

واقع الحكومة الإلكترونية وتكنولوجيا الاتصال الحديثة في الجزائر

أيوب صكري

سمير محمد جلاب

أستاذ مساعد أ-المركز الجامعي ميلة

طالب دكتوراه -جامعة المدية

Ayoub.sakri@yahoo.fr

Samirisls@hotmail.com

الملخص:

إن تطور مصادر الاتصال المعلومات كمّاً ونوعاً، وكذلك الموضوعات المتشعبة والمتداخلة التي تعكسها، قد فرضت علينا اللجوء إلى تكنولوجيا الاتصال المعاصرة، كنتيجة حتمية لتأمين السيطرة على المعلومات، وتهيئتها للباحثين والمستفيدين الآخرين بالسرعة والدقة والشمولية التي يتطلبها منطق العصر، وما يمكن ملاحظته من خلال التطور الهائل الذي شهده العالم في عدة قطاعات، ظهور أنماط جديدة لإدارة المجتمعات ومنها الحكومة الإلكترونية، وتعتبر الحكومة الإلكترونية أحد أنماط الإدارة المعاصرة والمستحدثة، وقد شكلت رهانا وتحدياً من التحديات العولمة، نظراً لما تتوفر عليه من سرعة في أداء الخدمات، وكذا في نوعية وجودة تقديم هذه الخدمات.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الاتصالات الحديثة، الحكومة الإلكترونية، الإنترنت.

Abstract:

The evolution of the sources of contact information in quantity and quality, as well as the complex and cross-cutting themes which reflected, had imposed we must resort to the contemporary communication technology, as a result of the imperative to secure control of the information, and configuration of researchers and other users speed, accuracy and completeness required by the logic of the age, what can be seen through the huge development that the world has witnessed in several sectors, the emergence of new patterns to manage

communities, including e-government, e-government is one of the contemporary management patterns suited and has established a bet a challenge of globalization, because of the speed is available in the performance of services, as well as in the quality and provision of these services.

Keywords : Information and communications, technology and modern communications, electronic government, Internet.

تمهيد:

مع تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حول العالم، ظهرت العديد من المفاهيم الجديدة، والتي تعتمد بشكل أساسي على تكنولوجيا الاتصال الحديثة وخصوصاً الانترنت، بسبب سهولة البحث وسرعة الحصول على المعلومات، كما يمكن ملاحظة أن هناك اهتمام دولي متصاعد ومتسارع بما يسمى بمجتمع المعلومات، يعني أنه قد أصبح هناك يقين عالمي بأن هذه التكنولوجيا قد دخلت في جميع مسام الأعمال اليومية للدول والمؤسسات والأفراد، إلى الحد الذي كونت فيه مجتمعا قائما بذاته، وأيضا إلى الحد الذي شكلت فيه مجتمعا جديدا قائما يختلف عن المجتمع الإنساني الطبيعي الذي نعيشه، هذا المجتمع مبني من ملايين الحاسبات المنتشرة في جميع أنحاء العالم ومن ملايين الوصلات الشبكية، ويتم فيه إرسال واستقبال عشرات المليارات من الرسائل المعلوماتية.

لا ينظر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات اليوم على أنها مجرد أداة لتسهيل وتيسير الأعمال المؤسسية والفردية، بل أصبح ينظر إليها على أنها ضرورة قصوى من أجل اللحاق بكل المتغيرات الآنية في العالم، هذه المتغيرات التي أصبحت تتشكل على أسسها قرارات الدول والأفراد، وأصبحت هذه التكنولوجيا هي عماد الاقتصاد لبعض الدول، إن لم تكن قد أصبحت تشكل جزءا هاما من اقتصاد كل دول العالم، وفي عام 1992 تحدث الرئيس الأمريكي بيل كلينتون عن استخدام تكنولوجيا

الاتصالات لتوفير الخدمات للمواطنين، حيث كانت الانطلاقة لما يسمى بالحكومة الإلكترونية "E-Government"، وتعتبر الحكومة الإلكترونية نموذجاً جديداً من التعاملات الحكومية وإعادة تعريف العلاقة بين الحكومة والمواطنين ومساعدة الحكومة في تغيير طريقة عملها وتوصيل خدماتها الحيوية للمواطنين، وذلك عن طريق توفير بنية تصميمية تلبي احتياجات الحكومة.

منهجية الدراسة:

إشكالية الدراسة: قد جاءت هذه الدراسة لتقييم التسارع الهائل لتكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة والحكومة الإلكترونية والتعرف على مستوياتها وإبراز آثارها، وهذا يستوجب طرح السؤال الرئيسي الآتي: **ما هو واقع الحكومة الإلكترونية وتكنولوجيا الاتصال الحديثة في الجزائر؟**

أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى بناء تأطير شامل عن الحكومة الإلكترونية، وإمكانية توظيفها لأدوات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات المختلفة وتقديم عرض تعريفي لمفهوم الحكومة الإلكترونية ورفع الوعي والاهتمام بها.

أهمية الدراسة: ترجع الأهمية العلمية للدراسة نتيجة للتطورات التكنولوجية الهائلة في هذا العصر الذي سمي عصر المعلومات والاتصالات، أو عصر الثورة الرقمية، وما أحدثته هذه الثورة من توفر للمعلومات ومواكبة ومجارية التوجهات الحالية تحت مظلة العولمة والاقتصاد الرقمي إلى تنفيذ الأعمال بشكل ألي (إلكتروني)، وتأتي الأهمية العلمية للدراسة للتعرف على مفاهيم الحكومة الإلكترونية وأهميتها والاطلاع على تطور التكنولوجي في الاتصال الحديث والتعرف على كيفية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

منهج الدراسة: لقد اعتمدت الدراسة المنهج النظري التحليلي في معالجة إشكالية هذا الموضوع من خلال تغطية المحاور التالية:

المحور الأول: الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية؛

المحور الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الجزائر؛

المحور الثالث: نطاق ومجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية ومعوقاتها في الجزائر؛

المحور الرابع: النتائج والتوصيات.

المحور الأول: الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية.

