

إستمارة المشاركة:

المشارك الأول:

الإسم: وداد

اللقب: بورصاص

الرتبة العلمية: أستاذ محاضر قسم "ب"

الوظيفة: أستاذة

المؤسسة المستخدمة: جامعة 8 ماي 1945 -قالة-، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير.

البريد الإلكتروني: [wbouressace@hotmail.fr](mailto:wbouressace@hotmail.fr)

الهاتف: 0775484155

المشارك الثاني:

الإسم: أمال

اللقب: بن ناصر

الرتبة العلمية: أستاذ محاضر قسم "ب"

الوظيفة: أستاذة

المؤسسة المستخدمة: جامعة 8 ماي 1945 -قالة-، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

البريد الإلكتروني: [ahlem\\_bennacer24@yahoo.fr](mailto:ahlem_bennacer24@yahoo.fr)

لغة عرض المداخلة/ وسائل عرضها: العربية/ جهاز العرض Data Show

محور المداخلة: المحور السادس: محيط الحكومة الالكترونية في الجزائر الفرص والتحديات

عنوان المداخلة: المحددات الاجتماعية الداعمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية في البيئة الجزائرية

ملخص:

ترتكز عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية على جملة من المحددات، تبحث من خلالها عن إيجاد واقع بيئة مناسبة لتطبيق ناجح للحكومة الإلكترونية، وتتطرق الدراسة إلى المحددات الاجتماعية أحد أهم المحددات لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية .

ولقد حاولنا من خلال هذه الورقة تقييم المحددات الاجتماعية، كما تعرضنا لدراسة المقارنات الدولية تمهيداً لاستخلاص نتائج توصيات واقتراحات.

**الكلمات المفتاحية:** الحكومة الإلكترونية، المحددات الاجتماعية.

#### **Abstract :**

The application of e-government process based on a set of determinants, looking through it to find the reality issuitable for successful application of e-government environment, this study is to address the social determinants One of the most important determinants of the success of the application of e-government.

We have tried through this paper to social determinants, also, our study is subject to the international comparison, prelude to get recommendations and suggestions results.

**Key words:** e-government, social determinants.

**المقدمة:**

شهدت العقود الأخيرة تقدماً هائلاً في مجال تكنولوجيا المعلومات ما جعل من عصرنا يعرف بعصر الثورة المعلوماتية والتكنولوجية، فقد غزت الحاسبات كل مجالات النشاط الإنساني وأحدثت تغييرات هائلة في طرق الاتصال وإنجاز الأعمال، وعليه فقد غيرت كثيراً في نمط الحياة اليومية، حيث أدت تقنيات المعلومات والاتصالات إلى إحداث تطورات هائلة على مستوى تطلعات الأفراد ورغباتهم في الحصول على خدمات ومنتجات أكثر تطوراً.

وفي هذا الصدد تسعى الجزائر إلى اللحاق بالركب، من خلال تبني أحدث التكنولوجيات وبناء نظم معلومات إلكترونية متكاملة من أجل تطبيق فعال للإدارة الإلكترونية بمختلف مؤسساتها.

يرتبط تطبيق الحكومة الإلكترونية ارتباطاً وثيقاً ببرامج التنمية الاجتماعية. إن المعرفة الجيدة بالحكومة الإلكترونية لا تكتمل من دون معرفة بالواقع الاجتماعي ومتغيراته أي معرفة بالبيئة الاجتماعية ومحدداتها وحدودها.

**إشكالية الدراسة:**

يتطلب تطبيق الحكومة الإلكترونية توفير البيئة المناسبة التي تتواءم واحتياجاتها، ولعل أهم عناصر هذه البيئة، البيئة الاجتماعية.

من خلال ما سبق فإن التساؤل الرئيسي يتمحور حول:

« كيف يمكن للبيئة الاجتماعية أن تدعم تطبيق الحكومة الإلكترونية في البيئة الجزائرية؟ »

**أهداف الدراسة:**

1. الوقوف على المحددات الثقافية الداعمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية في البيئة الجزائرية؛

2. الاحاطة بمساعي الجزائر من أجل نشر الثقافة الإلكترونية؛
3. الوقوف على التأثير الاجتماعي الداعم لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر؛
4. الوقوف على المعوقات الاجتماعية التي تحد من التحول إلى المجتمع الإلكتروني.

#### أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في كونها تتطرق لأحد أهم المواضيع المعاصرة والمتمثلة في الحكومة الإلكترونية والتي جاءت على إثر التطور النوعي السريع للتجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية، وانتشار تطبيقات الإنترنت وشبكة المعلومات العالمية، ويمكن استخلاص أهمية الدراسة في النقاط التالية:

- الاهتمام الكبير الذي أولته الجزائر في إطار إعداد بيئة حاضنة وداعمة للحكومة الإلكترونية.
- نتائج الدراسة قد تفيد في إبرازالتحديات البيئية الاجتماعية التي تواجه عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، كما قد تفيد في الوقوف على مختلف نقاط الضعف التي تعاني منها البيئة الاجتماعية الجزائرية ك بيئة حاضنة وداعمة للحكومة الإلكترونية.

#### منهج الدراسة:

انطلاقاً من طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى إليها تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث تم تتبع المحددات الاجتماعية الداعمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية وذلك بالاستعانة بالمعلومات المجمعة سواء من خلال البحث المكتبي، أو مواقع الويب، كل هذا وفقاً لإحصائيات حديثة.

