



مبادرات الحكومة الجزائرية في حوكمة الخدمات الإلكترونية: دراسة تحليلية

Initiatives of the government of Algeria in the governance of electronic services:
analytical study

محمد أمين مخلفي (*)

ميلود العربي بن حجار

جامعة وهران 1، الجزائر

جامعة وهران 1، الجزائر

mekhelfimohamedamine@gmail.com

larbibenhadjjar.miloud@univ-oran1.dz

تاريخ الإيداع: 2020/09/24 تاريخ القبول: 2021/04/17 تاريخ النشر: 2021/04/30

الملخص:

أصبحت حوكمة الخدمات الإلكترونية الطريق الجديد لتحسين ونجاح القطاعات في كل البلدان، كما ينسب إليها القدرة على الحد من الفساد والفقر والزيادة في التنمية والديمقراطية والشفافية والمساءلة، وهي لا تتعلق في المقام الأول بأتمتة الإجراءات الحالية (التي قد تكون فعالة أو لا تكون فعالة)، ولكنها تتعلق بتغيير الطريقة التي تدير بها الحكومة أعمالها وتقدم الخدمات. الهدف من هذه الدراسة هو تحليل إمكانات الحكومة الإلكترونية في الجزائر، وإقتراح أفضل الطرق للمضي قدما من أجل إتخاذ الخطوات نحو تحسين حوكمة الخدمات الإلكترونية، وهذا ما تهدف إليه إستراتيجية الجزائر من خلال إيجاد خطة ذكية للتوجه نحو التنمية المستدامة.

الكلمات الدالة:

الحكومة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية، حوكمة الخدمات الإلكترونية، الجزائر.

Abstract:

Governance of electronic services has become the new way to improve and make sectors in all countries successful, as is the capacity to reduce corruption, poverty, development, democracy, transparency and accountability, and is not primarily concerned with the automation of existing procedures (which may or may not be effective). But it is about changing the way the government manages its business and provides services

(*) المؤلف المرسل: مخلفي محمد أمين: mekhelfimohamedamine@gmail.com



The objective of this study is to analyse the potential of e-government in Algeria and to suggest the best ways forward to take steps toward improving the governance of e-services, which is the aim of Algeria's strategy by creating a smart plan for the direction of sustainable development.

Key Words:

e-governance, e-government, e-services governance, Algeria.

1. مقدمة:

أثبتت الحوكمة الإلكترونية أنها الطريق الجديد للتحسين والنجاح للقطاعات في كل من البلدان، كما يُنسب إليها القدرة على الحد من الفقر والفساد والزيادة في التنمية والديمقراطية والشفافية والمساءلة، وإمكانية الوصول ونمو الإيرادات وخفض التكاليف وتحسين الاتصال بين المواطنين والحكومة في شكل مؤسسات وطنية أكثر كفاءة واستجابة. في المقابل نجد أن التقنيات الرقمية مثل الإنترنت وأجهزة الكمبيوتر والهواتف الذكية يتم استخدامها بمعدل متزايد، لذلك قد يكون من المنطقي أنه ستصبح الحاجة إلى الخدمات الإلكترونية من الحكومات في حاجة أكبر، وعامل لتمكين التنمية المستدامة والشاملة، ودور الحكومات هو إيجاد مجتمع معلومات عصري يضمن أفضل استخدام ممكن للتكنولوجيا الرقمية لصالح المواطنين.

1.1. مشكلة الدراسة: تم تبني خدمات الحكومة الإلكترونية وحوكمتها في العديد من البلدان، ومع ذلك لا يزال قياس قيمة الحكومة الإلكترونية يمثل تحديًا، كون مفتاح التقييم الناجح للتقدم المحرز نحو الحوكمة الإلكترونية هو النهج السياقي، الذي تُدرج فيه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كجزء من حل شامل للحكومة، عندما يتم تنفيذها دون النظر إلى التأثيرات التكميلية للمجتمع، يمكن أن تؤدي خدمات الحكومة الإلكترونية إلى القليل من القيمة المضافة أو حتى إلى تفاقم المشكلات المجتمعية وعدم إحراز تقدم نحو الحوكمة الإلكترونية، من المقبول عمومًا أن الحكومة الإلكترونية تضيق قيمة إلى المواطنين والشركات والدوائر الحكومية عندما يتم تنفيذها بشكل جيد، من هذا المنطلق برزت مشكلة الدراسة الحالية في محاولة للإجابة على التساؤل الرئيسي:

ماهي أهم العناصر التي من شأنها أن تعزز الكفاءة وسهولة التوسع في حوكمة الخدمات الإلكترونية؟



2.1. أهداف الدراسة: الهدف من هذه الدراسة هو تحليل إمكانات الحكومة الإلكترونية في الجزائر، وإقتراح أفضل الطرق للمضي قدما من حيث تجميع وتقييم البيانات العامة، ومن أجل إتخاذ خطوات نحو تحسين حوكمة الخدمات الإلكترونية، وهذا ما تهدف إليه استراتيجية الجزائر من خلال إيجاد خطة ذكية للتوجه نحو التنمية المستدامة.

3.1. أهمية الدراسة: يكتسي موضوع الحوكمة الإلكترونية وعلاقته بالخدمة العامة أهمية بالغة، انطلاقا من كون التحول نحو الخدمة الإلكترونية هو اساس ترشيد الخدمات العمومية وتحسينها والنهوض بجهودها، وبالتالي فأهمية هذه الدراسة تأتي من العناصر التالية:

○ جدية موضوع حوكمة الخدمات الإلكترونية الذي ظهر مع العقد الأخير من القرن العشرين.

○ ندرة الأبحاث حول هذا الموضوع وعلاقتها بالخدمات.

4.1. منهج البحث: اعتمدنا المنهج الوصفي التحليلي الذي يركز على الوصف الدقيق والتفصيلي لظاهرة أو موضوع محدد للحصول على نتائج علمية بطريقة موضوعية، ويتجلى الإعتماد على هذا المنهج من خلال سرد ووصف وتحليل أهم العناصر التي من شأنها أن تعزز الكفاءة وسهولة التوسع في حوكمة الخدمات الإلكترونية.

2. مراجعة الأدبيات: هناك ندرة في الأبحاث التي تستكشف حوكمة الخدمات الإلكترونية في الدول العربية، إذ يشير العديد من المؤلفين من بينهم (Chatfield) و (Alhujra) إلى وجود فجوة رقمية، ويؤكدون أيضاً على العديد من العوائق الأخرى مثل الطبيعة البيروقراطية العالية للهيئات الحكومية والموارد البشرية التي نادراً ما يتم تدريبها، كما أن مواقع الويب العربية لا تتمحور حول المواطن وتعاني من مشاكل أساسية ولديها خدمات تفاعلية محدودة¹.

كما أجرى (Chatfield) و (Alhujra) مقارنة لمواقع وبوابات الحكومة الإلكترونية لـ 16 دولة عربية، تم الكشف فيها عن تخلف الدول العربية من حيث القدرة على تقديم خدمات إلكترونية، حيث تم الكشف عن وجود فجوة رقمية واسعة بين الدول العربية و المتقدمة من حيث الخدمات الإلكترونية².

قام (Belwal) و (Al-Zoub) بتقييم الحوكمة الإلكترونية العامة في الأردن وسلطوا الضوء على العديد من العوامل المعيقة مثل الفجوة الرقمية والفساد والاختناقات الاجتماعية ونقص التسويق لأصحاب المصلحة وافتقار المواطنين إلى تبني التكنولوجيا³. وقد ذكر (Cecchini) و (Raina) أنه يجب تطوير الخدمات والمعلومات للمجتمع، كما يجب تطوير الحكومة



الإلكترونية بالتعاون مع الموظفين المحليين بما في ذلك الإداريين والفاعلين السياسيين⁴، حيث درس (Ndou) 15 دراسة حالة في مبادرات الحكومة الإلكترونية في البلدان النامية وخلص إلى أن: قدرة البلدان النامية على جني الفوائد الكاملة للحكومة الإلكترونية محدودة ويعيقها إلى حد كبير وجود العديد من المجالات السياسية والاجتماعية والاقتصادية⁵.

