



بسم الله وبعد: تم الرفع بحمد الله من طرف
بن عيسى قرمزي متخرج من جامعة المدية
تخصص: إعلام آلي
التخصص الثاني: حفظ التراث بنفس الجامعة
1983/08/28 بالمدية – الجزائر-

للتواصل **وطلب المذكرات**

هاتف : +213(0)771.08.79.69

بريدي إلكتروني: benaisa.inf@gmail.com

MSN : benaisa.inf@hotmail.com

فيس بوك: <http://www.facebook.com/benaisa.inf>

اشترك بقيمة رمزية معنا لنشر العلم ((قُلْ إِنَّ رَبِّي يَبْسُطُ الرِّزْقَ لِمَن يَشَاءُ مِنْ عِبَادِهِ
وَيَقْدِرُ لَهُ وَمَا أَنْفَقْتُمْ مِنْ شَيْءٍ فَهُوَ يُخْلِفُهُ وَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ)) [سبأ : 39]

حساب جاري:

CC 76650 81 CLE 51

M.KERMEZLI BENAISSA

دعوة صالحة بظهر الغيب فر بما يصلك ملفي وأنا في التراب

أن يعفو عنا وأن يدخلنا جنته وأن يرزقنا الإخلاص في القول والعمل..

ملاحظة: أي طالب أو باحث يضح نسخ لصق لكامل المذكرة ثم يدعم أه المذكرة له

فحسبنا الله وسوف يسأل يوم القيامة وما هددنا إلا النفع حيث كان لا أن تنبئ أعمال

الغير والله الموفق وهو نعم المولى ونعم الوكيل....

صل على النبي - سبحانه الله وبحمده سبحانه الله العظيم-

بن عيسى قرمزي 2013

جامعة الجزائر-3-

كلية العلوم السياسية والإعلام

قسم علوم الإعلام والاتصال

واقع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية

"حالة الجزائر"

- دراسة وصفية تحليلية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات-

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال

تخصص مجتمع المعلومات.

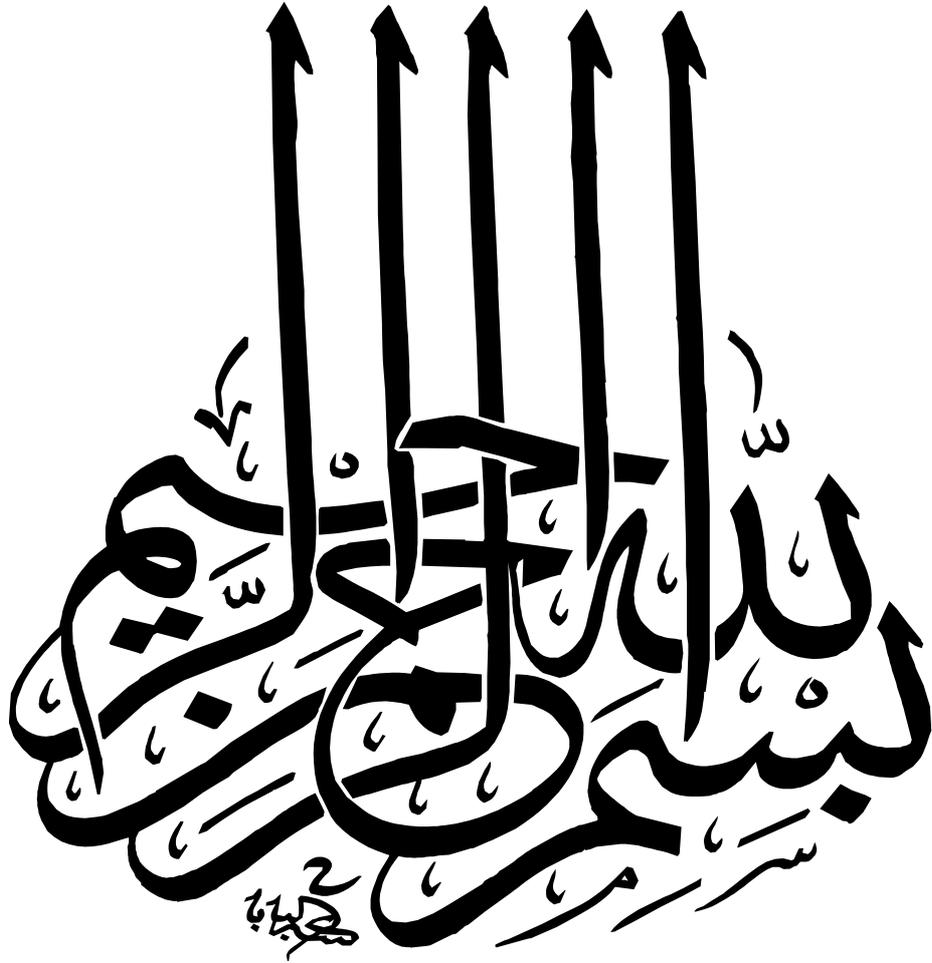
إشراف الدكتور:

علي قسايسية.

إعداد الطالب:

أحمد شريف بسام.

السنة الجامعية: 2011/2010



شكر

كلمة لا بد منها هي شكر وامتنان للأستاذ المشرف: علي قسايسية الذي لم يبخل علي بنصائحه وإرشاداته، وكذا تواضعه وحسن تعاونه والذي أثقلنا عليه كثيرا فكان متفهما وصبورا إلى ابعـد الحدود.

كما اشكر كل الزملاء: فورار، عبوب وعبد الكريم، والإخوة: عبري، أمين، محجوب، ومحمد.

كما اشكر جميع الأساتذة والذين كانوا بمثابة مصابيح تنير طريقنا إلى كل من الأساتذيين ربيع علي وفيصل فرحي. وأتقدم بشكري إلى كل من ساهم في هذا العمل من قريب أو بعيد

الإهداء

أهدي هذا العمل إلى أمي أطال الله في عمرها التي

لن أنسى فضلها علي.

إلى روح أبي الطاهرة الذي فقدته وأنا بأمس

الحاجة إليه.

إلى إخوتي حفظهم الله ورعاهم منير، وفاء،

يوسف.

خطة الدراسة

مقدمة

I. المقاربة المنهجية.

- إشكالية الدراسة.
- تساؤلات الدراسة.
- أهداف الدراسة.
- أهمية الدراسة.
- أسباب اختيار الموضوع.
- منهج الدراسة.
- مصطلحات مهمة في الدراسة.
- الدراسات السابقة.
- صعوبات الدراسة.

II. ماهية الحكومة الإلكترونية.

- 1.1 الحكومة الإلكترونية، التعريف النظريات والأهداف.
 - 1.1.1 تعريف الحكومة الإلكترونية.
 - 2.1.1 نظريات الحكومة الإلكترونية.
 - 3.1.1 أهداف الحكومة الإلكترونية.
- 2.1 المتطلبات الجوهرية لتحقيق الحكومة الإلكترونية.
 - 1.2.1 متطلبات تكنولوجية بشرية.
 - 2.2.1 متطلبات قانونية تنظيمية.
 - 3.2.1 متطلبات مالية تسويقية.
- 3.1 مبادئ وأبعاد ومراحل تطوير الحكومة الإلكترونية.
 - 3.3.1 مبادئ الحكومة الإلكترونية.
 - 2.3.1 نماذج الحكومة الإلكترونية.
 - 3.3.1 مراحل تطوير الحكومة الإلكترونية.

4.1 أداء الحكومة الإلكترونية.

1.4.1 عوامل فشل الحكومة الإلكترونية.

2.4.1 سلبيات تطبيق الحكومة الإلكترونية.

3.4.1 معايير تقييم نظام أداء الحكومة الإلكترونية.

III. تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية.

1.2 واقع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية من خلال مؤشرات الأمم المتحدة.

1.1.2 مؤشر رأس المال البشري.

2.1.2 مؤشر البنية التحتية للاتصالات..

3.1.2 مؤشر الويب (الموقع الخاص بالحكومة الإلكترونية).

2.2 استراتيجيه الدول العربية اتجاه الحكومة الإلكترونية .

1.2.2 واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية.

2.2.2 مظاهر اهتمام الدول العربية بالحكومة الإلكترونية.

3.2.2 الإستراتيجية العربية العامة لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات (الحكومة الإلكترونية).

3.2 تجربة حكومة البحرين الإلكترونية.

1.3.2 جاهزية مملكة البحرين للحكومة الإلكترونية.

2.3.2 الحكومة الإلكترونية في مملكة البحرين.

3.3.2 الجمهور رأس مال الحكومة الإلكترونية البحرينية.

4.2 عقبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية.

1.4.2 معوقات تنظيمية وإدارية.

2.4.2 معوقات تقنية وفنية.

3.4.2 معوقات بشرية.

IV. مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

1.3 النظرة العامة للجزائر حول تطبيق الحكومة الإلكترونية.

1.1.3 الخطاب الرسمي حول تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

2.1.3 إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2009 – 2013.

3.1.3 مظاهر اهتمام الدولة الجزائرية بمشروع الحكومة الإلكترونية.

2.3 بعض تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

1.2.3 التعليم الإلكتروني في الجزائر.

2.2.3 إصدار شهادة السوابق العدلية.

3.2.3 التوظيف الإلكتروني في الجزائر.

3.3 أهم المشاريع لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

1.3.3 مشاريع على مستوى الأفراد.

2.3.3 مشاريع على مستوى المؤسسات.

3.3.3 مشاريع على مستوى المجتمع.

1.4 واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

1.4.3 الحكومة الإلكترونية في الجزائر من خلال مؤشرات الأمم المتحدة.

2.4.3 البوابة الرسمية للحكومة الإلكترونية في الجزائر.

3.4.3 عقبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

- نتائج الدراسة.

- أهم التوصيات.

- الخاتمة.

- قائمة المراجع.

- فهرس الجداول.

- فهرس الأشكال.

- الفهرس.

ملخص الدراسة

تتناول الرسالة مفهوم الحكومة الإلكترونية الذي يعبر عن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات وتطبيقاتها من اجل توفير المعلومات والخدمات للأفراد، وتطبيق هذا المفهوم يحقق العديد من المزايا التي تخدم القطاعات المختلفة وتحسن من أداء أجهزة الدولة في مجال تقديم الخدمات العمومية، وعليه يمكن اعتبار الحكومة الإلكترونية ليست كتطبيق تكنولوجي فقط، وإنما كتطبيق اجتماعي هدفه خدمة الأفراد بأقل جهد ووقت ومال.

لقد أصبح مفهوم الحكومة الإلكترونية شائع الاستعمال في أدبيات الدراسات الإعلامية الحديثة، وقد سارعت دول العالم لتطبيق هذا المفهوم، نظرا لمدى فاعليته في أداء وتقديم الخدمات الإلكترونية، ورغبة في تغيير النظام الكلاسيكي التقليدي إلى كل ما هو إلكتروني فعال يقلص كل من بيروقراطية الإدارة. ومع بداية 2003 بدأت الأمم المتحدة بوضع أسس وإطارات عمل لتطبيق الحكومة الإلكترونية كما وضعت مؤشرات لقياس مدى هذا التطبيق من خلال ما يسمى بـ: بالجاهزية الإلكترونية، وكان أول تقرير أصدرته الأمم المتحدة سنة 2003 وآخر تقرير سنة 2010، مستندة في ذلك على مجموعة مؤشرات لجاهزية الدول للحكومة الإلكترونية، وهي: مؤشر البنية التحتية للاتصالات، مؤشر رأس المال البشري، مؤشر الويب الخاص بموقع الحكومة الإلكترونية، بالإضافة على مؤشر المشاركة الإلكترونية.

ولقد حاولت الدول العربية تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية للاستفادة من مزاياها، فمنها من قطع أشواطاً كبيرة في هذا المجال ومنها من لا يزال في المرحلة التجريبية حيث يبقى هناك المزيد من الوقت للتطبيق الكلي للحكومة الإلكترونية، ويرجع ذلك إلى الفجوة الرقمية وكذا التركيبة السكانية والبنية التكنولوجية المتباينة بين الدول العربية.

وكانت الجزائر هي الأخرى من الدول الساعية لتطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال برنامج الجزائر الإلكترونية 2009-2013، الذي أُعتبر من أهم المشاريع التنموية التي كانت تراهن عليها الحكومة الجزائرية، إلا أن هذا التطبيق لازمته العديد من العقبات، وعليه لا بد من إزالتها من أجل التطبيق الحسن لهذه التجربة والاستفادة الكلية منها وخلق مجتمع يعتمد اعتماداً كلياً على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

Abstract

This dissertation entitled “*The e-Government in the Arab World, the Case of Algeria*” is about realities and perspectives of the applications of Information Technologies to the field of public services devoted to governments agencies.

The concept of “*e-Government*” refers to the use of information and communication technologies and their applications in order to provide information and services for Citizens, and it is applied to achieve many benefits and improve the state departments’ performances

It is worthily noted that e-government is not only technological applications, but also social solutions aiming at giving more performed services with less effort, money and time.

Given the extent of its effectiveness in the performance and the provision of electronic services, *e-Government* has become a necessity for any society in the e-World to establish good governance.

Since 2003, the United Nations, through its specialised agencies has founded frameworks for the application of e-government and developed indicators to measure the extent of the application through the so-called “*E-Government Readiness*”. From then to 2010, many reports of the United Nations, have drawn a set of indicators for the readiness of countries for e-government, namely: the index of infrastructure for communications, the index of human capital, a pointer to websites of governments, in addition to “e-participation index”.

The Arab countries have been hardly trying to apply the process of e-government to benefit from its advantages, the mismatch of the great strides are made in this area; and some countries are still in the pilot phase. More time is still needed for the overall e-government to become realities in these areas of the glob, due to the digital divide as well as to demographic and technological infrastructure which differ from one Arab country to another.

Algeria has also been seeking to implement e-government through the e-Algeria 2009-2013 project, which was one of the most important among the Arab states to develop applications of the New Information and Communication Technologies.

However, that project, decided following the political engagements made by the Head of the State within the Second World Summit for Information Society (WSIS, Tunisia 2005), has been facing a wide rang of technical and human obstacles. It has to be reviewed and renewed in order to be updated and adapted to new realities created by the NICT’s applications.

مقدمة

يتسم القرن الحادي والعشرون بالمعرفة المتجلية بالتكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصالات بما تمثلها من : التجارة الالكترونية ، الحكومة الالكترونية ، الإدارة الالكترونية ، التعليم الإلكتروني ، الاقتصاد الإلكتروني ، ... الخ . هذه السمات التي تكسب العنصر البشري الرقي والتقدم والتطور والتحديث، بل تكسب المجتمع الدولي بأكمله أهمية تطبيق المعارف وأمثلة الاستخدام التي توازي أو تفوق عناصر الإنتاج المادية . من هنا ظهر مصطلح المعرفة الإلكترونية التي هي بالأصل بشرية في الإنشاء والتكيف وهذا ما سيظل دائما مهما قيل عن الذكاء الصناعي أو الأنظمة الخبيرة أو المعرفة الإلكترونية ومع ذلك ثمة صفات للمعرفة الإلكترونية المبنية على الشبكات وبروتوكولات الإنترنت ولغات النصوص الفائقة وبرمجيات التطبيق القائمة على المعرفة.

فوقتنا الحاضر، هو عصر تكنولوجيات المعلومات والاتصالات والتي تعتبر بحق أهم دعائم وأسس تقدم الدول وتطورها. ولقد أثبتت الدراسات والتجارب على أن هذه التقنية تستطيع أن توفر للإنسان خدمات كثيرة لم يكن يعهدها من قبل، ولهذا فإن معظم الدول دأبت على توظيف هذه التقنية ووضع الخطط الإستراتيجية لتطويرها واستثمارها في جميع المجالات وذلك من خلال إرساء مفهوم الحكومة الالكترونية تمتلك تكنولوجيا المعلوماتية والاتصالات عناصر قوة باستطاعتها فرض تغيير في أنماط العمل والإدارة في جميع المجالات ونخص بالذكر هنا في 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.

لقد بدأ مفهوم "الحكومة الإلكترونية" في الظهور، على المستوى العالمي، أواخر سنة 1995، حين بدأت هيئة البريد المركزي في ولاية فلوريدا الأمريكية تطبيقه على إدارتها. لكن الميلاد الرسمي والسياسي لهذا المفهوم كان في مؤتمر نابولي بإيطاليا، في شهر مارس من سنة 2001. ومصطلح "الحكومة" يقصد به تدبير الشؤون العامة، وليس فقط مجموع

المؤسسات المكلفة بذلك. و"الحكومة الإلكترونية" تعني استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير وتحسين تدبير الشؤون العامة. ويتمثل ذلك في إنجاز الخدمات الحكومية الرسمية، سواء بين الجهات الحكومية أو بين هذه الجهات والمتعاملين معها، بطريقة معلوماتية تعتمد على الإنترنت وتقنياتها، وذلك وفق ضمانات أمنية معينة تحمي المستفيد والجهة صاحبة الخدمة.

إن مشروع الحكومة الإلكترونية بمفهومه وإدارته يمثل ثورة إدارية تنموية الحكومية إذ يربط بين تكنولوجيا المعلومات وبين مهام ومسؤوليات الجهاز الحكومي من خلال إتباع استراتيجيات و سياسات واضحة تأخذ في الاعتبار المتغيرات في مجال صناعة المعلومات وانعكس ذلك على الأعمال الحكومية.

كما أن تطوير مفهوم "الحكومة الإلكترونية" وتحويله إلى واقع فعلي يمكن أن يحقق نتائج كبيرة على جميع المستويات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية فهو، من جهة، أسلوب يستجيب لتطلعات المستفيدين من أفراد ومؤسسات، حيث يقدم خدمات أفضل بإذابة جليد تعقيدات الإجراءات البيروقراطية والروتينية، وتوفير إمكانية الدخول إلى كافة الخدمات، وتحديد وتلبية احتياجاتهم بسهولة مطلقة، وعلى أساس من النزاهة والمساواة والشفافية. ومن جهة أخرى، هو بمثابة طريقة لتفعيل الجهاز الحكومي وتطوير أدائه وتخفيف الأعباء الإدارية عنه، كما أنه يعد أفضل وسيلة لإعادة الثقة إلى المواطنين في الإدارة. وبحق، فإنه يمكن وصف "الحكومة الإلكترونية" بأنها ثورة في التفكير والتنفيذ، وثورة للقضاء على هدر الوقت والجهد والموارد". ولكن هذا الأسلوب المتطور في العمل يتطلب الكثير مثل، إقامة بنى أنظمة الاتصالات و المعلوماتية، ووضع الإطار التشريعي المناسب و الهيكل التنظيمي الملائم لمنظومة الحكومة الإلكترونية، بالإضافة إلى نشر وتعميم الثقافة الرقمية و تعميق الوعي بمفهوم "الحكومة الإلكترونية" وأهميتها، والفوائد التي يمكن أن تحققها للمواطنين وللمؤسسات وللحكومة.

ولقد تناولنا هذه الدراسة بالتحليل والتمحيص بثلاثة فصول، وخصصنا الفصل الأول حول تقديم لمحة عامة وشاملة عن الحكومة الإلكترونية، وكان بمثابة مدخل تاريخي للحكومة الإلكترونية، وتطرقنا في نفس الفصل إلى أهم الأهداف والنظريات التي قامت من أجلها

الحكومة الإلكترونية، والوقوف عند المتطلبات الجوهرية لقيام الحكومة الإلكترونية، وكذا أبعاد ومراحل تطويرها، بالإضافة على أداء الحكومة الإلكترونية من إيجابيات وسلبيات.

أما عن الفصل الثاني فقد خصصناه حول واقع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، حيث تم تشريح هذا الواقع بالكثير من الأرقام والإحصائيات الداعمة لموضوع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، عن طريق إحصائيات الأمم المتحدة ومؤشراتها حول تطبيق الحكومة الإلكترونية في العالم وخاصة الدول العربية، وتم التطرق أيضا إلى إستراتيجية الدول العربية للنهوض وكذا مسايرة العالم في هذا المجال، مبرزين في نفس الوقت تجربة البحرين، وذلك لأنها الدول العربية الوحيدة التي كانت ضمن أحسن 20 دولة في العالم في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية، وقد خصصنا جزء من هذا الفصل على العقبات التي تواجه الدول العربية الإدارية والبشرية والفنية، في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية.

أما عن الفصل الثالث فقد تم فيه دراسة حالة الجزائر في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية حيث تطرقنا فيه إلى النظرة العامة للدولة الجزائرية حول تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، وكذا السياسات المنتهجة في ذلك من أجل حتمية التطبيق، وتناولنا في نفس الفصل أيضا، بعض المشاريع التي سيقوم عليها التطبيق الفعلي للمشروع 2009 - 2013 ، بالإضافة إلى أهم التطبيقات الإلكترونية لحد الآن، وفي الجزء الأخير من هذا أبرزنا الواقع الفعلي للحكومة الإلكترونية من خلال مؤشرات الأمم المتحدة حول جاهزية الدول في تطبيق الحكومة الإلكترونية، وكذا إبراز العقبات التي من شأنها أن تعيق تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، لنخرج في الأخير على مجموعة من النتائج الخاصة بالدراسة واهم التوصيات.

1. المقاربة المنهجية

- إشكالية الدراسة.
- تساؤلات الدراسة.
- أهداف الدراسة.
- أهمية الدراسة.
- أسباب اختيار الموضوع.
- منهج الدراسة.
- مصطلحات مهمة في الدراسة.
- الدراسات السابقة.
- صعوبات الدراسة.

الإشكالية

شهد العقد الأخير من القرن العشرين ثورة في تكنولوجيات الاتصالات و المعلومات، فاقت كل التوقعات و أحدثت تغييرات سياسية و اقتصادية و اجتماعية عميقة على مستوى العالم. وتشكل ظاهرة العولمة، أحد هذه التغيرات و التي جسدها شبكة الانترنت بنموها الهائل خلال فترة زمنية وجيزة لا تتعدى بضع سنوات، تضاعف خلالها أعداد مستخدميها أكثر من مرة خلال السنة الواحدة ، و ساهمت في تحول العالم إلى قرية كونية صغيرة، و تنامي دور الشبكة الاقتصادية و أصبحت اليوم نواة الاقتصاد الرقمي و مركز التجارة الإلكترونية. هذا الاندفاع نحو شبكة الانترنت متمثلاً بالتعامل الإلكتروني و التغييرات التي تلتها استرعى انتباه الحكومات إلى واقع جديد أصبح التعامل معه ضرورة حتمية ، فاتجهت نحو تنظيمه و الاستفادة منه في أعمالها من أجل الحفاظ على نهضة دولها و دعم مسيرة التنمية فيها. يمثل مفهوم التعامل الإلكتروني أحد سمات هذا العصر و أدوات صياغة بيئة العمل و خلق تحولاً واضحاً في حياة المجتمعات التي تعاملت معه. و يعتبر مفهوم الحكومة الإلكترونية أحد روافد التعامل الإلكتروني و المفهوم الأكثر قوة الذي تبنته الحكومات لتطوير أعمالها و أسلوب تقديم خدماتها سواء للأفراد أو المؤسسات، سعياً منها لمواكبة روح العصر الذي تميزه تطورات غير مسبوقة في مجال المعلومات والاتصالات.

إن ملامح اتجاه الحكومة الإلكترونية، أو الإدارة الإلكترونية، أو التجارة الإلكترونية تتبلور حديثاً، وقطعت أسسها النظرية والتطبيقية شوطاً أولياً في مختلف بقاع العالم وخاصة في الدول المتقدمة. كما أن جهوداً حثيثة بذلت على نحو مضطرب من قبل الدول النامية وخاصة الدول العربية. وانعكس ذلك على فرض تغييرات جوهرية في أسلوب الحياة وما يتفرع عن ذلك من آمال وطموحات وتوقعات الأفراد والمجتمعات العربية نحو معايشة الواقع العالمي الجديد الذي بدأت بشائره تتحدد في سياق القدرات التكنولوجية والمعلوماتية والاتصالات.

وقد أظهرت الدول العربية اهتماماً كبيراً بتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية، في ظل النظام الاقتصادي الجديد، ويتمثل الهدف الرئيسي لمشروع الحكومات الإلكترونية، في تقديم الخدمات الإلكترونية وتبسيط المعاملات الحكومية بين الجمهور والدوائر الحكومية، للاستفادة القصوى من الخدمات التكنولوجية، التي تساهم في الوصول إلى مجتمع رقمي، و

قد نجحت المنطقة العربية إلى حد ما في تهيئة بيئة إلكترونية مناسبة، دعما لرؤية وتطلعات قادة المنطقة لتحقيق الأفضل في مجال تقنية المعلومات، وإنجاز الحكومة الإلكترونية التي أصبحت أمرا واقعا يساهم في تحسين حياة الأفراد والمجتمعات، ودفع المنطقة نحو مزيد من التقدم والازدهار ومواكبة التطورات العالمية الحاصلة في هذا المجال، فتنطبق الحكومة الإلكترونية لم يعد أمرا محتوما على الدول الغربية فقط، وإنما وسيلة لكل دول العالم ومنها الدول العربية، التي أرادت أن تدخل هذا الركب من بابه الواسع، ومن أجل التطبيق الحسن لذلك، قامت في الدول العربية مجموعة من السياسات والإستراتيجيات الهامة في سبيل الحد من مشاكل الإدارة وتسهيل حياة الفرد العربي، والتي على أنقادها قامت وستقوم الحكومة الإلكترونية.

وقد حاولت الجزائر اللحاق بركب الدول العربية بالنهوض بمجال تطبيق الحكومة الإلكترونية وذلك من خلال الرؤية العام من خلال أعلى هرم في السلطة، وعليه قام مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر 2009 – 2013، وهو حالة جادة في سبيل تقديم خدمات من جيل آخر، وهي الخدمات الإلكترونية، التي من شأنها التقليل في الجهد والوقت والمال، وبالتالي تعميم استعمال التكنولوجيات الحديثة لوسائل الإعلام والاتصال، ودخول عالم المعرفة من بابه الواسع، لأن تطبيق الحكومة الإلكترونية أصبح ضرورة حتمية على كل المستويات، وليس محصورا على عدد محدود من الدول والأقاليم، لذلك حرصت الدول العربية والجزائر على ولوج هذا العالم، من خلال تبني رؤية عالمية موحدة في هذا المجال والنهوض والرقى بالمواطن العربي والجزائري إلى مستوى مشابه لنظيره الغربي.

وبناء على ما تقدم نطرح الإشكالية التالية:

إلى أي مدى وصلت الدول العربية ومنها الجزائر في تطبيق الحكومة الإلكترونية؟

1. تساؤلات الدراسة:

- ما هي الحكومة الإلكترونية وأهم مراحل التحول إليها؟.
- ما هي متطلبات النهوض بالحكومة الإلكترونية في الدول العربية، ما مدى استعداد الحكومات وال جماهير العربية للنهوض بهذا القطاع؟.
- إلى أين وصلت البنية التحتية في تطبيق المعالم الكبرى للحكومة الإلكترونية في الدول العربية، هل هناك تشريعات وقوانين لمواكبة تطوير و تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية؟.
- ما مدى تأثير الفجوة الرقمية بين الدول العربية في تحسين خدمات الحكومة الإلكترونية؟.
- ما مدى استعداد الجزائر لتطبيق الحكومة الإلكترونية، وما موقعها بين الدول العربية والأجنبية في هذا المجال؟.
- ما هي أهم تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر؟.

2. أهداف الدراسة:

تتجلى أهداف الدراسة فيما يلي:

- معرفة مراحل تطور الحكومة الإلكترونية في المنطقة العربية والجزائر وكيفية التحول من المرحلة الكلاسيكية، إلى مرحلة إلكترونية متطورة، تساعد في تحسين الخدمات، وتسريع الإنجاز وبالتالي مختلفة كل الاختلاف عن المرحلة الكلاسيكية.
- تبيان قدرة صناع القرار في تحقيق هذا المشروع من خلال توفير البيئة التحتية اللازمة، من مال وكادر بشري، وغيرها، وكذا تسهيل عمليات إنجازها، من خلال تشريعات وقوانين.
- إبراز مدى قدرة تطبيق الحكومة الإلكترونية في المنطقة العربية في الوصول إلى مجتمع المعرفة، وبالتالي محاولة سد المسافة بين العالم العربي والأخر الغربي (الفجوة الرقمية).

- عرض المعايير الدولية الخاصة ببوابات الحكومة الإلكترونية الدولية الرائدة في هذا المجال، ومقارنتها بنظيرتها في المنطقة العربية، لسد النقص، ومواكبة التطور الحالي.
- تبيان مقارنة تطبيق الحكومة الإلكترونية في المنطق العربية، ونظيرتها في العالم العربية الرائدة في هذا المجال، وهذا لإبراز النقص، وإيجاد الحلول لمشاكل، مت تجارب الآخرين في هذا المجال.
- معرفة مدى تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، وكذا معرفة الأهداف الرئيسية من تطبيق هذا المشروع.

3. أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة فيما يلي:

- غموض مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى الكثيرين وعدم معرفتهم بها ، بالرغم من انتشار التكنولوجيا الرقمية وكذا إعلام متطور إلا أن ذلك لم يسمح بالتعريف الكامل وذكر خصائص هذه الحكومة.
- قلة الدراسات العملية والأكاديمية في هذا المجال، خاصة في الوطن العربي، بالرغم من وجود دراسات عامة تخص مجتمع المعلومات لكنها في كثير من الأحيان غير متخصصة.
- تبيان مدى أهمية خاصة في المرحلة الحالية والتي تعرف ديناميكية عالمية واسعة، في مجال تكنولوجيا المعلومات، والتي تعرف سابقا مضطربا، خاصة في منطقة عربية تحاول بشق الأنفس، مواكبة هذا التطور.
- معرفة أفكار وطموحات القائمين على المشروع في الدول العربية، وكيفية بلورتها على مشاريع وطموحات لإنجازها على أرض الواقع، بالدقة والسرعة والكفاءة العالية.
- تبيان واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر، ومدى استعداد القائمين على المشروع في الولوج إلى مجتمع معرفي، ومدى مواكبتها لنظيرتها في الدول العربية وحتى العالمية.

4. أسباب اختيار الموضوع:

هناك الكثير من الأسباب والمعايير التي جعلتنا نخوض غمار هذه الدراسة فمنها ما هو موضوعي ومنها ما هو شخصي، فأهمية الموضوع ألا وهو واقع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، والتي أصبحت حقيقة لا بد من فك طلاسمها، فهو جدير بالدراسة، لأنها أصبحت واقعا في جميع أنحاء المعمورة، بالإضافة إلى نقص الدراسات المتعلقة في هذا الجانب، وبحكم انتماء الباحث للمنطق العربية والجزائر خصوصا، ورغبته في إثراء المكتبة الجامعية، وكذا المساهمة ولو بالجزء اليسير في التعريف بهذا الموضوع ومدى قدرته في خلق أجواء جديدة تساعد على التطور والبروز والإبداع.

5. منهج الدراسة:

بناء على ما سبق، اتبع الباحث في هذا البحث، الدراسة الوصفية والتي تهدف إلى تصوير الظاهرة، ودراسة وضعها، قصد الحصول على معلومات كافية ودقيقة فهي تقوم بوصف الظاهرة كما هي والتعرف على خصائصها والعناصر المكونة لها، وتتبع سيرورتها. و يعرف عبد الناصر جندلي المنهج الوصفي على أنه : " الطريقة العلمية المنظمة التي يعتمدها الباحث في دراسته لظاهرة اجتماعية أو سياسية معينة وفق خطوات بحث معينة يتم بواسطتها تجميع البيانات و المعلومات الضرورية بشأن الظاهرة و تنظيمها و تحليلها من أجل الوصول إلى أسبابها و مسبباتها و العوامل التي تتحكم فيها و بالتالي استخلاص نتائج يمكن تعميمها مستقبلا"¹.

ولإبراز حجم الفوارق بين الدول العربية فيما بينه وحجم الفجوة الرقمية بين هذه الدول وكذا الدول الغربية في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية اعتمد الباحث على المنهج المقارن، و يعرف عبد الناصر جندلي المنهج المقارن: " بأنه تلك الطريقة العلمية التي تعتمد على المقارنة في تفسير الظواهر المتماثلة من حيث أوجه التشابه و أوجه الاختلاف فيما بينهما وفق خطوات بحث معينة من أجل الوصول إلى الحقيقة العلمية محل الدراسة و التحليل"².

¹ جندلي عبد الناصر، تقنيات و مناهج البحث في العلوم السياسية و الاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 2007، ص200-201.
² نفس المرجع السابق، ص 170.

وقد تطلب المنهج الاستعانة باستخدام الوثائق الإلكترونية من أبحاث ودراسات، و مؤلفات مختلفة، على غير ذلك مما يمكن استخدامه من أدوات ووسائل فعالة، في الحصول على المعلومات والبيانات والحقائق المستجدة عند اللزوم من مختلف مصادرهما في المؤسسات، كما توخينا الحذر قدر الإمكان في كيفية الحصول على المعلومات من الانترنت، واتبعنا أهم الطريق الذي يضمن بها ما يعرف بصلاحيات المعلومات مثل الرجوع فقط إلى الوثائق الإلكترونية التي يتصف أصحابها مختصون في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وكل ما له علاقة بذلك كالمواقع والصفحات التابعة لمؤسسات بحثية أو معاهد أو جامعات أو شركات وهيئات معلوماتية معروفة كالأمم المتحدة، وجامعة الدول العربية، وغيرها.

6. تحديد المفاهيم:

- الحكومة الإلكترونية:

استخدام التكنولوجيا وخاصة تطبيقات الانترنت المبنية على شبكات المواقع الإلكترونية، لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات الحكومية وتوصيلها، وخدمة المواطنين، قطاع الأعمال، الموظفين، والدوائر الحكومية الأخرى بشفافية عالية وبكفاءة فعالية وبعدالة¹.

- الإدارة الإلكترونية:

هي تنفيذ كافة المعاملات والخدمات الحكومية المقدمة للمواطن أو قطاعات الأعمال من خلال شبكة المعلومات وقواعد البيانات باستخدام وسائل الاتصال الحديثة كالإنترنت والهواتف، بما يدعم كفاءة وفاعلية الأداء الحكومي في إطار التفاعل بين طالب الخدمة ومقدمها².

- تكنولوجيا المعلومات:

يقصد بها أنها ثورة المعلومات المرتبطة بصناعة وحياسة المعلومات وتسويقها، تخزينها، عرضها وتوزيعها المشترك للحاسبات الإلكترونية ونظم الاتصالات الحديثة، أي أنها العلم الجديد لجمع وتخزين واسترجاع وبتث المعلومات³.

¹ عباس العلق البشير: الاتصالات التسويقية الإلكترونية -مدخل تحليلي تطبيقي- مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2004، ص:257.

² عبد الرحمن توفيق: الإدارة الإلكترونية، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، 2003، ص: 96.

³ طارق محمود عباس: مجتمع المعلومات الرقمي، المركز الاصيل للطبع والنشر والتوزيع، القاهرة، 2004، ص: 149.

- التجارة الإلكترونية:

هي نظام يتيح عبر الإنترنت حركات بيع وشراء السلع والخدمات والمعلومات، ويمكن تشبه التجارة الإلكترونية بسوق إلكتروني يتواصل فيه البائعون والوسطاء والمشترون، والمؤسسات، حيث تقدم فيه المنتجات والخدمات في صيغة افتراضية ورقمية، كما يدفع ثمنها بالنقود الإلكترونية¹.

- الاقتصاد الإلكتروني:

هو ذلك الاقتصاد الذي يعتمد الجزء الأكبر منه على التقنيات الرقمية والتي تتضمن شبكة الاتصال الرقمية كالإنترنت والتقنيات الأخرى ذات الصلة².

- التعليم الإلكتروني:

تقديم المحتوى التعليمي مع ما يتضمنه من شروحات وتمارين وتفاعل ومتابعة بصورة جزئية أو شاملة في الفصل أو عن بعد .. بواسطة برامج متقدمة مخزنة في الحاسب أو عبر شبكة الإنترنت³.

7. الدراسات السابقة:

من خلال عملية البحث الأولى وحسب علمنا فإن الدراسات المتعلقة بواقع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية الجزائر نموذجاً غير موجودة، ولكن توجد دراسات قريبة أو تقاطعت معها نستعرض منها التالي:

الدراسة الأولى:

أبعاد التحول نحو الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، دراسة تحليلية، مذكرة ماجستير للطالب تغريد يحيى أبو سليم، من كلية العلوم الاقتصادية جامعة الجزائر 2005⁴، تهدف الدراسة إلى تحليل التحول نحو الحكومة الإلكترونية ومقارنة الحكومة الإلكترونية والحكومة الكلاسيكية، وكذا متطلبات النهوض بهذا القطاع، ومن نتائج هذه الدراسة، بأن الحكومة الإلكترونية حديثة النشأة في على المستوى العربي، وبأن الحكومة الإلكترونية

¹ محمد الصيرفي: التجارة الإلكترونية، سلسلة كتب المعارف الإدارية، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2005، ص 47.

² محسن أحمد الخضيرى: اقتصاد المعرفة، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2001، ص: 4.

³ سالم أحمد محمد: تكنولوجيا التعليم والتعليم الإلكتروني، مكتبة الرشد، الرياض، 2004، ص: 146.

⁴ تغريد يحيى أبو سليم: أبعاد التحول نحو الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، دراسة تحليلية، مذكرة ماجستير، قسم التسيير، 2005.

ليست فقط نظام إلكتروني وإنما هي منظومة معقدة ومتشابكة على كافة الأبعاد السياسية والاجتماعية والثقافية الترفيحية.

غير أن دراستنا تختلف عنها في إنها تخص الجانب الواقع مها وليس الجانب التاريخ كما سطرنا حيزا بالغ الأهمية حول مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

الدراسة الثانية:

مجتمع المعلومات في الجزائر واقع الفجوة الرقمية، مذكرة ماجستير، للطالبة دليلة عوفي من كلية العلوم السياسية والإعلام جامعة الجزائر، 2005¹، جاءت هذه الدراسة لتوصف حالة وواقع مجتمع المعلومات، كما هدف البحث على تشخيص المشكل الذي قد يواجه قطاع تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في الجزائر والتي تزيد من حجم الفجوة الموجودة بينها وبين الدول المتقدمة، إلا أن الباحث تعرض في جزء بسيط للحكومة الإلكترونية، كمظهر من مظاهر مجتمع المعلومات، وجاء الطرح بصفة عامة، ولم يكن هناك تخصيص، إلا ما ورد في إطار سرد تاريخ ووثائقي.

الدراسة الثالثة:

تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة ماجستير، للطالب حماد مختار، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر، 2007²، جاءت هذه الدراسة للدراسة في التعرف على مدى تأثير تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على تيسير تسيير المرفق العام، والمبادئ التي يتضمنها سيره، وكيفية إدارته، ما دام أن نظام الإدارة العامة الإلكترونية يهدف إلى تيسير تقديم الحكومة لخدماتها، فإنها ستعمل على اختيار طريقة الإدارة التي تكفل تحقيق ذلك بكفاءة وفاعلية من خلال استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة وهذه الوسائل ستقود إلى تغيير في أدوات الإدارة العامة للقيام بواجباتها بكفاءة.

¹ دليلة عوفي: مجتمع المعلومات في الجزائر واقع الفجوة الرقمية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم السياسية والإعلام: 2005.
² مختار حماد: تأثير الإدارة الإلكترونية على المرفق العام وتطبيقاتها على الدول العربية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر، 2007.

الدراسة الرابعة:

انعكاسات تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على أداء المرافق العمومية، مذكرة ماجستير للطالب سعدواي محمد، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 2008¹، جاءت هذه الدراسة مجمل الانعكاسات التي يمكن أن تحدث من جراء تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية، وهذا على مستوى أداء المرافق العمومية، تسليط الضوء على المرافق العمومية ومختلف المفاهيم والخصائص المنصبة حولها للتوعية بضرورة عصرنة هذه المرافق وإدخال الرقمية على مستوى أنظمتها وتعاملاتها. وتوضيح مزايا النظام الإلكتروني-حكومي داخل المرافق العمومية مقارنة مع النظام التقليدي ورسم المسار السليم لإنجاز مختلف الخدمات المرفقية وفق نظام الحكومة الإلكترونية.

الدراسة الخامسة:

تطبيقات الحكومة الإلكترونية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي، مذكرة ماجستير للطالب علي محمد عبد العزيز بن درويش، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية 2005². خصصت هذه الدراسة حول المعالم الرئيسية للحكومة الإلكترونية من متطلبات وفوائد، بالإضافة على التخصص حول فعالية تطبيق هذا النظام على دائرتي الإقامة والجنسية في دبي مبينا دور الحكومة الإلكترونية في تخطي العقبات والحوجز التي من شأنها أن يفرضها النظام التقليدي الكلاسيكي.

وتوجد دراسات أخرى لكنها بعيدة عن مجال بحثنا وهي تتعلق بمجتمع المعلومات، والفجوة الرقمية، تدخل من ضمنها الحكومة الإلكترونية لكنها جاءت في شكل عام و مبسط على العموم جاءت هذه تناولت الدراسات السابقة مفهوم الحكومة الإلكترونية وحاولت ربط جسر بين النظام الكلاسيكي والإلكتروني، لكنها وحتى وان تكلمت عن تجارب الدول العربية في هذا المجال، إلا أن الدراسة كانت سطحية معتمدة على مقارنة فلسفية تاريخية، على عكس دراستنا والتي تقوم على التحليل الواقعي والشامل لتجارب الدول العربية في

¹ محمد سعدواي: انعكاسات تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على أداء المرافق العمومية، مذكرة ماجستير كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة الجزائر 2008.

² علي محمد عبد العزيز بن درويش: تطبيقات الحكومة الإلكترونية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي، مذكرة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية 2005.

مجال الحكومة الإلكترونية معتمدة في ذلك على إحصائيات وأرقام وتقارير رسمية، وكذا تقييم هذه التقارير والأرقام من خلال طرح الأسباب حول ذلك وإيجاد النتائج. كما أن الدراسات السابقة لم تتناول تجربة الجزائر وذلك لان مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر لم يطبق إلى مع بادية سنة 2009، لكن رغم هذا حولت الدراسات السابقة إعطاء لمحة عن ايجابيات تطبيق مثل هذا المشروع وعوائده الإدارية والاجتماعية على المواطن، مبرزين في نفس الوقت واقع مجتمع المعلومات في الجزائر والذي هو منطلق من منطلقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

8. صعوبات الدراسة:

يعتبر موضوع الحكومة الإلكترونية من المواضيع الحديثة على المستوى العالمي والإقليمي العربي لذلك فإن عدا من الصعوبات واجهت الباحث، نذكر منها مايلي:

- قلة عدد الدراسات الأكاديمية في مجال الحكومة الإلكترونية على مستوى الجامعات العربية وخاصة الجزائرية منها.
- صعوبة الحصول على أرقام حقيقية من الدوائر الحكومية في تطبيق الحكومة الإلكترونية لحدثة اقتراح المشروع وتحفظ بعض المسؤولين.
- تأخر تطبيقها في معظم الدول العربية عامة و في الجزائر خاصة مما يجعل السلسلة الزمنية للمعطيات قصيرة لا تكفي لإجراء تحليل عميق ورصد الاتجاهات العامة للظاهرة.
- تأخر صدور التقرير العام حول جاهزية الدول للحكومة الإلكترونية في العام، نظرا لاعتماد الباحث على هذه الإحصائيات بشكل كبير.

١١. ماهية الحكومة الإلكترونية.

- الحكومة الإلكترونية، التعريف النظريات والأهداف.
- المتطلبات الجوهرية لتحقيق الحكومة الإلكترونية.
- مبادئ وأبعاد ومراحل تطوير الحكومة الإلكترونية.
- أداء الحكومة الإلكترونية.

1.1 الحكومة الإلكترونية التعريف، النظريات والأهداف.

إن تطوير مفهوم "الحكومة الإلكترونية" وتحويله إلى واقع فعلي يمكن أن يحقق نتائج كبيرة على جميع المستويات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، فهو من جهة أسلوب يستجيب لتطلعات المستفيدين من أفراد ومؤسسات، حيث يقدم خدمات أفضل بإذابة جليد تعقيدات الإجراءات البيروقراطية والروتينية، وتوفير إمكانية الدخول إلى كافة الخدمات، وتحديد وتلبية احتياجاتهم بسهولة مطلقة، وعلى أساس من النزاهة والمساواة والشفافية. ومن جهة أخرى، هو بمثابة طريقة لتفعيل الجهاز الحكومي وتطوير أدائه وتخفيف الأعباء الإدارية عنه، كما أنه يعد أفضل وسيلة لإعادة الثقة إلى المواطنين في الإدارة. وبحق، فإنه يمكن وصف "الحكومة الإلكترونية" بأنها "ثورة في التفكير والتنفيذ، وثورة للقضاء على هدر الوقت والجهد والموارد". ولكن هذا الأسلوب المتطور في العمل يتطلب الكثير مثل، إقامة بنى أنظمة الاتصالات و المعلوماتية، ووضع الإطار التشريعي المناسب و الهيكل التنظيمي الملائم لمنظومة الحكومة الإلكترونية، بالإضافة إلى نشر وتعميم الثقافة الرقمية و تعميق الوعي بمفهوم "الحكومة الإلكترونية" وأهميتها، والفوائد التي يمكن أن تحققها للمواطنين وللمؤسسات وللحكومة.

1.1.1 تعريف الحكومة الإلكترونية

تناولت الكتابات الحديثة في مجال الحكومة الإلكترونية مصطلحات مرادفة لها كالحكومة الرقمية، الحكومة الشبكية، الحكومة الذكية، ورغم تعدد المصطلحات وكذا الآراء إلا أنها تعبر عن مدلول واحد يشر إلى الآثار التي ترتبت على توسع الحكومات في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء أعمالها.

فالحكومة الإلكترونية كما يرى الخبراء أنها ترتبط بتعظيم استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحرير حركة المعلومات و الخدمات من أجل التغلب على القيود و العوائق المادية الموجودة في الأوراق و الأنظمة التقليدية¹.

ويعرف البنك الدولي الحكومة الإلكترونية بأنها: عملية استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات، والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية، وهذه التكنولوجيا يمكنه أن تخدم عددا كبيرا من الأهداف مثل: تقديم خدمات أفضل للمواطنين، وتحسين التعامل والتفاعل مع مجتمع الأعمال ومجتمع الصناعة، وتمكين المواطنين من الوصول إلى المعلومات مما يوفر مزيدا من الشفافية وإدارة أكثر كفاءة للمؤسسات الحكومية، كما أن نتائج هذه التطبيقات يمكن أن تؤدي إلى تحجيم الفساد، وزيادة الشفافية، وتعظيم العائد ككل، وتخفيض النفقات، وزيادة قناعة المواطن بدور المؤسسة الحكومية في حياته².

حيث ركز هذا التعريف على المزايا التي يحقها تطبيق الحكومة الإلكترونية للمنظمات الحكومية ولجمهور المتعامل معها من المواطنين نتيجة للاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي تزيد من كفاءة وفاعلية المنظمات الحكومية.

أما التعريف الذي تبناه الإتحاد الأوروبي: هي حكومة تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لتقدم للمواطنين وقطاع الأعمال، الفرصة للتعامل والتواصل مع الحكومة المركزية، وتتعلق بكيفية تنظيم الحكومة لنفسها في: الإدارة والقوانين والتنظيم، ووضع إطار لتحسين وتنسيق طريق إيصال الخدمات، وتحقيق التكامل بين الإجراءات³.

¹ دليلة العوفي: مجتمع المعلومات في الجزائر، واقع الفجوة الرقمية، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر، كلية العلوم السياسية و الإعلام، قسم علوم الإعلام و الاتصال، 2007/2006، ص 112.

² إيمان عبد المحسن زكي: الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، القاهرة منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2009، ص 19.

³ تغريد أبو سليم: دراسة تحليلية لأبعاد التحول نحو الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، رسالة ماجستير، الجزائر، 2005. ص 34.

وتعرف الحكومة الإلكترونية على انها شكل من أشكال المعاملات التي يمكن أن تتم إلكترونياً بين أي جهتين حكوميتين، أو مجموعة جهات حكومية وبعضها البعض، أو بين المواطن وأي جهة حكومية على أي مستوى. كمنفعة الأحوال المدنية أو وحدات الإدارة المحلية والحكم المحلي أو مصلحة الضرائب أو غيرها، ليدفع فاتورة كهرباء أو مياه، أو إنهاء إجراءات معاش أو يستخرج شهادة ميلاد، أو حتى ليدلي بصوته في انتخابات، أو غير ذلك من أشكال التعامل الأخرى"¹.

وحسب تعريف آخر للحكومة الإلكترونية هي التي تنقسم أنشطتها على أربعة مجالات وهي: الديمقراطية الإلكترونية، الخدمات الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية.

ويعطي هذا التعريف مفهوماً أعمق للحكومة الإلكترونية، فلم يقتصر على تقديم الخدمات الإلكترونية للمواطنين فقط، وغنما ينظر عليها كنظام متكامل للحكم الإلكتروني يشمل الأهداف السياسية مثل الديمقراطية الإلكترونية، والحكومة الإلكترونية، كما يتطرق على إعادة هيكلة المنظمات الحكومية من الداخل وإتباع أساليب جديدة لإدارتها لتتناسب مع نظم الإدارة الإلكترونية لهذه المنظمات"².

وهناك تعريف آخر للحكومة الإلكترونية وهو بأنها "الاستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات، لتسهيل وتسريع التعاملات بدقة عالية داخل الجهات الحكومية (حكومة- حكومة G-G) وبينها وبين تلك التي تربطها بالأفراد (حكومة-فرد G-C)، وقطاعات الأعمال (حكومة-أعمال G-B)".³

وتعرف الحكومة الإلكترونية أيضاً بأنها: استخدام الغدارة لنظم تكنولوجيا المعلومات بغرض تقديم أفضل خدمة للجمهور في أسرع وقت"⁴.

وتعرف أيضاً بأنها: وهو نظام شبكي يسمح بتوفير المعلومات والخدمات العمومية على الخط بشكل دائم عبر بوابة واحدة (Single Window) تؤدي إلى الخدمات الحكومية المركزية والمحلية، ويسمح لمواطن الشبكة في المجتمع الإلكتروني من الحصول على

¹ جمال محمد غيطاس، "الحكومة الإلكترونية ليست مشروع، ولكن أفكار وأساليب عمل"، جريدة الأهرام المصرية، 6 أكتوبر 2002م.

² إيمان عبد المحسن زكي: مرجع سبق ذكره، ص 20-21.

³ تعريف الحكومة الإلكترونية: <http://www.uqu.edu.sa/page/ar/2975>، تاريخ الولوج: 22/02/2010.

⁴ عصام عبد الفاتح مطر: الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، القاهرة، دار الجامعة الجديدة، 2008. ص 36.

الخدمات في أي وقت بدون انقطاع على مدار 24 ساعة، سبعة أيام في الأسبوع. غير أن الحكم الإلكتروني، لا يقتصر فقط على توفير المعلومات العامة التي تتكفل بها السلطات العمومية، ولكنه يشمل أيضا الخدمات التي يقدمها عالم الأعمال بمقابل أو بدون مقابل . ويشار إلى هذا النظام الإلكتروني في الأدبيات الأنجلوسكسونية بالمفاتيح التالية : (B2C) ، (G2B) ، (G2C) ، (G2G) أي الربط بين الوكالات الحكومية فيما بينها لتوفير الخدمات وتبادل المعلومات والآراء والقرارات، وعلاقة الربط بين الوكالات الحكومية والمواطن المستهلك للخدمات المتوفرة على الخط، وعلاقة الربط أيضا بين الوكالات الحكومية وعالم الأعمال، ثم العلاقة القائمة بين عالم الأعمال والمواطن المستهلك. ويمكن أن يندرج أيضا ضمن مفهوم الحكم الإلكتروني، التعليم الإلكتروني (e-Learning)، والصحة الإلكترونية (e-Health) وغيرها من الخدمات المتوفرة ، الإلكتروني على الخط¹. وتعرف المنظمة العربية للتنمية الإدارية الحكومة الإلكترونية بأنها: عملية استخدام المعلومات العريضة، الانترنت والاتصال عبر الهاتف الجوال لتغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية، وقد قامت المنظمة في هذا الإطار بتصنيف الحكومة الإلكترونية إلى صنفين، أولهما:

➤ التصنيف التفاعلي. Interactivity.

➤ التصنيف على أساس الخدمة: من/ إلى (From who to who)² .

وتعرف أيضا على أنها قدرة الحكومة على تحسين الخدمات التي تقدمها إلى المواكن من خلال استخدام التكنولوجيا³.

و المتتبع لتعاريف الباحثين والمؤسسات للحكومة الإلكترونية، نجد أنها تدور في فلك ثلاثة مدارس رئيسية يمكن عرضها فيما يلي:

أ. مدرسة تكنولوجيا المعلومات:

وهي المدرسة التي تؤمن بضرورة تفعيل الخدمة من خلال استخدام كافة تكنولوجيا المعلومات لتوصيلها على المواطنين بكفاءة فعالة وبالوقت الحقيقي.

¹ على قسايسية: المنطلقات النظرية والمنهجية لدراسات التلقي، دراسة نقدية تحليلية لأبحاث الجمهور في الجزائر 2005-2006، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه دولية في الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، 2007/2006، ص: 48.

² تغريد ابو سليم: مرجع سبق ذكره، ص 21.

³ عمار بوحوش: نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرون، دار الغرب الإسلامي، بيروت، 2006، ص: 182.

وفي هذا الخصوص ترى الحكومة البريطانية أن الحكومة الإلكترونية هي قيام المؤسسات الحكومية المحلية بتقديم خدمات عبر أدوات ووسائل إلكترونية وتحتوي هذه الوسائل على خطوط اتصال هاتف أو فاكس، أو الانترنت والوصول الإلكتروني يمكن ان يكون مباشرا أو عبر مراكز خدمة أو يمكن أن تقدم الخدمة إلى جمهور المواطنين الذين يفضلون القيام بأعمالهم بشكل مباشر أو عبر الهاتف.

ويرى فريق ثاني أن الحكومة الإلكترونية بأنها قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومات التقليدية للمواطنين بوسائل إلكترونية وسرعة وقدرة متناهيين وبتكاليف ومجهود اقل ومن خال موقع واحد على شبكة الإنترنت¹.

ويرى فريق ثالث أن الحكومة الإلكترونية هي مجموعة من مجموعات التطبيقات التكنولوجية التي تهدف إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات العامة من خلال وسائل الاتصال الحديثة إلى الانترنت أو الهواتف التي تهدف إلى تحسين توصيل الخدمات إلى المواطن وزيادة التأثير الإيجابي على مجتمع الأعمال وجعل الحومة تعمل بكفاءة وفاعلية.

ب. مدرسة الإبداع:

وهي المدرسة التي تنادي بضرورة إحداث تغييرات تحويلية في مفهوم الإدارة والتحول من الإدارة التقليدية إلى إدارة التغير والابتكار ويرى أنصار هذه المدرسة أن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة الإلكترونية يجب أن تتوافق مع مفاهيم معينة مثل إدارة العلاقة بالعميل و تسويق العلاقة، والتوجه بالمواطن وغيرها من المفاهيم التي تضع المواطن في قمة اهتمامات التنظيم.

وفي هذا الشأن عرف البعض الحكومة الإلكترونية بأنها منجية إجرائية محددة تعطي القدرة على مراجعة التغيير المقترح من النواحي الفنية والعلمية ومعرفة مدى تلبية احتياجات العمل والعمل بأسلوب واضح وموحد مع القدرة على تعديله وفقا لمتطلبات العمل والخبرات الناتجة عن التطبيق².

¹ الحكومة الإلكترونية: تحديات واقعة وطموحات مستقبلية، مجلة المعلوماتية، العدد: 8، 2004، ص 10.
² محمد الطويل: الحكومة الإلكترونية كأداة للنظام الحاكم في ظل ثورة تقنية المعلومات والاتصالات، بحث مقدم حول الحكومة الإلكترونية، القاهرة، ص 33.

وفي نفس الإطار يرى البعض بان الحكومة الإلكترونية هي إعادة ابتكار الأعمال والإجراءات الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج المعلومات وتكاملها وإمكانية الوصول لها عن طريق موقع إلكتروني، والمشاركة في علمية الشراء وأداء الخدمة، وينظر إليها دوما بأنها عملية تحويل إدارة الشؤون العامة بالتأثير على العلاقة والمسؤولية بين الدولة والفردي، بهدف تحقيق أكبر إشباع للمواطن.

ج. مدرسة إعادة اختراع الحكومة:

وهي المدرسة التي تؤمن بإعادة اختراع الحكومة من خلال إحداث تغييرات جوهرية في أساليب واستراتيجيات تفاعل الحكومة مع المواطنين، وان تكون خدمات الحكومة للمواطنين مستندة إلى مبادئ وأسس العدالة والإنصاف والديمقراطية والشفافية والمساءلة والمشاركة في اتخاذ القرارات. كما تؤمن هذه المدرسة بمبدأ التسويق المجتمعي، حيث ينبغي تسويق خدمات الحكومة بما يحقق الأهداف السامية للمجتمع.

وبهذا الصدد يرى البعض أن الحكومة الإلكترونية هي نموذج أعمال مبتكر مستند للتكنولوجيا، خصوصا تكنولوجيا الخدمة الذاتية اللاسلكية، وأساليب التفاعل والشفافية و المصادقية والثقة المتبادلة، مكرس وموجه بالمواطنين ومنظمات الأعمال الربحية منها وغير الربحية، ويستهدف بالدرجة الأساس تقديم خدمات عامة بأسلوب مميز يأخذ بالاعتبار خصوصيات السوق المستهدفة، ويحقق لأطراف التبادل والتعامل الأهداف المشتركة بكفاءة فعالة.

كما يمكن القول بأن الحكومة الإلكترونية هي تسهيل تقديم الخدمات العامة للمواطنين أو قطاعات الأعمال، كما أنها تمتد لمجالات عديدة أخرى منها استخدامها كوسيلة لإرساء الديمقراطية من خلال التصويت الإلكتروني في الانتخابات¹.

من العرض السابق للتعريف ولمختلف آراء المدارس في مجال الحكومة الإلكترونية يمكن تعريفها بأنها: حكومة تدار إلكترونيا بحيث تستخدم التقنيات الحديثة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأدوات لتحقيق أهدافها السياسية والاقتصادية والاجتماعية والقانونية في ظل الإطار التنظيمي والتشريعي الذي يحكم العمل بالمنظمات الحكومية مع

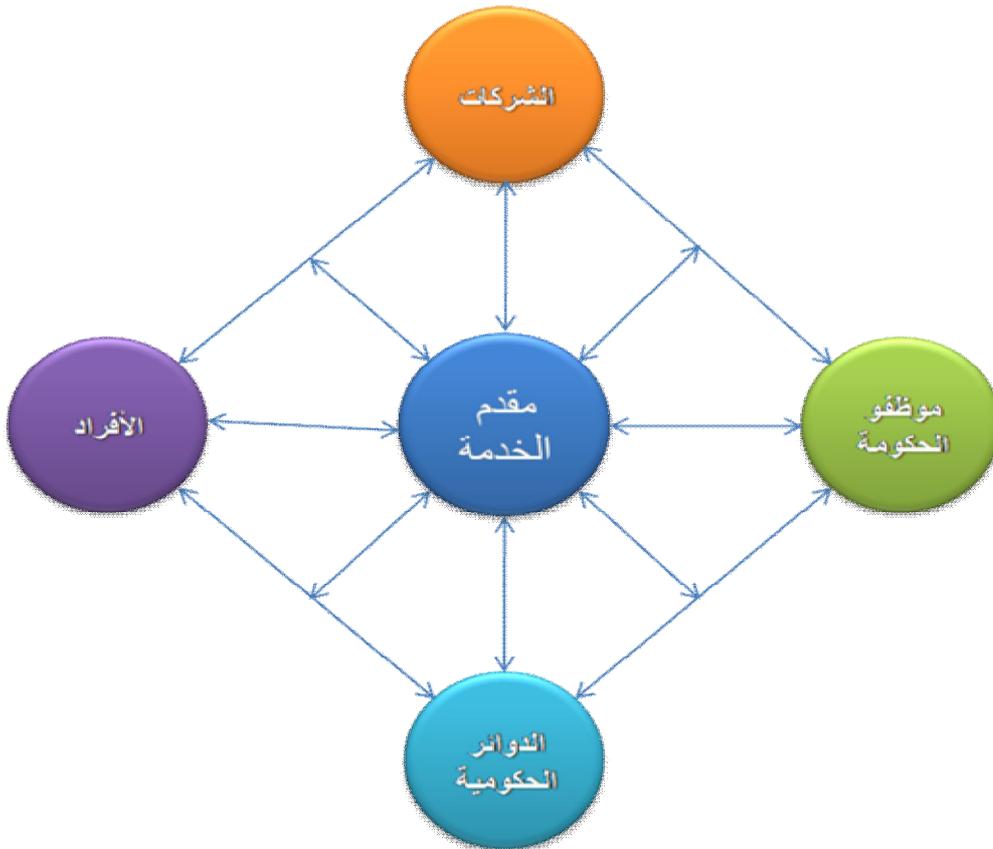
¹ فريد تاروس: العالم في عصر الإنترنت، دار العلم، بيروت، 2000، ص 13.

إحداث تغييرات جذرية في النظم والممارسات الإدارية المطبقة في هذه المنظمات بما يتفق مع الدور الجديد للدولة، للوفاء بمتطلبات المعرفة مما يعود على المواطن بالرفاهية وجودة الحياة والمساعدة على تقديم خدمات أفضل لهم.

وبالتالي نستنتج بأن الحكومة الإلكترونية لا تقتصر فقط على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات الحكومية للمواطنين عبر شبكة الإنترنت وإنما هي فكر متطور يعيد صياغة الحكومات بشكل جديد له أبعاده السياسية والإدارية والاجتماعية.

كما أنها تمثل عقد جديدا بين الحكومة والمواطن حيث يتحول المواطن من مجرد متلق للخدمة إلى مشارك في صنع القرار من خلال دوره في تقييم الأداء الحكومي عن طريق استطلاعات الرأي والدراسات وردود الأفعال¹.

شكل رقم 01 : الإطار العام للحكومة الإلكترونية



المصدر: الموقع الإلكتروني ويكيبيديا.

¹ أنور عبد الله بنجر : مبادرات لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية، ورقة مقدمة في المؤتمر السنوي لمدراء إدارت التقنية في القطاع الحكومي، الرياض، 2003، ص 23.

2.1.1 نظريات الحكومة الإلكترونية:

ثمة أربع نظريات مهمة تدور جميعها حول تطبيق الحكومة الإلكترونية والنتائج التي قد تترتب على تزايد تطبيق أنظمتها، إلا أنها تتنافس فيما بينها في مدى إعانتها الحكومات على القيام بالمهام المناطة بها بصورة أفضل قياساً على معايير المصالح الرئيسية التي تشكل علميات صنع القرار، كما تتنافس في درتها على تقديم المساندة الكافية لإنجاز العمل بسرعة.

وكل واحدة من هذه النظريات يمكن النظر إليها كأحد السيناريوهات المستقبلية المتاحة لفهم التأثيرات المتوقعة لحكومة الإلكترونية، وهذه النظريات هي:

➤ العقلانية:

هنالك بعض الخبراء يرون بأن استخدام هذه التقنيات يمثل تحسناً كبيراً - دائماً - في مقدرات الحكومة، ذلك على أقل تقدير في الاستناد إلى العقلانية عند اتخاذ القرارات، والتكلفة الوحيدة المتكبدة هي شراء هذه التقنيات وتشغيلها، وفق لهذا الرأي، فإن هذه الأنظمة سوف تقلل بصورة مطردة من تكاليف الحصول على المعلومات وترتيبها وترميزها وتنظيمها وإدارتها واستخدامها. وتأسيساً على ذلك، فإن هذه الأنظمة سوف تحقق عائداً يفوق تكاليف إنشائها خلال حياتها الافتراضية. وهذا التفاؤل مبني على نظرية قديمة، تقول أن المعلومات تقلل من الشكوك، وتزيد من احتمالية صحة القرار المتخذ.

➤ الثمن:

مجموعة أخرى من النظريات تقبل على الأقل إمكانية زيادة قدرات التحكم وانعكاس ذلك على نوعية عمليات اتخاذ القرار وعقلانيتها، لكنها في الوقت نفسه تصر على أن ذلك لا يتأتي بدون ثمن، وهذه الآراء تؤمن بضرورة عمل ترتيبات الحماية والوقاية وإلا سوف يكون الثمن غالباً فيما يتعلق بالحرية والخصوصية الشخصية للمواطنين والحفاظ على سرية المعلومات.

➤ ضوضاء المعقولية وتأكلها:

النظرية الثالثة هي أكثر تشاؤما، إنها تقوم على الإدعاء القائم بأن الحكومة الإلكترونية سوف تقضي على العقلانية بصورة عامة، وعلى الزعم السائد بضعف قدرة القطاع العام على إدارة المعلومات بصورة جيدة بالمقارنة مع مؤسسات القطاع الخاص، وعلى الهواجس الأخرى المسيطرة التي تقوم بصرف انتباه صانعي القرارات بعيدا عن العوامل الضمنية النوعية لكي يركزوا انتباههم على العوامل الواضحة- التي يمكن قياسها كميا، الأمر الأخير وربما يكون الأكثر أهمية، أن للبيانات والمنمنجة المبسطة، والتبسيط بدءا من عمليات التحليل حتى صياغة التوصيات.

وهذه النظرية ترفض بصورة مطلقة الاعتقاد السائد بأن المعلومات هي التحكم والرقابة، وتفضل أن تعتبر المعلومات مجازا كالضوضاء.

➤ التقنية:

التقنية هنا هي رمز مقدس وميدان تنافس، أداة مهمة في ظروف الصراع الاجتماعي القائمة، فركزت نظرية التقنية وهي النظرية الرابعة في مال نظريات الحكومة الإلكترونية، أنه لن يكون للتقنية نفسها تأثير جوهري ومستقل على عمليات اتخاذ القرارات¹. وللحكومة الإلكترونية مظهران، حيث يتمثل المظهر الأول في عملية ربط المستخدمين من هذا النظام بالخدمات الحكومية، وهذا عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة، وبذلك يتم الإلغاء أو التقليل من مراجعة المواطن لموظفي الحكومة، مع سهولة وسرعة الحصول على هذه الخدمات.

أما المظهر الثاني فيتمثل في إمكانية ربط المستخدم مع أكثر من دائرة أو مؤسسة تقدم خدمات مشتركة، بحيث تتم مراجعة المستخدم لأكثر من دائرة تقوم مجتمعة بتقديم الخدمة من نقطة اتصال واحدة، ولا حاجة لمراجعة هذه الدوائر كل على حدى².

¹ فهد بن ناصر العبود: الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2003، ص 23.24.
² عباس بدران: الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، 2004، ص: 46.

3.1.1 أهداف الحكومة الإلكترونية:

إن فلسفة الحكومة الإلكترونية ترتبط بالحكومة الفعلية الطبيعية كمصدر للمعلومات والخدمات، كما أن المواطنين ومنشآت الأعمال والمنظمات المختلفة المتواجدة في المجتمع تعامل كعملاء أو منتفعين يرغبون في الاستفادة من هذه المعلومات والخدمات الحكومية . ويمثل ذلك تغييرا جوهريا في ثقافة تنفيذ الخدمات والمعاملات الحكومية ونظرة المواطنين والأعمال اتجاهها. والهدف الاستراتيجي للحكومة الإلكترونية يتمثل في دعم وتبسيط الخدمات الحكومية لكل الأطراف المعنية :الحكومة، المواطنين، ومنشآت الأعمال . واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساعد في ربط الأطراف الثلاثة معا وتدعيم الأنشطة والعمليات . أي أنه في الحكومة الإلكترونية تساند الوسائل الإلكترونية وتسهم في تدعيم جودة الأعمال التي تقدمها للأطراف الثلاثة المعنية .وعلي ذلك، فإن أهداف الحكومة الإلكترونية تشبه إلي حد كبير أهداف الحكومة الجيدة.

❖ سرعة أداء الخدمات:

حيث أنه بإحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي، حدث تطور في تقديم الخدمة للجمهور، حيث قلت الفترة الزمنية اللازمة لأداء الخدمة ويعود ذلك إلى سرعة دفق المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة، ومن ثم القيام بها في وقت محدد قصير جدا.

هذا فضلا عن أن الإنجاز الإلكتروني للخدمة يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء أعماله في نظام الإدارة التقليدية.

❖ تخفيض التكاليف:

يلاحظ أن أداء الأعمال الإدارية بالطرق التقليدية يستهلك كميات كبيرة من الورق والمستندات والأدوات الكتابية وغيرها كمثال فقط، هذا فضلا على أنه يحتاج إلى العرض على أكثر من موظف وذلك للإطلاع عليه والتوقيع بما يفيد ذلك وإحالاته إلى موظف آخر. ومن شأن ذلك كله ارتفاع تكاليف أداء الخدمة، وذلك نار لارتفاع أثمان وأسعار المواد اللازمة.

إلا أنه بإتباع نظام الحكومة الإلكترونية فإن هذه التكلفة سوف تقل كثيرا، هذا فضلا عن تقليل عدد الموظفين المطلوبين في العمل وذلك بما يؤدي في النهاية إلى سرعة أداء الخدمة.

