مشروع الجزائر الإلكترونية : واقع وتحديات

أ. مسيردي سيد أحمد
جامعة تلمسان

أ. سعيدي خديجة
جامعة تلمسان

ملخص:

لا يزال مصطلح الحكومة الإلكترونية حديثاً من حيث الطرح والتصوّر خصوصاً في الدول النامية، إلاّ أن هذا المفهوم اكتسب أهمية بالغة نتيجة للتطورات التي تعرفها تكنولوجيا المعلومات والتوجه العالمي نحو آفاق العمل الإلكتروني، وتسعى الجزائر جاهدة لمواكبة هذا التطور من خلال تبنّي مشروع "الجزائر الإلكترونية".

وقد حاولت الباحثة في الورقة البحثية التعرف على الإطار النظري والتطبيقي للحكومة الإلكترونية، وتسليط الضوء على واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر والتحديات التي تحول دون التطبيق الكامل لهذا النظام.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، الحكومة الإلكترونية، الجزائر الإلكترونية.

Abstract:

The term of e-government is still newly especially in developing countries, but this concept has gained importance as result of development in information technology & the global trend toward the e-business, and Algeria is seeking hard to keep up this development through the adoption of the project "e-Algeria".Accordingly, this paper is tried to identify the theoretical & practical framework for e-government & to shed light on its reality & challenges in Algeria.

***Key words**: information technology, e-government, e-Algeria.*

1. مشكلة البحث:

تتمثل إشكالية البحث في الإشكاليات التي يطرحها موضوع الحكومة الإلكترونية، إذ أنّ التطورات التي عرفتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جعل مختلف دول العالم تتسابق في استخدام أحدث أنواع التكنولوجيا لتمكّن المواطن من الحصول على المعلومات بأسرع وقت ممكن وبكفاءة وشفافية.

والجزائر تسعى هي كذلك لمسايرة كل هذه التطورات ومحاولة الاستفادة منها على أكمل وجه، وذلك من خلال إرساء مبادئ الحكومة الإلكترونية في مختلف قطاعاتها، وهذا ما يجعلنا نطرح الإشكالية التالية: ما مدى جاهزية الجزائر للتحول إلى الحكومة الإلكترونية؟

على ضوء إشكالية البحث يمكن طرح الأسئلة التالية:

- ما مدى الاستيعاب الفكري لمفهوم الحكومة الإلكترونية؟
- ما هي أبعاد الحكومة الإلكترونية في الجزائر، و ما مدى فعّالية الجهود المبذولة لتجسيد هذا المفهوم على أرض الواقع؟
- ما الجديد الذي ستقدّمه الحكومة الإلكترونية للجزائر وما هي الفرص والتحديات لذلك؟

2. أهمية البحث:

تنبع أهمّية البحث من الأهمّية التي حظي بها مفهوم الحكومة الإلكترونية خصوصاً في السنوات الأخيرة، حيث يساهم هذا البحث في إبراز الدور المهم لتشجيع تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، والسعي لبيان الفوائد التي من الممكن تحقيقها من واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية، وما المعوقات والتحديات التي تقف حائلاً أمام تطبيق هذا النظام، مع محاولة وضع الحلول اللازمة من أجل التحول نحو مجتمع معلوماتي.

3. أهداف البحث:

- أهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

- الوقوف على مدى تطبيق الجزائر للحكومة الإلكترونية.
- التحديات التي تواجه الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

4. منهج البحث:

لقد اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي في معالجة إشكالية البحث من خلال تغطية المحاور الآتية:

- الإطار النظري والتطبيقي للحكومة الإلكترونية.
- تجربة الحكومة الإلكترونية في الجزائر – الواقع والتحديات –.
- النتائج والاقتراحات.

5. مقدمة:

إن العالم بأسره قد دخل مرحلة متطورة ضمن آفاق عصر المعلومات بهدف الاستفادة من التقنيات المتاحة في مجال نظم وتقنية المعلومات والاتصالات، الذي أصبح المعيار الذي تقاس به درجة تقدم الأمم في القرن الحادي والعشرين.

لذا تقوم الدول بتطوير سياساتها العامة بما يتوافق ومتطلبات العصر الجديد، وبتطوير الآليات والوسائل التقنية المستخدمة لمتابعتها تنفيذاً لتلك السياسات، وللإشراف على سير العمل في الإدارات الحكومية، بما يكفل القيام بمسؤولياتها وتحقيق أعلى كفاءة ممكنة لأداء العمل الحكومي لديها من خلال تبني ما يطلق عليه اسم "الحكومة الإلكترونية".

وتعود أهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية في العمل الحكومي إلى ما يصاحب ذلك من تطوير في كافة النشاطات والإجراءات الحكومية، ونقلها من الإطار التقليدي إلى الإطار الإلكتروني بالاستخدام الأمثل لأحدث عناصر التكنولوجيا والاتصالات تحقيقاً للتميز والارتقاء بكفاءة وجودة العمل الإداري إضافة إلى توفير الوقت والجهد والمال.

ومؤخراً تنبهت بعض الدول النامية ومنها الجزائر إلى ما يمكن أن تحقّقه من مكاسب وانجازات إذا ما سارعت إلى تبنّي مبادئ الحكومة الإلكترونية وتطبيقها

بمقوماتها كوسيلة لتحقيق غاياتها المستقبلية، في إطار مشروع الجزائر حكومة إلكترونية 2013، وبالتالي فالجزائر مطالبة بتطوير نماذج الحكم من المفهوم التقليدي إلى مفهوم الحكومة الإلكترونية، وهذا يفرض عليها مجموعة من التحديات والعوائق التي تحول دون التطبيق الكلي للحكومة الإلكترونية ونقل مختلف تركيبات المجتمع المدني والاقتصادي والإعلامي إلى الفضاء الافتراضي.

المحور الأول: الإطار النظري والتطبيقي للحكومة الإلكترونية

أولاً: الإطار النظري للحكومة الإلكترونية

✓ **مفهوم الحكومة الإلكترونية:**

قبل التعرض إلى مفهوم الحكومة الإلكترونية لابدّ من تعريف الحكومة التقليدية التي تعدّ القاعدة الأساسية للحكومة الإلكترونية، فهذه الأخيرة ما هي إلاّ تطور لمفهوم الحكومة التقليدية لكن تؤدي مهامها من خلال نسق رقمي موحد.

✍ الحكومة التقليدية: هي ذلك الكيان التنظيمي الذي تشكله الدول من أجل إدارة شؤون البلاد واتخاذ القرارات الإستراتيجية المتعلقة بالمستقبل السياسي والاقتصادي والاجتماعي باعتماد التخطيط الإستراتيجي في مختلف المجالات بما يتماشى مع الفلسفة التي تتبناها كل دولة[1].

✍ الحكومة الإلكترونية: للحكومة الإلكترونية العديد من التعاريف نذكر منها[2]:

- يعرّف البنك الدولي الحكومة الإلكترونية على أنها:" مصطلح حديث يشير إلى اكتشاف طرق ووسائل جديدة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل زيادة كفاءة و فاعلية الحكومة في تقديم الخدمة للمواطن".

[1] بدران عباس، الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، 2004، ص 25.

