

الحكومة الإلكترونية: تجربة الإمارات العربية المتحدة (نموذج بلدية دبي)
والدروس المستخلصة لتطبيق مشروع الجزائر الإلكترونية
E-Government: The Experience of the United Arab Emirates
(Dubai Municipality Model) and lessons learned
to implement the e-Algeria project
Applications e-gouvernement: L'expérience des EAU
(Modèle de Dubaï) et les enseignements
tirés de la mise en œuvre du projet e-Algeria

د. / بوزينة نسيمة* & أ. د. / بن عبد العزيز فطيمة**

تاريخ قبول النشر: 2019/12/28

تاريخ استلام المقال: 2019/11/15

Abstract:

This research focuses on the application of e-government, which has become one of the goals of countries. The experience of the United Arab Emirates is one of the main experiences in the application of e-government in the Arab world and its good position on the world stage. We seek by the presentation of the stages of application and the main electronic services provided. To implement the e-Algeria project.

Key words: E-government, Development of administrative work, Public service, E-Algeria project.

* أستاذة مؤقتة - جامعة البلدية 2
** أستاذة - جامعة البلدية 2
مخبر الصناعات التقليدية (LITA)

Abstract:

Cette recherche porte sur l'application du gouvernement électronique, qui est devenu l'un des objectifs des pays. L'expérience des Émirats arabes unis est l'une des principales expériences en matière d'application du gouvernement électronique dans le monde arabe vue sa bonne position sur la scène mondiale. Nous présenterons les étapes d'application et les principaux services électroniques fournis. Afin de mettre en œuvre le projet e-Algeria.

Mots clés: E-gouvernement, Développement du travail administratif, Service public, Projet e-Algeria.

ملخص:

يعالج هذا البحث موضوع الحكومة الإلكترونية وكيفية تطبيقها في الدول، حيث أصبحت الدول المتقدمة والنامية على حد سواء تتسارع في تطبيقها على مختلف الإدارات، وهذا لما تحققه من أهداف أهمها: (ترقية العمل الإداري، محاربة البيروقراطية والفساد، ربط الإدارة بالمواطن)، ومن خلال البحث أيضا يتم عرض تجربة دولة الإمارات العربية باعتبارها من بين التجارب الرائدة في تطبيق الحكومة الإلكترونية في العالم العربي قصد استخلاص الدروس من أجل تنفيذ مشروع الجزائر الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية، تطوير العمل الإداري، الخدمة العمومية، مشروع الجزائر الإلكترونية.

مخطط المقال:

مقدمة

- 1) تطبيق الحكومة الإلكترونية وتجربة الإمارات العربية المتحدة
- 1-1) مدخل للحكومة الإلكترونية
- 2-1) تجربة الإمارات العربية المتحدة في تطبيق الحكومة الإلكترونية
- 2) مشروع الجزائر الإلكترونية
- 1-2) مفهوم مشروع الجزائر الإلكترونية
- 2-2) تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال ومجتمع المعلومات
- 3-2) الدروس المستخلصة من تجربة الإمارات العربية المتحدة

خاتمة

مقدمة:

تعد الحكومة الإلكترونية النظام الأمثل لتحقيق التطوير الإداري، إذ هي رؤية جديدة للتخلص من المعوقات الروتينية للعمل الإداري من جهة، ومواكبة تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال من جهة أخرى، مما يساهم في رفع مستوى أداء الخدمات لكافة شرائح المجتمع. ولهذا عرفت العديد من الدول المتقدمة والنامية تسارع في تبني مشروع الحكومة الإلكترونية، مما جعلها تسخر كل الإمكانيات البشرية والمادية لتطبيق هذا المشروع وإنجاحه، ودولة الإمارات العربية من الدول الرائدة في هذا المجال، حيث وضعت لنفسها أهداف قصيرة المدى وأخرى طويلة المدى، إذ مرت هذه التجربة بثلاث مراحل حققت من خلالها إنجازات عديدة في مجال الخدمات الإلكترونية، وتعتبر بلدية دبي نموذجا رائعا في تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية.

من خلال هذا البحث، نطرح الإشكالية: ما هي الإستراتيجية الناجحة لتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية؟

1) تطبيق الحكومة الإلكترونية وتجربة الإمارات العربية المتحدة:

لم يعد كافياً أن ترتقي الحكومة الكلاسيكية بأساليبها لمواجهة التغيير، بل أضحي من الضروري إعادة النظر جذرياً بنموذجها وابتكار نموذج آخر جديد تماماً، فالحكومة الإلكترونية هي النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية الكلاسيكية مع فارق أن الأولى تعيش في الشبكات وأنظمة المعلوماتية والتكنولوجيا وتحاكي وظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة، وكل هذا، من أجل تحديث الدولة في طرق تسيير وظائفها، من خلال إدارة بلا أوراق وبلا مكان وبلا زمان،¹

1-1) مدخل للحكومة الإلكترونية:

وجدت الدول في القرن الواحد والعشرين في تكنولوجيا المعلومات والاتصال حلولا جعلتها تعمل بكفاءة وفاعلية من أجل تلبية احتياجات مواطنيها بطريقة جيدة، من خلال ظهور ما يسمى بالحكومة الإلكترونية بإلغاء المسافات والتواصل الكفاء بين إدارتها.²

✦ ماهية الحكومة الإلكترونية:

الحكومة الإلكترونية نظام حديث تتبناه الحكومات باستخدام للشبكة العالمية للأنترنت في ربط مؤسساتها بعضها ببعض، وربط مختلف خدماتها بالمؤسسات الخاصة والجمهور³ عموماً ووضع المعلومة في متناول الأفراد، كونها النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية.

