



جامعة الحاج لخضر - باتنة 1  
كلية الحقوق والعلوم السياسية  
قسم العلوم السياسية



# التحول نحو الحكومة الإلكترونية في

## الجزائر

بين واقع التطبيق والرغبة في التطوير

أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم السياسية  
تخصص: تنظيم سياسي وإداري

إشراف:

د. رابح مرابط

إعداد الطالبة:

منيرة بوراس

### لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة الأصلية	الصفة
أ.د/ مراد بن سعيد	أستاذ التعليم العالي	جامعة باتنة 1	رئيسا
د/ رابح مرابط	أستاذ محاضر (أ)	جامعة باتنة 1	مشرفا ومقررا
د/ خيرة بن عبد العزيز	أستاذة محاضرة (أ)	جامعة باتنة 1	ممتحنا
د/ نور الصباح عكنوش	أستاذ محاضر (أ)	جامعة بسكرة	ممتحنا
د/ عنتر بن مرزوق	أستاذ محاضر (أ)	جامعة المسيلة	ممتحنا
د/ عادل بن عمر	أستاذ محاضر (أ)	جامعة سطيف 2	ممتحنا

السنة الجامعية: 2020/2019



جامعة الحاج لخضر - باتنة 1  
كلية الحقوق والعلوم السياسية  
قسم العلوم السياسية



# التحول نحو الحكومة الإلكترونية في

## الجزائر

بين واقع التطبيق والرغبة في التطوير

أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم السياسية  
تخصص: تنظيم سياسي وإداري

إشراف:

د. رابح مرابط

إعداد الطالبة:

منيرة بوراس

### لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة الأصلية	الصفة
أ.د/ مراد بن سعيد	أستاذ التعليم العالي	جامعة باتنة 1	رئيسا
د/ رابح مرابط	أستاذ محاضر (أ)	جامعة باتنة 1	مشرفا ومقررا
د/ خيرة بن عبد العزيز	أستاذة محاضرة (أ)	جامعة باتنة 1	ممتحنا
د/ نور الصباح عكنوش	أستاذ محاضر (أ)	جامعة بسكرة	ممتحنا
د/ عنتر بن مرزوق	أستاذ محاضر (أ)	جامعة المسيلة	ممتحنا
د/ عادل بن عمر	أستاذ محاضر (أ)	جامعة سطيف 2	ممتحنا

السنة الجامعية: 2020/2019

## شكر وتقدير

"اللهم لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا"

أشكر الله تعالى وأحمده أن أنعم علي بتحقيق ما كنت أصبو إليه في استكمال درجة الدكتوراه، فله الفضل وله الثناء الحسن.

أشكر الله تعالى كذلك بأن هيا لي من سهل تسجيلي في جامعة باتنة وأعاني على ترتيب أفكاري وبلورتها، الأستاذ الفاضل "أ.باي"، له مني جزيل الشكر والعرفان.

أتقدم بعظيم الشكر والتقدير أيضا للأستاذ "رابح مرابط" على قبول الإشراف وحسن التعاون.

ثم أزجي الشكر فائقه والثناء أجله إلى الأستاذ "ي. زدام" الذي سخره الله لي لشحني بالطاقة الإيجابية في الوقت الذي كنت في أمس الحاجة إليها. جزاه الله على توجيهاته ونصائحه ودعمه المعنوي.

والشكر الموفور لأعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بمناقشة هذه الدراسة.

كما أشكر شكرا غير محدود لكل ما ساندني في هذه المسيرة من قريب أو بعيد.

## إهداء

إلى روح والدي العزيز... جعل الله قبره روضة من رياض الجنة وزاده إحسانا  
فوق إحسانه.

إلى أمي الغالية أطل الله في عمرها وألبسها لباس الصحة والعافية، تقديرا  
لتضحياتها في سبيل عزنا ورفعنا شأننا.

إلى من شجعني على مواصلة مسيرتي العلمية وكان دائما إلى جانبي رفيق  
دربي زوجي شفاه الله ورزقه من حيث لا يحتسب.

إلى رياحين حياتي وسندي في الشدة والرخاء أخواتي وإخوتي، كل باسمه  
الخاص، حفظهم الله وسدد خطاهم.

إلى إخوتي في الله حميدة، عبد الله، يوسف وبلقاسم جزاهم الله خير الجزاء.

إلى كل من شجعني وساعدني على إتمام هذا العمل خاصة زملائي

"م.ل.نابتي"، "م.دحماني"، نورة، لاميا، فوزية، مسعود، كمال، رشيد...

جعل الله هذا العمل صدقة جارية على روح أبي الطاهرة جزاه الله عني

خير الجزاء

## ملخص:

تتناول الدراسة الحالية واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، وبذلك فهي تهدف إلى تحليل المستوى الذي وصلت إليه وتقييمه، مع الأخذ بعين الاعتبار الجهود المبذولة والآليات المسخرة من أجل تطويرها، مدى احترام مراحل إنفاذها والسعي إلى الاستفادة من الفرص المتاحة بموجبها.

اعتمدنا في هذه الدراسة على منهج دراسة حالة عند معالجة واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، تقييمه ومعاينة الجهود المبذولة من أجل تنفيذ استراتيجية التحول، مع الاستعانة بمقترح التحليل النسقي في تحليل ترابط مدخلات الحكومة الإلكترونية وتفاعلها فيما بينها من أجل الحصول على المخرجات المطلوبة وهي نجاح إنفاذ الحكومة الإلكترونية والاستفادة من مزاياها.

أسفرت النتائج النهائية لهذه الدراسة على أنه، رغم الخطط والاستراتيجيات الضخمة والطموحة التي وضعتها الدولة الجزائرية، مازال تطبيق الحكومة الإلكترونية يعرف تأخرا كبيرا، ولا يتعدى كونه تطبيقا جزئيا، يحاول فيه كل قطاع حكومي - مستقلا - إحلال الأنموذج الإلكتروني في تقديم خدماته. كما أن تشخيص المواقع الإلكترونية لكل القطاعات الحكومية تؤكد هذه النتيجة من خلال الخدمات التي تقدمها على الأنترنت والتي لا تزال في المراحل الأولى من تطبيق الحكومة الإلكترونية وهي "النشر الإلكتروني" و"التفاعل في اتجاه واحد".

هذا التأخر والضعف في إنفاذ الحكومة الإلكترونية في الجزائر، هو نتيجة وجود جملة من العراقيل والمعوقات التي تعترض هذه العملية وتحول دون تجسيدها، مما يستلزم وضع رؤية استشرافية تتضمن جملة الآليات الواجب اتخاذها من أجل وضع الحلول المناسبة وضمان استكمال تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر بنجاح.

## **Abstract :**

The current research deals with the real implementing of electronic government in Algeria, and it aims to analyze and evaluate the level that it reached taking into consideration the efforts, the mechanisms used to develop it, the extent of respect the steps of its application and the pursuit to benefit from its available chances.

In this humble research, we adopted **the method of case study** when we treat the reality of electronic government's application in Algeria, its evaluation and the auditing of the effort made for the sake of realizing the strategy of transformation. The **systemic analysis approach** is adopted also in analyzing the interconnection and interaction of electronic government inputs within each other to get the outputs needed which is the success of the electronic government and get benefits from its privileges.

The final results of this research stated that though the great and ambitious plans and strategies putted by the Algerian government, the application of electronic government is still too late, and is just a partial application in which each governmental sector tries- independently- to use electronic government in providing its services. Also, diagnosing the electronic websites to all the governmental sectors confirms this result through the online services it provides and it is in its first stages of the application of electronic government, which is « **electronic publishing** » and « **one-way interaction**».

Being late and weak in the implementation of the electronic government in Algeria is the result of some barriers and obstacles that stand against its application. Thus, this situation needs a forward vision which includes a set of mechanisms that should be taken to find the suitable solutions and guarantee the ongoing application of the electronic government in Algeria successfully.

# مقدمة

## تمهيد

لعل من أبرز سمات العصر الحديث التطور المتسارع للوسائل المعلوماتية ومظاهر الثورة العلمية، خاصة ما تعلق منها بتكنولوجيات الإعلام والاتصال، التي جعلت العالم قرية صغيرة تمحى فيها الحدود، فسارعت مختلف الدول إلى اقتنائها والاستفادة من مزاياها في شتى المجالات. فهذه التكنولوجيات أدخلت تغييرات كبيرة وسريعة على طريقة تواصل الناس وعملهم. كما أنها تسببت عبر الزمن في تغييرات عميقة على عمل الحكومات، فالعديد من الإدارات والقطاعات الحكومية استغلتها وطوعتها في قيامها بمهامها حتى أنها فتحت لها مواقع على الأنترنت، ثم نظمت خدماتها في بوابات الكترونية، لتتطور فيما بعد لتقدم خدماتها عبر النت دون الحاجة إلى السفر والتنقل إلى مكاتبها.

بتطور استعمال هذه الوسائل التكنولوجية والتقنيات الناتجة عنها، أخذت الأنشطة الحياتية في التحول من أنشطة عادية إلى أنشطة الكترونية في مجال تقديم الخدمات. فبهدف تقليل تكلفة الإجراءات الحكومية وما يتعلق بها من عمليات إدارية وضمانا للسرعة والجودة في الأداء، سعت الحكومات إلى تقديم خدماتها الكترونيا، فتحول مصطلح الحكومة من الطابع التقليدي إلى الطابع الإلكتروني، تكيفا مع البيئة العالمية والمحلية. اصطلح الفقهاء على هذا النموذج الجديد من الحكومة اسم "الحكومة الإلكترونية".

كغيرها من دول العالم، سعت الجزائر منذ بداية التسعينيات من أجل تعزيز بنيتها التحتية في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال، زيادة معدل الإنفاذ إلى الأنترنت وكذا تطويع هذه التقنيات في إنتاج الخدمات الحكومية. إلا أن التفكير بجدية في وضع استراتيجية للتحويل الإلكتروني والانتقال إلى جزائر إلكترونية تضمن لإداراتها، مواطنيها وعملائها الحصول على خدمات الكترونية شاملة، لم يكن إلا سنة 2008، من خلال مشروع الجزائر الإلكترونية. إذ تميز هذا المشروع بطموحه وثراء مضمونه، رغم أن الخطة الزمنية لتنفيذه لم تتجاوز الخمس سنوات، وهذا ما أثر سلبا في نجاحه والوصول إلى الأهداف المبتغاة من خلاله، مما اضطر السلطة الوصية عليه إلى تمديد آجال تنفيذه لخمس سنوات أخرى.

تمحور مشروع الجزائر الإلكترونية حول جملة من الأهداف أساسها عصرنة الإدارات العمومية وتحديثها من خلال تسريع تعميم استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال فيها، باعتبارها متطلبا من



المتطلبات الأساسية ومرتكزا هاما لتجسيد التحول الإلكتروني فعليا وبناء مجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي القائم على المعرفة. هذه المبادرة عبرت عن طموح الدولة الجزائرية في استعادة ثقة مواطنيها وعملائها الاقتصاديين عن طريق استحداث نمط جديد للتسيير يقوم على جودة الخدمة العمومية، السرعة في أدائها، التقليل من تكاليفها، الشفافية والحدثة. بدأت المحاولة جديا في تجسيد هذا التحول من خلال تبني نموذج الحكومة الإلكترونية عبر الانطلاق في تنفيذ استراتيجية الجزائر الإلكترونية سنة 2008.

## 1. إشكالية الدراسة

بناء على ما سبق، وانطلاقا من الآليات التي وضعتها الدولة الجزائرية في سبيل تعزيز استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال وإنفاذ أنموذج الحكومة الإلكترونية كبديل للحكومة التقليدية التي أبانت عن محدوديتها في تحسين أدائها، سنركز في هذه الدراسة على إظهار ما وصلت إليه الجزائر في هذا المجال حتى سنة 2018، وذلك مقارنة بما تم التخطيط له وبرمجته بدءا من التحضير للحكومة الإلكترونية إلى وضع استراتيجية كاملة للتحول الإلكتروني سنة 2008، وكذا من خلال المتطلبات التي تم توفيرها لإنجاح هذا التحول. لذلك سنحاول الإجابة على الإشكالية التالية:

### إلى أي مدى توافرت الجزائر على الشروط الضرورية لنجاح تجربة الحكومة الإلكترونية؟

من هذه الإشكالية الرئيسة، تثار التساؤلات الفرعية التالية:

- هل تجاوز الأنموذج الجزائري للحكومة الإلكترونية مفهوم استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟
- هل الجزائر على مستوى من الجاهزية الإلكترونية يضمن لها الانتقال إلى الحكومة الإلكترونية بنجاح؟
- ما مدى احترام تجربة إنفاذ الحكومة الإلكترونية في الجزائر لتدرج مراحل التحول؟

## 2. فرضيات الدراسة

من أجل الإجابة على الإشكالية الرئيسة والمسائل الفرعية المطروحة، قمنا بوضع الفرضيات

التالية:

الفرضية الرئيسية: توفير جملة من المتطلبات الداخلية والخارجية للتحويل الإلكتروني دون الاعتماد على المفهوم الحقيقي للحكومة الإلكترونية والتدرج في مراحل الإنفاذ أدى إلى فشل مشروع تطبيقها في الجزائر.

لتسهيل التحقق من الفرضية الرئيسية، يمكن إفراغها في الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: اعتماد مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر على تعزيز استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الأعمال الحكومية أدى إلى إفراغها من معناها الحقيقي.

الفرضية الفرعية الثانية: ضعف معدل جاهزية الإلكترونية في الجزائر أثر سلبا في نجاح عملية الانتقال إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

الفرضية الفرعية الثالثة: تأخر تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر سببه عدم احترام التدرج في مراحل الإنفاذ.

### 3. منهجية الدراسة

يعد اختيار المناهج والمقاربات من الأمور الضرورية في البحث العلمي، كونها تعين على تقصي الإجابة للإشكالية المطروحة. وسعيا منا للوصول إلى معلومات شاملة عن الحكومة الإلكترونية بصفة عامة وعن تطبيقها في الجزائر بصفة خاصة، وذلك من خلال الاهتمام بمختلف جوانبها والعوامل الضرورية لنجاح إنفاذها، ثم التعمق في الأنموذج الجزائري من خلال إسقاط هذه المعلومات على الحالة الجزائرية واستخراج أهم المتغيرات المتعلقة بها والتمكن من تقييم واقع تطبيقها، اعتمدنا في بحثنا على منهج دراسة الحالة.

كما أنه ومن أجل تقييم وضع الحكومة الإلكترونية في الجزائر، فهمُ المستوى الذي وصلت إليه وكذا وضع تفسير للنتائج والأحكام المتوصل إليها، لجأنا في هذه الدراسة إلى مقترح تحليل الأنساق، وذلك انطلاقا من أن نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية لا يكون إلا بتفاعل مجموعة من المدخلات (متطلبات وشروط تطبيقها) التي يمكن تحديدها وقياس الجهود المبذولة من أجل توفيرها. كما أن ترابط هذه المدخلات وتفاعلها فيما بينها يمكن من الحصول على المخرجات المطلوبة وهي نجاح إنفاذ الحكومة الإلكترونية والاستفادة من مزاياها.

#### 4. مبررات اختيار موضوع الدراسة

يعود اختيار هذا الموضوع إلى مجموعة اعتبارات، تجتمع في الرغبة في تجديد مجال البحث، نقسمها فيما يلي إلى مبررات موضوعية وأخرى ذاتية.

##### أولاً: المبررات الموضوعية

- دراسة موضوع الحكومة الإلكترونية بحيث أن اعتمادها كمرجع نظري يظهر المعنى المعاصر لمفهوم الخدمة الحكومية التقليدية، القائم على مبادئ الجودة، الفعالية، الفاعلية، السرعة وانخفاض التكاليف؛
- الاهتمام بأنموذج الحكومة الإلكترونية وسبل إنجاح عملية التحول إليه له أهمية عملية إضافة إلى الأهمية النظرية، وذلك بالنظر إلى المستوى المتدني للخدمة العمومية في الجزائر وما تعانيه من مخرجات البيروقراطية والمحسوبية. ومنه، فالتحول نحو الخدمة الإلكترونية يمكن أن يسهم في ترشيدها وتحسين نوعيتها؛
- حداثة هذا النمط في تسيير الهيئات الحكومية، وذلك لاعتماده على تكنولوجيات الإعلام والاتصال المتجددة باستمرار، وضرورة تماشي الدولة الجزائرية مع البيئة العالمية؛
- الاطلاع على الجهود المبذولة، تطبيقاً لاستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013، ومعاينة واقع تنفيذها، وبالتالي يصبح البحث عن البدائل واستشراف المستقبل ضرورة ملحة.

##### ثانياً: المبررات الذاتية

- الاهتمام بموضوع الحكومة الإلكترونية في الجزائر ومتابعة تطورها، باعتبار نتائجها تكون ملموسة من طرف المواطن بدرجة أولى؛
- واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر الذي يميزه التأخر وضعف التنفيذ، فبحكم أنني موظفة في قطاع حكومي خدماتي، عايشة واقع الخدمة العمومية الإلكترونية ومراحل تطويع تكنولوجيات الإعلام والاتصال في القيام بمهامي؛
- إعادة تحديث موضوع الحكومة الإلكترونية في الجزائر من أجل لفت انتباه الدارسين والباحثين للجهود المبذولة والنقائص المعيشة عن طريق تقييم كمي وكيفي لها، وبالتالي السماح لهم

مستقبلا، ولمتخذي القرار في البلاد، بمتابعة تطور الحكومة الإلكترونية في الجزائر وتتميتها، واعتبار هذه الدراسة بمنزلة أرضية الانطلاق لها.

## 5. الدراسات السابقة

خلال المرحلة الأولى من مراحل إنجاز هذا البحث، والتي قمنا فيها بجمع المادة العلمية التي تساعدنا على التعمق في موضوع الحكومة الإلكترونية، لاحظنا تناول العديد من الكتاب، الباحثين وكذا الهيئات الدولية موضوع الحكومة الإلكترونية من مختلف جوانبه، دراسة وتحليلا، من أجل إظهار آثاره ومميزاته. ومن بين هذه الدراسات اخترنا:

- كتاب "الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق"، للكاتب والباحث في مجال الحكومة الإلكترونية عباس بدران، 2004. تطرق الكاتب فيه من خلال ثلاثة فصول إلى موضوع الحكومة الإلكترونية محاولا تسليط الضوء على أقسامها (الخدمات الإلكترونية، الديمقراطية الإلكترونية والتجارة الحكومية الإلكترونية)، استراتيجيات نجاح هذه النمط من التسيير (يعتمد الكاتب خمس باقات يستلزم توفيرها بناء حكومة الكترونية ناجحة هي التخطيط، التشريع، التقنية، البيئة الاجتماعية والإدارية)، نطاق عمل الحكومة الإلكترونية وجمهورها المستهدف. كما استعرض فيه كيفية تصميم الحكومة الإلكترونية وتطبيقها عبر تقديم إطار حكومة إلكترونية عربية موحد.

من النتائج التي توصل إليها الكاتب أن الحكومة بنمطها التقليدي لن يكون لها وجود في المستقبل وأنها ستموت ولن تستطيع الاندماج في المحيط الاقتصادي، ومنه يصبح تبني الحكومة الإلكترونية وبناء مجتمعات معلوماتية ضرورية، من أجل التماشي مع التطور السريع لمجال التكنولوجيا. كما خلص إلى أن وجود مرجعية تعتمد عليها الدولة في تنفيذ الحكومة الإلكترونية وتوفير الأمن المعلوماتي الضروري يسهم في نجاحها وتحقيق رفاهية المواطن والمجتمع. يميز هذا الكتاب اعتماده منهجية متسلسلة للأفكار تمكن القارئ من استيعاب النموذج الإلكتروني-حكومي وتطبيقه بنجاح.

- كتاب "الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الدول العربية" للكاتب محمد صادق اسماعيل، 2010، والذي تطرق فيه إلى المفاهيم النظرية المتعلقة بالحكومة الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية والفرق بين النمط التقليدي والنمط الإلكتروني في العمل الإداري، ثم استعرض الكاتب نماذج للحكومة الإلكترونية في بعض الدول العربية، ليخلص في الأخير إلى أن هناك فجوة كبيرة في مجال تطبيقات الحكومة الإلكترونية بين

الدول العربية وبين الدول المتقدمة، التي قطعت شوطاً مهماً وواسعاً في هذا الموضوع، وحتى وجود بعض الدول العربية التي لا تزال في مرحلة دراسة مدى إمكانية تطبيق بعض استراتيجيات الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها. إلى جانب هذا، يرى الكاتب أن هذه الفجوة في تطبيق الحكومة الإلكترونية توجد أيضاً داخل الدول العربية ذاتها، فهناك دول تقدمت في هذا الميدان وحققَت قدراً مقبولاً في التطبيق مثل دولة الإمارات العربية المتحدة وجمهورية مصر العربية والمملكة العربية السعودية، في حين أن دولاً أخرى لا تزال عاجزة عن تطبيق أدنى مستويات الاستراتيجيات التحول الإلكتروني.

- كتاب "الحكومة الإلكترونية: النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية"، لصاحبه صفوان المبيضين، 2011، يتناول فيه الحكومة الإلكترونية كمفهوم وممارسته وذلك من خلال تسليط الضوء على نماذج الحكومة الإلكترونية والحلول التي تقدمها هذه الحكومة لمنظمات الأعمال والمواطنين والحكومات الأخرى أيضاً. يضم الكتاب أربعة فصول، قسم فيها مضمونه ومحتواه كما يلي:

• الفصل الأول: مدخل إلى الحكومة الإلكترونية، وجاء فيه ماهية الحكومة الإلكترونية، أهدافها، أنواعها والمراحل الرئيسية لتنفيذها كما يسلط الضوء بالتفصيل على العلاقة بين الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة.

• الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية، المناظير والنماذج والحلول الإلكترونية، وتطرق فيه الكاتب إلى استراتيجية التحول إلى الحكومة الإلكترونية، مراحل التحول ومتطلباته وكذا التحديات التي يمكن أن تعترض تنفيذها؛

• الفصل الثالث: الحكومة الإلكترونية والوصول إلى المعلومات، تناول الكاتب في هذا الفصل نماذج لدول نامية (الهند، كوريا الجنوبية،...) استقادت من الحكومة الإلكترونية في محاربة الفساد، وذلك من أجل تأكيد مختلف المزايا التي تستفيد منها الدول بتبني نموذج الحكومة الإلكترونية؛

• الفصل الرابع: تجارب بعض الدول العربية في الحكومة الإلكترونية (الأردن، مصر،...) توصل الكاتب في نتائج دراسته إلى أن تنفيذ الحكومة الإلكترونية بشكل شامل وناجح يسهم كثيراً في عمليات الإصلاح التي تخطط لها الدول وبالتالي فإن تكنولوجيات الإعلام والاتصال لها تأثير في أداء الحكومات.

- منشور هيئة الأمم المتحدة الموسوم "استراتيجيات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية واقع وآفاق التطور": حيث تعرض الدراسة، المعدة من طرف اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا)،

المنشورة في ديسمبر 2013، تطور الأتمتة الحكومية واستعمال المعلوماتية في الدول العربية، وذلك عبر أحد عشر فصلا، يتناول كل واحد منها موضوعا من المواضيع المرتبطة بمفهوم الحكومة الإلكترونية مختلفة، كما يتخلل كل فصل تحليلا للجهود المبذولة وإبراز للمبادرات الموجودة آنذاك لينتهي بملخص لأهم الأفكار التي تناولها.

كما تناول المنشور عرضا لتطور البوابات الإلكترونية وأهم المشاريع المنجزة في الحكومات الإلكترونية وكذا تلك التي كانت قيد التطبيق. من جهة أخرى تطرق بالتفصيل إلى الاستراتيجيات والخطط الموضوعية للحكومة الإلكترونية والأطر التشريعية والقانونية لها. وتعرضت الدراسة أيضا لمواضيع المشاركة الإلكترونية وأطر التشغيل البيئي والهواتف النقالة في تطبيقات الحكومة الإلكترونية، لينتهي العرض ببحث مفصل حول مناهج الرصد والتقييم لمشاريع الحكومة الإلكترونية، الجهات المسؤولة عنها، مؤشرات الحكومة الإلكترونية ومدى التقدم المحرز وكذا آفاق التطوير.

عرضت هذه الدراسة موضوع الحكومة الإلكترونية من مختلف الجوانب مبرزة واقع التنفيذ في الدول العربية وأهم تطبيقات الخدمات الإلكترونية الحكومية الحالية وآفاق تطويرها. خلصت الدراسة في الفصل الحادي عشر إلى توصيات وملاحظات عامة بخصوص أهمية التعاون الإقليمي في مجال الحكومة الإلكترونية، تطوير التجارة الإلكترونية والأخذ بعين الاعتبار ضرورة استشارة كل فئات المجتمع في وضع خطة التحول وكذا في تقديم الخدمات الإلكترونية.

- تقرير هيئة الأمم المتحدة الموسوم "دراسة الحكومة الإلكترونية 2014: حكومة الكترونية من أجل المستقبل الذي نتطلع إليه"، وهو يمثل مسحا للدول الأعضاء في هيئة الأمم المتحدة. تناول هذا التقرير تصنيفات الحكومة الإلكترونية حول العالم، التقدم العالمي في تقديم الخدمات الإلكترونية، المشاركة الإلكترونية والفرص والتحديات التي تطرحها وعوامل بروز الفجوة الرقمية.

كما تطرق التقرير لمنظور استخدام الحكومة الإلكترونية لمرحلة ما بعد 2015 وذلك انطلاقا من تقييم الواقع ومحاولة التطوير فيه. وعموما، تهدف هذه الدراسة إلى توفير الخدمات الاجتماعية، الاقتصادية والبيئية للسكان، عن طريق استخدام الحكومة الإلكترونية كأداة عملية.

تتناول تقارير هيئة الأمم المتحدة إضافة إلى العنوان الذي يختاره كل تقرير، تقييم تطور الحكومة الإلكترونية وتميئها على مستوى الدول الأعضاء. هذا التقييم يفتح للباحثين المجال للتحليل ودراسة الواقع ومحاولة تخيل الحلول الفعالة.

- أطروحة الطالب عبده نعمان الشريف، الموسومة "الحكومة الإلكترونية كاستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها، الواقع والتحديات- حالة دول مجلس التعاون الخليجي"، جامعة الجزائر، سنة 2009، والتي عمل من خلالها الطالب على دراسة الحكومة الإلكترونية وتطبيقها في دول مجلس التعاون الخليجي بشكل خاص مبرزاً في ذلك مفهوم الحكومة الإلكترونية، ودورها بما تشمله من أنظمة معلومات وآليات عمل تسهم في إدارة النشاطات الحكومية وقيادة التغيير والإصلاح في الدولة.

وتدرج الباحث في عرض أفكاره وفق ترتيب منهجي ارتكز على خمس أفكار رئيسية، تم تجسيد الفكرة الأولى في مفهوم الدولة ووظائفها، واستراتيجيات الإصلاح التي تتبناها والتي من بينها "الحكومة الإلكترونية"، والفكرة الثانية: ارتكزت على إظهار مفهوم الحكومة الإلكترونية وأبعادها وأهدافها ومقوماتها الأساسية التي تؤكد أنها تستحق أن تكون استراتيجية مهمة جداً في ظل المتغيرات، والفكرة الثالثة: تم فيها إسقاط الجانب النظري على واقع تطبيق المشروع على أرض الواقع وواقع التحديات التي تواجه المشروع في مختلف مراحلها. كما تم وضع الفكرة الرابعة: على أساس طرح فكرة تبني الحكومة الإلكترونية كاستراتيجية فاعلة للتغيير وإعادة صياغة دور الدولة، وصياغة منهجية من خلالها يتم تطبيق الاستراتيجية، والفكرة الخامسة: كانت خاتمة البحث بالتركيز على إسقاط الجانب النظري والاستراتيجية المقترحة على واقع التطبيق في دول مجلس التعاون الخليجي واليمن، ودراسة واقع التطبيق الآن، وما وصلت إليه الحكومة الإلكترونية في دول المجلس الآن من نضج التجربة، وما يجب أن تكون عليه في المستقبل من خلال تطبيق المشروع.

تختلف هذه الدراسة كثيراً عن موضوع بحثنا كونها تدرس الحكومة الإلكترونية كوسيلة لإعادة صياغة الدولة، لكنها تتقاطع معها في الجانب النظري، فكلاهما تتناول موضوع الحكومة الإلكترونية، وبالتالي تم الاستعانة بها في التأسيس المفاهيمي والنظري للحكومة الإلكترونية.

- أطروحة الطالب بوشارب أحمد، عنوانها "مدى نجاعة التسيير الإداري في الجزائر باعتماد نظام الحكومة الإلكترونية"، جامعة الجزائر 3، سنة 2016. أجاب الطالب في هذه الدراسة عن الإشكالية التالية: إلى أي مدى تستطيع الإدارة العمومية أن تستفيد من نظام الحكومة الإلكترونية في سعيها للرفع من مستوى نجاعتها؟

للإجابة عن هذه الإشكالية، تضمنت الأطروحة أربعة فصول متسلسلة من المفاهيم النظرية إلى دراسة الواقع وتقييمه، حيث شمل الفصل الأول مفاهيم تتعلق بالنجاعة الإدارية في المنظمات الحكومية، ثم جاء الفصل الثاني ليفصل في المناهج الحديثة للإدارة العمومية وتحديات تحقيق النجاعة الإدارية، أما الفصل الثالث فاختص بمفهوم الحكومة الإلكترونية باعتبارها أداة إصلاح للإدارة العمومية. الفصل الرابع من هذه الدراسة تناول دور الحكومة الإلكترونية في تحسين العمل الإداري في الجزائر، ليخلص الطالب في الأخير إلى أن الحكومة الإلكترونية تصلح أن تكون نظاما متكاملًا للإصلاح الإداري ولتحقيق نجاعة العمل الحكومي. كما أن الصعوبات التي تعترض تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر يمكن التغلب عليها إذا توافرت الإرادة السياسية التي يطلبها أي تغيير وكذلك التجسيد الواقعي المرهلي لكل بنود التحول خاصة التوفير السريع للبنية التحتية الضرورية ومرافقة المؤسسات الإدارية إلى غاية التجسيد الفعلي لهذا النظام.

تناولت هذه الدراسة جزئية مشتركة مع بحثنا وهي الحكومة الإلكترونية في الجزائر، بغض النظر عن التوجه، كونها تدرس الحكومة الإلكترونية كأداة للإصلاح الإداري وندناولها في دراستنا بطريقة كلية من مختلف جوانبها. كما أنها تركز في الجانب التطبيقي على استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2008-2013، وبالتالي تحتاج معطياتها إلى تحديث، وهو ما سيميز دراستنا.

- أطروحة الطالب حططاش عبد الحكيم، تحت عنوان "دور تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر في تحسين إدارة العلاقة مع المواطن (CRM): دراسة تقييمية لمشروع الجزائر الإلكترونية 2013"، جامعة سطيف 1، سنة 2018. من خلال هذه الدراسة حاول الطالب الإجابة عن الإشكالية التالية: في ظل معطيات الواقع الحكومي، الإداري، التشريعي، الثقافي والرقمي، إلى أي مدى سيسهم تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر في تحسُّن إدارة العلاقة مع المواطن (CRM)؟ وذلك من خلال إجراء دراسة تقييمية لأثر تطبيق واستخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الإدارة العمومية الجزائرية



على جودة الخدمات العامة وتطبيق مختلف الممارسات المتعلقة بالمشاركة الإلكترونية والشفافية ودعم الحكم الرشيد، وذلك كله في ظل مبادرة الجزائر الإلكترونية 2013.

يفترض الطالب للإجابة على الإشكالية أنه من المتوقع أن مبادرة "الجزائر الإلكترونية 2013" ستؤدي إلى تحسن نسبي في ممارسات إدارة العلاقة مع المواطن وذلك لاحتمال كون الأرضية غير مهيأة بشكل كاف لإحداث هذا التغيير وبالنظر إلى التحديات الكبيرة والصعوبات التي تواجه تطبيقها في ظل معطيات وتعقيدات الواقع الرقمي للجزائر عند إطلاق المبادرة في 2008.

من نتائج الدراسة أن الجزائر رغم إطلاقها لمشروع الحكومة الإلكترونية سنة 2008 إلا أنه لم يتجسد بعد على أرض الواقع بعد مرور ما يقارب أو يزيد عن الثلاث سنوات على انتهاء سنة 2013 التي كانت خطة المبادرة تهدف إلى التحول الرقمي الحكومي بنهايتها، وهذا بناء على المؤشرات الضعيفة التي حققتها الجزائر في مجل الجاهزية الإلكترونية ومؤشرات المشاركة الإلكترونية والشفافية وكذلك تراجع ترتيبها الدولي، مما يدل على تزايد حجم الهوة الرقمية بين الجزائر وغالبية دول العالم. اكتفت هذه الدراسة بتقييم مشروع تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر فقط من حيث تحسين العلاقة مع المواطن، واعتمادا على الجهود المبذولة في ظل تنفيذ استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013، رغم أن مناقشتها كانت في سنة 2018، أي بعد مرور خمس سنوات على انقضاء آجال تنفيذ الاستراتيجية والدخول في مرحلة ثانية من الاستراتيجية.

- دراسة بعنوان «Le e-gouvernement et la modernisation du secteur public»، عرضت من طرف مجموعة من الباحثين "مقدر، شرقاوي ومماس" في الملتقى الدولي الثالث لعلوم تكنولوجيايات الإعلام والاتصال، المنعقد في تونس سنة 2005. تناولت هذه الدراسة الحكومة الإلكترونية من حيث تعريفها، مزاياها، مراحل تجسيدها ونماذجها، ثم دور الحكومة الإلكترونية في ظهور مفهوم "الحكومة الإلكترونية" ومراحل تجسيدها. كما قدمت الدراسة مجموعة من النماذج لتطبيق الحكومة الإلكترونية مثل بلجيكا، فرنسا والمغرب.

طرحت في هذه الدراسة مجموعة من الأسئلة تتعلق بكيفية الاستفادة من مزايا الحكومة الإلكترونية في ظل التحديات التي يمكن أن تعترض تطبيقها، منها: كيف يمكن للدولة أن تضع على الخط الآلاف

من النصوص الإدارية بطريقة بسيطة وفعالة؟ كيف يمكن لمصالح الدولة إثراء مواقعها الإلكترونية عبر عمل تشاركي فعال؟ كيف يمكن الوضع - حيز الخدمة- لحكومة إلكترونية فعالة لمصالح الدولة وللمواطن على حد سواء؟ حاول الباحثون في هذه الدراسة تناول بعض التعريفات للحكومة الإلكترونية والمسائل المرتبطة بها، ثم عرض مختلف مستويات التفاعل بين الدولة وشركائها، للتمكن من وضع نموذج لمشروع حكومة إلكترونية وفي الأخير تقديم أمثلة عن النماذج المعروضة على النت.

خلصت هذه الدراسة إلى نتيجة مفادها أن وضع أنموذج لمصطلح الحكومة الإلكترونية يستوجب إشراك العديد من العوامل والأبعاد المكونة له. أهم هذه الأبعاد حسب الدراسة: المضمون، الفئة المستهدفة والوظائف المنتظرة منها. أما العوامل المحددة لنجاح المشروع فتتمحور حول التحديد المسبق لأهداف المشروع، قياس درجة الرضا لدى المستعملين ونوعية الخدمة المؤداة، تحفيز المستعملين على استعمال خدمات الحكومة الإلكترونية وتحسيسهم بمزاياها وفي الأخير تسخير الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة والكافية لتطوير وتحديث مشاريع الحكومة الإلكترونية وإنجاحها.

- دراسة بعنوان «**Le gouvernement électronique et l'administration publique**»، من إعداد الباحث دافيد براون، تم نشرها سنة 2005 في المجلة الدولية للعلوم الإدارية. تناول الباحث تعريف الحكومة الإلكترونية حسب العديد من الفقهاء والدارسين للموضوع، كيف ظهر هذا المصطلح، والذي أرجعه إلى ثلاثة عوامل رئيسة هي التطور التكنولوجي، تطور التسيير وتطور الإدارة. كما عرض الباحث مختلف الظواهر الناتجة عن الحكومة الإلكترونية وعن تطويع تكنولوجيات الإعلام والاتصال والتي جعلت من أهمها الهيئات الافتراضية، تسويق الأفكار وتعميم اللغة الإنجليزية عبر العالم باعتبارها لغة التكنولوجيا.

واعتبر الباحث أن العلاقة بين الإدارة العمومية والحكومة الإلكترونية تقوم على المبادئ التالية: خدمة تتمحور حول المواطن، المعلومة كمورد عمومي، مهارات وعلاقات جديدة، ونتائج هذه العلاقة على المسؤوليات وعلى نماذج التسيير. خلصت هذه الدراسة بالتساؤل حول المستقبل، هل ستظهر تكنولوجيات جديدة تغير في الحكومة الإلكترونية؟ هل تغطي الحكومة الإلكترونية وفق النمط الحالي كل متطلبات العملية الإدارية؟ وهل يمثل الأنموذج الحالي من الحكومة الإلكترونية مجرد فترة انتقالية لنموذج آخر سيظهر في المستقبل؟

- دراسة بعنوان "متطلبات إرساء حكومة إلكترونية ناجحة: نماذج وتجارب عالمية وعربية"، من إعداد الأستاذة مطالي ليلي، تم نشرها سنة 2016 في مجلة الاقتصاد والاحصاء التطبيقي: أثارت الدراسة الإشكالية التالية: ماهي مقومات نجاح الحكومات الإلكترونية؟ وماهي مميزاتها؟ للإجابة على هذه التساؤلات تناولت الباحثة الموضوع في محورين، الأول يشمل الإطار النظري من خلال عرض مفهوم الحكومة الإلكترونية وأنواعها ، مزاياها ومتطلبات نجاحها. أما المحور الثاني فيشمل بعض تجارب الحكومة الإلكترونية ونماذجها في العالم، حيث ركزت الدراسة على النموذج الكوري الرائد عالميا والنموذج البحريني الرائد عربيا وختمتها بتجربة الجزائر، لتقييمها والوقوف على المشاريع المحققة والمعوقات التي تحول دون التجسيد الفعلي لمشروع الحكومة الإلكترونية فيها.

خلصت الدراسة إلى أن تطبيق الحكومة الإلكترونية يتطلب توافر البنية التحتية الأساسية، الاهتمام بالعنصر البشري (موظف ومواطن) وكذا التحسيس بأهمية المشروع. بالنسبة للجزائر، أرجعت الباحثة التأخر في تطبيق الحكومة الإلكترونية إلى جملة من العقبات من أهمها عدم استكمال البنية التحتية للاتصالات، ومحدودية انتشار الأنترنت. كما ترى الباحثة أنه من المستحسن الاطلاع على تجارب الدول الرائدة في هذا المجال والاستفادة من خبراتها بما يتناسب مع البيئة وخصائص المجتمع عوض استيراد الاستراتيجيات والخطط وتطبيقها مباشرة.

إن جمعنا للمادة العلمية المتعلقة بموضوعنا والاطلاع عليها، خاصة منها هذه الدراسات التي تم ذكرها على سبيل المثال استنادا إلى تركيزها على مجال بحثنا، سمح لنا بالتعمق في الجانب النظري لمصطلح الحكومة الإلكترونية كأنموذج جديد لأداء الأعمال الحكومية، التعرف على مزاياه وأنواعه وكذا مراحل الإنفاذ التي وضعها الدارسون في الموضوع. كما أن الدراسات التي تناولت موضوع الحكومة الإلكترونية في الجزائر اكتفت بالبحث في "استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013" ونتائجها على التحول الإلكتروني، دون التطرق إلى المرحلة التي تأتي بعد انقضاء آجال تنفيذ الاستراتيجية. ومنه، يظهر اختلاف بحثنا كونه سيتناول تقييم واقع الحكومة الإلكترونية بناء على المجهودات المبذولة من طرف السلطات الرسمية بداية من 2008 حتى 2018، بالاعتماد على مقاربات كيفية وكمية للقياس.

## 6. أهمية الدراسة

إن التطور الذي تعرفه تكنولوجيات الإعلام والاتصال وسرعة تبني استخدامها في الحياة اليومية، جعل من تبني أنموذج الحكومة الإلكترونية كنمط جديد ومعاصر للقيام بالأعمال الحكومية والاستفادة من مزاياها. الجزائر كغيرها من الدول أعربت عن اهتمامها بهذا التوجه منذ بداية القرن الحالي، مصرحة في كثير من المناسبات عن رغبتها في التحول الإلكتروني لخدماتها الحكومية، لتضع في 2008 خطة واضحة المعالم لهذا التحول.

تكمن أهمية هذه الدراسة في تقديم نظرة حديثة وواقعية عن تطور الحكومة الإلكترونية في الجزائر، الجهود المبذولة لإنجاح مسار تبني هذا النموذج في التسيير والعراقيل التي تعترضه، وذلك من خلال التطرق إلى:

- وضع تأصيل مفاهيمي ونظري لمفهوم الحكومة الإلكترونية وكيفية التحول نحوها بطريقة آمنة وناجحة ومضمونة؛
- جمع كل المعلومات والبيانات المتعلقة بتطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر ومخرجاتها وتحليلها؛
- تشخيص واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر من خلال إبراز أهم الآليات التي تم توفيرها وكذا العراقيل والمعوقات التي تصادفها؛
- تشریح الواقع الإلكتروني والمعلوماتي في المجتمع الجزائري للفترة الزمنية التي تغطي تنفيذ استراتيجية الجزائر الإلكترونية (2008-2013) ثم فترة تمديد التنفيذ التي تليها (2014-2018)، مما يسمح بمتابعة الجهود المبذولة خطوة بخطوة للوقوف على نتائج تطبيق هذا المشروع وتقييمه من جوانب مختلفة؛
- محاولة البحث وتخييل الحلول الممكنة للدفع بعجلة تطبيق الحكومة الإلكترونية بوتيرة سريعة وناجحة.

## 7. أهداف الدراسة

تتجلى أهداف هذه الدراسة فيما يلي:

- التأصيل المفاهيمي والنظري لمصطلح "الحكومة الإلكترونية" من خلال تناول محاولة الإلمام بكل الجوانب النظرية لمصطلح "الحكومة الإلكترونية"؛

- عرض تفاصيل تنفيذ عملية التحول من الأنموذج التقليدي للحكومة إلى الأنموذج الإلكتروني، متطلبات نجاحها، مراحلها والجهود العالمية لتكميمها وقياسها؛
- التعرف على الاستراتيجية التي تبنتها الجزائر لتطبيق الحكومة الإلكترونية وأهم أهدافها ومحاورها؛
- وصف واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر منذ سنة 2008 إلى سنة 2018 من خلال الجهود المبذولة والآليات المنجزة والمراحل التي وصلتها؛
- الوقوف على بعض نماذج الحكومة الإلكترونية المتوافرة في الجزائر مع إبراز أهم خدماتها الإلكترونية؛
- تقييم جهود وآليات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر والكشف عن العراقيل التي تواجهها؛
- وضع رؤية استشرافية لمعالجة هذه العراقيل وإنجاح عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

## 8. حدود الدراسة

ركزنا في هذا البحث على:

- **المجال المكاني:** شمل هذا البحث تطبيقات الحكومة الإلكترونية بالجزائر، دون التعرض للدول الأخرى إلا فيما يخص بعض النماذج العالمية والعربية المتقدمة كأمثلة للمقارنة.
- **المجال الزمني:** يمتد الإطار الزمني بالنسبة إلى الجانب الفكري والنظري وكذا بالنسبة إلى الواقع التطبيقي من بداية من سنة 1994 إلى سنة 2018. حيث تعمدنا تناول في سنوات التسعينيات باعتبارها الفترة التي بدأ فيها الاهتمام العلمي بموضوع الحكومة الإلكترونية وبدأت الدراسات تتطرق إليه. كما بدأت آنذاك تظهر إرصاصات وجهود الدولة الجزائرية في تطوير البنية التحتية لتكنولوجيات الإعلام والاتصال وتطوير مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية، لتصل إلى وضع حيز التنفيذ "استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013" في ديسمبر سنة 2008. لكن عملية تقييم تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر ستكون بالتدقيق للفترة من 2008 إلى 2018، أي تمس مرحلة تنفيذ استراتيجية التحول الإلكتروني واضحة المعالم.

هذا المجال الزمني سيسمح بدراسة المشروع عبر كل المراحل التي مرت بها عملية تنفيذه، والآليات التي كرستها السلطات الجزائرية من أجل تعزيز تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال في خدمة الحكومة الإلكترونية، لنتمكن من تحليلها وتقييم واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر، من حيث الإنجازات

المحققة، العراقيل التي تعترض تنفيذ المشروع ومنه وضع رؤية استشرافية للمستقبل لمعالجة هذه المشكلات والمعوقات.

## 9. صعوبات الدراسة

لا تخلو أي دراسة علمية من مجموعة من الصعوبات والعراقيل التي تعترض طريق إتمامها، والتي يمكن أن تنتج أيضا من رغبة الطالب في تقديم بحث متميز وغني بالمعلومات المحينة والجديدة. تتمثل هذه الصعوبات في:

- قلة المراجع التي تناولت موضوع الحكومة الإلكترونية في جانبه الخدماتي الحكومي، مقارنة بتلك التي تناولته من جانبه المرتبط بكونه عملية أتمتة الخدمات الإدارية الحكومية. كما أن المراجع التي تناولت الحكومة الإلكترونية في الجزائر تنعدم تقريبا، باستثناء أطروحات الدكتوراه التي تربط الحكومة الإلكترونية بمتغير آخر أو المقالات المنشورة في المجالات العلمية من قبل الباحثين في الموضوع؛

- صعوبة الحصول على المعلومات بسبب غموض الهيئات الحكومية وعدم تعاونها بخصوص تقييم تنفيذ استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013، باعتبارها خطة التحول الإلكتروني في الجزائر، مما أجبرنا على استعمال المعلومات المتوفرة على الأنترنت وتصفح المواقع الرسمية وغير الرسمية للحصول على المعلومات الكمية والكيفية وتتبع المستجدات وتصريحات المسؤولين في الموضوع.

- صعوبة في تقييم واقع الحكومة الإلكترونية بالاعتماد على المؤشرات الوطنية كونها تعنى فقط بالبنية التحتية لتكنولوجيات الإعلام والاتصال دون الاهتمام بالخدمة العمومية الإلكترونية.

## 10. تقسيم الدراسة

انطلاقا من الإشكالية المطروحة وما يندرج عنها من أسئلة فرعية، ولأهمية الموضوع اعتمدنا تقسيم هذا البحث إلى أربعة فصول، حيث يتناول الفصل الأول، المعنون "مدخل إلى الحكومة الإلكترونية"، تأصيلا مفاهيميا لموضوع الحكومة الإلكترونية، وذلك من أجل تحديد إطاره الفكري وتوضيح ماهيته وإزالة كل غموض يمكن أن يحيط به أو بالمفاهيم ذات الصلة الوثيقة به. ولذلك، يتم عرض محتوى هذا الفصل

من خلال مبحثين، الأول نعرض فيه "ماهية الحكومة الإلكترونية"، والثاني "الحكومة الإلكترونية، البنية والتركيبية".

أما الفصل الثاني، ونظرا إلى أهمية البحث في المرتكزات التي تعتبرها الأدبيات ضرورية لنجاح عملية التحول، خصصنا هذا الفصل لاستعراض "استراتيجية التحول نحو الحكومة الإلكترونية". سنوضح في هذا الفصل عملية الانتقال من النمط التقليدي للعمليات الحكومية إلى حكومة إلكترونية ناجحة وكاملة، وذلك لإظهار الطريقة النموذجية في إنفاذ الحكومة الإلكترونية بنجاح، عبر توفير متطلباتها، احترام مراحلها وتخصيص أساليب متابعتها وقياسها. تم تقسيم هذه العناصر في ثلاثة مباحث: الأول تحت عنوان "متطلبات التحول الناجح نحو الحكومة الإلكترونية"، الثاني "مراحل التحول للحكومة الإلكترونية"، أما المبحث الثالث فيتضمن "جهود تكميم سعي الدول لتطبيق الحكومة الإلكترونية".

من خلال الفصل الثالث، الموسوم بـ "تجربة الحكومة الإلكترونية في الجزائر"، سنسعى إلى إبراز تجربة الجزائر في تطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال الجهود المبذولة في هذا المجال، انطلاقا من التحضير للتحول وبناء الجاهزية الإلكترونية إلى وضع استراتيجية لتنفيذ عملية التحول امتدت على خمس (05) سنوات في الأول ليتم تمديدها فيما بعد وفتح مجال تنفيذها ثم مرحلة ما بعد انقضاء آجال تنفيذ الاستراتيجية أو بالأحرى انقضاء الآجال المصرح بها رسميا. سيكون ترتيب هذه الأفكار في ثلاثة مباحث كما يلي:

**المبحث الأول: التحضير للتحول الإلكتروني في الجزائر**

**المبحث الثاني: الجزائر الإلكترونية 2013، خطة واضحة المعالم**

**المبحث الثالث: استراتيجية تشييد مجتمع المعلومات واقتصاد المعرفة**

أما الفصل الرابع والأخير، المعنون بـ "الحكومة الإلكترونية، تقييم الحالة الجزائرية واستشراف المستقبل"، فخصصناه لتقييم الحكومة الإلكترونية في الجزائر، واعتمدنا في ذلك إسقاط الإطار النظري لعملية التحول الناجح للحكومة الإلكترونية على الواقع الجزائري، بهدف إبراز مدى توفير متطلبات التحول الإلكتروني من خلال عرض التدابير والإجراءات الحكومية المتخذة، ثم قياس تطور الحكومة الإلكترونية في الجزائر من خلال الواقع الذي وصلت إليه الحكومة الإلكترونية في الجزائر في تقدم مراحل تطبيقها والنماذج الموضوعية حيز الخدمة (تقييما كيفيا)، ثم قياس تطور الجاهزية الإلكترونية في الجزائر في فترة

الدراسة وكذا تنمية الحكومة الإلكترونية باستعمال مؤشرات الأمم المتحدة وكذلك ليختم الفصل بعرض للعراقيل والتحديات التي تواجهها الحكومة الإلكترونية في الجزائر مع محاولة وضع آليات وتدابير استشرافية لتجاوز هذه العراقيل. جاءت هذه الأفكار مرتبة في ثلاثة مباحث:

**المبحث الأول:** جهود الجزائر في تطبيق الحكومة الإلكترونية

**المبحث الثاني:** تقييم إنجازات الجزائر في مجال الحكومة الإلكترونية

**المبحث الثالث:** الحكومة الإلكترونية في الجزائر: العراقيل والاستشراف.

في الختام، نتناول عرضاً وتحليلاً لنتائج الدراسة التقييمية لواقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر، ثم اختباراً لفرضيات الدراسة للخروج بجملة من النتائج التي تبنى عليها توصياتنا فيما يخص الموضوع.



# الفصل الأول:

مدخل إلى الحكومة الإلكترونية

## تمهيد:

منذ النصف الثاني من القرن العشرين دخل العالم عصرا جديدا معتمدا على تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتطبيقاتها، ومنذ ذلك الوقت تشهد المجتمعات تحولا في نمط حياتها من النمط الصناعي التقليدي إلى النمط المعلوماتي الجديد، وصاحب تلك القفزة النوعية في المجال التقني تغيرات جذرية مما أدى إلى تسميتها "ثورة المعلومات". يقصد بثورة المعلومات مجموعة التغييرات التي تحدثها تقنية المعلومات، وأهمها تغييران اثنان وهما: تقنية الاتصالات الحديثة لبث المعلومات وأجهزة الكمبيوتر لمعالجتها، وقد تم اقتران هاذين النوعين من التقنية.<sup>1</sup>

ما عاد أمام أي دولة أن تواكب العصر والركب خيار سوى الاتجاه نحو المجتمع الإلكتروني والتكنولوجيا الرقمية. وقد أصبحت شبكة المعلومات أو الأنترنت أهم وسيلة لإتاحة المعرفة الواسعة والاتصال المكثف بأقل تكلفة ممكنة وبأسرع وقت.<sup>2</sup> من هذا المنطلق نشأت عدة مصطلحات جديدة كصياغة جديدة لمفاهيم قديمة كانت سائدة قبل هذه التطورات، ومنها فكرة "الحكومة الإلكترونية-E-government".\* والتي تطلق على النظام الذي يعنى بتأدية الخدمات العمومية إلكترونيا أو عن بعد.

ولأهمية هذا الموضوع وحدائته، تعددت تعريفات الدارسين لمصطلح الحكومة الإلكترونية واختلفت في ذلك مدارسهم ونظرياتهم. وعليه اخترنا أن يكون هذا الفصل مدخلا للحكومة الإلكترونية نتناول فيه الجوانب العامة المحيطة بالموضوع قبل الدخول في الخطة الاستراتيجية الأنموذجية التي تتضمن الانتقال من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية.

سنتطرق في هذا الفصل، عبر مبحثين، إلى مختلف الجوانب النظرية والمفاهيمية لهذا النموذج الجديد للأعمال الحكومية، بدءا باستعراض لماهية مصطلح "الحكومة الإلكترونية" في المبحث الأول، ثم دراسة بنيتها في المبحث الثاني.

<sup>1</sup> والتر ريستون، أقوال السيادة: كيف تحول ثورة المعلومات عالما، ترجمة: سمير عزت نصار وجورج خوري، عمان: دار النشر للنشر والتوزيع، 1994، ص 15.

<sup>2</sup> عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة، 2013، ص 33.

\* هي الاختصار المعتاد لمصطلح « **electronic government** »، كما يستعمل في بعض الدراسات اختصار « **E-gov** ».

## المبحث الأول: ماهية الحكومة الإلكترونية

إن التطور الكبير في تكنولوجيات الإعلام والاتصال واستعمالاتها في العصر الحديث دفع المنظمات كافة إلى التوجه نحو التفكير في تطويعها في المجال الإداري والخدماتي، ودعمت هذه الأفكار بظهور شبكة الأنترنت التي أسهمت في تبسيط الإجراءات الإدارية وتسريعها وتقليل استخدام الورق ومنه التحكم في تكاليف إنجازها. هذا التحول في العمل الإداري وتقديم الخدمة العمومية أسهم في ظهور نمط جديد للعمل الحكومي يتم استكمال إجراءاته عبر النت، دون الحاجة للانتقال إلى المكاتب الحكومية، يطلق عليه "الحكومة الإلكترونية". سنتطرق في هذا المبحث إلى هذا النمط الجديد لتأدية الحكومات لأعمالها من حيث تعريفه، نشأته والفرق بين هذا النموذج الإلكتروني من الحكومة والحكومة التقليدية.

### المطلب الأول: في تعريف الحكومة الإلكترونية

قدمت للحكومة الإلكترونية تعريفات متعددة من قبل الباحثين والدارسين والكتاب المهتمين بهذا الموضوع وكذلك من قبل الهيئات التي لها علاقة بها. لكن عند الحديث عنها باعتبارها الوضع الافتراضي أو الإلكتروني للحكومة يتبادر إلى الذهن المفهوم التقليدي للحكومة، لذلك لا بد أولاً قبل الخوض في التعريفات التي قدمت لها أن نبدأ بتعريف الحكومة التقليدية.

### أولاً: مصطلح الحكومة من المفهوم التقليدي إلى الإلكتروني

على الرغم أن مصطلح الحكومة الإلكترونية يحتوي على كلمة "إلكترونية" إلا أنه ليس مصطلحاً تكنولوجياً بل مصطلحاً إدارياً، يعبر عن التحول الجذري في المفاهيم الثقافية، الاقتصادية، الاجتماعية والتسويقية، وعلاقة الأفراد والمؤسسات بعضها مع بعض، لذا فإن التركيز يكون على كلمة الحكومة وليس على كلمة "إلكترونية".

1- الحكومة حسب المفهوم التقليدي: يقصد بالحكومة في مفهومها التقليدي النظام المتبع للحكم أو الشكل العام للحكومة كما في الفقه الدستوري الذي يشير للحكومة بالوزارة،<sup>1</sup> أي الجهة التي تتولى شؤون الحكم في الدولة، وهي تعبر عن الوزارات والمؤسسات والهيئات كافة، التي تعمل على إدارة النظام العام داخل الدولة، وتمتلك السلطات الثلاث الآتية: السلطة القضائية، السلطة التشريعية والسلطة التنفيذية.

ويقصد بها أيضا " جميع الهيئات المسيرة لنظام الحكم في الدولة" وبهذا ينصرف معنى الحكومة إلى السلطات العامة في الدولة أي السلطة التشريعية التي يناط بها سن القوانين، والسلطة التنفيذية التي تتولى وضع هذه القوانين موضع التنفيذ والسلطة القضائية التي تتولى تطبيق هذه القوانين على ما يطرح عليها من منازعات. كذلك قد يستعمل مصطلح الحكومة بمعنى ضيق وذلك للدلالة على "السلطة التنفيذية" وحدها أي السلطة القائمة بالسهر على تنفيذ القوانين وتسيير إدارة المرافق العامة.<sup>2</sup> كما تعبر كذلك الحكومة عن نظام الحكم في الدولة أو طرق ممارسة الحكم واستخدام السلطات.<sup>3</sup>

والحكومة كجهاز تتشكل في الدول ذات النظام الانتخابي من حكومة منتخبة وجهاز تنفيذي، ويشكل الحزب ذو الأغلبية الحكومة أو يتم تشكيل حكومة ائتلافية من مجموعة الأحزاب السياسية المنتخبة، مثلما قد يكون الأمر نفسه تقريبا في حالات وجود البرلمانات المنتخبة والتي لا تشكل الحكومات، بل يتم تشكيل الحكومة بمعزل عن البرلمان، والذي بدوره يصادق على الحكومات أو يعطيها الثقة. مثلما تتشكل الحكومات في الأنظمة التي يوجد لديها برلمانات منتخبة والتي يمكن أن تكون مجالس استشارية معينة أو يتم اختيارها من رؤساء الولايات.<sup>4</sup>

كما أن هناك الكثير من المفاهيم للحكومة منها الضيق ومنها الواسع، وما يهمنا في هذه الدراسة هو مصطلح حكومة الذي يطلق على الوزارات والهيئات التي تعمل على إدارة شؤون الدولة، وهي

<sup>1</sup> مطهر محمد إسماعيل العزي، المبادئ الدستورية العامة والنظام الدستوري في الجمهورية اليمنية، صنعاء: منشورات مركز الصادق، 2006، ص 343.

<sup>2</sup> محمد صادق اسماعيل، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الدول العربية، ط1، القاهرة: العربي للتوزيع والنشر، 2010، ص75.

<sup>3</sup> محمد كامل ليلة، النظم السياسية: الدولة والحكومة، القاهرة: دار الفكر العربي، 1967، ص303.

<sup>4</sup> زهير عبد الكريم الكايد، المفهوم المعاصر للإدارة المجتمعية "الحكمانية"، المؤتمر الدولي السابع: إدارة المؤسسات الأهلية والتطوعية في المجتمعات المعاصرة، قناة القصباء: الشارقة، يومي 17-18 ديسمبر 2002.

السلطات الثلاث: التشريعية، التنفيذية والقضائية، وبما فيها رئاسة الدولة، بالإضافة إلى قطاع الأعمال الذي يعتبر جزءاً لا يتجزأ من النظام الإداري داخل الدولة.

تمثل الحكومة التقليدية أو الكلاسيكية القاعدة الأساسية لنموذج الحكومة الإلكترونية، وذلك باعتبارها الكيان التنظيمي الذي تشكله الدول من أجل إدارة شؤون البلاد واتخاذ القرارات الاستراتيجية المتعلقة بالمستقبل السياسي والاقتصادي والاجتماعي، حيث تغطي هذه الإدارة مجالات التخطيط الاستراتيجي الاقتصادي والعسكري والأمني وتنمية الناتج القومي وتعليم المواطنين والمحافظة على صحتهم وتحسين ظروف معيشتهم وإدارة الأزمات وتنمية علاقات البلاد مع العالم الخارجي إلى غيره من المهام المتعددة الأخرى.<sup>1</sup>

**2- المفهوم الحديث للحكومة:** إن تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال\* جعل المؤسسات تستخدمها في معاملاتها الداخلية والخارجية، فهي تمكن المواطن من الحصول على المعلومات بأسرع وقت ممكن وبكفاءة وشفافية، وهذه الصيغة من الخدمات الحكومية أطلق عليها مصطلح الحكومة الإلكترونية E-Government، وباعتباره مصطلحاً جديداً من جهة وواسع الجوانب من جهة أخرى، فقد تعددت تعريفاته المقدمة من قبل الباحثين والدارسين.

من وجهة نظر منظمة الأمم المتحدة، عرفت الحكومة الإلكترونية بأنها "استخدام الأنترنت والشبكة العالمية العريضة لتقديم معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين".<sup>2</sup> أما وثائق البنك الدولي فقد عرفت الحكومة الإلكترونية معتبرة إياها مصطلحاً جديداً بكونه "استخدام الحكومات لتكنولوجيا المعلومات

<sup>1</sup> عباس بدران، الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق، بيروت: المؤسسة العربية للدراسات والنشر، 2004، ص 25 .

<sup>2</sup> بالانجليزية « **Information and Communications Technology** »، وهناك ممن يستعمل عبارة "تكنولوجيات الإعلام والاتصال" لترجمتها، لكن نرى أن العبارة التي تتماشى مع مضمون بحثنا هي "تكنولوجيا المعلومات والاتصال انطلاقاً من أن المقصود منها جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل المعلومات وتخزينها في شكل إلكتروني وتشمل تكنولوجيا الحواسيب الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات.

<sup>2</sup>) United Nations, Division for Public Economics and Public administraton, **Benchmarking E-government: A Global Perspective, Assessing the progress of the UN States**. New York: United Nations Publication, May 2002, P1.

لتحسين توصيل الخدمات للمواطنين، وتفعيل دور المواطن ومشاركته من خلال الوصول إلى المعلومات وتحسين الإدارة الحكومية".<sup>1</sup>

أما المحامي عرب يونس فيشير إلى التعريف الذي تبنته بعض الوثائق الاستراتيجية الأوربية والأفريقية، ويعتبره تعريفاً منضبطاً، حيث إنه: يمكن تعريف الحكومة الإلكترونية بأنها "حكومة تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل توفير فرص التفاعل وإدارة المشاريع للمواطنين وقطاع الأعمال مع الحكومة، من خلال استخدام مختلف الطرق والوسائل الإلكترونية، مثل الهاتف، الفاكس، البطاقات الذكية، أكشاك الخدمة الذاتية، فيما يتعلق بتنظيم إدارة الحكومة، (EDI) البريد الإلكتروني، الأنترنت وتبادل الوثائق الإلكترونية قوانينها، تنظيماتها وهيكلها لتنفيذ خدماتها المتاحة، وكذا تنسيق، إيصال وتكامل الإجراءات ضمن هذه الحكومة".<sup>2</sup>

وعرفها الباحثان دافيد وآل ( David & Al ) بأنها "استخدام تكنولوجيا المعلومات بصفة عامة والتجارة الإلكترونية بصفة خاصة لإمداد المواطنين والمنظمات بالمدخل 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".<sup>3</sup>

<sup>1</sup>) World Bank, New-Economy Sector Study, **Electronic Government and governance : Lessons for Argentina**. Washington, DC, July 2002, P2.

<sup>2</sup> يونس، عرب، "الحكومة الإلكترونية: مفهومها، نطاقها وعناصرها"، على الموقع الإلكتروني: <http://www.arablaw.org/E-Gouvernement.html> ، تاريخ الاطلاع: 2016/03/09، الساعة: 23:00.

"Electronic government can be defined as government use of information and communication technologies to offer citizens and businesses the opportunity to interact and conduct business with government by using different electronic media such as telephone, touch pad, fax, smart cards, self-service kiosks, email/internet and EDI. It is about how government organises itself: it's administration, rules, regulations and frameworks set out to carry out service delivery and to co-ordinate, communicate and integrate processes within itself.

**EDI:** Electronic Document Inter Change.

<sup>3</sup> إيمان عبد المحسن زكي، "الحكومة الإلكترونية...مدخل إداري متكامل"، مصر: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2009، ص 19.

وخلافا لهذه التعريفات التي ركزت في مجملها على أن الحكومة الإلكترونية ما هي إلا الحكومة التقليدية بعد استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم مخرجاتها، فضل الدكتور أبو بكر محمود الهوش تعريف الحكومة الإلكترونية بكونها "عملية تغيير وتحويل العلاقات بين المؤسسات الحكومية والمواطنين ورجال الأعمال من خلال تكنولوجيا المعلومات، بهدف تقديم خدمات أفضل للمواطنين، تحسين التعامل والتفاعل مع رجال الأعمال ومجتمع الصناعة، وتمكين المواطنين من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيدا من الشفافية، وإدارة المؤسسات الحكومية بطريقة أكثر كفاءة، تحجيم الفساد وزيادة الشفافية، وتعظيم العائد ككل أو تخفيض النفقات وزيادة قناعة المواطن بدور المنظمات الحكومية في حياته".<sup>1</sup>

ورد تعريف هذا المصطلح الجديد أيضا في موسوعة المعلومات ويكيبيديا التي اعتبرته "نظاما حديثا تتبناه الحكومات باستخدام الشبكة العنكبوتية العالمية والأنترنت في ربط مؤسساتها بعضها ببعض، وربط مختلف خدماتها بالمؤسسات الخاصة والجمهور عموما، ووضع المعلومة في متناول الأفراد وذلك لخلق علاقة شفافة تتصف بالسرعة والدقة، تهدف للارتقاء بجودة الأداء".<sup>2</sup> وتمثل أيضا الحكومة الإلكترونية -حسب هذه الموسوعة- "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين أسلوب أداء الخدمات الحكومية، وبصيغة أخرى تعني تغير أسلوب أداء الخدمة من أسلوب يتميز بالروتين والبيروقراطية وتعدد وتعقد الإجراءات إلى أسلوب يعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين أداء الخدمات الحكومية بهدف تقديمها للمواطن بطريقة سهلة عبر شبكة الأنترنت مما يوفر الكثير من الجهد والمال لها فتتخفف بذلك تكلفة أداء الخدمة".

هذا المصطلح أثار أيضا انتباه مجموعة كبيرة من الباحثين والفقهاء وأسأل حبر الكتاب من خلال دراساتهم ومؤلفاتهم، ومن بين هذه التعريفات اخترنا:

<sup>1</sup> (أبو بكر محمود الهوش، الحكومة الإلكترونية: الواقع والآفاق، ط1، مجموعة النيل العربية، 2006، ص 27.

<sup>2</sup> (عراييبة بلال، تعديل 23 أكتوبر 2017، ويكيبيديا الموسوعة الحرة. <https://cutt.us/E6FO8> ، تاريخ الاطلاع 20/05/2017، الساعة:

- هي "النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية أي التقليدية مع الفارق أن الاولى تعيش في الشبكات الالكترونية والانظمة المعلوماتية، في حين تحاكي الوظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة.<sup>1</sup>

- الحكومة الإلكترونية هي أيضا "تحول المصالح الحكومية وجهات القطاع الخاص نحو قضاء وظائفها ومهامها فيما يتعلق بخدمة الجمهور، أو فيما بينها وبعضها مع بعض، بطريقة إلكترونية، عن طريق تسخير تقنية المعلومات ووسائل الاتصال الحديثة".<sup>2</sup>

- كما عرفت بأنها " شبكة متطورة من النظم الكمبيوترية التي تمكّن الجمهور من الوصول إلى عدد كبير من الخدمات والمعاملات الحكومية المؤتمتة، عبر الأنترنت أو عبر وسائل إلكترونية أخرى. هذا المفهوم التكنوقراطي يغفل المحتوى الفكري والسياسي للحكومة الإلكترونية، والسياق التاريخي والثقافي الذي أفضى إليها.<sup>3</sup>

- ويعرفها إبراهيم سلمان بأنها "قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين وإنجاز المعاملات عبر شبكة الأنترنت بسرعة ودقة متناهيين، وتكاليف ومجهود أقل، ومن خلال موقع واحد على الشبكة".<sup>4</sup>

- كما يمكن تعريفها بأنها "الاستخدام التكاملية الفعال لجميع الأنظمة والتكنولوجيا المعلوماتية ووسائل الاتصالات لتسهيل المعاملات وتسريعها بدقة عالية داخل الجهات الحكومية (حكومة-حكومة

<sup>1</sup> أحمد بن عيشاوي، "أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية (e.g) على مؤسسات الأعمال"، مجلة الباحث، جامعة ورقلة: المجلد (7)، العدد (7)، 2009-2010، ص288-289.

<sup>2</sup> حجازي عبد الفتاح بيومي، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، الاسكندرية: شركة جلال للطباعة، 2003، ص 45.

<sup>3</sup> فارس، النفيعي، "مفهوم الحكومة الإلكترونية"، على الموقع الإلكتروني "المنتدى العربي للموارد البشرية": <http://www.hrdiscussion.com/hr15640.html>، تاريخ الاطلاع: 2016/03/15، الساعة: 10:00.

<sup>4</sup> إبراهيم سلمان، الحكومة الإلكترونية، دار ياقا العلمية للنشر والتوزيع، 2010، ص 18.



G-G) والتعاملات التي تربطها بالمواطنين (حكومة-فرد G-C) وقطاعات الأعمال (حكومة-أعمال G-B)<sup>1</sup>.

وغير هذه التعاريف التي تمت الإشارة إليها والتي تتفق في أن الحكومة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في القيام بالأعمال الحكومية التقليدية من أجل ربح الوقت، التكلفة والدقة، توجد تعاريف وألفاظ أخرى شائعة الاستخدام للحكومة الإلكترونية، مثل الأعمال الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية والحكومة الرقمية.

3- مداخل لتعريف الحكومة الإلكترونية: وفقا لما سبق، فإنه من الصعوبة إيجاد تعريف واحد ودقيق ومحدد للحكومة الإلكترونية، فالتعريفات تختلف باختلاف التطبيقات والتوجهات، واختلاف المشارب الفكرية للباحثين، وعموما يمكن الإشارة إلى ثلاثة مداخل رئيسة لفهم المصطلح نجدها بارزة اليوم في الأدبيات العالمية للحكم الإلكتروني.<sup>2</sup>

- المدخل الأول: ضمن هذا الإطار الذي منه بدأ تطوير الحكومة الإلكترونية، والتي يرجعها أصحاب هذا الاتجاه إلى التجارة الإلكترونية كمصدرها الحقيقي، وعلى سبيل المثال "مايك هارمون Mike Harmon، حيث يعرف الحكومة الإلكترونية على أنها "استعمال تكنولوجيا المعلومات في الخدمات العامة بشكل مباشر خلال كافة الساعات وأيام الأسبوع، فالزبائن يمكن أن يكونوا أفرادا، مؤسسات الأعمال أو حتى المؤسسات الحكومية، حيث يتم إعداد الخدمات عن طريق الحكومة الإلكترونية بطريقة سهلة جدا للمستهلكين وفي نفس الوقت بتكلفة أقل". بالإضافة إلى ذلك نشير إلى تعريف "باردوا" الذي يقدم تعريفا مماثلا للحكومة الإلكترونية على أنها "إعادة تحويل الخدمات العامة خلال استعمال التكنولوجيا...".

<sup>1</sup> المركز الوطني للمعلومات، " الحكومة الإلكترونية: خصوصية الواقع اليمني ومنهجية تحقيق الطموح"، ورقة مقدمة لاجتماع مجلس الشورى المخصص لمناقشة موضوع الحكومة الإلكترونية في اليمن، يونيو 2005، ص5. متاحة للتحميل على الرابط: <https://www.yemen-nic.info/files/informatics/studies/EGOV%20IN%20YEMEN.pdf>

<sup>2</sup>) Vitaliy Baev, « **Social and Philosophical aspects of E-governance Paradigm Formation for Public Administration** », National Académy of Public Administration, N° 42, Office of the President of Ukraine, Ukraine, 2003, <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n42/vbaev.html>, page web consultée le 23/03/2018

ووفقا لهذا المدخل فإن الحكومة الإلكترونية تعتبر شركة كبيرة، يجب أن تتطلع لإرضاء اهتمامات دافعي الضرائب، ويهدف رفع كفاءتها كشركة يجب أن تزيد في رأسمالها باستبدال نماذج العمل بنماذج تقنية أكثر فعالية. وضمن هذا الإطار فإن الحكومة الإلكترونية تعني الاستعمال العلمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين عملية تقديم الخدمات الحكومية. فحسب هذا المدخل، فإن الحكومة الإلكترونية في بداياتها ارتبطت بشكل كبير بالتجارة الإلكترونية والأعمال، ثم سعت الحكومات لتكييف هذه التكنولوجيا وتطبيقها حسب حاجات القطاع العام.

- **المدخل الثاني:** يرتبط هذا المدخل بشكل شرطي بما يمكن أن نطلق عليه التكنوقراطية Technocratic التي تحققت من إدراك الحكومة الإلكترونية كمنظمة ذات مستوى عال محقق من الأتمتة *level of informatization certain « High »* وكمثال من هذا المدخل، التعريف الذي قدمه أ. بارانوف O. baranov، حيث يعرف الحكومة الإلكترونية على أنها " الحكومة التي يتم فيها دعم وضمان كامل المجمع للعلاقات والعمليات الداخلية والخارجية على حد سواء بواسطة تقنيات المعلومات والاتصال ذات الصلة".<sup>1</sup>

من خلال هذا المدخل، ونتيجة لاستعمال تقنيات جديدة، تظهر نظرة أكثر تقدما في تطبيقات الحكومة الإلكترونية يطلق عليها بعض الدارسين الحكم الإلكتروني *Electronic governance*، ويشير إلى مرحلة أكثر تعقيدا في علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمنظومة الحكم الاقتصادية، السياسية والاجتماعية.

- **المدخل الثالث:** والذي أصبح أكثر انتشارا في الأدبيات الغربية خلال السنوات الأخيرة، ويهتم بدور التكنولوجيا الابتكارية -الإبداعية- في الحكم، والأداء الإلكتروني للخدمات وتكنولوجيا المعلومات، ودورها كأداة لتحويل الحكومة.

فالحكم الإلكتروني ذو محتوى أوسع ضمن إطار هذه النظرة، طالما أن نشر المبادئ والمداخل المؤدية للحكم الإلكتروني مصحوب بإعادة هيكلة كاملة لنظام العمليات الإدارية، وذلك من أجل التغلب

<sup>1</sup> المرجع نفسه، التعريف قبل الترجمة " *E-government is a government in which the entire complex of both internal as well as external ties and processes is supported and guaranteed by relevant information and communication technologies*"

على الأنماط السائدة في الثقافة البيروقراطية، والسعي إلى الرقي بالإصلاح الإداري، الذي يستهدف عصرية نظام الإدارة العامة وإصلاح نظام الخدمة المدنية وذلك يروج للانتقال إلى نموذج جديد.<sup>1</sup>

حسب ما سبق ذكره، فإن الحكومة الإلكترونية بالمفهوم الواسع هي المدى الكامل للحكم والمشاريع الإدارية التي تتضمن الديمقراطية الإلكترونية، التصويت الإلكتروني، العدالة الإلكترونية، التعليم الإلكتروني، الرعاية الصحية الإلكترونية... وهذه المصطلحات جاءت لتسمية الأنواع المختلفة من تدخل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في النشاطات الحكومية، وبالتالي فالمفهوم الأوسع هو الحكم الإلكتروني الذي يتضمن الحكومة الإلكترونية مضافا إليها القضايا الرئيسية للحكم والارتباط على الخط للشركاء في عمليات تشكيل السياسة العامة ومناقشتها وتطبيقها.

ووفقا لهذا المدخل الذي يعتبر الحكم الإلكتروني كمرحلة متقدمة في استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث يقصد به براداييم إداري جديد (نموذج) في عصر المعرفة، وذلك ضمن إطار النظرة الثالثة *electronic governance is examined as a new administrative paradigm (model) in the knowledge age*، ووفقا لهذا المدخل فإن الحكومة الإلكترونية تعتبر كمدخل جديد وفلسفة إصلاحية تهدف إلى إصلاح الإدارة العامة، ترتبط أكثر بالحكم، يقصد بها تعميم أكثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الدولة وعلى مستويات الحكم كافة، وقد ظهر المفهوم ضمن أجندة سياسات الدول والمنظمات الدولية كالأمم المتحدة.

من خلال دراسة المداخل الثلاثة والمقارنة بينها، يمكننا الاستنتاج أن تطور مفهوم الحكومة الإلكترونية يعتمد على تطور استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الحكومة، وكذا استعمال هذا المفهوم للتعبير عن عمليات الإصلاح الإداري وعصرية الحكومات. فهناك من يرى أن الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية متشابهان ومرتبطان كون خدماتهما دائمة ومستمرة وتقدم عن بعد، وهناك من ينظر إلى الحكومة الإلكترونية أنها مجرد عملية أتمتة للإجراءات التي تقوم بها المكاتب الحكومية، أما الفريق الثالث (المدخل الثالث) فيعتبر الحكومة الإلكترونية أنموذجا جديدا ابتكاريا للعمليات الإدارية يعتمد الإصلاح الإداري هدفا له.

<sup>1</sup> المرجع نفسه.

4- الفرق بين الحكومة التقليدية والحكومة الإلكترونية: إذا أردنا المقارنة بين هاتين الصيغتين للحكومة فإنه يمكن القول إن الفرق يكمن في أن الأولى تركز جل جهودها على بناء البنية التحتية الأساسية للمجتمع الذي تعمل فيه، وهي بذلك تنقل المجتمع البشري من عصر الثورة الزراعية إلى عصر الثورة الصناعية، وهو ما تمثل في التاريخ العالمي في الفترة من 1970 حتى 1990، أما الحكومات الإلكترونية فإنها تركز على بناء شبكات التعاملات (Networks)، وهي بذلك تنقل المجتمع البشري الذي تعمل فيه من عصر ثورة الصناعات إلى عصر ثورة الاتصالات. وهو ما يحدث في التاريخ العالمي منذ 1990 وإلى الآن. ومنه، فالحكومة الإلكترونية هي المرحلة الثانية للحكومة التقليدية.<sup>1</sup>

ويعتبر الأستاذ الدكتور علاء عبد الرزاق السالمي أن الحكومة الإلكترونية هي وسيلة من الوسائل التي تستخدمها الحكومة الحقيقية "بمعناها القانوني والإداري" لتوصيل المعلومات والخدمات وتسويق السلع للمستفيدين منها عبر شبكة الأنترنت وأجهزة الحاسوب وهذا لا يلغي دور الحكومة الحقيقية وإنما يسنده ويدعم كفاءته وفعالته عن طريق البعد عن الروتين والتعقيدات البيروقراطية واختصار المسافات وتوفير وقت المستفيدين وجهدهم ومالهم. وحسب رأيه ينبغي التكيف مع بيئة وثقافة الحكومة الإلكترونية المختلفة تماما عن بيئة وثقافة الحكومة التقليدية.<sup>2</sup>

فالحكومة التقليدية في الدوائر الحكومية أدت بالمواطنين وأصحاب الأعمال إلى مواجهة بعض العراقيل عند حاجتهم لإنجاز بعض الأعمال، نذكر منها:

- استخدام الأوراق والوثائق والمستندات؛
- الحاجة لتعبئة نماذج بيانات موجودة أصلا في أنظمة المعلومات الحكومية؛
- صعوبة تحديد الدائرة الحكومية المسؤولة عن بعض الأعمال أحيانا؛
- الحاجة لمراجعة عدة جهات حكومية لإنجاز عمل واحد؛

<sup>1</sup> انظر: ريتشارد هيكس، "الحكومة الإلكترونية من البيروقراطية إلى الالكتروقراطية"، خلاصات كتب المدير ورجل الأعمال، الشركة العربية للإعلام العلمي "شعاع"، العدد (259)، القاهرة، أكتوبر 2003.

<sup>2</sup> علاء عبد الرزاق محمد السالمي، الإدارة الإلكترونية، تقديم الدكتور خالد ابراهيم السليطي، الأردن: دار وائل للنشر، 2009، ص 87-88.

- طول فترات الانتظار سواء في الصفوف أو مواعيد المراجعة.<sup>1</sup>

جدول 1: الفرق بين الحكومة التقليدية والحكومة الإلكترونية

عامل المقارنة	الحكومة التقليدية	الحكومة الإلكترونية
مستوى الاستجابة	بطيء	سريع
الهيكل التنظيمي	بيروقراطي وضخم	شكلي يعتمد على فرق العمل، صغير نسبياً
تغيير إجراءات العمل	بطيء وجامد	سريع ومرن
اتخاذ القرارات	بطيء يستند إلى الخبرة الشخصية	سريع يعتمد أنظمة دعم القرار الآلية
ساعات العمل	لا تتعدى 8 ساعات يومياً في معظم الدول مع العديد من العطل	24 ساعة عمل متواصلة خلال كل أيام السنة
نسبة الأخطاء أثناء إجراء الخدمة	عال	منخفض
كيفية التواصل	شخصي	إنترنت، هاتف، جوال، أكشاك، الخدمة الآلية، مجيب صوتي
التواجد والاستغلال	مادي ينحصر داخل أجهزة الدولة	منطقي لا يعترف بالحدود الجغرافية
نموذج الثقة	واحد إلى واحد	متعدد إلى واحد، جديد بالنسبة للمواطن ويتطلب نوعية عامة.
دقق المعلومات	متعسر ويتطلب تدخلاً بشرياً	متكامل، انسيابي في الوقت الحقيقي
كلفة الخدمة	مرتفعة	منخفضة نظراً إلى عدم وجود حاجة للأعمال الورقية

<sup>1</sup> (مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية: إدارة بلا أوراق، إدارة بلا مكان، إدارة بلا زمان، إدارة بلا تنظيمات جامدة، سوريا: دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، 2011، ص 261).

الخصوصية	متوافرة	بحاجة إلى تشريعات
السرية وأمن البيانات	متوافرة	متوافرة على مستويات طلب الخدمة وتناقلها عبر الشبكة
طريقة الدفع	تقليدية	الكثرونية بالإضافة إلى وسائل الدفع التقليدية
الإمضاء والتوقيع	يدوي	الكثروني يحتاج إلى جهة تنظيمية داخل الحكومة
محرك الخدمة	الدائرة الحكومية	المواطن أو المستفيد

المصدر: من إعداد الطالبة.

من خلال هذا الجدول تتضح الجهود المبذولة والتحول العميق في مفهوم العمل الحكومي التقليدي، فمن خلال المقارنة بين النمط التقليدي والنموذج الجديد المتمثل في الحكومة الإلكترونية تظهر لنا مفاهيم جديدة تتعلق بصفة عامة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

وعلى هذا الأساس ظهرت العديد من الدراسات التي تتناول فكرة الحكومة الإلكترونية كنموذج جديد في الإدارة والتنظيم، وكمثال على ذلك يشير الأستاذان إجريس وغولد سميث (William D.Eggers and Stephen Goldsmith) في كتابهما "الحكم عن طريق الشبكية" (Governing by network, the new shape of the public sector)<sup>1</sup> إلى أن "عصر البيروقراطية الحكومية الهرارشية انتهى، صانعا في مكانه نمودجا مختلفا بشكل أساسي، هذا النمودج يدعى الحكومة الإلكترونية التي يعاد فيها تعريف مسؤولية مديري الحكومة التنفيذيين الرئيسة، وذلك في إدارة الناس والبرامج، طبقا للمصادر المنتجة للقيمة العامة...". كما يعتبرها بعض الباحثين أداة لإعادة اختراع شكل الحكومة.

<sup>1</sup>) William D.Egrees and Stephen Goldsmith. "Governing by network, the new shape of the public sector", The brookings institution press, Washington, 2004, p8.

## ثانياً: مدارس ونظريات الحكومة الإلكترونية

إن المتتبع لنشأة الحكومة الإلكترونية وتكوينها مروراً بكل المراحل التي سيأتي تفصيلها فيما بعد يكتشف أن الحكومة الإلكترونية ظهرت من خلال استعمال التقنية في مجال الاتصالات، وقد فسر الفقهاء ظهورها من خلال العديد من المدارس والنظريات، سيأتي تفصيلها فيما يلي:

### 1- مدارس الحكومة الإلكترونية: تدور حول ثلاث مدارس:<sup>1</sup>

- **مدرسة تكنولوجيا المعلومات:** هي المدرسة التي تؤمن بضرورة تفعيل الخدمة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات كافة لتوصيلها إلى المواطنين بكفاءة فعالة وبالوقت الحقيقي. وفي هذا المجال تستخدم مختلف الوسائل التكنولوجية من هواتف وفاكس وانترنت... كلها في سبيل تسهيل الخدمة المقدمة من طرف الحكومة إلى المواطنين.

- **مدرسة إبداع الإدارة:** تركز هذه المدرسة على ضرورة إحداث تغييرات في مفهوم الإدارة والتحول من الإدارة التقليدية إلى إدارة التغيير والابتكار، ويرى أنصار هذه المدرسة أن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة الإلكترونية يجب أن تتوافق مع مفاهيم معينة تضع المواطن في قمة اهتمامات التنظيم.

أنصار هذه المدرسة يرون أن الحكومة الإلكترونية هي قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وبين قطاعات الأعمال، بسرعة ودقة عالية وبأقل تكلفة عبر شبكة الأنترنت مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة.

- **مدرسة إعادة اختراع الحكومة:** تكتسب هذه المدرسة في تصورها للحكومة الإلكترونية تجديداً في المفاهيم، حيث تؤمن بإعادة اختراع الحكومة من خلال إحداث تغييرات جوهرية في استراتيجيات تفاعل الحكومة مع المواطنين، خاصة أن هذه العلاقة تبنى على مجموعة مبادئ كالعدالة والإنصاف والشفافية والمساءلة والمشاركة في اتخاذ القرارات.

وحيث إن الحكومة تعتبر جامعاً للمعلومات ومصدراً لها، في نفس الوقت، ومقدمة المعاملات والخدمات التي يحتاج إليها المواطنون ومؤسسات الأعمال ورجوعاً إلى ضرورة استخدام تكنولوجيا

<sup>1</sup> إبراهيم سليمان، الحكومة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 20.

المعلومات والاتصالات كنمط جديد لتقديم هذه الخدمات ومن خلال جمع العناصر المشتركة في كل هذه التعاريف يمكننا صياغة تعريف للحكومة الإلكترونية يشمل هذه العناصر كلها وذلك باعتبارها "حكومة تدار إلكترونياً، بحيث تستخدم التقنيات الحديثة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأدوات لتحقيق أهدافها السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية 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، وذلك لغاية الوفاء بمتطلبات عصر المعرفة مما يعود على المواطن بالرفاهية وجودة الحياة".

2- نظريات الحكومة الإلكترونية: هناك أربع نظريات مهمة تدور جميعها حول تطبيق الحكومة الإلكترونية والنتائج التي قد تترتب عن تزايد تطبيق أنظمتها، إلا أنها تتنافس فيما بينها في مدى إعانتها الحكومات على القيام بالمهام المنوطة بها بصورة أفضل قياساً على معايير المصالح الرئيسة التي تشكل عمليات صنع القرار، كما تتنافس في قدرتها على تقديم المساندة الكافية لإنجاز العمل بسرعة.

كل واحدة من هذه النظريات يمكن النظر إليها كأحد السيناريوهات المستقبلية المتاحة لفهم التأثيرات المتوقعة للحكومة الإلكترونية، هذه النظريات هي:<sup>1</sup>

- العقلانية: هناك بعض الأشخاص يعتقدون أن استخدام التقنيات في مجال الحكومة الإلكترونية يمثل تحسناً كبيراً دائماً في قدرات الحكومة، وذلك على أقل تقدير في انتهاج العقلانية عند اتخاذ القرارات، والتكلفة الوحيدة المتكبدة هي تكلفة شراء هذه التقنيات وتشغيلها. ووفقاً لهذا الرأي، فإن هذه الأنظمة سوف تقلل من تكاليف الحصول على المعلومات، ترتيبها، ترميزها، تنظيمها، إدارتها واستخدامها. وتأسيساً على ذلك، فإن هذه الأنظمة سوف تحقق عائداً يفوق تكاليف إنشائها خلال فترة حياتها الافتراضية. إلا أن هذا التفاؤل مبني على نظرية قديمة مفادها أن المعلومات تقلل من الشكوك وتزيد من احتمالية صحة القرار المتخذ.<sup>2</sup>

- الثمن: تقبل مجموعة أخرى من النظريات إمكانية زيادة قدرات التحكم وانعكاس ذلك على نوعية عمليات اتخاذ القرار وعقلانيتها، لكنها في الوقت نفسه تصر على أن ذلك لا يتأتى بدون ثمن، وهذه

<sup>1</sup> فهد بن ناصر العبود، الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2003، ص 23-24.

<sup>2</sup> إبراهيم سلمان، الحكومة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 16.



النظريات تعتقد ضرورة عمل ترتيبات الحماية والوقاية، وإلا سوف يكون الثمن غاليا فيما يتعلق بالحرية والخصوصية الشخصية للمواطنين والحفاظ على سرية المعلومات.

- **ضوضاء المعقولة وتآكلها:** تقوم على الادعاء القائل إن الحكومة الإلكترونية سوف تقضي على العقلانية بصورة عامة، وعلى الزعم السائد بضعف قدرة القطاع على إدارة المعلومات بصورة جيدة مقارنة مع مؤسسات القطاع الخاص، وعلى الهواجس الأخرى التي تهمل العوامل الضمنية النوعية في صياغة القرار، والتركيز على العوامل الواضحة التي يمكن قياسها كميا. كما أن هذه النظرية تتخوف من عدة أشياء مثل: التفسير المبسط بأكثر مما ينبغي للبيانات، النمذجة المبسطة والتبسيط الشديد بدءا من عمليات التحليل إلى صياغة التوصيات، وترفض هذه النظرية بصورة مطلقة الاعتقاد السائد بأن المعلومات هي التحكم والرقابة، وتفضل أن تعتبر المعلومات كالضوضاء.<sup>1</sup>

- **التقنية:** تعتبر التقنية أداة رئيسة في ظل ظروف الصراع الاجتماعي القائمة، مع التركيز على أنه لن يكون لهذه النظرية تأثير جوهري ومستقل في عملية اتخاذ القرارات بمعزل عن النظريات الأخرى.

### ثالثا: علاقة الإدارة الإلكترونية بالحكومة الإلكترونية

كثر في الآونة الأخيرة الجدل بشأن مصطلحي الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية أهمهما مصطلحان مختلفان، أم مترادفان.. وقد توصلت الدراسات إلى أن العلاقة بينهما هي علاقة الجزء بالكل، فالإدارة الإلكترونية هي الجزء وتعني تحويل جميع العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية الى عمليات ذات طبيعة إلكترونية باستخدام التطورات التقنية الحديثة "العمل الإلكتروني" أو "الإدارة بلا أوراق".

وتعمل الإدارة الإلكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة، وبعبارة أخرى أن تطبيقها مقتصر على حدود المنظمة فقط، أما الحكومة الإلكترونية فهي تمثل الكل، وتعنى بها العمليات الإلكترونية التي يتم من خلالها الربط بين المنظمات التي تطبق الإدارة الإلكترونية وذلك من خلال

<sup>1</sup> إبراهيم سليمان، المرجع نفسه، ص 16.

التشغيل الحاسوبي ذي التقنية العالية، وهذا يعني أن الإدارة الإلكترونية هي مرحلة سابقة من الحكومة الإلكترونية.<sup>1</sup>

غير أنه في إطار التدقيق في مصطلح "الإدارة الإلكترونية"، وجد أن أصله مشتق من اللغة الإنكليزية (E-government)، لكن خلال نقله إلى اللغة العربية لم يتم مراعاة المعنى، فترجم بحذافيره وبشكل جامد، مما جعل البعض يستعمل مصطلح "الإدارة الإلكترونية" (E-management) بدلا من مصطلح "الحكومة الإلكترونية".\*

يرى الأستاذ الدكتور علاء عبد الرزاق السالمي أن الإدارة الإلكترونية تعني القيام بجعل المعلومات التي تتجز داخل الإدارات تعتمد على تكنولوجيا المعلومات، وتتم بشكل الكتروني في المراسلات، انتهاء بتكامل نظم المعلومات، بحيث تصبح كل المهام والنشاطات تتجز باستخدام تكنولوجيا المعلومات، أما الحكومة الإلكترونية فتعني جعل جميع الإدارات الحكومية تتكامل بعضها مع بعض وتقدم الخدمات فيما بينها وبين المواطنين والقطاع الخاص بشكل مباشر وإلكتروني. كما يرى أن مفهوم الحكومة الإلكترونية أشمل من مفهوم الإدارة الإلكترونية.<sup>2</sup>

لكن ينصح باستخدام مصطلح "الإدارة الإلكترونية" بدلا من مصطلح "الحكومة الإلكترونية"، خاصة في منطقتنا العربية والإقليمية لعدة أسباب منها:

- 1- أنه عند ذكر مصطلح "الحكومة" يتبادر إلى ذهن المستمع العمل السياسي على الرغم من أن عمل الحكومة لا يقتصر على العمل السياسي، وإنما الإداري أيضا، ولكن الغالب يبقى السياسي، وهذا لا يتوافق مع شمولية المصطلح، لذلك من الأفضل والأسلم استخدام مصطلح "الإدارة"؛
- 2- أن تعبير الحكومة هو تعبير محدود بحد ذاته (سواء بنفسه أو بعلاقاته)، لأنه يعبر عن مجموعة من الأشخاص والعلاقة لا تكون مع جميع الناس وإنما مع مؤسسات وهيئات محددة ومعلومة،

<sup>1</sup> مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية: إدارة بلا أوراق، إدارة بلا مكان، إدارة بلا زمان، إدارة بلا تنظيمات جامدة، مرجع سبق ذكره، ص 266.

\* يمكن كذلك ترجمة مصطلح (E-management) بالتدبير الإلكتروني حتى يكون المعنى أقرب.

<sup>2</sup> علاء عبد الرزاق محمد السالمي، الإدارة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 33.

على عكس مصطلح الإدارة، الذي يعبر عن إطار مفتوح وواسع يطال جميع المستويات في الدولة ويشمل جميع الناس في علاقاته؛

3- إن الإدارة الإلكترونية إذا كانت هي المظلة التي تطوي في إطارها أنشطة إدارة الأعمال والإدارة العامة فهي أيضا الفضاء الرقمي الذي يسهم في توحيد معايير العمل الإلكتروني وإجراءاته بغض النظر عن نوع المنظمة وطبيعتها.<sup>1</sup>

لا يقتصر مصطلح الإدارة الإلكترونية على إدارة المؤسسات فحسب بل يتعداه إلى كل كيان يدار بالبنية المتكاملة لتقنيات التعامل الإلكتروني، وهو أن الإدارة الإلكترونية باعتبارها منظومة متكاملة، وبنية وظيفية وتقنية مفتوحة، وهي إطار عام تشمل قسمين:

**القسم الأول:** الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للأعمال بأشكالها كافة.

**القسم الثاني:** الحكومة الإلكترونية للدلالة على الإدارة العامة الإلكترونية الموجهة لإدارة المرافق العامة للدولة والدوائر الحكومية المختلفة، وتقديم الخدمات إلكترونياً.

ويتضح ذلك التداخل بمقارنة تعريف كل منهما، فتعريف الإدارة الإلكترونية الذي تم عرضه أعلاه ينقّ إلى حد بعيد مع تعريف الحكومة الإلكترونية، وهي وسيلة لتحديث بنية الحكومة وطريقة تنفيذ أعمالها وتعزيز دورها الإيجابي في التنمية الاجتماعية، الاقتصادية والثقافية، بما يساعد على الابتعاد عن البيروقراطية والاقتراب من الكفاءة والفعالية والسرعة في توزيع الخدمات على ضوء احتياجات المستفيدين وبكل شفافية.

