جـــامعـــة قـــاصـــــدي مربـــــاح ورقلـــــة
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم علوم السياسية

مذكرة ماستر أكاديمي في :
ميدان :العلوم سياسية
شعبـــة: العـــــلوم الســـــياسية
تخصص: تنظيمات سياسية وإدارية

قدمت من طرف : أمـــــينـــــة بـــــن حـــــامـــــد

الموضوع :

الحكومة الالكترونية

- تجربة الجزائر للتحول نحو حكومة الكترونية -

تمت المناقشة العلمية :
يوم: 2013/06/18
أمام لجنة المناقشة المكونة من :
*د. قاسم ميلود – أستاذ محاضر (أ) – رئيســـــا
*د. بوحنية قوي – أستاذ محاضر (أ) – مشرفا ومقررا
* أ. سمـــير بـــارة – أســـتاذ مساعد (أ) – عضـــوا

السنـــــــة الجامعية2013/2012

شكر وعرفان

أتقدم بالشكر والعرفان :

إلى فخرنا وسندي في هذا الإنجاز أستاذي المشرف" **قوي بوحنية** "

إلى كل من علمني حرفا ، أساتذتي الأعزاء

إلى كل من قدم لي عونا ، وأخص بالذكر مدير بنك سوسيتي جنرال الجزائر بورقلة **" الحسين بلخير"**

فهرس المحتويات

المحتويات	الصفحة
إهداء	
شكر وعرفان	
فهرس المحتويات	
قائمة الأشكال والجداول	
مقدمة	أ
الإطـــــــــــــــــار النظـــــــــــــــري	
الفصل الأول :ماهية الحكومة الالكترونية	
تمهيد الفصل الأول	08
المبحث الأول :مفهوم الحكومة الالكترونية	09
المطلب الأول :تعريف الحكومة الالكترونية	12
المطلب الثاني :نشأة الحكومة الالكترونية	13
المطلب الثالث :الفرق بين الحكومة الالكترونية والحكومة التقليدية	14
المبحث الثاني:أهمية وأهداف الحكومة الالكترونية	16
المطلب الأول :أهمية الحكومة الالكترونية	16
المطلب الثاني :أهداف الحكومة الالكترونية	17
المبحث الثالث :إستراتيجية تطبيق الحكومة الالكترونية	19
المطلب الأول :مراحل التحول نحو حكومة الكترونية	19
المطلب الثاني :متطلبات التحول نحو حكومة الكترونية	21
المطلب الثالث مجالات تطبيق الحكومة الالكترونية	22
خلاصة الفصل الأول	25
الإطـــــــــــــــــار التطـــــبيقـــــــــــــي	
الفصل الأول : تجربة الجزائر نحو حكومة الكترونية	

تمهيد الفصل الثاني	28
المبحث الأول : لمحة عن مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر	29
المبحث الثاني : متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر	31
المبحث الثالث: مشاريع و مخططات الجزائر لإرساء حكومة الكترونية	33
المبحث الرابع: معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر	36
المبحث الخامس: مستقبل الحكومة الالكترونية بالجزائر	38
المبحث السادس : تفسير ونتائج اختبار فرضيات الدراسة	39
خلاصة الفصل الثاني	42
الخاتمة	44
ملخص الدراسة	45
قائمة المراجع	46

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	الفرق بين الحكومة الالكترونية والحكومة التقليدية	14

قائمة الجداول :

قائمة الأشكال:

الرقم	الشكل	الصفحة
01	مجالات تعامل الحكومة الالكترونية	23

مقدمة

مقـــــــــدمـــــــــــة

لقد أثرت التقنيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات،على جل ميادين الحياة ودفعت إلى إحداث تغيرات هائلة ومؤثرة على مستوى الحكومة التقليدية حملتها على التحول إلى النمط الالكتروني ،وبرز ما يعرف بالحكومة الالكترونية .

وما يقصد به بمصطلح الحكومة الالكترونية هو تيسير تقديم الجهات الإدارية لخدماتها اعتمادا على ما توفره تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من وسائل ويطلق أحيانا على هذا المصطلح اسم "حكومة عصر المعلومات " أو "الإدارة العامة بغير الأوراق" أو "الإدارة العامة الالكترونية"

ومفهوم الحكومة الإلكترونية مازال جديدا من حيث الطرح والتصور ، وحداثة تطبيقه على الحكومات الحالية فقد اكتسب هذا المفهوم أهمية خاصة نتيجة للتوجه العملي لغالبية الدول نحو أفاق العمل الإلكتروني، حيث جاء هذا المفهوم كوسيلة مثلى للحكومات تمكنها من رعاية مصالح مواطنيها من أفراد ومؤسسات إلكترونيا باستخدام التكنولوجيا المتطورة.

ونظرا لأن الجزائر كدولة تحاول الوصول إلى حكومة الكترونية وتحقيقها على نحو أفضل نجدها تسعى إلى تقديم الخدمات على نحو يكرس التكنولوجيا المعاصرة الالكترونية وقد استطاعت اقامة العديد من المشاريع التي تقربها من هذا النهج

1. **أهمية الدراسة**:تتناول هاته الدراسة مساهمة الحكومة الالكترونية في تطوير تقديم الخدمات للمواطن لما لهذا الموضوع من أهمية بالغة نلمسها في التالي :

– الحكومة الالكترونية موضوع حديث الظهور وارتبط بأداء الدول من خلال إداراتها وقدم لها مجموعة من الأسس لتحقيق أكبر قدر من العصرنة .

-نقص التداول بهذا المفهوم وغموضه لدى الإدارات والعامة أيضا ،وهذا راجع لقلة المنتوج العلمي في هذا المجال .

2. أهداف الدراسة : يمكننا حصر أهداف دراستنا في التالي :

إعطاء صورة ابسط لمفهوم الحكومة الالكترونية وإزالة اللبس فيه وربطه بصورة دقيقة بتقديم الخدمات وتوضيح الفرق بين الأداء التقليدي والالكتروني للمؤسسة محل الدراسة .

التعرف على المشاريع والاسهامات التي تقدمها الجزائر كدولة تحاول الوصول إلى حكومة الكترونية

3. أسباب اختيار الموضوع:

1-أسباب ذاتية :تتمثل في الرغبة في تقديم الجديد لهذا الموضوع المعقد نسبيا والإحاطة بمسلماته وعناصره لفهمه أكثر وتقديم نقطة بداية أخرى للدراسات المقبلة ،وتبيان الرأي الذي يمنح للحكومة الالكترونية القدرة على تغيير نمط الإدارة والحكم في الدولة وضرورة الأخذ به.

2-أسباب موضوعية :وتتمثل في تقديم وإبراز أهمية هذا الموضوع وتقديم انطلاقة جديدة للدراسات في هذا المجال وإضافة منتوج علمي لصالح المجال الأكاديمي، بالاضافة إلى محاولة التعرف على تجربة الجزائر في هذا المجال.

4.الدراسات السابقة :

نظرا لجدة هذا الموضوع نجد نقص فيما يخص الدراسات السابقة. ولقد قمنا باحتواء بعض الأدبيات نوجزها في التالي:

- مذكرة ماجستير لعشور عبد الكريم بعنوان"**دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر** " جامعة منتوري قسنطينة ،2009-2010،حيث قدم فيها النموذج الأمريكي للحكومة الالكترونية وفسر محاولات الجزائر ومساعيها للوصول إلى إدارة إلكترونية.

- دراسة ريتشارد هيكس بعنوان **الحكومة الالكترونية من البيروقراطية إلى الالكتروقراطية** في سلسلة خلاصات كتب المدير ورجل الأعمال ،القاهرة : أكتوبر 2013،العدد 19 ومن نتائج هذه الدراسة : التوصل إلى أن الحكومة الالكترونية تعد من بين المواضيع الجديدة والمعقدة التطبيقي إذ يمكن تطبيقه عبر عدة مراحل وذلك من أجل الإلمام بجميع الأهداف المرجوة منها .

-دراسة لعبد الله بن محمد السبيل بعنوان **التطوير الإداري والحكومة الالكترونية** ،المملكة العربية المتحدة ومن نتائج الدراسة :التأكيد على العمل على تطبيق الحكومة الالكترونية بهدف رفع مستوى الأداء الاداري وأن التنظيم الإداري يتأثر بالعديد من العوامل أهمها التقنيات الحديثة التي تعد من أساسيات الحكومة الالكترونية.

أما عن الجديد الذي تقدمه دراستنا على غرار تداخلها في الجانب النظري مع الدراسات السابقة فهي تمنح عنصر جديد هو الوصول إلى المساعي التي تكرسها الجزائر من أجل الوصول إلى حكومة الكترونية .

5.إشكالية الدراسة:

باعتبار أن الحكومة الالكترونية لها وقعها في تغيير الحكومة التقليدية و بالتالي على نمط العلاقة بينها وبين تقديم الخدمة والتي انتقلت من شكل تقليدي إلى شكل معاصر ورشيد وإلكتروني، يمكننا طرح الإشكال التالي :

-إلى أي مدى يمكن تطبيق إجراءات الحكومة الالكترونية في الجزائر من خلال تجربة الجزائر الالكترونية؟

ويتفرع عن هاته الإشكالية مجموعة من **الأسئلة الفرعية** :

ما المقصود الحكومة الالكترونية ؟

ما هو مسار الجزائر في التحول نحو حكومة الكترونية ؟

6. فرضيات الدراسة : ولاعطاء صورة أولية للقارئ قدمنا مجموعة فروض هي:

الفرضية العامة :

تساهم إجراءات الحكومة الالكترونية أداة فعالة في توجه الجزائر نحو حكومة الكترونية.

الفرضيات الجزئية:

1-تعتبر الحكومة الالكترونية أسلوب حديث ومعقد لإدارة الدول .

2-توجد عدة عراقيل تواجه تطبيق إجراءات الحكومة الالكترونية في الجزائر.

7. تقنيات الدراسة :

1 المناهج:تفرض على الباحث نوعية دراسته استخدام بعض المناهج المحددة لذلك نجد دراستنا تحتم علينا استخدام :

-المنهج الوصفي التحليلي: وذلك لوصف الحكومة الالكترونية بجميع مفاهيمها ومميزاتها وتحليل البيئة الالكترونية للجزائر.

