

تقنيات الحكومة الإلكترونية في تعزيز التنمية الاجتماعية في الجزائر

*E-government techniques in promoting social development in Algeria*هابة طارق¹، شين عبد الكريم²¹ جامعة الوادي، الجزائر،

البريد الإلكتروني: haba-tarek@univ-eloued.dz

² جامعة الوادي، الجزائر،

البريد الإلكتروني: karimchine@hotmail.fr

تاريخ النشر: 2023/12/31

تاريخ القبول: 2023/12/30

تاريخ الاستلام: 2023/11/30

ملخص:

تتناول هذه الدراسة البحثية " تقنيات الحكومة الالكترونية في تعزيز التنمية الاجتماعية في الجزائر " وتأتي أهمية الحديث عن الحكومة الالكترونية ، من كونها نظام الكتروني معلوماتي حديث تتبناه العديد من الدول المتقدمة في العالم، وبدأت بوادر ظهوره في نهاية القرن الماضي ، كما عرف تطورا كبيرا في السنوات الاخيرة في جميع دول وبلدان العالم . وكغيرها من بلدان العالم عرفت الجزائر هذا النظام الالكتروني وحاولت تطبيقه في جميع مؤسساتها العمومية من أجل مواكبة التطورات والاحداث على المستويين العالمي والوطني ، ومن هذا المنطلق فان الهدف الرئيسي من هذه الدراسة تسليط الضوء على أهم التقنيات التي تستخدمها الحكومة الالكترونية في الجزائر ودورها في تعزيز التنمية الاجتماعية التي تعتبر عنصر مهم وفعال في ترقية المجتمع الجزائري والنواة الحقيقية لتحقيق التنمية الوطنية الشاملة .

الكلمات المفتاحية:

الحكومة الالكترونية، الادارة الالكترونية، التنمية الاجتماعية، المجتمع الجزائري

*المؤلف المرسل

Abstract:

This research study deals with “e-government techniques in promoting social development in Algeria” The importance of talking about e-government comes from the fact that it is a modern electronic information system adopted by many developed countries in the world, and the signs of its emergence began at the end of the last century, and it has witnessed great development in the years. The latest in all states and countries of the world. Like other countries in the world, Algeria knew this electronic system and tried to apply it in all its public institutions in order to keep pace with developments and events at the global and national levels. From this standpoint, the main goal of this study is to shed light on the most important technologies used by electronic government in Algeria and its role in promoting social development. Which is considered an important and effective element in promoting Algerian society and the true nucleus for achieving comprehensive national development.

Keywords: electronic government, electronic administration, social development, Algerian society

مقدمة:

في عصر التكنولوجيا الرقمية اليوم، يشكل الانتقال إلى الحكومة الإلكترونية تحولا ثوريا في كيفية تقديم الخدمات الحكومية وإدارة الشؤون العامة.. وتعد الجزائر واحدة من البلدان التي تشهد تطورا متسارعا في مجال تقنيات الحكومة الإلكترونية بهدف تحقيق التنمية الاجتماعية والإدارية. ، حيث تشير معطيات القرن الواحد والعشرين إلى أن الحضارة الإنسانية تمر بعصر جديد يعرف بعصر المعرفة، والذي يركز على دعامة أساسية هي المعلومات والتي شكلت السمة المميزة لهذا العصر، وحولت هذا العالم الواسع إلى حجرة إلكترونية صغيرة، وتمثل الحكومة الإلكترونية أحد أهم متطلبات تحقيق التنمية في جميع المجتمعات والدول ، وخاصة الدول النامية التي أصبحت بحاجة ماسة الى إحداث اصلاحات عديدة في بنيتها السياسية ،الاقتصادية ، الاجتماعية ، والادارية بهدف تحقيق حاجات المواطنين الاساسية والضرورية .

وذلك من خلال القضاء على الممارسات البيروقراطية، الى جانب توسيع المشاركة الشعبية في عملية إتخاذ القرار، بالاضافة الى تعزيز الشفافية وإرساء مبادئ الديمقراطية عن طريق منظومة الكترونية قانونية تسهر على تحقيق العدالة الاجتماعية وضمان حقوق وحريات الافراد، ومن هنا نطرح التساؤل الرئيسي التالي: هل يمكن لتقنيات الحكومة الإلكترونية أن تكون السبيل لتحقيق التنمية الاجتماعية في الجزائر؟

المبحث الأول

الاطار المفاهيمي للحكومة الالكترونية

المطلب الأول: مفهوم الحكومة الالكترونية

هناك عدة تعريفات للحكومة الالكترونية نذكر منها :

الحكومة الإلكترونية هي قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على تقديم الخدمات و المعلومات الحكومية التقليدية للمواطنين بوسائل إلكترونية و بسرعة و دقة متناهيتين و بتكاليف و مجهودات أقل و في أي وقت ¹.

وهناك من يرى بأنها مفهوم جديد يعتمد على استخدام تكنولوجيا الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للوصول إلى الاستخدام الأمثل للموارد الحكومية، وكذلك لضمان توفير خدمة حكومية مميزة للمواطنين، الشركات، المستثمرين والأجانب ²

كما قدم البنك الدولي عام 2005 مفهوما للحكومة الالكترونية : بأنها عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات مثل: (شبكات الانترنت وشبكة المعلومات العريضة وغيرها) والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين من الوصول للمعلومات ، مما يوفر مزيدا من الشفافية وادارة اكثر كفاءة للمؤسسات ¹

¹ www.alsader-sis.net : 22 /08/2023. 10:00.

² - عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الأزارطية، 2008، ص 34.

ويمكن ان نعرف الحكومة الالكترونية بأنها نوع جديد من الانظمة الالكترونية التي تساهم في انتقال النظام التقليدي للحكومة الى نظام حديث ومتطور يعتمد بالأساس على تكنولوجيا الاعلام والاتصال وعبر شبكات الانترنت ، تهدف الى توطيد العلاقة مابين الحكومة والمواطن من خلال تسريع عملياته الادارية المختلفة .

المطلب الثاني : تقنيات الحكومة الالكترونية وأهدافها

أولا : تقنيات الحكومة الالكترونية : يمكن تقسيم تقنيات الحكومة الإلكترونية إلى أربعة أقسام رئيسية بحيث تصب معظم أعمال تلك الحكومة في أحد تلك الأقسام، وهذه الاقسام هي²:

❖ الخدمات الإلكترونية: وتشمل جميع الخدمات العامة التي تقدمها الحكومة لجمهورها مثال تجديد رخصة القيادة، إصدار شهادات الميلاد، التصريح عن الدخل، الاستعلام عن حالة الطقس، الخدمات القطاعية على اختلافها مثل الصحية الإلكترونية، التعليم الإلكتروني وغيرها. ونظرا لطبيعة الحكومة الإلكترونية فإنها من الممكن أن تقدم تلك الخدمات 24 ساعة في اليوم وعلى مدار السنة، وعادة ما يتم بناء بوابة إلكترونية موحدة للدخول إلى تلك الخدمات التي يتم تنظيمها وتجميعها ضمن باقات خدمية تعكس حاجات المواطن ومؤسسات الأعمال وليس الجهة الحكومية التي تقدمها، وبالإضافة إلى الإنترنت كوسيلة لطلب تلك الخدمات فمن الممكن للحكومة أن تقدم جزءا منها عبر قنوات أخرى كالهاتف الجوال وأكشاك المعلومات العامة أو عبر مكاتب معتمدة في حالة المواطنين الذين لا يملكون ثقافة التكنولوجيا.

¹ - زكي ايمان عبد المحسن ، الحكومة الالكترونية مدخل اداري متكامل ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية ، بحوث ودراسات ، مصر ، 2009 ، ص 19

² - مركز دراسات الحكومة الإلكترونية- ، أقسام الحكومة الإلكترونية، لبنان، 2023/08/11، 22:05

❖ الديمقراطية الإلكترونية: ويهتم هذا الشق من الحكومة الإلكترونية بقضايا حساسة على مستوى البلاد وصورتها الديمقراطية وهو يعالج موضوعات مشاركة المواطن في عملية المحاسبة والمساءلة عبر تقديم المعلومات الكافية عن أداء الحكومة عبر الإنترنت ووسائل التكنولوجيا المختلفة، من جهة أخرى، ومع وجود نظام حماية عالي الكفاءة فمن الممكن للمواطنين المشاركة بالانتخابات عبر الإنترنت مما يؤدي إلى زيادة نسبة المشاركة وسرعة إصدار النتائج بالإضافة إلى تخفيض استهلاك الموارد البشرية المطلوبة لإدارة عمليات الاقتراع والتصويت.

❖ التجارة الحكومية الإلكترونية: تتضمن عمليات الحكومة الإلكترونية معاملات قد ينتج عنها نتائج مالية مثل بيع الأثاث المستعمل الحكومي في المزاد الإلكتروني أو تنفيذ المشتريات الحكومية عبر الإنترنت واستيفاء الرسوم الناتجة عن الخدمات العامة وصولاً إلى بيع تذاكر المساح العامة والمتنزهات مباشرة عبر الشبكة، ونستطيع أن نحصي عدداً لا يستهان به من المعاملات التي تدخل تكون فيها الحكومة طرفاً تجارياً إما دائناً أو مديناً مع المواطن أو مؤسسات الأعمال، ومن أجل دعم هذه العمليات ينبغي على الحكومة الإلكترونية تأمين وسائل الدفع الإلكترونية على المستوى التقني والتشريعي.

❖ الإدارة الإلكترونية: وهي وظيفة انجاز الاعمال باستخدام النظم والوسائل الالكترونية ولذلك تعتبر وظيفة الادارة الالكترونية عملية ديناميكية مستمرة لتحسين انجاز الاعمال من خلال استخدام شبكات الاتصالات وفي مقدمتها شبكة الانترنت ان الصفة الديناميكية المستجدة للإدارة الالكترونية تأتي من طبيعة التكنولوجيا المعلومات التي تتطور بدالة خطية مستمرة ووفق منطق دارويني لا يحد تطوره سوى القدرة على الابتكار والخلق للممارسين من يستخدمون هذه

التكنولوجيا الجديدة¹

ويمكن تلخيص اهداف الادارة الإلكترونية في ما يلي :²

– ادخال كافة الأنظمة الإلكترونية كأجهزة الحاسب الآلي ، والآلات التكنولوجية الحديثة بدلا من الأوراق ، و الدفاتر والأدوات التقليدية .

