

## تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر Evaluation of E-Government application experience in Algeria

عبد النعيم دفرور  
جامعة الوادي، الجزائر  
naimdefrour@hotmail.fr

الحاج عرابة  
جامعة ورقلة، الجزائر  
araba\_1979@yahoo.fr

إلياس شاهد  
جامعة الوادي، الجزائر  
chahed\_iliass@yahoo.fr

### ملخص :

تمثل الإدارة الإلكترونية نقلة حضارية وثقافية للمجتمعات، حيث يتسع نطاق تأثيرها ليشمل كافة الجوانب السياسية والاقتصادية والاجتماعية، لذا فإن التقييم السريع لها لن يعطي مؤشرا على نجاح هذه المشاريع إلا بعد انقضاء فترة زمنية كافية، لذا ينبغي عدم التركيز عند إجراء هذا التقييم على الأهداف الطموحة، وإنما يتم التركيز على التحسن المستمر في الأداء الإداري. وتهدف هذه الدراسة إلى تناول الخلفية النظرية لمفهوم الحكومة الإلكترونية، من خلال التعرف على مدى توفر المتطلبات والإمكانيات المادية و البشرية، و مدى جاهزية بعض الأطراف الحكومية لاستيعاب تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية في الجزائر، مع الإشارة إلى أنموذج وزارة الداخلية والجماعات المحلية الجزائرية في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

**الكلمات المفتاحية :** حكومة إلكترونية، إدارة إلكترونية، تعاملات إلكترونية، خدمة عمومية، وزارة الداخلية، الجزائر.

### Abstract:

Electronic management represents a cultural shift and cultural communities, where expands its influence to include all political, economic and social aspects, so rapid assessment it would not give an indication of the success of these projects only after the expiry of a sufficient period of time, so it should not be the focus when making such an assessment on the ambitious goals, but the focus is on continuous improvement in management performance, this study aims to theoretical background to the concept of e-government dealt with through the preface to learn about the availability requirements of physical and human capabilities and the readiness of some state parties to accommodate the application of the concept of e-government, with reference to the Ministry of Interior model and local groups in the Algerian electronic administration application.

**Keywords:** e-government, e-administration, e-trading, Public service, the Interior Ministry, Algeria..

### تمهيد :

إن التطور المتسارع في علوم الاتصال و تقنية المعلومات كان له الأثر الأكبر في تطوير و تنمية أساليب الأعمال كافة، و لم يستثنى ذلك الأعمال الحكومية سواء أنظمة العمل الحكومي الداخلي، أو طرق حفظ و استرجاع المعلومات أو ميكنة تعاملاتها مع الأطراف التي تطلب معاملاتها وخدماتها، أو تبادل المعلومات بين الجهات الحكومية المختلفة. و هو ما تعارف على تسميته بالحكومة الإلكترونية والتي من أهم خصائصها كسر حاجزي الزمن و المسافة في تعامل الحكومة مع تلك الأطراف في تقديمها للخدمات لهم، و تبادل أجهزتها للمعلومات بحيث تصبح تلك الخدمات الحكومية أكثر توفراً و قرباً لعملاء الحكومة، لتحقيق من خلالها خفض التكاليف و

زيادة الإيرادات و لرفع درجة الشفافية في تعاملها مع الأطراف التي تتعامل معها، وتكون المحصلة النهائية هي تحسن الأداء الحكومي، و زيادة إنتاجيته و رفع كفاءة و مقدرات الموارد البشرية.

إن تحديث وعصرنه الإدارة العمومية والعمل على الارتقاء بالخدمات المقدمة للمرتفقين يتطلب جهازا إداريا قادرا على فهم واستيعاب المتعاملين معه باختلاف ظروفهم وانتماءاتهم، غير أن ندرة الموارد المالية والبشرية المؤهلة يستدعي الترشيد والاقتصاد في النفقات والبحث عن وسائل وطرق لتحقيق الفعالية وبأقل التكاليف. لذا فإن العالم عرف في العقود الأخيرة خاصة في الألفية الثالثة ثورة هائلة في جل المجالات العلمية والتكنولوجية، أحدثت تغييرا في الحياة اليومية للإنسان، وأصبحت من الركائز الجوهرية المعول عليها في إحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وهذا ما انعكس على أسلوب الحكم عموما وعلى الإدارة العمومية - التي تعتبر الآلية التي تحرك عجلة التنمية في الدولة وتخدم المواطنين- خصوصا، إذ ما تم إدراج البرمجة المعلوماتية داخل نسق عمل الإدارة، وأصبحت التحولات في أنماط الإدارة في مختلف القطاعات مسألة في غاية الأهمية وحتمية حضارية مأمولة في المجتمعات الواعدة، وخاصة في الدول النامية.

وعليه نطرح الإشكالية التالية: هل البيئة الداخلية والخارجية للإدارة الجزائرية مؤهلة لإرساء وتطبيق متطلبات الحكومة الإلكترونية؟ وما مدى موفقية وزارة الداخلية والجماعات المحلية في تطبيقها؟

**المحور الأول: مفهوم الحكومة الإلكترونية وإستراتيجيات تطويرها:**

### 1- مفهوم الحكومة الإلكترونية:

تم مسح الأدبيات العلمية حول مفهوم الحكومة الإلكترونية حيث لا يوجد تعريف مشترك واحد للحكومة الإلكترونية. ولكن هي أسلوب جديد ومتطور، بل هي ثورة تقنية معلوماتية قادت إلى نقلة نوعيه في تقدم الأجهزة الحكومية وأجهزة القطاع الخاص وغيرها من الإدارات التقليدية إلى التعاملات الإلكترونية، وباختصار الحكومة الإلكترونية يشار إليها بأنها تطبيق التقنيات على الانترنت في القطاعات والأنشطة الحكومية وغير الحكومية التجارية.

وقد عرفت الحكومة الإلكترونية بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات بهدف تغير أداء الحكومة من خلال جعلها أكثر كفاءة وفاعلية.<sup>1</sup> كما عرفت الحكومة الإلكترونية بشكل واسع بأنها استعمال تقنية الاتصال والمعلومات لتشجيع العمل الحكومي بكفاءة وفعالية أكبر وتسهيل الوصول إلى الخدمات العامة أكثر من قبل، والسماح بحصول عامة الأفراد والمواطنين على أكبر معلومات ممكنة وجعل الحكومة أكثر مسؤولية أمام مواطنيها.

وعرفها السالمي: هي البيئة التي تتحقق فيها خدمات المواطنين واستعلاماتهم، وتتحقق فيها الأنشطة الحكومية للدائرة المعنية من دوائر الحكومة بذاتها أو فيما بين الدوائر المختلفة باستخدام شبكات المعلومات والاتصال عن بعد.<sup>2</sup>

وعرفها **Efraif Turban** بأنها: استخدام تكنولوجيا المعلومات والتجارة الإلكترونية لتوفير الوصول للمعلومات الحكومية، وتقديم الخدمات العامة للمواطنين ومؤسسات الأعمال. ولا بد من الإشارة إلى أن تطبيقات الحكومة الإلكترونية تعتمد اعتمادا كليا على الإدارات الإلكترونية للدوائر والمؤسسات سواء كانت في القطاع العام أو في القطاع الخاص، وعليه يمكن القول أن علاقة الحكومة الإلكترونية بالإدارة الإلكترونية هي علاقة الكل بالجزء، فالحكومة الإلكترونية هي الكل والإدارة الإلكترونية هي الجزء.<sup>3</sup>

وعرفها الطائي بأنها علاقة الجزء بالكل، فالحكومة هي الكل والإدارة الإلكترونية هي الجزء، وتعني تحويل كافة العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية، باستخدام التطورات التقنية الحديثة للعمل الكترونيا أو الإدارة بلا ورق، وتعمل الإدارة الإلكترونية على تطوير البيئة المعلوماتية داخل المؤسسة وبعبارة أخرى أن تطبيقاتها تقتصر على حدود المنظمة فقط.<sup>4</sup>

فالإدارة الإلكترونية هي منظومة متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى مجال التنفيذ بواسطة تقنية المعلومات الحديثة وتعيد ابتكار الأعمال في منظمة ما، بواسطة طرق جديدة لإدماج وتكامل وتوفير إمكانية الوصول إليها

وتبادل المعلومات فيما بينها وبين المواطن بسرعة ودقة عاليتين وبأقل كلفة ممكنة، مع ضمان سرية وامن المعلومات المتداولة. والهدف الأساسي لها هو رفع مستوى الجودة والكفاءة والفعالية في أداء الأجهزة الحكومية، بواسطة الاستفادة وبشكل كبير من التقنيات الحديثة من تقنيات الاتصالات ونظم المعلومات الإدارية.

