

مزايا وتحديات الانتقال من الحكومة التقليدية الى الحكومة الالكترون

تجارب بعض الدول بما فيها الجزائر

غالم الهام¹

ملخص:

فرصت تقنية المعلومات و الاتصالات و تطبيقاتها المتطورة و المتجددة نفسها في العديد من المجالات، بما فيها مجال المعاملات الحكومية و مؤسساتها التي سعت بكل جهد الى تفعيل الحكومة الالكترونية و الاستفادة من مزاياها في خدمة المواطنين و تسهيل عمل ادارتها، و امتد نطاق خدماتها الى خارج المواقيت الرسمية سعيا لانجاز تعاملاتها متعددة حدود الزمان و المكان وصولا الى خدمات تنسم بالسرعة و الشفافية و النزاهة و واضحة حدا لتفشي ظاهرتي الفساد و البيروقراطية ، و لاستفادة القصوى من توظيف النظم المعلوماتية في خدمة الحكومة يجب في البداية وضع استراتيجية شاملة و واقعية في نفس الوقت تمس جميع الجوانب اللازمة للحكومة الالكترونية من تنمية بشرية و بنية تحتية و أنظمة تأطيرية و نظم تشريعية و توعية اعلامية....الخ.

ونظرا لحيونة الموضوع واهميته ، فقد قدما في سياق البحث نظرة شاملة حول الاطر المفاهيمية للحكومة الالكترونية ، كما قمنا بتسليط الضوء على تجارب بعض الدول التي سبقتنا في هذا المجال رجوعا في الاخير الى محاولة الجزائر تطبيق مشروع الجزائر حكومة الكترونية .

مقدمة:

اعتقد الكثيرون ان مفهوم الحكومة الالكترونية كانت بداياته مع ظهور الانترنت في منتصف التسعينات، إلا إن الأصح القول ان تاريخ التطبيقات الحكومية يعود الى عقود قبل وان تحول التطبيقات الحكومية إلى تطبيقات أطلق عليها الحكومة الالكترونية حدث تكنولوجيا مع بدء انتشار الانترنت ومفاهيم التجارة الالكترونية، فكل دول العالم تتسابق الى تفعيلها في خدمة مصالحها و تسهيل الاجراءات التي كانت في السابق معقدة.

و في هذا السياق فان هذا البحث يهدف إلى بناء تأطير شامل عن الحكومة الالكترونية وسيكون هذا التأطير نقطة الانطلاق نحو بحث إمكانية تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر و مايجب توفيره و تفاديه قبل الولوج إلى عالم تكنولوجيا الاتصال .

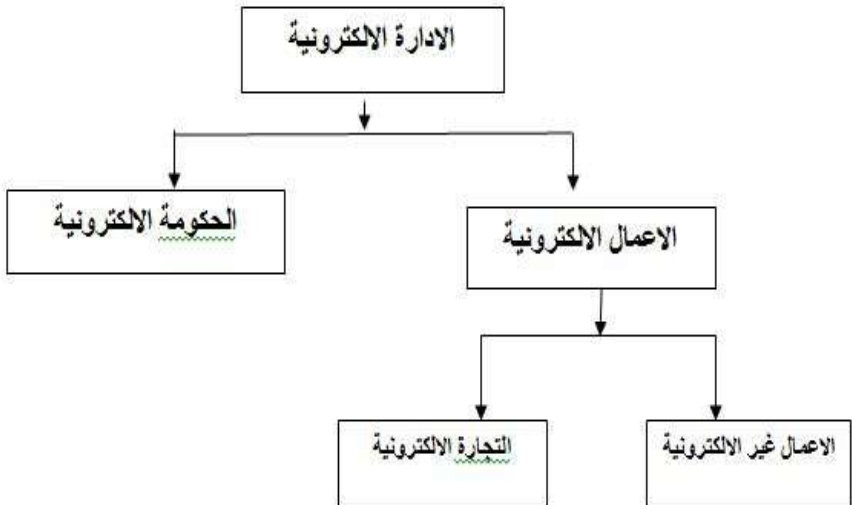
¹ أستاذة مساعدة المدرسة الوطنية للإحصاء و الإقتصاد التطبيقي

وفي ضوء مشكلة البحث تم تحديد الأهداف التالية التي يسعى البحث إلى تحقيقها :

- (1)-تقديم عرض تعريفي لمفهوم الحكومة الالكترونية في الواقع النظري.
- (2)-تحديد متطلبات وطرق تطبيق الحكومة الالكترونية والمشكلات التي تواجهها على الصعيد المحلي.
- (3)-معرفة الخيارات التي تقدمها الحكومة الالكترونية وسياسة تطوير هذه الخيارات في مواجهة التحديات التنظيمية.
- (4)-الإشارة الى بعض التجارب العالمية في هذا المجال و لقاء الضوء على مشروع الجزائر حكومة الالكترونية.

مفاهيم عامة حول الحكومة الالكترونية:

وقبل التطرق لجوانب الدراسة ارتأينا توضيح بعض المفاهيم لفك الالتباس ولتقاربه من موضوع الدراسة حيث تعتبر الإدارة الالكترونية منظومة متكاملة و فضاء رقمي يشمل كل من الأعمال الالكترونية والتي هي عبارة عن رقمنة للأعمال بشكل عام، والحكومة الالكترونية موضوع بحثنا والتي هي عبارة عن الإدارة الالكترونية للأعمال الحكومية و هذا ما يوضحه الشكل الموالي:



لمصدر: عادل حرحوش المفرجي و اخرون، الادارة الالكترونية المنظمة العربية للتنمية الادارية، مصر، 2007،ص

أولاً: مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهميتها:

توجد تعاريف و الفاظ كثيرة شائعة الاستخدام للحكومة الالكترونية، مثل: الاعمال الالكترونية، و الادارة الالكترونية، و الحكومة الرقمية....الخ.و مصطلح الحكومة الالكترونية E-Government يمثل شكلا من اشكال الاعمال الالكترونية E-Business الذي يشير الى العمليات و الهياكل التي تتفق مع إمداد الخدمات الالكترونية للمواطنين و مؤسسات الأعمال على حد سواء.²

وعرفت منظمة التعاون و التنمية في المجال الاقتصادي(OECD) عام 2003 بأنها" استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات وخصوصا الانترنت للوصول الى حكومات افضل"، كما تم تعريفها من طرف الامم المتحدة عام 2002 بأنها" استخدام و الشبكة العالمية العريضة لارسال معلومات و خدمات للمواطنين".³

الالكتروني الذي يؤدي الى التفاعل و التواصل بين الحكومة و المواطنين، و بين و الحكومة الالكترونية تمثل التطبيق

