ISSN 1111-5149 /E.ISSN 2430-2588

تقييم مسار التحول نحو الحكومة الالكترونية بالجزائر في ظل تجارب عربية وعالمية

ASSESSING THE PATH TOWARDS THE E-GOVERNMENT IN ALGERIA UNDER THE EXPERIENCE OF ARAB AND INTERNATIONAL.

قورين حاج قويدر [1] جامعة الشلف h.gourine@univ-chlef.dz

بن يوسف أحمد جامعة الشلف a.benyoucef@univ-chlef.dz

تاريخ الاستلام: 28-01-2019 تاريخ المراجعة: 01-06-2019 تاريخ القبول: 03-06-2019

ملخص: تعالج هذه الورقة البحثية تطور المؤشر العام لنضج الحكومة الالكترونية في الجزائر ومؤشراته الفرعية على ضوء دراسة مقارنة مع بعض الدول العربية التي تشترك معها الجزائر في المقومات الثقافية والتاريخية ودول رائدة إقليميا وعالميا للتمكن من تقييم مسار تطور الحكومة الالكترونية في الجزائر على مدى 10 سنوات تغطي المرحلة التي تلت إطلاق مشروع الجزائر الالكترونية والذي يعتمد توجها استراتيجيا للوصول إلى مجتمع المعلومات. وتخلص الورقة من خلال تحليل مختلف المؤشرات إلى تقييم عام للوضع وتخرج بمجموعة من التصورات للعراقيل والعوائق التي تواجه تطور مشروع الجزائر الالكترونية وتقدم توصيات لمحاولة تجاوزها على ضوء التجارب المصاغة.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الالكترونية، EGDI، البنية التحتية، رأس المال البشري، الخدمات الالكترونية، المشاركة الالكترونية

Abstract:This paper deals with the development of the general indicator of the maturity of e-government in Algeria and its sub-indicators in the light of a comparative study with some Arab countries with which Algeria participates in the cultural and historical components and regional and global leading countries to assess the course of e-government development in Algeria over 10 years followed by the launch of the e-Algeria project, which is strategically oriented to reach the information society.By analyzing the various indicators, the paper concludes with a general assessment of the situation and sets out a set of perceptions of the obstacles and obstacles facing the development of the e-Algeria project and makes recommendations to try to overcome them in the light of the experiences formulated.

Keywords:E-government; EGDI; infrastructure; human capital; e-services; electronic participation.

[1]- المؤلف المرسل

مقدمة:

منذ منتصف تسعينات القرن الماضي بدأت العديد من الحكومات حول العالم في اتخاذ خطوات جادة للاستفادة من الإمكانيات الضخمة التي تتيحها التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، وذلك بهدف تحسين وزيادة كفاءة الأداء وخلق وإيجاد أسلوب بديل للعمل الحكومي يستخدم التكنولوجيا الحديثة في إدارة الشؤون العامة ويبسط الإجراءات ويسهل التعامل مع الأفراد والمؤسسات الخاصة.

أصطلح على هذا الاتجاه بمصطلح "الحكومة الالكترونية"، والتي تعني في أبسط معانيها استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في تقديم الخدمات الحكومية الكترونيا، إلا أن حقيقتها تنطوي على فلسفة أعمق، هي نتاج تطور في التطبيق العملي لتجارب الإصلاح الإداري والعصرنة، وانعكاس للتطور التكنولوجي في مجال الأعمال وإسقاطاته على القطاع العام مع مراعاة خصوصياته، وهو ما يفسر اختلاف نماذج وأشكال الانتقال إلى الحكومات الالكترونية في العالم واختلاف مستويات التطور والنضج في هذه الحكومات.

وعلى غرار باقي دول العالم، دخلت الجزائر مسيرتها نحو الحكومة الالكترونية بمجموعة من الإصلاحات والاستثمارات في قطاعات التكنولوجيا والبنية التحتية ابتدأتها بإصلاحها لقطاع الاتصالات منذ سنة 2000، وأتبعتها بإستراتيجية متكاملة للولوج نحو مجتمع المعلومات سنة 2008، تحت غطاء مشروع الجزائر الالكترونية، والذي حددت له آجالا زمنيا للتطبيق، كان من المقرر أن تظهر ثمارها على مدى سنوات التنفيذ.

وكتغذية راجعة عن فعالية الجهود تقيس الجزائر وباقي دول العالم درجة نضج حكوماتها الالكترونية على ضوء مؤشرات قياس عالمية توفرها الهيئات المتخصصة، وتوفر معها مرجعية مقارنة كما هو حال مؤشر الأمم المتحدة لتنمية وتطور الحكومة الالكترونية.

إن قراءة بسيطة للأرقام والمؤشرات الخاصة بالجزائر توحي بتراجع في الترتيب العالمي وضعف في قيم المؤشرات، بالرغم من الاستثمارات المسخرة والجهود المبذولة نحو التطوير، في حين أن دول شقيقة ومتقاربة جغرافيا وثقافيا، وموازية في تطورها الاقتصادي للجزائر لا زالت تحقق نتائج إيجابية وتحسن ترتيبها العالمي، ما

يجعها مرجعية ضرورية للمقارنة مع إمكانية الاسترشاد بتجربتها إلى جانب تجارب الدول الرائدة عالميا وإقليميا.

مشكلة البحث: تتمثل مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي:

ما مدى نضج مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر في ظل تجارب عربية وعالمية ؟

وتتفرع عن السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هي تصورات مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر لبناء مجتمع المعلومات؟
- ما مدى تحقيق أهداف مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر بالمقارنة مع بعض الدول ؟
- ما هي العراقيل التي تحول دون تطور الحكومة الالكترونية في الجزائر؟
- كيف يمكن للجزائر الاستفادة من تجارب الرائدة خاصة تجارب الدول الرائدة؟

أهداف البحث: يرمي البحث إلى تحقيق مجموع الأهداف التالية:

- إبراز واقع الحكومة الالكترونية في الجزائر وتحديات تحسين الخدمة العمومية وتقليص حدة الفجوة الرقمية.
- الاستلهام من التجارب العالمية في مجال ترقية الخدمة العمومية وتنمية الحكومة الالكترونية.
- استنتاج أهم العراقيل التي باتت ترهن مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر، إذ أنه رغم الاستثمارات الهائلة في ميدان توظيف التكنولوجيات الحديثة، إلا أن الأهداف المطلوبة لم يتم تحقيقها بالدرجة المطلوبة.

أهمية البحث: تكمن أهمية البحث في:

- التركيز على موضوع يدخل ضمن الاهتمامات الرئيسية للدولة الجزائرية وغيرها من الدول في الوقت الراهن، ويتعلق الأمر بالانتقال نحو الحكومة الالكترونية في سبيل النهوض بالخدمة العمومية، باعتبارها عاملا حاسما في تدعيم مصداقية الدولة وضمان نجاعة عملياتها، وتدخل هذه المشاريع ضمن البنى التحتية، التي تركز عليها الدولة لدفع عجلة الاقتصاد والتنمية في مختلف القطاعات.

- أهمية تسليط الضوء على ضرورة التقييم والنظرة النقدية للمؤشرات التي تقيس درجة التقدم، وبالتالي فهي من ضمن الدراسات المواكبة، التشخيصية والتقويمية، التي ترتكز على التقييم في ظل مرجعية مقارنة، وتجارب جديرة بالاهتمام.

محاور البحث: لتحقيق الأهداف السابقة تم تقسيم البحث إلى ثلاث محاور كما يلي:

المحور الأول: مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر وتصوراته لبناء مجتمع المعلومات.

المحور الثاني: تحليل تطور مؤشر نضج الحكومة الالكترونية في الجزائر بالمقارنة مع بعض الدول

المحور الثالث: الاستفادة من التجارب الرائدة : ضرورة ملحة

المحور الأول: مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر وتصوراته لبناء مجتمع المعلومات.

يعتبر إصلاح قطاع الاتصالات بموجب القانون 2000-03 الصادر في 06 أوت 2000 في الجريدة الرسمية رقم 48، نجاحا بما حققه من نتائج تشجيعية، فقد شجع التطور الملحوظ في مجال الهاتف النقال على فتح المجال أمام القطاعات الفرعية الأخرى في قطاع الاتصال مثل الهاتف الثابت وغيرها، مما شجع على تطوير بنية تحتية ملائمة وضرورية لتطوير عمل الحكومة الالكترونية.