#### محاوِر الدراسة:

بغرض الإحاطة الشاملة بالموضوع والوصول إلى الاستنتاجات ذات الصلة، تم تقسيم المقال إلى المحاور الآتية:

- I. ماهية الحكومة الإلكترونية
- II. المحددات الثقافية الداعمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية في البيئة الجزائرية
- III. مساعي الجزائر من أجل نشر الثقافة الإلكترونية
- IV. التأثير الاجتماعي الداعم لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر
- V. المعوقات الاجتماعية التي تحد من التحول إلى المجتمع الإلكتروني

#### I. ماهية الحكومة الإلكترونية

يعتبر مفهوم الحكومة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة النشأة، وقد ظهر هذا المفهوم كنتيجة حتمية لثورة تكنولوجيا المعلومات وللانفجار المعرفي الذي ميز السنوات الأخيرة السابقة، لذا وقبل التطرق إلى مختلف أساسيات هذا المفهوم، سنحاول بدأً إلقاء

الضوء عليه من خلال التطرق لمختلف التعاريف التي جاءت في هذا الصدد، وإدراك الأهداف التي ترمي منها عملية تبني هذا المفهوم.

**1. مفهوم الحكومة الإلكترونية:** حضى مفهوم الحكومة الإلكترونية باهتمام كبير من طرف الدارسين، فبالرغم من حداثة نشأته إلا أنه عرف اجتهادات كثيرة وتعريف مختلفة، وذلك باختلاف دارجسيها ووجهات نظرهم، ومن هذه التعاريف ندرج ما يلي :

عرفها البنك الدولي على أنها: "مصطلح حديث يشير إلى اكتشاف طرق ووسائل جديدة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدم من خدمات للمواطن".<sup>1</sup> كما أشار بعض الدارسين إلى أن مفهوم الحكومة الإلكترونية "يعكس سعي الحكومات إلى إعادة ابتكار نفسها لكي تؤدي مهامها بشكل فاعل في الاقتصاد العالمي المتصل ببعضه البعض عبر شبكات الاتصالات والحكومات، وهي ليست سوى تحول جذري في الطرق التي تتبعها الحكومات لمباشرة أعمالها وذلك على نطاق لم يشهده منذ بداية العصر الصناعي".<sup>2</sup> في حين يرى آخرون أن الحكومة الإلكترونية هي "معرفة متطورة في المعرفة الإدارية وتقنياتها التطبيقية ومهاراتها المهنية، فهي تقوم بإغناء الفكر الإداري بمفاهيم تتصل بالمعرفة الإلكترونية وتقنيات الاتصالات والمعلوماتية".<sup>3</sup> ويشير البعض أن "الحكومة الإلكترونية تقوم على أساس تجميع الأنشطة التي تقوم بها الدولة في موضوع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على شبكة الإنترنت، يقدم الخدمات المعلوماتية، ويجيب على الاستفسارات، ويقدم الخدمة، وتقبض الرسوم من خلال هذا الموقع الافتراضي".<sup>4</sup>

ويؤكد البعض الآخر أن الحكومة الإلكترونية هي: "استعمال الحكومة للتقنية، خصوصا الإنترنت وتطبيقاتها لتحسين سرعة الوصول إلى المعلومة وتسليم المعلومات الحكومية والخدمية إلى المواطنين، الشركاء التجاريين، مستخدمين، أجهزة أو كيانات حكومية أخرى. ومن خلال هذه التقنية يمكن المساعدة على بناء علاقات أفضل بين الحكومة والجمهور يجعل التفاعل بين المواطنين متناسقا وسهلا وأكثر كفاءة، ومن أجل توفير فرص أكثر للمشاركة في العمليات الديمقراطية".<sup>5</sup>

ويرى آخرون أن: الحكومة الإلكترونية هي قدرة المستفيد على الاستخدام الفعال لكل وسائل الاتصالات المتاحة، وتقنيات المعلومات المتوفرة، بهدف الحصول على الخدمات الإدارية الحكومية عن بعد".<sup>6</sup>

ويذهب البعض الآخر إلى أن "الحكومة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل عام، والتجارة الإلكترونية على وجه

الخصوص، في تزويد المواطنين والمنظمات بقدرات وصول أكثر ملاءمة إلى المعلومات والخدمات الحكومية...".<sup>7</sup>

فيما يرى بعض الكتاب أن "الحكومة الإلكترونية هي بيئة افتراضية على شبكة الإنترنت، تمثل الحكومة الوطنية الرسمية، تقدم

خدماتها وتعليماتها الجديدة لمواطنيها في أماكن تواجدهم".<sup>8</sup>

ويعبر البعض الآخر عن الحكومة الإلكترونية بكونها "إدارة شاملة لمختلف أوجه العمليات اللوجستية والأعمال الإلكترونية

والتجارة الإلكترونية وإدارة الإمداد وإدارة العلاقات العامة وعرض الكتلوجات الخاصة بخدمات الخدمة العامة وضبط طلبات

الحصول على الخدمات وتلبية حاجات عميل الحكومة وهو المواطن وتنظيم العلاقة بين مؤسسات الدولة والقطاع الخاص والهيئات

الرسمية والغير الرسمية والسيطرة على أمور المستودعات والسيطرة على جودة أعمال ومهام الدولة، كما تشمل الحكومة الإلكترونية

كذلك تمكين المؤسسات المختلفة من تمشية أعمالها إلكترونياً دون العودة في مهام كثير إلى المراكز القيادية العليا".<sup>9</sup>

من خلال التعريف السابقة نجد إن الحكومة الإلكترونية تركز على عدة نقاط أساسية نذكر منها ما يلي:

- تركز الحكومة الإلكترونية في عملها على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- تقدم الحكومة الإلكترونية خدماتها وتعليماتها لمواطنيها في أماكن تواجدهم إلكترونياً وبشكل دائم؛
- تشمل الحكومة الإلكترونية مختلف أوجه العمليات اللوجستية والأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية وإدارة الإمداد وإدارة العلاقات العامة وعرض الكتلوجات الخاصة بخدمات الخدمة العامة وتنظيم العلاقة بين مؤسسات الدولة والقطاع الخاص والهيئات الرسمية والغير الرسمية والسيطرة على أمور المستودعات والسيطرة على جودة أعمال ومهام الدولة، وكذا تمكين المؤسسات المختلفة من تمشية أعمالها إلكترونياً دون العودة في مهام كثير إلى المراكز القيادية العليا، وعليه فهي تشمل بصفة عامة كل من التجارة الحكومية الإلكترونية، الديمقراطية الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية، والخدمات الإلكترونية.

## 2. أهداف الحكومة الإلكترونية: حتى نعد إلى تطبيق الحكومة الإلكترونية، يجب أولاً أدراك أهدافها والوعي بمدى أهميتها،

حيث تعتبر الحكومة الإلكترونية وسيلة للرفع من الأداء الحكومي، وبما أن الحكومة الإلكترونية تستهدف مجموعات مختلفة

من المستفيدين كان من الممكن أن نقدم الأهداف حسب المجالات التالية:

### 1.2 مجال حكومة - مواطن: في مجال علاقة الحكومة بمواطنيها، سوف تقع معظم أهداف الحكومة الإلكترونية في خانة

رفاهية المواطن ومشاركته في الحكم<sup>10</sup>، وفي هذا المجال يمكن أن ندرج جملة من الأهداف نذكر منها:

- رفع رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدم لهم (حكومة-مواطن) وذلك عن طريق:

- تسهيل استخدام الخدمات الحكومية؛

- تقليل الوقت المستغرق في حصول المستفيد على الخدمة التي يحتاج إليها؛

- تقديم بيانات دقيقة وفي الوقت المناسب حسب الحاجة<sup>11</sup>؛

- تقديم الخدمات بشكل أفضل وأسرع وأيسر للمواطنين<sup>12</sup>.

## 2.2 مجال حكومة- منظمات الأعمال: تهدف الحكومة الإلكترونية في هذا المجال إلى تنشيط الدورة الاقتصادية عبر

تسهيل معاملات المؤسسات سواء كانت مؤسسات محلية، إقليمية أو عالمية<sup>13</sup>، وفي هذا المجال يمكن أن ندرج جملة من

الأهداف التي تصب في إطار مساندة برامج التطوير الاقتصادي (حكومة-أعمال)، وذلك عن طريق:

- تسهيل التعاملات بين القطاعات الحكومية وقطاعات الأعمال؛

- تقليل تكاليف التنسيق والمتابعة المستمرة؛

- زيادة الفرص الوظيفية؛

- زيادة العوائد الربحية للتعاملات الحكومية في قطاعات الأعمال؛

- تشجيع بناء ونشر بنى تحتية لتقنية المعلومات عالية الكفاءة؛

- فتح فرص استثمارية جديدة خاصة بقطاع المعلومات؛

- تحقيق درجة عالية من التكامل بين المشاريع الحكومية والقطاعات الخاصة فيما يخص الإقتصاد الوطني<sup>14</sup>؛

- متابعة تنفيذ مشروعات التنمية؛

- توفير اللامركزية في تقديم الخدمات الحكومية<sup>15</sup>.

## 3.2 مجال حكومة-حكومة: على المستوى الحكومي الداخلي، سوف يكون في صميم أهداف الحكومة الإلكترونية الهدف

الرامي إلى ردم الفجوة البيانية والإجرائية بين مختلف الوزارات والإدارات العامة، بالإضافة إلى رفع مستويات الكفاءة والفعالية

والأداء في الإجراءات والأنظمة الحكومية الداخلية<sup>16</sup>، وفي هذا المجال يمكن أن ندرج جملة من الأهداف نذكر منها:

- رفع مستوى الكفاءة والفعالية للعمليات والإجراءات داخل القطاع الحكومي وذلك عن طريق:
  - تحسين مستوى الكفاءة في استخدام وتوظيف تقنيات المعلومات؛
  - الاستفادة من التجارب المثلى في أداء الأعمال؛
  - الدقة في إنجاز الوظائف المختلفة.
- تقليل التكاليف الحكومية (حكومية-حكومية) عن طريق:
  - تحسين وتطوير إجراءات الأعمال؛
  - تسهيل تدفق وسريان الأعمال بشفافية وسهولة عالية؛
  - تقليل الإجراءات والمعلومات المكررة ضمن سلاسل حلقات الأعمال؛
  - تشجيع الوحدة والتكامل والتبادل الآني للبيانات<sup>17</sup>.
- زيادة دقة البيانات: حيث يمكن تحصيل المعلومات المطلوبة من عدة جهات؛
- زيادة الإنتاجية وخفض التكلفة في الأداء والرفع من كفاءة الأداء: وذلك بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات؛
- دعم النمو الاقتصادي<sup>18</sup>؛
- توفير معلومات دقيقة ومحدثة باستمرار تساعد في التخطيط طويل المدى؛
- رفع كفاءة الجهاز الحكومي وأسلوب المراقبة والمتابعة؛
- توفير المال والوقت عن طريق تقليل الفاقد الناتج عن المعاملات التقليدية<sup>19</sup>.