[2] أنظر ما يلي:

- عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2008، ص22.
- سوسن زهير المهدي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص 25.
- بدران عباس، الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق، مرجع سابق، ص 45.

- الحكومة الإلكترونية عبارة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات في انجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات المرفقية والتواصل مع المواطنين بمزيد من الديمقراطية.
- الحكومة الإلكترونية هي النسخة الافتراضية عن الحكومة التقليدية، مع فارق أن الأولى تعيش في الشبكات الإلكترونية وأنظمة المعلوماتية، في حين تحاكي وظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة.

انطلاقاً من التعاريف السابقة نستنتج أن الحكومة الإلكترونية ما هي إلاّ الوجه الآخر للحكومة التقليدية ضمن النسق الرقمي، فهي ترتبط بفكرة استخدام الحكومة نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتعزيز الوصول إلى الخدمات الحكومية، وتوصيل الخدمات إلى المواطنين وقطاع الأعمال والموظفين والهيئات الأخرى بشفافية وبكفاءة عالية.

يتضح مما سبق أن الحكومة الإلكترونية تتميز عن الحكومة التقليدية في أنها[3]:

- **إدارة بلا أوراق**: حيث تم تعويض الأوراق بكل ما هو إلكتروني من أرشيف إلكتروني، بريد إلكتروني، رسائل صوتية ونظم المتبعة الآلية.
- **إدارة بلا مكان**: فهي لا تمارس عملياتها في مكان محدد وإنما يكون العمل من خلال المؤسسات الافتراضية باستخدام الهاتف النقال، الهاتف الدولي الجديد، المؤتمرات الإلكترونية.
- **إدارة بلا زمان**: لا يحكم عملها وقت محدد فهي تعمل 24 ساعة ليلا و نهارا وفي كل أيام الأسبوع.
- **إدارة بلا تنظيمات جامدة**: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

✓ **أسباب ظهور الحكومة الإلكترونية:**

[3] محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 43.

إن التحول من الحكومة التقليدية نحو الحكومة الإلكترونية لم يظهر من فراغ، إنما كان نتيجة العديد من التطورات التي مسّت مختلف الميادين السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية، وهذه التطورات والمسببات يمكن إيجازها فيما يلي[4]:

- **أسباب سياسية:**
  - ظهور مفهوم العولمة.
  - تزايد المنافسة على إعادة صياغة الحكومة الكترونياً كمؤشر على تقدم المجتمع من قبل الدول المتقدمة.
  - تنافس السياسيين حول كسب رضا الجمهور من خلال تقديم خدمات أسهل لاسيما في الدول المتقدمة.
  - دعم البنك الدولي لمشاريع الحكومة الإلكترونية في الدول النامية.
- **أسباب تكنولوجية:**
  - ظهور شبكة الانترنيت.
  - تطور شبكة الاتصالات وتطوير مستويات عالية من تشفير البيانات بحيث أصبحت الثقة بالشبكة وأمنها أمراً ممكناً.
  - ابتكار التوقيع الإلكتروني وظهور وسائل اتصال جديدة.
- **أسباب اقتصادية:**
  - ظهور التجارة الإلكترونية.
  - محاولة استغلال الحكومة التكنولوجيا لما توفره من تخفيض مستوى التكاليف.
  - ظهور الخوصصة وما يتطلبه تطبيقها من تواصل مع مختلف القطاعات.

[4] أنظر ما يلي:
- محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، مرجع سابق، ص 82.
- سوسن زهير المهدي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، مرجع سابق، ص 30.

✍ **أسباب اجتماعية:**

- زيادة الوعي العام بالتكنولوجيا والانترنيت.
- البحث الدائم عن وسائل الراحة ومن ضمنها إمكانية إجراء المعاملات مع الحكومة دون عناء.

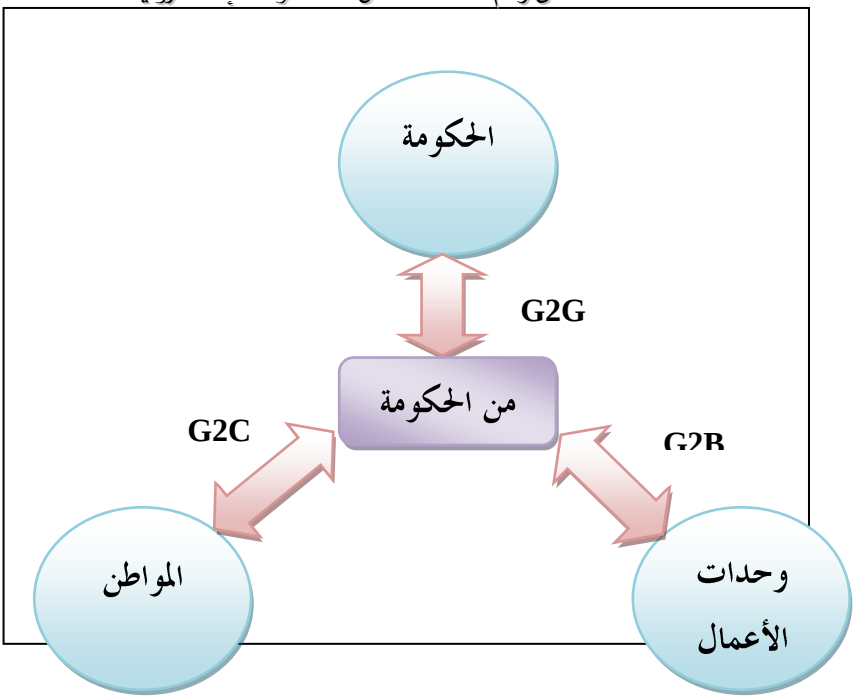
✓ أشكال الحكومة الإلكترونية:

تتمتع الحكومة الإلكترونية بأبعاد ثلاثة هي[5]:

- المعاملات والخدمات من الحكومة إلى المواطن(G2C): وتضم جميع التعاملات الإلكترونية التي تتم بين الحكومة والأفراد كالتسجيل المدني والخدمات الصحية، التعليم والخدمات الاجتماعية وغيرها من الخدمات.
- المعاملات والخدمات من الحكومة إلى وحدات الأعمال(G2B): أي التعامل الإلكتروني بين الحكومة و وحدات الأعمال و بين وحدات الأعمال والحكومة، وذلك من خلال إصدار الحكومة لقراراتها وتقديمها لوحدات الأعمال ونشرها على مواقع الانترنيت، وبدورها تستطيع تلك الوحدات الرد عليها من خلال الشبكة أيضاً، إضافة لذلك يمكن لوحدات الأعمال بيع منتجاتها وتقديم خدماتها للمنظمات الحكومية، ومن بين هذه الخدمات: الرواتب، تقديم الشكاوى، رعاية العملاء، الانتخابات...
- المعاملات والخدمات من الحكومة إلى الحكومة (G2G): التعامل الإلكتروني داخل أجهزة الدولة، ومن بين هذه الخدمات: نشر الميزانية التي تقرها الدولة لكل وزارة، نشر الأجهزة الحكومية معلومات عن أنشطتها وغيرها من الخدمات. والشكل الموالي يوضح أبعاد وأشكال الحكومة الإلكترونية

[5] خالد ممدوح إبراهيم، أمن الحكومة الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008، ص64.