وكان على الدولة الجزائرية إثبات اهتمامها بمجتمع المعلومات بالعمل على عصرنة مصالحها وتوفير خدمات الكترونية يمكن الولوج إليها عن طريق الوسائل الحديثة للاتصال، وقد شكل ذلك محورا أساسيا من محاور العصرنة للإدارة العمومية، التي تهدف إلى تحقيق معاني الشفافية والفعالية.

أولا- التعريف بمشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

يندرج مشروع الجزائر الإلكترونية ضمن المبادرات، والمشاريع التنموية التي تتبناها الحكومة الجزائرية في 2013 لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، ليندرج في إطار بروز مجتمع العلم والمعرفة الجزائري، والذي يرمي إلىإحلالنظامإلكترونيمتطورشامل،وتعميماستعمالالتكنولوجياتالحديثة من خلال ترقية نظم المعلوماتية في شتى القطاعات من اتصالات، البنوك، الإدارة

العمومية، وقطاعات التربية والتعليم ما يجعلها تقدم خدماتها بشكل أفضل وأبسط للمواطنين من خلال إتاحة خدماتها على شبكة الإنترنت لفائدة المواطنين، والشركات والإدارات، فتصبح وسيلة اتصال فعالة ما بين الحكومة وعموم المجتمع المدني (مقناني، 2012، صفحة 120).

ويعتبر هذا المشروع من أهم المشاريع التي تم اقتراحها والتخطيط لها، فهو يهدف إلى ربط كل مؤسسات الدولة ومكونات الجماعات المحلية وجميع القطاعات الوزارية ذات الاتصال المباشر مع المواطنين بشبكة وطنية للتواصل بواسطة تقنية الرقمنة الحديثة.

وقد استغرقت بلورة هذا المشروع مدة ستة أشهر كاملة من طرف 300 خبير.جزائري والذي يهدف إلى جعل المجتمع المعلوماتي والاقتصادي في الجزائر ذو تأثير على المستوى المحلي والدولي (يحياوي، 2016، صفحة 24).

ثانياً- محاور عمل مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر:

تتمثل أهم محاور خطة عمل مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر في (غزال، 2014، صفحة 1):

- تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية.
- تسريع استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الشركات.
- تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيات الإعلام والاتصال.
- دفع تطوير الاقتصاد الرقمي، من خلال تهيئة الظروف المناسبة لتطوير صناعة تكنولوجيات الإعلام والاتصال تطويرا مكثفا.
- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة، تكون مؤمنة وذات خدمات عالية الجودة.
- تطوير الكفاءات البشرية، من خلال وضع إجراءات ملموسة في مجال التكوين والتأطير الجيد.
- ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني، مع أخذ بعين الاعتبار التجربة المعاشة وكل النقائص الملاحظة والصعوبات المسجلة.

- مواكبة كل مراحل عملية إعداد وتنفيذ وتحقيق العمليات التي من شأنها السماح بتجسيد أهداف إستراتيجية "الحكومة الإلكترونية في الجزائر".
- الموارد المالية، حيث يستلزم تنفيذ البرامج أموال طائلة تقدر بحوالي أربعة مليار دولار، لذلك لابد من الاستغلال لكل مصادر التمويل.

ثالثاً- أهداف مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر.

تتمثل الأهداف الرئيسية للإدارة الالكترونية في ما يلي:

01 : عصرنة الإدارة من خلال إدخال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال.

02: تقريب الإدارة من المواطن عن طريق تطوير الخدمات الالكترونية.

03: تطوير الكفاءات البشرية في مجال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، إذ يعزى ضعف آثار التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال أساسا إلى ضعف الكفاءات، وقد اقتنعت الجزائر بأهمية المورد البشري الكفء والتكوين باعتمادها مشروع التعليم الالكتروني الموجه لإدراج تعليم التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في جميع الأطوار، بالإضافة إلى إنشاء مدرستين للإعلام الآلي والاتصالات وإصلاح البرامج البيداغوجية الجامعية في الإعلام الآلي والاتصالات، وكذا إنشاء الأقطاب التكنولوجية والتي تعتبر مفتاح الانتقال نحو اقتصاد المعرفة.

و لتتحقق هذه الأهداف حُدد مشروع الجزائر للحكومة الالكترونية في 377 هدف فرعي تحقق أربعة أهداف خاصة:

- استكمال الشبكات والمنظومات على مستوى الشبكات الداخلية والشبكات المحلية. البنية التحتية المعدات والاتصالات.
- نظم المعلومات.
- التطبيقات الخاصة بالقطاع.
- التكوين.

وعلى المستوى المحلي ركز برنامج الجزائر الالكترونية 2013 على عصرنة أشكال الحكم المحلي لتحسين ظروف حياة المواطنين، وذلك عن طريق إلزامية ديمومة الخدمة العمومية، مع ضمان النجاعة والجودة في الخدمة المقدمة، والتركيز على مفهوم الخدمة الجوارية.

وقد حدد البرنامج عدة أهداف على المستوى المحلي أهمها (غزال، 2014، صفحة 1):

- ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين، وأن تكون متاحة للجميع، وذلك بتسهيل وتبسيط المراحل الإدارية التي تسعى من خلالها إلى الحصول على وثائق أو معلومات.
- التنسيق بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية.
- مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحا لتنمية البلاد.
- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات حياة مجتمعنا والمساهمة كذلك في تجسيد مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة لتحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن.
- حماية مجتمعنا وبلادنا ضد آفة الجريمة المنظمة وبالأخص الجريمة المنظمة العابرة للحدود وكذا ظاهرة الإرهاب والتي تستعمل غالبا تزوير وتقليد وثائق الهوية والسفر كوسيلة لانتشارها.

ولتحقيق هذه الأهداف تم تسطير الأعمال التالية على المستوى المحلي:

- توفير الموارد الموجهة نحو تطوير التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال على المستويين المركزي والمحلي.
- تدعيم قدرات الشبكة الوطنية للاتصالات بين مختلف الهيئات المحلية والمركزية.
- تحديث البنية التحتية للتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال على المستوى المحلي.
- تطوير أنظمة المعلومات وتطبيقات التسيير الآلي للجماعات المحلية.
- توحيد وتعميم وتوزيع تطبيقات معلوماتية من نفس الصفة على كل المستويات المحلية.
- تأمين الأنظمة المعلوماتية والخدمات المقدمة.
- تكوين الموظفين على استعمال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال.
- تطوير العمل بالبريد الالكتروني في الجماعات المحلي، مواقع الويب المحلية والشبكة الداخلية لقطاع الجماعات المحلية.
- تحسين إجراءات معالجة المعلومة لتحسين الخدمة المقدمة وتسهيل الحصول على مختلف الوثائق.
- تنظيم عملية ولوج المواطنين للمعلومات عبر الخط.

أما بخصوص الشركات فكان الهدف الأساسي هو دعم تملك التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال من قبل الشركات، ويترتب عليه الأهداف الخاصة الثلاث الآتية:

- دعم تملك التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- تطوير تطبيقات لتحسين أداء الشركات.
- تطوير عرض خدمات الكترونية من طرف الشركات.

بالإضافة إلى تهيئة الظروف المناسبة لتطوير صناعة التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال تطويرا مكثفا لتحسين الوصول إلى الاقتصاد الرقمي بمكوناته الثلاثة الأساسية البرمجية - الخدمات والتجهيز- (توفير حوافز لإنتاج المضمون وتفعيل خبرات ومهارات المؤسسات العاملة في التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال.

رابعاً- برنامج تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر.

يأتي برنامج الحكومة الالكترونية ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تتبناها حكومة الجزائر لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، ويتمثل برنامج عمل تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية في (لعرج و طويطي، 2016، الصفحات 205-226).