الحكومة و مؤسسات الاعمال، و القيام بالعمليات الحكومية الداخلية بين المصالح الحكومية بعضها ببعض الكترونيا بغية تبسيط و تحسين اوجه الحكومة الديمقراطية المرتبطة بالمواطنين و مؤسسات الاعمال على حد سواء.⁴

وعرفت كذلك على انها مجموعة من التطبيقات التكنولوجية التي تهدف الى تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تقديم الخدمات العامة من خلال وسائل الاتصال الحديثة كالانترنت او الهواتف بهدف تحسين توصيل الخدمات للمواطنين و زيادة التأثير الايجابي على مجتمع الاعمال و جعل الحكومة تعمل بكفاءة و فعالية.⁵

ورغم كثرة و تعدد التعاريف التي اعطيت للحكومة الالكترونية الا ان التعريف الشامل في رأينا هو ان " الحكومة الالكترونية هي النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية اي التقليدية مع

² علاء عبد الرزاق السالمي، نظم ادارة المعلومات: المنظمة العربية للتنمية الادارية، عمان، 2003

³ خالد ممدوح ابراهيم، امن الحكومة الالكترونية. الدار الجامعية الاسكندرية، 2008. ص 64
سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الالكترونية و سبل تطبيقها: مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد

⁴ السابع، 2009. ص 308

تغريد يحيى ابو سليم، ابعاد التحول نحو الحكومة الالكترونية في الدول العربية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة

⁵ الجزائر، 2000. ص 33

فارق ان الاولى تعيش في الشبكات الالكترونية و انظمة المعلومات، في حين تحاكي وظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في اجهزة الدولة.⁶
ومن خلال هذا التعريف يمكن القول بأن الحكومة الالكترونية تتميز عن الحكومة التقليدية في انها⁷:

- إدارة بدون ورق : حيث تتكون من الارشيف الالكتروني و البريد الالكتروني و الادلة و المفكرات الالكترونية و الرسائل الصوتية و نظم تطبيقات المتابعة الالية.
- إدارة بلا مكان: و تتمثل في التلفون المحمول و التلفون الدولي الجديد (التليديسك) و المؤتمرات الالكترونية و العمل عن بعد من خلال المؤسسات التخيلية.
- إدارة بلا زمان: تستمر 24 ساعة متواصلة ففكرة الليل و النهار و الصيف و الشتاء هي افكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد.
- إدارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية و المؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

اما اهمية الحكومة الالكترونية فتنحقق من خلال ادراك حقيقة ان عالم اليوم و بمستجداته اصبح يحكم على المجتمع بأنه متقدم يتميز بوجود ثلاثة شروط أساسية وهي المسائلة و الشفافية و الحكم الصالح و هذه تمثل ركائز الحكومة الالكترونية. و الحكومة الالكترونية جاءت بعد ان ظهرت صور الفساد الاداري و المالي في المجتمع و مؤسساته و لاصلاح هذا الامر تم البحث عن سبل للمعالجة فكانت الحكومة الالكترونية احد العلاجات الواقية من انتشار الفساد من جانب و العمل على منعه من جانب اخر. كما أن مقتضيات الاصلاح الاداري يلزم المؤسسات الحكومية بنمط الشفافية و الوضوح في منهج عملها و ان تتيح جدية وصول المعلومات عما تقوم به من اعمال للمواطنين و ليس فقط استجابة لطلباتهم بل بمبادرات منها.⁸

احمد بن عيشاوي، اثر تطبيق الحكومة الالكترونية علي مؤسسات الاعمال،مجلة الباحث،العدد 07. 2009. ص 288.⁶

محمود القدوة، الحكومة الالكترونية و الادارة المعاصرة،دار اسامة للنشر و التوزيع ،الاردن،عمان، ط1،2010،ص17.⁷

⁷الحناق نبيل محمد، الاعتبار السلوكية في تطبيقات الحكومة الالكترونية،نشرة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات للتنمية في غرب اسيا،الامم،ع4،2006،ص32.

ان الخدمات المباشرة تعتبر جزءا من اعادة التصميم الشامل لتوصيل المعلومات و الخدمات الحكومية. و بالنسبة للاجهزة الحكومية يستتبع توصيل المعلومات و الخدمات ادارة القنوات متعددة للنقل و التوصيل. و على الرغم من توصيل المعلومات و الخدمات بالطرق التقليدية مل استخدام التليفون، الفاكس أو الطرق اليدوية، الا ان الهدف الاعم هو تحسين جودة الخدمات و توفيرها. و لا شك ان الخدمات المباشرة لها ميزة فريدة تتمثل في سهولة النفاذ اليها في أي وقت و من أي مكان به امكانيات الربط بالشبكات المتاحة التي تقدمها.⁹

و الشئ المهم الاخر هو كون قيام الحكومة الالكترونية عامل مهم للتخفيف من نسبة العلاقات المشبوهة و غير الشرعية المحتملة عند المسؤولين و العاملين لانها تعني اولا و قبل كل شيء تدفق المعلومات و علانية تداولها عبر مختلف وسائل الاتصال فتساهم في تسهيل المهام المطلوبة ضد مختلف أشكال الفساد، و توفير تواصل لمواطنين بصانعي القرارات و القائمين على الامور لتحفيزهم على تطويق و محاصرة الفساد و اجتثاث جذوره بمعنى اخر الحكومة الالكترونية تعني الانفتاح على الجمهور فيما يتعلق بهيكل وظائف الجهاز الحكومي و السياسات المالية للقطاع العام الذي من شأنه تعزيز المسائلة و المصادقية و حشد و تأييد السياسات الاقتصادية السليمة.¹⁰

أهداف الحكومة الإلكترونية ومزاياها:

ويمكن حصر بعض أهداف الحكومة الالكترونية كالآتي¹¹:

أ- انعكاس الحكومة الالكترونية على أعمال المؤسسات الحكومية الداخلية غير الظاهرة للمتعاملين، تتمثل في تحقيق السرعة، والشفافية، وإمكانية المحاسبة، والكفاءة وفعالية عمليات وإجراءات أداء أنشطة الإدارة الحكومية. ويساهم هذا التوجه في توفير تكلفة الأعمال وتقديم الخدمات بطريقة جوهرية.

ب- تعمل على التوجه نحو تحقيق حاجات المجتمع وتوقعاته بطريقة مرضية عن طريق تبسيط التفاعل والتعامل مع الخدمات العديدة المتاحة على وسائل الاتصال. أي يجب أن يوفر الاستثمار في إقامة الحكومة الإلكترونية عائداً ملموسة، سواء كانت في شكل خفض حقيقي في التكلفة أو رفع الكفاءة والإنتاجية أو تحسين الخدمات المقدمة للمجتمع بمواطنيه وأعماله.