الشكل رقم 01: أشكال الحكومة الإلكترونية



المصدر: من إعداد الباحثين.

✓ أهداف الحكومة الإلكترونية:

لتطبيق الحكومة الإلكترونية بشكل سليم لابد أن نكون على دراية كاملة بالأهداف الرئيسية التي يمكن تحقيقها من خلال التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية، ومن بين هذه الأهداف نذكر ما يلي[6]:

1. رفع مستوى الأداء وزيادة دقة البيانات، حيث تنتقل المعلومة بدقة من الدوائر الحكومية المختلفة وبالتالي تقلص الازدواجية في إدخال البيانات وزيادة الثقة في البيانات طالما أنها ستكون متوفرة من عدّة جهات.

[6] أنظر ما يلي:
- سوسن زهير المهدي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، مرجع سابق، ص 28.
- سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، مركز البحوث، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2005، ص190.

2. تلخيص الإجراءات الإدارية، فتعبئة البيانات يدوياً واستخدام المستندات الورقية ستنعدم طالما أن الإمكانيات متاحة لتقديمها إلكترونياً.
3. الاستخدام الأمثل للموارد البشرية ورفع كفاءة أداء العاملين، إذ يمكن توجيه الطاقات البشرية للأعمال الأكثر إنتاجية وذلك إذا تم احتواء المعلومات بشكل رقمي.
4. زيادة الإنتاجية وخفض التكلفة في الأداء: إذ تسعى مشروعات الحكومة الإلكترونية إلى تحسين جودة الخدمات العامة الحكومية المقدمة للمستفيدين، كما أنها تساعد في توفير المال والوقت والموارد المستخدمة من قبل إدارات الحكومة في إطار علاقتها بالمواطنين وأصحاب الأعمال والمستثمرين.
5. تحسين استجابة الحكومة لاحتياجات المستفيدين من خلال تجهيزهم بالمعلومات الوافية.
6. ترويج وتنمية معارف ومهارات تكنولوجيا المعلومات بين أفراد المجتمع.

ثانياً: الإطار التطبيقي للحكومة الإلكترونية

✓ المتطلبات الجوهرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية:

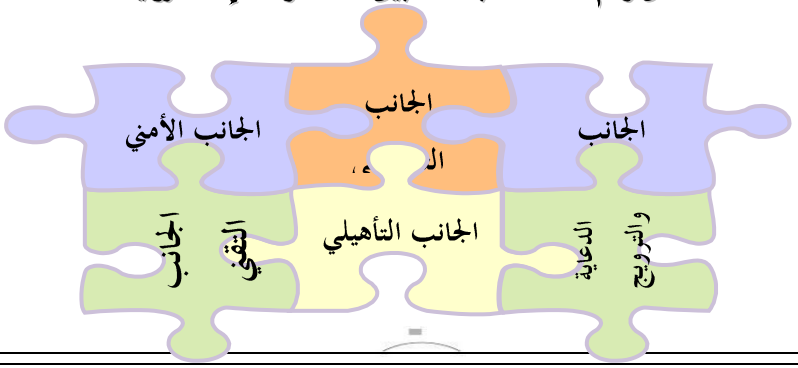
هناك العديد من المتطلبات الضرورية التي يجب مراعاتها حتى يتم تطبيق الحكومة الإلكترونية بنجاح، وهي كالآتي[7]:

- خلق المناخ التشريعي الملائم، إذ لابد أن تطبق الحكومة الإلكترونية في إطار بيئة قانونية محكمة ويستلزم ذلك تطوير التشريعات الحالية أو صياغة تشريعات خاصة بالأعمال الإلكترونية مما يسمح بممارستها على نحو آمن ومضمون.

[7] أنظر ما يلي:
- محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، مرجع سابق، ص40.
- عادل حرحوش المفرجي وآخرون، الإدارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2007، ص 16.

- توفير بنية تحتية ذات مستوى عالٍ من مختلف الجوانب، والتي تشمل البنية المادية من أجهزة ومعدات وشبكات الاتصال وغيرها، والبنية البشرية من خلال تطوير الكفاءات البشرية اللازمة للقيام بالأعمال الإلكترونية هذا فضلاً عن البنية التنظيمية التي تتمثل في وضع معايير لتأمين الخصوصية والسرية للمعاملات المتبادلة.
- توفر الإرادة السياسية، بحيث يكون هناك مسؤول أو لجنة محدّدة تتولى تطبيق هذا المشروع وتهيئة البيئة اللازمة للعمل وتتولى الإشراف على التطبيق وتقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ.
- توفر الأمن المعلوماتي وضمان السرية والخصوصية الفردية للمستخدمين وحماية المعلومات من أي عبث والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الأمن القومي والشخصي للدولة والأفراد.
- خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج لاستخدام الحكومة الإلكترونية وإبراز مميزاتها.
- توفير العناصر التقنية والفنية التي تساعد على تبسيط وتسهيل استخدام الحكومة الإلكترونية بما يتناسب مع ثقافة جميع المواطنين ومنها توحيد أشكال المواقع الحكومية والإدارية وتوحيد طرق استخدامها وإنشاء موقع شامل كدليل لعناوين جميع المراكز الحكومية الإدارية في الدولة.

الشكل رقم 02: متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية



✓ مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية:

حتى تنتقل الحكومة التقليدية إلى حكومة إلكترونية لابد وأن تمر بمراحل متعاقبة ترتقي فيها الحكومة تدريجيا حتى تتحول كلية إلى حكومة إلكترونية، وفيما يتعلق بمراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية فإن هناك اختلاف في تقسيم المراحل، إلاّ أنه بالرغم من هذه الاختلافات فإن هناك تداخلاً بين تلك المراحل، وفيما يلي سنعرض بعض الدراسات التي تناولت مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية:

1) مراحل الحكومة الإلكترونية طبقاً لدراسة البنك الدولي[8]:

- مرحلة النشر: ويتم فيها نشر كم هائل من المعلومات تكون موجهة للمواطنين ورجال الأعمال كالتشريعات والأنظمة والنماذج باستخدام الانترنيت ووسائل التكنولوجيا.
- مرحلة التفاعل: ويتم فيها الاتصال المتبادل والتفاعل بين الحكومة والمواطنين عن طريق البريد الإلكتروني.
- مرحلة التبادل: وتسمح بعملية التبادل المالي بين المواطن والحكومة، وهي تشبه التجارة الإلكترونية في القطاع الخاص.

2) مراحل الحكومة الإلكترونية طبقا لدراسة هيئة الأمم[9] :

- مرحلة الظهور الناشئ: تتصف هذه المرحلة بتوفير موقع على الانترنيت يتم فيه عرض المعلومات الأساسية.
- مرحلة الظهور المتقدم: ويتم فيها تزويد الخدمات المباشرة بقاعدة بيانات تشتمل على معلومات حالية وأرشيفية إلى جانب تزويد الموقع بمظاهر المساعدة وخارطة الموقع.

[8] محمد خير أبو زيد وهيثم علي حجازي، أثر تطبيق لحكومة الإلكترونية وأبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة"دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية الأردنية"، مجلة البحوث المالية والتجارية، كلية بور سعيد، مصر، العدد 02، ديسمبر 2007، ص 15.

