

مشاريع الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق: مشروع الجزائر الحكومة الإلكترونية 2013 أنموذجاً

عادل غزال

مدير مكتبة المطالعة العمومية لولاية تبسة (سكانسكا)، الجزائر

ماجستير علم المكتبات والمعلومات، جامعة تبسة

Adellio2@gmail.com

المستخلص:

تمتلك تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عناصر قوة باستطاعتها فرض تغيير في أنماط العمل والإدارة في جميع المجالات ونخص بالذكر هنا الدوائر الحكومية، حيث تقوم برفع كفاءة الأداء وكسب الوقت والمال والجهد. كما توفر الطفرة الإلكترونية الحديثة إمكانية إشراك المواطنين والمجتمع المدني في مناقشة السياسات، من خلال الحوار المباشر، ودعم اتخاذ القرارات، وصياغة السياسات بشكل متفهم أكثر للمواطن واحتياجاته. من هذا المنطلق نشأت فكرة "الحكومة الإلكترونية"، وأخذت بها معظم دول العالم ووصلت في تنفيذها مستويات متقدمة.

ولأن الحكومة الإلكترونية أصبحت أمراً لا بد منه سواء للدول المتقدمة أو النامية، كان لزاماً على هذه الدول إتباع استراتيجيات معينة للدخول في مضمار هذه الأخيرة، من هنا تأتي هذه الورقة البحثية لتسلط الضوء على مشاريع الحكومة الإلكترونية بدأ من وضع الاستراتيجية وصولاً إلى التنفيذ الرسمي على أرض الواقع، وأهم المراحل التي قد تمر بها هذه المشاريع، بالإضافة إلى التعرف على مشروع الجزائر الحكومة الإلكترونية 2013، وأهم ما جاء به هذا المشروع وإلى ما يرمي.

الاستشهاد المرجعي

العدد 34، مارس 2014

غزال، عادل. مشاريع الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق: مشروع الجزائر الحكومة الإلكترونية 2013 أنموذجاً. - Cybrarians Journal - ع 34، مارس 2014. - تاريخ الاطلاع >أكتب هنا تاريخ الاطلاع على المقال< . - متاح في: >أنسخ هنا رابط الصفحة الحالية<

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية- المشاريع الحكومية- الجزائر الإلكترونية- الجزائر.

E-government projects from the strategic to the application:

E-government project of Algeria 2013 model

ghezzal adel

Director of the public reading Library - Skanska - Tébessa . Algeria

Master Science Library and Information: knowledge management

.specialty

.University of Tébessa

Adellio2@gmail.com

Abstract:

The information and communication technology possesses elements of power that can impose a change in sorts of working and management, and other fields precisely the governmental departments where it lifts performance, gaining time, money, and efforts As it provides modern electronic boom possibility of involvement of citizens and the civil society, and the policy debate through the direct dialogue and support decision-making. the policy formulation understands more of the citizen and his needs. From this perspective originated the idea of "E-government", and took most of the countries of the world and arrived in the implementation of advanced levels.

Because the E-government has become a must, both for developed countries or developing countries, it was imperative for these countries to follow certain strategies to enter into the field of the latter, here comes this paper to shed light on the E-government projects starting from strategy development to implementation official on the ground. Indeed, the most important stages that might pass out these projects, as well as it identify the e-government project of Algeria 2013, and the most important thing, he brought this project to what is intended.

Keywords: E-government - government projects - E-Algeria - Algeria

مقدمة:

تعرضت البيئة الإدارية للحكومات المعاصرة لمتغيرات متتالية في عالم سريع التغيرات بحيث أصبحت الإدارة بأسلوب الأمس غير مناسبة لتحديات اليوم والغد، حيث تعد جودة الخدمات الحكومية مطلباً أساسياً للوفاء برسالة الوحدات الحكومية والتخفيف على كاهل طالبي الخدمة من المواطنين والمستثمرين، فإذا كان تحقيق مستوى خدمات أفضل للمواطنين مازال وسيظل الهدف الأسمى للحكومات، وإذا كانت حاجات ومتطلبات هؤلاء المواطنين متعددة ومتجددة باستمرار، فإن التغيير والتطوير المخطط لابد وأن يوجد لإحداث التكيف مع المتغيرات البيئة الجديدة للحكومة، وهوما انبثق عنه ميلاد مصطلح الحكومة الإلكترونية التي تعد جزءاً لا يتجزأ من الإدارة الإلكترونية باعتبارها منظومة متكاملة وفضاء رقمي يشمل كل من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للأعمال.

فقد بدأت العديد من الدول العالم في تبني مفهوم الحكومة الإلكترونية سواء في البلدان المتقدمة أو النامية، على مستوى الحكومة المركزية أو الإدارة المحلية، وذلك من خلال عرض معلومات في غاية الأهمية على شبكات الانترنت، مما ساهم في تطوير مردودية الجهاز الحكومي، فتنبني أسلوب عمل جديد مثل هذا داخل أجهزة الدولة والحكومة يسهل ويسرع أداء الأعمال والإجراءات الحكومية بفاعلية مما يدفع إلى خلق نوع من الشفافية ويساهم

ولوجزئيا في القضاء على البيروقراطية، أين يمكن أن نعتبر الخدمات الحكومية الإلكترونية نوع من أنواع الخدمات التكنولوجية التي تساهم بشكل كبير في الوصول إلى المجتمع الرقمي.

وفي هذا الإطار تعالج هذه الورقة مشاريع الحكومة الإلكترونية من خلال بعض التساؤلات التي تطرح نفسها وتستوجب أمعان النظر فيها للإجابة عليها أو على الأقل إثارة النقاش حولها؛ فإما ترى ما هي أهم المراحل والاستراتيجيات التي تمر بها مشاريع الحكومة الإلكترونية؟ وفما يتجسد مشروع الجزائر الحكومة الإلكترونية 2013؟

كتحليل للتساؤل الجوهرية المطروح في المشكلة، بمعنى تفريع وتبسيط الغموض العام إلى أسئلة فرعية تساعد على تحليل وخدمة مشكلة البحث والتي سنحاول الإجابة عنها من خلال هذه الدراسة:

- ماذا نقصد بالحكومة الإلكترونية؟
- ماهي المبادئ التي تقوم عليها الحكومة الإلكترونية؟
- إلى ما ترمي مشاريع الحكومة الإلكترونية؟
- ماهي أهم مزايا الحكومة الإلكترونية؟ وما هي أهم التحديات التي تعترض قيام مشاريع الحكومة الإلكترونية؟
- فما تتجسد أهم المتطلبات الواجب توفرها لقيام الحكومة الإلكترونية؟
- ماهي أهم الخدمات التي قد تقدمها الحكومة الإلكترونية؟
- ماهي أهم المراحل التي تمر بها الحكومة الإلكترونية؟
- ماهي أهداف مشروع الجزائر الحكومة الإلكترونية 2013؟
- ماهي أهم المحاور التي جاء بها مشروع الجزائر الحكومة الإلكترونية 2013؟

1 - تعريف الحكومة الإلكترونية:

لا يوجد تعريف محدد لمصطلح الحكومة الإلكترونية نظراً للأبعاد التقنية والإدارية والتجارية والاجتماعية التي تؤثر عليها. وهناك عدة تعريفات للحكومة الإلكترونية من أكثر من جهة دولية. في العام 2002 عرفت الأمم

المتحدة الحكومة الالكترونية بأنها "استخدام الإنترنت والشبكة العالمية العريضة لتقديم معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين"¹.