⁸ عيوة السود نزار واقع و افاق استخدام تكنولوجيا المعلومات في جامعة دمشق و مكنتاتها، وقائع المؤتمر العربي التاسع للمعلومات، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 2003، ص 65.

مايكل و جامبي جيمس ترجمة عثمان شمس الدين "الهندسة: اعادة هندسة نظم العمل في المنظمات"، القاهرة، 1999، ص 23.

¹¹ ايفانز جلوريا، الحكومة الالكترونية، دار الفاروق للنشر و التوزيع، مصر، 2005، ص 22-26.

ج - سد الفجوة الرقمية في المجتمع باستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة لتوصيل الخدمات الحكومية للمواطنين ومؤسسات الأعمال المحتاجة إليها بغض النظر عن أماكن تواجدهم أو أوقات التقديم لها.

د- تعزيز وتدعيم فرص التنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي إذ أنه باستطاعة الحكومة الإلكترونية مساعدة مؤسسات الأعمال وخاصة المتوسطة والصغيرة الحجم الانتقال على الشبكة للحصول على الخدمات والمتطلبات، أي أن الحكومة الإلكترونية تقدم فرصا لتطوير إمكانيات وقدرات ومهارات مؤسسات الأعمال بل والمواطنين المتعاملين معها بما يمكنهم من تحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية ومساندة الأداء الأحسن. هـ- تحقيق التعلم والتدريب مدى الحياة لزيادة الابتكار والإبداع للمجتمع لكي يمكنه من التنافس والتواجد في عالم سريع التغير. فالحكومة الإلكترونية إدارة عامة مسؤولة عن تقديم المعلومات والخدمات الإلكترونية بطريقة رقمية للمواطنين ومؤسسات الأعمال القادرة على الاتصال إلكترونياً عن بعد.

و- لا يقتصر عمل الحكومة الإلكترونية على إحداث تغييرات شكلية في أساليب تقديم المعاملات والخدمات الحكومية والمنافع العامة للمواطنين بل في إعادة آلية وإعادة هندسة وهيكلية الأنشطة والعمليات والإجراءات الحكومية تدعماً للتنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي الذي تسعى لتحقيقه الحكومات المختلفة.

أما أهم مزايا الحكومة الإلكترونية فيمكن حصره في مايلي:¹²

- تعزيز التعاون بين المؤسسات الحكومية المختلفة وتبادل المعلومات والبيانات فيما بينها مما يؤدي إلى زيادة الفاعلية في تحقيق الأهداف الحكومية.
- تعد الوسيلة الملائمة لتحقيق الانتقال إلى التمركز حول احتياجات المواطن.
- تسويق المنتجات والخدمات عالمياً.
- اجتذاب الاستثمارات من خلال تحديد الفرص الاستثمارية القائمة.
- الاستثمار الأمثل لموارد المؤسسة من خلال تقليل تكلفة الخدمات والأعمال والمعلومات الحكومية وما يصاحبها من إجراءات متعددة.
- تبسيط العمليات والإجراءات الحكومية والتخلص من البيروقراطية الأداء.

الملحح حسام و اخرون ،شركات الانترنت: بنيتها الاساسية و انعكاساتها على المؤسسات،سوريا، دار الرضا
¹² للنشر، 2004، ص124.

اشكال الحكومة الالكترونية

يمكن تصنيف اشكالها كالتالي:¹³

- **المعاملات التي تتم من الحكومة الى الحكومة (G2G):** اي اشكال التعامل الالكتروني داخل اجهزة الدولة، حيث تقوم الحكومة الالكترونية بتوظيف البنية الشبكية للحكومة الالكترونية لتنفيذ معاملات تتطلب عبور مستويات ادارية مختلفة في وزارات مختلفة مما ينعكس على جودة العمل الوظيفي و تحسين الانتاجية الادارية.

- **المعاملات التي تتم بين الحكومة ووحدة الاعمال (G2B):** اي التعامل الالكتروني بين الحكومة و منظمات الاعمال و بين منظمات الاعمال و الحكومة. اذ يمكن للحكومة ان تصدر قراراتها و تقدمها الى المنظمات عن طريق نشرها على مواقع الانترنت و تستطيع المنظمات الرد عليها من خلال الشبكة ايضا، كما يمكن ان تقوم منظمات الاعمال ببيع المنتجات أو تقديم الخدمات الى المنظمات الحكومية و هو ما يساهم في تدفق العمل و الغاء التأخيرات الحاصلة في معالجة البيانات، و تشمل هذه الخدمات: الرواتب، تقديم شكاوي و رعاية العملاء و الانتخابات و غيرها.

- **المعاملات و الخدمات التي تتم بين الحكومة و الافراد (G2C):** اي التعامل الالكتروني مع الافراد و تضم هذه العلاقة أنشطة متنوعة و مهمة ذات صلة بالدور الحيوي للحكومة في حياة المواطنين كالتسجيل المدني و الخدمات الصحية و التعليم و الخدمات الاجتماعية و غيرها.

المراحل التي يتم بها الانتقال من الحكومة التقليدية الى الحكومة الالكترونية:

يمر تحول الحكومة التقليدية الى الحكومة الالكترونية بمجموعة من المراحل و قد قسمت هذه المراحل من طرف بعض الدراسات الى ثلاث مراحل و من طرف البعض الاخر الى اربع و رغم اختلاف التقسيم الى انها تتفق و تصب في نفس السياق، و سنقوم بالتطرق الى تقسيم لوين ولي الذي ورد في مقالها "تطوير وظائف كاملة للحكومة الالكترونية" على سبيل المثال لا على سبيل الحصر،

ان هناك اربع مراحل للنمو و التحول الى الحكومة الالكترونية وهي¹⁴:

¹³ خالد ممدوح ابراهيم، امن الحكومة الالكترونية، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2008، ص 64.
¹⁴ محمد بن احمد السديري، مفاتيح النجاح في تطبيق الحكومة الالكترونية، ورقة مقدمة في المؤتمر الوطني السابع عشر للحاسب الالي (المعلوماتية في خدمة ضيوف الرحمان)، جامعة الملك عبد العزيز، المدينة المنورة، 2004، ص 93_99.