إن تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جعل المؤسسات تستخدم التكنولوجيا في معاملاتها الداخلية والخارجية، ولكنها مرتبطة بوجود بنية تحتية أساسية من التكنولوجيا لتمكن المواطن من الحصول على المعلومات بأسرع وقت ممكن وبكفاءة وشفافية، وقد اختلفت الآراء حول تعريف الحكومة الإلكترونية نورد منها ما يلي:

أولاً: مفهوم الحكومة الإلكترونية

تعتبر عملية تغيير وتحويل العلاقات من المؤسسات والمواطنين من خلال تكنولوجيا المعلومات، بهدف تقديم الأفضل للمواطنين وتمكينهم من الوصول للمعلومات، مما يوفر مزيداً من الشفافية وتحجيم الفساد وتعظيم العائد وتخفيض النفقات¹.

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،

1- الهوش، أبو بكر محمود، الحكومة الإلكترونية الواقع والآفاق، الطبعة الأولى، مجموعة النيل العربية للنشر، القاهرة، 2006، ص27.

الشركات، المستثمرين والأجانب¹.

ويعرفها البعض الآخر بأنها "إن الحكومة الإلكترونية هي النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية أي التقليدية مع فارق أن الأولى تعيش في الشبكات الإلكترونية وأنظمة المعلوماتية، في حين تحاكي وظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة"². كما وقد قدم البنك الدولي عام 2005 مفهوماً للحكومة الإلكترونية: هو 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 مزيداً من الشفافية وإدارة أكثر كفاءة للمؤسسات³.
ثانياً: خصائص الحكومة الإلكترونية:

إن الحكومات تسعى دائماً إلى التنافس الاقتصادي، وترغب في زيادة وجذب العمل التجاري العالمي، ولتحقيق ذلك لابد من كبح التكاليف والمصروفات الذاتية، وذلك للحكومات والمواطنين، وكذا تقديم مستوى خدمات أفضل، وكلما انتشر استخدام التقنية ازدادت التوقعات والآمال بتقديم خدمات أفضل وبطريقة مريحة أكثر، ومن ذلك استخدام الحكومة الإلكترونية والتي لها مزايا وخصائص من ذلك:⁴

1. تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية في موضوع واحد هو

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

2 بدران عباس، الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، 2004، ص 45.

3 زكي، إيمان عبد المحسن، الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بحوث ودراسات، مصر، 2009، ص 19.

4 <https://hrdiscussion.com/hr15803.html>.

- موقع الحكومة الرسمي على الانترنت؛
2. تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والأداء والإنجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل دائرة حكومية على حدة؛
 3. اتصال دائم بالمواطنين (24 ساعة في اليوم 7 أيام في الأسبوع 365 يوم في السنة)؛
 4. القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن؛
 5. تحقيق وفرة في الإنفاق في كافة العناصر، مع تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات العائد التجاري؛
 6. تقليل الاعتماد على العمل الورقي؛
 7. الشفافية في التعامل؛
 8. كسر الحواجز الجغرافية، وتلك المتعلقة بالسكان، والمهارة والمعرفة الفردية والقدرة على الدفع؛
 9. وهناك ثمة أوليات لبعض القطاعات وهي متمثلة في أعمال الأحوال المدنية، التعليم والخدمات الأكاديمية والتعليم عن بعد، وخدمات الأعمال، والخدمات الاجتماعية، والسلامة العامة، والأمن، والضرائب، والرعاية الصحية، وشؤون النقل، والخدمات المالية، ووسائل الدفع.
- ونلاحظ أنه عند تطبيق الحكومات لبناء الحكومة الإلكترونية نجد أن هناك إشكاليات وعقبات أعيوب لتطبيق الحكومة الإلكترونية ومنها على سبيل المثال:
1. البطالة الناشئة عن إنهاء الوظائف التقليدية وإحلال الخبرات التقنية بدلاً منها، وتهديد الاستقرار في البناء الوظيفي والهيكل الإداري للشركات والمؤسسات؛
 2. أمن المراسلات الإلكترونية، في ظل غياب استراتيجيات أمن شمولية في بيئة المؤسسات العربية سواء في القطاعين الخاص أو العام وعلى

حساب الخصوصية وحريات الأفراد؛

3. مشاكل قانونية قد تنشأ في مجال المعاملات المالية؛

4. مشاكل التوثيق، إذ تعاني معظم الدول من عدم توفير نظام توثيق فعال يضع كافة وثائق العمل الحكومي في موضعها الصحيح بالوقت المطلوب.

وهناك بعض المفاهيم الخاطئة المرتبطة بتطبيق التقنيات الحديثة، ومنها تأثيرها المباشر على العمالة، وما يعتقد البعض أن له آثار سلبية على العمالة، والتكنولوجيا وسيلة خلق المزيد من فرص العمل الجديدة في مجالات جديدة لم تكن مطروقة من قبل، وهناك أعمال أضافتها التكنولوجيا الحديثة إلى سوق العمل، والتي ما كانت لتوجد لولا التطور التقني.

ثالثاً: أهداف الحكومة الإلكترونية:

إن الحكومة الإلكترونية ينتظر منها أن تحقق جملة من الأهداف أهمها:¹

- ترشيد القرارات المتعلقة بالعمل الحكومي والتقليل من الإجراءات المعقدة من خلال إعادة تنظيم العمل الإداري وتأهيل الكوادر البشرية وتزويدهم بالتقنيات الحديثة والتدريب الجيد عليها؛
- تخفيف القيود البيروقراطية والتقليل من الرزم الورقية لإنجاز المعاملات وبالتالي تخفيف الأعباء على المواطنين وتخفيض الجهد والوقت والتكاليف في إنجاز هذه المعاملات؛
- تبسيط واختصار الإجراءات الإدارية بواسطة غريلة المعلومات وانتقاء ما ينفع منها فقط وإزالة الباقي؛

1- أحمد بن عيشاوي، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية (E.G) على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث ، جامعة ورقلة، العدد 07، 2009- 2010.

-تدعيم الشفافية والعمل في وضوح تام، مما يضفي خاصية المصادقية على أعمال المؤسسات الحكومية وغيرها.

