

تقييم واقع الحكومة الالكترونية في الجزائر وتونس - دراسة مقارنة خلال الفترة (2003 - 2020)
Assessing the reality of e-government in Algeria and Tunisia - a comparative study over the period (2003-2020)

أحلام سوداني¹، آسيا نجاح²
Ahlem Soudani¹, Assia Nedjah²

¹ جامعة 08 ماي 1945 قالمة (الجزائر)، soudaniahlem@yahoo.fr

² جامعة 08 ماي 1945 قالمة (الجزائر)، assianedjah2019@gmail.com

تاريخ النشر: 2021-09-30

تاريخ القبول: 2021-08-31

تاريخ الاستلام: 2021-05-18

ملخص:

تهدف هذه الدراسة الى تقييم ومقارنة واقع الحكومة الإلكترونية بين الجزائر وتونس خلال الفترة (2003-2020) مع تحديد نقاط القصور في تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر مقارنة بالنموذج التونسي لما حققه هذا الأخير من مراتب مشرفة دولياً، ولتحقيق ذلك اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كما استعاننا بالمنهج المقارن من خلال تحليل ومقارنة مؤشرات الحكومة الالكترونية والمشاركة الإلكترونية للبلدين خلال فترة الدراسة. توصلت الدراسة الى العديد من النتائج أهمها أن الجزائر جاءت في مراتب متأخرة وفق مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية مقارنة بتونس خلال فترة الدراسة، كما تم اقتراح اليات لتحسين أداء الحكومة الإلكترونية في الجزائر. **كلمات مفتاحية:** الحكومة الإلكترونية، مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية، مؤشر الخدمة الإلكترونية، مؤشر البنية التحتية للإتصالات، مؤشر رأس المال البشري، المشاركة الإلكترونية. **تصنيفات JEL:** H11، I38، M15، L86.

Abstract:

This study aims to assess and compare the reality of e-government between Algeria and Tunisia over the period (2003-2020), as well as to identify the deficiencies in the implementation of e-government in Algeria compared to the Tunisian model which achieved internationally honorable ranks. To achieve these purposes, the study relied on the descriptive and analytical approach as well as the comparative approach by analyzing and comparing the indicators of e-government and e-participation for the two countries during the study period.

The study came up with many results, the most important of which is that Algeria ranked late according to the e-government development index compared to Tunisia during the study period. Mechanisms were also proposed to improve the performance of e-government in Algeria.

Keywords: E-government, E -government development index, E -service index, communication infrastructure index, Human capital index, E -participation.

Jel Classification Codes : H11, I38, M15, L86.

1. مقدمة:

انعكس التطور التكنولوجي السريع، وتوسع مجال استخدام الانترنت على طرق وأنماط عمل الإدارة، والتي دفعت أيضا لتغيير نوعية الخدمة العامة التقليدية إلى أسلوب حديث، اذ يعتمد على مواكبة تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والعمل اكثر على الاستفادة من تسارع نمو عوائد الانترنت، وعليه فبإحلال الإدارة الإلكترونية تصبح مفعول سريع لمرونة النظم الإدارية، وكان في تطبيق ذلك الأسبقية للإدارة الحكومية من اجل دعم علاقتها بالمواطن، ومن خلال التحسين المستمر لجودة الخدمات المقدمة، نجد تباين المستويات المعدلة من بلد لآخر، وبما ان الجزائر تبنت الإدارة الإلكترونية كأداة او أسلوب لتطوير الادارة من جهة، والحكومة الإلكترونية كنموذج مستهدف من جهة أخرى، ولمعرفة درجة تقدم الجزائر لا بد من تحديد موقع إحداثيات مؤشراتها في الخريطة الدولية، ولتكون أكثر دقة وموضوعية سنحاكيها للنموذج التونسي الناجح نظرا لوجود أوجه عديدة مشتركة بين البلدين من اتفاقيات، ظروف اقتصادية واجتماعية وغير ذلك، وتبعا لذلك، أجريت الدراسة لفترة شهدت فيها الحكومتين تطورات تكنولوجية متسارعة، وتعاقب حكومات مستمر لما يقارب عقدين من الزمن.

مشكلة الدراسة:

ما هو واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر مقارنة بتونس خلال الفترة (2003-2020)؟

من خلال الإشكالية تتفرع الأسئلة التالية:

- ✓ ما طبيعة العلاقة بين الحكومة الإلكترونية والادارة الالكترونية؟
- ✓ ما مقدار فجوة ترتيب الحكومة الإلكترونية الجزائرية مقارنة بتونس بالإستعانة بالمؤشرات الدولية؟
- ✓ ما مدى التفاوت في المؤشرات الفرعية لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية بين تونس والجزائر؟
- ✓ كيف يمكن للحكومة الجزائرية تقليص فجوة ترتيبها بالنسبة لتونس؟

فرضية الدراسة:

يوجد تأخر كبير لمراتب الجزائر وفق مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية مقارنة بتونس خلال الفترة (2003-2020).

أهمية الدراسة:

- ✓ حرص الجزائر على تطبيق الإدارة الإلكترونية على القطاع الحكومي.
- ✓ يعتبر تبني الحكومة الالكترونية ضرورة حتمية لمواكبة تطور المجال الحكومي وكثأشيرة لتحسين صورتها داخليا وخارجيا.
- ✓ المحاكاة بالنموذج التونسي قد يساعد على التقييم والتقويم لجميع البرامج الجزائرية.

أهداف الدراسة:

- ✓ التعرف على الحكومة الإلكترونية والمفاهيم المرتبطة بها.
 - ✓ إبراز الفجوة الرقمية بين الجزائر وتونس في تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال ترتيب حكوماتهما الإلكترونية وفق المؤشرات الدولية.
 - ✓ اقتراح توصيات تخدم موضوع الدراسة.
- المنهج المتبع:** اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، كما استعانت بالمنهج المقارن من خلال تحليل ومقارنة مؤشرات الحكومة الإلكترونية والمشاركة الإلكترونية بين تونس والجزائر خلال فترة الدراسة (2003-2020).

2. الإطار النظري للحكومة الإلكترونية والمصطلحات المتعلقة بها

1.2. الحكومة الإلكترونية وليدة الإدارة الإلكترونية:

ان الغرض من تبني الحكومة الإلكترونية لا يقتصر على مواكبة الدول المتطورة تكنولوجيا بل أبعد من ذلك، فالسهر على راحة المواطن وتسهيل خدمته، والرفع من جودة الخدمات العمومية قد يخلق قيمة للحكومات.

1.1.2. تعريف الحكومة الإلكترونية:

تعتبر الحكومة الإلكترونية شكل جديد، غير تقليدي للإدارة البيروقراطية، بل هو شكل يتعلق أكثر بالجمهور ويهتم بالنتائج والعملاء، كما يفسح المجال للمشاركة السياسية، فمن غير المعقول ان يحدث تطور البلدان دون دمج استعمال التقنيات الجديدة في مشاريع أوسع لإصلاحها، وفي ارض الميدان او الواقع قد يساعد الضغط من الخارج ولكن الأهم تركيز التحديث من الداخل.¹

يرى **Stiflung** أن الحكومة الإلكترونية ذات كفتين إحداها الإدارة الإلكترونية (رقمنة العمليات الإدارية)، والأخرى تمثلت في نقل مخرجات الادارة للمواطنين (الاتصال الالكتروني يفعل الشفافية والمشاركة).²

اختلفت المصطلحات للحكومة الإلكترونية من الإدارة العامة الإلكترونية الى الإدارة الإلكترونية الحكومية لكن المقصود تفاعل الإدارة الإلكترونية مع جميع الوظائف الإدارية الحكومية الأمر الذي مهد لولوج الأنترنت بسرعة وقوة في معظم الأنشطة الإدارية، حيث لم تقتصر على ذلك بل قامت بوضع التطبيقات الإلكترونية المختلفة، والعمل عن بعد وفتح المنصات الحكومية للجمهور، وربط مختلف الإدارات، وإشراك الرأي العام في اتخاذ القرارات لإعطاء صورة حديثة للحكومة ترضي تطلعات المواطن.

2.1.2. أشكال الأعمال الإلكترونية في أجندة الحكومة الإلكترونية:

إن لاستخدامات الإدارة الإلكترونية عدة أطراف تختلف حسب مجال العمل، وطبيعة علاقات أعمالهم وأشكالهم القانونية لكن مما لا شك فيه أن أنواع الأعمال الإلكترونية تأخذ الأشكال التالية:³

- ✓ الأعمال-الأعمال: تخص التعامل الاقتصادي بين المؤسسات وظهرت قبل الإنترنت،
 - ✓ الأعمال-المستهلك: تلم بكل المعاملات التجارية وقد سرعت الإنترنت إنتشارها،
 - ✓ الأعمال-المؤسسات الحكومية: تمثل مختلف علاقات الدولة بالمؤسسات الاقتصادية،
 - ✓ المؤسسات الحكومية-المواطن: هدفها تحقيق رفاهية للمجتمع الحديث،
 - ✓ الحكومة(أ)-الحكومة(ب): سطرت لتسريع اتخاذ القرار وتشبيك العلاقات بين إدارتها المختلفة.
- تمثل النقطتين الأوليتين مجال الأعمال أما الباقية فتجمع الأعمال الإلكترونية في الحكومة الإلكترونية، وعن تدخل الإنترنت قد يقتصر على النقاط الأربعة الأولى لتحفظ بعض الحكومات من الشبكة العنكبوتية.