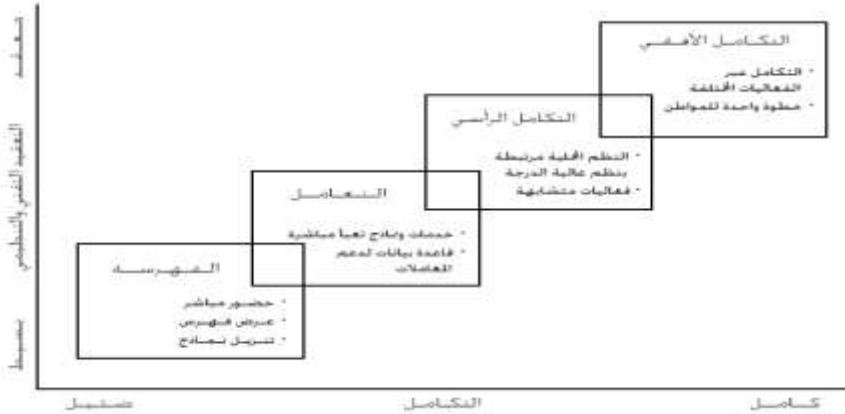
1_ **فهرسة او جدولة:** تقوم هذه المرحلة على اساس المجهودات الاولى للحكومة التي تكون مركزة على ايجاد ظهور لها على الانترنت. وتقوم بذلك عدة جهات حكومية و تكون جهودها منصبة على تطوير هذا الموقع و تجهيز النماذج التي التي يقوم المواطنون بانزالها من على الانترنت و تعبئتها اما مباشرة في الموقع ومن ثم طباعتها او من خلال انزالها "النماذج" و تعبئتها حاسوبيا باستخدام مساعدة مختلفة كمعالج النصوص او يدويا. وهذ المرحلة تكون مركزة على الظهور بشكل جيد وجذاب و ان تكون المعلومات محدودة. مثال ذلك موقع ادارة الجوازات و الذي يتم فيه تعبئة نماذج تجديد وثائق السفر و اعادة الاصدار و تأشيرات الخروج و العودة و غيرها.

2_ **الصفقات:** في هذه المرحلة يجب ان تكون مبادرات الحكومة مركزة على ربط انظمة الحكومة الداخلية مباشرة علي الانترنت بحيث تسمح للمواطنين بانجاز اعمالهم مع الجهات الحكومية الكترونيا و تسمى هذه المرحلة بالصفقات المستندية للحكومة الالكترونية أو تدعى حكومة الالكترونية اساسها الصفقات. في هذه المرحلة تركز جهود الحكومة الالكترونية على وضع تعايش و عمل مباشر لوصلات قواعد البيانات المرتبطة بالانترنت، على سبيل المثال، يستطيع المواطنون تجديد رخص القيادة و دفع الغرامات على الانترنت.

3_ **التكامل العمودي:** يشير التكامل الرأسي للأجهزة الحكومية المحلية للمقاطعات و المحافظات ، الى ربط الوظائف المختلفة أو الخدمات الحكومية المختلفة، و كمثال للتكامل الرأسي: الحصول على ترخيص العمل، فعندما تكون الانظمة متكاملة بشكل عمودي، فان أي مواطن يتقدم للحصول على رخصة عمل في مدينة معينة تابعة لمقاطعة حكومية، فان هذه المعلومات تنشر و تسجل في نظام ترخيص العمل التابع للمقاطعة أو التابع للجهة المركزية التابعة للدولة كوزارة العمل للحصول على رقم تعريفى لرب العمل.

4_ **التكامل الافقي:** يعرف التكامل الافقي كتكامل عبر وظائف و خدمات مختلفة، مثال ذلك: مؤسسة ترغب في دفع مصاريف حكومية او غرامات او رسوم الي وكالة حكومية واحدة و ترغب في دفع الزكاة او مصاريف اخرى الى وكالة حكومية اخرى في نفس الوقت، يمكنها ذلك لان الانظمة في هاتين الوكالتين تتخاطب و مرتبطة مع بعضهم البعض، ا وان الوكالتين تعملان من نفس قاعدة البيانات، و الشكل الموالي يلخص كل هذه المراحل:

أبعاد و مراحل تطوير الحكومة الالكترونية



المصدر: اسامة بن صادق طيب، و اخرون، نحو مجتمع المعرفة: سلسلة دراسات يصدرها معهد البحوث و الاستشارات، الاصدار التاسع ، جامعة الملك عبد العزيز، 2006، ص4.

مراحل تطوير الحكومة الإلكترونية:

وتتألف عملية تطوير وبناء مشروع الحكومة الإلكترونية من ثلاث مراحل أساسية، لا تعتمد بعضها على بعض، ولا توجد ضرورة أو حاجة لإنجاز مرحلة قبل أخرى. وتتمثل هذه المراحل في ثلاث طرق للتفكير حول أهداف الحكومة الإلكترونية، وتتمثل هذه المراحل فيما يلي:¹⁵

المرحلة الأولى: التوسع في نشر المعلومات الحكومية والوصول إليها عبر الشبكة:
 ترتبط هذه المرحلة بالنشر باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتوسيع قاعدة الوصول للمعلومات والخدمات الحكومية، حيث يتدفق من أداء المهام والمؤسسات الحكومية المختلفة والمتنوعة قدرا ضخما من المعلومات التي لها فائدة كبيرة لجمهور المستخدمين من المواطنين ومؤسسات الأعمال والمنظمات المدنية الأخرى. وتساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المرتبطة بشبكة الإنترنت في مساعدة المستخدمين وتمكينهم من الاستفادة من هذا الكم الهائل المتدفق من المعلومات من خلال توفيرها وإتاحتها بسرعة وسهولة وفي الوقت الحقيقي لحديثها. وتتباين أساليب وطرق نشر المعلومات المتوفرة والمحتوى المسموح بنشره منها. إلا أن

¹⁵ عبد المالك عادل واخرون "ادارة الجودة الشاملة و متطلبات ايزو"، مطبعة الاشقر، بغداد، ط1، 2002، ص46

الحكومات في الدول النامية بشكل عام، ومن ضمنها العراق، تستطيع البدء بمشروع الحكومة الإلكترونية من خلال نشر المعلومات الخاصة بها على الشبكة، مبدئية بنشر القواعد و القوانين والتشريعات والوثائق، ونماذج واستمارات تقديم الخدمات الحكومية، ... الخ. إن مساعدة وتمكين جمهور المستخدمين من أفراد وأعمال من الوصول بسهولة ويسر وبسرعة إلى المعلومات المتاحة دون الحاجة للتوجه إلى المواقع المادية لها يعتبر تقدماً كبيراً يحد من البيروقراطية والفساد الإداري. ومن خلال مواقع شبكة الإنترنت تستطيع الأجهزة والمؤسسات الحكومية نشر المعلومات الخاصة بها و المعلومات التي تعد لاستخدامها وتوفيرها للمواطنين ومؤسسات الأعمال على نطاق واسع. لذلك يصبح من الضروري القيام بالخطوات والدعائم التالية في هذه المرحلة:

- البدء بإعداد إستراتيجية واضحة لوضع وتحميل المعلومات على الشبكة وإتاحتها للمستخدمين منها بالتركيز على معالم ملائمة لذلك.