## 1.2 المجال الحكومي-الخارجي: من أهم أهداف الحكومة الإلكترونية في هذا المجال هو عملية دمج الحكومة بطريقة

انسيابية وذات جدوى اقتصادية مع محيطها الخارجي، وفي هذا المجال يمكن أن ندرج جملة من الأهداف نذكر منها:

- تشجيع السياحة عبر تقديم خدمات ومعلومات سياحية عن البلد للمؤسسات السياحية الخارجية أو للمواطنين

الأجانب؛

- تشجيع الاستثمار الخارجي<sup>20</sup>؛

- مواكبة التطور التكنولوجي<sup>21</sup>؛

- توفير المناخ المشجع للاستثمار وتذليل العقبات أمام المستثمر المحلي والأجنبي؛
- تهيئة الجهاز الحكومي للاندماج في النظام العالمي الجديد<sup>22</sup>.

## 5.2 المجال حكومة-موظفين: يعد هذا البعد أحد العوامل الإنسانية التي تهدف إلى رفع كفاءة أداء الموظفين من خلال

التغيير والتحديث والتدريب للعاملين في الأجهزة الحكومية في كافة المجالات، وكذلك من خلال تسهيل العمل لإدارة الخدمة المدنية والاتصال الداخلي بين موظفي الأجهزة الحكومية لكي يقدموا تعاملات الوظيفة الإلكترونية ومعالجة البيانات لنظام المعلومات للمكتب الإلكتروني، حيث يطمح الموظفون في أن تقدم لهم العديد من الخدمات دون أي عناء وكذلك دون مشقة الإجراءات الروتينية الورقية، وفي هذا المجال يمكن أن ندرج جملة من الأهداف نذكر منها:

- زيادة كفاءة الموظف والفاعلية في إنجاز الأعمال؛
- رفع وعي وثقافة الأفراد بالحاسب وتكنولوجيا المعلومات؛
- خلق روح المشاركة والإبداع عند موظفي قطاعات الدولة المختلفة<sup>23</sup>؛
- الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية: وذلك بتركيز الطاقات البشرية في الأعمال الأكثر إنتاجية<sup>24</sup>.

## II. المحددات الثقافية الداعمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية في البيئة الجزائرية

تتبعكس المحددات الثقافية في مدخلين أساسيين، مدخل جزئي يركز على الثقافة التنظيمية بالمنظمة الجزائرية، ومدخل كلي يتمثل في ثقافة المجتمع الجزائري والذي يمارس بدوره سلطته على المنظمات الجزائرية وقادتها، فيساهم في بناء مختلف العادات والتقاليد، القيم والاتجاهات داخل المنظمة لتنعكس على سلوكيات الأفراد وأفكارهم. فالثقافة التنظيمية تظهر وتتطور مع نمو تطور المنظمة في سياق تفاعلها مع النسيج الاجتماعي والاقتصادي والثقافي الذي تتواجد فيه ومن خلال الأفراد العاملين في المنظمة الذين يجلبون إليها قيمهم وتقاليدهم وعاداتهم التي تساهم في التأثير بالثقافة التنظيمية بنفس الطريقة التي تؤثر ثقافة المنظمة بمؤلاء الأفراد، وبصفة خاصة في طريقة عمل الأشياء، وتنفيذ المهام، والمحافظة على مستوى الأداء المستهدف من قبل إدارة المنظمة.

إن تطبيق الحكومة الإلكترونية في المنظمات قد يصاحبه مقاومة لهذا التغيير، وتزيد حدة هذه المقاومة مع غياب الإدارة الفعالة للثقافة التنظيمية، مما قد يؤدي إلى فشل العملية.

تميل ثقافة المنظمة الجزائرية نحو التقليد والثبات على ممارسة الأعمال بنفس الطرق التي اعتادت عليها الإدارة. فالثقافة التنظيمية قد تكون في بعض الحالات ثقافة مقاومة للتغيير، وضد الابتكار، ثقافة النظر إلى الداخل ضمن إطار جدران المنظمة، والتركيز على التطوير الذاتي تحت تأثير الشعوب بضرورة الدفاع عن هوية المنظمة وتاريخ أعمالها وإنجازاتها في الماضي.

ثقافة الابتكار والإبداع والانفتاح والمرونة هي ما تحتاجه الحكومة الإلكترونية، ليس من أجل نجاح مشروعها أو برامجها فحسب، وإنما أيضا من أجل ضمان تحقيق مستوى جيد من الكفاءة والفاعلية عند وضع نظم الحكومة الإلكترونية موضع التطبيق، إلى جانب توفير فرص المشاركة في إنتاج وتوزيع ونقل المعرفة التنظيمية والتعلم المستمر من تكنولوجيا المعلومات و تطبيقات الأعمال في الإنترنت.

إن التغيير الذي نشهده في الثقافة التنظيمية لا يخلق عقبات وإنما يولد فرصا ويبسط الطريق أما تطوير نجاح لنظم الحكومة الإلكترونية ضمن حسابات زمن الإنترنت، وليس حساب التقوم العادي الذي تجاوزه اقتصاد المعرفة والإنترنت.

ومن خلال التحول الجذري لثقافة المنظمة تتحول منظمة الحكومة الإلكترونية من كينونة مستقلة بذاتها إلى كيان معولم متشابك متعاون مع شركاء الأعمال من منافسين، موزعين، مشتركين، موردين وغيرهم. ولهذا تحتاج المنظمات في معظم الأحيان إلى مشروع إعادة هندسة إنسانية وإعادة هندسة ثقافية لا تلامس نظام القيم والتقاليد الإدارية وقواعد العمل المتبعة في المنظمة فحسب، وإنما يجب أن تهز أيضا مكونات وآليات عقل القيادة الإدارية المسؤولة أولا وأخيرا عن مشروع الحكومة الإلكترونية.