كما يمكن تلخيص أهداف الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر أخرى في ما يلي: 1

-**تحسين مستوى الخدمات:** مما لا شك فيه أن الحكومة الإلكترونية وكذلك الإدارة الإلكترونية تهدف في النهاية إلى تقديم الخدمات إلى الجمهور أو العملاء بشكل لائق وبمواصفات تتفق وجودة الحكومة الإلكترونية ذاتها ولذلك فإن مخططي برامج الحكومة الإلكترونية يراعون محاور عديدة يمكن من خلالها تحسين مستوى الخدمة المقدمة للجمهور. التقليل من التعقيدات الإدارية: بعد ثورة المعلومات والاتصالات التي تحياها البشرية ظهرت بوادر ما يسمى بطريق المعلومات السريع، والذي عن طريقه يمكن للشخص أي يرغب في معلومات معينة أياً كانت طبيعتها وغير تلك المحظورة بالطبع أن يحصل عليها في ثوان معدودة من خلال شبكات الحكومة الإلكترونية ومقوماتها المتمثلة في كابلات الألياف البصرية والحواسيب الآلية الضخمة.

-**تخفيض التكاليف:** إذا فقد شخص شهادة ميلاده، فإنه يلجأ إلى أقرب إدارة لمصلحة الأحوال المدنية لمحل إقامته ليحصل على البيان المطلوب، والذي بدوره قد يكون مفقوداً لأن السجل قد مزق، أو فقد، أو لأي سبب فما عليه سوى التوجه إلى دار الحفظ العامة لاستخراج هذا البيان، لكن في ظل نظام العمل بالحكومة الإلكترونية، فإنه لا فقد لهذه البيانات، ويمكنه من محل إقامته تقديم الطلب والحصول على الشهادة

1 شالي عبد القادر، قاشي علل، الحكومة الإلكترونية عوامل البناء والمعوقات في الجزائر، مداخلة مقدمة ضمن أشغال اليومين الدراسيين حول: مستقبل الحكومة الإلكترونية في الجزائر، 2014/02/27.

التي يرغب بها، وبين مقارنة التكلفة في هذه الحالة والتكلفة في الحالة الأولى، عند استخراج الشهادة المطلوبة بشكل يدوي يتبين أن بالفعل أن شبكات الحكومة الإلكترونية والعمل بها والاستفادة من تطبيقاتها تؤدي إلى خفض التكاليف.

-تحقيق الإفادة القصوى لعملاء الحكومة الإلكترونية: الأشخاص الذين يتعاملون مع الحكومة الإلكترونية تتحقق لهم الإفادة القصوى من خلال خدمات هذه الحكومة وأولى هذه الخدمات، أن هناك أسلوباً موحداً لتعامل مع كل من يرغب في الحصول على خدمات هذه الحكومة، وهذه هي الشفافية ذلك أن الشخص الذي يرغب في قضاء طلبه أو مصلحة من الحكومة الإلكترونية، فإنه يجب عليه إتباع إجراءات محددة منصوص عليها في نظام هذه الحكومة، وبالتالي لا يمكن لمعامل آخر اختصار هذه الإجراءات أو ترك مرحلة من مراحلها ولكن الجميع متساوون في إتباع هذه الإجراءات.

مما تقدم نستطيع القول أن الحكومة الإلكترونية تعمل على خلق بيئة عمل أفضل إي باستخدام تقنيات المعلومات والاتصال في المؤسسات وتأسيس بنية تحتية للحكومة الإلكترونية تساعد على العمل بكل يسر وسهولة من خلال تحقيق الانسيابية والتفاعل وتحسين واجهة التواصل بين الحكومة وجهات العمل الأخرى.

رابعاً: فوائد الحكومة الإلكترونية:

إن اعتماد الحكومة الإلكترونية يشكل عملية تغيير من شأنها أن تساعد على توسيع مجالات المواطنين ورجال الأعمال للمشاركة في الاقتصاد الجديد القائم على المعرفة، من أجل زيادة الشفافية والفعالية في إدارة الدولة من خلال خدمات إلكترونية متكاملة ومستمرة وتحقق الحكومة الإلكترونية جملة من الفوائد سواء للمواطنين ورجال الأعمال

على حد السواء منها ما يلي¹:

-التحول من حكومة أو مؤسسة مغلقة إلى مؤسسة مفتوحة ذات أداء عالي؛

-زيادة التواصل بين المجتمع والمؤسسة؛

-القدرة على توفير المعلومات بمصدقية أكثر؛

-استخدام موارد المؤسسة بفاعلية أكبر؛

-تخفيض إنفاق المؤسسة وترشيده بكفاءة؛

-توفير الخدمات آلياً كسباً للوقت والجهد وحسن سير العمل ونشأ ر للشفافية ومكافحة الفساد؛

-إشراك المواطن أو العميل في عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة.

خامساً: متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

إن تطبيق هذا المسعى الإداري المتطور يستلزم توفر جملة من الأساسيات التي تشكل البنية التحتية الضرورية لإقامة هذا المشروع وأهمها:²

-توفير البنية التحتية اللازمة للاتصالات: إن استخدام تقنيات المعلومات لتحميل أعمال الحكومة الإلكترونية يتم كله عبر شبكات الاتصال ولهذا فإن المسؤولية الأكبر في هذا السياق تقع على عاتق وزارة الاتصالات في السهر على توفير وصيانة هذه الشبكات باستمرار. -ضرورة انتشار الانترنت: تعد هذه الوسيلة المرتكز الأساس في بناء الحكومة الإلكترونية التي بواسطتها يتم تأمين الاتصال بين مستخدمي

1 فطيمة الزهراء لوطي، معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية E-Gouvernance في المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري-دراسة حالة بلدية غرابية ولاية سكيكدة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة بسكرة، 2015، ص37.

2 أحمد بن عيشاوي، مرجع سابق، ص 289.

الشبكة على مستوى جميع القطاعات الحكومية أو غير الحكومية والمواطنين ضمن بيئة رقمية عالية التخصصات.

- **ضرورة إتاحة الحاسب الآلي:** بما أن مجمل خدمات الحكومة الإلكترونية تتم عبر هذا الجهاز فإنه يعد مطلب لا بديل عنه، الذي يستلزم استطاعة المواطن على اقتنائه من جهة والإلمام باستخداماته المتعددة من جهة أخرى.

- **ضرورة توفير التشريعات اللازمة:** وهذا يتطلب توفير جملة من القوانين التي تعمل على صون وضمان الأمن الوثائقي وحماية سرية البيانات وحماية التوقيع الإلكتروني وغيره من الجوانب الحساسة في هذا الشأن.