- تكليف المؤسسات الحكومية بنشر معلومات محددة على الشبكة تسهم في تيسير تعامل جمهور المواطنين و الاعمال في قضاء خدماتهم على الشبكة.

- البحث الدائم في النتائج الممكنة التحقيق باستخدام الموارد المتاحة بالفعل.

- تصميم المواقع على شبكة الانترنت التي تسهل عملية صيانتها وإدارتها و ضمان عمليات التحديث لها باستمرار.

- التركيز على المحتوى الذي يدعم باقي الأهداف الخاصة بالتنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي وتبسيط الإجراءات وجذب الاستثمارات ومكافحة الفساد على كافة أشكاله.

- المرحلة الثانية: توسيع المشاركة المدنية في تطوير الحكومة الإلكترونية:

إلى جانب القيام بالمرحلة الأولى السابق الإشارة إليها في نشر المعلومات الحكومية على الانترنت وإتاحتها لجمهور المستخدمين الحاليين والمتوقعين، إلا أن العبء الرئيسي في تطوير وإقامة الحكومة الإلكترونية يرتبط بمشاركة المواطنين والأعمال في اتخاذ القرارات على كافة المستويات الحكومية. إن توسيع مبدأ المشاركة الجماهيرية المدنية والتوسع فيها يؤدي إلى بناء الثقة بالحكومة و مشروعاتها و تتضمن الحكومة الالكترونية وجود اتصالات ذات اتجاهين بدءاً بالوظائف الأساسية كالاتصال عبر البريد الإلكتروني للاستفسار عن معلومات أو الحصول على نماذج واستمارات من الموظفين الحكوميين للتغذية العكسية المرتدة لتقديم الخدمات المحتاج أو

المستفسر عليها. وفي هذه المرحلة يصبح من الضروري القيام بالخطوات أو الدعائم التالية: التالية:- إشعار جمهور المتعاملين الحاليين والمتوقعين بأهمية القضايا المطروحة من خلال إعلامهم بالإجراءات التي تم اتخاذها على الشبكة، وتجزئة الأمور والمشكلات المعقدة إلى مكونات سهلة الفهم، وإتباع الأسلوب الاستباقي في تشجيع المستخدمين على المشاركة وقد يتم ذلك من خلال وسائل الإعلام الجماهيرية المتوافرة للترويج للاستشارة على الشبكة، وتشجيع المتعاملين على المشاركة التعاونية في القضايا المطروحة.

المرحلة الثالثة: التعامل من خلال توفير الخدمات الحكومية على الشبكة : تعمل الحكومة الإلكترونية على تكوين مواقع على الشبكة قادرة على تمكين المستخدمين من اجراء معاملاتهم على الشبكة. وكما تقوم مؤسسات الأعمال باستخدام الإنترنت لتقديم خدمات التجارة الإلكترونية وتستطيع الحكومة الإلكترونية أيضا تقديم خدماتها بنفس الطريقة،و هكذا تتحقق الحكومة الإلكترونية مزايا وعوائد كبيرة بالإضافة إلى تحقيق زيادة في الإنتاجية وتحسين الأداء المتقن والجيد. ومن خلال المواقع التي تتاح على الشبكة تستطيع الحكومة الإلكترونية عرض خدماتها بشكل مباشر على المواطنين في الشكل الحقيقي. ومن أمثلة الخدمات الحكومية الممكن إتاحتها على الحكومة الإلكترونية، منها تسجيل الأراضي والعقارات، واستخراج الهويات الشخصية وجوازات السفر والحصول على تصريحات البناء والترميم، وتقديم الإقرارات الضريبية وتحصيل الرسوم الخاصة وتجديد رخص قيادة السيارات المختلفة، ... الخ. حيث أن كل هذه الخدمات تحتاج الى وقت انتظار كبير.

وتشكل البيروقراطية عوائق حقيقية أمام الإنجاز السريع لهذه الخدمات الحكومية وغيرها. أما في الوقت الحاضر، تقدم بعض المؤسسات والدوائر الحكومية في إطار الحكومة الإلكترونية الخاصة بكل منها مراكز إلكترونية تتاح في النوادي والحدائق والتجمعات وتوفر فيها الحواسيب الشخصية والنفالة والاتصالات السلكية واللاسلكية المرتبطة بشبكة الإنترنت لتقديم خدمات راقية في الوقت الحقيقي. وبذلك يمكن القضاء على الإجراءات البيروقراطية والروتين الذي يعوق الممارسات والمعاملات الحكومية، كما يسهم ذلك في تحقيق مزايا وفوائد وعوائد كثيرة في الوقت والجهد والتكلفة.

تجارب بعض الدول العربية في تطبيق الحكومة الالكترونية :

تختلف تنفيذ الحكومة الالكترونية بين دول العالم وتشير الإحصاءات ان الغالبية العظمى من الدول وحكومات تتعامل بدرجات متفاوتة مع وسائل الحكومة الالكترونية. وحسب دراسة أعدتها الشبكة الالكترونية التابعة للأمم المتحدة في عام 2002 تملك 169 دولة (89 %) من مجموع الدول الأعضاء في الأمم المتحدة البالغ أكثر من 190 مواقع حكومية على الانترنت، وتملك 84 دولة منها مواقع وطنية لحكومتها، و تملك 36 دولة 17% مدخلا موحداً لجميع التطبيقات الحكومية ويبلغ عدد الحكومات التي لها مواقع ذات قابليات للتعامل المباشر 17 موقعاً¹⁶ . وطبقت المؤسسات الحكومية في الدول الأوروبية والولايات المتحدة الأمريكية الحكومة الالكترونية، حيث أن معظم المعاملات الإدارية تؤدي بالفعل من خلال شبكة اتصالات وحواسيب التي وفرت التكاليف الباهظة، مما يعني تأدية أعمال أكثر بقوة عاملة قليلة ومحدودة، في زمن قصير وبأقل قدر من الأصول المكتبية الثابتة التي أصبحت تتواجد على مواقع الويب الافتراضية. أما على صعيد الدول العربية فقد حققت بعض منها قدراً من النجاح خلال الأعوام الأخيرة في حوسبة إداراتها العامة وركز معظمها على حوسبة السجلات المدنية والعسكرية والمالية والخدمات. ومن الدول التي قطعت شوطاً جيداً في توفير الخدمات الحكومية كل من الأردن والإمارات العربية المتحدة والبحرين وقطر ومصر وسورية وسلطنة عمان. والمسجل عن هذه التجارب ان عملية التحول للحكومة الالكترونية ترتبط بشكل أساسي مع المتطلبات الخاصة بكل بلد من البلدان بغض النظر عن وجود خطة أو إستراتيجية واضحة كما يرتبط نجاحها من جهة أخرى بتوفر الإرادة والجدية والدعم من القيادة السياسية للبلد المعني مع توفر العناصر البشرية الكافية والكفاءة. أما تجربة الجزائر في مجال الحكومة الالكترونية فقد ارتأينا التطرق اليه بشيء من الاسهاب في ما تبقى من ورقة البحث، كانت بؤادر تطبيق الجزائر للحكومة الالكترونية متمثلة في عدد من الخطوات اولها هو قيام وزارة البريد و تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال باطلاق مشروع برنامج الجزائر الالكترونية 2008_2013، الذي تم التشاور فيه مع المؤسسات و الادارات العمومية و المتعاملين الاقتصاديين العموميين و الخواص والجامعات و مراكز البحث و الجكعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم و تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال، اذ شارك أكثر

