جامعة ابن خلدون – تيارت-

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم : علوم التسيير

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

في شعبة : مالية و محاسبة تخصص : مالية و بنوك

الحوكمة الالكترونية في الجزائر

– دراسة نماذج الحكومة الالكترونية العالمية و القارية الرائدة –

اعداد الطلبة :

دريدش اميرة وردة

عمار سفيان

الاستاذ المشرف :

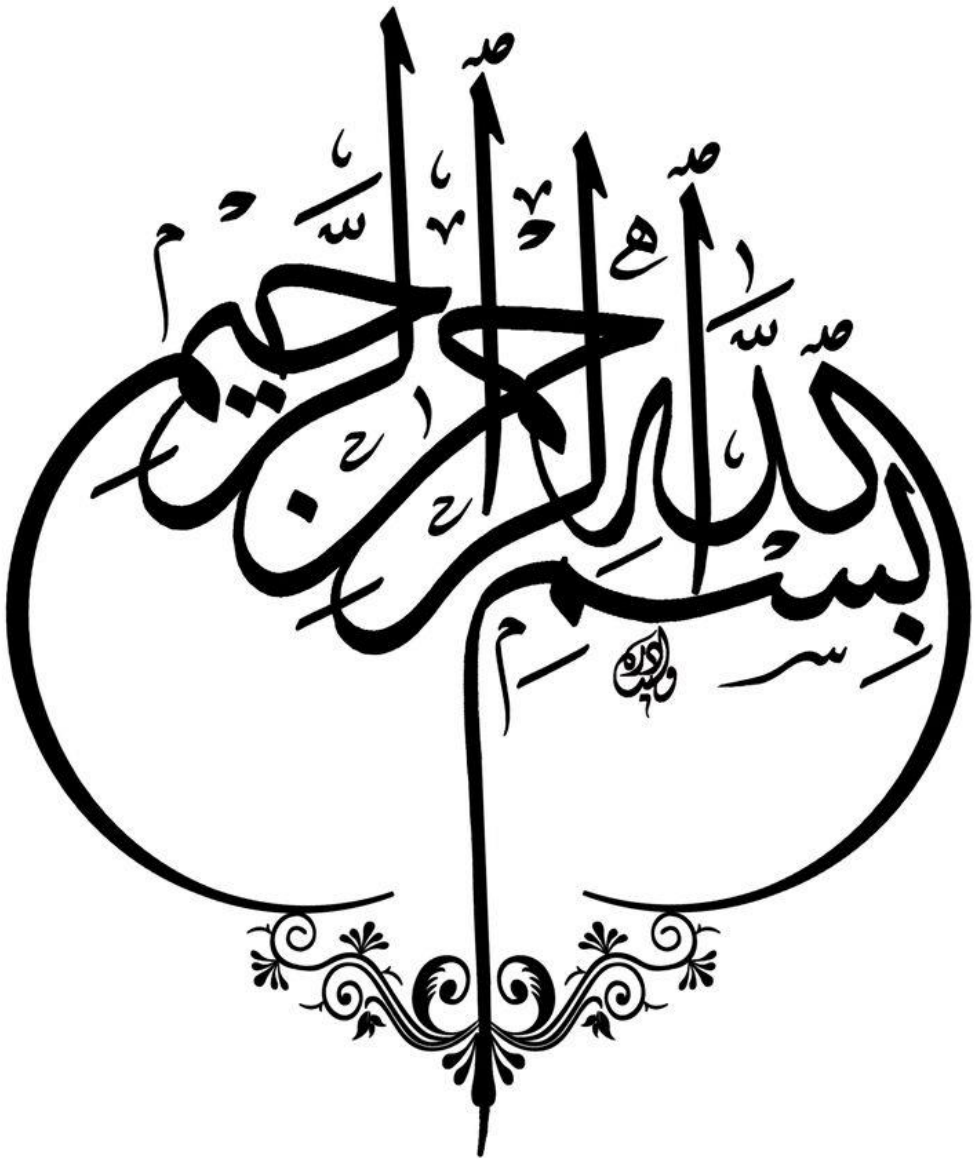
د. ساعد محمد

لجنة المناقشة :

اسم و لقب الاستاذ	الدرجة العلمية	الصفة
كلاخي لطيفة	استاذ محاضر – أ –	رئيسة
عدة عابد	استاذ محاضر – أ –	مناقش اول
حيرش محمد	استاذ محاضر – أ –	مناقش ثاني
ساعد محمد	استاذ محاضر – أ –	مشرفا و مقررا

نوقشت و اجيزت علنا بتاريخ : 20 جوان 2022

السنة الجامعية : 2021 – 2022


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وتقدير

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك و لا يطيب النهار إلا بطاعتك.

و لا تطيب اللحظات إلا بذكرك

و لا تطيب الآخرة إلا بعفوك

و لا تطيب الجنة إلا برؤيتك

الله جل جلالة

نتقدم بالشكر للأستاذنا الدكتور "ساعد محمد" الذي قام بمرافقتنا لإتمام هذا العمل و لم يبخل علينا بتوجيهاته القيمة

كما نشكر السادة أعضاء لجنة المناقشة مسبقا على تفضلهم بقبول مناقشة وإثراء هذه المذكرة وكل من ساعدنا في إتمامها من قريب أو بعيد.

والصلاة والسلام على النبي الأمين من جاء رحمة للعالمين محمد بن عبد الله وعلى آله

إهداء

بسم الله و الصلاة و السلام على نور القلوب و سيد الوجود و خير الانام حبيبنا محمد و على اله و صحبه اجمعين

نهدي ثمرة عملنا المتواضع الى من لا يمكن للكلمات ان توفي حقهما لو الدينا الداعمين لنا في مسيرتنا الدراسية في كل الاحوال و الظروف

الى عائلتينا و الاصدقاء ، الى كل من احبنا في الله و احببناه فيه

الى كل من يقرا مذكرتنا الان نهديه هذه المذكرة .

فهرس المحتويات

المحتوى	الصفحة
الشكر و التقدير	I
الاهداء	ii
فهرس المحتويات	iii
قائمة الجداول والاشكال	iiii
مقدمة	ب
الفصل الأول: ماهية الحوكمة الالكترونية في الجزائر	
تمهيد	02
المبحث الأول: مفهوم الحوكمة الإلكترونية	03
المطلب الأول: تعريف الحكومة الالكترونية وتحديد أسباب ظهوره	03
لمطلب الثاني: أهداف و مزايا الحوكمة الالكترونية	06
المطلب الثالث: إستراتيجية و متطلبات تطبيق الحوكمة الالكترونية وخصائصها و اثار تطبيقه	08
المبحث الثاني: واقع تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر, اهدافها ومعوقاتها	13
المطلب الأول: واقع تطبيق الحوكمة الالكترونية في الجزائر	13
المطلب الثاني: اهداف و بعض مشاريع الحكومة الإلكترونية في الجزائر	18
المطلب الثالث: المبادرات القانونية لإرساء دعائم الحكومة الالكترونية في الجزائر و معوقات تطبيقها	20

خلاصة الفصل	24
الفصل الثاني :دراسة نماذج الحكومة الالكترونية العالمية و القارية الرائدة	
تمهيد	26
المبحث الأول: نماذج عالمية لمراحل بناء الحكومة الإلكترونية	27
المطلب الأول : نموذج (layane and lee 2001) والمراحل الأربعة للحكومة الالكترونية	27
المطلب الثاني: نموذج (moon)والمراحل الخمسة للحكومة الالكترونية	29
المطلب الثالث: نموذج النضج (maturity) للحكومة الالكترونية	31
المبحث الثاني: تجارب بعض الدول الرائدة في تطبيق الحكومة الإلكترونية	34
المطلب الأول : ترتيب أعلى 10 دول من حيث مؤشر الحكومة الالكترونية لدى الامم المتحدة	34
المطلب الثاني: تجارب بعض الدول العالمية الرائدة في تطبيق الحكومة الإلكترونية	38
المطلب الثالث: تجارب بعض الدول العربية الرائدة في تطبيق الحكومة الإلكتروني	41
خلاصة الفصل	47
الفصل الثالث : تقييم مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر مقارنة مع دول اخرى استنادا على مؤشرات الامم المتحدة	
تمهيد	49
المبحث الأول: مؤشرات تنمية الحكومة الالكترونية للامم المتحدة	50
المطلب الأول : مؤشر الخدمة عبر الانترنيت	51

المطلب الثاني : مؤشر البنية التحتية للاتصالات	53
المطلب الثالث : مؤشر راس المال البشري	55
المبحث الثاني : دراسة تحليلية لمؤشرات تنمية و تطوير الحكومة الالكترونية	57
المطلب الاول : مؤشر الخدمة عبر الانترنيت في الدول محل الدراسة	59
المطلب الثاني : مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية و لاسلكية في الدول محل الدراسة	60
المطلب الثالث : مؤشر راس المال البشري في الدول محل الدراسة	63
خلاصة الفصل	65
خاتمة	66
قائمة المراجع	70
ملخص	

قائمة الجداول و الاشكال

قائمة الجداول :

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
2-1	المراحل الخمسة لتطور الحكومة الالكترونية حسب مون 2002	29
2-2	نموذج النضج للحكومة الإلكترونية	32
2-3	قائمة 10 بلدان ذات التصنيف الاعلى في تطوير الحكومة الاكترونية وفقا لنتائج دراسة عام 2018	35
2-4	ترتيب الدول العربية في تطبيق الحكومة الالكترونية وفقا لمؤشر الامم المتحدة لسنة 2018	42
3-1	مؤشر الحكومة الالكترونية لدى الامم المتحدة لعام 2020	57
3-2	قيم مؤشر الخدمة عبر الانترنيت لكل من الجزائر و الدول محل الدراسة (2014-2020) :	58
3-3	قيم مؤشر البنية التحتية للاتصالات لكل من الجزائر و الدول محل الدراسة (2014-2020)	59
3-4	ترتيب قيم مؤشر البنية التحتية للاتصالات لكل من الجزائر و الدول محل الدراسة و مكوناتها لسنة (2020)	60
3-5	قيم مؤشر راس المال البشري لكل من الجزائر و الدول محل الدراسة (2014-2020)	62
3-6	توضيحي لمكونات مؤشر راس المال البشري الخاص بالجزائر و مختلف تطوراته	63

قائمة الاشكال :

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
2-1	نموذج المراحل الأربعة لـ (**Layane and lee2001**)	28
3-1	المكونات الثلاثة لمؤشر الحكومة الالكترونية **EGDI**	50
3-2	مؤشر البنية التحتية للاتصالات **TII**	53
3-3	مؤشر راس المال البشري **HCI** و مكوناته	55
3-4	قيم مؤشر الخدمة عبر الانترنيت لكل من الجزائر و الدول محل (**2014-2020**)	58
3-5	قيم مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية و اللاسلكية لكل من الجزائر و الدول محل (**2014-2020**)	60
3-6	قيم مؤشر راس المال البشري لكل من الجزائر و الدول محل الدراسة (**2014-2020**)	62

مقدمة

مقدمة

عرف العالم في العقود الاخيرة ثورة هائلة في مختلف المجالات العلمية و التكنولوجية . حيث اصبح التقدم التكنولوجي هو المحرك الرئيسي للعالم وبه يقاس تطور الامم و ازدهارها. فسعت غالبية دول العالم الى تطوير نظام رقمي سريع و اشراكه في الحياة الاجتماعية و الاقتصادية بهدف تحسين الخدمات الحكومية، ما ادى الى ظهور مصطلح جديد هو مصطلح " الحكومة الالكترونية "، الذي تتمحور دراستنا حوله سارعت العديد من الدول لتبني هذه الفكرة و استخدامها و تطبيقها في الاجهزة الادارية الحكومية في الدولة و ذلك من خلال عرض المعلومات و انجاز العديد من المعاملات الحكومية و التجارية عن طريق شبكة الانترنيت، و من ثم فقد اتاحت هذه التقنية للحكومة و مواطنيها فرصا للتواصل بعيدا عن الاجراءات البيروقراطية العقيمة

و الجزائر كغيرها من الدول الراغبة في الانضمام الى العالم المتقدم و مواكبة العصر فسارعت الى تطبيقه و اطلقت مشروع برنامج الجزائر الالكترونية 2009-2013 من خلال وزارة البريد و تكنولوجيا الاعلام و الاتصال و هو برنامج يستهدف تطوير الادارة الجزائرية، بعد مرور عدة سنوات من اطلاق هذا المشروع اصبح من الضروري معرفة و تقصي عن قرب واقع الحكومة الالكترونية في الجزائر و معرفة مدى تقدم الجزائر في امجاز مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر و موضعها بين دول العالم ,و لكن بالعودة الى نقطة البداية فالبحث و التقصي في امكانية و جاهزية الجزائر لتجسيد مثل هذه المشاريع يتطلب استعمال مجموعة من المؤشرات التي من شانها تحديد واقع الجزائر و من هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة لتطرح الاشكالية التالية :

ماهو واقع مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر مقارنة بالدول محل الدراسة استنادا على مؤشرات الامم المتحدة ؟

و تقودنا هذه الاشكالية الى التساؤلات الفرعية التالية :

ماهي النماذج المتبعة العالمية لتطبيق الحوكمة الالكترونية

ماهي مؤشرات الامم المتحدة التي يقوم على اساسها تقييم الحكومات الالكترونية للدول ؟

فرضيات الدراسة :

وكمنطلق للدراسة نقدم الفرضيات التالية :

الحكومة الالكترونية هي استراتيجية حديثة تتبناها مختلف الحكومات في ظل الثورة الرقمية للارتقاء بجودة الخدمات المقدمة للمستفيدين .

حققت الحكومة الالكترونية في الجزائر عدة انجازات مهمة .

من متطلبات تطبيق الحوكمة الالكترونية البنية التحتية الجيدة

اهمية الموضوع :

اهمية الموضوع تكمن في كونه موضوع جديد في اثرا المعلومات و اعطائه مفاهيم و صورة شاملة ليواكب متطلبات العصر، و كذلك باعتباره موضوع لو يوفى حقه من العناية العلمية خاصة في الجزائر .

يقدم اخر مستجدات الحكومة الالكترونية الجزائرية، و مقارنتها بدول رائدة من اجل الاستفادة من تجاربها، كنوع من المقترنة المرجعية في هذا الاطار من شانها تقديم اشعارات حاسمة و مهمة لتوجيه متخذي القرار و صانعي السياسات للاتجاه الصحيح .

اهداف الموضوع :

تم القيام بهذه الدراسة للتمكن من تقصي و معرفة عن قرب واقع الحكومة الالكترونية بالجزائر و مدى اندماجها في الثورة الرقمية و يمكن اجمال الاهداف الاخرى في :

تحديد الاطار النظري و المفاهيمي للحكومة الالكترونية و مدى علاقته بمجتمع المعلومات.

عرض و تقديم مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية الصادر عن منظمة الامم المتحدة كمؤشر عالمي رائد في هذا المجال .

مدى تقدم الجزائر في انجاز مشروع الحكومة الالكترونية و كذا اهم العراقيل التي تحول دون استكماله.

المنهج المتبع:

تناولنا المنهج الوصفي الذي يهدف الى تصوير الظاهرة و دراسة وضعها، بالاستعانة الى المنهج المقارن و المنهج التحليلي لتوضيح اوجه الشبه و الاختلاف بين الجزائر و الدول محل الدراسة لتقييم مشروع الحكومة الالكترونية .

الادوات المستخدمة اهمها :

بيانات متوفرة غبر قاعدة بيانات الامم المتحدة و كذا تقارير الحكومة الالكترونية الامم المتحدة من سنة 2014 الى 2020 .

تقسيمات البحث:

قسمنا دراستنا الى ثلاثة فصول، فصلين نظري تكلم الاول عن ماهية الحوكمة الالكترونية و احتوى على مبحثين، المبحث الاول درس مفهوم الحوكمة الالكترونية و المبحث الثاني وضح واقع تطبيق الحكومة

الالكترونية في الجزائر, اهدافها ومعوقاتها . اما الفصل الثاني فتم التطرق فيه عن دراسة نماذج الحكومة الالكترونية العالمية و القارية الرائدة حيث احتوى مبحثه الاول على نماذج عالمية لمراحل بناء الحكومة الإلكترونية، اما المبحث الثاني فتطرق الى تجارب بعض الدول الرائدة في تطبيق الحكومة الإلكترونية

اما بخصوص الفصل التطبيقي المتمثل في تحليل بيانات و المقارنة بينهم كان بعنوان تقييم مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر مقارنة مع دول اخرى استنادا على مؤشرات الامم المتحدة بمبحثين متمثلين في مؤشرات تنمية الحكومة الالكترونية للأمم المتحدة و دراسة تحليلية لمؤشرات تنمية و تطوير الحكومة الالكترونية حيث تم التعريف بالمؤشرات بطريقة نظرية و استخدامهم في عملية تحليل النتائج للتمكن من المقارنة .

الدراسات السابقة :

دراسة مسعود درواسي "جامعة البويرة" و بن مسعود ادم "جامعة البليدة " مقالة في مجلة "الادارة و التنمية للبحوث و الدراسات " بعنوان الحوكمة الالكترونية متطلباتها و معوقات تطبيقها حيث تطرقت الى متطلبات و معوقات تطبيق الحوكمة الالكترونية و تشجيع التوجه نحوها اما ما يميز دراستنا عن هذه الدراسة ان دراستنا تدرس الحوكمة الالكترونية في الجزائر بشكل الخصوص و نماذج عالمية لمراحل بناء الحكومة الإلكترونية و الدول الرائدة في المجال المطبقة لهذه النماذج بالاضافة الى تقييم المشروع المتبع من طرف الجزائر مقارنة بدول اخرى حسب مؤشرات الامم المتحدة و اهم النتائج المتحصل عليها ضرورية و حتمية الدول لانتهاج الحوكمة الالكترونية فتعتبر هي المستقبل

دراسة باسي الهام جامعة باجي مختار عنابة –الجزائر– دراسة بمجلة المنهل الاقتصادي بعنوان "الثقافة كمفتاح لنجاح الحوكمة الالكترونية "حيث سلطت الضوء على اهمية الثقافة التي تعتمد على مبادئ و قيم المجتمع في انجاح الحوكمة الالكترونية التتي ترمي الى تفعيل الحكم الراشد و توصلت الدراسة الى ان نجاح تطبيق الحوكمة الالكترونية يستحيل في غياب ثقافة مشجعة و محفزة لهذا التوجه اما ما يميز دراستنا

عن هذه الدراسة دراسة الحوكمة الالكترونية في الجزائر و دراسة نماذج الحكومة الالكترونية العالمية و القارية الرائدة مرتبة الجزائر وواقع تطبيق مشروع الحوكمة الالكترونبة

الفصل الأول

ماهية الحوكمة الالكترونية في الجزائر

تمهيد :

خطت العديد من الدول خطوات كبيرة للانتقال من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الالكترونية، إذ تعتبر هذه الأخيرة توجه عصري لتسيير الشؤون العامة ووسيلة لتحسين الأداء الحكومي ليصبح أكثر كفاءة وفعالية، هذا الأسلوب يتطلب تغيير نمط عمل الحكومة في تطبيقه ويعتمد بشكل محوري على التكنولوجيا الرقمية والابتكار وإتاحة البيانات، وما حققته الحكومات الالكترونية من نتائج جعل معظم الدول على اختلاف درجات تقدمها وقد رأتها تسعى لإرسائها وتفعيلها ودعم مبادراتها.

الجزائر كغيرها من الدول لا تستطيع أن تكون بمعزل عن تطورات الثورة الرقمية والنهضة التكنولوجيا العالمية، لذا فقد أصبحت هناك ضرورة حتمية لتبنى الحكومة الالكترونية بالرغم من صعوبة

التطبيق وضخامة المتطلبات وقلة مقومات التنفيذ، إلا أنه لم يعد لديها خيار سوى مسايرة الركب، حيث باشرت تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية الجزائر الالكترونية 2013 - 2008 والذي كان من المفترض أن يكون مشروع شمولي يساهم في المجال الاستثماري والتنموي ويسعى إلى تحقيق مجتمع معلوماتي، إلى جانب تفعيلها العلاقة بين المواطن والحكومة وتعزيزها للعلاقة بين المؤسسات عبر وسائل تفاعلية، ومن هذا المنطلق سيتم التطرق لمبحثين :

المبحث الأول: مفهوم الحوكمة الإلكترونية

المبحث الثاني : نطاق ومجالات تطبيق الحكومة الالكترونية ومعوقاتها في الجزائر

المبحث الأول: مفهوم الحوكمة الإلكترونية :

أصبحت الحكومة الالكترونية حقيقة واقعة في كثير من الدول، وإن لم تكتمل صورتها النهائية بعد، نظرا لحاجتها لجهود مضنية، وأجهزة متطورة، وأنظمة ذكية، بصفة مستمرة، كما أنها تسري في طريق جديد غير مأهول، ولكنه ملئ بالآمال والطموحات التي لا تقف عند حد، ولا يستطيع أن يتوقع مصيرها النهائي أحد.

حيث باتت الحكومة الإلكترونية موطن اهتمام بالغ وعناية تامة لدى جميع بلدان الأرض، لما توفره من خدمات رقمية للمواطن ولإلقاء الضوء على الحكومة الإلكترونية نوالي بالبحث عرضها في المطلب الأول سنعمل على دراسة الحكومة الالكترونية من حيث تعريفها، أسباب ظهورها، نطاق ومجالات تطبيقها و معوقاتها في الجزائر

المطلب الأول : تعريف الحوكمة الالكترونية وتحديد أسباب ظهورها.

تعريف الحوكمة الالكترونية :

تتشكل الحوكمة الالكترونية من مصطلحي حوكمة و الكترونية فمصطلح الحوكمة ليس حديثا، بل قديم قدم الحضارة البشرية، فهو سيرورة اتخاذ و تنفيذ القرارات، ويمكن استخدامه في عدة سياقات : مؤسسية، وطنية، دولية، محلية.

ولغويا تناول هذا المصطلح عدة جوانب كالحكمة التي تقتضي التوجيه و الإرشاد ،الحكم أي مايقتضيه من السيطرة على الأمور بوضع الضوابط و القيود التي تتحكم في السلوك ، أيضا الاحتكام الذي يقوم على الرجوع إلى مرجعيات أخلاقية و ثقافية و خبرات تم الحصول عليها من تجارب سابقة ، و أخيرا التحاكم الذي يعبر عن طلب للعدالة خاصة عند انحراف السلطة وتلاعبها بمصالح المساهمين .

و اصطلاحا فالحوكمة هي الترجمة المختصرة التي راجت للمصطلح CORPORATE GOVERNANC ، وفيما يخص الترجمة العلمية لهذا المصطلح ، و التي اتفق عليها ، فهي :" أسلوب ممارسة سلطات الإدارة الرشيدة ".

وقد تعددت التعريفات المقدمة لهذا المصطلح ،بحيث يدل كل مصطلح على وجهة النظر التي يتبناها مقدم هذا التعريف .

فتعرف مؤسسة التمويل الدولية IFC الحوكمة بأنها :"هي النظام الذي يتم من خلاله إدارة الشركات والتحكم في أعمالها "، كما تعرفها منظمة التعاون الاقتصادي و التنمية OECD :" بأنها مجموعة من العلاقات فيما بين القائمين على إدارة الشركة و مجلس الإدارة و حملة الأسهم و غيرها من المساهمين " [1].