- **إعادة هندسة إجراءات العمل في الحكومة:** يتطلب بناء مشروع الحكومة الإلكترونية إعادة هندسة جميع الإجراءات المتعلقة بأعمال الحكومة المختلفة وتحويلها للنظام الرقمي وهذا يتطلب القيام بالخطوات التالية:

- وصف كل خدمات الحكومة بالتفصيل ومن يقوم هذه الخدمات؛
- تحديد علاقة وتداخل الإجراءات مع الوزارات أو مختلف الدوائر بالتفصيل؛

- إعادة تصميم الإجراءات حيث يتم حذف الأجزاء التي لا تناسب مع هذا الأسلوب الجديد؛

- نشر تفاصيل الإجراءات الجديدة على موقع الانترنت.

وعلاوة على ما تقدم فإن هناك جملة من العناصر الدائمة والمثبتة لمكونات البنية الأساسية السالفة الذكر وهي الرؤية الواضحة للقائمين على هذا المشروع، وكذا القيادة الفاعلة المتخصصة والماهرة والمتعاونة، والعنصر البشري المؤهل والمتدرب على هذه الاستعمالات وكذا البيئة

التنظيمية الملائمة القادرة على استيعاب حيثيات هذا التغيير¹.

سادساً: الصعوبات التي تواجه بناء حكومة إلكترونية:

للحكومة الإلكترونية والعالم الإلكتروني بشكل عام عدة أبعاد أساسية، ويجلب كل بعد مجموعة من القيود ومواطن الضعف التي تحد من تحقيق الحكومة الإلكترونية وتتضمن القيود:²

البعد السياسي: محدودية الميزانية المخصصة، غياب قانون المعاملات الإلكترونية، بطء عملية اتخاذ القرارات، عمليات الإصلاح والاندماج، البيروقراطية، قصر فترة المسؤولين المختارين شعبياً.

البعد الاجتماعي: ضعف المستوى التعليمي والثقافي، تواضع الثقافة المعلوماتية والتفاعل الإلكتروني، النقص في المهارات الضرورية لتقنية المعلومات والاتصالات، ضعف القطاع الخاص والأهلي، مدى قبول المواطنين لنماذج الحصول على الخدمة بشكل ذاتي (الخدمة الذاتية)، الخصوصية وسرية المعلومات.

البعد الاقتصادي: شح الميزانية، تواضع البنية التحتية للاستثمار، الفساد الإداري.

البعد التقني: النقص في المهارات المتخصصة في مجال التقنية والاتصالات، ارتفاع تكلفة استخدام الشبكة الدولية للمعلومات، غياب المعايير الخاصة بالاتصالات واستخدام المعلومات، البرمجيات الحاسوبية والاعتماد على التقنية.

ويجب الأخذ بعين الاعتبار العوامل التالية عند التفكير في مخاطر تنفيذ الحكومة الإلكترونية وحلولها:

1 أحمد بن عشاوي، مرجع سابق، ص 290.

2 Karen L., Jungwoo L.,(2001). "Developing fully functional E_Government: A four stage model". Government information quarterly 18,122-136.

-مستوى الثقة بالحكومة ومعاملاتها.

-أهمية الشكل الرسمي للحكومة (مركزية أو لا مركزية).

-البنية الاقتصادية (التعليم ، الزراعة، الصناعة، الخدمات).

المحور الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الجزائر.

أولاً: الجهود الجزائرية في مجال إدماج تكنولوجيا الاتصال الحديثة

تعتبر الجهود التي تبذلها الجزائر لترقية وتطوير قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة أهم معالم التنمية الاقتصادية البارزة خاصة وأن الجزائر تفتتح على اقتصاد السوق والاقتصاد العصري وتمتلك موارد هامة تشجع على تطوير هذه التكنولوجيات في السوق الجزائرية. ويمكن إبراز أهم سمات هذا التطور كما يلي:¹

-التميز بالتخطيط المركزي: حيث اتسمت هذه الفترة بضعف مستويات الأداء عموماً، انخفاض مستوى الإنتاج، تعطل روح المبادرة لدى المسير وغير ذل، ومحاولة وضع إصلاح شامل ابتداء من الثمانينات، حيث بدأ الاهتمام بمعيّار الفعالية الاقتصادية والبحث عن الترشيد الاقتصادي، ثم تمت إعادة الهيكلة وأعيد النظر في أسلوب المركزية المفرطة، وكيفية استغلال الطاقات الإنتاجية، غير أن مستويات الأداء لم تتغير نسبياً. بعد إعادة الهيكلة اعتمد مشروع استقلالية المؤسسات العمومية، ثم تلتها الخصوصية.

إن التحولات الاقتصادية التي شهدتها الجزائر ومازالت تشهدها، أشعلت روح المنافسة (المحلية والخارجية)، كما حركت نوعاً ما العزيمة والإرادة في التحديث والعصرنة لطرق وأساليب الإنتاج والتسويق الحديثة، وما ساعد على ذلك هو موجة الإصلاحات التي مست الجوانب

1 ناصر دادي عدون، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية دراسة نظرية تطبيقية، (د.م.ن، د.د.ن 2004)، ص 27.

التنظيمية والقانونية والمؤسسية، التي كانت في مجموعها من أجل الرفع من القدرة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية الوطنية، وانطلاقاً من أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة من أهم المتغيرات التي تحقق ميزة تنافسية للمؤسسة الاقتصادية تبدأ الاستفسارات حول إستراتيجية ومبادرات الدولة الجزائرية في إدماج هذا المبتكر الجديد إلى مؤسساتنا الاقتصادية.

ثانياً: إستراتيجية الجزائر في تبني التكنولوجيات:

حيث تبرز المجهودات التي تبذلها الدولة والتي تتمثل في مشاريع وتنظيمات تهدف إلى ترقية قطاع تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة لما تملكه الدولة من كفاءات في هذا المجال. زد على دورها كمحرك للتنمية الاقتصادية حيث أصبحت المؤسسة الجزائرية أكثر وعياً أن الإعلام يعد وسيلة إنتاجية¹، ومن جهته أخرى تعتبر السوق الجزائرية لتكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في أوج تطورها تزامناً مع نمو متوقع معتبر بالنسبة للسنوات المقبلة لأهمية السوق الجزائرية في المغرب العربي فيما يخص الإمكانيات.

ويجدر الذكر أن مختلف المشاريع في مجال المعلوماتية تدخل في إطار السياسة الوطنية لتعميم التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال وبالعمليات المرتبطة بالتعليم عن بعد خاصة لفائدة المناطق البعيدة، وكذا المكتبات الافتراضية والشبكة التي تربط مختلف الجامعات وإعداد البرامج المعلوماتية، وقد سطرت لهذا الغرض برنامجاً صناعياً يتكون من ثلاث مراحل هي كالآتي²:

1 <http://www.staralgeria.net/t7937-topic>.