¹⁵ قدوري سحر، ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات السياحية، بحث قدم في المؤتمر العلمي الثاني لكلية الاقتصاد و العلوم الادارية، جامعة العلوم التطبيقية، عمان الاردن، 2006، ص19.

من ثلاثمائة شخص في طرح الافكار و مناقشتها خلال 6 اشهر، و تتضمن 13 محورا تحدد الاهداف الرئيسية و الخاصة و المزمع انجازها الى غاية 2013:¹⁷

1. تسريع استعمال تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في الادارة العمومية.
2. تسريع استعمال تكنولوجيا الاعلام و الاتصال على مستوى المؤسسات.
3. تطوير الاليات و الاجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من تجهيزات و شبكات تكنولوجيا الاعلام و الاتصال.
4. دفع تطور الاقتصاد المعتمد على المعرفة.
5. -تعزيز البنية الاساسية للاتصالات ذات التدفق السريع و فائق السرعة.
6. -تطوير القدرات البشرية.
7. -تدعيم البحث في مجال التطوير و الابداع.
8. -تأهيل الاطار القانوني (التشريعي و التنظيمي).
9. -المعلومة و الاتصال.
10. -تثمين التعاون الدولي .
- 11-اليات التقييم و المتابعة.
- 12-الاجراءات التنظيمية.
- 13-الموارد المالية.

أهداف مشروع الجزائر حكومة الكترونية2013:

سطرت مجموعة من الاهداف لمشروع الجزائر الالكترونية2013 و بالاختص مشروع الحكومة الالكترونية:

- ضمان الفاعلية لتقديم الخدمات الحكومية للمواطنين وأن تكون متاحة للجميع، و ذلك بتسهيل و تبسيط المراحل الادارية التي يسعى من خلالها الى الحصول على وثائق او المعلومات.
- التنسيق بين مختلف الوزارات و الهيئات الحكومية.
- مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحا لتنمية البلاد.

¹⁷مشروع e-IgerieA المنشور على موقع وزارة البريد و تكنولوجيا الاعلام و الاتصال.

-تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات حياة مجتمعنا و المساهمة كذلك في تجسيد على ارض الواقع مبادئ العدالة الاجتماعية و المساواة و كذا تحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الادارة من المواطن.

-حماية مجتمعنا ضد الجريمة المنظمة و خاصة الجريمة المنظمة العابرة للحدود وكذا ظاهرة الارهاب والتي تستعمل غالبا تزوير و تقليد الوثائق الهوية و السفر كوسيلة لانتشارها.

برنامج عمل تنفيذ مشروع الجزائر الحكومة الالكترونية 2013:

يتأتى برنامج الحكومة الالكترونية ضمن المبادرات و المشاريع التنموية التي تتبناها حكومة الجزائر لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، و يتمثل برنامج عمل تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية في:¹⁸

-برنامج تطوير التشريعات: و الذي يتضمن اعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الالكترونية و تطوير التشريعات القائمة.

-برنامج تطوير البنية المالية: يعمل البرنامج على تطوير المؤسسات ماليا لتصبح أكثر مرونة.

-برنامج التطوير الاداري و التنفيذي:و الذي يشمل تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها المعاملات الالكترونية.

-برنامج التطوير الفني : يركز هذا البرنامج على استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات و القدرات اللازمة لانجاز المشروع، كذلك يهتم البرنامج بتحسين الكفاءة التشغيلية و التي تتضمن الاستخدام احدث الاجهزة و المعدات و انظمة قواعد البيانات و تحديث البنية الاساسية للاتصالات و المعلومات،

-برنامج تنمية الكوادر البشرية:من خلال العمل على تطوير فكر القيادات الحكومية بما يتلاءم مع مفهوم الحكومة الالكترونية،و اعداد خطة مناسبة لتدريب فرق العمل التي يتم تكوينها من جميع الجهات الحكومية التي تشارك في مشروع الحكومة الالكترونية بهدف القدرة على ادارته كل حسب اختصاصه.

¹⁸ موقع وزارة الداخلية و الجماعات المحلية: www.interieur.gov.dz

-برنامج الاعلام و التوعية: يتم من خلال البرنامج اعداد خطة تعريف المجتمع بمزايا التحول الى المجتمع الرقمي و كيفية الاستفادة من مشروع الحكومة الالكترونية.

واقع وتحديات مشروع الجزائر حكومة الالكترونية:

من اجل بدء تنفيذ برنامج تحديث الادارة العمومية و ادخال تكنولوجيا الاعلام و الاتصالات قامت الحكومة بتنصيب لجنة تضم ممثلين عن جميع الوزارات بالاضافة لخبراء في تقنيات الاعلام و الاتصال سميت باللجنة الالكترونية وهي تحت اشراف رئيس الحكومة ،حيث يتم تطبيق برنامج الحكومة الالكترونية بالجزائر و تم تحقيق العديد من العمليات منها¹⁹:

-تنصيب شبكة حكومية داخلية intranet والتي اختصارها (RIG) وهي نظام شامل يتضمن مجموعة الوسائل الحديثة للاتصال على مستوى الحكومات العالمية.