- برنامج تطوير التشريعات: والذي يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الالكترونية وتطوير التشريعات القائمة.
- برنامج تطوير البنية المالية: يعمل البرنامج على تطوير المؤسسات ماليا لتصبح أكثر مرونة.
- برنامج التطوير الإداري والتنفيذي: والذي يشمل تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها للمعاملات الالكترونية
- برنامج التطوير الفني: يركز هذا البرنامج على استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات والقدرات اللازمة لإنجاز المشروع، كذلك يهتم البرنامج بتحسين الكفاءة التشغيلية والتي تتضمن استخدام أحدث الأجهزة والمعدات وأنظمة قواعد البيانات وتحديث البنية الأساسية للاتصالات والمعلومات.

- برنامج تنمية الكوادر البشرية: من خلال العمل على تطوير فكر القيادات الحكومية بما يتلاءم مع مفهوم الحكومة الالكترونية، وإعداد خطة مناسبة لتدريب فرق العمل التي يتم تكوينها مع جميع الجهات الحكومية التي تشارك في مشروع الحكومة الالكترونية بهدف القدرة على إدارته كل حسب اختصاصه.
- برنامج الإعلام والتوعية: يتم من خلال البرنامج إعداد خطة تعرف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي وكيفية الاستفادة من المشروع الحكومة الالكترونية.

المحور الثاني:

تحليل تطور مؤشر نضج الحكومة الالكترونية في الجزائر بالمقارنة مع بعض الدول.

نعمل من خلال هذا المحور على تتبع تطور الحكومة الإلكترونية في الجزائر من خلال مؤشر الأمم المتحدة لتطور الحكومة الإلكترونية، حيث بدأت الأمم المتحدة العمل بهذا القياس السنوي لخدمات الحكومة الإلكترونية من العام 2001 للدول الأعضاء بها والتي يبلغ مجموعها 193 دولة، واعتبارا من العام 2008 أصبح يجرى هذا القياس مرة واحدة كل سنتين. وعلى الرغم من كثرة المؤشرات الدولية التي تقيس تقدم تطبيق الحكومة الإلكترونية إلا أن هذا المؤشر يعد من أفضلها وأدقها، وغالبا ما تعتمد الدول المشاركة فيه على نتائجه في وضع السياسات وأطر التنفيذ، هذا القياس عبارة عن مؤشر عام لتطور الحكومة الإلكترونية (EDGI)،

ويستند المؤشر على الدراسة الميدانية الإحصائية للتواجد الإلكتروني لجميع الدول الأعضاء بالأمم المتحدة،حيث يقيم الخبراء المتخصصون المواقع الإلكترونية الوطنية، وكيفية تطبيق سياسات واستراتيجيات الحكومة الوطنية بشكل عام، خاصة تلك الموكل لها إنتاج وتقديم الخدمات الإلكترونية، وبذلك يصنف التقييم درجة نضج الحكومة الإلكترونية،وفقا لكونه مقياسا مطلقا، ثم تتم جدولة النتائج وجمعها مع مجموعة من المؤشرات التي تسمح بقياس قدرة الإدارات العمومية على المشاركة في مجتمع المعلومات،التي بدونها تكون جهود تطوير الحكومة الإلكترونية محدودة الاستخدام المباشر.

ويحتوي على ثلاثة مؤشرات فرعية: (مركز دعم الحكومات الالكترونية، 2014)

الأول: هو مؤشر الخدمات الإلكترونية (OSI)؛ ويفترض هذا المؤشر مرور الخدمات الإلكترونية بأربعة مراحل: خدمات المعلومات الأساسية، خدمات المعلومات المتقدمة، خدمات المعاملات، الخدمات التفاعلية. ويتم استخدام درجة الإنجاز في هذه المراحل بجانب عوامل أخرى كأدوات قياس لهذا المؤشر.

الثاني: هو مؤشر البنية التحتية للاتصالات (TII)؛ ويتم قياس هذا المؤشر بناءً على خمسة عناصر: عدد المشتركين في الهاتف النقال، عدد المشتركين في الهاتف الثابت، عدد مستخدمي الإنترنت، عدد المشتركين في خدمات النطاق العريض الثابتة، عدد المشتركين في خدمات النطاق العريض اللاسلكية.

الثالث: هو مؤشر رأس المال البشري (HCI)؛ ويتم قياسه عطفاً على أربعة عناصر: محو أمية الكبار، معدل الالتحاق بالتعليم، سنوات التعليم المتوقعة، متوسط سنوات التعليم.

ويقاس مؤشر المشاركة الالكترونية باعتباره مؤشرا إضافيا من خلال مقياس خاص يستند إلى ثلاث عناصر: المعلومات الالكترونية، الاستشارات الالكترونية وآليات صنع القرار.

الرابع: مؤشر المشاركة الإلكترونية (EPI) عن طريق تصميم نموذج بثلاثة مستويات: المعلومات الإلكترونية، الاستشارة الإلكترونية، صناعة القرار الإلكترونية.

الشكل رقم 01: مؤشر الأمم المتحدة لتطور الحكومة الإلكترونية



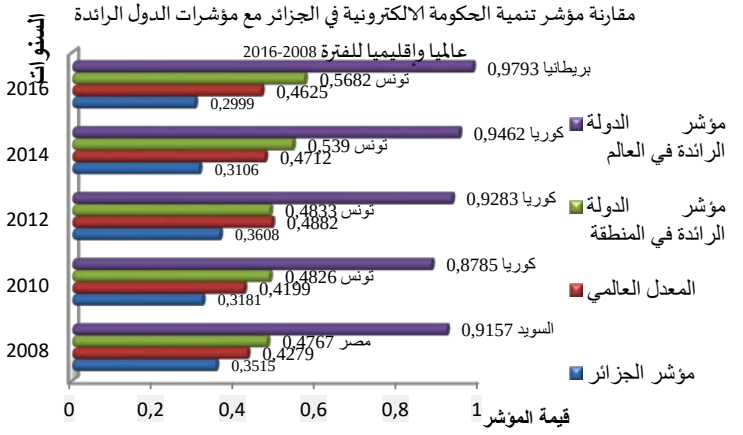
لمصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على (الامم المتحدة، 2016)

وللوقوف على مدى تطور تطبيق برنامج الجزائر الالكترونية، نعرض في ما يلي لواقع تطور الحكومة الالكترونية وخدماتها في الجزائر مع مقارنة الأرقام المتعلقة بالجزائر مع التقدم العام في المتوسط العالمي وكذا مؤشر الدولة الرائدة عالميا وإقليميا سواء في الترتيب العام أو ترتيب المؤشرات الفرعية، وذلك على مدى فترة الدراسة وهذا من أجل تقديم صورة أوضح عن واقع تطور الحكومة الالكترونية في الجزائر.

1- المؤشر العام لتطوير الحكومة الإلكترونية (EGDI)

فيما يلي مقارنة تطور نسب هذا المؤشر في الجزائر على مدار ثمان سنوات من اعتماد برنامج الجزائر الالكترونية، أي من سنة 2008 إلى غاية 2016، ومقارنتها بالنسب الخاصة بالدول المرجعية التي سبق ذكرها وكذا مع المتوسط العالمي.

الشكل رقم 02: تطور المؤشر العام لتنمية الحكومة الالكترونية في الجزائر بالمقارنة مع الدول الرائدة.



المصدر:من إعداد الباحثين استنادا إلى (الامم المتحدة، 2016):

حيث يفيد تحليل البيانات المتضمنة في الشكل الملاحظات التالية:

- التحسن المستمر في مؤشرات الدول الرائدة، وحفاظ كوريا على صدارة حكومات العالم منذ 2010 إلى غاية 2016 (حيث تركت الريادة لبريطانيا)، ويرجع ذلك إلى تشجيعها للابتكار، بالإضافة إلى بنيتها التحتية المتطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية وسياسة التعليم الوطني القوية وارتفاع الناتج المحلي الإجمالي للفرد، بالإضافة إلى تأسيسها لوجود الكتروني عالمي يتميز بالشفافية والكفاءة، بالإضافة إلى التواجد الكثيف للهواتف النقالة الذكية والمشروعات والاستراتيجيات القائمة على المواطن في الحكومة الالكترونية في المستقبل، ويشير تقرير الأمم المتحدة لعام 2014 أن من العوامل الأساسية التي تساهم في ارتفاع مستوى تنمية الحكومة الالكترونية هو الاستثمار الماضي والحالي في الاتصالات السلكية واللاسلكية ورأس المال البشري وتوفير الخدمات الالكترونية.
- حفاظ تونس على صدارة حكومات دول المنطقة وارتفاع مؤشرها على المعدل العالمي، وهي الدولة القائدة في إفريقيا منذ 2010،وقد تحصلت على الترتيب 72 سنة 2016 في تحسن مستمر على مدى سنوات الدراسة، وهو حال العديد من