2 سميرة طراد خوجة، أداء الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع تنمية الموارد البشرية، قسم علم الاجتماع، جامعة قسنطينة، 2004-2005، ص 54-55 بتصرف.

-المرحلة الأولى 1985-1987: سعى برنامج المرحلة الأولى إلى إقامة النشاطات المتكاملة والتركيبية للحواسيب الدقيقة، وتكثيف الطاقات الوطنية بغية تطوير تطبيقات البرمجيات التي تحظى باهتمام دول العالم.

-المرحلة الثانية 1987-1992: في هذه المرحلة تم توسيع استخدام الحواسيب الدقيقة وتطوير البرمجيات والصيانة.

-المرحلة الثالثة 1992-2000: ساهمت هذه المرحلة في تعميق صناعة الحواسيب الوطنية، وذلك من خلال الاعتماد على المنتجات المحلية بدل عمليات الاستيراد المتواصلة، وهي تشمل البرمجيات والمكونات وعمليات الصيانة.

-المرحلة الرابعة 2000- إلى غاية يومنا: السعي من أجل مواكبة التطورات التكنولوجية في الإعلام والاتصالات الحديثة جراء التسارع الرهيب التي حققتها هاته الأخيرة، وحاولت الجزائر خلال هذه المراحل، انتهاج سياسة التصنيع المكثف، بغية الانتقال من إشكالية التحويل التكنولوجي إلى إشكالية التحكم التكنولوجي الذي يعتبر رهانا أساسيا للسياسات الصناعية.

ثالثاً: المبادرات

عملت الجزائر منذ عدة سنوات على تعزيز قدرتها التعليمية والإدارية لمواكبة التغيرات التقنية والاقتصادية، وذلك من خلال عدة إجراءات جاءت لتجسيد الدور المستمر الذي أصبحت تضطلع به تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تأهيل المؤسسات الاقتصادية ورفع مستوى الأداء ومن مبادراتها:¹

1 سميرة طراد خوجة، المرجع السابق، ص 56.

-البحث والتطوير: بغرض الالتحاق بالركب الحضاري دعمت الجزائر ميادين البحث والتطوير، من خلال إنشاء وحدات مشتركة للبحث بين المعهد الوطني للإعلام الآلي والشركة الوطنية للصناعات الإلكترونية، وبين المؤسسة الوطنية لأنظمة الإعلام الآلي، والمؤسسة الوطنية لصناعة الإلكترونيات كيمياء.

-نشر الحواسيب: لضمان السير الجيد للمؤسسات الجزائرية قامت الدولة باقتناء أجهزة حواسيب وتوزيعها على بعض المؤسسات دون غيرها، نتيجة للتكلفة الباهظة لقد كانت بداية نشر أجهزة الحواسيب ضعيفة إذ لم تكن تملك منها سوى أعداد قليلة، لكنها تداركت هذا النقص حينما انخفضت تكاليفها وصغر حجمها، لذلك شهدت سنوات الثمانينات انتشارا واسعا لها، مما شجع الكثير من المؤسسات على اقتنائها والاستعانة بخدماتها، أما بداية استخدام هذه الأجهزة فقد كان في المؤسسات العمومية، كما حصل في الدول المتقدمة وشمل قطاعات البريد والمواصلات سابقا، قطاع التعليم وغيرها من القطاعات، وتدرجيا انتقلت إلى تسيير الإنتاج في المركبات الصناعية الكبرى كمركب الرويبة وسيدي بلعباس والحجار.

وقد اهتمت الجزائر فيما بعد بتكوين الإطارات وإعادة رسكلة الأعوان العاملين بمختلف المؤسسات التي تم حوسبتها، بغية تطوير مهاراتهم وتحسين مستوى خدماتهم.

شبكة الإنترنت: تمكنت الجزائر بفضل جهود مركز البحث في الإعلام الآلي والتقني Cerist ، من إقامة شبكات محلية خاصة، تم ربطها بشبكات إقليمية ودولية وذلك في مارس 1994 كانت المرة الأولى التي تربط فيها الجزائر بشبكة الإنترنت، ووفقا لإحصائيات 2000، فقد تم ربط أكثر من 44 مؤسسة وطنية وهيئات أخرى كقطاع التعليم العالي

والقطاع الطبي والاقتصادي.1

والآن تقوم مجموعة مهمة من المؤسسات العامة والخاصة وحتى الصغيرة والمتوسطة، بمجهودات لتطوير أنظمة المعلومات والشبكات المحلية " Intranet " ومواقع الويب، إلا أن المؤسسات الاقتصادية المستعملة تبقى قليلة وخاصة العمومية، فبغض النظر عن بعض القطاعات كالصكوك البريدية، الطيران، البنوك التي تعرف تطورا وتوسعا ملحوظين بفضل أوعية سريعة وفعالة للمعطيات، إلا أن مستويات الأداء تبقى ضعيفة، إضافة إلى أن مواقع الويب التي أنشأتها المؤسسات الاقتصادية لا تمثل بصورة موضوعية نوعية المواقع، فهناك مواقع ضعيفة من ناحية المحتوى وأخرى من ناحية الشكل لذلك اتجهت الجزائر نحو تدعيم التعاون الدولي حيث سخرت السلطات الوطنية ميزانيات مهمة لمشاريع التعاون في هذا القطاع خصوصا في مجالات التكوين والتحويل التكنولوجي وأيضا تمويل المشاريع، كالبرنامج التعاوني الذي كان مع البنك العالمي لإنشاء قطب تكنولوجي، مما من شأنه أن يسمح بتزويد المؤسسات الاقتصادية ببنك المعلومات حول الوضعية الاقتصادية والتكنولوجية وغيرها من المعطيات لتحسين أداء هذه المؤسسات، كما سيساهم في تحسين أوعية الاتصال الموجودة.

المحور الثالث: نطاق ومجالات تطبيق الحكومة الالكترونية وموقعاتها في الجزائر.

سنقوم في هذا المحور بالبحث في نطاق تطبيق الحكومة الالكترونية، ومجالات تطبيقها في الجزائر.

1 سميرة طراد خوجة، المرجع السابق، ص 57.

