

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research

Badji Mokhtar-Annaba University
Faculty of Law &
Political Sciences



جامعة باجي مختار - عنابة
كلية الحقوق والعلوم السياسية

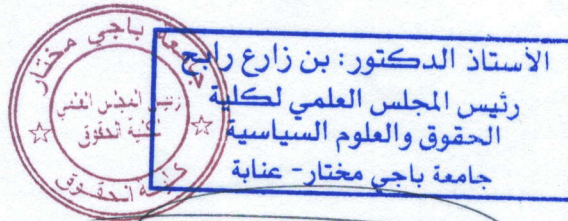
عنابة في 2023/04/23

REF= 06/ع.م/23

مستخرج من المجلس العلمي المنعقد بتاريخ
2023/04/17

صادق المجلس العلمي على مطبوعة الدكتور مفيدة بن لعبيدي بعنوان الحكومة
الالكترونية والخدمات العامة، بعد ورود التقارير الإيجابية التي أعدها كل من الأستاذ الدكتور
ساحلي مبروك من جامعة أم البواقي والأستاذة الدكتورة ليتيم فتيحة من جامعة عنابة.

رئيس المجلس العلمي





كلية الحقوق والعلوم السياسية

جامعة باجي مختار - عناية



قسم العلوم السياسية

التاريخ: 2023/04/11

اللجنة العلمية

المرجع: ك ح و ع س/ق ع س/38/ 2023

مستخرج من محضر اجتماع اللجنة العلمية

المنعقدة بتاريخ: 2023/04/11

إن اللجنة العلمية المنعقدة بالتاريخ المذكور أعلاه:

قد وافقت على اعتماد المطبوعة البيداغوجية للدكتورة: مفيدة بن لعبيدي الموسومة ب:
" الحكومة الإلكترونية والخدمات العامة" الموجهة لطلبة السنة الثانية ماستر، تخصص إدارة
عامة، بعد ورود تقريرين إيجابيين من طرف الأستاذين:

الرقم	اسم ولقب الأستاذ	الرتبة العلمية	الجامعة الأصلية	الصفة
01	فتيحة ناجي ليتيم	أستاذ	جامعة باجي مختار - عناية	محكم داخلي
02	مبروك ساحلي	أستاذ	جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي	محكم خارجي

رئيس اللجنة العلمية



الأستاذة الدكتورة: سلوى بن سويبة
قسم العلوم السياسية - كلية الحقوق
جامعة باجي مختار - عناية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة باجي مختار - عنابة -
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم العلوم السياسية

مطبوعة بيداغوجية حول:

الحكومة الإلكترونية والخدمات العامة

موجهة لطلبة الماستر 2 شعبة علوم سياسية تخصص إدارة عامة

إعداد: د. مفيدة بن لعبيدي

السنة الجامعية: 2022 - 2023

مقدمة

شهد العمل الحكومي مع مطلع الألفية الثالثة تغييرا جذريا على صعيد أنماط وأساليب تقديم الخدمة العمومية للمرتفقين بسبب الاستخدام الواسع للشبكة العنكبوتية وتسارع وتيرة تدفق المعطيات والبيانات المعرفية متجاوزة بذلك حدود المكاتب الإدارية، الأمر، الذي أدى إلى إحداث ثورة في مجال الخدمة العمومية تستهدف القضاء على مساوئ البيروقراطية والإدارة التقليدية التي تتميز بالبطيء، التعقيد، الفساد ومظاهر الزبونية... نحو حكومة عصرية تعتمد على التقنيات الإلكترونية الحديثة بغية رفع الأداء الحكومي وكسب رضا المواطنين.

لذا سارعت العديد من دول العالم إلى القيام بإصلاح الخدمة المدنية بغية تحسين الاستجابة وزيادة الفعالية والنزاهة من خلال إتباع نهج الإدارة بالنتائج واستخدام آليات السوق في تقديم الخدمات، وفي هذا الإطار خصص البنك الدولي "مشروعاً للحكم الراشد وإداراً القطاع العام" عرض فيه بعض النماذج المتميزة للممارسات الإدارية، وقد اهتم برنامج الأمم المتحدة الإنمائي بإجراء بعض البحوث الميدانية حول التجارب الناجحة في الإصلاح الإداري واقترح بعض النقاط الأساسية التي ينبغي ألا تخلو منها؛ الاستراتيجيات الإصلاحية منها:

— تقليص السلطة التقديرية لدى المسؤولين الحكوميين،

-إصلاح الوظيفة العمومية،

-زيادة الشفافية وتحسين آليات المتابعة والمساءلة.

ومن هذا المنطلق عمدت الدول إلى القيام بسلسلة إصلاحات تمس بنية الخدمة العمومية فكانت النتيجة مبادرات وتجارب دولية رائدة وناجحة في التحول الرقمي الذي أفضى إلى إرساء ما يسمى بالحكومة الإلكترونية التي تتميز بدرجة عالية من الإفصاح والشفافية على مستوى التسيير وتقديم مختلف الخدمات والمعاملات لجموع المواطنين على نحو يضمن الاستجابة السريعة لمختلف الاحتياجات والمتطلبات اليومية بفعالية وجودة متناهية. وعليه سوف تعنى هذه المطبوعة البيداغوجية برصد مفهوم التحول الرقمي كآلية ووسيلة تقضي إلى رقمنة الإدارة العمومية وكافة المجالات الاقتصادية والسياسية، حيث نتطرق بداية إلى ضبط المتغيرات الأساسية للدراسة (التحول الرقمي/الرقمنة، الحكومة الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية...) ثم ننقل إلى شرح وتبيان مراحل التحول نحو الحكومة الإلكترونية فالحكومة الذكية وأهم الاستراتيجيات المتبعة

وكذا المتطلبات الأساسية الواجب توافرها، وأخيرا نعرض بعض التجارب المتوقعة في مجال التحول الرقمي في كل من الولايات المتحدة الأمريكية، اليابان، الإمارات العربية المتحدة، قطر والجزائر.

المحور الأول/الإطار النظري لمفهوم الحكومة الإلكترونية

أولا: ضبط متغيرات الدراسة الأساسية

1- الحكومة الإلكترونية E-government

1-1 الحكومة

بالمعنى الواسع تشير الحكومة إلى مجموع السلطات السياسية التي تحكم الدولة، وبالمعنى الضيق تعبر عن أحدها السلطة التنفيذية ضمن الأنظمة التي تعتمد ثنائية تنفيذية *Exécutifs bicéphale* حيث تشير إلى افرقة" المسؤولة امام البرلمان، وفي فرنسا تعني الحكومة حسب المادة 20 من الدستور الهيئة التي تحدد ونقود سياسة الأمة¹، وتنصرف إلى سلطة رسمية لها قدرت سياسية تضمن التنفيذ الجيد لسياساتها المتبناة².

1-2 الحكومة الإلكترونية

يعود الميلاد الرسمي والسياسي للمصطلح في مؤتمر نابولي بإيطاليا شهر مارس 2001 والذي اعتبر الحكومة الإلكترونية عبارة " عن استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير وتحسين تدبير الشؤون العامة سواء فيما بين الجهات الحكومية أو بينها وبين المتعاملين معها بطريقة معلوماتية تعتمد على شبكة الأنترنت وفق ضمانات أمنية تحمي المستفيد والجهة صاحبة الخدمة³، ويعتمد عمل الحكومة الإلكترونية على محورين أساسيين:

- مدى جاهزية القطاعات الحكومية لتقديم الخدمات إلكترونيا من خلال توفير البنى التحتية اللازمة ودعمها بما توصلت إليه تقنيات الاتصال،

¹ Guy Hernet et autre, Dictionnaire de la science Politique et des institution Politiques, Paris Edition Dalloz, 5^{ème} édition, 2001, pp126,127.

² Philippe Braud, Sociologie Politique, Algérie, CASBAH Edition, 2004, p558.

³ علاء فرح الطاهر، الحوكمة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق، عمان، دار الراية، 2010، ص 90،89.

• نشر المعارف والخبرات في المجالات المرتبطة بتقديم الخدمات الحكومية إلكترونيا وتعميق المفاهيم والخبرات إلى جانب توعية المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي وكيفية الاستفادة من الخدمات الإلكترونية¹.

وفي العام 2002 عرفت منظمة الأمم المتحدة الحكومة الإلكترونية بأنها استخدام الشبكة العنكبوتية العالمية لتقديم المعلومات و الخدمات للمواطنين، وهو تقريبا ذات التعريف التذي قدمته منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية عام 2003 حيث أشارت إلى أن التحول نحو الحكومة الإلكترونية سوف يؤدي إلى حكومات كفؤة وفعالة، أما البنك الدولي فقد قدم تعريفا للحكومة الإلكترونية عام 2005 على أنها عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات التي لديها القدرة على تغيير وتحويل شكل العلاقات مع المواطنين مما يوفر مزيدا من الشفافية وإدارة أكثر كفاءة للمؤسسات².

ولا تقتصر الحكومة الإلكترونية على استخدام تكنولوجيا المعلومات بل هي فكر متطور يعيد صياغة عمل المؤسسات على نحو جديد له أبعاده الإدارية والاجتماعية والسياسية، حيث تصبح الديمقراطية أحد الأهداف الرئيسية للحكومة الإلكترونية عبر تكوين عقد جديد بين المؤسسات والمستفيدين فيتحول المستفيد من متلق للخدمة إلى مشارك في صنع القرار، إذن تمثل الحكومة الإلكترونية النسخة الافتراضية عن الحكومة الكلاسيكية مع فارق أن الأولى تعيس في الشبكات وأنظمة المعلوماتية وتحاكي وظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة عبر تقديم الخدمات الحكومية على اختلافها من خلال الوسائط الإلكترونية والتكنولوجية³.

¹ المرجع نفسه، ص93.

² مريم خالص حسين، الحكومة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية 2013، ص443.

³ جمال محمد غيطاس، الديمقراطية الرقمية، القاهرة، نهضة مصر، 2006، ص 240، 239.

ورغم اختلاف الآراء حول تحديد مفهوم دقيق للحكومة الإلكترونية إلا أن أغلب الدراسات تؤكد بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في إنجاز المعاملات الإدارية، تقديم الخدمات المرفقية والتواصل مع المواطنين بمزيد من الديمقراطية، فتصبح بذلك مرادفة لعمليات التبسيط للإجراءات الحكومية وتيسير النظام البيروقراطي من خلال إيصال الخدمات بشكل سريع، عادل وفي إطار النزاهة، الشفافية والمساءلة الحكومية¹.

وعليه تشير الحكومة الإلكترونية إلى تطوير وتنفيذ السياسات التي من شأنها تفعيل تقنية المعلومات والاتصال لإيجاد مجتمع موقى تتوفر فيه خدمات إلكترونية آمنة وأكثر فاعلية وملائمة لفئات المجتمع المختلفة، بحيث يمكن إنجاز هذه الخدمات بأقل وقت وتكلفة ممكنة باستخدام المنافذ الإلكترونية لتقديم الخدمات الإدارية اليومية سواء كانت هذه الخدمة موجهة من قطاع حكومي إلى آخر أو إلى المواطنين أو قطاع أعمال²، فالحكومة الإلكترونية بذلك تساهم في تغيير وتحويل العلاقات بين المؤسسات والمواطنين من خلال تكنولوجيا المعلومات، بما يضيف المزيد من الشفافية وتحجيم الفساد ومن ثم تقديم الأفضل للمواطنين وتمكينهم من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيدا وتعظيم العائد وتخفيض النفقات³.

إذن تعبر الحكومة الإلكترونية عن الاستفادة الكاملة من مزايا الثورية المعرفية و الرقمية من أجل الاستجابة الحكومية الفعالة والسريعة لتطلعات المواطنين وإشباع احتياجاتهم وفق مواصفات عالية الجودة.

1-3 خصائص الحكومة الإلكترونية

- **حكومة بلا أوراق:** أي الرفض الكثيف للورق وتعويضه بالأرشفيف الإلكتروني وتطبيق المتابعة الآلية،
- **حكومة بلا مكان:** تعتمد على الفضاءات الافتراضية الحر كالمؤتمرات الإلكترونية والفيديو كونفرانس،
- **حكومة بلا ريان:** فالعالم اليوم يعمل 24 ساعة ولا داعي للارتباط بمواعيد الدوام التقليدي،

¹ عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق، عمان، دار الجامعة الجديدة، 2008، ص 34.

² محمد محمود الطعمنة، سمير محمد عبد الوهاب، الحكم المحلي في الوطن العربي و اتجاهات التطوير، العدد 401، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2005، ص 324.

³ مريم خالص حسين، مرجع سابق، ص 425.

- **حكومة بلا تنظيمات جامدة:** تتسم بالمرونة وتعتمد على المؤسسات التذكية وصناعة المعرفة¹،
- **حكومة سريعة الأداء قليلة التكاليف:** فبمجرد إحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي نقل الفتر " الزينية اللازمة لتقديم الخدمة بفعل سرعة تدفق المعلومات والبيانات، ومن شأن ذلك خفض تكاليف أداء الخدمة،
- **حكومة تفاعلية:** تتميز بالتنسيق والتكامل فمن خلال بوابة واحدة يتم الوصول إلى المعلومات بسهولة وتفاعل مع مختلف الأجهزة الحكومية،
- **حكومة بمواصفات الجودة:** تتميز الخدمات الإلكترونية بمواصفات عالية الجودة فتنحقق الإفادة" القصوى للعملاء من خلال مؤشرات الصحة و الدقة في المعاملات وخلوها من الأخطاء البشرية،
- **حكومة متاحة للجميع:** في المنزل، العمل، المدارس، المكتبات... لتمكن من التواصل مع الحكومة في أي موقع يناسب المستخدم،
- **حكومة تضمن الخصوصية والأمان:** مرن خلال معايير السرية، الأمن والمصادقية الأمر الذي يؤدي إلى النمو والتطوير في مجال خدمات الجمهور².

1-4 أهداف الحكومة الإلكترونية

- تقديم الخدمات للمواطنين المحليين وحصولهم على الخدمة السريعة وغير المكلفة، وتمكين المواطنين من ممارسة الديمقراطية ومشاركتهم في جميع القضايا ، كما تعمل على زيادة كفاءة الوحدات المحلية مما يترتب عليها توفير الوقت وخفض الزمن اللازم لانجاز المعاملات.
- تحقيق الاتصال الفعال ، وتقليل من التعقيدات الإدارية.
- خلق بيئة عمل افضل اي باستخدام تقنيات المعلومات والاتصال في المؤسسات وتأسيس بنية تحتية للحكومة الالكترونية تساعد على العمل بكل يسر وسهولة من خلال تحقيق الانسيابية والتفاعل وتحسين واجهه التواصل بين الحكومة وجهات العمل الأخرى.

¹ علاء فرج الطاهر ، مرجع سابق، ص 94.

² عادل غزال، " مشاريع الحوكمة الالكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق: مشروع الجزائر الالكترونية 2013 نموذجاً، مجلة الحوار المتمدن، عدد 34 مارس، 2014، ص 2.

-تحقيق كفاءة وعائد أكبر على الاستثمار .

-ضمان النفاذ المريح لخدمات الحكومة ومعلوماتها.

-توصيل الخدمات التي تستجيب لاحتياجات العميل.

- التكامل بين الخدمات ذات الصلة.

-بناء ثقة المستخدم.

- زيادة اشتراك المواطنين في الخدمات¹.

1-5 مزايا تطبيق الحكومة الإلكترونية

➤ المزايا الاقتصادية

-توفير المال والوقت والجهد على جميع الاطراف المتعاملة بالحكومة الالكترونية ، وتوفير مصاريف

مالية كبيرة كانت تصرف اثناء العمل بالحكومة الالكترونية

-مفهوم اقتصادي (ذهاب السلعة او الخدمة الى العميل وليس العكس

-مساندة برامج التطوير الاقتصادي وذلك عن طريق تسهيل التعاملات بين القطاع الحكومي والقطاع

الخاص وبالتالي زيادة العائد الربحي للحكومة الإلكترونية

-إتاحة فرص وظيفية جديدة في مجالات جديدة مثل ادخال البيانات ، وتشغيل وصيانة البنية التحتية

للحكومة الالكترونية ، وأمن المعلومات من تشتت الجهود وازدواجية بعض الإجراءات في الحكومة التقليدية.

- توحيد الجهود بدلا الجهود وتوحيدها تحت بوابة إلكترونية واحدة

-فتح قنوات استثمارية جديدة من خلال التكامل بين الحكومة الالكترونية والتجارة الإلكترونية وذلك عن

طريق استخدام نفس التطبيقات والتقنيات والتبادل الداخلي للبيانات².

¹ مريم خالص حسين، مرجع سابق، ص430.

² فوائد تطبيق الحكومة الإلكترونية، متاح على الرابط:

➤ المزايا الإدارية

- تنظيم العمليات الإنتاجية وتحسين الأداء الوظيفي.
- القضاء على البيروقراطية والروتين الذي يوجد في الحكومة التقليدية وتلغى الوساطة والمحسوبية.
- الإدارة في الحكومة الإلكترونية تكون أكثر شفافية في التعامل وأكثر وضوحاً والمعاملة ما يتبع في الحكومة التقليدية.
- الحكومة الإلكترونية تختصر الهرم الإداري التسلسلي الطويل الذي عادة والاسراع في تنفيذ الإجراءات الإدارية واختصارها.
- الحكومة الإلكترونية تنظم قواعد عمل جديدة وبيئة عمل جديدة مختلفة تماماً
- مفهوم إداري جديد مثل العمل بروح الفريق الواحد وتوحيد الجهود.

➤ المزايا الاجتماعية

- تحفيز المواطنين لاستخدام الحكومة الالكترونية ، وبالتالي ايجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع المعطيات التقنية ومواكبة عصر المعلومات.
- تسهيل وسرعة التواصل الاجتماعي من خلال التطبيقات الإلكترونية الكثيرة كالبريد الإلكتروني وغيره
- تفعيل الأنشطة الاجتماعية المختلفة عن طريق استخدام التطبيقات الإلكترونية الكثير¹.

2-التحول الرقمي

- يشير التحول الرقمي إلى كافة الإجراءات التي تتخذها المؤسسة لدمج التكنولوجيا الرقمية في جميع مجالات الأعمال بما يؤدي إلى إحداث تغيير جذري في كيفية تقديم المؤسسة الخدمة للعملاء عبر تقنيات رقمية مبتكرة لإجراء تحولات ثقافية وتشغيلية تتوافق بشكل أفضل مع متطلبات العملاء المتغيرة مثل:
- بدء الشركات في بناء حلول رقمية، مثل تطبيقات الأجهزة المحمولة أو منصة التجارة الإلكترونية.

¹فوائد تطبيق الحكومة الإلكترونية، مرجع سابق.

• ترحيل الشركات من البنية الأساسية لأجهزة الكمبيوتر المحلية إلى الحوسبة السحابية.

• اعتماد الشركات على المستشعرات الذكية لخفض تكاليف التشغيل¹.

ومن أهم المزايا التي يوفرها التحول الرقمي نذكر:

زيادة الإنتاجية: يمكن للتقنيات الناشئة مثل الخدمة السحابية توفير الوقت وتحسين الكفاءة في جميع أنواع إجراءات العمل. على سبيل المثال، يؤدي استخدام تقنية رقمية مثل الذكاء الاصطناعي إلى توفير مساحة للموظفين للتركيز على المهام التي تتطلب الإبداع وحل المشكلات. وبالمثل، فإن تحليلات البيانات باستخدام التعلم الآلي يمكن أن تمنحك رؤى جديدة لتحقيق أهداف عملك بصورة أسرع.

تحسين تجربة العملاء: خلال فترة ما بعد الجائحة، يتوقع العملاء توافراً مستمراً للخدمة عبر قنوات متعددة. وهم يرغبون أيضاً في توفير مواقع ويب وأنظمة اتصال سهلة الاستخدام ومتوافقة مع الأجهزة المحمولة. وإليك بعض التحولات الرقمية ذات التأثير المباشر على تجربة العملاء:

• تطوير تطبيقات وتدفقات عمل للأجهزة المحمولة

• اعتماد تقنية الاستشعار الذكي لأجل تتبع الطلبات وتنفيذها بطريقة أسرع

• اعتماد الذكاء الاصطناعي للتفاعل مع العملاء في الوقت الفعلي

• استخدام الأتمتة لتحسين الدعم والخدمة المقدمة إلى العملاء².

خفض التكاليف التشغيلية: يمكن للاستثمار في التكنولوجيا الرقمية أن يقلل كثيراً من تكاليف التشغيل الجارية. ومن خلاله أيضاً يمكن تحسين إجراءات العمل الحالية وخفض تكاليف: صيانة المعدات، الخدمات اللوجستية والتسليم، نفقات الطاقة، نفقات الموارد البشرية، نفقات دعم العملاء إضافة إلى:

-إلغاء بعض تدفقات العمل كثيفة الموارد أو استبدالها.

<https://aws.amazon.com/ar/what-transformation-is/digital-https://aws.amazon.com/ar/what>

¹ ما المقصود بالتحول الرقمي؟ متاح على الرابط

<https://marifeh.com>

² التحول الرقمي متاح على الرابط:

-خفض الإنفاق على البنية الأساسية والمعدات باهظة الثمن من خلال الخدمات المُدارة والحوسبة السحابية.

أتمتة المهام باستخدام مجموعة من المستشعرات الذكية، والأجهزة الذكية، والتعلم الآلي¹.

3-الرقمنة

الرقمنة هي عملية تحويل الإشارات التمثيلية أو المعلومات بأي شكل إلى تنسيق رقمي يمكن فهمه بواسطة أنظمة الكمبيوتر أو الأجهزة الإلكترونية حيث تتحول المعلومات (النصوص أو الصور أو الأصوات) إلى رمز ثنائي سهل التخزين والوصول والإرسال، إذ تعالج تلك البيانات الثنائية من خلال أجهزة الكمبيوتر والعديد من الأجهزة ذات سعة الحوسبة (الكاميرا الرقمية وأجهزة السمع الرقمية) فيتم تحويلها إلى صيغة ملفات رقمية بدل الصيغة الورقية².

3-1 الفرق بين الرقمنة والتحول الرقمي

الرقمنة هي عملية تحويل الجوانب المادية في عمليات الأعمال وتدفقات العمل إلى جوانب رقمية يمكن استخدامها مثل تحويل النماذج الورقية التي يملأها العملاء عبر الإنترنت إلى حينها تصبح سهلة ومتاحة للاستخدام في التحليلات وذكاء الأعمال. تتضمن مبادرات الرقمنة مشروعات مثل:

- تحديث الأنظمة القديمة،

- أتمتة العمليات الورقية أو اليدوية الحالية،

- نقل النظام ليكون متاحاً عبر الإنترنت.

ورغم أن الرقمنة وحدها لا تُعد تحولاً رقمياً، إلا أنها خطوة أولى مهمة في رحلة التحول الرقمي الذي يتطلب تحولاً ثقافياً شاملاً في المؤسسة³.

¹أمال وهبة، ابتسام قارة، التحول الرقمي في الجزائر بين الآفاق والتحديات، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد الثامن، العدد 01، أبريل 2022، ص3.

² أحمد فرح أحمد، الرقمنة داخل المؤسسات أم خارجها، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، العدد 4، 2009، ص 1.

³ ما المقصود بالتحول الرقمي، مرجع سابق.

4- الخدمة العمومية Public Service

يعني مفهوم الخدمة إلى قيام الإنسان بنشاطٍ ما، لصالح غيره من الأفراد أو الجمهور، ويختلف تعريف الخدمة بحسب نوعها، فالخدمة التي تعني وظيفة تدبير المنزل، تختلف عن تلك التي تُقدمها الدولة للمواطنين في المجالات المختلفة، وعن الواجب الذي يتحمله الجنديّ تجاه حماية وطنه على الحدود. ويشير مصطلح الخدمة العمومية أو الخدمة المدنية إلى الرابطة التي تجمع بين الإدارة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة على نحو تكاملي¹، كما تعد الأداة الأساسية في يد الدولة والإدارات العمومية لممارسة مهامهم الحضارية والإنسانية فهي تشير إلى كافة الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفايته (الخدمات الصحية، التعليمية، الأمن، العدالة...) والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية أفراد المجتمع، بحيث يكون متغير المنفعة العامة هو المحرق الأساسي لجميع الخدمات المقدمة والتي تعد مسؤولية الدولة بالدرجة الأولى.

وقد تطرق Rolland Louis رجل القانون والسياسة الفرنسي المعروف بالمؤسس والأب الروحي لقوانين الخدمة العمومية في فرنسا (Lois de Rolland) تطرق في نظريته حول الخدمة العمومية سنة 1930 إلى ثلاث عناصر وخصائص أساسية تشكل نواة الخدمة العمومية تتمثل في:

- الاستمرارية: أي الاستجابة الدائمة لتطلعات المواطنين دونما قطيعة،
- المساواة: في الحصول على الخدمة حق دستوري للمواطن،
- التكيف: فالخدمة العمومية يحكمها قانون التطور حتى تستوعب تغير وتنوع احتياجات الأفراد بحيث تتكفل الجودة مع الوقت معيار أساسيا².

¹ عاشور عبد الكريم، "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر"، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الولية، جامعة منتوري قسنطينة، 2009-2010، ص40.

² Anne Giraudon, « La Notion de Service Public », Mémoire d'étude, ENSSIB, France, Janvier 2010, pp18,19.

وعليه يمكن القول بأن الخدمة العمومية هي كل نشاط صادر عن مرق عام هدفه الأساسي التكفل باحتياجات شريحة واسعة من المرتفقين، وتتميز هذه الخدمة بخصائص: الرسمية، التخطيط، عدم الربحية، التجريد، والديمومة.

4-1 أنواع الخدمات العمومية

تتقسم الخدمات إلى عدة أقسام، وذلك بناءً على معايير عديدة، كالمقابل المادي، وطبيعة المجال الذي تُقدم خلاله الخدمة، وطبيعة القائمين عليها، وفيما يلي نستعرض تلك الأنواع¹:

➤ خدمات ربحية وغير ربحية

تشمل الخدمات المدفوعة الأجر، كالخدمات السياحية التي تقدمها بعض المكاتب، ويتحملها على الأغلب المرشد السياحي، وتتحصر مهمته في تعريف السائح على الأماكن الأثرية والتاريخية في بلد ما، واصطحابه إلى المطاعم والأماكن الترفيهية ضمن جولة سياحية كاملة، والخدمات غير الربحية التي تُقدمها الجمعيات الإنسانية، أو المنظمات الإغاثية التي يظهر دورها بارزاً وقت النكبات والكوارث الطبيعية، أو الحروب وتشمل خدماتها: محاولة توفير ممرات آمنة لخروج المدنيين من الأماكن المحاصرة إلى المناطق الأكثر أماناً، وتقديم المعونة المادية، وتوفير الملابس، والمأكل، وأدنى متطلبات الحياة العادية.

➤ خدمات حسب المجال

-**الخدمات الاجتماعية:** تشمل الخدمات التي يقوم بها الفرد تجاه مجتمعه من أنشطة التطوع مثلاً، وتقدم الحكومات الخدمات الاجتماعية للمواطنين كتلك الخدمات المقدمة للمسنين، بتوفير مبلغ شهري خاص بهم، وتوفير الرعاية الصحية المجانية، كما تشمل الخدمات الاجتماعية عمل المرشد الاجتماعي في المدارس، والسجون، وما تقدمه وزارة العمل الاجتماعي.

-**الخدمات التعليمية:** تتضمن توفير المدارس، والجامعات، والمراكز التعليمية، ووضع المناهج التعليمية وتطويرها، إلى جانب العمل على ملائمة أسعار بعض الخدمات التعليمية؛ كالأقساط الجامعية مع قدرة

¹ Anne Giraudon, op-cit, p21.

الطالب المادية، ويشمل ذلك الجامعات الحكومية والخاصة، ويتخلل ما سبق تقديم المحاضرات، والندوات، والأنشطة اللامنهجية التي تساعد الطلبة على تطوير قدراتهم التعليمية.

-**الخدمات العسكرية:** تشمل خدمة الأفراد الجنود في الجيش الرسمي لبلدانهم، وتكون هذه الخدمة مدفوعة الأجر في الأوضاع العادية للمنتسبين للجيش بشكل رسمي، يرتب عسكرية مختلفة، ومجانية لمن يتطوعون في الجيش في حالات الحروب، وإعلان الطوارئ في بلدانهم، كحالات التعرض للكوارث الطبيعية الممتدة على مساحات جغرافية واسعة، حيث يتحد أفراد الجيش في هذه الحالة مع كافة شرائح المجتمع، ومؤسسات المجتمع المدني.

➤ خدمات حسب القائمين عليها

تشمل الخدمات العمومية التي تقدمها الحكومة ومؤسساتها الرسمية المنبثقة عنها، كخدمات النقل، والماء، والكهرباء، والبريد وغيرها، بالإضافة إلى الخدمات التي تقدمها مؤسسات وشركات معينة تتعلق بمجال عملها، كخدمات العملاء في البنوك والقطاعات المصرفية، وخدمات الزبائن في المحال التجارية الكبرى.