الحكومة الالكترونية هي: "المصلحة أو الجهاز الحكومي الذي يستخدم التكنولوجيا المتطورة وخاصة الحاسبات الآلية وشبكات الإنترنت والإكسترنات والإنترنت التي توفر المواقع الإلكترونية المختلفة لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات والخدمات الحكومية وتوصيلها للمواطنين ومؤسسات الأعمال في المجتمع بشفافية وكفاءة وبعالة عالية"².

وهي كذلك "نسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية أي التقليدية مع الفارق أن الأولى تعيش في الشبكات الالكترونية والانظمة المعلوماتية، في حين تحاكي الوظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة"³.

وهي أيضا "تحول المصالح الحكومية وجهات القطاع الخاص نحو قضاء وظائفها ومهامها فيما يتعلق بخدمة الجمهور ، أوفيا بينها وبعضها البعض ، بطريقة إلكترونية ، عن طريق تسخير تقنية المعلومات ووسائل الاتصال الحديثة"⁴.

وهي كذلك "النظام الافتراضي المعلوماتي الذي يمكن الأجهزة الحكومية المختلفة من تقديم خدماتها في إطار تكاملي، لجميع فئات المستفيدين، باستخدام التقنية الالكترونية المتطورة، متجاوزة عامل التواصل المكاني والزمني، مع استهداف تحقيق الجودة والتميز وضمان السرية والأمن المعلوماتي، والاستفادة من معطيات التأثير المتبادل"⁵.

2- فلسفة الحكومة الإلكترونية:

الفلسفة التي تقوم عليها الحكومة الإلكترونية تتركز في نظرتها إلى الحكومة التقليدية كمصدر للخدمات والكيفية التي يتم من خلالها تقديم الخدمات للمواطنين والشركات كعملاء أوزبائن لدى الحكومة، وما هي نظرة هؤلاء حيال طرق وآليات تقديم الخدمات.

إن البيروقراطية في نظم عمل الحكومات التقليدية انعكست على ثقة العملاء بالحكومات وطرق الحصول على الخدمات من خلالها، بسبب الروتين والتعقيدات والتعسف الذي يلاقيه من يريد الحصول على الخدمات الحكومية. من هنا كان لابد من اتخاذ مجموعة من الإجراءات لبناء الثقة بين العملاء والحكومة الإلكترونية، من خلال تبني أساليب وطرق متطورة واستغلال تكنولوجيا المعلومات لتقديم خدمات حكومية بمواصفات جيدة للعملاء. إن تقديم الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية يزيد كفاءة أداء الجهاز الحكومي بحيث لا يضيع الجهد والوقت والتكاليف دون أي عائد، بل يتم استغلال الطاقات البشرية للعاملين في القطاع الحكومي في التركيز على التحقق من دقة وسلامة المعلومات بدلا من المجهود المبذول في الأعمال اليدوية المجهدة.⁶

3- مبادئ الحكومة الإلكترونية:

لقد وضع مجلس التميز الحكومي في الولايات المتحدة الأمريكية سبعة مبادئ إرشادية حول ماهية الحكومة الإلكترونية، وتتلخص فيما يلي⁷:

- **سهولة الاستعمال:** من خلال ربط الجمهور بحكوماتهم الوطنية أو الإقليمية أو العالمية حسب احتياجاتهم ورغباتهم.
- **الإتاحة للجميع:** يجب أن تكون متاحة للجميع في المنزل، العمل، المدارس، المكتبات، لتتمكن من التواصل مع الحكومة الإلكترونية أو من أي موقع يناسب المستخدم.
- **الخصوصية والأمان:** التمتع بمعايير الخصوصية والسرية المناسبة والأمن والمصادقية، الأمر الذي يؤدي إلى النمو والتطوير في مجال خدمات الجمهور.
- **التحديث والتركيز على النتائج:** الاتصاف بالسرعة لمواكبة التغيرات والتطورات الحديثة والمتطورة في التقنية.

- **التعاون والمشاركة:** مشاركة كافة المنظمات الفاعلة في المجتمع من هيئات حكومية، أو غير الحكومية، أو الخاصة أو البحثية في وضع الحلول المجتمعة والمتطورة كل حسب خبرته وتجربته.
- **قلة التكلفة:** من خلال الاستراتيجيات الاستثمارية التي تؤدي إلى تحقيق الكفاءة والأداء المستمر، مما يؤدي بدوره إلى تقليل التكاليف.
- **التغيير المستمر:** يعتبر أسلوب العمل الحكومي ليس لتمويل الممارسات التطبيقية الحالية فقط وذلك من خلال العمل على استخدام التقنية وتطبيقها وتحقيقها على المستوى الفردي السطحي.

4- أهداف الحكومة الإلكترونية:

يمكن حصر أهداف الحكومة الإلكترونية في النقاط الآتية⁸:

- ❖ انعكاس الحكومة الإلكترونية على أعمال المؤسسات الحكومية الداخلية غير الظاهرة للمتعاملين، تتمثل في تحقيق السرعة، والشفافية، وإمكانية المحاسبة، والكفاءة وفعالية عمليات وإجراءات أداء أنشطة الإدارة الحكومية. ويساهم هذا التوجه في توفير تكلفة الأعمال وتقديم الخدمات بطريقة جوهرية.
- ❖ تعمل على التوجه نحو تحقيق حاجات المجتمع وتوقعاته بطريقة مرضية عن طريق تبسيط التفاعل والتعامل مع الخدمات العديدة المتاحة على وسائل الاتصال. أي يجب أن يوفر الاستثمار في إقامة الحكومة الإلكترونية عائدات ملموسة، سواء كانت في شكل خفض حقيقي في التكلفة أو رفع الكفاءة والإنتاجية أو تحسين الخدمات المقدمة للمجتمع بمواطنيه وأعماله.
- ❖ سد الفجوة الرقمية في المجتمع باستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة لتوصيل الخدمات الحكومية للمواطنين ومؤسسات الأعمال المحتاجة إليها بغض النظر عن أماكن تواجدهم وأوقات التقديم لها.

