الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة باتنة 1

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

مخبر الدراسات الاقتصادية في الصناعة المحلية LEEIL

شهـــــادة مشـــاركـــة

يشهد كل من عميد كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ورئيس مخبر الدراسات الاقتصادية في الصناعة المحلية LEEIL، ورئيسة الملتقى بأنّ السيد(ة):

د. أمال بعيط

مؤسسة الانتماء: جامعة باتنة 1

قد شارك(ت) بمداخلته(ا) المعنونة: الإقتصاد الرقمي و الحوكمة الالكترونية مفاهيم ومقاربات

ضمن أشغال الملتقى الوطني الأول: دور قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في بناء وتطوير اقتصاد المعرفة في الجزائر في ظل التوجه نحو الاقتصاد الرقمي. يوم 06 ماي 2023 عبر تقنية التحاضر عن بعد.

سلّمت هذه الشهادة للمعني(ة) تقديرا لجهوده(ا) ومساهمته(ا) الفعّالة في إنجاح الملتقى.

رئيس(ة) الملتقى
رئيس الملتقى الوطني الأول الموسوم بـ:
دور قطاع التعليم العالي والبحث العلمي
في بناء وتطوير إقتصاد المعرفة في الجزائر
في ظل التوجه نحو الاقتصاد الرقمي
د./ نسيمة سابق

مدير المخبر
مدير مخبر البحث
عايشي كمال

عميد الكلية
عميد كلية العلوم الإقتصادية
والتجارية وعلوم التسيير
أ.د./ هارون الطاهر

برنامج فعاليات الملتقى الوطني

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة باتنة 1

كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

مخبر الدراسات الإقتصادية في الصناعة المحلية LEEIL

مشروع البحث التكويني الجامعي PRFU الموسوم بـ:

اقتصاد المعرفة في ظل الإقتصاد الرقمي-المؤسسة الإقتصادية الجزائرية أنموذجا -

وبالتعاون مع مشروع البحث التكويني الجامعي PRFU الموسوم بـ:

انعكاسات التكنولوجيا المالية والتحولات الرقمية على التمويل الإسلامي

ينظم

الملتقى الوطني الأول حول:

دور قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في بناء وتطوير إقتصاد المعرفة في الجزائر

في ظل التوجه نحو الإقتصاد الرقمي.

عبر تقنية التحاضر عن بعد يوم: 06 ماي 2023

مدير مخبر البحث

أ.د/ عايشي كمال

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
مخبر الدراسات الإقتصادية للصناعة المحلية
جامعة باتنة 1

برنامج فعاليات الملتقى الوطني حول

دور قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في بناء وتطوير إقتصاد المعرفة في الجزائر

في ظل التوجه نحو الإقتصاد الرقمي

برنامج افتتاح الملتقى: 09:00 إلى 09:30
رابط *الجلسة* الافتتاحية : https://meet.google.com/edy-ywjx-apf
آيات بينات من الذكر الحكيم
النشيد الوطني الجزائري
كلمة رئيسة الملتقى: د. سابق نسيمة
كلمة رئيس اللجنة العلمية للملتقى: أ.د سامي مباركي
كلمة مدير المخبر: أ.د .عايشي كمال
الإعلان الرسمي لافتتاح الملتقى

الجلسة الرئيسية: 09:30 إلى 10:00

نفس رابط الجلسة الإفتتاحية:

https://meet.google.com/edy-ywjx-apf

أ.د. يحياوي الهام، د. قرابصي سارة، تجارب تطبيق التحول الرقمي في التعليم العالي ببعض الدول العربية والأجنبية.
أ.د. مباركي سامي، د. حركاتي فاتح، اقتصاد المعرفة (الواقع ومتطلبات التحول)
أ.د. بوصوردي صليحة، متطلبات التحول نحو مفهوم الجامعة الريادية - تجربة وادي السيليكون
مناقشة

مدير مخبر البحث
أ.د عايشي كمال

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
مخبر الدراسات الاقتصادية للصناعة المحلية
جامعة باتنة 1

برنامج فعاليات الملتقى الوطني

الجلسة العلمية الأولى: من 10:00 إلى 12:00

رابط الجلسة العلمية الأولى:

https://meet.google.com/gtr-wvvw-swq

رئيس الجلسة : أ.د. سامي مباركي مقرر الجلسة: د.بلعيد أمينة

الرقم	اسم الباحث	عنوان المداخلة	الجامعة	المدة
01	د. أمال بعيط أ.د. عيسى بولخوخ	الإقتصاد الرقمي و الحوكمة الالكترونية مفاهيم ومقاربات	جامعة باتنة 1	10د
02	د. بهاء الدين طويل د. همامة بن عمومة	تأثير اقتصاد المعرفة في دفع عجلة النمو الاقتصادي دراسة قياسية للهند كدولة رائدة في هذا المجال من 1985 إلى 2015.	جامعة باتنة 1	10د
03	د.فاطيمة بوهلال أ.د. لخضر عدوكة	التحول إلى الاقتصاد الرقمي: حتمية أم خيار؟ (عرض تجارب بعض الدول العربية في الاقتصاد الرقمي)	جامعة محمد مصطفى اسطنبولي معسكر	10د
04	د.فيروز شين د. نوال شين	القيادة التحويلية الأنسب للتحول الرقمي للجامعات	جامعة محمد خيضر بسكرة	10د
05	د.مريم عباس أ.عبد القادر الأمير رفار	دورإدارة المعرفة في رفع الأداء داخل المنظمة- دراسة نظرية-	جامعة سيدي بلعباس	10د
06	د. عمروش باسم أ .عمروش عمر	الاقتصاد الرقمي كلبنة أساسية في بناء اقتصاد المعرفة	جامعة غرداية جامعة تبسة	10د
07	د. رضا رزوت ط/د. عبد المؤمن خلادي	التأصيل النظري لإقتصاد المعرفة والإقتصاد الرقمي	جامعة علي لونيسي البليدة 02	10د

مدير مخبر البحث
أ.د عايشي كمال

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
مخبر الدراسات الاقتصادية للصناعة المحلية
جامعة باتنة 1

08	ط/د.خديم عمر د. بلوطي نبيل	بناء الاقتصاد المعرفي في الجزائر في ظل مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال-الواقع والمأمول-	جامعة محمد بن أحمد وهران 02	10د
09	د.بوزيان وهيبة	مساهمة تكنولوجيات نظام اليقظة الاستراتيجية في تحسين جودة عملية اتخاذ القرارات بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية-دراسة عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة	جامعة محمد بن يحي جيجل	10د
10	د.علي عماري د.توفيق حناشي	التعليم العالي في ظل فلسفة الذكاء الاصطناعي	جامعة باتنة 1 جامعة تبسة	10د
مناقشة				

الجلسة العلمية الثانية: من 10:00 إلى 12:00

رابط الجلسة العلمية الثانية:

https://meet.google.com/uky-vgba-jyc

رئيس الجلسة : د. عبد الغاني تغلابت **مقرر الجلسة: د. بركة مشنان**

الرقم	اسم الباحث	عنوان المداخلة	الجامعة	المدة
01	د.محمد الهادي قاسير أ.د .سعيد جلاوي	الدعوة إلى توطيد العلاقة والشراكة المجتمعية في مجالات البحث العلمي قراءة سوسيولوجية نقدية لتحليل الواقع والتحديات	جامعة أكلي محند أولحاج – البويرة-	**10د**
02	D.Hariti Yasmine Pr.Boukhezer-Hammiche Nacira	La créativité technologique en Algérie à l'ère de la numérisation	Université de Bejaia	**10د**
03	د. نسيمة سابق أ. عبد العزيز ضيافي أ.د. نورالدين حاروش	حوكمة مؤسسات التعليم العالي والتصنيف الدولي للجامعات دراسة حالة ترتيب الجامعات الجزائرية بتصنيف webometrics	جامعة الجزائر 3 جامعة الجزائر 3 جامعة باتنة 1	**10د**