توجد في الأدب الإداري محاولات متعددة لتعريف الحكومة الالكترونية وتحليل أبعادها ومبرراتها، وتنطلق من مداخل مختلفة، لكنها ترتبط بصفة عامة بخيط منهجي يتمثل بفكرة أن الحكومة الالكترونية تعني ببساطة إنتاج المعلومات والخدمات وتوزيعها الكترونيا خلال 24 ساعة في اليوم , 7 أيام في الأسبوع ،وبطريقة ترتكز على تلبية احتياجات المواطنين والأعمال.

– تشير المصادر بأنه لا يوجد تعريف محدد لمصطلح الحكومة الإلكترونية نظرا للأبعاد التقنية والإدارية والتجارية والاجتماعية التي تؤثر عليها ، وهناك عدة تعريفات للحكومة الإلكترونية من أكثر من جهة دولية، ففي عام 2002 عرفت الأمم المتحدة الحكومة الإلكترونية بأنها استخدام الإنترنت والشبكة العالمية العريضة لتقديم معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين .

– كما قدم البنك الدولي (2005) مفهوما اشمل للحكومة الالكترونية بأنها" : عملية استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات مثل :شبكات المعلومات العريضة، وشبكة الانترنت، وأساليب الاتصال عبر الهاتف المحمول والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية".

– أما التعريف الذي تبناه الاتحاد الأوروبي فهو أن الحكومة الالكترونية هي حكومة تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتقدم للمواطنين وقطاع الأعمال، الفرصة للتعامل والتواصل مع الحكومة، باستخدام الطرق المختلفة للاتصال مثل الهاتف، البطاقات الذكية، البريد الالكتروني للانترنت،

وتتعلق بكيفية تنظيم الحكومة لنفسها في الإدارة ووضع إطار لتحسين وتنسيق طرق إيصال الخدمات وتحقيق التكامل بين الإجراءات.[1]

[1] .باسي الهام (**الثقافة كمفتاح لنجاح الحوكمة الالكترونية**) مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 03، العدد 02 ، ديسمبر2020، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي ، الجزائر ص333

[1] الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد 13 ، العدد 01 القسم(أ)العلوم الاقتصادية و القانونية (2021) ، ص144

ومن أجل إضفاء صبغة شمولية على الموضوع نقدم التعريف التالي:

"الحكومة الالكترونية هي النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية الكلاسيكية مع فارق أن الأولى تعيش في الشبكات وأنظمة المعلوماتية والتكنولوجيا وتحاكي وظائف الثابتة التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة".

ومن أجل التسهيل تقدم تعريف آخر بشكل مبسط "الحكومة الالكترونية تهدف إلى تقديم الخدمات الحكومية على اختلافها عبر الوسائط الالكترونية وأدوات التكنولوجيا وأهمها الانترنيت والاتصالات".[2]

2 . أسباب ظهور الحكومة الإلكترونية :

تُعدّ الحكومة التقليدية بأنّها الكيان التنظيمي التي تعمل الدولة على تشكيله؛ بهدف إدارة شؤونها واتخاذ قراراتها الإستراتيجية، والمرتبطة بالنواحي السياسية والاقتصادية والاجتماعية، ومع التطور التكنولوجي وظهور الإنترنت كان لا بُدّ من البحث أن يتعدد وأن تتعقد الإجراءات، وهذا من أسباب ظهور الحكومة الإلكترونية،حيث إنّ تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية عبر الانترنت عمل على توفير المال والوقت والجهد، وفيما يأتي أهم أسباب ظهور الحكومة الإلكترونية:

الأسباب السياسيّة: والتي تتمثل بظهور مفاهيم حديثة كالعولمة ،كما أنّ تنافس السياسيين لكسب رضا الجمهور أدى لبحثهم عن طُرق أسهل لتقديم الخدمات، كما أنّ البنك الدولي يعمل على دعم مشاريع الحكومة الإلكترونية في البلدان الناميّة.

الأسباب التكنولوجيّة: وتتمثل هذه الأسباب بظهور شبكة الإنترنت وانخفاض الأسعار، كما أنّ تطوير مُستويات عالية من طرق تشفير البيانات عمل على منح الثقة بالشبكة، كما ساهم ابتكار تقنية الإمضاء الإلكتروني على ظهور الحكومة الإلكترونية.

الأسباب الاقتصاديّة: حيث ساهمت التكاليف المنخفضة للتكنولوجيا على قيام الحكومات على استغلالها، كما أنّ التوجه نحو المشاريع المشتركة من مختلف القطاعات أصبح مهمًا.[1]

---

[2] سمية بو مروان،(**الحكومة الإلكترونية و دورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية**) المملكة العربية السعودية – مكتبة القانون و الاقتصاد الرياض ط1 1435هـ 2014 /م ص 19

[1] **أسباب ظهور الحكومة الإلكترونية**، الموقع : www.sotor.com ، **تاريخ الاطلاع : 2021/11/04 ، 23:00.**

المطلب الثاني: أهداف و مزايا الحوكمة الالكترونية :

1. أهداف الحوكمة الالكترونية :

إن الحكومة الإلكترونية ترتبط بالحكومة الفعلية كمصدر للمعلومات والخدمات، والمواطنين ومنشآت الأعمال والمنظمات المختلفة المتواجدة في المجتمع تعاملهم كعملاء أو منتفعين يرغبون جميعهم من الخدمات الإلكترونية والمعلوماتية التي تقدمها الحكومة الإلكترونية.

وهناك هدف استراتيجي للحكومة الإلكترونية يتمثل في دعم وتبسيط الخدمات الحكومية لكل الأطراف المعنية بالخدمات، وهم :الحكومة، والمواطنين، ومنشآت الأعمال. وعلى ذلك فإن الحكومة الإلكترونية تساند الوسائل الإلكترونية وتسهم في تدعيم جودة وسرعة وسهولة الأعمال التي تقدمها للأطراف الثلاثة المعنية، ولذلك فإن أهداف الحكومة الإلكترونية تشبه إلى حد كبير أهداف الحكومة الجيد.

ويمكن تحديد أهداف الحكومة الإلكترونية من خلال وصف كل من الحكومة الإلكترونية والديمقراطية الحكومية منفصلين عن بعضهما البعض كما يلي:

الأهداف الأربعة الرئيسية للديمقراطية الحكومية:

تقويم المعرفة والمعلومات عن العملية السياسية، وعن الخدمات المتوافرة والمتاحة للمواطنين والأعمال.
تقديم المساعدة في التحول من الوصول السلبي إلى المعلومات إلى المشاركة النشطة للمواطن من خلال الشفافية المتمثلة في إعلامه، تمثيله، استشارته، تشجيعه على التصويت في الانتخابات، وتضمينه في كل الأمور
تقليل تكلفة الخدمات والإجراءات الحكومية، وما يصاحبها من أداء عمليات إدارية.
زيادة كفاءة وفعالية الحكومة من خلال تعاملها مع المواطنين ومنشآت الأعمال.

أهداف الحكومة الإلكترونية:

الأهداف المرتكزة على أعمال المصالح الحكومية الداخلية الغير ظاهرة للمتعاملين، تتمثل في تسهيل السرعة، الشفافية، إمكانية المحاسبة الكفاءة وفعالية

عمليات إجراءات أداء أنشطة الإدارة الحكومية . ويساهم هذا التوجه في توفير تكلفة الأعمال وتقديم الخدمات بطريقة جوهرية.

2) أهداف الحكومة الإلكترونية الخارجية فإنها توجه نحو تحقيق حاجات المجتمع وتوقعاته بطريقة مرضية وذلك عن طريق تبسيط التعامل والإجراءات مع الخدمات العديدة المتاحة، ويسهل استخدام تكنولوجيا المعلومات

والاتصالات في العمليات والخدمات الحكومية الداخلية سرعة وشفافية وإمكانية المحاسبة والكفاءة والفعالية الخاصة في التواصل مع الجمهور والمواطنين والأعمال والأجهزة الحكومية الأخرى.

وقد حددت (جامعة الدول العربية، إعلان القاهرة، 18 يونيه 2003) ستة أهداف رئيسية تتصف بها استراتيجيات الحكومية الإلكترونية كما يلي:

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[1].

2 . مزايا الحكومة الإلكترونية :

للحكومة الإلكترونية مزايا كثيرة منها:

توفير الوقت والجهد وسرعة الانجاز: حيث أنّها توفر الوقت على مستهلكي الخدمات، الذّين يدخلون على الخط لقضاء مآربهم عوض الانتظار في الطوابير.

زيادة الإتقان: حيث تمتاز الخدمات المقدمة إلكترونيا بالجودة والإتقان، باعتبار سهولة الرقابة المباشرة عليها.

خفض التكاليف وتحقيق الكفاءة في الأداء: ذلك أنّ استعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة يؤدّي إلى تقليل عدد المكلفين بنسخ ونقل وحفظ وتوزيع الأعمال الورقية المتعلقة بالمعاملات، مما يقلل من الموارد المخصصة لهذا الغرض، وبهذا الشكل تتحقق الكفاءة في الأداء الحكومي من خلال التحول من الأسلوب الورقي إلى الأسلوب الإلكتروني في أداء أعماله، مما يؤدي إلى تحقيق أهدافها على كافة الأصعدة السياسية والاقتصادية والاجتماعيّة فضلا عن نيل رضا المواطنين.

تحقيق الشفافية: وهذا عن طريق إتاحة المعلومات الدّقيقة عن كافة أنشطة الحكومة، مع إطلاع الكافة على القوانين واللوائح على الموقع الرّسمي،

[1] سمية بو مروان، **مرجع سبق ذكره** ، ص ص 52 54

وهذا يؤدي إلى القضـاء على التصرفات البيروقراطية والرشوة وتعسف الإدارة أمام المواطنين أو الحد منها على الأقل

القضاء على الفساد الإداري والمالي: من خلال القضاء على مختلف الممارسات الغير قانونية كالرشوة والمحسوبية.

ضمان مشاركة الجميع من مؤسسات حكومية وغير حكومية وخواص والمجتمع المدني وجمهور المواطنين في وضع الحلول لمختلف المشاكل كل حسب درايته وخبرته.

تعزيز التعاون بين المؤسسات الحكومية المختلفة، وتبادل المعلومات والبيانات فيما بينها، مما يؤدّي إلى زيادة الفعالية في أداء الأجهزة الحكوميّة.

تقليل تأثير العلاقات الشخصية على إنجاز الأعمال

تسويق المنتجات والخدمات على المستوى الدّولي[1].

المطلب الثالث: إستراتيجية و متطلبات تطبيق الحوكمة الالكترونية وخصائصها :

1. إستراتيجية تطبيق الحوكمة الالكترونية وخصائصها :

من أجل نجاح مشروع تطبيق الحوكمة الإلكترونية، يجب اتباع خطوات محددة وبمميزات خاصة.

خطوات وضع إستراتيجية الحوكمة الالكترونية :

يمكن تلخيص هذه الخطوات في النقاط التالية :

توافق المشروع مع المبادئ والتنظيم الداخلي للهيئات الحكومية؛

تحسين فعالية العمليات الديمقراطية؛

توسيع شبكة الاتصال بين المستفيدين والمنظمات الحكومية (هاتف، مواقع انترنيت...)؛

الاستناد على الشمولية والابتعاد عن التمييز؛

ضمان الشفافية والاستمرار في تشجيع المشاركة الالكترونية؛

التنسيق بين مختلف القطاعات والمستويات الحكومية وتعزيز الاندماج بينها؛

الحفاظ وتعزيز ثقة المواطن وذلك بتوفير حماية البيانات الشخصية؛

[1] الصادق ضريفي (، **تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر)** الملتقى الدولي الموسوم ب النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني جامعة محمد بوضياف -المسيلة - 27/26 نوفمبر 2018 ص ص 5 ، 6،

التقييم الجدي وإدارة المخاطر؛

الاهتمام بالتدريب والتكوين للأفراد داخل الهيئات الحكومية واتخاذ التدابير اللازمة

لإعلام الجمهور؛

توفير آليات للتقييم والتطور المستمر.

الخصائص الرئيسية لإستراتيجية الحوكمة الالكترونية:

تتمثل هذه الخصائص فيما يلي :

استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدعم العمليات الديمقراطية الالكترونية ووسيلة لتوفير الخدمات العمومية؛

سهولة الحصول على المعلومات والخدمات؛ تقليص الفجوة الرقمية بتكييف الوسائل التكنولوجية وجعلها في متناول أي فرد؛

النظر في الأحكام القانونية المطبقة، خاصة المتعلقة بالمصادقة على المعلومات، وتحديد الصلاحية القانونية للمعاملات الالكترونية؛

التخفيف من الأعباء الإدارية والتنظيمي

يجب أن تتضمن أحكاما لضمان التوزيع المناسب للموارد التكنولوجية والمالية والبشرية اللازمة لتنفيذ مشروع الحوكمة الإلكترونية، فضلا عن الاستخدام السليم لهذه الموارد؛

نشر النتائج الأولية لمشروع الحوكمة الالكترونية عبر الوسائل التكنولوجية؛

تقييم الخدمات والإجراءات الإدارية بصفة مستمرة؛

تحديد المخاطر واتخاذ الإجراءات الوقائية؛

ينبغي أن تحتوي إستراتيجية الحوكمة الالكترونية على نظام لإدارة جودة الخدمات من أجل زيادة درجة رضا المستفيدين وتقليل الأخطاء؛

والجدير بالإشارة، أن الوسيلة الوحيدة لتطبيق الحوكمة الالكترونية في القطاع العام هو ضرورة وجود قاعدة البيانات المفتوحة .فالبيانات المفتوحة هي الطريق إلى الحكم الرشيد الالكتروني فلا يمكن للفرد ولا المنظمات ولا حتى الحركات السياسية الحزبية أو المستقلة أن تصنع برامج تنموية قابلة للتطبيق بدون معطيات صحيحة وواضحة، أو تشارك في بناء الدولة وهي لا تعلم ما يحاك في كواليس الحكومة، أو تناقش التصرف وليس هنا كقاعدة قانونية متطورة ومتماسكة و محينة ، أو تحكم على النتائج بدون إحصائيات مقارنة .وينبغي على قاعدة البيانات المفتوحة أن تكون صحيحة يمكن التحقق منها، محينة ، وقابلة للاستعمال. ولذلك من

الضروري إرساء لغة حوار مشتركة لصياغة البيانات العامة فيشكل موحد، حتى يتيسر على جميع المستعملين من أفراد، منظمات، وجهات حكومية استغلال البيانات وإثرائها .وهو ما يُعرف تقنيا باسم الإطار التوافقي للحكومة الإلكترونية.[1]

3 .متطلبات تطبيق الحوكمة الالكترونية : إن مشروع الحوكمة إلالكترونية كشأنه كشأن أي مشروع أو برنامج يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة والملائمة لطبيعة عمله كي يتمكن من تنفيذه بنجاح وتفوق وإلا سيكون مصيره الفشل وخسارة في الوقت والمال والجهد وعندها نعود إلى نقطة الصفر، فبرنامج الحوكمة إلالكترونية يؤثر ويتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة به، ومن بين هذه المتطلبات مايلي:

البنية التحتية: إذ أن الحوكمة إلالكترونية تتطلب وجود مناسب للبنية التحتية التي تتضمن كشبكة للاتصالات والبيانات، وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية و تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات .

توفر الوسائل إلالكترونية اللازمة : للاستفادة من الخدمات التي تخدم إلادارة الالكترونية والتي نستطيع بواسطتها التواصل معها، ومنها أجهزة الاكمبيوتر الشخصية والمحمولة والهاتف الشبكي وغيرها من الاجهزة التي تمكننا من إلاتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية في البلد وبأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليه

توفر عدد لابأس به من مزودي الخدمة بالانترنت وتشدد على أن تكون الاسعار معقولة قدر لامكان من أجل فتح المجال لاكبر عدد ممكن من المواطنين للتفاعل مع إلادارة إلالكترونية في أقل جهد وأقصر وقت و أقل تكلفة ممكنة.

التدريب وبناء القدرات : وهو يشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه الحوكمة إلالكترونية بشكل سليم ويفضل أن يتم ذلك بواسطة معاهد أو مراكز تدريب متخصصة وتابعة للحوكمة ، أضف إلى هذا أنه يجب نشر ثقافة استخدام الحوكمة الالكترونية وطرق ووسائل استخدامها للمواطنين.

توفر مستوي مناسب من التمويل : بحيث يمكن تمويل الحوكمة من أجل صيانة دورية وتدريب للكوادر والموظفين والحفاظ على مستوي عال من تقديم الخدمات ومواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا والحوكمة إلالكترونية على مستوي العالم.

[1] عدمان مريزق ، واخرون (**الحوكمة الالكترونية مدخل لتنمية الإدارة العمومية في الجزائر**) مجلة الاقتصاد و التنمية البشرية ص ص 141، 142

توفر إلارادة السياسية: بحيث يكون هناك مسؤول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع وتعمل على تهيئة البنية اللازمة والمناسبة للعمل وتتولي الاشراف على التطبيق وتقيم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ.

وجود التشريعات والنصوص القانونية التي تسهل عمل الحوكمة الالكترونية وتضفي عليها المشروعية والمصداقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها

توفير الامن الالكتروني والسرية الالكترونية : على مستوي عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولحماية الاشراف الالكتروني من أي عبث والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الامن القومي والشخصي للدولة والإفراد

خطة تسويقية : للترويج الحكومة الالكترونية هي ضرورة مشاركة جميع المواطنين فيها والتفاعل معها ويشارك في هذه الحملة جميع وسائل الاعلام الوطنية من إذاعة والصحف وإقامة الندوات والمؤتمرات و استضافة المسؤولين والوزراء والموظفين في حلقات نقاش حول الموضوع، مناخ شعبي قادر على التعامل مع مفهوم الحوكمة الالكترونية[1] .

أثار تطبــيق الحكومــة الإلكترونيــة:

ان أي تغير او تحول لابد ان يكون اثارا مختلفة، و التحول نحو مفهوم الحوكمة الالكترونية سوف يعكس اثارا حيوية ايجابية و سلبية على السواء في مختلف مناحي الحياة، و هنالك محددات اساسية لمعرفة هذه الاثار هي :

العنصر الاداري و العنصر التقني، فالعنصر الاداري يبين مدى تطور الفكر الاداري في المجتمع،و العنصر التقني يوضح بانه لا يمكن توجد الحوكمة الالكترونية على نطاق واسع بدون وجود تقنية حديثة . و يمكن تصنيف هذه الاثار في الفئات الكبرى التالية :

اثار سياسية و اجتماعية : تتمثل هذه الاثار بمجمل الانعكاسات المتوقع حدوثها نتيجة لاستخدام اساليب، فهل تضمن الحوكمة الالكترونية فرصا متكافئة لكافة المعنيين بخدماتها من حيث اتاحة المعلومات او تقديم الخدمات الفعلية،

وهل تضمن مبدا المشاركة في الحياة السياسية من قبل كافة المواطنيين ؟ وتثار اسئلة كثيرة حول امن المعلومات الشخصية و المؤسسية على سواء .

[1] زينب حوا دسي، (**أثر تطبيق الحكومة ألالكترونية على تحسين أداء الموارد البشرية–دراسة حالة بلدية عين مليلة–**) مذكرة ماستر جامعة أم البواقي سنة 2015/ 2014 ص ص 27،26

اثار اقتصادية و مالية : ان توسيع قاعدة المستخدمين لشبكة المعلومات و الخدمات قد يساعد في خفض تكلفتها الثابتة على المدى البعيد، وتحتاج لدعم من لا يملكون المهارات، التعلبم، الثقافة و المال اللازم لشراء الخدمات الالكترونية، و بذلك تكون التكلفة عالية على المدى القصير بالإضافة لشراء التكنولوجيا و امن المعلومات و استكمال البنية التحتية و بالتالي فان المسؤولية الاجتماعية للدولة تتطلب المساعدة في سد هذه الثغرة .

اثار ادارية و تنظيمية : وتشمل هذه الاثار تغيرات جذرية في مفاهيم الادارة و نظريتها أي البعد الاكاديمي كما تشمل تغيرات كبيرة في الجوانب الهيكلية، التنظيمية، البشرية، الاجرائية و التشريعية أي البعد العملي للإدارة، و هذا يتضمن اعادة هيكلة مؤسسات القطاع الحكومي (الغاء ودمج و انشاء) بما يكفل تفعيلا للتوجه نحو حوكمة الكترونية تتميز بالكفاءة، الفعالية، سرعة الاستجابة، والمشاركة والمسؤولية .

اثار تكنولوجية : يؤدي التحول الى الحوكمة الالكترونية الى زيادة الطلب الكلي على المنتجات التكنولوجية ببعديها المادي و المعرفي المتكاملين، كما يشكل ذالك تحديا اضافيا لمنتجي التكنولوجيا لإحداث مزيد من التطوير و توسيع الاستثمارات في قطاع التكنولوجيا لتلبية الاحتياجات الكمية و النوعية المتزايدة في هذا المجال، و يشمل ذلك التوسع في البرامج الاكاديمية بكافة انواعها بحيث تتلاءم نوعية مخرجاتها التعليمية مع متطلبات التحول الالكتروني و حاجات سوق العمل . و هذا يهني المزيد من الاستثمارات في قطاع التعليم بمراحله المختلفة و خاصة التعليم العالي .

اثار بيئية : حيث تتأثر البيئة الطبيعية ببعض المخاطر مثل التلوث، استنزاف مصادر الطاقة و المواد الخام . و كذلك يؤثر التحول التكنولوجي على كثير من الجوانب الانسانية مثل العادات و التقاليد و القيم الاجتماعية .طبيعة الحاجات الانسانية و السلوك الانساني ومن المخاطر المحتملة انتهاك مبدأ الخصوصية الفردية و تعرض امن المعلومات على كافة المستويات للخطرمثل السطو على المعلومات و الارصدة في البنوك و الاضرار بالغير من خلال فيروسات الحاسب. [1]

[1] مريم خالص حسين (**الحكومة الالكترونية**) مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد الخاص بمؤتمر الكلية 2013 ص ص 450 ' 451

المبحث الثاني: واقع تطبيق الحكومة الالكترونية ومعوقاتها في الجزائر:

خطت العديد من الدول خطوات كبيرة للانتقال من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الالكترونية ، إذ تعتبر هذه الأخيرة توجه عصري لتسيير الشؤون العامة ووسيلة لتحسين الأداء الحكومي ليصبح أكثر كفاءة وفعالية ، هذا الأسلوب يتطلب تغيير نمط عمل الحكومة في تطبيقه ويعتمد بشكل محوري على التكنولوجيا الرقمية والابتكار وإتاحة البيانات ، وما حققته الحكومات الالكترونية من نتائج جعل معظم الدول على اختلاف درجات تقدمها وقدراتها تسعى لإرسائها وتفعيلها ودعم مبادراتها .

الجزائر كغيرها من الدول لا تستطيع أن تكون ب معزل عن تطورات الثورة الرقمية والنهضة التكنولوجيا العالمية، لذا فقد أصبحت هناك ضرورة حتمية لتبنى الحكومة الالكترونية بالرغم من صعوبة التطبيق وضخامة المتطلبات وقلة مقومات التنفيذ ، إلا أنه لم يعد لديها خيار سوى مسايرة الركب.