- تطوير نظام العمل بالأقسام المختلفة الأمر الذي يؤدي في نهاية الأمر إلى انجاز كافة المهام، والوظائف المطلوب أدائها في الوقت المحدد لها.

– اتاحة الفرصة أمام الموظفين للنقاش ، والترابط ، وتبادل الآراء عبر شبكة الإنترنت .

_ التخلص من النفقات الزائدة التي تتحملها الإدارة العليا نتيجة لإتباع الأساليب التقليدية.

– اعتماد الموظفين على شبكة الإنترنت في استجلاب الأفكار ، والطرق الحديثة ، وطرحها من أجل تطبيقها على أرض الواقع .

– سهولة الحصول على المعلومات فبدلا من تخزينها في الأوراق ، و الدفاتر أصبح متاحا من خلال شبكة الإنترنت .

❖ التعليم الالكتروني : يقوم هذا النوع من التعليم على استخدام الحاسوب في

تعليم الفرد من خلال برامج تدريبية مخصصة لهذا الغرض ، ويمكن إجراء

المحاضرات الدراسية و الاختبارات التحريرية ومناقشة الرسائل العلمية عبر

الشبكة المحلية للمؤسسة أو عبر شبكة الانترنت . كما يمكن الاستفادة من

الدروس المجانية المنشورة على شبكة الانترنت مثل الجامعة البريطانية المفتوحة

على موقع www.open.ac.uk .

¹ سعد غالب ياسين، الادارة الالكترونية ، دار اليازوري لنشر والتوزيع ، الاردن ، 2016 ، ص7

² سميحة براهيبي ، مداخله بعنوان الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والآفاق (المؤتمر السادس) ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، (د ، س) ، ص 4 .

❖ النشر الإلكتروني : من خلال النصح الإلكتروني يمكن متابعة الاخبار العاجلة و النشرات الاقتصادية والاجتماعية , والاطلاع على آخر المؤلفات , والاستفادة من محركات البحث المتنوعة , وتحقيق سرعة الحصول على المعلومة من مصادرها.¹

ثانيا : أهداف الحكومة الإلكترونية

تهدف الحكومة الإلكترونية إلى ما يلي:

- 1- تقديم الخدمات للمواطنين المحليين وحصولهم على الخدمة السريعة وغير المكلفة ، وتمكين المواطنين من ممارسة الديمقراطية ومشاركتهم في جميع القضايا ، كما تعمل على زيادة كفاءة الوحدات التنظيمية ؛
- 2- تحقيق الاتصال الفعال والتقليل من التعقيدات الادارية ؛
- 3- خلق بيئة عمل أفضل أي باستخدام تقنيات المعلومات والاتصال في المؤسسات وتأسيس بنية تحتية للحكومة تساعد على العمل بكل يسر وسهولة من خلال تحقيق الانسيابية والتفاعل وتحسين التواصل بين الحكومة وجهات العمل الاخرى

- 4- يؤدي التطبيق الإلكتروني للخدمات عبر الحكومة الإلكترونية إلى التفاعل والتواصل بين الحكومة والمواطنين، وهو ما يفرض على المواطنين ومختلف المؤسسات والمصالح الحكومية التعامل والتكيف مع هذا الأسلوب بشكل يومي ومستمر، وهذا من شأنه القضاء التدريجي على الأمية الإلكترونية ، ومن ثم التضييق من سعة الفجوة الرقمية²؛

¹ لمين علوطي ، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية ، بحوث إقتصادية عربية ، ع 42 / ربيع 2008 ، (د ، ط) ، المركز الجامعي يحيى فارس - المدينة الجزائر ، كلية العلوم الإقتصادية ، 2008 ، ص ص 145 - 146

² - مريم خالص ، الحكومة الإلكترونية ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، عدد خاص بمؤتمر الكلية ، العراق .2013 ، ص: 244.

5- ييسر توظيف التكنولوجيا سرعة وفعالية الأنشطة والعمليات ، ويرفع مستوى دقة المعلومات لدى أجهزة الحكومة ويسهل تبادلها، ويضمن شفافيةها ، ويتيح إمكانية المحاسبة ، ويوفر الجهد والوقت والتكلفة ، ويكفل تحسين جودة الخدمة وتوفيرها وبالتالي تعزيز ثقة المواطن وتحفيزه على الاشتراك في هذه الخدمات ؛¹.

ثالثا : معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية

هناك جملة من العناصر التي تعيق تطبيق الحكومة الإلكترونية نذكر منها :²

- معوقات إدارية وتنظيمية، وتتمثل في: قلة تحمس بعض القيادات الوسطى لتطبيق أنظمة الحكومة الإلكترونية، وذلك لعدم قناعتهم بما تقدمه الحكومة الإلكترونية من خدمات، ومقاومة التغيير من قبل بعض المسؤولين وضعف إلمام العاملين بخدمات الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها.
- معوقات بشرية، تتمثل في: غموض مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى كثير من العاملين في المؤسسات الحكومية، ونقص الكوادر البشرية المؤهلة في برمجيات الحاسوب سواء في مجال المهندسين أو متخصصي البرمجة، وقلة خبرة الكادر بخدمات الحكومة الإلكترونية وضعف البرامج التدريبية التي تنمي المهارات في مجال تقنية المعلومات وتطبيقاتها.
- معوقات تقنية، وتتمثل في: ضعف البنية التحتية ونقص جاهزية البلديات

¹ -ذبيح ميلود، الحكومة الإلكترونية مدخل للإصلاح الإداري في العالم العربي، متاح على الرابط التالي <http://www.revue-dirassat.org> ، 2023/09/22 ، 21:10.

