

دور الحكومة الالكترونية في ترقية ثقافة المجتمع

Role of e-government in Society Culture Promotion

د.تقيية محمد المهدي حسان

مخبر المجتمع ومشاكل التنمية المحلية في الجزائر - جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف

labospdla@gmail.com

ملخص

عرف العالم في الحقبة الأخيرة، ثورة هائلة في مختلف المجالات العلمية والتكنولوجية، لاسيما في مجال شبكة الانترنت التي أحدثت تغييرا في الحياة الثقافية والاجتماعية للإنسان، حيث أصبحت من الركائز الجوهرية والمعمول عليها في تطوير التنمية الاقتصادية والاجتماعية والارتقاء بالمجتمع حضريا. مما حفز على استعمال هذه الشبكة الالكترونية كوسيلة لتقديم الخدمات الحكومية، وعلى ذلك، برزت إلى الوجود فكرة "الحكومة الإلكترونية" أو "E-GOUVERNMENT"، وهذا ما انعكس على الإدارة العمومية التي تعتبر هي الأداة أو الآلية التي تحرك عجلة التنمية في الدولة وتخدم المواطنين، وبذلك تم إدراج البرمجة المعلوماتية داخل منظومة عمل الإدارة.

في النصف الثاني من تسعينيات القرن العشرين بدأت مشاريع إنشاء الحكومة الالكترونية في العديد من الدول المتقدمة، حتى الدول العربية هي الأخرى بدأت تظهر بوادر التجارب الأولى مع بداية القرن الحادي والعشرين، في كل من مصر، والسعودية إمارة دبي، الأردن، وسرعان ما اقتنعت الدول العربية الأخرى بمميزات وفوائد هذا المشروع، مما دفعها إلى تبني الفكرة، والجزائر واحدة من هذه الدول التي تحاول تنفيذ هذا المشروع على أرض الواقع. والهدف الرئيسي من إقامة الحكومة الالكترونية هو تقديم الخدمات إلكترونيا لتبسيط المعاملات الحكومية بين الجمهور و الدوائر الحكومية، وزيادة نشر الوعي المعلوماتي، كما ينعكس على زيارة مستوى التعليم والتدريب في صفوف القطاعين العام والخاص، وبالتالي الاستفادة القصوى من التكنولوجيا التي تساهم في الوصول إلى مجتمع المعرفة. ولأجل دراسة موضوع " دور الحكومة الالكترونية في ترقية ثقافة المجتمع " سوف نتناول في هذه الورقة الإجابة عن التساؤلات التالية:

- 1 - ما هي الحكومة الالكترونية؟
- 2 - كيف تساهم الحكومة الالكترونية في ترقية ثقافة المجتمع؟
- 3 - ما هي تحديات نجاح الحكومة الإلكترونية؟
- 4 - هل قامت الدولة بتهيئة المجتمع الجزائري للحكومة الالكترونية؟

الكلمات الدالة: الحكومة الالكترونية، المجتمع، الثقافة.

Abstract

The world has seen in recent times, a huge revolution in the various scientific and technological fields, particularly in the area of the Internet that has caused a change in the cultural and social life of the human being, as it has become one of the fundamental pillars of economic and social development and the improvement of the culture of the society. Stimulate the use of this electronic network as a way to deliver government services and, therefore, emerged the idea of "e-government" or "E-Government" and this was reflected in the public administration, which is considered the tool or mechanism that triggers the development of the state and serve the citizens and so was the inclusion of programming the information into the system management work.

In the second half of the twentieth century began the construction projects of e-government in many developed

countries, so that other Arab countries are beginning signs of the first experiments show the beginning of the atheist and the twentieth century, Egypt and Saudi Arabia, Dubai, Jordan, and soon convinced the Arab States other features and advantages of this project, which paid for the adoption of the idea, and Algeria is the one of those countries which are endeavoring to implement the project on the ground. The main objective of the establishment of e-government is to provide services electronically to streamline government transactions between public and government departments, and increase the spread of information awareness as evidenced by the level of education and training between the public and private sectors, and so make the most of the technology that contribute to access to the company's knowledge .And to explore the theme "e-government role in promoting the culture of the community "is described in this article is to answer the following questions:

- 1 What is e-government?
- 2 How e-government contribute to the promotion of the culture of the community?
- 3 What are the challenges to the success of e-government?
- 4 What are the Algerian state's efforts to implement e-government?

Keywords: e-government, Culture, Society.

مقدمة

مجتمع المعرفة.

فضلا عن ذلك إن التكنولوجيا المعلومات و الاتصال ليست مجموعة من الآلات والأسلاك فقط. يمكن الحصول عليها في أي وقت و بأي ثمن. بل الأمر يتعلق بالدرجة الأولى، بكيفية استعمالها و ترشيدها و صيانتها. وهذا يتطلب ارتقاء درجة الوعي الثقلي للمجتمع الذي يتعامل بهذه التكنولوجيا، لأن نجد ان أهمية الأفكار في حياة مجتمع تتجلى في صورتين: فهي إما أن تؤثر بوصفها عوامل نهوض بالحياة الاجتماعية واما أن تؤثر على عكس ذلك بوصفها عوامل ممرضة، تجعل النمو الاجتماعي صعباً ومستحيلاً، كما أشار مالك بن نبي أن الحياة الاقتصادية لا ترتبط فقط بأجهزة ذات طابع فني و مالي وتنظيمي، بل هي قبل ذلك مرتبطة بأجهزة نفسية موجودة في المعادلة الشخصية لدى الفرد الذي يفكر في الخطط والذي ينفذها. وهذه المعادلة ليست من المعطيات البسيطة التي نجدها تلقائياً في الجهاز الميكانيكي الذي نقتنيه لتجهيز مصنع، ولكنها شيء يكتسب، جنباً إلى جنب مع تكوين ونمو ثقافة المجتمع⁽¹⁾، لأن ذلك أساس نجاح الحكومة الالكترونية.

ويعود اختيارنا لدراسة هذا الموضوع الى :

ولأجل دراسة موضوع " دور الحكومة الالكترونية في ترقية ثقافة المجتمع " سوف نتناول في هذه الورقة الإجابة عن التساؤلات التالية:

- 1 . ما هي الحكومة الالكترونية؟
- 2 . كيف تساهم الحكومة الالكترونية في ترقية ثقافة المجتمع؟
- 3 . ما هي تحديات نجاح الحكومة الإلكترونية؟
- 4 . هل قامت الدولة بتهيئة المجتمع الجزائري للحكومة

لقد عرف العالم في الحقبة الأخيرة ثورة هائلة في مختلف المجالات العلمية والتكنولوجية. التي أحدثت تغيير في الحياة الثقافية والاجتماعية للإنسان وأصبحت من الركائز الجوهرية والممول عليها في تطوير التنمية الاقتصادية والاجتماعية والارتقاء بالمجتمع حضرياً.