كلما كان الفرق شاسعا بين البيئة المستقبلية والمضمون الاجتماعي والثقافي لتكنولوجيا المعلومات، ازدادت معوقات تطبيق وتطوير نظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال أو المؤسسات الاقتصادية والخدمية العاملة في البيئة الجزائرية. لذلك، فإن من المهم معرفة القيم الثقافية التي تقود المديرين إلى مقاومة مشروعات أنظمة الحكومة الإلكترونية و ما يرافقها من نماذج أعمال مبتكرة وأساليب عمل جديدة في داخل المنظمة، ومع الزبائن المستفيدين و شركاء الأعمال. وربما يكون مصدر هذه القيم ميل المدير الجزائري إلى تجنب المخاطرة وعدم التأكد<sup>25</sup>.

### III. مساعي الجزائر من أجل نشر الثقافة الإلكترونية

في إطار سعي الجزائر من أجل نشر الثقافة الإلكترونية، تم عقد شراكة بين وزارتي التكوين

المهني ووزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال بتاريخ 13\_09\_2009 من خلال برمجية

أيام دراسية يخضع فيها المتربصون لبرنامج إعداد يحول الحكومة الإلكترونية، يدرسون من خلالها أساسيات الكمبيوتر وأنماط الحياة الرقمية، الإنترنت،

وشبكة الواي العالمية، وهي متاحة لكلفئاتنا مجتمع معلمة 15 يوما مراكز التكوين المهني على مستوى الوطن، ويحصل المتربص على شهادة كفاءة

. وهذا المبادرة تهدف إلى بلورة فكرة الحكومة الإلكترونية للمواطن الجزائري.

من جانبها أيضا عمدت وزارة التربية الوطنية إلى

تدريب المكونين والأساتذة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية، وقد تم تخصيص صدارات تدريبية

مخصصة للمؤطر بقصد ضمان سير المشروع، ويتم التدريب على حوالة المعلوماتية

بتقديم دروس ومبادئ وأولية في الإعلام الآلي، وقد انطلقت عملية التكوين سنة 2003 وتتم

مرة في كل أسبوع على كاهية تدريب في المراحل الثلاثة بالإضافة إلى الطاقم الإداري، باعتبار أن تطبيقات الحاسوب في العملية التعليمية تمتد إلى الإدارة.

كما تم إطلاق برنامج تطوير الكفاءات التكنولوجية لفائدة 440 طالبا يعمل

بالعاصمة من طرف مبرمجين وسوفت جاز في إطار شراكة مع الوكالة الوطنية للتشغيل والكونفدرالية لأرباب الأعمال الجزائريين<sup>26</sup>.

كما استضافت الجزائر العديد من المؤتمرات والندوات العالمية والمحلية والتي تدخل ضمن إطار الحكومة الإلكترونية منها:

● مؤتمر حول التصديق الإلكتروني، وعقد في الجزائر يومي 08\_09\_2009 ديسمبر 2009 تحت رعاية الاتحاد الأوروبي للاتصالات.

● المؤتمر الدولي حول التعليم الرقمي: الواقع والآفاق والذي عقد أيام 05\_06\_07 ديسمبر 2010 حيث استعرض

الدراسات الحديثة حول التعليم الرقمي وتطبيقاته الممكنة على الصعيد الوطني، وكان هناك نقاش ثري حول التعليم الرقمي

ودوره في تحسين جودة التعليم والتكوين وتطرق إلى رفع الوعي بالتعليم الإلكتروني لدى العاملين في قطاع التعليم بمختلف

أطواره.

كما تم إطلاق برنامج تكويني واسع لترقية الثقافة الرقمية وتحسين إدخال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال داخل

المؤسسات في إطار برنامج الجزائر الإلكترونية، ويشمل هذا البرنامج الذي يدوم 03 سنوات في مرحلة أولى 3600 مكون تابعين

لقطاعات التربية والتكوين المهني والعمل والشباب والرياضة، ولضمان نجاح العملية لجأت وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام

والاتصال إلى خبرة ومهارة مؤسسة ذات شهرة عالمية (أو سي دي أل) المختصة في تطبيق برنامج التكوين المكثف في مجال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال.

كما قامت وزارة العدل من تنظيم، يوم تكويني حول "التوقيع الإلكتروني"، يوم 29 سبتمبر 2014، بمقر مجلس قضاء الجزائر، شارك فيه قضاة و موظفين (أمناء الضبط الرئيسيين، أمناء الضبط المكلفين بمصالحتي الجنسية و صحيفة السوابق العدلية و أخصائيين في الإعلام الآلي)، العاملين بمجلسي قضاء الجزائر و تيبازة. و قد تابع هذا اليوم التكويني كذلك قضاة وموظفي المجالس القضائية التالية: سطيف، سيدي بلعباس، ورقلة، عين تموشنت، بشار، تبسة و تلمسان، بواسطة نظام المحاضرة عن بعد<sup>27</sup>.  
لعل العامل الثقافي هو العامل رقم واحد الذي يقف كعائق أمام التطبيق الناجح في الجزائر، فبالرغم من الجهود المبذولة في هذا الإطار إلا أنها لم تصل بها إلى المبتغى.