² مروان روجي طلال أحمد ، أثر تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في البلديات ، مجلة العلوم الانسانية والطبيعية ، مج:4 ، ع:3 ، مارس 2023 ، ص ص 32-33.

للاستفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية، وضعف القدرة التكنولوجية لشبكات الاتصالات في بعض البلديات.

• معوقات مالية، وتتمثل في: التكلفة المالية الكبيرة لاستخدام الشبكة الإنترنت وقلة الموارد المالية المخصصة للبنية التحتية للحكومة الإلكترونية وخاصة إنشاء الشبكات وربط المواقع وتوفير الأجهزة والبرامج وقلة المخصصات المالية لعمليات تدريب وتأهيل الكوادر البشرية وعدم وجود ميزانية لتحديث الأجهزة في البلديات خاصة وأن تقنية المعلومات في تطور مستمر مما يجعل تحديث الأجهزة مع هذه التطورات أمرا مكلفا جدا.

المبحث الثاني

التنمية الاجتماعية في المجتمع مفهومها واهدافها

المطلب الاول : مفهوم التنمية الاجتماعية

قبل ان نتطرق الى مفهوم التنمية الادارية والاجتماعية ، فاننا نرى بداية ضرورة تحديد المقصود بالتنمية ، فالتنمية مهما اختلفت تعاريفها فهي عملية ترمى إلى إحداث التغير في المجتمع من حالة إلى أخرى،ويمكن ان نضع مجموعة من المفاهيم المتعلقة بها ، وهي كالتالي :

أولا : مفهوم التنمية : إن اول استخدام لكلمة تنمية Développement بالمعنى المعاصر يعود الى يوجين ستالي Eugene stalye الذي اقترح خطة لتنمية العالم سنة 1939، وقد استخدم هذا المفهوم بعد الحرب العالمية الثانية وخاصة بعد موجة التحرر التي شهدتها دول العالم الثالث ، ومن ثم ظهرت التنمية كآلية للقضاء على التخلف والوصول الى مصاف الدول المتطورة .

وتعرف التنمية وفق هذا التصور بأنها " حصيلة التفاعلات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والادارية المتداخلة والمستمرة التي تشكل كل منها عاملا مستقلا وتابعا في آن واحد.¹

كما تعرف التنمية أيضا بأنها . " عملية توفير الاحتياجات الأساسية للإنسان من الغذاء ، السكن ، الصحة ، التعليم ، العمل والجوانب المعنوية التي تتلخص في الحاجة الى تحقيق الذات بالانتاج والمشاركة في تقرير المصير وحرية التعبير والامن والشعور بالكرامة والاعتزاز بروح المواطنة"²

فالتنمية إذن مفهوم له مدلولات او متغيرات : (إقتصادية او إجتماعية او ثقافية او سياسية او إدارية او قانونية ...الخ) وتتحق التنمية كنتيجة لتفاعل كل هذه المتغيرات مما يودي الى احداث التغير الجذري الشامل لنظام القائم في المجتمع ككل واستبداله بنظام اخر اكثرة كفاءة وقدرة وفقا لروثة جماهير الشعب وثقافتها ومصالحها الوطنية .

ثانيا : مفهوم التنمية الاجتماعية : يعد مفهوم التنمية الاجتماعية من المفاهيم الفضفاضة، ولذلك كثرت تعريفاتها واختلطت في بعض الأحيان مع مفاهيم سوسيولوجية أخرى، فنجد مثلا بوسكوف ينظر إلى ثلاثة مفاهيم سوسيولوجية هي: التنمية الاجتماعية والتطور الاجتماعي والتقدم الاجتماعي على انها تتضمن تفسيرا خاصا للتغير الاجتماعي، وإشارة إلى اتجاه مسار التغير الناجح وحكما بالرغبة في تحديد اتجاه التغير وعلى العموم تعرف التنمية الاجتماعية بأنها "عملية بواسطتها تنمو علاقات التعاون بين أفراد المجتمع

¹ - ليلي بوكميش ، مدخل الى تنمية الموارد البشرية ، دار الراية للنشر والتوزيع ، عمان -الاردن - 2012، ص ص: 13-14.

² - عبد اللطيف رشاد أحمد ، التنمية الاجتماعية في إطار مهنة الخدمة الاجتماعية ، ط2 ، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية ، 2007، ص 8

من خلال دعم التفاعل فيما بينهم، وزيادة الشعور بالمسؤولية وإدراك احتياجات الآخرين، وذلك في إطار اجتماعي يسمح بتحقيق العدالة الاجتماعية.¹

كما عرفها هيجنز بأنها "عملية استثمار إنساني تتم في المجالات أو القطاعات التي تمس حياة البشر مثل التعليم، والصحة العامة، والإسكان، والرعاية الاجتماعية،...الخ.