مدير مخبر البحث
أ.د عايشي كمال

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
مخبر الدراسات الاقتصادية للصناعة المحلية
جامعة باتنة 1

برنامج فعاليات الملتقى الوطني

04	ط/د سليماني سعيدة أ.د.طارق خاطر	مساهمة البريد الالكتروني الجامعي في تحسين مستوى البحث العلمي في ظل التحول إلى اقتصاد المعرفة- دراسة تحليلية لمجموعة من المنصات الرقمية المتاحة للباحثين الجزائريين	جامعة قسنطينة 2 جامعة باتنة 1	10د
05	د. بركة مشنان د. إيمان بن قصير	دور التشارك المعرفي في تحسين أداء وكفاءة الأستاذ الجامعي في ظل الاقتصاد الرقمي	جامعة باتنة 1 مركز البحث في الاقتصاد المطبق من أجل التنمية- الجزائر العاصمة	10د
06	د.عذراء بن شارف د. مداسي حسان	حاضنات الأعمال الجامعية ودورها في دعم الاقتصاد المعرفي حاضنة أعمال جامعة الأمير عبد القادر أنمو دجا	جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية قسنطينة	10د
07	ط/د.نصر الدين أمرار	دور قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في إرساء اقتصاد المعرفة بالجزائردراسة تحليلية لدور حاضنات الأعمال الجامعية	جامعة أمحمد بوقرة بومرداس	10د
08	Pr.Mancer Ilyes	l'université algérienne face aux défis de l'économie fondée sur la connaissance	Université Akli Mohand Oulhadj - Bouira	10د
09	د.محمد مناد د.غالي بغداد باي	التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر كآلية لبناء اقتصاد المعرفة دراسة قياسية باستخدام نموذج ARDL خلال الفترة (1996-2020)	جامعة معسكر	10د
10	د. بلال ريم أ. حطاب يمينة	التعليم العالي محرك للتغير نحو اقتصاد المعرفة	جامعة معسكر	10د

مدير مخبر البحث
أ.د/ عايشي كمال

برنامج فعاليات الملتقى الوطني

11	ط/د. خيرالدين مخلوف ط/د. سامي مرازقة	عموميات حول اقتصاد المعرفة والاقتصاد الرقمي	جامعة باتنة 1	**10د**
مناقشة				

الجلسة العلمية الثالثة: من 10:00 إلى 12:00

رابط الجلسة العلمية الثالثة:

https://meet.google.com/dno-oncz-pru

رئيس الجلسة : د. بلخباط جمال **مقرر الجلسة: د. بعيط أمال**

الرقم	اسم الباحث	عنوان المداخلة	الجامعة	المدة
01	ط/د.عامر بيفوح د. فريدة مرزوق	قراءة تحليلية في بعض مؤشرات الفجوة الرقمية لدولة الجزائر	جامعة أكلي محند أولحاج البويرة	10د
02	د.خشني سهام	توظيف تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعليم العالي في الجزائر خلال الفترة 2019-2023	جامعة الجزائر 03	10د
03	أ.بن ونيسة ليلى أ. بن عبو جيلالي	دور مؤشرات التعليم العالي في بناء وتطوير اقتصاد المعرفة في الجزائر (دراسة مقارنة بإستخدام بيانات بانل)	جامعة مصطفى اسطنبولي معسكر الجزائر	10د
04	ط/د. مداني زكرياء أ.د.مداني شهرة	الجامعة الرقمية بين مستقبل المنصات الرقمية ومعوقات التطبيق	جامعة ابن خلدون تيارت	10د
05	ط/د.عائشة يعيش ط.د عبد العزيز جباري	واقع و تحديات التعليم الرقمي في الجزائر في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19)	جامعة الجزائر 02	10د
06	د.أعرور سورية ط/د. ازارن جهيدة	L'université algérienne à l'heure de la numérisation	Université d'Abderrahmane Mira de Bejaia	10د

مدير مخبر البحث
أ.د. عايشي عمال

برنامج فعاليات الملتقى الوطني

07	ط/د. سلمى لعموري د. مصطفى بن النوي	التعليم الإلكتروني في ظل الحوسبة السحابية ما بين المزايا و المعوقات	جامعة غارداية	10د
08	أ. بن احمد الحاجة سعيدة أ. أحلام تامري	مقومات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة كمتطلب لتحسين العمليةالتعليمية و التعلمية-دراسة مقارنة	جامعة زيان عاشور الجلفة	10د
09	د. بلعيدي عبد الرحيم د. بلعيدي زكرياء	التعليم عن بعد في ظل جائحة كورونا بين واقع التطبيق و رهان تحقيق الجودة	المدرسة العليا للاقتصاد وهران جامعة سيدي بلعباس	10د
10	أ. بوعلاق سعدية د. خذري توفيق	واقع وتحديات التعليم الرقمي كمدخل فعال لاقتصاديات التعليم في الجزائر	جامعة العربي تبسي جامعة تبسة جامعة باتنة 1	10د
مناقـشة				

رابط الجلسة العلمية الرابعة:

https://meet.google.com/doi-fmsg-kuo

رئيس الجلسة : د. أميرة بحري **مقرر الجلسة: أ.د. بولخوخ عيسى**

الرقم	اسم الباحث	عنوان المداخلة	الجامعة	المدة
01	د. بوقرورة صلاح أ. رشيد قنون	الفجوة الرقمية: الأسباب، مؤشرات القياس واستراتيجيات المواجهة مع الإشارة للتجربة الأردنية	جامعة باتنة 1 المركز الجامعي أفلو	10د
02	ط/د. أميمة بوخزر د.علي جقريف	استخدامات الذكاء الاصطناعي للتحوّل إلى الاقتصاد الرقمي (تجارب دولية: الإمارات، السعودية، الصين) ومدى استفادة الجزائر منها.	جامعة 20 اوت 1955 سكيكدة	10د

مدير مخبر البحث
أ.د. عايشي كمال

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
مخبر الدراسات الاقتصادية للصناعة المحلية
جامعة باتنة 1

03	د. هاجر مزهود	التحول إلى الاقتصاد الرقمي في الامارات العربية المتحدة	جامعة قسنطينة 02	10د
04	د. سمية بلقاسمي د. أمينة بلعيد	"واقع الاقتصاد الرقمي في الدول العربية"	جامعة باتنة 01	10د
05	د. نادية حماش د. ضيف الله نسيمة	التحول الى الاقتصاد الرقمي: تجارب دولية رائدة.	جامعة باتنة 01	10د
06	ط/د. قاسمي أمال ط/د. خليفة أمينة	محاولة تقييم التنافسية الرقمية لدولة الإمارات العربية المتحدة UAE خلال الفترة(2018 – 2022)	جامعة قاصدي مرباح جامعة ورقلة	10د
07	أ. حكيمة مرازقة أ. سهام شوشان	أهمية التحول الرقمي ونظم الذكاء الاصطناعي في منظمات الأعمال "التجربة الماليزية أنموذجا"	جامعة باتنة 1	10د
08	أ. بلعيدي عبد السلام أ. بلعيدي زكرياء	**الرقمنة الاقتصادية في الجزائر . الواقع والتحديات**	إطار بوزارة الصحة	10د
09	ط/د. موسي دريد د. سمير بن براح	تحديات تطبيق التعليم الرقمي وأثرها على جودته في الجزائر	جامعة باتنة 01	**10د**
10	أ.د. يوب أمال	تحديات التّحول الرّقمي للجامعات كضمان انتقال نوعي في العملية التّعليمية	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	10د
مناقشة				