3.1.2. متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية:

إن إرساء إدارة إلكترونية في مختلف أجهزة الحكومة يتطلب عدة عوامل فنية، ومادية، وقانونية وتتمثل عموماً في:⁴

- ✓ توفير البنية التحتية اللازمة للاتصالات: أن شبكات الاتصال تنتشر أكثر بوجودها على مستوى أوسع ومتابعة مستمرة.
- ✓ ضرورة إنتشار الإنترنت: تعتبر أهم أداة للإتصال بالجمهور، وبين الإدارات، وتعد إتصالات الجزائر المسؤولة الأولى إلى جانب بعض الخواص كشركة "ايباد".
- ✓ ضرورة إتاحة الحاسب الآلي: بإحلال المكتب الإلكتروني المكتب التقليدي أصبح إقتناء أجهزة الإعلام الآلي أمراً ضروريا للإدارات وكان في شكل برنامج أسرتك 1 سنة 2004 أسرتك 2.
- ✓ مواكبة التشريعات للأعمال الإلكترونية وتوابعها: كالأمن المعلوماتي والتوقيع الإلكتروني وغيرها.
- ✓ إعادة هندسة إجراءات الإدارة الحكومية: وهذا من أجل الحصول على الصورة الرقمية نتيجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في العمليات الإدارية للحكومة.
- ✓ بالإضافة الى عناصر أخرى من الكادر البشري المؤطر والقيادة الداعمة ووجود معالم واضحة لكل استراتيجية والأهم القبول من البيئة التنظيمية.

2.2. الإدارة الإلكترونية والمصطلحات المتعلقة بها:

1.2.2. تعريف الإدارة الإلكترونية:

لقد اختلف المؤلفون في إعطاء تعريف موحد او شامل فكل منهم ركز على زاوية، فكانت التعاريف عموما مرتبطة بجودة الخدمات، المكتب الإلكتروني، راس المال الفكري، الشبكات المعلوماتية، الانترنت، الحكومة الإلكترونية، ومنه يمكن اخذ التعريف التالي:

الإدارة الإلكترونية هي هندرة العمليات الحكومية والاعمال بتعزيز دور تقنيات المعلومات والاتصال للوصول الى الصورة الرقمية، وذلك من أجل تقديم خدمات كفؤة سريعة شفافة تواكب متطلبات أفراد المجتمع، وبواسطة إبتكار التناغم الرقمي بين الافراد والقطاع الحكومي والاعمال تنتج خدمات أكثر عمومية، وفاعلية، وجودة.⁵

لقد ركز التعريف السابق على إعطاء الصبغة الرقمية للإدارة الإلكترونية، فالكوادر البشرية المؤهلة، وتفاعل شبكات علاقاتها فيما بينهم او بينهم والافراد الخارجيين، واتساع مجال تطبيقها، كلها تثمر بنمط مواكب للتقدم ومحقق للأهداف المرجوة وعلى رأسها تحسين خدماتها كما ونوعا.

2.2.2. المصطلحات المرتبطة بالإدارة الإلكترونية:

بات من الواضح تدخل الإدارة الإلكترونية في المجال الحكومي او مجال الأعمال ومنه فالعلاقة بين الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية هي علاقة الجزء من الكل، بالإضافة الى ان قياس أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية يصبح أكثر وضوحا في تطبيقها على المرفق العام لاختصاص هيئات دولية محايدة في تقييمها، وهذا ما جعل ارتباط الإدارة الإلكترونية بمصطلحات وسيطة مع الحكومة الإلكترونية ناتجة عن التحول الرقمي وتمثلت عموما في:

❖ **جودة الخدمات الإلكترونية:** قبل محاولة الحصول على أفضل الخدمات الإلكترونية من الجدير

معرفة طبيعة الخدمات الحكومية وما آلت اليه كما يلي:

✓ **الخدمة العمومية:** هي علاقة المواطن بإدارة المرفق العام من اجل الحصول على خدمات وفق

احتياجاته، اما الإدارة العامة فتحرص جاهدة لإعطاء صورة ايجابية له.⁶

✓ **جودة الخدمة العمومية:** هي الخدمات المقدمة لمواكبة توقعات العملاء، وتختلف صياغة

معاييرها، ولكن يجمع على تطور عدد العملاء، مدة اداء الخدمة، تركيبة الخدمة، تقليص

الاطء، درجة التأثير بتغير المحيط، ومدى متابعة التطورات.⁷

❖ **ترشيد الخدمة العمومية:** اعتمدت الكثير من التجارب الحكومية على تطبيق الخدمات العامة الإلكترونية من أجل تحقيق قفزة نوعية تستجيب لتطلعات المواطنين باستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي أصبحت تتصف بما يلي:⁸

✓ خدمات حرة: تقدم الخدمات مباشرة عند الطلب بدون تعيين المكان ولا الأشخاص، فدخل موقع الإدارة كاف للاستفسار أو طلب الخدمة،

✓ اختصار الوقت: بنقرة واحدة تحدد الخدمة المطلوبة وبأخرى نجدها فهي تقنية تحد من الانتظار،

✓ اللامركزية: تقضي على الطوابير، والتنقل مما يدعم ثقة المستعمل،

✓ ابتكار الخدمات للجمهور: تتابع في تقديم الخدمات عن بعد باستعمال البريد الإلكتروني، والاهتمام برد فعل العميل.

وبهذا أثرت الإدارة الإلكترونية على مجال جودة الخدمات للعملاء بتفاعلها مع التكنولوجيا ودفعت بها الى الامام خاصة بوجود الانترنت لما اقتصدته من وقت، وجهد، وطاقة، فالصورة الجديدة للعلاقة "عميل-إدارة" أصبحت أكثر بعدا وأكبر ثقة.

❖ **الأنترنت:** بدأ تأثير الأنترنت على الأعمال الإدارية البسيطة لتصبح فضاءا لإبتكارات الإدارة الإلكترونية وتطورها.

● **أثر الأنترنت على الأعمال الإدارية:** ان دخول الأنترنت او التشبيك الواسع في العمليات الإدارية انجر عنه تأثير شامل، وتفاوتت درجته على الأشخاص والأعمال حيث تمحور عموما في الخصائص التالية:⁹

✓ عمل فردي: فالتعامل المهني مع الشبكات عبر الحاسوب يضيف نوعا من العزلة عليه.

✓ عمل بلا مكان: فيمكن العمل بحرية نظرا لانتشار وتوسع توزيع الشبكات،

✓ عمل بدون فجوة زمنية: يرجع العمل الانى لسرعة ودقة العمليات الاتصال،

✓ عمل إدارة - مواطن: بسبب التفاعل بينهم يجعل الاستجابة الآنية لنقرة أحدهم،

✓ عمل ذاتي: تضيف الطبيعة الرقمية طابعا ليا لمعالجة العمليات،

✓ عمل اداري خاص: يتطلب عل العاملين تطوير قدراتهم التقنية والكثير من التمكين الإداري.

● **مكانة الأنترنت في الإدارة الإلكترونية:** ان التغيير الخطي في نمو الاعمال نتيجة التشبيك قفز الى مرحلة نوعية بقدوم الأنترنت، وقلبت كل موازين الإدارة الإلكترونية مما اكسبها ميزات أهمها:¹⁰

✓ الأنترنت أساس جل الشبكات (LAN, Intranet. Extranet)،

- ✓ الأنترنت العالم الافتراضي للإدارة الإلكترونية،
 - ✓ الأنترنت قاعدة البداية الفنية Technical Platform،
 - ✓ الأنترنت أداة الإدارة الإلكترونية لإرساء المنظمة الرقمية،
 - ✓ الأنترنت بوابة الإدارة الإلكترونية على الأعمال الكونية،
 - ✓ الأنترنت خيار لتطوير المنظمات بالمرونة والانفتاح.
- ❖ **هندسة الإدارة الإلكترونية:** ان مراحل تطور الإدارة لم تستثني التأثير بالتقدم التكنولوجي عموما والأنترنت خصوصا، وهذا ما أضاف للإدارة توجهات جديدة تجسدت في الأبعاد التالية:¹¹
- ✓ رؤية هندسية قياسية: تعمل على نمذجة الأنشطة الإدارية الداخلية والموجهة للجمهور بواسطة الأساليب القياسية والآلية، وبهذا تصبح التطبيقات المبرمجة صورة مطورة للخدمة العمومية.
 - ✓ الاعتماد على التكنولوجيا: ان اعتماد الإدارة الإلكترونية على الرقمنة جعلها تتجاوز عراقيل الاتصال لتحل مشاكل بطيئة التفاعل والاستجابة.