الدول العربية التي تم تصنيفها ضمن الدول ذات مؤشر الحكومة الالكترونية المرتفع وبتراوح بين 0.50 و 0.75، ويتعلق الأمر بكل من المملكة العربية السعودية، مصر، تونس، الأردن، المغرب وعمان، في حين صنفت الجزائر مع الدول ذات المؤشر المتوسط والذي يتراوح بين 0.25 و0.50، وبخصوص المغرب فقد نال تصنيفه تحسنا بنسبة 38 مرتبة في تقرير 2014، والتي تعتبر قفزة واضحة في المنطقة، وظهر كرائد للمنطقة في بعض المجالات مع الاستخدام الهائل لاتصال الانترنت عريض النطاق للهاتف النقال، ويعد المغرب واحدا من أولى الدول في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا التي أضفت الطابع المؤسسي على البيئة التنظيمية لتعزيز المنافسة. (الأمم المتحدة، 2014، صفحة 37)

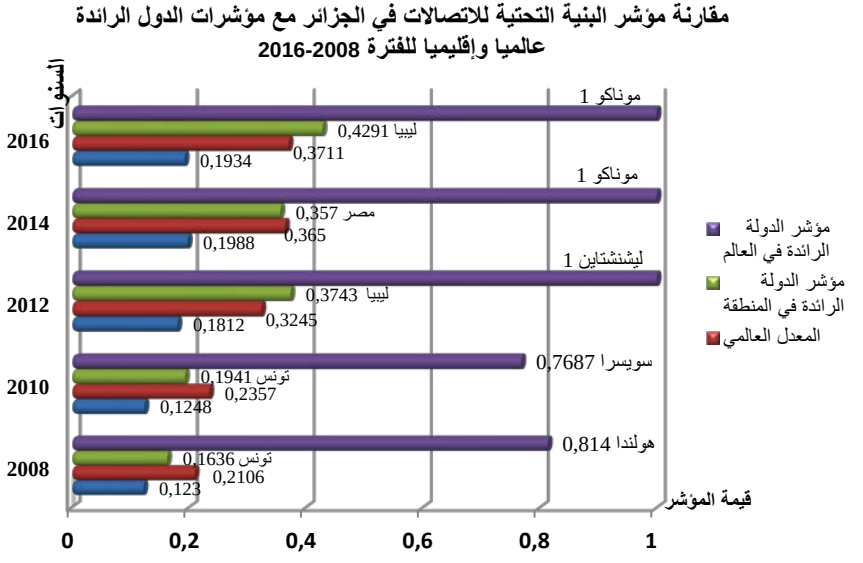
- مؤشر الجزائر أقل من المعدل العالمي طيلة فترة الدراسة مع تذبذب في المؤشر صعود ا ونزولا لكن بنسب طفيفة وتسجيل تراجع في المؤشر منذ سنة 2012، ويعتبر المعدل الخاص بتقرير 2016 الأضعف طيلة سنوات الدراسة، وهو أقل بثلاث أضعاف من مؤشر الدولة الرائدة في العالم، مع الحفاظ على نفس الفجوة تقريبا مع الدولة الرائدة في المنطقة.
- من خلال قراءة متمعنة في تطور قيم مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية الخاص بالجزائر، يظهر أنه لم يعرف أي قفزة نوعية رغم كل الإصلاحات المعلنة، إذ بقي يتأرجح بين 0.31 و**0.36**ثم تراجع إلى**0,30**وهو ما يعكس عدم تحقيق تحسن في أهم متطلبات توفير الخدمات العمومية الإلكترونية، أي ان الحكومة الإلكترونية لم تبلغ درجة نضج تسمح بالتحول السلس في توفير خدماتها بنجاعة، وهذا على مدار سنوات الدراسة.

وبإجراء مقارنة بسيطة في الترتيب العالمي، يظهر جليا أنه منذ 2008 إلى 2016، تراجعت الجزائر في ترتيبها العالمي من المرتبة 121 إلى المرتبة 150، في الوقت الذي نجد المغرب، تونس، مصر قد تقدمت كثيرا في تطويرها لحكوماتها الإلكترونية، إذ نجد أن تونس باعتبارها دولة الريادة في المنطقة انتقلت من المرتبة 124 إلى المرتبة 72.

2- مؤشر البينة التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية

نتطرق من خلال الفروع الموالية إلى تفصيل المؤشرات الفرعية،ونبدأ بقياس مؤشر مدى توفر البنية التحتية للحكومة، وقدرة الجمهور على الوصول إليها، ويتكون هذا المؤشر حسب تقرير الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية بدوره من خمس مؤشرات فرعية،هي نسبة مستخدمي الأنترنت ونسبة التوصيل بالهاتف الثابت ونسبة التوصيل بالهاتف، ونسبة مشتركي الأنترنت عريض النطاق اللاسلكي، ونسبة مشتركي الأنترنت عريض النطاق الثابت، وهذا على أساس إحصائيات الاتحاد الدولي للاتصالات، والشكل التالي يقارن قيمة مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية بين الجزائر والمعدل العالمي ودول الريادة.

شكل رقم 03: تطور مؤشر البنية التحتية للاتصالات بالمقارنة مع بعض دول العالم



المصدر :من إعداد الباحثين استنادا إلى تقارير (الامم المتحدة، 2016)

نسجل من الشكل السابق الملاحظات التالية:

- اشتراك الدول التي حققت القيمة 1 من المؤشر في صغر المساحة وقلة التعداد السكاني، ما يساعد في عملية التغطية الشاملة.

- جميع الدول الرائدة في المنطقة لم تنجح في تجاوز المعدل العالمي باستثناء ليبيا التي حققت قيمة مؤشر 0.4291 سنة 2016 مقابل 0.3711 للمتوسط العالمي.
- ضعف مؤشر البنية التحتية في الجزائر بمقدار فجوة يقدر بخمس مرات عن مؤشر الدولة الرائدة في العالم.

ورغم ضعف المؤشر في الجزائر نسجل تحسنا طفيفا في قيمته طيلة فترات الدراسة باستثناء سنة 2016، مما يعطي صورة عن حجم الجهود المبذولة، كما أننا نشير إلى أنه يمكن توقع تحسن في هذا المؤشر في السنوات القادمة، خاصة بعد الترخيص بإنشاء واستغلال شبكات الاتصالات من الجيل الثالث والجيل الرابع وتعميمها على كامل التراب الوطني، والتي تسمح بالولوج إلى الأنترنت من خلال الهواتف النقالة واللوحات اللمسية ومودم USB، مما قد يشكل قفزة نوعية في التقرير الذي سوف يصدر سنة 2018.

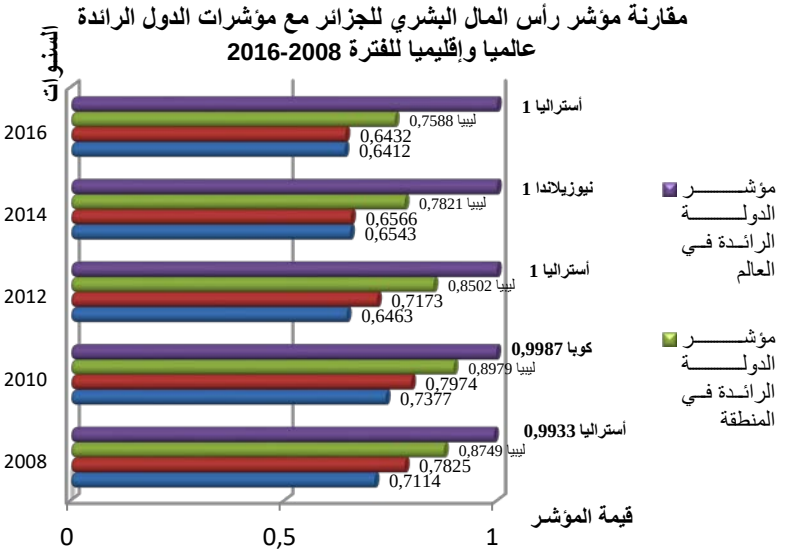
2- مؤشر رأس المال البشري

تحسب قيمة هذا المؤشر انطلاقا من الإحصائيات التي تقدمها منظمة الأمم المتحدة للعلوم والثقافة (اليونيسكو)، والذي يتكون بدوره من مؤشرات فرعية هي:السنوات المتوقعة للدراسة، متوسط سنوات الدراسة، معدل القراءة والكتابة بين الراشدين ومعدل التسجيل الإجمالي في المراحل الابتدائية والثانوية وما بعد الثانوية.