كما عرفت شبكة الانترنت رواجاً كبيراً، بما تتميز به من توفر الشفافية، سرعة الأداء، والإتاحة على مدار الساعة، وهذا بالضبط ما يحتاجه مقدم الخدمات الحكومية ويساعده على إرضاء وتعاملهم، مما حفز على استعمال الانترنت كوسيلة لتقديم الخدمات الحكومية، وهكذا برزت إلى الوجود فكرة "الحكومة الإلكترونية" أو "E-GOUVERNMENT" وهذا ما انعكس على الإدارة العمومية التي تعتبر هي الأداة أو الآلية التي تحرك عجلة التنمية في الدولة وتخدم المواطنين، بذلك تم إدراج البرمجة المعلوماتية داخل منظومة عمل الإدارة.

في النصف الثاني من تسعينيات القرن العشرين بدأت مشاريع إنشاء الحكومة الالكترونية في العديد من الدول المتقدمة. أما بالنسبة للدول العربية فقد بدأت تظهر بوادر التجارب الأولى في بداية القرن الحادي والعشرين، و هذا في كل من مصر، والسعودية، إمارة دبي، الأردن، وسرعان ما اقتنعت الدول العربية الأخرى بمميزات وفوائد هذا المشروع، مما دفعها إلى تبني الفكرة، والجزائر واحدة من هذه الدول التي تحاول تنفيذ هذا المشروع على أرض الواقع. والهدف الرئيسي من إقامة الحكومة الالكترونية هو تقديم الخدمات إلكترونية لتبسيط المعاملات الحكومية بين الجمهور والدوائر الحكومية، وزيادة نشر الوعي المعلوماتي وهذا سوف ينعكس على زيارة مستوى التعليم والتدريب في صفوف القطاعين العام والخاص، وبالتالي الاستفادة القصوى من التكنولوجيا التي تساهم في الوصول إلى

المحور الأول: ما هي الحكومة الالكترونية؟

يحتوي هذا المحور على أربعة نقاط، 1/ تعريف الحكومة الالكترونية، 2/ ركائز الحكومة الالكترونية، 3/ أهداف الحكومة الالكترونية، 4/ بتعلق بالمجالات الرئيسية لأنشطة الحكومة الالكترونية.

1- التعريف بالحكومة الالكترونية

أدت التطورات المعلوماتية وتوجهاتها في السنوات الأخيرة ، لوضع مختلف أعمال المؤسسات والوكالات والإدارات بالدولة ، في سياق إجراءات الكترونية محددة ، وهو ما يسمى بالحكومة الالكترونية بالمعنى الخدماتي لأجهزة الحكومة ومؤسساتها، ومصطلح "الحكومة الالكترونية" علميا هو مصطلح إداري تقني صرف.

يقوم المفهوم الشائع عن الحكومة الإلكترونية أساساً على أنها شبكة متطورة من النظم الكمبيوترية، التي تمكن الجمهور من الوصول إلى عدد كبير من الخدمات والمعاملات الحكومية المؤتمتة، عبر الإنترنت أو عبر وسائل إلكترونية أخرى. هذا المفهوم التكنوقراطي يغفل المحتوى الفكري والسياسي للحكومة الإلكترونية، والسياق التاريخي والثقافي الذي أفضى إليها.

وتعرف الحكومة الإلكترونية بالاستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات بهدف تسهيل العمليات الإدارية اليومية للقطاعات الحكومية. يمكننا القول في ضوء ما تقدم إن الحكومة الإلكترونية من حيث مفهومها، 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" (2).

كما توجد في الأدب الإداري محاولات متعددة لتعريف الحكومة الالكترونية منها :

" إن الحكومة الالكترونية تعني ببساطة، إنتاج المعلومات وتوزيعها، والخدمات الالكترونية خلال 24 ساعة في اليوم ، وسبعة أيام في الأسبوع، وبطريقة تركز على تلبية احتياجات المواطنين والأعمال" (3)، وهذا يعني أن فكرة استمرارية توزيع الخدمة الالكترونية وعدم انقطاعها بعد انتهاء أوقات العمل الرسمي كانت منذ البداية ميزة أخرى من مزايا تطبيق مشروعات الحكومة الالكترونية.

الحكومة الالكترونية هي أيضا، "الإدارة العامة الالكترونية للأعمال والوظائف الحكومية الموجهة للمواطنين أو لقطاع الأعمال ، أو بين مؤسسات الدولة ووكالاتها وأجهزتها عبر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بكثافة يجعل من الحكومة

الالكترونية نموذجا فعالا لإنتاج الخدمة العامة وتوزيعها على المواطنين ، الأعمال، العاملين والمؤثرين من خلال تنفيذ المعاملات على الشبكة" (4). الحكومة الإلكترونية تشمل "تبادل المعلومات بين الإدارة والمواطنين دون أن يكون لهاته المعلومات طابع تجاري أو تتسم بهدف الربح مثل إيداع التصريحات الضريبية أو طلب وثيقة إدارية وهو ما يفيد الجانبين" (5).

وتشمل خدمات الحكومة الالكترونية بشكل عام نشاطين رئيسيين: الخدمات المباشرة، والعمليات الإدارية للدولة. بخصوص الخدمات المباشرة، تشمل الخدمات الخارجية التي تخص خدمات المواطنين والأعمال المختلفة، ويتضمن ذلك توفير شتى الخدمات المتعلقة بإجراءات أجهزة الدولة ، مثل القوانين واللوائح والقرارات ، والتقويم وتواريخ الأعمال والإجراءات بأنواعها ، والأسئلة المتكررة من قبل المتعاملين مع أجهزة الدولة وإجاباتها، والتطبيقات الإجرائية المتعلقة بالضرائب والمخالفات والرخص. أما العمليات الإدارية للدولة ، فتشمل العمليات الداخلية بين موظفي الدولة، مثل إجراءات التوظيف الالكتروني، وإدارة المستندات والوثائق عبر الويب، والنماذج الالكترونية ، والمراسلات لالكترونية والاجتماعات ..وعملها كل من الخدمات الخارجية المباشرة والعمليات الداخلية هي أنشطة متكاملة ضمن مهام الدولة الالكترونية" (6).