## 2- مكونات الحكومة الالكترونية:

- سبق أن عرفنا بأن الهدف الأساسي للحكومة الالكترونية هو رفع مستوى الكفاءة والفعالية، ولكن من ضمن الأهداف التي تسعى لها الحكومة الالكترونية أيضا هو تقديم خدمة مميزة للمواطنين، وذلك بلا شك يتطلب وجود العديد من المكونات ولعل من أبرزها التالي:
- ضرورة وضع إستراتيجية بناء وتطوير نظام الحكومة الالكترونية التي تتضمن هيكلية البنية التحتية للحكومة الالكترونية بأبعادها الفنية (أجهزة الحاسب الآلي - البرمجيات - الانترنت - البريد الالكتروني)؛
- مراعاة التحديات الأمنية المتعلقة بالمواقع الالكترونية والانترنت (أمن المعلومات)؛
- اتخاذ مبادرات وطنية وإقليمية في مجال تقنية المعلومات والاتصالات، وتطبيقات الانترنت والبريد الالكتروني والتركيز على مجال الخدمات الحكومية؛
- التغطية والدعم الإعلامي اللازم للقيام بالعملية التوعوية المجتمعية؛
- اعتماد أساليب جديدة للتطوير الإداري والتنظيمي والموارد البشرية لتنفيذ نظام الحكومة الالكترونية؛
- الاستفادة من خبرات الشركات العالمية المتخصصة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات وتطبيقات الحكومة الالكترونية؛
- تأمين الخدمة لشريحة واسعة من المستخدمين وتوفير إمكانات تأديتها بتكلفة متدنية؛
- بناء نظام معلومات متطور وتحديثه وفقا للمستجدات والمتغيرات؛
- وضع الأطر التشريعية لنظام الحكومة الالكترونية وتحديثها وفقا للمستجدات؛
- سهولة الاستخدام والاستعمال للمواطنين؛
- التمكن من التواصل مع الحكومة من أي موقع يناسب المستخدم، وهذا يتضمن تعددية وتنوع منافذ الخدمات للحكومة الالكترونية؛
- استمرارية التغيير من خلال استخدام التقنية وتفعيلها.

## 3- أوجه التشابه والاختلاف بين الحكومة الالكترونية والتعاملات الالكترونية:

نرى من وجهة نظرنا بأن الحكومة الالكترونية ما هي إلى جزء من أجزاء التعاملات الالكترونية، وليس هناك أي اختلاف في الخصائص أو ما شابه، ولكن الاختلاف يكمن في جزء بسيط هو عبارة عن تبني الدولة مقدمة الخدمة للحكومة الالكترونية، والدعوة لها. أما بالنسبة إلى التعاملات الالكترونية فإنها لا تدعم من قبل الحكومات أو ما شابه، ولكن تدعم من قبل مقدم الخدمة نفسه. وهناك اختلاف آخر وهو أن الحكومة الالكترونية تنفذ سياسة الدولة أما بالنسبة إلى التعاملات الالكترونية، فهي لا تتعلق بسياسات ولكن بشروط أمنية يجب أن لا تتعداها، في ما عدا ذلك فهي تقدم سياسة مقدم الخدمة، أما بالنسبة إلى أوجه التشابه فهي بلا شك عديدة ولعل من أبرزها التالي:

- كلاهما يراعيان الجوانب الأمنية حتى لا يحصل اختراق للمعلومات والبيانات، وبالتالي يؤدي ذلك إلى تحريف أو فقدان تلك البيانات؛
- كلاهما يسعيان إلى خدمة جميع شرائح المجتمع؛

- كلاهما يشتركان في وجود بنية تحتية تشرع هذا العمل من أجهزة وبرمجيات وانترنت وما شابه؛
- كلاهما يتطلبان وجود كوادر بشرية مدربة بشكل جيد لأداء العمل على تلك التقنيات؛
- كلاهما يحتاجان إلى الاستفادة من الخبرات العالمية في هذا المجال؛
- كلاهما يحتاجان إلى السعي إلى مواكبة التطور في التقنية على مر الأوقات؛
- كلاهما يحتاجان إلى إيجاد عدد من القنوات في سبيل سهولة وصول المواطن للخدمة من جميع الأماكن.

#### 4- استراتيجيات تطوير الحكومة الإلكترونية:

الحكومة الإلكترونية يجب أن تستهدف المناطق والقطاعات ذات الإدارات الحافلة بالفرص العالية للنجاح والإنتاج، ومن الاستراتيجيات الرئيسية لقيام الحكومة الإلكترونية ما يلي:

#### 4-1- إعادة هيكلة وتحديث الأعمال: بمعنى إعادة هيكلة الشركات، إدارة عامة جديدة، استغلال حديث للتقنية... وبذلك فلا بد

من إعادة النظر في الهياكل الإدارية وشبكات الاتصال ونقل المعلومات في الداخل والخارج؛

#### 4-2- إيجاد طرق جديدة للأعمال الحكومية: أي إيجاد شراكات مع قطاعات حكومية أو خاصة، البحث عن وسائل للتمويل

الخارجي وعدم الاعتماد كلياً على التمويل من الحكومة، تقديم خدمات متعددة، تأسيس وظيفة التسوق.

#### 4-3- تقديم خدمات أفضل للمواطنين والأعمال التجارية: (مجالات شاملة، خدمات سهلة ورخيصة، تقديم خدمات على مدار

اليوم من كل مكان)، وعليه فإنه عند وضع مشاريع ملموسة وثابتة وأصيلة في الحكومة الإلكترونية، فلا بد من النظر إلى الحكومة الإلكترونية من خلال الأتي:<sup>5</sup>

#### أ- حكومة الكترونية في النطاق الواسع: وهي التشكيلة الكاملة للحكومة واحتواء المشاريع الإدارية الإلكترونية مثل الإدارات

الإلكترونية، التسهيلات الإلكترونية كملء استمارة جواز السفر، المحاكم الإلكترونية، البطاقة الصحية الإلكترونية، التعليم الإلكتروني؛

#### ب- حكومة الكترونية في النطاق الضيق: تطبيق العمليات الإدارية المحلية ضمن مجال الإدارة الإلكترونية في القطاع الواحد.

#### ج- وجود أبعاد إستراتيجية: التحول نحو حكومة الكترونية فعالة وكفأه وناجحة يتطلب وجود رؤية دقيقة ورسالة واضحة المعالم

وأهداف تسعى لتحقيقها وأولويات دقيقة في ضوء معايير ومواصفات واضحة المعالم، تماشى وتتطابق مع التطورات التكنولوجية الحديثة.

