

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة 08 ماي 45 - قالمة -  
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية و علوم التسيير  
قسم علوم التسيير



مذكرة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستير  
فرع علوم التسيير  
تخصص تقنيات الإعلام و الاتصال

# واقع الحكومة الالكترونية في الجزائر دراسة حالة- محكمة قالمة-

تحت إشراف الأستاذة:  
وداد بورصاص

إعداد الطالبتين:  
مبروكة بوجير  
سهام يحمدي

السنة الجامعية: 2011-2012

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة 08 ماي 45 - قلمة -

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير

التخصص: تقنيات الإعلام و الإتصال



# واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

## دراسة حالة: محكمة قلمة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستير

تحت إشراف الأستاذة:  
وداد بورصاص

إعداد الطالبتين:  
مبروكة بوجير  
سهام يحمدي

السنة الجامعية: 2011-2012

الخاتمة

### الخاتمة:

إن العالم بأسره قد دخل مرحلة متطورة ضمن أفاق عصر المعلومات بهدف الاستفادة من التقنيات المتاحة في مجال نظم و تقنية المعلومات و الاتصالات اللإين أصبحا المعيار الأساسي الذي تقاس به درجة تقدم الأمم في القرن الحادي و العشرين. و قد احدث هذا التطور انقلابا في مفاهيم و أساليب كانت حتى يوم قريب من المسلمات ، فهذا التطور السريع تغير المفاهيم السائدة في أساليب التعامل على مستوى الدول و المنظمات و الأفراد بحيث أصبح العالم قرية صغيرة مترابطة ، و سمح بتجاوزز البعد الزماني و المكاني. و يتضح من خلال الدراسة التي قمنا بها أن محكمة قالمة تتوفر على بنية تحتية ملائمة من برمجيات و حواسيب ،كوادر بشرية و كذا مختلف الشبكات بأنواعها ، إضافة إلى اعتمادها على تطبيقات منها: تطبيق سنة 2004 الخاصة بصحيفة السوابق العدلية و تطبيق سنة 2006 الخاصة بتسيير الملف القضائي. و على ضوء ما سبق إلا ان المحكمة تعاني من بعض الصعوبات التي تحول دون التأثير على طبيعة العمل .و منها ما يلي :

- 1- عدم وعى المواطنين لتقبل فكرة الحكومة الإلكترونية .
- 2- عدم توفر نظام التسيير الأرشفة الإلكترونية
- 3- نقص الوسائل الإعلامية المعتمدة حيث يعتمد على الشاشات الكبرى في قاعات الانتظار فقط .

### النتائج والتوصيات:

#### 1-النتائج:

مما سبق يمكن التوصل إلى النتائج التالية:

- 1-إن كانت الحكومة الإلكترونية هي نمط عمل الحكومة المطروح في القرن الحادي والعشرين، فإنها لم تصل بعد إلى صيغة المنظومة الكاملة، فهي حتى في الدول المتقدمة مازالت تتم في بعض الجوانب فقط شأنها شأن الدول النامية وإن كانت في الدول النامية أقل بكثير.
- 2-أضف إلى ذلك فقد أظهر البحث أن الحكومة الإلكترونية هي ليست مجرد تحويل نظام الخدمة ونظام العمل إلى نظام إلكتروني فقط، وإنما هي منظومة متشابكة ومعقدة تحتاج إلى دراسات واعية لكافة عناصر المنظومة قبل التحول كامل إلى أتمتة جميع الخدمات.

- 3- يصاحب نمط الحكومة الإلكترونية-شأنها شأن أي ظاهرة ترتبط بالجوانب الاجتماعية والاقتصادية والسياسية- إيجابيات وسلبيات، يلزم التعامل معها بحذر شديد في إطار تفعيل الإيجابيات وتفادي السلبيات أو حتى معالجة آثارها.
- 4- من المهم أن نعلم جيدا أن التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية يمثل تحدي حقيقي أمام الحكومات القائمة، حتى ولو صاحبها بعض السلبيات فإنه من قبيل القول بأنه شر لا بد منه؛ نظرا لارتباط ذلك بالغزو المعلوماتي لكافة مناحي الحياة.