وتعرف أيضا بأنها " إشباع الحاجات الاجتماعية للإنسان عن طريق إصدار التشريعات ووضع البرامج الاجتماعية التي تقوم بتنفيذها الهيئات الحكومية والأهلية".²

ومن خلال هذه التعريفات يمكن أن نعرف التنمية الاجتماعية بأنها عملية منظمة وهادفة تسعى من خلالها الحكومة الى تحقيق رغبات الافراد واشباع حاجياته من خلال برامج منظمة ومحددة مبنية على الاتفاق والتنسيق المسبق بين الافراد والجماعات وبين مختلف الهيئات والمؤسسات الحكومية بهدف تحقيق تنمية وطنية شاملة .

المطلب الثاني : أسس ومتطلبات التنمية الاجتماعية

إن نجاح برامج ومشروعات وخطط التنمية في تحقيق أهدافها المنشودة يعتمد - الى حد كبير - على توافر مجموعة من الاسس والمتطلبات ، والتي يمكن عرضها بإيجاز على النحو التالي:³

- تهيئة المناخ المجتمعي لعملية التنمية بإثراء وعي الافراد والجماعات وادراكهم بواقع المجتمع ومشكلاته وقضاياها الملحة .
- العمل على تعظيم قضية التنمية وجعلها هدفا قوميا ، تتجمع وتتوحد حوله جهود

¹ - عبد اللطيف رشاد أحمد، التنمية الاجتماعية في إطار مهنة الخدمة الاجتماعية، ط2 ، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية ، 2007، ص 8

² اليمين بن منصور، دور القيم الدينية في التنمية الاجتماعية، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الاجتماعية والاسلامية ، جامعة الحاج لخضر، باتنة ، 2009-2010، ص ص : 37-38

³ - فيصل محمود الغرابية ، أبعاد التنمية الاجتماعية العربية في ضوء التجربة الاردنية ، دار يافا للنشر والتوزيع ، الاردن ، 2010، ص ص 63-65.

- كافة أفراد المجتمع ، وتنظيماته ومنظماته الحكومية سعيا وراء تحقيقه .
- التأكيد على ضرورة مشاركة كافة أفراد المجتمع وجماعاته في صنع واتخاذ القرارات التنموية وتنفيذها .
- التأكيد على ضرورة الاعتماد على الذات والموارد والامكانيات المحلية في تحقيق التنمية ، حيث أن كافة تجارب التنمية في العالم حدثت بفعل العوامل الداخلية ؛
- العنصر البشري هو محور التنمية فهو المستهدف منها ، وهو أداة ووسيلة تحقيقها لذلك لا بد من تنمية الموارد البشرية بهدف خلق وتطوير الطاقات والامكانيات والمهارات والخبرات التي تتطلبها عملية التنمية ؛
- ضرورة العمل على تأكيد التوازن الجغرافي الاقليمي ، منعا للازدواجية المجتمعية والذي تعني وجود مجتمعات محلية متخلفة واخرى متقدمة بالمقارنة بها وذلك من خلال الاهتمام بالمحليات وخاصة الريفية منها من خلال دعمها وتوفير الخدمات التنموية بها .
- ضرورة تضافر الجهود الحكومية والاهلية والتعاون بينهما ، والتكامل والتنسيق بين اداراتها ، وكذلك المتابعة المستمرة لنتائج تنفيذ البرامج والمشروعات .

المطلب الثالث :أهداف التنمية الاجتماعية

تشير العديد من الدراسات والتقارير أن الهدف النهائي للتنمية هو تحسين مستوى الانسان بما يوسع قاعدة الانتفاع من الخدمات ، كما ان من بين أهدافها أيضا محاربة المزايا التي لا مبرر لها والثروة التي يتمتع بها البعض بينما الظلم الاجتماعي يقع على الاغلبية ، أي ان التنمية الاجتماعية تهتم برفاهية الانسان والعدل الاجتماعي ، وذلك عن طريق الاهداف التالية¹:

¹ - فيصل محمود الغرابية، المرجع السابق ، ص: 80

- إستغلال الموارد المتاحة والتي يمكن إتاحتها ؛
- دفع الافراد والجماعات والمجتمعات باستمرار لتحقيق التقدم الاجتماعي والاقتصادي
- إجراء عملية تغيير مقصودة وموجه نحو إشباع الحاجات الانسانية وتوجيه هذا التغيير والتحكم في متضمناته واتجاهاته في كل عناصر المجتمع .
- إشباع الاحتياجات الاجتماعية لأفراد المجتمع بمفهومها الشامل من خلال تقديم الخدمات الاجتماعية المختلفة (تعليم ، صحة إسكان ، ثقافة ، رعاية إجتماعيةالخ).
- إحداث تغييرات في البناء الاجتماعي للمجتمع ووظائفه ، ويشتمل هذا التغيير على أنماط العلاقات الاجتماعية والتنظم والمعايير والقيم التي تؤثر في سلوك الافراد وتحدد أدوارهم في مختلف التنظيمات الاجتماعية التي ينتمون إليها¹

المبحث الثالث

واقع تطبيق تقنيات الحكومة الالكترونية في تعزيز التنمية الاجتماعية في الجزائر

المطلب الاول : متطلبات تطبيق تقنيات الحكومة الالكترونية في الجزائر
هناك مجموعة المتطلبات هي²:

- ضرورة وجود حاسب آلي : ليتمكن موظفو الحكومة الالكترونية من ممارسة مهامهم المنوطة بهم في نطاق الحكومة الالكترونية وطلب الخدمة واستخدامها ويتم ذلك من خلال شبكة الكترونية ترتبط بها تلك الحواسيب .