اقترح (Gianluca) و (Alfano) و (Viscusi) إطاراً تفسيريًا وناقشه لتقييم الحوكمة القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع التركيز بشكل خاص على تحليل انفتاح الحكومة، كما حاول المؤلفون إيجاد رابط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والحوكمة وتحديد التحديات المختلفة التي يفرضها ذلك، على الرغم من العديد من مبادرات الحكومة الإلكترونية والمشاريع التي تم تنفيذها على مدى العقد الماضي، كون تعقيد وحجم نتائج المشروع يمثلان تحديًا للاستغلال الفعال للنتائج في المبادرات وسياقات التداخل الأخرى⁶. وفقًا لاستطلاع الأمم المتحدة 2018-2020، الصادر عن إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية فإن مؤشر جاهزية الحكومة الإلكترونية والذي شمل 193 دولة، يظهر أن معظم الدول العربية لم تحقق أداءً جيدًا، إذ نجد عدد قليل فقط من مجلس التعاون الخليجي، من بين أفضل 51 دولة في نفس الفترة، إذ يقع هذا المؤشر على مقياس من 0 إلى 1 مع قيم أعلى تمثل استعدادًا أعلى، هذا المؤشر هو دليل على التقدم الذي أحرزته دول الأعضاء في الأمم المتحدة في تنفيذ خدمات الحكومة الإلكترونية، كما يتم قياس هذا المؤشر من خلال عدة معايير بما في ذلك الخدمة عبر الإنترنت والبنية التحتية للاتصالات ومكونات رأس المال البشري، حيث يمكن اعتبار هذا المؤشر بمثابة العمود الفقري للمؤشرات الأخرى المرتبطة بالحوكمة الإلكترونية مثل مؤشر قياس الويب، ومؤشر المعاملات عبر الإنترنت، ومؤشر المشاركة الإلكترونية⁷.

الدول العربية الوحيدة في عام 2018 ضمن أعلى 51 دولة في مؤشر الحكومة الإلكترونية هي البحرين والإمارات العربية المتحدة والكويت والمملكة العربية السعودية، وبالنسبة لاستطلاع الأمم المتحدة لعام 2020، هناك دولة عربية حققت مكانة في مؤشر الحكومة الإلكترونية، وهي المملكة العربية السعودية بينما تراجعت الكويت 41 مركزًا إلى 46 والبحرين 26 مركزًا إلى 38⁸. توفر هذه الاستطلاعات تقييمًا مقارنًا لأداء وترتيب 193 دولة عضو في الأمم المتحدة، حول كيفية استجابة القطاع العام لمطالب المواطنين والشركات للحصول على حوكمة خدمات ومنتجات ممتازة من خلال اعتماد أداة مبتكرة مثل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لتقييم التواجد عبر الإنترنت للمواقع الوطنية ولتلبية الاحتياجات المتزايدة



للمواطنين وأصحاب مصلحة الآخرين لأنواع مختلفة من المعلومات والخدمات، قام الباحثين بفحص بيانات ¹OSI، تُستخدم ماسحات الأمم المتحدة بشأن الحكومة الإلكترونية لعامي 2018 و2020 لإظهار التقدم الذي أحرزته الدول العربية في هذا المؤشر، أعلى درجة في هذا المؤشر هي البلدان التي حققت درجة مثالية قدرها 1.0000 وهي الدنمارك وجمهورية كوريا وأستراليا، والإمارات العربية المتحدة هي الدولة العربية الوحيدة في قائمة العشرين الأوائل في عام 2018 برصيد 0.8295 وفي عام 2020 بنفس المركز، إلى جانب البحرين، تمت إضافة دولتين عربيتين أخريين إلى قائمة أفضل 20 دولة، وهما المملكة العربية السعودية والكويت اللتان سجلت درجاتهما على التوالي 0.7991 و 0.7913، الدول العربية الأخرى التي حافظت على مكانة جيدة في مسح الحكومة الإلكترونية للأمم المتحدة لعام 2020 مقارنة باستطلاع عام 2018 هي المغرب وقطر وعمان، قامت المغرب بتحسين ترتيبها العالمي في OSI بمقدار 106 مركزًا لتحقيق درجة 0.5729 في عام 2020 مقارنة بـ 0.5214 وبمركز 110 في عام 2018، وكانت الأردن الخاسر الأكبر في عام 2020 مقارنة بعام 2018، وسجلت 0.5575 في عام 2018 واحتلت المرتبة 98 في OSI عالميًا وتراجعت إلى المرتبة 117 في عام 2020 بخسارة 19 مركزًا⁹. أما غالبية الدول العربية والإفريقية التي لا تزال متخلفة عالميًا في OSI ويجب بذل جهود كبيرة لتعزيز مواقع بواباتها الوطنية. على سبيل المثال: كان أداء دول مثل عمان وسوريا والعراق والجزائر في OSI أقل من مرضٍ وحقق درجات 0.7749 : 0.4763 ؛ و 0.4360 : 0.5173 على التوالي¹⁰.

إن تفسيرنا للأداء الجيد لبعض الدول العربية، وبالتحديد دول مجلس التعاون الخليجي مثل البحرين والإمارات والسعودية وقطر وعمان في OSI يرجع إلى الجهود المبذولة في الاستثمار في البنية التحتية والتعليم والبوابات الصديقة للمواطن والتطبيقات عبر الإنترنت.

¹ - فهرس الخدمة عبر الإنترنت (OSI) Online Service Index: الهدف الاستراتيجي من OSI هو قياس التواجد على الإنترنت للمواقع الحكومية الوطنية، ويهدف إلى تزويد الحكومة بترتيب مقارن حول قدراتها على تقديم الخدمات الإلكترونية للجمهور ومصادر المعلومات الأخرى مثل السياسات واللوائح والقوانين والتقارير وأي قواعد بيانات يمكن تنزيلها تعتبر ضرورية للحكومة الرشيدة. تم اقتراح العديد من النماذج لالتقاط تطور خدمات الحكومة الإلكترونية، من أجل إثبات القدرة التي يمكن للدول العربية من خلالها تقديم الخدمات عبر الإنترنت وغيرها من المعلومات لمواطنيها. أنظر الأمم المتحدة، دراسة الحكومة الإلكترونية: تجهيز الحكومة الإلكترونية لدعم التحول نحو مجتمعات مرنة ومستدامة. نيويورك: إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بالأمم المتحدة، 2018، ص.98.



3. الحكومة و الحوكمة الإلكترونية قراءة في المفاهيم:

يمكن وصف الحكومة الإلكترونية بأنها استخدام تقنيات المعلومات لتحويل العلاقات مع المواطنين والشركات والقطاعات الحكومية الأخرى، إذ يمكن أن تخدم العديد من الأغراض بما في ذلك تقديم أفضل للخدمات الحكومية للمواطنين؛ وتحسين التواصل مع قطاع الأعمال والصناعة؛ وكذا تمكين المواطنين من خلال الوصول إلى المعلومات؛ وإدارة حكومية أكثر كفاءة¹¹. حيث ووفقاً لـ (Means وAbramson) يمكن تعريف الحكومة الإلكترونية على أنها التفاعل الإلكتروني (المعاملات وتبادل المعلومات) بين الحكومة والجمهور (المواطنين والشركات) والموظفين¹². علاوة على ذلك، تم تعريف الحكومة الإلكترونية على أنها تحويل العلاقات الداخلية والخارجية للقطاع العام من خلال عمليات تمكين الشبكة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تحسين تقديم الخدمات الحكومية ومشاركة المواطنين¹³. وفقاً للبنك الدولي فإن الحكومة الإلكترونية هي أنظمة تملكها أو تديرها الحكومة لتكنولوجيا المعلومات والمعلومات التي تحول العلاقات مع المواطنين والقطاع الخاص أو الوكالات الحكومية الأخرى من أجل تعزيز تمكين المواطنين وتحسين تقديم الخدمات أو تعزيز المساءلة أو زيادة الشفافية أو تحسين كفاءة الحكومة¹⁴. يعرف برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP) الحكومة الإلكترونية على أنها تطبيق تكنولوجيا المعلومات في قطاع الإدارة العامة الذي يبسط ويدمج سير العمل، وسيؤدي ذلك إلى إدارة البيانات والمعلومات بشكل فعال لتعزيز تقديم الخدمات العامة وتوسيع قنوات الاتصال لإشراك الناس وتمكينهم، حيث تتجه مختلف الحكومات على مستوى العالم إلى الأساليب الإلكترونية والرقمية لتقديم الخدمات والتواصل مع المواطنين¹⁵. تُستخدم مصطلحات مختلفة إلى جانب "الحكومة الإلكترونية" لوصف هذه الظاهرة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل الحكومة، مثل: "الحكومة الإلكترونية" و"الحكومة الشاملة" و"الحكومة الرقمية". بينما تمثل "الحكومة" "البنية الفوقية التي تتعامل مع القرارات والقواعد والتنفيذ والمخرجات لسياساتها"، ويشير مصطلح "الحكومة" إلى العمليات التي تتم على أساس الأهداف والأداء وتندسق النتائج. علاوة على ذلك، تعتمد الحكومة الإلكترونية على أربع عمليات: وهي الاستشارات الإلكترونية والتحكم الإلكتروني والمشاركة الإلكترونية والتوجيه المجتمعي المتصل بالشبكات، بينما تشير الحكومة الإلكترونية إلى الهيكل المسؤول عن تقديم الخدمات الإلكترونية وتدفق العمل الإلكتروني والتصويت الإلكتروني والإنتاجية الإلكترونية¹⁶.