4-2 أثر الحكومة الإلكترونية على تقديم الخدمة العمومية

يؤدي التحول نحو الحكومة الإلكترونية إلى تحسين أساليب تقديم الخدمة العمومية، ونظرا لطبيعة الحكومة الإلكترونية فإنها من الممكن أن تقدم خدماتها المعتادة 24 ساعة في اليوم وعلى مدار السنة عبر بوابة إلكترونية¹ وموحدة تضم باقات خدمية تعكس حاجات المواطن ومؤسسات الأعمال وبالإضافة إلى الإنترنت كوسيلة لطلب تلك الخدمات، فمن الممكن للحكومة أن تقدم جزء منها عبر قنوات أخرى كالهاتف الجوال وأكشاك المعلومات العامة أو عبر مكاتب معتمدة في حالة المواطنين الذين لا يملكون ثقافة تكنولوجية.

وتتمثل الخدمات التي يعكس تقديمها إلكترونيا في: تجديد رخص القيادة، إصدار شهادات الميلاد، الاستعلام عن حالة الطقس، خدمات صحية، التعليم الإلكتروني، الدفع الإلكتروني للضرائب و الرسوم، التصويت الإلكتروني، رفع الشكاوى، بيانات التنمية، أنشطة الحكومة، محاضر الاجتماعات كما يمكن للإدارة استخدام تطبيقات البريد الإلكتروني، أنظمة المحاسبة والميزانية، الاجتماعات ومداوات المجالس

¹ البوابات portals هي مواقع تستخدم عدة نظم لإدارة كمية كبيرة من المحتويات بما يتيح الحصول على عدد كبير من الخدمات الإلكترونية في وقت واحد ومن أي مكان.

المنتخبة عبر الإنترنت، أنظمة المعلومات الجغرافية GIS موظفة قنوات متعددة كالهاتف، الفاكس، جهاز الحاسوب، التلفزيون، المواقع الإلكترونية¹...

3-4 خصائص الخدمة العمومية الإلكترونية

- خدمات ذاتية تعتمد على كفاءة المواطن وخبرته في التعامل الإلكتروني لتحقيق أقصى درجات الاستفادة من الخدمة المقدمة،
- تتفصل الخدمة الإلكترونية عن شخص مقدمها فيندعم دور مقدم الخدمة في التأثير على جودتها ليحل محلها قوة الشبكة وكفاءة الموقع،
- استبدال التفاعل الشخصي بين مقدم الخدمة ومتلقيها بالتفاعل الآني على الخط عبر الموقع الإلكتروني،
- يحدد المواطن التوقيت والمكان المناسب للحصول على الخدمة وفقا لاحتياجاته دون التقيد بالحدود الزمانية والمكانية، العدالة والمساواة وتكافؤ الفرص في الحصول على الخدمة الإلكترونية
- الخصوصية وحماية بيانات المواطن مثل الدخل، ريم بطاقته الائتمانية... لضمان عدم إساءة استخدامها،
- التكامل وعدم التعارض في المعلومات والاجراءات بين الجهات المختلفة،
- المصادقية وصحة المعلومات والنماذج التي يتحصل عليها المواطن من الموقع الإلكتروني².

ثانيا: المفاهيم ذات العلاقة بالحكومة الإلكترونية

1- الإدارة الإلكترونية E-Management

عملية تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية دون استخدام أوراق Paperles Management ، تعبر عن منظومة تقنية شاملة تختلف أنشطتها عن أنشطة الإدارة التقليدية كونها تمثل منعطفًا شاملاً لجميع المجالات الاجتماعية، الاقتصادية

¹ مريم خالص حسين، مرجع سابق، ص 325-326.

² إيمان عبد المحسن زكي، ص 82-83.

الإنتاجية والتطويرية من أجل تقديم أفضل الخدمات قياسا لما تقدمه الإدارة التقليدية¹، كما تشير إلى إعادة هندسة الأعمال والعلاقات الحكومية باستخدام تقنية المعلومات والاتصال لتحويلها إلى صيغة إلكترونية بهدف جعل الحصول على الخدمات أكثر شفافية، سرعة ومسؤولية وخلق تفاعل رقمي بين الآن اد وقطاع الأعمال والوحدات الحكومية².

يتمثل الهدف الرئيسي لرقمنة الإدارة في محارة فلسفة البيروقراطية المركزية والتحول إلى نموذج مفتوح مرتكزة الأساسي المواطن، فلم يعد الحصول على الخدمات يقتضي التنقل إلى المكاتب والإدارات المحلية بعد عملية الربط الإلكتروني لمختلف المستويات الإدارية، حيث تعدد القنوات للحصول على الخدمة مثلا ووقفة واحدة التي تضمن المساواة في الوصول إلى الخدمة³ Equality Access عبر أنظمة التكامل، ومن الممكن الحديث في هذا المجال عن أنظمة قواعد البيانات، أنظمة الأشفة ودار الوثائق، أنظمة المعلومات الجغرافية، الأنظمة المالية، أنظمة شؤون الموظفين... ومختلف الأنظمة المعلوماتية التي تهدف إلى دعم العمليات الإدارية⁴.

1-1 المقارنة بين المفهومين التقليدي والإلكتروني للإدارة

المعايير	المفهوم التقليدي للإدارة	المفهوم الإلكتروني للإدارة
الوسائل المستخدمة	الوسائل التقليدية: التنقل	استخدام الوسائط الإلكترونية
العلاقة بين أطراف التعامل	مباشرة	افتراضية
التفاعل بين أطراف التعامل	البطء النسبي والصعوبة	السرعة التعددية
الوثائق المستخدمة	الوثائق الورقية	دون استخدام الوثائق
نطاق خدمة العملاء	05 أيام وفقا لمواعيد العمل	كامل الأسبوع ولمدة 24 ساعة
الإمكانيات	المادية والبشرية	تكنولوجيا الواقع الافتراضي
شكل العلاقة	الهرمية، السلطة الرئاسية،	الانفتاح و الشفافية، إدارة الذات

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على: محمد بن أعراب، " الإدارة الإلكترونية الرشيدة في الجزائر"، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة سطيف2، عدد 19 ديسمبر 2014.

¹عدنان ماشي والي، الإدارة الإلكترونية إدارة بلا أوراق، متاح على الرابط: <http://www.arageek.com>

²مريم خالص حسين، مرجع سابق، ص 448 .

³محمد محمود الطعمانة، سمير محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص 322، 323.

⁴ عادل غزال، مرجع سابق، ص 3.

1-2 الفرق بين الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية

يرى البعض أنها إداة إلكترونية وليست حكومة إلكترونية، ويرى البعض الآخر أنها حكومة وليست إدارة، وهناك فريق ثالث يرى درجة معينة من الاختلاف، لذا سوف نستعرض كافة الآراء ثم نوضح موقفنا منها.

• الفريق الأول: الحكومة الإلكترونية جزء من تطبيقات الإدارة الإلكترونية

يرى هذا الفريق أن تعبير الادارة الإلكترونية أكثر اتساعا ورحابة من تعبير الحكومة الإلكترونية وأن الإدارة الإلكترونية بمثابة مظلة كبير تدخل تحتها تطبيقات مختلفة مثل: التجارة الإلكترونية E-Commerce الأعمال الإلكترونية Business-E والحكومة الإلكترونية Government-E، ووجهة نظر هؤلاء أن تعبير الإدارة الإلكترونية هو الأصل الذي تنفرع منه بقية التعريفات وأنه أشمل وأعم وحبثهم في ذلك أنه لا حكومة من دون إدارة ومن ثم فلا حكومة إلكترونية من دون إدارة إلكترونية¹.

• الفريق الثاني: إدارة إلكترونية فقط

يفضل هذا الفريق التزام تعبير الادارة الإلكترونية والابتعاد عن استخدام تعبير الحكومة الإلكترونية نهائيا وحبثهم في ذلك أنه عند ذكر مصطلح الحكومة الإلكترونية فإن أول ما يتبادر إلى ذهن المستمع البعد السياسي والوظيفة السياسية للحكومة، على الرغم من أن الحكومة ليست كيانا سياسيا حوفا وأن لها وظائف أخرى تتعلق بالشأن الاداري الداخلي، فيرى أصحاب هذا الراي أن تلك التسمية لا تغطي مضمون الحكومة الكلي بل تبقى مصبوغة بالصبغة السياسية ما لا يتوافق مع شمولية المصطلح، لذا من الأسلم والأدق استخدام مصطلح الإدارة الإلكترونية وتجنب مصطلح الحكومة الإلكترونية، ثم إن الحكومة تعبير

¹ نادبة أيوب، الإدارة الإلكترونية: إدارة المتغيرات الجديدة، 2004، ص3، متاح على الرابط: <http://www.ita.gov>

محدود العلاقات عكس مصطلح الإدارة الذي يعبر عن إطار مفتوح وواسع يطال جميع المستويات ويشمل جميع الأشخاص¹.

الفريق الثالث: الإدارة الإلكترونية تختلف عن الحكومة الإلكترونية

* الإدارة الإلكترونية تعني جعل المعلومات التي تنجز داخل الإدارات تعتمد على تكنولوجيا المعلومات وتتم بشكل إلكتروني بدء بالمراسلات وصولاً لتكامل نظم المعلومات،

* الحكومة الإلكترونية تعني جعل جميع الإدارات الحكومية تتكامل فيما بينها وتقدم خدماتها للمرتفقين بشكل مباشر وإلكتروني للوصول للاستخدام الأمثل لكافة الموارد. الحكومية ومن ثم توفير الخدمات للمستفيدين لف ادا ومنظمات،

* الإدارة الإلكترونية وسيلة لتحديث بنية الحكومة وطريقة تنفيذ أعمالها وتعزيز دورها الإيجابي في التنمية الاجتماعية والاقتصادية والثقافية، بما يساعد على الابتعاد عن البيروقراطية والاقتراب من الكفاءة، الفعالية والسرعة في تقديم الخدمات².

وبعد هذا الجدل المفاهيمي يمكنني القول بأن الإدارة الإلكترونية جزء ومرحلة أولى على عتبة التحول نحو الحكومة الإلكترونية التي تتسم بالشمول، الكلية واتساع نطاقها إلى الأبعاد السياسية التي تتجلى بوضوح عند بلوغ مستوى الديمقراطية الإلكترونية.

2- التجارة الإلكترونية

تعد أول تطبيق للإدارة الإلكترونية، تشير إلى تبادل المعلومات والخدمات عبر شبكة الإنترنت لتحقيق التنمية الاقتصادية بصور سريعة، تتضمن معاملات قد ينتج عنها نتائج مالية مثل المزاد الإلكتروني أو تنفيذ المشتريات الحكومية عبر الإنترنت مما يساعد على خفض تكلفة إدارة المشتريات بصورة كبيرة نظراً للتوفير الحاصل في وقت المسؤولين الذين تستغرقه عمليات البحث ومقارنة الأسعار، إضافة إلى إمكانية

¹ مهدي عبد الصاحب، تغيير جوهر في ثقافة تقديم الخدمات، متاح على الرابط: www.alsabaah.com

² محمد بن أعراب، مرجع سابق، ص 4.

استيفاء الرسوم الناتجة عن الخدمات العامة مباشر عبر الشبكة، ونستطيع أن نحصي عددا لا يستهان به من المعاملات التي تكون فيها الحكومة طرفا تجاريا مع المواطن أو موسعات الأعمال ومن أجل دعم هذه العمليات ينبغي تأمين وسائل الدفع الإلكترونية على المستوى التقني والتشريعي¹.

3- التسويق الإلكتروني E-Marketing

يسمى أيضا التسويق عبر الشبكة web marketing أو التسويق الرقمي Digital Marketing يعتمد الأساليب التقنية الإلكترونية في الترويج للسلع والمنتجات مثل المواقع الإلكترونية، مواقع التواصل الاجتماعي، والبريد الإلكتروني، المدونات...²

4- الحكومة الذكية

تشير إلى عملية نقل جزء كبير من خدمات الحكومة إلى الهاتف الذكي والأجهزة الذكية التي يحملها المواطن في جعبته أينما كان، فأصبح بإمكانه أن يتابع حالة معاملاته الحكومية عبر الجهاز الخاص به والاستعلام عن حالة الطقس أو حالة الطرقات والمواصلات عبر هاتفه بسبب تطور التكنولوجيا بطريقة متصاعدة خاصة عامي 2000 - 2013، فحسب إحصاء لشركة أمريكية أنه في عالم اليوم حوالي 5 مليارات مستخدم للأجهزة" المحمولة من ضمنهم مليار مستخدم لأجهزة الهاتف الذكية.

الأمر التذي دفع الخبراء إلى التفكير بتطوير الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومات واستغلال انتشار الأجهزة الذكية، فالحكومة الذكية هي تطور لنموذج الحكومة الإلكترونية ومن أبرز الأمثلة في هذا المجال مدينة دبي المتصلة بالإنترنت Connected City حيث يتوفر الاتصال بالشبكة في الأماكن العامة التي أصبحت مزودة بنقاط ساخنة Hotspot تتيح الوصول المجاني إلى شبكة الإنترنت عبر الأجهزة الذكية المحمولة³.

5- الحوكمة الإلكترونية E- Governance

¹ علاء فرج الطاهر، مرجع سابق، ص ص 141، 142.

² محمد محمود الطعمنة، سمير محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص ص 359، 358.

³ معهد البحوث والاستشارات، الحكومة الإلكترونية نحو مجتمع المعرفة، الإصدار، جدة، جامعة الملك عبد العزيز، 1427، ص 73.

إذا كانت الحكومة تعبر عن شراكة حقيقية بين الحكومة، المجتمع المدني، القطاع الخاص والمواطنين فإن الحكومة الإلكترونية تشير إلى نمط الحكم الذي يستخدم كافة الأنشطة الإلكترونية لتنظيم العلاقات المتشابكة بين الكيانات التنظيمية الرسمية وغير الرسمية داخل الدولة، بما يدعم صياغة السياسات وآليات تنفيذها لتحقيق الديمقراطية، حماية حقوق المواطن، زيادة الكفاءة والعدالة في توزيع الخدمات الإلكترونية بما يعزز استدامة التنمية من خلال:

-إيجاد نماذج جديدة لحل و إدارة المشاكل السياسية مثل إدارة اللقاءات السياسية عبر الشبكة،

-إشراك المواطن باعتبار طرفا أساسيا في تقييم الأداء الحكومي الإلكتروني،

-الشفافية بإتاحة المعلومات التفصيلية عن الأداء الحكومي ومن ثم تقليص الفساد وتنامي المساءلة¹.

6- الديمقراطية الإلكترونية E-Democracy

يهتم هذا الشق من الحكومة الإلكترونية بقضايا حساسة على مستوى البلاد وصورتها الديمقراطية وهو يعالج موضوعات مشاركة المواطن في عملية المحاسبة والمساءلة عبر تقديم المعلومات الكافية عن أداء الحكومة عبر الإنترنت ووسائل التكنولوجيا المختلفة، ومع وجود نظام حماية عالي الكفاءة فمن الممكن للمواطنين المشاركة بالانتخابات عبر الإنترنت مما يؤدي إلى سرعة إصدار النتائج بالإضافة إلى تخفيض استهلاك الموارد البشرية المطلوبة لإدارة عمليات الاقتراع والتصويت²، ومن الخدمات التي يمكن للحكومة أن تقدمها في هذا المجال نذكر:

-منتديات النقاش الإلكترونية الهادفة إلى توسيع دائرة المشاركة المواطنين الذين يرغبون في إبداء رأيهم في السياسات الحكومية،

• الحملات السياسية الإلكترونية،

• استطلاع الأر إلكترونيا حول قضايا خلافية قد تهم المواطن،

¹ جمال محمد غيطاس، مرجع سابق، ص 39 40.

² إيمان عبد المحسن زكي، ص ص 94، 95.

- نشر وتوثيق محاضر الجلسات الحكومية والبرلمانية عبر الإنترنت¹.
- الاجتماعات الإلكترونية على الشبكة،
- إتاحة الاطلاع على محاضر المجالس المنتخبة،
- تسجيل أصوات الناخبين ونتائج الاقتراع.
- التصويت الإلكتروني وبعد من المبادرات الأولى لتطبيق الديمقراطية الإلكترونية.²

7- الأمن الإلكتروني Syber security

يشير إلى ذلك الفرع من علم الإلكترونيات والتكنولوجيا الدقيقة الذي يهدف إلى توفير السرية والأمان لكافة الأجهزة المرتبطة بالوحدات الحاسوبية يشمل: أمن المعلومات، الرقابة عن بعد télésurveillance، أجهزة الإنذار Alarme، الرقابة عن طريق الفيديو...يعد. شرطا أساسيا لحماية الخصوصية وبناء الثقة بين مستخدمي التطبيقات الحكومية الإلكترونية ويعبر عن إجراءات وقائية متخذة لحماية المعلومات من القرصنة، الضياع والتلف³.

فتحويل البيانات إلى الصيغة الإلكترونية يعرضها لمخاطر كبير تكمن في التجسس، النقل و حتى الإتلاف، ومصدر التهديد الإلكتروني يتمثل غالبا من ثلاث فئات : الأفراد العاديون، الهاكرز/القراصنة و أجهزة الاستخبارات العالمية للدول، وذا كان خطر الفئتين الأولى و الثانية يقتصر على تخريب الموقع إعاقه عمله وإيقافه، فإن خطر الفئة الثالثة يتعدى إلى درجة الاطلاع الكامل على كافة الوثائق الحكومية ووثائق المؤسسات، الأفراد والأموال مما يشكل تهديدا فعليا لأمن الدولة القومي خاصة عندما تقوم أجهزة الاستخبارات ببيع، تصوير وتسريب الوثائق إلى جهات معادية⁴.

ثالثا/التطور التاريخي لمفهوم الحكومة الإلكترونية

¹عبد القادر شلال، علال قاشي، الحكومة الإلكترونية عوامل البناء والمعوقات في الجزائر، مداخلة مقدمة ضمن أشغال اليومين الدراسيين حول: مستقبل الحكومة الإلكترونية في الجزائر، جامعة البليدة 02، 27-02-2014، ص10.

²إيمان عبد المحسن زكي، ص 96.

³Raphaël AUDRIA, « New Public Management et Transparence : Essai de Déconstruction d'un Mythe Actuel », Thèse Doctorat, Université Genève, 2004, p.259

⁴لمين علوطي، تحديات الأمن الإلكتروني في المؤسسة، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة بسكر، عدد06، ديسمبر 2009، ص64.

1- من الإدارة الإلكترونية إلى الحكومة الإلكترونية

تؤكد أغلب الدراسات على ارتباط ظهور مدلول الحكومة الإلكترونية بتطور حقل الإدارة العامة وعمليات الإصلاح الحكومي التي شهدتها العالم في حقب تاريخية معينة، ففي العقد الثامن من القرن العشرين ظهر مصطلح ادارة الجودة الشاملة ثم فكر إعادة الهندسة وإعادة اختراع الحكومة في العقد التاسع من القرن ذاته، وعموما فكر الحكومة الإلكترونية ما هي إلى ترجمة لتبني ممارسات القطاع الخاص في ادارة أعماله إلكترونيا أو ما يعرف بالتجارة الإلكترونية التي مهدت لاحقا لظهور مفهوم الحكومة الإلكترونية، فإذا كان هدف التجارة الإلكترونية إتمام العلاقات بين منظمات الأعمال والمتعاملين الخاص، فإن هدف الحكومة الإلكترونية جعل التعامل حكومة مواطنين، حكومة منظمات الأعمال، حكومة-حكومة أقل تكلفة، أكثر شفافية وأحسن معاملة¹

ويرى البعض أن بدايات ظهور مفهوم الحكومة الإلكترونية يعود إلى سنة 1960 عندما ابتكرت شركة IBM معالج الكلمات على فعاليات طابعتها الكهربائية عند ربطها مع الحاسوب، وفي سنة 1964 أنتجت هذه الشركة جهاز طرحته في الأسواق أطلق عليه اسم الشريط المغنط MT/ST فعند كتابة أي رسالة يتم خزن الكلمات على الشريط المغنط و استرجاعها مما قلل الجهد و التكاليف مع جودة عالية في الأداء، وقد ساهم انتشار استخدام نظم الحاسوب في أنشطة الأعمال نهاية عقد الخمسينات والستينيات في المنظمات والمؤسسات العامة في إسراع إنجاز الأعمال، ثم جاءت المراحل المتقدمة من ثورة تكنولوجيا المعلومات واقتصاد المعرفة

وأسهمت في تكوينه وانتشاره وأخذت الشركات والمؤسسات على اختلافها تتسارع للانتقال إلي العالم الإلكتروني².

ثم استخدم مصطلح المكتب اللاورقي (paperless office) لأول مرة عام 1973 في الولايات المتحدة الأمريكية إشارة التحول إلي العمل الرقمي (digital) وفي العام الموالي أخذت مؤسسة (زير وكس) تروج لهذا المفهوم الطموح باعتبار سيمثل مكتب المستقبل، فكانت بداية الانطلاق لشركة مايكروسوفت في هذا الميدان عام 1996 من خلال استخدام الربط الشبكي بين الحواسيب المستخدمة في مؤسستها مما

¹ معهد البحوث و الاستشارات، مرجع سابق، صص15
² عدنان ماشي والي، مرجع سابق، صص7،8

أدى إلى تقليص الحاجة لاستخدام الورق بقدر كبير جدا، وفي نهاية التسعينات استخدم مصطلح الإدارة الإلكترونية مع انتشار شبكة الانترنت العالمية واعتمد كوسيلة من وسائلها في توفير الخدمات عن بعد.¹

2-الظهور الرسمي لمصطلح الحكومة الإلكترونية

بدأ مشروع الحكومة الإلكترونية سنة 2001 نتيجة عمل المؤتمرين في ندوة دولية حول "رعاية الديمقراطية والتنمية" أوصت بتكليف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OCED بالإسهام خلال برامجها المستقبلية في تعميق مدارك الحكومات في المجال الإلكتروني، وقد رحب وزراء الدول الأعضاء في المنظمة في اجتماعها السنوي بتاريخ جوان 2001 بقرار الندوة وطالبوا بالتقصي عن التحديات والفرص التي تواجه التحول نحو الحكومة الإلكترونية.

وفي نوفمبر 2001 صادقت "إدارة الحاكمية العامة وتنمية ممتلكات" التابعة لمنظمة OCED والمعروفة بلجنة الإدارة العامة سابقا على القيام بإعداد مشروع الحكومة الإلكترونية الذي يتلقى توجيهات ومن مجموعة عمل متخصصة تضم مسؤولين عن الحكومة الإلكترونية في الدول أعضاء OCED: استراليا كندا، الدانمارك، فرنسا، ألمانيا، إيطاليا، اليابان، كوريا، المكسيك، هولندا، الولايات المتحدة الأمريكية، بهدف البحث عن أفضل الوسائل التي تتيح الاستفادة من تقنيات الاتصال لإدخال أسس القيادة الصالحة وتحقيق غايات السياسة العامة على المدى الطويل ومن هنا اعترف بمصطلح الحكومة الإلكترونية رسميا من قبل منظمة OCED.

وخلصت الندوة إلى ربط الحكومة الإلكترونية بالتوسع في تفعيل الأسس الديمقراطية في العلاقات بين الحكومة والمواطنين، فلا حكومة إلكترونية دون ديمقراطية إلكترونية على اعتبارها وسيلة لنشر المزيد من المعلومات السياسية بغية تعزيز الاتصالات، أملا في تنشيط الحوار السياسي وتدعيم الثقافة السياسية عدى الأمد البعيد² ، بعدها توالى المؤتمرات الدولية حول مفهوم الحكومة الإلكترونية ومنها:

- الحكومة الإلكترونية: التنظيم من أجل التكامل، لشبونة سبتمبر 2003،
- الحكومة الإلكترونية: أعمال عامة، كانون مارس 2004،
- الحكومة الإلكترونية: إحداث التغيير، سيول يونيو 2004.

¹ المرجع نفسه ص 9.

² معهد البحوث و الاستشارات ص ص12، 11

بعدها عملت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية على دمج الفعاليات الثلاثة المذكورة ضمن وثيقة واحدة تحت عنوان "الحكومة الإلكترونية من أجل حكومة أفضل"، ليتم تداول المصطلح على نطاق واسع في مختلف قارات العالم، وأصبحت منظمة OCED تقدم دراسات تقييم للمبادرات الحكومية في مجال الحكومة الإلكترونية بطلب من الدولة المعنية.¹

رابعاً/مبررات التحول نحو الحكومة الإلكترونية

يعد فشل الحكومة التقليدية في توفير الحد الأدنى من الكفاءة ذو الفعالية على مستوى الخدمات العمومية المقدمة العامل الرئيسي الذي شجع على التحول نحو الحكومة الإلكترونية على النحو التالي:

1- فشل الحكومة التقليدية في إشباع احتياجات المرتفقين

إن مساوئ الحكومة بمفهومها التقليدي والتي تعتمد في إنجاز وظائفها على المجهود البشري بشكل أساسي يجعل الخدمات المقدمة بطيئة، مكلفة وتستغرق وقتاً طويلاً، إضافة إلى تفشي ظاهرة الفساد الإداري والمالي في أغلب المؤسسات التي تستخدم الأساليب التقليدية مقارنة مع تلك التي تستخدم التكنولوجيا والبرمجيات الحديثة في عملها، لذا كان من الضروري التفكير في التحول نحو أسلوب أمثل لتقديم الخدمات العمومية ومن هنا بدأ التفكير في الحكومة الإلكترونية كإجراء وحل جذري لسلبات العمل التقليدي المتمثل إجمالاً في:

-تلف بعض المعاملات الورقية بسبب التقادم،

-صعوبة الحصول على بعض المعلومات من هذه المعاملات،

-التكاليف الباهظة لصيانة المعاملات الورقية وإصلاح التالف منها،

-إمكانية ضياع بعض المعاملات سهواً أو عمداً،

-توفير أماكن كبير لحفظ المعاملات الورقية.²

¹ المرجع نفسه، ص 14

² عدنان ماشي والي، مرجع سابق، ص 23

2- الثورة المعرفية والضغط بخصوص مواصفات الجودة العالية

-الإجماع على التقنية وتعميم استخدام التطبيقات الذكية لم يعد يسمح بفكر الاصطفاف بالأوراق والملفات أمام الإدارات العمومية،

-التحولات الديمقراطية وما تبعها من تطلعات شعبية دفع الهيئات الحكومية إلى تعميم استخدام التكنولوجيا في دوائرها،

-الرغبة الجمعية في بناء حوار للحضارات وتمنين أواصر الصداقة مع شعوب العالم المختلفة¹

-ميزة اختصار الزمن، المسافة وتحقيق التنافسية بفعل تطور الحاسوب وتطبيقاته،

-أزمات القطاع العام والغارق الشاسع في الأداء بينه وبين القطاع الخاص.²

خامسا/ متطلبات التحول نحو الحكومة الإلكترونية

يتحقق التحول نحو الحكومة الإلكترونية من خلال توفير عدد من المتطلبات تتراوح بين السياسية، التقنية، البشرية، مالية وأمنية على النحو الآتي:

1-المتطلبات السياسية

يستدعي التحول نحو الحكومة الإلكترونية توافر الإرادة السياسية لصناع القرار في الدولة وضمن هذا السياق تكون مساندة النظام السياسي حجر الأساس لنجاح تطبيق المشروع كونه المسؤول عن إطلاق المبادرة ففي النهاية تتمخض الحكومة الإلكترونية عن قرار سياسي يحدد الأولويات ويرصد الإمكانيات اللازمة لعملية التحول الإلكتروني المادية منها والبشرية، عبر سن وتشريع النصوص القانونية والتنظيمية الكفيلة بإضفاء المشروعية و المصادقية وضمان شفافية الخدمات الحكومية، إضافة إلى العمل على تهيئة المواطن لتقبل واستيعاب مزايا ومنافع الخدمة الإلكترونية كونه المعني بالدرجة الأولى بمخرجات هذا المشروع.

2-المتطلبات التقنية/البنى التحتية التكنولوجية

¹ محمد محمود الطعمانة، سمير محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، صص330،331.
² المرجع نفسه، ص333.

يقصد بالبنية التحتية أي الجانب المادي للتجهيزات في الحكومة الإلكترونية من تأمين أجهزة الحاسب الآلي، ربط الشبكات الحاسوبية وتأمين وسائل الاتصال الحديثة... حيث تتطلب الحكومة الإلكترونية وجود مستوى جيد من البنى التحتية مثل شبكة حديثة للاتصالات ومتطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية لتأمين التواصل ونقل المعلومات إلى المواطن، أجهزة الكمبيوتر، الأكشاك التفاعلية، التلفاز، الهاتف الخليوي المرتبط مع الانترنت وتقنيات شبكات الإنترنت، الإنترنت، الإكسترنانت.

• الإنترنت

عبارة عن مجموعة من ملايين الحواسيب المنتشرة في مختلف الأماكن حول العالم تمكن مستخدميها من مشاركة الملفات من خلال خدمات وتطبيقات:

- البريد الإلكتروني من أهم وأوسع الخدمات انتشارا عبر الشبكة العالمية يستخدم لأغراض مهنية وشخصية مختلفة،

- قوائم النقاش **Service list**: برنامج يعمل على متابعة وصيانة منتديات النقاش حيث يعقد مستخدمو هذه

الخدمة مناقشات حول موضوع معين عبر استخدام بريدهم الإلكتروني،

المجموعات الإخبارية **News Group** خدمة لتبادل الأخبار والآراء التي تخص موضوعا معينا بين يهم المستخدمين الموزعين في مناطق العالم المختلفة.¹

• الإنترنت

عبارة عن الشبكة الخاصة بمنظمة معينة يتم تصميمها لمقابلة احتياجات العاملين في المنظمة من المعلومات، تطلق على التطبيق العلمي لاستخدام تقنيات الإنترنت والويب في الشبكة الداخلية للمؤسس بغرض رفع كفاءة العمل الإداري، تحسين آليات مشاركة الموارد والمعلومات والاستفادة من تقنيات الحواسيب المشتركة، يحقق استخدامها المزايا التالية:

¹ عدنان ماشي والي، مرجع سابق، ص19

- تحسين مستوى الاتصالات وتوفير المعلومات في الوقت والمكان المناسبين وفقا لاحتياجات العاملين،
- تدريب وعادة تعليم العاملين في المنظمة،
- تعزيز الكفاءة المطلوب تحقيقها في أداء الأعمال،
- دعم التفاعلات على المستوى العالمي¹.