▪ تعريف ومميزات الحكومة الإلكترونية:

تعرف الحكومة الإلكترونية بصيغ مختلفة محورها التعامل الإلكتروني، ويتغير بتغير استخدامات التكنولوجيات الإلكترونية الحديثة. ومن هذه التعاريف، نذكر:⁴

✓ تطبيق تكنولوجيا المعلومات في الخدمات العامة من خلال وسائل الاتصال الحديثة كالإنترنت بهدف إيصال الخدمات للمواطن أو الزبون أو زيادة التأثير الإيجابي على مجتمع الأعمال وجعل الحكومة تعمل بكفاءة وفاعلية عاليين؛

- ✓ حكومة تلامس حاجات الناس تماماً كما فعلت وتفضل الحكومات الكلاسيكية وهي لن تكون بديلاً عنها بل الوجه الآخر لها ولكن في الفضاء الإلكتروني؛
- ✓ استخدام الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وخاصة الإنترنت كوسيلة لتقديم خدمات حكومية متميزة مما يترتب عليه سياسات وخدمات أحسن ومشاركة أفضل من قبل المواطن؛
- ✓ "عملية استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات، والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية.
- من خلال التعاريف السابقة، يتضح أن تعريف الحكومة الإلكترونية هي حكومة تقوم على خدمة المواطن والاتصال بين إدارتها من خلال وسائل الاتصال الحديثة.
- وهذا، مما يساهم في تحقيق جملة من المزايا، نذكر منها:
- ✓ تحقيق الشفافية للحكومة والحد من ظاهرة الفساد الإداري؛
- ✓ الرفع من كفاءة تقديم الخدمات الحكومية؛
- ✓ تقليص تكلفة التعاملات الحكومية التقليدية؛
- ✓ وتحقيق الثقة بين المواطن والحكومة.

■ أهداف الحكومة الإلكترونية:

- تدعم الحكومة الإلكترونية عمليات الحكومة الكلاسيكية من حيث تقديم الخدمات آلياً لجمهور المستفيدين ومشاركتهم في صنع القرار وصولاً إلى تحقيق شفافية أكثر في عملية الحكم، ويحقق تطبيق الحكومة الإلكترونية جملة من الأهداف، نذكر منها⁵:
- ✓ خفض الإنفاق الحكومي، وهو يمثل أهم أهداف الحكومة الإلكترونية، إذ يؤدي إلى وفرة في ميزانية الدولة؛
 - ✓ زيادة قدرة الحكومة على توفير المعلومات والخدمات للمواطنين ورجال الأعمال بسهولة ويسر؛
 - ✓ تحسين مستوى أداء الخدمات لتفادي الأخطاء اليدوية، ولتسهيل وتسريع وتيرة انجاز الأعمال، وكذا تبسيط الإجراءات يؤدي إلى شفافية الحكومة.
- ويمكن تقسيم أهداف الحكومة الإلكترونية إلى قسمين⁶:
1. القسم الخاص بخدمة المواطنين والشركات والمستثمرين، ويهدف إلى: توصيل الخدمات إلى طالبها، سرعة الإنجاز، التميز ورفع كفاءة الإنجاز، رفع مستوى الكفاءة في تقديم الخدمات، الشفافية، وتوفير مناخ مشجع للمستثمرين وتذليل العقبات التي يواجهونها؛

2. وقسم يشمل تحديث نظم العمل بالوزارات والهيئات، ويهدف إلى: تهيئة الجهاز الحكومي للاندماج في النظام العالمي، وضغط الإنفاق الحكومي وتوفير النفقات، وتوفير المعلومات الدقيقة والمحدثة.

✦ تطبيق الحكومة الإلكترونية:

أدركت الدول أن حقيقة العالم اليوم ومستجداته تقتضي عليها استغلال كل التطورات لتحديث الخدمات الحكومية باعتبار أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال أضحت الدافع الأساسي لذلك، حيث وجدت هذه الدول نفسها مدعوة لتطبيق الحكومة الإلكترونية لما تحققة من كفاءة وسرعة في إنجاز هذه الخدمات.

▪ متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية:

يتطلب تطبيق الحكومة الإلكترونية مجموعة من العوامل التي تعتبر كالمحددات يجب أخذها بعين الاعتبار في بناء قاعدة متينة، وفيما يلي إجمالاً لما تطرقت إليه بعض المؤلفات⁷:

✓ التزام القيادات السياسية بتبنى المشروع:

يتطلب ذلك تفهم القيادات السياسية ودعمها للتغيرات الإدارية والفنية التي يجب اتخاذها للتحويل إلى الحكومة الإلكترونية، بمشاركة رؤساء الأجهزة ومساعدتهم شخصياً في عملية التحول، والتأكد من أن موظفيهم والمتعاملين مع الجهاز بمختلف فئاتهم يركون للالتزامات المسندة لهم لتنفيذ عملية التحول، وتبني الجهاز الحكومي هذه الأخيرة كهدف أساسي للجهاز وهذا بوجود مرجعية واحدة لتنسيق الجهود بين الجهات الحكومية مما يتيح لكافة الجهات الحكومية المشاركة وتوحيد الجهود ورفع الفاعلية.

✓ الحدوى الاقتصادية:

أصبح من الضروري تطبيق الحكومة الإلكترونية لما تضمنه من تقديم خدمات حكومية ذات كفاءة، إلا أنه يجب على الدول ألا تغفل عن دراسات الجدوى من مشروعات الحكومة الإلكترونية التي تتضمن تحليلاً للتكلفة والعائد، حيث الإنفاق على برامج ومشروعات الحكومة الإلكترونية تعد كبيرة جداً، فمثلاً أنفقت الولايات المتحدة الأمريكية مبلغ 48 بليون دولار عام 2002 على تكنولوجيا المعلومات.

✓ البنية الأساسية التكنولوجية:

تتطلب الحكومة الإلكترونية بنية إلكترونية قوية تتمثل في شبكة اتصالات شاملة وحديثة تعتمد على الوسائل المتطورة جدا.

✓ إعداد وتهيئة المواطن:

لتهيئة المواطن وتغيير الصورة الذهنية لديه من الخدمات الحكومية والتأكيد على حرص الحكومة على راحة المواطن من خلال الحملات الإعلامية المكثمة لإعادة الثقة بين المواطن والحكومة بالإضافة إلى تدريب المواطنين على استخدام شبكة التعاملات الإلكترونية لنشر الوعي التكنولوجي.