¹ - طلعت مصطفى السروجي ، التنمية الاجتماعية "المثال والواقع"، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي ، حلوان ، 2001 ص: 36.

² - مريم خالص ، مرجع سبق ذكره ، ص ص : 449 - 450 .

- تطوير المؤسسات الحكومية : حيث تتطلب تغيير الهياكل بالتحويل الى الهياكل الشبكية ، مما يقلل التوجه نحو الاختصاص وتقسيم العمل ، في المقابل يزيد التوجه نحو دمج الوظائف وتقليل المستويات الادارية ، وتقلل المستويات الرقابية .
- تمكين المواطنين من التعامل مع الحكومة الالكترونية : وذلك بان يكون لدى المواطن الحاسب الآلي وعلى دراية ومعرفة بطرق التعامل مع الحكومة الالكترونية .
- ان يكون هناك انتشار واسع للإنترنت : على ان تكون نسبة مستخدمي الإنترنت لا تقل عن ثلاثين بالمائة من نسبة سكان هذا البلد كي يكون للعملية مردود خدماتي وجدوى اقتصادية وتساهم في عملية التنمية

المطلب الثاني : بعض استخدامات تقنيات الحكومة الالكترونية في الجزائر:

أولا : خدمات الحكومة الالكترونية بقطاع البريد والاتصالات

يقدم قطاع البريد و المواصلات العديد من الخدمات عن بعد للمستفيدين منها ، و على الرغم من الصعوبات المطروحة فانه يسعى إلى تطويرها:

1- الحوالة الالكترونية : و تستخدم لتحويل الأموال لشخص آخر ليس له حساب وهذه الخدمة متوفرة في كل مكاتب البريد الجزائري المرتبطة بالشبكة.

2- السحب الآلي للأموال : باستعمال بطاقة السحب عن طريق الصراف الآلي و تستعمل في الشبائيك بالمكاتب و هي محمية برقم سري و تعمل على كل أجهزة الصراف الآلي في الجزائر ، إلا أن سقف السحب اليومي لا يجب أن يتعدى 20000 دج أسبوعيا وعمولة كل عملية 30 دج ،¹ واصبحت اليوم 50000 دج.

ثانيا : خدمات الحكومة الالكترونية بقطاع الضمان الاجتماعي

في إطار إصلاح منظومة الضمان الاجتماعي و عصنة الإدارة و تبسيط إجراءات الخدمة ، شرعت وزارة الضمان الاجتماعي في استعمال نظام البطاقة الالكترونية وهي:

¹ -حرز الله فؤاد ،الحكومة الالكترونية في الجزائر: دراسة في إمكانية التطبيق ، كلية العلوم السياسية ، جامعة محمد خيضر ،بسكرة ، الجزائر ، 2012-2013، ص 91.

بطاقة الشفاء : وتعد جزء مهم من مشروع الصحة الالكترونية وهي عبارة عن بطاقة الكترونية تسمح بالتعرف على المؤمن وذوي الحقوق أثناء استفادته من خدمات الضمان الاجتماعي ، حيث أبرزت الأرقام الأخيرة لوزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي أن 6.6 مليون بطاقة تم توزيعها من طرف الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي عبر التراب الوطني، منها 160000 وزعت من قبل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء. وفي المجموع تم تسجيل 21 مليون مستفيد (باحساب ذوي الحقوق) من بطاقة الشفاء وأكثر من 47 مليون فاتورة الكترونية تمت معالجتها إلى غاية اليوم.¹

ثالثا : خدمات الحكومة في قطاع التعليم : قامت الحكومة الالكترونية بوضع مجموعة من المشاريع في هذا المجال نحاول تلخيصها في النقاط التالية :

- مشاريع التعليم العالي والبحث العلمي : تضمنت الحكومة الالكترونية في مجال التعليم العالي والبحث العلمي عدة مشاريع تنموية أهمها :
 - مشروع (ARN) وهو اكبر مشاريع التعليم العالي و البحث العلمي و الهدف منه توفير الهياكل القاعدية و الأدوات التكنولوجية اللازمة لكل العناصر الفاعلة في القطاع (مسؤولين ، أساتذة، باحثين ، طلبة).. قصد التكفل باحتياجاتهم بالنسبة للاتصال و الإعلام و المعلومات العلمية و التقنية؛
 - مشروع التعليم عن بعد؛ ويتمثل في تزويد كل المؤسسات الجامعية بهياكل التعليم العالي ، منها تجهيزات المحاضرة عن بعد التي تسمح بالتفاعل المباشر بالصوت و الصورة و الزمن الحقيقي ما بين الأساتذة و الطلبة.
 - مشروع المكتبة الافتراضية و الهدف منه إنشاء سياسة وطنية لنشر المعلومات العلمية و التقنية في ميدان العلوم الاجتماعية و الإنسانية ، مهمتها اكتساب المعلومات و الوثائق العلمية حسب الاحتياجات و ذلك بطريقة موضوعية و

¹ -الضمان الاجتماعي ، كل شيء عن بطاقة الشفاء، بوابة المواطن، <http://www.elmouwatin.dz> تاريخ الاطلاع : 2023/08/11، 11:20.

