائر، وتأثير هذه الاستراتيجية على الادارة الالكترونية، ودورها في بناء مجتمع المعلومات والانتقال نحو الاقتصاد الرقمي بالتركيز على احد اوجهه المتمثلة في مستوى التجارة الالكترونية في الجزائر.

وفي الفصل الثالث، تم اختيار مؤشرين اساسيين هما مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية الصادر عن الأمم المتحدة وتحليل مقوماته الاساسية (رأسمال البشري- الخدمات الالكترونية – البنية التحتية لتقنيات الاتصال – المشاركة الالكترونية) ومؤشر الجاهزية الشبكية خلال السنوات 2014، 2015 و2016 لتقييم ما وصلت اليه تجربة الحكومة الالكترونية في الجزائر منذ سنة 2009، لمحاولة معرفة مدى توفر الارادة السياسية للإدارة العليا والجاهزية التقنية للجزائر في إنجاح مشروع الحكومة الالكترونية. بالإضافة الى تناول مختلف المعوقات التي واجهت تجسيد المشروع، مع اقراح بعض الحلول الممكنة للنهوض بهذه التجربة.

حدود الإشكالية:

نتعرض في هذه الدراسة التحليلية الى مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر، والذي اختير لها اسم " الجزائر الالكترونية 2013" منذ تبنيها سنة 2008، وما آلت اليه في السنوات الاخيرة بالتركيز على المدى الزمني الممتد من سنة 2014 الى سنة 2016.

الكلمات المفتاحية

1- **الحكومة الالكترونية:** الحكومة الإلكترونية تهدف إلى تقديم الخدمات الحكومية على إختلافها عبر الوسائط الإلكترونية وأدوات التكنولوجيا وأهمها الإنترنت والإتصالات

2- **الارادة السياسية:** هي القوة التي تعبر عن رغبة السلطة السياسية في إحداث التغيير الايجابي والواعي لاستراتيجية ما وتترجم هذه الارادة في الواقع بتوفير الامكانيات المختلفة ودراسة لكل الاجراءات المرافقة.

3- **البنية التحتية التكنولوجية:** وبالنسبة لتكنولوجيا المعلومات وشبكة الإنترنت، فإن البنية الأساسية هي الأجهزة المادية المستخدمة لربط أجهزة الحاسوب

والمستخدمين. وتشمل البنية الأساسية وسائط النقل، بما في ذلك خطوط الهاتف وخطوط البث التلفزيوني عبر الكابلات والأقمار الصناعية والهوائيات وكذلك أجهزة التوجيه

4-**مجتمع المعلومات:** يستخدم للتعبير عن ذلك المجتمع الذي تعتبر فيه المعلومة الشيء الجوهري والأساسي، الذي تقوم عليه مختلف الأنشطة والميادين.

5-**التجارة الالكترونية:** هي عملية بيع أو شراء أو تبادل المنتجات والخدمات والمعلومات باستخدام شبكة انترنت داخلية أو خارجية

6-**مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية:** يصدر كل سنتين عن منظمة الامم المتحدة يتشكل من عدة مقومات تقيس مدى جاهزية وتنمية الحكومات الالكترونية.

7-**مؤشر الجاهزية الشبكية:** هو مؤشر عام يصدر عن المنتدى الاقتصادي العالمي يتشكل من عديد المقومات يقيس مكانة تكنولوجيا الاعلام والاتصال في دولة ما.

الفصل الأول: مدخل مفاهيمي حول الحكومة الالكترونية

المبحث الاول: ماهية الحكومة الالكترونية

المبحث الثاني: التحول نحو الحكومة الالكترونية

المبحث الثالث: بناء الحكومة الالكترونية

شكل استعمال تكنولوجيات الاعلام والاتصال في الانشطة الحكومية قطيعة نهائية مع التسيير التقليدي واعاد صياغة عديد المفاهيم المعروفة كالخدمة العامة ونمط العلاقات السائد في ظل التسيير الكلاسيكي ويمكن القول ان الحكومة الالكترونية هي شكل من شكال اعادة هندسة الحكومة.

المبحث الأول: ماهية الحكومة الالكترونية

إن مفهوم الحكومة الالكترونية بأبسط أشكالها يعبر عن تقديم لخدمات حكومية عن طريق الانترنت، ولكن ما يجب التركيز عليه من هذا المفهوم هو تعبير " الحكومة" اكثر من الاهتمام بعبارة " الالكترونية"، فبعد بضع سنوات حين يتم التحكم التام على تكنولوجيا الاعلام والاتصال سوف نتكلم فقط عن كلمة "حكومة" لأن كلمة " الكترونية " سوف تكون حينئذ قديمة الطراز[1] .

المطلب الاول: نبذة تاريخية حول تطور المفهوم[2]

بدأت التجربة في اواسط الثمانينيات، في الدول الاسكندنافية وتمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز واطلق عليها اسم القرى الالكترونية Electronic Villages ويعد Larsمن جامعة Aodneiss في الدنمارك رائد هذه التجربة وسماها مركز الخدمة عن بعد، ومن رواد المشروع Michael Dill صاحب شركة Dell التي لها الدور الريادي في ميدان الحلول الالكترونية.

وفي المملكة المتحدة بدات التجربة عام 1989 في مشروع قرية مانشستر وذلك بالاستفادة من التجربة الدنماركية التي تستند اليها عدة مشاريع فرعية، وقد انشئ

---

[1]- Edwin Lau, tirée de la conférence d'ouverture lors du colloque international du CEFRIO sur le gouvernement électronique, 24 Mai 2005.

[2]- مصطفى يوسف كافي، الحكومة الالكترونية في ظل الثورة التكنولوجية المعاصرة، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، طبعة 2009، ص20.

"مضيف مانشستر" بوصفه مرحلة اولى ويهدف الى ترقية ومتابعة التطورات الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والمهارية، وقد بدأ المشروع فعليا عام 1991.
وفي عام 1992 عقد مؤتمر الاكواخ البعيدة في المملكة المتحدة لمتابعة هذه المشاريع، وقد تبنى مجلس لندن مشروع بونتيل " الاتصالات البعدية التقنية" الذي اكد على جمع ونشر وتنمية المعلومات بوسائل الكترونية كالبريد الالكتروني والوصول عن بعد لقواعد المعلومات.
وقد ظهرت محاولات اخرى في الولايات لمتحدة الامريكية 1995 في ولاية فلوريدا ثم تبع ذلك محاولات في مختلف دول العالم. وقد تبنت الولايات المتحدة الأمريكية هذه التجربة سنة 1989 من وحي مشروع قرية مانشستر بهدف ترقية و متابعة مختلف التطورات سواء كانت ثقافية، اجتماعية، تعليمية ....، و قد بدأت فعلا في تنفيذ هذا المشروع سنة 1991 م، وقد تم توقيع قانون الحكومة الالكترونية في 17 ديسمبر 2001، وبحلول عام 2005 اكتمل مشروع الحكومة الالكترونية .

ونشات فكرة الحكومة الالكترونية كتصور لربط المواطنين بمختلف اجهزة الحكومة للحصول على الخدمات الحكومية بأنواعها بشكل آلي اضافة الى انجاز الحكومة ذاتها مختلف انشطتها باعتماد شبكات الاتصالات والمعلومات ولخفض الكلف وتحسين الأداء وسرعة الانجاز وفعالية التنفيذ.

وفي نهاية التسعينيات[1] تجددت الفكرة في بعض الدول، و تقدمت في ذلك تقدما كبيرا، و كان الشكل العام هو التوصل إلى صيغة إلكترونية تسمح بتقديم خدمات متنوعة في القطاع الإداري، حيث ارتفع مستعملو الشبكة من 95 مليون مستعمل عام 1998 م إلى 350 مليون مستعمل عام 2003 ، و لذلك تسابقت الدول على جميع المستويات الإقليمية، العالمية و الدولية لبناء نماذج الحكومة الإلكترونية، والتي تركت أثارا واسعة على مضمون و أشكال تقديم الخدمة، بالإضافة إلى تبسيط الاجراءات و القوانين التي تحكم تقديم الخدمة الحكومية، و السرعة التي تقدم بها الخدمة.اما في

[1]- المرجع نفسه، ص 21.

الدول العربية، فان الامارات العربية المتحدة كانت اول دولة عربية سباقة في ميدان الحكومة الالكترونية بتاريخ 29 اكتوبر 2001 .[1]

المطلب الثاني : تعريف الحكومة الالكترونية

اختلفت الآراء حول تعريف الحكومة الالكترونية[2]، فينظر لها البعض كأحد أشكال التجارة الالكترونية حيث عرفها(David et Al &2002) بأنها "استخدام تكنولوجيا المعلومات بصفة عامة والتجارة الالكترونية بصفة خاصة لإمداد المواطنين والمنظمات بالمداخل الملائمة للمعلومات والخدمات الحكومية، وتقديم الخدمات العامة للمواطنين ومنظمات الأعمال والموردين وكل من يعمل في القطاع الحكومي، كما أنها طريقة أكثر كفاءة وفاعلية لإدارة المعاملات التجارية مع المواطنين ومنظمات الأعمال وحتى مع المنظمات الحكومية ذاتها"

يهتم هذا التعريف بالمعنى الضيق للحكومة الالكترونية حيث يقتصر على عنصر العلاقات التي تربط بين الهيئات الحكومية والمتعاملين معها (مواطنين، ومنظمات أخرى ....). وسوف نتناول مختلف التعاريف التي اعطيت للحكومة الالكترونية وأهمها.

عرفها البنك العالمي بأنها "مصطلح حديث يشير إلى اكتشاف طرق و وسائل جديدة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من أجل زيادة كفاءة و فعالية و شفافية و مساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات للمواطن "

أما المنظمة العربية للتنمية الإدارية فتعرف الحكومة الالكترونية على أنها: " قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين

---

[1]- المرجع نفسه، ص 21.

[2]- راضية بغدودونوال صبايحي، ماهية الحكومة الالكترونية: بعض المفاهيم الاساسية المتعلقة بالحكومة الالكترونية،الملتقى الدولي حول متطلبات ارساء الحكومة الالكترونية في الجزائر" عرض تجارب بعض الدول"، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سعد دحلب بالبليدة، 13-14 ماي 2013، ص5.

بوسائل الكترونية وبسرعة ودقة متناهيتين من خلال موقع بوابة الحكومة الالكترونية على شبكة الانترنت"

وعرفها الإتحاد الاوربي بأنها " استعمال لتكنولوجيا الاعلام والاتصال في الادارات العمومية، تماشيا مع تغييرات على المستوى التنظيمي وسلوكات الافراد، بهدف تحسين الخدمات المقدمة ودعم التوجه الديموقراطي، ومساندة السياسات العامة "

من العرض السابق للتعاريف المختلفة للحكومة الالكترونية يمكن تعريف الحكومة الالكترونية بأنها: "حكومة تدار الكترونيا بحيث تستخدم التقنيات الحديثة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ،كأدوات لتحقيق أهدافها السياسية، والاقتصادية والاجتماعية والقانونية، في ظل الإطار التنظيمي والتشريعي الذي يحكم العمل بالمنظمات الحكومية، مع إحداث تغييرات جذرية في النظم والممارسات الإدارية المطبقة في هذه المنظمات بما يتفق مع الدور الجديد للدولة، للوفاء بمتطلبات عصر المعرفة مما يعود على المواطن بالرفاهية وجودة الحياة".

و تجدر الإشارة في هذا الصدد أن للحكومة الالكترونية ثلاث عناصر أساسية و المتمثلة في[1]:

- المحتوى المعلوماتي و الذي يغطي كافة الاستعلامات اتجاه الجمهور، أو بين الحكومة و الحكومة، أو بين الحكومة و مؤسسات الأعمال.
- المحتوى الخدمي، و الذي يتيح الخدمات الحياتية و خدمات الأعمال.
- المحتوى الاتصالي، و الذي يتيح ربط الانسان و أجهزة دولته معا في جميع الأوقات وبطريقة سهلة.

كما أن فكرتها تقوم على الركائز التالية[2] :

---

[1]- Christian AIDONODIS et Giorgio PAULETTO, e-Administration : enjeux et facteurs clés de succès, département de construction et des technologies de l'information, République et Canton de JENEVE,23-04-2007, P 3.

[2]-راضية بغدود ونوال صبايحي، مرجع سابق، ص 5.

- تجميع كافة أنشطة وخدمات الدولة في موضع واحد المتمثل في الموقع الرسمي للحكومة.
- تحقيق اتصال دائم بالجمهور .
- تحقيق فعالية الربط و التنسيق و الأداء بين دوائر الحكومة.
- تحقيق وفرة في الإنفاق، و تحقيق عائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات الطابع التجاري.

مفاهيم اخرى مرتبطة بمفهوم الحكومة الالكترونية:

1- **تكنولوجيا المعلومات والاتصالات**[1]:وهي مختلف أنواع الاكتشافات والمنتجات والاختراعات التي تأثرت بتكنولوجيات الحواسيب،و الاتصالات الحديثة،والتي تتعامل مع شتى أنواع المعلومات من حيث جمعها،تحليلها،تنظيمها،واسترجاعها في الوقت المناسب وبالطريقة المناسبة والمتاحة. وهي تشمل فرعين أساسين هما :تشغيل المعلومات وإيصالها.

•**تشغيل المعلومات:** يشمل هذاالفرع الوظائف التي تتناول المعالجة والتوزيع الآلي للمعلومات،والتي تعتبر الأساس في انجاز عمليات التشغيل في المنظمات وتدعيم قدرة الإدارة على اتخاذ القرارات ....وهي تعتمد على تطبيقات الإعلام الآلي بأشكاله المختلفة.

•**إيصال المعلومات** :إيصال المعلومات التي تم تشغيلها بين المواقع المتباعدة للحواسيب أوبين الحواسيب ووحدات الطرفية البعيدة،وذلك باستخدام تسهيلات الاتصالات السلكية واللاسلكية.

2- **مجتمع المعلومات**[2]: ورد تعريف مجتمع المعلومات في الموسوعة العربية للمجتمع المعلوماتي على أنه " هو مجتمع تتاح فيه الاتصالات العالمية، وتنتج فيه المعلومات

---

[1]- الحاج العمري، دراسة قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على النمو الاقتصادي، أطروحة ماجيستير، قسم العلوم الاقتصادية بجامعة الجزائر 3، 2013، ص3.

2- زهرة بزاوية، مجتمع المعلومات والكفاءات الجديدة لدى اخصائي المعلومات، اطروحة ماجيستير، قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية بجامعة وهران 1، 2015، ص 28.

بكميات ضخمة، وتوزع توزيعا واسعا، وتصبح للمعلومات تأثير على الاقتصاد. ويرى بعضهم ان مجتمع المعلومات "المجتمع الذي يعتمد إعتمادا أساسيا على المعلومات الوفيرة كمورد استثماري، وكسلعة انتاجية، وكخدمة وكمصدر للدخل القومي، وكمجال للقوى العاملة، مستغلا في ذلك كافة امكانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل واضح في كافة أوجه الحياة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية بغرض تحقيق التنمية والرفاهية"، وهناك تعريف تبناه مؤتمر القمة العالمي لمجتمع المعلومات سنة 2003 " هو مجتمعيستطيع كل فرد فيه استحداث المعلومات والمعارف والنفاذ اليها واستخدامها وتقاسمها بحيث يمكن الافراد والمجتمع تسخير كامل امكانياتهم في النهوض بتنميتهم المستدامة في تحسين نوعية حياتهم".

3- **الادارة الالكترونية[1]:** عرفها البنك الدولي بأنها " استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين، والمؤسسات التجارية مع الحكومة للسماح بمشاركة المواطنين في عملية صنع القرار، و ربط طرق أفضل في الوصول إلى المعلومات، وزيادة الشفافية، وتعزيز المجتمع المدني"، فالادارة الالكترونية هي بدبل جديد يعيد النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة والمواطن،انطلاقامن التغير الحاصل في مفاهيم الإدارة العامة، ومضامين الخدمة العامة، كمحصلة للتحول فيعمل الأجهزة والمؤسسات الحكومية من الشكل التقليدي، إلى شكل يرتكز أساساعلى تقنيات الانترنت، والانترانت،والاكسترانت والبرمجيات، لتلبيةحاجيات المواطنين بشكل يزيد من رضا الأفراد على عمل الحكومات.

4- **التجارة الالكترونية[2]:** لقد اختلف المفكرون في إعطاء تعريف موحد للتجارة الالكترونية نظرا لتعدد منطلاقتهم الفكرية والفلسفية وسنحاول ابراز اهمها فيما يلي:

2- عاشور عبد الكريم، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر، أطروحة ماجيستير، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية بكلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري بقسنطينة، 2010. ص 13

2- نورالدين محرز ومريم صيد، نظام الدفع الإلكتروني ودوره في تفعيل التجارة الإلكترونية، الملتقى الدولي العلمي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، معهد العلوم الاقتصادية بالنركز الجامعي خميس مليانة، 26-27 افريل 2011، ص11

- تشير التجارة الالكترونية الى جميع عمليات التبادل التجاري للسلع والخدمات التي تتم بين المنتجين وبعضهم البعض، او بين المنتجين والمستهلكين سواء على المستوى المحلي او الدولي من خلال مجموعة مركبة ومتقدمة من تكنولوجيات العلام والاتصال في إطار سوق عالمية هي الشبكة الدولية للمعلومات (الانترنت).
- وتعرف الهيئة الاوربية للمعلومات والتكنولوجيا والرقابة EITOالتجارة الالكترونية بانها النشاط الذي يؤدي الى تبادل القيم عن طريق شبكات الاتصال.
- ويمكن تعريف التجارة الالكترونية على انها عملية توظيف تكنولوجيا المعلومات ونظم الاتصالات الحديثة في المعاملات والمبادلات التجارية سواء كانت محلية او دولية، أو انها مجموع العمليات والمبادلات التجارية التي تتم في وسط الكتروني قائم على اساس استخدام تكنولوجيا الالعلام والاتصال في التعامل سواء بين المنتجين او بين المنتجين او المستهلكين او بين الافراد. وللتجارة الاالكترونية عدة اصناف فتتم بين الشركات والزبائن B2C، وبين الشركات والشركات B2B ،وبين الشركات والادارة الحكومية B2A.

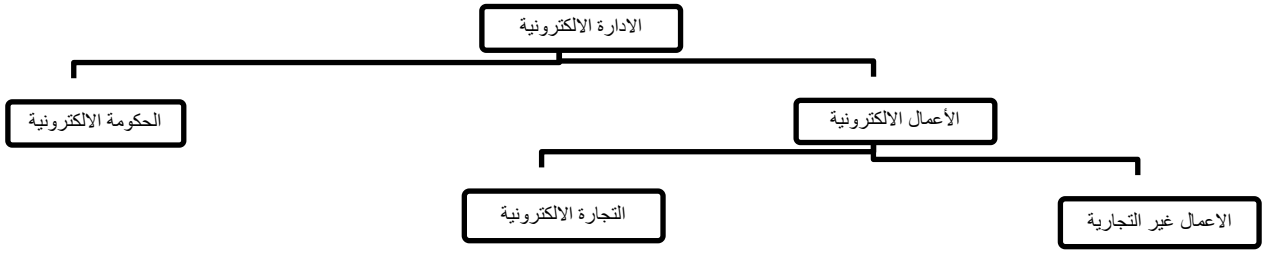
5- **الديموقراطية الإلكترونية**[1]: وتعني كذلك المشاركة الإلكترونيةLe E-Participation، هو احد المؤشرات التي تصدر كل سنتين عن إدارة الشؤون الاقتصادية والإجتماعية بهيئة الامم المتحدة، حيث عرفتها بأنها خدمات الكترونية تقدمها الحكومة الالكترونية بغرض فتح قنوات للمشاركة الالكترونية في الشؤون العامة، ويقاس مؤشر المشاركة الالكترونية من المعايير الثلاث التالية:

- المعلومات الالكترونيةE-Information:مدى توفير المعلومات الالكترونية وسهولة تداولها

[1]- L'Organisation de la Conférence Islamique OCI, Développement D'E-Gouvernement et participation électronique, centre de recherche statistiques, économique et sociales et de -la formation pour les pays islamique, Ankara, 2010, P 20

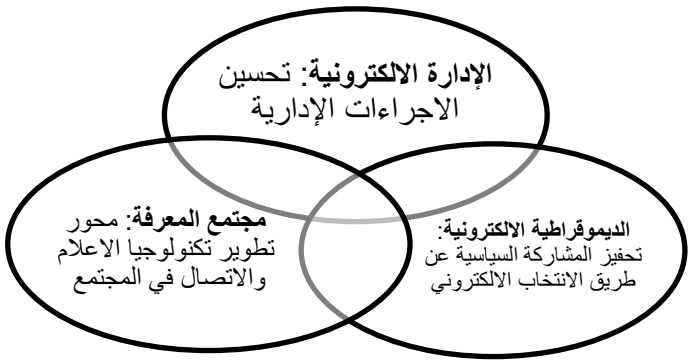
- الاستشارة الالكترونية E-Consultation: وهي مجموع الاساليب والطرق الالكترونية التي توفرها الحكومة الالكترونية للسماح للجمهور للتفاعل حول اتخاذ القرارات السياسية.
- إتخاذ القرار الكترونيا E-Prise de decision: يسمح هذا المؤشر بقياس التأثير المباشر للمواطنين على القرارات السياسية (الانتخاب الالكتروني مثلا).

الشكل 01: علاقة الحكومة الالكترونية ببعض المفاهيم المتداخلة معها



المصدر: عادل حرحوش المفرحي، الادارة الالكترونية، المنظمة العربية للتنمية الادارية، مصر، 2007.

الشكل 02: مجالات الحكومة الالكترونية



Source: Crestian AIDONODIS et Giorgio PAULLETO,e-administration: enjeux et facteurs clés de succés, Republique et Canton de GENEVE, departement des construction et des technologies de formation, 2007.

المطلب الثالث: الفرق بين الحكومة التقليدية والحكومة الالكترونية

يذهب الكثير من الدارسين والكتاب على ان الحكومة الالكترونية هي النسخة الافتراضية للحكومة التقليدية، ومن خلال الجدول التالي نوضح الفرق بينهما بشكل تفصيلي [1]

الجدول 01: أوجه الإختلاف بين الحكومة التقليدية والحكومة الالكترونية

وجه المقارنة	الحكومة التقليدية	الحكومة الالكترونية
الهدف	حكومة سيادية تؤكد هيمنة الدولة على كافة الانشطة الاقتصادية والخدمية	حكومة الكترونية تعتمد على المجتمع المدني ومنظمات القطاع الخاص مشاركة في الانشطة الخدمية والاقتصادية
الفلسفة	النهج البيروقراطي	نهج ادارة الاعمال
محور الاهتمام	التركيز على الاجراءات	التركيز على الاهداف والنتائج
التكامل	الفصل التام في الاداء الاعمال ولتخصص على اساس وظيفي وجغرافي	كسر الحواجز التنظيمية لتحقيق التكامل والترابط بين بين المنظمات الحكومية باستخدام الشبكات الالكترونية
نمط الاعمال	اعمال روتينية	اعمال مبتكرة متجددة
تكنولوجيا المعلومات	دورها منفصل عن الادارة يقتصر دورها على التزويد بالمعطيات لدعم اتخاذ القرارات	دورها في كافة وظائف الادارة كالتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة
التنظيم	هرمي متعدد المستويات	التنظيمات الشبكية الواسعة
اتخاذ القرارات	قرارات مركزية بناءا على قواعد جامدة	قرارات تشاركية بين العاملين والادارة
المواطن	مهمش يتلقى الخدمة ولا يشارك بالراي، ويخضع لسلطة الموظف المسؤول على ادارة شؤونه	عضو مشارك في الحصول على الخدمة الالكترونية، ويمتلك حق تقييم الاداء الحكومي
سرعة التعاملات	الاستجابة البطيئة في اداء المعاملات الداخلية والخارجية	الاستجابة الفورية في المعاملات

1- ايمان عبد المحسن زكي: الحكومة الالكترونية: مدخل إداري متكامل، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية،2009. ص26

الخدمات	تقدم بالطرق التقليدية ومرتبطة بمواعيد العمل الرسمية	خدمات مبتكرة على شبكة الانترنت ومتاحة في اي وقت
الموارد	تعتمد على الموارد الملموسة والوثائق والمستندات الورقية	تعتمد على الراسمال الفكري والوثائق الالكترونية
نطاق العمل	محلي داخل الحدود السيادية للدولة	عالمي خارج الحدود الجغرافية للدولة
التعامل مع الموردين	إجراءات بطيئة معقدة تخلو من الثقة في التعامل الحكومي	التعامل السريع والثقة النتبادلة في المعلومات

المصدر: ايمان عبد المحسن زكي: الحكومة الالكترونية: مدخل إداري متكامل، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية،2009.

المطلب الرابع: اهداف الحكومة الالكترونية واهميتها[1]

يؤكد الكثير من الكتاب أن الحكومة الالكترونية وسيلة وليست غاية في حد ذاتها، فهناك أهداف يمكن من خلالها تقييم مدى نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية ام لا، ويمكن حصر الاهداف المباشرة في الآتي :

تحسين مستوى الخدمات: وهو مايمكن تحقيقه من خلال:

- تبسيط إجراءات المعاملات الحكومية قبل وضعها على الموقع الحكومي على الانترنت
- توفير قاعدة بيانات قابلة للتحديث updating باستمرار، مايوفر وقتاللبحث في السجلات والملفات.
- الشفافية وإلمام طالبي الخدمة بلمطلوب م المستندات والرسوم والغجراءات بدقة .
- سرعة ودقة النتائج

التقليل من التعقيدات الحكومية: تهدف الحكومة الالكترونية الى التخلص من الروتين الطويل والتعقيدات الادارية .

تخفيض التكاليف .

1- سعود بن محمد النمر وآخرون، الإدارة العامة: الاسس والوضائف والاتجاهات الحديثة، مكتبة الشقري،الرياض، الطبعة السابعة، 2011، ص600

فمن خلال هذه الاهداف الثلاث العملية يمكن قياس وتقييم مدى فعالية مشرو الحكومة الالكترونية فجودة الخدمة مرتبطة بمدى رضا الجمهور وقلة التكليف واختصار الوقت وقد حددت الجامعة العربية ستة (06) اهداف رئيسية تتصف بها استراتيجيات الحكومة الالكترونية وهي [1] :

1- تحقيق كفاءة وعائد أكبر على الاستثمار.

2- ضمان النفاذ المريح لخدمات الحكومة ومعلوماتها.

3-توصيل الخدمات التي تستجيب لاحتياجات العميل .

4- التكامل بين الخدمات ذات الصلة .

5- بناء وتعزيز ثقة المستخدم .

6- زيادة مشاركة المواطنين في الخدمات .

ويمكن تقسيم فوائد الحكومة الالكترونية حسب مجالات التاثير كما يلي[2] :

- **الفوائد الاقتصادية :**

✓ توفير المال والوقت والجهد على جميع الاطراف المتعاملة مع الحكومة الالكترونية.

✓ مساندة برامج التنمية الاقتصادية، وذلك عن تسهيل التعاملات بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص، وبلتالي زيادة العائد الربحي للحكومة.

✓ اتاحة فرص وظيفية جديدة في مجالات إدخال البيانات، وتشغيل وصيانة البنية التحتية للحكومة الالكترونية، وأمن المعلومات .

- **الفوائد الإدارية :**

✓ تحسين الاداء الوظيفي احد مرتكزات الادارة الالكترونية للحكومة.

✓ القضاء على البيروقراطية الروتين الذي يوجد في الحكومة التقليدية.

✓ تعزيز الشفافية والوضوح وتلغي المحسوبية والوساطة ولمجاملة .

---

1 – إعلان القاهرة، 18 جوان 2003. https://www.itu.int/net/wsis/docs/cairo/declaration-ar.doc

[2]- مريم خالص حسين، الحكومة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، بغداد،2013، ص446.

- ✓ إلغاء البناء الهرمي السلمي الجامد للتنظيمات الإدارية في ظل الحكومة التقليدية.
- ✓ خلق بيئة عمل جديدة ضمن قواعد وضوابط عصرية.

- **الفوائد الإجتماعية:**

- ✓ تحفيز المواطنين لاستخدام تكنولوجيات الإعلام الاتصال الحديثة لخلق مجتمع المعرفة قادر على العامل مع المعطيات التقنية ومواكبة عصر المعلومات
- ✓ تسهيل وسرعة التواصل الاجتماعي من خلال التطبيقات الالكترونية كالبريد الالكتروني مثلا.
- ✓ تفعيل الانشطة الاجتماعية المختلفة.

المبحث الثاني: التحول نحو الحكومة الالكترونية (أسبابه، مراحله، مقوماته وآثاره)

يمر تحول الحكومة التقليدية الى الحكمة الالكترونية بمراحل متعاقبة، حيث قسمت بعض الدراسات مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية الى ثلاث مراحل، وقسمه البعض الآخر الى اربع مراحل و خمس مراحل، ومهما تنوعت هذه التقسيمات واختلفت، فان هناك تشابها وتداخلا بينها يفرز عددا من النموذج، وبغض النظر عن المراحل، للحكومة الالكترونية متطلبات يجب تحقيقها.

المطلب الاول: اسباب التحول نحو الحكومة الالكترونية[1]

هنالك جملة من العوامل تكاملت مع بعضها البعض كالثورة الرقمية التي تمثلت في تقنية المعلومات والاتصالات وتوجيهات العولمة والديمقراطية وغيرها أدت إلى توجيه اهتمام رسمي و أكاديمي إلى محاولة تطبيق ما يسمى بالحكومة الإلكترونية، والتركيز على ضرورة تحول قطاع مهم من الإدارة وهو الإدارة العامة (الحكومية) وممارستها، والوصول إلى طموحات، ووضع خطط إستراتيجية تتواكب مع هذا التقدم التكنولوجي.

1-سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد السابع، السداسي الثاني 2009،جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، ص 309

إن هذا التحول امتد ليشمل ليس فقط الدول المتقدمة، بل الدول النامية أيضاً والدول العربية الغنية والفقيرة على السواء، لأن هذا التحول لا يمكن إنجازه إلا من خلال توافر جملة عوامل منها التمويل وخطط طويلة الأمد وعملية تدريجية وفقاً للمتغيرات الخاصة بكل مجتمع.

ويمكن تلخيص أبرز دواعي التحول نحو الحكومة الإلكترونية كما أشار إليها بعض الباحثين كما يلي[1]:

1- **التطور الكبير للحاسب الآلي وتقنياته:** تطورت تقنيات الحاسب الآلي جذريا بعد النصف الثاني من القرن العشرين، حيث عرف الجيل الرابع من الحواسيب (personal computer) PC في بداية الثمانينيات، ومع توالي تطور الحواسيب وقدرتها على التخزين والمعالجة الأمر الذي انعكس على نظريات وتطبيقات الإدارة، فقد أصبحت الكثير من القرارات تتخذ آليا وبشكل مبرمج – بدل الإنسان– ، ولقد تنبّأ سايمون ودراكر وديفيز وكثير من كتّاب الإدارة بان نسبة الآلات سوف تطغى على نسبة العاملين في عصر المعلوماتية، وهو ما يتطلب تغييرا كبيرا في مفاهيم ومبادئ ونظريات الادارة والتنظيم التي تمت صياغتها في منتصف القرن العشرين وفي ممارساتها التي ترسخت منذ ذلك الحين.

2- **التقدم السريع في شبكة الاتصالات والانترنت:** ادت التطورات في تقنيات الاتصال الى تغييرات مهمة في الادارة وخاصة الحكومية منها، والتجارة العالمية، فهذه التقنيات اصبحت تتيح للإدارة كل ما تحتاجه من معلومات سواء من داخل المنظمة او من خارجها عبر دول العالم كافة بسرعة ودقة فائقة وبتكاليف منخفضة زهيدة، ولقد عززت تقنية المعلومات لنظم الاتصالات والادارة عديد المزايا الملموسة (زيادة الانتاجية بزيادة المخرجات وبنفس الامكانات وتقليل الوقت وخفض تكاليف السفر والتنقلات وحذف الاعمال الروتينية) واخرى غير ملموسة (فعالية الرقابة على العمال والاجراءات، التحسين المستمر لظروف العمل واوضاعه وزيادة الرضا الوظيفي،

---

1 – سعود بن محمد النمر وآخرون، مرجع سابق، صفحة 579.