مدير مخبر البحث
أ.د عايشي كمال

برنامج فعاليات الملتقى الوطني

الجلسة العلمية الخامسة: من 10:00 إلى12:00

رابط الجلسة العلمية الخامسة:

https://meet.google.com/dry-kanx-hwa

رئيس الجلسة: د. بهاء الدين طويل مقرر الجلسة: أ.د خروبي مراد

الرقم	اسم الباحث	عنوان المداخلة	الجامعة	المدة
01	ط/د. زهيرة معاش ط/د. سهام سلاوي	اقتصاد المعرفة وعلاقته بالاقتصاد الرقمي: مقاربة نظرية مفاهيمية	جامعة محمد خيضر بسكرة	10د
02	أ.د. عبد الصمد سميرة أ.د. برسولي فوزية	دور نظم التعلم الذكية في الارتقاء بجودة التعليم العالي في ظل اقتصاد المعرفة	جامعة باتنة 1	10د
03	أ.رباب زارع ط/د. محمد معيوف	دور إدارة الكفاءات البشرية بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية في بناء وتطوير اقتصاد المعرفة – دراسة لآراء عينة من الأساتذة في جامعة العربي التبسي تبسة	جامعة تبسة جامعة المدية	10د
04	ط/د.كمال الدين أبا سفيان ط/د. هجريس سهيلة	دور الجامعات في تعزيز الابداع والابتكار	جامعة طاهري محمد - بشار جامعة الطارف	10د
05	أ.وسام حسيني	أثر التعليم العالي والبحث العلمي على اقتصاد العرفة في الجزائر	جامعة المدية	10د
06	د.جهيد بوطالب	معيقات تطبيق التعليم الإلكتروني في الجامعة الجزائرية" دراسة استطلاعية لآراء عينة من أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل	جامعة جيجل	10د
07	ط/د.درارني سارة ط/د. بن تيمامة خولة	واقع التحول الرقمي في الدول العربية – مقارنو بين الجزائر والمملكة العربية السعودية-	المدرسة الوطنية العليا للإحصاء والإقتصاد التطبيقي	10د

مدير مخبر البحث
أ.د عايشي كمال

برنامج فعاليات الملتقى الوطني

08	ط/د. علي منير دوالة أ. فلة عربي عودة	دور الجامعة في التوجه نحو إقتصاد المعرفة	جامعة الجزائر 3	10د
09	د. بن ديلمي اسماعيل أ.لخضر دلال	التعليم الرقمي في الجامعة الجزائرية افاق و تحديات	جامعة باتنة 1 جامعة أم البواقي	10د
10	د. بحري أميرة ط/د. قلقول أميرة	دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات – التكنولوجيا المالية- في تحسين العمليات المصرفية	جامعة باتنة 1	10د
11	ط/د. بايع راسو حنان د.العيد غربي	حوكمة الجامعات كمدخل لإصلاح التعليم العالي في الجزائر _تجارب عربية في مجال الحوكمة.	جامعة حمه لخضر-الوادي	**10د**
مناقشة				

الجلسة الختامية: من 12:00 إلى 12:30

نفس رابط الجلسة الإفتتاحية:

https://meet.google.com/edy-ywjx-apf

قراءة توصيات الملتقى
إختتام فعاليات الملتقى الوطني

مدير مخبر البحث
أ.د. عايشي كمال

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
REPUPLIQUE ALGERIEENE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
جامعة باتنة 1
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير

محور الدراسة:المحور الأول: الإطار النظري و المفاهيمي لاقتصاد المعرفة و الاقتصاد الرقمي

مداخلة بعنوان: الإقتصاد الرقمي و الحوكمة الالكترونية

مفاهيم و مقاربات

Presentation entitled: Digital Economy and Electronic Governance concepts and approaches

استمارة المشاركة
المشارك 01
الدكتورة: بعيط أمال ، استاذ محاضر أ ،
جامعة العقيد الحاج لخضر باتنة
البريد الإلكتروني: amel.bait@univ-batna.dz
الهاتف: 06.61.22.19.13

المشارك 02
الأستاذ الدكتور: بولخوخ عيسى ، استاذ التعليم العالي،
جامعة العقيد الحاج لخضر باتنة
البريد الإلكتروني : aissa.boulkhoukh@univ-batna.dz
الهاتف: 0661334066

ملخص

ترصد المؤسسات الكثير من الموارد و الاستثمارات لتحقيق أهدافها المتعلقة بالتحول الرقمي و التكنولوجي، لكنها لا زالت تواجه تحديات و صعوبات كبيرة في إنجاح عده العملية رغم قناعة اغلب المؤسسات بان هدا التحول عملية حيوية وبالغة الأهمية لدا جد العديد م المؤسسات غير واثقة تماما في قدرتها على النجاح في هدا التحول، ويظن معظم مسؤوليها أن مؤسساتهم لا تتمتع بالمهارات والقدرات اللازمة لتحقيق طموحها الرقمي.

إن فكرة الإدارة الإلكترونية تتعدى بكثير مفهوم الميكنة الخاصة بإدارات العمل داخل المؤسسة، إلى مفهوم تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة والمتعددة واستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة وإجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة سواء الداخلية أو الخارجية.

وتعتمد الحوكمة الإلكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصورة تحقق تكامل الرؤية ومن ثم أداء الأعمال بما يخدم الإقتصاد الرقمي و الاقتصاد العام

الكلمات المفتاحية:

الاقتصاد الرقمي، التحول الرقمي، الرقمنة، الحوكمة الالكترونية

Résumé

Institutions allocate a lot of resources and investments to achieve their goals related to digital and technological transformation, but they still face great challenges and difficulties in making this process a success despite the conviction of most institutions that this transformation is a vital and very important process. Many institutions are not completely confident in their ability to succeed. In this transformation, most of its officials believe that their organizations do not have the necessary skills and capabilities to achieve their digital ambition

The idea of electronic management goes far beyond the concept of mechanization of work . departments within the organization, to the concept of data and information integration between the various departments and the use of that data and information in directing the organization's work policy and procedures towards achieving its goals and providing the necessary flexibility to respond .to successive changes, whether internal or external

E-governance depends on the development of the information infrastructure within the organization in a way that achieves the integration of the vision and then the performance of **.**business in a way that serves the digital economy and the general economy

:key words

Digital economy, digital transformation, digitization, electronic governance

مقدمة

شهد العالم نهاية القرن العشرين تطورات سريعة في عدة قطاعات، أثرت بشكل كبير على تطور الفرد وازدياد حاجاته وتعددها وتطورها، وأنتجت مفاهيم ومصطلحات اجتماعية واقتصادية حديثة، ولعل أكثر هذه التطورات شيوعا، تلك الحاصلة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال (TIC)، حيث تعتبر احد أهم التحديات التي تواجهها المؤسسات في الوقت الحاضر، والتي أفرزت آليات جديدة لإدارة المجتمعات ومنها الحكومة الإلكترونية أو " E-GOUVERNMENT ".

ولقد أثبتت الدراسات والتجارب على أن هذه التقنية تستطيع أن توفر للإنسان خدمات كثيرة لم يكن يعرفها من قبل مثل اختصار الوقت وتفادي الطوابير الطويلة لدى مكاتب الإدارة العمومية، وما ينجم عن ذلك من ضغط وقلق ومشاكل كثيرة متفرعة عن ذلك ، ولهذا فإن معظم الدول دأبت على توظيف هذه التقنية ووضع الخطط الإستراتيجية لتطويرها واستثمارها في جميع المجالات وذلك من خلال إرساء مفهوم الحكومة الالكترونية. و الجزائر لم تخرج عن الخط و شرعت في اقتحام عالم الاليكترونية بمحاولات مشتتة، ودون اعتماد إستراتيجية شاملة و واضحة، بمجموعة من الإجراءات من أجل الرقي بمجتمع المعلومات والنهوض باقتصادها، ولعل من أهم هذه الإجراءات تطبيق مشروع الجزائر الإلكترونية.