-منهج دراسة حالة : واستخدمناه بغرض تجسيد الجانب النظري في الجانب التطبيقي وذلك باختيار حالة دولة الجزائر .

2 حدود الدراسة :

لكل دراسة حدود تضبطها وتحددها بشكل يجعلها واضحة المعالم

- الحدود العلمية للدراسة :تعبر الحدود العلمية عن إشكالية الدراسة التي نحن بصدد دراستها هي عبارة عن متغير وحيد وهو الحكومة الالكترونية و خصصنا الجانب التطبيقي لدراسة حالة الجزائر.
- الحدود المكانية : لقد تمت الدراسة في دولة الجزائر .
- الحدود الزمنية:قمنا بدراستنا هذه خلال الفترة الممتدة من03فيفري إلى 30تخللتها فترة تربص ميداني من 05 إلى10 ماي2013.

8.الكلمات المفتاحية :

✓ الحكومة :الهيئة الحاكمة بالدولة أو جميع السلطات العامة في الدولة.

- ✓ الحكومة الالكترونية : هي تلك الأدوات التقنية الجديدة بما فيذلك من انترنت ،الفاكس والفاكسميل والهواتف النقالة ... التي تستخدمها الحكومات من أجل تحسين وتسهيل صور التواصل مع الشعب والقضاء على الطرق التقليدية المرهقة والتي تهدر الكثير من الجهد والوقت في أداء الخدمة .
- ✓ الحكومة التقليدية :هي تلك الحكومات التي تعتمد في أدائها لخدماتها على الطرق القديمة مثل التعاملات الورقية.

9.خطة البحث:

من أجل الإلمام بكل حيثيات الدراسة باسترسال اعتمدنا على خطة تتكون من فصلين فصل نظري وفصل تطبيقي. فالجانب النظري يحوي الفصل الأول للدراسة بعنوان ماهية الحكومة الالكترونية وتشمل على ستة مباحث الأول عن مفهوم الحكومة بما في ذلك الثلاث مطالب :وهي التعريف ،النشأة و الفرق بين الحكومتين الالكترونية والتقليدية والمبحث الثاني يضم مطلبين : الأهمية والأهداف و المبحث الثالث يشمل ثلاث مطالب وهي المراحل ، المتطلبات ومجالات تطبيق الحكومة الالكترونية كمطلب ثالث.

وفي الجانب التطبيقي للدراسة الذي تم عنونته بتجربة الجزائر للتحول نحو حكومة الكترونية ويحتوي على ستة مباحث على التوالي : المبحث الأول : لمحة عن مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر ثم المبحث الثاني:متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر المبحث الثالث: مشاريع و مخططات الجزائر لإرساء حكومة الكترونية المبحث الرابع: معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر والمبحث الخامس : مستقبل الحكومة الالكترونية بالجزائر المبحث السادس : تفسير ونتائج فرضيات الدراسة وفي الأخير الخاتمة.

الإطار النظري

الفصل الأول :

ماهية الحكومةالالكترونية

تمهيد :

يعتبر مصطلح الحكومة الالكترونية موضوع جديد تثار حوله مجموعة من النقاشات ، حيث استطاع العديد من الباحثين التوصل إلى دراسات من شأنها أن تضيف الجديد للبحث العلمي و بالتالي لدراستنا المتواضعة هذه ، فلقد قمنا من خلال هذا الفصل بتحديد أهم مفاهيم وأهداف هذا الأخير بالإضافة إلى مراحل ومجالات تطبيقه، واستطعنا تفصيل هاته المعلومات من خلال **الخطة** التالية :

الفصل الأول : ماهية الحكومة الالكترونية

المبحث الأول :مفهوم الحكومة الالكترونية

المبحث الثاني :أهمية وأهداف الحكومة الالكترونية

المبحث الثالث:استراتيجية تطبيق الحكومة الالكترونية

خلاصة الفصل الأول

المبحث الأول: مفهوم الحكومة الالكترونية

يضم هذا المبحث ثلاثة مطالب تعريف الحكومة الالكترونية، نشأة الحكومة الالكترونية و الفرق بين الحكومة الالكترونية والحكومة التقليدية وسنتطرق لكل مطلب على حدا في التالي:

المطلب الأول :تعريف الحكومة الالكترونية

عند التطرق لمفهوم الحكومة الالكترونية نجدها تتألف من شطرين الحكومة والإلكترونية،أما عن **الحكومة** : فيقصد بها الهيئة الحاكمة أي جميع السلطات العامة في الدولة ، وتعني ممارسة السلطة في جماعة سياسية معينة ومن ثم يكون المقصود منها نظام الحكم في الدولة أي طريقة استخدام السلطة وممارسة الحكم.[1] ومصطلح **الالكترونية** : ويعني الاعتماد على تقنيات تحتوي على ما هو رقمي أو مغناطيسي أو لاسلكي أو بصري أو كهرو مغناطيسي أو غيرها من الوسائل المشابهة.[2]

من هنا نجد أن مفهوم الحكومة الالكترونية يعكس سعي الحكومات إلى إعادة ابتكار نفسها لكي تؤدي مهامها بشكل فاعل في الاقتصاد العالمي المتصل ببعضه البعض عبر شبكة الاتصالات والحكومات وهي ليست سوى تحول جذري في الطرق التي تتبعها الحكومات لمباشرة أعمالها وذلك على نطاق لم يشهده منذ بداية العصر الصناعي.[3]

وعرفت الحكومة الالكترونية من خلال" البنك الدولي "على أنه مصطلح حديث النشأة يشير إلى اكتشاف طرق ووسائل جديدة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة ، فعالية ، شفافية و مساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات للمواطن .[4]

---

[1] محمد الصيرفي، **المرجع المتكامل في الإدارة الالكترونية للموارد البشرية** .مصر :المكتب الجامعي الحديث ، 2009 ، ص23

[2] داود عبد الرازق الباز،**الحكومة الالكترونية** .الإسكندرية :منشأة المعارف،2007،ص98.

[3] عبد الفتاح بيومي حجازي،**الحكومة الالكترونية ونظامها القانوني**.الإسكندرية:دار الفكر الجامعي ،ص 20.

[4] سوسن زهير المهتدي،**تكنولوجيا الحكومة الالكترونية**" . الأردن :دار أسامة ،2011،ص25.

ويشير تقرير الولايات المتحدة أن الحكومة الالكترونية تتضمن استخدام التقنية لتحسين وتسهيل وتوفير المعلومات والخدمات للمواطنين ،المستثمرين ، الموظفين والإدارات الحكومية وهو التحول من السلبية إلى الأكثر إيجابية وفعالية في تقديم الخدمات والمعلومات.[1]

كما تعرفها "اليونسكو "الحكومة الالكترونية أنها استخدام القطاع العام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وذلك بهدف إيصال المعلومات والخدمات وتحسين وتشجيع مشاركة المواطنين في عملية صنع القرار وجعل الحكومة أكثر عرضة للمساءلة وشفافة وفعالة .[2]ويعرفها الفرنسي "ميشال بوكواس"MECHEL POKOIS " أنها دعم وتبسيط الإدارة لجميع الأطراف :الحكومة ، المواطن والشركات باستخدام تكنولوجيا الاتصالات وربطها ببعضها البعض .[3] كما تعرف على أنها النسخة الافتراضية للحكومة التقليدية مع بيان إن الحكومة الالكترونية تعيش محفوظة في الخوادم الخاصة بمراكز حفظ البيانات للشبكة العالمية للانترنت وتحاكي أعمال الحكومة التقليدية والتي تتواجد بشكل حقيقي ومادي في أجهزة الدولة .[4]

نلاحظ أن هذا التعريف ركز على استخدام شبكة الانترنت دون التركيز على الوسائل الأخرى المساعدة على إرساء حكومة الكترونية .

تعرف الحكومة الالكترونية حسب بعض الباحثين بأنها" قدرة الأجهزة الحكومية على تبادل المعلومات فيما بينها من جهة، وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال من جهة أخرى، وذلك بسرعة عالية وتكلفة

---

[1] عدنان بن عبد الله الشيخة ،مقالة تحت عنوان":**دور الحكومة الالكترونية في رفع كفاءة الإدارة المحلية وتفعيل المشاركة الشعبية في ظل التنظيمات البيرقراطية في الدول النامية الفرص والتحديات**" ملتقى بجامعة الملك فيصل،المملكة العربية السعودية ص11.متاح على الموقع الالكتروني **aashiha @yahoo.com**

[2]Unesco, " **Eelectronic governance**".windhok news، dans:**http** //***www.unesco.org/webworled** 10:30 ،على 2013-01-14 تاريخ الاطلاع

[3] MECHEL PIKOIS, "**E G and Devlopment of contries ?**"04/2001 , تاريخ الاطلاع 10.02.2013 على الموقع الالكتروني **www.egovconcepts.com**

[4] Roy Jeffrey, "**E-Governance and international rolation**" .Otawa: school of management ،p45 .**Roy @management outtawa.ca** على الموقع الالكتروني

منخفضة عبر شبكة الانترنيت، مع ضمان سرية المعلومات المتناقلة في أي وقت وأي مكان[1] أو هي البيئة التي تتحقق فيها خدمات المواطنين واستعلاماتهم وتتحقق فيها الأنشطة الحكومية للدائرة المعنية من دوائر الحكومة بذاتها أو فيما بين الدوائر المختلفة باستخدام شبكات المعلومات والاتصال عن بعد .[2] وهذا التعريف ركز على المكاسب التي تحققها جراء استخدام الحكومة الالكترونية دون النظر في ما تسببه من أضرار كالبطالة وغيرها.

وتعرف الحكومة الالكترونية بمعنى أدق أنها تطبيق واستخدام لما يسمى بتقنية الاتصال والمعلومات information and communication technology،"ICT"في الأجهزة الحكومية واستثمارها الكامل في تسهيل الخدمات الحكومية وتوطيد العلاقات بشكل كفء مع العامة ...أو هي استلام المعلومات والتفاعل معها عن طريق الانترنت والاستفادة عن بعد بجوانب الخدمات الحكومية المختلفة.[3]

وما نستنتجه من خلال هذه التعاريف أنها كلها تركز على الجانب التطبيقي لهذا المفهوم أو بمعنى أدق على الوسائل التي تحققه أي أن المصطلح مصطلح جديد يشير إلى استخدام جميع الوسائل الحديثة في أداء المهمات الإدارية.