## 2- التوصيات

ومن هنا فإن البحث يقدم التوصيات التالية:

- 1- ضرورة العمل على تفهم المكونات المختلفة لمنظومة الحكومة الإلكترونية، كذا التعرف على متطلبات كل مكون منها وتأثيره المباشر وغير المباشر على المكونات الأخرى وعلى فكرة الحكومة الإلكترونية داخل الدولة، بما يتيح وضع الأيدي على الإيجابيات والسلبيات التي تنتج عن الحكومة الإلكترونية، بهدف تفعيل الإيجابيات والحد من السلبيات في إطار التحول نحو نمط الحكومة الإلكترونية.
- 2- يجب عدم استيراد أفكار الحكومة الإلكترونية وتطبيقها في مجتمعاتنا بشكل مباشر، بل يلزم الأمر عمل الدراسات المناسبة التي تجعل منظومة الحكومة الإلكترونية تتوافق مع كل مجتمع على حده؛ بسبب الاختلاف في الظروف والعوامل التي تشكل كل مكون من مكونات الحكومة الإلكترونية، وتجعل بعض الإجراءات التي تصلح في مجتمع ما لا تصلح بالضرورة لمجتمع آخر.
- 3- العمل بشكل جاد على التغلب على مشكلة الأمية، حيث أنها من المشكلات الكبيرة التي تعترض تطبيق فكرة الحكومة الإلكترونية في البلاد العربية، على أنه يلزم معرفة أن الأمية هنا ليست أمية القراءة والكتابة فقط، وإنما أمية استخدام الحاسب الآلي.
- 4- عمل الدراسات التي تعالج سلبيات الحكومة الإلكترونية بشكل خاص؛ والتي من أهمها مشكلة البطالة والخصوصية، وتحقيق الأمن والأمان.
- 5- يتطلب الأمر تفعيل دور القطاع الخاص في عملية التحول إلى نمط الحكومة الإلكترونية بما يخفف العبء عن كاهل الحكومات، ويمكن أن يفتح ذلك بيئة جديدة من الاستثمارات التي تشجع القطاع الخاص على ذلك، وتوفير العمالة، المدربة في مجال المعلوماتية، ورفع مستوى قدرة الجمهور على التعامل مع هذه التقنيات المدربة في مجال المعلوماتية.

# الفصل الأول: أساسيات حول الإدارة الإلكترونية

### تمهيد

في ظل التوجه العالمي نحو اقتصاديات المعرفة التي تعتمد بشكل أساسي على التقنيات الحديثة في استخدام المعرفة لرفع الرفاهة الاجتماعية و استثمار الموارد الاقتصادية المختلفة بشكل جيد و عقلا في سبيل تحقيق أهداف كل إدارة ، أصبحت الإدارة الإلكترونية وسيلة بقاء و أداة لا يمكن الاستغناء عنها في عالم مفتوح على عنصر التغيير و الابتكار ، الإبداع و التنافسية التي تعد بمثابة معايير تعكس عمل منظمات الأعمال و المؤسسات كبيرة الحجم و المتوسطة و الصغيرة ، ليس فقط في زيادة حجم الإنتاج من سلع و خدمات ، بل لأنها تعمل على زيادة فعالية و كفاءة نشاطها و تحسين صورة مخرجاتها و تسريع عمليات تبادل معلوماتها عبر الشبكات ، الشيء الذي مكن منظمات الأعمال المعاصرة من الاستفادة بشكل كبير من مزايا هذه الإدارة لغرض إعادة تصميم و تشكيل بنيتها التحتية ، و تحويل هيكلها التقليدية و توسيع نطاق عملياتها التسييرية و إعادة صياغتها و إخراج نشاطاتها الداخلية ، و مع تطور التكنولوجيا و إدخالها تدريجيا في نشاط المنظمة و استخدامها لتحقيق أهدافها التي قامت من أجلها و إنجاز المهام الإدارية و هذه التكنولوجيا التي تحول الوظائف الإدارية و مهامها و تقديم خدمات للفرد و الانتقال من العمل اليدوي إلى العمل الإلكتروني.

