

## الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والمأمول E-government in Algeria between reality and hope

طرشي محمد<sup>1</sup>، عبو عمر<sup>2</sup> بوفليح نبيل<sup>3</sup>

<sup>1</sup> جامعة حسيبة بن بوعلي - الشلف، m.torchi@univ-chlef.dz

<sup>2</sup> جامعة حسيبة بن بوعلي - الشلف، a.abbou@univ-chlef.dz

<sup>3</sup> جامعة حسيبة بن بوعلي - الشلف، n.bouflih@univ-chlef.dz

تاريخ النشر: 2019/12/26

تاريخ القبول: 2019/07/15

تاريخ الاستلام: 2019/05/23

### ملخص

سنحاول من خلال هذا البحث تسليط الضوء على أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تسهيل اعتماد الحكومة الإلكترونية كأداة لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وهذا من خلال دراسة واقع هذا القطاع في الجزائر مقارنة ببعض الدول العربية الرائدة. وقد توصلنا إلى أن الجزائر بذلت جهوداً معتبرة للانتقال إلى الحكومة الإلكترونية وتوسيع دائرة الخدمات الإلكترونية، ولكن هذه الجهود لم ترق إلى مستوى التفاعلية ومشاركة المواطن في اتخاذ القرار، كما أن كل الجهود التي قامت بها السلطات العمومية في الجزائر لم تساعد بشكل فعال في تحسين إدارة وتحليل البيانات بالشكل المرغوب الذي يؤدي إلى خفض التكاليف.

كلمات مفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الإنترنت، الحكومة الإلكترونية،

البوابات الإلكترونية

تصنيفات JEL : O 33

<sup>2</sup> المؤلف المرسل: عبو عمر، الإيميل: a.abbou@univ-chlef.dz

**Abstract:**

In this research, we will attempt to highlight the importance of information and communication technology and its role in facilitating the adoption of e-government as a tool for economic and social development by studying the reality of this sector in Algeria compared to some of the leading Arab countries. We have concluded that Algeria has made considerable efforts to move to the e-government and expand the circle of electronic services, but nevertheless these services did not live up to the level of interactive and citizen participation in decision-making, and all the efforts made by the public authorities in Algeria did not help Effectively improve the management and analysis of data in the desired format that leads to cost reduction.

**Keywords:** ICT, Internet, e-government, e-portals

**JEL Classification :** O 33

**1.مقدمة:**

لقد أدى التطور التقني في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تغيير نمط الحياة ، حيث تؤدي تكنولوجيا المعلومات دورا هاما في تحقيق الرفاه و رفع جودة الخدمات و كفاءتها ، و يوجد اليوم إجماع شبه كامل حول الدور المحوري الذي يؤديه التقدم التكنولوجي في تحقيق النمو الاقتصادي والاجتماعي والتنمية البشرية .

تعد التحولات في أنماط الإدارة في مختلف القطاعات مسألة غاية في الأهمية خاصة في الدول النامية حيث أن التحول التنموي يتطلب عناصر السرعة والاتقان في الأداء ، و يوجد اليوم شبه إجماع حول الدور المحوري الذي تؤديه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق النمو الاقتصادي والاجتماعي، وتعد الحكومة الإلكترونية إحدى المنصات المعاصرة الهامة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العملية التنموية، و من المتفق عليه أن انتشار الحكومة الإلكترونية لدعم الحكومة الرشيدة ضروري لبناء مؤسسات فعالة ومسؤولة على جميع المستويات.

وتعود أهمية تطبيق استخدام التكنولوجيا في الأعمال الحكومية إلى ما يصحب ذلك من تطوير في كافة النشاطات و المعاملات الحكومية و تبسيطها و نقلها بالاعتماد على الأطر التقنية الإلكترونية المتقدمة، وبهذا فإن العمليات الرئيسية التي تصب في إطار الحكومة الإلكترونية

تؤدي إلى تنظيم عملية نشر المعلومات على المواقع الرسمية الالكترونية و التفاعل مع المواطنين الأمر الذي يزيد من الشفافية و يسمح للمواطنين بالإطلاع على المعلومات الحكومية و يضمن مشاركتهم الفعالة في صنع القرار.

ويتطلب الانتقال إلى الحكومة الالكترونية توفر البيئة المناسبة بما في ذلك البنية التحتية التكنولوجية و الموارد البشرية الأساسية و الأطر القانونية والتشريعية اللازمة، وفي هذا الإطار أصبح الكثير من الدول العربية (الإمارات، البحرين،...) تخطو خطوات متسارعة في مجال إرساء البنية التحتية للمعلومات و الاتصالات و التوجه نحو الحكومة الالكترونية و تعميق مشاركة المواطنين في صنع القرار، غير أن الجزائر لا تزال تشهد تخلفاً و لم ترقى إلى مصف الدول التي تعتمد على صناعة الاقتصاد الرقمي.

و بناء على ما سبق نطرح التساؤل التالي:

ما هو واقع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في الجزائر مقارنة بالدول العربية وما مدى مساهمته في تسهيل الانتقال إلى الحكومة الالكترونية؟

وعليه تم تقسيم هذه الورقة البحثية إلى المحاور التالية:

- المحور الأول: مفاهيم أساسية حول الحكومة الالكترونية؛
- المحور الثاني: متطلبات الحكومة الالكترونية؛

المحور الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات ومدى مساهمته في الانتقال إلى الحكومة الالكترونية في الجزائر.