المطلب الأول: واقع تطبيق الحوكمة الالكترونية في الجزائر :

إستراتيجية الجزائر الالكترونية 2013 :

كما تعرف أيضا بمشروع الجزائر الاكترونية و الذي تم إطلاقه من خلال وزارة البريد وتكنولوجيات الاعلام و الاتصال والذي تم التشاور فيه مع المؤسسات و الادارات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين العموميين و الخواص والجامعات ومراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيات الاعلام والاتصال، إذ شارك أكثر من ثالث مائة شخص في طرح الافكار و مناقشتها خلال ستة سنوات

جاء في وثيقة استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013 انها " تندرج ضمن الرؤية الرامية الى بروز مجتمع العلم و المعرفة الجزائري، مع الاخذ بعين الاعتبار التحولات العميقة و السريعة التي يعيشها العالم، و تهدف هذه الاستراتيجية التي تتضمن خطة عمل متماسكة و قوية . الى تعزيز اداء الاقتصاد الوطني و المؤسسات و الادارة . كما انها تسعى الى تحسين قدرات التعليم و البحث و الابتكار و انشاء عناقيد صناعية في مجال تكنولوجيات المعلومات و الاتصال و رفع تنافسية البلد و تحسين حياة المواطنين من خلال تشجيع نشر و استخدام هذه التكنولوجيات .، و تتمحور استراتيجية الجزائر الالكترونية على ثلاثة عشر محورا رئيسيا، حيث تم اعداد قائمة جرد للوضع بالنسبة لكل محور من هذه المحاور الرئيسية مع تحديد الاهداف الرئيسية و الاهداف الخاصة المزعم تحقيقها "و تتمثل هذه المحاور فيما يلي : [1]

[1] حرز الله فؤاد حسن (**الحكومة الالكترونية في الجزائر: دراسة في امكانية التطبيق**) مذكرة ماستر ، جامعة محمد خيذر بسكرة سنة 2013/ 2014 ص 63

المحور الأول: تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الادارة العمومية.

في هذا السياق تم وضع أهداف والتي تخص الجوانب التالية:

استكمال البنى الأساسية المعلوماتية .

وضع نظم إعلام مندمجة .

نشر تطبيقات قطاعية متميزة .

تنمية الكفاءات البشرية .

تطوير الخدمات الالكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمال والإدارات الأخرى

المحور الثاني : تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات.

في هذا السياق تم وضع أهداف والتي تخص الجوانب التالية

دعم تملك تكنولوجيا الإعلام و والاتصال من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة .

تطوير تطبيقات لتحسين أداء الشركات .

تطوير عرض خدمات إلكترونية من طرف الشركات

المحور الثالث : تطوير الاليات و الاجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات و شبكات تكنولوجيا الاعلام و الاتصال .

في هذا السياق تم وضع أهداف والتي تخص الجوانب التالية :

إعادة بعث عملية " أسرتك " عن طريق توفير حواسيب شخصية و خطوط توصيل ذات التدفق السريع مع توفير التكوين و مضامين متميزة لفائدة كل فئة من فئات المجتمع

الزيادة بقدر معتبر في عدد الفضاءات العمومية الجماعية و محلات الانترنيت و المنصات المتعددة الوسائط و الحظائر المعلوماتية و دور العلم و دور الثقافة ..الخ

توسيع الخدمة العامة لتشمل النفاذ الى الانترنيت

المحور الرابع : دفع تطوير الاقتصاد الرقمي :

في هذا السياق تم وضع أهداف والتي تخص الجوانب التالية:

-مواصلة الحوار الوطني بين الحكومة والشركات والذي تمت مباشرته في اطار اعداد استراتيجية "الجزائر الالكترونية " .

-وضع كل الظروف الملائمة لتثمين الكفاءات العلمية و التقنية الوطنية في مجال انتاج البرمجيات و توفير الخدمات و التجهيز .

-وضع اجراءات تحفيزية لانتاج المضمون .

-توجيه النشاط الاقتصادي في مجال تكنولوجيات الاعلام و الاتصال نحو التصدير .

المحور الخامس : تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات الدفق السريع والفائق السرعة.

في هذا السياق تم وضع أهداف والتي تخص الجوانب التالية:

تأهيل البنية التحتية الوطنية للاتصالات

تأمين الشبكات

نوعية خدمات الشبكات

التسيير الفعال لاسم نطاق " dz"

المحور السادس : تطوير الكفاءات البشرية.

في هذا السياق تم وضع أهداف والتي تخص الجوانب التالية:

إعادة النظر في برامج التعليم العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال

تلقين تكنولوجيات الإعلام والاتصال لجميع الفئات الاجتماعية[1].

المحور السابع : تدعيم البحث - التطوير والابتكار.

وتشمل الاهداف الخاصة في هذا الصدد : التنظيم والبرجمة وتثمين نتائج البحث وحشد الكفاءات وتنظيم نقل التكنولوجيا و المهارات .

المحور الثامن : ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني.

إن الهدف الرئيسي يتمثل في تهيئة ناخ من الثقة يشجع إقامة الحكومة الإلكترونية والهدف الرئيسي يتعلق بتحديد إطار تشريعي وتنظيمي ملائم.

المحور التاسع : الاعلام و الاتصال

ويتعلق الهدف الرئيسي لهذا الرئيسي لهذا المحور بدور تكنولوجيات الاعلام و الاتصال في تحسين معيشة المواطن و التنمية الاجتماعية و الاقتصادية للبلد .

و في هذا السياق، فقد تم تحديد الاهداف الخاصة التالية :

[1] بوقلقول الهادي ، (**مشروع الحكومة الإلكترونية الجزائرية : طموحات كبيرة و إنجازات متواضعة**) مداخلة ملتقى متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر – دراسة تجارب بعض الدول– ، مخبر تسيير الجماعات المحلية و دورها في تحقيق التنمية بالتعاون مع كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير يومي 13 و14 ماي 2013 ، جامعة سعد دحلب البليدة ص ص 48 49

إعداد وتنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر.

إقامة نسيج جمعوي كامتداد للمجهود الحكومي.

المحور العاشر : تثمين التعاون الدولي .

و يتمثل الهدف الرئيسي للتعاون الدولي في تلك التكنولوجيات و المهارات و كذا اشعاع صورة البلد و يتفرغ الهدف الرئيسي الى هدفين خاصين هما :

المشاركة الفاعلة في الحوار والمبادرات الدولية ؛

إقامة شراكات إستراتيجية بهدف تملك التكنولوجيات والمهارات

المحور الحادي عشر : آليات التقييم والمتابعة.

يتمثل الهدف الرئيسي لهذا المحور في تحديد نظام مؤشرات متابعة و تقييم تسمح بقياس مدى تاثير تكنولوجيات الإعلام والاتصال على التنمية الاقتصادية والاجتماعية من جهة و اجراء تقييم دوري لتنفيذ المخطط الاستراتيجي " الجزائر الالكترونية " من جهة اخرى، و يتفرغ الهدف الرئيسي الى هدفين خاصين هما:

إعداد الإطار التصوري لنظام مؤشرات النوعية.

إعداد قائمة مؤشرات ملائمة.

المحور الثاني عشر : إجراءات تنظيمية.

يستلزم تنفيذ استراتيجية تطوير مجتمع المعلومات دعما مؤسساتيا هاما متناسق، يتمحور حول ثلاثة مستويات التوجيه و التنسيق بين القطاعات و التنفيذ . و سيضمن هذا التنظيم التنفيذ الفعلي للمخطط الاستراتيجي الطموح " الجزائر الالكترونية " بفضل تاطير فعال ومتابعة دائمة و تنسيق منسجم بين مختلف الفاعلين المعنيين .

في هذا الصدد تم وضع اهداف و التي تخص الجوانب التالية :

تدعيم الانسجام والتنسيق وطنيا وبين القطاعات ؛

تدعيم قدرات التدخل على مستوى القطاعات والهيئات المتخصصة.

المحور الثالث عشر : الموارد المالية.

يستلزم تنفيذ إستراتيجية " الجزائر الالكترونية" موارد مالية معتبرة يستحيل توفيرها من مصدر واحد، و بالتالي لابد من استغلال جميع مصادر المتاحة

استغلالا جيدا . كما انه يجب ان تكون الاجراءات التشريعية او التنظيمية او المادية، مقرونة بتقييم مالي دقيق الى ابعد حد ممكن . ويستلزم الامر ايضا ترتيب هذه الاجراءات حسب تاثيرها على التنمية الاقتصادية و الاجتماعية .

يحدد برنامج ميزانية " استراتيجية الجزائر الالكترونية " وفق المراحل التنفيذية المرتقبة,
و سيتم عرضه الى غاية استكماله مع تدقيقه بصفة شاملة على مدى الفترة 2009 – 2013 . [1]

2 - تجسيد استراتيجية" الجزائر الإلكترونية "على أرض الواقع:

استجابة لما أقرته وثيقة استراتيجية" الجزائر الإلكترونية" 2013 " تم الشروع في عدد هام من المشاريع في مجال تكنولوجيات المعلومات والاتصال على مستوى الإدارة الجزائرية، منها ما يخص المشاريع المدمجة الخاصة بالبلدية الإلكترونية والصحة الإلكترونية والتعليم الالكتروني والتي تشمل رقمنة وأرشفة الوثائق الإدارية ، و وضع نظام معلومات مدمج . بالإضافة إلى توفير عدد من الخدمات للمواطن وتحسين فعالية الإدارة وشفافيتها انطلاقا من الخدمات الإلكترونية المتوفرة والتي تعمل على تسهيل تعامل المواطن والشركات مع الإدارة العمومية .حيث أن تجسيد الحكومة الالكترونية يبدأ بالتحكم في معالجة عدد كبير من الملفات الإدارية وتقديم خدمة سريعة وتسهيل التعاملات الإدارية على المستوى المحلي و لمركزي ، كما تسمح للمواطن بتسيير مصالحها عن طريق شبكة الانترنت في مجال التعليم ودفع مستحقات مختلف المصالح كالمياه والغاز و الإيجار ، و تمكن المؤسسات من الاستعلام و المشاركة في الصفقات العمومية والتعامل مع مختلف الإدارات على غرار الجباية والجمارك ، و الإدارة المحلية لاستخراج الوثائق ، واستعمال وسائل الدفع الالكتروني وإرساء التجارة الالكترونية بالشكل الذي يدعم شفافية التعاملات التجارية والمساهمة في القضاء على الاقتصاد الموازي .كما يتطلب اعتماد المصارف الإلكترونية ، وإرساء الاستثمار الإلكتروني، وإدارة الأعمال الالكترونية ، والتموين الالكتروني واستحداث السجل التجاري الالكتروني.

و تم الشروع في اعتماد طرق جديدة للتعامل والتبادل مبنية على الوسائل الالكترونية من خلال إعداد و تفعيل ، نظام خاص بالهوية الالكترونية الوحيدة للأفراد والشركات ، و التوقيع الكتروني . و نظام آخر خاص بالمبادلات الإلكترونية المصادق عليها .بالإضافة إلى وضع نظام خاص بحماية البيانات الشخصية لضمان سرية وسلام المعلومات الخاصة بالمواطنين والشركات وحصر استعمالها على الإدارات المؤهلة فقط حيث من المنتظر

[1] بوقلقول الهادي **مرجع سابق ذكره**، ص ص 49 50

أن يتم استصدار نصوص تنظيمية في هذا الإطار وأخرى قانونية لمكافحة المخالفات المرتبطة بهذا المجال و الوقاية من ذلك. [1]

المطلب الثاني: اهداف و بعض مشاريع الحكومة الإلكترونية في الجزائر:

اهداف الحوكمة الالكترونية في الجزائر :

بينت وثيقة مشروع الجزائر الإلكترونية مجموعة من الأهداف هي كما يلي:

عصرنه الإدارة بإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتقريبها من المواطن

دعـم القطـاع الاقتصـادي بإدخـال تكنـولوجيا الإعـلام والاتصـال

توفير الظـروف الملائـمة لتطوير صناعة تكنولوجيا الإعلام والاتصـال

إنجاز منشآت الاتصالات ذات التدفق السريع وفائقة السرعة ، مؤمنة وذات نوعية عالية؛

وضع برنامج يمنح الأولوية للتكوين العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيا الإعلام

تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال عن طريق تكثيف نشاط البحث والتطوير والإبداع

تهيئة الإطار التشريعي والتنظيمي للحكومة الالكترونية

التحسيس بأهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال ودورها في تحسين نوعية معيشة المواطن وفي التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلد

-الاستفادة من التجارب الدو لية في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال

تحديد مؤشرات المتابعة والتقييم,

وضع تنظيم مؤسساتي منسجم يتمحور حول ثلاثة مستويات : التوجيه، المتابعة، التنسيق,

تحديد مصادر وأجهزة التمويل وعملية التقدير والتقييم [2]

بعض مشاريع الحكومة الإلكترونية في الجزائر:

بادرت الجزائر بالعديد من المشاريع في إطار تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية (2009-2013) نذكر منها على سبيل الذكر لا الحصر ما يلي:

مشروع البلدية الإلكترونية (18) : وفي إطـار هذا المشـروع تم رقمنة مصلحة الحـالة المدنية، وقد أعلن السيد وزير الداخلية والجماعات المحلية عن الانتقال خلال سنة 2017 أو سنة 2018

[1] بوقلقول الهادي ، **مرجع سبق ذكره** ، ص 50 .

[2] إلياس شاهد و اخرون (**تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر**) المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية ، عدد 03 /2016 ص 131

نحو جيل جديد من الخدمات الإدارية العصرية، والمتمثلة في الخدمات عن بعد والتي ستغني المواطن عن الإحتكاك مع أي تصرف بيروقراطي بفضل حذف التدخل البشري المباشر في أداء الخدمة العمومية، وذلك بإعتماد التوقيع الإلكتروني عن بعد للوثائق الإدارية، وهذا في إطار مشروع بلدية إلكترونية غير ورقية.

مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية البيومتريتين: يهدف مشروع جواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف الوطنية البيومترية إلى عصرنة وثائق الهوية والسفر، ويمكن لأي شخص أن يطلب جواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف الوطنية البيومترية من خلال تحميل الإستمارة من موقع وزارة الداخلية على شبكة الأنترنت وإرسالها عن طريق البريد الإلكتروني في خطوة مهمة لتجسيد مشروع الجزائر الإلكترونية وتعميم إستعمال الوسائط الإلكترونية في المعاملات الإدارية، كما يقدم موقع الوزارة العديد من الخدمات الإلكترونية على غرار المعلومات الخاصة بوثائق الحالة المدنية، والسكن، وترقيم المركبات وغيرها، كما يمكن للمواطنين تحميل الإستمارات التي تتطلبها مختلف المعاملات الإدارية.

مشروع السجل التجاري الإلكتروني : أكد وزير التجارة بالنيابة يوم 07/ 2017/02 على أنّ عملية إنطلاق السجل التجاري الإلكتروني بالجزائر سوف تكون خلال الثلاثي الأول من سنة 2017 ، وذلك عن طريق الأنترنت للقضاء عن الطوابير داخل مراكز السجل التجاري عبر الولايات، وكذا القضاء عن الإجراءات الإدارية البيروقراطية المعقدة التي تشهدها عملية إستخراج هذه الوثيقة، كما أكد الوزير على أنّ السجل التجاري الإلكتروني سيسمح بمكافحة الغش والتزوير بالدرجة الأولى وهذا من خلال إحتواء الوثيقة على رمز مشفر يحتوي على كل المعلومات الخاصة بالتاجر، كما ستساهم هذه الوثيقة بالتقليص من التجارة الموازية وتشجع الإستثمار[1]

المطلب الثالث : المبادرات القانونية لإرساء دعائم الحكومة الالكترونية في الجزائر و معوقات تطبيقها :

المبادرات القانونية لإرساء دعائم الحكومة الالكترونية في الجزائر:

حاول المقنن الجزائري في العديد من النصوص القانونية مسايرة التطور الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال بهدف بناء مجتمع المعرفة من خلال سن العديد من القوانين، والتي تدخل ضمن الآليات التي تؤسس لفكرة الحكومة الالكترونية، ونذكر منها :

[1] .بوزيان رحماني جمال (**تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر**) مجلة الاقتصاد الجديد العدد 18 المجلد 01-2018 جامعة خميس مليانة.ص 110

01 قوانين تنظيمية:

المرسوم التنفيذي رقم 98 – 275 المؤرخ في 25 أوت 1998م،والذي يضبط شروط وكيفيات ممارسة خدمات الانترنت ،وقد أنهى هذا المرسوم احتكار الدولة لقطاع الانترنت، مما سمح بظهور مزودين جدد عموميون و خواص.

المرسوم التنفيذي رقم 2000 – 307 المؤرخ في 14 أكتوبر 2000م،والذي يحدد شروط ومعايير تنظيم الانترنت والاستفادة منها وحقوق والتزامات مقدمي الخدمة والإجراءات المتبعة للحصول على الرخصة وحالات سحبها ،كما أشار إلى ضرورة تشكيل لجنة منح الرخص لتقديم خدمة الانترنت .

القانون 03 – 2000 ،والذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، والذي يكرس الفصلبين وظائف المتعامل البريدي ومتعامل الاتصالات، فإعادة هيكلة وزارة البريد والمواصلات سمح بميلاد الجزائر للاتصالاتوبريد الجزائر ،وتم تحديد إطار دستوري لسلطة ضبط مستقلة وحرة وفتحت الأبواب للمستثمرين الخواص، وتكلفت بمنح الرخص للقطاع الخاص سواء المتعلقة بالهاتف النقال أو الثابت وترخيصات موزعي خدمات الانترنت ومراكز النداء

02 الثقة الرقمية :

وتعّرف على أنها تلك البيئة المعلوماتية التي تتمتع وتتميز بخصائص الثقة التي تتميز بها البيئة الورقية ،ومن عناصرها التصديق الالكتروني والإمضاء الالكتروني.

ولاستكمال الترسانة التشريعية للثقة الرقمية في استراتيجية الجزائر الالكترونية: عمل المشرع الجزائري على وضع مجموعة من القوانين منها :

* **الاعتراف بحجية الكتابة الالكترونية :** من خلال إصدار القانون رقم 05 – 10 بتاريخ 20 جوان 2005م والمتمم والمعدل للقانون المدني الجزائري ،

حيث انتقل المشرع من خلاله من النظام الورقي في الإثبات إلى النظام الالكتروني ،حيث أصبح للكتابة في الشكل الورقي مكان ضمن قواعد الإثبات في القانون المدني الجزائري ،طبقا لنص المادة 323 مكرر من القانون المدني الجزائري ،ويقصد بها الكتابة في الشكل الالكتروني ذات التسلسل في الأوصاف أو الأرقام أو أية علامات أو رموز ذات معنى مفهوم مهما كانت الوسيلة الالكترونية المستعملة ومهما كانت طرق إرسالها ،كما يقصد بالوسيلة الالكترونية المستعملة القرص الصلب أو المرن أو في شكل رسائل الكترونية.

***التوقيع الالكتروني :** اعتمد المقنن الجزائري التوقيع الالكتروني في نص المادة 2/327 من القانون المدني الجزائري، المعدلة بالقانون 05 – 10 المعدل والمتمم
للأمر 75 – 58 المتضمن القانون المدني الجزائري، والتي تنص على أن: (يعتمد بالتوقيع الالكتروني وفق الشروط المذكورة في المادة323 مكرر، وذلك من أجل إضفاء الحجية على المحررات الالكترونية).

03 - التصديق الالكتروني :

حددت ممارسة نشاط مقدمي خدمات التصديق الالكتروني بموجب المرسوم التنفيذي 07 – 162،وهو الأمر الذي يتطلب الحصول على ترخيص تمنحه سلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية(ARPT) ، وهذا الترخيص يكون مرفق بدفتر الشروط الذي يحدد حقوق وواجبات مؤدي الخدمات والمستعمل لها، والأشخاص الذين يجوز لهم قانوناً ممارسة هذا النشاط يجب أن تتوفر فيهم نفس الشروط لممارس نشاط خدمة الانترنت. وبالتالي فإن نشاط مقدمي خدمات التصديق يعتبر نشاطا اقتصاديا يخضع للقيد التجاري طبقا للقانون التجاري ،وبالتالي تكون جهة التوثيق الالكتروني مسؤولة عن توثيق العقد الالكتروني ،الأمر الذي يجعل الوضع تطبيقاً لمهمة الموثق العادي

04 الدفع الالكتروني :

تضمن القانون الجزائري مواد تتعلق بأنظمة الدفع الالكتروني، وفي سنة 2003م بدأ الاعتراف الرسمي بوسائل الدفع الالكتروني من خلال الأمر 03 – 11 المتعلق بالنقد و القرض، من خلال المادة 69 التي تنصعلى أنه: (تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن الشخص من تحويل الأموال مهما يكون السند أو الأسلوب التقني المستعمل .)

05الجريمة الالكترونية :

أمام الفراغ القانوني في مجال الجريمة الالكترونية تم إصدار القانون رقم 04 – 15 المؤرخ في 10نوفمبر المعدل والمتمم لقانون العقوبات ،والذي ينص على حماية جزائية لأنظمة المعلوماتية ،وذلك من خلال تجريم كل أنواع الاعتداءات التي تستهدف أنظمة المعالجة الآلية للمعطيات كالدخول غير المشروع لأنظمة المعلوماتية تغيير أو إتلاف المعطيات...،وفي سنة 2009م ،تم سن قانون الجريمة الالكترونية ،

القانون رقم 09 – 04 المؤرخ في 05 أوت 2009 والذي يتضمن القاعدة الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها ،وتضمن القانون 19 مادة موزعة على ستة فصول[1]

معوقات تطبيق الحوكمة الالكترونية في الجزائر :

لقد تم إطلاق مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر منذ أكثر من ثلاثة سنوات لكنه لم يتجسد بعد على أرض الواقع وذلك بسبب جملة من العقبات نذكر من بين أهمها ما يلي:

-1 عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات للتواصل عبر الانترنت.

-2 التأخر في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى، وتأسيسا عليه فإن الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية للوصول إلى ما وصلت إليه دول العالم المتقدم في هذا المجال.

-3 محدودية انتشار استخدامات الانترنت في الجزائر، فنسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الانتشار عالميا لا يزال ضعيفا في الجزائر مقارنة حتى بالدول المجاورة إذ تبلغ في المغرب على سبيل المثال 14.36% في حين لا تتعدى 5.33% فقط في الجزائر، وهذا نتيجة للأسباب السالفة الذكر.

-4 التعاملات المالية الالكترونية لا تزال في بدايتها رغم مرور أكثر من ثلاثة سنوات على مشروع السلطات الجزائرية لتعميم التعاملات المالية الالكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية ، إلا أن هذه التجربة لا تزال متعثرة، فعلى سبيل المثال هناك فئات واسعة من المتعاملين الاقتصاديين وكذا المواطنين الذين يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية في سحب أموالهم بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الالكتروني والتأخر الكبير في تحسين حساباته.

-5 محدودية سن القوانين والأنظمة الخاصة بهذا المجال .

-6 التكلفة الباهضة للاستثمار في تقنيات المعلومات ، خاصة على المدى البعيد ، وإذا كان على بشكل واسع على مستوى الدولة.