1.3 دلالات مختلفة للحكومة الإلكترونية:

♦ الإدارة الإلكترونية e-Administration: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحديث الدولة. إنشاء مستودعات البيانات لنظام المعلومات الإدارية وحوسبة السجلات (الأرض ، الصحة ، إلخ)¹⁷.

♦ الخدمات الإلكترونية e-Services: المقصد الأساسي هو تقريب الدولة من المواطنين .

- مثلاً: توفير الخدمات عبر الإنترنت.

- تشكل الإدارة الإلكترونية والخدمات الإلكترونية معاً ما يسمى إلى حد كبير بالحكومة الإلكترونية.

♦ الحوكمة الإلكترونية e-Governance: استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين قدرة الحكومة على تلبية احتياجات المجتمع¹⁹:

- يشمل نشر المعلومات المتعلقة بالسياسات والبرامج للتعامل مع المواطنين.

- يمتد إلى ما هو أبعد من توفير الخدمات عبر الإنترنت ويغطي استخدام تكنولوجيا المعلومات للتخطيط الاستراتيجي والوصول إلى الأهداف التنموية للحكومة.

♦ الديمقراطية الإلكترونية e-Democracy: استخدام تكنولوجيا المعلومات لتسهيل قدرة جميع شرائح المجتمع على المشاركة في حوكمة الدولة²⁰:

- ينصب التركيز على تحقيق الشفافية والمساءلة ومشاركة الناس.

- يشمل الكشف عن السياسات عبر الإنترنت، ومعالجة الشكاوى عبر الإنترنت، والاستفتاءات الإلكترونية... إلخ.

4. استراتيجية الحكومة الإلكترونية الجزائرية نحو حوكمة خدماتها: استناداً إلى تقرير اللجنة الإلكترونية تم تنظيم خطة عمل جزائرية حول ثلاثة عشر محوراً رئيسياً كالتالي²¹:

♦ تسريع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة العامة: إجراء تحولات

مهمة في عملها وأساليبها التنظيمية، ستساعد هذه التحولات الإدارة العامة على إعادة التفكير في تنظيمها وأنماط عملها مع ما يخدم المواطن بشكل مناسب، بما في ذلك وضع خدماتها المختلفة على الإنترنت. وفي هذا السياق تم تحديد أهداف فرعية محددة ومتبادلة لكل قسم ووزارة في الحكومة تتعلق بالجوانب التالية:

• إنجاز الشبكات والأنظمة في كل من مستوى الشبكات الداخلية والمحلية.



- إنشاء نظام معلومات متكامل.
- نشر التطبيقات الخاصة بالصناعة.
- زيادة المعرفة والمهارات البشرية.
- تطوير الخدمات عبر الإنترنت للمواطنين والشركات والموظفين والدوائر الحكومية الأخرى.
- ♦ تسريع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات: أصبح استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ضرورياً لزيادة الأداء والقدرة التنافسية للأعمال، والاستفادة من الفرص التي يوفرها سوق أوسع وديناميكية للغاية. فقد تم تحديد هدف رئيسي ألا وهو دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الاقتصاد ودعم اعتماد الشركات على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يؤدي هذا إلى تحقيق الأهداف الفرعية الثلاثة المحددة التالية:
- دعم ملكية الشركات الصغيرة والمتوسطة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- تطوير تطبيقات لتحسين أداء الأعمال.
- تطوير وتوسيع تقديم الخدمات عبر الإنترنت من قبل الشركات
- ♦ تطوير آليات وإجراءات تشجيعية لنفاذ المواطنين إلى المعدات وشبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: عملية تعميم الوصول إلى الإنترنت هو الهدف الرئيسي ولها ثلاثة أهداف فرعية محددة:
- المشروع الذي يهدف إلى تزويد كل أسرة بكمبيوتر شخصي من خلال توفير حواسيب صغيرة فردية وخطوط النطاق العريض ، وتوفير التدريب وإتاحة محتويات محددة تناسب كل شريحة من السكان.
- زيادة عدد الأماكن المجتمعية العامة بشكل كبير: مقاهي الإنترنت ، والمتنزهات التقنية، ودور العلوم، ودور الثقافة...
- توسيع نطاق الوصول الشامل إلى خدمة الإنترنت.
- ♦ تعزيز تنمية الاقتصاد الرقمي: يقوم على ثلاثة مكونات رئيسية: البرمجيات والخدمات والمعدات. قد يؤدي القليل من التشجيع إلى تعزيز ريادة الأعمال وإنتاج المحتوى المحلي، وهو مجال محرك للابتكار. الهدف الرئيسي المنوط بهذا المحور هو خلق الظروف المناسبة للتطوير المكثف لصناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. يمكن تقسيم هذا الهدف الهام إلى أربعة أهداف فرعية محددة:



• مواصلة الحوار الوطني بين الحكومة والأعمال الذي بدأ من أجل عملية تطوير الإستراتيجية الإلكترونية في الجزائر.

• توفير كافة الشروط لتعزيز القدرات العلمية والتقنية الوطنية فيما يتعلق بإنتاج البرامج وتقديم الخدمات والتجهيزات.

• توجيه الأنشطة الاقتصادية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نحو التصدير.

♦ **تمكين البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية بسرعة عالية وعالية جدا:** يجب

أن تكون شبكة اتصالات النطاق العريض وعالية السرعة قادرة على توفير المتطلبات في جميع أنحاء البلاد، مع معايير عالية الجودة والأمن. الهدف الرئيسي المخصص لهذا المحور هو إنشاء بنية تحتية للاتصالات عريضة النطاق وعالية السرعة، وأمنة، وتقديم خدمات عالية الجودة. هذا الهدف الرئيسي له أربعة أهداف فرعية محددة:

• تطوير البنية التحتية الوطنية للاتصالات.

• أمن الشبكة.

• جودة الخدمات في الشبكات.

• الإدارة الفعالة لاسم المجال ".dz".

♦ **تحسين المهارات البشرية:** يجب أن يقترن تعزيز البنية التحتية والنفذ الواسع النطاق

لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتدابير جوهرية لتدريب وتطوير المهارات البشرية لتعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وضمان الملكية على جميع المستويات. ولتحقيق هذا الهدف الرئيسي هناك هدفان فرعيان محددان:

• تكامل التعليم العالي والتكوين المهني مع مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

• تدريب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لكافة الشرائح الاجتماعية.

♦ **تعزيز تطوير البحث والابتكار:** يتطلب الاقتصاد القائم على المعرفة تفاعلاً جيداً بين تطوير

البحث والعالم الاقتصادي. إنه الابتكار الذي يضمن تطوير منتجات وخدمات قيمة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وهذا يكون الهدف الرئيسي لهذا المحور هو تطوير منتجات وخدمات قيمة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من خلال تكتيف وابتكار أنشطة تطوير البحث. لتحقيق هذا المحور يتم استهداف الأهداف الفرعية التالية:

• تنظيم وبرمجة نتائج البحث وتعزيزها.

• القدرة على التنقل وكذلك نقل التكنولوجيا والمعرفة.



♦ إطار قانوني وطني: تشير دراسة التشريع الجزائري إلى أن التدني الحالي لا يغطي القضايا التي يثيرها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لأنه من الضروري البدء في إطار قانوني مناسب للممارسات الدولية واحتياجات مجتمع المعلومات. وبالتالي فإن الهدف الرئيسي هو تكوين بيئة موثوقة مناسبة للحوكمة الإلكترونية من خلال تحديد الإطار القانوني واللوائح المناسبة.