• الإكسترنات

عبارة عن الشبكة التي تربط شبكات الإنترنت الخاصة بالشركات والعملاء ومراكز الأبحاث الذين تجمعهم أعمال مشتركة وتؤمن لهم تبادل المعلومات والمشاركة فيها، تليح للمؤسسات أن تشتتن في نظمها وشبكتها المحلية مع جماعات أو شركات متباعدة جغرافيا وبتكلفة منخفضة للغاية كما أتاح هذا النوع من الشبكات للشركات التعامل مع موردي المواد الخام والتعامل مع الموزعين والمستخدمين بشكل متميز ولكن ذلك لم يكن بغير ثمن فقد كان الثمن بعض المخاطر بأمن المعلومات.²

ليتمكن الموظفون من ممارسة مهامهم المنوطة بهم في نطاق الحكومة الإلكترونية يتطلب الأمر حواسيب مرتبطة بالشبكة العنكبوتية، إضافة إلى إجراء التغييرات التنظيمية داخل المؤسسات الحكومية حيث أن أساليب الإدارة التقليدية لا تتناسب مع تطبيقات الحكومة الإلكترونية التي تتطلب المرونة والسرعة في اتخاذ القرارات، حيث تتطلب تغير الهياكل بالتحويل إلى الهياكل الشبكية مما يقلل التوجه نحو الاختصاص وتقسيم العمل، في المقابل يزيد التوجه نحو دمج الوظائف وتقليل المستويات الإدارية.

ويقلل المستويات الرقابية تمكين المواطنين من التعامل مع الحكومة الالكترونية : وذلك بان يكون لدى المواطن الحاسب الالي وعلى دراية ومعرفة بطرق التعامل مع الحكومة الالكترونية مما يترتب على المؤسسات التعليمية مسؤولية تطوير مناهج وتقنيات التعليم بما يتفق ومعطيات العصر الإلكتروني ، كما يتطلب زيادة الوعي وثقافة المواطنين وتقبلهم لاستخدام الحكومة الإلكترونية³.

¹ علاء فرج الطاهر، مرجع سابق، ص 68؛67.

² عدنان ماشي والي، مرجع سابق، ص20.

³ محمد محمود الطعمانة، سمير محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص340.

يشترط كذلك في نجاح التحول الرقمي عامل الانتشار الواسع للإنترنت على أن تكون نسبة مستخدمي الإنترنت لا تقل عن 30% من نسبة سكان هذا البلد كي يكون للعملية مردود خدماتي وجدوى اقتصادية وتساهم في عملية التنمية، وهذا لا يعني بالضرورة وصول الإنترنت إلى بيوت هذه العدد من السكان بل يكفي أن تتوفر لهم إمكانية الدخول إلى الإنترنت (من مكان عملهم أو من مقاهي الإنترنت).

3- المتطلبات البشرية

يتطلب التحول نحو الحكومة الإلكترونية عددا من المهارات الغنية والتقنية التي يجب أن يتحكم فيها المورد البشري الذي يشرف على إدارة المواقع الحكومية الخدمية مثل: إدارة قواعد البيانات والبرامج، تصميم وبناء أنظمه متوافقة مع البنية التحتية المتوفر بالمؤسسات، تحويل البيانات من صيغة إلى أخرى تصميم ودار شبكات الحواسيب، لا بد من تأهيل العناصر البشرية تأهيلا جيدا وعلى مستوى عالي من الكفاءة لإعداد الكوادر البشرية الغنية المتخصصة ذات الارتباط بالبنية المعلوماتية ونظم العمل على شبكات الاتصالات الإلكترونية ويمكن تنفيذ ذلك من خلال تنفيذ مجموعة من البرامج التدريبية والتي تساعد في إعداد الكوادر البشرية المطلوبة لتحقيق الكفاءة من خلال:

- تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الأفراد المؤهلين في نظم المعلومات والبرمجيات،

- استقطاب الأفراد المؤهلين في مجالات نظم المعلومات والبرمجيات وإيجاد نظم فعالية للمحافظة على الأفراد وتطويرهم وتحفيزهم،

- التمكين الإداري للأفراد (Empowerment) من أجل إتاحة الفرصة أمامهم للتعامل السريع مع المتغيرات في البيئة التكنولوجية.¹

ويعتبر متغير الثقافة الإلكترونية عاملا حاسما في نجاح عملية الرقمنة، فإذا أخذنا في الحسبان وجود عالمين: عالم "غني معلوماتيا" وعالم "معدم معلوماتيا" أي أمي رقميا وإن كان قادراً على القراءة والكتابة، وبهذا فإن الحكومة الإلكترونية قد تزيل الحواجز بين الشطرين وتفسح للجميع بالتعامل مع الحكومة والحصول على خدماتها مباشرة كما يمكن أن تزيد من الفجوة بين القادرين على الاستفادة من الخدمات والعاجزين عن الدخول على مواقع الحكومة الإلكترونية. وهناك عدة حلول في هذا الإطار منها تضمين

¹ إيمان عبد المحسن زكي، مرجع سابق، ص73.

مبادرة الحكومة الإلكترونية بمشاريع تعليمية وتكليف مدربين للقيام بتدريب المواطنين على الدراية بمهارة استخدام الحاسوب والإنترنت¹.

4- المتطلبات المالية

يحتاج مشروع الحكومة الإلكترونية أغلفة مالية هائلة كي تضمن له الاستمرار وبلوغ الأهداف المنشودة من تحسين البنى التحتية وتوفير الأجهزة والبرامج الإلكترونية وتحديثها من وقت لآخر، إضافة إلى تدريب الموارد البشرية.

5- المتطلبات الأمنية

هناك حاجة ماسة إلى وجود أساليب وإجراءات أمنية تساعد على حماية المعلومات والبيانات من الاختراق، فغي ضوء الثورة التقنية والمعرفية سمحت التطورات المتسارعة في المجال التكنولوجي بخرق منظومات الحواسيب بغية السرية أو تدمير المعلومات مما أدى إلى التفكير الجدي في إجراءات دفاعية ووقائية لحماية المنظومات الإلكترونية من أي خرق أو تخريب لما لها من خطورة على الأمن القومي للدولة والأفراد.² إن التحول نحو الحكومة الإلكترونية يقتضي توفر عامل حماية الخصوصية حيث يتم تجميع كميات هائلة من المعطيات والبيانات الشخصية عن المواطنين ومعاملاتهم اليومية ضمن البوابات والمواقع الحكومية الأمر الذي يجعلها عرضة للتهديد.

ولهذا فإن حماية خصوصيات المعلومات في قواعد البيانات عن المواطن مع الحفاظ على الفاعلية في استخدامها في قضاء مصالحه قضية بالغة الأهمية يجب العمل على ضمانها من خلال منظومة أمنية وتشريعية متينة وفعالة تعزز ثقة المواطنين بالدوائر الحكومية فيعملون على تزويدها بمعلومات حساسة شخصية ومالية ولهذا يجب معالجة قضية الخصوصية في مرحلة التخطيط والتصميم للحكومة الإلكترونية، إذ أن من الصعب إقحام سبل حماية الخصوصية عقب إرساء الحكومة الإلكترونية في مراحل متقدمة³.

¹ معهد البحوث والاستشارات، مرجع سابق، 89.

² لمين علوطي، مرجع سابق، ص ص 167، 166.

³ السلامة السيبرانية والأمن الرقمي، متاح على الرابط:

سادسا/ مراحل استراتيجيات وعوامل نجاح التحول نحو الحكومة الإلكترونية

1-مراحل التحول نحو الحكومة الإلكترونية

يمر التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية بمرحل متعاقبة يعكس أن تحميد ها في:

المرحلة الأولى: نشر المعلومات Trans Mission

تتضمن جعل المعلومات الحكومية متاحة رقميا للمستخدمين وتأخذ المعلومات مدعيا خطيا يبدأ من الموقع وينتهي بالزبائن، يقتصر دور المؤسسة الحكومية هنا على حفظ البيانات، تحديثها عرضها بوسيلة ملائمة على المواطن.

المرحلة الثانية: التفاعل Interactive

يتم إنشاء شبكات معلومات متطورة تتميز بالفاعلية، السرية وقدرت بحثية عالية ويكون مسار الحركة الخطية للمعلومات باتجاهين إذ تستفيد الحكومة من التغذية العكسية الراجعة من المستخدمين والزائرين من خلال أساليب مختلفة، حيث تنتقل الحكومة في هذه المرحلة إلى تقديم خدمات وتعاملات بسيطة للمستخدم من قبل استلام التراخيص والدفع عن طريق الانترنت بواسطة بطاقات الائتمان.

المرحلة الثالثة: Transaction

يتم عرض الخدمات الحكومية وتقديمها إلكترونيا للمستخدمين من خلال المواقع الإلكترونية المصاحبة للتسهيلات الإلكترونية المختلفة كالبحث، الاستفسار، الرد، البريد الإلكتروني... فيتم السماح للمستخدم بإدخال بيانات محددة ثم تقوم المؤسسة العامة بتشغيلها إلكترونيا ثم يتبعها رد من الحكومة عبر الموقع الإلكتروني، وتتمثل الخدمات في تجديد التراخيص، استخراج الشهادات... غير أن التحدي في هذه المرحلة في عملية التعري على المستخدم ومكافحة عمليات التزوير وأمن المعلومات¹

المرحلة الرابعة: التكامل Integration

يتحقق للرابط الشبكي بين المؤسسات الحكومية المختلفة، بحيث يتمكن المستخدم من الحصول على الخدمات العامة من مختلف الجهات الحكومية بشكل تفاعلي ومن موقع إلكتروني واحد، بحيث يستطيع المستخدم من خلاله أن يستخرج مثلاً شهادة ميلاده، بالإضافة إلى تجديد رخصة السياقة والاستعلام عن سداد التزاماته الأخرى.. دون أن يضطر إلى مغادرة الموقع الإلكتروني والدخول إلى آخر وعليه تتحول كافة الأنشطة التقليدية إلى أنشطة إلكترونية¹.

2- استراتيجيات التحول نحو الحكومة الإلكترونية

المضامين	الاستراتيجية
تعديل الأجندة الحكومية، توفير هيئة مشرفة، خطط وأهداف ذكية، إعادة هندسة إجراءات العمل، وبناء بيئة قانونية.	استراتيجيات التخطيط و الإدارة
الاحتواء المجتمعي، خفض تكاليف الوصول للخدمة.	استراتيجيات الوصول للخدمة
صياغة المحتوى الحكومي، تطوير نماذج المعلومات القياسية لمعاملات الحكومة.	استراتيجيات المحتوى

¹ فرس سليمان الشلبي ، رياض عبدالله الخوالدة، دور الحكومة الإلكترونية في تعزيز الفاعلية التنظيمية " دراسة حالة ور المالية الأردنية ، جامعة البلقاء التطبيقية، ص 10.

تطوير الدنية التحتية، اعتماد بوابة الحكومة الإلكترونية، تأمين سرية و أمن المعلومات، تمكين الدفع الإلكتروني.	الاستراتيجيات التقنية
حملات توعية للترويج للحكومة الإلكترونية، احترام الخصوصية، إقامة الدورات التويبية	استراتيجيات المشاركة والتوعية العامة

المصدر: إيمان عبد المحسن زكي، مرجع سابق، ص ص 67،68.

3-عوامل نجاح التحول نحو الحكومة الإلكترونية

• سد الفجوة بين المهارات المطلوبة والمتاحة

تحتاج الحكومة الإلكترونية إلى مهارات إدارية، تواصلية، تكنولوجية، تنظيمية، تسويقية واقتصادية... كما أن المهارات المحتاج إليها يجب تجديدها باستمرار وتأهيل وى عاملة جديدة" وتنمية المتوافر منها للقيام بمشروعات الحكومة الإلكترونية المتباينة والمتعددة.

• سد الفجوة الشاسعة بين التوقعات الحكومية وإدراك المواطنين

على الحكومة اعتماد برامج التوعية بهدف تسويق المعلومات والخدمات المتاحة بمنتهى الشفافية وذا وضع استراتيجيات استباقية لإدراك الفرص والتهديدات الناجمة عن التحول نحو الحكومة الإلكترونية.

• الوصول للمواطنين

على الحكومة الوصول للمواطنين المحتاجين للمعلومات والخدمات الحكومية بغض النظر عن قدراتهم في الوصول لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال إتاحة مراكز خدمية مثل مكاتب البريد، دور الشباب والنوادي المعلوماتية...¹

• الديناميكية والتفاعل في الأداء

على الحكومة تشجيع التفاعل النشط للمستخدمين مع الموقع الحكومي الإلكتروني بطريقة إيجابية بحيث يتم ملأ النماذج وتسديد الرسوم وغداها بطريقة افتراضية على الويب.

• تجميع الخدمات ضمن بوابة إلكترونية

يجب توفير الخدمات من خلال بوابات الحكومة الإلكترونية وإيجاد حلول للمثكلات المتعلقة بالخصوصية ومشاركة البيانات وينطلب ذلك تكامل الإجراءات لحماية الخصوصية والسرية وضمان أعلى مستويات الأمن والجودة بالإضافة إلى حماية الملكية وتوفير الخدمة الحكومية بسهولة وكفاءة وفعالية².

سابعا/ المستفيدون ومزايا التحول نحو الحكومة الإلكترونية

1- المستفيدون من خدمات الحكومة الإلكترونية E-G Use

-المواطنون Citizen

-منظمات الأعمال Business

-الأجهزة الحكومية Government

1 - 1 الحكومة الإلكترونية-المواطن

في مجال علاقة الحكومة بمواطنيها تصب معظم أهداف الحكومة الإلكترونية في خانة رفاهية المواطن ومشاركته في الحكم، فغي المقام الأول تستطيع الحكومة توصيل الخدمة إلى المواطن بدلا من أن يذهب إليها وذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومن أمثلة ذلك: التسجيل المدني والخدمات

¹فرس سليمان الشلبي، مرجع سابق، ص 15.

² إيمان عبد المحسن زكي، مرجع سابق، ص ص 59، 58.

الصحية، التعليم، الخدمات الاجتماعية، التصويت الإلكتروني، تشجيع السياحة عبر تقديم خدمات ومعلومات سياحية عن البلد للمؤسسات السياحية الخارجية أو للمواطنين الأجانب... بحيث يتم توصيلها عبر شبكات الانترنت الحكومية التي يربط بها المواطن بسهولة ومرونة¹.

1_2 الحكومة الإلكترونية-منظمات الأعمال

تهدف الحكومة الإلكترونية في هذا المجال إلى تنشيط الدور الاقتصادي من خلال تشجيع الاستثمار عبر تسهيل معاملات المؤسسات التجارية سواء كانت مؤسسات محلية، إقليمية أو عالمية، حيث تؤدي الحكومة دور المخطط، المنظم، المشرع والمحفز لمبادرات الأفراد على الصعيد التجاري بما يساعد شريات القطاع الخاص على تحقيق أفضل مستويات النجاح والمنافسة في الأسواق من خلال إصدار القرارات وتسرعها على المواقع الإلكترونية، عرض الإجراءات، اللوائح، الرسوم ونماذج المعاملات على الانترنت بحيث تستطيع منظمات الأعمال الاطلاع عليها دون الحاجة إلى وسيط ما يساهم في تحقيق تدفق العمل وإلغاء التأخيرات الحاصلة في معالجة البيانات وتشمل هذه الخدمات: الرواتب، تقديم الشكاوي ورعاية العملاء والانتخابات وغيرها².

1-3 الحكومة الإلكترونية-الدوائر الحكومية

يوجد حجم كبير من البيانات، المعلومات، الوثائق والأموال التي تنتقل عبر هيئات ووكالات الحكومة يوميا لذا تتجه التكنولوجيا الحديثة إلى تقليص استخدام الأوراق والوثائق الرسمية، خفض تكلفة تنفيذ المعاملة وتسريع وقت الإنجاز ومن ثم مادة كفاءة أداء الإدارات العمومية في إطار من الأمانة والسرية، مما يؤدي إلى ردم الفجوة البيانية والإجرائية بين مختلف الوزارات والإدارات العامة إضافة إلى رفع مستويات الكفاءة، الفعالية والأداء على مستوى الأجهزة الحكومية³.

2-مزايا التحول نحو الحكومة الإلكترونية

¹ فرس سليمان الشلبي، مرجع سابق، ص18.

² لمين علوطي، مرجع سابق، ص168.

³ فرس سليمان الشلبي، مرجع سابق، ص20.

لا تقل حاجة القطاع العام إلى التقنية عن حاجة القطاع الخاص إليها فلدى القطاع العام من المشكلات الإدارية ما يدفعه للبحث عن الحلول، وليس أنسب حلا من تغيير نمط إدراته من الأسلوب البيروقراطي الجامد إلى الأسلوب الإلكتروني المرن الذي يوفر الوطيا الآتي ذكرها¹:

-تبسيط الإجراءات وجعلها أكثر سلاسة ومرونة على مستوى تقديم الخدمات للمواطنين ومنظمات الأعمال،

-دعم الثقة المتبادلة مع المواطنين وتهيئة أجواء الشفافية، الحياد، والانضباط في دوائر العمل الحكومي،

-تنمية الكوادر الوطنية وتأهيلها بعلوم التقنية الحديثة للاعتماد عليها في إواة برامج التنمية وخططها المستقبلية للدولة،

-دعم الاقتصاد الوطني بالتقنية يساهم بفعالية في حل كثير من الصعوبات التي تعترض حركة صادرات الدولة في الأسواق العالمية،

-تخفيف عبء إيجاد فرص جديدة للعمل عن كاهل الدولة بفتح الباب أمام فرص العمل الخارجية بتشجيع المشروعات الصغيرة لتسويق منتجاتها عبر الأسواق الدولية،

-دعم الثقافة التنظيمية لدى العاملين كافة وزيادة الترابط بين المستويات الإدارية العليا والحد من معوقات

اتخاذ القرار،

-تحجيم الفساد وتعظيم العائد والمردودية من خلال الشفافية والكفاءة في عمل المؤسسات الحكومية، -

زيادة كفاءة الوحدة الإدارية حيث تقلل الوقت اللازم لإنجاز العمل والجهد كما يخفف الانتظار والزماد إذ أثبتت التجارب توفير 10% من التكلفة،

-توفير العمالة وتقليل أوساط نقل المعلومات بما يزيد من رضا المواطن.

—تحسين الاتصالات الداخلية وزيادة الاطلاع على العمليات والإجراءات ومن ثم زيادة المخرجات وتقليل الحاجة للتنقل والاستقبال،

¹ لمين علوطي، مرجع سابق، 169.

-الريع من مستوى التواصل الإداري قد فتح إمكانيات هائلة في مجال التنسيق بين مكونات الإلوة وكذا سهولة الرقابة والتوجيه.

-تحقيق الديمقراطية الإلكترونية التي تعني مجموع الأنشطة الإلكترونية التي تدعم وتزيد مشاركة المواطنين القضايا والمسائل السياسية،

-الاستجابة لمتطلبات المرفقين في الإعلام و الاطلاع على الوثائق الإدارية وبثها على شبكات الاتصال بما يضيفي الشفافية وبقر الإلوة من المواطنين¹.

ثامنا/معوقات التحول نحو الحكومة الإلكترونية

- درجة المقاومة للتغيير والتحول الإلكتروني من قبل موظفي الحكومة،
- الميزانية المتوفرة لتغطية نفقات التحول نحو الحكومة الإلكترونية،
- معدل تبني المواطنين للإلوة من حيث الاشتراك، سرعة التدفق، الأسعار والأمن والحماية الإلكترونية،
- الإطار القانوني الكفيل بإتمام المعاملات الإلكترونية،
- وجود فجوة كبير بين التخطيط الاستراتيجي لمشروع الحكومة الإلكترونية وبين آليات التنفيذ العملي،
- نقص الكفاءات البشرية المؤهلة والمتخصصة في المجال التكنولوجي مع قصور أنظمة التعليم والتدريب،
- ارتفاع الأمية بشقيها الأبجدي والتقني يحد قدر المواطنين على التعامل الإلكتروني،
- كثرة التعديلات التنظيمية والإدارية التي تحدث نتيجة التغييرات السياسية والاجتماعية،
- محدودية الاستثمارات الحكومية في مجال البحث العلمي عموما والتكنولوجي على وجه التحديد،
- غياب متغير التنافسية على مستوى أداء الأجهزة الحكومية وضبابية الرؤية في مجال المعلوماتية².

¹ عادل غزال، مرجع سابق، ص 5-6.

² لمين علوطي، مرجع سابق، ص 187.

المحور الثاني/التجارب العالمية والعربية في ميدان الحكومة الإلكترونية

هناك العديد من التجارب الرائدة في ميدان الحكومة الإلكترونية عالميا وعربيا، ولعل من أفضل على الترتيب طبعا وفقا للتقارير الدولية نجد: الولايات المتحدة، دول الاتحاد الأوروبي، كندا، اليابان وسنغافورة، حيث استطاعت في هذه الدول اختزال الإجراءات المعقدة وتقديم أفضل وأسرع الخدمات للمواطنين وبأساليب لامركزية، أما في الدول العربية فتعد تجربة الإمارات العربية المتحدة من أفضل التجارب الويبيه تليها لبنان، قطر، السعودية الكويت والاردن، وفي ما يلي سوف نختار عددا من التجارب التي في مجال التحول نحو الحكومة الإلكترونية وهي: تجربة الولايات المتحدة الأمريكية، تجربة اليابان، تجربة الإمارات العربية المتحدة، تجربة دولة قطر والتجربة الجزائرية لا محالة.

أولا/ تجربة التحول نحو الحكومة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية

1- جذور التحول

وضعت الإدارة الامريكية خلال سنة 1992 استراتيجية لجعل الحكومة أدكى وأقل كلفة وأكثر فاعلية وأصبحت هذه الخطوة العنصر الهام في السياسة الاتحادية في القرن العشرين، واعتمدت الأسس القانونية ووضعت البنية التحتية اللازمة لإقامة حكومة إلكترونية ناجحة، وقد تم تطبيق القوانين الخاصة بالحكومة الإلكترونية بشكل فعلي منذ عام 2002 في جميع الوكالات والوزارات أو الهيئات العامة وذلك بالتزامن مع وضع سياسة استخدام تكنولوجيا المعلومات تحت سلطة مدير ادارة نظم المعلومات¹.

وتعد الولايات المتحدة الامريكية من أوائل الدول التي تبنت كبيرا في هذا المجال، ومن خلال مختلف مستويات الحكومة الإلكترونية وخلق المواطن الإلكتروني وأحرزت تقدما الحكومة في الولايات المتحدة الأمريكية وهي: الحكومة الفدرالية، وحكومات الولايات، والحكومات المحلية، ولضمان تطبيق الحكومة الإلكترونية في مختلف مستويات الحكومة لديها، سنت الحكومة الأمريكية قانونين ملزمين يفرضان استخدام الحكومة الإلكترونية هما : قانون التخلص من الأعمال الورقية وقانون (كلينجر - كوهين)

¹ E-Government (E-Gov, available at: <https://www.usda.gov/ocio/centers/irmc/e-government>)

المتعلق بوضع الخدمات للمواطنين والقطاع الخاص على شبكة الانترنت¹ مع التركيز بشكل كبير على استخلاص النتائج المترتبة على استثماراتها في مجال تقنية المعلومات.

تضمنت استراتيجية الحكومة الإلكترونية بالولايات المتحدة الأمريكية عدة أمور من بينها :

-تبسيط توزيع الخدمات الى المواطنين،

-إزالة العوائق البيروقراطية،

-تبسيط عمل الوكالات الفيدرالية،

-تخفيض تكاليف العمل الإداري وتحقيق سرعة فائقة في أنشطة الحكومة².

ولقد بدأ مفهوم الحكومة الإلكترونية يتبلور تحديدا في الولايات المتحدة الأمريكية عندما وضع المرشح الأمريكي المستقل Ross Perot في جدولته الانتخابية فكر مبنى الرئاسة الإلكتروني Electronic Town Hall أثناء الحملة الانتخابية للرئاسة الأمريكية عام 1992 والذي يمكن من خلاله استحداث آلية تواصل بين الفرد والدولة الأمريكية كنوع من منح الفرد الأمريكي دورا مباشرا في صنع القرار الحكومي، وفي سنة 1993 أطلقت مبادرة Government Performance & Result Act تحت شعار ما حصلنا عليه مقابل ما أنفقناه، سميت لاحقا حركة إعادة اختراع الحكومة التي قادها Osborn Gaebler عام 1992 وأدت إلى سن قانون الأداء الحكومي في السنة الموالية في الولايات المتحدة الأمريكية³ ، ويمكن تحديد الأساسيات التي يقوم عليها هذا النموذج في:

-الحكومة الحفّازة Catalytic Government

القيادة بدل التجديف و التمكين بدل الخدمة المباشرة بإشراك الأحياء الشعبية بحل المشاكل.

-حكومة منافسة Competitive Government

إدخال التنافسية في تقديم الخدمة العمومية.

-حكومة توجّها الرؤية: Driven Government-Mission

¹مشروع الحكومة الإلكترونية في الوطن العربي، متاح على الرابط: <https://platform.almanhal.com/Files/2/37810>

² E-Government (E-Gov, available at: <https://www.usda.gov/ocio/centers/irmc/e-government>

³ Annie CHEMLA-LAFAY, Céline CHOL, op-cit, p8.

التحول من حكومة تدار بالقواعد إلى أنظمة توجه وفق الرؤية والقيم.

-حكومة تدار بالنتائج Oriented Government-Result

التوكيز على المخرجات.

-حكومة يقودها المستهلك Driven government-Customer

تحقيق احتياجات المستهلك بدل البيروقراطية.

-حكومة تعمل بنهج المشاريع Enterprising Government

الكسب بدل الإنفاق.

-حكومة تنزع إلى التوقع Anticipatory Government

المنع والوقاية بدل العلاج بالتوف على أسباب المشاكل الحالية والمستقبلية.

-حكومة لامركزية Decentralized Government

من الهرمية إلى المشاكة والشبكية¹.

وفي سنة 1995 بدأت هيئة البريد الإلكتروني في ولاية فلوريدا الأمريكية تطبيقه على إدارتها بناء على إحدى المذكرات التي وجهها لرئيس الأمريكي الأسبق "بل كلينتون" إلى الوزارات والدوائر الحكومية الأمريكية دعا فيها إلى ضرورة اعتماد التحول الإلكتروني الذي شرع في تطبيقه بمقتضى قانون الحكومة الإلكترونية المؤرخ في 17-12-2002 المنبثق عن الدوة 109 للكونغرس الأمريكي حين نص على إمكانية حدوث تفاعل كلي بين المواطن والحكومة الأمريكية عبر الانترنت في معنى الدفاع عن الفيدرالية²، وقد تضمنت المتذكر الرئاسية سالفه الذكر النقاط التالية:

-يتولى رؤساء الدوائر والمؤسسات العامة عملية التنسيق مع وكز المعلومات الوطني ومجلس تكنولوجيا المعلومات فيما يتعلق بتسهيل مهام وصول المواطنين،

¹ زهير عبد الكريم الكايد، الحكمانية: قضايا وتطبيقات، عدد 372، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004، ص115،114.

² علاء فرج الطاهر، مرجع سابق، ص156.

- العمل على تحديد أولويات الخدمات الحكومية على أساس أهم خمسمائة خدمة حكومية تلامس حاجات عامة الناس ووضع خطة لتوفير خدمة شهر تشرين الأول عام 2003،

— اعتماد الدوائر كافة أسلوب التجارة الإلكترونية في عمليات تأمين احتياجاتهم ما يساهم في تدني كلفة دافعي الضرائب،

— إنشاء عنوان بريد إلكتروني لمختلف الدوائر تتم إتاحة فرصة الاتصال عليه من عامة المواطنين،

- تكثيف الدورات التدريبية في كافة الدوائر من أجل الارتقاء في استخدام شبكة الإنترنت وتشجيع الأفكار في مجال استخدامها والاطلاع على التجارب والتطبيقات المتقدمة،

— يتولى رئيس مجلس العصوم الوطني تقديم دراسة تتضمن إمكانية إجراء عملية التصويت الإلكتروني في الانتخابات¹.