[9] سوسن زهير المهدي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية ، مرجع سابق، ص34.

- مرحلة الظهور التفاعلي: يتم فيها الحصول على الخدمات بشكل مباشر مما يسمح بالتفاعل بين الإدارة والمستفيدين، إذ يستطيع الفرد الاتصال بالمكاتب المعنية عبر البريد الإلكتروني، إضافة إلى سهولة تحميل البيانات مباشرة، وتتطلب هذه المرحلة القيام بعملية التحديث بشكل منتظم.
- مرحلة الظهور التبادلي:ويتم فيها إجراء التبادل المالي بين الحكومة والمؤسسات المعنية مثل دفع الرسوم والمخالفات والضرائب.
- مرحلة الظهور الشبكي: وتمثل هذه المرحلة أعلى درجات التقدم في تطبيق الحكومة الإلكترونية ومشاركة المجتمع من خلال توظيف استخدام نماذج الملاحظات على الموقع.

✓ الآثار المترتبة عن تطبيق الحكومة الإلكترونية:

للحكومة الإلكترونية العديد من الآثار الإيجابية والسلبية والتي تنعكس بدورها على مختلف القطاعات بما فيها القطاع الحكومي في حدّ ذاته وقطاع الأفراد وقطاع الأعمال، ومن بين هذه الآثار نذكر ما يلي[10]:

- **الآثار الإيجابية:** تطبيق الحكومة الإلكترونية له العديد من الفوائد منها:

- توفير المال والجهد: من أهم المميزات التي توفرها الحكومة الإلكترونية هو الاقتصاد في المال والجهد، واللذان يعتبران من العوامل المهمة التي تحكم تقديم الخدمات.
- القضاء على الازدحام في المصالح الحكومية: تطبيق الحكومة الإلكترونية يساعد في القضاء على الازدحام الموجود في مختلف المصالح الحكومية، إذ أن المواطن يستطيع بذلك الحصول على مختلف الخدمات التي يرغبها دون أن يضطر إلى التردد على المصالح الحكومية.

[10] أنظر ما يلي:

- سوسن زهير المهدي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية ، مرجع سابق، ص42.
- عبد القادر العاطف، متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في مواجهة مخاطر الاقتصاد الافتراضي، بحث مقدم للملتقى العلمي الدولي الخامس" الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية"، المركز الجامعي خميس مليانة، مارس 2012، ص 17.

- توفر الشفافية: إذ أن المواطن يستطيع بذلك الإلمام بجميع المعلومات عن السياسة المتبعة من طرف الدولة ومختلف الاستراتيجيات الاقتصادية والاستثمارية، القوانين التجارية والأمنية وغيرها من مختلف مناهج الدولة.
- الاقتصاد في التكاليف: فاستخدام الوسائل الإلكترونية يمكّن الدولة من تخفيض تكاليف تقديم خدماتها من خلال تقليص عدد الموظفين، عدم الحاجة إلى بناء مصالح حكومية جديدة طالما أن الفرد قادر على الحصول على الخدمة إلكترونياً، خفض المستندات المستخدمة في تنفيذ العمليات وغيرها من تكاليف الخدمات الحكومية.
- تحقق التفاعل بين الحكومة كمقدم للخدمة والعديد من الأطراف: بما فيهم المواطنين، قطاع الأعمال، الأجهزة الحكومية بين بعضها البعض.
- التخلص من البيروقراطية وزيادة فعالية الحكومة: عن طريق الحكومة الإلكترونية يمكن القضاء على البيروقراطية ونتائجها السلبية، ممّا يؤدي إلى زيادة فعالية وكفاء الحكومة في تقديم خدماتها.

- **الآثار السلبية:** من بين الآثار السلبية الناجمة عن تطبيق الحكومة الإلكترونية ما يلي:

- ارتفاع معدّلات البطالة: فاستخدام الأجهزة الإلكترونية في القيام بالأنشطة المختلفة يؤثر على سوق العمالة إذ يؤدي إلى ارتفاع معدلات البطالة وذلك بالاستغناء عن عدد من الموظفين وبالأخص ممن ليس لديهم الكفاءة والمهارة المطلوبة.
- التفكك الاجتماعي: فالاعتماد الكامل على تكنولوجيا المعلومات في أداء مختلف الأنشطة الحياتية سيؤدي إلى التفكك الاجتماعي وتقليل فرص الاتصال بين الأفراد وبالتالي فقدان جزء كبير من العلاقات الاجتماعية.
- ضعف النواحي الأمنية لتطبيقات الحكومة الإلكترونية: مما يجعلها عرضة للاختراق والعبث والاستيلاء على المعلومات الخاصة لطالب الخدمة مما قد

يعرضه للخطر، كالاستيلاء على الأموال عن طريق بطاقة الائتمان الخاصّة، سرقة التوقيع الإلكتروني وغيرها من المخاطر التي يمكن أن تصاحب استخدام تكنولوجيا المعلومات.

- ضغط العمل وانخفاض الرضا الوظيفي: وذلك بسبب التخوف من عدم القدرة على ملاحقة المستجدات وتطور التكنولوجيا وبالتالي إمكانية فقدان العمل وانخفاض رضا الموظف بعمله نتيجة الضغوطات التي يعيشها ممّا يُدخل الموظف في دوامات متعدّدة ذات انعكاسات سلبية مختلفة.
- التكلفة الباهظة من أجل بناء قاعدة إلكترونية: وذلك لما تحتاجه من بنية تحتية و خدمات مساندة للمشاريع الإلكترونية من تدريب وتأهيل، وبالتالي اقتطاع جزء كبير من ميزانية الدولة لها مما قد يؤثر على أولويات تنفيذ الخدمات وخاصة في الدول النامية.

ممّا سبق يتضح أنه على الرغم من الفوائد والإيجابيات التي يقدمها نظام الحكومة الإلكترونية، إلاّ أن هذا لا يعني بالضرورة أن الحكومة الإلكترونية هي الحل الكافي والشافي لمختلف المشاكل الحياتية، وإنما هي عبارة عن أرقى وأفضل ما تم التوصل إليه في المرحلة الراهنة من أجل تبسيط تقديم الخدمة للمستفيدين وتحقيق الرفاهية في المجتمع.

فالحكومة الإلكترونية شأنها شأن الأنظمة الإدارية السابقة التي كانت لها سلبياتها، ممّا شكل حافزاً للعقول البشرية نحو ابتكار الحلول للمشاكل التي خلقتها، وعلى هذا الأساس فإن نظام الحكومة الإلكترونية سيتعرض لانتقادات كثيرة وهذا لن يكون سبباً في التخلي عن الأخذ بتطبيقات الحكومة الإلكترونية، وإنّما لابد من تفعيل الايجابيات والتغلب على السلبيات وتقدير حجم التحديات.

المحور الثاني: تجربة الحكومة الإلكترونية في الجزائر

أولاً: واقع الجاهزية الإلكترونية في الجزائر

على غرار باقي الدول توجهت الجزائر نحو الدخول في عصر المعلومات ومواكبة التطورات الحاصلة في ميدان التكنولوجيا، وذلك من أجل ترقية وظائف المؤسسات الحكومية وبغية التجسيد الفعلي للتحول نحو مفهوم الحكومة الإلكترونية الذي دخل حيز التنفيذ في النصف الثاني من القرن العشرين بالنسبة للدول المتقدمة، في حين أن الدول العربية بدأت في تبني هذا النظام في بدايات القرن الواحد والعشرين.