وعلى هذا الأساس يتم طرح الإشكالية التالية:

ماهية الاقتصاد الرقمي و مختلف المقاربات المتعلقة بالحوكمة الالكترونية

للاجابة عن هده الاشكالية تم تقسيم العمل الى ثلاث محاور:

- الاقتصاد الرقمي
- التحول الرقمي
- الحوكمة الالكترونية

اولا: الاقتصاد الرقمي

1- مفهوم الإقتصاد الرقمي: تعددت الآراء حول إيجاد تعريف موحد للاقتصاد الرقمي، ولعل من أبرز ما كتب حول مفهومه مايلى يقصد بالاقتصاد الرقمي " ذلك التفاعل والتكامل والتنسيق المستمر بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال (tic)من جهة، وبين الاقتصاد القومي والقطاعي والدولي من جهة أخرى، بما يحقق الشفافية والفورية لجميع المؤشرات الاقتصادية المساندة لجميع القرارات الاقتصادية والتجارية والمالية في الدولة خلال فترة ما ". (النجار، الإقتصاد الرقمي، 2007، صفحة 25)

كما يعّرف الإقتصاد الرقمي على أنه "ذلك الإقتصاد المرتبط بمفهوم مجتمع المعلومات الذي يعبر عن رؤية مستقبلية لعالم تكون فيه المعلومات الركيزة الأساسية للإقتصاد ككل متجسدة في بنية تحتية رقمية عالية كفيلة بتحقيق ذلك في شتى مجالات الحياة " (بوشول، 2012، صفحة 121).

- وهناك تعريف أخر للإقتصاد الرقمي على أنه ذلك الإقتصاد الذي يستند على التقنية المعلوماتية الرقمية ، ويوظف المعلومات والمعرفة في إدارته، بوصفها المورد الجديد للثورة، ومصدر إلهام للإبتكارات الجديدة (الرزو، 2006، صفحة 13).

2- تطبيقات الإقتصاد الرقمي : للإقتصاد الرقمي عدة تطبيقات في العديد من مجالات الحياة سنحاول من خلال دراستنا إلقاء الضوء على أهمها كالتجارة الإلكترونية ، التسويق الإلكتروني، الإستثمار الإلكتروني

✓ التجارة الإلكترونية Electronic Commerceناك عدة تعاريف تخص البنوك الإلكترونية نذكر من أهمها:

- "التجارة الإلكترونية" : هي كل معاملة تجارية بين البائع والمشتري ساهمت فيها شبكة الإنترنت بصفة إجمالية أو جزئية، كالتزود بمعلومات تخص خدمة أو سلعة معينة لإقتنائها لاحقا، ويتم التسديد إلكترونيا سواء، بصك ورقي عند التسليم، أو بطرق أخرى. (محمود، 2006، صفحة 6)

- تصف "التجارة الإلكترونية"عمليات بيع وشراء وتبادل المنتجات والخدمات والمعلومات من خلال الشبكات بما في ذلك شبكة الإنترنت بأسلوب مباشر(Online)

- تتمثل "التجارة الإلكترونية "في إستخدام الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات والإتصال في تبادل السلع والخدمات والمعلومات، إذ يتم من خلال هذه التكنولوجيا الربط الفاعل بين البائع والمشتري وتبادل المنتجات والمعلومات وتحويل المعلومات. (سليمان، 2004، صفحة 196)

✓ التسويق الإلكتروني Electronic Marketing ويرتبط مفهوم التسويق الإلكتروني e-Marketing أو ما يسمى بالتسويق عبر الإنترنت Internet Marketing بظاهرة التجارة الإلكترونية e-commerce، فأنشطتهما موجهة بالدرجة الأولى لتعاملات التجارة الإلكترونية، وتستهدف عملائها من مستخدمي شبكة الإنترنت.

- ويعد هذان المفهومان- التجارة الإلكترونية و التسويق الإلكتروني- من أحدث المفاهيم التسويقية في الفكر المعاصر، والتي تتبناه حاليا العديد من منظمات الأعمال المختلفة. ويمكن تعريف التسويق الإلكتروني بأنه:

- التسويق الإلكتروني هو إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحقيق الأهداف التسويقية من خلال شبكات الإتصال المباشر وإتصالات الحاسب والوسائل التفاعلية الرقمية . (أحمد، 2009، صفحة 132)

- يوفر التسويق الإلكتروني للمستهلك المعلومات والخدمات التي تتيح له القدر المناسب من المعرفة والتي تمكنه من إتخاذ قرار الشراء الصحيح ، وبذلك يمكن تعريف التسويق الإلكتروني على أنه " شكل من أشكال التبادل التجاري الذي يتم بين الشركات والمستهلكين وذلك من خلال وسائط إلكترونية . (النونو، 2007، صفحة 42)

✓ الاستثمار الإلكتروني: ومع الوقت أصبحت الشبكة أداة لإتمام العمليات حيث لم يقتصر الأمر على المصارف الكبرى وشركات السمسرة الإلكترونية بل وصل حتى للمصارف التقليدية.

ويشير مفهوم الإستثمار الإلكتروني عن طريق الإنترنت (E- investing) إلى الإستفادة من إمكانيات الشبكة وما توفره من معلومات وآليات لإتخاذ قرارات الإستثمار في الأوراق المالية، ويمكّن هذا النوع من الإستثمار الحصول على بيانات مالية بأقل تكلفة ممكنة والوصول إلى جميع أسواق المال العالمية.

-ويمكن كذلك إعتبار الإستثمار الإلكتروني على أنه " ذلك الإستثمار الذي يعتمد على إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال لتداول وتبادل المعلومات المالية والإستثمارية الإلكترونية فوريا مما يقلل من مخاطر الإستثمار ويزيد من الشفافية في المعلومات ،ويقلل من تكلفة ووقت الصفقات الإستثمارية ، كما تستخدم الإنترنت في التعرف على المؤشرات الإقتصادية والعالمية والمحلية فوريا وعلى مدى 24ساعة ، ومن ثم يعتبر حال المستثمر الإلكتروني أفضل بكثير من المستثمر العادي ". (النجار، 2004، صفحة 300)

ثانيا: التحول الرقمي

1_ مفهوم التحول الرقمي: عملية تحويل نموذج أعمال المؤسسات الحكومية أو الشركات الخاصة إلى نموذج يعتمد على التكنولوجيات الرقمية في تقديم الخدمات وتصنيع المنتجات و تسيير الموارد البشرية. يعتمد هدا التحول على صياغة إستراتيجية رقمية من خلال تشخيص الوضع الراهن وتحديد الفجوة بين القدرات الرقمية الحالية وما يجب إن تكون عليه في المستقبل، ثم العمل على تنفيذ الإستراتيجية من خلال تخصيص الموارد اللازمة سواء كانت مالية، بشرية، تجهيزات وآلات ، ومراقبة تنفيذها والتقييم المستمر لنتائجها.

2_ أهمية التحول الرقمي: وفر التحول الرقمي التكلفة والجهد بشكل كبير ويحسن الكفاءة التشغيلية وينظمها، كما انه يعمل على تحسين الجودة وتبسيط إجراءات الخدمات المُقدّمة للجمهور ويوفر فرص لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية والتي تساهم بدورها في تحسين الرضى والقبول من الجمهور تجاه خدمات المؤسسة. إلى جانب ذلك، يُسهّل التحوّل الرقمي الربط بين المؤسسات وبعضها البعض أو بين المؤسسات والقطاع الخاص لضمان جودة البيانات وتوفير مصدر موثوق ومترابط من المعلومات، كما يساعد متخذي القرار في المؤسسات على مراقبة الأداء وتحسين جودة الخدمات وتحديد الأهداف والاستراتيجيات

3_ عوامل نجاح برنامج التحول الرقمي

- تطوير خارطة طريق تحدد أولويات المؤسسات والأهداف التي تسعى لتحقيقها من التحول الرقمي
- تبنّي ومتابعة تنفيذ خطة العمل من القيادة العليا إيمانا بأهميتها وتأثيرها على أداء المؤسسة
- إيجاد المنهجيات والآليات والإجراءات اللازمة لتنفيذ ومتابعة الأداء
- حوكمة تقنية المعلومات وتطبيق السياسات والمعايير مع ضمان توافق خطط العمل معها
- تحسين الإجراءات وهندسة العمليات وأتمتة القنوات وتعددها
- تعزيز البنى الأساسية وتكامل الأنظمة والعمليات وتوظيف التقنيات الحديثة
- بناء القدرات والإمكانيات البشرية
- التحول في ثقافة العمل المؤسسي وبيئة العمل وتبني مبدأ التطوير المستمر
- قياس الأداء ومدى القبول والرضى وتحديد مدى الاستفادة ومعالجة التحديات

4_ مراحل تصميم وتنفيذ مشاريع التحول الرقمي

يتم تصميم وتنفيذ مشاريع التحول الرقمي من خلال تبني عدد من المراحل وذلك بحسب ضوابط التحول الرقمي

-فريق عمل التحول الرقمي:تشكيل فريق عمل يقوم بالإشراف على إعداد برنامج عمل التحول الرقمي واقتراح وتبني المبادرات الرقمية، وتأسيس فريق عمل تنفيذي يقوم بمتابعة وتنفيذ الخطة التنفيذية للتحول الرقمي ومراجعة وقياس التطورات ووضع الحلول اللازمة لمعالجة التحديات التي قد تطرأ خلال فترة تنفيذ خطة العمل.

