

تطور مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية في الجزائر في ظل كوفيد 19، حسب مسح الحكومة الإلكترونية للأمم المتحدة 2020

The evolution of the e-government development index in Algeria in light of the COVID-19, according to the United Nations e-government survey 2020.

¹ قادة دليلة ، ² كنار بحية *

¹ جامعة الجزائر3، (الجزائر)، (kaddidalila@gmail.Com)

² مخبر ادارة التغيير في المؤسسة الجزائرية، جامعة الجزائر3، (الجزائر) (bahiafri@gmail.com)

تاريخ الاستلام : 2021/12/22 ؛ تاريخ القبول : 2023/05/23 ؛ تاريخ النشر : 2023/07/25

ملخص :

يعد (كوفيد19) أول جائحة في تاريخ البشرية تُستخدم فيه التكنولوجيا ووسائل التواصل الاجتماعي على نطاق واسع للحفاظ على سلامة الناس وإنتاجيتهم وتواصلهم على الرغم من تباعدهم الجسدي.

تهدف الدراسة إلى إبراز نتائج جائحة كوفيد 19 على المستوى الاقتصادي والاجتماعي، وتوضيح أداء الحكومة الإلكترونية عالمياً لمواجهة أضرار كورونا وتحليل تطور مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية في الجزائر 2010-2020 حسب مسح الحكومة الإلكترونية للأمم المتحدة 2020. أهم النتائج المتوصل إليها أن الجائحة ساهمت في الرفع من مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية عالمياً في 2020، إذ انتقلت العديد من الدول من المستويات الدنيا إلى المستويات الأعلى لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية؛ وأن الجزائر انتقلت إلى مجموعة الدول ذات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع لكن بشكل طفيف.

الكلمات المفتاح : كوفيد 19؛ الحكومة الإلكترونية؛ مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية ؛ مسح الحكومة الإلكترونية 2020؛ الجزائر.
تصنيف JEL : H11، O33.

Abstract:

COVID-19 is the first pandemic in human history in which technology and social media are widely used to keep people safe, productive and connected despite their physical distance.

The study aims to highlight the results of the Covid-19 pandemic at the economic and social level, and to clarify the performance of e-government globally to confront the damages of Corona and to analyze the evolution of the e-government development index in Algeria 2010-2020, according to the United Nations e-government survey 2020. The most important findings that the pandemic contributed to raising of the e-government development index globally in 2020, as many countries moved from the lower levels to the higher levels of the e-government development index; And that Algeria moved to the group of countries with a high e-government development index, but slightly.

Keywords: Covid19; Electronic Government; E-G Development Index; E-Government Survey 2020; Algeria.

Jel Classification Codes: H11; O33.

* المؤلف المرسل. bahiafri@gmail.com

I- تهديد :

تسببت جائحة كوفيد 19 في انخفاض كبير في النشاط الاقتصادي العالمي بسبب الإجراءات الوقائية المعتمدة في معظم البلدان، مما تسبب في إغلاق شبه كامل للعديد من القطاعات الاجتماعية والاقتصادية، وانخفاض الإنفاق العام من قبل الدول والمؤسسات والأفراد مما أدى إلى انخفاض كبير في حجم التجارة العالمية في السلع والخدمات وأدى إلى تعطيل سلاسل التوريد العالمية في العديد من البلدان. دفعت التقنية الحديثة إلى ظهور الاقتصاد الرقمي الذي ساهم خاصة في ظل الأزمة الأخيرة كوفيد 19 إلى التسويق الإلكتروني تحويل الأموال والعمل والدراسة عن بعد، وكذا تقديم الخدمات الطبية والإدارية داخل المؤسسات والإدارات، فساهمت بهذه العملية في الإقلال من الخسائر الناتجة عن الإجراءات الاحترازية المعتمدة من طرف الدول والحكومات.

تعد الحكومة الإلكترونية إحدى ثمار التقنية الحديثة سمحت للدول والحكومات الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم خدمات مختلفة للمواطنين وتلبية رغباتهم واحتياجاتهم من خلال اختصار الإجراءات وبيع الوقت وتخفيض التكاليف، فساهمت في حل العديد من المشاكل كالتراحم والوقوف في طوابير وخفضت إلى حد كبير من أساليب الفساد كالرشوة والوساطة.

توفر الحكومات الإلكترونية معلومات دقيقة ومفيدة وحديثة للناس لا سيما في أوقات الأزمات. خلال جائحة كوفيد 19، بدأت بتوفير المعلومات على بواباتها الوطنية أو تطبيقات الأجهزة المحمولة أو من خلال منصات التواصل الاجتماعي، باعتبارها الوصي الأول على البيانات المتعلقة بجائحة كوفيد19. نظرا لأهمية الحكومة الإلكترونية تم إعداد لها مؤشر لقياس تطورها وهو مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية، هو مؤشر يقيس مدى قدرة الإدارات الوطنية على استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال لتقديم خدماتها العمومية، يسمح هذا المؤشر بمقارنة الدول فيما بينهم فهو وسيلة للتغيير الإيجابي وتحسين الأداء.

في بداية جائحة كورونا اهتمت الحكومة الإلكترونية في الجزائر كغيرها من العديد من دول العالم بنشر إحصاءات حول تفشي المرض وتمثل في العدد الإجمالي للحالات المرضية والمعافاة ومجموع الوفيات... الخ. ساعدت هذه المعلومات المواطنين على اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن روتين حياتهم اليومية، وبناء ثقة الجمهور وكذلك مكنت السلطات العامة من التصرف بشكل حاسم وصحيح.

الاشكالية:

كيف أثرت جائحة كوفيد 19 على تطور مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية عالميا؟ وما واقعها في الجزائر حسب مسح الحكومة الإلكترونية للأمم المتحدة 2020؟

فرضية البحث:

ينطلق البحث من فرضية مفادها: أن جائحة كوفيد19 ساهمت في تنشيط دور الحكومة الإلكترونية عالميا بصفة عامة والجزائر بصفة خاصة، من خلال إطلاق منصات إلكترونية وتوجه المواطن نحو الخدمات الإلكترونية لتلبية حاجاته في ظل الحجر الصحي.

أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث من خلال خطورة وتأثير أزمة كوفيد19 على الناس بدفعهم للتباعد الاجتماعي، وعلى الاقتصاد العالمي بالإغلاق من جهة. وأهمية الحكومة الإلكترونية من خلال تلبية الخدمات المطلوبة من الجماهير المتباعدة من جهة أخرى.

أهداف الدراسة:

- التعرف على آثار جائحة كوفيد 19 الاقتصادية والاجتماعية؛

- توضيح أهمية الحكومة الإلكترونية في ظل جائحة كوفيد19؛

- تسلط الضوء على مؤشرات تنمية الحكومة الإلكترونية عالميا؛ وواقعها في الجزائر، حسب مسح الحكومة الإلكترونية للأمم المتحدة 2020.

دراسات سابقة:

دراسة طرشي محمد وآخرون بعنوان " الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والمأمول ". هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر ومقارنته ببعض الدول العربية الرائدة في هذا المجال. كما هدفت إلى توضيح أهمية توفير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات للانتقال إلى الحكومة الإلكترونية باعتبارها أداة حديثة لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية. من خلال دراسة بعض مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والحكومة الإلكترونية تبين أن الجزائر تحتل مراتب متأخرة في هذا القطاع الحيوي عربيا ودوليا. وأنها قامت بمحاولة التحول إلى الإدارة الإلكترونية منذ 2013 ولكن بوتيرة ضعيفة وأن خدماتها المقدمة عبر البوابات تكفي بتقديم المعلومات المساعدة إضافة إلى إمكانية تنزيل وثائق الحالة المدنية، ولا ترقى إلى مستوى التفاعلية ومشاركة المواطن في اتخاذ القرار، كما أن البنية التحتية المنجزة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لم تساعد بشكل فعال في تحسين إدارة وخفض التكاليف.¹