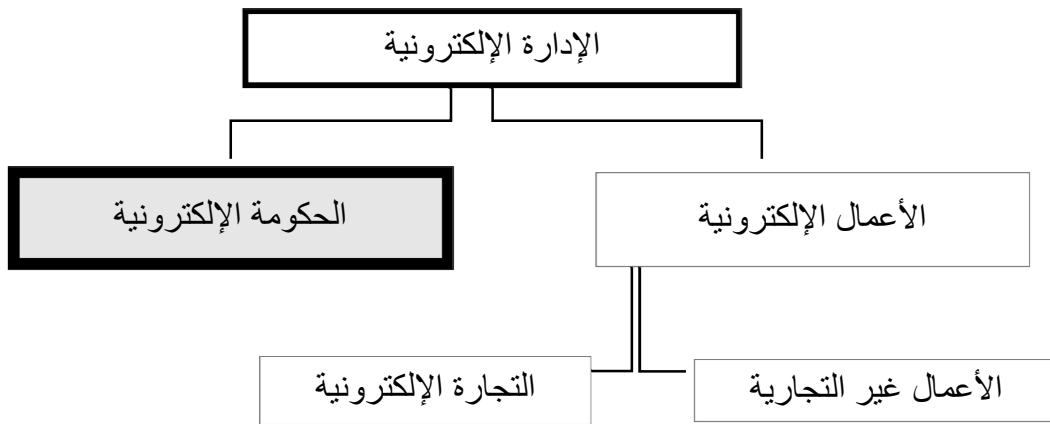
كما يتضح هذا التداخل بمقارنة أهداف كل منهما، إذ تهدف الحكومة الإلكترونية مثلها مثل الإدارة الإلكترونية لتعزيز الكفاءة والفعالية في توزيع الخدمات الحكومية، عن طريق تحديث هياكلها، وتحسين جودة خدماتها ورفعها، باستعمال معايير موضوعية وسرعة أدائها، كما تهدف إلى تعزيز الشفافية وتحسين استجابة الحكومة لاحتياجات المستفيدين، من خلال تجهيزها بالمعلومات الوافية، وابتكار أساليب جديدة للعلاقات البنينة المتفاعلة التي تجمع المستفيدين وهيئات الحكومة ووكالاتها، وكذا توفير المال والوقت

<sup>1</sup> (سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية: مركز البحوث، معهد الإدارة العامة، 2005،

والموارد المستخدمة من قبل إدارات الحكومة في إطار علاقتها بالمواطن، بالتأثير الإيجابي المباشر للحكومة الإلكترونية في تحسين مستوى الأداء الحكومي، وتقديمه بشكل لائق وجيد، كما تهدف للتأثير ايجابيا في المجتمع من خلال ترقية تكنولوجيا المعلومات بين أفراد المجتمع وتنمية معارفها ومهاراتها.

يمكن اختصار هذه العلاقة في الشكل التالي الذي تم اقتباسه عن الباحث عادل حرحوش المفرجي وآخرين، في كتابه "الإدارة الإلكترونية: مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية".

رسم توضيحي 1 : علاقة الإدارة الإلكترونية بالحكومة الإلكترونية



المصدر: عادل حرحوش المفرجي وآخرون، الإدارة الإلكترونية: مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2007، ص 16.

## المطلب الثاني: ظهور نموذج الحكومة الإلكترونية

إن ظهور الحكومة الإلكترونية كمفهوم حديث للعمل الحكومي هو نتاج التطور النوعي الذي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة في ظل ثورة المعلومات وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيات الحديثة في إدارة علاقات المواطن والمؤسسات وربط الإدارات العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا، وبالتالي التحول الجذري في مفاهيم الحكومة التقليدية وتطويرها.

فمدخل الحكومة الإلكترونية بالنسبة إلى الكثير من الدول يمثل أحد أهم المداخل الحديثة في الإصلاح الإداري؛ حيث يعتمد توظيف تقنيات المعلومات والاتصالات للتمكن من الإيصال الميسر والسريع للخدمة العمومية للمواطنين، وكان لهذا التحول عوامل ومسببات عديدة، كما أنه لم يتم دفعة واحدة بل كان عبر مراحل متسلسلة سيأتي تفصيلها فيما يلي.

### أولاً: عوامل ظهور الحكومة الإلكترونية

تنامت الدعوات، في الآونة الأخيرة، إلى تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية وإدخاله حيز التنفيذ في المجتمع، نظراً لتوافر العديد من العوامل والمبررات لتحقيق ذلك، وخصوصاً في فترة برزت فيها مختلف معالم الثورة الرقمية ومفاهيم العولمة، وزادت فيها الدعوة إلى الحرص على تأدية خدمات أكثر نجاعة للجمهور بما يتوافق مع التقدم التكنولوجي والعلمي.

وهناك عدد من الاعتبارات التي يمكن أن تمثل أسباباً وعوامل تؤخذ بعين الاعتبار إذا نظرنا إلى التأثير المتزايد لتكنولوجيا المعلومات في حياتنا المعاصرة بمختلف جوانبها، خاصة منها الأعمال الحكومية. من الممكن تلخيصها في مايلي:

**1- عوامل سياسية:** ظهرت مستجدات سياسية عديدة أثبتت الحاجة إلى خلق الحكومة الإلكترونية، يمكن تلخيصها فيمايلي:

- ظهور مفهوم العولمة، ومساهمتها المتزايدة نحو الانفتاح، الترابط والتكامل بين المجتمعات الإنسانية المختلفة، مستخدمة في ذلك أدوات وأساليب تقنية ومعرفية كشبكات الأنترنت والاتصال الفضائي وما إلى

ذلك من أدوات رقمية، ويشمل هذا الترابط مجالات المعلوماتية، الخدمات والعلاقات بجوانبها الاقتصادية، الإدارية، العلمية والتقنية وغيرها؛

- وقوع الحكومات تحت ضغوط مستمرة من أجل تلبية الطلبات المتزايدة على الخدمات الحكومية، وذلك بسبب ازدياد أعداد السكان وارتفاع مستوى المعيشة، بالإضافة إلى الرغبة في تحسين نوعية الخدمة المقدمة والإسراع في إنجاز المعاملات الحكومية، وهذا في ظل كثرة التعقيدات والصعوبات التي يواجهها المواطنون وقطاع الأعمال في التعامل مع الحكومة، مما أدى إلى تنافس السياسيين حول كسب رضا الجمهور من خلال تقديم خدمات أسهل لاسيما في المجتمعات المتقدمة؛

- تنامي مشكلة البيروقراطية التي يواجهها المواطنون بصورة يومية، والتي تعني التعقيدات المصاحبة لتوفير الخدمات وإنهاء المعاملات، حيث تعاني أجهزة حكومية عديدة تدنياً شديداً في مستوى أداء الخدمات للمواطنين، وتتسم تلك الأجهزة بوجود شبكة معقدة من الإجراءات الروتينية واستخدام الأساليب اليدوية التي من شأنها إطالة زمن تقديم الخدمة، فضلاً عما تتسم به الإجراءات اليدوية من:

• الافتقار إلى الدقة؛

• احتمال ضياع حقوق طالبي الخدمة؛

• زيادة تكلفة أداء الخدمة؛

• تعطل الأعمال وتعرض الوثائق والمستندات المصاحبة للخدمات للتلف؛

• تعدد المكاتب التي يضطر المواطن إلى الذهاب إليها، بل وفي كثير من الخدمات يلزم عليه إنهاؤها في أكثر من جهة.

- طبيعة أسلوب تأدية الخدمة ذاتها للمواطن، بالنظر إلى ظهور طوابير الانتظار، سوء معاملة الموظف لطالب الخدمة وتفتشي ظاهرة الفساد الإداري؛

- دعم البنك الدولي لمشاريع الحكومة الإلكترونية في البلدان النامية.

## 2- عوامل تكنولوجية: أهمها:

- ظهور شبكة الأنترنت، باعتبارها أكبر تقدم تكنولوجي منذ اختراع آلة الطباعة قبل 500 عام، والتغيير الذي أحدثه هذا الاختراع في ذهنيات الناس وأصحاب الأعمال، مما أدى إلى العزوف عن نماذج الأعمال التقليدية؛

- تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به، حيث نتج عن هذا التقدم ظهور مزايا عديدة في مختلف مجالات الحياة الإنسانية، بما في ذلك نوعية السلع والخدمات المتوافرة من قبل المؤسسات للمجتمع، وعليه يُعتبر التقدم التكنولوجي فرصة مميزة للأفراد، الحكومات ومنظمات الأعمال لتحسين مجالات الحياة الإنسانية كما ونوعاً، كما أن حجم الاستثمار المتزايد في قطاع التكنولوجيا يتطلب تكثيف حجم الفوائد الناتجة عنه كخطوة لتسهيل الحياة وتحقيق الرفاه الإنساني عموماً؛
- تطوير مستويات عالية من تشفير البيانات، بحيث أصبحت الثقة بالشبكة وأمنها أمراً ممكناً؛
- ابتكار تقنية الإضاء/التوقيع الإلكتروني.

### 3- عوامل اقتصادية: يمكن الإشارة إلى:

- ظهور القدرات الهائلة لصناعة المعلومات وبالتالي الانتقال إلى مرحلة اقتصاديات المعلومات، حيث تغيرت الرؤية تماماً وصارت المعلومات تمثل أكبر صناعة في العالم، مع اعتبار المنتج النهائي هو المعلومات في صورتها الإلكترونية والتي يتم تبادلها من خلال الشبكات عبر البلاد والحدود، وصار تطوير التعاملات الإلكترونية ومنها الخدمات الحكومية من مستلزمات النجاح العالمي للحكومات الاقتصادية؛<sup>1</sup>
- تطور الصناعات المتعلقة بالتكنولوجيا وسيرها نحو بناء منصات وقواعد مشتركة، وهي صناعة الأجهزة والبرمجيات، الصناعات الإلكترونية الاستهلاكية، الصناعات الخاصة بالاتصالات السلكية واللاسلكية وصناعة المحتوى (النصوص والموسيقى والبحث)؛<sup>2</sup>
- ظهور التجارة الإلكترونية وتزايد المصالح التجارية على الشبكة بظهور الشركات الكونية التي تتوجه إلى العالم كسوق واحدة في ظل الاندماج المتزايد لاقتصاديات العالم المتقدم؛
- استغلال الحكومات لما توفره التكنولوجيات الحالية في خفض مستويات التكاليف؛
- التوجه نحو مشاريع الخصوصية وما يتطلبه من تواصل مع مختلف القطاعات.

<sup>1</sup> محمد محمود الطعمنة، طارق شريف العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004، ص ص 24، 26.

<sup>2</sup> عامر ابراهيم قنديلجي، وعلاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2005، ص 33

إضافة إلى ما سبق ذكره، فإن العديد من الباحثين يرون أن الحكومة الإلكترونية ظهرت كعلاج للحد من الفساد الإداري وتقليل أثاره السلبية في المجتمع وسلوكيات الأفراد عن طريق ضمان سرعة أداء الخدمات للزبائن بجودة وسرعة وتكلفة أقل، كما أن هذا التحول يعتبر ضرورة من أجل التكيف مع متطلبات البيئة المحيطة، فهو يُحتم على كل دولة اللحاق بركب التطور تجنباً لاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر السرعة والمعلوماتية، والتنافس في تقديم الخدمات والسلع بناء على معايير السهولة، الفعالية، الكفاءة وكذا الكمية والنوعية الملائمة.

### ثانياً: مسار تطور الاهتمام بالحكومة الإلكترونية

على الرغم أن العديد من الدارسين وعامة الناس يعتقدون أن مفاهيم الحكومة الإلكترونية وبدائها جاءت مع انتشار الأنترنت في منتصف التسعينيات، إلا أنه من المنصف القول إن تاريخ هذه التطبيقات الحكومية يعود إلى عقود قبل ذلك.

من المهم التنويه أيضاً إلى الاختلاف في المفاهيم ما بين الحقب الزمنية للتطبيقات الحكومية المركزة على التكنولوجيا، حيث كان الهدف الأول في البداية يركز على رفع الكفاءة الداخلية للمنظمة، بينما تركزت تطبيقات الحكومة الإلكترونية اليوم على خدمة المواطن (المستفيد) كهدف أولي.

**1- مرحلة الميلاد (عصر الحاسوب):** ظهرت الفكرة الأولى للحكومة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1935م عندما أثرت مسألة جدول الرواتب حال نفوذ قانون الضمان الاجتماعي، و كان موضوع هذه المشكلة يتمحور حول كيفية إصدار أرقام الضمان الاجتماعي لـ 26 مليون عامل أمريكي، هذا الأمر تطلب مساحة لحفظ الوثائق تقدر بـ 26 ألف قدم مربع، حيث لا يوجد أي مبنى في مدينة واشنطن يمكنه استيعاب هذا الكم الهائل من الأوراق من حيث الوزن أو المساحة، هذا ما جعل الدولة تلجأ إلى مصانع شركة كوكا كولا في مدينة BALTIMORE لحفظ الأوراق. في العام نفسه قامت وزيرة العمل الأمريكية Frances Perkins باستشارة مساعدتها الأول في الحاسوب الذي أنتجته شركة IBM الأمريكية خصيصاً لهذه الغاية.

وفي بداية الخمسينيات من القرن الماضي عملت مؤسسة الضمان الاجتماعي في الولايات المتحدة على إنشاء أول حاسوب معد لخدمة أغراضها العملية.



في شهر أوت من عام 1955م، استلمت المؤسسة أول مبرمج للقيام بخدمات متعددة، أهمها استلام الاشتراكات، أطلق عليه اسم The IBM705، وهو أول حاسوب قام بتغطية نشاط الحفظ وتقديم خدمات الضمان الاجتماعي. تميزت هذه المرحلة بدخول الحاسبات في مجال التطبيقات الإدارية المختلفة، كما تم تطوير أنظمة العمل داخل الإدارات المختلفة من خلال البرمجيات التي سهلت كثيرا من عمل الموظف العادي وزادت من سرعة إنجاز أعماله المختلفة.

وفي بداية الستينيات برزت معالم التطور في أجهزة الحاسوب إلى أن وصلت إلى تطورات ضخمة في أوساط الثمانينيات، عندها ظهرت القرى الإلكترونية (Electronic villages) والتي تتمثل في ربط القرى البعيدة بالمركز، وقد كانت أول تجربة في الدانمارك.<sup>1</sup> ويعد لارس Lars من جامعة أدونيس Aodneiss في الدنمارك رائد هذه التجربة، وسماها مراكز الخدمة عن بعد، ومن رواد المشروع -أيضا- مايكل دل Dill صاحب شركة دل Dell التي لها الدور الريادي في ميدان الحلول الإلكترونية.

**2- مرحلة التصعيد (عصر أنظمة المعلومات):** هي حقبة السبعينيات والثمانينيات، حيث تم فيها وضع بعض الخدمات من خلال أنظمة المعلومات على الأجهزة المختلفة وعرفت باسم "أتمتة بعض الخدمات" حيث يحصل المواطن فيها على الخدمات من خلال أنظمة، مثل تسديد فواتير الهاتف أو الكهرباء.

بدأت هذه التجربة في المملكة المتحدة عام 1989 في مشروع قرية مانشستر بالاستفادة من التجربة الدنماركية، و قد أنشئ "مضيف مانشستر" بوصفه مرحلة أولى ويهدف إلى ترقية ومتابعة التطورات الاجتماعية، الاقتصادية، التعليمية والمهارية، وبدأ المشروع فعليا عام 1991. في عام 1992، عقد مؤتمر الأكواخ البعيدة في المملكة المتحدة لمتابعة هذه المشاريع، وقد تبني مجلس لندن مشروع "بونتيل الاتصالات البعيدة التقنية" الذي أكد جمع المعلومات ونشرها وتنميتها بوسائل الكترونية كالبريد الإلكتروني والوصول عن بعد لقواعد المعلومات، وظهرت محاولات أخرى في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1995 في ولاية فلوريدا ثم تبعت ذلك محاولات أخرى في مختلف دول العالم.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> سوسن زهير المهدي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2011، ص 19-20.

<sup>2</sup> علاء الدين عبد الرحمن حسن، "استثمار الموارد البشرية في الحكومة الإلكترونية وفعاليتهم"، مجلة المخطط والتنمية، جامعة بغداد: معهد التخطيط الحضري والإقليمي للدراسات العليا، العدد (24)، 2011، ص 02.

وهنا تجدر الإشارة إلى أن معظم الدول لم تحقق نجاحات تذكر في حوسبة التطبيقات الحكومية في الستينيات والسبعينيات والثمانينيات فيما عدا بعض التطبيقات المحدودة الفائدة. وركزت معظم الدول على الحلول التي تبنتها منظمات حكومية في إطار إدارة أنظمة المعلومات الحكومية، الجدولة واستخدام الكمبيوتر.

**3- مرحلة الذروة ( عصر الأنترنت) :** يعتبر ظهور الكمبيوتر الشخصي والشبكات المحلية وانتشارها في النصف الثاني من الثمانينيات تحولاً نوعياً في طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والمستخدم، أو بعبارة أخرى، العلاقة ما بين الحكومة والمستفيد، من خدمات الحكومة عن طريق الوسائط الإلكترونية، وتبع ذلك ظهور الأنترنت كوسيلة -ليست معلوماتية فحسب- بل اتصالية وخدمية في ذات الوقت، وهذا هو الفرق الأساسي ما بين التطبيقات الحكومية وتطبيقات الحكومة الإلكترونية في الحقبين، حيث إن استخدام الأنترنت للتطبيقات الحكومية يحولها من الناحية النظرية عموماً إلى تطبيقات حكومة إلكترونية. في هذه المرحلة تم تفعيل أداء الحكومة بالاتصال من خلال الفضاء الإلكتروني، سواء بالنسبة لأداء الموظفين لأعمالهم داخل الأقسام الإدارية المختلفة أو بالنسبة لاتصال المواطنين بهذه الإدارات.<sup>1</sup>

تجددت هذه الفكرة في نهاية التسعينيات في بعض الدول، وتقدمت في ذلك تقدماً كبيراً، و كان الشكل العام هو التوصل إلى صيغة إلكترونية تسمح بتقديم خدمات متنوعة في القطاع الإداري، حيث ارتفع عدد مستعملي شبكة الأنترنت من 95 مليوناً عام 1998 إلى 350 مليون مستعمل عام 2003.<sup>2</sup> ولذلك، تسابقت الدول على جميع المستويات الإقليمية، العالمية والدولية لبناء نماذج الحكومة الإلكترونية، وابتكار ما يسمى "استراتيجية الحكومة الإلكترونية electronic government strategy"، حيث عمل المستشارون والفنيون في مساعدة الحكومات على تطبيق استراتيجية طموحة وتزويدهم بمقاييس مراجعة لنجاح هذه التطبيقات. هذا التطوير ترك آثاراً واسعة على مضمون تقديم الخدمة وأشكالها، بالإضافة إلى تبسيط الإجراءات والقوانين التي تحكم تقديم الخدمة الحكومية والسرعة التي تقدم بها الخدمة.

<sup>1</sup> علي محمد عبد العزيز بن درويش، "تطبيقات الحكومة الإلكترونية: دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي"، رسالة مقدمة كمتطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في العلوم الإدارية غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية: كلية الدراسات العليا، 2005، ص 38.

<sup>2</sup> إبراهيم سلمان، الحكومة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 24.

وبناء على العديد من الدراسات فقد انتقل مفهوم "الحكومة الإلكترونية" من مرحلة الميلاد التي اتصفت بضيق الأفق، إلى مرحلة الاستراتيجية والاحتمية كتوجه عالمي لا مفر منه أقرته التغييرات العالمية، حيث درس المفهوم على نطاق واسع من خلال الدراسات، معاهد البحث والمنظمات.

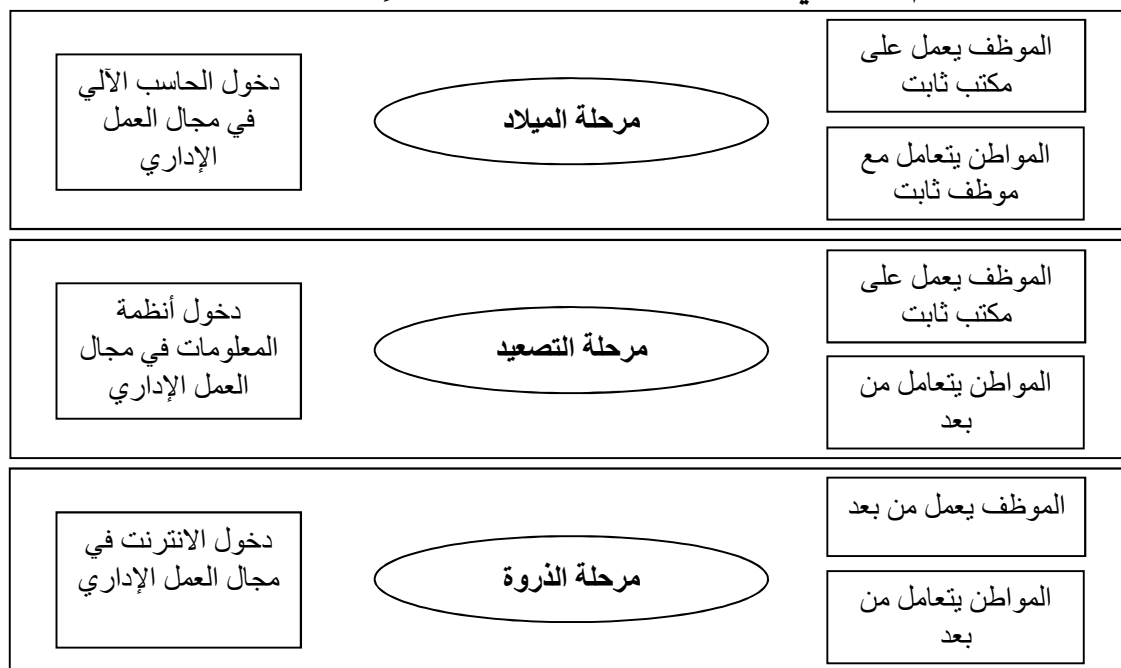
ومن بين المنظمات الدولية التي تناولت الموضوع: مجموعة الثماني (G8) والمجلس الأوروبي، فقام هذا الأخير بإطلاق المبادرة التي أسماها مبادرة "أوروبا الإلكترونية"، التي ركزت، ضمن أشياء أخرى، على مفهوم "الحكومة المباشرة" "Direct Government"، أي الحكومة الإلكترونية المتاحة على الشبكة العالمية للإنترنت، وهدف المجلس الأوروبي الأساسي هو إتاحة فرص الوصول السهل، لكل المواطنين، للمعلومات والخدمات وإجراءات صنع القرارات الحكومية على الشبكة العالمية للمعلومات (الإنترنت). وهذه المبادرة تبناها المجلس الأوروبي خلال اجتماعه الذي عقد في لشبونة في مارس 2000م، وتم تكليف المفوضية الأوروبية بإعداد مخطط لذلك، أما بعض الدول فقد خطت خطوة أبعد من مجرد وضع الأجندة، فننلاندا مثلا وصلت إلى مرحلة وضع التشريعات الخاصة بهذا الموضوع. غير أن الميلاد الرسمي والسياسي لهذا المفهوم كان في مؤتمر نابولي بإيطاليا في مارس 2001. في الوطن العربي، ظهرت الحكومة الإلكترونية في 2001 في مصر، والأردن، ودبي، وسوريا، لتتبناها فيما بعد بقية الدول.<sup>1</sup>

مما سبق يظهر جليا أن مصطلح "الحكومة الإلكترونية" لم يكن له وجود وقت بداية استعمال الحواسيب والأجهزة الإلكترونية، وبالتالي فاستعماله كدليل على العملية التغييرية (التحويلية) التي عرفتها الحكومة، الحكم، السياسة، الديمقراطية والإدارة العامة يرتبط مباشرة بصعود استعمال الإنترنت ونموه، خصوصا كوسيلة رئيسة ووسيط اجتماعي. فأصبح يطلق مصطلح "الحكومة الإلكترونية" على الخدمات الحكومية المقدمة عبر الإنترنت.

ومنه فتاريخ الحكومة الإلكترونية كتوجه عالمي يظهر أو يبرز في العديد من الدول مع بداية التسعينيات، حيث تبنت حلول الحكومة الإلكترونية، والتي تراوحت من التواجد على الويب والاتصال أحادي الاتجاه إلى الاتصال ثنائي الاتجاه والتفاعل مع المواطنين والأعمال التجارية، وأخيرا انتقل إلى الحضور الكامل على الويب والتكامل والديمقراطية الإلكترونية.

<sup>1</sup> سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، مرجع سبق ذكره، ص 15.

رسم توضيحي 2 : مسار التحول نحو الحكومة الإلكترونية



المصدر: نوبي، محمد حسن: "منظومة الحكومة الإلكترونية"، ندوة الحكومة الإلكترونية: الواقع والتحديات، مسقط: سلطنة عمان، 2003، على الموقع الإلكتروني: <http://www.transparency.org.kw.au-ti.org/ar/index.php/books/e-government/307> ، تاريخ الاطلاع: 20/04/2018، الساعة: 19:00.

### المطلب الثالث: مبادئ الحكومة الإلكترونية وأهدافها

مما لا شك فيه أن تحول الجهات الحكومية وجهات القطاع الخاص إلى نظام الحكومة الإلكترونية يعكس رغبة صادقة لدى هذه الجهات بتحقيق أهداف عظيمة تتفق وثورة المعلومات والاتصالات التي تحياها البشرية في الوقت الحالي، وهو ما ينعكس على شكل أداء الوظيفة العامة أو الخاصة ومن ثم تقديم الخدمات للجمهور بسهولة ويسر وتكلفة أقل، وهذا ما يمكن من إنجاح ذلك التغيير الجوهرى في الخدمة العمومية وثقافة تنفيذ الخدمات والمعاملات الحكومية ونظرة المواطنين ومؤسسات الأعمال تجاهها.

#### أولاً: مبادئ الحكومة الإلكترونية

إن اعتماد نموذج الحكومة الإلكترونية كمنهج جديد للقيام بالأعمال الحكومية يتأسس على مجموعة من المبادئ منها ما يخص الجوانب العمومية ومنها ما يخص المرافق العامة. كما أن هذه المبادئ يمكن اعتبارها مهمة للغاية ك معايير لتقييم مستوى النجاح المحقق أثناء وبعد عملية تطبيق البرامج الجديدة المرتبطة بالحكومة الإلكترونية. اختار الباحث في التطرق إلى هذه المبادئ تصنيفها في مجموعتين: المبادئ العامة، المبادئ الإرشادية والمبادئ المرفقية.

#### 1- المبادئ العامة: ويمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- التفكير بالمستفيد لا بالدائرة الحكومية : تتولى الحكومة الإلكترونية مهمة إعادة التفكير بكيفية تنظيم الحكومة من منظور المواطن والمستفيد والوظائف التي يجب أن تقدمها لهم، أي النظام الإداري الحكومي يبنى على الوظيفة ( الخدمة ) الموجهة للمواطن لا على الإدارة الحكومية ( وزارة، مؤسسة، هيئة ) واحتياجاتها الداخلية. وللوصول إلى هذا الهدف يجب أن تركز الحكومة على احتياجات الزبائن قبل كل شيء، وبعد ذلك تعمل باتجاه تصميم نظم تساعد على تلبية هذه الاحتياجات. وعند وضع استراتيجية العمل فمن الضروري توجيه هذه الاستراتيجية لدعم عملية التكامل بين الوظيفة واحتياجات المواطنين والزبائن من ناحية والتكامل الذي يجب أن يحصل بين الإدارات الحكومية (الوزارات والهيئات).

- إعادة هندسة عمليات الحكومة و ليس حوسبتها : وذلك أن الحكومة الالكترونية يجب أن تكون جزءا من مشروع إعادة هندسة عمليات الحكومة من جديد، أي إعادة التفكير بصورة جذرية بأدوار ووظائف إدارات ومؤسسات الحكومة. والحكومة الالكترونية لا تعني حوسبة وتشبيك العمل الإداري أو نقل المعاملات من طرق التنفيذ التقليدية إلى طرق التنفيذ الالكترونية على شبكة الأنترنت، فهذا يعتبر من نتائج الحكومة الالكترونية وليست غاياتها الجوهرية.

إن الحكومة الالكترونية يجب أن تكون جزءا من مشروع إعادة هندسة عمليات الحكومة من جديد، ضمن مشروع طموح للتحديث والتنمية، وليس مجرد حل تكنولوجي لمشكلات البيروقراطية الإدارية.

- الرؤية الاستراتيجية للحكومة: يتطلب مشروع الحكومة الالكترونية رؤية استراتيجية شاملة وأهدافا قابلة للتحقيق في المدى الزمني المستهدف. فعلى سبيل المثال وضعت الولايات المتحدة الأمريكية رؤية استراتيجية بهدف الوصول السريع للمعلومات Information highways وينطبق الأمر على كندا أيضا، في حين تتمثل الرؤية الاستراتيجية لأوروبا في العمل من أجل بناء مجتمع المعلومات information society وتطبيقها في جميع مجالات الحياة.\*

- الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات: إن الاستثمار في المعلومات هو جزء من مشروع الحكومة الالكترونية وسيكون له عائد سواء في الأجل المتوسط أو البعيد، يعني أن كل ما ينفق على مشروع تكنولوجيا المعلومات في ميدان الاتصالات والبنية التحتية للشبكات والبرامج وعتاد الحاسوب يجب النظر إليه على أنه استثمار سيعود بالفائدة، بالإضافة إلى المكاسب المحققة من تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية.

(\*) يقصد بمجتمع المعلومات "ذلك المجتمع الذي يتعامل أفراده ومؤسساته مع المعلومات بشكل عام وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل خاص في تسيير أمور حياتهم في مختلف قطاعاتها الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتربوية والصحية"، للمزيد انظر: عادل غزال، "الحكومة الإلكترونية في الجزائر والنفاذ إلى مجتمع المعلومات"، الملتقى الوطني الثامن حول: مستقبل ثقافة المعلومات والاتصال لدى الشباب في الجزائر: بين صناعة المجتمع الجماهيري ومجتمع المعرفة والمعلومات، جمعية الروافد الثقافية بالتعاون مع قسم علم المكتبات والتوثيق بجامعة باتنة، يومي 09-08 نوفمبر 2014.

وتبنى مؤتمر القمة العالمي لمجتمع المعلومات (جنيف 2003) تعريفا لمجتمع المعلومات باعتباره "مجتمعا يستطيع كل فرد فيه استحداث المعلومات والمعارف والنفاذ إليها واستخدامها وتقاسمها بحيث يمكن الأفراد والمجتمع تسخير كامل إمكانياتهم في النهوض بتنميتهم المستدامة وفي تحسين نوعية حياتهم".

- تطبيقات ذات قيمة مضافة وتكلفة منخفضة: إن اعتماد برامج الحكومة الإلكترونية على تكنولوجيا الأنترنت والشبكات الداعمة الأخرى extranet & intranet يساعد في بناء نظم الكترونية مرنة ومفتوحة لتنفيذ الأنشطة ذات القيمة المضافة بجودة عالية وتكلفة منخفضة بالمقارنة مع تكلفة الأنشطة التقليدية. وبعبارة أخرى يجب أن تكون تطبيقات الحكومة الإلكترونية ذات جدوى اقتصادية وتقنية وتنظيمية بالمقارنة مع أساليب العمل التقليدية (غير المحوسبة) كما يجب أن تعود الفوائد المحققة من الحكومة الإلكترونية على المواطن والمجتمع.

- التوازن بين شفافية المعلومات وخصوصية المواطن: توفر مبادرات الحكومة الإلكترونية بيئة مفتوحة لتبادل المعلومات ونشرها وتوزيعها لكن يجب احترام حقوق المواطن في الخصوصية، ويمكن ضمان التوازن بين تحفيز أنشطة تبادل المعلومات بشفافية وانفتاح واحترام حقوق المواطن الأساسية من خلال التشريعات والقوانين المنظمة لعمل الحكومة الإلكترونية.

2- المبادئ الإرشادية: إن الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية للمواطنين والأعمال في الإدارات ومؤسسات الدولة ليست بديلا للوسائل التقليدية المتبعة في تخزين البيانات وتوثيقها ومعالجتها، خاصة في المراحل الأولى من تطوير الحكومة الإلكترونية. وفي هذا الخصوص وضع مجلس التميز الحكومي في الولايات المتحدة الأمريكية عددا من المبادئ الإرشادية حول الحكومة الإلكترونية، أجملتها المصادر في سبع نقاط هي:<sup>1</sup>

- سهولة الاستعمال: وذلك بتيسير وصول المستخدم للجهاز الحكومي إلكترونيا، مما يلغي حواجز المكان والزمان مع مراعاة هذه الأجهزة لاحتياجات المستخدمين واختياراتهم.
- الوصول من أي مكان: وذلك بتواصل المستخدم من أي موقع مناسب مع الحكومة الإلكترونية، وهذا يتضمن تعددية وتنوع منافذ خدمات الحكومة الإلكترونية وسلامة تغطيتها للمحيط الجغرافي.
- الخصوصية والأمان: حيث توفر الحكومة الإلكترونية السرية المناسبة والأمن المعلوماتي والمصادقية، مما يسهم في بناء الثقة بين مقدم الخدمة والمواطن المستفيد منها.

<sup>1</sup> شعبان فرج، "الحكومة الإلكترونية، إطارها النظري والمفاهيمي"، الملتقى العلمي الدولي الأول حول: متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر: دراسة تجارب بعض الدول، جامعة بويرة، يومي 13-14 ماي 2013، ص 6-7.

- **التحديث:** حيث إن سرعة مواكبة التطورات التقنية يمثل العمود الفقري لتطبيقات الحكومة الإلكترونية، وأيضا مواكبة التغيرات المتعلقة بظروف الخدمة، والتي تتمثل في العوامل البيئية الداخلية والخارجية كافة.
- **التعاون والمشاركة:** تشارك كل الهيئات الحكومية والخاصة والمنظمات غير الحكومية والبحثية في وضع الحلول المتطورة كل حسب تجربته وخبرته، كما أنها تقوم على تجميع الأنشطة والخدمات المعلوماتية كافة في موضوع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على الأنترنت.
- **تقليل التكاليف:** حيث إن استثمار الحكومة الإلكترونية لاستراتيجيات استثمارية تؤدي إلى تحقيق الكفاية مما يؤدي إلى تقليل التكاليف.
- **استمرارية التغيير:** هي تغير أسلوب عمل الحكومة التقليدية باستخدام التقنية وتفعيلها وتطبيقها على المستوى الفردي والتنظيمي.

### 3- المبادئ المرفقية: وتتمثل في:

- **مبدأ دوام سير المرافق العامة:** يعني استمرار المرافق العامة بانتظام واضطراد. ولاشك أن تقديم الخدمات المرفقية بنظام الحكومة الإلكترونية - وفق برنامج معد سلفا- دون تدخل من الموظفين أو بتدخل يُسيّر من قبل عدد قليل منهم من شأنه أن يقلل من خطورة الإضراب.
- **مبدأ المساواة أمام المرافق العامة:** يعني أن المواطنين متساوون أمام المرافق العامة ما توافرت فيهم الشروط المطلوبة سواء فيما يتعلق بالانتفاع بخدماتها أو فيما يتعلق بتحمل أعبائها. ذلك بصرف النظر عما قد يوجد بينهم من اختلافات لا تتعلق بالشروط القانونية المستلزمة، وهذا يحد من ظاهرة المحسوبية أو ظاهرة الرشوة والتميز الذي يمارسه بعض الموظفين التقليديين وحتى لا تكون هذه المساواة نظرية بعد إدخال نظام الحكومة الإلكترونية ينبغي مساعدة أولئك الذين لا يستطيعون استخدام الكمبيوتر أو الدخول إلى شبكة المعلومات، حتى يتمكنوا من الاستفادة بالخدمات المرفقية التي تقدمها الحكومة الإلكترونية ولا يجرموا منها بسبب ظروفهم الاجتماعية أو الاقتصادية.
- **مبدأ قابلية نظام المرافق العامة للتغيير:** يعني أن من حق الإدارة أن تتدخل في أي وقت لتعديل القواعد التي تحكم المرفق أو تغييرها حتى تتفق وتحقيق المصلحة العامة على أفضل وجه. وذلك لأن الإدارة تعمل في تنظيمها للمرافق العامة على الوصول إلى تشغيلها بأكبر كفاءة ممكنة في ظل الظروف



القائمة. ولا شك ان تطبيق هذا المبدأ يسمح للإدارة بتغيير إدارة المرافق العامة من النظام التقليدي إلى النظام الإلكتروني، وذلك بصرف النظر عن طريقة الإدارة المتبعة، وسواء تعلق الأمر بإدارة مباشرة تتولاها السلطة العامة، ام بإدارة غير مباشرة يتولاها ملتزم، شركة خاصة أو شركة قطاع عام تملك الدولة جميع أسهمها.<sup>1</sup>

- **مبدأ الالتزام بالتشغيل الصحيح للمرافق العامة:** يجب على الإدارة إقامة المرافق الإجبارية وعدم حرمان الأفراد من الاستفادة من خدمات المرافق القائمة. ليس هذا فحسب بل يعني كذلك التجاوب مع تقنيات الإدارة الحديثة المتطورة بما من شأنه أن يواكب روح العصر في تحقيق الصالح العام.

أي إن تشغيل المرافق العامة الذي تلتزم به الإدارة ينبغي أن يكون صحيحا ليس فقط من الناحية القانونية بتوافقه مع قواعد القانون القائمة، وإنما كذلك من الناحية التقنية بتوافقه مع قواعد التكنولوجيا المتاحة ومواكبته لتطبيقات العالم الحديث.

إضافة إلى ما سبق التعرض له من مبادئ تحكم الانتقال إلى الحكومة الإلكترونية، أشار بعض الباحثين في مجال الاستراتيجية الإلكترونية إلى مجموعة من المبادئ التي ينبغي التعرف إليها عندما يراد تطبيق الحكومة الإلكترونية وهي:

- خلق المناخ التشريعي القانوني الملائم، إذ لا بد أن تمارس الحكومة الإلكترونية في إطار بيئة قانونية محكمة ويستلزم ذلك تطور التشريعات الحالية أو صياغة تشريعات أخرى لتسهيل إتمام الأعمال الإلكترونية على نحو آمن ومضمون؛
- الارتقاء بالبنية التحتية الإلكترونية من جوانبها المختلفة والتي تشمل البنية المادية ممثلة في الأجهزة والمعدات وشبكات الاتصال وغيرها، والبنية البشرية اللازمة لعملية القيادة الإلكترونية وتنفيذها، فضلا عن البنية التنظيمية التي تتمثل في وضع معايير لتأمين الخصوصية والسرية للمعاملات المتبادلة؛
- الإعداد لعملية إصلاح الأساليب الإجرائية في مختلف قطاعات الدولة ولاسيما الخدماتية؛

<sup>1</sup> سعد عباس حمزة الخفاجي، "الحكومة الإلكترونية: الأبعاد النظرية وآليات التطبيق-دراسة تطبيقية حول استخدام الحكومة الإلكترونية في معمل اسمنت كركوك"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد (23)، 2010، ص 15.

- تأسيس البيئة الثقافية الملائمة والمحافظة على مبادئ المجتمع وقيمه لخلق القناعة لدى الأفراد بقانونية المخرجات الإلكترونية؛
- توفير الأمن المعلوماتي فيما يتعلق بضمان إضفاء الشرعية، ومنع المخادعة، ومنع الدخول لغير المصرح لهم وضمان السرية والخصوصية الفرجية للمستخدمين؛
- تركيز الخدمات باتجاه حاجات العملاء وليس باتجاه متطلبات الحكومة؛
- توفير خدمات أسرع وذات نوعية تكون أكثر كفاءة وفعالية فيما يتعلق بكل خدمة بحيث تكون متاحة للجماهير.

فالحكومة الإلكترونية هي كيان متكامل من الوحدات والمؤسسات التي تكون الدولة، وتستخدم تقنيات المعلومات والاتصال الحديثة ونظم المعلومات الإلكترونية في أداء أعمالها، وتقديم خدماتها حيث إن أهم سماتها اعتبار الإدارة الإلكترونية للمؤسسات الحكومية هي الهيكل الأساسي والقاعدة الأساسية لها، وهي كيان مترابط ومرن إذ تستوعب أي كيان إلكتروني يضاف إليها داخل الدولة، كما أنها تستطيع استيعاب المؤسسات الحكومية والمختلطة الافتراضية ومؤسسات الخدمات المالية والتوثيق الإلكترونية المختلفة، فهي في حد ذاتها من حيث عملياتها كيان واسع التعقيد من حيث حجم المؤسسات وعددها والوحدات التنظيمية التي تتحرك في إطارها، حتى أن الدولة تستطيع فتح سفارات وقنصليات افتراضياً في الخارج تخدم نشاط المؤسسات الحكومية دون الحاجة إلى تكاليف وإمكانيات.

### ثانياً: أهداف الحكومة الإلكترونية

وتسعى مبادرات الحكومة الإلكترونية إلى تحقيق أهداف استراتيجية وتكنولوجية وتشغيلية، لكن هذه الأهداف تختلف في أهميتها ومداهها باختلاف التجارب التاريخية للدول ومستوى تطورها الاقتصادي والاجتماعي الذي ينعكس بالضرورة على غايات وتوجهات مشروعات الحكومة الإلكترونية.<sup>1</sup>

وقد حدد إعلان القاهرة "الوثيقة العربية نحو مجتمع معلومات عربي، خطة العمل المشترك" الناتج عن المؤتمر العربي المنعقد تحضيراً لمؤتمر القمة العالمية لمجتمع المعلومات، ستة أهداف رئيسية تنتم بها استراتيجيات الحكومة الإلكترونية كما يلي:<sup>1</sup>

<sup>1</sup> محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2009، ص 82.

- تحقيق كفاءة وعائد أكبر على الاستثمار؛
- ضمان النفاذ المريح لخدمات الحكومة ومعلوماتها؛
- توصيل الخدمات التي تستجيب لاحتياجات العميل؛
- التكامل بين الخدمات ذات الصلة؛
- بناء ثقة المستخدم؛
- زيادة اشتراك المواطنين في الخدمات.

أي يجب أن يوفر الاستثمار في إقامة الحكومة الإلكترونية عائدات ملموسة، سواء أكانت في شكل خفض حقيقي في التكلفة أم رفع الكفاءة والانتاجية أم تحسين الخدمات المقدمة للمجتمع بمواطنيه وأعماله.

وتقوم فكرة الحكومة الإلكترونية على ركائز أربع:<sup>2</sup>

- تجميع الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتفاعلية والتبادلية كافة في موضع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على شبكة الأنترنت، في نشاط أشبه ما يكون بفكرة مجتمعات الدوائر الحكومية.
- تحقيق حالة اتصال دائم بالجمهور (24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، 365 يوم في السنة)، مع القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن.
- تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والأداء والإنجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل منها على حده.
- تحقيق وفرة في الإنفاق في العناصر كافة بما فيها تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات المحتوى التجاري.

وانطلاقا مما سبق، يمكن التمييز بين أهداف كل من العمليات المؤداة داخليا، والأهداف المرتكزة على الأعمال الخارجية المقدمة لجمهور المتعاملين.

**1- أهداف العمليات المؤداة داخليا:** ويقصد بهذه العمليات أعمال المصالح الحكومية الداخلية غير الظاهرة للمتعاملين، وتتمثل أهدافها في:

<sup>1</sup> (جامعة الدول العربية: إعلان القاهرة، "الوثيقة العربية نحو مجتمع معلومات عربي"، إطار عمل مشترك صادر عن المؤتمر العربي رفيع المستوى المنعقد بمدينة القاهرة في الفترة من 16-18 يونيو 2003.

<sup>2</sup> (علاء عبد الرزاق محمد السالمي، الإدارة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 89-90.

- تحقيق السرعة، ورفع مستوى الكفاءة الإدارية، من خلال تقديم معلومات ذات درجة عالية من الموثوقية والالتزام القوي بنشر هذه المعلومات وتداولها، وكذلك من خلال زيادة إنتاجية العاملين والحد من نسبة العمالة المقنعة؛
  - توفير تكلفة الأعمال وتقديم الخدمات بطريقة جوهريّة، مما يسهم في الحصول على عائدات ملموسة، سواء أكانت في شكل خفض حقيقي في التكلفة أم رفع الإنتاجية؛
  - إعادة هندسة الأنشطة والعمليات والإجراءات الحكومية ذاتها وهيكلتها تدعيماً للتنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي الذي تسعى إلى تحقيقه الحكومات المختلفة؛
  - تخفيف القيود البيروقراطية والتقليل من الرزم الورقية لإنجاز المعاملات وبالتالي تخفيف الأعباء على المواطنين وتخفيض الجهد والوقت لإنجاز هذه المعاملات؛
  - تحسين مستوى الخدمات التي تقدم للمؤسسات بالتغلب على الأخطاء التي يقع فيها الموظف في النظام اليدوي، والتسهيل عليهم وتبسيط إجراءات الحصول على الخدمات من المؤسسات الحكومية؛
  - تحقيق الشفافية الحكومية، وذلك من خلال إتاحة المعلومات عن الأنشطة الحكومية كلها وإتاحة القوانين واللوائح الحكومية على شبكة الأنترنت، الأمر الذي يبعد الرشوة والتلاعب وسوء المعاملة ويبطل سلطة المكاتب لصالح سلطة الدولة؛
  - تحسين استجابة الحكومة لاحتياجات المستفيدين من خلال تجهيزهم بالمعلومات الوافية وابتكار أساليب جديدة للعلاقة البيئية المتفاعلة التي تجمع المستفيدين بإدارات الحكومة وهيئاتها ووكالاتها.
- 2- أهداف العمليات المقدمة للجمهور:** زيادة على العمليات التي تقوم بها المصالح الحكومية داخلياً باستعمال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال من أجل تحسين أدائها، فإن هناك مجموعة أخرى من العمليات تقدمها إلى الجمهور من مواطنين، متعاملين ومؤسسات، تهدف من خلال اللجوء إلى تطبيق الحكومة الإلكترونية فيها إلى تحسين الخدمة العمومية وضمان جودتها، ويمكن ذكر بعض جوانبها فيمايلي:
- يسهم تطبيق تكنولوجيا المعلومات في رفع مستوى حياة المواطنين باتجاه الأفضل مما أعطى الدول الدافعية لتطبيق النظم التي تساهم في رفع مستوى الديمقراطية لديها؛<sup>1</sup>

<sup>1</sup> شوقي ناجي جواد ومحمد خير سليم أبوزيد، "الأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الأردن: متطلبات النجاح، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد (3)، العدد (3)، 2007، ص 278-295.

- تحقيق حاجات المجتمع وتوقعاته بطريقة مرضية عن طريق تبسيط التفاعل والتعامل مع الخدمات العديدة المتاحة على وسائل الاتصال؛
  - سد الفجوة الرقمية في المجتمع باستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة لتوصيل الخدمات الحكومية للمواطنين ومؤسسات الأعمال المحتاجة إليها بغض النظر عن أماكن تواجدهم أو أوقات التقديم لها؛
  - تعزيز فرص التنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي وتدعيمها، إذ أنه باستطاعة الحكومة الإلكترونية مساعدة مؤسسات الأعمال وخاصة المتوسطة وصغيرة الحجم الانتقال على الشبكة للحصول على الخدمات والمتطلبات، أي أن الحكومة الإلكترونية تقدم فرصا لتطوير إمكانيات مؤسسات الأعمال وقدراتها ومهاراتها بل والمواطنين المتعاملين معها، بما يمكنهم من تحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية ومساندة الأداء الأحسن؛
  - تحقيق التعلم والتدريب مدى الحياة لزيادة الابتكار والإبداع للمجتمع لكي يمكنه من التنافس والتواجد في عالم سريع التغير، فالحكومة الإلكترونية إدارة عامة مسؤولة عن تقديم المعلومات والخدمات الإلكترونية بطريقة رقمية للمواطنين ومؤسسات الأعمال القادرة على الاتصال إلكترونياً عن بعد.
- وعبر هذه العمليات الداخلية والخارجية تدعم الحكومة الإلكترونية عمليات الحكومة الكلاسيكية من حيث تقديم الخدمات أليا لجمهور المستفيدين ومشاركتهم في صنع القرار وصولا إلى تحقيق شفافية أكثر في عملية الحكم وتخفيف الأعباء المالية.

## جدول 2: الأهداف الاستراتيجية للحكومة الإلكترونية في بعض الدول

اسم الدولة	الأهداف الاستراتيجية
استراليا	تعزيز الكفاءة الاقتصادية، فعالية توزيع الخدمات الحكومية
دبي	تحديث الحكومة، تحسين الجودة، الموثوقية و سهولة الدخول إلى المعلومات، السرعة في تقديم الخدمات الحكومية.
البرتغال	ديمقراطية الحكومة، التركيز على خدمات المواطنين
سنغافورة	تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين
المملكة المتحدة	تحسين الخدمات للمواطنين وأصحاب الأعمال وتحديث الحكومة

المصدر: سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، مرجع سبق ذكره، ص190.

انطلاقاً مما سبق يمكن لنا أن نخلص إلى أن الهدف الرئيس للحكومة الإلكترونية هو دعم الخدمات الحكومية وتبسيطها لكل الأطراف من حكومة، مواطنين ومنشآت الأعمال. كما أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساعد في ربط هذه الأطراف الثلاثة معا وتدعيم أنشطتها، أي أنه في الحكومة الإلكترونية تساند الوسائل الإلكترونية وتسهم في تدعيم جودة الأعمال التي تقدمها للأطراف الثلاثة المعنية، وعلى ذلك، فإن أهداف الحكومة الإلكترونية تشبه إلى حد كبير أهداف الحكومة الجيدة.

### المبحث الثاني: بنية الحكومة الإلكترونية

الحكومة الإلكترونية- وفقاً للتصور الشامل لها كأنموذج جديد في التسيير- يتعين أن تكون وسيلة بناء اقتصاد قوي وتسهم في حل المشكلات الاقتصادية، وتكون وسيلة خدمة اجتماعية تسهم في بناء مجتمع قوي ووسيلة تفاعل بأداء أعلى وكلفة أقل. كما أنها وسيلة أداء للإصلاح الحكومي واجتياز كل مظاهر التأخير والبطء والترهل في الجهاز الحكومي.

إن القيام بكل هذه المهام المنوطة بالحكومة الإلكترونية، مع الأخذ بعين الاعتبار للكّم الهائل للمعلومات والبرامج والخدمات التي تقدمها الأجهزة الحكومية للجمهور، يتطلب استعمال مجموعة من الأجهزة والتقنيات الخاصة بذلك. فالمعلومات الإلكترونية ينبغي أن تكون محولة ومسجلة على قواعد بيانات مرنة وقابلة للانفتاح على شبكة الويب في معظم المؤسسات الرسمية، ويجب أن تتضمن قواعد البيانات هذه المعلومات الضرورية كافة لإنجاز المعاملات بالإضافة إلى القوانين المنظمة لها. كما أن القيام بهذه العمليات بفعالية وسرعة يستوجب كذلك استخدام أحدث تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطويرها باستمرار من طرف الجهات القائمة على المشروع.

### المطلب الأول: البنية التحتية للحكومة الإلكترونية

تطرقنا سابقاً إلى تاريخ نشأة الحكومة الإلكترونية وظهورها وكيف كان انتشار استخدام نظم الحاسوب في أنشطة الأعمال، حيث مكن ذلك المنظمات من تحسين أداء العمل واختصار الوقت والمال والقيام بأعمالها بكفاءة وسرعة، ويتوسع استخدام الحاسوب ازدادت الحاجة إلى تبادل المعلومات والبيانات

بين الوحدات. هذا الكم الهائل من البيانات المراد نقله من وحدة أو مؤسسة إلى أخرى، كان يتم عن طريق البطاقات المثقبة أو الأشرطة الممغنطة والتي يتم نقلها بالوسائل التقليدية من طائرات وسيارات وبواخر أو قطارات حسب أهمية المعلومات وسرعتها.<sup>1</sup>

تطور هذه الاتصالات بين الحاسبات أدى إلى خلق نظم التبادل الإلكتروني للبيانات Electronic Data Exchange لنقل البيانات والمعلومات بين الأطراف المستفيدة. أسهمت هذه الأخيرة في تطور الوظائف الحكومية وارتباطها المتنامي بالتقنيات الشبكية الجديدة التي تأخذ أشكالاً مختلفة. ومنه يمكن القول بأن ولادة الحكومة الإلكترونية وبروز وظائفها وأدوارها الجديدة المرتبطة بصورة جوهرية بالتقنيات الشبكية الجديدة وخاصة منظومات شبكات الأنترانت Intranet والإكسترانت Extranet وفضاءها الرقمي الأنترنت Internet كانت انطلاقاً من مكونات عديدة مادية، تكنولوجية وشبكية.

### أولاً: البنية المادية (الحاسب الآلي)

تعتبر الحاسبات الإلكترونية\* المختلفة بالأساس جزءاً من ثورة المعلوماتية التي نعيشها اليوم، حيث يعد هذا الاختراع من أهم الإنجازات التكنولوجية الحديثة التي أثرت في جميع المستويات في فترة وجيزة، ذلك أنه وفّر الجهد الفكري والعضلي وحسن من الطريقة التي تؤدي بها أغلب الأعمال، وأصبح في أعلى أولويات المشتريات بالنسبة للأفراد، المؤسسات والحكومات.

**1- تعريفه:** يعرف الحاسب الآلي بأنه "وسيلة لتجهيز البيانات، بمعنى أنه يستلم بيانات كمدخلات ويجهزها في صورة معلومات كمخرجات، أي أنه مصمم على أساس احتواء قدر كبير من البيانات الداخلة وتخزينها، ثم إنجاز العمليات الحسابية عليها وإجراء المقارنات المنطقية المتعلقة بها، وأخيراً الإمداد بالمعلومات المطلوبة وذلك كله بمعدل سرعة كبيرة" ويعرف أيضاً على أنه: "الآلة التي تجمع بين مهام عديدة: تخزين، استرجاع وإرسال واستقبال في آن واحد بالصورة والصوت إذا أريد ذلك"<sup>2</sup>، وعليه فإن تكنولوجيا الحاسوب تقوم أساساً بإنجاز البيانات الحسابية ومعالجة المعلومات، ثم إخراجها في شكل

<sup>1</sup> علاء عبد الرزاق محمد السالمي، الإدارة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 233.

<sup>\*</sup> وتسمى كذلك جهاز الكمبيوتر أو الحاسبات الآلية أو الحاسوب فقط.

<sup>2</sup> روبرت سترن ونانسي سترن، الحاسبات الآلية وتشغيل المعلومات، (ترجمة سرور وعاصم أحمد الحمادي)، الرياض: دار المريخ للنشر،

1990، ص ص 164-166.

صوت أو صورة و بها معا. يتكون الحاسوب من قسمين: القسم المادي والالكتروني (HARDWARE) والشق البرمجي المتضمن نظام التشغيل (SOFTWARE).

**2- تاريخه:** ويرجع تاريخ صناعة الحاسوب إلى نهاية الحرب العالمية الثانية في الولايات المتحدة تميز هذا الأخير بكون حجمه وتعدد مكوناته وتصميمه بشكل خاص لأغراض عسكرية، أما أول حاسوب تجاري فقد عرض للبيع سنة 1951، ووجه أساسا للأعمال الإدارية فقط ليشمل فيما بعد قطاعات أخرى.

ولقد صنف العلماء مراحل تطور الحاسوب تبعا للتطورات التي طرأت على الدوائر الكهربائية المكونة له والمواد التي دخلت في صناعته. أما انتشاره، فكان بشكل واسع في العقدين الماضيين فشمّل معظم مجالات الحياة.

**3- أهمية الحاسوب في الحكومة الإلكترونية:** يتمتع الحاسوب بمجموعة من الخصائص جعلت منه أداة أساسية في تنفيذ الحكومة الإلكترونية والقيام بخدماتها، وتتمثل هذه الخصائص في السرعة الفائقة في الأداء، الدقة والكفاءة العاليتين أثناء تنفيذ العمليات وإدارة البيانات، كما يمكنه تنفيذ مهام معقدة ومختلفة كإدارة المشروعات، وله خصوصيات أخرى تتمثل في:

- **المرونة:** حيث يستطيع الحاسوب أداء مهام مختلفة ومتباينة وتحمل عبء أكبر في حالة النمو السريع، دون الحاجة إلى زيادة العناصر البشرية؛
- **السرعة:** يمكن للحاسب تنفيذ الملايين من العمليات الحسابية في الثانية الواحدة؛
- **الدقة:** إضافة إلى سرعة إنجاز العمليات يتميز عمل الحاسوب بقلّة الأخطاء أو انعدامها إذا أحكمت الرقابة على المدخلات؛
- **عنصر التكلفة:** أثبتت الممارسات أن تكلفة الحصول على المعلومات باستخدام الحاسوب تقل بكثير عن تكلفة الحصول عليها يدويا؛
- **سعة تخزين المعلومات والقدرة على استرجاعها:** فالحاسبات خاصة الحديثة منها تتمتع بقدرة هائلة على تخزين كميات كبيرة من المعلومات فترات طويلة من الزمن مع إمكانية تحديثها واسترجاعها بكل سهولة عند الحاجة إليها.



ومما سبق، يمكن القول إن استخدام الحاسوب في المؤسسات له أهمية كبيرة فمن طريقه يتم القيام بالعديد من المهام الإدارية في وقت قصير، بعد أن كانت تستغرق وقتا وجهدا كبيرين كإعداد التقارير، المذكرات، ومختلف الإحصائيات وكذا تخزين الوثائق وأخيرا تسهيل عملية الاتصال بقواعد البيانات وذلك عن طريق منظومة الشبكات الموصولة بهذا الجهاز.

### ثانيا: البنية الشبكية

حتى يتمكن حاسوب آلي من الاتصال بآخر لا بد من توافر قنوات اتصالية لنقل البيانات، كما يجب أن تتواجد مجموعة من الأساليب والقواعد والأدوات التي تعمل على تحويل البيانات من الشكل الرقمي للحاسوب إلى الشكل التناظري لقناة الاتصال والعكس.<sup>1</sup> هذه القنوات الاتصالية تعرف بالشبكات.

والشبكة أساسا هي الرابط بين البيانات الطرفية "Terminals" للحاسبات باستخدام إحدى قنوات الاتصال بهدف نقل المعلومات وتبادلها بين الحاسب الآلي والنهايات الطرفية المتصلة به في إطار النقل على الخط المباشر "Online" للبيانات. من الشروط الرئيسة لتنظيم الربط الشبكي أن الشبكات يجب أن تكون سريعة ودقيقة ومتاحة على الدوام وأمنية ومرنة وسهلة الإصلاح وغير مكلفة. عموما توجد ثلاث شبكات رئيسة مستخدمة في المؤسسات، وقد تتواجد كلها أو بعضها حسب إمكانيات كل مؤسسة، وهذه الشبكات هي: الأنترنت، الأنترنت، والأنترنت والإكسترانت.

1- شبكة الأنترنت (Internet): تمثل الأنترنت ركيزة ومطلبا أساسيا للحكومة الإلكترونية، فلا يمكن تصور حكومة إلكترونية من دون وجود انترنت، كما أن هناك علاقة وثيقة تربط الأنترنت بمحاولات تطوير الأداء الحكومي.

فمن الناحية التاريخية أحدث ظهور الأنترنت في أواخر الستينيات من القرن العشرين ثورة معرفية في مجال الاتصالات والإعلام غيرت العالم، إذ مثل ذلك ثورة أطاحت بالعديد من المفاهيم والنظريات التي ظلت قائمة قرونا عديدة، وولدت مفاهيم ونظريات جديدة.

<sup>1</sup> محمد محمد الهادي، تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات مع معجم شارح للمصطلحات، القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2001، ص130.

وقد كان ظهور شبكة الأنترنت عبر محاولات متعددة منذ فترة طويلة، فقد بدأت في 1945 عندما طرح فانيفار بوش Vannevar Bush آلة أسماها ميمكس ماشين Memex Machine لتنظيم المعارف الإنسانية والربط بينها وتمكين الباحثين من استعادة المعلومات بطريقة إلكترونية، ثم في 1969 قامت وكالة المشروعات البحثية المتقدمة بوزارة الدفاع الوطني الأمريكية DARPA بوضع الأساس لقيام أول شبكة إلكترونية تربط بين عدد من أجهزة الكمبيوتر، أطلق عليها \*ARPANET. وكان الهدف من هذه الشبكة تأمين التبادل السريع والفعال للمعلومات العسكرية إبان الحرب الباردة،<sup>1</sup> ثم التقطت الجامعات والمعاهد العلمية الفكرة وطورتها عام 1972، ليظهر برنامج تشغيل الشبكات UNIX، ثم يتم اختراع البريد الإلكتروني كبرنامج لإرسال رسائل عبر الشبكة، ومنذ ذلك التاريخ تزايد استخدام المؤسسات الحكومية للإنترنت وتراجع دور الحكومة، ومع منتصف تسعينيات القرن الماضي عاودت الحكومات اهتمامها بالتطوير الإلكتروني.<sup>2</sup>

وقد قدر الاتحاد الدولي للاتصالات (International Telecommunication Union) «ITU» أن عدد مستخدمي الأنترنت في العالم يصل إلى ملياري مستخدم قبل نهاية سنة 2010 في حين أنه كان يقدر بـ 250 مليوناً فقط في سنة 2000. ووفقاً لمكتب إحصائيات الولايات المتحدة، قدر عدد سكان العالم عام 2010 بأكثر من 6,87 مليار شخص، وبالمقابلة مع بيانات الاتحاد الدولي للاتصالات، نجد أن ما يقارب شخصاً واحداً في العالم من أصل ثلاثة استخدم الأنترنت في عام 2010.

ومما سبق يمكن تقسيم تاريخ شبكة الأنترنت إلى ثلاث مراحل أساسية هي:

- فترة التدشين: أو الفترة التي ابتكرت فيها الحكومة الأنترنت كوسيلة لتطوير الأداء.
- فترة التطوير غير الحكومي: هي الفترة التي تبنت فيها القطاع الخاص والمؤسسات غير الحكومية الأنترنت كأداة لتطوير الأداء، وقد بدأت عام 1972 واستمرت حتى الآن.
- فترة التطوير الحكومي: وهي الفترة التي عاد فيها الاهتمام الحكومي بالأنترنت كوسيلة للتطوير مع نهاية القرن الماضي.

<sup>(\*)</sup> أول من فكر بشبكة ARPANET هو ليكليدر J. Licklider. رئيس برنامج بحوث الكمبيوتر في وكالة المشروعات البحثية المتقدمة بوزارة الدفاع الأمريكية وتعني Advanced Research Projects Agency Network.

<sup>(1)</sup> علاء عبد الرزاق محمد السالمي، الإدارة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 261.

<sup>(2)</sup> انظر: ريتشارد هيكس، "الحكومة الإلكترونية من البيروقراطية إلى الإلكترونيات"، مرجع سبق ذكره.

والأنترنت لغة أو Internet وهي كلمة انجليزية تنقسم إلى قسمين: Inter التي تعني "بين" و Net التي تعني "الشبكة"، والكلمتان مجتمعتان تعني "الشبكة البينية". والاسم دلالة على بنية الأنترنت باعتبارها شبكة ما بين الشبكات، وبالإنجليزية A network of networks، ومع هذا فقد شاع خطأ في وسائل الإعلام العربية تسمية الشبكة الدولية للمعلومات ظناً أن المقطع inter في الاسم هو اختصار لكلمة international net والتي تعني دولي، بل هي inter-connexion net Works التي تعني الشبكات المترابطة.<sup>1</sup>

أما اصطلاحاً فقد اختلفت الآراء ووجهات النظر حول تعريف محدد لمفهوم الأنترنت ومن بينها:

- هي شبكة كونية للمعلومات تضم حزماً هائلة متداخلة من آلاف الشبكات المحوسبة الموزعة في مختلف أنحاء المعمورة، وهي بحق أم الشبكات المحوسبة في العالم.<sup>2</sup>
- كما تعرف الأنترنت بكونها الشبكة العالمية التي تضم مجموعة ضخمة من شبكات LANS وشبكات WANS، والكثير من الحواسيب العملاقة، فنلاحظ أن كلمة Internet هي دمج الجزئين الأولين من ( Net Work & International ).
- الأنترنت شبكة عالمية مكونة من الشبكات الحاسوبية المختلفة المتصلة بواسطة وسائل اتصالات بعيدة تتكون من عدد كبير من الشبكات المتصلة بعضها ببعض، والتي تستخدم نفس الطريقة الاتصالية، إذا هي شبكة كونية تربط ملايين من أجهزة الكمبيوتر عبر العالم؛
- نظام معلومات عالمي يستند إلى شبكة مؤلفة من شبكات قادرة على دعم الاتصالات، باستخدام بروتوكول ضبط الإرسال بروتوكول الأنترنت (IP/TCP)، تتصل فيما بينها بشكل منطقي بواسطة مجال عنوان وحيد على نطاق العالم يستند إلى بروتوكول الأنترنت، وتجعل من الممكن الانتقال بخدمات رفيعة تقوم على أساس البنية الأساسية للاتصالات والبنية الأساسية ذات الصلة؛
- شبكة الربط بين عدد من الشبكات المنتشرة في العالم كله، من شبكات حكومية وشبكات جامعات ومراكز بحوث وشبكات تجارية وخدمات فورية ونشرات الكترونية وغيرها، يصل إليها أي شخص يتوافر

<sup>1</sup> محمد محفوظ، تكنولوجيا الاتصال: دراسة في الأبعاد النظرية والعلمية لتكنولوجيا الاتصال، لبنان: دار المعرفة الجامعية، 2005، ص 143.

<sup>2</sup> سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، مرجع سبق ذكره، ص 33.

لديه جهاز كمبيوتر ومودم وخط تليفوني، ليحصل على عدد لامتناه من المعلومات.<sup>1</sup> تقدم هذه الشبكة عددا من الخدمات الاتصالية والإعلامية تقيّد المستخدم بشكل عام والإعلامي بشكل خاص.

أما إجرائيا، فيمكن تعريف الأنترنت بأنها مجموعة من الحاسبات تتحدث عبر الألياف الضوئية وخطوط التلفون ووصلات الأقمار الصناعية، وهي مكان يستطيع فيه الفرد التحدث إلى أصدقائه وأسرته المنتشرين عبر أنحاء العالم كافة، والذين انضموا معا من أجل تبادل المعلومات والأخبار والآراء وتبادل الأفكار، أو هي مجموعة مفككة من الحواسيب موجودة في آلاف الأماكن حول العالم من أجل العثور على المعلومات أو التشارك في ملفات، لذا فهي أكبر مزود للمعلومات في الوقت الحاضر.<sup>2</sup>

إن الحكومة الإلكترونية ترتبط ارتباطاً قوياً بشبكة الأنترنت من حيث إنها تعرض بوابتها وكل محتواها الخدمي عبر الشبكة العنكبوتية لسهولة استخدامها وقلة تكلفتها مقارنة بالشريحة التي تستفيد منها ورخص تكلفة الاستخدام، وي طرح المختصون أن الاستراتيجية التنافسية بين الشركات والدول الآن تكاد تكون في جزء كبير منها على قدرة تلك الكيانات على استخدام شبكة الأنترنت والانتقال للعمل عبرها.

فعلى خلاف وسائل الاتصال الأخرى كالهاتف أو الراديو أو التلفزيون، فإن الأنترنت تشكل وسط اتصال "متعدد إلى متعدد Many to many" حيث يجادل جون غايج John Gage بقوله "...الأنترنت ليست شيئا، مكانا، تكنولوجيا وحيدة أو نمطاً حكم: هي اتفاقية في لغة أولئك الذين بنوها، هي نظام، طريق تعرف، إن ما أذهل هذا العالم هو الانتشار المثير لهذه الاتفاقية...".

وبما أن الأنترنت تشكل الشبكة الخارجية للحكومة الإلكترونية التي أسهمت في تغيير النظرة القائمة، إلا أن القدرات الجوهرية تبقى كلها داخل المنظمة، ويجب أن يتم التحول داخليا من أجل التحول باتجاه التكامل الافتراضي. ومن هنا سعت المنظمة إلى توسيع شبكتها الداخلية إلى شبكة خارجية تم ترقيتها بواسطة الأنترنت من خلال مشاركة عملائها ومختلف الفاعلين الذين لهم علاقة وطيدة بالمنظمة عن طريق الاشتراك في المعلومات وقواعد البيانات، ولكن على أساس صلاحيات ومهام محدودة.

<sup>1</sup> رضا عبد الواحد أمين، الصحافة الإلكترونية، ط1، القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2007، ص 67.

<sup>2</sup> حمزاوي، سهى، "تأثير الأنترنت على هوية الطالب الجامعي في ظل المنظمة القيمية للمجتمع الجزائري"، مجلة دراسات وأبحاث، جامعة الجلفة: العدد 20، سبتمبر 2015، ص 266-267.

2- شبكة الأنترنت (Intranet): تمثل الأنترنت شبكة حاسبات مقتصرة على مؤسسة ما وتستخدم نفس أسلوب عمل الأنترنت لكنها غير متصلة بالأنترنت.

ويعرفها الدكتور سعد غالب ياسين بأنها "شبكة المنظمة الخاصة التي تستخدم تقنيات الأنترنت والتي تصمم لتلبية احتياجات العاملين من المعلومات الداخلية أو من أجل تبادل البيانات والمعلومات عن عمليات المنظمة وأنشطتها، ولا يستطيع الأشخاص من غير العاملين في المنظمة من الدخول إلى موقع الشبكة".<sup>1</sup> لكن قد تسمح المنظمة بإعطاء موافقة لمجموعة خاصة من المستفيدين أو العملاء مثل الموردين والعملاء المهمين لاستخدام موارد الشبكة. وباستخدام تقنية الجدران النارية (Firewalls) تستطيع المنظمة ضمان أن المستعملين الشرعيين هم الذين لديهم إمكانية الدخول إلى الشبكة.<sup>2</sup>

تقوم الأنترنت بربط حاسبات الخادم Servers وحاسبات العميل Clients والبرامج التطبيقية داخل المؤسسة. على الرغم من أن الأنترنت تعتمد على بروتوكول الأنترنت \*TCP/IP إلا أنها تعمل كشبكة خاصة لا يستطيع إلا العاملون المرخص لهم فقط استخدامها للوصول إلى المعلومات.

يمكن استخدام الأنترنت لتحسين طرق الاتصال والتعاون بين العاملين والعملاء والموردين وشركاء العمل، وحيث إنها تعتمد على تكنولوجيا الأنترنت وبروتوكولها، فهي تتميز بالانفتاح والمرونة في الربط.<sup>3</sup> وبالتالي فالهدف الرئيس من شبكة الأنترنت هو رفع كفاءة العمل والاستفادة من تقنيات الحوسبة المشتركة في الشركات والمؤسسات على خلافها. ويمكن تلخيص أهم مزاياها في:

- **وقت أقل:** إذ توفر الأنترنت الكثير من الوقت الضائع في الاتصال بين عناصر الشركة، فيتم تنظيم تبادل المعلومات والخدمات الإدارية على الأنترنت عن طريق نماذج معيارية متفق عليها ولا يتم إرسالها قبل استيفاء المعلومات المطلوبة بكاملها، ومن ثم يتم حفظها آليا في الجهاز الخادم وتأمين وصولها الى الطرف الثاني في وقت قصير جداً.

<sup>1</sup> سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، مرجع سبق ذكره، ص 169.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص 23.

<sup>\*</sup> بروتوكول TCP/IP هو بروتوكول يقوم بنقل المعلومات من الحاسب إلى الانترنت، ويستخدم بروتوكول للاتصال بالانترنت أو بشبكة أخرى.

<sup>3</sup> عزة العطار، التجارة الإلكترونية بين البناء والتطبيق، الإسكندرية: توزيع منشأة المعارف، 2003، ص 112-114.

• **تكاليف أقل:** تقلل شبكة الأنترنت الحاجة إلى وجود نسخ متعددة من البرامج وقواعد البيانات، وتسمح بالتعامل مع الملفات والتطبيقات بسهولة ويسر. وتقدم الأنترنت حلاً إلكترونية تمكن الشركة من الاستغناء عن الكثير من المطبوعات والنماذج الورقية المكلفة. إلى جانب ذلك، يمكن اعتماد أجهزة متواضعة الإمكانيات للموظفين لأن الحاسوب الخادم هو الذي سيقوم بجميع مهام التخزين وإدارة العمليات عن طريق الموقع الداخلي.

• **الأمان والحماية:** تتمتع شبكة الأنترنت بحماية من الاختراق من خلال تحديد صلاحيات معينة للمستثمرين، وكذلك وجود جدار ناري عازل يمنع دخول غير المخول إلى الشبكة.

• **استقلالية ومرونة:** تربط الأنترنت بين أجهزة حواسيب من فئات مختلفة للحاسب الشخصي، حالها في ذلك حال كل الشبكات الحديثة، أما الجديد الذي تفرده به الأنترنت فهو إمكانية النفاذ إلى موارد المعلومات عن طريق تطبيق واحد ومن منصات عمل مختلفة هو المستعرض. تمكن هذه الصفة المستخدمين من الولوج إلى محتويات الجهاز الخادم بغض النظر عن الحواسيب التي يعملون عليها.

• **توفير خدمات الأنترنت:** تقدم شبكة الأنترنت جميع خدمات الأنترنت وتقنيات الويب لمستخدميها ومنها: البريد الإلكتروني، خدمة الحوار في الزمن الحقيقي، تقنية الملفات الإلكترونية المحمولة، خدمة الأخبار وخدمة مؤتمرات الفيديو.

• **تكوين بنية شبكية متكاملة:** لإدارة وتنفيذ أنشطة الأعمال وضمان الانتقال إلى تطبيقات التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية والإدارة الإلكترونية.<sup>1</sup>

كما قدمت شبكة الأنترنت نمطاً جديداً من التعامل الداخلي ضمن الشركة، وبرزت أهم استخداماتها في التطبيقات التالية:

- اعتماد الدورة المستندية الإلكترونية التي تتمتع بالدقة والسرعة وتخفيض الكلفة؛
- استخدام البريد الإلكتروني الداخلي وخدمة الحوار chat في الزمن الحقيقي، وخدمة مؤتمرات الفيديو في التواصل والتعاون بين موظفي المؤسسة وعملائها لرفع كفاءة العمل واستغلال الزمن؛
- وضع البرامج التدريبية على موقع الأنترنت والمعلومات المفيدة بما فيها نشر المنتجات وتقارير المبيعات والمعلومات الإحصائية المختلفة عن أعمال الشركة؛

<sup>1</sup> سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، عمان: دار المناهج للنشر، 2009، ص 170.

- تسديد الفواتير عبر الأنترنت بالسماح لزيائن الشركة بالدخول الى موقعها الخاص ضمن صلاحيات محددة.

ومنه، فالأنترانت، الشبكة الداخلية، هي بمنزلة الويب الداخلي (Intranet Web) وهي شبكة مصممة لخدمة الحاجة إلى المعلومات داخل المنظمة باستخدام مفاهيم وأدوات الويب وقدرات الأنترنت، وتسمح للموظفين داخل المنظمة الحصول على البيانات والمعلومات وتبادلها فيما بينهم بغض النظر عن حجم هذه المنظمة أو امتداد أطرافها الجغرافي، كما أن الشبكة الداخلية تقدم نظام البريد الإلكتروني العالمي والوصول عن بعد، وأدوات التشارك الجماعي وأنظمة تقاسم برمجيات التطبيق.<sup>1</sup>

**3- شبكة الإكسترنات (Extranet):** بمجرد ظهور الأنترنت وشبكة الويب قامت المؤسسات تلقائياً باستخدام تكنولوجيا الويب لتبادل المعلومات بين الموظفين بدلاً من المذكرات المطبوعة والخطابات الدورية. ونتيجة لذلك تجلت ضرورة الإسراع في إنشاء شبكة يمكن من خلالها استرداد تكلفة إنشاء شبكة إنترنت بديلة عن النظام الورقي. ومن هنا ظهرت فكرة الإكسترنات التي كانت وسيلة سريعة وسهلة وقليلة التكلفة لتشارك المعلومات في أي مكان تكون فيه وسيلة الاتصال بين الشركة والأطراف الخارجية.

عندما يكون للشركة أكثر من فرع في أكثر من مكان وفي كل فرع شبكة إنترنت فعند ربط هاتين الشبكتين بواسطة الأنترنت تسمى هذه الشبكة الإكسترنات. ويمكن اعتبار الإكسترنات "إنترنت ممتدة" وذلك لأنها تستخدم بروتوكول الأنترنت TCP/IP لربط أكثر من إنترنت في مواقع مختلفة. كما تعرف الإكسترنات بأنها الشبكة المكونة من مجموعة شبكات إنترنت ترتبط ببعضها عن طريق الأنترنت وتحافظ على خصوصية كل شبكة إنترنت، مع منح أحمية الشراكة على بعض الخدمات والملفات فيما بينها.

تشير شبكة الإكسترنات إلى شبكة المنظمة الخاصة التي تصمم لتلبية احتياجات الناس من المعلومات ومتطلبات المنظمات الأخرى الموجودة في السوق. كما أنها الشبكة التي تربط شبكات الأنترنت الخاصة بالمتعاملين، الشركاء والمزودين ومراكز الأبحاث الذين تجمعهم شراكة العمل في مشروع واحد أو تجمعهم مركزية التخطيط أو الشراكة، ويؤمن لهم تبادل المعلومات والمشاركة فيها دون مساس خصوصية

<sup>1</sup> نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية: الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، السعودية: دار المريخ للنشر، 2004، ص 35.

الأنترانت المحلية لكل شركة.<sup>1</sup> وتعتمد الإكسترانت على الأنترنت في النقل، لذلك من الضروري تحسين طرق الحماية والأمن في تداول المعلومات على هذه الشبكة، يتم ذلك عن طريق استخدام نظم التشفير.

إن الإكسترانت تستخدم لربط فروع الشركة معا كما أنها تربط شركاء العمل وأطرافا أخرى معها بطريقة فعالة إذ تعتبر العمود الفقري لمستقبل الأعمال التجارية. فقد أثبتت شبكة الإكسترانت الجدوى الكبيرة لاستخدامها في قطاع الأعمال وحققت مستوى مرتفعا من العوائد لم تكن لشركات ان تحصل عليه باعتماد الاساليب التقليدية لتبادل المراسلات والعروض، خاصة في مجال خدمة العملاء وذلك من خلال:

- المشاركة في المعلومات بمجهود أقل؛
- الحصول على المعلومة بمجهود أقل؛
- التقليل من تكلفة الطباعة والبريد؛
- التواصل عن بعد.

كما يتم بناء تطبيقات الإكسترانت في مجالات عديدة منها مثلا شبكات البنوك، نظم التعليم موسّع النطاق مثل الجامعات والمراكز التدريبية الأكاديمية وفي شبكات المواصلات. وأكثر هذه التطبيقات شيوعا:

- **تسهيل عملية الشراء في الشركات:** إذ يمكن أن تقوم شركة من المغرب العربي بإرسال طلب شراء إلى شركة يابانية عبر الإكسترانت التي تربط بينهما، وتلغي الحاجة الى المراسلات بكل أنواعها.
- **متابعة الفواتير وتسديدها:** تسهل هذه الخدمة عملية توقيع الفواتير من مديري الفروع المنتشرين في مناطق مختلفة (في حالة الحاجة لتوقيع الجماعي)، كما تسمح لهم بمتابعة إجراء الصرف أو التحصيل، ووضع العلامات التي تشير الى كل عملية تجرى على الفاتورة أثناء تنقلها بين الفروع والأقسام.
- **تواصل شبكات توزيع البضائع:** مكن بناء شبكة إكسترانت تربط الموزعين المحليين بالمزود الرئيس لتسريع عملية الطلب والشحن وتسوية الحسابات.

<sup>1</sup> سعد غالب التكريتي وبشير عباس العلق، الأعمال الإلكترونية، ط1، الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2002، ص 386.



- **خدمات التوظيف:** تستخدم الاكسترنات لربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة مع سوق العمل المتخصصة، بغرض تقديم خدمة متعددة المنافع لكلا الطرفين، إذ تجد الموارد البشرية المؤهلة فرصة العمل المناسب في الوقت المناسب. وقد تصل فعالية هذه الشبكة إلى درجة المشاركة بالتخطيط مع مصادر الموارد البشرية لما فيه صالح سوق العمل.

فالشبكة الخارجية تمكن العملاء أو الجمهور من تقاسم مستودعات المنظمة وقواعدها وبياناتها من أجل الإسهام في تطويرها بنفس القدر الذي تستخدم المنظمة صلاتها الخارجية لتطوير علاقاتها وقدراتها، والتي يكون الكثير منها خارج المنظمة، ولكن تساعد شبكتها الخارجية على تحويلها إلى قدرات داخلية.

### جدول 3: العلاقة بين الأنترنت، الأنترنت والإكسترنات

نوع الشبكة	المستخدمون	الوصول	نوع المعلومات
الأنترنت	أي شخص عن طريق الهاتف أو شبكة العمل	عدد غير محدد من العامة، بدون قيود	عامة، شعبية، تسويقية
الأنترنت	العاملين المرخص لهم فقط	خاص ومقيد ومحظور على العاملين	خاصة بالمؤسسة وبما يرتبط بالعمل
الإكسترنات	مجموعات خاصة من شركاء للعمل	خاص ومحظور على شركاء العمل المرخص لهم	مجموعات مشتركة بين مجموعات الشركاء

المصدر: عزة العطار، التجارة الإلكترونية بين البناء والتطبيق، مرجع سبق ذكره، ص 114.

وفقا لما سبق، تنتسج الشبكة الخارجية للحكومة الإلكترونية حسب حجم التعاون وتوافر المنظمات التي تشترك في نفس الخدمات ولها أهداف موحدة مما يحقق التكامل بين هذه التنظيمات من حيث التدريب والتعليم وتبادل الخبرات. كما أنه من خلال الدور الذي تؤديه هذه الشبكات المتصلة ببعضها عن طريق أجهزة الحاسوب يبين أهمية توافر هذه العناصر من أجل التحول بالخدمات الحكومية من الطابع التقليدي إلى الطابع الإلكتروني. وغياب مكون من هذه المكونات المادية والشبكية يحدث اختلالا في عملية التحول ونقصا في فعالية التحول الإلكتروني. إلا أن استعمال هذه المكونات واستخدامها يجب أن يكون عن طريق احتراف بعض المهارات والتزود بمجموعة من التقنيات الخاصة.

## المطلب الثاني: تقنيات الحكومة الإلكترونية ومهاراتها

انطلاقاً من أن الحكومة الإلكترونية هي نموذج مبتكر للحكومة التقليدية، فهي تعتمد زيادة على الأنظمة والإجراءات التقليدية للحكومة، على مجموعة من التقنيات التي تمكنها من توصيل خدماتها إلى كل فئات المستخدمين عن بعد. كما أن لها من المهارات ما يمكنها من أداء هذه الخدمات بفعالية وعلى أعلى المستويات من الإنتاجية والأداء.

### أولاً: تقنيات الحكومة الإلكترونية

للحكومة الإلكترونية تقنيات كثيرة لا تختلف في مجملها عن التقنيات المستخدمة في الحكومة التقليدية، ويكمن الاختلاف عادة في طبيعة الاستخدام فقط وليس في التقنية ذاتها، وهناك تقنيات تستخدم داخل الدائرة الحكومية وبعضها يستخدم على الأنترنت أو على أي شبكة أخرى تتيح خدمة ما خارج حدود الدائرة الحكومية.

#### 1- التقنيات المستخدمة داخل الدائرة الحكومية: نذكر من هذه التقنيات:

- **نظم المعلومات الإدارية « MIS » Management Information Systems**: يقصد بها كل نظام معلومات محوسب أو يستند إلى الحاسوب يتم تصميمه وتطويره لدعم أنشطة وعمليات الإدارات والمنظمات.<sup>1</sup> وقد ظهر خلال السنوات الأخيرة ما يعرف بالنظم المتكاملة ويقصد بها النظم التي تتكون من عدة نظم فرعية تتكامل فيما بينها بحيث تكون في النهاية نظاماً شاملاً لجميع وظائف الدائرة. وفي الغالب لا تجد كثير من الدوائر نظاماً متكامل تلبية احتياجاتها كما تريد، وبالتالي تلجأ إلى تصميم نظم خاصة بها قدر الإمكان. في هذه الحالة يجب على الدائرة مراعاة المعايير القياسية، حتى تستطيع التكامل مع التقنيات الأخرى مثل الأنترنت، وأن تكون تلك النظم سواء النظم الجاهزة أو المطورة محلياً سهلة الاستخدام ويكون سير العمل سلساً ومنطقياً.

<sup>1</sup> (سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص 23).

• **تقنيات الأرشفة الإلكترونية:** تستخدم المساحات الضوئية السريعة جدا لتحويل الوثائق الورقية إلى شكل رقمي يمكن تخزينه وتبادله عبر الشبكات المحلية أو الأنترنت. وهي عادة ما تكون مرتبطة بنظام للأرشفة الإلكترونية الذي يقوم بتخزين الوثائق وفهرستها بطريقة تمكن من استرجاعها عند الحاجة إليها.

ويمكن حفظ الوثائق بأشكال عديدة مثل:

- صيغة النصوص المتشعبة (Hyper Text Markup Language) HTML مثل صفحات الأنترنت؛
- صيغ النصوص المنسقة مثل (Rich Text Format) RTF و (DOC) ملفات ورد؛
- صيغة النصوص المتنقلة (Portable Document Format) PDF وتكون على شكلين: نصوص يمكن البحث بها، وصور للوثائق عبر الماسح الضوئي لا يمكن البحث بها؛
- صيغة لحفظ الصور مثل TIF وهي صيغة حفظ الصور من دون ضغط ويعيها كبر حجم الملفات الناتجة عنها.

## 2- التقنيات المستخدمة على الأنترنت: وتتمثل فيما يلي:

- **نظم إدارة المحتويات (Content Management Systems (CMS):** هي برامج تتركب في مواقع الأنترنت تسهل عملية إدارة المحتويات (المعلومات) وتستخدم تلك النظم قواعد بيانات لتخزين جميع المعلومات، إضافة إلى القوالب الجاهزة وذلك لإنتاج صفحات ويب ديناميكية تكون في النهاية موقعاً متكاملًا. وعليه يمكن إضافة المحتويات إلى الموقع بسرعة وبواسطة أشخاص ليس لديهم خلفية عن تقنيات الويب، وتخرج تلك المحتويات في شكل متناسق واحترافي عندما تتصفح بواسطة برامج تصفح الأنترنت. ويقصد بالمحتويات جميع أشكال المعلومات التي يراد إتاحتها مثل: وثائق، نماذج، صور، ملفات صوتية، ملفات فيديو، أخبار، معلومات عامة... الخ.

ويتميز هذا النظام بمجموعة من الخصائص نذكر منها:

- تخزين جميع المحتويات (في شكل نصوص أو صور أو مواد سمعية) في قاعدة بيانات وعندما تطلب الصفحة يقوم النظام بإنتاج صفحة حسب القالب المحدد مسبقاً ثم يضع النص به ويتم ذلك بسرعة جداً. \* كما أن تصميم الموقع يمكن أن يعدل في لحظات وذلك عن طريق تغيير القوالب؛
- بأنه يحتوي على واجهة استخدام تفاعلية سهلة، تمكن غير المتخصصين في تقنيات الويب من إدارة النظام وإضافة المحتويات؛
- يمكن إدارة النظام عن طريق المتصفح وليس هناك حاجة لاستخدام برامج تصميم وتطوير صفحات الويب مثل (FrontPage) أو FTP أو أي برامج أخرى؛
- توفر هذه النظم إمكانية الإدارة والتحكم في الموقع بشكل شمولي وسهل (التعديل في التصميم، توزيع الصلاحيات وتنظيم العمل وإضافة محتويات).

● **البوابات Portals:** هي مواقع تستخدم نظاماً أو نظاماً عديدة لإدارة كمية كبيرة من المحتويات بحيث تصبح أشبه ما تكون ببوابة تخيلية لتلك الدائرة، يسهل الوصول إليها عبر الأنترنت، وتحقق الهدف منها من خلال ثلاثة فضاءات فيها: الأول يكون متاحاً للاطلاع على المعلومات، وكل الإحصائيات والأخبار والنشرات الحكومية، والفضاء الثاني يسهل الحصول على الخدمات النوعية المقدمة من الحكومة، ويأتي الفضاء الثالث كبيئة خاصة ببوابة الحكومة الإلكترونية للعمل الخاص بالحكومة، وتتكون من مجموعة من البورتلات المترابطة، عن طريق الموقع الرئيس، أو عن طريق الشبكات الداخلية داخل الدولة، التي تحقق الربط بين كل المؤسسات الحكومية وتتيح لطالبي الخدمة الدخول لتلك الشبكات باستخدام نظام الجواز الوطني للمرور وغيره من الأنظمة التي تتيح الدخول إلى تلك الشبكات والمواقع الحكومية<sup>1</sup>.

● **محركات البحث Search Engine:** هي أدوات يمكن عن طريقها البحث في كامل الموقع واسترجاع المعلومات، وتعد محركات البحث أحد نماذج نظم الاسترجاع الحرة (غير المقيدة) التي تعتمد

\* بعض النظم تضع نسخاً مؤقتة لبعض الصفحات التي يكثر عليها الطلب في دليل مؤقت وتستدعيها عند الطلب وبذلك يكون الوصول إليها أسرع.

<sup>1</sup> عبده نعمان الشريف، "الحكومة الإلكترونية كاستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها، الواقع والتحديات- حالة دول مجلس التعاون الخليجي"، أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير غير منشورة، جامعة الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص "إدارة الأعمال"، 2008-2009، ص 98.

على الكلمات المفتاحية للدلالة على موضوع البحث. ويمكن لمحركات البحث أن تشمل جميع النصوص التي يحتويها الموقع، مما يوسع نطاق البحث ويزيد من كفاءة الاسترجاع. تختلف قدرات محركات البحث حيث تتدرج من البحث البسيط بالكلمات الدالة (المفتاحية) إلى البحث المتقدم بالروابط والمقيدات وغيرها من الخصائص.

• **واجهات المستخدم التفاعلية وتصميم الموقع:** يؤدي تصميم الموقع وواجهة الاستخدام دوراً كبيراً في نجاح الموقع، حيث تساعد المستفيد في الوصول المباشر والسريع إلى المعلومات المطلوبة.

المستفيدون يمثلون أحد أهم العوامل المتعلقة بتصميم الموقع وواجهة الاستخدام، وهم الهدف الأساسي لإنشاء الموقع، لذلك يجب أن يتوافق التصميم مع طبيعتهم (الفئة العمرية، فئة محددة أو مفتوحة للجميع، المعرفة بتقنيات الويب، الصلاحيات).

### ثانياً: مهارات الحكومة الإلكترونية

إن تحول المنظمة من نموذج الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية يتطلب منها صقل بعض المهارات لدى مديريها وموظفيها تختلف كلية عن المهارات الكلاسيكية التي كانوا يستعملونها في تنفيذ الاستراتيجيات الموضوعة لهم. وفيما يلي نتعرض إلى أهم المهارات اللازمة في مشروع الحكومة الإلكترونية منذ البدء في التفكير فيه حتى الوصول إلى تنفيذه بنجاح.

1- **المهارات التحليلية:** تمثل تلك المجموعة من المهارات مهارات التفسير والتحليل وهي مهارات أساسية ينبغي توافرها في كل مرحلة من مراحل تطوير مشروع الحكومة الإلكترونية التي سوف تستعرض لاحقاً. وتبدأ هذه المهارات بتحديد المشكلات ووصف أعراضها والكشف عن السياسات والعمليات والممارسات المسببة لهذه الأعراض، وتحليل حاجات ومتطلبات المستخدمين، وسبل تدفق المعلومات والأعمال. ويتطلب ذلك إجراء بحوث ودراسات استطلاعية أو تشخيصية ومتعمقة أيضاً.<sup>1</sup>

2- **مهارات إدارة المعلومات والمعرفة:** تبين هذه المجموعة من المهارات أسس التعامل مع المعارف والمعلومات كمورد أساسي ذي قيمة عالية ومضافة. وتحتاج هذه المجموعة من المهارات التالي:

<sup>1</sup> سحر قدوري الرفاعي، "الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي"، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، الجامعة المستنصرية، بغداد، العراق: العدد (7)، ص 314.

- التحقق من سلامة محتوى وجودة البيانات والمعلومات ومستويات توافقها مع غيرها من البيانات والمعلومات. ويرتبط بذلك تصنيف البيانات وفرزها وفهرستها وانتقاء المحتاج إليه منها؛
- التمكن من تصميم النظم وقواعد البيانات ومستودعاتها والملفات المستخدمة لتقديم المعلومات وعرضها بشكل منظم. ويرتبط بذلك تصميم واجهات التفاعل ونظم الأمن التي تضمن سلامة وسرية المعلومات المتاحة؛
- القيام بأنشطة البحث عن المعلومات، والتصنيف، والفهرسة، والحفاظ علي سلامة البيانات والمعلومات؛
- تحديد البيانات المتضمنة في القواعد وإقرار عمليات جمعها ومعايير الجودة ومقاييسها والسيطرة عليها؛
- تطوير آليات المشاركة في المعلومات وتنفيذها.

### 3- المهارات الفنية: ويمكن القيام بهذه المهارات من خلال التالي:

- تصميم نظم معلومات متوافقة مع البنية الأساسية القائمة وتنفيذها؛
- تطوير واجهات التفاعل مع المستخدمين النهائيين بحيث تكون سهلة الاستخدام ومقبولة منهم؛
- تحويل البيانات من نظام أو شكل ما إلي شكل آخر في إطار نظام معلومات متكامل وإتاحة بياناته وتقاريره للاستخدام بأساليب عديدة؛
- تصميم نظم وشبكات المعلومات المختلفة وإدارتها؛
- تكوين مستودعات بيانات وقواعد قادرة علي توحيد المعلومات واستقطابها من مصادر مختلفة لأغراض الاسترجاع وتوسيع نطاق الاستخدام.

### 4- مهارات الاتصال والتقديم: توظف هذه المجموعة من المهارات في أغراض تسويق مشروع الحكومية واستقطاب الدعم اللازم من كل الأطراف المعنية به.

### 5- مهارات إدارة مشروع الحكومة الإلكترونية: وتهدف هذه المجموعة من المهارات إلى التعرف على تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المستخدمة في بنية العمل و مدى التعرف على الخدمات

المقدمة للمواطنين والتخطيط الجيد لمشروع الحكومة الإلكترونية و طرق بناء هيكل المشروع وطرق مراقبة جودة المشروع وطرق قياس أداء الحكومة الإلكترونية.<sup>1</sup>

إن اعتماد هذه التقنيات والمهارات في عملية التحول الإلكتروني يمكننا من التمييز بين نماذج عديدة من الحكومة الإلكترونية حسب وجهة الخدمة المنتجة وصفة المستفيد منها وكذا نوع الخدمة.

### المطلب الثالث: نماذج الحكومة الإلكترونية

يمكن تحديد نموذج الحكومة الإلكترونية على أنه نموذج أعمال مبتكر مبني على المعلوماتية والتكنولوجية المتقدمة، وعلى الأخص أساليب التفاعل والشفافية والمصادقية والثقة المتبادلة، ويعتبر هذا النموذج مكرسا بالكامل وموجها لخدمة المجتمع، بمواطنيه ومنشأته ومنظماته المختلفة، ويهدف في الأساس إلى تقديم خدمات عامة بطريقة مميزة تراعي خصوصية العملاء والأسواق المستهدفة ويحقق لأطراف المتعاملة أهدافها بطريقة مشتركة وفعالة، يرتبط هذا النموذج بمايلي:

- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة؛
- إدارة الابتكار والإبداع في إحداث تغييرات جذرية في مفهوم العمل الحكومي والتحول من الإدارة التقليدية إلى إدارة التغيير والمعرفة؛
- إعادة تشكيل الحكومة وهندستها بإحداث تغييرات في استراتيجيات وأساليب تفاعل الحكومة مع المواطنين والأعمال ومع عملياتها بعضها ببعض، والاستناد إلى المبادئ العادلة والإنصاف والشفافية والمساءلة والمشاركة في اتخاذ القرارات.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> (السعيد سحارة، "الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والآفاق"، مجلة القانون والأعمال، جامعة الحسن الأول: المغرب، متوافر على الرابط التالي: <https://cutt.us/EEj4JK>، تاريخ الإطلاع: 2018/01/05، الساعة 23:17.

<sup>2</sup> (انظر: محمد محمد الهادي، "الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري"، *cibrarians journal*، دورية علمية محكمة تعنى بمجال المكتبات والمعلومات، العدد (11)، على الموقع الإلكتروني: <https://cutt.us/YZPRj>، تاريخ الاطلاع: 2017/02/20، الساعة:

تعمل الحكومة الإلكترونية ضمن أهدافها على تقديم كل الخدمات التي تقدمها الحكومة، وانطلاقاً من ذلك فهي تصنف في نماذج بحسب نوع الخدمات والتفاعل الذي تتيح في موقعها، وقد تم تصنيفها حسب التقرير السنوي للمنظمة العربية للتنمية الإدارية 2005 إلى نوعين.