❖ اختصار الإجراءات الإدارية:

لا شك ان العمل الإداري التقليدي السائد يتسم بالعديد من التعقيدات الإدارية، وذلك لأنه يحتاج في معظم الأحيان إلى موافقة أكثر من جهة إدارية على العمل المطلوب، فضلا عن السمات التي تلحق بالموظف القائم، مثل: الحصول على إجازة، أو أنه لا يتواجد في مكان في مكان عمله ومن ثم تعطل أداء الخدمة من يوم لآخر.

وللقضاء على هذه البيروقراطية فإنه بإتباع الحكومة الإلكترونية يمكن تبسيط هذه الإجراءات، وانجازها بسرعة وسهولة توفيرها للوقت والجهد والنفقات، فمن خلال موظف واحد يمكن إنهاء المعاملة المطلوبة، وتقديم الخدمة لصاحبها، دون أن يكون هناك إلزام على هذا الموظف بالرجوع إلى رؤسائه للحصول على موافقته، وإنما يقوم بالرجوع لقاعدة البيانات المعدة سلفا في إدارته، والتي تعد بمثابة تفويض للموظف يتخذ قراره على أساسه.

❖ دقة وجودة الخدمة المقدمة:

حيث يعتمد نظام الحكومة الإلكترونية على الحاسب الآلي، والذي تم بإمداده بالمعلومات والبيانات المتعلقة بجميع الخدمات، من ثم فإنه لا وجه للخطأ في العمل المقدم عن طريق الأجهزة الإلكترونية.

وبذلك يمكن تقديم خدمات أفضل لطالبي الخدمة، واستغلال الأمثل لإمكانات الإدارة¹.

❖ القضاء على الفساد الإداري:

لما كان نظام الحومة الإلكترونية يتضمن إتمام المعاملات بطريقة إلكترونية، حيث يمكن لصاحب الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني الخاص بجهة الإدارة، لتحديد الخدمة المطلوبة، ومراحلها، وإجراءاتها والتكلفة المقررة لحصول عليها، ومن ثم فإنه لا وجه لا علاقة مباشرة بين موظف وطالب الخدمة، ومن ثم تقل فرص انتشار جرائم الفساد من رشوة وخلافه. ويعدو ذلك إلى الإنجاز الإلكتروني ليقوم على مبدأ العدالة في تقديم الخدمة

¹ عصام عبد الفتاح مطر: الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديد، عمان، 2008، ص 57.58.

بذات الدقة والتكلفة والوقت إلى جانب المساواة في المعاملة، حيث لا يتم التفرقة بين أي شخص باعتباره ذي منصب في الدولة، أو اعتباره شخص عادي.

❖ مواكبة التطور التكنولوجي:

يتمثل بما يحقق التكاملية مع التكنولوجيا المتقدمة في مجال تكنولوجيا المعلومات، وبما يخدم مصلحة المواطن وسهل الإجراءات المتبعة في الجهات الحكومية وغير الحكومية. ومن جهة أخرى يرى البعض ان الحكومة الإلكترونية تحقق بعض الأهداف:

- تقديم موضع واحد للمعلومات الحكومية **Government Providing One-stop Information**.

- تطبيق النماذج الرقمية وإتاحة تعبئتها على الخط **Electronic Filing Implementing**.

- تقديم الخدمة الحكومية على الخط **Services Online . Putting Government**.

- تسهيل نظام الدفع الإلكتروني **Electronic Payments Facilitating**.

- تحقيق فعالية الأداء الحكومي **Accountability and Improving Government Efficiency**.

وفي إطار آخر حددت جامعة الدول العربية، إعلان القاهرة 18 جانفي 2003م، ستة أهداف رئيسية تنتم بها استراتيجيات الحكومة الإلكترونية:

❖ ضمان النفاذ المريح لخدمات الحكومة ومعلوماتها.

❖ تحقيق كفاءة وعائد اكبر على الاستثمار.

❖ توصيل الخدمات التي تستجيب لاحتياجات العميل.

❖ التكامل بين الخدمات ذات الصلة.

❖ بناء ثقة المستخدم وزيادة اشتراك المواطنين في الخدمات¹.

❖ تسهيل نظام الدفع الإلكتروني:

حيث يمكن فيها للمواطن من الدفع إلكترونيا من دون اللجوء على مقتل الإدارات، عن طريق بطاقات إلكترونية مغناطيسية، تقلل من الجهد والوقت².

¹ أبو عزة، عادل حماد: التحديات المستقبلية في تطبيق مفهوم إدارة إجراءات العمل في مبادرات الحكومة الإلكترونية، مجلة العالم الرقمي، العدد: 185، 2006.

² يونس عرب: قانون الكمبيوتر، موسوعة القانون وتقنية المعلومات، منشورات إتحاد المصارف العربية، ص: 19.

2.1 المتطلبات الجوهرية للحكومة الإلكترونية.

إن إدارة التغيير بمفهومه الجديد المرتبط باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لخلق الحكومة الإلكترونية والنظام الحاكم الإلكتروني قد أصبح تحولا أساسيا جديدا في المفاهيم الإدارية في إدارة الجهاز الحكومي، وأوجد ما هو متعارف عليه حاليا بالتنظيم الإلكتروني الذي خلق طريقة ابتكاريه كاملة في مجال التنظيم، أثرت على كافة الجوانب الإدارية ابتداء بالمهام الداخلية للجهاز الحكومي وانتهاء بأسلوب انسياب المعلومات وطريقة التعامل معها. وثمة متطلبات عديدة لبناء الحكومة الإلكترونية، تكنولوجية منها وتنظيمية وإدارية وقانونية، لأن التحول إلى الحكومة الإلكترونية لا يتم بين يوم وليلة أو بمجرد قرار، ولكنه يتم تدريجيا وعلى مراحل ويستغرق وقت كبيرا. ولكي تكون الحكومة الإلكترونية فعالة ، فمن الضروري وضع رؤية إستراتيجية واقعية لها، على مستوى الدولة ووضع خطة عمل يقوم بإعدادها فريق عمل متوازي من جميع التخصصات والمستويات.

1.2.1 متطلبات تكنولوجيا بشرية.

أولاً: المتطلبات التكنولوجية.

توجد العديد من المتطلبات التكنولوجية والفنية اللازمة لتحويل إلى الحكومة الإلكترونية، فمن الناحية الفنية نلاحظ أن الدولة تمتلك كمية هائلة من المعلومات والبيانات، وكل وزارة أو مؤسسة لديها الكثير من المعلومات والبرامج والخدمات التي تقدمها للجمهور، وهذا يتطلب توفر بوابة على شبكة الإنترنت يمكن للجماهير العريضة الوصول إلى كافة المؤسسات الرسمية بسهولة، والبوابة عبارة عن موقع ويب يشتمل على كل ما تريد الحكومة توفيره وتقديمه لمواطنيها بموجب سياسة يتم بموجبها تحديد جمع الوثائق والمعلومات، وهذه المعلومات الإلكترونية ينبغي أن تكون محلة على قواعد بيانات مرنة وقابلة للانفتاح على شبكة الويب في كافة المؤسسات الرسمية، ويجب أن تتضمن قواعد البيانات هذه كافة المعلومات الضرورية لإنجاز المعاملات بالإضافة إلى القوانين المنظمة لها. ومن الناحية التكنولوجية فإنه يجب على القائمين عن مشاريع الحكومة الإلكترونية استخدام أحدث تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ولذلك فمن المهم التركيز في هذا المجال على:

➤ توافر البنى التحتية والاستراتيجيات المناسبة الكفيلة ببناء المجتمعات، فبناء المجتمعات ضرورة وجود عدد من الحواسيب الآلية كافية لأن يمكن موظفي الحكومة الإلكترونية وكذلك المستخدمين في ممارسة المهام المنوطة بهم في نطاق الحكومة الإلكترونية وذلك بأن يطلب المستخدم أداء الخدمة، ويقوم الموظف بأداء الخدمة، وذلك من خلال شبكة الكترونية ترتبط بها هذه الحواسيب الآلية وفضلاً عن ذلك يجب ارتباط هذه الحاسبات الآلية بشبكات داخلية تمكنها من الاتصال ببعضها البعض، ثم الاتصال بشبكة انترنت عالمية¹.

➤ حل المشاكل القائمة في الواقع الحقيقي قبل الانتقال إلى البيئة الإلكترونية وللتمثيل على أهمية هذا المطلب كمثال بشأن محتوى الحكومة الإلكترونية، يجب على الحكومات أن تقوم بتوفير المعلومات اللازم لمواطنيها عبر الإنترنت، حيث يجب

¹ ابو بكر محمود الهوش: نحو حكومة متشابكة بينيا الحكومة الإلكترونية، مجلة الدراسات العليا، العدد: 16، 2005، ص257.

أن تتواجد سياسية يتم بموجبها تحديد جميع الوثائق والمعلومات والنماذج الحكومية مباشرة عبر الإنترنت، بحث كلما ظهرت وثيقة حكومية جديد أو معلومات جديدة يجب وضعها مباشرة على الإنترنت¹.

➤ إجراء تغييرات في الجوانب التشغيلية مع بناء التكنولوجيا الممكنة، وهذا لا يعني بالضرورة وصول الإنترنت إلى كل البيوت بل يكفي أن تتوفر لهم إمكانية الولوج إلى شبكات المعلومات الدولة من مكان عملهم.

➤ العمل على زيادة انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بين الأفراد والجماعات.

➤ تشجيع إنشاء مراكز إلكترونية قريبة من التجمعات السكانية ومقاهي الإنترنت وتوفير المساعدة الفنية في تلك المراكز من أجل تجاوز عقبة الأمية الإلكترونية والعمل على تعزيز الثقة في تطبيقات الحكومة الإلكترونية لدى الجماهير العريضة.

➤ الاستفادة بكل ما هو جديد في تكنولوجيا المعلومات حتى تتمكن الدولة من تقديم خدمات إلكترونية ذات جودة عالية، من قبل مختلف الجهات والمواطنين لإنجاز معاملاتهم دون أي عقبات.

➤ توفير بيئة تحتية كفيلة بضمان الخصوصية والأمان وكل من يستخدم تطبيقات الحكومة الإلكترونية مع إمكانية الكشف عن التجاوزات الأمنية والتعامل معها، وهذا لا يأتي إلا بشبكة اتصالات ومعلومات حديثة لها القدرة على نقل المعلومات بسرعة كبيرة مع المحافظة على سلامة المعلومات وسريتها كما تضمن حقوق كافة فئات المجتمع في استخدامها².

وفي ضوء المتطلبات السابقة يتضح أن الحكومة التي تريد أن تدخل عالم الرقميات، عليها أن تبذل جهودا مكثفة لخلق المجتمع الذي يعتمد على المعرفة والمعلومات . تكملها متطلبات أخرى موازية لها لا تقل عنها أهمية وهي:

¹ محمود الطويل: مرجع سابق، ص 12.
² محمد محمود الطعمنة و طارق شريف العلوش: الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2004، ص: 47.

ثانيا: المتطلبات البشرية.

تقتضي عملية التحول إلى الحكومة الإلكترونية لتحقيق هدف تقديم خدماتها للراغبين فيها، في الوقت ووفق المواصفات التي يريها هؤلاء المستفيدون إجراء تعديلات جذرية في النظم الإدارية تستهدف في المقام الأول القضاء على التعقيدات الزائدة والكم المبالغ فيه من الإجراءات.

ويعتبر وجود القوى البشرية المؤهلة لإدارة العملية وصيانة التجهيزات وتدريبها باستمرار وتدريب العاملين في أجهزة الدولة، من ابرز الخطوات التي تقود إلى النجاح، فالاستمرار في التدريب والتهيئة، ومتابعة كل ما هو جديد والتوعية الشاملة والدعوة للعاملين، للتعامل مع المعطيات الجديدة، كفيل بأن يجعل التغيير ينطلق بسلاسة نحو تحقيق التوجهات الإلكترونية للدولة¹.

لذلك يجب التركيز على تكوين هيكل للمواد البشرية في التنظيم تكويننا علميا وتكنولوجيات وفكريا وثقافيا متكاملًا ومتوافقًا مع متطلبات العصر ومتغيراته ومرتكزا إلى تكنولوجياته، وتوفير سبل التنمية المستمرة لتلك الموارد البشرية وتمكينهم من الأداء والمشاركة بالرأي وصنع القرارات، بما يجعلهم قادرين وراغبين في المشاركة الفاعلة المتميزة في تفعيل خطط وبرامج المنظمة وتحقيق أهدافها، والتعامل الإيجابي مع المتغيرات، ومن ناحية أخرى ضرورة تكوين وتنمية وتطوير الرصيد المعرفي للمنظمة واعتماد البحث العلمي المنظم والتطوير التكنولوجي سبيلا لحل مشكلاتها وتحقيق أهدافها في النمو والاستمرار وذلك من خلال توظيف المخطط والتنمية المستمرة للقدرات والموارد البشرية المتاحة².

¹ إيمان محمد الغراب: التعلم الإلكتروني مدخل إلى التدريب التقليدي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003، ص 86.
² حسين السندي: الإدارة الإلكترونية في العالم العربي بين الواقع والطموح، ورقة مقدمة في المؤتمر السنوي الأول لتكنولوجيا المعلومات والتنمية الإدارية نحو منظم رقمية، القاهرة، 2002.

2.2.1 متطلبات قانونية تنظيمية.

أولاً: المتطلبات القانونية.

يعد هذا الموضوع أكثر موضوعات الحكومة الإلكترونية حساسية وأهمية، ومع ظهور مفهوم الحكومة الإلكترونية، وبدأ تنفيذ خدماتها، ظهرت بعض المشكلات القانونية نذكر منها: إشكالات في ميدان حماية أمن المراسلات الإلكترونية، وكذا غياب قواعد المساءلة الجنائية على العيب بالحاسوب وإساءة استخدامه، في بعض الدول العربية نجد أيضاً إشكالات تتصل بوسائل الدفع الإلكتروني ومدى قبول القانون للدفع الإلكتروني بالإضافة على السرقة الإلكترونية وغيرها من المطبات، وعليه فالنظام القانوني للحكومة الإلكترونية يستدعي أن يجري مسحا تشريعيا لركائز النظام القانوني في ميدان الحكومة الإلكترونية، وإذا ما ربطنا التحدي القانوني بعناصر النجاح في بناء الحكومة الإلكترونية، فإن العناصر الحاسمة لضمان بناء حكومة إلكترونية حقيقية وفاعلة بوضع خطة تنطوي على عناصر النجاح، وذلك بأن تكون الرؤية واضحة، وان تحدد الأهداف على نحو قابل للتطبيق.

فلا بد من توفر ووجود أنظمة وتشريعات مناسبة، لان الحكومة الإلكترونية أالان تقدم خدمات ذات تحديات جديدة على كل المستويات، فعلى المشرع أن يتمتع بالمرونة والقدرة على تطوير الأنظمة والتشريعات بما تتناسب مع متطلبات الحكومة الإلكترونية وكذا تطبيقاتها المختلفة وأثرها على الجمهور¹.

¹ عرفات عوجان: الحكومة الإلكترونية، شروط النجاح، مجلة الحاسوب، 2000، ص 3، 5.

ثانيا: المتطلبات التنظيمية.

هنالك العديد من المتطلبات التنظيمية التي تؤثر وتتأثر عند تطبيق الحكومة الإلكترونية لأي جهاز إداري، وهي:

أ. البناء التنظيمي:

لقد انتشر استخدام وسائل التكنولوجيا بكافة أشكالها المختلفة باعتبارها من العناصر والمستجدات التي تؤثر وتسهم بصفة رئيسة في نجاح المنظمات وأداء المهم المناطة بها، كما أن استخدام وسائل التكنولوجيا في المنظمات والأجهزة الحكومية يتطلب توفر أمور تنظيمية محددة وواضحة فاستخدام التكنولوجيا في ظل عدم وجود تنظيم إداري متطور وواضح لن يضمن النجاح المطلق للمنظمة واستمرارية الارتقاء بمستوى الأداء وسرعة الإنجاز لأنه سيغلب على استخدامها العشوائية والارتجال.

ولذلك فمن الضروري الاهتمام بالبناء التنظيمي حيث ان وضع أهداف المنظمة ووجود تقسيمات إدارية محدد بخارطة تنظيمية معتمدة ومعلنة، وعلاقتها لراسية والأفقية وتحديد الوظائف وأوصافها بكل دقة، كلها عوامل مهمة وأساسية تسهل استخدام التقنية بشكل مستمر وفعال¹.

ب. إعادة هندسة توزيع المهام والصلاحيات:

لقد أصبح مستقبل الإدارة الإلكترونية للأنشطة الحكومية وغيرها من الأنشطة توجه تحديا وتغيرات سريعة في مدى جاهزية هذه المؤسسات لأداء الأنشطة إلكترونيا، ومدى تناسب التطور النوعي الذي تخطط له الحكومات ومنظمات الأعمال، وفي هذا السياق، أصبحت تكنولوجيا المعلومات ومستوى تطورها عنصرا مؤثرا في تخطيط مستقبل الأداء التنظيمي، وإعادة هندسة المهام والصلاحيات، ونعني بها عمليات اتخاذ القرارات في الجهاز الحكومي وتفويضها إلى أدنى المستويات ضمانا لسرعة اتخاذ القرارات واتخاذها في الموقع المناسب لها².

¹ عبد الله السبيل: التطوير الإداري والحكومة الإلكترونية، بحث مقدم لندوة الحكومة الإلكترونية، مسقط، 2003، ص 33.
² رافت رضوان: الضرائب في عالم الأعمال الإلكترونية، مجلة التنمية والسياسات الاقتصادية، العدد: 02، 2001، ص 54.

ج. إعادة هندسة التركيب التنظيمي:

يجب إعادة هندسة التركيب التنظيمي للجهاز الحكومي بما يتلاءم والطريقة الجديدة في سير العمليات في الجهاز الحكومي والأسلوب الحديث في طريقة إدارته والمواقع الجديدة لاتخاذ القرار في وحداته المختلفة¹.

لذلك يجب الأخذ بعين الاعتبار إعادة النظر في طريقة سير المعاملات الحكومية، حيث أن تطبيق الحكومة الإلكترونية لا ينبغي أن يكون مجرد محاولة لاستعمال التكنولوجيا الحديثة من أجل معالجة العمليات الروتينية البيروقراطية ولكن ينبغي أن تكون فرصة لتطوير سير هذه العمليات وتسهيلها بحيث تتناسب مع أساليب الحكومة الإلكترونية².

د. إعادة هندسة الإجراءات الإدارية:

وهي تعنى بشكل خاص بدراسة وتبسيط الإجراءات التي تنفذ في الجهاز الحكومي لتقديم خدماته للمستفيدين، ومنها يتم ذلك بموازاة إعادة هندسة نظم المعلومات والتي تعني بدراسة الطريقة التي يتم من خلالها الاتصال مع البيئة الداخلية والخارجية للتنظيم وتبادل المعلومات وتقديم الخدمات، مع ضرورة وجوب التزام بين برنامج واضح للتطوير الإداري يأخذ في اعتباره المتطلبات الأساسية عن طريق تخفيف المستويات الإدارية وتوزيع الصلاحيات بين الوحدات الإدارية المركزية، والتميز في أسلوب تقديم الخدمة، وبين مشروع التحول إلى الحكومة الإلكترونية، ذلك أن التطوير الإداري لأجهزة الدولة والحكومة الإلكترونية هما وجهان لعملة واحدة.

وعليه يجب التركيز أيضا وبصفة رئيسية على اشتراك المستفيدين من الخدمات التي تقدمها الأجهزة الحكومية للمتعاملين معها في المراحل المختلفة لإدخال نظام إدارة التغيير والتحول إلى الحكومة الإلكترونية³.

¹ محمد الطويل: مرجع سبق ذكره، ص 64.

² فزيال عثمان الفريج: مشروع الحكومة بدولة الكويت، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2003- ص 46.

³ منصور بن صالح الميمان: الخطة الاستراتيجية للحكومة الإلكترونية، ورقة مقدمة في مؤتمر التجارة الإلكترونية، الرياض، 2002.

3.2.1 متطلبات تسويقية مالية.

أولاً: المتطلبات المالية.

تعتبر المتطلبات الاقتصادية والمالية، من العوامل الرئيسة التي قد تعوق أو تؤخر مشاريع الحكومة الإلكترونية، لذلك يجب دراسة العائد والتكلفة لمشاريع الحكومة الإلكترونية، دراسة شاملة ومن كل النواحي: القوة، الضعف، الفرص، المخاطر وغيرها، وذلك لمعرفة كيف يمكن تخطي هذه التحديات لضمان النجاح في وضع دراسة علمية ومالية لمشاريعها. إن التحول للحكومة الإلكترونية يتطلب مبالغ مالية طائلة، من بناء بنوك المعلومات إلى بنية تحتية متطورة للشبكات والأجهزة، بالإضافة لإعادة تأهيل العاملين، كل هذا يكون دون جدوى إذا لم يتم تحول المجتمع قبل هذا إلى مجتمع معلوماتي، ولذلك يلاحظ أن عدد كبير من بلدان العالم تتحول إلى تطبيق الحكومة الإلكترونية تدريجياً وذلك لانتظارها تجارب الدول التي سبقتها، وبالتالي لا بد من وجود برنامج زمني محدد لمراجعة احتياجات الجهاز من المتطلبات المالية والاقتصادية والتغيرات التي يجب إحداثها¹.

ثانياً: المتطلبات التسويقية

طالما أن الحكومة الإلكترونية لا تعمل من فراغ، فوجودها أصلاً هو لخدمة الجماهير، لذلك فإن من أولى مسؤولياتها التقرب والتفاعل مع الجماهير من خلال بناء وإرساء علاقات متبادلة، أو تشكيل تحالفات تعود بالنفع على المجتمع برمته، فالجمهور هو وقود الحكومة الإلكترونية ومبرر لوجودها، فيجب التركيز على المشاركة الشعبية من جانب المواطنين لتحسين حياة الناس العاديين، وبغية تطوير رؤية موجهة بالمواطن، وإشراكه في عملية اتخاذ القرارات².

فالقائمين على هذا لمشروع يجب أن ينتبهوا لعملية التسويق والترويج لأنه على صناع القرار أن يتفهموا ثقافة المجتمع، وهذا عامل لإدراك أسباب النجاح أو الفشل، ورغم أن مفهوم الثقافة لا ينبئ عن بعد مادي يمكن أن يرى، إلا أنه يشير إلى شيء يمكن تلمس أثاره في سلوكيات أفراد المنظمة وتوجهاتها ومدى استجابتها للتغيير³.

¹ هشام الذيب: توجهات ترسم مستقبل التجارة الإلكترونية، ورقة مقدمة في المؤتمر السنوي الأول لتكنولوجيا المعلومات والتنمية الإدارية نحو منظمة رقمية، القاهرة، 2002.

² عمر كاراسان: أساليب الإدارة الحكومية والحكومة الإلكترونية، ورقة مقدمة في ندوة الحكومة الإلكترونية الواقع والتحديات، مسقط، 2003.

فيجب عليهم الاهتمام ببرامج التوعية والتثقيف، ونشر المفاهيم الجديدة، إذ لا بد أن يسبق التطبيق كثيرا من برامج التغيير المختلفة وسلسلة من التوعية والتثقيف وكذا حملات إعلامية وإعلانية وتسويقية لهذا المشروع، فالناس بحاجة إلى إعلامهم بالتغيرات الجديدة التي تنوي الحكومة تطبيقها، ما هي الفوارق بين الجديد وما هو قائم، وكذلك ما هي أبرز الفوائد التي سيجنونها من خلال هذه التغيرات، وقد يتطلب الأمر بعض التدريب والتثقيف، كما يجب على الحكومة خلق حافز التعليم للجميع وإتاحة الفرصة لهم للتعامل مع النظام الإلكتروني الجديد¹.

³ فريال عثمان الفرج: مرجع سبق ذكره، ص 163.

3.1 مبادئ وأبعاد ومراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية.

إن تطبيق أي مشروع تنموي لا بد له الكثير من الأهداف المستويات، منها الهدف أو البعد الذي من أجله تم بناء هذا المشروع، وعليه فإن للحكومة الإلكترونية أبعاد كثيرة من أجلها تم تطبيقها في جل أنحاء هذا العالم، كما أن تطبيق الحكومة الإلكترونية لا يأتي بين ليلة وضحاها، وإنما هو مشروع دولة يتم دراسته بتمعن، لأنه ليس مشروع قصير المدى أو ذو فائدة ظرفية، وإنما هو مشروع قابل للتطوير في أي وقت، وفي الكثير من الأحيان فإن تطبيق الحكومة الإلكترونية يمر بالعديد من المراحل، وهذا من أجل تثبيت وترسخ المشروع، وبرز مثال على ذلك مشروع الحكومة الإلكترونية في دولة البحرين الذي مر بالعديد من المراحل وأولها سنة 2007، ومشروع الحكومة الإلكترونية الجزائرية 2009-2013، هو الآخر مر بالعديد من المراحل ولا زالت هناك مراحل لم يتم تطبيقها، وهي قيد التحضير والمتابعة.

والمشاريع ذات الجودة هي التي تتم بمراحل، فتطبيق الحكومة الإلكترونية عبر مراحل يساعد في تجنب الأخطاء من مرحلة لأخرى، وبالتالي معرفة مكامن الخطأ عند نهاية مرحلة وبداية أخرى، فالمرونة في هذا المجال تعني القدرة على تصحيح الأخطاء في أي وقت وهذا ما تمنحه الحكومة الإلكترونية عند تطبيقها بمراحل ومنحها أبعادا تقوم عليها.

1.3.1 مبادئ الحكومة الإلكترونية.

لقد وضع مجلس التميز الحكومي في الولايات المتحدة الأمريكية، سبعة مبادئ إرشادية حول الحكومة الإلكترونية وهي كالتالي:

➤ **سهولة الاستعمال:** من خلال ربط الجمهور بحكوماتهم الوطنية أو الإقليمية أو العالمية وهنا فمه الحكمة الإقليمية والعالمية يتعدى على المؤسسات الدولية وغيرها لا ويقتصر على المفهوم الضيق، حسب احتياجاتهم ورغباتهم.

➤ **الإتاحة للجميع:** يجب أن تكون الخدمة متاحة للجميع، في العمل في المنزل في المدرسة في المكتبات، لتمكن من التواصل مع الحكومة الإلكترونية، أو من أي موقع آخر 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:** يجب أن تتصف بالسرعة لمواكبة التغيرات والتطورات الجديدة والحديثة في مجال التقنية.

➤ **التعاون والمشاركة:** مشاركة كافة المنظمات الفاعلة في المجتمع، من هيئات حكومية، أو غير حكومية أو خاصة أو بحثية، في وضع الحلول المجتمعة والمتطور كل حسب مجاله وخبرته.

➤ **قلة التكاليف:** من خلال الاستراتيجيات الاستثمارية، التي تؤدي إلى الكفاءة والأداء المستمر، مما يؤدي بدوره إلى تقليل التكاليف.

➤ **التغير المستمر:** يعتبر أسلوب العمل الحكومي ليس لتمويل الممارسات التطبيقية، الحالية فقط، وذلك من خلال العمل على استخدام التقنية وتطبيقها، وتحقيقها على المستوى الفردي السطحي¹.

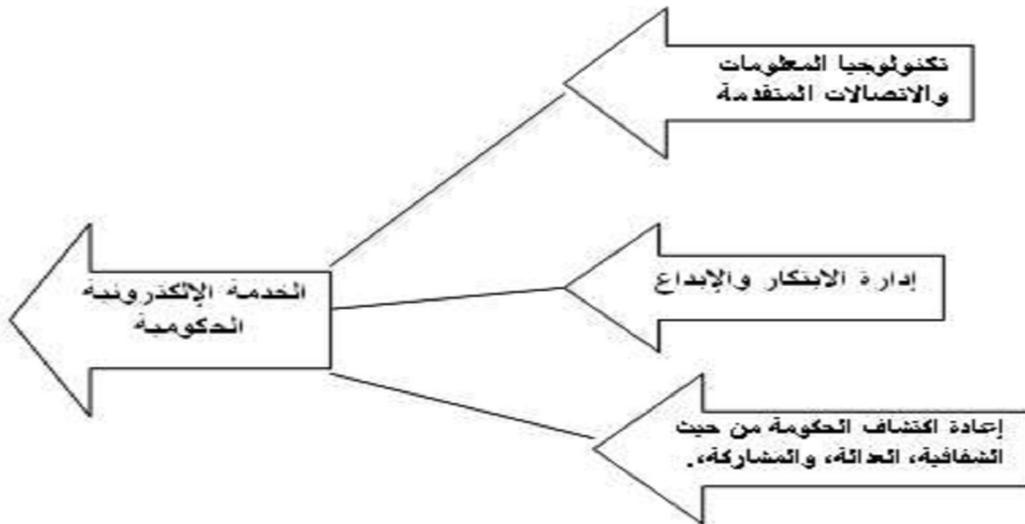
¹ Christin madu, assumpta: qouility in an integrated enterprise, the TQM magazine, n 3, 2003, p 135.

2.3.1 نماذج الحكومة الإلكترونية.

يمكن تحديد نموذج الحكومة الإلكترونية على أنه نموذج أعمال مبتكر مبني على المعلوماتية والتكنولوجية المتقدمة، وعلى الأخص أساليب التفاعل والشفافية والمصادقية والثقة المتبادلة، ويعتبر هذا النموذج مكرس بالكامل وموجها لخدمة المجتمع، بمواطنيه ومنشأته ومنظماته المختلفة، ويهدف في الأساس إلى تقديم خدمات عامة بطريقة مميزة تراعي خصوصية العملاء والأسواق المستهدفة ويحقق الأطراف المتعاملة أهدافها بطريقة مشتركة وفعالة، يرتبط هذا النموذج بما يلي:

- ❖ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة.
- ❖ إدارة الابتكار والإبداع في إحداث تغييرات جذرية في مفهوم العمل الحكومي والتحول من الإدارة التقليدية إلى إدارة التغيير والمعرفة.
- ❖ إعادة تشكيل وهندسة الحكومة بإحداث تغييرات في استراتيجيات أساليب تفاعل الحكومة مع المواطنين والأعمال ومع عملياتها بعضا ببعض، والاستناد إلى مبادئ العدالة والإنصاف والشفافية والمساءلة والمشاركة في اتخاذ القرارات¹.

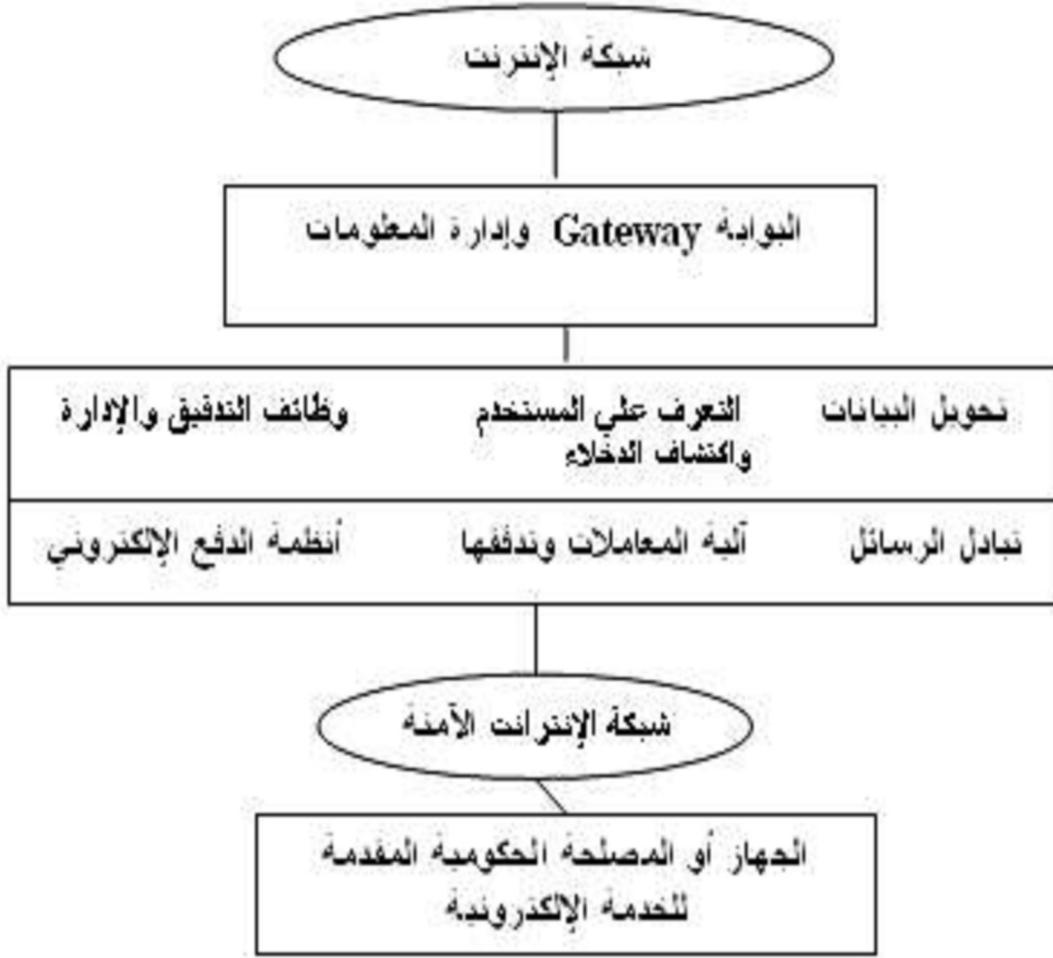
شكل رقم 02: نموذج الخدمة الإلكترونية الحكومية.



المصدر: محمد محمد الهادي (الحكومة الإلكترونية كوسيلة للإصلاح الإداري).

¹ الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري: <http://www.cybrarians.info/journal/no11/e-gov.htm>، تاريخ الولوج: 12.01.2010

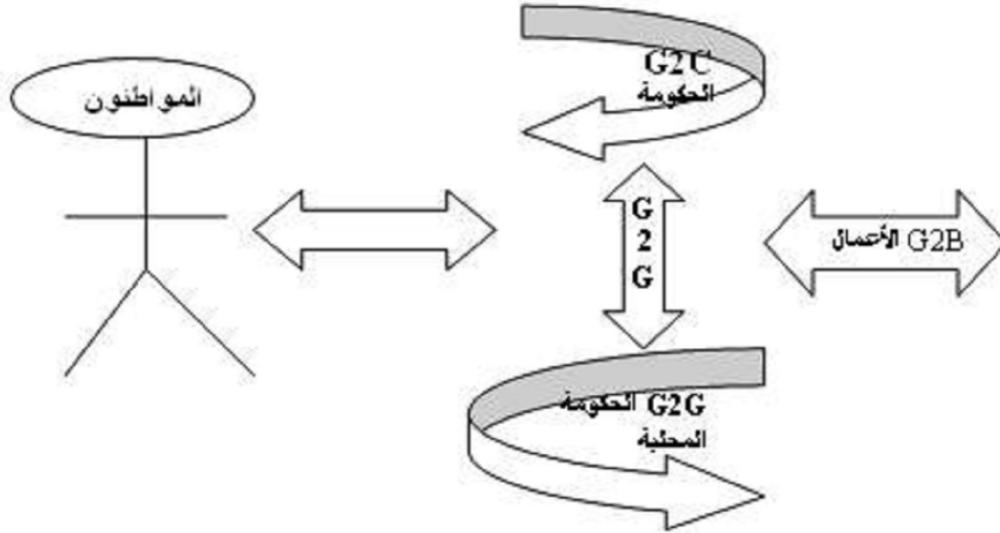
شكل رقم 03 : نموذج الحكومة الإلكترونية باستخدام الإنترنت.



المصدر: محمد محمد الهادي (الحكومة الإلكترونية كوسيلة للإصلاح الإداري).

وفي إطار نموذج الحكومة الإلكترونية يميز المجموعات الرئيسية الثلاثة المستهدفة في مفهومها، والتي تمثل كل من الحكومة والمواطنين والأعمال، ويمكن تحديدها فيما يلي:

شكل رقم 04: تفاعلات الحكومة الإلكترونية.



المصدر: محمد محمد الهادي (الحكومة الإلكترونية كوسيلة للإصلاح الإداري).

• الحكومة إلى الحكومة: **G2G** Gouvernement –to- Gouvernement.

الهدف منها هو جعل الجهات الحكومية تعمل في ما بينها لتقديم خدمة أفضل للمواطنين و ذلك من خلال الاستفادة و المشاركة من المعلومات المقدمة من المستخدمين ، و مشاركة الأجهزة الحكومية لبعضها في تبادل المعلومات سواء بين الإدارات في نفس الجهاز أو بين الجهاز و الأجهزة الأخرى علي المستوى الدولي أو الوطني أو المحلي ، بهدف تطوير أداء تلك الأجهزة و تخفيف تكاليفها و السرعة في انجاز الأعمال و تقليل أعداد الموظفين و تقديم خدمات أفضل .

• الحكومة الي المواطن: **G2C** Gouvernement –to- Citizen.

يعتبر هذا القطاع أحد العوامل الأساسية التي أدت إلي الاهتمام بخلق الحكومة الإلكترونية في الجهاز الحكومي ، إذ أنه الأداة التي يستطيع المواطن من خلالها إنهاء إجراءات معاملاته مع الأجهزة الحكومية كالحصول علي الرخص و الشهادات و تجديدها و دفع الرسوم و الضرائب و الاطلاع علي المعلومات عن أداء الأجهزة الحكومية و المشاركة في اتخاذ القرارات دون الذهاب لتلك الأجهزة و الانتظار في صفوف طويلة للحصول على

الخدمة ، كما أنه أداة هامة في الضغط علي الحكومات لزيادة فاعلية أدائها و تخفيض تكاليف عملياتها و إتباع الشفافية في أعمالها و تطبيق مبدأ المساءلة الإدارية علي المسؤولين وكمثال علي تطبيق الحكومة الالكترونية من الحكومة إلى المواطن نقدم بعض التصورات و الإجراءات التي يتم تنفيذها بدءا من تقديم طلب تجديد رخصة السياقة حتى استلام الرخصة الجديدة.¹

المواطن في البيت أو العمل:

- ❖ يقوم المواطن بالدخول علي موقع إدارة المرور في الانترنت .
 - ❖ يختار المواطن الخدمة المطلوبة من قائمة الخدمات – تجديد رخصة القيادة.-
 - ❖ يقوم المواطن بتسجيل رقم التسجيل المدني لكي يتعرف عليه النظام الذي يقوم بدوره بتعبئة النموذج تلقائيا من قاعدة بيانات إدارة المرور.
 - ❖ يقوم النظام بالتأكد من وجود مخالفات سابقة يجب دفعها.
 - ❖ يقوم النظام بعرض المبلغ المطلوب دفعة – الرسوم بالإضافة إلى المخالفات إن وجدت.
 - ❖ يقوم النظام بالاتصال الفوري بنظام شركة التأمين للتأكد من صلاحية تأمين الرخصة.
 - ❖ يقوم المواطن بتسجيل رقم حسابه في البنك أو رقم بطاقته الائتمانية ليتم خصم المبلغ .
- يقوم النظام بإرسال بريد الكتروني إلي المواطن لتأكيد تنفيذ العملية ن قبول الطلب و خصم المبلغ²

• الحكومة الي الأعمال G2B -to- business Gouvernement

يتمثل هذا الجانب في استخدام الجهاز الحكومي للحكومة الالكترونية في تقديم الخدمات لقطاع الأعمال و مثال ذلك الإعلان عن مشترياتها و مبيعاتها لتوفير الشفافية من ناحية و للحصول على أسعار جيدة من ناحية أخرى ، ولمحاربة الفساد الإداري و الرشوة ، كما أن

¹ تغريد يحيى أبو سليم، مرجع سبق ذكره، ص 40.

² نبذة عن بدء الحكومة الالكترونية ، www.iraqicci.org/makalat/stadyse/200egouvernement.doc ، تاريخ الولوج: 2009/05/15.

الحكومة الالكترونية تتيح تقديم معلومات كاملة لرجال الأعمال و مؤسسات البحوث للاستفادة منها في نشاطاتهم المختلفة إلى جانب استخدام الحكومة الالكترونية من قبل رجال الأعمال فيما يتعلق بالحصول على الرخص الخاصة بنشاطاتهم ، ودفع ضرائبهم و غيرها من النشاطات و الهدف هنا هو تبسيط إجراءات الأعمال للشركات و المؤسسات و تسهيل الوصول إلى المعلومات الهامة التي تساعد في اتخاذ القرارات الاستثمارية ، إضافة إلى مساعدتهم للاتصال فيما بينه الكترونيا و تقديم كافة الوثائق لتنفيذ الأعمال ضمن المشاريع الحكومية من خلال زيارة واحد لموقع الحكومة الالكترونية بكل يسر و سهولة في غضون فترة محددة.

و تتم كل هذه الخدمات عن طريق مدخل موحد للخدمات الحكومية يوفر للمستخدم جميع احتياجاته الإجرائية و هو ما يعرف بالبوابة ، ثم الدخول إلى وحدة الخدمات المشتركة إذا تطلب ذلك اتخاذ إجراءات من قبل أكبر جهة حكومية و قد يتم الدفع الكترونيا من خلال بوابة الدفع المركزي في مراحل متقدمة من الحكومة الالكترونية ، و من أهم مزايا البوابة استطاعة المستخدم القيام بالدفع أي وقت و من أي مكان و بالتالي تقليل حاجة المراجعين إلى الزيارات غير الضرورية للدوائر الحكومية و حصرها في الحد الأدنى ، وتقليل الأعباء الإدارية و خفض النفقات التشغيلية من خلال تحويل عملية الدفع و التحصيل من الأسلوب اليدوي إلى الأسلوب الآلي ، بقليل من الأخطاء الإدارية و البشرية و الخاصة بعملية تحصيل الرسوم ، زيادة كفاءة تتبع معاملات التحصيل ، وإصدار التقارير المالية الخاصة بها من خلال تجميع كافة بيانات الدفع في قاعدة موحدة.

الأعمال إلى المواطن business to- Citizen B2C

حيث يقوم قطاع الأعمال بتوفير مواقع الكترونية تمكن المستهلك من الاطلاع عن كل المعلومات المتعلقة بالسلع و يمكنه أيضا اقتناء و التسوق من هذه المواقع خاصة التجارية منها، مستعملا تقنية الدفع الإلكتروني، تلك البطاقة الذكية والذي يقودنا إلى أمر آخر وهو النقود الإلكترونية، أي تلك النقود التي يتعامل بها إلكترونيا دون أن نراها، ويدخل هذا كله ضمن نطاق التجارة الإلكترونية¹.

¹الحكومة الإلكترونية كوسيلة للإصلاح الإداري <http://www.cybrarians.info/journal/no11/e-gov.htm> تاريخ الولوج: 2009/06/04

3.3.1 مراحل تطوير الحكومة الإلكترونية.

الهدف من إقامة الحكومة الإلكترونية هو استثمار تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، لتحقيق التنمية والإصلاح الإداري المنشود، ويتم ذلك من خلال تعزيز الشفافية وإزالة قيود الوقت والمسافة وأي فجوات أخرى وتفويض المواطنين للمشاركة في المسؤولية بكافة أنواعها. وتوجد مداخل مختلفة فيما يتصل بتطوير الحكومة الإلكترونية، منها المداخل الشمولية بعيدة المدى، ومداخل أخرى ترتبط بتشخيص وتحديد عدد محدد من المجالات الأساسية والتركيز عليها كمشروعات تمهيدية، وفي الكثير من الحالات، فإن الدول الأكثر نجاحا هي التي بدأت بمشروعات صغيرة ضمن مراحل التطوير لبناء هياكل أساسية شاملة للحكومة الإلكترونية.

ولقد حددت الأمم المتحدة أربعة مراحل للتحويل نحو الحكومة الإلكترونية وهي :

أ. مرحلة نشر المعلومات على مواقع الانترنت الحكومية:

وهي المرحلة التي تبدأ بها الحكومات عادة بوضع معلوماتها الثابتة واستثماراتها على موقع الانترنت ويمكن طبع هذه المعلومات أو الحصول عليها باتجاه واحد، وتوسع الحكومات في هذه المرحلة إلى اتخاذ بعض الخطوات لتطوير واقع البنية التحتية للاتصالات:

- العمل على توسيع انتشار الخطوط الثابتة والنقالة وتحرر جوانب من قطاع الاتصالات.
- تخفيض تكلفة خدمات الاتصالات بكافة أنواعها.
- تشجيع المواطنين، بالتعاون مع القطاع الخاص والمصارف، على تسهيل عمليات شراء أجهزة الكمبيوتر فتح مراكز مجتمعية للاتصال.
- تشجيع التنافس في تقديم الخدمات.
- الاستثمار في بنية تحتية توفر تناقلا سريعا للبيانات (BrodBand).
- تقليص الفجوة بين شرائح المجتمع لتحقيق الوصول الشامل للخدمات (Universal Access).

ب. مرحلة الاتصال باتجاهين:

- وهي المرحلة التي تتيح للمستفيد التفاعل مع المعلومات الموجودة على الموقع بشكل مباشر من خلال الاستفسار وملء الاستمارات إلكترونياً. وتقوم الحكومات بالخطوات التالية:
- توفير البيانات الحكومية لعموم المواطنين باعتبار أن المعلومات جزء من الموجودات العامة.
 - تمويل برامج تدريبية لكافة الطلبة والمدرسين حول استخدامات وتكنولوجيايات الإنترنت.
 - نشر برامج تدريبية للتدريب على تكنولوجيا المعلومات، على سبيل المثال: اعتماد رخصة القيادة الدولية (ICDL)، لمستويات متعدد من موظفي الدولة.

➤ مرحلة تبادل البيانات:

- وهي مرحلة التي تسمح المواقع الحكومية على الإنترنت بها التبادل بالبيانات ما بين بعضها البعض، من جهة، يتضمن ذلك المعلومات ذات الطبيعة الحساسة، ومن جهة ثانية السماح بتبادل البيانات ما بين المواقع والمستخدمين وتتطلب هذه المرحلة:
- الإصلاح الشامل للإدارة العامة من خلال إعادة النظر في والممارسات الإدارية.
 - تشجيع القطاع المصرفي لتطوير الخدمات المالية لكي ترقى لتلبية احتياجات الحكومة الإلكترونية بشكل آمن.

➤ مرحلة تكامل الخدمة وتبادلها:

- تسعى الحكومات في هذه المرحلة إلى تكامل خدماتها اعتماداً على حاجة المستخدمين للإجراءات، دون إقبال كاهل المستخدم بالحوجز الإدارية ما بين إدارة وأخرى، وعلى هذه الحكومات في المرحلة:
- تحسين منظومة إيصال الخدمات وتوزيعها.
 - تعزيز الأمن والثقة في الخدمات الحكومية عبر الشبكات المفتوحة المعرضة لأنواع مختلفة من الاختراق¹.

¹. علي محمد بن عبد العزيز بن درويش: تطبيقات الحكومة الإلكترونية دراسة ميدانية، مذكرة ماجستير قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2005، ص 73.

4.1 أداء الحكومة الإلكترونية.

بالرغم من أهمية الحكومة الإلكترونية في كل المجالات، وبالرغم من حاجة الأفراد في وقتنا الحالي لها، إلا أن أداء الحكومة الإلكترونية يعكس الكثير من علامات الاستفهام، فتطبيق الحكومة الإلكترونية في أي دولة، حتما لا يؤدي على نفس النتيجة، سواء الإيجابية منها أو السلبية، وفي الكثير من الأحيان يكون في تطبيق الحكومة الإلكترونية الكثير من الجوانب السلبية تؤثر في النظرة العامة للحكومة الإلكترونية لدى الأفراد، وتعطي صورة سلبية حولها، حقيقة الأمر أن المشكل لا يكمن في جوهر الحكومة الإلكترونية، وإنما في القائمين عليها، أي أن المشكل بشري بامتياز، بحيث تعدد الأسباب وراء أداء الحكومة الإلكترونية، ونجد هذا منتشر بكثرة في الدول النامية، حيث تعاني الكثير من هذه الدول من كثرة العوائق التي تقف حائلا أمام التطبيق الفعال للحكومة الإلكترونية، ويرجع ذلك الكثير من الأسباب، منها: الفجوة التكنولوجية بين الدول المتقدمة والدول النامية، وترجع أيضا إلى غياب الظروف الاقتصادية والاجتماعية والسياسية الداعمة لإستراتيجيات تطبيق الحكومة الإلكترونية، وبالتالي فإن التطبيق غير الفعال لنظام الحكومة الإلكترونية، حتما ستكون النتيجة الفشل، هذا من جهة، وأما من جهة أخرى فإن هذا التطبيق غير الفعال سيقابله مجموعة من السلبيات تصاحب هذا التطبيق، حيث تكثر المشاكل، وبالتالي نفقد سبب وضرورة تطبيق الحكومة الإلكترونية، لان تطبيقها جاء للحد من كثرة المشاكل وليس من أجل زيادتها والتعقيد منها.

1.4.1 عوامل فشل الحكومة الإلكترونية.

هناك العديد والكثير من العوامل تؤدي إلى فشل تطبيق الحومة الإلكترونية في الكثير من الأحيان ونذكر منها ما يلي:

➤ عدم وجود ضغط خارجي:

بمعنى عدم وجود ضغط من قبل الأهالي، قطاع الأعمال، القوى العالمية، ضرورات الاقتصاد، أي أن الحكومة المركزية غير ملزمة لتقوم بمبادرة قوية في مجال الحكومة الإلكترونية.

➤ عدم وجود رغبة سياسية:

قلة الاهتمام من قبل القيادة السياسية والمسؤولين القائمين على هذا القطاع في النهوض بمجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خاصة الحكومة الإلكترونية.

➤ عدم وجود رؤية وإستراتيجية:

عدم وجود نظرة بعيدة المدى، ورؤية إستراتيجية واضحة المعالم حول أهمية ودور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الإصلاح.

➤ ضعف إدارة المشاريع:

نجد فيها ضعف التخطيط، وتحليل المخاطر، والمتابعة والرقابة وتنظيم الموارد، التنسيق بين الهيئات الحكومية والقطاع الخاص، مسؤوليات مشتتة و عملية شراء غير فعالة¹.

➤ قصور وعدم واقعية التقييم:

تقييم غير واقعي للوضع الحالي: السياسي والإداري والمالي والاجتماعي، أي تحليل غير دقيق لنقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات.

➤ تصميم ضعيف غير واقعي:

أهداف ومنهجية غير واقعية، تصاميم لا تلبي حاجات المستخدمين الفعلية، غير مطابقة للواقع المحلي.

¹. أبو بكر محمود الهوش: الحكومة الإلكترونية الواقع والأفاق، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2006، ص: 125.

➤ **عدم وجود الكفاءات اللازمة:**

عدم توفر المهارات والمعرفة الضرورية، وخاصة ضمن موظفي الإدارة الحكومية، أو عدم توفر مهارات تكنولوجيا المعلومات ضمن الإدارة، ولدى المستخدمين أو لدى الموظفين المساندين.

➤ **جهوزية تنظيمية ضعيفة:**

وجود قصور في العمليات، وضعف الوضع التنظيمي، بمعنى بنية أساسية غير كافية لتطبيق ودعم الحكومة الإلكترونية.

➤ **بنية تكنولوجية أساسية غير كافية:**

شبكة اتصالات ضعيفة، شح في أجهزة الحاسوب للاستخدام العام، عدم توفر أجهزة حاسوب كافية للموظفين الحكوميين.

➤ **خلل في التعريف العام بالموضوع:**

أي انه هناك نقص في شرح مضامين مشروع الحومة الإلكترونية لعامة الناس، وربما تقتصر على فئة معينة، بالإضافة إلى كل هذه الأسباب هناك سبب راجع إلى الأمية لدى بعض المجتمعات والتي تشكل عائق في فهم هذا المشروع¹.

¹ تقرير اللجنة الاقتصادية لغرب آسيا: ورشة عمل إقليمية حول الحكومة الإلكترونية، اليمن، ديسمبر 2003. ص 15.

2.4.1 سلبيات تطبيق الحكومة الإلكترونية.

بالرغم من الإيجابيات والمميزات المتعدد للحكومة الإلكترونية، والسابق سردها، إلا ان تطبيقها قد ينطوي على بعض السلبيات، خاصة في بداية التطبيق، ويزداد تأثير السلبيات مع زيادة تفعيل تطبيق الحكومة الإلكترونية، ومن أهم هذه السلبيات نذكر ما يلي:

➤ انتشار البطالة:

فإذا كان مدلول البطالة ينصرف إلى عدم توفير فرصة للعمل بالرغم من توفر القدرة على العمل والرغبة فيه وقبوله مهما كان أجره، فإن تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية يؤدي إلى زيادة نسبة البطالة، لأنه تمي ميكنة جميع الخدمات، وأصبح الإلكترون هو كل شيء، مما يقلل من وجود موظفين، وبالتالي لم تعد هناك حاجة إلى طلب تعيين موظفين.

➤ المساس بالصحة العامة:

لما كان نظام الحكومة الإلكترونية يقوم على استخدام الإنترنت في الحصول على كافة الخدمات المختلفة في مناحي الحياة، من ثم فإنه قد يترتب على استخدامه لساعات طويلة بصحة الفرد طالب الخدمة، خاصة حاسة النظر حيث يضعف بشكل تدريجي. هذا بالإضافة إلى أن المداومة على استخدام هذه الشبكات يفقد الفرد فرصة التكيف مع المجتمع والانخراط فيه، وذلك نتيجة العزلة التي يفرضها الشخص على نفسه نتيجة استخدامه لفترات زمنية طويلة لشبكة الإنترنت¹.

➤ المساس بالحق في الخصوصية:

يعتبر الحق في الخصوصية من أهم الحقوق التي حرصت على أغلب التشريعات على تنظيمها وكفالة حمايتها وأفردت لها العديد من النصوص، ولا شك أن التعامل الإلكتروني قد يمكن بعض الأفراد من معرفة خصوصيات الآخرين، وذا وصول بعض الخارجين عن القانون، إلى هذه المعلومات بطرق غير شرعية تضر بالمستخدم والعميل.

➤ التكلفة العالية:

يكلف مشروع تطبيق الحكومة الإلكترونية نفقات باهظة تؤثر على أولويات تقديم الخدمات العامة و الخاصة للمواطنين، ونجد هذا الأمر في الدول النامية.

¹ د رافت رضوان: الحكومة الإلكترونية، التحديات والأفاق، قضايا معاصرة في الإدارة العامة، مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة، القاهرة، 2001، ص 58.

➤ فقدان الأمان:

حيث يؤدي التعامل الإلكتروني إلى فقدان الأمان في الكثير من التعاملات عن طريق بطاقات الائتمان وغيرها وكذا المصادقة الإلكترونية. وعلى الرغم من وجود هذه السلبيات، إلا أن الإيجابيات التي تحققها الحكومة الإلكترونية تفوقها بكثير، كما أنه يمكن مواجهة هذه السلبيات وذلك عن طريق تفعيل الحكومة الإلكترونية في توفير الرخاء لجميع الأفراد، وتنظيم تواجد الأفراد على شبكة الإنترنت، وترسيخ مبدأ الخصوصية الفردية، وكذا تطبيق العقوبات القصوى في حق المخالفين في هذا المجال للتقليل والحد من هذه التصرفات¹.

¹ د عصام عيد الفتاح مطر: مرجع سبق ذكره، ص 21.

3.4.1 معايير تقييم نظام أداء الحكومة الإلكترونية.

من المعلوم أن شبكة الإنترنت تمثل ركيزة أساسية من ركائز الحكومة الإلكترونية، وهو ما تمت الإشارة إلى ذلك مسبقاً، حيث أحدثت من خلالها ثورة في تداول المعلومات وأسلوب حياة الأفراد بحيث لم تتضح معالم هذه الثورة إلا بعد التسعينيات، كما أن الصورة النهائية لمبادرة الحكومة الإلكترونية أو نموذجها الكامل لم يتحقق نهائياً حتى في أكثر دول العالم تقدماً، لذلك يعتبر تحديد المعايير القياسية لأداء هذا النظام أمر في غاية الصعوبة، لكن هذا لا ينفي وجود مؤشرات متعارف عليها للبحث في فشل أو نجاح الحكومة الإلكترونية، واهم هذه المعايير ما يلي:

➤ الحضور الرسمي للحكومة على الإنترنت:

ويشمل هذا المعيار كل ما يتعلق بالحضور المرتبط بالحكومة ونظام الحكم في الدولة على شبة الإنترنت، ومدى توفر المعلومات للفرد عن الإجراءات، القوانين والمعاملات التي يحتاج إليها في حياته اليومية، بالإضافة إلى ما يلي:

- وجود أو غياب تكامل بين المواقع الحكومية المختلفة.
- نوعية الخدمات المتوفرة على الموقع الحكومي (خدمات معلوماتية فقط أو ترتقي إلى التفاعلية وإجراء المعاملات).
- مدى توافر لغات متعددة على مستوى المواقع الحكومية.
- نوعية البوابة المركزية ومدى تفرعها إلى كافة الوزارات والدوائر الحكومية.
- مدى كفاءة النظام المعروض الإلكتروني ومعدل تحديثه بالنسبة للزائر.

➤ البنية التحتية للاتصالات والتقنيات:

وتنقسم هذه الفئة إلى ما يلي:

أ. عدد أجهزة الحاسوب الشخصية لكل مائة مواطن:

حيث يعتبر الكمبيوتر الشخصي الوسيلة الأساسية للتعامل مع الخدمات الإلكترونية، وهذا ما يجعله من أهم العوامل الأساسية في قياس عدد الأفراد المحتملين للتعامل مع الخدمات الإلكترونية.

ب. عدد الأجهزة الخادمة المرتبطة بالإنترنت لكل مائة مواطن:

يعتبر هذا المعيار مقياساً لمدى انتشار الإنترنت وخدماتها في الدولة، فكلما زادت الأجهزة الخاصة وازداد عدد مزودي خدمة الإنترنت كانت فرصة للوصول للخدمات الإلكترونية أكبر للأفراد والمنظمات.

عدد الأشخاص المرتبطين بشبكة الإنترنت:

وهو العدد الفعلي للأفراد الذين يمكنهم الاتصال مباشرة مع المواقع الحكومية والاستفادة من خدماتها الإلكترونية.

ج. عدد الخطوط الهاتفية لكل مائة مواطن:

وهو مقياس أساسي للبنية التحتية في الدولة، حيث يزداد عدد المستخدمين من الخدمات الإلكترونية كلما ازداد عدد الخطوط الهاتفية. عدد الهواتف المحمولة لكل مائة مواطن:

وهو مؤشر يمثل توقع العدد المحتمل للأفراد الذين يمكنهم الانتقال إلى التلفاز التفاعلي للحصول على الخدمات الإلكترونية.

➤ رأس المال البشري في الدولة:

يعتبر الإنسان المحور المركزي بمبادرة الحكومة الإلكترونية، فإذا كان يتمتع بالمستوى التعليمي المناسب، وحرية التعبير والحق في الإطلاع على المعلومات التي تتعلق بحياته، فمن الطبيعي أن يتوجه تلقائياً للاستفادة من مشروع الحكومة الإلكترونية، ولقياس رأس المال البشري يمكن اعتماد ثلاثة معايير:

أ مقياس الأمم المتحدة للتنمية البشرية:

وهو يقيس مدى جودة حياة الأفراد في المجتمع بما في ذلك مستوى التعليم، حيوية الاقتصاد وكفاءة الرعاية الصحية في الدولة.

ب مقياس إمكانية الوصول إلى المعلومات:

وهو يقيس مستوى الشفافية في المؤسسات الحكومية للوصول إلى المعلومات الحيوية، تطبيق إجراءات الرقابة من قبل المجتمع على الأداء الحكومي ومدى مساهمة الأفراد في إجراءات الرقابة.

ج نسبة تجمعات الريف إلى المدينة:

حيث تحدد هذه النسبة كفاءة نمط تعامل الأفراد مع الإنترنت وألوية توزيعها، وكلما زادت معدلات الإنسان في الأرياف عنها في المدن، كان التحدي كبيرا أمام الحكومة لتعميم خدمات الحكومية الإلكترونية¹.

وتشير الإحصاءات حول نجاح أو فشل الحكومة الإلكترونية في الدول النامية إلى النتائج التقديرية التالية:

- 35% تجارب فاشلة حيث لم يتم تطبيق فيها مبادرات الحكومة الإلكترونية، أو طبقت ولم يعمل بها.

- 50% تجارب فاشلة جزئيا من حيث الأهداف الرئيسية، لم يتم تحقيقها أو صدر عنها نتائج خاطئة.

- 51% تجارب ناجحة حيث تحققت أهداف الجهات المسؤولة، دون الحصول على نتائج غير مرغوب بها².

¹ علي محمد بن عبد العزيز بن درويش: مرجع سبق ذكره: ص 66.

² Lisa M Lowery: *Developing a Successful E-Government Strategy*, UNPAN, 2002.

III. تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية.

- مؤشرات الأمم المتحدة حول جاهزية الحكومة الإلكترونية في الدول العربية.
- استراتيجيه الدول العربية اتجاه الحكومة الإلكترونية.
- تجربة حكومة البحرين الإلكترونية.
- عقبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية.

1.2 واقع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية من خلال مؤشرات الأمم المتحدة.

تعتبر الإحصائيات دعامة للسياسات، ولهذا يشكل توفر البيانات والمؤشرات الإحصائية الموثوقة ذات الصلة بالجاهزية الإلكترونية، وباستخدام تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عوامل توازر مقرري السياسات في صياغة استراتيجيات النمو الاقتصادي والتنمية الاجتماعية اللذين تحركهما هذه التكنولوجيا.

ولقد تعددت النماذج التي تناولت تطبيق الحكومة الإلكترونية، واختلفت وجهات أهل الاختصاص فيها، حيث ركز البعض على تطور المعاملات التي تتم بين الحكومة الإلكترونية وبين عملائها من خلال المواقع الإلكترونية، بينما ركز البعض الآخر على درجة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجهزة وشبكات وتكاملها مع نظم المعلومات المطبقة داخل المنظمات الحكومية.

كما تبنى البعض الآخر النظرة الإستراتيجية في صياغة نماذج التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية والعلاقات المتشابكة بين البنية الأساسية الإلكترونية والخدمات الحكومية المقدمة والمراحل المتابعة للعمليات الإستراتيجية، فيما طرح البعض فكرة أخرى وهي حصر العوامل المؤثرة في تطور الحكومة الإلكترونية.

بالرغم من كل هذه الاجتهادات تبقى مؤشرات الأمم المتحدة هي المقياس العام لقياس جاهزية الحكومة الإلكترونية، لأنها هيئة حيادية خاصة المنظمات الفرعية التابعة لها في هذا المجال ويتبقى جامعا وفاصلا لكل الأطروحات السابقة الذكر، بحيث تعتبر ذات مصداقية عالية ومرجعا موثوقا لكل الدول والهيئات المتخصصة في هذا المجال.

ومن أهم مؤشرات الأمم المتحدة لقياس جاهزية الدول للحكومة الإلكترونية هي: مؤشر البنية التحتية، مؤشر رأس المال البشري، ومؤشر خدمات البوابة الإلكترونية، بالإضافة إلى مؤشر المشاركة الإلكترونية.

1.1.2 مؤشر رأس المال البشري (Human capital index).

يعتمد على مؤشر التعليم لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي 'الذي هو مزيج مركب من معدل محو أمية الكبار، والجمع بين التعليم الابتدائي والثانوي والعالي، أي يقيس معدلات القراءة والكتابة لدى كل فئات المجتمع، فهناك ارتباط ايجابي بين رأس المال البشري، و تنمية الحكومة الإلكترونية، فمع ارتفاع مستوى التعليم والمهارات عند عامة الناس، يكون هناك مجال أكبر للوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

والميزة الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات هو قدرتها على نشر التعليم والمعلومات والمعارف بسرعة أكثر من ذلك ، على نطاق أوسع وأكثر عمقا من أي وقت مضى، وبالتالي الاستفادة من هذه الميزة بالشكل الصحيح.

وعلى نحو متزايد ينظر إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات باعتبارها وسيلة لاستكمال الأساليب التعليمية التقليدية. وقد استخدمت في السنوات الأخيرة بشكل متزايد للوصول إلى المناطق النائية وكانت في السابق من خلال الأساليب التقليدية للتعليم. وقد مكن إدماج التكنولوجيات الجديدة نظم التعليم للتكيف مع الاحتياجات التدريبية للمجتمعات. محاكاة الكمبيوتر ، وعقد المؤتمرات ، جنبا إلى جنب مع التلفزيون أو الإذاعة التعليمية ، وإمكانية أكبر للوصول إلى جمهور أوسع من خلال التعلم الإلكتروني من عملية الفصل الدراسي التقليدي ، وجعل التعلم أكثر فعالية ، وجذابة ومحفزة.

و بزيادة تنوع وسائل الإعلام التفاعلية يوسع نطاق وإمكانيات التعلم الذاتي. هذه الأدوات توفر فرصة لا مثيل لها من أجل "الوصول إلى" لم يتم الوصول إليهم ، ولا سيما أن عدد الأميين بلغ 900 مليون في العالم منها 130 مليون طفل غير قادر على الذهاب إلى المدرسة¹.

¹ مؤشر رأس المال البشري: http://www2.unpan.org/egovkb/egovernment_overview/humancapital.htm ، تاريخ الولوج: 2010/08/25.

جدول رقم: (1) مؤشر رأس المال البشري في الدول العربية لعام 2008-2010.

الرتبة العالمية	مؤشر رأس المال البشري لعام 2010	مؤشر رأس المال البشري لعام 2008	البلد
64	0.8979	0.8749	ليبيا
65	0.8933	0.8640	البحرين
74	0.8886	0.8521	قطر
88	0.8767	0.8714	الكويت
92	0.8694	0.8677	الأردن
95	0.8583	0.8706	لبنان
106	0.8346	0.8056	السعودية
110	0.8190	0.7908	الإمارات
116	0.7980	0.7659	عمان
123	0.7769	0.7549	سوريا
126	0.7710	0.7498	تونس
131	0.7377	0.7114	الجزائر
138	0.6973	0.7323	مصر
139	0.6956	0.6922	العراق
146	0.6553	0.5334	جزر القمر
153	0.5739	0.5486	اليمن
153	0.5739	0.5437	المغرب
160	0.5435	0.4934	موريتانيا
156	0.5599	0.5531	جيبوتي
162	0.5389	0.5307	السودان

المصدر: من إعداد الطالب حسب التقرير العالمي للأمم المتحدة حول جاهزية الحكومة الإلكترونية 2010-2008.

نلاحظ من خلال الجدول الخاص بنسبة مؤشر رأس المال البشري في الدول العربية لعام 2008-2010 في إطار الحكومة الإلكترونية ما يلي:

نجد أن كل الدول العربية حققت تقدما ملموسا من خلال مؤشر 2010 ومقارنته بمؤشر 2008 إلا دولة مصر التي سجلت انخفاضا في مؤشرها، من نسبة: 0.7323 عام 2008 إلى نسبة 0.6973 عام 2010، وكذلك دولة لبنان، من نسبة 0.8706، عام 2008 إلى نسبة 0.8583 عام 2010.

ونلاحظ أن كل من دولة: البحرين، قطر، الكويت، السعودية، عمان، الأردن، تونس، سوريا، الإمارات، لبنان وليبيا، قد حققت المتوسط العام العربي 0.7429، في حين باقي الدول العربية لم تحقق هذه النسبة.

ونجد أيضا أن كل من دولة: ليبيا، البحرين، الإمارات، قطر، الأردن، لبنان والسعودية، قد حققت المتوسط العام العالمي: 0.7973، في حين باقي الدول العربية عجزت عن تحقيق هذه النسبة، ونلاحظ أيضا أن كل من دولة: البحرين، ليبيا، الكويت، الأردن، لبنان قد حققت معدل المتوسط العام للأمريكتين 0.8676، والمتوسط العام الخص بقارة آسيا 0.8058. ومن ضمن مؤشر رأس المال البشري الخاص بالدول العربية لعام 2008-2010 نجد:

- ليبيا حققت أعلى نسبة مؤشر ب: 0.8979.
- السودان سجلت أضعف نسبة مؤشر ب: 0.5389.
- ليبيا حققت المرتبة الأولى على مستوى الدول العربية، ومرتبة عالمية تقدر ب: 65 وهذا يدل جليا على حجم الفرق بين الدول العربية باقي الدول خاصة الغربية منها.
- نسجل أن دول الخليج حققت أعلى نسب مقارنة بالدول العربية الأخرى.
- نجد أن جل الدول العربية حلت في المراتب الأخيرة أو ما قبل الأخيرة أو متوسطة الترتيب، أي بعيدة كثيرا عن المراتب الأولى، فنجد كل من جيبوتي والسودان يحتلان المرتبة 156 و162 على التوالي من 183 دولة في التقرير العالمي للام المتحدة حول جاهزية الدول للحكومة الإلكترونية.

جدول رقم: (02) متوسط القراءة والكتابة لدى البالغين في الدول العربية لعام 2010-2008.