ومهما اختلفت الألفاظ المستخدمة في التعريفات السابقة وتعريفات أخرى، فإنها تتفق على أن الحكومة الالكترونية احد الاتجاهات الواعدة في أداء الخدمات الحكومية بفاعلية وكفاءة، وتهدف الحكومة الالكترونية إلى استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة والاتصالات لتعزيز العلاقة بين الأجهزة الحكومية وقطاعات المجتمع المختلفة من أفراد ومؤسسات وتيسير الاتصال فيما بينهم للحصول على الخدمات الحكومية بطريقة سهلة ونموذجية ومتطورة، وتتنوع خدمات الحكومة الالكترونية إلى خدمات فيما بين الأجهزة الحكومية نفسها، وخدمات بين الأجهزة الحكومية ومؤسسات الأعمال والقطاع الخاص، وخدمات بين الحكومة والأفراد من مواطنين ومقيمين.

2- ركائز الحكومة الالكترونية

وتقوم فكرة الحكومة الالكترونية على ركائز أربعة (7) :

أ-تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتفاعلية والتبادلية في موضع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على شبكة الانترنت، في نشاط أشبه ما يكون بفكرة مجمعات الدوائر الحكومية.

ب-تحقيق حالة اتصال دائم بالجمهور (24 ساعة في اليوم 7 ايام في الأسبوع 365 يوم في السنة)، مع القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن .

ج-تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والأداء والانجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل منها على حده .

أولاً : علاقة الحكومة بالمواطنين (G2.C)

إن من أهم مبررات ظهور نظم الحكومة الالكترونية هو تطوير علاقات الحكومة مع المواطنين وتحسين خدماتها العامة المقدمة لهم. ونقل هذه الخدمات إلى شبكة الانترنت وأنماط التكنولوجيا الرقمية الأخرى. وتضم هذه العلاقة أنشطة متنوعة ذات صلة بالدور الحيوي للحكومة في حياة المواطنين. نذكر على سبيل المثال لا الحصر:

أ-التسجيل المدني:(إصدار شهادة الميلاد، الزواج، جواز السفر، شهادة الأحوال المدنية، الوفاة، ...)

ب . الخدمات الصحية: (وتشمل الضمان الصحي، المستشفيات، العلاجي الطبي، بطاقة الشفاء بالجزائر مثلا)

ج-التعليم : (التربية والتعليم الأساسي، والثانوي والتعليم العالي، ومراكز البحوث والدراسات، البعثات، الإجازات الدراسية.)

د-الخدمات الاجتماعية: (الضمان الاجتماعي، التقاعد، الاستخدام الجزئي، التوظيف، الرعاية الاجتماعية..).

هـ-الخدمات الاجتماعية والثقافية الأخرى المقدمة للمواطنين والمستفيدين.

بصفة عامة، هذه الخدمات الأساسية وغيرها وما يرتبط بها من معلومات ومعاملات يومية مستمرة مع فئات المجتمع المختلفة، يتم نقلها من خلال الحكومة الالكترونية إلى خدمات الكترونية فورية، يتم توصيلها عبر شبكة الانترنت الحكومية، وشبكة الانترنت التي يرتبط بها المواطن.

ثانياً: علاقة الحكومة بالحكومة (G2.G)

ومن المداخل المهمة لخلق بيئة الكترونية في العمل الداخلي للحكومة نورد الوسائل التالية على (سبيل المثال لا الحصر):

1- استخدام البريد الالكتروني بين العاملين في الوزارات والمؤسسات والهيئات والوكالات العامة، وبصفة خاصة تبادل التعليمات والقرارات.

2- استخدام تقنيات الانترنت لتحسين إنتاجية العمل الإداري.

3- التوجيه العملي نحو المكاتب اللاورقية او المكاتب التي تتقلص فيها مساحة الأوراق نتيجة لاستخدام الوسائل الالكترونية في إرسال وتخزين المعاملات والأنشطة اليومية.

4- توظيف قدرات الشبكات (Intranet & Extranet) التي يتشكل منها معمار الحكومة الالكترونية لضمان تحقيق أعلى مستوى من الكفاءة والفعالية في العمل الإداري.

د-تحقيق وفرة في الإنفاق في كافة العناصر بما فيها تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات المحتوى التجاري.

3- أهداف الحكومة الالكترونية

هناك أهداف مشتركة لمعظم مشروعات ومبادرات الحكومة الالكترونية نورد بعضها منها في الجدول:

جدول رقم (1): خلاصة الأهداف الإستراتيجية للحكومة الالكترونية في بعض دول العالم

| اسم الدولة | الأهداف الإستراتيجية |
|----------------|---|
| استراليا | تعزيز الكفاءة الاقتصادية، فعالية توزيع الخدمات |
| دبي | تحديث الحكومة، تحسين الجودة، الموثوقية وسهولة الدخول الى المعلومات، السرعة في تقديم الخدمات الحكومية. |
| البرتغال | ديمقراطية الحكومة، التركيز على خدمات المواطنين. |
| سنغافور | تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين. |
| الملكة المتحدة | تحسين الخدمات للمواطنين وأصحاب الأعمال وتحديث الحكومة |

المصدر: <http://www.Reachjo>

كذلك من بين الأهداف الموضوعية والمزايا التي يمكن اكتسابها من مشروعات الحكومات الالكترونية ما يلي (8):

أ-تساهم الحكومات الالكترونية في تعزيز الشفافية من خلال تقديم معلومات ذات درجة عالية من الموثوقية والالتزام القوي بنشر وتداول هذه المعلومات.

ب-تحسين استجابة الحكومة لاحتياجات المستفيدين (من المواطنين وغيرهم) من خلال تجهيزهم بالمعلومات الوافية، وابتكار أساليب جديدة للعلاقة البيئية المتفاعلة التي تجمع المستفيدين بإدارات وهيئات ووكالات الحكومة.

ج-توفير المال والوقت والموارد المستخدمة من قبل إدارات الحكومة في إطار علاقاتها بالمواطنين وأصحاب الأعمال والمستثمرين. ويتحقق هذا الهدف من خلال التأثير الايجابي المباشر للحكومة الالكترونية في تحسين الأداء الحكومي وتعزيز نظام الرقابة على أداء الموظف العام.

د-تسعى مشروعات الحكومات الالكترونية إلى تحسين جودة الخدمات العامة الحكومية المقدمة للمستفيدين، وذلك في ضوء معايير موضوعية لقياس الجودة مبنية على فلسفة إدارة الجودة الشاملة.

هـ-خلق تأثير ايجابي في المجتمع من خلال ترويج وتنمية معارف ومهارات تكنولوجيا المعلومات بين أفراد المجتمع.

4- المجالات الرئيسية لأنشطة الحكومة الالكترونية

تتوزع الأنشطة الحكومية الالكترونية على ثلاث مجالات رئيسية من خلال ثلاثة أنواع من العلاقات المهمة هي (9):

أهمية وأوزان حقيقية في عملية اتخاذ القرارات تماما مثل التكاليف والأرباح وتحقيق الكفاءة.