#### IV. التأثير الاجتماعي الداعم لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر

عكس تقرير تكنولوجيا المعلومات لسنة 2015 الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي تأثير البيئة الاجتماعية الجزائرية على الجاهزية الشبكية لديها في مجموعة من المؤشرات، وهي موضحة في الجدول الموالي.

#### الجدول رقم (02): مؤشر التأثير الاجتماعي الداعم لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر

القيمة	الرتبة	المؤشر
2,6	136	التأثير الاجتماعي
3.2	125	تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الوصول إلى الخدمات الأساسية
2.4	133	إدخال الإنترنت إلى المدارس
3.1	121	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات & كفاءة الحكومة
0.08	134	مؤشر المشاركة الإلكترونية، 0-1 (أفضل)

Source: The Global Information Technology Report 2015,

www3.weforum.org/docs/WEF\_Global\_IT\_Report\_2015.pdf : 01\_12\_2015

نلاحظ من الجدول أعلاه أن الجزائر متأخرة جدا من حيث البيئة الاجتماعية الداعمة للجاهزية الشبكية والإلكترونية، إذ احتلت المرتبة 136، 2,6 نقطة، أين سجلت أدنى المراتب من حيث كل من مؤشر المشاركة الإلكترونية، و إدخال الإنترنت إلى

المدارس، كما سجلت قيم دون المتوسطة في كل من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات & كفاءة الحكومة ، وتأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الوصول إلى الخدمات الأساسية.

وبالرجوع إلى مؤشر المشاركة الإلكترونية فقد أصدرت الأمم المتحدة من خلال دائرة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية (دائرة الإدارة العامة ودائرة التطوير) تقريراً يتعلق بأداء الدول في برامج الحكومة الإلكترونية وذلك لسنة 2014، ومن خلال هذا التقرير تم بناء الجدول رقم(03)، الذي يوضح مؤشر المشاركة الإلكترونية لدى الجزائر.

ويقصد بالمشاركة الإلكترونية مشاركة المواطنين والجهات الأخرى غير الحكومية في صناعة قرارات السياسة العامة وتقديم الخدمات العامة، وتستعين الحكومات بتقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة التي تدعم التحول في تعاملها وعلاقتها مع المواطنين. وتمكن هذه التقنيات الحكومات من زيادة فرص الوصول إلى المواطنين والمجتمعات المدنية لتحديد احتياجاتهم وأولياتهم في السياسات والخدمات العامة. وفي المقابل تمكن تقنيات المعلومات والاتصالات المواطنين من الوصول إلى المؤسسات العامة وإسماع أصواتهم. فالمشاركة الإلكترونية هي إذن عملية إشراك المواطنين من خلال تقنيات المعلومات والاتصالات في السياسة وصنع القرار لجعل الإدارة العامة تشاركية وشاملة وتعاونية وهادفة من أجل الغايات الأساسية والفعالة. وبهذا ترفع من جاهزية البيئة الاجتماعية للدولة في تطبيق الحكومة الإلكترونية.

وتستخدم الأمم المتحدة فيدراساتها للحكومة الإلكترونية نموذجاً مثلاً لثمراً للحل للمشاركة الإلكترونية والذي يتقلم نموذج المشاركة المجتمعية السلبية للمشاركة أكثر فاعلية. ويشتمل النموذج على ما يلي:

- المعلومات الإلكترونية التي تساعد على المشاركة، وذلك عن طريق تزويد المواطنين بالمعلومات العامة والحصول على المعلومات عند الطلب،
- الاستشارات الإلكترونية عن طريق إشراك الأفراد في المساهمات الأعمق والمناقشات الخاصة بالسياسات والخدمات العامة،
- صنع القرارات إلكترونياً عن طريق تمكين الأفراد من خلال التصميم المشترك لخيارات السياسة والإنتاج المشترك لمقومات الخدمة وطرق تقديمها.

### الجدول رقم(03): مؤشر المشاركة الإلكترونية في الجزائر

مؤشر المشاركة	صنع القرارات	الاستشارات الإلكترونية	المعلومات الإلكترونية
---------------	--------------	------------------------	-----------------------

الإلكترونية	إلكترونيا			
7,84%	0%	18,52%	8,62%	الجزائر
80,39%	82,73%	85,19%	72,41%	المغرب
64,81%	54,55%	81,48%	58,62%	تونس
39,47%	24,66%	55,73%	36,43%	العالم

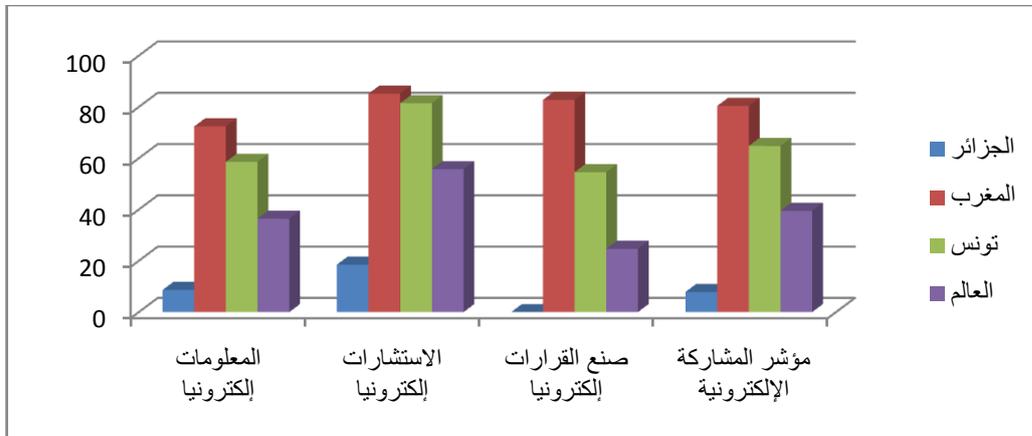
2014،

تقرير الأمم المتحدة لسنة

المصدر:

<https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/Complete-Survey-Arabic-2014.pdf> .01-02-2015:

الشكل رقم(01): مؤشر المشاركة الإلكترونية في كل من الجزائر، المغرب، تونس، والعالم



المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على بيانات الجدول رقم(03).