دراسة غفصي توفيق، بعنوان " إقامة الحكومة الإلكترونية بين الواقع والمأمول - بالاستعانة بنموذج الأمم المتحدة في قياس تطور ومتطلبات الحكومة الالكترونية" هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على مدى تقدم الجزائر في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية وفق نموذج الأمم المتحدة، والمتطلبات الواجب تحسيدها لتحقيق حكومة إلكترونية فعالة في الجزائر. اعتمدت الدراسة على إحصائيات تقرير مسح الحكومة الالكترونية للأمم المتحدة الصادر في 2018، الذي يدرس ويحلل مؤشرات تنمية الحكومة الإلكترونية لأكثر من 190 دولة. أهم نتائج الدراسة هي أن الجزائر تحتل مراتب جد متأخرة عربيا ودوليا، أي أنها تعاني من تخلف كبير في هذا المجال رغم مرور سنوات على إطلاق مشروع الحكومة الالكترونية. حسب الدراسة تعود أسباب ذلك إلى تأخير في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتبنيها من منطقة إلى أخرى، وكذا عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات على تلبية طلبات العملاء.²

دراسة Tatiana Goloshchapova وآخرون بعنوان: «E-Government as a Key to the Economic

Prosperity and Sustainable Development in the Post-COVID Era »

ركزت الدراسة على دور الحكومة الإلكترونية في تحقيق التنمية الاقتصادية بعد كوفيد19. بينت أن الحكومة الإلكترونية تقدم النموذج الوحيد المناسب والقابل للتطبيق للإدارة العامة في القرن الحادي والعشرين من خلال تضمين الإنترنت - التقنيات القائمة على ضمان التفاعل السلس بين الحكومة ومواطنيها، حل المشاكل الأكثر أهمية من الناحية الاجتماعية والاقتصادية. اهتمت الدراسة التطبيقية بالمقارنة بين روسيا ودولة التشيك لتوضيح تطور الحكومة الإلكترونية من خلال بعض المؤشرات للأمم المتحدة. من نتائج الدراسة ان روسيا التي كانت متخلفة في بداية القرن الحادي والعشرين استطاعت ان تسرع بوتيرتها وتحقق نتائج ايجابية ملحوظة بسبب جائحة كوفيد19.

كما ظهر من النتائج أن للجائحة تأثيراً عميقاً على كل من جمهورية التشيك والاتحاد الروسي، على جميع جوانب الحياة البشرية من الصحة والرفاه إلى التنمية الاجتماعية والاقتصادية. حيث أحدثت الجائحة تغييرات كبيرة في تبني وتعزيز أدوات الحكومة الإلكترونية. تم استخدام الحكومة الإلكترونية لمعالجة الفساد وتحقيق الشفافية والمساءلة في المعاملات الحكومية، ساعدت الحكومة الإلكترونية على تبسيط وتحسين الخدمات الحكومية، مما أدى إلى زيادة الكفاءة، وانخفاض تكاليف المعاملات.³

علجت الدراستان الأوليتان واقع الحكومة الالكترونية في الجزائر من خلال تحليل بعض المؤشرات خلال مرحلة 2010 إلى 2018 مع مقارنتها ببعض الدول العربية والدولية الرائدة في المجال، وتحصلنا على نتائج متقاربة. أما الدراسة الثالثة فقارنت بين تطور الحكومة الالكترونية من خلال بعض المؤشرات ودورها في تحقيق التنمية الاقتصادية في كل من روسيا والتشيك، وكذا تأثير جائحة كورونا على ذلك. أما دراستنا فنعالج واقع الحكومة الالكترونية عالميا وفي الجزائر من خلال تحليل مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية خلال مرحلة نفسها 2010 إلى 2018 مع اضافة سنة 2020 فترة انتشار جائحة كورونا 19، بالاعتماد على تقرير مسح الحكومة الالكترونية للأمم المتحدة لسنة 2020.

I. - المنطلقات الفكرية لجائحة كورونا والحكومة الالكترونية:

I. 1. جائحة كورونا وتأثيرها على الجانب الاقتصادي والاجتماعي عالميا

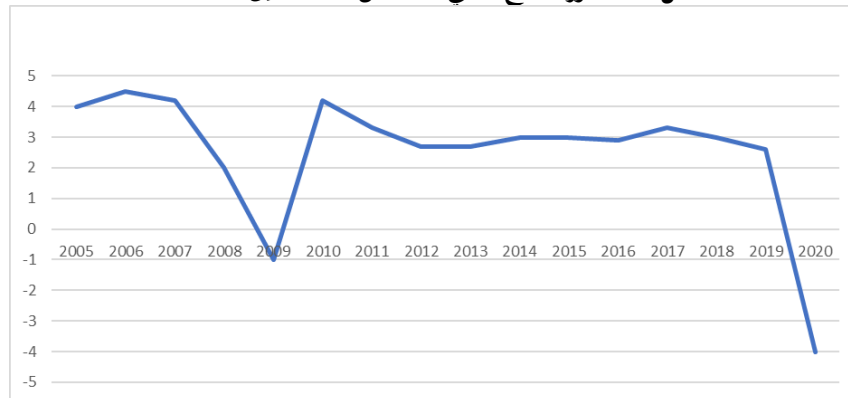
كورونا 2019 هي جائحة عالمية مستمرةً حاليًا لمرض فيروس كوفيد19 ناجمة عن فيروس كورونا المرتبط بالمتلازمة التنفسية الحادة، تؤدي إلى صعوبات في التنفس وقد تتسبب في الوفاة. تفشى المرض لأول مرة في مدينة "وهان" الصينية في أوائل ديسمبر 2019. في السابع من يناير، حددت السلطات الصينية فيروس كورونا الجديد، المسمى مؤقتًا nCoV-2019، كسبب لهذه الحالات. في 30 يناير 2020 أعلنت منظمة الصحة العالمية تفشي كوفيد19 سريع الانتشار كحالة طارئة للصحة العامة ذات اهتمام دولي. في 11 فبراير حصل فيروس كورونا الجديد على الاسم الرسمي كوفيد19. في الأشهر الأولى كانت السلطات الصحية العالمية والوكالات الحكومية والجمهور غير متأكدين من كيفية انتشار المرض وكيف سيؤثر على الحياة اليومية. في الأول من مارس 2020 أصدرت الأمم المتحدة 15 مليون دولار لدعم الاستجابة العالمية لكوفيد19، كما أعلنت منظمة الصحة العالمية أن هذه المرض تمثل حالة طوارئ صحية عامة تثير قلقًا دوليًا، فأطلقت منصة معلومات جديدة تسمى شبكة معلومات التفشي (EPI-WIN). كان الغرض منها توفير معلومات شخصية لمجموعات الأخبار ذات الصلة. في السابع من مارس وصلت حالات كوفيد19 إلى 100000 حالة. في 11 مارس 2020 أعلنت منظمة الصحة العالمية أن كوفيد19 جائحة لانتشاره السريع في أقل من 3 أشهر، فمن استراتيجيات إبطاء الانتشار هي التباعد الاجتماعي والحجر الصحي لمدة 14 يومًا، والعزل الذاتي. ارتفعت الحالات بسرعة يومًا بعد يوم، حيث سجلت إيطاليا 250 حالة وفاة في فترة 24 ساعة بين 12 مارس و13 مارس، نتيجة لذلك

أعلنت منظمة الصحة العالميّة أن أوروبا أصبحت بؤرة للمرض. وأن كوفيد19 تحول سريعاً من مشكلة خطيرة محصورة في الصين، إلى حالة طوارئ صحيّة عالميّة بين عشية وضحاها تقريباً. أكدت أن تفشي المرض قد تحول إلى جائحة. شبه البعض تأثيرات جائحة كوفيد19 بتأثير الحرب العالميّة الثانية والبعض الآخر بالأزمة الماليّة العالميّة في 2007-2008 وغيرها من التشبيهات المرعبة، ومع أن تأثير تلك الأزمات قد تبدو هائلة، فإن جائحة كوفيد19 قد خلّفت ولازالت تأثيرات واسعة النطاق على كل مجال من مجالات التنمية تقريباً لم تشهده البشرية من قبل، بسبب إجراءات عديدة التي فرضتها السلطات في جميع أنحاء العالم مثل فرض قيود على حركة المواصلات، إغلاق العديد من المرافق وتطبيق الإغلاق العام. يمكن اختصار أضرار هذه الجائحة اقتصادياً واجتماعياً كما يلي:

أ - اقتصادياً:

من الناحية الاقتصاديّة تبين أن التكاليف المباشرة لجائحة كوفيد 19 المرتبط بالمرض والوفيات أقل من الخسائر غير المباشرة الناجمة عن الأزمة. إذ تعاني العديد من البلدان من الركود نتيجة الإغلاق والتباعد في عالم معولم، كما تعاني من عواقب غير مباشرة من اضطرابات سلسلة القيمة وانخفاض الطلب الدولي على السلع بسبب الركود واسع النطاق⁴. أدت الجائحة إلى تأجيل والغاء العديد من الأحداث الرياضيّة والدينيّة والسياسيّة والثقافيّة، كما أدت إلى نقص كبير في الإمدادات والمعدات نتيجة حدوث حالة من هلع الشراء. بالأرقام يواجه العالم أسوأ ركود اقتصادي منذ الكساد الكبير إذ انخفض الناتج المحلي الإجمالي للفرد الى -3,4 ٪ في 2020. كما تسببت جائحة كوفيد 19 في فقدان ما يعادل 400 مليون فرصة عمل في الربع الثاني من عام 2020 وتعرض 1,6 بليون من العاملين في الاقتصاد غير الرسمي لخطر فقدان سبل العيش⁵.