• قدرات مجابهة المشاكل بين الأفراد: من مفاهيم التطوير التنظيمي أن حدوث المشاكل في المنظمة بين الأفراد وبين الجماعات شيء طبيعي وارد ، ومن ثم يجب تقبل هذه الحقيقة والتعامل مع المشاكل بانفتاح واكتساب القدرة على مجابته وحلها، ويساعد على ذلك توافر الثقة والصدق مع النفس والقدرة على إعطاء وتقبل ملاحظات التغذية العكسية.

• الاستعداد لتقبل المخاطر: ويعني ذلك القدرة على تحمل المخاطر مثل اتخاذ إجراء ما في مواجهة المشاكل التي يتجنبها الأفراد.

• القدرة على إعطاء وتقبل ملاحظات التغذية العكسية: بهدف التحقق وتصحيح الافتراضات عن الآخرين والتوصل إلى حقيقة ما يحدث منهم ومن أنفسنا ومن أداؤنا ومن ثم رؤية المواقف والسلوك والاتجاهات على حقيقتها، ويساعد توافر الثقة والانفتاح والاحترام المتبادل على ممارسة عادة إعطاء وتقبل ملاحظات التغذية العكسية حتى تصبح عادة مرسخة وتكون النتيجة رؤية الذات وفيه أعرق وأدق لما يحدث أثناء الأداء وإنجاز الأعمال.

ثانيا : عوامل الارتقاء الحضاري

تتمثل عوامل الارتقاء في الميادين التالية⁽¹⁵⁾ :

1- الشفافية

وتمثل الشفافية أسلوبا جديدا للتعامل في حل المشكلات التي تواجه مسار إمداد المعلومات والخدمات الحكومية لجمهور المستفيدين. وعلي ذلك، فإن إصلاح العمليات الإدارية يمثل الخطوة الأولى في إطار عملية التحول الناجح نحو إقامة الحكومة الإلكترونية. وعلي الرغم من إصلاح العمليات يعتبر أساسا مرغوبا ومتطلبا، إلا أنه من المهم تكوين أو خلق عمليات وإجراءات جديدة تؤدي إلى إحداث تغييرات جذرية في أساليب وطرق العمل الإداري وخاصة في علاقاتها بالمواطنين ومنشآت الأعمال.

2. القيادة الإدارية

حتى يمكن تحقيق عملية التحول للحكومة الإلكترونية بنجاح، يصبح من الضروري توافر عددا من القوى العاملة القادرة على التعامل والتكيف مع التكنولوجيا المتقدمة. وبدون هذه الكفاءات المؤهلة للتعامل مع متطلبات الحكومة الإلكترونية، يصعب بل ويستحيل تحقيق أهداف إقامة مشروعات الحكومة الإلكترونية حتى لو توافرت الإمكانيات والموارد المادية والمعنوية. لذلك فإن الحكومة الإلكترونية تتطلب قيادة سياسية وإدارية قوية، تلتزم بدعم الجهود التي تؤدي للتحول نحو الحكومة الإلكترونية من خلال توفير الوقت والجهد والمال والموارد والمناخ

، ووسيلة تفاعل بأداء أعلى وكلف أقل وهي أيضا وسيلة أداء باجتياز كل مظاهر التأخير والبطء والترهل في الجهاز الحكومي . أي أن دور رسالة الدولة الإلكترونية تسعى للارتقاء بالمجتمع إلى شكل جديد من التحضر. ولكن السؤال الذي يطرح نفسه في الصميم، هل هذا التحضر يشترط شروطا للارتقاء، فما هي شروط وعوامل الارتقاء إلى التحضر لتهيئة مناخ للدولة الإلكترونية ؟

أولا : شروط الارتقاء الحضاري

للارتقاء إلى مستوى الحضاري، يتطلب توفير شروط أساسية والتي تتمثل فيما يلي:

- يقول مالك بن نبي " أن المجتمع الذي يريد أن يتقدم نحو أبواب الحضارة ، أن يهتم في الأول بعملية التوجيه العملي ، ثم يكون بعد ذلك ، التوجيه في العمل من أجل كسب العيش أي بعبارة أخرى ، يجب على المجتمع أو يوضح لأفراده أن العمل شرط أساسي ، ليس فقط لكسب العيش ، وإنما هو عملية ضرورية تحقق للمجتمع لونا من ألوان التطور⁽¹²⁾ .

- كما يشير أيضا ان الرقي للحضارة يستلزم شرطين أساسيين ، هما :

1- ينبغي علينا أن نتخلص من نفسية المستحيل ونفسية التساهل ، فليس هناك شيء سهل وليس هناك شيء مستحيل .

2- باب الواجب. وأن نركز منطلقنا الاجتماعي والسياسي والثقافي على القيام بالواجب، أكثر من تركيزنا على الرغبة في نيل الحقوق، لأن كل فرد بطبيعته تواق (ambitieux) الى نيل الحق، ونفور القيام من الواجب .. فالمجتمع الذي يرتفع وينمو، فإن ذلك يعني أن لديه رصيда من الواجب فائضا على الحقوق"⁽¹³⁾ .

3- إحداث التغيير في قيم وسلوك الأفراد: لا يوجد أي نظام للتطوير التنظيمي يمكن أن يعمل بنجاح لأي فترة زمنية في جو من عدم الثقة. كما أنه لا توجد حاليا أي نماذج للتطوير التنظيمي تفترض عدم رشد البعض، وأن الأفراد لا يستجيبون للصدق، ولا يهتمون بالآخرين، ولا يثقون فيهم، ولا يحبونهم القيم في نظام التطوير التنظيمي. يستلزم التغيير السريع قيما ثقافية مساعدة وقادرة على التعامل معه باعتباره السمة المؤكدة في العالم، وتتيح هذه القيم ليس فقط القدرة على التكيف مع التغيير، بل أيضا المساهمة فيه والسعي إليه باعتباره الركيزة الأساسية للتقدم ، وفيما يلي أهم هذه القيم⁽¹⁴⁾ :

• الصدق والانفتاح في معاملات الأفراد.

الصدق مع النفس: أي الاتجاه إلى ممارسة السلوك الطبيعي والأمثل بدلا من التمثيل وارتداء الأقنعة وعدم المصارحة، فالسلوك الحقيقي يتصف بالصراحة الأمر الذي يكشف المشكلات ويعمل على حلها ، كما أنه على الإدارة أن تعلم أن المشاعر والأحاسيس الصادقة بين الأفراد في المنظمة هي ذات

فالانضباط الذاتي، هو سلوك أخلاقي يقوم به تهيئ النفس وتربيتها على تأدية الواجب بإتقان والتقيد بالنظام وإطاعة الأوامر وقوانين المؤسسة بدون مراقب خارجي⁽¹⁶⁾.