و على ضوء ما تقدم سنتطرق في هذا الفصل إلى مفاهيم حول الإدارة الإلكترونية.

### I- مفهوم الإدارة الإلكترونية:

يطرح مصطلح الإدارة الإلكترونية بصورة مترادفة مع مصطلحات أخرى مثل الأعمال الإلكترونية و التجارة الإلكترونية إلى غير ذلك من المفاهيم التي تربط ما بين الأنشطة و الاتصالات في العالم الرقمي، و إذا كان من الصعوبة مقارنة مفهوم الإدارة الإلكترونية مع مجالات و أنشطة مثل المصاريف الإلكترونية، التسويق الإلكتروني أو البريد الإلكتروني... الخ. فأن من الضروري مقارنة الحقول و المصطلحات الأساسية الثلاثة التي شاع استخدامها في الآونة الأخيرة. هذه المصطلحات هي: الأعمال الإلكترونية، التجارة الإلكترونية و الإدارة الإلكترونية:<sup>1</sup>

#### ❖ علاقة الإدارة الإلكترونية بالأعمال الإلكترونية .

يرتبط مفهوم الإدارة الإلكترونية بمفهوم الأعمال الإلكترونية ،بحكم العصر الحديث و هو عصر التكنولوجيا ، و تبرز العلاقة فيما يلي:<sup>2</sup>

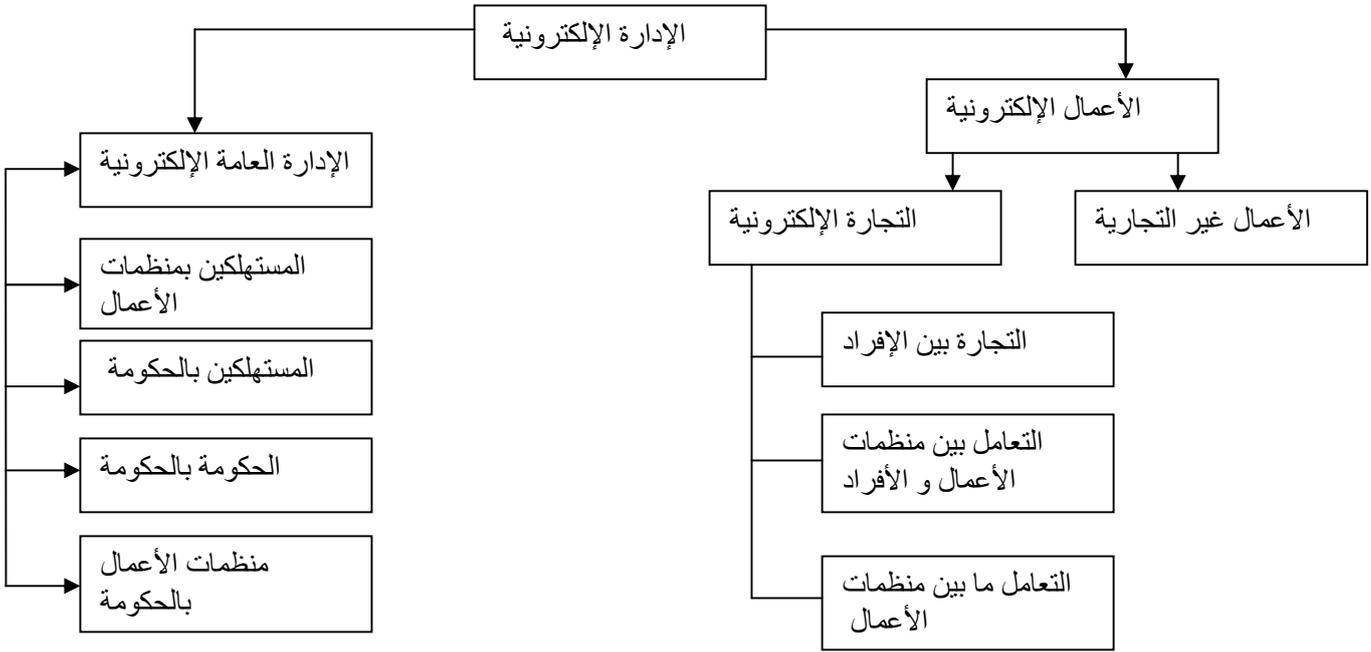
#### ✓ الأعمال الإلكترونية e-business:

الإعمال الإلكترونية هي نتاج علاقة الارتباط بين موارد نظم المعلومات التقليدية و قدرات الوصول السريع إلى شبكة الإنترنت و الويب بيم في ذلك القدرة على ربط نظم الأعمال الجوهرية مباشرة مع الأطراف المستفيدة مثل الزبائن،الموردين،العاملون و غيرهم، أن الإعمال الإلكترونية هي استخدام تقنيات العمل بالإنترنت و الشبكات لتطوير أنشطة الأعمال الحالية أو لخلق أنشطة أعمال افتراضية جديدة.

إذن: فالأعمال الإلكترونية هي توليفة متعاضدة من العمليات و النظم الرقمية التي تتيح للمنظمة أن تدير علاقتها البيئية الداخلية و الخارجية و أن تتجاوب معها بما في ذلك استشعار تحديات المنافسة و المنافسين ،و تهديدات بيئة الأعمال الحالية و المتوقعة ،و تحديد الفرص الموجودة و المنبثقة و استشعار احتياجات الزبائن ،إضافة إلى تنظيم عمليات التجاوب و الاستجابة الإستراتيجية مع متغيرات بيئة الأعمال بالوقت الحقيقي.

<sup>1</sup>-سعد غالب ياسين، بشير عباس العلق، الأعمال الإلكترونية، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، 2006، ص15  
<sup>2</sup>-سعد غالب ياسين ، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، 1010، ص23

الشكل رقم (1): العلاقة بين الإدارة الإلكترونية و الأعمال الإلكترونية.



المصدر: سعد غالب ياسين، بشير عباس العلق، الأعمال الإلكترونية، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، 2006، ص 18.

و كما هو موضح في الشكل فإن الإدارة الرقمية تتكون من بعدين رئيسيين هما <sup>1</sup>:

✓ **الأعمال الإلكترونية:** و بدورها تصنف إلى فئتين هما التجارة الإلكترونية و الأعمال الإلكترونية غير التجارية مثل: إدارة سلسلة التوريد أو التجهيز و التسويق الإلكتروني. و إدارة شبكات الإنترنت و الإكسترننت و ما يرتبط بها من نشاطات و عمليات و غير ذلك من عمليات الأعمال و نشاطاتها غير المندمجة مباشرة بمعاملات شراء السلع و الخدمات و المعلومات و بيعها. أما فيما تعلق بالتجارة الإلكترونية فهي تضم بشكلها الحالي التبادل التجاري بين المنظمات فيما بينها أو بين المنظمات و الزبائن.

✓ **الإدارة العامة الإلكترونية:** و هي تمثل الغدارة الرقمية للأعمال و الوظائف الحكومية الموجهة إلى المواطنين أو قطاع الأعمال أو بين مؤسسات الدولة و وكلائها و أجهزتها عبر استخدام منظومات تكنولوجيا المعلومات و الشبكات.

## I-1-تعريف الإدارة الإلكترونية:

<sup>1</sup>-المرجع السابق ، ص 19.

و قد تعددت تعاريف الإدارة الإلكترونية فحسب تعريف الدكتور نجم عبود نجم "الإدارة الإلكترونية هي:العملة الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت و شبكات الأعمال في تخطيط و توجيه و الرقابة على الموارد و القدرات الجوهرية للشركة و الآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المنظمة<sup>1</sup>. و حسب تعريف الأستاذ الدكتور علاء عبد الرزاق السالمي الإدارة الإلكترونية أنها: الاستغناء عن المعاملات الورقية و إحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات و تحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً<sup>2</sup>. و بمعنى آخر " فالإدارة الإلكترونية" هي إنجاز المعاملات الإدارية و تقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت أو الانترنت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصي الإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت و الجهد و الطاقات.