ومن هنا يمكننا تعريف الحكومة الالكترونية بأنها كافة المعاملات والخدمات الحكومية المقدمة للمواطن أو قطاعات الأعمال من خلال شبكات المعلومات وقواعد البيانات واستخدام وسائل الاتصال الحديثة كالانترنت والهواتف بما يدعم كفاية وفعالية الأداء الحكومي في إطار من التفاعل بين طالبي الخدمة ومقدمها مع ضمان السرية والأمن المعلوماتي .

أو هي أسلوب حديث لصياغة نُسُق الإجراءات الإدارية والتنظيمية والخدمية وحركة البيانات والمعلومات بالمؤسسات العامة للدولة، وتستلزم تغييرات في القوانين القائمة واستحداث قوانين جديدة وسياسات جديدة.

---

[1] اسماعيل بوقنور ،"**الحكومة الالكترونية كأحد معايير الرشادة المحلية** ". قالمة :جامعة 08ماي 1945، (دت) ، ص 1.

[2] أحمد بن خليفة ،"المعرفة الالكترونية". **بحوث غير منشورة** ،بسكرة:جامعة محمد خيضر ،2008_2009.

[3] منال صبحي محمد الحناوي،" بيئة المعلومات الآمنة ". **المؤتمرالسادس لجمعية المكتبات والمعلومات السعودية** ،الرياض :من06-08-أفريل 2010 .

فإن الحكومة الالكترونية هي تطبيق تقنية المعلومات والاتصالات لتحقيق الكفاءة والشفافية وصحة المعلومات وتبادلات المعلومات داخل الحكومة، وبين الحكومة والمؤسسات الفرعية التابعة لها ، وبين المواطنين والمؤسسات العامة والمنظمات غير الحكومية ، وتعزيز قدرة المواطنين في الوصول للمعلومات واستخدامها.

المطلب الثاني :نشأة الحكومة الالكترونية

إن فكرة الحكومة الالكترونية كانت موضوعا لإحدى روايات الخيال العلمي التي كتبها الروائي "جون برنر "سنة 1975حول حكومة شمولية تتحكم في شعبها وتركز كل السلطات في يدها من خلال شبكة حاسوب عملاقة تحتوي على بيانات كل أفراد الشعب مما أدى بأنصار الحريات إلى مكافحة هذه الشبكة وقد تحدث هذا المؤلف عن دودة تقوم بعمل تخريبي تخترق من خلاله الكمبيوتر وتقرص ما به من بيانات عن الشعب وقد سمي هذا العمل ببرنامج "الدودة"على أنه شكل من أشكال المقاومة الالكترونية لمثل هذه النوعية من المكونات التي لا تحضي برضا الشعب وفي نوفمبر 1988قام أحد الدارسين لعلوم الحاسوب في أمريكا بنقل الفكرة من الخيال العلمي إلى الواقع العملي ما تسبب في إدانته جنائيا بتهمة الاحتيال وسوء استخدام الكمبيوتر ، وبعد مضي ست سنوات على ذلك أخذت فكرة الحكومة الالكترونية تطرح نفسها في المجال الإداري وكانت إرهاصاتها الأولى في عام 1992 في أثناء الحملة الانتخابية للرئيس الأمريكي "بيل كلينتون "حيث أعلن أنه يعد أن يجعل من طريق المعلومات السريع حجر زاوية جديد في البنية الأساسية القومية يشابه في أهميته نظام الطرق السريعة بين أرجاء الولايات المتحدة الأمريكية أي أنه يعد أحد المرافق الأساسية العامة وبذلك انتقلت الفكرة إلى المجال الإداري ليمنح الآلة الحكومية الضخمة فرصا للتغيير من خلال أساليب عملها وخدمة عملائها من الجماهير العريضة ثم أخذت دول أوروبية عديدة في تطبيق نظام الحكومة الالكترونية مثل هولندا ،كندا ،السويد، النرويج،الدانمرك وايطالي.....الخ [1]

[1] داوود عبد الرازق،**المرجع السابق**، ص29.

وعلى المستوى العربي بادرت حكومة إمارة دبي في الإمارات العربية المتحدة بإنشاء منظمة حرة للتكنولوجيا سميت (مدينة دبي للانترنت) وكان ذلك على إثر إعلان حكومة دبي عن التحول إلى الحكومة الالكترونية 2001 ثم الكويت وانتقلت منذ بداية القرن الحادي والعشرون بصورة جزئية إلى مصر ،السعودية ،لبنان ، اليمن المغرب ، الأردن ، عمان ،تونس.....الخ [1]

تبين لنا من خلال هذه اللمحة التاريخية أن موضوع الحكومة الالكترونية قديم الفكرة جديد الوجود وهذه التطورات تبين لنا مدى صعوبة تطبيقه لما يمكن أن يعيق طريقه في الانتقال من بيئة تقليدية إلى بيئة حديثة والكترونية.

المطلب الثالث:الفرق بين الحكومة الالكترونية و الحكومة التقليدية

يذهب العديد من الباحثين إلى القول بأن الحكومة الالكترونية هي الصورة الافتراضية للحكومة التقليدية لذلك يمكننا حصر أهم الفروق بين الحكومتين الالكترونية و التقليدية من خلال الجدول التالي:

[1] داود عبد الرازق،**المرجع السابق**،ص30 .

جدول رقم(01)يبين الفرق بين الحكومة الالكترونية والحكومة التقليدية

وجه المقارنة	حكومة تقليدية	حكومة الكترونية
الهدف	حكومة سيادية تأكيد هيمنة الدولة على كافة الأنشطة الخدمية والاقتصادية	حكومة الكترونية مشاركة المجتمع المدني ومنظمات القطاع الخاص في الأنشطة الاقتصادية و الخدمية
الفلسفة	النهج البيروقراطي	نهج رجال الأعمال
محور الاهتمام	التركيز على الإجراءات	التركيز على الأهداف و النتائج
التكامل	الفصل التام بين المنظمات الحكومية في أداء الأعمال التخصص على أساس وظيفي أو جغرافي	كسر الحواجز التنظيمية لتحقيق التكامل والترابط بين المنظمات الحكومية باستخدام الشبكات الالكترونية
نمط الأعمال	أعمال روتينية متكررة تحكمها البيروقراطية	أعمال ابتكاريه متجددة
تكنولوجيا المعلومات	دورها منفصل عن الإدارة ويقتصر على توفير المعلومات اللازمة لدعم اتخاذ القرار	تضمن تكنولوجيا المعلومات في كافة وظائف الإدارة من تخطيط وتنظيم ورقابة
التنظيم	هرمي متعدد المستويات	التنظيمات الشبكية الواسعة
اتخاذ القرارات	القرارات مركزية من خلال مراكز السلطة بناء على قواعد جامدة	القرارات تشاركيه بين العاملين والإدارة
المواطن	المواطن سلبي يتلقى الخدمة ولا يشارك	عضو مشارك في الحصول على الخدمة

	بالرأي الموظف مسؤول عن إدارة شؤون المواطن	الالكترونية يمتلك حق تقييم الأداء الحكومي
سرعة التعاملات	الاستجابة البطيئة في أداء المعاملات الداخلية و الخارجية	الاستجابة الفورية للمعاملات الداخلية والخارجية وفقا لآليات السوق
الخدمات	تقدم بالطرق التقليدية ومرتبطة بمواعيد العمل المحددة	خدمات مبتكرة من خلال شبكة الانترنت ومتاحة في أي وقت
الموارد	تعتمد على الأصول المادية الملموسة و الوثائق والمستندات الورقية	تعتمد على رأس المال الفكري للعاملين والوثائق الرقمية
نطاق العمل	محلي داخل حدود الدولة وسيادتها	عالمي خارجي الحدود الجغرافي للدولة
التعامل مع الموردين	إجراءات بطيئة معقدة وغياب الثقة في التعامل الحكومي	التعامل السريع في الوقت المحدد والثقة المتبادلة في المعاملات

المصدر :إيمان عبد المحسن زكي ،**الحكومة الالكترونية :مدخل إداري متكامل**.القاهرة :المنظمة العربية للتنمية ،2009،ص ص26-27.

يتضح من الجدول السابق أن الحكومة الالكترونية تمثل نمطا جديدا من الأداء على كافة المستويات سواء في علاقتها الخارجية مع المواطنين أو الموردين وكذلك في علاقتها الداخلية مع العاملين بها كما تستخدم أساليب جديدة في إدارة مواردها وتحقيق أهدافها بناءا على فلسفة جديدة تقوم على المشاركة الالكترونية مع المواطنين واستبدال وسائل وأدوات أداء الخدمة البسيطة والبطيئة بما يقابلها من وسائل وأدوات تقنية وسريعة تبسط المعاملات الإدارية.

المبحث الثاني:أهمية وأهداف الحكومة الالكترونية

سنتناول في هذا المبحث أهم عنصرين في هذا الموضوع ألا وهما أهمية وأهداف الحكومة الالكترونية

المطلب الأول :أهمية الحكومة الالكترونية

إن أهمية الحكومة الالكترونية تتحقق من خلال إدراك حقيقة أن عالم اليوم و بمستجداته أصبح يحكم على المجتمع بأنه متقدم يتميز بوجود ثلاثة شروط أساسية وهي المسائلة والشفافية والحكم الصالح وهذه تمثل ركائز الحكومة الالكترونية .[1]و الحكومة الالكترونية جاءت بعد أن ظهرت صور الفساد الإداري والمالي في المجتمع و مؤسساته ولإصلاح هذا الأمر بحثت عن سبل للمعالجة فكانت الحكومة الالكترونية أحد العلاجات الواقية من انتشار الفساد من جانب والعمل على منعه من جانب آخر .كما أن مقتضيات الإصلاح الإداري يلزم المؤسسات الحكومية بنمط الشفافية والوضوح في منهج عملها وان تتيح جدية وصول المعلومات عما تقوم به من إعمال للمواطنين وليس فقط استجابة لطلباتهم بل بمبادرات منها.إن الخدمات المباشرة تعتبر جزءًا من إعادة التصميم الشامل لتوصيل المعلومات والخدمات الحكومية .وبالنسبة للأجهزة الحكومية يستتبع توصيل المعلومات والخدمات إدارة قنوات متعدد للنقل والتوصيل .وعلى الرغم، من استمرار توصيل المعلومات والخدمات بالطرق التقليدية مثل استخدام التليفون، الفاكس أو الطرق اليدوية، إلا أن الهدف الأعم هو تحسين الخدمات وتوفيرها .ولا شك أن الخدمات المباشرة لها ميزة فريدة تتمثل في سهولة النفاذ إليها في أي وقت ومن أي مكان به إمكانيات الربط مع الشبكات ،الشيء المهم الأخر الذي يعتبر أساس جوهري وفاعل ومؤثر لقيام

[1]سحر قدوري الرفاعي ،"الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها :مدخل استراتيجي"،**مجلة اقتصاديات شمال افريقيا** ،العدد 7 ،ص309.