إن الانضباط الذاتي لا يتحقق إلا بتوافر عناصر للترتيبات التنظيمية الرسمية ومنها على سبيل المثال الاختيار والتدريب والتحفيز المادي والمعنوي للعناصر البشرية، وكذا نمط الأسلوب الديمقراطي المطبق في سلطة التسيير على مستوى المؤسسة، يهياً علاقة الثقة المتبادلة بين القائد والمرؤوسين في ميدان العمل مما يؤدي الى تحقيق الأهداف المنشودة لإستراتيجية الحكومة الالكترونية. حيث يساعد هذا المناخ التنظيمي على الارتباط والولاء للمؤسسة التي ينتمي إليها الفرد، مما يحثه ويدفع به الى التمسك بالانضباط الذاتي في عمله ليسهل على تحقيق رسالة أهداف الحكومة الالكترونية وأهداف المجتمع .

دور الإعلام في توعية المجتمع

للإعلام دور كبير في توعية المواطنين والتواصل معهم من خلال إقامة المؤتمرات أو الندوات عبر مختلف وسائل الإعلامية بدون استثناء، والمؤسسات التربوية والتكوينية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية والثقافية والجامعية حتى مؤسسات إعادة التربية أي يجب أن تصل هذه الرسالة الى كافة أفراد المجتمع بدون استثناء، حتى يستوعبوا كيفية التعامل مع الحكومة الالكترونية، وكذلك تتواصل فهم رسالة الحكومة الالكترونية مع جمهور المتعاملين من خلال وسائل الإعلام ليطلع الناس على ما تقدمه الحكومة الإلكترونية للمستفيدين منها ولرفع مستوى ثقة الفئات المستخدمة بالنظم الالكترونية.

المحور الثالث - تحديات نجاح الحكومة الإلكترونية

يحتوي هذا المحور على: 1/ مشاركة الحكومة الالكترونية في أهداف المجتمع، 2/ انتشار الإنترنت، 3/ شفافية المعلومات، 4/ بناء الثقة، 5/ تطوير البنية الأساسية، 6/ ثقافة المجتمع تدعم رسالة الحكومة الإلكترونية.

1- مشاركة الحكومة الالكترونية في أهداف المجتمع

الحكومة الالكترونية نغنيه في هذا المفهوم هو استخدام الحاسب الألي بطريقة معلوماتية لإرسال المعلومات الحكومية وانجاز المعاملات بين القطاعات الحكومية أو المتعاملين معها سواء من قبل المواطن أو المقيم أو القطاع الاقتصادي وفق الضمانات الأمنية التي تحمي المستفيد والجهة المقدمة للخدمة وتطبيق هذا المفهوم سيؤثر ايجابياً في تطوير أداء الأجهزة الإدارية والفنية الحكومية والذي يعتبر تطوراً جوهرياً لما فيه من تقليص للتكاليف الإدارية والمالية والجهد والزمن ناهيك عن كثره المراجعين لدوائر الحكومية وطوال فترات انتظارهم وازدحام الطرق وما إلى ذلك... وهذا على سبيل المثال تجديد رخص قيادة السيارات وإصدار بطاقة الأحوال المدنية والحصول

السياسي والاقتصادي والاجتماعي والتكنولوجي، الذي يسهم في إطلاق قدرات القوى العاملة الإبداعية والخلاقة.

3- وضوح الإستراتيجية

التحول نحو حكومة إلكترونية فعالة وكفاء وناجحة، يتطلب وجود رؤية ورسالة واضحة المعالم، وأوليات محددة ودقيقة في ضوء معايير ومواصفات واضحة المعالم، تتمشى وتتطابق مع التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ويتطلب الاستثمار الاستراتيجي توافر خطط استثمار واضحة، وأهداف محددة ترتبط بالموارد البشرية والمادية المتاحة في الوقت المحدد لها. وعلى ذلك تختار مشروعات الحكومة الإلكترونية على أساس تحقيقها، أقصى عائد ممكن يختص بعائد الاستثمار أو الاستغلال الأمثل للموارد البشرية والمادية. من هذا المنطلق، تنبثق ضرورة توافر معايير كميّة وكيفية لقياس الإنتاجية والأداء الجيد المقبول.

4- التعاون مع المجتمع

حيث أن الحكومة الإلكترونية تقام في الأساس لخدمة المواطنين ومنشآت الأعمال وغيرها من منظمات المجتمع ووحداته، لذلك يجب التعاون معها ومشاركتها في بناء وإرساء علاقات متبادلة، وتحالفات تعود بالنفع على المجتمع ككل. ولا يقتصر التعاون على العلاقة مع المواطنين ومنشآت الأعمال ومنظمات المجتمع فحسب، وإنما يشمل أيضاً علاقة المصلحة الحكومية بإدارتها ووحداتها وتنظيماتها المتعددة وعلاقة كل ذلك بمصالح والأجهزة الحكومية الأخرى، على كافة المستويات المركزية والمحلية. كما يجب أن تتعاون منشآت القطاع الخاص مع الحكومة الإلكترونية، بحيث لا يقتصر هذا التعاون على المعاملات الإلكترونية فحسب، بل يجب أن يتضمن أيضاً تبادل الرؤى والأفكار والاستثمارات.

5- مشاركة المجتمع المدني

المشاركة والتضمين المدني في أعمال الحكومة الإلكترونية يعتبر عاملاً مهماً وضرورياً لتأكيد فعاليتها ونجاحها، حيث تتجه نحو تحسين مقدرات المجتمع وفعاليتها الحياتية. لذلك يجب مشاركة المواطنين ومؤسسات المجتمع المدنية من نقابات وجمعيات غير حكومية، في اتخاذ القرارات الخاصة بالحكومة الإلكترونية، من خلال التشاور والمشاركة الإيجابية، للتعرف على وجهات النظر والآراء المختلفة نحو مشروعات الحكومة الإلكترونية.

كما يضيف الباحث عنصران أساسيان من عوامل الارتقاء الحضاري وهما :

الانضباط الذاتي للأفراد : هو سمة من سمات الشخصية، يمثل سلوك وتصرفات الفرد ومصدر الحركة والفعالية للعمل وهو مظهر ومؤشر للنشاط والحياة في إدارة المؤسسة، ويلعب دوراً هاماً في التأثير على رسالة الحكومة الإلكترونية.

كونية⁽¹⁸⁾.

3- شفافية المعلومات

الافتقار لعامل الشفافية المرتبط بتصميم نظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يمنع المواطنين المتوقع تعاملهم مع الحكومة الإلكترونية من المشاركة الفعلية في أعمالها وأنشطتها، لذلك يجب التوصية بالتالي:

أ- الإعلان علي الخط عن النظم والمتطلبات والعمليات والمهام والإجراءات اللازمة للحصول علي الخدمات الإلكترونية الحكومية المختلفة.