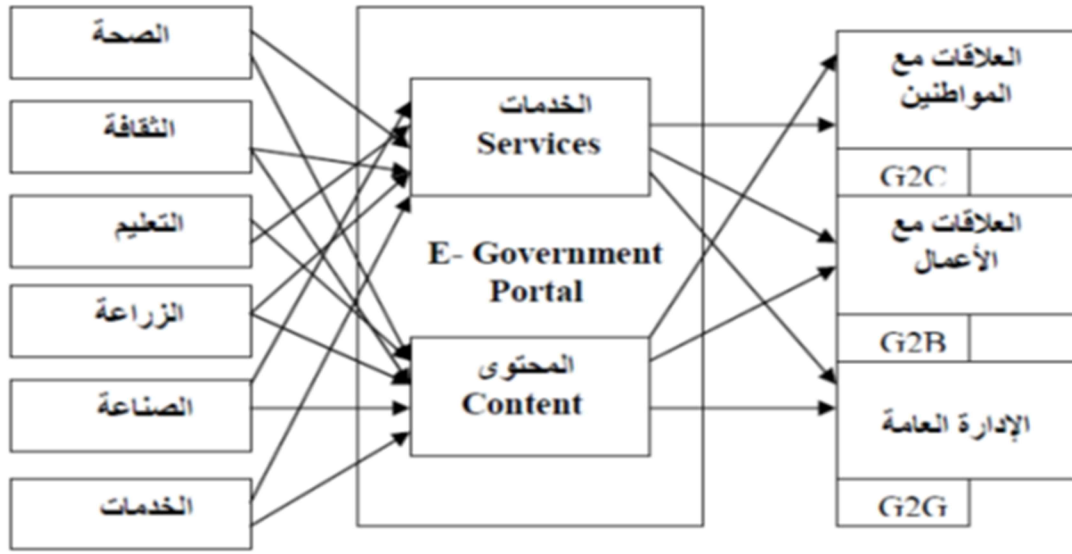
### أولاً: التصنيف التفاعلي Interactivity

هذا التصنيف يأخذ بمراحل تطور الحكومة الإلكترونية من حيث مراحل تقديم الخدمة والتفاعلات الممكنة الحدوث في التعاملات الإلكترونية المحيطة بمجالات الحكومة الإلكترونية، والتي تشكل بدورها ويب العلاقات الداخلية للحكومة الإلكترونية. ومن هذا المنطلق يمكن تصنيف الحكومات الإلكترونية في النماذج التالية:

- 1- **الحكومة الإلكترونية المعلوماتية:** هي الحكومة التي تقدم مجرد المعلومات والإجراءات فقط على موقعها بحيث يستطيع طالب الخدمة الاطلاع على البيانات والمعلومات المنشورة؛
- 2- **الحكومة الإلكترونية التفاعلية:** وتظهر في شكل موقع فيه معلومات ونماذج يحملها المستفيد، أي تقدم نماذج لتقديم الخدمات، ويستطيع الأفراد سحب تلك النماذج وتعبئتها وإرسالها وتلقي الردود عليها فقط؛
- 3- **الحكومة الإلكترونية المتكاملة:** وهي الحكومة التي تقدم الخدمات بصورة كاملة في إطار مؤسسة واحدة أي التكامل الرأسي للخدمات، ويمكن من هذه المرحلة دفع رسوم الخدمات عبر الوسائل الإلكترونية وهي المرحلة التي تحقق فيها الحكومة التكامل الأفقي والرأسي، بحيث يستطيع الفرد الحصول على الخدمة من نقطة واحدة One stop shop، ولو تعددت الجهات التي يتعامل معها، وهي المرحلة التي تحقق فيها الحكومة الإلكترونية أعلى مستويات الإنجاز والكمال.



رسم توضيحي 3 : يوضح نموذج الحكومة الإلكترونية المتكاملة



المصدر: سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، مرجع سبق ذكره، ص 198.

ثانياً: التصنيف على أساس الخدمات from who to who

يعتمد في هذا التصنيف على أطراف التفاعل في الحكومة الإلكترونية، ويقسمها إلى ثلاث مجموعات رئيسية تتعلق بأطراف التفاعل في عمل الحكومة الإلكترونية، وهذه المجموعات الرئيسية هي الحكومات، المواطنون ورجال الأعمال.<sup>1</sup>

1- من الحكومة إلى الحكومة G2G –to–Government

يشير ذلك إلى العلاقة بين المنظمات الحكومية منها مثل المنظمات الوطنية، الجهوية والمحلية، أو علاقتها بالمنظمات الحكومية الأجنبية الأخرى. وتعتمد الحكومات على المستويات الأخرى من الحكومة ضمن الدولة في فعالية تقديم الخدمات وتقسيم المسؤوليات. ومن أجل إدراك نقطة دخول وحيدة، فإن التعاون بين الأقسام والوكالات الحكومية يعتبر إلزامياً. يسمح الاتصال على الأنترنت والتعاون

<sup>1</sup> بالنظر لاتجاه علاقة التعامل، يمكن أن يتوسع عدد نماذج الحكومة الإلكترونية إلى أكثر من ثلاثة نماذج، مثل: الحكومة للمواطن «G2C» والمواطن للحكومة «G2G»، للمزيد حول تصنيفات الحكومة الإلكترونية، أنظر: أسامة بن صادق طيب، وآخرون، "الحكومة الإلكترونية"، نحو مجتمع المعرفة، جامعة الملك عبد العزيز، معهد البحوث والاستشارات، جدة: الإصدار التاسع، 2006، ص 19-22

للأقسام والوكالات الحكومية مشاركة قواعد ومصادر البيانات والمهارات والقدرات وتعزيز الكفاءة وفعالية العمليات.<sup>1</sup>

في كل يوم يوجد حجم كبير من البيانات والمعلومات والوثائق والأموال التي تنتقل عبر مؤسسات وهيئات ووكالات الحكومة، ولذلك تتجه التطبيقات الحديثة إلى تقليص استخدام الأوراق والوثائق الرسمية لتقليص الروتين الإداري وتخفيض تكلفة المعاملة الواحدة وتسريع وقت الإنجاز، ومن ثم زيادة كفاءة أداء الإدارات العامة.<sup>2</sup>

فالانتقال إلى تطبيقات الحكومة الإلكترونية هو جعل الجهات الحكومية تعمل في ما بينها لتقديم خدمة أفضل للمواطنين وذلك من خلال الاستفادة والمشاركة للمعلومات المقدمة من طرف المستخدمين، ومشاركة الأجهزة الحكومية لبعضها في تبادل المعلومات سواء بين الإدارات في نفس الجهاز أو بين الجهاز والأجهزة الأخرى على المستوى الدولي أو الوطني أو المحلي، بهدف تطوير أداء تلك الأجهزة وتخفيف تكاليفها والسرعة في إنجاز الأعمال وتقليل أعداد الموظفين و تقديم خدمات أفضل.

وفي هذا النموذج تقوم الحكومة الإلكترونية بتوظيف البنية الشبكية لتنفيذ معاملات تتطلب عبور مستويات إدارية مختلفة في وزارات مختلفة مما ينعكس على جودة العمل الوظيفي وتحسين الإنتاجية الإدارية.<sup>3</sup>

تقدم الكثير من المؤسسات الحكومية، في إطار التفاعل في الحكومة الإلكترونية، خدماتها إلى مؤسسات حكومية أخرى، بصفة تبادل أو تكامل الخدمات بين المؤسسات، ومن تلك الخدمات:

<sup>1</sup> ) Valentina (Dardha) Ndou, « E-Government for developing countries opportunities and challenges », **The electronic journal on Information Systems in Developing Countries**, disponible sur: <http://ejsdc.org>, page web consultée le 14/04/2018, P. 05.

<sup>2</sup> محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص ص 87-88.

<sup>3</sup> عبد القادر بلعربي وآخرون، "تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر"، الملتقى الدولي الخامس حول: الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، الجزائر: المركز الجامعي خميس مليانة، يومي 13-14 مارس 2012، ص3.

- استكمال الإجراءات كافة المتعلقة بالمعاملات التي تحتاج إلى الإنجاز من أكثر من وزارة أو مؤسسة من خلال تحقيق التكامل بين المؤسسات إلكترونياً والتوجه العملي نحو المكاتب اللاورقية نتيجة استخدام الوسائل الإلكترونية في إرسال المعاملات والأنشطة اليومية وتخزينها ؛
- تحقيق التكامل الرأسي والأفقي في تكامل قاعدة البيانات، وتبادل المعطيات بين كل الجهات الحكومية داخل الدولة من خلال المشاركة بالمعلومات واستخدام البريد الإلكتروني بين العاملين في الوزارات والمؤسسات والهيئات والوكالات العامة؛
- كما يمكن أن توفر إمكانية تقدم الحكومة خدماتها لحكومات أخرى عن طريق موقعها مثل الصفقات التجارية والبيانات والمعلومات التي تسهل حصول تلك الدول على قروض.

## 2- من الحكومة إلى المواطن Government –to- Citizen G 2C

وتضم هذه العلاقة أنشطة متنوعة ومهمة ذات الصلة بالدور الحيوي للحكومة في حياة المواطنين كالتسجيل المدني والخدمات الصحية والتعليم والخدمات الاجتماعية وغيرها.<sup>1</sup> حيث تستطيع الحكومات تغيير إدراكات المواطنين حول سوء جودة خدماتها العامة، كما تستطيع إعادة ثقة جماهير المواطنين بها من خلال انتهاج سياسات جديدة موجهة لهم تشعرهم بتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم وحل مشكلاتهم.

إن إعادة بناء العلاقة مع المواطنين يعد من أهم مبررات ظهور نظم الحكومة الإلكترونية ويستدعي ذلك قيام الحكومة بتوفير خدمات بطرق عديدة وأساليب مختلفة تماما. وتعمل الحكومة الإلكترونية الموجهة نحو المواطنين إلى دمج أساليب إدارة العلاقات بالمواطن بأساليب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات السلكية واللاسلكية و أنواع الشبكات كافة، لتفويض صلاحياتها للعاملين من أصحاب المعرفة والذين يتمتعون بقدرات ومهارات راقية تمكنهم من خدمة المواطنين والتفاعل معهم وتحقيق أعلى مستويات الرضا لديهم.

وحيث إن الحكومة الإلكترونية، تقوم أساسا على مفهوم المشاركة ومبدأ التفاعل يجد المواطن نفسه قادرا على المشاركة في اتخاذ القرارات ومراجعة الأداء حيث يمتلك حق الوصول إلى ملفات

<sup>1</sup> المرجع نفسه، ص4

المعلومات من على سطح الحاسب الخاص به، ويحصل على معالجة موحدة للحالات التي يتساءل عنها وأوقات استجابة قصيرة بل فورية لتساؤلاته وطلب الخدمات. يعتبر هذا النموذج أساساً لتصميم المواقع الإلكترونية وتلبية هذه المواقع للخدمات التي يرغبها.<sup>1</sup> ويعمل عمال المعرفة ضمن فرق عمل سريعة الحركة تتسم بالدقة والإتقان المتناهي، خلال رصد قواعد ومستودعات المعلومات التي تستند و تتجه نحو تلبية حاجات المستخدم النهائي.<sup>2</sup>

كما تعتبر الحكومة الإلكترونية الأداة التي يستطيع المواطن من خلالها إنهاء إجراءات معاملاته مع الأجهزة الحكومية كالتسجيل المدني، الخدمات الصحية، التعليم، الخدمات الاجتماعية والمشاركة في اتخاذ القرارات دون الذهاب لتلك الأجهزة والانتظار في صفوف طويلة للحصول على الخدمة، كما أنها أداة مهمة في الضغط على الحكومات لزيادة فاعلية أدائها وتخفيض تكاليف عملياتها واتباع الشفافية في أعمالها وتطبيق مبدأ المساءلة الإدارية على المسؤولين.

### 3- من الحكومة إلى الأعمال G2B -to- business Government

يتمثل هذا الجانب في استخدام الجهاز الحكومي للحكومة الإلكترونية في تقديم الخدمات لقطاع الأعمال من خلال طرق ووسائل متعددة ترتبط بأدوارها ومساحة تأثير أجهزتها الإدارية والتنفيذية، فالحكومة تقوم بدور المخطط، المنظم، المبادر، المشرع، الحامي، المحفز لمبادرات المجتمع على صعيد التجارة والأعمال والأنشطة الاجتماعية والثقافية المختلفة.<sup>3</sup> ومثال ذلك الإعلان عن مشترياتها ومبيعاتها لتوفير الشفافية من ناحية وللحصول على أسعار جيدة من ناحية أخرى.

كما أن الحكومة يمكن أن تصدر قراراتها وتقدمها إلى المنظمات عن طريق نشرها على مواقع الأنترنت وتستطيع المنظمات الرد عليها من خلال الشبكة. ومن الأمثلة عليها توفير المعلومات اللازمة للاستثمار والتراخيص والمعاملات الضريبية والجمركية للشركات.<sup>4</sup> والهدف هنا تبسيط إجراءات الأعمال

<sup>1</sup>) Abu shanab, E & Abu baker, Ala'a. "Evaluating Jordan's E-government website: A case study", **Electronic government an international journal**, Vol.8, N° 4, Octobre 2011. P 271-289.

(2) صفوان المبيضين، الحكومة الإلكترونية (النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية)، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2011، ص 58-57.

<sup>3</sup>) سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، مرجع سبق ذكره، ص 194-196.

<sup>4</sup>) عماد أحمد أبوشنب وآخرون، الخدمات الإلكترونية، جامعة اليرموك، الأردن: دار الكتاب الثقافي، 2011، ص 57.

للشركات والمؤسسات وتسهيل الوصول إلى المعلومات المهمة التي تساعد في اتخاذ القرارات الاستثمارية، إضافة إلى مساعدتهم للاتصال فيما بينهم إلكترونياً وتقديم الوثائق كافة لتنفيذ الأعمال ضمن المشاريع الحكومية من خلال زيارة واحدة لموقع الحكومة الإلكترونية بكل يسر وسهولة في غضون فترة محددة.

هذه الخدمات تتم كلها عن طريق مدخل موحد للخدمات الحكومية يوفر للمستخدم جميع احتياجاته الإجرائية، يعرف بالبوابة أو موقع الحكومة الإلكترونية على شبكة الأنترنت، ثم الدخول إلى وحدة الخدمات المشتركة إذا يتطلب ذلك اتخاذ إجراءات من قبل أكبر جهة حكومية وقد يتم الدفع إلكترونياً من خلال بوابة الدفع المركزي في مراحل متقدمة من الحكومة الإلكترونية. ومن أهم مزايا البوابة استطاعة المستخدم القيام بالدفع في أي وقت ومن أي مكان وبالتالي تقليل حاجة المراجعين إلى الزيارات غير الضرورية للدوائر الحكومية وحصرها في الحد الأدنى، وتقليل الأعباء الإدارية وخفض نفقات العمال من خلال تحويل عملية الدفع والتحصيل من الأسلوب اليدوي إلى الأسلوب الآلي، زيادة كفاءة تتبع معاملات التحصيل وإصدار التقارير المالية الخاصة بها.

كما يمكن للحكومة أن تصدر قراراتها وتقدمها إلى المنظمات عن طريق نشرها على مواقع الأنترنت وتستطيع المنظمات الرد عليها من خلال الشبكة أيضاً.<sup>1</sup> ولقد دأبت الدول المتقدمة في عرض الإجراءات واللوائح والرسوم ونماذج المعاملات على الأنترنت بحيث تستطيع المنظمات الاطلاع عليها بطريقة إلكترونية وإجراء المعاملات إلكترونياً من غير الحاجة إلى مكتب وسيط.<sup>2</sup> تستطيع الحكومة الإلكترونية التي تستند إلى قاعدة تقنية متطورة ونظم معلومات محوسبة وشبكة اتصالات رقمية من تلبية احتياجات قطاع الأعمال بسرعة ومرونة وشفافية.<sup>3</sup>

على الرغم من شيوع هذا التقسيم الثلاثي إلا أن هناك من قسمها إلى فئتين فقط هما خدمات المواطنين وخدمات قطاع الأعمال، على اعتبار أن الخدمة من الحكومة إلى الحكومة غير موجهة للجمهور وبالتالي لا تدرج بوصفها فئة مستقلة. كما أنه يوجد من الخبراء والباحثين من صنف خدمات

<sup>1</sup> خالد ممدوح إبراهيم، أمن الحكومة الإلكترونية: الاسكندرية، الدار الجامعية، 2008، ص 69.

<sup>2</sup> سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، مرجع سبق ذكره، ص 194-196.

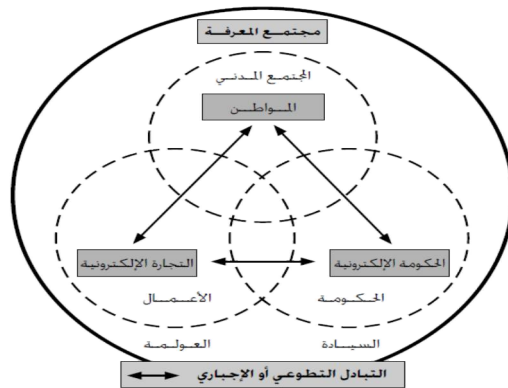
<sup>3</sup> محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 89.

الحكومة الإلكترونية في أربعة نماذج وذلك بإدراج العلاقة بين الحكومة والموظفين **Government to Employees G2E**، حيث يتم من خلال هذا النموذج تنفيذ الخدمات الخاصة بموظفي الحكومة مثل الترفيعات والرواتب والنقل والبعثات.<sup>1</sup>

وتؤدي هذه العلاقة إلى رفع روح الاشتراك في المعرفة فيما بين الموظفين، كما تعطي الموظف إمكانية الدخول للمعلومات التي لها علاقة ب: سياسات الإعانة (المنفعة والتعويض والمكافئة)، فرص التدريب والتعليم، قوانين الحقوق المدنية،... الخ. كما يمكن الإشارة ضمن هذه المجموعة إلى الآليات الاستراتيجية والتكتيكية في تشجيع تطبيق الأهداف والبرامج الحكومية بالإضافة إلى إدارة الموارد البشرية، ووضع الميزانية والمحاسبة. لكن حسب رأي الطالب فهذا النموذج ينطوي ضمن تصنيف الأعمال التي تربط الحكومة بالأجهزة الحكومية أو الأجهزة الحكومية ببعضها (G2G).

مما سبق، نستنتج أن مختلف نماذج الحكومة الإلكترونية ومجالاتها تتداخل فيما بينها، حسب الشكل الموضح أسفله، لتشكل خدمات ومعلومات متكاملة، يتم الحصول عليها من خلال بوابة الحكومة الإلكترونية، وهذه الأخيرة تقدم خيارات متنوعة لخدمات تغطي المجالات الرئيسة للنشاط الاقتصادي والاجتماعي والإنساني المرتبط بحياة الأفراد، وخدمات متخصصة يتم تقديمها عند الطلب، إضافة إلى هذا، يتم تزويد المستفيدين بالمعلومات العامة التي يحتاجون إليها.

#### رسم توضيحي 4 : العلاقة الثلاثية بين المتدخلين في الحكومة الإلكترونية



المصدر: أسامة بن صادق طيب، وآخرون، "الحكومة الإلكترونية"، مرجع سبق ذكره، ص5.

<sup>1</sup> عماد أحمد أبوشنب، "الحكومة الإلكترونية أداة للديمقراطية والتنمية المجتمعية"، القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2012، ص 8.

## خلاصة الفصل:

تناول هذا الفصل الأول مدخلا تمهيديا تطرق فيه الطالب إلى الإحاطة بموضوع الدراسة من مختلف الجوانب النظرية والتأصيلية ومكوناته الفكرية، انطلاقا من التعاريف المتعددة التي أطلقها الباحثون والدارسون على مصطلح "الحكومة الإلكترونية"، ثم البحث في عوامل ظهورها، أهميتها، أهدافها ووصولها إلى مكوناتها ونماذجها المتعارف عليها والمستعملة بكثرة. هذه القراءة في الجانب النظري لمصطلح "الحكومة الإلكترونية" تكسب الباحث في الموضوع رصيذا معرفيا يمكنه من تحليل الواقع ومعرفة الايجابيات والسلبيات التي تعاشها عملية إنفاذ الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

خلص الطالب في هذا الجزء من الدراسة إلى أن الحكومة الإلكترونية هي نمط حديث للتسيير وأسلوب جديد لأداء الخدمات الحكومية، تتعدى أن تكون مجرد عملية أتمتة ورقمنة بسيطة للخدمات والإجراءات باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لما يوفره هذا النمط من التسيير من مزايا وفوائد للحكومة، المؤسسات والمواطن، يسهم في زيادة كفاءة أدائها وفعاليتها ويحفزها على مباشرة عمليات الإصلاح الإداري وابتكار مناهج جديدة في تقديم خدماتها.

لكن التحول إلى هذا النمط الإلكتروني بنجاح لا يمكن أن يتم دفعة واحدة، كونه يستدعي وضع خطة للتغيير الجذري في المنظمة وبرمجتها بحيث تمس مختلف المفاهيم الإدارية، الثقافية والقانونية. سنتطرق في الفصل الموالي إلى المضمون النظري لهذه الخطة والمبادئ التي تحكم عملية التحول الإلكتروني في جميع جوانبها والتي يرتبط نجاح الحكومة الإلكترونية بمدى توافرها.

# الفصل الثاني:

استراتيجية التحول نحو الحكومة

الإلكترونية



## تمهيد:

إن مفهوم الحكومة الإلكترونية يعكس سعي الحكومات إلى إعادة ابتكار نفسها لكي تؤدي مهامها بشكل فعال في الاقتصاد العالمي المتصل بعضه ببعض عبر الشبكة، وما هي إلا تحول جذري في الطرق التي تتبعها الحكومات لمباشرة أعمالها. لكن هذا التحول لا يتم عبثاً وإنما يكون وفق استراتيجية للتغيير وخطة محكمة المحاور والأهداف، مع توافر الوسائل والإمكانات اللازمة لتطبيقها بنجاح.

يستلزم الانتقال إلى الحكومة الإلكترونية توافر جملة من المتطلبات والآليات التي تعيد هيكلة الخدمات والعلاقات ضمن المؤسسات والمنظمات العامة والخاصة تمهيدا لدمجها في الفضاء الإلكتروني خدمة للمواطن العادي. وفي مسيرته عبر الفضاء الإلكتروني، يواجه مشروع الحكومة الإلكترونية، منذ انطلاقته الأولى وحتى تحققه وتغلغله في مفاصل الدولة المختلفة، مجموعة من التحديات والعقبات التي تعرقل هذه المسيرة وتحد من فرص نجاحها.

سنتطرق في هذا الفصل إلى متطلبات التحول نحو الحكومة الإلكترونية (المبحث الأول)، ثم المراحل التي تمر بها عملية الانتقال (المبحث الثاني) لنخلص في الأخير إلى جهود تكميم الجاهزية الإلكترونية ومؤشرات قياسها (المبحث الثالث).

## المبحث الأول: متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

تتضح درجة المتطلبات الضرورية وأهميتها من أجل قيام حكومة إلكترونية ناجحة بدراسة العوامل والظروف الاقتصادية، الاجتماعية والسياسية لكل دولة، وبناء استراتيجيات وخطط وفقا لهذه المتغيرات مع التزام أصيل من طرف القيادات السياسية بتفاصيل مشروع الحكومة الإلكترونية كافة من خلال رؤية استراتيجية على كافة المستويات والتزام شراكة فاعلة مع كل المساهمين في عملية التحول نحو الحكومة الإلكترونية. وتختلف الدراسات في تصنيف هذه المتطلبات، حيث قسمتها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية («OECD Organisation for Economic Co-operation and Development») إلى نوعين رئيسيين:<sup>1</sup>

- المتطلبات الخارجية: وتشمل القوانين، والبنى التحتية والإطار التكنولوجي.
- المتطلبات الداخلية: وتتضمن الرؤية المشتركة للقيادة، ومشاركة القطاع الخاص، والمهارات والتنسيق بين الوحدات الحكومية، والتحالفات والمشاركة.

كما يمكن أن تحدد هذه المتطلبات في: إصلاح العملية الإدارية، والقيادة الإدارية، ووضوح الاستراتيجية والتعاون مع المجتمع والمشاركة المدنية"، وتصنف أيضا ب" الموارد البشرية المؤهلة، والقيادة الإلكترونية، وتوافر نظم المعلومات والاتصالات، وأمن المعلومات، والبناء القانوني. ويتطلب التطبيق الناجح للحكومة الإلكترونية توافر البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتشريعات، وإدارة التغيير، والمشاركة والتحالفات، والاستراتيجية والدور القيادي.

انطلاقا مما سبق، اخترنا في استعراضنا للمتطلبات اللازمة للتطبيق الناجح للحكومة الإلكترونية مجموعة من العناصر، اعتمد في التطرق إليها تصنيف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية.

<sup>1</sup> ) Implementing E-government in OECD countries: experiences and challenges, p4, disponible on:

[www.oecd.org](http://www.oecd.org) page web consultée le 08/12/2018.

## المطلب الأول: المتطلبات الداخلية

إن التحول نحو الحكومة الإلكترونية التي يتعامل فيها المواطن مع الأنترنت بدلا من الموظف يستلزم إحداث تغييرات واسعة تخص طرق وأساليب العمل، كما يستلزم أيضا توفير مجموعة من العناصر التي تضمن تغطية عملية الانتقال بنجاح، سنحاول ذكر أهمها في هذه النقطة.

### أولا: المطلب السياسي

تحتاج الحكومة الإلكترونية حتى تحقق الأهداف المرجوة منها في المنظمة إلى قاعدة أساسية يجب البدء منها في التحول من النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني وإخراجه إلى أرض الواقع، تتمثل هذه القاعدة في التوجه الحقيقي للجهات السياسية نحو إنشاء حكومة إلكترونية يمكن بعدها البدء في عملية تطبيقها، ويكون هذا التوجه من خلال التزام قيادة سياسية حكيمة ورشيحة بتبني المشروع، يعتبر هذا الشرط أوليا في عملية الانتقال وأساسيا لضمان نجاح الحكومة الإلكترونية، فالإرادة السياسية توضح الأهداف الاستراتيجية من الحكومة الإلكترونية وتمكن بذلك الإدارة التنفيذية من صلاحيات كافية وقادرة على توجيه جميع القطاعات نحو تحقيق الهدف وتحديد المهام ومتابعة سير العمل واتخاذ الخطوات التصحيحية في حينها.

تلتزم هذه القيادة السياسية علنا بدعم الجهود التي تؤدي إلى التحول نحو الحكومة الإلكترونية من خلال توفير الوقت والجهد والمال والموارد والمناخ السياسي والاقتصادي والاجتماعي والتكنولوجي. فهي يمكن أن تضمن تخصيص الموارد والخبرات اللازمة ومواصلة التعاون على الأمد البعيد؛ كما أنها تدفع بالمبادرة من خلال اتخاذ كل الخطوات الضرورية للتنفيذ.<sup>1</sup>

تحظى القيادة في مختلف المشاريع بدراسة بالغة لما لها من تأثير بالغ في مراحل المشروع كافة، من خلال توافرها على رؤية ذات بعد استراتيجي تظهر في كافة مراحل المشروع التي يجب أن تستند إلى أسس عملية بعيدا عن الحلول الارتجالية، والاستعانة بالخبراء على المستوى التنظيمي، التقني والفني، الذي من شأنه أن يعزز نجاح الحكومة الإلكترونية.

<sup>1</sup> أسامة بن صادق طيب، وآخرون، "الحكومة الإلكترونية"، مرجع سبق ذكره، ص 26.

ويمكن تلخيص هذا الالتزام في النقاط التالية:

- تفهم القيادات السياسية ودعمها للتغيرات الإدارية والفنية التي يجب اتخاذها للتحول نحو الحكومة الإلكترونية؛
- تفهم رؤساء الأجهزة ومساعدتهم ودعمهم ومشاركتهم شخصيا في عملية التحول، والتحقق من أن موظفيهم والمتعاملين مع الجهاز بمختلف فئاتهم يدركون الالتزامات المسندة إليهم لتنفيذ عملية التحول؛
- وجود مرجعية واحدة لتنسيق الجهود بين الجهات الحكومية مما يتيح للجهات الحكومية كافة المشاركة وتوحيد الجهود ورفع الفاعلية؛
- يجب أن يكون تبني القيادات الحكومية لمشروع التحول نحو الحكومة الإلكترونية ليس كهدف أساسي بل غاية، فالهدف الأساسي من هذا التحول هو تحقق الحكم الجيد من خلال إقرار فعالية الأداء الحكومي على المستويات الاقتصادية، الاجتماعية، والسياسية للدولة.

يقابل مشاريع الحكومة الإلكترونية قيادة ملتزمة مطلعة ومشتغلة بشكل عال، خاصة على المستوى السياسي أي التزام مؤكد من طرف صانعي القرار في إدارة المسائل نحو المسار الصحيح. فالرؤية الواضحة من طرف القيادة السياسية تعتبر بيانا طويل المدى يتعلق بالأهداف الواسعة والذي يزود خارطة التوجيه العام للتغيير المؤسساتي، حيث يسمح لمختلف المسائل بالمنظمة في أن تكون مفهومة بشكل أفضل ومتناسكة أكثر لدى مخاطبيها. ولاشك ان إدراك أهمية التحول إلى النموذج الجديد للعمل الحكومي يتطلب تعديل الأجندة الحكومية من أجل إضافة الرؤية الإلكترونية - حكومية على أجندات الدولة.<sup>1</sup>

ومما سبق، تمثل القيادة الحكيمة والرشيده مطلباً أساسياً نحو تعزيز الحكم الجيد من خلال تطبيقات الحكومة الإلكترونية التي يجب أن تتزود بعوامل النجاح الضرورية من أجل قيام حكومة إلكترونية تتماشى والأهداف العامة للمنظمة، لذا يجب على القيادة السياسية أن تلتزم بتزويد هذه الأخيرة بالمعلومات الضرورية والاستراتيجية للعملية. فقرار التحول هو قرار سيادي يتخذ على أعلى المستويات في المنظمة.

<sup>1</sup> محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 69.

## ثانيا: المطلب الإداري والتنظيمي

لتنتمكن المؤسسة من تطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال بكل نجاعة، فإنه يتطلب منها العمل أولا على تبسيط إجراءات العمل، عن طريق تطبيق الأساليب الحديثة والمعاصرة في مختلف سياساتها، بطريقة تجعلها تتناسب وأساليب الحكومة الإلكترونية، ويمكن التطرق هنا إلى أبرز هذه المتطلبات.

1- إصلاح العملية الإدارية: إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ليست مجرد أداة لتحقيق عوائد وتوفير التكلفة المترتبة على تشغيل وتعيين القوى العاملة أو في استثمار الوقت، بل إن الحكومة الإلكترونية تعتبر من الحلول الجوهرية لمختلف المشاكل والعراقيل الإدارية. فالحكومة الإلكترونية ليست مجرد عملية آلية العمليات، بل تهدف إلى تكوين عمليات وعلاقات جديدة بين الحكومة والمواطنين والأعمال<sup>1</sup>.

إن عملية الإصلاح الإداري للمنظمة، والتي تعد ضرورية لنجاح عملية التحول إلى نظام المنظمة الإلكترونية لا تقتصر على تطوير وتبسيط الإجراءات وأنماط التعامل مع الجمهور، بل تمتد كذلك إلى تطوير أنماط تلك العلاقات داخل أجهزة المنظمة ذاتها، إضافة إلى تطوير تلك العلاقات بين المنظمات العامة الإلكترونية بعضها ببعض<sup>2</sup>.

2- القيادة الإدارية: من أهم العوامل المؤثرة في أي مشروع كان هو القيادة، إذ أن دعم الإدارة وقدرتها على إيجاد بيئة مناسبة للعمل تؤدي دورا رئيسا في نجاح أي عمل أو فشله. وتعتبر القيادة القوية ضرورية لنجاح الحكومة الإلكترونية من حيث تضمنها الالتزام طويل الأمد بالموارد المالية، القوى البشرية والخبرة الفنية في تصميم مشاريع الحكومة الإلكترونية وتطويرها وتنفيذها.

كما أن قناعة واهتمام ومساندة الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات كافة ومتابعتها للمشروع وتقديم المعلومات الضرورية سيضمن نجاحه وتطويره.

<sup>1</sup> (سحر قدوري الرفاعي، "الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي"، مرجع سبق ذكره، ص 316).

<sup>2</sup> (علي، السيد الباز، "الحكومة الإلكترونية والإدارة المحلية الإلكترونية العربية"، على موقع الموسوعة الجزائرية للدراسات السياسية والاستراتيجية

<https://www.politics-dz.com/community/threads/alxhkum-al-iktruni-ual-dar-almxhli-al->

[lktruni-alyrbi.6602/#post-52012](https://www.politics-dz.com/community/threads/alxhkum-al-iktruni-ual-dar-almxhli-al-)، تاريخ الاطلاع: 2017/05/12، الساعة 13:00.

ولتحقيق التحول إلى الحكومة الإلكترونية، لابد من وجود مسؤولين على كل المستويات، يستوعبون التكنولوجيا وأهداف السياسة المرتبطة بها، ويملكون الدافع من أجل دفع خطوات الإصلاح إلى الأمام، مع ضرورة معرفة نتائج تطبيق هذا النظام وتتبعها من خلال مدى تلبية حاجات المواطنين والمؤسسات من الخدمات عن طريقه.

3- **التخطيط الاستراتيجي:** يعد التخطيط الاستراتيجي في عملية التحول نحو الحكومة الإلكترونية مطلباً وركيزة أساسية، كونه يحمل سمة البعد المستقبلي. فالرؤية الاستراتيجية للتحول تتيح فرصاً أفضل لنجاح الحكومة الإلكترونية من خلال ما يلي:

- تطوير أهداف التحول نحو الحكومة الإلكترونية وتوثيق رؤيتها ورسالتها؛
- التزام الهيئات والمؤسسات الحكومية، مؤسسات القطاع الخاص ومختلف الشركاء بمبدأ التخطيط الاستراتيجي لكافة المشاريع المتصلة بالحكومة الإلكترونية؛
- ضرورة احتواء التخطيط الاستراتيجي على آليات المراجعة والقياس وتقييم الأداء بهدف قياس درجة تقدم الحكومة الإلكترونية نحو الأهداف. هذه الأخيرة يجب أن تكون واسعة ومرنة وقابلة للتجديد لتواكب المتغيرات التكنولوجية، وأن تكون واضحة بدقة، وقابلة للقياس، وأن تكون واقعية وقابلة للتنفيذ وفق برنامج زمني دقيق.<sup>1</sup>

ومن خلال ما سبق فإن وجود الرؤية الاستراتيجية يعد عاملاً مهماً للحكومة الإلكترونية فهي التي تحدد الكيفية التي ستكون عليها الحكومة الإلكترونية في فترة زمنية قادمة والوضعية المناسبة لدخول العمل الإلكتروني كما تتضمن الرؤية الاستراتيجية اعتماد الحكومة الإلكترونية على أنها أداة ممكنة للتغيير وحثمية لا بد منها وليست بديلاً للنظم التقليدية المتبعة. ففي دراسة لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي " UNDP" سنة 2001 ، أشارت إلى أن توفير الرؤية المعلوماتية وتكنولوجيا الاتصالات في أي دولة سيضع الحكومة الإلكترونية في موقعها المناسب من الاهتمامات الوطنية بحيث تشمل هذه الرؤية الحاجات الحالية والمستقبلية للدولة فيما يخص تهيئة الموارد البشرية وأساليب إدارة الشؤون العامة، ويتطلب أن تتضمن الرؤية ما يلي:

<sup>1</sup> عبده نعمان الشريف، "الحكومة الإلكترونية كاستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها، الواقع والتحديات-حالة دول مجلس التعاون الخليجي"، مرجع سبق ذكره، ص 224.

- أن تعتمد الحكومة على استراتيجية واضحة للتغلب على العوائق التي يمكن أن تعترض عملية التغيير وأن تعتمد الاستراتيجية على تقييم محدد ودقيق وشامل للوضع الراهن كمطلب أساسي وملح للعمل بكفاءة نحو تحقيق الاهداف؛
  - يجب أن تكون الرؤية الالكترونية التي تتبناها الدولة عنصرا لإطار واسع وشامل لتكنولوجيا المعلومات في الاقتصاد والمجتمع.
- 4- **تكييف عناصر البناء التنظيمي:** ويكون تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية وفق تحول تدريجي بإعادة تنظيم الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب الحكومية بما يجعلها تتسجم ومبادئ الحكومة الإلكترونية.

ومن أهم الجوانب التي يجب مراعاتها لتطوير المنظمات الإدارية قبل الشروع في تطبيق الحكومة الإلكترونية:

- إعادة هندسة الهيكل التنظيمي، فالحكومة الإلكترونية تتطلب اعتماد تنظيم إداري متطور وواضح يضمن النجاح المطلق للمنظمة واستمرارية الارتقاء بنوعية العمل وسرعة الإنجاز بعيدا عن العشوائية والارتجال. لذلك فمن المتطلبات الضرورية لنجاح الحكومة الإلكترونية إعادة النظر في الهيكلة التنظيمية والعلاقات الوظيفية بين الإدارات العمومية المختلفة وما بين المستويات المختلفة داخل الإدارة الواحدة، وهذا بعد القيام بدراسة ميدانية لها بما يتلاءم والوقائع الجديدة في سير العمليات داخل الجهاز الحكومي من جهة والأسلوب الحديث في طريقة إدارة العمليات الإلكترونية من جهة أخرى.
- إعداد الكوادر البشرية المؤهلة والمدربة على العمل في هذا المجال وذلك بإدخال التغيير والتطوير على العنصر البشري العامل بها حتى يتمكن من التعامل مع إدارة المشروع بشكل فعال.<sup>1</sup>

إن إعداد العنصر البشري يتطلب إدخال تعديلات جذرية عليه ليصبح ملائما، وهذا من خلال إعادة النظر في نظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك إعداد الخطط والبرامج والأساليب التعليمية والتدريبية في كل الأطوار، إضافة إلى توعية أفراد المجتمع وتهيئة الاستعداد النفسي والسلوكي والتقني والمادي.

<sup>1</sup> (سعد عباس حمزة الخفاجي، "الحكومة الإلكترونية: الأبعاد النظرية وآليات التطبيق-دراسة تطبيقية حول استخدام الحكومة الإلكترونية في معمل اسمنت كركوك"، مرجع سبق ذكره، ص 11.

وفي هذا الموضوع، يرى الدكتور صفوان المبيضين أن "نظام الحكومة الإلكترونية وما ينطوي عليه من تقنية المعلومات الجديدة كثيرا ما يرهب أولئك الذين لا علم لهم به ولم يألفوه. وغالبا ما يحاول الموظفون التقليديون مقاومة ما يجهلونه بدلا من محاولة تعلمه والتجاوب معه، لذلك ينبغي إقناع من يمكن إقناعه منهم واستبعاد أولئك الذين يقفون عقبة في سبيل التطور الذي فرض نفسه ليحل مكانهم من يستطيعون تنفيذه".<sup>1</sup>

ومن هذا المنطلق، فإن عنصر التدريب والتعليم يمثل دورا حاسما يمكن المنظمات من التكيف مع البيئة الخارجية عن طريق إعداد العنصر البشري الذي يتميز بالكفاءة والفعالية في إنجاز العمال، وجعله أكثر استجابة لمراحل التصميم الأساسية داخل المنظمة، وأكثر من ذلك يجب مراعاة البرامج التعليمية لمواكبة متطلبات الحكومة الإلكترونية، والتخلي عن النظم القديمة. ويهدف التعليم والتدريب إلى الرفع من القدرة المعرفية للعاملين في المنظمة من أجل تمكينهم من مواكبة النظم الإلكترونية الجديدة.

5- إعادة هندسة العمليات الإدارية (الهندرة): تعتبر مطلباً أساسياً للتحول نحو الحكومة الإلكترونية الذي يعني عملية تحويل هندسية في العمليات الداخلية للإدارة بهدف التكيف مع عمليات الحكومة الإلكترونية ونظم التكنولوجيا والمعلومات لتتناسب مع الاستراتيجيات الجديدة للعمل، مع ضرورة الالتزام ببرامج واضح للتطوير الإداري يأخذ في اعتباره المتطلبات الأساسية عن طريق تخفيف المستويات الإدارية وتوزيع الصلاحيات بين الوحدات الإدارية المركزية، والتميز في أسلوب تقديم الخدمة، وبن مشروع التحول إلى الحكومة الإلكترونية، ذلك أن التطوير الإداري لأجهزة الدولة والحكومة الإلكترونية هما وجهان لعملة واحدة.

وعليه يجب التركيز أيضا وبصفة رئيسة على اشتراك المستفيدين من الخدمات التي تقدمها الأجهزة الحكومية للمتعاملين معها في المراحل المختلفة لإدخال نظام إدارة التغيير والتحول إلى الحكومة الإلكترونية.

6- تخصيص هيئة توجيهية: انطلاقا من تجارب الدول التي اعتمدت أسلوب الحكومة الإلكترونية، فإن إنشاء هيئة توجيهية يكون له الأثر الكبير في ترويج نماذج العمل الجديدة وإبداع نماذج إلكترو-حكومية

<sup>1</sup> صفوان المبيضين، الحكومة الإلكترونية (النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية)، مرجع سبق ذكره، ص 22.



تستلهم أفكارها من صميم العمل الحكومي الكلاسيكي وتضفي عليه اللمسة الرقمية. وفي معظم الأحيان تتبع هذه اللجنة لرئيس الحكم التنفيذي في البلاد وتكون متصلة مباشرة برئيس الحكومة وتحتوي على عناصر إدارية استشارية متخصصة في صلب العمل الحكومي الكلاسيكي وعناصر تقنية متخصصة في الأنترنت، سرية البيانات وقواعد البيانات والتشفير والشبكات.<sup>1</sup>

## المطلب الثاني: المتطلبات الخارجية

إضافة إلى المتطلبات التي ذكرنا والمتعلقة بمقومات التحول نحو حكومة إلكترونية الواجب توافرها داخل المنظمة، هناك مجموعة أخرى من المقومات والمتطلبات التي يستلزم وجودها في البيئة الحاضنة لمشروع الحكومة الإلكترونية والتي تسهم بفعالية في نجاحه.

### أولاً: المطلب التكنولوجي

باعتبار الحكومة الإلكترونية هي نسخة عن الحكومة التقليدية، فهي تتضمن الكثير من المعلومات والبيانات والخدمات والبرامج التي تقدمها لمستخدميها، وهذا يتطلب توفير تكنولوجيا المعلومات الداعمة لها، والتي تتطلب بدورها توفير البنى التحتية.<sup>2</sup> وتمثل البنية التحتية التقنية الجزء المهم من الحكومة الإلكترونية ومطلبا أساسيا، وفي كثير من الأحيان يشار اعتباطا على أن البنية التحتية كالإنترنت والحاسب على أنها الحكومة الإلكترونية كمفهوم تقني بحت، لكن في واقع الأمر تشكل البنية التحتية التقنية الجزء المهم أو البناء الظاهر في الحكومة الإلكترونية، بل تعد المكون الطبيعي لمشروع الحكومة الإلكترونية التي من دونها لا يمكن قيام المشروع.

وتعد هذه الوسيلة المرتكز الأساس في بناء الحكومة الإلكترونية التي بواسطتها يتم تأمين الاتصال بين مستخدمي الشبكة على مستوى جميع القطاعات الحكومية أو غير الحكومية والمواطنين ضمن بيئة رقمية عالية التخصصات.

<sup>1</sup> عباس بدران، الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق، مرجع سبق ذكره، ص 77-78.

<sup>2</sup> شوقي ناجي جواد ومجد خير سليم أبو زيد، "الأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الأردن: متطلبات النجاح، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال"، مرجع سبق ذكره، ص 285.

وتتكون هذه البنية التحتية من العديد من العناصر انطلاقاً من الحواسيب إلى شبكة الانترنت بالإضافة إلى الشبكات الداخلية والخارجية وشبكات الاتصالات عبر الأقمار الصناعية. وفيما يلي عرض وجيز لمختلف البنى التحتية التكنولوجية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية.

1- توفير التكنولوجيا الملائمة: بما أن مجمل خدمات الحكومة الإلكترونية تتم عبر جهاز الإعلام الآلي فإنه يعد مطلباً لا بديل عنه، يستلزم استطاعة المواطن على اقتنائه من جهة والإلمام باستخداماته المتعددة من جهة أخرى.

وقد كثرت وتتنوعت في السنوات الأخيرة، الأدوات والمنتجات الخاصة بأنظمة تقنية المعلومات والاتصالات المسموعة والمرئية التي يلزم أو يحسن توافرها لإمكان تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية بنجاح.<sup>1</sup>

إن توافر الوسائل الإلكترونية مثل أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة والهاتف الشبكي وغيرها من الأجهزة التي تسمح بالاتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية في البلد يمكن الحكومة الإلكترونية من تقديم خدماتها والتواصل معها.

2- بناء نظام معلومات متطور: قبل الحديث عن إدارة إلكترونية حكومية (الحكومة الإلكترونية) يجب الحديث عن إدارة العمليات الداخلية للمؤسسات باستخدام نظام معلومات فعال يلبي المتطلبات والمتغيرات الداخلية والخارجية كلها، ويوفر استجابة عالية لمتطلبات السرعة والكثافة في تنفيذ المعاملات والمعالجات ودعم قرارات الأعمال الإلكترونية.

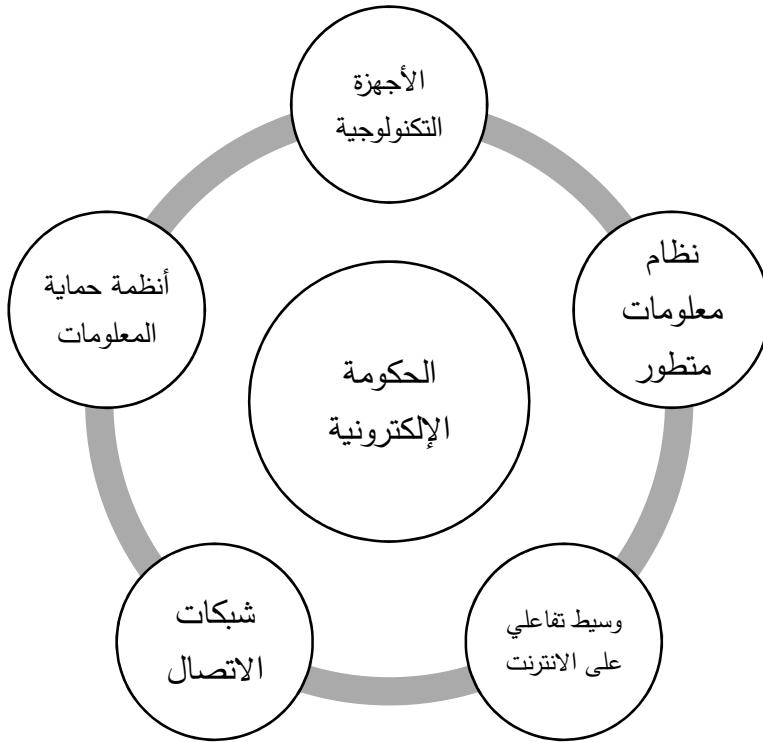
3- تطوير شبكة الاتصال: تطبيق الحكومة الإلكترونية يتطلب وجود مستوى مناسب إن لم نقل عالياً من البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات نفسها من جهة وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى. ولهذا فإن المسؤولية الكبرى في هذا السياق تقع على عاتق وزارة الاتصالات في السهر على توفير هذه الشبكات وصيانتها باستمرار.

وجود العديد من مزودي الخدمة بالإنترنت مثلاً وبأسعار معقولة قدر الإمكان يفتح المجال الأكبر عدد من المواطنين والمؤسسات للتفاعل أكثر مع خدمات الحكومة الإلكترونية في أقل جهد وأقصر وقت

<sup>1</sup> صفوان المبيضين، الحكومة الإلكترونية (النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية)، مرجع سبق ذكره، ص 22- 23.

وأقل كلفة ممكنة. فمن أجل أن تكون الخدمات الإلكترونية ناجحة فإن البنية التحتية والتطبيقات للوصول الصحيح كلها يجب تطويرها في الوقت نفسه، وإلا فإن الخدمات الإلكترونية ستمنى بالفشل، إما بسبب نقص المستخدمين إذا لم يتم تطوير الوصول للشبكة وإما لنقص الجاذبية للخدمات الإلكترونية إذا لم يتم تطوير التطبيقات المفيدة، وإما لقلة الجدوى من الحكومة الإلكترونية وبالتالي فإن الجمهور سوف يعزف عن استخدامها.<sup>1</sup>

### رسم توضيحي 5 : المتطلبات التكنولوجية للحكومة الإلكترونية



المصدر: من إعداد الطالبة

<sup>1</sup> فهد بن ناصر العبود، الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ، مرجع سبق ذكره، ص 57.

## ثانيا: المطلب المالي

باعتبار مشروع الحكومة الإلكترونية من أضخم المشروعات التي تنفذ داخل الدولة، فإن تطبيق هذه الاستثمارات الضخمة في مجال البنية التحتية التكنولوجية يحتاج إلى تمويل من طرف القيادة، يمكن أن يكون من مصادر كثيرة نذكر منها:<sup>1</sup>

- التمويل الداخلي من خلال اعتماد مخصص جديد في الميزانية العامة للدولة.
- مصادر التمويل الخاصة: إصدار سندات حكومية، الشراكة بين مؤسسات القطاع العام والخاص، القروض والمساعدات.
- مصادر التمويل الذاتية: الرسوم على الخدمات المقدمة للمشاركين، الاشتراكات، الرسوم على المعاملات، الإعلانات والموارد المحلية.

يتطلب التحول الناجح نحو النموذج الإلكتروني من الحكومة القيام بدراسة شاملة للتكاليف الحقيقية للخدمات المزمع تقديمها، وكذا الفرص والتهديدات المرافقة لها، وذلك بغية تعظيم فرص نجاحها من جهة، واستمراريتها من جهة أخرى. يغطي عملية التحول مبالغ مالية كبيرة، خاصة من أجل توفير المتطلبات التكنولوجية والتنظيمية وصيانتها وتجديدها وتكوين الموارد البشرية العاملة عليها.

## ثالثا: المطلب القانوني

إن كل نشاط أو مهنة أو ممارسة يجب أن تخضع لمجموعة من الضوابط والأحكام التي تنظم كل جوانبها، وكذلك الحال بالنسبة لموضوع الحكومة الإلكترونية. ويقصد بالجوانب القانونية للحكومة الإلكترونية توفير حزمة من القوانين والتشريعات التي تحكم المعاملات والتعاملات عن طريق الاتصال المباشر وغياب المعاملات الورقية وتتبع متطلبات الجوانب القانونية من ضرورة توفير إطار قانوني ينظم استخدام النماذج الإلكترونية وإعطائها القوة القانونية مقارنة بالنماذج الورقية المعتادة. كما يجب أن توفر

<sup>1</sup> (عبد نعيمان الشريف، "الحكومة الإلكترونية كاستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها، الواقع والتحديات-حالة دول مجلس التعاون الخليجي"، مرجع سبق ذكره، ص 243.

التغطية القانونية لمعاملات التجارة الإلكترونية التي تعد جزءاً لا يتجزأ من الحكومة الإلكترونية بما في ذلك التوقيع الإلكتروني وثبوتية المعاملات الإلكترونية وقوانين الاحتيال الإلكترونية.<sup>1</sup>

وقد أدركت بعض الدول أهمية هذا المطالب وأصدرت تشريعات متعددة لتأمين التحول من الحكومة التقليدية. وقد أخذت هذه القوانين أشكالاً متعددة منها ما ألزم المؤسسات الحكومية بالتحول بشكل إلزامي وأعطى مدة قصوى لذلك (مثل بريطانيا، حيث أعطى القانون فترة خمس سنوات تنتهي في عام 2005) وجعلته إمارة دبي سنة ونصف انتهت بالفعل عام 2002.<sup>2</sup>

انطلاقاً مما سبق، يمكن تلخيص أهمية العناصر التالية في تغطية عملية التحول الإلكتروني:

- وجود الأنظمة والتشريعات المناسبة والتي ينبغي أن تتمتع بالمرونة والقدرة على تطويرها بحيث تتماشى مع متطلبات الحكومة الإلكترونية؛
- توفير القدر الكافي من أمن المعلومات؛\*
- حل مشكلة قانونية التبدلات التجارية وتوفير وسائلها التكنولوجية والتنظيمية، مثل إمكانية دفع الفواتير والرسوم الحكومية المختلفة عبر الأنترنت.

<sup>1</sup> أحمد بن عبد الله الشعبي، "معوقات ومقومات نجاح برامج الحكومة الإلكترونية في العالم العربي: دراسة خاصة عن المملكة العربية السعودية"، *المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل (العلوم الإنسانية والإدارية)*، المجلد (9)، العدد (1)، 2008، ص 258.

<sup>2</sup> سعد عباس حمزة الخفاجي، "الحكومة الإلكترونية: الأبعاد النظرية وآليات التطبيق-دراسة تطبيقية حول استخدام الحكومة الإلكترونية في معمل اسمنت كركوك"، مرجع سبق ذكره، ص 12.

\* يقصد بأمن المعلومات (بالإنجليزية: Information Security) علم مختص بتأمين المعلومات المتداولة عبر شبكة الأنترنت من المخاطر التي تهددها أو الحاجز الذي يمنع الاعتداء عليها وذلك من خلال توفير الأدوات والوسائل اللازم توفيرها لحماية المعلومات من المخاطر الداخلية أو الخارجية، ويرتكز أمن المعلومات إلى: أنظمة حماية نظم التشغيل، أنظمة حماية البرامج والتطبيقات، أنظمة حماية قواعد البيانات وأنظمة حماية الولوج أو الدخول إلى الأنظمة. لمعلومات أكثر انظر موقع "الموسوعة الحرة ويكيبيديا" على الرابط التالي: <https://cutt.us/Z7Y4r>، تاريخ الاطلاع: 2019/12/30.

## رابعاً: المطلب الثقافي

رغم توفير التغطية القانونية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية فإن تجاوب المواطنين مع التجديدات التي يملها الانتقال إلى الحكومة الإلكترونية لن يكون مباشراً، فعملة السلوك الاجتماعي ونزعة مقاومة التغيير هما عاملان أساسيان يجب مراعاتهما إذا أردنا لتجربة الحكومة الإلكترونية أن تتجح، لذا من المناسب أن يجري التركيز في البداية على تطبيقات بسيطة ذات فائدة واضحة وصلة بالحياة اليومية للناس (وهو ما نجده مثلاً في قطاعات التعليم والصحة والنقل)، وبحيث يترافق ذلك مع حملات توعية وتشجيع للمواطنين على التعامل مع هذه التطبيقات، وتأكيد ضرورة أن تتسم واجهات هذه التطبيقات بالجاذبية وسهولة الاستخدام، وأن يتصف محتواها بالفائدة والبساطة.<sup>1</sup>

كما يتطلب الدخول إلى عالم الحكومة الإلكترونية العمل على زيادة انتشار تكنولوجيات الإعلام والاتصال بين الأفراد والمؤسسات واستعمالاتها، وذلك عن طريق محاربة الأمية في هذا المجال. وهذا يعني أن يكون المواطنون على مستوى من التأهيل والثقافة الحاسوبية التي تؤهلهم للتعامل مع هذه التكنولوجيات التي تتمثل في استخدام الحاسوب والإنترنت، لأن نجاح مشروع الحكومة لا يتم إلا بتوافر مستوى من التأهيل للطرفين العاملين والمتعاملين مع المشروع. تكون محاربة الأمية الإلكترونية بتشجيع إنشاء مراكز متخصصة للولوج إلى الإنترنت داخل التجمعات السكانية، وتوفير المساعدة الفنية في تلك المراكز من أجل تجاوز هذه العقبة، والعمل على تعزيز الثقة في تطبيقات الحكومة الإلكترونية لدى الجماهير العريضة.\*

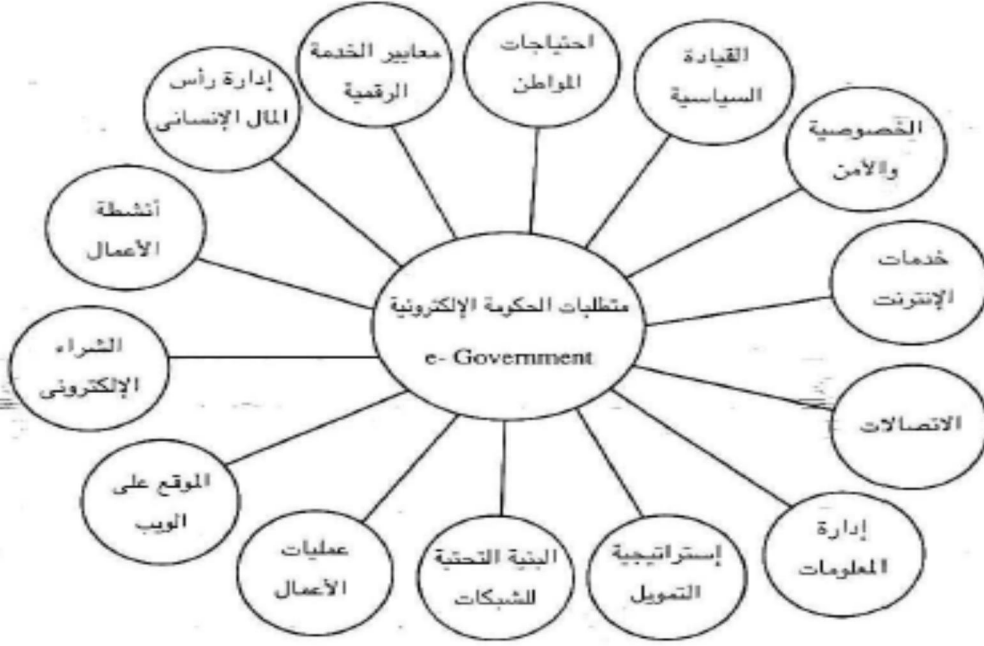
إضافة إلى كل ما ذكر سابقاً، يمكن إضافة العديد من المتطلبات والتي لا بد من ذكرها لأهميتها، منها ضرورة مشاركة جميع الأطراف المستفيدة من المشروع (الموظفين، الحكومة، القطاع الخاص، والمواطنين) في عملية التخطيط والتنفيذ للمشروع من أجل نجاح هذه العملية، كما لا بد من الإشارة إلى

<sup>1</sup> (سحر قدور الرفاعي، "الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي"، مرجع سبق ذكره، ص 310).

\* (الأمية الإلكترونية (بالإنجليزية E-literacy): أو تسمى أيضاً بالأمية الرقمية ويقصد بها "عدم القدرة على القيام بالقدرة الثلاثية التالية: القدرة على استخدام التكنولوجيا الرقمية أو أدوات الاتصال أو الشبكات لتحديد موقع المعلومات وتقييمها واستخدامها وإنشائها، القدرة على فهم واستخدام المعلومات بتنسيقات متعددة من مجموعة واسعة من المصادر عند تقديمها عبر أجهزة الكمبيوتر والقدرة على أداء المهام بفعالية في بيئة رقمية".

أن عدم توافر هذه المتطلبات من شأنه أن يحول دون تنفيذ المشروع أو يمكن أن تعيق نجاح عملية التنفيذ.<sup>1</sup>

### رسم توضيحي 6 : متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية



المصدر: سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، مرجع سبق ذكره، ص 211.

<sup>1</sup> السامرائي، سلوى أمين، ماركو ابراهيم نينو، "العلاقة بين توفر مستلزمات تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية ونجاح عملية تنفيذه: دراسة تطبيقية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في عمان بالمملكة الأردنية الهاشمية"، مجلة دراسات المعلومات، العدد (8)، 2010. متاح على الخط المباشر: [http://informationstudies.net/issue\\_list.php?action=getbody&titleid=87](http://informationstudies.net/issue_list.php?action=getbody&titleid=87)

## المبحث الثاني: التحول إلى الحكومة الإلكترونية، نماذجه ومراحله

إن الانتقال من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية كتطوير لآليات الحكم لا يتم مباشرة وبمجرد تقرير التغيير، فتمهيد الطريق نحو حكومة إلكترونية ناضجة جديدة يحتاج إلى تدليل الكثير من العقبات وأهمها إمكانية تغيير طريق التفكير المؤسساتية وطبيعة المديرين والموظفين الساعين دوماً إلى مقاومة كل ما هو جديد لأنه وحسب اعتقادهم من الممكن أن يهدد مصالحهم ووظائفهم. وحسب رأي الأستاذة بومروان، فإنه "ومن أجل تخفيف وطأة التغيير على الموظفين الحكوميين والمواطنين بشكل عام يصبح من الضروري أن تنتهج الدولة منهجاً ارتقائياً مرحلياً يسمح لجمهور المستفيدين التغيير وللحكومة بدراسة نتائج تطبيقاتها الجديدة وتعديل الضروري منها حسب معطيات كل مرحلة من مراحل الارتقاء"<sup>1</sup>.

وتختلف الدراسات التي تناولت موضوع الحكومة الإلكترونية عبر العالم في تصنيف المراحل التي تمر بها عملية التحول وتقسيمها، فمنهم من يقسمها إلى ثلاث (3) مراحل ومنهم من يجعلها أربع (4) مراحل أو حتى خمساً. سنتطرق فيما يلي إلى بعض الأمثلة عن هذه النماذج ثم نفصل كل مرحلة من مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية.

### المطلب الأول: نماذج لمراحل التحول إلى الحكومة الإلكترونية

تم دراسة تطور الحكومة الإلكترونية من خلال وضع نماذج لمراحلها، معظم هذه النماذج تعتمد على التطور الخطي للحكومة الإلكترونية، كما أنها تضع ترتيباً معيناً في تجسيد المراحل تنطلق في المرحلة الأولى الحكومة الإلكترونية من مواقع واب لعرض المعلومات ثم تطور خدماتها مع الزمن لتصبح أكثر تفاعلية وتكاملاً، وآخر مرحلة هي التي تكون فيها الحكومة الإلكترونية قادرة على تقديم خدمات تفاعلية، ومتكاملة من بوابة وحيدة، وهو موقع رسمي يمكن المواطن النفاذ لجميع الخدمات التي تقدمها

<sup>1</sup> سمية بومروان، الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية: دراسة مقارنة، ط1، الرياض، مكتبة القانون والاقتصاد للنشر والتوزيع، 2014، ص 59.



مختلف الأجهزة في الدولة، ومن خلال اطلاعنا على الأدبيات النظرية لهذا الموضوع اكتشفنا أن هناك مجموعة من النماذج المتشابهة<sup>1</sup>.

## أولاً: نموذج البنك الدولي The World Bank<sup>2</sup>

وفقه يتم تقسيم مراحل التحول إلى حكومة إلكترونية إلى أربع (4) مراحل هي:

- 1- **مرحلة النشر Publishing**: ويتم هنا نشر كم هائل من المعلومات مثل التشريعات والأنظمة والنماذج من خلال الأنترنت ووسائل التكنولوجيا المتقدمة. وتكون هذه المعلومات موجهة للمواطنين ورجال الأعمال.
- 2- **مرحلة التفاعل Interactivity**: وتتيح الاتصال المتبادل بين الحكومة والمواطنين من خلال استخدام البريد الإلكتروني ومشاركة المواطن في عملية الحاكمية **Gouvernance** من خلال التفاعل مع صانعي القرار عبر عملية التفاعل.
- 3- **مرحلة المعاملات Completing transactions**: وتسمح بعملية التبادل المالي بين المواطن والحكومة. وهي تشبه التجارة الإلكترونية في القطاع الخاص.
- 4- **مرحلة التسليم Delivery**: تصل فيها الحكومة إلى التحول الكامل من الصيغة التقليدية إلى الصيغة الإلكترونية.

## ثانياً: نموذج الأمم المتحدة

- قام برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (Program united nations development) باقتراح خمس (5) مراحل أساسية لتطبيق الحكومة الإلكترونية هي<sup>3</sup>:
- 1- **مرحلة نشر المعلومات**: وتتضمن نشر المعلومات العامة على موقع إلكتروني حكومي ووضع نماذج قابلة للطباعة؛

<sup>1</sup> عبد العالي غيشي وجرمان الربيعي، "نماذج عالمية لمرحلة بناء الحكومة الإلكترونية"، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، الجزائر: العدد (30)، 2014، ص 33.

<sup>2</sup> World Bank, **A definition of E-Government**, the World Bank, Washington, DC, 2003.

<sup>3</sup> United Nations, World Public Sector Report: **E-Government at the Crossroads**, New York, United Nations Publications, 2003.

- 2- مرحلة الاتصال باتجاهين (الاتصالات المتبادلة)؛
- 3- مرحلة تبادل البيانات بين الجهات الحكومية والعملاء؛
- 4- مرحلة المعاملات أين يمكن للعملاء والمستخدمين دفع مستحقات الخدمات عبر الأنترنت؛
- 5- مرحلة تكامل الخدمة وذلك ببناء بوابات تدمج العديد من الخدمات الحكومية حسب الحاجات والمهمات.

### ثالثاً: نموذج ليان و لي (Layne and lee, 2001)<sup>1</sup>

يقسم بموجبه تطور الحكومة الإلكترونية إلى أربع مراحل أساسية متتابعة هي:

- 1- مرحلة الكاتالوجات أو الدليل الكتيب (**cataloguing**): وتكتفي فيه الدولة بالحضور على موقع الشبكة من أجل تقديم المعلومات ووضع وثائق للتحميل؛
- 2- مرحلة المعاملات والصفقات (**Transaction**): يصبح فيها تبادل الخدمات بين الحكومة والمواطن ممكناً بطريقة إلكترونية، كما أن قواعد المعطيات تكون مهياً للعمل وفق نظام تبادلي.
- 3- مرحلة التكامل العمودي (**vertical Integration**) : يتم فيه تقديم الخدمات نفسها لكن بربط الحكومات والهيئات الجهوية والمحلية بالحكومة الفيدرالية.
- 4- مرحلة التكامل الأفقي (**Horizontal Integration**): وتعني تكامل النظام عبر مختلف الوظائف وظهور المكتب الوحيد الحقيقي لجميع عمليات المواطن.

<sup>1</sup>) Kim Normann ANDERSEN and others. "maturity models in the age of digital diversity : beyond the Layne & Lee legacy", Innovation and the Public Sector , In I. Snellen, M. Thaens, & W. van de Donk (Eds.), Public Administration in the Information Age : Revisited , Amsterdam: IOS Press, Vol.19, January 2012, p. 205-220.

رسم توضيحي 7 : نموذج ليان ولي لمراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على كيم نورمان<sup>1</sup>

إن دراسة نماذج تقسيم مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية لا تقتصر على ما تطرقنا إليه هنا، فهناك العديد من الباحثين الذين تناولوا هذه النقطة في دراستهم من خلال المقارنة بين تجارب تطبيق الحكومة الإلكترونية في دول عديدة والتفصيل في كفاءات تطبيق الاستراتيجية مع الأخذ بعين الاعتبار عامل الزمن، فبالإضافة إلى ما ذكرنا أعلاه يمكن الإشارة إلى نموذج باليتيس<sup>2</sup> (Balutis, 2001) الذي وضع أربع مراحل للتحول إلى الحكومة الإلكترونية بنجاح هي:

- المرحلة الأولى: نشر المعلومة (Information dissemination)
- المرحلة الثانية: نماذج فقط (Forms only)
- المرحلة الثالثة: المعاملات الإلكترونية (End to End electronic transactions)

<sup>1</sup>) Kim Normann ANDERSEN and others, "maturity models in the age of digital diversity: beyond the Layne & Lee legacy", op. cit, p7.

<sup>2</sup>) John F. Affisco and Khalid S. Soliman. "E-Government: strategic operations management framework for service delivery", Business process management journal, Volume 12, Number 1, 2006, p 14-15

## • المرحلة الرابعة: حكومة متحوّلة (Transforming government)

رغم اختلاف التسميات التي أطلقها مختلف الهيئات والباحثين على مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية إلا أنها في مجملها تقترح تطوراً خطياً للحكومة الإلكترونية يبدأ عادة من النشر ثم المعاملات وفي الأخير مرحلة التكامل في تطبيق الحكومة الإلكترونية.

انطلاقاً مما سبق، ولإشارة إلى التطورات التي مرت بها الحكومة الإلكترونية حتى وصلت إلى التطبيق الشامل، يمكننا وضع إطار تصوري لمرحل إنفاذ الحكومة الإلكترونية بسلاسة ونجاح، نقسمها إلى أربع مراحل رئيسة كما يلي:

## • المرحلة الأولى: ويتم فيها البدء بنشر كل المعلومات الموجهة للمرتفقين والعملاء على المواقع

الرسمية للحكومة ومختلف الوسائل التكنولوجية والسماح بتحميل النماذج من أجل ملئها واستعمالها؛

## • المرحلة الثانية: بتطور الحكومة الإلكترونية يصبح في هذه المرحلة الاتصال بين المرتفقين

والجهات الحكومية ممكناً عبر البريد الإلكتروني؛

## • المرحلة الثالثة: أين تصبح المعاملات عبر المواقع مسموحة كدفع المستحقات أو التجارة

الإلكترونية،... الخ

## • المرحلة الرابعة: التحول كلياً إلى حكومة إلكترونية تسمح بالحصول على كل المعلومات وإنجاز

كل المعاملات عبر الأنترنت.

وسنتطرق في العنصر الموالي إلى التفصيل في هذه المراحل.

## المطلب الثاني: مراحل التحول إلى الحكومة الإلكترونية

إن قرار تبني نموذج الحكومة الإلكترونية ليس بالقرار العشوائي والفجائي، إنما يتطلب إجراء تفكير عميق ودراسة جديّة لتقييم الحاجة الفعلية للمنظمة لهذا التحول والنقلة في كيفية أداء خدماتها. هذه الدراسة نعتبرها مرحلة أولية تسبق المرحلة الأولى من مراحل التحول.

### أولاً: مرحلة دراسة مشروع التحول

حتى لا تتعرض المنظمة للمفاجآت أثناء عملية التحول وتتمكن من وضع خطة مدروسة من كل النواحي لعملية الانتقال إلى النموذج الإلكتروني من الخدمات الحكومية، يعتبر جوهرياً أن يسبق التحول الفعلي مرحلة دراسة المشروع، تعنى أساساً بالقيام بالعمليات التالية:

- تقييم وضعية الخدمة العمومية المقدمة من طرف الحكومة التقليدية؛
- تحديد البدائل والأولويات الواجب انتهاجها عبر الزمن للقيام بالخدمات نفسها باستعمال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال؛
- إحصاء الوسائل اللازمة والمتطلبات الواجب توفيرها قبل مباشرة عملية التحول؛
- تقييم تكلفة الانتقال ومصادر التمويل الممكن اعتمادها؛
- رسم استراتيجية وخطة واضحة المعالم، والمسؤوليات والأجال التي تغطي عملية التحول.

يكون إنجاز هذه الدراسة الأولية عادة من طرف لجنة تعين خصيصاً لهذا الغرض، تكلف برفع نتائجها إلى السلطة العليا في البلاد لاتخاذ القرارات الملائمة.

كما أن الانتقال من البيئة التقليدية إلى الإلكترونية يتطلب من إدارة المنظمات القيام بخطوات عديدة أهمها:<sup>1</sup>

<sup>1</sup> (سليمة بن حسين، "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية"، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، العدد (7)، جويلية 2014، ص 205-234.

- دراسة الواقع الحالي للمنظمة من الإدارة والعاملين والأساليب المتبعة، التقنيات المتوافرة لديها، وتقييمها وتحديد نقاط القوة والضعف، ثم يتم بناء على ذلك تحديد أولويات التطوير؛
- لا بد أن تحتوي الخطة على تحليل دقيق لكيفية القيام بالمهام التقنية الحديثة في تحقيق أهدافها؛
- تحديد كيفية دعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأداء اليومي للعمل في المنظمة أو المؤسسة، وتوضيح أهداف التغيير ودوافعه للعاملين وتدريبهم؛
- تحديد مدى النجاح في إنجاز خطة إدخال التقنية الرقمية إلى المنظمة؛
- رسم خطط استراتيجية وترجمتها إلى واقع ملموس ووضع آليات تطبيقية لتهيئة المناخ الملائم للعمل الإلكتروني.

### ثانياً: مراحل التحول، إطار تصوري

انطلاقاً مما سبق الإشارة إليه من نماذج نظرية تناولت مراحل التحول نحو حكومة إلكترونية ناجحة، ارتأينا أن نضع إطاراً تصورياً، يمكن أن يضمن نجاح التحول نحو نموذج الحكومة الإلكترونية من منظور الباحث، يمتد عبر أربع (04) مراحل.

**1- المرحلة الأولى:** هي مرحلة عرض الخدمات (الخدمات المعلوماتية الصاعدة)، تبدأ فيها الحكومات عادة بوضع المعلومات والاستثمارات على مواقع الانترنت، مع إتاحة إمكانية طباعتها أو تحميلها باتجاه واحد.

وتعني الحكومة الإلكترونية في هذه المرحلة نشر معلومات الحكومة باستخدام تقنية اتصالات الأنترنت،<sup>1</sup> حيث تقدم للمجتمع وجمهور المتعاملين أي الحكومة للمستهلك أو الحكومة لمؤسسات الأعمال المعلومات الملائمة التي يحتاج إليها. ويشبه شكل مواقع الويب الأولية المعلومات التي يتضمنها الكتيب عن المؤسسة أو الجهاز الحكومي المعين.

<sup>1</sup> أسامة بن صادق طيب، وآخرون، "الحكومة الإلكترونية"، مرجع سبق ذكره، ص 27.

ويشير إلى هذه المرحلة الباحث مون (MOON, 2002) <sup>1</sup> حيث يرى أن المرحلة الأولى من مراحل تطور الحكومة الإلكترونية تمثل الشكل البسيط الأولي للحكومة الإلكترونية من خلال استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في نشر المعلومات، وتقديم البيانات في صفحات الويب للمواقع الحكومية الرسمية، من أجل الإعلام والاستعمال.

كما أن ما يميز هذه المرحلة كون الحضور الإلكتروني للحكومة يكون عبر صفحات الأنترنت، المواقع الرسمية، الروابط مع الوزارات، ويكتفي بنشر بعض المعلومات حول رئاسة الدولة وبعض الوثائق مثل الدستور. وأغلب هذه المعلومات تكون ساكنة ولا تتيح خيارات كبيرة للمواطنين.<sup>2</sup>

وتسعى الحكومات في هذه المرحلة إلى اتخاذ بعض الخطوات لتطوير واقع البنية التحتية للاتصالات وذلك من خلال:

- العمل على توسيع انتشار الخطوط الثابتة والنقالة وتحرير جوانب من قطاع الاتصالات وتخفيض تكلفة خدمات الاتصالات بأنواعها المختلفة؛
- تشجيع المواطنين، بالتعاون مع القطاع الخاص والمصارف، على تسهيل عمليات شراء أجهزة الكمبيوتر وفتح مراكز مجتمعية للاتصال؛
- الاستثمار في بنية تحتية توفر تناقلا سريعا للبيانات؛
- تقليص الفجوة بين شرائح المجتمع لتحقيق الوصول الشامل للخدمات؛
- تصميم المواقع على شبكة الويب التي تسهل عملية صيانتها وإدارتها وضمان عمليات التحديث لها باستمرار؛
- التركيز على محتوى المعلومات المنشورة الذي يدعم باقي الأهداف الخاصة بالتنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي من تبسيط الإجراءات، جذب الاستثمارات، ومكافحة الفساد بأشكاله كافة.

<sup>1</sup>) Moon.M.J, "The evolution of e-gouvernement among Municipalities Rhetoric or Reality", Public Administration Review, Vol. 62, N° 4, 2002, p 426.

<sup>2</sup>) الطيب بولحية وسمير سالمي، "تقييم جاهزية الدول العربية لإرساء الحكومة الإلكترونية"، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد (4)، ص 120.

إن نجاح هذه المرحلة كخطوة أولى لتطبيق الحكومة الإلكترونية يحمل في عمقه هدفاً أسمى من توصيل المعلومات ونشرها لفائدة المواطن على مواقع الكترونية وهذا الهدف هو جعل المواطن، المؤسسة والموظف الحكومي على حد سواء يعتادون فكرة إجراء الخدمات الكترونياً، مما يجعل التقدم في عملية التحول ممكناً وسهلاً.

**2- المرحلة الثانية:** في هذه المرحلة تكون الحكومة قد تجاوزت مرحلة نشر المعلومات على مواقع الأنترنت فتطور من خدماتها بإدراج إمكانية التواصل مع مصالحها عبر وسائل الاتصال المتاحة خاصة البريد الإلكتروني، إلا أن التفاعل يبقى أولياً فتدفع المعلومات يكون في اتجاه واحد من الحكومة إلى المواطنين.

وفي هذه المرحلة يطرح كثير من الأفراد أسئلة عبر البريد الإلكتروني، يستخدمون محرركات البحث المتاحة ويستعملون النماذج والاستمارات والوثائق مما يوفر الوقت ويقلل التكلفة المصاحبة لهذه الأعمال.<sup>1</sup>

كما أن نجاح هذه المرحلة من التحول تستلزم القيام بالخطوات أو الدعائم التالية:<sup>2</sup>

- إشعار جمهور المتعاملين بأهمية القضايا المطروحة من خلال إعلامهم بالإجراءات التي تم اتخاذها على الخط؛
- تجزئة الأمور والمشكلات المعقدة إلى مكونات سهلة الفهم؛
- اتباع الأسلوب الاستباقي في تشجيع المستخدمين على المشاركة، وقد يتم ذلك من خلال وسائل الإعلام الجماهيرية المتوفرة للترويج للاستشارة على الخط؛
- تشجيع المتعاملين على المشاركة التعاونية في القضايا المطروحة.

**3- المرحلة الثالثة:** بفضل التطور الذي وصلت إليه عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية في المرحلتين السابقتين، فإن هذه المرحلة تمنح المستخدمين إمكانية استكمال معاملاتهم عبر البوابة الإلكترونية للحكومة دون عناء التنقل. هذه المرحلة تسمى بمرحلة الخدمة الإلكترونية إذا وصلت الحكومة لتقديم

<sup>1</sup> المرجع نفسه، ص 121.

<sup>2</sup> محمد محمد الهادي، تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات مع معجم شارح للمصطلحات، مرجع سبق ذكره، ص 269



خدماتها عبر شبكة الأنترنت. وفي هذا المستوى من التحول تقوم منشآت العمال باستخدام الأنترنت لتقديم خدمات التجارة الإلكترونية.

ومنه، فإنه من خلال المواقع التي تتاح علي شبكة الويب تستطيع الحكومة الإلكترونية عرض خدماتها بشكل مباشر على المواطنين في الشكل الحقيقي. ومن أمثلة هذه الخدمات الحكومية التالي: تسجيل الأراضي والعقارات، استخراج بطاقات تحقيق الشخصية وجوازات السفر وتجديدها، الحصول على أذون وتصريحات البناء والترميم، تقديم الإقرارات الضريبية وتحصيل الرسوم الخاصة بها، تجديد رخص التسيير وقيادة السيارات المختلفة، الخ. حيث أن كل هذه الخدمات تحتاج إلي وقت انتظار كبير.<sup>1</sup>

**4- المرحلة الرابعة:** تصل الحكومة في هذه المرحلة إلى التحول الكامل الذي يهدف إلى القيام بعلاقتها مع المستخدمين وفق إستراتيجية تفضل المواطن على الإدارة العمومية. ويكون ذلك من خلال إعادة اختراع أساليب إدارية وإجراءات مبسطة من أجل جعل الخدمة سريعة وبتكاليف منخفضة مع ضمان تداخل الهيئات العمومية مع بعضها في عملها.

وهذه المرحلة هي الذروة فيما يخص تنفيذ خدمات الحكومة الإلكترونية، وفيها تصير المعلومات متاحة فوراً عبر الشبكة، ويكون تفاعل المستفيد قائماً مع الحكومة الإلكترونية مع استجابته لها وذلك من خلال استيفاء جميع متطلباته وتلقي جميع الخدمات التي يكون مخولاً بتلقيها من مصدر واحد أياً كانت نوعيتها.<sup>2</sup> لكن الوصول إلى هذه المرحلة ليس بالشيء الهين ولا البسيط، لأن الاستثمار في هذا المجال له أهمية كبيرة لدى الدولة، يشترط توافر الشفافية والديمقراطية لما لهما من أهمية، كما أنها تعتبر مرحلة النضج للحكومة الإلكترونية والتي لا يمكن بلوغها دون وجود إرادة سياسية، موارد بشرية مختصة في مجال تقنيات الإعلام والاتصال، ميزانية كافية لتغطية النفقات اللازمة وإصلاح العملية الإدارية.

<sup>1</sup> المرجع نفسه، ص 269.

<sup>2</sup> فهد بن ناصر العبود، الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ، مرجع سبق ذكره، ص 45

## المبحث الثالث: جهود تكميم سعي الدول لتطبيق الحكومة الإلكترونية

سعت منظمات دولية وإقليمية لتقديم مؤشرات محلية وإقليمية ودولية تقيس جهود الدول في إنفاذ الحكومة الإلكترونية. وانقسمت من حيث تركيزها على المراحل؛ حيث ركزت تقارير الاتحاد الدولي للاتصالات على "ما قبل"، وركزت تقارير الأمم المتحدة على جهود الإنفاذ ذاتها (بما فيها البنية التحتية). كما برزت دراسات أكاديمية عديدة تبرر أسبقية المراحل وعناصر التأثير في هذه الجهود.

### المطلب الأول: مؤشر الجاهزية الإلكترونية

تعددت النماذج والمؤسسات الدولية التي سعت لتقديم قيم رقمية وتكميمات نوعية لجاهزية الدول أو استعدادها إلكترونياً،\* مستهدفة من خلال قياس قدرة الدول المبدئية في الانخراط في الاقتصاد العالمي، التجارة الإلكترونية وإنفاذ الحكومة الإلكترونية.

#### أولاً: تعريف الجاهزية الإلكترونية

تشير الجاهزية الإلكترونية - كمفهوم - في العموم إلى حالة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في دولة ما، وقدرة المواطنين والإدارات على استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات لتسهيل حياتهم اليومية. فقد تمحورت كل التعاريف حول هذا المضمون، واختلفت في التركيز على جانب من جوانبه.

فالهدف من الجاهزية الإلكترونية المأخوذ بعين الاعتبار يجعل التعريفات المقدمة تؤكد أكثر التسهيلات الخالقة للقيمة/الثروة الناتجة عن استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات. في حين يبرز التركيز على نوعية التطبيقات الموجودة وهدفها على وصف حالة الجاهزية الإلكترونية متجسدة في آليات الاستفادة من الخدمات الحكومية والتجارية.

\* يطلق على الجاهزية الإلكترونية في اللغة الإنجليزية مصطلح « E-readiness » وهناك من ترجمه بالاستعداد الإلكتروني عوض الجاهزية الإلكترونية.

وبالتالي يجب أن يكون العمل على تحديد معايير لقياس مؤشر الجاهزية الإلكترونية للدولة، مستندا -أولاً- إلى مجال الإنفاذ الذي تبتغيه الدولة، فقد يكون مستوى تطور التطبيقات والبنية التحتية في الإدارات المعبرة عن نفوذ الدولة (الإدارة المحلية)، في مستوى أعلى من التطبيقات وتسهيلات البنية التحتية المعبرة عن المبادرة الاقتصادية الحرة (القطاع الخاص).

يشير هذا الوضع إلى أن تعدد معايير قياس مؤشر (الجاهزية) الاستعداد الإلكتروني والجهات المصدرة للتقارير حاسم في التقييم الموضوع لجاهزية الدولة. لكن ذلك يجعل من الموضوعية -كذلك- طرح مختلف التعريفات التي وردت فيها.

تعرف MIT Initiative on the Digital Economy "الجاهزية الإلكترونية" بأنها "القدرة على متابعة فرص إنشاء القيم التي يسهلها استخدام الأنترنت".<sup>1</sup> وتعرفها The Economist Intelligence Unit بأنها "حالة التشغيل للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في دولة ما وقدرة مستهلكيها والشركات والحكومات على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات".<sup>2</sup>

واعتبرت جامعة الأمم المتحدة أن "الجاهزية الإلكترونية تقيس مدى قدرة المجتمع على الاستفادة من الفرص التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث تشكل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ورأس المال البشري، واللوائح والسياسات، واختراق الأنترنت، جميعها مكونات حاسمة للاستعداد الإلكتروني". أما جامعة هارفارد فاعتبرتها "الدرجة التي يكون المجتمع مستعداً للمشاركة في العالم الشبكي. يتم قياسه من خلال تقييم التقدم النسبي للمجتمع في أكثر المجالات أهمية لاعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأهم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات".<sup>3</sup>

<sup>1</sup>) Nazli Choucri, and Al, **GLOBAL e-READINESS – for WHAT?**, A research and education initiative at the MIT Sloan School of Management, May 2003, p04  
[http://digital.mit.edu/research/papers/2003.05\\_Choucri\\_Maugis\\_Madnick\\_Siegel\\_Global%20e-Readiness\\_177.pdf](http://digital.mit.edu/research/papers/2003.05_Choucri_Maugis_Madnick_Siegel_Global%20e-Readiness_177.pdf)

<sup>2</sup>) Hassan Alaaraj, Fatimah Wati Ibrahim. "An Overview and Classification of E-Readiness Assessment Models". **International Journal of Scientific and Research Publications**, Vol. 4, Issue 12, December 2014, p 01.

<sup>3</sup>) *Ibid*, p01.

ومنه يمكن القول إن الجاهزية تحدد بالبنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات التي تمتلكها الحكومة والتي تساعد على التحول الرقمي في تقديم انشطتها الخدمية والتجارية والمصرفية والتعليمية وغيرها. كما يمكن تحديد مفهومها من خلال ابعادها بانها كل من قدرة المنظمة على تبني استراتيجيات وقوانين وتشريعات جديدة تساعد على التحول الرقمي بالإضافة الى مدى قدرة استخدام الحكومات والمنظمات والمواطنين لكل عمل الكتروني، بالإضافة الى مستوى البنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات التي تمكن المنظمات من التحول الرقمي.

### ثانياً: تعريف مؤشر الجاهزية الإلكترونية

إذن، الجاهزية الإلكترونية هي مقياس لدرجة أن أي بلد أو دولة أو اقتصاد قد يكون جاهزاً أو راغباً أو مستعداً للحصول على فوائد تنشأ عن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ولكونه مقياساً، فقد تعددت جهود إبراز أولويات المعايير الفرعية. وكونت مقاربتين أساسيتين، هما المقاربة المركزة على الجوانب الكمية (الأرقام)، في حين ركزت المقاربة الثانية على الجوانب الكيفية.

تتجلى المقاربة الأولى من خلال تقارير الاتحاد الدولي للاتصالات (E-Readiness index)، ومركز التنمية الدولية في هارفارد (Readiness Network Index)، مؤسسة البيانات الدولية (Information Society Index)، مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (الأونكتاد)، برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (Technology Achievement Index).<sup>1</sup>

في حين تتجلى المقاربة الثانية من خلال تقارير دليل الجاهزية لمشاريع سياسة نظام الكمبيوتر (Computer Systems Policy Project)، مركزة على تقييم عناصر مثل الاتصال ورأس المال

<sup>1</sup> لمعلومات أكثر أنظر:

- تقارير الاتحاد الدولي للاتصالات على الرابط التالي: <https://www.itu.int/ar/publications/ITU-R/Pages/default.aspx>

- تقارير مركز التنمية الدولية، على الرابط التالي: <https://www.hks.harvard.edu/centers/cid>

- تقارير مؤسسة البيانات الدولية على الموقع الرسمي للمركز، على الرابط التالي: <https://cutt.us/Mnddt>

- تقارير برنامج الأمم المتحدة بهذا الشأن:

<http://hdr.undp.org/en/content/measuring-technology-achievement-nations-and-capacity-participate-network-age>

البشري والتطبيقات وتطور الاستخدام والتشتت الجغرافي. لكن كثيرا ما يتم تسليط الضوء على اقتراحات لتحسينات في مكونات محددة.

فقد قام مشروع سياسة أنظمة الكمبيوتر (Computer Systems Policy Project) بتطوير أداة لتقييم الجاهزية في عام 1998، معروفة باسم "دليل استعداد العيش في العالم المترابط Readiness Guide for Living in the Networked World". ووفقًا للمشروع، يتمتع المجتمع الجاهز إلكترونيا بوصول عالي السرعة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في سوق تنافسي، مع إمكانية الوصول والتطبيق بشكل مستمر في المدارس والمكاتب الحكومية، والشركات ومرافق الرعاية الصحية، وخصوصية مستخدمي المنازل، والأمن عبر الأنترنت والسياسات الحكومية التي هي مواتية لتعزيز الاتصال واستخدام الشبكة.<sup>1</sup> شكلت مجموعة من المعايير أهم محاور اهتمام هذا المشروع، وتتمثل في: البنيات التحتية، الولوج، التطبيقات والخدمات، الاقتصاد، السياسة والقوانين.<sup>2</sup>

تمثل القيم التي توردها التقارير المختلفة حول الجاهزية الإلكترونية أو الحكومة الإلكترونية واقعا من جهود التحول من العلاقات التقليدية إلى علاقات أقل كلفة وأكثر فعالية. وتعاملا منطقيا مع التطورات التي تمس المجتمع المحلي وبيئته الخارجية، بما يوحي بوجود جهود للتعامل المنطقي مع تغير العوامل والفواعل في مختلف مجالات التدخل الحكومي.

تتجلى هذه الجهود في تشجيع الحكومات لمواطنيها (أفرادا ومؤسسات) على استغلال التطور التكنولوجي من خلال توفير البنية التحتية للاتصالات من جهة، وتوفير خدماتها بأسعار معقولة من جهة أخرى. بالإضافة إلى السعي لخلق بيئة مواتية للتوظيف الحسن لها (الشروط المجتمعية والاقتصادية).

استنادا إلى هذا، لا يعتبر حساب الجاهزية الإلكترونية للدول، جهدا منفصلا عن سعيها لتحقيقها، بل هي توجه:

<sup>1</sup>) Hassan Alaaraj, Fatimah Wati Ibrahim, "An Overview and Classification of E-Readiness Assessment Models", op.cit, p01.

<sup>2</sup>) عبد المالك بولعراس وعلي جوى، "إجراءات المؤتمر الدولي الرابع لممارسات علوم الحاسب باللغة العربية"، مؤسسة فيليبس للنشر، الدوحة: قطر، أبريل 2008.

- لإبراز الفرص المجتمعية التي يمكن استغلالها في السعي نحو ضخ الاستثمارات العمومية لترسيخ البنية التحتية للجاهزية للاتصالات؛
- وكذا إبراز التحديات التي يمكن التعامل معها لتحقيق الانتقال المنطقي في العلاقات بين مختلف الفواعل المجتمعية؛
- خلق بيئة جاذبة للاستثمار الخارجي في الدولة، بالنظر لما تحوزه في هذا المجال؛
- كما أنها تعبر عن جهود الحكومات لتحسين المحيط العام للعيش الكريم لمواطنيها؛<sup>1</sup>
- يمكن أن تساعد هذه المعلومات المتعلقة بتقييمات الجاهزية الإلكترونية، مباشرة، جهود التطوير من خلال توفير معايير للمقارنات وقياس التقدم؛
- هي أيضا أداة مفيدة للحكم وأدلة مع بيانات ملموسة وقابلة للقياس.

في دراسة أجراها ريتشارد هيكس (heeks) سنة 2008 حول مشاريع تطبيق الحكومة الإلكترونية عبر العالم، خلص إلى أن 15% منها حققت النجاح في التطبيق، في حين آلت 35% منها إلى الفشل، أما نصف المشاريع (50%) فقد حققت نجاحا -أو فشلا- نسبيا، وكانت معظم حالات الفشل في الدول النامية. هذه النتائج تدل على أهمية تقييم الجاهزية الإلكترونية قبل تطبيق الحكومة الإلكترونية وأثناءها وبعدها، وذلك تفاديا من هدر المال العام من جهة وعدم توسيع الفجوة الرقمية من جهة أخرى.

### ثالثا: حساب الجاهزية الإلكترونية

يجب أن يفهم أن حساب الجاهزية الإلكترونية وإيراد التقييمات في تقارير هو جهد مشترك/عالمي الهدف منه هو تقييم درجة نضج البنيات التحتية والبنيات المعلوماتية والمؤسساتية والبشرية التي تمكن من التنبؤ بالأسس الضرورية لوضع استراتيجية وطنية خاصة بتقنيات المعلومة، وذلك من خلال:

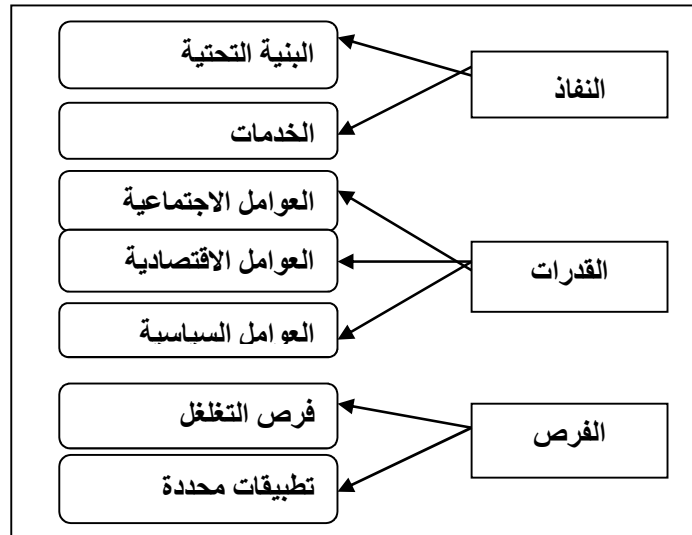
- استخدام معايير موحدة لتقييم جاهزية الجهات الحكومية والمجتمع للتحول؛
- تقييم الوضع الحالي، بما يسمح بالتخطيط، تقييم القدرات وتحديد الأهداف؛
- المقارنة البناءة في إطار التعامل المنطقي مع البيئة المفتوحة الناتج عن التراجع التقليدي لمفهوم السيادة.

<sup>1</sup>) Hassan Alaaraj, Fatimah Wati Ibrahim, "An Overview and Classification of E-Readiness Assessment Models", op.cit, p02.

- عموماً، قدمت التقارير مجتمعة، أسساً قاعدية للتقييم من خلال التمييز بين:<sup>1</sup>
- العوامل الأساسية لشروط الوصول (المتعلقة بالاتصال المادي الممكن) ،
  - العوامل المتعلقة بالسعة الضرورية ولكنها ليست كافية (فيما يتعلق بشروط السياسة الاجتماعية والاقتصادية وما يتصل بها) للاستعداد الإلكتروني،
  - المتغيرات التي توفر "دليلاً نهائياً" على حشد الجاهزية الإلكترونية - أي التقاط تقارب الأسس الضرورية والكافية لتحقيق فرصة معينة لخلق القيمة.

ووفقاً لذلك، يمكن تقسيم ميادين قياس الجاهزية إلى ثلاثة ميادين أساسية: النفاذ، القدرات والفرص. بحيث يتضمن كل ميدان قياس مؤشرات فرعية، تتداخل في النهاية من حيث التأثير.

### رسم توضيحي 8: ميادين حساب الجاهزية الإلكترونية

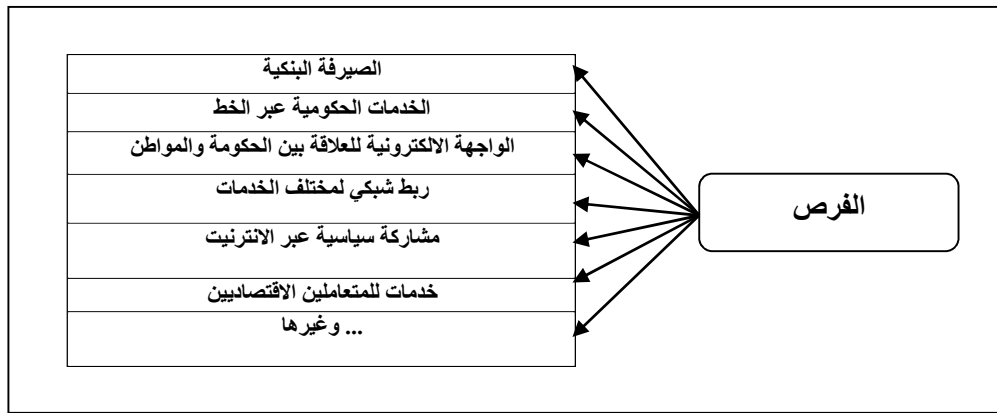


المصدر: من إعداد الطالبة، بالاعتماد على ما سبق.