3. الحكومة الإلكترونية والمؤشرات العالمية: دراسة مقارنة بين الجزائر وتونس خلال الفترة (2003-2020)

إن تبني الدول للحكومة الإلكترونية كخيار للارتقاء بخدماتها للأفضل لن يكون بعيدا عن المقارنة بالأحسن، ولهذا أعدت إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بالأمم المتحدة تقارير تقييمية وفقا لعدة معايير دمجت في شكل مؤشرات ذات قيم كمية يتم من خلالها ترتيب الدول المنظمة اليها، وبالرجوع الى ترتيب تونس نجدها متفوقة افريقيا ومغاربيا الأمر الذي وجه الدراسة لإجراء المقارنة مع الجزائر لا لشيء سوى محاولة الوقوف على المنعرجات الصعبة للتحويل الرقمي، وتذليلها للوصول الى مراتب مشرفة تعكس نجاعة حكومتها وجدية حكامها، ونظرا لتأخر مراتب الجزائر رغم وجود برامج تدعم مكانتها الا أن التفصيل في تحليل الاحصائيات ومقارنتها بما حققته تونس قد يساعدها لتجد ضالتها.

1.3 تطور مراتب الحكومة الإلكترونية:

تقدم الأمم المتحدة تقريرا كل سنتين يرتب 193 دولة حسب مؤشرات كمية، حيث يعكس تطور أو نضج أو تنمية الحكومة الإلكترونية لكل بلد منتمي، وبالتوافق مع نموذج الدول محل الدراسة لكل من الجزائر وتونس تحصلنا على الجدول التالي:

الجدول رقم (01): مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية لسنة 2020

الرتبة	الدولة	مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية	مؤشر الخدمة عبر الانترنت الإلكترونية	مؤشر البنية التحتية للاتصالات	مؤشر رأس المال البشري
120	الجزائر	0.5173	0.2765	0.5787	0.6966
91	تونس	0.6526	0.6235	0.6369	0.6974

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على

مسح الحكومة الالكترونية 2020 الحكومة الرقمية في عقد العمل من اجل التنمية المستدامة مع ملحق استجابة لفيروس كورونا(كوفيد-19)، الأمم المتحدة إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، 2020، ص ص 295-296.

https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/EgovSurvey2020_Ar.pdf consulté le 29/01/2021 à 22; 45h.

الملاحظ من الجدول تقدم تونس عن الجزائر بمراتب عديدة مما يجعل الدراسة بمجالها الزمني أكثر موضوعية ودقة، ولهذا حددت فترة الدراسة (2003-2020)، والشكل أدناه يعرض مختلف المراتب لكل من الجزائر وتونس كما يلي:

الشكل رقم (01): تطور مراتب الحكومة الإلكترونية لتونس والجزائر خلال الفترة 2003-2020



المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على

United states department of economic and social affairs Division of public institutions and digital government. UN E-Government Knowledgebase.2021

www.publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/175-Tunisia

www.publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/3-Algeria consulté le: 20/01/2021 à 23:55

يعرض المنحنى مقارنة لترتيب تطور الحكومة الإلكترونية لكل من تونس والجزائر حيث يظهر جليا تصدر تونس لمراتب تفوق الجزائر بكثير، ففي تقرير سنة 2003 تفوقت الجزائر على تونس ب 12 رتبة وتعادلتا تقريبا حتى سنة 2008، وابتداء من سنة 2010 اخذ الفارق يرتفع الى أقصاه 78 مرتبة سنة

2016 لصالح تونس، واستمر ذلك الى غاية سنة 2020 بفارق معتبر وصل الى 21، فبعد بلوغ الجزائر مراتب في الأغلب اعلى من تونس بالمرحلة الأولى وتراجعها بفارق كبير مقارنة لنفس البلد، الأمر الذي يثبت ضرورة التفصيل والتحليل للمؤشرات الرئيسية والفرعية على حد سواء.

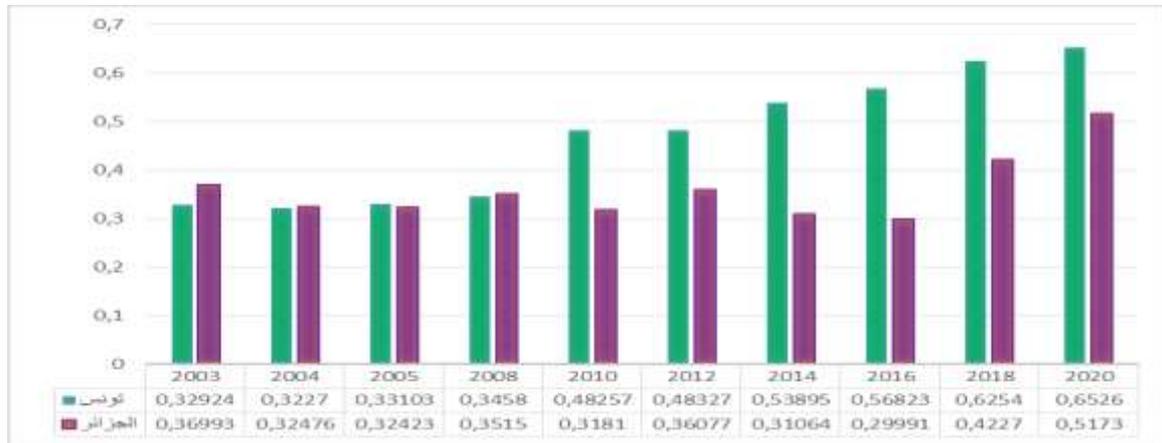
2.3. مؤشرات الحكومة الإلكترونية خلال الفترة (2003-2020):

1.2.3 مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية: Index e-Government Development

يعتبر كمؤشر كمي أنشأ في سنة 2001، من قبل إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية للأمم المتحدة ويعلن عنه مرة كل سنتين، وتتفرع منه ثلاث مؤشرات كمؤشر الخدمة عبر الأنترنت OSI، مؤشر البنية التحتية للاتصالات TII، ومؤشر راس المال البشري HCI.¹²

تعكس قيم المؤشر تقييم استعمال الإدارة العامة للدولة للأنترنت لتوفير المعلومات والخدمات، ودرجة تطور البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية، ومستوى تفاعل العامل البشري في مختلف الدول.¹³ وتحسب قيمة مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية بمعدل مرجح لقيم مؤشرات الفرعية فتتحدد قيمته في المجال [0-1]، فكلما اقتربت القيم من الواحد دلت على تقدم أداء الحكومة الإلكترونية لذلك البلد ووفقا لذلك ترتب مختلف الدول ومنه يقاس تطور الحكومة الإلكترونية.¹⁴

الشكل رقم (02): مقارنة تطور مؤشر EGDI لتونس والجزائر خلال الفترة (2003-2020)



المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على

United states department of economic and social affairs Division of public institutions and digital government. UN E-Government Knowledgebase.2021

www.publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/175-Tunisia

www.publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/3-Algeria

consulté le : 20/01/2021 à 23 :55

يلاحظ من الشكل أعلاه ان قيم الجزائر منخفضة ومنذبذبة من سنة 2003 الى 2016 ويرجع ذلك الى فشل المخططات الإنمائية التي تبنتها الجزائر كتابعة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وتمثلت المرحلة الممتدة من 2010-2014 من برنامج الإنعاش الاقتصادي (2000-2014) بتكلفة 286 مليار دولار لغرض عصرنة الإدارة العامة، وتضمنت محاوره نقاط مهمة كتحسين التنمية البشرية 40%، تطور البنية التحتية 30%، تطوير الاقتصاد الوطني 20%، تحسين الخدمة العامة 10%، وعن مشروع "الجزائر الإلكترونية" (2009-2013) المدرج تحت وصاية وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال فيهدف الى تقديم الخدمات بفعالية، الإدارة الجوارية، الاتصال بين الوزارات وتبسيط العمليات الإدارية ومحاربة البيروقراطية، وبالرغم من بداية ظهور ملامح الإدارة الإلكترونية في القطاع الحكومي، الا أن تقارير الخبراء اثبتت الفشل في تجسيد كل الأهداف على أرض الواقع وهذا ما تعكسه قيم المؤشر التي تراوحت بين 0.29991 و 0.36993¹⁵، وفي سنة 2018 ارتفع المؤشر الى 0.5174 ووصل أقصاه سنة 2020 وهذا نتيجة إيجابية لتدارك البرامج المذكورة سلفا.