وعلى ذلك لا بد من اختيار مشروعات الحكومة على أساس تحقيقها أقصى عائد ممكن، ومن أجل تطوير الإستراتيجية تم اعتماد إطار

ثلاثي الأبعاد يتألف من ما يلي:<sup>6</sup>

#### ج-1- بعد الخدمات الإلكترونية: حيث يسلط الضوء على رفع مستوى التحول الإلكتروني للجهات الحكومية، وتوفيرها خدمات

الالكترونية عالية الجودة عبر قنوات متعددة تلي متطلبات المتعاملين؛

#### ج-2- بعد الجاهزية الإلكترونية: يركز على تطوير قدرة الجهات الاتحادية تقنيا وتنظيميا وبشريا على تطبيق حلول تقنية المعلومات

والاتصالات والتحول نحو الحكومة الإلكترونية؛

#### ج-3- بعد بيئة تقنية المعلومات والاتصالات: يتمحور هذا البعد على تغطية العوامل التنظيمية مثل السياسات والتشريعات المؤثرة

على تنفيذ مبادرات الحكومة الإلكترونية.

#### 4-4- تحليل الوضع الحالي للحكومة الإلكترونية: تكمن أهمية تحليل الوضع الراهن للحكومة الإلكترونية، في كونه يشكل نظرة

شاملة يمكن على أساسها تحديد حجم الفجوة بينها وبين الرؤيا المستهدفة، وكذلك يسهم هذا التحليل في اقتراح المبادرات الضرورية لسد

هذه الفجوة؛

#### 4-5- التخطيط لمشاريع الحكومة الالكترونية: التخطيط هو التنبؤ بالمستقبل ومواجهة مخاطره، فالرؤية وإعطاء الأولوية للمشاريع

المراد تطبيقها غير كافية، لذلك لا بد من وجود خطة عمل مفصلة تساعد على قيادة الوزارة والأجهزة الحكومية، والأفراد المسؤولين عن تطبيق الحكومة الالكترونية وخطة العمل يجب أن تركز على العناصر التالية:<sup>7</sup>

أ- لا بد من تطوير المحتوى (التطبيقات، دليل المستخدم، أدوات التعلم الالكتروني، اللغات)؛

ب- زرع الثقة وإيجاد موارد بشرية كفوءة وبرامج تدريبية تخضع لها كل المستويات؛

ج- الربط والروابط للشبكات المحلية مع الانترنت، والتي يجب توفرها من خلال الوكالات والمجهزين؛

د- الإطار القانوني الذي يدعم هذه السياسات (حميدان، 2008)؛

هـ- الواجهات الأمامية مع المواطنين والمتعاملين التي تحدد سهولة الوصول؛

و- رأس المال وإيجاد التوازن المالي الذي يحدد العائد والتكلفة من الاستخدام؛

ز- اختيار مشاريع الحكومة بأفضل طريقة باعتبارها نقطة الانطلاق، فكثير من الحكومات أخفقت كونها فشلت في اختيار مشاريعها وبالتالي لجأت إلى القطاع الخاص.

#### المحور الثاني: مراحل تطبيق التحول إلى الحكومة الالكترونية:

بعد التعرف على بعض المفاهيم للحكومة الالكترونية واستراتيجيات تطبيقها ننتقل إلى مراحل تنفيذ الحكومة الالكترونية على أن يأخذ في الاعتبار التدرج في التطبيق من خلال بعض المجالات مثل (استمارة الحصول على رخصة السياقة، استمارة القبول المركزي للطلبة، جواز السفر، تسديد فواتير الماء والكهرباء، سداد الضرائب...) بعد ذلك يتم تحديد ما هو مشترك في تطبيقات الحكومة بشكل عام أي أننا نبدأ بالإدارة الالكترونية للمنظمة، والتي قد تكون فيها خصوصية وعلاقتها داخل المنظمة نفسها، والتقاطعات مع بقية المنظمات الأخرى مع ربطها بحاجات المواطنين.

وتمر مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية بأربعة مراحل كما وضعها نموذج (Layne and woolee) كالآتي:<sup>8</sup>

1- كتيب الدليل (cataloguing)؛

2- التحويل (Transaction)؛

3- التكامل الرأسي (vertical Integration)؛

4- التكامل الأفقي (Horizontal Integration).

**المرحلة الأولى:** تمثل هذه المرحلة الجهود الأولية للمؤسسات الحكومية للظهور على الانترنت لتعريف المواطنين بنشاطاتها وطرق عملها، وفي بعض الأحيان تعرف بنشاطات كل دوائرها وأنواع الخدمات التي تقدمها إلى المواطنين مع الاستثمارات الواجب ملئها للحصول على هذه الخدمات، زائري المواقع الالكترونية هذه بدورهم يقومون بتحميل الاستثمارات من الانترنت وتعبئتها إما مباشرة في الموقع أو بطباعتها و ملئها يدويا.

**المرحلة الثانية:** تسعى الوحدة الإدارية في هذه المرحلة إلى إحالة قسم من أعمالها إلى المواطن، عبر السماح له بالتعامل مع قواعد بيانات الدائرة وإدخال المعلومات المطلوبة عبر موقع (صفحات) الدائرة على الانترنت. وبذلك يكون المواطن هو أحد المشاركين في إنجاز الخدمة، وهذا ما يساعد المؤسسة الحكومية على تقليص كلف الانجاز. ففي تسديد الضرائب السنوية للشركات المساهمة في بريطانيا على سبيل المثال إذا ما تم ملء الاستثمارات الكترونيا عبر موقع دائرة الضرائب، فتكون مجانا في حين إذا تم إرسال الاستثمارات المملوءة يدويا فيجب أن تسدد معها قيمة مالية تغطي جهد الموظف الذي تتحمله دائرة الضرائب لإدخال هذه المعلومات الكترونيا.

**المرحلتين الثالثة والرابعة:** في هذه المرحتين يجري التركيز على إزالة التضارب في مصادر المعلومات التي تحصل عليها المؤسسات الحكومية المختلفة من المواطنين، لذا يجري توثيق المعلومات التي تحتاجها المؤسسات الحكومية في مصدر واحد. فمثلا هوية الأحوال المدنية

تحتاجها دوائر الدولة وليس المواطن الذي يعرف اسمه وتاريخ ميلاده، لكن مؤسسات الدولة لا تعرف ذلك عند إنجاز معاملة تخصه، وهذا معنى التكامل الرأسي والتكامل الأفقي، حيث يهدف التكامل العمودي إلى مركزية المعلومات التي تحتاجها الوظائف المختلفة أو الخدمات الحكومية المختلفة للأجهزة الحكومية في كافة الولايات، أما التكامل الأفقي فيهدف إلى تكامل الوظائف والخدمات المختلفة المستخدمة إلكترونياً لهذه المعلومات المركزية. مثال على ذلك: مؤسسة ترغب في تسديد أجور الكهرباء إلى وزارة أو دائرة الكهرباء في المحافظة، وترغب في نفس الوقت الاتصال مع وزارة البلديات لتسديد أجور الماء، فيمكنها ذلك لان الأنظمة في هاتين الدائرتين تعملان من نفس قاعدة البيانات<sup>9</sup>

### المحور الثالث: مبررات التحول نحو الحكومة الإلكترونية:

هناك عدد من المبررات التي تدفع بالحكومات إلى السعي نحو تطبيقات الحكومة الإلكترونية، وتسببت مجموعة من التطورات والعوامل على مستوى العالم - وبخاصة مع بداية الألفية الثالثة - في ظهور ما يعرف اليوم بالحكومة الإلكترونية، والتي ينظر إليها الكثير من المتخصصين بأنها فلسفة إدارية حديثة فرضتها الثورة الرقمية وتوجهات العولمة والديمقراطية وأهم تلك المبررات:

- 1- تعرض الحكومات لضغوط مستمرة من المواطنين والمستفيدين بشكل عام من أجل تلبية الطلبات المتزايدة على الخدمات الحكومية، وذلك بسبب تزايد عدد السكان، وارتفاع مستوى المعيشة، والرغبة في تحسين نوعية الخدمة، والإسراع في إنجاز المعاملات، والتخلص من الروتين والبيروقراطية؛
- 2- ساهمت التوجهات العالمية (العولمة) في الانفتاح والترابط والتكامل في مختلف المجالات والأبعاد السياسية والاقتصادية والاجتماعية والإدارية، وكانت الوسيلة الأساسية لهذا التوجه وتطوره ونمائه، حيث وفرت الأدوات اللازمة لربط المجتمعات الإنسانية عبر شبكات الاتصالات المختلفة، وعلى وجه الخصوص شبكة الانترنت العالمية، مما أدى إلى تطوير مختلف الأساليب من أجل رفاهة الإنسان؛
- 3- تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به، مما يستلزم مواكبة ذلك التقدم والاستفادة منه في مختلف مجالات الحياة لما يحققه من مزايا لعدد كبير من التطبيقات العلمية؛
- 4- ساهمت حركات التحرر العالمية والتي تطالب بمزيد من الحرية والمشاركة والانفتاح واحترام حقوق الإنسان في إحداث تغييرات جذرية في البناء المجتمعي، ورافق ذلك ارتفاع في مستوى الوعي، والتوقعات الاجتماعية، وظهور رؤى جديدة للقطاع العام فيما يتعلق بتحسين مستوى أدائه في تقديم خدماته العامة؛
- 5- الاستجابة والتفاعل مع متطلبات البيئة الحديثة للحاق بركب التطور وتجنب العزلة، ومواكبة عصر السرعة والمعلوماتية؛
- 6- ندرة الموارد والحاجة الماسة إلى سياسات تسهم في الاستغلال الأمثل للموارد الحكومية.

### المحور الرابع: مجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية:

توجه الحكومة الإلكترونية خدماتها إلى ثلاثة جهات وترتبط معها بشكل أساسي يتسم بالاستمرار والديمومة هي:

- 1- تقديم الخدمات الحكومية إلى المواطنين إلكترونياً: تسعى الحكومة الإلكترونية إلى تقديم جميع الخدمات العامة التي يحتاجها المواطنين من خلال منفذ واحد يسهل الدخول على موقع أي قطاع حكومي وطلب الخدمة، وكل هذا يحتاج إلى توفر بيئة تحتية للاتصالات تكون قادرة على إيصال تلك الخدمات، سواء من المنازل، أو عن طريق نقاط اتصال عامة، وتوفير التشريعات الملائمة وضمان حماية البيانات والمعلومات لزيادة الثقة المتبادلة ورفع مستوى ثقافة المواطن، واتخاذ الإجراءات الكفيلة بتحويل المجتمع إلى مجتمع إلكتروني، والعمل على توفير الحد الأدنى من المهارات لدى المواطنين للتعامل مع أدوات تقنية المعلومات؛

2- تبادل الخدمات والمعلومات بين القطاعات الحكومية إلكترونياً: تحتاج القطاعات الحكومية إلى تبادل الخدمات والمعلومات - بشكل، أو بأخر - وفقاً لنوعية العلاقة أو الارتباط ونوع النشاط من حيث التشابه أو التكامل، مما يستلزم ضرورة توحيد المعايير التي تشتمل توحيد نماذج الطلبات والبرمجيات ووسائل الاتصال؛

3- تقديم الخدمات وتبادل المعلومات بين القطاع العام والقطاع الخاص إلكترونياً: تقوم الحكومة بحماية ودعم القطاع الخاص، ويقوم قطاع الأعمال بتقديم العديد من الخدمات لصالح القطاع العام في نشاطاته الإدارية والتجارية.

### المحور الخامس: تقنيات ونظم الحكومة الإلكترونية:

الحكومة الإلكترونية تقنيات كثيرة لا تختلف في مجملها عن التقنيات المستخدمة في الجهات الأخرى مثل الجهات التجارية. ويمكن الاختلاف عادة في طبيعة الاستخدام فقط وليس في التقنية ذاتها، وهناك تقنيات تستخدم داخل الدائرة الحكومية وبعضها يستخدم على الانترنت أو على أي شبكة أخرى تتيح خدمة ما خارج حدود الدائرة الحكومية.

#### 1- التقنيات المستخدمة داخل الدائرة الحكومية:

**1-1- نظم المعلومات الإدارية:** يقصد بها النظم التي صممت لأداء وظيفة أو وظائف محددة وهي غالباً ما تكون الأعمال اليومية التي تقوم بها دائرة حكومية، مثل الاتصالات الإدارية، وإدارة الملفات الطبية في المستشفيات، ونظم المحاسبة، ونظم شؤون الموظفين،.... وغيرها. وقد ظهر خلال السنوات الأخيرة ما يعرف بالنظم المتكاملة ويقصد بها النظم التي تتكون من عدة نظم فرعية تتكامل فيما بينها بحيث تكون في النهاية نظام شاملاً لجميع وظائف الدائرة. وفي الغالب لا تجد كثير من الدوائر نظم متكاملة تلبي احتياجاتها كما تريد، وبالتالي تلجأ إلى تصميم نظم خاصة بما قد الإمكان. في هذه الحالة يجب على الدائرة مراعاة المعايير القياسية، حتى تستطيع التكامل مع التقنيات الأخرى مثل الانترنت، وأن تكون تلك النظم سواء النظم الجاهزة أو المطورة محلياً سهلة الاستخدام ويكون سير العمل سلساً ومنطقياً.

**1-2- تقنيات الأرشفة الإلكترونية:** تستخدم المساحات الضوئية السريعة جداً لتحويل الوثائق الورقية إلى شكل رقمي يمكن تخزينه وتبادله عبر الشبكات المحلية أو الانترنت. وهي عادة ما تكون مرتبطة بنظام للأرشفة الإلكترونية (مثل **Laser fiche, Arabdox, Project wise**) الذي يقوم بتخزين الوثائق وفهرستها بطريقة تمكن من استرجاعها عند الحاجة لها.

#### 2- التقنيات المستخدمة على الانترنت:

**1-2- نظم إدارة المحتويات (CMS) Content Management Systems:** هي برامج تتركب في مواقع الانترنت تسهل عملية إدارة المحتويات (المعلومات) وتستخدم تلك النظم قواعد بيانات لتخزين جميع المعلومات، إضافة إلى القوالب الجاهزة وذلك لإنتاج صفحات ويب ديناميكية تكون في النهاية موقعاً متكاملًا. وعليه يمكن إضافة المحتويات إلى الموقع بسرعة وبواسطة أشخاص ليس لديهم خلفية عن تقنيات الويب، وتخرج تلك المحتويات في شكل متناسق واحترافي عندما تتصفح بواسطة برامج تصفح الانترنت. ويقصد بالمحتويات جميع أشكال المعلومات التي يراد إتاحتها مثل: وثائق، نماذج، صور، ملفات صوتية، ملفات فيديو، أخبار، معلومات عامة ... الخ.

**2-2- البوابات Portals:** هي مواقع تستخدم نظام أو عدة نظم لإدارة كمية كبيرة من المحتويات بحيث تصبح أشبه ما تكون ببوابة تخيلية لتلك الدائرة، يستطيع المراجع الدخول عن طريقها إلى أغلب الخدمات التي تقدمها مباشرة من بيته أو مكتبة مثل بوابة حكومة دبي الإلكترونية <http://www.dubai.ae>.