♦ الإعلام والاتصال: الهدف الرئيسي من هذا المحور هو إظهار أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين نوعية حياة المواطنين والمساهمة في تنمية الاقتصاد الاجتماعي للبلد، وفي نفس الغرض تم تحديد الهدف الفرعي التالي:

- وضع وتنفيذ خطة اتصال حول مجتمع المعلومات الجزائري.
- خلق نسيج تعاوني يعمل استمراراً للجهود الحكومية

♦ تثمين التعاون الدولي: يمكن أن يتسم التعاون الدولي مع الدول الأخرى في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالعدد المهم من المشاريع وخاصة مع الاتحاد الأوروبي. الهدف الرئيسي للتعاون الدولي هو تطوير وتحديث التكنولوجيا والمعرفة الجزائرية بالإضافة إلى بث صورة البلاد. هذا الهدف له هدفان فرعيان:

- المشاركة الفاعلة في المبادرة والحوار الدوليين.
- تكوين صداقات استراتيجية لتحسين وتعزيز التكنولوجيا والمعرفة.

♦ آليات التقييم: الهدف الرئيسي من هذا المحور هو تحديد نظام الإخطار والتتبع والتقييم الذي يسمح بقياس تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على التنمية الاقتصادية والاجتماعية هذا من جانب، وتقييم حالة خطة الجزائر الإلكترونية 2013 من جانب آخر. يمكن تحقيق هذا الهدف من خلال تحقيق هدفين فرعيين:

- وضع إطار مفاهيمي لنظام دلالة الجودة.
- وضع قائمة بالمؤشرات ذات الصلة.

♦ التدابير التنظيمية: الهدف الأساسي لهذا المحور هو إنشاء منظمة حديثة متماسكة تركز على ثلاثة مستويات: الاتجاه والتنسيق بين القطاعات والتنفيذ، ستضمن هذه المنظمة التنفيذ الفعال للخطة الطموحة الجزائر الإلكترونية 2013. في هذا السياق، بعض الأهداف المحددة سيكون متجهًا:

- تفعيل التنسيق على المستوى الوطني وبين القطاعات.



• تعزيز قدرات التدخل على مستوى القطاعات وعلى مستوى المؤسسات المتخصصة.

♦ الممولين ووسائل التخطيط: يتطلب وضع استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 موارد مالية مهمة، لذا من الضروري استخدامها بحكمة. يتم وضع ميزانية مهمة لاستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 كل عام بناءً على مستوى تقدم الخطة.

5. تأثير الحوكمة الإلكترونية على قطاعات الخدمة الإلكترونية المختلفة للحكومة الجزائرية:

الحكومة اليوم تنفذ الحوكمة الإلكترونية وتظهر أهميتها في كل قطاع مثل: قطاع العدالة؛ الأمانة العامة للحكومة؛ قطاع التعليم؛ الوزارة الداخلية والجماعات المحلية؛ بريد الجزائر؛ الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء؛ قطاع التجارة؛ قطاع الأمن وما إلى ذلك، يعتمد كل قطاع على الحوكمة الإلكترونية، فيما يلي بعض المجالات التي تأثرت بها:

القطاع	تأثير الحوكمة الإلكترونية
بريد الجزائر 22	وضعت مؤسسة بريد الجزائر مسألة رقمنة الخدمات في صلب استراتيجياتها من خلال برامج تطوير وعصرنة الخدمات المالية البريدية والخدمات البريدية والخدمات النقدية والخدمات المتنوعة التي توفرها، ففي مجال الخدمات النقدية؛ جندت المؤسسة وسائل مادية وبشرية وتقنية معتبرة لتطوير وعصرنة هذه الخدمات لاسيما: اقتناء منصة نقدية وفق المعايير والمقاييس الدولية. توفير البطاقات النقدية من خلال تركيبها وتشخيصها محليا وتوزيعها لشريحة واسعة من الزبائن فاقت 6 مليون زبون. توفير الخدمات النقدية عبر مختلف القنوات سواء من خلال الخدمات الجوارية –الموزعات الآلية ونهائيات الدفع الإلكتروني- أو من خلال الخدمات عن بعد – كالدفع عبر الإنترنت أو استعمال التطبيق الهاتفي بريدي موب أو كذلك من خلال الخدمات المالية النقدية عبر الأنترنت من خلال بريدي ويب. اضافة إلى هذا قامت مؤسسة بريد الجزائر بإطلاق خدمة التشغيل البيني للخدمات النقدية مع المنظومة البنكية لبداية عام (2021)، وذلك في إطار تدعيم مساع تعزيز الاندماج المالي وتمكين زبائن بريد الجزائر والبنوك التجارية



المعتمدة من الاستفادة من أفضل الخدمات وفق منظومة نقدية وطنية شاملة.
 بريد الجزائر بصدد إطلاق خدمة رقمية جديدة بريدي باي تتمثل في الدفع عبر
 الهاتف النقال من خلال استخدام تقنية مسح رمز الإستجابة السريع (QR
 Code) عبر تطبيق -بريدي موب-

لقد تمكّن قطاع العدالة، من قطع أشواط معتبرة في مجال استخدام
 تكنولوجيات الإعلام والاتصال والتحول نحو العالم الرقمي، إذ تم تجسيد
 عديد المشاريع بغية الوصول إلى عدالة عصرية بالمعايير الدولية، لاسيما في
 مجال تسهيل اللجوء إلى القضاء لكافة شرائح المجتمع، تبسيط وتحسين
 الإجراءات القضائية، ترقية أساليب التسيير القضائي والإداري وكذا توفير
 وتطوير الخدمات القضائية عن بعد لفائدة المواطن والمتقاضى ومساعدتي
 العدالة، إذ سمحت الجهود المبذولة في هذا المجال، بإنجاز وتطوير شبكة
 اتصال داخلي خاصة بقطاع العدالة، تربط الإدارة المركزية بكافة الجهات
 القضائية والمؤسسات العقابية وكذا الهيئات تحت الوصاية بواسطة الألياف
 البصرية، والتي تعد بمثابة بنية تحتية وقاعدة مادية ضرورية لاستغلال
 مختلف الأنظمة المعلوماتية المطورة من طرف كفاءات القطاع.
 نحو تجسيد عدالة رقمية:

اعتماد تقنية التصديق والتوقيع الإلكترونيين في المجال القضائي، وفقا للقانون
 رقم 03-15، المؤرخ في 01 فيفري 2015، المتعلق بعصرنة العدالة، من خلال
 استحداث مركز شخصنة الشريحة للإمضاء الإلكتروني وإنشاء سلطة
 التصديق الإلكتروني، وتمكين كافة المتدخلين في نشاط القطاع، من إهمار
 الوثائق الإدارية والمحركات القضائية بتوقيع إلكتروني موثوق، بهدف إتاحة
 الخدمات القضائية عن بعد.

تمكين المواطن من استخراج القسيمة رقم 03 لصحيفة السوابق القضائية
 وشهادة الجنسية ممضاتين إلكترونيا، عبر الإنترنت، وعبر الممثلات الدبلوماسية
 والقنصلية بالخارج.

إتاحة إمكانية للمحامين لسحب النسخة العادية من الأحكام والقرارات

قطاع
 العدالة

قطاع



العدالة

القضائية الموقعة إلكترونيا، عبر الإنترنت.

توفير خدمة سحب النسخة العادية للقرارات الصادرة عن المحكمة العليا ومجلس الدولة موقعة إلكترونيا انطلاقا من المجالس القضائية، دون الحاجة إلى التنقل إلى مقر الجهة القضائية المصدرة لها.

توفير خدمة التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة بسجلات الحالة المدنية، لتمكين المواطنين من تقديم طلبات التصحيح والوثائق المرفقة بها، عبر الإنترنت أو على مستوى أقرب محكمة أو بلدية وكذا على مستوى الممثلات الدبلوماسية أو القنصليات بالخارج.

مواصلة رقمنة الملف القضائي في جميع مراحله، بما في ذلك التبادل الإلكتروني للعرائض خارج الجلسات.

توفير إمكانية تتبع مآل القضايا، والاطلاع على منطوق الحكم عبر البوابة الإلكترونية لوزارة العدل.

فتح عناوين الإلكترونية لاستفادة المواطن من الخدمات القضائية عن بعد، وإتاحة خدمة المصادقة على صحة الوثائق القضائية، الموقعة إلكترونيا والمسحوبة عبر الإنترنت.

استحداث مركز للنداء، بعنوان قطاع العدالة، قصد التكفل بانشغالات المواطنين والمتقاضين والرد عن استفساراتهم ذات الصلة بالمجالين القضائي والقانوني، من خلال الرقم الأخضر (78-10)

تمكين مختلف الإدارات والهيئات العمومية من الاطلاع وسحب صحيفة السوابق القضائية، ممضاة إلكترونيا.