وتقليل الاحتكاك مع المتعاملين من المؤسسات الحكومية). ولعل الثورة الحقيقية في ميدان تقنية المعلومات ما اصبح يسمى بالشبكة العنكبوتية العالمية (World Wide Web, www) التي دفعت الى تطوير العديد من البرامج الاقتصادية العالمية وما يتفرع عنها من انشطة. وهو ما يقودنا الى مفهوم إدارة بلا اوراق Paper-free administration

3- **العولمة**[1]: لقد اسهمت التطورات المتسارعة في ميدان الحاسب الالي وتقنيات الاتصال والمعلومات في جعل العالم قرية كونية صغيرة، ونشات قيم جديدة كحرية التجارة بين الدول و مفاهيم اقتصاد السوق وزوال الفوارق والحدود. فالعولمة فرضت على المؤسسات لحكومية وغير الحكومية (الخاصة) على مسايرة التطورات التقنية لتحسين الجودة باقل التكاليف واقل وقت، وهو ما مهّد الى تبني الادارة الالكترونية والحكومة الالكترونية لاثبات الذات في هذا السباق العالمي المتسارع الخطى.

4- **تزايد شح الموارد والخصخصة:** نظرا للتكاليف العالية للإنفاق الحكومي لتقديم الخدمات من خلال اجهزتها المختلفة والمعقدة، تم التوجه نحو تقديم الخدمات بجودة مرتفعة وبتكاليف منخفضة من خلال بناء الحكومة الالكترونية التي تعتبر وسيلة فعالة لتحقيق هذه المعادلة، فعلى سبيل المثال وفرت حكومات لولايات المتحدة الامريكية 80 بالمئة من التكلفة بالتحول الى الخدمة الالكترونية مقابل نفس الخدمات المقدمة بالمعاملات التقليدية، وهو ما يتيح كذلك للحكومة بمنافسة القطاع الخاص في تقديم الخدمات للمواطنين .

5- **انتشار الثقافة الالكترونية:** بفعل التفاعل الذي احدثته وسائل الاتصال الحديث، ارتفع الوعي لدى مواطني الدول المتقدمة والنامية على حد سواء وتطلعهم نحو خدمات افضل واسرع واسهل، وبحق المواطن في الوصول للمعلومات ومعرفة آليات اتخاذ القرار المؤسسي الحكومي، وهو ما يعبر عنه بالديموقراطية الالكترونية.

[1]- المرجع نفسه، ص 579

6- **التحولات الديمقراطية**[1]: وما رافقها من متغيرات كمساهمات حركات التحرر العالمية التي طالبت بمزيد من الانفتاح والحرية والمشاركة واحترام حقوق الإنسان في إحداث تغيرات جذرية في البناء المجتمعي عموماً وطبيعة الأنظمة السياسية والاجتماعية بشكل خاص، وقد رافق هذه التغييرات ارتفاع في مستوى الوعي والتوقعات الاجتماعية بما في ذلك نشوء رؤية جديدة للقطاع العام بأبعاده كافة، من أهمها ضرورة تحسين مستوى أداء هذا القطاع، وتفعيل الرقابة الشعبية على أعمال الحكومة، وترسيخ مبدأ الثقافة والمساءلة والعدالة وغيرها، لذلك مثلت فكرة الحكومة الالكترونية فرصة متميزة للارتقاء بأداء وحدات القطاع العام.

المطلب الثاني : مراحل التحول نحو الحكومة الالكترونية[2].

يمر تحول الحكومة التقليدية الى حكومة الكترونية بعدة مراحل متعاقبة بحيث ترتقي الحكومة شيئا فشيئا حتى تنتقل الى الحكومة الالكترونية التي تعتبر تطويرا للحكومة التقليدية، ولقد ذكر هيكس مراحل التطور الحكومي كما يلي:

المرحلة الاولى: يقتصر دور لحكومة على حفظ البيانات وتحديثها وعرضها بوسيلة ملائمة على المواطن او الاطراف التي تطلبها، ويتوقف دور الحكومة عند هذا الحد، فهي تعجز عن تقديم أي خدمات تفاعلية تتضمن استقبال بيانات من المستخدم وتشغيلها وإخراج نتائج جديدة، بل تكتفي لمؤسسة الحكومية بعرض ما لديها التي لديها وهي في هذه المرحلة تقدم للمواطنين خدمات من قبيل الاستعلام على الانترنت عن فواتير الهاتف او مخالفات السير.

---

[1]– منصوري الزين وسفيان نقماري، الإطار النظري للحكومة الالكترونية بين المتطلبات ومبررات التحول، الملتقى العلمي الدولي حول متطلبات ارساء الحكومة الالكترونية في الجزائر: دراسة تجارب بعض الدول، جامعة سعد دحلب، مخبر تسيير الجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية، 13-14 ماي 2014.

[2]– عبد القادر العاطف، متطلبات الحكومة الالكترونية في مواجهة مخاطر الاقتصاد الافتراضي، الملتقى الدولي العلمي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي ومخاطره على الاقتصاديات الدولية، جامعة سعيدة، 13-14 مارس 2012. ص03.

المرحلة الثانية: تنتقل الحكومة في هذه المرحلة الى تقديم خدمات وتعاملات بسيطة للمستخدم، بحيث يكون التفاعل في اتجاه واحد فقط، بحيث تضمن الخدمات استقبال بيانات خاصة من المستخدم واعتمادها وتسجيلها لدى ارشيف المؤسسة الحكومية، أي أن المستخدم يقوم بتطوير بياناته بذاته، وهو بذلك يقوم مقام الموظف الحكومي، وتقدم الحكومة في هذه المرحلة للمواطنين خدمات من قبيل استلام التراخيص والدفع عن طريق الانترنت بواسطة بطاقات الائتمان.

المرحلة الثالثة: ترتقي الحكومة خطوة اخرى حيث تتخذ الخدمات و التعاملات التفاعلية بين المؤسسة الحكومية والمستخدم شكلا ثنائيا في الاتصال، فيتم السماح للمستخدم ادخال بيانات محددة، ثم تقوم المؤسسة بتشغيل هذه البيانات الكترونيا بحيث تعطي للمستخدم نتيجة جديدة، وفي هذه المرحلة يتم اتصال من المواطن يتبعه رد من الحكومة عبر الموقع الالكتروني، وتقدم الحكومة في هذه المرحلة خدمات الكترونية من قبيل خدمات تجديد التراخيص، استخراج شهادات رسمية، وتكمن درجة الصعوبة في هذه المرحلة في عملية التعرف على المستخدم، وتأكيد شخصيته ومكافحة عملية التزوير وامن المعلومات.

المرحلة الرابعة: تواجد الرابط الشبكي بين المؤسسات لحكومية المختلفة، بحيث يتمكن المستخدم من الحصول على الخدمات العامة من مختلف الجهات الحكومية بشكل تفاعلي ومن موقع الكتروني واحد، وهنا تتميز الحكومة الالكترونية بتقديم خدمات حكومية متصلة طبقا لاحتياجات المستخدم عبر منفذ الكتروني واحد، بحيث يستطيع المستخدم من خلاله أن يستخرج مثلا شهادة ميلاد، بالإضافة الى تجديد رخصة سيارته، والاستعلام عن سداد التزاماته الاخرى، دون ان يضطر الى الانتقال الى موقع الكتروني آخر.

المرحلة الخامسة: تقوم الحكومة في هذه المرحلة بالاتصال بالمواطنين عبر وسائل الاتصال التي تلائمهم، دون ان تنتظر منهم أن يبادروا هم بالاتصال، فتقوم مثلا بإرسال رسالة للمواطنين عبر الهاتف الخليوي لتذكيره بميعاد تجديد رخصة القيادة و دفع فواتيره حتى يدخل بعض البيانات التي تمكنه من الحصول على الخدمة العامة في

الوقت المناسب فيحصل على الرخصة أو يسدد فاتورة الهاتف من جهاز الهاتف الجوال، وفي هذه المرحلة تكون الحكومة الالكترونية ربطت نفسها بالمواطنين في منظومة الكترونية واحدة ومتكاملة بحيث يتلاشى دور الموظفين الوسطاء تماما، ويصبح الاداء رقمي تماما.

المطلب الثالث: مقومات التحول نحو الحكومة الإلكترونية

يتطلب نجاح مشروع الحكومة الالكترونية قدرا كبيرا من التغيير في اساليب عمل الحكومة وفي نظرة المواطنين لهذه الاساليب الجديدة، ويمكن تحقيق الكفاءة والعالية المرجوتين من خلال تطوير انموذج للحكومة الالكترونية يرتكز على حاجيات ومتطلبات المواطنين والمؤسسات المتعاملة مع الحكومة، ويمكن تلخيص مقومات التحول الناجح كما يلي[1]:

إصلاح العملية الادارية: لا تعتبر الحكومة الالكترونية مجرد آليات للعمل المبرمج، بل تختص بتكوين نمط من العلاقات الجديدة بين المواطنين والحكومة ومنظمات الاعمال، لذا يجب عند تطبيق الحكومة الالكترونية البدء في التخطيط السليم لمشروعاتها ودراسة لمخلف المجالات التي سوف تطبق فيها تكنولوجيات الاعلام والاتصال، والتي يجب عند تطبيقها تحقيق الشفافية في حل المشكلات وتقديم الخدمات.

القيادة الادارية: إن عملية التحول نحو الحكومة الادارية تتطلب قيادة سياسية وإدارية قوية تلتزم بدعم الجهود التي تؤدي للتحول الناجح بتوفير الوقت والامكانات لمادية والبشرية وتهيئة المناخ السياسي والاقتصادي والاجتماعي والتكنولوجي الذي يسهم في اطلاق القدرات الابداعية الخلّاقة .

وضوح الاستراتيجية: يتطلب التوجه نحو الحكومة الالكترونية رؤية ورسالة واضحة المعالم وأولويات محددة ودقيقة في ضوء معايير ومواصفات واضحة تتماشى وتطور تكنولوجيا الاعلام والاتصال، لذلك يجب تحديد المشروعات المستهدفة بناء على تحقيق

---

[1]-سحر قدوري الرفاعي، مرجع سابق ، ص 315

أكبر عائد ممكن مع استغلال امثل للموارد البشرية المتاحة، مع توفر معايير لقياس الانتاجية والأداء الجيد والمقبول.

التعاون مع مكونات المجتمع: إن الحكومة الالكترونية تنشأ لغرض تقديم الخدمات للمواطنين ومنظمات الاعمال الأخرى لذلك يجب التعاون معها لإرساء علاقات متبادلة وتحالفات تعود بالنفع على المجتمع ككل. لذلك يجب مشاركة المواطنين ومؤسسات المجتمع المدني والجمعيات غير لحكومية في اتخاذ القرارات الخاصة بالحكومة الالكترونية من خلال التشاو والمشاركة الايجابية للتعرف على وجهات النظر المختلفة نحو مشروعات الحكومة الالكترونية[1].

ويعتر الاطار الاستراتيجي دليل نمو وتطور الحكومة الالكترونية ويتكون من عدة نقاط اساسية منها:

1- الرؤية: التي تقدم إطارا لبلورة المستقبل.

2- الأهداف وصف النتائج المرجو تحقيقها من خلال برامج عمل وسبل تحقيقها في الآجال المتوقعة.

3- السياسات الواضحة: وهي اللبنات الاساسية لتطوير نظام الحكومة الالكترونية في ضوء مؤشرات النجاح والأداء المتميز.

ومن الاستراتيجيات الأساسية التي ترشد وتوجه جهود اقامة الحكومة الالكترونية مايلي:

- ✓ سد الفجوة بين لمهارات المطلوبة والمتاحة باتباع اساليب تاهيل وتدريب الكفاءات المطلوبة للانتقال نحو الحكومة الالكترونية.
- ✓ سد الفجوة الشاسعة بين توقعات الحكومة وتطلعات المواطنين من الحكومة الالكترونية باتباع اساليب التوعية بمزايا ومخاطر التعامل مع مشاريع الحكومة الالكترونية اعتمادا على مبادئ الشفافية والوضوح والجدية.

---

[1]- المرجع نفسه، ص 316.

✓ الوصول للمواطنين باتاحة تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الاماكن العامة كمكاتب البريد ونوادي الشباب.

✓ التحول في الخدمات حيث تشمل الحكومة الالكترونية لمنظومة متكاملة وشاملة من الخدمات توفرها البوابات الالكترونية.

✓ إعتماد الديناميكية والتفاعلية في تقديم الخدمات توفيرا للوقت والجهد والتكاليف.[1]

المطلب الرابع: آثار التحول نحو الحكومة الالكترونية

يترتب عن التحول إلى الحكومة الإلكترونية مجموعة من النتائج، منها ما هو إيجابي، ومنها ما هو سلبي يمكن تلخيصها فيما يلي[2]:

1- **النتائج الإيجابية المترتبة عن التحول إلى الحكومة الإلكترونية.** تتمثل أهم النتائج الإيجابية في:

- تحقيق قدرة أعلى للرقابة و اتخاذ القرارات الإدارية من خلال نظم تبادل المعلومات .
- رفع مستوى الخدمة الحكومية المقدمة.
- تبسيط الإجراءات التي تؤدي إلى تخفيض التكاليف .
- تساعد على تنمية العلاقة بين المواطن والحكومة والقطاع الخاص المبنية على الديمقراطية والشفافية .
- الحكومة الإلكترونية هي وسيلة تواصل بين المواطنين و الحكومة .
- رفع مستوى أداء العاملين من خلال سهولة ودقة انتقال المعلومات .
- توفير الوقت و الجهد للعاملين في الحكومة.
- زيادة دقة البيانات.
- استغلال الطاقات البشرية في الأعمال الأكثر إنتاجية.

---

[1]- المرجع نفسه، ص 317.

[2]- راضية بغدودونوال صبايحي، مرجع سابق، ص 11.

- امكانية التخاطب بين القطاعات الحكومية لتقديم خدمات موحدة.
- العدالة في تقديم الخدمة بذات الكفاءة و الجودة مما تزيد من رفاهية المواطن.

2- **النتائج السلبية المترتبة عن التحول إلى الحكومة الإلكترونية**[1]. ينجم عن التحول إلى الحكومة الإلكترونية مجموعة من السلبيات نذكر منها ما يلي :

- التقليل من استخدام الموارد البشرية نظرا للاعتماد على الأجهزة، مما سيؤدي إلى زيادة البطالة .
- الشعور بالعزلة لدى الموظفين نتيجة افتقارهم للعلاقات الإنسانية والذي سيؤدي سلبا على حالتهم النفسية، و هذا ما يؤثر على أداءهم و كفاءتهم.
- فقدان العلاقات الاجتماعية نتيجة التفكك الاجتماعي في حالة الاعتماد الكامل على التكنولوجيا.
- زيادة ضغوط العمل بسبب الخوف من عدم القدرة على مواكبة المستجدات، و الذي سيؤدي إلى الخوف من الفشل أو فقدان العمل.
- مع التقدم التكنولوجي يصبح الفرد أقل رضا عن عمله بسبب ارتفاع أو انخفاض عبء عمله.

المبحث الثالث: بناء الحكومة الالكترونية

تنبع ضرورة التحول نحو الحكومة الالكترونية كنمط للتسيير العصري للخدمات لحكومية من إدراك حقيقة ان عالم اليوم اصبح يحكم على المجتمع بانه متقدم من خلال توفر ثلاث شرط رئيسية وهي المسائلة والشفافية والحكم الراشد، وهي تمثل ركائز الحكومة الالكترونية، حيث ان تبني مشروع الحكومة الالكترونية جاء بعد تفشي صور الفساد الاداري والمالي في المجتمع ومؤسساته، كما ان مقتضيات الاصلاح الاداري تفرض على المؤسسات الحكومية نمطا من الشفافية والوضوح في منهج عملها وتتيح الوصول للمعلومات، وبمعنى آخر فالحكومة الالكترونية تعني الانفتاح على الجمهور

[1]- المرجع نفسه، ص 11

فيما يتعلق بهيكل وضائف الجهاز الحكومي والسياسات المالية للقطاع العام والذي م شانه تعزيز المساءلة والمصداقية ودعم السياسات الاقتصادية السليمة.

المطلب الاول: متطلبات بناء الحكومة الالكترونية

اسهم الكثير من الكتاب حول الحكومة الالكترونية في تحديد المتطلبات اللازمة لبناء الحكومة الالكترونية نذكر منها[1]:

1- **استراتيجيات وخطط التأسيس:** ويتطلب ذلك تطبيق عديد الخطوات التفصيلية التالية

- ✓ تشكيل ادارة او هيئة او قطاع لتخطيط ومتابعة تنفيذ الحكومة الالكترونية .
- ✓ وضع الخطط للشروع في تنفيذ الحكومة الالكترونية.
- ✓ الاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية للدراسة ووضع الخطط.
- ✓ التكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بين اكثر من جهة حكومية.
- ✓ تحديد منافذ الحكومة الالكترونية، أي البوابات الحكومية على شبكة الانترنت.
- ✓ تدريب وتأهيل المسؤولين عن الحكومة الالكترونية.

2- **البنية التحتية للحكومة الالكترونية:** وتتمثل في مجموع المكونات المادية والبشرية والتي يمكن من خلالها تنفيذ التطبيقات الالكترونية للأجهزة الحكومية مثل:

✓شبكة الاتصالات وتتكون من اقنية الاتصال ومحطات الاتصال، ويوجد نوعان حسب نطاق المكان، فهناك المحلية قريبة المدى (LAN) و الشبكات بعيدة المدى.

✓تجهيزات الحاسب الآلي: وتشمل البرمجيات ونظم برامج التطبيقات، خدمات الانترنت.

✓المكونات البشرية: مشغلي الحاسب والمبرمجين ومحللي النظم والمصممين وكل من يرتبط عملهم بالتقنية المعلوماتية والاتصالات.

3- **امن المعلومات في الحكومة الالكترونية:** تعد هذه المسألة من معضلات العمل الالكتروني، بمعنى ان المعلومات والوثائق التي يجري حفظها، وتطبيق اجراء المعالجة

---

[1]-سعود بن محمد النمر وآخرون، مرجع سابق، ص604.

والنقل عليها الكترونيا لتنفيذ متطلبات العمل يجب الحفاظ على سلامتها، حيث ان ضعف امن الملفات يؤثر سلبا على ثقة المتعاملين مع الحكومة الالكترونية، وهناك عوامل لتحقيق هذه الثقة و الحفاظ على سلامة وأمن البيانات، وهي التحقق من المستخدم والتصديق والسرية والتكامل، وهو ما يقتضي ان تساير القوانين والتشريعات المنظمة للأعمال الالكترونية مشروع الحكومة الالكترونية منذ بدايتها كفكرة الى غاية تجسيدها.

4- **تطوير التنظيم الاداري والمعاملات والخدمات الحكومية:** تحتاج الاجهزة الحكومية الى تغيير جذري للتحول نحو الحكومة الالكترونية ويتحقق ذلك عن طريق:

- ✓ تنظيم اداري من اجل حكومة الكترونية افضل، مما يتطلب ذلك إعادة تشكيل الهرم الإداري، وبيان حدود الصلاحيات والمسؤوليات والواجبات.
- ✓ تغيير شكل الاجراءات الحكومية لتتناسب مع مبادئ الحكومة الالكترونية، خصوصا بعد ادماج التقنية الرقمية.
- ✓ إعادة صياغة الهيكل التنظيمي بإلغاء وحدات تنظيمية وإنشاء اخرى.

5- **التوعية والتعليم**[1]: إن ضمان استيعاب جميع افراد المجتمع لمفاهيم وتطبيقات الحكومة الإلكترونية يتطلب تهيئتهم لهذا التحول، ولتحقيق ذلك لابد من اتباع خطوات تساعد على ذلك منها:

- ✓ عقد المحاضرات والندوات عن تقنية المعلومات لجميع افراد المجتمع.
- ✓ إدراج تكنولوجيات الاعلام والاتصال كإحدى المواد المقررة في المناهج التربوية والتعليمية.
- ✓ إطلاق برامج إعلامية لتثقيف جميع افرد المجتمع .

إن الحديث عن متطلبات الحكومة الالكترونية يدور حول اتجاهين: الاول يتسم بالعمومية يتعلق بالأساس الفكري والثقافي للحكومة الالكترونية، اما الاتجاه الثاني وهو اكثر دقة في تحديد الاجراءات اللازمة ويركز على المتطلبات التقنية الدقيقة الواجب

---

1 – المرجع نفسه، ص 606

توفرها، وكلا الاتجاهين مكمل للآخر، فالحكومة الالكترونية بشكل عام تمثل تحول في المفاهيم والممارسات والإجراءات والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة العامة، فهي ليست شعارا او وصفة جاهزة، بل هي عملية معقدة لها مكونات تقنية وبشرية ومعلوماتية ومالية وتشريعية وبيئية ... [1]

المطلب الثاني: نماذج بناء الحكومة الالكترونية

تتشكل في إطار الحكومة الالكترونية علاقة بين الفاعلين الرئيسيين الثلاث (مواطن، حكومة، كمؤسسة) وهي[2] :

أ-المعاملات والخدمات التي تتم من الحكومة والى الحكومة (G2G): هذا الشكل يعبر عن التعامل الالكتروني داخل الجهاز الحكومي، حيث تقوم الحكومة الالكترونية بتوظيف البنية الشبكية لتنفيذ معاملات تتطلب عبور مستويات إدارية مختلفة مما ينعكس على جودة العمل الاداري وتحسين الانتاجية.

ب-المعاملات التي تتم بين الحكومة ومنظمات الاعمال (G2B): وهي تعبر علن العلاقة التبادلية في إطار الحكومة الالكترونية بين منظمات الاعمال ومختلف الاجهزة الحكومية، إذ يمكن للحكومة ان تصدر قرارات وتشريعات ونشرها على مواقع الانترنت ورصد رد فعل منظمات الاعمال المختلفة، ويمكن لهذه المنظمات عرض منتجاتها وخدماتها على الحكومة .

ت- المعاملات والخدمات التي تتم بين الحكومة والمواطنين (G2C): تضم هذه العلاقة أنشطة متنوعة ومهمة ذات الصلة بالدور الحيوي للحكومة في الحياة اليومية للمواطنين كخدمات التسجيل المدني، الخدمات الصحية ولاجتماعية، التعليم ...الخ

---

[1]- المرجع نفسه، ص 607

[2]- عبد القادر بلعربي و نسيمة لعرج مجاهد وفاطمة الزهراء مغبر، تحديات التحول الى الحكومة الالكترونية في الجزائر، الملتقى العلمي الدولي الخامس حول: الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، جامعة سعيدة، 13-14 مارس 2012. ص03.

الجدول 02: يلخص الفوائد التي تعود على مختلف مستعملي الحكومة الالكترونية وفق التقسيم السابق.

نوع العلاقة	التطبيقات	الفوائد
G2C	- الإعلام - التعليم - الخدمات الصحية والاجتماعيية - دفع الفواتير .... الخ	- قنوات عملية ذات فعالية - اخفاض نسب الفساد الاداري - تعزيز لمشاركة السياسية
G2B	- تعليمات وتوجيهات - منح الرخص - الضرائب والرسوم	- سرعة في التبادل - انخفاض تكلفة التبادل - تقليل حجم التشريعاتالمنظمة
B2B	- تبادل المعلومات - تحويل البيانات - الرقابة	- إجراءات عمل ورقابة تتميز بالدقة والفعالية توفر الوقت والتكاليف وتضمن الأداء الفعال للأجهزة الحكومية

المصدر: Driss KETTANI et Bernard MOULIN, L'E-Gouvernement pour la bonne gouvernance dans les pays en développement, Presse de l'université LAVAL,2014, P75

وهناك عدة دراسات[1] قدمت نماذج لمراحل بناء الحكومة الإلكترونية حيث تم دراسة تطور الحكومة الالكترونية من تعتمد على التطور الخطي للحكومة الإلكترونية تضع ترتيبا معينا في تجسيد المراحل تنطلق في المرحلة الأولى الحكومة الالكترونية من مواقع واب لعرض المعلومات ثم تطور خدماتها مع الزمن لتصبح أكثر تفاعلية وتكامل، وآخر مرحلة هي التي تكون فيها الحكومة الالكترونية قادرة على تقديم خدمات تفاعلية، ومتكاملة من بوابة واحدة، وهو موقع رسمي يمكن المواطن النفاذ لجميع الخدمات التي تقدمها مختلف الأجهزة في الدولة،

واشهر النماذج تقسم مراحل بناء الحكومة الالكترونية إلى أربعة مراحل أو خمسة تقترب كلها من النموذج الأول المطورمن طرف (Layanne and Lee,2001)، ومن النماذج المختارة مايلي[2]:

1- **نموذج Layanne and Lee، 2001:** وبحسب هذا النموذج تنقسم مراحل بناء الحكومة الالكترونية الى اربع مراحل هي:

- **المرحلة الأولى:** تقوم الحكومة في هذه المرحلة بإنشاء موقع واب للدولة من خلال قسم خاص بخدمات الانترنيت، ويركز هذا الموقع على تقديم معلومات تشمل إستمارات قابلة للتحميل، ويكون التركيز فيهذه المرحلة على ترتيب وفهرسة المعلومات بطريقة تسهل البحث وتحميل المعلومات من طرف المواطنين، حيث لا توجد في هذه المرحلة تفاعلات في النظام أي بين المكتب الامامي front office والمكتب الخلفي back office.
- **المرحلة الثانية:** في هذه المرحلة يصبح تبادل الخدمات ممكنا بالنسبة لمستخدمي الشبكة، مما يسمح للمواطنين بالتبادل مع المواطنين مع حكوماتهم الكترونيا، كما أن قواعد المعطيات تكون مهيأة للعمل وفق هذا النظام التبادلي الجديد، وفي هذه المرحلة

---

[1]- عبد العالي غيشي و الربعي جرمان، نماذج عالمية لمراحل بناء الحكومة الالكترونية، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، العدد 30، 2014، ص33.

[2]- المرجع نفسه، ص33.

يتعامل المستخدم مباشرة مع نظام الحكومة الالكترونية دون تفاعل كبير مع الإدارة الحكومية

- **المرحلة الثالثة** :يتم ربط الحكومات والهيئات الجهوية والمحلية مع نظام الحكومة الفيدرالية بحيث يمكن تقديم نفس الخدمات بين كل من الهيئات المحلية، والحكومة الفيدرالية، وكمثال على ذلك نظام تسجيل رخصة السياقة على المستوى المحلي الذي يمكن مراقبته من خلال وصله بقاعدة البيانات الفيدرالية.
- **المرحلة الرابعة** :في هذه المرحلة تقوم الحكومة الإلكترونية بالتكامل الأفقي أي تقدم الخدمة بالترابط مع الحكومات الالكترونية المحلية على مستوى كامل الوظائف والخدمات من خلال خدمة الشباك الوحيد.

2- **نموذج Moon, 2002 والمراحل الخمسة للحكومة الالكترونية**[1]: قدم الباحث Moonتطور الحكومة الالكترونية في خمسة مراحل بمستويات مختلفة من التفاعل والتطور التقني نلخصها كالآتي:

- **المرحلة الأولى:** هي الشكل البسيط الأولي للحكومة الالكترونية من خلال استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في نشر المعلومات، وتقديم البيانات والمعلومات في صفحات الواب على المواقع الحكومية الرسمية من أجل الإعلام والاستعمال.
- **المرحلة الثانية** :في هذه المرحلة تتطور الحكومة الالكترونية لتصبح تحاورية أي تتفاعل في الاتجاهين، بمعنى تقديم المعلومات واستقبالها بحيث يمكن لأطراف خارجية أن تزودها بالبيانات من خلال مواقعها العمومية، ففي هذه المرحلة تستخدم الحكومة الالكترونية في مواقعها البريد الالكتروني، وتكنولوجيات تحويل المعطيات أين يمكن للوكالات استقبال الاستفسارات، والطلبات، والرد عليها.
- **المرحلة الثالثة** :في هذه المرحلة تسمح الحكومات بالخدمات على الخط وبالمعاملات المالية، من خلال

[1]- المرجع نفسه، ص 34

جعل المواطن قادرا على خدمة نفسه بنفسه من خلال تكنولوجيا الواب للخدمة الذاتية، وهنا تصبح الحكومة الالكترونية ذات طابع تبادلي، أي" معاملات مالية"، مثلا يصبح للمواطنين القدرة على تسجيل سياراتهم عن بعد، دفع الضرائب وطلب المساعدات المالية وغيرها.

- **المرحلة الرابعة** : تحاول الحكومة جعل خدماتها متكاملة عمودي وافقيا من اجل زيادة الفاعلية والكفاءة وسهولة الاستعمال، وتعد هذه المرحلة من أصعب المراحل بحيث يجب على الحكومة أن تجعل البوابات الحكومية ممثلة في المعلومات وبيانات التبادل والمشاركة في تفاعل آني مع المكاتب الخلفية وبين مختلف الوكالات الفدرالية والمحلية، وهذا بغية تعزيز أداء النظام الحكومي ككل، وتقديم خدمة ذات قيمة عالية للمستخدم النهائي.
- **المرحلة الخامسة** :في هذه المرحلة يتم إستغلال النظام الجديد في إدارة الحكومة الإلكترونية في المجال السياسي، وذلك من خلال إدخال خدمات التصويت على الخط، ونوادي الحوار الحكومية، واستبيانات جمع المعلومات في مواقع الواب الحكومية، كل ذلك من أجل تعزيز مشاركة المواطن في إتخاذ القرارات الحكومية وترشيد الحكم.

3- **نموذج النضج للحكومة الالكترونية Maturuty**[1]: يرى Windly,2002 ان الاداة الوحيدة التي يمكن أن نستخدمها في تجسيد الحكومة الالكترونية هو إتباع ما يطلق عليه بنموذج" النضج" (Maturity Modem)، والذي هو أسلوب للحكم على نضج عمليات المنظمة وتحديد الممارسات الرئيسية التي يلزم اتخاذها لزيادة النضج في هذه العمليات، وتوجد العديد من نماذج النضج للعمليات، أشهرها نموذج" نضج القدرة " (Capability Maturity, CMModel) لتطوير البرمجيات من معهد هندسة البرمجيات في جامعة كارنجيو ميلون، وإن نموذج نضج الحكومة الإلكترونية يوفر لنا التوجيه بشأن كيفية فرض سيطرتنا على إجراءات تطوير وصيانة خدمات الحكومة الإلكترونية، وأيضا المضي نحو تطوير ثقافة التفوق في توفير وإدارة الحكومة الإلكترونية.

[1]- المرجع نسه، ص36

فنموذج النضج هذا يمكن أن يوجهنا في انتقاء استراتيجيات تطوير الإجراءات من خلال تحديد إجراءات النضج الحالية وتحديد الجوانب الأكثر أهمية في تطوير الإجراءات، وخلق النوعية بالحكومة الالكترونية، وذلك من خلال التركيز على مجموعة محددة من النشاطات، والعمل بجدية أكبر على تحقيقها، وفي الواقع لا يوجد نموذج نضج متطور معروف فأحسن النماذج الموجودة مازال بسيطا، لكنه يبقى مساعدا في فهمنا لبعض الحقائق الرئيسية حول الحكومة الإلكترونية .