وفي 2004 انخفض مؤشر تونس ولكن سرعان ما زادت وتيرة ارتفاعه لتتجاوز سنة 2018 بقيمة 0.6254 متوسط المعدل العالمي الذي يساوي 0.55، ومنها تنصدر المرتبة الأولى افريقيا، وبالإضافة الى تبني الحكومة برنامج اصلاح واسع النطاق او شامل يركز على التبسيط الإداري وذلك من خلال الاستراتيجية الوطنية للتنمية الإدارية 2011-2017 التي تهدف الى تحديث الإدارة العامة لاحتوائها على عدة محاور رئيسية، ومن أهمها تعزيز استخدام الحكومة الإلكترونية كإجراء إلغاء 90% من التصاريح اللازمة للأنشطة الاقتصادية في تونس وقد صنف المنتدى الاقتصادي العالمي WEF بالتعاون مع البنك الافريقي للتنمية تونس كبيئة أعمال أكثر تنافسية سنة 2009، واحتلت المركز الخامس عربيا، ولتفعيل برنامج تبسيط الإدارة وضع في كل وزارة مسؤول مباشر عن تطبيق الإدارة الإلكترونية فرئيس الوزراء او الوزير الأول يكون مسؤول أو حارس البوابة التنظيمية، وإضافة الى خبرة تونس مع "المواطن الرقيب" سنة 1993 في تقديم الخدمات العامة الذي أدى الى تفوقها من خلال تحصل هيئة الترويج الصناعية على شهادة المنظمة الدولية للتقييس الايزو واعتبارها كأول هيئة حكومية تنالها في تونس¹⁶، ويرجع بلوغ المؤشر أعلى قيمة 0.6526 له سنة 2020 بتخطيه متوسط قيمة المؤشر العالمي 0.6 إلى الاعتماد على الخدمات عن بعد¹⁷، في ظل التأقلم السريع مع ظروف جائحة كورونا، والتمرس الجيد للأجهزة الحكومية كثمرة تجارب سنين سبقت فيها الجزائر بمراحل.

وأخيرا تم انتقال كل من الجزائر وتونس من المستوى المتوسط الى المرتفع لسنة 2020.¹⁸

2.2.3. الأنترنت والمؤشرات الفرعية لمؤشر تطور الحكومة الإلكترونية:

1.2.2.3. إنتشار الإنترنت:

ترتبط المؤشرات المكونة لمؤشر تطور الحكومة الإلكترونية بالإنترنت بشكل مباشر للوصول الى أكبر شرائح من المجتمع وبصورة أفضل تلبي حاجاتهم وتواكب طموحاتهم فتقدم عدد مستعملي الإنترنت في العالم لن يكون بدون إحداث تأثير قوي وان لم نقل أداة ضغط على الحكومات لتحسين أنماط أدائها المختلفة، والجدول أدناه يعطي صورة واضحة عن إرتفاع مستعملي الإنترنت بثمانية اضعاف خلال فترة الدراسة (2003-2020) اما الرسم البياني يشكل صورة واضحة عن زيادتهم المتسارعة.

الجدول رقم (02): تطور مستعملي الإنترنت عالميا

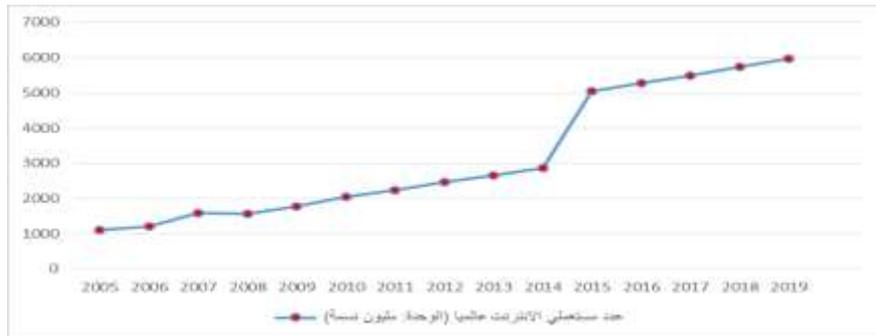
التاريخ	عدد مستعملي الإنترنت عالميا	النسبة المئوية من سكان العالم
مارس 2003	608 مليون	9,7%
ديسمبر 2003	719 مليون	10,7%
جوان 2020	4.833 مليون	9,7%

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على

Internet World Stats : usage and population statistics

<https://www.internetworldstats.com/stats.htm> consulté le 26/01/ à 22 :30

الشكل رقم (03): نمو مستعملي الانترنت في العالم خلال الفترة 2005-2019



المصدر: Development of users internet in the world (2005-2019):

www.statista.com/statestecs/273018/nombr_of_interest_users_worldwide/

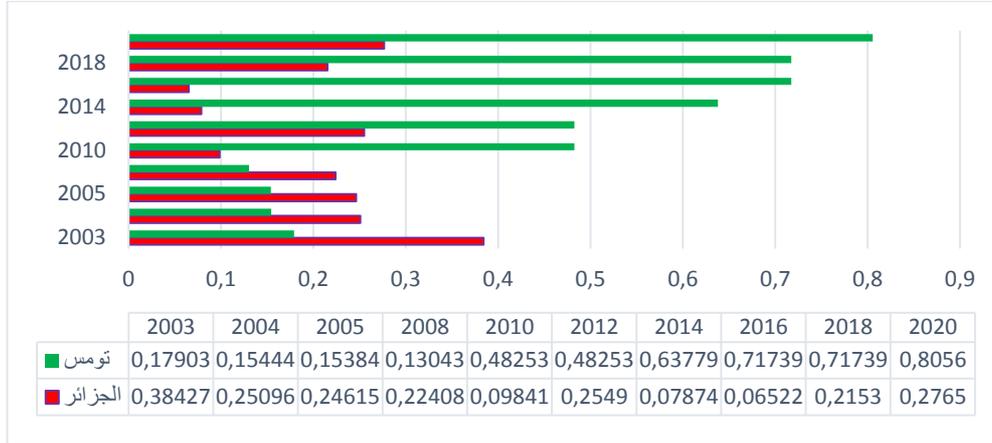
consulté le 26/01/2021 à 23:30h.

2.2.2.3. مؤشر الخدمة عبر الانترنت: Online Service Index¹⁹

تخضع قيم مؤشر OSI لتقييم مجموعة من الخدمات الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت ويتطرق الى جوانب مثل السمات الفنية لموقع الحكومة على شبكة الإنترنت، وسياسة الحكومة الإلكترونية وقد تمثلت

عموماً في: المواقع الإلكترونية الوطنية لكل دولة، البوابة الوطنية، بوابة الخدمات الإلكترونية، بوابة المشاركة، ومواقع الوزارات المرتبطة بها (التعليم، الصحة، المالية، البيئة، الخدمات الاجتماعية).

الشكل رقم (04): تطور مؤشر الخدمة عبر الإنترنت لتونس والجزائر خلال الفترة (2003-2020)



المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على

United states department of economic and social affairs Division of public institutions and digital government. UN E-Government Knowledgebase.2021

www.publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/175-Tunisia

www.publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/3-Algeria
consulté le: 20/01/2021 à 23 :55h.

يتضح من الشكل أعلاه وجود مرحلتين لتطور المؤشر لكلا البلدين، فقبل سنة 2010 تفوقت الجزائر على تونس حيث بلغ مؤشر الجزائر تقريبا ضعف مؤشر تونس سنة 2003 ولكنها تبقى أكبر قيمة حققتها الجزائر لحد الآن، ويرجع ذلك لتأخر إعداد البرامج التي تعني بتحديث الخدمات الإدارية فبلغ عدد الخدمات المنفذة عبر الخط 3 و 29 موقع الكتروني و 19 خط و 15 موقع الخاصة بتونس.²⁰

بدأت تونس بقيم ضعيفة لكن سرعان ما تقدمت لاحقا، ويرجع ذلك الى حداثة دخول الانترنت (الجيل الأول 2000-2002) والتي تزامنت مع الخطوات البطيئة لبرنامج أتمتة الإدارة وتحديثها،²¹ ومست المبادرات الرامية الى تبسيط الإجراءات الإدارية نظم المعلومات والاتصال عن بعد RICS، وتوحيد بين مسار الحكومة الإلكترونية وإصلاحاتها بالتبسيط الإداري وذلك من أجل توفير المعلومات الخاصة بالإجراءات الإدارية للمواطنين عبر الأنترنت، حيث ان الاتصال عن بعد رسميا يكون استجابة لتوضيح الإجراءات الإدارية والحصول على الوثائق الرسمية من خلال موقع مزود بالمعلومات وموظف البريد الإلكتروني، ونظم مرتدة في شكل توفير معلومات عن كل عملية إدارية، الوثائق اللازمة و الخطوات مع فترات الانتظار، المكاتب المعنية والمراجع القانونية، وقد هدف برنامج الإصلاح لسنة 2004 الى حذف

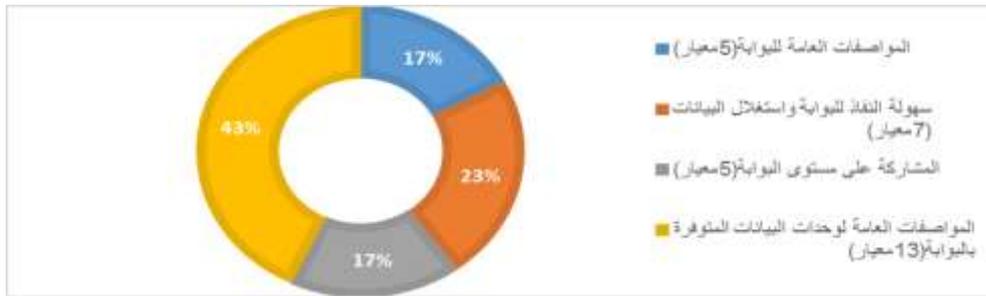
90% من التصاريح اللازمة للأنشطة الاقتصادية الى غاية تقييمها سنة 2010، وبالمقارنة مع بلدان أخرى كالبحرين ولبنان فقد وفرت في الموارد لإنشاء الشباك الواحد والتطور الجيد في الحصول على المعلومات عبر الأنترنت، وكل هذا يسمح بتغذية راجعة لمتابعة التبسيط الإداري.²²