تحسين وسائل التحصيل من خلال اعتماد آلية تحصيل الغرامات والمصاريف القضائية من طرف الجهات القضائية، التي تستند على نظام آلي متكامل وقاعدة معطيات وطنية

مع إقرار التحفيزات في مجال تنفيذ الأحكام القضائية، بتمكين المعنيين من الاستفادة من نظام الدفع بالتقسيط ومن نسبة تخفيض المبالغ المستحقة في حالة التسديد الطوعي.

إنشاء أرضية للتعليم عن بعد.

قطاع
العدالة²³



اعتماد منظومة معلوماتية مركزية للمعالجة الآلية للمعطيات المتعلقة بالنشاط القضائي

استحداث نظام معلوماتي موحد ومؤمن خاص بالقطاع لضمان انسجام
وتوافق المعطيات بغرض تسهيل استغلالها وتفاذي تكرار البيانات.

اعتماد تقنية المحادثة المرئية في تنظيم المحاكمات عن بعد، على الصعيدين
الوطني والدولي، ساهمت بشكل كبير في تسهيل الإجراءات القضائية والتسريع
من وتيرة الفصل في القضايا، من خلال سماع الشهود والأطراف والخبراء عن
بعد واجتناب تحويل المحبوسين.

استخدام ذات الآلية، لتنظيم جلسات العمل والمحاضرات والدورات التكوينية.

تطوير أساليب تسيير الإدارة القضائية

اعتماد نظام التسيير الإلكتروني للوثائق الإدارية والقضائية وكذا سجلات الحالة
المدنية المسوكة على مستوى المجالس القضائية، قصد الاستغلال الأمثل
لأرشيف القطاع والمساهمة في تجسيد مبدأ الإدارة الإلكترونية.

إرسال الوثائق وتبادل المعلومات باستخدام البريد الإلكتروني الداخلي للقطاع.
تكريس آلية إرسال تقارير الخبرة ممضاة إلكترونياً وتبادل الوثائق بصفة
الكثرونية، بين الجهات القضائية والمصالح العلمية للضبطية القضائية.

اعتماد آلية إرسال الوثائق والإجراءات القضائية بالطريق الإلكتروني، قصد
تمكين الجهات القضائية من إرسال الاستدعاءات إلكترونياً، عوضاً عن إرسالها
بالطرق القانونية التقليدية، وإعلام المتقاضين بمآل قضيتهم، وبمختلف
المعلومات التي تخصه بواسطة مجرد رسائل نصية قصيرة.

تدعيم الحقوق والحريات الفردية

استحداث مصلحة مركزية للبصمات الوراثية، يديرها قاض وتساعده خلية
تقنية، تشرف على عملية إنشاء وإدارة قاعدة المعطيات الوطنية للبصمات
الوراثية، وفقاً لأحكام القانون رقم 03-16، المؤرخ في 19 جوان 2016 المتعلق
باستعمال البصمة الوراثية في الإجراءات القضائية والتعرف على الأشخاص،
وذلك لضمان الحماية القانونية للمعطيات الوراثية المحفوظة على مستواها.

استحداث نظام معلوماتي بيوميتري، يقوم على استغلال خصائص البصمة



البيومترية، وقاعدة معطيات بيومترية وطنية لتشمل جميع بصمات المتابعين قضائيا ونزلاء المؤسسات العقابية، من أجل المساهمة في التعرف على الهوية في وقت قياسي وإضفاء المرونة والسرعة على الإجراءات القضائية وكذا تسهيل عملية تسيير المؤسسات العقابية وتفادي حالات انتحال الشخصية. استحداث نظام آلي يرمي إلى محاربة ظاهرة اختطاف الأطفال، يمكن من الإعلان عن إنذار بحالة اختطاف الأطفال عبر مختلف وسائل الإعلام، قصد النشر الواسع للمعلومة بصفة آنية وعن بعد، وكذا المساعدة في إجراءات البحث والتحري من طرف كافة شرائح المجتمع.

وضعت الأمانة العامة للحكومة تحت تصرف المواطنين موزع (WEB) يمكنهم من:

الإطلاع على الدستور،

الإطلاع على الجريدة الرسمية،
للحكومة

24

إجراء بحث حسب المواضيع حول مجموعة النصوص المنشورة في الجريدة الرسمية،

الإطلاع على المنشورات التي أعدتها مصالح الأمانة العامة للحكومة.

وزارة التربية الوطنية²⁵:

التعليم عن بعد وهو ما يوفره كل من الديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد، والمركز الوطني للتعليم المهني عن بعد. موقع مخصص للإطلاع على نتائج امتحانات شهادة البكالوريا والتعليم المتوسط....

إنشاء مواقع تعنى برقمنة قطاع التربية الوطنية : يمكن الدخول إليه وذلك بإدخال اسم المستخدم وكلمة المرور بحيث لكل مؤسسة معلوماتها الخاصة. كما يسمح هذا الموقع بإدخال قوائم التلاميذ الخاصة بكل مؤسسة من طرف مدراءها.

قطاع
التعليم



مدونة التربية و التعليم: مدونة تربوية تعليمية تهتم بكل ما يخص المجال التعليمي في الجزائر، ابتدائي، متوسط، ثانوي ، بالإضافة الى التعليم الجامعي، كما يقدم إعلانات عن التوظيف لجميع المجالات و التحضير لها.
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي²⁶:

- موقع الأرضية الالكترونية لنشر الدروس على الخط المخصص لكل جامعة.
- التعليم عن بعد: والذي يرمي إلى تحقيق أهداف تتوزع على ثلاث مراحل:
المرحلة الأولى: مرحلة استعمال التكنولوجيا، المحاضرات المرئية على الخصوص قصد امتصاص الأعداد الكبيرة للمتعلمين مع تحسين محسوس لمستوى التعليم والتكوين (سياق على المدى القصير).
المرحلة الثانية: تشهد اعتمادا على التكنولوجيات البيداغوجية الحديثة، تعتمد خاصة على الويب (التعلم عبر الخط أو التعلم الإلكتروني)، وذلك قصد تحقيق ضمان النوعية (سياق على المدى المتوسط).
المرحلة الثالثة: هي مرحلة التكامل ومن خلالها يصادق على نظام التعليم عن بعد ويتم نشره عن طريق التعليم "من بعد" بواسطة قناة المعرفة التي يتعدى مجال استعمالها والاستفادة منها بكثير النطاق الجامعي، حيث تستهدف جمهورا واسعا من المتعلمين. ويرتكز التعليم عن بعد حاليا على شبكة منصة للمحاضرات المرئية والتعليم الإلكتروني، موزعة على غالبية مؤسسات التكوين والدخول اليها عن طريق الشبكة الوطنية للبحث ARN.
التسجيلات الجامعية الإلكترونية لفائدة الطلبة الجدد حاملي شهادة البكالوريا اضافة للتسجيلات للماستر عبر الأرضية الإلكترونية.
المكتبة الرقمية لديوان المطبوعات الجامعية²⁷.

1- انشاء الصفحة الإلكترونية (بوابة المواطن) تقدم خدمات تتعلق بالحياة اليومية للمواطن
2- الخدمة العمومية الإلكترونية في مجال الحالة المدنية والشؤون الاجتماعية:
الخدمة العمومية الإلكترونية في مجال الحالة المدنية: السجل الوطني الآلي للحالة المدنية.

وزارة
الداخلية
والجماعات
المحلية
والتهيئة



الخدمة العمومية الإلكترونية في مجال الشؤون الاجتماعية: عملية تضامن شهر رمضان 2020، التسجيل الإلكتروني لطالبي الترشح لأداء مناسك الحج، مكاتب تسجيل العقود الخدمة العمومية الإلكترونية في مجال الوثائق البيومترية لإثبات الهوية وبطاقات ترقيم المركبات: انجاز الشباك الإلكتروني للوثائق البيومترية، الرقم التعريفي الوطني الموحد، جواز السفر البيومتري الإلكتروني، رخصة السياقة من النوع البيومتري الإلكتروني.	العمرائية 28
1- بوابة التصريح عن بعد: يوفرها الصندوق الوطني من أجل التصريح باشتراكات الضمان الاجتماعي 24/سا 24 ساعة طيلة أيام الأسبوع مجاناً وبكل امان. 2- فضاء إلكتروني مخصص للمستخدم: بحيث يسمح له التفاعل مع كافة المصالح، تقديم شكوى، طلب معلومات، تحميل ملفات رقمية. 3- الدفع الإلكتروني: تسمح للمستخدمين بتسديد اشتراكات الضمان الاجتماعي عبر بوابة التصريح عن بعد، دون عناء التنقل وذلك باستعمال البطاقة البنكية. 4- بطاقة الشفاء: شرع في استخدامها بداية من عام 2007، حيث تسمح بالتعرف على المؤمن وذوي الحقوق أثناء استفادته من خدمات الضمان الاجتماعي من أي صيدلية. 5- فضاء الهناء "HANA CNAS": يسمح بالإطلاع على ملف الضمان الاجتماعي الخاص بك من خلال التسجيل على هذا الفضاء اذ يسهل الإطلاع على كل تفاصيل معلوماتك التي تحملها بطاقة الشفاء، بما فيها التعرف على كل الأفراد المسجلين وتاريخ انتهاء تأمينهم وكذا تاريخ انتهاء صلاحية البطاقة وموعد تجديدها؛ ايضا يسمح باستخراج شهادة الإنتساب وشهادة الأحقية في الأداءات، معرفة مركز دفع الإنتساب والعنوان، نسبة تكفل وتعويض المنتجات الصيدلانية، نسخ بيان التعويضات اليومية، قائمة الأطباء المتعاقدين مع الصندوق، رفع الشكاوي. موقع التسجيل: https://elhanaa.cnas.dz/	الصندوق ق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعاملين الأجراء²⁹