2. المحور الأول: مفاهيم أساسية حول الحكومة الالكترونية

1.2 مفهوم الحكومة الالكترونية

تعددت تعاريف الحكومة الالكترونية و فيما يلي بعض هذه التعاريف:

- "هي قدرة القطاعات على تبادل المعلومات و تقديم الخدمات فيما بينها و بين المواطن و قطاعات الأعمال بسرعة و دقة عاليتين و بأقل تكلفة ممكنة مع ضمان السرية و أمن المعلومات المتداولة في أي مكان" (القدوة، 2010، صفحة 17).

- "هي استغلال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لتطوير و تحسين و تدبير الشؤون العامة ، ويتمثل في انجاز الخدمات الحكومية الرسمية سواء بين الجهات الحكومية أو بين المتعاملين معها

بطريقة معلوماتية تعتمد على الانترنت وتقنياتها وذلك وفق ضمانات أمنية معينة تحمي المستفيد والجهة صاحبة الخدمة" (حسن، 2013، صفحة 443).

كما عرفت بأنها: "عبارة عن نشاط اقتصادي يتولى مهام توصيل الخدمات العامة بطريقة الكترونية ومتكاملة على الخط المباشر إلى المواطنين ومؤسسات الأعمال بحيث تضيف قيمة حقيقية يشعر بها المنتفعون منها كما تساهم في تكوين علاقات تفاعلية مع المواطنين من خلال تزويدهم بخدمات غير نمطية تتناسب مع خصوصياتهم وحاجاتهم ورغباتهم" (محمد، 2006، صفحة 39).

وقد تم تعريف الحكومة الالكترونية من طرف الاتحاد الأوروبي على أنها: "استعمال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال (TIC) في الإدارات العمومية مقترنة بتغييرات على مستوى التنظيم وتجديد مهارات الموظفين، وذلك لتحسين نوعية الخدمات العامة وتعزيز مسار الديمقراطية ودعم السياسات العامة" (Aïdonidis & Pauletto, 2007).

ويعرفها Dempsy كما يلي: "الحكومة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحويل الحكومة من خلال جعلها أكثر قرباً من المواطنين وأكثر كفاءة وأكثر خضوعاً للمساءلة" (El.Megder, 2005).

وعموماً يمكن إعطاء تعريف شامل للحكومة الالكترونية حيث يمكن تعريفها على أنها: عملية تعتمد على تكنولوجيايات المعلومات والاتصالات تؤدي إلى التفاعل والتواصل بين السلطات العمومية (الوزارات، الإدارات العامة المركزية واللامركزية، الهيئات العمومية... ) مع المواطنين (Adminstration to Citizen) ومع المؤسسات والشركات (Adminstration to Business) وكذلك تسهيل تواصل الإدارات فيما بينها (Adminstration to Administration) وهذا لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات والخدمات الحكومية في المجتمع بشفافية وكفاءة عالية وعدالة.

## 2.2- التطور من الحكومة الالكترونية إلى الحكومة الذكية:

مرتطور الحكومة الالكترونية عبر المراحل التالية:

-المرحلة الأولى: تتعلق بتحقيق الأهداف الداخلية من أجل تحسين الأداء الحكومي .

-المرحلة الثانية: تتمحور حول زيادة الفعالية من خلال نشر الخدمات الالكترونية.

-المرحلة الثالثة: وهي مرحلة الحكومة الذكية، فلقد ظهر توجه جديد في تقديم الخدمات الحكومية اصطلاح على تسميته بالحكومة الذكية (الجيل الجديد للحكومة الالكترونية) ، وتهدف الحكومة الذكية إلى تطوير عمليات التواصل مع الأفراد وتلبية حاجاتهم بشكل أدق من

خلال تحليل ومعالجة المعلومات والبيانات التي تم جمعها من قبل الجهات الحكومية والجمهور ووسائل الإعلام، (اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، 2015، صفحة 06).  
وتهدف الحكومة الذكية إلى توفير قيمة مضافة مستدامة للأفراد و الاقتصاد عموماً، أما الاتجاهات الإستراتيجية في تطوير و دعم قيام الحكومة الذكية فقد حددتها مؤسسة الاستشارات غارتنر (Gartner) بعدد من المحاور الأساسية من بينها:  
-التشارك مع المواطنين  
-استخدام البيانات الكبيرة و البيانات المفتوحة.  
-إدارة بيانات الأفراد.