من خلال الجدول والشكل السابقين نلاحظ التأخر الكبير الذي سجلته الجزائر في مؤشر المشاركة مقارنة مع جارتها تونس والمغرب، ومع المتوسط العالمي في مؤشر المشاركة، وقد سجلت أدنى المعدلات على مستوى صنع القرارات إلكترونياً بمعدل 0%،

على غرار المستويات الأخرى التي سجلت هي الأخرى ضعفاً في معدلاتها، وهذا ما يدل على عدم توفير الحكومة

للمعلومات الإلكترونية بالدرجة الكافية التي تساعد على المشاركة، بالإضافة إلى عدم إشراك الأفراد في المساهمات والمناقشات الخاصة

بالسياسات والخدمات العامة، وعدم اعتماد الاستشارات الإلكترونية إلا فيما ندر، بالإضافة إلى عدم

تمكين الأفراد من التصميم المشترك لخيارات السياسة والإنتاج المشترك لمقومات الخدمة وطرق تقديمها.

V. المعوقات الاجتماعية التي تحد من التحول إلى المجتمع الإلكتروني

إن التحول إلى الحكومة الإلكترونية هو جزء من مشروع الاندماج في مجتمع المعلومات والمعرفة، وبسبب المضمون الاجتماعي للإدارة الإلكترونية وتكنولوجية المعلومات فإن هذه النظم الحاسوبية المتكاملة لا يمكن تطويرها أو تطبيقها في فراغ، وإنما في وسط بيئة اجتماعية، ومن ثم فإن النجاح المنشود للإدارة الإلكترونية لا يمكن أن يتحقق إلا في وسط بيئة اجتماعية ملائمة.

ضمن هذا السياق يمكن القول أن الجزائر لا تزال بعيدة عن ما يسمى بالمجتمع الرقمي، خاصة مع استمرار وجود ما نسبته 14% من الأميين<sup>28</sup>، وما معدله 3% من الأطفال غير المتحقيين بالمدارس في المرحلة الابتدائية سنة 2012<sup>29</sup>. ومع وجود فجوة كبيرة بين مخرجات النظم التعليمية واحتياجات سوق العمل، ووجود معدلات عالية للبطالة حيث شهدت ارتفاعا ملحوظا خلال السنوات الأخيرة، وهذا ما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم (01): تطور معدلات البطالة في الجزائر

السنوات	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
نسبة البطالة	12,3	13,8	11,33	10,2	10	10	11	9,8	10,6	11,2

المصدر: الديوان الوطني للإحصائيات، <http://www.ons.dz/IMG/pdf/DSEmploi0915.pdf> : 2016-03-12.

من خلال الجدول السابق نلاحظ الارتفاع المحسوس لمعدلات البطالة في الجزائر، وهذا ما يؤثر سلبا على عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية، خاصة مع وجود ما نسبته 55,7% من البطالين من دون شهادات، وما نسبته 74,5% من البطالين ينتمون إلى فئة الشباب أين تتراوح أعمارهم بين 20 و40 سنة، وذلك في سبتمبر 2015<sup>30</sup>.

وعليه فإن مختلف الظواهر الاجتماعية السلبية التي تعاني منها الجزائر، سترمي بثقلها، لتكون من أبرز العوائق التي تواجه عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية، وذلك بتكوينها لمواطن أبعد ما يكون عن تقبل الثقافة الإلكترونية، إذ سينغمس في البحث عن سبل الحصول على الرزق، سادا أذانه عن أي حملات توعوية يمكن أن ترمي إلى نشر الثقافة الإلكترونية.

الخاتمة

إن تسليط الضوء على المحددات الاجتماعية الداعمة لتطبيق الحكومة في البيئة الجزائرية، يبرز لنا العوائق التي تقف في وجه عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، والتي يمكن حصرها فيما يلي:

- اقتصار انتشار ثقافة التقنية على فئات بعينها، في حين تعاني بقية الفئات حالة جهل عامة باستخدامات التقنية، مما يجد من إقبال هذه الفئات على هذا الشيء الذي يجهلونه؛
  - إحجام بعض فئات المجتمع عن الحكومة الإلكترونية والتعاملات التقنية، في حين أن التقنية تحمل حلولاً ناجعة لمشاكل إدارية تعانيها تلك المجتمعات، وذلك لأن هذه الفئات لا تدرك هذا الأمر من الأصل، ولا تعرف أن عبء التقنية هذه التي تقدم إليها تحمل دواء أمراض النظم الإدارية المزمنة التي يعاني أثارها الجميع؛
  - إحجام جماعات المصالح الخاصة ومراكز قوى الإدارة التقليدية البيروقراطية الذين كان نظام الإدارة القديم يتيح لهم الاحتيايل عليه وإدارة مصالحهم الخاصة التي غالباً ما تكون ضد المصالح العامة أو على حسابها، فهؤلاء يعلمون تماماً أن بيئة الحكومة الإلكترونية ليست البيئة المناسبة لنمو مصالحهم وأطماعهم؛
  - إنغماس أفراد المجتمع الجزائري في تفاصيل حياتية كثيرة أدنى من التحول إلى التقنية، كالكسب المادي وغيرها من مشكلات حياتية، مما يجعل أذاهم مسدودة عن سماع حملات التوعية التي تنطلق للتبصير بأهمية التقنية كضرورة حياة لا تقل في الكثير من الأحيان عن ضرورة الطعام والشراب.
- وعليه يمكن تقديم التوصيات التالية:
- تكثيف وتنويع الحملات الإعلامية المتمحورة حول مختلف تطبيقات الحكومة الإلكترونية، وبالأخص الموجهة للمواطنين والمتمثلة أساساً في مختلف المواقع الإلكترونية وما تحملهم من معلومات أو خدمات إلكترونية؛
  - ضرورة النهوض بالاقتصاد الوطني للرفع من فاهية المواطن حتى يتسنى لها الانتباه إلى التطبيقات الحكومية الإلكترونية، حيث أن المواطن منغمس في الجريو راء قوته؛
  - بناء ثقافة إلكترونية من خلال إدخال الإنترنت في المدارس، واعتماد تكنولوجيا المعلومات في المنظومة التعليمية.
  - تطوير نظم التعليم والتدريب بما يتلاءم مع التحول نحو الحكومة الإلكترونية؛
  - عقد المحاضرات والندوات عن تقنية المعلومات لجمهور الخدمة؛
  - إدخال التقنيات الإلكترونية كأحد المواد المقررة في المناهج التربوية والتعليمية.

- <sup>1</sup> سوسن زهير المهدي، (2011): **تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية**، ط01، دار أسامة للنشر والتوزيع: الأردن، ص25.
- <sup>2</sup> المصدر السابق، ص 24.
- <sup>3</sup> محمد الطعمنة، طارق شريف العلوش، (2004): **الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية: القاهرة، مصر، ص 14 .
- <sup>4</sup> حسن الشيخ، (2008): **الحكومة الإلكترونية في دول الخليج العربي**، ط 1، مكتبة الوفاء القانونية: الاسكندرية، مصر، ص 51.
- <sup>5</sup> FANG Zhiyuan,(2002): **E-Government in Digital Era:Concept, Practice, andDevelopment**, International Journal of TheComputer, The Internet and Management (Vol 10),p3.
- <sup>6</sup> حسن الشيخ، المصدر سبق ذكره، ص 53.
- <sup>7</sup> José Luis Ambite, (2002) : **Data integration and access**, MA7 Kluwer AcademicPublishers.
- <sup>8</sup> حسن الشيخ، المصدر سبق ذكره، ص54.
- <sup>9</sup> محمد الطعمنة، طارق شريف العلوش، المصدر سبق ذكره، ص 17.
- <sup>10</sup> عباس بدران، (2004): **الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق**، ط01، المؤسسة العربية للدراسات والنشر: بيروت، لبنان، ص 47.
- <sup>11</sup> علاء فرج طاهر، (2010): **الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق**، ط01، دار الراية: عمان، الأردن، ص94.
- <sup>12</sup> صفوان المبيضين، (2011): **الحكومة الإلكترونية النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية**، ط01، دار البيازوري: عمان، الأردن، ص 14.
- <sup>13</sup> عباس بدران، المصدر سبق ذكره، ص ص 47-48.
- <sup>14</sup> علاء فرج طاهر، المصدر سبق ذكره، ص 94.
- <sup>15</sup> هشام محمود إبراهيم، (2012): **كيفية التحول إلى نظام الحكومة الإلكترونية**، ط01، مركز الخبرات المهنية للإدارة بميك: القاهرة، مصر، ص37.
- <sup>16</sup> عباس بدران، المصدر سبق ذكره، ص 48.
- <sup>17</sup> علاء فرج طاهر، المصدر سبق ذكره، ص ص 93-94.
- <sup>18</sup> إبراهيم سليمان، (2009): **الحكومة الإلكترونية**، ط01، دار يافا: عمان، الأردن، ص ص 27-28.
- <sup>19</sup> صفوان المبيضين، المصدر سبق ذكره، ص 14.
- <sup>20</sup> عباس بدران، المصدر سبق ذكره، ص 48.
- <sup>21</sup> إبراهيم سليمان، المصدر سبق ذكره، ص ص 27-28.
- <sup>22</sup> صفوان المبيضين، المصدر سبق ذكره، ص 14.
- <sup>23</sup> نعيم إبراهيم الظاهر، (2014): **الطريق نحو الحكومة الإلكترونية رؤية متكاملة**، ط01، عالم الكتب الحديث، إربد، الأردن، ص 09.

---

24 إبراهيم سليمان، المصدر سبق ذكره، ص ص 27-28.

25 سعد غالب ياسين، (2010): الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري: عمان، الأردن. ص 341.

26 تكوين برنامج دولي في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال، بوابة الموطن الجزائري،  
http://www.elmouwatin.dz :2015\_07\_04.

27 موقع وزارة العدل الجزائرية، http://arabic.mjjustice.dz/?p=manifestation :2016-04-01.

28 تراجع نسبة الأمية في الجزائر،

http://www.elbilad.net/article/detail?id=28602: 01-05-2015.

29 البنك الدولي، الالتحاق بالمدارس، المرحلة الابتدائية (% صافي)،

http://data.albankaldawli.org/indicator/SE.PRM.NENR?display=default: 01-06-2015.

30 الديوان الوطني للإحصائيات، http://www.ons.dz/IMG/pdf/DSEmploi0915.pdf :2016-03-12.