أولاً: نطاق تطبيق الحكومة الإلكترونية:

ويمكن إبراز نطاق تطبيق الحكومة الإلكترونية فيما يلي: 1

1- أثر نظام الحكومة الإلكترونية على القرار الإداري: من المسلم به في الإدارة أنه لا يمكن تحقيق تطور أو تنمية بدون قرارات، ولا يمكن إصدار قرارات بدون أن يكون هناك معلومات وبيانات كافية عن الموضوع محل القرار.

ولاشك أن نظام الحكومة الإلكترونية بما يشمله من استخدامه لأحدث وسائل التقنية الحديثة سواء الحاسب الآلي أو غيره يلعب دوراً هاماً في عملية صنع القرارات الإدارية اللازمة لتحقيق المصلحة العامة والنفع العام، ويتضح ذلك من خلال عرض المراحل التي يتم بها صنع القرار:²

-المرحلة الأولى: وهي متعلقة بالبحث عن أوجه القصور في الأداء، والمشاكل المترتبة عليه، فيلاحظ أن نظام المعلومات المبنية على الحاسب الآلي تقوم بتخزين كميات هائلة من المعلومات التي يمكن أن تفيد صانع القرار في القيام بهذه الخطوة بسهولة، ويمكن عن طريق عرض البيانات المتعلقة بالخدمة التعرف على المشكلات التي تعوقها. كما يساهم النظام في حل المشكلات حيث أنه يوفر معلومات تغطي كافة الأنشطة في المنظمة بما تحقق من تكامل بين النظم المعلومات الوظيفية المختلفة، وتسهم بالتالي في التعرف على المشكلات وفهمها وتحديد حجمها والعوامل المسببة لها، وهيكلها أمور ضرورية للتوصل إلى الحل المناسب للمشكلات المعروضة.³

1 عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص 86.

2 شلالى عبد القادر، قاشى علال، مرجع سابق، 2014/02/27.

3 عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية ونظامها القانوني، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006، ص 85.

-**المرحلة الثانية:** والمتعلقة بدراسة وفحص البدائل المتاحة لحل المشكلة، فإن نظام النماذج وذلك بما يشمل من إجراء التحليلات المطلوبة للمشكلة، يقدم مجموعة من البدائل لحل المشكلة، ويقوم بترتيبها وفق تأثيرها على أداء الخدمة وقيمة تكلفتها.

-**المرحلة الثالثة:** وتتعلق باختيار أفضل البدائل لحل المشكلة، حيث يتم التقييم الكمي لكافة البدائل، وبحث إمكانية اتفاق تلك النتيجة مع طبيعة المشكلة، ويتم ذلك من خلال فحص المعلومات والبيانات المتعلقة بكافة البدائل.

-**المرحلة الرابعة والأخيرة:** وهي المتعلقة باتخاذ القرار حيث تصدر الإدارة كلها مع فحص جميع البيانات والمعلومات الموجودة بالحاسب الآلي، وإنما ما يأتي هذا القرار متوافقاً مع المشكلة المعروضة، ويقضي على العوائق الموجودة، ويعود ذلك بالدرجة الأولى إلى دقة المعلومات والبيانات المعروضة، وسرعة الانجاز وجودة الأداء بما يؤدي في النهاية إلى تقديم خدمة ممتازة للجمهور في أسرع وقت ممكن وبأقل تكلفة، وهذا هو هدف الحكومة الإلكترونية ومن أهم مميزاتها.

2- أثر نظام الحكومة الإلكترونية على المرفق العام:

في ظل التطورات التقنية المتلاحقة في عالمنا اليوم، أصبح من المهم ومن الضروري للدولة الحديثة أن تستثمر تلك التقنيات الخاصة بالاتصالات والمعلومات، في تطوير منظماتها، وفي تطوير وسائل وأشكال تقديمها للخدمات العامة.

إن المرافق العامة تلعب دوراً هاماً في حياة الأفراد وذلك في كونها تقدم الخدمات التي تتعلق بها حياة الأفراد، ومن ثم فإن استمرار أداء هذه المرفق في أداء أعمالها بانتظام أو إطرأ يمثل أهمية كبرى. ولذلك فإننا سوف نبين أثر نظام الحكومة الإلكترونية على تطويع تفسير

المبادئ العامة التي تحكم المرافق العامة مع النظام الإلكتروني¹.
 أ/ مبدأ الدوام سير المرافق العامة بانتظام وإطراء: وهو يعني استمرار المرافق العامة في أداء أعمالها بصورة منتظمة لإشباع الحاجات العامة للأفراد وذلك لكونها تقوم بأداء خدمات أساسية لهؤلاء الأفراد يتوقف عليها إلى حد كبير تنظيم شؤون حياتهم، ومن ثم فإن تعطل هذه المرافق يؤدي إلى إخلال واضطراب في حياة الجمهور، وذلك مثلما يحدث عند انقطاع المياه أو الكهرباء عن المنازل. كما يترتب عنها عدة نتائج هامة منها تحريم الإضراب، وتنظيم استقالة الموظفين، نظرية الظروف الطارئة.

ويساعد هذا النظام على هذا المبدأ بصورة أكبر من النظام التقليدي حيث يساعد كل من الفرد والمقاولين في دخول على الموقع الإلكتروني قضاء خدماتهم، كما يترتب عنها عدة نتائج هامة منها تحريم الإضراب، وتنظيم استقالة الموظفين، نظرية الظروف الطارئة. ويساعد هذا النظام على هذا المبدأ بصورة أكبر من النظام التقليدي حيث يساعد كل من الفرد والمقاولين في دخول على الموقع الإلكتروني قضاء خدماتهم، كما يساعد هذا النظام أيضا على التخفيف من حدة النتائج المترتبة على مخالفة مبدأ سير المرافق بانتظام وإطراء. حتى ولو وقع إضراب من طرف الموظفين يمكن للشخص عن طريق الموقع الإلكتروني الحصول على خدمة، كذلك يساعد الموظف على رد على استفسارات المواطنين من خلال البريد الإلكتروني، كما يمكن لطلاب الجامعات أن يسجل بإحدى الجامعات أو معرفة شروط التحاق بها عن طريق دخول إلى موقعها².

1 شلالى عبد القادر، قاشي علل، مرجع سابق، 2014/02/27.

2 عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص86.