الحكومة الالكترونية أنها تعد عاملا مهمًا للتخفيف من نسبة العلاقات المشبوهة وغير الشرعية المحتملة عند المسؤولين والعاملين لأنها تعني أولا وقبل كل شيء تدفق المعلومات، وعلانية تداولها عبر مختلف وسائل الاتصال فتساهم في تسهيل المهام ضد مختلف أشكال الفساد، وتوفير تواصل المواطنين بصانعي القرارات أي أن الحكومة الالكترونية تعني الانفتاح على الجمهور فيما يتعلق بهيكل وظائف الجهاز

الحكومي والسياسات المالية للقطاع العام وتأييد السياسات الاقتصادية السليمة.[1]

فمن خلال ما سبق يمكننا حصر أهمية الحكومة الالكترونية في مدى تحقيقها لبعض المزايا ، فهي التي استطاعت أن تغزو الإدارات وتحل محل الحكومة التقليدية من أجل إرساء بعض المبادئ كالمساءلة الشفافية ومبدأ كسر الحواجز، التي تجعل المواطن في تواصل دائم مع إدارته وزادت نسبة رضاه عنها .

المطلب الثاني:أهداف الحكومة الالكترونية

مما لا شك فيه أن تحول الجهات الحكومية وجهات القطاع الخاص إلى نظام الحكومة الالكترونية يعكس رغبة صادقة لدى هذه الجهات بتحقيق أهداف عظيمة تتفق وثورة المعلومات والاتصالات التي تحياها البشرية في الوقت الحالي ،وهو ما ينعكس على شكل أداء الوظيفة العامة أو الخاصة ومن ثم تقديم الخدمات للجمهور بسهولة ويسر وتكلفة أقل وتخلص أهداف الحكومة الالكترونية فيما يلي:

1-تحسين مستوى الخدمات : مما لا شك فيه أن الحكومة الالكترونية وكذلك الإدارة الالكترونية تهدف في النهاية لتقديم الخدمات إلى الجمهور أو العملاء بشكل لائق وبمواصفات تتفق و جودة الحكومة الالكترونية ذاتها ولذلك فإن مخططي برامج الحكومة

الالكترونية يراعون محاور عديدة يمكن من خلالها تحسين مستوى الخدمة المقدمة للجمهور. [2]

[1] سحر قدوري الرفاعي، **المرجع السابق** ص310 .

[2] عبد الفتاح بيومي حجازي ، **الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح**.الإسكندرية :دار الفكر الجامعي ،2008،ص105.

2- تسهيل الحصول على الخدمات العامة: يلاحظ أن أهم شيء تقدمه الحكومة الالكترونية هو جعل القيادات الإدارية أكثر استجابة ومساءلة ومحاسبة على قراراتها و أنشطتها .

3-تساهم الحكومة الالكترونية في تعزيز الشفافة من خلال تقديم معلومات ذات درجة عالية من الموثوقية والالتزام بنشر وتداول هذه المعلومات.

4- و تهدف أيضا إلى توفير المال والوقت والموارد المستخدمة من قبل إدارات الحكومة في إطار علاقتها بالمواطنين وأصحاب الأعمال والمستثمرين.ويتحقق هذا الهدف من خلال التأثير الايجابي المباشر للحكومة الالكترونية في تحسين الأداء الحكومي وتعزيز نظم الرقابة على أداء الموظف العام .[1]

5-خلق تأثير إيجابي في المجتمع من خلال ترويج وتنمية معارف ومهارات تكنولوجيا المعلومات بين أفراد المجتمع.إذن لا تخلو أهداف الحكومة الالكترونية في العالم من مضامين اجتماعية ، ثقافية ، تربوية وسياسية إلى جانب المعاني الاقتصادية المهمة لمشروعات وبرامج الحكومة الالكترونية ،ذلك أن المهم تحقيق منافع اقتصادية ومزايا إستراتيجية من الحكومة الالكترونية ، وإلا سوف تصبح تطورا شكليا ومشروعا غير ذي فائدة للتنمية المستدامة بأبعادها ومجالاتها المتعددة والمتنوعة .[2]

من خلال ما سبق نجد أن جميع الإدارات تسعى من خلال تطبيقها لنهج الحكومة الالكترونية إلى بلوغ مجموعة من الغايات لكنها في مجملها تصب في قالب واحد ألا وهو تطوير الإدارة نفسها من أجل كسب رضا المواطن .

---

[1] محمد الشايب ،"الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها عربيا."**مذكرة ليسانس في العلوم سياسية** ،ورقلة:جامعة قاصدي مرباح ،2004-2005 ، ص21.

[2] سعد غالب ياسين ،**الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية**.الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية ،2001،ص74.

المبحث الثالث:إستراتيجية تطبيق الحكومة الالكترونية

سنقدم في هذا المبحث العناصر التي يمكننا من خلالها إرساء حكومة الالكترونية و تحديد الإطار الخاص بها

المطلب الأول:مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية

هناك مراحل متعاقبة لتحول الحكومة التقليدية إلى حكومة الكترونية وطبقا لهذه المراحل ترتقي الحكومات شيئا فشيئا حتى تصل إلى مرحلة الحكومة الالكترونية التي تعتبر تطوير للحكومة التقليدية ولا يمكن للحكومات التقليدية القفز عبر هذه المراحل واختزالها دون المرور بها المرحلة تلو الأخرى :

-**المرحلة الأولى** :وفيها تقتصر المؤسسة الحكومية على حفظ البيانات و تحديثها وعرضها بوسيلة ملائمة على المواطن الذي يطلبها ،ولكن دور الحكومة يتوقف عند هذا الحد فهي تعجز عن تقديم أية خدمات تتجاوز عرض المعلومات فلا توجد خدمات تفاعلية وإخراج نتيجة جديدة بل تكتفي المؤسسة الحكومية بعرض ما لديه من بيانات والحكومات في هذه المرحلة تقدم للمواطنين خدمات من قبيل الاستعلام عن فواتير الهاتف أو مخالفات السيارات عبر الانترنت .

- **المرحلة الثانية** :تنتقل الحكومة في هذه المرحلة إلى تقديم خدمات وتعاملات بسيطة للمستخدم هنا يكون في اتجاه واحد فقط فالخدمات تتضمن استقبال بيانات خاصة من المستخدم واعتمادها وتسجيلها لدى أرشيف المؤسسة الحكومية وهذا يعني السماح للمستخدم بتطوير بياناته بذاته وليس بيد الموظفين الحكوميين الذين كانوا يقومون بكل العمل في المرحلة السابقة ففي المرحلة الثانية يبدأ تمكين المواطن ليحل محل الموظف الحكومي

تقدم الحكومات في هذه المرحلة للمواطنين خدمات من قبيل استقبال إقرارات الضرائب أو طلبات الترخيص،والدفع عن طريق الانترنت بواسطة كروت الائتمان .[1]

-**المرحلة الثالثة** :ترتقي الحكومة خطوة أخرى حيث تتخذ الخدمات والتعاملات التفاعلية بين المؤسسة الحكومية والمستخدم شكلا ثنائيا في الاتصال فيتم السماح للمستخدم بإدخال بيانات محددة ثم تقوم المؤسسة العامة بتشغيل هذه البيانات الكترونيا ثم تعطي المستخدم نتيجة جديدة ففي هذه المرة يتم اتصال من المواطن يتبعه ردمن الحكومة عبر الموقع الالكتروني وتقدم الحكومات في هذه المرحلة خدمات من قبيل خدمات تجديد التراخيص واستخراج شهادات رسمية عبر الانترنت وتكمن درجة الصعوبة في هذا المستوى في عملية التعرف على المستخدم وتوكيد شخصية ومكافحة عمليات التزوير

وأمن المعلومات .[2]

المرحلة الرابعة : وفيها تقدم الحكومة على المراحل السابقة بوجود ربط شبكي بين المؤسسات الحكومية والمختلفة ، بحيث يتمكن المواطن من الحصول على الخدمات العامة من مختلف الجهات الحكومية بشكل تفاعلي ومن موقع إلكتروني واحد ، وهنا تتميز الحكومة الإلكترونية بإمكانية تقديم خدمات حكومية مفصلة طبقا لاحتياجات المواطن عبر منفذ إلكتروني واحد يستطيع المستخدم من خلاله أن يستخرج مثلا شهادات ميلاده ، تحديد رخصة سيارته وسداد جميع التزاماته دون أن يضطر إلى مفارقته الموقع الإلكتروني ليدخل إلى موقع جديد هذا يعني أن هناك ربطا شبكيا بين المؤسسات الحكومية المختلفة التي يقدم خدمات عامة المتنوعة للمواطنين والمستخدمين مع الجمع بينها في منفذ إلكتروني متكامل .

[1] ريتشارد هيكس ،"**الحكومة الالكترونية .خلاصات كتب المدير ورجل الأعمال** ".القاهرة:الشركة العربية للإعلام العلمي ، أكتوبر 2003،العدد 259. متاح في الموقع الالكتروني **www.edara.com**

[2] ريتشارد هيكس ،**المرجع السابق**،ص260.