▪ مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية:

إن دخول الحاسوب إلى العمل الإداري وتطبيق نظام المعلومات فيه لتنفيذ الخدمات سهل إلى حد كبير العملية الإدارية، وظهور شبكة الانترنت وتطبيقاتها ساهم في تطوير العمل الإداري مما نتج عنه التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية، التي مرت بمراحل متعددة ومختلفة، يمكن تلخيصها في:

✓ المرحلة الأولى: عرض المعلومات الخاصة بالحكومة الإلكترونية وإعلام الجمهور بذلك (خاصة على الموقع الإلكتروني)، حيث تجري له الدعاية اللازمة⁸؛

✓ المرحلة الثانية: الاتصالات المتبادلة وفي هذه المرحلة يجب أن تكون هذه المواقع بمثابة وسيلة اتصال ثنائي، أي أن الدوائر والمؤسسات الحكومية تقوم بوضع المعلومات عن نفسها، وفي نفس الوقت تقوم هذه المواقع باستقبال استفسارات المواطنين، حيث يستطيع المواطن أن يرسل إلى هذه الدوائر معلومات مثل تغيير عنوان الشخص بدل الكتابة أو استعمال الهاتف لإيصال المعلومة⁹؛

✓ المرحلة الثالثة: التنفيذ وهي تعد مرحلة العمليات والنضج، بحيث يتمكن الجمهور من تنفيذ كافة متطلبات الحصول على الخدمة المباشرة من الموقع على الويب، مع الأخذ بعين الاعتبار أهمية التغذية العكسية في هذه المرحلة والمتحصل عليها من قبل المختصين حول متطلباتهم وتطلعاتهم للخدمات المطلوبة¹⁰؛

✓ والمرحلة الرابعة: التكامل وهي مرحلة الذروة فيما يخص تنفيذ خدمات الحكومة الإلكترونية، وفيها تصير المعلومات متاحة فورا عبر الشبكة، ويكون تفاعل المستفيد قائما مع الحكومة الإلكترونية مع استجابة لها، وذلك من خلال استيفاء جميع متطلباته وتلقي جميع الخدمات التي يكون مخلوا بتلقيها من

مصدر واحد أيا كانت نوعيتها، مقابل الإنهاء الفوري للمعاملات ومن قبل الحكومة بأسلوب متطور في تقديم الخدمات، وقائم تماما على السرية والخصوصية اللزمتين لإجرائها، وهذا في نطاق واحد يمثل بنية متلائمة للنظام الإلكتروني، حيث يصير التكامل هدفا أساسيا في تقديم جميع الخدمات عبر الشبكة وتحقيق الربط الإلكتروني بين الحكومة والمستفيد¹¹.

■ معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية:

تواجه عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية العديد من العوائق والتحديات التي يرتبط بعضها بالطبيعة الخاصة لمشاريع الحكومة الإلكترونية، باعتبارها طويلة الأجل تتطلب درجة عالية من التنبؤ بالتغيرات المتوقعة في الظروف المحيطة، ويرتبط البعض الآخر بغياب الدعائم الأساسية لتطبيق الحكومة الإلكترونية، لذا يجب على الحكومات أن تأخذ في الاعتبار هذه المعوقات لوضع الإستراتيجيات اللازمة للتغلب عليها بما يضمن نجاح التطبيق العملي للحكومة الإلكترونية، ونذكر منها ما يلي¹²:

- ✓ الفجوة الكبيرة بين الإستراتيجيات التي توضع للحكومة الإلكترونية وبين آليات التنفيذ في الواقع العملي؛
- ✓ نقص القوانين التي تعنى بحماية المستعملين، وتنظيم التعاملات الإلكترونية، والقوانين التي تعاقب على جرائم الحاسب الآلي؛
- ✓ البيروقراطية وتعقد الإجراءات التنظيمية والنمط السائد للقيادة الإدارية؛
- ✓ نقص الموارد البشرية ذات الكفاءات الفنية المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات، وقصور أنظمة التعليم والتدريب عن توفير هذه الكفاءات؛
- ✓ غياب الوعي الثقافي والتكنولوجي لدى المواطنين وخاصة في الدول النامية؛
- ✓ وفقدان الثقة بين المواطنين والحكومات التي تؤدي إلى عدم تقبل التحول إلى التعامل الإلكتروني.

1-2) تجربة الإمارات العربية المتحدة في تطبيق الحكومة الإلكترونية:

عملت حكومة الإمارات العربية المتحدة على تطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال التحول الإلكتروني لكافة الخدمات الحكومية، حيث شكلت هيئة تنظيم الاتصالات للإشراف على عملية التحول الإلكتروني في الدولة ومتابعة التنفيذ. وتعتبر دولة الإمارات من الدول الرائدة على مستوى العالم من حيث مستوى التقدم على مسار الحكومة الإلكترونية.

❖ أهداف الحكومة الإلكترونية الإماراتية:

أخذ الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يتزايد بشكل كبير عالمياً وإقليمياً ومحلياً، وذلك لما لها من تأثير كبير على الحياة البشرية وفي مختلف المجالات. ودولة الإمارات العربية المتحدة على غرار باقي الدول اهتمت باستغلال التكنولوجيا الحديثة لتطبيق الحكومة الإلكترونية، فقامت بوضع نوعين من الأهداف، وهي كما يلي 13:

▪ أهداف قريبة المدى:

تتمثل هذه الأهداف في تهيئة البنية التحتية الفنية اللازمة لتشغيل الخدمات الإلكترونية، وتوفير عدد من خدمات الدائرة الإلكترونية الخاصة للأفراد والمؤسسات غير شبكة الإنترنت، بالإضافة إلى انجاز المعاملات بشكل سريع ودقيق وتقليل عدد زيارات المستفيدين، وتحسين الإجراءات الداخلية الخاصة بانجاز المعاملات.

▪ أهداف بعيدة المدى:

تسعى دولة الإمارات العربية من خلال الأهداف البعيدة إلى توفير عدد أكبر من الخدمات عبر الانترنت، وتوفير الخدمات الحكومية عبر قنوات جديدة كالهواتف والأجهزة النقالة، بالإضافة إلى التركيز المستمر على تحسين الإجراءات والنظم الداخلية المساندة للخدمات الإلكترونية والعمل على نوعية وتهيئة الزبائن والموظفين ودفعهم نحو الاستفادة من الخدمات الإلكترونية.