شهدت الجزائر في 2010 قيما ضعيفة للمؤشر عكست عدم الجدية في تطبيق برامجها فبعض تفاصيل الخدمات الإدارية نجد مواقع لمختلف الوزارات والهيئات الحكومية المركزية وغير المركزية، حيث يزيد عددها عن 587 موقعا في السداسي الأول لسنة 2015 مع إمكانية تحميل 265 نموذج وثيقة واستمارة من المواقع الالكترونية للإدارات الحكومية وتم انشاء بوابة المواطن www.elmouwatin.dz.²³

يمكن الطلب عبر الأنترنت من الاستفادة من خدمات تعدت العشرة ومنها: الحالة المدنية، بطاقة التعريف، جواز السفر البيومترى، وبالإضافة الى تحميل قوانين تهم المواطن، اما عن خارطة سير الحكومة من برامج وقرارات فنتشر بمواقع الوزارة الأولى أو الوزارة المعنية.²⁴

توالت الزيادات في قيم المؤشر التونسي ليصل 0.8056 في 2020 بمقدار أعلى من المتوسط العالمي وتتأهل للمركز الأول إفريقيا سنة 2018، وتتم عملية التقييم لبوابات البيانات المفتوحة التونسية بالتعاون مع خبراء لدى البنك الدولي من خلال إعداد تقرير عبر مرحلتين من طرف وحدة الإدارة الإلكترونية، وارتكزت على أربع محاور قيمت في الثلاثي الأول من سنة 2019²⁵، ومنه تحصلنا على الشكل التالي:

الشكل رقم (05): تقييم البوابة للثلاثي الأول 2019 بتونس



المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على

الإدارة الإلكترونية التونسية، تقرير تقييم بوابات البيانات المفتوحة، وحدة الإدارة الإلكترونية، مارس 2019، ص14.

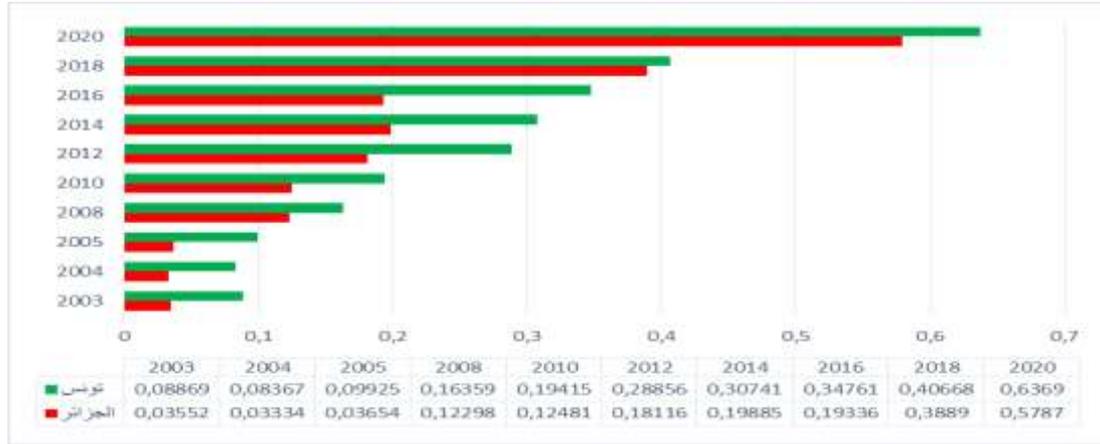
www.tunisie.gov.tn consulté le: 10/02/2021 à 23:00

3.2.2.3. مؤشر البنية التحتية للاتصالات: Telecommunication Infrastructure Index

مؤشر TII هو المتوسط الحسابي لقيم المؤشرات التالية: عدد مستخدمي الانترنت لكل 100 نسمة، عدد مشتركى الهاتف النقال لكل 100 نسمة، اشتراك النطاق العريض النشط، وعدد اشتراكات النطاق العريض الثابت لكل 100 نسمة.

وتتغير حسب التطورات التكنولوجية للاتصالات فالمؤشر الخاص بالهاتف الثابت حذف سنة 2020 لندرة استعماله حالياً.²⁶

الشكل رقم (07): تطور مؤشر البنية التحتية للاتصالات لتونس والجزائر خلال الفترة (2003-2020)



المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على

United states department of economic and social affairs Division of public institutions and digital government. UN E-Government Knowledgebase.2021

www.publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/175-

Tunisia

www.publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/3-

Algeria

consulté le: 20/01/2021 à 23 :55

تشهد تونس التزايد المستمر لمؤشر البنية التحتية بسبب حرصها على مواكبة الدول المتقدمة، فخلال الفترة (2003-2020) ارتفع بمعدل 718% من القيمة 0.08869 الى 0.6369، الى ان تعدى متوسط

المعدل العالمي سنة 2020 ويظهر ذلك جليا في قراءة الأرقام التالية:

✓بلغ مستعملي الانترنت 7.898.534 مستعمل في ديسمبر 2019 بنسبة 66.8% من عدد السكان، و7.445.000 مسجل بالانترنت في ديسمبر 2019 أي 63%.

✓بلغ عدد مشتركى الانترنت 100.000 مشترك سنة 2000 ووصل الى 7.898.534 مشترك في سبتمبر 2020 بنسبة نمو بلغت 7.798%، ويمثل عدد المشتركين 66.8% من عدد السكان.²⁷

وقد اختلف الامر بالنسبة للجزائر حيث شهدت ثلاث مراحل متباينة، وتميزت المرحلة الأولى بقيم جد متدنية لن تتعدى واحد من عشرة حتى سنة 2005، اما المرحلة الثانية (2008 - 2016) تأرجحت القيم في مجال لم تبلغ قيمته 0.2، وبالنسبة للمرحلة الثالثة بلغت القيم 0.3889 و 0.5787 لسنة 2018

و2020 على التوالي، ورغم ذلك بقيت اقل من القيم المحققة لتونس، فبرنامج الجزائر الإلكترونية لم تظهر اثاره على البنية التحتية الا بعد تجاوز مشكلة التمويل المذكورة سلفا، واقتناء التجهيزات وابرار الصفقات في اطار عصرنه البنية التحتية وتحسين الخدمات فكرست الجهود المبذولة لتمديد شبكات الاتصال بالألياف البصرية وتوسيع شبكة المشتركين وهذا ما نجده في الجدول التالي:

الجدول رقم (03): تطور مشتركى الانترنت الثابت والنقال خلال الفترة (2015-2020)

السنوات التعيين	2015	2016	2017	2018	2019	2020
عدد مشتركى الانترنت الهاتف الثابت	16684697	25692619	31460534	39860900	/	/
عدد مشتركى الانترنت الثابت	2262259	2859551	3202505	3063835	3580456	36757926
طول الالياف البصرية(كلم)	70700	76514	127372	145120	172000	181202
عرض نطاق الانترنت الدواية (ميغابايت/ثانية)	485155	630150	810155	1050000	3564556	16343120

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على

تقرير مؤشرات تطور تكنولوجيات الاعلام والاتصال ومجتمع المعلومات، ص6.

https://www.mpt.gov.dz/sites/default/files/Ar-Rapport%20-TIC2018_11.pdf

تقرير التنمية لسوق الهاتف والانترنت في الجزائر للسداسي الاول 2020، ص7.

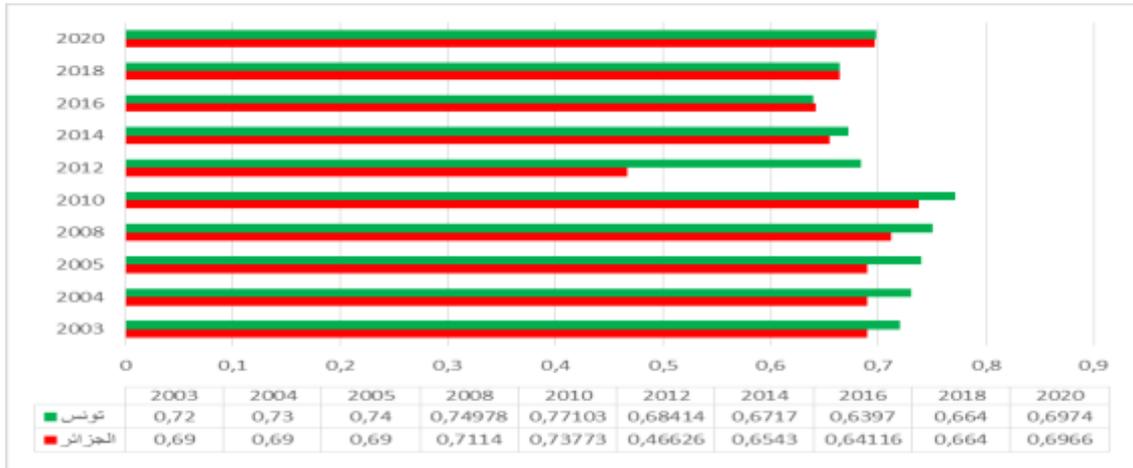
<https://www.mpt.gov.dz/sites/default/files/تحميل%20تقرير%20التنمية%20لسوق%20الهاتف%20والانترنت%20في%20الجزائر%20س.أ%202020>
consulté le 12/02/2021 à 21:50h.