بدورها، تُقاس المؤشرات الفرعية بمؤشرات فرعية، لتعبر عن تجليها في الجهود الحكومية واستعدادات المجتمع؛ إذ يتضمن المؤشر الفرعي للبنية التحتية وجود البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية. ويتضمن المؤشر الفرعي للخدمات وجود خدمات الهاتف النقال والثابت، توزعها وأسعارها. (أنظر الأشكال أدناه)

<sup>1</sup>) Nazli Choucri, and Al, **GLOBAL e-READINESS – for WHAT?**, op.cit, p06.

رسم توضيحي 9: مؤشرات حساب الجاهزية الإلكترونية



المصدر: من إعداد الطالبة، بالاعتماد على: Nazli Choucri, and Al, **GLOBAL e-READINESS – for WHAT?**, op.cit.

الجدير بالذكر أن تقارير الجاهزية الإلكترونية تعرضت لانتقادات متعلقة بـ"النسبية" بالدرجة الأولى إذ أوضحت بعض المسوح بأن: غالبًا ما يتم اعتبار المؤشرات كحلول شديدة التبسيط لمشاكل معقدة للغاية. بالإضافة لكون معظم دراساتها لا توفر معلومات حول كيفية المؤشرات تم إنشاؤها، أو كيف يمكن تعديلها لأخذ الاختلافات السياقية بعين الاعتبار.



## المطلب الثاني: مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية

قبل التطرق لمضمون مؤشر التنمية المحلية، ينبغي علينا التوضيح بأن المؤشر بتسميته الحالية E-Government development تم تداوله بداية من دراسة الحكومة الإلكترونية لعام 2008، إذ كانت تسميته قبل هذا التقرير "مؤشر الجاهزية للحكومة الإلكترونية" E-Government Readness.

### أولاً: مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية في الأدبيات الرسمية والبحثية

دأبت الكثير من الجهات إصدار تقارير عن الجاهزية للحكومة الإلكترونية؛ فبالإضافة لتقرير دراسة الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية الذي يصدر كل عامين عن إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية،\* يصدر مركز البحث في السياسة العامة في جامعة بروان في إنجلترا تقارير Global e-Government reports<sup>1</sup> والتقارير الصادرة عن جامعة ويصادا باليابان تحت مسمى e-Government Rankings<sup>2</sup>. وبالرغم من الاختلافات التي يمكن ملاحظتها في مؤشرات قياس الحكومة الإلكترونية أو تنمية الحكومة الإلكترونية فإن أسس التقييم الكمي، والتركيز على آثار التطور التكنولوجي على النفاذ إلى الخدمات العامة، كانت مشتركة، بما يوحي بأن السعي من التكميم هو التدقيق أكثر في شأن الخدمة الإلكترونية ورشادة تسيير الشأن العام.

بالإضافة إلى جهود المؤسسات الرسمية، قدمت دراسات لباحثين إمكانات تنمية الحكومة الإلكترونية والظروف الخاضعة لها. ففي دراسة لويلكينسون وكابل Wilkinson; Cappel توصل الباحثان إلى الارتباط بين مستوى موارد التعداد السكاني وحجمها ومشاركتها في الحكومة الإلكترونية.

\* بدأت الأمم المتحدة العمل بهذا القياس السنوي لخدمات الحكومة الإلكترونية من العام 2001 للدول الأعضاء بها والتي يبلغ مجموعها الآن 193 دولة، واعتباراً من العام 2008 أصبح يُجرى هذا القياس مرة واحدة كل سنتين. وعلى الرغم من كثرة المؤشرات الدولية التي تقيس تقدم تطبيق الحكومة الإلكترونية إلا أن هذا المؤشر يعد من أفضلها وأدقها، وغالباً ما تعتمد الدول المشاركة فيه على نتائجه في وضع السياسات وأطر التنفيذ. لمعلومات أكثر حول التقارير الصادرة، أنظر:

<https://publicadministration.un.org/ar/Research/UN-e-Government-Surveys>

<sup>1</sup> لمعلومات أكثر، أنظر:

Darell M.west, **Global E-government**, 2007, report downloaded

on:<http://www.insidepolitics.org/egovt07int.pdf>

<sup>2</sup> لمعلومات أكثر، أنظر:

<https://www.waseda.jp/top/en/search?q=eGovernment+Rankings>

وتوصلت Mazengera إلى الارتباط القوي بين عدد الهواتف واستخدام الانترنت وبين جهود تنمية الحكومة الإلكترونية، لكن قدمت ارتباطا ضعيفا بينها وبين المستوى الدراسي العام في المجتمع.<sup>1</sup>

وتعتبر دراسة كريشنان وزملائه أكثر ارتباطا بدراسات الأمم المتحدة ومسوحها، كونها دقت في العلاقة بين البنية التحتية، رأس المال البشري والمشاركة الإلكترونية.<sup>2</sup> كما قام Dumpe و Arhipova بتحليل التغييرات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية في الفترة 2008-2012، ومناقشة العوامل الرئيسة التي أثرت في هذا المؤشر.<sup>3</sup>

لغايات البحث، نعتمد في هذه الدراسة على التقارير الصادرة عن قسم الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، بالنظر لصدقيتها (صادرة عن هيئة حكومية)، وكذا إمامها بما هو متوقع من عوامل مؤثرة في تنمية الحكومة الإلكترونية، والواردة تحت مسمى مؤشرات قياس تنمية الحكومة الإلكترونية.

#### ثانيا: إطار عام لقياس مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية

تتمحور المؤشرات الفرعية لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية حول توافر بيئة متكاملة توفر بنية تحتية ممكنة لتوفير خدمات إلكترونية يستطيع أن يقدمها الموظف، ويتمتع بها المواطن. يتم احتساب المؤشر من خلال المعادلة الكلية التالية:

<sup>1</sup>) Martin Lněnička. "E-government Development Index and its Comparison in the EU Member states", p 77. Downloaded on : [https://www.researchgate.net/publication/301646912\\_E-government\\_Development\\_Index\\_and\\_its\\_Comparison\\_in\\_the\\_EU\\_Member\\_States](https://www.researchgate.net/publication/301646912_E-government_Development_Index_and_its_Comparison_in_the_EU_Member_States)

<sup>2</sup>) لمعلومات أكثر، أنظر:

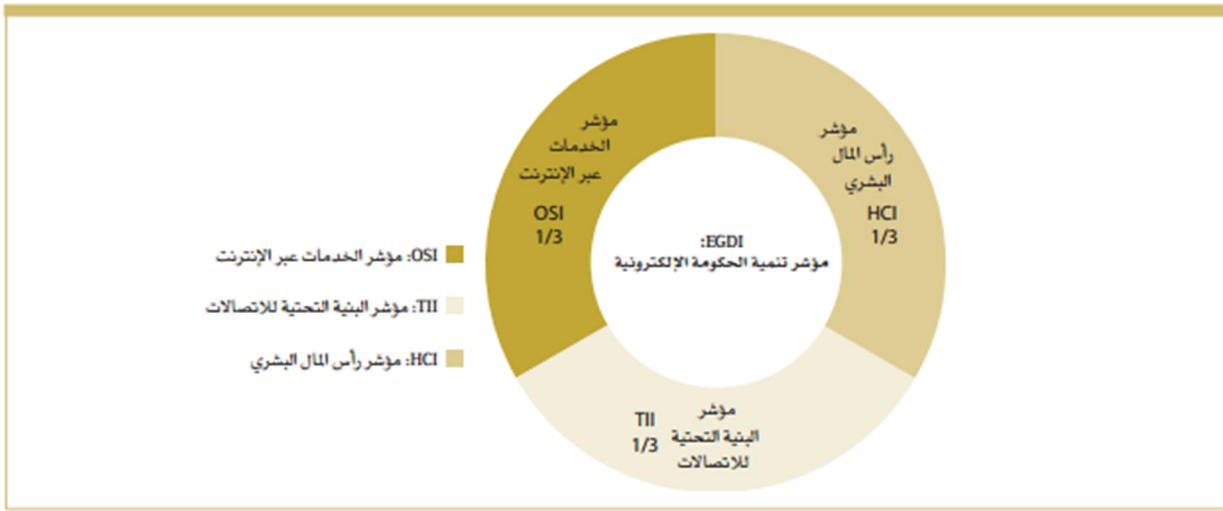
KRISHNAN, S.; TEO, T.; LIM, J. "E-Participation and E-Government Maturity : A Global Perspective », from book : « Grand Successes and Failures in IT: Public and Private Sectors ». IFIP WG 8.6 International Working Conference on Transfer and Diffusion of IT, TDIT 2013, Bangalore, India, June 27-29, 2013, pp.420-435, downloaded on : [https://www.researchgate.net/publication/299706929\\_E-Participation\\_and\\_E-Government\\_Maturity\\_A\\_Global\\_Perspective](https://www.researchgate.net/publication/299706929_E-Participation_and_E-Government_Maturity_A_Global_Perspective)

<sup>3</sup>) Martin Lněnička, "E-government Development Index and its Comparison in the EU Member states", op.cit. p78.

$$EGDI = \frac{1}{3} (OSI_{normalized} + TII_{normalized} + HCI_{normalized})$$

بحيث يعبر عن متوسط مرجح للأبعاد الثلاثة وهي: نطاق وجود الخدمات الإلكترونية (مؤشر الخدمة عبر الإنترنت)، الوضع التنموي للبنية التحتية للاتصالات أو مؤشر البنية التحتية للاتصالات، ورأس المال البشري الأساسي (أنظر الشكل أدناه).<sup>1</sup>

### رسم توضيحي 10 : أبعاد مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية



المصدر: الأمم المتحدة: إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، دراسة الحكومة الإلكترونية 2018. مرجع سبق ذكره، ص 201.

المؤشرات الثلاثة التي تشكل مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية تغطي مجموعة واسعة من الموضوعات ذات الصلة بالحكومة الإلكترونية (رسم توضيحي 9):

- **مؤشر الخدمة عبر الإنترنت:** يقيس قدرة الحكومة واستعدادها لتقديم الخدمات والتواصل مع مواطنيها إلكترونياً.
- **مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية:** يقيس البنية التحتية الحالية والمطلوبة للمواطنين للمشاركة في الحكومة الإلكترونية.
- **مؤشر رأس المال البشري:** المستخدم لقياس قدرة المواطنين على استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية.

<sup>1</sup> الأمم المتحدة: إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، دراسة الحكومة الإلكترونية 2018، نيويورك: 2018، ص 201.

## ثالثا: المؤشرات الفرعية لأبعاد مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية

نقدم في هذا الجزء من الدراسة كيفية حساب أبعاد مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية باعتبارها مؤشرات فرعية لها.

1- مؤشر الخدمة عبر الإنترنت: ظهر هذا المؤشر في بدايات التقارير 2004-2005 تحت مسمى مؤشر قياس الويب (Web Measure Index).<sup>1</sup> ويرمز له حاليا بـ (Online service index).

يقيس المؤشر المراحل الأربع لتواجد (توافر) السلطات الوطنية عبر الإنترنت، من خلال استبيان يوزعه القائمون على الدراسة (المقصود بالدراسة هنا هو دراسة تنمية الحكومة الإلكترونية). وقد عرف هذا المؤشر تطورا واضحا في مؤشرات الفرعية.

إذ وبالعودة إلى تقارير 2004-2005 يلاحظ أن قياس مؤشر قياس الويب يعتمد فقط على أربع سمات أساسية وهي:<sup>2</sup>

- هل هناك موقع أو بوابة حكومية وطنية خاصة؟
- هل يوجد موقع رئاسي، أو موقع رئيس الوزراء (أي مكتب يرأس حكومة البلد المعنية)، ينص بوضوح على أنه موقع الحكومة الوطنية؟
- هل هناك موقع تديره وكالة، أو وزارة، أو هيئة حكومية أخرى، محددة بوضوح على أنها موقع الحكومة الوطنية؟
- إذا لم يكن أي مما سبق، فهل هناك موقع رئاسي، أو موقع رئيس وزراء، حتى لو لم يتم تحديده بوضوح على أنه موقع الحكومة الوطنية (وطالما أنه ليس مجرد موقع للصحافة أو الدعاية)؟
- بمعنى آخر، هل يشمل معلومات عن الحكومة الوطنية وخدماتها حتى لو لم يوجد بيان أو إشارة واضحة

<sup>1</sup>) "E-Government Development And E-Participation", The Islamic Conference, Ankara, The Statistical, Economic And Social Research And Training Center For Islamic Countries, 2010, P07.

<sup>2</sup>) United Nations, Department Of Economic And Social Affairs, **Un Global E-Government Readiness Report 2004 Towards Access For Opportunity**. New York: United Nations Publication, 2004, P164.

إلى أنه بالفعل موقع الحكومة الوطنية الرسمية؟ لكن وبحكم التطور في البيئة السياسية والاجتماعية والتطور التكنولوجي في مجال الاتصال، فقد انحصرت الميزات الواردة في التقارير السابقة في مرحلتين (على الأكثر) من أصل أربع مراحل لقياس مؤشر الخدمة عبر الانترنت (أنظر الشكل أدناه). فقد قُسم المؤشر إلى أربع مراحل (منهجية، واقعية، وتوضيحية)، وهي:<sup>1</sup>

**المرحلة الأولى (خدمات المعلومات الناشئة):** تقيس ما إذا كان موقع الحكومة يقدم المعلومات للمواطنين بطريقة سهلة الاستخدام. وإذا ما كان يوفر روابط للوزارات وغيرها من فروع الحكومة. فيما يتعلق بعنصر الخدمة هذا.

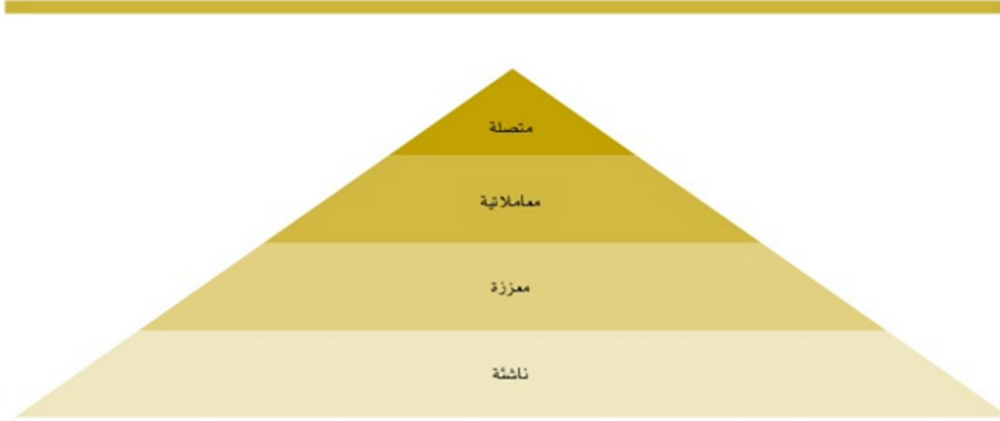
**المرحلة الثانية (خدمات المعلومات المعززة):** تقيس ما إذا كان موقع الحكومة يتيح الاتصال في اتجاه واحد أو بسيط في اتجاهين بين السلطات والمواطنين.

**المرحلة الثالثة (الخدمات المعاملاتية):** يقيس إلى أي مدى الاتصالات في اتجاهين بين الإدارة الوطنية والمواطنين ممكن؛ بما في ذلك إمكانية التمتع بمجموعة واسعة من الخدمات العامة على الأنترنت، وكذلك طلب المدخلات وتلقيها على السياسات الحكومية.

**المرحلة الرابعة (الخدمات المتصلة):** يقيس قدرة الحكومة على أن تكون استباقية في تطبيقات الويب 2.0، وإذا ما كانت الحكومة توفر مجموعة واسعة من الخدمات الإلكترونية المصممة خصيصا لمختلف شرائح المواطنين.

<sup>1</sup>) Center for Economic Studies and the Ifo Institute, **E-Government Development Index**. Journal for Institutional Comparison. Volume 10, N° 4, Winter 2012, p71.

رسم توضيحي 11 : مراحل تطور الخدمة عبر الأنترنت



المصدر: الأمم المتحدة، إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، دراسة الحكومة الإلكترونية 2014، نيويورك، 2014، ص 209.

استنادا إلى هذه المراحل تطورت الموضوعات الواردة في استبيانات القياس في تقرير 2014 إلى ست سمات هي: الحكومة المتكاملة، تقديم الخدمات متعددة القنوات، رآب الفجوة الرقمية، زيادة الاستخدام، الحكومة المفتوحة، والمشاركة الإلكترونية.<sup>1</sup>

أما في نسخة 2018، فتضمن استبيان القياس (160 سؤالاً) ثلاث سمات أساسية متضمنة في ثلاثة مصطلحات مفتاحية هي: المعلومات، الوجود والقدرة (أنظر الجدول أدناه).<sup>2</sup>

<sup>1</sup> لمعلومات أكثر، أنظر: الأمم المتحدة، إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، دراسة الحكومة الإلكترونية 2014، مرجع سبق ذكره، ص 206،

<sup>2</sup> الأمم المتحدة ، إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، دراسة الحكومة الإلكترونية 2018، مرجع سبق ذكره، ص 207.

جدول 4: استبيان قياس الخدمة على الإنترنت

المعلومات		
معلومات عن مدير مكتب المعلومات على مستوى الحكومة أو ما يعادله عبر الإنترنت.	معلومات عن البرامج/المبادرات التي تقيّد الفئات الفقيرة أو المستضعفة.	معلومات عن حق المرأة في الحصول على الرعاية الصحية والجنسية والإنجابية والبيانات....
معلومات عن برامج المنح الدراسية الحكومية أو تمويل التعليم	معلومات عن بيان الخصوصية.	معلومات عن استخدام مجموعات البيانات المفتوحة.
معلومات عن المساواة بين الجنسين (السياسة/اللوائح).	معلومات عن النفقات الحكومية الأولية.	معلومات عن المشتريات القادمة.
معلومات عن تكافؤ فرص التعليم للأشخاص ذوي الإعاقة.	معلومات عن التلوث والتدابير الوقائية.	معلومات عن أنشطة المشاركة الإلكترونية القادمة.
معلومات عن تكافؤ فرص التعليم للأطفال في حالات الضعف.	معلومات عن حماية البيانات الخصوصية.	معلومات عن تدريب الشباب على المهارات التقنية والمهنية.
معلومات عن سياسة العمل/التوظيف أو الميزانية.	معلومات عن المبالغ المدفوعة مقابل الحصول على الخدمات الحكومية من خلال قنوات مختلفة.	معلومات عن وثيقة تأمين الحماية الاجتماعية أو الميزانية الخاصة بذلك.
معلومات عن الكهرباء أو انقطاع التيار الكهربائي.	معلومات عن الهيكل المركزي الحكومي.	معلومات عن خدمات الشراكة مع الغير.
معلومات عن سياسة التعليم أو الميزانية.	معلومات عن الميزانية الوطنية أو سياسة الميزانية.	معلومات عن المدارس مزودة بتسهيلات الوصول إليها.
معلومات عن تطوير الطفولة المبكرة والرعاية بها والتعليم ما قبل الابتدائي.	معلومات عن الهيئات الحكومية المحلية/الإقليمية.	معلومات عن إحصاءات حوادث المرور على الطرق.
معلومات عن الأمراض التي تؤثر بكبار السن.	معلومات عن القوانين واللوائح ضد التمييز.	معلومات عن سلامة الطرق.
معلومات عن طلب الجنسية.	معلومات عن قوانين العمل ولوائحه.	معلومات عن نتائج أي عملية شراء/مناقصات حكومية.
معلومات عن حقوق المواطن في الوصول إلى المعلومات الحكومية.	معلومات عن فرص دعم الإسكان لكبار السن.	معلومات عن خدمات الصحة الإنجابية.
معلومات عن الإسكان الحكومي بأسعار معقولة.	معلومات عن التأهب لحالات الطوارئ.	معلومات عن الحد من النفايات وإعادة تدويرها وإعادة استخدامها.

معلومات عن توزيع قوة العمل في القطاع العام حسب الجنس.	معلومات عن السياسة الصحية أو ميزانيتها.	معلومات عن وسائل النقل العام المتوافرة.
<b>الوجود</b>		
وجود معلومات محدثة على البوابة.	وجود التدريب والمهارات الالكترونية للشباب والبالغين	وجود خصائص تتعلق بإمكانية الوصول إلى الخدمات الإلكترونية.
وجود أدوات للحصول على مدخلات لمداورات السياسة.	وجود خدمات دعم الكترونية للأسر التي تعيلها امرأة أو مهاجرون أو عمال أو لاجئون و/أو الأشخاص بلا مأوى والمسنون والأشخاص ذوو الاحتياجات الخاصة والفقراء والمرأة والشباب.	وجود قانون الأمن الرقمي أو قانون الأمن السيبراني على الانترنت.
وجود دعم لعمليات التوثيق أو الهوية الرقمية.	وجود المشاركة عبر الانترنت في القضايا العامة المتعلقة بالتعليم والتوظيف والبيئة والصحة والحماية الاجتماعية.	وجود التوافق عبر متصفح الويب بما في ذلك للهواتف النقالة/الهواتف الذكية.
وجود دعم لجميع اللغات الرسمية.	وجود خدمات متنقلة في التعليم، التوظيف، البيئة، الصحة والحماية الاجتماعية.	وجود نتيجة للمشاورات الإلكترونية الناتجة عن اتخاذ قرارات السياسة الجديدة.
وجود خصائص الشبكات الاجتماعية.	وجود وظائف الدعم المباشر.	وجود سياسة بيانات حكومية مفتوحة عبر الانترنت.
وجود خصائص أمنية على البوابة.	وجود روابط/مراجع إلى التعليم التقني والمهني وما بعد الثانوي.	وجود منصة المشتريات الإلكترونية.
وجود فعالية محرك بحث.	وجود ارتباط بين البوابة الوطنية والخدمات القطاعية/الوزارية للتعليم والتوظيف والعمل والصحة.	وجود بيان سياسة/مهمة المشاركة الالكترونية.
وجود خريطة الموقع.	وجود مساعدة وأسئلة وأجوبة وخدمات "اتصل بنا" للرد على أي استفسارات.	وجود بوابة وطنية وبوابة بيانات مفتوحة
وجود البحث وخصائص البحث المتقدم.	وجود روابط مساعدات ومراجع لعمالة الشباب.	وجود استراتيجية الحكومة الالكترونية الوطنية/الحكومة الرقمية عبر الانترنت
وجود بيانات حكومية مفتوحة عن التعليم والتوظيف والبيئة والصحة والحماية الاجتماعية.		وجود تطبيق للهواتف النقالة لتوفير خدمات الحكومة الالكترونية



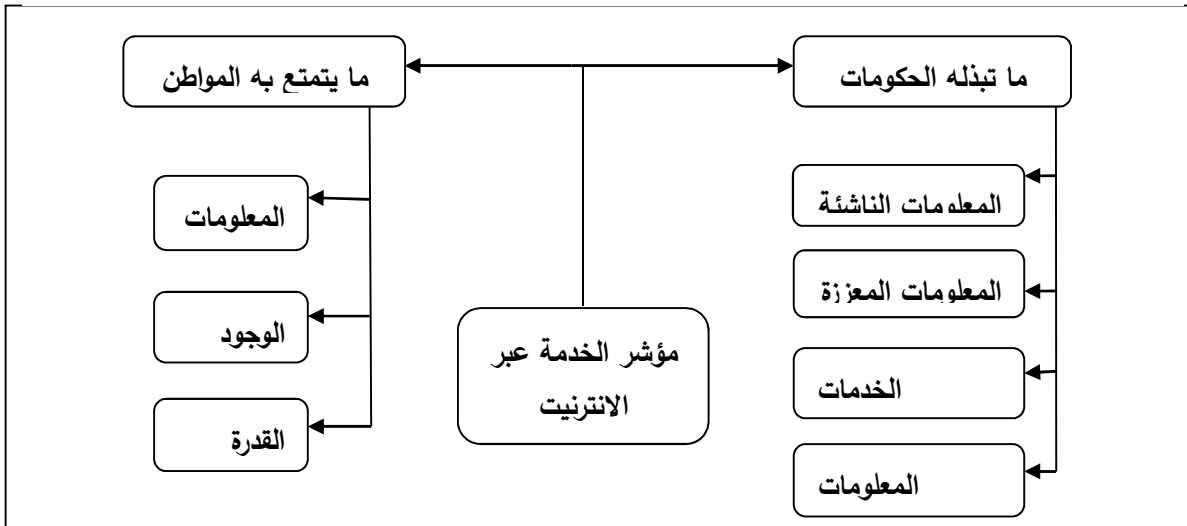
وجود منافسات البيانات المفتوحة.	وجود خدمة تشغيل واي فاي مجانا للوصول إلى الخدمات الحكومية من خلال الأكشاك والمراكز المجتمعية ومكاتب البريد والمكتبات والأماكن العامة.	وجود قاموس بيانات أو ملف البيانات الوصفية في البوابة.
وجود أدوات إلكترونية تساعد الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة على المشاركة في جميع التعليم.	وجود خصائص لضبط حجم الخط والنوع واللون ولون الخلفية.	وجود برامج تعليمية و/أو إرشادات لاستخدام البوابة
القدرة		
القدرة على تقديم الدخل على الانترنت وغيره من الضرائب.	القدرة على دفع فواتير المياه والكهرباء عبر الانترنت.	القدرة على التقدم بطلب الحصول على شهادات الزواج عبر الانترنت.
القدرة على طلب مجموعات بيانات مفتوحة جديدة.	القدرة على دفع أي رسوم حكومية ذات الصلة.	القدرة على التقدم بطلب تسجيل ملكية الأرض عبر الانترنت.
القدرة على الإبلاغ عبر الأنترنت عن أي شكل من أشكال التمييز.	القدرة على مراقبة عقود المشتريات الحكومية القائمة وتقييمها.	القدرة على التقدم للحصول على وظائف حكومية عبر الانترنت.
القدرة على الإبلاغ عبر الانترنت عن الاتجار أو الاعتداء الجنسي أو أي شكل آخر من أشكال الاستغلال.	القدرة على تغيير العنوان عبر الانترنت.	القدرة على التقدم بطلب للحصول على التصاريح المتعلقة بالبيئة على الانترنت.
القدرة على الإبلاغ وتتبع السلوك غير الأخلاقي لموظفي الخدمة العامة/المؤسسات.	القدرة على تقديم تعهد الشرطة عبر الانترنت.	القدرة على التقدم بطلب الحصول على رخصة القيادة عبر الانترنت.
القدرة على الإبلاغ عن انتهاك لقانون العمل.	القدرة على تقديم شكوى للخدمات الحكومية.	القدرة على التقدم بطلب الحصول على شهادات الوفاة عبر الانترنت.
القدرة على تسجيل المركبة عبر الانترنت.	القدرة على التسجيل عبر الانترنت للتعليم الابتدائي أو الثانوي.	القدرة على التقدم بطلب الحصول على تراخيص الأعمال أو براءات الاختراع عبر الانترنت.
القدرة على تسجيل مشروع تجاري جديد عبر الانترنت.	القدرة على التقدم بطلب التسجيل بطلب الحماية الاجتماعية عبر الانترنت.	القدرة على التقدم بطلب الحصول على تصاريح البناء عبر الانترنت.

القدرة على التقدم بطلب الحصول على شهادات الميلاد عبر الانترنت.	القدرة على التقدم بطلب الحصول على المنح والدراسات/الزمالات الحكومية عبر الانترنت.	القدرة على تلقي التحديثات أو التنبيهات في القضايا المتعلقة بالتعليم والتوظيف والصحة والحماية الاجتماعية والظروف الجوية والتكنولوجية الزراعية.
القدرة على التقدم بطلب الحصول على تأشيرة لدخول أو العبور عبر هذه الدولة.	القدرة على التقدم بطلب الحصول على بطاقات الهوية الشخصية عبر الانترنت.	القدرة على تلقي التحديثات أو التنبيهات المتعلقة بقضايا البيئة.
القدرة على الوصول/تعديل البيانات الخاصة.	القدرة على التقدم بطلب الحصول على بطاقات الهوية الشخصية عبر الانترنت.	القدرة على تلقي التحديثات أو التنبيهات المتعلقة بقضايا البيئة.

المصدر: الأمم المتحدة، إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، دراسة الحكومة الإلكترونية 2018، مرجع سبق ذكره، ص 208-210.

الملاحظ في الجدول أعلاه أن المعلومات والوفرة والقدرة هي "الحكومة الإلكترونية بعين المواطن"، أي أنها تبرز ما يلاحظه ويراه ويتمتع به المواطن جزاء مرحلة -أو أكثر- من المراحل السابقة لخدمات الحكومة الإلكترونية (المعلومات الناشئة، المعلومات المعززة، المعاملاتية، المتصلة). وانطلاقاً من ذلك يمكن تقديم الرسم التوضيحي التالي.

### رسم توضيحي 12: مؤشر الخدمة عبر الانترنت بين جهود الحكومات ومستوى تمتع المواطن



المصدر: من إعداد الطالبة، بالاعتماد على ما سبق.

2- مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية: يمثل مؤشر البنية التحتية للاتصالات (TII) المؤشر الفرعي الثاني (دون مراعاة للترتيب) المعتمد من طرف إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية في الأمم المتحدة. وزن المؤشرات الفرعية في هذا المؤشر متساوية (20 بالمئة لكل مؤشر فرعي). ويتم الاعتماد في حساب هذا المؤشر على التقارير الصادرة عن الاتحاد الدولي للاتصالات.

وقد عرف المؤشر تغيرات مختلفة (كما هو موضح في الجدول أدناه) فقد:<sup>1</sup>

- تم استخدام ثلاثة مؤشرات فقط قبل 2002.
- استبدال عدد السكان الذين يستخدمون الأنترنت باشتراك النطاق العريض الثابت وإزالة عدد أجهزة التلفزيون عام 2008.
- استبدال مستخدمي أجهزة الكمبيوتر الشخصية باشتراكات الأنترنت الثابت في عام 2012.
- استبدال اشتراكات الأنترنت الثابت باشتراكات النطاق العريض اللاسلكي في عام 2014.
- استبدال مؤشر اشتراكات النطاق العريض اللاسلكي باشتراكات النطاق العريض المتنقل.
- أن حساب المؤشر كان في تقرير 2005 وما بعده، يشمل 1000 شخص بدل 100.

<sup>1</sup> الأمم المتحدة، إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، دراسة الحكومة الإلكترونية 2018، مرجع سبق ذكره، ص 203.

جدول 5 : مؤشر البنية التحتية للاتصالات والتغيرات في عناصره (2001-2018)

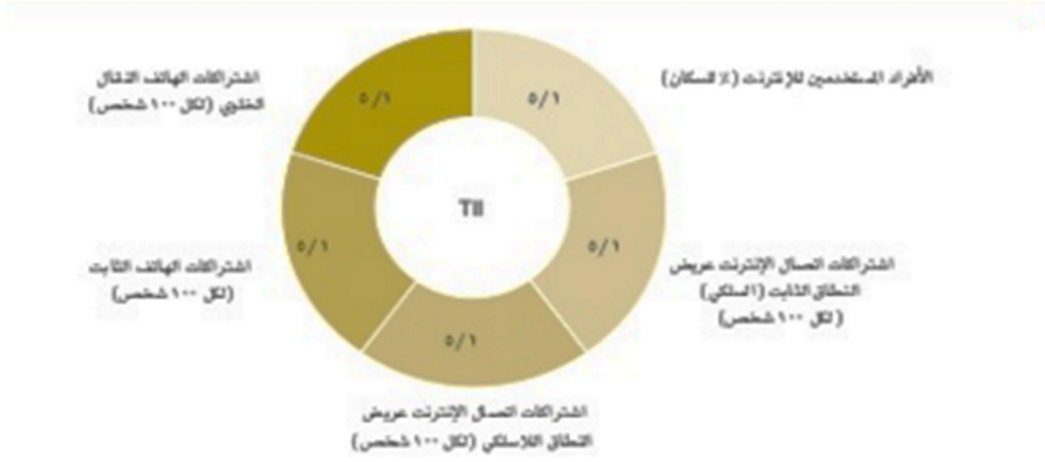
مؤشر البنية التحتية للاتصالات (2018)	مؤشر البنية التحتية للاتصالات (2016)	مؤشر البنية التحتية للاتصالات (2014)	مؤشر البنية التحتية للاتصالات (2012)	مؤشر البنية التحتية للاتصالات (2010)	مؤشر البنية التحتية للاتصالات (2008)	مؤشر البنية التحتية للاتصالات (2005)	مؤشر البنية التحتية للاتصالات (2004)	مؤشر البنية التحتية للاتصالات (2003)	مؤشر البنية التحتية للاتصالات (2001)
مستخدمو الانترنت	مستخدمو الانترنت	مستخدمو الانترنت	مستخدمو الانترنت	مستخدمو الانترنت	مستخدمو الانترنت	مستخدمو الانترنت	مستخدمو الانترنت	مستخدمو الانترنت	مستخدمو الانترنت
اشتراكات النطاق العريض الثابت	اشتراكات النطاق العريض الثابت	اشتراكات النطاق العريض الثابت	اشتراكات النطاق العريض الثابت	اشتراكات النطاق العريض الثابت	اشتراكات النطاق العريض الثابت	السكان المشتركون في خدمات الانترنت	السكان المشتركون في خدمات الانترنت	السكان المشتركون في خدمات الانترنت	السكان المشتركون في خدمات الانترنت
اشتراكات فعالة في النطاق العريض الثابت	اشتراكات النطاق العريض اللاسلكي	اشتراكات النطاق العريض اللاسلكي	اشتراكات الانترنت الثابت	مستخدمو الحاسوب الشخصي	مستخدمو الحاسوب الشخصي	مستخدمو الحاسوب الشخصي	مستخدمو الحاسوب الشخصي	مستخدمو الحاسوب الشخصي	مستخدمو الحاسوب الشخصي
اشتراكات الهاتف الثابت	اشتراكات الهاتف الثابت	اشتراكات الهاتف الثابت	اشتراكات الهاتف الثابت	اشتراكات الهاتف الثابت	اشتراكات الهاتف الثابت	اشتراكات الهاتف الثابت	اشتراكات الهاتف الثابت	اشتراكات الهاتف الثابت	اشتراكات الهاتف الثابت
اشتراكات الهاتف الخليوي النقال	اشتراكات الهاتف الخليوي النقال	اشتراكات الهاتف الخليوي النقال	اشتراكات الهاتف الخليوي النقال	اشتراكات الهاتف الخليوي النقال	اشتراكات الهاتف الخليوي النقال	اشتراكات الهاتف الخليوي النقال	اشتراكات الهاتف الخليوي النقال	اشتراكات الهاتف الخليوي النقال	اشتراكات الهاتف الخليوي النقال
-	-	-	-	-	-	أجهزة التلفاز	أجهزة التلفاز	أجهزة التلفاز	أجهزة التلفاز

المصدر: الأمم المتحدة، إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، دراسة الحكومة الإلكترونية 2018، مرجع سبق ذكره، ص 204.

في النهاية يتكون المؤشر من خمسة مؤشرات فرعية هي: مستخدمو الأنترنت المقدرين لكل 100 ساكن، عدد خطوط الهاتف الثابت الأساسية لكل 100 ساكن، عدد مستخدمي الهاتف النقال لكل 100 ساكن، عدد اشتراكات النطاق العريض اللاسلكي لكل 100 ساكن، وعدد اشتراكات النطاق العريض النطاق لكل 100 ساكن.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> الأمم المتحدة، إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، دراسة الحكومة الإلكترونية 2018، مرجع سبق ذكره، ص 202.

### رسم توضيحي 13 : مؤشر البنية التحتية للاتصالات ومكوناته



المصدر: الأمم المتحدة، إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، دراسة الحكومة الإلكترونية 2014، مرجع سبق ذكره، ص 202.

**3- مؤشر رأس المال البشري:** يعتمد مؤشر رأس المال البشري على "مؤشر التعليم" الصادر عن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي<sup>1</sup>. وهو مؤشر مركب يتضمن معدل معرفة القراءة والكتابة لدى البالغين، والمجموع المركب لمعدل الإلتحاق بالمدارس الابتدائية والثانوية والجامعات.

في التقارير الصادرة قبل 2014، كان المؤشر يتضمن معرفة القراءة والكتابة للبالغين (هي النسبة المئوية للأشخاص الذين تتراوح أعمارهم بين 15 عامًا وما فوق والذين يستطيعون، بفهم، قراءة عبارة بسيطة قصيرة عن حياتهم اليومية وكتابتها)، وإجمالي نسبة الإلتحاق بالمدارس الابتدائية والثانوية وما بعد الثانوية (هي إجمالي عدد الطلاب المسجلين في المرحلة الابتدائية والثانوية وما بعد الثانوية، بغض النظر عن العمر، كنسبة مئوية من السكان في سن المدرسة لهذا المستوى).<sup>2</sup>

<sup>1</sup> لمعلومات أكثر، أنظر:

- United Nations Development Programme, Human Development Reports : **Education Index**, 2013. On : <http://hdr.undp.org/en/content/education-index>

<sup>2</sup> لمعلومات أكثر، أنظر:

- United Nations, Department Of Economic And Social Affairs, **Un Global E-Government Readiness Report 2004 Towards Access For Opportunity**, op.cit.

تغيرت معادلة احتساب المؤشر في تقرير 2014 وما بعده (2016 و 2018)، بحيث أصبح متكوناً من: معدل معرفة الراشدين بالقراءة والكتابة، معدل التسجيل الإجمالي في المراحل الابتدائية والثانوية وما بعد الثانوية، سنوات الدراسة المتوقعة، ومتوسط سنوات الدراسة.

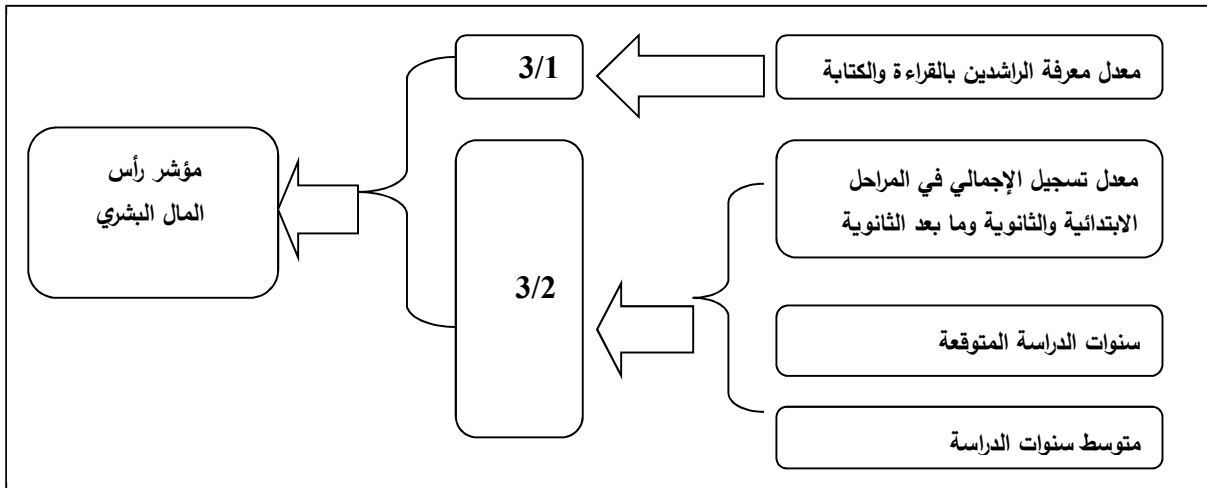
### جدول 6 : مؤشر رأس المال البشري والتغيرات اللاحقة في عناصره

عناصر مؤشر رأس المال البشري في الدراسة التي أجريت في 2014	عناصر مؤشر رأس المال البشري في الدراسات السابقة (2002، 2003، 2004، 2008، 2010، 2012)
معرفة الراشدين بالقراءة والكتابة	معرفة الراشدين بالقراءة والكتابة
معدل التسجيل الإجمالي	معدل التسجيل الإجمالي
سنوات الدراسة المتوقعة	
متوسط سنوات الدراسة	

المصدر: الأمم المتحدة، إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، دراسة الحكومة الإلكترونية 2018، مرجع سبق ذكره، ص 206.

لكن لا يتم احتساب العناصر الأربعة بنفس الوزن، إذ تحدد قيمة معرفة الراشدين بالقراءة والكتابة بنسبة الثلث (3/1)، وتحدد العناصر الثلاثة الأخرى مجتمعة بنسبة الثلثين (3/2). بمعنى أن تكون النسب كالتالي:

### رسم توضيحي 14: احتساب مؤشر رأس المال البشري وعناصره



المصدر: من إعداد الطالبة، بالاعتماد على ما سبق.

يمكن توضيح هذه العناصر أكثر بالاعتماد على تقرير دراسة الحكومة الإلكترونية 2014 وتقرير 2018، بحيث أبرز ما يلي:<sup>1</sup>

- تقاس معرفة الراشدين بالقراءة والكتابة كالنسبة المئوية للأفراد الذين تتراوح أعمارهم من 15 عاما فما أعلى، الذين يمكنهم قراءة جملة بسيطة أو كتابتها في حياتهم اليومية مع القدرة على فهمها؛
- يقاس معدل التسجيل الإجمالي في المراحل الابتدائية والثانوية وما بعد الثانوية في المجمل للعدد الكلي للطلبة المسجلين في المستوى الابتدائي والثانوي وما بعد الثانوي، بغض النظر عن السن، كنسبة مئوية للسكان في سن المدرسة عند هذا المستوى؛
- سنوات الدراسة المتوقعة هي العدد الإجمالي لسنوات الدراسة التي يُتوقع أن يحصل عليها الطالب في المستقبل، مع افتراض أن إمكانية كون الطالب في المدرسة في أي سن تعادل السن الخاصة بمعدل التسجيل الحالي؛
- يوفر متوسط سنوات الدراسة متوسط عدد سنوات التعليم التي يكملها السكان الراشدون في إحدى الدول (25 عاما فما أعلى)، باستثناء السنوات التي تم قضاؤها في إعادة السنة الدراسية.

<sup>1</sup> لمعلومات أكثر، أنظر: الأمم المتحدة، إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، دراسة الحكومة الإلكترونية 2014، مرجع سبق ذكره، ص

## خلاصة الفصل:

اتضح لنا من خلال هذا الفصل من الدراسة أن التحول نحو الحكومة الإلكترونية التي يتعامل فيه المواطن مع الأنترنت بدلا من الموظف العام يستلزم إحداث تغييرات واسعة تخص طرق العمل وأساليبه. مهما اختلفت الاستراتيجيات لتي تتبعها دول العالم عند تطبيق الحكومة الإلكترونية إلا أن هناك مجموعة من العوامل التي يجب أخذها في الاعتبار لزيادة فرص نجاح برامج ومشروعات الحكومة الإلكترونية، صنفتها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية في متطلبات داخلية ومتطلبات خارجية.

كما أن توفير هذه المتطلبات لا يكفي لنجاح عملية الانتقال من الممارسات الحكومية التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية إذا لم يتم احترام مراحل التحول المتسلسلة والمتدرجة عبر الزمن. فاحترام مراحل تطويع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في القيام بالخدمات الحكومية يسهل على الحكومة عملية الإنفاذ من جهة باعتبارها منتج الخدمة، كما يمكن متلقي الخدمة الإلكترونية من تقبل عملية التغيير واستيعابها من جهة أخرى. اتفق الدارسون لهذا الموضوع على ثلاث مراحل لعملية إنفاذ الحكومة الإلكترونية هي: النشر، التفاعل ثم التكامل في أداء الخدمة عبر النت دون الحاجة إلى التنقل.

عرضنا كذلك في هذا الفصل مسألة أخرى يستلزم توافرها في عملية التحول، لا تقل أهمية عن متطلبات التحول إلى الحكومة الإلكترونية ومراحلها، هي ضرورة تقييم الجاهزية الإلكترونية وقياسها ثم تنمية الحكومة الإلكترونية وتطورها بمرور الزمن، باعتبارها عملية مهمة تمكن الجهة المسؤولة عن تطبيق عملية التحول وتنفيذ استراتيجيتها من إثراء الجهود المبدؤلة والتقادي من الاختلالات التي يمكن أن تعترض عملية إنفاذ الحكومة الإلكترونية.



## الفصل الثالث:

مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

## تمهيد:

إن ثورة المعلومات التي عرفها العالم أثرت في مجمل دول العالم وبصفة خاصة في مؤسسات الدولة فيها، إذ سعت هذه الأخيرة إلى بذل مجهوداتها من أجل الولوج إلى عالم المعلومات والاتصالات الحديثة، وقد اعتمدت في إطار ذلك على نموذج الحكومة الإلكترونية كنمط جديد للإصلاح الإداري والسياسي تعتمد في تقديم خدماتها لمستعمليها من مواطنين ومؤسسات أعمال باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مع ضمان كفاءة أكثر واستغلال أمثل للموارد المتاحة.

دول المغرب العربي كغيرها من الدول استجابت لقرارات مؤتمر القمة العالمية الأولى لمجتمع المعلومات وتوصياته الذي انعقد في جنيف في الفترة من 10-12 ديسمبر عام 2003، وقد حضره ممثلو 134 دولة من مختلف بقاع العالم، وشارك فيه ممثلو 18 دولة عربية بما فيها دول المغرب العربي: ليبيا، تونس، المغرب، موريتانيا والجزائر. وقد تمخض عن المؤتمر مقررات وتوصيات عديدة لخدمة العملية التربوية والحكم الرشيد والتي تصب في الأساس في الحكومة الإلكترونية كإطار عام لتحقيق ذلك.<sup>1</sup>

في إطار أشغال هذا المؤتمر عبرت الجزائر بصفة رسمية كمشارك عن أهمية الاستثمار وحثيته في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وقد جاء في خطابها "إن الجزائر تعتبر أن النفاذ إلى شبكة المعلومات يشكل شرطا رئيسا لكل تقدم سياسي واقتصادي واجتماعي وثقافي... إن التطور نحو مجتمع المعلومات يتطلب توفير بنيات قاعدية كافية في مجال الاتصالات وتواجدها في جميع المناطق المسكونة إلى جانب توافر بنيات قاعدية في مجال الموارد البشرية الكافية والموارد المالية الضرورية". سنحاول في هذا الفصل تناول المجهودات المبذولة من طرف الدولة الجزائرية في هذا المجال ودراستها، خاصة من خلال سلطتها التنفيذية الممثلة في الحكومات المعينة وإعرابها صراحة على رؤيتها الإلكترونية والتطبيقات الموضوعية حيز الخدمة في إطار التحول نحو الأنموذج الإلكتروني في الجزائر.

<sup>1</sup> (سوهام بادي، "جاهزية الحكومة الإلكترونية لدول المغرب العربي لدعم التنمية المستدامة"، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد (48)،

ديسمبر 2017، ص ص 104-105، ص ص 104-105.

## المبحث الأول: التحضير للتحويل الإلكتروني في الجزائر

نتيجة تغير الوضع العالمي وبروز ظاهرة العولمة المرتكزة على مبدأ امتداد العلاقات الاقتصادية للدولة إلى أنحاء العالم كافة، وفتح الباب واسعا أمام متنافسين دوليين لاحتلال سوق الاتصالات الدولية، دفع هذا الوضع بالجزائر إلى إعادة النظر في سياستها التنموية، والعمل على استقطاب تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطويرها في العمل الإداري على مستوى العديد من القطاعات الحكومية. كما باشرت بعد العشرية السوداء -رغبة في اللحاق بالركب واستكمالاً لمسيرة التقدم التكنولوجي- جملة من الإجراءات الإصلاحية المعمقة لقطاع البريد والمواصلات من أجل مواكبة تحديات القرن الواحد والعشرين والانضمام لمجتمع المعلومات. جاءت هذه الإصلاحات في سياق التحضير لانضمام الجزائر للمنظمة العالمية للتجارة وكذا التفاوض من أجل اتفاق شراكة مع الاتحاد الأوروبي.

## المطلب الأول: بوادر رؤية إلكترونية في الجزائر

من خلال تصريحات المسؤولين والدوائر الرسمية حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال، يظهر جليا اهتمام الدوائر السياسية في الجزائر بهذه التكنولوجيات باعتبارها سمة العصر الحالي وبأنها مرحلة حتمية يجب بلوغها.

كما اتجهت أهداف السياسة العامة للجزائر في السنوات الأخيرة إلى تبني العديد من المشاريع التي تخولها الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتي من الممكن ترجمتها بأنها محاولات من الحكومات الجزائرية لاستغلال هذه التكنولوجيا من أجل ترقية الخدمة العمومية والولوج إلى عالم الحكومة الإلكترونية. هذا التوجه ظهر، أساساً من خلال مجموعة من قرارات والمشاريع يمكن ذكر أهمها فيما يلي.

## أولاً: تعزيز الارتباط بشبكة الأنترنت

يبرز اهتمام الجزائر بالأنترنت لقناعتها بضرورة حيازة هذه التكنولوجيات الجديدة والتحكم فيها لما لها من آثار اقتصادية، اجتماعية وسياسية تعود على الدولة بالفائدة. وتتجلى هذه القناعة في تبني الدولة لسياسة طموحة تقوم على تطوير هذا القطاع ومحاولة الالتحاق بالدول المتطورة.<sup>1</sup> فما كان منها إلا المضي قدما في تعزيز استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال واعتمادها كقرار استراتيجي للتنمية.

باعتبار الأنترنت أحد التقنيات المحورية للحكومة الإلكترونية، فقد كان ارتباط الجزائر بها في مارس 1994، عن طريق مركز البحث العلمي والتقني (CERIST)،\* الذي تم إنشاؤه من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وأوكلت إليه مهمة رئيسة هي إقامة شبكة انترنت وطنية وربطها بشبكات إقليمية ودولية. بعدها حققت الجزائر تقدما ملحوظا في مجال الاهتمام والاشتراك والتعامل مع شبكة الأنترنت، ففي سنة 1994 كان الارتباط عن طريق إيطاليا، بسرعة قدرت ب 9600 حرف ثنائي في الثانية (9.6 ko)، وهي سرعة ضعيفة جدا. تم هذا الارتباط في إطار مشروع تعاون مع منظمة اليونسكو، بهدف إقامة شبكة معلوماتية في إفريقيا (RINAF)\*\*، وتكون الجزائر هي النقطة المحورية للشبكة في شمال إفريقيا.

وفي سنة 1996، وصلت سرعتها إلى 64 ألف حرف في الثانية، تمر عبر طريق العاصمة الفرنسية باريس، وتم في نهاية 1998، ربط الجزائر بواشنطن عن طريق القمر الصناعي بقدرة 01 ميغابايت في الثانية (Méga Bytes)، وفي شهر مارس 1999، أصبحت قدرة الأنترنت في الجزائر تقدر

<sup>1</sup> عبد الكريم زهوية، "تطور الإعلام الآلي في الجزائر"، مجلة العلوم الإنسانية، الجزائر: العدد (28)، ديسمبر 2007، ص 67.

\* CERIST: Centre de Recherche et d'Information Scientifique et Technique، تم إنشاء مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني في عام 1985 بموجب المرسوم رقم 85-56 المؤرخ في 16 مارس 1985، وكان تحت وصاية رئيس مجلس الوزراء وكانت مهمته الرئيسية متابعة أي بحث له صلة بإنشاء، وضع وتطوير النظام الوطني للإعلام العلمي والتقني. في وقت لاحق، تم إحاقه بالمحافظة العليا للبحث بموجب المرسوم رقم 86-73 المؤرخ في 8 نيسان 1986. وفي الأخير تم إعلان المركز باعتباره مؤسسة عامة ذات طابع علمي وتكنولوجي، تحت وصاية وزير التعليم العالي والبحث العلمي بموجب المرسوم رقم 03-454 المؤرخ 1 كانون الأول عام 2003. للإطلاع على المهام الموكلة للمركز انظر: <http://www.cerist.dz/index.php/ar/appropos-ar-2/737-missions> (تاريخ الإطلاع 2020/01/01)

\*\* ) RINAF : Réseau d'Information Africain

ب2 ميغابايت في الثانية، و تم إنشاء أكثر من 30 خطا هاتفيا جديدا من خلال نقاط الوصول التابعة للمركز والمتواجدة عبر مختلف ولايات الوطن.<sup>1</sup>

تطور عدد الهيئات المشتركة في شبكة الأنترنت في هذه الفترة من 130 هيئة تم إحصاؤها سنة 1996 إلى 800 هيئة في سنة 1999، منها 100 في القطاع الجامعي، 50 في القطاع الطبي، 500 في القطاع الاقتصادي و 150 في القطاعات الأخرى، وفي نفس السنة كان لمركز البحث في الإعلام العلمي والتقني حوالي 3500 مشترك. ولأن هناك تباينا كبيرا بين عدد المشتركين ومستعملي الأنترنت في الجزائر نظرا لانخفاض نسبة الاشتراك الفردي بالمقارنة مع نسبة اشتراك الهيئات (مقاهي الأنترنت، ميدياتيك، مؤسسات،...) بسبب ارتفاع تكلفة الربط بالشبكة، فإنه يمكن تقدير أن هناك زهاء 180 ألف مستعمل للأنترنت، زهاء 50 مستعملا لكل اشتراك.<sup>2</sup>

بداية من سنة 2000، قامت الجزائر بمجهودات جبارة لتسهيل النفاذ إلى شبكة الأنترنت من خلال زيادة في عدد مزودي الأنترنت (ISP)\*، فبعد صدور المرسوم التنفيذي رقم 2000-307 المؤرخ في 14 أكتوبر 2000، المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 98-257 بتاريخ 25 أوت 1998، الذي يحدد شروط وكيفيات وضع واستغلال خدمة الأنترنت، ظهر مزودون جدد خواص وعموميون إلى جانب مركز البحث العلمي والتقني، مما أسهم في زيادة عدد مستخدمي الشبكة، وقد وصل عدد الرخص الممنوحة عبر القطر الجزائري إلى 95 رخصة، حتى نهاية 2001 ثم إلى 73 رخصة حتى نهاية 2009، منها 23 مستفيدا نشطا فقط.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> إبراهيم بختي، "الانترنت في الجزائر"، مجلة الباحث، الجزائر: العدد (01)، 2002، ص ص 26-35.

<sup>2</sup> خالد قاشي وآخرون، "استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 فجوة النظرية والتطبيق"، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، الجزائر: العدد (04)، 2014، ص ص 83-112.

بالعربية "خدمة مزود الانترنت" وهي الشركة التي توفر لعملائها إمكانية الوصول إلى شبكة الانترنت ISP : Internet Service Provider \*

<sup>3</sup> لمزيد من المعلومات، انظر:

سلطة الضبط للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية «ARPT»، "تقرير النشاط السنوي لسنة 2009"، متاح للتحميل على الموقع الإلكتروني

الرسمي للسلطة: [https://www.arpce.dz/fr/doc/pub/raa/raa\\_2009.pdf](https://www.arpce.dz/fr/doc/pub/raa/raa_2009.pdf)

كما قام مركز البحث والاعلام العلمي والتقني (CERIST) بدوره إلى توسيع سعة الخط الذي يربطه بمزوده في الو.م.أ إلى 30 ميغابايت/ثا. وكذا 20 نقطة وصول جديدة إلى الأنترنت مع إنشاء 43 خط رئيس مخصص لقطاع التعليم والبحث.

### ثانيا: إصلاح قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية وتطويره

في برنامج الحكومة الجزائرية المصادق عليه بتاريخ 2000/01/24، اعتمدت الدولة الجزائرية إصلاحات عميقة في مجال البريد والمواصلات حتى تنضم الجزائر إلى ركب المجتمع العالمي للقرن الواحد والعشرين، كضرورة لضمان المنافسة بين المؤسسات ومنح المنتفعين من جهة أحسن خدمة بأقل ثمن، ومن جهة أخرى مراجعة التأخير الذي مس بقوة قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، وذلك بالاستفادة من التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال، ومن تجارب البلدان المتقدمة المالكة للوسائل التكنولوجية.

وبذلك أطلق رئيس الجمهورية إصلاحات كبيرة على الصعيد الوطني وقرر تحرير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطويره، من خلال "تصريح السياسة القطاعية"، تحدد هذه السياسة أولوية الأهداف المسطرة والمتبناة من قبل الحكومة يوم 25 جويلية 2000، تهدف هذه السياسة أساسا إلى ما يلي:<sup>1</sup>

- تطوير عرض الخدمات الهاتفية؛
- الزيادة في جملة الخدمات المقدمة وتحسينها باستمرار؛
- تطوير شبكة وطنية للاتصالات السلكية واللاسلكية الفعالة والموصولة بشبكات الإعلام؛
- ترقية الاتصالات وتكنولوجيات الإعلام كقطاع اقتصادي مهم في تقدم اقتصاد تنافسي مفتوح على العالم أين يمثل قطاع الخدمات جزءا مهما من الناتج المحلي الإجمالي.

ترجمت هذه الإرادة الحكومية في 5 أوت 2000 بإصدار القانون المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، والذي يهدف خاصة إلى:

<sup>1</sup> سلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، "نشرة فصلية"، رقم 5 و6 سبتمبر 2006، "متاحة للتحميل على الموقع الإلكتروني الرسمي: [http://www.arpt.dz/ar/doc/pub/bult/arpt\\_bulletin\\_N5-6\\_Ar.pdf](http://www.arpt.dz/ar/doc/pub/bult/arpt_bulletin_N5-6_Ar.pdf)

- تحديد إطار دستوري لسلطة ضبط مستقلة وحرّة؛
- تحديد إطار ضبط النشاطات المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية وشروطها ؛
- خلق شروط التطور منفصلة عن نشاطات البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية؛
- تحديد الشروط العامة لاستغلال ميادين البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية من طرف المتعاملين؛
- تقديم خدمات البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية ذات جودة وضمنان في شروط موضوعية وشفافة وغير تمييزية في بيئة تنافسية مع ضمان المصلحة العامة وتطويرها.

هذا القانون جاء لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات وكرس الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال الشبكات وتسييرها. وتطبيقا لهذا المبدأ، تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة "بريد الجزائر" وثانيهما بالاتصالات ممثلة في "اتصالات الجزائر".

كما أنه وفي إطار تطبيق السياسة العامة للحكومة الرامية إلى ترقية استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في هذه المرحلة وتشبيد مجتمع المعلومات الجزائري<sup>\*</sup>، تقرر إعادة النظر في تسمية وصلاحيات الوزارة المكلفة بقطاع البريد والمواصلات لتوكل إليها، زيادة على قطاع البريد، مهمة إعداد عناصر السياسة الوطنية في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال ومراقبة تنفيذها.<sup>1</sup>

وفي الإطار نفسه، تم إنشاء لجنة خاصة بمجتمع المعلومات في 9 ماي 2001، تتكون من عشرين شخصا هم ممثلون عن الوزارات والهيئات العمومية والخاصة وأعضاء من الدواوين الوزارية وأساتذة ومانحو خدمات انترنت، مهمتها تقديم تقرير حول الرهانات التي يطرحها مجتمع المعلومات والشروط اللازم توافرها لتحقيقه. وقد تم عرض التقرير في أكتوبر 2001، وتضمن النقائص القانونية،

<sup>\*</sup> استعملت السياسة العامة للحكومة وكذا النصوص القانونية الصادرة من أجل تطبيقها مصطلح "مجتمع المعلومات" للتعبير على الهدف المسطر له من خلال تطوير استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وقد تم الإشارة إلى تعريف "مجتمع المعلومات" في الفصل الأول من هذه الدراسة، ص 46

كما أننا نلاحظ استعمال عبارة "تكنولوجيات الإعلام والاتصال" عوض "تكنولوجيا المعلومات والاتصال" كترجمة لعبارة "Technologies d'Information et de la Communication" في الخطابات والوثائق الرسمية للدولة الجزائرية.

<sup>1</sup> (الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، **مرسوم تنفيذي رقم 03-57**، مؤرخ في 4 ذي الحجة عام 1423 الموافق 5 فبراير سنة 2003، يحدد صلاحيات وزير البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، **الجريدة الرسمية**، العدد (09)، مؤرخة في 09 فبراير 2003، ص 18.

التنظيمية، البنكية، الضريبية والاقتصادية التي تقف عائقا أمام المبادرات الخاصة والعامة وأمام تحقيق مجتمع متكامل للمعلومات.

كما تميزت هذه المرحلة بظهور مزودين جدد في قطاعات عامة وخاصة يتقاسمون مهمة التزويد بالإنترنت مع مركز البحث العلمي والتقني، مما أدى إلى تطور في عدد مستخدمي الشبكة العنكبوتية.

ففي سنة 2003 كانت بداية (ADSL) \*\* بإسهام مجمع EEPAD \*\*\* ومؤسسة اتصالات الجزائر "AlgerieTelcom"، كما شهدت سنة 2005 تعميم الإنترنت في المدارس و الجامعات و انشاء الجامعات و عدة محركات مهمة مثل: Algerieinfo، و www.algerie.dz كما بلغ عدد النوادي 5000 نادي أنترنت. وفي 2007، بلغ مشتركو الإنترنت في الجزائر 1.2 مليون مشترك بالمقارنة مع 21 مليون مالك للهاتف النقال، حيث احتلت الجزائر المرتبة 10 من حيث الدخول الى عالم الإنترنت في العالم العربي.

الجدول الموالي يوضح تطور عدد مستعملي الإنترنت في الجزائر قبل سنة 2009، حسب الإحصائيات المعلنة عبر الموقع الإحصائي « Internet World Stats » .

جدول 7: عدد مستعملي الإنترنت في الجزائر خلال الفترة 2000-2008

السنة	2000	2005	2007	2008
مستعملو الإنترنت	50.000	1.920.000	2.460.000	3.500.000
عدد السكان	31795500	33033546	33506567	33769669
نسبة النفاذ إلى الإنترنت بالنسبة لعدد السكان (%)	0,2	5,8	7,3	10,4

المصدر: لمزيد من المعلومات، أنظر: موقع الإحصائيات العالمي: <https://www.internetworldstats.com/af/dz.htm> ،  
تاريخ الإطلاع: 2019/03/21.

\*\* ) ADSL : Asymmetric Digital Subscriber Line وهي تقنية اتصال رقمية

\*\*\* ) مجمع "EPPAD" هي شركة جزائرية ذات أسهم، تأسست سنة 1991 كأول متعامل خاص مورد خدمات انترنت في الجزائر، شعارها "La technologie partout et pour tous وللجميع



إن تطور الأنترنت في الجزائر ودخول القطاع الخاص لهذا المجال أسهم كثيرا في تسهيل الوصول إلى هذه الشبكة، وذلك من خلال انتعاش مجال الاستيراد لأجهزة الإعلام الآلي وتجديد حظيرة المؤسسات، مما سارع في وصول الأنترنت إلى الأفراد في المنازل وانخفاض التكلفة التي يدفعها المواطن نتيجة استخدامه للشبكة. يوضح الجدول الموالي تطور عدد المقاهي الإلكترونية في الجزائر.

جدول 8: عدد المقاهي الإلكترونية (مقاهي الأنترنت) في الجزائر خلال الفترة 2003-2008

السنة	2003	2004	2005	2006	2007	2008
عدد مقاهي الأنترنت	3603	4297	4820	4867	5000	5000

المصدر: موقع الإحصائيات العالمي: المرجع نفسه.

وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة، تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة شبكة للهاتف النقال واستغلالها واستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروعاً أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكات VSAT وشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية. وفي نفس الوقت، تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي إلى تأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتماداً على تدارك التأخر المتراكم<sup>1</sup>.

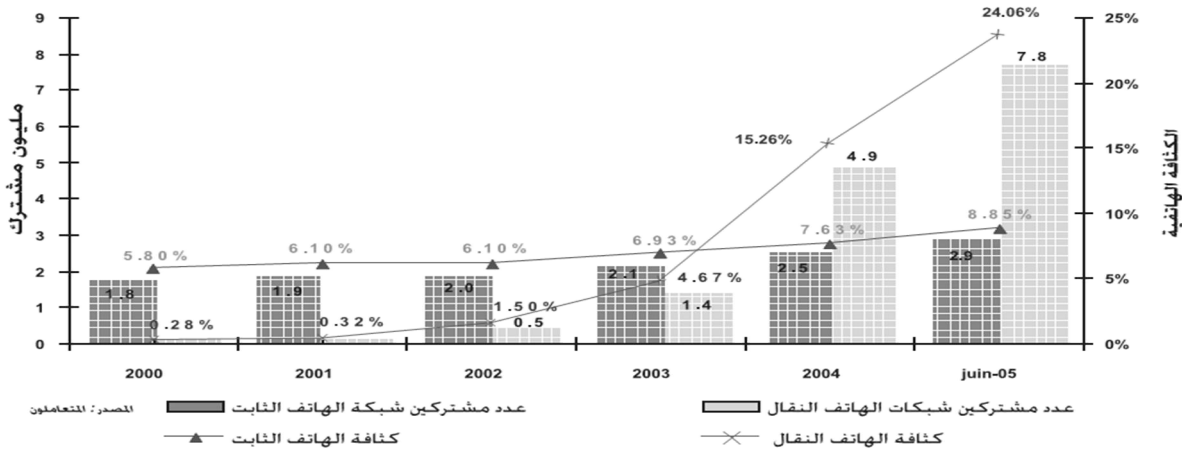
إن زيادة عدد المؤسسات وحده دون تطوير البنية التحتية للاتصالات، التي تعد أمراً ضرورياً لتحسين خدمات الوصول إلى الأنترنت، لن يأتي بالفائدة المرجوة منها، حيث تم إحصاء زهاء 14 مليون خط هاتفي في الجزائر، أي بمعدل خط لكل 25 فرداً، وهو بعيد جداً عن المعدل العالمي (خط لكل 6 أفراد)، ومن بين الخطوط المتوفرة هناك 300 ألف إلى 400 ألف خط عاطل<sup>2</sup>.

يوضح الشكل التالي تطور الهاتفية في الجزائر للفترة بين سنة 2000 و2005، أي بعد تحرير قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، وفتح باب المنافسة أمام المتعاملين، فتظهر جليا القفزة النوعية التي عرفها معدل الكثافة الهاتفية (الثابت والنقال) في هذه الفترة.

<sup>1</sup> لمزيد من المعلومات، انظر: الموقع الإلكتروني لمؤسسة اتصالات الجزائر، على الرابط التالي: <https://cutt.us/Ta6pk> (تاريخ الاطلاع 2020/01/01).

<sup>2</sup> ابراهيم، بختي، الأنترنت في الجزائر، مرجع سبق ذكره، ص 32.

## رسم توضيحي 15 : تطور الشبكة الهاتفية في الجزائر بين 2000-2005



المصدر: سلطة الضبط للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، "شرة فصلية، رقم 1، جويلية 2005"، متاحة للتحميل على الموقع الإلكتروني الرسمي: [https://www.arpce.dz/AR/doc/pub/bult/arpt\\_bulletin\\_N1\\_AR.pdf](https://www.arpce.dz/AR/doc/pub/bult/arpt_bulletin_N1_AR.pdf)

إلا أن هذا التطور في عدد المشتركين في شبكات المواصلات (الأنترنت والهاتف الثابت والنقال) يبقى محتشما بالنسبة لمتوسط الدول المتقدمة (معدل الولوج يقدر فيها ب 80 بالمئة)، وهذا يرجع أساسا إلى ضعف البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية، مما أدى بالجهة الوصية على هذا القطاع والمتمثلة في وزارة البريد والمواصلات إلى مباشرة مجموعة من البرامج والمخططات لتدارك هذا التأخر.

### ثالثا: المشاركة في قمتي مجتمع المعلومات الأولى والثانية

في ديسمبر من سنة 2003، أظهرت الجزائر نيتها للولوج إلى مجتمع المعلومات في الوثيقة التي قدمتها لقمة مجتمع المعلومات الأولى\* التي عقدت بسويسرا (جنيف)، والتي ذكرناها سابقا، حيث جاء فيها "إن الجزائر تعتبر أن النفاذ إلى شبكة المعلومات يشكل شرطا أساسيا لكل تقدم سياسي واقتصادي واجتماعي وثقافي... إن التطور نحو مجتمع المعلومات يتطلب توافر بنى قاعدية في مجال الاتصالات و تواجدها في جميع المناطق المسكونة إلى جانب توافر بنى قاعدية في مجال الموارد

\* في 21 ديسمبر 2001 اعتمدت الجمعية العامة للأمم المتحدة القرار 56/183 بشأن تنظيم القمة العالمية لمجتمع المعلومات، وفي هذا القرار رحبت الجمعية العامة بقرار مجلس الاتحاد الدولي للاتصالات الذي اعتمد فيه المجلس المذكور الاقتراح المقدم من الأمين العام للاتحاد الدولي للاتصالات بعقد القمة العالمية لمجتمع المعلومات على مرحلتين، المرحلة الأولى في جنيف من 10-12 ديسمبر 2003 والمرحلة الثانية في تونس في 2005. وهي قمة لزعماء العالم الملتزمين بتسخير إمكانات الثورة الرقمية في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لخدمة البشرية.

البشرية الكافية والموارد المالية الضرورية". وقد حددت الوثيقة المسؤوليات الجديدة لوزارة البريد والمواصلات والتي أصبحت تسمى وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، حيث تتحدد مهامها في تدارك التأخر في مجال استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال، وإدماج الجزائر في الاقتصاد الجديد.

في الخطاب الذي ألقاه رئيس الجمهورية السابق عبد العزيز بوتفليقة بتاريخ 16 نوفمبر 2005، في القمة العالمية لمجتمع المعلومات المنعقد بتونس سنة 2005، أكد النقاط الواردة في وثيقة الجزائر المقدمة بمؤتمر جينيف 2003 ومنها تأكيد الإصلاحات الاقتصادية وتحرير قطاع تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتأكيد الإجراءات التي اتخذت تجاه المواطنين والعملاء الاقتصاديين بهدف تشجيع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال، منها مشروع (أسرتك) ومشروع الحظيرة الوطنية للإعلام الآلي سيدي عبدالله ومشروع تزويد المدارس الجزائرية بأجهزة الكمبيوتر وإقامة الجامعة الافتراضية والشبكة المعلوماتية للتعليم عن بعد ومشروع شبكة الأنترنت الحكومية.<sup>1</sup>

إن بوادر السياسة الوطنية الرامية إلى تعزيز استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال لم تنحصر في الخطابات الرسمية فقط، إنما ظهرت جليا من خلال الخطوات المهمة التي انطلقت بهدف إنشاء بنية تحتية للاتصالات قوية ومتكاملة، كحلقة محورية في تحقيق التحول إلى نموذج إلكتروني من الخدمة العمومية وتأسيس مجتمع المعلومات وبنائه.

<sup>1</sup> كلمة رئيس الجمهورية خلال القمة العالمية لمجتمع المعلومات، (تونس، 16 نوفمبر 2005)، متاحة على الرابط: <http://www.el->

[mouradia.dz/arabe/Discoursara/2005/11/html/D161105.htm](http://www.el-mouradia.dz/arabe/Discoursara/2005/11/html/D161105.htm)، تاريخ الاطلاع: 2019/01/03.

## المطلب الثاني: تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

مع بداية الألفية الثالثة وخروج الجزائر من العشرية السوداء، بدأت بوادر الانفراج والاستقرار تظهر، وصاحبها الانتعاش الذي عرفته خزينة الدولة من ارتفاع أسعار البترول والغاز، مما جعل الدولة الجزائرية تنتهج نهج التنمية الاقتصادية وتعمل على تجاوز مرحلة التأخر والتهميش الذي عايشته خاصة في مجال استغلال تكنولوجيات المعلومات والاتصال من خلال تبنيها مجموعة من المشاريع المتعلقة بتطوير البنى التحتية في هذا المجال.\*

ويقصد بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال (Infrastructure ICT) الجانب المادي (المعدات والأدوات التي تشمل أجهزة الكمبيوتر، خطوط الهاتف، المحولات، خطوط الألياف البصرية، الأقمار الصناعية، الشبكات السلكية واللاسلكية) والجانب الرقمي (البرمجيات)، كما تشمل أيضا المعلومات الأساسية بخصوص مدى اتساع شبكة الأنترنت والشبكات الأخرى، ودرجة الازدحام في أنظمة هذه الشبكات.

### أولا: المخطط التوجيهي المتعلق بالخدمات والبنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

ويهدف تطوير قطاع الاتصالات هذا ، تم بتاريخ 12 ديسمبر 2001 الإعلان - في إطار المخطط الوطني لهيئة الإقليم- للمخطط التوجيهي للمصالح والبنى التحتية الكبرى للمواصلات والاتصالات السلكية واللاسلكية والإعلام.<sup>1</sup>

ويهدف هذا المخطط إلى تأمين إيصال هذه الخدمات إلى الإقليم كافة وتشجيع التطور والتنمية الاقتصادية وضمان استفادة الجميع من الإعلام والثقافة والتكنولوجيا، مع الأخذ بعين الاعتبار المميزات والخصوصيات الطبيعية لكل المناطق الجغرافية. كما يحدد هذا المخطط السبل والوسائل الكفيلة بترقية استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال داخل المؤسسات التعليمية ومؤسسات التكوين المهني.

<sup>1</sup> ويعرف التقرير الاقتصادي الدولي الذي يصدره صندوق النقد الدولي "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" بأنها تتضمن الحاسبات الآلية والبرامج الجاهزة ومعدات الاتصال عن بعد.

<sup>1</sup> الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، رئاسة الجمهورية، قانون رقم 01-20، المؤرخ في 12 ديسمبر 2001، يتعلق بتهيئة الإقليم وتنميته المستدامة، الجريدة الرسمية، العدد (77)، مؤرخة في 15 ديسمبر 2001، ص 18.

إلا أن تحديد تشكيلة اللجنة المركزية لإعداد مشروع المخطط التوجيهي القطاعي للخدمات والبنى التحتية للمواصلات السلكية واللاسلكية والإعلام وكيفيات عملها لم يتم إلا في 9 يوليو سنة 2006، من خلال قرار وزاري مشترك بين وزير البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال ووزير التهيئة العمرانية والبيئة.<sup>1</sup>

### ثانيا: مشروع الحظيرة الوطنية للإعلام الآلي سيدي عبد الله

إن إنشاء الحضائر التكنولوجية في الجزائر هو جزء من استراتيجية وطنية طموحة، تهدف على وجه التحديد الالتحام مع مجتمع المعرفة، وإعطاء أولوية مطلقة لتعزيز الصناعة والبحث والابتكار في قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال حسب ما جاء في الموقع الرسمي لوزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

ويهدف هذا المشروع، الذي جاء في إطار برنامج دعم الإنعاش الاقتصادي حيث استفاد من غلاف مالي قدر ب 10 مليار دينار جزائري، تحت سلطة الوكالة الوطنية لتطوير وترقية الحضائر التكنولوجية (ANPT)<sup>2</sup>، إلى جمع أهم النشاطات التي لها علاقة بمراقبة الشباب الجامعي في خلق مؤسساتهم الخاصة، خلق مشئلة لمشاريع الاتصالات، تطوير البرمجيات والعمل عن بعد، تطوير عمليات الاتصال والوسائط المتعددة Multimedia، بناء الوكالة الوطنية للإنترنت، بناء ثانوية العباقرة ومكاتب الاختراعات ووكالة الاتصال، تركيز العقول الجزائرية في هذه الحظيرة للتعاون مع جامعات أجنبية في إطار اتفاقيات دولية وإنشاء مؤسسات صناعية متكاملة.

إن إنجاز هذه القاعدة في موقع واحد يسمح بتجميع وظائف التكوين، وتطوير الحلول المعلوماتية ومنتجات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة وكذلك اطلاق مؤسسات نشاطها الرئيس يقوم على تثمين منتجات البحث، يدعم هذا التجمع أكبر موردي التجهيزات والبرمجيات في العالم بحضورهم في

<sup>1</sup> الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال ووزارة التهيئة العمرانية والبيئة، قرار وزاري مشترك، مؤرخ في 13 جمادى الثانية عام 1427 الموافق 9 يوليو سنة 2006، يحدد تشكيلة اللجنة المركزية لإعداد مشروع المخطط التوجيهي القطاعي للخدمات والبنى التحتية للمواصلات السلكية واللاسلكية والإعلام وكيفيات عملها، **الجريدة الرسمية**، العدد (65)، مؤرخة في 15 أكتوبر 2006، ص 21.

<sup>2</sup> تم إنشاء الوكالة الوطنية لترقية الحضائر التكنولوجية وتطويرها بموجب المرسوم التنفيذي رقم 04-91 المؤرخ في 24 مارس 2004، تحت وصاية وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، ويقع مقرها بالحظيرة التكنولوجية سيدي عبد الله.

نفس المكان وتقديم خدماتهم مثل Motorola، Huawei ، Compac، Siemens، Ericson، Alcatel ، Microsoft ،

يمتد هذا المشروع الذي تعود بداياته إلى سنة 2002 على مساحة 100 هكتار<sup>1</sup>، وقد أسهم في تمويله أطراف محلية على رأسها وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال وأطراف أخرى دولية تتمثل في:

- الشراكة الجزائرية مع الولايات المتحدة الأمريكية، كندا، فرنسا و كوريا في هذا المجال، علما بأن كوريا وحدها أسهمت بمليون دولار في إطار هذا المشروع؛
- البنك العالمي الذي يقوم بدعم الدراسات والتصميم بالإضافة إلى تقديم هبة لتمويل هذه العملية؛
- وكالة التطوير والتجارة التي تسهم في التخطيط الاستراتيجي لهذه المشاريع.

إن إقامة هذه الحظيرة يهدف كذلك إلى تحويل الاقتصاد الجزائري في مرحلة أولى إلى اقتصاد قائم على أحدث التقنيات التكنولوجية، وهذا من خلال التحكم في الإعلام و تدعيم فعالية وسائل الإنتاج من خلال استعمال أحدث الوسائل و كذا خلق آلاف مناصب الشغل. ويمكن أن توفر هذه الحظيرة الأهداف التالية:

- إقامة فضاء ديناميكي لاستقبال المؤسسات المتخصصة في تكنولوجيا الإعلام والبحث والتكوين بأسعار معقولة، وهو يحوي كل المحفزات لاستقطاب الاستثمار الخارجي وتسهيل نقل التكنولوجيا؛
- تكوين قطب نشط للنشاطات التكنولوجية تستفيد منه منطقة الجزائر وباقي مناطق البلد؛
- تقديم دعم وخدمات ذات نوعية رفيعة للمؤسسات التكنولوجية العمومية والخاصة وهذا من أجل تطوير قدراتهم الإبداعية والتنافسية على المستوى المحلي والدولي؛
- تدعيم المؤسسات الصغيرة للاستثمار في هذا المجال، وتطوير الصادرات التكنولوجية للجزائر؛
- تحسين القدرة التنافسية للجزائر من خلال الرقي بمنتجاتها التكنولوجية من حيث النوعية، الكلفة والوفرة؛

<sup>1</sup> لمزيد من المعلومات، أنظر:

" Cyber parc de Sidi Abdellah : le pôle technologique accueille ses premiers locataires",  
<http://www.nticweb.com/mobile/14-dossiers/4580-cyberparc-de-sidi-abdellah-le-pole-technologique-algerien-accueille-ses-premiers-locataires.html>

- جلب الاستثمار الأجنبي ومنه تسهيل نقل التكنولوجيا.

حسب تصريح مستشار وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال السيد يونس غرار فإن الحظيرة التكنولوجية لسيدى عبدالله تؤدي دورا مهما في تجسيد برنامج الجزائر الإلكترونية 2013.<sup>1</sup>

### ثالثا: برنامج إنعاش البحث العلمي 2001-2004

إضافة إلى تأسيس مخطط توجيهي للتعليم العالي والبحث ضمن المخطط الوطني لتهيئة الإقليم المعلن سنة 2001، تم وضع برنامج لإنعاش البحث العلمي يمتد مدة ثلاث سنوات من فترة 2001-2004 في إطار مخطط الإنعاش الاقتصادي للفترة نفسها.

وفي إطار هذا البرنامج تم إنشاء أربع لجان: لجنة أنترانت-أنترنت، لجنة التعليم عن بعد، لجنة الطب عن بعد ولجنة إنتاج برامج الكمبيوتر ذات القيمة المضافة، وقد خصصت لهذا البرنامج ميزانية 12.4 مليار دينار جزائري.<sup>2</sup>

كلفت لجنة الأنترانت-إنترنت مهمة توفير الارتباط بالأنترنت وكمبيوتر شخصي لكل أستاذ جامعي، وتوفير شبكات محلية ومقدمي خدمات إنترنت لـ 100 مؤسسة أكاديمية (جامعة ومراكز البحث).

كذلك تسهر هذه اللجنة على ربط كل مؤسسات التعليم العالي والبحث بالأنترنت بالألياف البصرية، وقد توصلت اللجنة إلى تحرير أكثر من 20 دفتر أعباء لإنجاز شبكات الأنترنت إضافة إلى تحرير دفتر الأعباء لتوفير 3000 حاسوب للأساتذة الباحثين. وتوصلت كذلك للحصول على الموافقة لتقوية العمود الفقري (Backbone) الخاص بالـ (Academic Reseach Network) ARN وهذا لتجهيز أربعة مواقع جهوية (العاصمة، وهران، قسنطينة وورقلة).

أما الشبكة الوطنية لإنتاج برامج الكمبيوتر ذات القيمة المضافة فالهدف منها هو خفض من تبعية الجزائر من حيث البرامج الإلكترونية بتجهيز 55 مؤسسة جامعية بمحطات لإنتاج البرامج الإلكترونية ذات القيمة المضافة وصناعتها، لتشغيل مئات المتخصصين وحاملي الشهادات في هذا

<sup>1</sup> المرجع نفسه، تاريخ الإطلاع: 2019/03/25.

<sup>2</sup> وداد بورصاص ووهاب نعمون، "محددات تطبيق الإدارة الإلكترونية في البيئة الجزائرية"، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية، المجلد (2)، العدد (8)، كانون أول 2017، ص 23. تاريخ الإطلاع: 2019/11/04.

التخصص، وقد توصلت اللجنة المكلفة بهذا المشروع إلى تقييم احتياجات 73 مختبر بحث في الإعلام الآلي وتحضير دفتر أعباء والاهتمام بالتجهيز وتقييم العروض.

#### رابعاً: مشروع أسرتك

قامت وزارة تكنولوجيا الإعلام والاتصال سنة 2005 بتوقيع اتفاقية مع مجموعة من البنوك الجزائرية وموزعي أجهزة الكمبيوتر والبرامج بغرض إطلاق مشروع " كمبيوتر لكل بيت"، والمسمى "أسرتك OUSRATIC" والهادف لتزويد المواطنين بالحواسيب الشخصية بطريقة ميسرة وأقساط مريحة مدتها ثلاث سنوات، لتمكينهم من الاستفادة من مختلف استخدامات الأنترنت وتطبيقاتها بما فيها التجارية، وبالتالي بناء المجتمع المعلوماتي وتضييق الفجوة الرقمية.\*

قد بدأ تنفيذ هذه العملية رسمياً في سبتمبر 2005، وكان الهدف المرسوم للبرنامج هو تجهيز ستة (6) ملايين عائلة جزائرية بكمبيوتر شخصي (مع إمكانية الاشتراك بالإنترنت ADSL) بحلول سنة 2010. ويتم هذا التجهيز عن طريق اقتناء العائلة للكمبيوتر إما بالتسديد الفوري أو عن طريق قرض بنكي يسدد في فترة تتراوح بين 12 و 36 شهراً. وتقدر القيمة الإجمالية لأجهزة الحاسوب العادية والمحمولة بين 37000 و 88000 دج، بتسديد شهري ما بين 1350 دج و 4000 دج، ويمكن لأي مواطن جزائري يملك دخلاً وحساباً بريدياً جارياً أو حساباً بنكياً أن يستفيد من برنامج المبادرة.<sup>1</sup>

رغم كل هذه الجهود المبذولة ورغم الدافع القوي الذي ميز برامج الحكومة في هذه الفترة، وكذا توافر السيولة المالية لإنجاز كل المشاريع المسطرة لدفع عجلة التنمية، كون أغلبها كان مسطراً ضمن برنامج دعم الإنعاش الاقتصادي (2001-2004) ثم البرنامج التكميلي لدعم النمو الاقتصادي (2005-

<sup>\*</sup> ورد في إحدى تقارير الجامعة العربية تعريف الفجوة الرقمية كما يلي: "درجة التفاوت في مستوى التقدم (سواء بالاستخدام أو بالإنتاج) في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بين بلد وآخر أو كتكتل وآخر أو مناطق البلد الواحد" للمزيد انظر: ورقة عمل حول مؤشرات الفجوة الرقمية، جامعة الدول العربية، الأمانة العامة، إدارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، الاجتماع الرابع عشر للفريق العربي للتخصيص للقيمة العالمية حول مجتمع المعلومات، يومي 17/18 جانفي 2005.

<sup>1</sup>) Nabila Saaidoun, OUSRATIC : "Un micro-ordinateur pour chaque foyer", article publié sur : <http://algerie.actudz.com/article0613.html>, site consulté le 22/03/2019.



2009)، إلا أن مرتبة الجزائر بالنسبة للركب العالمي التكنولوجي بقيت متأخرة وبعيدة على المستويين العالمي والإقليمي. هذا التأخر يمكن إرجاعه لأسباب وعوامل عديدة لعل من أهمها:

- الجدة والخصوصية التي تمتاز بها هذه المشاريع، حيث يقتضي العمل في هذا المجال خبرة عالية في مجال التكنولوجيا الدقيقة؛
- الأزمة السياسية والوضع الأمني الذي كانت تعيش فيه الجزائر في نهاية الألفية الثانية وما خلفته العشرية السوداء من خسائر في البنى التحتية وهجرة للكوادر البشرية؛
- غياب رؤية سياسية واقتصادية واضحة للتنمية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- غياب استراتيجية وطنية مدروسة تتناول كيفية ترقية قطاع تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتطويره وتوفير كل متطلبات عملية الانتقال إلى نموذج إلكتروني ناجح.

## المبحث الثاني: الجزائر الإلكترونية 2013، خطة واضحة المعالم

لقد تواصلت جهود الدولة الجزائرية الموجهة لتدارك التأخر في التنمية الموروث عن الأزمة الأمنية والاقتصادية والمالية التي عايشتها خلال العشرية السوداء، متجهة نحو توطيد بناء دولة جديدة قوية ومزدهرة عبر متابعة انتهاج مقاربة الانعاش الاقتصادي، كخيار استراتيجي تنموي.

وتميزت هذه المرحلة بإطلاق الجزائر لسياسة تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال ورقمنة الخدمات الحكومية من خلال تبنيتها مشروع الجزائر الإلكترونية ضمن مشروع وخطة الإصلاح الخماسي 2009-2014، واعتبرته إحدى أهم المشروعات الواجب تنفيذها، وهذا لأهميته ولما يقدمه من خدمات للمواطن والإدارة، لذا وجب اعتباره مشروع دولة تتظافر حوله الجهود من الوزارة إلى المؤسسات إلى المواطن، حيث تم بعث المشروع سنة 2009 على أن يكتمل سنة 2013.

## المطلب الأول: التسويق لاستراتيجية الجزائر الإلكترونية وتنوع المصطلحات

وقد مهدت السلطات الجزائرية لمشروع الجزائر الإلكترونية 2013 من خلال طرح تشريعات وسن قوانين مناسبة من أجل ضمان عملية تحول إلكتروني ناجح، وظهر ذلك من خلال البرامج الحكومية لتلك الفترة وكذا من خلال الخطابات الرسمية. غير أن هذه الأخيرة تميزت في تنوع المصطلحات المستعملة من طرف المسؤولين للتعبير عن عملية التحول الإلكتروني واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الحياة اليومية للفرد.

### أولاً: الخطابات الرسمية وتضارب التسميات

ما ميز هذه المرحلة هو أنه في كل مناسبة يتم التأكيد في خطابات هرم السلطة الرئيس عبد العزيز بوتفليقة وكذا الوزارة الوصية وباقي الوزارات، على ضرورة استخدام التكنولوجيات الحديثة لوسائل

الإعلام وتحسين الخدمات التي تقدمها الإدارة إلى المواطن، وأن ذلك لا يأتي إلا بتطبيقات الحكومة الإلكترونية.<sup>1</sup>

حيث جدد وزير البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال السيد بوجمعة هيشور، بمناسبة افتتاحه صالون "هاي تيك"، بقصر المعارض، في أكتوبر 2007،\* عزم الجزائر على أن تجعل من قطار تكنولوجيات الإعلام والاتصال أحسن وسيلة للوصول إلى ماهي عليه الأمم التي سبقتها. وأشار الوزير، الذي أشرف على هامش الصالون على الجلسة الافتتاحية للندوة العلمية حول موضوع "الأمية الرقمية"، إلى أن الجزائر بصدد بناء مشروع الحكومة الإلكترونية، الذي يشمل وضع شبكات ربط مابين المؤسسات ومابين الوزارات، يكون بمنزلة البوابة الرقمية الحكومية التي تسمح بالتواصل مع الهيئات العمومية باستعمال الوسائل التكنولوجية المتطورة.

وقد أكد رئيس الجمهورية السيد عبد العزيز بوتفليقة يوم 24 سبتمبر 2008، لدى تدخله خلال الجلسة التي خصصها للاستماع للوزير المكلف بقطاع البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، على تعليماته للحكومة بغية توحيد المسعى و تثمين المؤهلات التي يتوافر عليها البلد في جهوده الرامية إلى ترقية تحويل التكنولوجيا والمعرفة في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة، وأن "الحكومة مطالبة بتنفيذ وبصورة مندمجة برنامج تشييد مجتمع المعلومات الجديد الذي سيخصص له البلد مزيدا من الوسائل في إطار برنامج التنمية الخماسي المقبل". وأمر رئيس الجمهورية بأن تعمل "اللجنة الوطنية المكلفة بالإشراف على ترقية مجتمع المعلومات والاقتصاد القائم على المعرفة على تكثيف عملها والإسراع في تنفيذ المخطط الاستراتيجي الإلكتروني الجزائر 2013 لفائدة المواطنين والاقتصاد الوطني".

كما وجه رئيس الجمهورية تعليمات للحكومة بغية توحيد المسعى و تثمين المؤهلات المتاحة في الجزائر في الجهود الرامية إلى ترقية تحويل التكنولوجيا والمعرفة إلى مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة. وذكر رئيس الجمهورية أن "الجزائر حاليا توقع العديد من الاتفاقيات لاقتناء تجهيزات في مجال تكنولوجيات الإعلام الحديثة، وستزيد احتياجاتها خلال السنوات المقبلة مع تعميم تعليم الإعلام الآلي

<sup>1</sup> ( منال قذواح، "مشروع بوابة المواطن الإلكترونية في إطار استراتيجية الحكومة الإلكترونية الجزائرية 2013: بين النص والتطبيق"، مجلة العلوم الإنسانية، الجزائر: العدد (47)، جوان 2017، ص 49.

(\* كان تنظيم الصالون من قبل "مركز التجارة" world trade center algeria وضم 22 مشاركا.

وتطوير الخدمة العمومية"، مضيفا أنه يجب أن يدرك ممونونا المحتملون الأهمية التي يوليها بلدنا بتطوير صناعة محلية في مجال هذه التكنولوجيات، وعلى الحكومة أن تجعل منها مؤشرا للمناقصات المستقبلية في هذا المجال.

في خطاب آخر للسيد حميد بصالح، وزير البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، في الملتقى الذي نظم في 29 مارس 2009 حول " الحكومة الالكترونية والصحة الالكترونية والتعليم الالكتروني والبلدية الالكترونية"، أكد السيد الوزير أن مشروع الجزائر الالكترونية 2009 يهدف إلى بناء مجتمع المعلومات وتحريك الاقتصاد وجعله رقمياً\* إضافة إلى تقليص البيروقراطية والوصول إلى سرعة اتخاذ القرارات. كما وضح أن المشروع يهدف إلى دعم المؤسسات الإدارية والاقتصادية وتطويرها وتحسين مستوى معيشة المواطنين، بغية تحريك الاقتصاد الوطني وجعله اقتصادا رقميا.

وحول الأسئلة البرلمانية التي يطرحها النواب على وزراء الحكومة، رد السيد موسى بن حمادي، بصفته وزير البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال على السؤال الشفوي الذي طرح في مجلس الأمة والذي يتعلق بمسألة تنفيذ برنامج الحكومة الالكترونية، حيث أوضح وزير القطاع بأن برنامج الحكومة الالكترونية يعتبر بمنزلة استراتيجية وطنية شاملة ومتكاملة لتفعيل السياسة الوطنية لتكنولوجيات الإعلام والاتصال وتطويرها والتي تشكل إحدى الأدوات الرئيسية لتنفيذ الاتجاهات الأربعة التي حددها رئيس الجمهورية السيد عبد العزيز بوتفليقة للتنمية والتمثلة في:

- تعزيز أمن الجزائر وأمانها؛
- إحراز مزيد من التقدم في مجال ترشيد الحكم؛
- تحقيق أشواط أخرى على درب التنمية البشرية؛
- دفع عجلة النمو الاقتصادي.

\* ينبغي التطرق هنا إلى مفهوم "الاقتصاد الرقمي"، باعتباره مصطلحا جديدا ظهر في خطابات السلطات الرسمية الجزائرية في هذه الفترة، حيث يعرف بأنه " ذلك الاقتصاد المرتبط بمجتمع المعلومات الذي يعبر عن رؤية مستقبلية لعالم تكون فيه المعلومات الركيزة الأساسية للاقتصاد والعلاقات البشرية ككل متجسدة في بنية تحتية رقمية عالية كفاءة بتحقيق ذلك في شتى مجالات الحياة"، لمزيد من المعلومات، انظر: رضوان أبو شعيشع السيد، الاقتصاد الرقمي، الطبعة الأولى، القاهرة: مؤسسة طبعة للنشر والتوزيع، 2008، ص 8.

وأضاف أنه من هذا المنطلق ومن أجل التكفل بالأهداف المترتبة عن هذه الاتجاهات، يرمي هذا البرنامج الاستراتيجي إلى التعجيل بتشديد مجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي في الجزائر من خلال محاور عديدة منها:

- التعجيل باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات والإدارة؛
- تطوير المنشآت الأساسية للإنترنت ذات التدفق السريع والسريع جدا؛
- تطوير الموارد البشرية؛
- ضبط مستوى الإطار القانوني.

كما أضاف السيد الوزير بأن هذه الأهداف تبقى قائمة باستمرار نظرا للتغيرات في هذا المجال وكذلك التطورات المتواصلة التي يشهدها العالم والتي بات من الضروري أن نواكبها ونسايرها بصفة مستمرة. وعليه، لا يمكن حصر برنامج الجزائر الإلكترونية في فترة زمنية معينة أو في أجل محدد كما كان عليه في البداية أو ما يسمى بـ "الجزائر الإلكترونية 2013".<sup>1</sup>

في نفس الفترة، وعلى هامش الدورة 19 للصالون الدولي للإعلام الآلي وتقنيات مكاتب الإعلام والاتصال (سيكوم 2010) \*، حيث شكلت الجزائر الإلكترونية 2013 وبوابة المواطن الإلكتروني محور ندوتين في المؤتمر، أكد السيد حاتم الحسيني، مدير مجتمع المعلومات بوزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، أن الجزائر الإلكترونية 2013 تتمحور حول الإدارة الإلكترونية والمؤسسة الإلكترونية والمواطن الإلكتروني، موضحا أن تطوير هذه المواضيع يقتضي إطارا قانونيا وتعاونيا دوليا وخاصة الكفاءات البشرية التي تبقى قاعدة نجاح هذه الاستراتيجية، وأكد تطوير الإدارة الإلكترونية والتي تدور أساسا حول عصنة قطاع العدالة وتعزيز نشاط الإدارات الإقليمية والمركزية إلى جانب تحسين نوعية حياة المواطنين من خلال الخدمات الإلكترونية.