وتتيح حكومة دولة الإمارات الآن حوالي 3730 خدمة اتحادية ومحلية عبر الإنترنت من خلال البوابة الرسمية للدولة، كما توجد أكثر من 270 خدمة إجرائية على المستوى الاتحادي. وقد تم ترتيب الخدمات أبجدياً لسهولة الوصول إليها من خلال الضغط على الحرف الذي يبدأ به اسم الخدمة. كما يمكن لمستخدمي البوابة البحث باسم الجهة أو تصفية النتائج حسب الإمارة أو الفئة. وتتميز هذه الخدمات الإلكترونية بعدد من الخصائص التي تمكن المتعاملين من تحميل المستندات، وحفظ الطلب لتقديمه في أي وقت لاحق، كما تتيح إمكانية التوقيع الرقمي على المستندات والنماذج.

✦ مشروع الحكومة الإلكترونية في بلدية دبي:

تعتبر دبي_الثانية في الإمارات السبع من حيث المساحة والتي تقدر بـ 4,114 كيلومتر مربع، والتي تشكل 5% من مساحة الدولة من دون الجزر. وهي تتميز بتنوعها الثقافي وتُعرف بكونها مجتمعاً عالمي التكوين يتعايش بأسلوب حياة يألفه الجميع، وقد نالت لقب لؤلؤة الخليج. وقد مر تطبيق الحكومة الإلكترونية بدولة الإمارات العربية بمراحل مختلفة وفق خطة تنفيذية، وفي إطار هذا البحث نأخذ إمارة دبي نموذجاً لذلك، حيث مرت بالمرحلة التالية:14:

▪ مرحلة الحكومة الإلكترونية في بلدية دبي 2000-2003:

في هذه المرحلة تم التركيز على التخطيط الاستراتيجي للمشروع وتأسيس القاعدة للانتقال إلى الحكومة الإلكترونية وتم الاستعانة بشركات استشارية وفنية لتنفيذ هذه المرحلة وفق الجدول التالي:

الجدول 01 - تنفيذ المرحلة الأولى لمشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية في بلدية دبي

دور الشركات الاستشارية	دور الشركات الفنية
العناصر الإدارية	تطوير البنية التحتية
. تحليل الإجراءات وتبسيطها: . مراجعة الهياكل التنظيمية والأوضاع الوظيفية . إدارة عوامل التغيير: وضع الأسس والمعايير، التدريب، وإدارة المشاريع	. الأجهزة، . برامج لإدارة البيئة . بنية الانترنت . التدريب بالإضافة إلى تصميم وتطوير الخدمات الإلكترونية على الانترنت

المصدر: أحمد فخري الهياجنة، «إدارة مشاريع الحكومة الإلكترونية: تجارب عربية وعالمية»، الندوة الحكومة الإلكترونية: الواقع والتحديات، المعهد العربي لإنماء المدن، دبي 10-12 ماو 2003.

حققت بلدية دبي خلال هذه المرحلة عدة إنجازات:

- ✓ إنجاز الإستراتيجية والرؤيا للمشروع؛
- ✓ اختيار البنية التحتية الفنية اللازمة لتشغيل الخدمات الإلكترونية ونصبها في 8 أسابيع؛

- ✓ موقع جديد لبلدية دبي على شبكة الانترنت باللغتين العربية والانجليزية؛
 - ✓ 11 خدمة معلوماتية أهمها دليل الخدمات الإلكتروني؛
 - ✓ 65 خدمة إجرائية ؛
 - ✓ مشاركة أكثر من 250 موظف في عملية تحويل الخدمات إلى الحكومة الإلكترونية؛
 - ✓ مشاركة بعض الزبائن في تصميم وتطبيق الخدمات الإلكترونية؛
 - ✓ تطبيق أكثر من 100 دورة/ ندوة/ ورشة عمل بحضور حوالي 1050 مشارك؛
 - ✓ إطلاق برنامج تدريب الزبائن (مجانا)؛
 - ✓ استعمال البريد الإلكتروني والرسائل القصيرة عبر الهواتف النقالة (SMS) للتخاطب مع الزبائن والموظفين؛
 - ✓ المشاركة في مؤتمرات وندوات عديدة لعرض تجربة بلدية دبي في الحكومة الإلكترونية؛
 - ✓ تقديم 76 خدمة إلكترونية لكافة شرائح المجتمع؛ ع واتخاذ القرار؛
 - ✓ تفعيل خدمة الدفع الإلكتروني عبر بطاقات الائتمان وبطاقة الدرهم الإلكتروني؛
 - ✓ معالجة أكثر من 300.000 معاملة إلكترونية.
 - ✓ وتسجيل أكثر من 6.000 ممثل لشركات القطاع الخاص.
- في هذه المرحلة أيضا، تم التركيز على تطوير وتحديث البنية التحتية للاتصالات وتقنيات المعلومات، كما تم اختيار مجموعة من الخدمات لتنفيذها وتقديمها إلكترونيا وكان أهم إنجازات هذه المرحلة ما يلي:
- ✓ تطوير وتحديث البنية التحتية؛
 - ✓ تنفيذ الخدمات المخصصة للمرحلة الأولى؛
 - ✓ تطوير وتنفيذ سياسة أمن المعلومات؛
 - ✓ تطبيق الدفعة الثانية من خدمات البلدية؛
 - ✓ تنفيذ حملة تدريبية شاملة ومكثفة؛
 - ✓ تطبيق بعض الأنظمة الداخلية المساندة لتلك الخدمات؛
 - ✓ مراجعة الإجراءات المرتبطة بتلك الخدمات؛
 - ✓ إدارة عوامل التغيير؛
 - ✓ استخدام الرسائل القصيرة (SMS) للتخاطب مع الزبائن؛
 - ✓ وتوفير خدمة الدفع الإلكتروني.