شكل 01: تطوّر الناتج المحلي عالمياً من 2005 إلى 2020.



source : UNCTADHANDBOOK of STATISTICS. (2020). sur **Gross domestic product:** <https://stats.unctad.org/handbook/EconomicTrends/Gdp.html>, Consulté (24/12/ 2020).

نلاحظ من الشكل انخفاض نمو الناتج المحلي الإجمالي الحقيقي العالمي إلى -2.5 ٪ في نهاية عام 2019 وهو أدنى مستوى منذ الأزمة الماليّة في عامي 2008 و 2009. استمر حدوث انخفاض كبير في معدل نمو الناتج المحلي الإجمالي إلى -4.3 ٪ لعام 2020 في مواجهة جائحة كوفيد19.

ب - اجتماعياً:

حسب تقرير التنمية البشريّة 2020 أن من أحد أعظم إنجازات البشريّة في غضون جيل واحد انتشار مليار إنسان من برائن الفقر المدقع، غير أن جائحة كوفيد19 هوت بنحو 81 مليون إنسان إلى هاوية الفقر المدقع خلال أشهر قليلة في أسوأ نكسة للتنمية في غضون جيل أيضاً، وعليه فإن جائحة كوفيد19 تسببت بأول ارتفاع تشهده معدلات الفقر العالمي منذ عقود، وسدّدت للتنمية البشريّة ضربة قاسية في 2020⁶. تسببت جائحة كوفيد19 في عام 2020 إلى وقف برامج تحصين الأطفال في حوالي 80 بلداً، والتأخير في تقديم خدمات الرعاية الصحيّة أدى إلى عكس مسار ما تحقّق من التحسينات خلال عقود ماضية. كما أدت إلى إغلاق الجامعات والمدارس إذ بقي ما نسبته 90 ٪ من جميع الطلاب خارج المدرسة مما عكس مسار ما تحقّق من التقدم خلال سنوات في مجال التعليم، كما لا يزال التعلم عن بعد بعيداً عن متناول ما لا يقل عن 500 مليون طالب⁷.

I. 2 - الاطار المفاهيمي للحكومة الالكترونية

أ-تعريف الحكومة الالكترونية

يطلق مصطلح الحكومة الإلكترونية على طريقة ضمان توفير خدمات حكومية مميزة للمواطنين والشركات باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من خلالها تسمح باختصار الوقت وتقليل التكلفة. هي عملية انتقال تقديم الخدمات الحكومية من الصيغة الورقية إلى الصيغة الإلكترونية وذلك باستخدام أجهزة الكمبيوتر وشبكات الاتصال والبرمجيات اللازمة لذلك⁸. هي ظاهرة تكنولوجية في القطاع العام تتمثل في العلاقة بين مؤسسات القطاع العام ببعضها البعض، وكذلك العلاقة بين مؤسسات القطاع العام والقطاع الخاص والمواطن⁹، من خلالها يتم تبادل المعلومات وتقديم الخدمات، بسرعة ودقة عالية وبأقل التكاليف عبر شبكة الانترنت¹⁰.

إن الحكومة الإلكترونية هي الجهة المسؤولة عن تقديم المعلومات والخدمات الإلكترونية بطريقة رقمية للمواطنين ومنشآت الأعمال القادرة على الاتصال إلكتروني عن بعد بمواقع لحكومة الإلكترونية المخصصة لذلك، بحيث يتم تقديم الخدمات بسرعة ودقة كبيرتين مع المحافظة على أمن وسرية المعلومات¹¹.

ب-أهمية الحكومة الالكترونية:

زاد اهتمام العالم باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة، وأصبحت الحكومات تسارع لتأدية مهامها وتقديم خدماتها للجمهور عن بعد وهذا يعود للمزايا التالية:¹²

- تبسيط الإجراءات داخل هذه المؤسسات وينعكس إيجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين كما تكون نوع الخدمات المقدمة أكثر جودة؛
 - اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الإدارية المختلفة بالدقة والموضوعية؛
 - تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة وكذلك مع المؤسسات الأخرى داخل وخارج بلد المؤسسة؛
 - استخدام الحكومة الالكترونية بشكل صحيح ستقلل استخدام الأوراق بشكل ملحوظ مما يؤثر إيجابيا على عمل المؤسسة؛
 - تقليل استخدام الورق وتسهيل عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى التقليل من أماكن تخزين ؛
 - محاربة الرشوة، والفساد بأشكاله؛
 - تساهم في رفع مستوى الأداء، ورفع كفاءة العاملين في الإدارة مما يؤدي الى خفض تكاليف العمل الإداري ؛
 - زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا وإدارة الموارد كافة والتعليم المستمر وبناء المعرفة.
- في ظل أزمة كوفيد 19 زاد اهتمام الحكومات باستغلال الانترنت وبالأخص تطوير منصات الكترونية تتضمن بيانات ومعلومات لتوعية الجماهير المتباعدة والإجراءات الصحية اللازم إتباعها من جهة، وتلبية احتياجات المواطنين من تعليم وتوظيف وتسوق من جهة أخرى.

ت-مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية (EGDI)

مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية EGDI هو عبارة عن مؤشر مركب يقيس مدى قدرة الإدارات الوطنية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تقديم خدمات العمومية، فهو يقيم الخصائص التقنية للمواقع الوطنية الالكترونية على شبكة الانترنت فضلا عن سياسات الحكومة الالكترونية واستراتيجيات تطبيقها بشكل عام وعلى وجه الخصوص قطاعات تقديم الخدمات الاساسية الممثلة في المالية، التربية والتعليم، الصحة والخدمات الاجتماعية¹³.

رياضيا EGDI هو متوسط مرجح من ثلاث درجات قياسية على ثلاثة أبعاد للحكومة الإلكترونية: نطاق ونوعية الخدمات عبر الإنترنت (مؤشر الخدمة عبر الإنترنت، OSI)، حالة تطوير الاتصالات البنية التحتية (مؤشر البنية التحتية للاتصالات، TII) والبشرية المتأصلة رأس المال البشري (مؤشر رأس المال البشري، HCI)¹⁴.

تعد كل مجموعة من هذه المؤشرات في حد ذاتها قياسا مركبا والتي يمكن استخراجها وتحليلها بشكل مستقل

مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية (EGDI) $\frac{1}{3}$ = (مؤشر الخدمة الالكترونية + مؤشر البنية التحتية للاتصالات + مؤشر راس المال البشري)¹⁵.