❖ تعزيز وتدعيم فرص التنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي إذ أنه باستطاعة الحكومة الإلكترونية مساعدة مؤسسات الأعمال وخاصة المتوسطة والصغيرة الحجم الانتقال على الشبكة للحصول على الخدمات والمتطلبات، أي أن الحكومة الإلكترونية تقدم فرصاً لتطوير إمكانيات وقدرات ومهارات مؤسسات الأعمال بل والمواطنين المتعاملين معها بما يمكنهم من تحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية ومساندة الأداء الأحسن.

❖ تحقيق التعلم والتدريب مدى الحياة لزيادة الابتكار والإبداع للمجتمع لكي يمكنه من التنافس والتواجد في عالم سريع التغير. فالحكومة الإلكترونية إدارة عامة مسؤولة عن تقديم المعلومات والخدمات الإلكترونية بطريقة رقمية للمواطنين ومؤسسات الأعمال القادرة على الاتصال إلكترونياً عن بعد.

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

5- مزايا وتحديات الحكومة الإلكترونية:

أولاً: مزايا الحكومة الإلكترونية: تشمل الحكومة الإلكترونية على العديد من المميزات منها⁹:

- لا مجال للوساطة أو الرشوة.
- سرعة الإجراءات والبت في المعاملات.
- قدرة الحكومة الإلكترونية على توفير خدمات عامة متكاملة إلكترونياً: من هذه الخدمات البوابات الحكومية الإلكترونية على شبكة الأنترنت.
- يمكن للحكومة الإلكترونية أن تشجع على التعلم مدى الحياة مع استثناء التعليم الإلكتروني، حيث يمكن تحقيق فكرة أن التعليم لا ينتهي عند تخرج الشخص من المدرسة أو الجامعة، كما أن أجيال المجتمع القادمة من العاملين ذوي المعرفة سيتمكنهم الدخول مباشرة على آليات تعليمية متطورة.

- يمكن للحكومة الإلكترونية رعاية التنمية الاقتصادية، فبمقدور الحكومة مساعدة مؤسسات الأعمال على الانتقال إلى التعامل المباشر، ومساعدتهم على استخدام آليات التعامل المباشر، وهذا سيجعلها قريبة من العملاء.
- تساعد الحكومة الإلكترونية على بناء مهارات محلية مما يؤدي إلى زيادة فرص العمل.

ثانياً: تحديات الحكومة الإلكترونية:

على الرغم من المزايا التي توفرها الحكومة الإلكترونية فلا يزال استخدامها يفرض على الدول والحكومات تحديات كبيرة في مختلف المجالات ومن أبرز هذه التحديات¹⁰:

- **التحديات الأمنية:** يعد الأمن المعلوماتي من أهم التحديات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية من حيث إمكانية اختراق المنظومة المعلوماتية، وما يترتب عليه من فقدان خصوصية وسرية المعلومات وسلامتها وضمان بقائه أو عدم حذفها أو تدميرها.
- **التحديات التقنية:** هناك العديد من التحديات التقنية التي تقف في وجه الحكومة الإلكترونية منها النقص في البنية التحتية للمعلومات والاتصالات على مستوى الدولة مما يعرقل تطبيق الحكومة الإلكترونية. كذلك ارتفاع أسعار الأجهزة والبرمجيات الحديثة المستخدمة في تطبيق الشبكات وارتفاع تكلفة الاتصالات، ولا ننسى أخطار الفيروسات، التزوير والتلاعب بالمعلومات والتخريب المقصود للشبكات، بالإضافة إلى صعوبة اللحاق بالتطور المستمر لتقنية المعلومات.
- **التحديات الإدارية:** تتجلى التحديات الإدارية للحكومة الإلكترونية في غموض المفهوم فالكثير من القيادات الإدارية والعاملين وحتى المواطنين يجهلون موضوع الحكومة الإلكترونية، كذلك إمكانية بروز مقاومة للتغيير نتيجة قيام الحكومة بإعادة توزيع المهام والصلاحيات وزيادة المسؤوليات وحجم

الأعمال والخوف من عدم القدرة على مجاراة التكنولوجيا الجديدة. بالإضافة إلى هذا كله الأمية الإلكترونية لدى المواطنين بسبب عدم وجود وعي معلوماتي وحاسوبي.

6- أقسام الحكومة الإلكترونية:

يمكن تقسيم عمليات الحكومة الإلكترونية إلى أربعة أقسام رئيسية بحيث تصب معظم أعمال تلك الحكومة في أحد تلك الأقسام، وكما نعلم فإن الحكومة الإلكترونية تنطلق إلى تقديم الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت وتحقيق الكفاءة الداخلية وقبض الأموال المستحقة على الخدمات وجباية الضرائب بمختلف أنواعها وسوف يكون من السهل على الإدارة أن تتعامل مع مجموعة تلك الخدمات على أنها كيانات تنظيمية فيصبح بالإمكان تعيين مسؤولين مختلفين عن كل قناة خدمية أوقسم من الحكومة الإلكترونية¹¹:

❖ **الخدمات الإلكترونية:** وتشمل جميع الخدمات العامة التي تقدمها الحكومة لجمهورها مثال تجديد رخصة القيادة، إصدار شهادات الميلاد، التصريح عن الدخل، الاستعلام عن حالة الطقس، الخدمات القطاعية على اختلافها مثل الصحية الإلكترونية، التعليم الإلكتروني وغيرها. ونظراً لطبيعة الحكومة الإلكترونية فإنها من الممكن أن تقدم تلك الخدمات 24 ساعة في اليوم وعلى مدار السنة، وعادةً ما يتم بناء بوابة إلكترونية موحدة للدخول إلى تلك الخدمات التي يتم تنظيمها وتجميعها ضمن باقات خدمية تعكس حاجات المواطن ومؤسسات الأعمال وليس الجهة الحكومية التي تقدمها، وبالإضافة إلى الإنترنت كوسيلة لطلب تلك الخدمات فمن الممكن للحكومة أن تقدم جزءاً منها عبر قنوات أخرى كالهاتف الجوال وأكشاك المعلومات العامة أو عبر مكاتب معتمدة في حالة المواطنين الذين لا يملكون ثقافة التكنولوجيا.

❖ **الديمقراطية الإلكترونية:** ويهتم هذا الشق من الحكومة الإلكترونية بقضايا حساسة على مستوى البلاد وصورتها الديمقراطية وهويها لموضوعات مشاركة المواطن في عملية المحاسبة والمساءلة عبر تقديم المعلومات الكافية عن أداء الحكومة عبر الإنترنت ووسائل التكنولوجيا المختلفة، من جهة أخرى، ومع وجود نظام حماية عالي الكفاءة فمن الممكن للمواطنين المشاركة بالانتخابات عبر الإنترنت مما يؤدي

إلى زيادة نسبة المشاركة وسرعة إصدار النتائج بالإضافة إلى تخفيض استهلاك الموارد البشرية المطلوبة لإدارة عمليات الاقتراع والتصويت.