▪ مرحلة الحكومة الإلكترونية في بلدية دبي بعد 2003: المدى:

تعتبر هذه المرحلة مرحلة التكامل والتفاعل التام، بحيث يتم تقديم خدمات تفاعلية متكاملة للزبائن من خلال:

- ✓ تطبيق دفعة جديدة من الخدمات؛
- ✓ تقديم الخدمات السابقة عبر قنوات جديدة؛
- ✓ وإضافة امتيازات جديدة في الخدمات الإلكترونية.
- ومن الخدمات التي سيتم تقديمها عند انتهاء المرحلة:
- ✓ تقديم الخدمات عبر قنوات جديدة كالهواتف النقالة؛
- ✓ والتركيز على تعزيز الربط بين الخدمات والقنوات والأنظمة الداخلية.

2) مشروع الجزائر الإلكترونية:

يتناول تقرير مسح الأمم المتحدة بشأن الحكومة الإلكترونية كيف يمكن للحكومة تيسير ثلاثة أبعاد للتنمية المستدامة (البنية التحتية للاتصالات والخدمات عبر الإنترنت ورأس المال البشري)، ويتم إنتاجه كل عامين من قبل وزارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية. من خلال تقرير عالمي لمنظمة الأمم المتحدة حول الوضع التنموي لـ 193 دولة عضو بالمنظمة، فقد رتب الجزائر من حيث تطور الحكومة الإلكترونية في المركز 130 سنة 2018 بعدما كان في المرتبة 130 سنة 2016. وتعزى هذه الزيادة، نتيجة تؤكد الجهود الجزائرية لمواكبة الاتجاهات العالمية في التطور التكنولوجي، بشكل رئيسي إلى التطور الإيجابي لمؤشرين: البنية التحتية للاتصالات حيث ارتفعت الجزائر الذي انتقل من 135 استحوذ 102، مؤشر خدمات انترنت من 181 إلى 171 في نفس الفترة¹⁵.

2-1) مفهوم مشروع الجزائر الإلكترونية 2013:

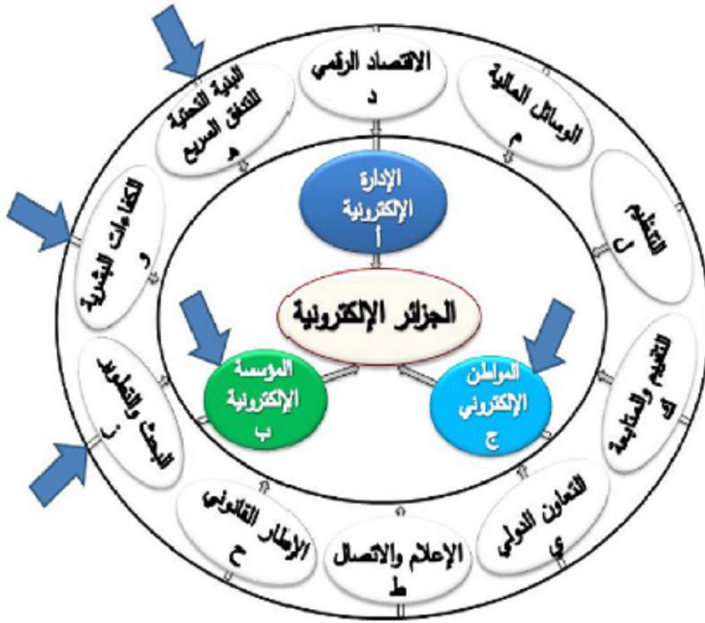
يجسد مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 اهتمام الجزائر بتطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية، ويأتي هذا المشروع وفق محاور أساسية وبرنامج لتنفيذها وذلك لتحقيق أهداف معينة.

✦ محاور الجزائر الإلكترونية 2013:

- وضعت الدولة الجزائرية 13 محورا تتمثل في¹⁶:
- تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات العمومية؛
 - تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الشركات؛
 - تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال؛
 - دفع تطوير الاقتصاد الرسمي؛
 - تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع وفائق السرعة؛
 - تطوير الكفاءات البشرية؛
 - تدعيم البحث، التطوير والابتكار؛
 - ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني؛
 - الإعلام والاتصال؛

- تامين التعاون الدولي؛
 - آليات التقييم والمتابعة؛
 - إجراءات تنظيمية؛
 - الموارد المالية.
- ويمكن تلخيص هذه المحاور في الشكل الموضح أدناه:

الشكل 01 - المحاور الرئيسية لبرنامج " الجزائر الإلكترونية "



المصدر: بوزكري جيلالي، «الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وأفاق»، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة الأعمال والتسويق، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2016، ص 166.

✦ برنامج عمل لتنفيذ مشروع الجزائر الإلكترونية

- لتجسيد مشروع الجزائر الإلكترونية قامت الدولة الجزائرية بوضع برنامج عمل للتنفيذ، ويتمثل هذا البرنامج فيما يلي¹⁷:
- تطوير التشريعات: والذي يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الإلكترونية وتطوير التشريعات القائمة؛
 - تطوير البنية المالية: والتي تعمل على تطوير المؤسسات ماليا لتصبح أكثر مرونة؛
 - التطوير الإداري والتنفيذي: والذي يشمل تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها للمعاملات الإلكترونية؛
 - التطوير الفني: يركز على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات والقدرات اللازمة لإنجاز برنامج الحكومة الإلكترونية، كذلك يهتم البرنامج بتحسين الكفاءة التشغيلية والتي تتضمن استخدام أحدث الأجهزة والمعدات وأنظمة قاعد البيانات وتحديث البنية الأساسية للاتصالات والمعلومات؛
 - تطوير الموارد البشرية: وذلك بإعداد خطة مناسبة لتكوين فرق العمل من جميع الجهات الحكومية التي تشارك في برنامج الحكومة الإلكترونية؛
 - والإعلام والتوعية: يتم من خلال هذا البرنامج إعداد خطة تعرّف المجتمع بمزايا التحول إلى مجتمع المعلومات وكيفية الاستفادة من برنامج الحكومة الإلكترونية.