فالإدارة الإلكترونية تقوم على مفهوم جديد و متطور يتعدى المفهوم الحديث "اتصل و لا تنتقل" و ينقله خطوة إلى الأمام بحيث يصبح "ادخل على الخط و لا تدخل في الخط"<sup>3</sup> من جهتنا نقول وكتعريف أمثل و أشمل للإدارة الإلكترونية إن "الإدارة الإلكترونية" هي "إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات, تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات و لزمائنها (الإدارة الخاصة منهم) مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية و البشرية و المعنوية المتاحة في اطار إلكتروني حديث من اجل استغلال أمثل للوقت و المال و الجهد و تحقيقا للمطالب المستهدفة و بالجودة المطلوبة مع دعم لمفهوم (ادخل على الخط و لا تدخل فيالخط)

و حسب تعريف الدكتور محمد محمود الخالدي الإدارة الإلكترونية هي : "إدارة بلا مكان و تعتمد أساسا على الهاتف المحمول و هي أداة بلا زمان حيث تعمل ( 24\*7 \* 365 ) أي العالم يعمل في الزمن الحقيقي 24 ساعة."<sup>3</sup>

كما تعرف الإدارة الإلكترونية أيضا أنها: "منظومة الأعمال و الأنشطة التي يتم تنفيذها إلكتروني و عبر الشبكات و هي وظيفة أنجاز الأعمال باستخدام النظم و الوسائل الإلكترونية"<sup>4</sup>.

### I-2-خصائص الإدارة الإلكترونية:

1- نجم عبود نجم ، الإدارة الإلكترونية ،دار المريخ للنشر ، المملكة العربية السعودية ،2004،ص127.

2- علاء عبد الرزاق السالمي،الإدارة الإلكترونية،دار وائل للنشر ، عمان ،2008،ص13

3-محمد محمود الخالدي،التكنولوجيا الإلكترونية نادر كنوز المعرفة للنشر ، عمان ،2007،ص19.

4-ياسين سعد غالب ، الإدارة الإلكترونية آفاق تطبيقاتها العربية ، معهد الإدارة ، عمان ،2007،ص19

من خلال التعاريف السابقة يمكن تحديد الخصائص التي تتميز بها الإدارة الإلكترونية:  
\*تخفيض حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب الخدمة مع موظف محدود الخبرة أو غير معتدل المزاج.

- تهيئة الفرص و مسيرة لتقديم الخدمات لطالبها من خلال الحاسب الآلي .
- الإدارة الإلكترونية ليست بديل للحكومة الإلكترونية العادية و لا تنهي دورها بل الوسيلة لدفع أداء و كفاءة الحكومة.
- إدارة بلا أوراق حيث تتكون من البريد الإلكتروني و الأرشيف الإلكتروني و الرسائل الصوتية و نظم تطبيقات المتابعة الآلية.
- إدارة بلا مكان تتمثل في الهاتف المحمول و الهاتف الدولي الجديد و العمل عن بعد من خلال المؤسسات التخليبية.
- ادارة بلا زمان تستمر 24 ساعة متواصلة ففكرة الليل و النهار و الصيف و الشتاء ليس لها مكان في العالم الجديد فنحن ننام و شعوب أخرى تستيقظ لذلك لا بد من العمل المتواصل لمدة 24 ساعة حتى تتمكن من الاتصال بهم و قضاء مصالحنا.
- إدارة بلا تنظيمات جامدة فهي من خلال المؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

### I-3- فوائد الإدارة الإلكترونية:

إن اهتمام العالم المتقدم باستخدام تقنيات المعلومات الإدارية لم يأتي من فراغ ، بل وجد فوائد كبيرة حصلت و لذلك بدأت الدول في التسابق في تطبيق الغدارة الإلكترونية في مؤسساتها و من أهم هذه الفوائد ما يلي <sup>1</sup>:

- 1- تبسيط الإجراءات داخل هذه المؤسسات و ينعكس إيجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين كما تكون نوع الخدمات المقدمة أكثر جودة .
- 2- اختصار وقت تنفيذ إنجاز المعاملات الإدارية المختلفة.
- 3- الدقة و الموضوع في العمليات الإنجازية المختلفة داخل المؤسسة.
- 4- تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة و كذلك مع المؤسسات الأخرى داخل و خارج بلد المؤسسة.
- 5- إن استخدام الغدارة الإلكترونية بشكل صحيح سيقطل استخدام الأوراق بشكل ملحوظ مما يؤثر إيجابيا على عمل المؤسسة.

<sup>1</sup> - علاء عبد الرزاق السالمي، مرجع سبق ذكره، ص 37، 38.

6- كما أن تقليل استخدام الورق سوف يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ و التوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن خزن حيث يتم الاستفادة منها في أمور أخرى.

### II-أهمية و أهداف الإدارة الإلكترونية.

#### II-1-أهمية الإدارة الإلكترونية:

ينظر إلى الإدارة الإلكترونية على أنها بديل عصري يواكب التطور الذي أعتري حياة الإنسان على سطح الأرض و يلبي مطالبه الإدارية، و يرضي طموحه في الحصول على قدرات أعلى و أيسر في إدارة شؤون حياتهم و تفاصيلهم . و تعد الإدارة عصب حياة المجتمعات المدنية الحديثة التي كانت مسيرة حياتها اليومية تواجه أزمات خانقة في ظل إدارتها التقليدية حتى استطاعت أن تخطوا خطوات لافتة على سبيل تجاوز هذه الأزمات بفعل التقنية، بينما لاتزال مجتمعات أخرى تحبوا في بداية الطريق الذي يتسابق الآخرون في مراحلها النهائية.

إن تعميم تطبيقات التقنية على الدوائر الإدارية ليس شكلا عصريا للحياة نسعى لتقصه، يقدر ما هو حاجة ماسة لمجتمعاتنا، و دافعا لتلك الإدارات لتجاوز واقعها و الانطلاق على الآفاق العالمية الربحية بوتيرة سريعة و مشاركة واسعة.<sup>1</sup>

#### II-1-1أهمية بالنسبة للقطاع الخاص:

كان قدر القطاع الخاص دائما هو السباق إلى كل جديد على مستوى كثير من الأصعدة خاصة الصعيد الإداري، ثم تتبعه القطاعات الحكومية، و لعل ذلك يعود إلى أسباب منها : الاحترافية التي يدار بها القطاع الخاص ،مما يجعل كوادره الإدارية متيقظة دائما لكل ما يجلب المنفعة و الفائدة للشركات و المؤسسات ، و أيضا لوجود القطاع الخاص باستمرار في دائرة المنافسة داخليا و خارجيا ، مما يدفعه إلى وضع خطط دائمة و متجددة لتطوير قدراته و تنميتها و استثمار كل ما يفيد ذلك ، سواء بابتكاره أو نقله عن غيره، و كذلك لأن مؤسسات القطاع الخاص لدى كوادرها ذلك القلق على مستقبل تلك المؤسسات من جراء التحديات التي تهدد بقائها في هذا العصر بتأثير المنافسة الشديدة ، و عملية التغيير المستمرة ،إضافة إلى السرعة الحركية للسوق .

<sup>1</sup>-حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان، 2010، ص61.

و يمكن استعراض بعض الدوافع التي حفزت القطاع الخاص لنيل أسبقية الوصول إلى الإدارة الإلكترونية من خلا النقاط الآتية:<sup>1</sup>.

1- وجدت الجهات الإدارية لدى الشركات و المنظمات نفسها أمام خيار الإدارة الإلكترونية التي تسهم في فتح أسواق جديدة محليا و عالميا ،كما تعين على زيادة قدرة شركاتها و مؤسساتها للوصول إلى تلك الأسواق و ارتيادها و طرح منتجاتها بها، أو الجلب من منتجاتها ، إن كان هدف الإدارة الاستيراد أو الاستفادة من خبرات معينة .