وهناك علاقة إيجابية بين رأس المال البشري والخدمة الالكترونية حيث كلما ارتفع مستوى التعليم بين الأفراد زادت قدراتهم ومهاراتهم على استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل يساعد على انتشار تطبيقات الحكومة الالكترونية واستخدام مختلف تسهيلاتها، ويكون هذا المؤشر من مؤشرين فرعيين هما النسبة المئوية للتعليم بين الكبار والنسبة المئوية الإجمالية للملتحقين بالتعليم.

وفيما يلي مقارنة تطور مؤشر رأس المال البشري في الجزائر مع المعدل العالمي ودول الريادة.

شكل رقم 04: المؤشر الفرعي لرأس المال البشري في الجزائر بالمقارنة مع بعض دول العالم



المصدر :من إعداد الباحثين استنادا إلى تقارير (الامم المتحدة، 2016)

نسجل من خلال الشكل الملاحظات التالية:

- تصدر ليبيا للمنطقة طيلة فترة الدراسة، ما يوحي باهتمام الدول بجميع مستوياتها برأسمالها البشري.
- قيمة المؤشر إيجابية ومرتفعة بالنسبة للجزائر، مع تسجيل تقارب مع المعدل العالمي.
- لم يقتصر تحقيق النسبة الكاملة من المؤشر على الدول الأوروبية، بل تظهر نتائج الجدول أن مختلف الدول في مختلف القارات حققت الدرجة العليا من المؤشر، كما هو الحال مع كوبا بالرغم من عدم انتمائها للمعسكر الغربي.

- يظهر أن هناك استقرارا وتقاربا في الإحصائيات الخاصة بالتكوين والتأطير والتنمية البشرية بين مختلف السنوات، مع تقارب الفوارق بين مختلف الدول المذكورة، لأنها من جهة لا ترتبط مباشرة بالحكومة الإلكترونية ولكنها ترتبط بالبرامج التكوينية بصفة عامة، كما أن إجراء أي إصلاحات فيما يخص البرامج التكوينية أو حتى نظام التكوين ككل لا يؤدي إلى ظهور نتائجه في القريب العاجل، وإنما على مستوى المجتمع ككل وفي فترة زمنية طويلة نسبيا.

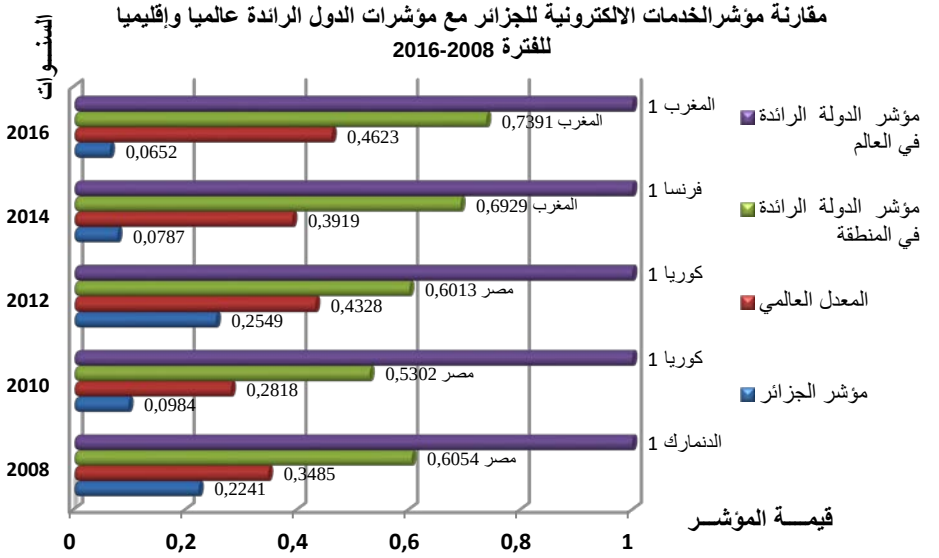
3- مؤشر الخدمة الإلكترونية

يعد مؤشر الخدمات الالكترونية مؤشرا مركبا لقياس استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل الحكومات لتقديم الخدمات العامة على المستوى الوطني، وهو قائم على الدراسة الاستقصائية الشاملة للتواجد الالكتروني للدول طبقا للسمات الفنية للمواقع الالكترونية الوطنية، بالإضافة إلى السياسات والاستراتيجيات السارية بشكل عام والخدمات المقدمة.

ويتألف مؤشر الخدمات الإلكترونية (الذكية) من أربعة مستويات لنضج الخدمات، تبدأ بخدمات المعلومات الناشئة وتتضمن قيام الحكومة بتوفير المعلومات على الإنترنت لجمهور المتعاملين. أما المستوى الثاني فيتضمن تعزيز المعلومات بمزيد من السياسات العامة والقوانين واللوائح والتقارير والنشرات القابلة للتحميل، فيما يتمحور المستوى الثالث حول الخدمات الإجرائية التي يكون التفاعل فيها ثنائي الاتجاه بين الحكومة والمتعامل، أما المستوى الرابع والأكثر تقدماً فهو مستوى الخدمات المتصلة (الامارات العربية المتحدة، 2018).

والشكل الموالي يلخص المقارنة المرجعية للمؤشر مع الدول الرائدة عالميا وإقليميا.

شكل رقم 05 : تطور مؤشر الخدمات الالكترونية في الجزائر بالمقارنة مع بعض دول العالم



المصدر :من إعداد الباحثين استنادا إلى تقارير (الامم المتحدة، 2016).

من خلال الشكل، يتضح جليا أن الجزائر لم تواكب التطور الحاصل في تحسين الخدمات الالكترونية إذ تم تسجيل سنة 2016، قيمة مؤشر الخدمة الإلكترونية0,0652 بعد أن كانت سنة 2008 تقدر بـ 0.2241 ، أي بتراجع ، في الوقت الذي نجد أن دول عربية شقيقة في هذا الشأن اعتمدت سياسات سمحت بتطور مؤشر الخدمة الإلكترونية لديها، مثلا نجد أن مصر تحسن مؤشرها خلال نفس الفترة وكذا المغرب.

وتتصدر المغرب المنطقة في مؤشر الخدمات عبر الخط وفق مقاربة تركز على هذا المحور باعتباره تجسيدا للحكومة الالكترونية، ويوضح الجدول الموالي تطور ترتيب المغرب العالمي استنادا إلى تطور هذا المؤشر.

جدول رقم 01: ترتيب المملكة المغربية في مؤشر الخدمات الالكترونية

المؤشرات	2008	2010	2012	2014
مؤشر الخدمات عبر الخط	0.2074	0.2381	0.5425	0.6929
الترتيب العالمي حسب المؤشر	134	104	56	30

المصدر: (المملكة المغربية، 2014)،

أما إذا أخذنا بعين الاعتبار في دراسة مؤشر الخدمة الإلكترونية أنواع الخدمات الإلكترونية حسب درجة نضج الخدمة المشار إليها أعلاه، يوضح الجدول الآتي نسب مختلف الخدمات العمومية الإلكترونية المتوفرة على شبكة الانترنت.

الجدول رقم 02: مقارنة درجة نضج الخدمات العمومية الإلكترونية بين الجزائر والمغرب ومصر 2014 و2016

الخدمات / الدولة	الخدمات الناشئة		الخدمات المعززة		الخدمات المعاملاتية		الخدمات المتصلة	
	2014	2016	2014	2016	2014	2016	2014	2016
الجزائر	16٪	/	18٪	17,60٪	2٪	10,50٪	9٪	0,00٪
المغرب	٪94	/	٪61	85,30٪	٪40	100,00٪	٪62	28,60٪
مصر	٪81	/	٪52	55,90٪	٪33	31,60٪	٪52	0,00٪

المصدر :من إعداد الباحثين استنادا إلى تقارير (الامم المتحدة، 2016)

3- مؤشر المشاركة الإلكترونية

يمثل مؤشر المشاركة الإلكترونية أحد المعايير التكميلية لدراسة الأمم المتحدة، ويقيس الإجراءات المتبعة في كل دولة لإشراك المواطنين في صنع السياسات والقرارات الحكومية وتطوير الخدمات العامة، وهو جزء من مؤشر الخدمات الإلكترونية (الامارات العربية المتحدة، 2018).