2- العوامل المساعدة على التحول

- 57% من سكان الولايات المتحدة الأمريكية يستخدمون الإنترنت مقابل 12% في أوبا و 0.5% من استخدام الإنترنت في الدول العربية،

— أسعار منخفضة لأجهزة الكمبيوتر والمستلزمات الإلكترونية ردّ من عدد مستخدمي الإنترنت والحوايب التي مكّنت الحكومة الأمريكية من الوصول إلى بناء مجتمع معلومات،

- وجود مستوى عال في استخدام تكنولوجيا المعلومات والإنترنت حيث يوجد أكثر من 35 مليون صفحة ويب فيدرالية متاحة في 22 ألف موقع ويب فيدرالي،

- التوكية الكيدة من المنظمات الممتدة على مساحات واسعة دقيقة الأنشطة جعل الحكومة الفيدرالية الأمريكية أكبر منظمة بيروقراطية في العالم،

— حجم الإنفاق الحكومي على تكنولوجيا المعلومات على المستوى الفيدرالي أكثر من 48 بليون دولار سنة 2002 و 52 بليون دولار سنة 2003².

¹ عاشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص 69.

² معهد البحوث والاستشارات، مرجع سابق، ص 61

3-مراحل التحول

3-1-مرحلة التجربة: تعرف بمبادرات الحكومة الإلكترونية سنة 2002 إذ استوت في إجراء التجارب الحذر والتزمت الإدارات فيها بالاحتياط من المخاطر بوضع خدمات محددة بوضوح على الشبكة، إذ لا يوجد هناك منظمة اتحادية تقوم بتنسيق جهود الحكومات الفدرالية، لذلك فالجهات التي عريت المبادرات الأولية هي الخزنة الأمريكية ومصحة الضرائب، تم إصدار قانونين ينظمان عمل الحكومة الإلكترونية في هذه المرحلة هما: قانون التخلص من الأعمال الوقية، وقانون كلينج-كوهين المتعلق بوضع الخدمات للمواطنين والقطاع الخاص على شبكة الإنترنت.

3-2-مرحلة التكامل: مع هذه المرحلة زاد استخدام الحكومة الإلكترونية عبر الشبكة تبعاً لازدياد طلب المواطنين امتدت المرحلة من 2002 إلى 2005 وفت إدماج الإداريين لآليات جديدة فيما يتعلق بتدقيق الهوية وتسديد المستحقات، وعموما ركزت هذه المرحلة على:

-تبسيط توزيع الخدمات للمواطنين،

-إزالة البيروقراطية،

-تبسيط عمل الوكالات الفدرالية،

تخفيض تكاليف العمل الإداري وتحقيق السرعة في أداء الأنشطة الحكومية.

3-3-مرحلة إعادة الاختراع: تمتد هذه المرحلة من 2005 وما بعدها، خلالها ركزت اهتمامات الهيئات والأقسام الإدارية على توفير المزيد من نقاط الوصول إلى خدمات الحكومة بتعميم استخدام التقنية على المواطنين وكذا الانتشار إلى القطاع الخاص¹.

4-الخدمات الإلكترونية المتاحة على البوابة الحكومية الأمريكية

4-1 - بطاقة الفئات

¹مريم خالص حسين، مرجع سابق، ص452.

إذ يعتمد تصنيف الروابط في المواقع على نظام البطاقات، حيث تحتوي البوابة على أربع بطاقات، قطاع الأعمال، موظفي الحكومة، التعاملات بين الدوائر الحكومية غير أن البطاقة الأولى التي تظهر عند دخول البوابة هي بطاقة المواطن، وهذا يدل على الاستهداف الدقيق للمواطنين، وفق برنامج الإثارة الإلكترونية وانسجاما مع المبادئ العامة للحكومة الإلكترونية.

4-2- فهرس المؤسسات الحكومية

يمتاز هذا الجزء من البوابة بالثبات في كافة صفحات وبطاقات البراية وهو يعرض فهرس كامل للمؤسسات الحكومية في الولايات المتحدة" الأمريكية سواء الفيدرالية أو المحلية أو الإقليمية وحتى الدولية بما فيها السفوات ويراعى الترتيب الأبجدي أو التخصص الوظيفي أو الموقع الجغرافي عند استعراض مواقع هذه المؤسسات فلا يجد المتصفح عناء في الوصول إلى المؤسسة الحكومية المطلوبة .

4-2 اعتماد المرشد

يعتبر هذا الأسلوب من أفضل مواصفات البوابة فلشهيل المعاملات نجد تقسيما ميسرا للإجراءات يتم الانتقال بينها خطوة بخطوة مع إرفاق هذا التقسيم بعرض متفاعل يقوم بدور المدرب الإلكتروني فهذه الخدمة .بجدها المتصفح في قسم التوظيف الإلكتروني الذي تعرضه البوابة والذي يمكن من خلاله الاطلاع أو إيجاد مئات الآلاف من الوظائف.

4-3 مساهمات المواطنين

تتيح البوابة الإلكترونية للمواطن الأمريكي تقديم اقتراحاته بهدف تعزيز محتوى البوابة بالمعلومات وإتاحة المشاركة من خلال وصلة خاصة واضحة على الصفحة كما يمكن لكل الزائرين تسجيل البريد الإلكتروني الخاص بهم ليتم اطلاعهم أولا بأول على جديد الخدمات¹.

4-5 الديمقراطية الإلكترونية

¹ عاشور عيل الكريم، وجع سابق، ص ص94، 95.

هناك من يرى أن السعي للتوسع في دور الحكومة الإلكترونية يجب أن يشمل التطور إلى تبني الديمقراطية الإلكترونية التي تشير إلى اعتماد تقنيات المعلومات والاتصالات لتعزيز بنية الديمقراطية وعملياتها كوسيلة لنشر المزيد من المعلومات السياسية في تحويل الحوار السياسي والثقافة ولتعزيز الاتصالات والمشاركة السياسية على الأمد البعيد. فالديموقراطية الإلكترونية هي أي شيء تعمله الحكومة لتسهيل مستوى أكبر من الشراكة في الحكومة باستخدام السبل الرقمية أو الإلكترونية وهي ببساطة استخدام آليات التقنية لتسهيل الأنشطة الديمقراطية لتمكين المواطنين في عمليات اتخاذ القرارات الوطنية الكبرى¹.

ثانيا/تجربة التحول نحو الحكومة الإلكترونية في اليابان

أعلنت اليابان عن خطة الحكومة الإلكترونية ضمن مشروع الألفين عام ١٩٩٩م، حيث توجهت الخطط إلى استراتيجية بناء اليابان الإلكترونية ضمن الخطة الوطنية الاستراتيجية لتقنية المعلومات، ومن بعض الخطوات التنفيذية المرموقة التي احتوتها الخطة :

-التعاون الثنائي والجماعي مع الدول الآسيوية،

-الترويج للحكومة الإلكترونية المحلية،

-محاكاة ممارسات القطاع الخاص على مستوى تقديم الخدمات الحكومية،

تقنية جديدة تتلمس رأي المواطن وتقييم الأداء وتحتوى على ممارسات القطاع الخاص وتساعد على التحسن المتواصل.

ومن أهداف التحول الرقمي لليابان هو تقديم خدمات حكومية للمواطن بحيث يشعر الناس بالراحة والطمأنينة في تلقي الخدمات والمعلومات على مدار الساعة دون توقف عبر الإنترنت وبوابة الحكومة ولكي يمكن التوصل إلى حكومة بسيطة وبتكلفة مجزية، وفي الوقت الحاضر يقوم اليابانيون والأعمال اليابانية بالعديد من المعاملات الآمنة على الإنترنت. وفي يونيو ٢٠٠٤م توسعت وكالة الضرائب الوطنية في عمليات المعاملات الضريبية الإلكترونية ونظم الدفع عبر الدولة؛ وفي مثال آخر قامت وزارة المالية

¹معهد البحوث والاستشارات، مرجع سابق، صص 12-13.

بتمكين الدفع المباشر عبر الإنترنت بما في ذلك رسوم التراخيص والتصاريح والغرامات إلى جانب الضرائب¹.

1-العوامل المؤدية إلى التحول

-الثقافة المعرفية التي تميز المجتمع الياباني حيث عملت اليابان على إدخال تكنولوجيا المعرفية بكافة مراحل التعليم المبكرة حتى الجامعة،

-ارتفاع مستخدمي الانترنت بالمنزل إلى 85% ممن يملكون الحاسبات،

-توفر البنية الأساسية للمعرفة داخل كافة المؤسسات التنظيمية باليابان حيث وصلت 92 حسابا لكل مائة عامل²،

-طبيعة الفرد الياباني: تقديس العلم والعمل، تعتبر الراحة والنوم شيء معيب، إجازته السنوية شبه معدومة، عدم وجود سن للتقاعد بالنسبة له، إتقان العمل، الرغبة الذاتية، احترام الوقت،

-تخطيط الدولة بمعية المؤسسات الاقتصادية الكبرى لجميع الخيارات التنموية،

-العوائد المالية الناجمة عن قوة الاستثمارات في الخارج،

-ندر الموارد الطبيعية، انخفاض المساحة الجغرافية الصالحة للزراعة ودورية الكوارث الطبيعية مثل الزلازل والبراكين³ دفعها إلى التركيز على اقتصاد المعرفة.

2-الخدمات الإلكترونية المتاحة

¹الحكومة الإلكترونية، نحو مجتمع المعرفة، سلسلة دراسات يصدرها معهد البحوث والاستشارات جامعة الملك عبد العزيز الإصدار التاسع جدة 1427، ص70.

² إيمان عبد المحسن زكي، مرجع سابق، ص150

³ محمد تقيّة، حسان المهدي، من أسرار التجربة اليابانية، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، العدد 05، جامعة الشف، 2011، صص142،143.

حدد مركز التجارة الإلكترونية في اليابان استراتيجية الحكومة اليابانية في تقديم الخدمات إلكترونياً من خلال تقسيم أنواع المعلومات التي تقوم بها الحكومة على النحو التالي:

-التعاملات بين الحكومة والمواطنين G2C

-التعاملات بين الحكومة ومنظمات القطاع الخاص G2B،

-التعاملات بين المنظمات الحكومية ذاتها G2G،

-التعاملات بين منظمات الأعمال بعضها البعض B2B،

-التعاملات بين منظمات الأعمال والمواطنين B2C،

ومن الأمثلة على تطبيق الحكومة الإلكترونية في اليابان موقع مدينة طوكيو على شبكة الانترنت الذي يتضمن كافة الأخبار عن الأنشطة المحلية في المدينة وموقع مدينة أوساكا يحوي المعلومات عن تاريخ المدينة والأحداث الجارية وأهم المشاريع¹.

ثالثاً/تجربة التحول نحو الحكومة الإلكترونية في الإمارات العربية المتحدة

تعود بدايات اعتماد الخدمات الإلكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة إلى العام 2001 عندما أطلقت وزارة المالية خدمة الدرهم الإلكتروني، ومنذ ذلك التاريخ شهد هذا المشروع العديد من المحطات والتحويلات الهامة التي ساهمت في تعزيز مكانة الحكومة الإلكترونية على مستوى الدولة. كما قامت وزارة المالية والصناعة في شهر نوفمبر 2002 بتشكيل لجنة تنسيقية لقيادة برنامج الحكومة الإلكترونية الاتحادية، وفي مارس 2003 تم العمل على إجراء دراسة تقييمية للجهات الاتحادية وتطوير خطة تنفيذية، ثم توالى التحضيرات على النحو التالي:

-جوان 2004 بادرت وزارة المالية والصناعة بوضع خطة تشغيلية للحكومة الإلكترونية، وعملت الحكومة الاتحادية على توفير البنية التحتية للحكومة الإلكترونية،

-مؤس 2005 قامت وزارة المالية والصناعة بإطلاق البوابة التجريبية للحكومة الإلكترونية،

¹ إيمان عبد المحسن زكي، مرجع سابق، ص ص152،151

-جوان 2008 صدر قرار وزاري بقيام الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات بتطوير استراتيجية نظم المعلومات في الحكومة الاتحادية،

_عام 2010 أعد مكتب رئاسة مجلس الوزراء استراتيجية لتطوير الخدمات الحكومية في الدولة،

-ماي 2011 أطلق صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي البوابة الإلكترونية لحكومة الإمارات¹.

1- مؤشّر الجاهزية الإلكترونية في الدولة

قفز ترتيب دولة الإمارات العربية المتحدة من المركز 99 سنة 2010 في مؤشر خدمات الحكومة الإلكترونية الصادر عن منظمة الأمم المتحدة إلى المركز 07 في المؤشر ذاته سنة 2012، ويشير التقرير إلى تقدم الدولة الهائل في مجال المشاركة الإلكترونية الذي ارتفع من المرتبة 86 عالمياً في تقرير 2010 إلى الوتبة 06 في تقرير 2012، حيث يركز المؤشر على متغيرات الشفافية والتواصل مع الجمهور وشراكتهم في صياغة السياسات وتطوير الخدمات.

ولقد انعكس التقدم في المؤشرات المذكورة على التقييم العام للجاهزية الإلكترونية للإمارات العربية المتحدة من المرتبة 49 سنة 2010 إلى المرتبة 28 سنة 2012، ويشير التقرير العالمي لتكنولوجيا المعلومات 2010-2011 الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي إلى أن دولة الإمارات تحتل المرتبة 24 عالمياً والأولي عربياً في استخدام التقنية لتعزيز القدرة التنافسية والتنمية وذلك بسبب ارتفاع حجم الإنفاق على قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في دولة إلى 18.5 مليار درهم سنة 2011.

2- من الحكومة الإلكترونية إلى الحكومة الذكية

شهد شهر ماي من العام 2013 تولدًا مهمًا ففي 22 منه أطلق صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي مبادرة الحكومة الذكية من أجل توفير

¹ المرجع نفسه، ص ص 160، 161.

الخدمات للجمهور حيثما كانوا وعلى مدار الساعة، عبر نقل مراكز الخدمات واستقبال المعاملات الحكومية إلى كل هاتف وجهاز متجه في يد أي متعامل وبما يمكنه من تقديم طلبه للحكومة من هاتفه حيثما كان، حكومة تعمل 24 ساعة في اليوم اي 365 يوماً في السنة، مضيافة كالفنادق، سريعة في معاملاتها، قوية في إجراءاتها، مبدعة، تستجيب بسرعة للمتغيرات، وتبتكر حلولاً للتحديات... وتطمح رؤية الإمارات آفاق 2021 إلى تطوير اقتصاد قائم على المعرفة من خلال:

- تقديم خدمات جيدة" تركز على المتعاملين تخضع للإشراف المكثف لتستجيب لتطلعات المواطنين، - تطوير اقتصادها إلى نموذج معتمد على المعرفة والابتكار عبر الاستثمار في العلوم والتكنولوجيا والأبحاث ليحاكي أفضل الاقتصادات العالمية،
- تعزيز فعالية الأسواق وحماية حقوق الملكية الفكرية وتقوية الشراكة العمومية والخاصة¹.

2-1 مراحل التحول إلى الحكومة الذكية

يركّز التحوّل إلى الحكومة الذكية على الاستخدام الاستراتيجي لأحدث تقنيات المعلومات والاتصالات، وعلى رأسها التقنيات الذكية، بهدف إجراء تحوّل نوعي في الطريقة التي تعمل وفقها المؤسسات الحكومية، وذلك لتحقيق رضا المستخدمين، وبالتعاون الفعال مع جميع الجهات ذات الصلة . ويتم ذلك عبر توفير وسائل تواصل سلسة وتفاعلية وذكية تعمل في أي وقت وأي مكان، عبر العديد من الأجهزة وتتضمن الحكومة الذكية إجراء تحسينات مميزة لاثنتين من المجالات المتعلقة بالعمل الحكومي على الأقل:

* تحسينات هيكلية على إجراءات العمل وطريقة عمل الموظفين.

* توفير الخدمات الأكثر ملاءمة للجمهور وفقاً لاحتياجاتهم².

ويكمن تصنيف الخدمات الذكية على النحو الآتي:

¹ للمزيد قم بزيارة البوابة الإلكترونية لدولة الإمارات <http://www.government.ae>

² OUR VISION IS TO DIGITALIZE LIFE IN DUBAI, available at : <https://www.digitaldubai.ae/>

-خدمات من الجهة الحكومية إلى المواطنين (G2C) مثل الإشعارات، رسائل نصية قصيرة توضح حالة المرور، أقرب المستشفيات إلى الموقع الجغرافي...

-خدمات من الجهة الحكومية إلى الشركات (G2B) مثل تسجيل الشركات، الاستفسار حول الرسوم...

-خدمات من الجهة الحكومية إلى جهات حكومية أخرى G2G مثل تبادل المعلومات حول حالة المريض وتاريخه الصحي.

-خدمات من الجهة الحكومية إلى الموظفين G2E مثل "أحضر جهازك معك (BYOD)"، وأسلوب التشارك في الحيز المكتبي (hot desking)

وتطبق الحكومة الذكية أحدث التقنيات لتوفر الامتيازات التالية:

-متوافرة على مدار الساعة في أي مكان وعبر أي منصة تشغيل أو جهاز ذكي.

-التقنيات الذكية مثل التطبيقات والخدمات التي تعتمد على تحديد الموقع الجغرافي أو البيئة المحيطة.

-السلاسة وسهولة الاستخدام بفضل التكامل الفعّال الذي تمتاز به إضافةً إلى استخدام التواصل

الذكي بين الطرفين X2X حيث يمكن أن تشير X إلى جهاز أو إلى إنسان¹.

-تكون الحكومة الذكية أكثر فعالية عندما تؤسس شراكات بين المؤسسات الحكومية من جهة، ومؤسسات

القطاع الخاص، والمؤسسات غير الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني من جهة أخرى، وذلك حينما

توافرت أهداف مشتركة.

2-2 أنواع التحسينات العامة التي تدخلها الحكومة الذكية على الحكومة الإلكترونية

¹ استراتيجية الحكومة الرقمية لدولة الإمارات - 2025، متاح على الرابط:

strategy-government-digital-national-uae/uae-e/digitalua-the-AE/about-https://u.ae/ar

فهم التحسينات التي تميز الحكومة الذكية أمر ضروري لتحديد نوعية الخدمات التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند تطوير الخدمات الذكية. في ما يأتي أربعة أنواع من التحسينات المختلفة التي تدخلها الحكومة الذكية على الطريقة التقليدية التي تتبعها الجهات الحكومية عند تقديم خدماتها:

- **تحويل مباشر لبعض خدمات بوابة الحكومة الإلكترونية:** تحويل خدمات مناسبة من بين الخدمات القائمة التي توفرها بوابة الحكومة الإلكترونية إلى خدمات الحكومة الذكية، وهذه خدمات إلكترونية تقليدية يتم توفيرها على المنصة الذكية.

- **خدمات ذكية جديدة يتم توفيرها للجمهور:** وهي خدمات مميزة قد لا تكون متاحة في الحكومة الإلكترونية التقليدية وأصبحت ممكنة بسبب التقنيات الذكية. من أمثلة هذه الخدمات: دفع رسوم وسائل المواصلات العامة ومواقف السيارات باستخدام الهاتف المتحرك، إضافة إلى الخدمات التي تعتمد على تحديد الموقع الجغرافي.

- **خدمات للموظفين الميدانيين:** وتعني أئمة القوى العاملة الميدانية؛ حيث يتم تزويد الموظفين الحكوميين الذي يعملون خارج مكاتبهم مثل موظفي خدمات الطوارئ والتفتيش، ومن يعملون على رعاية المرضى في المنازل بأجهزة وتقنيات ذكية.

- **ساعات العمل المرنة:** وتتعلق بتشجيع الجهات الحكومية للعمل عن بعد؛ مثل العمل من المنزل والسماح للموظفين باستخدام الأجهزة الذكية داخل المكتب، علاوة على استخدام أسلوب التشارك في الحيز المكتبي (hot desking) لا تنطوي تلك التحسينات المقترحة بأي حال من الأحوال على مجموعة كاملة من المهام التي ينبغي على كل جهة حكومية القيام بها، وإنما قد تتطلب الإجراءات الأولية لتطبيق الحكومة الذكية، تحويل الخدمات الإلكترونية إلى خدمات ذكية، مع التركيز على التطبيقات المتعلقة بالمواطنين (G2C)¹

-تحسين جودة الخدمات المعلوماتية

¹المنصة الرقمية الموحدة لدولة الإمارات العربية المتحدة، متاح على الرابط: <https://u.ae/ar-digital-the-AE/about-platform-digital-uae/unified>

بإمكان المستخدمين الوصول إلى المعلومات الحكومية الحالية، والتصويت على موضوع معين، وتقديم الطلبات والبلاغات، والتسجيل. وينطبق هذا على المعلومات الثابتة التي لا تحتاج إلى تفاعل مكثف مع الجمهور (مثل المعلومات، والإشعارات المتعلقة بحالة الطقس، والقوانين، وحالات الطوارئ، ونتائج الامتحانات، وإغلاق الطرقات، والفعاليات، والجداول الزمنية، والتعديلات على الرسوم...) في مثل هذه الحالات، تفي الرسائل النصية القصيرة (SMS) بالغرض، حيث يجري استخدامها على نطاق واسع، كما يمكن أيضاً استخدام وسائل الاستجابة الصوتية التفاعلية (IVR) أو الاستجابة التفاعلية بالصوت والصورة. (IVVR) أما الخدمات المعلوماتية والتعليمية فتميل إلى استخدام الرسائل النصية القصيرة، أو تنشر المعلومات عبر الإنترنت للهواتف المتحركة (mobile web) أو نظام التطبيقات اللاسلكية (WAP).¹

-تمكين الخدمات لتصبح أكثر تفاعلاً

عبارة عن التطبيقات التي تم كن المواطنين من إجراء حوار تفاعلي مع الحكومة. وغالباً ما يجري التفاعل على المستوى الشخصي، حيث يتم تبادل البيانات الشخصية، والتطبيقات، والوصول إلى قواعد بيانات ومجالات خدماتية معينة. وتعمل التقنيات التي تعتمد على تحديد الموقع الجغرافي مثل التصوير، وتسجيل مقاطع الفيديو، والخرائط، على زيادة إمكانيات الخدمات المتاحة. وقد ثبت في الآونة الأخيرة زيادة التوجه إلى استخدام وسائل التواصل الاجتماعي من أجل بث الأخبار العاجلة أو تبادل المعلومات بشكل فوري. ويمكن استخدام التطبيقات الذكية في طيف واسع من الاحتمالات الكبيرة المفتوحة لتقديم العديد من الخدمات التفاعلية في مجالات مختلفة مثل الخدمات الصحية (المراقبة، والاختبارات، والفحوصات وخدمات التعليم) نتائج القبول والامتحانات وخدمات الاستفسارات (حركة السير، ومعلومات الحساب)، وخدمات الجهات المسؤولة عن تطبيق القوانين، وغيرها.²

-تطوير الخدمات الإجرائية

¹ استراتيجيات الخدمات الحكومية والتحول الرقمي، متاح على:

<https://u.ae/ar-AE/about-the-uae/strategies-initiatives-and-awards/strategies-plans-and-visions/government-services-and-digital-transformation>

² سياسات الخدمات الحكومية والتحول الرقمي متاح على:

<https://u.ae/ar-AE/about-the-uae/strategies-initiatives-and-awards/policies/government-services-and-digital-transformation>

الخدمات الذكية التي تتيح للجمهور تقديم الطلبات، أو الإعلان عن شاغر وظيفي، أو شراء تذاكر الحافلات، أو حجز موعد، أو التوقيع على المعاملات رقمياً، وذلك على مدار الساعة. ولكن تصاحب خدمات من هذا النوع قضايا تتعلق بالأمن والسرية تتطلب مبادرات لتطوير تقنيات خاصة تضمن إجراء المعاملات وتخزين المعلومات الحساسة بطريقة آمنة؛ إذ إن تقنيات التوقيع الرقمي وعمليات الدفع عن طريق تقنية التواصل قريب المدى NFC تتطلب أنظمة أمنية مصممة بشكل خاص.

-تحقيق التكامل بين مختلف الخدمات

وهي خدمات ذكية تجمع خدمات أو بيانات من أقسام مختلفة داخل الجهة الحكومية الواحدة أو من جهات حكومية أخرى، ما يجعلها أكثر ملاءمة للجمهور عبر إتاحة التكامل بين خدمات متنوعة. فعلى سبيل المثال، يمكن لخدمة تحديث الحالة المرورية أن تربط بين خدمات هيئة الطرق والمواصلات مع خدمة الخرائط من أجل اقتراح طرق بديلة للمستخدمين، وكذلك إعلامهم عن أقرب المواقع في محيطهم الجغرافي التي قد تكون محل اهتمام بالنسبة لهم. بشكل عام، الخدمات المتكاملة هي تلك الخدمات التي تحقق القيمة الأفضل للمستخدم، والتي تشكل مركز اهتمام تطوير الخدمات الذكية في دولة الإمارات العربية المتحدة لذا على الجهات الحكومية أن تتعاون مع غيرها من المؤسسات لتطوير حلول تتيح تقديم خدمات متكاملة¹.

3- إنجازات الحكومة الإلكترونية

3-1 تسديد الرسوم: توفر حكومة الإمارات خيات متعددة لتسديد الرسوم الحكومية حيث تعتمد معظم الهيئات الاتحادية والدوائر المحلية في الدولة خاصية الدفع الإلكتروني لتسديد المستحقات المترتبة على الخدمات الحكومية من أي مكان وفي أي وقت، وبالإمكان تسديد الرسوم من خلال عدة خيات مثل الذم الإلكتروني، وبطاقات الائتمان، والخصم المباشر من الحساب، كما يمكن تسديد فواتير عدد من الجهات الحكومية مثل فواتير الكهرباء والمياه، المخالفات المرورية عن طريق المصارف وأجوت الصراف الآلي، أو الإيداع النقدي التابعة للبنوك العاملة في الدولة².

¹ استراتيجيات الخدمات الحكومية والتحول الرقمي، مرجع سابق.

² OUR VISION IS TO DIGITALIZE LIFE IN DUBAI, op-cit.

كما يمكن أن تصل الخدمات الإلكترونية في دولة الإمارات عبر باقات الخدمات الحياتية مثل الرعاة الصحية، الحصول على بطاقة الهوية، استخدام المواصلات العامة، الحصول على التعليم الجامعي، التعامل مع حالات الطوارئ، الحصول على وخليفة، فتح حساب مصرفي، استصدار إذن دخول لقریب أو صديق لدخول الدولة، مزاولة الأنشطة التجارية، المشاركة في الأعمال الخيرية والإنسانية، إجراءات الزواج، والتعامل مع حالات الوفاة...

2-3 الدرهم الإلكتروني: عبار عن بطاقة ذكية تصدورها وزارة المالية يستفيد منها الجمهور لتسديد رسوم الخدمات الحكومية المختلفة، ويمكن الحصول على بطاقات الدرهم الإلكتروني من الوزارات والجهات الحكومية المعتمدة، البنوك إضافة إلى بريد الإمارات وعدد من مراكز الصرافة، وتتنوع بطاقات الدرهم الإلكتروني ما بين بطاقات ذات فئات محددة تتراوح بين 50 و5000 درهم، وطاقات العمل الحكومي القابلة للشحن والاستثمارات الذكية.

3-3 الخصم المباشر: تتيح معظم البنوك لعملائها خيار تسديد الرسوم المستحقة على عدد من الخدمات الحكومية عبر الخصم المباشر من الحساب بدلاً من استخدام البطاقات الائتمانية، ومن أبرز خدمات الدفع الإلكتروني بعض الخدمات تتطلب التسجيل المسبق مثل دفع المخالفات المرورية لور الداخلية والإدارة العامة لشوطة دبي، دفع فواتير هيئة مياه وكهرباء أبوظبي، دبي و الشارقة، إضافة رصيد لحساب سالك "نظام التعرف المرورية في دبي"، ودفع النهاية إلكترونيا...¹

3-4 استطلاعات رأي: توفر بوابة حكومة الإمارات عددا من قنوات المشوكة التي يمكنك استخدامها مثل المدونات حيث يمكن التعليق على الموضوعات المطروحة للنقاش، أو طرح موضوع جديد، ومنتديات النقاش وكذلك استطلاعات رأي والاستبيانات حيث يمكن التصويت وابداء رأي في الخدمات الحكومية، كما يمكن الواصل مع صفحات الحكومة الإلكترونية على شبكات التواصل الاجتماعي: فيسبوك، تويتر، يوتيوب وصفحة "اتصل بنا"، ويتيح موقع "حكومتي" استقبال الملاحظات والاقتراحات معالجتها والاستفادة منها في تطوير الخدمات الحكومية من خلال القنوات التالية: الهاتف، الفاكس، البريد الإلكتروني والمحادثة المباشرة عبر الإنترنت.

¹ الخدمة العامة ، متاح على الرابط:

رابعاً/ تجربة التحوّل نحو الحكومة الإلكترونية في قطر

1-الجغرافيا السياسية

قطر إمارة تقع في غرب قارة آسيا، مساحتها الإجمالية تقدّر ب: 11.437 كلم². الأمير هو رئيس الدولة وهو القائد الأعلى للقوات المسلحة، ويمثل الدولة في الداخل والخارج وفي جميع العلاقات الدولية. ويقوم نظام الحكم في البلاد على فصل السلطات مع تعاونها، حيث يتولى الأمير السلطة التنفيذية، ويعاونه في ذلك مجلس الوزراء. يتكوّن الجهاز الحكومي في دولة قطر من مجلس الوزراء والوزارات والهيئات والمؤسسات الحكومية وعدد من الأجهزة الحكومية الأخرى. ويتولى مجلس الشورى السلطة التشريعية، أما السلطة القضائية فتتولاها المحاكم¹.