✦ أهداف تنفيذ مشروع الجزائر الإلكترونية

- تحقق الجزائر من خلال تنفيذ مشروع الجزائر الإلكترونية المبني على 13 محورا، السابقة الذكر، مجموعة من الأهداف نوضح منها ما يلي¹⁸:
- المحور الرئيسي الأول: تم تحديد أهداف متعلقة بالجوانب التالية: الانتهاء من الشبكات والأنظمة في الانترنت، انشاء نظام معلوماتي متكامل، نشر تطبيقات قطاعية محددة، زيادة كفاءة المهارات البشرية، تطوير الخدمات العمومية عبر الانترنت للمواطنين والشركات والموظفين والإدارات الأخرى؛
 - المحور الرئيسي الثاني: تم تحديد هدف رئيسي، وهو دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاعات الاقتصادية.
 - والمحور الرئيسي الثالث: تتمثل في تنشيط العملية الإلكترونية من خلال منح الحواسيب الصغيرة الفردية، وعرض التدريب، وتوفير عدد كبير من الأماكن العامة لتحقيق ذلك (مقاهي الانترنت، ودور الثقافة...).

2-2) تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال ومجتمع المعلومات:

وفق مؤشرات تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال ومجتمع المعلومات، وهذه المؤشرات تتمثل في الإنجازات التي حققتها الجزائر من إنجازات شبكة الهاتف، شبكة الانترنت، ودد المتعاملين ومقدمي الخدمات في مجال الاتصالات.

✦ إنجازات شبكة الهاتف

من خلال هذا الفرع سيتم عرض أهم الإنجازات وفق مؤشر شبكة الهاتف الثابت ومؤشر شبكة الهاتف النقال

▪ مؤشر شبكة الهاتف الثابت:

يمكن عرض عدد مشتركى الهاتف الثابت وفق الجدول التالي:

الجدول 02 - عدد مشتركى الهاتف الثابت من 2010 إلى 2017

السنوات								البيان
2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	
3130090	3404709	3267592	3098787	3138914	3231332	3131065	3026469	العدد الإجمالي لمشتركى الهاتف الثابت
3130090	3174759	3013460	2825827	2717385	2756130	2541272	2266846	عدد مشتركى الهاتف الثابت السلكي
0	229950	254132	272960	421529	533233	518064	655885	عدد مشتركى الهاتف الثابت اللاسلكي

المصدر: من إعداد الباحثين، بالاعتماد على: الموقع الإلكتروني لوزارة تكنولوجيا الإعلام والاتصال، <http://www.marw.dz>

يلاحظ من خلال الجدول، أن هناك تذبذب في نسبة تطور عدد مشتركى الهاتف الثابت بين الارتفاع والانخفاض، وهذا راجع إلى توجه تكنولوجيا الهاتف النقال.

■ مؤشر شبكة الهاتف النقال:

تم فتح سوق الهاتف النقال للمنافسة بالجزائر إثر إصدار القانون رقم 03-2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات، وينشط حاليا ثلاثة متعاملين للهاتف النقال داخل السوق الجزائرية. والجدول الموالي يوضح عدد المشتركين في الهاتف النقال من سنة 2010 إلى 2017.

الجدول 03- عدد المشتركين في الهاتف النقال من 2010 إلى 2017

الوحدة بالمليون

السنوات								البيان
2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	
49.873	47.04	43.39	43.298	39.631	37.527	35.616	32.78	العدد الإجمالي لمستخدمي الهاتف النقال
44.979	42.42	41.3	38.5	36.05	34.91	33.52	30.92	عدد مستخدمي الهاتف النقال بطريقة الدفع المسبق
4.893	4.62	2.09	4.8	3.58	2.61	2.1	1.87	عدد مستخدمي الهاتف النقال بطريقة الدفع البعدي

المصدر: من إعداد الباحثين، بالاعتماد على: الموقع الإلكتروني لوزارة تكنولوجيا الإعلام والاتصال، <http://www.marw.dz>

تشهد خدمات الهاتف النقال في الجزائر تحسنا ملحوظا، وهذا ما يفسر الإرتفاع المستمر لعدد المشتركين حيث وصل إلى 49.873 مليون سنة 2017 مقابل 47.04 مليون مشترك سنة 2016 أي بزيادة قدرها 6.02.

✦ إنجازات في شبكة وخدمات الانترنت:

من خلال هذا الفرع سيتم توضيح الإنجازات التي وصلت لها الجزائر، عن طريق مؤشر شبكة الانترنت ومؤشر مواقع الواب وخدمات الانترنت.

■ مؤشر شبكة الانترنت:

في إطار عصنة البنية التحتية والخدمات، تتواصل عمليات الربط بشبكة الألياف البصرية، ففي أواخر 2017 تم ربط كل البلديات بشبكة الألياف البصرية، ومن أجل تلبية حاجيات مستخدمي الانترنت الجزائريين وكذا تقييم خدمة ذات نوعية، لم يتوقف النطاق الدولي عن التطور بحيث بلغ في أواخر سنة 2017 حوالي 810155 جيجابايت/ثانية¹⁹.

الجدول 04- عدد المشتركين في شبكة الانترنت من 2013 إلى 2017

2017	2016	2015	2014	2013	مشركي الانترنت
2046727	2083114	1838492	1518629	1283241	مشركي أدي أس آل
919368	775792	423280	80693	-	الجيل الرابع للهاتف الثابت G4LTE
621	661	233	216	179	ويماكس WIMAX
23701023	25214732	18021881	8509053	308019	مشركي الجيل الثالث 3G
10968495	1464811	-	-	-	مشركي الجيل الرابع 4G
3166907	2859567	2262005	1599538	1283420	مجموع مشركي إنترنت الهاتف الثابت
34669518	26679543	18021881	8509053	308019	مجموع مشركي إنترنت الهاتف النقال
37836425	29539110	20283886	10108591	1591439	مجموع مشركي الانترنت (الثابت والنفال)

المصدر: من إعداد الباحثين، بالاعتماد على: الموقع الإلكتروني لوزارة تكنولوجيا الإعلام والاتصال، <http://www.marw.dz>

من خلال الجدول، يلاحظ أن مجموع مشركي الانترنت تتزايد من سنة إلى أخرى، فقد بلغ عدد المشتركين حوالي 37 مليون في سنة 2017، من بينهم حوالي 34 مليون مشترك في الهاتف النقال، وحوالي 31 مليون مشترك في الهاتف الثابت، مقابل حوالي 29 مليون مشترك في شبكة الانترنت سنة 2016، ومن المتوقع أن يرتفع عدد المشتركين أكثر مع استقدام تكنولوجيات حديثة أخرى.