➤ مؤشّر الخدمة الإلكترونيّة (OSI)

للحصول على قيم مؤشّر الخدمة الإلكترونيّة، قام الباحثون بتقييم موقع الدولة الوطني على شبكة الإنترنت بما فيها البوابة المركزيّة الوطنيّة، وبوابة الخدمات الإلكترونيّة، وبوابة المشاركة الإلكترونيّة، بالإضافة إلى مواقع الوزارات ذات الصلة كالّ تعليم، العمل، الخدمات الاجتماعيّة، الصحة، الماليّة، والبيئة حسب مقتضى الحالة.¹⁶

➤ مؤشّر البنية التحتيّة للاتّصالات السلكيّة واللاسلكيّة (TII)

مؤشّر البنية التحتيّة للاتّصالات هو مركّب المتوسط الحسابي لخمسّة مؤشرات المتمثلة في:¹⁷

- عدد خطوط الهاتف الثابت لكل 100 نسمة: ويشير إلى خطوط الهاتف التي تربط التجهيزات الطرفيّة الخاصّة بالزبون (مثل الهاتف، الفاكس) بشبكة الهاتف العموميّة التبدليّة، التي لديها منفذ مخصّص على التبادل الهاتفّي .
- عدد مستخدمي خدمة الهاتف النقال لكل 100 نسمة: هو عدد الاشتراكات في الخدمة المتنقّلة للأشهر الثلاثة الأخيرة.
- عدد الاشتراكات في اللاسلكي عريض النطاق لكل 100 نسمة: ويعني مجموع النطاق العريض السلكي والنطاق العريض اللاسلكي الأرضي الثابت، واشتراكات النطاق العريض المتنقل النشطة في شبكة الإنترنت العامّة.
- عدد الاشتراكات في الثابت عريض النطاق لكل 100 نسمة ويشير إلى الاشتراكات الثابتة في الولوج السريع إلى الإنترنت العموميّة .

تجدر الإشارة إلى أن الحصول على المعلومات المتعلّقة بهذه المؤشرات يتم من خلال "الاتحاد الدولي للاتّصالات" الذي يعد المصدر الرئيسي للبيانات في كلّ حالة.

➤ مؤشّر رأس المال البشري (HCI)

يتكوّن مؤشّر رأس المال البشري من أربعة مكونات تتمثل في معدل معرفة القراءة والكتابة لدى البالغين، النسبة الإجماليّة للمسجلين في الأطوار التعليميّة الثلاث الابتدائي والثانوي وما بعد الثانوي السنوات المتوقّعة للدراسة ومتوسط سنوات الدراسة.¹⁸

تعرف المكونات الأربع لمؤشّر رأس المال البشري كما يلي:

- **معدل معرفة القراءة والكتابة للبالغين:** النسبة المئوية للأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 15 عامًا فأكثر الذين يمكنهم من الفهم، قراءة وكتابة بيان قصير بسيط عن حياتهم اليوميّة.

- **النسبة الإجماليّة للمسجلين في الأطوار التعليميّة الثلاث الابتدائي والثانوي وما بعد الثانوي** من العدد الكلي للطلبة المسجلين في المستوى الابتدائي والثانوي والجامعي، بغض النظر عن العمر كنسبة مئوية من عدد السكان في سن الدراسة عند هذا مستوى.

- **سنوات الدراسة المتوقّعة:** هي إجمالي عدد سنوات الدراسة التي يمكن أن يتوقّع أن يتلقّاها طفل في سن معيّنة في المستقبل على افتراض أن احتمال وجوده في المدرسة هو أي عمر معيّن يساوي سن القيد الحالي.

- **متوسط سنوات الدراسة:** متوسط عدد سنوات التعليم التي أكملها السكان البالغون في البلد (25 سنة فأكثر) بإستثناء السنوات التي قضّاها في إعادة الدرجات.

II . أداء الحكومة الإلكترونيّة عالميا لمواجهة أضرار كورونا

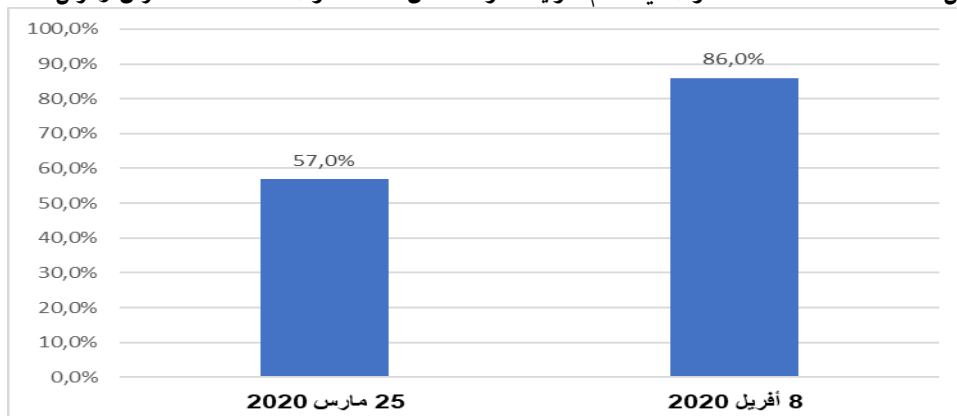
تلعب التقنيّات دورًا مهمًا في الحفاظ على أداء مجتمعتنا أثناء فترات الاحتواء والحجر الصحيّ، تساعد هذه التقنيّات في الحد من انتشار الفيروس التاجي مع مساعدة الشركات والمؤسسات على البقاء مفتوحة، كما أنّها تساعد في جعل المجتمع أكثر مرونة في مواجهة الجائحة والتهديدات الأخرى.

في ظلّ الجائحة نظرا لفرض التباعد الاجتماعيّ دفع بالأشخاص للتفاعل عبر الإنترنت؛ كما أجبر الملايين من الموظفين على العمل من بيوتهم؛ وأجبر التلاميذ على مزاولة دروسهم من خلال المنصات التعليميّة.

أدى الاحتماء في المنازل والحجر الصحيّ إلى توقف العديد من الأنشطة الاقتصاديّة والاجتماعيّة التقليديّة، وعملت الحكومات على استخدام المنصات الإلكترونيّة لتلبية متطلبات المواطنين وكذا توفير معلومات واضحة وحديثة بشأن الجائحة وكذا إرشادات صحيّة. حيث بدأت الحكومات في

توفير المعلومات على بواباتها الوطنية، تطبيقات الأجهزة المحمولة ومن خلال منصات التواصل الاجتماعي. والشكل أدناه يوضح تطور نسبة المنصات الحكومية في العالم التي إحتوت على معلومات عن جائحة كوفيد19 خلال الشهرين الأولين من الإنتشار السريع للفيروس.

الشكل 02: نسبة المنصات الحكومية في العالم تحوي معلومات عن جائحة كوفيد19، خلال مارس وأبريل 2020.



Source: UN/DESA. (2020, 04 14). sur <https://www.un.org/development/desa/dpad/publication/un-des-a-policy-brief-61-covid-19-embracing-digital-government-during-the-pandemic-and-beyond/> Consulté(22/ 10/ 2020).

يوضح الشكل أعلاه استعراض للبوابات الوطنية للدول الأعضاء في الأمم المتحدة البالغ عددها 193 دولة، حيث بحلول 25 مارس 2020، قدمت 57 % (110 دولة) نوعًا من المعلومات حول كوفيد19، في حين أن حوالي 43 % (83 دولة) لم تقدم أي معلومات؛ لكن تحليلًا إضافيًا أظهر أنه بحلول 8 أبريل 2020، أدرج حوالي 86 % (167 دولة) معلومات إرشادات حول كوفيد19 في بواباتهم.¹⁹ منذ بداية 2020، أعادت جائحة كوفيد19 العالمية تنشيط دور الحكومة الإلكترونية، حيث أصبح استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية أكثر انتشارًا، أيضًا استخدام منصات الحكومة الإلكترونية لإدارة الأزمة من خلال طرق مبتكرة وجديدة. تمكنت الدول التي لديها أنظمة الحكومة الإلكترونية القوية والمتعددة الاستخدامات من توفير معلومات واضحة وحديثة ولقد خلقت الجائحة فرصًا للحكومة الإلكترونية لخدمة الجمهور بطرق جديدة وفعالة. مع ذلك فقد زادت الفجوات الرقمية حيث يفتقر العديد من الأشخاص الفقراء والضعفاء في المجتمع إلى الوصول إلى الخدمات الحكومية الإلكترونية والدعم.²⁰ تمثل الشكل الأساسي للمعلومات الموجودة في بعض البوابات الوطنية هو بعض التغطية الإعلامية لإعلام الناس بتفشي المرض، وقيود السفر، والتوجيه العملي بشأن الحماية، والاستجابة الحكومية، والأكثر تقدمًا قليلًا تمثل في وجود بوابة أو قسم مخصص حول تفشي المرض. بدأت الحكومات أيضًا، بصفتها الوصي الأول على البيانات ذات الصلة بـ كوفيد19 في نشر إحصاءات حول تفشي المرض، مثل العدد الإجمالي للحالات في بلد ما، ومجموع الوفيات... الخ تساعد المعلومات الموثوقة من الحكومات الناس على اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن روتين حياتهم اليومية، وبناء ثقة الجمهور وكذلك تمكن السلطات العامة من التصرف بشكل حاسم لتسوية الوضع.²¹