والجزائر تحاول تنفيذ هذه الفكرة في الواقع حتى تستفيد من الإيجابيات التي توفرها الحكومة الإلكترونية، وذلك من خلال العمل على جعل مختلف القطاعات العمومية تندرج تحت مسمّى الحكومة الإلكترونية.

✓ إرهاصات التحول الإلكتروني في الجزائر:

إن توجه الجزائر نحو انتهاج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ممارسة الأعمال الحكومية ما هو إلا وسيلة لتمكين الحكومة من تأدية خدماتها وتنفيذ سياستها بكفاءة عالية، حيث يمثل انتشار الانترنيت – كتقنية محورية في إستراتيجية التحول الإلكتروني- مرحلة هامّة في إرهاصات الانتقال نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتحول نحو الحكومة الإلكترونية في مختلف القطاعات الحكومية في الجزائر.

وقد استفادت الجزائر من خدمات شبكة الانترنيت ومختلف التقنيات المرتبطة بها من خلال ارتباطها بشبكة الانترنيت في مارس 1994 عن طريق مركز البحث العلمي والتقني، الذي تم إنشاؤه من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

في مارس 1986، ومن مهامه الأساسية هو إقامة شبكة وطنية وربطها بشبكات إقليمية ودولية[11].

ومنذ الارتباط بالانترنيت سنة 1994 عرفت الجزائر تزايداً هاماً في مجال الاشتراك والتعامل بالانترنيت، والجدول التالي يبيّن تطور مستخدمي الانترنيت في الجزائر.

الجدول رقم 01: تطور عدد مستخدمي الانترنيت في الجزائر خلال الفترة الممتدة بين (2000-2012).

السنة	عدد مستخدمي الانترنت	عدد السكان	نسبة النفاذ إلى الانترنت بالنسبة لعدد السكان
2000	50000	31795500	%0.2
2005	1920000	33033546	%5.8
2007	2460000	33506567	%7.3
2008	3500000	33769669	%10.4
2009	4100000	34178188	%12.0
2010	4700000	34586184	%13.6
2012	5230000	37367226	%14.0

المصدر: internet world stats على الموقع الإلكتروني: www.internetworldstats.com، تاريخ الإطلاع 2013/03/26.

وكحلقة من حلقات تطور الانترنيت في الجزائر، جاءت مجموعة من المراسيم التنفيذية من أجل وضع المعايير والشروط الخاصة بكيفية وضع الانترنيت والاستفادة من خدماتها، وعلى رأس هذه المراسيم التنفيذية المرسوم التنفيذي رقم 98 - 257[12]، والمرسوم التنفيذي رقم 2000- 307[13].

[11] بختي إبراهيم، الانترنيت في الجزائر، مقال منشور في مجلة الباحث، عدد 01، جامعة ورقلة، 2002، ص 31.

[12] المرسوم التنفيذي رقم 98-257 المؤرخ في 25 أوت 1998 والمتعلق بضبط شروط وكيفية إقامة خدمات الانترنيت واستغلالها، الجريدة الرسمية، العدد 63، 04 جمادى الأولى 1419هـ الموافق لـ 26 أوت 1998، ص 5.

[13] المرسوم التنفيذي رقم 2000-307 المؤرخ في 14 أكتوبر 2000 والمتعلق بضبط شروط وكيفية إقامة خدمات الانترنيت واستغلالها، الجريدة الرسمية، العدد 60، 17 رجب 1421هـ الموافق لـ 15 أكتوبر 2000، ص 15.

وما يميّز هذه المرحلة هو ظهور مزودون جدد آخرون في قطاعات عامّة وخاصّة يتقاسمون مهمة التزويد بالانترنيت مع مركز البحث العلمي والتقني، ممّا أدى إلى تطور في عدد مستخدمي الشبكة العنكبوتية.

ممّا سبق يمكن القول أن إرهاصات التحول الإلكتروني في الجزائر قد ارتكز على توفير البيئة الملائمة ويأتي في مقدمتها الارتباط بالانترنيت، وهذا ما استدعى ضرورة إيجاد سياسة وطنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال لمواكبة التطورات الحاصلة في الميدان، وذلك من خلال تعميم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الجزائرية ومحاولة إدماجها في الاقتصاد الرقمي وبناء مجتمع المعلومات في الجزائر.

✓ بناء مجتمع المعلومات في الجزائر:

بانتهاج الجزائر لسياسة وطنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال كان لابد لها من بناء مجتمع المعلومات، والذي أصبح احد ضرورات الانفتاح والتحول الإلكتروني، وتماشياً مع ذلك أولت الجزائر اهتماماً أساسياً يدعو إلى تعزيز القدرات والمساعدة التقنية التي جاء بها الاتحاد الدولي للاتصالات سنة 2006، وعليه قامت الجزائر بوضع لجنة قيادة مجتمع المعلومات، هدفها البحث عن آفاق التنمية التكنولوجية في الجزائر بما يخدم أهداف السياسة الوطنية[14].

ومن بين المشاريع التي تم اعتمادها من أجل التوجه نحو بناء مجتمع المعلومات ما يلي[15]:

- انجاز نقطة عبور لرأس الشبكة الدولية للربط بواسطة الانترنيت بين المزودين وبعض الإدارات عبر اتصال للألياف الضوئية بقدرة 34 ميغابايت ولها امتداد حتى 140 ميغابايت.

[14] بومايلة حفيظة، علاقة الانترنيت كتكنولوجيا حديثة للاتصال والمعلومات بالتنمية في دول العالم الثالث-الجزائر-، مذكرة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم السياسية، جامعة باتنة، 2003، ص 181.

[15] بومايلة حفيظة، علاقة الانترنيت كتكنولوجيا حديثة للاتصال والمعلومات بالتنمية في دول العالم الثالث-الجزائر-، المرجع السابق، ص 181.

- تعاقد إدارة البريد والمواصلات مع المزود الأمريكي Lucent Technologies، والذي يهدف إلى وضع قاعدة للنفاذ إلى الانترنيت موجهة خصيصا للمؤسسات.

وبذلك يمكن القول أن الجزائر قد بدأت الولوج إلى مجتمع المعلومات منذ 1999، فقد شهدت السنوات الثلاثة اللاحقة من 2000 حتى 2002 عمليات تحسيسية كبيرة، إذ اعتمدت نظام ADSL، وبرنامج أسرتك OSRATIC الأول والثاني والذي يعد أحد المخططات المهمة في بناء مجتمع المعلومات في الجزائر، لكنه لازال يعاني إشكالات تحول دون تحقيقه للأهداف المرجوة.

وعليه فإن بناء مجتمع المعلومات في الجزائر يتمثل في تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كافة المجالات، وربط المواطنين بشبكة الانترنيت مما يستدعي ضرورة إعداد عدّة محاور مرتبطة فيما بينها من أجل التوجه السليم نحو تحقيق مشروع الجزائر الإلكترونية□□.