### 3.2-أهداف الحكومة الالكترونية: من بين أهداف الحكومة الالكترونية ما يلي:

-تبسيط التفاعل و التعامل لتحقيق حاجات المجتمع و تقرب الحكومة من المواطن.  
-تخفيض تكلفة الخدمات العامة و رفع الكفاءة الإنتاجية مما يؤدي إلى توفير عائدات ملموسة.  
-إن الحكومة الالكترونية تعمل كمنصة لتحقيق التنمية المستدامة. (الامم المتحد، 2018، صفحة 36).  
-تعزيز و تدعيم فرص الإصلاح الإداري و الاقتصادي (الرفاعي، 2014، صفحة 311).  
-تحسين بيئة أعمال المؤسسات مما يؤدي إلى تطوير بيئة الاستثمار و جلب المزيد من الاستثمارات المحلية و الأجنبية المباشرة.  
-تحقيق الرفاهية الاقتصادية و الاجتماعية و الرقي بالمستوى المعيشي للمواطنين بالدرجة الأولى مع تحقيق العدالة و المساواة و الرضا و الانتماء و المشاركة (النجار، 2007، صفحة 26)، فمثلاً في رواندا وقعت الحكومة مع شركة أمريكية للطائرات بدون طيار لخفض وقت تسليم المنتجات الطبية في المناطق النائية وكلما احتاج مستشفى للدم يرسل الطبيب رسالة عبر الواتساب حيث يتم تأكيد استلام الطلب من طرف الهيئة المعنية ، وعندما تكون الطائرة بدون طيار قريبة من الوصول خلال دقيقة يتم إرسال رسالة نصية من خلالها إبلاغ الطبيب بأن الطائرة سترسل حزمة عبر المظلة.  
-مكافحة الفساد وذلك من خلال تبسيط المعاملات والقضاء على التعقيدات البيروقراطية .  
-نشر الوعي من توفير المعلومات ونشرها و زيادة قدرة المواطنين في عمليات اتخاذ القرار.

-ضمان حصول الجميع على خدمات عامة شاملة، فهناك العديد، فمثلاً نظام إم ووترو هي منصة متنقلة على شبكة الانترنت لمراقبة وتنظيم 252 نظاماً للمياه في بعض الدول مثل السنغال ومالي وبنين والنيجر، ونظام ماجي فويس لمياه أفضل في نيروبي والذي حول المواطنين إلى مشاركين فعالين عندما يتعلق الأمر بخدمات الإمداد بالمياه (الامم المتحد، 2018، صفحة 15).

#### 4.2-الإطار الاستراتيجي للحكومة الالكترونية:

يتمحور الإطار الاستراتيجي حول ست نقاط أساسية:

-الرؤيا: تقدم الرؤيا إطاراً يساعد على بلورة المستقبل والشكل الذي تطمح إليه الإدارة الحكومية.

-الفئة المستهدفة: يجب تحديد الفئة المستهدفة بشكل دقيق وعموماً هناك أربع فئات مستهدفة: المواطن في الحكومة إلى المواطن، الشركة في الحكومة إلى الشركة، الموظف في الحكومة إلى الموظف، الحكومة إلى الحكومة.

- المواضيع الرئيسية: وهي تساعد على التركيز على المسألة الأساسية المتوجب معالجتها .

-الأهداف: وهي التي تصف النتائج التي يجب تحقيقها من خلال برنامج عمل، والطريقة التي سيتم بها تحقيق هذه الأهداف من خلال فترة زمنية محددة.

-البرامج: تضيف البرامج إلى النقاط المذكورة أعلاه مشاريع محددة، ويجب أن يحقق كل برنامج عدداً من النقاط المحددة في الإطار الاستراتيجي.

-المشاريع: هي البنات الأساسية لتطوير نظام الحكومة الالكترونية ، علماً بأن المشروع الأساسي الناجح يمكن أن يصبح النقطة الأهم لجميع المشاريع المستقبلية .

و يمكن تلخيص المراحل المؤدية إلى الحكومة الالكترونية في (اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، 2006، صفحة 03):

-التواجد: وتقع في المستوى الأساسي للانتقال إلى الحكومة الالكترونية و المثال المعروف هو إنشاء موقع على الانترنت يتضمن معلومات عن المؤسسة الحكومية.

-التفاعل: تجنب هذه المرحلة المواطن عناء الانتقال إلى مقر المؤسسة الحكومية لتقديم طلب.

-المعاملات: تشبه إلى حد ما عملية خدمة ذاتية يستطيع المواطن من خلالها أن يجري المعاملات مثل ملء استمارات إلكترونية لتجديد رخصة أو لدفع ضريبة .

-التحول: في هذه المرحلة يعاد النظر كلياً في التعاملات الحكومية ، ويشمل ذلك سن قوانين وإجراءات خاصة تمهد إلى قيام مؤسسة حكومية جديدة افتراضية.

## 5.2-أقسام الحكومة الالكترونية:

أ-الخدمات الالكترونية: وتشمل جميع الخدمات العامة التي تقدمها الحكومة لجمهورها مثل: تجديد رخصة السياقة،الحصول على جواز السفر، التصريح عن الدخل، التعليم الالكتروني...الخ.

ب-الديمقراطية الالكترونية: ويخص مشاركة المواطن في عملية المحاسبة والمساءلة.

ج-التجارة الحكومية الالكترونية: مثل عمليات البيع بالمزاد العلني أو تنفيذ المشتريات عبر الانترنت واستيفاء الرسوم الناتجة عن الخدمات العامة.

د-الإدارة الالكترونية: مثل إدارة علاقات المواطنين والمؤسسات وربط الإدارات العامة والوزارات عبر أنظمة التكامل ووصولاً إلى مكننة كامل الوظائف الأساسية للحكومة الكلاسيكية.