وجاء في رسالة لوزير البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال السيد موسى بن حمادي قرأها نيابة عنه السيد محمد بعبيط، الأمين العام للوزارة، بمناسبة افتتاح الطبعة الرابعة عشرة للصالون الدولي

<sup>1</sup> المعلومة وردت في جلسة علنية لمجلس الأمة ليوم 23 سبتمبر 2010، نشر محتواها من طرف وكالة الأنباء الجزائرية يوم 23 سبتمبر 2010. (\* الصالون الـ19 للإعلام الآلي والمكتبية والاتصال "سيكوم 2010"، قصر المعارض "صافيكس safex" بالصنوبر البحري، من 15 الى غاية

لتكنولوجيات المستقبل (سيفتاك) بوهان من 03 إلى 07 ماي 2013، تحت شعار "من أجل مستقبل رقمي مشترك"، قال "إن مستقبل الجزائر مرهون بالتحكم في تكنولوجيات الإعلام والاتصال ، فمسايرتها للتطور الذي يشهده العالم لن يتأتى إلا بتقليص الفجوة الرقمية بيننا وبين الدول المتطورة بتوفير الوسائل المادية والبشرية التي توصلنا إلى مجتمع مبني على المعرفة". ولبلوغ هذه الغاية لا بد أن تكون الانطلاقة من المدرسة باعتبارها اللبنة الأولى لتلقين المعارف ونقلها للأجيال الصاعدة بوسائل ومناهج حديثة، فإيماننا منا بدور المدرسة في التأسيس لمجتمع متفتح على مختلف الفضاءات الفكرية والعلمية، سطرنا برنامج الجزائر الإلكترونية، ندعم من خلاله قطاع التربية الوطنية، عن طريق وضع أسس البنى التحتية وتدعيمها بشبكة تسمح بالانتقال من التنظيم الحالي للتكوين الكلاسيكي إلى تنظيم يرتكز أساسا على الرقمنة، ونقصد به ذلك الذي يعتمد في أساسه على إشراك الأسرة التربوية من معلمين ومختصين وأولياء من أجل دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير التعليم وصناعة المحتوى، وإعداد أجيال المستقبل القادرة على مواكبة مجتمع المعلومات الذي تطمح إليه.

### ثانيا: البرامج الحكومية، أداة لدعم التحول الإلكتروني

إن وعي الحكومة الجزائرية بضرورة التحول الإلكتروني لا يظهر فقط من خلال خطابات المسؤولين في المناسبات الرسمية لكنه يتجسد فعليا في الخطط الحكومية، التي تضمن في مجملها عرضا للمساعي والسبل والوسائل التي ستعكف الحكومة من خلالها على تنفيذ برنامج السيد رئيس الجمهورية.

**1- مخطط عمل الحكومة 2009:** بعد تجديد الثقة في السيد أحمد أويحيى كوزير أول من طرف رئيس الجمهورية بعد الانتخابات الرئاسية المقامة في أبريل 2009، قام هذا الأخير بعرض مخطط عمله على المجلس الشعبي الوطني في دورته الربيعية لسنة 2009 للمصادقة، والذي جاء استمرارا لتنفيذ برنامج السيد رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة بعد اقتراع 09 أبريل 2009 وتثمينا للجهود المبذولة والتجارب المتراكمة ومن ثم مواصلة الإصلاحات التي تمت مباشرة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> (الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المجلس الشعبي الوطني، الفترة التشريعية السادسة، الدورة العادية الرابعة، الجريدة الرسمية للمناقشات، العدد (103)، مؤرخة في 27 مايو سنة 2009.

ففي الفصل المتعلق بتعزيز دولة القانون وترشيد الحكم وتحسين عوامل التنمية الاقتصادية، فإن الحكومة أدرجت محور تحديث الإدارة العمومية ووسائل عملها وتعميم استخدام التكنولوجيات الجديدة للإعلام في تسيير المرفق العام. هذا المحور الذي، حسب البرنامج، سيتم استكماله على أساس تنفيذ نظام الإدارة الإلكترونية أو "الحكم الإلكتروني"، ضمن مخططها الخماسي\*.

كما أكدت الحكومة من خلال هذا البرنامج أن جهود اللجنة المكلفة بملف التحول الإلكتروني ستتواصل، كما ستتم تعبئة الوسائل المالية والتقنية المطلوبة لإنهاء هذه العملية التي سجلت تقدما معتبرا في العديد من القطاعات.

كما تضمن البرنامج كذلك تأكيد أهمية الانطلاق في تنمية حقيقية للتكنولوجيات الجديدة وتعميم الإعلام الآلي واستعماله.

**2- مخطط عمل الحكومة 2012:** من خلال مخطط عمل الحكومة المعروف للمصادقة في سبتمبر 2012، أكدت هذه الأخيرة تعهداتها من أجل مواصلة تجسيد الأهداف المنوطة بكل قطاع في مجال الاختصاص الذي يؤول إليه وتحسين الخدمة العمومية بصفة عامة تحسينا محسوسا. وكان من أهم ما جاء في هذا المخطط:<sup>1</sup>

- إعادة تفعيل الإدارة الإلكترونية المركزة على انشغالات المواطن والعصرنة؛
- تنفيذ الحكامة الإلكترونية للتبادل وتنسيق جهود مختلف القطاعات وتشغيل الشبكة الحكومية الداخلية "انترانت" وتطوير أروضيات الخدمات المدمجة في بوابة المواطن الإلكترونية؛
- تطوير أروضيات رقمية جديدة (السجل التجاري الإلكتروني، التطبيب والتشخيص الإلكتروني،...).

<sup>1</sup> ما يلاحظ في هذا الخطاب هو استعمال مصطلحي "الإدارة الإلكترونية" و"الحكومة الإلكترونية" في سياق واحد دلالة على تكامل الجهود والأهداف وتداخل المفهومين.

<sup>1</sup> الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، "مخطط عمل الحكومة من أجل تنفيذ برنامج رئيس الجمهورية"، سبتمبر 2012، متاح للتحميل على بوابة الوزارة الأولى:

- إعادة بعث برنامج "أسرتك" من جديد من أجل تعميم تكنولوجيات الإعلام والاتصال وإقامة مركز لمحو الأمية الرقمية في إطار وطني منسق ومتبادل؛
- ربط المؤسسات العمومية بشبكة الأنترنت؛
- تجسيد استراتيجية لإدخال التدفق العالي وكذا مواصلة جهود التغطية الوطنية بالألياف البصرية؛
- تطوير النشاط الفضائي والعمل على إطلاق قمر صناعي للاتصال جديد؛
- تطوير الكفاءات البشرية في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

إن بناء مجتمع المعلومات بمفهوم جزائري حسب السلطات الجزائرية يكون أساسا عن طريق تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المجالات كافة وربط المواطنين بشبكة الأنترنت وكذا تحقيق رقمنة الخدمة العمومية في كل قطاعات الدولة.

وانطلاقا من هذه الفكرة، بدأت عملية التخطيط لاستراتيجية متكاملة وواضحة تغطي كل مراحل بناء مجتمع المعلومات وتشبيده وكيفيات تجسيد العمليات اللازمة لذلك، مع احترام آجال زمنية محددة مسبقا لتنفيذها. أطلق على هذه الاستراتيجية اسم "الجزائر الإلكترونية 2013". سنتعرض في المبحث الموالي لهذا المشروع بشيء من التفصيل.

### المطلب الثاني: استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013

سعى من الحكومة الجزائرية لمواكبة التطور الحاصل في العالم نتيجة استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال ومن أجل المضي قدما في تطبيق الرؤية السياسية الرامية إلى التحول نحو حكومة إلكترونية، والاستفادة من الإيجابيات التي يدرها هذا التحول سواء على الحكومة أو على المواطن والمتعامل، أطلقت هذه الأخيرة، من خلال وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام، أحد الملفات الكبرى وهو استراتيجية "الجزائر الإلكترونية 2013" E-Algérie الذي سنتطرق إليه بشيء من التفصيل في هذا المبحث.



## أولاً: مضمون استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013

أدى تقييم وضع قطاع تكنولوجيايات الإعلام والاتصال وقياس التقدم المحرز في تشييد مجتمع المعلومات في الجزائر، إلى تصنيف الجزائر ضمن البلدان ذات النتائج المتوسطة في هذا المجال، على عكس ما تم تحقيقه في إطار السياسة القطاعية للبريد والاتصالات في مجال الهاتف النقال والثابت، وقد أدت هذه المعطيات، إلى رسم استراتيجية الجزائر الإلكترونية لآفاق 2013.

**1- رؤية الاستراتيجية:** يعد مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 تجسيدا لرؤية الجزائر حول الحكومة الإلكترونية، أو على الأقل للتطوير والنهوض بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وفق خطة استراتيجية مضبوطة زمنيا وماليا ومن مجمل الجوانب. ويعتبر أول وثيقة رسمية تحمل معالم برنامج إدارة الكترونية متكاملة في الجزائر، تهدف إلى جعل المجتمع المعلوماتي والاقتصاد الرقمي في الجزائر أداة تأثير فاعلة في النمو الاقتصادي لبلادنا، وبديلاً عن الموارد النفطية على غرار ما هو مسجل في الدول المتقدمة، انطلاقاً من إبراز مجتمع العلم والمعرفة الجزائري، وتعزيز أداء الاقتصاد الوطني والشركات والإدارة وتحسين قدرات التعليم والبحث والابتكار ورفع جاذبية البلد وتحسين الحياة اليومية للمواطن.

أطلقته وزارة البريد وتكنولوجيايات الإعلام والاتصال في ديسمبر 2008، بعد أن تم التشاور فيه مع المؤسسات والإدارات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين العموميين والخواص والجامعات ومراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيايات الإعلام والاتصال، وشارك أكثر من ثلاثمئة (300) شخص في طرح الأفكار ومناقشتها خلال فترة زمنية قدرت بستة (06) أشهر، حيث تعكس استراتيجية الجزائر الإلكترونية سياسة الحكومة في الإعداد لاستراتيجية المعلوماتية.

**2- محتوى الاستراتيجية:** جاء في محتوى استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013، بالإضافة إلى مقدمة وخاتمة، ثلاثة عشر (13) محورا سميت « بالمحاور الكبرى » المرقمة من أ إلى م، ويحتوي كل محور على هدف أو أهداف عديدة كبرى، حيث يتفرع كل هدف كبير إلى أهداف عديدة خاصة تحدد الأهداف الرئيسية والخاصة المزمع إنجازها إلى غاية 2013.

وقد تم في آن واحد عرض أهم النشاطات التي تسمح للجزائر بالقفز نحو الاقتصاد الرقمي، والإجراءات المرافقة اللازمة لتحقيق ذلك على الصعيد البشري والمالي والقانوني، دون إغفال كفاءات

التطبيق التي تكون على شكل دعم لقدرات التدخل على مستوى القطاعات والإدارات والمؤسسات المختصة.<sup>1</sup>

وتتمثل محاور الاستراتيجية في:<sup>2</sup>

- المحور الرئيسي الأول "تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية": سيحدث إدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتعزيز استخدامها في الإدارة العمومية تحولا كبيرا في أساليب تنظيمها وعملها مما سيجعلها تعيد النظر في كيفية سيرها وتنظيمها وتكييف الخدمة المقدمة للمواطنين بشكل أنسب، وفي هذا السياق تم وضع أهداف خاصة وأحيانا مشتركة لكل دائرة وزارية وهي تخص الجوانب التالية: استكمال البنى الأساسية المعلوماتية، وضع نظم إعلام مندمجة، نشر تطبيقات قطاعية متميزة، تنمية الكفاءات البشرية وتطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمال والإدارات الأخرى.

وينجم عن تطبيق هذا المحور تغيير مهم لأنماط التنظيم وعمل الإدارة العمومية وحملها على تبسيط نمط سيرها وخدمة المواطن بأكثر الطرق ملائمة سيما من خلال ادراج مختلف خدماتها عبر الانترنت.

ويترجم هذا المحور الاستراتيجي أيضا إرادة سياسية واضحة لتطوير العديد من الخدمات الإلكترونية في الإدارة الجزائرية في صالح المواطنين والمؤسسات أو الإدارات الأخرى حسبما أضاف الخبراء في المجال.\* من أجل هذا تم تحديد أهداف خاصة بكل دائرة وزارية وتتعلق أساسا باستكمال الشبكات والأنظمة على مستوى شبكات الانترنت للشبكات المحلية ووضع الأنظمة المعلوماتية المندمجة وكذا تطوير الخدمات عبر الانترنت تجاه المواطنين والمؤسسات والإدارات الأخرى.

<sup>1</sup> المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي، "رأي حول ملف "إ-الجزائر 2013"، الجريدة الرسمية، العدد (54)، مؤرخة في 16 سبتمبر 2009، ص 18.

<sup>2</sup> الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية: "الجزائر الإلكترونية"، اللجنة الإلكترونية، ديسمبر 2008.

\* حسب تصريح وزير الإعلام والاتصال السيد حميد بصالح ضمن أشغال المنتدى الأول حول الإدارة الإلكترونية "إي-دراتيك" في الجزائر العاصمة ابتداء من 20 ديسمبر 2009.

- تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الشركات: استخدام تكنولوجيايات الإعلام والاتصال أضحي أمرا ضروريا من أجل تحسين الأداء ورفع القدرة التنافسية لدى الشركات و لهذا تم إدماج تكنولوجيايات الإعلام والاتصال في القطاع الاقتصادي من خلال الأهداف التالية: دعم تملك تكنولوجيايات الإعلام والاتصال من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، تطوير تطبيقات لتحسين أداء الشركات وتطوير عرض خدمات الكترونية من طرف الشركات.

- تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال: من الضروري مواصلة عملية تعميم النفاذ إلى الأنترنت، إذ يجب أولا توسيع هذا النفاذ من أجل السماح لكل مواطن، أينما وجد عبر التراب الوطني، بالاستفادة من الخدمات العمومية الإلكترونية ومن قاعدة المعارف والعلم الهائلة المتمثلة في الأنترنت.

عملية تعميم النفاذ إلى الأنترنت تمثل هدفا رئيسا يتفرع إلى أهداف فرعية هي: إعادة بعث عملية "أسرتك" عن طريق توفير حواسيب شخصية وخطوط توصيل ذات التدفق السريع مع توفير التكوين ومضامين متميزة لفئات المجتمع، الزيادة بقدر معتبر في عدد الفضاءات العمومية الجماعية ومحلات الأنترنت والمنصات متعددة الوسائط والحظائر المعلوماتية ودور العلم ودور الثقافة .. إلخ وتوسيع الخدمة العامة لتشمل النفاذ إلى الأنترنت.

- دفع تطوير الاقتصاد الرسمي: بمعنى تهيئة الظروف المناسبة لتطوير صناعة تكنولوجيايات الإعلام والاتصال تطويرا مكثفا، ويكون تنفيذ هذا الهدف عبر أربعة أهداف خاصة هي:

- مواصلة الحوار الوطني بين الحكومة والشركات والذي تمت مباشرته في إطار إعداد استراتيجية "الجزائر الإلكترونية"؛
- توفير كل الظروف الملائمة لتثمين الكفاءات العلمية والتقنية الوطنية في مجال إنتاج البرمجيات وتوفير الخدمات والتجهيز؛
- وضع إجراءات تحفيزية لإنتاج المضمون؛
- توجيه النشاط الاقتصادي في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال نحو التصدير

- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع وفائق السرعة: في هذا الصدد، فإن هدف إنجاز بنية تحتية للاتصالات ذات الدفع السريع وفائق السرعة، تكون مؤمنة وذات خدمات عالية الجودة. ويتفرع هذا المحور إلى أهداف فرعية خاصة هي:

- تأهيل البنية التحتية للاتصالات؛
- تأمين الشبكات؛
- نوعية خدمات الشبكات؛
- التسيير الفعال لاسم نطاق "DZ".

- تطوير الكفاءات البشرية: ويكون تحقيق هذا الهدف من خلال إعادة النظر في برامج التعليم العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال وتلقين تكنولوجيايات الإعلام والاتصال لجميع الفئات الاجتماعية.

- تدعيم البحث، التطوير والابتكار: يستلزم الاقتصاد القائم على المعرفة تفاعلا قويا بين البحث والتطوير وعالم الاقتصاد، إذ أن الابتكار هو الذي يضمن تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال.

يخص الهدف الرئيس لهذا المحور تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال عن طريق تعزيز نشاط البحث، التطوير والابتكار.

- ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني: دراسة جميع الترتيبات التشريعية القائمة قبل وضع الاستراتيجية بينت أن الترسانة القانونية الجزائرية لا تغطي كل المسائل القانونية المترتبة عن استخدام تكنولوجيايات الإعلام والاتصال وتطويرها وتشبيد مجتمع المعلومات وعليه لابد من ضبط مستوى الإطار القانوني تماشيا مع الممارسات الدولية ومتطلبات مجتمع المعلومات.

- الإعلام والاتصال: يتمثل الهدف الرئيس لهذا المحور بالتحسيس بدور تكنولوجيايات الإعلام والاتصال في تحسين معيشة المواطن والتنمية الاجتماعية والاقتصادية للبلاد، ويكون ذلك من خلال إعداد مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر وتنفيذه وإقامة نسيج جمعي كامتداد للمجهود الحكومي.

- **تثمين التعاون الدولي:** يتمثل الهدف الرئيس للتعاون الدولي في تملك التكنولوجيات والمهارات وكذا إشعاع صورة البلد، وذلك من خلال الوصول إلى:
  - المشاركة الفعالة في الحوار والمبادرات الدولية؛
  - إقامة شراكات استراتيجية بهدف تملك التكنولوجيات والمهارات.
- **آليات التقييم والمتابعة:** نظرا لأهمية التقييم في ضمان جدوى الاستراتيجية ونجاحتها، فإن الهدف الرئيسي لهذا المحور هو تحديد نظام مؤشرات متابعة وتقييم تسمح بقياس مدى تأثير تكنولوجيات الإعلام والاتصال في التنمية الاقتصادية والاجتماعية وكذا بإجراء تقييم دوري لتنفيذ المخطط الاستراتيجي "الجزائر الإلكترونية". وينقسم هذا الهدف إلى هدفين خاصين: إعداد الإطار التصوري لنظام مؤشرات نوعية وإعداد قائمة مؤشرات ملائمة.
- **إجراءات تنظيمية:** في إطار الإصلاحات التي عرفها قطاع الاتصالات من أجل دعم سياسته في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال، فإن هذا المحور من الاستراتيجية يشير إلى ضرورة وضع تنظيم مؤسساتي متناسق، ويكون ذلك من خلال تدعيم الانسجام والتنسيق وطنيا وبين القطاعات وأيضا تدعيم قدرات التدخل على مستوى القطاعات والهيئات المتخصصة.
- **الموارد المالية:** يستلزم تنفيذ استراتيجية "الجزائر الإلكترونية" موارد مالية معتبرة يستحيل توفيرها من مصدر واحد، لذا فإن برنامج الجزائر الإلكترونية تحدد له ميزانية وفق المراحل التنفيذية المرقبة.
- كما تتضمن الاستراتيجية عملية جرد منظم للوسائل ورصد للفرص المتاحة لتطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الجزائر وتختتم بجدول بياني في النهاية يسمح بمعرفة المعالم الضرورية الخاصة بأجال تطبيق الأهداف الكبرى التي تم تبنيها.

### ثانيا: أهداف استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013

إن خطة "الجزائر الإلكترونية 2013" تهدف إلى تجسيد برنامج وطني لاستعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في خدمة المواطن، وهذا ببرمجة ألف عملية على مستوى الإدارات العمومية،

المؤسسات والمجتمع، حيث هناك 377 عملية لعصرنة الإدارة بإدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال و489 عملية لتقريب الإدارة من المواطن بوضع خدمات على الخط الإلكتروني لفائدة المواطن.<sup>1</sup>

كما أن هذه الاستراتيجية تهدف إلى لتحقيق مجموعة من الأهداف الكمية والنوعية المحددة بوضوح، والمتمثلة على وجه الخصوص في:

**1-الأهداف الكمية:** أحصت الاستراتيجية زهاء 484 خدمةً إلكترونيةً متوقعا توفيرها من مختلف المؤسسات الإدارية والدوائر الوزارية، وهي موزعة بين خدمات تربط الإدارات بعضها ببعض وبين خدمات من الإدارة باتجاه المواطن، المؤسسات والموظفين العموميين. هذه الخدمات يتم دعمها بعمليات أخرى لتوفير فضاء أوسع لنجاحها، ولتحفيز الأفراد والمؤسسات على قبول الخدمات الإدارية الإلكترونية، وتشمل النقاط التالية:

- عصرنة الإدارة من خلال إدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال، وذلك من خلال مجموعة من الأعمال عددها 377 عملية؛
- تقريب الإدارة من المواطن بتطوير الخدمات الحكومية، وذلك من خلال تطوير العمليات التالية:
  - 44 عملية تخص خدمات حكومية موجهة للإدارات؛
  - 295 خدمة الكترونية تجاه المواطنين (112 إعلامية و 183 تفاعلية)؛
  - 86 خدمة إلكترونية تجاه العمال (19 إعلامية و 67 تفاعلية)؛
  - 66 خدمة إلكترونية تجاه الشركات (24 إعلامية و 42 تفاعلية).
- دعم القطاع الاقتصادي بإدماج تكنولوجيات الإعلام والاتصال (E-entreprise)، وذلك من خلال 13 عملية؛
- تعميم النفاذ إلى الأنترنت من خلال 14 عملية؛
- توفير الظروف الملائمة التي من شأنها السماح بالتطوير المكثف لصناعة تكنولوجيات الإعلام والاتصال، وذلك من خلال 27 عملية؛
- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات الدفق السريع والفائق السرعة، من خلال 20 عملية؛

<sup>1</sup> محمد الطيب العسكري، "الحكومة الإلكترونية تحديات وآفاق"، يوم دراسي حول: الإدارة الإلكترونية، السياسة الوطنية في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال، الجزائر: منشورات مجلس الأمة، 2010، ص 13-32.

- تطوير الكفاءات البشرية، وذلك من خلال 8 عمليات؛
- تدعيم البحث، التطوير والابتكار، وذلك من خلال 21 عملية؛
- ضبط مستوى الإطار القانوني، من خلال 7 عمليات هدفها تهيئة جو من الثقة يساعد على إقامة الحكومة الإلكترونية؛
- التحسيس بأهمية تكنولوجيات الإعلام والاتصال ودورها في تحسين معيشة المواطن من خلال 5 عمليات؛
- تثمين التعاون الدولي عن طريق 7 عمليات؛
- تحديد نظام مؤشرات المتابعة والتقييم من خلال 6 عمليات؛
- وضع تنظيم مؤسساتي منسجم من خلال 6 عمليات.

## 2- الأهداف النوعية:

- تحقيق الفعالية والجودة في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين في مختلف مجالات الحياة، والتنسيق بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية؛
- القضاء على البيروقراطية من خلال تبسيط الإجراءات الإدارية وتسهيلها التي يتم من خلالها الحصول على الخدمة؛
- ظهور حكومة حديثة مفتوحة ومواطنة؛
- التخلص من العلاقة التقليدية بين الإدارة والمواطنين والحصول على الخدمات التي توفرها الإدارة؛
- تحقيق مبدأ العدالة والمساواة بين المواطنين وتقريب الإدارة من المواطن بتطوير الخدمات الإلكترونية؛
- خفض التكلفة وتطوير أداء الإدارة؛
- معالجة سريعة للمعلومات وتحسين الاتصال مع المواطنين ورجال الأعمال وبين الإدارات؛
- دعم القطاع الاقتصادي بإدماج تكنولوجيات الإعلام والاتصال؛<sup>1</sup>
- تعميم النفاذ إلى الأنترنت؛

<sup>1</sup> الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية: "الجزائر الإلكترونية"، مرجع سبق ذكره، ص 19.

- تطوير الكفاءات البشرية من خلال وضع برامج للتكوين في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال لشرائح المجتمع كافة؛
- تحديث الإطار التشريعي والقانوني للحكومة الإلكترونية
- تثمين التعاون الدولي والاستفادة من استراتيجيات الدول الأخرى في مجال التحول الإلكتروني ومجتمع المعلومات؛
- ترقية البحث العلمي والابتكار في مجال البنى التحتية التكنولوجية.

### ثالثا: آليات تنفيذ استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013

من أجل بدء تنفيذ استراتيجية الجزائر الإلكترونية المتضمن تحديث الإدارة العمومية وعصرنتها وإدخال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال قامت الحكومة بتنصيب لجنة تضم ممثلين عن جميع الوزارات بالإضافة إلى خبراء في تقنيات الإعلام والاتصال سميت باللجنة الإلكترونية، تحت إشراف رئيس الحكومة، تم تكليفها بتطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية بالجزائر.

**1- برنامج عمل تنفيذ الخطة الاستراتيجية:** يجسد برنامج الجزائر الإلكترونية 2013 اهتمام الجزائر بتطبيق الحكومة الإلكترونية، ويتأتى هذا البرنامج ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تتبناها حكومة الجزائر لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة.<sup>1</sup>

يكون تنفيذ هذا البرنامج من خلال جوانب عديدة تحيط بالحكومة الإلكترونية، يمكن تلخيصها في:

- **برنامج تطوير التشريعات:** والذي يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الإلكترونية وتطوير التشريعات؛
- **برنامج تطوير البنية المالية:** يعمل البرنامج على تطوير المؤسسات ماليا لتصبح أكثر مرونة؛
- **برنامج التطوير الإداري والتنفيذي:** والذي يشمل تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها للمعاملات الإلكترونية؛

<sup>1</sup> (وسيلة واعر، "دور الحكومة الإلكترونية في جودة الخدمات في الجزائر: حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية-الجزائر"، الملتقى الدولي حول: إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، الجزائر: جامعة منتوري قسنطينة، يومي 10-11 ماي 2011.





ومن أجل تجسيد هذه البرامج على أرض الواقع، تم إمضاء عقدي نجاعة:

- الأول بين الدولة ومجمع "اتصالات الجزائر": ويتضمن تسعة (9) التزامات تحدد مسؤوليات مجمع اتصالات الجزائر على مدى خمس سنوات باعتباره ركيزة من ركائز الدولة لتطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال، خاصة فيما يتعلق بالتنمية التكنولوجية للهياكل القاعدية، تطوير شبكة الاتصالات وتطوير الموارد البشرية.

- الثاني بين الدولة والمؤسسة العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري "بريد الجزائر": ويتضمن عشرة (10) التزامات، تلتزم من خلالها هذه المؤسسة بضمان تطوير خدماتها مع الحفاظ على استدامتها، وسط محيط تنافسي. كما يحدد هذا العقد الإجراءات الواجب اتخاذها في إطار إعادة تأهيل الخدمة العمومية والبحث عن الفعالية في تقديمها عن طريق تسهيل استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

يمثل هذان العقدان التزاما متبادلا، يبرز إرادة الدولة ومسؤوليات الشركتين، كما يحدد إطار التنظيم والتدبير القائمين على النجاعة. فالهدف من هذين العقدين 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.

2- المشاريع الكبرى المتضمنة في الاستراتيجية: إن دراسة محتوى الوثيقة المتضمنة لمشروع "الجزائر الإلكترونية" والأهداف المتضمنة فيها يمكننا من استنتاج مجموعة من المشاريع الكبرى التي تعترم الحكومة الجزائرية تنفيذها في الفترة الممتدة من 2008 إلى 2013، نذكر منها:

• **التعليم الإلكتروني:** يعتبر هذا المشروع من العمليات الكبرى المدرجة ضمن أهداف استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013، وتطرق إليها مشروع الاستراتيجية في هدفه الرئيس المتعلق بتسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة، وذلك من خلال اثني عشرة عملية (12) تتعلق أساسا بما يلي:<sup>1</sup>

- إنشاء مكتبة الكترونية ودليل إلكتروني، حيث تسمح المكتبة الإلكترونية بالوصول عبر شبكة الأنترنت إلى الوثائق من مختلف الأنواع (نص، تسجيل صوتي، صورة أو غيرها من البيانات المشفرة). أما

<sup>1</sup> الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية: "الجزائر الإلكترونية"، مرجع سبق ذكره، ص 16-17

- الدليل الإلكتروني، فمن بين ما يسمح به تحديد مواقع الأشخاص من خلال عنوان جغرافي أو الكتروني؛
- تطوير أروضيات التعليم عن بعد (E-learning) وذلك عن طريق تطوير أدوات برمجية للتسيير التعليمي والتسيير الإداري للتكوين؛
  - استغلال التعليم عن بعد (E-learning).
- بالإضافة إلى كل المكونات الأساسية للتعليم التقليدي يضم التعليم الإلكتروني مجموعة من المكونات التي تحقق بتفاعلها وتكاملها الكيان المتكامل له، ومنها:<sup>1</sup>
- المكونات التقنية وتضم: المواقع الإلكترونية على الأنترنت، الشبكات العامة والخاصة للتعليم الإلكتروني، الحواسيب الشخصية للدارسين، البرامج التقنية والتطبيقية وقواعد البيانات للتعليم الإلكتروني.
  - المكونات الإدارية وهي: أهداف التعليم الرقمي، فلسفة التعليم الرقمي، خطط وبرامج وموازنات التعليم الرقمي، الجداول الزمنية للتعليم الرقمي، استراتيجيات وأهداف لكل من الأجل القصير والطويل، الرقابة المانعة والواقية والتابعة العلاجية لانحراف برامج التعليم الرقمي.
  - المكونات الإلكترونية منها: النشر الإلكتروني للكتب والبحوث، المكتبات الإلكترونية، الامتحانات والنتائج الإلكترونية، المؤهلات الإلكترونية وتسجيل ودفع الرسوم للجامعات عبر النماذج الإلكترونية.

- **الصحة الإلكترونية:** يعنى هذا المشروع خاصة بقطاع الصحة، ويمس العديد من المجالات فهو مفيد للمرضى حيث يمكنهم من متابعة ملفاتهم على جميع مستويات سلسلة العلاج، ويمكن كذلك من تحسين الكفاءات وتطويرها لدى المهنيين العاملين في مجال الصحة، كما يعنى هذا المشروع بالبحث الطبي وبناء قواعد المعرفة الخاصة بهذا القطاع.
- **البلدية الإلكترونية:** وذلك من خلال إنشاء تطبيق على الويب بداخل أجهزة رئيسة للبلدية يحفظ فيه بيانات عقود الحالة المدنية لكل مواطن جزائري، ليتمكن فيما بعد موظف الحالة المدنية من الاطلاع عليها واستخراج نسخ ورقية منها لطالبيها من المواطنين وبطريقة سريعة ودقيقة، كما تمكن ضابط الحالة

<sup>1</sup> (عبد نيمان الشريف، "الحكومة الإلكترونية كاستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها، الواقع والتحديات-حالة دول مجلس التعاون الخليجي"، مرجع سبق ذكره، ص 142).

المدنية من أداء مهامه بطريقة سهلة وسريعة وأكثر وضوحا ودقة. بحيث تمكن هذه التقنية المواطن الجزائري من استخراج عقود الحالة المدنية الخاصة به من أي بلدية داخل الوطن ودون أن يتكبد عناء السفر إلى بلديات بعيدة عن تواجد<sup>1</sup>.

ودشنت أول بلدية الكترونية بالجزائر يوم 04 مارس 2010، بالمقر الفرعي الإداري لحي 500 مسكن بباتنة، بحضور وزير البريد و تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال السيد موسى بن حمادي، وأصدرت أول شهادة ميلاد ( 12خ) في بضع ثوان فقط، على مستوى الشباك الالكتروني، وهي تقنية تجسد أيضا إمكانية إعداد الوثائق وتسليمها على مستوى فروع البلدية، دون أن يضطر المواطن إلى التنقل إلى المقر الرئيس للحالة المدنية.

• مشروع اسرتك II: يعد هذا المشروع من بين أحد المخططات المهمة في مجال تنمية مجتمع المعلومات في الجزائر وتعميم المعلوماتية بين أوساط المجتمع ويهدف إلى توفير حاسوب لكل عائلة جزائرية. هذه السياسة اتبعتها وزارة البريد وتكنولوجيايات الإعلام والاتصال من أجل بناء قاعدة معلوماتية تعتمد عليها من أجل إرساء حكومة الكترونية، وسعى البرنامج في صيغته الأولى "أسرتك ا" إلى تزويد 6 ملايين أسرة جزائرية بحواسيب مختلفة مربوطة بالإنترنت في حلول 2010، إلا أن هذا المشروع واجهته عراقيل عديدة منعت تحقيقه، وخلال 2009 تم إطلاق هذا الأخير بصيغة جديدة بعد فشل الصيغة الأولى في تحقيق الأهداف المرجوة منها في الآجال المحددة.

يمس هذا المشروع العديد من القطاعات منها:<sup>2</sup>

- عملية أسرتك الخاصة بقطاع التربية، وذلك من أجل تحضير التلاميذ -الذي يزيد عددهم عن ثمانية ملايين- لتبني التكنولوجيا الحديثة؛
- عملية أسرتك الخاصة بالإدارة من أجل وضع عدد من الخدمات الالكترونية كالحالة المدنية والضرائب والإسكان والطقس... في متناول جميع المواطنين؛

<sup>1</sup> (عامر هني ونور الدين دخان، "الحكومة الإلكترونية والخدمة العمومية في الجزائر: بين التحديات والرهانات"، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية، الجزائر: مجلد (7)، العدد (14)، 2018، ص 554.

<sup>2</sup> (الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية: "الجزائر الإلكترونية"، مرجع سبق ذكره، ص 22.

- عملية أسرتك الخاصة بقطاع الصحة، من أجل استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في قطاع الصحة، من خلال متابعة الملفات على جميع مستويات سلسلة العلاج.

بالإضافة إلى عملية أسرتك الخاصة بالمهن الحرة والمعوقين.

• **مشروع الحظائر الإلكترونية:** إنشاء الحظائر التكنولوجية في الجزائر هو جزء من استراتيجية وطنية طموحة، تهدف على وجه التحديد إلى الالتحام مع مجتمع المعرفة، وإعطاء أولوية مطلقة لتعزيز الصناعة والبحث والابتكار في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

في الواقع، على بيئة من الدور الأساسي الذي يجب أن تؤديه المجمعات التكنولوجية، التي تعتبر حافزا في عمليات الابتكار والقوى الدافعة للتنمية والنمو الاقتصادي، والدولة لديها تصميم الصك و تنفيذ السياسة الوطنية لتعزيز المجمعات التكنولوجية وتطويرها، تتحقق عن طريق الوكالة الوطنية لتعزيز وتطوير الحظائر التكنولوجية.

إن دور مروج الحظائر التكنولوجية يعود إلى الوكالة الوطنية لتعزيز وتطوير الحظائر التكنولوجية وهو العامل الحاسم لنجاح حديقة التكنولوجيا الأولى، فضلا عن الحظائر التكنولوجية الأخرى التي هي مسؤولة عنها.

يجب على الحظائر التكنولوجية أن تركز أعمالها على تطوير ما يلي<sup>1</sup>:

- كثافة الجهات الفاعلة لتكنولوجيات الإعلام والاتصال لتحفيز الأفراد، القدرة التنافسية للمؤسسات، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأمين الاستدامة ونمو المجمعات التكنولوجية؛

- التعاون بين الجهات المعنية لتعزيز القدرات والقدرة التنافسية للشركات الفردية بهدف التشجيع على تبادل الخبرات (التجربة) ، والدراية والمهارات؛

- تنمية روح المبادرة مع كل آثارها من حيث خلق الثروات بتنشيط الأراضي وخلق فرص العمل.

ويهدف إنشاء هذه الحظائر التكنولوجية إلى:

<sup>1</sup> أنظر: "تطوير الحظائر التكنولوجية"، مقال متاح على موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيا والرقمنة على الرابط التالي:

<https://cutt.us/laSYt>، تاريخ الاطلاع 2019/02/25.

- توفير البنى التحتية لمرافق الاستقبال مع جميع الخدمات المرتبطة لجعلها أماكن مميزة في تركيز شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- تعزيز الابتكار وروح المبادرة بفضل الحاضنات؛
- جذب الاستثمارات الأجنبية وتسهيل نقل التكنولوجيا.

• **مشروع بطاقة الشفاء:** يعدّ نظام البطاقة الإلكترونية "الشفاء" النظام الوحيد في إفريقيا، وهو أحد أشكال اعتماد التكنولوجيا المتقدمة في مصالح الضمان الاجتماعي في الجزائر منذ 19 أبريل 2007، قد استلهم تطبيقه من أنظمة سائدة في العديد من الدول الأوروبية مثل فرنسا حيث تسمى "بطاقة فيتال" (Carte Vitale) وتسمح هذه البطاقة بتحديد هوية المؤمن له اجتماعيا وذوي حقوقه.

وتعدّ الجزائر أول بلد إفريقي خاض تجربة البطاقة الإلكترونية للضمان الاجتماعي، وقد خصصت الدولة لتطبيق هذا النظام غلفاً مالياً يقدر بـ 16 مليون أورو، وقد تم تطبيقه تدريجياً بحيث بدأ في تطبيقه على مستوى خمس ولايات نموذجية وهي: عنابة، أم البواقي، بومرداس، تلمسان، المدية، ذلك بالنسبة لمستخدمي نظام الدفع من قبل الغير حيث تم إشراك أصحاب الصيدليات المتعاقدين مع الضمان الاجتماعي في هذه العملية أولاً، ثم الأطباء المتعاقدين مع الضمان الاجتماعي ثانياً.

وقد انطلق العمل بهذا النظام على مستوى أول مركز دفع بالولايات النموذجية يوم أول جوان 2007، وعمّم على مراكز الدفع كافة لهذه الولايات في أواخر شهر مارس 2008، وتم توسيع تطبيقه إلى باقي ولايات الوطن ابتداء من شهر أبريل 2008، بهدف الوصول لتعميمه على كامل القطر الجزائري في أواخر سنة 2010، وبداية سنة 2011، وهذا ما تم تحقيقه في 01 أوت 2011.

وتكمن أهمية بطاقة الشفاء في:

- تشخيص وتحديد هوية ذوي الحقوق؛
- الحصول على الحقوق للمؤمن اجتماعيا وذوي الحقوق من الخدمات التي يقوم بها الضمان الاجتماعي؛
- الحصول بسرعة على تعويضات تلك الخدمات بدون أن يكون المستخدم مضطراً لتقديم طلب مكتوب أو ملء استمارة أو تقديم ورقة العلاج؛

- الاستفادة من نظام الدفع دون الحاجة إلى تقديم دفتره.<sup>1</sup>

• **بوابة المواطن:** في سنة 2011، أطلقت وزارة البريد و تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال على الأنترنت بوابة المواطن " el Mouwatine "، من أجل السماح للمواطن بامتلاك نفاذ مباشر و واضح إلى مجمل الإجراءات الإدارية و قائمة الخدمات التي تقدمها الإدارة و إلى كل المعلومات التي من شأنها أن تكون مفيدة له.

وتتكون البوابة في طبعيتها العربية والفرنسية من محتوى متنوع مثل الدلائل والنصوص القانونية والخدمات، كما تنشر دوريا معلومات متعلقة بالإجراءات المتخذة والمعلنة من قبل السلطات العمومية، حيث يشمل الموقع المتشكل من أبواب القوانين السارية وروابط مفيدة تسمح بالاطلاع على مواقع لهيئات أخرى إضافة إلى إمكانية تحميل استمارات رسمية، حيث تقدم البوابة مختلف المعلومات حول الخدمات العمومية.

ونظرا إلى العدد الكبير من المعلومات الواردة في هذه البوابة، فقد أصبح من الضروري إعادة النظر في طريقة عرض هذه المعلومات، وفي هذا الصدد فقد تقرر إعادة التفكير في تقديم البوابة وهذا بعرض المعلومات بالنظر إلى وجهة نظر المواطن لا الإدارة، وعليه ستعرض الإجراءات على النحو التالي: متى يجب فعل ذلك؟ إلى من نتوجه؟ ما الذي يجب تقديمه؟ كم يستغرقه من وقت؟ ما النتيجة التي يمكن التحصل عليها؟

وحسب تصريح وزير البريد وتكنولوجيايات الإعلام والاتصال موسى بن حمادي خلال إشرافه على الإطلاق الرسمي للبوابة الإلكترونية، فإن إثراء المحتوى إضافة إلى مراقبة كل معلومة قبل نشرها يتم من طرف لجنة تضم ممثلين عن الوزارات. كما أن تحسين البوابة وتطويرها يتكفل به فوج عمل خاص وفق أنظمة متطورة لتسيير قاعدة البيانات.

<sup>1</sup> أنظر: " بطاقة الشفاء"، متاح في بوابة المواطن حول بطاقة-الشفاء، <http://www.elmouwatin.dz/?6476>، تاريخ الإطلاع:

## المبحث الثالث: استراتيجية تشييد مجتمع المعلومات واقتصاد المعرفة

تمثل القمة العالمية لمجتمع المعلومات المنعقدة في بيروت في فيفري 2003 ثم قمة تونس 2005 أهم المبادرات التي أكدت أنه ينبغي أن يكون من بين الحقوق الأساسية للإنسان حق المواطنين والدول في الاتصال والنفوذ إلى المعلومات وكذا تطبيق مبدأ حرية تدفق المعلومات. ودعت إلى ضرورة البحث عن الطرق الكفيلة بتحويل مجتمع المعلومات لوسيلة تخدم التنمية والاقتصاد الوطني وتحقيق الابتكار في مستوى التفاعل بين الحكومات فيما بينها وبين جماهيرها.

إن بناء مجتمع المعلومات وفق منطق التحول الإلكتروني أصبح أحد ضرورات الانفتاح على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الحياة اليومية للمواطن. وفي ظل هذه الحتمية وزيادة الاعتماد على هذه التقنيات واعتبارها المنطلق الأساسي والمحوري المؤدي إلى إنجاح عملية التنمية، أولت الدولة الجزائرية اهتماما أساسيا لهذا الموضوع من خلال تعزيز القدرات التقنية، تكثيف شبكات التواصل واعتماد استراتيجية شاملة لكل العمليات التي تمسها النقلة الإلكترونية بما يحقق خلق البيئة المناسبة لإقامة مجتمع المعلومات، كمرحلة مهمة في التحول إلى الحكومة الإلكترونية.

### المطلب الأول: ماذا بعد استراتيجية الجزائر الإلكترونية؟

رغم انقضاء آجال تنفيذ استراتيجية الجزائر الإلكترونية، إلا أن القيادة السياسية لم تعلن رسمية استراتيجية جديدة واضحة المعالم والمحاور كما كان الأمر في استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2009-2013، إلا أنها من جهة أخرى لم تتخل عن نيتها في إكمال عملية التحول الإلكتروني في كل أعمالها، هذا ما جعلنا نتساءل عن خطة العمل التي اعتمدها المؤسسات التنفيذية في تطبيق مشاريعها الإلكترونية. أيتعلق الأمر بالاستمرار في تنفيذ خطة الجزائر الإلكترونية والتمديد في آجالها لحين تنفيذ محتواها، أم وضع استراتيجية جديدة كليا تتضمن مراجعة نقائص الاستراتيجية الأولى؟



## أولاً: استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013... قرار تمديد الآجال

مواصلة منها لجهودها الرامية إلى المضي قدماً بالتحول الإلكتروني في الجزائر وتعزيز استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال، وفي إطار مواصلة تحديث الخدمات العمومية وتحسين نوعيتها من أجل الاستجابة لطلب المواطنين الملح والمتنامي باستمرار، تقرر تمديد آجال تنفيذ استراتيجية الجزائر الإلكترونية وعدم ربطها مجدداً بزمان لتنفيذها.

ففي ظل الغموض الذي اكتنف عملية الانتقال الإلكتروني خاصة وأن السلطة العليا لم تصرح بنهاية آجال استراتيجية الجزائر الإلكترونية خلال سنة 2013، ولا عن وضع خطة واستراتيجية جديدة لبناء جزائر إلكترونية، صرح الأمين العام لوزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، السيد محمد بعيط، أن نسبة تقدم أشغال استراتيجية الجزائر الإلكترونية تجاوزت نسبة 55 بالمئة، مضيفاً أن الحكومة قررت تمديد مشروع الجزائر الإلكترونية إلى نهاية 2018، أي مدة خمس سنوات إضافية، حيث لن يتم اختتام تنفيذ استراتيجية الجزائر الإلكترونية خلال سنة 2013 وإنما سيتواصل تجسيد المشروع سنوات أخرى. مشيراً إلى أن الحكومة أقرت الاستعانة بشركات أمريكية لتعميم استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الجزائر ضمن المشروع الإلكتروني. كما أنه تم الاتفاق مع السفير الأمريكي في الجزائر "هنري منشر" على أن تقدم الولايات المتحدة الأمريكية ملفاً كاملاً بأسماء الشركات المعنية بدخول السوق الجزائرية، واقتراحاتها لتطوير استراتيجية "الجزائر الإلكترونية".<sup>1</sup>

من جهة أخرى، عرضت وزيرة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال زهرة دردوري، في مؤتمر جنيف، المنعقد من 10 إلى 13 جويلية 2014،\* الاستراتيجية الجزائرية لبناء مجتمع المعلومات القائم على المعرفة، حيث أكدت خلال المنتدى العالمي للقمة العالمية لمجتمع المعلومات، أن "الجزائر عملت على تجسيد الالتزامات التي اتخذتها بمناسبة انعقاد القمة العالمية لمجتمع المعلومات في تونس سنة 2005 باعتماد استراتيجية لبناء مجتمع المعلومات والاقتصاد القائم على المعرفة". في إشارة منها إلى

<sup>1</sup> خالد قاشي وآخرون، "استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 فجوة النظرية والتطبيق"، مرجع سبق ذكره، ص 106-107.

\* ويهدف مؤتمر جنيف في كل مرة إلى عرض التقدم المحقق في مجال تنفيذ قرارات القمة العالمية لمجتمع المعلومات بجنيف سنة 2003 وتونس في 2005 قصد تجسيد استراتيجية عالمية لمجتمع المعلومات.

مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 كونه تضمن مختلف جوانب ترقية استعمال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال وكيفية الوصول من خلالها إلى بناء مجتمع المعلومات الجزائري.

وأضافت تقول إنه "الضمان تنمية متناغمة أدرجت الجزائر من بين أولوياتها الاستراتيجية ديمقراطية الاستفادة من تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال من خلال التكوين وضمان تطوير المهارات و تسهيل الإنتقال التدريجي نحو مجتمع قائم على المعرفة"، مؤكدة أن المواطن من بين أولويات البرنامج الوطني وذلك من خلال تطوير خدمات الأنترنت وإطلاق بوابة إلكترونية حكومية (المواطن) وبوابات إلكترونية قطاعية ومواضيعية.<sup>1</sup>

من خلالها عرضها، أشارت السيدة الوزيرة إلى مجموعة من البرامج والمشاريع التي تعتمزم الوزارة تطبيقها خلال سنة 2015، والتي من أهمها: تطوير منشآت الاتصالات عبر الساتل، إنشاء شبكة إقليمية للمعلومات تربط بين عدة دول إفريقية، مشروع بطاقة الضمان الاجتماعي (الشفاء)، استكمال الشبكة الوطنية للطب عن بعد وكذا برنامج فك العزلة التكنولوجية من خلال مشروع "سيبرريف".\*

كما أن رئيس الجمهورية السيد عبد العزيز بوتفليقة واصل إصراره على ضرورة تطوير هذا المجال، وذلك في إطار برنامج الجزائر الإلكترونية، فقد أمر بإنشاء صندوق خاص بدعم إنشاء المؤسسات التكنولوجية « Fond d'Appropriation des Usagers et du Développement des Technologies de l'Information et de la Communication FAUDTIC ». يهدف هذا الصندوق إلى تطوير استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى المواطنين الجزائريين والمؤسسات.

وكان مشروع شبكة الصحة عن بعد RT-DZ الجديدة، التي تم إطلاقها في أفريل 2016 من طرف وزراء البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال السيدة هدى إيمان فرعون ، ووزير الصحة والسكان

<sup>1</sup> الإذاعة الجزائرية، "عرض الاستراتيجية الجزائرية لبناء مجتمع المعلومات في جنيف"، مقال منشور بتاريخ 2014/06/10 على الرابط: <http://www.radioalgerie.dz/news/ar/article/20140610/2417.html> ، تاريخ الاطلاع: 2019/11/15، الساعة: 22:50

<sup>2</sup> عملية سيبر ريف " Cyber Rif " هي برنامج تدريبي وتحسيبي للتعريف بالانترنت وكذا استخدام تكنولوجيايات الإعلام والاتصال في المناطق الريفية وأثرها على الحياة اليومية، تم إطلاقه يوم 2011/05/19، من طرف وزير البريد وتكنولوجيايات الاعلام والاتصال، السيد موسى بن حمادي. وتميز انطلاق هذه العملية بإرسال حافلة اولى مزودة بحوالي عشرة حواسيب موصولة بشبكة الانترنت عبر الساتل ومرفقة بمختصين في تكنولوجيايات الاعلام والاتصال الى ولاية المدية.

وإصلاح المستشفيات السيد عبد المالك بوضياف، في مستشفى جامعة بني مسوس، أول مشروع تم تنفيذه بتمويل جزئي من صندوق FAUDTIC.

وحسب تصريح وزيرة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، يخطط الصندوق لتمويل 30 مشروعاً آخر في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، في عام 2016، مما سيسهم في استكمال برنامج الجزائر الإلكترونية (الجزائر الإلكترونية)<sup>1</sup>. وهذا إشارة واضحة على تبني الدولة الجزائرية فكرة الاستمرار في تنفيذ برنامج الجزائر الإلكترونية رغم انقضاء آجاله في 2013.

في تدخله بمناسبة ترأسه اجتماعاً لمجلس الوزراء يوم 28 ديسمبر 2016، وبعد الموافقة على مشروع قانون تمهيدي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الإلكترونية، دعا رئيس الجمهورية الحكومة إلى الإسراع في تطوير خدمات البريد والاتصالات الإلكترونية لاسيما الرفع من قوة التدفق والطاقت المقدمة لخدمات الأنترنت. كما دعا رئيس الجمهورية الحكومة إلى مرافقة هذا التحول النوعي لخدمة البريد والاتصالات الإلكترونية من خلال التعجيل بالإصلاحات بهدف التقدم في عصرنة المرفق العام سيما على مستوى المنظومة المالية والحكامة الإلكترونية<sup>2</sup>.

وفي كلمة ألقاها السيد الوزير الأول أحمد أويحي في الندوة الإقليمية رفيعة المستوى حول الاقتصاد الجديد لبلدان شمال إفريقيا والشرق الأوسط بتاريخ 26 مارس 2018<sup>3</sup>، قال: "تعزز الجزائر الاستفادة من

<sup>1</sup>) Mendaci. Mohamed, « **Fonds d'appropriation des usagers et du développement des TIC** « FAUDTIC » : Concrétisation de l'e-Algérie », article publié dans le quotidien national d'information El Moudjahid, le 07/04/2016, consulté via le lien : <http://www.elmoudjahid.com/fr/actualites/92752>, le 12/01/2020.

<sup>2</sup> أنظر: رئاسة الجمهورية، "بيان اجتماع مجلس الوزراء"، الجزائر، 28 ديسمبر 2016، متاح على الموقع الإلكتروني الرسمي: <http://www.el-mouradia.dz/arabe/president/activites/presidentacti.htm>، تاريخ الإطلاع: 2019/01/11.

<sup>3</sup> أنظر: الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، مصالح الوزير الأول، كلمة السيد أحمد أويحي بمناسبة افتتاح الندوة الإقليمية رفيعة المستوى حول الاقتصاد الجديد لبلدان شمال إفريقيا والشرق الأوسط والشباب والتكنولوجيا والمالية"، الجزائر، يوم 26 مارس 2018، متاح للقراءة والتحميل على بوابة الوزارة الأولى، على الرابط التالي:

<http://www.premier-ministre.gov.dz/ressources/front/files/pdf/discours/allocution-pm->

[ahmed-ouyahia-26-03-2018-ar.pdf](http://www.premier-ministre.gov.dz/ressources/front/files/pdf/discours/allocution-pm-ahmed-ouyahia-26-03-2018-ar.pdf)، تاريخ الاطلاع: 2019/11/22.

حقها المشروع من إيجابيات الاقتصاد الرقمي وهي تبذل الجهود التي يفرضها الحاضر والمستقبل في هذا المجال" وأضاف قائلا: "هكذا تبذل بلادي جهدا معتبرا في تعليم الإعلام الآلي في المدرسة الذي يستفيد منه حاليا حوالي 90 % من تلاميذ الطورين المتوسط والثانوي ، في حين يتم تكوين 20000 مهندس وتقني في الإعلام الآلي سنويا".

وذكر أيضا "تواصل الجزائر تطوير شبكتها من الألياف البصرية التي تفوق 120000 كيلومتر عبر كل أنحاء الوطن". كما أضاف السيد الوزير الأول أن الدولة الجزائرية تعكف على برنامج وطني لرقمنة الخدمة العمومية قطع أشواط مهمة في قطاعات عديدة، على غرار قطاع العدالة والإدارة المحلية والتربية الوطنية، برنامج سيتم استكماله قبل نهاية هذه العشرة كأقصى أجل.

إن كل هذه الخطابات حتى وإن تعددت التسميات فيها واختلفت زوايا الرؤية بالنسبة للتحويل الإلكتروني إلا أنها تدل صراحة على مواصلة جهود الدولة الجزائرية، حتى بعد انقضاء آجال تنفيذ مشروع الجزائر الإلكترونية ومن غير إقرار خطة جديدة واضحة المعالم، في تبنيها لمشروع الجزائر الإلكترونية وضرورة الانتقال إلى نموذج جديد من الخدمات الحكومية يقوم على تطويع تكنولوجيات الإعلام والاتصال في إشارة إلى الحكومة الإلكترونية كنموذج جديد وضروري للحكومة.

### ثانيا: تأكيد المسعى من خلال البرامج الحكومية

لم تظهر الرؤية الإلكترونية للدولة الجزائرية في الفترة التي تلت آجال تنفيذ مشروع الجزائر الإلكترونية فقط من خلال الخطابات الرسمية (التي كان واضحا تضاربيها بين تمديد لآجال تنفيذ المشروع أو المضي قدما في التحول الإلكتروني دون وضع خطة أخرى)، فالبرامج والخطط الحكومية للسنوات بعد 2013 لم تغفل أيضا هذا المحور المهم، خاصة وأن العالم يعرف تطورا سريعا وملحوظا في تكنولوجيات الإعلام والاتصال واستخدامها في جميع نواحي الحياة اليومية للسلطة، المؤسسة والمواطن.

سننترق في هذه النقطة إلى البرامج الحكومية مع التركيز على الصيغة التي تناولت فيها برنامج التحول إلى الحكومة الإلكترونية.

1- مخطط عمل الحكومة 2014: تضمن مخطط عمل الحكومة من أجل تنفيذ برنامج رئيس الجمهورية للفترة الخماسية 2014-2019 في فصله الرابع المتعلق بتسيير المنشآت الأساسية وصونها وتوسيعها بغرض تعزيز دورها في دعم برنامج التنمية الاقتصادية والاجتماعية، تأكيد مواصلة جهود الدولة الجزائرية الرامية إلى ترقية خدمة عمومية ناجعة وعصرية، وعيا منها بالرهانات التي تواجهها بفعل التطور الهائل على الصعيد العالمي للتكنولوجيات الحديثة.

تضمن المخطط أيضا التشديد على ضرورة تعميم استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال وإيلاء عناية خاصة لتطوير خدمات تكنولوجيات الإعلام والاتصال لفائدة المواطنين والمؤسسات مما سيشجع على بروز تطبيقات محلية تسهم في تطوير اقتصاد رقمي وتشبيد مجتمع يقوم على المعرفة والخبرة.

حيث جاء في مداخلة الوزير الأول السيد عبد المالك سلال لدى عرضه مخطط الحكومة أمام نواب المجلس الشعبي الوطني بتاريخ 01 جوان 2014 ما يلي " فيما يتعلق بالمنشآت الأساسية للاتصالات السلكية واللاسلكية، فإن الحكومة تعزم العمل على عصرنتها بهدف ترقية استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال والتشجيع على اندماج مجتمعنا في اقتصاد يقوم على العلم والمعرفة.....كما ستم مواصلة تعميم التدفق العالي والعالي جدا.... وسيتم إنجاز حظائر تكنولوجية.....وسيشرع في إنشاء هيئات لتأمين المعلومات وهيئة للتصديق الإلكتروني".<sup>1</sup>

إن مواصلة الحكومات الجزائرية في تخصيصها محورا كاملا من برامج عملها ومخططاتها لترقية استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال يدل بوضوح على استمرار سياسة الدولة الجزائرية، عبر برنامج فخامة السيد رئيس الجمهورية، في دعم التحول الإلكتروني والتشجيع على قيام مجتمع رقمي جزائري.

2- مخطط عمل الحكومة 2017: في قسمه الثاني المعنون "مواصلة تدعيم الديمقراطية التعددية ودولة القانون وعصرنة الحكامة"، تضمن برنامج الحكومة الجزائرية المنصبة في 2017، فصلا كاملا تحت

<sup>1</sup> أنظر: مداخلة الوزير الأول لدى عرضه مخطط الحكومة 2014 أمام نواب المجلس الشعبي الوطني، متاحة على بوابة الوزارة الأولى، الرابط التالي: <http://www.premier-ministre.gov.dz/ar/premier-ministre/activites/2015-10-06-08-38-02.html>، تاريخ

عنوان "مواصلة عصرنة الحكامة"، تناول فيه المخطط جهود الدولة الجزائرية المبذولة من أجل تحسين الحكامة الإقليمية والإدارية وإلى تطوير مجتمع المعلومات.<sup>1</sup>

وفي هذا الإطار، فإن الحكومة وجهت نشاطاتها وإصلاحاتها من أجل:

- عصرنة تسيير الميزانية والمالية للجماعات المحلية، ومرافقة ذلك بتعزيز تأطيرها وتكوينها المستمر، وكذا تطوير التسيير الإلكتروني للبلدية؛

- تكوين مستخدمي الإدارة العمومية وتجديد معارفهم، وكذا عصرنة المرافق العمومية وإدخال الإعلام الآلي فيها؛

- الإسراع في عملية وضع الوثائق والمستندات الإدارية المعاصرة وتداولها (بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتريان) بما في ذلك على مستوى المراكز الدبلوماسية والقنصلية في الخارج، وكذا العمل على الإدخال القوي لبطاقة الترخيم الإلكتروني للسيارات ورخصة السياقة البيومترية الإلكترونية؛

- تطوير الخدمة الوطنية الإلكترونية على مستوى الإدارات العمومية وكذا تعميم التصديق الإلكتروني.

وباعتبار التكنولوجيات الحديثة للإعلام وتطوير مجتمع المعلومات ضروريين في عملية الحكامة، فإن مخطط الحكومة ركز في هذا الجانب على:

- تطوير القدرات الرقمية والتدرج في استعمالها من خلال التغطية الرقمية لمجموع التراب الوطني، تطوير النفاذ إلى التدفق العالي جدًا لمرافقة عصرنة الحكامة وتلبية حاجات جميع المستعملين، بمن في ذلك الأعوان الاقتصاديون، مرافقة اللجوء المتزايد إلى استعمال تكنولوجيات الإعلام، وكذا إعداد ووضع استراتيجية وطنية في مجال أمن منظومة الإعلام؛

- تحسين القدرات الوطنية التكنولوجية في ميدان تكنولوجيات الإعلام من خلال تشجيع مراكز البحث العلمي لترقية القدرات التكنولوجية؛

- ترقية مجتمع الإعلام من خلال مواصلة تعليم الإعلام الآلي وتعميم التكنولوجيات الجديدة للاتصال في جميع مستويات المنظومة الوطنية للتربية والتعليم والتكوين.

<sup>1</sup> أنظر: الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، مصالح الوزير الأول، مخطط عمل الحكومة من أجل تنفيذ برنامج رئيس الجمهورية، سبتمبر 2017، متاح للإطلاع والتحميل على الموقع <http://www.premier-ministre.gov.dz/ar/documents/textes-de-references/plans-d-actions>، تاريخ الاطلاع 2020/01/05.

انطلاقاً من هذه البرامج والمخططات الحكومية، يمكن القول إن استمرار الدولة الجزائرية في مسيرتها نحو تطبيق تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتوفير بيئة ملائمة لعملية التحول الإلكتروني في خدماتها العمومية، فرض عليها انتهاج سياسات وطنية قائمة على توسعة البنية التحتية لتكنولوجيات الإعلام والاتصال وتجديدها وبناء مجتمع معلومات متطور.

إن الحكومة الإلكترونية التي تهدف إلى عصنة الحكامة وتحسين أداء الإدارة وتقريبها من المواطنين وتسهيل عملية تقديم الخدمات لهم عبر تخفيف الإجراءات الإدارية إضافة إلى الربط بالإنترنت ذات التدفق العالي هي النموذج الذي يطمح إليه كل من المواطن والمؤسسة والإدارة في الوقت نفسه.

وفي إطار استمرار الجهود من أجل الارتقاء بالخدمة العمومية إلى هذا المصنف وتحديث البنى التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية، عكفت وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال بصفتها الجهة الوصية على عملية التحول الإلكتروني على وضع مخطط وطني يمتد على فترة أربع سنوات من 2015-2019، سنتطرق إلى تفاصيله فيما يلي.

### المطلب الثاني: المخطط الوطني لتطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال

تطبيقاً لتوجيهات السيد رئيس الجمهورية، والتي تضع المواطن في صميم عمل الحكومة، وانطلاقاً من برنامج عمل الحكومة، أخذت على عاتقها وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال هذه المهمة داعمة في ذلك السياسة المنتهجة في مجال عصنة منشآت الاتصالات السلكية واللاسلكية من أجل ترقية استعمال تكنولوجيات المعلومات والاتصال، وذلك من خلال رسم استراتيجيات عديدة لدعم البنى التحتية وتوفير النفاذ إلى الأنترنت عبر كامل التراب الوطني وجعله في متناول جميع المرتفقين والمؤسسات والادارات. تمتد هذه الاستراتيجيات على أربع سنوات من 2015 إلى 2019.

## أولاً: استراتيجية التدفق العالي والعالي جدا

تضطلع منشآت الاتصالات بدور محوري في تشييد مجتمع المعلومات والاقتصاد المبني على المعرفة، وقد سجلت الاتصالات في الجزائر منذ سنة 2000 نموا معتبرا، لاسيما في كثافة استخدام الهاتف النقال، إلا أن الاتصالات ذات التدفق العالي والعالي جدا مازالت تعرف جملة من النقائص ومحدودية في انتشار الأنترنت واستخدامها في التراب الوطني.

مواصلة للجهود المبذولة في إطار تنفيذ استراتيجية الجزائر الإلكترونية، تضمنت استراتيجية التدفق العالي والعالي جدا ثلاثة (03) محاور رئيسة تتمثل في:<sup>1</sup>

- استكمال وتحديث شبكة النفاذ عن طريق تحديث البنى التحتية من حيث التكنولوجيا القائمة لدعم التطورات التقنية واحتياجات السوق من حيث تنوع الخدمات؛
- تطوير بنى تحتية جديدة عن طريق زيادة قدرة التدفق العالي والعالي جدا، ولا سيما لتسريع الخدمة للمناطق البيضاء والريفية والنائية وبالتالي تلبية احتياجات السوق؛
- تحسين جودة الخدمة واستقبال الزبائن.

هذه المحاور الثلاثة يجري تنفيذها من خلال الجهود التالية:

- 1- ربط التجمعات السكنية التي يزيد عدد سكانها عن 1000 نسمة بشبكة الألياف البصرية (FO): في إطار خطة عمل الحكومة 2013-2014، عدد التجمعات السكنية التي يزيد عدد سكانها عن 1000 نسمة الذين سيتم توصيلهم بشبكة الألياف البصرية (FO) بلغ 2000 تجمع، تم التوصيل بالشبكة لـ 968 جمعا منهم خلال سنتي 2013 و2014. وكان من المخطط ربط 440 منطقة في عام 2015.

<sup>1</sup> (وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، "السياسة الحكومية لقطاع البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال"، أكتوبر 2015، متاحة للتحميل على موقع الوزارة الأولى على الرابط التالي: <http://www.premier->

[ministre.gov.dz/ressources/front/files/pdf/politiques/mptic.fr.pdf](http://www.premier-ministre.gov.dz/ressources/front/files/pdf/politiques/mptic.fr.pdf)، تاريخ الاطلاع 2019/11/18.



رسم توضيحي 17 : ربط التجمعات السكنية التي يزيد عدد سكانها عن 1000 نسمة بشبكة الألياف البصرية (FO)



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على: **politique gouvernemental dans le secteur de la poste et des TIC**, octobre 2015, informations disponibles dans le site officiel du Ministère de la Poste et des TIC. <https://www.mptn.gov.dz/fr>, consulté le 12/01/2020

من المقرر كذلك انجاز برنامج ربط المناطق الصناعية والمؤسسات التربوية ومؤسسات التكوين والصحة وكذا 2000 ملحقة للبلديات عبر التراب الوطني بشبكة الألياف البصرية.<sup>1</sup>

2- **توصيل عملاء جدد بالتدفق العالي:** في إطار تنفيذ استراتيجية التدفق العالي، تم منح ثلاث رخص للجيل الثالث (G3) لمتعاملي الهاتف النقال وتعزيز قدرات تطوير التدفق العالي للهاتف الثابت (G4) للمتعامل العمومي "اتصالات الجزائر" الذي يغطي عند إطلاقه عواصم الولايات 48 للتراب الوطني.<sup>2</sup>

3- **عصرنة شبكة النفاذ وتطويرها:** بهدف ضمان نفاذات جديدة تماشيا مع توسع حظيرة المشتركين وتحقيق نوعية خدمة أفضل للمواطنين، تعكف وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال من خلال مخطتها الوطني إلى عصرنة متواصلة لشبكة نفاذها عبر العديد من المشاريع التي تتضمن العمليات التالية:

<sup>1</sup> حسب تصريح الرئيس المدير العام لمؤسسة اتصالات الجزائر السيد عادل خمان، لوكالة الأنباء الجزائرية، يوم الاثنين 2 نوفمبر 2018، فإنه تم مد أكثر من 140000 كلم من كوابل الألياف البصرية في إطار الاستراتيجية الوطنية الرامية إلى ربط جميع ولايات الوطن بشبكة الهاتف والانترنت ذات التدفق العالي.. لمزيد من المعلومات أنظر: "التدفق السريع للإنترنت: مد أكثر من 140000 كلم من كوابل الألياف البصرية"، مقال متاح على موقع وكالة الأنباء الجزائرية على الرابط التالي: <http://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie/63128-140000>، تاريخ الاطلاع: 2020/01/11.

<sup>2</sup> الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، مصالح الوزير الأول، مخطط عمل الحكومة من أجل تنفيذ برنامج رئيس الجمهورية، ص 26، متاح للتحميل على موقع الوزارة الأولى على الرابط: <http://www.premier-ministre.gov.dz/ressources/front/files/pdf/plans-d-actions/planaction2014ar.pdf>، تاريخ الاطلاع: 2019/11/20.

- استبدال تدريجي للتجهيزات القديمة بإدراج تكنولوجيات جديدة تسمح بإدماج العروض متعددة الخدمات ذات الدفع السريع؛
- بسط الدفع السريع والخدمات اللاسلكية المتاحة عبر بروتوكول الأنترنت IP بإطلاق التكنولوجيا الراديوية 4G LTE الثابتة، التي عرفت نجاحا كبيرا لاسيما في المناطق صعبة الولوج بالشبكة السلكية؛\*
- تزويد المقيمين والمهنيين بدفق أعلى وعرض نطاق ترددي أفضل بإلغاء كلي أو تقليص أقصى للكوابل المعدنية.

بهذا الخصوص، تم إيلاء عناية خاصة لتطوير خدمات تكنولوجيات الإعلام والاتصال لفائدة المواطنين والمؤسسات وترقيتها، وذلك بهدف تشجيع إنشاء مؤسسات مصغرة (start up) وتطوير حظائر تكنولوجية جديدة، وبالتالي الإسهام في ازدهار الصناعة والبحث والابتكار في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

**4- تحسين نوعية خدمة الشبكات:** وذلك من خلال تحديث المعدات وتطهير الشبكة، مما سيرفع من سرعة الكشف عن الازعاج في مهلة 24 ساعة. ولبلوغ هذا الهدف خلال سنة 2015، تم وضع الإجراءات التالية قيد الخدمة:

- استبدال المعدات وتحديثها، وتم برمجة لاستبدال كل الشبكة الهاتفية نهاية 2016؛
- تطهير الشبكة الحضرية بدءا من الكابلات، الأنابيب وشبكات النقل؛
- تدريب العمال التقنيين والتجاربيين وتحسين مستواهم؛
- انشاء جهاز خاص لتوظيف مؤسسات الأشغال الشابة.

#### ثانيا: ترقية خدمة بريدية ناجعة

تطبيقا لتعليمات فخامة رئيس الجمهورية، المتعلقة بالخدمة العمومية الجوارية وتقليص الفجوة الرقمية، يرمي المسعى المعتمد في إطار تنفيذ السياسة القطاعية في مجال البريد إلى ديمقراطية النفاذ إلى خدمة بريدية عصرية، من خلال الاستعمال المكثف لتكنولوجيات الإعلام والاتصال

(\*) تم إطلاق هذا العرض في أبريل 2014 للزبائن المهنيين ثم في سبتمبر 2014 للزبائن المقيمين، ويهدف أساسا لتوفير الأنترنت ذات التدفق العالي والعالي جدا لسكان المناطق الحدودية والجنوب.

ستسهر الحكومة على مواصلة تنفيذ الأعمال التي شرع فيها خلال الفترة الخماسية السابقة والتي تهدف إلى تنويع العرض وتحسين نوعية تقديم الخدمات لفائدة المواطنين من خلال تكثيف الشبكة البريدية وإعادة تأهيلها وتجديدها<sup>1</sup>.

كما ستشجع الحكومة في تعميم الإعلام الآلي على مستوى مكاتب البريد ونشر شبابيك بنكية آلية وتطوير وسائل الدفع الإلكتروني وكذا توفير وسائل الدفع العصرية المتنوعة. وفي إطار تحسين الخدمة العمومية، تتولى الوزارة المكلفة بالبريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال اتخاذ كل التدابير من أجل توفير ظروف ذات جودة عالية وأمنة وفقا للمعايير الدولية من أجل استقبال أحسن للمواطنين ونشر عادل للخدمات، عبر كامل التراب الوطني.

وعليه، ففي مجال توفير الخدمة البريدية، تعتبر من أولويات الحكومة الجزائرية، ممثلة في الوزارة المكلفة بالبريد، ديمقراطية النفاذ إلى خدمة بريدية عصرية باستعمال مكثف لتكنولوجيات الإعلام والاتصال. يمكن أن يتجلى هذا النفاذ في شكل مادي أو الكتروني أو عبر شبكات الاتصالات النقالة.

إن أهم مساعي عصرنة قطاع البريد، هو تجسيد تدعيم التآلية والحوسبة المكثفة والرقمنة وخاصة تطوير الخدمات على الخط والنفاذ عن بعد واستعمال التطبيقات النقالة. تدخل هذه الطموحات ضمن مقصد الاستجابة لمتطلبات الزبائن المتنامية، المتعلقة بمنح الوسيلة الإلكترونية والنفاذ عن بعد الأولوية وترقية استعمال وسائل الدفع الإلكتروني. كما أن استراتيجية عصرنة البريد من أجل تقديم خدمة ناجعة ومتطورة، يشمل كذلك إعادة تنظيم النشاط البريدي، خاصة فيما يتعلق بخدمة البريد السريع EMS، وذلك بتطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال في هذا المجال، خاصة فيما يتعلق بـ:

- استعمال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال لتتبع الإرسالات واستعادة أدلة توزيعها؛
- إقامة أراضيات لوجستكية الكترونية وتطوير توزيع الإرسالات المبتاعة على الخط (التجارة الإلكترونية)؛
- رقمنة البريد و عرض الرسائل الإلكترونية باسم نطاق [poste.dz](https://poste.dz)؛

<sup>1</sup> (لمعلومات أكثر أنظر: استراتيجية تطوير البريد، صفحة متاحة على موقع وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال والرقمنة، الرابط: <https://cutt.us/TDINWK>، تاريخ الإطلاع: 2019/11/20.

- تعزيز البريد الهجين و عرض خدمات التصديق و الختم الزمني (الرسائل الالكترونية الموصى عليها، بركيتك Barki@tic، الاستدعاءات الالكترونية)...
- إنشاء ملف الكتروني للعناوين و وضعه على الخط حتى يطلع عليه الجمهور و الإدارات و الهيئات المهمة.

ومنه، فكل الآليات المبرمجة في استراتيجية عصرنة الخدمة البريدية وترقيتها تقوم على استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم الخدمة وتحقيق إرضاء الزبون.

### ثالثا: النشاط الفضائي

إضافة إلى الأقمار الصناعية قيد الاستغلال، يجري حاليا إعداد الدراسات وإدماج القمرين الصناعيين Alsat 2 ب و Alsat ب و Alsat 1 من قبل خبرات وطنية قصد إطلاقهما. وبهذا الصدد، ستسهر الحكومة على إتمام تنفيذ البرنامج الفضائي الذي يتمحور خاصة، حول:

- تصميم أنظمة فضائية، تستجيب للاحتياجات الوطنية وانجازها وإطلاقها (ألكمسات 1 و Alsat 3 و Alsat 4 وتطوير تطبيقات من اجل استغلالها)
- انجاز منشآت أساسية فضائية (مركب بوغزول) واقتناء تجهيزات خاصة (مركز التطبيقات الفضائية و مركز تطوير الأقمار الصناعية)
- ترقية كفاءات بشرية متخصصة وتجنيدتها في هذا المجال الذي يتطلب تكنولوجيا عالية جدا من خلال تكثيف برامج التكوين ونقل المهارة.

## خلاصة الفصل:

ختاماً، نستنتج أن كل البرامج المسطرة من أجل التحول الإلكتروني تهدف إلى عصرنة البنى التحتية للاتصالات وتكثيفها وتعميمها من أجل ترقية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذا دعم اندماج مجتمعنا ضمن اقتصاد مؤسس على العلم والمعرفة. تتوزع هذه الأهداف من خلال مشاريع تنموية عديدة تسطرها الحكومات يمكن إيجازها في: تعزيز استغلال تكنولوجيات الإعلام والاتصال، النشاط البريدي، رفع مستوى الإطار القانوني للقطاع، التعاون الدولي، تدريب الموارد البشرية وتطويرها، نشر الثقافة الإلكترونية والقضاء على الأمية الإلكترونية وكذلك التواصل وتحسين المناخ الاجتماعي.

إن الاستراتيجيات المنتهجة في عملية التحول الإلكتروني في الجزائر، باعتبارها ضرورية لإحداث نقلة نوعية في مجال الحكومة الإلكترونية، خاصة "استراتيجية الجزائر الإلكترونية" لا يمكن الحكم عليها بالنجاح أو الفشل إلا بعد النظر فيما تم تحقيقه في أرض الواقع مقارنة مع ماتم برمجته خلال كل فترة زمنية. لا يكون تقييم هذه الاستراتيجيات والحكم على عملية إنفاذ الحكومة الإلكترونية في الجزائر إلا من خلال تبني مقاربة واضحة تعتمد على مجموعة من المؤشرات التي تعنى بقياس تنمية الحكومة الإلكترونية ومنحنى تطورها، كمحصلة لسنوات من العمل على تنفيذ السياسات التي تتكفل بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتشبيد مجتمع المعلومات، وهذا ما سيتم التطرق إليه في الفصل الموالي مع إبراز مواطن القوة والضعف في هذه السياسات.

## الفصل الرابع:

الحكومة الإلكترونية، تقييم الحالة

الجزائرية واستشراف المستقبل

## تمهيد:

وقوفا على واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر وحتى نتمكن من تقييم الوضع، سنحاول وصف الجهود المبذولة من طرف السلطات الجزائرية على مدى عشر سنوات (بداية من انطلاق تنفيذ مشروع الجزائر الإلكترونية)، وذلك بالاعتماد على مقابرتين، الأولى كيفية: عملنا من خلالها على تقييم الجاهزية الإلكترونية في الجزائر عبر عرض الجهود الجزائرية في توفير متطلبات التحول نحو الحكومة الإلكترونية، والمقاربة الثانية كمية، عبر تقييم جهود تطوير الحكومة الإلكترونية الجزائرية، مع الأخذ بعين الاعتبار أدوات قياس دولية ووطنية.

زيادة على عملية التقييم وحتى لا يكون هذا البحث عقيما من ناحية النتائج والمستجدات، ينبغي لنا ألا نكتفي فقط بذكر نتائج عملية التقييم وإبراز النتائج المتحصل عليها دون تحليلها وتبريرها ومحاولة معرفة ظروف الوصول إليها. انطلاقا من هذه النتائج وتحليلها، وباعتبار عملية التحول إلى الأنموذج الإلكتروني من الخدمات الحكومية ليس بالعملية الثابتة والمنتهية في الزمن، خاصة في ظل تطور تكنولوجيات الإعلام والاتصال يوما بعد يوم وتزايد استعمالها في الحياة اليومية، فإنه وجب علينا رصد الطموحات المسطرة مستقبلا في هذا المجال وإجراء عملية استشراف بخصوص التحول الإلكتروني في الجزائر.

سنحاول التطرق إلى كل هذه العناصر في هذا الفصل من خلال ثلاثة مباحث هي:

- المبحث الأول: جهود الجزائر في تطبيق الحكومة الإلكترونية
- المبحث الثاني: تقييم إنجازات الجزائر في مجال الحكومة الإلكترونية
- المبحث الثالث: الحكومة الإلكترونية في الجزائر، العراقيل والاستشراف

## المبحث الأول: جهود الجزائر في تطبيق الحكومة الإلكترونية

قبل التطرق إلى تقييم واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر بعد أزيد من تسع (09) سنوات من تنفيذ استراتيجية "الجزائر الإلكترونية"، وانطلاقا من أن نجاح عملية التحول، كما سبق أن أشرنا، يتوقف على التحضير الجيد لها من خلال توفير مجموعة من المتطلبات والآليات، سنحاول في هذا المبحث دراسة جهود الجزائر من أجل التحول إلى تقديم الخدمات إلكترونيا وإحصائها ومدى استفادة المواطن فعليا مما يتم توفيره، أولا عبر مراحل التحول: مرحلة الحضور والتفاعل والتعامل الإلكتروني وذلك من خلال البحث في وجود تطبيقات وبنى أساسية حديثة بالمؤسسات الحكومية تستخدم في تنفيذ العمليات المتعلقة بتقديم وإتاحة الخدمات إلكترونيا وربط تلك التطبيقات بالإنترنت، وثانيا من خلال استعراض أمثلة عن نماذج الحكومة الإلكترونية في الجزائر المتوفرة في الواقع.

### المطلب الأول: جهود التحول حسب مراحل الحكومة الإلكترونية في الجزائر

تكتسي البوابة الإلكترونية الحكومية أهمية قصوى، كونها تمثل تطبيقا فعليا للحكومة الإلكترونية، حسب تعريف المنظمة العربية للتنمية الإدارية للحكومة الإلكترونية بأنها " قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين بوسائل الكترونية وبسرعة ودقة متناهيين من خلال موقع بوابة الحكومة الإلكترونية على شبكة الأنترنت".<sup>1</sup>

لدراسة المستوى الذي وصلت إليه الدولة في إدراج تصورها الحديث للعمل الحكومي والخدمة العمومية لتصبح مبنية على "خدمة يستفيد منها المواطن في بيته ومقر عمله تقدمه له الحكومة عبر الأنترنت"، سنحاول فيما يلي استعراض ما توفره الحكومة الإلكترونية في الجزائر عبر بوابتها الرسمية.

<sup>1</sup> محمد عبد حسين الطائي، التجارة الإلكترونية: المستقبل الواعد للأجيال القادمة، الطبعة الأولى، عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2010،



نركز في هذا التقييم على إبراز جهود المؤسسات الحكومية في أهم مستويات الجاهزية الإلكترونية التي تسبق المرحلة الأخيرة للتحويل الكامل للحكومة الإلكترونية، المتمثلة في: الوجود الإلكتروني، التفاعل الإلكتروني ثم التعامل الإلكتروني.

### أولاً: الوجود الإلكتروني للمؤسسات الحكومية الجزائرية

ممرحلة أولى تعنى بعرض الخدمات عبر الأنترنت، تعتبر مرحلة الوجود الرقمي أو مرحلة النشر أهمية بالغة، تبدأ فيها الحكومات عادة بوضع المعلومات والاستمارات على مواقع الأنترنت، مع إتاحة إمكانية طباعتها أو تحميلها باتجاه واحد. ومنه، فإن بوابة الحكومة الإلكترونية تمثل الموقع الذي يمكن الحكومة من تقديم كل مخرجاتها من عملية التحويل الإلكتروني.

انطلاقاً من هذا المسعى، أطلقت الجزائر على غرار الكثير من الدول، تحت إشراف وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، في أوت 2011، بوابتها الرسمية على شبكة الأنترنت تحت اسم "بوابة المواطن" ([www.elmouwatin.dz](http://www.elmouwatin.dz))، كان الهدف منها هو تمكين المواطن من امتلاك نفاذ مباشر وواضح للوصول إلى مختلف الإجراءات ومجمل المعلومات والخدمات التي تقدمها الإدارة.<sup>1</sup>

توفر هذه البوابة للمواطن كل ما يحتاج إليه عبر المحتوى المنشور فيها، والمقسم كمايلي:

**1- خدمات المواطن:** تتوفر فيه مجموعة من وصلات والروابط المفيدة للمؤسسات الرسمية الجزائري من دوائر ووزارات، وفي هذه الخدمة نجد زهاء 11 بوابة أخرى فرعية، يتم من خلالها نشر مختلف المعلومات التي يحتاج إليها مستعمل البوابة من المراسيم والقوانين والقرارات سارية المفعول، بالإضافة إلى شريط أخبار وطني خاص بكل ما يتعلق بنشاط البوابة، وروابط مفيدة تتعلق بها. من هذه البوابات الفرعية نذكر مثلاً: بوابة الحالة المدنية، بوابة الحياة المهنية، بوابة الصحة وبوابة السياحة والأسفار.

<sup>1</sup> عبد الحكيم حططاش، "دور تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر في تحسين إدارة العلاقة مع المواطن (CRM): دراسة تقييمية لمشروع الجزائر الإلكترونية 2013"، مرجع سبق ذكره، ص 256.

2- خدمات عن بعد: توفر هذه الخدمة إمكانية الإطلاع على مواقع أخرى لنشر المعلومات وعرضها عبر الأنترنت مثل: الجريدة الرسمية، مسابقات الوظيف العمومي،...

من خلال محتوى البوابة الرسمية للحكومة الجزائرية عبر الأنترنت، يتضح لنا أن مرحلة الوجود الرقمي عبر الأنترنت تم تجسيده من طرف السلطات الجزائرية من خلال الكم الهائل من المعلومات التي تم عرضها عبر هذه البوابة، خاصة وأن الإطلاع عليها متاح بلغة ثانية أجنبية تدعمها البوابة (اللغة الفرنسية).

بالنظر إلى طبيعة المعلومات المعروضة على هاته البوابة، وبالنظر إلى الروابط المتاحة فيها إلى البوابات الفرعية لمختلف الهيئات الحكومية المسخرة لخدمة المواطن الالكتروني، يمكن اعتبار مرحلة التواجد الإلكتروني للحكومة الجزائرية مرحلة مكتملة بنجاح، خاصة وأن "بوابة المواطن" تمثل شبكا موحدا لعرض كل المعلومات والإجراءات الواجب القيام بها للحصول على الخدمة التي يطمح إليها المواطن المتصفح دون التنقل بين المواقع الكثيرة.

#### ثانيا: تفاعل المؤسسات الحكومية مع المواطنين إلكترونيا

في هذه المرحلة يفترض أن تكون الحكومة قد تجاوزت مرحلة نشر المعلومات على مواقع الأنترنت فتطور من خدماتها بإدراج إمكانية التواصل مع مصالحها عبر وسائل الاتصال المتاحة خاصة البريد الإلكتروني، كما تسمح بتحميل النماذج والاستمارات على النت من أجل ربح الوقت وتكاليف التنقل.

أوضح وزير البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، موسى بن حمادي في حفل إطلاق البوابة أن لجنة تضم ممثلين عن الوزارات تسهم في إثراء المحتوى إضافة إلى مراقبة كل معلومة قبل نشرها، وأضاف الوزير أن بوابة المواطن تنشر معلومات مبسطة حول النصوص القانونية المتعلقة بالمواطن لتمكينه من الاطلاع بصورة منتظمة على الأحكام التنظيمية التي تسمح له بالتعرف على حقوقه وواجباته.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> أنظر: <http://www.elmoudjahid.com/ar/actualites/1455> ، تاريخ الاطلاع: 2020/02/28، الساعة: 22:00.

باعتبارها تمثل التواجد الرسمي للحكومة الجزائرية على الأنترنت، تضمنت "بوابة المواطن" مجموعة من الخدمات الإلكترونية التي تسمح لمستعملها الاستفادة منها دون تكليفه عناء التنقل. تم ترتيب هذ الخدمات في نافذة "الخدمات عن بعد"، كمايلي:

- 1- **الجريدة الرسمية:** تقدم هذه الخدمة الاطلاع على النصوص القانونية المنشورة في الجريدة الرسمية مع إمكانية تحميلها؛
- 2- **صحيفة السوابق العدلية:** تسمح هذه الخدمة بطلب صحيفة السوابق العدلية وذلك بنقل المتصفح أليا إلى موقع وزارة العدل؛
- 3- **مراجعة الحساب الجاري:** توفر هذه الخدمة إمكانية الاطلاع على رصيد الحساب الجاري عن طريق تقديم الرقم السري؛
- 4- **مسابقات الوظيف لعمومي:** تمكن هذه الخدمة المتصفح، إضافة إلى إمكانية الإطلاع على جميع مسابقات الوظيف العمومي وشروطها؛
- 5- **الأنترنت والهاتف:** توفر هذه الخدمة للمتصفح إمكانية الاطلاع على جميع فاتورة الهاتف الثابت والهاتف النقال موبيليس.

ما يمكن ملاحظته هو أن هذا المحتوى الخدماتي يسمح بالتفاعل في اتجاه واحد، أي من الحكومة للمواطن فقط، وهذا يعتبر تفاعلا أوليا فقط ولا يرقى لاستكمال المرحلة الثانية من إنفاذ الحكومة الإلكترونية بكامل خدماتها التي يطمح إليها المواطن.

### ثالثا: إتاحة الخدمات الحكومية إلكترونيا (التعامل الإلكتروني)

من المفترض أن تأتي هذه المرحلة بعد استكمال المرحلتين السابقتين بنجاح، فيصبح فيها إنجاز الخدمات متاحا عبر البوابة الرسمية للحكومة دون عناء التنقل، إلا أن واقع المحتوى المتوافر عبر "بوابة المواطن" لا يسمح حاليا بالتفاعل بين المواطن والحكومة والقيام بالخدمات الحكومية في شكلها الحقيقي عبر الأنترنت.

- من أجل تطوير هذا المحتوى، وتعزيز العلاقة التفاعلية الخدماتية فيه، باشرت وزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصال باعتبارها الهيئة المشرفة على البوابة، عملية "تأهيل بوابة المواطن"، وذلك بإطلاق مشروع تحديث البوابة، سنة 2016، وإخضاعه لجملة من الشروط، من بينها<sup>1</sup>:
- إدراج التقنيات الجديدة البارزة التي تسمح بتحسين الصورة المرئية للبوابة؛
  - يقتضي ظهور الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية... الخ ونجاحها البارز لدى المواطنين تكيف المحتوى مع هذه المحطات الجديدة؛
  - تتطلب الاحتياجات المتغيرة للمرتفقين إعادة النظر في التصميم من خلال تركيزه على المواطن؛
  - إن مضاعفة الخدمات التي تقدمها كل الإدارات العمومية عبر الأنترنت تقتضي وضع "المواطن" كبوابة توحيدية لجميع الخدمات الإلكترونية.

فيما يلي جدول يوضح محتوى المواقع الحكومية الإلكترونية والخدمات التي تقدمها.

جدول 9: المواقع الإلكترونية الحكومية حسب المحتوى وتوفير الخدمات

الخصائص	متوفرة	غير متوفرة
توفير خدمة البحث في الموقع	43%	57%
وجود إعلانات إخبارية وترويجية حول الخدمات التي تقدمها الهيئة الحكومية	5%	95%
توفير روابط نحو مواقع حكومية إلكترونية أخرى	58%	42%
إمكانية الاستفادة من الخدمة وإنهاء المعاملة إلكترونياً	6%	94%
إمكانية تحميل الاستمارات والنماذج الإدارية أو طباعتها من الموقع	29%	71%
إمكانية ملء الاستمارات والنماذج الإدارية مع إرسالها إلكترونياً	5%	95%
وجود دليل الخدمة والمنشورات والمطبوعات ذات الصلة على الموقع	44%	56%
مدى تحديث المعلومات	90%	10%
استخدام الفيديو والصوت في عرض أو شرح أو ترويج بعض الخدمات	2%	98%
عرض الأخبار والأخبار العاجلة والأنشطة المتعلقة بالهيئة الحكومية أو بالأنشطة الحكومية والمواضيع العامة بوجه عام	85%	15%
خدمة الإجابة عن الأسئلة الأكثر تكراراً (FAQ)	4%	96%

المصدر: عبد الحكيم حططاش، "دور تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر في تحسين إدارة العلاقة مع المواطن (CRM): دراسة تقييمية لمشروع الجزائر الإلكترونية 2013"، مرجع سبق ذكره، ص 260.

<sup>1</sup> أنظر: "الحكومة الإلكترونية والتطبيقات الشاملة"، متوفر على موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، الحكومة الإلكترونية على الرابط <https://cutt.us/rD6p1>، تاريخ الاطلاع: 2020/02/02، الساعة: 16:15.

إن المحتوى والخدمات المتوفرة عبر البوابة الرسمية للحكومة الإلكترونية في الجزائر الموضوعة في خدمة المواطن قبل توقيفها من أجل إعادة التحديث، تشتمل على دليل لمختلف الخدمات العمومية عن بعد وروابط لها، دليل لمختلف الإدارات العمومية، روابط للنصوص القانونية المختلفة مع إمكانية تحميلها وكذا إمكانية الحصول على خدمات باتجاه واحد (الاطلاع على فاتورة الهاتف، محرك بحث، ...)، كما أن الموقع يظهر على شبكة التواصل الاجتماعي facebook، مما يمكن المواطن من إبداء آرائه حول المحتوى والخدمات الحكومية المعروضة وبالتالي يمكننا الحكم على استكمال المرحلتين الأولى والثانية فقط (الوجود الإلكتروني والتفاعل باتجاه واحد) من مراحل إنفاذ الحكومة الإلكترونية في الجزائر مع عدم وجود إمكانية القيام بالخدمة بطريقة إلكترونية، أي أنها لم تبلغ بعد مرحلتى التفاعل والاندماج الكلي، التي تعني قيام حكومة إلكترونية كاملة تجتمع فيها جميع الخدمات العمومية في موقع إلكتروني واحد.

### المطلب الثاني: جهود التحول حسب النماذج التفاعلية للحكومة الإلكترونية

بما أن أطراف التفاعل في الحكومة الإلكترونية تقسمها النظريات في ثلاث مجموعات رئيسية هي: الحكومات، المواطنون ورجال الأعمال، فإننا، وبعد تقييمنا للمراحل التي وصلت إليها عملية التحول نحو حكومة إلكترونية في الجزائر من خلال بوابتها الرسمية، سنعمل هنا على تقييم عملية التحول من خلال الجهود المبذولة من طرف الهيئات الحكومية من أجل تجسيد الخدمة العمومية الإلكترونية في كل أنموذج من نماذج الحكومة الإلكترونية باعتبارها أهم مخرج من مخرجات الحكومة الإلكترونية.

#### أولاً: من الحكومة إلى الحكومة (G2G)

حسبما تم التطرق إليه في الفصل الأول من هذه الدراسة فيما يتعلق بنماذج الحكومة الإلكترونية، فإن هذا الأنموذج يعنى بالخدمات الحكومية، حيث إنه وفي إطار الإصلاحات الشاملة التي بشارتها الجزائر، أخذت عملية استغلال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في العملية الحكومية حيزاً

كبيرا في اهتمامات الدولة، وظهر ذلك من خلال أتمتة العديد من المعلومات والأنشطة المتعلقة بمختلف الدوائر الحكومية عبر مواقع الويب. كما تم تنصيب شبكة حكومية داخلية (Intranet) مختصرة (RIG) وهي نظام شامل يتضمن مجموعة من الوسائل الحديثة للاتصال على مستوى الحكومات العالمية.

ظهرت هذه الجهود خاصة في العمليات والإجراءات التي يعنى بها كل قطاع، والتي نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر العمليات والمشاريع القطاعية التالية:

**1- فيما يخص وزارة الداخلية والجامعات المحلية:** في إطار عصرنه إدارتها والاستفادة من مخرجات تطويع تكنولوجيايات الإعلام والاتصال، كانت وزارة الداخلية والجماعات المحلية من الهيئات الحكومية السبابة لإطلاق إجراءات وخدمات إلكترونية لفائدة مصالحها المركزية والمحلية، والتي تعود بالفائدة عليها وعلى المرتفقين في ربح الوقت وخفض تكلفة الحصول على الخدمة، نذكر منها:

- **أتمتة وثائق البطاقة الرمادية:** حيث كان يعتمد في السابق على نظام ممرکز باستعمال أجهزة (HP) ونهايات طرفية موجودة في بعض الأماكن فقط، أما حاليا ومنذ وقت ليس بالبعيد، فتم استبدال ما كان متوفرا من أجهزة (HP) بشبكة اتصال عن بعد (Accès à distance) مبنية بمقلم يحتوي قواعد البيانات الخاصة بالبطاقات الرمادية، تتصل به حاسبات موجودة على مستوى الدوائر وكذلك على مستوى الدرك الوطني، الذي يستعملها في حالة التأكد والمراقبة، وبذلك فهذه العملية قد حققت نجاحا كبيرا خاصة وأن برامج الاتصال تم تطويرها من قبل مجموعة متخصصين في هذا المجال تشمل عددا من المهندسين.

- **تطوير عملية الاتصالات أثناء الانتخابات:** إن من البرامج التي تم الاعتماد عليها أثناء الانتخابات تلك التي تتكفل بنقل المعلومات والإحصائيات بين البلديات كمرحلة أولى، ثم كمرحلة ثانية من الدوائر إلى الولايات، وفي الأخير تجمع النتائج على المستوى المركزي بالجزائر العاصمة، وهو ما أدى إلى توفير الكثير من الجهد، خاصة فيما يتعلق بإيصال المعلومات في الوقت المناسب دون تأخير يسجل.

• **التراسل الإلكتروني:** حيث تم تنصيب ملقم خاص بالبريد الإلكتروني يعمل على تزويد الدوائر بخدمات البريد الإلكتروني، حيث يتم إرسال الرسائل الإلكترونية مباشرة إلى الجهة المعنية، مما يوفر سرعة كبيرة وفعالية واختصارا للوقت والجهد، إذ تم فتح بريد الكتروني لجميع الدوائر وكذلك ديوان الوالي.

• **البلدية الإلكترونية:** يعتبر أهم إجراء قامت به وزارة الداخلية والجماعات المحلية كونه يفضي إلى رقمنة مصلحة الحالة المدنية ومختلف الوثائق الإدارية من خلال إنشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري - من عقود ووثائق الحالة المدنية على المستوى الوطني - على قاعدة بيانات متطورة ليتم استرجاعها لاحقا، وإحداث السجل الآلي للحالة المدنية وربط كل البلديات وملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية به، مما يؤدي إلى فرض الشفافية والمتابعة الآنية في التسيير المحلي،<sup>1</sup> وهو التوجه الذي تم تدعيمه من خلال المرسوم التنفيذي رقم 15-315 المؤرخ في 10 ديسمبر 2015 المتعلق بإصدار ونسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة إلكترونية.

دشنت أول بلدية إلكترونية بالجزائر يوم 14 مارس 2011 بالمقر الفرعي الإداري في حي 500 سكن بباتنة، وأصدرت أول شهادة ميلاد (12 خ) في بضع ثوان على مستوى الشباك الإلكتروني.

**2- فيما يخص وزارة العدل:** منذ 2003، وفي إطار برنامج إصلاح العدالة، تم تزويد قطاع العدالة بممول للدخول إلى عالم الأنترنت ذات النوعية الرفيعة خاصة بقطاع العدالة (أرضية للأنترنت intranet)، تلبي الأهداف الخاصة بالإدارة والهيئات القضائية وكل مؤسسة معينة، تسمح له بإنشاء وبتسيير ذاتي لاتصالاته الإلكترونية وتعميم الوصول إلى المعلومة لكل موظفي العدالة. ومن أهم العمليات التي تم إنجازها في هذا القطاع نذكر:<sup>2</sup>

<sup>1</sup> (إلياس شاهد وآخرون، "تقييم تجربة الحكومة الإلكترونية في الجزائر"، المحلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، العدد 03، 2016، ص 133.