إن هذا النموذج يساعد الحكومة الالكترونية على التعرف على المرحلة التي توجد حاليا، كما يوضح طريقة الانتقال من مجرد موقع واب بسيط إلى بوابات تفاعلية متكاملة الخدمات تقدم قيمة عالية من الخدمات للمواطنين، وإن إتباع هذا النموذج لا يعني بالضرورة دوما الإنتقال خطيا عبر مراحله، ولكنه عبارة عن خطة طريق تسهل على الحكومات رسم سياسات تطويرها لخدمات حكومتها الالكترونية .ويتشكل هذا النموذج من أربعة مراحل[1]:

- **المرحلة الأولى** :تتكون هذه المرحلة من مجرد موقع واب ثابت، يشتمل على مجموعة من الصفحات مرتكزة على فروع وأقسام الحكومة، مع وضع مجموعة من أرقام الهواتف ونماذج للتحميل، وتعد هذه المرحلة البداية حيث انها لن تغير كثيرا في حياة المواطنين أو قطاع الأعمال.
- **المرحلة الثانية** :إن الفرق الأساسي بين هذه المرحلة والتي تسبقها هي التحول إلى تقديم خدمة الدفع على الخط، أي المعاملات تتم على الخط حيث يمكن تقديم قيمة محسوسة للمواطنين، ويكون التركيز على الأقسام وأعمالها من خلال عدة ميكانيزمات للتفاعل على الخط مثل البريد الإلكتروني، والنماذج القائمة على الواب، وطريقة الأسئلة والأجوبة للحصول على معلومات من المستخدم وتقديم الردود والمساعدة.
- **المرحلة الثالثة** :تعني الحكومة المتكاملة التحول من العمل التفاعلي ذو القسم الوحيد، إلى التفاعل الذي يستخدم العديد من الإجراءات والعمليات مجتمعة في اتجاه

[1]- المرجع نفسه، ص38

معين . من بين هذه الأمثلة العمل عبر المفهوم القائم على المعاملات الإلكترونية المبنية على" نقطة اية/ نقطة نهاية"، والتي تعني أن موقع الواب ليس تطبيق لتقنية مستحدثة على أسس الإجراءات القديمة، بل تكامل كلي وتام مع نظام وإجراءات المكتب الخلفي.

- **المرحلة الرابعة** :وتتمثل في الفكرة القائلة بأن الحكومة الإلكترونية في هذه المرحلة تغير الإجراءات التي كانت أساسا لعملها بطريقة مستحدثة ذكية، حيث تغير الطبيعة المعهودة في عمل الحكومة الإلكترونية، وتبني الحكومة الإلكترونية خدماتها على أساس محورية المستخدم أو بالأحرى المواطن، أي من خلال تقديم خدمات مخصصة مبنية على حاجات ورغبات المستخدمين، وفي هذه المرحلة كل الخدمات تصبح قابلة للتحويل على الخط كما أن الحكومة الإلكترونية تعمل على تقديمها 24/24 ساعة وطوال أيام الأسبوع

4- **نموذج دراسة هيئة الأمم الامم المتحدة**[1]: قسمت هذه الدراسة مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية الى:

- **مرحلة الظهور الناشئ:** يتم في هذه المرحلة توفير موقع الكتروني على الانترنت يعرض من خلاله معلومات محدودة وأساسية.
- **مرحلة الظهور المتقدم:** في هذه المرحلة يتم تزويد الخدمات المباشرة بقاعدة بيانات تشتمل على معلومات الأرشيف ومعلومات حالية.
- **مرحلة الظهور التفاعلي:** هذه المرحلة يتم الحصول على الخدمات بشكل مباشر، كما يستطيع الفرد الاتصال بالمكاتب عبر البريد الالكتروني.
- **مرحلة الظهور التبادلي:** في هذه المرحلة يتم إجراء التبادل المالي مع مؤسسات الحكومة مثل: دفع الرسوم، المخالفات والضرائب.
- **مرحلة الظهور الشبكي:** تعتبر المرحلة المتقدمة في تطبيق الحكومة الالكترونية، والتي تتصف بتحقيق التكامل بين مختلف الجهات المعنية، كما تستطيع الحكومة مشاركة المجتمع من خلال استخدام نماذج الملاحظات على المواقع ونماذج الاستشارة

[1]- المرجع نفسه، ص39

المباشرة والتي تساهم في تشكيل نظام استشاري جماعي يشارك في اتخاذ القرار إجمالا تعد مختلف نماذج المراحل المقدمة غير مرضية، فمراحل تطور الحكومة الالكترونية ليست بالضرورة مجموعة من العمليات المتتابعة في شكل منحنى خطي، أو هي تتبع مسار زمني كرونولوجي، وعلاوة على ذلك أن مثل هذه النماذج يمكن أن تكون غير صالحة للإستعمال في حالات الدول النامية، حيث أن لهذه الدول الفرصة للاستفادة من تجارب دول سابقة وما حققته من نجاح.

المطلب الثالث:نظريات الحكومة الالكترونية

من خلال التعمق في مختلف تعاريف الحكومة الالكترونية، سواء المقدمة من طرف الباحثين الاكاديميين، أو من طرف المؤسسات والمنظمات المتخصصة، نجدها تنقسم الى ثلاث توجهات فكرية وهي[1]:

1- **نظريات تكنولوجيا المعلومات:** هو التوجه النظري الذي يؤمن بان تفعيل الخدمات الالكترونية، وتوصيلها بكفاءة وفعالية، يتوقف على الاستخدام الكثيف والواسع والامثل لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، أي من خلال انتشار مجموعة التطبيقات التكنولوجية، التي تهدف الى تقديم الخدمات العمومية من خلال وسائل الاتصال الحديثة، كالإنترنت، وعليه تدافع هذه النظريات على هذا التوجه، على اساس ان النجاعة الادارية مرتبطة بنوعية هذه التكنولوجيا وتوفرها.

2- **نظريات الابداع:** ينسب هذا التوجه لكل من Michael Hammer و Jams Champy وهو يتمثل في إعادة تصميم، وإعادة التفكير بصورة جذرية وراديكالية في الاعمال والاجراءات، لتحقيق تحسينات كبيرة، واتخاذ تدابير حاسمة لتطوير مؤشرات النجاعة، مثل مؤشرات الجودة والتكلفة والخدمة والسرعة، كما أنه يمثل الجهد المستمر في إعادة تجميع المهام والوظائف التي اتخذت بصرف النظر عن مبادئ الافكار الكلاسيكية في التسيير، إذن فهذه النظريات تعبر عن توجه فكري، ينادي بضرورة

1- زهرة بوراس واحمد بوشارب، مدى نجاعة العمل الاداري في الجزائر باعتماد نظام الحكومة الالكترونية، المجلة الجزائرية للعولمة والسياسات الاقتصادية، العدد 4، 2015، ص17

إحداث تغييرات وتحولات جذرية في مفهوم الادارة، من أجل الانتقال الحقيقي من الادارة التقليدية الى إدارة جديدة مغايرة كليا، تتميز بالابتكار هي الحكومة الالكترونية، أي الحكومة الالكترونية هي إعادة ابتكار للإجراءات الادارية بواسطة طرق جديدة، لإدماج المعلومات وتكاملها، بهدف تحقيق اكبر اشباع لطالبي الخدمات، وبالتالي تحقيق النجاعة مرتبط بمدى تناسب الاجراءات الجديدة مع اهداف الحكومة الالكترونية.

3- **نظريات إعادة اختراع الحكومة:** يمثل هذا التوجه حسب David Osborne و Ted Gaebler بمثابة طريقة جديدة تمام للقيام بالأعمال في القطاع العمومي، وهي عبارة عن عملية تغيير تطوري حدثت في العصر الجديد في الولايات المتحدة الامريكية ثم في العديد من الدول الاخرى، وبدلا من النموذج الاصلي، فان الافكار الواردة فيه قد تم تجميعها من خلال الممارسات الفعلية لأولئك الذين تعاملوا مع مشاكل الحكومة بطرق مبتكرة، وبالتالي فهو يمثل نموذجا اساسيا، ونقلة نوعية نحو نموذج قائم على المشاريع الحكومية، وبالتالي فنظريا إعادة إختراع الحكومة تنادي بإحداث تغييرات جوهرية في اساليب تفاعل الادارات العمومية مع طالبي خدماتها، بناءا على مبادئ العدالة، الإنصاف، الديموقراطية، الشفافية والمساءلة بالإضافة الى المشاركة في اتخاذ القرارات، وعليه الحكومة الالكترونية هي نموذج إداري مبتكر مستند على التقنيات العلمية والاختراعات، التي تسمح بتقديم خدمات عمومية بأسلوب مميز، يأخذ بعين الاعتبار خصوصيات المحيط المستهدف، ويحقق لمختلف أطراف المعاملات الادارية الأهداف الاهداف المشتركة بكفاءة فعالة.

وبالتالي فالحكومة الالكترونية[1] شكلا من اشكال الاصلاح الاداري، المعتمد على تبسيط الاجراءات الادارية، اعتمادا على تكنولوجيا الاعلام والاتصال وخاصة الانترنت، كوسيلة وليست غاية، بما يخلق خدمات عمومية الكترونية بطريقة اسهل، بتكلفة اقل وفي وقت أسرع، وبالتالي نستنتج ان الحكومة الالكترونية هي مرحلة جديدة من الفكر

[1]- المرجع نفسه، ص 18

الاداري والتنظيمي، تعيد صياغة الأعمال الادارية بشكل جديد له تأثيره على مفاهيم كثيرة تتعلق بالحياة السياسية والادارية والاجتماعية.

المطلب الرابع :معوقات تجسيد الحكومة الالكترونية

يجابه تطبيق الحكومة الالكترونية عقبات مختلفة تتباين من نموذج لآخر، تبعا للبيئة التي يعمل في محيطها كل نموذج، ويمكن ان نستعرض اهم العقبات التي تعيق مشروع الحكومة الالكترونية بشكل عام كما يلي[1]:

1- **المعوقات الإدارية**[2]: تتجه بعض الدراسات الى حصر المعوقات الادارية لمشروع الحكومة الالكترونية، وترجعها للأسباب التالية:

- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الادارة العليا لبرامج الحكومة الالكترونية.
- عدم القيام بالتغييرات الضرورية لتبني مشروع الحكومة الالكترونية، من اضافة او دمج بعض الادارات او التقسيمات ضمن تصور لهيكل تنظيمي جديد، وتحديد السلطات والواجبات والمسؤوليات المختلفة، والعلاقة بين الاجهزة الادارية، واشكال تدفق العمل بينهما.
- غياب الرؤية الاستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال، بما يخدم التحول نحو مشروع الحكومة الالكترونية.
- المسؤولية الادارية والتنظيمية واعتمادها على الاساليب التقليدية،
- مقاومة التغيير في المنظمات، والمؤسسات الوطنية من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم، ومستقبلهم الوظيفي. حيث اشار احد خبراء البنك الدولي الى ان التكنولوجيا لا تشكل اكثر من 20% من نجاح الحكومة الالكترونية، بينما 80% من الاهمية تكمن في تطوير الإجراءات وإدارة التغيير

1- عاشور عبد الكريم، مرجع سابق. ص38

2- المرجع نفسه، ص 39

2- **المعوقات السياسية والقانونية:** تشمل هذه المعوقات ما يلي:

• غياب الارادة السياسية الفاعلة، والداعمة لإحداث نقلة نوعية في لتحول نحو الحكومة الالكترونية، وتقديم الدعم السياسي اللازم لاقناع الجهات الادارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا ومسايرة العصر الرقمي.

• غياب هيئات على مستويات عليا في الجهاز الحكومي تتبادل مشاورات سياسية، وتنظر في تقارير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الالكتروني، لاتخاذ القرارات برفع مؤشر الجاهزية الالكترونية وترقيته.

• عدم وجود بيئة عمل الكترونية محمية وفق اطر قانونية، تحدد شروط التعامل الالكتروني، مثل غياب قانون تجريم الاختراق الالكتروني والقرصنة، وتخريب برامج الحكومة الالكترونية، وتحديد عقوبات لمرتكبيها.

• بالإضافة الى الاشكاليات التي تطرح في ظل التحول نحو شكل التوقيع الالكتروني وحجية الاثبات في المراسلات الالكترونية، وصعوبة معرفة المتعاملين عبر الشبكات، في ظل غياب التشريعات التي تؤدي الى التحقق من هوية العميل، وكل ما يتعلق بعنصر الخصوصية والسرية في التعاملات الالكترونية.

3- **المعوقات المالية والتقنية:** حيث تتمحور حول:

• ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للحكومة الالكترونية، وهو ما يحد من تقدم المشاريع المرتبطة ببناء الحكومة الالكترونية.[1]

• قلة الموارد المالية المخصصة للتدريب والتأهيل، والاستعانة بالخبرات المؤهلة في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال ذات كفاءة عالية.

• ضعف الموارد المخصصة لمشاريع الحكومة الالكترونية، ومشكل الصيانة التقنية الدورية لبرامج الحكومة الالكترونية.

• ضعف الوصول المتكافئ لخدمات شبكة الانترنت، لارتفاع تكاليف الاستخدام لدى الكثير من المواطنين.

---

[1]- المرجع نفسه، ص 39

- معوقات فنية تقنية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات على عدة مستويات.

4- **المعوقات البشرية:** ويمكن تحديدها في الآتي:

- الامية الالكترونية لدى العديد من شعوب الدول النامية، وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة.
- غياب الدورات التكوينية، ورسكلة موظفي الإدارة، والأجهزة التنظيمية، في ظل التحول نحو الحكومة الالكترونية.
- الفقر وانخفاض معدل الدخل الفردي، ادى الى صعوبة التواصل عبر شبكات لحكومة الالكترونية.
- تزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع (فئات تملك معدات وفئات اخرى تفتقدها) ادى الى زيادة حدة الفجوة وأضعف مشاريع التحول الالكتروني.
- إشكالات البطالة التي تنجم عن التحول نحو الحكومة الالكترونية، وحلول لآلة محل الانسان، هذا الاخير يقاوم ويرفض التحول الالكتروني خوفا على امتيازاته ومنصبه.

5- **المعوقات الأمنية**[1]: تتمثل هذه المهددات:

- التخوف من التقنية وعدم الاقتناع بالتعاملات الالكترونية، خوفا على ما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد لعنصري الامن والخصوصية في الخدمات الإلكترونية، حيث يمثل فقدان الاحساس بالأمان اتجاه الكثير من التعاملات الالكترونية، مثل التحويلات الالكترونية والتعاملات المالية عن طريق بطاقات الائتمان، أحد المعوقات الامنية التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية، حيث انه من مظاهر امن المعلومات بقاء المعلومات عدم حذفها او تدميرها، وجدير بالذكر ان تحقيق امن المعلومات يرتكز على ثلاث عناصر اساسية هي:
  - العنصر المادي: من خلال توفير الحماية المادية لنظم المعلومات.
  - العنصر التقني: باستخدام التقنيات الحديثة في دعم وحماية امن المعلومات.

---

[1]- المرجع نفسه، ص 40

- العنصر البشري: بالعمل على تنمية مهارات ورفع قدرات وخبرات العاملين في هذا المجال.

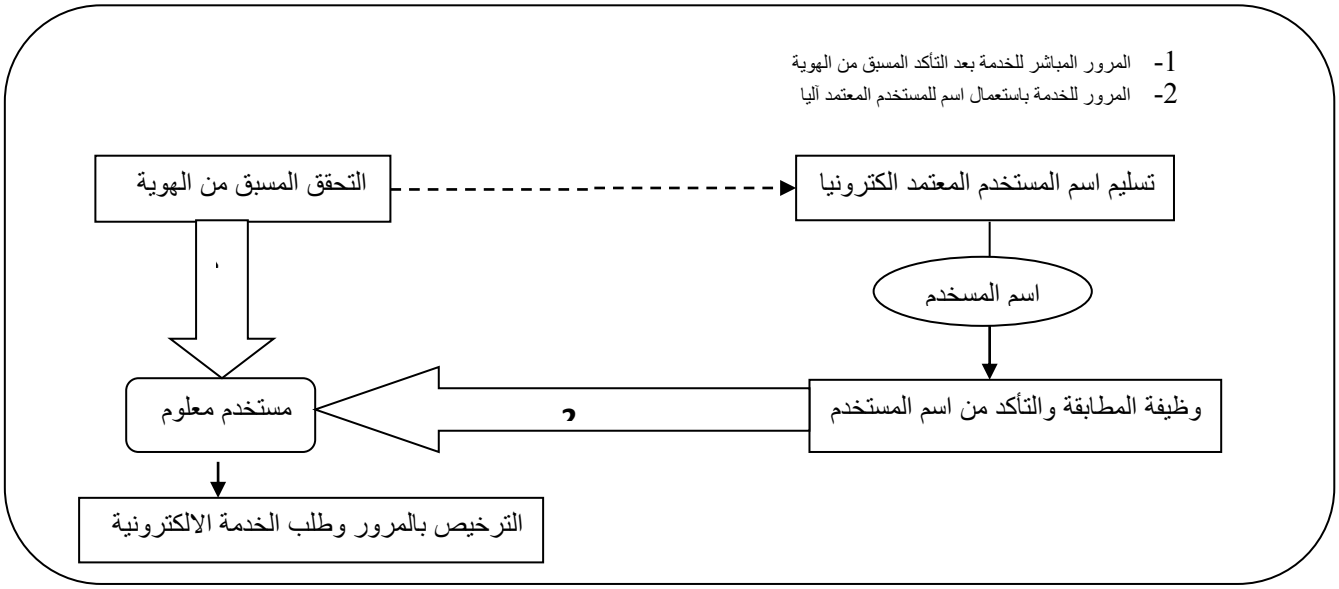
لكن الإشكال الذي يحتاج إلى نقاش هو كيف يمكن تحقيق التنسيق، والانسجام بين هذه العناصر، في ظل التباين بين محددات كل عنصر منها، خاصة أمام مشكل الفجوة الرقمية، وضعف مؤشرات الجاهزية، وتباين مستوى التقدم التقني بين دول متقدمة وأخرى نامية.

6- **تحدي التعرف على هوية المستخدم**[1]: في عالم تسوده التقنية، والتعامل التفاعلي عن بعد مع خدمات الحكومة الالكترونية يصبح تحديد هوية المستخدم ضرورة لتقديم الخدمة لصاحبها، ولترقية هذه الخدمات اصبح من الواجب وضع استراتيجية للتعرف على المتفاعلين مع الحكومة الالكترونية (مواطنين، مؤسسات).

عناصر وظيفة التعرف على الهوية: وتشمل هذه الوظيفة، إجراءات مسبقة للتعرف على هوية المستخدم وتليها تقديم اسم لهذا المستخدم ثم التأكيد الآلي لاسم هذا المستخدم (وظيفة التأكد او المطابقة). يعبر وجود نظام للتحقق من هوية المتعاملين مع انظمة الحكومة الالكترونية معيارا لجودة الخدمات المقدمة، حيث يعتبر هذا النظام وسيلة من وسائل الوقاية وامن المعلومات من

[1]- Secrétariat du conseil du trésor, Authentification des citoyens et des entreprises dans le cadre du gouvernement électronique, CANADA, 2004, P17.

الشكل 03: مخطط توضيحي للولوج للخدمة الالكترونية التي تتطلب اجراءات للمطابقة وتحديد الهوية.



7- **الفساد الإداري**[1]: يشير بعض الباحثين الى معوق آخر وهو الفساد الإداري، والمتمثل في وجود مجموعات من اصحاب المصالح الخاصة الذين لا يرغبون في تطبيق هذه التقنية، وهذه المجموعة المقاومة متمثلة في:

✓قدامى الموظفين، والمديرين ممن وصلوا الى بعض المناصب، وتقلدوا سلطات، ونالوا امتيازات في ظل الاساليب التقليدية ويخشون فقدان هذه الامتيازات في ظل استخدام الحاسب الألي وشبكة المعلمات في اطار الحكومة الالكترونية.

✓بعض المتعاملين مع الجهات الحكومية من مواطنين وشركات الذين تعودوا على اسلوب استثمار العلاقات الشخصية او الوساطة للحصول على مصالح خاصة (امر توريد او مناقصات او .... الخ)، ففي ظل الحكومة الالكترونية سوف تسود الشفافية بوضع مواصفات موضوعية حول الخدمات المعروضة، وهو ما يمكن ان يقلل الى ادنى حد من الفوائد غير المشروعة التي كان يجنيها بعض اصحاب المصالح قبل تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية.

[1]-سعود بن محمد النمر وآخرون، مرجع سابق، ص612

✓الموظفين الغير قادرين على التطور ومسايرة اسلوب عمل الحكومة الالكترونية، وخصوصا من يشعرون ان تعليمهم وتأهيلهم وتدريبهم لن يمكنهم من ان يحصلوا على هذه المكانة.

✓المواطنون الذين تعودوا على اساليب العمل التقليدية ولا يريدون تغييرها، او الذين لا يملكون تقنيات التعامل مع تكنولوجيا العلام والاتصال، وبصفة عامة معظم الناس يخشون من التغيير خصوصا حينما لا يدركون ابعاده.[1]

[1]- المرجع نفسه، ص612

الفصل الثاني: تجسيد مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

المبحث الاول: مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

المبحث الثاني: أبعاد الدور الحكومي في تنفيذ استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013

المبحث الثالث: أثر استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013

إن التحول الاستراتيجي نحو الحكومة الالكترونية كتوجه فرضته التطورات الحاصلة في ميادين الإدارة وعلوم التسيير الحديث والثورة التكنولوجية يحتاج الى قرار من الإدارة العليا للبلد يترجم إرادتها السياسية القوية في تبني الحكومة الإلكترونية، ومن العناصر الاساسية لهذه الاستراتيجية توفر رؤية (e-vision) واضحة المعالم لتجسيد مشروع الحكومة الإلكترونية، وقد أشار احد خبراء البنك الدولي إلى ان التقنية لا تشكل اكثر من 20% من الاهمية لنجاح تطبيقات الحكومة الالكترونية، بينما 80% من الاهمية تكمن في تطوير الإجراءات وإدارة التغيير. ولنجاح هذا التحول يجب ان يتلو هذا القرار خطوات عملية تجسده ميدانيا، ففي الولايات المتحدة الامريكية وفي إحدى المذكرات التي وجهها الرئيس الأمريكي السابق (بل كلنتون) الى الوزارات والدوائر الحكومية الأمريكية، ملامح الدعوة الجدية لمختلف تلك الوزارات والدوائر، الى ضرورة اعتماد التحول الالكتروني، وهو ما توجب وضع كم هائل من المعلومات على شبكة الانترنت؛ ففلسفة هذه المذكرة الإرشادية، تبرز وعي القيادة السياسية داخل أمريكا، وتشجيعها للتحول نحو المنظومة الرقمية، وتفضيل أداء الحكومة الالكترونية، وتمكين المواطنين من الحصول على المعلومات والخدمات المميزة، وبالتالي فالأطر العامة الإرشادية لهذه المذكرة قد جاءت على النحو التالي[1]:

- يتولى رؤساء الدوائر والمؤسسات العامة عملية التنسيق مع مدراء مركز المعلومات الوطني، ومجلس تكنولوجيا المعلومات، في مايتعلق بتسهيل مهام وصول المواطنين الى المعلومات الحكومية، إضافة الى ذلك تنظيم المعلومات، وتقنينها على أساس نوع الخدمة المطلوبة، وليس على أساس الدائرة.

- العمل على تحديد أولويات الخدمات الحكومية على أساس أهم خمسمائة خدمة حكومية، تلامس حاجات عامة الناس، ووضع خطة لتوفير خدمة شهر تشرين الأول عام 2003 ، مع ضرورة أن يتولى رؤساء الإدارات العليا متابعة رئيس دائرة الإدارة، والموازنة، والوقوف على تقدم العمل في الدوائر المعنية .

---

[1]- عاشور عبد الكريم، مرجع سابق. ص69

- اعتماد الدوائر كافة أسلوب التجارة الالكترونية، حيثما كان ذلك مناسبا في عمليات تأمين احتياجاتهم، وهو ما يساهم في تدني كلفة دافعي الضرائب.

- إنشاء عنوان بريد الكتروني لمختلف الدوائر، وبذلك تتم إتاحة فرصة الاتصال عليه من عامة المواطنين.

- على رئيس مجلس العموم الوطني تقديم دراسة، تتضمن إمكانية إجراء عملية التصويت الالكتروني في الانتخابات.

- على وزراء الصحة ومختلف الخدمات الاجتماعية، والمالية، وكذا شؤون المحاربين القدامى والزراع، ورئيس مؤسسة الضمان الاجتماع، ومدير إدارة الطوارئ، وضع قائمة شاملة لجميع أنواع الخدمات، والمساعدات العينية، والمالية المتوفرة من خلال الاستخدام الخاص، والآمن لشبكة الانترنت.

- تكثيف الدورات التدريبية في كافة الدوائر، من اجل الارتقاء في استخدام شبكة الانترنت، وتشجيع الأفكار في مجال استخدامه، والاطلاع على التجارب والتطبيقات المتقدمة، ودراسة الآراء والمواقف بصددها من قبل كافة المستخدمين لها.[1]

ولتقييم جدية الإرادة السياسية للحكومة الجزائرية في التحول نحو الحكومة الالكترونية من خلال تقييم مشروع الجزائر الالكترونية وواقع تكنولوجيا الاتصال والإعلام ودرجة التوجه نحو مجتمع المعلومات.

المبحث الأول: مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

وسعيا منها لتنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية، للتمكن من الاستفادة من الايجابيات التي يدرها هذا المشروع سواء على الحكومة أو على المتعامل أطلقت الجزائر من خلال وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال أحد الملفات الكبرى وهو مشروع برنامج الجزائر الالكترونية « E-ALGERIE »2008-2013، الذي تم التشاور فيه مع المؤسسات والإدارات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين العموميين والخواص

[1]- المرجع نفسه، ص 70

والجامعات ومراكز البحث، والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيات الإعلام والاتصال إذ شارك أكثر من ثلاثمائة شخص فيطرح الأفكار ومناقشتها خلال ستة أشهر [1] وتتضمن 13محورا تحدد الأهداف الرئيسية والخاصة والمزمع إنجازها إلى غاية 2013

المطلب الأول: محاور استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013

1-محاور مشروع الجزائر الالكترونية E-ALGERIE 2013[2]:

✓ توسيع استعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الإدارات العمومية: الذي يعد تحولا مهما في الاساليب التنظيمية وطرق العمل، ويسمح للإدارة بتقديم خدماتها للمواطن بطريقة جيدة، وذلك بتوفير مختلف الخدمات على شبكة الانترنت، كما توفر تكنولوجيا العلام والاتصال وخاصة الانترنت فضاءا للتواصل المستقل عن الوجود المادي ما يسمح برفع جودة إتخاذ القرار.

✓ توسيع استعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المؤسسات: إن وسائل التسيير المتمركزة على تكنولوجيا الإعلام والاتصال تمثل اليوم الضمان الوحيد لمتابعة ومسايرة المؤسسات لمتطلبات العولمة، فبفضل الانترنت اصبحت فكرة السوق ذات بعد عالمي ضمن نمط اقتصادي اصبحت فيه المعرفة قيمة اساسية، ورفع القدرة التنافسية واغتنام الفرص ومصادر جديدة للدخل التي تتيحها سوق واسعة وأكثر حركية.

✓ تطوير ميكانيزمات ومبادرات للسماح للمواطنين بالاستعمال السهل والسريع لشبكة تكنولوجيا الاتصال والإعلام: وهذا من أجل توسيع وتعميم استعمال تكنولوجيا الإعلام والإتصال للسماح للمواطنين عبر كامل اقليم الدولة بالاستفادة من مختلف الخدمات الإلكترونية، بما في ذلك البيانات والمعرفة التي توفرها شبكة الانترنت، وكل هذا يتم من خلال برنامج لتطوير التدفق العالي للانترنت وبرامج للتكوين وذلك لتسريع إجراءات تعميم استعمال تكنولوجيا الإعلام والإتصال. مثال: تدعيم برنامج "اسرتك" و

[1]-Kamal BENEL KADI, Gouvernement électronique en Algérie : la langue marche vers le numérique, Journal EL WATAN, Samedi 3 mai 2008.

[2]- République Algérienne Démocratique et Populaire, E-Commission, E-Algérie 2013, P7.

الرفع من فضاءات الاتصال كمقاهي الانترنت، المدن التكنولوجية، دور الشباب ودور الثقافة ... الخ

✓ دعم التحول نحو الاقتصاد الرقمي: يرتكز الإقتصاد الرقمي على ثلاث مقومات رئيسية وهي: التطبيقات les logiciels، الخدمات والتجهيزات. والهدف الرئيسي في هذا الإطار يرتكز على تهيئة وتوفير الشروط الملائمة للتطوير المكثف للنشاط الصناعي في ميدان تكنولوجيا الإعلام والإتصال، ويمكن ان يتفرع عن الهدف الرئيسي اهداف فرعية (استكمال الحوار الحكومة/ المؤسسة في إطار تحضير استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013– توفير كل الشروط الضرورية لتثمين الكفاءات العلمية والتقنية الوطنية في مجال التطبيقات الالكترونية والخدمات والتجهيزات– توجيه النشاط الصناعي في ميدان تكنولوجيا الاعلام والاتصال نحو التصدير)[1]

✓ تدعيم البنية التحتية للاتصالات ذات التدفق العالي والعالي جدا مع احترام المعايير العالمية للسلامة والامن المعلوماتي، حيث تشكل ارضية لجميع النشاطات والخدمات الحكومية الالكترونية لصالح المواطن والمؤسسات والإدارات العمومية، ويتطلب هذا الامر (إعادة تاهيل البنية التحتية الوطنية للاتصالات – تامين الشبكات الحالية – تحسين جودة الخدمات الإلكترونية – التسيير الفعال للمواقع الجزائرية ".DZ"

✓ تطوير كفاءات الموارد البشرية بالموازاة مع تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والإتصال وللوصول الى هذا الهدف يجب (دعم التكوين في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال سواء على مستوى التعليم العالي او على مستوى التكوين المهني والتمهين– تعميم تدريس تكنولوجيا الإعلام والاتصال لكل فئات المجتمع)

✓ تدعيم أنشطة البحث والتطوير والإبتكار لأن الاقتصاد المؤسس على المعرفة مرتبط بالبحث والتطوير والابتكار الذي يضمن منتجات ذات قيمة اضافية في ميدان تكنولوجيا الاتصال والاعلام.

✓ صياغة الاطار التشريعي الوطني الذي يسمح بتغطية المسائل القانونية الناجمة عن استعمال وتطوير تكنولوجيا الاعلام والاتصال والتحكم في مجتمع المعلومات، ومن

---

[1]- IBID, P 8

هذا المنطلق، من الضروري صياغة إطار تشريعي يتماشى والممارسات الدولية ومتطلبات مجتمع المعرفة، فمشروع الحكومة الالكترونية يتطلب توفير بيئة مؤسسة على الثقة تضمنها نصوص تشريعية وتنظيمية ملائمة.

✓ الإعلام والاتصال كعاملين لهما دور اساسي في ترقية الاقتصاد الرقمي، فالإعلام يشكل قيمة رئيسية وآلية للتحسيس بأهمية دور تكنولوجيا العلام والاتصال في تحسين جودة حياة المواطن والتنمية الاقتصادية والاجتماعية، لذا من الواجب وضع مخطط للاتصال ضمن خطة بناء مجتمع المعرفة في الجزائر.[1]

✓ تثمين وتعزيز التعاون الدولي في ميدان تكنولوجيا الاعلام والاتصال، وبالخصوص مع الاتحاد الاوربي في إطار برنامج ميدا2، في إطار المشاركة الفعالة في الحوار والمبادرات الدولية وتعزيز الشراكة الدولية.

✓ آليات التقييم والمتابعة تتسم بالدقة والفعالية للتحكم في مجتمع المعرفة والاقتصاد المبني على المعرفة، حيث تشكل هذه الآليات ضمانا لفعالية للبرنامج الاستراتيجي للحكومة الالكترونية، وتهدف كذلك الى وضع وتحديد مؤشرات للمتابعة والتقييم تسمح بقياس تأثيرات تكنولوجيا الإعلام والاتصال على التنمية الاقتصادية والاجتماعية، والتقييم الدوري لمشروع الجزائر الالكترونية 2013، والذي يتحقق من خلال وضع نظام لمؤشرات الجودة .

✓ خطوات تنظيمية للتوجه نحو مجتمع المعلومات الذي يحتج لدعم مؤسسي يعي الابعاد المتلفة لتكنولوجيا الاعلام والاتصال، وفي هذا الإطار تم تغيير تسمية وزارة البريد والاتصال الى وزارة البريد وتكنولوجيات العلام والاتصال، وفصل قطاع البريد عن قطاع الاتصال بالإضافة انشاء سلطة ضبط البريد والاتصال ARPT وذلك لتسهيل أنشطة الاستغلال والضبط ووضع السياسات القطاعية المناسبة، ولدعم الجهود للتوجه نحو مجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي تم إنشاء لجنة تقنية E-Comission تحت

[1] IBID, P10

وصاية الوزير الاول مهمتها الاساسية التنسيق بين مختلف الفاعلين المعنيين والتوجيه والتنفيذ لمختلف خطط العمل الموضوعة لتجسيد استراتيجية الجزائر الالكترونية.