-7 سيطرة المفاهيم التقليدية ، والمتمثلة في البيروقراطية السلبية وعدم إمكانية التغلب عليها.

[1] **الحكومة الالكترونية في الجزائر بين الواقع والآفاق ، الموقع :** www.droitetentreprise.com تاريخ الاطلاع : 2021/12/20 ، 15:30

8- غياب التنسيق بين الأجهزة والإدارات الأخرى ذات العلاقة بنشاط الحكومة الإلكترونية ، والتي تمتلك نفس الأنواع من الأجهزة والبرمجيات ، بحيث تتم المشاركة وتبادل المعلومات بين هذه الفئات.

9- ضعف الوعي الاجتماعي بالمميزات والفوائد من تطبيقات الحكومة الإلكترونية شكل معوق في طريق التحول للعمل الإلكتروني والمجتمع المعلوماتي[1].

ومن العقبات التي تواجه تنفيذ السياسة العامة للحكومة الالكترونية:

* النقص في كفاءة الطاقات البشرية المؤهلة والقادرة على تنفيذ السياسات العامة وخاصة المشاريع الفنية عالية المستوى.

* القصور في تهيئة الأجواء النفسية أو البيئية الممهدة لتنفيذ السياسات، ونقص حملات التوعية والتعبئة وإحداث التغيير مما يؤدي إلى مقاومتها.

* قد لا يكون التوقيت الذي حدد للسياسة العامة ملائماً أو ممكناً، أو هناك مستجدات طارئة تحول دون إمكانية الالتزام بالتوقيت المحدد كسقف زمني لترجمة السياسات العامة.

* كثيراً ما يتم الاهتمام والتركيز على الإجراءات وعلى الشكليات أو على الوسائل التي تستخدم في تنفيذ السياسات العامة على حساب الوقت والجهد الذي يخصص للعمليات أو الأهداف أو الغايات، فيتم إفراغ السياسات العامة من محتواها. والمعوقات التي تواجه مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر لا تشذ عن هذه العقبات، الأمر الذي يتطلب البحث عن الحلول لها داخل هذا الإطار[2].

[1] عبد المومن بن الصغير (اشكالية تطبيق الحكومة الالطكترونية في الجزائر " المعوقات ، الافاق ") المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية ، الاقتصادية و السياسية ، الموقع : www.democraticac.de تاريخ الاطلاع : 2022/06/02 ، 13:00

[2] **الحكومة الالكترونية في الجزائر بين الواقع والآفاق** الموقع : **www.droitetentreprise.com**. تاريخ الاطلاع 2021/12/20 16:00

خلاصة الفصل :

الحوكمة الالكترونية هي المستقبل حيث تسعى العديد من البلدان جاهدة نحو تشكيل حوكمة خالية من الفساد، و الحوكمة الالكترونية هي نظام اتصال في حين انها نظام متكامل يسعى الى تحقيق الرفاهية في كل الاتجاهات . و يتمثل جوهر الحوكمة الالكترونية في الوصول الى المستفيدين و التاكد من ان الخدمات المخصصة للوصول الى الفرد المطلوب قد تم الوفاء بها, و الجزائر كغيرها من الدول لا تستطيع أن تكون ب معزل عن تطورات الثورة الرقمية والنهضة التكنولوجيا العالمية ، لذا فقد أصبحت هناك ضرورة حتمية لتبنى الحكومة الالكترونية بالرغم من صعوبة التطبيق وضخامة المتطلبات وقلة مقومات التنفيذ و حققت ذلك بتطبيق و تجسيد مشاريع على ارض الواقع. لذا سنتطرق الى دراسة نماذج الحكومة الالكترونية العالمية و الرائدة في الفصل الثاني .

الفصل الثاني

دراسة نماذج الحكومة الالكترونية العالمية والرائدة

تمهيد :

لحكومات العالم استراتيجيات مختلفة اتجاه بناء الحكومة الإلكترونية ، فبعض هذه الحكومات قامت بوضع مخططات إستراتيجية شاملة بعيدة المدى ، بينما فضل البعض الآخر منها إختيار مجموعة صغيرة من المجالات المفتاحية كمحور للمشروعات بصورة مبكرة، و على العموم و في جميع الحالات فقد تبين ان الدول الاكثر نجاحا هي التي تنطلق من مشاريع صغيرة الحجم عند بنائها لمراحل هيكل الحكومة الالكترونية . فالتقدم في هندسة المعلومات يمكن أن يحدث من خلال التطور على فترات، أو من خلال عدة مراحل للنمو .وتعد مراحل النمو أو نماذج التطور من بين أكثر النماذج شهرة في البحوث التنظيمية وأنظمة المعلومات وقد تم تطبيقها في العديد من المجالات حسب ما جاء به كل :

Grover and segars 2005) ، layne and Lee 2001، Nolan 1979،(Greiner 1972

فحسب (Janssen and van Veenstra,2005) جعل (Nolan, 1979) نموذج مراحل النمو أكثر شعبية بسبب الحاجة البديهية لهذا النوع من النماذج،

فنموذج النمو يسعى إلى تشخيص تطور أنظمة المعلومات من خلال تجزئتها إلى سلسلة من الأطوار، بحيث أن التطور يزداد من مرحلة إلى مرحلة أخرى.

على الرغم من أهمية نماذج المراحل هذه فهي لا ترتكز على إدارة التغيير واستراتيجيات التطوير التنظيمي ، مما يعني أن نماذج المرحلة بحاجة إلى الاقتراب دائماً باختيارات إستراتيجية دقيقة لإدارة التغيير . وإستراتيجيات إدارة التغيير تتطلب معالجة كل أنواع قضايا العمليات الإدارية ، بما في ذلك إيجاد رؤية مشتركة ، وتحفيز أصحاب المصالح ، والتعامل مع مقاومة التغيير والحصول على دعم سياسي واستراتيجيات التدخل..إلخ (Heuvelhof, Bruijn , Veld and 2010). ورغم إجراء العديد من الباحثين للكثير من الدراسات حول الحكومة الإلكترونية إلا أن هناك القليل من البحوث خصوصا في العالم العربي التي خصت نماذج مراحل إنشاء الحكومة الإلكترونية ، مما وفر حاجة متزايدة للكشف عن أهم الخطوات الواجب على الدول إتباعها من أجل بناء حكوماتها الإلكترونية

المبحث الأول: نماذج عالمية لمراحل بناء الحكومة الإلكترونية :

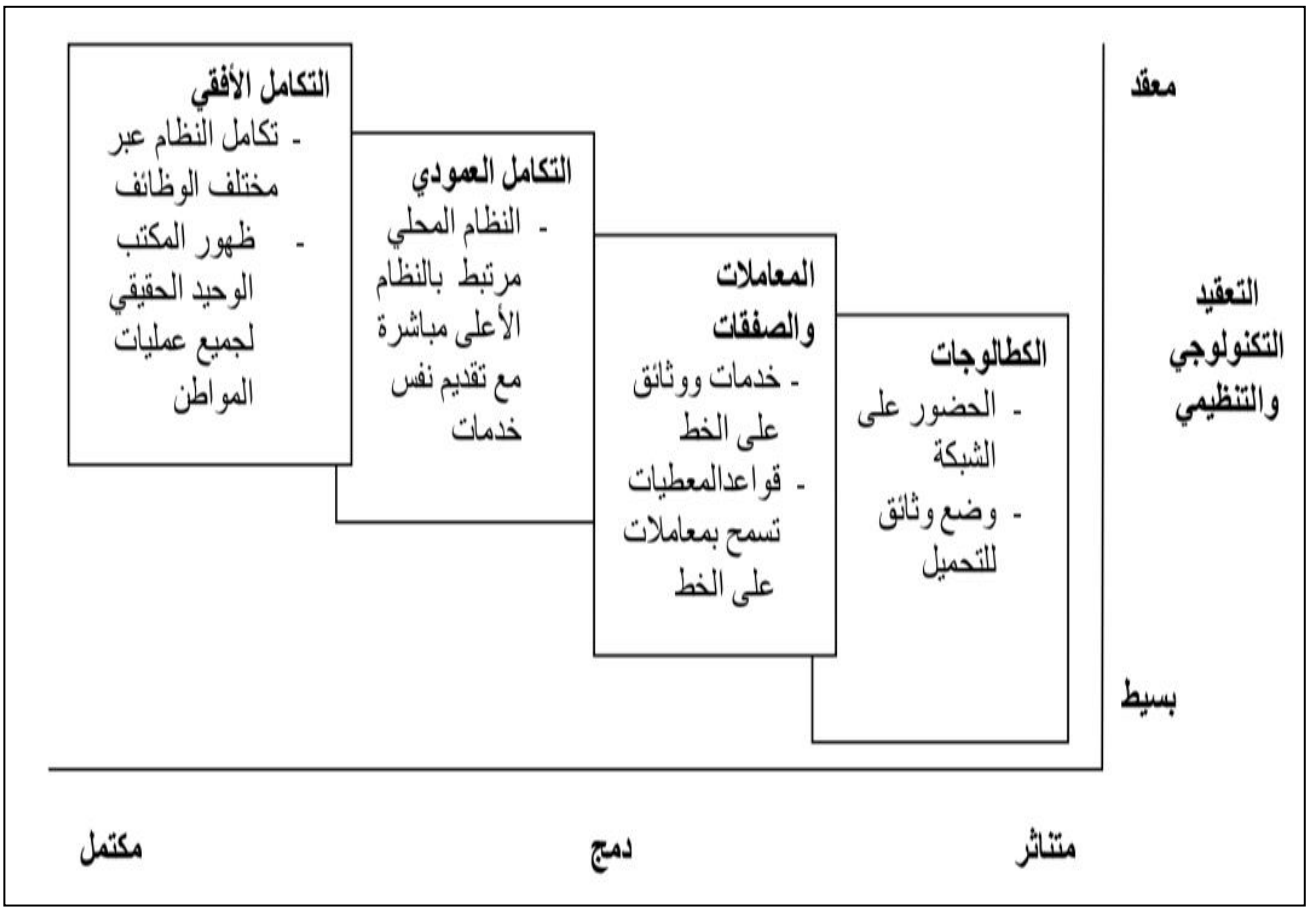
تم دراسة تطور الحكومة الالكترونية من خلال وضع نماذج لمراحلها (Yildiz ،, 2007) معظم هذه النماذج تعتمد على التطور الخطي للحكومة الالكترونية، كما أنها تضع ترتيبا معينا في تجسيد المراحل تنطلق في المرحلة الأولى الحكومة الالكترونية من مواقع واب لعرض المعلومات ثم تطور خدمتها مع الزمن لتصبح أكثر تفاعلية و تكامل، وآخر مرحلة هي التي تكون فيها الحكومة الالكترونية قادرة على تقديم خدمات تفاعلية، ومتكاملة من بوابة وحيدة، وهو موقع رسمي يمكن المواطن النفاذ لجميع الخدمات التي تقدمها مختلف الأجهزة في الدولة، ومن خلال إطلاعنا على الأدبيات النظرية لهذا الموضوع اكتشفنا أن هناك مجموعة من النماذج المتشابهة حيث أن معظمها يقسم مراحل التطور إلى أربعة مراحل أو خمسة تقترب كلها من النموذج الأول المطور من طرف (Lee and Layane2001)

ونقدم مجموعة مختارة من هذه النماذج فيما يلي:

المطلب الأول : نموذج (Lee and Layane2001) و المراحل الاربعة للحكومة الالكترونية :

يقسم " لايان ولي " تطور الحكومة الالكترونية إلى أربعة مراحل أساسية متتابعة نوضحها في الشكل الموالي:

الشكل رقم(1-2) :نموذج المراحل الأربعة لـ (Layane and lee2001) :



Source ; Layane and Lee, (2001), Developing fully functional e -government: afour stage model, government Information Quarterly, p 124

المرحلة الأولى:

تقوم الحكومة في هذه المرحلة بانشاء موقع واب للدولة من خلال قسم خاص بخدمات الانترنيت، ويركز هذا الموقع على تقديم معلومات تشمل إستمارات قابلة للتحميل، ويكون التركيز في هذه المرحلة على ترتيب وفهرسة المعلومات بطريقة تسهل البحث وتحميل المعلومات من طرف المواطنين، حيث لا توجد في هذه المرحلة تفاعلات في النظام أي بين المكتب الامامي و المكتب الخلفي (front office) و (back office)

المرحلة الثانية:

في هذه المرحلة يصبح تبادل الخدمات ممكنا بالنسبة لمستخدمي الشبكة، مما يسمح للمواطنين بالتبادل مع حكوماتهم إلكترونيا، كما أن قواعد المعطيات تكون مهيأة للعمل وفق هذا النظام التبادلي الجديد، وفي هذه المرحلة يتعامل المستخدم مباشرة مع نظام الحكومة الالكترونية دون تفاعل كبير مع الإدارة الحكومية (Gouvernmnt staff).

المرحلة الثالثة: يتم ربط الحكومات والهيئات الجهوية و المحلية مع نظام الحكومة الفيدرالية بحيث يمكن تقديم نفس الخدمات بين كل من الهيئات المحلية، والحكومة الفيدرالية، وكمثال على ذلك نظام تسجيل رخصة السياقة على المستوى المحلي الذي يمكن مراقبته من خلال وصله بقاعدة البيانات الفيدرالية .

المرحلة الرابعة : في هذه المر حلة تقوم الحكومة الإلكترونية بالتكامل الأفقي أي تقدم الخدمة بالترابط مع الحكومات الالكترونية المحلية على مستوى كامل الوظائف والخدمات من خلال خدمة الشباك الوحيد (one stop service center) [1].

المطلب الثاني: نموذج (moon) والمراحل الخمسة للحكومة الالكترونية:

قدم الباحث (مون، 2002) تطور الحكومة الالكترونية في خمسة مراحل بمستويات مختلفة من التفاعل والتطور التقني في كل مرحلة نلخصها في الجدول التالي:

جدول(1-2): المراحل الخمسة لتطور الحكومة الالكترونية حسب مون 2002 :

مراحل الحكومة الالكترونية	التكنولوجيا المستخدمة
نشر معلومات بسيطة	تكنولوجيا الواب القاعدية ولوحات الإعلانات
الإتصال في الإتجاهين	البريد الإلكتروني، و تبادل البيانات الإلكترونية
الصفقات، المعاملات المالية والخدمية(transaction)	تبادل البيانات ألإلكترونية نظام التعبئة الإلكتروني، الإمضاء ألإلكتروني تكنولوجيا معالجة الإجراءات والعمليات الداخلية، مفتاح الدخول للهياكل القاعدية العمومية (public key Infrastructure) (pki) (ويقصد به الرمز أو الرقم الذي يعرف كل مواطن، مثلا رقم تأمينه)
التكامل الأفقي و العمودي	تكامل كل التكنولوجيا المستخدمة في المراحل 1،2 و3 السابقة
المشاركة السياسية	مفتاح الدخول للهياكل القاعدية العمومية، تكنلوجيا أكثر تطورا في الواجهات ومعالجات الإجراءات الداخلية وغرف الدردشة (chatrooms)

Source : Moon.M.J, (2002), the evolution of e-government amoung Municipalities Rhetoric or Reality, Public Administration Review, VO 62 N4, p 426.

[1] غيشي عبد العالي، و اخرون (**نماذج عالمية لمراحل بناء الحكومة الإلكترونية**) مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، العدد: 30- 2014 ص 34

المرحلة الأولى:

هي الشكل البسيط الأولي للحكومة الالكترونية من خلال استخدام تكنلوجيا الاعلام والاتصال في نشر المعلومات، وتقديم البيانات والمعلومات في صفحات الواب على المواقع الحكومية الرسمية من أجل الإعلام والإستعمال .

المرحلة الثانية:

في هذه المرحلة تتطور الحكومة الالكترونية لتصبح تحاورية أي تتفاعل في الاتجاهين، بمعنى تقديم المعلومات واستقبالها بحيث يمكن لأطراف خارجية أن تزودها بالبيانات من خلال مواقعها العمومية، ففي هذه المرحلة تستخدم الحكومة الالكترونية في مواقعها البريد الالكتروني، وتكنولوجيات تحويل المعطيات أين يمكن للوكالات استقبال الاستفسارات، والطلبات، والرد عليها.

المرحلة الثالثة:

في هذه المرحلة تسمح الحكومات بالخدمات على الخط وبالمعاملات المالية، من خلال جعل المواطن قادرا على خدمة نفسه بنفسه من خلال تكنولوجيا الواب للخدمة الذاتية، وهنا تصبح الحكومة الالكترونية ذات طابع تبادلي، أي "معاملات مالية"، مثلا المواطنون تصبح لديهم القدرة على تسجيل سيارتهم عن بعد، دفع الضرائب وطلب المساعدات المالية وغيرها.

المرحلة الرابعة:

تحاول الحكومة جعل خدماتها متكاملة عموديا وأفقيا من أجل زيادة الفعالية، والكفاءة، وسهولة الاستعمال، وتعد هذه المرحلة من أصعب المراحل بحيث يجب على الحكومة أن تجعل البوابات الحكومية ممثلة في المعلومات وبيانات التبادل والمشاركة في تفاعل آني مع المكاتب الخلفية وبين مختلف

الوكالات الفدرالية والمحلية، وهذا بغية تعزيز أداء النظام الحكومي ككل، وتقديم خدمة ذات قيمة عالية للمستخدم النهائي .

المرحلة الخامسة:

في هذه المرحلة يتم إستغلال النظام الجديد في إدارة الحكومة الإلكترونية في المجال السياسي، وذلك من خلال إدخال خدمات التصو يت على الخط، ونوادي الحوار الحكومية، واستبيانات جمع المعلومات في مواقع الواب الحكومية، كل ذلك من أجل تعزيز مشاركة المواطن في إتخاد القرارات الحكومية وترشيد الحكم[1].

المطلب الثالث: نموذج النضج (maturity) للحكومة الالكترونية:

يرى Windley (2002), أن الأداة الوحيدة التي يمكن أن نستخدمها لتحديد الطريق أمامنا في تجسيد الحكومة الالكترونية هو إتباع ما يطلق عليه بنموذج "النضج Model Maturity "و الذي هو أسلوب للحكم على نضج عمليات المنظمة وتحديد الممارسات الرئيسية التي يلزم اتخاذها لزيادة النضج في هذه العمليات، وتوجد العديد من نماذج النضج للعمليات، أشهرها نموذج "نضج القدرةCapability maturity model (CMM)" لتطوير البرمجيات من معهد هندسة البرمجيات في جامعة كارنجي وميلون، وإن نموذج نضج الحكومة الإلكترونية يوفر لنا التوجيه بشأن كيفية فرض سيطر تنا على إجراءات تطوير و صيانة خدمات الحكومة الإلكترونية،و أيضا المضي نحو تطوير ثقافة التفوق في توفير وإدارة الحكومة الإلكترونية. فنموذج النضج هذا يمكن أن يوجهنا في إنتقاء إستراتيجيات تطوير الإجراءات من خلال تحديد إجراءات النضج الحالية وتحديد الجوانب الأكثر أهمية في تطوير الإجراءات، وخلق النوعية بالحكومة الالكترونية، وذلك من خلال التركيز على مجموعة محددة من النشاطات، والعمل بجدية أكبر على تحقيقها، وفي الواقع لا يوجد نموذج نضج متطور معروف فأحسن النماذج الموجودة مازال بسيطا، لكنه يبقى مساعدا في فهمنا لبعض الحقائق الرئيسية حول الحكومة الإلكترونية.

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

[1] غيشي عبد العالي و اخرون (**مرجع سبق ذكره** ص ص 34 36

جدول رقم(2-2): نموذج النضج للحكومة الإلكترونية:

	المرحلة 1: موقع واب بسيط	المرحلة 2: حكومة على الخط	المرحلة 3: حكومة متكاملة	المرحلة4: حكومة متحولة
السمات	صفحات ثابتة. قوائم بالإدارات ومعلومات جهة الاتصال وصلات للفصل بين الادارات بيانات السياسة العامة النماذج القابلة للتحميل و المستندات اسس للوصول عبر الهاتف لا تعقب و لا تحليل او تقرير حول الموقع	تركيزأكثر للأقسام. نماذج للتسجيلات و التطبيقات على الخط الدفع على الخط طلب المعلومات او الخدمات من خلال البريد الالكتروني ملا الاستبيانات على الخط مساعدة محدودة على الخط مع توفير طريقة المساعدة من خلال الاسئلة المجاب عليها مسبقا تحقيق العمليات المحاسبية القاعدية	المعاملات الالكترونية من طرف الى طرف عملية طلب تقديم العروض و الشراء الالي تبادل المعلومات عبر الادارات أتمتة النصح و طرق حل المشاكل المتعلقة بالبيانات تكوين تنسيق ولو محدود القدرات الخدمة الذاتية في مجال ادارة الموارد البشرية التدريب القائم على الشبكة	الإجراءات بين الحكومات متكاملة و ترتكز الفكرة على محورية المجتمع كأرضية مشتركة لتوجيه المحتوى عن طريق أي نقطة اتصال (قناة/داخليةأو الخارجية) التعاون وتكامل إجراءات الأعمال (تخطيط ،سير العمل و التصميم) تعقب حالات المكونات من أجل وضع الحلول و ضمان الرضا ادارة متخصصة جدا للموارد البشرية من خلال (تطوير التدريب، تخطيط المسار المهني و الفوائد)

Source : Windley,(2002), e-government Maturity, Utah Gov,from [*www.windley.com/docs/eGovernment%20Maturity.pdf],(01/01/2011).p2.*

المرحلة الأولى :

تتكون هذه المرحلة من مجرد موقع واب ثابت، يشتمل على مجموعة من الصفحات مرتكزة على فروع وأقسام الحكومة، مع وضع مجموعة من أرقام الهواتف ونماذج للتحميل، وتعد هذه المرحلة البداية حيث انها لن تتغير كثيرا في حياة المواطنين .

المرحلة الثانية :

إن الفرق الأساسي بين هذه المرحلة والتي تسبقها هي التحول إلى تقديم خدمة الدفع على الخط، أي المعاملات تتم على الخط حيث يمكن تقديم قيمة محسوسة للمواطنين، ويكون التركيز على الأقسام وأعمالها من خلال عدة ميكانيزمات للتفاعل على الخط مثل البريد الإلكتر وني، والنماذج القائمة على الو اب، و طريقة الأسئلة و الأجوبة للحصول على معلومات من المستخدم و تقديم الردود والمساعدة.

المرحلة الثالثة :

تعني الحكومة المتكاملة التحول من العمل التفاعلي ذو القسم الوحيد، إلى التفاعل الذي يستخدم العديد من الإجراءات والعمليات مجتمعة في اتجاه معين .من بين هذه الأمثلة العمل عبر المفهوم القائم على المعاملات الإلكترونية المبنية على " نقطة نهاية \ نقطة نهاية "، والتي تعني أن موقع الواب ليس تطبيق لتقنية مستحدثة على أسس الإجراءات القديمة، بل تكامل كلي وتام مع نظام وإجراءات المكتب الخلفي.