أدى تفافم أزمة فيروس كورونا المستجد كوفيد19 إلى ظهور احتياجات جديدة للخدمات الحكومية الرقمية وزيادة الطلب على الخدمات الحالية. حيث تم حشد المطورين في الحكومات والمشاركة في تصميم تطبيقات وخدمات جديدة للمساعدة في مكافحة كوفيد19، تضمن بعض هذه الخدمات الجديدة توصيل الطعام والعناصر الأساسية الأخرى لمن هم في أمس الحاجة إليها عن طريق تحسين سلسلة التوريد بأكملها عبر الخدمات الحكومية الرقمية. وسجلت بعض الدول الأعضاء زيادة في استخدام الخدمات عبر الإنترنت مثل الهوية الرقمية والتوقيع الرقمي بسبب الارتفاع الحاد في تطبيقات البطالة والمزايا الاجتماعية الأخرى.²²

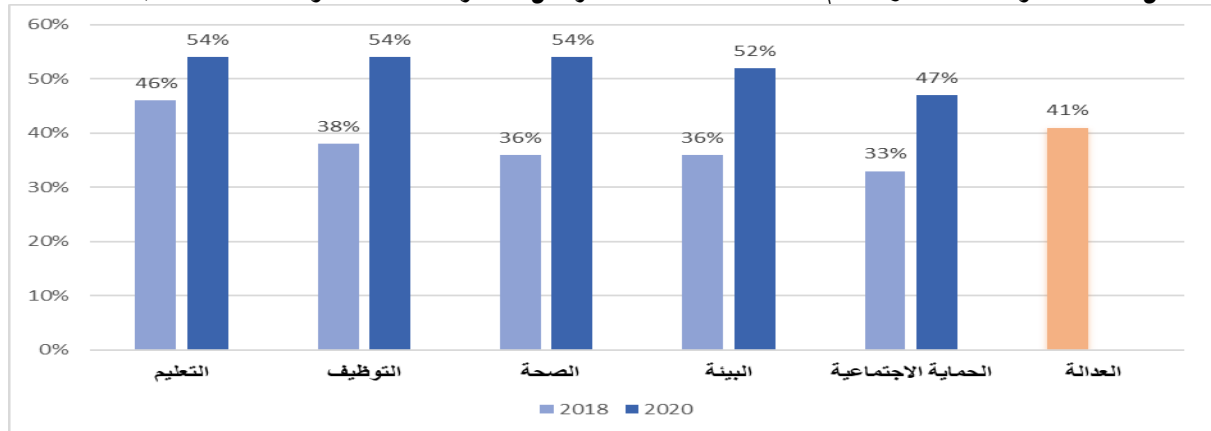
جدول رقم 01: استجابة سياسة الحكومة الإلكترونيّة لكوفيد19

أفق زمني	إجراءات سياسية	استجابة الحكومة الإلكترونيّة
المدى القصير	تفاعل	- استخدام المنصات الرقمية (مثل البوابات الإلكترونيّة ووسائل التواصل الاجتماعي) لتبادل المعلومات بشكل دقيق وفي الوقت المناسب. - قيادة اتصال ثنائي الاتجاه مع الأشخاص وتعزيز المشاركة الإلكترونيّة (على سبيل المثال ، فعاليات الهاكاثون، وأحداث العصف الذهني). - حماية خصوصية الأشخاص والبيانات الحساسة ومراعاة العواقب غير المقصودة للتقنيات.
المدى المتوسط	حل	- تكوين شركات فعالة متعددة أصحاب المصلحة (أي القطاع الخاص والمنظمات الدوليّة والأوساط الأكاديمية) على المستويات الإقليميّة والوطنية والمحلية. - الاستفادة من الدروس المستفادة والأفكار السياسيّة من الأزمة المستمرة.
طويل الأمد	إعادة اختراع	- الاستثمار في التقنيات المبتكرة (مثل الذكاء الاصطناعي والبلوك تشين والروبوتات والطائرات بدون طيار) لزيادة مرونة الرعاية الصحيّة والاقتصاد الوطني وتقديم الخدمات العامة. - إعادة النظر في تشريعات حماية البيانات والخصوصية إلى جانب الدروس المستفادة استثمر في التقنيات المبتكرة (مثل الذكاء الاصطناعي والبلوك تشين والروبوتات والطائرات بدون طيار) لزيادة مرونة الرعاية الصحيّة والاقتصاد الوطني وتقديم الخدمات العامة.

source : UN/DESA. (2020, 04 14), Ibid.

من خلال الجدول يظهر استجابة الحكومة الإلكترونيّة لمواجهة جائحة كوفيد19 عبر ثلاث مراحل، على المدى القصير أي مباشرة مع ظهور الجائحة تمثّلت في رد الفعل استخدمت فيه المنصات الرقمية لتقديم معلومات عن الجائحة ومحاولة تصحيح المعلومات الخاطئة التي تظهر من حين لآخر عبر مواقع التواصل الاجتماعي. على المدى المتوسط تم فيه إيجاد الحلول للمشاكل المستعصية والناجمة عن كوفيد19 من خلال تكوين شركات مع مختلف الاطراف والاستفادة من الأفكار المستنيرة مع استمرار الأزمة. على المدى الطويل الابداع والابتكار في مختلف المجالات لتقديم الخدمات العامة وتلبية متطلبات الناس من مختلف الفئات والمستويات، لتسهيل الاتصال والتواصل مع الجماهير المتباعدة والمتعطشة للمعلومات والخدمات، حيث اهتمت الدول بتقديم خدمات عبر الهاتف النقال، ففي 2020 زاد عدد الدول التي تقدم تحديثات عبر تطبيقات الهاتف النقال أو الرسائل القصيرة في جميع القطاعات بنسبة 38 % عن سنة 2018. والشكل أدناه يوضح ذلك

الشكل 3: نسبة المتوبة ل 193 دولة تقدم تطبيقات الهاتف النقال للرسائل القصيرة لتحديث المعلومات العامة، حسب القطاعات



المصدر: الأمم المتّحدة، (2020)، مسح الحكومة الإلكترونيّة 2020، إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، نيويورك: الأمم المتّحدة، ص 33.

نلاحظ من الشكل إرتفاع نسبة الدول الأعضاء في الأمم المتحدة والتي تقدم تطبيقات الهاتف النقال للرسائل القصيرة لتحديث المعلومات العامة، حسب القطاع. نلاحظ الارتفاع الكبير في قطاع الصحة بزيادة قدرها 18% لما لها علاقة مباشرة بجائحة كوفيد 19، يليه التوظيف بزيادة 16% نتيجة إستخدام الخدمات عبر الإنترنت مثل الهوية الرقمية والتوقيع الرقمي بسبب الارتفاع الحاد في تطبيقات البطالة بسبب تسريح العمال لتوقف العمل في المصانع بفعل الحجر، بالإضافة إلى التعليم بزيادة 8% وهذا لتجنب سنة بيضاء لجميع المستويات.