✓ التخطيط الجيد وتوفير الموارد المالية اللازمة لتجسيد مشروع الجزائر الالكترونية وتحديد الجوانب التنظيمية والتجهيزات اللازمة، وقد تم تخصيص ميزانية لتمويل برنامج الجزائر الالكترونية 2009-2013.[1]

المطلب الثاني: اهداف استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013وآجال تنفيذها

أهداف مشروع الجزائر الالكترونية 2013[2]:إن الأهداف الاساسية لمشروع الجزائر الالكترونية وبالاخص للحكومة الالكترونية مايلي:

✓ ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين، وان تكون متاحة للجميع، وذلك بتسهيل وتبسيط المراحل الإدارية التي تسعى من خلالها الى 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 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.

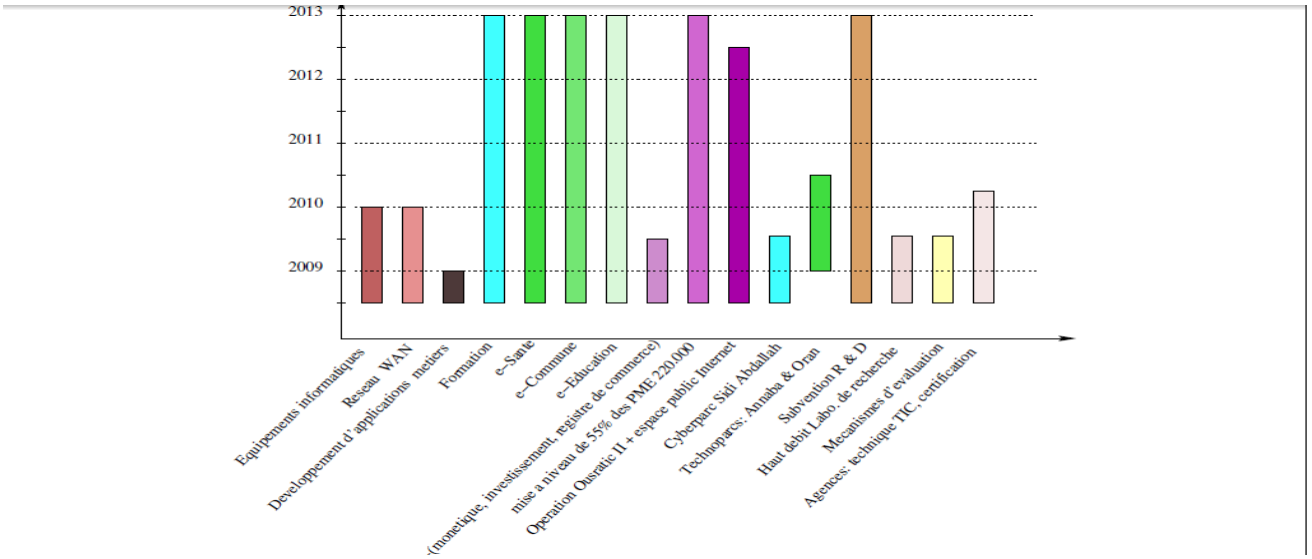
وقد وضعت اللجنة التقنية المكلفة بإعداد استراتيجية E-Algerie 2013 مخططا زمنيا لتنفيذ مشاريع هذه الاستراتيجية وحددت سنة 2013 للوصول الى الاهداف المرسومة

---

[1] -IBID, P11

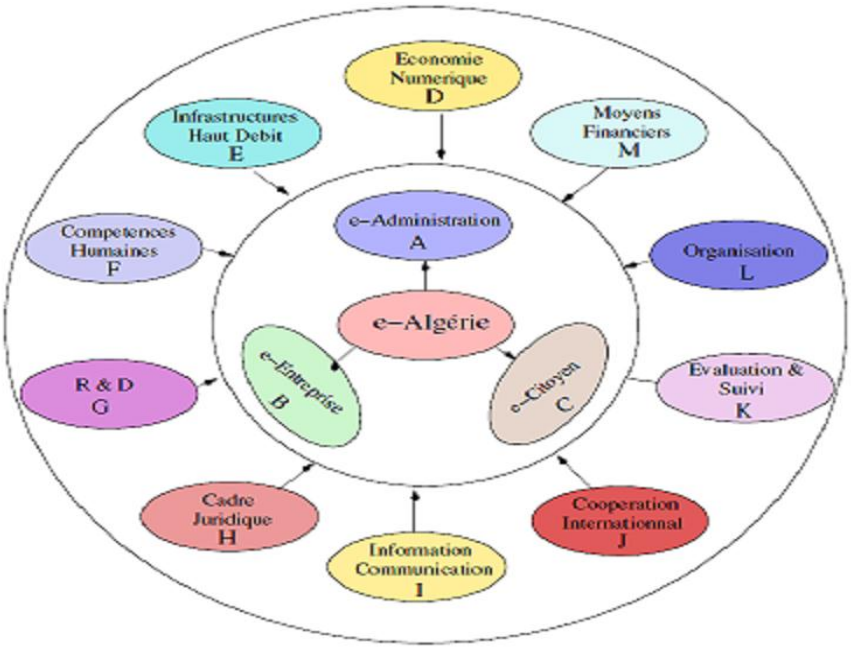
[2] - عادل غزال،الحكومة الالكترونية في الجزائر والنفاذ الى مجتمع المعلومات، الملتقى الوطني الثامن حول: مستقبل ثقافة المعلومات والاتصال لدى الشباب الجزائري، جمعية الروافد الثقافية وقسم علم المكتبات والتوثيق بجامعة باتنة، 8-9 نوفمبر 2014، ص5

الشكل 04: الجدول الزمني المتوقع لتنفيذ أبرز مشاريع الجزائر الالكترونية 2013 .



المصدر : e-commission, e-Algerie 2013, Synthese,decembre 2008, page 38

الشكل 05: مخطط توضيحي لمشروع الجزائر الالكترونية 2013



المبحث الثاني: أبعاد الدور الحكومي في تنفيذ استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013

يحتاج تخطي عقبات التحول للوصول إلى تطبيقات ناجحة للحكومة الالكترونية في الجزائر، و يرتكز بالأساس على عامل الإرادة السياسية الداعمة لهذا التوجه، والراعية لحسن اختيار برامج قطاعية تحمل في مضامينها أسس التحول الناجح ومقوماته، وإضفاء طابع الترشيد على الخدمات العمومية كنتيجة للتحول نحو نموذج الخدمة العامة الالكترونية.

إذ يرى الأستاذ الدكتور محمد محمود الطعامنة والدكتور سمير محمد عبد الوهاب، بأن دعم أو مساندة القيادة (الإدارة العليا)هي حجر الأساس لنجاح تطبيق الحكومة الالكترونية، حيث أن تلك القيادة هي المسئولة عن إطلاق المبادرة ووضع الأولويات وتوفير الإمكانيات اللازمة، وقيادة الجمهور للوصول إلى مرحلة الاكتمال، والبناء الحقيقي للتحول الالكتروني في الإدارة الحكومية مما سبق يتطلب التحول للخدمة العامة الالكترونية في الجزائر ضرورة توفير الدعم السياسي للمشروع، وصياغة منظور استراتيجي وطني وشامل، يرتكز على رؤية واضحة للنقلة النوعية المطلوبة للعمل الحكومي، وهو ما يدعم إيجاد المعايير الموحدة التي تضبط آلية العملية ومنهجية التنفيذ، ولعل هذا ما تحمله سياسة الحكومة عندما قامت وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال بإعداد مشروع **الجزائر الالكترونية**E-Algerie2013[1]

إن دور السلطات العليا في البلاد حاسم في قيادة التحول نحو الحكومة الالكترونية، لذا يتسم قرار التحول طابعا سياسيا، فعلى سبيل المثال، تم إتخاذ قرار التحول من الاساليب التقليدية الى الالكترونية في المملكة العربية السعودية[2] على مستوى مجلس الوزراء، بعد تبني توصيات ندوة " سبل تعزيز التعاون لتحقيق أهداف المراجعة الشاملة والرقابة

---

[1]- عاشور عبد الكريم، مرجع سابق. ص160

[2]– قرارالتحولمنالوسائلالتقليديةإلىالإلكترونية، الموقع الرسمي لبرنامج التعاملات الإلكترونية للحكومة السعوديةwww.yesser.gov.sa، تم الإطلاع بتاريخ 24-04-2017

على الأداء" التي نظمها ديوان المراقبة العامة، حيث جاء في نص الفقرة الثالثة من هذا القرار "على الجهات الحكومية الإسراع في تبني استخدام أنظمة الحاسب الآلي في جميع العمليات المالية والمحاسبية، والتحول من الوسائل التقليدية في مسك السجلات وإعداد الحسابات والبيانات المالية الى الوسائل الإلكترونية وتقديم بياناتها للمراجعة على أقراص مدمجة بدلاً من المستندات الورقية "

المطلب الاول : البعد السياسي

يمثل تشكيلا للجنة الوزارية (اللجنة الإلكترونية– E-commission)أحد المؤشرات الايجابية التي تترجم نوع من التوجه السياسي والإرادة السياسية، خاصة وأن اللجنة الالكترونية تم تدعيمها بلجنة تقنية لتوفير الدعم الفني، وتحديد برنامج ميزانية خاص بإستراتيجية E-Algérie 2013 وفق مراحل تنفيذية مرتقبة، يتم عرضها سنويا، إلى غاية استكمال البرامج، وذلك من 2009الى غاية 2013 كما يمكن تسجيل مبادرة الوزارة الخاصة بتوسيع الخدمة العامة بتسهيل النفاذ للإنترنت، ومحاولة تسريع إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في استخدامات الإدارة العمومية، بالشكل الذي يعيد النظر في كيفية تسييرها، وتنظيمها وتكييف الخدمة التي تقدمها مع المتطلبات الرقمية. وتبرز الإرادة السياسية للقيادة العليا في تجسيد مشروع الحكومة الالكترونية من خلال ما يلي:

1- **بيان اجتماع مجلس الوزراء**[1]: المتضمن برنامج التنمية الخماسي 2010-2014 وبخصوص مشروع الحكومة الالكترونية اين تم تخصيص الغلاف المالي الموجه لمشروع الحكومة الالكترونية، وتم التأكيد من خلال البيان ان الحكومة الالكترونية تسعى الى تطوير الخدمات العمومية وعصرنة الادارات والمؤسسات بحيث لا تقتصر على ادخال خدمة الادوات المعلوماتية عبر الشبكة العنكبوتية فحسب. وإنما ستساهم

1- بيان مجلس الوزراء المنعقد بتاريخ 24 ماي 2010.–http://www.el-mouradia.dz/arabe/president/communiques

في تحسين التسيير الداخلي والعلاقات مع المواطن. ويتمثل هذا النظام في استعمال التكنولوجيات الجديدة لضمان السير المنتظم للخدمات العمومية سواء تعلق الأمر بالسير الداخلي أو بالمستعملين. وستشهد السنوات المقبلة انشاء وفتح بوابات على الانترنيت من قبل الوزارات والإدارات المركزية و الجماعات المحلية (ولاية –دائرة –بلدية) قصد تقريب المواطنين من الإدارة. وسيتكمن المواطنون بفضل هذه الاستراتيجية المتمثلة في فتح البوابات من تحميل الاستمارات وغيرها من الوثائق الإدارية، وتقترح استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013على المواطنين والمؤسسات والإدارات حوالي 40 خدمة عبر الشبكة العنكبوتية.

2- **مخطط نشاط الحكومة[1] لتطبيق برنامج رئيس الجمهورية:** الصادر في سبتمبر 2012وفي فصله الاول المتعلق بترشيد التسيير وعصرنة الادارة من خلال تعميم استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وترقية قطاع الاتصال.

3- **مخطط نشاط وزارة البريد وتكنولوجيات الاعلام والاتصال:** الذي انطلق بتاريخ 20مارس 2013 والموجه للمؤسسات في سبيل تطوير الجانب التنظيمي وترقية الشراكة بين المؤسسات وقطاع الاتصال ويتمحور هذا المخطط حول جانبين (تقني وتسويقي).

4- **التصريحات الرسمية:** اعلن وزير البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال السيد حميد بصالح[2] ان قطاعه يمر بمرحلة تثمين لما تم إنجازه في ميدان البنية التحتية والهاتف النقال، والنشاطات الاخرى المتعلقة بخدمة الانترنت لبناء مجتمع المعلومات والاقتصاد المبني على المعرفة، واكد ان ذلك سيتم تجسيده في إطار برنامج خماسي جديد في سنة 2013 اطلق عليه منجزوه مكونون من 300 شخص يمثلون إطارات، مختصين وخبراء وجامعيين، أطلقوا عليه اسم "مشروع الجزائر الالكترونية 2013، علما أن هذا البرنامج سيجسد من خلال عقد بين الدولة ومجمع اتصالات الجزائر،

1-مخطط نشاط الحكومة لتنفيذ برنامج رئيس الجمهورية، سبتمبر 2012
.http://www.joradp.dz/HAR/Index.htm

2- "الجزائر الالكترونية 2013" تنطلق بتأهيل البنية التحتية لاتصالات الجزائر، جريدة الحوار، تاريخ 21 جانفي 2009.

يسعى مجمع اتصالات الجزائر من خلال عقد النجاعة الموقع مع الدولة مؤخرا، إلى تأهيل بنيته التحتية ، ويمثل عقد النجاعة التزاما متبادلا، يبرز إرادة الدولة ومسؤوليات اتصالات الجزائر، كما يحدد إطار التنظيم والتدبير القائمين على النجاعة. فالهدف من هذا العقد هو ضمان تحقيق البرنامج المسطر خلال الفترة 2009/ 2013 في مجال تأهيل مستوى البنيات التحتية والتحكم فيها وتطوير الموارد البشرية وتكييف تقنيات التسيير التجاري والتحكم في وسائل التسيير المالي. فهذا التوقيع الذي جمع بين الدولة وإحدى اكبر مؤسساتها "مجمع اتصالات الجزائر"، جاء في إطار مشروع برنامج الجزائر الالكترونية الذي سطرته وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال في الفترة الممتدة بين 2009 و2013 من أجل تشييد مجتمع المعلومات والاستفادة من الحوافز الناتجة عن تطوير واستعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

وفي تصريح لوزيرة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال فاطمة الزهراء دردوري اثناء اعمال الورشة الاقليمية للإدارة الالكترونية المنظمة من قبل بنك التنمية الافريقي المقامة في الجزائر العاصمة بتاريخ 28 اكتوبر 2013 " ...تهدف الحكومة الالكترونية الى تدعيم دولة الحق، عصرنة الادارة العمومية، ترقية المجتمع، وترقية التكوين والاتصال، وعصرنة القطاع المالي والمصرفي، وتحقيق فعالية في تقديم الحاجيات الاساسية" [1]

المطلب الثاني : البعد التنظيمي والتشريعي

إن نجاح اي استراتيجية مرتبط بتهيئة بيئة تنظيمية وتشريعية مرافقة لها، وفي هذا الشأن أقرت الجزائر منظومة من التشريعات والتنظيمات بموازاة التطور الحاصل في ميدان استعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال، وباعتبارها ايضا من متطلبات التحول نحو الحكومة الإلكترونية كنمط حديث في تسيير الشأن العام وتقديم الخدمات لمختلف

[1] -Ilhem TERKI, Une administration électronique est en cours, Le quotidien L'Expression, 29 octobre 2013

المتفاعلين معها، فمنذ بداية الالفية الجديدة ووعيا من السلطات بوجوب مواكبة انتشار استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال، وتحضيرا للمجتمع قصد الولوج نحو الاقتصاد المبني على المعرفة وبناء مجتمع المعلومات، أقرت الجزائر مجموعة من النصوص القانونية من أبرزها:

- قانون 04-15 الصادر بتاريخ 2004/12/10 والمحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتصديق الإلكتروني[1]، ففي الفصل لثالث من هذا القانون الذي جاء تحت عنوان مبادئ عامة، اكد على ضرورة أن تحفظ الوثيقة الموقعة الكترونيا في شكلها الاصلي مع تحديد الكيفيات المتعلقة بحفظها عن طريق التنظيم مؤكدا ان المعلومات تحمل الطابع السري ولذا يمنع نقل البيانات ذات الطابع الشخصي الى خارج التراب الوطني الا في الحالات الاستثنائية، كما حدد القانون استعمالات التوقيع الالكتروني في توثيق هوية الموقع وإثبات قبوله مضمون الكتابة في الشكل الالكتروني كون ممثل للتوقيع المكتوب سواء كان شخصا طبيعيا أو معنويا شريطة ان ينشأ على هذا الاساس شهادة تصديق الكتروني موصوفة، مع الارتباط بالموقع دون سواه بشكل يمكن من تحديد هويته واحترام مبدأ الامان في تصميمه والحصرية في التحكم بالنسبة للموقع، ومبرزا اهميته وفعاليته واستخدامه كدليل قضائي غن اقتضت الضرورة بسبب شكل اعتماده على شهادة تصديق والآلية المؤمنة التي تم انشاؤها عليها، وورد في الفصل الثاني الاحكام المتعلقة بشروط وآليات إنشاء التوقيع الالكتروني

- إنشاء مركز الوقاية ومكافحة الجريمة الالكترونية على مستوى الدرك الوطني ومخابر اخرى على مستوى الامن الوطني.
- القانون رقم 09-04 الصادر بتاريخ 5 اوت 2009 المتضمن الوقاية من الجرائم الناجمة عن استعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال، وإدراج هذا النوع من الجرائم في قانون العقوبات.

[1]- القانون رقم 15-04 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الالكترونيين، المؤرخ في 01-02-2015، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديموقراطية الشعبية، العدد 06.

- القانون رقم 03-2000 الصادر بتاريخ 2000/08/05 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بـــــالبريد والمواصلات والذي يعتبر مرجعيا في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال، حيث صدر لإنهاء احتكار الدولة لنشاطات البريد والمواصلات ووضع حدا فاصلا بين نشاطي التنظيم واستغلال وإدارة الشبكات، ومع صدور هذا القانون تم إنشاء "سلطة ضبط البريد والاتصالات " والتي تعتبر سلطة مستقلة تقف حكما بين مختلف الجهات، وعلى هذا الأساس فقد انبثق عن هذا القانون العديد من الإصلاحات، أهمها : إنشاء كلا من بريد الجزائر، واتصالات الجزائر، كمؤسستين مستقلتين، تعملان في إطار المنافسة واقتصاد السوق، وفتح سوق الاتصالات أمام الخواص وإنهاء احتكار الدولة لقطاع الاتصالات.
- قانون رقم15-04مؤرخ في1-2-2015 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الالكترونيين

المطلب الثالث : البعد المالي والتقني

1-البعد التقني: ادرج مخطط نشاط الحكومة لسنة 2012 و مخطط نشاط وزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال مجموعة من الخطوات العملية ذات البعد التقني في سبيل تفعيل مشروع الجزائر الالكترونية2013[1]ومن ابرزها ما يلي:

- تبني مشروع بوابة المواطن من خلال تفعيل مشروع الحكومة الالكترونية في سبيل الوصول الى مجتمع المعلومات.
- المزيد من الاهتمام للخدمات الالكترونية المتخصصة: السجل التجاري الالكتروني، التجارة الالكترونية، التعليم الالكتروني واعتماد المفاهيم المتعلقة بهذا التوجه (المحفظة

[1]- Farida BEKOUR, Les enjeux de développement des TICs dans les entreprises, 1er colloque international sur « L'insertion du Maroc dans l'économie de la connaissance : Défis, Enjeux et Perspectives. Quel nouveau modèle de croissance pour la prochaine décennie ? », EL JADIDA, MAROC, Mars 2014. P 16.

الالكترونية– المخابر الافتراضية) – الصحة الالكترونية وما يعلق بها كالتشخيص عن بعد.

- إعادة بعث مشروع " اسرتك 2" وإزالة العراقيل المسجلة التي عرفها تنفيذ المشروع "اسرتك 1" ومرافقة ذلك بإنشاء مراكز لمحو الامية الرقمية لتكوين 500 الف ساكن سنويا. مع رفع نسبة ربط المؤسسات والادارات بخدمة الانترنت.
- إتمام الربط بالألياف البصرية لرفع نسب التغطية على طول اقليم الدولة.
- منح رخص تكنولوجيا الجيل الثالث والرابع للهاتف النقال.
- إطلاق مشروع الانترنت بدون خط WIFI.
- وضع مخطط وطني للألياف البصرية PNFO.
- تحسين شبكة « backbone »(شبكة من الالياف البصرية تربط المدن الكبرى والدول المجاورة)
- مع بداية سنة 2000 اعتمدت الجزائر سياسة لإنشاء الحضائر التكنولوجية Syberparcs بكل من سيدي عبدالله، ورقلة، عنابة ووهران بهدف تشجيع الاقتصاد الرقمي، ولهذا الغرض انشأت سنة 2007 الوكالة لوطنية لتسيير الحضائر التكنولوجية ANPT .وتقوم هذه الحضائر على اربع اسس تتمثل في الاسس التقنية والبنية التحتية المتقدمة وشبكة للاتصال، مراكز للبحث والتطوير، مستوى معيشي متميز مع مركز للأعمال.

جدول 03: يوضح احصائيات حول قطاع تكنولوجيا الاعلام والاتصال لسنة 2016

الهاتف النقال		
عدد المشتركين (بالمليون)		48 مليون مشترك
النسب السوقية لمتعاملي الهاتف النقال	DJEEZY	%47
	MOBOLIS	%29
	NEDJMA	%24
الهاتف الثابت		
عدد المشتركين (بالمليون)		3.4 مليون مشترك

الإنترنت		
عدد مستعملي الانترنت (بالمليون)	مشتركي ADSL	17 مليون (السداسي الاول 2015)
	مشتركي 3G	0.17 مليون (السداسي الاول 2015)
	مشتركي 4G	0.85 مليون (السداسي الاول 2015)
طول الألياف البصرية(كم)		66958 (السداسي الاول 2015)
عدد البلديات الموصولة بالألياف البصرية		1296(السداسي الاول 2015)
عدد مواقع الانترنت (.dz)		7184(السداسي الاول 2015)
نسب النفاذ الى الانترنت		
نسبة السكنات المتوفرة على الانترنت		28%(السداسي الاول 2015)
نسبة المؤسسات المتوفرة على الانترنت		30%(السداسي الاول 2015)

- المصدر: الموقع لرسمي لوزارة البريد وتكنولوجيا الاتصال WWW.MPTIC.DZ

2- **البعد المالي:** في إطار تنفيذ مشاريع ونشاطات استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013، تم إنشاء صندوق خاص لتطوير استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال FAUDTIC[1] بموجب القانون 08-21 الصادر بتاريخ 30-12-2008 المتضمن قانون المالية لسنة 2009، ونصت المادة 58[2] منه " يفتح في كتابات الخزينة حساب تخصيص خاص رقمه 128-130 وعنوانه صندوق تملك الاستعمال وتطوير تكنولوجيات الاعلام والاتصال" وجاء في باب النفقات لهذا الصندوق " النفقات المرتبطة بكل العمليات المتصلة بالبرنامج الاستراتيجي لـــــ " الجزائر الالكترونية 2013" "E-Algerie 2013" ويساهم الصندوق بتمويل كلي او جزئي للنشاطات ذات العلاقة بميدان تكنولوجيا الاعلام والاتصال المحددة في صلب هذا القانون، ويوجه للجهات المعنية (الإدارات العمومية، المؤسسات العمومية او الخاصة، الجمعيات الناشطة في ميدان تكنولوجيا

---

[1]-Le Fonds d'appropriation des usages et du développement des technologies de l'information et de la communication

2- القانون رقم 08-21 يتضمن قانون المالية لسنة 2009، المؤرخ في30-12-2008، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديموقراطية الشعبية، العدد 74، ص17.

الاعلام والاتصال، المواطنين)[1].كما خصصت الحكومة سنة 2013 ما قيمته 140مليار دج لوزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال في إطار البرنامج الخماسي 2010-2014حتى يتسنى لها تحقيق منشآتها التي ستصبح بعدها ملكا لاتصالات الجزائر، وأن هذا الاستثمار سيسمح بتعزيز شبكة الألياف البصرية في الجزائر وتكييف منشآتها وكذا تنمية القدرات في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال إلى غاية 2015 وكانت الحكومة قد منحت في إطار المخطط لمرافقة اتصالات الجزائر قرضا قيمته مليار دج على مدى 15 سنة بنسبة فائدة تقدرب3.5%.

المطلب الرابع: البعد البشري[2]

ولاستكمال تدعيم البنية التحتية وتعميم استعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال، تهدف استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013 الى تأهيل المورد البشري بوضع برنامج تكويني عالي ومهني، لدعم تكوين المهندسين والتقنيين في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال وتعميمها على كل فئات المجتمع. كما تم انشاء المكتبة الافتراضية للعلوم الانسانية والاجتماعية

تهدف السياسة العامة للدولة من خلال مشروع الحكومة الالكترونية إلى التحكم في التكنولوجيا الإعلام والاتصال ولتدريب المواطنين في هذا المجال تم عقد شراكة بين وزارتي التكوين المهني ووزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال بتاريخ 2009/09/13 من خلال برمجة أيام دراسية يخضع فيها المتربصون إلى برنامج إعدادي حول الحكومة الالكترونية يدرسون من خلالها أساسيات الكمبيوتر و أنماط الحياة الرقمية الانترنت شبكة الواجب العالمية وهي متاحة لكل فئات المجتمع لمدة 15 يوما بمراكز التكوين المهني على مستوى الوطن ويحصل المتربص على شهادة كفاءة وهذه المبادرة تهدف إلى بلورة فكرة الحكومة الالكترونية للمواطن الجزائري.

---

1 - http://www.elmouwatin.dz/?Fonds-d-appropriation-des-usages

[2]-حاج السعيد عبدالله، تقييم نظام الحكومة الالكترونية في الجزائر، مجلة الإنسان والمجال، تصدر عن معهد العلوم الانسانية والاجتماعية، المركز الجامعي نور البشير، العدد 02، البيض، اكتوبر 2015، ص18

من جانبها أيضا شرعت وزارة التربية الوطنية في تدريب المكونين والأساتذة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية وقد تم تخصيص دورات تدريبية مخصصة للمؤطرين قصد ضمان سير المشروع ويتم التدريب على محو الأمية المعلوماتية بتقديم دروس ومبادئ أولية في الإعلام الآلي.

كما استضافت الجزائر العديد من المؤتمرات والندوات العلمية والمحلية والتي تدخل ضمن إطار الحكومة الالكترونية كما تم إطلاق برنامج تكويني واسع لترقية الثقافة الرقمية وتحسين إدخال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال داخل المؤسسات في إطار برنامج الجزائر الالكترونية ويشمل هذا البرنامج الذي يدوم 3 سنوات في مرحلة أولى 3600 مكون تابعين لقطاعات التربية والتكوين المهني و العمل والشباب والرياضة ولضمان نجاح العملية لجأت وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال إلى خبرة ومهارة مؤسسات مختصة وذات خبرة عالمية[1].

وجاء ضمن مخطط نشاط الحكومة في ميدان تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ميدان التكوين وتطوير الموارد البشرية المرتكز على التكوين والبحث وتشجيع الابتكار ونقل التكنولوجيا، من خلال خطوات عملية اهمها[2]:

- التكوين المكثف في ميدان تكنولوجيا الاعلام والاتصال خاصة في الدوائر الوزارية ذات العدد الكبير للموارد البشرية.
- تحفيز وتشجيع الخواص لفتح مدارس ومعاهد متخصصة في ميدان تكنولوجيا الاعلام والاتصال.
- إنشاء خلايا للتطوير والبحث على مستوى كل المؤسسات العمومية والخاصة.
- إطلاق برنامج وطني للبحث في ميدان البريد والاتصال وانشاء مركز الدراسات والابحاث في تكنولوجيا الاعلام والاتصال CETRIC. بالاضافة الى ايام دراسية مهتمة بشؤون تكنولوجيا الاعلام والاتصال، ففي سنة 2009 اقيم المؤتمر الاول بخصوص

---

[1]- المرجع نفسه، ص18

[2]- République Algérienne Démocratique et populaire, Ministère de la poste et des technologies de l'information et de la communication, politique gouvernementale dans le secteur de la poste et des technologies de l'information et de la communication, octobre 2015, p 25.

الادارة الالكترونية "e-Daratic" ومن توصياته الاساسية، تسريع استعمال تكنولوجيات الاعلام والاتصال في الادارات والمؤسسات العمومية والخاصة وما يمكن ان ينجم عنه من تبسيط للإجراءات واساليب التسيير خدمة للمواطن، ودفع التجارة الالكترونية وطرق الدفع الالكترونية بغرض تقليص حجم السوق الموازية. وتنظيم مسابقات سنوية لصالح الادارات العمومية لمكافاة احسن الخدمات المتاحة على الشبكة.[1]

- فتح تخصصات في ميدان تكنولوجيا الاعلام والاتصال بالاشتراك مع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.
- التدريب والرسكلة المستمر لمستخدمي الادارات (إداريين وتقنيين).
- إبرام اتفاقيات توأمة وشراكة مع المعاهد الدولية المرموقة في مجال البحث والتطوير وتكنولوجيا الاعلام والاتصال.
- تشجيع التعاون الدولي في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال

ولضمان تعريف المجتمع بمزايا التحول الى المجتمع الرقمي، تم إعداد برنامج للإعلام والتوعية من خلال وسائل الاعلام بمختلف أشكالها، لتعريف الجمهور بمختلف الخدمات الالكترونية المتاحة على شبكة الأنترنت وكيفية الاستفادة منها.

المبحث الثالث: أثر استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013

إن نجاح مشروع الحكومة الالكترونية مرهون بوجود المواطن الالكتروني الذي بحوزته جهاز كمبيوتر وبإمكانه النفاذ الى الشبكة المعلوماتية بالسرعة الفائقة وبأسعار معقولة، ما يتطلب تطوير المنشآت القاعدية الالكترونية في البلاد، كما ان مشروع الحكومة الالكترونية يعتمد على صناعة المضامين وتطبيق استخدامات التكنولوجيات الحديثة على حياة المواطن الجزائري، ولكن قبل ذلك يجب توفير المنشآت القاعدية ما يتطلب وقتا اضافيا لبلوغ هدف الحكومة الالكترونية، حيث سطرت اللجنة الالكترونية

---

[1]-تطوير الإدارة الإلكترونية: محور اساسي لاستراتيجية " الجزائر الالكترونية 2013 "، يومية النهار، عدد 2009/12/20.

بالوزارة لإنجاح مشروع الحكومة الالكترونية تطوير تطبيقات وخدمات الكترونية موجهة للإدارات بخلق شبكة داخلية بين مختلف القطاعات والدوائر الوزارية المشكلة للجهاز التنفيذي، قصد ضمان سيولة عالية للمعلومات بين مختلف الاجهزة.

ومن خلال تقرير اللجنة التقنية التي اعدت استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013 حيث يظهر جليا ان اهم الاهداف الموضوعة والمتمحورة أساسا على بناء مجتمع المعلومات وتبني الإدارة الالكترونية وبناء الاقتصاد الرقمي انطلاقا من تطوير التجارة الالكترونية.

المطلب الاول : في مجال الإدارة الإلكترونية[1]

منذ سنة 2000 اطلقت الحكومة مجموعة من المشاريع لتشجيع استعمال تكنولوجيات الاعلام والاتصال في الادارات والمؤسسات العمومية، محاولة منها لتغيير نمط التسيير التقليدي وتقريب المواطن من الادارة ومن ابرز المشاريع الموضوعة للتحول نحو الادارة الالكترونية نذكر:

- رقمنة وثائق الحالة المدنية بنسبة 100%(بطاقة التعريف البيومترية و جواز السفر البيومتري).حيث بلغت عدد عقود الحالة المدنية المرقمنة حوالي 56 مليون وثيقة. او ماسمي بـــــ " ذاكرة الشعب الجزائري"
- انشاء بوابة وزارة الداخلية والجماعات المحلية *www.interieur.gov.dz* وتحديث نظام المعلومات والاتصال.
- أنشاء بوابة الكترونية قانونية على موقع وزارة العدل *www.mjustice.dz* تتضمن الوثائق القضائية والاتفاقيات الدولية و إمكانية طلب شهادة السوابق العدلية مع إتاحة شبكة داخليةintranetلمستخدمي قطاع العدالة.