## 3. متطلبات الحكومة الالكترونية

### 1.3-المتطلبات التقنية:

أ-تكوين البنية التحتية المعلوماتية: وتتمثل مجموعة المكونات المادية والبشرية اللازمة لتطبيق المشروع .

ب-مرونة التنظيم لتحقيق المتطلبات التقنية (القدوة، 2010، صفحة 46):تحتاج المتطلبات التقنية إلى تغييرات في الهيكل التنظيمي لتحقيقها مثل إعادة هندسة الوظائف والانتقال إلى التنظيم المصفوفي ليتم التوافق مع متطلبات العمل الالكتروني و إعادة هيكلة و تصميم العمليات الأساسية

### 2.3-المتطلبات القانونية:

-إصدار التشريعات المسيرة للتطور الالكتروني: مثل تنظيم عملية التعاقد الالكتروني .

-إصدار التشريعات الخاصة بتجريم الانتهاكات و الجرائم الالكترونية: فالأمن السيبراني هو عامل أساسي في التحول إلى الحكومة الالكترونية ، وتحتاج تدابيرالأمن إلى أن يتم إدراجها استراتيجياً أثناء مرحلة التصميم للانتقال إلى الحكومة الالكترونية، فعلى سبيل المثال في ماي 2017 ،

تسببت هجمة فيروس الفدية الالكترونية في اضطرابات كبيرة في البنية التحتية للمعلومات المهمة للشركات والمستشفيات في أكثر من 150 دولة (الامم المتحد، 2018، صفحة 34). ويمكن تلخيص تحديات الفضاء السيبراني وفق ما يلي (United Nations Office on Drugs and Crime, 2013, p. 06):

-يشرف على إدارة الفضاء السيبراني بشكل أساسي القطاع التجاري.  
-تتضمن الأجهزة والأنظمة التي تشكل الفضاء السيبراني عناصر مقدمة من موردين مختلفين.  
-من الصعب التنبؤ بطريقة استخدام الفضاء السيبراني في المستقبل نظرا لسرعة التغير والابتكار.

-أن سرعة التطور التكنولوجي تجعل وسائل الدفاع والوقاية في بطيئة وغير ملائمة.  
و الجدير بالذكر أن هناك سبعة دول عربية قامت بإصدار قوانين منظمة للتعاملات الالكترونية وهي: الأردن، الإمارات، سوريا، السودان، عمان ، قطر، السعودية. وتوجد قوانين للتوقيع الالكتروني في كل من سورية و مصر و السودان و السعودية، بينما لم تصدر باقي الدول العربية تشريعات منظمة للتعاملات الالكترونية و التوقيع الالكتروني (اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، 2013، صفحة 44).

### 3.3-المتطلبات المتعلقة بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات:

تتكون البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات من العناصر التالية:  
أ-المكونات المادية: تشكل الحواسيب الأساس المادي للبنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات .  
ب-البرمجيات: تتألف البرمجيات من تعليمات مبرمجة و مفصلة بهدف السيطرة والتنسيق على مكونات الأجهزة المادية في نظام المعلومات .

ج-شبكات الاتصال: إن المقصود بشبكات الاتصال هي مجموعة من الكمبيوترات لها القدرة على تبادل البيانات فيما بينها بواسطة خطوط الاتصال وهناك عدة أنواع للشبكات أهمها :

✓ شبكة الانترنت (Internet): احتلت شبكة الانترنت مكانا مهما للغاية في عالم الاتصالات كما تعد الأداة المشغلة لمفهوم الحكومة الالكترونية (طعامنة و العلوش، 2004، صفحة 34)

✓ شبكة الانترانت (Intranet): مصطلح انترانت يطلق على " الشبكة الداخلية" (محمد ت،، 2005، صفحة 66).



✓ شبكة الاكسترانت (Extra net) : شبكة الاكسترانت هي عبارة شبكة مكونة من مجموعة شبكات إنترنت ترتبط مع بعضها عن طريق الإنترنت.  
د-قاعدة البيانات: هي مجموعة من البيانات أو المعلومات المترابطة والمخزنة في أجهزة تخزين البيانات، ويمكن إضافة وتعديل وتحديث قاعدة البيانات باستمرار (اللامي، 2013) .  
الشكل رقم 1 : الحكومة الالكترونية و تكنولوجيا المعلومات



المصدر: محمد طعمانة، طارق علوش، (2004). الحكومة الالكترونية و تطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، ص 15.

4. واقع تكنولوجيا المعلومات و مدى مساهمته في الانتقال إلى الحكومة الالكترونية في الجزائر:

يقصد بالاقتصاد الرقمي التفاعل والتكامل والتنسيق المستمر بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات من جهة وبين الاقتصاد القومي والقطاعي والدولي من جهة أخرى، بما يحقق الشفافية والفورية والإتاحة لجميع المؤشرات المساندة لجميع القرارات الاقتصادية والتجارية والمالية في الدولة خلال فترة ما (النجار، الاستثمار بالنظم الالكترونية والاقتصاد الرقمي، 2004، صفحة 11).