ب- تحويل المكاتب الرسمية للموظفين وخاصة المديرين إلي مواقع إيجابية مفتوحة تكون بمثابة أمثلة للالتزام واحترام الشفافية ليكونوا قدرة للآخرين من الموظفين.

ج- إعطاء المواطنين كل الفرص المتاحة لمتابعة سير معاملاتهم وتعريفهم علي الخط بالإجراءات المتخذة خطوة بعد أخرى وفي الوقت الحقيقي.

د- منح موظفو الخدمة العامة حوافز لإحداث التغيير والإصلاح المنشود.

هـ- توحيد الشفافية وإصلاح العملية الإدارية لتبسيط الإجراءات والتعليمات الإدارية.

يجب تشجيع كافة فئات المجتمع علي إمكانية الوصول للحكومة الإلكترونية بغض النظر عن قدراتهم البدنية أو الجسدية أو مواقع تواجدهم، من خلال:

- تصميم وتطوير التطبيقات التي تلائم كل الفئات ومن بينهم المعاقين كالمكفوفين والصم والبكم.

- إصدار تشريعات وقوانين تجبر الحكومة علي تبني التكنولوجيا المتقدمة لمساعدة المعاقين.

- صياغة معايير للأداء وقياس تدفق العمل في مجال الحكومة الإلكترونية.

4. بناء الثقة⁽¹⁹⁾

يجب بناء ثقة جمهور المتعاملين مع المصالح والدوائر الحكومية. وفي هذا الصدد ينبغي أن يكون مشروع الحكومة الإلكترونية داعماً لجمهور المستفيدين، بدون تمييز أو محاباة إلا في الحالات الاستثنائية، من خلال:

أ- تحديد وتشخيص الشركاء أو المتعاملين الداخليين والخارجيين وبناء إستراتيجية ذات خطوط اتصال مفتوحة.

ب- البدء بالمشروعات قصيرة الأجل التي تحقق نتائج مبكرة تساعد في بناء الثقة.

ج- وجود قيادة قوية تساهم في بناء الثقة ببرامج الحكومة الإلكترونية.

على خدمات الكهرباء والماء والاتصالات والتأمينات وشؤون ذوي الاحتياجات الخاصة وكذلك تراخيص البناء وتراخيص المحلات التجارية وتراخيص المهن وتجديد السجلات التجارية وحجز مواعيد المستشفيات وحجز رحلات الطيران وتنسيق القبول بالجامعات وغيرها من الكثير الخدمات التي تتم وأنت في مكانك دون أن تتحرك سواء من منزلك أو مكتبك أو من أي مكان وذلك عن طريق استخدام الحاسب الآلي الذي يرتبط ببوابة الكترونية واحدة تنهي معها معاملاتك على مدى أربعة وعشرين ساعة يومياً وعلى مدار أيام الأسبوع وعلى طوال العالم. يتجلى من هذا تحقيق أهداف المجتمع المتحضر، حيث تسعى الحكومة الإلكترونية المشاركة مع أهداف المجتمع الى القضاء التدريجي على "المحسوبية، الرشوة، الوساطية، على الجشع والطمع، التسلط... أي كل أشكال أمراض البيروقراطية التي يعاني منه المجتمع العربي، لاسيما المجتمع الجزائري منذ الاستقلال، كما يرجع الفضل إلى الله تعالى بواسطة اكتشاف القرن، الا وهو "شبكة الانترنت".

2. انتشار الإنترنت

يعد انتشار استخدام الإنترنت⁽¹⁷⁾ إحدى الركائز الأساسية التي تقوم عليها الحكومة الإلكترونية. أن نمو انتشار استخدام الإنترنت يشكل ظاهرة صحية تبشر بالخير، الأمر الذي يولد نطاقاً فاعلاً لتأسيس اتصال بين مستخدمي الإنترنت، سواء كان ذلك بين القطاعات الحكومية أو الخاصة على السواء أو الاثنين معاً، مهما تباعدت مواقعهم الجغرافية، وتكون البنية التحتية (شبكة الاتصالات) بمثابة الوسيطة الممكنة لربط مختلف القطاعات. وقد أصبح بإمكان الفرد الدخول في المنظومة الرقمية، لاستخراج شهادة ميلاد أو تجديد مركبة سيارة، من خلال منفذ حاسب دون الحاجة إلى زيارة مواقع تلك المؤسسات شخصياً.

فكلما توسع استخدام الإنترنت في المجتمع، كلما سهل مهمة الحكومة الإلكترونية كمشروع متكامل، ومع ذلك فإن هذا، لا يستثنى دور وسائل أخرى مكملته للإنترنت مثل الهاتف الثابت و المحمول و الفاكس . فالهاتف الثابت، يعد وسيلة سريعة تتميز بانخفاض التكلفة للتعامل المصري، وإنجاز مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية على سبيل المثال. في حين أن الهاتف النقال يعد وسيلة عملية غدت تنتشر بسرعة على نطاق واسع من فئات المجتمع، مما جعل الكثير من الشركات تستخدمها للوصول إلى نسبة كبيرة من العملاء للترويج.

ومن خلال آلية التجريد والترميز الحاسوبية، ودخول الإنسان عصر الرقمية الإلكترونية السريعة، يبدو ان الانترنت عامل قوي جدا في التغيير الاجتماعي والثقافي الجديد. ورأى المفكرون المعاصرون أن الإنسان العصري، لابد له اجتماعياً، من أن يفتح على الثقافات والتغيرات الاجتماعية التي تفرضها تقنية المعلومات. كما أشار مكلوهان: "ان الاعتماد المتبادل الإلكتروني الجديد، يعيد تكوين العالم في صورة قرية

- التعليق علي خطط الحكومة الإلكترونية نفسها،
- استرجاع المعلومات (علي سبيل المثال، الوصول للمعلومات من مواقع الحكومة علي شبكة الويب) أو تقديم المعلومات من خلال المسوح العامة، المجموعات المحورية، أو البريد الإلكتروني،
- المشاركة في الحوار بين المواطنين والمخططين والمنفذين للحكومة الإلكترونية.

وفي هذا الإطار، يعتبر المواطنون أي مجتمع الانترنت، خبراء الحكومة الإلكترونية التي تقوم من خلال المشاركة الفعلية مع جمهور المستفيدين منها.