<sup>2</sup> (أنظر: عبد العزيز سلمى عشبة، "دور الإدارة الإلكترونية في تميز أداء الإدارة العامة في الجزائر-دراسة ميدانية بجامعة باتنة 1"، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه (ل.م.د) في العلوم السياسية غير منشورة، جامعة باتنة 1: كلية الحقوق والعلوم السياسية: تخصص إدارة الموارد البشرية والتنمية الإدارية، 2018/2019، ص 182-183.

- **تسيير الملف القضائي ومتابعته آليا:** وهو النظام الذي يهدف إلى أتمتة مجموع نشاطات الجهات القضائية، ويتيح إمكانية تسيير الملفات من تاريخ إيداع القضية وتسجيلها إلى غاية النطق النهائي بالحكم آليا.
  - **التسيير الآلي للجمهور العقابي:** يدخل هذا البرنامج في إطار إصلاحات قطاع السجون عبر مختلف المؤسسات العقابية لما له من أثر في تحسين تسيير المساجين، حيث يعنى بتحديد مسار المسجون منذ أول يوم يدخل فيه المؤسسة العقابية إلى غاية خروجه وإعداد بطاقة خاصة به يمكن الاعتماد عليها في حالات إفادة المسجون بالإفراج المشروط.
  - **استحداث نظام تسيير الأرشيف التاريخي:** وهو النظام الذي أنجز من أجل الحفاظ على الذاكرة الوطنية والتكفل بفئة المسجونين أثناء فترة حرب التحرير الجزائرية، من خلال تمكينهم من الحصول على الوثائق التي تثبت وضعيتهم وتؤكد تواجدهم بالسجن خلال تلك الفترة.
  - **وضع نظام تسيير الأوامر بالقبض:** يمثل هذا النظام قاعدة بيانات وطنية وضعت في متناول رجال القضاء وأعاون الضبطية القضائية منذ سنة 2006 تسمح بسرعة النشر والتوزيع للأشخاص المبحوث عنهم والمتوقف البحث عنهم في إطار القانون.
- 3- فيما يخص وزارة البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية:** باعتبار أنها الوزارة المشرفة على عملية التحول الإلكتروني، وفي إطار عصرنة مؤسساتها الفرعية "بريد الجزائر" و"اتصالات الجزائر"، ورغبة في تحسين نوعية الخدمات المقدمة، تم وضع حيز الخدمة العديد من المشاريع، من طرف فرعي القطاع، نذكر منها:<sup>1</sup>
- **تطوير منشآت شبكات المواصلات السلكية واللاسلكية وعصرنتها:** إن تفعيل الاستراتيجية الوطنية للدفع السريع و فائق السرعة مرهون ببناء منشأة تتوافق والمعايير الدولية و تسمح بمرافقة التحولات الرقمية للاقتصاد الوطني و تشييد مجتمع المعلومات. لذلك، باشرت الدولة، عبر المتعامل التاريخي "اتصالات الجزائر"، عمليات مهمة، من حيث تعزيز منشآت المواصلات السلكية واللاسلكية وعصرنتها.

<sup>1</sup> (أنظر: "تطور قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية في الجزائر 1999-2018"، مرجع سبق ذكره، تاريخ الاطلاع: 2020/02/29).



• الساتل في خدمة الإدارات والمؤسسات الناشطة عبر التراب الوطني: سمح إنجاز منصة مؤتمرات الفيديو على مستوى المحطة الساتلية بالأخضرية سنة 2007، للإدارات والمؤسسات التفاعل عن بعد مع العديد من المشاركين أينما كانوا، بشكل سريع و مباشر. وقد حفز هذا الأمر خاصة إلغاء العوائق الجغرافية مما سمح لمستعملي مؤتمرات الفيديو توسعة شبكة التشارك عبر العالم، دون قيود جغرافية.

إضافة إلى هذا، ترافق مؤسسة "اتصالات الجزائر الفضائية" المؤسسات السيادية في مشاريعها المرتبطة بالعصرنة على غرار تلك التابعة لدوائر وزارة العدل، الداخلية والخارجية. إن وضع الشبكة الوطنية للمواصلات السلكية واللاسلكية عبر الساتل لفائدة البنوك والمؤسسات المالية منذ سنة 2007، سمح بضمان الأمن للشبكة السلكية الرئيسية، مما أدى إلى بتقليص فترات انقطاع الخدمة ومنه فترات الانتظار في الشبائيك. وهذا بالاعتماد على ثماني (08) محطات رئيسة للاتصالات الساتلية، تبلغ اليوم 1382 وكالة موصولة.

• حوسبة المكاتب البريدية: قامت مؤسسة بريد الجزائر بإطلاق هذا المشروع بهدف تعزيز شبكتها بنظام كامل، يسمح بحوسبة جميع الخدمات وتألية النشاطات الخاصة بإعداد تقارير المحاسبة والتسيير وكذا تزويد نظام المعلومات بالبيانات الصحيحة وفي وقتها الفعلي، مما يسمح بالتقادي من تكرار الأخطاء والتأخرات في ختم عمليات المحاسبة و بالتالي تسهيل عمليات أخذ القرارات من طرف المديرين و المسيرين وكذا إعداد مخططات التطوير.

• مركز شخصنة البطاقات الالكترونية: أقامت مؤسسة "بريد الجزائر" مركزا لشخصنة البطاقات المغناطيسية، بغرض ضمان تزويد هياكلها الخاصة، وكذلك المتعاملون والإدارات الوطنية التي ترغب في ذلك، بالبطاقات المغناطيسية والالكترونية المختلفة. لقد سمحت ترقية الموارد البشرية الوطنية، لاسيما من خلال تكوين ومرافقة مناسبين، لمؤسسة "بريد الجزائر" بالتكفل بالمرحلة الحاسمة لشخصنة البطاقات، في مكاتبها الخاصة بها، بغية ضمان سرية بيانات المواطنين الجزائريين وسلامتها.

وعيا منها بالفرص المتاحة في السوق، واعتبارا لرهانات السيادة الوطنية، أطلقت مؤسسة "بريد الجزائر" مشروع إقامة وحدة إنتاج البطاقات المغناطيسية والالكترونية، من أولها إلى آخرها، بكل أشكالها، حيث سيتولى المصنع تصنيعا كاملا للبطاقة.

## ثانيا: من الحكومة إلى المواطن (G2C)

تحول منهج تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية، في العصر الحديث، من التوجه بالحكومة إلى التوجه بالمواطن، حيث أصبح هذا الأخير كلمة مفتاحية في تصميم الخدمة العمومية، بل إن عدم وضع المواطن في صلب اهتمامات الإدارة يعد من أخطر مظاهر ودرجات الفساد الإداري.<sup>1</sup>

من الركائز التي تقوم عليها الحكومة الإلكترونية إتاحة الخدمات المقدمة للمواطنين في موقع واحد هو موقع الحكومة الرسمي بهدف تبسيط إجراءات الخدمة وتقريب الإدارة من المواطن، ومن أجل تحقيق هذه الأهداف تم إطلاق البوابة الرسمية للمواطن. حيث أوضح السيد ح.حسيني، مسؤول بوزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال خلال تقديمه لموقع الواب أن "بوابة المواطن" الإلكترونية تهدف إلى تقريب الإدارة من المواطن وإضفاء المزيد من الشفافية والمرونة والتسهيلات على الإدارة و المواطن.<sup>2</sup>

زيادة على الخدمات الإعلامية التي توفرها البوابة الرسمية للحكومة الإلكترونية، سعت الهيئات الحكومية كل في مجال نشاطه إلى وضع استراتيجية وخطة لتطوير الخدمات المقدمة للمواطن، باعتباره أساس المرفق العام. فيما يلي نتناول أمثلة عن البرامج والمشاريع، حسب القطاع الوزاري، التي تعبر عن أنموذج الحكومة الإلكترونية القائم على العلاقة حكومة-مواطن.

**1- فيما يخص وزارة الداخلية والجماعات المحلية:** حيث توجهت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في سياق الإصلاحات التي باشرتها الدولة الجزائرية إلى اعتماد النمط الإلكتروني في تقديم الخدمات والمعاملات للمواطنين وعصرنة الوثائق وهي التي يمكن أن نذكر منها:

- **بطاقة التعريف البيومترية:** أصدرت وزارة الداخلية والجماعات المحلية، ممثلة في شخص الوزير، قرارات عديدة تهدف إلى تنظيم العمل ببطاقة التعريف البيومترية وفقا للقرار المؤرخ في 9 من

<sup>1</sup> (عبد نيمان الشريف، "الحكومة الإلكترونية كاستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها، الواقع والتحديات-حالة دول

مجلس التعاون الخليجي"، مرجع سبق ذكره، ص 41

<sup>2</sup> أنظر: <http://www.elmoudjahid.com/ar/actualites/1455> ، تاريخ الاطلاع: 2020/02/28.

ذي القعدة عام 1431 الموافق لـ 17 من أكتوبر سنة 2010، والذي يحدد المواصفات التقنية لمستخرج عقد الميلاد الخاص باستصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتريين.<sup>1</sup>

- **جواز السفر البيومتري:** يمثل وثيقة هوية وسفر مؤمنة، قابلة للقراءة آليا لاحتوائها صورة رقمية وشريحة إلكترونية بالشكل الذي يتوافق مع معايير المنظمة الدولية للطيران المدني (OACI) وتوصياتها، حيث بدأ التداول به بموجب القرار المؤرخ في أول صفر 1433 الموافق لـ 26 من ديسمبر سنة 2012، ليتم تعميمه فيما بعد على مستوى 48 موقعا أنموذجيا، ومن ثم جميع المقاطعات الإدارية، الدوائر، الممثلات الدبلوماسية والقنصليات ليتوقف التداول بجواز السفر العادي ابتداء من 25 نوفمبر 2015.

ولكي يتمكن المواطن من الاستفادة من هذه الوثيقة لا بد عليه إنشاء ملف تعريف خاص به من خلال التسجيل في الموقع، ثم القيام بمختلف الخطوات التي تمكنه من الحصول على هذه الوثيقة عن طريق ملء استمارة بياناته الشخصية وتحديد موعد أخذها ومكانه، كما يمكن له تحميل صورة رقمية إذا كانت الصورة الأولى غير مطابقة للمعايير والمواصفات المطلوبة، إلى جانب خدمة متابعة طلب جواز السفر البيومتري الإلكتروني.

- **التسجيل الإلكتروني لقوائم الحج:** أطلقت وزارة الداخلية والجماعات المحلية خلال سنة 2016 خدمة التسجيل في الحج إلكترونيا، بعدما كانت عملية التسجيل تتم في مكاتب تابعة لوزارة الشؤون الدينية وكذلك الجماعات المحلية.

- **تطبيق "إجرائاتي":** هو تطبيق الخدمة العامة للهاتف النقال، يتضمن دليلا شاملا للإجراءات المتعلقة بالخدمات التي تقدمها الجماعات المحلية، كما يتضمن دليلا للجماعات الإقليمية، يوفر معلومات عنها مثل العنوان، رقم الهاتف، البريد الإلكتروني وموقع الأنترنت....

2- **فيما يخص وزارة البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية:** باعتبارها الوزارة الوصية على عملية التحول، سارعت هذه الأخيرة في اعتماد نمط جديد في تسيير البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية

<sup>1</sup> الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة الداخلية والجماعات المحلية، "جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين"، متوافر على الرابط: <https://passeport.interieur.gov.dz/Ar/Accueil/BaBou>، تاريخ الاطلاع: 2017/08/12.

وتنظيمه، من خلال إنعاش مؤسستي "بريد الجزائر" و"اتصالات الجزائر" وإخضاعهما لقواعد المردودية الاقتصادية من أجل تقديم خدمة تنافسية للمواطن باعتباره زبونا لها.

من أهم الخدمات التي تسعى الوزارة لتوفيرها عبر الأنترنت لفائدة المواطن، نذكر:

- **نظام تتبع الإرساليات البريدية:** يسمح هذا النظام بتتبع طلبيات دفاتر الصكوك البريدية، البطاقات والإرساليات الموصى عليها (في مرحلة نهائية). ويتم منح الزبائن، نفاذا على الخط يسمح لهم بمتابعة مسار توصيل إرسالياتهم.

- **بطاقة السحب الإلكترونية:** تمثل بطاقة السحب الإلكترونية بطاقة يتم استعمالها للحصول على الخدمات المالية لدى مؤسسة "بريد الجزائر" والتي تعمل مع الموزعات الآلية أو أجهزة أخرى معدة لقراءة بطاقات السحب، إذ تمكن المواطن أو الزبون من سحب النقود في أي مركز بريدي أو موزع أوتوماتيكي عبر القطر الجزائري، إذ بعد انطلاق عملية توزيع بطاقات السحب -كبدايات أولية- باشرت مصالح البريد ابتداء من الفاتح جانفي 2007 عملية توفير بطاقات السحب الإلكتروني وتعميم استعمالها ليتم إحصاء 7 508 492 بطاقة سحب سنة 2019؛

- **بطاقة الدفع الإلكتروني "البطاقة الذهبية":** أطلقت مؤسسة "بريد الجزائر" خلال سنة 2017 بطاقة مغناطيسية ذكية تتيح لمتعاملها زيادة على إجراء مختلف عمليات سحب الأموال ودفعها على حساباتهم البريدية عبر الإنترنت، تسديد الفواتير الاستهلاكية الخاصة بـ (الماء، الكهرباء، الغاز، الهاتف الثابت والانترنت)، واستخراج الأموال عبر الموزع الآلي (GAB) البنكية والشبابيك داخل المكاتب البريدية الجزائرية. حيث تعمل هذه البطاقة بمعيار يحمي ويؤمن حسابات الزبائن بعد أن يتم التحقق من هويتهم عن طريق إدخال الرمز البريدي الخاص بنظام الترميز.<sup>1</sup>

تم إحصاء أكثر من 5 ملايين بطاقة دفع، بإنتاج متواصل لتغطية زبائن البريد كافة سنة 2019.

- **الموزع الآلي للأوراق النقدية "الشباك الإلكتروني":** وهو كل الأجهزة الموجودة بمحاذاة مراكز البريد أو في مناطق آمنة والتي تسمح بعملية سحب الأوراق النقدية آليا من قبل المتعاملين والزبائن

<sup>1</sup> إلهام يحيوي، "الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات"، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1: العدد (16)، 2016، ص 42.

حتى خارج أوقات العمل. حيث تم إحصاء 1376 شباكاً آلياً للأوراق المالية لتقديم خدمات متعددة سنة 2019.

• **عصرنة نشاطات الحسابات البريدية الجارية، حسابات الكناب و الحوالات:** وذلك عن طريق إطلاق الخدمات التالية:

- **خدمة بريدي نات:** تتضمن هذه الخدمة المتاحة للمواطن منذ 2015، طلب فتح حسابات البريد الجارية، طلبات بطاقات الذهبية، الاطلاع على الحساب البريدي الجاري و دفع الفواتير و تعبئة الرصيد الهاتفي (سونلغاز، سيال، الجزائرية للمياه، موبليس، أوريدو)، تعبئة الأنترنت IDOOM ADSL والهاتف عبر البطاقة الذهبية، بالإضافة إلى الاطلاع على حساب كناب على الخط-e « [cne.poste.dz](http://cne.poste.dz) »

**رسم توضيحي 18:** لقطة شاشة للموقع الخدماتي لبريد الجزائر توضح الخدمات المتاحة على الموقع



**المصدر:** صورة من التقاط الشاشة عند تصفح الموقع <https://baridinet.poste.dz/>، تاريخ الإطلاع: 2020/01/20.

- خدمات عبر الهاتف النقال: أهمها:

- رصيدي (603) : الاطلاع على الرصيد عن طريق خدمة الرسائل القصيرة SMS (موبيليس)؛
- راسيمو: تعبئة الهاتف النقال عن طريق خدمة الرسائل القصيرة SMS (موبيليس) عبر الحساب البريدي الجاري؛
- الإبلاغ عن طريق خدمة الرسائل القصيرة SMS عن توافر البطاقة، دفتر الصكوك البريدي وكل معاملة تتم في الحساب البريدي الجاري؛
- خدمة 15-30: لتقديم الشكاوى، الاطلاع على الحساب البريدي الجاري وطلبات دفاتر الصكوك؛
- سنة 2018، أطلقت "بريد الجزائر" التطبيق النقال. BARIDI MOB يسمح هذا التطبيق الجديد بإجراء الوظائف كافة التي يمكن القيام بها بالبطاقة الذهبية، مثل المعاملات المالية، الاطلاع على الرصيد، تعبئة الرصيد الهاتفي، دفع فواتير الغاز، الكهرباء، الأنترنت والهاتف دون التنقل إلى مكاتب البريد، مع إمكانية الحصول على كشف عن العمليات كلها.

### ثالثا: من الحكومة إلى الأعمال (G2B)

بهدف تبسيط إجراءات الأعمال للشركات والمؤسسات وتسهيل الوصول إلى المعلومات التي تساعد في اتخاذ القرارات الاستثمارية، وتقديم الوثائق كافة لتنفيذ الأعمال ضمن المشاريع الحكومية عبر الأنترنت، دون عناء التنقل، وتنفيذا لاستراتيجية الجزائر الإلكترونية، خاصة في محورها الأول المتعلق بتسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية، بادرت هيئات وزارية عديدة لتقديم خدمات الكترونية لفائدة قطاع الأعمال، متجهة في ذلك لإنفاذ الحكومة الإلكترونية والاستفادة من مزاياها.

نذكر فيما يلي بعض البرامج والمشاريع التي تصنف في هذا الأنموذج من الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

1- البوابة الجزائرية لإنشاء المؤسسات: أحدثت هذه البوابة التي سميت "أنشئ مؤسستي Je crée mon entreprise"، نتيجة اتفاق وقع شهر أكتوبر من سنة 2016 بين وزارة الصناعة والمناجم ومختلف الهيئات التي تنشط في ميدان انشاء المؤسسات على غرار المركز الوطني للسجل التجاري، الغرفة الوطنية للموثقين، المديرية العامة للضرائب، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء والصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء.

وتحتوي البوابة المتواجدة على الموقع ([www.jecreemonentreprise.dz](http://www.jecreemonentreprise.dz)) \* على الوظائف اللازمة التي تسمح لكل واحدة من الإدارات المعنية بامتلاك فضائها الخاص. كما تتيح هذه البوابة إتمام جميع الإجراءات اللازمة لإنشاء مؤسسة بطريقة إلكترونية، عن طريق الموثق، الذي بدوره سيقوم بإرسال ما يلزم من معلومات ووثائق للإدارات المعنية بإنشاء المؤسسات.

\* تتضمن البوابة الإلكترونية في أسفل الصفحة عبارة "نسخة قيد التجريب"، تاريخ الاطلاع: 2020/03/01.

رسم توضيحي 19: لقطة شاشة للبوابة الجزائرية لإنشاء المؤسسات توضح الخدمات المتاحة على الموقع

المصدر: صورة من التقاط الطالبة عند تصفح الموقع <http://www.jecreemonentreprise.dz/>، تاريخ الإطلاع: 2020/01/20.

2- بوابة المركز الوطني للسجل التجاري: مساهمة للتحويلات الاقتصادية والتكنولوجية، وضع المشرع الجزائري بموجب القانون رقم 18-08 المؤرخ في 25 رمضان عام 1439 الموافق 10 يونيو سنة 2018، المعدل والمتمم للقانون رقم 04-08 المؤرخ في 27 جمادى الثانية عام 1425 الموافق 14 غشت سنة 2004، والمتعلق بشروط ممارسة الأنشطة التجارية، القيد في السجل التجاري واستصدار مستخرج منه بالطريقة الإلكترونية، مع إمكانية إرسال الوثائق بنفس الطريقة وذلك وفقا لإجراءات التوقيع والتصديق الإلكترونيين.

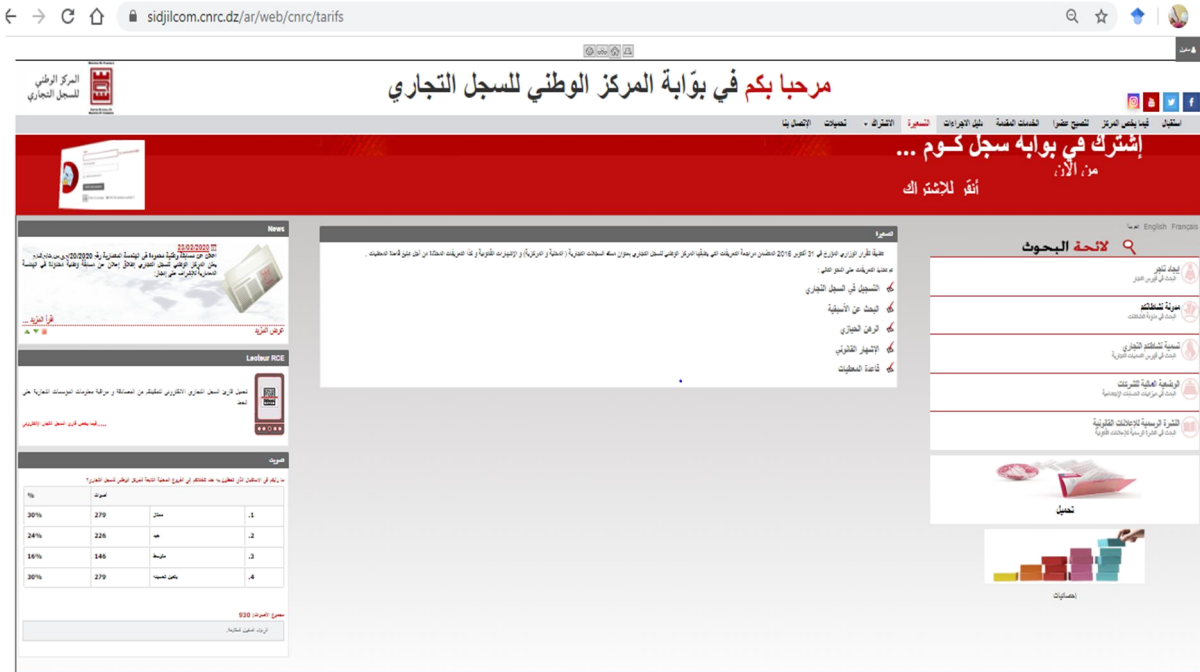


وطبقا للمادة 5 مكرر 1 منه، تنشأ بوابة إلكترونية لتسهيل إجراءات إنشاء المؤسسات ويكلف المركز الوطني للسجل التجاري بمهمة تسييرها.

كما يضع المركز الوطني للسجل التجاري في متناول المستخدمين، مجموعة خدمات على مستوى بوابته الإلكترونية، وذلك من أجل إثبات دوره كأداة عصرية مواكبة لنهج التقدم. تتمثل هذه الخدمات في:

- **خدمات مجانية:** يتم الحصول عليها بشكل حر ويمكن لمختلف المستخدمين الاستفادة منها دون أي التزام. ويقدم هذا المستوى الأول من الخدمات مجانا للمستخدمين، ويوفر معلومات موجزة لبدء التحقيق في شركة أو تاجر. تتوفر هذه الخدمات في الفئات التالية: إيجاد التاجر، مدونة نشاطاتكم، تسمية نشاطكم التجاري والوضعية المالية للشركات.
- **خدمات بمقابل:** للحصول على معلومات مفصلة، يشترط على المستخدمين إنشاء حساب على البوابة، من أجل الاستفادة من الاطلاع على التفاصيل. بعد الاشتراك على البوابة، يستفيد المستخدم من فضاء مؤمن يسمح له بالحصول على معلومات مفصلة (بطاقيّة التاجر، مدونة النشاطات الاقتصادية، النشرة الرسمية للإعلانات القانونية...) وخدمات أخرى على الخط (طلب نسخ من الملفات، حجز تسمية...).
- **خدمات موجهة للمهنيين:** المهنيون هم الإدارات والمؤسسات، الوزارات، المديريات الولائية للتجارة، البلديات، الديوان الوطني للإحصاء...توفر البوابة لهؤلاء المستخدمين، بعد القيام بعملية التسجيل وتشغيل الخدمات الموجهة لهم من قبل مسير البوابة، مجموعة من الخدمات على الأنترنت تحت اسم "مشتركيينا" و"فضاء الموثق".

## رسم توضيحي 20: لقطة شاشة لبوابة المركز الوطني للسجل التجاري توضح الخدمات المتاحة على الموقع



**المصدر:** صورة من النقاط الطالبة عند تصفح الموقع <https://sidjilcom.cnrc.dz/ar/web/cnrc/accueil> ، تاريخ الإطلاع: 2020/01/20 .

بالإضافة إلى هاتين البوابتين، تعمل حالياً وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال بالتعاون مع الوزارات الأخرى، على مشروع البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية، والذي يهدف إلى وضع حيز التنفيذ نظام رقمنة إجراءات إبرام الصفقات العمومية وفقاً لأحكام المرسوم الرئاسي رقم 15-247 المؤرخ 16 سبتمبر 2015 المتعلق بتنظيم الصفقات العمومية وتفويضات المرفق العام.<sup>1</sup>

مما سبق، ومن خلال النماذج المتوافرة للحكومة الإلكترونية في الجزائر، نلاحظ جدية الجهود التي يبذلها كل قطاع حكومي بهذا الشأن بطريقة انفرادية، يغيب فيها التكامل من أجل إنفاذ هذا الأنموذج الحديث للقيام بالخدمات العمومية بطريقة متناسقة ومنسجمة بين كل القطاعات، مما يسمح للمواطن بالاستفادة من مزاياها وخصائصها.

<sup>1</sup> أنظر: "الحكومة الإلكترونية والتطبيقات الشاملة"، مرجع سبق ذكره، تاريخ الإطلاع: 2020/02/02.

## المبحث الثاني: تقييم إنجازات الجزائر في مجال الحكومة الإلكترونية

سنتناول في هذا المبحث تقييما لمستوى جاهزية الحكومة الجزائرية من الناحية الإلكترونية في ظل تجسيد برامج وآليات الاستراتيجية في المطلب الأول، حتى نتمكن من إصدار تكميم هذه الجهود وما أمكن الوصول إليه عن طريق تطبيق أنموذج الحكومة الإلكترونية والاستفادة من مخرجاته، وفق مؤشرات دولية وأخرى وطنية (المطلب الثاني).

### المطلب الأول: تقييم الجاهزية الإلكترونية في الجزائر من خلال توفير المتطلبات

حسبما تم التطرق إليه سابقا، فإن الجاهزية الإلكترونية هي مقياس للدرجة التي يمكن أن يكون عليها بلد أو نظام جاهز ومستعد للحصول على الفوائد التي تنشأ من تكنولوجيا المعلومات والاتصال. وغالبا ما يستخدم هذا التدبير لقياس مدى استعداد بلد للمشاركة في الأنشطة الإلكترونية مثل التجارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية.\*

سنحاول فيما يلي إظهار مستوى الجاهزية الإلكترونية للجزائر وقياسها، باستعمال المقاربة المركزة على الجانب الكيفي مع محاولة تقييم واقع توفير متطلبات إقامة حكومة الكترونية في الجزائر، من خلال التوجه نحو معرفة مدى توافر العوامل الداخلية والخارجية الضرورية للتحويل بنجاح نحو حكومة إلكترونية، وذلك بعمل إسقاط للمتطلبات النظرية لنجاح عملية التحول الإلكتروني نحو أنموذج الحكومة الإلكترونية، التي تطرقنا إليها في الفصل الثاني من هذه الدراسة على الواقع الجزائري.

#### أولا: المتطلبات الداخلية

يمكن التركيز على أهمها وهي الرؤية السياسية للقيادة العليا للبلاد ثم الجهود المبذولة من أجل إصلاح الإدارة العمومية وإعادة هندستها حتى تتماشى مع الأنموذج الإلكتروني.

\* تناول المبحث الثالث في الفصل الثاني من هذه الدراسة الجاهزية الإلكترونية في جانبها التأسيلي النظري خاصة من حيث تعريفها ومؤشرات حسابها.

**1- المطلب السياسي:** يعتبر عاملا أساسيا ومهما لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية، وهو أن تتوافر الرغبة السياسية عند جميع الأطراف التي تسهم في تكوين الرأي السياسي، وذلك من منطلق القناعة الأهلية والإيمان بالأهداف والغايات والفوائد التي ستعود على الدولة.

فبعد مشاركة الجزائر في قمتي مجتمع المعلومات الأولى (2003) والثانية (2005)، واصل رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة بصفته ممثلا لأعلى هرم السلطة، تأكيده في كل مناسبة ضرورة استخدام التكنولوجيات الحديثة لوسائل الإعلام وتحسين الخدمات التي تقدمها الإدارة إلى المواطن، وأن ذلك لا يأتي إلا بتطبيقات الحكومة الإلكترونية. كما أنه طالب وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، صراحة يوم 24 سبتمبر 2008، خلال جلسات استماع خصصها لهذا القطاع بضرورة العمل على تنفيذ وبشكل مندمج برنامج تشييد مجتمع المعلومات الجديد. وأمر رئيس الجمهورية بأن تعمل "اللجنة الوطنية المكلفة بالإشراف على ترقية مجتمع المعلومات والاقتصاد القائم على المعرفة على تكثيف عملها والإسراع في تنفيذ المخطط الاستراتيجي الإلكتروني الجزائر 2013 لفائدة المواطنين والاقتصاد الوطني".

ومنه فإن الرغبة السياسية ظاهرة في التزام القيادة السياسية بدعم الجهود الرامية للتحول من خلال توفير الوقت، والجهد والمال والموارد من خلال قرار سيادي تم اتخاذه على أعلى مستوى في الدولة، وجسدته اللجنة الإلكترونية المعينة من خلال تبني استراتيجية "الجزائر الإلكترونية".

**2- المطلب الإداري والتنظيمي:** يستلزم التحول نحو الأنموذج الإلكتروني من الخدمات الحكومة، العمل مسبقا على إعداد المناخ الملائم لذلك. بالنسبة للتجربة الجزائرية، فإن الجهود المبذولة على هذا المستوى كانت متعددة، من أجل النهوض بمستوى الخدمات الحكومية التي توفرها الحكومة الإلكترونية، ويمكن أن نذكر منها:

- **تكيف عناصر البناء التنظيمي** لوزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، باعتباره الجهة الوصية على تنفيذ استراتيجية التحول الإلكتروني، وذلك من خلال تحويل وزارة البريد والمواصلات سابقا إلى وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال ثم وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة، إلى جانب إنشاء شركتين منفصلتين "اتصالات الجزائر" و"بريد الجزائر" وإقامة

سلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، التي تم تغيير تسميتها مؤخرا إلى سلطة ضبط البري والاتصالات الإلكترونية، مما سمح بالفصل بين الاستغلال والضبط و رسم السياسة القطاعية للوزارة؛<sup>1</sup>

- إنشاء لجنة خاصة بمجتمع المعلومات في 9 ماي 2001، تتكون من عشرين شخصا هم ممثلون عن الوزارات والهيئات العمومية والخاصة وأعضاء من الدواوين الوزارية وأساتذة ومانحو خدمات انترنت، مهمتها تقديم تقرير حول الرهانات التي يطرحها مجتمع المعلومات والشروط اللازم توافرها لتحقيقه؛

- تشكيل اللجنة الإلكترونية، هيئة توجيهية تم تكليفها بتشخيص الوضع وإعداد رؤية استراتيجية لعملية التحول الإلكتروني، وهي تمثل مؤشرا إيجابيا يترجم إرادة القيادة السياسية، خاصة وقد تم تدعيمها بلجنة تقنية لتوفير الدعم الفني وتحديد برنامج ميزانية خاص بتنفيذ استراتيجية الجزائر الإلكترونية عبر مراحلها، يتم عرضه سنويا إلى غاية استكمال البرنامج. كما أن البرامج الحكومية المصادق عليها منذ 2009 تضمنت في محاورها مواصلة الالتزام بتطبيق هذه الاستراتيجية ودعم استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال.<sup>2</sup>

- أتمتة ورقمنة الكثير من أنشطة الإدارة العمومية من خلال إدراج تكنولوجيات الإعلام والاتصال في أعمالها وتطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمال والإدارات الأخرى؛

- إشراك العديد من القطاعات في وضع خطة استراتيجية لعملية التحول تجسدت من خلال برنامج "الجزائر الإلكترونية 2013" الذي كان يمتد تنفيذه على خمس (05) سنوات بداية من سنة 2008، إلا أن هذه الآجال تم تمديدها لاحقا لخمس سنوات أخرى وبالتالي تم تغيير تسمية البرنامج إلى "الجزائر الإلكترونية". هذا البرنامج شكل توثيقا ورؤية لقيم التحول الإلكتروني في الجزائر وأهدافه، وكذا آجال التنفيذ وإجراءات تحقيق ذلك على كل الأصعدة؛

<sup>1</sup> تم هذا التكليف في البناء التنظيمي تطبيقا لأحكام القانون رقم 03-2000 المؤرخ في 05 جمادى الأولى عام 1421 الموافق 05 أوت سنة 2000، المعدل والمتمم، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، والذي ألغي بالقانون رقم 18-04 المؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق 10 مايو سنة 2018، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الإلكترونية الذي جدد إنشاء سلطة ضبط سوقي البريد والاتصالات الإلكترونية في المادة 11 منه.

<sup>2</sup> تم الإشارة بالتفصيل إلى هذه الخطابات الرسمية وكذا المخططات والبرامج الحكومية في الفصل الثالث من هذه الدراسة، ص ص 151-

- بغية تحقيق الجاهزية الإلكترونية للدولة الجزائرية، فإن هذه الأخيرة لم تهمل العنصر البشري باعتباره عصب التحول ومطلبا من المطالب الضرورية لنجاحه. وفي هذا الإطار، عملت وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال على توفير تدريب للمواطنين في مجال الحكومة الإلكترونية، وكان ذلك من خلال عقد اتفاقية شراكة مع وزارة التكوين المهني بتاريخ 13 سبتمبر 2009، تتضمن برمجة أيام دراسية يخضع فيها المتربصون إلى برنامج إعدادي حول الحكومة الإلكترونية يدرسون من خلالها أساسيات الكمبيوتر وأنماط الحياة الرقمية، الأنترنت والشبكة العالمية. تم إتاحة هذه الترتيبات لكل فئات المجتمع مدة 15 يوما بمراكز التكوين المهني على مستوى الوطن ويحصل المتربص على شهادة كفاءة. وهذه المبادرة تهدف إلى بلورة فكرة الحكومة الإلكترونية للمواطن الجزائري.

كما استضافت الجزائر العديد من المؤتمرات والندوات العلمية والمحلية التي تدخل ضمن إطار الحكومة الإلكترونية تشجيعا منها للتكوين في هذا المجال والاستفادة من خبرات دول أخرى خاصة للكوادر البشرية المعنية مباشرة بالأنموذج الجديد، نذكر منها:

- المؤتمر الأول حول الإدارة الإلكترونية « **E-Daratic** »، والذي خرج بتوصيات أهمها تسريع استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارات والمؤسسات العمومية والخاصة وما يمكن أن ينجم عنه من تبسيط للإجراءات وأساليب التسيير خدمة للمواطن؛
- تنظيم مسابقات سنوية لصالح الإدارات العمومية لمكافأة أحسن الخدمات المتاحة على الشبكة. وتواصلت الجهود المبذولة في ميدان تكوين وتطوير الموارد البشرية وتشجيع الابتكار ونقل التكنولوجيا، فخصصت السياسة الحكومية في قطاع البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، في إطار برنامج الحكومة للفترة 2015-2019، محورا خاصا بعنوان 'تكوين وتطوير المورد البشري'، تضمن العديد من الإجراءات الهادفة إلى تعميم استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، نذكر منها:<sup>1</sup>
- التكوين المكثف في ميدان تكنولوجيات الإعلام والاتصال، خاصة في الدوائر الوزارية ذات العدد الكبير للموارد البشرية؛

<sup>1</sup>) République Algérienne Démocratique et Populaire : **politique gouvernemental dans le secteur de la poste et des TIC**, octobre 2015, Op cit, p25.

- تحفيز الخواص وتشجيعهم لفتح مدارس ومعاهد متخصصة في ميدان تكنولوجيا الإعلام والاتصال؛
- إنشاء خلايا للتطوير والبحث على مستوى كل المؤسسات العمومية والخاصة؛
- إطلاق برنامج وطني للبحث في ميدان البريد والاتصال وإنشاء مركز الدراسات والأبحاث في تكنولوجيا الإعلام والاتصال «CERTIC»؛
- إنشاء هيئات لتكوين المهندسين والإطارات في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال. يتعلق الأمر بالمعهد الوطني للمواصلات وتكنولوجيات الإعلام والاتصال (INTTIC)، المعهد الوطني للبريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال (INPTIC) والوكالة الوطنية لترقية الحظائر التكنولوجية وتطويرها (ANPT).<sup>1</sup>
- فتح تخصصات في ميدان تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالاشتراك مع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي؛
- التدريب والرسكلة المستمر لمستخدمي الإدارات.<sup>2</sup>

### ثانيا: المتطلبات الخارجية

تتعلق خاصة بالبيئة الخارجية التي يجب تحضيرها لاستقبال عمليات تطويع تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتفاعلاتها في القيام بالمعاملات الحكومية.

1- **المطلب التكنولوجي:** يمثل هذا المطلب الأساس المادي لقيام حكومة إلكترونية، فلا يمكن الحديث عن معاملات وخدمات إلكترونية دون توافر بنية تحتية قادرة على استيعاب الكم الهائل من المعلومات والمعاملات التفاعلية التي تستدعيها الحكومة الإلكترونية.

هناك مستويان لتوفير التكنولوجيا اللازمة لإقامة حكومة إلكترونية، الأول على مستوى الأفراد، وهو قدرة الأفراد على اقتناء أجهزة الإعلام الآلي وربطها بالشبكة المتاحة التي تمكنهم من تحميل

<sup>1</sup> أنظر: تطور قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية في الجزائر 1999-2018، على الرابط: <https://www.mpttn.gov.dz/ar/content/evolutionsecteurar>، تاريخ الاطلاع: 2020/02/29.

<sup>2</sup> بوزكري جيلالي، "الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية-واقع وآفاق"، أطروحة مقدمة لنيل شادة دكتوراه علوم في علوم التسيير غير منشورة، جامعة الجزائر 3: تخصص "إدارة الأعمال والتسويق"، 2015-2016، ص 181-182.

معاملاتهم، وتتبع سير انجازها، والثاني على المستوى الرسمي والمتمثلة في توفير الخدمات والشبكات وأنظمة تشغيل البيانات المتداولة في الشبكة.

ومن أجل توفير هذه التكنولوجيا على مستوى الأفراد، تم وضع تدابير عديدة وإجراءات تهدف إلى تحرير قطاع تكنولوجيايات الإعلام والاتصال وتطويره وتعميم أجهزة الإعلام الآلي والاتصال بالشبكات، نذكر منها:

- إنشاء الحظيرة الوطنية للإعلام الآلي سيدي عبدالله سنة 2004، وهدفها الرئيس تعزيز الصناعة والبحث والابتكار في قطاع تكنولوجيايات الإعلام والاتصال، ثم بعدها ثلاث حظائر أخرى في كل من عنابة، وهران وورقلة؛<sup>1</sup>

- إطلاق مشروع " كمبيوتر لكل بيت"، والمسمى "أسرتك OUSRATIC" سنة 2005، الذي يهدف إلى تزويد المواطنين بالحواسيب الشخصية بطريقة ميسرة وأقساط مريحة مدتها ثلاث سنوات، لتمكينهم من الاستفادة من مختلف استخدامات الأنترنت وتطبيقاتها بما فيها التجارية، بمعدل مليون أسرة كل سنة على مدار خمس سنوات؛

- تحرير قطاع الاتصالات وتطويره من خلال: تسهيل النفاذ إلى شبكة الأنترنت عن طريق الزيادة في عدد مزودي الأنترنت مما أسهم في زيادة مستخدمي الشبكة، زيادة عرض نطاق الأنترنت لتسهيل النفاذ وتحسين الخدمة وكذلك تطوير الشبكة الهاتفية وفتح المجال أمام الخواص للاستثمار في الهاتف النقال؛

- تعميم شبكات الأنترنت، الأنترنت والاكسترنات، حيث عملت اتصالات الجزائر على تقديم عروض لزيائنها من المؤسسات العامة والشركات الكبرى لقطاع الاقتصاد سواء أكانت عامة أم خاصة مجموعة من الخدمات عبر الشبكة الموضوعة تحت تصرفهم.

وفي هذا الإطار، أطلقت وزارة البريد وتكنولوجيايات الإعلام والاتصال مشروع تعميم الخدمة الشاملة للاتصالات الإلكترونية ( SUCE ) الذي يعتبر أداة مهمة للسياسة العامة والتخطيط الاقليمي ويحترم

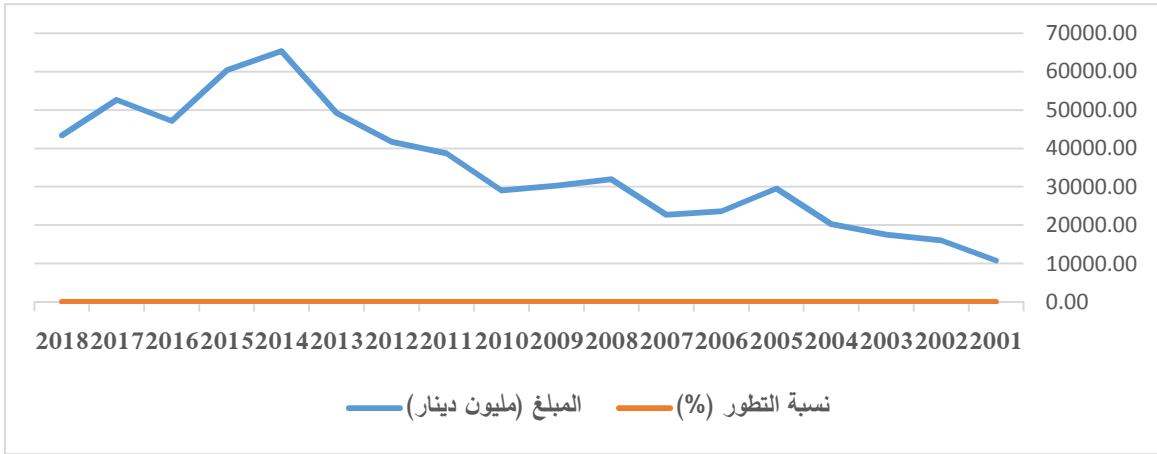
<sup>1</sup> ( الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة الداخلية والجماعات المحلية ووزارة المالية ووزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيايات والرقمنة، قرار وزاري مشترك، مؤرخ في 19 ذي الحجة عام 1440 الموافق 20 غشت سنة 2019، يتضمن التصريح بالحظائر التكنولوجية وضبط حدودها، الجريدة الرسمية، العدد (06)، مؤرخة في 2 فبراير سنة 2020، ص16.



المصلحة العامة، من ناحية، ضمان التماسك الإقليمي من خلال التوفيق بين تنوع المناطق والحد من عدم المساواة بين المواطنين ومن ناحية أخرى، لجميع الأفراد الذين يعيشون في المناطق النائية وغير المربحة اقتصاديا بالنسبة للمتعاملين، وسائل النفاذ إلى خدمات الاتصالات الإلكترونية الأساسية وعلى الأخص الاستفادة من خدمات الأنترنت بأسعار معقولة<sup>1</sup>.

- تشجيع استيراد منتجات تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتصنيعها تلبية للاحتياجات الوطنية في مجال التطوير التكنولوجي ودعمها لسياسة تعميم استعمال المعلوماتية<sup>2</sup>. فيما يلي تطور الواردات من أجهزة الإعلام الآلي والمكتبي.

### رسم توضيحي 21: تطور واردات أجهزة الإعلام الآلي والمكتبي في الفترة من 2001 حتى 2018



**المصدر:** من إعداد الطالبة بالاعتماد على: الديوان الوطني للإحصائيات، سلسلة "إحصائيات اقتصادية"، رقم (75)، مارس 2014، رقم (84)، أكتوبر 2015، جاهزة للاطلاع والتحميل على الرابطين: <http://www.ons.dz/IMG/pdf/echangext04-14-> <http://www.ons.dz/IMG/pdf/s.commercext2013-2018.pdf> 2.pdf تاريخ الاطلاع: 2020/02/15.

<sup>1</sup> لمزيد من المعلومات عن الخدمات التي تتضمنها الخدمة الشاملة للاتصالات الإلكترونية أنظر: الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة، **مرسوم تنفيذي رقم 18-246**، مؤرخ في 29 محرم عام 1440 الموافق 9 أكتوبر سنة 2018، يحدد محتوى و نوعية الخدمة الشاملة للبريد و الخدمة الشاملة للاتصالات الإلكترونية و التعريفات المطبقة عليهما و كيفية تمويلهما، **الجريدة الرسمية**، العدد (60)، مؤرخة في 10 أكتوبر 2018، ص 13.

<sup>2</sup> الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة المالية ووزارة التعليم العالي والبحث العلمي، **قرار وزاري مشترك**، مؤرخ في 3 ذي الحجة عام 1440 الموافق 4 غشت سنة 2019، يعدل ويتمم القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 21 رمضان عام 1433 الموافق 9 غشت سنة 2012، الذي يحدد قائمة التجهيزات المقتناة في السوق المحلية أو المستوردة، الموجهة لأنشطة البحث العلمي والتطوير التكنولوجي للمراكز والمؤسسات وغيرها من هيئات البحث المؤهلة والمعتمدة، المعفاة من الحقوق والرسوم، **الجريدة الرسمية**، العدد (03)، مؤرخة في 19 جانفي سنة 2020، ص 21.

من خلال الجدول، يظهر جليا تطور استيراد المنتجات التي تدخل في صناعة أجهزة الإعلام الآلي والبرمجيات وإنتاجها، مما يدل على جدية الاتجاه نحو تعميم استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال على كل الميادين الحكومية والمجتمعية، وهذا يحسب إيجابا لصالح الجاهزية الإلكترونية كون التحول الإلكتروني يعتمد أساسا على التقنية والمعلوماتية. كما أن تراجع فاتورة الواردات من أجهزة الإعلام الآلي بعد سنة 2014 لا يعتبر سلبيا، وذلك لتطور الصناعة الوطنية في هذا المجال من جهة ومن جهة أخرى اتخاذ الدولة لتدابير حمائية تهدف لحماية هذا المنتج الوطني وتشجيع تنافسيته (وقف الامتيازات الجبائية الممنوحة للمنتجات المستوردة بموجب قانون المالية لسنة 2015 ثم المنع المؤقت لاستيرادها في 2018).

باعتبار المتطلبات التكنولوجية تتمثل في مستوى استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال من طرف الأفراد كمتلقين للخدمة والحكومات كمنتج للخدمة، فإن التقييم الحقيقي لمستوى التحضير للحكومة الإلكترونية من هذا الجانب سيكون تقييمه في النقطة الموالية، حيث اختارت الطالبة الاعتماد في ذلك على مؤشر دولي يعنى بقياس تكنولوجيا الإعلام والاتصال، يضعه الاتحاد الدولي للاتصالات، هو مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال (ICT Development Index)\*.

هذا المؤشر قياسي مركب يتضمن مؤشرات عدة (11 مؤشرا) منها ما يرتبط بالإنفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها، وأيضا مهارات استخدام تلك التكنولوجيات. وقد صمم هذا المؤشر خصيصا لقياس مستوى نمو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خلال فترة زمنية معينة مع الأخذ في الاعتبار وضع كل البلدان النامية والمتقدمة على حد سواء.<sup>1</sup>

في الجدول الموالي، نوضح المؤشرات الفرعية المكونة لمؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال سواء بالنسبة للإنفاذ، للاستخدام أو المهارات ووزن كل مؤشر في قياسه.

<sup>1</sup> مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال ينشره الاتحاد الدولي للاتصالات السلكية واللاسلكية، التابع للأمم المتحدة، سنويا، منذ 2009، بناء على مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتفق عليها دوليا.

<sup>1</sup> رامي عبود، "المحتوى الرقمي العربي على الانترنت: نظرة على التخطيط الاستراتيجي العربي والعالمي"، العربي للنشر والتوزيع، دبي، 2013، ص 43، كتاب الكتروني متاح للتصفح على الرابط: <https://cutt.us/4i4Jm>، تاريخ الاطلاع: 2020/02/16.

## جدول 10: يوضح تركيبة حساب مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال (IDI) وطريقتها

الوزن (المؤشرات الفرعية)	الوزن (المؤشرات)	
0,40		النفاد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال (ICT ACCESS)
	0,20	اشتراكات الهاتف الثابت لكل 100 ساكن
	0,20	اشتراكات الهاتف الخليوي النقال لكل 100 ساكن
	0,20	النطاق الترددي الدولي للإنترنت (بت / ثانية) لكل مستخدم للإنترنت
	0,20	نسبة الأسر التي لديها حاسوب
	0,20	نسبة الأسر التي لديها إمكانية الوصول إلى الإنترنت
0,40		استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال (ICT USE)
	0,33	نسبة الأفراد الذين يستخدمون الإنترنت
	0,33	اشتراكات النطاق العريض الثابتة لكل 100 ساكن
	0,33	اشتراكات النطاق العريض المتنقلة النشطة لكل 100 ساكن
0,20		مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT SKILLS)
	0,33	متوسط سنوات معدل التعليم
	0,33	نسبة الالتحاق الإجمالي (الثانوي)
	0,33	نسبة الالتحاق الإجمالي (التعليم العالي)

المصدر: The ICT Development Index (IDI). « conceptual framework and methodology », disponible on :

<https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/publications/mis2016/methodology.aspx>

تاريخ الاطلاع: 2020/02/16.

لإظهار مدى جاهزية المتطلبات التكنولوجية اللازمة لتبني الحكومة الإلكترونية في الجزائر وتقييم توافرها، نستعرض فيما يلي قيم مؤشر تكنولوجيا المعلومات والاتصال حسب تقارير الاتحاد الدولي للاتصالات منذ بداية بوادر التحول الإلكتروني إلى آخر تقرير تم نشره (من 2002 إلى 2017)

جدول 11: تطور مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال (IDI) للجزائر

2017		2016		2015		2013		2012		2011		2008		2007		2002		السنة
المرتبة	المؤشر	المرتبة	المؤشر	المرتبة	المؤشر	المرتبة	المؤشر	المرتبة	المؤشر	المرتبة	المؤشر	المرتبة	المؤشر	المرتبة	المؤشر	المرتبة	المؤشر	
102	4,67	106	4,32	112	3,74	114	3,42	106	3,07	105	2,98	99	2,65	97	2,47	105	1,61	مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال (IDI)
5,11		4,94		4,74		4,77		4,35		4,15		3,58		3,40		2,48		المؤشر العالمي
98	5,14	102	4,83	-	4,56	107	4,46	100	3,60	99	3,43	97	3,05	96	2,75	106	1,27	النفاذ TIC ( ICT ) ACCESS
108	3,38	110	2,92	-	1,75	131	0,73	120	0,68	119	0,62	102	0,48	96	0,39	111	0,05	استخدام TIC ( ICT USE )
80	6,29	87	6,10	86	6,10	98	6,72	91	6,82	91	6,82	99	6,19	101	6,08	101	5,38	مهارات TIC ( ICT SKILLS )

المصدر: International Telecommunication Union: Measuring the Information Society «The ICT Development Index», 2009, downloaded on:

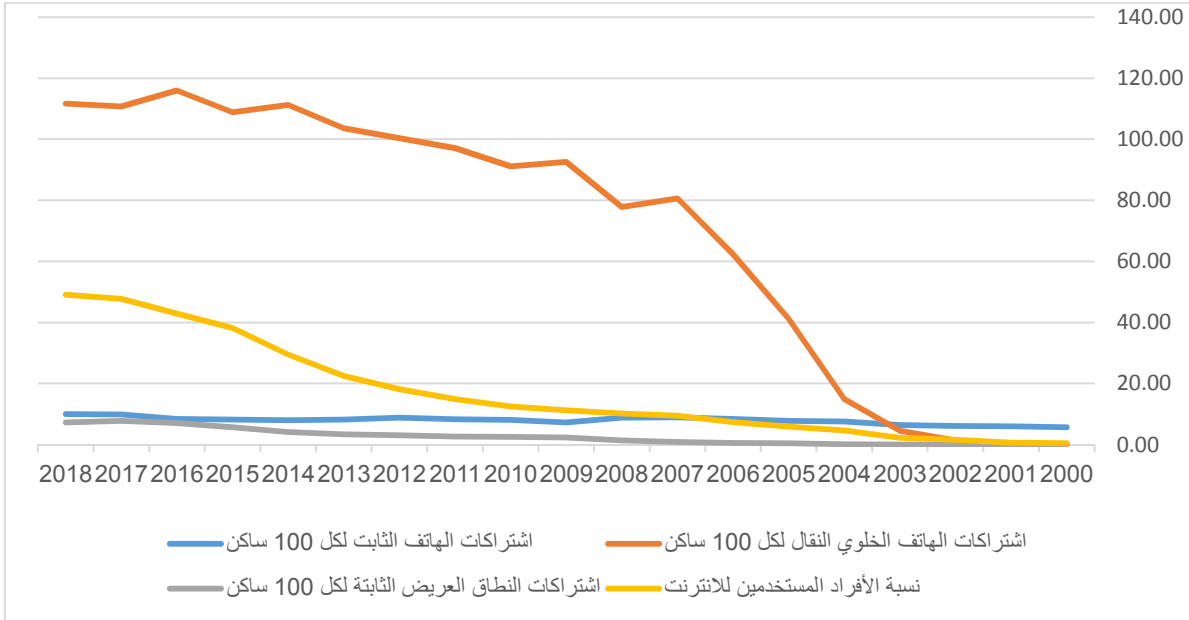
تاريخ الاطلاع 2020/02/18 ، [https://www.itu.int/ITU-D/ict/publications/idi/material/2009/MIS2009\\_w5.pdf](https://www.itu.int/ITU-D/ict/publications/idi/material/2009/MIS2009_w5.pdf)

من خلال قيم مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومرتبة الجزائر بالنسبة للدول المعنية بالتصنيف نلاحظ تقدما بثمانى (8) مراتب في تقرير 2007 بمؤشر 2,51. هذا التقدم الإيجابي يرجع إلى تحسن في المؤشرات الفرعية، حيث انتقلت الجزائر بالنسبة للمؤشرات الفرعية المرتبطة بالإنفاذ من المرتبة 106 في سنة 2002 إلى المرتبة 92 في 2007، وانتقلت من المرتبة 111 إلى المرتبة 94 بخصوص مؤشرات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كما انتقلت من المرتبة 101 إلى المرتبة 98 بالنسبة لمؤشرات مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال. إن التطور الإيجابي لهذه المؤشرات يدل آليا على تطور المؤشرات المكونة لها المتعلقة بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المرتبطة بها، كنتيجة للجهود المبذولة من طرف الحكومة الجزائرية، ممثلة في الوزارة المكلفة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال في هذا المجال.

لكن ما يلفت الانتباه هو التراجع المستمر في مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال وترتيب الجزائر في الفترة من 2008 إلى 2013 (الفترة الأولى لتنفيذ الاستراتيجية) لترتب الجزائر في المرتبة 114 سنة 2013. بداية من 2015 بدأ ترتيب الجزائر يسجل تحسنا ليثبت في المرتبة 102 سنة 2017، مع التحسن الملحوظ في الترتيب حسب المؤشرات الفرعية.

فيما يلي جدول يوضح تطور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والمؤشرات الأساسية المرتبطة بالإنفاذ، الاستخدام أو المهارات (حسب توافر الإحصائيات) في الفترة بين 2000 و2018.

## رسم توضيحي 22: يبين تطور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر خلال الفترة 2000-2018



المصدر: معلومات متاحة للتحميل (ملفات excel) على موقع الاتحاد الدولي للاتصالات، الرابط: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx> (تاريخ التحميل: 2020/02/02)

من خلال الشكل البياني يتضح التطور المتواصل للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر بداية من سنة 2000، أي بعد تحرير قطاع تكنولوجيايات الإعلام والاتصال والسماح باعتماد خواص في مجال تقديم خدمات الهاتف والانترنت، مما يعزز نسبة نفاذ المواطنين الجزائريين لهذه التكنولوجيا واستخدامها. إلا أن النسبة الكبيرة للاشتراكات هي للهاتف الخليوي منذ دخوله السوق الجزائرية، وذلك يرجع لسهولة استعماله وملاءمة أسعاره للقدرة الاستهلاكية للمواطن.

**2- المطالب المالي:** يتطلب تعزيز البنية التحتية للاتصالات وتطويرها -كأساس للتحويل الإلكتروني- توفر الدعم المالي لتنفيذ المشاريع المتعلقة به. إلا أن ما يمكن ملاحظته في فترة التحضير لهذا التحويل هو تعدد مصادر التمويل، إقامة الحظيرة التكنولوجية سيدي عبد الله مثلا باعتبارها مشروعا تمت إقامته في إطار برنامج دعم الإنعاش الاقتصادي جعله يستفيد من غلاف مالي قدر ب 10 مليار دينار جزائري، تحت سلطة الوكالة الوطنية لتطوير الحظائر التكنولوجية وترقيتها. كما استفاد من مصادر أخرى للتمويل خارجية (البنك العالمي، الشراكة الأجنبية).

إلا أن المشاريع الأخرى المرتبطة بالبنية التحتية تم تمويل أغلبها في إطار برنامج دعم الإنعاش الاقتصادي (2001-2004) ثم البرنامج التكميلي لدعم النمو الاقتصادي (2005-2009).

أما بالنسبة لتمويل "مشروع الجزائر الإلكترونية" فإنه تم بموجب المادة 58 من قانون المالية لسنة 2009، فتح في كتابات الخزينة حساب تخصيص خاص عنوانه "صندوق تملك الاستعمال وتطوير تكنولوجيا الإعلام والاتصال"<sup>1</sup>، يكون وزير البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال الأمر بالصرف له، يخصص للنفقات المرتبطة بكل العمليات المتصلة بالبرنامج الاستراتيجي لـ"الجزائر الإلكترونية 2013"، والذي يقيد في إيراداته:

- مساعدات الدولة؛
- إعادة دفع المساهمة من طرف سلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية لصالح البحث والتكوين والتقييم في مجال الاتصالات؛
- تمويلات أخرى (اقتطاعات أو مساهمات من الصناديق الأخرى)؛
- الهبات والوصايا.

**3- المطلب القانوني:** إن تعميم استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتعزيزها والتحصير لتطويعها في إنتاج الخدمات الحكومية لا يمكن أن يكون فعالا دون استحداث إطار قانوني يغطي التعاملات الإلكترونية ويضفي شرعية على مخرجات عملية التغيير.

يمكن ترتيب الجهود المبذولة في هذا الجانب على النحو التالي:

#### أ- النصوص القانونية والتنظيمية المتعلقة بقطاع البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال:

يعد القانون رقم 03-2000 المؤرخ في 5 جمادى الأولى عام 1421 الموافق 5 غشت سنة 2000 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد وبالمواصلات السلكية واللاسلكية، النص التشريعي الوحيد الذي تم وضعه بهدف تثبيت القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات، بدلاً من المرسوم

<sup>1</sup> الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، قانون رقم 08-21، مؤرخ في 2 محرم عام 1430 الموافق 30 ديسمبر سنة 2008، يتضمن قانون المالية لسنة 2009، المادة 58، الجريدة الرسمية، العدد (74)، مؤرخ في 31 ديسمبر سنة 2008.

75-89 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975 والمتعلق برمز البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية. لقد أتاح هذا النص الانتقالي الجديد ضمان سير الإصلاحات بسلاسة.<sup>1</sup>

تماشيا مع التطور السريع في مجال الاتصالات وبهدف تحسين الخدمات المقدمة في مجال البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية، تم إلغاء أحكام القانون 03-2000، ليتم استبدالها بالقانون رقم 04-18 المؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق 10 مايو سنة 2018 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الإلكترونية.

كما تم وضع المرسوم التنفيذي رقم 307-2000 المؤرخ في 16 رجب عام 1421 الموافق 14 أكتوبر سنة 2000، المعدل للمرسوم التنفيذي رقم 98-275 المؤرخ في 3 جمادى الأولى عام 1419 الموافق 25 غشت سنة 1998 الذي يضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات "انترنات" واستغلالها، وقد أنهى هذا المرسوم احتكار الدولة لقطاع الأنترنت مما سمح بظهور مزودين جدد عموميين وخواصا.<sup>2</sup>

وفيما يتعلق بإعادة هيكلة وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال حتى تتمكن من أداء دورها كهيئة متكفلة بعملية التحول مكلفة بإعداد استراتيجيات تطوير المواصلات السلكية واللاسلكية والمعلوماتية والمشاركة في تحديد إطار تشييد مجتمع المعلومات، تم وضع المرسوم التنفيذي

<sup>1</sup>) [KHENIFSA](http://ouada-yazid.over-blog.com/article-algerie-tic-le-projet-e-algerie-2013-57681139.html), Abderrafiq, **ALGERIE TIC : le projet E-Algérie 2013**, article publié le 25 septembre 2010 par Ouada Yazid, consultable sur le lien :

<http://ouada-yazid.over-blog.com/article-algerie-tic-le-projet-e-algerie-2013-57681139.html>, consulté le 15/02/2020 à 22 :15.

<sup>2</sup>) الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، رئاسة الحكومة، **مرسوم تنفيذي رقم 307-2000**، المؤرخ في 16 رجب عام 1421 الموافق 14 أكتوبر سنة 2000، المعدل للمرسوم التنفيذي رقم 98-275 المؤرخ في 3 جمادى الأولى عام 1419 الموافق 25 غشت سنة 1998 الذي يضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات "انترنات" واستغلالها، **الجريدة الرسمية**، العدد (60)، مؤرخة في 15 أكتوبر سنة 2000، ص 15.



رقم 03-58 المؤرخ في 4 ذي الحجة عام 1423 الموافق 5 فبراير سنة 2003 بشأن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.<sup>1</sup>

تبنت وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال مجموعة من المراسيم التي سمحت لها بالوصول التدريجي إلى خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف بناء مجتمع المعلومات، لعل أهمها: المرسوم التنفيذي رقم 06-76 المؤرخ في 19 محرم عام 1427 الموافق 18 فبراير سنة 2006، يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم 03-37 المؤرخ في 11 ذي القعدة عام 1423 الموافق 13 يناير سنة 2003 الذي يحدد مبلغ الإتاوة المطبقة على المتعاملين أصحاب التراخيص، إنشاء واستغلال شبكات المواصلات السلكية واللاسلكية و/أو تقديم خدمات المواصلات السلكية واللاسلكية.

#### ب- النصوص القانونية المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني:

بموجب المرسوم التنفيذي رقم 01-123 المؤرخ في 15 صفر عام 1422 الموافق 9 مايو سنة 2001 المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 07-162 المؤرخ في 13 جمادى الأولى عام 1428 الموافق 30 مايو سنة 2007، المتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات بما فيها اللاسلكية الكهربائية وعلى مختلف خدمات المواصلات السلكية واللاسلكية، يعطي سلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية اللاسلكية صلاحيات منح الرخصة المتعلقة بإنشاء خدمات التصديق الإلكتروني واستغلالها مرفقا بدفتر الشروط.

كما تم الاعتراف بالكتابة الإلكترونية كوسيلة إثبات وكذا تكريس الأساس القانوني للتوقيع الإلكتروني بموجب القانون رقم 05-10 المؤرخ في 13 جمادى الأولى عام 1426 الموافق 20 يونيو

<sup>1</sup> (الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، مرسوم تنفيذي رقم 03-58، مؤرخ في 4 ذي الحجة عام 1423 الموافق 5 فبراير سنة 2003 يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، الجريدة الرسمية، العدد (09)، مؤرخة في 09 فبراير سنة 2003، ص20.

سنة 2005، المعدل والمتمم للأمر رقم 75-58 المؤرخ في 20 رمضان عام 1395 الموافق 26 سبتمبر سنة 1975 والمتضمن القانون المدني.<sup>1</sup>

### ج- النصوص القانونية المتعلقة بالخدمة العامة:

يجب أن تسهم أهداف الخدمة العامة للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية في ضمان الوصول إلى شبكة الهاتف، واستدامة تقديم الخدمة الهاتفية وتوفير خدمات الانترنت والنفاز إليها، لضمان استمرارية الخدمة بأسعار معقولة.

تم تحديد مضمون الخدمة العامة للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتعريفات المطبقة عليها وكيفية تمويلها بموجب المرسوم التنفيذي رقم 03-232 المؤرخ في 23 ربيع الثاني عام 1424 الموافق 4 يونيو سنة 2003.<sup>2</sup>

### د- نصوص قانونية تتعلق بالتعاملات الإلكترونية:

-إنشاء مصلحة لنظام آلي وطني لصحيفة السوابق القضائية لدى وزارة العدل مرتبطة بالجهات القضائي، بموجب أحكام القانون رقم 04 - 14 المؤرخ في 27 رمضان عام 1425 الموافق 10 نوفمبر سنة 2004، المعدل والمتمم للأمر رقم 66 - 155 المتضمن قانون الإجراءات الجزائية؛

- القانون رقم 05 - 02 المؤرخ في 27 ذي الحجة عام 1425 الموافق 6 فبراير سنة 2005، المعدل والمتمم للأمر رقم 75 - 59 المؤرخ في 20 رمضان عام 1395 الموافق 26 سبتمبر 1975 المتضمن القانون التجاري. يدرج هذا القانون في مادتيه 414 و502 التبادل الإلكتروني في التعاملات التجارية؛

- القانون رقم 08-01 المؤرخ في 15 محرم عام 1429 الموافق 23 يناير 2008، المتمم للقانون رقم 83-11 المؤرخ في 21 رمضان عام 1403 الموافق 02 يوليو سنة 1983 والمتعلق بالتأمينات

<sup>1</sup> تنص المادة 323 مكرر 1 من القانون المدني: "يعتبر الإثبات بالكتابة في الشكل الإلكتروني كالإثبات بالكتابة على الورق، شرط إمكانية التحقق من هوية الشخص الذي أصدرها، وأن تكون معدة ومحفوظة في ظروف تضمن سلامتها."

<sup>2</sup> تم تعديل هذا المرسوم بموجب المرسوم التنفيذي رقم 09-310 المؤرخ في 4 شوال عام 1430 الموافق 23 سبتمبر سنة 2009، الجريدة الرسمية، العدد (55)، مؤرخة في 27 سبتمبر سنة 2009، ص 17.

الاجتماعية. حيث يندرج في إطار إصلاح المنظومة الوطنية للضمان الاجتماعي وتحسين نوعية الأداءات والعصرنة، وذلك من خلال إدخال الأحكام المتعلقة بنظام البطاقة الإلكترونية للمؤمن له اجتماعيا "الشفا". كما أدرج هذا القانون إجراءات جديدة في ميدان التأمينات الاجتماعية باستخدام تكنولوجيايات الإعلام والاتصال، حيث تضمن مصطلحات جديدة مثل الفواتير والمعاملات الإلكترونية والمفتاح الإلكتروني لنظام العمل، كما وضع هذا القانون نصوصا ردعية للجرائم المرتكبة تجاه هذه التقنيات لضمان حمايتها.

- القانون رقم 08 - 04 المؤرخ في 15 محرم عام 1429 الموافق 23 يناير سنة 2008 المتضمن القانون التوجيهي للتربية الوطنية. يشير هذا القانون في مادتيه 02 و 04 إلى التكوين واكتساب المعارف في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال وإدماجها في المحيط التربوي والتحقق من قدرة التلاميذ على استخدامها بفعالية منذ السنوات الأولى للتدرس.

- لمكافحة الجريمة المعلوماتية أصدر المشرع الجزائري القانون رقم 09-04 المؤرخ في 14 شعبان عام 1430 الموافق 5 غشت سنة 2009، يتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيايات الإعلام والاتصال ومكافحتها؛

- القانون رقم 18-05 المؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق 10 مايو سنة 2018، يتعلق بالتجارة الإلكترونية. أدرج هذا القانون تعريفا لكل من التجارة الإلكترونية، العقد الإلكتروني، المستهلك الإلكتروني، المورد الإلكتروني، وسيلة الدفع الإلكترونية. كما حدد شروطا ومتطلبات للمعاملة التجارية عن طريق الاتصال الإلكتروني ما يمكن أن ينجم عليها؛

- في مجال ضمان الأمن والخصوصية، تم إصدار القانون رقم 18-07 المؤرخ في 25 رمضان عام 1439 الموافق 10 يونيو سنة 2018 والمتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي؛

**4- المطلب الثقافي:** يستلزم تبني نموذج الحكومة الإلكترونية في العلاقة بين الحكومة والمواطن أو المستخدم، العمل على تعزيز استعمال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال وذلك عن طريق محاربة الأمية في هذا المجال.

وقد جاء اهتمام السلطة الجزائرية بتعميم الاستعمالات التكنولوجية وتقليص الفجوة الرقمية من خلال العديد من الإجراءات نذكر منها:

- إطلاق برنامج تكويني واسع لترقية الثقافة الرقمية وتحسين إدخال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال داخل المؤسسات في إطار برنامج الجزائر الإلكترونية ويشمل هذا البرنامج الذي يدوم ثلاث سنوات ابتداء من 2009، في مرحلة أولى 3600 مكون تابعين لقطاعات التربية والتكوين المهني والعمل والشباب والرياضة. ولضمان نجاح العملية لجأت وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال إلى خبرة مؤسسات مختصة وذات خبرة عالمية ومهارتها، نذكر منها مؤسسة "أو سي دي أل" المختصة في تطبيق برنامج التكوين المكثف في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- ديمقراطية النفاذ إلى الأنترنت في الفضاءات العامة المشتركة، بهدف السماح للمواطنين الجزائريين لاسيما فئة الشباب الأكثر حرمانا، بالنفاذ إلى شبكة الأنترنت العالمية على مستوى الفضاءات المشتركة (دور الشباب ودور الثقافة ومؤسسات القراءة العمومية والمساجد والزوايا). في هذا الإطار اعتمدت وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال خطة قطاعية قائمة على تضافر الجهود وتبادل الموارد، والشروع في تفعيل عمليات التنسيق والتشاور مع أربع وزارات أخرى، والمتمثلة في وزارة الثقافة، وزارة الشبيبة والرياضة، وزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة، وزارة الشؤون الدينية والأوقاف، والتي سمحت بتوصيل أكثر من 2000 مؤسسة بالأنترنت، لصالح المواطنين كمرحلة أولى (2010-2012)؛
- إدراج مادة الإعلام الآلي كمادة تعليمية جديدة في مرحلة السنة الأولى ثانوي كتوجه إيجابي ومبادرة مهمة في القضاء على الأمية الإلكترونية.

إن كل هذه الآليات التي تم وضعها في الخدمة من طرف السلطات الجزائرية، والتي تندرج ضمن الجهود الرامية إلى تطبيق أنموذج الحكومة الإلكترونية تعتبر غير كافية ولا توفر البيئة المناسبة للجاهزية الإلكترونية.

فمن حيث القدرة على النفاذ، يمكن ملاحظة أن العوامل الأساسية التي تضمن الوصول إلى الخدمة من قبل مستخدميها غير كافية، إذ أن البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية مازالت ضعيفة ومتواضعة لا يمكنها تنفيذ ما تصبو إليه التعاملات التي ينبغي مباشرتها عبر الحكومة

الإلكترونية. كما أن العوامل الأساسية المتعلقة بالاستعداد الإلكتروني للدولة (سياسيا وماليا) وللمواطن والمتعامل (اجتماعيا) تعتبر غير كافية، فمعظم الآليات المتخذة كان قرارها ارتجاليا دون الرجوع إلى مخطط واضح وفق معلومات دقيقة وشفافة ومحددة الأهداف.

إن مما يحدد فرص استعمال هذا النموذج من الخدمة الحكومية ويبطئ من مسار توظيفه هو أن الكثير من الإجراءات والتدابير المتخذة مازالت قيد التنفيذ في ظل ضعف قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وغياب التصنيع والإنتاج التكنولوجي المحلي، ناهيك عن إغفال البرامج والمهارات الكفيلة بمواجهة الهجمات الإلكترونية، الأمر الذي من شأنه أن يؤدي إلى ارتفاع معدلات الجريمة المعلوماتية والقرصنة الإلكترونية.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: تقييم تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر

بعد التطرق إلى قياس الجوانب العامة وتقييمها والعوامل الأساسية التي سخرتها الحكومة الجزائرية لتفعيل الإجراءات اللازمة للوصول إلى التحول الإلكتروني وقيادة عملية التحول بصورة شاملة وفعالة، مقارنة مع ما ينبغي أن يتوافر، سنحاول هنا قياس الجاهزية الإلكترونية في الجزائر عن طريق تكميم هذه الجهود وفق المؤشرات الدولية، خاصة التي تضعها هيئة الأمم المتحدة، والمؤشرات الوطنية التي تعتمدها الوزارة المكلفة بالبريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال.

#### أولا: حسب المؤشرات الدولية

تشهد الحكومات الإلكترونية عبر العالم تطورا سريعا بتطور تكنولوجيات الإعلام والاتصال المطوعة لخدمتها من جهة، وتزايد الطلب على الإجراءات المبسطة والخدمات السريعة من طرف المتعاملين من جهة أخرى. هذا ما دفع العديد من الهيئات الدولية إلى دراسة هذه الظاهرة واتجاهاتها ومقارنة نتائجها.

<sup>1</sup> (رانيا هدار، "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه (ل.م.د) في العلوم السياسية غير منشورة، جامعة باتنة 1: كلية الحقوق والعلوم السياسية: تخصص الإدارة العامة والتنمية المحلية، 2017/2018، ص 167.

هيئة الأمم المتحدة هي بدورها أسهمت في هذه الدراسات، عن طريق وضع مؤشرات لدراسة تطور خدمات الحكومة الإلكترونية وتصنيف أداء حكومات الدول الأعضاء فيها بالنسبة إلى بعضها مع بعض منذ سنة 2001. المؤشر الرئيس المعتمد فيها هو مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية، ومؤشر ثان تكميلي مستقل يركز على تسهيلات المشاركة الإلكترونية التي تنشرها الحكومة.

**1- مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية (EGDI):** \* هو مؤشر ينشر كل سنتين، انطلق في إصداره من طرف إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية لدى الأمم المتحدة منذ 2001، يقيس إرادة الإدارات العمومية وقدرتها على استعمال المعلومات وتكنولوجيا الاتصال في تقديم الخدمات العمومية، وهو يركز على مسح شامل حول مستوى تقديم الخدمات الإلكترونية لأكثر من 190 دولة عضوا في الأمم المتحدة.

هذا المؤشر هو متوسط مرجح للدرجات المقاسة على أكثر الأبعاد الثلاثة أهمية للحكومة الإلكترونية: نطاق الخدمات عبر الأنترنت ونوعيتها (مؤشر الخدمات عبر الأنترنت OSI)، حالة تطوير البنية التحتية للاتصالات، المصنفة من خلال مؤشر البنية التحتية للاتصالات (TII) ورأس المال البشري المتأصل الذي يسجله مؤشر تطور رأس المال البشري (HCI).

باستعمال هذا المؤشر الدولي، سنحاول فيما يلي عرض مكانة الجزائر من بين بعض الدول العربية، للتمكن من قياس تطور جاهزية الحكومة الإلكترونية في الجزائر وتقييمها والمستوى الذي وصلت إليه هذه الأخيرة من تطويع تكنولوجيات الإعلام والاتصال في تقديم خدماتها العمومية، منذ دخول هذا المؤشر حيز الاستخدام من طرف هيئة الأمم المتحدة. وتعمدنا في انقاء الدول العربية عرض ترتيبات مختلفة، إشارة إلى دول تم تصنيفها من بين أفضل الدول من حيث الحكومة الإلكترونية ودول أخرى صنفت مع الدول ضعيفة المستوى، حتى نتمكن من إبراز مرتبة الجزائر وتقييم وضعها بموضوعية وبوضوح.

\* ) EGDI : E-Government Development Index.

جدول 12: مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية (EGDI) لبعض الدول العربية، خلال الفترة 2005-2018

2018		2016		2014		2012		2010		2008		2005		السنة
المرتبة	المؤشر	المرتبة	المؤشر	المرتبة	المؤشر	المرتبة	المؤشر	المرتبة	المؤشر	المرتبة	المؤشر	المرتبة	المؤشر	البلد
130	0,4227	150	0,2999	136	0,3106	132	0,3608	131	0,3181	121	0,3515	123	0,3242	الجزائر
80	0,6254	72	0,5682	75	0,5390	103	0,4833	66	0,4826	124	0,3458	121	0,3310	تونس
110	0,5214	85	0,5186	82	0,5060	120	0,4209	126	0,3287	140	0,2944	138	0,2774	المغرب
114	0,4880	108	0,4594	80	0,5129	107	0,4611	86	0,4518	79	0,4767	99	0,3793	مصر
21	0,8295	29	0,7515	32	0,7136	28	0,7344	49	0,5349	32	0,6301	42	0,5718	الإمارات.ع.م
26	0,8116	24	0,7734	18	0,8089	36	0,6946	13	0,7363	42	0,5723	53	0,5282	البحرين
180	0,2394	161	0,2539	154	0,2606	165	0,2610	154	0,2542	161	0,2186	150	0,2370	السودان
<b>0,5491</b>		<b>0,4922</b>		<b>0,4712</b>		<b>0,4882</b>		<b>0,4406</b>		<b>0,4514</b>		<b>0,4267</b>		<b>المؤشر العالمي</b>

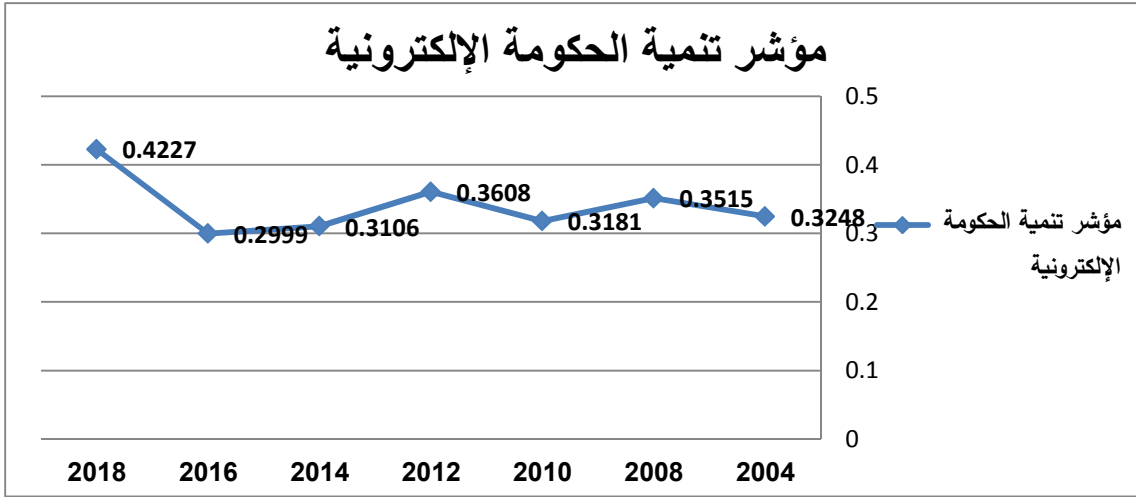
المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على تقارير الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية 2005، 2008، 2010، 2012، 2014، 2016، و2018، <https://publicadministration.un.org/en/Research/UN-e-Government-Surveys> تاريخ الاطلاع: 2019/12/08.

من خلال تتبع تطور قيم مؤشر الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية الخاص بالجزائر الظاهر في الجدول، يظهر لنا أنه رغم كل الجهود المبذولة، سواء قبل وضع استراتيجية الجزائر الإلكترونية، خلال فترة تنفيذها أو حتى بعد تقرير تمديد آجال تنفيذها ووضع مخطط عمل للفترة 2015-2019 من طرف وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، إلا أن قيم المؤشر تتراجع من تقرير إلى آخر ليسجل أدنى قيمه في تقرير 2016 بمعدل 0,2999، أين انخفض ترتيب الجزائر العالمي من المرتبة 136 إلى المرتبة 150، وهذا ما يعكس عدم تمكن الدولة الجزائرية من توفير متطلبات قيام الحكومة الإلكترونية على مدار عشرية كاملة.

ما يلاحظ أيضا أن هذا المؤشر لم يعرف الثبات، فهو يتأرجح بين الارتفاع والانخفاض من تقرير إلى آخر، ليسجل أحسن قيمة له في تقرير 2018 بمعدل (0,4227) رافعا بذلك ترتيب الجزائر لتصبح في المرتبة 130 بدل المرتبة 150 التي سجلها تقرير 2016، بقيمة فاقت متوسط مؤشر التنمية للحكومة الإلكترونية لإفريقيا في نفس الفترة (0,3423)، لكنها ضعيفة جدا مقارنة بالمتوسط

العالمي الذي قدر بـ(0,5491)، مما يفسر عدم تحسن مستوى الحكومة الإلكترونية وببطء خطى تطبيق هذا البرنامج.

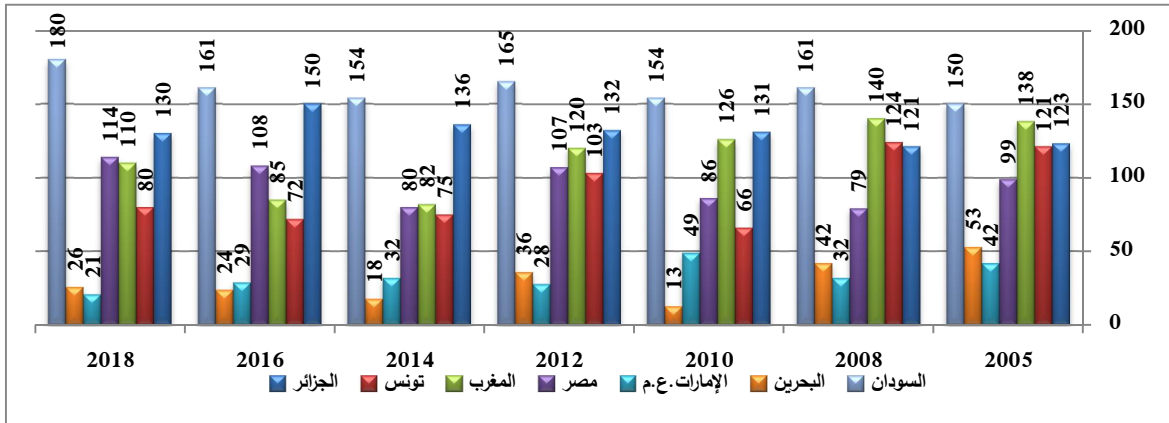
رسم توضيحي 23: تطور مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية للجزائر خلال الفترة 2004-2018



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات الجدول أعلاه.

ولإبراز مرتبة الجزائر وسط الدول العربية التي اخترناها من خلال الجدول، يوضح الشكل التالي ترتيب الدول العربية حسب مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية للأمم المتحدة.

رسم توضيحي 24: ترتيب الجزائر بين الدول العربية حسب مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات الجدول أعلاه.



نلاحظ من خلال الشكل أعلاه تطور قيم مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية بالنسبة لتونس والمغرب، فيظهر لنا بوضوح تقدمهم في تطوير حكوماتهم الإلكترونية، ففي الفترة نفسها انتقلت تونس من المرتبة 120 إلى المرتبة 80، رغم مرورها بفترة تراجعت فيها من المرتبة 66 في تقرير 2010 إلى المرتبة 103 في تقرير 2012، وذلك بسبب الأوضاع الأمنية والاقتصادية التي عرفتھا تونس في تلك الفترة بسبب الثورة التونسية وتردي المستوى المعيشي فيها. لكن سرعان ما استرجعت تونس مكانتها بسرعة في تقرير 2014 بتصنيفها في المرتبة 75، ثم المرتبة 72 في تقرير 2016. أما بالنسبة للمغرب، فتحسن ترتيبه في نفس الفترة من المرتبة 138 إلى المرتبة 110، وسجلت أحسن قيم المؤشر له في تقرير 2014 أين صنف في المرتبة 82 بالنسبة لأكثر من 190 دولة عضوا في الأمم المتحدة، متقدما بـ 38 درجة بالنسبة لتقرير 2012، بقيمة مؤشر تفوق متوسط المعدل العالمي لهذا المؤشر، كنتيجة واضحة لتنفيذ مخطط المغرب الرقمي 2013، الذي انطلق في برنامج الحكومة الإلكترونية سنة 2009 وخطا خطوات مهمة في استخدام الوسائل الإلكترونية لتسهيل الأمور على المواطنين وعلى المؤسسات الحكومية وأيضا القطاع الخاص.<sup>1</sup>

من جهة أخرى، يمكن اعتبار الإمارات العربية المتحدة والبحرين مثلا لهذه الفترة في تطوير حكوماتهما الإلكترونية والنجاح في عملية التحول، فهاتان الدولتان العربيتان استطاعتا افتكاك تصنيف الأمم المتحدة لهما ضمن أفضل 10 دول في الحكومة الإلكترونية في آسيا، بمستوى "مرتفع جدا" لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية، في تقرير دراسة الحكومة الإلكترونية 2016 و2018، وبمستوى "مرتفع" في تقرير 2012 و2014.

وحتى لا يكون تقييمنا سطحيا يمس الترتيب العددي للجزائر مقارنة بالدول الأعضاء بالأمم المتحدة بالاعتماد على هذا المؤشر كمرجع للمقارنة، سنحاول الاطلاع على قيم المؤشرات الفرعية المكونة له لاستخراج السبب الرئيس في هذا التراجع من حيث الجاهزية الإلكترونية للجزائر.

<sup>1</sup> في إطار تجسيد برنامج الحكومة الإلكترونية في المغرب 2009-2013، تم وضع 35 خدمة عمومية إلكترونية رهن إشارة المواطنين والمقاولات والإدارات العمومية. لمزيد من المعلومات، أنظر: مليح يونس، "الحكومة الإلكترونية بالمغرب بين الواقع والحصيلة"، مقال منشور على الجريدة الإلكترونية المغربية هسبريس بتاريخ 04 أكتوبر 2014، على الرابط التالي: <https://www.hespress.com/opinions/242462.html>، تاريخ الاطلاع: 2020/01/21.

## جدول 13: تطور مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية (EGDI) للجزائر، من 2005 إلى 2018

السنة	2005	2008	2010	2012	2014	2016	2018
مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية	0,3242	0,3515	0,3181	0,3608	0,3106	0,2999	0,4227
مؤشر الخدمات عبر الأنترنت	0,2462	0,2241	0,0335	0,2549	0,0787	0,0652	0,2153
مؤشر البنية التحتية للاتصالات	0,0365	0,1230	0,0412	0,1812	0,1989	0,1934	0,3889
مؤشر رأس المال البشري	0,6900	0,7114	0,2435	0,6463	0,6543	0,6412	0,6640
الترتيب	123	121	131	132	136	150	130

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على: تقارير الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية 2005، 2008، 2010، 2012، 2014، 2016 و2018، <https://publicadministration.un.org/en/Research/UN-e-Government-Surveys> ، تاريخ الاطلاع: 2019/12/08.

من خلال الجدول يمكننا تسجيل الملاحظات التالية:

- قيمة المؤشر الفرعي للخدمات عبر الأنترنت: نلاحظ انخفاضا وتراجعا في معدلاته ويقترّب كثيرا من الصفر، ولم يعرف تحسنا عبر السنوات إنما ازداد تراجعا حتى سجل أدنى مستوياته سنة 2010 (0,0335)، الأمر الذي يؤكد ضعف الخدمات الإلكترونية في الجزائر وعدم استعمال القطاعات الحكومية للأنترنت من أجل تقديم خدماتها للمواطنين، كون هذا المؤشر يركز، إضافة إلى توافر بوابات الحكومة الإلكترونية الوطنية، على مدى توافر المواقع الرسمية، الخدمات والمعاملات عبر الأنترنت.

- قيمة المؤشر الفرعي للبنية التحتية للاتصالات: عرفت هذه القيمة تطورا لا بأس به في الفترة ما قبل 2014 لتصل إلى 0,1989. لكنها تراجعت إلى 0,1934 في تقرير 2016، ثم ارتفعت من جديد في 2018 إلى 0,3889، حيث تفوق هذه القيمة متوسط مؤشر البنية التحتية للاتصالات لإفريقيا الذي قدر بـ 0,2034، لكنها في المقابل أقل من المتوسط العالمي الذي قدر بـ 0,4155، ما يمكن تبريره بعدم كفاية الاستثمار في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية في الجزائر، مما أثر سلبا في جاهزية الدولة الجزائرية لعملية التحول إلى الحكومة الإلكترونية. فهذا المؤشر مركب يأخذ في حسابه اشتراكات الهاتف الثابت والنقال وكذا الاتصال بالأنترنت لكل 100 فرد.

من أجل التدقيق في العامل الرئيس المؤدي إلى انخفاض قيم هذا المؤشر، سنستعرض فيما يلي تطور أهم العناصر المكونة له وقيمها في الفترة نفسها.

#### جدول 14: تطور العناصر المكونة لمؤشر البنية التحتية للاتصالات

المؤشر / التقرير	2005	2008	2010	2012	2014	2016	2018
اشتراكات الهاتف الثابت (لكل 100 شخص)	0,06	8,52	9,06	8,24	8,32	7,75	8,38
اشتراكات الهاتف النقال الخليوي (لكل 100 شخص)	0,03	62,95	81,41	92,42	97,95	93,31	115,85
الأفراد المستخدمون للإنترنت (%) من السكان)	0,024	7,38	10,34	12,50	15,23	18,09	42,95
اشتراكات النطاق العريض الثابت السلبي (لكل 100 شخص)	/	0,59	0,85	0,58	2,89	4,01	7,04
اشتراكات النطاق العريض اللاسلكي (لكل 100 شخص)	/	/	/	2,54	0,00	0,00	65,7

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على: المرجع نفسه.

من خلال قراءتنا لهذا الجدول، وباعتبار البنية التحتية للاتصالات أحد المتطلبات المهمة في عملية التحول إلى الأنموذج الإلكتروني من الخدمات الحكومية، فإننا نلاحظ ضعفا كبيرا أو بالأحرى انعداما لقيم العناصر المكونة لمؤشر البنية التحتية للاتصالات قبل سنة 2008، ثم بداية تغيرات طفيفة في القيم الرقمية لهذا المؤشر بعد 2008 لتسجل قيما منخفضة مرة أخرى في تقارير 2010 و2012، أي سنة قبل انقضاء آجال تنفيذ استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013، خاصة ما تعلق منها باشتراكات الهاتف الثابت واشتراكات النطاق العريض الثابت السلبي (لكل 100 ساكن). هذا الانخفاض في قيم مؤشر البنية التحتية يمكن إرجاعه إلى التأخر الكبير في تبني سياسة الانفتاح على الاتصالات واسعة النطاق من جهة وعجز مؤسسة اتصالات الجزائر عن وضع خطة وطنية شاملة لضمان الاستغلال الأمثل للشبكة الوطنية للألياف البصرية، وتوفير النفاذ المحلي والدولي للإنترنت وطرحها بأسعار مقبولة للمتعاملين والشركات الجزائرية من جهة أخرى، مما نتج عنه استمرار هذه المؤسسة في تطبيق أسعار عالية جدا بخدمات رديئة لزيائنها. هذا الاختلال في خدمة اتصالات الجزائر دفع المواطنين لاستبدالها باشتراكات الهاتف النقال الخليوي التي تطورت بثبات واستمرارية

خاصة مع دخول المتعاملين الخواص مجال الهاتف النقال وكذا الترخيص لهم باستغلال اتصالات من الجيل الثالث (3G) التي تسمح بالولوج إلى الأنترنت اللاسلكي، إذ تجاوزت نسبة الاشتراك في الهاتف النقال الخليوي 115% سنة 2018، ما يفسر انتعاش السوق الوطنية للهواتف النقالة وأخذها مكان الهاتف الثابت في سوق الاتصالات.

هذه القيم الضعيفة والمنخفضة للعناصر المكونة لمؤشر البنية التحتية أثرت بدورها في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية مما جعله يتأرجح طيلة هذه السنوات بين التصنيف المنخفض والتصنيف المتوسط، مشككا بذلك في مصداقية الجهود المبذولة والتصريحات التي كان يدلي بها المسؤولون في تلك الفترة.

- **قيمة مؤشر رأس المال البشري:** تحسب قيمة هذا المؤشر انطلاقا من الإحصائيات التي تقدمها منظمة الأمم المتحدة للعلوم والثقافة (اليونيسكو)، الذي يتكون بدوره من أربعة مؤشرات فرعية هي: السنوات المتوقعة للدراسة، متوسط سنوات الدراسة، معدل القراءة والكتابة بين الراشدين ومعدل التسجيل الإجمالي في المراحل الابتدائية والثانوية وما بعد الثانوية، وهي القيمة الوحيدة التي عرفت الثبات طيلة فترة المقارنة، كما أنها تعتبر قيمة حسنة مقارنة بقيم المؤشرات الأخرى كونها تقترب من 1، وهذا يدل على ارتفاع مستويات التعليم بين الأفراد، مما زاد في قدراتهم ومهاراتهم على استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال بشكل جيد، وقد وصلت إلى قيمة (0,6640) في تقرير 2018، وهي تفوق بذلك قيمة متوسط هذا المؤشر لأفريقيا (0,4402) وكذا للعالم (0.4155).

إضافة إلى مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية، تعتمد هيئة الأمم المتحدة في دراساتها حول الحكومة الإلكترونية على مؤشر تكميلي يسمى مؤشر المشاركة الإلكترونية.

2- **مؤشر المشاركة الإلكترونية:** يركز هذا المؤشر على استخدام الخدمات الإلكترونية عبر مراحل عديدة لتيسير تقديم المعلومات من قبل الحكومات إلى المواطنين "مشاركة المعلومات الإلكترونية"

والتفاعل من الجهات المستفيدة "المشاورة الإلكترونية" والتعاون في عمليات صنع القرار "صنع القرارات الإلكترونية"<sup>1</sup>.

ويتكون هذا المؤشر من نتائج قياس احدى وعشرين (21) خدمة الكترونية معلوماتية وتشاركية هادفة للتيسير على المستفيدين في ستة مجالات، ألا وهي: التعليم، الصحة، الرفاهة الاجتماعية، المالية والتوظيف، إضافة إلى مجال عام غير محدد يتاح لكل دولة تقديم أفضل ما لديها من نجاحات.<sup>2</sup> ويهدف إلى تقديم وجهة نظر حول استخدام الدول المختلفة للأدوات الالكترونية لتعزيز التفاعل بين الحكومة والمواطن، بالإضافة إلى التفاعل بين المواطنين وذلك لإفادة الجميع.

<sup>1</sup> الأمم المتحدة: إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، دراسة الحكومة الالكترونية 2018. مرجع سبق ذكره، ص 213.

<sup>2</sup> نور الدين شنوفي و خليل مولاي، "الاتجاه نحو إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر: الإنجازات والمعوقات-تجربة قطاع الضمان الاجتماعي"، مجلة الاستراتيجية والتنمية، الجزائر: المجلد (6)، العدد (10)، ص 272

جدول 15: مؤشر المشاركة الإلكترونية لبعض الدول العربية، في الفترة من 2005 إلى 2018

2018		2016		2014		2012		2010		2008		2005		السنة
المرتبة	المؤشر	المرتبة	المؤشر	المرتبة	المؤشر	المرتبة	المؤشر	المرتبة	المؤشر	المرتبة	المؤشر	المرتبة	المؤشر	البلد
165	0,2022	167	0,1186	172	0,0784	30	0,0526	157	0,0143	152	0,0227	42	0,0317	الجزائر
53	0,7978	43	0,6949	33	0,6471	18	0,3684	39	0,3000	152	0,0227	44	0,0000	تونس
56	0,7753	17	0,8305	17	0,8039	17	0,3947	86	0,1286	170	0,0000	42	0,0317	المغرب
109	0,5393	107	0,4068	54	0,5490	7	0,6842	42	0,2857	49	0,2500	39	0,0794	مصر
17	0,9438	32	0,7458	13	0,8431	6	0,7368	86	0,1286	41	0,2955	36	0,1270	الإم.ع.م
53	0,7978	32	0,7458	14	0,8235	8	0,6579	11	0,6714	36	0,3409	41	0,0476	البحرين
179	0,1404	138	0,2542	117	0,2745	29	0,0789	102	0,1000	60	0,2045	42	0,0317	السودان
<b>0,5654</b>		<b>0,4625</b>		<b>0,3947</b>		<b>0,2225</b>		//		//		//		<b>المؤشر العالمي*</b>

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على: تقارير الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية 2005، 2008، 2010، 2012، 2014، 2016 و 2018، مرجع سبق ذكره.