يقصد بالمشاركة الإلكترونية عملية إشراك المواطنين من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في السياسة وصنع القرار لجعل الإدارة العامة تشاركية وشاملة وتعاونية وهادفة من أجل الغايات الأساسية والفعالة، دون أن يعني ذلك التخلي عن أوجه المشاركة التقليدية، ولا يقترن ذلك بالتصويت في الانتخابات فقط، بل يمتد ليشمل صياغة السياسات العامة وتحديد طرق توصيل الخدمة العامة.

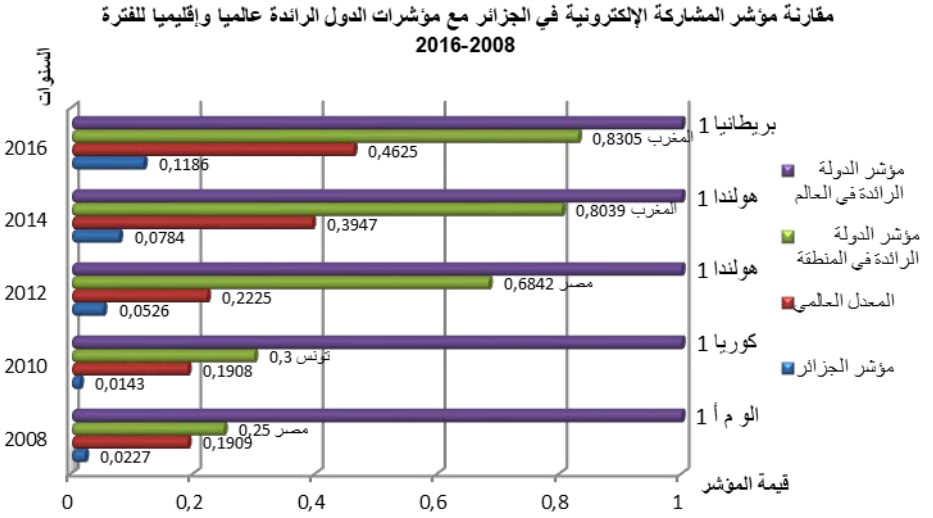
وتستخدم الأمم المتحدة نموذجا من ثلاث مراحل للمشاركة الالكترونية، والذي ينتقل من المشاركة المجتمعية السلبية إلى مشاركة أكثر فعالية، ويشمل النموذج:

- المعلومات الالكترونية التي تساعد على المشاركة بتزويد المواطنين على المعلومات العامة والحصول على المعلومات عند الطلب.

- الاستشارات الالكترونية عن طريق إشراك الأفراد في المساهمات الأعمق والنقاشات الخاصة بالسياسات والخدمات العامة.
- صنع القرارات الكترونيا عن طريق تمكين الأفراد من تصميم خيارات السياسة العامة.

أما الشكل الموالي فيوضح تطور مؤشر الجزائر بدلالة المؤشر العالمي ومؤشر الدولتين الرائدتين في العالم والمنطقة .

شكل رقم 06: مؤشر المشاركة الالكترونية في الجزائر بالمقارنة مع بعض دول العالم



المصدر :من إعداد الباحثين استنادا إلى تقارير (الامم المتحدة، 2016)

نلاحظ من خلال الشكل السابق تسجيل الجزائر لمؤشر ضعيف جدا في المشاركة الالكترونية، وهو ما يؤكده الترتيب العالمي، حيث احتلت الجزائر أسوأ ترتيب لها سنة 2014 بحصولها على المرتبة 172 من أصل 193 دولة شملها التقرير.

وبقراءة معقمة لتطور قيمة مؤشر المشاركة الإلكترونية عبر السنوات، يظهر جليا أن الجزائر بقيت دوما متأخرة، إذ في آخر تقرير صادر في هذا الشأن، الجزائر في المرتبة 172 عالميا مقارنة بالمغرب (17) وتونس (33) ومصر (54)، مما يدل على أنه خلال العشر سنوات الأخيرة، لم تسع الجزائر عمليا لتحسين خدماتها الإلكترونية

التفاعلية ولم تعمل على إشراك المواطنين في تطويرها، مما يطرح أكثر من سؤال حول جدوى اعتماد الإدارة العمومية على تكنولوجيات الإعلام والاتصال في نجاعة خدماتها المقدمة. وهو أكبر دليل على أنه لم تتضمن السياسات العمومية منذ البدء هدف تحسين مشاركة المواطنين في القرارات العامة من خلال الوسائل الإلكترونية.

نستنتج من التحليل السابق أن مقاربة الأمم المتحدة في تنمية الحكومة الالكترونية تقوم على الاستثمار الماضي والحالي في الاتصالات السلكية واللاسلكية ورأس المال البشري وتوفير الخدمات الالكترونية، وتوفر إطارا للمقارنة وعرض التجارب الرائدة لتتيح مرجعا أساسيا للدول والمؤسسات والمواطنين في الحكومة الالكترونية، وطرق تحقيق الاستفادة منها.

كما أن الملاحظ من خلال تحليل البيانات عدم تسجيل تقدم في انجاز إستراتيجية الجزائر الالكترونية.

وتعددت تحليلات الدارسين للأسباب وراء هذا التأخر، ويرد في المرتبة الأولى ضعف التخطيط والارتجالية وسوء التقدير ككل في مشروع الحكومة الالكترونية وسوء تقدير الوضع الراهن (قموح و بودربان، 2012، صفحة 15)، لأن مثل هذه المشاريع تتطلب دراسات مسحية شاملة مسبقة مثل مكونات المشروع ومؤشراته، والتي منها مؤشر الجدوى الرقمية والنفاذ الرقمي والتحضير الالكتروني ونشر تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتحضير في ما يتعلق بالحكومة الالكترونية.

تليها المعوقات المرتبطة بالبنية التحتية، و بطء الشبكة والمشاكل التقنية وغياب أرضية واضحة للتطبيقات المرافقة لمشروع الحكومة الالكترونية و عدم القدرة على التحكم في المتواجد منها، مما جعل البعض يتوقف عن أداء خدماته بسبب اعتماد هذه المؤسسات على حلول وأنظمة مستوردة من الخارج وغير متوافقة والسوق الجزائرية من جهة وعدم تزايد الطلب عليها من جهة أخرى.

وهو مادفع البعض إلى الحكم بأن فكرة الحكومة الالكترونية في الجزائر لم تصل إلى النضج الكامل ولم تتجسد بعد على أرض الواقع، إذ ما يوجد منها لا يتعدى كونه تطبيقات أولية (بلعربي، 2012، صفحة 1).

ويعتبر المواطن معوقا في حد ذاته، إذ يرجع البعض سبب التأخر التكنولوجي إلى غياب ثقافة نشر التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال بين أفراد المجتمع، ما

يجعل المواطن لا يلجأ لاستخدام هذه التكنولوجيا إلا عند الضرورة (مقناني، 2012، صفحة 121).

يضاف إلى ذلك التأخر التشريعي والتنظيمي الذي تعرفه الجزائر في مجال التشريع الالكتروني وبالخصوص التجارة الالكترونية، والذي يعد من أكبر العقبات نحو الوصول إلى اقتصاد المعرفة والمجتمع المعرفي المنشود ،وهو الأمر الذي أقرته منظمة الاسكوا في سياق مشروعها لتنسيق التشريعات الالكترونية لتحفيز مجتمع المعرفة في المنطقة العربية، حيث يتضح من خلاله بان الجزائر لم تستكمل بعد وضع المنظومة القانونية والتشريعية للمعاملات والمبادلات الالكترونية (غنام، 2012، صفحة 89).