-كذلك على مستوى الوظيف العمومي و على مستوى مصلحة الموارد البشرية تم وضع برنامج IDARA،اما في ما يخص التسير التنبؤي لعمال الوظيف العمومي، تم تنصيب شبكة معلومات تربط الادارات مع الهياكل المركزية و المحلية المكلفة بالوظيف العمومي. في اطار الاصلاحات الشاملة التي باشرتها الجزائر، تأخذ التكنولوجيات الحديثة للاعلام و الاتصال حيزا كبيرا من اهتمامات الدولة حيث ادى ذلك الى:

-ادخال العديد من المعلومات المتعلقة بمختلف الدوائر الحكومية عبر مواقع الويب مثل موقع ادارة الضرائب، موقع مجلس الدول ، موقع رئاسة الجمهورية الجزائرية، موقع وزارة العدل الجزائرية، موقع وزارة السياحة،مع الامانة العامة للحكومة،المجلس الشعبي الوطني، موقع وزارة التضامن الوطني، مجلس الامة،موقع وزارة السكن و العمران،موقع وزارة الصحة،موقع وزارة الخارجية، موقع وزارة العمل و الضمان الاجتماعي، موقع مكاتب المداومة البرلمانية،موقع وزارة البريد و تكنولوجيا الاعلام و الاتصال، موقع وزارة الصناعة،موقع وزارة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و الصناعات التقليدية.....الخ

أخذت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية على عاتقها عملية تقنين الخدمات الالكترونية باطلاق ورشة كبرى لعصرنة الادارة المركزية و الجماعات المحلية و ذلك بالوضع التدريجي لنظام و طني لتعريف المؤمن يرتكز على محورين اساسيين هما:

¹⁸العربي عطية، الاطار الفني لعمل الحكومة الالكترونية و امكانية تحقيقه في الجزائر، مجلة العلوم الانسانية،مارس 2010، العدد الثامن عشر،صص72-74

-إطلاق بطاقة التعريف الوطنية البيومترية والالكترونية(CNIBe).

-إطلاق جوازات السفر الالكترونية و البيومترية.

-إنشاء البريد الالكتروني.

-اعداد نظام تسجير ومتابعة الملفات القضائية.

-اعداد شبكة الصحة الجزائرية مع ربط مختلف المؤسسات الصحية.

-اعداد نظام الدفع البنكي و الحسابات البريدية،بالاضافة لإنشاء موزعات

بنكية(DAB,TPA,CAB)و توزيع بطاقات السحب و الدفع الالكتروني.

-إنشاء شبكة اكاديمية و بحثية تربط مجموعة مؤسسات التكوين العالي.

-شبكة للاطلاع على نتائج الامتحانات شهادتي البكالوريا و التعليم المتوسط.

_ التسجيل الاولي للحاملين الجدد لشهادة البكالوريا.

-إنشاء مركز الدراسات و الابحاث في تكنولوجيا الاعلام و الاتصال (CERTIC) كنقطة

اتصال للبحث

-التطور في تكنولوجيات الاتصال و تدعيم نشاطات تكنولوجيات الاعلام و الاتصال في مركز

تطوير التكنولوجيات الاعلام و الاتصال و تدعيم نشاطات تكنولوجيات الاعلام و الاتصال في

مركز تطوير التكنولوجيات المتقدمة (CDTA) ومركز الاعلام العلمي و التقني (CERIST) و

مركز البحث العلمي و التقني لتطوير اللغة العربية(CRSTDLA).

رغم ان هذه الخطوات تعد دليل على وجود ارادة سياسية لتحقيق مشروع الجزائر الحكومة

الالكترونية 2013،الا انه لم يتجسد بعد على ارض الواقع و هذا باعتراف القائمين على

المشروع ، وذلك يرجع الى مجموعة من المعوقات نذكر منها²⁰ :

-عجز قطاع البريد و تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تلبية طلبات العملاء على اصال

الهاتف الذي يعد اهم قنوات التواصل عبر الانترنت رغم ان هذا لم يعد عائق بعد انطلاق خدمة

الجيل الثالث في بداية 2014و رغم عدم تعميمها على كافة التراب الوطني الا انها ساهمت في

توفير خدمة الانترنت ذات التدفق العالي و السريع.

-تأخير في استكمال البنية التحتية للاتصالات و تباينها من منطقة الى اخرى،و تأسيسا عليه

فان الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية مع دول العالم المتقدم في هذا المجال.

²⁰احمد بن عيشاوي،اثر تطبيق الحكومة الالكترونية على مؤسسات الاعمال،مجلة الباحث، العدد07،2009،ص288.

-محدودية انتشار استخدامات الانترنت في الجزائر اي ضئيلة مستخدميه مقارنة بالدول المجاورة.

-التعاملات المالية الالكترونية لازالت في بدايتها، رغم مرور عدة سنوات على شروع السلطات الجزائرية تعميم التعاملات المالية الالكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية و التجارية، الا ان هذه التجربة لاتزال متعثرة، فعلى سبيل المثال عزوف الكثير من المتعاملين الاقتصاديين و المواطنين عن استخدام البطاقة المغناطيسية في سحب اموالهم بسبب كثرة الاخطاء الناجمة عن جهاز السحب الالكتروني و التأخير في تحيين حساباته.

-محدودية الجانب التشريعي المتخصص في هذا المجال.

-ندرة الكفاءات التقنية المتخصصة في تكنولوجيا الاعلام و الاتصال على مستوى الوزارات و الهيئات الحكومية و ذلك رغم المجهودات المبذولة من اجل تنمية الكفاءات في هذا المجال.²¹

شأننا شأن كل الدول فالعالم اصبح قرية صغيرة، و اغلب دول العالم تخطو خطا ثابتة في مجال رقمنة حكوماتها و خدماتهم، لانكر بان للحكومة الالكترونية جوانب ايجابية و اخرى سلبية لكن على الجهات الوصية السيطرة قدر المستطاع على الجوانب السلبية و تفعيل الجوانب الايجابية بما يخدم المواطن والدولة على حد سواء

الاستنتاجات و التوصيات:

-رغم حداثة مفهوم الحكومة الالكترونية التي لم ترى النور الا في اواخر التسعينيات من القرن العشرين و تأخر ظهورها في الدول العربية التي ظهرت بوادر التجارب الاولى في بداية القرن الحادي و العشرين، وهذا في كل من مصر و امارة دبي و سوريا، و الجزائر كسائر الدول و عن قناعة بما ستتحقق من فوائد من طرف الحكومة أو المواطن على حد سواء سعت الي بداية تطبيق و تجهيز الهياكل اللازمة الى تبني هذا المفهوم. ومدى تقدم الفعاليات يعود بالدرجة الاولى الى مدى استعداد الجهات الوصية في تفعيل الحكومة الالكترونية وما تقدمه من تسهيلات لنشر استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال، بالاضافة الى ايجاد هيئات تراقب و تدرس مدى التقدم في تطبيق كل الاتفاقيات لكي لاتبقى حبر على ورق و تقدم الحلول للوقوف في وجه

²⁰ رفيق بن مرسل، الاساليب الحديثة للتنمية الادارية بين حتمية التغيير و معوقات التطبيق "راسة حالة الجزائر 2001-2011، مذكرة ماجستير غير منشورة في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، جامعة تيزي وزو، 2011، ص 163.