---

[1]- Institut de prospective économique du monde méditerranéen IPMED, les technologie de l'information au Maroc, en Algérie et en Tunisie, octobre 2014, P 15.

• وفي قطاع الضمان الاجتماعي والصحة، نجح صندوق الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء CNASفي رقمنة بطاقة الضمان الاجتماعي « CHIFA » والتي سمحت بمعالجة 100 مليون وصفة طبية في السنة لدى القطاع العام والخاص.[1]

مشروع بوابة المواطن: تمثل البوابات الإلكترونية نواة الحكومة الإلكترونية إذ إن الهدف المحوري للحكومة الإلكترونية هو التواصل والمشاركة ما بين الجهات الحكومية ومواطنيها بما فيها القطاع الخاص والمجتمع المدني .ومن جهة أخرى، تمثل البوابة تجسيداً لمبدأ حصر المعاملات مع الحكومة عبر نافذة واحدة One Stop Shop وكان هذا السبب الأساسي الذي دعا العديد من الدول إلى إنشاء بوابات إلكترونية عرضت عليها بعض الخدمات قبل طرح الخطط العامة واستراتيجيات الحكومة الإلكترونية . وبذلك نشأت معظم البوابات الإلكترونية بإطار محدود الخدمات في بداية القرن الحالي ومن ثم تمت إضافة المهمات الواسعة لمعظم البوابات ومن الجدير بالذكر أن مواقع معظم الدول لجأت إلى تقديم بوابات الإلكترونية بنفس الوقت الذي قدمت خدمات إلكترونية على مواقع خاصة ببعض الوزارات والتي لها مواقعها الخاصة خارج البوابة. وتحوي البوابات الالكترونية خدمات تشارك في تقديمها جهات معينة، وتنقسم الخدمات الى نوعين، إعلامية (تساعد أو تدعم المواطن في معاملاته، ومنها من الوثائق أو القوالب التي يمكن للمواطن تنزيلها وطباعتها) وتفاعلية (التي تعطي المجال للزائر بالقيام بعمليات مثل تقديم الطلبات أو الدفع الإلكتروني لكافة الفواتير ... الخ) [2].

[1] -IBID, P16

[2] – الأمم المتحدة، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا الإسكوا، إستراتيجيات الحكومة الالكترونية في الدول العربية: الواقع وآفاق التطور، عمان، ديسمبر 2013 . ص19

المطلب الثاني : بناء مجتمع المعلومات

يعتبر التحول نحو مجتمع المعلومات من بين الاهداف الرئيسية لإستراتيجية الجزائر الالكترونية 2013، نظرا لارتباط نجاح هذه الاستراتيجية بالبيئة التي يفرزها مجتمع المعلومات الذي تلعب فيها لمعلومة دورا رئيسا في كل ميادين الحياة.

ولنجاح التحول نحو مجتمع المعلومات ينبغي على الحكومات توفير بنية تحتية معلوماتية متطورة ومجتمع مجهز ومعد ثقافيا وتعليميا واقتصاديا.

1-**مراحل التحول نحو مجتمع المعلومات**[1]: تمر عملية التحول باربع مراحل أساسية تتمثل في:

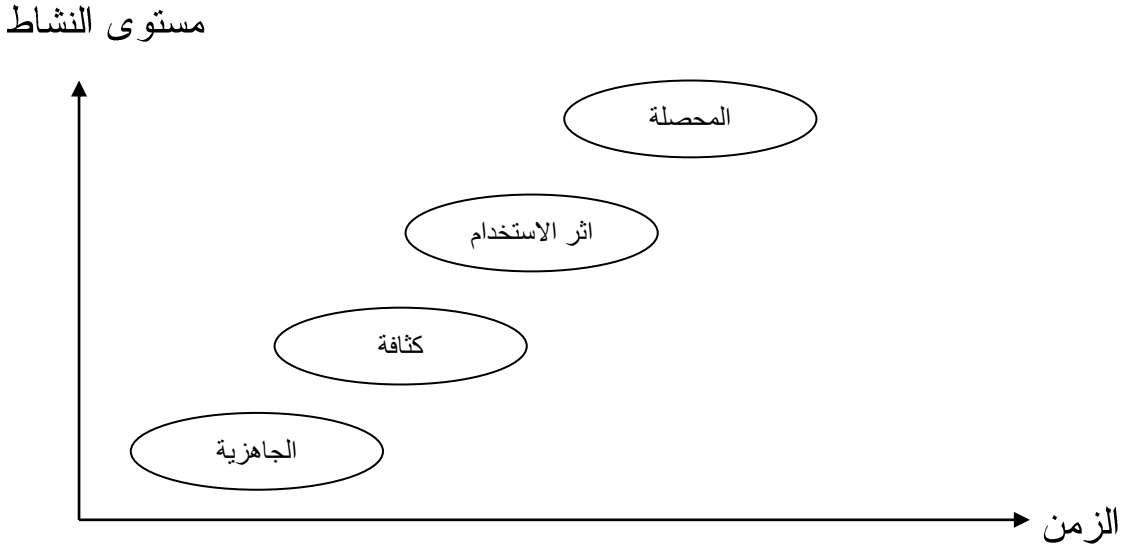
- ✓ **الجاهزية:** تبرز مؤشرات الجاهزية القدرات الكامنة لدى المجتمعات للانتقال إلى مجتمع المعلومات، لأنها تقيس مدى جاهزية المجتمع للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهذه القدرات تتمثل في أمرين أساسين هما البنية التحتية المتطورة والمؤهلات والمهارات المتعلقة باستخدامهما وهذه المرحلة تفقد أهميتها أو تتطورعندما تصبح التكنولوجيا أكثر انتشارا.
- ✓ **كثافة الاستخدام:** تتعلق باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال القائمة حاليا، وتصف المدى والهدف الذي تستخدم فيه هذه التكنولوجيا في قطاعات مختلفة، مثل الأعمال أو التعليم وغيرها، والنتائج المحققة في هذه المرحلة تختلف من مجتمع لآخر حسب درجة جاهزية وإعداد المجتمع.
- ✓ **أثر الاستخدام:** تتعلق بالآثار الإضافية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بخصوص القيمة المضافة و المصادر الجديدة للثروة وغير ذلك، وهي تتعلق أساسا بالتغيرات التنظيمية (للأعمال والحكومات مثلا) التي تصف الطرائق الجديدة في تنظيم العمل في ما يخص العلاقة بين الأفراد والمؤسسات، الطرائق الجديدة للإنتاج، بالعلاقات داخل منشآت الإنتاج وفيما بينها، الاستثمارات البشرية ورأسمال البشرى في

[1]- الحاج العمري، مرجع سابق، ص24

تكوين القاعدة المعرفية، والقدرة على الحركة بين المجتمعات والتنافس، والابتكار والبحث والتطوير باعتبارها أساس تنمية المستقبل.

✓ **المحصلة** :النتيجة الختامية لما يحدث على مستوى منشآت الإنتاج فيما يخص الإنتاجية والأثر الاجتماعي، وترتبط أساسا بالمستوى الاجتماعي، وتصف :الإنتاجية والتنافسية، العمالة وسوق العمل، والتجانس وعدم الاستبعاد الاجتماعي.

الشكل 06: يوضح مراحل الانتقال الى مجتمع المعلومات



المصدر: الحاج العمري، دراسة قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على النمو الاقتصادي، أطروحة ماجيستير، قسم العلوم الاقتصادية جامعة الجزائر 3، 2013، ص24.

2- **خصائص مجتمع المعلومات**[1]: يعد كل مجتمع معلومات فريد من نوعه، وإن الأوضاع المحيطة به مختلفة، مما تعقد على الباحثين تحديد المؤشرات النهائية والمعايير التي تصلح لأن تكون قياسا لمجتمع المعلومات، وحدد بهذا الشأن" ويليام مارتن " خمسة معايير في كتابه لمجتمع المعلومات .

✓ **المعيار التكنولوجي** :حيث تصبح فيه تكنولوجيا المعلومات مصدر القوة الأساسية.

[1]- هند علوي، المرصد الوطني لمجتمع المعلومات بالجزائر: قياس النفاذ الى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بقطاع التعليم بالشرق الجزائري، اطروحة دكتوراه، قسم المكتبات بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008، ص45

- ✓ **المعيار الاجتماعي** :حيث يتأكد دور المعلومات كوسيلة لترقية مستوى المعيشة وانتشار الوعي بالحاسوب والمعلومات، وإتاحة الفرصة للعامة والخاصة للحصول على المعلومات على مستوى عال من الجودة.
- ✓ **المعيار الاقتصادي** :هنا تبرز المعلومات كعامل اقتصادي أساسي، سواء كمورد أو كخدمة، أو كسلعة ومصدر للقيمة المضافة، ومصدر لخلق فرصة جديدة للعمالة.
- ✓ **المعيار السياسي** :حيث يفترض أن تؤدي حرية المعلومات إلي تطوير وبلورة العملية السياسية وذلك من خلال انتهاج الديمقراطية وإشراك الجماهير في تسيير دواليب الحكم والحياة العامة.
- ✓ **المعيار الثقافي**: ويتجلى ذلك من خلال الاعتراف بالقيم الثقافية للمعلومات كاحترام الملكية الفكرية، الحرص على حرمة البيانات الشخصية.

فمعايير مجتمع المعلومات قياسا تتمكن من خلالها التنبؤ بدخول المجتمع أو تحوله إلى مجتمع معلوماتي، ويمكن النظر إلى تكوين البنية التحتية المعلوماتية للمجتمع ومدى نضوج هذه البنية كمؤشر على دخول مجتمع المعلومات حيث يعتبر عدد الحواسب وعدد خادمات الإنترنت وعدد المشتركين، وأمية الحاسوب، ونسبة مساهمة المعلومات في إجمال الدخل القومي، إلى جانب توزيع العمالة على القطاعات الاقتصادية الرئيسية كأساليب لقياس معلومات المجتمع، كما يعتبر بعض الباحثين أن خصائص مجتمع المعلومات تستمد أساسا من تكنولوجيا المعلومات ذاتها وتتخلص في[1] :

- أن المعلومات غير قابلة للاستهلاك أو التحول أو التفتت لأنها تراكمية وأكثر الوسائل فعالية لتجميعها وتوزيعها تقوم على أساسا لمشاركة في عملية التجميع والاستخدام العام والمشترك لهما بواسطة المواطنين.
- أن قيمة المعلومات هي استبعاد عدم التأكد، وتنمية قدرة الإنسانية على اختيار أكثر القرارات فعالية.
- أن سر الواقع الاجتماعي العميق لتكنولوجيا المعلومات أنها تقوم على أساس التركيز على العمل الذهني، وتعميق هو التجديد في صياغة النسق الاجتماعي.

---

[1]- المرجع نفسه، ص 46

3- **أثر مجتمع المعلومات**[1]: لمجتمع المعلومات آثار إيجابية على التنمية الاقتصادية والإجتماعية اكدت عليها اللجنة التقنية في مقدمة تقريرها المتضمن استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013 نوردها كالآتي:

✓ **أثر مجتمع المعلومات على التنمية الاقتصادية:** إن مرونة مجتمع المعلومات في اقتصاد مفتوح وعالمي، وتعتبر البنية التحتية لتكنولوجيا الاعلام والاتصال اللبنة الاساسية لهذا المجتمع، وبالتالي وجب وضع سياسات لتطوير هذه البنية لتحقيق النفاذ الى الشبكات عالية التدفق من جهة، وخدمات تلبي متطلبات الاقتصاد الرقمي من جهة اخرى، ففي تقرير تم سنة 2008 لمنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OCDE للدول الأعضاء بهذه المنظمة وتم تسجيل نسبة النفاذ الى الشبكات عالية التدفق تقدر بـــ 21.3% مقارنة بنسبة 20%، وتعتمد بيئة المعلومات على تطوير انظمة لامركزية مرتبطة بشبكات عالمية لتحويل وتداول المعلومات، وتتجه اغلب المؤسسات الاقتصادية نحو توسيع انشطتها الخارجية وانشاء وظائف وخدمات جديدة مرتبطة بهذه الانشطة. وفي تجارب بعض الدول ظهر الاثر الاقتصادي الايجابي لاستعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال على زيادة الانتاجية ورفع اداء المؤسسات، ففي دراسة لمنظمة OCDE بين عامي 2000 و 2002 تم تقدير نسبة مساهمة تكنولوجيا الاعلام والاتصال في نسب النمو الاقتصادي بين 0.3 نقطة في فرنسا الى 0.9 نقطة بالولايات المتحدة الامريكية، ونسبة المساهمة في الناتج الداخلي الخام من 6% بفرنسا و 13% بالو.م.أ، وحسب مركز الدراسات والاستشارات الفرنسية IDATA سنة 2007 الذي قدر حجم المبادلات في مجال تجهيزات الاعلام والاتصال بـــ 2750 مليار اورو عالميا ويمثل نسبة 7.3 % من الناتج الداخلي الخام العالمي وبالتالي، وبالتالي فالاقتصاد المبني على المعرفة يشكل الابتكار فيه مهمة اساسية.

[1]- E-commission, op.cit, p3.

✓ **أثر مجتمع المعلومات على التنمية الاجتماعية**[1]:إن الغاية الرئيسية للمجتمعات هي الكفاح ضد الاقصاء، ولمجتمع المعلومات غاية اخرى تتمثل في محاربة نوع آخر من الاقصاء الالكتروني او ما يطلق عليه بمفهوم " الفجوة الإلكترونية" بوضع إطار قانوني للتضامن الرقمي، وقد وضعت في إطار بعض المبادرات الدولية كالمؤتمر الدولي للاتصال بالو.م.أ سنة 1998 مجموعة من الخطط العملية لمواجهة الفجوة الرقمية من بينها: إتاحة النفاذ عبر شبكات الانترنت للمناطق المعزولة كالقرى للوصول الى هدف ربط نصف سكان الارض بشبكة الانترنت. ويظهر الدور الاجتماعي للإدارة الالكترونية في اتاحة الخدمات الالكترونية لتسهيل التواصل بين المواطن والادارة وكذلك المؤسسات الأخرى من امثلة هذه الخدمات التعليم الالكتروني، الصحة الإلكترونية، التوظيف الإلكتروني والتي ترمي الى رفع جودة حياة المواطن وتنمية المورد البشري.

4-**إيجابيات وسلبيات التحول نحو مجتمع المعلومات**[2]: النقلة الحضارية إلى مجتمع المعلومات، نقلة نوعية ومثيرة في مسار التقدم البشري وملامح النظام الجديد أخذت اتجاهين، اتجاه إيجابي لابد من استثمار هو اتجاه سلبي ينبغي فهمه ومعالجته

✓ **الايجابيات:**

▪ ثورة المعلومات أدت إلى تعدد مصادر المعلومات بأشكالها وتشعب موضوعاتها وتداخلها وظهور تخصصات جديدة .فجاءت تكنولوجيا المعلومات لربط العالم في مجتمع معلوماتي واحد.

▪ حاجة الإنسان المعاصر للمعلومات المطلوبة بسرعة كبيرة ودقة مناسبة وشمولية على اختلاف موقعها لجغرافي.

▪ حصل تطور هائل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من حيث كمية تخزين المعلومات وسرعة معالجتها واسترجاعها . فمن حواسب الصمامات إلى حواسب الترانزستر ثم السيلكون، إلى الأقراص المكتنزة . ثم جاءت أقمار الاتصال

[1] -IBID, p 4

[2]- هند علوي، مرجع سابق، ص47

والألياف البصرية، ثم شبكات المعلومات التعاونية، ابتدءا من الشبكات المحلية والإقليمية إلى الإنترنت.

- أصبحت المعلومات بمثابة سلعة تسوق، وموردا أساسيا في التنمية الاقتصادية والاجتماعية والإدارية والعلمية والسياسية وتحولت المجتمعات الصناعية إلى مجتمعات معلوماتية وأصبحت المعلومات هي المواد الأولية.
- ظهور الذكاء الاصطناعي المرتبط بالحواسب الإلكترونية التي يعتقد العديد من الباحثين أنها ستحل محل الإنسان في القيام بالعمليات الإبداعية.
- ساعدت تكنولوجيا المعلومات في ظهور نظم متكاملة للمعلومات على مستوى المؤسسات والنظم والشبكات بأشكالها.
- ظهور علم جديد هو علم المعلومات يؤكد على التعامل المتطور مع مصادر المعلومات العلمية والبحثية وتوثيقها واختيار المناسب منها للتخزين والمعالجة ومن ثم استرجاعها للباحث المناسب في الوقت المناسب.

✓ **السلبيات**[1]**:**

- تغيب القيم الأخلاقية شيئا فشيئا، واتجاهها إلى الزوال على المستوى المؤسسي والفردي.
- توجيه الرأي العام والسيطرة على اتجاهاته الفكرية في بعد جديد من قانون السوق إلى السيطرة السياسية.
- التوزيع الجغرافي غير المتناسب للمعلومات .ففي الوقت الذي تتوفر فيه كل أنواع المعلومات في منطقة محددة من العالم، يوجد فقر شديد للمعلومات في مناطق أخرى.
- السيطرة على المعلومات وأمنية المعلومات، وقرصنة المعلومات، وفيروسات . الحواسب أصبحت من الأمور التي تقلق الدول النامية والصناعية.
- الحواجز اللغوية، خاصة وأن معظم المعلومات هي ليست بلغات الدول النامية.

[1]- المرجع نفسه، ص 48

- حجب أنواع مختلفة من المعلومات تحت ذرائع وحجج اجتماعية وسياسية ودينية مختلفة مما قد يؤثر سلبا في وصول الباحثين الحقيقيين إلى المعلومات البحثية المطلوبة.
- استخدام تكنولوجيا المعلومات كمظهر حضاري وأصبح الدافع هو المباهاة الإعلامية أو الاجتماعية أكثر منها إنتاج معلومات والوصول إلى المعرفة معقلة أو ضعف القوى العاملة الفنية.
- تسطيح العقل البشري نظرا لاعتماده على مسألة الذكاء الاصطناعي.

ورغم الملامح الممثلة لمجتمع المعلومات تبقى السمة المميزة لهذا المجتمع هي تزايد أهمية المعلومات عما كانت عليه، ويبقى مشكل تنظيم المعلومات والمعرفة من المشاكل الرئيسية لمجتمع ما بعد الصناعة[1].

5-ملامح مجتمع المعلومات في الجزائر[2]:

إن بناء مجتمع المعلومات وفق منطق التحول الالكتروني أصبح أحد ضرورات الانفتاح على تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الحياة اليومية للمواطنين، وفي ظل الاعتماد على التكنولوجيا، واعتبارها المنطلق الأساسي والمحوري، الذي يشغل قضايا التنمية، وتماشيا مع هذا أولت الجزائر اهتماما أساسيا يدعو إلى تعزيز القدرات والمساعدة التقنية، التي جاء بها الاتحاد الدولي للاتصالات بموجب القرار رقم 112عام 2006 ضمن هذا الإطار ركزت مطالب الجزائر في المنتدى العالمي لسياسات الاتصالات بالجزائر في أفريل 2009على ضرورة نقل المعرفة والخبرة لصالح البلدان النامية، التي هي بأمس الحاجة لتحسين مستواها بهدف إقامة مجتمع معلومات عالمي شامل، كما التزمت بمبادرة، وخطة جنيف وبرنامج عمل تونس بشأن مجتمع المعلومات وبالتالي سعت الجزائر إلى وضع لجنة قيادة مجتمع المعلومات، هدفها البحث عن آفاق تنمية التكنولوجيا في الجزائر، والتي تتكون من مختلف القوى المؤثرة في هذا المجال

---

[1]- المرجع نفسه، ص 49

[2]- عاشور عبد الكريم، مرجع سابق. ص128

للتأكيد على العمل المشترك، بما يخدم أهداف السياسة الوطنية أما فيما يتعلق بالدخول إلى مرحلة مجتمع المعلومات يمكن القول أن الجزائر ولجت إليه منذ سنة 1999 ،بالإضافة إلى أنها ولوقت ليس بالبعيد كانت تمتلك إستراتيجية منذ السبعينيات في مجال استعمال تقنيات الإعلام والاتصال، من خلال امتلاكها أمانة وطنية للإعلام الآلي، بما يؤكد الدخول الفكري، والاستراتيجي في مجتمع المعلومات، ففي سنوات 2000و 2001 و2002 تمت عملية تحسيسية كبيرة، وهو مايدل على أن الجزائر لم تتأخر في إدخال واستعمال نظام 2003(DSL)، ففرنسا مثلا ترددت في السنوات الأولى حول استعمال هذه التقنية، كتقنية جديدة عرفها العالم سنوات 2002 ،وهو أمر طبيعي جدا؛ إلا أن العملية في الجزائر عرفت بعض الصعوبات التي كانت في معظمها تجارية محضة، بالإضافة إلى عمليات التوعية، والتحسيس لأمر جديد الذي بطبيعة الحال يتطلب وقتا .

في هذا السياق يمثل "**برنامج أسرتك**" الأول سنة 2005 والثاني سنة 2013 أحد المخططات المهمة في مجال تنمية مجتمع المعلومات في الجزائر، وتعميم المعلوماتية بين أوساط المجتمع، وبالرغم من مرور فترة زمنية على وجود هذا البرنامج "أسرتك " إلا أن هناك إشكالات تعوق تحقيقه للأهداف المرجوة، والتي تتمثل في غياب التمويل الواضح لهذا البرنامج من قبل البنوك، رغم تخفيض نسبة TVAمن 17%الى 7% خاصة في ظل نقص الدخل لدى العديد من الأسر الجزائرية، الأمر الذي يدعو إلى إعادة النظر في البرنامج بشكل يتيح الاستفادة القصوى، والحصول الميسر على الحواسيب[1].

كما تم إنشاء لجنة خاصة [2]بمجتمع المعلومات في 9ماي 2001تتكوّن من عشرين شخصا هم ممثلون عن الوزارات والهيئات العمومية والخاصة وأعضاء من الدواوين الوزارية وأساتذة ومتعاملي خدمات الانترنت لتقديم تقرير حول الرهانات التي يطرحها مجتمع المعلومات والشروط اللازم توفرها لتحقيقه وقد تم عرض التقرير في

---

[1] – المرجع نفسه. ص130

[2]- آمنة بن عبد ربه، مجتمع المعلومات في الجزائر: حصيلة وآفاق، مذكرة ماجيستير، قسم علوم الاعلام الاتصال بكلية العلوم السياسية والاعلام، جاكعة الجزائر 3، 2006، ص 35

اكتوبر 2001،وهو يحلل النقائص القانونية التنظيمية البنكية والضريبية والاقتصادية التي تقف عائقا أمام المبادرات الخاصة والعامة، أمام تحقيق مجتمع متكامل للمعلومات[1].

ويرى وزير البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال" حميد بصالح "[2] بأن مجتمع المعلومات يتمثل أساسا في تعميم استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في كل المجالات، وربط كل المواطنين بشبكة الانترنت، وهو ما يتطلب إعداد عدة محاور مرتبطة فيما بينها، بما في ذلك الإدارة الالكترونية التي تهدف إلى التوجه نحو الحكم الراشد، وتحسين أداء الإدارة، وتقريبها من المواطنين، وتسهيل عملية تقديم الخدمات لهم، إضافة إلى التعليم الالكتروني الذي يهدف إلى تمكين التلاميذ على مستوى المدارس بمختلف الأطوار، والربط بخط الانترنت ذات التدفق العالي"ADSL" وإعادة تأهيل كل المؤسسات التربوية والتعليمية، إضافة إلى الصحة الالكترونية التي تمكن المستشفيات التي لا تتوفر على تخصصات معينة من الاستفادة منها عن بعد، وبأقل تكلفة، وهوما يساعد المؤسسة والمواطن في الوقت نفسه .

المطلب الثالث : التجارة الالكترونية كأحد أوجه الاقتصاد الرقمي[3]

في قلب التطورات الاقتصادية والتكنولوجية الحديثة، يتنامى التفكير حول أهمية التجارة الإلكترونية كظاهرة حديثة تساهم في صياغة العالم المعاصر المتميز باستبدال عوامل الإنتاج التقليدية بعنصر المعلومات .وقد لاقت هذه الظاهرة رواجا واستحسانا كبيرا، وتمكنت في وقت وجيز من فرض وجودها على الدول المتقدمة والعربية على حد سواء، ورغم تأخر الجزائر في هذا الميدان إلا أنه لم يمنع من وجود بوادر أولى

---

[1] – المرجع نفسه، ص37

[2]– ف. بعيط، الحكومةالالكترونيةهدفهاتقليصالبيروقراطيةوتحريكالاقتصاد، صوت الاحرار، نشر بتاريخ 2009/09/11.

[3]- سمية ديمش، التجارة الالكترونية: حتميتها وواقعها في الجزائر، رسالة ماجيستير، قسم العلوم الاقتصادية بكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2011، ص 228

للتجارة الإلكترونية، فالسلطات العمومية أكّدت عملها على تطوير التجارة الإلكترونية وإطلاق سراحها، بعد أن ظلّت سنوات عديدة رهينة صعوبات وتعقيدات متعددة[1].

وتعتبر التجارة الالكترونية من المحاور الاساسية لاستراتيجية الجزائر الالكترونية2013 وتدخل ضمن المشاريع الكبرى المستهدفة

وما يؤكد ذلك هو بلوغ عدد مواقع التجارة الإلكترونية سنة 2009حوالي 60موقعا لشركات وإدارات وخواص يبيعون منتجاتهم إلكترونيا، وهو رقم جد متواضع، الا أن الخبراء اعتبروها بداية مشجعة وبادرة خير على الاقتصاد الإلكتروني .وغالبية هذه المواقع التي توفر قنوات التجارة الإلكترونية لتسهيل عمليات البيع والشراء عبر الإنترنيت في الجزائر تعمل في تسويق منتجات مثل: برامج الكمبيوتر، المنتجات الثقافية كالكتب والمجلات والتي تعتبر منتجات رقمية قابلة للتسليم المباشر على شبكة الإنترنيت، بالإضافة إلى إيصال وجبات المطاعم للمنازل عمليات لحجز عن بعد لتذاكر السفر في شركات الطيران وحجوزات الفنادق، كراء السيارات...

وجدير بالذكر أن التجارة الإلكترونية ليست جديدة كممارسة، فأول ظهور لهذه التجارة المرتبطة بشبكة الإنترنيت كان سنة 1997من خلال انطلاق نشاط مزودي خدمات الإنترنيت كشكل من أشكال التجارة الإلكترونية، والتي تعني في أبسط تعريفاتها " مجموعة التبادلات التجارية التي تتم عبر شبكة اتصالات "حيث كانت هذه الشركات التجارية تقوم بربط المؤسسات والأفراد بشبكة الإنترنيت، ويكون الدفع نقدا أو بشيك وهو ما يعرف بالتجارة الإلكترونية الجزئية الموجهة للأفراد للمؤسسات أو الجهات الحكومية. وبالتالي فق كُرِس مفهوم التجارة الإلكترونية الجزائرية من خلال النمو الكبير لعدد مزودي خدمات الإنترنيت من شركة واحدة فقط سنة 1998إلى شركات سنة 2000، ثم تضاعف عدد شركات هذا النوع من التجارة الإلكترونية ب 650 %لتبلغ 75سنة 2008.

[1]- المرجع نفسه، ص 230

- بعض تطبيقات التجارة الالكترونية في الجزائر[1]:

تتمثل التجارة الالكترونية في مختلف الأنشطة الممارسة من قبل الشركات من خلال وسائل اتصالات إلكترونية، على غرار عمليات الإعلان عن المنتجات والخدمات، تقديم المعلومات عن المنتجات عبر الخطوط الهاتفية.

1- **الإعلان عبر الانترنت:** قدرت دراسة لمؤسسة Med & Com أن حجم هذه الاستثمارات بلغ سنة 2007 حوالي 22مليون دينار، أما خلال الثلاثي الثالث من سنة 2008 فقد قدر الاستثمار الإشهاري ب18,6 مليون دينار جزائري، حيث حقق هذا الرقم ارتفاعا مذهلا فاق كل التصورات ، وقدر ب 300% مقارنة بنفس الفترة من سنة 2007، وقد بدأ الإعلان عبر الإنترنيت في الجزائر يغري شيئا فشيئا المعلنين، والذي نقدر عدده بـــــ 56 معلنا خلال الفترة جويلية – سبتمبر2008،وقاموا بإطلاق 141 حملة إعلانية. وعن طبيعة المنتجات والخدمات التي تحظى بأكبر قدر من الترويج عبر الإنترنيت من طرف هؤلاء المعلنين، فقد بينت هذه الدراسة أن قطاع السيارات فاز بحصة الأسد ب 17 معلن عبر الإنترنيت وحصة سوقية مقدرة بـــ 29% متبوعا بقطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال (الهاتف، المعلوماتية...) والذي قدرت حصته السوقية ب % 24 و 14معلن، أما القطاعات الأخرى فقد بدأت تتلمس خطواتها الأولى في هذا المجال على غرار السياحة والمنتجات الغذائية التي قدر عدد معلنيها ب 2 وحصتهما السوقية بـــــ3%.

2- **مراكز الاتصال:** إن التعامل مع مراكز الاتصال les centre d'appels يعد من أشكال التجارة الالكترونية، ومراكز الاتصال عبارة عن شركات خدمات عن بعد، تركز جل اهتمامها في مجال خدمة العملاء وتحقيق رضاهم، من خلال تلقي مكالماتهم والإجابة على انشغالاتهم حول منتجات وخدمات شركات أخرى) دعم المنتجات (،كما تجري هذه الشركات أيضا اتصالات بالعملاء لبيعهم منتجات وتقديم الخدمات(التسويق بالهاتف). ويشهد سوق مراكز الاتصال في الجزائر نموا متسارعا، رغم كونها حديثة العهد، فقد باشرت هذه المراكز عملها سنة 2006 بعد إصدار المرسوم رقم 06-76

[1]- المرجع نفسه، ص 235

في 18 فيفري 2006 والمحدد لشروط فتح مراكز الاتصال، حيث تم تخفيض قيمة الاشتراك السنوي من مبلغ تعجيزي قدره 10 ملايين دينار جزائري إلى مبلغ رمز يقدره 10 آلاف دينار، ما شجع على نمو عدد مراكز النداء، فحسب إحصائيات لسلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية بلغ عدد هذه المراكز 6 سنة 2006،ثم تضاعف عدد هذه المراكز بسرعة فائقة خلال 4سنوات ليبلغ عدد الرخص الممنوحة من طرف هذه السلطة لمراكز الاتصال حوالي 62 منها حوالي 30مركز اتصال تنشط بشكل فعلي . وإن انخفاض عدد هذه المراكز النشطة يدل أن خدمة مراكز الاتصال الجزائرية لا تزال في أطوارها الأولى، ولا تزال هذه التقنية جديدة بالنسبة للمجتمع الجزائري، إلا أن التطور السريع لعددها من سنة لأخرى، وبلوغ قيمة الخدمات المقدمة من طرفها حوالي 1,7 مليار دينار جزائري سنة 2009 يبشر بالمستقبل الزاهر لمراكز الاتصال في الجزائر، وللدور الذي ستلعبه في التطور المستقبلي للتجارة الإلكترونية الجزائرية، خاصة إذا رافق هذا التطور ازدياد وعي الشركات الجزائرية بكفاءة هذه المراكز، واقتنعت بأن من بين سبل اتخاذ القرارات التسويقية الصائبة هو توكيل مهمة تقديم خدمات الاتصال وتحسين أنظمة إدارة علاقاتها بعملائها لشركات مستقلة هي "مراكز الاتصال ".[1]

- **بعض مواقع التجارة الالكترونية الجزائرية:**

1- دار الشهاب : www.chihab.com

2- سوق الجزائر www.dzsoq.com

3-سوق واد كنيسwww.ouedkniss.com

4-موقع صنع في الجزائرwww.made-in-Algeria.com

5-موقع بيت الجزائرwww.dzmaison.com

[1]- المرجع نفسه، ص 237

وما يمكن ان نستنتجه هو قصور تجربة الجزائر التي تعتبر –لحد الآن– بدائية او في مراحلها الاولى في مجال التجارة الالكترونية كأحد أبعاد الاقتصاد الرقمي نظرا للأسباب التالية[1]:

- ضعف القطاع الخدماتي الكفيل بإنجاح نظام الاقتصاد الرقمي.
- غياب ثقافة الاقتصاد الرقمي لدى المجتمع المدني ما يمثل عقبة امام الحكومة في تبني هذا النمط الجديد للاقتصاد.
- التأخر في منح رخص اجيال الانترنت ذات التدفق العالي، في حين تجاوزت بعض الدول الجيل الخامس وأضحت على عتبة الجيل السادس.
- غياب التعاملات مع شركات التأمين لتنظيم الصفقات الاقتصادية ما أضعف قدرة مؤسسة " اتصالات الجزائر" على دخول السوق العالمية واقتصار نشاطها على المستوى المحلي.
- ضعف القدرات البشرية وخصوصا في ميدان البرمجة الالكترونية.