المرحلة الرابعة :

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

إجمالا تعد مختلف نماذج المراحل المقدمة غير مرضية، فمراحل تطور الحكومة الالكترونية ليست بالضرورة مجموعة من العمليات المتتابعة في شكل منحنى خطي، أو هي تتبع مسار زمني كرونولوجي، وعلاوة على ذلك أن مثل هذه النماذج يمكن أن تكون غير صالحة للإستعمال في حالات الدول النامية، حيث أن لهذه

الدول الفرصة للاستفادة من تجارب دول سابقة وما حققته من نجاح. ويمكن القول أن للدول النامية منحنى تعلم أسرع ومنه يمكنها القيام بما تتطلبه جميع المراحل في وقت متزامن واحد (yildiz)،[1] 2007

المبحث الثاني: تجارب بعض الدول الرائدة في تطبيق الحكومة الإلكترونية:

إن أنظار العالم اليوم تتجه إلى التحول نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية، لأنها أصبحت نهجاً عالمياً تسعى الدول كافة إلى السير عليه، وأتباعه من خلال تسخير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تسيير الأعمال المختلفة تمشياً مع السياق العام للإطار الدولي، حيث توجد تجارب دولية رائدة وناجحة في تطبيق الحكومة الالكترونية على غرار التجربة الأمريكية والتجربة الايرلندية ، إلى جانب تجارب إلكترونية عربية كتجربة الإمارات العربية المتحدة والتجربة القطرية.

قبل التطرق لتجارب الدول الرائدة في الحكومة الإلكترونية نذكرتقرير الامم المتحدة الخاص بمؤشر الحكومة الالكترونية للدول لعام 2018 والذي يحدد استخدام الحكومة الالكترونية كأداة تؤدي الى زيادة وصول المعلومات وتقديم الخدمات الحكومية الى الجمهور.

المطلب الأول : ترتيب أعلى 10 دول من حيث مؤشر الحكومة الالكترونية لدى الامم المتحدة

عند عرض ترتيب عام 2018، من المهم التاكيد ان مؤشر تطوير الحكومة الالكترونية هو مؤشر نسبي واسع و طبيعي . ان انخفاض بعض المراكز في التصنيف لا يعني بالضرورة أن بلدًا قد كان أداؤه دون المستوى في فترة الدراسة المحددة التي تستغرق عامين, ولا يعني الترتيب العالي دائمًا نتائج أفضل أو مرغوبة أكثر، خاصة اذا كان يشير الى بلد ينتمي إلى نفس مستوى مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية .ومن ثم، ينبغي على المحللين و صانعي السياسات ان يحذروا من اساءة تفسير الترجمة، حتى ولو بشكل طفيف، في الترتيب بين البلدان ذات نفس التصنيف . يجب أن تحدد كل دولة مستوى ومدى أهداف الحكومة الرقمية الخاصة بها بناءً على سياقها التنموي الوطني الخاص وقدراتها واستراتيجياتها وبرامجها، وليس على افتراض مطلق للوضع المستقبلي لها في الترتيب .

[1] غيشي عبد العالي، و اخرون , **مرجع سبق ذكره** ، ص ص 36 38

يعرض الجدول(3-2) : قائمة 10 بلدان ذات التصنيف الاعلى في تطوير الحكومة الاكترونية وفقا لنتائج دراسة عام 2018 :

اسم البلد	الاقليم	ترتيب 2016	ترتيب 2018
الدنمارك	اوروبا	9	1
استراليا	اقيانوسيا	2	2
جمهورية كوريا	اسيا	3	3
المملكة المتحدة لبريطانيا العظمى وايرلاندا الشمالية	اوروبا	1	4
السويد	اوروبا	6	5
فنلندا	اوروبا	5	6
سنغافورا	اسيا	4	7
نيوزيلاندا	اسيا	8	8
فرنسا	اوروبا	10	9
اليابان	اسيا	11	10

المصدر : من اعداد الطلبة اعتمادا على مؤشر الامم المتحدة لسنة 2018

من بين البلدان العشرة الأولى، تحتل الدنمارك المرتبة الأعلى وفقًا لدراسة . 2018 في التقييم المستقل الذي اجرته ادارة الشؤون الاقتصادية و الاجتماعية بالأمم المتحدة بشان توفير الخدمات عبر الانترنيت، حصلت الدنمارك على اعلى الدرجات، منذ عام 2016، تقوم الدنمارك بتنفيذ استراتيجيتها الرقمية 2016، 2020 . و تحديد مسار جهود الرقمنة الدنماركية في القطاع العام بالإضافة الى تفاعلها مع الشركات الصناعية . تهدف هذه الاستراتيجية الى بناء اساس رقمي قوي و امن للدنمارك . كما جعلت الدنمارك من التفاعلات الرقمية بين المواطن والحكومة الرقمية إلزامية دون استبعاد غير القادرين على استخدام الخدمات الرقمية .إلى جانب القطاع الخاص، تستفيد المؤسسات العامة على المستويات المحلية والإقليمية والحكومة المركزية من الفرص التي توفرها الرقمنة.

تحتل أستراليا المرتبة الثانية في عام 2018، محافظةً على مكانتها في عام 2016 . تعمل الحكومة الاستراليا على تحقيق خطة التحول الرقمي تحدد خريطة طريق التحول الرقمي الصادرة في نوفمبر 2016 أهداف الخطة ، ويتم تحديث لمحات الإنجازات المتوقعة بانتظام

كما ظلت جمهورية كوريا في المركز الثالث، كما هو الحال في عام 2016 تسهل البلاد قيام حكومة مريحة وفعالة وشفافة لتعزيز رضا المواطنين والإنتاجية الحكومية وتتحسن باستمرار لتوفير خدمات حكومية افضل لمواطنيها في مواجهة التغيرات التكنولوجية السريعة .طلب عدد متزايد من البلدان النامية من حكومة جمهورية كوريا تبادل خبراتها في استراتيجيات الحكومة الرقمية، مما أدى إلى بناء قدرات الحكومة الإلكترونية وتدريب أكثر من 4820 موظفًا عامًا من بلدان أخرى خلال السنوات العشر الماضية.

تحتل المملكة المتحدة المرتبة الرابعة في الدراسة لعام 2018، بنقاط أقل من كونها الدولة الأعلى مرتبة في عام 2016 . تقدم الحكومة البريطانية خدمات أكثر تكاملً عبر الإنترنت من خلال منصة GOV.UK تقوم استراتيجية الحوكمة للتحول التي تم نشرها عام 2017 بوضع مسار لتطوير الحكومة الإلكترونية من خلال التحول في الأعمال التجارية وتنمية الأشخاص المناسبين والثقافة والمهارات وبناء أدوات وعمليات وحوكمة افضل للموظفين الحكوميين، والاستفادة بشكل أفضل من البيانات وإنشاء منصات مشتركة، ومكونات وقدرات أعمال يُعاد استخدامها.

في لمركز الخامس، صعدت السويد مركزًا واحدًا مقارنةً بتصنيفها في عام 2016 ، قدمت الحكومة استراتيجية تحدد تركيز السياسة الرقمية الحكومة، كيف سوف تسهم في القدرة التنافسية و العمالة الكاملة و التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و المستدامة بيئيا . تهدف الاستراتيجية إلى أن تصبح السويد رائدة على مستوى العالم في تسخير فرص التحول الرقمي .

هبطت فنلندا من المركز الخامس في عام 2016 إلى لمركز السادس في عام 2018 وفقًا لبرنامج الحكومة الاستراتيجية في عام 2016 سوف يتم تصميم الخدمات العامة لتكون موجهة نحو المستخدم ورقمية بشكل أساسي، و ذلك لتحقيق القفزة الانتاجية المطلوبة في الادارة العامة . تعتبر الرقمنة موضوعًا شاملً في استراتيجية الحكومة .ويجري وضع مبادئ للخدمات العامة الموجهة نحو العملاء، ويجري تشجيع القطاع العام على الالتزام بالأتمتة ورقمنة ممارساتها.

هبطت سنغافورة من المركز الرابع في عام 2016 الى لمركز السابع عام 2018 . تمتلك الحكومة السنغافورية خطة الحكومة الالكترونية منذ الثمانينات، في عام 2014 اعلنت عن هدفها بان تصبح دولة ذكية تعد الحكومة الرقمية جزءًا لا يتجزأ منها. تتبنى سنغافورة الحكومة الإلكترونية كنهج كامل للحكومة في استراتيجيتها الوطنية للتنمية إن عدد سكانها الصغير ومساحتها الصغيرة، المصحوبة بتنمية بشرية عالية جدًا

ونصيب الفرد من الدخل القومي الإجمالي العالي يسمح للحكومة بتطوير مجموعة كاملة من الخدمات عبر الإنترنت لمواطنيها وشركاتها وزوارها. بالإضافة إلى ذلك، فإن معدل الاختراق المرتفع للهاتف النقال و الهواتف الذكية في سنغافورة يمكّن الحكومة من توفير الوصول الإلكتروني للمواطنين من خلال تطبيقات الحكومة الالكترونية السلسة باستخدام أسرع وأسهل وأكثر ملاءمة لاستخدام الموارد المتاحة على الإنترنت، وخاصة في المعاملات من الحكومة للمواطن ومن الحكومة للشركات.

احتلت نيوزيلاندا المركز الثامن في مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية في عام 2018 مثلما كانت في عام 2016 . وإلى جانب استراتيجية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، وضعت حكومة نيوزيلاندا برنامج عمل للاقتصاد الرقمي لضمان أن تركز الهيئات بشكل جماعي على المبادرات في المناطق الصحيحة. تدعم الحكومة نمو القطاع الرقمي في نيوزيلندا، و امكانية استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و استخدامها الذكي عبر اقتصادها، و استخدام المواطنين الآمن للتكنولوجيات الرقمية لدعم نموهم الشخصي وتطورهم وتعلمهم وحصولهم على فرص العمل وإدارة الاعمال و التجارة بالسلع و الخدمات في جميع انحاء العالم، والأهم من ذلك، أنها تفرض على الحكومة استخدام التكنولوجيات الرقمية لتحقيق الكفاءة والحد من العمليات الورقية .

تحسنت فرنسا في ترتيبها من لمركز العاشر في عام 2016 إلى التاسع في عام 2018 . من بين العوامل التي تسهم في تحسين الدرجات، رؤية الحكومة لتحقيق التحول الرقمي في الخدمة العامة بهدف الحصول على خدمات عامة غير مادية بنسبة 100 % بحلول عام 2022 في أكتوبر 2017 ، أطلقت فرنسا العمل العام 2022 : من أجل تحويل الخدمة العامة بهدف، من بين أمور أخرى، تبسيط العمليات الادارية و ترقيمها . كما اطلقت حكومة فرنسا برنامج تنمية منسق للإدارة الرقمية الإقليمية لبناء اساس مشترك من التطبيقات والقوالب الرقمية والمستودعات والأطر المشتركة لتسريع التحول الرقمي وزيادة حجم التحول الرقمي.

تكمل اليابان مجموعة ال 10 دول الأعلى الرائدة بصعودها من المركز الحادي عشر في عام 2016 إلى المركز العاشر في عام 2018. تشجع الحكومة مبادرات مثل استخدام الإجراءات الإدارية على الإنترنت وتوفير المعلومات الحكومية الكترونيا و تحسين العمل و النظم و تحسين المشتريات الحكومية الالكترونية و تدابير امن المعلومات . ولدى اليابان أيضا" استراتيجية الحكومة الرقمية" و الخطة الاساسية للنهوض باستخدام بيانات القطاع العام والخاص." أحد لإكائز الثلاث" لاستراتيجية الحكومة الرقمية "هو منصة

للشراكات بين القطاعين العام والخاص تتماشى مع الهدف 8 من أهداف التنمية المستدامة " تعزيز النمو الاقتصادي والشامل والمستدام والعمالة الكاملة والمنتجة والعمل اللائق للجميع. [1]

المطلب الثاني: تجارب بعض الدول العالمية الرائدة في تطبيق الحكومة الإلكترونية

تجربة الحكومة الالكترونية في سنغافورا " اسيا " :

تقدم البوابة الالكترونية لحكومة سنغافورا العديد من ال خدمات و المعلومات لمواطنيها التي ظهرت عام 2000، حيث حققت نجاحات كبيرة في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، بمساهمة كافة المستويات في القطاع الحكومي لتحديد البرامج و الاستراتيجيات اللازمة و لم تركز فقط على الاستخدام الواسع لتكنولوجيا الاتصالات و المعلومات في اداء الاعمال الحكومية، و انما اهتمت بالتغيرات الادارية المطلوب احداثها لمسايرة التغيرات التكنولوجية، بالاضافة الى التركيز على العنصر البشري للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات .

و تقوم استراتيجية تطبيق الحكومة الالكترونية في سنغافورا على خمسة محاول اساسية و هي :

اعادة اختراع الحكومة الالكترونية في الاقتصاد الرقمي من خلال اعادة النظر في السياسات و القواعد والاجراءات، و التزامها بالمشاركة مع منظمات الاعمال و المواطنين و محترفي تكنولوجيا المعلومات

تقديم الخدمات الالكترونية المتكاملة التي تلبي احتياجات المواطنين

تنمية الابداع عن طريق استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة

اعداد البنية الاساسية التكنولوجية لتهيئة المواطنين لاستخدام التكنولوجيا في الحصول على الخدمات، حيث نجحت الحكومة السنغافورية في ربط جميع المدارس في شبكة واحدة و ذلك بالتزامن مع تدريب طاقم التدريس على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و غيرت مناهج التعليم بما يتلاءم مع الطفرة الرقمية الجديدة بحيث تم تضمين دراسة تكنولوجيا المعلومات في المقررات التعليمية و اصبح الزمن المخصص لها 30% من اجمالي زمن المناهج الدراسية، كما وضعت برامج تدريب لحوالي 400الف فرد سنويا

اعداد الموظفين الحكوميين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لزيادة احساس الموظف العام باهميته و اثاره الايجابية على النشاط الاقتصادي و الاجتماعي لتمكينهم من اتخاذ القرارات الواعية .

[1] تقرير الامم المتحدة دراسة الحكومة الالكترونية 2018 (**تجهيز الحكومة الالكترونية لدعم التحول نحو مجتمعات مرنة و مستدامة**) ص ص 90 94

تختلف مكانة حكومة سنغافورة الالكترونية باختلاف المؤشرات الخاصة بتقييم الحكومة الالكترونية فحسب مؤشر تطور الحكومة الالكترونية (EGDI) تحتل المركز السابع عالميا لسنة 2018 [1].

تجربة الحكومة الالكترونية في اليابان "اسيا" :

أعلنت اليابان عن خطة الحكومة الإلكترونية ضمن مشروع الألفين عام 1999م ، حيث توجهت الخطط إلى استراتيجية بناء اليابان الإلكترونية ضمن الخطة الوطنية الاستراتيجية لتقنية المعلومات.
ومن بعض الخطوات التنفيذية المرموقة التي احتوتها الخطة :
التعاون الثنائي والجماعي مع الدول الأسيوية.
الترويج للحكومة الإلكترونية المحلية.

تقنية جديدة تتلمس رأي المواطن وتقييم الأداء وتحتوى على ممارسات القطاع الخاص وتساعد على التحسن المتواصل.

والأهداف لليابان هي تقديم خدمات حكومية للمواطن بحيث يشعر الناس بالراحة والطمأنينة في تلقي الخدمات والمعلومات على مدار الساعة دون توقف عبر الإنترنت وبوابة الحكومة ولكي يمكن التوصل إلى حكومة بسيطة وبتكلفة مجزية.

وفي الوقت الحاضر يقوم اليابانيون والأعمال اليابانية بالعديد من المعاملات الآمنة على الإنترنت. وفي يونيو 2004 م توسعت وكالة الضرائب الوطنية في عمليات المعاملات الضرائبية الإلكترونية ونظم الدفع عبر الدولة ؛ وفي مثال آخر قامت وزارة المالية بتمكين الدفع المباشر عبر الإنترنت بما في ذلك رسوم التراخيص والتصاريح والغرامات إلى جانب الضرائب [2]

تجربة الحكومة الإلكترونية في أستراليا:

إن الحكومة الالكترونية الاسترالية كانت تهدف من استخدم التقنية إلى تحقيق ثلاثة أهداف :
تحسين كفاءة إدارة المعلومات داخل الحكومات.
توفير الخدمات والمعلومات للمواطنين بشكل أسرع وصحيح.
السماح للمواطنين من التفاعل مع الحكومة وذلك من أجل تحقيق الديمقراطية.

[1] لربش سارة و اخرون (**التجارب الدولية في مجال ارساء الحكومة الالكترونية**) مجلة الاصيل للبحوث الاقتصادية و الادارية العدد 01 ، الجزائر ، ، ، ، 06/2019/ 21 ص ص 134 135

[2] معهد البحوث و الاستشارات جامعة الملك عبد العزيز (**الحكومة الالكترونية**) الاصدار التاسع ، جدة ، 1427هـ ، ص 70

ولكنها واجهت العديد من التحديات عند تطويره الحكومة الإلكترونية ومن هذه التحديات كاختلاف الأجناس واللغات الموجودة في أستراليا والفجوة الرقمية.

فأول خطوة قامت بها الحكومة الأسترالية هي تطوير فريق من الخبراء لعمل تحقيق عن التكنولوجيات التي فريق من الخبراء لعمل تحقيق عن التكنولوجيات التي يستخدمها الشعب في استراليا وذلك عام في عام 1993م، و لكن في عام 1997 م كانت الحكومة الفدرالية ملتزمة بتنفيذ العديد من الاستراتيجيات وهي:

توفير الخدمات الإلكترونية المناسبة في الأنترنت.

عمل البوابة الإلكترونية التي تجمع جميع الخدمات الإلكترونية.

تطوير عملية الدفع الإلكتروني.

وكذلك عملية تطوير الحكومة الإلكترونية الأسترالية كانت على أربع مراحل وهي مماثلة للحكومة الإلكترونية الأمريكية

-مرحلة الوجود الإلكتروني :وهي أن يكون للجهة الحكومية موقع في الأنترنت يحتوي على معلومات عن هذه الحكومة.

-مرحلة توفير الخدمات الجزئي :والتي تقوم على توفير الخدمات الإلكترونية و أيضا تساعد على تنفيذ هذه الخدمات عن طاريق المستخدمين مثل:

-توفير الاستمارات.

-مرحلة البوابة الإلكترونية :ويتم في هذه المرحلة تجميع جميع الخدمات الإلكترونية في موقع واحد.

مرحلة الاندماج الإلكتروني :و تعتبر هذه المرحلة هي الأصعب من ناحية التنفيذ و ذلك بسبب المعارضات من قبل الموظفين و المسئولين لأن ذلك سيؤدي إلى التخلص من بعض المناصب و هذا سيؤثر على مصلحتهم حيث ستحل التقنية محل بعض الموظفين لتسهيل خدمة المواطن ومن خلال هذه الدراسة التي عملتها الحكومة الإلكترونية الأسترالية وجدت أن هناك عوائقا و عراقيلا من الممكن أن تقف في طريق تطوير الحكومة الإلكترونية وهذه هي:

قلة الخبرة في المهارات التقنية.

أمن وخصوصية المعلومات.

ولكن الحكومة الأسترالية حاولت التغلب عليها بعمل العديد من الاستراتيجيات، وكذلك كانت مهتمة بأن تقوم بجمع المعلومات وقياس الانجاز عند الدوائر الحكومية، حيث كانت هذه الدوائر مسئولة عن كتابة تقريرين في السنة لوحدة أسترالية تسمى NOIE تشرح فيها كافة التطورات والنشاطات التي قامت بها خلال هذه السنة، وكذلك أيضا كانت مسئولة عند دراسة فوائد الحكومة الالكترونية للمواطنين والحكومة نفسها.

لتطبيق الحكومة الإلكترونية أنها ركزت بشكل كبير جدا على زيادة كفاءة الخدمات وتوصيلها إلكترونيا ولكنها تغاضت عن أهم جانب وهو احتواء المواطن وجعله مشاركا في عملية التطوير. [1]

تجربة الحكومة الالكترونية في فرنسا " اوروبا " :

في فبراير 2004 م، أزاحت الحكومة الفرنسية الستار عن خطة الحكومة الإلكترونية للفترة ما بين 2004 - 2007م، والتي أسمتها الإدارة الإلكترونية و «أديل» حيث يهدف برنامجها إلى دفع تطوير تقدمي ومتناسق للخدمات لتقديم خدمة أفضل للمواطن، والأعمال والموظفين المدنيين بأسلوب متماسك ومنسق؛ وللمساهمة في تحديث الحكومة الفرنسية. تلك الخطة تتضمن إطار العمل لمبادرات في مختلف المجالات؛ مثل ملف خدمات العديد من فئات المواطنين وموظفي الخدمة المدنية، والبنية التحتية الفنية، ومعايير العمل التضامني، والأمان وبرامج التدريب كما قامت الحكومة مؤخراً بتحديث الخطة الاستراتيجية للإدارة الإلكترونية بهدف تقديم المزيد من الخدمات التي تركز اهتمامها على المواطن، مع تسهيل الدخول على موقع الحكومة الإلكترونية للجميع وجعل نظام التعامل شخصي وأبسط في الاستخدام عن طريق تسهيل العمليات وتواصلها وارتباطها ببعضها والحرص على أن تكون الإدارة أكثر استجابة [2]

و تحرز فرنسا تقدما كبيرا و هذا عبر كافة مجالات ممارسة الحكومة الالكترونية و مراحل تطوير الخدمات الالكترونية نتيجة للاجراءات المستمرة الخاصة بتحسين جودة الخدمات العامة و دمج المواقع الالكترونية الحكومية و التشجيع على التشاور مع المواطنين بخصوص السياسة العامة و اساليب تقديم الخدمة . و يوجه الموقع الالكتروني الرسمي للادارة الوطنية "servicepublic.fr" الافراد و الاعمال و الاتحادات للخدمات ذات الصلة وفقا للحدث، و ايضا وفق المادة مع دعوة الافكار حول التبسيط الاداري و تواصل المواطنين مع المناقشات و الاستشارات الحالية و تسهيل التفاعل مع الحكومة عبر التسجيل المنفرد . [3]

المطلب الثالث: تجارب بعض الدول العربية الرائدة في تطبيق الحكومة الإلكتروني :

يتفاوت تنفيذ الحكومة الالكترونية حيث بدات مشاريع انشاء الحكومة الالكترونية في القرن الثاني من تسعينات القرن العشرين في العديد من الدول المتقدمة، اما بالنسبة للدول العربية فقد بدات بوادر التجارب الاولى تظهر في بداية القرن الواحد و العشرين و هذا كل من امارة دبي، الاردن، مصر و غيرها

[1] شتوح شريف (**الحكومة الإلكترونية المعوقات وسبل النجاح تجارب دول رائدة**) جامعة زيان عاشور الجلفة ، مجلة مدارات للعلوم الاجتماعية والإنسانية تصدر عن المركز الجامعي غليزان –الجزائر ، العدد 02 ، 15 /2020/08 ص ص 59، 60

[2] معهد البحوث و الاستشارات جامعة الملك عبد العزيز , **مرجع سبق ذكره** ص 69

[3] لربش سارة واخرون , **مرجع سبق ذكره** ، ص ص 138 139

من الدول مما دفعها الى تبني هذه الفكرة . و مما جعل هناك اهمية لدراسة بعض التجارب الناجحة للاستفادة من نقاط التميز و الاستراتيجيات المتبعة [1]

يوضح الجدول التالي(4-2): ترتيب الدول العربية في تطبيق الحكومة الالكترونية وفقا لمؤشر الامم المتحدة لسنة 2018 :

البلد	ترتيب العربي	ترتيب الدولي
الامارات	1	21
البحرين	2	26
الكويت	3	41
قطر	4	51
السعودية	5	52
عمان	6	63
تونس	7	80
الاردن	8	98
لبنان	9	99
المغرب	10	110

المصدر : من اعداد الطلبة اعتمادا على مؤشر الامم المتحدة لسنة 2018

تجربة الحكومة الالكترونية في الامارات العربية المتحدة " دبي " :

تعود بدايات اعتماد الخدمات الالكترونية في دولة الامارات العربية المتحدة الى عام 2001 عندما اطلقت وزارة المالية خدمة الدرهم الالكتروني، و منذ ذلك التاريخ شهد هذا المشروع العديد من المحطات والتحولات الهامة التي ساهمت في تعزيز مكانة الحكومة الالكترونية على مستوى الدول [2]

[1] سالمة مفتاح محمد المصراتي (**تجارب بعض الدول العربية و الدولية في تطبيق الحكومة الالكترونية**) مجلة بحوث الادارة و الاقتصاد ، جامعة بنغازي ليبيا العدد01 ، 31-03-2019 ، ص 104

[2] مفيدة بن لعبيدي (**الحكومة الالكترونية و الخدمات العمومية**) ، ادارة حكومية و تنمية محلية ، قسم العلوم السياسية ، جامعة باجي مختار ، عنابة ، الجزائر ، ص 30

يعتبر مشروع الحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة مشروعًا رائدا ومتقدما وخاصة في إمارة دبي حيث تسعى هذه الدولة إلى جعل مهام ادارتها مختلفة محوسبة وصولا إلى تطبيق شامل للإدارة الالكترونية الحكومية وإن دبى الالكترونية تعمل على التعاون مع الحكومات المحلية لنقا الخبرات التي اكتسبتها في هذا المجال وتجاوز السلبيات والمشاكل ، ولا شك أن التواصل مهم جدا وهناك اتصالات مع رأس الخيمة وأبو ظبي وعجمان والعين ليكون تكامل في تقييم الخدمات، وشعار الحكومة الالكترونية في الإمارات يعكس رؤية الاستراتيجية والهوية المتميزة للمشروع على صعيد تنظيم وتسهيل سير الإجراءات والمعاملات، وأما مشروع البوابة الإلكترونية الذي بدأ بتطبيقه فسوف يمثل منصة متكاملة تتيح للعملاء إجراء معاملاتهم مع الحكومة عبر شبكة الانترنت من دون حاجة لزيارات دواوين الوزارات للاستفسار أو انجاز المعاملات.