**3-2- محركات البحث Search Engine:** محركات البحث هي أدوات يمكن عن طريقها البحث في كامل الموقع واسترجاع المعلومات، وتعد محركات البحث أحد نماذج نظم الاسترجاع الحرة (غير المقيدة) والتي تعتمد على الكلمات المفتاحية للدلالة على موضوع البحث. ويمكن لمحركات البحث أن تشمل جميع النصوص التي يحتويها الموقع، مما يوسع نطاق البحث ويزيد من كفاءة الاسترجاع. وتختلف قدرات محركات البحث حيث تتدرج من البحث البسيط بالكلمات الدالة (المفتاحية) إلى البحث المتقدم بالروابط والمقيدات وغيرها من الخصائص.

**4-2- واجهات المستخدم التفاعلية وتصميم الموقع:** يلعب تصميم الموقع وواجهة الاستخدام دوراً كبيراً في نجاح الموقع، حيث تساعد المستخدم في الوصول المباشر والسريع إلى المعلومات المطلوبة. ومن أهم العوامل المتعلقة بتصميم الموقع وواجهة الاستخدام المستفيدون وهم الهدف الأساسي لإنشاء الموقع، لذلك يجب أن يتوافق التصميم مع طبيعة المستفيدين (الفئة العمرية، فئة محددة أو مفتوحة للجميع، المعرفة بتقنيات الويب، الصلاحيات).

**المحور السادس: متطلبات تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية، ومعوقاتها:**

### 1- متطلبات تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية:

يتطلب تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية توافر العديد من الإمكانيات بهدف تقديم خدمة متميزة للمواطن، وتحقيق مستوى أداء مناسب لمنظمات الإدارة العامة (الحكومية) في نفس الوقت، ومن أهم هذه المتطلبات نذكر ما يلي:

- ضرورة وضع إستراتيجية بناء وتطوير الحكومة الإلكترونية التي تتضمن هيكل البنية التحتية للحكومة الإلكترونية بأبعادها الفنية الصلبة، كأجهزة الحاسوب والبرمجيات، الانترنت والبريد الإلكتروني، وتكلفة الخدمة وتسهيلات التقنيات، والإجراءات القانونية التي تساند الاتصالات من خلال استخدام هذه الأجهزة والبرمجيات، والكوادر المتخصصة ووسائل الاتصال التي تربط هذه الأجهزة لنقل المعلومات بين مواقع ووحدات متفرقة؛

- أن يؤخذ بعين الاعتبار التحديات الأمنية المتعلقة بالمواقع الإلكترونية والانترنت ومن أهمها: الخصوصية "أي عدم الإطلاع على الرسائل الإلكترونية إلا من الأطراف المسموح لها بذلك، وسلامة الرسائل ووصول الرسالة إلى الطرف الموجه إليه فعلاً، والتحقق من هوية الأطراف الأخرى لمنع عمليات التزوير وعمليات انتحال الشخصية "ويمكن استخدام تقنيات أمنية مهمة:

- **التشفير:** أي منع أي جهة غير مسموح لها من فهم محتوى الرسالة، وهناك نوعان من التشفير: أحدهما التشفير المتماثل حيث يكون هناك مفتاح تشفير واحد يستخدم لدى المرسل والمستقبل في نفس الوقت، وهو غير آمن تماماً، لأنه قد يقع في يد أحد آخر غير المرسل والمستقبل. والآخر التشفير غير المتماثل ويعتمد على وجود مفتاحين أحدهما علني (عام) والآخر سري (خاص) يحتفظ الشخص دائماً بالمفتاح السري له وحده ولا يعطيه لأحد أبداً، أما المفتاح العلني فيعطيه لمن يريد أن يرسل له رسالة.
- **التوقيع الرقمي (Digital Signature):** هو ليس توقيع بالمعنى المعروف بل عملية يتم من خلالها التأكد من هوية مرسل الرسالة من خلال استخدام مفتاح خاص لتشفير الرسالة من قبل المرسل، وهذا يتم عبر التشفير غير المتماثل المذكور

سابقاً، ومن ثم فك التشفير من قبل المستقبل باستخدام المفتاح العام. كما يتم التأكد من أن الرسالة وصلت فعلاً بنفس الشكل الذي أرسله بها المرسل وصادق عليه. ويتم ذلك بواسطة عملية رياضية تتم على الرسالة قبل الإرسال لتحديد جميع خواصها، وتشمل كل صغيره وكبيرة في الرسالة بحيث لو تغير أي شيء في الرسالة تتغير نتيجة العملية.

● **البصمة الإلكترونية للرسالة:** للتأكد من عدم حصول أي تغيير في الرسالة، وفي حالة العبث أو التخريب فهذا يعنى عدم تطابق البصمة معها.

● **الشهادات الرقمية (Digital Certification):** هي عبارة عن وثائق إلكترونية تصدرها الجهة ذات الصلاحية تتيح التحقق من هوية الشركة التي تتعامل معها عبر الانترنت، عن طريق التأكد من المفتاح العام. أما الجهة ذات الصلاحية بإصدار الشهادات الرقمية فتكون جهة موثوق بها (منظمة) تتقبل منك المفتاح العام وإثبات هويتك وتكون أمينة عليهما.

- اتخاذ مبادرات وطنية وإقليمية ذات قاعدة واسعة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات وتطبيقات الانترنت والبريد الإلكتروني، خاصة في مجال تقسيم الخدمات الحكومية من خلال اعتماد وضعية تعاون والعامل المشترك وحرية العمل للمؤسسات كاف؛
- إعطاء أولوية ودعم الإعلام والتوعية المجتمعية من خلال توسيع شبكات الإعلام؛
- تأمين مواقع وآليات المشاركة للمواطنين بصورة تدريجية في استرجاع المعلومات وتبادلها مع المواقع الموثوقة للتعاون؛
- دعم جهود البحث والتطوير الرامية إلى تعزيز الإلمام الرقمي، والحد من عوائق التكلفة التي تحول دون نشر وسائل الحكومة الإلكترونية؛
- اعتماد تقنية تتيح حماية الخصوصيات والمعلومات الشخصية؛
- تأمين ما يسمى بالخدمة العريضة بمختلف أشكالها، وتوفير إمكانات تادية الخدمة حسب الطلب ونشر المعلومات بتكلفة متدنية خاصة في المناطق التي تعاني من التقصير في مجال تقنية الاتصالات؛
- إدخال وتكييف ونشر تقنية جديدة للاتصالات كالشبكات الأرضية للاتصال اللاسلكي، والاتصال بواسطة الأقمار الصناعية لضمان الوصول الموثوق إلى مواقع المعلومات كافة؛
- اعتماد أساليب جديدة للتطوير الإداري والتنظيمي والقوى البشرية، لتنفيذ نظام الحكومة الإلكترونية والعمل على تنميتها فضلاً عن إعداد الربط الإلكتروني؛
- الاستفادة من خبرات إمكانات الشركات العربية والعالمية المتخصصة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات، وتطبيقات الحكومة الإلكترونية في هذا المجال؛
- إعداد وتطوير مهارات تقنية المعلومات من الأفراد العاملين في الإدارات الحكومية، من خلال برامج تدريبية متخصصة في مجال الحكومة الإلكترونية، بمعنى آخر تأهيل الموظف الحكومي؛
- تأمين الاستثمار اللازم من الأموال لإعداد وتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية.