ومن الخدمات التي يمكن للحكومة أن تقدمها في هذا المجال نذكر: منتديات النقاش الإلكترونية الهادفة إلى توسيع دائرة المواطنين الذين يرغبون في إبداء رأيهم في السياسات الحكومية، الحملات السياسية الإلكترونية، استطلاع الشعب إلكترونياً حول قضايا خلافية قد تهم المواطن، نشر وتوثيق محاضر الجلسات الحكومية والبرلمانية عبر الإنترنت وغيرها. ولا شك أن موضوع الديمقراطية والمشاركة الإلكترونية من المواضيع الشائكة المطروحة على ساحة النقاش لأنها تعالج قضايا أساسية في صميم عملية الحكم وأي تطبيق خاطئ أو منقوص قد يعرض ثقة الجمهور بالحكومة إلى الخطر، وبما أن العملية الديمقراطية قائمة على المثلث السياسي-المؤسسي-الشعبي يصبح من الضروري لأدوات تلك الديمقراطية في حال كانت إلكترونية أو مادية أن تصل إلى كل فئات وعناصر ذلك المثلث.

❖ **التجارة الحكومية الإلكترونية:** تتضمن عمليات الحكومة الإلكترونية معاملات قد ينتج عنها نتائج مالية مثل بيع الأثاث المستعمل الحكومي في المزاد الإلكتروني أو تنفيذ المشتريات الحكومية عبر الإنترنت واستيفاء الرسوم الناتجة عن الخدمات العامة وصولاً إلى بيع تذاكر المسابح العامة والمنزهات مباشرة عبر الشبكة، ونستطيع أن نحصي عدداً لا يستهان به من المعاملات التي تدخل تكون فيها الحكومة طرفاً تجارياً إما دائماً أو مديناً مع المواطن أو مؤسسات الأعمال، ومن أجل دعم هذه العمليات ينبغي على الحكومة الإلكترونية تأمين وسائل الدفع الإلكترونية على المستوى التقني والتشريعي.

إن تقديم الخدمات العامة الإلكترونية للمواطن من دون دعمها بوسائل وأساليب التجارة الإلكترونية من وسائل الدفع ومراجعة ما بعد الخدمة سوف لن يحقق النتيجة المنشودة من كفاءة وفعالية ورفاهية. من جهة أخرى، سوف تساعد خدمات التجارة الإلكترونية الحكومية على تخفيض كلفة إدارة المشتريات بصورة كبيرة نظراً للتوفير الحاصل في وقت المدراء الذين تستغرقهم عمليات البحث في الكتالوجات ومقارنة الأسعار فترات زمنية طويلة.

وعلى صعيد آخر، يمكن للحكومة تطوير نموذجها التجاري إلى حد كبير مع محيطها باعتماد مبدأ مزود الخدمات الحكومية الإلكترونية، وتستطيع الحكومة أن تقوم ببيع الأخبار، بيانات المناخ، وصولاً إلى تأجير أماكن للإعلانات التجارية على مواقعها بحيث ترتبط بطبيعة الخدمات الحكومية ويمكن على سبيل المثال أن تقوم الحكومة ببيع إعلانات منتجات الأطفال في نفس المكان الذي تعرض فيه خدمة إصدار وثيقة ولادة، وبيع إعلانات مؤسسات القرطاسية والكتب في مكان تقديم خدمات التعليم الإلكترونية وإلى ما هنالك من أفكار أخرى.

❖ **الإدارة الإلكترونية:** وتمثل الإدارة الإلكترونية العمود الفقري للحكومة الإلكترونية، وهي تشكل العمليات الداخلية والتي لا تظهر للمواطن أو المؤسسة بشكل مباشر بل عبر نتائجها من قبيل إدارة علاقات المواطنين والمؤسسات وربط الإدارات العامة والوزارات عبر أنظمة التكامل ووصولاً إلى مكننة كامل الوظائف الأساسية للحكومة الكلاسيكية، ومن الممكن الحديث في هذا المجال عن أنظمة قواعد البيانات، أنظمة الارشفة وإدارة الوثائق، أنظمة المعلومات الجغرافية، الأنظمة المالية، أنظمة شؤون الموظفين، ومختلف الأنظمة المعلوماتية التي تهدف إلى دعم عمليات الحكومة الإدارية.

وتحتاج هذه الموجة الجديدة من الإدارة إلى صقل مهارات المسؤولين عن مشاريع الحكومة الإلكترونية وتدريبهم على مستوى المدراء والموظفين العاديين من أجل قيادة التغيير، وقد اتبعت بعض الدول منهجيات محددة للارتقاء بإدارتها من مهارات الإدارة الكلاسيكية إلى مهارات الإدارة الإلكترونية.

7- متطلبات الحكومة الإلكترونية:

إن قيام مشاريع الحكومة الإلكترونية لا بد أن يسبقه توفير جميع المتطلبات اللازمة له مثله مثل أي مشروع اقتصادي أو اجتماعي آخر، ويمكن حصر هذه المتطلبات فيما يلي:

- **متطلبات قانونية:** إن كل نشاط أومهنة أوممارسة يجب أن تخضع لمجموعة من الضوابط والأحكام التي تنظم كل جوانبها، وكذلك الحال بالنسبة لموضوع الحكومة الإلكترونية، حيث يقصد بالجوانب القانونية

للحكومة الإلكترونية توفير حزمة من القوانين والتشريعات التي تحكم المعاملات والتعاملات عن طريق الاتصال المباشر وغياب المعاملات الورقية. إن متطلبات الجوانب القانونية تنبع من ضرورة توفير إطار قانوني ينظم استخدام النماذج الإلكترونية وإعطائها القوة القانونية مقارنة بالنماذج الورقية المعتادة. كما يجب أن تتوفر التغطية القانونية لمعاملات التجارة الإلكترونية التي تعد جزءاً لا يتجزأ من الحكومة الإلكترونية بما في ذلك التوقيع الإلكتروني وثبوتية المعاملات الإلكترونية وقوانين الاحتيال الإلكترونية¹².

- **متطلبات تقنية:** وتتمثل في توفير البنية التحتية للحكومة الإلكترونية والتي تشمل تطوير وتحسين شبكة الاتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للاستخدام واستيعاب الكم الهائل من الاتصالات في آن واحد، لكي تحقق الهدف من استخدام شبكة الإنترنت، بالإضافة إلى توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات وحاسبات آلية وأجهزة ومعدات وأنظمة وقواعد البيانات والبرامج، وتوفير خدمات البريد الرقمي، وتوفير كل ذلك بالاستخدام الفردي أو المؤسسي على أوسع نطاق ممكن.

- **متطلبات بشرية:** يعتبر العنصر البشري من أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع وفي أي مؤسسة، وله أهمية كبيرة في قيام الحكومة الإلكترونية حيث يعتبر المنشأ للحكومة الإلكترونية، فهو الذي اكتشفها ثم طورها وسخرها لتحقيق أهدافها التي يصبو إليها، لذلك فإن الحكومة الإلكترونية من وإلى العنصر البشري. فهم الخبراء والمختصون العاملون في حقل المعرفة، الذين يمثلون البنية الإنسانية ورأس المال الفكري في المؤسسة، يتولون إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الحكومة الإلكترونية ومنهم: المديرون والوكلاء والمساعدون، المبرمجون، ضابط البيانات، والمشغل أو المحرر¹³.