المرحلة الخامسة: تتجاوز الحكومة الالكترونية في هذه المرحلة ما سبق في الربط بين قنوات الاتصال المختلفة بين المؤسسات الحكومية والمستخدم فهنا تبادر المؤسسات الحكومية بالاتصال بالمواطن عبر وسائل الاتصال التي تلائمهم دون أن تنتظر أن يبادروا هم بالاتصال فتقوم مثلا بإرسال رسالة للمواطن عبر الهاتف الخلوي لتذكيره بميعاد تجديده رخصة السيارة أو دفع فاتورة الهاتف حتى يدخل بعض البيانات التي تمكنه من الحصول على الخدمة العامة في الوقت المناسب ففي هذه المرحلة تكون الحكومة قد ربطت نفسها بالعملاء والشركات الداخلية والخارجية وبيد الجميع بالعمل في منظومة موحدة متكاملة

بحيث يتلاشى دور الموظفين الحكوميين الوسطاء تماما ويصبح الأداء مائة بالمائة.[1]

إن التحول من الحكومة التقليدية إلى حكومة الكترونية ليس بالأمر الهين -بما كان- فعلى المؤطرين لهذا الانتقال أن يراعي صحة وتسلسل عملية الانتقال عبر هاته المراحل الخمسة لكي يضمن تحقيق العملية وبمستوى عال.

المطلب الثاني :متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية

إن مشروع الحكومة الالكترونية شأنه شأن أي مشروع أو برنامج آخر يحتاج إلى تهيئة البيئة المواتية لطبيعة عمله كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه و بالتالي يتحقق النجاح والتفوق وإلا سيكون مصيره الفشل لذلك فإن مشروع الحكومة الالكترونية يجب أن يراعي عدة متطلبات منها :

1- البنية التحتية المؤسسية :من مكوناتها سياسية اقتصادية تجيز الاستثمار الأجنبي في مضمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ،وتحفز الشركات على المنافسة في الأسعار ،وقيادة سياسية مؤمنة بتعزيز تلك التكنولوجيا.

[1] ريتشارد هيكس **المرجع السابق**،ص261 .

2- توافر الوسائل الالكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الالكترونية بحيث تمكن المواطنين الذين يعتبرون أصحاب المصلحة في حكومتهم لاتخاذ قراراتهم أصحاب الحكومة باستخدام الكومبيوتر (انترنت) والهاتف الشبكي وغيرها من الأجهزة وبأسعار معقولة [1]

3- رأس مال بشري مؤهل و مدرب:لأن الإنسان في كل إدارة هو الأساس ومن يقدر على تطوير الإنسان لا يكسب معركة الإدارة فقط بل يكسب كذلك معركة التنمية والمستقبل .والمطلوب للحصول على الإنسان المتطور: محو الأمية المعلوماتية ، ومحو الفساد .فالأمي في بداية القرن العشرين كان الإنسان لا يعرف القراءة والكتابة ،أما الأمي في بداية القرن الواحد والعشرين فهو الذي لا يعرف استخدام المعلوماتية في حياته الخاصة والمهنية والعامة. ولن تتقدم الإدارات العربية في القطاعين العام والخاص إذا لم يتم محو الأمية المعلوماتية منهما .

4- بنية تحتية قانونية :فالتحول من نظام الإدارة التقليدية إلى نظام الإدارة الالكترونية ،يستلزم استنباط قواعد قانونية جديدة واستخدام مفاهيم جديدة للقرارات والعقود الإدارية ،خصوصا مع ازدهار ما يسمى بالتجارة الالكترونية .[2]

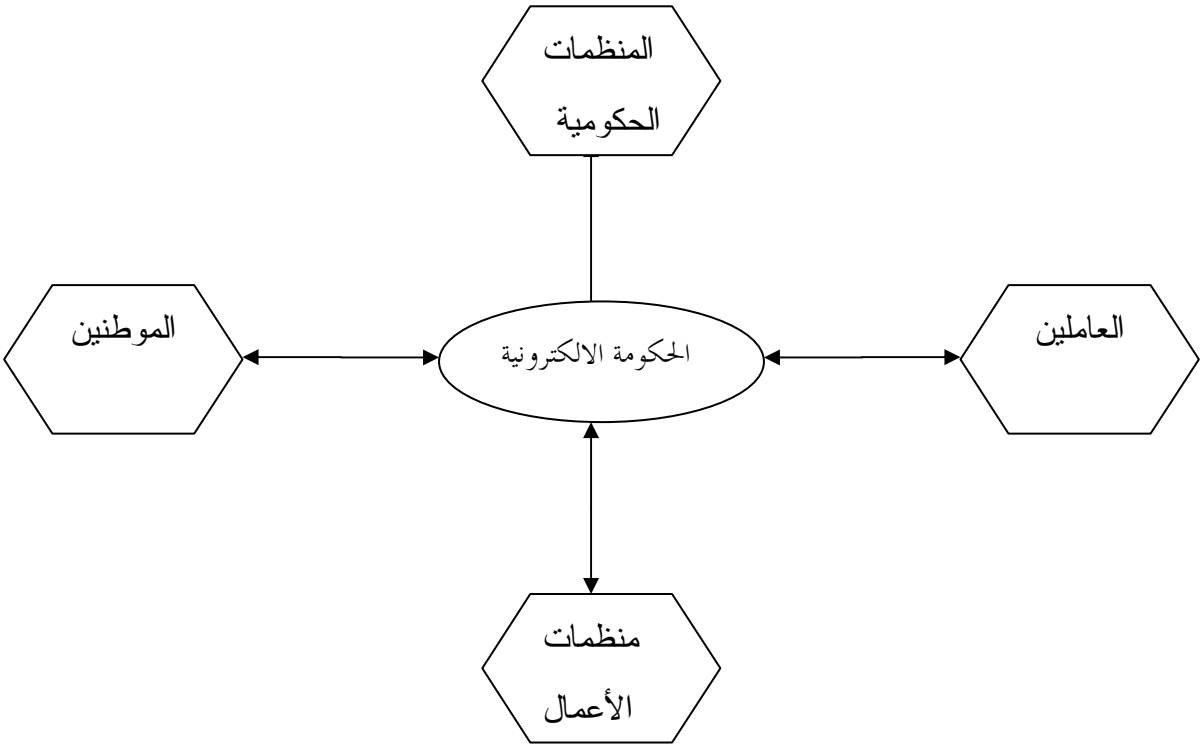
المطلب الثالث:مجالات تطبيق الحكومة الالكترونية

تتنوع الخدمات الحكومية الالكترونية ،فبعضها يعكس سيادة الدولة مثل :خدمات الضرائب والتوثيق واستخراج التراخيص والمستندات والبعض الآخر يمثل عناصر البنية الأساسية الاجتماعية وتشمل الخدمات التي تقدمها الدولة لجمهور المواطنين لإشباع حاجياتهم الأساسية مثل خدمات التعليم والصحة وتحقيق التنمية الشاملة للمجتمع والبعض الآخر يقدم لرجال الأعمال والمستثمرين وقد اتفق الكتاب على تقسيم مجالات الخدمات الحكومية الالكترونية إلى أربعة تقسيمات رئيسية في ضوء المعاملات الداخلية والخارجية التي تقوم بها الحكومة ونوعية المتعامل معهم سواء أكانوا ا أفرادا أو منظمات وذلك على النحو الموضح في الشكل رقم (1)

[1] www.egov.dpc . **"Electronec Governement "** ،"في16-03-2013على 12:36.

[2] طارق المجذوب ،**الإدارة العامة والوظيفة العامة والإصلاح الإداري**. بيروت :منشورات الحلبي الحقوقية ،ط1 ،2005، ص923 .

شكل رقم(01) يمثل مجالات تطبيق الحكومة الالكترونية



المصدر : ريتشارد هيكس **المرجع السابق**،ص150.

فنلاحظ أن هذا الشكل قد أفرز لنا أربعة مجالات للحكومة الالكترونية نوجزها في التالي :

1-مجال تعامل الحكومة الالكترونية مع منظمات الحكومة (الحكومة) Governement to Governoment" ويرمز لها اختصارا بالرمز" G2G" أي شكل التعامل الالكتروني داخل أجهزة الدولة أي اتصال بين موظف لدائرته الحكومية أو اتصال بين دائرة حكومية وأخرى حكومية للحصول على معلومة أو لتقديم معلومة أو خدمة عن طريق تكنولوجيا المعلومات [1]

2-مجال تعامل الحكومة الالكترونية مع العاملين:وهي مجموع الخدمات الداخلية المقدمة للعاملين بالمنظمات الحكومية "Governoment to Employee"ويرمز لها اختصارا ب:"G2E" وتهدف إلى تحقيق الكفاءة والفاعلية في المنظمات الحكومية ذاتها من من خلال تحسين أداء العاملين وتوضيح أفضل الأساليب التي يتم من خلالها ممارسة الأعمال حيث ستخدم تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية وتشمل الخدمات الذاتية المقدمة للعاملين مثل طلب الحصول على إجازة و الاطلاع على تقارير الكفاية والتدريب الالكتروني وتعتمد على وجود قواعد بيانات متكاملة عن العاملين بالمنظمات الحكومية تشمل السن والمؤهل والوظيفة والدرجة والحالة الاجتماعية .[2]

3-مجال تعامل الحكومة الالكترونية مع منظمات الأعمال: " Governement to Business" ويرمز لها بالرمز"G2B" أي التعامل الالكتروني بين الحكومة و القطاع التجاري أي من حكومة للشركة أي اتصال بين الحكومة وشركة لتقديم معلومة أو خدمة عن طريق تكنولوجيا المعلومات [3]

4- مجال تعامل الحكومة الالكترونية مع المواطنين:" Governement to Citysen " ويرمز لها اختصارا بالرمز"G2C" إن من أهم مبررات ظهور نظم الحكومة الالكترونية هو تطور علاقات الحكومة مع المواطنين وتحسين خدماتها العامة المقدمة لهم ونقل الخدمات إلى شبكة الانترنت وأنماط التكنولوجيا الرقمية الأخرى

[1] محمد سمير أحمد،**الإدارة الالكترونية** .عمان :دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ،ط 1 ،2009، ص87 .
[2] إيمان عبد المحسن زكي،**مرجع سابق**،ص 86.
[3] خالد ممدوح إبراهيم ،**الإدارة الالكترونية** .الإسكندرية:الدار الجامعية، 2008، ص 143.