## 2- معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية:

على الرغم من الإيجابيات التي تتحقق لتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية وخاصة تحسين أداء الخدمة للمواطنين، نجد أن هناك بعض المعوقات التي قد تقف في طريق تطبيق الحكومة الإلكترونية والتي يمكن تلخيصها في ما يلي:

- هل سيتقبل هذا النوع من الخدمات؟ وهل سيستخدمونها فعلاً عندما يتم تأمينها لهم؟: من دون شك فإن الشركات سوف تستفيد من هذه الخدمات، ولكن المواطنين ربما سيحتاجون إلى بعض الوقت لتقبل مثل هذا النوع من الخدمات بسبب معرفتهم المحدودة. إن مواقع الخدمات الحكومية يجب أن تكون ذات طابع تفاعلي مع المواطنين لكي تؤمن النجاح، وإن أفضل طريقة لذلك هو اعتماد تطبيقات البريد الإلكتروني، حيث تنشأ علاقة مباشرة بين المواطن والإدارات الحكومية، وبالرغم من ذلك نجد أن العديد من هذه الإدارات تتردد في استخدام مواقع الانترنت، أو تطوير خدماتها عبر شبكة الانترنت لمنفعة المواطنين؛
- الصيغة والشكل القانوني لموقع تقديم الخدمة: والذي يتراوح بين الثقة والائتمان وأسلوب أو طريقة تقديم وتنفيذ الخدمة العامة؛
- التقنية لا تحل يوم من الأيام محل الإنسان: فهناك العديد من الخدمات الحكومية لا يمكن تنفيذها على الشبكة، لأنها تتطلب إثبات البطاقة الشخصية والتوقيع وإحضار الشهود لإنجازها، مثل إصدار جواز السفر أو إنجاز معاملة تسجيل عقار. وبالرغم من أن العمل قائم على تطوير أنظمة حكومية قادرة على احتواء الهوية الشخصية والتوقيع الرقمي من خلال وسائل التحقق عن بعد، كمقارنة بصمة الإبهام أو قرنية العين بواسطة ماسحة ضوئية أو كاميرات خاصة. كما أن هناك مشكلة التعريب، حيث يتطلب تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية اعتماد تقنية التعرف الصوتي، التي تعمل بالتخاطب وتسهيل تداخل المواطن العادي مع الانترنت.
- إن أي تقنية يتم إدخالها إلى الإدارات العامة تتطلب من تلك الإدارات إجراء تغييرات في الهياكل التنظيمية والإجراءات التشغيلية؛
- مشكلة التوقيعات الإلكترونية الرقمية: التي تتطلب صيغة قانونية، حيث يتم استخدام التشفير بالمفتاح العام لعمل توقيعات رقمية، بمعنى آخر يتطلب الأمر إرساء قاعدة محكمة للتوقيع الإلكتروني خاصة في حالة إثبات أن وثيقة ما هي "الوثيقة الرسمية"، وقد طور المعهد القومي للمستويات القياسية والتكنولوجية **NIST** مستوى قياس للتوقيع الإلكتروني عام 1994م، وحديثاً أصدر الكونجرس الأمريكي قانوناً يجعل التوقيع الإلكتروني مثل التوقيع العادي؛
- مدى نفاذ نظم تقنية المعلومات والاتصالات إلى الإدارة والشركات بشكل عام والإدارات الحكومية بشكل خاص، ومدى تحقيق التفاعل مع المجتمع على اختلاف مستوياته، حيث إن وضع سياسات محلية أو وطنية تسمح باستخدام هذه التقنية التي تسهل من وصول المواطنين إليها قد يعد من أهم المعوقات فضلاً عن التكاليف والمهارات الأساسية المطلوبة والصعوبات اللغوية، والترجمة الآلية والإلمام الرقمي (**Digital Literacy**)؛
- وأخيراً لتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية من قبل الإدارات العامة لا بد من التحول التدريجي نحو إعادة البنية التحتية للحكومة الإلكترونية.

المحور السابع: إستراتيجية الجزائر الإلكترونية وآثارها على الخدمات العمومية:

### 1- إستراتيجية الجزائر الإلكترونية:

وتعرف أيضاً بمشروع الجزائر الإلكترونية، تم إطلاقه من طرف وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، وتم التشاور فيه مع المؤسسات والإدارات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين العموميين والخواص والجامعات ومراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، إذ شارك أكثر من ثلاثمائة شخص في طرح الأفكار ومناقشتها خلال ستة أشهر.<sup>10</sup>

تم اعتماد هذه الخطة من خلال تقييم وضعية قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر، من خلال عدة مؤشرات هي: مؤشر الجدوى والنفاذ الرقمي والتحصير الإلكتروني، ومؤشر نشر تكنولوجيا الإعلام والاتصال. وخلصت النتائج إلى تصنيف الجزائر ضمن البلدان ذات النتائج المتوسطة مقارنة بما هو مسجل في الدول المتقدمة، وهذا ما استدعى إلى رسم إستراتيجية وطنية لإنشاء الحكومة الإلكترونية.<sup>11</sup>

وتتضمن وثيقة المشروع 13 محورا تحدد الأهداف الرئيسية لبناء الحكومة الإلكترونية، وهي:<sup>12</sup>

- تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية؛
- تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الشركات؛
- تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال؛
- دفع تطوير الاقتصاد الرسمي؛
- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع وفائق السرعة؛
- تطوير الكفاءات البشرية؛
- تدعيم البحث، التطوير والابتكار؛
- ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني؛
- الإعلام والاتصال؛
- تميم التعاون الدولي؛
- آليات التقييم والمتابعة؛
- إجراءات تنظيمية؛
- الموارد المالية.

## 2- أهداف الحكومة الإلكترونية بالجزائر:

- بينت وثيقة مشروع الجزائر الإلكترونية مجموعة من الأهداف هي كما يلي:<sup>13</sup>
- عصرنة الإدارة بإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتقريبها من المواطن؛
  - دعم القطاع الاقتصادي بإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال؛
  - توفير الظروف الملائمة لتطوير صناعة تكنولوجيا الإعلام والاتصال؛
  - إنجاز منشآت الاتصالات ذات التدفق السريع وفائقة السرعة، مؤمنة وذات نوعية عالية؛
  - وضع برنامج يمح 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 الإلكترونية؛
  - التحسيس بأهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال ودورها في تحسين نوعية معيشة المواطن وفي التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلد؛
  - الاستفادة من التجارب الدولية في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال؛
  - تحديد مؤشرات المتابعة والتقييم؛
  - وضع تنظيم مؤسسي منسجم يتمحور حول ثلاثة مستويات: التوجيه، المتابعة، التنسيق.
  - تحديد مصادر وأجهزة التمويل وعملية التقدير والتقييم.