ويقال أن الربط الإلكتروني بين الإمارات السبع التي تشكل الحكومة الاتحادية للدولة هدفه أن يسهل وينظم تبادل المعلومات بين الإمارات والجهات الاتحادية عبر التقنيات المتطورة التي يتم تطبيقها في مجمل المشاريع التابعة للحكومة الإلكترونية.

حيث شرعت دبي نحو تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية وذلك من خلال تقديمها للمرحلة الأولى من نظام استيفاء الرسوم عبر شبكة الأنترنت وذلك من خلال تطبيق أسلوب الدفع الإلكتروني عن طريق الأنترنت وذلك لجميع الفنادق والشقق الفندقية في دبي .كما أن نظام الإيرادات على الأنترنت سيساعد على تخفيف إجراءات العمل وتبسيطها على المراجع الخارجي، إضافة إلى توفير بيانات وتقارير دقيقة للإدارة ، حيث سيتم تزويد جميع الفنادق والشقق الفندقية برقم خاص ورمز سري وذلك لضمان أمن ودقة معاملاتهم وسيتم التوسع في التحول إلى الحكومة الإلكترونية في المستقبل ليشمل النظام الآلي لتحصيل عوائد دور السينما ورسوم وغرامات ممتلكات البلدية ورسوم السكن والأسواق .وقد عملت دائرة الإقامة في دبي مؤخرا على إنشاء شبكة حاسب مركزية بينها وبين الفنادق والمنتجعات السياحية في الإمارات من اجل تبسيط الإجراءات لإصدار تأشيرة "Visa " للسياح.

يركز مفهوم الحكومة الإلكترونية في دبي على ثلاثة أبعاد رئيسة :

الحكومة إلى المواطنين Government to citizens

الحكومة إلى التجارة والأعمال Government to business

الحكومة للحكومة Government to government .

وسيتم بنفس الوقت تطوير ثلاثة مشاريع للحكومة الإلكترونية في الإمارات :مشروع دبي للأنترنت، مشروع دبي الإلكتروني، ومشروع إدخال الأنترنت إلى المدارس. [1]

تجربة الحكومة الالكترونية في قطر :

اطلقت الحكومة الالكترونية مشروع الحكومة الالكترونية لاول مرة عام 2000 بعدها وضع خطة استراتيجية لبرنامج الحكومة الالكترونية المتكاملة يهدف برنامج الحكومة الالكترونية المتكاملة الى تحقيق تكامل كافة الخدمات التي تقدمها الجهات الحكومية في دولة قطر ضمن نظام موحد، بحيث يتم توفير جميع الخدمات و المعلومات و المعاملات الحكومية الكترونيا عن طريق نقطة دخول واحدة لكافة المستخدمين من مواطنين و مقيمين، زائرين و رجال اعمال، و بالفعل فقد نجح المجلس الاعلى للاتصالات و تكنولوجيا المعلومات القطري في تحقيق تكامل بين خدمات الحكومة الالكترونية و زيادة فعاليتها، تتمثل الاهداف الاساسية لبرنامج الحكومة الالكترونية المتكاملة في :

تطوير الخدمات الحكومية للمستخدمين و جعلها اكثر كفاءة، فاعلية و متاحة للجميع بسيط الاجراءات والتنسيق بين المؤسسات الحكومية [2]

تجربة الحكومة الالكترونية في البحرين :

تأسست هيئة الحكومة الإلكترونية لمملكة البحرين بموجب المرسوم رقم (69) في أغسطس 2007م، وتهدف إلى تنسيق وتنفيذ برامج الحكومة الالكترونية

وفقا للإستراتيجيات والخطط والبرامج التي تضعها اللجنة العليا لتقنية المعلومات والاتصالات برئاسة سمو الشيخ محمد بن مبارك آل خليفة نائب رئيس مجلس الوزراء.

تقوم هيئة الحكومة الإلكترونية بالعديد من المهام ابتداء من اقتراح السياسات العامة والتشريعات المناسبة لبرامج الحكومة الالكترونية على اللجنة العليا لإقرارها، وصولا إلى تنفيذ برامج التحول الحكومية الهادفة إلى تطوير العمل الحكومي والتي تمت الموافقة عليها من قبل اللجنة، شاملة تحسين النظم والأطر المعمول بها، المعايير والسياسات، برامج تقنية المعلومات اللازمة، تسهيل الاندماج والاتصالات والخدمات بين كافة الأجهزة الحكومية، إنشاء قنوات إلكترونية لتقديم الخدمات الحكومية، تقديم الدعم الفني والمعرفي إلى الوزارات والجهات الحكومي المختلفة، إضافة إلى تنظيم الحملات التوعوية والتسويقية لبرنامج الحكومة الالكترونية محليا ودوليا.

[1] شتوح شريف , **مرجع سبق ذكره** ص ص 61 62

[2] سالمة مفتاح محمد المصراتي , **مرجع سبق ذكره** ص 107

تقدم هيئة الحكومة الإلكترونية أكثر من 330 خدمة إلكترونية للأفراد والشركات والحكومة والزوار بشكل متكامل عبر قنوات اتصال متعددة هي: بوابة الحكومة الالكترونية(www.bahrain.bh) ، ومراكز الخدمات الإلكترونية ومنصة الخدمات الذاتية، ومركز الاتصال الوطني، وتطبيقات الأجهزة الذكية. في تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية 2014 تم تصنيف مملكة البحرين ضمن الدول المتقدمة جداً في العالم في هذا المجال وهو تصنيف حصلت عليه 25 دولة فقط على دول العالم، حيث نالت على الترتيب 18 في الترتيب العام في مؤشر جاهزية الحكومة الإلكترونية على مستوى العالم، والمرتبة السابعة عالميا في فئة مؤشر الخدمات الإلكترونية، واحتلت المملكة المرتبة 14 عالمياً في مجال المشاركة الإلكترونية، وكما صنف التقرير مملكة البحرين ضمن الدول الأعلى في مؤشر جاهزية الحكومة الإلكترونية لتكون هي الدولة العربية الوحيدة ضمن هذا التصنيف[1] .

تجربة الحكومة الالكترونية في المغرب :

انطلق برنامج واسع لحكومة المغرب الالكترونية في اكتوبر 2009 تحت رئاسة الملك محمد السادس، يتالف من رزنامة تضم 89 مشروعا و خدمة، و ذلك تحت مسؤولية مختلف الهيئات و الادارات من اجل استثمار اجمالي يفوق 2 مليون درهم .

الهدف المرجو هو استعمال الحكومة الالكترونية بغاية تحديث الادارة و الجماعات المحلية لخدمة المواطنين و المقاولات . يتعلق الامر باستغلال تكنولوجيات الاعلام و التواصل لاعادة تشكيل عميق للعمليات حتى تصبح اكثر فعالية و كفاءة موجهة كليا لخدمة المواطن و المقاولة .

و يمر تحديث الادارة كذلك عبر الاعتماد على التكنولوجيات الجديدة من اجل تسهيل ولوج المواطنين لمختلف الخدمات الالكترونية الاساسية و تخفيف العبئ الاداري . ففي هذا الاتجاه تم وضع لجنة "الادارة الالكترونية "، التي كلفت باعداد مخطط للعمل على تنمية الادارة الالكترونية و السهر على متابعة الانجازات التي تم تحقيقها في اطار العمل الشامل الذي تقوم به لجنة الاستراتيجية لتنمية تكنولوجيا الاعلام . و تم وضع اليات للحكامة لتتبع الحكومة الالكترونية

وفر المغرب في اطار برنامج الحكومة الالكترونية وضع 35 خدمة عمومية الكترونية رهن اشارة المواطنين و المقاولات و الادارات العمومية، على سبيل المثال لا الحصر نجد جواز السفر البيومتري، بطاقة التعريف الوطنية الالكترونية، تدبير المعاشات، خدمة اداء الرسوم المحلية و بوابة الوساطة بالنسبة لسوق الشغل، زيادة على ذلك و من اجل تشجيع الجهود و المبادرات الناجحة في مجال الادارة الالكترونية و

[1] برامج الحكومة الالكترونية الموقع : www.gcc-egov.org تاريخ الاطلاع : 20-02-2022، 22:10

ترسيخ مبادئ المنافسة الشريفة بين مختلف مكونات القطاع العمومي في هذا المجال، و قد تم خلق الجائزة الوطنية للادارة الالكترونية السنوية (امتياز) سنة 2005، و ذلك بمثابة اعتراف و تكريم للادارات التي استطاعت التميز في جال الخدمات الالكترونية . [1]

[1] لربش سارة ، واخرون(**التجارب الدولية في مجال ارساء الحكومة الالكترونية مرجع سبق ذكره** ص ص 136 137 .

خاتمة الفصل :

من خلال هذا الفصل تبين ان الحكومة الالكترونية تنطوي على مراحل متعددة او مراحل تتطور فيها الحوكمة الالكترونية، فعملية تجسيد الحكومة الالكترونية لا تتم من خلال مرحلة واحدة بل من خلال مجموعة من المراحل المختلفة، هذه المراحل ليست متصلة ببعضها البعض كما ان الانطلاق في المرحلة الموالية لا يتطلب انهاء المرحلة التي سبقتها، لكنها في العموم نماذج تعطينا مفاتيح من اربعة مراحل من اجل تجسيد الولوج، التفاعل، الصفقات على الخط و التكامل .

إن للبلدان النامية فرصة ثمينة من خلال الخبرات المتراكمة للدول التي سبقتها في المجال ، لأجل وضع أحسن الأنظمة، والاقتصاد في التكاليف عند تجسيدها للحكومة الإلكترونية، كما أن هذه الأخيرة ستساعد بلا شك في تعزيز الرفاهية الاجتماعية وتيسير الحياة لكل من الحكام والمحكومين . ومن هذا المنطلق سنقوم بتقييم مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر مقارنة مع دول اخرى و استنادا على مؤشرات الامم المتحدة .

الفصل الثالث

تقييم مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر مقارنة مع دول اخرى

استنادا على مؤشرات الامم المتحدة

تمهيد:

الجزائر كغيرها من الدول لا تستطيع ان تكون في معزل عن تطورات الثورة الرقمية و النهضة التكنولوجيا العالمية، لذا فقد اصبحت هناك ضرورة حتمية لتبني الحوكمة الالكترونية بالرغم من صعوبة التطبيق فباشرت في تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية للجزائر الالكترونية 2008-2013 و الذي كان من المفترض ان يكون مشروع شمولي يساهم في المجال الاستثماري و التنموي و يسعى الى تحقيق مجتمع معلوماتي، و الغرض من هذا الفصل محاولة تقييم مشروع الحكومة الالكترونية و مدى نجاعته و الاهداف المحققة في هذه السنوات و تتم عملية التقييم بمعرفة مؤشر تطور الحوكمة الالكترونية التي حققته الدولة التي تطرحه سنويا الامم المتحدة و مقارنته مع المعدلات التي تحصلت عليها الدول الاخرى .

سنحاول من خلال هذا الفصل التطرق الى :

المبحث الاول : مؤشرات تنمية الحكومة الالكترونية للامم المتحدة

المبحث الثاني : دراسة تحليلية لمؤشرات تنمية و تطوير الحكومة الالكترونية

المبحث الأول: مؤشرات تنمية الحكومة الالكترونية للامم المتحدة

مؤشر الامم المتحدة لقياس تطور الحكومة الالكترونية (EGDI) هو عبارة عن مؤشر مركب يقيس مدى استعداد و قدرة الادارات الوطنية على استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من اجل تقديم الخدمات العمومية، فهو يرتكز على دراسة معمقة لتواجد 193 دولة عضوة بالامم المتحدة على شبكة الانترنيت، حيث يقيم الخصائص التقنية للمواقع الوطنية الالكترونية على شبكة الانترنيت فضلا عن سياسات الحكومة الالكترونية و استراتيجيات تطبيقها بشكل عام، و على وجه الخصوص قطاعات تقديم الخدمات المتمثلة في المالية،التربية و التعليم، الصحة،العمل و الخدمات الاجتماعية .

من الناحية الرياضية، يعتبر مؤشر تطور الحكومة الالكترونية (EGDI) عن متوسط مرجح لثلاثة ارقام قياسية موحدة حول الابعاد الاكثر اهمية للحكومة الالكترونية، و هي : نطاق و نوعية الخدمات عبر شبكة الانترنيت (مؤشر الخدمة الالكترونية OSI)، و الوضع التنموي للبنية التحتية للاتصالات السلكية و الاسلكية (مؤشر البنية التحتية للاتصالات TII)، و راس المال البشري HCI, و تعد كل مجموعة من هذه المؤشرات في حد ذاتها قياسا وكبا، و التي يمكن قياسها و تحليلها بشكل مستقل و عليه فان :

مؤشر تطور الحكومة الالكترونية EGDI = 1/3 [مؤشر الخدمة الالكترونية (OSI)+ مؤشر البنية التحتية للاتصالات (TII) + مؤشر راس المال البشري(HCI)].

وقبل معايرة المؤشرات المكونية الثلاثة، يتم اجراء قياس الفارق المعياري عن متوسط القيمة لكل مؤشر لضمان ان مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية يتم تقريره بشكل متكافئ وفقا للمؤشرات المكونية الثلاثة, أي ان يقدم كل مؤشر مكوني الفرق المقارن تبعا لقياس الفارق المعياري عن متوسط القيمة، و في غياب اجراء الفارق المعياري عن متوسط القيمة، يعتمد مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية بالاساس على المؤشر المكوني ذي اعلى تشتت، و بعد قياس الفارق المعياري عن متوسط القيمة، يصبح مجموع المتوسط الحسابي مؤشرا احصائيا جيدا، حيث يعني "الاوزان المتساوية " "اهمية متساوية " .

بالنسبة للحساب القياسي للفارق المعياري عن متوسط القيمة لكل مؤشر مكوني :

$$Xnew = \frac{(x-\mu)}{\sigma}$$

حيث :

X : هي الدرجة الاولية التي سيتم معايرتها ؛

μ : هو متوسط السكان ؛

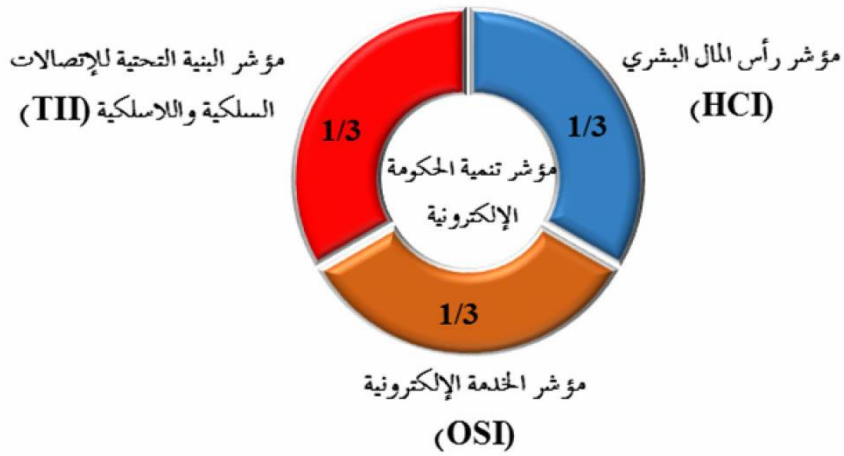
σ : هو اللانحراف المعياري للسكان؛

بعد ذلك يتم معايرة قيمة كل مؤشر مكوني لتقع في المجال من 0 الى 1، و يحسب مؤشر تطور الحكومة الالكترونية (EGDI) الاجمالي من خلال اخذ المتوسط الحسابي لعناصر المؤشر المركبة الثلاثة . [1]

استنادا على مؤشرات الامم المتحدة

الشكل رقم(1-3) : المكونات الثلاثة لمؤشر الحكومة الالكترونية EGDI :

الشكل رقم (01): المكونات الثلاثة لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية (EGDI)



المصدر: الأمم المتحدة، إدارة الشؤون الاجتماعية والاقتصادية، دراسة الحكومة الإلكترونية، 2018، ص 202.

المطلب الأول : مؤشر الخدمة عبر الانترنيت : (online service index)

يرتكز مؤشر الخدمة عبر الانترنيت (osi) على توسيع نطاق الخدمات المتاحة عبر الانترنيت في الدولة و رفع جودتها . و لاجل تحقيق ذلك، يجمع المتطوعون و الخبراء في ادارة الامم المتحدة للشؤون الاقتصادية و الاجتماعية البيانات من الدول الاعضاء بناءا على اكثر من 100 سؤال في استبانة حول الخدمات عبر الانترنيت . تشمل هذه الاسئلة مجموعة واسعة من المواضيع و القضايا، كنهج الحكومة المتكاملة و بيانات

[1] غفصي توفيق (**اقامة الحكومة الالكترونية في الجزائر بين الواقع و المامول**) مجلة دفاتر اقتصادية ،العدد 01 (2019) ، جامعة المسيلة ،الجزائر ص ص 07، 08 .

الحكومة المفتوحة و المشاركة الالكترونية و توصيا الخدمات عبر القنوات المتعددة و خدمات الهاتف الخلوي و فهم الاستخدام و الانقسام الرقمي بالاضافة الى الطرق المبتكرة لاتاحة الخدمة . و الهدف من هذا الاستقصاء هو معرفة مدى اتاحة معلومات محددة على الانترنيت و ما اذا كان المستخدمون قادرون على فعل شيء بخصوصها على الانترنيت . و اذا كان بامكانهم تقديم طلب او اجراء معاملة ما على الانترنيت.

استنادا على مؤشرات الامم المتحدة

كما تجمع ادارة الامم المتحدة للشؤون الاقتصادية و الاجتماعية من اعضائها معلومات حول الاستراتيجيات الوطنية و الحكومة الرقمية بمجملها، و ما يخص التقنيات الجديدة و المبادرات الرقمية و تبني المصادر المفتوحة و السحب الالكترونية و الامن السيبرالي و السياسات و التشريعات و بوابات الخدمة الموحدة بانواعها، بالاضافة الى بوابات الخدمات المهمة الاخرى و بيانات الحكومة المفتوحة و المشاركة الالكترونية و غير ذلك، من خلال الاستبانة الخاصة بالدول الاعضاء التي يتم مشاركتها مع السلطات المختصة في كل دولة مشاركة . و الاختلاف الرئيسي بين الاستبانة حول الخدمات على الانترنيت و الاستبانة الخاصة بالدول الاعضاء هو ان بيانات الاولى قائمة على خبرات المتطوعين في ابحاث الامم المتحدة، في حين تقوم بيانات الاخيرة على اجابات ممثلي الحكومات الممثلة . [1]

يتطور مؤشر الخدمة عبر الانترنيت من خلال مروره باربعة مراحل وهي كالتالي :

المرحلة الاولى (الناشئة) : تتكفل الدول و الحكومات من خلال مواقعها الالكترونية من نشر معلومات حول السياسة العامة و القوانين و التنظيمات و الوثائق ذات الصلة .

المرحلة الثانية (المعززة) : تقوم المواقع الالكترونية للحكومات بضمان الحد الادنى من الخدمات الالكترونية سواءا احادية او ثنائية الاتجاه بين الحكومة و المواطن بلغات متعددة مثل تقديم نماذج لوثائق قابلة للتحميل .

المرحلة الثالثة (المعاملاتية) : وفي هذه المرحلة تكتشف الحكومات من تعاملاتها الالكترونية بينها و بين المواطن و مختلف المؤسسات منها المعاملات المالية و غير المالية.

[1] تطوير الحكومة الالكترونية الموقع : **www. Hbrarabic.com** تاريخ الاطلاع : 26-03-2022 ، 20:30

المرحلة الرابعة (المتصلة) : في هذه المرحلة تستفيد الحكومات عبر مواقعها الالكترونية من خدمات الويب و خلق نوع من التفاعل بينها و بين مؤسساتها و مواطنيها و جعلهم اصحاب قرار و عنصر فاعل في ترقية و تنمية حكوماتهم الالكترونية . [1]

مؤشر الخدمة عبر الانترنيت هو عبارة عن درجة مقيسة مركبة ناتجة بناءا على استبيان الخدمة الالكترونية، و يتكون استبيان الخدمة الالكترونية لعام 2018 من قائمة تضم 140 سؤالا، و يتطلب كل سؤال اجابة مزدوجة، حيث ينتج عن كل اجابة ايجابية "سؤالا اكثر عمقا "داخل الانماط المختلفة و عبرها.

واتت النتيجة كاداة معززة للدراسة باستخدام نطاق شامل من التوزيعات النقطية، ما يعكس الاختلافات في مستويات تنمية الحكومة الالكترونية بين الدول الاعضاء .