III . تقييم مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية في الجزائر

III . 1- لمحة عن مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية عالميا 2020:

تعكس دراسة الأمم المتحدة لقياس تطور مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية لعام 2020 المزيد من التحسن في الاتجاهات العالمية في تنمية الحكومة الإلكترونية وانتقال العديد من الدول من المستويات الدنيا إلى المستويات الأعلى لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية. تتمتع 57 دولة بقيم مؤشر تنمية حكومة إلكترونية مرتفعة جدًا تتراوح من 0.75 إلى 1.00، مقارنة بـ 40 دولة في عام 2018 مع زيادة بنسبة 43% لهذه المجموعة. يوجد 69 دولة تتراوح قيم مؤشر تنمية حكومة إلكترونية فيها من 0.50 إلى 0.75 وهي قيم مرتفعة، و59 دولة في مجموعة مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية ذات قيم متوسطة تتراوح بين 0.25 و0.50، فقط ثمانية دول لديها قيم مؤشر تنمية حكومة إلكترونية منخفضة 0.00 إلى 0.25، وهو ما يمثل انخفاضاً بنسبة 50 في المائة في عدد الدول في هذه الفئة في عام 2018.²³ تشير نتائج مسح الحكومة الإلكترونية لعام 2020 إلى أن الدول الأعضاء ذات قيم مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع تشكل أكبر حصة (36%)، تليها الدول ذات قيم مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المتوسط (31%). نمت نسبة الدول التي تتمتع بقيم مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع جدًا من 21% في عام 2018 إلى 29% في عام 2020، في حين انخفضت حصة الدول ذات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المنخفض من 8% إلى 4% خلال نفس الفترة.²⁴

III . 2- تحليل مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية في الجزائر 2010-2020

أظهرت عملية المسح لمؤشر الحكومة الإلكترونية، التي قامت بها الأمم المتحدة أن واقع هذا المؤشر في الجزائر كما يلي:

الجدول رقم 02: يمثل تطور مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية في الجزائر 2010-2020

البيان/السنة	2010	2012	2014	2016	2018	2020
EGDI Rank	0.3181	0.3608	0.3106	0.2999	0.4227	0.5173
نسبة التغير % القيمة	131	132	136	150	130	120
	/	13.40	-13.91	-3.44	40.94	22.37
HCI	0.2435	0.6463	0.6543	0.6412	0.6640	0.6966
نسبة التغير %	/	165	1.23	2-	3.55	5
TII	0.1248	0.1812	0.1989	0.1934	0.3889	0.5787
نسبة التغير %	/	45.19	9.76	-2.76	101	48.80
OSI	0.0984	0.2549	0.0787	0.0652	0.2153	0.2765
نسبة التغير %	/	159	-69.12	-17.15	230.21	28.42

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على:

UN E-Government Knowledgebase. (2020). sur Country Selector: publicadministration:

www.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/3-Algeria/dataYear/2020

Consulté le 12 20, 2020,

EGDI- (مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية) ؛ TII- (مؤشر البنية التحتية للاتصالات)؛

OSI (مؤشر الخدمة الإلكترونية) ؛ HCI - (مؤشر راس المال البشري)؛

من خلال ملاحظتنا للجدول يمكن ان نقسمه الى قسمين من حيث الفترة الزمنية:

الفترة الأولى: من 2010-2016 حيث نلاحظ نسب التغير مؤشّر تنمية الحكومة الإلكترونيّة من سنة لأخرى سلبية أو ضعيفة جدا.

الفترة الثانية: من 2016-2020 تشهد نسب التغير مؤشّر تنمية الحكومة الإلكترونيّة تغير ايجابي ومرتفع مقارنة مع الفترة الأولى. يظهر تطور قيم مؤشّر تنمية الحكومة الإلكترونيّة في الجزائر من 0.3181 سنة 2010 إلى 0.5173 سنة 2020، كما تحسنت رتبته من 131 عالميا سنة 2010 إلى 120 سنة 2020. نلاحظ ارتفاع نسبة التغير من -3.44% سنة 2016 إلى 40.44% سنة 2018 ثم ارتفعت بـ 22.37% سنة 2020.

بدأ التغير منذ 2017 حيث شهدت تسريع وتيرة الاصلاحات الادارية أهمها معاينة القوائم الانتخابية عبر الانترنت، والاهتمام بالقضاء والعدالة. كما أولت الجزائر العمل على تحقيق أهداف التنمية المستدامة ما بعد 2015، والتي تستدعي الاهتمام بالتعليم والتدريب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق مجتمع المعرفة الذي تؤكد عليه الأمم المتحدة.

انتقلت الجزائر في 2020 من مجموعة الدول ذات مؤشّر تنمية الحكومة الإلكترونيّة المنخفض إلى مجموعة الدول ذات مؤشّر تنمية الحكومة الإلكترونيّة المرتفع بشكل طفيف فقط.²⁵ يرجع هذا التغير الى زيادات الحاجة لاستخدام البيانات المختلفة الصحية والتعليمية والاجتماعية من الانترنت، نظرا للحجر الصحي قلت الحركة والازدحام في الشوارع وارتفع في الولوج إلى الانترنت.

بملاحظة مكونات تطور مؤشّر تنمية الحكومة الإلكترونيّة في الجزائر نجد:

➤ يظهر مؤشّر رأس المال البشري **HCI** محققا قيمة أعلى من 0.6 خلال هذه العشرية وهذا يترجم الجهود المعتبرة التي تبذلها الدولة في مجال توفير التعليم لعموم الشعب وبأشكال مختلفة (التعليم العادي؛ والتعليم المتواصل؛ التعليم عن بعد). كما يظهر التغير ايجابي للمؤشّر خلال جائحة كوفيد-19 الى عدة اسباب منها فرض الدولة على المؤسسات التعليمية خاصة الجامعات من تكملة التعليم عن بعد، أي التوجه إلى التعليم الإلكتروني لتفادي سنة بيضاء.

➤ بالنسبة لمؤشّر البنية التحتية للاتصالات السلوكية واللاسلكية **THI**، من 2010 الى 2012 شهدت ارتفاع بنسبة 45,19 %، ثم تلتها زيادة ولكن بنسبة ضعيفة جدا، وهذا دليل على عدم اهتمام الحكومات المتعاقبة بصفة جدية وحاسمة لهذا القطاع المهم. لكن في نهاية العشرية ارتفعت قيمة المؤشّر من 0.3889 سنة 2018 الى 0.5787 سنة 2020 بزيادة بنسبة 48,80%، ويعود الاهتمام بقطاع الاتصالات السلوكية واللاسلكية لأهميته في مواجهة أزمة كوفيد 19. ألزمت الدول على استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لأهميتها في أنظمة العمل عن بُعد والمؤتمرات الفيديو في مكان العمل وخارجه وكذا الحصول على الرعاية الصحية والتعليم في ظل التباعد الاجباري.

➤ مؤشّر الخدمة الإلكترونيّة **OSI** رغم التطور الملحوظ في بداية العشرية الا أنه شهد انخفاض كبير بعدها لكن منذ 2016 شهد تطور من 0.0652 إلى 0.2153 سنة 2018، ثم ارتفع الى 0.2765 في سنة 2020 أي بزيادة قدرها 28.42%. يرجع ارتفاع مؤشّر الولوج للانترنت في الجزائر في ظل جائحة كوفيد19 إلى إجبار المواطنين لعدم الخروج من البيت لوقت محدد وبالتالي فمعظمهم كان يستعمل مواقع التواصل الاجتماعي كاليوتيوب، الفاسبوك. كما أسرع في وضع تطبيقات لتسديد مختلف الفواتير (الهاتف؛ الغاز؛ الماء) الكترونيا دون الحاجة للتنقل، كما تم تمديد صلاحية بطاقة الشفاء، الحصول على كشوف نقاط التلاميذ الكترونيا... الخ. يمكن توضيح التطور من 2018 إلى 2020 في الشكل التالي:

الشكل 04: يمثل قيم مؤشرات تنمية الحكومة الإلكترونيّة في الجزائر خلال عامي 2018 و 2020

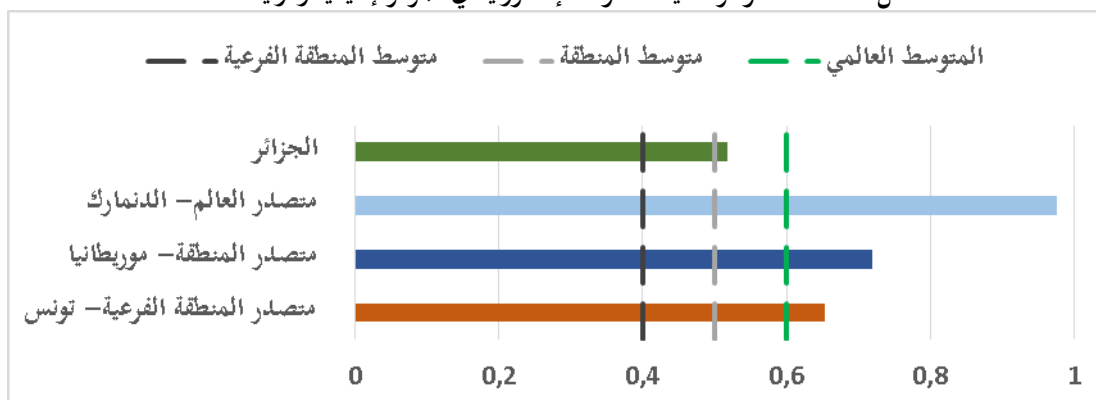


Source: (UN E-Government Knowledgebase, 2020) Ibid

بمقارنة الشكلين نلاحظ تطور طفيف في كل من مؤشر رأس المال البشري ومؤشر الخدمة الإلكترونية، أما بالنسبة لمؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية فشهد تطور ملحوظ، مما ساهم في ارتفاع حجم المشاركات والولوج إلى التطبيقات المختلفة في الانترنت وكذا منصات الحكومة الإلكترونية. حسب مسح الحكومة الإلكترونية للأمم المتحدة 2020 فإن الجزائر تمتلك بنية تحتية للاتصالات وكذا رأس المال البشري أكثر تطورا من تقديم الخدمات عبر الانترنت²⁶.