- **متطلبات إدارية وتنظيمية:** إن مفهوم الحكومة الإلكترونية يقتضي دون شك ضرورة الانتقال من الأنماط الإدارية البيروقراطية التقليدية إلى أنظمة إدارية أقل تعقيداً وأكثر شفافية تعتمد في الأساس على مبدأ الاشتراك في المعلومات وتوفيرها ببسر وسهولة للآخرين. إن هذا التوجه يتطلب حدوث قفزات تنظيمية على مستوى الإدارات الحكومية التي ستعمل على توفير الخدمات الإلكترونية، ذلك أن الإقدام على تبني مبادرة الحكومة الإلكترونية يتطلب إعادة هيكلة الإدارات الحكومية لتطويع هيكلها الحالية بما يتلاءم مع

احتياجات الخدمة الإلكترونية، كأن نذكر على سبيل المثال دمج بعض الوحدات الإدارية، تغيير قنوات العمل المعتادة لدى بعض الوحدات الإدارية، تغيير الإجراءات والقواعد المتبعة في تنفيذ الأعمال والمهام، مع أهمية إعادة صياغة السياسات والاستراتيجيات تماشياً مع ظروف الحكومة الإلكترونية.¹⁴

- **متطلبات متعلقة بالمواطنين:** يتطلب الدخول إلى عالم الحكومة الإلكترونية أن يكون المواطن على مستوى من التأهيل والثقافة الحاسوبية التي تؤهلهم للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات والتي تتمثل في استخدام الحاسوب والانترنت لإيفاء بمتطلبات الحكومة الإلكترونية، لأن نجاح مشروع الحكومة لا يتم إلا بتوفر مستوى من التأهيل للطرفين العاملين والمتعاملين مع المشروع.

إضافة إلى كل ما ذكر سابقاً يمكن إضافة العديد من المتطلبات والتي لا بد من ذكرها لأهميتها، منها ضرورة توفر الدعم الحكومي من قبل الدولة لهذا المشروع، والذي يجب أن يتمثل بالدعم المادي والمعنوي، كما لا بد من مشاركة جميع الأطراف المستفيدة من المشروع (الموظفين، الحكومة، القطاع الخاص، والمواطنين) في عملية التخطيط والتنفيذ للمشروع من أجل نجاح هذه العملية، كما لا بد من الإشارة إلى أن عدم توفر هذه المتطلبات من شأنه أن يحول دون تنفيذ المشروع أو يمكن أن تعيق نجاح عملية التنفيذ.¹⁵

8- خدمات الحكومة الإلكترونية:

يمكن أن نجل خدمات الحكومة الإلكترونية في النقاط الآتية¹⁶:

❖ **الخدمات الإلكترونية من منظمات الأعمال إلى الحكومة:** في هذه الحالة تقوم منظمات الأعمال ببيع المنتجات أو تقديم الخدمات إلى المنظمات الحكومية، إذ تحقق تلك المبادرات أفضل الممارسات في الاستفادة من التقنيات الحديثة في تخفيض التكلفة وتحسين جودة إدارة المنظمات. كما تساهم في تحقيق تدفق العمل وإلغاء التأخيرات الحاصلة في معالجة البيانات وتشمل هذه الخدمات: الرواتب، تقديم الشكاوي ورعاية العملاء والانتخابات وغيرها.

❖ **خدمات الحكومة الإلكترونية إلى المواطن:** إن من أهم مبررات ظهور نظام الحكومة الإلكترونية هو تطوير علاقات الحكومة مع المواطنين وتحسين خدماتها العامة المقدمة لهم ونقل هذه الخدمات إلى شبكة الأنترنت وأنماط التكنولوجيا الرقمية الأخرى. وتضم هذه العلاقة أنشطة متنوعة ومهمة ذات الصلة بالدور الحيوي للحكومة في حياة المواطنين كالتسجيل المدني والخدمات الصحية والتعليم والخدمات الاجتماعية... وغيرها.

وبصفة عامة هذه الخدمات الأساسية وغيرها وما يرتبط بها من معلومات ومعاملات يومية مستمرة مع فئات المجتمع المختلفة، يتم نقلها من خلال الحكومة الإلكترونية إلى خدمات إلكترونية فورية يتم توصيلها عبر شبكات الأنترنت الحكومية وشبكة الأنترنت التي يرتبط بها المواطن ومن ثم يمكن الحصول على هذه الخدمات بسهولة ومرونة.

❖ **الخدمات الإلكترونية بين الدوائر الحكومية:** يوجد حجم كبير من البيانات والمعلومات والوثائق والأموال التي تنتقل عبر مؤسسات وهيئات ووكالات الحكومة في كل يوم، ولذلك تتجه التطبيقات الحديثة إلى تقليص استخدام الأوراق والوثائق الرسمية لتقليص الروتين الإداري وتخفيض تكلفة تنفيذ المعاملة الواحدة وتسريع وقت الانجاز، ومن ثم زيادة كفاءة أداء الإدارات العامة في إطار من الأمانة والسرية.

فضلا عن ذلك تقوم الحكومة الإلكترونية بتوظيف البنية الشبكية للحكومة الإلكترونية لتنفيذ معاملات تتطلب عبور مستويات إدارية مختلفة في وزارات مختلفة مما ينعكس على جودة العمل الوظيفي وتحسين الإنتاجية الإدارية.

❖ **خدمات الحكومة الإلكترونية إلى منظمات الأعمال:** تتفاعل الحكومة مع قطاع الأعمال من خلال أدوارها المختلفة، فالحكومة تلعب دور المخطط، المنظم، المبادر المشرع، الحامي والمحفز لمبادرات أفراد المجتمع على صعيد التجارة والأعمال والأنشطة الاجتماعية والثقافية المختلفة بما يساعد شركات القطاع الخاص على تحقيق أفضل مستويات النجاح والمنافسة في الأسواق المحلية والعالمية، وتساهم

مبادرات خدمات الحكومة الإلكترونية في تقليل العبء على الأعمال عن طريق تبني العمليات التي تقلل بشكل كبير من جمع البيانات غير الضرورية.

إذ يمكن للحكومة أن تصدر قراراتها وتقدمها إلى المنظمات عن طريق نشرها على مواقع الأنترنت وتستطيع المنظمات الرد عليها من خلال الشبكة أيضاً، ولقد دأبت الدول المتقدمة في عرض الإجراءات واللوائح والرسوم ونماذج المعاملات على الأنترنت بحيث تستطيع المنظمات الاطلاع عليها بطريقة إلكترونية وإجراء المعاملات إلكترونياً من غير الحاجة إلى مكتب وسيط.