وهناك من يقرن غياب التعاملات الالكترونية بالـتأخر في الإصلاحات المصرفية والمالية، لأن أساس ظهور وتطور التجارة الالكترونية يعود في الأصل إلى مدى انتشار وسائل الدفع الالكترونية وفعالية الصيرفة الالكترونية (مقناني، 2012، صفحة 127).

ونوجز ما سبق وعوامل أخرى في الأسباب التالية (بن عيشاوي، 2010، صفحة 292):

- لازالت الجزائر بعيدة عن المقاييس العالمية في استعمال التكنولوجيا والنفاذ للمعلومات.
- غياب التنسيق بين الإدارات التي لم تخرج حتى الآن من تقوقعها حول نفسها، في حين أن تحديث الإدارة الالكترونية لابد أن يتم في شكل متناسق بين كافة الجهات المعنية.
- وجود فجوة رقمية في عدة جوانب منها البنية التحتية للتكنولوجيا في الإدارة وفجوة المحتوى.
- نقص المختصين من ذوي الكفاءات.
- الذهنيات التي لم تتجاوب بعد مع التكنولوجيات الحديثة وعدم الوعي بأهمية تطبيق الحكومة الالكترونية أو عدم التكيف والاستجابة لبعض الطرق.
- انتشار الأمية المعلوماتية وضعف نسبة امتلاك التكنولوجيا.
- عزوف بعض الأسر الجزائرية عن التجهيز بالتكنولوجيا بسبب غلائها وغلاء الاشتراك في استخدام الانترنت.
- عجز قطاع البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال على تلبية طلبات الزبائن على إيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات للتواصل عبر الانترنت.

- تأخر في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى وتأسيسا عليه فان الفارق كبير لسد الفجوة مع دول العالم المتقدم في هذا المجال.
- محدودية انتشار استخدامات الانترنت في الجزائر حتى مقارنة بالدول المجاورة.
- التأخر في تفعيل المعاملات المالية الالكترونية والتي لا تزال في بداياتها.
- محدودية الجانب التشريعي المتخصص في هذا المجال.
- وجود عدد غير كاف من الكفاءات التقنية المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات رغم المجهودات المبذولة.
- المقاومة البيروقراطية الناتجة عن غياب التحفيز للتعاون أو تجاهل الأرباح المحتملة
- التصميم غير الملائم للأنظمة يمكن لها أن تكون تقنيا عملية لكنها غير مفيدة في الواقع.

المحور الثالث: الاستفادة من التجارب الرائدة : ضرورة ملحة

نركز من خلال هذا المحور على بعض التجارب التي ثمنتها تقارير الأمم المتحدة، وبالخصوص في مجال الخدمة الالكترونية والمشاركة الالكترونية، حيث تؤكد التقارير الصادرة عن الهيئة استمرار أوروبا في قيادة العالم في تنمية الحكومة الالكترونية، حيث تحتل دولها 11 مرتبة من بين 20 دولة الأولى في العالم، ورغم الأزمة المالية إلا أن بعض الدول كهولندا وسويسرا وألمانيا زادت من استثماراتها في الحكومة الالكترونية لإيقانهم بدورها كأداة إستراتيجية هامة لتحقيق أهداف الحكومة العامة الشامل وخدمة المواطنين (الأمم المتحدة، 2014، صفحة 37).

وتحتل فرنسا المرتبة الأولى في الخدمات الالكترونية نتيجة دمجها لهذه الخدمات مع التعميم المتوسع لتطبيقات الهاتف الجوال وتوفير فرص المشاركة الالكترونية وتشجيعها على التشاور، بالإضافة إلى سعيها لاحتواء التكاليف من خلال مراجعة البدائل المجانية للبنية التحتية وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التجارية بشكل ممنهج وتوسيع استخدام برمجيات المصدر المفتوح (الأمم المتحدة، 2014، صفحة 63).

كما يعود ارتفاع مؤشر الخدمات الالكترونية في أوروبا عموما إلى خطة الاتحاد الأوروبي للوصول الى استخدام 50 بالمائة من السكان الراشدين خدمات الحكومة الالكترونية بحلول عام 2015 وقد حققت 46 بالمائة مع سنة 2014.

والسمة المعروفة لاستراتيجيات الحكومة الالكترونية الأوروبية هي توفير البيانات المختلفة والخاصة بالمعلومات الحكومية والخدمات الالكترونية للمواطنين، وبصورة متزايدة توفر الدول في المنطقة أيضا البوابات الخاصة بالبيانات الحكومية المفتوحة والمشاركة الالكترونية والأعمال أيضا، وهذا يزيد من عدد المواقع الالكترونية، ما يتجاوز فكرة البوابات الشاملة المنفردة.

كما يعود سبب نجاحها أيضا إلى التخطيط الاستراتيجي طويل الأجل والشامل وترسيخ عمل الحكومة في أطر التنمية الاجتماعية والاقتصادية الأشمل.

وبخصوص بعض التجارب المتقدمة، تقدم بوابة الحكومة الالكترونية الاسترالية قائمة مرتبة أبجديا للخدمات الالكترونية والنماذج على المستويين الاتحادي والمحلي، إضافة إلى الاتصالات بالمواقع الالكترونية للحكومات الوطنية والمحلية والإقليمية، كما تقدم البوابة قسما لبدء العمل أو البحث عن وظيفة عبر الانترنت إلى جانب المعلومات الخاصة بإقامة مشروع تجاري في استراليا.

وقد تمكنت الدول الكبرى بالسير بسرعة أكبر من الدول الأقل تقدما في تقديم الخدمات الالكترونية، فبالعودة إلى الجزائر نجدها قد وردت ضمن تصنيف أقل الدول توفيرا للخدمات الالكترونية بالتناسب مع الدخل بنسبة منخفضة جدا سنة 2016 ، وهو مؤشر مرتبط بعدة عوامل كمعدل انتشار الانترنت وتكلفة الوصول اليها، وتحديات الفجوة الرقمية وقلة استيعاب المستخدمين ونقص حوافز المشاركة وغيرها.

وفي مجال المشاركة الالكترونية حققت دول مجاورة درجات عالية من المؤشر وهو حال المغرب التي حققت درجة 0.8305 سنة 2016 متجاوزة الجزائر بـ 10 أضعاف ومتجاوزة المتوسط العالمي بأكثر من الضعف.

ويرجع سبب تصدر المغرب للمشاركة الالكترونية إلى جهد الحكومة في جلب الخدمات الالكترونية المتطورة إلى المواطنين من خلال برنامج للتشاورات الالكترونية عبر الموقع الالكتروني للأمانة العامة للحكومة، حيث يمكن للمواطنين الدخول إلى النصوص التشريعية والتنظيمية مباشرة وإدراج تعليقاتهم واهتماماتهم، وتقدم الحكومة ردودها وتعقب على اهتمامات وملاحظات المواطنين.

وتقدم بوابة الحكومة أيضا برنامجا للمشاركة الالكترونية من خلال غرف الدردشة ومكتبة وسائطية ومدونات ومنتديات للمناقشة (الأمم المتحدة، 2014، صفحة 39).

وبخصوص تصدر هولندا لهذا المؤشر من 2012 إلى 2014 فذلك مرتبط بدرجة النضج التي وصلتها خدماتها الالكترونية، فقد حققت هولندا الهدف الطموح الذي وضعته في 2004 لتقليل التكاليف الإدارية الكلية للدولة بنسبة 25٪، وهي تهدف إلى زيادة التوفير الحكومي الإجمالي إلى 1.8 مليار دولار أمريكي بحلول عام 2018، وذلك من خلال إستراتيجية "الرقمية في غياب البدائل" المصممة لنقل أكبر عدد من الخدمات إلى المواطنين والأعمال عبر الإنترنت، ويوجهها مبدأ إعادة تصميم الخدمات الالكترونية لجعلها أكثر مباشرة وملاءمة لجميع المواطنين (الأمم المتحدة، 2014).