2-رؤية قطر الوطنية 2030

بموجب القرار الأميري رقم (44) لسنة 2008، تم اعتماد الرؤية الشاملة للتنمية لدولة قطر "رؤية قطر الوطنية 2030"، وذلك باعتبار التنمية الشاملة هي الهدف الأساسي لتحقيق التقدم والازدهار للمواطنين حيث تهدف رؤية قطر 2030 إلى تحويل قطر إلى دولة متقدمة قادرة على تحقيق التنمية المستدامة وعلى تأمين استمرار العيش الكريم لشعبها جيلاً بعد جيل، وتضع هذه الرؤية السمات المحددة للمستقبل موضحة التحديات الخمسة الرئيسية، على النحو التالي²:

- التحديث مع المحافظة على التقاليد.
- احتياجات الجيل الحالي واحتياجات الأجيال القادمة.
- النمو المستهدف والتوسع غير المنضبط.
- مسار التنمية وحجم ونوعية العمالة الوافدة المستهدفة.
- التنمية الاقتصادية والاجتماعية وحماية البيئة وتنميتها.

¹تأسيس الدولة، متاح على الرابط: <https://www.diwan.gov.qa/about-qatar-of-qatar/history>

² رؤية قطر الوطنية 2030، متاح على الرابط: <https://hukoomi.gov.qa/ar/about-2030-vision-national-qatar/qatar>

وتستشرف الرؤية الوطنية الآفاق التتموية من خلال الركائز الأربع المترابطة التالية:

-التتمية البشرية: تطوير وتنمية سكان دولة قطر ليتمكنوا من بناء مجتمع مزدهر.

-التتمية الاجتماعية: تطوير مجتمع عادل وآمن، مستند على الأخلاق الحميدة والرعاية الاجتماعية، وقادر على التعامل والتفاعل مع المجتمعات الأخرى، ولعب دور هام في الشراكة العالمية من أجل التتمية.

-التتمية الاقتصادية: تطوير اقتصاد وطني متنوع وتنافسي، قادر على تلبية احتياجات مواطني قطر في الوقت الحاضر وفي المستقبل، وتأمين مستوى معيشي مرتفع.

-التتمية البيئية: إدارة البيئة بشكل يضمن الانسجام والتناسق بين التتمية الاقتصادية والاجتماعية وحماية البيئة.

3- جذور التحول الرقمي في قطر

أطلقت دولة قطر مشروع الحكومة الإلكترونية لأول مرة عام 2003 بعدها وضع خطة استراتيجية لبرنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة، وقد تم افتتاح البوابة الحكومية في 2008 وأطلقت نسختها الجديدة في 2010 لتوفر إمكانية الوصول إلى جميع الخدمات والمعلومات الحكومية التي يحتاجها المواطن القطري على مدار الساعة، عن طريق الاستعانة والاستشاريين الدوليين في هذا المجال.

ويهدف برنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة إلى تحقيق كامل كافة الخدمات التي تقدمها الجهات الحكومية في دولة قطر ضمن نظام موحد، بحيث يتم توفير جميع الخدمات والمعلومات والمعاملات الحكومية إلكترونياً عن طريق نقطة دخول واحدة لكافة المستخدمين من مواطنين ومقيمين، زائرين ويحال أعمال، وبالفعل فقد نجح المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات القطري في تحقيق كامل بين خدمات الحكومة الإلكترونية وزيادة فعاليتها، تتمثل الأهداف الأساسية لبرنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة في تطوير الخدمات الحكومية للمستخدمين وجعلها أكثر كفاءة، فاعلية ومتاحة للجميع وتبسيط الإجراءات والتنسيق بين المؤسسات الحكومية.¹

¹ المشاريع الرقمية، متاح على الرابط: <https://projects-hukoomi.gov.qa/ar/digital/>

4-وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات القطرية

وفقاً للقرار الأميري رقم (57) لسنة 2021 بتعيين اختصاصات الوزارات، تُعين اختصاصات وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على النحو الوارد في هذا القرار، وهي كما يلي¹:

-الإشراف على قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وتطويره بما يتفق مع متطلبات التنمية الوطنية.

-الإشراف على إيجاد بيئة تنظيمية مناسبة للمنافسة العادلة.

-دعم وتنمية وتحفيز قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وتشجيع الاستثمار فيه.

-تأمين ورفع كفاءة البنية التحتية التكنولوجية والمعلوماتية، وتطويرها.

-توعية المجتمع بأهمية استخدام الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بطرق آمنة لتحسين حياة الفرد والارتقاء بالمجتمع، وصولاً إلى بناء مجتمع المعرفة القائم على أساس الاقتصاد الرقمي.

-تنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية والمجتمع الذكي والإشراف عليها.

-تعزيز البنية التحتية والقدرات الحكومية في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

5-التطبيقات الإلكترونية المعتمدة في دولة قطر

5-1 حكومي

يتيح تطبيق الهاتف الجوال الخاص ببوابة حكومة قطر الإلكترونية "حكومي" للمستخدمين إمكانية الاستفادة من العديد من الخدمات المتنوعة والاطلاع على أحدث الأخبار ومعرفة الفعاليات المختلفة التي يتم تنظيمها في دولة قطر، بالإضافة إلى الاطلاع على معلومات الاتصال الخاصة بمختلف الجهات الحكومية من خلال دليل حكومي.

¹ هيئة تنظيم الاتصالات، متاح على الرابط: /QA-https://www.cra.gov.qa/ar

5-2 توثيق

يقدم تطبيق نظام التوثيق الوطني "توثيق" لدولة قطر طريقة آمنة لإنشاء كلمة مرور المرة الواحدة على الأجهزة الجواله، كما يتيح اعتماد التوثيق باستخدام علامة تبويب واحدة من أجل راحة المستخدمين المضافين بالنظام¹.

5-3 تصديق

يوفر هذا التطبيق بيئة تعاونية يتفاعل فيها الأفراد والجهات الحكومية والخاصة معاً من خلال نافذة واحدة للتحقق من صحة المستندات وتصديقها. ويتيح التطبيق للمستخدمين تبادل المعلومات بطريقة آمنة من خلال استخدام بيانات الاعتماد الخاصة بهم في نظام التوثيق الوطني، وبمستوى عالٍ من السرية، بفضل خاصية التشفير التي تمكن الأطراف المعتمدة أو المصرح لها فقط من الاطلاع على معلومات المستخدمين والتحقق منها.

6- الأنظمة الرقمية

قامت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بتطوير بيئة مركزية لتكنولوجيا المعلومات، تتيح لجميع الجهات الحكومية استضافة الأنظمة الخاصة بها، وبسط خدماتها وتطبيقاتها الإلكترونية، إضافة إلى ميزة الوصول إلى الخدمات الحكومية المشتركة من خلال²:

-نظام تبادل البيانات الحكومية

-نظام المراسلات الإلكترونية الحكومي

-منصة الدفع الإلكتروني

-مركز البيانات الحكومي المشترك

-مركز الاتصال الحكومي

¹ تطبيقات قطرية، متاح على الرابط: <https://hukoomi.gov.qa/ar/>

² المشاريع الرقمية، مرجع سابق.

-خدمة التسجيل /التوثيق الإلكتروني

-خدمة التحليل الإعلامي

-بوابة الرسائل النصية القصيرة

-بوابة "تصديق"

-الشبكة الحكومية.

6-1 نظام تبادل البيانات الحكومية

يساعد نظام تبادل البيانات الحكومية الجهات الحكومية على رفع مستوى الكفاءة لديها وتحسين التعاون فيما بينها لتقديم الخدمات الالكترونية للجمهور. ومن خلال هذا النظام المركزي، لم تعد الجهات الحكومية بحاجة لأن تطلب من الجمهور تقديم نسخ ورقية من المستندات لأغراض التحقق، حيث بات من الممكن إجراء ذلك التحقق من خلال هذا النظام مباشرةً مع الجهات المصدرة للبيانات، وبالتالي زيادة قدرة الجهات على تقديم خدمات مكتملة من البداية إلى النهاية للجمهور. ويهدف النظام إلى تحقيق ذلك من خلال توفير الأدوات الضرورية والبيانات الموحدة لدى الجهات الحكومية بحيث يتم تبادل البيانات بطريقة آمنة وفعالة¹.

ويتمتع نظام تبادل البيانات الحكومية بالمزايا التالية:

- إمكانية تقديم خدمات متكاملة،
- تحديد أسس ومعايير تبادل البيانات،
- عمل سجل أو فهرس بجميع البيانات الحكومية المتاحة،
- توفير أدوات تحكم للجهات المزودة والمستهلكة للبيانات لاستقبال وإرسال التحكم في طلبات الربط.

¹ حكومي بوابتك الرسمية للمعلومات والخدمات، <https://huko.omi.gov.qa/>

وتشمل الفوائد العديدة لهذه الخدمة ما يلي:

- خدمات متكاملة دون الحاجة إلى الطلب من المستخدمين مراجعة جهات أخرى للتحقق من الوثائق أو استكمال بيانات ناقصة،
- توحيد أساليب التكامل وفقاً لأفضل الممارسات،
- تحديد ملكية البيانات ومساعدة الجهات على توحيد هيكل البيانات¹.

2-6 الشبكة الحكومية

تعمل مختلف الوزارات بالحكومة القطرية على مضاعفة جهودها للإسراع بتنفيذ مبادرات حكومة قطر الرقمية التي ستوفر للإفراد بيئة اتصال آمنة وموثوقة لتبادل البيانات بين الجهات الحكومية بعضها البعض. حيث تضم الشبكة الحكومية أكثر من 100 جهة حكومية وتوفر خدمة الوصول إلى الإنترنت، مع إمكانية الوصول إلى الخدمات الحكومية المشتركة القائمة والتطبيقات الحكومية المستقبلية، وذلك من خلال توفير نقطة اتصال واحدة لكل جهة حكومية، ومن ثم تحد من تعقيد العمليات المرتبطة بنقاط الاتصال المتعددة، وتقلل من الزمن والجهد والتكلفة اللازمة للربط.

وتوفر الشبكة الحكومية الخدمات بين أربع مجموعات من المستخدمين:

- الجهات الحكومية ببعضها البعض،
- المقر الرئيسي للجهات الحكومية،
- الجهات الحكومية بمراكز البيانات الحكومية،
- الجهات الحكومية بشبكة الإنترنت العامة.

وتتمتع الشبكة الحكومية بالمزايا التالية²:

¹ المرجع السابق.

² المشاريع الرقمية، مرجع سابق.

- الاتصال الموثوق والأمن بالإنترنت،
- مركز مخصص لعمليات الشبكة يوفر المتابعة والدعم الفني على مدار الساعة طوال الأسبوع،
- الرصد والتدخل لحل المشاكل الفنية الخاصة بالجهات الحكومية المتصلة بالشبكة الحكومية.

وتحقق الشبكة الحكومية فوائد عديدة للجهات الحكومية مثل:

- الاتصال الآمن والموثوق بالجهات الأخرى لتبادل البيانات والخدمات الإلكترونية،
- تمكن الشبكة الحكومية الجهات الحكومية من الوصول إلى الخدمات السحابية المقدمة من مايكروسوفت "أزور" بسرعات عالية،
- تيسير الوصول واستخدام الخدمات الحكومية المشتركة من خلال الشبكة الحكومية،
- إمكانية تحديد ساعات النطاق للشبكة بناءً على تقارير عمليات الشبكة الحكومية بما يتناسب مع الاستخدام الفعلي للجهات الحكومية واتفاقيات مستويات الخدمة.

6-3 بوابة "تصديق"

إن بوابة "تصديق" مبادرة أساسية اتخذتها وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لتوفير نظام آمن للمستندات والذي يتيح للمستخدمين التحقق من صحة الوثائق والمصادقة عليها في أي وقت وفي أي مكان. ويوفر النظام بيئة تعاونية حيث يتفاعل الأفراد والجهات الحكومية والخاصة معاً من خلال نافذة واحدة للتحقق من صحة المستندات وتصديقها. ويتيح النظام للمستخدمين تبادل المعلومات بطريقة آمنة من خلال استخدام بيانات الاعتماد الخاصة بهم في نظام التوثيق الوطني، وبمستوى عالٍ من السرية، بفضل خاصية التشفير التي تمكن الأطراف المعتمدة أو المصرح لها فقط من الاطلاع على معلومات المستخدمين والتحقق منها.

ويتمتع "تصديق" بالمزايا التالية:

- أتمتة عملية إصدار مختلف الوثائق الرسمية
- التحقق من صحة الوثائق المقدمة عبر الوزارات والجهات الحكومية والخاصة

- توفير الوقت للمواطنين وتقليل عدد زيارتهم لمقر الوزارة للتحقق من صحة مستنداتهم
- كبح محاولات تزوير الوثائق الرسمية
- إتاحة أرشفة المستندات واسترجاعها بطريقة آمنة.¹

ويشمل النظام الخصائص التالية:

التحقق من الهوية الشخصية: يمكن للمستخدمين الوصول إلى الخدمة المطلوبة، فقط من خلال استخدام بيانات اعتمادهم في نظام التوثيق الوطني.

- تشفير البيانات: لزيادة تعزيز أمن المستند، سيتم إصداره باستخدام رمز QR الذي يحتوي على بيانات مشفرة؛ حيث يمكن للأطراف المعتمدة أو المصرح لها فقط الاطلاع على المعلومات المقدمة من قبل المستخدمين والتحقق منها.
- التوقيع الرقمي: يمكن للمستخدمين استخدام هذه الخاصية للتوقيع على أي مستند أو شهادة إلكترونيًا، مما يمنع العبث بها. وإذا تم العبث بالمستند، فسيصبح التوقيع الرقمي المطبق عليه تالفًا.

4-6 بوابة الرسائل النصية القصيرة

تتيح هذه الخدمة للجهات الحكومية إرسال إشعاراتها إلى عملائها ومستخدميها عن طريق الرسائل النصية القصيرة، مما يوفر تجربة ثرية للعملاء ويعزز كفاءة الخدمات الإلكترونية، حيث ستكون الجهات الحكومية قادرة على التفاعل والتواصل بصورة أفضل مع عملائها من خلال استخدام بوابة الرسائل النصية القصيرة المشتركة.

وتتمتع بوابة الرسائل النصية القصيرة بالمزايا التالية²:

- إرسال واستقبال الرسائل النصية القصيرة،
- إرسال مجموعات من الرسائل النصية القصيرة،

¹ المشاريع الرقمية، مرجع سابق.

² حكومي بوابتك الرسمية للمعلومات والخدمات، [/https://hukoomi.gov.qa/ar](https://hukoomi.gov.qa/ar)

- إنشاء قائمة انتظار الرسائل،
- إعطاء أولوية للرسائل النصية.

وتحقق بوابة الرسائل النصية القصيرة الفوائد التالية:

- زيادة كفاءة الخدمات الحكومية،
- منهجية تكامل سهلة وسريعة من خلال اتباع بروتوكولات قياسية،
- تقليل التكاليف والجهود التي تتحملها الجهات الحكومية من خلال تزويدها بمنصة لبوابة الرسائل القصيرة جاهزة للاستخدام.¹

5-6 خدمة التسجيل /التوثيق الإلكتروني

تهدف خدمة التوثيق الإلكتروني على التحقق من الهوية الرقمية للأفراد والشركات من مستخدمي الخدمات الحكومية الإلكترونية المتاحة على شبكة الإنترنت، بالإضافة إلى تفعيل ميزة الدخول الموحد للخدمات الإلكترونية من خلال إنشاء كلمة سر واسم مستخدم واحد فقط، حيث يمكن للفرد أن يستخدم حسابه المنشأ على نظام التوثيق الإلكتروني لإجراء أي المعاملات الإلكترونية المتوفرة من قبل الجهات الحكومية المستخدمة للنظام. وبذلك يشكل نظام التوثيق عنصراً أساسياً في تسهيل وتطوير وتأمين الخدمات الإلكترونية.

وتتمتع خدمة التوثيق الإلكتروني بالمزايا التالية:

- تسهيل ربط الجهات الحكومية بالخدمة من خلال إجراءات مبسطة
- تأمين استخدام الخدمات الإلكترونية والعمليات من قبل المستخدمين
- التوثيق متعدد المستويات (باستخدام البطاقة الذكية/ كلمة السر وكلمة المرور/ البريد الإلكتروني للزائرين أو ذوي الإقامة المؤقتة القصيرة

¹ حكومي بوابتك الرسمية للمعلومات والخدمات، [/https://hukoomi.gov.qa/ar](https://hukoomi.gov.qa/ar)

- تسجيل الدخول الموحد للحساب، مما يسهل تجربة العميل عند إتمام أي خدمة أو معاملة إلكترونية

مركز الاتصال الحكومي - قطر: هو الخط الساخن الرسمي والموحد الذي يدعم الخدمات الإلكترونية لحكومة دولة قطر 24 ساعة على مدار الأسبوع. ويمكن للشركات، والمواطنين، والمقيمين، والزوار الاتصال على الرقم (109) في أي وقت للاستفسار حول كافة المعلومات الحكومية أو تقديم شكوى تتعلق بأية خدمة إلكترونية. ويعد المركز أحد أكبر مراكز الاتصال الحكومية في منطقة الخليج، ويضم عدد كبير من الجهات والمؤسسات الحكومية¹.

الكفاءة التشغيلية للمركز:

- 99% جاهزية وإتاحة البنية التحتية
- 90% نسبة الحل من الاتصال الاوّل
- 9 لغات حية
- 80% معدل الرد على المكالمات الهاتفية خلال عشرين ثانيه
- 7 قنوات تفاعل
- 4 دقائق متوسط زمن المكالمة
- 30 ثانية متوسط الانتظار

6-6 منصة الدفع الإلكتروني

توفر منصة الدفع الإلكتروني خيارات للدفع عبر الإنترنت للجهات الحكومية التي تهدف إلى تطوير خدماتها الرقمية وتتطلب الدفع عبر الإنترنت، مما يتيح أئمة (التحول الرقمي) للخدمات المقدمة عبر الإنترنت. بشكل كامل، وذلك من خلال تمكين المستخدمين من دفع رسوم المعاملات عبر الإنترنت بطريقة آمنة.

¹ حكومي بوابتك الرسمية للمعلومات والخدمات، [/https://hukoomi.gov.qa/ar](https://hukoomi.gov.qa/ar)

وتوفر خدمة منصة الدفع طرق وميزات الدفع التالية:

- الدفع باستخدام بطاقات الائتمان، عبر بطاقات ماستر كارد وفيزا كارد وأمريكان إكسبريس
- توفير الدفع عن طريق الحساب البنكي للشركات
- استرداد عمليات الدفع في حال فشل العملية عبر الانترنت
- خدمة الاستعلام: إذ تتيح للجهات الحكومية تقديم ميزة في خدماتها الرقمية تتيح الاستعلام عن حالة الدفع سواء عن طريق رقم المعاملة أو التاريخ

نظام المراسلات الإلكترونية الحكومي (مراسلات)

طُوّر نظام المراسلات الإلكترونية الحكومي ليوفر لكافة الجهات الحكومية منصة آمنة ومتينة لتبادل المراسلات (المخاطبات الرسمية) بين كافة الجهات الحكومية عن طريق الشبكة الحكومية. حيث يمكن للجهات الحكومية من خلال نظام "مراسلات" تصدير واستلام المراسلات مباشرةً من و إلى الجهات المعنية بطريقة سريعة وسهلة وآمنة. كما يتيح للجهات إمكانية متابعة المراسلات المرسلّة ومعرفة اسم المستلم مع التاريخ والوقت.

ويوفر نظام "مراسلات" الميزات التالية:

- سهولة الوصول للنظام من قبل المستخدمين
- تحسين عملية التواصل بين الجهات الحكومية
- تسهيل عملية متابعة المراسلات الصادرة ومعرفة المستلم ووقت الاستلام
- بديل للأرشيف الورقي، حيث يساهم النظام في تسهيل العودة للكتب الصادرة والواردة بالبحث عنها سواء عن طريق الموضوع أو الجهة المرسلّة أو رقم الكتاب

وتتمثل فوائد هذا النظام في:

- توفير الوقت والجهد في تبادل المراسلات فيما بين الجهات الحكومية

- خفض التكاليف الإدارية والمالية والموارد البشرية

- تفعيل مفهوم "مؤسسة بلا ورق"

6-7 البوابة الإلكترونية لخدمات الطيف الترددي

من المتوقع أن يحظى أكثر من 3.5 مليار شخص بمتابعة تغطية فريدة من نوعها لمونديال قطر منحت هيئة تنظيم الاتصالات الطيف الترددي اللازم لكافة وسائل الإعلام والبريد من أصحاب الحقوق، الأمر الذي سيسمح بتوفير تغطية رسمية فريدة لمونديال قطر، ويمكن أكثر من 3.5 مليار مشاهد متوقع من متابعته والاستمتاع به عبر الشاشات التلفزيونية والمنصات الرقمية وشاشات العرض المخصصة للمشاهدين في الأماكن العامة¹.

7-التعاون الدولي

الاتفاقيات الإطارية الحكومية

الاتفاقيات الإطارية التكنولوجية الحكومية هي اتفاقيات إطارية تم إبرامها بين وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وشركات التكنولوجيا العالمية لتغطية الاحتياجات التكنولوجية على مستوى الجهات الحكومية، وتتضمن شروطاً توفر أحدث منتجات التكنولوجيا والتراخيص المحدثة، بالإضافة إلى إيجاد قيمة مضافة للجهات الحكومية. وتساعد هذه الاتفاقيات الجهات الحكومية على تقدير تكلفة البرمجيات والتراخيص التي تحتاجها من خلال اشتغالها على قائمة أسعار ثابتة طوال فترة سريان الاتفاقية، وهذا يساعد على الحصول على تقديرات دقيقة للتكلفة.

ولووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات خمس اتفاقيات إطارية سارية:

- اتفاقية مايكروسوفت الإطارية،

- اتفاقية أوراكل الإطارية،

¹ وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات القطرية على الرابط: <https://www.mcit.gov.qa/ar/services/shared-services>

- اتفاقية أي بي إم الإطارية،

- اتفاقية أدوبي الإطارية.

وتعمل الوزارة على إبرام اتفاقيات جديدة مع كبرى الشركات التكنولوجية لتحقيق المصلحة العامة.

وتتمتع الاتفاقيات الإطارية التكنولوجية الحكومية بالمزايا التالية:

- أسعار مخفضة

- تحديثات منتظمة

- ضبط التكلفة

وفوائد هذه الخدمة كثيرة وتشمل:

- ترقية التراخيص

- دورات التدريب وورش العمل

- الخدمات الاستشارية

- الدعم الفني على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع¹

خامسا/ تجربة التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر

1- الجذور التاريخية

تأثير مبادرات التحول نحو مجتمع المعرفة في الجزائر بعدد من الفعاليات منها المؤتمر الدولي لمجتمع المعلومات في وده الأولى /جنيف 2003 والثانية تونس2005، حيث تم إعداد مخطط عمل يهدف الانتقال التدريجي لاقتصاد المعرفة آفاق 2015 من خلال:

- ربط القرى، مراكز البريد والمراكز الثقافية بتكنولوجيات الإعلام والاتصال،

¹ وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات القطرية على الرابط: <https://www.mcit.gov.qa/ar/services/shared-services>

- ربط المنظمات التعليمية بالإنترنت وتأسيس مكاتب افتراضية لتطوير المعارف،
 - ربط المستشفيات، الجامعات ومراكز البحث بتكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- بناء عليه هيأت الجزائر سياسة قطاعية للبريد والاتصالات سنة 2000 تساعد على تحسين الاستفادة من خدمات الاتصالات لاسيما في الهاتف النقال مع تقييم التقدم المحرز في تشييد مجتمع المعرفة من خلال جملة من المؤشرات التالية¹:
- مؤشر الجدوى الرقمية،
 - مؤشر النفاذ الرقمي،
 - مؤشر التحضير الإلكتروني،
 - مؤشر نشر. تكنولوجيايات الإعلام والاتصال².
- وفي سنة 2001 قامت الجزائر بتنصيب لجنة لإصلاح هياكل ومهام الدولة وكانت المحاور الكبرى للإصلاح على النحو التالي:
- تعريف مهام جديدة للدولة في ظل تحول نحو اقتصاد السوق والعولمة موجهة نحو التنظيم، الرغبة والسياسات العامة القطاعية وما بين القطاعية،
- اللاوكرزية عادة تأهيل الجماعات الاقليمية وظهور مستوى جهوي وتحويل السلطات تجاه المستويات المحلية،
- تتمين الموارد البشرية في القطاع العام وميثاق للخدمة العمومية ونظم تكوين لتحقيق الاحترافية، الأداء والمسؤولية.

ولتحقيق الاهداف المذكور أعلاه أعدت الدولة مشروعا للتحول نحو الحكومة الإلكترونية سنة 2002 بغية تسريع اندماج الجزائر في مجتمع المعرفة بتوفير خدمات إلكترونية عبر وسائل تكنولوجياية متطور بغية تحديث وعصرة الإلواة العمومية وتحقيق الشفافية والفعالية في مجال تقديم الخدمة، من خلال تعميم

¹La République Algérienne Démocratique et Populaire, **E-Algérie 2013**, SYNTHÈSE, Décembre 2008, p5. www. Premier _ Ministre. dz

² Ibid, p7.

استعمال التكنولوجيات الجديدة" للإعلام والاتصال على كافة المؤسسات العمومية، إضافة إلى تقوية التأطير ومضاعفة المواقع الشبكية هو، ومن نتائج المبادرات المذكورة أعلاه إصلاح قوانين الخدمة العمومية بإصدار قانون 03-06 الذي ينص على تحديث أدوات التسيير حيث كرز القانون إعادة تأسيس الإدارة وفق قيم النزاهة، الكفاءة وترسيخ بروز ادار محايدة مستجيبة¹.

2- مشروع الجزائر الإلكترونية 2013

يندرج مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تتبناها الحكومة الجزائرية لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة وبناء مجتمع العلم والمعرفة الذي يرمي إلى إحلال نظام إلكتروني متطور شامل وتعميم استعمال التكنولوجيات الحديثة من خلال رقية نظام المعلوماتية في قطاعات الاتصالات، البنوك، الإلواة العمومية، وقطاعات التربية والتعليم ما يجعلها تقدم خدماتها بشكل أفضل وأبسط للمواطنين من خلال إتاحة خدماتها على شبكة الإنترنت لفائدة المواطنين، الشروات والإلوات، فتصبح وسيلة اتصال تفاعلية ما بين الحكومة والمجتمع المدني.

تقترح الاستراتيجية المذكور حوالي 400 خدمة عبر الشبكة، إضافة إلى إنشاء وفتح بوابات إلكترونية من قبل الإلوات المركزية والمحلية قصد تقريب الإلواة من المواطن ومن ثم تحميل الاستثمارات وكافة الوثائق الإدارية، لهذا الفرض تم إبرام عدد من الاتفاقيات بين قطاع البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال مع قطاع التربية الشباب والرياضة، التعليم العالي، التكوين المهني... قصد تعميم التكنولوجيا فيها²، كما ركزين الاستراتيجية على تأهيل المؤسسات المربوطة بالشبكة وربط المؤسسات جديدة مع تكوين تخصصي للموارد البشرية بغية شويح العملية، وقد خصصت الدولة مبلغ 50 مليار دج للتجهيزات الموجهة لتعميم أجهزة الإعلام الآلي على مختلف المؤسسات العمومية، وفي إطار البرنامج الخماسي للتنمية 2010-2014 تم

رصد 100 مليار دج لمشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر موزعة كالتالي:

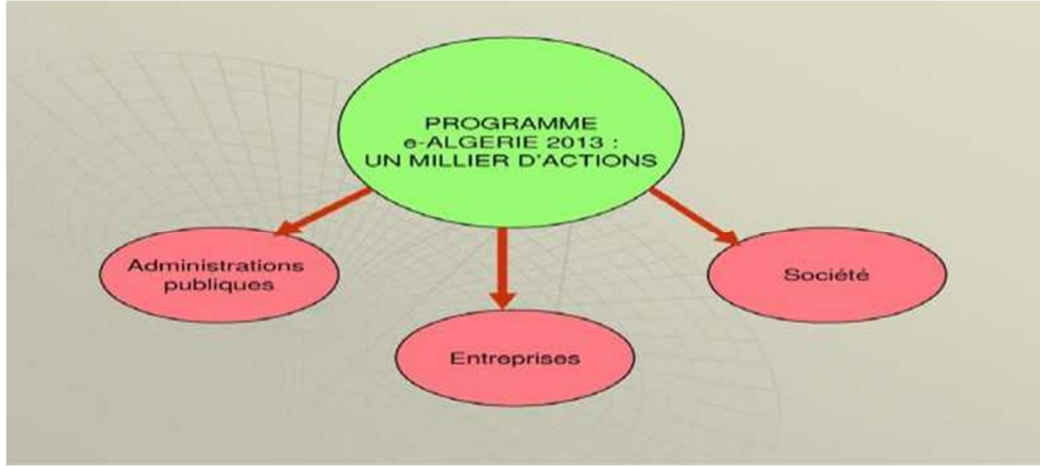
• 1.80 مليار دج لتحسين خدمة الإدارة المحلية، العدالة، مصالح الضرائب، التجار " والعمل،

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، التقرير المرحلي الثاني حول تنفيذ برنامج العمل الوطني في مجال الحكامة، الآتية الإفريقية للتقييم من قبل النظراء، نقطة الارتكاز الوطنية، جويلية 2012، ص34.