\* المتوسط العالمي بالنسبة لمؤشر المشاركة الإلكترونية غير متوافر في تقارير 2005، 2008 و 2010 نظرا لحدثة اعتماده في القياس.

من خلال المعطيات المتضمنة في الجدول، يتضح لنا جليا ضعف مستوى المشاركة الإلكترونية في الجزائر وتدني قيمه مقارنة بدول الجوار، بالدول العربية وحتى بالمتوسط العالمي. رغم أن الدول المتضمنة في الجدول انطلقت مع الجزائر ففي تصنيف متقارب جدا في تقرير 2005، إذ حازت كل من الجزائر، المغرب والسودان المرتبة 42 بالنسبة للدول الأعضاء، لكن المغرب تقدم بخطى واضحة ليحتل المرتبة 17 ثلاث مرات في تقارير 2012، 2014 و2016. خلال الفترة نفسها كان مؤشر المشاركة الإلكترونية للجزائر يسوء حالا، إذ تراجع من المرتبة 30 في 2012 إلى المرتبة 172 في تقرير 2014، ليسجل تقدما طفيفا بالتصنيف في الرتبة 167 في 2016 و165 في 2018 بقيمة مؤشر قدرت ب(0,2022)، إلا أنه يبقى منخفضا جدا مقارنة بالمتوسط العالمي الذي وصل في 2018 إلى (0,5654)، مما يدل على ضعف استخدام الأدوات الإلكترونية من طرف الحكومة في التواصل مع عملائها والتفاعل معهم على النت.

هذا الانخفاض في مؤشر المشاركة الإلكترونية عبر أكثر من عشر سنوات، يمكن إرجاعه للعديد من العوامل، خاصة وأن هذا المؤشر يتناول بالدراسة المراحل الثلاث الرئيسة لعملية المشاركة الإلكترونية، ومنه ارتأينا إلى إلقاء نظرة على المستوى الذي وصلت إليه عملية المشاركة الإلكترونية في الجزائر عبر مراحل تجسيدها في التقارير الثلاثة الأخيرة، لتوافر المعلومات فيها.\*

#### جدول 16: تطور مراحل المشاركة الإلكترونية في الجزائر في تقارير 2014، 2016 و2018

المرحلة (%)// التقرير	2014	2016	2018
المرحلة 1 (المعلومات الإلكترونية)	18,52%	17,6%	30%
المرحلة 2 (المشاوراة الإلكترونية)	0,00%	10,5%	34,8%
المرحلة 3 (صنع القرار الإلكتروني)	0,00%	0,00%	0,00%
النسبة المئوية الإجمالية	8,62%	13,3%	22,83%
قيمة المؤشر	0,0784	0,1186	0,2022
المتوسط العالمي	0,3947	0,4625	0,5654

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على: تقارير الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية 2014، 2016 و2018، مرجع سبق ذكره.

\* قبل تقرير الأمم المتحدة لسنة 2014، لم يكن التصنيف حسب مؤشر المشاركة الإلكترونية يتناول مراحل تجسيدها الثلاث بالنسب المئوية، بل كان يكتفي بترتيب الدول الأعضاء حسب قيمة المؤشر.

يوضح الجدول أعلاه أن الجزائر متأخرة جدا في مجال الخدمات الإلكترونية، إذ أن نسبة المعلومات المنشورة على النت من طرف الحكومات تتطور ببطء شديد لتصل إلى 30% فقط في 2018، كما أن إشراك الحكومات الجزائرية لمواطنيها في صنع السياسة العامة وتنفيذها وتقييمها لم يتعد 34%، أما مرحلة صنع القرار فمازالت الحكومة الإلكترونية في الجزائر لم تصلها بعد، ما يدل على أن هذه الأخيرة لا تسعى جديا لتحسين خدماتها الإلكترونية بإشراك مواطنيها في تطويرها واستعمال التكنولوجيات الحديثة في صنع القرارات الإلكترونية وتعزيز التفاعل بين المواطن والحكومة.

من خلال المعطيات المدرجة أعلاه وتتبع تطور المؤشرات التي تقيس الجاهزية الإلكترونية في الجزائر من 2004 إلى 2018، يتضح لنا أن المخططات الحكومية التي تم الإفصاح في محتواها عن ضرورة تنمية البنى التحتية وتطويرها وتعزيز استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال لم تحقق الأهداف المرجوة منها، فاستغلال هذه الأدوات التكنولوجية في الجزائر مازال محدودا جدا، خاصة بالنسبة فيما يتعلق بالخدمات والمعاملات الحكومية، مما يجعلها تتخلف عن الركب العالمي في هذا المجال، الذي تزداد المنافسة فيه على استعمال هذه التكنولوجيات في تحقيق مقاربة الازدهار وتحقيق التنمية المستدامة.

هذا التخلف يمكن إرجاعه إلى العديد من الأسباب، نذكر منها:

- تكلفة الأجهزة، المعدات والأنظمة المستعملة في مجال الإعلام الآلي والرقمنة؛
- ضعف شبكة الأنترنت من حيث التغطية، السرعة، نوعية الخدمة والتكلفة؛
- نقص المهارات والكفاءات في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال، خاصة في القطاع الحكومي؛
- مقاومة التغيير بالنسبة للمواطن وتخوفه من استعمال هذه التكنولوجيات؛
- نقص التكوين، الإعلام والتوعية في هذا المجال.

إن هذه النتائج تمثل تحديات بالنسبة للدولة الجزائرية عليها إيجاد كفاءات للتغلب عليها من أجل المضي قدما في مبتغى تطوير هذه التكنولوجيا من إنفاذ أنموذج الحكومة الإلكترونية بصفة كاملة.



## ثانيا: حسب المؤشرات الوطنية

إضافة إلى المؤشرات الدولية التي تدرس مستوى تنمية الحكومة الإلكترونية وجاهزيتها، التي تعتمد عليها الدول في بناء سياساتها العمومية ووضعها، تقاس هذه الجاهزية في كل بلد وفق مجموعة من المؤشرات التي تمكن من تحديد مكانة هذه الدولة على الساحة الدولية وتحكيم التقدم المنجز في برنامج الحكومة الإلكترونية.

في الجزائر، فوضت مهمة تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية وقياس التقدم المحرز في بناء مجتمع المعلومات إلى الوزارة المكلفة بالبريد والتكنولوجيات، ولذلك وضعت جملة من المؤشرات المقارنة لتقييم تنفيذ المخططات المسطرة والبرامج الموضوعية، وكذا ضمان نجاعة عملية المتابعة والتقييم لمخرجات عملية التحول الإلكتروني وتعزيز استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، سميت "مؤشرات تطور تكنولوجيات الإعلام والاتصال ومجتمع المعلومات".

حسب معطيات آخر التقارير الخاصة الصادرة عن وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة، المديرية العامة للاقتصاد الرقمي، فإن هذه المؤشرات تشمل:

1- مؤشرات شبكة الهاتف الثابت: يقيس هذا المؤشر تطور عدد المستخدمين لشبكة الهاتف الثابت في الجزائر، نوعية الاشتراك وكذلك نسبة ولوج شبكة الهاتف الثابت من قبل الأسر.

## جدول 17: تطور مؤشرات شبكة الهاتف الثابت في الجزائر من 2010 إلى 2018

2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	المؤشر	
3 095 950	3 611 735	2 967 737	2 832 238	2 669 241	2692 289	2 644 087	2 675 864	2 554 690	اشترك سكني	عدد المشتركين في شبكة الهاتف الثابت
1 062 568	489 247	436 972	435 354	429 546	446 625	529 214	526 930	575 517	اشترك مهني	
<b>4 158 518</b>	<b>4 100 982</b>	<b>3 404 709</b>	<b>3 267 592</b>	<b>3 098 787</b>	<b>3 138 914</b>	<b>3 289 363</b>	<b>3 059 3336</b>	<b>2 922 731</b>	<b>المجموع</b>	
<b>51,41</b>	<b>53,45</b>	<b>45,74</b>	<b>45,61</b>	<b>43,58</b>	<b>44,86</b>	<b>48,15</b>	<b>45,83</b>	<b>44,68</b>	نسبة ولوج شبكة الهاتف الثابت للأسرة (%)	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على: وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة، المديرية العامة للاقتصاد الرقمي، تقرير مؤشرات تطور تكنولوجيات الإعلام والاتصال ومجتمع المعلومات

2018"، متاح للتحميل في موقع الوزارة على الرابط التالي: <https://www.mpttn.gov.dz/sites/default/files/Ar-Rapport%20-TIC2018.pdf>

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن عدد المشتركين في شبكة الهاتف الثابت يعرف تطورا مستمرا خاصة خلال السنتين الأخيرتين بوصول عدد المشتركين إلى أكثر من 4 مليون مشترك. هذا التطور الإيجابي يمكن إرجاعه إلى الإجراءات التي اتخذتها الدولة الجزائرية من أجل تطوير البنى التحتية للاتصالات وذلك بإقرار إنهاء استعمال تكنولوجيا الاتصالات اللاسلكية الثابتة (WLL) التي كانت موجهة للمناطق الريفية، وتزويد ها ببنية تحتية للاتصالات أكثر كفاءة وفعالية مثل 4G \*LTE.

إن تطور عدد المشتركين في شبكة الهاتف الثابت، خاصة السكني، أثر إيجابيا في نسبة ولوج شبكة الهاتف الثابت إلى الأسر، حيث وصلت إلى أكثر من 50 ٪ منذ سنة 2017، أي أن أكثر من نصف الأسر الجزائرية مشتركة في خطوط الهاتف الثابت، وهو مؤشر إيجابي يسهم في الرفع من جاهزية الحكومة الإلكترونية وقدرة استعمالها من طرف المواطن والمتعامل الجزائري.

2- مؤشرات شبكة الهاتف لنقال: تقيس هذه المؤشرات تطور عدد المشتركين في الهاتف النقال، نوع الاشتراك، نوع تكنولوجيا شبكة الهاتف، عدد المشتركين لكل متعامل ونسبة الولوج إلى شبكة الهاتف النقال. يمكن تلخيص هذه المؤشرات في الجدول الموالي.

\* ) 4G LTE : la 4<sup>ème</sup> génération des standards pour la téléphonie mobile correspond au LTE (Long Term Evolution, en anglais) تمثل هذه التقنية الجيل الرابع من تقنيات الشبكات الخلوية المعتمدة على التطوير طويل الأمد

## جدول 18: تطور مؤشرات شبكة الهاتف النقال في الجزائر من 2010 إلى 2018

2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	المؤشر	
45 305 738	41 943 53	*41 197 999	39 296 986	38 502 333	36 050 727	34 914 236	33 518 148	30 915 483	الدفع القبلي	تطور عدد المشتركين حسب نوع طريقة الدفع
6 184 408	3 902 122	4 619 847	4 093 979	4 795 841	3 579 620	2 613 467	2 097 778	1 864 682	الدفع البعدي	
21 632 076	18 365 148	16 885 490	14 087 440	13 022 295	12 538 475	10 622 884	10 515 914	9 446 774	الجزائر للاتصالات موبيليس (ATM)	عدد المشتركين لكل متعامل
15 943 194	14 947 870	16 360 904	17 005 165	18 612 148	17 585 327	17 845 669	16 595 233	15 087 393	أوراسكوم تيليكوم الجزائر (OTA)	
13 914 876	12 532 647	12 571 452	12 298 360	11 663 731	9 506 545	9 059 150	8 504 779	8 245 998	الوطنية للاتصالات الجزائر (WTA)	
11 629 246	14 385 131	20 125 227	26 706 268	34 789 121	39 322 328	37 527 703	35 615 926	32 780 165	GSM	عدد المشتركين حسب
19 239 448	21 592 863	24 227 985	16 684 697	8 509 053	308 019	/	/	/	3G	تكنولوجيا شبكة الهاتف النقال
20 621 452	9 867 671	1 464 634	/	/	/	/	/	/	4G	
51 490 146	45 845 665	45 817 846	43 390 965	43 298 174	39 630 347	37 527 703	35 615 926	32 780 165	المجموع	
122,01	109,95	112,20	107,40	109,62	102,11	99,28	96,52	90,30	نسبة الولوج إلى شبكة الهاتف النقال (%)	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على: وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة، المديرية العامة للاقتصاد الرقمي، تقرير "مؤشرات تطور تكنولوجيات الإعلام والاتصال ومجتمع المعلومات 2018"، مرجع سبق ذكره.

من خلال تتبع تطورات مؤشرات شبكة الهاتف النقال في الجزائر في الفترة من 2010 إلى 2018، يظهر جليا الارتفاع المعتبر في عدد المشتركين في الهاتف النقال باختلاف طرق الدفع القبلي والبعدي، وكذا باختلاف المتعاملين (موبيليس، تيليكوم الجزائر والوطنية لاتصالات الجزائر) واختلاف التكنولوجيا لشبكة الهاتف (GSM, 3G, 4G). إلا أن عدد المشتركين في الهاتف النقال بصيغة الدفع القبلي يسيطر على النسبة الكبيرة من الاشتراك بنسبة 87,99% في سنة 2018، مقارنة مع 12,01% بالنسبة للدفع البعدي. أما بالنسبة للمتعاملين النشطين في مجال الهاتف النقال، فإن شركة الجزائر تيليكوم موبيليس استحوذت سنة 2018 على أكثر من 40% من عدد المشتركين، مؤكدة بذلك احتلالها لمركز الريادة في السوق للمرة الثالثة (منذ سنة 2016).

كما أن تقسيم المشتركين في شبكة الهاتف النقال حسب تكنولوجيا الشبكة، يبين أن شبكة G4 تحتل الصدارة مقارنة بالتكنولوجيات الأخرى (أكثر من 40% من عدد المشتركين)، مما يدل على فعالية تدفق هذه الشبكة وسرعتها.

هذا التطور في عدد المشتركين في شبكة الهاتف النقال يؤثر مباشرة في نسبة الولوج إلى هذه الشبكة، فنلاحظ اتقاعا محسوسا في نسبة الولوج من 109% سنة 2017 إلى 122% في سنة 2018، بنسبة زيادة قدرت بـ 11%. هذا الارتفاع يمكن إرجاعه إلى سهولة استعمال هذه الشبكة والولوج إليها وبساطة إجراءات الاشتراك فيها وعقلانية أسعار خدماتها.

3- مؤشرات شبكة الأنترنت: تعنى هذه المؤشرات بتطور امتداد شبكات الألياف البصرية وعدد مشتركى الأنترنت الثابت والنقال وكذا تطور عرض نطاق الأنترنت الدولية (جيجابايت/ثانية).

## جدول 19: تطور مؤشرات شبكة الأنترنت في الجزائر من 2010 إلى 2018

2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	المؤشر
145 120	127 372	76 514	70 700	61 556	50 800	46 231	/	/	شبكات الألياف البصرية
1 050 000	810 155	630 150	485 155	278 000	166 000	104 448	/	/	عرض نطاق الأنترنت الدولية (ميغابايت/ثانية)
2 172 096	2 246 918	2 083 098	1 838 746	1 518 629	1 283 241	1 154 748	980 752	900 000	عدد مشتركى الأنترنت الثابت
11 369	714	/	/	/	/	/	/	/	آ دي أس أل ADSL
861 235	920 244	775 792	423 280	80 693	/	/	/	/	الألياف البصرية FTTX
619	621	661	233	216	179	/	/	/	الجيل الرابع 4G LTE
11 516	34 008	/	/	/	/	/	/	/	WIMAX الوايماكس
3 063 835	3 202 505	2 859 551	2 262 259	1 599 538	1 283 420	1 154 748	980 752	900 000	روابط مخصصة LS
39 860 900	31 460 534	25 692 619	16 684 697	8 509 053	308 019	/	/	/	المجموع
42 924 735	34 663 039	28 552 170	18 946 956	10 108 591	1 591 439	1 154 748	980 752	900 000	عدد مشتركى الأنترنت النقال
									عدد مشتركى الأنترنت الإجمالي

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على: المرجع نفسه.

انطلاقاً من المؤشرات الواردة في الجدول أعلاه، يمكننا استخلاص الملاحظات التالية:

- الزيادة المستمرة في امتداد شبكة الألياف البصرية وعرض النطاق الدولي للإنترنت، خاصة بعد سنة 2016، وهذا دليل على اتجاه الدولة الجزائرية بجدية لترقية البنية التحتية للاتصالات والعمل على تقديم خدمة ذات نوعية. هذه الزيادة تتوافق مع بداية تنفيذ المخطط الوطني لتطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال الذي يمتد على أربع سنوات من سنة 2015 إلى 2019 والذي من أهم استراتيجياته "استراتيجية التدفق العالي والعالي جدا" التي تهدف إلى زيادة الربط بشبكة الألياف البصرية وتعزيز شبكة النفاذ. كما أنه في إطار عصرنة البنية التحتية والخدمات، تتواصل عمليات الربط بشبكة الألياف البصرية، ففي أواخر سنة 2017 تم ربط كل البلديات بشبكة الألياف البصرية؛

- الارتفاع في عدد المشتركين في الإنترنت الثابت بوتيرة متواصلة خاصة بعد المشاريع التي أطلقتها الوزارة المكلفة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال في مجال بسط الدفق السريع والخدمات اللاسلكية المتاحة عبر بروتوكول الإنترنت IP بإطلاق التكنولوجيا الراديوية 4G LTE الثابتة، التي عرفت نجاحاً كبيراً لاسيما في المناطق صعبة الولوج بالشبكة السلكية. كما أن إطلاق مشروع FTTH للمقيمين والمهنيين مع إدماج الدفق فائق السرعة عبر تكنولوجيا GPON وVDSL2 ابتداءً من سنة 2017، مكن من زيادة عدد الاشتراكات فارتفعت فيه من 714 اشتراكاً سنة 2017 إلى أكثر من 11 ألف اشتراك في 2018.\*

في 2018، انخفض عدد المشتركين بمقدار 138 670 مشتركاً مقارنة بسنة 2017، وهذا راجع إلى اتجاه المشتركين إلى إنترنت الهاتف النقال، خاصة مع انطلاق تقنية 4G لسهولة استعمالها، انخفاض تكاليفها مقارنة بالإنترنت الثابت وكذا لانتعاش سوق الهواتف النقالة على المستوى الوطني وأخذها مكانة بارزة في سوق الاتصالات مقارنة بالهاتف الثابت؛

- ارتفاع العدد الإجمالي لمشاركي الإنترنت في الجزائر ليصل إلى 42 مليون مشترك في سنة 2018 مقابل 34 مليون مشترك في 2017، أي بمعدل زيادة قدره 23,83%. هذا الارتفاع يمكن إرجاعه

\* (يكن هذا المشروع في بسط الألياف البصرية انطلاقاً من حلقة الربط البصرية (موقع وضع تجهيزات إرسال المتعامل) إلى غاية المساكن والمحلات ذات الطابع المهني (FTTH) أو إلى غاية البناية (FTTB)، ويسمح بتزويد الزبائن بدفق أعلى وعرض نطاق ترددي أفضل بإلغاء، كلي أو تقليص أقصى، للكوابل المعدنية.

لأسباب عديدة لعل أهمها العمل على ربط الإدارات العمومية، الجماعات المحلية والقطاع الاقتصادي بشبكة الأنترنت للتمكن من وضع خدمات إلكترونية واستغلالها وذلك في إطار تنفيذ استراتيجية الدولة الإلكترونية، لكن تجدر الإشارة إلى أن نسبة مشتركي الأنترنت الثابت لا تمثل إلا 7% من العدد الإجمالي لاشتراكات الأنترنت.\* هذا التأخر في اشتراكات الأنترنت الثابت يشكل أحد العراقيل التي تعترض مسار تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

---

\* تجدر الإشارة إلى اعتماد الطالبة في هذه المؤشرات على تقرير "مؤشرات تطور تكنولوجيات الإعلام والاتصال ومجتمع المعلومات 2018" الصادر عن وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة، غير أن الاطلاع على قيم هذه المؤشرات المنشورة على الموقع الإلكتروني للوزارة يلاحظ اختلافا بينهما. كمثال، حسب المعلومات المنشورة على الموقع وصل مجموع مشتركي الأنترنت (الثابت والنقال) في سنة 2017 إلى 37 مليون مشترك منها 34 مليون مشترك لأنترنت الهاتف النقال. (لمزيد من المعلومات، أنظر: الرابط: <https://cutt.us/hhKT0>، تاريخ الاطلاع: 2020/02/02).



### المبحث الثالث: الحكومة الإلكترونية في الجزائر: العراقيل والاستشراف

إن مصطلح "حكومة إلكترونية" يعني خدمات أبسط، أسهل، أحدث وأسرع إذا ما نظرنا إليه بوصفه يرمز إلى أسلوب حديث في القيام بالأعمال الحكومية، وبالتالي يحق القول إننا نتطلع من خلال تطويع تكنولوجيات الإعلام والاتصال للقيام بالإجراءات الحكومية إلى معاملات أيسر وأسهل.

هذه الأهداف التي تضمنتها استراتيجية الجزائر الإلكترونية لم يتم بلوغها بسبب تحديات كثيرة سنحاول سرد أهمها. لكن عملية إنفاذ الحكومة الإلكترونية لم ولن تتوقف، فهي حتمية تفرضها البيئة العالمية، لذلك فاستشراف حلول ناجعة يعد أمرا مهما يمكننا من وضع تصور للمستقبل لمعالجة الواقع الحالي والبحث عن بدائل فعالة تمكننا من ضمان التحول بنجاح.

### المطلب الأول: عراقيل تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر

على الرغم من إطلاق الجزائر لمشروع الحكومة الإلكترونية في 2008، ورغم كل الجهود المبذولة من طرف الحكومة والآليات الموضوعية لتنفيذ البرامج المتضمنة في هذا المشروع، إلا أن تقييم واقع التحول إلى أنموذج الحكومة الإلكترونية في الجزائر، كيفا وكما، يؤكد البطء الشديد لسيرورة عملية التحول وصعوبة تحقيق الرزنامة المخطط لها في آجالها، ويرجع ذلك لمجموعة من العراقيل تجلت فيما يلي:<sup>1</sup>

#### أولاً: عراقيل ومعوقات مؤسسية

بالرجوع إلى الخطابات الرسمية التي سوقت من خلالها السلطات العمومية الجزائرية لسياستها الرقمية ونيتها في تبني أنموذج إلكتروني في تقديم خدماتها، والنتائج التي تحققت في الفترة من 2008

<sup>1</sup> (بن صغير، عبد المومن، "إشكالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، المعوقات-الأفاق"، المركز الإفريقي العربي، قسم الدراسات المتخصصة، على الموقع الإلكتروني: <https://democraticac.de/?p=38171>، تاريخ الاطلاع: 2020/02/21.

إلى 2018 مقارنة بما كان مخططا له، يمكن استنتاج مجموعة من العراقيل والمعوقات التي اعترضت طريق المؤسسات الحكومية في تجسيد الحكومة الإلكترونية، نذكر منها:

**1- مصادقية الاستراتيجية والبرامج المتضمنة فيها ورسميتها:** إذ تتضارب تصريحات المسؤولين بشأن رسمية قرار الانطلاق في تنفيذ استراتيجية الجزائر الإلكترونية، فقد كشف الأمين العام لوزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، محمد بعبيط، أن نسبة تقدم أشغال مشروع الجزائر الإلكترونية تجاوزت 55 بالمئة، مشيرا إلى أنه بنهاية سنة 2013 سيتم استكمال 100 بالمئة من الأشغال، ثم بعد ذلك، صرح ذات المسؤول إن الوزارة قررت تمديد أشغال المشروع سنوات أخرى، حيث لم يتم اختتام تنفيذ مشروع الجزائر الإلكترونية خلال سنة 2013 إنما سيتواصل تجسيد المشروع لسنوات أخرى .

من جانب آخر، قال المدير العام لمشروع الجزائر الإلكترونية على مستوى وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، شريف بن محرز، في تصريح لجريدة "الفجر" أنه لا يمكن تقديم نسبة محددة عن تقدم أشغال المشروع، في حين كشف سنة 2013 عضو مشارك في إعداد النسخة الأصلية لاستراتيجية الجزائر الإلكترونية، السيد يونس قرار، في تصريح لجريدة "الفجر"، أن ما يتداوله المسؤولون بوزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال بشأن إنجاز 55 بالمئة من المشروع كذبة لا أساس لها من الصحة، معتبرا أن المشروع جمد منذ اقتراحه سنة 2009، أين تم طرحه على المجلس الاقتصادي والاجتماعي (كناس) لإثرائه، حيث دامت العملية شهرين كاملين، ليتم نقل النسخة الرئيسية للبرنامج والمتضمنة في 600 صفحة، إلى الوزارة الأولى، في انتظار المصادقة عليه عبر مجلس الوزراء والتوقيع على الغلاف المالي الذي ستخصصه الدولة للمشروع المقدر بـ 4 مليار دولار، وهذا لم يتم لحد الساعة. وهو ما يحول، حسب رأيه، الجزائر الإلكترونية إلى مجرد مشروع وهمي بقيمة 4 مليار دولار، كما تم تعيين مسؤولين بوزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال للإشراف على سير العملية التي لم تنطلق أساسا، وهو ما يطرح العديد من التساؤلات، لا سيما أن الوزارة كثيرا ما تتواصل مع المواطنين وحتى مع رئيس الجمهورية، وتؤكد أنها جسدت العديد من الأهداف المسطرة في برنامج الجزائر الإلكترونية.

وزير البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال السابق" موسى بن حمادي " صرح أيضا بفتح آجاله المشروع لاستحالة تنفيذ كل ما جاء في البرنامج في ظرف 5 سنوات على حد تصريحه، كما أوضح المتحدث أن المشروع منذ سنة 2009 مازال نظريا ولم يشهد التطبيق لحد الآن رغم الأهداف القيمة التي يتضمنها، مشيرا إلى أن أهم ما كان وراء تعطيله، حسب الخبراء، هو خوضه في العديد من التفاصيل التي تستلزم أكثر من 5 سنوات لتنفيذه ولم يتلق قبولا لدى الوزارات الأخرى للتعاون مع وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال.

كما كشف خبير الاتصالات السلكية واللاسلكية، علي كحلان، أن سبب فشل مشروع الجزائر الإلكترونية هو عدم مشاركة القطاعات الوزارية المختلفة بالتنسيق مع وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال في تجسيد الملف. وأن المشروع كان واسعا جدا وتضمن تفاصيل صغيرة تسببت في تعطيل تنفيذه، مشيرا إلى أن مشروعا بضخامة "الجزائر الإلكترونية" يجب ألا يتم تسليمه إلى وزارة البريد لوحدها وإنما القطاعات كافة معنية بالتنفيذ.<sup>1</sup>

**2- تضارب تسميات الرؤية السياسية لعملية التحول:** اتسمت المصطلحات والتسميات التي أطلقتها القيادة السياسية على عملية التحول الإلكتروني بالتعدد، ففي البداية كانت السلطة السياسية تستعمل عبارة "تشبيد مجتمع المعلومات" ثم أضافت له صفة "الجديد" للدلالة على استراتيجية جديدة يتم انتهاجها في القطاع، ثم تطور المصطلح وتوسع المدلول ليصبح "ترقية مجتمع المعلومات والاقتصاد القائم على المعرفة" للتعبير عن شمولية مشروع الجزائر الإلكترونية وأهمية محتواه. ثم درجت إلى استعمال "الاقتصاد الرقمي" لربط هذا التحول بالتنمية الاقتصادية التي تعكف الحكومة الجزائرية على تحقيقها. ليصرح الوزير المكلف بالقطاع من خلال رسالته المقروءة في الطبعة الرابعة عشرة للصالون الدولي لتكنولوجيات المستقبل (سيفتاك) بوهران في 2013 بأن الهدف المرجو من هذه الاستراتيجية هو بناء "مجتمع مبني على المعرفة".\*

<sup>1</sup> بوزكري جيلالي، "الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية-واقع وآفاق"، مرجع سبق ذكره، ص 189.

\* يُعرّف قاموس أكسفورد الإنجليزي مفهوم مجتمع المعرفة بالإنجليزية (Knowledge Society) بأنه المجتمع الذي يقوم على أساس الحصول على مجموعة من المعلومات، والعمل على توظيفها، ثم نشرها، بحيث يتم تحقيق ذلك من خلال اللجوء إلى التطور التقني أو التقدم التكنولوجي، للوصول في نهاية المطاف إلى ما يُسمى بمجتمع اقتصاد المعرفة.

3- غياب المشورة والاستفتاء في وضع استراتيجية التحول: فبعد قيام اللجنة الإلكترونية بوضع الخطة الاستراتيجية لتبني جزائر إلكترونية في 2008، لم تول أهمية لاستشارة المواطن في مضمون الاستراتيجية باعتباره أساس قيام الخدمة العمومية والمستفيد الأول منها، إنما لجأت إلى إخطار المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي، من أجل إبداء رأيه حول الملف، كهيئة استشارية تتولى تقديم المشورة إلى أعلى سلطات الدولة والسلطات العمومية حول مختلف القضايا الاقتصادية والاجتماعية ذات الأهمية الوطنية، وذلك بمبادرة من رئيس الحكومة.<sup>1</sup>

4- ضعف التنسيق بين مختلف الفاعلين: حيث يلاحظ من خلال البرامج الموضوعة قيد التنفيذ ضعف كبير في التنسيق بين الأجهزة والإدارات الأخرى ذات العلاقة بنشاط الحكومة الإلكترونية، والتي تمتلك نفس الأنواع من المعلومات والبرمجيات من هيئات عمومية وخاصة. فمشروع بهذا الحجم يتطلب تنسيقا على مستوى عال لدى السلطات العمومية التي تكون هي مركز القرار والسلطة وموقعهما، ويستحيل على وزارة واحدة أن تأخذ على عاتقها مشروعاً بهذا الحجم يمس كل القطاعات.

وقد تناول رأي المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي حول ملف استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013، هذه النقطة حيث لاحظ أن الدولة تضطلع بدور محرك في كل ما له علاقة بتطبيق برنامج "إ-الجزائر 2013" وتكاد وحدها تحمل على عاتقها مجهود التنمية الذي أفرزه تطبيق السياسات العمومية ذات الصلة بهذه المسألة.

كما سجل المجلس نوعاً من عدم الانسجام فيما يخص ضرورة تضافر الجهود والوسائل الواجب حشدها، حيث يرى أنه كان ينبغي على كل طرف معني أن يتوافر على جميع الوسائل البشرية والمادية المطلوبة، بغض النظر عما هو موجود أو ما يمكن الحصول عليه لدى نظرائه من الأطراف المعنية الأخرى.<sup>2</sup>

4- صعوبة إعادة هندسة العمليات المتعلقة بالحكومة الإلكترونية على مستوى الأجهزة الحكومية وتعقيدها: وذلك راجع إلى:

<sup>1</sup> المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي، "رأي حول ملف "إ-الجزائر 2013"، مرجع سبق ذكره، ص 18.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص 20.

- عدم تبني التغيير والبدء به من القيادات العليا الذين يملكون الصلاحيات، ولديهم الإدراك بجميع جوانب العمل؛
- عدم توافر الموارد المتعددة التي تحتاج إليها عملية التغيير، والمتمثلة في الوقت، المال، الجهد، الطاقات البشرية، والاستعداد وغير ذلك؛
- اعتماد النموذج الإلكتروني على منطوق الوسائل والتركيز على الجوانب المادية للعمل وإغفال الأطر الثقافية والتنظيمية والفلسفية التي تحكم سير العمل. وقد وردت هذه الملاحظة كذلك في رأي المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي حول مشروع "الجزائر الإلكترونية 2013" حيث كان من رأيه أن برنامج "الجزائر الإلكترونية 2013" يقوم على تفضيل مقارنة التجهيز المعلوماتي في استدلاله وفي تطبيقه وفي نتائجه، على حساب مقارنة نوعية في البرمجة والمضمون. وهذا ما قد يقلص من فعالية وإمكانية تجسيد المقارنة المعتمدة.<sup>1</sup>

**5- قلة التعاملات المالية الإلكترونية:** لا تزال المعاملات المالية الإلكترونية في بدايتها، رغم مرور عدة سنوات على شروع السلطات الجزائرية في تعميمها على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية، ويرجع ذلك إلى أن فئة واسعة من المتعاملين الاقتصاديين والمواطنين يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية في سحب أموالهم بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الإلكتروني، والتأخير الكبير في تحيين حساباته؛

**6- عدم استقرار الهيئات المكلفة بالإصلاح الإداري:** فالتغيير المستمر في المقررين والمسؤولين، نتج عنه نقص التجربة في هذا ميدان، وبقاء العديد من برامج الإصلاح في المرحلة النظرية؛

**7- استلهام الإصلاح الإداري من نماذج أجنبية:** إذ كانت معظم الإصلاحات الإدارية مستلهمة من نماذج أجنبية خاصة الفرنسية، مما أدى إلى عدم نجاعتها وعدم تقبلها في كثير من الأحيان من طرف الموظفين لكونها غريبة عن بيئتهم الاجتماعية والثقافية، مما أدى إلى الاستهانة بعملية الإصلاح

<sup>1</sup> المرجع نفسه، ص 18.

الإداري من طرف الجميع وعلى كل المستويات من القيادة إلى القاعدة في الهرم الإداري، و هو ما يتضح في تأجيل الكثير من الاستراتيجيات الإصلاحية<sup>1</sup>.

8- انتشار ظاهرة البيروقراطية على جميع المستويات، حتى أصبحت عرفا من الأعراف الإدارية في الجزائر، وهو ما نتج عنه الشلل التام لهذه الأخيرة و تردى مردوديتها من الخدمات، إضافة إلى شبح الرشوة والمحسوبية، و هي مظاهر أصبحت مرادفة للعمل الإداري في الجزائر<sup>2</sup>؛

9- ضعف الموارد المالية المخصصة لتطبيق المشروع: إذ تم تخصيص ميزانية قدرها 150 مليار دينار من قبل الدولة لتكنولوجيات الاتصال الجديدة ضمن البرنامج العمومي للتنمية الاقتصادية والاجتماعية 2010-2014، خصص منها مبلغ 100 مليار دينار جزائري لتنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية (في إطار مشروع الجزائر الإلكترونية) ويلاحظ في هذا الشأن الفارق الزمني المعتبر بين إطلاق المبادرة (سنة 2008) وتخصيص غلاف مالي لتنفيذها (سنة 2010)، مما يطرح نقطة استفهام كبيرة حول مدى الأولوية التي تعطيها الحكومة مشروعا على درجة عالية من الأهمية والحساسية، حيث يتعلق الأمر برقمنة الجزائر، باعتبار أن الرقمنة صارت مؤشرا مهما من مؤشرات التنمية وواحدة من أهم متطلبات العصرنة والحدثة<sup>3</sup>.

كما أن الاعتمادات المالية المخصصة لوزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، باعتبارها الوزارة الوصية على عملية التحول الإلكتروني، لم تتعد 3.680.186.000 : دج في ميزانية سنة 2014 إذ جاءت في المرتبة 22 في ترتيب الوزارات فيما يخص الاعتمادات المخصصة لها في مجال التسيير<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> مريزق عدنان، التسيير العمومي: بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، الجزائر: جسر للنشر والتوزيع، 2015، ص 155-156.

<sup>2</sup> خالد قاشي وآخرون، "استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 فجوة النظرية والتطبيق"، مرجع سبق ذكره، ص 105.

<sup>3</sup> عبد الحكيم حطاش، "دور تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر في تحسين إدارة العلاقة مع المواطن (CRM): دراسة تقييمية لمشروع الجزائر الإلكترونية 2013"، مرجع سبق ذكره، ص 219.

<sup>4</sup> محمد بن اعراب، "تجربة الإدارة الإلكترونية بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة، وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي"، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد (11)، العدد (19)، ديسمبر 2014، ص 58-81.

10- ضعف نظام الرقابة والمتابعة المعتمدين في قياس مستوى النجاح في تحقيق التحول الكامل نحو الحكومة الإلكترونية وتقييم أدائها وفق أسس ومعايير موضوعية وواقعة. ففي هذا الموضوع، لاحظنا اعتماد الوزارة المكلفة بمشروع الجزائر الإلكترونية على مجموعة من المؤشرات لقياس تكنولوجيات الإعلام والاتصال وليست لقياس جاهزية الحكومة الإلكترونية.

### ثانياً: عراقيل مجتمعية

إضافة إلى العراقيل التي تعترض سبيل المؤسسات الحكومية في تحقيق عملية التحول نحو نموذج الحكومة الإلكترونية كنمط جديد للتسيير وتقديم الخدمات الحكومية، هناك صنف آخر من العراقيل يرتبط بالبيئة المجتمعية كونها هي الحاضنة لمخرجات الحكومة الإلكترونية. من هذه العراقيل نذكر:

1- تركيز جهود التنمية في المدن الرئيسية باعتبارها واجهة الدولة، دون النزول إلى مستوى المراكز والقرى العميقة التابعة للجماعات المحلية؛<sup>1</sup>

2- سيطرة المفاهيم التقليدية، والمتمثلة في البيروقراطية السلبية وعدم إمكانية التغلب عليها، ويظهر ذلك خاصة من خلال ضعف الدعم المجتمعي للتطبيقات والخدمات الإلكترونية في الشق المعاملاتي على الرغم من إدراكه لأهمية التكنولوجيات الحديثة وحرصه على استعمالها في الممارسات التي تقتضيها الحياة اليومية؛

3- انتشار الأمية الإلكترونية وسط جميع فئات المجتمع: فحتى تطبيقات الحكومة الإلكترونية المتوفرة حالياً تواجه تخوفاً كبيراً من استعمالها من طرف المواطن الجزائري بسبب ضعف نسبة امتلاك التكنولوجيا في المجتمع الجزائري، والذي يرجع إلى نقص التأهيل فيما يخص تكنولوجيا الإعلام والاتصال، أو جعله حكراً على الفئة المثقفة دون بقية فئات المجتمع، مما يجعل المواطن لا يلجأ إلى استخدام هذه التكنولوجيا إلا في حالة الضرورة الحتمية؛

<sup>1</sup> المرجع نفسه، ص 71

4- ضعف الوعي الاجتماعي بالميزات والفوائد من تطبيقات الحكومة الإلكترونية شكل معوقا في طريق التحول للعمل الإلكتروني والمجتمع المعلومات، وهذا يمكن إرجاعه إلى سببين: الأول هو قصور التوجه التسويقي للإدارات الحكومية، وعدم تركيزها على احتياجات المواطنين ورغباتهم مما أدى إلى حدوث فجوة بين توجهات المخططين وطموحات المواطنين، أما السبب الثاني فيعود إلى عدم وضوح المحتوى الرقمي المنشور على المواقع الحكومية، فهذه الأخيرة تشترك في كونها ليست مبنية على قالب واحد يسهل على المستخدم الاستفادة من خدماته ؛

5- عائق اللغة المستعملة على الأنترنت وفي البوابات الإلكترونية: إذ تشكل اللغة تحديا خاصة بالنسبة للجزائريين من حيث فهم المحتوى المعلوماتي، فما زالت اللغة الفرنسية هي سيدة الموقف على مستوى التطبيقات والمعاملات الإلكترونية المستحدثة، واللغة الإنجليزية هي سيدة الموقف على مستوى الشبكة العنكبوتية، و ذلك ما يسبب مشكلة تتعلق بمدى قدرة المواطن على التعامل مع التكنولوجيا، و هنا نطرح إشكالية تتعلق بعدم قدرة الهيئات المختصة في الجزائر على تطوير محتوى إلكتروني باللغة العربية طالما أن التكنولوجيا ليست محلية الصنع، ذلك لأن تطوير تكنولوجيا المعلومات التي تتوافق مع محتوى اللغة العربية يعتبر أمرا ضروريا لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر والتعامل معها بفعالية، ويتضمن ذلك على الأقل وكحد أدنى من الخدمة مواقع الويب الخاصة بالوزارات الحكومية، ومختلف الإدارات العامة خاصة منها المحلية.<sup>1</sup>

### ثالثا: عراقيل تتعلق بالبنية التحتية

البنية التحتية هي الهياكل والتجهيزات والشبكات السلكية واللاسلكية اللازمة من أجل تحديث عمل الحكومة للوصول إلى الحكومة الإلكترونية. ومن المشكلات التي تواجه إرساء قواعد الحكومة الإلكترونية تلك المتعلقة بالبنى التحتية التي تضمن أداء خدماتها. نذكر من هذه المشكلات:

1- عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الثابت الذي يعد أهم القنوات التي يتجسد عبرها التواصل عبر الأنترنت؛

<sup>1</sup> خالد قاشي وآخرون، "استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 فجوة النظرية والتطبيق"، مرجع سبق ذكره، ص 105.



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

في هذا الإطار يؤكد الأستاذ الباحث إسماعيل أولبصير الذي كان من بين المشاركين في إعداد مشروع الجزائر الإلكترونية، بأن هناك تباينا بين الشمال والجنوب و حتى بين مناطق الشمال في توفير الهياكل القاعدية للاتصالات السلكية واللاسلكية، وذلك لسببين: أولهما أن تكنولوجيا الاتصالات الرقمية تتطور بسرعة فائقة، لذلك يجب بذل مجهودات كبيرة للحاق بها، وهذا ممكن لأنه بقدر سرعة تطورها فهي أيضا تتميز بسهولة إدراكها، والسبب الثاني هو أن هذه التكنولوجيا هي سلسلة للرقمنة، أجزاؤها مرتبطة ارتباطا وثيقا، لذلك فإن هذا المشروع يتطلب مجهودات كبيرة فيما يخص توفير الهياكل القاعدية الضرورية؛<sup>1</sup>

3- **الحوازر الجغرافية والسكانية** تمثل عائقا كبيرا في وجه استراتيجية الجزائر الإلكترونية، ويتعلق الإشكال بالتركيبة الجغرافية التي تعوق توزيع البنية التحتية التكنولوجية بين القرى والأرياف وما يترتب عن ذلك من جهود مضاعفة وأعباء إضافية، وكذلك عنصر التوزيع السكاني غير المتوازن بين المناطق من الشرق إلى الغرب، ومن الشمال إلى الجنوب خاصة؛

4- **محدودية انتشار الأنترنت في الجزائر**، حيث إن نسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الانتشار عالميا لا يزال ضعيفا في الجزائر مقارنة حتى بالدول المجاورة، مما أدى إلى بطء المعاملات والإجراءات وعرقلة عمليات نقل المعلومات وتبادلها بين مختلف الأقسام والإدارات، إضافة إلى عدم تفعيل شبكات الأنترنت والاكسترنات وكذا مختلف قنوات التواصل الفورية عن بعد كالبريد الإلكتروني.<sup>2</sup>

حيث إن نسبة الاشتراك في الأنترنت عن طريق الهاتف الثابت (انترنت النطاق العريض الثابت) لم تتجاوز معدل 8% لكل 100 ساكن سنة 2018، وبالتالي تصبح نسبة الولوج للأنترنت للفرد الجزائري التي قدرت حسب إحصائيات موقع الأنترنت العالمي ب 49% سنة 2018 راجعة في مجملها إلى الأنترنت النقال؛

<sup>1</sup> س. بوربيغ، "الأستاذ والباحث إسماعيل أولبصير ل "الجزائر نيوز": مشروع الجزائر الإلكترونية حتمية اقتصادية بحاجة إلى إرادة سياسية عالية"، جزائرس: محرك بحث إخباري، متوفر على الرابط التالي: <https://www.djazairnews.com/djazairnews/39339>، تاريخ الإطلاع: 2020/02/26.

<sup>2</sup> سلمى عشبة عبد العزيز، "دور الإدارة الإلكترونية في تميز أداء الإدارة العامة في الجزائر" دراسة ميدانية بجامعة باتنة 1، مرجع سبق ذكره، ص 301.

5- معاناة الأسر الجزائرية نقصا كبيرا في التجهيز بالوسائل التكنولوجية، بسبب غلائها، وغلاء الاشتراك في استخدام الأنترنت، واعتبارها من مظاهر الرفاهية وذات طابع كمال، بسبب عدم تهيئة البنية الاجتماعية الملائمة لنجاح وتفعيل مشروع الجزائر الإلكترونية، والتي تعتبر أساس تأهيل المجتمع للوصول إلى مجتمع المعلومات.<sup>1</sup>

#### رابعاً: عراقيل قانونية

محدودية الجانب التشريعي في هذا المجال، وذلك من خلال غياب التشريعات المناسبة، حيث تحتاج الأعمال الإلكترونية إلى وضع أنظمة وتشريعات تتناسب مع طبيعتها، مما يستلزم الدقة والوعي التام بجوانب التقنية المستخدمة في هذه التطبيقات كافة، لتحقيق الأمن المعلوماتي<sup>2</sup>، والذي هو أمر ليس من السهل إنجازه، من حيث الوقت المتاح ودرجة تداخله مع جوانب الحياة المختلفة، بالإضافة إلى عدم مساندة بعض القوانين والتشريعات المنظمة للعمل الإلكتروني لتطبيقات الحكومة الإلكترونية منذ بدايتها وحتى تطبيقها<sup>3</sup>.

لكن تشخيص هذا النوع من العراقيل لا يعني انعدام آليات وخطط يجري تنفيذها حالياً من طرف الدولة الجزائرية، فالجهود تتواصل باستمرار محاولة للحاق بالركب. فمن أجل ضمان أمن أنظمة المعلومات داخل هيئات المستخدمين، تم إعداد نظام مرجعي وطني لأمن المعلومات، مخصص لرفع الوعي حول المخاطر التي تنطوي عليها ولتحديد القواعد والآليات وأفضل الممارسات في هذا المجال.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> عادل غزال، "الحكومة الإلكترونية في الجزائر والنفاد إلى مجتمع المعلومات"، مرجع سبق ذكره.

<sup>2</sup> أنظر: العربي العربي، "الحكومة الإلكترونية والبعد الأمني"، مقال منشور بمركز الشرق العربي للدراسات الحضارية والاستراتيجية، المملكة المتحدة: لندن، على الموقع الإلكتروني: [http://www.asharqalarabi.org.uk/markaz/m\\_abhath-10-04-10-2.htm](http://www.asharqalarabi.org.uk/markaz/m_abhath-10-04-10-2.htm)، تاريخ الاطلاع: 2016/07/21.

<sup>3</sup> بن صغير، عبد المومن، "إشكالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، المعوقات-الأفاق"، مرجع سابق، تاريخ الاطلاع: 2020/03/03.

<sup>4</sup> الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، رئاسة الجمهورية، مرسوم رئاسي رقم 20-05، مؤرخ في 24 جمادى الأولى عام 1441 الموافق 20 جانفي سنة 2020، يتعلق بوضع منظومة وطنية لأمن الأنظمة المعلوماتية، الجريدة الرسمية، العدد (04)، مؤرخ في 26 جانفي سنة 2020، ص 5.

يتكون النظام المرجعي لأمن المعلومات من سبعة محاور: إدارة الأصول، أمن المستخدم النهائي، تأمين الشبكات، أمن الأنظمة، الأمن المادي، مراقبة النظم، إدارة المخاطر والقدرة على العمل بعد الكوارث. يضمن هذا النظام اليقظة التكنولوجية في مجال أمن أنظمة المعلوماتية وكذا تنفيذ الاستراتيجية الوطنية لأمن الأنظمة المعلوماتية.

### المطلب الثاني: آليات تطوير الحكومة الإلكترونية في الجزائر: رؤية استشرافية

انطلاقاً من أن الاستشراف يمثل رؤية نقدية مستقبلية واعية للمتغيرات المطروحة في جميع مجالات الحياة، ومن خلاله يمكن التعرف على طبيعة التحديات المحتملة وتأثيراتها المباشرة، وتحديد الإمكانيات المتاحة لمواجهتها، فإن التغلب على العراقيل والمعوقات التي تواجه إنفاذ الحكومة الإلكترونية في الجزائر والعمل على التسريع في تنفيذ عملية التحول الإلكتروني، يفترض أن يكون وفق رؤية استشرافية تضمن الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة وضمان معالجة المشاكل المطروحة.

وعياً منها بالتأخير المسجل، ورغبة منها في التحول نحو أنموذج إلكتروني، تعمل الدولة الجزائرية على التخطيط لمستقبل الحكومة الإلكترونية وتطويرها من خلال جملة من الإجراءات نذكر فيما يلي أهمها.

#### أولاً: وضع "المرجع الوطني لتوافقية أنظمة الإعلام" حيز التنفيذ

في إطار توحيد استعمال الأنظمة المعلوماتية من قبل الإدارات العمومية، وتأكيداً لمسعى الدولة الجزائرية للعمل على رقمنة الإدارات والمرافق العمومية، وضعت الوزارة الأولى حيز التنفيذ، بموجب المرسوم التنفيذي رقم 19-271 المؤرخ في 8 صفر عام 1441 الموافق 7 أكتوبر سنة 2019، المرجع الوطني لتوافقية أنظمة الإعلام.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> (الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الوزارة الأولى، مرسوم تنفيذي رقم 19-271، المؤرخ في 8 صفر عام 1441 الموافق 7 أكتوبر سنة 2019، يتعلق بالمرجع الوطني لتوافقية أنظمة الإعلام، الجريدة الرسمية، العدد (63)، مؤرخة في 9 أكتوبر 2019، ص19.

يمثل المرجع الوطني للتوافقية وثيقة تقنية تحدد المعايير والمقاييس الواجب احترامها عند وضع الوسائط في أنظمة الإعلام العمومية، بهدف توحيد صيغ تبادل المعطيات بين هيئتين وبين الإدارة والمواطن، قصد تحسين الخدمات الموفرة، تقليص التكاليف وضمان ديمومة أنظمة الإعلام العمومية. إن الأهداف التي وضع من أجلها المرجع الوطني للتوافقية ستشرف عليها الوكالة الوطنية للرقمنة، مما سيسرع وتيرة تجسيد الحكومة الإلكترونية وتقديم خدمات ذات نوعية للمواطنين.

### ثانيا: إنشاء الوكالة الوطنية لتطوير الرقمنة

الوكالة الوطنية لتطوير الرقمنة (E.A.D.N) هي مؤسسة عمومية ذات طابع خاص، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، توضع تحت وصاية الوزير الأول، يسيرها مجلس إدارة يتكون من ممثلين عن قطاعات وزارية عديدة وتزود بمجلس علمي وتقني. تم إنشاء الوكالة الوطنية لتطوير الرقمنة بموجب المرسوم الرئاسي رقم 19-317 المؤرخ في 29 ربيع الأول عام 1441 الموافق 26 نوفمبر سنة 2019.<sup>1</sup>

تهدف الوكالة إلى تجميع الموارد البشرية والبنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات ومنصات الإدارات والهيئات العامة من أجل تقديم خدمة عمومية جيدة للمواطنين. ويتعين على الوكالة إقامة شراكات دائمة مع الفاعلين الاجتماعيين والاقتصاديين الرئيسيين في القطاع الرقمي، لتنفيذ مشاريع واسعة النطاق بهف تحديث الإدارات العامة الجزائرية.

تتولى الوكالة إنجاز دراسات استشرافية تتعلق بتطوير الرقمنة وضمان اليقظة التكنولوجية لحساب الوزير الأول. كما تقوم بمهام تصميم عناصر الاستراتيجية الوطنية لتطوير الرقمنة واقتراحها على الحكومة، بالتشاور مع الدوائر الوزارية والمؤسسات والقطاع الاقتصادي والمجتمع المدني، وتكلف أيضا بضمان متابعة تنفيذ هذه الاستراتيجية. تتولى الوكالة أيضا مهام تنسيق أعمال الدوائر الوزارية والمؤسسات والهيئات الفاعلة في مجال الرقمنة وإنجاز دراسات استشرافية تتعلق بتطوير الرقمنة

<sup>1</sup> الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، رئاسة الدولة، **مرسوم رئاسي رقم 19-317**، مؤرخ في 29 ربيع الأول عام 1441 الموافق 26 نوفمبر سنة 2019، يتضمن إنشاء وكالة وطنية لتطوير الرقمنة وتحديد مهامها وتنظيمها وسيورها، **الجريدة الرسمية**، العدد (74)، مؤرخة في أول سبتمبر سنة 2019، ص4.

وضمان اليقظة التكنولوجية لحساب الوزير الأول وإبداء الرأي في كل إجراء تشريعي أو تنظيمي في مجال الرقمنة.

تعنى الوكالة بمهمة إنجاز كل دراسة خبرة لحساب الحكومة وتقييم مخططات الأعمال والبرامج في مجال الرقمنة وتقييم فعالية الوسائل والاستثمارات العمومية المسخرة في ميدان الرقمنة، إلى جانب اقتراح كل الأعمال الرامية إلى تنمية الموارد البشرية والكفاءات الوطنية اللازمة لتطوير الرقمنة على الحكومة. كما تقوم الوكالة الوطنية لتطوير الرقمنة بتقديم التقارير الدورية للوزير الأول حول مدى تقدم الأعمال وحصيلة نشاطها في مجال الرقمنة.

وتأكيدا لهذا المسعى، أوضح الوزير الأول نور الدين بدوي في افتتاح اشغال الندوة الوطنية للمؤسسات الناشئة بتاريخ 14 سبتمبر 2019، أن وضع الوكالة الوطنية للرقمنة حيز الخدمة قبل نهاية 2019 من شأنها أن "ترسم المعالم الاستراتيجية الكبرى في مجال ترقية استعمال التكنولوجيات الحديثة و بروز اقتصاد رقمي قوامه المؤسسات الناشئة المبتكرة والتي ستكون فيه الفاعل الأساسي". كما ذكر السيد بدوي بوضع برنامج لتجسيد عملية الاستغلال الأمثل لما توفره بطاقة التعريف الوطنية البيومترية والإلكترونية من حلول وخدمات لفائدة المواطنين، سيتم الانطلاق في تنفيذه قبل نهاية السنة الجارية، بإشراك المؤسسات الناشئة والمبتكرة من أجل اقتراح حلولها التكنولوجية وتطبيقاتها الخدماتية ومشاركتها في إنجاز هذا المشروع "المهم"<sup>1</sup>.

### ثالثا: تطوير الخدمة الإلكترونية: برنامج مخطط عمل الحكومة 2020

في إطار بناء جزائر جديدة وقوية تستجيب لتطلعات شعبها المشروعة، وتضمن له الكرامة والحرية وممارسة حقه في المواطنة، تضمن مخطط عمل الحكومة من أجل تنفيذ برنامج رئيس الجمهورية لسنة 2020، رؤية استشرافية لمستقبل الحكومة الإلكترونية في الجزائر من خلال التخطيط

<sup>1</sup> (أنظر: "وضع الوكالة الوطنية للرقمنة حيز الخدمة قبل نهاية السنة الجارية"، مقال متاح على موقع وكالة الأنباء الجزائرية: <http://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie/76364-2019-09-14-15-04-53>، تاريخ الاطلاع:

لتوفير الآليات الضرورية لحل المشاكل المطروحة وتطوير الخدمة العمومية الإلكترونية لفائدة المواطن. أهم هذه الآليات نذكر:

1- إقرار نمط جديد للحكم يتسم بالصرامة والشفافية عبر إصلاح أنماط تسيير الإدارة العمومية وإعادة تنظيم الإدارة المركزية والمحلية وتحسين أداء المرافق العامة، كونها نشاطات يجب على الحكومة أن تباشرها من باب الأولوية. يكون هذا الإصلاح عبر الرقمنة وترشيد الوسائل على وجه الخصوص، وعبر تكوين المورد البشري وتأهيله على وجه أخص، بغرض إدخال المعايير الدولية في التسيير والإجراءات الداخلية لجميع القطاعات، لاسيما في كل مناحي الحياة الاقتصادية؛

2- إتاحة الولوج إلى البيانات العمومية، من أجل توفير قدر أكبر من الشفافية والمسؤولية والفعالية في عمل السلطات العمومية. كما يرمي هذا المسعى إلى توفير الشروط الضرورية لتطوير اقتصاد رقمي يقوم خصوصا على استغلال البيانات؛

3- من أجل محاربة الإجراءات البيروقراطية وترقية الديمقراطية التشاركية، تعترم الحكومة ترقية الإدارة الرقمية وتطويرها مع تسريع عملية اعتماد المبادلات غير المادية في المرافق العمومية، والتي تعد وسيلة مهمة لإضفاء الشفافية وتحسين الكفاءة وتقريب عمل السلطات العمومية؛

4- تعزيز الحوار والتشاور مع الفاعلين السياسيين والاجتماعيين والاقتصاديين كافة في إطار المشاركة والشراكة وإعادة الاعتبار للمجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي لتمكينه من أداء دوره كهيئة استشارية؛

5- ضمان أمن الأشخاص والممتلكات من خلال تكييف المناهج مع الأشكال الجديدة للجريمة الناشئة، لاسيما الجريمة السيبرانية؛

6- التجديد الاقتصادي من خلال تبني سياسة اقتصادية جديدة تقوم على الابتكار والتنافسية والجودة والمعرفة، من خلال تركيز الجهود على مجموعة من الآليات منها:

- تطهير المجال التجاري عن طريق تعميم الدفع الإلكتروني واستكمال العملية المتعلقة بالسجل التجاري الإلكتروني؛
- تطوير منشآت دعم تكنولوجيات الإعلام والاتصال من خلال الاستعمال الأمثل للمنشآت الموجودة وإنجاز قدرات جديدة تستجيب للمعايير الدولية. حيث تعترم الحكومة:
  - تحسين نوعية الربط لفائدة المواطنين والمتعاملين الاقتصاديين؛
  - تعميم النفاذ إلى الأنترنت ذات التدفق العالي جدا وتكثيف شبكة المواصلات السلكية واللاسلكية وتأمين المنشآت وحماية المستعملين؛
  - تطوير مجتمع المعلومات الجزائري من خلال ترقية المضامين الرقمية المحلية ووضع آليات لتسيير الأنترنت وحوكمتها على المستوى الوطني.
- 7- توفير الظروف المطلوبة لاندماج الجزائر ضمن اقتصاد المعرفة، عن طريق آليات عديدة منها:
  - إنشاء دائرة وزارية جديدة تعنى بالمؤسسات الناشئة واقتصاد المعرفة؛
  - تعزيز الشراكة والمقاولاتية كدعامة استراتيجية من خلال تنفيذ الأعمال المهيكلة في مجال الحوكمة الرقمية (la gouvernance numérique/Digital governance) ؛
  - دعم الحاضنات عند اقتناءات التكنولوجيات واستعمالات الرقمنة؛
  - تأهيل الحظائر السيبرانية والحاضنات الموجودة وإنشاء حاضنات لكل قطاع نشاط؛
  - وضع آليات تسمح بتمويل ودعم اقتصاد المعرفة عبر العديد من الإجراءات من أهمها مراجعة المنظومة القانونية المتعلقة بالتوقيع الإلكتروني بغرض تطوير الخدمات الإلكترونية وتجريد المعاملات التي تتم عبر الأنترنت عن طابعها المادي.
- 8- توجه الحكومة في مجال التنمية البشرية والإصلاح البيداغوجي إلى تلقين المعلوماتية، إدراج تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتكنولوجيات الإعلام والاتصال التعليمية بشكل مكثف في المناهج التعليمية الجامعية وكذا دعم نشاطات الرقمنة من أجل تحسين حوكمة المنظومة التربوية؛
- 9- تطوير نظام معلومات صحي مع إدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في المؤسسات الصحية والطب عن بعد.

مما سبق، يظهر لنا جليا وعي الدولة الجزائرية بضرورة تجاوز المعوقات التي تقف في طريق تحقيق الانتقال نحو أنموذج إلكتروني من الخدمات الحكومي والاستفادة من مزاياه على غرار الدول المتقدمة في هذا المجال، وذلك من خلال التخطيط المستقبلي ووضع خطة استشرافية تقوم في مجملها على جملة من الآليات سيأتي تفصيلها فيما يلي.

#### رابعا: تطوير الحكومة الإلكترونية، آليات تصويرية

بناء على ما تم التطرق إليه من عراقيل تعترض تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، رغم رغبة هذه الأخيرة في التوجه بقطاعاتها إلى الأنموذج الإلكتروني، وانطلاقا من المخططات الرسمية التي تم وضعها في هذا الإطار، يمكننا إحصاء جملة من الآليات يمكن أن تساهم في تنمية الحكومة الإلكترونية الجزائرية وتطويرها وتصويب الرؤية الإلكترونية الموجودة:

- دعم القيادة السياسية والإدارية لمشروع الحكومة الإلكترونية من خلال استحداث هيئة مستقلة تابعة لأعلى سلطة في البلاد تتولى عملية إنفاذ الحكومة الإلكترونية ووضع الرؤية الاستراتيجية لعملية التحول، ولذلك ستتولى مستقبلا الوزارة الأولى وضع استراتيجية التحول الإلكتروني وتنفيذها. حيث يرى في هذا الشأن البروفيسور محمد محمود الطعمانة والدكتور سمير محمد عبد الوهاب بان دعم القيادة العليا (الإدارة المركزية) ومساندتها هو حجر الأساس لنجاح الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، لأن تلك القيادة هي صاحبة المبادرة وسيدة القرار، وقائدة جمهور المواطنين إلى تعميم تطبيقات الإدارة الإلكترونية وخدمات الحكومة الإلكترونية واكتمالهما، والبناء الحقيقي للتحول الإلكتروني في الإدارة العامة؛<sup>1</sup>

- توحيد أنظمة المعلومات وصيغ تبادل المعطيات بين الإدارات (في إطار أنموذج G2G) وبين الإدارة والمواطن (G2C) من خلال المرجع الوطني للتوافقية، لضمان خدمة عمومية إلكترونية ذات نوعية، إنسجام وبتكاليف أقل؛

<sup>1</sup> عامر هني ونور الدين دخان، "الحكومة الإلكترونية والخدمة العمومية في الجزائر: بين التحديات والرهانات"، مرجع سبق ذكره، ص



- ضرورة تعزيز البنية التحتية لتكنولوجيات الإعلام والاتصال وتطويرها بما يتماشى والتطور السريع الذي تعرفه التكنولوجيا ومحاولة إقحام القطاع الخاص في هذا المجال والاستفادة من خدماته عبر دعم المؤسسات الناشئة وتشجيعها (startup).

في تصريح لها، أكدت السيدة فتيحة سليمانى ممثلة الوزير الأول، السيد عبد العزيز جراد، خلال ندوة خصصت لإطلاق القافلة التحسيسية حول أهمية الرقمنة والمقاولاتية والدفع الإلكتروني يوم 25 جانفي 2020 أن "الاستراتيجية الجديدة للحكومة تشجع كل الشباب على المقاولاتية خصوصا في ميدان الرقمنة التي من شأنها المساهمة في تطوير الاقتصاد الوطني"، مضيفا ان "تعليمات الوزير الأول تحث على استقبال، دعم ومرافقة كل أصحاب الأفكار الراغبين في انشاء مؤسساتهم الخاصة في ميدان الرقمنة".

من جهته، صرح وزير المؤسسات الصغيرة والمؤسسات الناشئة واقتصاد المعرفة، السيد ياسين جريدان، أن "إنشاء وزارة مخصصة للمؤسسات الصغيرة والمؤسسات الناشئة واقتصاد المعرفة يدل على الاهتمام الذي يوليه رئيس الجمهورية، عبد المجيد تبون، للشباب وطموحاته، مضيفا أنه من الضروري العمل على بناء اقتصاد جديد مبني على المعرفة والرقمنة ويسهل على المواطن معاملاته ويسمح للاقتصاد الوطني بقفزة نوعية نحو الاحسن"<sup>1</sup>؛

ويعتبر الإعلان الصادر عن القمة العالمية لمجتمع المعلومات 2005، أن التوصيلية تعد من عناصر التمكين الأساسية لمجتمع المعلومات، وتقوم حسب اتجاهها على:

- نشر النفاذ عريض النطاق وتوسيعه ؛
- نشر الشبكات الرئيسية التي تعمل بالألياف البصرية وتطويرها ؛
- التقارب بين الشبكات، بما يسمح بالاتصال من طرف إلى طرف؛
- تكاثر الشبكات اللاسلكية؛

<sup>1</sup> أنظر: "إطلاق قافلة تحسيسية حول الرقمنة والمقاولاتية والدفع الإلكتروني"، على الموقع الإلكتروني: <https://www.sudhorizons.dz/ar/2016-10-15-18-10-43/2016-10-15-19-34-27/55812-2020-01-25-19-03-45>

- زيادة نقاط النفاذ إلى الأنترنت (عن طريق الحواسيب المدرسية، مراكز الاتصالات، مقاهي الأنترنت وغيرها) وتوع تكنولوجيات النفاذ (النفاذ بالخطوط الثابتة والنفاذ اللاسلكي والنفاذ عن طريق السواتل).<sup>1</sup>

رغم تأخر الجزائر في تنفيذ هذه التوصيات الخاصة بقمي مجتمع المعلومات الأولى والثانية، إلا أن تحقيقها كألية لبناء مجتمع المعلومات سيمكن الجزائر حتما من إنفاذ ناجح للحكومة الإلكترونية.

- إشراك كل الفاعلين في عملية التحول من قطاعات حكومية، فاعلين اقتصاديين واجتماعيين، كل حسب الخدمات التي يعنى بتقديمها ودوره في إنجاح العملية؛
- محو الأمية الإلكترونية بين المواطنين من خلال التركيز على التعليم والتكوين وتلقين المعلوماتية لكل فئات المجتمع. . يعتبر هذا الإجراء واحدا من الآليات التي تم التوصية بها في إطار القمة العالمية لمجتمع المعلومات المنعقدة بتونس سنة 2005، حيث ورد في تقرير أعدته الأمانة التنفيذية لتقييم القمة العالمية في أكتوبر 2005 جملة من التوصيات التي تمثل أسسا مكيئة لمجتمع المعلومات، من بينها المعرفة العامة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، عبر تشجيع تعليم الحاسوب والتوعية بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالنسبة للأفراد وللموظفين المدنيين؛<sup>2</sup>
- دعم الترسانة القانونية بنصوص تغطي الفراغات الموجودة خاصة فيما يخص الأمن المعلوماتي، الخصوصية، أخلة المحتوى، الجريمة السيبرانية ونظم التوقيع والتصديق الإلكترونيين؛
- الأخذ بعين الاعتبار للجانب المالي الذي يغطي عملية تنفيذ الحكومة الإلكترونية وفتح مجال المشاركة فيه إلى المستفيدين من مخرجات الحكومة الإلكترونية.

بالإضافة إلى ما ذكرنا، هناك مجموعة من الآليات والأطر التي يعتبر من المهم على الجهة الحكومية المعنية بإنفاذ الحكومة الإلكترونية (الوزارة الأولى مستقبلا ممثلة بالوكالة الوطنية لتطوير الرقمنة) أن تعمل على توجيه جهودها نحوها، والتي نذكر منها:

<sup>1</sup> (أنظر: الاتحاد الدولي للاتصالات، الأمانة التنفيذية للقمة العالمية لمجتمع المعلومات، تقرير عن تقييم القمة العالمية لمجتمع

المعلومات"، متوافر للتحميل على الموقع الإلكتروني: <https://www.itu.int/ar/publications/ITU-R/Pages/default.aspx>

<sup>2</sup> المرجع نفسه.

- تقييم جاهزية الحكومة الإلكترونية في الجزائر من خلال إقرار مرحلة تمهيدية يتم فيها دراسة الوضع الحالي وتشخيصه من حيث الاستعداد الإلكتروني، المتطلبات المتاحة، الخدمات الحكومية الإلكترونية المتوافرة وكذا مستوى البوابات الإلكترونية القطاعية الموضوعة حيز الخدمة وذلك قبل رسم معالم الخطة الاستراتيجية الجديدة لإنفاذ الحكومة الإلكترونية؛
- وضع خطة واضحة المعالم والمراحل والآجال لتنفيذ عملية التحول بنجاح تحترم فيها الإمكانيات المتاحة وواقع جاهزية الحكومة الإلكترونية في الجزائر؛
- العمل على التسويق لخدمات الحكومة الإلكترونية، وتوضيح مميزات وحدائتها ومردودها الكبير على المواطن، وكذا توضيح المبررات القوية لاستخدامها، حتى يزول التحفظ الموجود عند بعض المواطنين، وذلك باستعمال جميع قنوات الاتصال المتوافرة: قنوات تلفزيونية، قنوات إذاعية، مواقع التواصل الاجتماعي...؛
- تكثيف التكوين والرسكلة للموظفين العموميين في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال لضمان تأهيلهم وإعدادهم لتطويع هذه التكنولوجيات من أجل تطوير خدمة القطاع العام والقضاء على كل أشكال البيروقراطية ومقاومة التغيير؛
- وضع مؤشرات قياس لخدمات الحكومة الإلكترونية والأهداف التي تسعى الحكومة الجزائرية إلى تحقيقها من خلال تبني هذا النموذج، التي يمكن اعتبار تقديم خدمة إلكترونية ذات جودة تنال رضى المواطن من أهمها.

## خلاصة الفصل:

تناول هذا الفصل دراسة تحليلية وتقييمية لواقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر، حيث استعرضنا في بدايته مختلف الجهود التي بذلتها الدولة الجزائرية من أجل توفير متطلبات التحول الناجح للحكومة الإلكترونية، ومحاولة تكميمها من أجل تقييم عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية بالاعتماد على مؤشرات الحكومة الإلكترونية الدولية والوطنية. كما قمنا بدراسة لجهود التحول حسب مراحل الحكومة الإلكترونية، مستدلين في ذلك بأمثلة لقطاعات حكومية من خلال دراسة معمقة لمحتوى عينة من المواقع الإلكترونية الحكومية والوقوف على الخدمات المقدمة من خلالها.

وقد بينت عملية التقييم نتائج سلبية لمستوى تطور الحكومة الإلكترونية على مستوى المؤشرات المعتمدة وكذا على مستوى الخدمات العمومية الإلكترونية المتوافرة. هذه النتائج تم إرجاعها لجملة من المعوقات والعراقيل، التي حاولنا البحث عن سبل لعلاجها من خلال وضع رؤية استشرافية تشمل البرامج المعلنة والآليات التي ينبغي الاعتماد عليها مستقبلا لضمان التقدم في برنامج التحول نحو الحكومة الإلكترونية والاستفادة من مزايا هذا النموذج.

الختامة

إن استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال من طرف المجتمعات في ظل تفشي العولمة وتداعياتها، ضرورة فرضها التطور التكنولوجي المستمر والمتسارع على كل دول العالم وليس خيارا محليا يعود لكل منظمة القرار في تبنيه أو رفضه. وقد نتج عن هذا الاستغلال في جميع مجالات الحياة العديد من المخرجات الجديدة، ذات النتائج المبهرة، نذكر منها: الإدارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية، المشاركة الإلكترونية، الديمقراطية الإلكترونية، التعليم الإلكتروني، الصحة الإلكترونية، التجارة الإلكترونية... الخ وتشارك هذه المخرجات في كونها تمثل النمط الإلكتروني للخدمة نفسها، وتتميز بأنها تؤدي عن بعد، دون أوراق، بسرعة، باستمرار وبدقة عالية، وذلك راجع لاعتمادها على جملة من المهارات التقنية، التحليلية والتفاعلية وكذا قيامها على جملة من المبادئ التي تمكنها من تحقيق أهدافها.

أنموذج الحكومة الإلكترونية، محور دراستنا، يعبر عن قيام المنظمة بأعمالها وإجراءاتها المتعلقة بالخدمة العمومية عن طريق استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بأسلوب جديد يهدف إلى رفع كفاءة الأداء الحكومي وخفض الإجراءات الروتينية التي يعانيتها المواطنون وتوفير المعلومات والبيانات بطريقة سهلة للاستفادة من الثورة الرقمية الهائلة التي نعيش فيها.

الجزائر واحدة من الدول التي سعت مبكرا لتعزيز تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال كتغيير في ممارسة الأعمال الحكومية، بحثا عن الكفاءة والعقلانية في استعمال الموارد المتاحة. حيث مثل توجهها لنشر الأنترنت وتحرير قطاع الاتصالات وتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات مرحلة مهمة في إرهاصات التحول الإلكتروني، سبقت مرحلة الانتقال إلى تنفيذ التحول الفعلي بعد إعلان استراتيجية "الجزائر الإلكترونية 2013"، كخطة حقيقية لإنجاز الأنموذج الجزائري للحكومة الإلكترونية.

تناولت هذه الدراسة تحليلا وتقييما لواقع التحول نحو أنموذج الحكومة الإلكترونية في الجزائر، مع الأخذ بعين الاعتبار الجهود المبذولة في الفترة من سنة 2008 إلى سنة 2018، كتعبير عن رغبة السلطات الجزائرية في إنفاذ الحكومة الإلكترونية وتبني النمط الإلكتروني في القطاع الحكومي وتطويره، وذلك باستعمال المقاربتين الكيفية والكمية.

تم تقسيم هذه الدراسة إلى جانب نظري وجانب تطبيقي، أما الجانب النظري فكان في الفصلين الأول والثاني، حيث تناول الفصل الأول مدخلا للحكومة الإلكترونية كتأصيل نظري ومفاهيمي للمصطلح، أدرجنا فيه مختلف التعريفات التي تناولت هذا المفهوم، باختلاف مدارسها ونظرياتها، وعلاقته بالإدارة الإلكترونية كأقرب مصطلح إليه. كما استعرضنا في هذا الفصل مكونات بناء الحكومة الإلكترونية، تقنياتها ونماذجها التطبيقية، بناء على نوعين من التصنيفات (التصنيف التفاعلي والتصنيف على أساس الخدمات المقدمة).

بعد الإحاطة بمفهوم الحكومة الإلكترونية من مختلف جوانبه، انتقلنا في الفصل الثاني لوضع الأنموذج النظري للاستراتيجية التي ينبغي للحكومات تبنيها من أجل إنفاذ الحكومة الإلكترونية بنجاح وتكامل. لنخلص فيه إلى أن التحول الناجح إلى حكومة إلكترونية يستلزم توافر جملة من المتطلبات، الارتقاء عبر مجموعة من المراحل ورصد أدوات لقياس عملية التحول والإنفاذ.

تضمنت دراسة الحالة تقييما لواقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر، من خلال فصلين كذلك، حيث خصص أولهما لوصف الآليات التي تم توفيرها في سبيل تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، انطلاقا من بداية ظهور بوادر الرؤية الإلكترونية وإرهاصات التحول إلى وضع خطة استراتيجية سنة 2008، ثم الجهود المبذولة بعد انقضاء أجل هذه الخطة في سنة 2013. وقد جاء التقييم في الفصل الأخير بناء على مقارنة كمية، حيث تم إسقاط المتطلبات الضرورية لعملية التحول للحكومة الإلكترونية على الواقع الجزائري وتقييم مدى توافرها، وكذا تقييم احترام مراحل التحول من النمط لتقليدي إلى النمط الإلكتروني في الجزائر مع عرض لنماذج الحكومة الإلكترونية المتوافرة حاليا. تم التقييم أيضا اعتمادا على المقاربة الكمية، وذلك بالاستعانة بمؤشرات قياس تطور الحكومة الإلكترونية الدولية والوطنية للفترة 2008-2018، وقد شمل تحليل نتائج هذه المؤشرات مختلف مؤشراتها الفرعية للتمكن من التقييم الدقيق للواقع ومنه استخلاص العراقيل والتحديات. هذه الأخيرة بعد إحصائها، قمنا بوضع رؤية استشرافية مبنية على البرامج الموضوع حيز التنفيذ وكذا على الآليات التي يسمح توفيرها، مستقبلا، بتطوير الحكومة الإلكترونية في الجزائر والاستفادة من مزاياها.

## نتائج البحث:

للإجابة عن الإشكالية الرئيسية لهذا البحث والمسائل الفرعية المتعلقة به، تطرقنا لمختلف الجوانب النظرية والتطبيقية للموضوع التي تضمنت في محتواها إجابات مكنتنا من اختبار الفرضيات المقترحة في ذلك. ومنه استخلاص النتائج التالية:

## 1- نتائج الدراسة :

- الحكومة الإلكترونية نمط حديث في التسيير، يقوم على الرشادة والكفاءة في أداء الخدمة العمومية، وليس مجرد أتمتة للعمليات والإجراءات الإدارية؛
- تطمح المنظمات من خلال تبني الحكومة الإلكترونية، إضافة إلى امتيازاتها المتعلقة بريح الوقت والتكلفة وضمان استمرارية المرفق العمومي، إلى معالجة مساوئ النمط التقليدي من بيروقراطية ومحسوبية وتبذير للموارد المادية، البشرية والمالية؛
- بناء أنموذج ناجح للحكومة الإلكترونية يستلزم توفير جملة من المتطلبات التي تضمن استعداد الحكومة وجاهزيتها للتحويل الإلكتروني، تتعلق هذه المتطلبات بالبيئة التكنولوجية، الإرادة السياسية، المورد البشري الكفاء، المورد المالي الكافي والتغطية القانونية اللازمة لتجسيد العمليات والإجراءات الإلكترونية المحدثة؛
- بناء أنموذج ناجح للحكومة الإلكترونية يستلزم وضع استراتيجية محكمة، تتضمن المخطط الزمني لعملية تطبيق الحكومة الإلكترونية، وتحترم فيها تسلسل مراحل الإنفاذ، دون إغفال أي مرحلة منها. كما أن وضع هذه الاستراتيجية حيز التنفيذ يكون بناء على إرادة سياسية جدية تتحمل مسؤولية التحويل كاملة وتسهر على تقييمها ومعالجة الاختلالات التي يمكن أن تعترض تطبيقها؛
- سعت ولا تزال الجزائر في تبني أنموذج الحكومة الإلكترونية، من خلال الجهود التي تبذلها وضمن الاستراتيجية التي وضعتها من أجل بناء جزائر إلكترونية ومجتمع معلومات جزائري، وما تضمنته هذه الأخيرة من برامج ومشاريع ومخططات في مجال عصنة المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة؛



- "مشروع الجزائر الإلكترونية 2013" هو أول استراتيجية للتحويل الإلكتروني في الجزائر، تضمن ثلاثة عشر (13) محورا، كان يفترض تطبيقها على مدار خمس سنوات ابتداء من سنة 2008. ركز المشروع من خلال أهدافه الكمية والنوعية إلى الارتقاء بالخدمة العمومية وفق النمط الإلكتروني، في تطبيق لنماذج الحكومة الإلكترونية كلها (G2G, G2C, G2B)؛
- رغم شمولية محتوى استراتيجية الجزائر الإلكترونية، التي تم تمديدها لنفس المدة، بعد انقضاء آجالها، إلا أن تأخرا كبيرا مازالت تعرفه الحكومة الإلكترونية في الجزائر، من خلال المؤشرات التي تم استعمالها في القياس والتقييم، ويرجع ذلك إلى عدم جاهزية الجزائر من الناحية الإلكترونية لعملية التحويل بسبب التأخر في توفير متطلبات التحويل التكنولوجية، البشرية، الثقافية، القانونية والمالية، وكذا لعدم جدية التوجه نحو إقرار الأنموذج الإلكتروني من طرف القيادة السياسية بطريقة موحدة ومنسجمة في القطاعات كلها؛
- تتسابق القطاعات الحكومية، بطريقة مستقلة، في إحلال الخدمات الإلكترونية محل الخدمات التقليدية على مستوى مصالحها، بهدف الارتقاء بمستوى خدماتها والاستفادة من مزايا الحكومة الإلكترونية في علاقات مصالحها الداخلية وعلاقتها بالمتعاملين معها (مواطنين، مؤسسات). يظهر هذا التحويل في وضع قطاعات عديدة حيز الخدمة لبوابات إلكترونية ذات خدمات إلكترونية متطورة وعصرية والعمل على تحديثها باستمرار؛
- رغم مرور عشر سنوات من بداية تطبيق استراتيجية الجزائر الإلكترونية الذي يتضمن إنفاذ أنموذج الحكومة الإلكترونية في الجزائر، إلا أن تقييم الخدمات التي توفرها في المواقع الإلكترونية الحكومية يبين ضعفها وتخلفها، كونها لا تزال في المراحل الأولى من التطبيق وهي "النشر الإلكتروني" و"التفاعل في اتجاه واحد"؛
- تنمية الحكومة الإلكترونية وتطورها في الجزائر يسجل تأخرا كبيرا مقارنة بدول الجوار، الدول العربية وأغلبية دول العالم، وذلك اعتمادا على المؤشرات الدولية المعتمدة في تقارير دراسة الحكومة الإلكترونية، خاصة منها المؤشر الذي تعتمده هيئة الأمم المتحدة في تقاريرها حول الوضع في الدول الأعضاء فيها "مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية EGD I"؛
- التأخر الذي تعرفه عملية التحويل نحو الحكومة الإلكترونية في الجزائر يرجع إلى العديد من العوامل أهمها: ضعف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ومعدل النفاذ لشبكة

الأنترنت، عدم اسناد المشروع إلى هيئة مستقلة تعنى أساسا بعملية إنفاذ الحكومة الإلكترونية ومعالجة كل العوائق التي تعترضها، كون الجزائر أوكلت هذا المشروع الاستراتيجي إلى الوزارة المكلفة بشؤون البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، ضعف التغطية القانونية للعمليات الحكومية التي يتم استكمالها عبر النت... الخ

- ارتفاع معدل الأمية الإلكترونية وضعف الثقافة الإلكترونية لدى الموظفين والجمهور على حد سواء، والذي تم تفسيره بعدم كفاية البرامج التعليمية والتكوينية في مجال الإعلام الآلي واللغات من جهة (الانجليزية هي اللغة المستعملة أساسا على الأنترنت) ونقص التعميم والإشهار للإجراءات الجديدة الإلكترونية والتوعية بمزايا الخدمة العمومية الإلكترونية وفوائد الحكومة الإلكترونية من جهة أخرى.

## 2- تفسير النتائج على ضوء الفرضيات:

بناء على النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، تم اختبار صحة الفرضيات الفرعية المقترحة ونتائجها كما يلي:

**الفرضية الأولى:** اعتماد مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر على تعزيز استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الأعمال الحكومية أدى إلى إفراغها من معناها الحقيقي.

من خلال اختبار هذه الفرضية عن طريق قيامنا بعرض نموذج الحكومة الإلكترونية المطبق في الجزائر ومناقشته، تبين لنا صحتها، كون الحكومة الجزائرية في عملية تطويعها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال اكتفت بتأكيد ضرورة تعزيز البنية التحتية للتكنولوجيات الحديثة واستعمالها في عملية تقديم الخدمة العمومية بطريقة إلكترونية، ويظهر ذلك في استمرار معاناة متلقي الخدمة تصرفات البيروقراطية وتقشي المحسوبة، تعقد الإجراءات وكثرتها، البطء في إنجاز الخدمة وضعف معيار الأمان والخصوصية للمعلومات. أي أن السلطات الجزائرية ركزت في عملية الإنفاذ على الحكومة الإلكترونية في جانبها الشكلي وأغفلت الجانب العميق منها الذي يعنى بإعادة ابتكار الحكومة والاستفادة من مزايا الخدمة الإلكترونية في تحقيق الفعالية والفاعلية في الأداء.

الفرضية الثانية: ضعف معدل الجاهزية الإلكترونية في الجزائر أثر سلبا في نجاح عملية الانتقال إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

من أجل إثبات أو نفي هذه الفرضية، اعتمدنا في تقييم واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر على المقاربتين الكمية والكيفية. طبقنا المقاربة الكمية من خلال دراسة جهود الهيئات الدولية في تكميم تنمية الحكومة الإلكترونية وتطبيقها على حالة الجزائر، وقد أفضى تحليل تطور قيم مؤشرات الأمم المتحدة لتنمية الحكومة الإلكترونية والمشاركة الإلكترونية، خلال الفترة 2008-2018 إلا أن الجزائر لم تعرف القفزة المرجوة في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية، إذ أن قيم كل المؤشرات الرئيسية والفرعية كانت تتميز بالانخفاض، كما أن ترتيب الجزائر عرف التراجع في العديد من السنوات، مقارنة بباقي دول العالم، وفقا للتقارير التي تصدرها هيئة الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية.

كما أفضى تشخيصنا للوضع بناء على المؤشرات الوطنية التي تضعها الوزارة المكلفة بالبريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، باعتبارها الهيئة الوصية على مشروع التحول، إلى أن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ليست بالتطور الكافي الذي يسمح بإنفاذ نجاح للحكومة الإلكترونية في الجزائر، حتى أنها تشكل عائقا أمام هذا المشروع.

بالنسبة للمقاربة الكيفية في التقييم، قمنا بتقييم مدى توافر متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، وذلك بإسقاط ما تم تناوله في الجانب لنظري حول مقومات التحول الناجح، وخلصنا من خلاله إلى عدم جاهزية الحكومة الجزائرية للتحول، وهو ما أسفر عن مجموعة من العوامل التي عرقلت تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

وعليه، تم تأكيد صحة الفرضية بأن كل الجهود التي بذلتها الدولة الجزائرية، رغم كثرتها وتنوعها، إلا أنها لم تمكن من نجاح عملية الانتقال إلى الحكومة الإلكترونية، كون الانطلاقة كانت قبل تحقيق الجاهزية الإلكترونية الضرورية للتحول وتمت بالرغم من ضعف كل معدلات الجاهزية ودون التحضير الجيد لعملية الانتقال.

**الفرضية الثالثة:** تأخر تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر سببه عدم احترام التدرج في مراحل الإنفاذ.

من أجل البحث في صحة هذه الفرضية أو خطئها ، قمنا بالبحث في النماذج الناجحة للتحويل إلى الحكومة الإلكترونية، حسب رأي الكتاب والدارسين للموضوع ثم إسقاطها على الحالة الجزائرية. ومن خلال تحليل واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر اتضح لنا أن هذه الأخيرة لم تتعد التطبيق الجزئي للحكومة الإلكترونية، كما أن كل قطاع يبذل جهوده في المجال بطريقة مستقلة وغير متكاملة، مما أدى إلى تفاوت عملية الإنفاذ من قطاع إلى آخر مما أثر سلبا في معدل تنمية وتطوير الحكومة الإلكترونية في الجزائر. وبالتالي تمكنا من تأكيد صحة نظريتنا المبنية على أن نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر يرتبط بمدى احترام التدرج في مراحل إنفاذها، حيث إن هذا التدرج يسمح للحكومة والجمهور على حد سواء بتقبل عملية الانتقال والتسلسل في الخدمات المقدمة عبرها. كما أن الانتقال من مرحلة إلى أخرى يمكن السلطة المكلفة بتنفيذ استراتيجية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر من تدارك العراقيل والأخطاء المسجلة في كل مرحلة وتجنبها في المرحلة الموالية، وبالتالي زيادة فرص نجاح العملية والتسويق لها.

مما سبق، وانطلاقا من نتائج اختبار الفرضيات الفرعية التي قمنا ببنائها، يمكن الخروج بإجابة عامة للفرضية الرئيسية محل الدراسة المتضمنة الفرض التالي: " توفير جملة من المتطلبات الداخلية والخارجية للتحويل الإلكتروني دون الاعتماد على المفهوم الحقيقي للحكومة الإلكترونية والتدرج في مراحل الإنفاذ أدى إلى فشل مشروع تطبيقها في الجزائر". حيث إن التأخر المسجل في تطبيق عملية التحويل إلى أنموذج الحكومة الإلكترونية في الجزائر والظاهر على أرض الواقع من خلال نوعية الخدمات العمومية الإلكترونية المقدمة وقلتها، رغم الجهود الطموحة والآليات المبذولة من طرف السلطات الجزائرية، يمكن إرجاعه إلى وجود العديد من النقائص فيما يخص المتطلبات الداخلية والخارجية اللازمة لقيام حكومة إلكترونية على أسس متينة وكذا عدم احترام السلطة المكلفة بالإنفاذ في تطبيق استراتيجية التحويل لمرحلة التحويل المقيدة في الدراسات والأبحاث العالمية في هذا المجال.

هذه النقائص شكلت جملة من العراقيل والمعوقات على جميع المستويات: المؤسسية (ضعف مصداقية استراتيجية الجزائر الإلكترونية، غياب المشاركة في وضع استراتيجية التحويل، ضعف

التسيق بين الفاعلين في العملية، صعوبة في إصلاح الأجهزة الإدارية، ضعف التعاملات المالية الإلكترونية، ضعف التغطية المالية، انعدام التقييم والرقابة...)، **المجتمعية** (الأمية الإلكترونية، مقاومة التغيير، الوعي الاجتماعي...)، **البنية التحتية** (الحوجز الجغرافية، محدودية النفاذ إلى الأنترنت، نقص التجهيز الإلكتروني...)، **القانونية** (الأمن المعلوماتي، الخصوصية والسرية).

من أجل تخطي هذا التأخر في تطبيق الحكومة الإلكترونية، وتجاوز هذه التحديات من أجل التعجيل بعملية الإنفاذ والاستفادة من الفرص المتاحة عن طريق الحكومة الإلكترونية، يجب التفكير جدياً في استراتيجية وخطة مستقبلية لتدارك الوضع، لأن سرعة تطور البيئة التكنولوجية تزيد - وستزيد مستقبلاً - من حدتها وتآزمها مع مرور الزمن. كما أن التأخر في تطبيق الحكومة الإلكترونية، رغم رغبتها الظاهرة في التطوير من خلال الجهود المبذولة باستمرار، يزيد من حدة الخسائر التي تتكبدها الدولة الجزائرية في ظل التطور العالمي المتسارع والأزمة المالية التي يتخبط فيها الاقتصاد الجزائري.

### 3- اقتراحات وتوصيات:

لمواجهة هذه التحديات، قمنا بالبحث في رؤية استشرافية لمستقبل الحكومة الإلكترونية في الجزائر، استناداً إلى الآليات التي تم إدراجها حديثاً، تعبيراً عن توجه السلطة العليا للبلاد إلى سحب المشروع من الوزارة المكلفة بالبريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، التي أبانت عجزها عن تسييره، وإسناده إلى الوزارة الأولى. بدأ تجسيد هذا التوجه بإنشاء الوكالة الوطنية للرقمنة في جانفي 2020، تحت وصاية الوزير الأول، وأوكلت إليها مهام تحديد المعالم الاستراتيجية الكبرى في مجال ترقية استعمال التكنولوجيات الحديثة وبروز اقتصاد رقمي تكون المؤسسات الناشئة هي الفاعل الأساسي فيه. تتولى هذه الوكالة -مستقبلاً- تصميم عناصر الاستراتيجية الوطنية لتطوير الرقمنة واقتراحها على الحكومة، بالتشاور مع الدوائر الوزارية والمؤسسات والهيئات الفاعلة في مجال الرقمنة، وإنجاز دراسات استشرافية تتعلق بتطوير الرقمنة لحساب الوزير الأول.

كما أن برنامج عمل الحكومة المعينة في 2020، لتنفيذ برنامج السيد رئيس الجمهورية، في ظل الجزائر الجديدة، يؤكد استمرارية سعي الدول الجزائرية إلى إكمال المراحل المتبقية لتطبيق

الحكومة الإلكترونية وإنجاح هذا التحول في أقرب الآجال، وذلك من خلال التشديد على ثقافة التوجه بالمواطن في الخدمة العمومية الإلكترونية وتشجيع استكمال الخدمات عن بعد.

إضافة إلى هذه المخططات التي تمت برمجتها، وبغية البحث عن حلول لجملته العراقي والتحديات التي تعترض عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، في الوقت الذي يعرف فيه هذا الأنموذج من الحكومة نجاحا وتمييزا كبيرين في بعض الدول العربية (البحرين، الإمارات العربية المتحدة...)، فإنه ينبغي للسلطات الجزائرية صاحبة القرار دراسة تجارب الدول الناجحة والاسترشاد فيها في تدارك التأخر المسجل، مع تجنب استيراد استراتيجيات وخطط لا تتلاءم مع الواقع الجزائري ووضع القطاع الحكومي فيه.

من هذا المنطلق، وعلى هامش النتائج التي توصلنا إليها في بحثنا، تدرج مجموعة من الاقتراحات والتوصيات التي تصب مجملها في سبل تنشيط الحكومة الإلكترونية في الجزائر وتفعيلها والتي يمكن أن تسهم في تنمية الحكومة الإلكترونية الجزائرية وتصويب الرؤية الإلكترونية الموجودة، نذكر منها:

- دعم القيادة السياسية والإدارية لمشروع الحكومة الإلكترونية من خلال استحداث هيئة مستقلة تابعة لأعلى سلطة في البلاد تتولى عملية إنفاذ الحكومة الإلكترونية ووضع الرؤية الاستراتيجية لعملية التحول؛

- تعزيز البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطويرها حتى تسير التطور السريع الذي يعرفه العالم الرقمي والتكنولوجيات الحديثة؛

- وضع خطة واضحة المعالم والمراحل والآجال لتنفيذ عملية التحول بنجاح تحترم فيها الإمكانيات المتاحة وواقع جاهزية الحكومة الإلكترونية في الجزائر؛

- إشراك كل الفاعلين في عملية التحول من قطاعات حكومية، فاعلين اقتصاديين واجتماعيين، كل حسب الخدمات التي يعنى بتقديمها ودوره في إنجاح العملية، خاصة من خلال دعم المؤسسات الناشئة الناشطة في هذا المجال؛

- وضع دعائم قانونية لعمليات استكمال الخدمة العمومية الإلكترونية، خاصة فيما يرتبط بالأمن المعلوماتي، الخصوصية، أخلاق المحتوى، الجريمة السيبرانية ونظم التوقيع والتصديق الإلكترونيين؛

- تدعيم الجانب المالي الذي يغطي عملية تنفيذ الحكومة الإلكترونية وفتح مجال المشاركة فيه إلى المستفيدين من مخرجات الحكومة الإلكترونية؛
- تعميم المعلومة المتعلقة بالخدمات العمومية الإلكترونية وكيفية استكمالها، مع التركيز على مميزاتها وفوائدها على المواطن، وذلك باستعمال جميع قنوات الاتصال المتوافرة: قنوات تلفزيونية، قنوات إذاعية، مواقع التواصل الاجتماعي...؛
- تكثيف التكوين والرسكلة للموظفين العموميين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل تطوير خدمة القطاع العام والقضاء على كل أشكال البيروقراطية ومقاومة التغيير، والتركيز على برامج محاربة الأمية الإلكترونية من خلال التعليم، التكوين وتلقي المعلوماتية لكل فئات المجتمع.

إن العمل الجدي والمتواصل من أجل إنفاذ الحكومة الإلكترونية في الجزائر، من خلال وضع خطة تحول ذات محاور استراتيجية واضحة وممكنة التنفيذ، توفير جميع المتطلبات اللازمة لنجاح العملية ثم التدرج في مراحل تطويع تكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤدي لا محالة إلى النجاح في الحصول على أنموذج ناجح للحكومة الإلكترونية ذات طابع جزائري، يتماشى والوسائل المتاحة ويتلاءم مع تطلعات الجمهور لمزايا وفوائد الخدمة العمومية الإلكترونية المتكاملة التي تعبر عن نمط جديد للقطاع الحكومي وللإجراءات الحكومية، يتميز بالفاعلية، النجاعة في الأداء، السرعة في التنفيذ والشفافية في القرار الإداري، يتعدى أن يكون مجرد أتمتة للخدمة العمومية وتقديمها في شكل إلكتروني.