[1]- محمد حبيب بن حمادي، الاقتصاد الرقمي منفذ الى احترافية التسيير ومواكبة العولمة، يومية الجمهورية، عدد 2015/10/08.

الفصل الثالث: مؤشرات جدية الإرادة السياسية في الجزائر في تجسيد مشروع الحكومة الالكترونية

المبحث الاول: قراءة لمؤشرات تنمية الحكومة الالكترونية والجاهزية الالكترونية

المبحث الثاني: أسباب تراجع مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر والحلول الممكنة

تصدر بعض الهيئات الدولية بشكل دوري مجموعة من المؤشرات ذات العلاقة بمشاريع الحكومات الالكترونية، ، ومن خلال تصنيف الجزائر في آخر سنتين 2015 و 2016 يمكن قياس فعالية الإجراءات الحكومية التي قامت بها الجزائر أثناء وضع استراتيجية "الجزائر الالكترونية 2013" وخلال الفترة التي تلتها، لذا قمنا باختيار مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية، ومؤشر الجاهزية الالكترونية، ومن خلالهما يمكن معرفة مدى جدية الإرادة السياسية وتوفرها للتحول الناجح نحو نظام الحكومة الالكترونية، بإعتبار إرادة التغيير وهي العنصر الحاسم في ترجمة الاستراتيجية والرؤية الى واقع ملموس من خلال خطوات عملية فعالة ومدروسة تمس كل الجوانب.

المبحث الأول: مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية و الجاهزية الإلكترونية[1]

تفيد المؤشرات السنوية الصادرة عن الهيئات الدولية المتخصصة ذات الشأن بنظام الحكومة الالكترونية، معرفة مدى التطور أو التراجع الحاصل ومقارنتها بما تم رصده محليا في مجال تعزيز الحكومة الالكترونية في الجزائر، حيث تيتح هذه المقارنة معرفة جدية الإجراءات العملية التي تم تبنيها، كما تتيح كذلك قياس جدية الإرادة السياسية كقوة تدفع نحو التغيير مبنية على رؤية استراتيجية واقعية قابلة للتحقيق ميدانيا.

المطلب الاول: مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية IDEG

تنشر ادارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بالامم المتحدة كل عامين، من خلال شعبة الادراة العامة الدراسة الاستقصائية للامم المتحدة حول الحكومة الالكترونية في كافة الدول الاعضاء في الامم المتحدة، مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية لقياس استعداد وقدرة الادارات الوطنية لاستخدام تقنية المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات

[1]- إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بالامم المتحدة،شعبة الإدارة العامة وإدارة التنمية، دراسة للحكومة الإلكترونية لسنة 2014، نيويورك، 2014، ص200

العامة، وهذا المؤشر أنفع للموظفين الحكوميين وصناع السياسات والباحثين وممثلي المجتمع المدني والقطاع الخاص لفهم المعايير التقنية لمقارنة الوضع النسبي للدولة عند التعامل مع الحكومة الالكترونية التي ترتكز على المواطن.

ومن الناحية الرياضية، يعد مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية متوسطا مقاسا للمؤشرات الفرعية الثلاث المكونة له الاكثر اهمية وهي كالآتي[1]:

1-**مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية:** يعتمد حساب هذا المؤشر على خمس معايير اساسية متمثلة في:

- نسبة الخطوط الهاتفية الثابتة لكل 100 شخص.
- نسبة الاشتراكات في الهواتف النقالة لكل 100 شخص
- نسبة مستخدمي الانترنت لكل 100 شخص
- نسبة الاشتراك في الاتصال بالانترنت عريض النطاق الثابت لكل 100 شخص.
- نسبة الاشتراك في الاتصال بالانترنت عريض النطاق اللاسلكي لكل 100 شخص.

يعتبر الاتحاد الدولي للاتصالات المصدر الاحصائي للمكونات الخمس لمؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية.

2-**مؤشر رأس المال البشري:** إنطلاقا من احصائيات منظمة الامم المتحدة للعلوم والثقافة (اليونسكو)، يعتمد قياس هذا المؤشر على أربع مقومات هي:

- النسبة المئوية للأفراد الذين تتراوح اعمارهم من 15 سنة فما فوق الذين يمكنهم القراءة والفهم.
- معدل التسجيل الاجمالي في الأطوار التعليمية المختلفة بالنسبة للعدد الكلي للسكان الذين تتوافق اعمارهم مع الاطوار التعليمية.
- سنوات الدراسة المتوقعة وهي العدد الاجمالي لسنوات الدراسة التي يتوقع ان يحصل عليها الطالب في لمستقبل.

---

[1]- المرجع نفسه، ص200

- متوسط عدد سنوات التعليم التي يكملها السكان الراشدون، باستثناء سنوات إعادة السنوات الدراسية.

3- **مؤشر الخدمة الالكترونية**[1]: يعرف كذلك بمؤشر قياس الويب، ويقيس مستوى تواجد دولة ما على شبكة الانترنت من خلال البوابة الالكترونية الوطنية او صفحات الاستقبال الرسمية ومواقع الوزارات والجهات الرسمية الاخرى ومواقع اخرى ذات الصلة. ويراعى في قياس هذا المؤشر ما يلي:

- الاهمية لمتزايدة لنهج الحكومة لمتكاملة ودمج تقديم الخدمة الالكترونية.
- استخدام الحكومة الالكترونية لتوفير المعلومات والخدمات للمواطنين بخصوص القضايا المتعلقة بالبيئة.
- البنية التحتية الالكترونية ودورها الصاعد في رأب الهوة الرقمية، مع التأكيد الخاص على توفير الخدمات الالكترونية الفاعلة لاشراك الفئات لهشة ولمهمشة، كالفقراء وذوي الحاجات الخاصة والنساء والاطفال وكبار السن والاقليات.
- التأكيد المتزايد على تقديم الخدمة وتقديم " لبيانات الحكومية المفتوحة " والشراء الالكتروني.
- التوسع في المشاركة الالكترونية والحكومة المتنقلة.

وللتوصل الى مجموعة من قيم مؤشر الخدمة الالكترونية، قيّم أكثر من 90 باحثا من الطلاب الخريجين المؤهلين والمتطوعين من الجامعات في مجال الادارة العامة، الموقع الالكتروني الوطني لكل دولة بلغتها الاصلية، بما في ذلك البوابة الالكترونية وبوابة الخدمات الالكترونية والمشاركة الالكترونية، بالاضافة الى المواقع الالكترونية لوزارات التعليم والعمل والخدمات الاجتماعية والصحة والمالية والبيئة، ذات الصلة وحسب ما تقتضيه الضرورة.

---

[1]- L'Organisation de la Conférence Islamique OCI, Développement D'E-Gouvernement et participation électronique, centre de recherche statistiques, économique et sociales et de formation pour les pays islamique, Ankara, 2010, P 7

وتمر عملية تطوير الخدمات الالكترونية بأربع مراحل هي[1] :

- **المرحلة الاولى: خدمات المعلومات الناشئة،** أين تقدم المواقع الالكترونية الحكومية المعلومات حول السياسة العامة والحوكمة والقوانين واللوائح التنظيمية والوثائق ذات الصلة وأنواع الخدمات المقدمة، وهي ترتبط بالوزارات والادارات والافرع الحكومية الأخرى، كما يتمكن المواطنون من الحصول على المعلومات المحدثة في الحكومة الوطنية والوزارات، ويمكنهم متابعة الروابط حتى المعلومات المحفوظة.

- **المرحلة الثانية: خدمات المعلومات المعززة،** حيث تقدم المواقع الالكترونية الحكومية الاتصال الالكتروني احادي الاتجاه أو ثنائي الاتجاه بين الحكومة والمواطن، والنماذج القابلة للتنزيل من اجل الخدمات والطلبات الحكومية، وللمواقع إمكانات سمعية بصرية وهي متعددة اللغات، وتساعد بعض الخدمات الالكترونية المحدودة المواطنين في تقديم الطلبات الخاصة بالنماذج غير الالكترونية او المعلومات الشخصية.

- **المرحلة الثالثة: الخدمات المعاملاتية،** حيث تشارك المواقع الالكترونية الحكومية في الاتصال مزدوج الاتجاه مع مواطنيها، بما في ذلك طلب واستلام المدخلات الخاصة بالسياسات الحكومية وبرامجها ولوائحها التنظيمية وما إلى ذلك، ويلزم جانب التصديق الالكترونية على هوية المواطن من أجل الإكمال الناجح للتبادل، وتتعامل المواقع الالكترونية الحكومية مع المعاملات غير المالية، مثل تسجيل الضرائب إلكترونيا أو طلب الشهادات والتراخيص والاذون، وهي تتعامل ايضا مع المعاملات المالية، أي حيثما يتم تحويل الاموال على شبكة آمنة.

- **المرحلة الرابعة: الخدمات المتصلة،** حيث غيرت المواقع الحكمية من الطريقة التي تتواصل بها الحكومات مع مواطنيها، وهي استباقية من حيث طلب المعلومات والآراء من المواطنين باستخدام web 2.0[2] وغير ذلك من الادوات الاخرى لتفاعلية، وتنتشر

---

[1]- إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بالأمم المتحدة، شعبة الإدارة العامة وإدارة التنمية، مرجع سابق، ص 209

[2]- web 2.0 : تطبيقات معتمدة على الشبكة العالمية، تحمل عدد من الخصائص التي تميزه عن web 1.0، وتسمح للمستخدم بامتلاك قاعدة بيانات خاصة به والقدرة على التحكم فيها.

الخدمات والحلول الالكترونية عبر الادارات والوزارات في شكل مستمر، وتنقل المعلومات والبيانات والمعرفة من الوكالات الحكومية عبر التطبيقات المتكاملة، كما انتقلت الحكومات من النهج المرتكز على الحكومة الى النهج المرتكز على المواطن، حيث تستهدف الخدمات الحكومية المواطنين عبر احداث دورة الحياة والجماعات المقسمة لتوفير الخدمات المتخصصة، وتوجد الحكومات البيئية التي تساعد المواطنين ان يكونوا اكثر مشاركة في الانظمة الحكومية ليكون لهم دور في صنع القرار.

الشكل 07: يوضح مراحل تطوير الخدمات الالكترونية

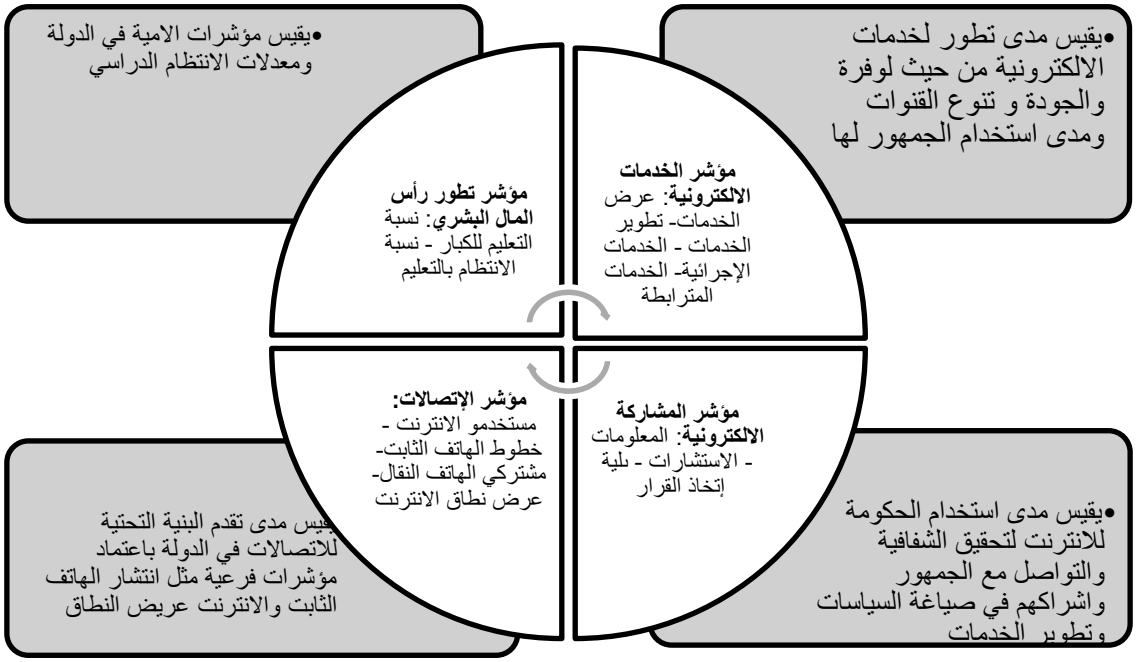
المصدر: إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بالامم المتحدة، شعبة الإدارة العامة وإدارة التنمية، دراسة للحكومة الاكترونية لسنة 2014، نيويورك، 2014، صفحة 209

4- **مؤشر المشاركة الالكترونية**[1]: يشتق مؤشر المشاركة الالكترونية كمؤشر تكميلي لدراسة الامم المتحدة حول الحكومة الالكترونية، من خلال التركيز على استخدام الخدمات الالكترونية لتيسير تقديم المعلومات من قبل الحكومات الى المواطنين (مشاركة المعلومات الالكترونية: تمكين المشركة عن طريق تزويد المواطنين بالمعلومات والنفاذ الى المعلومات دون طلب و بناءا عليه) والتفاعل مع الجهات المستفيدة (الاستشارات الالكترونية: إشراك المواطنين في المساهمات والمناقشات حول السياسات والخدمات العامة) والتعاون في عمليات صنع القرار (صنع القرارات الالكترونية: تمكين المواطنين عبر التصميم المشترك لخيارات السياسة والانتاج المشترك لمقومات الخدمة وطرق التقديم)، ولكون هذا المؤشر نوعي قائم على توفر

[1]- المرجع نفسه، ص 210

وصلة الخدمات التشاركية المتاحة على المواقع الالكترونية الحكومية، ويعتمد هذا المؤشر على توفر المعلومات الخاصة بحقوق المواطنين للحصول على المعلومات الحكومية، مع تقديم المخرجات حول الملاحظات المتلقاة من المواطنين، فيما يتعلق بتحسين خدماتها الالكترونية والتزود بالادوات من اجل الحصول على الراي العام لمناقشة السياسة العامة عبر الوسائط الاجتماعية والاستفتاءات الالكترونية وادوات تقديم الطلبات العامة وادوات التصويت ولوحات الاعلانات الحكومية ومنتديات المناقشة الالكترونية.

الشكل08: يوضح المؤشر العام لتنمية الحكومة الالكترونية ومؤشراتها الفرعية



المصدر: أحمد بن يوسف، معوقات توظيف التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسات والادارات العمومية الجزائرية، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد 14، السداسي الاول 2016، صفحة 217.

تصنيف الجزائر وفق مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية:

الجدول 03: تصنيف الجزائر وفق مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية

مؤشر سنة 2014	تصنيف سنة 2014	مؤشر سنة 2016	تصنيف سنة 2016
0.3106	136	0.2999	150
المعدل العالمي:0.4712		المعدل العالمي: 0.5000	

المصدر: United Nations E-Government Survey 2014, 2016

جدول 04: المؤشرات الفرعية للحكومة الالكترونية ومكوناتها في الجزائر لسنتي 2014 و 2016، من بين 194 دولة مصنفة

المؤشرات الفرعية	2014	2016	مقومات المؤشر الفرعي	2014	2016
محتوى الخدمات الالكترونية	0.0878	0.0652	المرحلة الاولى	%16	%13.3
			المرحلة الثانية	%18	%21
			المرحلة الثالثة	%2	%4
			المرحلة الرابعة	%9	%7
			الاجمالي	%11.25	%11.3
البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية	0.1989	0.1934	نسبة استخدام الافراد للانترنت	%15.23	18.09%
			اشتراكات الهاتف الثابت	%8.32	7.75%
			اشتراكات الهاتف النقال	%97	%93.31
			اشتراكات الانترنت عريض النطاق[1] السلكي	%3	%4.01
			اشتراكات الانترنت عريض النطاق اللاسلكي	%0	%0
مؤشر الرأسمال البشري	0.6543	0.6520	المعرفة بالقراءة والكتابة لدى الراشدين	%80.82	97.62%

المصدر: United Nations E-Government Survey report: 2014and 2016

من خلال المؤشر العام لتنمية الحكومة الالكترونية والمؤشرات الفرعية المكونة له يمكن استنتاج مايلي:

- تراجع تصنيف الجزائر من الرتبة 136 الى الرتبة 150 رغم ارتفاع المعدل العالمي ما يجعل هذا التراجع مضاعفا.

[1]- الانترنت عريض النطاق Broadband: هي تقنية نقل الاشارات مختلفة ومتعددة التردد، بواسطة كابلات محورية او الياف بصرية او اسلاك مضفرة.

- ضعف أغلب المؤشرات الفرعية ومقوماتها ماعدا نسبة المشتركين في الهاتف النقال. حيث عرفت الجزائر نقلة في عدد المشتركين لدى متعاملي الهاتف النقال بعد رفع احتكار هذه الخدمة وفتحها أمام الخواص بموجب القانون رقم 03-2000 الصادر بتاريخ 2000/08/05 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بـــــالبريد والمواصلات

- تراجع في مؤشر محتوى الخدمات الالكترونية يظهر بجلاء عدم الاهتمام بتطوير الخدمات الالكترونية على المواقع الحكومية، حيث تركز اغلبها على الاعلام دون خدمة التفاعل وتداول المعلومات بين الحكومة والمواطن.

- تراجع في اغلب مقومات البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية، مع بقاء نسبة استخدام الافراد للإنترنت ضعيفة رغم التقدم الطفيف من 15% الى 18%، وضعف نسب الاشتراك في الانترنت عريض النطاق المعتمد على الالياف البصرية، حيث يمكن تفسير ذلك بتأخر الربط بهذا النوع من الالياف رغم ان عدد البلديات التي شملها الربط بالالياف البصرية قدرت سنة 2015 بـــــ 1296 بلدية، وبطول66958 كلم. وكذا انخفاض عدد المساكن والمؤسسات الموصلة بخدمة الانترنت بنسبة 28%و 30%على التوالي ما يعبر عن ضعف في نسبة التغطية بالانترنت.

الجدول 04: تصنيف الجزائر وفق المؤشر النوعي "المشاركة الالكترونية" لسنتي 2014 و 2016. من بين 194 دولة مصنفة

المؤشر	2014	2016	مقومات المؤشر الفرعي	2014	2016
مؤشر المشاركة الالكترونية	0.0784 الرتبة: 172	0.1186 الرتبة: 167	المعلومات الالكترونية	%8.62	%17.6
			الاستشارات الالكترونية	%18.52	%10.5
			صنع القرارات الكترونيا	%0	%0.0

المصدر: United Nations E-Government Survey report: 2014and 2016

اما بالنسبة للمؤشر النوعي " المشاركة الالكترونية" فالجزائر متراجعة بشكل كبير رغم التقدم المعتبر من التصنيف 172الى التصنيف 167 ومن خلال مقومات هذا المؤشر

الذي يبين ارتفاع نسبة المعلومات الالكترونية وتراجع في نسبة الاستشارة الالكترونية، والاهم هو انعدام نسبة إتاحة المشاركة في اتخاذ القرارات الكترونيا للمواطنين.

المطلب الثاني: مؤشر قياس جاهزية تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

يصدر المنتدى الاقتصاديُّ العالميُّ[1]عدة َتقاريرَ عن التنافُسيةِ في مجال الاتّصالات والمعلوماتِ، ويقدم من خلال تقاريره السنوية مؤشِّرٌ مركب ٌلقياس ِجاهزية ِتكنولوجيا المعلومات والاتّصالات ومستواها في بلدان العالم، أو ما يعرف باسم " مؤشر الجاهزيةِ الشبَكيةِ "، و يتكوّن من أربعة اتجاهات ٍرئيسيةٍ، تنقسمُ إلى عددٍ من الاتجاهاتِ الفرعية . ووُصِّف َكل ٌّمنها بمجموعةٍ من المؤشِّرات.

وتقسم قيم المؤشر بالتساوي بين أربع مجالات رئيسية هي المناخ العام، والجاهزية، والاستخدامات والتأثير، وعلى الرغم من التوسع ِفي مؤشِّراتِ المناخِ العامّ، تأتي قضيةُ التعليم ِما قبل الجامعي ضمنَ مؤشِّراتِ الجاهزيةِ التي تتضمَّنُ البنْية َالتحتيةَ المعلوماتية، ومدى تحمُّل ِتكلفةِ الاتّصال . ولا يأخذُ المؤشِّرُ قضيةَ التعليمِ الفنّيّ، ومعدّلَا لالتحاق ِبه، ضمنَ مؤشِّراتِ الجاهزيّة . وعلى الرغم من أهميّةِ اتصالِ المدارسِ بالإنترنت لدعم ِفعّاليةِ المدرسةِ الحديثة، يأتي هذا المؤشِّرُ ضمنَ مؤشِّرات ٍمتعددة لمردود ِتكنولوجيا المعلوماتِ والاتّصالات ِالاجتماعيِّ، وليس ضمنَ المؤشِّراتِ التعليميّة؛ في مايأتي التعليم ُالعالي والجامعيُّ ضمنَ مؤشِّراتٍ عديدةٍ لمناخِ العمل ِوالاستثمار، مع التركيزِ على كلّياتِ إدارةِ الأعمال . أما فيما يتعلَّقُ بموضوعاتِ البحثِ العلميِّ والابتكار، فيضعُها المؤشِّرُ المذكورُ ضمنَ المؤشِّرات الفرعيّةِ لاستخدامات قطاعِ الأعمال ِللتكنولوجيا دون إبراز ِأيِّ أهميّةٍ خاصةٍ لهذه القضية.

ويُخصِّصُ مؤشِّرُ الاتّحاد الدَّوليّ للاتّصالات 40% في من وزن المؤشِّر ِالنسبيّ لموضوعاتِ الإتاحة متمثلةً في اشتراكاتِ الهاتفِ الثابتِ والهاتف النقّال، والأُسَرِ التي

[1]-World Economic Forum, The Global Information Technology Report 2015,

تمتلكُ حاسوبًا/ كُمبيُوترًا، والأُسَرِ التي لديها اتصالٌ بالإنترنت، ثم 40% في المئةِ لموضوعاتِ الاستخدامِ التي تعكسُها نسبةُ الأفرادِ المستخدمِين للإنترنت، ونسبةُ الاشتراكِ في النطاق العريض الثابت والهاتف النقّال . أما نسبةُ 20 في المئة المتبقية فُقد خُصِّصَتْ للمهاراتِ المتمثلةِ في معدَّلِ القرائيةِ للبالغين، ونِسَبِ الالتحاق بالتعليمِ الثانويّ، والتعليمِ العالي . وبذلك يتّضحُ تركيزُ هذا المؤشِّر على المُدخَلاتِ بوجهٍ عام دون اعتبارِ المناخِ الاقتصاديّ والتشريعيّ للدولةِ، وقضايا البحثِ العلميّ والابتكارِ، والرعايةِ الصحيّةِ، ومردودِ استخدامِ تكنولوجيا المعلوماتِ والاتّصالات على ركائزِ التنمية بوجهٍ عام.

ويمكن تلخيص هذه المؤشرات في المجموعات التالية[1]:

1- **البنْية التحتية والمحتوى الرقميّ:** تعبر هذه المؤشِّراتُ على جهودِ الدولةِ في توفيرِ المناخِ التكنولوجيِّ اللازمِ لجميعِ استخداماتِ تكنولوجيا المعلوماتِ والاتّصالات.

2- **مدى تحمُّلِ تكلفةِ الاتصال:** تُعبِّر هذه المؤشِّراتُ عن مدى تمكّنِ أفرادِ المجتمع من الحصول على خدمات الاتّصالاتِ وخدماتِ الإنترنت.

3- **استخدامات الأفراد والشركاتِ والحكومة:** تَعكِسُ هذه المؤشِّراتُ مدى استيعابِ عناصرِ المجتمع، من أفرادٍ ومؤسساتٍ وحكومات، لتكنولوجيا المعلوماتِ والاتّصالاتِ.

4- **التعليم:** تُعبِّرُ هذه المؤشِّراتُ عن مدى جاهزيةِ رأسِ المالِ البشريّ للمشاركة الفعّالةِ في استيعاب تكنولوجيا المعلوماتِ والاتّصالات (الرَّقْمَنة) وتوطينِها.

5- **الاقتصاد:** تَعكِسُ هذه المؤشِّراتُ المناخَ العامَّ اللازمَ للتنمية وازدهارِ الاقتصاد، من حيثُ كفاءةُ البيئةِ التشريعية، وبخاصةٍ في مجالِ تكنولوجيا المعلومات والاتّصالات، ومدى حمايةِ الملْكيةِ الفكرية، وفعاليةُ بيئةِ الاستثمارِ، وإدارةُ الأعمال.

---

[1]- دليل مؤشرات تكنولوجيا الإعلام والاتصال منشور على المنصة الرقمية " المعرفة للجميع" www.knowledge4all.com

6- **البحث العلمي والابتكار:** يُشيرهذانِ المؤشِّران إلى القدرة العامةِ للدَّولة على التطوير والابتكارِ والبحثِ العلميّ، ومدى الإسهام ِفي المخزون الفكريِّ العالميّ من خلال تسجيل ِبراءاتِ الاختراع.

7- **المعرفة من أجل التنمية:** تعكس هذه المؤشِّراتُ تأثيرَ تكنولوجيا المعلوماتِ والاتّصالاتِ الفعّالَ في الخدماتِ والمنتجاتِ الجديدة، وتنظيمِ المؤسّسات والخدماتِ الأساسية، ورفعِ كفاءةِ الحكومةِ، ومدى المشاركةِ الإلكترونيةِ الفعّالة للدَّولة؛ مع أخْذ عنصرِ الرعاية الصحِّيّةِ في الاعتبار[1].

تصنيف الجزائر وفق مؤشر الجاهزية الشبكية:

الجدول 05: تصنيف الجزائر لسنتي 2015 و2016 وفق مؤشر جاهزية تكنولوجيا المعلومات والاتصال" الجاهزية الشبكية" من بين 148 دولة مصنفة.

المؤشر الكلي	الترتيب		المؤشرات الفرعية	الترتيب	
	2015	2016		2015	2016
مؤشر البيئة	134	131	البيئة التشريعية والتنظيمية	127	123
			بيئة الأعمال والإبتكار	136	133
مؤشر الجاهزية	97	95	البنية التحتية	83	80
			ملائمة التكلفة	94	99
			جاهزية المهارات	94	89
مؤشر الاستخدام	129	125	مؤشر الاستخدام الفردي	102	103
			الاستخدام في قطاع الاعمال	137	133
			الاستخدام الحكومي	134	130
مؤشر التأثير	134	129	التأثير الاقتصادي للتكنولوجيا	127	124
			التأثير الاجتماعي للتكنولوجيا	136	132

المصدر: World economic forum, the global information technology report 2015 and 2016

[1]- دليل مؤشرات تكنولوجيا الإعلام والاتصال منشور على المنصة الرقمية " المعرفة للجميع" www.knowledge4all.com

وفق تقارير المنتدى الاقتصادي العالمي، إرتقت الجزائر من التصنيف 120 الى التصنيف 117 وفق المؤشر العام للجاهزية الشبكية، ولكن هذا التقدم الطفيف لا ينفي المراتب المتأخرة التي تحتلها الجزائر من بين 148 دولة مصنفة.

وبالعودة الى المؤشرات الفرعية والمقومات المكونة لكل مؤشر وخصوصا تلك التي لها علاقة بنظام الحكومة الالكترونية نلاحظ ما يلي :

- ضعف الاستخدام الحكومي لتكنولوجيا الاعلام والاتصال بشكل عام رغم التقدم الطفيف من التصنيف 134 الى التصنيف 130

- ضعف الاستخدام الفردي وفي قطاع الأعمال والتصنيف المتأخر لهذين المؤشرين ورغم تقدم مؤشر الاستخدام – بشكل طفيف– فإن المراتب المسجلةبخصوص المؤشرات الثلاث يعبر عن فشل أو تأخر في تجسيد نظام الحكومة الالكترونية المرتكزة على تفاعل (الحكومة– المواطن – قطاع الاعمال)، بالإضافة الى تأخر مسجل في تعميم استعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال لدى المتفاعلين الثلاث، مع العلم ان هذا الهدف من اهم محاور استراتيجية " الجزائر الالكترونية 2013" بعد مرور سنوات من تبنيها.

- من خلال بعض الإحصائيات والمؤشرات الواردة في الجدولين السابقين يتبين لنا مدى التراجع الكبير في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال والجاهزية التكنولوجية والخدمات الالكترونية ونوعيتها، فرغم الامكانيات والموارد المستغلة في هذا الميدان، حيث أن رقم اعمال سوق تكنولوجيا الاعلام والاتصال والمقدر بـــــ 5 مليار دولار، إلا انه لا يساهم إلا بنسبة 4%في الناتج الداخلي الخام ويوفر 140000 وظيفة بنسبة 1.56%من المجتمع النشط حسب تقرير McKinsy 2013. وتساهم الانترنت بنسبة 0.8% من الناتج الداخلي الخام. وحسب التقرير السنوي لمؤتمر الأمم المتحدة لسنة 2012 حول التجارة والتنمية CNUCEDفإن الجزائر استثمرت حوالي 4.5 مليار دولار في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال منها 144 مليون دولار لتطوير التطبيقات و 228 مليون دولار للخدمات المعلوماتية والمحتوى المعلوماتي في سبيل التحول

للاقتصاد الرقمي. ورغم الامكانيات المالية المسخرة خلال الفترة 2003-2007 لدعم استعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال، إلا أن أثر استعمالها في المجتمع تكاد تكون غير معتبرة، بالنظر الى العدد المحدود للخدمات الالكترونية المطوّرة والمستغلة، ويعود كذلك سبب التراجع الى الدور السلبي للمتعاملين في مجال التكنولوجيا بعدم استغلال فرص الدعم المتاحة في تلك الفترة.[1]

المبحث الثاني : أسباب تراجع مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر والحلول الممكنة.

من خلال مجموع المؤشرات التي أوردناها، خلال الفترة الممتدة من 2014 الى 2016 وهي الفترة التي كان يفترض أن تظهر فيه ملامح نجاح الاستراتيجية التي وضعتها الحكومة منذ سنة 2009 والمتمثلة في مشروع " الجزائر الالكترونية 2013"، اين تم تسجيل تصنيف متأخر رغم التقدم الطفيف في اغلب المؤشرات الكلية والفرعية في مجال نظام الحكومة الالكترونية ومجال تكنولوجيات الاعلام والاتصال، ما يؤكد ان مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر تعترضه معوقات كثيرة ومؤثرة في كبح تقدم هذا المشروع، فرغم الامكانيات المادية والمالية والبشرية التي سخرت للوصول الى الاهداف المسطرة خلال الخمس السنوات التالية لوضع اسسه، تبدو غير كافية في الارتقاء بهذا المشروع.

كما ان هذا التراجع يعكس كذلك ضعف الارادة السياسية للتغيير والتحول نحو هذا النمط الحديث في التسيير وتقديم الخدمات العامة.