-تحليل الوضع الراهن: ويتم في هذه المرحلة دراسة الوضع الراهن وتحليل الأعمال والبنى التقنية الأساسية للمؤسسة بهدف تحديد المشاكل والتحديات ووضع الصورة المستقبلية تمهيدًا لمرحلة التطوير.

-برنامج التحول الرقمي: هي الوثيقة التي يتم من خلالها رسم خارطة طريق التحول الرقمي للمؤسسة وتحديد المبادرات والأنشطة والحلول الرقمية التي سيتم تنفيذها خلال فترة تنفيذ برنامج التحول بحسب ضوابط وأهداف برنامج التحول الرقمي إلى جانب وضع آليات القياس والتطوير المستمر.

-تصنيف الخدمات: هي المرحلة التي يتم من خلالها التعريف بعدد الخدمات التي تقدمها المؤسسة مع تحديد المتطلبات اللازمة لتنفيذ الخدمة وتحديد قنوات تقديمها مع وضوح الفترة الزمنية اللازمة لإنجازها.

-توثيق الخدمات: هي المرحلة التي يتم من خلالها رسم مسارات الخدمات وتوصيف المراحل والعمليات والإجراءات وتحديد متطلبات التقديم وتعريف المدخلات ونتائج المخرجات مع تحديد المسؤوليات والفترة الزمنية المستغرقة لكل عملية.

-تحسين الإجراءات وإعادة هندسة العمليات: ويتم في هذه المرحلة مراجعة الإجراءات ودراسة العمليات والمسارات التي تمر بها مراحل إنجاز الخدمات ووضع التحسينات اللازمة مع الأخذ في الاعتبار إعادة هندسة العلميات وتوظيف التقنيات بهدف تسريع الإجراءات وزيادة كفاءات الخدمات وتقليص الفترات الزمنية لإنجازها وإتمامها.

-بناء وأتمته وتكامل الأنظمة الرقمية: ويتم في هذه المرحلة بناء الأنظمة الرقمية وأتمتة الخدمات وتكامل بياناتها وعملياتها على المستوى الداخلي بين القطاعات والإدارات والأقسام أو على المستوى الخارجي بين المؤسسات مع بعضها البعض، بالإضافة إلى توظيف التقنيات الرقمية الحديثة، وتنقيح ومعالجة البيانات وتطوير القنوات الرقمية لضمان تعدد قنوات تقديم الخدمات مع الأخذ في الاعتبار احتياجات المستخدم كلا بحسب مستوياته وقدراته وإمكانيته في استخدام التقنيات الرقمية.

-التسويق والمراجعة والتطوير المستمر: ويتم في هذه المرحلة إطلاق الأنظمة والخدمات الرقمية وتسويقها للمستفيدين مع رصد الملاحظات ودارسة التحديات ووضع خطة للتطوير المستمر بهدف الوصول لرضى المستخدم وضمان تحقيق كفاءة وفاعلية الخدمات والعمل الإداري في المؤسسات.

ثالثا: الحوكمة الالبكتروونية

I- الإطار النظري للحوكمة الإلكترونية

1- مـــاهية الحكومة الالكترونية

أ- مفهوم الحكومة الالكترونية

ان تطور الذي حصل في تكنولوجيا الانترنت وانتشار التجارة الالكترونية أدى الى عقد العديد من المؤتمرات البناءة والتي تحث على الاستمرار غي تبنب هذه التقنيات والتطورات والتي تؤدي الى تحسين وتطور في اجراء المعاملات التجارية والتسوق عبر الانترنت كما ان التطور في تكنولوجيا المعلومات والتجارة الالكترونية ادى الى ظهور مايسمى بالحكومة الالكترونية : أن الحكومة الالكترونية هي نسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية أي تقليدية مع الفارق أن الاولى تعيش في شبكات الالكترونية وانظمة المعلوماتية ،في حين تحاكي الوظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة [i]

ويعود سبب ظهورها الى عدة اسباب منها سياسية كظهور العولمة واسباب تكنولوجية كظهور شبكة الانترنت وتطوير شبكات عالية في تشفير البيانات وابتكار تقنية امضاء الالكتروني واسباب اقتصادية كظهور التجارة الالكترونية .

وقد عرفها الهوش : بانها عملية تغيير وتحويل العلاقات من المؤسسات والمواطنين من خلال تكنولوجيا المعلومات، بهدف تقديم الافضل للمواطنين وتمكينهم من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيداً من الشفافية وتحجيم الفساد وتعظيم العائد وتخفيض النفقات (الهوش ،27، 2007)

كما وقد قدم البنك الدولي عام 2005 مفهوماً للحكومة الالكترونية : هو بانها عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات) مثل شبكات الانترنت وشبكة المعلومات العريضة وغيرها (والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين من الوصول للمعلومات ، مما يوفر مزيداً من الشفافية وادارة اكثر كفاءة للمؤسسات (زكي 19 : 2009).

ب- أهميتها

ان مقتضيات الاصلاح الاداري يلزم المؤسسات الحكومية بنمط الشفافية والوضوح في منهج عملها وان تتيح جدية وصول المعلومات عما تقوم به من اعمال للمواطنين وليس فقط استجابة لطلباتهم بل بمبادرات منها.

ان الخدمات المباشرة تعتبر جزءا من إعادة التصميم الشامل لتوصيل المعلومات والخدمات الحكومية ،وبالنسبة للاجهزة الحكومية يستتبع توصيل المعلومات والخدمت ادارة قنوات متعدد للنقل والتوصيل .وعلى الرغم من استمرار توصيل المعلومات والخدمات بالطرق التقليدية مثل استخدام التيلفون ،الفاكس أو الطرق اليدوية ،الا ان الهدف الاعم هو تحسين الخدمات وتوفيرها.

ان أساس الجوهري وفاعل ومؤثر لقيام الحكومة الالكترونية أنها تعد عاملا مهما لتخفيف من نسبة العلاقات المشبوهة وغير الشرعية المحتملة عند المسؤولين والعاملين لأنها تعني أولا وقبل كل شيء تدفق المعلومات،وعلانية تداولها عبر مختلف وسائل الاتصال فتساهم في تسهيل المهام المطلوبة ضد مختلف أشكال الفساد ،وتوفير تواصل المواطنين بصانعي القرارات والقائمين على الامور لتحفيزهم على تطويق ومحاصرة الفساد[ii].

أهداف الحكومة الالكترونية

تهدف الحكومة الالكترونية بصفة عامة الى الاستفادة من المميزات الرئيسية لتطبيقها والتي تتمثل بصورة مباشرة في السرعة والدقة في انجاز المعاملات وتقليل وقت الجهد والتكلفة ،وبصورة غير مباشرة في الفوائد الاخرى الناجمة عنها كمنع التزاحم أمام المصالح الحكومية والقضاء على مشكلة تكدس الاوراق وغيرها من السلبيات التي سيزول أثرها تدريجيا بتطبيق نظام الحكومة الالكترونية على العمليات الادارية [iii] .