رابط التطبيق على الأندرويد (قوقل بلاي): https://play.google.com/store/apps/details?id=dz.cnas.elhanaa.algerie&hl=ar	
تعتزم وزارة التجارة إطلاق تطبيق إلكتروني، عن قريب موجه للشركات التجارية يسمح بإيداع الحسابات الاجتماعية عبر الإنترنت، وكذا استحداث السجل التجاري الإلكتروني.	قطاع التجارة³⁰
وضع موقع إلكتروني تحت تصرف المواطنين خاص بالشكاوي المسبقة، والمعلومات عن بعد³¹. موقع ويب طريقي خاص بالإعلام المروري لتقديم معلومات وقائية عن حالة الطرقات³².	قطاع الأمن

المصدر: من إعداد الباحثين

1.5 سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر:

كلفت الحكومة الجزائرية وزارة البريد بتنفيذ وإدارة السياسة الوطنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. في الوقت نفسه بدأت الحكومة أيضاً بالتعاون مع عدد من الوكالات الدولية لتعزيز وضع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البلاد، في عام 2002 تعاون البنك الدولي أيضاً مع الوزارة لتطوير وتنفيذ مشاريع لإنشاء بيئة مواتية وتحسين الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع جعلها في متناول الجميع³³.

لا يزال مستوى تكامل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جارياً وفي مرحلة مبكرة، إذ يهدف البرنامج إلى توفير الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال مبادرة الكمبيوتر لكل منزل وقد تم إطلاقه في عام 2003، وقد حققت بعض أشكال الوسائط مثل الإذاعة والتلفزيون نسبة انتشار عالية، كما أصبحت الهواتف المحمولة شائعة ويزداد عدد مستخدمي الإنترنت بسرعة بسبب عدد مقاهي الإنترنت والمحلات التجارية ومراكز الوصول المتاحة - لا سيما في المناطق الحضرية-. في عام 2000، تم تمرير قانون تنظيمي حيث تم تقسيم المؤسسة العامة القديمة المسؤولة عن الاتصالات الوطنية إلى منطقتين تجاريتين وظهرت شركتان: البريد الجزائري والاتصالات الجزائرية. كما أنشأ القانون هيئة تنظيمية مستقلة للبريد والاتصالات،



لتسهيل دخول الجزائر إلى مجتمع المعلومات، تم تصميم مبادرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التالية³⁴:

- مشروع وزارة التربية والتعليم لتجهيز جميع المدارس بأجهزة كمبيوتر بحلول عام 2005.
 - مشروع التعليم عن بعد.
 - مشروع الجامعة الافتراضية.
 - شبكة البحث التي ستنشئها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.
 - الشبكة الصحية التي طورتها وتقوم بصيانتها الوكالة الوطنية للتنمية الصحية (ANDS).
 - منصة جويب للإنترنت.
- علاوة على ذلك، بالنسبة للسلطات الجزائرية فإن تعزيز مستوى عالٍ من تكامل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هو أهم مفتاح لتأسيس إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013، وهو برنامج يهدف إلى توفير حلول الحكومة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية وما يقرب من 300 خدمة على الإنترنت لمستخدميها في الجزائر. تركز استراتيجية الجزائر الإلكترونية على عدة أهداف:

- تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة العامة والأعمال.
- تطوير آليات وتدابير حافزة لمنح المواطنين النفاذ إلى معدات وشبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- تحفيز تنمية الاقتصاد الرقمي.
- تعزيز البنية التحتية للاتصالات عالية السرعة وعالية السرعة.
- تنمية القدرات البشرية.
- تعزيز البحث والتطوير والابتكار، إضافة إلى تحديث الإطار القانوني.
- إنشاء آليات للرصد والتقييم الإلكتروني.

6. الوضع الحالي لحوكمة الخدمات الإلكترونية بالجزائر:

الدولة الجزائرية بمؤسساتها ليست بعيدة عن التطورات الحاصلة في كل المجالات، لهذا حاولت الاهتمام بتكنولوجيا الإعلام والاتصال، وقد كانت بوادر الاهتمام بالحكومة منذ سنة 2000 وظهر ذلك جليا من خلال الاهتمام بالبنية التحتية للقطاع، بعد ذلك بدأت تتضح أيضا مبادراتها الإلكترونية سنة 2008، تحت اسم الجزائر الإلكترونية 2008-2013³⁵، إن استراتيجياتها ممثلة في المؤسسات العمومية والخاصة التي بدأت تدرج تطبيق رقمنة الوثائق

مثل الحصول على: (رخصة السياقة، إستمارة القبول المركزي للطلبة، جواز السفر، السجل التجاري، فواتير المياه والكهرباء، سداد الضرائب...إلخ)، وقد مرت مراحل تطبيق الحوكمة الإلكترونية بأربعة مراحل³⁶:

- 1- مريثتها على شبكة الإنترنت للتعريف بنفسها ونشاطاتها.
- 2- تعامل المواطنين مع قواعد البيانات من حيث تغذية واسترجاع المعلومات المطلوبة عبر موقعها الإلكتروني.

3/4- توثيق المعلومات التي تحتاجها المؤسسات الحكومية في مصدر واحد.
كما أنه تم إطلاق بطاقة الهوية البيومترية في جانفي 2016³⁷، حسب التقرير النهائي للمبادئ التوجيهية وخريطة الطريق الكامل لنشر الحوكمة الإلكترونية في النظم بإفريقيا الصادر في جانفي 2019، تم تصنيف حوكمة الخدمات الإلكترونية بالجزائر ضمن المجموعة الثانية وهي أكبر من المجموعة الأولى التي توجد فيها الاختلافات بين الولايات الأكبر، وصنفت ضمن البلدان غير المتقدمة أو غير المتكافئة، ولكن توجد بها مشاريع وإصلاحات ومبادرات التي يمكن البناء عليها، وقد تم تقسيم المجموعة الثانية إلى ثلاث طبقات الطبقة القريبة من المجموعة الأولى ولكن هناك أسباب تحد من التقدم والجزائر ضمن هذه الطبقة ما يعادل (207-292 نقطة) - أنظر الجدول رقم 01. الطبقة الثانية (142-207 نقطة) والثالثة (-142) 97نقطة) فهي البلدان التي لم تكن فيها التنمية أو توقفت لأسباب مختلفة³⁸.

الجدول 1- : إحصاءات عن مؤشرات البنية التحتية

موجة التردد العريض ²	الهاتف الثابت ³	الهاتف المحمول ⁴	الاستثمارات في الاتصالات بمشاركة القطاع الخاص ⁵	أمن خوادم الإنترنت ⁶	مؤشر الخدمات الحكومية عبر الإنترنت ⁷	تطوير الحكومة الإلكترونية ⁸
------------------------------------	----------------------------	-----------------------------	--	---------------------------------------	---	--

² - لكل 100 اشخاص، 2015.

³ - لكل 100 اشخاص، 2015.

⁴ - لكل 100 اشخاص، 2015.

⁵ - عملة الدولار الأمريكي سنة 2014

⁶ - لكل 1 ميل اشخاص، 2015.