متوسط معرفة القراءة والكتابة عند البالغين لعام 2010	متوسط معرفة القراءة والكتابة عند البالغين لعام 2008	البلد
86.80	84.2	ليبيا
88.80	86.5	البحرين
93.10	89	قطر
94.50	93.3	الكويت
91.10	91.1	الأردن
89.60	88.3	لبنان
85.00	82.9	السعودية
90.00	88.7	الإمارات
86.70	81.4	عمان
83.10	80.8	سوريا
77.70	74.3	تونس
75.40	69.9	الجزائر
75.10	56.8	جزر القمر
74.10	74.1	العراق
70.30	70.3	جيبوتي
66.40	71.4	مصر
60.90	60.9	السودان
58.90	54.1	اليمن
55.80	51.2	موريتانيا
55.60	52.3	المغرب

المصدر: من إعداد الطالب حسب التقرير العالمي للأمم المتحدة حول جاهزية الحكومة الإلكترونية
2010-2008.

يعتبر مؤشر معدل معرفة القراءة والكتابة لدى البالغين احد أول مؤشرات رأس المال البشري الخاص بتقييم جاهزية الحكومة الإلكترونية، فهو يقيس معدلات القراءة والكتابة لدى الأفراد لمعرفة مدى جاهزيتهم لتقبل تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. نلاحظ من خلال الجدول الخاص بنسبة معدل القراءة والكتابة في الدول العربية لعام 2008-2010 ما يلي:

نجد أن كل الدول العربية قد حققت تقدما من خلال المقارنة بين مؤشر 2008 و 2010 والفرق بينهما، ما عدا دولة مصر التي سجلت انخفاضا بين المؤشر الأول والثاني، من معدل 71.4 %، إلى معدل 66.40 % من عدد السكان الذين يعرفون القراءة والكتابة ، وهناك بعض الدول العربية تساوى فيها مؤشرا 2008 و 2010 أي لم تتقدم ولم تتأخر وهي كل من دولة: الأردن، العراق، جيبوتي والسودان.

ونجد أن كل من دولة: ليبيا، البحرين، قطر، الكويت، لبنان، سوريا، عمان، الإمارات، السعودية، الأردن، قد تخطت متوسط المعدل العام العربي المقدر بـ: 77.94%، أي ما يعادل نصف الدول العربية، في حين عجزت باقي الدول العربية الأخرى أي النصف الثاني، عن تحقيق ذلك. ونلاحظ أيضا، أن كل من: عمان، لبنان، الأردن، الإمارات، قطر، ليبيا، الكويت وقطر، قد تعدت المتوسط العالمي الخاص بمؤشر معرفة القراءة والكتابة لعام 2010، والمقدر بـ: 85.49 %، ونرى أيضا أن نفس الدول التي حققت المعدل العام العالمي ما عدا دولة عمان، قد حققوا متوسط المتوسط الخاص بالأمريكتين، والمقدر بـ: 86.79%، في حين لم تستطع جميع الدول العربية تجاوز عتبة متوسط المعدل العام لقارة أوروبا المقدر بـ: 98.53%، شخص قادر على القراءة والكتابة لدى البالغين.

من خلال الجدول الخاص بمؤشر نسبة القراءة والكتابة في الدول العربية عام 2008-2010 نجد:

- تصدرت دولة الكويت الدول العربية بمعدل قدره: 94.50 % من عدد السكان.
- سجلت دولة المغرب أدنى معدل مقارنة بالدول العربية الأخرى بمعدل قدره 55.60%.
- إضافة إلى كل من دولتي لبنان وليبيا تبقى دول الخليج تسجل أعلى المعدلات مقارنة بالدول العربية الأخرى.

جدول رقم: (03) متوسط الالتحاق في جميع مستويات التعليم في بالدول العربية 2008-2010.

البلد	متوسط الالتحاق في جميع مستويات التعليم 2008	متوسط الالتحاق في جميع مستويات التعليم 2010
ليبيا	94.14	95.76
البحرين	86.09	90.38
قطر	77.69	80.38
الكويت	74.87	73.92
الأردن	78.05	78.62
لبنان	84.57	78.30
السعودية	75.96	80.39
الإمارات	59.89	65.76
عمان	67.05	66.00
سوريا	64.77	66.86
تونس	76.34	75.91
الجزائر	73.67	70.52
مصر	76.87	76.40
العراق	59.55	60.47
جزر القمر	46.41	46.39
اليمن	55.24	54.38
المغرب	58.49	60.98
موريتانيا	46.60	51.44
جيبوتي	25.32	27.33
السودان	37.34	39.86

المصدر: من إعداد الطالب حسب التقرير العالمي للأمم المتحدة حول جاهزية الحكومة الإلكترونية 2008-2010.

يعتبر معدل الالتحاق بجميع مستويات التعليم الابتدائي و الثانوي والجامعي، احد ثاني مؤشرات رأس المال البشري الخاص بتقييم جاهزية الحكومة الإلكترونية، فهو يقيس معدلات الالتحاق بجميع مستويات التعليم.

نلاحظ من خلال الجدول الخاص بنسبة معدل الالتحاق بجميع مستويات التعليم ما يلي:
كل من دولة: عمان، تونس، الجزائر، مصر، جزر القمر، لبنان، الكويت واليمن، قد سجلوا انخفاضا في معدل الالتحاق بجميع مستويات التعليم من خلال المقارنة بين معدل 2008 و 2010، فمثلا نجد أن: دولة الكويت سجلت انخفاضا من معدل 74.87% سنة 2008 إلى معدل 73.92% ، وكذلك لبنان من معدل 84.57% إلى معدل 78.30% ، وأيضا عمان من معدل 67.05% إلى معدل 60% من عدد السكان.

ونلاحظ أيضا أن كل من دولة: السودان، جيبوتي، موريتانيا، المغرب، اليمن، جزر القمر، العراق، سوريا، عمان والإمارات، أي نصف الدول المدروسة، لم تتخطى المعدل العام العربي المقدر بـ: 67% ، في حين باقي الدول حققت ذلك وبنسبة كبيرة حيث كان الفارق بين معدل بعض الدول والمعدل العام العربي كبيرا، فمثلا نجد فارق: 28.76، 23.38% بالنسبة لدولتي ليبيا والبحرين على التوالي.

ونجد أيضا أن كل من: ليبيا، قطر، الكويت، الأردن، لبنان، البحرين، تونس، مصر والسعودية، قد حققوا المتوسط العالمي المقدر بـ: 73.07%، وبمعدلات محلية أعلى منه بالنسبة لليبيا والبحرين، كما انه توجد أربعة دول فقط حققت تجاوزت المتوسط الخاص بالأمريكتين المقدر بـ 78.78%، وهي كل من ليبيا، البحرين، قطر والسعودية، وتجد فقط دولتين وهي: ليبيا، البحرين قد تجاوزا المتوسط الأوروبي المقدر بـ: 83.92% في باقي الدول عجزت عن تحقيق ذلك.

نرى من خلال جدول الالتحاق بجميع مستويات التعليم لعام 2008-2010 ما يلي:

- سجلت ليبيا أعلى معدل التحاق بجميع مستويات التعليم عن باقي الدول العربية والمقر بـ: 95.76% ، متفوقة بذلك على المعدل العام الآسيوي والأوروبي.
- تصدرت جيبوتي مؤخرة الدول العربية في هذا التصنيف بمعدل قدره بـ: 27.33%.
- إضافة على ليبيا تبقى دول الخليج تحقق أعلى المعدلات مقارنة بالدول العربية الأخرى.

ومن خلال الجداول الثلاثة الخاص بإحصائيات رأس المال البشري في الدول العربية نستنتج: أنه بالرغم من السياسات العربية في مجال تحسين قطاع التعليم والقضاء على مشكل الأمية، و مع أن قوانين معظم الدول العربية تنص على إلزامية التعليم حتى نهاية المرحلة المتوسطة على الأقل، بالرغم من إنفاق المنطقة 5% من ناتجها المحلي الإجمالي و20% من ميزانيات حكوماتها على التعليم خلال الأربعين عاماً الأخيرة، إلا أن نحو ثلث السكان الكبار فيها عاجزون عن القراءة والكتابة، ولا يزال في الدول العربية نحو 60 مليون أمّي، ثلثاهم من النساء، وما يقارب تسعة ملايين طفل في عمر المدرسة الابتدائية خارج المدرسة حيث أن التعليم، وخاصة الجامعي والتقني والمهني، لا يتوافق بالضرورة مع متطلبات الانتقال إلى اقتصاد المعرفة الذي يعتمد بشكل أساسي على العلوم المتخصصة، والتقنيات الحديثة، وثورة الاتصالات، والانفتاح على المكاسب المتطورة للمعرفة، حيث يشكل هذا الأمر عائقاً أمام تكوين رأس المال البشري عالي الكفاءة القادر على الابتكار والإبداع والتجديد، وعلى قيادة عمليات التطوير المستمر الذي تحتاجه المجتمعات العربية، كما أنه توجد نسبة كبيرة من جيل الشباب (15 إلى 25 عاماً)، تتجاوز 40% في سبعة بلدان عربية، لا تتجاوز خطاه عتبة التعليم الأساسي، كما أن زهاء 45% من السكان لا يلتحقون بالمدارس الثانوية. وعن أسباب تخلف العديد من الدول العربية في قطاع التعليم نذكر منها ما يلي: الفقر يتزايد في المنطقة العربية، وأكثر من 18% من العرب فقراء، كما تصاعدت نسبة البطالة في العديد من الدول مسجلة نسبة لا يستهان بها بلغت 30%، في حين أن 45% من الدارسين العرب في الخارج لا يعودون إلى أوطانهم ويستقرون في بلاد الغرب. كما توجد حالة الإحباط التي يمر بها حال المعرفة في العالم العربي، فواقع البيانات التمكينية للمعرفة من زاوية الحريات في الوطن العربي غير محفز للنهوض بالواقع المعرفي العربي. كما أن احد أسباب انتشار الأمية هو ضعف الإنفاق على قطاع التعليم ومثال ذلك: سلطنة عمان أنفقت على التعليم ما يساوي 3.6% من إجمالي ناتجها المحلي في الفترة من 2002 إلى 2005 مقابل 11.9% للإنفاق العسكري عام 2005.

على الرغم من الجهود التي يبذلها العلماء والباحثون العرب، فإن تدني نسبة ما تنفقه الدول العربية على البحث والتطوير، يؤثر سلباً في الأداء الإبداعي العربي كماً وكيفاً، حيث لا

يتعدى معدل الإنفاق على البحث العلمي في معظم الدول العربية 30% من الناتج المحلي الإجمالي، يعتمد في مجمله على مصدر واحد هو التمويل الحكومي الذي يصل إلى 97%، ويضاف إلى ذلك ضعف تأثير ومحدودية النتائج التطبيقية للبحث والإبداع في المنطقة العربية، حيث رُبطت هيئات البحث العلمي بنظم التعليم العالي بدلاً من ربطها بنظم الإنتاج والخدمات كما هو الحال في الدول الصناعية مما أسهم في خلق فجوة واسعة بين نظم التعليم والبحث من جهة، والحاجات الاقتصادية والاجتماعية من جهة أخرى .

كما أوضح أن نصيب المواطن العربي من إصدارات الكتب يمثل 4%، و5% من نصيب المواطن الإنجليزي والإسباني على التوالي، ويتوافق العزوف عن القراءة مع ارتفاع معدل الأمية وغيرها من الأسباب السالفة الذكر.

ورغم حالة الإحباط التي تعانيها المنطقة العربية في مجال التعليم إلا أنه هناك تجارب ناجحة من قبل بعض الدول العربية للنهوض بهذا المجال، مثل دول: قطر، الكويت، البحرين، وهذا لما تمتلكه هذه الدول من مقومات اقتصادية وطفرة بترولية هائلة، ساعد على تحسين المعيشة وبالتالي النهوض بقطاع التعليم، وساعدها أيضا هو الكثافة السكانية القليلة في حين الكثير من الدول لا توجد فيها هذه الموارد، مما ساعد على انتشار البطالة، والفقر وبالتالي آخر ما يفكر فيها هذا المواطن هو التعليم، ومن مبررات الإنفاق المتواضع لدى العديد من الدول في مجال التربية والتعليم، هو حاجة هذه الدول للإنفاق البنية التحتية اللازمة لمواجهة متطلبات النمو السكاني الكبير الذي تشهده، وتطوير مختلف الخدمات الاجتماعية لتأمين الحد الأدنى منها للمواطنين¹.

إن ولوج عالم المعرفة وتحقيق التنمية الإنسانية الشاملة، لا بد له من حسن التدبير، و القضاء على المشاكل التي تعترضه، وإلا سنبقى على الهامش من دون إنتاج فكري ومعرفي متواصل فلا بد من النهوض فعلا برأس المال البشري العربي لمواجهة عدة تحديات منها تطبيق مشاريع الحكومة الإلكترونية في المنطقة.

¹. تقرير المعرفة العربي: التعليم وتكوين رأس المال المعرفي، 2009، 80، 82.

2.1.2 مؤشر البنية التحتية للاتصالات (Telecommunication infrastructure index) .

قد أصبح الحصول على تكنولوجيات المعلومات أمر حاسم في التنمية .حيث نجد لها تأثير كبير في التنمية عن طريق زيادة الكفاءة والقدرة التنافسية للاقتصاد ، تحسين وتقديم الخدمات للمواطنين وخلق مصادر جديدة للدخل . كما حققت هذه التكنولوجيات الجديدة تقدما في الفرص الممكنة لتحسين ظروف المعيشة .وقد أتاحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فرصة غير مسبوقة للبلدان لتجاوز الأساليب التقليدية في تقديم الخدمات وإدخال تحسينات متعددة في عملية فعالية وكفاءة .ويمكن للحكومات الآن خدمات أفضل وأكثر فعالية من حيث التكلفة بسرعة أكبر .و الفرص المتاحة للمواطن، من ناحية أخرى، لتوظيف أشكال جديدة من التقنيات للتعلم، ونشر واستخدام المعلومات والمعارف في الكثير من الوظائف، في البيت وفي المجتمع .عن طريق جعل هذا النشاط لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يسمح للمواطن بتطوير فرصة فريدة وتمكين الأفراد والمجتمعات.

مؤشر البنية التحتية للاتصالات هو مؤشر مركب لخمسة مؤشرات أولية استنادا إلى مؤشرات البنية التحتية الأساسية ، والتي تحدد قدرة أي بلد على البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهي:

1. عدد أجهزة الكمبيوتر لكل 100 شخص.

2. عدد خطوط الهاتف لكل 100 شخص.

3. عدد خطوط الإنترنت لكل 100 مستعمل.

4. عدد خطوط النطاق العريض لكل 100 مستعمل.

5. عدد خطوط الهاتف النقال لكل 100 مستعمل¹.

وقد تضاعفت في السنوات الأخيرة خطوط الهاتف ، وتوفرت أجهزة الكمبيوتر الشخصية بأضعاف كبيرة وبتكاليف معقولة، وزيادة عدد مشتركى الهاتف النقال بشكل هائل، وكذا نمو عدد مشتركى الإنترنت، حيث وصل عدد مشتركى الإنترنت عام 2010 في العام حوالي أكثر ملياري مستخدم، في حين كان سنة 2000 حوالي 360 ألف مستخدم².

¹ مؤشر البنية التحتية: http://www2.unpan.org/egovkb/egovernment_overview/infrastructure.htm، تاريخ الولوج:

2010./08/25.

² إحصاءات الإنترنت: <http://www.internetworldstats.com/stats.htm>، تاريخ الولوج: 12/07/2010.

جدول رقم: (04) مؤشر البنية التحتية للاتصالات في الدول العربية لعام 2010-2008.

الرتبة العالمية	مؤشر البنية التحتية لعام 2010	مؤشر البنية التحتية لعام 2008	الدولة
19	0,5855	0.3346	البحرين
25	0,5434	0.3813	الإمارات
44	0,4031	0.2110	السعودية
57	0,3168	0.3549	قطر
71	0,2524	0.2777	الكويت
83	0,2092	0.1559	عمان
85	0,1965	0.1930	لبنان
86	0,1942	0.1636	تونس
90	0,1806	0.1693	الأردن
93	0,1769	0.1349	المغرب
110	0,1256	0.0886	مصر
111	0,1248	0.1230	الجزائر
114	0,1209	0.0923	سوريا
117	0,1126	0.1170	ليبيا
130	0,0798	0.0590	موريتانيا
133	0,0711	0.0664	السودان
148	0,0552	0.0127	العراق
165	0,0298	0.0286	اليمن
172	0,0204	0.0137	جزر القمر
180	0,0149	0.0202	جيبوتي

المصدر: من إعداد الطالب حسب التقرير العالمي للأمم المتحدة حول جاهزية الحكومة الإلكترونية 2008-2010.

نلاحظ من خلال جدول الخاص بالدول بمؤشر البنية التحتية في الدول العربية لعام 2008-2010 ما يلي:

نجد أن كل الدول العربية قد حققوا تقدما ملموسا من خلال مؤشر 2010 ومقارنته بمؤشر 2008، ومثال على ذلك دولة السعودية التي زاد مؤشرها تقريبا إلى الضعف من: 0.2110 عام 2008 إلى 0,4031 عام 2010، ما عدا قطر والكويت وجيبوتي الذين سجلوا انخفاضا في مؤشر 2010 مقارنة بمؤشر 2008، فنجد التحول من 0.3549 إلى 0,3168 بالنسبة لقطر، و0.2777 إلى 0,2524 بالنسبة للكويت، و0.0202 إلى 0,0149 بالنسبة لجيبوتي.

أما بالنسبة لمؤشر المتوسط العربي المقدر بـ: 0.1912، فإنه نجد 8 دول تخطت المتوسط العربي وهي كل من: قطر، الكويت، عمان، لبنان، تونس، أما عن البحرين فقد تخطته بثلاثة أضعاف تقريبا، والإمارات والسعودية فقد تخطتاه بضعفين. وما عدا الأردن والمغرب اللتان كانتا قريبتان منه فإن باقي الدول كانت بعيدة عنه كثيرا خاصة السودان واليمن وجيبوتي وجزر القمر.

أما عن المتوسط العالمي المقدر بـ: 0.2357، فإنه توجد 5 دول تجاوزته وهي: البحرين، قطر، الكويت، السعودية والإمارات. ونلاحظ أيضا أن كل الدول العربية لم تحقق المعدل المتوسط الأوروبي المقدر بـ: 0.4843، وهي كل من دولتي البحرين و الإمارات، في حين باقي 18 دولة لم تحقق المتوسط الأوروبي، أما عن مؤشر المتوسط الأمريكي المقدر بـ: 0.2597، فقد تجاوزته كل من قطر والسعودية والإمارات والبحرين، في حين لم تستطع باقي الدول تحقيق ذلك.

من خلال مؤشر البنية التحتية الخاصة بالدول العربية لعام 2008-2010 نجد ما يلي:

- اعتلت البحرين صدارة الدول العربية في مؤشر البنية التحتية وبمؤشر تجاوزت في المتوسط العالمي والأمريكي والأسوي، وبمرتبة 19 عالميا.
- حققت جيبوتي أضعف مؤشر عربي وكذا عالمي وبمرتبة عالمية 180 من 183 دولة.
- توجد الكثير من الدول لم تحقق المعدل العربي والعالمي والأمريكي والأوروبي.
- تبقى دول الخليج تحقق أعلى المؤشرات سواء على الصعيدين الإقليمي والعالمي.

1. عدد خطوط الهاتف النقال لكل 100 نسمة.

جدول رقم: (05) متوسط عدد خطوط الهاتف النقال لكل 100 نسمة في الدول العربية لعام 2010-2008.

الدولة	عدد خطوط الهاتف النقال لكل 100 نسمة لعام 2008	عدد خطوط الهاتف النقال لكل 100 نسمة لعام 2010
الإمارات	118.51	208,65
البحرين	121.71	180,51
السعودية	78.05	142,85
قطر	109.60	131,39
عمان	69.59	115,58
الكويت	88.57	97,28
الأردن	74.40	86,60
تونس	71.88	84,27
الجزائر	62.95	81,41
ليبيا	65.81	72,95
المغرب	52.07	72,19
موريتانيا	33.57	65,07
مصر	23.86	50,62
العراق	02.22	47,55
لبنان	30.53	34,10
سوريا	23.96	33,24
اليمن	09.54	13,76
السودان	12.66	27,05
جزر القمر	02.01	06.20
جيبوتي	06.37	05,47

المصدر: من إعداد الطالب حسب التقرير العالمي للأمم المتحدة حول جاهزية الحكومة الإلكترونية
2010-2008.

نلاحظ من خلال الجدول الخاص بمؤشر عدد خطوط الهاتف النقال لكل 100 نسمة في الدول العربية لعام 2008-2010 ما يلي:

نجد أن كل الدول العربية ما عدا جيبوتي حققوا تقدماً كبيراً في زيادة عدد خطوط الهاتف النقال مقارنة بما كان عليه في 2008 وما أصبح عليه في 2010، وبنسبة زيادة تصل إلى عدة أضعاف، ومثال ذلك: العراق من 2.22 خط عام 2008 إلى 47.55 عام 2010، جزر القمر من 2.01 خط إلى 6.20 خط، مصر من 23.86 خط إلى 50.62 خط، موريتانيا من 33.57 خط إلى 65.07 خط.

أما بالنسبة للمتوسط العربي المقدر بـ: 77.83 خط، فإننا نلاحظ أن كل من دولة: الجزائر، تونس، الأردن، الكويت، عمان، قطر، السعودية، التي تجاوزت المعدل العربي مرتين، والبحرين التي تجاوزته أيضاً مرتين، والإمارات التي تجاوزته تقريباً إلى ثلاث مرات، في حين باقي الدول عجزت عن تجاوز عتبة المعدل العربي خاصة كل من دولة جزر القمر وجيبوتي سجلتا نسبة ضعيفة جداً عن المعدل العربي.

ونجد 9 دول فقط عن باقي الدول العربية لم تحقق المعدل العالمي المقدر بـ: 69.43 خط، وهي على التوالي: جيبوتي، جزر القمر، سوريا، لبنان، اليمن، العراق، مصر، موريتانيا، أما عن المعدل الأمريكي المقدر بـ: 86.86 خط، فقد تجاوزته كل من: الكويت، قطر، عمان، السعودية، البحرين، والإمارات. ونلاحظ أيضاً أنه توجد 5 دول حققت المعدل الأوروبي المقدر بـ: 113.24 خط، وهي كل من الإمارات 208.65 خط، البحرين 180.51 خط، السعودية 142.85 خط، قطر 131.39 خط، عمان 115.58 خط.

من خلال مؤشر خطوط الهاتف النقال لكل 100 نسمة الخاص بالدول العربية نجد ما يلي:

- سجلت الإمارات صادراتها على المستوى العربي بمعدل: 208.65 خط، متجاوزة في ذلك المعدل العربي العالمي الآسيوي وحتى الأوروبي.
- حققت جيبوتي أضع معدل عربي، عالمي وآسيوي وأوروبي وكان بعيد جداً عن تلك المعدلات بمعدل قدره 05.47 خط لكل 100 نسمة.
- سجلت دول الخليج أعلى المعدلات العربية متفوقة في ذلك على المعدل العالمي والأوروبي والأمريكي خاصة دولتي الإمارات والبحرين.

نستنتج أن جل الدول العربية قطعت أشواط كبيرة في مجال تطور قطاع الهاتف الخليوي في الدول العربية، بنهاية سبتمبر 2009، قدم 47 مشغلا خليويا في سبع عشرة دولة عربية 241 مليون خطا مرتفعين من 207 مليون خط في نهاية 2008، بنسبة نمو قدرها 17 % . حيث أن شركة موبينيل (مصر) و شركة فودافون مصر وشركة الاتصالات السعودية هم أكبر مشغلي للهاتف الخليوي في الوطن العربي، من حيث عدد المشتركين بحلول سبتمبر 2009.

ففي الفترة ما بين أكتوبر 2008 و ديسمبر 2009 أطلق ثلاثة مشغلين للهاتف الخليوي وثلاثة مشغلين للشبكات الافتراضية الخليوية خدماتهم في العالم العربي. ومع دخول شركات جديدة إلى الأسواق الخليوية وزيادة المنافسة، وصل عدد خطوط الهاتف الخليوي في سبع عشرة دولة عربية إلى 241.3 مليون خط بحلول نهاية سبتمبر 2009. حيث احتلت كل من موبينيل (23 مليون خط) وفودافون مصر (22 مليون خط) المرتبتين الأولى والثانية على التوالي. أما شركة الاتصالات السعودية فقد خدمت 20 مليون خط بحلول سبتمبر 2009 لتصبح ثالث أكبر مشغل خليوي في الوطن العربي من حيث عدد المشتركين. وعلى صعيد معدلات الانتشار، سجلت دولة الإمارات العربية المتحدة أعلى نسبة انتشار للهاتف الخليوي بحلول سبتمبر 2009 بنسبة 193 % . وتليها البحرين بنسبة 180%.

ويوجد 53 مشغل في المنطقة العربية (مارس 2010)، وهم: اتصالات الجزائر موبيليس وأوراسكوم تليكوم - جيزي ووطنية للاتصالات- نجمة بالنسبة للجزائر وبتلكو وزين وفيفا بالنسبة البحرين وفودافون وموبينيل واتصالات مصر بالنسبة لمصر وآسياسيل وكوريك للاتصالات وزين العراق بالنسبة للعراق وزين الأردن واورانج وأمنية وإكسبرس بالنسبة للأردن، وطنية للاتصالات الكويتية وزين الكويت وفيفا بالنسبة للكويت و MTC وألفا بالنسبة للبنان وليبيانا والمدار الجديد بالنسبة لليبيا وماتيل وموريتل بالنسبة لموريتانيا واتصالات المغرب وميدي تيليكوم وانوي بالنسبة للمغرب ونورس للاتصالات وعمان موبايل وفرندي موبايل ومزون موبايل ورنه موبايل بالنسبة لعمان وجوال ووطنية للاتصالات بالنسبة لفلسطين و كيوتل وفودافون قطر بالنسبة لقطر، والشركة السعودية

للاتصالات وموبايلي وبراڤو وزين السعودية بالنسبة للسعودية وزين السودان وسوداني بالنسبة للسودان و MTN سوريا وسيريتل بالنسبة ل سوريا والاتصالات التونسية وأوراسكوم تليكوم تونس تونيزيانا بالنسبة لتونس، واتصالات الإمارات ودو بالنسبة للإمارات و MTN اليمن وسبأفون ويمن موبايل وY- تيليكوم بالنسبة لليمن.

وفي هذا الصدد توجد هناك 12 دولة عربية من أصل 20 دولة تفرض ضريبة على خدمات الهاتف الخليوي في أسواقها، هذه الدول هي: الجزائر ومصر والعراق والأردن ولبنان وموريتانيا والمغرب وفلسطين والسودان وسوريا وتونس واليمن. و قد يطلق على هذه الضرائب عدة مسميات: ضريبة المبيعات أو ضريبة الاتصالات السلكية واللاسلكية أو ضريبة القيمة المضافة أو ضريبة الاستهلاك. ومن الجدير بالذكر أن حكومات دول الخليج بالإضافة إلى حكومة ليبيا لا تفرض أي ضرائب على خدمات الهاتف النقال. وهو ما جعل قطاع الهاتف النقال في دول الخليج يسجل نمواً سريعاً يفوق في بعض الأحيان نظيره الأوروبي والأمريكي. كما تعتبر أسواق الاتصالات في لبنان و ليبيا هي الأقل خصخصة في العالم العربي حيث تملك حكومات هذه الدول ما نسبته 100% من حصص مشغلي الخطوط الثابتة و الخليوية. ومع تزايد مزودي الهاتف النقال في الدول العربية تزايد الاهتمام بخدمات القيمة المضافة وخدمات الترفيه والإعلام. و في هذا الصدد نجد أن ازدياد المنافسة في أسواق الخليوي في الدول العربية دفع الكثير من المشغلين في العالم العربي اعتماد نظام الفوترة بالثانية أو أجزاء من الدقيقة، حيث أن الـ 46 مشغل اعتمدوا 13 نظام فوترة مختلف. ويعمل 14 مشغل على نظام الفوترة بالدقيقة. وبالرغم من أن الكثير من المشغلين تخلوا عن طريقة الفوترة بالدقيقة فإنها لا تزال الأكثر شيوعاً بين مشغلي الخليوي، حيث تشكل نسبة طريقة الفوترة بالدقيقة 39% من عروض الاشتراكات الشهرية و 37% من عروض الاشتراكات المسبقة الدفع. كما سجل أعلى معدل أسعار دقائق للاشتراكات المدفوعة مسبقاً في العالم العربي كان في لبنان، بينما كان أعلى معدل أسعار دقائق للاشتراكات الشهرية في المغرب. فيما كان معدل أسعار الدقيقة للاشتراكات الشهرية الأقل في اليمن ومعدل أسعار الدقيقة المدفوعة مسبقاً الأقل في مصر¹.

¹ أسعار خدمات الخليوي في العام العربي: <http://www.arabadvisors.com/arabic/Pressers/presser-040510.htm> تاريخ الولوج: 2010/08/14.

2. عدد خطوط الهاتف الثابت لكل 100 نسمة.

جدول رقم: (06) عدد خطوط الهاتف الثابت لكل 100 نسمة في الدول العربية لعام 2010-2008.

عدد خطوط الهاتف الثابت لكل 100 نسمة لعام 2010	عدد خطوط الهاتف الثابت لكل 100 نسمة لعام 2008	البلد
33,63	28.12	الإمارات
28,37	26.18	البحرين
20,56	27.21	قطر
18,61	18.99	الكويت
17,12	16.62	سوريا
16,76	18.85	لبنان
16,27	15.68	السعودية
14,73	14.33	مصر
14,39	08.09	ليبيا
12,18	12.42	تونس
9,84	10.65	عمان
9,46	04.12	المغرب
9,06	08.52	الجزائر
8,46	10.52	الأردن
04,48	04.62	اليمن
03,60	04.00	العراق
03.02	02.12	جزر القمر
02,37	01.10	موريتانيا
01,34	01.56	جيبوتي
00,86	01.72	السودان

المصدر: من إعداد الطالب حسب التقرير العالمي للأمم المتحدة حول جاهزية الحكومة الإلكترونية 2010-2008.

نلاحظ من خلال الجدول الخاص بمؤشر عدد خطوط الهاتف الثابت لكل 100 نسمة في الدول العربية لعام 2008-2010 ما يلي:

نجد أن نصف الدول العربية قد سجلت انخفاضاً في تقرير 2010 ومقارنته بتقرير 2008، وهي كل قطر، والكويت، لبنان، تونس، عمان، الأردن، اليمن، العراق، جيبوتي، السودان، وهي دول قد حققت معدلات أفضل سنة 2008 لكنها انخفضت سنة 2010، مثال على ذلك: قطر من 27.21 خط عام 2008 إلى 20.56 خط عام 2010، الأردن، من 10.52 خط عام 2008 إلى 8.46 خط عام 2010، وكان دول موريتانيا، السودان، وجيبوتي قد حققت معدلات منخفضة جداً عن المعدل العربي.

بالرغم من انخفاض المتوسط العربي المقدر بـ: 12.25 خط، إلا أنه سجلنا 9 دول تخطت هذا المعدل، وهي: ليبيا، مصر، السعودية، لبنان، سوريا، الكويت، قطر، أما بالنسبة لدولتي الإمارات والبحرين، فغنه نسبة الزيادة عن المعدل العربي كانت ضعيفين وهي على التوالي: 33.63 خط بالنسبة للإمارات، و 28.37 خط بالنسبة للبحرين.

وهناك 3 دول فقط من حققت المعدل العالمي المقدر بـ: 19.98 خط، وهي كل من الإمارات، البحرين، قطر، أما باقي الدول الأخرى عجزت عن تحقيق المعدل العالمي. أما بالنسبة للمعدل الأمريكي المقدر بـ: 21.83 خط، فإنه توجد فقط دولتين وهما: البحرين والإمارات، في حين 18 دولة لم تحقق هذا المعدل وكانت حوالي 6 دول بعيدة عنه بشكل كبير، وهي: السودان، جيبوتي، موريتانيا، العراق، جزر القمر، اليمن.

وعن المعدل الأوروبي المقدر بـ: 42.31 خط، فإنه لا توجد أي دولة عربية حققت هذا المعدل، وأقرب دولة لهذا المعدل، هي الإمارات بمعدل قدره: 33.63 خط هاتفياً لكل 100 نسمة.

من خلال مؤشر عدد خطوط الهاتف لكل 100 نسمة في الدول العربية ما يلي:

- حققت الإمارات أعلى معدل عربي في حين سجلت السودان انخفاض معدل عربي.
- لم تحقق أي دولة عربية حققت المعدل الأوروبي، ونجد أن: الإمارات والبحرين، حققنا المعدل الأمريكي. لكن تبقى دول الخليج تحقق أكبر المعدلات العربية.
- هناك العديد من الدول العربية لم تحقق المعدل العالمي ولا حتى المعدل العربي.

نستنتج من خلال إحصائيات مؤشر الهاتف الثابت في الدول العربية ما يلي:

بنهاية سبتمبر 2009، قدم عشرون مشغلا في خمس عشرة دولة عربية خدمة الهاتف الثابت لحوالي 27.8 مليون مشترك نزولا من 29.2 مليون مشترك في نهاية عام 2008 ، بنسبة انخفاض قدرها 4.6 % وقد تبين أن الشركة المصرية للاتصالات وشركة الاتصالات السعودية هما أكبر مشغلي الخطوط الهاتف الثابت من حيث عدد المشتركين.

اللذان تصدرتا المركزين الأول و الثاني من حيث عدد المشتركين في عام 2008 كما حافظتا على هذه المراكز بنهاية سبتمبر 2009. حيث بلغ عدد مستخدمي خدمة الهاتف الثابت للشركة المصرية للاتصالات 9.631 مليون مشترك كما وبلغ عدد مستخدمي خدمة الاتصالات الثابتة لدى شركه الاتصالات السعودية 4.169 مليون مشترك. أما السورية للاتصالات فقد احتلت المرتبة الثالثة من حيث عدد مستخدمي خدمة الهاتف الثابت. وعلى صعيد معدلات الانتشار، فقد سجلت دولة الإمارات العربية المتحدة أعلى معدل انتشار للهاتف الثابت بحلول شهر سبتمبر 2009 و تليها لبنان حيث أن أسواق الهاتف الثابت في العديد من الدول العربية قد تحررت مع إطلاق الخدمات اللاسلكية الثابتة. كما تم منح رخص للهاتف الثابت في كل من البحرين وليبيا وعمان وتونس في الفترة ما بين أكتوبر 2008 و ديسمبر 2009 كما أنه من خلال الشهور التسعة الأولى من عام 2009 انخفض عدد مستخدمي الهاتف الثابت لعشرين مشغل في خمس عشرة دولة عربية، بمقدار 1.338 مليون مشترك ليبلغ العدد الإجمالي لمستخدمي الهاتف ثابت 27.824 مليون بنهاية سبتمبر 2009 ، وبنسبة انخفاض قدرها 4.6%، حيث ترجع أسباب تدهور وتراجع خطوط الهاتف الثابت في الدول العربية إلى تطور ونمو قطاع الهاتف النقال، والتي تعتبر أهم الأسباب التي جعلت من قطاع الهاتف الثابت يشهد هذا التراجع، وهو ما جعل الدول العربية بعيدة جدا عن المتوسط العالمي، حيث توجد 3 دول فقط من تجاوزته، وهي كل من الإمارات، البحرين، قطر وهذا لعدة أسباب منها، قلة عدد السكان مقارنة بمصر، والمغرب وغير ها من الدول ذات الكثافة السكانية العالية، بالإضافة إلى الطفرة المالية في هذه البلدان¹.

¹. مجموعة المرشدون العرب، خطوط شبكة الهاتف الثابت في العالم العربي استمرت في التراجع، تاريخ الولوج: 12/01/2010. <http://www.arabadvisors.com/arabic/Pressers/presser-280210.htm>

3. عدد مستخدمي الإنترنت لكل 100 نسمة.

جدول رقم: (07) متوسط عدد مستخدمي الإنترنت لكل 100 نسمة في الدول العربي لعام 2008-2010.

الدولة	عدد مستخدمي الإنترنت لكل 100 نسمة لعام 2008	عدد مستخدمي الإنترنت لكل 100 نسمة لعام 2010
الإمارات	36.69	65,15
البحرين	21.30	51,95
لبنان	26.28	37,72
قطر	34.55	34,04
المغرب	19.85	32,59
الكويت	29.53	31,57
السعودية	18.66	30,55
تونس	12.68	27,53
الأردن	13.65	24,46
عمان	12.22	16,84
سوريا	7.69	16,79
مصر	7.59	15,42
الجزائر	7.38	10,34
السودان	9.46	9,19
ليبيا	3.96	4,72
جزر القمر	2.56	3,42
اليمن	1.25	1,44
موريتانيا	3.17	1,43
جيبوتي	1.36	1,34
العراق	0.14	0,93

المصدر: من إعداد الطالب حسب التقرير العالمي للأمم المتحدة حول جاهزية الحكومة الإلكترونية
2010-2008.

نلاحظ من خلال الجدول الخاص بمؤشر عدد مستخدمي الإنترنت لكل 100 نسمة في الدول العربية لعام 2008-2010 ما يلي:

توجد 5 دول انخفض معدلها عام 2010 ومقارنته بمعدل 2008، ومثال ذلك: قطر من معدل 34.55 مستخدم عام 2008 إلى معدل 34.04 مستخدم عام 2010، السودان من معدل 9.46 مستخدم عام 2008 إلى معدل 9.19 مستخدم عام 2010 لكل 100 نسمة، في حين باقي الدول حققت نسبة زيادة متفاوتة من دولة إلى أخرى.

ونلاحظ أنه سجلت حوالي 9 دول المتوسط العربي المقدر بـ: 20.87 مستخدم، وهي كل من البحرين، الإمارات، السعودية، قطر، الكويت، الأردن، تونس، المغرب، لبنان، وقد حققت البحرين تجاوز المعدل العربي حوالي 3 مرات، وهو 65.15.

وقد لاحظنا أن كل من ليبيا، جزر القمر، اليمن، موريتانيا، جيبوتي، حققوا معدلات منخفضة عن باقي الدول العربية، وكذا المعدل العربي.

ولم تستطع دولة كل من: العراق، جيبوتي، اليمن، جزر القمر، سوريا، الجزائر، تونس، المغرب، عمان، ليبيا، الأردن، موريتانيا، لم يحققوا المعدل العالمي المقدر بـ:

26.47 مستخدم، في حين باقي الدول حققت المعدل العالمي وبضعفين بالنسبة للبحرين.

أما عن المعدل الأمريكي المقدر بـ: 30.78 مستخدم، فإنه سجلنا 6 دول حققت هذا المعدل، وهي كل من: البحرين، الإمارات، لبنان، قطر، المغرب، الكويت، في حين باقي الدول العربية لم تستطع تجاوزه.

أما عن المعدل الأوروبي المقدر بـ: 53.15 مستخدم، فإنه توجد دولة واحدة من تجاوزت عتبة هذا المعدل وهي دولة الإمارات بـ: 65.15 مستخدم، أما باقي الدول العربية الأخرى لم تحقق المعدل الأوروبي.

من خلال مؤشر عدد مستخدمي الإنترنت لكل 100 نسمة في الدول العربية نسجل ما يلي:

- تصدرت الإمارات الدول العربية من خلال معدل قدره 65.15 مستخدم لـ: 100 نسمة.
- سجلت العراق أدنى معدل عن باقي الدول العربية بمعدل قدره: 0.93 مستخدم.
- تبقى دول الخليج تتصدر أعلى المعدلات العربية، حيث أن بعض الدول تفوقت على المعدل العربي والعالمي والأمريكي والأوروبي.

أما عن نفاذ الإنترنت في الدول العربية فإننا نجد أنه حدث هناك تقدم في الكثير من الدول العربية سنة 2010 مقارنة بالسنوات الأخرى، ولكن بالرغم من هذه الزيادة، نجد أن 04 دول من حققت المتوسط العالمي و من المعوقات التي تحدّ من تقدم الإنترنت في العالم العربي وترقيته إلى المستويات العالمية:

1. البنى التحتية: توصلت دراسة أجريت في مصر إلى أنّ تكلفة تطوير البنية التحتية لتناسب تلك المفترضة تصل إلى 15 مليار دولار أميركيّ، بينما يتمّ استثمار ما مقداره 0.2% من إجماليّ العائدات الوطنيّة للمنطقة في هذا المجال. ويؤثر هذا العامل بشكل كبير جدًّا، نظرا لاحتكار بعض الحكومات أو الشركات للإنترنت ورفع الأسعار بشكل كبير جدًّا. وكمثال على ذلك فإنّ متوسط الدخل في ليبيا هو حوالي 200 دينار، بينما تبلغ تكلفة ساعة الاتصال بالإنترنت لمقدمي الخدمات حوالي دينار ونصف الدينار، من دون حساب تكلفة أجرة المكالمات الهاتفية.

2. نوعيّة المحتوى: يمكن ملاحظة هذه المشكلة بتصفح الكثير من المواقع العربية للمعلومات والأخبار، حيث تقوم معظمها بنشر المعلومات نفسها، نظرا لأنّ أغلبها يقوم بترجمة المعلومات من مصادر عالمية، أو نقلها عن هيئات الأنباء العربية. كما أنّ الكثير من محتوى الجرائد والمجلات الإلكترونيّة يماثل المحتوى الموجود في النسخ الورقية وتجد **3. عوامل تشريعيّة:** ما تزال الكثير من البلدان العربيّة تتحكم بالمحتوى الذي يمكن نشره من الناحية الأمنية، الأمر الذي يؤثر على محتوى الصفحات العربية ودور النشر والطباعة، حسب كلّ بلد.

4. نظم الرقابة والحجب: ينبغي الإشارة مسبقا إلى أنّ أكثر الدول الغربيّة المتقدمة تقنيا وسياسيًّا تقوم بفرض نوع من نظم الرقابة، خصوصا فيما يتعلق بالأمور الإرهابيّة والتحرش الجنسي بالأطفال والقاصرين، والكثير غيرها من الأمور التي تمسّ بأمن الدولة بشكل من الأشكال. وفي هذا المضمار تقوم الكثير من الدول العربية بفرض آليات لتنظيم ومراقبة محتوى الإنترنت للحدّ من نوع المحتوى الذي يمكن الوصول إليه. وتتنوّع طرق

وأساليب الرقابة، ويختلف نوع المحتوى الممنوع من معلومات سياسية ودينية واجتماعية، وجنسية¹.

وهناك أسباب أخرى تتعلق بدخل الفرد العربي، بحيث في الكثير من الأحيان لا يتفق دخل الفرد وتكلفة الإنترنت في بعض الدول العربية ذات التكلفة العالية مقل موريتانيا.

ولكن هناك عدة سياسات عربية للتحسين النفاذ وخدمات الإنترنت، ومثال ذلك: دولة قطر التي وضعت سياسية إستراتيجية لتفعيل مجتمع المعلومات في قطر، للوصول إلى مجموعة من الأهداف خاصة في مجال الإنترنت، ومنها: الوصول إلى 70% من نفاذ الإنترنت إلى المدارس².

كما أن الجزائر وضعت إستراتيجية للوصول إلى 6 ملايين مشترك، وبالتالي تخطي الحاجز العالمي، وهو 22% من عدد السكان³.

كما وضعت الأردن هي الأخرى إستراتيجية وطنية للنهوض بقطاع الاتصال وتكنولوجيا المعلومات 2007-2011، هي رفع نسبة انتشار مستخدمي الإنترنت من: 11% إلى 50%، وزيادة إيرادات القطاع من 1.5 مليار دولار إلى 3 مليار دولار، إضافة إلى زيادة العمالة في القطاع من 17 ألف موظف، إلى 35 ألف موظف⁴.

1. تطور الإنترنت في العالم العربي: <http://www.knowledge.ch/survey.html>, تاريخ الولوج: 12/01/2010.

2. اللجنة الاجتماعية والاقتصادية لغربي آسيا(اسكوا) : الملامح الوطنية لمجتمع المعلومات في قطر، 2009، ص 8.

3. الإنترنت في الجزائر: <http://www.radioalgerie.dz/?p=34205>, تاريخ الولوج: 12/05/2010.

4. تقييم مبادرة حاسوب لكل طال جامعي:

http://www.moict.gov.jo/downloads/laptop%20initiative%20assessment_final.pdf, تاريخ الولوج:

12/01/2010.

4. عدد مستخدمي النطاق العريض 100 نسمة.

جدول رقم: (08) متوسط مستخدمي النطاق العريض لكل 100 نسمة في الدول العربية لعام 2010-2008.

الدولة	عدد مستخدمي النطاق العريض لكل 100 نسمة لعام 2008	عدد مستخدمي النطاق العريض لكل 100 نسمة لعام 2010
البحرين	5.23	16.12
الإمارات	5.17	11.79
قطر	5.57	8.07
لبنان	4.70	4.80
السعودية	0.87	4.16
تونس	0.17	2.24
الأردن	0.83	2.09
المغرب	1.27	1.53
عمان	0.58	1.15
مصر	0.27	0.94
الكويت	0.93	0.93
الجزائر	0.59	0.85
موريتانيا	0.02	0.18
ليبيا	0.00	0.16
سوريا	0.03	0.05
السودان	1.01	0.11
جيبوتي	0.01	0.01
العراق	0.00	0.00
اليمن	0.00	0.00
جزر القمر	0.00	0.00

المصدر: من إعداد الطالب حسب التقرير العالمي للأمم المتحدة حول جاهزية الحكومة الإلكترونية 2010-2008.

نلاحظ من خلال الجدول الخاص بمؤشر عدد مستخدمي النطاق العريض لكل 100 نسمة في الدول العربية لعام 2008-2010 ما يلي:

من خلال مقارنة معدلات مستخدمي النطاق العريض في الدول العربية بين تقريرتي 2008 و 2010 ، نجد أن فقط السودان من سجلت انخفاضا في معدلها من 1.01 مستخدم عام 2008 على 0.11 مستخدم عام 2010، في حين أن باقي الدول العربية سجلت نموا متزايدا مقارنة بين تقريرتي 2008 و 2010 بنسبة متفاوتة بين الدول، فنجد على سبيل المثال تقدم معدل البحرين، من 5.16 مستخدم عام 2008 إلى 16.12 مستخدم عام 2010. أما عن دولة كل من: العراق، اليمن، جزر القمر، لم نسجل فيهم أي مستخدمين أو معطيات سواء في مؤشر 2008 أو مؤشر 2010.

وتوجد فقط 5 دول من حققت المعدل العربي أو تجاوزه، والمقدر بـ: 02.75 مستخدم وهي كل من: البحرين، الإمارات، قطر، لبنان، السعودية، حيث أن البحرين تجاوزه بحوالي 6 أضعاف، وهو 16.12 مستخدم، في حين لم تستطع باقي الدول العربية تحقيقه وكانت بعيدة كل البعد عن المعدل العربي خاصة العراق، اليمن، جيبوتي، وهي دول من دون معطيات أو أرقام أو مؤشرات حول عدد مستخدمي النطاق العريض.

أما عن المعدل العالمي والمقدر بـ: 07.35 مستخدم، فإنه توجد 3 دول من حققوا المعدل العالمي وهم: البحرين، قطر، الإمارات. أما عن المعدل الأمريكي والمقدر بـ: 06.94 مستخدم، فإن نفس الدول التي حققت المعدل العربي نفسها من حققت المعدل الأمريكي، في حين لم نسجل ولا دولة عربية حققت المعدل الأوربي المقدر بـ: 18.86 مستخدم، لعدد مشتركين النطاق العريض لكل 100 نسمة.

من خلال مؤشر مستخدمي النطاق العريض لكل 100 نسمة في الدول العربية نسجل الآتي:

- سجلت البحرين أعلى معدل عربي عن باقي الدول بمعدل قدره: 16.12 مستخدم.
- لم تسجل كل من العراق، اليمن جزر القمر، أي أرقام او معدلات، حيث انعدم فيها المستخدمون بمعدل صفري.
- لم تحقق أي دولة عربية المعدل الأوربي، و3 دول فقط حققوا المعدل الأمريكي.

يعتبر انترنت النطاق العريض، الأضعف استخداما وانتشارا مقارنة مع المؤشرات الأخرى ضمن البنية التحتية للدول العربية (عدد أجهزة الكمبيوتر لكل 100 شخص، عدد خطوط الهاتف لكل 100 شخص، عدد خطوط الإنترنت لكل 100 مستعمل، عدد خطوط الهاتف النقال لكل 100 مستعمل). حيث انه توجد فقط 3 دول من حققت المعدل العالمي، وهذا نتيجة لعد أسباب، منها ضعف البنية التحتية، والتكلفة العالية لإنترنت النطاق العريض، والفجوة بين دول مجلس التعاون الخليجي، ودول شمال إفريقيا، خاصة من ناحية الموارد المالية والكثافة السكانية المتباينة، بالإضافة إلى توفر الخبرات واستعداد دول مجلس التعاون الخليجي في مجال تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.

حيث جاء في تقرير لـ: (Informa Telecoms & Media) أنّ معدّل النمو الذي يقدر بـ: 66% الآن في المنطقة سيثبت على معدّل تراكمي سنوي يقدر بـ: 24.9% في عام 2014، وانه سيكون عدد المشتركين الإجمالي لخدمات النطاق العريض في المنطقة قد وصل إلى 27 مليون مشترك.

وأشارت التقارير إلى أن الطلب العالي على خدمات الوسائط المتعددة بوصفه واحدا من الدوافع الرئيسية لانتشار النطاق العريض في المنطقة.

وحسب الكثير من الدراسات في هذا المجال فإنّ آفاق النطاق العريض في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا سوف تستمر في النمو مع تحسين المشغلين للبنية التحتية لجعل خدماتهم أكثر جاذبية مع عروض متعددة الاستخدامات. وأنّه بالإضافة إلى ذلك شركات الإعلام ستبدأ في الرد مع مزيد من المحتوى على شبكة الإنترنت والذي يستهدف المنطقة على وجه التحديد حيث أنّ الشركات المشغلة في مختلف أنحاء المنطقة قد بدأت تطلق استثمارات كبيرة للحصول على شبكات اتصالات ذات سرعات وقدرات عالية وتكلفة فعالة وأنّ البنية التحتية الحالية هي أكثر تقدما مما يظن البعض¹.

¹ 27 مليون مشترك للنطاق العريض في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا في عام 2014. تاريخ الولوج: 2010/05/12، <http://www.startuparabia.com/arabic/navigate/categories/reports>.

5. عدد الحواسيب الشخصية لكل 100 نسمة.

جدول رقم: (09) متوسط عدد أجهزة الكمبيوتر لكل 100 نسمة في الدول العربية لعام 2010-2008.

الدولة	عدد الحواسيب الشخصية لكل 100 نسمة لعام 2008	عدد الحواسيب الشخصية لكل 100 نسمة لعام 2010
البحرين	17.62	74,58
السعودية	12.82	68,25
الإمارات	23.25	33,08
الكويت	22.33	22,22
عمان	05.06	16,88
قطر	18.64	15,69
السودان	11.45	10,71
لبنان	11.45	10,18
سوريا	4.20	8,78
تونس	6.22	7,62
الأردن	6.22	7,20
مصر	3.78	2,60
موريتانيا	2.56	2,54
المغرب	2.46	2,52
اليمن	1.91	2,77
جيبوتي	2.75	2,36
ليبيا	2.22	2,19
الجزائر	1.06	1,07
جزر القمر	0.68	0.88
العراق	0.83	0,77

المصدر: من إعداد الطالب حسب التقرير العالمي للأمم المتحدة حول جاهزية الحكومة الإلكترونية
2010-2008.

نلاحظ من خلال الجدول الخاص بمؤشر الحواسيب الشخصية لكل 100 نسمة في الدول العربية عام 2008-2010 ما يلي:

نجد أن حوالي 7 دول وهي: العراق، ليبيا، جيبوتي، لبنان، السودان، قطر، الكويت، سجلت انخفاضا، في معدل امتلاك الحواسيب الشخصية، من خلال مقارنة تقرير 2008 و2010، ومثال على ذلك: قطر من معدل 18.64 حاسوب عام 2008، إلى معدل 15.69 حاسوب عام 2010، لبنان من معدل 11.45 حاسوب عام 2008، إلى معدل 10.18 عام 2010، في حين باقي الدول سجلت نسب زيادة متفاوتة بينهم.

ونلاحظ أيضا أنه توجد 6 دول حققت المتوسط العربي المقدر بـ: 14.89 حاسوب لكل 100 نسمة، وهي كل من: البحرين، عمان، الإمارات، الكويت، السعودية، قطر، في حين باقي الدول لم تحقق المتوسط العربي، وبعض الدول كانت بعيدا كل البعد عنه، مثال على ذلك، الجزائر 01.07، جزر القمر 0.88، العراق 0.77 حاسوب. ونجد أن البحرين تجاوزت المعدل العربي 5 أضعاف، والإمارات حوالي 4 أضعاف.

أما عن المتوسط العالمي والمقدر بـ: 17.51 حاسوب، فإنه توجد فقط 4 دول تجاوزت المتوسط العالمي، وهي كل من: البحرين، قطر، الكويت، السعودية. ونلاحظ أنه البحرين قد تعدت المتوسط العالمي بحوالي 4 أضعاف، والسعودية بحوالي 3 أضعاف.

ونلاحظ أيضا أنه توجد 6 دول حققت المعدل الخاص بالأمريكتين، المقدر بـ: 15.03 حاسوب، وهي كل من: البحرين، قطر، السعودية، عمان، الكويت، الإمارات. في حين باقي الدول العربية لم تحقق هذا المعدل وبعض الدول كانت بعيدة عنه كثيرا.

أما عن المتوسط الأوروبي المقدر بـ: 38.90 حاسوب لكل 100 نسمة، فإنه سجلنا فقط دولتين حققت المتوسط الأوروبي، وهي: البحرين والسعودية.

من خلال مؤشر عدد الحواسيب الشخصية لكل 100 نسمة في الدول العربية نسجل ما يلي:
- تصدرت البحرين الدول العربية في عدد الحواسيب الشخصية لكل 100 نسمة بـ: 74.58 حاسوب لكل 100 نسمة، متجاوزة في ذلك المتوسط العربي، والعالمى والأوروبى بأضعاف متفاوتة.

- سجلت العراق أدنى متوسط من مجمل الدول العربي في عدد الحواسيب الشخصية لكل 100 نسمة بـ: 0.77 حاسوب ، وكانت بعيدة كل البعد عن المتوسط العربي والعالمى. تبقى معدلات امتلاك حاسوب شخصى في الدول العربية ضعيفة، والدليل على ذلك انه سوى 4 دول من حققت المتوسط العالمى، وقد قامت الكثير من الدول العربية بالعديد من الإستراتيجيات، من اجل زيادة نسبة امتلاك سكان المنطقة العربية لأجهزة الكمبيوتر، وهذا ما قامت به لبنان، عام 2008 من خلال الجهود التي بذلتها المنظمات غير الحكومة، والجمعيات الدولية لاستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات من خلال تبرعات بأجهزة كمبيوتر وتوزيعها.

والأردن هي الأخرى سعت نفس مسعى لبنان من اجل تحقيق اكبر عدد ممكن من امتلاك أجهزة الحاسب الآلى سنة 2009 و ذلك من خلال مبادرة حاسوب لكل طالب جامعى، حيث وفرت لهذه المبادرة 10 آلاف حاسوب لطلبة الجامعات بأقساط مريحة، تتراوح ما بين 50,9 و 50,14 دينار شهريا مع الأخذ بعين الاعتبار فكرة توسيع الفكرة لتشمل قطاعات أخرى من المجتمع، كالصحفيين، وموظفي القطاعى الحكومى، والمعلمين وغيرها. وفي العراق أيضا اعتمدت الهيئة الوطنية للحاسبات وكذا الجامعات العراقية إلى مناهجها، مكافحة أمية الحواسيب، والقضاء عليها من خلال مناهج الدورات التأهيلية، وضمن مناهج توازي الرخصة الدولية، كما زودت وزارة التربية 1008 حاسوب، من قبل المنظمات ومجالس المحافظات، وتعاقبت الوزارة للتزود بـ: 9 آلاف حاسوب على الجودة¹. كما تنتشر في بعض الدول العربية ورشات لتجميع الحواسيب الشخصية يتم تداولها في الأسواق المحلية، بأسعار تقل عن السلع المستوردة، مثل: مصر والسعودية.

حيث تسمح مثل هذه المشاريع، على توسيع انتشار ثقافة الحوسبة على المستوى المحلى. وتؤمن مبادرة حاسوب المائة دولار، التي أطلقتها الأمم المتحدة، لتمكين شرائح المجتمع ذات الدخل المحدود من اقتناء حاسوب، مازالت بعيدة عن مواطنى الدول العربية للعديد من الأسباب، كما أن صناعة البرمجيات ما تزال في مرحلتها الجنينية، حيث يبقى العرب بعيدين عن خارطة البرمجيات في العالم، حيث يبقى الاستثمار في مجال البرمجة محدود

¹ اللجنة الاجتماعية والاقتصادية لغربي آسيا(اسكوا): الملامح الوطنية لمجتمع المعلومات لكل من لبنان، الأردن، العراق، 2009، ص: 15، 21، 17.

جدا مقارنة بمجال الإعلام والسياحة، وهذا ما حد من انتشار نسبة الحواسيب في الدول العربية، والاعتماد فقط على ما يستورد، وصراع المستوردين، وتكلفة الباهظة نتيجة عدم صنعه محليا، بالإضافة على مشكلة الفقر، وتدني مستوى المعيشة في الدول العربية¹.

¹. تقرير المعرفة العربي : تقانات المعلومات والاتصالات في الدول العربية 2009. ص، 132.

3.1.2 مؤشر الويب (الموقع الخاص بالحكومة الإلكترونية) Online service index.

يعتبر إحدى المؤشرات الثلاث في تقرير الأمم المتحدة حول جاهزية الحكومة الإلكترونية ويرد في المراحل الأربع لنموذج قياس التقييم، و يهدف مؤشر الويب إلى تحقيق التكامل بين وكالات القطاع العام مع التعاون الكامل والتفاهم لتحقيق و صنع القرار الجماعي ، والديمقراطية التشاركية وتمكين المواطن من حقه الديمقراطي.

الدراسة الاستقصائية للأمم المتحدة الحكومة الإلكترونية العالمية تقيم الدول الأعضاء من منظور التنمية البشرية وتوفير الخدمات الأساسية للمواطن مثل التعليم والصحة والعمالة والتمويل والرعاية الاجتماعية وحدها . والحكومة الإلكترونية تقيم من خلال دراسة استقصائية تقيم الخدمات التي تقدمها البوابة الإلكترونية مثل عمليات الشراء الإلكتروني، والتي يمكن تقديمها كجزء من مبادرة لبلد ما للحكومة الإلكترونية وقياسها في مكان آخر. ويتضمن مؤشر الويب أيضا قياس: الموقع الخاص بالحكومة الإلكترونية، بالإضافة إلى موقع وزارة المالية موقع وزارة الصحة، موقع وزارة التربية والتعليم، موقعي وزارة التنمية الاجتماعية ووزارة العمل واتصالها بالشبكة العالمية للإنترنت، وأهم الخدمات التي تقدمها تلك المواقع.

مؤشر مقياس الموقع يعتمد أيضا على نموذج خمس مراحل تضم مرحلة الظهور ومرحلة الخدمة المحسنة، ومرحلة الخدمة التفاعلية ومرحلة الخدمة المتبادلة ومرحلة الخدمة الشبكية.

من خلال المسح الذي يلتقط التغيرات في العام من أجل معرفة مدى تطور أو تدني خدمة التنمية الحكومة الإلكترونية في البلدان، الذي يتضح من خلال التقييمات الموقعة على الانترنت، فنتائج خدمات الحكومة الإلكترونية هي وسيلة قياس التقدم المحرز في بلد ما نسبة إلى جميع البلدان الأخرى من العالم¹.

¹. مؤشر الخدمات الإلكترونية: http://www2.unpan.org/egovkb/egovernment_overview/webmeasure.htm، تاريخ الولوج: 2010/07/12.

جدول رقم: (10) مؤشر الخدمات الإلكترونية في الدول العربية لعام 2008-2010.

الدولة	مؤشر الخدمات الإلكترونية لعام 2008	مؤشر الخدمات الإلكترونية لعام 2010	الرتبة العالمية لعام 2008	الرتبة العالمية لعام 2010
البحرين	0.5201	0,7302	44	08
الأردن	0.6054	0,5333	28	22
مصر	0.6054	0,5302	28	23
تونس	0.1304	0,4825	150	30
الكويت	0.4147	0,4603	73	36
عمان	0.4849	0.3683	52	55
السعودية	0.4649	0,3111	60	75
قطر	0.3913	0,2794	80	90
لبنان	0.3913	0,2667	80	93
الإمارات	0.7157	0,2508	12	99
المغرب	0.2074	0,2381	134	104
السودان	0.0635	0,1556	170	129
العراق	0.107	0,1524	156	131
ليبيا	0.0803	0,1365	161	135
الجزائر	0.2241	0,0984	129	148
موريتانيا	0.0602	0,0889	175	150
جيبوتي	0.1137	0,0476	189	167
اليمن	0.0736	0,0476	164	167
سوريا	0.2408	0,0413	125	170
جزر القمر	0.0268	0.0286	183	175

المصدر: من إعداد الطالب حسب التقرير العالمي للأمم المتحدة حول جاهزية الحكومة الإلكترونية 2010-2008.

من خلال الجدول الخاص بمؤشر الخدمات التي تقدمها البوابة الإلكترونية في الدول العربية لعام 2008-2010 ما يلي:

من خلال مقارنة مؤشر بالخدمات الإلكترونية لعام 2008-2010، نجد أن كل من دولة: عمان، السعودية، قطر، لبنان، الإمارات، الجزائر، اليمن، سوريا، فقدوا العديد من المراتب في عام 2010، ومقارنته بعام 2008، ومثال على ذلك: الإمارات من مرتبة 12 عالميا إلى المرتبة 99، لبنان من مرتبة 80 عالميا، على مرتبة 90 عالميا.

أما عن المتوسط العربي الخاص بالخدمات الإلكترونية، المقدر بـ: 0.1635، فقد حققته 11 دولة وهي كل من: البحرين، الأردن، مصر، الكويت، المغرب، السودان، العراق ليبيا، موريتانيا، جزر القمر، جيبوتي. وكل هذه الدول حسنت من مراتبها العالمية، في تقرير 2010 ومقارنته بتقرير 2008، وعلى سبيل المثال: المغرب الذي حسن من مرتبته العالمية من 134 عام 2008 إلى 104 عام 2010.

ونلاحظ أيضا أنه هناك 7 دول حققت المتوسط العالمي المقدر بـ: 0.2863، وهي كل من: البحرين، تونس، الأردن، مصر، الكويت، عمان، السعودية، أما عن المتوسط الأمريكي المقدر بـ: 0.3143، فإنه سجلنا كل من: البحرين، تونس، عمان، الأردن، الكويت، قد تجاوزا المتوسط الأمريكي، في باقي الدول عجزت عن تحقيق ذلك.

في حين نلاحظ أنه، توجد فقط 5 دول حققت المعدل الأوروبي المقدر بـ: 0.4354.

تجدر الإشارة أن المتوسط العالمي قد انخفض من 0.3540 عام 2008 إلى 0.2863 عام 2010، ومثال على ذلك، الأردن حققت عام 0.6054، وفي عام 0,5333، ورغم هذا الاختلاف إلا أنه حسنت مرتبتها العالمية من 28 على 22.

ومن خلال جدول مؤشر بالخدمات الإلكترونية في الدول العربية نجد ما يلي:

- احتلت البحرين صدارة الدول العربية بمؤشر 0.7302 ومرتبة عالمية هي: 8 عالميا و نسبة زيادة بين التقريرين 2009 و 2010 ، قدرها 21%.
- سجلت جزر القمر أضعف مؤشر بـ: 0.0286.
- سجلت الإمارات أدنى نسبة انخفاض بين مؤشري 2008 و2010 بنسبة 46%.
- سجلت تونس أعلى نسبة زيادة بين مؤشري 2008 و2010 بنسبة 35%.

تبقى العديد من الدول العربية بعيدة جدا عن تقديم خدمات إلكترونية، وهذا ما لمسناه من خلال نتائج الجدول الخاص بمؤشر الخدمات الإلكترونية على موقع الحكومة الإلكترونية، وذلك لاعتماد هذه الدول على تطبيق المراحل الأولى فقط من ظهور البوابة الإلكترونية، وهي مرحلة خدمات المعلومات الناشئة، وبشكل اقل مرحلة تعزيز الخدمات، ونجد أن بعض الدول تراجعت في مؤشر 2010 ومقارنته بمؤشر 2008، وذلك نتيجة نمط التفكير والذي يتجلى في أن الخدمات الموجودة حاليا تفي بالغرض، أي الاكتفاء بما هو موجود وهذا تفكير خاطئ لأن الخدمات الإلكترونية لا تنتهي، وهي في تطور دائم، وتأتي في أشكال وخدمات أخرى، ولذلك مهما كان حجم الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البوابة كبيرا، تبقى هذه الخدمات قليلة في مواجهة جمهور عريض يبقى متلهف من أجل الحصول عليها لما فيها من تقليل في الجهد والوقت.

كما أن بعض بوابات الحكومة الإلكترونية، توفر معلومات شحيحة لا تلبى حاجيات طالب الخدمة بشكل جيد، بالإضافة على الشكل العام للبوابة الحكومية الإلكترونية، من ناحية المظهر الخارجي، وكذا مدى سهولة الحصول على هذه الخدمات.

وهناك تحدي آخر يتمثل في الفجوة بين الحاجات الفعلية للعملاء وبين ما يُعتقد أنه حاجات فعلية للعملاء. وذلك ناجم في كثير من الأحيان عن عدم إجراء الدراسات الميدانية والمتخصصة لمعرفة حاجات العملاء وتوقعاتهم من الحكومة الإلكترونية.

ومن احد أسباب تدني مستوى الخدمات الإلكترونية في بعض الدول العربية، هو تقبل الفرد لهذه الخدمات، حيث تجد بعض الدول صعوبة في إقناع المواطنين وقطاع الأعمال باعتماد الخدمات الإلكترونية، فقلة وعي الرأي العام وفقدان ثقة المواطن العربي اتجاه الحكومة الإلكترونية، والنظرة الخاطئة من طرف المجتمع لمشاريع الحكومة الإلكترونية، تزيد من عقبات تطبيق الحكومة الإلكترونية، وزيادة الخدمات الخاصة بها¹.

غير أن هذه الأسباب التي حدثت من تطور الخدمات الإلكترونية لا يعني عدم وجود هذه الخدمات، لأنه توجد بعض الدول قطعت أشواط كبيرة جدا في مجال الخدمات الإلكترونية،

¹. فادي سالم: عقبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، كلية دبي للإدارة الحكومية، 2008، ص 5.

حيث كان العميل هو أحد ركائز هذه الخدمة باعتباره المستفيد منها، ونذكر على سبيل المثال لا الحصر بعض هذه الدول: البحرين حيث توفر حوالي 200 خدمة رئيسية متوفرة على البوابة الإلكترونية، مرتبطة بـ: 300 موقع حكومي، موجهة إلى جميع الأفراد من المواطنين والمقيمين في مملكة البحرين، قطاع الأعمال، المؤسسات الحكومية والموظفين. بالإضافة إلى زوار مملكة البحرين توفر هذه الخدمات على مدار الساعة، مع جاهزية للبوابة الحكومة تبلغ 99%، ومن أهم هذه الخدمات: الحجز للسفر، طلب موعد مع الطبيب، دفع رسوم المخالفات المرورية، النتائج الدراسية للطلبة¹.. الخ.

أما الأردن التي حلت في المركز الثاني عربياً و 22 عالمياً، توفر البوابة مدخلا لعدد من الخدمات التي يمكن إجراؤها إلكترونياً حيث تتوفر 35 خدمة إلكترونية مقدمة من عدد من مؤسسات الدولة تمكن مستخدم البوابة من الاستفسار عن بعض المعاملات الحكومية مثل الاستفسار عن المعاملات الجمركية ومخالفات السير وضريبة الأبنية ، كما أن بعض هذه الخدمات تمكن المستخدم من البحث في قواعد البيانات المتوفرة في بعض المؤسسات الحكومية مثل البحث عن أحد المقاولين حسب الاسم والاختصاص، إضافة لما سبق تقدم البوابة بعض الخدمات الإلكترونية التي تمكن المستخدم من استخراج صورة عن مخطط أرض أو بيان تغيير وأخرى تمكنه من تسجيل النطاقات إلكترونياً وغيرها.

ومن أهم هذه الخدمات الإلكترونية، **خدمة "اسأل"**: تمكن هذه الخدمة المواطن الأردني من التواصل مع وزارات ومؤسسات الدولة وذلك من خلال الرابط الإلكتروني المتوفر على الصفحة الرئيسية للبوابة حيث تمكنهم من الحصول على ردود لاستفساراتهم بأشكالها المختلفة سواء كانت شكوى أو اقتراح أو مشكلة فنية أو استفسار موجه لأحد مؤسسات الدولة المختلفة².