ويمكن حصر بعض أهداف الحكومة الالكترونية وفق الاتي[iv] :

1-انعكاس الحكومة الالكترونية على أعمال المؤسسات الحكومية الداخلية غير الظاهرة للمتعاملين ،تتمثل في تحقيق

2-السرعة ،والشفافية ،وامكانية المحاسبة ،والكفاءة وفعالية عمليات واجراءات أداة أنشطة الادارة الحكومية .ويساهم هذا التوجه في توفير تكلفة الاعمال وتقديم الخدمات بطريقة جوهرية .

3-تعمل على التوجه نحو التحقيق الحاجات المجتمع وتوقعانه بطريقة مرضية عن طريق التبسيط التفاعل والتعامل مع الخدمات العديدة المتاحة على وسائل الاتصال،اي يجب ان يوفر الاستثمار في اقامة حكومة الالكترونية عائدات ملموسة ،سواء كانت في شكل خفض حقيقي في التكلفة أو رفع كفاءة والانتاجية أو تحسين الخدمات المقدمة للمجتمع .

4-سد الفجوة الرقمية في المجتمع باستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة لتوصيل الخدمات الحكومية للمواطنين ومؤسسات الاعمال المحتاجة اليها بغض النظر عن أماكن تواجدهم أوأوقات التقدم اليها.

5-تعزيز وتدعيم فرص التنمية والاصلاح الاداري والاقتصادي اذ انه باستطاعة الحكومة الالكترونية مساعدة مؤسسات الاعمال وخاصة المتوسطة والصغيرة الحجم الانتقال على شبكة للحول على الخدمات والمتطلبات.

6-تحقيق التعلم وتدريب مدى الحياة لزيادة الابتكار والابداع المجتمع لكي يمكنه من التنافس والتواجد في عالم سريع التغيير.

7-لا يقتصر عمل الحكومة الالكترونية على احداث تغييرات في أساليب تقديم المعاملات والخدمات الحكومية والمنافع العامة للمواطنين بل في إعادة آلية ةإعادة هندسة وهيكلة الانشطة والعمليات والاجراءات الخكومية ذاتها تدعيما للتنمية والاصلاح الاداري والاقتصادي الذي تسعى لتحقيقه الحكومات المختلفة .

ويشير[6] البعض الى أن تحقيق الاهداف السابقة من خلال الحكومة الالكترونية يجب ان يتم على عدة مراحل

المرحلة الاولى:وتتعلق بتحديد الخدمة التي تهم عددا كبيرا من جمهور المستفيدين وأطلاقها الكترونيا ،ويكون ذلك بتوضيحها من حيث استعمالها وكيفية الحصول عليها.

المرحلة الثانية : وتختص بإطلاق العديد من الخدمات الكترونيا سواء داخليا أو خارجيا.

المرحلة الثالثة : وتشير الى تحديد النفقات والايرادات المتعلقة بالخدمة الالكترونية .

د- خصائص الحكومة الالكترونية[v]:

إن الحكومات تسعى دائماً إلى التنافس الاقتصادي، وترغب في زيادة وجذب العمل التجاري العالمي، ولتحقيق ذلك لابد من كبح التكاليف والمصروفات الذاتية، وذلك للحكومات والمواطنين، بتقديم مستوى خدمات أفضل، وكلما انتشر استخدام التقنية ازدادت التوقعات والآمال بتقديم خدمات أفضل وبطريقة مريحة أكثر، و لهذا فالحكومة الالكترونية لهاخصائص منها:

1- تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية في موضوع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على الانترنت.
2- تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والأداء والإنجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل دائرة حكومية على حدة.
3- ا تصال دائم بالمواطنين 24 ساعة في اليوم 7 أيام في الأسبوع 365 يوم في السنة.
4- ا لقدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن
5- تحقيق وفرة في الإنفاق في كافة العناصر، مع تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات العائد التجاري.
6- تقليل الاعتماد على العمل الورقي.
7- الشفافية في التعامل.
8- كسر الحواجز الجغ ا رفية، وتلك المتعلقة بالسكان، والمهارة والمعرفة الفردية والقدرة على الدفع.
9- وهناك ثمة أوليات لبعض القطاعات وهي متمثلة في أعمال الأحوال المدنية، التعليم والخدمات الأكاديمية والتعليم عن بعد، وخدمات الأعمال، والخدمات الاجتماعية، والسلامة العامة، والأمن، والرعاية الصحية، وشؤون النقل، والخدمات المالية، ووسائل الدفع.

الحكومة الالكترونية بين المهارات اللازمة لتفعيلها و المعوقات

أ- المهارات اللازمة لتفعيل الحكومة الالكترونية[vi]

توجد خمسة مهارات ملحة وجب توفرها في العمال وهي ضرورية من اجل تفعيل الحكومة الالكترونية من أجل تقديم الخدمات الضرورية بكفاءة وفعالية ،وهذه المهارات متداخلة تستدعي العمل بروح الفريق وهي كالتالي :

1-المهارات التحليلية :تتمثل هذه المهارات في التفسيروالتحليل وهي مهاراتأساسية ينبغي توافرها في كل مرحلة من مراحل تطوير مشروع الحكومة الالكترونة التي سوف تستعرض لأحقا .وتبدأ هذه المهارات بتحديد المشكلات ووصف اعراضها والكشف عن السياسات والعمليات والممارسات المسببة لهذه الاعراض ،وتحليل حاجات ومتطلبات المستخدمين ،وسبل تدفق المعلومات والاعمال .ويتطلب دلك إجراء بحوث ودراسات استطلاعية أو تشخيصية ومتعمقة ايضا.

2-مهارات ادارة المعلومات والمعرفة :تبين هذه المجموعة من المهارات مدى أسس التعامل مع المعارف والمعلومات كمورد أساسي ذي قيمة عالية ومضافة .وتحتاج هذه المجموعة من المهارات الى التأكد من

سلامة محتوى وجودة البيانات والمعلومات ومستويات توافقها مع غيرها من البيانات والمعلومات .ويرتبط بذلك تصنيف وفرز وفهرسة البيانات وانتفاء المحتاج اليه منها.والتمكن من تصميم النظم وقواعد أو مستودعات البيانات وملفات البيانات المستخدمة لتقديم عرض المعلومات بشكل منظم .ويرتبط بذلك تصميم واجهات التفاعل ونظم الامن التي تضمن سلامة وسرية المعلومات المتاحة .والقيام بأنشطة البحث عن المعلومات ،والتصنيف ،والفهرسة ،والحفاظ على سلامة البيانات والمعلومات .وتصميم وبناء القواعد ومستودعات البيانات وتحديد البيانات المتضمنة وإقرار عمليات جمع البيانات ومعايير ومقاييس الجودة والسيطرة عليها واخبرا تطويلر وتنفيذ آليات المشاركة في المعلومات .

3-المهارات الفنية :ويمكن القيام بهذه المهارات من خلال تصميم وتنفيذ نظم المعلومات متوافقة مع البنية الاساسية القائمة ،وتطوير واجهات التفاعل مع المستخدمين النهائيين بحيث تكون سهلة الاستخدام ومقبولة منهم ،وتحويل البيانات من نظام أو شكل ما الى شكل آخر في اطار نظام المعلومات متكامل واتاحة بياناته وتقاريره للاستخدام بأساليب عديدة ،وتصميم وادارة نظم وشبكات المعلومات المختلفة ،وتكوين قواعد ومستودعات بيانات قادرة على توحيد المعلومات واستقطابها من مصادر مختلفة لأعراض الاسترجاع وتوسيع نطاق الاستخدام .

4-مهارات الاتصال والتقديم :توظف هذه المجموعة من المهارات في أغراض تسويق مشروع الحكومة الالكترونية واستقطاب الدعم اللازم من كل الاطراف المعنية به .