وتظم هاته العلاقة أنشطة متنوعة ومهمة ذات صلة بالدور الحيوي للحكومة في حياة المواطن مثل التسجيل المدني ،و تقديم الخدمات الصحية والتعليم .[1]

تسعى الإدارات من خلال تطبيق هذا النموذج الجديد المتمثل في الحكومة الالكترونية إلى القضاء على الفساد بشتى أنواعه انطلاقا من مجال تعاملها فبهذا النمط الجديد هي تسعى إلى توسيع دائرة الرضا الشعبي عن الوطن وتحاول أن تمنح الفرص أمام الجميع من أجل التقرب أكثر من حكومتهم، لذلك نجدها قد شملت جميع الأصناف التي يمكن التعامل معها من مواطنين ، منظمات أعمال ،عاملين ومنظمات حكومية.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تستنتج الباحثة جملة من التفصيلات فيما يخص الحكومة الالكترونية التي يمكن إجمالها في التالي:

- الحكومة الالكترونية موضوع حديث النشأة إذ هو مازال محل نقاش العديد من الباحثين
- أن للحكومة الالكترونية مجموعة من الأهداف التي تحاول بها الوصول إلى مساوئ الحكومات التقليدية ومجابهتها
- أن الوصول إلى حكومة الكترونية يتطلب من الدولة أن تضع مجموعة من المتطلبات التي من شأنها توفير الجو المناسب لذلك وأيضا يجب عليها إتباع المراحل الخمسة للانتقال من الإطار التقليدي إلى الإطار الالكتروني.

[1] محمد سمير أحمد،**مرجع سابق**، ص87.

الإطار التطبيقي

الفصل الثاني:

تجربة الجزائر للتحول نحو حكومة الكترونية

تمهيد :

نحاول من خلال هذا الشطر من الدراسة إلقاء الضوء على الإطار العام لأحد أهم المشاريع التكنولوجية الحديثة، و هو الحكومة الإلكترونية بالجزائر،مع إبراز المبادرات التي تسعى إليها الدولة الجزائرية من خلال هذا المشروع، وتطبيقه في مختلف القطاعات الحكومية بالاعتماد على الخطة التالية :

المبحث الأول : لمحة عن مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

المبحث الثاني:متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر

المبحث الثالث: مشاريع و مخططات الجزائر لإرساء حكومة الكترونية

المبحث الرابع: معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر

المبحث الخامس: مستقبل الحكومة الالكترونية بالجزائر

المبحث السادس : تفسير ونتائج اختبار فرضيات الدراسة

خلاصة الفصل الثاني

المبحث الأول : لمحة عن مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

في النصف الثاني من تسعينيات القرن العشرين بدأت مشاريع إنشاء الحكومة الالكترونية في العديد من الدول المتقدمة ، أما بالنسبة للدول العربية فقد بدأت تظهر بوادر التجارب الأولى في بداية القرن الحادي عشر والعشرين وهذا في كلمن مصر ،إمارة دبي الأردن ، سوريا وسرعان ما اقتنعت الدول العربية الأخرى بمميزات وفوائد هذا المشروع مما دفع إلى تبني الفكرة ،والجزائر واحدة من هذه الدول التي تحاول تنفيذ هذا المشروع على أرد الواقع حتى تتمكن من الاستفادة من الايجابيات التي يمنحها هذا المشروع ،سواء على مستوى الحكومة أو على مستوى المتعامل ،حيث أطلقت من خلال وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال أحد الملفات الكبرى وهو مشروع برنامج الجزائر الالكترونية 2008-2013، الذي تم التشاور فيه مع المؤسسات والإدارات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين العموميين والخواص والجامعات و مراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيات الإعلام والاتصال ،إذ شارك أكثر من 300 شخص في طرح الأفكار ومناقشتها خلال ستة عشرة (16)[1] شهرا وقدتم تحديد مجموعة من **الأهداف** الرئيسية لهذا المشروع وهي:

1-ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطن وأن تكون متاحة للجميع وذلك بتسهيل وتبسيط المراحل الإدارية التي يسعى من خلالها إلى الحصول على وثائق ومعلومات .

2-التنسيق بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية.

3-مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحا لتنمية البلاد .

[1] بلعربي عبدالقادر وآخرون ،"**تحديات التحول إلى الحكومة الالكترونية في الجزائر** ".الملتقى العلمي الدولي الخامس حول الإقتصاد الإفتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية ،جامعة سعيدة ،متاحفي الموقع الالكتروني : **belarbiabdelkaer@yaho.fr** تاريخ الاطلاع22-06-2013.على الساعة 18:21.

4- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات حياة مجتمعنا والمساهمة كذلك في تجسيد مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة على أرض الواقع ،وكذا تحقيق السياسة الوطنية الحوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن .

5-حماية مجتمعنا وبلادنا ضد آفة الجريمة المنظمة والعابرة للحدود وكذا ظاهرة الإرهاب والتي تستعمل غالبا تزوير وتنفيذ وثائق الهوية والسفر كوسيلة لانتشارها .[1]

6-القضاء على معاناة المواطن من جوانب الحياة اليومية ،فالإدارة الالكترونية توفر عن المواطن مشقة التنقل لاستخراج وثائقه أو لاستفسارات حول انشغالاته[2]

[1] بلعربي عبدالقادر وآخرون،**المرجع السابق**،ص08.

[2] س بوربيع ،**مشروع الحكومة الالكترونية حتمية اقتصادية بحاجة إلى إرادة سياسية عالية** ،جريدة الجزائر نيوز،الأحد 27 ماي **www.djazairnews.info/dialogue/492012** تاريخ الاطلاع 22-06-2013 على الساعة 15:32.

المبحث الثاني:متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر

يتوجب على الجزائر كدولة تسعى لإرساء حكومة الكترونية أن تحقق مجموعة من المتطلبات التي من شأنها أن تضمن تحقيق حكومة الكترونية واضحة و سليمة التطبيق و من بين هاته المتطلبات:

1- البنية التحتية المؤسساتية: و ذلك من خلال دفع تطور الاقتصاد الرقمي و تقديم الحوافز التي من شأنها تشجيع إنشاء الشركات في مجال إنتاج المضامين المحلية بصفتها محركا للابتكار، رغم ما يعانيه هذا المجال من نقائص فهي تسعى إلى تفعيل خيرات و مهارات المؤسسات الجزائرية العاملة في ميدان تكنولوجيات الإعلام و الاتصال و تصديرها نحو أسواق أخرى حيث تهدف هذه المتطلبات إلى تهيئة الظروف المناسبة تطويرا مكثفا و ذلك من أجل مواصلة الحوار الوطني بين الشركات و وضع إجراءات تحفيزية لإنتاج المضمون، توجيه النشاط الاقتصادي في مجال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال نحو التصدير.

2- توفير رأس مال بشري مؤهل و مدرب و تشجيع البحث و التطوير و الابتكار على أن أساس أي مشروع هو الاطار البشري الذي يعتبر المحرك الأساسي فيه فيحين على الجزائر في إطار تحقيق حكومة الكترونية أن توفر البنية التحتية البشرية التي تمكنها من تعميم استعمال تكنولوجيات الإعلام و الإتصال و ضمان تملكها على جميع المستويات، و ذلك من خلال الاهتمام بسلامة و نجاعة البرامج التعليمية و التمهينية خاصة في مجال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال، تدعيم البحث، التطوير و الابتكار بحيث تستطيع أن تضمن تطوير المنتجات و الخدمات ذات القيمة المظافة في مجال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال.

3- توفير الوسائل اللازمة من إدخال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال و تعزيز استخدامها في الإدارة العمومية من أجل إحداث تحولا كبيرا في أساليب تنظيمها و عملها مما سيجعلها تعيد النظر في كيفية تسيرها و تنظيمها و تكييف الخدمة المقدمة للمواطنين بشكل جيد و مناسب خاصة عن طريق وضع مختلف الخدمات التي تقدمها

على شبكة الانترنت، بالإضافة إلى إيجاد و تسريع إمكانية استخدام تكنولوجيات الإعلام و الاتصال في الشركات باعتبارها الضمان الوحيد لبقاء الشركات الجزائرية في ظل العولمة و ذلك من خلال عالمية الأسواق عن طريق شبكة الانترنت.[1]

4- توفير بنية تحتية قانونية و تشريعية، و ذلك من خلال إرساء ترسانة قانونية جزائرية لصالح استخدام تكنولوجيات الإعلام و الاتصال و تشييد مجتمع المعلومات و ضبط مستوى الإطار القانوني تماشيا مع الممارسات الدولية و متطلبات مجتمع المعلومات و ذلك بهدف تهيئة مناخ من الثقة يشجع على إقامة حكومة الكترونية.

5- توفير بنية مالية: يتحتم على الجزائر عند الانتقال من مرحلة تقليدية إلى مرحلة إلكترونية توفير الموارد المالي اللازم الذي يمكّنها من إكمال المشوار حتى النهاية و لا يؤدي إلى قطع العملية في منتصفها.[2]

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، **الجزائر الإلكترونية**، ديسمبر 2008- ص08.
[2] **نفس المرجع** ، ص10.

المبحث الثالث: مشاريع و مخططات الجزائر لإرساء حكومة الكترونية

في سعي الجزائر للتوجه نحو حكومة الكترونية وضعت مجموعة من المخططات التي تسهل عليها العملية و تهيئ البنية التحتية لإرساء حكومة إلكترونية و من بين هذه المخططات و المشاريع:

1- اتفاقية أوراكل مع سوناطراك و البريد: حيث تتمثل اتفاقيتين مع مجموعة « ORACLE » الأمريكية و التي تعتبر من كبار الرواد العالميين في مجال برمجيات المؤسسة و قد ارتبطت مجموعة أوركل غي اتفاقيتها الأولى مع المدرسة الوطنية للبريد و المواصلات بغية تحقيق « ORACLE UNIVERSITE» و تتعلق بالعمل على ضبط و تنظيم مختلف البرامج الحكومية في مجال التقنيات الحديثة الخاصة بتكنولوجيا الاعلام و الاتصال في حوالي 12 مؤسسة للتعليم العالي في إطار هذه الشراكة التزمة أوراكل بتقديم العديد من التجهيزات المختلفة للإعلام الآلي و بعض برامج التكوين، أما الاتفاقية الثانية فقد ربطت الشركة بين مركز مؤسسة سونطراك و أوراكل لأول مرة على مستوى إفريقيا حيث منح مركز سونطراك شهادة مطابقة مما مكنته من الوصول إلى تقديم خدمات في مجال التكوين من طرف أوراكل و ذلك في المنتجات التكنولوجية التي ترتبط بنظم المعلومات معتمدة مثل أدوات مجموعة التصميم، إنتاج برمجيات التسيير، و قواعد المعطيات و كذا شبكة المعلومات.[1]

2- برنامج أسرتك:

أتى هذا البرنامج على مرحلتين الأولى والثانية وهو من بين أحد المخططات المهمة في مجال تنمية مجتمع المعلومات في الجزائر وتعميم المعلوماتية بين أوساط المجتمع ويهدف هذا البرنامج إلى منح كل عائلة حاسوب

[1] عشور عبد الكريم ،"دورالإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر". **مذكرة ماجستير في العلوم السياسية**، جامعة منتوري قسنطينة ،2009-2010

(جهاز كمبيوتر) وهذه السياسة اتبعتها وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال من أجل بناء قاعدة معلوماتية تعتمد عليها من أجل إرساء حكومة الكترونية وقد مس هذا المشروع العديد من القطاعات منها[1]:

عملية أسرتك الخاصة بقطاع التربية :حاسوب للتربية:وذلك من أجل تحضير التلاميذ الذي يزيد عددهم عن ثمان ملايين(800ملايين) لتبني التكنولوجيا الحديثة.