وتقدم دولة مصر فإن مشروع الحكومة الإلكترونية يقدم حوالي 59 خدمة إلكترونية قابلة للزيادة، ومن أهم الخدمات التي تقدمها البوابة الإلكترونية الحكومية المصرية ما يلي:
طلب الحصول على شهادة الميلاد، حجز تذاكر الطيران، والقطارات، وكذا حجز تذاكر دار الأوبرا المصرية، طلب استخراج بطاقة ضريبية، إضافة نشاط جديد، الإخطار بإيقاف

¹. البوابة الإلكترونية لحكومة البحرين: www.Bahrain.bh/wps/portal، تاريخ الولوج: 2010/09/14.
². البوابة الإلكترونية لحكومة الأردن: www.jordan.gov.jo، تاريخ الولوج: 2010/09/14.

مؤقت للنشاط، إخطار بتوقف نشاط معين، إخطار مزاولة أو تعديل كيان أو إضافة شركاء، الاستعلام عن رصيد أو المصادقة علي مدفوعات، إخطار بالسفر إلي الخارج، الإخطار بتعديل الكيان القانوني ، تسوية الضرائب والفحص ورفع الحجز، تقديم إقرار عن ضريبة الأجور والمرتببات، تسجيل الممولين، تصحيح بيانات أساسية خاصة بالمول¹. وتوفر بوابة قطر الإلكترونية أكثر من 100 خدمة إلكترونية، وهي من الدول التي قطعت أشواطاً كبيرة في مجال الخدمة الإلكترونية، وتأتي هذه الخدمات موزعة على أربعة قطاعات وهي:

1. **قطاع الطلاب:** وأهم الخدمات ما يلي: برنامج بعثات الدبلوم، المنح الدراسية، طلب الالتحاق بجامعة قطر، منح تميم بن حمد آل ثاني الدراسية، برنامج بعثات الموظفين.
 2. **قطاع الأعمال:** وأهم الخدمات ما يلي: تأشيرة رجال الأعمال، التأشيرات السياحية عن طريق الكفيل، طلب ترخيص إقامة مشروع صناعي، تقديم إقرار ضريبة الدخل.
 3. **قطاع المواطنين:** وأهم الخدمات ما يلي: خدمة التوظيف إلكترونياً، إصدار إقامة جديدة، تصريح السفر، تجديد رخصة القيادة، إصدار شهادة الميلاد.
 4. **قطاع الزوار:** تأشيرة مرور البحارة، تأشيرة مرافقي دول مجلس التعاون الخليجي، تأشيرة المرور، التصديق عل المستندات الرسمية، المكتبة الإلكترونية لمتحف الفن الإسلامي².
- في حين تبقى العديد من الدول العربية تؤسس لمشاريع خدمات إلكترونية، ولكن بنسبة متفاوتة، نظراً لقيمة هذه الخدمات الإلكترونية لتطبيق الكلي مشاريع الخدمة الإلكترونية في الدول العربية.

¹ البوابة الإلكترونية لحكومة مصر: www.egypt.gov.eg، تاريخ الولوج: 2010/09/20.
² البوابة الإلكترونية لحكومة قطر: www.gov.qa، تاريخ الولوج: 2010/10/20.

تجدر الإشارة أن التقرير الأمم المتحدة حول جاهزية الحكومة الإلكترونية يعتمد على ثلاث محاور رئيسية لقياس مدى تطور وتقدم الدول في هذا المجال، وهي التي سبق ذكرها: مؤشر الرأس المال البشري، مؤشر البنية التحتية للاتصالات، مؤشر الويب (الخاص بالموقع الخاص بالحكومة الإلكترونية)، إضافة على ذلك ، مؤشر المشاركة الإلكترونية (E- participation index) الذي يعتبر من المؤشرات المهمة والمستقلة لذي يهتم بقياس كمية وجودة المعلومات والخدمات التي تقدمها الحكومة من أجل إشراك الأفراد في رسم السياسة العامة ومناقشة القوانين وصنع القرار¹.

والهدف من المشاركة الإلكترونية هو تحسين وصول المواطن إلى المعلومات والخدمات العامة ، وتعزيز المشاركة في صنع القرار العام الذي يؤثر على رفاهية المجتمع ، بصفة عامة ، والفردية على وجه الخصوص.

المشاركة الإلكترونية تقتصر على تقييم الجانب G2C فإنه يقيم نوعية وفائدة المعلومات والخدمات التي تقدمها الدولة لغرض إشراك المواطنين في صنع السياسات العامة من خلال استخدام برامج الحكومة الإلكترونية.

على هذا النحو يدل على قدرة كل من ورغبة الدولة في تشجيع المواطن في تعزيز والتداولية على المشاركة في صنع القرار والسياسة العامة للوصول من جانبها إلى برنامج اجتماعي فعال شريك في الحكم. والمشاركة الإلكترونية، كما تم تعريفها في تقارير الأمم المتحدة العالمي، تهدف إلى تحقيق هذه الأهداف من خلال وسائل :

أ. زيادة المعلومات الإلكترونية للمواطنين من أجل اتخاذ القرارات.

ب. تعزيز التشاور الإلكتروني لعمليات التداول والمشاركة.

ج. دعم البريد لصنع القرار من خلال زيادة مساهمة المواطنين في عملية صنع القرار².

¹. تقييم جاهزية الحكومة الإلكترونية: <http://www.alwasatnews.com/2221/news/read/17361/1.html> :تاريخ الولوج: 12/07/2010

². مؤشر المشاركة الإلكترونية : http://www2.unpan.org/egovkb/egovernment_overview/eparticipation.htm : تاريخ الولوج: 2010/07/12.

جدول رقم: (11) مؤشر المشاركة الإلكترونية في الدول العربية لعام 2008-2010.

الرتبة العالمية لعام 2010	الرتبة العالمية لعام 2008	مؤشر المشاركة الإلكترونية لعام 2010	مؤشر المشاركة الإلكترونية لعام 2008	الدولة
11	36	0,6714	0.3409	البحرين
39	152	0,3000	0.0227	تونس
42	49	0,2857	0.2500	مصر
42	15	0,2857	0.5455	الأردن
45	25	0,2714	0.4091	لبنان
53	116	0,2286	0.0682	الكويت
68	60	0,1714	0.2045	ليبيا
76	60	0,1571	0.2045	عمان
86	172	0,1286	0.0000	المغرب
86	71	0,1286	0.1818	قطر
86	41	0,1286	0.2955	الإمارات
97	87	0,1143	0.1136	موريتانيا
102	38	0,1000	0.3182	السعودية
102	60	0,1000	0.2045	السودان
127	116	0,0571	0.0682	جزر القمر
135	60	0,0429	0.2045	العراق
135	170	0,0429	0.0000	اليمن
144	152	0,0286	0.0227	جيبوتي
157	152	0,0143	0.0227	الجزائر
157	135	0,0143	0.0455	سوريا

المصدر: من إعداد الطالب حسب التقرير العالمي للأمم المتحدة حول جاهزية الحكومة الإلكترونية
2010-2008.

نلاحظ من خلال الجدول الخاص بمؤشر المشاركة الإلكترونية في الدول العربية لعام 2008-2010 ما يلي:

توجد حوالي: 7 دول حققت نموا وزيادة في مؤشر 2010 ومقارنته بمؤشر 2008 للمشاركة الإلكترونية، وهي: البحرين، تونس، مصر، الكويت، المغرب، اليمن، جيبوتي، وكانت نسبة الزيادة متفاوتة بين دولة وأخرى، حيث سجلت البحرين من 0.3409 عام 2008 إلى 0.6714 عام 2010، وسجلت جيبوتي كذا نسبة زيادة من 0.0227 عام 2008 إلى 0,0286 عام 2010، في حين 13 دولة سجلت انخفاضا متفاوتا في مؤشر 2010 ومقارنته بمؤشر 2008.

ونلاحظ أيضا أنه توجد 7 دول حققت المتوسط العربي المقدر بـ: 0.1635، وهي كل من: البحرين، تونس، مصر، الأردن، لبنان، الكويت، ليبيا، ولم تستطع باقي الدول أن تتجاوز المتوسط العربي خاصة الجزائر وسوريا، حيث سجلوا مؤشرات منخفضة جدا مقارنة بالدول العربية الأخرى.

وأما عن المتوسط العالمي والمقدر بـ: 0.2047، فإنه توجد فقط 6 دول من تجاوزته، وهي كل من: البحرين، تونس، مصر، الأردن، لبنان الكويت، وقد سجلت البحرين 3 أضعاف المتوسط العالمي.

ونلاحظ أيضا أن نفس الدول التي حققت المتوسط العالمي، قد حققت المعدل الأمريكي المقدر بـ: 0.1982، أي 6 دول عربية.

كما نجد أنه توجد فقط دولة البحرين من حققت المتوسط الأوروبي الخاص بمؤشر المشاركة الإلكترونية، والمقدر بـ: 0.3236، في حين 19 دولة لم تحقق ذلك.

من خلال جدول مؤشر المشاركة الإلكترونية الخاص بالدول العربية نسجل ما يلي:

- حلت البحرين في المرتبة الأولى عربيا و 11 عالميا، حيث تقدمت بشكل ملحوظ من 34% عام 2008 إلى 67% عام 2010.

- سجلت سوريا أضعف مؤشر والمقدر بـ: 0,0143، و مرتبة عالمية متأخرة 157، من أصل 183 دولة.

- سجلت تونس أكبر نسبة زيادة بين المؤشرين من 02% إلى 30%، بنسبة فارق 28%.

يعتبر مؤشر المشاركة الإلكترونية هو الأضعف نسبة مقارنة بالمؤشرات الأخرى في تطبيق الحكومة الإلكترونية (مؤشر رأس المال البشري، مؤشر البنية التحتية للاتصالات)، وذلك أن لأن بعض الدول العربية في تطبيقها لمشاريع الحكومات الإلكترونية، تهم فقط بالمؤشرات السابقة الذكر، اعتقادها منها، أن هذه المشاريع تنتهي بتطبيق وتوفير المؤشرات السالفة، يعني الولوج إلى عالم الحكومة الإلكترونية يكون من جانب واحد أي نظرة الحكومة وتجاهل نظرة العميل، رغم أن هذا الأخير هو سبب وجود الحكومة الإلكترونية، فهو طالب الخدمة الإلكترونية، فيجب أن تلبى آرائه واقتراحاته بشكل صحيح لكي تكون هناك إستراتيجية مبنية على وجهين هما الواجهة الحكومية القائمة على البوابة، والواجهة الثانية هي وجهة العميل المستفيد من الخدمة، فما فائدة خدمة إلكترونية لا تخضع لرغبات العميل ولا تحل مشاكله، وهذا ما نفتقده في الدول العربية في الكثير من الأحيان.

رغم هذا تبقى هناك بعض الاستثناءات في مجال المشاركة الإلكترونية، فهناك بعض الدول العربية تبنى إستراتيجيتها الإلكترونية على ضوء مشاركة العميل، وبرز مثال على ذلك دولة البحرين: حيث دعت هيئة الحكومة الإلكترونية الجمهور للمشاركة بأرائهم واقتراحاتهم في صياغة إستراتيجية الحكومة 2011-2014 وذلك من خلال " مدونة الحكومة الإلكترونية " التي تم إطلاقها على موقع الإلكترونية بوابة الحكومة الإلكترونية على شبكة الإنترنت بهدف التواصل مع الجمهور عبر قناة مباشرة ، والاستماع إلى آرائهم وملاحظاتهم وأفكارهم في مجال تطوير الإستراتيجية الجديدة، وتعد " المدونة الإلكترونية " إضافة إلى آراء ومقترحات الجمهور من أهم الدعائم المرتكز عليها عند وضع إستراتيجية الحكومة الإلكترونية الجديدة، وخصوصا وأن الإستراتيجية السابقة كانت قد وضعت أصلا بناء على دراسة لاحتياجات الجمهور بمختلف مستوياته من مواطنين ومقيمين ورجال أعمال وزوار¹.

وتضع تونس استطلاعات رأي من أجل معرفة آراء الجمهور عن ما يهمه، وبرز مثال على ذلك الاستطلاع الذي نشر على البوابة الحكومية الإلكترونية لتونس.

¹. البوابة الإلكترونية لحكومة البحرين: www.Bahrain.bh/wps/portal، تاريخ الولوج: 2010/09/14.

حيث جاء السؤال كالتالي: ما رأيك في التصميم الجديد للبوابة، وكانت الإجابات التالية:

1. رديء: 19.56%.

2. مقبول: 29.89%.

3. جيد: 55.55%.

مثل هكذا استطلاع، وعلى ضوء هذه المشاركة يمكن للقائمين على البوابة الإلكترونية لحكومة تونس، أن يعدلوا أو يغيروا أو يضيفوا، مميزات وخدمات إلكترونية من أجل رضا العميل¹.

ولجأت الكويت هي الأخرى للأخذ بالمشاركات الإلكترونية لمستخدمي البوابة الإلكترونية، وفي آخر استطلاع نشر على البوابة الإلكترونية الرسمية لدولة الكويت، هو: متى كانت آخر مرة زرت فيها البوابة الإلكترونية؟، وكانت الإجابة كالتالي:

1. الأسبوع الماضي 23%.

2. من أسبوعين إلى ثلاثة أسابيع 07%.

3. منذ شهر 07%.

4. منذ أكثر من شهر 17%.

5. هذه هي المرة الأولى 45%.

والهدف من هذا الاستطلاع معرفة مدة ارتباط المواطن الكويتي ببوابته الإلكترونية، وهل يستفيد من خدماتها، وعلى ضوء تلك النتائج يكمن، فعل الكثير من أجل ربط المواطن الكويتي أكثر ببوابته الإلكترونية².

وعمدت حكومة عمان الإلكترونية على وسائل جديدة للتواصل الإلكتروني، وتفعيل مسعى المشاركة الإلكترونية، عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي كالفيسبوك والتويتر، واليوتيوب، بالإضافة إلى طرق أخرى للتواصل ومعرفة آراء الزوار للبوابة الإلكترونية، عن طرق خدمة : مساعدة أو اتصل بنا، كلها أساليب لتفعيل المشاركة الإلكترونية من طرف العملاء من أجل تحسين الخدمات وكسب رضا الجمهور³.

¹ البوابة الإلكترونية لحكومة تونس: www.ministeres.tn، تاريخ الولوج: 20/09/2010.

² البوابة الإلكترونية لحكومة الكويت: www.e.gov.kw، تاريخ الولوج: 20/09/2010.

³ البوابة الإلكترونية لحكومة عمان: www.oman.om، تاريخ الولوج: 20/09/2010.

جدول رقم: (12) مؤشر المتوسطات العربية، العالمية والإقليمية.

أوروبا	أمريكا	العالم	العام العربي	الدولة
0.6227	0.4790	0.4406	0.3973	متوسط الحكومة الإلكترونية لعام 2010
0.9464	0.8679	0.7973	0.7429	متوسط الرأس المال البشري لعام 2010
98.53	90.80	85.49	77.94	1. متوسط معرفة القراءة والكتابة لكل 100 نسمة.
86.92	78.78	73.07	67	2. متوسط الالتحاق في جميع مستويات التعليم لكل 100 نسمة
0.4843	0.2597	0.2357	0.1912	متوسط البنية التحتية للاتصالات لعام 2010.
113.24	86.86	69.43	77.83	1. متوسط عدد خطوط الهاتف النقال لكل 100 نسمة.
42.31	21.83	19.98	12.25	2. متوسط عدد خطوط الهاتف الثابت لكل 100 نسمة.
53.15	30.78	26.47	20.87	3. متوسط عدد مستخدمي الإنترنت لكل 100 نسمة
18.86	06.94	07.35	02.75	4. متوسط مستخدمي النطاق العريض لكل 100 نسمة.
38.90	15.04	17.51	41.89	5. متوسط عدد أجهزة الكمبيوتر لكل 100 نسمة
0.4354	0.3143	0.2863	0.2623	متوسط الخدمات الإلكترونية لعام 2010
0.6227	0.4790	0.4406	0.1635	متوسط المشاركة الإلكترونية لعام 2010

المصدر: من إعداد الطالب حسب التقرير العالمي للأمم المتحدة حول جاهزية الحكومة الإلكترونية
2010-2008.

2.2 استراتيجيه الدول العربية اتجاه الحكومة الإلكترونية.

لجأت معظم الدول العربية ومنذ بدايات تسعينيات القرن الماضي في محاولة للحاق بالركب العالمي إلى تبني تقانة المعلومات والاتصالات كمدخل لتقديم الخدمات وبما يوازي طموحات المجتمع وقطاعات الأعمال المختلفة فيه . وقد بدت بعض التجارب العربية مستنسخة استنساخاً شكلياً يعتني بالمظهر أكثر من اعتناؤه بجوهر التكنولوجيا. ويرى البعض أن ذلك يرجع إلى الجانب الفكري الإيديولوجي في تحليل ظاهرة التخلف فبعض الدول العربية تعتقد أن النمو الصناعي الكمي للبنية التحتية له الأولوية المطلقة لتحقيق التنمية . وفي مثل هذه الحالات تسيطر سياسة استيراد التقانة الجاهزة ويضعف الطلب على كل سياسة معلنة لبناء القدرات الذاتية المختلفة والتي تتطلب تنمية الكوادر العربية واستيعاب طاقتها الإبداعية المهدورة عربياً.

مع ذلك ، فإن المسعى العربي المعاصر – وان بدا هامشياً وفي أول مراحلها – يعد بحد ذاته انجازاً يحسب لهم ، ولاسيما أن التوجهات الأخيرة للكثير من الدول العربية نحو حيازة تقانة المعلومات والسعي الدائب للتخريج الكوادر المتخصصة في هذا المضمار وتعميم الاستفادة من الحواسيب وخطوط شبكة المعلوماتية واستخدام وسائل الاتصال الحديثة . وتجدر الإشارة أن تطبيق الحكومة في الدول العربية يختلف من دولة على أخرى حسب ما تمتلكه من مصادر وموارد بشرية وتنظيمية.

1.2.2 واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية.

كشفت نتائج تقرير مؤشر الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية 2010، والذي يصدر كل عامين تقريرها السنوي حول جاهزية دول العالم لتطبيق تقنية المعلومات في حكوماتها ومدى إتاحة إمكانية ذلك للجمهور وعلى أي مستوى. وحدد التقرير في جزءه الأول استخدام الحكومة الإلكترونية كأداة تزيد من وصول المعلومات وتقديم الخدمات وصنف 182 دولة من دول العالم على مستوى جاهزية حكوماتها لما وصفها بالمشاركة الإلكترونية. أما في جزءه الثاني، فقد قدم التقرير نموذجاً جديداً للتطوير يستكشف التفاوت بين الوصول الحقيقي لتقنيات المعلومات والاتصالات. وحلل المظاهر المختلفة للفجوة الحالية في الوصول إلى المعلومات على المستوى العالمي.

وقد حققت الدول العربية المختلفة نتائج متفاوتة في مستوى جاهزيتها للحكومة الإلكترونية، حيث حققت البحرين المركز الأول بينها، مع أنها حققت المركز 13 على المستوى العالمي، في حين جاءت اليمن وجيبوتي في ذيل القائمة العربية بترتيب عالمي في المركز 164 و170 على التوالي. أما بالنسبة للدول العربية الأخرى فكان ترتيبها على المستوى العربي واضعين الترتيب العالمي بين قوسين، كما يلي: الإمارات (49)، الكويت (50) الأردن (51)، السعودية (58)، قطر (62)، تونس (66)، سلطنة عمان (82)، مصر (86) لبنان (93)، ليبيا (114)، المغرب (126)، الجزائر (131)، سوريا (133)، العراق (136)، السودان (154)، موريتانيا (157)، جزر القمر (160)¹.

ويمكن أن نستعرض بعض التجارب الناجحة في مجال الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، وأهمها:

1. تجربة الإمارات (حكومة دبي الإلكترونية):

وتجدر الإشارة أن تجربة دبي لا تمثل دولة الإمارات، ولكن هي جزء من منظومة خمسة حكومات إلكترونية، وهي كل من: حكومة الفجيرة الإلكترونية www.fujairah.ae، حكومة أبو ظبي الإلكترونية www.abudhabi.ae، حكومة رأس الخيمة الإلكترونية www.rak.ae، حكومة عجمان الإلكترونية www.ajman.ae، حكومة الشارقة

¹. إحصائيات الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية: http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htm، تاريخ الولوج: 2010/04/14..

الإلكترونية www.sharjahatourism.ae، وتعتبر تجربة دبي الإلكترونية نموذجاً من بين الحكومات الإلكترونية السالفة الذكر، نظراً لأنها التجربة الأقدم.

تعد "حكومة دبي الإلكترونية" www.dubai.ae، وشعار بوابتها: معاً لتسهيل حياتك

« **TOGATHER to ease your life** » بمثابة مفهوم عصري تم تجسيده في دبي. وهو يقوم على الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات من أجل توفير الخدمات الحكومية للمواطنين والمقيمين والزوار وقطاع الأعمال والدوائر الحكومية وموظفيها عبر قنوات إلكترونية متعددة بغرض تيسير معاملاتهم وتسهيل حياتهم . وتتجلى الأهمية الإستراتيجية لتجسيد هذا المفهوم في كونه يرمي إلى ترسيخ مكانة دبي كمركز ريادي في اقتصاد المعرفة. وتعمل حكومة دبي الإلكترونية بتناسق وتكامل مع جميع الهيئات والدوائر التي تقع تحت مظلة حكومة دبي. ويعود الفضل في النتائج الطيبة التي حققتها حكومة دبي الإلكترونية منذ انطلاقتها إلى الجهود المشتركة من جميع الدوائر الحكومية، وقد تبنت دبي هذا المشروع عام 2000 و استغرق التنفيذ حوالي 18 شهر، واعتمدت في ذلك فلسفة على تنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية في ثلاثة مراحل:

- المرحلة الأولى: تتمثل في إنشاء مواقع إلكترونية لتقديم الخدمات الكترونياً نظير بعض رسوم معينة كانت تسمى برسوم الخدمة، ولكن هذه المرحلة لم تستمر طويلاً لرفض المواطن لدفع الرسوم، وعدم ثقته في جدية التنفيذ.
- المرحلة الثانية: تتمثل في تقديم الإجراءات على بعض المواقع، وتأدية الخدمة بالكامل من خلالها بما فيها عمليات الدفع الإلكتروني وكافة مراحل استلام الخدمة.
- المرحلة الثالثة: تتمثل في إحداث تكامل أفقي بين كافة أنشطة الأجهزة الحكومية، وإنشاء مواقع ربط كافة الأجهزة الحكومية.

وتقدم البوابة الإلكترونية لحكومة دبي العديد من الخدمات نذكر منها:

- **خدمات خاصة بقطاع المواطنين:** تسديد الفاتورات والخدمات، السلامة العامة والإبلاغ عن الجرائم في دبي، اختيار الطبيب المختص التأمين الصحي، شراء وبيع الأراضي.....إلخ.

- **خدمات خاصة بقطاع الزوار:** الاتصال بالمسؤولين في حكومة دبي من شرطة وغيرها، البحث عن عمل، التعامل مع الشؤون القانونية في دبي، استخدام مترو دبي واستئجار تاكسي ووسائل نقل أخرى، الإقامة في دبي وخدمات السياحة.....الخ.
 - **خدمات قطاع الأعمال:** التخطيط لمزاولة نشاط تجاري في دبي، حيازة ترخيص مهنة، البحث عن عمل، إلغاء نشاط تجاري، استئجار منشأة، بيع وتصفية الشركة.....الخ.
 - **خدمات قطاع الجهات الحكومية:** ربط جميع المؤسسات الحكومية إلكترونياً.
- وتجدر الإشارة أن الموقع يحتوي أيضا على العديد من الوسائط والخدمات منها: معلومات عامة عن دبي، وعناوين بعض الهيئات الرسمية غير الرسمية في دبي، وخدمة وتسمى: **ask dubai** أو اسأل دبي، وهي خدمة عامة شاملة تتم عن طريق الهاتف والفاكس والبريد الإلكتروني من أجل طرح أسئلة ومعرفة إجابات ع كل ما يرد طالب الخدمة¹.

الشكل رقم 05 : الموقع الرسمي لبوابة دبي الإلكترونية

The screenshot shows the official website of the Government of Dubai. At the top, there is a search bar and the logo of the Government of Dubai. Below the header, there are navigation tabs for 'المواطنين' (Residents), 'المقيمون' (Expatriates), 'الأعمال' (Business), 'الزوار' (Tourists), and 'الجهات الحكومية' (Government Entities). The main content area is divided into three columns of service categories: 'باقات الخدمات الحياتية لقطاع الأعمال' (Business Life Services Packages), 'باقات الخدمات الحياتية للمواطنين/المقيمين' (Life Services Packages for Residents/Expatriates), and 'نصفح حسب الموضوعات' (Browse by Topics). Each category contains several service cards with icons and brief descriptions. For example, under 'Business Life Services', there are cards for 'التخطيط لمزاولة نشاط تجاري في دبي' (Business Plan), 'مستثمر جديد في دبي' (New Investor), 'القادمون الجدد إلى دبي' (Newcomers), and 'الإقامة في دبي' (Residence). Under 'Life Services for Residents/Expatriates', there are cards for 'الالتحاق بمدرسة في دبي' (School Admission), 'الالتحاق بجامعة في دبي' (University Admission), 'البحث عن عمل في دبي' (Job Search), 'عائلة جديدة في دبي' (New Family), and 'الولادة في دبي' (Birth). The right sidebar contains a 'نصفح حسب الموضوعات' (Browse by Topics) menu with options like 'خدمات الدفع الإلكتروني' (E-payment Services), 'السباحة' (Swimming), 'التعليم' (Education), 'الصحة' (Health), 'وسائل الإعلام' (Media), 'الترفيه' (Recreation), 'التوظيف' (Employment), 'الفلل والمواصلات' (Apartments and Transport), and 'الإسكان' (Housing). At the bottom of the page, there is a 'روابط مهمة' (Important Links) section with a link to 'مواقع ذات صلة' (Related Sites) and a 'موقع صاحب السمو رئيس الدولة' (Official Website of the Ruler of Dubai).

المصدر: بوابة حكومة دبي الإلكترونية

¹ البوابة الإلكترونية لحكومة دبي: www.dubai.ae، تاريخ الولوج: 2010/09/20.

2. تجربة الأردن:

انبثقت الخطة الوطنية من إستراتيجية البرنامج الوطني للحكومة الإلكترونية بمصادقة رئاسة الوزراء عام 2006. وتهدف الخطة الوطنية لبرنامج الحكومة الإلكترونية بالمتابعة على الخدمات الإلكترونية العمودية على المستوى الوطني، وتقديم الاستشارات والمساعدات (فنية، مالية .. الخ) والتدريب اللازم للمؤسسات والدوائر الحكومية لرفع الجاهزية التقنية وتمهيدا لتقديم خدمات الكترونية على المدى الأوسع، أطلق برنامج الحكومة الإلكترونية الموقع الرسمي للحكومة الإلكترونية على الانترنت، تحت اسم: بوابة الحكومة الإلكترونية الأردنية www.jordan.gov.jo نهاية عام 2006 ليكون نقطة اتصال ومدخلا موحدًا وشاملا للمواطنين، وقطاع الأعمال، وقطاع الحكومة للحصول على المعلومات العامة التي تهمهم.

ويهدف برنامج الحكومة الإلكترونية في الأردن إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تطوير ودعم إستراتيجية برنامج الحكومة الإلكترونية ليمتد توحيد تطبيقاتها في الجهات الحكومية المختلفة وهذا ما تحقق.
 - الإسهام في التخطيط والتنسيق فيما يتعلق بإيجاد محفظة وطنية لمشاريع الحكومة الإلكترونية.
 - إيجاد التكامل التكنولوجي والتشغيل البيئي المتعلق بمشاريع الحكومة الإلكترونية وتشجيع استخدام التطبيقات ومكوناتها وتوحيد ذلك بين الجهات الحكومية المختلفة لأغراض استخدام الحلول التكنولوجية.
 - تشجيع التحول المؤسسي كجزء مهم من مجهود، ودور إدارة التغيير على مستوى الوزارة، الدائرة، المؤسسة بما يتيح ويساعد في نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية.
 - تحقيق الجودة والنوعية بدرجة تتناسب مع مستوى خبرات وكفاءات الكادر المتخصص لإدارة برنامج الحكومة الإلكترونية والمنهجيات المتبعة لديه.
- وتحقيق هذه الأهداف هو ما جعل دولة الأردن تحقق المرتبة 04 عربيا و 50 عالميا وهي مرتبة مشجعة مقارنة ببداية تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية سنة 2006¹.

¹. وزارة الاتصالات الأردنية: http://www.moict.gov.jo/AR/MoICT_program_overview.aspx، تاريخ الولوج: 2010/09/20.

وتقدم البوابة الإلكترونية للأردن مجموعة من الخدمات مقسمة كالآتي:

. خدمات قطاع المواطن: يهدف قطاع حكومة المواطن إلى تزويد الأردنيين، سواءً داخل أو خارج الأردن، وكذلك غير الأردنيين والمقيمين في الأردن بالمعلومات اللازمة للحصول على الخدمات المقدمة من كافة الوزارات والمؤسسات الحكومية، حيث يحتوي القطاع على تفاصيل هذه الخدمات بالإضافة إلى النماذج اللازمة للحصول عليها. يمكن الوصول إلى أي خدمة من الخدمات الحكومية في هذا القطاع من خلال طريقتين، الأولى من خلال تصفح موقع "حياة المواطن الأردني" والتي تعرض الخدمات التي يحتاجها المواطن في مراحل حياته المختلفة منذ الولادة مروراً بالدراسة والعمل والتقاعد. أما الطريقة الثانية فهي من خلال تصفح التقسيمات الرئيسية للخدمات مثل خدمات الأحوال المدنية والخدمات الصحية. ومن أهم الخدمات شيوعاً في هذا القطاع: إجراءات إصدار الوثائق من دائرة الأحوال المدنية، دفع ضريبة الدخل وتقسيمها، استقبال طلبات التوظيف لطلبة الجامعة، خدمات سكنية، خدمات قضائية، الخ.

. خدمات قطاع الأعمال: يهدف قطاع "حكومة إلى أعمال" إلى تزويد المستثمرين بالمعلومات اللازمة للحصول على الخدمات المقدمة من كافة الوزارات والمؤسسات الحكومية، حيث يحتوي القطاع على تفاصيل هذه الخدمات بالإضافة إلى النماذج اللازمة للحصول عليها. يوفر هذا القطاع العديد من المعلومات للمستثمرين مثل الخطوات اللازمة لتأسيس الأعمال وتشغيلها ومزايا وحوافز الاستثمار في الأردن ومزايا الاستثمار في المناطق الحرة والمناطق الصناعية المؤهلة وبرامج الخصخصة والعديد من المواضيع الأخرى التي تهم المستثمر.

ومن أهم الخدمات شيوعاً في هذا القطاع: الانتساب لدى غرفة التجارة والصناعة، تسجيل العمال والموظفين، الاشتراك في الضمان الاجتماعي، شهادات ورخص الاستيراد والتصدير، السفر والتأثيرات، خدمة تسجيل الشركات، المعاملات الخاصة بالاستثمار.. الخ.

. خدمات قطاع الحكومة: تحتوي البوابة على مواقع الكترونية مصغرة لـ: 112 وزارة ومؤسسة حكومية توفر من خلاله معلومات عامة حول الوزارة أو المؤسسة وقائمة بخدماتها بالإضافة لمعلومات الاتصال الخاصة بها من عنوان الموقع والبريد الإلكتروني

لهذه المؤسسة وأرقام الهواتف والفاكس، ..الخ. كما تضم هذه القائمة معلومات حول الهيكل التنظيمي لهذه المؤسسة وقائمة بالأسئلة المتكررة الموجهة لها من قبل المواطنين، وتجد فيه قائمة بأسماء الدوائر والمنظمات الحكومية الرسمية.

محتويات أخرى: كما أن البوابة الإلكترونية بها بعض الوسائط الوسائل لتفعيل برنامج الحكومة الإلكترونية مثل: شريط إخباري حول الأخبار في الأردن خاصة والعام بصفة عامة، وعنوان مركز الاتصال الوطني للخدمات الإلكترونية.

قنوات أخرى: توجد فيه أخبار الطقس و إخبار العائلة المالكة، معلومات عامة يستطيع في متصفح البوابة معرفة كل شيء عن الأردن من ثقافة وسياسية وتجارة، نماذج إلكترونية بعض الخدمات الإلكترونية المتنوعة، قائمة بعناوين السفارات الأردنية في العام بالإضافة على خدمة اسأل¹.

الشكل رقم 06 : الموقع الرسمي لبوابة الأردن الإلكترونية

المصدر: بوابة حكومة الأردن الإلكترونية

¹. البوابة الإلكترونية لحكومة الأردن: www.jordan.gov.jo، تاريخ الولوج: 2010/09/20.

3. تجربة مصر:

تعتبر وزارة الدولة للتنمية الإدارية المسؤولة عن تنفيذ المبادرة المصرية للحكومة المصرية من خلال إستراتيجية متكاملة تهدف على رفع كفاءة وفاعلية الجهاز الإداري للدولة من خلال دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في برامج ومشروعات التنمية الإدارية. حيث شرعت مصر في استحداث مشروع الحكومة الإلكترونية منذ أكتوبر 2000، وقد بدأ من 2001 وحتى 2007، وتعتبر مصر أول دولة شرق أوسطية قامت بتأسيس بوزارة مختصة بتقنية المعلومات كخطوة لتوفير خدماتها الإلكترونية على شبكة الإنترنت. وفي شهر جانفي 2004 أطلقت بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية:

www.egypt.gov.eg، ويتضمن موقع البوابة الإلكترونية بيانات تفصيلية لحوالي 331 خدمة، ومن المنتظر وصولها نهاية 2010 حوالي 1000 خدمة إلكترونية، وتم إطلاق 419 خدمة جديدة يمكن الحصول عليها عبر الهاتف، وهو الأمر الذي يمكن فيه للمواطن المصري إنجاز معاملاته مع المصالح والجهات الحكومية، بدون الحاجة لتحمل مشقات الانتقال وغيرها.

وتعتبر مصر من الدول القلائل التي عمدت إلى منح وتسيير الخدمات الإلكترونية لبوابة الرسمية لشركة خاصة، وكان ذلك لما أعلنت وزارة الدولة للتنمية الإدارية عن مسابقة فنية لرعاية وتمويل وتنفيذ حملة دعائية متكاملة عن بوابة الحكومة والخدمات الإلكترونية وقنوات تقديم الخدمة الجديدة، وكانت شركة **VODAFONE**، من حازت شرف تسيير وتطوير خدمات البوابة الإلكترونية¹.

ومن أهم تطبيقات الحكومة الإلكترونية في مصر نذكر ما يلي:

- **التعليم:** طورت وزارة التربية والتعليم العديد من مشاريع الحكومة الإلكترونية، تشمل نظام شبكة الإنترنت لربط المدارس و الطلاب وتدريب المعلمين أثناء الخدمة، كما انتهت من نظام خدمت يربط 58 قاعة بآلاف المدارس، وكذا نظام الفيديو كونفرنس لربط المحافظات المصرية، ومن أهم برامج الحكومة الإلكترونية مجال التعليم مشروع المدارس الذكية، حيث يهتم المشروع بمساعدة المدارس على خلق بيئة تعليمية وتنافسية

¹. البوابة الإلكترونية لحكومة مصر: www.egypt.gov.eg، تاريخ الولوج: 2010/09/21.

عن طريق استخدام الأساليب الحديثة لتكنولوجيا الحاسبات، ويسعى المشروع إلى رفع الوعي المجتمعي والخبرة في مجال تكنولوجيا المعلومات للطلبة والمدرسين، ومن إيجابياته تبني وتطوير فكرة التعليم الإلكتروني وتضييق الفجوة بين المدرسة والمنزل¹.

- الخدمات المقدمة من قبل مصالح الضرائب: بدأت مصالح الضرائب العامة سلسلة من الإجراءات تهدف إلى تطوير وميكنة جميع أجهزة وزارة المالية حتى تتوافق مع المشروع العام للحكومة الإلكترونية المصرية، حيث تتم كل إجراءات الربط والفحص وتقديم الإقرارات الضريبية والسداد باستخدام الإنترنت. وبالتالي زوال مصدر الانحرافات والتشوهات الموجودة في الجهاز الضريبي.

- النيابة الإلكترونية: تهدف هذه الخدمة إلى التيسير على رجال النيابة في أداء وظيفتهم ومتابعة تنفيذ أحكام القضاء المصري لضمان حسن سير العدالة في مصر و ضمانا لحقوق المواطنين عن طريق النحو التالي: وحدة إلكترونية كاملة خاصة بتنفيذ الأحكام التي لم يتم تنفيذها، وذلك من خلال البحث عن رقم القضية عن طريق اسم المتهمين، بالإضافة إلى وحدة للتنبيه، وتقوم بعمل حصر إلكتروني بكل القضايا التي قربت سقوطها بالتقادم. وإمكانية البحث عن أي قضية عن طريق رقم القضية توفيراً للجهد والوقت².

ومن أهم الخدمات التي تقدمها البوابة الإلكترونية لحكومة مصر ما يلي:

1. خدمات قطاع المواطنين: خدمة حجز تذاكر القطارات ، طلب الحصول على صورة قيد زواج، خدمات المحاكم الابتدائية ، خدمات رخص المركبات، خدمة الاستعلام عن فواتير المياه، خدمات صندوق التمويل العقاري ، طلب الحصول على قيد ميلاد الخ..

2. خدمات قطاع الأعمال: طلب الحصول على شهادة عقارية، طلب تركيب توصيله كهربائية للمباني ، طلب استخراج صورة كشف رسمي عن الأراضي الزراعية من واقع دفتر قسيمة ، طلب استخراج كشوف رسمية عن العقارات ، طلب توصيل التيار الكهربائي للمشروعات الكبيرة ، خدمات الجمارك، طلب استخراج بطاقة ضريبية.

3. خدمات قطاع الزوار: حجز تذاكر الطائرات، حجز الفنادق، شكوى السائحين الأجانب لشرطة السياحة والأسفار..... الخ.

¹ يسرا ياسر، طه الرفاعي: ورقة مقدمة حول تداول المعلومات في مصر، القاهرة، 2008، ص 13. 16.
² صفوت النحاس: ندوة الاستثمار في البشر، مركز إعداد القادة للقطاع الحكومي، القاهرة، 2007.

4. **محتويات أخرى:** توجد بالبوابة أيضا بعض الوسائط والتقنيات لتسهيل ربط المواطن ببوابته نذكر منها: نماذج واستمارات لطلب الخدمة لكل من قطاع الأعمال والمواطنين، والزوار، عرض مجموعة من سبر للآراء حول الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف البوابة، بالإضافة على خريطة للموقع لتسهيل عملة ولوج البوابة الإلكترونية.

5. **قنوات أخرى:** بغض النظر عن البوابة الإلكترونية الرسمية، توجد بها روابط لبوابات إلكترونية أخرى تكمل عمل البوابة الإلكترونية المركزية منها بوابة المدن الخاصة بأحياء ومحافظات مصر، بوابة إلكترونية حول الصحة، بوابة إلكترونية خاصة بالاستثمار، بوابة المشتريات الحكومية، بوابة طلب التوظيف، مدونة لتفعيل المشاركة الإلكترونية... الخ¹.

الشكل رقم 07 : الموقع الرسمي لبوابة مصر الإلكترونية

المصدر: بوابة حكومة مصر الإلكترونية.

¹. البوابة الإلكترونية لحكومة مصر: www.egypt.gov.eg، تاريخ الولوج: 2010/09/21.

جدول رقم: (13) المؤشر العام لجاهزية الحكومة الإلكترونية في الدول العربية لعام 2008-2010.

الدولة	مؤشر عام 2008	مؤشر عام 2010	الرتبة العالمية 2010	الرتبة العالمية 2008	الفارق بين الرتب
البحرين	0.5723	0.7363	13	42	+29 ↑
الإمارات	0.6301	0.5349	49	32	-17 ↓
الكويت	0.5202	0.5290	50	57	+7 ↑
الأردن	0.5480	0.5278	51	50	-1 ↓
السعودية	0.4935	0.5142	58	70	+12 ↑
قطر	0.5314	0.4928	62	53	-9 ↓
تونس	0.3458	0.4826	66	124	+58 ↑
عمان	0.4691	0.4576	82	84	+2 ↑
مصر	0.4767	0.4518	86	79	-7 ↓
لبنان	0.4840	0.4388	93	74	-19 ↓
ليبيا	0.3546	0.3799	114	120	+6 ↑
المغرب	0.2944	0.3287	126	140	+14 ↑
الجزائر	0.3515	0.3181	131	121	10 ↓
سوريا	0.3614	0.3103	133	119	-14 ↓
العراق	0.269	0.2996	136	151	+15 ↑
السودان	0.2186	0.2542	154	161	+7 ↑
موريتانيا	0.2028	0.2359	157	168	+11 ↑
جزر القمر	0.1886	0.2327	160	170	+10 ↑
اليمن	0.2142	0.2154	164	164	--
جيبوتي	0.2279	0.2059	170	157	-5 ↓

المصدر: من إعداد الطالب حسب التقرير العالمي للأمم المتحدة حول جاهزية الحكومة الإلكترونية 2010-2008.

من خلال الجدول الخاص بنسبة المؤشر العام حول جاهزية الحكومة الإلكترونية في الدول العربية لعام 2008 و 2010 ما يلي:

سجلت كل من دولة: الإمارات، الأردن، قطر، مصر، لبنان، الجزائر، سوريا، جيبوتي، انخفاضا في نسبة المؤشر العام للحكومة الإلكترونية في الدول العربية، سنة 2010، ومقارنته بمؤشر 2008، في حين حققت باقي الدول ارتفاعا في مؤشرها بنسب متفاوتة. أما بالنسبة للمتوسط العربي والمقدر بـ: 0.3973% ، فقد حققته 10 دول وهي: البحرين، الإمارات، الكويت، الأردن، السعودية، قطر، تونس، مصر، عمان، لبنان، أما باقي الدول فلم تستطع تجاوزه، المقدر بـ: 09 دول. ما عدا اليمن حافظت على مرتبتها العالمية 164. وسجلنا أيضا أن كل من دولة: البحرين، الإمارات، الكويت، السعودية، قطر، تونس، عمان، مصر، تجاوزوا المتوسط العالمي والمقدر بـ: 0.4406 ، في حين 11 دولة لم تحققه. أما بالنسبة للمتوسط الأمريكي والمقدر بـ: 0.4790، فقد حققته وتجاوزته 7 دول فقط، وهي كالتالي: البحرين، الإمارات، الكويت، الأردن، السعودية، قطر، تونس، في حين عجزت 13 دولة عربية عن تحقيق المتوسط العالمي العام لمؤشر الحكومة الإلكترونية. وتبقى دولة البحرين الدولة الوحيدة من تجاوزت المتوسط الأوروبي والمقدر بـ: 0.6227%، في حين عجزت 19 دولة عربية عن تحقيق المتوسط الأوروبي الخاص بالمؤشر العام للحكومة الإلكترونية.

من خلال مؤشر العام للحكومة الإلكترونية في الدول العربية لعام 2008 و 2010 ما يلي:

- حققت دولة البحرين أعلى ترتيب، عربي بمؤشر قدره: 0.7363 ، متجاوزة في ذلك كل من المتوسط العالمي والأمريكي والأوروبي، تعتبر الدولة الوحيد من حققت هذا المتوسط الأوروبي.
- حققت تونس أكبر نسبة زيادة بين مؤشري 2008 و 2010، بنسبة قدرها: 58%، وتجلى ذلك في انتقالها من تربتها العالمية 124 عام 2008 إلى 66 عام 2010.
- سجلت جيبوتي أخفض مؤشر قدر بـ: 0.2059، متذيلة في ذلك الترتيب العربي.
- نجد أن العديد من الدول العربية سجلت مراتب أخيرة أو ما قبل الأخيرة، ومثال ذلك: نجد كل من اليمن و جيبوتي حلو في المرتبة 164 و 170 على التوالي من مجموع 183 دولة.

2.2.2 مظاهر اهتمام الدول العربية بالدول الحكومية.

هناك اعتقاد لدى البعض بوجود افتقار واضح لدى معظم الدول العربية – في بداية الألفية الثالثة – إلى وجود إستراتيجية شاملة تحدد الأهداف العامة الطويلة الأمد لبناء مجتمع المعلومات والتقانة . وأنها تعاني أيضا من عدم وجود سياسات واضحة المعالم تتسم بالشفافية والتماسك والاستمرارية في هذا المجال . غير أن واقع الحال يشير إلى عكس ذلك، فخلال الحقبة الممتدة بين عامي 2001-2008 حرصت الدول العربية – على المستويين الرسمي والقطاع الخاص – على عقد سلسلة طويلة من اللقاءات والاجتماعات والمؤتمرات والندوات ، ومنها المؤتمر الذي عقد في مراكش عام 2002 للمندوبين المفوضين للاتحاد الدولي للاتصالات والاتحاد العربي . وصدر عن هذا المؤتمر مجموعة من القرارات كان من أهمها القرارين (102 و 133) والذان يوجهان بضرورة تنظيم وعقد منتديات دولية وإقليمية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وتطبيقات الحكومة الالكترونية وبالتعاون مع الجهات المعنية خلال الحقبة الممتدة بين عامي (2002-2006) لغرض مناقشة السياسات والأمور التنفيذية والفنية عن الانترنت بخاصة ، وإدارة وأسماء وعناوين نطاقات الشبكة لمصلحة الدول الأعضاء ، ولاسيما الدول الأقل نمواً ، ومن بينها الدول العربية¹.

في الإطار ذاته ، عقدت في مدينة مسقط العمانية ندوة في 10-12 مارس 2003 ، شارك فيها (340) مشاركاً من (14) دولة عربية وعدد من الدول الإقليمية والعالمية ، وممثلي عدد من المنظمات الدولية والقطاع الخاص . خلصت الندوة إلى مجموعة من التوصيات كان من أهمها : الدعوة إلى تطبيق الحكومة الالكترونية واعتبار ذلك ضرورة حتمية لما لها من فوائد عديدة ، ومنها أيضا رفع كفاءة تقديم الخدمات والشفافية والتقليل من البيروقراطية بمفهومها التقليدي الشائع ، وتوسيع فرص العمل عن بعد للجميع وخاصة المرأة العربية . والتأكيد على الجوانب التشريعية والإدارية والبيئية والإنسانية لغرض الوصول إلى تطبيق ناجح للحكومة الالكترونية عربياً² .

¹. اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا : خطة عمل إقليمية ميدانية لبناء مجتمع المعلومات في غربي آسيا، 2003، ص: 11.
². ورقة عمل الأمانة العامة لجامعة الدول العربية في الاجتماع الرابع لفريق العمل العربي للتحضير للقمة العالمية لمجتمع المعلومات 2003.

شخصت هذه الندوة أيضا مجموعة من العقبات التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية ، ومن أبرزها الأمية الالكترونية والحاجز الرقمي وتخلف البيئة التحتية للاتصالات والمعلومات وعدم مواكبة التشريعات والنظم الإدارية للمستجدات وضعف الوعي العام بأهمية ومزايا تطبيقات الحكومة الالكترونية . ودعت الندوة إلى ضرورة توفير البيئة المتخصصة للاتصالات والمعلومات والعمل على زيادة إنشاء واستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات بين الأفراد والجماعات والعمل على إنشاء مراكز الكترونية قريبة من التجمعات السكانية ومراكز البريد والمرافق العامة المختلفة. والعمل على تشكيل فريق عمل في الدول العربية يتكون من خبراء القطاعين العام والخاص يتولى مسؤولية نقل المعرفة والتجارب الناجحة بين الدول العربية ويساهم في إعداد برامج تدريبية ومراجع عملية باللغة العربية تخدم عملية التحول نحو الحكومة الالكترونية العربية . كما دعا المؤتمر إلى ضرورة تولي المعهد العربي لاتحاد المدن العربية مهمة التنسيق والمتابعة والاتصال بالجهات الدولية كالبانك الدولي وبرنامج الأمم المتحدة الانتماني وغيرها من المنظمات الدولية والإقليمية لغرض دعم هذه التوجهات العربية.

شاركت الدول العربية أيضا في القمة العالمية لمجتمع المعلومات الذي عقد في جنيف في (10-12) فيفري 2003. وقد حضره ممثلو (134) دولة من مختلف بقاع العالم وفي مقدمتها الولايات المتحدة والمملكة المتحدة وفرنسا وغيرها . وحضره ممثلو (18) دولة عربية هم العراق وقطر والإمارات ومصر والسودان وسوريا والسعودية والأردن والكويت وليبيا وتونس والمغرب وعمان واليمن وموريتانيا وجزر القمر والجزائر والبحرين ، قدم هذا المؤتمر جملة من المبادئ الأساسية لخدمة العملية التنموية والحكم الرشيد والتي تصب في الأساس في الحكومة الالكترونية كإطار عام لتحقيق التنمية والحكم الرشيد في العالم عامة والأقطار العربية بوجه خاص¹.

ومن المؤتمرات العربية والدولية الأخرى التي شارك فيها العرب . كان مؤتمر دبي المنعقد في (22-25) نوفمبر 2004 . والذي حضره ممثلو (17) دولة عربية إلى جانب ممثلي الاتحاد البريدي العالمي والصندوق السعودي للتنمية وشركات عربية وعالمية، استعرض

¹ . اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا ،ورشة عمل إقليمية حول الحكومة الالكترونية ،(صنعا 1-3 كانون الأول 2003)

في المؤتمر واقع الخدمات الالكترونية ومدى تطبيقها في البلاد العربية واستفادة المواطن العربي أينما وجد من هذه الخدمات، قدم الحاضرون في هذا المؤتمر مجموعة من التوصيات، لعل من أهمها: اعتبار تطبيق الحكومة الالكترونية في الدول العربية ضرورة ملحة يجب على حكومات الدول العربية اعتمادها وذلك سعياً لضمان حق كل مواطن عربي في التواصل. وحرصاً منها على نشر الثقافة الرقمية وسعياً للحد من الفجوة الرقمية بين العرب وغيرهم وحتى من اقرب جيرانهم الإقليميين. دعا المؤتمر إلى ضرورة التنسيق العربي وتفعيل المؤسسات العربية الخاصة بذلك ، مع التأكيد على تدريب الكوادر البشرية المتخصصة في مجالات الأعمال الالكترونية والعمل على توحيد المواصفات وكتابة الشهادات في التوقيع الالكتروني ونظام التعاملات الالكترونية . كما تم الاتفاق فيه على إنشاء فريق عمل عربي من المسؤولين عن برامج الحكومة الالكترونية في الدول العربية يعني بتبادل المعلومات حول الإستراتيجيات والمشاريع وامن المعلومات وتأمين الخدمات الالكترونية¹.

مهدت هذه الاجتماعات – وكما يبدو – السبيل أمام الدول العربية لتبني إستراتيجية عربية عامة وموحدة ومهمة تتولى تنظيم عمل وتبادل المعلومات والخبرات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال وحول تطبيقات الحكومة الالكترونية وتجاربها العربية المختلفة. وتوج ذلك بصدور الإستراتيجية العربية العامة للاتصالات والمعلومات والتي اعتمدها مجلس وزراء العرب للاتصالات والمعلومات عام 2007 . والقمة العربية عام 2008 ، وكانت هذه الإستراتيجية بمثابة الرؤية الأساسية لمجتمع المعلومات لغاية عام 2012 ، لأنها أكدت على ضرورة بناء مجتمع معلومات عربي متكامل وتنظيم الاستفادة من التكنولوجيا وإقامة صناعة عربية من هذا الميدان . فضلاً عن السعي لتحقيق مجموعة من الأهداف من أهمها : العمل على خلق سوق تنافسي لمجتمع المعلومات العربي يحذر من مجتمع المعلومات العالمي . وكذلك تحقيق التعاون العربي الشامل وتحسين جودة الخدمات للمواطنين العرب باستخدام تقانة المعلومات والاتصالات وتنمية صناعة هذه التقانة عربياً

¹ . جامعة الدول العربية، المعهد الإقليمي للحكومة الالكترونية: www.uti.int/wsis.smsc.tunis، تاريخ الولوج: 2010/09/25.

² . خطة العمل الإقليمية لبناء مجتمع المعلومات العربي:

بهدف خلق فرص عمل جديدة وتأهيل منتجاتها وخدماتها للتصدير إلى السوق العالمية¹. وفي الإطار ذاته ، عقدت خلال هذه الحقبة مجموعة من المنتديات الخاصة بالحكومة الإلكترونية ، كان منها المنتدى (14) للحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون الخليجي والمنعقد في دبي في 24 ماي 2008 بمشاركة أكثر من 200 مؤسسة حكومية فضلاً عن نخبة من ابرز المهتمين الإقليميين والدوليين².

وعقد أيضا بالعاصمة العمانية مسقط يوم 24 أكتوبر 2010 أعمال المؤتمر السنوي الثامن للحكومة الإلكترونية في الوطن العربي تحت عنوان /تقييم المرحلة السابقة ومتطلبات العمل المستقبلي، الذي تنظمه المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

وقالت المنظمة في بيان هنا لها إن المؤتمر سيناقش على مدى ثلاثة أيام عددا من المحاور بينها طرق التقييم الدولية والمتخصصة المعتمدة لمشاريع الحكومة الإلكترونية والبنية التحتية لها وإنجازات وتجارب الحكومة الإلكترونية عربيا ودوليا والرؤى المستقبلية للحكومة الإلكترونية.

وأضاف البيان أن المؤتمر يهدف إلى عرض ومناقشة طرق المتابعة والتقارير السنوية المختصة الصادرة عن بعض الهيئات الدولية في تقييم مشروع الحكومة الإلكترونية ودراسة عوامل النجاح والنظرة المستقبلية لخدمات الحكومة الإلكترونية والإطلاع على التجارب الناجحة في الدول ذات التصنيف المتقدم في خدمات الحكومة الإلكترونية عربيا ودوليا³.

ومن مظاهر اهتمام الدول العربية بالحكومة الإلكترونية ، الإعلان رسميا عن تأسيس المعهد الإقليمي للحكومة الإلكترونية في القمة العالمية حول مجتمع المعلومات التي انعقدت في تونس في نوفمبر 2005، والمعهد قيد التنفيذ حاليا بانتظار بدء أنشطته في عام 2006 انطلاقا من المكتب الرئيسي في عمان - الأردن. وقد أرسى برنامج اقتدار أساسيات المعهد من خلال إجراء دراسة شاملة تحدد فوائد المعهد بالإضافة إلى جدواه وخطة عمله بما في ذلك تحديد المهام والأنشطة والبنية ومتطلبات الميزانية، وينظر إلى المعهد على انه منتدى

1. <http://isper.escwa.org.lb/isper/Default.aspx?tabid=36&language=ar-LB> ، تاريخ الولوج: 2010/09/25.

2. المؤتمر العربي رفيع المستوى للتضير للقمة العالمية لمجتمع المعلومات، القاهرة، 2003.

3. الإعلان عن بدء مؤتمر الحكومة الإلكترونية في الوطن العربي: www.hrdiscussion.com/hr16644.html ، تاريخ الولوج: 2010/09/25.

معني بالسياسات ومخصص لقيادات الحكومة الالكترونية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. وسيعمل المعهد على تشجيع التعاون الإقليمي لمواجهة تحديات الإصلاح والتحديث وزيادة الاندماج والتكامل الدولي، والى أن يكون أداة للتطبيق الفعال للحكومة الالكترونية في المنطقة من خلال الحصول على المعلومات والتقنية والخبرات الناجحة، ويسعى المعهد الإقليمي للحكومة الإلكترونية إلى:

- توفير المعرفة والنصح والإرشاد حول سياسات الحكومة الالكترونية ونماذجها ومبادراتها ومحاكاة العملية، وتطبيقات اختبار المستجبات، والتدريب متعدد التخصصات، ومعايير الحكومة الالكترونية القياسية.

- أن يمثل "مؤسسة بحثية استشارية" مستقلة وذات تركيز إقليمي للحكومات العربية والمؤسسات العامة بالإضافة إلى المستفيدين من القطاع الخاص وأصحاب مصلحة دوليين آخرين.

- العمل كآلية توجيه وتنسيق لمساعدة الحكومة الالكترونية وبرامج التعاون في المنطقة العربية.

- العمل كمركز للأبحاث والتوثيق لحكومات الدول العربية حول الحكومة الالكترونية.

- مراقبة ورفع التقارير عن التقدم في تطبيق الحكومة الالكترونية في المنطقة.

- تنظيم المؤتمرات وورش العمل والندوات.

- تأسيس مجموعات العمل الفنية على المستويين الإقليمي والدولي.

ومن قرارات المكتب الإقليمي للدول العربية في نوفمبر 2005 ما يلي:

- تأسيس المعهد الإقليمي للحكومة الالكترونية في مدينة عمان بالأردن نظرا لوجود التزام واضح بالمساهمة ماليا وعلى أن المعهد سيمارس نشاطه كبرنامج إقليمي تابع لبرنامج الأمم المتحدة للإنماء مما يضمن كفاءة وملائمة خدمات المعهد بخصوص أهداف التنمية وقضايا

الحكومة الالكترونية في المنطقة. ويعتبر الإطار والمظلة المؤسسية تحت برنامج الأمم المتحدة للإنماء مسألة جوهرية وحساسة لنشاطات المعهد حتى يحقق القبول ويحصل على الدعم من جميع بلدان المنطقة.

- وكما اقترح تقرير المهمة من الاستشاري الدولي، أوصى برنامج اقتدار بإجراء مراجعة يقوم بها النظراء والخبراء لتقرير الاستشاري "دراسة جدوى أولية لبرنامج اقتدار/ برنامج الأمم المتحدة للإنماء" لتحديد مواطن القوة والضعف والتغييرات في المبادرة كما اقترحها كاتب التقرير والتي قد تؤثر على بنية المعهد وموظفيه وخدماته.

- يجب استخدام دبي كموقع اختبار وتستضيف بعض أنشطة التدريب الخاصة بالمعهد، الأمر الذي سيضمن أن تكون الأولى في سلسلة من شبكة مراكز التميز في المنطقة.

- صياغة مذكرة تفاهم يمكن التفاوض إلى جانب وثيقة المشروع الإقليمي مع الدولة المضيفة.

- تأسيس نواة فريق موظفين في أقرب وقت ممكن للقيام بالخطوات الأولى لبدء أعمال المعهد. وسيكون التركيز المبدئي لهذا الفريق على إعداد خطة عمل وتسويق، وتحديد الجهات الأولى المستفيدة والجهات المانحة والمؤسسات الراعية وغيرها.

- تأسيس المبنى الفعلي للمعهد¹.

¹. المعهد الإقليمي للحكومة الالكترونية: ictdar.pogar.org/Projects/eGov/REGI-content.ar.htm ، تاريخ الولوج: 2010/09/25.

3.2.2 الإستراتيجية العربية العامة لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات (الحكومة الإلكترونية).

كانت الدول العربية من بين أولى المجموعات الإقليمية التي أدركت أهمية تبني وتنفيذ إستراتيجية على المستوى الإقليمي لبناء مجتمع المعلومات، الأمر الذي انعكس في إقرار وثيقة الإستراتيجية العربية لمجتمع الاتصالات وتقنية المعلوماتية وذلك في قمة عمان 2001، التي استهدفت العمل على تعزيز استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات كأحد الأدوات الأساسية للتنمية الاجتماعية والاقتصادية.

وقد استدعت التطورات الإقليمية والدولية ذات الصلة بمجتمع المعلومات - خاصة بعد أن أعطت مخرجات القمة العالمية حول مجتمع المعلومات (جينيف 2003- تونس 2005) زخماً إضافياً لقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات- العمل على إقرار وثيقة جديدة لتمكين الدول العربية من العمل على المستوى الوطني والإقليمي لتعزيز التفاعل بين مختلف الأطراف المعنية لاستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في عملية التنمية المستدامة. وقد تم إقرار هذه الإستراتيجية في قمة دمشق عام 2007.

تم تحديد: الإستراتيجية العربية العامة لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات بناءً على مجتمع المعلومات حتى 2012 كالتالي:

"بناءً على مجتمع معلومات عربي متكامل من خلال تعظيم الاستفادة من تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وإقامة صناعة عربية في هذا المجال لدعم التنمية الاجتماعية والاقتصادية المستدامة".

أولاً: المبادئ العامة للإستراتيجية وأهدافها المبادئ العامة:

تستند الإستراتيجية، التي أخذت في الاعتبار عند وضعها الواقع العربي والمتطلبات ذات الصلة بملاحقة التطور المستمر والمتسارع لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، على المبادئ التالية:

- التوسع في تحرير الخدمات من أجل خلق سوق عربي تنافسي يندمج في الاقتصاد العالمي.
- الشراكة مع القطاع الخاص والمجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية.

- التكامل في تقديم خدمات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات والإعلام من أجل إتاحة أفضل الخدمات للمواطن العربي.
- تعظيم التعاون العربي على أسس اقتصادية من أجل خلق كيانات فاعلة في هذا المجال.
- التفاعل مع المجتمع الدولي وآلياته من أجل نقل وتطوير التكنولوجيا وجذب الاستثمارات وخلق فرص العمل.
- تفعيل الاتصال والتوعية لضمان نجاح الإستراتيجية من حيث تعريف مختلف الأطراف من أصحاب المصلحة بمكوناتها وغاياتها ومقاصدها ، وبالأدوار الملقاة على عاتق كل منهم نحو إنجازها وتطويرها.
- استحداث وتفعيل آليات لمتابعة التنفيذ باعتبار ذلك من الأمور الضرورية لنجاح الإستراتيجية.
- استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لتحسين حياة الإنسان العربي
- مواصلة كافة الجهود التي بذلت في تعظيم الاستفادة من نظم تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.

ثانياً: أهم محاور الإستراتيجية العربية

محور النفاذ إلى المعلومات:

- وفيما يلي الخطوط الرئيسية لتنفيذ هذا المحور:
- زيادة استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وشبكات الاتصالات لدعم الوصول إلى جميع الخدمات بما في ذلك الخدمات ذات القيمة المضافة.
 - ضمان المحافظة على التوازن بين أسعار الخدمات ومستوى الدخل، وجعلها في متناول غالبية مواطني الدول العربية، خاصة الدول الأقل نمواً.
 - تخفيض تعريفات الخدمات المتبادلة بين الدول العربية لتعظيم الاستفادة الإقليمية بين هذه الدول دون الحاجة للمرور عبر شبكات الاتصالات العالمية.
 - إنشاء نقاط نفاذ عمومية، متعددة الأغراض، تتيح النفاذ مجاناً أو بأسعار معقولة للجمهور إلى مختلف تطبيقات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وخصوصاً الإنترنت.

- دعم المبادرات الوطنية الرامية إلى توفير أجهزة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، وعلى وجه الخصوص الحاسبات، بأسعار وشروط ميسرة.

محور بناء وتنمية القدرات باستخدام التعلم والتدريب الإلكتروني

وفيما يلي الخطوط الرئيسية لتنفيذ هذا المحور:

- تفعيل التعلم الإلكتروني والتعلم عن بعد في التعليم الجامعي بين الدول العربية من خلال تفعيل ودعم جامعة عربية للتعلم عن بعد وربط الجامعات العربية بشبكات متطورة.
- دمج تكنولوجيا المعلومات في العملية التعليمية في مرحلة التعليم قبل الجامعي وتوصيل جميع المدارس بشبكة الانترنت فائق السرعة وربط المدارس العربية إقليمياً بهدف تبادل المعلومات والتجارب.
- تشجيع التعليم المستمر والتدريب من خلال مراكز ونوادي تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في المكتبات والجمعيات الأهلية وتجمعات الشباب.
- نشر المكتبات الإلكترونية المتعددة الوسائط في المدارس والجامعات.
- ربط مؤسسات التعليم والتدريب والبحوث في المنطقة العربية.
- تشجيع مبادرات تيسير النفاذ إلى المجالات العلمية والكتب ونشر الوعي باستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات بين كل فئات المجتمع، واستخدام وسائل الإعلام والأساليب التي تناسب كل منطقة بما فيها من أساليب مبتكرة وتقليدية.
- تعزيز مبادرات محو الأمية الإلكترونية للجميع وذلك من خلال تنظيم دورات تأهيلية للموظفين.

محور تنمية خدمات الحكومة الإلكترونية

وفيما يلي الخطوط الرئيسية لتنفيذ هذا المحور:

- التوسع في تقديم الخدمات الإلكترونية للمواطن العربي بحيث يتم تغطية جميع القطاعات.
- الانتهاء من تنفيذ البوابة الإقليمية الخاصة بالإدارات العربية لتوفير أفضل الممارسات فيما يخص الحكومة الإلكترونية.

■ إنشاء بوابة إقليمية للمناقصات والمشتريات لتعظيم التبادل التجاري وإنشاء سوق عربية مشتركة.

■ زيادة الاهتمام ببناء المواطن القادر على التعامل مع الحكومة الإلكترونية.

محور تنمية الخدمات الصحية باستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات

وفيما يلي الخطوط الرئيسية لتنفيذ هذا المحور:

- تطوير خدمات الرعاية الصحية باستخدام تكنولوجيا المعلومات مع إتباع المقاييس والمعايير الدولية لضمان التوافق إقليمياً ودولياً للتأمين الصحي للإنسان العربي.
- وضع المقاييس النمطية للصحة الإلكترونية في المنطقة بما يضمن التوافق على مستوى السجل الطبي الإلكتروني.
- التوسع في استخدام البطاقة الصحية الذكية للإنسان العربي في أي دولة عربية.
- إنشاء شبكة عربية للعلاج عن بعد تخدم المناطق النائية والأماكن التي تنقصها الخبرات المتخصصة.
- التوسع في استخدام التعليم عن بعد لتدريب الكوادر الطبية المتخصصة.

محور تنمية الأعمال الإلكترونية

وفيما يلي الخطوط الرئيسية لتنفيذ هذا المحور:

- إيجاد المناخ الملائم لنشر التجارة الإلكترونية من خلال سن السياسات والقوانين اللازمة وتعزيز الآليات الإقليمية لزيادة التبادل التجاري الإلكتروني بين الدول العربية، ورفع العوائق التي تقف أمام تدفق البضائع والخدمات.
- تشجيع استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في الشركات الصغيرة والمتوسطة الغير عاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات.
- إعداد نظام إرشادي عربي من أجل المعاملات التجارية الإلكترونية.
- وضع السياسات والتشريعات اللازمة لحماية حقوق المستهلكين والمنتجين وتعزيز الآليات الإقليمية لزيادة التبادل التجاري إلكترونياً فيما بين الدول العربية¹.

¹. موجز الإستراتيجية العربية لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، دمشق، 2007.

3.2 تجربة حكومة البحرين الإلكترونية.

مع دخول القرن الحادي والعشرين نهاية عقده الأول، ربما بدا مفيداً إلقاء نظرة استرجاعية على تجارب الحكومة الإلكترونية، التي أطلقها الانتشار الهائل للإنترنت منذ تسعينات القرن الماضي. في هذا السياق، يلاحظ أن الحكومات تتسابق في استخدام المعلوماتية كدريف للبنى التقليدية في إدارة مؤسسة الدولة الحديثة، وكذلك كي تعمق التواصل مع مفردات مجتمعاتها، وزيادة الكفاءة في إدارة مواردها اقتصادياً، كما في تنفيذ سياساتها الخارجية وغيره، وكانت مملكة البحرين من بين أحدث هذه التجارب، بالرغم من أن تجربة البحرين حديثة النشأة، مقارنة ببعض الدول المتقدمة ذات الصيت والتجربة الطويلة في مجال الحكومة الإلكترونية، مثل: كندا، فرنسا، ماليزيا، كوريا الجنوبية، السويد، الدنمارك، وغيرها من الدول، إلا أن البحرين استطاعت أن تحجز لنفسها مكاناً بين الأقوياء، لأنه ليس بالسهل أن تجد مكاناً بين هؤلاء لما يتطلب من إمكانات ضخمة وهائلة وعلى كل المستويات، المالية والبشرية والبنية التحتية، وتقنية عالية.

وبالرغم من مستويات الفجوة الرقمية بين دول الشمال والجنوب، إلا أنه في مجال تجربة البحرين، نجد العكس ولا يكاد يلاحظ هذا الاختلاف. وبرز دليل على ذلك، التقرير الأخير للأمم المتحدة حول جاهزية الحكومة الإلكترونية 2010، والذي صنفت فيه البحرين، كأحد أبرز وانجح التجارب، ليس على المستوى المحلي العربي، أو الإقليمي الآسيوي، وإنما على المستوى العالمي، حيث أنها تفوقت على العديد من التجارب، كاليابان وماليزيا، ودول أوروبية أخرى، حيث تقوم إستراتيجية مملكة البحرين للحكومة الإلكترونية على العبارة التالية: تقديم خدمة مميز للعملاء من خلال حكومة متكاملة.

1.3.2 جاهزية مملكة البحرين للحكومة الإلكترونية.

بوصف تقرير مؤشر جاهزية الحكومات الإلكترونية لعام 2010 التابع لمنظمة للأمم المتحدة البحرين في المركز الأول بين الدول العربية والمركز 13 عالمياً وفقاً لمؤشر جاهزية الحكومات الإلكترونية.

و هذا النجاح يعكس إرادة حكومة البحرين ورغبتها في تطوير خدماتها ولعل هذه النتائج تدفعها للمنافسة على المراكز العشرة في الترتيب المرتقب لعام 2012، مما يدفع القائمين على مشروعات الحكومات الإلكترونية إلى بذل المزيد من الجهد في الفترة المقبلة للإبقاء على صدارتها عربياً والاقتراب من الدول الأكثر تقدماً.