² La République Algérienne Démocratique et Populaire op-cit, p8.

• 250 مليار دج لتطوير اقتصاد المعرفة ودعم البحث العلمي¹.

الشكل رقم 01 يوضح الأطراف المستفيدة من مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر



Source : MPTIC

3-محاور المشروع

تتمحور خطة العمل حول ثلاثة عشر محورا رئيسيا حيث تم إعداد قائمة جري. للوضع بالنسبة لكل محور مع تحديد الأهداف الرئيسية والأهداف الخاصة المزمع تحقيقها على مدى السنوات الخمس من 2008 إلى 2013 ومن بين هذه المحاور:

*تسريع استخدام TIC في الإلوة العمومية من خلال:

—استكمال شبكات ونظم Intranets والشبكات المحلية،

—تجسيد نظام معلوماتي مندمج،

—تطوير الموارد البشرية،

—تنمية الخدمات الموجهة للمواطن والمؤسسات على الشبكة².

—تسريع استخدام حقل في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة،

¹ بيان اجتماع مجلس الوزراء، البرنامج الخماسي للتنمية 2014 2010، الجزائر، 2010، ص16.

² République Algérienne Démocratique et Populaire, op-cit pp7,8.

- * توفير آليات تسمح للمواطن بالدخول على تجهيزات وشبكات الاتصال عالية التدفق التكوين،
- * تقوية البنى التحتية للاتصال عالية التدفق، تأمينها نوعية الخدمة المقدمة وتسيير فعال لمجال dz،
- * تطوير كفاءات الموارد البشرية وتقوية بحث وتنمية والتجديد،
- * الإعلام والاتصال من خلال القطاع الجمعي،
- * تثمين التعاون الدولي خاصة مع الاتحاد الأوروبي في إطار MEDA II
- * تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية والشركات،
- * دفع تطوير الاقتصاد الرقمي، من خلال تهيئة الظروف المناسبة لتطوير صناعة تكنولوجيات الإعلام والاتصال تطويرا مكثفا،
- * تطوير الكفاءات البشرية، من خلال وضع إجراءات ملموسة في مجال التكوين والتأطير الجيد،
- * ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني، مع أخذ بعين الاعتبار التجربة المعاشة وكل النقائص الملاحظة والصعوبات المسجلة،
- * آليات التقييم والمتابعة، من خلال مواكبة كل مرحلة عملية إعداد وتنفيذ وتحقيق العمليات التي من شأنها السماح بتجسيد أهداف استراتيجية "الجزائر الإلكترونية"،
- * المواد المالية حيث يستلزم تنفيذ البرامج أموال طائلة تقدر بحوالي 04 مليار لذا لابد من الاستغلال الأمثل لكافة مصادر التمويل المتاحة¹.

4- أهداف المشروع

- ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين بتسهيل وتبسيط المراحل الإدارية التي يتم من خلالها الحصول على الوثائق أو المعلومات،
- التنسيق بين مختلف الهيئات الرسمية،

¹ République Algérienne Démocratique et Populaire, op-cit, p12.

-مكافحة البيروقراطية التي تشكل عائقا لتنمية البلاد وتحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات الحياة،

-تجسيد مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة وتقريب الإواة من المواطن¹،

-حماية الدولة ضد من الجريمة المنظمة التي تعتمد غالبا على تزوير وتقليد وثائق الهوية والسفر كوسيلة لانتشواها.

مكافحة البيروقراطية، تحسين نوعية الخدمات المقدمة وتقريب الإواة من المواطن،

إعادة تأهيل الخدمة العمومية وضمان تكيفها المتواصل مع تطور حاجات المرتفقين، بما يسمح باستعادة الثقة وتعزيرها بين المواطن والإواة،

تجسيد مبادئ الحكم الراشد في الخدمة العمومية من خلال²:

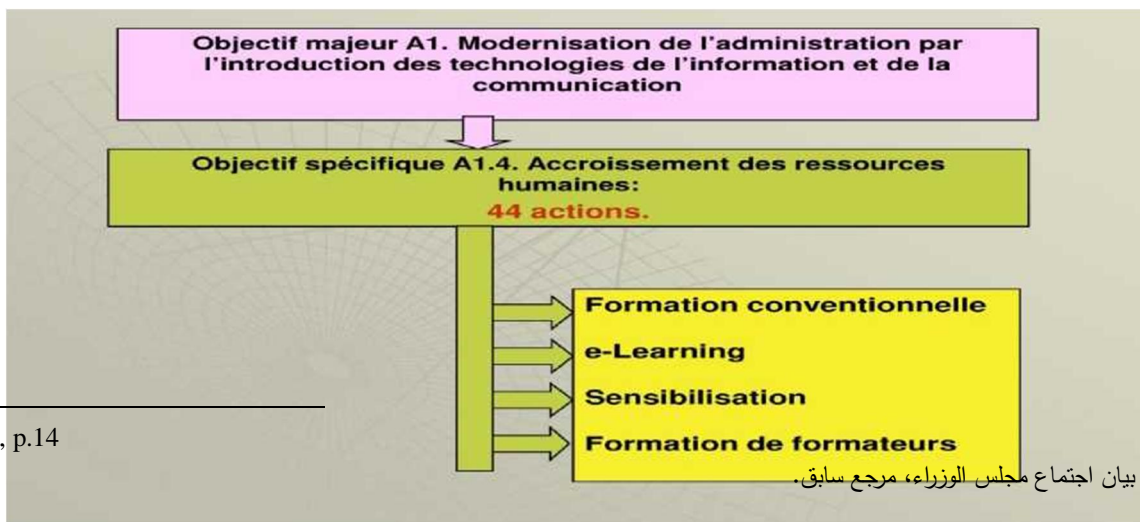
*ترنية الاحترافية وحماية حقوق المردين في الخدمة العمومية،

*وضع أنظمة فعالة للاتصال بغرض ضمان إعلام الجمهور بالخدمات المقدمة،

*إنشاء مرصد للخدمة العمومية مكلف بإجراء دراسات واقتراحات لتدارك النقائص بهدف تجديد الخدمة العمومية،

*وضع برامج تكوين وركلة للمستخدمين وقامة الشبابيك الوحيدة للتكفل العاجل بمطالب المرتفقين.

الشكل رقم 02 يوضح الهدف الرئيس والأهداف الفرعية لمشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر



¹ Ibid, p.14

² بيان اجتماع مجلس الوزراء، مرجع سابق.

Source: MPTIC

5- برنامج عمل تنفيذ المشروع

-برنامج تطوير التشريعات: يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الإلكترونية وتطوير التشريعات،

-برنامج تطوير البنية المالية: يعمل البرنامج على تطوير المؤسسات ماليا لتصبح أكثر مرونة،

-برنامج التطوير الإداري والتنفيذي: يشمل تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها

للمعاملات الإلكترونية،

-**برنامج التطوير الفني:** يركز على استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات والقدرات اللازمة لإنجاز المشروع، ويهتم بتحسين الكفاءة التشغيلية للأجهزة"، المعدات، أنظمة قواعد البيانات وتحديث البنية الأساسية للاتصالات والمعلومات،

-**برنامج تنمية الكوادر البشرية:** يعمل على تطوير فكر القيادات الحكومية بما يتلاءم مع مفهوم الحكومة الإلكترونية بإعداد خطة مناسبة لتدريب فرق العمل التي يتم تكوينها من جميع الجهات الحكومية المعنية بمشروع الحكومة الإلكترونية¹،

-**برنامج الإعلام والتوعية:** يعمل على إعداد خطة تسويقية لتعريف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي وكيفية الاستفادة من مشروع الحكومة الإلكترونية.

6- الإنجازات القطاعية للمشروع الحكومية:

• الإدارة العامة والمحلية

¹ République Algérienne Démocratique et Populaire, op-cit, p15.

- إتاحة نوافذ إلكترونية لأعضاء البرلمان لطرح أسئلة اللواب على أعضاء الحكومة عبر الصوت والصورة" من موقع وناره العلاقات مع البرلمان،

- موقع للمجلس الشعبي الوطني يتيح قنوات اتصال منها: جولة بالمجلس، سجل الزوار، الاتصال والمراسلة،

– برنامج على المستوى المحلي يتكفل بنقل المعلومات والإحصائيات بين البلديات، الدوائر والولايات لتجمع النتائج على المستوى المركزي إضافة إلى فتح بريد إلكتروني لجميع الدوائر وديوان الوالي،

- العمل رقمنة كافة سجلات الحالة المدنية المقدر ب400.000 في أجل أقصاه سنتين بدء من 2013 مع استحداث سجل وطني للحالة المدنية يسمح بتخفيف الإجراءات الإدارية على مستوى المرافق العامة،

- إمكانية الحصول على البطاقة الريادية وتسهيل إجراءات استخراج الوثائق الإدارية من قبل كبطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر.

ربط كافة البلديات والتجمعات السكانية التي يزيد عدد سكانها عن 1000 نسمة بالنسبة لشمال البلاد وكذا التجمعات السكانية التي يزيد عدد سكانها عن 500 نسمة في جنوب البلاد بالألياف البصرية، وكذا 2000 ملحقة للبلديات عبر التراب الوطني،

- تطوير حظائر تكنولوجية جديدة في كل من عتابة، وهران، و قلة وتشغيلها وكذا إطلاق مشاريع جديدة لحظائر تكنولوجية ومحاضن في مناطق أخرى،

- استكمال مسار استحداث سجل وطني إلكتروني للحالة المدنية ووضع بطاقة وطنية للبطاقات الريادية وأخرى لرخص السياقة وتشجيع التبادل المحلي عبر شبكة الانترنت¹

• قطاع التعليم العالي

-الربط بين العديد من الجامعات وتوفير سبل التكوين في المجال التكنولوجي بهدف مواكبة التغيير والارتقاء بالخدمة المقدمة للأساتذة والطلبة،

¹ المرجع نفسه، ص27.

-بدأ مشروع اللجنة الأوروبية بهدف دعم مبادرات الجامعة الافتراضية في منطقة البحر المتوسط وخلق روابط شبكية بينها،

-تعميم الإنترنت في مخابر البحث والجامعات قصد تحقيق جودة التعليم العالي،

تسجيل الطلبة الجدد على الشبكة بالإضافة إلى الاطلاع على نتائج التوجيه والطعون¹.

• قطاع العدالة

—استفاد القطاع من تحولات هامة على صعيد الأنظمة الموجهة لخدمة المواطن والمتقاضي من خلال:

* النظام الآلي لتسيير الملف القضائي،

* النظام الآلي لتسيير الجمهور العقابي،

* نظام سحب صحيفة السوابق العدلية ونظام آلي لتسيير الأرشيف التاريخي ونظام تسيير الأوامر بالقبض.

• قطاع البنوك

-تتمثل الخدمات الإلكترونية في بطاقات إلكترونية للخصم، الائتمان...بالإضافة إلى مشروع الشبكة المتخصصة التي تربط البنوك عبر القطر الوطني ومن أمثلة هذه البنوك: القرض الشعبي الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية المحلية، بنك الجزائر الخارجي، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، بنك البريقة الجزائري،

-شباك إلكتروني لسحب الأرق النقدية آليا حوالي 500 مركز سحب لبريد الجزائر منذ جانفي 2007 وهو الي 7ملايين بطاقة سحب مغناطيسي.

-تضم الشبكة النقدية بين البنوك حاليا على 1593 موزع آلي عبر التراب الوطني، 3070 جهاز إلكتروني للدفع و783311 بطاقة متداولة بين البنوك مقسمة إلى 123112 بطاقة سحب و671594 بطاقة سحب و دفع في الآن ذاته سنة 2010¹.

¹ عاشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص ص 145، 144.

• الضمان الاجتماعي

- قامت المؤسسة بعملية إعادة ترنية المستريبين وبناء قاعدة" وطنية بتأسيس مكتبة وطنية رقمية تتيح الاتصال بجميع وكالاتها والتأكد من هوية المشترك،
- بطاقة السفاء الإلكترونية تسهل التعدي على المؤمن ودفع مستحقته².

7- طبيعة الخدمات العامة الإلكترونية في الجزائر

7-1 الخدمات المقدمة من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية

- متابعة طلب جواز سفر وبطاقة التعريف الوطنية البيومترية.
- طلب إصدار عقد الزواج عبر الأنترنت.
- الطلب الإلكتروني لتسجيل التصريح التأسيسي للجمعيات البلدية ولجان الأحياء .
- طلب شهادة الكفاءة الخاصة برخصة السياقة لصالح جاليتنا الجزائرية المقيمة بالخارج .
- طلب وثائق الحالة المدنية عبر الأنترنت (شهادة الميلاد، شهادة الوفاة)
- تحميل صورة بيومترية جديدة مطابقة للمعايير الدولية³.

7-2 وزارة المالية

7-2-1 المديرية العامة للجمارك

- سند العبور لدى الجمارك.
- الشكاوى وطلبات المعلومات عبر الإنترنت .

¹ عاشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص 147.

² عامر بشير، دور الاقتصاد المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك دراسة حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 2011-2012، ص ص231-232.

³ للمزيد: اطلع على موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية

الإطلاع الإلكتروني على التعريفات الجمركية.

المعلومة التعريفية الملزمة¹.

7-2-2 المديرية العامة للضرائب

الترقيم الجبائي.

بوابة التصريح الجبائي والدفع عن بعد .

تحميل ضريبة الدخل العام.

المديرية العامة للأموال الوطنية

تسجيل الموثقين الجدد.

المعاملات الضريبية.

محرري العقود للمديريات أملاك الدولة (الموثق الحكومي).

طلب استخراج وثيقة أرشيفية².

7-3 السكن والعمران

7-3-1 سكن عدل

اختيار الموقع عدل، طعون عدل، حالة ملف عدل، تكملة الملفات عدل، موعد عدل³.

سكن ترقيوي عمومي

تسجيل سكن ترقيوي عمومي.

شهادات ما قبل التخصيص.

¹ أنظر موقع وزارة المالية

² وزارة المالية، مرجع سابق.

³ وزارة السكن والعمران والمدينة

خدمات أخرى

منصة انشغال.

بحث للمشاريع العقارية ورخصة البناء الإلكترونية.

شهادة اعتماد المهندسين ومكاتب الدراسات التقنية الخاصة.

التسجيل للحصول على سكن ترقوي حر.

اعتمادات الوكيل العقاري والقائم بإدارة الأملاك العقارية والوسيط العقاري.¹

4-7 التعليم العالي

الأرضية الرقمية لتسيير مشاريع البحث التكويني الجامعي.

بوابة حاملي البكالوريا الجدد وأرضية تسجيل الحائزين على بكالوريا أجنبية.

أرضية المشاركة في مسابقة الطور الثالث.

أرضية توثيق الشهادات الجامعية وأرضية معادلة الشهادات الجامعية.

الأرضية الخاصة بالتكفل بالطلبة الجزائريين في الخارج.

أرضية تسيير البرامج الوطنية للبحث.

أرضية طلبات إنشاء مؤسسة جامعية خاصة.

أرضية إيداع الشكاوي والتظلمات

المنصة الوطنية لسندات الملكية الفكرية.

البوابة الوطنية للإشعار عن الأطروحات.

الأرضية المعلوماتية الخاصة بالنقل الجامعي.

¹وزارة السكن والعمران والمدينة، مرجع سابق.

منصة التسجيل في المدرسة العليا للضمان الاجتماعي¹.

السياحة

طلب المصادقة على المخططات الهندسية الفندقية

تغيير الشكل القانوني للوكالة السياحية

تغيير العنوان / المقر، تغيير الوكيل (مدير تقني

إنشاء فرع لوكالة سياحية

إنشاء وكالة سياحة وسفر جديدة

طلب تصنيف أو إعادة تصنيف مؤسسة فندقية

طلب اعتماد مسير مؤسسة فندقية (تغيير المسير

استمارة طلب امتياز استعمال المياه الحموية أو مياه البحر

طلب رخصة استغلال مؤسسة حموية²

تصريح مسبق لبيع ملك متواجد داخل منطقة توسع وموقع سياحي

الضمان الاجتماعي

طلب التقاعد وتتبع ملف التقاعد

فضاء العيادات المتعاقد

طبع كشوفات الحساب الخاصة بالأداءات المقدمة

طلب بطاقة الشفاء للعمال

استخراج شهادة الانتساب لدى الضمان الاجتماعي

¹وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

²وزارة السياحة والصناعة التقليدية.

طلب تعويض العطلة المرضية

الاطلاع على كشف حساب اشتراكات الضمان الاجتماعي لغير الأجراء

الاطلاع على جدول دفع معاش التقاعد للمؤمن غير الأجير

التصريح بالنشاط الاقتصادي لغير الأجراء¹

8- الإطار المؤسسي للإدارة الإلكترونية في الجزائر

8-1 مؤسسة دعم تطوير الرقمنة

تسعى مؤسسة دعم تطوير الرقمنة (EADN) في أن تكون عاملاً محفزاً لنظم تكنولوجيايات الإعلام والاتصال والرقمنة في الجزائر، بهدف توحيد الموارد البشرية و البنى التحتية والمنصات المعلوماتية للإدارات والهيئات العمومية، وذلك بغرض توفير خدمات عمومية ذات جودة لفائدة المواطنين... ومن بين مهامها الأساسية:

- عصرنة الإدارات العمومية من خلال إنشاء منصات معلوماتية هيكلية

- رقمنة الإجراءات الإدارية ورفعها على الإنترنت

- ترشيد الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات الخاصة بالدولة من خلال سياسة توحيد الاستثمارات ومواءمة التكنولوجيا

- مراقبة إنجاز مركز البيانات الحكومي ووضع حيز الخدمة

- إنشاء نظم اتخاذ القرار من أجل مراقبة أنجع للإجراءات الحكومية

- تقليص الفجوة الرقمية وتسهيل بروز مجتمع المعلومات والاقتصاد القائم على المعرفة

- تزويد المواطنين والجهات الفاعلة الاقتصادية بقنوات لامركزية للوصول إلى الإدارات

¹ وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي.

- إنشاء وصلات اتصال من الحكومة إلى الحكومة (G2G) والحفاظ على ديمومتها وأمنها
- تحديد مؤشرات أداء الأنظمة الموضوعة مع ضمان متابعتها وتقييمها
- تقييم تأثير الاستثمارات التي تمت في المجال الرقمي
- عصنة نظم المعلومات الخاصة بالهيئات العمومية وتحديثها وتطويرها
- ضمان قابلية التشغيل البيئي لنظم معلومات الهيئات العمومية
- إنجاز وتنفيذ منصات الإدارة المتكاملة "تخطيط موارد المؤسسة (ERP) للهيئات العمومية"¹.

8-2 البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية

يهدف المشروع إلى وضع حيز التنفيذ نظام رقمنة إجراءات إبرام الصفقات العمومية وفقاً لأحكام المرسوم الرئاسي رقم 15-247 المؤرخ 16 سبتمبر 2015 المتعلق بتنظيم الصفقات العمومية و تفويضات المرفق العام. ستكون هذه الأداة رهن إشارة الحكومات المركزية والمحلية والهيئات العامة، حيث يتعين عليها دمج المراحل المختلفة المتعلقة بعملية إبرام الصفقات العمومية، لاسيما الإعلام، المناقصات، الترشيحات، وإرسال عناصر الملف، وعملية الانتقاء والإرساء².

8-3 تحديث بوابة المواطن

- إدراج التقنيات الجديدة البارزة التي تسمح تحسين الصورة المرئية للبوابة ؛
- يقتضي ظهور الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية... الخ و نجاحها البارز لدى المواطنين تكييف المحتوى مع هذه المحطات الجديدة ؛
- تتطلب الاحتياجات المتغيرة للمرتفقين إعادة النظر في التصميم من خلال تركيزه على المواطن؛
- إن مضاعفة الخدمات التي تقدمها كل الإدارات العمومية عبر الانترنت تقتضي وضع "المواطن" كبوابة توحيدية لجميع الخدمات الإلكترونية.

¹ EADN, disponible sur le lien https://www.eadn.dz/?page_id=3478&lang=fr

² البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية <https://marches/publics.gov.dz>

8-4 سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية

تعتبر سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية (ARPCE) والمسماة في ما يلي "سلطة الضبط" هيئة مستقلة للبريد والاتصالات الإلكترونية، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتم إنشاءها في إطار القانون رقم 03-2000 المؤرخ في قانون رقم 03-2000 المؤرخ في 05 جمادى الأولى عام 1421 الموافق 05 أوت سنة 2000، المعدل والمتمم، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد و المواصلات السلكية واللاسلكية، والذي ألغي بالقانون 04-18 المؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق 10 مايو سنة 2018، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الإلكترونية، الذي جدد إنشاء سلطة ضبط سوقي البريد و الاتصالات الإلكترونية في المادة 11 منه¹.

وترد مهام سلطة الضبط في المادة 13 من القانون المذكور وتشمل ما يلي:

- السهر على وجود منافسة فعلية ومشروعة في سوقي البريد والاتصالات الإلكترونية باتخاذ كل التدابير الضرورية لترقية أو استعادة المنافسة في هذين السوقين،
- السهر على تجسيد تقاسم منشآت الاتصالات الإلكترونية، في ظل احترام حق الملكية،
- تخصيص الذبذبات لمتعاملي شبكات الاتصالات الإلكترونية المفتوحة للجمهور في الحزم التي تمنحها لها الوكالة الوطنية للذبذبات، ومراقبة استخدامها وفق مبدأ عدم التمييز،
- إعداد وتحسين وضعية الذبذبات التي تخصصها للمتعاملين وتبليغها بانتظام إلى الوكالة الوطنية للذبذبات،
- إعداد مخطط وطني للترقيم ودراسة طلبات الأرقام ومنحها للمتعاملين،
- منح التراخيص العامة لإنشاء و/أو استغلال شبكات الاتصالات الإلكترونية وتوفير خدمات الاتصالات الإلكترونية وتراخيص الشبكات الخاصة، وكذا تراخيص تقديم خدمات أداءات البريد،
- المصادقة على تجهيزات البريد والاتصالات الإلكترونية طبقا للمواصفات والمعايير المحددة عن طريق التنظيم،

¹ سلطة الضبط، متاح على الرابط: <https://www.arpce.dz/ar>

- الفصل في النزاعات التي تنشأ بين المتعاملين عندما يتعلق الأمر بالتوصيل البيني والنفذ ونقاسم المنشآت والتجوال الوطني،

- تسوية النزاعات التي تنشأ بين المتعاملين والمشاركين،¹

- الحصول من المتعاملين على جميع المعلومات الضرورية للقيام بالمهام المخولة لها،

- التعاون في إطار مهامها مع السلطات الأخرى أو الهيئات الوطنية كانت أم أجنبية ذات الهدف المشترك،

- إعداد ونشر التقارير والإحصائيات الموجهة للجمهور المتعلقة بالبريد والاتصالات الإلكترونية بصفة منتظمة،

- إعداد ونشر تقرير سنوي يتضمن قراراتها وآراءها وتوصياتها، مع احترام واجب التحفظ حماية لخصوصية وسرية الأعمال، ويرسل إلى البرلمان بغرفتيه، والوزارة الأولى، والوزارة المكلفة بالبريد والاتصالات الإلكترونية،

- نشر في المذكرة الرسمية لسلطة الضبط قراراتها، مع مراعاة حماية السرية وأسرار الأعمال²،

- السهر على احترام متعاملي البريد والاتصالات الإلكترونية للأحكام القانونية والتنظيمية المتعلقة على الخصوص بالبريد والاتصالات الإلكترونية والأمن السيبراني.

- السهر على حماية حقوق المشاركين في خدمات الاتصالات الإلكترونية ومرتكبي البريد.

- وضع إجراء يحدد كيفية معالجة شكاوى المشاركين.

- نشر كل معلومة مفيدة لحماية حقوق المشاركين، وكذا القيام بحملات تنظيم تحسيسية وتوعوية لفائدة هؤلاء.

- المشاركة في تمثيل الجزائر في المنظمات الدولية المختصة في مجال البريد والاتصالات الإلكترونية.

¹ سلطة الضبط، مرجع سابق.

² المرجع السابق.

-تسديد المساهمات والنفقات المختلفة التي تستحقها على الجزائر المنظمات الإقليمية والدولية المختصة في مجالي البريد والاتصالات الإلكترونية والتي تكون الجزائر عضوا فيها، بناء على إثباتات يرسلها إليها الوزير المكلف بالبريد والاتصالات الإلكترونية.

-إجراء أي رقابة تدخل ضمن إطار صلاحياتها وفقا للتنظيم المعمول به وأحكام دفتر شروط المتعاملين.

8-3 الوكالة الوطنية لترقية وتطوير الحظائر التكنولوجية

أنشئت الوكالة الوطنية لترقية و تطوير الحظائر التكنولوجية (A.N.P.T) بموجب المرسوم التنفيذي رقم 91-04 المؤرخ في 24 مارس 2004، فهي تعتبر مؤسسة ذات طابع صناعي وتجاري، تنشط تحت وصاية وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال. تعدّ الوكالة الوطنية لترقية وتطوير الحظائر الأداة التي تستخدمها الدولة لوضع و تنفيذ استراتيجية وطنية خاصة بترقية وتطوير الحظائر التكنولوجية، و هي مكلفة ب¹:

- اقتراح وإعداد الاستراتيجية الوطنية الخاصة بترقية وتطوير الحظائر التكنولوجية.
- تصميم وإنشاء الحظائر التكنولوجية الموجهة لتعزيز القدرات الوطنية بما يضمن تطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال، وكذا المساهمة في التطور الاقتصادي والاجتماعي.
- العمل على انجاز البنيات التحتية للحظائر التكنولوجية.
- السهر على الجمع بين الهيئات الوطنية للتكوين العالي والبحث، والتطور الصناعي وكذا الهيئات المستخدمة لتكنولوجيات الإعلام والاتصال من أجل استحداث برامج تطوير الحظائر التكنولوجية.
- بالتنسيق مع الهيئات المعنية ، ضمان تنفيذ ومتابعة وتقييم الالتزامات المنبثقة عن اتفاقيات الدولة الجهوية والدولية المبرمة في إطار نشاطات الحظائر التكنولوجية.

➤ أهداف الوكالة

¹ وضع الوكالة الوطنية لترقية الحظائر التكنولوجية تحت وصاية وزير المؤسسات الصغيرة، متاح على: <https://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie>

وضع شبكة قوية وحيوية لتكنولوجيات الإعلام والاتصال.

- منح HUB مادي وافتراضي لأنشطة تكنولوجيات الإعلام والاتصال بالجزائر.
- توفير دعابات تقنية وأعمال ذات جودة للمؤسسات الجزائرية
- التسريع من نسبة التكوين وكذا انتشار المؤسسات الناشئة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- تنويع سلسلة القيم الخاصة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال.
- تحفيز قطاع خاص بتصدير تكنولوجيات الإعلام والاتصال¹.

8-3-1 الحظائر التكنولوجية الموجودة بالجزائر

-الحظيرة التكنولوجية بسيدي عبد الله "الجزائر"، عملية منذ فيفري 2009.

-الحظيرة التقنية بورقلة "شكالية"، دشنت في 01 مارس 2012.

-في إطار مخطط التنمية الخماسي 2010-2014 الخاص بالوكالة الوطنية لترقية وتطوير الحظائر التكنولوجية:

-03 حظائر تكنولوجية جهوية عنابة، وهران، ورقلة

-03 حظائر تكنولوجية أخرى: الحظيرة التكنولوجية بسطيف، قسنطينة، بوغزول، وحاضن بغرداية أنشئت حديثا

8-4 الوكالة الوطنية للذبذبات

الوكالة الوطنية للذبذبات مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي و تجاري ، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي أنشأت بالمرسوم التنفيذي رقم 02-97 المؤرخ في 18 ذي الحجة 1422 الموافق لـ 02 مارس 2002، في إطار إصلاح قطاع البريد و الاتصالات،و الذي تم تعديله بالمرسوم التنفيذي رقم 15-327 المؤرخ في 10 ربيع الاول 1437 الموافق لـ 22 ديسمبر 2015 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 02-97 المؤرخ في 18 ذي الحجة 1422 الموافق لـ 02 مارس 2002 والمتعلق

¹ وضع الوكالة الوطنية لترقية الحظائر التكنولوجية تحت وصاية وزير المؤسسات الصغيرة، مرجع سابق.

بإنشاء الوكالة وكلفت الوكالة الوطنية للذبذبات من طرف الدولة بمهام تسيير وتخطيط و مراقبة طيف الذبذبات اللاسلكية الكهربية. توضع الوكالة الوطنية للذبذبات تحت وصاية وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة¹.

➤ مهامها

- تحقيق دراسات من أجل استعمال أمثل لطيف الذبذبات اللاسلكية الكهربية الذي تتولى في شأنه فحصا دوريا لاستعماله وتقترح التعديلات التي تراها ضرورية.
- إعداد القانون الوطني التنظيمي للاتصالات الراديوية وتحديد القواعد الوطنية والإجراءات المتعلقة بتوزيع حزم الذبذبات، وإعداد وتعيين الجدول الوطني لتوزيع حزم الذبذبات والبطاقية الوطنية والقطاعية لتخصيص الذبذبات اللاسلكية الكهربية.
- إعداد وتعيين الجدول الوطني لتوزيع حزم الذبذبات والبطاقية الوطنية والقطاعية لتخصيص الذبذبات اللاسلكية الكهربية.
- إعداد وتعيين الجدول الوطني للمواقع اللاسلكية الكهربية و وضع المحطات اللاسلكية الكهربية و هذا مع اللجنة الوطنية للنقط العليا. (UIT) .
- منح حزم الذبذبات.
- تخصيص الذبذبات في حزم مشتركة.
- القيام بتبليغ التخصيصات الوطنية إلى البطاقية الدولية للذبذبات التابعة للاتحاد الدولي للاتصالات.
- تسليم رخص استغلال المحطات اللاسلكية الكهربية على متن البواخر التي ترفع العلم الوطني.
- ضمان مراقبة تطابق المحطات لجميع خدمات الاتصالات الراديوية².