تظهر مكانة مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية للجزائر مقارنة مع الدول الرائدة في العالم في 2020 حسب مسح الأمم المتحدة كمايلي²⁷:

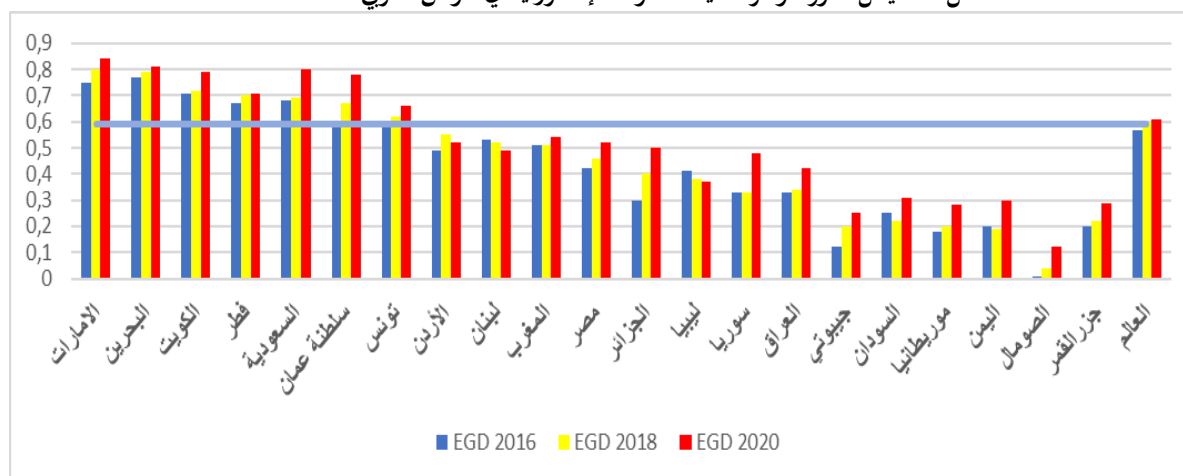
الشكل 05: مكانة مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية في الجزائر إقليميا ودوليا 2020



Source: (UN E-Government Knowledgebase, 2020)Ibid

يوضح الشكل أعلاه أن 0.5173 قيمة مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية في الجزائر بعيد عن المتوسط العالمي 0.6، بعيدة جدا عن صاحب المرتبة الأولى عالميا 0.9758 الدانمارك، وصاحب المرتبة الأولى إفريقيا 0.7196، وكذا مغاريا تونس تحتل المرتبة الأولى بـ 0.6526. يشير مسح الحكومة الإلكترونية للأمم المتحدة 2020 إلى أنه يمكن للدول ذات الموارد المحدودة من تحقيق تقدم في توفير الخدمات عبر الإنترنت وتنمية الحكومة الإلكترونية إذا كانت مدعومة بطرق أخرى (قيادة حكيمة، أو تعاون دولي،... الخ على سبيل المثال تونس)²⁸.

الشكل 06: يمثل تطور مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية في الوطن العربي 2016، 2018، 2020



Source: Idebli, N. (2020, 09 23). UN ESCWA. sur Digital Government Transformation in the Arab Region: Challenges, Opportunities & Initiatives: www.unescwa.org/files/events/files/nibal-idebli-e-government-survey-launch-digital-transformation-arab-en

إن البحوث المالية التي كانت تعيشها الجزائر لم تستغلها في إرساء بنية تحتية تكنولوجية وتمسكت بتأدية الخدمات للجمهور تقليديا، فمن خلال الشكل نلاحظ أنها متأخرة عن دول الخليج ودول شمال إفريقيا باستثناء ليبيا. الجزائر تتقدم الدول الفقيرة والضعيفة والتي هي في حروب وفتن.

رغم التطور الملحوظ لمؤشّر تنمية الحكومة الإلكترونية في الجزائر في الشكل أعلاه المقابل لسنة 2020، إلا أنّها لم تصل إلى المتوسط العالمي هو تقريب 0,6²⁹.

منذ بداية اللفية عملت الجزائر عدة برامج وخطط لتطوير وتسريع امتلاك واستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في مختلف المجالات لتقريب الإدارة من المواطن ومحاولة تلبية متطلباته، لكن هذه البرامج والخطط شهدت عراقيل أدت إلى إلغاء برامج وبطء تنفيذ برامج أخرى مما تسبّب في ضعف الجزائر في هذا المجال، رغم الموارد المالية التي كانت متوفرة آنذاك مقارنة مع عدد من الدول المجاورة.

رغم التطور الملحوظ إلا أنّ الجزائر لازالت تعاني من قصور وعجز، وبعيدة عن تحقيق اقتصاد ومجتمع المعرفة، وهذا راجع إلى عدة أسباب أهمها:

- يفتقر صانعو القرارات في كثير من الأحيان تطوير أساليب جديدة تتوافق مع العصر الرقمي، ويكتفون بضبط الأساليب التقليدية السارية عادة قراراتهم هي رد فعل للأحداث السارية؛

- التعليم والتكوين في زيادة معتبرة من حيث الكمية لكن تفتقر إلى الجودة؛

- رغم الجهود المبذولة للتحوّل الرقمي مازالت حجم الإنجازات المحققة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قليلة وغير مرضية مقارنة عالمياً وعربياً ومغاربياً.

IV- النتائج:

من خلال هذه الدراسة تمّ التطرق باختصار إلى تأثير جائحة فيروس كوفيد19 عالمياً على المستوى الاقتصادي والاجتماعي، كما تمّ التطرق إلى أهم أساليب مواجهة الأزمة من خلال استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتسهيل تلبية متطلبات الجماهير المتباعدة، وتمّ الاعتماد على إحصائيات تقرير مسح الحكومة الإلكترونية للأمم المتحدة لسنة 2020، والموقع الإلكتروني للأمم المتحدة المهتم بالحكومة الإلكترونية وكانت أهم نتائج الدراسة ما يلي:

- منذ بداية عام 2020 أعادت جائحة كوفيد19 العالمية تنشيط دور الحكومة الإلكترونية، حيث أصبح استخدام الخدمات الحكومية الرقمية التقليدية أكثر انتشاراً نظراً لأن التباعد الاجتماعي يدفع الأشخاص إلى التفاعل عبر الإنترنت، فالتقنيات الرقمية ليست هي النهاية بل هي وسيلة لتحقيق غاية. إذن الهدف من الحكومة الإلكترونية هو أنه يمكن استخدامها للمساعدة في تقليل عدم المساواة، وتقليل مخاطر انتشار الفيروس، وتسهيل الوصول إلى الخدمات العامة أثناء الأزمة. وعليه فإنّ جائحة كوفيد19 أعادت تنشيط دور الحكومة الإلكترونية عالمياً من خلال إطلاق منصات إلكترونية لتلبية حاجات الناس المتباعدة اجتماعياً.

- لم يعد قطاع الاتصالات في ظلّ جائحة كوفيد19 يقتصر على التواصل التقليدي والبحث عن المعلومات، بل بات يشكل العمود الفقري لاستخدام البيانات والمحتويات والتطبيقات الرقمية من قبل الأفراد والحكومات والشركات لضمان استمرارية النشاط الاجتماعي والاقتصادي في ظلّ الإغلاق الكامل والتباعد الاجتماعي.

- تقاس الحكومة الإلكترونية بمؤشّر تنمية الحكومة الإلكترونية الذي يتكون من مؤشر رأس المال البشري ومؤشّر البنية التحتية للاتصالات، ومؤشّر الخدمة الإلكترونية.