ويتم تقييس اجمالي عدد النقاط التي حصلت عليها كل دولة على نطاق من 0 الى 1 درجة، حيث تعادل قيمة مؤشر الخدمة عبر الانترنيت لبلد معين الدرجة الاجمالية الفعلية مخصوما منها اقل مجموع اجمالي ثم قسمتها على مجموع اجمالي قيم النقاط لجميع الدول، على سبيل المثال, اذا حصلت الدولة "x" على 114 نقطة،وكان ادنى درجة في أي بلد هي 0 و اعلى درجة تساوي 153، عندها تكون قيمة الخدمة الالكترونية في الدولة "x" :

مؤشر الخدمة عبر الانترنيت لدولة "x" : [2]

$$0{,}7451 = \frac{[(0) - 114]}{[(0) - 114]}$$

المطلب الثاني : مؤشر البنية التحتية للاتصالات : (Telecommunication infrastructure index

مؤشر البنية التحتية للاتصالات هو مركب المتوسط الحسابي لخمسة مؤشرات متمثلة في :

عدد خطوط الهاتف الثابت لكل 100 نسمة : و يشير الى خطوط الهاتف التي تربط التجهيزات الطرفية الخاصة بالزبون مثل (الهاتف، الفاكس) بشبكة الهاتف العمومية التبديلية، التي لديها منفذ مخصص على التبادل الهاتفي .

عدد مستخدمي خدمة الهاتف النقال لكل 100 نسمة : هو عدد الاشتراكات في الخدمة المتنقلة للاشهر الثلاثة الاخيرة . و يشير الهاتف النقال (الخلوي) الى الهاتف المحمول المشترك في خدمة الهاتف النقال

[1] عنتر جوهر و اخرون (**واقع مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر استنادا الى مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية الصادر عن منظمة الامم المتحدة**) مجلة المغاربية للدراسات التاريخية و الاجتماعية العدد 01 ،جامعة سيدس بلعباس ، ص ص 12 13

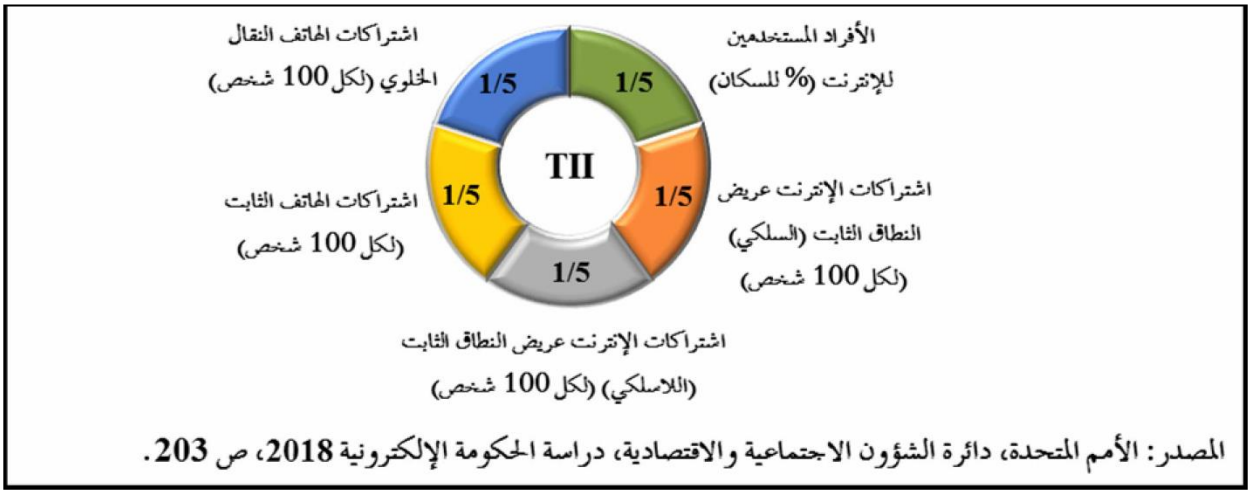
[2] منظمة الامم المتحدة (**دراسة الحكومة الالكترونية 2018**) نيويورك ، ادارة الشؤون الاجتماعية و الاقتصادية

العمومي باستخدام التكنولوجيا الخلوية، التي توفر الولوج الى الشبكة الهاتفية العمومية التبديلية ويشمل ذلك الانظمة و التكنولوجيات الخلوية الرقمية و التناظرية مثل الاتصالات المتنقلة الدولية (ITM -2000)(3G) و"الاتصالات المتنقلة الدولية المتقدمة ", اين تم ادراج مستخدمي الاشتراكات المدفوعة اللاحقة و الدفع المسبق معا .

عدد الاشتراكات في اللاسلكي عريض النطاق لكل 100 نسمة : و يعني مجموع النطاق العريض الساتلي و النطاق العريض اللاسلكي الارضي الثابت، و اشتراكات النطاق العريض المتنقل النشطة في شبكة الانترنيت العامة .

عدد الاشتراكات في الثابت عريض النطاق لكل 100 نسمة : ويشير الى الاشتراكات الثابتة في الولوج السريع الى الانترنيت العمومية .

الشكل(2-3) : مؤشر البنية التحتية للاتصالات TII :



المصدر: الأمم المتحدة، دائرة الشؤون الاجتماعية والاقتصادية، دراسة الحكومة الإلكترونية 2018، ص 203.

تجدر الاشارة الى ان الحصول على المعلومات المتعلقة بهذه المؤشرات يتم من خلال "الاتحاد الدولي للاتصالات " الذي يعد المصدر الرئيسي للبيانات في كل حالة .

هدفه هو فهم مدى قدرة الناس على الحصول على خدمات الاتصالات السلكية و اللاسلكية فهو مطلب اساسي للمساعدة على ايصال الخدمات الرقمية لعموم الناس .

تجرى معايرة كل من هذه المؤشرات عن طريق اجراء الفارق المعياري عن متوسط القيمة لاشتقاق الفارق المعياري عن متوسط القيمة لكل مؤشر مكوني . و القيمة المركبة للبنية التحتية للاتصالات السلكية و لاسلكية لكل دولة (x) هي المتوسط الحسابي البسيط لخمسة مؤشرات قياسية، ثم اشتقاقها وفق الصيغة التالية :

القيمة المركبة لمؤشر البنية التحتية للاتصالات = المتوسط الحسابي (الفارق المعياري عن متوسط القيمة لمستخدمي الانترنيت + الفارق المعياري عن متوسط القيمة لخط الهاتف + الفارق المعياري عن متوسط القيمة لاشتراك الهاتف النقال + الفارق المعياري عن متوسط القيمة لاشتراك اتصال الانترنيت عريض النطاق اللاسلكي + الفرقق المعياري عن متوسط القيمة لاتصال الانترنيت عريض النطاق الثابت) .

وعليه، فانه يتم معايرة القيمة المركبة لمؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية و اللاسلكيةمن خلال اخذ قيمته المركبة لدولة معينة، مع طرح اقل قيمة مركبة في الدراسة الاستقصائية و قسمتها على عدد من القيم المركبة لكافة الدول . [1]

على سبيل المثال : اذا كانت القيمة المركبة للدولة x 1,3813، و اقل قيمة مركبة لجميع الدول هي 1,1358- و اعلى قيمة تساوي 2,3640، فان القيمة المركبة للبنية التحتية للاتصالات للدولة x ستكون :

$$0{,}7192 = \frac{(1{,}3813 - (-1{,}1358))}{(2{,}3640 - (-1{,}1358))}$$

المطلب الثالث : مؤشر راس المال البشري Humain capital index :

يشمل مؤشر الامم المتحدة لتطوير الحكومة الالكترونية مؤشر راس المال البشري بناء على فكرة ان العوامل الفارقة في تطوير الخدمات الرقمية و ايصالها بين الدول تتمثل فيما يحظى به مواطنوها من تعليم و خبرة و مهارات، الى جانب فهم عامة الناس لهذه الخدمات. و بهدف اجراء الحسابات، ياخذ هذا المؤشر الفرعي المتوسط المركب لبعض المؤشرات، يتكون مؤشر راس المال البشري من اربع عناصر :

معدل الالمام بالقراءة و الكتابة لدى البالغين : نسبة مئوية للافراد اللذين تتراوح اعمارهم من 15سنة فما فوق، الذين يمكنهم قراءة و كتابة جملة بسيطة في حياتهم اليومية مع القدرة على فهمها .

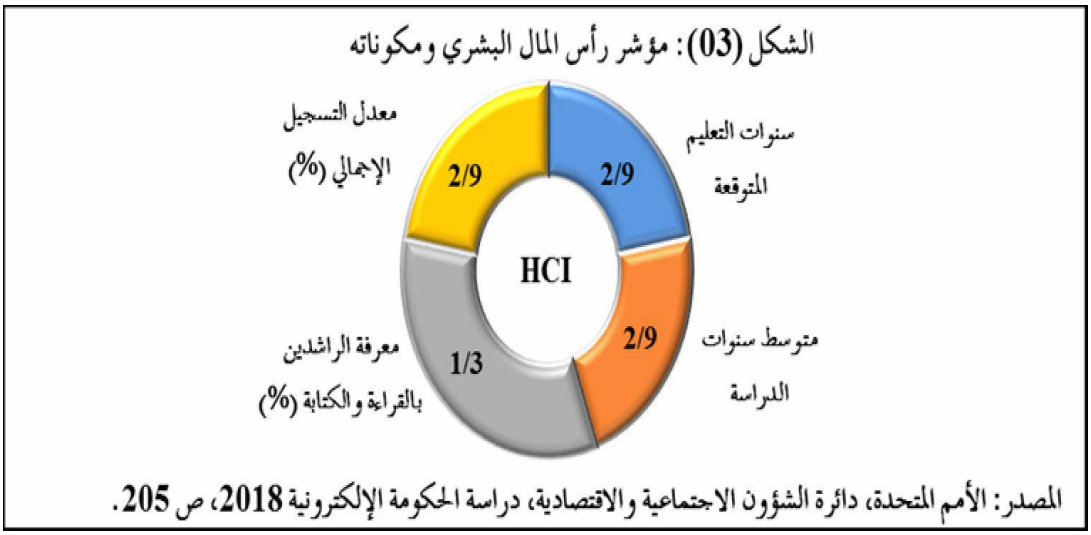
معدل التسجيل الاجمالي كنسبة التسجيل الاجمالي في المراحل الابتدائية و الثانوية و التعليم ما بعد الثانوية في المجمل للعدد الكلي للطلبة المسجلين في المراحل المذكورة، بغض النظر عن السن، كنسبة مئوية للسكان في سن التمدرس .

عدد سنوات التعليم المتوقعة : العدد الاجمالي لسنوات الدراسة التي يتوقع ان يحصل عليها الطالب في المستقبل، كون سنوات الدراسة تعادل سنوات التسجيل في مختلف المراحل الدراسية التي سبق ذكرها اعلاه

[1] غفصي توفيق (**اقامة الحكومة الالكترونية في الجزائر بين الواقع و المامول**) **مرجع سبق ذكره** ، ص ص 8 9

متوسط عدد سنوات الدراسة : عدد سنوات التعليم التي يكملها السكان الراشدون في احدى الدول 25 عاما فما اعلى، باستثناء السنوات التي تم قضاؤها في اعادة السنوات الدراسية وقد جرى استخدام العنصرين الاولين، أي معدل معرفة الراشدين بالقراءة و الكتابة و معدل التسجيل الاجمالي في المراحل الابتدائية و الثانوية و مابعد الثانوية في الدراسات السابقة منذ عام 2002، اعترافا ان التعليم هو الركيزة الاساسية في دعم راس المال البشري، و قد تم ادخال عنصرين جديدين على مؤشر راس المال البشري في الدراسة التي اجريت في 2014، و هما سنوات الدراسة المتوقعة و و كذا متوسط سنوات الدراسة . [1]

الشكل (3-3) : مؤشر راس المال البشري HCI و مكوناته :



مؤشر راس المال البشري HCI هو مركب متوسط مرجح للمؤشرات الاربع . و مثل حساب مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية و اللاسلكية، يكون كل من المؤشرات المكونية الاربعة معاييرا بصورة اولية من خلال اجراء الفارق المعياري عن متوسط القيمة من اجل اشتقاق قيمة الفارق المعياري عن متوسط القيمة لكل مؤشر مكوني، و تكون القيمة المركبة لراس المال البشري للدولة (x) هي المتوسط الحسابي المرجح، مع تخصيص ثلث الوزن لمعدل القراءة و الكتابة بين الراشدين، و الثلثين لمعدل التسجيل الاجمالي، و يتم اشتقاق تقدير سنوات الدراسة و متوسط سنوات الدراسة بهذه الطريقة :

القيمة المركبة لراس المال البشري : (3/1 الدرجة المعيارية لمعدل الالمام بالقراءة و الكتابة للكبار) + (9/2 الدرجة المعيارية للنسبة الاجمالية للالتحاق بالمدارس) + (9/2 الدرجة المعيارية لسنوات التعليم المتوقعة) + (9/2 الدرجة المعيارية لمتوسط سنوات الدراسة) .

[1] لودا على (**مؤشرات الحكومة الالكترونية**) الجمعية العلمية السورية للمعلوماتية ، العدد 154 اوت 2020 ص 3

يتم بعد ذلك توحيد القيمة لمركبة لراس المال البشري من خلال اخذ قيمته المركبة لدولة معينة، و طرح ادنى قيمة مركبة في الدراسة و تقسيمها على نطاق القيم المركبة لجميع الدول .

على سبيل المثال اذا كانت القيمة المركبة للدولة x 0,8438، و اقل قيمة مركبة لجميع الدول هي 3,2354- واعلى قيمة تساوي 1,2752 فان القيمة الموحدة لمؤشر راس المال البشري للدولة x ستكون :

$$^{1}0,9044 = \frac{(0,8438 - (-3,2354))}{(1,2752 - (-3,2354))}$$

المبحث الثاني : دراسة تحليلية لمؤشرات تنمية و تطوير الحكومة الالكترونية :

كما ذكرنا سابقا منظمة الامم المتحدة تقوم باصدار تقارير بخصوص التقدم و تحقيق و تجسيد الحكومة الالكترونية (E-GOUVERNEMENT SURVERY) اذ تتضمن هذه التقارير مؤشر رئيسي الذي هو مؤشر الامم المتحدة لقياس تطور الحكومة الالكترونية متكون من ثلاثة مؤشرات اخرى فرعية رئيسية و هي : مؤشر الخدمة عبر الانترنيت + مؤشر البنيو التحتية للاتصالات + مؤشر راس المال البشري فان نتائجه تتراوح ما بين 0 و 1 و هي موزعة كالتالي :

من 0 الى 0,25 :مستوى حكومة الكترونية منخفض

من 0,25 الى 0,5 : مستوى حكومة الكترونية متوسط

من 0,50 الى 0,75 : مستوى حكومة الكترونية مرتفع

من 0,75 الى 1 : مستوى حكومة الكترونية مرتفع جدا .

حاولنا قراءة تطور الجزائر في الحكومة الالكترونية من خلال الاحصائيات المأخوذة من تقارير الامم المتحدة و تقييم المشروع مقارنة مع دول اخرى استناءا على مؤشرات الامم المتحدة

[1] يسعد عبد الرحمان و اخرون (**مؤشرات نضج الحكومة الالكترونية بين النظرية و التطبيق دراسة مقارنة للجزائر ، المغرب و تونس)** مجلة دفاتر بوادكس ، العدد 01 ، جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم ص 14

الجدول(1-3) : ترتيب مؤشر الحكومة الالكترونية لدى الامم المتحدة لعام 2020 :

الدولة	الرتبة	مؤشر الحكومة الالكترونية
الجزائر	120	0,5137
المغرب	106	0,5729
تونس	91	0,6235
البحرين	38	0,8213
الامارات العربية المتحدة	21	0,8255

المصدر : من اعداد الطلبة بالاعتماد على (الامم المتحدة 2020)

من خلال الدراسة التي قامت بها الامم المتحدة لتطور الحكومة الالكترونية حاولنا تحليل الاحصائيات المتحصل عليها في الدول العربية محل الدراسة المتمثلة في " المغرب، تونس، البحرين، الامارات العربية المتحدة " مرتكزين على الجزائر و مقارنتها بهذه الدول .

كما هو مبين في الجدول رقم 01 احتلت الجزائر المرتبة 120 من بين 193 دولة حيث قدر مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية ب 0,5137 بينما تحصلت المغرب على الرتبة 106و قدر مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية ب 0,5729

اما تونس في المرتبة 91 بمؤشر تنمية الحكومة الالكترونية قدره 0,6526، البحرين في المرتبة 38 بمؤشر حكومة الكترونية قدره 0,8213 و الامارات العربية المتحدة في المرتبة 21 في الترتيب العالمي وبمؤشر تنمية قدره 0,8255 .

الملاحظ ان قيمة مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية الخاص بالجزائر في سنة 2020 هو اقل من المعدل العالمي المقدر ب 0,5491 و منخفض مقارنة بالدول العربية الاخرى بحيث تحتل المرتبة الاخيرة بين هذه الدول يعكس ترتيب الجزائر نتائج سلبية مقارنة بحجم الدولة و الامكانيات المادية و البشرية التي تتوفر بها .

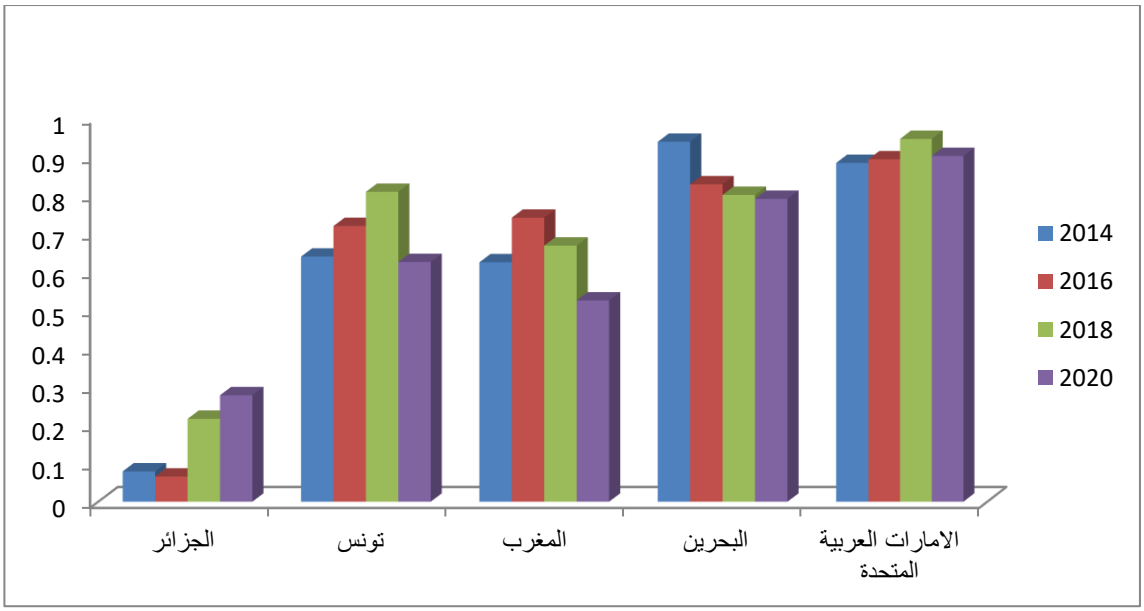
المطلب الاول : مؤشر الخدمة عبر الانترنيت في الدول محل الدراسة :

الجدول(2-3) : قيم مؤشر الخدمة عبر الانترنيت لكل من الجزائر و الدول محل الدراسة (2014-2020) :

	الجزائر	تونس	المغرب	البحرين	الامارات
2014	0,0787	0,6378	0,6229	0,9370	0,8819
2016	0,0652	0,7174	0,7391	0,8261	0,8913
2018	0,2153	0,8065	0,6665	0,7986	0,9444
2020	0,2765	0,6235	0,5235	0,7882	0,9

المصدر : من اعداد الطلبة بالاعتماد على (الامم المتحدة 2014،2016،2018,2020)

الشكل(3-4): قيم مؤشر الخدمة عبر الانترنيت لكل من الجزائر و الدول محل (2014-2020)



المصدر : من اعداد الطلبة بالاعتماد على الجدول رقم 01

يعتبر مؤشر الخدمة عبر الانترنيت عنصر اساسي و مهم في تركيب مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية و الذي يتطرق الى تقييم واقع الخدمات الالكترونية للدول الاعضاء لفائدة مواطنيها و مدى فعالية هذه الخدمات، و على حسب الجدول اعلاه يتضح ضعف هذا المؤشر بالنسبة للجزائر سواءا في قيمته او في معدل نموه، حيث سجل تراجعا بين سنتي 2014 و 2016 بنسبة 0,1 مسجلا ادنى مستوى المتمثل في 0,0652 ثم ارتفع بعد ذلك في سنتي 2018 و 2020 ببلوغه 0,2756، غير ان هذا التحسن لا يرقى ابدا الى المستوى المطلوب، فهي مقارنة بسنوات 2014، 2016،2018 اي منذ انطلاق مشروع الجزائر الالكترونية لم تندرج حتى على المستوى المتوسط لان مقدار الخاص بالجزائر كان سابقا اقل من 0,25 و الذي ينحصر في المستوى المنخفض علا غرار الدول العربية الاخرى التي تنحصر نتائجها في المستوى المرتفع و المرتفع جدا بحيث كان مؤشر الخدمة عبر الانترنيت لسنة 2020 لدولة تونس الاولى في المغرب العربي و افريقيا 0,6235،ودولة المغرب 0,5235 والبحرين مؤشر بقيمة 0,7882 و الامارات العربية المتحدة الاولى عربيا مؤشر قدره 0,9 نلاحظ ان الجزائر احتلت المركز الاخير بين هذه الدول العربية و بفرق كبير لتطور مؤشر الخدمة يتجاوز 300 %, هذا ان دل على شيء فيدل على مدى النقص الفادح الذي تعاني منه الخدمات الالكترونية في الجزائر و ضعف حضور المؤسسات الحكومية عبر شبكة الانترنيت .