■ مواقع الويب وخدمات الإنترنت:

بهدف تطوير الإدارة الإلكترونية تم وضع مواقع أنترنت مؤسساتية من أجل السماح للمواطنين بالوصول إلى مختلف المعلومات الضرورية والتفاعل مع الإدارة وكذلك من أجل إجراء بعض العمليات إلكترونياً. الجدول الموالي يوضح عدد مواقع الويب وخدمات الإنترنت بالجزائر.

الجدول 04 - عدد مواقع الويب وخدمات الإنترنت بالجزائر

المؤشرات	2015 (السداسي الأول)
عدد مواقع الإنترنت .dz	7148
عدد المواقع المؤسساتية (الوزارات والهيئات التابعة)	587
عدد الاستثمارات المتوفرة	265
عدد الإجراءات المتوفرة على الإنترنت	29

المصدر: من إعداد الباحثين، بالاعتماد على: الموقع الإلكتروني لوزارة تكنولوجيا الإعلام والاتصال، <http://www.marw.dz>

✦ ووفق مؤشر عدد المتعاملين ومقدمي الخدمات في مجال الاتصالات:

من الملاحظ أن عدد الأكواد المتعددة الخدمات قد انخفض سنة 2015، وهذا ما هو قائم عالمياً حيث انخفض عددها مع تطور وتعميم خدمات الهاتف النقال، بعكس سنة 2015 أين انخفضت مراكز النداء في الجزائر بصفة كبيرة، نشاط مراكز النداء في الشركات الجزائرية شهد نمو في سنة 2016 مع دمج 17 مركز جديد. وبعد دراسة أجرتها وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال عبر مديرياتها الولائية، تم إحصاء 5548 مقهى إنترنت ينشط عبر التراب الوطني.

خلال السداسي الأول من سنة 2015، دخل السوق الجزائرية ثلاثة موفري الإنترنت جدد. نشاط موفري خدمة الإنترنت وما تزال تشهد نموا ملحوظا في الجزائر مع إدراج ثلاثة (ISP) جدد في السوق خلال سنة 2015 وخمسة آخرين سنة 2016.

الجدول 06- عدد المتعاملين ومقدمى الخدمات فى مجال الاتصالات

المؤشرات	2016	2015	2014
عدد الأكتشاك المتعددة الخدمات KMS	-	24065	24786
عدد مقاهي الانترنت	-	5548	-
عدد مراكز النداء	86	69	164
الاستعلام الصوتي	08	08	07
موفر الدخول للإنترنت FAI	28	23	20
متعاملي نقل الصوت عبر بروتوكول الانترنت VOIP	03	03	03
GMPCS	02	03	30
الأرضيات ذات الفتحة الصغيرة VSAT	03	03	03
الهاتف الثابت	01	01	01
الهاتف النقال GSM	03	03	03
الهاتف النقال الجيل الثالث	03	03	03

المصدر: من إعداد الباحثين، بالاعتماد على: الموقع الإلكتروني لوزارة تكنولوجيا الإعلام والاتصال، <http://www.marw.dz>

2-3) الدروس المستخلصة من تجربة الإمارات العربية المتحدة:

أظهرت دراسة مشروع الجزائر الإلكترونية تأخرا في تطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال الإنجازات المذكورة سافا، فنجدها رغم المجهودات المعنبرة لا تزال تحاول الجزائر بناء قاعدة للانتقال. في حين أن دولة الإمارات العربية المتحدة من خلال تجربتها وضعت خطة للانتقال حيث فصلت بين مرحلتي البناء والتطبيق، والنقاط التالية توضح الفارق بين التجريبتين لإعطاء تجربة الجزائر دفع من أجل تبني الإستراتيجية المناسبة لتنفيذ المشروع، والتي نلخصها في النقاط الثلاث التالية:

- سخرت دولة الإمارات العربية كل الإمكانيات من أجل إنجاز عملية التحول الإلكتروني وذلك من خلال وضع أهداف قريبة المدى وأخرى بعيدة، أما دولة الجزائر نجدتها وضعت أهداف عامة وفق I3 محورا ولم تحدد المدى الذي يجب أن تحقق فيه الأهداف؛

- قامت دولة الإمارات العربية المتحدة بتطبيق تجربة الحكومة الإلكترونية بشكل جزئي وتجربة دبي دليل على ذلك حيث استغلت خصائص البلدية للتحويل الإلكتروني، أما الجزائر قامت بتطبيق المشروع بصفة شاملة في كل القطاعات وهو ما يوضحه برنامج التنفيذ؛
- وشاركت المؤسسات الخاصة في دولة الإمارات العربية في هذا التحول من مرحلة وضع القاعدة الانتقالية إلى غاية مرحلة التكامل والتفاعل، بينما في الجزائر غابت المؤسسات الخاصة عن المشروع الإلكتروني، وهذا المشروع عبر عن مجموعة من قوانين وطريقة تنفيذها.

خاتمة:

وفي الختام ومما سبق يمكن القول أن تطبيق الحكومة الإلكترونية في أي دولة يتطلب تضامر الجهود من كل شرائح المجتمع، بالإضافة إلى الرغبة السياسية بالدرجة الأولى وكذا الثقة المتبادلة بين الحكومة والشعب. ولقد أنتهجت استراتيجيات مختلفة من طرف الدول تتوافق والأوضاع الاقتصادية والاجتماعية والسياسية لديها، وهذا من أجل الخروج من دائرة العمل الإداري الروتيني إلى العمل الإلكتروني، الذي يساعد في تقريب الإدارة من المواطن، وتحقيق الدقة والسرعة في العمل.