عملية أسرتك الخاصة بالإدارة :من أجل وضع في متناول جميع المواطنين عددا من الخدمات الالكترونية كالحالة المدنية والضرائب والإسكان والطقس....

عملية أسرتك الخاصة بقطاع بالصحة :من أجل استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في قطاع الصحة ، من خلال متابعة الملفات على جميع مستويات سلسلة العلاج.

بالإضافة إلى عملية أسرتك الخاصة بالمهن الحرة ،المعاقين وكل الفئات الأخرى .

3-حظيرة سيدي عبد الله:

ترمي هذه التجربة إلى نقلة نوعية في إطار تحقيق وتهيئة مناخ تشريعي وتنظيمي ملائم ،كمحصلة للتطور الذي شهده قطاع البريد والموصلات وما اتسم به من تغيير جدري وكان الإطار التقديري لها يتمحور حول جوانب ثلاث تبنى عليها الحظيرة ، والتي تنحصر مراكز البحث والتكوين ثم المؤسسات إضافة إلى الحضانة والدعم و يجدر التأكيد على أن الحظيرة السيبيرية سيدي عبد الله، تتكون من معهد عالي للاتصالات ومدرسة للنابغين ووكالة انترنت ووكالة اتصالات ،وكذلك وكالة الحاضنات لمؤسسات التكنولوجيا المتقدمة والذي يتجسد في المشروع قطب تقني واقتصادي مستقبلي والذي يلقى دعما وتمويلا من أطراف محلية إضافة إل الشراكة الدولية بين الجزائر ودول أخرى،ولقد اعتبرت الانجازات التي تحتضنها مدينة سيدي عبد الله التي تضم

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ،**مرجع سابق**،ص23.

مراكز البحث في تكنولوجيات الإعلام والاتصال ،تندرج في إطار الإستراتيجية الوطنية لمجتمع المعلومات الهادف إلى صناعة التكنولوجيات الحديثة والبحث وكذا صناعة المحتوى كما أنها فضاء للتعارف بين المؤسسات الصغيرة والبيرة التي تحتكر سوق تكنولوجيات الاتصال والإعلام من أجل تمديد جسور التعاون بينهما[1]

[1] زولا سومرا ،"**اعتبر حضيرة سيدي عبد الله مصدر قوة للاقتصاد** "جريدة المساء،2008،متاحفي الموقع الالكتروني :**http//www.djazairess.com.elmssa33109** تاريخ الاطلاع 21-06-2013.

المبحث الرابع: معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر

لقد تم إطلاق مشروع ا لحكومة الالكترونية في الجزائر منذ أكثر من ثلاثة سنوات لكنه لم يتجسد بعد على أرض الواقع وذلك بسبب جملة من العقبات نذكر من بين أهمها ما يلي[1] :

1-عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات للتواصل عبر الانترنت .

2-تأخير في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى ،وتأسيسا عليه فأن الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية دول العالم المتقدم في هذا المجال لاسيما وأن الجزائر على مقربة من الانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة.

3-محدودية الانتشار استخدامات الانترنت في الجزائر ،أن نسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الانتشار عالميا لازال ضعيفا في الجزائر مقارنو حتى بالدول المجاورة إذ تبلغ في المغرب على سبيل المثال 14.36% في حين لا تتعدى 5.33% فقط في الجزائر ،وهذا نتيجة الأسباب السابقة الذكر.

4-التعاملات المالية الالكترونية لا تزال في بدايتها ،رغم مرور ثلاثة سنوات على مشروع سلطات الجزائرية تعميم التعاملات المالية الالكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية ،إلا أن هذه التجربة لا تزال متعثرة ،فعلى سبيل المثال إن فئات واسعة من المتعامين الاقتصاديين وكذا المواطنين يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية في سحب أموالهم بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الالكتروني والتأخير الكبير في الوصول لحساباتهم..

5-هناك أيضا المعوقات المتعلقة بالجانب التشريعي المتمثل في غياب قانون المعاملات الالكترونية

[1] الحكومة الالكترونية ، متاحة على الموقع الالكتروني http://www.startimes.com/f.aspx?t=31141954 تاريخ الاطلاع 22-06-2013،على الساعة22:23.

وبطء عملية اتخاذ القرارات وعمليات الإصلاح والاندماج بالإضافة إلى طغيان البيروقراطية في الجانب الإداري وانخفاض مستوى الثقة بالحكومة ومعاملاتها

–ضعف المستوى التعليمي والثقافي للمجتمع الجزائري رغم ارتفاعه الملحوظ في السنوات الاخيرة وتواضع الثقافه المعلوماتيه والتفاعل الالكتروني

المبحث الخامس : مستقبل الحكومة الالكترونية بالجزائر:

تسعى الحكومة الجزائرية إلى تغيير نفسها من القاعدة إلى القمة بمحاولة إيجاد العديد من المتطلبات التي تشكل انطلاقة أو بداية تجسيد حكومة الكترونية جزائرية ،ولعل المشاريع التي تم ذكرها في المباحث السابقة تؤكد دلك إلا أن المشروع لم يتم تجسيده على أرض الواقع بعد ،ودلك راجع إلى مجموعه من العراقيل التي تم التطرق إليها والتي نجملها في تأخير استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى ،وتأسيسا عليه فان الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية مع دول العالم المتقدم ،ولازالت الجزائر تحاول وتحاول من أجل استكمال هدا المشوار عن طريق تنصيب شبكة حكومية داخلية ومرتبطة بالحكومات العالمية وتقنين الخدمات الالكترونية من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية وغيرها من الاجتهادات ،لكننا نرى أن الجزائر مازالت بعيدة كل البعد عن انتهاج حكومة الكترونية شبيهة بالحكومات الالكترونية الأخرى.

المبحث السادس : تفسير ونتائج اختبار فرضيات الدراسة:

-أولا:تفسير فرضيات الدراسة

- تفسير الفرضية العامة:"تساهم إجراءات الحكومة الالكترونية في توجيه الجزائر نحو حكومة الكترونية"

لقد أدت الوسائل و المتطلبات التي تفرضها الحومة الالكترونية في منح الجزائر الفرصة في القدرة نحو بناء عدة مشاريع و مخططات كمشروع الجزائر الالكترونية و "حظيرة سيدي عبد الله" و برنامج "أسرتك" و غيرها ..... لكن على الرغم من هاته التخطيطات و التحضيرات إلا أن الجزائر لم تحسن استغلال الوسائل المتاحة و لم تقدر على إتمام جميع هذه المخططات و لعل تفوت الفترات بين هذه البرامج دليل على تعزيز و صياغة قوة جديدة تمكن الجزائر من إنجاح المشروع الثاني و في كل مرة تحاول الجزائر الاستفادة من إجراءات و آليات الحكومة الالكترونية لكنها في الأخير تبوء مشاريعها بالفشل و ذلك نظرا إلى عدة أسباب و عراقيل أهمها غياب الرأس مال البشري و الترسانة القانونية و التشريعية الرصينة لذلك يمكننا نفي أو إثبات عدم صحة الفرضية العامة.

- تفسير الفرضية الجزئية الأولى: "الحكومة الالكترونية أسلوب حديث لادارة الدول".

سبق و أن أشرنا أن الحكومة الالكترونية مصطلح حديث النشأة ارتبط ظهوره بأداء الإدارة في الدول و هو عبارة عن الحكومة الافتراضية أي تم استبدال حكومات الدول من طبيعتها التقليدية إلى الطبيعة الالكترونية ما يمكنها من إعادة صياغتها نفسها بشكل يتماشى و الشكل المعاصر للأداء الحكومي لذلك تسعى العديد من الدول إلى تبني هذا النهج الذي يتميز بالعديد من المميزات أهمها أنه يقضي على الفساد الإداري في الدول يقضي على البيروقراطية، يقضي على التميز الجهوي و يؤدي إلى وجود شفافية و مساءلة و يوفر الجهد و

التكلفة و الوقت و لعل هذا ما أدى بالجزائر إلى تقديم عدة محاولات في هذا المجال عن طريق مشاريعها و مخططاتها التي أتينا على ذكرها.

– تفسير الفرضية الجزئية الثانية: " توجد عدة عراقيل تواجه تطبيق إجراءات الحكومة الالكترونية في الجزائر".

تعتبر الجزائر من الدول الساعية نحو تطبيق أسلوب الحكومة الالكترونية و ذلك من خلال توفير بنية تحتية تساعدها على إقامته بالإضافة إلى العديد من المشاريع منذ سنة الألفين(2000) تقريبا و هي في تواصل مستمر من خلال مشروع الجزائر الالكترونية ابتداءا من سنة 2013 و التي لم تبوء نتائجه بالنجاح لحد الساعة و قد مضى على دخول 2013 ستة أشهر لدلك يمكننا اعتبار جميع هاته المشاريع مشاريع فاشلة 100% وهدا رجع إلى عدة أسباب منها ما هو فني و منها ما هو تقني و منها ما مادي أتينا على ذكرها في مبحث سابق و بهذا نأتي على إثبات صحة الفرضية الجزئية الثانية أي توجد عدة عراقيل تواجه تطبيق إجراءات الحكومة الالكترونية في الجزائر.