العقابات، فاستيراد التكنولوجيا ليست كل شيء بل يجب ان تكون عن سابق دراسة لخصوصيات المؤسسات الحكومية لدينا، و سمات مجتمعنا.

- التحول من الحكومة التقليدية الى الحكومة الالكترونية يعتبر تحدي على مستويات مختلفة، على مستوى البنية التحتية الاساسية و ضرورة تهيأتها لنجاح الحكومة في اداء اعمالها، ويتم ذلك من خلال توفير نظم اتصالات فعالة لنقل البيانات و المعلومات و تدفقها من و الى المؤسسات الحكومية الى المواطنين و مؤسسات الاعمال و منظمات المجتمع المدني و بالعكس. على المستوى التوعوية الجدية لجمهور المتعاملين بضرورة و اهمية الحكومة الالكترونية في تسهيل معاملاتهم و مكافحة البيروقراطية و طرد الفساد المتفشين، مأرق المواطنين و عرقل قضاء حاجاتهم، على مستوى الاطارات او بالأحرى اليد العاملة و ضرورة تأهيلها لهذه التكنولوجيا و ذلك بوضع دورات تدريبية مكثفة ترفع من مردوديتهم، على المستوى التشريعي و ضرورة وضع اطار قانوني يقنن مختلف العمليات و يضمن للمواطن خصوصيته و يحارب الجريمة الالكترونية بجميع اشكالها.

- ترشيد السياسة العامة والقانون، فقد تواجه تطبيقات الحكومة الإلكترونية والخدمات التي تقدمها معوقات قانونية أو قد تتعارض مع السياسات العامة القائمة، لذلك نقترح تحديث القوانين والتشريعات لإضافة الشرعية والقبول للوثائق والمعاملات الإلكترونية، من خلال :مراعاة آراء المسؤولين في المصالح والدوائر الحكومية والتشاور معهم لتقييم مدى الأضرار التي قد تلحق بمشروعات الحكومة الإلكترونية في حالة عدم إصلاح أو تعديل النظام القانوني

المستخدم، ومنح الصفة القانونية لكل ما تنشره الحكومة الإلكترونية من معلومات على الشبكة، وتوضيح القوانين والتشريعات والتوجيهات وتوحيدها بما يتلاءم مع بيئة العمل الحكومي، وضرورة إجراء تقييم مستمر للتطبيقات للتأكد من توفر أعلى الدرجات للاحتياجات الأمنية.

- المتابعة المعلوماتية و الارتباط بالمستجدات في هذا المجال في العالم لتحديث كل العمليات و تطبيق ما يتماشى مع خصوصيات المجتمع الجزائري و احتياجاته في الاخير الادارة وجدت لتكون في خدمة المواطن بالدرجة الاولى.

- الربط بالشبكات العالمية و ايجاد اتفاقيات شراكة مع دول العالم لتسخير و تفعيل الحكومة الالكترونية في خدمة الجالية في الخارج

المراجع:

- 1- علاء عبد الرزاق السالمي، نظم ادارة المعلومات: المنظمة العربية للتنمية الادارية، عمان، 2003.
- 2- خالد ممدوح ابراهيم، امن الحكومة الالكترونية. الدار الجامعية الاسكندرية، 2008. ص 64
- 3- سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الالكترونية و سبل تطبيقها: مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد السابع، 2009. ص 308
- 4- تغريد يحي ابو سليم، ابعاد التحول نحو الحكومة الالكترونية في الدول العربية، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة ، الجزائر، 2000. ص 33.
- 5- احمد بن عيشاوي، اثر تطبيق الحكومة الالكترونية علي مؤسسات الاعمال، مجلة الباحث، العدد 07. 2009. ص 288
- 6- محمود القدوة، الحكومة الالكترونية و الادارة المعاصرة، دار اسامة للنشر و التوزيع ، الاردن، عمان، ط 2010، 1، ص 17.
- 7- الخناق نبيل محمد، الاعتبارات السلوكية في تطبيقات الحكومة الالكترونية، نشرة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات للتنمية في غرب اسيا، الامم، ع 4، 2006. ص 32.
- 8- عيوه السود نزار واقع و افاق استخدام تكنولوجيا المعلومات في جامعة دمشق و مكنتاتها، وقائع المؤتمر العربي التاسع للمعلومات، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 2003، ص 65.
- 9- مايكل و جامبي جيمس ترجمة عثمان شمس الدين "الهندرة: اعادة هندسة نظم العمل في المنظمات"، القاهرة، 1999، ص 23.
- 10- ايفانز جلوريا، الحكومة الالكترونية، دار الفاروق للنشر و التوزيع، مصر، 2005، ص 22-26
- 11- اللملم حسام و اخرون، شبكات الانترنت: بنيتها الاساسية و انعكاساتها على المؤسسات، سوريا، دار الرضا للنشر، 2004، ص 124.
- 12- خالد ممدوح ابراهيم، امن الحكومة الالكترونية، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2008، ص 64.

- 13- محمد بن احمد السديري، مفاتيح النجاح في تطبيق الحكومة الالكترونية، ورقة مقدمة في المؤتمر الوطني السابع عشر للحاسب الالي (المعلوماتية في خدمة ضيوف الرحمان)، جامعة الملك عبد العزيز، المدينة المنورة، 2004، صص 93-99.
- 14- عبد المالك عادل واخرون "ادارة الجودة الشاملة و متطلبات ايزو"، مطبعة الاشقر، بغداد، 2002، 1، صص 46.
- 15- قدوري سحر، ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات السياحية، بحث قدم في المؤتمر العلمي الثاني لكلية الاقتصاد و العلوم الادارية، جامعة العلوم التطبيقية، عمان الاردن، 2006، صص 19.
- 16- مشروع e-IgerieA المنشور على موقع وزارة البريد و تكنولوجيا الاعلام و الاتصال: <http://zd.mptic.WWW/ra/IMG/pdf/e-algerie.pdf>
- 17- موقع وزارة الداخلية و الجماعات المحلية: <http://dzwww.interieur.gov.dynamicsD/>
- 18- العربي عطية، الاطار الفني لعمل الحكومة الالكترونية و امكانية تحقيقه في الجزائر، مجلة العلوم الانسانية، مارس 2010، العدد الثامن عشر، صص 72-
- 19- احمد بن عيشاوي، اثر تطبيق الحكومة الالكترونية على مؤسسات الاعمال، مجلة الباحث، العدد 2009، 07، صص 288.
- 20- رفيق بن مرسلي، الاساليب الحديثة للتنمية الادارية بين حتمية التغيير و معوقات التطبيق "راسة حالة الجزائر 2001-2011، مذكرة ماجستير غير منشور في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، جامعة تيزي وزو، 2011، صص 163.