ما يميز الاقتصاد الرقمي أنه يعمل على نشر مجتمع المعلومات والمعرفة وتشجيع بناء الحكومة الالكترونية، وفيما يلي أهم خصائص الاقتصاد الرقمي:  
-يعتمد نجاح ونمو حجم الحكومة الالكترونية على قدرة الأفراد والمؤسسات على المشاركة في شبكات المعلومات ومواقع الانترنت المختلفة.  
-يشمل الاقتصاد الرقمي على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتجارة الالكترونية وخدمات التوصيل الالكترونية والبرمجيات والمعلومات.

1.4- البنية التحتية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر مقارنة بباقي الدول العربية: أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعتبر البنية التحتية الأساسية لإقامة التجارة الالكترونية وإتمام مختلف الأعمال الالكترونية.

الجدول رقم 01: ترتيب بعض الدول العربية حسب مؤشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

لسنة 2017

المرتبة العالمية	المرتبة الإقليمية	الاقتصاد
31	01	البحرين
39	02	قطر
40	03	الإمارات العربية المتحدة
54	04	المملكة العربية السعودية
62	05	عمان
64	06	لبنان
70	07	الأردن
71	08	الكويت
99	09	تونس
100	10	المغرب
102	11	الجزائر
103	12	مصر

المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات 2017.

تحصلت بعض الدول العربية على غرار البحرين وقطر والإمارات على مراتب متقدمة في الترتيب العالمي، وهذا بسبب قيامها بصياغة استراتيجيات وطنية لتطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، غير أن بعض الدول العربية تحصلت على مراتب متأخرة في الترتيب (الجزائر في المرتبة 102 من بين 167 دولة) وهذا يبين مدى التأخر في مواكبة نشر واستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .

2.4- مؤشرات متعلقة بمعدلات النفاذ إلى شبكة الانترنت والهاتف النقال والثابت: يعتبر عامل الاتصال بشبكة الانترنت أمرا حاسما في مجال الأعمال والتجارة الالكترونية ، ويلاحظ وجود تأخر نسبي في معدلات النفاذ واستعمال الانترنت في الدول العربية وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم 02: تطور معدلات النفاذ الى الانترنت والهاتف النقال والثابت في دول مختارة خلال سنة 2016

معدل النفاذ الى خدمات الهاتف النقال (لكل 100 شخص)	معدل النفاذ الى خدمات الهاتف الثابت (لكل 100 شخص)	مستعملوا الانترنت النقال عريض النطاق (لكل 100 شخص)	مستعملوا الانترنت الثابت عريض النطاق (لكل 100 شخص)	نسبة مستعملي الانترنت (%)	البلد
2016	2016	2016	2016	2016	
117,0	8,2	52,6	6,9	42,9	الجزائر
113,7	7,1	52,6	5,2	39,2	مصر
179,4	4,8	118,8	5,8	62,3	الاردن
147,1	19,3	129,2	10,8	94,3	قطر
146,6	11,0	66,8	2,8	78,4	الكويت
204,0	23,4	156,7	13,3	90,6	الامارات
216,9	20,8	162,1	16,8	98,0	البحرين
96,4	21,0	67,2	25,6	76,1	لبنان
120,7	6,0	46,0	3,7	58,3	المغرب
157,5	12,0	78,5	10,8	73,8	السعودية
125,8	8,6	63,0	5,6	50,9	تونس

المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات، 2017.

بالنسبة لمؤشر النفاذ إلى الهاتف النقال فإن المعلومات المتوفرة لدينا تشير إلى أن معظم الدول العربية قد تخطت معدلات النفاذ العالمية حيث نجد أن هذا المعدل تجاوز حاجز 100. أما في ما يتعلق بمؤشر عدد الأفراد الذين يستخدمون الانترنت (أي الذين لديهم قدرة على الاتصال بالانترنت عن طريق مقاهي الانترنت أو أي وسيلة أخرى) فنلاحظ أن هناك تفاوت ملحوظ بين الدول العربية فمثلا بلغت نسبة مستعملي الانترنت في الجزائر 43% أي في نفس

مستوى المعدل العالمي الذي بلغ 43,4% ، عموماً يمكن القول أن عدد مستعملي الانترنت في الجزائر يتزايد بنسب مقبولة حيث بلغت هذه النسبة 12,5 فقط سنة 2010.

3.4- أثر تكنولوجيا المعلومات على إمكانية النفاذ الى الخدمات الأساسية: يقيس مؤشر جاهزية الشبكة الذي يصدره المنتدى الاقتصادي العالمي مدى جاهزية الدول للاستفادة من الفرص التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز قدراتها التنافسية، يتم تصنيف الدول وفق هذا المؤشر بإعطاء علامة تمتد من 1 (عدم إمكانية النفاذ إلى المحتوى الرقمي) إلى 7 (إمكانية النفاذ إلى المحتوى الرقمي من خلال مجموعة واسعة من البرامج)

الجدول رقم 3: أثر تكنولوجيا المعلومات على إمكانية النفاذ إلى الخدمات الأساسية في بعض الدول خلال الفترة 2012-2015