ثانيا: نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

لقد توصلنا من خلال هذه الدراسة و اختيار الفرضيات إلى مجموعة من النتائج التي يمكن أن تكون بدايات لبحث جديد و لعل هذه النتائج هي النقطة المهمة في هذه الدراسة و يمكن حصرها في التالي:

1- الحكومة الالكترونية أسلوب جديد و حديث مرتبط أساسا بأداء الإدارات في الدول.

2- تحاول الجزائر كباقي الدول الوصول إلى حكومة إلكترونية تمكنها من موالية الحكومات المعاصرة.

3- تسعى الجزائر إلى تطبيق عدة مشاريع تضمن لها الوصول إلى حكومة الكترونية كمشروع أوراكل و حظيرة سيدي عبد الله و غيرها من المشاريع.

4- رغم تعدد و تفاوت مراحل تطبيق مشاريع الجزائر نحو حكومة إلكترونية إلا أنها باءت كلها بالفشل.

5- رغم البنية التحتية التي قدمتها الجزائر من أجل حكومة إلكترونية و وصولها لتطبيق تكنولوجيات الاعلام و الاتصال إلا أنها مازالت بعيدة كل البعد عن الوصول و تبني حكومة الكترونية.

6- تواجه الجزائر عدة عراقيل تصدها عن الوصول إلى مستوى حكومة الكترونية جزائرية.

7- تحاول الجزائر توفير كل المتطلبات للوصول إلى حكومة إلكترونية لكنها تنسى أهم شيء أن ثقافة مجتمعها ثقافة منغلقة ترفض التفتح و هذا أكبر حاجز نحو تطبيق حكومة إلكترونية جزائرية.

خلاصة الفصل الثاني :

من خلال الفصل الثاني الذي قمنا به في هذه الدراسة توصلنا إلى مجموعة من النتائج التالية :

- أن الجزائر تسعى إلى تحقيق حكومة الكترونية تمكنها من الالتحاق بركب الحكومات المعاصرة .
- أن جميع المشاريع التي قامت بها الجزائر من أجل إرساء حكومة الكترونية كانت مشاريع فاشلة لكنها تسعى إلى بناء مشاريع أخرى قابلة للتنفيذ.
- أن تطبيق حكومة الكترونية في الجزائر يواجهه عدة صعوبات تحدّ من نجاحه.

الخاتمة

الخاتمة :

من خلال دراسة وتحليل موضوع الحكومة الالكترونية، استنتجنا أن هاته الأخيرة هي إحدى مواضيع الساعة التي لا يمكن تجاهلها البتة باعتبار أن محور اهتمامها هو المواطن وذلك أنها تسعى إلى تسهيل تقديم الخدمات العامة له أي كان نوعها وفق ما توفره تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال شبكة الانترنت والفاكسات والهواتف وغيرها من الوسائل ، بما يضمن عدم إرهاق المواطن من جهة وسلامة أداء الموظف من جهة ثانية وضمان وصول الخدمة من جهة ثالثة ، لذلك انطلقت العديد من الدول كدولة الجزائر لسلك هذا النهج وإرساء مبادئ هذا النظام كبداية لتحقيق العصرنة ومواكبة التطورات الهائلة في هذا المجال لاسيما في سعيها لكسب رضا مواطنيها من خلال خدماتها الالكترونية وتحقيق أعلى مستوى من مستويات تطبيق الحكومة الالكترونية في ظل وجود العديد من العراقيل التي يمكن أن تثبطها ،لكن رغم العديد من المشاريع التي قامت بها الجزائر من أجل الوصول إلى مراحل متقدمة من مستويات الحكومة الالكترونية إلا أنها لم تحقق غايتها .

وفي الأخير يمكننا القول أن :أن تنحو الدولة نحو حكومة الكترونية ليس بالأمر السهل وليس بالأمر المستحيل لكن يجب عيها أن توجه ثقافة مجتمعها أولا ثم يكون لها التحول في الأخير .

ملخص الدراسة :

تعتبر الحكومة الالكترونية من المفاهيم المعقدة نسبيا باعتبارها حديثة الظهور والتي تركز على تطبيق جميع التكنولوجيات الحديثة من أجل تيسير تقديم الخدمات من طرف الإدارات الحكومية والغير حكومية للمواطن وضرورة الاستفادة من جميع الوسائل الالكترونية، بما يضمن مواكبة التطورات العالمية خاصة مجال عالمية الخدمات كما توفره العديد من الدول المتقدمة والنامية على حد السواء كما تسعى الجزائر كدولة تحاول الوصول إلى تطبيق هذا النهج وذلك من خلال العديد من المشاريع كمشرع الحظيرة التكنولوجية سيدي عبد الله ومشروع أسرتك وغيرها من المشاريع التي لم يكتب لها النجاح خاصة في تلك الظروف التي تعاني منها البيئة الجزائرية وتعتبرها كمعوقات تحدّ من نجاحه وهي الآن تسعى إلى الحدّ منها بما يمنحها الفرصة من إعادة صياغة أساليب تطبيق جديدة.

المراجع

قائمة المراجع:

أولا:الكتب

1-إبراهيم (خالد ممدوح)،**الإدارة الالكترونية** .الإسكندرية :الدار الجامعية ،2008.

2-أحمد (محمد سمير) ،**الإدارة الالكترونية** ،عمان :دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ،ط 1 ،2009.

3-الباز (داود عبدا لرازق)،**الحكومة الالكترونية** .الإسكندرية :منشأة المعارف،2007.

4-المجذوب (طارق) ،**الإدارة العامة والوظيفة العامة والإصلاح الإداري**. بيروت :منشورات الحلبي الحقوقية ،ط1 ،2005.

5-المهتدي (سوسن زهير)،**تكنولوجيا الحكومة الالكترونية"** الأردن :دار أسامة ،2011،ص25.

6-الصيرفي (محمد)، **المرجع المتكامل في الإدارة الالكترونية للموارد البشرية** ،الأزاريطة ،المكتب الجامعي الحديث ، 2009

07-حجازي (عبد الفتاح بيومي)، **الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح**.الإسكندرية :دار الفكر الجامعي ،2008.

08-( ) ( )،**الحكومة الالكترونية ونظامها القانوني**.الإسكندرية:دار الفكر الجامعي .

09-ياسين (سعد غالب)، **الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية**.الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية ،2001.

ثانيا:المذكرات

1-الشايب (محمد)، "الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها عربيا "**مذكرة ليسانس في العلوم سياسية** ،ورقلة:جامعة قاصدي مرباح ،2004-2005.

2-عشور عبد الكريم ،"**دورالإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر**". **مذكرة ماجستير في العلوم السياسية**، جامعة منتوري قسنطينة ،2009-2010

ثالثا:المجلات:

الرفاعي (سحر قدوري)، "الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها :مدخل استراتيجي"،**مجلة اقتصاديات شمال افريقيا** ،العدد 7.

رابعا :المقالات

بوربيع (س)،**مشروع الحكومة الالكترونية حتمية اقتصادية بحاجة إلى إرادة سياسية عالية** ،جريدة الجزائر نيوز،الأحد 27 ماي **www.djazairnews.info/dialogue/492012** تاريخ الاطلاع 22-06-2013 على الساعة 15:32.

الحكومة الالكترونية متاحة على الموقع الالكتروني

تاريخ الاطلاع 22-06- **http://www.startimes.com/f.aspx?t=31141954**

2013،على الساعة22:23.

زولا سومرا، "**اعتبر حضيرة سيدي عبد الله مصدر قوة للاقتصاد** "جريدة المساء،2008،متاح في الموقع الالكتروني : **http//www.djazairess.com.elmssa33109**-06-21 تاريخ الاطلاع 2013

-باللغة الأجنبية:

1-Jeffrey (Roy)." **E-Governance and international rolations** "

Otawa: school of management, متاح قعالموعلى الالكتروني،

Roy @management outtawa.ca 12:40، 2013-04-22

2-PIKOIS (MECHEL),"**E G and Devlopment of contries**

www.egovconcepts.com تاريخ الاطلاع 10.02.2013

3-Unusco ." **Eelectronic governance**".windhok news، dans :

http //*www.unesco.org/webworled . على، 2013-01-14 تاريخ الاطلاع

10:3

4-www.egov.dpc . "Electronec Governement 2013 - 03-16في" ،

على 12:36

خامسا: الملتقيات

الحناوي (منال صبحي محمد) ،البيئة المعلومات الآمنة مداخلة بعنوان: " **المؤتمرالسادس لجمعية المكتبات والمعلومات السعودية** الرياض : من 06-08-أفريل 2010 .

الشيخة (عدنان بن عبد الله) ،"**مداخلة بعنوان:دور الحكومة الالكترونية في رفع كفاءة الادارة المحلية وتفعيل المشاركة الشعبية في ظل التنظيمات البيرقراطية في الدول النامية الفرص والتحديات** جامعة الملك فيصل،المملكة العربية السعودية ،متاح على الموقع الالكتروني **aashiha @yahoo.com** 25-04-2013، 12:49 .

بلعربي(عبدالقادر) وآخرون ،**مداخلة بعنوان"تحديات التحول إلى الحكومة الالكترونية في الجزائر** ".الملتقى العلمي الدولي الخامس حول الإقتصاد الإفتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية ،جامعة سعيدة ،متاحفي الموقع الالكتروني : **belarbiabdelkaer@yaho.fr** تاريخ الاطلاع22-06-2013.على الساعة 18:21 .

2- بوقنور (اسماعيل) ،**مداخلة بعنوان:"الحكومة الالكترونية كأحد معايير الرشادة المحلية** " قالمة :جامعة 08ماي 1945، (دت) .

سادسا:البحوث

1 -بن خليفة (أحمد)،"المعرفة الالكترونية "**بحوث غير منشورة** ،بسكرة:جامعة محمد خيضر 2009_2008،.

2-هيكس (ريتشارد)،"الحكومة الالكترونية ".**خلاصات كتب المدير ورجل** الأعمال "،القاهرة:الشركة العربية للإعلام العلمي أكتوبر 2003،العدد259،على الموقع **www.edara.com** ، 22-04-2013 12:26،