من النتائج المتوصل إليها:

- تواجه عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية العديد من المشاكل منها: الفساد الإداري، الأمية الإلكترونية، الفراغ القانوني الذي ينظم العمل الإلكتروني.
- يساهم تطبيق الحكومة الإلكترونية في التحول من دائرة العمل الإداري الروتيني إلى العمل الإلكتروني.
- أحدثت الإمارات العربية المتحدة تطورا في مجال الخدمات الإلكترونية بتطبيقها إستراتيجية محكمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية.
- رغم الجهود المبذولة من طرف الدولة لتحقيق مشروع الجزائر الإلكترونية، إلا أنه لا يزال لم يؤدي الأهداف المرجوة منه. وهذا مقارنة بما يمكن أن يحققه.

إن تطبيق الحكومة الإلكترونية يتطلب:

- وضع إستراتيجية محكمة وواضحة، مع إلزام كل الجهات الحكومية بتطبيقها؛
- العمل على التنسيق بين مؤسسات العمومية والخاصة، في تطبيق الحكومة الإلكترونية، لما لهما من دور في تحقيق التنمية الاقتصادية؛
- تدريب وتهيئة العمال على هذا النوع من العمل، لتحقيق الكفاءة والجودة في مختلف الخدمات المقدمة، مع الاستفادة من الخبرات المحلية في مجال تكنولوجيات المعلومات؛
- تهيئة المواطن من خلال الحملات الإعلامية المكثفة، بالإضافة إلى نشر الوعي التكنولوجي؛
- فتح فروع تكوين في الجامعات والمعاهد لتدريس هذا المجال، للاستفادة من الطاقة البشرية؛
- ودراسة التجارب الناجحة في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية واستخلاص العبر منها، للدفع بالتجربة الجزائرية نحو الأحسن.

الهوامش والمراجع:

1 ارجع إلى:

- مصطفى يوسف كافي، «الادارة الالكترونية - إدارة بلا أوراق - إدارة بلا مكان- إدارة بلا زمان»، دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، 2012، ص ص 268-269؛
- مركز دراسات الحكومة الالكترونية، «تعريف الحكومة الالكترونية»، 2014/04/15،

<http://www.egovconcepts.com/تعريف-الحكومة-الالكترونية/>

- BOURDREAU Christian, «À l'aube d'une transformation profonde de l'État», In Observatoire de l'administration publique, Université du Québec, Vol. 10, N° 055, Novembre 2003, pp. 2-3,

http://www.telescope.enap.ca/Telescope/docs/Index/1994_2004/Telv10n5egouvernement.pdf

- 2 محمود عبد الفتاح رضوان، «الإدارة الالكترونية وتطبيقاتها الوظيفية»، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2012، ص 12.

- 3 الموسوعة الجزائرية للدراسات السياسية، «مفهوم الحكومة الإلكترونية»، 2019/09/18،

<https://www.politics-dz.com/مفهوم-الحكومة-الالكترونية/>

4 ارجع إلى:

- عبد الفتاح بيومي حجازي، «الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح»، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2008، ص 15؛

- إيمان عبد المحسن زكي، «الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل»، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2009، ص 19؛

- وزارة الدولة للتنمية الإدارية المصرية، «الحكومة الإلكترونية، على الخط،

<http://www.egypt.gov.eg/arabic/home.aspx>

- 5 علي محمد عبد العزيز، «تطبيقات الحكومة الإلكترونية دراسة ميدانية»، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2005، ص ص 15-16 (بتصرف).

- 6 وزارة الدولة للتنمية الإدارية المصرية، مرجع سابق، ص 9.

7 ارجع إلى:

- تغريد يحي أبو سليم، «أبعاد التحول نحو الحكومة الإلكترونية في الدول العربية -دراسة تحليلية»، أطروحة ماجستير، إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005، ص 44؛

- باري عبد اللطيف، «دور ومكانة الحكومة الإلكترونية في الأنظمة السياسية المقارنة»، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة بسكرة، 2014، ص 52؛

- إيمان عبد المحسن زكي، مرجع سابق، ص ص 69-70.

- 8 باري عبد اللطيف، مرجع سابق، ص 66.
- 9 تغريد يحيى أبو سليم، مرجع سابق، ص 51.
- 10 علي محمد عبد العزيز، مرجع سابق، ص 40.
- 11 إيمان عبد المحسن زكي، مرجع سابق، ص 75.
- 12 إيمان عبد المحسن زكي، مرجع سابق، ص 75.
- 13 ارجع إلى:
- فلاق محمد، «الإدارة الإلكترونية (مفهومها- متطلباتها -تطبيقاتها)»، الملتقى الدولي حول «متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر-دراسة تجارب بعض الدول-»، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البليدة، 2013؛
 - البوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة، «خدمات من الألف إلى الياء»، على الخط، <https://government.ae>
- 14 أحمد فخري الهياجنة، «إدارة مشاريع الحكومة الإلكترونية: تجارب عربية وعالمية»، الندوة «الحكومة الإلكترونية: الواقع والتحديات»، المعهد العربي لإنماء المدن، دبي، أيام 10-12 ماي 2003.
- 15 ارجع:
- ONU، «Enquêtes e-gouvernement»، 2018،
<https://publicadministration.un.org/fr/Research/UN-e-Government-Surveys>
Aps- (Article)، «E-gouvernement: Les efforts de l'Algérie soulignés dans un rapport de l'ONU»، 02/09/2018،
<http://www.aps.dz/sante-science-technologie/78074-e-gouvernement-les-efforts-de-l-algerie-soulignees-dans-un-rapport-de-l-onu>
- 16 إلياس شاهد، «تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر»، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، العدد 03، جامعة ورقلة، 2016، ص 131.
- 17 بوقلاشي عماد، «الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية -دراسة حالة وزارة العدل»، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2011، ص 185
- 18 République Algérienne Démocratique et populaire، commission d'E-Algérie 2013
- 19 الموقع الإلكتروني لوزارة تكنولوجيا الإعلام والاتصال،
<http://www.marw.dz>