مشتركة ، دمج التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال لإنتاج و نشر واستيراد المعلومات.

- مشاريع المتعلقة بالهياكل القاعدية للتنظيم: فكانت عملية التأطير للحصول على المعلومات العالمية من خلال ربط عدة اتفاقيات مع أكثر من 31 مركز عالمي للمعطيات ، بالإضافة الى انشاء مركز Cerist الذي يسمح و بشكل يومي الاستجابة لطلبات و احتياجات تخص البحوث البيبليوغرافية و الحصول على الوثائق الابتدائية (مقالات علمية ، مذكرات) .. من طرف المستعملين من الطلبة أو الأساتذة أو الباحثين ، كما وضعت ميكانزمات الحصول على الوثائق غير المتوفرة في عين المكان عن طريق اتفاقيات مع منظمات دولية مثل : British Library و INIST

• مشاريع خاصة بقطاع التربية الوطنية:

في إطار إصلاح المنظومة التربوية تم الشروع في إدخال العديد من الإصلاحات لتتماشى مع سياسة الدولة الهادفة إلى بناء مجتمع المعلومات في الج ا زئر، حيث تم تزويد المؤسسات التربوية بأجهزة الإعلام الآلي وربطها بشبكة الانترنت و تخصيص حصص للتلاميذ في الإعلام الآلي في الطور المتوسط و الثانوي.

رابعا : خدمات الحكومة الالكترونية في قطاع العدالة : في بداية سنة 2010 أصبح بإمكان كل مواطن جزائري يتمتع بكامل حقوقه المدنية و المعنوية طلب إصدار شهادة السوابق العدلية رقم 03 الكترونيا عن طريق الانترنت بعد تعبئة النموذج الموجود على الموقع و سحب الوثيقة يكون بالمحكمة المختارة الواردة في القائمة المذكورة أسفله و يتعين على المعني أن يتقدم شخصا إلى المحكمة مصحوبا ببطاقة الهوية و طابع جبائي قيمته 31¹ دج.

المطلب الثالث : تأثير تطبيق تقنيات الحكومة الالكترونية في تعزيز التنمية الاجتماعية داخل الجزائر

1. تحسين الوصول للخدمات الحكومية: بفضل الحكومة الإلكترونية، يصبح من الأسهل

¹ -وزارة العدل الجزائرية، <http://arabic.mjustice.dz> ، تاريخ الاطلاع 09/ 09/ 2023 ، 12:30

للمواطنين الوصول إلى خدمات حكومية مثل التعليم والصحة والضمان الاجتماعي عبر الإنترنت. هذا يقلل من الحاجة إلى الانتظار في طوابير طويلة ويوفر وقتا وجهدا.

2. تعزيز الشفافية والكفاءة: تمكن تقنيات الحكومة الإلكترونية من رصد وإدارة الموارد بكفاءة أكبر، مما يساهم في تحسين الأداء الإداري والمالي للحكومة. تتيح أيضا متابعة فعاليات الحكومة وتخصيص الموارد بشكل أفضل.

3. - تعزيز المشاركة المجتمعية: تتيح منصات الحكومة الإلكترونية للمواطنين التعبير عن آرائهم ومشاركة اقتراحاتهم بسهولة. هذا يشجع على التفاعل بين الحكومة والمواطنين ويسهم في اتخاذ قرارات أفضل مستندة إلى احتياجات الجماهير.

4. تطوير المهارات والتعليم: تقدم الحكومة الإلكترونية فرصا للتعليم والتدريب عبر الإنترنت، مما يعزز تطوير المهارات ويزيد من فرص العمل للشباب والباحثين عن وظائف.

5. دعم الاقتصاد الرقمي: يمكن أن تكون التقنيات الحكومية عاملا دافعا لتطوير القطاع الاقتصادي من خلال دعم الشركات الناشئة والابتكار التقني، مما يساهم في نمو الاقتصاد الوطني.

6. تعزيز مفهوم المواطنة الرقمية في المجتمع الجزائري : إن المواطنة الرقمية ما هي الا بعد جديد للمواطنة التقليدية، فالمواطنة التقليدية تتطلب الانتماء للمجتمع وتحقيق أهدافه، والالتزام بقوانينه الاجتماعية، والاقتصادية والسياسية وغيرها، زيادة على ذلك تتخذ المواطنة الرقمية أشكالا وصورا عديدة بما يتفق مع طبيعة متغيرات العصر الرقمي وانتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وما يتفق كذلك مع طبيعة حياة ومطالب المواطن من خلال وضع سياسات ضابطة تضمن حمايته من أخطار التكنولوجيا الرقمية وفي الوقت نفسه تساعده على الاستفادة من مميزاتها والتعامل مع الحقوق والالتزامات

خاتمة:

وفي الأخير ، وبالرغم من مرور عدة سنوات على تطبيق نموذج الحكومة الإلكترونية في الجزائر، فإن النتائج المرجوة كانت عكس التوقعات ، حيث لازالت الحكومة الإلكترونية في الجزائر بعيدة كل البعد عن الاهداف التي وضعت من أجلها ، إن الحكومة الإلكترونية في الجزائر حتى وان حققت تقدم محسوس في بعض الجوانب الادارية والاجتماعية الى انها مازالت بعيدة عن تحقيق التنمية المستدامة والشاملة في الجزائر وكل هذا راجع الى عدة نقائص واسباب لعل ابرزها ضعف البنية التحتية لتكنولوجيات الاعلام والاتصال بالاضافة الى محدودية التغطية الالكترونية خاصة في المناطق النائية ، وعدم ثقة المواطن في هذا النوع من التنظيم والتخوف منه ومن خلال هذه الورقة البحثية توصلنا الى اقتراح عدة توصيات من شأنها النهوض بالحكومة الإلكترونية في الجزائر وهي :

- تعزيز التعليم والتدريب حيث توفر الحكومة الإلكترونية فرص التعليم والتدريب خاصة عبر الإنترنت، مما يساهم في تطوير مهارات العمالة وزيادة فرص العمل.
- تحسين إدارة الموارد فلا بد من أن تستخدم التكنولوجيا في إدارة الموارد الحكومية بكفاءة أفضل، مما يساعد في تحسين التخطيط الاقتصادي والاجتماعي.
- تعزيز الاقتصاد الرقمي من خلال تشجيع الحكومة الإلكترونية على تطوير الاقتصاد الرقمي ودعم الشركات الناشئة والابتكار التقني.
- تعزيز المشاركة المجتمعية: تساعد الحكومة الإلكترونية على تعزيز المشاركة المجتمعية والتفاعل بين المواطنين والحكومة من خلال منصات الحوار والرأي العام على الإنترنت.

قائمة المراجع :

الكتب :

- 1-زكي ايمان عبد المحسن ، الحكومة الالكترونية مدخل اداري متكامل ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية ، بحوث ودراسات ، مصر ، 2009 .
 - 2- سعد غالب ياسين، الادارة الالكترونية ، دار اليازوري لنشر والتوزيع 2016 .
 - طلعت مصطفى السروجي ، التنمية الاجتماعية "المثال والواقع" ، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي ، حلوان ، 2001.
 - 3-عبد اللطيف رشاد أحمد ، التنمية الاجتماعية في إطار مهنة الخدمة الاجتماعية ، ط 2 ، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ، الاسكندرية .
 - 4-عبد اللطيف رشاد أحمد ، التنمية الاجتماعية في إطار مهنة الخدمة الاجتماعية ، ط 2 ، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ، الاسكندرية ، 2007.
 - 5-عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الأزاطية، 2008.
 - 6-فيصل محمود الغرابية ، أبعاد التنمية الاجتماعية العربية في ضوء التجربة الاردنية ، دار يافا للنشر والتوزيع ، الاردن ، 2010.
 - 7-لعلي بوكميش ، مدخل الى تنمية الموارد البشرية ، دار الراية للنشر والتوزيع ، عمان - الاردن - 2012.
- الاطروحات والرسائل الجامعية :
- 8-حرز الله فؤاد ،الحكومة الالكترونية في الجزائر: دراسة في إمكانية التطبيق ، كلية العلوم السياسية ، جامعة محمد خيضر، بسكرة ، الجزائر ، 2012-2013 .
 - 9-سميحة براهيمي ، مداخلة بعنوان الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والآفاق (المؤتمر السادس) ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة محمد بوضياف المسيلة، (د ، س) .
 - 10-اليمن بن منصور ، دور القيم الدينية في التنمية الاجتماعية ، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الاجتماعية والاسلامية ، جامعة الحاج لخضر، باتنة ، 2009-2010

المقالات العلمية :

11-لمين علوطي ، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية ، بحوث إقتصادية عربية ، العدد 42 / ربيع 2008 ، (د ، ط) ، المركز الجامعي يحيى فارس - المدينة الجزائر ، كلية العلوم الإقتصادية ، 2008 .

12-مروان روي طلال أحمد ، أثر تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في البلديات ، مجلة العلوم الانسانية والطبيعية ، مج: 4 ، ع 3 ، مارس 2023 .

13-مريم خالص ، الحكومة الالكترونية ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، عدد خاص بمؤتمر الكلية ، العراق . 2013 .

الأنترنت

14-ذبيح ميلود، الحكومة الاليكترونية مدخل للإصلاح الإداري في العالم العربي، متاح على الرابط التالي <http://www.revue-dirassat.org> ، 2015/11/22 ، 21:10.

15-الضمان الاجتماعي ، كل شيء عن بطاقة الشفاء، بوابة المواطن ، <http://www.elmouwatin.dz> تاريخ الاطلاع: 2023/08/11، 11:20.

16-مركز دراسات الحكومة الإلكترونية- ، أقسام الحكومة الإلكترونية، لبنان، 2023/08/11.

22:05 متاح على الرابط: <http://www.egovconcepts.com/channels/basics>

17- وزارة العدل الجزائرية، <http://arabic.mjustice.dz> ، تاريخ الاطلاع 2023/09/09 ، 12:30

18 -www.alsader-sis.net : 22 /08/2023. 10:00.