¹ضرورة اقتناء تجهيزات جديدة لمراقبة تداخل الذبذبات المسجلة على مستوى المناطق الحدودية للوطن،
B0%D8%A8%D8%A7%https://www.aps.dz/ar/component/k2/tag/%D8%A7%D9%84%D8%B0%D8%A8%D8
D8%AA

2 وضع الوكالة الوطنية لترقية الحضائر التكنولوجية تحت وصاية وزير المؤسسات الصغيرة، مرجع سابق

- ضمان مراقبة تطابق المحطات لجميع خدمات الاتصالات الراديوية.
- تنظيم ومنح قوائم دلالات النداء وهويات الخدمة المتنقلة البحرية لمحطات اللاسلكية البحرية الساحلية ومحطات البواخر التي ترفع العلم الوطني وتبلغها إلى الاتحاد الدولي للاتصالات وإلى المنظمة البحرية الدولية.
- إعداد نظام من أجل تسوية التشويشات الضارة الناتجة عن جميع المحطات اللاسلكية الكهربائية على التراب الجزائري و التي تلحق بها.
- إعداد برامج تكوين لصالح المتعاملين اللاسلكيين الكهربائيين ما عدا البرامج المخصصة للمتعاملين الذين يمارسون عملهم على متن الطائرات.
- تنظيم دوريات الفحص وتسليم شهادات متعاملين اللاسلكيين الكهربائيين، ما عدا الشهادات المخصصة للمتعاملين الذين يمارسون عملهم على متن الطائرات¹.
- المشاركة في تكوين عاملي محطات البواخر في مؤسسات التكوين المتخصصة.
- ضمان الرصد الدائم على جميع الترددات البحرية الخاصة ببناء الاستغاثة والأمن بواسطة المحطات اللاسلكية البحرية الساحلية.
- المشاركة في نشاطات البحث وإنقاذ الأرواح البشرية والأملاك والطائرات الموجودة في البحر.
- ضمان إنشاء روابط إرسال للشبكة الوطنية للاتصالات الراديوية البحرية، وكذا سير حركة اتصالات الأمن البحري.
- ضمان تنسيق استعمال الذبذبات في المناطق الحدودية.
- تحديد المدارات المنخفضة المتعلقة بالسوائل الوطنية لرصد الأرض، و مواقع مدارات السوائل المستقرة الموافقة للسوائل الوطنية لخدمات الثابت باستعمال السوائل و البث الإذاعي عبر السائل.

¹ ضرورة اقتناء تجهيزات جديدة لمراقبة تداخل الذبذبات المسجلة على مستوى المناطق الحدودية للوطن، مرجع سابق.

- ضمان مراقبة الارصالات اللاسلكية الكهربائية على جميع التراب الوطني و المشاركة في المراقبة الدولية للاتصالات السلكية و اللاسلكية.
- مراقبة المحطات والمتعاملين اللاسلكيين الكهربائيين.
- منح تسريح استغلال الأجهزة.
- إحصاء المواقع اللاسلكية الكهربائية من أجل وضع محطات اللاسلكية الكهربائية بالاتصال مع الهياكل المعنية.
- منح تسريح وضع الأجهزة اللاسلكية الكهربائية على المواقع اللاسلكية الكهربائية بعد الحصول على رد ايجابي من طرف اللجنة الوطنية للنقط العليا.
- تحضير العناصر الضرورية للدفاع على مصالح الجزائر في الآجال القريبة و المتوسطة و البعيدة المدى فيما يخص استعمال مدار السوائل المستقرة.
- تحضير العناصر الضرورية لتحديد وضعيات وأعمال الجزائر في المفاوضات الدولية في ميدان الاتصالات الراديوية. وعلى هذا الاساس تقوم بتحضير مشاركة الجزائر في المؤتمرات والاجتماعات الدولية مع المؤسسات والهياكل المعنية.
- اقتراح تنظيم متعلق بتحديد الارتفاعات اللاسلكية الكهربائية.

➤ البنية التحتية للوكالة و عدد هياكلها

تتضمن الوكالة الوطنية للذبذبات مديرية عامة و 06 مديريات جهوية (وهران، قسنطينة، الجزائر، عنابة، بشار، ورقلة) ومختلف مراكز مراقبة الراديو اللاسلكي الكهربائي (بوفارك، سيدي عبد الله، تنس، عين الدفلة، جلفة، سطيف، عنابة، وهران، بني صاف، تلمسان، بشار. برج باجي مختار، تندوف، أدرار، بني تور(ورقلة)، بور الهيشة(ورقلة)، تمنراست، الواد، حاسي مسعود، بسكرة، عين صالح]. و مراكز خدمات الراديو البحرية [برج الكيفان، عين طاية، تنس، بجاية، سكيكدة، عنابة، الطارف، وهران، أرزيو، مستغانم، غزوات. تحتوي الوكالة الوطنية للذبذبات على 577 عامل من جميع الفئات.

9- التصديق الإلكتروني في الجزائر

التصديق الإلكتروني عبارة عن جهاز يسمح ببناء الثقة التي تعد ضرورية لتبادل المعلومات على الإنترنت، من خلال ضمان: السرية، الموثوقية، النزاهة. ويتطلب تنفيذ هذا الإجراء إنشاء بنية تحتية للمفتاح العام (PKI) ويسمح التصديق الإلكتروني للجميع بتوثيق المتحاورين معهم على الإنترنت من خلال توقيعهم الإلكتروني، حيث يتم توثيقهم عن طريق شهادة إلكترونية صادرة عن سلطة التصديق. يمكن اعتبار الشهادة الإلكترونية وثيقة هوية، وتتمثل الهيئة التي تسمح بمصادقة هوية المرسلين في سلطة التصديق أو الطرف الثالث الموثوق به الذي يعمل لصالحها. ينص القانون رقم 04-15 الصادر في 1 فبراير 2015 المحدد القواعد العامة للتوقيع والتصديق الإلكترونيين على المخطط التنظيمي الوطني ذي الصلة ويتمثل في المقاييس المرتبطة بمجتمع المعلومات¹.

تسهر وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة، في إطار صلاحياتها، على تحديد وتطبيق معايير إقامة وتنفيذ مختلف الخدمات. وفي هذا الشأن، تشارك مشاركة فعالة في أعمال اللجان التقنية الوطنية للتقييس (CTN)، لاسيما اللجنة التقنية الوطنية رقم 1 المخصصة "للمعايير الأساسية" و اللجنة التقنية الوطنية رقم 11 المكلفة بـ "الاتصالات السلكية واللاسلكية"، وكذا أعمال التقييس على الصعيد الدولي، لاسيما ضمن الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU).

10- استراتيجية التدفق العالي والعالي جدا في الجزائر

في إطار وضع السياسة العامة للحكومة و برنامج العمل المخصص لتطوير مجتمع المعلومات، من خلال البنى التحتية وسائل الاتصالات السلكية واللاسلكية واستعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال، قامت وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية بإعداد مخطط وطني لتطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال. هذا المخطط مبني أساسا على مجموعة من الأهداف الرئيسية وهي تهدف إلى تحقيق ما يلي:

- توطيد أسس الجزائر المستقرة
- تحسين الحكم الرشيد

¹التصديق والتوقيع الإلكترونيين: إطلاق أول مبادرة عملية في تبسيط الإجراءات الإدارية متاح على الرابط: <https://www.aps.dz/ar/economie/103444-2021-03-13-20-12-58>

- مواصلة التنمية البشرية
 - الزيادة في ديناميكيات النمو الاقتصادي¹.
- يعتبر تعميم التدفق العالي والعالي جدا أحد الركائز الأساسية للتنمية، فهو يمثل تحديا كبيرا في التهيئة العمرانية، إذ يشكل آلية للتنافس المؤسسات و عاملا أساسيا في جاذبية المناطق. كما يسهل تطوير خدمات مبتكرة للمؤسسات، الجهات الفاعلة العامة وجميع المواطنين وسيسمح توفير شبكة الاتصالات السلكية واللاسلكية الفعالة بالإضافة إلى العروض التنافسية للتدفق العالي عبر التراب الوطني بزيادة تنافسية المؤسسات وتعزيز استقطابها بالإضافة إلى إنعاش الاقتصاد المحلي.
- إن تطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال يعزز النفاذ إلى المعرفة ويساهم في تحسين الحياة اليومية للأفراد من خلال العمل عن بعد، القيام بالإجراءات عن بعد (الإدارة الإلكترونية)، التسوق عبر الإنترنت والرعاية المنزلية...
 - إن إدراج شبكات الاتصال في مخططات التهيئة العمرانية والإقليمية المناسبة يقلل من الفجوة الرقمية بجميع جوانبها الجغرافية والتكنولوجية والاجتماعية والثقافية.
 - بفضل تكنولوجيات الإعلام والاتصال، سيضحي ممكنا الحفاظ على تطوير النشاطات السكانية داخل بعض المناطق المعزولة من الوطن.
 - تساهم تكنولوجيات الإعلام والاتصال، بصفقتها عاملا للتماسك الإقليمي والاجتماعي، مساهمة فعالية في توفير الخدمات الفعالة للمواطنين².
- ينبغي لشبكة الاتصالات السلكية واللاسلكية ذات التدفق العالي والعالي جدا أن تكون قادرة على تقديم القدرات اللازمة عبر كامل التراب الوطني مع ضمان الجودة والسلامة وفقا للمعايير الدولية. تمثل هذه الشبكة القاعدة التي تقوم عليها جميع الإجراءات التي تهدف إلى إتاحة خدمات على الخط لفائدة المواطنين والمؤسسات والإدارات. حيث يكمن الهدف الرئيسي في وضع بنية تحتية للاتصالات السلكية

¹ تطوير سرعة التدفق العالي والعالي جدا، متاح على: <https://www.mpt.gov.dz/ar/thd>

² تطوير سرعة التدفق العالي والعالي جدا، مرجع سابق.

واللاسلكية ذات التدفق العالي و العالي جدا، مؤمنة وتحقق خدمات ذات جودة عالية عبر كامل أرجاء الوطن.

وقد تم اتخاذ بعض الإجراءات ذات الأهمية البالغة تهدف إلى تعزيز و تكثيف و تنويع تكنولوجيات النفاذ وتأمين البنى التحتية ذات التدفق العالي والعالي جدا، وثمة إجراءات أخرى قيد الإطلاق. تتعلق هذه الإجراءات بمنح تراخيص الجيل الثالث لمتعاملي الهاتف النقال الثلاثة (2013)، و رخص الجيل الرابع للهاتف الثابت (2014)، الجيل الرابع للهاتف النقال، وتعميم بسط الألياف البصرية عبر التراب الوطني وإطلاق مشروع FTTH أيضا، تم تحديث الإطار التنظيمي الذي يحكم قطاع الاتصالات في الجزائر سنة 2018 عن طريق إدخال مفاهيم جديدة مثل فتح سوق الانترنت الثابت والتشارك في استعمال البنى التحتية (التجوال المحلي) وقابلية نقل الأرقام و الحياد التكنولوجي. وفي هذا الإطار يقوم تعزيز البنى التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية على ثلاث محاور رئيسية كالتالي:

- استكمال وتحديث شبكة النفاذ عن طريق رفع مستوى البنى التحتية الموجودة ضمن المجال التكنولوجي للتكفل بالتطورات التقنية واحتياجات السوق من حيث تنوع الخدمات.

- تطوير البنى التحتية الجديدة عن طريق رفع قدرات شبكة التدفق العالي و العالي جدا (بسط الألياف البصرية و الجيل الرابع للهاتف الثابت)، بغية توفير الخدمات للمناطق البيضاء، الريفية والمعزولة خاصة وكذا تلبية حاجيات السوق.

- تحسين نوعية الخدمات واستقبال الزبائن.

- تأمين البنيات التحتية، مشروع المخطط الاستعجالي ORSEC للاتصالات السلكية واللاسلكية

يندرج المخطط الاستعجالي الوطني ORSEC ضمن نشاطات الدولة لتخطيط وتنظيم الطوارئ لتسيير الكوارث الطبيعية وغيرها من الحوادث التي تسبب ضررا على حياة الإنسان وخسائر في البنيات التحتية، سيما تلك الناجمة عن مخاطر كبيرة¹.

وفقا للمادتين 44 و 45 من القانون 04-20 المؤرخ في 25 ديسمبر 2004 والمتعلق بالوقاية من الأخطار الكبرى و تسيير الكوارث، في إطار التنمية المستدامة، يمثل المخطط الاستعجالي للاتصالات

¹ تطوير سرعة التدفق العالي والعالي جدا، مرجع سابق.

السلكية واللاسلكية مجموعة من التدابير المكرسة لتطوير وصيانة الشبكة الوطنية للاتصالات السلكية واللاسلكية الناجعة والمؤمنة والموضوعة بطريقة تمكن تفادي أي خلل أو انقطاع. ينبغي أن تستند هذه التدابير على أحدث تكنولوجيات الإعلام والاتصال من أجل التحسين والتنسيق، والوقاية، والتحسيس، وبالتالي تعزيز نشاط القطاع فيما يخص الحد من آثار أخطار الكوارث الكبرى.

تتمثل أهداف المخطط الاستعجالي في:

- جاهزية وسائل الاتصال الناجعة و المناسبة عند تسيير مخاطر الكوارث الكبرى.
- تنوع نقاط الربط بالشبكات الدولية
- تأمين مراكز النقاط الاستراتيجية للتبديل والإرسال

متابعة و المحافظة على المخطط الاستعجالي ORSEC الحالي

إن المخطط الوطني الاستعجالي للاتصالات السلكية و اللاسلكية ORSEC منتشر حاليا عبر ثمانية مناطق وهي : الجزائر العاصمة والشلف ووهران وقسنطينة وسطيف وعنابة وبشار وورقلة، ويضم حلين، يقوم الحل الأول على نظام ربط مشترك لللاسلكي بحاويات قابلة للنقل أما الثاني فيقوم على نظام سلكي، بحيث أصبح ضروريا:

- نشر هذا النظام بسرعة وفعالية في المناطق المتضررة من الكوارث من أجل التخفيف من آثار الكوارث و التكفل بعمليات الإغاثة.

- استبداله مؤقتا بشبكات الاتصال السلكية و اللاسلكية المتضررة خلال حدوث كارثة

- وضع وسائل للاتصال والإعلام تحت تصرف المؤسسات الحكومية والإبوات والشركات العمومية أو الخاصة والمسؤولين عن خلايا الأزمة و السكان،

ولضمان قابلية تشغيل هذا الجهاز، ينبغي اتخاذ إجراءات دورية خاصة فيما يتعلق بـ:

- التشغيل السليم للمعدات مع استبدال أو صيانة المعدات المتلفة إذا اقتضى الأمر ذلك

- تقييم عملية محاكاة المخطط الاستعجالي ORSEC في الميدان وتحسين الإجراءات التنظيمية لتحسن عملية النشر في حالات الطوارئ.¹

➤ المخطط الاستعجالي ORSEC في صيغته الجديدة

في إطار استراتيجية وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة المتعلقة بتعزيز وسائل الاستجابة والنجدة، وفي إطار إعادة النظر في تشكيل مخطط تنظيم النجدة للاتصالات السلكية واللاسلكية ORSEC، حيث تتم حاليا دراسة مخطط جديد. وتهدف هذه الرؤية الجديدة إلى تحسين وتعزيز عملية وضع المخطط الاستعجالي ORSEC، من أجل التكفل السريع والفعال أثناء حدوث الكوارث، من خلال حلول تكنولوجية جديدة وتقسيم يقوم على أساس توزيع السكان ومساحة المناطق مع الأخذ بعين الاعتبار وجود البنيات التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية..

ستسمح هذه الأنظمة التكميلية، وبشكل فعال، بتحسين إدارة الأزمات ودعم اتخاذ القرار وتنفيذ خطط الطوارئ وتعزيز قدرة الاستجابة المحلية.

انجاز الربط بين وهران و فالنسيا أورفال

سيسمح هذا المشروع، الذي باشرت به السلطات العمومية في إطار المخطط الاستعجالي ORSEC عقب الحوادث التي وقعت سنة 2000 والتي تسببت في عزل الجزائر عن بقية العالم، بما يلي:

- توفير حماية فعّالة ومضاعفتها (المضاعفة في حالة إعادة وقوع كارثة طبيعية) للرابطين البحرين الجزائر - بالما (ألبال 2) في الوسط و عنابة - مرسيليا (SMW4) في الشرق
- توفير مجموعة متنوعة من نقاط الهبوط على المستوى الدولي
- زيادة قدرة المتعامل التاريخي اتصالات الجزائر في مجال الاتصالات والتدفق العالي للإنترنت
- على مؤسسة اتصالات الجزائر أن تسجل حضورها في السوق الدولية

¹ تطوير سرعة التدفق العالي والعالي جدا، مرجع سابق.

ويشتمل المشروع على الدراسة والتجهيزات والتركيب والدعم على المدى البعيد لنظام الكابل البحري وسيتم دمج مع شبكات الاتصالات السلكية واللاسلكية البحرية والأرضية وهذا على مستوى جانبي البحر الأبيض المتوسط، وبالتالي منح الجزائر وشركائها مرونة كبيرة في الحركة. تم التوقيع على عقد الشراء، المشروع حالياً في طور الانتهاء¹.

➤ مشروع ميداكس MEDEX

إن هذا المشروع الذي يتعلق بربط الشبكة الجزائرية بالنظام البحري الدولي الرابط بين الولايات المتحدة بآسيا عبر البحر الأبيض المتوسط، هو حالياً قيد الإنجاز. سيعزز هذا النظام من النطاق الترددي الدولي بمقدار 200 جيجابت / ثانية وسيكون قابلاً للتوسيع ليبلغ 2.2 تيرابايت / ثانية.

➤ برامج تطوير البريد

يدخل قطاع البريد ضمن ديناميكية عصنة وتنوع خدماته وأيضاً تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطن، ويتمحور البرنامج المسطر حول ستة محاور رئيسية وهي:

- البرنامج الأول: تكثيف وتجديد الشبكة البريدية
- البرنامج الثاني: تحديث وتأمين التطبيقات والأنظمة
- البرنامج الثالث: تحديث نظام الدفع المكثف والخدمات المالية البريدية
- البرنامج الرابع: تحديث وتعزيز عملية توجيه البريد ونقل الأموال
- البرنامج الخامس: تطوير الخدمات عبر الأنترنت والتطبيقات المتنقلة
- البرنامج السادس: تنوع المنتجات والخدمات².

البرنامج الأول

¹ تطوير المحتوى الرقمي، مرجع سابق.

² تطوير المحتوى الرقمي، مرجع سابق.

توسيع شبكة مكاتب البريد اعتبارا من 3357 مكتب في 01 جانفي 2010 إلى 3664 في سبتمبر 2015 (من بينها 13 مكتب بريد متنقل) و بهذا يكون معدل التوسيع 60 مكتب بريد.

- توسيع شبكة مكاتب البريد اعتبارا من 3357 مكتب في 01 جانفي 2010 إلى 3664 في سبتمبر 2015 (من بينها 13 مكتب بريد متنقل) أي بمعدل توسيع 60 مكتب بريد.
- بريد الرسائل إلى غاية 02 كيلوغرام، بما في ذلك الكتب، الأدلة والنشرات الدورية.
- إعادة تأهيل أكثر من 500 مكتب بريد خلال السنوات الخمس الأخيرة.
- إعادة تصنيف قرابة 100 مكتب بريد R4 بمقر الدوائر إلى مكاتب بريد R3
- زيادة عدد الموزعات الآلية للأوراق النقدية إلى 1160 عن طريق اقتناء و تركيب 460 موزع آلي جديد.
- تطبيق عملية IBP (تعدد الخدمات على مستوى الشبائيك) عبر 750 مكتب بريد

البرنامج الثاني

تحديث و تأمين التطبيقات و الأنظمة تحول شبكة: x25

تحويل الشبكة) 25 x برنامج 2016/2015

خلال سنة 2015، تم تسجيل برنامج خاص بصندوق بريد الجزائر من أجل تحويل 1973 مكتبا بريديا إلى شبكة النفاذ لبروتوكول الأنترنت الخاص بالمؤسسة.

➤ تأمين شبكة الوصول لمكاتب البريد عن طريق الشبكة الخلوية للجيل الثالث

الأهداف

- تحسين نوعية خدمات مكاتب البريد ذات التصنيف R3/R4
- تطوير شبكة النفاذ اللاسلكي مختلفة عن شبكة النفاذ لبروتوكول الأنترنت السلكي
- تسهيل النشر بالمقارنة مع شبكات النفاذ اللاسلكية

• تأمين الشبكة السلكية الحالية.

و يشتمل على¹:

- الشبكة الأمامية المطورة من طرف مؤسسة بريد الجزائر
- وضع جهازي توجيه على مستوى كل موقع
- تدفق شبكة النفاذ مدعوم من طرف متعامل الهاتف النقال موبيليس
- إعداد الشبكة على أساس شبكة افتراضية خاصة (VPN)

البرنامج الثالث

تحديث نظام الدفع المكثف والخدمات المالية البريدية. الرقم المفتاحي والخدمات المقدمة

الحوالات الدولية /الإصدار

- 29000 سند
- 504 مليون دينار جزائري

• الدفع

- 197000 سند
- 4.9 مليار دينار جزائري

حوالات النظام الداخلي /الإصدار

- 3.8 مليون سند
- 58.6 مليار دينار جزائري

¹ تقرير التنمية لسوق الهاتف والإنترنت في الجزائر للسداسي الأول 2020.

• الدفع

○ 3.9 مليون سند

○ 58.3 مليار دينار جزائري

خدمات ذات القيمة المضافة

- الاقتطاع الدوري¹.
- كشف الحساب البريدي الجاري (الحساب البريدي الجاري الإلكتروني، رصيدي، الموزعات الآلية للأوراق النقدية).
- الكشف الإلكتروني لحساب التوفير (E-CNEP)
- تحويل الأموال western union تحويل الأموال الكترونيا
- الحوالات البريدية الإلكترونية الدولية (النظام المالي الدولي IFS)
- التبليغ عن طريق الرسائل القصيرة (بطاقات الحساب البريدي الجاري، دفتر الصكوك البريدية
- التعبئة الإلكترونية لرصيد الهاتف) 9030 رسيمو
- التعبئة الإلكترونية للهاتف النقال الموزع الآلي للأوراق النقدية
- تعبئة الـ آ دي أس أل ADSL عبر الأترنت
- الدفع الإلكتروني للفواتير
- دفع فواتير الأترنت خلاص
- التحويل الإلكتروني للأجور

الحساب البريدي الجاري

¹ تقرير التنمية لسوق الهاتف والإنترنت في الجزائر للسداسي الأول 2020

- أصحاب الحسابات

- 8.5 مليون حساب الأشخاص الطبيعيين والأشخاص الاعتباريين

- الخصوم

- 169 مليون عملية

- 13600 مليار دينار جزائري¹

- الائتمانيات

- 72 مليون عملية

- 13595 مليار دينار جزائري

- كشوف الحسابات البريدية الجارية 600 :مليار دينار جزائري

التوفير

- 4.5 مليون حساب

- 1.2 مليون تحويل (151 مليار دينار جزائري)

- 1.3 مليون تعويض (131 مليار دينار جزائري)

البرنامج الرابع: تحديث و تعزيز عملية توجيه البريد و نقل الأموال²

تم وضع حوالي 400.000 صندوق بريد تحت تصرف الزبائن داخل المكاتب البريدية الوطنية

- توسيع عملية التتبع الإلكتروني للبريد على مستوى 320 مؤسسة بريدية (مكاتب بريد، مراكز خدمة البريد السريع، مراكز الفرز و الطرود البريدية)

¹ تقرير التنمية لسوق الهاتف والإنترنت في الجزائر للسداسي الأول 2020.

² تطوير المحتوى الرقمي، وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية <https://www.mpt.gov.dz/ar/content>

- 1720 صندوق بريد مثبت على الطرق العامة
- 2835 صندوق بريد مثبت على واجهات مكاتب البريد
- 500 آلة تخليص ذكية "التخليص الآلي للبريد"
- 3652 مكتب بريد
- 63 مركز متخصص في معالجة و توزيع البريد
- 08 مراكز جهوية للفرز
- مركز وطني و دولي للفرز
- 03 مراكز للطرود البريدية
- مركز للبريد الهجين و النشر بواسطة الحاسوب
- مركز وطني لمعالجة الشكاوي

➤ البريد الهجين

إنشاء فرع للبريد الهجين لإعطاء حركية لنشاط البريد والسماح لمرسلي البريد بالتعامل مع زبائنهم خارجي وهي عملية معالجة بريد المؤسسات والشركات الكبرى منذ استلام الملف الإلكتروني إلى غاية توزيعه مرورا بالفرز الآلي، تصميم وترتيب معطيات الصفحات، الطباعة، التغليف والتخليص. يتشكل البريد الهجين لبريد الجزائر موقع مركزي تم إنشاؤه من رأسمال مؤسسة بريد الجزائر وثلاث مواقع جهوية (مشروع) في إطار الإنعاش الاقتصادي. تم تدشين مركز البريد الهجين في شهر ديسمبر 2007، بحيث تم تركيب جميع المعدات والبرمجيات وبدأت مرحلة الإنتاج في سنة 2008

➤ خدمة البريد السريع

أصبح البريد السريع (EMS Champion Post) فرعا تابعا لبريد الجزائر سنة 2011

- إنشاء 15 وكالة تجارية على المستوى الوطني

- إبرام اتفاقيات شراكة مع أكبر المتعاملين العالميين للبريد السريع (دي أس أل، كرونوبوست فرنسا
- وضع برنامج لتعقب الإرساليات الدولية عبر الأنترنت. نظام منع الاختراق IPS
- وضع نظام تتبع للإرسالات المحلية
- إطلاق خدمة الدفع النقدي الجديدة عند التسليم : Cash On Delivery التسليم مقابل القيمة التجارية للطرد
- ضمان الإرسالات
- المصادقة من جديد على المعايير الدولية لتوزيع البريد السريع.¹
- توسيع شبكة التوزيع على 40 ولاية
- توزيع الطرود البريدية و الرزم المضمونة

نوعية الخدمات

- المسح الضوئي للبريد الوارد 98.60 % (نتائج شهر جويلية 2015).
- نقل معطيات التتبع في الآجال المحددة، 76.50%
- توفير توصيل المعلومات 94.40%
- الاستجابة في الوقت المحدد للطلبات المقدمة في إطار نظام رجيبي .100% (rugby) آجال التسليم

➤ البرنامج الخامس: تطوير الخدمات عبر الأنترنت والتطبيقات المتنقلة

قصد التقرب أكثر من المواطن، قام المتعامل العمومي خلال السداسي الأول من سنة 2016، بإطلاق الخدمة الجديدة، بريد الجزائر المتنقل ALGERIE POSTE-MOBILE تعتمد على تطبيق قابل للتحميل عن طريق غوغل بلاي أو آبل ستور.

¹ تقرير التنمية لسوق الهاتف والإنترنت في الجزائر للسداسي الأول 2020.

يسمح تطبيق بريد الجزائر المتنقل ب¹:

- تحديد مواقع مكاتب البريد/ الموزعات الآلية الأقرب و هذا محل تواجد الزبون
- كشف الحساب/ بيان مصغر
- تتبع الإرسالات
- حساب التعريفات المطبقة على مختلف خدمات بريد الجزائر من البريد والطرود العمليات الحسابات البريدية الجارية)
- المتابعة والاستعلام عن الإصدارات الطوابع الجديدة، والمجموعات البريدية التذكارية وأيضا إجراء بحوث

تسمح خدمة التحديد لبريد الجزائر - المتنقلة للزبائن ب:

- تحديد المكاتب البريد الخمسة الاقرب من مكان الزبون
- تحديد الموزعات الآلية للأوراق النقدية الخمسة الأقرب من مكان الزبون

تسمح خدمة "متابعة إرسالية" لبريد الجزائر المتنقل للزبون من:

- متابعة طلب بطاقة
- متابعة طلب دفتر الصكوك
- متابعة البريد
- متابعة الطرود

خدمة كشف الحساب لبريد الجزائر

^{1 1} تقرير التنمية لسوق الهاتف والإنترنت في الجزائر للسداسي الأول 2020.

هي عبارة عن خدمة عبر النت، متوفرة على الرابط: eccp.poste.dz التي تسمح لأصحاب الحسابات البريدية الجارية بالاستعلام الفوري عن العمليات التي تجري على حساباتهم عن طريق رسالة قصيرة SMS.