يمكن القول بأن هذا النظام يؤدي إلى التخلص من البيروقراطية في العمل، بما تشمله من بطء في الإجراءات وزيادة التكاليف. **ب/ مبدأ المساواة أمام المرافق العامة:** ويقصد به مساواة الأفراد الراغبين في الانتفاع بخدمات مرفق العام معين بالنسبة لهذه الخدمات أو في تحمل أعباء الانتفاع بها دون تمييز بينهم بسبب الجنس أو الدين أو الرأي.

ويفرض هذا المبدأ تواجد الراغبين في الانتفاع بخدمات المرفق العام في الوضع والمركز الذي يحدده القانون أو لائحة المرفق، وإن يتوافر فيهم الشروط اللازمة للانتفاع بهذه الخدمات حتى يستطيعوا الانتفاع بها تحمل نفقاتها على قدم المساواة دون تمييز بينها. ومما لا شك فيه أن تطبيق هذا النظام يؤكد ويدعم مبدأ المساواة وذلك بصورة كبيرة جداً، وذلك حيث تقديم الخدمة آلياً أو إلكترونياً، وهذا من شأنه عدم وجود تمييز بين الأفراد في الحصول على هذه الخدمة، فكل من يستطيع مع الحاسب الآلي الحصول على الخدمة المطلوبة. ومن ناحية أخرى فإن استخدام هذا النظام يساعد على التخلص والقضاء على حالات المحاباة والوساطة في تقديم الخدمات، والتي كانت تميز بين الأفراد وفقاً لمدى علاقتهم بالقيادات الإدارية¹.

ثانياً: مجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية:

تتنوع الخدمات الإلكترونية، فبعضها يعكس سيادة الدولة مثل خدمات الضرائب والتوثيق واستخدام التراخيص والمستندات، والبعض الآخر يمثل البنية الأساسية الاجتماعية، وتشمل الخدمات التي تقدمها الدولة لجمهور المواطنين لإشباع حاجاتهم الأساسية مثل خدمات التعليم والصحة وتحقيق التنمية الشاملة للمجتمع، والبعض الآخر يقدم لرجال

1 شلالى عبد القادر، قاشى علال، مرجع سابق، 2014/02/27.

الأعمال والمستثمرين¹.

-معاملات الحكومة الإلكترونية مع المواطنين: وتهدف إلى إمداد المواطنين بالخدمات الحكومية الإلكترونية من خلال مواقع الحكومة على شبكة الإنترنت لتلبية حاجاتهم الشخصية كالحصول على وثائق عامة أو خاصة، فالوثائق ذات الطابعة العامة لا تطلب التحقق من شخصية الطالب مثل شهادة القيد في السجل التجاري أو الصناعي أو شهادة المطابقة للشروط البيئية أو الصحية، وتمكن للجهات الحكومية أن تقوم بطرح نماذج هذه الشهادات على موقعها لدى شبكة الانترنت. كما تمكن هاته الخدمات الإلكترونية من الحصول على وثائق ذات طبيعة خاصة منها:

-الشهادات الشخصية مثل شهادات الوفاة والزواج والطلاق؛

-الشهادات التعليم بمختلف مراحله؛

-جوازات السفر وبطاقة الهوية؛

ونظراً لخصوصية هذه البيانات الخاصة، فإن الحصول عليها يتطلب التأكد من شخص طالبها، لا سيما وأن القانون أمّن إجراءات الحصول على الوثائق، ولهذا فإن تسليمها يكون يدوياً.

-معاملات الحكومة الإلكترونية مع منظمة الأعمال: تلعب الحكومة دور المنظم وجامع الضرائب والزيون الداعم لقطاع الأعمال بغض النظر عن الخدمة أو المنتج التي تقدمها مؤسسات القطاع الخاص، ومن أهم الخدمات التي توفرها الحكومة في إطار علاقاتها مع منظمة الأعمال هي الأداء الإلكتروني للضريبة.

-المعاملات التي تتم بين المنظمات الحكومية: فتهدف إلى التنسيق بين الأجهزة الحكومية لأداء الأعمال بصورة متكاملة على كافة المستويات

1 <https://ar.wikipedia.org/wiki/22/02/2017>

الإدارية، كما تشمل العلاقة بين المنظمات المركزية والأجهزة المحلية، ومن أمثلتها تبادل البيانات والمعلومات عن اللوائح والقوانين، ونظم العمل والإجراءات المتبعة في أداء الأعمال، ويتم الربط بين المنظمات الحكومية من خلال شبكة الانترنت وتحقيق التكامل في الخدمات التي تشرك فيها أكثر من جهة حكومية.

-الخدمات الداخلية المقدمة للعاملين بالمنظمات الحكومية: من أجل تحسين أداء العاملين وتوضيح أفضل الأساليب التي من خلالها يتم ممارسة الأعمال، حيث تستخدم تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية، وتشمل الخدمات الذاتية المقدمة للعاملين مثل الحصول على الإجازة والاطلاع على تقارير الكفاية والتدريب الإلكتروني، وتعتمد على وجود قواعد وبيانات متكاملة عن العاملين بالمنظمات الحكومية متمثلة في السن والمؤهل والوظيفة والدرجة العلمية والحالة الاجتماعية.

ثالثاً: التعليم الإلكتروني:

من خلال مشروع الحكومة الإلكترونية تم تحقيق العديد من المزايا المهمة جداً بالنسبة لمرافق التعليم، حيث تطورت أنظمة المؤسسات التعليمية وطرق التدريس بها، وتحولت شبكة الانترنت إلى وسيلة إيضاح في المدارس الجامعات تقدم كل ما يحتاجه الدارس منصور وتجارب. حققت هذه الشبكة تواصل بين الطالب والمدرس ومنها يمكن للطلاب أن يستفسر عن الأمور الغامضة بخصوص موضوع ما¹.

والتعليم عن بعد بديلاً عن التعليم التقليدي نظراً للتضخم السكاني وعجز الجامعات عن استيعاب الكم الهائل، ولقد أثبتت البحوث التي أجريت على هذا نوع من نظام على أنه يوازي أو يفوق في التأثير

1 عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص ص 111-112.

ولفاعليته من نظام التقليدي عندما تستخدم فيه كل التقنيات بكفاءة. وتجدر الإشارة إلى أن استخدام شبكة الانترنت في التعلم أدى إلى تطور مذهل وسريع في العملية التعليمية، كما أثر في طريقة آدا المعلم والمتعلم.