4.2.2.3 مؤشر رأس المال البشري : Human Capital Index

يتكون مؤشر HCI من نسبة الالمام بالقراءة والكتابة لدى الكبار (2001)، ونسبة الالتحاق بالمدارس (2001) وسنوات

الدراسة المتوقعة (2014).²⁸

الشكل رقم (08): تطور مؤشر رأس المال البشري لتونس والجزائر خلال الفترة (2003-2020)



المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على

United states department of economic and social affairs Division of public institutions and digital government. UN E-Government Knowledgebase.2021

www.publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-المصدر:

[Information/id/175-Tunisia](http://www.publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/175-Tunisia)

www.publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/3-Algeria

consulté le : 20/01/2021 à 23 :55

الملاحظ من الشكل ان ارتفاع قيم المؤشر لكل من تونس والجزائر مقارنة بالمتوسط العالمي، وتوقع تونس الى غاية سنة 2008 بأكبر قيمة أحرزتها بلغت 0.74978، وبالمقابل حققت الجزائر في 2010 تقدما بأكبر قيمة لها تساوي 0.73773، وتعادلتا البلدين في 2018 بعد تعثر الجزائر، وأخيرا بقيت تونس في الصدارة بفارق ضئيل ويعود ذلك لطبيعة البنية السكانية للبلدين التي يغلب عليها الشباب، ونجاعة السياسات التعليمية المنتهجة من مجانية التعليم وشموليته وتدارك التراجع بمحو الامية.²⁹

والى جانب تركيز تونس على تحسين أداء مواردها البشرية تطبيقا لعملية الإصلاح الإداري عبر:³⁰

✓ التقييم الكمي والنوعي يبني على الجدارة،

✓ مواكبة برامج التدريب للإمكانيات البشرية،

✓ أولوية الكفاءة في ادارة الموارد البشرية.

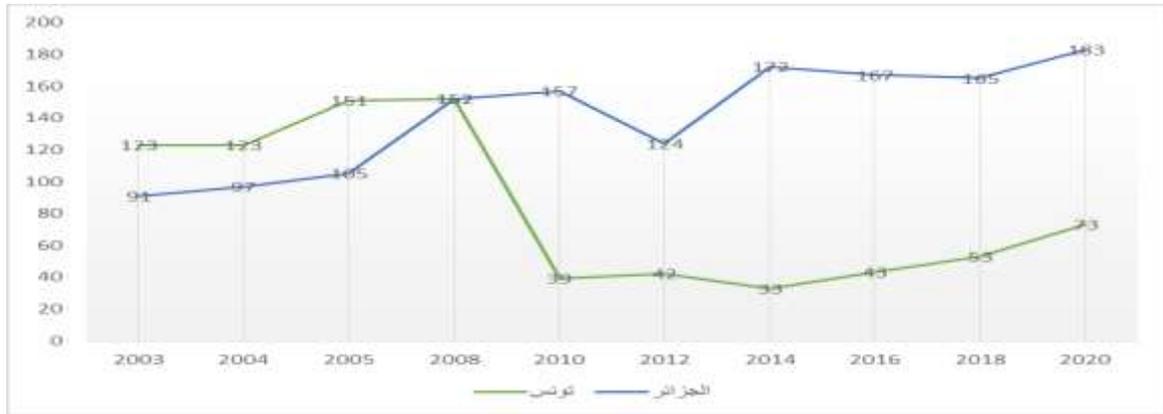
2.3.3. مراتب الجزائر وتونس دوليا حسب مؤشر المشاركة الإلكترونية:

ان عرض الحكومة الإلكترونية لمجموعة من الخدمات بهدف تلبية متطلبات المواطنين ومواكبة تطلعاتهم يلزم الحكومة الاهتمام لتقييم اراء المواطنين اتجاه تحسين جودة خدماتها، الامر الذي دفع بالدول لإدراج مؤشر المشاركة كأداة تقييمية وتوجيهية لبرامجها عبر الزمن وترتيب الدول وفق قيم المؤشر، وعليه

يجب إضافة مؤشر المشاركة الإلكترونية مقابل عرض مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية بفروعه لتكتمل الصورة من الزاويتين، فالزاوية الأولى تمثل اعمال الحكومة الإلكترونية والثانية تفاعل المواطن معها. تعرف المشاركة الإلكترونية بأنها استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإشراك المواطنين في اتخاذ القرار، والإدارة، وتصميم الخدمات وتقديمها، وهذا ما يجعلها جزء من الحكومة الإلكترونية، وتمتاز بأنها تشاركية وشاملة وتساورية، واعتبرته الأمم المتحدة أحد أركان التنمية المستدامة، أما مؤشر المشاركة الإلكترونية هو قياس لتقديم أو عرض الخدمات العامة وصياغة السياسات وترتكز بشكل خاص على محتوى البوابات الإلكترونية الوطنية ومواقع الدوائر الحكومية على الأنترنت.³¹ وتتسم بعدة مميزات أهمها:³²

- ✓ إتاحة مجموعة بيانات مفتوحة موجهة للمواطنين تعني اقتراحاتهم وجمع الآراء والتعليقات على عمل الحكومة وما ينجر من ربط مع قراراتها،
- ✓ عرض الحكومة لميزانياتها وبرامجها لمختلف الوزارات على صفحات الواب،
- ✓ تسهيل الوصول الى الخدمات الحكومية عبر بوابات الانترنت والأماكن العامة ونحو ذلك،
- ✓ اعلان التشريعات التي تحمي البيانات الشخصية على الانترنت.

الشكل رقم (09): تطور مراتب المشاركة الإلكترونية لتونس والجزائر خلال الفترة (2003-2020)



المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على

United states department of economic and social affairs Division of public institutions and digital government. UN E-Government Knowledgebase.2021

المصدر: www.publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/175

Tunisia

www.publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/3-Algeria

consulté le : 20/01/2021 à 23 :55

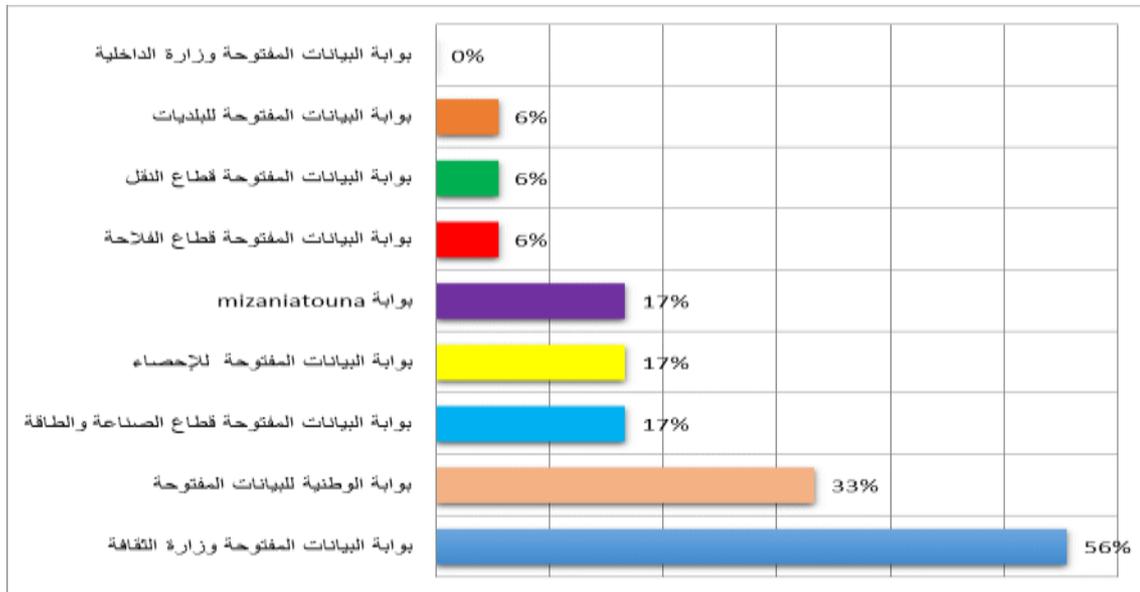
يعكس المنحنى مرحلتين مختلفتين، فالمرحلة الأولى تتواصل الى غاية سنة 2008 بتفوق الجزائر، اما الثانية فتبدأ من سنة 2010، والملاحظ اتساع الفجوة بعد ذلك لصالح تونس وهذا ما يفسر تجاوز قيمة

مؤشر المشاركة الإلكترونية لتونس 0.6905 للمتوسط العالمي لمؤشر المشاركة الإلكترونية الذي بلغ 0.5677 سنة 2020 وبالمقابل قيمة الجزائر 0.1548.³³

وهذا ما أكدته الاحصائيات الموجودة في البوابة الإلكترونية التونسية خلال الاثنى عشر شهر الأخير لنسبة الزائرين للواب من اجل الحصول على خدمة إدارية على الخط، فنسبة 23.5 % اجابوا بنعم و 76.5 % بلا و 46% لم يستعملوها بناتا لعدم وجود الثقة، ونسبة مستعملي الخدمات الإلكترونية الذين يصفون طبيعة استعمالها فكانت سهل جدا 18%، سهل 59 %، صعب 18% وصعب جدا 5%، 87% من مستخدمي عبر تطبيقات النقل.³⁴

بالإضافة الى نشر عبر بوابتها تقييم سنوي لمؤشر المشاركة الإلكترونية حسب مختلف البوابات كما يلي:

الشكل رقم (10): النتائج المتعلقة بتقييم مؤشر المشاركة الإلكترونية لتونس



المصدر: تقرير تقييم بوابات البيانات المفتوحة، الإدارة الإلكترونية التونسية، مارس 2019. ص 20.