## 3- آليات تنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية بالجزائر:

- يأتي برنامج الحكومة الإلكترونية ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تتبناها الحكومة الجزائرية لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، وتمثل برامج التنفيذ فيما يلي:<sup>14</sup>

- 3-1- برنامج تطوير التشريعات:** يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الإلكترونية وتطوير التشريعات القائمة؛
- 3-2- برنامج تطوير البنية المالية:** يعمل البرنامج على تطوير المؤسسات ماليا، لتصبح أكثر مرونة؛
- 3-3- برنامج التطوير الإداري التنفيذي:** ويشمل تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها للمعاملات الإلكترونية؛
- 3-4- برنامج التطوير الفني:** يركز هذا البرنامج على استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات والقدرات اللازمة لإنجاز المشروع، كما يهتم بتحسين الكفاءة التشغيلية والتي تتضمن استخدام أحدث الأجهزة والمعدات وأنظمة قواعد البيانات تحديث البنية الأساسية للاتصالات والمعلومات؛
- 3-5- برامج تنمية الإطارات البشرية:** تعمل على تطوير فكر القيادات الحكومية بما يتلاءم مع مفهوم الحكومة الإلكترونية، وإعداد خطة مناسبة لتدريب فرق العمل التي يتم تكوينها من جميع الجهات الحكومية التي تشارك في مشروع الحكومة الإلكترونية بهدف القدرة على إدارته؛
- 3-6- برامج الإعلام والتوعية:** يتم من خلاله إعداد خطة تعرف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي وكيفية الاستفادة من مشروع الحكومة الإلكترونية.
- 4- آثار تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية:**
- تظهر جليا آثار تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية من خلال:
- 4-1- من حيث ترشيد الخدمة العمومية:**
- إن ترشيد الخدمة العمومية يدفع إلى ضرورة اعتماد مبدأ عمل مراكز خدمة المواطن، الذي يبني على وجود مراكز قادرة على الاتصال بكافة إدارات الدولة، تستطيع الإنابة عن المواطن، ومتابعة كافة تعاملاته، بما فيها تلك المعاملات التي تتم عبر أكثر من إدارة واحدة حيث لا يضطر المواطن إلى الانتقال من إدارة إلى أخرى لمتابعة معاملاته.<sup>15</sup>
- إذ مع ازدياد اعتماد المنظمات الحكومية على أنظمة المعلومات، خاصة مع ظهور شبكة الانترنت وظهور خدمات المواقع الإلكترونية والبريد الإلكتروني على مستوى الدوائر الحكومية، أصبحت خدمة المواطن تتم من خلال الموقع، الذي يخزن الطلبات في أنظمة الحاسوب المبرمجة مسبقا لقبول الطلب، ومن ثم يتم تحويل خلاصة التعامل بين المواطن وجهاز الحاسوب إلى موظف الإدارة، الذي أصبح بعيدا تماما عن العملية الإجرائية المباشرة.<sup>16</sup>
- أ- الدقة وسرعة الاستجابة و احترام المواعيد:**
- تتحقق دقة تقديم الخدمات العمومية في إطار الإدارة الإلكترونية من خلال إنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة، تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية، بشكل يحد من الأخطاء الإدارية، ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة، وسرعة الاستجابة واحترام المواعيد من خلال استخدام تقنية الشبكات الوحد للأنشطة الإدارية المتماثلة.
- ب- تقليص تكاليف الخدمة:** ويكمن ذلك في الاتصال عن بعد للحصول على الخدمة العمومية، من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال واعتماد النوافذ والشبكات الإلكترونية.
- ج- سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة:** إن توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية، يؤدي إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة، من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات.
- 4-2- من حيث فعالية منظمات الخدمة العمومية:**

إن التوجه للخدمات العامة الإلكترونية، وجعلها بالقرب من المواطنين سيمكن الإدارة القائمة من توفير الخدمة العمومية ومن تسهيل توصيل الخدمات بشكل أفضل للمستخدم، وتحقق درجة عالية من الراحة والملائمة مقارنة بتقديم الخدمة وجها لوجه، أو الاتصال المباشر

مع المستفيد، كما يحقق ذلك السرعة في إنجاز المهام، وأداء الخدمات والحصول عليها كما أن الإدارة الإلكترونية تؤدي إلى محدودية نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة، بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الإلكترونية زيادة على توفير واحتصار الوقت لصالح طالبي الخدمة بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري والبيروقراطي.<sup>17</sup>

كما أن تطبيق الإدارة الإلكترونية بالتأكيد يعكس مدى فعالية منظمات الخدمة العامة، من خلال يضمن حرص هذه الأخيرة على تقديم أحسن الخدمات للمواطن باعتمادها الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تطور مهارات وكفاءات القائمين على تقديم الخدمة العمومية وجعل اهتمامهم ينصب على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، وأن تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد، والمال والوقت، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة.

### المحور الثامن: وزارة الداخلية أنموذجا لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر:

في إطار تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية 2009-2013 بادرت الجزائر للقيام بعدة مشاريع خصصت بها بعض المناطق في البداية ليتم تعميمها فيما بعد، ولا أحد ينكر أن وزارة الداخلية كانت من أكثر الوزارات التي سارعت بالتوسع في تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال تنفيذها لعدة مشاريع في هذا الإطار والتي تتمثل خاصة في:

**1- مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية:** يتمثل في إنشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري من عقود الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية، وحفظها ليتم استرجاعها لاحقا سواء بهدف الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية، أو من أجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ الكترونية لوثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن، ليتمكن من حفظها أو طباعتها.

وهي تقنية تجسد أيضا إمكانية إعداد و تسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية الواحدة دون أن يضطر المواطن للتنقل والسفر للمركز الرئيسي للحالة المدنية، و تستطيع أيضا إصدار في نفس الظروف شهادات الزواج والوفاة، والسعي لتمديد العملية إلى كافة الوثائق. وكانت أول بلدية طبقت فيها مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية في ولاية باتنة بتاريخ 04 مارس 2010، و أصدرت أول شهادة ميلاد رقم 12 في بضع ثوان على مستوى الشباك الإلكتروني.

**2- جواز السفر و بطاقة التعريف البيومتريين:** في إطار تنظيم العمل بجواز السفر البيومتري وكذلك بطاقة التعريف البيومترية أصدرت وزارة الداخلية ممثلة في شخص الوزير عدة قرارات نذكر من بينها<sup>18</sup>:

- قرار مؤرخ في 9 ذي القعدة عام 1431 الموافق 71 أكتوبر سنة 2010، يحدد المواصفات التقنية لمستخرج عقد الميلاد الخاص باستصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتري؛

- قرار مؤرخ في أول صفر عام 1433 الموافق 26 ديسمبر سنة 2012، يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر البيومتري الإلكتروني.

ويهدف مشروع جواز السفر و بطاقة التعريف البيومتريين إلى عصرنه ووثائق الهوية والسفر، حيث ستكون بطاقة التعريف الوطنية البيومترية و الإلكترونية وثيقة مؤمنة تماما ذات شكل أكثر مرونة تضمن للمواطن القيام بكافة الإجراءات اليومية.

وفيما يتعلق بجواز السفر الإلكتروني البيومتري فهو وثيقة هوية و سفر مؤمنة قابلة للقراءة آليا، ومطابق للمعايير المملدة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني.<sup>19</sup>

ومن جهتها أصدرت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في العدد 47 من الجريدة الرسمية قرارا وقعه الوزير يضبط كافة الوثائق

الخاصة بطاقة التعريف وجواز السفر البيومتري، مع إمكانية تحميل الاستمارة من موقع وزارة الداخلية على شبكة الانترنت وإرسالها عن

طريق البريد الإلكتروني، في خطوة مهمة لإرساء مشروع الجزائر الإلكترونية و تعميم استعمال الوسائط الإلكترونية في المعاملات

الإدارية.<sup>20</sup>

- 3- **التسجيل الإلكتروني للحج:** شرعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في عملية التسجيل الإلكتروني للحج سنة 2016 وذلك عبر كافة بلديات الوطن، وساهم هذا الإجراء في تخفيف العبء على المواطنين في التنقل واستخراج الوثائق والانتظار لدى شبك البلدية.
- 5- **مشروع البطاقة الرمادية و رخصة السياقة الإلكترونيتين:** يتم دراسة استحداث بطاقة رمادية الكترونية للمركبات واستحداث رخصة السياقة البيومترية.