5- مهارات ادارة المشروع الحكومة الالكترونية :وتهدف هذه المجموعة من المهارات الى التعرف على تاثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المستخدمة على بنية العمل ،ومدى التعرف على الخدمات المقدمة للمواطنين،وتخطيط الجيد لمشروع الحكومة الالكترونية وطرق بناء هيكل المشروع ،وطرق مراقبة جودة المشروع ،وطرق قياس أداة الحكومة الالكترونية.

ب- معوقاتها[vii]

يواجه نظام الحكومة الالكترونية بعض المعوقات التي تحاول النيل منه أو القضاء عليه أو التقليل من مزاياه .ويمكت حصرها في الاتي :

أولا :معوقات إدارية

وتتمثل فيمايلي :

1-تعقيد الاجراءات الادارية وانعدام مرونة الهياكل التنظيمية .

2-انعدام التخطيط لبرامج الحكومة الالكترونية .

3-وجود مخاوف على مستوى القيادات الادارية العليا.

4-غياب التنسيق بين الادارات الحكومية المختلفة .

ثانيا :معوقات بشرية

وتتمثل فيمايلي :

1-انخفاض الخبرات التكنولوجية ،والكفاءة العالية في تقديم الخدمات .

2-عدم كفاية التدريبات اللازمة للعاملين على الاجهزة الالكترونية ،حيث يقتصر تدريبهمعلى الشرح النظري دون العملي.

3-عدم تطور طرق اختيار القائمين على الاجهزة الالكترونية

4-ضعف طرق تقييم الخدمات التي تقوم بها الكوادر البشرية.

5-انعدام أو ضعف الوعي بأهمية التكنولوجيا وتطبيقاتها ،بل وتبنى مواقف سلبية منها.

ثالثا :معوقات مالية

وتتمثل فيمايلي :

1 -قلة الموارد المالية اللازمة لتوفر البنية التحتية فيما يتعلق بشراء الاجهزة والبرامج التطبيقية ،ومجالات تطوير الحاسبات الالية

2-عدم وجود مخصصات مالية كافية لتدريب العاملين في مجال نظم المعلومات .

3-ارتفاع تكاليف خدمة الصيانة لأجهزة الحاسبات الالية ،ونقص عدد المتخصصين في اجراء هذه الخدمات .

رابعا :معوقات فنية والقانونية

وتتمثل فيمايلي :

1- عدم متابعة التقدم التقني في مجال الحاسب الالي .

2-عدم وجود مواصفات ومعايير ثابتة لأجهزة الحاسب الالي المستخدمة في إنجاز الخدمات.

3- عدم اعتماد الوثائق الالكترونيةكبديل عن الوثائق التقليدية في اجراء المعاملات سواء ما تعلق منها بالعقود او التوثيق و الحقوق

4-ازدياد حجم المخالفات والجرائم الواقعة على المعلومات ،منها ما يتعلق بسرقة البريد الالكتروني ،او سرقة بطاقات الائتمان وكذلك سرقة التوقيع الالكتروتي.

5-استبعاد النشر الالكتروني من وائل وطرق الاعلان عن المناقصات الحكومية يعد من عيوب التنظيم القانوني للخدمات الحكومية ،ولذا فأنه ينبغي تنظيم المناقصات والمزايدات الكترونيا ،وذلك بالنص عليه صراحة في القانون .

2- تجارب دولية للحكومة الإلكترونية[viii]

هناك العديد من التجارب الناجحة في ميدان تطبيق الحكومة الالكترونية على المستوى العالمي عموماً وفي الدول العربية خصوصاً ، ومما لاشك فيه ان هذه التجارب كانت ولاتزال هدفاً للعديد من الابحاث والدارسات

التي اهتمت بالحكومات الالكترونية وما واجهته من معوقات في التطبيق ، وما نالها من سلبيات وما حققته من نجاحات. سنستعرض بعض من تجارب الدول في مشاريع الحكومة الالكترونية

أ- تجربة الحكومة الالكترونية في الولايات المتحدة الامريكية:

وضعت الادارة الامريكية خلال سنة 1992 استراتيجية لجعل الحكومة اذكى واقل كلفة وفاعلية واصبحت هذه الخطوة العنصر الهام في السياسة الاتحادية في القرن العشرين ، واعتمدت الاسس القانونية ووضعت البنية التحتية اللازمة لإقامة حكومة الكترونية ناجحة ، وقد تم تطبيق القوانين الخاصة بالحكومة الالكترونية بشكل فعلي منذ عام 2002 في جميع الوكالات و الوزارت او الهيئات العامة ، وذلك بالتزامن مع وضع سياسة استخدام تكنولوجيا المعلومات تحت سلطة مدير ادارة نظم المعلومات ، وتعد الولايات المتحدة الامريكية من اوائل الدول التي تبنت الحكومة الالكترونية وخلق المواطن الالكتروني واحرزت تقدماً كبيرا في هذا المجال ، ومن خلال مختلف مستويات

الحكومة في الولايات المتحدة الامريكية وهي : الحكومة الفدرارلية ، وحكومات الولايات ، والحكومات المحلية ، ولضمان تطبيق الحكومة الالكترونية في مختلف مستويات الحكومة لديها ، سنت الحكومة الامريكية قانونين ملزمين يفرضان استخدام الحكومة الالكترونية هما : قانون التخلص من الاعمال الورقية وقانون كلينجر – كوهين[ix] المتعلق بوضع الخدمات للمواطنين والقطاع الخاص على شبكة الانترنيت مع التركيز بشكل كبير على استخلاص النتائج المترتبة على استثما راتها في مجال تقنية المعلومات.

وذكر ايضاً ان استراتيجية الحكومة الالكترونية بالولايات المتحدة الامريكية تتضمن عدة امور من بينها:

١ - تبسيط توزيع الخدمات الى المواطنين.

٢ - ازالة البيروقراطية.

٣ - تبسيط عمل الوكالات الفيدرالية.

٤ - تخفيض تكاليف العمل الاداري وتحقيق سرعة فائقة في انشطة الحكومة.

لقد اهتمت الحكومة الالكترونية بتعميم استخدام تقنية المعلومات من قبل مواطنيها ، وكذلك القطاع الخاص حيث تأتي الولايات المتحدة في مقدمة الدول اذ يبلغ عدد المستخدمين للحاسب الشخصي حوالي % 70 تقريبا في حين ان 60%من المواطنين في امريكا اصبحوا مواطنين الكترونيين وتسعى امريكا الى تطبيق سياسات عامة وشاملة تدفع بهذه المعدلات الى الارتفاع . ومما يشجعها على ذلك فهي توفر مايقارب من % 70 من التكلفة بالتحول الى الخدمة الالكترونية مقارنة بتكلفة تقديم نفس الخدمة عن طريق المعاملات المباشرة او التقليدية ومن الامثلة على ذلك:

•تجديد الرخص في ولاية أريزونا عن طريق التعامل الالكتروني حيث تقدر تكلفته بحوالي 2 دولار امريكي لكل عملية مقابل 7 دولار امريكي بالطرق التقليدية.

ب- تجربة الحكومة الالكترونية في سنغافورة:

تقدم البوابة الالكترونية للحكومة الالكترونية في سنغافورة ، منذ عام 2000 ، العديد من الخدمات والمعلومات لمواطنيها ، وهي دولة صغيرة لها كثافة سكانية مرتفعة ولا يتجاوز عددهم 4 ملايين نسمة في مساحة لا تتجاوز 682كم ^{2} ، حيث حققت نجاحات كبيرة في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات ،فعلى سبيل المثال نجحت الحكومة السنغافورية في ربط جميع المدارس في شبكة واحدة وذلك بالتزامن مع تدريب طاقم التدريس على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات وغيرت مناهج التعليم بما يتلاءم مع الطفرة الرقمية الجديدة بحيث تم تضمن دراسة تكنولوجيا المعلومات في المقرا رت التعليمية واصبح الزمن المخصص لها % 30 من اجمالي زمن المناهج الدراسية ، ومن هنا تعد تجربة الحكومة الالكترونية سنغافوا ر تجربة رائدة ، حيث تعمل على إقامة شبكة للنهوض ببوابة المواطن الالكتروني و وضعت برنامج

تدريب لحوالي 400 الف فرد سنوياً ، ومن اهم الدروس التي يمكن الاستفادة منها في تجربة سنغافورة نخص بالذكر :

١ - توفير البيئة الاساسية الضرورية لنجاح تطبيقات الحكومة الالكترونية.