حيث أن مكونات المؤشر العالمي تعتمد على مدى جاهزية وسرعة الحكومة المركزية من حيث ثلاثة محاور رئيسية لقياس تطور الدول وهي مؤشر موقع الحكومة الإلكتروني على شبكة الانترنت ومؤشر البنية التحتية للاتصالات بناء على المعلومات والإحصائيات ومؤشر رأس المال البشري وفقاً لتقرير منظمة.

وذكر التقرير أن حكومة البحرين قامت بتطوير بوابتها الإلكترونية وتنويع خدماتها التقنية مما جعلها تحقق قفزة نوعية جعلتها تتبوأ المرتبة المركز 13 عالمياً بعد أن كان ترتيب المملكة 42 خلال عام 2008، وبذلك تقدمت المملكة 29 مركزاً وتجاوزت الكثير من الدول الأوروبية والآسيوية في هذا المجال، كما حققت البحرين المركز الثالث 3 آسيويا بعد أن كان ترتيبها 8 قبل عامين، علماً بأن أحد أهداف إستراتيجية الحكومة الإلكترونية البحرينية تمثل في تحقيق المملكة المركز 5 آسيويا، إلا أن البحرين تجاوزت هذا المركز وحصدت بجدارة المركز الثالث آسيويا متفوقة بذلك على دول عريقة تقنياً مثل اليابان وماليزيا وغيرها¹.

وقد حازت تجربة البحرين في مجال الحكومة الإلكترونية التقدير العالمي، حيث بعد أسبوعين من تقرير الأمم المتحدة للحكومات الإلكترونية 2010، طلبت أكثر من 10 دول الاستفادة من تجربة البحرين في مجال الحكومة الإلكترونية، حيث صرّح الرئيس التنفيذي

¹ الحكومة الإلكترونية في البحرين: <http://www.mutawasasetonline.com/siance/2679-2010-03-25-21-59-32.html>، تاريخ الولوج: 12/07/2010.

لهيئة الحكومة الإلكترونية محمد القائد إن 10 دول خليجية وعربية وأجنبية خاطبتنا للقيام بزيارات إلى البحرين؛ للاستفادة من تجربة البحرين في هذا المجال، والتعرف أكثر على إستراتيجية الحكومة الإلكترونية الوطنية ومختلف برامج ومشروعات الحكومة الإلكترونية من بينها سلطنة بروناي وبعض الدول الخليجية بالإضافة إلى دول عربية أخرى على غرار مصر، الأردن، لبنان، سوريا، وفلسطين.

وكانت مجموعة الدول العربية المشاركة في المؤتمر الإقليمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لدول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، والذي أقيم مؤخرا بالبحرين، أشادت بتحقيق البحرين للمركز الثالث عشر عالميا، والأولى عربيا و الثالثة أسويبا، واعتبرت أن هذا المركز المتقدم هو شرف لجميع الدول العربية، وأنها فاتحة خير لتحقيق باقي الدول العربية مراكز متقدمة في التقرير الجديد¹.

وتربط الشبكة المعلوماتية للحكومة البحرينية أكثر من 300 موقع حكومي بعضها ببعض وتحكم عملية الاتصال بالموقع المركزي للحكومة الإلكترونية لتقديم خدماتها الإلكترونية للمواطنين والمقيمين والمستثمرين حيث تعتبر هذه الشبكة من المكونات الأساسية للبنية التحتية للحكومة الإلكترونية.

الهدف من الحكومة الإلكترونية هو العمل على تقديم خدمات مميزة للمواطنين والمقيمين والمستثمرين عبر البوابة الإلكترونية في مملكة البحرين؛ ومن الخدمات التي تقدّمها بوابة الحكومة الإلكترونية للمواطنين دفع فواتير الكهرباء والماء ودفع المخالفات المرورية والحصول على التأشيرة ودفع رسوم طلبة جامعة البحرين ومعلومات أخرى كثيرة تهم المواطنين والمستثمرين والسائحين.

تمكنت البحرين من تحقيق تقدم ملموس في الجاهزية التي ارتفعت نسبتها من 57% إلى 73%، كما تطورت نسبة مؤشر المشاركة الإلكترونية للمستخدمين من الخدمات من 34% إلى 67%، والتي شملت تفعيل مواقع يوتيوب، وتويتر، والفيس بوك، والبلوك، وفي المقابل لم تحقق دول بالمنطقة التي رصدت الكثير من الأموال أي تقدم ملموس في هذا المجال².

¹ البحرين الأولى عربيا: <http://www.ega.gov.bh/downloadsnews020210.pdf>. تاريخ الولوج: 2010/07/10.

² جاهزية البحرين الإلكترونية: <http://www.mutawassetonline.com/siance/2679-2010-03-25-21-59-32.htm2>. تاريخ الولوج: 12/07/2010.

أما في ما يخص البوابة الإلكترونية للمملكة البحرين: www.Bahrain.bh/wps/portal والتي تعتبر من أهم محطات ولوج المملكة في مجال مجتمع المعلومات والحكومة الإلكترونية، ومن أهم معالمها ما يلي:

الرؤية:

أن تصبح بوابة الحكومة الإلكترونية القناة المفضلة للخدمات الحكومية وغير الحكومية عبر الإنترنت.

الرسالة:

- أن تكون المحطة الشاملة للخدمات المقدمة عبر الإنترنت.
- أن توفر المعلومات، وتقدم خدمات ومعاملات تفاعلية، بما فيها الدفع عبر الإنترنت من خلال تبني معايير التكنولوجيا الحديثة.
- أن تواكب الرؤية الإستراتيجية لمملكة البحرين 2030.
- أن تكون القناة الأولى للعملاء وذلك للحصول على خدمات مريحة ويسهل الوصول إليها من خلال إنشاء وسائل إلكترونية تربط ما بين المواطنين والخدمات العامة والخاصة.
- أن توفر منصة مثالية للعملاء لتقديم اقتراحاتهم وآراءهم والمشاركة في صياغة السياسات الحكومية وتحسين طرق تقديم الخدمات.

الأهداف:

- أن تكون قناة لتقديم الخدمات على مدار الساعة.
- أن توفر 200 خدمة عبر الإنترنت بحلول نهاية عام 2010.
- أن تكون منصة متكاملة للخدمات الحكومية.
- أن تكون منصة للخدمات غير الحكومية المفضلة من قبل العملاء.
- أن توفر وسائل مثل المنتديات أو المدونات للمواطنين وقطاع الأعمال للمشاركة والتعليق على السياسات والقضايا العامة ذات العلاقة.

العملاء:

- جميع الأفراد من المواطنين والمقيمين في مملكة البحرين.
- قطاع الأعمال.
- المؤسسات الحكومية والموظفين.
- زوار مملكة البحرين.

المعايير العامة:

- سوف نسعى جاهدين لتوفير معلومات صحيحة ودقيقة من خلال بوابة الحكومة الإلكترونية ، حيث سيتم تحديث المعلومات المتوفرة وفق الحاجة.
- سنعمل على ضمان توفر الخدمات على مدار الساعة في 365 يوم مع جاهزية للبوابة تبلغ 99 %.
- سنجمع ما بين أفضل تقنيات الأمن المعتمدة عالميا لحماية بيانات عملائنا، كما أن من مميزات البوابة وجود نظام لكلمة السر للتحكم في الدخول وبروتوكول SSL لتشفير البيانات.
- تتوافق بوابة الحكومة الإلكترونية بنسبة 100% مع إنترنت إكسبلورر ، بالإضافة إلى توافقها بشكل كبير مع فايرفوكس وغيرها من متصفحات الويب الرئيسية.
- تتوفر بوابة الحكومة الإلكترونية باللغتين العربية والانجليزية.
- نقوم بتشجيع الاقتراحات والتعليقات على خدماتنا وعلى البوابة من خلال مختلف الوسائل مثل تقييم مستوى الخدمة، ونماذج استطلاع آراء العملاء والمنتديات.
- يشار على أن هذه المعالم والإستراتيجيات، ليست مجرد حبر على، ولكن نجدها في الواقع، وهو ما ساهم في تقدم مملكة البحرين في مجال الحكومة الإلكترونية¹.

¹. ميثاق العملاء للحكومة الإلكترونية في مملكة البحرين 2010.

شكل رقم 08: موقع البوابة الإلكترونية لمملكة البحرين.



المصدر: موقع البوابة الإلكترونية لمملكة البحرين.

وفيما يلي بعض الإحصائيات للبوابة الإلكترونية لدولة البحرين:

جدول رقم 14 : موجز إحصائيات البوابة الإلكترونية لمملكة البحرين

الشهر	عدد الصفحات المستعرضة	عدد المعاملات المالية	إجمالي مبالغ المعاملات المالية بالدينار البحريني
ديسمبر 2009	361,010	7909	556,700
جانفي 1010	500,826	8462	534,044
فيفري 1010	533,041	8017	487,309
جوان 2010	581,074	12,491	874,390
جويلية 2010	626,759	13,069	1,028,887
أوت 2010	1,005,360	13,657	1,105,573

المصدر: نشرة بوابة البحرين الإلكترونية.

من خلال الجدول التالي وبعض إحصائيات بوابة البحرين الإلكترونية نستعرض ما يلي:

1. متوسط عدد الصفحات المستعرضة لكل زيارة: 5.68 صفحة لكل زيارة، في حين متوسط الوقت المستغرق لكل زيارة: 00.05.21 دقيقة، هذا بالنسبة لشهر جوان 2010.
 2. متوسط عدد الصفحات المستعرضة لكل زيارة: 6.41 صفحة لكل زيارة، في حين متوسط الوقت المستغرق لكل زيارة: 00.05.22 دقيقة، هذا بالنسبة لشهر جويلية 2010.
 3. متوسط عدد الصفحات المستعرضة لكل زيارة: 6.48 صفحة لكل زيارة، في حين متوسط الوقت المستغرق لكل زيارة: 00.05.31 دقيقة، هذا بالنسبة شهر أوت 2010.
 4. بلغ إجمالي عدد الزيارات لموقع بوابة الحكومة الإلكترونية منذ تدشين البوابة:
5. 24.094.327 زيارة.
 6. بلغ عدد المعاملات المالية منذ تدشين البوابة: 234.090 معاملة.
 7. بلغ إجمالي المعاملات المالية منذ تدشين البوابة: 15.750.31 دينار بحريني.
- تجدر الإشارة أنه يتم تحديث هذه الإحصائيات كل ثلاثة أشهر، وكان آخر تحديث بتاريخ: 31 أوت 2010¹.

¹. إحصائيات البوابة الإلكترونية: www.bahrain.bh/pub_portal/wps/portal. تاريخ الولوج: 2010/09/05

جدول رقم 15 : أفضل 10 دول أسوية حول جاهزية الحكومة الإلكترونية في عام 2010.

الترتيب الأسوي	الدولة	المؤشر	رتبة 2010	رتبة 2008	الفارق بين الرتب
01	كوريا الجنوبية	0.8785	1	6	+5 ↑
02	سنغافورة	0.7476	11	23	+12 ↑
03	البحرين	0.7363	13	42	+29 ↑
04	اليابان	0.7152	17	11	-6 ↓
05	إسرائيل	0.6552	26	17	-9 ↓
06	ماليزيا	0.6101	32	34	+2 ↑
07	قبرص	0.5705	42	35	-7 ↓
08	كازاخستان	0.5578	46	81	+35 ↑
09	الإمارات	0.5349	49	32	-17 ↓
10	الكويت	0.5290	50	57	+7 ↑

المصدر: من إعداد الطالب حسب التقرير العالمي للأمم المتحدة حول جاهزية الحكومة الإلكترونية
2010-2008.

من خلال الجدول الخاص حول أفضل 10 دول أسوية في مجال جاهزية الحكومة الإلكترونية نلاحظ ما يلي:

نجد أن دولة البحرين حققت ارتفاعا ملموسا في جاهزية المملكة للحكومة الإلكترونية، حيث ارتفعت من 57%، عام 2008، إلى 73% عام 2010، وتجلى ذلك من خلال المرتبة العالمية أيضا، حيث سجلت مرتبة 42 عالميا عام 2008، إلى 13 عالميا عام 2010. حيث كان الفارق بين الرتبتين 29 رتبة، كما حققت المملكة المرتبة الثالثة أسويًا، بمؤشر قدره: 0.7363، حيث جاءت بعد كوريا الجنوبية التي حلت في المرتبة الأولى عالميا وأسيويا، وأيضا سنغافورة، التي حلت في المرتبة الثانية، والملاحظ أيضا أن المملكة تجاوزت اليابان وماليزيا، خاصة اليابان التي لها أفضلية وباع كبير وصيت عالي، في مجال التقنية والحكومة الإلكترونية.

2.3.2 هيئة الحكومة الإلكترونية لمملكة البحرين.

تأسست هيئة الحكومة الإلكترونية بموجب المرسوم الملكي رقم (69) في أوت 2007 تتبع إلى مجلس الوزراء، وتهدف إلى تنسيق وتنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية وفقاً للاستراتيجيات والخطط والبرامج التي تضعها اللجنة العليا لتقنية المعلومات التي يرأسها نائب رئيس مجلس الوزراء معالي الشيخ محمد بن مبارك آل خليفة.

وتقوم هيئة الحكومة الإلكترونية بالعديد من المهام ابتداءً باقتراح السياسة العامة والتشريعات والقرارات المناسبة لتنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية وعرضها على اللجنة العليا لإقرارها وصولاً إلى تفعيل برامج الحكومة الإلكترونية، منها اقتراح البرامج اللازمة لتقنية المعلومات والبيانات وتقديم الخدمات وتيسير الاتصالات بين كافة أجهزة الدولة، وإنشاء قنوات إلكترونية لتقديم خدمات الحكومة الإلكترونية، إضافة لتقديم الدعم الفني والمساندة العلمية إلى الوزارات والجهات الحكومية الأخرى.

وتعمل هيئة الحكومة الإلكترونية على تنفيذ إستراتيجية الحكومة الإلكترونية بالبحرين التي تبين خطة العمل المطلوبة لتنفيذ المبادرات الإلكترونية البحرينية الطموحة إضافة لتقديم الخدمات الأساسية الحكومية وعددها 200 خلال 3 سنوات بشكل إلكتروني وعبر قنوات اتصالية متعددة لكافة المواطنين والمقيمين والمؤسسات التجارية.

تركز إستراتيجية الحكومة الإلكترونية في مملكة البحرين على ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين والمقيمين وأصحاب الأعمال والزوار.

تجدر الإشارة أن هيئة الحكومة الإلكترونية، هي من تشرف على الحكومة الإلكترونية، لدولة البحرين، حيث لها موقع إلكتروني خاص بها، وهو:

www.ega.gov.bh/ar/about_us.php، كما انه يختلف عن موقع البوابة الإلكترونية، وبالتالي هناك استقلالية بين الموقعين، لكن هدف مهام الهيئة هو تنفيذ وتطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية في المملكة¹.

¹. هيئة الحكومة الإلكترونية لمملكة البحرين: http://www.ega.gov.bh/ar/about_us.php، تاريخ الولوج: 2010/05/12.

ب. أهم الخدمات التي تقدمها هيئة الحكومة الإلكترونية:

كجزء من إستراتيجية تمكين الخدمات، تم تحديد 200 خدمة أساسية سيتم تقديمها عن طريق القوات الإلكترونية. وتشكل هذه جزءا من أكثر من 300 خدمة تقدمها 32 هيئة ومؤسسة حكومية، وشكلت جزء من دراسة الجاهزية الإلكترونية لتطوير إستراتيجية الحكومة الإلكترونية. وتم تحديد هذه الخدمات 200 على أساس حساسية الخدمة (طلب المواطنين والأهمية) وجدوى تقديمها إلكترونيا. وبالإضافة إلى ذلك، فإن المعلومات الإجرائية ونماذج الطلبات وتفقد حالة الطلب لجميع الخدمات والتي يمكن توفيرها إلكترونيا، هي ليست جزءا من هذه الخدمات 200. ومن أهم هذه الخدمات ما يلي:

1. الخدمة الإلكترونية عبر الهاتف النقال:

يعتبر الهاتف النقال أداة مهمة وحيوية للوصول إلى الخدمات بما فيها خدمات الحكومة الإلكترونية، وبحكم انتشار الهواتف النقالة بين أغلبية الفئات العمرية وبصورة كبيرة في مملكة البحرين، وتحقيقها لنسبة انتشار بلغت أكثر من 150% حسب آخر الإحصائيات، فكان لإطلاق هذه القناة وتقديم نسخة متنقلة من بوابة الحكومة الإلكترونية عبر الهاتف النقال، لتوفير وسيلة عصرية وبسيطة يمكن من خلالها أن يتواصل الجمهور مع الحكومة الإلكترونية في أي وقت ومن أي مكان.

حيث تهدف هذه الحملة إلى : تعريف الجمهور على الخدمات المقدمة عبر بوابة الهاتف النقال بجانب تحفيزهم على استخدامها، لما تتمتع به من الخصوصية والأمن، سواء كان عن طريق الواب أو خدمة الرسائل النصية القصيرة.

و يمكن للمستخدمين الاستفادة من خدمات الدفع عبر بوابة الهاتف النقال، التي تطرح لأول مرة في البحرين، حيث ان الخدمة تتيح دفع رسوم بعض الخدمات مباشرة عن طريق الهاتف النقال، وهي إحدى الخدمات المبتكرة التي تقدمها الحكومة الإلكترونية للجمهور. وكذا يمكن الاستعانة أيضا من خلال الموقع الإلكتروني الخاص بخدمة الهاتف النقال على الإنترنت، وهو: www.bahrain.bh/mobile.

الجدير ذكره أن بوابة الهاتف النقال تقدم في الوقت الحالي 45 خدمة حكومية، متنوعة مثل : دفع فاتورة الكهرباء والماء، ومعلومات وحجز مواعيد إذ تقدم معلومات عن (الفعاليات الثقافية)، (أسعار السلع اليومية)، (احتساب موعد الولادة) (الدليل الحكومي) (دليل الفنادق)، (البعثات الدبلوماسية المعتمدة في مملكة البحرين)، (معلومات الطيران)، (حساب كتلة الجسم)، كما تقدم (تفاصيل الطبيب)، و(الاتصال بالصيدليات)، (المستشفيات والمراكز الصحي)، وكذلك الاستفسار عن (السجلات والوكالات التجارية)، (جاهزية نتائج الأشعة)، والاستعلام عن (القضايا الجنائية والمدنية)، (الرسائل والطرود البريدية). وغيرها من الخدمات المتمثلة في: (حالة طلبات صيانة شقة أو الوحدة السكنية)، (خدمة الدعم المالي للمواطنين)، (نتائج الطلبة الدراسية)، (الاطلاع على سجل فحص الدم)، (التحقق من قانونية العمال الأجانب)، (حالة طلب العامل الأجنبي)، (الآراء على بوابة الهاتف النقال)، (الاطلاع على أسعار الأدوية)، (حالة تأشيرة العامل الأجنبي)، (الأخبار المحلية والعالمية)، (رمضان خدمة المعلومات)، (التأكد من حصولك على الموعد في مجمع السلمانية الطبي)، (سجل تطعيم موظف القطاع الصحي)، (حالة الشكوى الصحية)، (سجل تطعيم الطالب)، (تحويل العملة)، (خدمة العطاء)، (أوقات الصلاة)، (حالة التبليغ عن انقطاع الكهرباء والماء)، (خدمة متابعة طلب السجل التجاري)، (نتائج فحص العينات -ضمان الجودة)، (نتائج امتحانات الجامعة)، (أحوال الطقس)، (متابعة شكاوى الصرف الصحي)، (مواقع الأكشاك و الخدمات المدنية)، (الاستطلاعات على الهاتف النقال). وسيتم إطلاق ثلاث خدمات أخرى خلال شهر رمضان المبارك خاصة بالشهر الفضيل، وهي: (أوقات الإمساك والإفطار)، و(قائمة المجالس الرمضانية)، و(الفعاليات الدينية¹).

2. نظام حجز موعد للبطاقة السكانية:

تعتبر مملكة البحرين من أوائل الدول - في منطقة الشرق الأوسط - التي قامت بتطبيق نظام بطاقة الهوية الشخصية الموحدة (البطاقة السكانية) لجميع المواطنين والمقيمين، وفي الوقت الراهن يتم تحديث هذه البطاقة إلى نظام البطاقة الذكية. بإمكان المواطنين و المقيمين الراغبين في تجديد البطاقة السكانية/الذكية أو الحصول على بطاقة جديدة حجز موعد من

¹ الحكومة الإلكترونية تطلق حملة توعية عن طريق الهاتف النقال: <http://www.alayam.com/Articles.aspx?aid=34346> تاريخ الولوج: 2010/05/18.

خلال موقع بوابة الحكومة الإلكترونية على شبكة الإنترنت، ومن ثم الذهاب للحصول على البطاقة في المكتب المختص في الموعد الذي تم حجزه ، وقد بلغ معدل حجوزات المواعيد من خلال هذه الخدمة الإلكترونية 11,000 حجراً في الشهر الواحد.

3. خدمة الدعم المالي لمحدودي الدخل:

دائماً ما تكون مملكة البحرين سباقة في مجال دعم المواطنين أثناء فترات الغلاء وذلك للمساهمة في تخفيف الأعباء المادية، وقد أعلنت الحكومة في عام 2008 عن مشروع الدعم المالي لمحدودي الدخل والذي يمنح للمستحقين بعد إتمام إجراءات التأكد من الاستحقاق من عدمه، ويستطيع أي مواطن تنطبق عليه الشروط بأن يقوم بالتسجيل للحصول على هذا الدعم من خلال الخدمة المتوفرة على شبكة الإنترنت، تم خلال هذا العام تعزيز هذه الخدمة بنظام معرفة استحقاق الحصول على الدعم المالي من خلال الخدمة المتوفرة على بوابة الهاتف النقال وخدمة الرسائل القصيرة.

وقد قوبلت هذه الخدمة الإلكترونية بمعدلات استخدام مرتفعة جداً من قبل المواطنين، حيث بلغ عدد الصفحات التي تمت زيارتها في الموقع خلال عدة أيام من طرح الخدمة 3 ملايين صفحة، بالإضافة إلى ما يقارب من 200,000 زيارة فريدة للخدمة، وبلغ عدد جميع المواطنين الذين قاموا بالتسجيل بنجاح في الخدمة 87,000 مواطناً وذلك في الفترة منذ إطلاق الخدمة في: 2010/01/16. وحتى 2010/08/17 . ويمكن أيضاً الحصول على معلومات أكثر حول هذه خدمة خلال الموقعين التاليين: www.fsupport.gov.bh،

www.bahrain.bh/mobile

4. دفع فاتورة الكهرباء والماء:

توفر بوابة الحكومة الإلكترونية خدمة دفع فواتير الكهرباء والماء، والتي تشمل تسهيلات الدفع ببطاقات الائتمان والصراف الآلي، وقد بلغ مجموع المعاملات المنجزة من خلال هذه الخدمة منذ تدشينها في شهر مايو 2007 حتى الآن مائة ألف معاملة بمجموع كلي للمعاملات يصل إلى 17 مليون دولار.

5. دفع رسوم المخالفات المرورية:

توفر بوابة الحكومة الإلكترونية خدمة دفع رسوم المخالفات المرورية والتي تعتبر من الخدمات الرئيسية التي يستخدمها المواطنون، حيث بلغ العدد الكلي للمعاملات المنجزة منذ إطلاقها في شهر ماي 2007 حتى الآن 6,000 معاملة، بمجموع كلي للمدفوعات يصل إلى 200.000 دولار.

6. الفحص الطبي لما قبل العمل:

تبلغ نسبة الأجانب 40% من مجموع السكان الكلي في مملكة البحرين، ويعتبر الفحص الطبي أحد المتطلبات الإلزامية في عملية إصدار رخص العمل للأجانب، تتوفر على موقع بوابة الحكومة الإلكترونية خدمة حجز مواعيد الفحص الطبي لما قبل العمل للعمال الأجانب والتي تم منذ تدشينها في نوفمبر 2008 وحتى الآن حجز 305 موعد مدفوع الأجر¹.

7. طلب إصدار شهادة الميلاد:

تتوفر من خلال بوابة الحكومة الإلكترونية خدمة طلب إصدار شهادة الميلاد للمواليد الجدد. يمكن لمستخدم هذه الخدمة أن يتقدم بطلب إصدار شهادة الميلاد ودفع رسومها عبر الانترنت، ويعد هذا النظام جامعاً لجهود أكثر من جهة بدءاً بالمستشفيات التابعة لوزارة الصحة، والجهاز المركزي للمعلومات وهيئة الحكومة الإلكترونية بالإضافة إلى بريد البحرين. ويتم إرسال شهادة الميلاد بالبريد إلى مقدم الطلب، مرفقاً معها الرقم السكاني الخاص بالمولود والذي يصدره الجهاز المركزي للمعلومات. الجدير ذكره أنه قد تم استخدام هذه الخدمة 5,208 مرة منذ إطلاقها في ماي 2009 وحتى أوت 2009.

8. نتائج الطلبة الخريجين:

تمكن هذه الخدمة خريجي المرحلتين الإعدادية والثانوية من المدارس الحكومية الإطلاع على نتائج الامتحانات النهائية. وقد بلغ عدد الزيارات لهذه الخدمة من خلال موقع بوابة الحكومة الإلكترونية في خلال يومين من إعلان النتائج 60,000 زيارة من مجموع الطلبة المعلنة نتائجهم².

¹. بوابة البحرين الإلكترونية: www.Bahrain.bh/wps/portal، تاريخ الولوج: 2010/07/05.

². بوابة الهاتف النقال البحرينية: <http://www.moe.gov.bh/mobile.aspx>، تاريخ الولوج: 2010/07/05.

9. طلب إصدار رخصة عمل إلكترونية:

تبلغ نسبة الأجانب 40 % من مجموع السكان الكلي في مملكة البحرين، ولذلك تعد عملية إصدار رخص العمل للأجانب واحدة من الخدمات الرئيسية في مملكة البحرين. تقوم هيئة تنظيم سوق العمل (السلطة المعنية في مملكة البحرين بتنظيم وإدارة شؤون العمالة الأجنبية) بتطبيق خدمة الحصول على رخص العمل عبر الانترنت. بلغ مجموع الطلبات الجديدة لرخص العمل في الفترة من يوليو 2008 لغاية ديسمبر 2008 حوالي 81,000 طلب في حين بلغت طلبات تجديد الرخصة ما يقارب 45,000 طلب ، علما بأن أكثر من 60% من طلبات الحصول على رخص العمل (75,000 طلب).

للإشارة انه توجد 200 خدمة إلكترونية، ومن أهم أكثر الخدمات استخدمها من طرف الزوار ما يلي:

- 1) دفع فاتورة الكهرباء والماء، 2) دفع المخالفات المرورية، 3) حجز موقع لاستخراج البطاقة السكانية، 4) حجز موعد لاستخراج البطاقة السكانية، 5) حجز مواعيد الفحص الطبي للعمال الأجانب لما قبل العمل، 6) التسجيل في برنامج تدريبي للباحثين عن عمل، 7) الاستعلام عن الرسائل والطرود البريدية، 8) تسجيل المركبة.

ودائماً من خلال سعي هيئة الحكومة الإلكترونية لتقديم أفضل الخدمات الإلكترونية، أطلقت الهيئة مجموعة من الخدمات الجديدة علة البوابة الإلكترونية وهي على التالي:

- معادلة وتقويم المؤهلات العلمية الصادرة من خارج مملكة البحرين - وزارة التربية والتعليم.
- التحقق من معادلة وتقويم مؤهل علمي - وزارة التربية والتعليم.
- تجديد رخصة السياقة - وزارة الداخلية .
- دفع الأوامر الجنائية - النيابة العامة.
- طلب / تجديد رخصة طيار و مهندس طائرات، - شؤون الطيران المدني.
- طلب / تجديد رخصة صيانة الطائرات - شؤون الطيران المدني .
- رخصة منظم طيران الطائرات- شؤون الطيران المدني¹ .

¹ . البوابة الإلكترونية للبحرين (الخدمات): www.Bahrain.bh/wps/portal، تاريخ الولوج: 25/08/2010 .

3.3.2 الجمهور رأس مال حكومة البحرين الإلكترونية.

وضعت هيئة الحكومة الإلكترونية لمملكة البحرين شعار: **نحو حياة أفضل**، شعار لم حقيقة كان يعبر عن واقع وعن فعلن ولم يوضع جزافاً، لأنه من البديهي لا وجود لحكومة إلكترونية من دون جمهور وخدمات إلكترونية، يتلقاها ويتفاعل معها، فبالإضافة على العديد من الخدمات الإلكترونية التي وصلت حد 200 خدمة، ومن أجل تحسين هذه الخدمات وضمان فعالية واستمرارية، قامت هيئة الحكومة الإلكترونية بدراسة تقييمية شارك فيها 2500 شخص وتضمنت 2100 مقابلة، لمعرفة رضا الجمهور عن الخدمات المقدمة له

حيث أظهرت دراسة أن مستويات الوعي بالحكومة الإلكترونية في البحرين، ازداد بشكل كبير عن العام الماضي "حيث ارتفع الوعي لدى الأفراد بالحكومة الإلكترونية من 25% العام الماضي إلى 74% العام الجاري، وارتفع لدى قطاع الأعمال من 67.5% العام الماضي إلى 98% العام الجاري، ولدى موظفي الحكومة من 71% العام الماضي إلى 91% العام الجاري، بحيث أحصي حوالي 85% من الجمهور راضي عن خدمات الحكومة الإلكترونية، وفي مجال استخدام الخدمات الإلكترونية، ارتفعت نسبة الاستخدام لدى قطاع الأفراد من 7% فقط العام الماضي إلى 40% العام الجاري، ولدى قطاع الأعمال من 43% العام الماضي إلى 94% العام الجاري، وبالنسبة لموظفي الحكومة فإن هذه النسبة لم تكن متوافرة العام الماضي ولكنها بلغت 75% العام الجاري.

وقد أجرت الهيئة من خلال شركة "نيلسن" العالمية، هذه الدراسة الشاملة للتعرف على قياس مؤشر رضا العملاء ومؤشر التحول الحكومي الإلكتروني ومدى الوعي ببرامج الحكومة الإلكترونية وتقييم مستوى التأثير بين الجمهور. إضافة إلى وعي المواطنين بخدمات الحكومة الإلكترونية، وأهم خدمات الحكومة الإلكترونية التي سبق لهم استخدامها، وتقييمهم تلك الخدمات، والتعرف أيضاً على أهم المعوقات التي تمنع المواطنين من استخدامهم لمثل هذه الخدمات، وأخيراً قياس مدى رضا المواطنين في التعامل مع خدمات الحكومة الإلكترونية.

وأوضح الرئيس التنفيذي لهيئة الحكومة الإلكترونية محمد علي القائد في مؤتمر صحافي على هامش منتدى البحرين الدولي للحكومة الإلكترونية أن الدراسة "استهدفت وضع قاعدة لقياس مدى التطور في رضا العملاء، والتعرف على وعي ورأي العملاء تجاه الخدمات الحكومية الإلكترونية.

وشارك في الدراسة، نحو 2500 شخص من الأفراد (مواطنين ومقيمين) ومن قطاع الأعمال (التجاري والصناعي) والقطاع الحكومي، من جميع مناطق البحرين، وبمختلف مستويات الدخل والتعليم، حيث تم إجراء 1700 مقابلة مباشرة وجها لوجه مع الأفراد، قطاع الأعمال، موظفي الحكومة، و400 مقابلة عبر الهاتف مع مستخدمي القنوات الإلكترونية (بوابة الحكومة الإلكترونية على الإنترنت، ومركز الاتصال الوطني). ويعتبر رضا العملاء يمثل أحد أهم أهداف إستراتيجية الحكومة الإلكترونية، فهي لا تسعى فقط إلى تقديم الخدمات الإلكترونية إلى الجمهور، ولكن تريد أن تكون هذه الخدمات ذات جودة عالية وتحظى برضا الجمهور الذي نقدم له الخدمات ولذا تقوم بتنفيذ الدراسة لقياس رضا الجمهور عن الخدمات المقدمة، ومدى تحقيقها للأهداف التي وضعناها في الإستراتيجية، وتعديل هذه الخطط بناء على نتائج هذه الدراسة .

وفيما يتعلق بمدى الوعي بعنوان موقع الحكومة الإلكترونية، قال الرئيس التنفيذي لهيئة الحكومة الإلكترونية: في هذا المجال حققنا نتيجة جدا متواضعة العام الماضي بلغت 25% فقط، حيث أشارت الدراسة العام الماضي إلى أن نحو ربع المبحوثين فقط يتذكرون ويحفظون عنوان موقع بوابة الحكومة الإلكترونية.

وأضاف لذلك وبناء على توصيات الدراسة بالعام الماضي، قمنا بتغيير عنوان الموقع إلى عنوان أكثر سهولة في الحفظ والتذكر وحققتنا نتائج جيدة في هذا الشأن، ولفت القائد إلى ارتفاع وعي الأفراد بعنوان موقع الحكومة الإلكترونية وزادت هذه النسبة من 25% في 2009 إلى 80% في 2010، وبلغت 91% لقطاع الأعمال، و92% لقطاع موظفي الحكومة.

وبالنسبة لمؤشر التحول إلى الحكومة الإلكترونية، أوضح الرئيس التنفيذي لهيئة الحكومة الإلكترونية أنه يتم قياسه بناء على عدد من المؤشرات مثل الكفاءة في تقديم الخدمات

الإلكترونية، وجودة الخدمات الإلكترونية المقدمة، وزيادة قدرات موظفي الحكومة، والقدرة على تقديم الخدمات الإلكترونية، والمحاسبة وتعزيز الشفافية، وأتمتة الإجراءات والعمليات الحكومية، ومشاركة القطاع الخاص.

وأوضح أن مؤشر التحول إلى الحكومة الإلكترونية بلغ 70% لقطاع الأفراد و74% لقطاع الأعمال و62% لقطاع موظفي الحكومة.

أما المؤشر الآخر بشأن رضا العملاء عن الحكومة الإلكترونية، والذي يتم قياسه بناء على عدد من المؤشرات مثل: الوعي بتوفير الخدمات الإلكترونية، وسهولة الوصول إلى الخدمات الحكومية، واستخدام الخدمات الإلكترونية، ومدى توفير وقت العملاء والكلفة عند استخدام الخدمات الإلكترونية، وجودة الخدمات الإلكترونية، والرضا المتعلق بالاستخدام، والموقف نحو الحكومة، فقد ازداد من 67% إلى 85% بالنسبة لقطاع الأفراد، وزاد من 74% إلى 84% بالنسبة لقطاع الأعمال، وزاد أيضا من 78% إلى 79% بالنسبة لقطاع موظفي الحكومة. وأكد أن الدراسة¹ أظهرت بعض أكثر الخدمات الإلكترونية استخداما من قبل الأفراد، وكانت خدمة مواعيد البطاقة الذكية، وخدمة دفع فواتير الكهرباء والماء، وخدمة معلومات الطيران، وخدمة الاستفسار عن المخالفات المرورية، وبالنسبة لأكثر الخدمات الإلكترونية استخداما من قبل قطاع الأعمال فكانت خدمة تجديد السجل التجاري، خدمة التأشيرة الإلكترونية، خدمة قوانين البحرين.

وأوضح أن الدراسة أفادتنا بعدة دروس، وبناء عليها سنقوم بتعديل خططنا وتطويرها للوصول إلى أفضل المستويات والنسب في هذا المجال، حيث سيتم في المرحلة المقبلة طرح برامج تدريب مركزة وبرامج بناء القدرات لموظفي الحكومة، لزيادة نسبة التحول إلى الحكومة الإلكترونية. وأضاف أنه سيتم العمل على تنفيذ حملات توعوية وتنقيفية خاصة بكل خدمة إلكترونية لزيادة وعي الجمهور عنها، مشيرا إجراء أخرى نهاية العام الجاري¹.

¹. مؤشر رضا الجمهور عن الحكومة الإلكترونية البحرينية: <http://209.51.158.162/print.php?aid=166128>: تاريخ الولوج: 13/01/2010.

ومن ناحية أخرى دعت هيئة الحكومة الإلكترونية للجمهور للمشاركة بأرائهم واقتراحاتهم في صياغة إستراتيجية الحكومة الإلكترونية الجديدة 2011 - 2014 وذلك من خلال " مدونة الحكومة الإلكترونية التي تم إطلاقها على موقع www.bahrain.bh بهدف التواصل مع الجمهور عبر بوابة الحكومة الإلكترونية على شبكة الإنترنت قناة مباشرة، والاستماع إلى آرائهم وملاحظاتهم وأفكارهم في مجال تطوير الإستراتيجية الجديدة.

وتعد " المدونة الإلكترونية "إضافة إلى آراء ومقترحات الجمهور من أهم الدعائم المرتكز عليها عند وضع إستراتيجية الحكومة الإلكترونية الجديدة، وخصوصا وأن الإستراتيجية السابقة كانت قد وضعت أصلا بناء على دراسة لاحتياجات الجمهور بمختلف مستوياته من مواطنين ومقيمين ورجال أعمال وزوار.

وتأتي " مدونة الحكومة الإلكترونية "كواحدة من أبرز المبادرات المطروحة في برنامج الحكومة الإلكترونية للتواصل المباشر بين المواطنين والمسؤولين، بكل شفافية ومن دون أي حواجز، وهي توجيهات مباشرة من اللجنة العليا لتقنية المعلومات والاتصالات برئاسة سمو الشيخ محمد بن مبارك آل خليفة نائب رئيس مجلس الوزراء لتطبيق التوجهات الحديثة في مجال تقنية الحكومة الإلكترونية، والتفاعل المباشر مع الجمهور عبر المشاركة الإلكترونية كالمدونات وغيرها من لقاءات مع المسؤولين وصناع القرار في الوزارات والهيئات الحكومية بمملكة البحرين.

كما تعتبر " مدونة الحكومة الإلكترونية "واحدة من القنوات المكتملة على موقع الحكومة الإلكترونية من خلالها على وجهات النظر وآراء الجمهور بمختلف شرائحه بكل شفافية ودقة وعنصر فعال فيما يسمى المشاركة الإلكترونية.

وأكد أحد القائمين على هيئة الحكومة الإلكترونية أنه ومنذ تدشين الهيئة ونحن نرى بأن الجمهور هو العصب الأساسي لجميع مرتكزات برنامج الحكومة الإلكترونية والتغييرات المستمرة، فالمدونة الإلكترونية (Blog) وسيلة من وسائلنا المتعددة التي نتواصل من خلالها مع الجمهور ونتعرف على وجهات النظر والمقترحات بجانب الرد على أي من الاستفسارات بصورة سريعة ومباشرة، مشيرا إلى أن التعرف على وجهات النظر المختلفة والاقتراحات القيمة التي يقدمها الجمهور من خلال هذه المدونة يمثل أحد أهم أهداف

إستراتيجية. الحكومة الإلكترونية وقناة مهمة من قنوات التواصل مع الجمهور في سبيل توفير الطرق المبتكرة والميسرة لهم في مجال الخدمات الإلكترونية.

وكان هناك لقاء بين السيد محمد علي القائد الرئيس التنفيذي لهيئة الحكومة الإلكترونية والجمهور مفتوحاً من خلال مدونة الحكومة الإلكترونية خلال الفترة من 17 فيفري إلى 17 مارس 2010 تناول مواضيع شتى أهمها : آراء ومقترحات الجمهور بشأن إستراتيجية الحكومة الإلكترونية الجديدة (2011-2014) ، وما يتمنى الجمهور أن تكون بحرين المستقبل عليه في هذا المجال خلال السنوات المقبلة. وعلى كل من يرغب بالمشاركة أو طرح وجهة نظره في الإستراتيجية الجديدة، أن يقوم من اليوم الثلاثاء الموافق 17 فيفري 2010 بزيارة : www.bahrain.bh والدخول على مدونة الحكومة الإلكترونية والتحاور مباشرة مع الرئيس التنفيذي لهيئة الحكومة الإلكترونية.

الجدير بالذكر أن مملكة البحرين قد اتخذت خطوات مهمة في سبيل وضع إستراتيجية جديدة للحكومة (2011 - 2014) حيث قررت اللجنة العليا لتقنية المعلومات والاتصالات إنشاء اللجنة الإلكترونية لهذه الفترة مكونة من 11 عضواً يمثلون جميع فئات المجتمع ويعملون على مراجعة إستراتيجية الحكومة الإلكترونية السابقة ومعرفة آراء الجمهور من مواطنين ومقيمين ورجال أعمال وزوار، إضافة إلى الإعداد لملف المناقصات لاختيار الشريك الاستشاري الذي سيقوم بمهام كتابة الإستراتيجية الجديدة بعد دراسة كل الآراء والمقترحات ولقد تم طرح المناقصة الخاصة باختيار الشريك الاستشاري مؤخراً، حيث تقدم لها أكثر من 25 من كبرى الشركات المحلية والإقليمية والعالمية، على أن يكون الموعد الأخير للتقديم للمناقصة 4 من شهر مارس القادم. وتعمل اللجنة على أن يكون الإطار العام للإستراتيجية الجديدة للحكومة الإلكترونية (2011 – 2014) جاهزاً خلال شهر ماي القادم، حيث سيتم الإعلان عنه خلال منتدى البحرين الدولي الثالث للحكومة الإلكترونية¹.

¹ إستراتيجية البحرين الإلكترونية: <http://www.ega.gov.bh/downloads/news170210.pdf> تاريخ الولوج: 2010/05/15.

4.2 عقبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية.

تلقي الحكومة الإلكترونية اليوم إجماعاً عالمياً، كواحدة من المبادرات الإصلاحية والتنمية في مجال الإدارة الإلكترونية، وقد تجلّى اهتمام الدول العربية بها في عدد من المبادرات، الهادفة لتعزيز تجارب الحكومة الإلكترونية عربياً.

وعلى الرغم من اشتراك حكومات العالم في هذه الأهداف العظيمة الكامنة وراء تطبيق الحكومة الإلكترونية، غير أن واقع الأمر هو أن أغلب المبادرات المعتمدة لتطبيق الحكومة الإلكترونية، سواء في الدول النامية، أو الأكثر تطوراً لم تتمكن من تحقيق الأهداف المنشودة بنجاح خاصة العربية منها، بل وانتهى بها الأمر إلى الفشل كلياً أو جزئياً.

وعلى الرغم من هذا الاهتمام العربي الواضح بالحكومة الإلكترونية وتقانة المعلومات والشبكة العالمية والسعي لتطويرها، فإنه لا تزال دول عربية عديدة تفتقر إلى القرارات والإجراءات الخاصة بحماية البيانات الرقمية الشخصية والخصوصية والسرية، والاهتمام ببناء القدرات الخاصة في مجال القوانين المتعلقة بأمن نظم المعلومات بين العاملين في المجالين القضائي والتشريعي، وهذا ما يجعلها بعيدة عن تحقيق وتطبيق مشاريع الحكومة الإلكترونية في هذه الدول.

فبدايات تطبيق الحكومة الإلكترونية في العالم العربي كانت متعثرة ولم تلق النجاح المرجو، بسبب الإحاطات التي ظهرت نتيجة للتوقعات الكبيرة التي لم تتحقق، وتختلف هذه العقبات من دولة عربية على أخرى، وهذه العقبات منها ما هو بشري ومنها ما هو تقني وفني تحد من تطور وتطبيق مشاريع الحكومة الإلكترونية في هذه الدول.

وما زال هناك آراء كثيرة تُلحُّ على أن الحكومة الإلكترونية تستطيع تحقيق التوقعات المرجوة منها، عند فهم العقبات التي تعترض التطبيق، والتخلص من هذه العقبات للوصول إلى النتائج المرجوة.

1.4.2 معوقات تنظيمية وإدارية.

من أهم المعوقات التنظيمية والإدارية ما يلي:

- 1. عدم الاستقرار الحكومي:** تنظر العديد من الحكومات العربية إلى الحكومة الإلكترونية على أنها نزعة ثانوية في مجال الإدارة الإلكترونية، عوضاً على النظر إليها كتوجه عالمي أساسي، يهدف إلى إصلاح وتطوير القطاع العام، بل وتعتمد بعض الدول العربية على الحكومة الإلكترونية كإجراء تجميلي بهدف الاستجابة للضغوط الدولية فحسب. وتؤدي التغييرات الحكومية إلى آثار وخيمة على مشاريع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، وذلك في حال لم يتم إتباع منهجية التنمية المستدامة تضمن لحفاظ على استمرارية العمل، وتسليم العمل بشكل ملائم للمسؤولين اللاحقين الذين سيتولون الإشراف على مشاريع الحكومة الإلكترونية.
- 2. الأطر التشريعية و القانونية:** يعتبر وضع الأطر التشريعية والقانونية الملائمة لمبادرات الحكومة الإلكترونية عاملاً ملائماً في نجاح هذه المبادرات، فاستبدال العمليات الورقية بمعاملات إلكترونية، معترف بها قانونياً (كالدفع الإلكتروني، التوقيع الإلكتروني وغيرها من المعاملات البديلة)، لا تزال في المراحل الأولى في الكثير من الدول العربية، وقد أدى افتقار الدول العربية مثال: (قوانين تنظيم الإنترنت) عموماً للأطر القانونية الملائمة إلى الإبطاء في طرح العديد من الخدمات الإلكترونية.
- 3. نقص التمويل:** يتطلب تطوير الحكومة الإلكترونية موارد مالية كبيرة، وذلك لعمليات التخطيط والاستشارات، وبناء البنية التحتية، إضافة إلى نفقات مشاريع التدريب وبناء القدرات والمهارات، وتضع العقبات المالية ضغوطاً متزايدة على الحكومات لتقديم مشاريع حوامة إلكترونية، ذات تصميم متقن بهامش محدود جداً، غير واقعي أحياناً. وتضع تلك الدول التي لا تنتمي لدلو مجلس التعاون الخليجي، ميزانيات محدودة جداً، ومنها من يعتمد على الهيئات التي تقدمها المؤسسات الدولية لكن هذه الهيئات تخضع لاعتبارات سياسية، أو أن الجهات المانحة تميل إلى تعريف تحديد أفضل الممارسات في مجال الحكومة الإلكترونية، متجاهلة في ذلك خصوصيات الدول العربية.

4. إستراتيجية التنمية: يتشكل التموضع الخاطئ لمبادرات الحكومة الإلكترونية ضمن خطط الإصلاح الوطني عامة، عائقاً أساسياً أمام نجاح الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، فقد تسرعت العديد من الدول العربية في تطوير إستراتيجيتها الوطنية الخاصة بالحكومة الإلكترونية في مستهل هذا العقد ثم أعادت العديد منها مراجعتها وإطلاقها، وخير دليل على ذلك تراجع العديد من الدول العربية في التقرير الأخير للأمم المتحدة حول جاهزية الدول للحكومة الإلكترونية لعام 2010، حيث نجد حوالي 08 دول قد تراجعت في الترتيب العالمي وهذا لغياب نظرة شاملة لهذا المشروع¹.

¹ . فادي سالم: عقبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، كلية دبي للإدارة الحكومية، 2008، ص: 5.6.

2.4.2 معوقات تقنية وفنية.

من أهم المعوقات الفنية والتقنية في الدول العربية ما يلي:

1. **الفجوة الرقمية:** تشكل الفجوة الرقمية إحدى الأساسيات التي تعترض اعتماد الحكومة الإلكترونية في واسع خاصة العالم العربي، وتعاني الدول العربية من انخفاض أعداد مستخدمي شبكة الإنترنت و الحاسوب الشخصي، وعند مقارنة إحصائيات الدول العربية بإحصائيات الدول المتقدمة في مجال انتشار الهواتف الثابتة، أو في مجال انتشار الحاسبات الشخصية، أو في مجال انتشار الإنترنت، نجد أن معظم الدول العربية لم تتجاوز المعدلات العالمية ولا تزال تحتاج إلى اتخاذ خطوات سريعة وجادة لزيادة هذه النسب، وذلك من أجل اللحاق بركب الدول المتقدمة، في حين أن بعض دول الخليج العربي قد تجاوزت المعدلات العالمية وتسير بخطى جادة في هذا المجال¹.
و هنا نعطي بعض الأمثلة عن الفجوة الرقمية، حيث فإنه توجد فقط 4 دول تجاوزت المتوسط العالمي الخاص بامتلاك الحاسوب الشخصي لكل 100 نسمة المقدر بـ: 17.51 ، وهي كل من: البحرين، قطر، الكويت، السعودية.
أما عن المتوسط العالمي الخاص بعدد خطوط الهاتف الثابت لكل 100 نسمة في الدول العربية والمقدر بـ: 19.98، فإنه توجد 3 دول من حقت المتوسط العالمي، وهي كل من: البحرين، قطر، والإمارات.
أما عن المتوسط العالمي الخاص بعدد خطوط الإنترنت لكل 100 نسمة في الدول العربية والمقدر بـ: 26.47، فإنه توجد فقط 08 دول تجاوزته من أصل 20 دولة².
وقد انتشر استخدام الإنترنت بشكل ملموس في الدول العربي في السنوات الأخيرة، إلا أن معدلات استخدام في أغلب هذه الدول مازالت دون معدل النسبة السائدة في العالم، وهي 21% من عدد السكان³.

¹تأهيل الكوادر البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية: <http://jeninnet.net/vb/showthread.php?p=17129286>.

تاريخ الولوج: 13/05/2010.

² إحصائيات الأمم المتحدة حول جاهزية الحكومة الإلكترونية في العالم لسنة 2010.

³ تقرير المعرفة العربي 2009، ص 130.

جدول رقم 16 : نسبة مستخدمي الإنترنت في بعض الدول العربية والأوروبية عام 2010.

الدولة	عدد مستخدمي الإنترنت حسب اللغة	النسبة إلى جميع مستخدمي الإنترنت في العالم
النرويج	4,431,100	%94.8
السويد	8,397,900	% 92.5
هولندا	14,872,200	%88.6
الدنمارك	4,750,500	%86.1
فلندا	4,480,900	%85.3
سوريا	3.935.000	%17.7
الجزائر	4,700,000	%13.6
السودان	4.200.000	%10.0
ليبيا	353.900	%5.5
اليمن	420.000	%1.8
العراق	325.000	%1.1

المصدر: من إعداد الطالب حسب موقع إحصاءات الشبكة الإنترنت العالمية جوان 2010

من خلال الجدول الخاص بنسبة مستخدمي الإنترنت في بعض الدول العربية والأوروبية لعام 2010 نستعرض ما يلي:

العينة المختارة من الدول لعربية لم تحقق المعدل العالمي في استخدام الإنترنت المقدر بـ: 21% من عدد السكان، خاصة دول كل من العراق واليمن التي حققت كل منها على التوالي: 1.8% و 1.1% من عدد السكان وهي نسبة ضعيفة جدا مقابل المعدل العالمي، في حين نجد أن بعض الدول المتقدمة، مثل: النرويج: 94.8%، السويد: 94.8%، هولندا: 88.6%، الدنمارك: 86.1%، فلندا: 85.3%، من عدد السكان، حيث نجد في هذه الدول، أنها قريبة جدا من أن يكون معظم سكانها يستخدمون الإنترنت، مثل دولة السويد، ومن هنا نلاحظ أحد الفوارق في الفجوة الرقمية والمتمثل في نسبة استخدام الإنترنت بين بعض الدول العربية والأوروبية.

والفجوة الرقمية لا تعني فقط النقص في مجال استخدام الإنترنت، أو الهاتف النقال والثابت، لكن هناك أمر آخر ويتعلق ن المحتوى العربي على الانترنت الذي هو قليل جدا والتعامل مع أسماء مواقع الانترنت يكون باللغة الإنجليزية، الأمر الذي ساهم في إيجاد حاجز لدى اللذين لا يجيدون غير اللغة العربية.

حيث ان المحتوى الرقمي العربي لا يمثل سوى 03.3% أي ما يقدر: 65, 365,400 مليون مستخدم يستعمل اللغة العربية، وتحتل في ذلك المرتبة السابعة من بين أحسن نسبة مستخدمين الإنترنت الذين يستعملون اللغة العربية، حيث حلت في المرتبة السابعة متجاوزة في ذلك اللغة الفرنسية الروسية والكورية، وتعتبر نسبة باللغة الإنجليزية التي تقدر بـ: 27.3% من مجمل المستخدمين الكلي للإنترنت. الأولى عالمياً بـ: 536.564.837 مليون مستخدم¹.

جدول رقم 17 : أحسن 10 لغات مستخدمة في الإنترنت جوان 2010.

اللغات	عدد المستخدمين حسب اللغة	النسبة المئوية
اللغة الإنجليزية	536.564.837	27.3%
اللغة الصينية	444, 948,013	22.6%
اللغة الإسبانية	153.309.074	7.8%
اللغة اليابانية	99.143.700	5.0%
اللغة البرتغالية	82, 548,200	4.2%
اللغة الألمانية	75.158.584	3.8%
اللغة العربية	65, 365,400	3.3%
اللغة الفرنسية	59,779,525	3.0%
اللغة الروسية	59.700.000	3.0%
اللغة الكورية	39.440.000	2.0%
اللغات الأخرى	350,557,483	17.8%

المصدر: من إعداد الطالب حسب موقع إحصاءات الشبكة الإنترنت العالمية جوان 2010 .

¹. أحسن 10 لغات مستخدمة في الإنترنت: <http://www.internetworldstats.com/stats7.htm>، تاريخ الولوج: 2010/09/25.

3.4.2 معوقات بشرية.

يعتبر العنصر البشري هو أهم العناصر في أي نظام، إذ بدون هذا العنصر لا يمكن لأي نظام أن يحقق أهدافه المرجوة، فالمعدات والآلات والأجهزة وكل وسائل التقنية الحديثة ما هي إلا عناصر خاملة بدون العنصر البشري وعلى الرغم من أن الدول العربية تتمتع برصيد بشري كبير إلا أن نسبة الأمية تبلغ 60%، من عدد السكان، وهو ما يحد من تقدم مشاريع الحكومة الإلكترونية في هذه الدول.

وهناك مشكل آخر ويتعلق بأن الكثير من موظفي القطاع العام في الدول العربية يفتقر إلى المعرفة والمهارات الضرورية لتطبيق الحكومة الإلكترونية بنجاح على المستوى الوطني، وتشكل ظاهرة هجرة العقول كذلك عقبة رئيسية تواجه معظم الحكومات العربية، لا سيما في القطاعات المتصلة اتصالاً وثيقاً بالحكومة الإلكترونية.

وبالإضافة إلى ما سبق، أحد العوامل السلبية التي تؤدي إلى نفور الكفاءات المعرفية من القطاع العام تلك السمعة السيئة التي منها القطاع العام عربياً، حول تفشي البيروقراطية و المحسوبية وانتشار شبكات الفساد، وغياب ثقافة التقييم بناء على الكفاءة وانعدام تقدير الإبداع، بالإضافة إلى اللجوء إلى استخدام الكوادر الأجنبية والاعتماد عليها في بعض الدول العربية وبشكل خاص تلك التي ذات إمكانيات مالية وفيرة، وغالبا ما تكون هذه الكوادر أقل اهتماماً - نتيجة لعدم الانتماء - بالتعرف على المتطلبات والاحتياجات الحقيقية للجهات التي تستخدم نظم المعلومات، بالإضافة إلى المشكلات الناجمة عن صعوبة الاتصال والتفاهم بين الكوادر الأجنبية والوطنية

الفجوة الكبيرة الفاصلة بين الفنيين العاملين في مجال نظم المعلومات وبين المستخدمين من هذه التكنولوجيا مما يجعل الاتصال والتفاهم بين هاتين الفئتين ضعيفا. ونتيجة لذلك يتم تصميم أنظمة لا تلبي حاجة المستخدمين في معظم الحالات، وهذا يعني هدر المزيد من الوقت والموارد. ولذلك يجب التركيز على تأمين الاتصال المناسب لإيجاد التنسيق المستمر والتعاون خلال جميع مراحل بناء الأنظمة منذ الدراسة الأولية وحتى الانتهاء من عملية التنفيذ والاختيار لضمان الوصول إلى أنظمة فعالة تلبي الاحتياجات الفعلية¹.

¹ الدكتور عصام الدين محمد على: بحث حول: تأثير نظم المعلومات على الإدارة الحكومية في المدينة العربية في ظل الثورة الرقمية، جامعة الملك سعود، 2005، ص 11.

وهناك عامل آخر ويتعلق بتقبل المجتمع لمشاريع الحكومة الإلكترونية؛ حيث تجد هناك صعوبة كبيرة في إقناع المواطنين وقطاع الأعمال بتقبل خدمات الحكومة الإلكترونية إحدى العقبات الرئيسية التي تعيق انتشار هذه الخدمات، وتعميم الآثار الإيجابية المرجوة من مبادرات الحكومة الإلكترونية على المجتمع بصفة عامة، وتتضمن التحديات التي تواجهها الحكومات العربية في هذا المجال زيادة وعي الرأي العام اتجاه الحكومة الإلكترونية، والعمل على رفع مستوى ثقته بخدماتها، وتصحيح نظرة المجتمع اتجاه القيمة المرجوة من مشاريع الحكومة الإلكترونية، ففيلما الكثير من الدول العربية لا يحصل المواطنين وقطاع الأعمال إلا على كم محدود من المعلومات حول الخدمات المتوفرة إلكترونياً¹.

¹. فادي سالم: مرجع سبق ذكره، ص 7.

IV. واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

- النظرة العامة في الجزائر حول تطبيق الحكومة الإلكترونية.
- بعض تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر.
- أهم المشاريع لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر.
- مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

1.3 النظرة العامة في الجزائر حول تطبيق الحكومة الإلكترونية.

لقد تبنت الجزائر تطبيق الحكومة الإلكترونية كخيار استراتيجي تنموي ضمن مشروع وخطة الإصلاح الخماسي في الجزائر 2009-2014، واعتبرته إحدى أهم المشروعات الواجب تنفيذها، وهذا لأهميته ولما يقدمه من خدمات للمواطن والإدارة، لذا وجب اعتباره مشروع دولة تتظافر حوله الجهود من الوزارة إلى المؤسسات إلى المواطن، حيث تم بعث المشروع سنة 2009 على أن يكتمل سنة 2013، وقد مهدت لذلك من خلال طرح تشريعات وسن قوانين مناسبة من اجل ضمان تطبيق الحكومة الإلكترونية، ومن اجل الحيلولة دون الوقوع في أخطاء قد تكون متوقعة وأخرى غير متوقع، ولم تتأخر السلطات الوصية في ادخار أي جهد في سبيل تحقيق المشروع ، وذلك من خلال ضمان موارد مالية ضخمة في مجال تقوية البنية التحتية للاتصالات و كذا تحسين نوعية خدمات الإنترنت ...الخ، كلها خدمات تدخل ضمن الهدف الأول وهو تطبيق الحكومة الإلكترونية، والمتأمل إلى نظرة الدولة إلى تطبيق الحكومة الإلكترونية يأتي ذلك من خطابات هرم السلطة الرئيس عبد العزيز بوتفليقة وكذا الوزارة الوصية وباقي الوزارات، ففي كل مناسبة يتم التأكيد على ضرورة استخدام التكنولوجيات الحديثة لوسائل الإعلام وتحسين الخدمات التي تقدمها الإدارة إلى المواطن، ولا يأتي هذا إلا بتطبيقات الحكومة الإلكترونية.

كما أن تطبيق الحكومة الإلكترونية أصبح حتمية تكنولوجية، فرضها واقع المعرفة، ولان جميع الدول العالم قد عملت على تحقيق فكرة تطبيق الحكومة الإلكترونية، وكذا جل الدول العربية والتي اعتمدها خيار استراتيجي للتنمية، فما كان للجزائر إلى المضي قدما في مجال تعميم استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وكذا مسابقة دول العالم في هذا المجال وكان ذلك بإعلان تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر 2009-2013.

1.1.3 الخطاب الرسمي حول تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

تتعلق تصريحات المسؤولين و الدوائر الرسمية للدولة الجزائرية حول تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال من نقطة مشتركة و هي أن هذه التكنولوجيايات تمثل سمة العصر و حتمية لا مفر منها و مرحلة من التقدم ينبغي الوصول إليها .

و في الوثيقة التي قدمتها الحكومة الجزائرية لقمة مجتمع المعلومات التي عقدت بسويسرا 2003 ، اقتصررت هذه الوثيقة على إظهار النوايا الحسنة و التمنيات ، وما تنوي الحكومة فعله أكثر من تقديمها لأهداف محددة بدقة ، ووفق مخططات مضبوطة يمكن التحقق من درجة انجازها في الميدان .

" أن الجزائر تعتبر أن النفاذ إلى شبكة المعلومات يشكل شرطا أساسيا لكل تقدم سياسي و اقتصادي و اجتماعي و ثقافي ... إن التطور نحو مجتمع المعلومات يتطلب توفر بنيات قاعدية كافية في مجال الاتصالات و تواجدها في جميع المناطق المسكونة إلى جانب توفر بنيات قاعدية البشرية الكافية و الموارد المالية الضرورية " . و نلاحظ أن هذه الوثيقة لا تتحدث أبدا عن الجانب الثقافي و ضرورة توفر ثقافة معلوماتية في المجتمع كشرط أساسي لتحول نحو مجتمع المعلومات ، وكأن مجتمع المعلومات يختزل في بعده الاقتصادي فقط . و قد حددت الوثيقة المهام الأساسية الجديدة لوزارة البريد و المواصلات التي أصبحت تسميتها الجديدة وزارة البريد و تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال ، حيث تتحدد هذه المهام في تدارك التأخر في مجال تطوير و استخدام تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال و إدماج الجزائر في الاقتصاد الجديد .

و في الخطاب الذي ألقاه رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة بتاريخ 2005/11/16 ، في القمة العالمية لمجتمع المعلومات المنعقد في تونس 2005، أكد الرئيس على النقاط الواردة في وثيقة الجزائر المقدمة بمؤتمر جنيف 2003، و منها التأكيد علي الاصطلاحات الاقتصادية و تحرير قطاع تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال و التأكيد علي الإجراءات التي اتخذت اتجاه المواطنين و العملاء الاقتصاديين بهدف تشجيع استخدام تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال منها مشروع أسرتك ، حاسوب لكل عائلة و المتمثل في تزويد ستة ملايين أسرة جزائرية بحاسوب موصول بشبكة الانترنت ذات السرعة الفائقة في حدود 2010 ،

ومشروع الحظيرة الوطنية للإعلام الآلي بسيدي عبد الله، و مشروع تزويد المدارس الجزائرية بالحواسب ، و إقامة الجامعة الافتراضية و الشبكة المعلوماتية للتعلم عن بعد ، ومشروع شبكة الانترنت الحكومية¹.

حيث أكد وزير البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال السابق حميد بصالح، في الملتقى الذي نظم في 29 من شهر مارس 2009 حول " الحكومة الالكترونية، الصحة الالكترونية، التعليم الالكتروني والبلدية الالكترونية"، عن مشروع الجزائر الالكترونية 2013 الذي يضم عدة محاور منها الحكومة الالكترونية يهدف إلى بناء مجتمع المعلومات وتحريك الاقتصاد وجعله رقمي إضافة إلى تقليص البيروقراطية والوصول إلى سرعة اتخاذ القرارات.

كم أكد أن المشروع يهدف كذلك إلى تطوير ودعم المؤسسات الإدارية والاقتصادية وتحسين مستوى معيشة المواطنين عبر استعمالهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال إضافة إلى تسهيل عملية التسيير عبر توفير المعلومات والسرعة في العمل موضحا أن الدولة تريد من الحكومة الالكترونية تحريك الاقتصاد الوطني وجعله اقتصاد رقمي وتوفير خدمات نوعية للمؤسسات والمواطنين.

بعد تأكيده بأن المشروع يوجد حاليا في مجال الدراسة على مستوى هياكل الدولة منها المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي ذهب إلى التشديد على ضرورة تأهيل الهياكل القاعدية في هذا المجال وفي كل القطاعات الأساسية مسجلا بأن الجزائر تحصي اليوم 900 ألف مشترك جديد في الانترنت ذات التدفق العالي "أ دي أس أل" سنويا إضافة إلى وجود 741 ثانوية عبر الوطن مربوطة بالانترنت مع ارتقاب إنشاء المرصد الوطني للمعلومات ومجلس وطني لمجتمع المعلومات².

وفي تدخل للسيد: حاتم الحسيني مدير مجتمع المعلومات بوزارة وزارة البريد و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال، على هامش الدورة 19 للصالون الدولي للإعلام الآلي

¹ عبد الوهاب بوخونوفة: المدرسة التلميذ و المعلم و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال : التمثل و الاستخدامات ، رسالة دكتوراه دولة في قسم الإعلام و الاتصال ، جامعة الجزائر ، 2007 ص178.

² جريدة صوت الأحرار: www.sawt-alahrar.net/online/modules.php?name=News&file=article&sid=737، تاريخ الولوج: 2010/05/15.

وتقنيات مكاتب الإعلام والاتصال (سيكوم 2010)، حيث شكلت الجزائر الإلكترونية 2013، وبوابة المواطن الإلكتروني محور ندوتين في المؤتمر، حيث أكد حاتم الحسيني أن "الجزائر الإلكترونية 2013 تتمحور حول الإدارة الإلكترونية و المؤسسة الإلكترونية و المواطن الإلكتروني موضحا أن تطوير هذه المواضيع يقتضي إطارا قانونيا و تعاونا دوليا، وخاصة الكفاءات البشرية، التي تبقى قاعدة نجاح هذه الإستراتيجية.

و أكد المتدخل الذي تطرق مطولا إلى تطوير الإدارة الإلكترونية أن هذه الأخيرة تدور أساسا حول عصرنة العدالة و تعزيز فعالية نشاط الإدارات الإقليمية و المركزية إلى جانب تحسين نوعية عيش المواطنين من خلال الخدمات الإلكترونية¹.

و في إطار جلسات الاستماع السنوية التي يخصصها لنشاطات مختلف القطاعات الوزارية، ترأس رئيس الجمهورية السيد عبد العزيز بوتفليقة اجتماعا مصغرا خصص لتقييم قطاع البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، حيث أمر رئيس الجمهورية: بأن تعمل "اللجنة الوطنية المكلفة بالإشراف على ترقية مجتمع المعلومات و الاقتصاد القائم على المعرفة على تكثيف عملها و الإسراع في تنفيذ المخطط الاستراتيجي الإلكتروني 2009-2013 لفائدة المواطنين والاقتصاد الوطني".

كما وجه رئيس الدولة تعليمات للحكومة بغية توحيد المسعى و تثمين المؤهلات التي يتوفر عليها البلد في جهوده الرامية إلى ترقية تحويل التكنولوجيا و المعرفة في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال الحديثة، و ذكر رئيس الجمهورية أن "الجزائر توقع حاليا على العديد من الاتفاقات لاقتناء تجهيزات في مجال تكنولوجيايات الإعلام الحديثة وستزيد احتياجاتها خلال السنوات المقبلة مع تعميم تعليم الإعلام الآلي و تطوير الخدمة العمومية" مضيفا أنه "يجب أن يدرك ممونونا المحتملون الأهمية التي يوليها بلدنا لتطوير صناعة محلية في مجال هذه التكنولوجيايات و على الحكومة أن تجعل منها مؤشرا للمناقصات المستقبلية في ذات المجال"²

¹ . إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 " محور ندوة سيكوم 2010: http://www.ennaharonline.com/ar/specialpages/dernieres_nouvelles_algerie/60684.html، تاريخ الولوج: 2010/04/18.

¹ . اجتماع مصغر لقطاع البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال: <http://www.el-mouradia.dz/arabe/Activitesara/2008/09/N230908.htm>، تاريخ الولوج: 2010/09/18.

2.1.3 إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2009 – 2013.

أولت الدولة الجزائرية اهتماما بالغا بتطبيق الحكومة الإلكترونية، ومن أجل ذلك تم إعداد مخطط متعدد القطاعات، يسمى: إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2009 – 2013، بغرض تحديد الأهداف المرجوة وضبط الأعمال الواجب تنفيذها في غضون الخمس سنوات المقبلة، ويرتكز هذا المخطط على ثلاثة عشر محورا رئيسيا، بحيث تم إعداد تقييم الوضع بالنسبة لكل محور وتحديد أهدافه الرئيسية و الخاصة المسطرة على مدى الخمس السنوات المقبلة، مع وضع لائحة للعمليات اللازمة لتجسيد هذه الأهداف، تتمثل هذه المحاور كالتالي:

المحور الرئيسي " أ " : تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام و الاتصال في الإدارة العمومية

سيحدث إدخال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال و تعزيز استخدامها في الإدارة العمومية تحولا كبيرا في أساليب تنظيمه و عملها و ستسمح بإنشاء فضاء اتصال مستقل عن التوقع المادي و يتيح توفر المعلومات في أي وقت و في أي مكان و في هذا السياق ، تم وضع أهداف خاصة و أحيانا مشتركة لكل دائرة وزارية و هي تخص الجوانب التالية :

- استكمال البنى الأساسية المعلوماتية .
- وضع نظم إعلام مندمجة.
- نشر تطبيقات قطاعية متميزة .
- تنمية الكفاءات البشرية .
- تطوير الخدمات الالكترونية ، إفادة المواطنين و الشركات و العمال و الإدارات الأخرى في الجزائر انطلاقا من تقييم الوضع الذي أجرى إعداد إستراتيجية " الجزائر الإلكترونية 2013" .