المحور الرابع : دور الدولة الجزائرية في تهيئة المجتمع الى الحكومة الالكترونية

أولاً- استعداد الدولة الجزائرية للحكومة الالكترونية

نظرا لاستعداد الدولة الجزائرية بتجسيد "الحكومة الإلكترونية" قامت بسياسة الاهتمام المتزايد بتعليم العلوم الأساسية والتكنولوجيا عامة، في الجامعات والمعاهد والمراكز الجامعية الجزائرية، كما ازدادت في التعليم الثانوي والتقني، ومراكز التكوين المهني انتشارا في شتى مجالات تقنية المعلومات والاتصالات، كما يجب الإشارة تم إدخال مادة التكنولوجيا في السنة أولى ابتدائي، وتدریس مادة الإعلام الآلي في المتوسط والثانوي. كما تم ربط عدد كبير من المؤسسات التعليمية العامة والخاصة، والمراكز البحثية، بالانترنت. كذلك تزايد انتشار مقاهي الانترنت في مختلف المدن والأحياء وبلديات القطر الجزائرية، الأمر الذي يشير الى اهتمام المجتمع الجزائري بظاهرة الانترنت، وإقباله الشديد على استخدامها وبخاصة في ظروف التخفيضات الأخيرة لأسعار خدمة الانترنت، هذا الى جانب تخفيضات ملحوظة في أسعار خدمات الهاتف النقال، وتقنيات الحاسوب بأنواعها.

كما يجب الإشارة إلى تأكيد وزير البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال حميد بصالح: " أن الدولة خصصت غلafa ماليا قدر بـ 130 مليار دينار لإنجاز مشروع الإدارة الإلكترونية". وبخصوص المشاريع التي باشرتها الوزارة الوصية الخاصة بالحكومة الإلكترونية مع مختلف الوزارات : كوزارة التربية الوطنية، الأشغال العمومية، التعليم العالي والبحث العلمي وغيرها من الهيآت" (22).

بالإضافة الى ذلك أن كل الوزارات الداخلية والخارجية للدولة الجزائرية بدون استثناء أدخلت الحاسوب وشبكة الانترنت، كما بادرت الوزارة الداخلية بتطبيق جزء من مهام الحكومة الإلكترونية جواز السفر وبطاقة التعريف الإلكترونية. وأصبحت 400 ألف مؤسسة جزائرية ستلتزم بقواعد الشفافية المحاسبية الدولية مع تطبيق النظام المالي والمحاسبي الجديد مع بداية سنة 2010 و"أن النظام المحاسبي الجديد الذي سيشرع في تطبيقه بداية جانفي 2010، سيفرض

د- التركيز علي استخدام اللغة العربية والمحتوي المفصل علي احتياجات المجتمعات المختلفة كل حسب متطلباته ورغباته.

5- تطوير البنية الأساسية

ضرورة تهيئة البنية الأساسية لنجاح الحكومة في أداء أعمالها. ويتم ذلك من خلال توفير نظم اتصالات فعالة لنقل البيانات والمعلومات وتدفعها من والي المصالح والدوائر الحكومية إلي جمهور المتعاملين من المواطنين ومنشآت الأعمال ومنظمات المجتمع المدنية وبالعكس، وذلك من خلال:

أ- تطوير مشروعات متوافقة مع بنية الاتصالات الأساسية المتوافرة بالفعل.

ب- استخدام أكشاك الوصول العامة ومراكز الخدمة المجتمعية المتنقلة.

ج- تشجيع القطاع الخاص علي الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات السلكية واللاسلكية للإسراع في استخدامها وانتشارها علي نطاق واسع.

د- تدريب المتعاملين والقوي العاملة علي أساليب التعامل والتكيف مع التكنولوجيا المتطورة وحثهم علي الاستفادة القصوى منها.

6- ثقافة المجتمع تدعم رسالة الحكومة الإلكترونية

ان المجتمع الأكثر ثقافة هو الأقرب تطبيقاً لمفهوم التعامل في ظل البيئة الإلكترونية، وتلعب المشاريع الوطنية المختلفة دور في ذلك، فعلى سبيل المثال إن إدخال تعليم الحاسب الآلي في التعليم دور إيجابي في زيادة الوعي بأهمية التقنية واستخداماتها، كما أن دخول شبكة الإنترنت في الدولة عبر جميع الوزارات والمؤسسات العمومية الإدارية والاقتصادية والتجارية يساهم وبشكل كبير في إقبال الناس على استخدام الحاسب الآلي، ومن ثم التواصل مع الآخرين عبر الفضاء الإلكتروني، فأصبح تطبيق الحكومة الإلكترونية أسهل من ذي قبل، و يستمر دور المعاهد التدريبية سواء الحكومية أو الخاصة وأهميتها في زيادة التثقيف ألعوماتي، إلى جانب وسائل الإعلام المختلفة في تقريب المسافات بين المجتمع وبيئة العمل في ظل الحكومة الإلكترونية (20).

عند الحديث عن الحكومة الإلكترونية والشئون العامة (21)، تتعلم كل الحكومات حتى المتقدمة منها، كيف تشجع المشاركة العامة للمواطنين وتنظمها وتديرها بعالية وكفاءة. وتعتبر المشاركة العامة عنصرا مهما في مراحل كثيرة للحكومة الإلكترونية من تفسير رؤية وتحديد أولويات المجتمع منها، إلي تقرير الاستعداد الإلكتروني وإدارة مشروعاتها. والحكومة الإلكترونية تعادل المشاركة لا الآلية.

حيث أن الجمهور الذي يشتمل علي القطاع الخاص، المجتمع المدني، والأفراد يمكن أن يشارك بفعالية في شئون الحكومة الإلكترونية بطرق كثيرة ومختلفة، منها:

والمحسوبية والرشوة وجميع أشكال الفساد الإداري، هذا من جهة. ومن جهة أخرى، هناك سلبيات لهذه السياسة، لاسيما أن الجزائر تصبح ضمن القرية العالمية، كل كبيرة وصغيرة ستمر على عيون الاخطبوط الغربي من الدول القوية المسيطرة على المعلوماتية في العالم، مع تزايد شبكة الغزو الثقالي والجوسسة الالكترونية، والتزايد في التبعية الالكترونية بالخارج، لتستعد أجيال المستقبل كيف نجابه معركة المعلوماتية مستقبلا؟ ويقول مالك بن نبي: "فالثورة لا تستطيع الوصول إلى أهدافها، إذا هي لم تغير الإنسان بطريقة لا رجعة فيها من حيث سلوكه وأفكاره وكلماته" (25).