9- الاستراتيجيات المشكلة للحكومة الإلكترونية:

يمكن تحديد سبع استراتيجيات أساسية ترشد وتوجه الأداء في جهود إقامة الحكومة الإلكترونية بطريقة مقبولة. وتتمثل هذه الاستراتيجيات في الآتي¹⁷:

- **سد الفجوة بين المهارات المطلوبة والمتاحة:** تحتاج الحكومة الإلكترونية إلى مهارات إدارية وتواصلية وتكنولوجية وتنظيمية وتسويقية واقتصادية... الخ. كما أن المهارات المحتاج إليها متجددة ومتغيرة على الدوام. ولهذا العامل الاستراتيجي يجب التأكد على تنمية الموارد البشرية المحتاج إليها من الكفاءات المتاحة بالفعل وتأهيل قوي عاملة جديدة وتنمية المتوافر منها للقيام بمشروعات الحكومة الإلكترونية المتباينة والمتعددة.
- **سد الفجوة الشاسعة بين التوقعات وإدراك المواطنين:** استراتيجية سد الفجوة الشاسعة بين توقعات الحكومة وإدراك المواطن العادي لخدمات الحكومة الإلكترونية، تحدد برامج التوعية نحو تسويق المعلومات والخدمات المتاحة بالفعل والشفافية المطلوبة في مشاركة الجمهور من المواطنين والأعمال في إدراك نقاط القوة والقصور والفرص الناجمة من الحكومة الإلكترونية والمخاطر التي تمثلها.
- **الوصول للمواطنين:** استراتيجية الوصول للمواطنين المحتاجين للمعلومات والخدمات الحكومية بغض النظر عن قدراتهم في الوصول لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تحتاج إلى إمكانية إمداد هذه

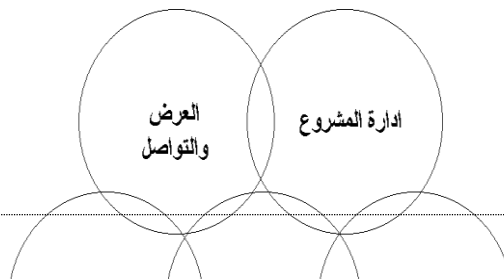
الخدمات وإتاحتها عبر مراكز خدمة المجتمع مثل مكاتب البريد ودور الشباب ونوادي تكنولوجيا المعلومات وغيرها.

- **التحول في الخدمات:** تتمثل هذه الاستراتيجية في التحول من الخدمات الموجهة بالبرامج الفردية لخدمة متكاملة تقدمها الحكومة الإلكترونية الوقت الحقيقية، حيث أن رؤية الحكومة الإلكترونية تعتبر رؤية متكاملة للإتاحة المعلومات والخدمات الحكومية التي تقدم في الوقت الحقيقي المناسب. ويستدعي ذلك إحداث تغييرات جوهرية وتحولية في الأنشطة والعمليات التي لا يراها المستخدمون، حيث أنها تعتبر غير مرئية وتتم في الدوائر الحكومية المقدمة لمعلوماتها وخدماتها. وتشتمل هذه الأنشطة والعمليات على كثير من الإجراءات وتدفق العمل المرتبط بالأساليب الإدارية المختلفة والمتنوعة.
- **التحول للديناميكية والتفاعل في الأداء:** استراتيجية التحول من الويب الساكن إلى الويب الديناميكي النشط ترتبط بتفاعل المستخدمين مع الموقع المحدد للحكومة الإلكترونية بطريقة نشطة وإيجابية بحيث تتم التفاعلات وملاً النماذج وتسديد الرسوم وغير ذلك بطريقة افتراضية على الويب حتى الحصول على المعلومات أو الخدمات المطلوبة.
- **إتاحة الخدمات من خلال بوابات مكرسة لذلك:** استراتيجية توفير الخدمات من خلال بوابات الحكومة الإلكترونية وإيجاد حلول للمشكلات والأمور الخاصة بالخصوصية ومشاركة البيانات من خلال تكنولوجيا البوابة Portal حيث يتطلب ذلك تكامل عمليات وإجراءات أعمال جديدة ووسائل لحماية الخصوصية والسرية وضمان أعلى مستويات الأمن والجودة بالإضافة إلى حماية الملكية وتوفير الخدمة الحكومية بسهولة وكفاءة وفعالية.
- **وضع خريطة واضحة:** استراتيجية صياغة خريطة واضحة المعالم توضح الوضع الحالي والوضع المستهدف الوصول إليه في المستقبل، تشرك المستخدمين الحاليين والمتوقعين بأبعاد ومراحل وبرامج الحكومة الإلكترونية.
- **الدعم والمساندة المطلوبة:** استراتيجية دعم ومساندة جهود ومتطلبات الحكومة الإلكترونية من خلال توفير أدلة إرشادية ونماذج أعمال مبتكرة ومعلومات مفصلة وبرامج توعية وتدريب مختلفة.

10- المهارات الأساسية لإنجاح الحكومة الإلكترونية:

يحتاج أي مشروع للحكومة الإلكترونية الى عدة مهارات حتى يكتب له النجاح، ويجب ملاحظة انه لا يمكن فصل هذه المهارات عن بعضها البعض من الناحية الواقعية وهذه المهارات هي¹⁸:

- المهارات التحليلية: وتتعلق هذه المهارات بتحليل الاسلوب الاجرائي المتبع في اداء العمل وانسياب معلومات والاطلاع على الطرق الاخرى التي يستعملها اناس آخرون او مؤسسات اخرى للتعامل مع ذات المسائل مثل تتبع الحركة المالية في نظام الادارة المالية وكيفية تجميع البيانات وتحديد مواطن القوة والضعف.
- مهارات ادارة المعلومات: تعد المعلومات مصدرا نفيسا للغاية لأية مؤسسه ويجب تحديد المحتوى المعلوماتي وجودة وهيئة تمثيل تلك المعلومات وتخزينها وبثها واستخدامها والمحافظة عليها.
- المهارات الفنية: هناك العديد من المهارات الفنية المطلوب توفرها لأي حكومة إلكترونية للتفاعل مع العديد من الامور المتعلقة بها مثل:
 - إدارة قواعد البيانات والبرامج والبيانات التي تحويها
 - تصميم وبناء انظمه متوافقة مع البنية التحتية المتوفرة بالمؤسسات
 - تحويل البيانات من نظام الى آخر او من صيغة الى اخرى لتمكين استخدامها بطرق جديده
 - تصميم وإدارة شبكات الحواسيب
- مهارات العرض والتواصل مع الآخرين: من الضروري وخلال مراحل المشروع المختلفة تعميم كل من اهداف المشروع والإجراءات والنتائج إلى الأطراف الأخرى ذات العلاقة، وهناك حاجه دائمه لمقابلة القيادات التنفيذية والتشريعية للحصول على دعم مادي ومعنوي مستمر.
- مهارات إدارة المشروع: تتضمن مهارات إدارة المشروع القدرة على التخطيط والتنظيم وتحديد الموارد الضرورية ومتابعة العمل وقياس النتائج وحل المشكلات، لذا فإن هذه المهارات تتطلب التعامل مع معطيات الزمن والتكلفة والجودة.