٢ - ادراج تكنولوجيا المعلومات في جميع مناهج التعليم في الدولة.

٣ - توجيه الاستثما ا رت في مجال تكنولوجيا المعلومات.

٤ - ا قامة مراكز تدريبية لمساعدة الاسر ذات الدخل المنخفض و توفير التعليم الاساسي لها في مجالات تكنولوجيا المعلومات.

ج- تجربة الامارات العربية المتحدة في الحكومة الالكترونية:

تعد دولة الاما ا رت من اوائل الدول العربية التي قامت بتطبيق نظام الحكومة الالكترونية ابتداء من عام 2001وذلك بشكل شبة متكامل ، ويعتبر مشروع الحكومة الالكترونية مشروعاً ا رئداً ومتقدماً خاصة في امارة دبي التي تسعى الى تطبيق شامل للإدارة الالكترونية الحكومية ، وقد بدأت تلك الحكومة الاعلان ببناء شبكة المعلومات الحكومية التي تربط جميع الدوائر الحكومية في دبي وكذلك توحيد انظمة العمل المشتركة لجميع تلك الدوائر ، ثم تقديم كافة الخدمات التي يمكن تنفيذها عبر الانترنت ، وقد حققت دولة الاما ا رت العربية المتحدة تقدماً في مجال الحكومة الالكترونية على مستوى العالم وذلك طبقاً لتقرير الامم المتحدة للحكومات الالكترونية الصادر في شهر فيفري 2012 ، وقد عكس التقدم في تلك المؤشرات مدى التقدم الذي وصلت اليه الحكومة الالكترونية في الاما رات اذ قفزت خلال فترة قصيرة حسب تصنيف الامم المتحدة في التقرير عام 2012 من المرتبة 49 الى المرتبة 28 عالمياً حسب تقرير الامم المتحدة وهي الاولى عربياً ، وفي الاما ا رت وصل عدد مستخدمي الانترنت حوالي % 21 من عدد السكان ، وهي نسبة كبيرة بالمقارنة مع الدول العربية الاخرى . وتوفر مدينة دبي للأنترنت قاعدة استراتيجية للشركات التي تستهدف اسواق منطقة كبيرة تمتد من الشرق الاوسط الى الهند وافريقيا ومنطقة

الخليج.

ومما يشجع الامارات على تعميم خدمات الحكومة الالكترونية الامثلة التالية:

•ا ستخدام هيئة الموانئ و الجمارك بدبي للأنترنت اذ سمحت لألاف من شركات الشحن والنقل بخفض الوقت والتكلفة ووفرت خدمات تخليص على مدار الساعة ، بما لا يقل عن % 50 جهداً او مالاً.

وتتلخص عوامل نجاح تجربة الحكومة الالكترونية في دبي بما يأتي:

١ ـ ا لاستعانة بشركات القطاع الخاص العالمية.

٢ ـ ا لتركيز عل احتياجات ومتطلبات العملاء.

٣ ـ تغيير العقليات وتدريب العملاء والموظفين.

٤ ـ تطوير وتبسيط الاجراءات والشراكة مع القطاع الخاص.

٥ ـ بنية تحتية ملائمة يعتمد عليها في انجاح المشروع .

د- التجربة القطرية في الحكومة الالكترونية:

أُطلقت الحكومة الإلكترونية لأول مرة في قطر عام 2003 و بعد ذلك تم وضع خطة استراتيجية لبرنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة . وقد تم افتتاح البوابة الحكومية في 2008 وأطلقت نسختها الجديدة في 2010 ، لتوفر إمكانية الوصول على مدار الساعة إلى جميع الخدمات والمعلومات الحكومية التي يحتاجها كل من يعيش أو يعمل في دولة قطر، يعتبر التحدي الأكبر الذي واجه تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية هو توفير القدرات والمهارات المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات ، على الرغم من أن دولة قطر حاولت التغلب على نقص القدرات والمهارات المحلية المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات ، وهو ما قلل من المشروعات الطموحة التي ترغب الدولة في تنفيذها عن طريق الاستعانة بالخبراء والاستشاريين الدوليين في هذا المجال ، إلا أن إمكانية تطوير القدرات المحلية تعتبر أمًرا أساسيًا لتحقيق الأهداف الاجتماعية والاقتصادية التنموية لدولة قطر وضمأنا لاستمرارية برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الدولة .ولعلاج هذه المشكلة ، قام المجلس الأعلى للاتصالات بتأسيس شركة معلوماتية يهدف إلي (i-Gov)

خاتمة:

نلخص مما سبق أن مفهوم الإدارة الإلكترونية يتسع لأي عمل إلكتروني يؤدى بواسطة السلطات الحكومية بوصفها سلطات عامة أو عن طريق شركات ومؤسسات القطاع الخاص، وهذا منطق تفرضه ضرورات التقدم العلمي وثورة الاتصالات التي تحياها البشرية، والتي تفرض بدورها ضرورة التخلي عن مفاهيم تقليدية كما هو الحال في مفهوم الحكومة حسب النص الدستوري أو القانون الذي سبق الحديث عنه.

ولذلك فإن البعض هروبا من انتقادات قد توجه إلى مفهوم الحكومة الإلكترونية، أو أعمال الإدارة الإلكترونية – الذي تفضله-يرى إطلاق مصطلح: الحكومة الذكيةعلى الأعمال الحكومية أو الإدارية التي تتم بطريق إلكتروني.

وأيا كان المسمى الذي يجب اعتماده والأخذ به سواء كان الحكومة الإلكترونية، أو الإدارة الإلكترونية، أو الحكومة الذكية، فإنه يتعين ملاحظة أن ثورة المعلومات والاتصالات التي تعيشها البشرية تؤدي إلى تداخل بين أدوار العاملين في حقل السياسة، أو الإدارة العامة، أو الخاصة، وكذلك الموطنين، كذلك الأحزاب السياسية تطرح رؤيتها لأعضائها والجمهور من خلال مواقعها الإلكترونية ،والمواطن نفسه قد يلجأ إلى الدائرة الحكومية

–عن طريق موقعها الإلكتروني-لقضاء معاملته أو طلبه، وقد يتسوق من شركة قطاع خاص إحدى السلع التي يرغبها، مؤدى ذلك أن التفرقة الحاسمة بين العمل الإلكتروني والعمل الخاص من الممكن أن تتداخل إذا تمت تأديتها بطرق التقنية الحديثة، ولذلك يجب تبني مفهوم أوسع للحكومة الإلكترونية لا يوجه إليه النقد.

قائمة المراجع:

[i] د،أحمد بن عيشاوي ،أثر تطبيق الحكومة الالكترونية على مؤسسات الاعمال ،ص288-289 ،مجلة الباحث ،العدد7 ،جامعة ورقلة 2010/2009.

[ii] د، سحر قدوري الرفاعي ،الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها ،ص 309-310 ،مجلة اقتصاديات شمال افريقيا ،العدد 7 ،جامعة المستنصرية ،بغداد ،العراق ،سنة 2009.

[iii] عصام عبد الفتاح مطر ،الحكومة الالكترونية بين النظرية ونطبيق ،ص37 ،دار الجامعة الجديدة ،الاسكندرية ،مصر ،سنة 2008

[iv] د، سحر قدوري الرفاعي ،مرجع سابق ،ص310-311.

[v] http://www.hrdiscussion.com

[vi] د، سحر قدوري الرفاعي ،مرجع سابق ،ص 314-315 .

[vii] د.عصام عبد الفتاح مطر ،كرجع سابق ،ص 50

[viii] ابو مهارة ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية2013

[ix] مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية2013 ص 452