⁷ - 0 إلى 1 (الأفضل)



150 ⁹	0.1	4	742 340 000	106	8	5,58
			أهمية رؤية الحكومة لمؤشر المستقبل (2014-	القوانين المتعلقة بمؤشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (2014-2015) ¹²	مؤشر الاستعداد الشبكي ¹¹	مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ¹⁰

⁸ - قاعدة بيانات المعرفة للحكومة الإلكترونية التابعة للأمم المتحدة، مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية 2016، يقيس مؤشر تطوير الحكومة فعاليات تعليمات الحكومة الإلكترونية من حيث تقديم الخدمات الاقتصادية والاجتماعية الأساسية للناس، وهي تتكون من ثلاثة أبعاد: 1- نطاق وجود الخدمات عبر الإنترنت 2- وضع وتطوير البنية التحتية للاتصالات 3- رأس المال البشري اللازم.

⁹ - الترتيب العالمي.

¹⁰ - مؤشر تنمية الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للاتحاد الدولي للاتصالات 2016، يعتمد على ثلاثة مؤشرات: 1- مؤشرات البنية التحتية والوصول (اشتراكات الهاتف الثابت، اشتراكات الهاتف الخليوي المتنقل) 2- النطاق الترددي للإنترنت لكل مستخدم للإنترنت ، والأسر التي لديها جهاز كمبيوتر ومزودة بالإنترنت 3- شدة ومؤشرات الاستخدام (الأفراد الذين يستخدمون الإنترنت، والنطاق العريض الثابت، الاشتراكات واشتراكات النطاق العريض للأجهزة المحمولة).

¹¹ - تقرير مؤشر جاهزية شبكة المنتدى الاقتصادي العالمي لعام 2016، وهو يعتمد على أربع مؤشرات رئيسية وهي: (1) البيئة الكلية لاستخدام التكنولوجيا والإبداع (السياسي والتنظيمي والأعمال والابتكار)؛ (2) الشبكة الاستعداد من حيث البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والقدرة على تحمل التكاليف والمهارات؛ (3) اعتماد التكنولوجيا / الاستخدام من قبل المجموعات الثلاث من أصحاب المصلحة (الحكومة، القطاع الخاص، والأفراد).

¹² - يقوم المؤشر بقياس جودة اللوائح المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وقدرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في دفع الابتكار وكذلك يمثل مستوى التطور بالنسبة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والقوانين ذات الصلة في البلد، تتكون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من التجارة الإلكترونية والتوقيعات الرقمية ومجالات حماية المستهلك. وكلما ارتفع المؤشر كلما تطورت القوانين، النطاق: 1 = غير متطور للغاية ؛ 7 = متطور



13(15)			
3.1	2.8	117	103

المصدر: ³⁹ Guidelines and Roadmap for full deployment of e-governance systems in Africa

7. تقييم الحكومة- الحوكمة الإلكترونية في الجزائر:

يتم تقييم الحكومة الإلكترونية في الجزائر لسنوات 2016- 2018- 2020، وذلك باستخدام قاعدة بيانات الأمم المتحدة من أجل قياس تنمية الحكومة الإلكترونية، حيث في كل سنتين تقوم إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بإعداد ونشر دراسة استقصائية حول الحكومة الإلكترونية التي من خلالها تقدم صورة للترتيبات العالمية ومؤشراتها.

الجدول رقم 02 : الجزائر في مجال الحكومة الإلكترونية

الجزائر	الترتيب عالميا	مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية	مؤشر الخدمة عبر الإنترنت	مؤشر رأس المال البشري	مؤشر البنية التحتية للاتصالات
2020	120	0.5173	0.2765	0.6966	0.5787
2018	130	0.4253	0.2153	0.6640	0.3889
2016	150	0.2999	0.0652	0.6412	0.1934
2014	136	0.3106	0.0787	0.6543	0.1988
2012	132	0.3608	0.2549	0.6463	0.1812
2010	131	0.3181	0.0984	0.7377	0.1248

المصدر: من اعداد الباحثين بالإعتماد على قاعدة بيانات الأمم المتحدة
الملاحظ من خلال الجدول تذبذب في الترتيب العالمي للجزائر في مجال الحكومة الإلكترونية خلال العشر السنوات الأخيرة، فبعد أن كانت في المرتبة 131 في سنة 2010 عرفت تراجعاً غير مقبول بين سنتي 2012- 2014، حيث احتلت المرتبة 150 في سنة 2016. لتعرف تقدماً في سنة 2018 و2020 لتحتل المرتبة 120 على المستوى العالمي.

¹³ - وضع هذا المؤشر ليوضح جهود الحكومة لتحسين البيئة التنظيمية، كلما ارتفع المؤشر كلما أوضحت رؤية الحكومة، النطاق: 1 = ليس على الإطلاق - لا توجد خطة؛ 7 = إلى حد كبير، هناك خطة واضحة. المصدر تقرير تكنولوجيا المعلومات العالمي لعام 2016.



1.7 تحليل مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية للجزائر:

الملاحظ من الجدول أعلاه أن الجزائر ومن خلال السنوات الأخيرة نجد إرتفاع في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية بـ 0.5173 والذي يمثل المتوسط الحسابي لقيم المكونات الثلاثة المحسوبة لهذا المؤشر المتمثلة في مؤشر الخدمة عبر الإنترنت بـ 0.2765، ومؤشر رأس المال البشري بـ 0.6966، ثم مؤشر البنية التحتية للاتصالات بـ 0.5787، ولكن بالرغم من التقدم إلا أن قيمة مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية لسنة 2020 هو أقل من المعدل العالمي والمقدر بـ 0.5491.

2.7 تقييم مؤشر الخدمة عبر الإنترنت:

حقق مؤشر الخدمة عبر الإنترنت لسنة 2020 معدل قدره 0.2765 وهو بذلك أقل من المعدل العالمي الذي بلغ في نفس السنة 0.5620، وهو ما يعكس تأخرها في هذا المجال عالميا وحتى عربيا وإفريقيا، يرجع هذا إلى ضعف الحكومة في مجال توفير المعلومات على الإنترنت لجمهور المتعاملين.

3.7 تقييم مؤشر رأس المال البشري:

يظهر الجدول بأن القيمة الجيدة لمؤشر رأس المال البشري في سنة 2020 قد بلغ 0.6966 وهو بذلك قد تجاوز المعدل العالمي المقدر بـ 0.6880، والسبب راجع إلى الجهود المبذولة من طرف الدولة في مجال التعليم والتكوين المستمر إضافة إلى مهارات مستخدموا الإنترنت والمهارات المتقدمة.

4.7 تقييم مؤشر البنية التحتية للاتصالات في الجزائر:

بلغت قيمته لسنة 2020 مقدار 0.5787 وهو بذلك أعلى من المتوسط العالمي المقدر بـ 0.5464، وهذا راجع لأسباب كثيرة من بينها مبادرة الكمبيوتر لكل منزل وقد تم إطلاقه في عام 2003، توفير الوصول إلى الإنترنت.

8. توصيات الدراسة:

- يجب صياغة سياسة- استراتيجية متكاملة وعمل وطني لحوكمة الخدمات الإلكترونية لتوجيه تطويرها عبر الدولة، وخطة العمل لإصلاح حوكمة القطاعين العام والخاص والمجتمع المدني والشركاء الدوليين والمواطنين، في تطوير نظام للعمل بشكل موحد وإشراك الأمة بشكل منصف في الحكم الديمقراطي والتنمية السريعة نحو الأهداف المحددة.



● يجب إنشاء مجلس وطني للحكومة الإلكترونية على أعلى مستوى لتنسيق تطوير حوكمة الخدمات الإلكترونية كمفتاح لبرنامج إصلاح حوكمة القطاع العام، برئاسة الرئيس أو نائب الرئيس، كما أن هذا المستوى من القيادة مطلوب لمواجهة التحديات التي تطرحها التغييرات المتوقعة في عمليات الحوكمة بشكل مناسب.

● تنسيق تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أمر حيوي لاكتساب التأزر وتحقيق تقدم متكامل وشامل في تقديم خدمات عامة موحدة وعادلة في جميع أنحاء البلاد وإشراك المواطنين. كما يجب إنشاء لجنة تنسيق وطنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تضم قادة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات القطاع العام الرئيسية لتحقيق أقصى قدر من التماسك في تنفيذ سياسة الحوكمة الإلكترونية.

● يجب تدريب متخصصي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مستويات التخطيط الاستراتيجي وتنفيذ المشاريع بشكل كافٍ لتعظيم فوائد استثمارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتقليل مخاطر فشل المشروع، بالإضافة إلى ذلك يجب تدريب المخصصين في أمن المعلومات والموظفين التقنيين لتكنولوجيا المعلومات لتلبية متطلبات العالم المتصل بشكل متزايد.

● يجب على الحكومة تمكين رواد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لقيادة مبادرات حوكمة الخدمات الإلكترونية، المتجذرة في إصلاح حوكمة القطاع العام على المستوى التنظيمي.