البلد	2012		2013		2014		2015	
	الترتيب	القيمة	الترتيب	القيمة	الترتيب	القيمة	الترتيب	القيمة
الامارات العربية	12	5,8	6	5,9	2	6,1	1	6,1
قطر	2	6,2	1	6,1	1	6,1	2	6,0
البحرين	13	5,8	13	5,8	18	5,4	21	5,3
المملكة العربية السعودية	23	5,5	16	5,6	16	5,5	25	5,3
الاردن	58	4,6	48	4,7	39	4,9	39	4,9
تونس	35	5,2	-	-	76	4,1	79	4,0
المغرب	95	4,1	92	3,9	106	3,6	89	3,8
الجزائر	133	3,1	142	2,6	138	3,0	125	3,2

Source: WEF, Global Information Technology Report, 2007-2015

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن هناك دولا عربية رائدة في مجال الاستفادة من الخدمات الأساسية من خلال تكنولوجيا المعلومات (الإمارات و قطر) وهناك دول أخرى تم تصنيفها من بين الدول الأضعف التي تشهد قصوراً كبيراً في استعمال تكنولوجيا المعلومات مثل الجزائر، الأمر الذي يتطلب اتخاذ إجراءات استعجالية لتصحيح الوضع.

4.4- علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالحكومة الالكترونية في الدول العربية:

لم يبدأ أكثر الدول العربية بالتخطيط للحكومة الالكترونية مباشرة بل سبق ذلك وضع خطط لتطبيق استراتيجيات معلوماتية، حيث ركزت هذه الاستراتيجيات المعلوماتية على الأهداف التالية (اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، 2013، صفحة 5):

-حوسبة مسيرات العمل المتعلقة بإدارات حكومية محددة دون التطرق إلى الخدمات البنينة أو المشتركة بين الإدارات المختلفة والتفاعل في ما بينها.

-تحديد الأصول والمعايير المطلوبة لشراء المعدات والأنظمة سبل الاتصالات والخدمات والأجهزة المتعلقة بالبنية التحتية المطلوبة.

-توجيه الإدارات وتدريب كوادرها على استعمال وتطبيق نظم المعلوماتية.

وفي هذا الإطار نجد أن العديد من الدول العربية اعتمدت على البوابات الالكترونية التي تمثل نواة الحكومة الالكترونية حيث يمكن من خلالها التواصل والمشاركة بين الجهات الحكومية والمواطنين، وتهدف هذه البوابات إلى حصر المعاملات مع الحكومة ضمن نافذة واحدة .

الجدول رقم 4: البوابات الالكترونية في دول عربية مختارة

الدولة	الملخص
المملكة الأردنية الهاشمية	أطلقت النسخة الأولى من البوابة بنهاية 2006 وتم إطلاق البوابة بصيغة تجريبية في 2013 ، تضم البوابة 117 دائرة حكومية و 1800 خدمة معلوماتية و 90 خدمة تفاعلية
الجمهورية التونسية	أطلقت البوابة سنة 2005 وتحديث سنة 2009 من قبل وحدة الادارة الالكترونية ، أما الجهات المشاركة كل الوزارات والهيكل العمومية ، تقدم البوابة 205 خدمة تفاعلية و 2000 خدمة إعلامية.
جمهورية السودان	تاريخ إطلاق النسخة التجريبية للبوابة سنة 2011، الجهة المسؤولة عنها المركز القومي للمعلومات، عدد الخدمات المقدمة 195
دولة قطر	أطلقت الحكومة الالكترونية لأول مرة في قطر سنة 2001 تلاها وضع خطة إستراتيجية لبرنامج الحكومة الالكترونية المتكاملة في 2008 .
المملكة المغربية	أطلقت البوابة سنة 2006 وتشارك فيها جميع الجهات الحكومية
المملكة العربية السعودية	أطلقت البوابة سنة 2007 وتتيح أكثر من 1766 خدمة الكترونية مقدمة من 176 جهة حكومية وتنوع هذه الخدمات ما بين تفاعلية و اجرائية و تكاملية.

الجزائر	أطلقت وزارة الداخلية والجماعات المحلية هذه البوابة لتقديم خدمات الكترونية على غرار تحميل بعض الاستمارات و المعلومات الخاصة باستخراج وثائق الحالة المدنية ، وهو موقع غير تفاعلي أو تشاركي.
---------	---

المصدر: اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، استراتيجيات الحكومة الالكترونية في الدول العربية: الواقع و آفاق التطور،

وفي هذا الإطار نجد أن الخدمات المقدمة عبر البوابات في الدول العربية تنقسم إلى مستويين: -المستوى الأول: الاكتفاء بتقديم المعلومات المساعدة إضافة إلى إمكانية تنزيل الوثائق.

-المستوى الثاني: وهو الأكثر تطوراً و الذي يمنح للمواطن خدمات تفاعلية.