و يمكن التوصل لهذه الخدمة متاحة بعد التسجيل عبر الانترنت حيث يدخل الزبون رقم هاتفه المحمول ويختار الإشعارات التي يرغب في استقبالها على هاتفه¹:

- الكشف عن الحساب

- الكشف عن بيان العمليات العشر الأخيرة

- طلب البطاقة المغناطيسية

- طلب دفتر الصكوك

المنتجات و الخدمات المتنوعة

- بيع المنتجات

- منتجات ذات القيمة المضافة

- طوابع البريد (TP/TT, TF/TA)

- قسيمات السيارات

- دليل الهاتف

- جمع وتحصيل الفواتير والاستحقاقات الشهرية

- دفع المعاشات و المنح للغير "وزارة التضامن والأسرة والتنمية الاجتماعية"²

معوقات التحول نحو الحكومة الإلكترونية في الجزائر

¹ تقرير التنمية لسوق الهاتف والإنترنت في الجزائر للسداسي الأول 2020

² تقرير التنمية لسوق الهاتف والإنترنت في الجزائر للسداسي الأول 2020.

-مشكلة الدخول للشبكة l'accès au réseau لا زال تعميم استخدام شبكة الانترنت يواجه تحديات ضعف البنية التحتية، فليست كل العائلات في الجزائر موصولة بشبكة الاتصالات السلكية واللاسلكية، وقد رتب التقرير الصادر عن المنتدى الاقتصادي الدولي (دايفوس) الجزائر في مجال مالكي أجهزة " كمبيوتر .

-عدم توفر المواد اللازمة لتمويل المبادر". خاصة في ظل تراجع العائدات المالية الحكومية بسبب الصدمة النفطية،

-ضعف الإطار القانوني والتشريعي اللازم لعمل الحكومة الإلكترونية خاصة على مستوى التوقيع والتصديق الإلكتروني،

-مقاومة التغيير من قبل الموظفين الحكوميين الذين يخشون تقليص دائر نفوذهم بالتحول نحو الحكومة الإلكترونية،

-ضعف البنى التحتية التكنولوجية وعدم توافر الموارد البشرية المؤهلة على النحو الكافي لتسريع التحول الإلكتروني،

-الأمية الإلكترونية في أوساط المجتمع الجزائري وعدم الإلمام بأبجديات التعامل مع الوسائل التكنولوجية.

آفاق التحول الرقمي في الجزائر

-الإرادة السياسية ال واضحة المعبر عنها جليا مرارا وتكرارا من قبل السلطات العليا للبلاد؛

-الترسانة القانونية القوية والمواكبة للعصر المتوفرة في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال؛

-المنشآت القاعدية للمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات الحديثة، الموسعة والمعاصرة باستمرار؛

-الموارد البشرية الشابة المؤهلة والمتعطشة للتكنولوجيات؛

-توفر الموارد المالية المخصصة لتطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال (صندوق تملك الاستعمال وتطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال وإعادة هيكلة طيف الذبذبات اللاسلكية الكهربائية والتعاون الدولي

-في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال القائم على مبدأ الربح للطرفين (Win Win)¹

-في مجال المنشآت القاعدية، تمتلك الجزائر منشآت قاعدية أرضية، بحرية وفضائية للاتصالات السلكية واللاسلكية ذات الدفق السريع وفائق السرعة من شأنها توفير القدرات الضرورية لتبادل المعلومات بنوعية خدمة ومستوى أمن يتوافقان والمعايير الدولية وتتمثل أهم الإنجازات في هذا المجال فيما يلي:

-وصلة الألياف البصرية الرابطة بين الجزائر- عين قزام، وهي جزء لا يتجزأ من الوصلة البحرية للألياف البصرية الرابطة بين الجزائر العاصمة (الجزائر-) زندر (النيجر-) أبوجا (نيجيريا) التي تمت مباشرتها في إطار النيباد وسيتم تعزيز هذه الوصلة وتأمينها من خلال إنجاز خطين آخرين بغرض ضمان استمرارية الخدمة في حال طرأ خلل وظيفي.

-الوصلة البحرية للألياف البصرية الرابطة بين وهران (الجزائر) وفالنسيا (اسبانيا)، ذات قدرة 100 جيجابت/ثا، الداعمة للكابلات الموجودة مسبقا، أي SMW4 الرابط عنابة (الجزائر) بمارسيليا (فرنسا)، و ALPAL2 الرابط الجزائر العاصمة (الجزائر) بالما (اسبانيا)؛

-الهاتف النقال بتكنولوجيا الجيل الثالث الذي تم بسطه تدريجيا منذ سنة 2014 في كافة التراب الوطني والذي تم تحويله سنة 2016 إلى تكنولوجيا الجيل الرابع ذي الدفق السريع جدا؛ و العمل مستقبلا على تكنولوجيا الجيل الخامس وانترنت الأشياء.

-القمر الصناعي للاتصالات AIComSat-1 الذي أطلقتها الجزائر سنة 2017 والذي سيسمح¹:

¹ خطاب السيد الأمين العام بعنوان "أفاق التحول الرقمي في الجزائر"، الاسكوا يوم الاجتماع الافتراضي لمديري برامج الحكومة الإلكترونية العرب التاسع 16 كانون الأول/ديسمبر 2020.

•يربط كل التراب الوطني بشبكة الانترنت بما فيه المناطق المعزولة.حيث تمتد التغطية بهذا القمر الصناعي أيضا إلى بعض البلدان الإفريقية على غرار المغرب، الصحراء الغربية، موريتانيا، المالي، النيجر، ليبيا، شمال التشاد، مصر، شمال السودان وبوركينا فاسو؛

•يمنح تشكيلة من الحلول والخدمات عبر القمر الصناعي VSAT (هاتف IP phone ، المحاضرة المرئية وتحديد الموقع الجغرافي بشكل خاص)؛

•ضمان استمرارية التوصيل مقابل أسعار منخفضة نسبيا في حال حدوث اضطراب في الشبكات الأرضية.

علاوة على ذلك، إنّ تعميم استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال ومن ثمّ بروز الاقتصاد الرقمي في الجزائر مرهونان بتطوير صناعة محلية للتجهيزات والمضامين والخدمات الرقمية التي تسعى الجزائر إلى تطويرها أضف إلى ذلك ضرورة إرساء بيئة ثقة من شأنها السماح بزيادة المبادلات التجارية والمالية عبر الاتصالات الإلكترونية.

وعليه، تدعّت الجزائر بسلطة ضبط البريد والاتصالات الرقمية مكلفة بضمان تنظيم سوق البريد والاتصالات الإلكترونية؛ ثلاث سلطات للتصديق الإلكتروني: سلطة وطنية تضطلع بدور الاشراف والتسيير ، سلطة حكومة مختصة لتوفير خدمات التصديق الإلكتروني لفائدة الحكومة ومؤسسات الدولة والإدارة العمومية، وسلطة اقتصادية مختصة للمؤسسات الاقتصادية وقد باشرت هذه السلطات وظائفها

منذ شهر مارس سنة 2021

¹ أفاق التحول الرقمي في الجزائر، مرجع سابق.

-إطار قانوني ومؤسسي محفز لبروز بيئة تسودها الثقة تتاسب تطوير استعمال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال¹.

-ويمثل الاقتصاد الرقمي القطاع الأكثر حيوية ضمن الاقتصاد العالمي بنسبة نمو تعادل ضعف نسبة الاقتصاد العادي فالتسويق والتجارة والدفع عبر الانترنت تساعد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على تجاوز العراقيل اللوجيستية والجغرافية، وتسهل عليها النفاذ إلى الأسواق المحلية والدولية وفي هذا الصدد، قامت الجزائر ب:

-تأهيل مستوى الإطار القانوني في هذا المجال لاسيما من خلال سن قانون يوطر التجارة الإلكترونية؛
-تطوير نظام بيئي مناسب لبروز المؤسسات الناشئة ونجاحا في مختلف القطاعات، لاسيما تلك القائمة على المعرفة والتكنولوجيا والابتكار.

-تطوير وضع عدة أرضيات للتجارة الإلكترونية على الخط تتناسب والخصوصيات الوطنية؛
-تنفيذ و ترقية خدمات الدفع الإلكتروني والمعاملات المالية الإلكترونية؛
-تزويد التجار والهيئات الأخرى بنهائيات الدفع الإلكتروني مجانا؛
-إطلاق الدفع الإلكتروني عبر الهاتف النقال باستعمال رمز الاستجابة السريعة (QR code) أواخر شهر أوت 2020 .

➤ مؤشر تطوير تكنولوجيا الاعلام والاتصال " IDI " للاتحاد الدولي للاتصالات

¹ أفاق التحول الرقمي في الجزائر، مرجع سابق.

هو المؤشر الرئيسي الذي يهتم قطاعنا من عام 2009 إلى 2017 ، ينشر من قبل الاتحاد الدولي للاتصالات وهو مؤشر مركب مصمم للمساعدة في تقييم ومقارنة حالة تطور تكنولوجيات الاعلام والاتصال داخل وما بين البلدان كان الهدف هو تتبع التغييرات في تطوير تكنولوجيا الاعلام والاتصال بمرور الوقت. ومنذ ذلك الحين، نُشر مؤشر تطوير تكنولوجيا الاعلام والاتصال " IDI " سنوياً حتى عام 2017 الى ان تم اقتراح منهجية جديدة لمبادرة " IDI " لعام 2018 ومع ذلك، وفقاً للاتحاد الدولي للاتصالات وجدت العديد من البلدان صعوبات في جمع البيانات من أجل " IDI " الجديد . لذلك تم إلغاء نشر الترتيب لعام 2018 و 2019¹ .

فيما يتعلق بالترتيب، تمكنت الجزائر من التقدم في عدد من المراتب في تصنيفات IDI عاماً بعد عام، مع التحسن المستمر في درجة المؤشر . يعتبر مؤشر IDI مقياساً لمستوى تطور الاتصالات في البلدان، ولم تدخر بلادنا الجزائر في السنوات الأخيرة أي جهد لتحسين وتحديث البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدماتها، لتلبية الطلبات المتزايدة للسكان والقطاعات الاقتصادية المختلفة، وهذا ما انعكس وترتب عنه تحسين مؤشر IDI الخاص بها، ومع ذلك، لا يزال القطاع بحاجة الى بذل جهود أكبر.

➤ مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية " IDEG "

تقوم الامم المتحدة بدراسة استثنائية كل عامين عن الحكومة الالكترونية، لتقييم تطور الحكومة الإلكترونية للدول الأعضاء في الأمم المتحدة البالغ عددها 391 دولة من خلال تحديد نقاط القوة والتحديات والفرص لديها. منذ إنشائه في عام 1003 من قبل إدارة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية، أصبحت الدراسة أداة لا غنى عنها للتصنيف ورسم خرائط وقياس التطور لوزارات الرقمنة، صناعات السياسات والمحللون المتعمقون في المقارنة المعيارية وأبحاث الحكومة الإلكترونية المعاصرة مؤشر تنمية الادارة الالكترونية يقيم تطور الحكومة الإلكترونية على المستوى الوطني، فهو مؤشر مركب يعتمد على المتوسط المرجح لثلاثة مؤشرات قياسية²:

¹ تقرير المؤشرات الدولية المتعلقة بقطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية

² تقرير المؤشرات الدولية المتعلقة بقطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية

- المؤشر الفرعي للبنية التحتية للاتصالات TII بناءً على البيانات المقدمة من الاتحاد الدولي للاتصالات ITU

- المؤشر الفرعي لرأس المال البشري ICH المستند إلى البيانات المقدمة بشكل رئيسي من منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو)؛

- المؤشر الفرعي للخدمة عبر الإنترنت ISO استناداً إلى البيانات التي تم جمعها من استبيان خدمة الإنترنت المستقل.

مؤشر الأمن الإلكتروني العالمي (GCI) للاتحاد الدولي للاتصالات بشأن تحسين دور الاتحاد في تعزيز الثقة والأمن في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال.

مؤشر الأمن الإلكتروني العالمي هو مؤشر مركب يجمع بين 25 مؤشراً في معيار واحد لمتابعة ومقارنة مستوى التزام البلدان بالأمن الإلكتروني مقابل الركائز الخمس لجدول أعمال الأمن الإلكتروني العالمي

يهدف مؤشر الأمن الإلكتروني العالمي إلى مساعدة البلدان على تحديد مجالات التحسين في الأمن الإلكتروني، فضلاً عن تحفيزها لاتخاذ إجراءات لتحسين تصنيفها، وبالتالي المساعدة على رفع المستوى العام للأمن الإلكتروني حول العالم من خلال المعلومات التي تم جمعها، يوضح هذا المؤشر الممارسات الجيدة للآخرين حتى تتمكن البلدان من تنفيذ جوانب معينة مناسبة لبيئتها الوطنية، مع فائدة إضافية تتمثل في المساعدة على تنسيق الممارسات وتعزيز ثقافة عالمية للأمن الإلكتروني¹.

➤ تصنيف مؤشر Speedtest العالمي

تم إنشاء مؤشر Speedtest العالمي للشركات والمؤسسات التي تتطلع إلى فهم سرعة الشبكة وجودتها بشكل أفضل، وتوفر البيانات اللازمة لمراقبة أداء الشبكة لمقدمي خدمات الإنترنت ومشغلي الهاتف المحمول. تعتمد الحكومات² والجهات التنظيمية أيضاً على Speedtest كمصدر رسمي لتسجيل حالة الأسواق العالمية أو الأداة الذكية للتمييز بين نوع الإنترنت الذي يتم قياسه: النطاق العريض للإنترنت الثابت أو النطاق العريض للإنترنت عبر الهاتف المحمول.

¹ تقرير المؤشرات الدولية المتعلقة بقطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية

² المرجع نفسه.

➤ مؤشر التنمية البريدية المتكامل (2IPD)

يقدم مؤشر التنمية البريدية المتكامل التابع للاتحاد البريدي العالمي (UPU) لمحة عامة عن التنمية البريدية في جميع أنحاء العالم النتائج المقدمة في عام 2019 تخص 172 دولة يتم حساب هذا مؤشر على أساس البيانات البريدية المجمع للاتحاد البريدي العالمي : أكثر من 22.2 مليار بيانات الرصد منذ عام 2012 تم التحقق منها وتحليلها (إحصاءات واستبيانات الاتحاد البريدي العالمي الرسمية) يوفر تحليل البيانات درجة أداء معيارية من 0 إلى 100 للأبعاد الأربعة للتطوير البريدي : الموثوقية، إمكانية الوصول، الملاءمة والمرونة بالإضافة إلى الإشارة إلى الأداء النسبي للبريد في جميع أنحاء العالم، يسلط مؤشر التنمية البريدية المتكامل الضوء على طرق تحفيز التنمية البريدية وزيادة كفاءة البنية التحتية البريدية وبالتالي تصبح أداة فريدة لواقعي السياسات والمنظمين والمشغلين المعينين وغيرهم في القطاع الذين يرغبون في فهم الدور الذي يمكن أن تلعبه الخدمات البريدية في عصر التجارة الإلكترونية.

➤ تصنيف البريد السريع للاتحاد البريدي العالمي

هو مؤشر أداء وجودة الخدمة من حيث البريد السريع . حقق قطاع البريد الجزائري المتخصص في البريد السريع، أي مشغل EMS ، أداءً رائعاً خلال عام 2012 و 2020 مع تقدم ثابت لجميع المؤشرات، مما سمح بتصنيفه، من قبل الاتحاد البريدي العالمي، في المركز 37 في عام 2012 ثم المركز 12 في عام 2020 من بين 198 دولة عضو في تعاونية EMS وفقاً لتقرير الاتحاد الأخير، أي أن الجزائر احتلت تقدماً ب 22 مركزاً¹.

خاتمة

إن عملية التحوّل نحو الحكومة الإلكترونية تساهم بشكل كبير في ترشيد الخدمة العمومية وتحقيق رضا المرتفق عن أداء الهيئات الحكومية بما يضيفي المشروعية على مخرجات الجهاز الحكومي ومن ثم إعادة بناء الثقة بين المواطن والنخب الحاكمة وتضييق الهوة العميقة بين القاعدة والقمة، ففي عصر العولمة الذي يتميز بتنامي الوعي الفردي والجماعي من خلال انتشار المعرفة وزوال الحدود ; تحول المواطن إلى زبون يضع شروطا ومواصفات معينة للخدمة التي يتلقاها من الأجهز الحكومية لا سيما ما تعلّق بمؤشرات الفعالية، الكفاءة، السرعة والجودة... التي تضمنتها فلسفة التسيير العمومي الجديد كثورة

¹ تقرير المؤشرات الدولية المتعلقة بقطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية

جذرية استهدفت القضاء على سلبيات البيروقراطية والفساد الإداري الذي استفحلت ممارساته في الحكومة التقليدية.

وبعد عرضنا لمفهوم الحكومة الإلكترونية والتحول الرقمي وكذا مختلف المفاهيم ذات الصلة، نخلص للقول أن إدخال التقنية على أساليب العمل الإداري وطرق تقديم الخدمة العمومية كان له بالغ الأثر الإيجابي على تحسين مردودية وأداء الإدارات العمومية بما ينعكس على زيادة درجة المشروعية والرضا على مخرجات الأجهزة الإدارية والسياسية. وبالنظر إلى التجارب التي تطرقنا إليها في مجال التحول الرقمي لاحظنا كيف أن دولتين عربيتين وهما قطر والإمارات العربية المتحدة قطعنا شوطا كبيرا في مجال التحكم العالي في التكنولوجيا ورقمنة كافة القطاعات الحيوية بما أفضى إلى تحقيق جاهزية إلكترونية عالية جعلت الدولتين تتربعان على المراتب الأولى عالميا في مجال الحكومة الرقمية.

وأخيرا أفردنا الجزائر في هذه الدراسة بتركيز خاص كونها الوطن الذي نتمنى أن يزدهر ويحذو حذو الدول المتطورة، فقد بينا من خلال المطبوعة مختلف خطوات ومراحل ومشاريع وإنجازات وكذا عراقيل مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 آملين أن تستفيد التجربة الجزائرية من نظيراتها المتقدمة لأن الجزائر لديها كافة مقومات النجاح التي تؤهلها لأن تصدر المراتب الأولى عالميا في كافة المجالات التنموية.

قائمة المراجع

1- الكتب

- الطعامة محمد محمود، سمير محمد عبد الوهاب، الحكم المحلي في الوطن العربي و اتجاهات التطوير، العدد 401، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2005.
- الحكومة الإلكترونية، نحو مجتمع المعرفة، سلسلة دراسات يصدرها معهد البحوث والاستشارات جامعة الملك عبد العزيز الإصدار التاسع جدة 1427.
- الكايد زهير عبد الكريم، الحكمانية: قضايا وتطبيقات، عدد 372، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004.

- غيطاس جمال محمد، الديمقراطية الرقمية، القاهرة، نهضة مصر، 2006.
- علاء فرج الطاهر، الحوكمة الالكترونية بين النظرية و التطبيق، عمان، دار الولاية، 2010.
- عصام عبد الفتاح مطر، الحوكمة الالكترونية بين النظرية و التطبيق، عمان، دار الجامعة الجديدة، 2008.
- معهد البحوث والاستشارات، الحكومة الإلكترونية نحو مجتمع المعرفة، الإصدار، جدة، جامعة الملك عبد العزيز، 1427.
- 2-المجلات**
- أحمد فرج أحمد، الرقمنة داخل المؤسسات أم خارجها، مجلة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، العدد 4 2009.
- بن أعراب محمد، " الإدارة الالكترونية الرشيدة في الجزائر"، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة سطيف2، عدد 19 ديسمبر 2014.
- تقية محمد، المهدي حسان، من أسرار التجربة اليابانية"، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، العدد 05، جامعة الشف، 2011.
- خالص حسين مريم ، الحكومة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية 2013.
- علوطي لمين، تحديات الأمن الإلكتروني في المؤسسة، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة بسكرة، عدد06، ديسمبر 2009.
- غزال عادل، " مشاريع الحوكمة الالكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق: مشروع الجزائر الالكترونية 2013 نموذجاً، مجلة الحوار المتمدن، عدد 34 مارس، 2014.
- وهبة أمال ، قارة ابتسام، التحول الرقمي في الجزائر بين الآفاق والتحديات، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد الثامن، العدد01 ، أبريل 2022.

3- الرسائل والأطروحات

-الشلبي فرس سليمان، الخوالدة رياض عبدالله، دور الحكومة الالكترونية في تعزيز الفاعلية التنظيمية " دراسة حالة ور المالية الأردنية ، جامعة البلقاء التطبيقية.

-عاشور عبد الكريم، "دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر"، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري قسنطينة، 2009-2010.

4- الملتقيات

-شلالي عبد القادر، علال قاشي، الحكومة الإلكترونية عوامل البناء والمعوقات في الجزائر، مداخلة مقدمة ضمن أشغال اليومين الدراسي حول: مستقبل الحكومة الإلكترونية في الجزائر، جامعة البليدة 02، 2014-02-27.

-عامر بشير، دور الاقتصاد المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك دراسة حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 2011-2012.

5- التقارير

-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، التقرير المرحلي الثاني حول تنفيذ برنامج العمل الوطني في مجال الحكامة، الآتية الإفريقية للتقييم من قبل النظراء، نقطة الارتكاز الوطنية، جويلية 2012.

-تقرير التنمية لسوق الهاتف والإنترنت في الجزائر للسداسي الأول 2020.

-خطاب السيد الأمين العام بعنوان " آفاق التحول الرقمي في الجزائر"، الاسكوا يوم الاجتماع الافتراضي لمديري برامج الحكومة الإلكترونية العرب التاسع 16 كانون الأول/ديسمبر 2020.

المواقع الإلكترونية

-تطوير المحتوى الرقمي، وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية
<https://www.mpt.gov.dz/ar/content>

-فوائد تطبيق الحكومة الإلكترونية، متاح على الرابط:
<https://almerja.com/reading.php?idm=159887>

-ما المقصود بالتحول الرقمي؟ متاح على الرابط:
[https://aws.amazon.com/ar/what](https://aws.amazon.com/ar/what-transformation-is/digital-)

-التحول الرقمي متاح على الرابط:
<https://marifeh.com>

نادية أيوب، الإدارة الإلكترونية: إدارة المتغيرات الجديدة، 2004، متاح على
<http://www.ita.gov>:الرابط

مهدي عبد الصاحب، تغيير جوهر في ثقافة تقديم الخدمات، متاح على
www.alsabaah.com:الرابط

سلامة السيبرانية والأمن الرقمي، متاح على الرابط: <https://u.ae/ar-ae/information-and-services/justice-safety-and-the-law/cyber-safety-and-digital-security>

-OUR VISION IS TO DIGITALIZE LIFE IN DUBAI, available at :
<https://www.digitaldubai.ae/>

-استراتيجية الحكومة الرقمية لدولة الإمارات - 2025، متاح على الرابط: <https://u.ae/ar-AE/about-the-uae/digital-uae/uae-national-digital-government-strategy>

-المنصة الرقمية الموحدة لدولة الإمارات العربية المتحدة، متاح على الرابط: <https://u.ae/ar-AE/about-the-uae/digital-uae/unified-digital-platform>

-استراتيجيات الخدمات الحكومية والتحول الرقمي، متاح على: <https://u.ae/ar-AE/about-the-uae/strategies-initiatives-and-awards/strategies-plans-and-visions/government-services-and-digital-transformation>

سياسات الخدمات الحكومية والتحول الرقمي متاح على: <https://u.ae/ar-AE/about-the-uae/strategies-initiatives-and-awards/policies/government-services-and-digital-transformation>

الخدمة العامة ، متاح على الرابط: <https://u.ae/ar-AE/about-the-uae/digital-uae/public-service>

تأسيس الدولة، متاح على الرابط: <https://www.diwan.gov.qa/about-of-qatar/history-qatar>

رؤية قطر الوطنية 2030، متاح على الرابط: <https://hukoomi.gov.qa/ar/about-2030-vision-national-qatar/qatar>

المشاريع الرقمية، متاح على الرابط: <https://hukoomi.gov.qa/ar/digital-projects>

هيئة تنظيم الاتصالات، متاح على الرابط: <https://www.cra.gov.qa/ar-QA>

تطبيقات قطرية، متاح على الرابط: <https://hukoomi.gov.qa/ar>

حكومي بوابتك الرسمية للمعلومات والخدمات، <https://hukoomi.gov.qa/ar>

وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات القطرية على الرابط: <https://www.mcit.gov.qa/ar/services/shared-services>

-EADN, disponible sur le lien https://www.eadn.dz/?page_id=3478&lang=fr

التصديق والتوقيع الإلكترونيين: إطلاق أول مبادرة عملية في تبسيط الإجراءات الإدارية متاح على الرابط: <https://www.aps.dz/ar/economie/103444-2021-03-13-20-12-58>

البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية <https://marches-publics.gov.dz>

سلطة الضبط، متاح على الرابط: <https://www.arpce.dz/ar>

-وضع الوكالة الوطنية لترقية الحظائر التكنولوجية تحت وصاية وزير المؤسسات الصغيرة، متاح على:

<https://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie>

-تطوير سرعة التدفق العالي والعالي جدا، متاح على: [/https://www.mpt.gov.dz/ar/thd](https://www.mpt.gov.dz/ar/thd)

المراجع الأجنبية

-AUDRIA Raphael, « New Public Management et Transparence : Essai de Déconstruction d'un Mythe Actuel », Thèse Doctorat, Université Genève, 2004.

-Braud Philippe, Sociologie Politique, Algérie, CASBAH Edition, 2004.

-CHEMLA-LAFAY Annie, CHOL Céline, 25 Ans de Réformes de la Gestion Publique dans les Pays de l'OCDE Convergence et Systémique, Institut de la Gestion Publique et Participative Economique, Mai 2006.

-Giraudon Anne, « La Notion de Service Public », Mémoire d'étude, ENSSIB, France, Janvier 2010.

-Hermet, Guy et Autre, Dictionnaire de La Science Politique et des Institutions Politiques, Paris, Edition Dalloz, 5'Emme édition, 2001.

-La République Algérienne Démocratique et Populaire, E-Algérie 2013, SYNTHÈSE Décembre 2008, disponible sur : [www. Premier _ Ministre. Dz](http://www.Premier_Ministre.Dz)

فهرس الجداول والأشكال

1- فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	المقارنة بين المفهومين التقليدي والإلكتروني للإدارة	13
02	استراتيجيات التحول نحو الحكومة الإلكترونية	27

2- فهرس الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	الأطراف المستفيدة" من مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر	63
02	الهدف الرئيس والأهداف الفرعية لمشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر	65

3- فهرس المواضيع

الصفحة	الموضوع
ص1	مقدمة
ص2	المحور الأول: الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية والخدمة العمومية
ص2	أولا/ضبط متغيرات الدراسة الأساسية
ص2	1 - الحكومة الإلكترونية
ص8	2-التحول الرقمي
ص9	3- الرقمنة
ص10	4-الخدمة العمومية
ص12	ثانيا: المفاهيم ذات العلاقة بالحكومة الإلكترونية
ص13	1-الإدارة الإلكترونية
ص16	2-التجارة الإلكترونية
ص17	3 التسويق الإلكتروني
ص15	4-الحكومة الذكية
ص16	5-الحكومة لإلكترونية
ص17	6-الديمقراطية الإلكترونية
ص17	7-الأمن الإلكتروني
ص18	ثالثا/ التطور التاريخي لمفهوم الحكومة الإلكترونية
ص18	1- من الإدارة الإلكترونية إلى الحكومة الإلكترونية

- 2- الظهور الرسمي لمصطلح الحكومة الإلكترونية ص19
- رابعا/ مبررات التحول نحو الحكومة الإلكترونية ص20
- 1- فشل الحكومة التقليدية في إشباع احتياجات المرتفقين، ص20
- 2- الثورة المعرفية والضغط بخصوص مواصفات الجودة العالية ص21
- خامسا/ متطلبات التحول نحو الحكومة الإلكترونية ص21
- 1- المتطلبات السياسية ص21
- 2- المتطلبات التقنية ص22
- 3- المتطلبات البشرية ص24
- 4- المتطلبات المالية ص25
- 5- المتطلبات الأمنية ص25
- سادسا/ مراحل، استراتيجيات وعوامل نجاح التحول نحو الحكومة الإلكترونية ص25
- 1- مراحل التحول نحو الحكومة الإلكترونية ص25
- 2- استراتيجيات التحول نحو الحكومة الإلكترونية ص27
- 3- عوامل نجاح التحول نحو الحكومة الإلكترونية ص22
- سابعا/مزايا التحول نحو الحكومة الإلكترونية ص28
- 1- المستفيدون من التحول نحو الحكومة الإلكترونية Use-E G ص28
- 2- مزايا التحول إلى التحول نحو الحكومة الإلكترونية ص30
- ثامنا/ معوقات التحول نحو الحكومة الإلكترونية ص31
- المحور الثاني: التجارب العالمية والعربية في ميدان الحكومة الإلكترونية ص32

32ص	أولاً/ تجربة التحول نحو الحكومة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية
38ص	ثانياً/ تجربة التحول نحو الحكومة الإلكترونية في اليابان
40ص	ثالثاً/ تجربة التحول نحو الحكومة الإلكترونية في الإمارات العربية المتحدة
48ص	رابعاً/ تجربة التحول نحو الحكومة الإلكترونية في قطر
60ص	خامساً/ تجربة التحول نحو الحكومة الإلكترونية في الجزائر
98 ص	خاتمة
99ص	قائمة المراجع
104ص	فهرس الجداول
104ص	فهرس الأشكال
105ص	فهرس المواضيع