المحور الرئيسي " ب " : تسريع استعمال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال في الشركات

بفضل الانترنت أصبحت السوق العالمية في اقتصاد يعتمد على المعرفة كقيمة أساسية و بذلك الأهداف من هذا المحور هي الشركة الالكترونية وذلك من أجل :

- دعم تملك تكنولوجيات الإعلام و الاتصال من قبل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة.

- تطوير تطبيقات أداء الشركات.

➤ تطوير عرض الخدمات الالكترونية من طرف الشركات.

المحور الرئيسي "ج" تطوير آليات و إجراءات التحفيزية الكفيلة يتمكن المواطنين من

الاستفادة من تجهيزات و شبكات تكنولوجيا الإعلام و الاتصال.

تشكل عملية تعميم النفاذ إلى الانترنت هدفا رئيسيا يتفرع بدوره إلى ثلاثة أهداف خاصة :

➤ إعادة بعث عملية أسرتك عن طريق توفير حواسيب شخصية و خطوط توصيل ذات

الدفق السريع مع توفير التكوين و مضامين متميزة لفائدة كل فئة من فئات المجتمع .

➤ الزيادة بقدر معتبر في عدد الفضائيات العمومية الجماعية و محلات الانترنت و

المنصات المتعددة الوسائط و الحظائر المعلوماتية و دور العلم و دور الثقافة .

➤ توسيع الخدمة العامة لتشمل النفاذ إلى الانترنت .

المحور الرئيسي "د": دفع تطوير الاقتصاد الرقمي

يتمحور الاقتصاد الرقمي حول ثلاث مكونات أساسية : البرمجية ، الخدمات و التجهيز .

و يتمحور الهدف الرئيسي في تهيئة الظروف المناسبة لتطوير صناعة تكنولوجيايات الإعلام

و الاتصال تطويرا مكثفا

و يمكن تفريع هذا الهدف الرئيسي إلى أربعة أهداف:

➤ مواصلة الحوار الوطني بين الحكومة و الشركات و الذي تمت مباشرته في إطار

إعداد إستراتيجية "الجزائر الالكترونية" ، وضع آلية شراكة مستدامة بين القطاعين

العمومي و الخاص.

➤ توفير كل الظروف الملائمة لتثمين الكفاءات العلمية و التقنية الوطنية في مجال إنتاج

البرمجيات و توفير الخدمات و التجهيز.

➤ وضع إجراءات تحفيزية لإنتاج المضمون .

➤ توجيه النشاط الاقتصادي في مجال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال نحو التصدير.

المحور الرئيسي "هـ" : تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع و الفائق

السرعة تكون مؤمنة و ذات خدمات عالية الجودة

و يتفرع هذا الهدف إلى أربعة أهداف :

➤ تأمين البنية التحتية الوطنية للاتصالات.

➤ تأمين الشبكات.

➤ توعية خدمات الشبكات.

➤ التسيير الفعال لاسم نطاق "DZ" بمعنى تحسين رؤية الجزائر فيما يخص الانترنت

عبر تسيير فعال لاسم النطاق . و إنشاء وكالة تسيير اسم النطاق.

إطلاق عملية وطنية لبلوغ استخدام مليون اسم نطاق DZ، في إطار الجزائر الالكترونية

2013.

المحور الرئيسي "و": تطوير الكفاءات البشرية :

تم تحديد هدفين :

➤ إعادة النظر في برامج التعليم العالي و التكوين المهني في مجال تكنولوجيايات

الإعلام و الاتصال .

➤ تلقين تكنولوجيايات الإعلام والاتصال لجميع الفئات الاجتماعية ، أسر ، موظفين .

يبلغ عدد العمال في قطاع تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال 136662 أي ما يعادل 1.46 %

من مجموع العمال .

المحور الرئيسي "ز": تدعيم البحث – التطوير و الابتكار-

تشمل الأهداف الخاصة في هذا الصدد :

➤ التنظيم و البرمجة و تامين نتائج البحث و كشف الكفاءات و تنظيم نقل التكنولوجيا و

المهارات .

و تتحقق هذه الأهداف عن طريق مجموعة من العمليات منها إنشاء مراكز البحث و

التكنولوجيا منها CERIST ، تشغيل الحاصرة المعلوماتية بسيدي عبد الله و حظائر وطنية

جهوية ، عنابة و هران ، تكوين دورات تدريبية للباحثين في الخارج ، تطوير التعاون

العلمي مع مراكز البحث و الجامعات الأجنبية .

المحور الرئيسي "ح": ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني

الهدف الرئيسي يتمثل في تهيئة مناخ من الثقة يشجع علي إقامة الحكومة الالكترونية و هذا

الهدف الرئيسي يستلزم بدوره هدفا خاصا يتعلق بتحديد إطار تشريعي و تنظيم ملائم منها

إعداد و تفعيل تنظيم خاص بالهوية الالكترونية وحيدة للأفراد و الشركات و بالتوقيع الالكتروني .

إعداد و تفعيل و تنظيم خاص بالمبادلات الالكترونية و بالمصادقة عليها و فق إطار تنظيمي يحدد صلاحية و نجاعة العقود الالكترونية .

المحور الرئيسي "ط": الإعلام و الاتصال

يلعب كل من الإعلام و الاتصال دورا رئيسيا و مرجحا في اقتصاد المعرفة، شهدت الصحافة المتخصصة في تكنولوجيا الإعلام و الاتصال تطورا حقيقيا إذ بعد ما كانت العناوين منعقدة في هذا المجال سنة 2000 تجاوزت 15 في سنة 2008 ، و قد تم تحديد الأهداف الخاصة بالنسبة لهذا المحور في:

➤ إعداد و تنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر.

➤ بناء نسيج جمعي كامتداد للجهود الحكومية.

المحور الرئيسي "ي": تهمين التعاون الدولي

يتمثل الهدف الرئيسي للتعاون الدولي في تنك التكنولوجيا و المهارات و كذا إشعاع صورة البلد و يتفرع هذا الهدف الرئيسي إلى هدفين خاصين هما :

➤ المشاركة الفعالة في الحوار و المبادرات الدولية.

➤ إقامة شراكات إستراتيجية بهدف تملك التكنولوجيا و المهارات .

المحور الرئيسي "ك": آليات التقييم و المتابعة

يشمل الهدف الرئيسي لهذا المحور في تجديد نظام مؤشرات متابعة ن و تقييم يسمح بقياس مدى تأثير تكنولوجيا الإعلام و الاتصالات علي التنمية الاقتصادية و الاجتماعية من جهة و بإجراء تقييم دوري لتنفيذ المخطط الاستراتيجي " الجزائر الالكترونية 2013" من جهة أخرى يتشكل هذا الهدف الرئيسي من الهدفين التاليين :

➤ إعداد الإطار التصوري لنظام مؤشرات نوعية .

➤ إعداد قائمة مؤشرات ملائمة.

المحور الرئيسي "ل": إجراءات تنظيمية

في إطار تحضير السياسة الموجهة لترقية مجتمع المعلومات و الاقتصاد الرقمي تم تشكيل لجنة وزارية " اللجنة الالكترونية " يرأسها السيد رئيس الحكومة و تضم الوزراء المعنيين بهذا المجال كما تم تشكيل لجنة تقنية لتوفير الدعم التقني لهذه اللجنة الالكترونية في هذا الصدد تتمثل الأهداف الخاصة الواجب تحقيقها :

➤ تدعيم الانسجام و التنسيق وطنيا و بين القطاعات

➤ تدعيم قدرات التدخل على المستوى القطاعات و الهيئات المتخصصة .

المحور "م": الموارد المالية

يستلزم تنفيذ إستراتيجية " الجزائر الالكترونية 2013" موارد مالية معتبرة يستحيل توفيرها من مصدر واحد و بالتالي لا بد من استغلال جميع مصادر التمويل المتاحة استغلالا جيدا ، كما انه يجب أن تكون الإجراءات التشريعية أو التنظيمية أو المادية ، مقرونة بتقييم مالي دقيق إلى أبعد حد ممكن ، و يستلزم الأمر أيضا ترتيب هذه الإجراءات ، التشريعية أو التنظيمية أو المادية ، مقرونة بتقييم مالي دقيق إلى أبعد حد ممكن ، ويستلزم الأمر أيضا ترتيب هذه الإجراءات ، حسب تأثيرها على التنمية الاقتصادية و الاجتماعية .
يحدد برنامج ميزانية إستراتيجية الجزائر الالكترونية 2013 وفق المراحل التنفيذية المرتقبة و سيتم عرضه سنويا إبلي غاية استكمالها مع تدقيقه بصفة شاملة على مدى فترة 2009-2013.

و قد قدمت اللجنة الالكترونية جهات التمويل كالتالي :

جهاز التمويل :ستفيد المصاريف علي مستوى:

➤ ميزانية الدولة ، بعنوان التجهيزات و التسيير

➤ صناديق ادهم التنمية الاقتصادية : صناديق ترقية المنافسة الصناعية و الصندوق

الوطني لدعم تشغيل الشباب و برنامج دعم تطوير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة

و برنامج **MEDA** لدعم تطوير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة

➤ الموارد الخاصة للمؤسسات¹ .

¹. إعداد استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013: <http://www.mptic.dz/docs/e-Algeria2013/e-Algeria-2013.pdf> ، تاريخ الولوج: 2010/09/12.

3.1.3 مظاهر اهتمام الدولة الجزائرية بمشروع الحكومة الإلكترونية.

أشرفت وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال على إعداد مشروع الجزائر الإلكترونية الذي يرمي إلى تعميم استعمال التكنولوجيات المتطورة في كافة الإدارات الوطنية ومجالات النشاط الاقتصادي، فضلا عن توسيعه ليشمل كافة المواطنين اعتبارا من العام 2013، في إطار الوصول إلى مجتمع المعرفة، تطبيقا لسياسة الحكومة في الإعداد للإستراتيجية المعلوماتية، ومن أهم مظاهر اهتمام الدولة بمشروع الحكومة الإلكترونية 2009-2013، من خلال تحديث الترسانة القانونية لتهيئة المناخ وعلى هذا الأساس، باشرت وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال في ضبط الإطار القانوني المحدد لمجال العمل بداية من تهيئة المناخ الذي يشجع على إقامة الحكومة الإلكترونية، بالنظر إلى كون الترسانة القانونية الوطنية لا تغطي كافة المسائل القانونية المترتبة عن استخدام وتطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتشبيد مجتمع المعلومات، تماشيا مع الممارسات الدولية ومتطلبات مجتمع المعلومات مع الأخذ بعين الاعتبار التجربة المعاشة والنقائص والصعوبات المسجلة بعد أن وضعت سنة 2009 تشريعات وقوانين لمحاربة الجريمة الإلكترونية، وضمان أمن المعاملات التجارية والمبادلات الإلكترونية عبر شبكة الواب، وحماية المعطيات ذات الطابع الشخصي وقد تزامنت هذه التشريعات مع توظيف الجزائر لخدمات تكنولوجيات الإعلام والاتصال، حيث قامت سنة 2009 بربط مكاتب المراقبة بالأقمار الصناعية، على غرار ما جسدهته المديرية العام للجمارك عبر مختلف مؤسساتها. وفي ذات الإطار، وضعت الوزارة في إطار إصلاحات قطاع الاتصال هياكل لدعم تطبيق مشروع الجزائر الإلكترونية تماشيا مع تحديث الترسانة القانونية، إذ ترتب عن هذه الإصلاحات تشكيل لجنة وزارية "اللجنة الإلكترونية" يترأسها الوزير الأول وتضم وزراء معينين بهذا المجال، تم تدعيمها بلجنة تقنية لتوفير الدعم الفني، كما عمدت الوزارة في إطار التحضير لتطبيق هذه الإستراتيجية إلى تحويل وزارة البريد والمواصلات سابقا إلى وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، إلى جانب إنشاء شركتين منفصلتين لمواكبة تحديث القطاع، متعلقتان باتصالات الجزائر وبريد الجزائر، إضافة إلى استحداث سلطة ضبط للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، وهو الأمر الذي سمح بالفصل بين

الاستغلال، الضبط ورسم السياسة القطاعية. وسيتضمن التنفيذ الفعلي للمخطط الاستراتيجي "الجزائر الالكترونية" 2013 تنسيقاً منسجماً بين مختلف الفاعلين الاقتصاديين، الدوائر الحكومية، إلى جانب المواطنين، فيما تتمثل الأهداف الواجب تحقيقها في تدعيم الانسجام والتنسيق وطنياً وبين جميع القطاعات، علاوة على تدعيم قدرات التدخل على مستوى القطاعات والهيئات المتخصصة. واستحدثت وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال تقنيات جديدة لتعميم النفاذ إلى الانترنت، عن طريق السماح لكل مواطن عبر القطر الوطني بالاستفادة من الخدمات العمومية الالكترونية ومن قاعدة المعارف، وذلك عن طريق إعادة بعث عملية "أسرتك" بتوفير حواسيب شخصية وخطوط توصيل ذات التدفق السريع مع توفير التكوين اللازم في إطار ذات العملية، إضافة إلى الزيادة بقدر معتبر في عدد الفضاءات العمومية والجماعية ومحلات الانترنت، فضلا عن المنصات المتعددة الوسائط والحظائر الالكترونية، إلى جانب توسيع الخدمة العامة لتسهيل النفاذ إلى الانترنت، وفي هذا الشأن استوجب أن تكون شبكة الاتصالات ذات التدفق السريع تستجيب للمعايير الدولية وتساهم في انجاز بنية تحتية للاتصالات. إلى جانب ذلك، عمدت الوزارة إلى إدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في استخدامات الإدارة العمومية، بالشكل الذي استوجب إعادة النظر في كيفية سيرها وتنظيمها وتكييف الخدمة التي تقدمها مع المتطلبات الرقمية، حيث أضحى استخدام هذه التكنولوجيات الجديدة ضرورة تفرضها متطلبات تحسين الأداء ورفع القدرة التنافسية للشركات بما يساعد في تحقيق فعالية أكبر في التحكم بنظم المعلومات وتهيئة الظروف المناسبة لتحقيق الإستراتيجية الحكومية¹.

كما خفّضت "اتصالات الجزائر" سعر الاشتراك في شبكة الانترنت "أدي أس أل" بنسبة 25 % بالنسبة لجميع الصحافيين والإعلاميين المنتمين لمختلف وسائل الإعلام الجزائرية سواء صحف أو مجلات أو إذاعة أو تلفزيون. كما خصصت "اتصالات الجزائر" عرضاً للمؤسسات الإعلامية بتخفيض 15 % عن سعر الاشتراك في شبكة الانترنت "أدي أس أل" قصد تعميم استعمال مختلف تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتسهيل وصول المعلومة إلى

¹ جريدة الحوار: القوانين التنظيمية وتعميم الانترنت يرهن تطبيق "الجزائر الالكترونية" 2013، <http://www.elhiwaronline.com/ara/content/view/9412/95>، تاريخ الولوج: 2010/10/12.

المواطن، وكذا تقوية علاقات مؤسسة "إتصالات الجزائر" مع مختلف الفاعلين في المجتمع الجزائري¹.

وضمن هذا التوجه، ستسعى الجزائر مثلما أشار إليه مؤخرا وزير القطاع السيد موسى بن حمادي، إلى تنظيم عروض سنوية وأخرى متعددة في السنة على مدى (2010-2014) ومراجعة الإستراتيجية الإلكترونية، ابتداء من 2010 لتقييم الأعمال والمشاريع ومدى توافقها مع التقدم لا يسما وأن مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تطور مستمر.

ودائما من خلال مظاهر الدولة واهتمام بمشروع بتطبيق الحكومة الإلكترونية، حيث دأبت الدولة في عصرنة القطاع حيث خصصت له في المخطط الخماسي (2010-2014)، غلafa ماليا ضخما قيمته 250 مليار دج لتنمية البحث العلمي والتكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال واستكمال مكتسبات المخططات السابقة، وتم لهذا الغرض تخصيص 100 مليار دج لتطوير البحث العلمي و50 مليار دج للتجهيزات الموجهة لتعليم الإعلام الآلي ضمن كامل المنظومة التربوية ومنظومة التعليم والتكوين و100 مليار دج لتطبيق الحكومة الإلكترونية².

وفي مظهر آخر من اهتمام الدولة على تطبيق الحكومة الإلكترونية، على ضرورة الإسراع في استخدام إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات، جاء عقد شراكة بين وزارتي التكوين المهني والتمهين ووزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال البرنامجية من أجل التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الأعمال والحكومة والمواطنين، ومن خلال الاتفاق الإطارى الموقع بينهما في 13/09/2009، لإقامة شراكة نشطة لتطوير وضمان، في المشتركة، والبرامج ذات الأولوية للتدريب الجماعي للمواطنين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك من خلال برمجة أيام دراسية يخضع فيها المتربص إلى برنامج إعدادي حول الحكومة الإلكترونية، يدرس من خلالها أساسيات الكمبيوتر، أنماط الحياة الرقمية، الإنترنت وشبكة الواب العالمية، برامج الإنتاج، وهي متاحة لكل فئات المجتمع لمدة 15 يوم بمراكز التكوين المهني على مستوى الوطن،

¹. جريدة النهار اليومي: تخفيضات في سعر الاشتراك في سعر الإنترنت:

<http://www.echoroukonline.com/ara/economie/62088.html>، تاريخ الولوج: 2010/08/18.

². جريدة المساء الجزائرية: قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال قفزة نحو العصرية: -<http://www.el-mass.com/ar/content/view/36694/41>، تاريخ الولوج: 2010/10/25.

يحصل فيها المتربص بعدة فترة التربص على شهادة كفاءة، وهذه المبادرة تهدف إلى بلورة فكرة الحكومة الإلكترونية للفرد الجزائر وتسهيل عملية استيعابه لها¹.

كما قامت الجزائر في الآونة الأخير باستضافة بعقد المؤتمرات والندوات ذات الطابع العالمي والمحلي، تدخل كلها ضمن الحكومة الإلكترونية منها: مؤتمر حول التصديق الإلكتروني، وعقد هذا المؤتمر في الجزائر يومي 08 و 09 ديسمبر 2009، تحت رعاية الإتحاد الدولي للاتصالات، حضره العديد من الخبراء من كل أنحاء العالم، أبرزهم النمساوي السيد اولريش لاتزانهورفر، الأمين العام لمنتدى السلطات الأوروبية المشرفة على التصديق الإلكتروني، والعديد من الرسميين الجزائريين، منهم الوزير الأسبق حميد بصالح و ممثلين عن الرئاسة ووزارة الدفاع والداخلية، بالإضافة إلى العديد من الشركات العالمية المتخصصة في مجال التصديق الإلكتروني².

وعقد أيضا المؤتمر الدولي الأول حول: التعلم الرقمي والواقع والأفاق، والذي عقد في الأيام: 05 و 06 و 07 ديسمبر 2010، حيث استعرض فيه الدراسات الحديثة حول التعلم الرقمي وتطبيقاته الممكنة على الصعيد الوطني. كما كان هناك نقاش ثري حول سبل وكيفية توظيف مبادئ التعلم الرقمي لتحسين جودة التكوين والتعليم في البيئات التعليمية المختلفة، وتم التطرق إلى الرفع من مستوى الوعي لدى المهتمين و العاملين في قطاع التعليم بشتى أطواره على المستوى الفردي والمؤسسي بأهمية توظيف التعلم الرقمي. و التنسيق ما بين الجهود المبذولة من طرف الباحثين في مجال تطوير المنظومات التعليمية الرقمية وتطبيقاتها المختلفة³.

¹. وزارة التكوين المهني: المواطن الرقمي: <http://www.cnepd.org/citoyen>، تاريخ الولوج: 2010/10/28.
². وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال: ملتقى حول المصادقة الإلكترونية: <http://www.mptic.dz/ar/>، تاريخ الولوج: 2010./10/28
³. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي: الملتقى الدولي الأول حول التعلم الرقمي: <http://www.el-massa.com/ar/content/view/38512/41>، تاريخ الولوج: 2010/10/09.

2.3 بعض تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

بالرغم من حداثة مشروع الجزائر الإلكترونية 2009-2013، والذي لم يمر عليه سوى عام ونصف، إلا أن السلطات الوصية تقدمت كثيرا في مجال الحكومة الإلكترونية، و ينعكس هذا التقدم من خلال التطبيقات الناتجة عن الحكومة الإلكترونية، ومدى استفادة المواطن منها، ومدى تقرب الإدارة من المواطن، وتولي الجزائر أهمية هذه التطبيقات لما لها من الأثر البالغ على المواطن الجزائري وتقليل الوقت والجهد في الحصول على الخدمة، ولعل من أهم هذه التطبيقات الإلكترونية التعليم الإلكتروني الذي يعتبر طفرة كبيرة في خلق مستوى آخر للتعليم في الجزائر، بالإضافة إلى خدمة الحصول على شهادة السوابق العادلة دون التنقل إلى المحكمة، ويتم هذا عن طريق الإنترنت، وتعتبر هذه الخدمة ثورة حقيقية بما يتعلق بعلاقة الإدارة والمواطن، فهي مثال بارز وحقيقي في مجال تبسيط الإجراءات الخاصة بالمواطن، وتضاف إلى هذا خدمة التوظيف الإلكتروني، بحيث يمكن أن تتوظف وان تجري التجارب من دون أن تنقل إلى المؤسسة طالب العمل، يضاف إليها العديد من الخدمات الإلكترونية التي هي قيد الإنجاز، والتي من شأنها أن تعزز وتقوي علاقة المواطن بالإدارة وذلك من خلال تقرب الخدمة وتحسين المعاملات وجعلها خدمة إلكترونية في متناول الجميع، ولعل الأثر البارز لهذه التطبيقات الإلكترونية حتى لو على قلتها يجعلنا نتصور تسهيلات أخرى وعلى مستوى كبير إن تطورت التطبيقات الإلكترونية في مجالات أخرى في فك العزلة ليس الريفية طبعا عن المواطن وجعل الإلكتروني محل الورق و بالتالي وجب على القائمين الزيادة من هذه التطبيقات في الجزائر لمسايرة دول العالم أو على الأقل الدول العربية والتي وصلت إلى مراتب متقدمة في مجال التطبيقات والخدمات الإلكترونية.

1.2.3 التعليم الإلكتروني في الجزائر.

أطلقت مؤسسة "إبياد" ما يسمى: **بالمدرسة الرقمية**، المخصصة لتلاميذ الثانوي والمتوسط، من خلال وضع برنامج خاص على شبكة الانترنت موجه في بدايته، للمقبلين على امتحانات شهادة البكالوريا أو شهادة التعليم الأساسي، وقد أطلق على هذه المدرسة الافتراضية اسم "تربيتك"، وهي عبارة عن فضاء بيداغوجي افتراضي أو ساحة للتعلم عن بعد، فهي عبارة عن حل شامل ومتكامل يسمح لجميع الأطراف الفاعلة في عملية التمدرس في التعليم عن بعد، والثاني الأكثر أهمية لأنه موجه بالخصوص للتلاميذ وأوليائهم والمؤسسات التربوية على حد سواء وهو "تربيتك"، فهذا الفضاء من شأنه أن يسمح للمؤسسة التربوية بتفضيلها للإعلام الآلي وتكنولوجيات الاتصال، أن تسيّر المدرسة في ظروف جيدة وتعمق التعليم والتكوين من خلال الدخول في نظام جديد لتوجيه الدروس والامتحانات للتلاميذ، تكون إضافية عما يقدم في الأقسام، كما يسمح هذا النظام للأولياء بمتابعة تمدرس أبنائهم، فالإدارة والتلاميذ والأولياء في شبكة واحدة.

واستحدثت مؤسسة "إبياد" داخل نفس البرنامج (تربيتك)، مدرسة افتراضية تسمح للتلاميذ الذين يتابعون دروسهم في المدرسة الرسمية أو خارجها بالتسجيل فيها وهذا تحضيراً للامتحانات، وتعد المواد التي تدرس في هذه المدرسة الافتراضية متطابقة مع البرنامج الرسمي المسطر من طرف وزارة التربية. ويعود تاريخ إطلاق هذا إلى 4 سنوات خلت. حيث أن ثمار البرنامج كانت إيجابية كما يقول المشرفون على البرنامج أو الأولياء أو التلاميذ، الذين تمكنوا من رفع مستواهم وتحصلوا على نتائج إيجابية. وتقول الأنسة أمال فرعون مسؤولة برنامج التعليم عن بعد: "من خلال الرسائل التي نتلقاها يوميا، يمكن أن نقول أننا نجحنا في هذا المشروع إلى حد بعيد وهذا ما يحفزنا على تطويره وتعميمه أكثر على كل المستويات". وفي هذا الصدد يعمل مهندسو الإعلام الآلي على مستوى الشركة، على تعميم البرنامج حيث سيطلق قريبا برنامج مخصص للسنة الثانية من التعليم الثانوي، في انتظار استحداث برامج أخرى مستقبلية لبقية المستويات الأخرى.

ويمكن لأي تلميذ من المتمدرسين في النهائي والرابعة متوسط، أن يدخل إلى موقع تربيتك ويسجل حيث يجد 300 درس بالنسبة للنهائي و300 درس للمتوسط، إضافة إلى 4000

تمرين مع التصحيح والشرح، ويستطيع التلميذ أن يتصل بأستاذ المادة على هذا البرنامج ليحصل على شروح، كما يمكنه الاطلاع على مواضيع امتحانات البكالوريا أو التعليم الأساسي الماضية بالتصحيح. ويمكن للأولياء من جهتهم الاطلاع عبر الشبكة على كل ما يقوم به الأبناء في المدرسة، توقيت الدروس والغيابات وحتى مستوى الطفل، ويطلعون على كل النقاط والملاحظات. كما يستطيع الأستاذ داخل برنامج "تربيتك" من خلال مكتب الأستاذ أن يطلع على قائمة التلاميذ وعلى دروسه.

ومن بين أهداف "تربيتك"، استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الوسط التربوي، ضمان الاستعمال الجاد والنافع للانترنت والإعلام الآلي في الوسط المدرسي، رفع حظوظ النجاح المدرسي، ضمان التواصل الدائم بين المدرسة والأساتذة، المتعلمين والأولياء. منح فرص أكثر للتلاميذ لاستعمال الإعلام الآلي داخل المؤسسات التربوية¹.

وكشف السيد نوار حرز الله خلال الملتقى الدولي حول: المدرسة الرقمية أن مشروع تربيتك يعد ثمرة نجاح مشروع (كيلك فورما) الذي يتولى التعليم عن بعد لفائدة الطلبة المقبلين على امتحانات شهادة البكالوريا وشهادة التعليم المتوسط، مضيفا بلغة الأرقام أن الدعم المدرسي بالانترنت عبر موقع (كيلك فورما) أدى إلى تسجيل 6 آلاف طالب مقبلين على اجتياز امتحان شهادة البكالوريا السنة الماضية من ضمنهم 72% نجحوا في إحرازها. وحسب نفس المصدر فإن 100 مدرسة خاصة موزعة عبر مختلف ولايات الوطن انضمت إلى هذا المشروع الذي سيسمح للأساتذة، المتعلمين والمؤسسات التربوية بالتشكل في مجموعة افتراضية يتصرف أفرادها كأنهم في مدرسة حقيقية وقد طلبت مؤخرا حوالي 20 مؤسسة تربوية عمومية الانضمام إلى مشروع تربيتك.

وكلف المشروع الثاني لمؤسسة ايباد تبعا لتصريحات الرئيس المدير العام حوالي 100 مليون دج منها 70% مقدمة من طرف ايباد أما الباقي فقد ساهمت بها شركات ومتعاملون جزائريون من القطاع العام والخاص.

¹. مؤسسة التعليم العربي: التعليم الإلكتروني بالجزائر: www.altaalim.org/akhbar2.php?id=21470، تاريخ الولوج: 2009/10/21.

وعلى صعيد آخر تدعم مشروع تربيتك بجهاز كمبيوتر محمول متعدد الوسائط لا يتعدى وزنه 900غ، بسعر 30 ألف دج لفائدة الطلبة، في حين سيكون في متناول الأساتذة بسعر 45 ألف دج، ما يجعل هذا الجهاز بمثابة شبكة داخلية لربط الأساتذة والطلبة بما يجري في المحيط المدرسي. للعلم ينتظر أن تعمل هذه التجارب الرامية لإيجاد مدرسة رقمية على تحضير أجيال المستقبل لمواكبة التطورات الحاصلة في المجتمعات المعاصرة والتي تستند على قاعدة المعرفة كما ستساهم في تطوير محتويات البرامج البيداغوجية وتعميم استعمال جهاز الكمبيوتر في الأقسام لتحسين طرق التعلّم¹.

توفر "تربيتك" نافذة افتراضية (مكتب افتراضي) لكل طرف وشريك فاعل في المدرسة الرقمية، وتقدم مجموعة من المكاتب الافتراضية وهي:

1. المكتب الافتراضي للإدارة المركزية (مكتب الأكاديمية): من خلال المكتب الافتراضي يتمكن المسير الإداري المركزي من متابعة جميع المدارس التي تحت إشرافه ومعرفة مختلف النشاطات التي تبرمجها.

2. المكتب الافتراضي للمدرسة: من خلال هذا المكتب، بإمكان الإداري المشرف على **تربيتك:**

- ضمان التسيير الإداري و البيداغوجي للمدرسة.
- تسيير ووضع على الخط الدروس، الفروض، التمارين و الامتحانات.
- تسيير جدول التوقيت و برمجة مختلف التظاهرات.
- الاتصال بالأساتذة، الطلبة و بأوليائهم.
- إنشاء الأقسام و تعيين الأساتذة.
- تسجيل التلاميذ، الأساتذة وأولياء التلاميذ.

3. المكتب الافتراضي للتلميذ: كل تلميذ مسجل في تربيتك له (كلمة سر و اسم مستعمل) و بإمكانه الاستفادة من

- الإطلاع على محتويات بيداغوجية متعددة الوسائط.
- تقييم مستواه العلمي خلال مدة التمدرس (بحل التمارين، الفروض و الامتحانات....).

¹ . جريدة المساء الجزائرية: www.el-massa.com/ar/content/view/5807/46/، تاريخ الولوج: 2010/08/12.

- التعرف بمختلف التظاهرات المبرمجة من طرف الإدارة.

- الاتصال بالإدارة، بالأساتذة وكذا بزملائه الطلبة...

4. المكتب الافتراضي لولي التلميذ: هذا الفضاء يسمح للأولياء متابعة تدرس ابنهم

(الإطلاع على النتائج، العيادات، مختلف النشاطات المبرمجة من طرف المدرسة الاتصال بالأساتذة....).

5. المكتب الافتراضي للأستاذ:

- كل أستاذ تربيتك بإمكانه استعمال أدوات تسمح له بالاتصال مع زملائه الأساتذة، بالتلاميذ بأولياء التلاميذ وإدارة المؤسسة العامل بها.

- تقييم مستوى الطلبة بتقديم التمارين، الفروض و الامتحانات وغيرها¹.

وتفيد بعض الإحصائيات أن 22.000 تلميذا سجلوا أنفسهم على الأرضية خلال السنة الدراسية 2009-2008 مما يدل على فعالية هذه الخدمة التي تشارك في التحكم وتعزيز المعارف².

شكل رقم: (09) الموقع الرسمي للمدرسة الرقمية في الجزائر (تربيتك).

المصدر: موقع المدرسة (الرقمية تربيتك)

¹ تربيتك: <http://www.tarbiatic.com/tarbiatic.php>، تاريخ الولوج: 2010/10/05.

² أرضية التعليم عن بعد "تربيتك" لمؤسسة التعليم المهني عن بعد متوفرة على الإنترنت http://dzscoop.com/ar/index.php?option=com_content&view=article&id=2668:-qq-eeepad-&catid=43:tech&Itemid=59، تاريخ الولوج: 2010/10/08.

2.2.3 إصدار شهادة السوابق العدلية.

تم إنشاء مركز وطني للسوابق العدلية 6 فيفري 2004 ، هذا المشروع يشكل مرجعية حقيقية لمفهوم الإصلاح و عصرنة العدالة في نظر المواطنين .هدفه الرئيسي أداء خدمة عمومية هامة، إعداد ومنح البطاقة رقم 03 لصحيفة السوابق العدلية في ظروف تتسم بالسرعة و الفعالية، كما يرمي إلى تحقيق عدة أهداف في آن واحد:

- بداية، تجاه المواطن، حيث يسهل عليه عملية الطلب و يمكنه من سحب صحيفة السوابق العدلية في بضع ساعات، و في أي نقطة من الوطن.

- تجاه الجهات المتعاونة، خاصة المؤسسات المعنية، حيث يمكنها من الحصول على المعلومة مباشرة من المحكمة.

- تجاه الجهات القضائية نفسها، حيث يساعد على المعالجة السريعة والفعالة لملفات المساجين من طرف قاضي التحقيق أو وكيل الجمهورية، خاصة في الأوضاع الحساسة، كحالة اتخاذ قرار الإفراج المؤقت و الحجز تحت النظر.

وفي بداية السنة الجارية 2010، أصبح بإمكان كل مواطن جزائري يتمتع بكامل حقوقه المادية والمعنوية، طلب إصدار شهادة السوابق العدلية رقم 03 إلكترونيا عن طريق الانترنت، بتعبئة النموذج أدناه، و سحب الوثيقة يكون بالمحكمة المختارة، الواردة في القائمة المذكورة أسفله، و يتعين على المعني أن يتقدم شخصيا، حاملا بطاقة إثبات الهوية و طابع جبائي قيمته 30 دج¹.

وتتم هذه العملية بعد تعبئة الاستمارة التي توجد بها مجموعة من المعلومات الأساسية لطالب الشهادة كالاسم، اللقب، تاريخ الميلاد، المحكمة القريبة من مقر السكنى....الخ.

تجد الإشارة أن الباحث قد جربنا هذه الخدمة الإلكترونية، من موقع وزارة العدل الجزائرية:

<http://arabic.mjustice.dz/>، فبعد تعبئة الاستمارة وتقديم الطلب، وفي اقل من يومين

وصلت رسالة إلكترونية، تفيد بأنه يجب على المتقدم بطلب إصدار شهادة السوابق العدلية

التقدم إلى اقرب محكمة قصد الحصول عليها، وفعلا تقدم الباحث إلى محكمة البرواقية

ولاية المدية ، حيث تحصل على شهادة السوابق العدلية.

¹. وزارة العدل الجزائرية: <http://arabic.mjustice.dz/>، تاريخ الولوج: 2010/09/05.

شكل رقم: (11) نموذج عن استمارة لطلب شهادة السوابق العدلية.

جوابة القانون الجزائري

أحداث

- منشور وزاري: كيفية تطبيق عقوبة العمل للرفع العام
- قانون الإجراءات المدنية والإدارية الجديد
- نزاع الأقدام السوداء مع الجمهورية الجزائرية فضل فيه لجنة حقوق الإنسان الأممية

باب شامل

أحداث للمتناضي

حقوق المواطن

- الحقوق والحريات الأساسية
- حقوق المواطن الاقتصادية
- حقوق المواطن الاجتماعية الثقافية

دليل المتعامل مع العدالة

العدالة في مداول الجميع

تنبية:

لا يمكن طلب صحيفة السوابق القضائية، إلا من طرف المعني بالأمر، أو ممثله الشرعي إذا تعلق الأمر بعناصر أو بائع عديم الأهلية، خاضع للتوصية.

نص المادة 248 من قانون العقوبات، على معاقبة كل من تحصل على صحيفة السوابق القضائية، باسم الغير، وذلك بانحاله اسما كاذبا أو صفة كاذبة.

تقوم المصلحة المعنية بالتحقق من الهوية التي يتسرون إليها، وعلنه، يجب أن تكون مطابقة تماما لتجالة المدنية.

يمكن لكل مواطن أن يطلب صحيفة السوابق القضائية رقم 03 الخاصة به عن طريق الأنترنت، بتعبئة النموذج أدناه.

سحب الوثيقة يكون بالمحكمة المختارة، الواردة في القائمة المذكورة أسفله.

ينبغي على المعني أن يقدم شخصا، حاملا بطاقة إنبات الهوية، عند ميلاد ساركي المفقون و طابع حيالي قيمته 30 دج.

« معلوماتكم الشخصية:

اللقب:

الإسم:

اللقب الأصلي للمرأة:

البريد الإلكتروني:

تاريخ الميلاد: (في تاريخ شمسي من من)

مكان الميلاد:

الجنس: [الجنس]

إسم الأب:

لقب و إسم الأم:

المحكمة التي يتم فيها استخراج الصحيفة: (المحكمة التي يتم فيها استخراج الصحيفة)

المحكمة البروقية:

وزارة العدل

- تقديم الوزارة
- المهام
- الهيكل التنظيمي
- تنظيم العدالة
- الإصلاحات

الخدمات

- المسابقات / التوظيف
- الجنسية
- صحيفة السوابق القضائية
- الكفالة
- تغيير اللقب العائلي
- المساعدة القضائية
- دفتر العلاقات

النشاطات

- البيانات
- المطبوعات
- التظاهرات العلمية
- التعاون الدولي



المصدر: موقع وزارة العدل الجزائرية.

و بتاريخ: 2010/06/25، أعطيت بالمركز الوطني لصحيفة السوابق العدلية ببئر مراد راييس بالعاصمة، إشارة انطلاق عملية استصدار شهادة السوابق القضائية للجالية الجزائرية المقيمة بالخارج، بمبادرة من وزارة العدل، التي تسمح لكل مواطن جزائري في أية بقعة من الأرض أن يتحصل في أقل من عشر دقائق على صحيفة السوابق القضائية المتعلقة به، على مستوى قنصلية الجزائر بالبلد الذي يتواجد فيه، وأشرف على انطلاق العملية وزير العدل حافظ الأختام، الطيب بلعيز، ووزير الشؤون الخارجية، مراد مدلسي، وحضر وزير الاتصال، ناصر مهل، وكاتب الدولة لدى وزير الشؤون الخارجية المكلف بالجالية الوطنية بالخارج، حليم بن عطا الله، حيث أجريت أمام الجميع أول عملية استصدار شهادة السوابق القضائية بصفة مباشرة مع القنصلية العامة للجزائر بباريس، لفائدة أحد المواطنين الجزائريين المقيمين بفرنسا. وأشاد وزير العدل حافظ الأختام، الطيب بلعيز، بالإنجاز الذي يسمح "لكل مواطن جزائري في أية بقعة من المعمورة أن يتحصل في أقل من عشر دقائق على صحيفة السوابق القضائية المتعلقة به على مستوى قنصلية الجزائر بالبلد الذي يوجد

فيه، وواصل أنه بعد تلقي وزارة العدل للطلب على مستوى المركز الوطني لصحيفة السوابق العدلية تقوم مباشرة باستصدار الصحيفة وإرسالها للطالب، بعد تصوير الوثيقة الإلكترونية عن طريق السكانير وترقيمه¹، ويتم توقيع الوثيقة الإلكترونية من طرف كاتب الضبط والقاضي المكلف بالسوابق العدلية، قبل إرسالها إلى السفارة التي قدمت الطلب. ومن جهته، ثمن وزير الشؤون الخارجية، مراد مدلسي، المبادرة التي تهدف إلى تخفيف الإجراءات التنظيمية على الجالية الجزائرية بالخارج، وقال "هذه العملية تصب كلها في منظومة عصرنة الإدارة الجزائرية، وهي الغاية التي أكد عليها رئيس الجمهورية، في الكثير من المناسبات ولدى افتتاح السنة القضائية 2009-2010¹.

وتأتي هذه الخدمة الإلكترونية نتيجة عصرنة قطاع العدالة الذي بدأ منذ عام 2003، وهي السنة التي تم فيها تزويد قطاع العدالة بممول للدخول إلى عالم الانترنت ذات نوعية رفيعة خاصة بالقطاع، تلبى الأهداف الخاصة بالإدارة و الهيئات القضائية و كل مؤسسة معنية، و تسمح له بإنشاء و تسيير ذاتي لاتصالاته الإلكترونية و تعميم الوصول إلى المعلومة لكل موظفي العدالة، كما تم تطوير الانترنت (INTRANET) حيث بدأ العمل بها كمرحلة أولى في الإدارة المركزية، قبل أن يعمم إلى كل الجهات القضائية في 2005. و من 2005 إلى 2009 تم انجاز مواقع "واب" المجالس القضائية أـ: "36"، المطلع عليها حاليا عبر الانترنت. تتضمن هذه المواقع، معلومات حول نشاطات هذه المجالس القضائية، كل على حدة، كما تم انجاز مواقع "واب" للمؤسسات و الهيئات القضائية التالية: تم إنشاء البوابة الإلكترونية للقانون في نوفمبر 2003، تضع تحت تصرف المتخصصين في القانون، كل الوثائق المتعلقة بالتشريع و التنظيم، الاجتهاد القضائي، الاتفاقيات و المعاهدات الدولية². على مستوى موقع الواب الخاص بوزارة العدل، تم فتح بريد إلكتروني contact@mjustice.dz، للإجابة في وقت قياسي، على أسئلة المواطنين.

¹. جريدة الفجر الجزائرية: <http://www.al-fajr.com/ar/national/153985.html>، تاريخ الولوج: 2010/09/10.

². وزارة العدل الجزائرية: <http://arabic.mjustice.dz/?p=reforme4>، تاريخ الولوج: 2010/09/05.

3.2.3 التوظيف الإلكتروني.

التوظيف الإلكتروني مفهوم قد يبدو جديدا على الجزائريين وغريبا على الجزائر التي لازالت بعيدة - نوعا ما - عن هذه التقنيات الرقمية رغم أنها تطمح إلى إنشاء الجزائر الإلكترونية ابتداء من 2013، لكن الذي قد لا يعلمه القارئ أن هذه الصيغة الجديدة للتوظيف نجحت في أن تكون وسيطا فعالا بين الباحث عن العمل والمؤسسة، بتوفير حوالي 12 ألف منصب شغل في 2009 فقط، بفضل وجود موقعين إلكترونيين متخصصين يتصفحهما يوميا حوالي 27 ألف شخص من داخل الوطن وخارجه بحثا عن فرص عمل في مختلف التخصصات، تمنحها أكثر من 2500 شركة ومؤسسة وإدارة.

رغم التأخر الذي تعاني منه الجزائر في مجال استغلال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال والرقمنة، مقارنة بغيرها من البلدان العربية حتى لا نقول الأوروبية، فإن المؤشرات الحالية تبرز نموا مشجعا في امتلاك هذه التقنيات واستغلالها بوجود 4.5 ملايين مشترك جزائري في الانترنت في 2009 بعد أن كان عددهم لا يتعدّ 4.2 ملايين في 2008 ، 200 ألف منهم في صيغة "آدي.أس.أل"، بالإضافة إلى 6 آلاف مقهى انترنت، وفي إطار مساعيها لدعم قطاع تكنولوجيايات الإعلام والاتصال وتشجيع استعمالها في المجالات الاقتصادية، تعكف الحكومة على تطوير إستراتيجية سمتها «الجزائر الإلكترونية 2013»، بدأت أولى خطوات تجسيدها باستعانة وزارة البريد وتكنولوجيايات الإعلام والاتصال بأحد موقعي التوظيف الإلكتروني ليكون ضمن الطاقم الفني لدراسة وتنفيذ هذه الإستراتيجية.

أمبلواتيك (Emplotic)، وتوظيف (Tawdif)، هما أكبر موقعين إلكترونيين للتوظيف عبر الإنترنت في الجزائر ، أنشأ الأول في أبريل 2006 ويتصفح موقعه يوميا 15 ألف شخص، أي ما يعادل 450 ألف متصفح شهريا، كما يحصي 200 ألف مترشح وباحث عن العمل مسجل و2500 شركة ومؤسسة مسجلين كأعضاء دائمين يقدمون عروض العمل. أما عن مناصب العمل التي منحها خلال 2009 ، فقط بلغت 7 آلاف منصب.

أما موقع "توظيف"، فقد أطلق في سبتمبر 2007، ويشهد هو الآخر إقبالا كبيرا، حيث يسجل 350 ألف زائر شهريا من داخل الجزائر وخارجها وأكثر من 1020 زبون من

الشركات والمؤسسات العامة والخاصة، بالإضافة إلى 65 ألف مترشح مسجل خلال الموسم 2008 – 2009.

وينشر هذا الموقع حوالي 3500 عرض عمل، يتم تصفح عرض العمل الواحد بمعدل 13900 مرة ويترشح له حوالي 385 شخص، وهو ما يبرز التوافد القوي على هذه التقنية الجديدة. أما عن عدد المناصب التي تمكن الموقع من توفيرها خلال نفس الفترة فقدر بـ: 4500، وقد وفر التوظيف الإلكتروني حوالي 12000 وظيفة، و800000 متصفح شهري من داخل وخارج الجزائر.

أعرب العديد من أصحاب الشركات والمؤسسات التي كانت حاضرة مؤخرا في الصالون الدولي للتوظيف والموارد البشرية بالعاصمة في طبعته السادسة، عن تفاؤلهم بمستقبل التوظيف من خلال المواقع الإلكترونية المختصة، معتبرين إيّاها الوسيلة الأفضل لإيجاد المهارات المطلوبة، « بالرغم من أن خدمات التوظيف الإلكترونية متوفرة ومستخدمة بشكل مشجع في الجزائر، فلم يصل استخدامها حتى الآن إلى المستوى المطلوب؛ ذلك أن كبار المديرين والمسيرين ليسوا على دراية دائماً بمنافعها أو بسبب عدم اطلاعهم الكافي على كيفية استخدام الحل الإلكتروني الفعّال، علق ممثل إحدى الشركات الخاصة».

وكخطوة لتفعيل هذه التقنية، فقد تم الكشف في هذا الصالون عن إنشاء أول صالون افتراضي للتوظيف في شمال إفريقيا يمكن الراغبين في الحصول على عمل من الاستفسار والاطلاع على مناصب الشغل التي تمنحها مختلف الشركات انطلاقا من الموقع الرسمي للشركة، وهي الخطوة التي اعتبرها المشاركون في الصالون بمثابة نقلة نوعية وتقنية في الوساطة بين الشباب والشركات.

أما عن فوائد التوظيف الإلكتروني، فعددها طارق درغال المدير العام والمسؤول عن موقع «توظيف كوم» تتمثل في محورين: يخص المحور الأول المرشحين الذين تمكنهم هذه التقنية الجديدة في البحث عن فرص عمل من التسجيل على الموقع مجانا، ومن سهولة وعملية في تصفح عروض العمل التي يبثها الموقع على مدار اليوم وطوال أيام الأسبوع، بالإضافة إلى تحديث يومي لطلبات العمل والسماح بإعطاء تفاصيل أكثر عن السير الذاتية مقارنة مع الطبعة الورقية، ناهيك عن ربح الوقت والجهد وسهولة البحث، فيكفي إدخال

كلمة مفتاحية ليقوم محرك البحث بالباقي. أما المحور الثاني فيخص المؤسسات التي تضمن لهم هذه التقنية نشرًا سريعًا لعروض العمل وسهولة في جمع طلبات المرشحين وتسييرها سهلا لهذه الطلبات وتخفيض تكلفة التوظيف وكذا الوقت، فضلا عن إمكانية إيجاد أحسن الكفاءات في جميع أنحاء الوطن وسهولة في تبادل المعلومات.

تصدر قطاع البناء والأشغال العمومية قائمة القطاعات التي تعرض أكبر نسبة من مناصب الشغل على الانترنت، حسب الدراسة التي قام بها موقع «توظيف» بنسبة وصلت إلى 26 بالمائة، في حين سجلت أدنى نسبة في مجال الإعلام الآلي والاتصالات.

الترتيب الذي أوردته دراسة الموقع المنافس «أومبلواتيك» جاء مختلفا عن الأول، حيث كانت المراتب الثلاثة الأولى من نصيب كل من قطاع الصناعة بـ: 29 % والتجارة والتوزيع بـ: 21%، والاتصالات والإعلام الآلي بـ: 16%¹.

وقال وزير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حميد بصلاح للصحافة يوم 28 ماي 2009 "يمكن أن تساعد مواقع التشغيل على توفير فرص الشغل ودعم جهود الحكومة لمحاربة البطالة"².

وفي نفس الموضوع تقدم مديرية التوظيف العمومي طريقة تشبه التوظيف الإلكتروني عن

طريق موقعها التالي: <http://www.concours-fonction-publique.gov.dz>

هذا الموقع يفتح نافذة على مجموع اختبارات ومسابقات التوظيف المنظمة من طرف المؤسسات والإدارات العمومية.

حيث يوفر 6651 مسابقة مفتوحة، بحيث يمكن لمتصفح الموقع البحث عن مجموعة وظائف وفي أي ولاية كانت وبإمكان المتصفح أيضا معرفة شروط التوظيف و زمن إجراء المسابقة من دون التنقل على المؤسسة أو الإدارة طالبة التوظيف³.

¹. جريدة الشروق اليومي: التوظيف الإلكتروني ينجح في توظيف 12 ألف منصب شغل في 2009، <http://www.echoroukonline.com/ara/social/48556-2009.html>، تاريخ الولوج: 2010/08/25.

². الجزائر اليوم العاطل عن العمل يعلفون آمالا على التوظيف الإلكتروني:

<http://www.magharebia.com/cocoon/awi/xhtml1/ar/features/awi/reportage/2009/05/29/reportage-01>

تاريخ الولوج: 2010/02/10.

³. المديرية العامة للتوظيف العمومي: www.concours-fonction-publique.gov.dz/ar/index.asp، تاريخ الولوج:

2010/10/05.

3.3 أهم المشاريع لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

تسعى الجزائر باهتمام كبير بنشر استخدام تكنولوجيا المعلومات والإنترنت واضحا من خلال الخطوات التي تعمل من أجلها، وهذا من أجل ردم الفجوة في التأخر الكبير والمسجل في الجزائر في استعمال التكنولوجيا من طرف المواطن الجزائري، ومن خلال الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها تسعى الجزائر إلى ولوج ركب الدول المستعملة للتكنولوجيا من أجل الحصول على خدمات إلكترونية فاعلة، ورغم تأخر الجزائر في مجال الحكومة الإلكترونية إلى أن السلطات الوصية تبذل كل الجهود من أجل إنجاز عدة مشاريع من أجل ترسيخ ثقافة الحكومة الإلكترونية، وتجلي ذلك من وفرة المشاريع والخدمات التي تسعى فيها الدولة إلى تطبيقها بنهاية عام 2013، وتعددت هذه المشاريع واختلفت حسب حاجيات القطاعات منها ما هي مشاريع على مستوى الأفراد، وأخرى على مستوى المؤسسات، وأخرى على مستوى المجتمع، كلها مشاريع تعود بالفائدة على المواطن بالدرجة الأولى لأنه الوحيد من يستفيد من هذه المشاريع.

ولقد وفرت الدولة الجزائر موارد مالية هامة من أجل إتمام هذه المشاريع، نظرا لأهميتها في خدمة المشروع الكبير للحكومة الإلكترونية 2009-2013.

وتعتبر هذه المشاريع عن نظرة بعيدة المدى للسلطات الجزائرية، لأنها لم تكتفي بما موجود فقط من تطبيقات الحومة الإلكترونية، ولأن مشروع الحكومة الإلكترونية بصفة عامة يتميز بالديمومة والاستمرارية ولا يتوقف عند زمن أو وقت محدد، فإنه لا بد أن تكون هناك مشاريع بانتظام، كما هو معمول في الجزائر، وإلا لن تتطور الحكومة الإلكترونية في الجزائر إن توقفت المشاريع، لأن عالم الحكومة الإلكترونية اليوم يمس جميع مجالات الحياة ولا يقتصر على مجال واحد وهو ما تفتقده في الجزائر وهو ما تحاول الحكومة الجزائرية تجاوزه من ذلك من خلال استمرارية المشاريع حتى بعد المدة القانونية لانتهاؤها من تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر 2013.

1.3.3 مشاريع على مستوى الأفراد.

• مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترين.

إن هذه الاختيارات الأساسية المتخذة من طرف السلطات العمومية لها غايات رئيسية تتمثل من جهة، في تحسين فعالية تدخل الدولة سواء فيما يتعلق بالتكفل بانشغالات المواطنين أو وضع قيد العمل السياسة الوطنية للتنمية الاجتماعية و الاقتصادية أو أخيراً، من أجل مواجهة وضعيات أزمات وكمشروع رئيسي من المشاريع الكبرى للحكومة الإلكترونية في الجزائر 2009 – 2013 التي تتبناها المؤسسة الرسمية الجزائرية.

و من جهة أخرى، تهدف هذه العملية الخاصة بعصرنة وثائق الهوية و السفر، إلى تنمية و بصفة متواصلة لسياسات تبسيط و تخفيف الإجراءات الإدارية و كذا مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحاً لتنمية البلاد.

تهدف هذه الاختيارات ، إلى تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات حياة مجتمعنا و المساهمة كذلك في تجسيد على أرض الواقع، لمبادئ العدالة الاجتماعية و المساواة و كذا تحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن. و لمواجهة تحديات العولمة المتسارعة، حددت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية كذلك كهدف من خلال هذه العملية، حماية مجتمعنا و بلادنا ضد آفة الجريمة المنظمة و بالأخص الجريمة المنظمة العابرة للحدود و كذا ظاهرة الإرهاب و التي تستعمل غالباً تزوير و تقليد و وثائق الهوية و السفر كوسيلة لانتشارها.

ستكون بطاقة التعريف الوطنية البيومترية و الإلكترونية (CNIBe) وثيقة مؤمنة تماماً و ذات شكل أكثر مرونة طبقاً لآخر الفتوحات التكنولوجية في العالم حيث تحتوي بالأخص على شريحة إلكترونية و صورة رقمية، هذه الوثيقة الرسمية و المؤمنة ستضمن للمواطنين الإتمام السريع لمختلف الإجراءات اليومية و هذا بسبب ثقتها و استخداماتها المتنوعة في إطار الربط البيئي مع القطاعات الأخرى.

سيكون للإدارة، على المدى المنظور، إمكانية إدخال خدمات إلكترونية على الشبكة لفائدة المواطنين و المواطنين الجزائريين و بالأخص على مستوى الجماعات المحلية.

فيما يتعلق بجواز السفر الإلكتروني و البيومتري، هو عبارة عن وثيقة هوية و سفر مؤمنة قابلة للقراءة آليا و تحتوي بصفة خاصة على صورة رقمية و شريحة إلكترونية، سيكون جواز السفر الإلكتروني مطابقا للمعايير المملاة من طرف المنظمة الدولية لطيران المدني (OACI).

في واقع الأمر، تمنح الوثيقة المؤمنة ضمانات لأمن تنقل المسافرين على مستوى الموانئ، المطارات و المراكز الحدودية البرية و سيولة التنقل بفضل مراقبة إلكترونية سريعة لوثائق المسافرين إضافة إلى التعرف الموثوق الذي تسمح به و ثائق السفر الإلكترونية .

لقد حددت المنظمة الدولية للطيران المدني تاريخ الأول من أبريل 2010 كآخر استحقاق لإطلاق جواز السفر الإلكتروني و البيومتري لمجموع أعضائها و كذا أفق 2015 كاستحقاق للسحب النهائي لسريان جواز السفر غير الإلكتروني عبر العالم.

في الواقع، يتعلق الأمر بإجراءات مراقبة صارمة للوثائق المكونة للملف، إدخال المعطيات الألفبائية الرقمية و كذا إدخال المعطيات البيومترية لمقدم الطلب و ذلك من طرف محطات الرقمنة الحية (LIVE SCAN) على مستوى الدوائر و المقاطعات الإدارية.

من أجل ذلك، تعول وزارة الداخلية و الجماعات المحلية على تفهم و تعاون المواطنين و المواطنين الجزائريين من أجل القيام بعمليات تسجيل في ظروف جيدة للمعطيات القاعدية و التي تشكل الحجرة الزاوية في نظام التعريف الوطني¹.

وقد بدأت عملية إصدار جواز السفر و الاللكتروني في الجزائر بداية من شهر افريل 2010 فيما تمت عملي إصدار بطاقة التعريف الوطنية بداية من السداسي الثاني من نفس السنة. وكشف الوزير السابق لوزارة الداخلية يزيد زرهوني أنه من المقرر إصدار أول بطاقة تعريف وطنية بيومترية الكترونية خلال السنة المقبلة التي ستظل مدة صلاحيتها عشر سنوات موضحا أن هذه العملية ستتم على ضوء تدعيم المصالح الإدارية للدولة بالتجهيزات المعلوماتية و التقنية اللازمة والتي يجري اقتناؤها، وسيتم تشغيل 800 آلة لمعالجة البصمات

¹. وزارة الداخلية الجزائرية: إعداد بطاقة التعريف الوطنية البيومترية و جواز السفر الإلكتروني و البيومتري: <http://www.interieur.gov.dz/Actions/fmlItem.aspx?html=7>، تاريخ الولوج: 2010/10/10.

خلال السنة الجارية واستحداث نظم عديدة لعصرنه إصدار الوثائق الأصلية المرتبطة بالحالة المدنية¹.

• مشروع السجل التجاري الإلكتروني:

تشرع الحكومة الجزائرية حاليا في دراسة مشروع إطلاق السجل التجاري الإلكتروني محدد الصلاحية من سنة على ثلاثة سنوات، على الأكثر حيث تعمل وزارة التجارة على دراسة جدوى المشروع الذي سينطلق خلال الأشهر القليلة القادمة، حيث كشف وزير التجارة **مصطفى بن بادة** عن إطلاق عملية إعادة هيكلة السجل التجاري، عن طريق وضع السجل التجاري الإلكتروني، الذي هو عبارة بطاقة مغناطيسية محددة الصلاحية، وأضاف انه من شأنه أن يساهم في الحد من مظاهر التحايل و الممارسات التجارية غير القانونية والغش التجاري والاقتصادي².

وسيتم إطلاق مشروع السجل التجاري الإلكتروني في إطار الحكومة الإلكترونية الجزائرية بالشراكة والتنسيق مع مؤسسة بريد الجزائر، دائما حسب تصريح: مصطفى بن بادة وزير التجارة الجزائرية³.

• مشروع الإمداد الإلكتروني:

يهدف الإمداد الإلكتروني إلى تزويد الجزائر بقاعدة ستصبح فيما بعد محورا حقيقيا لمعالجة الطرود و إرسال المواد البريدية و البضائع عن طريق الأفراد أو التجار أو المنتجين أو المواقع التجارية (تخزين البضائع و تحضير إرسالها) و تسيير المخزون و كذا التسليم إلى محل الإقامة.

يتم إعداد الطلبات الموجهة للمواقع التجارية عبر الإنترنت أو الهاتف أو عن طريق البريد. تتولى مصالح البريد تعريف و تخليص و سحب و توجيه البضائع المغلفة في أكياس يمكن أن تصل حمولتها إلى 50 كلغ.

¹. وكالة الأنباء الجزائرية: إصدار جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريان والالكترونيان سيشكلان ثورة في الحياة اليومية للمواطن، تاريخ النشر: 26/10/2009.

². وزارة التجارة الجزائرية: <http://www.mincommerce.gov.dz/arab>، تاريخ الولوج: 2010/07/19.

³. جريدة الفجر الجزائرية: وزير التجارة مصطفى بن بادة: سنحدد مدة السجل التجاري والمعلوماتية سبيلنا للقضاء على التحايل، <http://www.al-fadjr.com/ar/national/161486.html>، تاريخ الولوج: 2010/07/19.

ستجهز وسائل النقل بنظام متابعة و تحديد للمواقع، فيمكن الزبون متابعة و معاينة موقع طرده أو كيسه عبر الإنترنت بفضل نظام التتبع.
سيتم بث مشروع توجيهي خلال السداسي الثاني من سنة 2010 قبل أن يتم تعميمه¹.

¹. وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال: الإمداد الإلكتروني: www.mptic.dz/ar/?%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%85%D8%AF%D8%A7%D8%AF، تاريخ الولوج: 2010/10/10.

2.3.3 مشاريع على مستوى المؤسسات.

• مشروع البلدية الإلكترونية:

أوضح وزير البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال ، موسى بن حمادي، أن برنامج الجزائر الإلكتروني يهدف إلى توسيع استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال لتشمل كافة مجالات النشاط، من أجل تجسيد مختلف المشاريع الإلكترونية التي من شأنها تحسين مستوى معيشة المواطن ومواكبة الطفرة التكنولوجية التي يشهدها العالم. وأوضح في رده على سؤال شفوي خلال الجلسة العلنية لمجلس الأمة أنه من باب الاستعجال في استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة تم إعداد دفتر شروط محدد لمنهجية وضع المخطط التوجيهي للإدارة الإلكترونية وكذا جرد وإحصاء الموارد البشرية المتخصصة في البرمجيات ذات المصدر المفتوح من أجل ترقية تطبيقات من هذا النوع. وبالإضافة إلى ذلك، فقد تم -حسب الوزير- إعداد مع وزارة الداخلية والجماعات المحلية مشروع اتفاقية خاصة بالبلدية الإلكترونية تتضمن مشروعا نموذجيا بإقامة الأرضية الإلكترونية لفائدة 100 بلدية زيادة على إنشاء بوابة "المواطن" الإلكترونية التي تضم كافة الخدمات الإدارية الموجهة للمواطنين¹.

وقد أبرقت وزارة الداخلية والجماعات المحلية مراسلة رسمية لجميع ولايات الوطن، لتتكفل هذه الأخيرة بإعداد تقييم شامل حول سير مشروع رقمنة الإدارة المحلية في البلديات ودوائر الوطن، يعدوه مهندسو الإعلام الآلي المركزيون تنفيذا برنامج الحكومة الإلكترونية. ودخلت عملية رقمته الوثائق الإدارية ، مرحلتها الثانية، وذلك من خلال إرسال مهندسين في الإعلام الآلي التابعين للولايات إلى البلديات والدوائر عبر التراب الوطني لمراقبة وتتبع عملية الرقمنة في إطار مشروع رقمته الإدارة في إطار الحكومة.

وتعتبر هذه المرحلة الثانية والتي تخص المتابعة والمراقبة، من أهم المراحل، خصوصا وأنها ستؤسس لعلاقة جديدة بين الإدارة والمواطن وستحدث تحولا كبيرا في أساليب التنظيم وتسيير الإدارة العمومية التي تدخل ضمن الخدمة العمومية للمواطن، حيث ستمكّن

¹. وزارة الداخلية الجزائرية: <http://www.interieur.gov.dz/Default.aspx?lng=ar>: تاريخ الولوج: 2010/10/05.

المواطنين من الحصول على وثائقهم في وقت قصير وعبر الانترنت مباشرة، خصوصا شهادة الميلاد الأصلية رقم (12) من أي ولاية كان متواجدا فيها.

ويهدف مشروع رقمنة الوثائق الإدارية، الذي يندرج ضمن مشروع الحكومة الإلكترونية، والتزامات الجزائر نحو المنظمات الدولية، إلى تسهيل عملية الحصول على مختلف وثائق الحالة المدنية، وتقليص المدة الزمنية للحصول عليها. أما هدفها الاستراتيجي، فيتمثل في القضاء على كل أشكال التزوير وجعل الوثائق الرسمية للدولة أكثر أمانا، لقطع الطريق أمام الجماعات الإرهابية وأفراد الجريمة المنظمة من كل تزوير محتمل¹.

• مشروع شراء تذاكر سفر الخطوط الجوية الجزائرية عبر الإنترنت:

يعتبر هذا المشروع خطوة رائدة في مجال الحكومة الإلكترونية تقلل من تقدم الزبائن إلى وكالات السفر الخاصة بالخطوط الجوية الجزائرية المنتشرة عبر ربوع الوطن وخارجه، فهذه الخدمة الإلكترونية بالإمكان استخدامها من البيت أو في أي مكان آخر، حيث أعلن مدير عام الشركة الجزائرية للوساطة و التعاملات البنكية (ساتيم) الحاج علوان أن شراء تذاكر الخطوط الجوية الجزائرية عبر شبكة الانترنت سيدخل حيز التنفيذ ابتداء من شهر فيفري المقبل 2011.

أوضح علوان خلال حصة للإذاعة الوطنية أن هذا النوع من الدفع سيعمم بعد أشهر على مؤسسة اتصالات الجزائر لدفع اشتراكات خدمة الانترنت "أ دي أس أل" قبل أن تمتد العملية إلى مؤسسات أخرى حيث تجري الشركة حاليا مفاوضات معها. و أكد نفس المسؤول أنه تم لهذا الصدد وضع "أرضية مؤمنة تماما خاصة من خلال معلومات مشفرة و رمز دخول شخصي" مضيفا أن الشركة مستعدة لاحتضان هذه التعاملات.

و فيما يتعلق بالتعاملات المالية الدولية أكد نفس المتحدث أن شركته وقعت اتفاقية مع بنك التنمية المحلية حول استعمال بطاقة "فيزا"، مشيرا إلى أن بنك الجزائر الخارجي انضم إلى هذا المشروع. و تعد الشركة الجزائرية للوساطة و التعاملات البنكية و هي فرع لثمانية

¹ جريدة وقت الجزائر: رقمنة الإدارة في إطار الحكومة الإلكترونية تدخل مرحلتها الثانية:

http://www.wakteldjazair.com/index.php?id_rubrique=287&id_article=1056، تاريخ الولوج: 2010/10/10..

بنوك جزائرية إحدى الأدوات التقنية لمرافقة برنامج تنمية و عصرنة البنوك و ترقية وسائل الدفع باستعمال البطاقة. كما تعد المتعامل النقدي ما بين البنوك في الجزائر بالنسبة للبطاقات الداخلية و الدولية في مستقبل قريب.

و يتمثل النشاط الرئيسي لهذه الشركة في تطوير و تسيير النظام النقدي ما بين البنوك¹.

• مشروع إنجاز المؤسسات التكنولوجيات الناشئة في الجزائر:

أطلقت الجزائر مشروع إنشاء مؤسسات ناشئة جزائرية متخصصة في التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال بحضور وزير البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال السيد حميد بصالح و تم التوضيح خلال هذا اللقاء الذي نظم تحت موضوع "فرصة تكنولوجية في الجزائر في مجال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال" أن الهدف الرئيسي لمشروع إنشاء مؤسسات ناشئة جزائرية يكمن في خلق جسر تواصل بين المقاولين المقيمين بالخارج و نظرائهم في الجزائر قصد تمكينهم من تقاسم التجارب في مجال إنجاز مشاريع أعمال و إيداع شهادات و جمع الأموال و تسيير الموارد البشرية و التسويق و الشراكة. كما يهدف مشروع إنشاء مؤسسات ناشئة جزائرية للتعاون التكنولوجي بين متعاملين جزائريين و آخرين مقيمين في منطقة **سيليكون فالي** بالولايات المتحدة إلى مساعدة المؤسسات الجزائرية على قطع مختلف مراحل تطورها من خلال إعطائها الفرصة في فتح مكتب في منطقة سيليكون فالي الأمريكية

و أشار السيد بصالح في تدخله عند افتتاح اللقاء إلى المشاريع المدمجة للسياسة الحكومية و لوزارته مؤكدا على ضرورة تطوير الموارد البشرية .

و أوضح في هذا الصدد أن الجزائر حققت تقدما في مجال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال داعيا إلى دفع وتيرة هذا التطور.

كما ذكر الوزير بأن الجزائر باشرت بناء اقتصاد رقمي في إطار برنامج تعميم استعمال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال آفاق 2013 (مشروع الحكومة الإلكترونية) الذي يتمحور

¹ . شراء تذاكر سفر الخطوط الجوية الجزائرية عبر الإنترنت:

http://www.dzcoop.com/ar/index.php?option=com_content&view=article&id=4946:2010-01-10-15-15-12&catid=40:conomie&Itemid=56، تاريخ الولوج: 2010/09/12.

حول عدة محاور منها الإدارة. و من ثمة -كما أضاف الوزير- تتجلى ضرورة مواصلة "تعبيل إدخال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال في هذا القطاع".

حيث سعى هذا اللقاء من أجل أن يكون "بيداغوجيا ومفتوحا على الواقع الاقتصادي في الجزائر" كما يرمي إلى "ترقية الابتكار و الاستثمار في التكنولوجيات الحديثة حيث شرح خبراء في إنشاء المؤسسات الناشئة و إرشاد المؤسسات خلال هذه الندوة النقاط الأساسية للنجاح" و "كيف يمكن انطلاقا من فكرة أو مشروع لنهاية الدراسات إعداد مشروع أعمال و تحويل كل هذا إلى مؤسسة ناشئة ناجحة حقيقية و التمكين من الحصول على دعم مالي من بنك أو صندوق استثماري. و سيفسح هذا اللقاء المجال لـ"منافسة غير مسبوقة" لآلاف الشباب المهتمين بالتكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال و الذين لم تلقى أفكارهم صدى يسمح لهم بالبروز. و سيتمح للفائزين الثلاثة الأوائل بهذه المناسبة صكا قيما و سيستفيدون من مكتب ذكي على مستوى محضنة الحظيرة المعلوماتية للمدينة الجديدة سيدي عبد الله و مرافقة مشخصة و كذا إمكانية زيارة منطقة سيليكون فالي الأمريكية للالتقاء بممثلي المؤسسات الرائدة في مجال التكنولوجيات الحديث لوسائل الإعلام و الاتصال¹.