رابعاً: معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر

من خلال الدراسات استخلصنا أن هذه الأخيرة يتخلل طريقها عقبات جمة، ولهذا وجب على المسؤولين فيها السعي بشتى السبل للتخلص منها أو تقليلها. فنجد أن تطبيق الحكومة الإلكترونية لا يكون فقط بتسهيل المعاملات الإدارية التي يحتاجها المواطن أو المنظمات وإنما هي مرتبطة أيضاً بالسرعة في عملية التسهيل إضافة إلى ممارسة الديمقراطية من أجل كسب ثقة كبيرة من طرف الجمهور لهذه المصالح. ولعل أهم حل وجب على المسؤولين تطبيقه هو الاهتمام بالبنية التحتية كخطوة أولى للقضاء على هذه العقبات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية على مستوى الجزائر.

لقد تم إطلاق مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر منذ أكثر من ثلاثة سنوات لكنه لم يتجسد بعد على أرض الواقع وذلك بسبب جملة من العقبات نذكر من بين أهمها ما يلي:1

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

*تأخير في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى، وتأسيساً عليه فإن الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية دول العالم

1 أحمد بن عيشاوي، مرجع سابق، ص292-293.

المتقدم في هذا المجال لاسيما وأن الجزائر على مقربة من الانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة؛

*محدودية الانتشار استخدامات الانترنت في الجزائر، أن نسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الانتشار عالميا لازال ضعيفا في الجزائر مقارنة حتى بالدول المجاورة إذ تبلغ في المغرب على سبيل المثال 14.36% في حين لا تتعدى 5.33% فقط في الجزائر. وهذا نتيجة الأسباب السابقة الذكر؛

*التعاملات المالية الإلكترونية لا تزال في بدايتها، رغم مرور ثلاثة سنوات على مشروع سلطات الجزائرية تعميم التعاملات المالية الإلكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية، إلا أن هذه التجربة لا تزال متعثرة، فعلى سبيل المثال إن فئات واسعة من المتعاملين الاقتصاديين وكذا المواطنين يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية في سحب أموالهم بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الإلكتروني والتأخير الكبير في تحيين حساباته.

المحور الرابع: النتائج والتوصيات:

أولاً: النتائج:

- غياب مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى المسؤولين بمفهومه الواسع لإشراك المواطنين في رسم السياسات والخطط والبرامج داخل المؤسسات العمومية؛

- المرور إلى الحكومة الإلكترونية يمر أولاً بترسيخ مفهوم هذه الحكومة -وهو الأمر غير المجسد حالياً- ومن ثم الانتقال إلى التعامل الإلكتروني مع المواطنين، لكن الذي حدث فقط لحد الآن هو بعض الخدمات الإلكترونية التي تدخل ضمن الإدارة الإلكترونية الجزائرية؛

- المزج بين مفهومي الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، حتى إن

هذا الأخير يعتبر نكرة لدى مسؤولي الإدارات العمومية الجزائرية؛
-يتوجب على النظام الجزائري من أجل القيام باستخدام تطبيق الحكومة الإلكترونية وضع التشريعات القانونية الملائمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية واعتماد توقيع إلكتروني كي يكون معتمداً رسمياً وتأخذ الكتب الطابع الرسمي؛

-أدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى تحسين مستوى أداء الدولة، حيث ساهمت في تفعيل الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي، وكذا تحسين الإنتاجية ومحيط العمل؛

-أن العوامل الذاتية للأفراد تؤثر في نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة فيما يخص المستوى التعليمي، المنصب، الاستفادة من التدريب، فيما لم يكن للاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية (صحافة مكتوبة، إذاعة، تلفزيون) أثر على ذلك.

ثانياً: التوصيات:

-يوصي البحث بضرورة ملائمة متطلبات الحكومة الإلكترونية بما يتماشى ومتطلبات التغيير ويتلاءم مع تطبيقات مشاريع الحكومة الإلكترونية؛

-وضع الخطط اللازمة لتأهيل وتدريب الموظفين بما يتلاءم مع استخدام التقنيات الحديثة وتطبيق أسلوب الحكومة الإلكترونية؛

-توفير برامج حماية البيانات والمعلومات التي تخص المواطنين في كافة التعاملات عن طريق وضع التشريعات القانونية اللازمة واعتماد التوقيع الإلكتروني؛

-قبل البدء في تطبيق الحكومة الإلكترونية، من الضروري، التعرف على تجارب الحكومات الإلكترونية في الدول المتقدمة والنامية لتلاقي المعوقات التي قد تسبب بعدم نجاح المشروع؛

-وضع برامج إرشادية نوعية وتثقيف المواطنين والموظفين بمفهوم الحكومة الإلكترونية وأهميتها مع ضرورة العمل على النهوض بالمواطنين والسعي إلى محو الأمية التقنية.

قائمة المراجع:

- 1-الهوش، أبو بكر محمود، الحكومة الإلكترونية الواقع والأفاق، الطبعة الأولى، مجموعة النيل العربية للنشر، القاهرة، 2006.
- 2-عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، 2008.
- 3-بدران عباس، الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، 2004.
- 4-زكي، إيمان عبد المحسن، الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بحوث ودراسات، مصر، 2009.
- 5-<https://hrdiscussion.com/hr15803.html>.
- 6-أحمد بن عيشاوي، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية (E.G) على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد 07، 2009-2010.
- 7-شلالى عبد القادر، قاشي علال، الحكومة الإلكترونية عوامل البناء والمعوقات في الجزائر، مداخلة مقدمة ضمن أشغال اليومين الدراسيين حول: مستقبل الحكومة الإلكترونية في الجزائر، 2014/02/27.
- 8-فطيمة الزهراء لوطي، معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية E-Gouvernance في المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري-دراسة حالة بلدية غرابية ولاية سكيكدة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة بسكرة، 2015.

9-Karen L., Jungwoo L.,(2001). “Developing fully functional E_Government: A four stage model”. Government information quarterly 18,122-136.

10- ناصر دادي عدون، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية دراسة نظرية تطبيقية، (د.م.ن، د.د.ن.2004).

11-<http://www.staralgeria.net/t7937-topic>.

12-سميرة طراد خوجة، أداء الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع تنمية الموارد البشرية، قسم علم الاجتماع، جامعة قسنطينة، 2004-2005.

13-عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية ونظامها القانوني، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006.

14-<https://ar.wikipedia.org/wiki> 22/02/2017