<http://www.ogptunisie.gov.tn/wpcontent/uploads/2020/06/rapport-portails-open-evaluation-data-version-pdf> consulté le: 20/02/2021 à 18:00h.

أما الجزائر فاكنتت بعرض التقرير التقني لتطور البنية التحتية في موقع وزارة البريد والواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة كمسؤولة عن إرساء الإدارة الإلكترونية، حيث شهدت ازدياد عدد اشتراكات الخطوط الثابتة المهنية سنة 2018 بنسبة 117.8 % مقارنة بعام 2017 (من 489247 الى 1062568)، وتمثل 26.56 % من مشتركى الهاتف الثابت، نسبة ولوج شبكة الهاتف الثابت للأسرة 51.41%، اما نسبة الولوج للهاتف النقال سنة 2018 كانت 122.01 % بزيادة 10.97% لسنة 2017.³⁵ مما يدل على وجود فرص للمنافسين الخارجيين لتغطية العجز العددي والتقني.

اما عن البرامج المستقبلية فقد نوه مخطط عمل الحكومة من أجل تنفيذ برنامج رئيس الجمهورية المؤرخ في 16/02/2020 الى ضرورة فتح المجال للبيانات المفتوحة لمختلف الإدارات، وترقية الديمقراطية التشاركية والتصدي للبيروقراطية بوضع آليات تفعل المشاركة الإلكترونية للأطراف المعنية.³⁶ ويجسد برنامج دعم قدرات الفاعلين في التنمية المحلية CAPDEL ذلك والذي أعلنت بدايته في 16/01/2017 بغلاف مالي يقدر ب 11 مليون دولار، والمنبثق من اتفاق الجزائر مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي PNUD ومفوضية الاتحاد الأوروبي سنة 2015، وتدخل عدة أطراف فاعلة فيه من منتخبي وممثلي الإدارة المحلية، والمجتمع المدني والمتعاملين الاقتصاديين والمواطنين، وكما انحصر البرنامج في دعم الديمقراطية التشاركية واشراك الفاعلين، وعصرنة الإدارة، والتنمية الاقتصادية، وأخيرا إدارة المخاطر محليا.³⁷

4. خاتمة:

ان عملية التقييم لأداء الحكومة الإلكترونية بالاستعانة بالمؤشرات الدولية، قد سلطت الضوء على عدة نقاط قصور مست الجزائر مقارنة بتونس رغم شح مواردها، وهذا ما ينذر بأن تطبيق الإدارة الإلكترونية في القطاع الحكومي يحتاج الى أجهزة حاضنة في كل المجالات، ومن خلال عرض تغيرات المؤشرات خلال مدة الدراسة توصلنا الى النتائج التالية:

❖ النتائج:

تفردت الدراسة بمقارنة مؤشرات تطور الحكومة الإلكترونية خلال الفترة 2003-2020 لوجود عدة مراحل متباينة لتطوره:

1) تأخر كبير لمراتب الجزائر وفق مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية مقارنة بتونس طوال فترة الدراسة عموما، ففي سنة 2020 وصل الفارق بينهما الى 21 مرتبة، فتونس احتلت المرتبة 99 عالميا و 4 افريقيا و 7 عربيا، أما الجزائر ففي الرتبة 120 عالميا من 193 دولة و 13 افريقيا، وتجاوزت قيم مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية لتونس المعدل العالمي المقدر ب 0.6526، وهو ما عكسته قيم مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية خلال فترة الدراسة نتيجة فشل البرامج الداعمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر والبداية المتحفظة، وتميز تونس بالتحسين المستمر نتيجة تراكم كل الخبرات، ومع ذلك صنفت كل من تونس بمرتبها الثانية والجزائر بمرتبها السادسة خلال سنة 2020 ضمن الفئة المرتفعة والتي تتراوح فيه قيمة مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية بين 0.5 و 0.75.³⁸ وهو ما يثبت صحة فرضية الدراسة.

(2) حسمت قراءة المؤشرات الفرعية نقاط القوة والضعف لتخلف الجزائر عن نظيرتها تونس خلال فترة الدراسة مع تحسن ملحوظ تداركته الجزائر لتقليل الفارق ابتداء من سنة 2016 كما يلي:

✓ مؤشر الخدمة عبر الانترنت OSI: بالرغم من الانطلاقة القوية للجزائر الا أنها لم تنميها ووصلت سنة 2020 الى أكثر من ضعف قيمة تونس التي تصدرت دول افريقيا لاعتبارات أهمها سياسية ومالية، عكس ما طبقتة تونس بتوفير قاعدة بيانات عبر الانترنت للمواطن لتعكس صورة للشفافية وكسب ثقة المواطن بواسطة الإدارة الحديثة مما جعل تونس تصنف ضمن الفئة المرتفعة بالمرتبة الثالثة بعد قطر والسعودية والمرتبة الثامنة عربيا، اما الجزائر فصنفت في الفئة المتوسطة بالمرتبة الأخيرة والرتبة السابع عشر عربيا.³⁹

✓ مؤشر البنية التحتية للاتصالات TII: يرجع سبب تقدم تونس افريقيا سنة 2020 لفتحها باب المنافسة في مجال الاتصالات والشراكة مع الخواص والأجانب، وهو ما ترجم الى قيم تفوقت فيها عن الجزائر، مما اضطرت هذه الأخيرة لتدارك الفرق سنتي 2018 و 2020 كنتيجة لبرنامج الجزائر الإلكترونية والولوج في التقنيات الجديدة للاتصالات، ففي عام 2017 تخلت اتصالات الجزائر عن الاتصالات اللاسلكية WLL للمناطق الريفية وطبقا لاستراتيجية الدولة في تزويد هذه المناطق ببنية تحتية للاتصالات أكثر كفاءة وفعالية مثل 4G LTE.⁴⁰

ونجد عربيا تصنيف تونس والجزائر في الفئة المرتفعة في الرتبة الثانية تونس بالمرتبة السابعة عربيا والرتبة الرابعة للجزائر بالمرتبة التاسعة عربيا.⁴¹

✓ مؤشر رأس المال البشري HCI: يعتبر المؤشر الوحيد الذي تخطى متوسط المعدل العالمي لكل من الجزائر وتونس على حد سواء، والفارق بينهما ضئيل يعكس دور القوة العاملة المؤهلة، فصنفت تونس والجزائر بالرتبة الرابعة والخامسة على التوالي ضمن الفئة المرتفعة وبالمرتبة السابعة والثامنة عربيا سنة 2020.⁴²

اما المرتبة الأولى افريقيا فعادت لليبيا بقيمة 0.7357 سنة 2020 وفي المرتبة الخامسة عربيا والثانية ضمن الفئة المرتفعة.

(3) تقدم تونس بمراتب كثيرة على الجزائر وفق مؤشر المشاركة الإلكترونية ففي سنة 2020 وصلت الرتبة 73 عالميا و6 عربيا ب 0.69492 اعلى من المتوسط العالمي الذي بلغ 0.5677 وصنفت عربيا ضمن الفئة المرتفعة في الرتبة الثانية بينما الجزائر صنفت في اقل فئة تفصلها عن الرتبة الأخيرة ثلاث دول.⁴³

ان المشاركة الالكترونية هي مزيج من الحكومة الالكترونية والشمول والشفافية والمشاركة، فعدم فتح المجال لمشاركة المواطن الإدارة في اتخاذ القرار او التعليق على الأقل وهو ما تعبر عنه نوعية البوابات الحكومية، فالبوابات التونسية توفر معلومات مفصلة وحديثة غنية بالإحصائيات عن نسب مستعملي للخدمات ومدى رضاهم ومدة استعمالها، تقارير حديثة وغيرها، اما البوابة الجزائرية فالغالب عليها الطابع الستاتيكي واحصائيات قديمة وغياب التغذية الراجعة لإنجازاتها في شكل ارقام لتخليها عن المشاركة الالكترونية وهذا ما يصعب عليها الوصول الى التنمية المستدامة بمشاركة المواطن تخدمه في تحسين أوضاعه والسعي نحو الرفاهية اما الدولة فهي تمثل البوصلة التي توجه اعمالها وتقومها لتحقيق الشفافية.