مشروع حديقة الويب (CAYBER PARC) سيدي عبد الله:

أكد وزير البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال حميد بصالح اليوم الخميس أن الحظيرة الإلكترونية " القرية الذكية " في منطقة سيدي عبد الله هي "نواة الاقتصاد الرقمي" الذي سيساهم في بناء الاقتصاد الوطني. و قال الوزير خلال زيارة قام بها إلى الحظيرة الإلكترونية إن هذه الهيئة ستساهم بطريقة فعالة في بناء الاقتصاد البديل.

وتم انطلاق الأشغال فيها بداية افريل 2004، وتتوفر على معهد لتكنولوجيا الإعلام مراكز بحث ودراسات في مجال الاتصالات، وسيكون هذا المشروع طفرة كبيرة في مجال الاتصالات وهذا بالنظر لما سيقدمه من خدمات علمية وتكنولوجية، وبالتالي سيكون دعم كبير لتطبيق الحكمة الإلكترونية في الجزائر².

¹. إطلاق أول مشروع لإنجاز المؤسسات التكنولوجية الناشئة في الجزائر:

http://www.dzscoop.com/ar/index.php?option=com_content&view=article&id=2949:2009-10-19-14-51-41&catid=43:tech&Itemid=59, تاريخ الولوج: 2010/07/15.

². رئاسة الحكومة الجزائرية: الحظيرة الإلكترونية لسيدي عبد الله : نواة الاقتصاد الرقمي: http://www.premier-ministre.gov.dz/arabe/index.php?option=com_content&task=view&id=558&Itemid=266, تاريخ الولوج: 2010/09/11.

3.3.3 مشاريع على مستوى المجتمع.

• تعميم استعمال الإنترنت في كل دور الشباب:

وقعت وزارتي البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال والشباب والرياضة، اتفاقية تتعلق بتعميم استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في كافة مؤسسات الشباب والرياضة على الصعيد الوطني.

وتهدف هذه الاتفاقية التي وقّع عليها الوزير السابق للبريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، السيد حميد بصالح ووزير الشباب والرياضة السيد الهاشمي جيار، إلى تحديد إطار للتعاون بين الوزارتين من أجل استعمال وتعميم تكنولوجيات الإعلام والاتصال عبر كافة مؤسسات الشباب والرياضة عبر الوطن، على رأسها دور الشباب وربطها بالإنترنت ذو التدفق العالي. وستعالج هذه الاتفاقية، حسب جيار، انشغالا كبيرا من انشغالات القطاع وستساهم دون شك في القضاء تدريجيا على الهوة الرقمية في البلاد كونها تخص شريحة الشباب التي تمثل غالبية المجتمع الجزائري وستلتزم وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، حسب هذه الاتفاقية بالتكفل بتعميم النفاذ إلى الإنترنت باثنين (2) ميغابيت/ثانية على مستوى كافة مؤسسات الشباب وكذا كل الهياكل مهما كانت طبيعتها المحولة أو المسندة إلى وزارة الشباب والرياضة من طرف البلديات والولايات. كما تتكفل بتأهيل وإعادة تأهيل مستوى ربط المؤسسات الموصولة سابقا بشبكة الإنترنت وتوفير التوصيل للمؤسسات التي لم توصل بعد وتكوين المكونين على مستوى هذه المؤسسات¹.

و أوضح السيد الهاشمي جيار خلال افتتاحه بمعية السيد حميد بصالح ليوم دراسي حول "ترقية تكنولوجيات الإعلام والاتصال في مؤسسات الشباب" أن هذه العملية تدخل في إطار اتفاقية بين الوزارتين "تنفذ تطبيقا لتوصيات رئيس الجمهورية السيد عبد العزيز بوتفليقة المتعلقة بالسياسة الوطنية للشباب" وكذا برنامج "الإدارة الإلكترونية" الذي أعدته وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال².

• مشروع لإيداع طلبات السكن ورخص البناء والبطاقة الرمادية عن طريق الإنترنت:

¹. وزارة الشباب والرياضة: تعميم استعمال الإنترنت في كل دور الشباب: <http://www.mjs.dz>، تاريخ الولوج: 2010/09/12.

². موقع رئاسة الحكومة: انطلاق عملية لتعميم استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في كامل مؤسسات و دور الشباب قريبا،

كشف الوزير السابق للبريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال حميد بصالح ، أن مشروع مرسوم تنفيذي خاص بالتحويلات الإلكترونية، لضبط أرضية التجارة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية في إطار مقنن،، وسيتم بموجب هذا المرسوم وضع بوابة إلكترونية لكل الدوائر الوزارية من أجل تقديم الخدمات للمواطن.

و سيتم توسيع هذه البوابة على كل المؤسسات الإدارية والهيئات التابعة للدوائر الوزارية بحيث سيكون لها جميعا ربط بالانترنت مع الدوائر والبلديات والولايات، لاستقبال ملفات المواطنين وتحويلها للإدارات المركزية، ومعالجتها بأسرع وقت ممكن، وسهولة حفظها، وتتمثل هذه الخدمات في تمكين المواطنين من كل أنواع الاستثمارات التي يحتاجونها من الانترنت وملئها وإرسالها دون عناء التنقل والوقوف في طوابير طويلة، وسيتمكن للمواطنين من خلال مشروع الإدارة الإلكترونية إيداع كل الملفات التي يريدون إيداعها من خلال الانترنت، ويشمل ذلك كل طلبات رخص البناء، طلبات السكن، طلبات العمل، طلبات استخراج البطاقة الرمادية للسيارات، حيث سيتمكن المواطن من إيداع ملفها عن طريق الانترنت، وسيوسع الإجراء ليشمل مختلف أنواع الوثائق¹.

• مشروع النسخة السادسة لبروتوكول الإنترنت:

هو أحد المشاريع التي تراهن عليه الدولة من أجل ولوج عالم الحكومة الإلكترونية حيث، دعا المشاركون في الندوة الدولية حول النسخة السادسة من بروتوكول الإنترنت في الجزائر إلى ضرورة أن يشكل هذا الأخير محرك إستراتيجية الجزائري الإلكترونية 2013 و تمخض عن التوصيات العشرة التي توجت هذه الندوة التي دامت يوما واحد و نظمتها وزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال و التي تم الإعلان عنها كمخطط نشر للنسخة السادسة من بروتوكول الإنترنت على عدة مراحل تقييم خطوات نشر هذه النسخة المحددة عبر الزمن.

و شدد هذا المخطط الخاص بانتقال الجزائر من النسخة الرابعة من بروتوكول الإنترنت إلى النسخة السادسة على التكوين من خلال إدخال النسخة السادسة من بروتوكول الإنترنت في البرامج الجامعية المختصة بدعم من الأكاديميين .

¹. جريدة الشروق اليومي: طلبات السكن ورخص البناء والبطاقة الرمادية على الإنترنت قريبا، <http://www.echoroukonline.com/ara/national/49779.html> تاريخ الولوج: 2010/09/18.

كما اقترح المشاركون توسيع ورشات العمل المقبلة حول هذا الموضوع إلى البلدان المجاورة التي سبق لها و أن أرسى قواعدها المتعلقة بالنسخة السادسة من بروتوكول الانترنت على غرار تونس في 2003 و المغرب في 2007 .

و أكد المشاركون على ضرورة تقييم عنونة بروتوكول الانترنت في الجزائر و حصتها المقدرة ب 8 % المتبقية من البروتوكول السابق (النسخة الرابعة من بروتوكول الانترنت) بشكل يسمح بتحديد العناوين التي انتقلت من الميدان العمومي إلى الخاص .

و اقترح المشاركون في هذا الصدد إنشاء هيئة وطنية تهتم بمسألة عناوين بروتوكول الانترنت .و يتعلق الأمر أيضا بتحديد تاريخ لتحويل الهيئات العمومية و الإدارات إلى النسخة السادسة من بروتوكول الانترنت كمرحلة أولى قبل توسيعه إلى المجال التجاري . و أوصى الخبراء المشاركون في هذه الندوة الدولية بالتوجه نحو "مرحلة خاصة" تتمثل في إشراك وزارة الدفاع في هذا البروتوكول. كما اقترحوا التوجه نحو مرحلة أولية تسبق المرحلة التجارية تتمثل في إشراك ممولو خدمات الانترنت و ممولو البرمجيات و المحتويات لتقييم البروتوكول في المرحلة العملية .و في 2013 سنة انتهاء العمل بـ"الجزائر الالكترونية 2013" سيكون العمل بالنسخة السادسة من بروتوكول الانترنت ساري المفعول حسب المنظمون الذين أكدوا أن الأمر يتعلق بـ"بداية مغامرة جديدة للانترنت من خلال التسويق" و هي مرحلة يجب أن تكون مرفوقة بدراسات السلوكيات الاجتماعية¹.

• مشروع الصحة الإلكترونية: e- santé

لقد أحدثت الانترنت ثورة كبرى في مجال الطب و الصحة فهناك التداوي عن بعد الذي اتخذ عدة أسماء مثل الطب عن بعد télémédecine و الطب الإلكتروني. و يهدف الطب الإلكتروني و المراكز الصحية المختلفة المشتركة في الانترنت في مختلف المناطق علي الاستفادة من مختلف الخدمات الشبكة الطبية و بالتالي تمكينها من جعل الخبرة البشرية في هذا المجال متوفرة ، مما يساعد علي رفع مستوى العلاج بدقة وفعالية ،

¹ جريدة الخبر اليومي: النسخة السادسة لبروتوكول الإنترنت يجب أن يشكل محور إستراتيجية الجزائر الإلكترونية: http://www.al-khabar.info/-----_a17568.html، تاريخ الولوج: 2010/09/18.

وفي نفس الوقت يساعد المريض على عدم التنقل من مستشفى إلى آخر لان الانترنت ستجعل كل المستشفيات في مرتبة متساوية ، وأن الطبيب و الجراح يمكنه استشارة أي كان و في أي مكان .

و نظرا لأهمية استعمال التكنولوجيات الحديثة في المجال الطبي و بهدف " النفاذ إلي المعلومات الطبية و مصادر المحتوى الملائمة للظروف المحلية " اهتمت الجزائر بهذا الجانب من خلال أتمتة جزئية لمؤسساتها الصحية ، و كذا إنشاء قواعد معطيات وطنية للخدمات الطبية ، و قد عملت الجزائر على إنشاء عدة مشاريع هامة و أساسية بهدف إقامة منظمة عصرية في المجال الصحي و منها نذكر:¹

- نظام يسهر علي الرقابة الوبائية.
- الطب عن بعد الذي أصبح ضرورة ملحة بهدف فك العزلة عن المناطق المحرومة من الأطباء و المختصين.
- التكوين المتواصل عن بعد.
- الاتصال بمختلف أشكاله " تحويل الملفات، الرسائل.

هذه المشاريع حسب مستشار وزير الصحة أعطت ديناميكية كبيرة لاستعمال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال داخل المستشفيات حيث أصبح من الممكن مراقبة الموارد البشرية ، الميزانية و الأدوية ، بالإضافة إلي تسيير التجهيزات الطبية و المؤسسات التابعة لقطاع الصحة و بذلك هذه التكنولوجيات أعطت دعما كبيرا للارتقاء بقطاع الصحة و من هنا جاءت فكرة شبكة إرسال انترنت "صحة الجزائر".²

إنّ الطبّ عن بعد هو تقديم خدمات صحّيّة في المناطق التي لا يمكن للمواطن الحصول بسهولة على هذه الخدمات ، بسبب بعد المسافة أو عزلة المكان و من المؤكّد أنّ إنشاء شبكة وطنيّة للطبّ عن بعد ، ستُحدّث من نوعيّة الخدمات، نقلص نسبة الوفيات ، سيوفّر في الجهد و المال و الوقت ، و فكّ العزلة عن الأطباء الذين يُمارسون مهنتهم في المناطق النائية .والأمر ينحصر في وضع شبكة إرسال الصورة الثانية المتحرّكة ، الصوّت و الوثائق

¹ دليلة العوفي ، مرجع سبق ذكره، ص 145.
² وهيبه.ب ، نفس المرجع السابق .

المكتوبة في الزمن الواقعي أو الحقيقي ، و هذه الشبكة تربط مختلف المؤسسات الإستشفائية والصحية ، و يتمّ فيها تنظيم حصص أسبوعية للتشخيص و الفحص¹

الإعلان عن شبكة "انترنت صحة الجزائر" فقد كان منذ شهر جانفي 1999 بهدف :

- تحسين التكفل بنوعية الخدمة الطبية للمواطن.
- تقديم الموارد البشرية بتكثيف التكوين المتواصل بكافة عمال قطاع الصحة
- إدماج أشكال جديدة و عصرية للاتصال بين مختلف الفاعلين و شركاء القطاع الصحي.
- تحسين الحصول علي المعلومة ذات النوعية و كذا وضع قواعد و معطيات هامة في متناول المسؤولين بهدف اتخاذ القرار².

و تمكن شبكة " انترنت صحة الجزائر " حسب مستشار وزير الصحة السيد يوسف بن قاسي من جعل 95 % بالمائة من العلاقات مع المستشفيات المتواجدة قي القطر الوطني عبارة عن معلومات صحيحة دقيقة و في وقتها الراهن و التي نقوم على أساسها بالمراقبة ، التقييم و التوجيه علي كل المستويات المكلفة بالصحة ، هذا من جهة و من جهة أخرى تسمح هذه المعلومات للوزارة بتسطير إستراتيجية عن بعد³.

وقد مرت شبكة " انترنت صحة الجزائر " بثلاث مراحل وهي:

المرحلة الأولى : وقد دخلت حيز التنفيذ في 19 سبتمبر 2006 و هي تشمل 95 موقعا ، (وزارة الصحة و السكان و إصلاح المستشفيات ، مديريةية الصحة العمومية ، المركز الإستشفائي الجامعي و كل المؤسسات التابعة لقطاع الصحة). في هذه المرحلة تم تسجيل عدة إجراءات فعلية و خاصة المتعلقة بالمراقبة الوبائية.

المرحلة الثانية : و فيها تم التوقيع على اتفاقية بين وزارة الصحة و السكان و إصلاح المستشفيات و بين اتصالات الجزائر بمقر الوزارة المعنية بتاريخ 10 مارس 2007 و بموجبها سيتم ربط 134 موقعا من بينها 30 مؤسسة استشفائية مختصة عبر الوطن و 70 قطاعا صحيا بالإضافة إلي 340 مدرسة تكوين شبه طبي تابعة لوزارة الصحة و قد تم

¹ أمّنة بنت عبد ربه، نفس المرجع السابق ص 129-130

² دليلة العوفي ، مرجع سبق ذكره، ص 146.

³ وهيبّة ب، نفس المرجع السابق ،.

الاختيار على اتصالات الجزائر لأنه المتعامل الوحيد الذي يملك بنية تحتية من الألياف الضوئية التي تغطي كافة التراب الوطني

المرحلة الثالثة : و فيها تم التوقيع علي اتفاقية أخرى بين وزارة الصحة و السكان و إصلاح المستشفيات و بن اتصالات الجزائر ، تشمل بذلك 670 موقعا (مستشفيات ، الملحقات الإستشفائية و القطاعات الصحية) . و بهذه الطريقة تكتمل شبكة الانترنت ، "الصحة ، الجزائر " و تعمم علي 899 موقع خاص بالقطاع الصحي عبر الوطن .

و تتمثل مهام الشبكة في المراقبة الوبائية خاصة تلك المتعلقة بالأمراض ذات التصريح الإجباري ، الكوليرا ، التيفويد ، السل ... و بفضل هذه الشبكة تمكن التعرف على هذه الأمراض المذكورة عن طريق الطبيب سواء عام أو خاص و مهما كان تواجده، و كذا المسئول عن المخابر العامة أو الخاصة في حالة اكتشاف لهذا النوع من الأمراض. و بصفة عامة فإن إنشاء شبكة انترنت تسمح لمختلف الفاعلين في قطاع الصحي باستعمال المعلومة و هذا:

➤ بامتلاك المعلومة حول الوباء كاملة.

➤ متابعة تطور الحالة الوبائية في وقته على مستوى مختلف الولايات ، القطاعات الصحية و البلديات .

➤ أخذ الاحتياطات بصفة فورية .

و عموما تهدف شبكة الإنترنت " صحة الجزائر" إلي : إقامة أنظمة كقوة للرعاية الصحية و المعلومات الصحية منضبطة التوقيت و تعتمد عليها و تكون في متناول الجميع و كذا تغذية التدريب الطبي المتواصل و التعليم و الأبحاث الطبية باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات مع احترام و حماية حقوق الخصوصية للمواطن – السر المهني- و كذا التحرير من الأمراض المعدية ، و كذا تعزيز استعمال التكنولوجيات لتحسين نظام الرعاية الصحية و توسيعه ليشمل المناطق الريفية و الجافة¹ .

و حسب وزير البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال ، السيد حميد بن صالح- في مقابلة له في مجلة " Algérie entreprise " - ، فإن الوزارة قامت بتطوير قاعدة – une plate

¹ دليلة العوفي،مرجع سبق ذكره ، ص 147.

forme - من أجل الصحة عن بعد télémédecine و هو ما يقام به في مستشفى ورقلة حسب الوزير حيث يعرض المستشفى مرتين في الأسبوع حالات مرضى الأطفال للندوة طبية – colloque- في مستشفى درارية بالجزائر العاصمة ، وهذا ما سيسمح بنقل فقط المرضى الذين لا يستطيعون التنقل من أماكنهم¹.

وقد قامت مؤخرا وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال -يقول الوزير- السيد: موسى بن حمادي، بإعداد مع وزارة الصحة وإصلاح المستشفيات مشروع اتفاقية حول الطب عن بعد تهدف لإقامة شبكة نموذجية في هذا المجال تشمل 50 مؤسسة استشفائية. وبالنسبة لتهيئة الإطار القانوني ذكر المسؤول الأول عن القطاع أنه تمت دراسة وتحليل جميع النصوص التشريعية والتنظيمية التي تحكم القطاع ويجري حاليا إعداد نصوص جديدة إما بالمراجعة التامة لبعضها أو بتعديل وتكميل بعضها الآخر بهدف مسايرة الممارسات الدولية ومتطلبات مجتمع المعلومات².

¹ Amel belkessam , réda Rachid Allalouche, hamid Benssalah, ministre des MPTIC Algérie Télécom devra jouer la transparence vis -à- vis de tout les opérateurs – c'est fondamental , **Algérie entreprise** , le magazine de l'entreprise des décideurs en Algérie , N° 30 ? novembre , décembre 2008.
² . جريد النهار اليومي : <http://www.ennaharonline.com/ar/national/67885.html>، تاريخ الولوج: 2010/09/10.

4.3 مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

إن تطبيق الحكمة الإلكترونية في دولة في العالم لا بد أن يمر على مجموعة ن الأنساق والمؤشرات التي تنظمها وعلى أساسها يمكن تصنيف هذه الدول بمدى تطبيقها للحكومة الإلكترونية، أو صفها بمدى جاهزية الدول لتطبيق الحكومة الإلكترونية، وعليه فقد وضعت الأمم المتحدة مجموعة من المؤشرات وهي: مؤشر الرأس المال البشري، مؤشر البنية التحتية للاتصالات، مؤشر الخدمات الإلكترونية التي يقدمها موقع البوابة الإلكترونية، بالإضافة إلى مؤشر المشاركة الإلكترونية، ومن خلال هذه المؤشرات الأساسية ، تسعى الجزائر إلى تقوية وتحسين هذه المؤشرات، بالرغم من أنها لازالت في بدايتها إلا أن الجزائر أثبتت أنها قادرة على ولوج عالم وتعميم استعمال تكنولوجيا الاتصال والإعلام من تطبيق الحكومة الإلكترونية، ولا يمكن الحكم على الحكومة الإلكترونية في الجزائر، لأنها في مراحلها الأولى، وبالرغم من هذا تم تدشين البوابة الإلكترونية للحكومة الجزائرية التي من خلالها يمكن تقريب الإدارة من المواطن وتسهيل تقديم الخدمات، وتبقى هناك مشاريع قيد الإنجاز، قد تزيد من فك العزلة عن المواطن وتحسين خدماته، والقضاء على مشكل البيروقراطية، بالإضافة إلى خدمة تطبيق الحكومة الإلكترونية، ظهرت ملامح أخرى للحكومة الإلكترونية من خلال بعض التطبيقات ، ويعتبر هذا انجاز في حد ذاته بالنظر إلى عمر التجربة في مشروع الحومة الإلكترونية.

وبالرغم من الحرص الشديد التي يعتري الدولة الجزائرية حول التطبيق التام للحكومة الإلكترونية في الجزائر، إلا انه لا يمنه من وقوع بعض الأخطاء التي تعيق تقدم هذا المشروع، سواء كانت تنظيمية أو بشرية، أو مادية، وعليه فإن واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر لا يزال في بداياته الأولى ويبقى بحاجة على الكثير من الوقت للتطبيق الكلي والشامل للحكومة الإلكترونية في الجزائر.

1.4.3 الحكومة الإلكترونية في الجزائر من خلال مؤشرات الأمم المتحدة.

أصدرت هيئة الأمم المتحدة تقريرها السنوي حول جاهزية دول العالم للحكومة الإلكترونية 2010، حيث احتلت الجزائر المركز: 13 عربيا والمركز: 16 إفريقيا، والمركز 131 عالميا من إجمالي 184 دولة وفق المؤشر العالمي للأمم المتحدة لمدى جاهزية وسرعة الحكومة الإلكترونية لعام 2010، ومدى استخدام الدول ذاتها لتكنولوجيا المعلومات لخدمة المواطنين والتفاعل معهم¹.

وبالعودة إلى تقرير الأمم المتحدة حول جاهزية دول العالم للحكومة الإلكترونية لعام 2008 ومقارنته بتقرير 2010، نجد أن الجزائر قد خسرت عد مراتب في الجدول العالمي والعربي والإفريقي، حيث احتلت الجزائر المركز: 12 عربيا، والمركز: 121 عالميا، وعليه فإن الجزائر قد وصلت إلى المؤشر: 0.3515، لعام 2008، وإلى المؤشر 0.3181، لعام 2010، أي بنسبة انخفاض وصلت إلى: 10%.

ومن خلال متوسطات مؤشر الحكومة الإلكترونية لمختلف الأقاليم والقارات في العالم، نجد أن مؤشر الجزائر بعيدة كل البعد عن هذه المتوسطات التالية: المتوسط العربي: 0.3973، المتوسط العالمي: 0.4406، المتوسط الآسيوي: 0.4424، المتوسط الأمريكي: 0.4790، المتوسط الأوروبي: 0.6227، وهو أعلى المتوسطات، لكن الجزائر استطاعت أن تحقق مؤشر واحد وهو المؤشر الإفريقي و الأوقياني على التوالي: 0.2733، 0.1493².

وبالنظر إلى مؤشر العام للحكومة الإلكترونية في الجزائر، نجد أنه شهد تذبذبا وتباينا واضحا، منذ أول تقرير للأمم المتحدة حول جاهزية دول العالم للحكومة الإلكترونية سنة 2003، وقد حققت الجزائر في أول تقرير للأمم المتحدة سنة 2003 المؤشر التالي: 0.3700، لينخفض المؤشر بعدها إلى: 0.3248 سنة 2004، ليواصل بعدها انخفاض المؤشر إلى: 0.3242 سنة 2005، وفي عام 2008 شهد مؤشر الحكومة الإلكترونية

¹صفحة الجزائر في تقرير الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية:

<http://www2.unpan.org/egovkb/profilecountry.aspx?ID=3> ، تاريخ الولوج: 2010/10/10.

² تقرير الأمم المتحدة لجاهزية دول العالم للحكومة الإلكترونية 2010:

<http://www2.unpan.org/egovkb/datacenter/CountryView.aspx> ، تاريخ الولوج: 2010/10/10.

للجزائر تقدما طفيفا، وصل إلى: 0.3515، ليشهد المؤشر في آخر تقرير للأمم المتحدة 2010 انخفاضا آخر، وصل إلى: 0.3181¹.

وبالعودة إلى مؤشرات الأمم المتحدة، فنجد أن الجزائر قد حلت في المرتبة 131 عالميا، والمرتبة 12 عربيا، وبمؤشر 0.7114 بالنسبة لعام 2008، و 0.7377 بالنسبة لعام 2010، أي بنسبة تقدم طفيف، هذا بالنسبة لمؤشر الأمم المتحدة لجاهزية الدول للحكومة الإلكترونية (رأس المال البشري)، ومن خلال متوسطات مؤشر رأس المال البشري لمختلف الأقاليم والقارات، نجد أن الجزائر لم تحقق أي من هذه المتوسطات، وهي: المتوسط العربي: 0.7429، المتوسط العالمي: 0.7973، المتوسط الآسيوي: 0.8058، المتوسط الأمريكي: 0.8679، المتوسط الأوقياني: 0.8380، المتوسط الأوروبي: 0.9464، ما عدا المتوسط الإفريقي: 0.6177، وهو المتوسط الوحيد الذي حققته الجزائر.

أما بالنسبة لمؤشر الأمم المتحدة لجاهزية الدول للحكومة الإلكترونية (البنية التحتية للاتصالات)، فنجد أن الجزائر قد حلت في المرتبة 111 عالميا، والمرتبة 12 عربيا، وبمؤشر 0.1230 بالنسبة لعام 2008، و 0.1248 بالنسبة لعام 2010، أي بنسبة تقدم طفيف، ومن خلال متوسطات مؤشر البنية التحتية لمختلف الأقاليم والقارات، نجد أن الجزائر حققت متوسط واحد وهو المتوسط الإفريقي: 0.0668، في حين لم تحقق أي من المتوسطات الباقية وهي: المتوسط العربي: 0.1912، المتوسط العالمي: 0.2357، المتوسط الأوقياني: 0.1659، المتوسط الآسيوي: 0.1992، المتوسط الأمريكي: 0.2597، المتوسط الأوروبي وهو أعلى المتوسطات: 0.4843.

أما بالنسبة لمؤشر الأمم المتحدة لجاهزية الدول للحكومة الإلكترونية (الموقع الخاص بالحكومة الإلكترونية)، فنجد أن الجزائر قد حلت في المرتبة 148 عالميا، والمرتبة 15 عربيا، بمؤشر 0.2241 بالنسبة لعام 2008، وبمؤشر 0.0984 بالنسبة لعام 2010، حيث شهد هذا مؤشر تراجع بين عامي 2008، 2010. ومن خلال المتوسطات الخاصة بمختلف الأقاليم والقارات، نجد أن الجزائر لم تحقق أو تتخطى أي من هذه المتوسطات، وهي: المتوسط العربي: 0.1635، المتوسط العالمي: 0.2863، المتوسط الإفريقي: 0.1439،

¹. صفحة الجزائر في تقرير الأمم المتحدة 2010: <http://www2.unpan.org/egovkb/profilecountry.aspx?ID=3>، تاريخ الولوج: 2010/10/10.

المتوسط الأوقياني: 0.1565، المتوسط الأمريكي: 0.3143، المتوسط الآسيوي: 0.3192،
المتوسط الأوروبي: 0.4354.

أما بالنسبة لمؤشر الأمم المتحدة لجاهزية الدول الحكومة الإلكترونية (المشاركة الإلكترونية)، فنجد أن الجزائر قد حلت في المرتبة 157 عالميا، والمرتبة 19 عربيا، أي ما قبل الأخير، ونجد أن مؤشر المشاركة الإلكترونية لعام 2008، وهو 0.0227 تراجع سنة 2010 إلى 0.0143. بمختلف الأقاليم القارات، نجد أن الجزائر لم تحقق أو تتخطى أي من هذه المتوسطات، وهي: المتوسط العربي: 0.1635، المتوسط العالمي: 0.2047، المتوسط الإفريقي: 0.0845، المتوسط الأوقياني: 0.1440، المتوسط الأمريكي: 0.1982، المتوسط الآسيوي: 0.2396، المتوسط الأوروبي: 0.3236¹.

من خلال مؤشرات الأمم المتحدة حول جاهزية الجزائر للحكومة الإلكترونية، نجد أن الجزائر متأخرة كثيرا في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية، خاصة بنظيراتها من الدول العربية، فبعض الدول العربية وبالرغم من حداثة الاهتمام بالحكومة الإلكترونية فيها، إلا أنها حققت الكثير في هذا المجال ومن هذه الدول البحرين التي أصبحت تجربة رائدة عربيا وعالميا، ويعود ذلك لعدة أسباب، منها أن الجزائر بدأت خطة تطبيق الحكومة الإلكترونية منذ حوالي عامين، وهي مدة غير كافية لإطلاق الأحكام عن مدى التطبيق التام والشامل لمفهوم الحكومة الإلكترونية.

¹ تقرير الأمم المتحدة لجاهزية دول العالم للحكومة الإلكترونية 2010: <http://www2.unpan.org/egovkb/datacenter/CountryView.aspx>، تاريخ الولوج: 2010/10/10.

2.4.3 البوابة الرسمية للحكومة الإلكترونية في الجزائر.

كغيرها من دول العالم والدول العربية أطلقت الجزائر بوابتها الإلكترونية التي تم وضعها حرصا على عصنة الإدارة و تقريبها أكثر فأكثر من "المواطن"، فبوابة المواطن الإلكترونية عبارة عن شبك وحيد يضم العديد من الأقسام (الحالة المدنية و الانترنت و التكنولوجيات و الخدمات عبر الانترنت و غيرها) من شأنها تبسيط طلبات المواطنين لدى الخدمات العمومية، ورغم أن الجزائر قد تأخرت كثيرا في إطلاق البوابة الحكومية الإلكترونية مقارنة بنظيرتها من الدول العربية، إلا أن إطلاقها يعتبر إنجازا بحد ذاته بالنظر إلى أن مشروع الحكومة الإلكترونية هو فكرة حديثة النشأة وقد بدأت سنة 2009، كما أن البوابة الإلكترونية تعتبر مؤشر هام في تطور أي حكومة إلكترونية في دول العالم حسب مؤشرات الأمم المتحدة، لما تقدمه من خدمات إلكترونية وهذا ما قامت به الجزائر¹.

وقد تم إطلاق البوابة الإلكترونية الجزائرية رسميا في أوت 2010، تحت اسم بوابة المواطن: <http://www.elmouwatin.dz/ar>، وتقوم وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال الجزائرية برعاية البوابة الإلكترونية، لأنها تعتبر الجهة المخولة والجهة الرسمية المسؤولة عن مشروع الحكومة الإلكترونية الجزائرية 2009-2013.

ويتوفر الموقع الرسمي للبوابة الإلكترونية الجزائر على نسختين عربية وأخرى فرنسية ويعتبر موقع البوابة الإلكترونية كجامع لكل ما يحتاجه المواطن لكل المؤسسات المهمة والوزارات، بالإضافة على خدمات إلكترونية أون لاين، وعن ابرز محتويات موقع البوابة ما يلي:

1. خدمات المواطن: تتوفر فيه مجموعة من الوصلات والروابط المفيدة للمؤسسات الرسمية الجزائري من دوائر و وزارات، وفي هذه الخدمة نجد حوالي 11 بوابة أخرى فرعية ، وهي كالتالي:

● **بوابة الحالة المدنية:** وتتفرع من هذه البوابة مجموعة من الروابط المهمة، بحيث يتم تقديم معلومات وإجراءات عن بعض الخدمات العامة مثل: عقد الميلاد، عقد الزواج، شهادة

¹. جريدة النهار اليومي: إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013، http://www.ennaharonline.com/ar/specialpages/dernieres_nouvelles_algerie/60684.html تاريخ الولوج: 2010/10/15

الوفاة، الدفتر العائلي...إلخ، بالإضافة إلى شريط أخبار خاص بالحالة المدنية، وروابط لكل من وزارة العدل، المديرية العامة للأمن الوطني، ووزارة الداخلية.

● **بوابة الحياة المهنية:** تتوفر هذه البوابة على مجموعة من المراسيم والقوانين والقرارات التي تسير الحالة المهنية في الجزائر، بالإضافة إلى شريط أخبار وطني خاص بكل ما يتعلق بالعمل، وروابط مفيدة تتعلق ببوابة الحياة المهنية منها: وزارة العمل و التشغيل و الضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتقاعد، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء، المعهد الوطني للعمل، الوكالة الوطنية لدعم و تشغيل الشباب إلخ.

● **بوابة الصحة:** تتوفر هذه البوابة على مجموعة من المراسيم والقوانين التي تنظم قطاع الصحة في الجزائر، بالإضافة إلى شريط أخبار وطني يختص بأخبار الصحة في الجزائر كداء أنفلونزا الطيور وغيرها، وأنشطة وزارة الصحة، كما تتوفر بوابة الصحة على مجموعة من الروابط المفيدة نذكر منها: وزار الصحة، معهد باستور، مركز مكافحة التسمم، المركز الوطني للضمان الاجتماعي...إلخ.

● **بوابة السياحة والأسفار:** تتوفر هذه البوابة على مجموعة من القوانين والمراسيم والقرارات التي تنظم قطاع السياحة في الجزائر، وشريط أخبار يقدم أخبار تتعلق بالسياحة والثقافة في الجزائر، كما تتوفر أيضا على مجموعة من الروابط الخاصة ببعض الهيئات التابعة لقطاع السياحة نذكر منها: الديوان الوطني للسياحة ، وزارة الثقافة...إلخ، كما تتوفر البوابة على دليل المطاعم والفنادق والمتاحف والوكالات السياحية في الجزائر.

وبالإضافة إلى هذه البوابات الأربعة، توجد سبعة وبوابات فرعية أخرى وهي:

بوابة التعليم والتكوين، بوابة الحقوق الواجبات، بوابة النقل، بوابة المؤسسات، بوابة السكن والعمران، بوابة عالم الريف، بوابة الإنترنت والتكنولوجيا، وكل هذه البوابات تتوفر على شريط أخبار خاص بكل قطاع، وقوانين ومراسيم تنظم كل قطاع وت تتوفر أيضا على مجموعة من الروابط والوصلات لمؤسسات وهيئات خاصة بكل قطاع.

2. خدمات إلكترونية على الخط: وتتميز هذه الخدمات عن غيرها من خدمات المواطن، انه يستطيع المواطن الحصول على الخدمة، وليس فقط الوصول إلى المعلومة عند خدمات

المواطن التي توفر فقط المعلومات، ومن أهم الخدمات الإلكترونية على الخط التي تقدمها البوابة الإلكترونية ما يلي:

- **خدمة مراجعة الحساب الجاري:** وتوفر هذه الخدمة إمكانية معرفة رصيد المتصفح للبوابة عن طريق وضع الرقم السري الخاص به، وهي خدمة تعفيه من التنقل إلى مراكز البريد وغيرها.
 - **خدمة فاتورة الهاتف الثابت والنقال:** وتوفر هذه الخدمة معرفة فاتورة الهاتف الثابت، وكذا معرفة فاتورة الهاتف النقال (موبيليس).
 - **خدمة مسابقات الوظيف العمومي:** وتوفر هذه الخدمة لمتصفح البوابة جميع مسابقات الوظيف العمومي في الجزائر، وجميع ما يحتاجه المرشح لهذه المسابقات.
 - **خدمة مواقيت رحلات الخطوط الجوية الجزائرية:** وتوفر هذه الخدمة معرفة مواقيت وكل ما يتعلق برحلات الخطوط الجوية الجزائرية دون التنقل إلى وكالاتها.
 - **خدمة أعتز على قطارك:** توفر هذه الخدمة كل ما يتعلق بالسفر على متن القطار من مواقيت وصول القطار وفي أي محطة وكذا تاريخ إقلاعه...إلخ.
 - **خدمة الجريدة الرسمية:** توفر هذه الخدمة الحصول على الجريدة الرسمية.
- 3. محتويات أخرى:** تتمثل هذه المحتويات على شريط أخبار شامل وجامع لكل القطاعات في الجزائر من اتصالات إلى الفلاحة والصحة وغيرها ويعتبر هذا الشريط نشرة إخبارية تقدم معلومات ونصائح وأخبار وتقارير مختلفة، كما تتوفر على شريط أحوال الطقس لبعض الولايات في الجزائر، وتوفر أيضا خدمة سبر للآراء حول بعض الخدمات، ويوجد حاليا سبر للآراء حول مدى معرفة المواطن للإجراءات للحصول على جواز السفر والبطاقة الوطنية البيومتريين، بالإضافة إلى إحصاء لكل المتصفحين للبوابة، كما تتوفر أيضا على خريطة للموقع، وكذا عناوين مواقع إلكتروني وأرقام هواتف للاتصال أو إبداء آراء حول البوابة¹.

¹. البوابة الإلكترونية الرسمية لحكومة الجزائر: <http://www.elmouwatin.dz/ar>، تاريخ الولوج: 2010/10/12.

شكل رقم: (15) البوابة الرسمية للحكومة الإلكترونية الجزائرية.




بوابة المواطن

RANCA19
استقبال

ابحث في الموقع

بحث: <<



أخبار

11:41:00 2010-07-31

الكهرباء في الجنوب الشرقي للبلاد/ التزويد يعود الى وضعه الطبيعي

أوضح بيان لمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز للوسط فرع مجمع سونلغاز، يوم الخميس 29 جويلية 2010، أن التزويد بالكهرباء في الجنوب الشرقي للبلاد ، الذي عرف اضطرابات جراء الرياح العاتية التي شهدتها المنطقة ، سيعرف عودة (...)

كلف السيد جمال ولد عباس، وزير الصحة و السكان و إصلاح المستشفيات، يوم الخميس 29 جويلية (...)

أوضح بيان لمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز للوسط فرع مجمع سونلغاز، يوم الخميس 29 جويلية (...)

اطمن السيد رشيد حراوية، وزير التعليم العالي و البحث العلمي، يوم الخميس 29 جويلية (...)

انطلقت فعاليات الطبخة الثالثة للمهرجان الوطني لأغنية الراي، يوم الأربعاء 28 جويلية (...)

خدمات للمواطن

- < الحسنة المدنية
- < الحسنة المهنية
- < التعليم والتكوين
- < الصحة
- < حقوق و واجبات
- < انترنت وتكنولوجيا
- < النقل
- < المؤسسات
- < السكن والحضائر
- < سياحة و سفار
- < عالم الريف

? سبر الآراء

هل تعرفون الاجراءات الواجب اتباعها للحصول على

بطاقة التعريف الوطنية و جواز

خدمات أون لاين

- < الجريدة الرسمية
- < صحيفة السوابق العدلية
- < مراجعة الحساب الجزائري
- < فاتورة الهاتف الثابت
- < مسابقات الوظيفة العمومية
- < مواقيت رحلات الخطوط الجوية الجزائرية

لحل القفس

الجزائر العاصمة

وهران

المصدر: البوابة الإلكترونية للحكومة الجزائرية.

3.4.3 عقبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

بالرغم من سعي الجزائر الدؤوب من أجل التطبيق الحسن و الفعال لمشروع الحكومة الإلكترونية، وبالتالي تعميم استعمال التكنولوجيا الحديث للإعلام والاتصال، وتقريب الإدارة من المواطن، إلا أنه توجد العديد من العقبات التي تعيق تقدم وتطور هذا المشروع وعليه فقد أقصى التقرير الأخير لمجموعة المرشدين العرب الجزائر في تقييمه وتحليله للمواقع الحكومية الإلكترونية، وهذا لعدم بروز أي مؤشرات على إحراز تقدم في مجال الحكومة الإلكترونية، وفي نفس الإطار، فإن مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر يعاني تأخرا ملحوظا في مجال تجهيز الأعوان الاقتصاديين وتطبيقات الجمهور الواسع وغياب المضمون، رغم رصد ميزانية ضخمة من قبل الحكومة قدرت بـ 4 مليار دولار ما بين 2009 و2013 وقد أبدى المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي تحفظاته بخصوص مشروع الحكومة الرامي لربط الاقتصاد الوطني وكافة قطاعات النشاط الاجتماعي وإداري بما يعرف بـ"الجزائر الإلكترونية" 2013 ورفع جملة من التحفظات والتوصيات إلى مكتب الوزير الأول احمد أويحيى قصد أخذها بعين الاعتبار وتفادي فشل المشروع مستقبلا¹.

و قد تحدث المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي عما أسماه "عراقيل نفسية" تعيق الانتقال من النمط التقليدي في التواصل والاتصال بين مؤسسات الدولة وملحقاتها، إلى النمط الرقمي، وذلك بناء على معاناة ميدانية تؤكد عدم توفر الظروف المطلوبة لهذه التحولات في مجتمع جزائري تنتشر فيه الأمية وتغيب عنه المبادرة الفردية وروح المسؤولية في المستويات المختلفة .. باختصار انعدام ثقافة الدولة، ما قد يعرض الأمن الوطني لمخاطر، ويؤثر التأخر المسجل فيعدم توفر المؤهلات البشرية وتطبيقات الجمهور الواسع، خاصة إذا علمنا أن مناخ الاقتصاد الرقمي أو "اقتصاد المعرفة" يتطلب عوامل تساعد على إرسائه ونموه مثل صناعة المضمون وشركات الخدمات المشرفة عليها، تأثيرا بالغا على تطبيق الحكومة الإلكترونية².

¹ جريدة الحوار : مشروع الحكومة الإلكترونية لم يحرز أي تقدم خلال 9 أشهر:

<http://www.elhiwaronline.com/ara/content/view/21945/96>، تاريخ الولوج: 2010/08/18.

² جريدة الخبر : الحكومة تقرر مراجعة مشروع الجزائر الإلكترونية 2013:

<http://www.elkhabar.com/quotidien/?ida=210170&idc=30>، تاريخ الولوج: 2010/08/18.

وهناك عقبة أخرى تتمثل في محدودية انتشار استخدامات الانترنت في الجزائر، حيث إن نسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الانتشار عالميا لازال ضعيفا في الجزائر مقارنة حتى بالدول المجاورة إذ تبلغ في المغرب على سبيل المثال: بالنسبة لدولة المغرب نجد أن عدد مستخدمي الإنترنت لكل 100 نسمة لعام 2010 حوالي: 32.59 مستخدم، أما بالنسبة لدولة تونس، فإن عدد مستخدمي الإنترنت لكل 100 نسمة لعام 2010 حوالي: 27.53 مستخدم، في حين أن الجزائر عدد مستخدمي الإنترنت لكل 100 نسمة لعام 2010 حوالي: 10.34 مستخدم، وبالتالي فهي بعيدة كل البعد عن المتوسط العربي: 20.87 مستخدم.

وهناك عقبة أخرى تتمثل في التعاملات المالية الإلكترونية التي لا تزال في بدايتها، رغم مرور ثلاثة سنوات على شروع السلطات الجزائرية تعميم التعاملات المالية الإلكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية، إلا أن هذه التجربة لا تزال متعثرة، فعلى سبيل المثال إن فئات واسعة من المتعاملين الاقتصاديين و كذا المواطنون يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية في سحب أموالهم بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الإلكتروني والتأخير الكبير في تحيين حساباتهم وبلغة الأرقام، نجد انه توجد حوالي 6 مليون بطاقة مغناطيسية حسب مدير الاتصال بمؤسسة بريد الجزائر السيد: نور الدين بوفنارة، فإنه من جملة 6 ملايين بطاقة مغناطيسية فإنه توجد حوالي 4 ملايين بطاقة لم تستخدم، وهذا لعدة أسباب منها: رغبة الزبائن في استخدام الصكوك البريدية، غياب حملة توعية بمدى فائدة التعاملات الإلكترونية، فضلا عن محدودية السحب الذي لا يتجاوز 20 ألف دينار وانعدام الثقة بالموزعات الآلية بعد تسجيل حالات لابتلاع الأموال وعدم خروجها للمستفيد بسبب أضرار تقنية لحقتها، بالإضافة إلى قلة الموزعات الآلية وعددها: 630.

بالإضافة إلى التأخر الكبير في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى، وتأسيسا عليه فإن الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية مع دول العالم المتقدم في هذا المجال، وبالنظر إلى إحصائيات الأمم المتحدة حول جاهزية الدول للحومة الإلكترونية، فغن الجزائر لا زلت متأخرة في جانب البنية التحتية بالنسبة لعدد أجهزة الكمبيوتر وعدد خطوط الهاتف النقال والثابت، بالإضافة على عدد مستخدمي الإنترنت كذا النطاق العريض،

فالملاحظة المسجلة انه لازال أمام الجزائر الكثير لبناء بنية تحتية فعالة وقادرة على تحقيق الرغبات والمشاريع¹.

كما أن فشل مشاريع راهنت عليها الحكومة لولوج عالم مجتمع المعلومات وتعزيز استخدام تكنولوجيايات الإعلام والاتصال، وعلى سبيل المثال لا الحصر فشل مشروع أسرتك " حاسوب لكل عائلة" بنسبة تصل إلى 90 بالمائة، بالرغم من كل ما وفرت له الدولة، فهو مشروع يحتاج إلى أرضية تقوم على تحضير المواطن لاكتساب ثقافة التعامل مع النظام الرقمي كما أن اهتمام الوزارة الوصية بالجانب المالي والتجاري دون تنظيم حملات توعية تعتمد على المجتمع المدني سرع بفشل المشروع².

غياب تحضير نفسي وإعلامي فعال من طرف السلطات الوصية بالرغم من أهميته ، لكي يتقبل جمهور المواطنين مشروع الحكومة الإلكترونية، كمشروع يساهم في القضاء على المشاكل الاجتماعية وعامل من عوامل القضاء على البيروقراطية، وهذا ما لم يحدث من خلال مشكلة وثائق استخراج جواز السفر البيومترية، والبطاقة التعريف البيومترية، وكذا مشكلة الخمار، جعل المواطن يعتبرها شكل آخر وجديد من أشكال البيروقراطية، مشاكل مثل هذه تجعل المواطن يفقد ثقته حول ما يسمى الحكومة الإلكترونية، وهو أحد العوامل الرئيسية التي تعيق تقدم الحكومة الإلكترونية في الجزائر وهو عامل فقدان الثقة³.

وهناك عقبة أخرى تتمثل في ضعف ترسانة قانونية من تشريعات وقوانين تنظم هذا المجال على غرار ما قامت به دول عربية وأجنبية، فمن دون مراسيم تنظم هذا المشروع بهذه الأهمية والحجم، حتما ستكثر المشكلات وتغيب الرؤية العامة بسبب عدم وجود قوانين تسييره وتنظمه⁴.

كل هذه المشاكل ترهن تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، إذا لم يتم حلها وإيجاد البديل لهذه المشاكل من نتائج ومقترحات وحلول.

1. أحمد بن عيشواي: أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية (EG) على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث، العدد: 07 جامعة ورقلة، 2009.

2. جريدة الخبر اليومي: أسرتك مشروع فاشل باعتراف أصحابه: <http://elkhabar-hebdo.com/site/news-action-show-id-444.htm>، تاريخ الولوج: 2010/10/18.

3. جريدة النهار اليومي: جزائريون ملزمون بالإجابة على أسئلة تشبه التحقيق الأمني:

<http://www.ennaharonline.com/ar/national/60169.html>، تاريخ الولوج: 2010/10/18.

4، أحمد بن عيشواي: مرجع سبق ذكره.

نتائج الدراسة

من خلال هذه الدراسة تحصلنا على عدة نتائج مهمة، خاصة ما يتعلق بتطبيق الحكومة

الإلكترونية على مستوى العالم والمنطقة العربية وأخيرا الجزائر وجاءت النتائج كالتالي:

- تبدو الحكومة الإلكترونية في ظاهرها أحد انعكاسات التطور التكنولوجي في أداء الأعمال المصاحبة لعصر المعرفة، إلا أنها تتطوي في حقيقة الأمر على فكر وفلسفة إدارية واجتماعية جديدة، تكون أعمق من مجرد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين إلكترونيا.

- تعتبر الحكومة الإلكترونية بأنها فكر جديد يمزج بين نتاج التطبيق العملي لتجارب الإصلاح الإداري وبين المداخل الإدارية الحديث مثل: الجود الشاملة، إعادة هندسة نظام العمل، وإعادة اختراع الحكومة والتي شكلت ملامح الفكر الإداري المعاصر.

- إن التطبيق الفعال للحكومة الإلكترونية يكون وفقا للمبادئ والأسس العلمية فإن الأمر يتطلب أن تقوم كل دولة بوضع إستراتيجية محددة ومتكاملة يشارك فيها كافة الأطراف المعنية بتطبيق الحكومة الإلكترونية، بما يحقق الاستخدام الأمثل للموارد ويلبي احتياجات المواطنين المتباينة وفقا لأولويات كل مجتمع في ظل الظروف السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والثقافية السائدة.

- إن تطبيق الحكومة الإلكترونية هو تحقيق أقصى استفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من خلال تقديم خدمات إلكترونية مصممة لإشباع رغبات واحتياجات المواطنين، وتتوافر فيها معايير الجودة، مع مراعاة الأبعاد السياسية للحكومة الإلكترونية، وذلك بالتحول إلى الحوكمة الإلكترونية والديمقراطية الإلكترونية.

- تتنافس دول العالم فيما بينها في التحول إلى الحكومة الإلكترونية نظرا للمزايا التي تحققها في رفع مستوى الأداء الحكومي وتقديم خدمات عالية الجودة للمواطنين بأقل التكاليف من ومال ووقت وجهد، ويتجلي هذا التنافس بين الدول خاصة كوريا الجنوبية وأمريكا والسويد والمملكة المتحدة، في تقديم وتحويل هذه الأعمال الإلكترونية كتطبيقات اجتماعية والزيادة منها.

- تتميز الدول المتقدمة بالقدرة التكنولوجية الهائلة وارتفاع مستوى المعيشة مع تطبيق نظم سياسية تتميز بدرجة عالية من الديمقراطية والمشاركة بين كافة أفراد المجتمع وفئاته في إدارة شؤون الدولة، كما أن ارتفاع مستوى التعليم، كل هذا ساهم في التطبيق الفعال للحكومة الإلكترونية والاستفادة من خدماتها، على عكس بعض الدول المتخلفة التي تحتاج إلى الكثير من أجل تطبيق الحكومة الإلكترونية وذلك لأنها تفتقد إلى بنية أساسية، وأنظمة سياسية فعالة تقوم على الديمقراطية التشاركية مما يسهل عملية التطبيق.

- تعاني الدول النامية من العديد من العوائق التي تقف حائلا أمام التطبيق الفعال للحكومة الإلكترونية، ويرجع ذلك إلى وجود فجوة رقمية تكنولوجية كبيرة بين الدول المتقدمة والدول النامية، يرجع ذلك إلى غياب الظروف الاقتصادية والسياسية والاجتماعية الداعمة لإستراتيجيات تطبيق الحكومة الإلكترونية، وحتى وإن طبقت الحكومة الإلكترونية فإنها سكوت على نطاق جزئي، وبالتالي فقدان التجاوب والتفاعل المطلوب بين المواطنين والحكومة الإلكترونية.

- إن النجاح الذي حققته بعض الدول مثل: كوريا الجنوبية، الولايات المتحدة الأمريكية، المملكة المتحدة، السويد وغيرها في تطبيق الحكومة الإلكترونية يرجع إلى تبنيها لإستراتيجيات محددة وواضحة ومتكاملة تتضمن تغيير السياسات والنظم والأساليب الإدارية المطبقة بالمنظمات الحكومة بما يتلاءم مع احتياجات وتوقعات المواطنين.

- إن تطبيق الحكومة الإلكترونية ينطوي على عنصر المخاطرة التي يجب أن يؤخذ في الاعتبار عند اتخاذ قرار التحول إلى النظم الإلكترونية نظرا لضخامة الاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي قد لا تلقى قبولا لدى المواطنين مما يهدر الجهود المبذولة لعدم تحقيق التفاعل المطلوب بين الحكومة الإلكترونية والمواطنين.

- إن توافر العمالة الفنية المتخصصة والمؤهلة تأهيلا علميا سليما والمدرية على استخدام تكنولوجيا المعلومات تعتبر إحدى الدعائم الأساسية التي تسهم في خلق نماذج جديدة مبتكرة للأعمال مما يضمن نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية.

أما فيما يتعلق بالنتائج الخاصة بالدول العربية فهي كالتالي:

- نستنتج من الدراسة بأن هناك إدراك حقيقي للعرب بضرورة اللحاق بالركب العالمي ، من خلال استيعاب التجارب العالمية المختلفة الخاصة بالحكومة الإلكترونية وتقانة المعلومات والاتصالات ، ومحاولة الاستفادة من خبراتها وتطبيقها في البلاد العربية لغرض رفع المستويات الاقتصادية والاجتماعية للإنسان العربي الذي يعد الهدف الأساس من التنمية العربية المستدامة، يتجلى هذا الاهتمام من خلال الإستراتيجيات العربية في تطبيق الحكومة العربية، حيث لجأت كل الدول لبدأ أو تحسين أو تعديل برنامج الحكومة الإلكترونية، حيث لا نجد ولا دولة عربية قد تأخرت في ولوج إلى مجتمع المعلومات والمعرفة.

- بالرغم من الاهتمام المتزايد لتطبيق الحكومة الإلكترونية إلى انه هناك العديد من النقائص حدثت وإعاقات تطبيق هذا البرنامج، والمتمثلة في ضعف البنية التحتية للاتصالات وهو مقوم أساسي لقيام الحكومة الإلكترونية، حيث أن معدلات اكتساب العرب أجهزة الكمبيوتر أو خطوط الهاتف الثابت والهواتف النقالة، أو خطوط الإنترنت العادي أو النطاق العريض، تبقى بعيدة عن المعدلات العالمية في ذلك، وهذا ما يعيق تقدم الحكومة الإلكترونية في الدول العربية بالرغم من العديد من المشاريع المسجلة في مجال تحسين ورفع مستوى البنية الأساسية للاتصالات.

- ارتفاع نسبة الأمية بين المواطنين العرب، وانخفاض مستوى التعليم وغياب الوعي الثقافي والتكنولوجي لدى المواطنين مما يؤدي إلى انخفاض مستخدمي أجهزة الحاسب الآلي، مما يقلل من قدرة المواطنين على التعامل الإلكتروني.

- تعبر دول الخليج استثناء في تطبيق الحكومة الإلكترونية، حيث توجد هناك إستراتيجية واضحة وكذا دعم مالي فعال، وتقديم خدمات إلكترونية متميزة قلت من حجم المسافة بين الإدارة والمواطن، خاصة دولة البحرين، وبالرغم من حداثة تطبيق الحكومة الإلكترونية فيها سنة 2007، وفترة 3 سنوات فترة قصيرة لدولة استطاعت أن تحقق المرتبة 13 عالمياً، في آخر تقرير للأمم المتحدة حول جاهزية الحكومة الإلكترونية، بحيث اعتبرت تجربة البحرين، تجربة رائدة عالمياً على الصعيدين المحلي و العالمي، متفوقة في ذلك

على كل من اليابان، التي هي معهد التقنية، وما يسمى مجتمع المعرفة واقتصاد المعرفة وغيرها.

فتقديم أكثر من 200 خدمة إلكترونية في فترة قصيرة، وكذا رضى الجمهور عن هذه الخدمات، والإحصائيات الهائلة، مدى تفاعل الجمهور معها، لدليل على نجاعة إستراتيجية الحكومة الإلكترونية في البحرين. ولقد ساعد في نجاح هذه التجربة قيادات وكفاءات شابة، هما الوحيد هو ولوج عام مجتمع المعلومات من بابه الواسع، ذات رصيد علمي ومعرفي كبير، تولى أهمية كبرى وبالغة، للجمهور المقدمة له الخدمة، فهو من يقرر ويضع السياسات والإستراتيجيات، وعلى هذا الأساس، تقوم القيادات والكفاءات على ضوء تلك المقترحات ببلورة مشاريع وخدمات أخرى تزيد من فاعلية وارتباط الجمهور بكل خدمة إلكترونية.

- إن تجربة البحرين الإلكترونية مثال لا بد من الإقتداء به، خاصة الدول العربية منها، لأنه هذه التجربة لاقت الكثير من الترحاب، والمديح من المنظمات والهيئات العالمية المتخصصة في هذا المجال، فيمكن للدول العربية أن تستفيد الكثير من هذه التجربة في سبيل تحقيق رضى الجمهور العربي، ومواكبة العالم الذي يسير بسرعة قصوى لا مكان فيه لكل ما هو كلاسيكي.

- هناك فجوة رقمية ومعرفة وتكنولوجية بين العرب ودل العالم الأخرى، وبين الدول العربية فيما بينهم، خاصة فيما يتعلق بتطبيق البنية الأساسية للمعلومات تركت أثارا واضحة على عدد المواقع الخاصة بكل حكومة عربية وفي مضمون ومحتوى هذه المواقع. - باستثناء دول الخليج، وبدرجة اقل مصر والأردن، فإن حجم الخدمات الإلكترونية وحجم المشاركة الإلكترونية، وكذا مدى التفاعل مع هذه الخدمات، ومدى رضا الجمهور عن هذه الخدمات، فإن باقي الدول العربية لازالت حجم الخدمات الإلكترونية وكذا حجم المشاركة الإلكترونية متدنية وبمستويات متفاوتة من دولة إلى أخرى.

- لجأت معظم الدول العربية إلى إنشاء بوابات إلكترونية، لتحسين جودة الخدمات الإلكترونية، ولربط الإدارة بالإدارة وكذا الإدارة بالمواطن، ومحاولة التقليل من العمل البيروقراطي الذي تعرفه الدول العربية في الكثير من الأحيان، مما يساعد المواطن على

تحقيق مبدأ التشاركية وزيادة قدرة المساهمة المجتمعية للأفراد، وكذا تسهيل الحصول على الخدمة بأقل جهد ووقت ومال، وهذا من أهم ميزات تطبيق الحكومة الإلكترونية.

- سجلت أكثر من نصف الدول العربية نموا وتطورا ملموسا في مجال جاهزية الدول العربية لجاهزية الحكومة الإلكترونية، وهذا من خلال مقارنة تقرير الأمم المتحدة 2008 و 2010.

- مازال الإطار القانوني للحكومة الإلكترونية في الدول العربية، في مراحلها الأولى، إن لم يكن معدوما، فهناك القليل من الدول العربية أصدرت بعض القوانين، منها مصر والأردن والبحرين ودبي، فهدم وجود قوانين عامة تنظم عمل برنامج الحكومة الإلكترونية، مما يقلص من فرصة النجاح لتطبيق الحكومة الإلكترونية.

أما فيما يتعلق بنتائج الخاصة بالجزائر فهي كالتالي:

- تعتبر الجزائر من آخر الدول العربية في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية، فيرجع تطبيق هذا البرنامج إلى بداية سنة 2009، وهذا من خلال إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2009-2013.

- يعتبر مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر، من ضمن المشاريع التنموية الكبرى التي تعطي لها السلطات في الجزائر أهمية قصوى وبالغة في مجال اللحاق بركب مجتمعات المعرفة وكذا استخدما تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويتجلى هذا الاهتمام في رصد السلطات الوصية، لموارد مالية ضخمة رغبة في تجسيد هذا البرنامج في اقرب وقت، و أحسن تجربة تماثل نظيراتها من التجارب العربية والعالمية.

- تراهن الجزائر من خلال تطبيق الحكومة الإلكترونية في رفع الغبن عن المواطن، وتسهيل حصوله على المعلومة وكذا الخدمات الإلكترونية بأقل وقت وجه ومال، في إدارة جزائرية معروفة بالبيروقراطية، وكان هذا من خلال تصريحات الرئيس عبد العزيز بوتفليقة في أكثر من فرصة، حول الهدف من تطبيق هذا المشروع ألا وهو تحسين خدمة المواطن.

- بالرغم من حداثة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، إلا انه هناك العديد من الخدمات الإلكترونية، منها الحصول على شهادة السوابق العدلية في أقل وقت عما كانت

عليه في العهد الكلاسيكي، وكذا تجربة التوظيف الإلكتروني، والعديد من الخدمات الإلكترونية التي كانت فيما سبقن يواجه فيها المواطن العديد من العقبات الإدارية، تحد من حصوله على خدمة أفضل وهذا ما وفرته الحكومة الإلكترونية، ورغم هذا تبقى الجزائر من اضعف الدول في مجال تقديم الخدمات الإلكترونية مقارنة بنظرائها من الدول العربية والغربية.

- تعبر البوابة الإلكترونية الجزائرية احد أهم إنجازات الطاقم الخاص بتطبيق هذا البرنامج فهي أهم وسيلة لربط المواطن بحكومته، ومن خلال لها يمكن الحصول على أهم الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية.

- بالرغم من الاهتمام المتسارع للسلطات الوصية في تطبيق الحكومة الإلكترونية، إلا انه يلاحظ ضعف كبير في مجال البنية التحتية للاتصالات، وهذا من خلال أرقام الأمم المتحدة لجاهزية الجزائر للحكومة الإلكترونية، وبالرغم من فتح مجال الهاتف النقال والثبات للخوادم، لكن لازال هناك نقص فادح مرده على عدة أسباب.

- غياب الوعي الثقافي والمعرفي لدى جمهور المواطنين الجزائريين، فلا يزال العديد من هذا الجمهور يجهل مزايا تطبيق الحكومة الإلكترونية، وهذا نتيجة خطأ في الإشهار والترويج الفعلي واخذ آراء الجمهور لأنه آخر من يتلقى الخدمة الإلكترونية، بالإضافة إلى ذلك نجد هناك قلة في التعريف بتطبيق هذا الناظم عبر وسائل الإعلام منظمات المتجمع المدني وغيرها من الوسائل التي من شأنها أن تعزز معرفة المواطن بهذه المزايا و إدراكه الكامل بهذا المشروع.

- عدم تهيئة الجمهور الواسع لبعض تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر، تجلى ذلك من خلال مشكلة جوزا السفر البيومتري وما يتعلق بالخمارة، مما يؤثر على الصورة العامة لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

- يعتبر تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر عامل مهم في رفع المستوى المعرفي لدى الجمهور المنتفع من هذه المزايا هذا التطبيق، وبالتالي رفع ما يسمى التخلف الإلكتروني، ويأتي من خلال الاستعمال المتكرر لتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

- فشل العديد من المشاريع التي راهنت عليها من اجل دخول مجتمع المعرفة، وكذا التطبيق الحسن للحكومة الإلكترونية، ومنها مشروع حاسوب لكل أسرة، فنجاح مثل هكذا مشاريع تساهم في تنمية البنية الأساسية للاتصالات.

- من المعلوم أن رأس المال البشري عامل مهم في قيام الحكومة الإلكترونية في أي دولة في العالم، وهذا ما تعاني منه الجزائر حيث تعاني الجزائر من مشكل الأمية الذي يقلص من فرص نجاح الحكومة الإلكترونية، حيث تحتل الجزائر المرتبة 131 من مجموع 182 دولة في مؤشر رأس المال البشري حسب نتائج الأمم المتحدة حول جاهزية الدول للحكومة الإلكترونية.

أهم التوصيات

بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذا البحث يمكن صياغة بعض التوصيات والاقتراحات بشأن الاهتمام المستمر بتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على مستوى الإدارة وتقدير الأهمية البالغة لهذا النظام في تحقيق التطور والارتقاء بالأداء إلى أعلى المستويات، ومن جملة هذه التوصيات نذكر ما يلي:

1. توجد فجوة رقمية بين دول العالم المتقدم الغنية ودول العالم الأخرى التي في سبيل

التقدم، بل وبين المناطق المختلفة الريفية أو الصحراوية والحضرية في الدولة الواحدة.

وتتمثل الفجوة الرقمية بين من يمتلكون الوصول لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

والإنترنت وبين غير القادرين على ذلك. ولسد هذه الفجوة الرقمية، يجب توجيه برامج

الحكومة الإلكترونية نحو الفئات المنعزلة والمحرومة أصلاً من الخدمات الحكومية، بحيث

توجه للارتقاء بمستويات المواطنين الاقتصادية والاجتماعية والثقافية. وتتمثل الفجوة

الرقمية في المعرفة الإلكترونية والقدرة على الوصول للمعلومات والخدمات الحكومية.

والمعرفة الإلكترونية تتواجد في قدرة برامج الحكومة الإلكترونية في المساعدة على تكوين

فرص تعليمية وتثقيفية لمن لا يمتلكون حق الوصول للتكنولوجيا المتقدمة ولا يتعاملون

معها. أما القدرة على الوصول فترتبط بجعل مشروعات وبرامج الحكومة الإلكترونية في

متناول كل المواطنين ومن بينهم الفئات الخاصة والمعوقة، وذلك من خلال:

➤ توفير فرص الوصول الجماعي من خلال مراكز أو نوادي أو أكشاك

تكنولوجيا المعلومات التي تنتشر في المراكز المجتمعية المختلفة.

➤ حث القطاع الخاص وتحفيزه على التبرع بالأجهزة والمعدات والبرمجيات أو

القيام بأنشطة تدريبية للمواطنين وخاصة محدودي الدخل.

➤ التركيز على استخدام اللغة العربية والمحتوي المفصل لاحتياجات المجتمعات

المختلفة كل حسب رغباته وتطلعاته وميوله.

➤ إنشاء نقاط وصول في المجتمعات الصغيرة والمتفرقة.

2. يجب بناء ثقة جمهور المتعاملين مع المصالح والدوائر الحكومية. وفي هذا الصدد

ينبغي أن يكون مشروع الحكومة الإلكترونية داعماً لجمهور المستفيدين بدون تمييز أو

محاكاة إلا في الحالات الاستثنائية، من خلال:

- تحديد وتشخيص الشركاء أو المتعاملين الداخليين والخارجيين وبناء إستراتيجية ذات خطوط اتصال مفتوحة.
- البدء بالمشروعات قصيرة الأجل التي تحقق نتائج مبكرة تساعد في بناء الثقة.
- وجود قيادة قوية تساهم في بناء الثقة ببرامج الحكومة الإلكترونية.
- التركيز علي استخدام اللغة العربية والمحتوي المفصل علي احتياجات المجتمعات المختلفة آل حسب متطلباته ورغباته.

3. ضرورة تهيئة البنية الأساسية للاتصالات لنجاح الحكومة في أداء أعمالها. ويتم ذلك من خلال توفير نظم اتصالات فعالة لنقل البيانات والمعلومات وتدفعها من وإلى المصالح والدوائر الحكومية إلي جمهور المتعاملين من المواطنين ومنشآت الأعمال ومنظمات المجتمع المدنية وبالعكس، وذلك من خلال:

- تطوير مشروعات متوافقة مع بنية الاتصالات الأساسية المتوافرة بالفعل
- تشجيع القطاع الخاص علي الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات السلوكية واللاسلكية للإسراع في استخدامها وانتشارها علي نطاق واسع.
- تدريب المتعاملين والقوي العاملة علي أساليب التعامل والتكيف مع التكنولوجيا المتطورة وحثهم على الاستفادة القصوى منها.

4. قد تواجه تطبيقات الحكومة الإلكترونية والخدمات التي تقدمها معوقات قانونية أو قد

تتعارض مع السياسات العامة القائمة، لذلك يجب تحديث القوانين والتشريعات لإضافة الشرعية والقبول للوثائق والمعاملات الإلكترونية، من خلال:

- مراعاة آراء المسؤولين في المصالح والدوائر الحكومية والتشاور معهم لتقييم مدي الأضرار التي قد تلحق بمشروعات الحكومة الإلكترونية في حالة عدم إصلاح أو تعديل النظام القانوني المستخدم.
- منح الصفة والحجة القانونية لكل ما تنشره الحكومة الإلكترونية من معلومات علي الخط.
- توضيح القوانين والتشريعات والتوجيهات وتوحيدها بما يتلاءم مع بيئة العمل

الحكومي.

➤ إصلاح العمليات والإجراءات الإدارية من خلال تبسيط الإجراءات وتدفق مهام

العمل.

5. يمكن أن يكون للحكومة الإلكترونية القدرة علي تشجيع المتعاملين علي تعلم المعرفة

الإلكترونية وتحقيق العدل والمساواة للجميع في الوصول إلي خدماتها العامة من خلال:

➤ التأكد من أن المحتوى الإلكتروني مصاغ باللغة العربية وأتم واجهات التفاعل

البيئية سهلة الاستخدام.

➤ تطوير تطبيقات قادرة علي استخدام الوسائط المتعددة من صوت وصورة

وحركة وبيانات بجانب النص المكتوب.

➤ تضمين التوجه التعليمي في مشروعات الحكومة الإلكترونية.

➤ توفير معينات لنقاط الوصول لتدريب المتعاملين والمتدربين علي مهارات

استخدام وتوظيف الحاسبات الآلية.

➤ تطوير برامج تتضمن وسائل إعلام تقليدية مثل البرامج الإذاعية والتلفزيونية

والصحافة التي من خلالها يتمكن المواطنون من التعرف علي معالم وخدمات

الحكومة الإلكترونية.

➤ التركيز علي المجموعات التي يصعب تحقيق التكامل فيما بينها كالنساء وكبار

السن والمعوقين، الخ.

6. حماية أمن المعلومات حيث يتصل أمن المعلومات بحماية مواقع الحكومة

الإلكترونية ضد هجمات القرصنة وسوء الاستخدام والتجاوز في حماية أمن المعلومات

يفقد ثقة المواطنين بالحكومة الإلكترونية. فالثقة كما سبق بيانه تعتبر عنصرا رئيسيا

وجوهريا من عناصر مشروعات وبرامج الحكومة الإلكترونية. وبدون الثقة لن يفكر

المواطنون علي التردد علي مواقع الحكومة الإلكترونية، وخاصة في حالة الخدمات

التي يتطلب الحصول عليها قيام المواطنين بتزويد الحكومة الإلكترونية بمعلومات

شخصية ذات صفة خاصة. وبإستطاعة الحكومة القيام بدور مهم في الكشف عن

سياساتها وتعريف المواطنين بها أو إعلامهم بمخططاتها ومشروعاتها والأهداف

المستهدف تحقيقها من عملية جمع وتخزين البيانات عنهم، حيث أن اطمئنان المواطن أو المستخدم علي أن المعلومات التي يقدمها عن نفسه لن تستغل لأغراض غير مهنية وأخلاقية مما يعتبر الأساس الأهم في قيام الحكومة الإلكترونية.