المطلب الاول : معوقات تجسيد مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

إن أول مؤشر يوحي بأن مستقبل مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر غير واضح، هو قيام وزير البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال السيد موسى بن

[1]-Institut de prospective économique du monde méditerranéen op.cit, P 10.

حمادي[1]،الذي عيّن في إطار التعديل الحكومي لسنة 2010، بحذف سنة 2013 من نص تسمية الاستراتيجية لتصبح مشروع " الجزائر الالكترونية"، وهذا دلالة واضحة على صعوبة التزام وزارته بالمخطط الزمني للتحول وفق الرؤية التي وردت محاورها في التقرير الذي وضعته اللجنة التقنية e-commission التابعة للوزارة.

ومن جهة أخرى يعتقد اغلب المتعاملين في مجال تكنولوجيات الاعلام والاتصال ان مشروع الجزائر الالكترونية وقع في فخ الضخامة، حيث يحوي التقرير المعد من طرف اللجنة التقنية على 1010 نقطة، حيث كان من الاحسن تركيز ماذكر في عدد محدود من الاهداف وبأولويات دقيقة وقابلة للتحقيق[2]، وبمقارنة شكلية بين تقرير E-Algérie 2013 ومشروع الادارة الالكترونية الفرنسيProjet AD/ELE البسيط والمركز حول اولويات واضحة وقابلة للتطبيق حيث يتضمن 5 محاور رئيسية اهمها (خمس متطلبات لإدارة الغد)

وبالعودة الى الخطوات الأولى لوضع أسس هذه الرؤية، حيث تبين بعض القصور أثناء صياغة الخطوات العملية الكفيلة بتجسيد مشروع " الجزائر الإلكترونية"، وضحها الرأي الاستشاري الذي ابداه المجلس الاقتصادي والاجتماعي آنذاك. رغم تأكيده على أن هذه الرؤية الاستراتيجية تحمل مشروعا طموحا.

1- ملاحظات سجلت حول مشروع الجزائر الالكترونية أثناء عرض المبادرة لإبداء الرأي من طرف المجلس الاقتصادي والإجتماعي[3] :

•من حيث الشكل لم يفصل الملف بين عناصر المضمون والعناصر الخاصة بالادوات والوسائل المعتمدة لتطبيق المشروع ضمن بيئة مناسبة، الى درجة تضييق الرؤية بفعل تنظيم غير منسق وتشتت على مستوى اجهزة التطبيق.

---

[1]- زهرة بوراس واحمد بوشارب، مرجع سابق، ص26

[2]-N'TIC Magazine, E-Algérie 2013: Le projet se heurte à la réalité du terrain, Numéro 42, Mars 2010.www.nticweb.com

3 - رأي حول ملف "إ- الجزائر 2013"، بتاريخ 2009/09/16، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديموقراطية الشعبية، عدد رقم 54، ص20.

•تبرز استراتيجية " إ –الجزائر 2013 " انفصالا في عدة جوانب عن السياسات العمومية المنتهجة في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال، في حين أن تحديد العراقيل التي تعترض تطبيق هذه السياسات بذاتها فيما حققته من نجاح أو فشل، يمثل عنصرا حاسما ينبغي مراعاته في أي استراتيجية جديدة موجهة لهذا الميدان . ولم يتم الاستناد على الأخص، إلى برنامج الحكومة المصادق عليه في سنة 2002الذي سبق وأن نص على" تقليص الهوة الرقمية التي تفصلنا عن البلدان التي تتحكم في هذه التكنولوجيات الجديدة، وتجسيد ترقية مجتمع الإعلام والمعرفة، لا سيما من خلال إعداد استراتيجية وسياسة وطنية خاصة بهذا الميدان.[1]

•تضطلع الدولة بدور محرك في كل ماله علاقة بتطبيق برنامج " إ –الجزائر " 2013وتكاد لوحدها تحمل على عاتقها مجهود التنمية الذي أفرزه تطبيق السياسات العمومية ذات الصلة بهذه المسألة.

• يبدو أن التخطيط لتحقيق مشروع طموح كهذا في غضون خمس سنوات أمر يصعب احترامه إذا ما أخذنا بعين الاعتبار شدة الضغوط المذكورة في الملف، حيث يرى المجلس أنه ينبغي التساؤل، على وجه الخصوص، حول قدرات النسيج المؤسساتي الاقتصادي والاجتماعي على استيعاب مختلف النشاطات المزمع تنميتها، ويبدو المسعى المقترح من أجل تحقيق الأهداف المحددة ، ولا يحدد آجالا متوسطة لكل هدف، من 2009 الى2013 بالنسبة لكل محور من المحاور الكبرى المحددة.

•سجل نوع من عدم الانسجام في ما يخص ضرورة تضافر الجهود والوسائل الواجب حشدها، وينبغي هنا على كل طرف معني أن يتوفر على جميع الوسائل البشرية والمادية المطلوبة، بغض النظر عما هو موجود أو ما يمكن الحصول عليه لدى نظرائه من الأطراف المعنية الأخرى.

•يبدو أن السلطات المحلية، باعتبارها امتدادا للدولة والقناة الرابطة المباشرة بالنسبة للمواطنين، لم تحظ بالاهتمام المطلوب، في الوقت الذي ترمي الإرادة السياسية المؤكدة

[1]- المرجع نفسه، ص 21

باستمرار إلى ترقية تسيير جواري تؤدي تكنولوجيات الإعلام والاتصال في كنفه دورا هاما.

•إن العلاقات المتبادلة الموجودة حتما بين المحاور والنشاطات المطالب بها في الاستراتيجية المقترحة لا تبدو موضحة بشكل جيد، إن لم تكن غائبة، إذ ينبغي بحث وتعميق الترابط الضروري بين المحاور الكبرى والأهداف المتعلقة بها . وهذا قصور يجب الحد منه حتى يصبح هذا البرنامج عنصرا مكونا ومنسقا للاستراتيجية الوطنية التي ينبغي تطبيقها في مجال التطور التكنولوجي.

•يلاحظ المجلس[1]أن برنامج " إ – الجزائر 2013 " الذي يعتبر مشاركةَ المواطن الموجهَ الأول لتطور تكنولوجيات الإعلام والاتصال، لا يطرح بشكل كافٍ الشرط المسبق المطلق لإقامة نظام وطني تعريف يسمح بتعريف وحيد لكل مواطنة ومواطن.

•يميل برنامج "إ – الجزائر 2013" إلى تفضيل مقاربة التجهيز المعلومات يفي استدلال هو في تطبيق هو في نتائجه، على حساب مقاربة نوعية في البرمجة والمضمون. وهذا ما قد يقلص من فعالية وإمكانية تجسيد المقاربة المعتمدة، خاصة وأن الاهتمام منصب من أعلى مستوى في الدولة على ضرورة الإقلاع عن المقاربات الكمية التي كانت ضرورية خلال مرحلة معينة من مراحل التنمية الوطنية، غير أنها لا تتلاءم اليوم ومقتضيات القفزة النوعية المنتظرة من وراء مسار التنمية الوطنية في جميع المجالات.

•يلاحظ المجلس أنّ التركيز الذي يكاد يقتصر على تطوير المنشآت القاعدية يتعارض مع نجاح التجارب في هذا المجال، والتي استندت كلها، من أجل إحداث المؤثرات الدافعة الضرورية لإنعاش النسيج الاقتصادي والاجتماعي والمؤسساتي، إلى وجود مضمون وخدمات ذات قيمة مضافة، من شأنها وحدها أن تخلق الحاجة ثم الانضمام وأخيرًا امتلاك الجمهور العريض لهذه الوسائل التكنولوجية الجديدة.

---

[1]- المرجع نفسه، ص 22

•إن تميز سكان الجزائر بالفتوة واهتمامهم الأكيد بالتكنولوجيات الجديدة يشكلان فعلا عاملين كامنين لنجاح البرنامج، شريطة أن لا يُنظَر إليهم كمستهلكين للمضامين أو التكنولوجيات، بل كمنتجين للعلوم والمعرفة وفقاً لمفهوم " الطبقة المبدعة".

•يؤيد المجلس فكرة التركيز على الموارد البشرية باعتبارها العامل الرئيس لنجاح أية استراتيجية وطنية، بالأخص في هذا الميدان الذي يتطلب كفاءة عليا، غير أنه يلاحظ أن إشكالية تكوين هذه الموارد وتحفيزها عن طريق وضع قانون أساسي مناسب والوسائل الملائمة، وكذا إبقائها في كنف النسيج المؤسساتي والاقتصادي الاجتماعي الوطني، في الوقت الذي تتطور فيه وتنتشر في محيطنا الدولي عدد من السياسات المغرية التي تحاول سلبها منّا والاستحواذ عليها، هذه الإشكالية تطرح صعوبات حقيقيّة تفوق كثيراً بطبيعة الحال إطار هذا البرنامج، لكن ينبغي تقدير انعكاسات هذه الظاهرة، وتسطير عناصر لحل هذه المعادلة المعقَّدة التي كشفت عنها هذه الأخيرة.

• يقترح البرنامج[1] عدّة إجراءات جبائيّة على وجه الخصوص، لكن دون التفكير مسْبقاً في آليات التعويض الملائمة من أجل ضمان التوازنات المالية على الأقل، من جهة أخرى، وفي الوقت الذي تم توضيح مشاركة الدولة بالتفصيل في هذا المجهود الجبّار، عن طريق اقتناء التجهيزات، وتنظيم الدورات التكوينية، وتحسين المستوى، وتقديم المساعدات المالية، والإعفاءات وإجراءات جبائية أخرى، لم يُتطرَّق إلى كيفية مشاركة المؤسسات والمزودين للتجهيزات، الذين يفترض أن يجنوا فوائد كبيرة مباشرة من الأموال العمومية المرصودة لهذه العملية، والتي تبلغ قيمتها أربعة ملايير دولار أمريكي . ويتطرق البرنامج دون إعطاء المزيد من التوضيحات إلى مشاركة المؤسسات بأموالها الخاصّة، وعلاوة على ذلك، يسجّل المجلس أن المبالغ المعتبَرة المرصودة لبرنامج " إ – الجزائر 2013 " تتطلب حساباً أكثر ضبطا وتحليلاً صارما للنتائج المنتظرة لهذا البرنامج على وجه الخصوص، من جهة أخرى، يشير

[1]- المرجع نفسه، ص 23

المجلس أنّ الرصيد المؤسس بنص قانون المالية لسنة 2009 لتمويل برنامج " إ – الجزائر 2013 " تموله الأموال العمومية لوحدها، ومنها عائدات سلطة الضبط للبريد والاتصالات السلكية واللاسلكية .

•عدم مراعاة اللغات الوطنية في أهداف برنامج " إ – الجزائر 2013 " حيث لم يتطرق في الملف إلى أي إجراء من شأنه أن يساعد على تطور المضمون، بمختلف أشكاله باللغات الوطنية.

وبعد دخول الاستراتيجية حيز التنفيذ ظهرت معيقات اخرى اجّلت تحقيق الاهداف المسطرة يمكن إجمالها فيما يلي[1]:

1-**المعوقات الإدارية:**

• **ضعف التنسيق بين القطاعات** : من بين المشاكل الرئيسية التي تعرقل سير مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر هو مشكل التنسيق بين مختلف الفاعلين من هيئات عمومية وخاصة، فمشروع بهذا الحجم يتطّلب تنسيقا على مستوى عالي لدى السلطات العمومية التي تكون هي مركز وموقع القرار والسلطة، ويستحيل على وزارة واحدة أن تأخذ على عاتقها مشروعا بهذا الحجم يمس كلّ القطاعات، فالمشروع يتطّلب إستراتيجية واضحة المعالم وآجال محددة وإرادة سياسية على مستوى عال، فاستراتيجية طموحة بحجم " الجزائر الالكترونية" لا تمثل سوى إحدى المهام بالمديرية المركزية لمجتمع المعلومات[2] .

• **نقص الكفاءات:** تفتقر الجزائر إلى الموارد البشرية والمادية والخبرات التكنولوجية التي تمكّنها من الانتفاع اقتصاديا من تكنولوجية المعلومات والاتصالات، وفي بعض الأحيان تكون الإمكانيات موجودة لكن لا توجد الكفاءات اللّازمة لاستعمال التجهيزات المتوفّرة، فمشكل نقص الخبرات بالضرورة يؤدي مع مرور الوقت إلى اهتلاك هذه الوسائل أو إتلافها عن طريق استخدامها بتكوين

---

[1]- حاج السعيد عبدالله، مرجع سابق، ص23

[2]- الموقع الرسمي لوزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال (الهيكل التنظيمي للإدارة المركزية)www.mptic.dz

موظّفيها في هذا المجال، كما أنّ ظاهرة هجرة الكفاءات من العقبات المطروحة؛ حيث أنّ الجزائر من البلدان الأولى المصدرة أو الطاردة للكفاءات، فرغم الإجراءات المتخذة للنهوض بالعنصر البشري وتأهيله

2-المعوقات التقنية:

وتتعلّق بالبنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وعلى الخصوص شبكة الانترنت والهاتف باعتبارها من المتطلّبات الأساسية للحكومة الإلكترونية .فرغم الجهود المبذولة في الجانب إلّا أنّ مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر يعاني من التأخر المسجل في الميدان بسبب:

- عجز قطاع البريد وتكنولوجيا الإعلام والاّتصال على تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم قنوات التواصل عبر الانترنت.
- التأخر في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى وعليه فإنّ الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية مع دول العالم المتقدم في هذا المجال.

✓ومن جهة أخرى هنا كعقبة أخرى تتمثّل في التعاملات المالية الإلكترونية التي لا تزال في بداياتها رغم مرور عدة سنوات على مشروع السلطات الجزائرية في تعميم تعاملات المالية الإلكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية، إلّا أنّ هذه التجربة لا تزال متعثّرة وعلى سبيل المثال أنّ فئات واسعة من المتعاملين الاقتصاديين وكذا المواطنين يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية فيسحب أموالهم بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الإلكترونيّ، وهذا التأخر في إجراءات الدفع الالكتروني أثر بشكل سلبي على تحرير التجارة الالكترونية حيث اعلن السيد احمد بربار[1]"الدفع الإلكتروني بلغ مراحله الأخيرة وعلينا تصميم خدمات تحاكي المواطن الجزائري" وقد اكد انه رغم إحصاء 1182 خدمة على النت في الجزائر، معيبا أن هذه الأخيرة يتم تطويرها كل واحدة على حدة.

[1]-لمياء حرزلاوي، إطلاق الحكومة الالكترونية في الجزائر نهاية 2017، يومية الفجر، عدد 17-05-2016.

- بنهاية 2013 ثبت الوضع القائم آنذاك فشل الوصول الى معظم الاهداف الموضوعة حيث كانت تستهدف استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013 قيادة التحول نحو مجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي بمتطلباته التكنولوجية (الدفع الالكتروني والدفع عن طريق الهاتف النقال ... الخ) والوصول الى نسبة 8% من مساهمة تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الناتج الداخلي الخام PIB بالإضافة الى خلق 100 الف منصب شغل مباشر وغير مباشر، وهو مالم يتحقق، وفي تصريح للسيد شريف بن محرز مسؤول برنامج الجزائر الالكترونية 2013 بوزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال حيث قال ان " مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر يحاول ان ينمو في بيئة غير محفزة لتكنولوجيا الاعلام والاتصال" ، وأرجع السيد جمال الدين زروق مدير مؤسسة HBللتجهيزات التكنولوجية السبب وراء ذلك الى عوائق امام استيراد تجهيزات الاعلام والاتصال ونظام التمويل البنكي، وأرجع السيد الياس كرار مدير مؤسسة Humilis Corporate Finance سبب هذا التراجع الى ندرة المورد البشري لمتخصص في تكنولوجيا الاعلام والاتصال والقادر على قيادة مشروع الجزائر الالكترونية، بسبب تسرب هذه الكفاءات وهجرة الادمغة التي عرفتها سنوات التسعينيات خاصة في ميدان الإعلام الآلي[1].
- فشل اغلب المسؤولين على قطاع البريد وتكنولوجيات الاتصال، الذين اكتفوا بالتصريحات ذات الطابع السياسي ولم يحدثوا ذلك التغيير الذي يتطلبه مشروع كـــــ " الجزائر الالكترونية"، وبتقدير بعض الملاحظين الذين رأوا ان هذا القطاع في حالة توقف إما باستدعاء بعض وزراء القطاع لمهام اخرى كعمار تو، قبل اتمام المشاريع التي قطعوا فيها اشواطا، أو لصعوبة التحكم في كل ملفات القطاع كما حدث للوزير بوجمعة هيشور.[2]

[1]Sayeh Amine, La stratégie e-Algérie 2013, un vieux souvenir ?, le site internet www.nticweb.com, visité le 17-04-2017.
[2] -Les TIC en Algérie : une évolution en dents de scie, www.itmag-dz.com, visité le 17/04/2017.

3-المعوقات البشرية:

يرى البعض أن 10 %فقط من مشاريع نظم المعلومات الفاشلة يعود إلى أسباب فنية وأن 90%منها يعود إلى أسباب إدارية وبشرية ومن العقبات البشرية التي تعترض مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر:

- مشكلة الأمية والذي يعد من أبرز العقبات التي تواجه مشروع الحكومة الإلكترونية؛ حيث احتّلت الجزائر سنة 2015 المرتبة114 من مجموع124 دولة في مؤشر رأس المال البشري[1]الذي يصدر سنويا عن المؤتمر الاقتصادي العالمي.
- انعدام الوعي وضعفه بأهمّية التكنولوجيا وتبني مواقف سلبية منها في بعض الأحيان.
- ارتفاع كلفة استخدام الانترنت واستحواذ اللّغة الإنجليزية على 80 بالمائة من محتوى مواقعها مع ضعف الإلمام بها لدى الجزائريين.
- تدني مستوى معيشة غالبية الجزائريين وتدهور القدرة الشرائية والرعاية الصحية ومستوى التعليم، رغم ان الجزائر تحتل التصنيف 84 من بين 188 دولة حسب تقرير الامم المتحدة لسنة 2016 للتنمية البشرية، وهو تصنيف معتدل، الأمر الذي يعيق الإقلاع نحو اندماج فعلي وتدريجي في الحركية الاقتصادية العالمية المتجهة في ظلّ العولمة المعلوماتية نحو تأسيس مجتمع المعلومات والمعرفة.
- وحسب تقرير المنتدى الاقتصادي العالمي لسنة 2016 الذي يظهر تدني تصنيف الجزائر وفق مؤشر اهمية تكنولوجيا الاعلام والاتصال ضمن الرؤية الحكومية، اين احتلت التصنيف 119 من بين 139 دولة مصنفة، والتصنيف 130 وفق مؤشر الخدمة الالكترونية الحكومية والتصنيف 115 وفق مؤشر ترقية استعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال.

[1]-يعتمد مؤشر راس المال البشري على عدة معايير منها: نسب الالتحاق بالتعليم ومدى جودته، اماكن الدراسة، رعاية المواهب، تنمية المهارات، المشاركة الاقتصادية للفئات العمرية المختلفة.

4- معوقات تشريعية:

وتتمثّل هذه العقبة في محدودية الجانب التشريعي في الجزائر المتخصص في هذا المجال، على غرار ما قامت به العديد من الدول.

غياب الإطار القانونيّ المنظّم للمعلومات في الجزائر يؤدي إلى العديد من الإشكاليات المتعلّقة بتداول المعلومات ونوعية هذه المعلومات المتداولة ومحتواها وكذلك حفظ المعلومات وخصوصا الشخصية منها والجهات المخولة لها هذه الصلاحية وأيضا حالات وأوقات الاطّلاع على هذه المعلومات ومكان حفظها، هذه الإشكاليات توجد في الإدارات العمومية أين يتعلّق الأمر بمعلومات الأشخاص كالاسم واللّقب، تاريخ الميلاد والإقامة ...الخ، فحتى الآن لا يوجد نص قانونيّ يعالج مواضيع مرتبطة بحفظ المعلومات السابقة عن طريق التكنولوجيات الحديثة وطريقة التعامل معها.

ومن العقبات الأخرى المرتبطة بالجانب القانونيّ:[1]

- انعدام الّثقة بإجراء المعاملات والسداد عبر الانترنت وعدم انتشار اعتماد التوقيع الإلكترونيّ ومصداقية الوثائق التي يتم تبادلها عبر الانترنت لصعوبات ترتبط بالأمن والخصوصية.
- غياب الإطار التشريعي الذي ينظّم المعاملات الإلكترونية في ظلّ انفتاحا لأسواق وانتشار الانترنت، حيث صنف تقرير المنتدى الاقتصادي العالمي الجزائر في المرتبة 123 من بين 139 دولة مصنفة سنة 2016 فيما يخص المنظومة التشريعية والتنظيمية ذات العلاقة بالتكنولوجيا الحديثة، وعلى الرغم من أنّ المشرع الجزائري اجتهد في سن العديد من القوانين التي تضبط سير عمل الحكومة الإلكترونية في ما يتعلّق بالتصديق الإلكترونيّ والتوقيع الإلكترونيّين والجريمة الإلكترونية وغيرها مازالت فئات كبيرة من المواطنين وقطاع الأعمال تعتمد على المعاملات التقليدية ما يعني انعدام عامل الثقة

[1]- حاج السعيد عبدالله، مرجع سابق، ص14

مما يتطّلب المزيد من التشريعات التي تحمي المعاملات الإلكترونية والتي تؤسس لمشروع الحكومة الإلكترونية ومن جانب آخر تكثيف حملات التوعية في هذا المجال.

✓ضعف البيئة التنظيمية والقانونية والاقتصادية، حيث اشار تقرير لوزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال الى عجز الوزارة في انتهاج استراتيجية واضحة ومنسجمة من شأنها تجسيد مشروع الجزائر الالكترونية 2013 للوصول الى مجتمع معلومات حقيقي واقتصاد رقمي، موضحا أن الجزائر لا تزال تعاني من التأخر في تجسيد مشروع الجزائر الالكترونية بدليل ضعف استخدام الانترنت وتكنولوجيات الإعلام والاتصال عبر كامل القطر الوطني حيث يتضح من التقرير الوزاري الذي تم عرضه من طرف المسؤول الأول عن القطاع السيد: حميد بصالح في إطار الاجتماعات التقييمية لعمل المدراء الولائيين بالعاصمة أن الجزائر بحاجة إلى تنفيذ استراتيجية ذات أهداف كمية ونوعية محددة بوضوح بناء على تطوير المؤشرات المتعلقة بالجدوى النفاذ والتحضير الرقمي فضلا عن تعميم نشر تكنولوجيات الإعلام والاتصال والتحضير الجدي فيما يخص برنامج الحكومة الالكترونية فيما يشير التقرير بوضوح إلى أن القوانين التنظيمية وتعميم الانترنت لا تزال ترهن تطبيق "الجزائرالالكترونية2013 "[1].

المطلب الثاني : الحلول الممكنة لإنجاح مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

يصعب اقتراح حلول فردية لجميع المعوقات نتيجة تداخل العديد منها، ويبقى التشخيص والوقوف على هذه المعوقات خطوة نحو تدارك النقائص المسجلة، وان استغلال النماذج الناجحة مع مراعاة خصوصية الإدارة العمومية الجزائرية هو بداية

[1]- القوانين التنظيمية وتعميم الانترنت يرهن تطبيق " الجزائر الالكترونية 2013 "، جريدة الحوار، عدد يوم 21-1-2009.

الطريق، وسنحاول فيما يلي صياغة بعض المقترحات العامة التي تشكل في حد ذاتها هدفا مزدوجا فهي حلول للعراقيل ومتطلبات لنجاح الحكومات الالكترونية بصفة عامة.

إن معرفة خصائص المنظمات الحكومية الحديثة يدفعنا إلى التساؤل عن منهجية التحول من الواقع الحالي اليدوي التقليدي في العديد من الإدارات نحو واقع العمل الالكتروني، وهو ما دفع العديد من الكتاب إلى الاهتمام بالبيئة الملائمة للعمل الالكتروني ومجالات التغيير الضرورية لإنجاح مشاريع الحكومات الالكترونية.

وقد ركز العديد من الكتاب في تحليلهم لمراحل الانتقال نحو الحكومة الالكترونية على توفير البنية التحتية المتمثلة في الأجهزة والتطبيقات التكنولوجية الحديثة – وهي المقاربة التي اعتمدتها الجزائر –واعتمدوا على ذلك في تحديد المراحل اللاحقة كمرحلة النشر وتقديم الخدمات الالكترونية، إلا انهم اغفلوا بعض الجوانب التي لا تقل أهمية عن التكنولوجيا الحديثة كإعادة هندسة نظم العمل وتنظيمها الهيكلي والاهتمام بالمورد البشري والثقافة التنظيمية للمؤسسات الحكومية وبعض التغييرات المرتبطة بالبيئة الخارجية، والتي سنحاول تسليط الضوء عليها لأهميتها في إنجاح مشروع الحكومة الالكترونية الجزائرية[1].

1- إعادة هندسة نظم العمل :

إن اعتماد المنظمات الحديثة على تكنولوجيات الإعلام والاتصال في أدائها لأعمالها يتطلب منها إعادة تصميم عملياتها بتغيير الإجراءات المتبعة والنماذج المستخدمة مع ما يتلاءم مع طبيعة العمل الالكتروني. وتعتبر عملية إعادة الهندسة تغييرا شاملا للعمليات داخل المنظمة يمر بعدة مراحل وهي:

- تعريف العاملين بفكر وفلسفة إعادة الهندسة.
- اختيار فريق العمل المكلف بإعادة هندسة الأعمال.
- تحديد العمليات المقترح إعادة هندستها وفق الأولويات المنظمة.

---

[1]- أحمد بن يوسف، معوقاتتوظيفالتكنولوجياتالحديثةللإعلاموالاتصالفيالمؤسساتوالإداراتالعموميةالجزائرية، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد 14، السداسي الاول 2016، ص219.

- تحديد المقاييس المستخدمة لتحديد التحسن في أداء كل عملية..
- تحليل العمليات وإعادة تصميمها.
- تدريب فرق العمل على المهام والتكليفات المطلوب أداؤها..

ويترتب على إعادة تصميم الأعمال أثارا مباشرة على المهام المؤداة والواجبات والمسؤوليات وشروط الشغل المطلوبة، وتمكين أكثر للعاملين من اتخاذ القرارات بسرعة وكفاءة، وهو كفيل بإحداث تغيرات مزدوجة ذات أبعاد تنظيمية وبشرية.

2- **التغيير على مستوى الهياكل التنظيمية:** ويتعين على الهياكل التنظيمية للإدارات الحكومية لكي تتكيف مع انتقالها للعمل الالكتروني أن تضمن مجموعة من التغيرات الضرورية يمكن تلخيصها فيما يلي:

- التحول من الهياكل التنظيمية البيروقراطية الثابتة نحو الهياكل المرنة المتغيرة.
- الانتقال نحو الهياكل الأفقية بدل الهياكل الهرمية والاعتماد على فرق العمل.
- المدارة ذاتيا مع ما يرافقها من اتساع مجال تفويض السلطات وتمكين العاملين.
- المدارة ذاتيا مع ما يرافقها من اتساع مجال تفويض السلطات وتمكين العاملين.

3- **تغيير الثقافة التنظيمية**[1]: تعتبر الثقافة التنظيمية مرجعا أساسيا في تقبل العاملين للأفكار والممارسات الإدارية المستحدثة، وعليه فان أي تغيير هيكلي أو تنظيمي أو تكنولوجي يجب أن يسبقه تغير في المستوى القيمي والسلوكي للعاملين، فالمساندة القيمية تعتبر احد المحاور الأساسية في أحداث التغيير، خصوصا إذا اتضح مدى الفجوة التي تفصل الثقافة الإدارية العربية عن ثقافة العمل الالكتروني التي هي في غالبها صورة للمجتمعات التي نضجت فيها والتي منها تم استيراد ونقل التكنولوجيا ونظم العمل. ، ويقع عبء هذا التغيير على القيادة العليا باعتبارها مثلا للسلوك لدى العاملين.

4- **تطوير الموارد البشرية:** باعتبارها أهم أصول المنظمة، فان تطوير الموارد البشرية وصيانتها لتحقيق أقصى استفادة من قدرات وطاقات العاملين هو ضرورة ملحة

[1]- المرجع نفسه، ص 221

للعمل الالكتروني، ويمتد التغيير ضمن هذا المجال من النظرة الإستراتيجية إلى التدريب المستمر للعاملين مرورا بتخطيط احتياجات الموارد البشرية وتوظيف العاملين وتحفيزهم وتقييمهم بما يدعم قيم التميز في الأداء. وفي دراسة تم إجراؤها بالولايات المتحدة الأمريكية حول اثر التحول في إدارة الموارد البشرية من النظام التقليدي إلى النظام الالكتروني على زيادة كفاءة العمليات الداخلية تم الخروج بالنتائج التالية.

- .خفض تكلفة المعاملات الداخلية بنسبة 50 %.
- خفض تكلفة العاملين الإداريين من أجور ومرتبات إلى 40%
- خفض الواجبات والمسؤوليات والمهام التي تؤديها إدارة الموارد البشرية بنسبة 80 %.
- زيادة سرعة الأعمال المتعلقة بإدارة الموارد البشرية إلى عشرة أضعاف السرعة الحالية.

وجدير بالذكر انه من غير الممكن تصور وجود برامج تحول أو تغيير على مستوى الإدارة، العمليات والثقافة التنظيمية، أنماط التكنولوجيا المستخدمة ووسائل تجهيز وتوزيع الخدمات العامة والمعلومات دون وجود رؤية إستراتيجية وطنية شاملة تتناول كل جوانب التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية للبلد. وتمثل هذه الجوانب أهم حقول الأنشطة الجوهرية لاقتصاد المعرفة كما يعبر عن أهم ملامح وخصائص المستقبل الرقمي للمجتمعات الإنسانية.[1]

5- **خلق ثقافة تكنولوجية لدى عموم افراد المجتمع:** اكدت مختلف تقارير الامم المتحدة في مجال الحكومات الالكترونية ان بناء استراتيجيات الحكومة الالكترونية لابد ان تتمركز حول المواطن باعتباره الزبون الطالب للخدمات الالكترونية وكذلك شريك اساسي في بناء لسياسات الحكومية واتخاذ القرارات الوطنية بفعل الخدمات التفاعلية الناشئة في إطار الحكومة الالكترونية. للوصول الى مايسمى بـــــ "المواطن الالكتروني"[2]

---

[1]- المرجع نفسه، ص 222

[2]- خلدون.ع، الجزائر الالكترونية "هدف استرايجي": البلدية والمواطن الالكترونيين اهم مقومات نجاح المشروع، جريدة الفجر، عدد 18 افريل 2017.

الخاتمة

بعد تناول مفهوم الحكومة الالكترونية كنموذج عصري في التسيير وتقديم الخدمات العمومية، احدث قطيعة تامة مع النمط التقليدي في التسيير، فرضته مجموعة من العوامل اهمها العولمة والاقتصاد المبني على المعرفة، والتطور المتسارع لتكنولوجيات الاعلام والاتصال، هذه الاخيرة تعتبر حجر الزاوية يقوم عليه نظام الحكومة الالكترونية، بالإضافة الى أثرها على النسيج الاجتماعي والاقتصادي.

ومن خلال عرض متطلبات بناء نظام ناجح للحكومة الالكترونية، يبرز دور الإدارة العليا في ارساء دعائم هذا المشروع من توفير البنية التحتية وتأهيل المورد البشري في إطار استراتيجية عامة ذات رؤية وتوجه واضح للحكومة تترجمه ميدانيا خطوات عملية بغية الوصول الى الاهداف المرسومة مدفوعة برغبة وإرادة سياسية تدفع هذا المشروع نحو الامام، حيث تشكل الإرادة السياسية الواضحة والجدية العامل الحاسم في نجاحه وتجسيده ميدانيا. ومن المقومات الاساسية للإرادة السياسية هو توفر الفعل القيادي على المستوى السياسي والاداري الذي يلتزم بتسيير مرحلة التحول بناءا على رؤية واضحة بغرض تصحيح وتعديل مسار السياسات الخاطئة والمعيقة، واعتبار نظام الحكومة الالكترونية وسيلة وليست غاية في حد ذاتها، فهي تعبر عن مرحلة جديدة في التسيير العمومي تتطلب إصلاحات مرافقة ومتعددة لضمان نجاح هذا المشروع.