# المراجع



## 1- المراجع باللغة العربية :

### ■ النصوص القانونية

1. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، رئاسة الجمهورية، قانون رقم 2000-03، مؤرخ في 05 جمادى الأولى عام 1421 الموافق 05 أوت سنة 2000، المعدل والمتمم، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، الجريدة الرسمية، العدد (48)، مؤرخة في 06 غشت 2000، ص 03.
2. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، رئاسة الجمهورية، قانون رقم 20-01، المؤرخ في 12 ديسمبر 2001، يتعلق بتهيئة الإقليم وتنميته المستدامة، الجريدة الرسمية، العدد (77)، مؤرخة في 15 ديسمبر 2001، ص 18.
3. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، رئاسة الجمهورية، قانون رقم 18-04، مؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق 10 مايو سنة 2018، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الالكترونية، الجريدة الرسمية، العدد (27)، مؤرخة في 13 مايو 2018، ص 03.
4. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، رئاسة الدولة، مرسوم رئاسي رقم 19-317، مؤرخ في 29 ربيع الأول عام 1441 الموافق 26 نوفمبر سنة 2019، يتضمن إنشاء وكالة وطنية لتطوير الرقمنة وتحديد مهامها وتنظيمها وسيرها، الجريدة الرسمية، العدد (74)، مؤرخة في أول سبتمبر سنة 2019، ص 4.
5. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، رئاسة الحكومة، مرسوم تنفيذي رقم 2000-307، المؤرخ في 16 رجب عام 1421 الموافق 14 أكتوبر سنة 2000، المعدل للمرسوم التنفيذي رقم 98-275 المؤرخ في 3 جمادى الأولى عام 1419 الموافق 25 غشت سنة 1998 الذي يضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات "انترنات" واستغلالها، الجريدة الرسمية، العدد (60)، مؤرخة في 15 أكتوبر سنة 2000، ص 15.
6. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، مرسوم تنفيذي رقم 03-57، مؤرخ في 4 ذي الحجة عام 1423 الموافق 5 فبراير سنة 2003، يحدد صلاحيات وزير البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، الجريدة الرسمية، العدد (09)، مؤرخة في 09 فبراير 2003، ص 18.

7. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، مرسوم تنفيذي رقم 03-58، مؤرخ في 4 ذي الحجة عام 1423 الموافق 5 فبراير سنة 2003 يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، الجريدة الرسمية، العدد (09)، مؤرخة في 09 فبراير سنة 2003، ص 20.
8. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الوزارة الأولى، مرسوم تنفيذي رقم 09-310 المؤرخ في 4 شوال عام 1430 الموافق 23 سبتمبر سنة 2009، الجريدة الرسمية، العدد (55)، مؤرخة في 27 سبتمبر سنة 2009، ص 17.
9. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الوزارة الأولى، مرسوم تنفيذي رقم 19-271، المؤرخ في 8 صفر عام 1441 الموافق 7 أكتوبر سنة 2019، يتعلق بالمرجع الوطني لتوافقية أنظمة الإعلام، الجريدة الرسمية، العدد (63)، مؤرخة في 9 أكتوبر 2019، ص 19.
10. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال ووزارة التهيئة العمرانية والبيئة، قرار وزاري مشترك، مؤرخ في 13 جمادى الثانية عام 1427 الموافق 9 يوليو سنة 2006، يحدد تشكيلة اللجنة المركزية لإعداد مشروع المخطط التوجيهي القطاعي للخدمات والبنى التحتية للمواصلات السلكية واللاسلكية والإعلام وكيفيات عملها، الجريدة الرسمية، العدد (65)، مؤرخة في 15 أكتوبر 2006، ص 21.
11. المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي، "رأي حول ملف " إ - الجزائر 2013"، الجريدة الرسمية، العدد (54)، مؤرخة في 16 سبتمبر 2009، ص 18.
12. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المجلس الشعبي الوطني، الفترة التشريعية السادسة، الدورة العادية الرابعة، الجريدة الرسمية للمناقشات، العدد (103)، مؤرخة في 27 مايو سنة 2009.

#### ■ الوثائق والتقارير الرسمية

13. جامعة الدول العربية: إعلان القاهرة، "الوثيقة العربية نحو مجتمع معلومات عربي"، إطار عمل مشترك صادر عن المؤتمر العربي رفيع المستوى المنعقد بمدينة القاهرة في الفترة من 16-18 يونيو 2003.
14. المركز الوطني للمعلومات، "الحكومة الإلكترونية: خصوصية الواقع اليمني ومنهجية تحقيق الطموح"، ورقة مقدمة لاجتماع مجلس الشورى المخصص لمناقشة موضوع الحكومة

- <https://www.yemen-nic.info/files/informatics/studies/EGOV%20IN%20YEMEN.pdf>
15. هيئة الأمم المتحدة، تقارير حول تنمية وتطور الحكومة الإلكترونية: 2005، 2008، 2010، 2012، 2014، 2016 و 2018، على الموقع الإلكتروني: <https://publicadministration.un.org/en/Research/UN-e-Government-Surveys>
16. تقارير الاتحاد الدولي للاتصالات، على الموقع الإلكتروني: <https://www.itu.int/ar/publications/ITU-R/Pages/default.aspx>
17. تقارير مركز التنمية الدولية، على الموقع الإلكتروني: <https://www.hks.harvard.edu/centers/cid>
18. تقارير مؤسسة البيانات الدولية على الموقع الرسمي للمؤسسة: <https://cutt.us/Mnddt>
19. برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، "تقارير التنمية الإنسانية"، متاحة على الموقع الإلكتروني: <http://hdr.undp.org/en/content/measuring-technology-achievement-nations-and-capacity-participate-network-age>
20. هيئة الأمم المتحدة، " منشور: استراتيجيات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية: الواقع وآفاق التطور"، نيويورك: اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا) ، ديسمبر 2013. جاهز للتحميل على الرابط:
- [https://www.unescwa.org/sites/www.unescwa.org/files/publications/files/\\_escwa\\_ictd\\_13\\_tp-4\\_a.pdf](https://www.unescwa.org/sites/www.unescwa.org/files/publications/files/_escwa_ictd_13_tp-4_a.pdf)
21. سلطة الضبط للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، "نشرة فصلية، رقم 1، جويلية 2005"، متاحة للتحميل على الموقع الإلكتروني الرسمي: [https://www.arpce.dz/AR/doc/pub/bult/arpt\\_bulletin\\_N1\\_AR.pdf](https://www.arpce.dz/AR/doc/pub/bult/arpt_bulletin_N1_AR.pdf)
22. سلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، "نشرة فصلية، رقم 5 و 6 سبتمبر 2006"، متاحة للتحميل على الموقع الإلكتروني الرسمي: [http://www.arpt.dz/ar/doc/pub/bult/arpt\\_bulletin\\_N5-6\\_Ar.pdf](http://www.arpt.dz/ar/doc/pub/bult/arpt_bulletin_N5-6_Ar.pdf)

23. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية: "الجزائر الإلكترونية"، اللجنة الإلكترونية، ديسمبر 2008.

24. سلطة الضبط للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية «ARPT»، "تقرير النشاط السنوي لسنة 2009"، متاح للتحميل على الموقع الإلكتروني الرسمي للسلطة:  
[https://www.arpce.dz/fr/doc/pub/raa/raa\\_2009.pdf](https://www.arpce.dz/fr/doc/pub/raa/raa_2009.pdf)

25. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، مصالح الوزير الأول، مخططات عمل الحكومة من أجل تنفيذ برنامج رئيس الجمهورية، 2009، 2012، 2014 و 2017، متاحة للاطلاع والتحميل على الموقع [http://www.premier-](http://www.premier-ministre.gov.dz/ar/documents/textes-de-references/plans-d-actions)  
[ministre.gov.dz/ar/documents/textes-de-references/plans-d-actions](http://www.premier-ministre.gov.dz/ar/documents/textes-de-references/plans-d-actions)

26. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، "مخطط عمل الحكومة من أجل تنفيذ برنامج رئيس الجمهورية"، سبتمبر 2012، متاح للتحميل على بوابة الوزارة الأولى:  
[http://www.premier-ministre.gov.dz/ressources/front/files/pdf/plans-](http://www.premier-ministre.gov.dz/ressources/front/files/pdf/plans-d-actions/plandaction2012-ar.pdf)  
[d-actions/plandaction2012-ar.pdf](http://www.premier-ministre.gov.dz/ressources/front/files/pdf/plans-d-actions/plandaction2012-ar.pdf)

27. مداخلة الوزير الأول لدى عرضه مخطط الحكومة 2014 أمام نواب المجلس الشعبي الوطني، متاحة على بوابة الوزارة الأولى، الرابط التالي: [http://www.premier-](http://www.premier-ministre.gov.dz/ar/premier-ministre/activites/2015-10-06-08-38-02.html)  
[ministre.gov.dz/ar/premier-ministre/activites/2015-10-06-08-38-](http://www.premier-ministre.gov.dz/ar/premier-ministre/activites/2015-10-06-08-38-02.html)  
[02.html](http://www.premier-ministre.gov.dz/ar/premier-ministre/activites/2015-10-06-08-38-02.html)

28. الديوان الوطني للإحصائيات، سلسلة "إحصائيات اقتصادية"، رقم (75)، مارس 2014، رقم (84)، أكتوبر 2015، جاهزة للتحميل على الرابطين:  
<http://www.ons.dz/IMG/pdf/echangext04-14-2.pdf>  
<http://www.ons.dz/IMG/pdf/s.commercext2013-2018.pdf>

29. وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، "السياسة الحكومية لقطاع البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال"، أكتوبر 2015، متاحة للتحميل على موقع الوزارة الأولى على الرابط التالي:  
[http://www.premier-](http://www.premier-ministre.gov.dz/ressources/front/files/pdf/politiques/mptic.fr.pdf)  
[ministre.gov.dz/ressources/front/files/pdf/politiques/mptic.fr.pdf](http://www.premier-ministre.gov.dz/ressources/front/files/pdf/politiques/mptic.fr.pdf)

30. رئاسة الجمهورية، "بيان اجتماع مجلس الوزراء"، الجزائر، 28 ديسمبر 2016، متاح على الموقع الإلكتروني الرسمي:

<http://www.el-mouradia.dz/arabe/president/activites/presidentacti.htm>

31. وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة، المديرية العامة للاقتصاد الرقمي، تقرير "مؤشرات تطور تكنولوجيات الإعلام والاتصال ومجتمع المعلومات 2018"، متاح للتحميل على الموقع الإلكتروني:

<https://www.mpttn.gov.dz/sites/default/files/Ar-Rapport%20-TIC2018.pdf>

32. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، مصالح الوزير الأول، "كلمة السيد أحمد أويحيى بمناسبة افتتاح الندوة الإقليمية رفيعة المستوى حول الاقتصاد الجديد لبلدان شمال إفريقيا والشرق الأوسط والشباب والتكنولوجيا والمالية"، الجزائر، يوم 26 مارس 2018، متاح للقراءة والتحميل على بوابة الوزارة الأولى، على الرابط التالي: <http://www.premier-ministre.gov.dz/ressources/front/files/pdf/discours/allocution-pm-ahmed-ouyahia-26-03-2018-ar.pdf>

#### ■ الكتب:

33. إبراهيم سليمان، الحكومة الإلكترونية، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، 2010.
34. أبوبكر محمود الهوش، الحكومة الإلكترونية: الواقع والآفاق، ط1، مجموعة النيل العربية، 2006.
35. إيمان عبد المحسن زكي، "الحكومة الإلكترونية...مدخل إداري متكامل"، مصر: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2009.
36. حجازي عبد الفتاح بيومي، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، الاسكندرية: شركة جلال للطباعة، 2003.
37. خالد ممدوح ابراهيم، أمن الحكومة الإلكترونية: الاسكندرية، الدار الجامعية، 2008.
38. رامي عبود، "المحتوى الرقمي العربي على الأنترنت: نظرة على التخطيط الاستراتيجي العربي والعالم"، العربي للنشر والتوزيع، دبي، 2013، ص43، كتاب الكتروني متاح للتصفح على الرابط: <https://cutt.us/4i4Jm>، تاريخ الاطلاع: 2016/04/12، الساعة 23:30.

39. رضا عبد الواحد أمين، الصحافة الإلكترونية، ط1، القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2007.
40. رضوان أبو شعيشع السيد، الاقتصاد الرقمي، الطبعة الأولى، القاهرة: مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، 2008.
41. روبرت سترن ونانسي سترن، الحاسبات الآلية وتشغيل المعلومات، (ترجمة سرور وعاصم أحمد الحمامي)، الرياض: دارالمريخ للنشر، 1990.
42. ريتشارد هيكس، "الحكومة الإلكترونية من البيروقراطية إلى الالكتروقرراطية"، خلاصات كتب المدير ورجل الأعمال، الشركة العربية للإعلام العلمي "شعاع"، العدد(259)، القاهرة، أكتوبر 2003
43. سعد غالب التكريتي وبشير عباس العلاق، الأعمال الإلكترونية، ط1، الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2002.
44. سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، عمان: دار المناهج للنشر، 2009.
45. سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية: مركز البحوث، معهد الإدارة العامة، 2005.
46. سمية بومروان، الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية: دراسة مقارنة، ط1، الرياض، مكتبة القانون والاقتصاد للنشر والتوزيع، 2014.
47. سوسن زهير المهدي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2011
48. صفوان المبيضين، الحكومة الإلكترونية (النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية)، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2011.
49. عادل حرحوش المفرجي وآخرون، الإدارة الإلكترونية، مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2007.
50. عامر ابراهيم قنديلجي، وعلاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2005.

51. عباس بدران، الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق، بيروت: المؤسسة العربية للدراسات والنشر، 2004.
52. عزة العطار، التجارة الإلكترونية بين البناء والتطبيق، الإسكندرية: توزيع منشأة المعارف، 2003.
53. عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة، 2013.
54. علاء عبد الرزاق محمد السالمي، الإدارة الإلكترونية، تقديم الدكتور خالد إبراهيم السليطي، الأردن: دار وائل للنشر، 2009.
55. عماد أحمد أبوشنب وآخرون، الخدمات الإلكترونية، جامعة اليرموك، الأردن: دار الكتاب الثقافي، 2011.
56. عماد أحمد أبوشنب، "الحكومة الإلكترونية أداة للديمقراطية والتنمية المجتمعية"، القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2012.
57. فهد بن ناصر العبود، الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2003.
58. محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2009.
59. محمد صادق اسماعيل، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الدول العربية، ط1، القاهرة: العربي للتوزيع والنشر، 2010.
60. محمد عبد حسين الطائي، التجارة الإلكترونية: المستقبل الواعد للأجيال القادمة، الطبعة الأولى، عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2010.
61. محمد كامل ليلة، النظم السياسية: الدولة والحكومة، القاهرة: دار الفكر العربي، 1967.
62. محمد محفوظ، تكنولوجيا الاتصال: دراسة في الأبعاد النظرية والعلمية لتكنولوجيا الاتصال، لبنان: دار المعرفة الجامعية، 2005.
63. محمد محمد الهادي، تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات مع معجم شارح للمصطلحات، القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2001.

64. محمد محمود الطعمانة، طارق شريف العلوش، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004.
65. مريزق عدمان، التسيير العمومي: بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، الجزائر: جسر للنشر والتوزيع، 2015.
66. مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية: إدارة بلا أوراق، إدارة بلا مكان، إدارة بلا زمان، إدارة بلا تنظيمات جامدة، سوريا: دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، 2011
67. مطهر محمد إسماعيل العزي، المبادئ الدستورية العامة والنظام الدستوري في الجمهورية اليمنية، صنعاء: منشورات مركز الصادق، 2006.
68. نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية: الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، السعودية: دار المريح للنشر، 2004.
69. والتر ريستون، أقوال السيادة: كيف تحول ثورة المعلومات عالماً، ترجمة: سمير عزت نصار وجورج خوري، عمان: دار النشر للنشر والتوزيع، 1994

#### ■ الرسائل والمذكرات:

70. أحمد بوشارب، "مدى نجاعة التسيير الإداري في الجزائر باعتماد نظام الحكومة الإلكترونية"، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير غير منشورة، جامعة الجزائر 3: تخصص "إدارة الأعمال"، 2015-2016.
71. رانيا هدار، "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه (ل.م.د) في العلوم السياسية غير منشورة، جامعة باتنة 1: كلية الحقوق والعلوم السياسية: تخصص الإدارة العامة والتنمية المحلية، 2017/2018.
72. سلمى عشة عبد العزيز، "دور الإدارة الإلكترونية في تميز أداء الإدارة العامة في الجزائر - دراسة ميدانية بجامعة باتنة 1"، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه (ل.م.د) في العلوم السياسية غير منشورة، جامعة باتنة 1: كلية الحقوق والعلوم السياسية: تخصص إدارة الموارد البشرية والتنمية الإدارية، 2018/2019.
73. عبد الحكيم حططاش، "دور تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر في تحسين إدارة العلاقة مع المواطن (CRM): دراسة تقييمية لمشروع الجزائر الإلكترونية 2013"، أطروحة مقدمة



لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية غير منشورة، جامعة سطيف1: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2018/2017.

74. عبده نعمان الشريف، "الحكومة الإلكترونية كاستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها، الواقع والتحديات - حالة دول مجلس التعاون الخليجي"، أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير غير منشورة، جامعة الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص "إدارة الأعمال"، 2008-2009.

75. علي محمد عبد العزيز بن درويش، "تطبيقات الحكومة الإلكترونية: دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي"، رسالة مقدمة كمتطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في العلوم الإدارية غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية: كلية الدراسات العليا، 2005.

#### ▪ الدوريات والمقالات:

76. إبراهيم بختي، "الأنترنت في الجزائر"، مجلة الباحث، الجزائر: العدد (01)، 2002، ص ص 26-35.

77. أحمد بن عبد الله الشعبي، "معوقات ومقومات نجاح برامج الحكومة الإلكترونية في العالم العربي: دراسة خاصة عن المملكة العربية السعودية"، المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل (العلوم الإنسانية والإدارية)، المجلد (9)، العدد (1)، 2008، ص 258.

78. أحمد بن عيشاوي، "أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية (e.g) على مؤسسات الأعمال"، مجلة الباحث، جامعة ورقلة: المجلد (7)، العدد (7)، 2009-2010، ص ص 288-289.

79. أسامة بن صادق طيب، وآخرون، "الحكومة الإلكترونية"، نحو مجتمع المعرفة، جامعة الملك عبد العزيز، معهد البحوث والاستشارات، جدة: الإصدار التاسع، 2006.

80. إلهام يحيوي، "الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات"، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سطيف1: العدد (16)، 2016، ص 42.

81. إلياس شاهد وآخرون، "تقييم تجربة الحكومة الإلكترونية في الجزائر"، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، العدد 03، 2016، ص 133.

82. حمزاوي، سهى، "تأثير الأنترنت على هوية الطالب الجامعي في ظل المنظومة القيمية للمجتمع الجزائري"، مجلة دراسات وأبحاث، جامعة الجلفة: العدد 20، سبتمبر 2015، ص 266-267.
83. خالد قاشي وآخرون، "استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 فجوة النظرية والتطبيق"، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، الجزائر: العدد (04)، 2014، ص ص 83-112.
84. سحر قدوري الرفاعي، "الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي"، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، الجامعة المستنصرية، بغداد، العراق: العدد (7)، ص 316.
85. سليمة بن حسين، "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية"، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، العدد (7)، جويلية 2014، ص ص 205-234.
86. سوهام بادي، "جاهزية الحكومة الإلكترونية لدول المغرب العربي لدعم التنمية المستدامة"، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد (48)، ديسمبر 2017، ص ص 104-105.
87. شوقي ناجي جواد ومحمد خير سليم أبوزيد، "الأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الأردن: متطلبات النجاح، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد (3)، العدد (3)، 2007، ص ص 278-295.
88. الطيب بولحية وسمير سالم، "تقييم جاهزية الدول العربية لإرساء الحكومة الإلكترونية"، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد (4)، ص 120.
89. عامر هني ونور الدين دخان، "الحكومة الإلكترونية والخدمة العمومية في الجزائر: بين التحديات والرهانات"، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، الجزائر: مجلد (7)، العدد (14)، 2018، ص 554.
90. عباس حمزة الخفاجي، "الحكومة الإلكترونية: الأبعاد النظرية وآليات التطبيق-دراسة تطبيقية حول استخدام الحكومة الإلكترونية في معمل اسمنت كركوك"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد (23)، 2010، ص 15.
91. عبد العالي غيشي وجرمان الربيعي، "نماذج عالمية لمراحل بناء الحكومة الإلكترونية"، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، الجزائر: العدد (30)، 2014، ص 33.
92. عبد الكريم زهيو، "تطور الإعلام الآلي في الجزائر"، مجلة العلوم الإنسانية، الجزائر: العدد (28)، ديسمبر 2007، ص 67.

93. علاء الدين عبد الرحمن حسن، "استثمار الموارد البشرية في الحكومة الإلكترونية وفعاليتهم"، مجلة المخطط والتنمية، جامعة بغداد: معهد التخطيط الحضري والإقليمي للدراسات العليا، العدد (24)، 2011، ص 1-17.

94. محمد بن اعراب، "تجربة الإدارة الإلكترونية بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة، وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي"، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد (11)، العدد (19)، ديسمبر 2014، ص 58-81.

95. مطالي ليلي، "متطلبات إرساء حكومة إلكترونية ناجحة: نماذج وتجارب عالمية وعربية"، revue d'économie et de statistiques appliquées، الجزائر: المجلد (13)، العدد (02)، 2016، ص 133-151.

96. منال قدواح، "مشروع بوابة المواطن الإلكترونية في إطار استراتيجية الحكومة الإلكترونية الجزائرية 2013: بين النص والتطبيق"، مجلة العلوم الإنسانية، الجزائر: العدد (47)، جوان 2017، ص 49.

97. نور الدين شنوفي وخليل مولاي، "الاتجاه نحو إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر: الإنجازات والمعوقات-تجربة قطاع الضمان الاجتماعي"، مجلة الاستراتيجية والتنمية، الجزائر: المجلد (6)، العدد (10)، ص 272.

98. وداد بورصاص ووهاب نعمون، "محددات تطبيق الإدارة الإلكترونية في البيئة الجزائرية"، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية، المجلد (2)، العدد (8)، كانون أول 2017، ص 23.

#### ▪ الملتقيات والأيام الدراسية:

99. زهير عبد الكريم الكايد، المفهوم المعاصر للإدارة المجتمعية "الحكمانية"، المؤتمر الدولي السابع: إدارة المؤسسات الأهلية والتطوعية في المجتمعات المعاصرة، قناة القصباء: الشارقة، يومي 17-18 ديسمبر 2002.

100. شعبان فرج، "الحكومة الإلكترونية، إطارها النظري والمفاهيمي"، الملتقى العلمي الدولي الأول حول: متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر: دراسة تجارب بعض الدول، جامعة بويرة، يومي 13-14 ماي 2013.

101. عادل غزال، "الحكومة الإلكترونية في الجزائر والنفوذ إلى مجتمع المعلومات"، الملتقى الوطني الثامن حول: مستقبل ثقافة المعلومات والاتصال لدى الشباب في الجزائر: بين صناعة المجتمع الجماهيري ومجتمع المعرفة والمعلومات، جمعية الروافد الثقافية بالتعاون مع قسم علم المكتبات والتوثيق بجامعة باتنة، يومي 08-09 نوفمبر 2014.
102. عبد القادر بلعربي وآخرون، "تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر"، الملتقى الدولي الخامس حول: الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، الجزائر: المركز الجامعي خميس مليانة، يومي 13-14 مارس 2012.
103. محمد الطيب العسكري، "الحكومة الإلكترونية تحديات وآفاق"، يوم دراسي حول: الإدارة الإلكترونية، السياسة الوطنية في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال، الجزائر: منشورات مجلس الأمة، 2010، ص 13-32.
104. وسيلة واعر، "دور الحكومة الإلكترونية في جودة الخدمات في الجزائر: حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية-الجزائر"، الملتقى الدولي حول: إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، الجزائر: جامعة منتوري قسنطينة، يومي 10-11 ماي 2011.

#### ■ المواقع الإلكترونية:

##### ● المواقع الإلكترونية الرسمية

105. موقع هيئة الأمم المتحدة: <https://publicadministration.un.org/ar/Research/UN-e-Government-Surveys>
106. موقع الإحصائيات العالمي: <https://www.internetworldstats.com/af/dz.htm>
107. موقع الاتحاد الدولي للاتصالات: <https://www.itu.int>
108. الموقع الإلكتروني لمؤسسة اتصالات الجزائر <https://www.algeriatelecom.dz/ar/home>
109. الموقع الإلكتروني لرئاسة الجمهورية <https://www.el-mouradia.dz/index.htm>
110. الموقع الإلكتروني لوكالة الأنباء الجزائرية <http://www.aps.dz>

111. الموقع الإلكتروني لوزارة البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية  
<https://www.mpttn.gov.dz/ar>
112. الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلية  
<http://interieur.gov.dz/index.php/fr/>
113. بوابة المواطن <http://www.elmouwatin.dz>
- المواقع الإلكترونية غير الرسمية
114. "إطلاق قافلة تحسيسية حول الرقمنة والمقاولاتية والدفع الإلكتروني"، على الموقع الإلكتروني:  
<https://www.sudhorizons.dz/ar/2016-10-15-18-10-43/2016-10-15-19-34-27/55812-2020-01-25-19-03-45> ، تاريخ الاطلاع: 2020/02/21، الساعة: 18:00.
115. الإذاعة الجزائرية، "عرض الاستراتيجية الجزائرية لبناء مجتمع المعلومات في جنيف"، مقال منشور بتاريخ 2014/06/10 على الموقع الإلكتروني:  
<http://www.radioalgerie.dz/news/ar/article/20140610/2417.html> ، تاريخ الاطلاع: 2017/06/22، الساعة: 13:00.
116. بن صغير، عبد المومن، "إشكالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، المعوقات-الأفاق"، المركز الإفريقي العربي، قسم الدراسات المتخصصة، على الموقع الإلكتروني: <https://democraticac.de/?p=38171>، تاريخ الاطلاع: 2020/02/21، الساعة: 22:21.
117. السامرائي، سلوى أمين، ماركو ابراهيم نينو، "العلاقة بين توفر مستلزمات تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية ونجاح عملية تنفيذه: دراسة تطبيقية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في عمان بالمملكة الأردنية الهاشمية"، مجلة دراسات المعلومات، العدد (8)، 2010. متاح على الخط المباشر:  
[http://informationstudies.net/issue\\_list.php?action=getbody&titleid=87](http://informationstudies.net/issue_list.php?action=getbody&titleid=87)
118. عرابية، بلال، ويكيبيديا الموسوعة الحرة. <https://cutt.us/E6FO8>
119. العربي العربي، "الحكومة الإلكترونية والبعد الأمني"، مقال منشور بمركز الشرق العربي للدراسات الحضارية والاستراتيجية، المملكة المتحدة: لندن، على الموقع الإلكتروني:

[http://www.asharqalarabi.org.uk/markaz/m\\_abhath-10-04-10-2.htm](http://www.asharqalarabi.org.uk/markaz/m_abhath-10-04-10-2.htm)

تاريخ الاطلاع: 2016/07/21، الساعة: 20:00.

120. علي، السيد الباز، "الحكومة الالكترونية والإدارة المحلية الإلكترونية العربية"، على

موقع الموسوعة الجزائرية للدراسات السياسية والاستراتيجية [https://www.politics-](https://www.politics-dz.com/community/threads/alxhkum-al-lktruni-ual-dar-almxhli-al-)

[dz.com/community/threads/alxhkum-al-lktruni-ual-dar-almxhli-al-](https://www.politics-dz.com/community/threads/alxhkum-al-lktruni-ual-dar-almxhli-al-)

[#post-52012](https://www.politics-dz.com/community/threads/alxhkum-al-lktruni-ual-dar-almxhli-al-)، تاريخ الاطلاع: 2017/05/12، الساعة

[.13:00](https://www.politics-dz.com/community/threads/alxhkum-al-lktruni-ual-dar-almxhli-al-)

121. فارس، النفيعي، "مفهوم الحكومة الإلكترونية"، على الموقع الإلكتروني "المنتدى

العربي للموارد البشرية": <http://www.hrdiscussion.com/hr15640.html>، تاريخ

الاطلاع: 2016/03/15، الساعة: 10:00.

122. محمد محمد الهادي، "الحكومة الالكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح

الإداري": [cibrarians journal](https://www.cibrariansjournal.com)، دورية علمية محكمة تعنى بمجال المكتبات والمعلومات،

العدد (11)، على الموقع الإلكتروني: <https://cutt.us/YZPRj>، تاريخ الاطلاع:

[2017/02/20](https://cutt.us/YZPRj)، الساعة: 22:20.

123. مليح يونس، "الحكومة الإلكترونية بالمغرب بين الواقع والحصيلة"، مقال منشور على

الجريدة الإلكترونية المغربية هسبريس بتاريخ 04 أكتوبر 2014، على الرابط التالي:

<https://www.hespress.com/opinions/242462.html>

124. نوبي، محمد حسن: "منظومة الحكومة الإلكترونية"، ندوة الحكومة الإلكترونية: الواقع

والتحديات (مسقط، سلطنة عمان: 2003)، على الموقع الإلكتروني:

<http://www.transparency.org.kw.au-ti.org/ar/index.php/books/e->

[government/307](http://www.transparency.org.kw.au-ti.org/ar/index.php/books/e-government/307)، تاريخ الاطلاع: 2018/04/20، الساعة: 19:00.

125. يونس، عرب، "الحكومة الالكترونية: مفهومها، نطاقها وعناصرها"، على الموقع

الإلكتروني: <http://www.arablaw.org/E-Gouvernement.html>، تاريخ الاطلاع:

2016/03/09، الساعة: 23:00.

▪ **Documents Officiels :**

126. République Algérienne Démocratique et Populaire : **politique gouvernemental dans le secteur de la poste et des TIC**, octobre 2015, informations disponible dans le site officiel du Ministère de la Poste et des TIC. <https://www.mpttn.gov.dz/fr>

▪ **Revue et périodiques :**

127. David Brown, « Le gouvernement électronique et l'administration publique », **Revue Internationale des Sciences Administratives**, 2005/2 (Vol. 71), p. 251–266. Disponible sur le lien : <https://www.cairn.info/revue-internationale-des-sciencesadministratives-2005-2-page-251.htm>

▪ **Séminaires :**

128. El.Megder, C.Cherkaoui et autres, « **le E-gouvernement et la modernisation du secteur public** », TUNISIA : The 3<sup>th</sup> International Conference : Sciences of Electronic, Technologies of Information and Telecommunications, 27–31 march, 2005.

▪ **Journaux :**

129. Mendaci. Mohamed, « **Fonds d'appropriation des usagers et du développement des TIC « FAUDTIC » : Concrétisation de l'e-Algérie** », article publié dans le quotidien national d'information El Moudjahid, le 07/04/2016, consulté via le lien : <http://www.elmoudjahid.com/fr/actualites/92752>

▪ **Sites électroniques :**

130. " **Cyber parc de Sidi Abdellah : le pôle technologique accueille ses premiers locataires**",  
<http://www.nticweb.com/mobile/14-dossiers/4580-cyberparc-de-sidi-abdellah-le-pole-technologique-algerien-accueille-ses-premiers-locataires.html>
131. [KHENIFSA](#), Abderrafiq, **ALGERIE TIC : le projet E-Algérie 2013**, Publié le 25 septembre 2010 par Ouada Yazid, consultable sur le lien : <http://ouada-yazid.over-blog.com/article-algerie-tic-le-projet-e-algerie-2013-57681139.html>
132. Nabila Saaidoun, OUSRATIC : "**Un micro-ordinateur pour chaque foyer**", article publié sur :  
<http://algerie.actudz.com/article0613.html>

III. باللغة الإنجليزية

▪ **Reports :**

133. Center for Economic Studies and the Ifo Institute: **E-Government Development Index**. Journal for Institutional Comparison. Volume10, NO. 4, Winter 2012
134. Darell M.west, **Global E-government**, 2007, report downloaded on: <http://www.insidepolitics.org/egovt07int.pdf>
135. International Telecommunication Union : **Measuring the Information Society « The ICT Development Index »**, 2009, downloaded on: [https://www.itu.int/ITU-D/ict/publications/jdi/material/2009/MIS2009\\_w5.pdf](https://www.itu.int/ITU-D/ict/publications/jdi/material/2009/MIS2009_w5.pdf)



136. United Nations Development Programme, Human Development Reports : **Education Index**, 2013. On : <http://hdr.undp.org/en/content/education-index>
137. United Nations, Division for Public Economics and Public administration, **Benchmarking E-government: A Global Perspective, Assessing the progress of the UN States**. New York: United Nations Publication, May 2002.
138. United Nations, Department Of Economic And Social Affairs: **Un Global E-Government Readiness Report 2004 Towards Access For Opportunity**. New York: United Nations Publication, 2004
139. United Nations, World Public Sector Report: **E-Government at the Crossroads**, New York, United Nations Publications, 2003.

▪ **Books :**

140. William D.Eggrees and Stephen Goldsmith. **“Governing by network, the new shape of the public sector”**, The bookings institution press, Washington, 2004

▪ **Articles :**

141. Abu shanab, E & Abu baker, Ala'a. **“Evaluating Jordan’s E-government website: A case study”**, Electronic government an international journal, Vol.8, N° 4, Octobre 2011. P 271–289.
142. Hassan Alaaraj, Fatimah Wati Ibrahim. **“An Overview and Classification of E-Readiness Assessment Models”**. International Journal of Scientific and Research Publications, Vol. 4, Issue 12, December 2014, p 01.

143. John F. Affisco and Khalid S. Soliman. **“E–Government: strategic operations management framework for service delivery”**, Business process management journal, Volume 12, Number 1, 2006, p 14–15
144. Kim Normann ANDERSEN and others. **“maturity models in the age of digital diversity : beyond the Layne & Lee legacy”**, Innovation and the Public Sector , In I. Snellen, M. Thaens, & W. van de Donk (Eds.), Public Administration in the Information Age : Revisited , Amsterdam: IOS Press, Vol.19, January 2012, p. 205–220.
145. Martin Lněnička. **“E–government Development Index and its Comparison in the EU Member states”**, p 77. Downloaded on : [https://www.researchgate.net/publication/301646912\\_E-government\\_Development\\_Index\\_and\\_its\\_Comparison\\_in\\_the\\_EU\\_Member\\_States](https://www.researchgate.net/publication/301646912_E-government_Development_Index_and_its_Comparison_in_the_EU_Member_States)
146. Moon.M.J, **“The evolution of e–government among Municipalities Rhetoric or Reality”**, Public Administration Review, Vol. 62, N° 4, 2002, p 426.

▪ **Conferences :**

147. **“E–Government Development And E–Participation”**, The Islamic Conference, Ankara, The Statistical, Economic And Social Research And Training Center For Islamic Countries, 2010.
148. KRISHNAN, S.; TEO, T.; LIM, J. **“E–Participation and E–Government Maturity : A Global Perspective »**, from book : **« Grand Successes and Failures in IT: Public and Private**

**Sectors** ». IFIP WG 8.6 International Working Conference on Transfer and Diffusion of IT, TDIT 2013, Bangalore, India, June 27–29, 2013, pp.420–435, downloaded on :

[https://www.researchgate.net/publication/299706929\\_E-Participation\\_and\\_E-Government\\_Maturity\\_A\\_Global\\_Perspective](https://www.researchgate.net/publication/299706929_E-Participation_and_E-Government_Maturity_A_Global_Perspective)

▪ **Site web :**

149. **Implementing E-government in OECD countries: experiences and challenges**, p4, disponible sur: [www.oecd.org](http://www.oecd.org) page web consultée le 08/12/2018.

150. Nazli Choucri, and Al, **GLOBAL e-READINESS – for WHAT?**, A research and education initiative at the MIT Sloan School of Management.p04  
[http://digital.mit.edu/research/papers/2003.05\\_Choucri\\_Maugis\\_Madni\\_ck\\_Siegel\\_Global%20e-Readiness\\_177.pdf](http://digital.mit.edu/research/papers/2003.05_Choucri_Maugis_Madni_ck_Siegel_Global%20e-Readiness_177.pdf)

151. The ICT Development Index (IDI). « **conceptual framework and methodology** », page consultée sur le site :  
<https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/publications/mis2016/methodology.aspx>

152. Valentina (Dardha) Ndou, « **E-Government for developing countries opportunities and challenges** », **The electronic journal on Information Systems in Developing Countries**, disponible sur: <http://ejscdc.org>, page web consultée le 14/04/2018.

153. Vitaliy Baev, « **Social and Philosophical aspects of E-governance Paradigm Formation for Public Administration** »,

<http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n42/vbaev.html>, page

web consultée le 23/03/2018

**154.** Waseda university, **E-government rankings,**

<https://www.waseda.jp/top/en/search?q=eGovernment+Rankings>

# الفهارس

## فهرس المحتويات

1	شكر وتقدير
2	إهداء
3	ملخص:
5	مقدمة
6	تمهيد
7	1. إشكالية الدراسة
7	2. فرضيات الدراسة
8	3. منهجية الدراسة
9	4. مبررات اختيار موضوع الدراسة
9	أولاً: المبررات الموضوعية
9	ثانياً: المبررات الذاتية
10	5. الدراسات السابقة
18	6. أهمية الدراسة
18	7. أهداف الدراسة
19	8. حدود الدراسة
20	9. صعوبات الدراسة
20	10. تقسيم الدراسة
23	<b>الفصل الأول: مدخل إلى الحكومة الإلكترونية</b>
25	المبحث الأول: ماهية الحكومة الإلكترونية
25	المطلب الأول: في تعريف الحكومة الإلكترونية
25	أولاً: مصطلح الحكومة من المفهوم التقليدي إلى الإلكتروني
37	ثانياً: مدارس ونظريات الحكومة الإلكترونية
39	ثالثاً: علاقة الإدارة الإلكترونية بالحكومة الإلكترونية
42	المطلب الثاني: ظهور نموذج الحكومة الإلكترونية
43	أولاً: عوامل ظهور الحكومة الإلكترونية
46	ثانياً: مسار تطور الاهتمام بالحكومة الإلكترونية
51	المطلب الثالث: مبادئ الحكومة الإلكترونية وأهدافها
51	أولاً: مبادئ الحكومة الإلكترونية
56	ثانياً: أهداف الحكومة الإلكترونية

60	المبحث الثاني: بنية الحكومة الالكترونية.....
60	المطلب الأول: البنية التحتية للحكومة الالكترونية.....
61	أولا: البنية المادية (الحاسب الآلي).....
63	ثانيا: البنية الشبكية.....
72	المطلب الثاني: تقنيات الحكومة الإلكترونية ومهاراتها.....
72	أولا: تقنيات الحكومة الإلكترونية.....
75	ثانيا: مهارات الحكومة الإلكترونية.....
77	المطلب الثالث: نماذج الحكومة الالكترونية.....
78	أولا: التصنيف التفاعلي Interactivity.....
79	ثانيا: التصنيف على أساس الخدمات from who to who.....
86	<b>الفصل الثاني: استراتيجية التحول نحو الحكومة الإلكترونية.....</b>
88	المبحث الأول: متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية.....
89	المطلب الأول: المتطلبات الداخلية.....
89	أولا: المطلب السياسي.....
91	ثانيا: المطلب الإداري والتنظيمي.....
95	المطلب الثاني: المتطلبات الخارجية.....
95	أولا: المطلب التكنولوجي.....
98	ثانيا: المطلب المالي.....
98	ثالثا: المطلب القانوني.....
100	رابعا: المطلب الثقافي.....
102	المبحث الثاني: التحول إلى الحكومة الالكترونية، نماذجه ومراحله.....
102	المطلب الأول: نماذج لمراحل التحول إلى الحكومة الإلكترونية.....
103	أولا: نموذج البنك الدولي The World Bank.....
103	ثانيا: نموذج الأمم المتحدة.....
104	ثالثا: نموذج ليان و لي (Layne and lee, 2001).....
107	المطلب الثاني: مراحل التحول إلى الحكومة الإلكترونية.....
107	أولا: مرحلة دراسة مشروع التحول.....
108	ثانيا: مراحل التحول، إطار تصوري.....
112	المبحث الثالث: جهود تكميم سعي الدول لتطبيق الحكومة الالكترونية.....
112	المطلب الأول: مؤشر الجاهزية الالكترونية.....

112	أولا: تعريف الجاهزية الإلكترونية .....
114	ثانيا: تعريف مؤشر الجاهزية الإلكترونية.....
116	ثالثا: حساب الجاهزية الإلكترونية .....
119	<b>المطلب الثاني: مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية.....</b>
119	أولا: مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية في الأدبيات الرسمية والبحثية .....
120	ثانيا: إطار عام لقياس مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية.....
122	ثالثا: المؤشرات الفرعية لأبعاد مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية.....
135	<b>الفصل الثالث: مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر.....</b>
137	<b>المبحث الأول: التحضير للتحويل الإلكتروني في الجزائر .....</b>
137	<b>المطلب الأول: بؤادر رؤية إلكترونية في الجزائر .....</b>
138	أولا: تعزيز الارتباط بشبكة الأنترنت .....
140	ثانيا: إصلاح قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية وتطويره .....
144	ثالثا: المشاركة في قمتي مجتمع المعلومات الأولى والثانية.....
146	أولا: المخطط التوجيهي المتعلق بالخدمات والبنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.....
147	ثانيا: مشروع الحظيرة الوطنية للإعلام الآلي سيدي عبدالله .....
149	ثالثا: برنامج إنعاش البحث العلمي 2001-2004.....
150	رابعا: مشروع أسرتك .....
152	<b>المبحث الثاني: الجزائر الإلكترونية 2013، خطة واضحة المعالم .....</b>
152	<b>المطلب الأول: التسويق لمشروع الجزائر الإلكترونية وتنوع المصطلحات.....</b>
152	أولا: الخطابات الرسمية وتضارب التسميات .....
156	ثانيا: البرامج الحكومية، أداة لدعم التحول الإلكتروني .....
158	<b>المطلب الثاني: استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 .....</b>
159	أولا: مضمون استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 .....
163	ثانيا: أهداف استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013.....
166	ثالثا: آليات تنفيذ استراتيجية الجزائر الإلكترونية .....
174	<b>المبحث الثالث: استراتيجية تشييد مجتمع المعلومات واقتصاد المعرفة .....</b>
174	<b>المطلب الأول: ماذا بعد استراتيجية الجزائر الإلكترونية؟ .....</b>
175	أولا: استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013... قرار تمديد الآجال .....
178	ثانيا: تأكيد المسعى من خلال البرامج الحكومية .....
181	<b>المطلب الثاني: المخطط الوطني لتطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال .....</b>



182	أولا: استراتيجية التدفق العالي والعالي جدا
184	ثانيا: ترقية خدمة بريدية ناجحة
186	ثالثا: النشاط الفضائي
188	<b>الفصل الرابع: الحكومة الإلكترونية، تقييم الحالة الجزائرية واستشراف المستقبل</b>
190	<b>المبحث الأول: جهود الجزائر في تطبيق الحكومة الإلكترونية</b>
190	<b>المطلب الأول: جهود التحول حسب مراحل الحكومة الإلكترونية في الجزائر</b>
191	أولا: الوجود الإلكتروني للمؤسسات الحكومية الجزائرية
192	ثانيا: تفاعل المؤسسات الحكومية مع المواطنين إلكترونيا
193	ثالثا: إتاحة الخدمات الحكومية إلكترونيا (التعامل الإلكتروني)
195	<b>المطلب الثاني: جهود التحول حسب النماذج التفاعلية للحكومة الإلكترونية</b>
195	أولا: من الحكومة إلى الحكومة (G2G)
200	ثانيا: من الحكومة إلى المواطن (G2C)
204	ثالثا: من الحكومة إلى الأعمال (G2B)
209	<b>المبحث الثاني: تقييم إنجازات الجزائر في مجال الحكومة الإلكترونية</b>
209	<b>المطلب الأول: تقييم جاهزية الحكومة الإلكترونية في الجزائر من خلال توفير المتطلبات</b>
209	أولا: المتطلبات الداخلية
213	ثانيا: المتطلبات الخارجية
227	<b>المطلب الثاني: تقييم تطور الحكومة الإلكترونية في الجزائر</b>
227	أولا: حسب المؤشرات الدولية
239	ثانيا: حسب المؤشرات الوطنية
247	<b>المبحث الثالث: الحكومة الإلكترونية في الجزائر: العراقيل والاستشراف</b>
247	<b>المطلب الأول: عراقيل تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر</b>
247	أولا: عراقيل ومعوقات مؤسسية
253	ثانيا: عراقيل مجتمعية
254	ثالثا: عراقيل تتعلق بالبنية التحتية
256	رابعا: عراقيل قانونية
257	<b>المطلب الثاني: آليات تطوير الحكومة الإلكترونية في الجزائر: رؤية استشرافية</b>
257	أولا: وضع "المرجع الوطني لتوافقية أنظمة الإعلام" حيز التنفيذ
258	ثانيا: إنشاء الوكالة الوطنية لتطوير الرقمنة
259	ثالثا: تطوير الخدمة الإلكترونية: برنامج مخطط عمل الحكومة 2020

262	رابعاً: تطوير الحكومة الإلكترونية، آليات تصورية.....
267	الخاتمة.....
278	المراجع.....
300	فهرس المحتويات.....
305	فهرس الجداول.....
306	فهرس الرسومات التوضيحية.....
307	الملاحق.....

## فهرس الجداول

- جدول 1: الفرق بين الحكومة التقليدية والحكومة الإلكترونية ..... 35
- جدول 2: الأهداف الاستراتيجية للحكومة الإلكترونية في بعض الدول ..... 59
- جدول 3: العلاقة بين الأنترنت، الأنترنت والإكسترنانت ..... 71
- جدول 4: استبيان قياس الخدمة على الأنترنت ..... 125
- جدول 5: مؤشر البنية التحتية للاتصالات والتغيرات في عناصره (2001-2018) ..... 130
- جدول 6: مؤشر رأس المال البشري والتغيرات اللاحقة في عناصره ..... 132
- جدول 7: عدد مستعملي الأنترنت في الجزائر خلال الفترة 2000-2008 ..... 142
- جدول 8: عدد المقاهي الإلكترونية (مقاهي الأنترنت) في الجزائر خلال الفترة 2003-2008 ..... 143
- جدول 9: المواقع الإلكترونية الحكومية حسب المحتوى وتوفير الخدمات ..... 194
- جدول 10: يوضح تركيبة وطريقة حساب مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال (IDI) ..... 217
- جدول 11: تطور مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال (IDI) للجزائر ..... 218
- جدول 12: مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية (EGDI) لبعض الدول العربية، خلال الفترة 2005-2018 ..... 229
- جدول 13: تطور مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية (EGDI) للجزائر، من 2005 إلى 2018 ..... 232
- جدول 14: تطور العناصر المكونة لمؤشر البنية التحتية للاتصالات ..... 233
- جدول 15: مؤشر المشاركة الإلكترونية لبعض الدول العربية، في الفترة من 2005 إلى 2018 ..... 236
- جدول 16: تطور مراحل المشاركة الإلكترونية في الجزائر في تقارير 2014، 2016 و 2018 ..... 237
- جدول 17: تطور مؤشرات شبكة الهاتف الثابت في الجزائر من 2010 إلى 2018 ..... 240
- جدول 18: تطور مؤشرات شبكة الهاتف النقال في الجزائر من 2010 إلى 2018 ..... 242
- جدول 19: تطور مؤشرات شبكة الأنترنت في الجزائر من 2010 إلى 2018 ..... 244

## فهرس الرسومات التوضيحية

- رسم توضيحي 1 : علاقة الإدارة الإلكترونية بالحكومة الإلكترونية..... 42
- رسم توضيحي 2 : مسار التحول نحو الحكومة الإلكترونية..... 50
- رسم توضيحي 3 : يوضح نموذج الحكومة الإلكترونية المتكاملة ..... 79
- رسم توضيحي 4 : العلاقة الثلاثية بين المتدخلين في الحكومة الإلكترونية..... 84
- رسم توضيحي 5 : المتطلبات التكنولوجية للحكومة الإلكترونية..... 97
- رسم توضيحي 6 : متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية..... 101
- رسم توضيحي 7 : نموذج ليان ولي لمراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية..... 105
- رسم توضيحي 8 : ميادين حساب الجاهزية الإلكترونية ..... 117
- رسم توضيحي 9 : مؤشرات حساب الجاهزية الإلكترونية..... 118
- رسم توضيحي 10 : أبعاد مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية..... 121
- رسم توضيحي 11 : مراحل تطور الخدمة عبر الأنترنت..... 124
- رسم توضيحي 12 : مؤشر الخدمة عبر الأنترنت بين جهود الحكومات ومستوى تمتع المواطن ..... 128
- رسم توضيحي 13 : مؤشر البنية التحتية للاتصالات ومكوناته..... 131
- رسم توضيحي 14 : احتساب مؤشر رأس المال البشري وعناصره..... 132
- رسم توضيحي 15 : تطور الشبكة الهاتفية في الجزائر بين 2000-2005..... 144
- رسم توضيحي 16 : الجدول الزمني المتوقع لتنفيذ أهم أهداف استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013 وبرامجها..... 167
- رسم توضيحي 17 : ربط التجمعات السكنية التي يزيد عدد سكانها عن 1000 نسمة بشبكة الألياف البصرية (FO) ..... 183
- رسم توضيحي 18 : لقطة شاشة للموقع الخدماتي لبريد الجزائر توضح الخدمات المتاحة على الموقع 203
- رسم توضيحي 19 : لقطة شاشة للبوابة الجزائرية لإنشاء المؤسسات توضح الخدمات المتاحة على الموقع..... 206
- رسم توضيحي 20 : لقطة شاشة لبوابة المركز الوطني للسجل التجاري توضح الخدمات المتاحة على الموقع ..... 208
- رسم توضيحي 21 : تطور واردات أجهزة الإعلام الآلي والمكتبي في الفترة من 2001 حتى 2018..... 215
- رسم توضيحي 22 : تطور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر خلال الفترة 2000-2018..... 220
- رسم توضيحي 23 : تطور مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية للجزائر خلال الفترة 2004-2018... 230
- رسم توضيحي 24 : ترتيب الجزائر بين الدول العربية حسب مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية..... 230

# الملاحق

# الملحق رقم 1

الجدول الزمني المبرمج لتنفيذ استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013



## الجدول الزمني للتنفيذ:

يتضمن الجدول التالي روزنمة تنفيذ مختلف العمليات المقررة في إطار برنامج "الجزائر الإلكترونية".

2013	2012	2011	2010	2009	
					المحور الرئيسي "أ"
					الهدف الرئيسي 1
					التجهيزات المعلوماتية
					- التجديد و الصيانة
					- الاستكمال
					شبكات WAN
					- تأهيل المستوى
					- الاستكمال
					- إنشاء بوابات إلكترونية
					مركز معطيات
					- الاستكمال
					تطوير التطبيقات حسب المهن
					نظم معلومات قاعدية
					البرمجيات المعيارية (المكتباتية)
					تطوير الموارد البشرية
					التكوين
					أرضيات التعليم الإلكتروني
					الهدف الرئيسي 2
					المخطط التوجيهي للمعلوماتية
					المواءمة
					النظام المرجعي للأمن
					بوابة الحكومة الإلكترونية
					تأهيل مستوى شبكة الأنترنت
					الحكومية "RIG"
					حماية شبكة الأنترنت الحكومية
					تطوير الخدمات الإلكترونية, G2C, G2B, G2E
					المشاريع الكبرى
					التعليم الإلكتروني
					الصحة الإلكترونية
					البلدية الإلكترونية



							<b>المحور الرئيسي "ب"</b>
							العملة الإلكترونية (المصرفية الإلكترونية)
							الاستثمار الإلكتروني
							الأعمال الإلكترونية
							التمويل الإلكتروني
							السجل التجاري الإلكتروني
							الإمداد الإلكتروني
							التصنيع الإلكتروني
							التجارة الإلكترونية
							ترحيل النشاطات إلكترونيا (outsourcing)
							تأهيل مستوى 55 % من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (220 000) و
							دراسة احتياجات المؤسسات الصغيرة و المتوسطة
							<b>المحور الرئيسي "ج"</b>
							عملية أسرتك
							فضاءات أنترنت عمومية
							<b>المحور الرئيسي "د"</b>
							الحظيرة المعلوماتية لسيدي عبد الله
							الحظيرة التكنولوجية بعناية
							الحظيرة التكنولوجية بوهران
							المشاركة في التظاهرات
							إعانات للبحث و التطوير
							<b>المحور الرئيسي "هـ"</b>
							تأهيل مستوى البنى التحتية
							الحماية
							وكالة تسيير نطاق « .dz »
							<b>المحور الرئيسي "و"</b>
							معهد دولي
							تكوين الموظفين
							<b>المحور الرئيسي "ز"</b>
							مركز الدراسات و البحث في
							تكنولوجيات الإعلام و الاتصال
							الجائزة الوطنية لتكنولوجيات
							الإعلام و الاتصال
							تحسين مستوى الباحثين
							التوصيل ذو الدفق العالي في مخابر البحث

							المحور الرئيسي "ح"
							دراسات
							المحور الرئيسي "ط"
							حصص إذاعية و تلفزيونية
							ترقية الجمعيات
							المحور الرئيسي "ي"
							العمليات من ي 1 الى ي 3
							المحور الرئيسي "ك"
							آليات التقييم و المتابعة
							المحور الرئيسي "ل"
							الوكالة التقنية لدعم
							وكالة التصديق و حماية المعطيات

# الملحق رقم 2

رأي المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي في استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013

## المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي

### رأي حول ملف " إ - الجزائر 2013 "

#### الفهرس

تمهيد : ..... 18

القسم الأول : "النسق العام لمشروع إ - الجزائر 2013" ..... 19

القسم الثاني : ملاحظات المجلس حول الملف "كما هو عليه" ..... 20

القسم الثالث : توصيات المجلس بخصوص الضرورة الملحة لإدراج تطور تكنولوجيات الإعلام والاتصال في صميم استراتيجية واضحة وموجهة للدولة "الاقتصاد القائم على المعرفة" : ..... 22

أ - التوصيات ذات البعد المنهجي و/أو العملي..... 22

ب - التوصيات ذات البعد الاستراتيجي التي تدعم خطوط الالتقاء..... 23

#### تمهيد :

بتاريخ 14 جانفي من سنة 2009 أخطر السيد أحمد أويحيى، الوزير الأول، باسم الحكومة، المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي، بشأن إبداء رأي حول الملف المتعلق باستراتيجية "إ - الجزائر 2013 " والذي يتناول سير تطبيق برنامج عمل، بغرض تهيئة الجزائر للتحويل إلى مجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي على مدى السنوات الخمس (5) المقبلة.

إذ يعرب المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي عن ارتياحه لهذا الإخطار، فإنه يعتبر أن هذه المبادرة كفيلة، بالفعل، بأن تسمو بالهمة التي يضطلع بها، باعتباره مجلسا استشاريا يتولى " تقديم المشورة " إلى أعلى سلطات الدولة والسلطات العمومية بصفة عامة، حول مختلف القضايا الاقتصادية والاجتماعية ذات الأهمية الوطنية.

ويندرج ملف "إ - الجزائر 2013 " الذي التمسست الحكومة من المجلس إبداء رأي حوله، ضمن هذا النوع من الانشغالات بالتحديد، وذلك لما يكتسيه من أهمية بالغة، سواء في جوانبه الجوهرية لكونه يسعى لأول مرة إلى تزويد الجزائر بأرضية جد طموحة لتطوير التكنولوجيات الجديدة للإعلام، أم الجوانب الظاهرية، بفعل الحركية الشاملة الكفيلة بتغذية مختلف الأرضيات التي تدعم خطوط العمل الاستراتيجية الموجهة نحو تشييد اقتصاد قائم على العلم والمعرفة.

وبتاريخ 24 جانفي 2009 قام السيد محمد الصغير بإيس رئيس المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي بتنصيب " لجنة مختصة " مكلفة بدراسة الملف الذي عرض عليه. تتشكل هذه اللجنة من أعضاء مرسمين من المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي، إلى جانب أشخاص من خارج المجلس تم استدعاؤهم لخبرتهم وتجربتهم ، كما تضم هذه اللجنة ممثلين عن المؤسسات العمومية، وفاعلين اقتصاديين ومختصين ينتمون إلى العالم الأكاديمي.

ونظرا لضيق الوقت الممنوح لهذه اللجنة للإشراف على هذه الأشغال وتعقيد الملف في آن واحد، تم التوجه نحو تثمين وتمديد النقاشات الثرية والمكثفة التي دارت خلال الجلسات العامة المنعقدة، بسلسلة من الندوات الإلكترونية، مما سمح للجنة بالخروج بروية توافقية واسعة، تنصب حول الرهانات الأساسية المرتبطة باستراتيجية "إ - الجزائر 2013 " وذلك في الأجل المحددة.

وأخيرا، وطبقا للإجراء الذي جرت عليه العادة، استقبلت اللجنة، بتاريخ 26 مارس 2009 السيد حميد بصالح وزير البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال بصفتة وزيرا مكلفا بالملف. وبعد الاستماع إلى العرض الذي قدمه وزير البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، والذي تطرق فيه إلى حيثيات تكوين هذا الملف، وذكر بالعناصر الرئيسية التي ارتكز عليها إعداده، تسنى لأعضاء اللجنة المختصة بالكلفة بتحليل وتقييم استراتيجية "إ - الجزائر 2013" تلخيص مجمل الملاحظات التي أفضى إليها تحليلهم المتفق عليه. واستنادا إلى ذلك، دار نقاش متعارض ومثمر للغاية بين المستشارين أعضاء اللجنة المختصة والوزير الذي أضاف إلى عرضه التمهيدي بعض التوضيحات. وقد نوه الوزير، في النهاية، بسدادة ووجهة معظم الملاحظات التي أبديت، معربا عن تيقنه من أنها كفيلة فعلا بتحسين البرنامج في مجمله. وفي الأخير، أشاد المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي بجودة المداخلة التي ألقاها الوزير وروح الانفتاح التي سادت أثناء النقاش.

بناء على ما سبق، ونظرا لمجمل العناصر التي حصلت لها اللجنة المختصة في نهاية هذه الأشغال، صادقت هذه الأخيرة بالإجماع على هذه المدونة التي تعتبر ملخصا لمجموعة الحجج المعتمدة لديها. وتبنى المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي هذه المدونة كما هي باعتبارها تتضمن بالتحديد توصياته، وقرر إصدارها بعنوان رأي استجابة لإخطار الوزير الأول.

يتمحور هذا الرأي حول ثلاثة أجزاء: يستعيد الجزء الأول، بإيجاز، النسق العام لمشروع "إ - الجزائر 2013" مع إبداء بعض التوضيحات والتعليق. في حين يتطرق الجزء الثاني إلى أهم الملاحظات التي قدمها المجلس حول هذا المشروع فيما يخص العناصر المرتبطة بفحوى صياغته، ويقترح بالتالي مجموعة من الأعمال الكفيلة بتحسين جوهره " كما هو عليه ". وبالنسبة للجزء الثالث، فإنه يقترح أساسا عناصر لإعادة تمحور الملف تستند إلى مراجع استراتيجية، ويدعو في جميع الأحوال إلى ضرورة اتباع مقارنة أكثر انفتاحا. وعليه، يعني الجزء الثالث بتوضيح توصيات المجلس الأكثر شمولية، والتي تستند في الواقع إلى جملة من الخلفيات الخارجية، ذات الطابع المنهجي والعملي على حد سواء، وتفضي إلى مجموعة من الشروط المسبقة اللازمة للتحقق الأمثل لسياسة عمومية خاصة بـ "إ - الجزائر 2013". إن وجهة نظر المجلس الأخيرة هي أن سياسة "إ - الجزائر 2013" ستزداد قوة ونجاعة إذا تمكنت بوضوح من الالتقاء مع المناهج الأخرى للنشاط العمومي التي تشترك معها في الجوهر بشكل وثيق، مما يسمح لها بالتطور حسب نموذج يتمثل في أكثر مع المخطط التقليدي المؤدي إلى "الاقتصاد القائم على المعرفة".

### القسم الأول: "النسق العام لمشروع" إ - الجزائر 2013 "

يعرف العالم المعاصر، كما تم التذكير به في الملف، تحولا اقتصاديا هيكليا حاسما، ويتجه نحو مجتمع قائم على المعرفة يتحكم فيه الإعلام المكثف. وقد ركزت اللائحات المنبثقة عن القمة العالمية حول مجتمع المعلومات (SMSI) على ضرورة التقليص من الفجوة الرقمية، وذلك بجعل تكنولوجيات الإعلام والاتصال (TIC) في صميم المسارات الاقتصادية والاجتماعية. غير أن العراقيل النفسية التي من شأنها أن تعيق هذا التحول تبقى معتبرة، لأن تبني تكنولوجيات جديدة يقتضي من كافة المستعملين مراجعة عميقة لمنهج عملهم.

تشكل تكنولوجيات الإعلام والاتصال اليوم مجالا ترسخ طابعه الاستراتيجي على الصعيد العالمي. حيث أن جميع البلدان التي برزت كقوى اقتصادية في مختلف مناطق العمورة، اعتمدت على امتلاك هذه التكنولوجيات بقوة، وانتهجت استراتيجيات وطنية جذّ طموحة، والتي غالبا ما حققت نتائج مذهلة.

تعد استراتيجية "إ - الجزائر 2013" التي بادرت بها وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، مساهمة هامة تستحق المواصلة والتشجيع، لكونها أول محاولة لتحديد سياسة عمومية في هذا المجال، منذ إنشائها هذه الوزارة بتسميتها الجديدة.

إن الملف الذي قدمته وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال ثري جدا بالعلوم، ويشمل جميع الميادين المعنية بالسياسة العمومية لتطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال، حيث تمّ عموماً إشراك ممثلي معظم الأطراف المعنية بهذا المجال من أجل إعداد هذا الملف. يضم الملف المتضمن البرنامج ثلاثة عشر (13) فصلا، مرفقة بمقدمة وخاتمة. تصف الفصول الثلاثة عشر ما أسماه الملف " بالحوار الكبرى" المرقمة من أ إلى م، ويحتوي كل محور على هدف أو عدة " أهداف كبرى"، حيث يمكن أن يتفرع كل هدف كبير إلى عدة " أهداف خاصة". وتعالج الحوار الكبرى

النشاطات الواجب إنجازها والتي تنصب خاصة حول تكثيف استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في مختلف القطاعات، والتدابير الموجهة للمواطنين، ودعم المنشآت، وكذا التكوين والبحث والتطوير، والإطار القانوني والجوانب المرتبطة بالوسائل المختلفة التي يجب تعيبتها حول هذه المسألة.

وقد تم في آن واحد عرض أهم النشاطات التي تسمح للجزائر بالقفز نحو الاقتصاد الرقمي، والإجراءات المرافقة اللازمة لتحقيق ذلك على الصعيد التشريعي والمالي والقانوني، دون إغفال كفايات التطبيق التي تكون على شكل دعم لقدرات التدخل على مستوى القطاعات والإدارات والمؤسسات المختصة.

ويسعى الملف الذي قدمته وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال إلى إعداد جرد منتظم للوسائل ورصد الفرص المتاحة لتطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الجزائر. إذ تعكس عناصر المقارنة المقترحة في الملف الملحق، وكذا إحصائيات التغطية، مدى التأخر المسجل سواء في مجال تجهيز الأعوان الاقتصاديين وتطبيقات الجمهور العريض، أم في ميدان الاقتصاد الجديد الذي تسوده صناعة المضمون وشركات الخدمات. وأخيرا، يسمح الجدول البياني المدرج في آخر الملف بمعرفة المعالم الضرورية الخاصة بأجال تطبيق الأهداف الكبرى التي تم تبنيها.

### القسم الثاني : ملاحظات المجلس حول الملف " كما هو عليه "

1 . من حيث الشكل، لم يفصل الملف بين عناصر المضمون والعناصر الخاصة بالأدوات والوسائل المعتمدة لتطبيق المشروع ضمن بنية مناسبة، إلى درجة تضيق الرؤية بفعل تنظيم غير منسق وتشتت على مستوى أجهزة التطبيق.

2 . 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 2002 الذي سبق وأن نص على " تقليص الهوة الرقمية التي تفصلنا عن البلدان التي تتحكم في هذه التكنولوجيات الجديدة، وتجسيد ترقية مجتمع الإعلام والمعرفة، لاسيما من خلال إعداد استراتيجية وسياسة وطنية خاصة بهذا الميدان " .

3 . تضطلع الدولة بدور محرك في كل ما له علاقة بتطبيق برنامج " إ - الجزائر 2013 " وتكاد لوحدها تحمل على عاتقها مجهود التنمية الذي أقرزه تطبيق السياسات العمومية ذات الصلة بهذه المسألة.

4 . 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 مجملا جدا، ولا يحدد آجالا متوسطة لكل هدف، بين 2009 و2013 بالنسبة لكل محور من المحاور الكبرى المحددة.

5 . سجل نوع من عدم الانسجام فيما 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.

6 . يبدو أن السلطات المحلية، باعتبارها امتدادا للدولة والقناة الرابطة المباشرة بالنسبة للمواطنين، لم تحظ بالاهتمام المطلوب، في الوقت الذي ترمي الإرادة السياسية المؤكدة باستمرار إلى ترقية تسيير جوارح تؤدي تكنولوجيات الإعلام والاتصال في كنفه دورا هاما.

7 . إن العلاقات المتبادلة الموجودة حتما بين المحاور والنشاطات المطالب بها في الاستراتيجية المقترحة لا تبدو واضحة 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.

8 . يلاحظ المجلس أن برنامج "إ - الجزائر 2013" الذي يعتبر مشاركة المواطن الموجه الأول لتطور تكنولوجيات الإعلام والاتصال، لا يطرح بشكل كافٍ الشرط المسبق المطلق لإقامة نظام وطني تعريفي يسمح بتعريف وحيد لكل مواطنة ومواطن.

9 . يميل برنامج "إ - الجزائر 2013" إلى تفضيل مقارنة التجهيز المعلوماتي في استدلاله وفي تطبيقه وفي نتائج، على حساب مقارنة 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.

10 . يلاحظ المجلس أن 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 وأخيراً امتلاك الجمهور العريض لهذه الوسائل التكنولوجية الجديدة.

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

12 . 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 من الاستحواذ عليها. هذه الإشكالية تطرح صعوبات حقيقية تفوق كثيراً بطبيعة الحال إطار هذا البرنامج. لكن ينبغي تقدير انعكاسات هذه الظاهرة، وتسطير عناصر لحل هذه المعادلة المعقدة التي كشفت عنها هذه الأخيرة.

13 . يقترح البرنامج عدّة إجراءات جبائية على وجه الخصوص، لكن دون التفكير مسبقاً في آليات التعويض الملائمة من أجل ضمان التوازنات المالية على الأقل. من جهة أخرى، وفي الوقت الذي تمّ توضيح مشاركة الدولة بالتفصيل في هذا المجهود الجبار، عن طريق اقتناء التجهيزات، وتنظيم الدورات التكوينية، وتحسين المستوى، وتقديم المساعدات المالية، والإعفاءات وإجراءات جبائية أخرى، لم يُتطرق إلى كيفية مشاركة المؤسسات والمزودين للتجهيزات، الذين يفترض أن يجنوا فوائد كبيرة مباشرة من الأموال العمومية المرصودة لهذه العملية، والتي تبلغ قيمتها أربعة ملايين دولار أمريكي. ويتطرق البرنامج دون إعطاء المزيد من التوضيحات إلى مشاركة المؤسسات بأموالها الخاصة. وعلاوة على ذلك، يسجل المجلس أن المبالغ المعتبرة المرصودة لبرنامج "إ - الجزائر 2013" تتطلب حساباً أكثر ضبطاً وتحليلاً صارماً للنتائج المنتظرة لهذا البرنامج على وجه الخصوص. من جهة أخرى، يشير المجلس أن الرصيد المؤسس بنص قانون المالية لسنة 2009 لتمويل برنامج "إ - الجزائر 2013" تموله الأموال العمومية لوحدها، ومنها عائدات سلطة الضبط للبريد والاتصالات السلكية واللاسلكية.

14 . على صعيد آخر، يلاحظ المجلس أن المضمون السمعي البصري باعتباره عنصراً لا يتجزأ من استراتيجية "رقمية" لم يك، يتطرق إليه، ما عدا بعض الإشارات ذات الطابع التقني.

15 . يسجل المجلس في نفس السياق، 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.

16 . وعلاوة على ذلك، يعتبر المجلس أنه من الأهمية بمكان أن تعاد صياغة المشروع مع أخذ الجوانب الثلاثة الآتية بعين الاعتبار :

أ - من الناحية الاستراتيجية، فيما يخص غياب نظرة جامعة منفتحة على باقي أجزاء الاقتصاد وبرنامج تنفيذي محدد.

ب - من الناحية العملية، فيما يتعلق بغياب مسعى تقييمي ناجم بدوره عن إسقاط المسؤوليات وإغفال ضرورة وجود مرحلة تحضيرية موجهة لإزالة أهم العراقيل المحددة، وهذا قبل الشروع في هذه العملية الواسعة.

ج - من ناحية تخصيص الموارد، كل ما له صلة يضعف التناسق المسجل في حجم الموارد المعبأة من أجل اقتناء التجهيزات، مقابل غياب استراتيجية تراعي مصالح الاقتصاد الوطني على المدى المتوسط والبعيد من حيث الشرط المسبق لبناء مركب لتكنولوجيات الإعلام والاتصال يأخذ بعين الاعتبار على وجه الخصوص الانفتاح الضروري على صناعة المضمون.

### القسم الثالث : توصيات المجلس بخصوص الضرورة الملحة لإدراج تطور تكنولوجيات الإعلام والاتصال في صميم استراتيجية واضحة وموجهة للدولة " الاقتصاد القائم على المعرفة "

#### أ - التوصيات ذات البعد المنهجي و/أو العملي :

17 . يعتبر المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي، على ضوء تطور الوضع الحالي في هذا المجال، وأخذاً بعين الاعتبار للوضع الاقتصادي والاجتماعي للجزائر، أن هذه الأخيرة تملك نافذةً للفرص ( opportunity window ) إلى جانب الضرورة العاجلة للدخول السريع في مرحلة التحول نحو الاقتصاد القائم على المعرفة كنموذج مؤسس لاقتصاد " ما بعد البترول "، خاصة في هذا السياق الذي تشهده.

18 . يبدو التوجه نحو اقتصاد قائم على المعرفة توجهها هاما لا مناص منه بالنسبة للجزائر، ومن شأنه بالتأكيد تعبئة قدراتها المعرفية الهائلة لصالح التكوين المستدام للثروات، التي تحل محل الربوع البترولية، لتكون بديلاً عنها في حالة نفاذها. إن القاضي الأول للبلاد رئيس الجمهورية يعتبر هذا التوجه توجهها رئيسياً أكده بكل قوة مؤخراً في الكلمة التي ألقاها بتاريخ 13 ديسمبر 2008 الموجهة إلى الكفاءات الوطنية المقيمة بالخارج.

19 . إن بناء اقتصاد قائم على المعرفة وترقية تكنولوجيات الإعلام والاتصال باعتبارها من أهم محفزات هذا البناء، يقتضي ثورة ثقافية وعلمية. وعليه، فإن قابلية المجتمع لهذا التوجه هي في صميم المسارات، وهي تستلزم تواصل اجتماعياً مستمراً وعدة مبادرات موجهة، من أجل إزالة التحفظات تجاه المستجدات، لاسيما وأنها تبدو مقتصرة على الإدارات، وغالباً ما تتحول إلى بيروقراطية فادحة. إن ديمقراطية الاستفادة من تكنولوجيات الإعلام والاتصال قد يساعد، في الوقت نفسه، على الإدماج الاجتماعي، ذلك أنها تشكل واحداً من عوامل التوحيد ومحفزاً قوياً على مستوى المجتمع، إذ أنها على علاقة بإشكالية التماسك الاجتماعي.

20 . تستدعي معالجة ملف ذي بعد استراتيجي كهذا حتماً التمعن في الدراسات العميقة المتعلقة بالإصلاحات التي بادرت بها رئيس الجمهورية في مجال العدالة والتربية ومؤسسات الدولة.

21 . كما يجب أن يراعي البحث حول هذا الملف باقي عناصر التأطير من خلال السياسات والاستراتيجيات طويلة المدى، وخاصة نقاط القوة للمخطط الوطني لتهيئة الإقليم (SNAT) (في آفاق 2025) باعتباره العمود الفقري الذي يدعم التناسق الشامل بين المخططات القطاعية للتنمية ومناهج وكيفيات شغل الإقليم. ويضم من هنا، أقطاب المنافسة والامتياز.

وبصفة أكثر واقعية، يجدر التذكير بأنه سبق للجزائر أن وضعت لنفسها عدداً من المخططات والبرامج، لاسيما منها: مخطط خماسي لتطوير البحث العلمي، صودق عليه مؤخراً، وإصلاح المنظومة التربوية التي لا تزال بحاجة إلى التعديل من أجل تحقيق القفزة النوعية الضرورية. كما هو الحال، فيما يخص الكتلة الحاسمة من المقتنيات الأساسية على مستوى يزداد اتساعاً، وبرنامج جواربي للتنمية الريفية المتكاملة (PPDRI) متشعب بقوة من مقاربة الاقتصاد القائم على المعرفة ويحمل قدرات كبرى تُمّن القطاعات التي ترافق العملية الفلاحية من انطلاقها إلى نهايتها، وكذا إصلاحات متعددة ولكن مجزأة مرتبطة بوضع نظام ابتكار متعثر، إلى جانب إصلاحات موجهة إلى تحسين مناخ الأعمال بصفة عامة وتقوية بنية أنظمة التسيير المؤسساتي والاقتصادي والاجتماعي والخاص بالشركات (Corporate Governance) وبالأخص من خلال الالتزامات التي تم التعهد بها في إطار الآلية الإفريقية للتقييم من قبل النظراء. ويتعين مراعاة كل هذه الإصلاحات والبرامج بصفاتها " القاعدة/ مركز استقطاب " لكل ما هو مؤسس لمقاربة تكنولوجيات الإعلام والاتصال المرتبطة بالاقتصاد القائم على المعرفة.



22 . إن تكنولوجيات الإعلام والاتصال لن تُحدث انعكاسات اقتصادية واجتماعية ومجتمعاتية مرتقبة إلا بتوفر كتلة حاسمة من المستعملين. ويقتضي ذلك وضع جهاز استراتيجي يهتم في نفس الوقت بصناعة القالب والمضمون الصناعي وكيفيات تخصيص الموارد، والتحديد التدريجي للقضاءات وفقا لقدرات استيعاب وأنظمة ضبط يحركها الإشراف القوي للسلطات العمومية.

23 . على ضوء تجربة البلدان التي نجحت في عملية التحول إلى الاقتصاد القائم على المعرفة، ينبغي أن تتمحور الاستراتيجية الجزائرية من أجل الانتقال إلى الاقتصاد القائم على المعرفة حول عدة عناصر تظم في نفس الوقت إعداد الاستراتيجية وتنفيذها، والتي تشمل نظرة عامة ورؤى حسب كل ركيزة، وبرامج عمل قطاعية، ومسعى عمليا وإطارا قانونيا ومؤسساتيا ملائما، إلى جانب استراتيجية للنشر والاتصال.

### ب - التوصيات ذات البعد الاستراتيجي التي تدعم خطوط الالتقاء وفق نموذجية " الاقتصاد القائم على المعرفة "

24 . مع الإشارة إلى أن تجارب البلدان الناجحة طورت على التوازي مجموعة من الركائز التي تحدد مقاربة من نوع الاقتصاد القائم على المعرفة، من بينها بطبيعة الحال ركيزة تكنولوجيات الإعلام والاتصال، بلغت المجلس الانتباه إلى ضرورة التنسيق ما بين القطاعات الذي يجب أن يطبع كل سياسة عمومية بهذا الحجم، وبالخصوص عندما يتعلق الأمر بميدان استراتيجي من هذا القبيل. يتعلق الأمر هنا، دون شك، بميدان ينبغي ربطه باستراتيجية دولة تدفعها وتدعمها أعلى مستويات الدولة.

25 . إن المجلس الذي يؤيد كليا المبادرات الرامية إلى استعادة الدولة دورها كمنظم ومنظم في كل ما يتعلق بتصوير وإعداد وتطبيق السياسات العمومية، يرى بأنه لا ينبغي الخلط بين دور الدولة في تزويد المجتمع بنظام معلوماتي وتزويد الدولة نفسها بهذا النظام. ويرى المجلس أن الحصة جد الضئيلة المخصصة للنشاطات الموجهة للنسيج الاقتصادي والاجتماعي، خاصة للمؤسسة، وأكثر من ذلك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة - والصناعات الصغيرة والمتوسطة، من المحتمل أن تكون عواقبها وخيمة فيما يخص نجاح الاستراتيجية الوطنية بكاملها في هذا المجال، والتي تتمحور بالدرجة الأولى حول تنمية نسيج مقاولاتي جد متأثر بفلسفة الاقتصاد القائم على المعرفة.

26 . من جهة أخرى، يلاحظ المجلس أن نفس هذه التجارب المتوجة بالنجاح، والتي خاضتها بلدان أخرى، تبين بدون شك أن المقاربات من نوع " أعلى - أسفل " top-down مثل المقاربة المقترحة هنا، لم تستطع، حيثما اعتمدت إحداهن الدفع اللازم على مستوى المجتمع مقابل مقاربات من نوع " أسفل - أعلى " botton-up حيث ينطلق تطبيق هذه الاستراتيجيات من مستوى الفاعلين المباشرين ( المواطنين والمؤسسات والمتعاملين الاقتصاديين)، إذ لا تتدخل الدولة من جهتها إلا كضامن لانسجام ومدى نجاعة الأنظمة المطبقة في النطاق الأوسع لكل أنظمتها الخاصة بالسيير، لاسيما تلك التي تدعم النشاط الاقتصادي والاجتماعي.

27 . بلغت المجلس الانتباه إلى الإشراف الضروري لكل الأطراف المعنية باعتبارها عاملا أساسيا لنجاح مثل هذه الاستراتيجية وهي: السلطات العمومية ( ح : الحكومة / G : Government ) المؤسسات ( أ : الأعمال / B : Business ) والمواطنون ( م = المواطنون = المستهلكون / C : Consumers, Citizens ) وقد اعتمدت كل المقاربات التي تم تجربتها بنجاح في البلدان الرائدة، على تطوير مختلف التركيبات (ح/ G مع أ/ B، ح/ G مع م/ C، أ/ B مع م/ C... الخ) لتحقيق التكامل اللازم، ابتداءً من ناحية المضمون والخدمات. وينبغي أن تستبدل الرؤية التي تجعل من الدولة أهم فاعل في البرنامج، والمساهم الرئيسي في تطبيقه، خاصة وأن النتائج التي تنتظرها المؤسسات معتبرة، بروية تُشرك بكل قوة الفاعلين الاقتصاديين الخواص والعموميين. وينبغي بالخصوص أن يؤخذ هذا في الحسبان علماً أن مُحرري هذه الوثيقة اعتمدوا تمويل البرنامج من الدولة ومن الأموال الخاصة للمؤسسات في أن واحد.

28 . يعتبر المجلس أنه يجب أخذ جانب التكوين بعين الاعتبار بصفة شاملة، وأن دراسة معمقة في هذا الميدان توفيق بين قدرات استيعاب اقتصادنا والمطالب المشروعة للنخب ذات المستوى التأهيلي والتقني الكبير، وبين الضرورة القصوى لإبقائهم في خدمة تطوير البلاد، لكفيلة لوحدها بإيجاد حلول مناسبة تستجيب للإشكالية في مجملها.

29 . ينضم المجلس كليا إلى الرؤية التي تقضي بأن تكنولوجيات الإعلام والاتصال المطبقة في إطار مقارنة الاقتصاد القائم على المعرفة، من شأنها أن تدفع بشدة إلى رفع معدلات النمو الاقتصادي، مثلما تثبت ذلك التجارب الناجحة. غير أنه يعتبر، إلى حد الآن، أنه لا يمكن تفسير هذه الظاهرة التي يصعب قولبتها حسب المقاربات الرياضية أو الاقتصادية الإحصائية أو الإحصائية الدقيقة، لاسيما فيما يخص التكاليف/ الانعكاسات، إلا على وجه التقريب.

30 . يدعو المجلس إلى تفكير يشمل الجوانب المرتبطة بتطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال في بلادنا، يدرج أساسا السياسات العمومية أو رؤى أخرى قد تكون وثيقة الصلة بهذه القضايا، على النحو الذي تم اقتراحه بإسهاب في العروض السابقة.

31 . يعتبر المجلس أن تكنولوجيات الإعلام هي بامتياز، أحد الميادين التي يجب تفادي تسييرها من طرف هياكل جد متشعبة، لصالح مرونة تفضل تلقائيا الجانب التسييري على الجانب العضوي. وعليه، ينبغي اجتناب مضاعفة الهياكل، وإعادة النظر في الهياكل الموجودة التي أثبتت نجاعتها وذلك دون تقديم البراهين المقنعة. وبهذا الصدد، يلتفت المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي الانتباه إلى ضرورة الحرص على انسجام كل استراتيجية تخص تكنولوجيات الإعلام والاتصال من خلال تحديد واضح ودقيق لصلاحيات كل طرف معني، وذلك عن طريق التنسيق الضروري للجهود على مستوى عال من السلم المؤسسي، وأيضا إلى ضرورة تفادي التمرکز الكبير الذي قد يؤدي إلى جمود يتعارض مع روح تعميم تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

32 . يلح المجلس بشدة على الانعكاسات الهامة المتمخضة عن مثل هذا البرنامج في مجال الأمن العمومي، ويسترمي الانتباه إلى ضرورة جعل مختلف جوانب الأمن أحد العناصر الأساسية المكونة لأي برنامج من هذا النوع، الذي يجب ألا يقتصر على الإجراءات الأمنية المادية و/أو البرامج المعلوماتية التي لا تمت بأي صلة لاستراتيجية شاملة مُحدثة، التي تعد الكفيل الوحيد الذي يضمن نجاعة وموثوقية واستمرارية الأنظمة الواجب وضعها، ونفس الشأن بالنسبة لجمال الإطار القانوني الذي ينبغي أن يسير وفقه المجتمع الجزائري للمعلومات الذي يجب أن يكون محل دراسة شاملة توكل إلى أشخاص مؤهلين تدعمهم الخبرة في إطار التعاون الدولي حيثما اقتضت الضرورة.

33 . يعرب المجلس عن قناعته أن "البنكية e-banking" (الخدمات المالية عبر الأنترنت) و"إ- الأعمال e-business" يحتلان المركز الأول من بين مجمل القطاعات التي من شأنها إحداث التأثيرات الدافعة الضرورية، كما يشاطر المجلس رأي معدي برنامج "إ - الجزائر 2013" القاضي بأن هذه القطاعات تكاد تنعدم في بلادنا، مما قد يقلص، فعلا، من نجاعة النشاطات المسطرة الرامية إلى تعميم استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال لدى الجمهور العريض.

34 . يرى المجلس أنه ينبغي إيلاء اهتمام خاص بالتجارب الفاشلة في ميدان تعميم وسائل الإعلام الآلي من خلال عملية "أسرتك" وترقية الأقطاب التكنولوجية، وذلك كالتأخر المسجل في إنجاز مشروع الحظيرة التكنولوجية لسيدى عبد الله.

35 . وقبل الشروع في أية مبادرة موجهة لتدارك هذا الفشل، يجب إجراء تحليل دقيق لأسباب الاختلال والتأخر وكذا للعراقيل التي ضببت بكل موضوعية، قصد إدماج هذين العنصرين الضروريين لنجاح اقتحام بلادنا الاقتصاد القائم على المعرفة، في السياسات العمومية المستقبلية وذلك بشكل متناسق ومنسجم.

36 . يعتبر المجلس أنه يجب متابعة الدراسة التي بادرت بها وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال وإثراؤها على أرقى مستوى، كون هذا الشرط هو الذي يضمن التواصل المنشود ما بين القطاعات، حول ستة (6) مخططات رئيسية يجب أن تقوم عليها السياسة العمومية الوطنية في مجال التطور لبلوغ الاقتصاد القائم على المعرفة، لاسيما من خلال تطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال وترقيتها. وتدرج هذه المخططات الستة كما يأتي :

#### أ - على الصعيد التنظيمي :

- يجب على السياسة الجزائرية المنتهجة في مجال الانتقال نحو الاقتصاد القائم على المعرفة، بما قد يحدد بروز الاقتصاد الوطني، وبالنظر إلى انعكاساتها المعتبرة على الظروف المعيشية للسكان وعلى النماذج التي تحقق تنميتها، أن تشرك فعليا العناصر الثلاثة المتمثلة في السلطات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين والمواطنين. وعليه، يوصي

المجلس بالتحرك بعمق من الآن قصد تحضير كل واحد من هؤلاء الفاعلين للانتقال نحو الاقتصاد الجديد من خلال نشاطات التكوين والتعميم إزاء مختلف الجماهير المستهدفة، وذلك حتى يتأثر مجمل النسيج المؤسساتي والاقتصادي والاجتماعي بالرهانات الحيوية التي ينطوي عليها هذا التطور .

- نظرا لدورها كمخطط ومنظم يتعين على الدولة أن تمارس صلاحيات سلطتها على أكمل وجه وتدفع النشاط بما يمكن المجتمع من احتوائه. وبهذا الصدد، يوصي المجلس بإنشاء هيئة على شكل محافظة سامية تابعة لرئاسة الجمهورية أو الوزارة الأولى، تضطلع بمهمتين، تجعلان منها الرائد في دراسة نشاطات مختلف القطاعات والمؤسسات والمتعاملين الاقتصاديين والجماعات المحلية ذات الصلة بتطوير ركائز الاقتصاد القائم على المعرفة، وبالخصوص تكنولوجيايات الإعلام والاتصال، وكذا الحرص على تكاملها العملي.

- يعرب المجلس عن ارتياحه لإنشاء، مؤخرا، نقطة ارتكاز للاقتصاد القائم على المعرفة لدى كل قطاع وزاري بأمر من الوزير الأول، والتي من شأنها المساهمة بقوة في التضافر الضروري للجهود في مجال التطور التكنولوجي على المستوى القطاعي.

### ب - على صعيد رأس المال البشري :

- يود المجلس التشديد بشكل خاص على ضرورة جعل العنصر البشري حجر الزاوية التي تركز عليها كل سياسة عمومية، وبالأحرى فيما يخص الانتقال إلى الاقتصاد المتعلق باللامادي. وبهذا الصدد، يوصي المجلس بالتعجيل في مراجعة القوانين الأساسية الخاصة بالمستخدمين المؤهلين في ميدان تكنولوجيايات الإعلام والاتصال، لاسيما أولئك الذين يمارسون نشاطهم في الإدارات والمؤسسات العمومية. ولا ريب أنه بالنظر إلى الانفتاح الاقتصادي والاجتماعي وإلى تجريد التبادلات، ينبغي أن تكتسي مناصب الشغل الموجهة نحو تكنولوجيايات الإعلام والاتصال طابعا أكثر إغراء لغرض الاحتفاظ بالتقنيين الأكثر تأهيلا.

### ج - على الصعيد التقني :

- يعرب المجلس عن ارتياحه فيما يخص القرار الذي اتخذته السلطات العمومية والقاضي بتعميم تعليم واستعمال الإعلام الآلي في كل أطوار التعليم الأساسي. و يعتبر، فعلا، أن الفئات الشابة المتمدرسة ستكون يلاشك أهم موجه واعد لهذا التطور الحتمي، ويدعو إلى مضاعفة النشاطات المستهدفة والمنسجمة، كي يتسنى استفادة أكبر عدد ممكن من الإعلام الآلي.

- يوصي المجلس بالاستفادة إلى أقصى حد ممكن من المنشآت القاعدية المنجزة، بثمنين مجمل النشاطات التي تم القيام بها في هذا المجال. وينبغي بالأخص، تحقيق التضافر الضروري لجهود كل الأطراف المعنية من أجل تفيادي المقاربات غير السديدة المتمثلة في استبدال كل مبادرة غير ناجعة بمبادرة أخرى شبيهة دون استخلاص العبر اللازمة.

- يوصي المجلس بإيلاء عناية خاصة للقطاع المصرفي والمؤسسات التجارية، ويقترح استفادتها من المزايا الجبائية حسب جهود الاستثمار التي ستبذلها لغرض تجريد عملياتهم المالية أو صفقاتهم التجارية، باعتبارها أهم عامل لتعميم تكنولوجيايات الإعلام والاتصال تجاه الجمهور العريض. ونفس الشأن بالنسبة للإدارة العمومية التي ينبغي دعوتها إلى ضرورة بذل نفس الجهد تجاه المواطنين.

- كإجراء استراتيجي للمرافقة، يوصي المجلس بالتكفل بالمعلومات وتطويرها، كمصدر استراتيجي (اقتصادي، تقني، علمي،... إلخ) واجتماعيا سواء بالنسبة لجمعها أو معالجتها أو نشرها، وكذا إيلاء الأولوية المطلقة لوضع نظام وطني للمعلومات وفق المعايير العالمية المطلوبة.

- يؤيد المجلس، وبالحاح، ضرورة الشروع في أقرب الآجال، في عملية إنشاء مركز وطني (backbone) موجه لالتقاط حركة الأنترنيت الوطنية وفصلها عن المنشآت القاعدية الدولية.

- يوصي المجلس، من جهة أخرى، بتطبيق النظام التعريفي المعروف بـ e-ID باعتبارها شرطا مسبقا لكل إمكانية تقديم خدمة ذات طابع معلوماتي للجمهور العريض، وذلك بمنح الضمانات الضرورية فيما يخص الأمن المعلوماتي. كما يمكن، بل ويجب وضع هذا النظام قبل إنجاز أي عملية تعميم للخدمات المعلوماتية الموجهة للمواطنين.

**د - على الصعيد المالي :**

- يلفت المجلس الانتباه بشدة إلى ضرورة تحقيق التوازن والحفاظ عليه في جميع الظروف، بين جهود الدولة في الميزانية والنتائج المرتقبة من أجل الحفاظ على توازن الموازنات من جهة، وجهود القطاع العمومي ومساهمة المتعاملين الخواص الذين سينتفعون حتما من الانتقال إلى الاقتصاد القائم على المعرفة من جهة أخرى. وبالتالي، ينبغي توجيه التفكير نحو الشراكة بين " العمومي - الخاص " التي تشكل ميدانا مفضلا فيما يتعلق بالسياسات العمومية الحاسمة لمستقبل الأمة وتنميتها المستدامة.

- يوصي المجلس بإلحاح بوضع حد للمقاربات التي تدعو فقط إلى اقتناء المعدات أو المنشآت الأساسية التي تستهلك ميزانية ضخمة ذات النتائج غير المؤكدة، وذلك لفائدة الاستعمال الأمثل للقدرات وتعبئة الموارد الموجودة التي تسمح بوضع الشروط المسبقة في مجال التطور التكنولوجي، لاسيما فيما يخص تثمين وتأطير العيقرية المبدعة للشباب الجزائري المؤهل الذي ينتظر منه إنتاج مضمون نوعي يتمشى مع حاجيات مجتمعنا وذلك بأقل التكاليف.

- يوصي المجلس بتطبيق إجراءات جبائية تحفيزية، لصالح إنشاء شركات للخدمات والهندسة المعلوماتية (المبتدئة Startups) من طرف الشباب الجزائري الحامل للشهادات وهذا عن طريق شركات ذات رأس المال المخاطرة والتطوير وإعادة رسميتها. كما يحث على تمكين هذه الشركات الأكثر تفوقا من الاستفادة من مكانة ذات أولوية في كنف الأقطاب التكنولوجية الوطنية.

**هـ - على الصعيد القانوني :**

- يوصي المجلس بمواصلة ودعم تحديث النصوص التنظيمية التي تحكم تبادل المعطيات المعالجة معلوماتياً على الخصوص، والذي تم الشروع فيه هنا وهناك (من طرف وزارة العدل)، وذلك قصد تأطير أحسن وتأمين أكبر للأوساط المعالجة معلوماتياً، مما يسمح في المستقبل القريب بتنفيذ صفقات مؤمنة وذلك عبر الأنترنت.

**و - على الصعيد الأمني :**

- يوصي المجلس بإيلاء أكبر عناية للجوانب المرتبطة بإدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال لفائدة المواطنين والمتعاملين الاقتصاديين. ويتعين هنا إجراء دراسة دقيقة حول التجارب التي خاضتها بلدان أخرى، حتى نستخلص الدروس الملائمة، بالأخص فيما يتعلق بالخيارات التقنية والأمن المعلوماتي، فيما يخص الأرضيات، واستراتيجيات تطوير المنشآت القاعدية، واختيار المعدات، والبرمجيات المملوكة أو ذات الاستعمال الحرّ (open source). يعتبر المجلس أن الأمر يتعلق هنا بإحدى المهام الأولى باعتبارها شرطاً مسبقاً، يمكن إسنادها إلى المحافظة السامية المذكورة في النقطة أ، الفقرة 2.

- كما يوصي المجلس بشدة بالاعتكاف من الآن على مسألة الحفاظ على خصوصية الأفراد وحياتهم الشخصية، لاسيما فيما يتعلق بتخزين واستعمال المعطيات الاسمية أو التعريفية.

- وفي الأخير يوصي المجلس بإلحاح بوضع جهاز يَظنّ استراتيجية يتكفل بكل المسائل المتعلقة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال، والذي ستكون مساهمته أساسية في ترقية وتطبيق السياسات الموجهة للتقليص المستمر من الفجوة الرقمية.

تلكم هي العناصر الرئيسية للدراسة الشاملة التي أجرتها اللجنة المختصة التي نصبها المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي، بشأن الملف " إ - الجزائر 2013 " بإخطار من السيد الوزير الأول باسم الحكومة، وهي عناصر ملخّصة في مدوّنّة التوصيات المذكورة طوال التفاصيل السابقة، لتشكل بذلك رأي المجلس فيما يخص هذا الملف.

## ملخص:

تتناول الدراسة الحالية واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، وبذلك فهي تهدف إلى تحليل المستوى الذي وصلت إليه وتقييمه، مع الأخذ بعين الاعتبار الجهود المبذولة والآليات المسخرة من أجل تطويرها، مدى احترام مراحل إنفاذها والسعي إلى الاستفادة من الفرص المتاحة بموجبها.

اعتمدنا في هذه الدراسة على منهج دراسة حالة عند معالجة واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، تقييمه ومعاينة الجهود المبذولة من أجل تنفيذ استراتيجية التحول، مع الاستعانة بمقترح التحليل النسقي في تحليل ترابط مدخلات الحكومة الإلكترونية وتفاعلها فيما بينها من أجل الحصول على المخرجات المطلوبة وهي نجاح إنفاذ الحكومة الإلكترونية والاستفادة من مزاياها.

أسفرت النتائج النهائية لهذه الدراسة على أنه، رغم الخطط والاستراتيجيات الضخمة والطموحة التي وضعتها الدولة الجزائرية، مازال تطبيق الحكومة الإلكترونية يعرف تأخرا كبيرا، ولا يتعدى كونه تطبيقا جزئيا، يحاول فيه كل قطاع حكومي- مستقلا- إحلال الأنموذج الإلكتروني في تقديم خدماته. كما أن تشخيص المواقع الإلكترونية لكل القطاعات الحكومية تؤكد هذه النتيجة من خلال الخدمات التي تقدمها على الأنترنت والتي لا تزال في المراحل الأولى من تطبيق الحكومة الإلكترونية وهي "النشر الإلكتروني" و"التفاعل في اتجاه واحد".

هذا التأخر والضعف في إنفاذ الحكومة الإلكترونية في الجزائر، هو نتيجة وجود جملة من العراقيل والمعوقات التي تعترض هذه العملية وتحول دون تجسيدها، مما يستلزم وضع رؤية استشرافية تتضمن جملة الآليات الواجب اتخاذها من أجل وضع الحلول المناسبة وضمان استكمال تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر بنجاح.

## Abstract :

The current research deals with the real implementing of electronic government in Algeria, and it aims to analyze and evaluate the level that it reached taking into consideration the efforts, the mechanisms used to develop it, the extent of respect the steps of its application and the pursuit to benefit from its available chances.

In this humble research, we adopted **the method of case study** when we treat the reality of electronic government's application in Algeria, its evaluation and the auditing of the effort made for the sake of realizing the strategy of transformation. The **systemic analysis approach** is adopted also in analyzing the interconnection and interaction of electronic government inputs within each other to get the outputs needed which is the success of the electronic government and get benefits from its privileges.

The final results of this research stated that though the great and ambitious plans and strategies putted by the Algerian government, the application of electronic government is still too late, and is just a partial application in which each governmental sector tries- independently- to use electronic government in providing its services. Also, diagnosing the electronic websites to all the governmental sectors confirms this result through the online services it provides and it is in its first stages of the application of electronic government, which is « **electronic publishing** » and « **one-way interaction** ».

Being late and weak in the implementation of the electronic government in Algeria is the result of some barriers and obstacles that stand against its application. Thus, this situation needs a forward vision which includes a set of mechanisms that should be taken to find the suitable solutions and guarantee the ongoing application of the electronic government in Algeria successfully.