5.4-ترتيب الجزائر و بعض الدول العربية حسب مؤشر الأمم المتحدة للحكومة الالكترونية : لقد قامت الجزائر باتخاذ مجموعة من التدابير التي من شأنها تدعيم عملية الانتقال إلى الحكومة الالكترونية، غير أن ذلك يعتبر غير كاف و هذا ما يبينه الجدول التالي:

الجدول رقم 5 :ترتيب الدول العربية حسب مؤشر الأمم المتحدة للحكومة الالكترونية لسنة 2018

الدول	الترتيب (من بين 193 دولة)
الجزائر	130
مصر	114
العراق	155
المملكة الاردنية الهاشمية	98
الكويت	41
لبنان	98
المغرب	110
تونس	80
قطر	51
الامارات العربية المتحدة	21
المملكة العربية السعودية	52
سوريا	152

المصدر:

UNITED NATIONS, E-GOVERNMENT SURVEY 2018 E-Government in Support of Sustainable Development, 2018

قامت الجزائر منذ 2013 بمحاولة التحول إلى الإدارة الالكترونية ، وسعت إلى ذلك من خلال محاولة تقريب المواطن من الإدارة عبر الوسائط الالكترونية من أجل تقليص العوائق البيروقراطية وتحسين مستوى الاستفادة من بعض الخدمات العامة على غرار رقمنة سجل الحالة المدنية (إصدار شهادات الميلاد)، إضافة إلى إصدار جوازات السفر وبطاقات التعريف البيومترية، بالإضافة إلى بعض الخدمات الأخرى مثل ما قامت به مؤسسة بريد الجزائر حيث تم طرح بعض من الخدمات عبر الوسائط الالكترونية وكذا شبكات الهاتف النقال و من أهم هذه الخدمات الاطلاع على الرصيد وطلب دفتر الشيكات و كذا البطاقة الالكترونية، أو ما قامت به وزارة التعليم العالي انطلاقاً من الدخول الجامعي لسنة 2017/2018 أتمتة كل عمليات التسجيل وهذا عن طريق فتح بوابات الكترونية على مستوى الموقع الالكتروني للوزارة أو الجامعات التابعة لها.

ولكن رغم ذلك لم ترق هذه الخدمات إلى مستوى التفاعلية و مشاركة المواطن في اتخاذ القرار، كما أن كل الجهود التي قامت بها السلطات العمومية في الجزائر لم تساعد بشكل فعال في تحسين إدارة و تحليل البيانات بالشكل المرغوب و الذي يؤدي إلى خفض التكاليف.

نلاحظ من خلال الجدول أن ترتيب الجزائر جاء في مراتب متأخرة (المرتبة 130 من بين 193)، كما نلاحظ أن دول الخليج تفوقت على باقي الدول العربية، و قد جاء ترتيب الإمارات العربية المتحدة في المرتبة الأولى عربياً.

الجدول رقم 6: تصنيف الدول حسب مؤشر الخدمات المقدمة عبر الانترنت لسنة 2018

الدولة	المستوى			
	منخفض	متوسط	عالٍ	عالٍ جداً
الكويت				X
الإمارات العربية المتحدة				X
المغرب			X	
قطر				X
تونس				X

X		الجزائر
	X	العراق
	X	لبنان
		X
		مصر
		X
		المملكة العربية السعودية
		X
		عمان

المصدر: الأمم المتحدة، دراسة الحكومة الالكترونية، 2018، ص98.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الخدمات المقدمة من طرف الحكومة الالكترونية في الجزائر هي في أدنى مستوى مقارنة بباقي الدول العربية، وهذا ما يفسر احتلال الجزائر لمراتب متأخرة في مجال الحكومة الالكترونية.

الجدول رقم7: تصنيف الدول العربية حسب مؤشر المشاركة الالكترونية 2018

المستوى				الدولة
منخفض	متوسط	عالٍ	عالٍ جداً	
		X		الكويت
			X	الامارات العربية المتحدة
			X	المغرب
		X		قطر
			X	تونس
X				الجزائر
	X			العراق
	X			الأردن
		X		مصر
		X		المملكة العربية السعودية
			X	عمان

المصدر: الأمم المتحدة، دراسة الحكومة الالكترونية، 2018، ص98.



يقيس مؤشر المشاركة الالكترونية مدى إشراك المواطنين من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في السياسة وصنع القرار وتصميم الخدمات وتقديمها لجعلها تشاركية وشاملة. والملاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الكثير من الدول العربية أصبحت تعتمد بشكل فعال على الوسائط الالكترونية لاستشارة المواطنين في العديد من المجالات، و ذلك للاستفادة من عامل الزمن من جهة ومن أجل الاقتصاد في التكلفة، غير أن الجزائر صنفت ضمن قائمة الدول ذات المستوى المنخفض وبالتالي فإن مستوى المشاركة الالكترونية يكاد يكون منعدماً ولا تعطى له أية أهمية. وكنتيجة يمكن القول أن على الجزائر بذل جهود أكبر لتطوير البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات فالملاحظ أن البلدان العربية التي جاءت في مراتب متقدمة بالنسبة لمؤشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي التي حازت على مراتب متقدمة في مجال تطور الحكومة الالكترونية وهذا ما يكشف أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تعزيز عملية الانتقال الى الادارة الالكترونية ومن ثم الحكومة الالكترونية.