#### الخلاصة:

إن مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر تحيطه الضبابية وذلك لغياب رؤية شاملة في إيجاد المتطلبات التقنية والقانونية والتنظيمية لإطلاق هذا المشروع، فالتصور السائد حول المشروع لا يخرج عن نطاق اعتباره برنامج أو مخطط شبيه إلى حد ما بمخططات التنمية التي كانت تضعها وزارة التخطيط في العشريات الماضية، بمعنى أن التحول نحو الحكم الراشد يأخذ شكلا استعراضيا لضمان الدعم الخارجي وتعبير أدق هو مشروع لتسويق الصورة الخارجية لا غير، خاصة أن الأساليب التي تم انتهاجها في إطار الإدارة الإلكترونية كعصرنة خدمات الحالة المدنية مثلا عن طريق نظام جواز السفر، وبطاقة التعريف البيومترية، وتقنية استصدار وثائق الحالة المدنية الأصلية دون التنقل لمكان المولد، - رغم ما لها من أهمية - كثيرا ما كانت استجابة لدعوات بعض الهيئات الدولية كمنظمة الطيران المدني، وبعض دول العالم سلكت طريق الإدارة الإلكترونية في سبيل البحث عن شرعية جديدة ( شرعية تكنولوجية **légitimité technologique**) لضمان بقاءها واستمراريتها وإضفاء نوع من الرشد عليها.

ثم أنّ سياسة تنفيذ خطط التنمية الإدارية في دول العالم الثالث -منها الجزائر- ترتبط بالأشخاص من وزراء ومسؤولين يختارون استنادا لمعايير سياسية بعيدة عن تخصصهم، فوزير واحد يستطيع أن يهدم أهرامات من التنظيمات الإدارية التي بذلت في سبيل تنميتها وتطويرها، وفي حالات كثيرة تلغى وزارات بأكملها لأسباب بعيدة عن مسارات التنمية وأهدافها، كما حدث في تجربة ما يسمى بـ"محافظة الجزائر الكبرى" مثلا، وهو ما يؤثر سلبا في التحول نحو تفعيل الإدارة، فضلا عن العامل الاجتماعي الذي توجد على مستواه معوقات كثيرة داخل وخارج الجهاز الإداري تقف في وجه التحول نحو الإدارة الإلكترونية. فهناك تقاليد رشحتها أو أفرزتها السنين الطويلة في الجهاز الإداري حتى غدت نوعا من السلوك والممارسة الإدارية، ومثل هذه القيم وأصحابها يقفون حجرة عثرة باتجاه معارضة أي تغيير لا يتماشى وتعصبهم لهذه القيم، لأن الذين لا يعملون، يؤدي نفوسهم أن يعمل الناس، بغض النظر عما تحققه من تطور للإدارة والدولة والمجتمع ككل، أما خارج الجهاز الإداري فثمة انتماءات دينية وطائفية وقبلية قد تشكل قوى معارضة للتغيير المطلوب.

ومن خلال هذه الدراسة نقدم التوصيات التالية:

- الحكومة الإلكترونية مشروع غير قابل للاستنساخ أو التقليد مجرد مواكبة العصر، إنما هو نظام يقوم على إستراتيجية واضحة تتضمن الأهداف التي تراعي خصوصية المجتمع واحتياجاته والإمكانيات المتوفرة وهذا لزيادة فرص نجاح المشروع.
- حل المشاكل المرتبطة بالأمن المعلوماتي بالنسبة للمؤسسات العمومية عن طريق التعاون والتنسيق فيما بينها، والاستفادة من التجارب الدولية في هذا المجال، وكذلك قضايا الأمن المتعلقة بالمواطن لكسب ثقته باعتباره عنصرا مهما في نجاح مخطط الحكومة الإلكترونية؛
- تكييف حملات التوعية بأهمية التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال، وما تقدمه من فوائد للأفراد والمؤسسات وإشراك المجتمع المدني والقطاع الخاص في هذا المجال؛
- الاهتمام بالعنصر البشري باعتباره الأداة التي تساهم في تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية، عن طريق برامج التكوين المكثف والتدريب والتوعية للموظفين والقيادات الإدارية، وإعلام وتحسيس المواطن باعتبار أن مشروع الحكومة الإلكترونية موجه له بالأساس، وأن نجاح المشروع مرتبط بوعي و تفاعله معه.

## الهوامش والمراجع :

<sup>1</sup> Lanvin, Bruno, 2002, **The E-government hand book for developing countries** , A project of info Dev and the center for Democracy and technology, p02.

<sup>2</sup> السلمي علاء عبد الرزاق، 2008، الإدارة الالكترونية، دار وائل، عمان، ص91.

<sup>3</sup> Turban. E., David, K. Dennisviehl, Jaelee, 2006, "**E-Commerce: managerial perspective**, Pearson " prentice Hall, person education international, upper saddle, river New Jersey, p 330.

<sup>4</sup> الطائي، 2008، الحكومة الالكترونية مالها وما عليها، بوابة واسط الالكترونية 2013، ص23.

<sup>5</sup> Traunmueller, R. and wimmer, M., 2001, "**Directions in E-government: processes " portals " knowledge, in proceeding of DEXA international workshop** " on the way to electronic government " IEEE computer society, los Alamitos, CA.

<sup>6</sup> من الموقع الالكتروني: [www.egovement.ae/document/2012](http://www.egovement.ae/document/2012)

<sup>7</sup> Pacific council on international policy: **The western partner of the council on foreigner relations, 2002, "Road map for E-government in the developing world: 10 questions E-government Leaders should ask Themselves**, The working Group on E-government in the developing world, April.

<sup>8</sup> Karen Layne A. and Jung woolLeeB. 2001, "**Developing fully functional e-government: A four stage Model government information quarterly** 18, p-p122-136.

<sup>9</sup> السديري محمد بن احمد، 2004 ، مفاتيح النجاح في تطبيق الحكومة الالكترونية، المؤتمر الوطني السابع عشر للحاسب الآلي، جامعة الملك عبد العزيز، المدينة المنورة، ص98.

<sup>10</sup> عبد القادر بلعربي وآخرون، تحديات التحول الى الحكومة الالكترونية في الجزائر، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الدولي الخامس للاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، ص7.

<sup>11</sup> République Algérienne Démocratique et populaire, commission d'E-Algérie 2013, p07.

<sup>12</sup> Ibid, p09.

<sup>13</sup> Ibid, p,p 08-19.

<sup>14</sup> عبد القادر بلعربي وآخرون، مرجع سابق، ص09.

<sup>15</sup> ليان ، قطيني ، تطبيقات الحكومة الالكترونية في مراكز خدمة المواطن، مؤتمر الشام الدولي الثالث للمعلوماتية، سوريا ، سبتمبر 2006:

<http://islamfin.go-forum.net> الحكومة الإلكترونية

<sup>16</sup> عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير، كلية العلوم السياسية والحقوق، جامعة قسنطينة، 2010، ص 62.

<sup>17</sup> رفاع شريفة، نظرية الإدارة العامة الحديثة ودورها في معالجة إشكالية إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية، مجلة الباحث ، عدد06 ، جامعة ورقلة، 2008، ص12.

<sup>18</sup> جواز السفر البيومتري الالكتروني بوابة المواطن ، <http://www.elmouwatin.dz> ، تاريخ الاطلاع 13/04/2013

<sup>19</sup> احمد شريف بسام ، واقع الحكومة الالكترونية في الدول العربية" حالة الجزائر دراسة وصفية تحليلية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات "، رسالة ماجستير ، جامعة الجزائر 2010-2011.

<sup>20</sup> الشروع في استخراج الوثائق عن طريق الانترنت":

<http://www.el massa.com/ar/content/view/37307> : تاريخ الاطلاع : 2013/03/17