2- تعين الإدارة الإلكترونية شركاتها و مؤسساتها على الاستجابة السريعة لما تحتاج إليه الأسواق من منتجات ذات مواصفات معينة، بفعل قاعدة المعلومات التي توفرها تلك الإدارات لشركاتها و مؤسساتها عن رغبات السوق و أسعارها و مواصفات المنتجات التي يزداد عليها الطلب ،و أيضا المواصفات التي يريدها كل مجتمع ( سوق ) من المجتمعات التي تهدف الإدارة إلى ترويج منتجاتها عبر أسواقها .

3- يظهر أيضا مدى حاجة الإدارة التقليدية إلى تعميم تطبيقات التقنية على إدارتها من خلال ما تحقق للمؤسسات التي تدار بأساليب إلكترونية من تطور في أدائها و تأثير إيجابي في وظائفها و أنشطتها ،و تحسن في جودة أدائها ، بفعل كفاءة الأساليب الإلكترونية ذات الفعالية و السرعة العاليتين التي تعتمد عليها تلك الإدارات .

4- تتمتع الإدارات الإلكترونية بفعالية عالية في تخفيض التكاليف الطائلة التي تتكبدها الشركات و المؤسسات على تجهيز المتاجر و تشغيلها ،و على رواتب العدد الكبير من العاملين ،و على المباني و المخزون السلعي و كذا الإجراءات الإدارية ، و هذا الترشيح في النفقات الذي تحققه الإدارات الإلكترونية لمؤسساتها و شركاتها يضاف إلى صافي أرباحها ، مما سينعكس على كفاءة تشغيل المؤسسة أو الشركة ، بفعل ما سيتوافر لها من إمكانيات مادية .

5- تعين الإدارات الإلكترونية مؤسساتها على كسر حواجز الزمان و المكان و الظروف التي تحد من وجودها في الأسواق العالمية، و تضعها في قلب المشهد الاقتصادي، و ضمن مؤسسات السوق العالمية و شركاتها ،مما يضمن لها دوام التجديد في منتجاتها و خدماتها التي تقدمها للمستفيدين و مخرجاتها بشكل عام، كما يوفر ذلك التواصل و الإطلاع على مستجدات السوق العالمية و تفاصيلها للشركات أو المؤسسات من البيانات الدقيقة مما يكسبها المصداقية و الثقة لدى المتعاملين معها، فضلا عن الميزة الإضافية التي ستمتع بها تلك الشركة أو المؤسسة بسبقها الدائم إلى ظل جديدة في عالم التقنية و الأنظمة و المعلومات

<sup>1</sup> - المرجع السابق ،ص62

6- تضع الإدارة الإلكترونية أيديها بكفاءة و اقتدار على احتياجات المستهلكين و العملاء سواء في مجتمعاتها أو غيرها من المجتمعات التي تتوافر لدى الإدارة الإلكترونية بيانات كافة عن احتياجات أسواقها ،مما يؤدي إلى توجيه الإنتاج وفقا لاحتياجات المستهلكين و رغباتهم ،و الناتج هو زيادة رواج منتج الشركة أو المؤسسة ، أو زيادة المتعاملين معها حسب نوع النشاط

7- تسهم الإدارة الإلكترونية في زيادة القدرة التنافسية لدى الشركات أو المؤسسات من خلال وقوفها الدائم على احتياجات الأسواق و معرفة رغبات المستهلكين و إشباع تلك الرغبات و الاحتياجات ،مما يضع الشركة أو المنظمة على مضمار المنافسة ،ويجعلها خيارا أول للعملاء أو المستفيدين من خدماتها أو منتجاتها