شكل يمثل: المهارات الأساسية للمشروع

11- مراحل التحول الحكومة الإلكترونية:

يمر تحول الحكومة التقليدية إلى حكومة إلكترونية بمراحل متعاقبة بحيث ترتقي الحكومة شيئاً فشيئاً حتى تنتقل إلى الحكومة الإلكترونية التي تعتبر تطويراً للحكومة التقليدية، ويمكن أن نحصر مراحل التحول إلى الحكومة الإلكترونية فيما يلي¹⁹:

- ❖ **المرحلة الأولى:** يقتصر دور المؤسسة الحكومية على حفظ البيانات وتحديثها وعرضها بوسيلة ملائمة على المواطن أو الأطراف التي تطلبها، ويتوقف دور الحكومة عند هذا الحد فهي تعجز عن تقديم أية خدمات تتجاوز عرض المعلومات. فلا توجد خدمات تفاعلية تتضمن استقبال بيانات من المستخدم وتشغيلها وإخراج نتيجة جديدة، بل تكتفي المؤسسة الحكومية بعرض ما لديها من بيانات وهي في هذه المرحلة تقدم للمواطنين خدمات من قبيل الاستعلام عبر الانترنت عن فواتير الهاتف أو مخالفات السيارات.
- ❖ **المرحلة الثانية:** تنتقل الحكومة في هذه المرحلة إلى تقديم خدمات وتعاملات بسيطة للمستخدم، بحيث يكون التفاعل هنا في اتجاه واحد فقط، بحيث تضمن الخدمات استقبال بيانات خاصة من المستخدم واعتمادها وتسجيلها لدى أرشيف المؤسسة الحكومية، أي أن المستخدم يقوم بتطوير بياناته بذاته، وهوبذلك يقوم أويحل محل الموظف الحكومي، وتقدم الحكومة في هذه المرحلة للمواطنين خدمات من قبل استلام التراخيص والدفع عن طريق الانترنت بواسطة بطاقات الائتمان.

❖ **المرحلة الثالثة:** ترتقي الحكومة خطوة أخرى حيث تتخذ الخدمات والتعاملات التفاعلية بين المؤسسة الحكومية والمستخدم شكلاً ثنائياً في الاتصال. فيتم السماح للمستخدم بإدخال بيانات محددة، ثم تقوم المؤسسة العامة بتشغيل هذه البيانات إلكترونياً بحيث تعطي المستخدم نتيجة جديدة. وفي هذه المرحلة يتم اتصال من المواطن يتبعه رد من الحكومة عبر الموقع الإلكتروني، وتقدم الحكومة في هذه المرحلة خدمات عبر الانترنت من قبيل خدمات تجديد التراخيص، واستخراج شهادات رسمية، وتكمن درجة الصعوبة في هذه المرحلة في عملية التعرف على المستخدم وتأكيد شخصيته ومكافحة عمليات التزوير وأمن المعلومات.

❖ **المرحلة الرابعة:** تواجد الرابط الشبكي بين المؤسسات الحكومية المختلفة، بحيث يتمكن المستخدم من الحصول على الخدمات العامة من مختلف الجهات الحكومية بشكل تفاعلي ومن موقع إلكتروني واحد. وهنا تتميز الحكومة الإلكترونية بإمكانية تقديم خدمات حكومية متصلة طبقاً لاحتياجات المستخدم عبر منفذ إلكتروني واحد بحيث يستطيع المستخدم من خلاله أن يستخرج مثلاً شهادة ميلاده، بالإضافة إلى تجديد رخصة سيارته والاستعلام عن سداد التزاماته الأخرى، دون أن يضطر إلى مفارقة الموقع الإلكتروني ليدخل إلى موقع جديد.

❖ **المرحلة الخامسة:** تقوم المؤسسات الحكومية هنا بالاتصال بالمواطنين عبر وسائل الاتصال التي تلائمهم، دون أن تنتظر منهم أن يبادروا هم بالاتصال، فتقوم مثلاً بإرسال رسالة للمواطنين عبر الهاتف الخليوي لتذكيره بميعاد تجديد رخصة القيادة أو دفع فاتورة الهاتف، حتى يدخل بعض البيانات التي تمكنه من الحصول على الخدمة العامة في الوقت المناسب، فيحصل على الرخصة أو يسدد فاتورة الهاتف من جهاز الهاتف الجوال، وفي هذه المرحلة تكون الحكومة الإلكترونية ربطت نفسها بالمواطنين في منظومة إلكترونية واحدة ومتكاملة، بحيث يتلشى دور الموظفين الوسطاء تماماً، ويصبح الأداء رقمي بنسبة مائة في المائة.

12-1- تعريف بمشروع الجرائر الإلكترونية 2013:

يندرج مشروع الجرائر الإلكترونية 2013 ضمن المبادرات، والمشاريع التنموية التي تتبناها الحكومة الجزائرية لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، ليندرج في إطار بروز مجتمع العلم والمعرفة الجزائري، والذي يرمي إلى إحلال نظام إلكتروني متطور شامل، وتعميم استعمال التكنولوجيات الحديثة من خلال ترقية نظام المعلوماتية في قطاعات الاتصالات، والبنوك، والإدارة 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 تفاعلية ما بين الحكومة والمجتمع المدني.²⁰

12-2- محاور الجرائر الإلكترونية 2013:

وتتمحور خطة العمل هذه حول ثلاثة عشر محورا رئيسيا، حيث تم إعداد قائمة جرد للوضع بالنسبة لكل محور مع تحديد الأهداف الرئيسية والأهداف الخاصة المزمع تحقيقها على مدى السنوات الخمس من 2008 إلى 2013، من بين هذه المحاور²¹:

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

12-3- أهداف مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر:

- إن الهدف الأساسي من مشروع الجزائر الإلكترونية وبالأخص مشروع الحكومة الإلكترونية هو²²:
- 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 كبحاً لتنمية البلاد.
 - تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات حياة مجتمعنا والمساهمة كذلك في تجسيد على أرض الواقع مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة كذلك تحقيق 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 غالباً تزوير وتقليد وثائق الهوية والسفر كوسيلة لانتشارها.

12-4 برنامج عمل تنفيذ مشروع الجزائر الحكومة الإلكترونية 2013:

- يتأتى برنامج الحكومة الإلكترونية ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تتبناها حكومة الجزائر لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، ويتمثل برنامج عمل تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية في²³:

- **برنامج تطوير التشريعات:** والذي يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الإلكترونية وتطوير التشريعات.
- **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 الإلكترونية.
- **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 الإلكترونية، وإعداد خطة مناسبة لتدريب فرق العمل التي يتم تكوينها من جميع الجهات الحكومية التي تشارك في مشروع الحكومة الإلكترونية بهدف القدرة على إدارته كل حسب اختصاصه.
- **برنامج الاعلام والتوعية:** يتم من خلال البرنامج إعداد خطة تعريف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي وكيفية الاستفادة من مشروع الحكومة الإلكترونية.