7. ترسيخ وتثبيت مبادئ ومزايا الحكومة الإلكترونية، وذلك في دمج أو طرح الحكومة الإلكترونية كمنهاج تعليمي يدرس على مستوى الجامعات سواء على مستوى التدرج أو ما بعد التدرج، مما يزيد من مدى التعريف الكلي لهذا البرنامج وكذا مدى الاستفادة الجدية منها.

8. تعزيز الدراسات في مجال الحكومة الإلكترونية بحيث تسلط الضوء على معايير قياس الحكومات الإلكترونية ودفع التنافس بين المؤسسات الحكومية العربية في هذا الاتجاه، ووضع مؤشر عربي لقياس مشروعات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية.

خاتمة

لقد كان ولم يزل لثورة المعلومات والاتصال إسهام كبير في إحداث نقلة نوعية في حياة الأمم والشعوب، حيث انتهت معاناة كثير من الناس في طلب الخدمات والحصول عليها بسبب التطور التقني الذي نعيشه في عصر المعلومات والذي سخرته مختلف الحكومات لخدمة مواطنيها بالدقة، السرعة والكفاءة اللازمة وعلى هذا الأساس وفي خضم التطورات العالمية الحاصلة في جميع الأصعدة ودخول العالم مرحلة جديدة من التحولات والتكتلات السياسية، الاجتماعية والاقتصادية لم يعد بإمكان الحكومات أن تعمل في نطاق ضيق أو محدود الأفق، بالنظر إلى أنها واقعة حالياً تحت تأثير ما يحدث حولها من تغيرات سواء أرادت ذلك أو لم ترد، وصار لزاماً عليها التسلح بمختلف نتائج ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل الاشتراك في عملية تطوير الأداء والمساهمة في بناء اقتصاد المعرفة القائم على المعلومة وسرعة الحصول عليها.

وعلى الرغم من هذا التطور التقني الذي يعيشه العالم اليوم، إلا أن مواكبة هذا التطور ليس بالأمر اليسير على الجهات الحكومية بسبب سرعة تطور التقنية، وخصوصاً على المرافق العمومية التي تشهد إقبالاً شديداً على خدماتها يوماً بعد يوم من جهة، ومعاناتها من قلة الموارد من جهة أخرى، لأن هذه الأسباب لم تعد مبررات كافية لعدم ظهور نظام الحكومة الالكترونية على مستواها في وقت صار فيه تقديم الخدمات بالشكل التقليدي في بعض الدول ضرباً من ضروب الماضي وعلامة تدل على التأخر الحضاري، وصار التحول من المرحلة التقليدية إلى المرحلة العمومية الالكترونية توجهاً لدى كثير من الدول بالرغم من اختلاف مواردها وتفاوتها، نظراً لإدراكها الشديد بمدى أهمية النظام الالكتروني على مستوى هذه المرافق والفوائد التي يمكن أن تنجم عن تجسيده على الأرض الواقع والتي تعود بالنفع على أداء مثل هذه الجهات الحكومية.

هناك اعتقاد لدى البعض بوجود افتقار واضح لدى معظم الدول العربية - في بداية الألفية الثالثة - إلى وجود إستراتيجية شاملة تحدد الأهداف العامة الطويلة الأمد لبناء مجتمع المعلومات والتقانة . وأنها تعاني أيضاً من عدم وجود سياسات واضحة المعالم تتسم بالشفافية والتماسك والاستمرارية في هذا المجال . غير أن واقع الحال يشير إلى عكس

ذلك، فخلال الحقبة الممتدة بين عامي 2001-2010 حرصت الدول العربية - على المستويين الرسمي والقطاع الخاص - على تحديد العديد من الإستراتيجيات الهامة وعلى مستويات مختلفة من دولة إلى أخرى، إلا أن هذا لا من حدوث بعض المشاكل والتي أعاقت تطور وبناء مجتمع المعلومات في الدول العربية وبالتالي تطبيق الحكومة الإلكترونية. وقد اتفقت الدول العربية على ضرورة تطبيق الحكومة الإلكترونية كمشروع تنومي في الكثير من المؤتمرات والندوات وغيرها، كضرورة حتمية وللخروج من النمط التقليدي إلى الكلاسيكي.

ورغم حداثة تطور الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، إلا انه هناك العديد من الخدمات الإلكترونية التي قلصت من المسافات وجعلت من المواطن العربي قريبا من الإدارة، وفي نفس الوقت يأخذ برأيه من اجل صنع السياسات، والإستراتيجيات الخاصة بتنويه الخدمات الإلكترونية ومعرفة مدى فاعليتها ويتجلى ذلك في لجوء المواطن العربي لهذه الخدمات.

و تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية هدفه المواطن بالدرجة الأولى لأنه آخر من تصل إليه الخدمة الإلكترونية، وتسهل عملية ربطه بالإدارة من وزارة وولاية ودائرة وغيرها، وهذا يجعل المواطن العربي يعيش في رفاهية على الأقل على مستوى الإدارة والاستفادة من الخدمات، في إدارة عربية معروفة بالبيروقراطية، وتطبيق الحكومة الإلكترونية من شأنه أن يعجل بوفاء البيروقراطية ليحل محلها الإسراع في تقديم الخدمات الإلكترونية في أي وقت وفي أي مكان بأقل جهد وكذا رفع التخلف الإلكتروني الذي يعاني منه المواطن العربي وذلك نظرا لطبيعة العديد من المناطق في الدول العربية بسبب قلة استخدام التكنولوجيا، وهذا ما سيتقلص على مدى بعيد بسبب تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية من خلال ولوج مجتمع المعلومات من بوابة عالم المعرفة.

بناءً على ما سبق ، يتطلب بناء مجتمع المعلومات في البلاد العربية وتطبيق الحكومة الإلكترونية ، العمل العربي الجاد في محاور عديدة ترتبط بالبنية التحتية والكوادر البشرية والتطبيقات والخدمات الإلكترونية . ويتطلب ذلك أيضا تطوير القوانين والتشريعات لخلق مناخ ملائم للاستثمار والأعمال في مجال تقانة الاتصالات والمعلومات ولاستخدام هذه التقانة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستدامة . كما أن التعاون والتفاعل وتبادل

الخبرات على المستوى العالمي يساعد أيضا على تطوير بنية مجتمع المعلومات العربي ورفعته إلى مستويات عالية ويساهم ذلك في إطلاق صناعة مدنية في مجال تقانة المعلومات والاتصالات مع ضرورة الاستفادة من المزايا والإمكانيات الاقتصادية والتعليمية لكل دولة عربية.

وتعتبر الجزائر احد الدول العربية التي راهنت على تطبيق الحكومة الإلكترونية بعد ما وفرت لها موارد مالية هامة، من اجل التطبيق الحسن والفعلي لهذه الخدمة. ويراهن المسؤولون الجزائريون على إحلال نظام الكتروني شامل في البلاد في غضون الأربع سنوات القادمة، لتتويج مشروع" الجزائر الإلكترونية" وتعميم استخدام الإنترنت في البلاد، في إطار برنامج متعلق بديناميكية البحث والتطوير التكنولوجي، على نحو يسمح بترقية نظام المعلوماتية في قطاع الاتصالات والبنوك وعبر مكاتب البريد، إضافة إلى الإدارة الإلكترونية وإدماج تكنولوجيات الإعلام في قطاعات التربية والتعليم والتكوين خلال المرحلة القليلة المقبلة.

ورغم التأخر الكبير الذي تشهده الجزائر في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية، إلا أن وضع إستراتيجية 2009-2013، وطرح بوابة إلكترونية على الإنترنت، وطرح بعض الخدمات الإلكترونية والتي على قلتها إلا أن كل هذه الأمور تعتبر إنجازا، سيكتمل بمرور الوقت بعد أن يتعود كل من الجمهور والقائمون على هذا المشروع على ذلك، لأنه ولحد الآن لا يزال مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر مبهم ومجهول لدى الكثيرين من عامة الناس، وهذا ما يجب أن تقوم به السلطات الوصية من اجل الداعية أكثر لهذا البرنامج وتقديم المزايا التي تصاحب هذا التطبيق.

إن تطبيق الفعلي والنهائي للحكومة الإلكترونية في الجزائر سوف يقرب المواطن أكثر من الإدارة في وقت بعد عنها، وستجعل من أعماله أكثر سهولة، سيوفر من خلالها الوقت والجهد والمال، وهذا سيكون قفزة نوعية في مجال الخدمات الإلكترونية،ومن اجل التطبيق الفعلي والحسن للحكومة الإلكترونية في الجزائر وجعلها أكثر قربا وتماثلا من نظيرتها في الدول العربية والغربية، هو القضاء على كل الصعوبات والمعوقات مهما كانت حدتها، لأنه أكيد لن تكون هذه الصعوبات على حساب المواطن الجزائري.

الملاحق

ملحق رقم: 01 ترتيب دول العالم حول جاهزية الحكومة الإلكترونية

الدولة	المؤشر	رتبة 2010	رتبة 2008	الفارق بين الرتب
كوريا الجنوبية	0.8785	1	6	+5 ↑
أمريكا	0.8510	2	4	+2 ↑
كندا	0.8448	3	7	+4 ↑
المملكة المتحدة	0.8147	4	10	+6 ↑
هولندا	0.8097	5	5	--
النرويج	0.8020	6	3	-3 ↓
الدنمارك	0.7872	7	2	-5 ↓
استراليا	0.7863	8	8	--
إسبانيا	0.7516	9	20	+11 ↑
فرنسا	0.7510	10	9	-1 ↓
سنغافورة	0.7476	11	23	+12 ↑
السويد	0.7474	12	1	-11 ↓
البحرين	0.7363	13	42	+29 ↑
نيوزلندا	0.7311	14	18	+4 ↑
ألمانيا	0.7309	15	22	+7 ↑
بلجيكا	0.7225	16	24	+8 ↑
اليابان	0.7152	17	11	-6 ↓
سويسرا	0.7136	18	12	-6 ↓
فندا	0.6967	19	15	-4 ↓
إستونيا	0.6965	20	13	-7 ↓
إيرلندا	0.6866	21	19	-2 ↓
أيسلندا	0.6697	22	21	-1 ↓
لينششتاين	0.6694	23	49	+26 ↑
النمسا	0.6679	24	16	-8 ↓
لوكسمبورغ	0.6672	25	14	-11 ↓
إسرائيل	0.6552	26	17	-9 ↓
المجر	0.6315	27	30	+3 ↑
ليتوانيا	0.6295	28	28	--
سلوفينيا	0.6243	29	26	-3 ↓
مالطا	0.6129	30	29	-1 ↓
كولومبيا	0.6125	31	52	+21 ↑
ماليزيا	0.6101	32	34	+2 ↑
التشيك	0.6060	33	25	-8 ↓

+6 ↑	40	34	0.6014	شيلي
+12 ↑	47	35	0.5858	كرواتيا
+12 ↑	48	36	0.5848	لأروغواي
-1 ↓	36	37	0.5826	لاتفيا
-11 ↓	27	38	0.5800	إيطاليا
-8 ↓	31	39	0.5787	البر تغال
+6 ↑	46	40	0.5714	برادوس
+3 ↑	44	41	0.5708	اليونان
-7 ↓	35	42	0.5705	قبرص
-5 ↓	38	43	0.5639	سلوفاكيا
-1 ↓	43	44	0.5590	بلغاريا
-12 ↓	33	45	0.5582	بولندا
+35 ↑	81	46	0.5578	كازاخستان
+4 ↑	51	47	0.5479	رومانيا
-9 ↓	39	48	0.5467	الأرجنتين
-17 ↓	32	49	0.5349	الإمارات
+7 ↑	57	50	0.5290	الكويت
-1 ↓	50	51	0.5278	الأردن
+21 ↑	73	52	0.5261	يوغسلافيا
+29 ↑	82	53	0.5243	منغوليا
-13 ↓	41	54	0.5181	أوكرانيا
+41 ↑	96	55	0.5154	أنتيغوا وبربودا
-19 ↓	37	56	0.5150	المكسيك
+1 ↑	58	57	0.5148	أندورا
+12 ↑	70	58	0.5142	السعودية
+1 ↑	60	59	0.5136	روسيا
+40 ↑	100	60	0.5101	الجبل الأسود
-16 ↓	45	61	0.5006	البرازيل
-9 ↓	53	62	0.4928	قطر
-8 ↓	55	63	0.4923	البيرو
-8 ↓	56	64	0.4900	بيلاروسيا
+6 ↑	71	65	0.4871	الباهاما
+58 ↑	124	66	0.4826	تونس
-13 ↓	54	67	0.4806	تيرنادو طوباغو
+19 ↑	87	68	0.4796	بروناي
+7 ↑	76	69	0.4780	تركيا
-8 ↓	62	70	0.4774	فنزويلا

-12 ↓	59	71	0.4749	كوستاريكا
-7 ↓	65	72	0.4700	الصين
-6 ↓	67	73	0.4700	السلفادور
+20 ↑	94	74	0.4698	البوسنة والهرسك
+3 ↑	78	75	0.4691	سانت كيتس
-12 ↓	64	76	0.4653	تايلاند
-14 ↓	63	77	0.4645	موريشيوس
-12 ↓	66	78	0.4637	الفلبين
+4 ↑	83	79	0.4619	بنما
+13 ↑	93	80	0.4611	مولدافيا
-4 ↓	77	81	0.4585	صربيا
+2 ↑	84	82	0.4576	عمان
+6 ↑	89	83	0.4571	أذربيجان
-16 ↓	68	84	0.4557	الدومينيكان
+1 ↑	86	85	0.4519	البيانيا
-7 ↓	79	86	0.4518	مصر
+22 ↑	109	87	0.4498	أوزباكستان
-8 ↓	80	88	0.4471	سانت لوسيا
-4 ↓	85	89	0.4467	جامايكا
+1 ↑	91	90	0.4454	فيتنام
+11 ↑	102	91	0.4417	قيرغيزستان
+3 ↑	95	92	0.4392	المالديف
-19 ↓	74	93	0.4388	لبنان
+4 ↑	98	94	0.4355	سانت فنسنت وغرينادين
-21 ↓	74	95	0.4322	الإكوادور
+15 ↑	111	96	0.4321	كوبا
-36 ↓	61	97	0.4306	جنوب إفريقيا
-26 ↓	72	98	0.4280	بوليفيا
-7 ↓	92	99	0.4277	غرينادا
-10 ↓	90	100	0.4248	جورجيا
-13 ↓	88	101	0.4243	البراغواي
+6 ↑	183	102	0.4234	إيران
+80 ↑	183	103	0.4189	بلاو
-35 ↓	69	104	0.4179	السيشل
+11 ↑	116	105	0.4149	دومينيكا

-9 ↓	97	106	0.4140	غينيا
+3 ↑	110	107	0.4065	هندوراس
-4 ↓	104	108	0.4054	جزر الرأس الأخضر
-3 ↓	106	109	0.4026	اندونيسيا
-7 ↓	103	110	0.4025	أرمينيا
-10 ↓	101	111	0.3995	سريلنكا
-13 ↓	99	112	0.3937	غواتيمالا
-8 ↓	105	113	0.3925	فيجي
+6 ↑	120	114	0.3799	ليبيا
--	115	115	0.3742	ساموا
-4 ↓	112	116	0.3697	تونجا
+1 ↑	118	117	0.3637	بوتسوانا
-1 ↓	117	118	0.3630	نيكاراغوا
-6 ↓	113	119	0.3567	الهند
-13 ↓	107	120	0.3513	بليز
-7 ↓	114	121	0.3512	ليسوتو
+10 ↑	132	122	0.3477	طاجاكستان
+6 ↑	129	123	0.3420	الغابون
-2 ↓	122	124	0.3338	كينيا
+1 ↑	126	125	0.3314	ناميبيا
+14 ↑	140	126	0.3287	المغرب
-4 ↓	123	127	0.3283	سورينام
+2 ↑	130	128	0.3258	ساوتومي
+8 ↑	137	129	0.3230	زيمبابوي
-2 ↓	128	130	0.3226	تركمنستان
-10 ↓	121	131	0.3181	الجزائر
-5 ↓	127	132	0.3110	أنغولا
-14 ↓	119	133	0.3103	سوريا
+8 ↑	142	134	0.3028	بنغلادش
+13 ↑	148	135	0.3019	الكونغو
+15 ↑	151	136	0.2996	العراق
+6 ↑	143	137	0.2926	تنزانيا
+7 ↑	145	138	0.2902	غينيا
-4 ↓	135	139	0.2890	مدغشقر
-1 ↓	139	140	0.2878	كمبوديا
+3 ↑	144	141	0.2818	مبنمار

-9 ↓	133	142	0.2812	أو غندا
+15 ↑	158	143	0.2810	زامبيا
+29 ↑	173	144	0.2805	كوت ديفوار
-20 ↓	125	145	0.2757	سويسلاند
-15 ↓	131	146	0.2755	باكستان
-9 ↓	138	147	0.2754	غانا
-7 ↓	141	148	0.2749	رواندا
--	149	149	0.2722	الكامرون
-14 ↓	136	150	0.2687	نيجيريا
+5 ↑	156	151	0.2637	جمهورية لاو
-18 ↓	134	152	0.2598	بوتان
-3 ↓	150	153	0.2568	نيبال
+7 ↑	161	154	0.2542	السودان
-1 ↓	154	155	0.2521	فانواتو
-9 ↓	147	156	0.2445	جزر سليمان
+11 ↑	168	157	0.2359	موريتانيا
+4 ↑	162	158	0.2357	الكونغو
-13 ↓	146	159	0.2357	مالاوي
+10 ↑	170	160	0.2327	جزر القمر
-9 ↓	152	161	0.2288	موزنبيق
-7 ↓	155	162	0.2273	تيمور الشرقية
-10 ↓	153	163	0.2241	السنغال
--	164	164	0.2154	اليمن
-5 ↓	160	165	0.2150	الطوغو
-3 ↓	163	166	0.2133	ليبيريا
-8 ↓	159	167	0.2117	غامبيا
-1 ↓	167	168	0.2098	أفغانستان
-4 ↓	165	169	0.2074	هايتي
-13 ↓	157	170	0.2059	جيبوتي
-5 ↓	166	171	0.2043	غينيا الجديدة
--	172	172	0.2033	إثيوبيا
-2 ↓	171	173	0.2017	بينين
--	174	174	0.2014	بورندي
-6 ↓	169	175	0.1859	أريتيريا
-1 ↓	175	176	0.1815	مالي
+1 ↑	178	177	0.1697	سيراليون
-2 ↓	176	178	0.1587	بوركينافاسو

-2 ↓	177	179	0.1561	غينيا بساو
--	180	180	0.1426	غينيا
-2 ↓	179	181	0.1399	إفريقيا الوسطى
--	182	182	0.1235	تشاد
-2 ↓	181	183	0.1098	النيجر
-1 ↓	183	184	0	كوريا الشمالية
-1 ↓	183	184	0	كيرباتي
-1 ↓	183	184	0	جزر المارشال
-1 ↓	183	184	0	ولايات ميكرونيزيا
-1 ↓	183	184		موناكو
-1 ↓	183	184	0	ناورو
-1 ↓	183	184	0	سان مارينو
-1 ↓	183	184	0	الصومال
-1 ↓	183	184	0	توفالو

ملحق رقم: 02 ترتيب أحسن 20 دولة إفريقية حول جاهزية الحكومة الإلكترونية

الدولة	المؤشر	رتبة 2010	رتبة 2008	الفارق بين الرتب
تونس	0.4826	66	124	+58 ↑
موريشيوس	0.4645	77	63	-14 ↓
مصر	0.4518	86	79	-7 ↓
جنوب إفريقيا	0.4306	97	61	-36 ↓
السيشل	0.4179	104	69	-35 ↓
جزر الرأس الأخضر	0.4054	108	104	-4 ↓
ليبييا	0.3799	114	120	+6 ↑
بوتسوانا	0.3637	117	118	+1 ↑
ليسوتو	0.3512	121	114	-7 ↓
الغابون	0.3420	123	129	+6 ↑
كينيا	0.3338	124	122	-2 ↓
ناميبيا	0.3314	125	126	+1 ↑
المغرب	0.3287	126	140	+14 ↑
ساوتومي	0.3258	128	130	+2 ↑
زمبابوي	0.3230	129	137	+8 ↑
الجزائر	0.3181	131	121	-10 ↓
أنغولا	0.3110	132	127	-5 ↓
الكونغو	0.3019	135	148	+13 ↑
تنزانيا	0.2926	137	143	+6 ↑
غينيا	0.2902	138	145	+7 ↑

ملحق رقم: 03 عدد المسجلين في الأيام التكوينية حول تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال
حسب الاتفاقية التي حددتها وزارتي البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال والتكوين المهني

Code	Wilaya	Etablissement	Nob de Stagiars
1	Adrar	CFPA Adrar F Zaoute Kenta	85
2	Chlef	CFPA Boukader	20
3	Laghouat	Annex Sidi Makhlouf Annex Ain Madi	30
4	Oum el Bouagi	INSFP CFPA Ain Mlila CFPA Ain El-baida	82
5	Batna		Neant
6	Bejaia	CFPA G CFPA Chemine	100
7	Biskra	INSFP Hasani Bou Neb CFPA Lottaya	69
8	Bechar	CFPA Beni Ounif CFPA Kerzaz	50
9	Blida	CFPA Fatma Zohra Ouled CFPA Larbaa	48
10	Bouira	CFPA Bordj Akhris CFPA Bir Aghbalou	33
11	Tamanrasset		Neant
12	Tebessa	CFPA Cheria CFPA Tebessa 1	60
13	Tlemcen	CFPA TLEMEN CFPA Oued Memoun CFPA Ben Secran	60
14	Tiaret	CFPA Hamdani Ada Mesent de jeune	40
15	Tizi Ouzou	INSFP Ouagnoun Krad Rachid CFPA Draa Ben Kheda	18
16	Alger	CFPA Bab El Oued F CFPA Calitous	363
17	Djelfa	INSFP Messaad Djelfa F	60
18	Jijel	CFPA Jijel G Alansser	45
19	Setif	CFPA Genzoud Ain Lakbira	40
20	Saida	CFPA Grina Badra F CFPA Sidi Boubker	200
21	Skikda	INSFP El amir Boujema CFPA El Kala	59
22	Sidi Bel Abbas	CFPA Sidi Ali Bou Sedi Sidi Lahcen	41
23	Annaba	IFP 06 Novembre El Hajar D,Mourad	40
24	Guelma		Neant
25	Constantine	CFPA Zeroud Yousef Belle vus	54
26	Medea	CFPA Medea CFPA Ksar el boukhar F	40
27	Mostaghanem	CFPA Sidi Lakhder 3	40
28	Msila	Annex Bousaaida	60

29	Mascara	INSFP Mascara F CFPA Bab ali CFPA Teghnif	CFPA	273
30	Ouargla	CFPA Ourgla2 Ngaous Albaida INSFP Toughourt El Moukrine Etayban	CFPA CFPA Ain CFPA Toughourt CFPA CFPA	426
31	Oran			Neant
32	El Bayadh	CFPA F Annex Bou Alam		76
33	Illizi	CFPA Ilizi Djanet	INSFP	60
34	B,B Arerriidj	INSFP 2 CFPA Rasse El Oued		90
35	Boumerdes	INSFP Boumerdase Mestpha	CFPA Si	60
36	El Taref	INSFP EL TAREF Bou Hadjar	CFPA	53
37	Tindouf	CFPA Tindouf		155
38	Tissemsilt	INSFP CFPA Amara		59
39	El Oued			Neant
40	Khanchela	CFPA Khenchela 1 Bouhmama	Annex	63
41	Souk Ahras	CFPA Sedrata INSFP		120
42	Tipaza	CFPA Gouraya CFPA Kolea		226
43	Mila	CFPA Mila Ferrighoua	CFPA	124
44	Ain Defla	INSFP Messaad Djelfa F	CFPA	60
45	Naama	CFPA Chikhi Bouamama CFPA CCF		40
46	Ain Temouchent	CFPA F Ain Larabaa CFPA El Kihal	CFPA	60
47	Ghardaia	CFPA 1er Novembre Metlili	CFPA	69
48	Relizane	INSFP CFPA Ami Moussa		40
TOTAL GENERAL				3791

République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de la Formation et de l'Enseignement Professionnels.

Circulaire

رقم 1/2009/ع. 1/ 1963

Mesdames et Messieurs les Directeurs
de Wilaya de la Formation
Professionnelle.

Objet : Projet de formation e-citoyen.

P.J : Convention cadre MFEP/MPTIC
Fiche de présentation du projet
Canevas des inscriptions
Répartition des tâches
Coordonnées du CNEPD/INDEFOC.
Liste des établissements
DVD/contenus de formation « passeport informatique »

Mesdames et Messieurs les Directeurs,

Dans le cadre du programme de son Excellence, Monsieur le Président de la République, portant sur la nécessité d'accélérer l'usage des TIC qui s'inscrit directement dans la stratégie e-Algérie 2013 et qui vise le montage et la mise en œuvre d'un programme prioritaire de généralisation et d'élargissement de l'utilisation des TIC dans les administrations, les entreprises et par les citoyens, le MFEP et le MPTIC ont convenu, à travers une convention cadre signée le 13/09/2009, de mettre en place un partenariat actif pour développer et assurer un plan d'action comportant entre autres :

- La mise en œuvre d'un programme prioritaire en matière de formation professionnelle dans le domaine des TIC ;
- La généralisation de l'enseignement des TIC dans les filières de l'enseignement professionnel ;
- Le développement des formations pour les femmes aux foyers et pour les personnes handicapées ;
- L'enrichissement de la nomenclature des formations diplômantes de notre secteur en l'élargissant au domaine des TIC ;
- La prise en charge par notre secteur des besoins en formation continue et / ou à distance des citoyens ainsi que les nouveaux besoins de formation engendrés par le développement de la stratégie de l'information et de la communication ;

-1-

FICHE PRESENTATION DE L'OPERATION
DE FORMATION DU CITOYEN A L'OBTENTION DU
«PASSEPORT EN INFORMATIQUE»

1/OBJECTIF PRINCIPAL /

Le programme vise, essentiellement, à :

- ◆ Initier chaque citoyen à l'utilisation basique de l'outil informatique et ce quelque soit son niveau scolaire, son niveau socioprofessionnel, son âge et son lieu de résidence ;
- ◆ S'approprier et à utiliser les outils offerts par les TIC notamment l'Internet, les télécommunications et autres supports électroniques ou numériques dans ses pratiques et relations quotidiennes.

2/OBJECTIFS OPERATIONNELS /

A l'issue de sa formation, d'une durée de quatre (04) semaines, le citoyen doit être capable seul :

- D'utiliser un ordinateur et son environnement ;
- De faire du traitement de texte, d'envoyer et de recevoir un message
- De faire de la recherche sur internet ;
- D'utiliser des outils issus des TIC à des fins sociales.

3/ PROGRAMME :

- Thème1 : Bases du computer (VH:06H);
- Thème 2 : Programme de productivité (VH:06H);
- Thème3 : Modes de vie numérique (VH:06H);
- Thème 4 : Internet et réseau Web (VH:06H);

4/ FORMULES DE FORMATION:

- Formule 01 : Présentiel (Enseignement classique avec encadrement pédagogique);
- Formule 02 : à distance (en ligne + 03 regroupements*);
- Formule 03 : Alternée ou Mixte (présentiel + à distance).

5/ DUREE DE LA FORMATION /FORMULE :

- DUREE GLOBALE : UN (01) mois soit QUATRE (04) SEMAINES
- VOLUME HORAIRE : 24H à raison de 06 HEURES /SEMAINE.

- Formule 01 : En Présentiel (enseignement classique avec encadrement pédagogique):
 - VHG: 24 heures / Durée: 08 séances de 03H/Séance.

- Formule 02 : A distance (en ligne + regroupements):
 - VHG: 24 heures dont 15H (minimum) en ligne et 09H de regroupements soit 03 par regroupement.
 - (03 séances) en présentiel.

- Formule 03: Alternée ou Mixte (présentiel + à distance).
 - Thèmes en ligne: Thèmes 01 et 03 (12 h/minimum)
 - Thèmes en présentiel: Thèmes 02 et 04 (2h).

6/SUPPORTS PEDAGOGIQUES /

- Cours en ligne (Microsoft).
- Cours sur CD ROM (pour les animations en local).
- Tutorat / encadrement.

7/ REPARTITION DES FORMULES PAR POPULATION CIBLE

FEMME RURALE : 06 heures/semaine (Mardi après midi + Vendredi matin) au niveau CFPA + TC.

FEMME AU FOYER : 06 heures/semaine (Mardi après midi + Vendredi matin) au niveau CFPA + TC.

ETUDIANTS : En ligne + 03 regroupements de 03 H/Regroupement (Vendredi ou samedi) au niveau du CFPA / CNEPD/INSFP.

JEUNES SANS EMPLOIS : En Présentiel cours du soir de 17H à 20H au niveau du CFPA / CNEPD/INSFP.

TRAVAILLEURS :a) En ligne + 03 regroupements de 03 H/Regroupement (Vendredi ou samedi) au niveau du CNEPD / CFPA/ INSFP/INDEFOC.

ملحق رقم: 05 نموذج عن بطاقة الالتحاق بشبكة البحث الوطنية في مجال العلوم
وتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة البريد و تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال

بطاقة الالتحاق بشبكة البحث الوطنية في مجال العلوم
و تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال (2RSTIC)

نحن الممضون أسفله، مسؤولوا مؤسسة و وحدة البحث المشار إليها فيما يلي، نعلن عن طريق هذه
البطاقة عن التحاق مؤسستنا بشبكة البحث الوطنية في مجال العلوم و تكنولوجيايات الإعلام
و الاتصال (2RSTIC).

المؤسسة المعنية:

— اسم المؤسسة الملحقة: (جامعة، مركز بحث...):.....

— عنوان المخبر أو قسم الأبحاث:.....

— عناوين : البريد الإلكتروني:..... رقم الهاتف:.....

— تاريخ و مرجع الإنشاء:.....

— مجال (أو مجالات) الاهتمام:.....

— الموضوع (أو المواضيع) المفضل (ة) المختار(ة) في إطار شبكة البحث الوطنية في مجال
العلوم و تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال (2RSTIC):.....

..... التاريخ:

التوقيعات

عن وحدة البحث (مخبر أو قسم)
(الاسم و اللقب و المكانة)

عن المؤسسة
(الاسم و اللقب و المكانة)

ملاحظة: الرجاء الإلحاق ببطاقة الالتحاق هذه بطاقة بيانية لفريق البحث المعين وفق المخطط
المرفق.

ملحق رقم: 06 نموذج عن استمارة جواز السفر البيومتري.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
REPUBLICHE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

MINISTRE DE L'INTERIEUR
ET DES COLECTIVITES LOCALES

وزارة الداخلية
والجماعات المحلية



استمارة طلب جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية البيومترية (شخص نو 16 سنة فأكثر)

FORMULAIRE POUR LA DEMANDE DU PASSEPORT ET DE LA CARTE NATIONALE D'IDENTITE
BIOMETRIQUES ELECTRONIQUES (personne âgée de 16 ans et plus)

جواز السفر بطاقة التعريف الوطنية الوثيقة المطلوبة:

الفرد المخصص للسلمة التي تصدر جواز السفر Case réservée à l'autorité délivrant le passeport	
صورة شمسية Photographie d'identité (Couleur) 35x45	
1. رقم التسجيل	
2. ولاية الرمز	
3. مؤثر:	
4. نوع الطلب	
5. رقم التعريف الوطني المؤقت	
6. رقم التعريف الوطني النهائي	
7. تاريخ الإيداع	
8. اليوم الشهر السنة رقم الجواز	
9. تاريخ إصدار الجواز	
10. اليوم الشهر السنة تاريخ انتهاء صلاحية الجواز	
11. اليوم الشهر السنة تاريخ تسليم الجواز إلى قنصلي بالآمر	
12. اليوم الشهر السنة اسم و لقب النون الذي علاج كلف	
توقيع والتمن التنسي للون الذي ملق على الملف (توقيع وفختم على كل صفحة الإسعر)	
(أ) الحالة المدنية لطالب الوثيقة	
1. اللقب	ولاية
2. الاسم	دائرة
3. الجنس <input type="checkbox"/> ذكر <input type="checkbox"/> أنثى	4. تاريخ الميلاد
5. رقم عقد الميلاد	اليوم الشهر السنة
6. نوع عقد الميلاد <input type="checkbox"/> عادي <input type="checkbox"/> مكرر <input type="checkbox"/> مكرر 1 <input type="checkbox"/> مقترض	7. مكان الميلاد
8. الحالة المدنية <input type="checkbox"/> أعزب/ عزباء <input type="checkbox"/> متزوج(ة) <input type="checkbox"/> مطلق(ة) <input type="checkbox"/> أرمل(ة)	9. عدد الزوجات
10. الفمأة	11. لون العينين
12. لون الشعر	13. فصيلة الدم
14. عاتمت خصوصية	
15. الجنسية الحالية	16. الجنسية الأصلية
17. سنة اكتساب الجنسية الجزائرية (إن كانت جديدة)	
18. عنوان الحالي	سنة بداية الإقامة به
19. عنوان السابق	سنة نهاية الإقامة به
20. العنوان الإلكتروني (E-mail)	21. رقم الهاتف
22. مهنة المعنى بالآمر	
23. صاحب العمل	
24. متحصل على رخصة السياقة <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا	25. رقم رخصة السياقة
26. تاريخ إصدارها	27. مكان إصدارها
28. المنصف	
توقيع الضامن	

أي تصريح كذاب مني يعرضني للعقوبات الواردة في المادتين 222 و 223 من قانون العقوبات
Toute fausse déclaration de ma part m'expose aux sanctions prévues par les articles 222 et 223 du code pénal

معلومات عن القرض

المؤسسة المالية المختارة :
SGA CPA BNA BEA BDL
المورد :
Sacomi Kourty KLC Eepad Alfatron
مدة تسديد القرض المطلوبة :
12 شهرا 24 شهرا 36 شهرا
المبلغ المطلوب حسب الفاتورة بروفورما (proforma) : ج

تصريح

هل لديك قرض مع أي مؤسسة مالية أخرى ؟
 لا نعم
إذا كان نعم حدد
أ) المبلغ
ب) المدة
ج) الفرض الشهري
د) المؤسسة المالية

الإقطاع الشهري

في حالة ما إذا كان الوفاء المالي تابع للحساب البريدي الجاري أسمح لمدير المركز الوطني للصكوك البريدية بالخصم الشهري للمبلغ المالي
من حسابي الجاري رقم مفتاح:
خلال فترة القرض

أسمح للمؤسسة المالية بمراجعة كل المعلومات المتعلقة بالقرض في هذه الإستمارة أنا المعنى أسفله أصرح بشرفي بأن المعلومات المدونة أعلاه صحيحة و أتحمّل كل المسؤولية عن أي معلومة خاطئة
(*) وثيقة يصادق عليها من طرف البلدية
(**) عين الخانة التي تلامك

■ المعني

- تكوين ملف القرض
- الإستمارة مصادق عليها
- آخر كشوف الرواتب الشهرية
- وثيقة طبق الأصل لبطاقة التعريف الوطنية
- وثيقة إثبات رقم الحساب البنكي أو الحساب الجاري البريدي (صك مشطوب أو شهادة الحساب البنكي)
- فاتورة أولية من طرف المورد (Sacomi, Kourty, KLC, Eepad, Alfatron)

ملحق رقم: 07 نموذج عن البوابة الرسمية للحكومة الإلكترونية السعودية.

ENGLISH بحث بحث متقدم 10:53:53 السبت 28 ذو الحجة 1437 البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الحكومية

السعودية SAUDI saudi.gov.sa

الرئيسية

- عن المملكة
- الخدمات
- الأنظمة واللوائح
- التخطيط والمبادرات
- دليل الجهات الحكومية
- الساداد الإلكتروني
- الأخبار
- فعاليات
- الأسئلة المتكررة

خريطة المملكة

الخدمات

زوار	أعمال	مواطنون ومقيمون
تدريب وتعليم وثقافة	سكن وخدمات بلدية	
طلب الحاق بالعمرة	استعراض فاتورة الكهرباء	
طلب دعم مشروع بحثي	استعلام عن رخص البناء	
صحة وبيئة	عمل وتوظيف	
طلب تأشيرة علاج	تسجيل حساب لدى خدمة التوظيف	
تسجيل الشهادات الصحية	طلب التوظيف الإلكتروني - نساء	
مرور وسلامة	اتصالات وتقنية	
استعلام عن مخالفات المرور	طلب حجب موقع	
استعلام عن حجر مركبة	بردي أون لاين	

جميع التصنيفات

تسجيل الدخول

اسم المستخدم

كلمة المرور

تذكرني دائما

نسيت كلمة المرور؟

مستخدم جديد

معلومات حول التسجيل والتحقق

الرياض 24 8

الخدمات الجديدة

- تقديم طلب تطوع في أعمال الدفاع المدني
- استعلام عن طلب تطوع في أعمال الدفاع المدني

ملحق رقم: 08 نموذج عن البوابة الرسمية للحكومة الإلكترونية القطرية.

English الدرجة  شمس 25 °C 04/12/2010

دخول أو تسجيل بحث

الموضوعات الخدمات الجمهور الفعاليات المركز الإعلامي

التسجيل للتخيم الإلكتروني العام

يُعلنُ الآنُ التسجيلُ لموسم التخيم الإلكتروني في نفقاة قبلة قطر وسيبدأ موسم التخيم الشتوي في 4 نوفمبر وينتهي في 30 مارس 2011.

أعلن الاتحاد الدولي لكرة القدم "فيفا" عن فوز قطر بطريقتي بحق استضافة نهائيات كأس العالم 2022 لتكون بذلك أول دولة عربية تتولى حق تنظيم بطولة كأس حدث رياضي عالمي.

[اقرأ المزيد](#)

مرحباً بكم في موقع حكومي

إن موقع حكومي هو بوابة للتعرف على دولة قطر، حيث يتيح لك إمكانية الوصول إلى المعلومات والخدمات التي تقدمها حكومة دولة قطر، من خلال بوابة واحدة تتميز

تواصل معنا

انشارك في نشره أخبار حكومي للتعرف على أحدث الأخبار والفعاليات الخاصة بالموقع عبر بريدك الإلكتروني.

قائمة المراجع

الكتب:

- أحمد عظيمي: منهجية كتابة المذكرات وأطروحات الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2009.
- أنجرس موريس: مناهج البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة: بوزيد صحراوي، كمال بوشرف، سعيد سبعون، دار القصب، 2004.
- أحمد بن مرسل: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005.
- بشير عباس العلق: الاتصالات التسويقية الإلكترونية – مدخل تحليلي تطبيقي- مؤسسة وراق للنشر والتوزيع، عمان، 2004.
- جندلي عبد الناصر: تقنيات و مناهج البحث في العلوم السياسية و الاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 2007.
- فهد بن ناصر العبود: الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2003.
- عصام عبد الفتاح مطر: الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديد، عمان، 2008.
- عبد الفتاح بيومي حجازي: الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2008.
- عمار بوحوش: نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرون، دار الغرب الإسلامي، بيروت، 2006.
- إيمان عبد المحسن زكي: الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2009.
- عبد الفتاح بيومي حجازي: النظام القانوني للحكومة الإلكترونية، دار الكتب المصرية، مصر، 2007.

- محمد محمود الطعمنة و طارق شريف العلوش: **الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي**، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2004.
- أبو بكر محمود الهوش: **الحكومة الإلكترونية الواقع والأفاق**، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2006.
- فادي سالم: **عقبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية**، كلية دبي للإدارة الحكومية، دبي، 2008.
- فريد تاردوس: **العالم في عصر الإنترنت**، دار العلم، بيروت، 2000.
- عبود نجم الدين: **الإدارة الإلكترونية الاستراتيجيات والوظائف والمشكلات**، الرياض، دار المريخ، 2004.
- عبد الونيس، أحمد أيوب: **اقتصاد المعرفة**، مركز دراسات وبحوث الدول النامية، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، القاهرة، 2006.
- طارق محمود عباس: **مجتمع المعلومات الرقمي، المركز الأصيل للطبع والنشر والتوزيع**، القاهرة، 2004.
- عباس بدران: **الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق**، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، 2004.
- يونس عرب: **قانون الكمبيوتر، موسوعة القانون وتقنية المعلومات**، منشورات إتحاد المصارف العربية.
- عبد الرحمان توفيق: **الإدارة الإلكترونية**، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، 2003.
- محمد الصيرفي: **التجارة الإلكترونية**، سلسلة كتب المعارف الإدارية، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2005.
- محسن أحمد الخضيرى: **اقتصاد المعرفة**، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2001.
- سالم أحمد محمد: **تكنولوجيا التعليم والتعلم الإلكتروني**، مكتبة الرشد، الرياض، 2004.

الرسائل الجامعية:

- على قسايسية: المنطلقات النظرية والمنهجية لدراسات التلقي، دراسة نقدية تحليلية لأبحاث الجمهور في الجزائر 2005-2006، رسالة دكتوراه دوله في الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، 2006
- عبد الوهاب بوخنوفة: المدرسة التلميذ و المعلم و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال التمثل و الاستخدامات ، رسالة دكتوراه دولة في قسم الإعلام و الاتصال ، جامعة الجزائر، 2007.
- دليلة العوفي: مجتمع المعلومات في الجزائر واقع الفجوة الرقمية، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، كلية العلوم السياسية و الإعلام، 2007.
- تغريد أبو سليم: دراسة تحليلية لأبعاد التحول نحو الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، رسالة ماجستير، الجزائر، 2005.
- علي محمد بن عبد العزيز بن درويش: تطبيقات الحكومة الإلكترونية دراسة ميدانية، رسالة ماجستير قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2005.

المصادر الحكومية ومصادر المؤسسات الدولية:

1. إيمان محمد الغراب: التعلم الإلكتروني مدخل إلى التدريب التقليدي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003.
2. المؤتمر العربي رفيع المستوى للتحضير للقمة العالمية لمجتمع المعلومات، القاهرة، 2003.
3. اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا : ورشة عمل إقليمية حول الحكومة الالكترونية، صنعاء، 2003.
4. اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا : خطة عمل إقليمية مبدئية لبناء مجتمع المعلومات في غربي آسيا، 2003.
5. ورقة عمل الأمانة العامة لجامعة الدول العربية في الاجتماع الرابع لفريق العمل العربي للتحضير للقمة العالمية لمجتمع المعلومات 2003.

6. إيمان عبد المحسن زكي: الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، القاهرة منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2009.
7. موجز الإستراتيجية العربية لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، دمشق، 2007.
8. تقرير المعرفة العربي : تقانات المعلومات والاتصالات في الدول العربية 2009.
9. صفوت النحاس: ندوة الاستثمار في البشر، مركز إعداد القادة للقطاع الحكومي، القاهرة، 2007.
10. رأفت رضوان: الحكومة الإلكترونية، التحديات والأفاق، قضايا معاصرة في الإدارة العامة، مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة، القاهرة، 2001.
11. ميثاق العملاء للحكومة الإلكترونية في مملكة البحرين 2010.
12. اللجنة الاجتماعية والاقتصادية لغربي آسيا(اسكوا) : الملامح الوطنية لمجتمع المعلومات في قطر، 2009
13. اللجنة الاجتماعية والاقتصادية لغربي آسيا(اسكوا): الملامح الوطنية لمجتمع المعلومات لكل من لبنان، الأردن، العراق، 2009.
- الدوريات و الجرائد:**
1. أبو بكر محمود الهوش: نحو حكومة متشابكة بينيا الحكومة الإلكترونية، مجلة الدراسات العليا، العدد: 16، القاهرة: 2005.
2. رأفت رضوان: الضرائب في عالم الأعمال الإلكترونية، مجلة التنمية والسياسات الاقتصادية، العدد: 02، القاهرة: 2001.
3. عرفات عوجان: الحكومة الإلكترونية، شروط النجاح، مجلة الحاسوب، العدد: 86، الأردن: 2002.
4. الحكومة الإلكترونية: تحديات واقعة وطموحات مستقبلية، مجلة المعلوماتية، العدد: 08، 2004.
5. أبو عزة، عادل حماد: التحديات المستقبلية في تطبيق مفهوم إدارة إجراءات العمل في مبادرات الحكومة الإلكترونية، مجلة العالم الرقمي، العدد: 185، 2006.

6. جمال محمد غيطاس: الحكومة الإلكترونية ليست مشروع وبكن أفكار وأساليب عمل، جريدة الأهرام المصرية، 6 أكتوبر، 2002.
7. أحمد بن عيشواي: أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية (EG) على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث، العدد: 07 جامعة ورقلة، 2009.

المؤتمرات والندوات:

1. عمر كاراسان: أساليب الإدارة الحكومية والحكومة الإلكترونية، ورقة مقدمة في ندوة الحكومة الإلكترونية الواقع والتحديات، مسقط، 2003.
2. عصام الدين محمد على: بحث حول: تأثير نظم المعلومات على الإدارة الحكومية في المدينة العربية في ظل الثورة الرقمية، جامعة الملك سعود، 2005.
3. محمد الطويل: الحكومة الإلكترونية كأداة للنظام الحاكم في ظل ثورة تقنية المعلومات والاتصالات، بحث مقدم حول الحكومة الإلكترونية، القاهرة، 2005.
4. أنور عبد الله بنجر: مبادرات لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية، ورقة مقدمة في المؤتمر السنوي لمدرء إدارات التقنية في القطاع الحكومي، الرياض، 2004.
5. يسرا ياسر، طه الرفاعي: ورقة مقدمة حول تداول المعلومات في مصر، القاهرة، 2008.
6. حسين السندي: الإدارة الإلكترونية في العالم العربي بين الواقع والطموح، ورقة مقدمة في المؤتمر السنوي الأول لتكنولوجيا المعلومات والتنمية الإدارية نحو منظم رقمية، القاهرة، 2002.
7. عبد الله السبيل: التطوير الإداري والحكومة الإلكترونية، بحث مقدم لندوة الحكومة الإلكترونية، مسقط، 2003.
8. هشام الذيب: توجيهات ترسم مستقبل التجارة الإلكترونية، ورقة مقدمة في المؤتمر السنوي الأول لتكنولوجيا المعلومات والتنمية الإدارية نحو منظمة رقمية، القاهرة، 2002.

الدوريات و الجرائد:

8. أبو بكر محمود الهوش: نحو حكومة متشابكة بينيا الحكومة الإلكترونية، مجلة الدراسات العليا، العدد: 16، القاهرة: 2005.
9. رأفت رضوان: الضرائب في عالم الأعمال الإلكترونية، مجلة التنمية والسياسات الاقتصادية، العدد: 02، القاهرة: 2001.
10. عرفات عوجان: الحكومة الإلكترونية، شروط النجاح، مجلة الحاسوب، العدد: 86، الأردن: 2002.
11. الحكومة الإلكترونية: تحديات واقعة وطموحات مستقبلية، مجلة المعلوماتية، العدد: 08، 2004.
12. أبو عزة، عادل حماد: التحديات المستقبلية في تطبيق مفهوم إدارة إجراءات العمل في مبادرات الحكومة الإلكترونية، مجلة العالم الرقمي، العدد: 185، 2006.
13. جمال محمد غيطاس: الحكومة الإلكترونية ليست مشروع وبكن أفكار وأساليب عمل، جريدة الأهرام المصرية، 6 أكتوبر، 2002.
14. أحمد بن عيشواي: أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية (EG) على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث، العدد: 07 جامعة ورقلة، 2009.

المراجع باللغة الأجنبية:

1. Amel belkessam, réda Rachid Allalouche, hamid Benssalah, ministre des MPTIC Algérie Télécom devra jouer la transparence vis -à- vis de tout les opérateurs – c'est fondamental, **Algérie entreprise, le magazine de l'entreprise des décideurs en Algérie**, N° 30 novembre, décembre 2008.
2. Christin madu, assumpta: qouility in an integrated enterprise, the TQM magazine, n 3, 2003.

3. United nation: **E-Government survey**, Department of Economic and Social Affairs 2010.
4. United nation: **E-Government survey**, Department of Economic and Social Affairs 2008.
5. United nation: **E-Government survey**, Department of Economic and Social Affairs 2005.
6. Lisa M Lowery: Developing a Successful E-Government Strategy, UNPAN,2002.

مواقع الإنترنت:

1. نبذة عن بدء الحكومة الالكترونية ،
الولوج 2009/ 05/15 ، تاريخ www.iraqicci.org/makalat/stadyse/200egovernment.doc ،
2. مؤشر راس المال البشري:
http://www2.unpan.org/egovkb/egovernment_overview/humancapital.htm ، تاريخ الولوج: 2010/08/25.
3. مؤشر البنية التحتية:
http://www2.unpan.org/egovkb/egovernment_overview/infrastructure.htm ، تاريخ الولوج: 2010./08/25.
4. إحصاءات الإنترنت: <http://www.internetworldstats.com/stats.htm> ، تاريخ الولوج: 12/07/2010 .
5. أسعار خدمات الخليوي في العام العربي:
<http://www.arabadvisors.com/arabic/Pressers/presser-040510.htm> ، تاريخ الولوج: 2010/08/14.
6. مجموعة المرشدون العرب، خطوط شبكة الهاتف الثابت في العالم العربي استمرت في التراجع،
<http://www.arabadvisors.com/arabic/Pressers/presser-280210.htm> ، تاريخ الولوج: 12/01/2010.
7. تطور الإنترنت في العالم العربي: <http://www.knowledge.ch/survey.html> ، تاريخ الولوج: 12/01/2010.

8. الإنترنت في الجزائر: <http://www.radioalgerie.dz/?p=34205>، تاريخ الولوج: 12/05/2010
9. تقييم مبادرة حاسوب لكل طال جامعي:
http://www.moict.gov.jo/downloads/laptop%20initiative%20assess_ment_final.pdf، تاريخ الولوج: 12/01/2010.
10. مؤشر الخدمات الإلكترونية:
http://www2.unpan.org/egovkb/egovernment_overview/webmeasur_e.htm، تاريخ الولوج: 2010/07/12.
11. البوابة الإلكترونية لحكومة البحرين: www.Bahrain.bh/wps/portal، تاريخ الولوج: 2010/09/14.
12. البوابة الإلكترونية لحكومة الأردن: www.jordan.gov.jo، تاريخ الولوج: 2010/09/14.
13. البوابة الإلكترونية لحكومة مصر: www.egypt.gov.eg، تاريخ الولوج: 2010/09/20.
14. البوابة الإلكترونية لحكومة قطر: www.gov.qa، تاريخ الولوج: 2010/10/20.
15. البوابة الإلكترونية لحكومة تونس: www.ministeres.tn، تاريخ الولوج: 2010/09/20.
16. البوابة الإلكترونية لحكومة الكويت: www.e.gov.kw، تاريخ الولوج: 2010/09/20.
17. البوابة الإلكترونية لحكومة عمان: www.oman.om، تاريخ الولوج: 2010/09/20.
18. إحصائيات الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية:
http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htm تاريخ الولوج: 2010/04/14.
19. البوابة الإلكترونية لحكومة دبي: www.dubai.ae، تاريخ الولوج: 2010/09/20.
20. وزارة الاتصالات الأردنية:
- الولوج: http://www.moict.gov.jo/AR_MoICT_program_overview.aspx، تاريخ الولوج: 2010/09/20.
21. جامعة الدول العربية، المعهد الإقليمي للحكومة الإلكترونية
www.uti.int/wsis,smcsc.tunis، تاريخ الولوج: 2010/09/25.

22. الإعلان عن بدء مؤتمر الحكومة الإلكترونية في الوطن العربي:
www.hrdiscussion.com/hr16644.html، تاريخ الولوج: 2010/09/25.
23. المعهد الإقليمي للحكومة الإلكترونية: [ictdar.pogar.org/Projects/eGov/REGI-](http://ictdar.pogar.org/Projects/eGov/REGI-content.ar.htm)
content.ar.htm، تاريخ الولوج: 2010/09/25.
24. إحصائيات البوابة الإلكترونية: www.bahrain.bh/pub_portal/wps/porta .
تاريخ الولوج: 2010/09/05 .
25. هيئة الحكومة الإلكترونية لمنكلة البحرين:
http://www.ega.gov.bh/ar/about_us.php، تاريخ الولوج: 2010/05/12.
26. بوابة الهاتف النقال البحرينية: <http://www.moe.gov.bh/mobile.aspx>: تاريخ الولوج: 2010/07/05.
27. أحسن 10 لغات مستخدمة في الإنترنت:
<http://www.internetworldstats.com/stats7.htm>، تاريخ الولوج:
2010/09/25.
28. جريدة صوت الأحرار: [www.sawt-](http://www.sawt-alahrar.net/online/modules.php?name=News&file=article&sid=737)
[/alahrar.net/online/modules.php?name=News&file=article&sid=737](http://alahrar.net/online/modules.php?name=News&file=article&sid=737)
، تاريخ الولوج 2010/0515.
29. إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013" محور ندوة سيكوم 2010:
[http://www.ennaharonline.com/ar/specialpages/dernieres_nouvelle](http://www.ennaharonline.com/ar/specialpages/dernieres_nouvelle_s_algerie/60684.html)
[s_algerie/60684.html](http://www.ennaharonline.com/ar/specialpages/dernieres_nouvelle_s_algerie/60684.html)، تاريخ الولوج: 2010/04/18.
30. اجتماع مصغر لقطاع البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال:
<http://www.el-mouradia.dz/arabe/Activitesara/2008/09/N230908.htm>
تاريخ الولوج: 2010/09/18.
31. إعداد استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013: [http://www.mptic.dz/docs/e-](http://www.mptic.dz/docs/e-Algeria2013/e-Algeria-2013.pdf)
[Algeria2013/e-Algeria-2013.pdf](http://www.mptic.dz/docs/e-Algeria2013/e-Algeria-2013.pdf) ، تاريخ الولوج: 2010/09/12.
32. جريدة الحوار: القوانين التنظيمية وتعميم الانترنت يرهن تطبيق "الجزائر الإلكترونية
2013"، <http://www.elhiwaronline.com/ara/content/view/9412/95>،
تاريخ الولوج: 2010/10/12.

33. جريدة النهار اليومي: تخفيضات في سعر الاشتراك في سعر الإنترنت:
تاريخ <http://www.echoroukonline.com/ara/economie/62088.html>،
الولوج: 2010/08/18.
34. جريدة المساء الجزائرية: قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال قفزة نحو العصرية:
تاريخ <http://www.el-massa.com/ar/content/view/36694/41>،
الولوج: 2010/10/25.
35. وزارة التكوين المهني: المواطن الرقمي: <http://www.cnepd.org/citoyen>، تاريخ
الولوج: 2010/10/28.
36. وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال: ملتقى حول المصادقة الإلكترونية:
<http://www.mptic.dz/ar/>، تاريخ الولوج: 2010./10/28.
37. مؤسسة التعليم العربي: التعليم الإلكتروني بالجزائر:
www.altaalim.org/akhbar2.php?id=21470، تاريخ الولوج: 2009/10/21.
38. جريدة المساء الجزائرية: www.el-massa.com/ar/content/view/5807/46/،
تاريخ الولوج: 2010/08/12.
39. تربيتك: <http://www.tarbiatic.com/tarbiatic.php>، تاريخ الولوج:
2010/10/05.
40. أرضية التعليم عن بعد "تربيتك" لمؤسسة التعليم المهني عن بعد متوفرة على الإنترنت
[http://dzscoop.com/ar/index.php?option=com_content&view=article](http://dzscoop.com/ar/index.php?option=com_content&view=article&id=2668:-qq-eepad-&catid=43:tech&Itemid=59)
&id=2668:-qq-eepad-&catid=43:tech&Itemid=59، تاريخ الولوج:
2010/10/08.
41. وزارة العدل الجزائرية: <http://arabic.mjustice.dz>، تاريخ الولوج:
2010/09/05.
42. جريدة الشروق اليومي: التوظيف الإلكتروني ينجح في توظيف 12 ألف منصب شغل في
2009، <http://www.echoroukonline.com/ara/social/48556-2009.html>،
تاريخ الولوج: 2010/08/25.
43. الجزائريون العاطل عن العمل يعلقون آمالا على التوظيف الإلكتروني:
<http://www.magharebia.com/cocoon/awi/xhtml1/ar/features/awi/rep>
ortage/2009/05/29/reportage-01، تاريخ الولوج: 2010/02/10.

44. المديرية العامة للتوظيف العمومي: www.concours-fonction-publique.gov.dz/ar/index.asp، تاريخ الولوج: 2010/10/05.
45. وزارة الداخلية الجزائرية: إعداد بطاقة التعريف الوطنية البيومترية و جواز السفر الإلكتروني و البيومتري:
<http://www.interieur.gov.dz/Actions/frmltem.aspx?html=7>، تاريخ الولوج: 2010/10/10.
46. جريدة النهار اليومي: إطلاق السجل التجاري قريبا ومدة صلاحيته بثلاث سنوات،
<http://www.ennaharonline.com/ar>، تاريخ الولوج: 2010/07/19.
47. جريدة الفجر الجزائرية: وزير التجارة مصطفى بن بادة: سنحدد مدة السجل التجاري والمعلوماتية سبيلنا للقضاء على التحايل
<http://www.al-fadjr.com/ar/national/161486.html>، تاريخ الولوج: 2010/07/19.
48. وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال: الإمداد الإلكتروني:
www.mptic.dz/ar/?%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%85%D8%AF%D8%A7%D8%AF، تاريخ الولوج: 2010/10/10.
49. جريدة وقت الجزائر: رقمنة الإدارة في إطار الحكومة الإلكترونية تدخل مرحلتها الثانية:
http://www.wakteldjazair.com/index.php?id_rubrique=287&id_articl
e=1056، تاريخ الولوج: 2010/10/10.
50. شراء تذاكر سفر الخطوط الجوية الجزائرية عبر الإنترنت:
http://www.dzscoop.com/ar/index.php?option=com_content&view=article&id=4946:2010-01-10-15-15-12&catid=40:conomie&Itemid=56، تاريخ الولوج: 2010/09/12.
51. إطلاق أول مشروع لإنجاز المؤسسات التكنولوجية الناشئة في الجزائر:
http://www.dzscoop.com/ar/index.php?option=com_content&view=article&id=2949:2009-10-19-14-51-41&catid=43:tech&Itemid=59،
تاريخ الولوج: 2010/07/15.
52. رئاسة الحكومة الجزائرية: الحظيرة الإلكترونية لسيدي عبد الله : نواة الاقتصاد الرقمي:
<http://www.premier->

- ministre.gov.dz/arabe/index.php?option=com_content&task=view&i
d=558&Itemid=266، تاريخ الولوج: 2010/09/11.
53. موقع رئاسة الحكومة: انطلاق عملية لتعميم استعمال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال في كامل مؤسسات و دور الشباب قريبا، -<http://www.premier>
ministre.gov.dz/arabe/index.php?option=com_content&task=view&i
d=853&Itemid=267، تاريخ الولوج: 2010/09/12.
54. جريدة الشروق اليومي: طلبات السكن ورخص البناء والبطاقة الرمادية على الإنترنت قريبا،
<http://www.echoroukonline.com/ara/national/49779.html>- تاريخ الولوج:
2010/09/18.
55. جريدة الخبر اليومي: النسخة السادسة لبرتوكول الإنترنت يجب أن يشكل محور إستراتيجية
الجزائر الإلكترونية: http://www.al-khabar.info/-----_a17568.html، تاريخ
الولوج: 2010/09/18.
56. جريدة البلاد : الجزائر في مؤخرة الترتيبين العالمي والعربي:
[http://www.elbiladonline.net/modules.php?name=News&file=print&](http://www.elbiladonline.net/modules.php?name=News&file=print&sid=15219)
sid=15219، تاريخ الولوج: 2010/10/10.
57. تقرير الأمم المتحدة لجاهزية دول العالم للحكومة الإلكترونية 2010:
<http://www2.unpan.org/egovkb/datacenter/CountryView.aspx>، تاريخ
الولوج: 2010/10/10.
58. صفحة الجزائر في تقرير الأمم المتحدة 2010:
<http://www2.unpan.org/egovkb/profilecountry.aspx?ID=3>، تاريخ الولوج:
2010/10/10.
59. تقرير الأمم المتحدة لجاهزية دول العالم للحكومة الإلكترونية 2010:
<http://www2.unpan.org/egovkb/datacenter/CountryView.aspx>، تاريخ
الولوج: 2010/10/10.
60. جريدة النهار اليومي: إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013،
http://www.ennaharonline.com/ar/specialpages/dernieres_nouvelles_a
lgerie/60684.html- تاريخ الولوج: 2010/10/15.
61. البوابة الإلكترونية لحكومة الجزائر: <http://www.elmouwatin.dz/ar>، تاريخ
الولوج: 2010/10/12.

62. جريدة الحوار : مشروع الحكومة الإلكترونية لم يحرز أي تقدم خلال 9 أشهر:
<http://www.elhiwaronline.com/ara/content/view/21945/96>، تاريخ
الولوج: 2010/08/18.
63. جريدة الخبر : الحكومة تقرر مراجعة مشروع الجزائر الإلكترونية 2013:
<http://www.elkhabar.com/quotidien/?ida=210170&idc=30>، تاريخ الولوج:
2010/08/18.
64. جريدة الخبر اليومي:أسرتك مشروع فاشل باعتراف أصحابه: [http://elkhabar-](http://elkhabar-hebdo.com/site/news-action-show-id-444.htm)
[hebdo.com/site/news-action-show-id-444.htm](http://elkhabar-hebdo.com/site/news-action-show-id-444.htm)، تاريخ الولوج:
2010/10/18.
- 65 . مؤشر المشاركة الإلكترونية :
[http://www2.unpan.org/egovkb/egovernment_overview/eparticipation.](http://www2.unpan.org/egovkb/egovernment_overview/eparticipation.htm)
[htm](http://www2.unpan.org/egovkb/egovernment_overview/eparticipation.htm)، تاريخ الولوج: 2010/07/12.
66. وزارة التجارة الجزائرية: <http://www.mincommerce.gov.dz/arab>:
تاريخ الولوج: 2010/07/19.

- فهرس الجداول -

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
58	مؤشر رأس المال البشري في الدول العربية لعام 2008-2010.	01
60	متوسط القراءة والكتابة لدى البالغين في الدول العربية لعام 2008-2010	02
62	متوسط الالتحاق في جميع مستويات التعليم في بالدول العربية 2008-2010	03
67	مؤشر البنية التحتية للاتصالات في الدول العربية لعام 2008-2010.	04
69	متوسط عدد خطوط الهاتف النقال لكل 100 نسمة في الدول العربية لعام 2008-2010	05
73	عدد خطوط الهاتف الثابت لكل 100 نسمة في الدول العربية لعام 2008-2010	06
76	متوسط عدد مستخدمي الإنترنت لكل 100 نسمة في الدول العربي لعام 2008-2010.	07
80	متوسط مستخدمي النطاق العريض لكل 100 نسمة في الدول العربية لعام 2008-2010.	08
83	متوسط عدد أجهزة الكمبيوتر لكل 100 نسمة في الدول العربية لعام 2008-2010.	09
88	مؤشر الخدمات الإلكترونية في الدول العربية لعام 2008-2010.	10
94	مؤشر المشاركة الإلكترونية في الدول العربية لعام 2008-2010.	11
98	مؤشر المتوسطات العربية، العالمية والإقليمية.	12
109	المؤشر العام لجاهزية الحكومة الإلكترونية في الدول العربية لعام 2008 - 2010.	13
126	موجز إحصائيات البوابة الإلكترونية لمملكة البحرين.	14
128	أفضل 10 دول أسوية حول جاهزية الحكومة الإلكترونية في عام 2010.	15
144	نسبة مستخدمي الإنترنت في بعض الدول العربية والأوروبية عام 2010.	16
145	أحسن 10 لغات مستخدمة في الإنترنت جوان 2010.	17

- فهرس الأشكال -

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
22	الإطار العام للحكومة الإلكترونية.	01
40	نموذج الخدمة الإلكترونية الحكومية.	02
41	نموذج الحكومة الإلكترونية باستخدام الإنترنت.	03
42	تفاعلات الحكومة الإلكترونية.	04
102	الموقع الرسمي لبوابة دبي الإلكترونية.	05
105	الموقع الرسمي لبوابة الأردن الإلكترونية.	06
108	الموقع الرسمي لبوابة مصر الإلكترونية.	07
127	الموقع الرسمي البوابة الإلكترونية لمملكة البحرين.	08
166	الموقع الرسمي للمدرسة الرقمية في الجزائر (تربيتك).	09
168	نموذج عن استمارة لطلب شهادة السوابق العدلية.	10
196	البوابة الرسمية للحكومة الإلكترونية الجزائرية.	11

فهرس المحتويات

01.....	المقدمة
04.....	I. المقاربة المنهجية
05.....	- إشكالية الدراسة
07.....	- تساؤلات الدراسة
07.....	- أهداف الدراسة
08.....	- أهمية الدراسة
08.....	- أسباب اختيار الموضوع
09.....	- منهج الدراسة
10.....	- مصطلحات مهمة في الدراسة
10.....	- الدراسات السابقة
13.....	- صعوبات الدراسة
15.....	II. ماهية الحكومة الإلكترونية
16.....	1.1 الحكومة الإلكترونية، التعريف النظريات والأهداف
17.....	1.1.1 تعريف الحكومة الإلكترونية
23.....	2.1.1 نظريات الحكومة الإلكترونية
25.....	3.1.1 أهداف الحكومة الإلكترونية
28.....	2.1 المتطلبات الجوهرية لتحقيق الحكومة الإلكترونية
29.....	1.2.1 متطلبات تكنولوجيا بشرية
32.....	2.2.1 متطلبات قانونية تنظيمية
35.....	3.2.1 متطلبات تسويقية مالية
37.....	3.1 مبادئ وأبعاد ومراحل تطوير الحكومة الإلكترونية
38.....	3.3.1 مبادئ الحكومة الإلكترونية
40.....	2.3.1 نماذج الحكومة الإلكترونية
41.....	3.3.1 مراحل تطوير الحكومة الإلكترونية

47.....	4.1 أداء الحكومة الإلكترونية.....
48.....	1.4.1 عوامل فشل الحكومة الإلكترونية.....
50.....	2.4.1 سلبيات تطبيق الحكومة الإلكترونية.....
52.....	3.4.1 معايير تقييم نظام أداء الحكومة الإلكترونية.....
55.....	III. تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية.....
56.....	1.2 مؤشرات الأمم المتحدة حول جاهزية الحكومة الإلكترونية في الدول العربية.....
57.....	1.1.2 مؤشر رأس المال البشري.....
66.....	2.1.2 مؤشر البنية التحتية للاتصالات.....
87.....	3.1.2 مؤشر الويب (الموقع الخاص بالحكومة الإلكترونية).....
99.....	2.2 استراتيجيه الدول العربية اتجاه الحكومة الإلكترونية.....
100.....	1.2.2 واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية.....
111.....	2.2.2 مظاهر اهتمام الدول العربية بالحكومة الإلكترونية.....
117.....	3.2.2 الإستراتيجية العربية العامة لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.....
121.....	3.2 تجربة حكومة البحرين الإلكترونية.....
122.....	1.3.2 جاهزية مملكة البحرين للحكومة الإلكترونية.....
129.....	2.3.2 هيئة الحكومة الإلكترونية في مملكة البحرين.....
135.....	3.3.2 الجمهور رأس مال الحكومة الإلكترونية البحرينية.....
140.....	4.2 عقبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية.....
141.....	1.4.2 معوقات تنظيمية وإدارية.....
143.....	2.4.2 معوقات تقنية وفنية.....
146.....	3.4.2 معوقات بشرية.....
148.....	IV. مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر.....
149.....	1.3 النظرة العامة في الجزائر حول تطبيق الحكومة الإلكترونية.....
150.....	1.1.3 الخطاب الرسمي حول تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر.....
153.....	2.1.3 إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2009 – 2013.....
158.....	3.1.3 مظاهر اهتمام الدولة الجزائرية بمشروع الحكومة الإلكترونية.....

2.3	بعض تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر	162
1.2.3	التعليم الإلكتروني في الجزائر	163
2.2.3	إصدار شهادة السوابق العدلية	167
3.2.3	التوظيف الإلكتروني	170
3.3	أهم المشاريع لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر	173
1.3.3	مشاريع على مستوى الأفراد	174
2.3.3	مشاريع على مستوى المؤسسات	178
3.3.3	مشاريع على مستوى المجتمع	182
4.3	واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر	189
1.4.3	الحكومة الإلكترونية في الجزائر من خلال مؤشرات الأمم المتحدة	190
2.4.3	البوابة الرسمية للحكومة الإلكترونية في الجزائر	193
3.4.3	عقبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر	197
200	- نتائج الدراسة	
207	- أهم التوصيات	
211	- خاتمة	
214	- قائمة المراجع	
227	- فهرس الجداول	
228	- فهرس الأشكال	
229	- الفهرس	