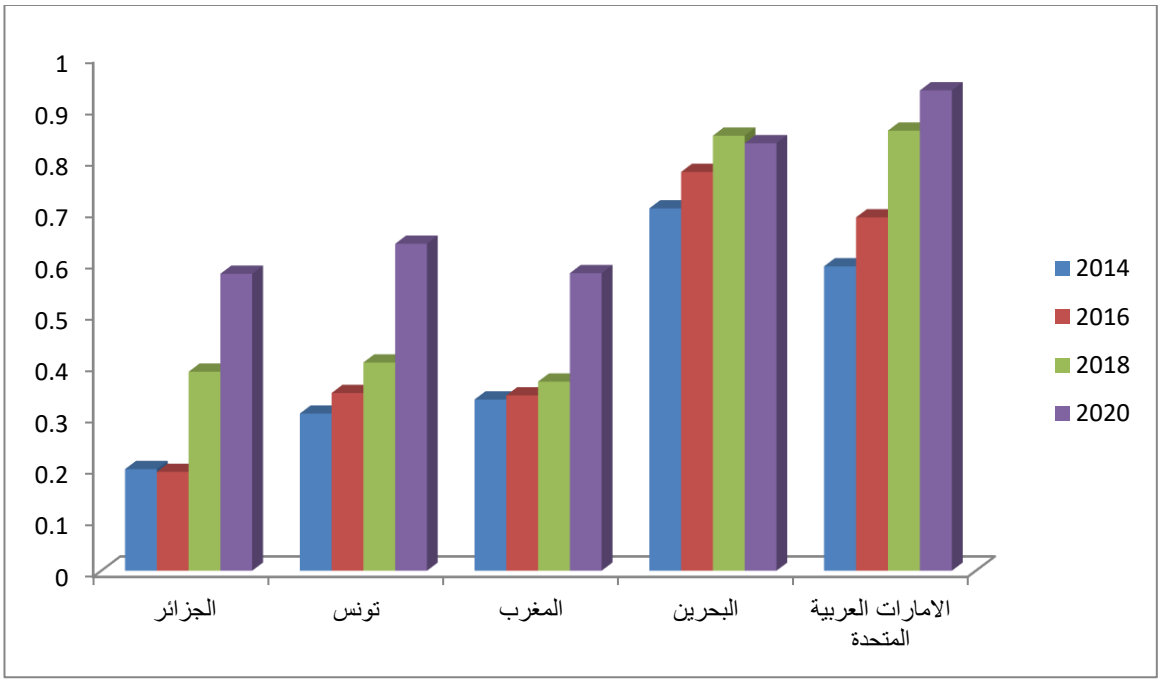
المطلب الثاني : مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية و لاسلكية في الدول محل الدراسة :

الجدول(3-3): قيم مؤشر البنية التحتية للاتصالات لكل من الجزائر و الدول محل الدراسة (2014-2020) :

	الجزائر	تونس	المغرب	البحرين	الامارات
2014	0,1989	0,3074	0,3350	0,7055	0,5932
2016	0,1934	0,3476	0,3429	0,7762	0,6881
2018	0,3889	0,4066	0,3697	0,8466	0,8564
2020	0,5787	0,6369	0,5800	0,8319	0,9344

المصدر : من اعداد الطلبة بالاعتماد على (الامم المتحدة 2020,2018،2016،2014)

الشكل(5-3) : قيم مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية و اللاسلكية لكل من الجزائر و الدول محل (2014-2020) :



المصدر : من اعداد الطلبة بالاعتماد على الجدول رقم 02

مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية و اللاسلكية يعتبر ثاني المؤشرات لمركبة لمؤشر الحكومة الالكترونية، و على حسب الجدول 2 يتضح ان مؤشر البنية التحتية للاتصالات للجزائر لسنة 2020 قد عرف تحسن ملحوظ حيث قدرت قيمة المؤشر 0,5787 بمستوى مرتفع من مستوى منخفض و متوسط في السنوات 2014 و 2018 و هذا ما يدل على تطور البنية التحتية للاتصالات، عربيا تصدرت الامارات القائمة بمستوى مرتفع طوال الفترة الممتدة 2014 الى 2020 مع تحسن مستمر بحيث قدرت قيمة المؤشر 0,9344 و كذلك البحرين بمؤشر قدره 0,8319، تمركزت تونس و المغرب في المستوى المتوسط

واحيانا المرتفع الى جانب الجزائر فسجلت تونس مؤشر قدره 0,6369 اما المغرب مؤشر قدره 0,5800

الجدول (4–3): ترتيب قيم مؤشر البنية التحتية للاتصالات لكل من الجزائر و الدول محل الدراسة و مكوناتها لسنة (2020) :

البلد	مؤشر البنية التحتية	نسبة مستخدمي الانترنيت	نسبة مشتركي الهاتف الثابت (السلكي)	نسبة مشتركي الهاتف النقال (اللاسلكي)
الجزائر	0,5787	71,85	12,56	62,69
تونس	0,6369	64,19	8,77	76,08
المغرب	0,58	64,8	4,31	59,09
البحرين	0,8319	98,64	11,76	120
الامارات	0,9344	98,45	31,4	120

المصدر : من اعداد الطلبة بالاعتماد على (الامم المتحدة 2020)

من خلال ترتيب مؤشرات البنية التحتية للاتصالات للجزائر و مجموعة من الدول العربية لسنة 2020 نجد ان نسبة مستخدمي الانترنيت في الجزائر قد بلغ 71,85 بالمائة، و هي نسبة مرتفعة حيث تجاوزت كل من تونس و المغرب التي كانت نتائجهم 64,19 بالمائة و 64,8 بالمائة على الترتيب، في حين تجاوزت هذه النسبة 90 بالمائة بالنسبة لدولة الامارات العربية المتحدة و البحرين و هما من الدول الرائدة فبي الحكومة الالكترونية و الذكية خاصة عربيا، كما نلاحظ وجود تحسن ايضا في نسب مشتركي الهاتف الثابت و النقال بحيث تجاوزت كل من تونس و المغرب بالضافة الى البحرين في نسبة مشتركي الهاتف الثابت و حافظت الامارات على مستواها المرتفع جدا في كل النسب

رغم التحسن الذي تشهده الجزائر الدال على الجهود المبذولة من طرف الدولة في هذا المجال الا انها لا زالت لم ترقى الى المستوى المطلوب.

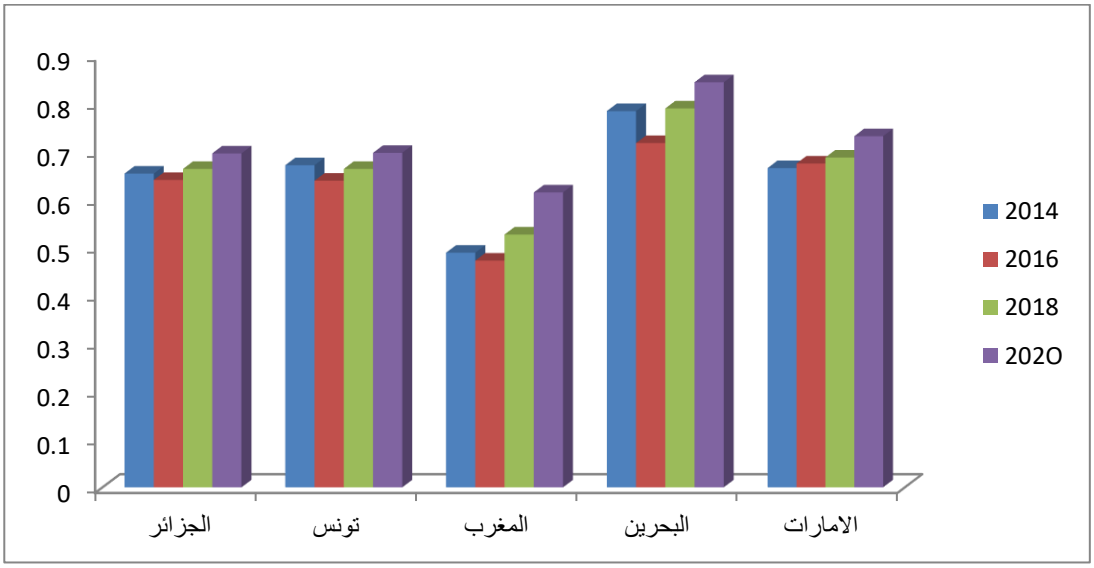
المطلب الثالث : مؤشر راس المال البشري في الدول محل الدراسة :

الجدول(5-3) : قيم مؤشر راس المال البشري لكل من الجزائر و الدول محل الدراسة (2014-2020) :

	الجزائر	تونس	المغرب	البحرين	الامارات
2014	0,6543	0,6717	0,4901	0,7841	0,6657
2016	0,6412	0,6397	0,4737	0,7178	0,6752
2018	0,6640	0,6640	0,5278	0,7897	0,6877
2020	0,6962	0,6974	0,6152	0,8439	0,7320

المصدر : من اعداد الطلبة بالاعتماد على (الامم المتحدة 2018,2020،2016،2014)

الشكل(3-6) : قيم مؤشر راس المال البشري لكل من الجزائر و الدول محل الدراسة (2014-2020) :



المصدر : من اعداد الطلبة بالاعتماد على الجدول 5

الجدول (6-3) : جدول توضيحي لمكونات مؤشر راس المال البشري الخاص بالجزائر و مختلف تطوراته : [1]

	معرفة الراشدين بالقراءة و الكتابة%	التسجيل الاجمالي في الدراسة %	سنوات الدراسة المتوقعة	متوسط سنوات الدراسة
2014	% 96,85	% 80,82	/	/
2016	% 97,62	%65,58	13,97	7,60
2018	% 80,2	%80,97	14,4	7,8
2020	% 81,41	%80,97	14,7	8

ما نلاحظه من الجدولين و الشكل السابقين ان كل البلدان محل الدراسة بالاضافة الى الجزائر حسب مؤشر راس المال البشري قد تبوأت نسب جيدة في مستويات ما بين مرتفع و مرتفع جدا، الجزائر حققت مستوى مرتفع بل و عرفت تحسنا طفيفا في هذا الارتفاع حيث قدر مقياسها خلال سنة 2014 ب 0,6043 ثم سنة 2016 ب 0,6412 و في سنة 2018 قدر المؤشر ب 0,6640 و اخيرا ب 0,6966 سنة 2020 . نسبتها كانت متقاربة مع تونس بحيث سجلت تونس مؤشر قدره 0,6974 و تجاوزت المغرب حيث قدر المؤشر ب 0,6152 و احتلت كل من البحرين و الامارات الريادة ب مؤشرات قدرها 0,8439 و 0,7320 على التوالي

تعكس هذه النتائج درجة الوعي و الادراك الحكومة الجزائرية في مجال توفير التعليم لعموم الشعب في الاطوار الثلاثة، اضافة الى محاربة الامية لدى الافراد الذين لم تسنح لهم الفرصة في مراحل سابقة من حياتهم بالتمتع بحقهم في التعلم، و كذلك درجة وعي و ادراك المواطن الجزائري على ضرورة التعلم و التكوين .

[1] عنتر جوهر و اخرون **مرجع سبق ذكره** ص 19

خلاصة الفصل :

من خلال هذا الفصل حاولنا تقديم لمحة حول مؤشرات تنمية الحكومة الالكترونية التي تستخدمها الامم المتحدة لتقيس مدى استعدا و قدرة الادارات الوطنية على استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من اجل تقديم الخدمات العمومية، و المتمثلة في مؤشر الخدمة عبر الانترنيت, مؤشر البنية التحتية للاتصالات و مؤشر راس المال البشري، اضافة الى عرض تحليلي لهذه المؤشرات، فقد توصلنا الى التحسن الطفيف الذي شهدته الجزائر بها الخصوص سنة 2020 مقارنة بالسنوات الماضية منذ بداية مشروع الحكومة الالكترونية خلال سنة 2013، الا ان هذا التحسن لا يرقى للمستوى المطلوب خاصة اذا ما قورنت بالدول المغاربة المجاورة و الدول العربية الرائدة في هذا المجال .

خاتمة

خاتمة :

لقد ادى الاتساع الغير مسبوق في تقنية المعلومات الى نقل العالم من عصر الصناعة الى عصر المعلومات، و برزت مفاهيم و مصطلحات اصبحت جزء من الحياة اليومية و منها على سبيل المثال مصطلح الحكومة الالكترونية و كان من فوائد ظهور تلك المصطلحات زيادة الكفاءة و الفعالية الاقتصادية، و تحسين مستويات العدالة في المجتمع و تقصير الاجراءات التي تهدر الوقت و المقدرات

من خلال عرضنا السابق حاولنا تقديم لمحة عامة عن الحوكمة الالكترونية و تبين ان الحكومة الإلكترونية تنطوي على مراحل متعددة أو مراحل تتطور فيها الحكومة الإلكترونية، فعملية تجسيد الحكومة الإلكترونية لا تتم من خلال مرحلة واحدة بل من خلال مجموعة من المراحل المختلفة

الجزائر كغيرها من الدول تبنت الفكرة و جسدتها في الواقع من خلال مشروع الحكومة الالكترونية (الجزائر الالكترونية 2008-2013) الذي يسعى الى تقريب الادارة من المواطن بهدف تسيير الخدمة المقدمة و خفض التكاليف،في هذا الاطار شرعت العديد من القطاعات في تقديم بعض الخدمات الالكترونية للمواطنين و ارباب العمل.

الغرض من دراستنا بعد مرور اكثر من 12 سنة من انطلاق المشروع معرفة واقع الحوكمة الالكترونية في الجزائر و الاطلاع على تجارب دول الرائدة في المجال و تقييم المشروع مقارنة بدول اخرى باستخدام عرض تحليلي لمؤشر تطور الحوكمة الالكترونية الصادر عن منظمة الامم المتحدة و توصلت الدراسة الى التحسن الطفيف الذي شهدته بهذا الخصوص في سنة 2020 مقارنة بالسنوات الماضية أي في بدايات مشروع الحكومة الالكترونية خلال سنة 2013 حسب الدراسة تبين ان الجزائر احتلت المرتبة 120 عالميا في مؤشر نضج الحكومة الالكترونية حسب تصنيف الامم المتحدة و هي دون المتوسط العالمي، فالحكومة الالكترونية الجزائرية تعتبر في الجيل الاول و لازال امامها العديد من التحسينات و الاصلاحات بحيث هنالك فجوة كبيرة بينها و بين الدول الرائدة على المستوى العالمي و ان التحسن الذي حققته لا يرقى للمستوى المطلوب، و ذا يؤكد ان مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر تعترضه معوقات كثيرة و مؤشرة حالت دون تقدمه كضعف البنية التحتية للاتصالات و المعلومات، كما يظهر ان الجهود الحكومية وحدها غير كافية لتحقيق التطور في الجزائر الالكترونية بل تحتاج الى مزيد من الدعم و الوعي الثقافي من المواطن بأهمية التوجه نحو هذه الخدمات

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج اهمها :

الحكومة الالكترونية تعتبر من اهم اصلاح للاداء الحكومي و هو مدخل اداري متكامل، حيث يسعى للتخلص من مساوئ االعمل الاداري في شكله التقليدي باستعمال التكنولوجيا و الاتصالات .

أن الحكومة الإلكترونية يتم تجسيدها من خلال مراحل متتابعة لا تشترط بالضرورة نفس الانطلاقة .

هناك جهودات حكومية بذلت لانجاز مشروع الحكومة الالكترونية، وانعكس ذلك يف التحسن الطفيف المسجل في قيمة مؤشر التقدم للحكومة الالكترونية .

ضرورة دراسة معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية في تجارب الدول المتقدمة و النامية .

إختبار الفرضيات:

لقد وضعنا في بداية الدراسة ثلاثة فراضيات، وأدت معالجة البحث إلى النتائج التالية:

اثبتت صحة الفرضية الاولى بان الحكومة الالكترونية هي استراتيجية حديثة تتبناها مختلف الحكومات في ظل الثورة الرقمية للارتقاء بجودة الخدمات المقدمة للمستفيدين بحث انها تسعى للتخلص من مساوئ العمل الاداري في شكله التقليدي باستعمال التكنولوجيا و الاتصالات .

حققت الحكومة الالكترونية في الجزائر عدة انجازات الا انها تعتبر متواضعة و بسيطة و لا تضع الدولة في المكانة المفترض ان تكون فيها

اثبتت صحة الفرضية الثالثة لضرورة وجود بنية تحتية جيدة للتمكن من تطبيق الحوكمة الالكترونية التي تتضمن سبكة الاتصالات و البيانات و بنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية و اللاسلكية التي تكون قادرة على تامين التواصل و نقل المعلومات بين المؤسسات .

الإقتراحات: على ضوء دراستنا لهذا الموضوع ونتائجها،توصلنا إلى مجموعة من الإقتراحات والتوصيات والتي تتمثل في:

وضع برامج للتدريب و تاهيل العاملين و زيادة المعرفة بتطبيق الحكومة الالكترونية

قبل البدئ في تطبيق الحكومة الالكترونية ضرورة التعرف على تجارب الحكومات الالكترونية في الدول المتقدمة و النامية لتلافي المعوقات التي قد تسبب بعدم نجاح المشروع

الاستفادة من التجارب الناجحة في الحوكمة الالكترونية

انشاء ركز وطني للمعلوماتية في الجزائر على غرارا وزارة البريد و تكنولوجيا الاعلام و الاتصال حيث يعمل على التنسيق بين جهود مختلف الاجهزة العمومية في مجال العمل الالكتروني، و بناء قطاع معلوماتي متكامل تتوفر له المقومات و الشروط التي تكفل نجاحه و تطوره المتسارع و المتواصل .

افاق الدراسة :

بعد الاحاطة بمجموع المفاهيم النظرية و العلمية للحوكمة الالكترونية في الجزائر و دراسة نماذج الحكومة الالكترونية العالمية و القارية الرائدة، و بعد التوصل الى النتائج السالفة الذكر يمكن اقتراح الافاق التالية :

-تطبيق الحوكمة الالكترونية في التعليم الجامعي الخاص بالجزائر

-الحوكمة الالكترونية ضد الفساد

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية:

قائمة الكتب:

سمية بو مروان،(**الحكومة الإلكترونية و دورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية**) المملكة العربية السعودية- مكتبة القانون و الاقتصاد الرياض، ط1 1435هـ 2014 /م

أطروحات دكتوراه وماجستير:

زينب حوا دسي, (**أثر تطبيق الحكومة ألالكترونية على تحسين أداء الموارد البشرية–دراسة حالة بلدية عين مليلة-**) مذكرة ماستر جامعة أم البواقي سنة 2015/ 2014

مفيدة بن لعبيدي (**الحكومة الالكترونية و الخدمات العمومية**)، ادارة حكومية و تنمية محلية، قسم العلوم السياسية، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر

حرز الله فؤاد حسن (الحكومة الالكترونية في الجزائر : دراسة في امكانية التطبيق) مذكرة ماستر، جامعة محمد خيذر بسكرة سنة 2013 / 2014

المجلات و الدوريات :

.باسي الهام (**الثقافة كمفتاح لنجاح الحوكمة الالكترونية**)مجلة المنهل الاقتصادي،المجلد 03، العدد 02 ، ديسمبر2020، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي ، الجزائر

الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد 13 ، العدد 01 القسم(أ)العلوم الاقتصادية و القانونية (2021) ،

عدمان مريزق، واخرون (**الحوكمة الالكترونية مدخل لتنمية الإدارة العمومية في الجزائر**) مجلة الاقتصاد و التنمية البشرية

مريم خالص حسين (**الحكومة الالكترونية**) مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية 2013

بوزيان رحماني جمال (**تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر**) مجلة الاقتصاد الجديد العدد 18 المجلد 01- 2018 جامعة خميس مليانة.

إلياس شاهد و اخرون (**تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر**) المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، عدد 03 /2016

غيشي عبد العالي, و اخرون (**نماذج عالمية لمراحل بناء الحكومة الإلكترونية**) مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة, العدد: 30- 2014

معهد البحوث و الاستشارات جامعة الملك عبد العزيز (**الحكومة الالكترونية**) الاصدار التاسع، جدة، 1427هـ

شتوح شريف (**الحكومة الإلكترونية المعوقات وسبل النجاح تجارب دول رائدة**) جامعة زيان عاشور الجلفة، مجلة مدارات للعلوم الاجتماعية والإنسانية تصدر عن لمركز الجامعي غليزان -الجزائر، العدد 02، 15 /08/ 2020

سالمة مفتاح محمد المصراتي (**تجارب بعض الدول العربية و الدولية في تطبيق الحكومة الالكترونية**) مجلة بحوث الادارة و الاقتصاد، جامعة بنغازي ليبيا العدد01، 31-03-2019

غفصي توفيق (**اقامة الحكومة الالكترونية في الجزائر بين الواقع و المامول**) مجلة دفاتر اقتصادية،العدد 01 (2019)، جامعة المسيلة،الجزائر

لودا على (**مؤشرات الحكومة الالكترونية**) الجمعية العلمية السورية للمعلوماتية، العدد 154 اوت 2020

يسعد عبد الرحمان و اخرون (**مؤشرات نضج الحكومة الالكترونية بين النظرية و التطبيق دراسة مقارنة للجزائر، المغرب و تونس**) مجلة دفاتر بوادكس، العدد 01، جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم

لريش سارة و اخرون (**التجارب الدولية في ارساء الحكومة الالكترونية**) مجلة الاصيل للبحوث الاقتصادية و الادارية العدد 01، الجزائر 2019/06/21

المؤتمرات والملتقيات:

الصادق ضريفي(، **تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر**) جامعة محمد بوضياف –المسيلة الملتقى الدولي الموسوم ب النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني26/27 نوفمبر 2018

بوقلقول الهادي (**مشروع الحكومة الإلكترونية الجزائرية : طموحات كبيرة و إنجازات متواضعة**) مداخلة ملتقى متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر – دراسة تجارب بعض الدول– , مخبر تسيير

الجماعات المحلية و دورها في تحقيق التنمية بالتعاون مع كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير يومي 13 و14 ماي2013، جامعة سعد دحلب البليدة

المراجع بالغة الأجنبية:

Layane and Lee, (2001), Developing fully functional e -government: A four stage model, government Information Quarterly,

Moon.M.J, (2002), the evolution of e-government amoung

Rhetoric or Reality, Public Administration Review,. United Nation. −Municipalities

−(2014). E-Government Survey.

United Nation (2016). E-Govemment suvey

United Nation (2018) . E-Govemment suvey.

− United Nation (2020) . E-Fovemmenr suvey .

المواقع الالكترونية :

www.sotor.com/

www.droitetentreprise.com ،

www.gcc-egov.org

www.democratic.de

الملخص :

ان الهدف من دراسة موضوع الحوكمة الالكترونية في الجزائر و دراسة نماذج الحكومة الالكترونية العالمية و القارية الرائدة هو معرفة ماهية الحوكمة الالكترونية و استراتيجيات و متطلبات تطبيقها بشكل عام وواقع تطبيقها في الجزائر بشكل خاص من خلال التطرق الى بعض مشاريع الحكومة الإلكترونية في الجزائر و اهدافها و المبادرات القانونية لإرساء دعائمها . كما حاولنا دراسة نماذج عالمية لمراحل بناء الحكومة الإلكترونية و الدول الرائدة في المجال المطبقة لهذه النماذج بالاضافة الى تقييم المشروع المتبع من طرف الجزائر مقارنة بدول اخرى حسب مؤشرات الامم المتحدة و اهم النتائج المتحصل عليها ضرورية و حتمية الدول لانتهاج الحوكمة الالكترونية فتعتبر هي المستقبل ، و على الرغم من تحقيق الجزائر لنجاحات متواضعة في مسيرة مشروعها الا انها لا زالت لم ترقى للمستوى المطلوب .

الكلمات المفتاحية: الحوكمة الالكترونية، نماذج بناء الحوكمة الالكترونية ، الدول الرائدة ، مؤشرات الامم المتحدة

Summary :

The objective of studying the subject of electronic governance in Algeria and the pioneering global and continental e-government models is to understand what e-government is، the strategies and requirements for its application in general، and the reality of its application in Algeria in particular، by addressing some of the e-government projects in Algeria and their objectives and legal initiatives to establish their foundations. We have also tried to study international models of the stages of e-government building and the pilot countries in the field of applying these models، in addition to evaluating the project adopted by Algeria in comparison with other countries according to the United Nations indicators، and the most important results obtained are necessary and the necessity of countries to adopt e-governance، and they are considered the future. Despite Algeria's modest success in the course of its project، it has still not lived up to the required level .

keywords: e-governance، e-governance models، leading countries، UN indicator