وفي الختام، يقول الله تعالى ﴿ان الله لا يغير ما بقوم حتى يغيروا ما بأنفسهم﴾ سورة الرعد: 11

توصيات

- 1- تشكيل مجلس استشاري لمشروع الحكومة الإلكترونية وبما يشمل الجامعات والقطاع الخاص ومؤسسات المجتمع المدني بالإضافة إلى ممثلي الحكومة.
- 2- نشر التوعية في مجال تكنولوجيا المعلومات والثقافة الإلكترونية على صعيد المواطنين، والمؤسسات الأكاديمية والمدارس والمؤسسات الحكومية من خلال ورش العمل والمشاركات في الأنشطة المختلفة.
- 3- العمل على إتاحة الاتصال بالإنترنت لأكثر شريحة ممكنة من المجتمع الجزائري من خلال خفض الأسعار وتحسين مستوى الجودة للخدمة المقدمة وفتح سوق المنافسة بين مقدمي هذه الخدمات.
- 4- توسيع رسالة تعليم التكنولوجيا عبر جميع مراحل التعليم من المدرسة إلى الجامعة ومركز التكوين المهني والمؤسسات الدينية والمراكز الثقافية.
- 5- حث الجامعات الجزائرية على استخدام مؤتمرات الفيديو لتسهيل عملية التعلم عن بعد.

الهوامش

- 1- مالك بن نبي، بي الرشد والتهيه، بيروت، دار الفكر المعاصر، 1978، ص 157.
- 2- www.nassemedu.net/Maref-ED.asp
- 3-Johnson Patrick W.(2001).An Analysis of Three Strategic Criteria to guide Polcy Developpement in E-Government:A Bibliographic Essay.Virginia Tech.P2.
- 4-Whitson Thurman L.&Davis Lynn(2001).Best Practices in ElectronicGovernment Comprehensive Electronic Information Dissemination for science and technology.US Department of Energy. 5) 2007 <http://islamfin.go-forum.net/montada-f14/topic-1630.htm>
- 6- علي محمد رحومة، الانترنت والمنظومة التكنو. اجتماعية، بيروت، مركز دراسات الوحدة العربية، 2005، ص 189، 190.
- 7- <http://www.drzidan.com/E-government.doc>

على المؤسسات انفتاحا أكثر وشفافية أكبر لحساباتها، وسيغلق الباب نهائيا أمام الشركات والمؤسسات التي كانت تتلاعب في حساباتها السنوية لمصالح الضرائب. كما كانت ضربة من حديد من طرف المؤسسات المصرفية لن تتعامل بالوسائل الورقية ابتداء من الفاتح جانفي 2010، البنوك تلزم المؤسسات باعتماد النظام الآلي لتحويل الأجور (23).

ثانيا : تشجيع المتعاملين علي تعلم المعرفة الإلكترونية

كما يمكن أن يكون للحكومة الإلكترونية القدرة علي تشجيع المتعاملين علي تعلم المعرفة الإلكترونية الوصول إلي خدماتها العامة، من خلال (24):

- 1- التأكد من أن المحتوى الإلكتروني مصاغ باللغة العربية وأنهم واجهات التفاعل البينية سهلة الاستخدام.
 - 2- تطوير تطبيقات قادرة علي استخدام الوسائط المتعددة من صوت وصورة وحركة وبيانات بجانب النص المكتوب.
 - 3- تضمين التوجه التعليمي في مشروعات الحكومة الإلكترونية.
 - 4- توفير معينات لنقاط الوصول لتدريب المتعاملين والمتريدين علي مهارات استخدام وتوظيف الحاسبات الآلية.
 - 5- تطوير برامج تتضمن وسائل إعلام تقليدية مثل البرامج الإذاعية والتلفزيونية والصحافة التي من خلالها يتمكن المواطنون من التعرف علي معالم وخدمات الحكومة الإلكترونية.
 - 6- التركيز علي المجموعات التي يصعب تحقيق التكامل فيما بينها كالنساء وكبار السن والمعوقين، الخ.
- لواطعنا على بعض أدوات البيئة الثقافية للمشاريع الوطنية المختلفة للمجتمع الجزائري لسياسة البلاد، هو الأقرب لمفهوم التعامل في ظل البيئة الالكترونية كمستهلكين دور في ذلك. فعلى سبيل المثال كان إدخال تعليم الحاسب الآلي في التعليم دور ايجابي في زيادة الاهتمام والتوجيه بأهمية التقنية واستخداماتها، حيث ارتفع عدد مقاهي الإعلام الآلي، وأصبحت نسبة عالية من الأسر الجزائرية تملك جهاز الحاسوب، والاشتراك في خط الانترنت من خلال تزايد المؤسسات الخاصة والعامة في هذا المجال. بالإضافة إلى الهاتف المحمول الذي أصبح فرد جزائري يملك جهازه الخاص بغض النظر عن مستواه المادي أو الثقالي.

الخاتمة

نستخلص من هذا أن الدولة الجزائرية قامت بخطوات لا يستهان بها في بناء البنية التحتية لتجسيد الحكومة الالكترونية، مهما كانت المعارضة، الا وان تجسيد هذه الحكومة سيتحقق بإذن الله تعالى بسبب المنفعة العامة التي يستفيد منها المجتمع الجزائري الذي كان يعاني من التسلط

- 8- سعد غالب ياسين ، الادارة الالكترونية وافاق تطبيقاتها العربية ، المصدر نفسه ، ص 190
- 9- سعد غالب ياسين ، الادارة الالكترونية وافاق تطبيقاتها العربية ، المصدر نفسه ، ص ص 194 . 197
- 10- مالك بن نبي ، شروط النهضة ، المصدر نفسه ، ص 166 .
- 11- www.nassemdu.net/Maref-ED.asp
- 12- مالك بن نبي ، تأملات ، دمشق ، دار الفكر ، 1991 ، ص ص 30 . 31 .
- 13- فؤاد القاضي ، إدارة التغيير ، القاهرة ، المطبعة العثمانية ، 1997 ، ص 125
- 14- محمد محمد ، الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري « Mcluhan and the internet » March 2003 http://publish.uwo.ca
- 15- تقيّة محمد المهدي حسان ، الانضباط الذاتي للأفراد في المؤسسة الصناعية الجزائرية ، رسالة دكتوراه دولة ، علم الاجتماع التنظيم والعمل ، غير منشورة ، جامعة الجزائر ، 2007 ، ص 6
- 16- محمود الريامي ، متطلبات الحكومة الإلكترونية الفاعلة ، موقع وزارة التربية والتعليم السعودي ، شبكة الانترنت ، 2009
- 17- محمد محمد ، الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري المصدر نفسه .
- 18- محمد محمد ، الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري المصدر نفسه .
- 19- محمد محمد ، الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري المصدر نفسه
- 20- http://www.omanlover.org/vb/archive/index.php/t-72828.html
- 21- محمد محمد ، الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري المصدر نفسه .
- 22- نورة باشوش ، جريدة الشروق الوطنية ، 2009.12.20
- 23- عبد الوهاب بوكروح . جريدة الشروق الوطنية : 2009.12.27
- 24- محمد محمد ، الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري المصدر نفسه
- 25- مالك بن نبي ، مشكلات الحضارة بين الرشد والتيه ، المصدر نفسه ، ص 54 .