- نمت نسبة الدول التي تتمتع بقيم مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع جداً من 21 % في عام 2018 إلى 29 % في عام 2020، في حين انخفضت حصة الدول ذات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المنخفض من 8 % إلى 4 % خلال نفس الفترة.

- بالنسبة للجزائر انتقلت في 2020 من مجموعة الدول ذات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المنخفض إلى مجموعة الدول ذات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع بشكل طفيف فقط، تطور طفيف في كل من مؤشر رأس المال البشري ومؤشّر الخدمة الإلكترونية، أما بالنسبة لمؤشّر البنية التحتية للاتصالات السلوكية واللاسلكية فشهد تطور ملحوظ راجع للاهتمام بالقطاع التكنولوجي وتعميمه.

- أصبح كوفيد19 فرصة حقيقية يساهم في تسريع التحوّل الرقمي وحافزاً لاعتماد الرقمنة في مختلف القطاعات، نلاحظ ذلك على مستوى العالم وفي الجزائر التطور من 2018 إلى 2020، كان ملحوظ باعتبار الرقمنة أساس التواصل وأداء الخدمات في ظلّ التباعد، لكن تحتاج إلى المزيد من بذل الجهود في تطوير البنية التحتية للقطاع الرقمي، ودعم تنمية الاقتصاد الرقمي.

- برغم من أنّ الجائحة خلقت فرصاً للحكومة الإلكترونية لخدمة الجمهور بطرق جديدة وفعالة. فقد زادت الفجوات الرقمية، حيث يفتقر العديد من الأشخاص الفقراء والضعفاء في المجتمع إلى الوصول إلى الخدمات الحكومية الإلكترونية.

- من خلال مقارنة قيم مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية في الجزائر مع قيم المؤشّر لدول العربية، تبين أنّها متأخرة عن دول الخليج ودول شمال إفريقيا باستثناء ليبيا. الجزائر تتقدم الدول الفقيرة والضعيفة والتي هي في حروب وفتن، رغم انتقالها إلى مجموعة الدول ذات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع بشكل طفيف في سنة 2020.

الاقتراحات:

- ضرورة التحول الرقمي لضمان استمرارية الأعمال لجميع الوكالات، وخاصة المنظمات الحكومية، لاسيما في سياق الأزمات الحالية والتدابير المتخذة لاحتواء جائحة كوفيد 19؛
- الاستفادة من تجارب الدول المتقدمة، وكذا تعزيز التعاون الإقليمي والدولي في هذا المجال؛
- استخدام التكنولوجيات الجديدة بفعالية لتعزيز مستوى الخدمات العامة؛
- الاهتمام بالتكوين التقني التكنولوجي على مستوى مراكز التكوين وعلى مستوى الثانوى والجامعي؛
- العمل على تنفيذ البرامج المسطرة في مجال الحكومة الالكترونية من قبل الحكومات المتعاقبة وليس عرقلة او ايقاف تنفيذها؛
- تسهيل القطاع الخاص الاستثمار في سوق الاتصالات من خلال تشجيع المنافسة وخفض رسوم الترخيص .

- الإحالات والمراجع :

- ¹ - محمد طرشي، عمر عبو، نبيل بوفليح، (2019)، الحكومة الالكترونية في الجزائر بين الواقع والمأمول، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، 02، 90-108، ص104.
- ² - توفيق غفصي، (2019)، اقامة الحكومة الإلكترونية بين الواقع والمأمول- بالاستعانة بنموذج الأمم المتحدة في قياس تطور ومتطلبات الحكومة الالكترونية، مجلة دفاتر اقتصادية، 01، 342-357، ص 365.
- ³ - Goloshchapova, T., Yamashe, V., Skornichenko, N., & Strielkowski, W. (2023). **E-Government as a Key to the Economic Prosperity and Sustainable Development in the Post-COVID Era.** *Econimie*, 11. <https://www.mdpi.com/2227-7099/11/4/112>.
- ⁴ *UNIDO.org*. (2020,07,10).sur Corona virus **The economic impact:** unido.org/stories/coronavirus-economic-impact-10-july-2020#story-start
- ⁵ - الأمم المتحدة، (2020). تقرير أهداف التنمية المستدامة. نيويورك: منشورات الأمم المتحدة، ص13.
- ⁶ - المرجع السابق، ص 6.
- ⁷ - نفس المرجع السابق، ص ص6-9.
- ⁸ - محمود القدوة، (2010)، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، ص17.
- ⁹ - العياشي زرار، (يونيو، 2014)، مبادئ واستراتيجيات ارساء الحكومة الالكترونية، مجلة الفقه والقانون(20)، 80-98، ص83.
- ¹⁰ - بن عبد الله حسين الشريف طلال، (2011)، الحكومة الإلكترونية ثورة القرن الحادي والعشرين في تطوير الإدارة العامة، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ص80.
- ¹¹ - العياشي زرار، مرجع سبق ذكره، ص84.
- ¹² - عبد الرزاق السالمي علاء، و ابراهيم السالمي خالد، (2008)، الإدارة الالكترونية، عمان: دار وائل للنشر، ص37-38.
- ¹³ - توفيق غفصي، مرجع سبق ذكره، ص348.
- ¹⁴ -Perkov, J, Panjkota, A, & Mikuland, I. (2017). **Indicators and Metrics for E-Government Maturity.** *Poslovna Izvrnost ZAGREB*, 85-106, p 87.
- ¹⁵ - توفيق غفصي، مرجع سبق ذكره، ص 348.
- ¹⁶ - توفيق غفصي، مرجع سبق ذكره، ص 349.
- ¹⁷ -Perkov, Panjkota, & Mikuland, op, cit, p87.
- ¹⁸ -Ibid, p 88.

¹⁹ -UN/DESA. (2020, 04 14). sur <https://www.un.org/development/desa/dpad/publication/un-des-policy-brief-61-covid-19-embracing-digital-government-during-the-pandemic-and-beyond/>
Consulté le 10/ 22/ 2020,

²⁰ - الأمم المتحدة، (2020)، مسح الحكومة الإلكترونية 2020، ادارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، نيويورك: الامم المتحدة، ص xxiv.

²¹ - UN/DESA. op, cit,

²² - UN/DESA. Ibid.

²³ - الأمم المتحدة، (2020)، مسح الحكومة الإلكترونية 2020، مرجع سبق ذكره، ص 02.

²⁴ - المرجع السابق، ص 3.

²⁵ - المرجع السابق، ص 11.

²⁶ - نفس المرجع السابق، نفس الصفحة.

²⁷ - UN E-Government Knowledgebase. (2020), sur **Country Selector: publicadministration:**
www.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/3-Algeria/dataYear/2020

Consulté (20,12, 2020)

²⁸ - الأمم المتحدة، (2020)، مسح الحكومة الإلكترونية 2020، مرجع سبق ذكره، ص 12.

²⁹ - Idebli, N. (2020, 09 23). UN ESCWA. sur **Digital Government Transformation in the Arab Region: Challenges, Opportunities & Initiatives:** www.unescwa.org/files/events/files/nibal-idelbi-e-government-survey-launch-digital-transformation-arab-en.

كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA:

قادة دليلة وكنار بهية (2023)، تطور مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية في الجزائر في ظل كوفيد 19، حسب مسح الحكومة الإلكترونية للأمم المتحدة 2020، مجلة المؤسسة، المجلد 12 (العدد 01)، الجزائر: جامعة الجزائر-3، ص.ص 41-54.



يتم الاحتفاظ بحقوق التأليف والنشر لجميع الأوراق المنشورة في هذه المجلة من قبل المؤلفين المعنيين وفقا ل رخصة المشاع الإبداعي نسب

المُصنَّف - غير تجاري - منع الاشتقاق 4.0 دولي (CC BY-NC 4.0).

مجلة المؤسسة مرخصة بموجب رخصة المشاع الإبداعي نسب المُصنَّف - غير تجاري - منع الاشتقاق 4.0 دولي (CC BY-NC 4.0).



The copyrights of all papers published in this journal are retained by the respective authors as per the **Creative Commons Attribution License**.

Entreprise Review is licensed under a **Creative Commons Attribution-Non Commercial license** (CC BY-NC 4.0).