✓ مؤشرات جاهزية الحكومة الإلكترونية في الجزائر:

تحديد الجاهزية الإلكترونية في الجزائر يعتمد على جملة من المؤشرات والتي تتمثل فيما يلي:

- **مؤشر الوصول إلى الشبكة**: إن دخول الانترنيت في الجزائر مع سنة 1994 قد أعطى إمكانية جديدة لإعادة صياغة إستراتيجية حديثة وتنظيم الخدمات بسرعة ووقت وجيز، فبالرغم من أن المراحل الأولى لدخول الشبكة لم تكن بالدرجة العالية، إلاّ أنه في الوقت الحالي أصبحت الانترنيت شبكة أساسية في تقديم خدمات الاتصال، وذلك بالنظر إلى تطور عدد الهيئات المشتركة بالانترنيت في مختلف القطاعات بما فيها القطاع الجامعي، القطاع الاقتصادي،

[16] بعيط ف، الحكومة الإلكترونية هدفها تقليص البيروقراطية وتحريك الاقتصاد، متاح على الموقع الإلكتروني:
http://sawt-alahrar.net/oldsite/modules.php?name=News&file=article&sid=7371 ، تاريخ الإطلاع: 2013/03/26.

القطاع الطبّي، إضافة إلى انتشار مقاهي الانترنيت ودورها في وصول الأفراد إلى الشبكة[17].

- **مؤشر التعليم عبر الشبكة**: ويشر هذا المؤشر إلى مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال التعليم وخدمة مصالح الطلبة والأساتذة، فعن طريق شركة "SWAN INFORMATIQUE" التي أنشئت سنة 1991 في إطار تعزيز دور أكثر للانترنيت في تقديم الدعم لميدان التعليم والجامعة، وكمحاولة مهمّة في هذا المجال يمثل مشروع شبكة البحوث الأكاديمية "*ACADEMIC RESEARCH NET WORK*"أحد التوجهات التي توفر خدمات التكوين والتعليم والبحث العلمي، وهو ما يمهّد لإقامة مشروع الجامعة الافتراضية بالجزائر[18].
- **مؤشر انتشار الشبكة في المجتمع**: ويقيس مدى قدرة الحكومة من تمكين المواطنين من الوصول إلى خدمات الانترنيت والتزود بتكنولوجيا المعلومات، فبرنامج كمبيوتر لكل عائلة في الجزائر هو أحد التوجهات المنتهجة من أجل توسيع استخدام الانترنيت بين أفراد المجتمع.
- **انتشار الشبكة في الاقتصاد**: حاولت الجزائر الاستفادة من شبكة الانترنيت في المجال الاقتصادي لكن بالرغم من ذلك لازالت الجزائر بعيدة حتى عن الدول العربية في مجال إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الاقتصاد، والتي لازالت تقتصر على قطاعات معينة وأشخاص محددين، ومن بين المبادرات في هذا المجال هو الصيرفة الإلكترونية التي تقدمها البنوك عن طريق مشروع السداد الإلكتروني، إلا أن هذا يعد غير كافٍ من أجل بناء اقتصاد معرفي فعّال[19].

[17] بختي إبراهيم، الانترنيت في الجزائر، مرجع سابق، ص 31.
[18] بومايلة حفيظة، علاقة الانترنيت كتكنولوجيا حديثة للاتصال والمعلومات بالتنمية في دول العالم الثالث-الجزائر-، مرجع سابق، ص 174.
[19] عماري عمار وآخرون، واقع الاقتصاد الجديد في العالم العربي والإسلامي، مقال منشور في مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد5، 2007، ص 130.

- **مؤشر سياسة الشبكة**: ويظهر هذا المؤشر من خلال برنامج الجزائر الإلكترونية 2013، الرامي إلى دعم التحول الإلكتروني في مختلف المجالات، إضافة إلى الحرية الكبيرة التي يتمتع بها مستعملي الانترنيت في الجزائر ودون مضايقات على نطاق واسع من السلطة في ظل غياب الرقابة المركزية على تصفح شبكة الانترنيت.

ثانياً: تفعيل إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013

✓ أهداف مشروع الجزائر الإلكترونية:

يعتبر مشروع الجزائر الإلكترونية من المشاريع الكبرى التي أطلقتها وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال ابتداء من 2008، والذي شاركت فيه العديد من الأطراف من مؤسسات وإدارات عمومية ومتعاملين اقتصاديين عموميين وخواص، الجامعات ومراكز البحث، الجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيا الإعلام والاتصال (والذين بلغ عددهم حوالي 300 شخص) ،حيث تم طرح الأفكار ومناقشتها لمدة 6 أشهر، وكانت الحصيلة 13 محوراً تحدد الأهداف المزمع انجازها إلى غاية 2013[20]:

1. تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية،
2. تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال على مستوى المؤسسات.
3. تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
4. دفع تطور الاقتصاد المعتمد على المعرفة.
5. تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع وفائق السرعة.
6. تطوير القدرات البشرية.
7. تدعيم البحث في مجال التطوير والإبداع.

[20] مشروع الجزائر الإلكترونية e-Algerie 2013 المنشور على موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال: http://www.mptic.dz/ar/IMG/pdf/e-algerie.pdf ، تاريخ الإطلاع: 2013/03/26.

8. تأهيل الإطار القانوني التشريعي والتنظيمي.
9. المعلومة والاتصال.
10. تثمين التعاون الدولي.
11. آليات التقييم والمتابعة.
12. الإجراءات التنظيمية.
13. الموارد المالية.

وكل هذه المحاور تسعى إلى تحقيق الأهداف لمشروع الجزائر الإلكترونية 2013 والمتمثلة في[21]:

- تحقيق الفعالية والجودة في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين في مختلف مجالات الحياة، والتنسيق بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية.
- القضاء على البيروقراطية من خلال تبسيط وتسهيل الإجراءات الإدارية التي يتم من خلالها الحصول على الخدمة.
- تحقيق مبدأ العدالة والمساواة بين المواطنين وتقريب الإدارة من المواطن.

✓ برنامج تنفيذ مشروع الجزائر الإلكترونية 2013:

يتمثل برنامج تنفيذ الحكومة الإلكترونية في الجزائر فيما يلي[22]:

- **برنامج تطوير التشريعات:** من خلال إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الإلكترونية وتطوير التشريعات القائمة.
- **برنامج تطوير البنية المالية:** يعمل البرنامج على تطوير المؤسسات مالياً لتصبح أكثر مرونة.
- **برنامج التطوير الإداري والتنفيذي:** ويشمل تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها للمعاملات الإلكترونية.

[21] وزارة الداخلية والجماعات المحلية على الموقع الإلكتروني: http://www.interieur.gov.dz/Dynamics/frmItem.aspx?html=7&s=4 ، تاريخ الإطلاع: 2013/03/26.

[22] واعر وسيلة، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية" حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية- الجزائر –"، بحث مقدم للملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة قسنطينة، ديسمبر 2010، ص 14.