خاتمة

تطرقنا من خلال هذه الدراسة إلى واقع الحكومة الالكترونية في الجزائر على ضوء المؤشرات الدولية، والمقارنة المرجعية مع المتوسط العالمي ومتوسط الدول الرائدة، وخلصنا إلى وجود فجوة هامة في جميع المؤشرات تفصل الجزائر عن دول المقارنة، مع تدني ترتيب الجزائر في المؤشرات الدولية باستثناء مؤشر راس المال البشري، وعرضنا بعض العراقيل والمعوقات المفسرة لجزء من هذا التأخر، مما يدفعنا إلى الخروج بتوصيات لتقليص الفجوة الرقمية وتفعيل جهود عملية وتطوير الحكومة الالكترونية في الجزائر والتي نصيغها في ما يلي:

- ضرورة الاسترشاد بالتجارب الرائدة عالميا وإقليميا في تحسين وتطوير الحكومة الالكترونية في الجزائر.
- أهمية التحليل العميق والدقيق للبيانات والمعطيات التي توفرها الهيئات المتخصصة.
- التوجه الاستراتيجي في توطين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ويتطلب ذلك اعتماد التخطيط لمشروع جلب وتوطين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهيئات مسؤولة عن متابعتها وتنفيذها ووضع الخطط، بالإضافة إلى توفير البيئة اللازمة لتوطين التكنولوجيا وتوفير القيادات القادرة على إيجاد بيئة العمل المناسبة،

بالإضافة إلى قناعة واهتمام ومساندة الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوطن.

- تعزيز قطاعات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي تدخل ضمن المتطلبات التقنية التي تتمثل في تطوير وتحسين شبكة الاتصالات، وتوفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات وحاسبات آلية وأجهزة ومعدات وأنظمة قواعد البيانات وتوفير خدمات البريد الرقمي وهو المؤشر الذي لا زالت تشهد فيه الجزائر تأخرا ملحوظا وهو مرتبط بدوره بغيره من المؤشرات.
- تطوير مختلف أوجه التعاون العلمي والتكنولوجي سواء على مستوى الاتفاقات الثنائية والجماعية مع المؤسسات والبلدان المتقدمة علميا وتكنولوجيا أو على المستوى الثنائي والمشترك مع البلدان العربية.
- توفير البيئات الحاضنة للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي ممثلة في البيئات العلمية والتجارية والتشريعية.
- زيادة نسبة الإنفاق على برامج البحث والتطوير والعمل على تضمينها في استراتيجيات طويلة الأمد للتنمية الاقتصادية والاجتماعية.
- رفع التنافسية في مختلف خدمات قطاع الاتصالات، وذلك عن طريق تفعيل برامج الخصخصة من أجل تحسين جودة الخدمات وتوفيرها بأسعار مناسبة.
- توسيع النفاذ إلى مصادر المعرفة، واستيعابها وتوظيفها وذلك بتوفير المورد البشري المؤهل الذي يتضمن الخبرات والقدرات العلمية والتكنولوجية، ويهتم بتطوير الإمكانيات البشرية في تكنولوجيا المعلومات والاتصال شاملة مجالات التعليم والبرامج التدريبية المؤهلة للتصميم والتطبيق إلى جانب عمليات البحث والتطوير في شتى المجالات المتنوعة لهذه التكنولوجيا وتوعية أفراد المجتمع بثقافة وطبيعة التكنولوجيا الجديدة وتهيئتهم للاستعداد النفسي والسلوكي وغير ذلك من متطلبات التكيف.
- تحديث نظم التعليم بتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية وتكثيف عمليات تدريس مفاهيم تكنولوجيا المعلومات والاتصال والحواسيب في المدارس فضلا عن تكثيف استخدام هذه التكنولوجيا كوسائل تعليمية.

- التوسع في مدارس ومراكز التدريب المهني المختصة في التكوين في تكنولوجيا المعلومات والاتصال لما يوفره من يد عاملة متخصصة ومؤهلة قادرة على تسريع وتبني واستخدام هذه التكنولوجيا.
- العمل على محو الأمية المعلوماتية للمجتمع بتسطير برامج تدريبية للموارد البشرية على الأقل للموظفين الحكوميين.
- توفير البيئة التشريعية الملائمة للنهوض بقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال: ويقصد بها البيئة المنظمة لعمل قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال والداعمة لتوطينها ولزيادة الاستثمار المحلي والأجنبي فيها، ويدخل تحت هذا الإطار التشريعات الضرورية المنظمة للتعاملات الالكترونية كتشريعات التجارة الالكترونية وقوانين مكافحة الجريمة الالكترونية والقوانين الخاصة بتنظيم عملية التوقيع الالكتروني وأمن المعلومات وغيرها،ويجب أن يرافق ذلك رفع كفاءة الأداء في تطبيق هذه القوانين وآليات مراقبة التطبيق على أرض الواقع.
- مداومة التقييم الموضوعي والتنقيح المستمر لكافة التشريعات والسياسات الموضوعة لتنظيم هذا القطاع في ضوء التطورات والمستجدات العالمية.
- تدعيم الإطار التحسيسي بأمن وحماية المعلومات بحملات توعية للتعريف بأنواع الجرائم المعلوماتية وطرق تفاديها.
- زيادة مستويات التعاون الإقليمي والدولي اللازمة لتأطير عمليات التبادل الالكتروني عن طريق عقد الاتفاقية الثنائية أو الانضمام إلى الاتفاقيات المتعددة الأطراف.

وتبقى الإرادة التي تتشاركها الحكومة والمجتمع بالإضافة إلى التطبيق هي مفتاح تطوير الوضع في أي دولة.

قائمة المراجع

المجلّات والدوريات والصحف:

1. أحمد بن عيشاوي. (2010). أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية (e.g) على مؤسسات الأعمال. *مجلة الباحث ، 7* (7)،187-292.
2. الهام يحياوي. (2016). الحكومة الالكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات. *مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، 16* (16)، 15-45.

3. مجاهد نسيمة لعرج، و مصطفى طويطي. (2016). استراتيجيةإقامةالحكومة الإلكترونىة. *مجلة ميلاف للبحوث والدراسات ، 1* (2)، 205-226.

4. عادل غزال. (2014). مشاريع الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق: مشروع الجزائر الحكومة الالكترونية 2013 أنموذجاً. *Cybrarians Journa* (34)، 1.

المؤتمرات والندوات والملتقيات:

5. صبرينة مقناني. (18-20 نوفمبر, 2012). مشروع الحكومة الإلكترونية بالجزائر: خطوة نحو إرساء مجتمع المعرفة. *المؤتمر23 للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، حول: الحكومة والمجتمع والتكامل في بناء المجتمعات المعرفية العربية* ، صفحة الدوحة (قطر).

6. عبد القادر بلعربي. (13-14 مارس, 2012). تحديات التحول إلى الحكومة الالكترونية في الجزائر. *الملتقى العلمي الدولي الخامس حول: الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية* ، صفحة 01.

7. ناجية قموح، و عزالدين بودربان. (18-20 نوفمبر, 2012). الإستراتيجية الوطنية للمعلومات في الجزائر ودورها في بناء مجتمع المعرفة: رؤية تحليلية. *لمؤتمر الثالث والعشرون للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)* ، صفحة 15.

8. نذير غنام. (18-20 نوفمبر, 2012). الثقة الرقمية ضمن إستراتيجية الجزائر الالكترونية 2013، واقعها ودورها في إرساء مجتمع المعرفة. *المؤتمر الثالث والعشرون للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)8* ، صفحة 89

9. مواقع الانترنت:

10. الامارات العربية المتحدة. (2018). *مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية لدولة الإمارات*. تاريخ الاسترداد 12 10, 2018، من https://bit.ly/2Fprw5N

11. الامم المتحدة. (2016). *تقارير الأمم المتحدة حول تنمية الحكومة الالكترونية*. تاريخ الاسترداد 15 07, 2018، من https://bit.ly/2x0xPru

12. الأمم المتحدة. (2014). *دراسة الحكومة الالكترونية، تقرير*. تاريخ الاسترداد 28 10, 2018، من https://bit.ly/2WLPuxA

13. المملكة المغربية. (2014). *برنامج الحكومة الالكترونية*. تاريخ الاسترداد 8 03, 2018، من مؤشرات الحكومة الالكترونية: http://www.egov.ma/ar

14. مركز دعم الحكومات الالكترونية. (2014). *برنامج التعاملات الالكترونية الحكومية*. تاريخ الاسترداد 25 07, 2018، من مؤشر الأمم المتحدة لتطور الحكومة الإلكترونية: https://bit.ly/2Xn6lWq