❖ التوصيات:

- ✓ ضرورة فتح الجزائر مجال الاتصالات للمنافسة والشراكة.
- ✓ تشريع قوانين تواكب حركة الطلب والعرض الخدمات العمومية الإلكترونية وتضمن الحماية والامن.
- ✓ فتح الحكومة باب الشفافية لتحسين جودة خدماتها من اجل رفاهية المواطن من خلال دعم المشاركة الإلكترونية.
- ✓ إيجاد أرضية وفاق بين الحكومة الإلكترونية ومجال الاعمال الإلكترونية لجعل التحول الرقمي سلس.
- ✓ ادراج مشاريع لدعم البنية التحتية للاتصالات ذات تقنيات متطورة تراعي أنماط المجتمع واتساع الجزائر، والاهم ادراج اتفاقيات ودورات لأخذ خبرات الدول السباقة كتونس.

5. الاحالات والمراجع:

¹ Christian Von Haldenwang, Electronic Government (E-Government) and Development, The European Journal of Development Research, Vol16, No02, 2004, p419.

² سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية، دار اليازوردي العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص208.

³ مصطفى يوسف كافي، الادارة الالكترونية...ادارة بلا اوراق، دار ومؤسسة رسلان للنشر والتوزيع، سوريا، 2011، ص ص 219-223.

⁴ بوزيان رحمانى، تطبيقات الحكومة الالكترونية في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد18، المجلد01، 2018، ص ص103-105.

⁵ محمود عبد الفتاح رضوان، الإدارة الالكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، الطبعة الأولى، مصر، 2012، ص55.

⁶ عزوز سعيدة، نسيمه مقبل، عصرنه المرافق العمومية في الجزائر.....الإدارة الإلكترونية في البلدية، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد08، 2018، ص139.

⁷ حورية قارطي، ايمان مداوي، دراسة أثر استخدام الادارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر : دراسة استطلاعية حول خدمة استخراج جواز السفر البيومتري، محلة مجاميع المعرفة، المجلد03، العدد01، 2017، ص238.

⁸ مولاي خليل، نور الدين شنوفي، الحكومة الإلكترونية كمدخل لتحقيق جودة الخدمة العمومية-الحكومة الإلكترونية في البحرين نموذجا، الاكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد13، العدد01، 2021، ص148.

⁹ نجم عبود نجم، الادارة والمعرفة الإلكترونية (الاستراتيجية، الوظائف، المجالات)، دار اليازوردي العلمية للنشر والتوزيع، الاردن، 2017، ص145.

- ¹⁰ سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص ص50-60.
- ¹¹ نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص 144.
- ¹² مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة GEMS، الامم المتحدة الاسكوا ESCWA، لبنان، 2019، ص 15.
<https://www.unescwa.org/sites/www.unescwa.org/files/publications/files/government-electronic-mobile-services-gems-maturity-index-2019-arabic.pdf> consulté le 31/01/2021 à 21:45h.
- ¹³ بن الزين إيمان، صالح سميرة، الحكومة الإلكترونية في الجزائر ومقارنتها بأفضل نماذج الحكومة الإلكترونية العالمية والقارية الرائدة، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والادارة، المجلد 04، العدد 02، 2020، ص ص34-35.
- ¹⁴ سفيان بطاطا، عبد الكريم بعداش، مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر دراسة تقييمية ومقارنة بتونس والمغرب باستعمال مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية للأمم المتحدة، مجلة الإصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي، المجلد 14، العدد 02، 2020، ص 419.
- ¹⁵ فرطاس فتيحة، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 15، المجلد 02، 2016، ص ص319-320.
- ¹⁶ OECD، تقدم الإدارة العامة في اطار اصلاح السياسات بدول منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا دراسات حالة حول اصلاح السياسات، منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية باريس، مصر، 2011، ص ص 204-206.
<https://www.oecd.org/mena/governance/48634357.pdf> consulté le 05/02/2021 à 23 :45h.
- ¹⁷ الأمم المتحدة إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، مسح الحكومة الإلكترونية 2020 الحكومة الرقمية في عقد العمل من اجل التنمية المستدامة مع ملحق استجابة لفيروس كورونا(كوفيد-19)، ص 42.
https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/EgovSurvey2020_Ar.pdf consulté le 29/01/2021 à 22; 45h.
- ¹⁸ الأمم المتحدة إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، مسح الحكومة الإلكترونية 2020 الحكومة الرقمية في عقد العمل من اجل التنمية المستدامة مع ملحق استجابة لفيروس كورونا(كوفيد-19)، مرجع سابق، ص 49.
- ¹⁹ غصفي التوفيق، إقامة الحكومة الجزائرية بين الواقع والمأمول بالاستعانة بنموذج الامم المتحدة في قياس تطور ومتطلبات الحكومة الإلكترونية، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد 11، العدد 01، 2019، ص 349.
- ²⁰ Abebe Rorissa, Dawit Demissie, An analysus of African e-Government service websites, Government Information Quarterly, Elsevier, 2010, p5.
- ²¹ عبد الجليل طواهرير، عبد الغاني بن حامد، أهمية التحول الإلكتروني للخدمات في تحسين أداء الإدارة العمومية التجربة التونسية نموذجا، العدد الثالث والخاص بفعاليات المؤتمر الدولي: المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية، 2014، ص 460.
- ²² OECD، مرجع سابق، ص ص206-207.
- ²³ سفيان بطاطا، مرجع سابق، ص 417.
- ²⁴ خدمات عبر الانترنت
<https://www.interieur.gov.dz/index.php/ar/3522-الخدمة-الجديدة-لاستخراج-وثائق-الحالة-المدنية-عن-بعد>. consulté le : 01/02/2021 à 21:00h.
- ²⁵ الإدارة الإلكترونية التونسية، تقرير تقييم بوابات البيانات المفتوحة، وحدة الإدارة الإلكترونية، مارس 2019، ص 14.
www.tunisie.gov.tn consulté le 10/02/2021 à 23:00h.
- ²⁶ الأمم المتحدة إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، مرجع سابق، ص 253.
- ²⁷ Internet World Stats : usage and population statistics
<https://www.internetworldstats.com/africa.htm#dz> consulté le 28/01/2021 à 07:00h.
- ²⁸ الأمم المتحدة إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، مرجع سابق، ص 254.
- ²⁹ سفيان بطاطا، عبد الكريم بعداش، مرجع سابق، ص 424.
- ³⁰ OECD، مرجع سابق، ص 95.
- ³¹ الامم المتحدة، ادارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، مرجع سابق، ص ص127-130.

³² تقرير عن واقع الدول العربية في النسخة الحادية عشرة من تقرير الأمم المتحدة للحكومة الالكترونية اعداد المنتدى العربي للمدن الذكية 2020، ص16.

<https://www.itcat.org/UN%20report%202020.pdf> consulté le 05/02/2021 le 21:55h.

³³ United states department of economic and social affairs Division of public institutions and digital government. UN E-Government Knowledgebase.2021.

<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/3-Algeria> consulté le 15/02/2021 à 21:02h.

³⁴ Baromètre de la qualité des services en ligne de l'administration tunisienne Octobre 2019 .

<http://www.mfpglcc.gov.tn/wp-content/uploads/2020/06/barometre-e-services-2019.pdf> consulté le 18/02/2021 à 23 :25h.

³⁵ مؤشرات تطور تكنولوجيات الاعلام والاتصال ومجتمع المعلومات.

<https://www.mpt.gov.dz/sites/default/files/Ar-Rapport%20-> consulté le 20/02/2021 à 00:55h.

[TIC2018_1.pdf](#)

³⁶ مخطط عمل الحكومة من اجل تنفيذ برنامج رئيس الجمهورية ، 16 فيفري 2020 ، الجزائر ، ص10.

[http://www.premier-ministre.gov.dz/ressources/front/files/pdf/plans-d-actions/plan-d-action-du-](http://www.premier-ministre.gov.dz/ressources/front/files/pdf/plans-d-actions/plan-d-action-du-gouvernement-2020-ar.pdf)

[gouvernement-2020-ar.pdf](#). Consulté le 23/02/2021 à 00:30h.

³⁷ فزاحي محمد، برنامج كابدال(CAPDEL) كآلية لإرساء التعاون الدولي من أجل تجسيد الديمقراطية التشاركية، مجلة القانون الدستوري والمؤسسات السياسية، المجلد3، العدد 01،، جوان 2019، ص ص141-143.

³⁸ المنتدى العربي للمدن الذكية، تقرير عن واقع الدول العربية في النسخة الحادية عشر من تقرير الأمم المتحدة للحكومة الالكترونية 2020، أكتوبر 2020. ص08.

<https://www.itcat.org/UN%20report%202020.pdf> consulté le: 28/02/2021 à 22:45h.

³⁹ المرجع نفسه، ص12.

⁴⁰ تقرير حول مؤشرات تطور تكنولوجيات الاعلام والاتصال ومجتمع المعلومات عن وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة، ص02.

https://www.mpt.gov.dz/sites/default/files/Ar-Rapport%20-TIC2018_1.pdf consulté le28/02/2021 à 22:00h.

⁴¹ المنتدى العربي للمدن الذكية، مرجع سبق ذكره، ص14.

⁴² المرجع نفسه، ص13.

⁴³ المرجع نفسه، ص17.