- **برنامج التطوير الفني:** يركز البرنامج على استخدام التكنولوجيا الرقمية في المصالح الحكومية لتطوير القدرات اللازمة لإنجاز المشروع ، إضافة إلى تحسين الكفاءة التشغيلية والتي تتضمن استخدام أحدث الأجهزة والمعدات وأنظمة قواعد البيانات وتحديث البنية الأساسية للاتصالات والمعلومات.
- **برنامج تنمية الكوادر البشرية:** من خلال تطوير فكر القيادات الحكومية بما يتلاءم مع مفهوم الحكومة الإلكترونية، وإعداد خطة مناسبة لتدريب فرق العمل التي يتم تكوينها من جميع الجهات الحكومية المشاركة في مشروع الحكومة الإلكترونية.
- **برنامج الإعلام والتوعية:** وذلك من خلال انتهاج خطة تعرّف المجتمع بمزايا التحول الإلكتروني وكيفية الاستفادة من مشروع الحكومة الإلكترونية.

✓ الجزائر الإلكترونية بين الواقع والتحديات:

يعتمد مشروع الجزائر الإلكترونية على صناعة المضامين وتطبيق استخدامات التكنولوجيا الحديثة في حياة المواطن الجزائري، وهو ما يستدعي بالضرورة توفير المنشآت القاعدية، ويتطلب وقتاً إضافياً لبلوغ هدف الحكومة الإلكترونية، ومن أجل بدء تنفيذ البرنامج قامت الحكومة بتعيين لجنة تضم ممثلين عن جميع الوزارات إضافة غلى خبراء في تقنيات الإعلام والاتصال، وسمّيت اللجنة بـ"اللجنة الإلكترونية" وهي تحت إشراف رئيس الحكومة[23].

ولعلّ أهم العمليات التي تم تجسيدها في الواقع من أجل تفعيل إستراتيجية الجزائر الإلكترونية ما يلي[24]:

- تنصيب شبكة حكومية داخلية (RIG) وهي نظام شامل يتضمن مجموعة من وسائل الاتصال الحديثة على مستوى الحكومات العالمية.

[23] *Kamel Benel kadi, gouvernement électronique en Algerie : la langue marche vers le numérique, article publie au journal el Watan, 3 mai 2008, p2.*

[24] العربي عطية، الإطار الفني لعمل الحكومة الإلكترونية وإمكانية تحقيقه في الجزائر، مقال منشور بمجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، العدد 18، مارس 2010، ص 72.

- وضع برنامج IDARA على مستوى الوظيف العمومي ومصلحة الموارد البشرية، كما تم تنصيب شبكة معلومات تربط الإدارات مع الهياكل المركزية والمحلية المكلفة بالوظيف العمومي.
- أتمتة العديد من المعلومات الخاصة بالدوائر الحكومية عبر مواقع الويب مثل موقع إدارة الضرائب، موقع مجلس الدولة، موقع رئاسة الجمهورية الجزائرية، موقع وزارة الصحة، مجلس الأمة، المجلس الشعبي الوطني وغيرها من المواقع الحكومية.
- انتهاج وزارة الداخلية والجماعات المحلية لنظام وطني بشكل تدريجي يرتكز على محورين أساسين هما إطلاق بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية والتي أصبحت سارية المفعول انطلاقا من 2010- 2011، إضافة إلى إطلاق جواز السفر البيومتري الإلكتروني والذي دخل الحيز العملي خلال السداسي الأول من 2010[25]، وعملية تصوير سجلات الحالة المدنية بواسطة السكانير على مستوى عدد من البلديات النموذجية،كما تم إعداد شبكة الصحة الجزائرية بربط مختلف المؤسسات الصحية، وإعداد نظام الدفع البنكي والحسابات البريدية وتوزيع بطاقات السحب والدفع الإلكتروني، إنشاء شبكة أكاديمية وبحثية تربط مجموعة مؤسسات التعليم العالي وشبكة للإطلاع على نتائج شهادتي البكالوريا والتعليم المتوسط والتسجيل الأولي للحاملين الجدد لشهادة البكالوريا.

ويظهر جليّاً أن هذه الخطوات التي تم انتهاجها ومحاولة تطبقها عملياً تعبّر عن الرغبة الفعلية نحو إنجاح مشروع الجزائر الإلكترونية وجعله واقعا ملموسا في 2013

[25] وزارة الداخلية والجماعات المحلية على الموقع الإلكتروني: http://www.interieur.gov.dz/Dynamics/frmItem.aspx?html=7&s=4 ، تاريخ الإطلاع: 2013/03/26.

واللحاق بباقي الحكومات الإلكترونية، لكن بالمقابل من هذا هناك العديد من التحديات والمعوقات التي تحول دون تقدّم المشروع منها[26]:

- محدودية انتشار استخدامات الانترنيت في الجزائر، فعلى الرغم من التحفيزات التي قدمتها الدولة من خلال مختلف البرامج المنتهجة والتي أدت فعلا إلى زيادة عدد مستخدمي الانترنيت، لكن في الحقيقة يبقى العدد ضعيفاً وغير كافٍ للتحول الإلكتروني.
- يعترض الحكومة الإلكترونية في الجزائر نقص الوعي الجماهيري وقلة الثقافة الإلكترونية (الأمية الإلكترونية) في مختلف فئات المجتمع، إضافة إلى نقص الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال مما يجعله عائقا يحول دون تحقيق الجاهزية الإلكترونية.
- محدودية الجانب التشريعي في مجال المعاملات الإلكترونية، فالجزائر بحاجة إلى ترسانة قانونية لتأمين معاملاتها الإلكترونية وحماية المتعاملين عبر الشبكات الإلكترونية.
- عدم توفر الكفاءات التقنية المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال رغم الجهود المبذولة من أجل تنمية الكفاءات، إلا أنها تبقى غير منظمة وغير كافية.
- رغم مرور سنوات على تعميم التعاملات المالية الإلكترونية إلا أن الواقع يوضح أنها لا زالت في بداياتها وتعاني بعض التعثرات بسبب التخوفات الكبيرة منها.
- وجود فجوة رقمية بين منطقة وأخرى وذلك لتباين البنية التحتية للاتصالات بين مختلف المناطق، إضافة إلى عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات عن تلبية طلبات العملاء بخصوص الهاتف الذي يعد أهم وسائل الاتصال.

[26] بن عيشاوي أحمد، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال، مقال منشور بمجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد 07، 2009، ص 293.