وكغيرها من الدول، تبنت الجزائر هذا التوجه، حيث وضعت استراتيجية للحكومة الالكترونية تحت مسمى " الجزائر الالكترونية2013" « e-Algérie 2013 »سنة 2008، وحددت اطارها الزماني بـــــ 5 سنوات من 2009 الى غاية 2013، ورغم المجهودات المبذولة والامكانات المسخرة، إلا ان النتائج المحققة بعد مرور عدة سنوات لم تكن في مستوى طموح هذا المشروع، وهذا ما اكدته مختلف المؤشرات والتقارير الدولية في هذا المجال.

وباعتبار مشروع الحكومة الالكترونية، مشروعا تضطلع به الحكومة بشكل اساسي، فإن الفشل والتراجع في هذا المشروع يعزى الى ضعف الاجراءات الحكومية المتخذة او الى غياب وعدم وضوح الإرادة السياسية، رغم التصريحات والوعود التي لا تخرج من ضمن الشعارات البرّاقة.

ومن الملامح الاساسية لضعف جدية الارادة السياسية مايلي:

- من بين الاهداف الرئيسية للحكومات الالكترونية تعزيز عنصر الشفافية والعدالة في تقديم الخدمات العمومية، وهو مالا يتوافق مع وضع الجزائر حيث انها تصنف في المرتبة 100 من بين 175 دولة في مؤشر الفساد الصادر عن منظمة الشفافية العالمية لسنة 2014، فبناء نظام ناجح لحكومة الكترونية مرهون بتوفير بيئة تساعد على ذلك.
- عدم الأخذ بعين الإعتبار توصيات المجلس الاقتصادي والاجتماعي التي تمس جوانب رئيسية اثناء عرض المبادرة عليه، خصوصا تلك التي تدعو الى مزيد من التنسيق بين الجهات المختلفة التي لها علاقة بهذا المشروع وكذا الاهتمام بالجانب البشري، وعدم التركيز على الجوانب المادية والتقنية – رغم ضعفها هي الاخرى – ما يؤكد ان السلطات القائمة على هذا المشروع اعتبرت هذه الخطوة شكلية فقط.
- تكليف مديرية مركزية على مستوى وزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال باستراتيجية بحجم " الجزائر الالكترونية " واعتبارها مجرد مهمة من مهمات هذه المديرية يبرز كذلك حجم الاهمية الضئيل الممنوح لهذا المشروع من قبل السلطات العليا للبلاد.
- غياب او ضعف الاهمية التي تمنحها الحكومة لتكنولوجيا الاعلام والاتصال في سياساتها وؤيتها المستقبلية، مايؤكده الترتيب المتأخر للجزائر وفق هذا المؤشر، حيث تصنف في المرتبة 119 من بين 139 دولة سنة 2016.
- وفي مقابلة مع السيد علي كحلان رئيس لجمعية الجزائرية لمتعاملي خدمة الانترنت (احد اعضاء اللجنة التقنية المكلفة بإعداد مشروع الجزائر الالكترونية 2013) الذي صرّح بان عدم نشر تقرير الجزائر الالكترونية2013بالجريدة الرسمية ما يوحي بان هذا المشروع لم ينل طابعا رسميا بالإضافة لعدم إنشاء هيئة مستقلة تابعة لرئاسة الجمهورية او لرئاسة الحكومة تسهر على تنفيذ ومتابعة هذا المشروع عوض تكليف دائرة وزارية بذلك ما طرح مشكل عدم التنسيق وهو الامر الذي اعاق تحقيق اغلب اهداف المشروع.[1]

[1] - N'TIC Magazine, op.cit.

• كما سجل تقرير الامم المتحدة لسنة 2014 تماطل الحكومات المتعاقبة في الجزائر كسبب في تراجع تحريك مشروع الجزائر الالكترونية رغم الموارد المالية المرصودة وجاء تصنيف الجزائر في آخر مرتبة بين الدول العربية وشمال افريقيا حيث سجلت تونس المرتبة 75 والمغرب المرتبة 80[1].

ولمشروع الحكومة الالكترونية شق ذو طابع تقني يعتمد بالأساس على بنية تحتية حديثة لتكنولوجيا الاعلام والاتصال، اين اظهرت الجزائر عجزا في هذا الجانب كذلك. تبرزه التصنيفات المتأخرة للجزائر في ميدان التكنولوجيات الحديثة.

من خلال هذا البحث ، نخلص الى ان فكرة الحكومة الالكترونية في الجزائر لم تنضج بعد، وما هو موجود حاليا عبارة عن تطبيقات اولية فقط، كما ان اغلب المواقع الحكومية تقتصر على الخدمة الاعلامية وأحيانا ينقصها التحديث المستمر للمعلومات، في حين تتطلب الخدمات الالكترونية مواقع تفاعلية تتسم ببساطة العرض وسهولة النفاذ والتفاعل وتبادل المعلومات، وضعف البوابة الحكومية للحكومة الالكترونية في الجزائر (www.elmouatin.dz).

[1] - أ. لونيسي، الحكومة الالكترونية في الجزائر "حبيسة الورق"، جريدة الفجر، نشر بتاريخ 5-7-2014.

الملخصات

الملخص:

تعتبر الحكومة الإلكترونية نمطا عصريا لتسيير الشؤون العامة وتقديم الخدمات، تبنتها أغلب دول العالم سواء كانت متطورة أم نامية، مدفوعة بمجموعة من العوامل ابرزها التطور المتسارع لتكنولوجيا الاعلام والاتصال، وضرورة الاستفادة منها في الجوانب الاقتصادية والاجتماعية، وتمر عملية التحول نحو الحكومة الالكترونية بناء استراتيجية مكتملة ذات رؤية تعتمد على تجنيد وتظافر مجموعة من الآليات والاجراءات والموارد قصد الانتقال الفعال نحو هذا النظام.

وككل دول العالم تبنت الجزائر نظام الحكومة الالكترونية، حيث بدأ هذا التوجه فعليا مع بداية الالفية الحالية من خلال تثمين تكنولوجيا الاعلام والاتصال، وفي هذا الصدد اتخذت الجزائر حزمة من الاجراءات لترقية هذا القطاع قصد تسهيل عملية التحول، وبحلول سنة 2008 أعدت الجزائر رؤية استراتيجية مكتملة، محددةَ الاهداف الواجب الوصول اليها بتسخير الامكانيات اللازمة والآليات والاجراءات المرافقة.

وبمرور السنوات، ظهرت صعوبات وعراقيل حالت دون تحقيق جلّ الاهداف المرسومة، وهذا ما اكدته المؤشرات السنوية الصادرة عن الهيئات الدولية كمنظمة الامم المتحدة والمنتدى الاقتصادي العالمي، حيث تصنف الجزائر في مراتب متأخرة في مجال الحكومة الالكترونية وفي قطاع تكنولوجيا الاعلام والاتصال، هذا ما يدل على قصور في الإجراءات المتخذة وضعف في الامكانيات المسخرة وخاصة التقنية منها، وغياب لثقافة التغيير والتحول لدى الإدارة العليا، واكتفاء أغلب المسؤولين على هذا المشروع بالتصريحات دون الاجراءات الميدانية، وعدم الاهتمام الجدّي الذي يفترض أن يتوفر لتحقيق استراتيجية ذات بعد وطني وشامل كنظام الحكومة الالكترونية.

Résumé :

Le E-gouvernement est considéré comme un modèle moderne de gestion et de prestation des services publics, adopté par la plupart des pays du monde, qu'ils soient développés ou en développement, grâce à une combinaison de facteurs, notamment le développement accéléré des technologies de l'information et de la communication et la nécessité de les profiter dans les aspects économiques et sociaux, en passant par la transition vers la construction d'e-gouvernement basé sur une stratégie et une vision compté sur une mobilisation d'ensemble des mécanismes, des procédures et des ressources afin de réaliser une transition efficace à ce mode.

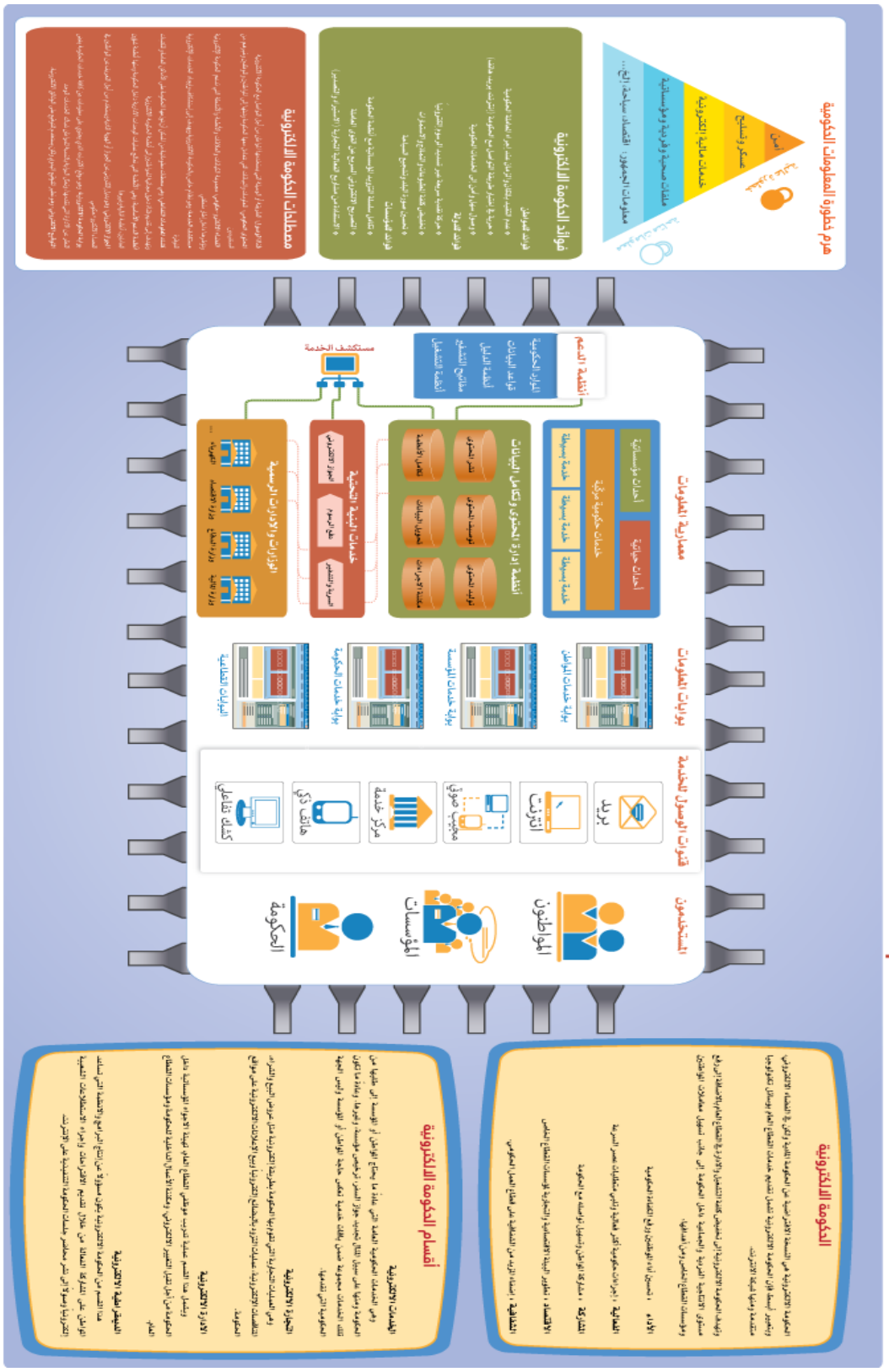
L'Algérie a adopté un système de e-gouvernement, où cette tendance a commencé -en fait- au début du millénaire à travers la valorisation des TIC, et à cet égard, l'Algérie a pris une série de processus qui visent à améliorer ce secteur afin de faciliter la transition vers le e-gouvernement. en 2008 l'Algérie a préparé une vision stratégique complète, avec des objectifs bien déterminés par la mobilisation des ressources qu'il fallait et l'adoption des procédures d'accompagnement.

Apres des années, des difficultés et des obstacles ont apparu et ont empêché la réalisation de la plupart des objectifs fixés. cela a été confirmé par les indicateurs annuels publiés par des organismes internationaux comme l'organisation des Nations Unies et le Forum économique mondial, où l'Algérie est classée dans les derniers rangs dans le domaine de e-gouvernement et dans le secteur de TIC. Cela montre la carence des mesures prises et la faiblesse de l'infrastructure de communication, et l'absence d'une culture de changement et de transformation de la haute direction où les responsables se sont contentés par des déclarations seulement.

Ainsi, une stratégie national comme le e-gouvernement en Algérie n'a pas reçu l'attention sérieuse nécessaire.

ملحقات

الموقع الالكتروني http://www.egovconcepts.com



جميع الحقوق محفوظة © 2013 - مركز دراسات الحكومة الالكترونية

بوابة المواطن www.elmouatin.dz (موقع تجريبي يتم حاليا إعادة تأهيله)

خدمة الاطلاع على رصيد الحساب الجاري

المصدر : الموقع الالكتروني لبريد الجزائر

ECCP.POSTE.DZ

خدمة سابقات الوظيف العمومي

المصدر : الموقع الالكتروني للمديرية العامة للوظيف العمومي

CONCOURS-FONCTION-PUBLIC.GOV.DZ

خدمة دفع فواتير الغاز والكهرباء

المصدر : الموقع الالكتروني المؤسسة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز

SONELGAZ

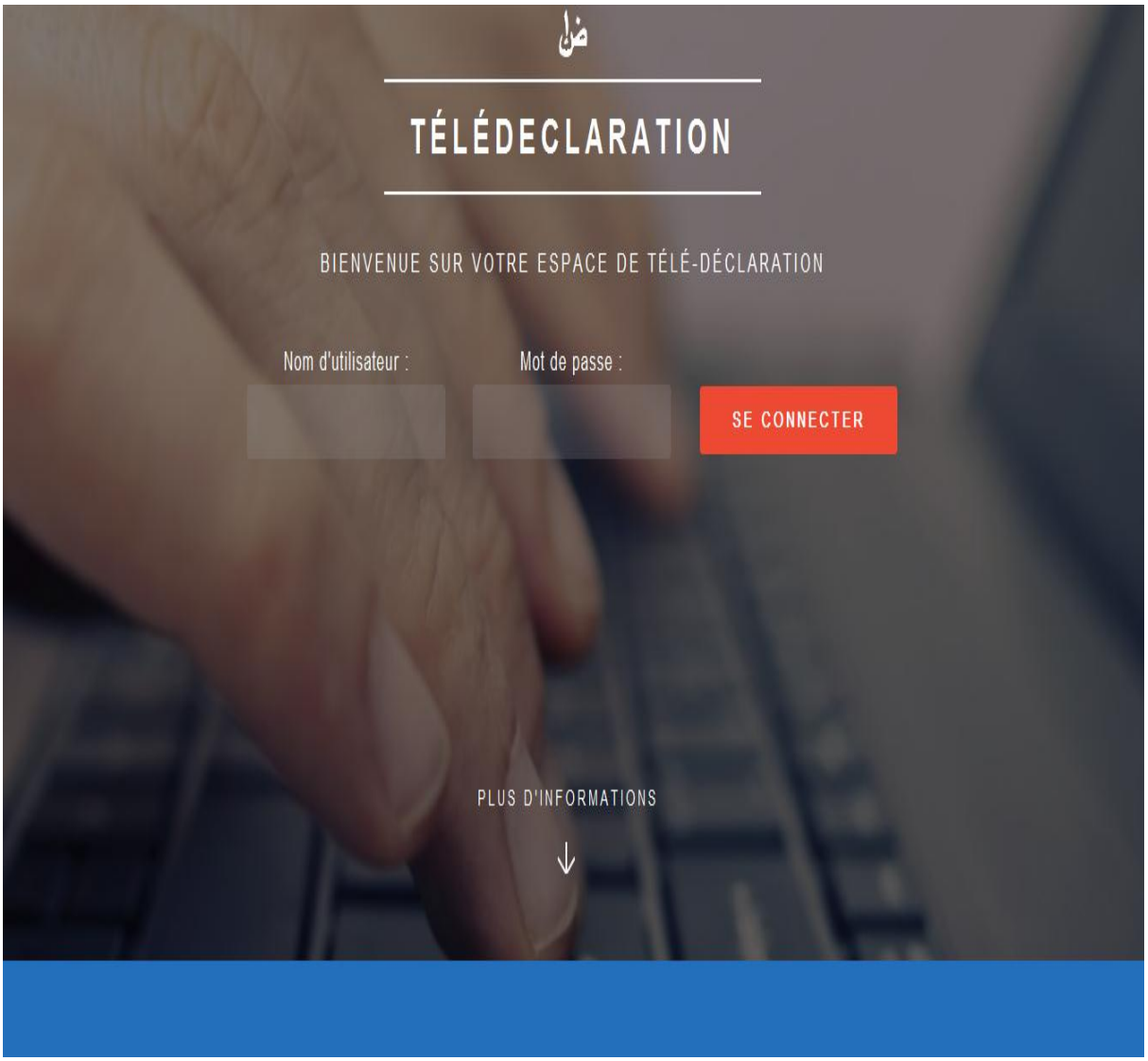
EPAYMENT.ELIT.DZ

خدمة التصريح عن بعد للعمال الأجراء

لمصدر : الموقع الالكتروني للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال

الاجراء CNAS

TELEDECLARATION.CNAS.DZ



قائمة المراجع المعتمدة

1-المراجع باللغة العربية

أ- الكتب

- مصطفى يوسف كافي، الحكومة الالكترونية في ظل الثورة التكنولوجية المعاصرة، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، طبعة 2009.
- عبد اللطيف قطيش، الإدارة العامة: من النظرية الى التطبيق، منشوات الحلبي الحقوقية، طبعة 2013.
- ايمان عبد المحسن زكي: الحكومة الالكترونية: مدخل إداري متكامل، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية،2009.
- سعود بن محمد النمر وآخرون، الإدارة العامة: الاسس والوضائف والاتجاهات الحديثة، مكتبة الشقري، الطبعة السابعة، 2011،

ب- الرسائل والمذكرات

- الحاج العمري، دراسة قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على النمو الاقتصادي، أطروحة ماجيستير، قسم العلم الاقتصادية بجامعة الجزائر 3، 2013.
- زهرة بزاوية، مجتمع المعلومات والكفاءات الجديدة لدى اخصائي المعلومات، اطروحة ماجيستير، قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية بجامعة وهران 1، 2015.
- عاشور عبد الكريم، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر، أطروحة ماجيستير، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية بكلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري بقسنطينة، 2010.
- هند علوي، المرصد الوطني لمجتمع المعلومات بالجزائر: قياس النفاذ الى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بقطاع التعليم بالشرق الجزائري، اطروحة دكتوراه، قسم المكتبات بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008.
- آمنة بن عبد ربه، مجتمع المعلومات في الجزائر: حصيلة وآفاق، مذكرة ماجيستير، قسم علوم الاعلام الاتصال بكلية العلوم السياسية والاعلام، جاكعة الجزائر3، 2006.
- سمية ديمش، التجارة الالكترونية: حتميتها وواقعها في الجزائر، رسالة ماجيستير، قسم العلوم الاقتصادية بكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2011

ت- المجلات والتقارير

- مريم خالص حسين، الحكومة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013،
- سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد السابع، السداسي الثاني 2009،
- زهرة بوراس واحمد بوشارب، مدى نجاعة العمل الاداري في الجزائر باعتماد نظام الحكومة الالكترونية، المجلة الجزائرية للعولمة والسياسات الاقتصادية، العدد 4، 2015.
- حاج السعيد عبدالله، تقييم نظام الحكومة الالكترونية في الجزائر، مجلة الإنسان والمجال، تصدر عن معهد العلوم الانسانية والاجتماعية، المركز الجامعي نور البشير، العدد 02، البيض، اكتوبر 2015.
- أحمد بن يوسف، معوقات توظيف التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسات والإدارات العمومية الجزائرية، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد 14، السداسي الاول 2016
- عبد العالي غيشي و الربعي جرمان، نماذج عالمية لمراحل بناء الحكومة الالكترونية، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، العدد 30، 2014.
- الأمم المتحدة، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا الإسكوا، إستراتيجيات الحكومة الالكترونية في الدول العربية: الواقع وآفاق التطور، عمان، ديسمبر 2013 .

ث- الجرائد

- "الجزائر الالكترونية 2013" تنطلق بتأهيل البنية التحتية لاتصالات الجزائر، جريدة الحوار، تاريخ 21 جانفي 2009.
- تطوير الإدارة الإلكترونية: محور اساسي لاستراتيجية " الجزائر الالكترونية 2013 "، يومية النهار، عدد 2009/12/20.
- ف. بعيط، الحكومة الالكترونية هدفها تقليص البيروقراطية وتحريك الاقتصاد، صوت الاحرار، نشر بتاريخ 2009/09/11.

- محمد حبيب بن حمادي، الاقتصاد الرقمي منفذ الى احترافية التسيير ومواكبة العولمة، يومية الجمهورية، عدد 2015/10/08.
- لمياء حرزلاوي، إطلاق الحكومة الالكترونية في الجزائر نهاية 2017، يومية الفجر، عدد يوم 17-05-2016.
- القوانين التنظيمية وتعميم الانترنت يرهن تطبيق " الجزائر الالكترونية 2013 "، جريدة الحوار، عدد يوم 21-1-2009.
- خلدون.ع، الجزائر الالكترونية "هدف استراتييجي": البلدية والمواطن الالكترونيين اهم مقومات نجاح المشروع، جريدة الفجر، عدد 18 افريل 2017.
- أ. لونيسي، الحكومة الالكترونية في الجزائر "حبيسة الورق"، جريدة الفجر، نشر بتاريخ 5-7-2014.

ج-الملتقيات والاعمال الدراسية

- عبد القادر العاطف، متطلبات الحكومة الالكترونية في مواجهة مخاطر الاقتصاد الافتراضي، الملتقى الدولي العلمي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي ومخاطره على الاقتصاديات الدولية، جامعة سعيدة، 13-14 مارس 2012.
- راضية بغدود و صبايحي نوال، ماهية الحكومة الالكترونية، الملتقى العلمي الدولي حول متطلبات ارساء الحكومة الالكترونية في الجزائر: دراسة تجارب بعض الدول، جامعة سعد دحلب، مخبر تسيير الجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية، 13-14 ماي 2014.
- عبد القادر بلعربي و نسيمة لعرج مجاهد وفاطمة الزهراء مغبر، تحديات التحول الى الحكومة الالكترونية في الجزائر، الملتقى العلمي الدولي الخامس حول: الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، جامعة سعيدة، 13-14 مارس 2012.
- عادل غزال،الحكومة الالكترونية في الجزائر والنفاذ الى مجتمع المعلومات، الملتقى الوطني الثامن حول: مستقبل ثقافة المعلومات والاتصال لدى الشباب الجزائري، جمعية الروافد الثقافية وقسم علم المكتبات والتوثيق بجامعة باتنة، 8-9 نوفمبر 2014.

- الامم المتحدة، دراسة الحكومة الالكترونية 2014، إدارة الشؤون الاجتماعية والاقتصادية، نيويورك 2014.
- نورالدين محرز ومريم صيد، نظام الدفع الإلكتروني ودوره في تفعيل التجارة الإلكترونية، الملتقى الدولي العلمي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، معهد العلوم الاقتصادية بالنركز الجامعي خميس مليانة، 26-27 افريل 2011.

ح-النصوص القانونية

- القانون رقم 15-04 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الالكترونيين، المؤرخ في 01-02-2015، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديموقراطية الشعبية،
- القانون رقم 08-21 يتضمن قانون المالية لسنة 2009، المؤرخ في 30-12-2008، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديموقراطية الشعبية، عدد رقم 74.
- رأي حول ملف "إ- الجزائر 2013"، بتاريخ 2009/09/16، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديموقراطية الشعبية، عدد رقم 54،

خ-مواقع الانترنت

- دليل مؤشرات تكنولوجيا الإعلام والاتصال منشور على المنصة الرقمية " المعرفة للجميع" www.knowledge4all.com
- قرار التحول من الوسائل التقليدية إلى الإلكترونية، الموقع الرسمي لبرنامج التعاملات الإلكترونية للحكومة السعودية www.yesser.gov.sa، تم الإطلاع بتاريخ 24-04-2017
- الموقع لرسمي لوزارة البريد وتكنولوجيا الاتصال WWW.MPTIC.DZ
- http://www.elmouwatin.dz/?Fonds-d-appropriation-des-usages
- إعلان القاهرة 18 جوان 2003،
https://www.itu.int/net/wsis/docs/cairo/declaration-ar.doc
- *بيان مجلس الوزراء المنعقد بتاريخ 24 ماي 2010.*
http://www.el-mouradia.dz/arabe/president/communiques

- مخطط نشاط الحكومة لتنفيذ برنامج رئيس الجمهورية، سبتمبر 2012.

http://www.joradp.dz/HAR/Index.htm

www.egovconcepts.com -

2- Références en français

1) Revues

- L'Organisation de la Conférence Islamique OCI, Développement D'E-Gouvernement et participation électronique, centre de recherche statistiques, économique et sociales et de la formation pour les pays islamique, Ankara, 2010,

- Crestian AIDONODIS et Giorgio PAULLETO, e-administration: enjeux et facteurs clés de succès, République et Canton de GENEVE, département des construction et des technologies de formation, 2007.
- Driss KETTANI et Bernard MOULIN, L'E-Gouvernement pour la bonne gouvernance dans les pays en développement, Presse de l'université LAVAL,2014
- Secrétariat du conseil du trésor, Authentification des citoyens et des entreprises dans le cadre du gouvernement électronique, CANADA, 2004
- L'Organisation de la Conférence Islamique OCI, Développement D'E-Gouvernement et participation électronique, centre de recherche statistiques, économique et sociales et de formation pour les pays islamique, Ankara, 2010,
- Institut de prospective économique du monde méditerranéen IPMED, les technologie de l'information au Maroc, en Algérie et en Tunisie, octobre 2014.

2) Journaux

- Kamal BEN EL KADI, Gouvernement électronique en Algérie : la langue marche vers le numérique, Journal EL WATAN, Samedi 3 mai 2008.

- Ilhem TERKI, Une administration électronique est en cours, Le quotidien L'Expression, 29 octobre 2013.

3) études et rapports

- Edwin Lau, tirée de la conférence d'ouverture lors du colloque international du CEFRIO sur le gouvernement électronique, 24 Mai 2005

- Farida BEKOUR, Les enjeux de développement des TICs dans les entreprises, 1er colloque international sur « L'insertion du Maroc dans l'économie de la connaissance : Défis, Enjeux et Perspectives. Quel nouveau modèle de croissance pour la prochaine décennie ? », EL JADIDA, MAROC, Mars 2014

- République Algérienne Démocratique et populaire, Ministère de la poste et des technologies de l'information et de la communication, politique gouvernementale dans le secteur de la poste et des technologies de l'information et de la communication, octobre 2015,

- République Algérienne Démocratique et Populaire, E-Commission, E-Algérie 2013,

- United Nations, E-government survey 2016, Economic and social affairs, New York 2014.

3) Sites internet

- - World Economic Forum, The Global Information Technology Report 2015 and 2016. www.weforum.org/gitr.

- N'TIC Magazine, E-Algérie 2013: Le projet se heurte à la réalité du terrain, Numéro 42, Mars 2010. www.nticweb.com
- Sayeh Amine, La stratégie e-Algérie 2013, un vieux souvenir ?, le site internet www.nticweb.com, visité le 17-04-2017.
- Les TIC en Algérie : une évolution en dents de scie, www.itmag-dz.com, visité le 17/04/2017

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

مقدمة عامة 1

اهمية البحث 3

اهداف البحث 4

مبررات اختيار الموضوع 4

وصف اشكالية البحث..... 5

الفرضيات 6

الدراسات السابقة 6

مناهج البحث 7

خطة عمل البحث..... 7

حدود الاشكالية 8

الكلمات المفتاحية 8

الفصل الأول: مدخل مفاهيمي حول الحكومة الالكترونية

المبحث الاول : ماهية الحكومة الالكترونية..... 11

المطلب الاول: نبذة تاريخية حول تطور لمفهوم..... 11

المطلب الثاني: تعريف الحكومة الالكترونية..... 31

المطلب الثالث: الفرق بين الحكومة التقليدية والحكومة الالكترونية..... 19

المطلب الرابع: أهداف الحكومة الالكترونية وأهميتها..... 20

المبحث الثاني : التحول نحو الحكومة الالكترونية(أسبابه، مراحله، مقوماته وآثاره) 22

المطلب الاول: اسباب التحول نحو الحكومة الالكترونية 22
المطلب الثاني: مراحل التحول نحو الحكومة الالكترونية 25
المطلب الثالث: مقومات التحول نحو الحكومة الالكترونية 27
المطلب الرابع: آثار التحول نحو الحكومة الالكترونية 29
المبحث الثالث : بناء الحكومة الالكترونية 30
المطلب الاول: متطلبات الحكومة الالكترونية 31
المطلب الثاني: نماذج بناء الحكومة الالكترونية 33
المطلب الثالث: نظريات الحكومة الالكترونية 40
المطلب الرابع: معوقات تجسيد الحكومة الالكترونية 42

الفصل الثاني: تجسيد مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

المبحث الاول : مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر 50
المطلب الاول: محاور استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013 51
المطلب الثاني: اهداف استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013 وآجال تنفيذها 54
المبحث الثاني : أبعاد الدور الحكومي في تنفيذ استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013 56
المطلب الاول: البعد السياسي 57
المطلب الثاني: البعد التنظيمي والتشريعي 59
المطلب الثالث: البعد المالي والتقني 61
المطلب الرابع: البعد البشري 64

المبحث الثالث : اثر استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013..... 66
المطلب الاول: في مجال الادارة الالكترونية 67
المطلب الثاني: بناء مجتمع المعلومات 69
المطلب الثالث: التجارة الالكترونية كأحد اوجه الاقتصاد الرقمي 77

الفصل الثالث: مؤشرات جدية الإرادة السياسية في الجزائر في تجسيد مشروع الحكومة الالكترونية

المبحث الاول : قراءة لمؤشرات تنمية الحكومة الالكترونية والجاهزية الالكترونية.. 83
المطلب الاول: مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية IDEG..... 83
المطلب الثاني: مؤشر قياس جاهزية تكنولوجيا المعلومات والاتصال 91
المبحث الثاني: أسباب تراجع مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر والحلول الممكنة 95
المطلب الاول: معوقات تجسيد مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر 95
المطلب الثاني: الحلول الممكنة لإنجاح مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر 105
الخاتمة.....
110...

فهرس الاشكال

الشكل 01: علاقة الحكومة الالكترونية ببعض المفاهيم المتداخلة معها 18

الشكل 02: مجالات الحكومة الالكترونية 18

الشكل 03: مخطط توضيحي للولوج للخدمة الالكترونية التي تتطلب اجراءات للمطابقة وتحديد الهوية 46

الشكل 04: الجدول الزمني المتوقع لتنفيذ أبرز مشاريع الجزائر الالكترونية 2013 55

الشكل 05: مخطط توضيحي لمشروع الجزائر الالكترونية 2013 55

الشكل 06: مراحل الانتقال الى مجتمع المعلومات 70

الشكل 07: مراحل تطوير الخدمات الالكترونية 87

الشكل 08: المؤشر العام لتنمية الحكومة الالكترونية 88

فهرس الجداول

الجدول 01: اوجه الاختلاف بين الحكومة التقليدية والحكومة الالكترونية 19

الجدول 02: أنماط العلاقات الناشئة في اطار الحكومة الالكترونية 34

الجدول 03: تصنيف الجزائر وفق مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية 88

الجدول 04: تصنيف الجزائر وفق مؤشر المشاركة الالكترونية 90

الجدول 05: تصنيف الجزائر وفق مؤشر الجاهزية الشبكية 93