9. خاتمة:

الحكومة الإلكترونية هي أكبر بكثير من مجرد أداة لتحسين نسب التكلفة والجودة في الخدمات العامة، إنها أداة إصلاح وأداة لتحويل الحكومة. وبالتالي، فإن الحوكمة الإلكترونية لا تتعلق في المقام الأول بأتمتة الإجراءات الحالية (التي قد تكون فعالة أو لا تكون فعالة)، ولكنها تتعلق بتغيير الطريقة التي تديرها الحكومة أعمالها وتقدم الخدمات.

لا شك أن الحوكمة الإلكترونية توفر فرصة كبيرة للحكومة نحو التحول الإيجابي الضخم. ويمكن أن تكون مفيدة للغاية في رفع كفاءة أداء الحكومة وتحسين تقديم الخدمات العامة، كما هو الحال أيضًا في سد الفجوة الجغرافية. ومع ذلك، فمن المسلم به على نطاق واسع أن مشاريع الحكومة الإلكترونية عادة ما تكون معقدة وموجهة نحو الناس ولها فترة إطلاق طويلة. لهذا فإن المطلوب هو مواءمة مهارات الموارد البشرية والكفاءات وثقافة العمل.



يمكننا القول أن النقاش لم يعد يدور حول ما إذا كانت الحوكمة الإلكترونية تساعد في تحسين ظروف الحكومة الإلكترونية، وإنما التحدي الحقيقي بدلاً من ذلك هو تحديد كيفية بناء أنظمة الحكومة الإلكترونية بنجاح والتي تساهم في تحقيق أهداف الحوكمة الإلكترونية، ومن ثم يرتبط هذا "بالمعرفة" الإجرائية والمنهجية المطلوبة للتنفيذ الفعال.
الهوامش:

¹ - Chatfield Akemi Takeoka, Alhujran Omar. **A Cross-Country Comparative Analysis of E-Government Service Delivery among Arab Countries.** In: *Wiley InterScience. Information Technology for Development*, Vol. 15 (3), 2009. PP 151-170.

² - Ibid. PP. 152-156.

³ - Belwal, Rakesh, Al-Zoubi, khalid. **Public centric E-governance in Jordan: A field study of people's perception of e-governance awareness, corruption, and trust.** In: *Journal of Information, Communication and Ethics in Society*, 6 (4), 2008. PP. 317-333.

⁴ - Cecchini Simone, Raina Monica. **Electronic Government and the Rural Poor: The Case of Gyandoot.** In: *Information Technologies and International Development*, Vol. 2, Num. 2, 2004. P.p. 65-75.

⁵ - Ndou Valentina, Dardha. **E – GOVERNMENT FOR DEVELOPING COUNTRIES: OPPORTUNITIES AND CHALLENGES.** In: *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*, EJISDC 18 (1), 2004. PP. 1-24.

⁶ - Gianluca Misuraca, Alfano Giuseppe, Viscusi Gianluigi. **Interoperability Challenges for ICT-enabled Governance: Towards a pan-European Conceptual Framework.** In: *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, VOL 6, and ISSUE 1. APRIL 2011. PP.95-111.

⁷ - United Nations, UN E-Government Knowledge base, Department of Economic and Social Affairs, 2020 [on line] :<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center>. (consulted on: 14/05/2020).

⁸ - Ibid.

⁹ - Ibid.

¹⁰ - Ibid.

¹¹ - Silcock, Rachel. What is e-Government?. Hansard society for parliamentary Government, parliamentary affairs, 54, 2001. PP.88-89 [on line] <https://pdfs.semanticscholar.org/9a5a/bab3cceed44cf86ed7c6e9a18f9ecad4e1ba.pdf>. (consulted on :15/05/2020).

¹² - Ndou Valentina, Dardha.Op. Cit. P04.

¹³ - InfoDev/World Bank. e-Government Primer. Washington, DC; infoDev/World Bank, 2009. PP 2-3[on



- line]https://www.infodev.org/infodevfiles/resource/InfodevDocuments_823.pdf.
 (consulted on :19/05/2020)
- ¹⁴ - Panzardi Roberto, Calcopietro Carlos, Enrique Fanta Ivanovic.- Electronic Government and Governance: Lessons for Argentina. The World Bank , New-Economy Sector Study, 2002. P02 [on line]<http://documents1.worldbank.org/curated/en/527061468769894044//pdf//266390WP0E1Gov1gentina1Final1Report.pdf>. (consulted on :25/05/2020)
- ¹⁵ - United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific. E-government for women's empowerment in Asia and the Pacific. 2016. [on line]:<http://www.unescap.org/sites/default/files/E-Government-forWomen-in-Asia-Pacific.pdf>. (consulted on :29/05/2020).
- ¹⁶ - جلام، كريمة- فعالية الحوكمة الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية: مع الإشارة إلى حالة الجزائر. في: 16 وقائع الملتقى الدولي العلمي: جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية حالة البلدان العربية، الجزائر 29-30 أكتوبر 2014، جامعة امحمد بوقرة (بومرداس)، كلية العلوم الإقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير، 2014.
- ¹⁷ - e-Governance, drishti [on line]:<https://www.drishtias.com/printpdf/e-governance-1>. (consulted on :04/06/2020)
- ¹⁸ - Ibid.
- ¹⁹ - Iyad, Dhaoui. Electronic governance: An overview of opportunities and challenges, MPRA(Munich Personal RePEc Archive) Paper N° 92545, 2019[on line]: <https://mpra.ub.uni-muenchen.de/92545/>. (consulted on :05/06/2020)
- ²⁰ - Savic, Dobrica, E-GOVERNANCE: Theoretical foundations and practical implications [S.l]: Montreal, 2006, P.26 [on line]:http://dobrica.savic.ca/pubs/egovernance_foundations.pdf. (consulted on :05/06/2020).
- ²¹ - e-COMMISSION, e-Algérie 2013, Déc. 2008 [on line]:<http://www.algerianembassy.ru/pdf/e-algerie2013.pdf>. (consulted on : 10/06/2020)
- ²² - <https://www.poste.dz/#homepage> .(consulted on : 10/06/2020)
- ²³ - <https://www.mjustice.dz/ar/modernisation-2-2-2/#> . (consulted on : 10/06/2020)
- ²⁴ - <https://www.joradp.dz/HAR/Index.htm> .(consulted on : 10/06/2020)
- ²⁵ - <https://amatti.education.gov.dz/> .(consulted on : 11/06/2020)
- ²⁶ - www.ini.dz .www.orientation.ini.dz .www.mesrs.dz .(consulted on : 11/06/2020)
- ²⁷ - <http://www.igraa.opu.dz/abonnement/FR/>(consulted on : 11/06/2020)
- ²⁸ - <http://www.elmouwatin.dz>(consulted on : 13/06/2020)
- ²⁹ - <https://cnas.dz/>(consulted on : 13/06/2020)
- ³⁰ - <https://www.commerce.gov.dz/ar>. (consulted on : 14/06/2020)
- ³¹ - <https://ppgn.mdn.dz>. (consulted on : 14/06/2020)
- ³² - <http://tariki.dz/newsar.html>. (consulted on : 14/06/2020)



³³ - Amr Hamdy, ICT in Education in Algeria , SURVEY OF ICT AND EDUCATION IN AFRICA: Algeria Country Report, 2007,P.3, [on line] : https://www.infodev.org/infodev-files/resource/InfodevDocuments_384.pdf

³⁴ - Amr Hamdy. Op. Cit. P. 4

³⁵ - السعيد، سحارة. الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والآفاق. في: *مجلة القانون والأعمال* (تاريخ <https://www.droitentreprise.com/?p=10853>، ديسمير 2017 [على الخط]: الإطلاع: 2020/06/25)

³⁶ - إلياس شاهد، الحاج عرابية، عبد النعيم دفرور. تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر. في: *المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية*، 2016، ع03، ص 121-135 [على الخط]: <https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/bitstream/123456789/15482/1/A30.pdf> (تاريخ الإطلاع: 2020/07/20)

³⁷ - LinnarViik, Katrin Nyman-Metcalf, HannesAstok. Guidelines and Roadmap for full deployment of e-governance systems in Africa: Final Report.January 2019, P63 [on line] : https://ega.ee/wp-content/uploads/2019/04/eGA_Final-Report-Research-analysis-guidelines-and-roadmap-for-full-deployment-of-e-governance-systems-in-Af.pdf (consulted on : 15/07/2020)

³⁸ - Ibid. P37.

³⁹ -Ibid.P99 ;126-134