خاتمة:

إن الحكومة الإلكترونية في نمطها الحالي لم تصل بعد إلى صيغة المنظومة الكاملة وهي مازالت تقتصر إلى التطوير الكبير في كثير من جوانبها، كونها ليست فقط تحويل نظام الخدمة والعمل إلى نظام إلكتروني، بل هي منظومة معقدة ومتشابكة وتحتاج لدراسات معمقة وواعية لكافة عناصرها قبل التحول الكامل لأتمتة جميع الخدمات. بالإضافة إلى ذلك، فإن تطوير هذه المنظومة يمكن أن ينشأ عنه بعض السلبيات التي يجب التعامل معها بحذر شديد، حيث أن التحول من حكومة تقليدية إلى حكومة إلكترونية مع غزومعلوماتي جديد يمثل تحدٍ كبير أمام الحكومة القائمة، ولذا فإننا نقدم التوصيات التالية:

- ضرورة وضع استراتيجيات واضحة ومرسومة المعالم من طرف الحكومات المقبلة على انشاء مشاريع الحكومة الإلكترونية.
- الحرص على التدريب والتطوير المستمر للمورد البشري المشرف على المشروع.
- محاولة مواكبة التكنولوجيات الحديثة والتحول معها خطوة بخطوة.
- لبدى من التوعية المستمرة للمواطنين بأهمية مثل هذه المشاريع، وكذلك تكوينه في مجال الإعلام الآلي حتى يكون بمقداره التعامل مع مخرجات الحكومة الإلكترونية.

الهوامش:

- ¹ - افتراضي مفهوم الحكومة الإلكترونية *E- Government*. منتديات المساهم الاقتصادية. [15-03-2013]. متاح على الخط المباشر: [/http://musahim.maktoob.com/f68/t368876](http://musahim.maktoob.com/f68/t368876) [10:00].
- ² - الهادي، محمد محمد. الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري. - cybrarians journal. ع 11 (ديسمبر 2006). [02-03-2013]. متاح على الخط المباشر: http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=425:2009-05-20-09-47-41&Itemid=54 [14:00]. متاح على الخط المباشر: 9-08-02-08-45-08&catid=128:2009-05-20-09-47-41&Itemid=54
- ³ - بن عيشاوي، أحمد. أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الاعمال. مجلة الباحث. ع7. جامعة ورقلة، 2009-2010. ص288-289.
- ⁴ - حجازي، عبد الفتاح بيومي. النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية. الاسكندرية: شركة جلال للطباعة، 2003. ص 45.
- ⁵ - مفهوم الحكومة الإلكترونية. المنتدى العربي للموارد البشرية. [15-03-2013]. متاح على الخط المباشر: <http://www.hrdiscussion.com/hr15640.html> [10:00]. متاح على
- ⁶ - عدوان، إياد خالد. مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية: دراسة حالة قطاع غزة. ماجستير: إدارة أعمال: كلية التجارة، الجامعة الإسلامية- غزة، 2007. ص 27.
- ⁷ - بن درويش، علي محمد عبدالعزيز. تطبيقات الحكومة الإلكترونية: دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي. رسالة ماجستير: العلوم الإدارية: جامعة نايف للعلوم الأمنية: الرياض، 2005. ص 9-10.

- 8 - الرفاعي، سحر قدوري. الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها. مجلة اقتصاديات شمال افريقيا. ع 7. بغداد: جامعة المستنصرية، 2009. ص 310-311.
- 9 - معهد البحوث والاستشارات. الحكومة الإلكترونية. جدة: جامعة الملك عبد العزيز: معهد البحوث والدراسات، 2005. ص 8.
- 10 - واعر، وسيلة. دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية: حالة وزارة الداخلية و الجماعات المحلية - الجزائر-. الملتقى الدولي حول: إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة. متاح على الخط المباشر:
<http://www.labograndmaghreb.com/s%E9minaire%20sur%20la%20gestion%20de%20la%20Qualit%E9%20totale/communications/waer%20wassila.pdf>
- 11 - مركز دراسات الحكومة الإلكترونية- لبنان. أقسام الحكومة الإلكترونية. [14-03-2013]. [14:00].
متاح على الخط المباشر: <http://www.egovconcepts.com/channels/basics/63-2009-05-26-06-32-13.html>
- 12 - الشعبي، أحمد بن عبد الله. معوقات ومقومات نجاح برامج الحكومة الإلكترونية في العالم العربي: دراسة خاصة عن المملكة العربية السعودية. المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل (العلوم الإنسانية والإدارية). م9، ع1. 2008. ص 258.
- 13 - موسي، عبد الناصر، محمد قريشي. مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي: دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة - بسكرة - الجزائر. مجلة الباحث. ع9. جامعة ورقلة، 2011. ص 91.
- 14 - الشعبي، أحمد بن عبد الله. المرجع السابق. ص 286.
- 15 - السامرائي، سلوى أمين، ماركو ابراهيم نينو. العلاقة بين توفر مستلزمات تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية ونجاح عملية تنفيذه: دراسة تطبيقية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في عمان بالمملكة الأردنية الهاشمية. مجلة دراسات المعلومات. ع8. 2010. متاح على الخط المباشر:
http://informationstudies.net/issue_list.php?action=getbody&titleid=87
- 16 - واعر، وسيلة. المرجع السابق.
- 17 - الهادي، محمد محمد. المرجع السابق.

-
- 18 - الرتيمي، محمد أبو القاسم، محمد رحومه الحسناوي. التخطيط الاستراتيجي للحكومة الإلكترونية. [15-03-2013]. [11:00]. متاح على الخط المباشر:
http://www.arteimi.info/site/publication/strategic%20planning%20for%20E_government.doc
- 19 - بن درويش، علي محمد عبدالعزيز. المرجع السابق. ص 36-37.
- 20 - مقناني، صبرينة. مشروع الحكومة الإلكترونية بالجزائر: خطوة نحو إرساء مجتمع المعرفة. المؤتمر 23 للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) حول: الحكومة والمجتمع والتكامل في بناء المجتمعات المعرفية العربية. الدوحة (قطر) 18-20 نوفمبر 2012.
- 21 - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية: اللجنة الإلكترونية. الجزائر الإلكترونية. ديسمبر 2008. ص 23.
- 22 - بلعربي، عبد القادر، لعرج مجاهد نسيمة، مغبر فاطمة الزهراء. تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر. متاح على الخط المباشر: <http://iefpedia.com/arab/wp-content/uploads/2012/06/-A1.pdf>
- 23 - المرجع نفسه.