#### 5. خاتمة:

في ما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات فهي أساسية لأنها تمثل بنية أساسية لأي تعامل الكتروني لذلك فيجب تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لتكون في متناول مختلف شرائح المجتمع، ففي ظل اقتصاد المعرفة الذي تلعب فيه المعلومات الدور الأساسي حيث يجمع الباحثين بأن مجتمع المعرفة مبني بشكل أساسي على رأس المال البشري القادر على ادماج التكنولوجيات الحديثة في جميع الأعمال.

وتعتبر المشاركة الفعالة للحكومات و جميع الفرقاء خطوة أساسية لبناء مجتمع المعلومات فمن الضروري اعتماد السياسات و صياغة الاستراتيجيات التي تحشد جهود جميع المعنيين في مؤسسات الدولة بمختلف قطاعاتها وتشجعهم على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونشر الفرص التي يتيحها مجتمع المعلومات.

ومن أجل ذلك يجب صياغة استراتيجية وطنية للانتقال نحو الحكومة الالكترونية تعتمد على المحاور التالية:

-تعميم استعمال تكنولوجيا المعلومات و التجهيز بالمعدات اللازمة بالنسبة للفاعلين في قطاع التعليم.

-إحداث مراكز عمومية للولوج إلى خدمات الانترنت في المناطق النائية.

- تنمية صناعات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- وضع الهياكل التنظيمية الملائمة لزيادة مستوى أمن المعلومات.
- الترويج و التحسيس بأمن الأنظمة المعلوماتية لدى الفاعلين في المجتمع.
- تطوير البوابات الالكترونية للإدارات و المصالح العامة.
- ربط الهيئات الحكومية إلكترونياً، و تدريب الكوادر الإدارية في مجال تكنولوجيا المعلومات.
- إعداد خطة وطنية لاعتماد التصديق الالكتروني و البطاقة الذكية.
- صياغة إستراتيجية وطنية للتحويل الالكتروني للخدمات الحكومية.
- إطلاق حملة تحسيسية واسعة للتعريف بخدمات الحكومة الالكترونية.
- وضع إستراتيجية قطاعية للإدارة الالكترونية.

#### قائمة المراجع باللغة العربية

- الخناق نبيل محمد. (2006). الشفافية التنظيمية. بغداد: الرفاه.
- فريد راغب النجار. (2004). الاستثمار بالنظم الالكترونية والاقتصاد الرقمي. الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة.
- فريد راغب النجار. (2007). الحكومة الالكترونية بين النظرية و التطبيق. الاسكندرية: الدار الجامعية.
- محمد طعمانة، و طارق العلوش. (2004). الحكومة الالكترونية و تطبيقاتها في الوطن العربي. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الادارية.
- محمود القدوة. (2010). الحكومة الالكترونية و الادارة المعاصرة. عمان: أسامة
- الرفاعي، س. ق. (2014). الحكومة الالكترونية و سبل تطبيقها :مدخل استراتيجي. اقتصاديات شمال افريقيا .
- اللامي، غ. ق. (2013). تحليل مكونات النية التحتية لتكنولوجيا المعلومات -دراسة استطلاعية في بيئة عمل العراق. انطلاقاً من الموقع الالكتروني :كلية بغداد للعلوم الاقتصادية .
- مريم خالص حسن. (2013). الحكومة الالكترونية. كلية بغداد للعلوم الاقتصادية
- محمد، ت. (2005). واقع و آفاق التجارة الالكترونية في الوطن العربي. جامعة حسية بن بوعلي - الشلف:رسالة ماجستير غير منشورة.
- الامم المتحد. (2018). دراسة الحكومة الالكترونية.

- اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا. (2006). الحكومة الالكترونية : من صياغة استراتيجيات الى تطبيق خطط عمل، نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية في المنطقة العربية. تم الاسترداد من الامم المتحدة :  
[https://www.unescwa.org/sites/www.unescwa.org/files/publications/files/ictd-06-3-a\\_0.pdf](https://www.unescwa.org/sites/www.unescwa.org/files/publications/files/ictd-06-3-a_0.pdf)
- اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا. (2013). تعزيز قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمواجهة تحديات اقتصاد المعرفة.
- اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا. (2015). نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية في المنطقة العربية. تاريخ الاسترداد 10 12، 2016، من  
<https://www.unescwa.org/sites/www.unescwa.org/files/publications/files/l1500328.pdf>
- اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا. (2013). استراتيجيات الحكومة الالكترونية في الدول العربية: الواقع و آفاق التطور.

#### مراجع باللغة الأجنبية

- Aïdonidis, C., & Pauletto, G. (2007). *e-Administration : enjeux et facteurs clés de succès*, CTI, Observatoire technologique. Genève.
- El.Megder, C. . (2005). Le e-Gouvernement et la Modernisation du Secteur Public. *Sciences of Electronic Technologies of Information and Telecommunications* . TUNISIA .
- United Nations Office on Drugs and Crime, U. (2013, February ). *Comprehensive study on cybercrime* . Récupéré sur [www.unodc.org/documents/organizedcrime/UNODC\\_CCPCJ\\_EG.4\\_2013/CYBERCRIME\\_STUDY\\_210213.pdf](http://www.unodc.org/documents/organizedcrime/UNODC_CCPCJ_EG.4_2013/CYBERCRIME_STUDY_210213.pdf)