المحور الثالث: النتائج والاقتراحات

أولاً: النتائج

ممّا سبق يمكن التوصل إلى النتائج التالية:

- تعتبر الحكومة الإلكترونية من التوجهات التي يفرضها العصر الرقمي على مختلف دول العالم، وذلك بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل أساسي في تقديم خدماتها للمواطنين.
- إن التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية هو بمثابة تحدي حقيقي أمام كل دولة قررت التحول وانتهاج الإلكترونية في مختلف قطاعاتها، وذلك لما يقدمه هذا التحدي من إيجابيات وما يفرضه من سلبيات، فكل دولة راغبة في كسب هذا الرهان لابد لها من تفعيل الإيجابيات ومعالجة السلبيات والتخفيف منها وذلك بانتهاج إستراتيجية تتعامل مع الواقع بحذر شديد.
- يعتبر مشروع الجزائر الإلكترونية مواكبة للتطورات العالمية، وعلى الرغم من العمليات التي تم تجسيدها على أرض الواقع إلا أن درجة الانجاز لم تصل إلى الدرجة المطلوبة وذلك بالنظر إلى المدة التي أخذها المشروع، فهو دخل في سنته السادسة لكنه لم يصل إلى درجة الاكتمال التي كان من المتوقع الوصول إليها بالدخول في سنة 2013- إذ احتلت الجزائر المركز الـ13 عربياً والـ141 عالمياً وفق المؤشر العالمي للأمم المتحدة لمدى جاهزية وسرعة الحكومة الإلكترونية لسنة 2010- وذلك نظراً للعوائق التي تحول دون ذلك أهمها عدم اكتمال البنية التحتية للاتصالات، قلة النصوص التشريعية التي تحكم المعاملات الإلكترونية، محدودية انتشار الانترنيت وعدم توفر الوعي الإلكتروني.
- مشروع الجزائر الإلكترونية سيضيف ديناميكية وفعالية أكثر إلى المؤسسات الاقتصادية وسيشجع الاستثمارات الداخلية والخارجية.
- مشروع الجزائر الإلكترونية من أكبر المشاريع التي تنتهجها الجزائر من أجل تحقيق التنمية المستدامة، لذلك لابد من وضع إستراتيجية وطنية شاملة ودقيقة لإعادة هيكلة الجهاز الإداري الجزائري وذلك بتوفير الكفاءات والموارد التقنية والبشرية والمادية العالية.

ثانياً: الاقتراحات

انطلاقاً من النتائج التي تم التوصل لها، يقترح البحث ما يلي:

- الحذر عند تطبيق الحكومة الإلكترونية في المجتمع والأخذ بعين الاعتبار التباين والاختلاف بين التجارب العالمية في هذا المجال، إذ يجب عدم اعتماد الفكر الإلكتروني لمجرد مواكبة التطورات العالمية بل لابد من إجراء دراسات تجعل نظام الحكومة الإلكترونية يتوافق مع كل مجتمع على حدى.
- لابد على الجزائر من العمل على تجاوز العوائق التي تحول دون تطبيق الحكومة الإلكترونية وذلك بزيادة الوعي الإلكتروني بين مختلف شرائح المجتمع وما يوفره من ايجابيات، ومحاولة وضع إستراتيجية تعمل على تقليص سلبيات الحكومة الإلكترونية التي من أهمها البطالة، الأمن والخصوصية.
- لابد من تحقيق التنسيق بين مختلف الفاعلين من هيئات عمومية وخاصة، فمشروع الجزائر الإلكترونية مشروع ضخم يتطلب تنسيقاً على مستوى عالٍ لدى السلطات العمومية التي تعتبر مركز وموقع القرار والسلطة، ويستحيل على وزارة واحدة أن تأخذ على عاتقها مشروعاً بهذا الحجم يمس كل القطاعات، فهو يحتاج إلى إستراتيجية واضحة المعالم والآجال وإرادة سياسية عالية.
- الاهتمام أكثر بتدريس مادة الإعلام الآلي وتطبيقاتها في الإبتدائيات، حتى يتعود الطفل على استعمال الكمبيوتر الذي هو مفتاح كل التكنولوجيات منذ مراحل دراسته الأولى، إضافة إلى العمل على تحسين قدرة التدفق إلى درجات يمكن من خلالها ضمان انتقال المعلومة بالسرعة المطلوبة وعلى جميع المستويات.
- جعل المواطن عنصراً فاعلاً في عملية صنع القرار والرقابة وذلك بانتهاج إستراتيجية وطنية من أسفل إلى أعلى، يتوضح من خلالها رغبات واحتياجات ومشاكل المواطنين ممّا يساعد الدولة في كسب ثقة المواطن وتحديد الخدمات التي ستلقى قبولاً عامّا وتكون متوافقة تماماً مع الظروف الاقتصادية والاجتماعية المحلية طالما أن المواطن هو من يحدد الخدمات التي يحتاجها ويقوم بالرقابة على مختلف عمليات الحكومة الإلكترونية.

قائمة المراجع:

1. بدران عباس، الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، 2004.
2. خالد ممدوح إبراهيم، أمن الحكومة الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008.
3. سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، مركز البحوث، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2005.
4. سوسن زهير المهدي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.
5. عادل حرحوش المفرجي وآخرون، الإدارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2007.
6. عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2008.
7. محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
8. العربي عطية، الإطار الفني لعمل الحكومة الإلكترونية وإمكانية تحقيقه في الجزائر، مقال منشور بمجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، العدد 18، مارس 2010.
9. بختي إبراهيم، الانترنيت في الجزائر، مقال منشور في مجلة الباحث، عدد 01، جامعة ورقلة، 2002.
10. بن عيشاوي أحمد، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال، مقال منشور بمجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد 07، 2009.
11. عماري عمار وآخرون، واقع الاقتصاد الجديد في العالم العربي والإسلامي، مقال منشور في مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد5، 2007.
12. محمد خير أبو زيد وهيثم علي حجازي، أثر تطبيق لحكومة الإلكترونية وأبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة"دراسة تطبيقية على

المؤسسات الحكومية الأردنية"، مجلة البحوث المالية والتجارية،كلية التجارة بورسعيد، مصر، العدد 02، ديسمبر 2007.

13. *Kamel Benel kadi, gouvernement électronique en Algerie : la langue marche vers le numérique, article publie au journal el Watan, 3 mai 2008.*

14. بومايلة حفيظة، علاقة الانترنيت كتكنولوجيا حديثة للاتصال والمعلومات بالتنمية في دول العالم الثالث- الجزائر- ، مذكرة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم السياسية، جامعة باتنة، 2003.

15. عبد القادر العاطف، متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في مواجهة مخاطر الاقتصاد الافتراضي، بحث مقدم للملتقى العلمي الدولي الخامس" الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية"، المركز الجامعي خميس مليانة، مارس 2012.

16. واعر وسيلة، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية" حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية- الجزائر –"، بحث مقدم للملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة قسنطينة، 2010.

17. المرسوم التنفيذي رقم 98- 257 المؤرخ في 25 أوت 1998 والمتعلق بضبط شروط وكيفية إقامة خدمات الانترنيت واستغلالها، الجريدة الرسمية، العدد 63، 04 جمادى الأولى 1419هـ الموافق لـ 26 أوت 1998.

18. المرسوم التنفيذي رقم 2000- 307 المؤرخ في 14 أكتوبر 2000 والمتعلق بضبط شروط وكيفية إقامة خدمات الانترنيت واستغلالها، الجريدة الرسمية، العدد 60، 17 رجب 1421هـ الموافق لـ 15 أكتوبر 2000.

19. مشروع الجزائر الإلكترونية e-Algerie 2013 المنشور على موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال: http://www.mptic.dz/ar/IMG/pdf/e-algerie.pdf

20. بعيط .ف، الحكومة الإلكترونية هدفها تقليص البيروقراطية وتحريك الاقتصاد، متاح على الموقع الإلكتروني:
http://sawt-alahrar.net/oldsite/modules.php?name=News&file=article&sid=7371

وزارة الداخلية والجماعات المحلية على الموقع الإلكتروني:
http://www.interieur.gov.dz/Dynamics/frmItem.aspx?html=7&s=4
www.internetworldstats.com