8- تعين الإدارة الإلكترونية المنظمات على التخلص من أعباء التعامل الورقي و ما يترتب عليه من إصدار للوقت و الجهد ،وما يتكبده ذلك من التكاليف زائدة كان من الأولى الاستفادة منها في موارد الشركة أو المؤسسة ، فضلا عن مشاكل الضياع و التلف التي تتعرض لها أوراق تلك الشركات و المؤسسات ،مما يوقعها في كثير من المشاكل التي تختلف درجة تأثيرها و تراوح بين العادية و الكارثية،الأمر الذي يمكن الاحتراز منه في ظل الإدارات الإلكترونية التي تتكون من وسائط التخزين و الأجهزة و الشبكات ما يضمن حفظ البيانات و المعاملات و الملفات في مأمن من التلف و الضياع و نرى أن تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية في قطاع الخاص ليس ضربا من الترف العصري أو مجازاة لنظيرتها في الدول العالم المتقدم . بقدرها ما هو احتياج حقيقي بناءا على معطيات من واقع تلك الإدارات جعلها تدرك قيمة التقنية و أهميتها ،و ما سيديره تعميم تطبيقاتها على إدارتها من مكاسب ،و ما سيأتيه لها من فرض البقاء و الاستقرار و التميز.

### II-1-2- الأهمية بالنسبة للقطاع العام:

لا تقل حاجة القطاع العام إلى التقنية عن حاجة القطاع الخاص إليه ،و لدى القطاع العام من المشكلات الإدارية ما يدفعه دائما إلى البحث عن حلول لهذه المشكلات ، و ليس أنسب حلا من تغيير نمط إدارته من الأسلوب التقليدي البيروقراطي الجامد إلى الأسلوب الإلكتروني المرن ، للخروج من أزمت الإدارة الحكومية التقليدية ، إضافة إلى أن كثير من الإدارات الحكومية ليست إدارات خدمية فحسب ،فهناك إدارة حكومية تدير مواقع إنتاج مصانع أو مزارع أو مشروعات تابعة للدولة ،و هذه تسعى إلى المنافسة و تحتاج إلى ما تحتاج إليه إدارات القطاع الخاص من إمكانات الإدارة الإلكترونية و قدراتها و مزاياها لخوض منافساتها داخل الأسواق باقتدار .

و يمكن استعراض أهم النقاط التي تؤكد حاجة القطاع الحكومي لتطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية من خلال الآتي:<sup>1</sup>

1- تزدى مستوى خدمات كثير من تلك الإدارات و تعقيدها إلى درجة التي تستدعي الحاجة إلى تبسيط إجراءاتها ، و جعلها أكثر سلاسة و مرونة و تسهيل تقديمها للمواطنين.

2- حاجة الإدارة الحكومية إلى مزيد من الثقة المتبادلة بينها و بين المراجعين لها، و رغبتها في تهيئة أجواء من الشفافية في دوائر العمل الحكومية ، مما يدعو تلك الإدارات إلى التوجه إلى الإدارة الإلكترونية بوصفها نمط جديد ، فيها من الحياد و الموضوعية و الانضباط ما يعين على تغيير وجهة النظر السائدة لدى المواطنين ، و تعديل الصورة القديمة للإدارة الحكومية في عقله.

3- حرص الجهات الحكومية على تنمية كواردها الوطنية ، و تأهيلها بعلوم التقنية الحديثة للاعتماد عليها في إدارة برامج التنمية و خططها المستقبلية للدولة التي ينبغي أن تقف على قدم المساواة مع خطط التنمية و برامجها في دول العالم ، و لن يتم ذلك إلا بتوفير البنية الأساسية التقنية لتلك الكوادر الوطنية من شبكات و قواعد المعلومات ، و دعم كل ما يدفع في خط الاستثمار في التقنية ، مما يتيح الفرص أمام المشروعات التقنية التي ينبغي أن تكون بيئة تنشأ فيها تلك الكوادر .

4- حاجة الاقتصاد الوطني إلى الدعم و مد يد العون إليه ، و ليس شيء أقدر من التقنية و تعميم تطبيقاتها على دوائر القطاع العام للإسهام بفاعلية في حل كثير من الصعوبات التي تعترض حركة كثير من الصادات في الدولة ، بما يتاح لها - في ظل الإدارة الإلكترونية- من فرص التواصل مع الأسواق العالمية و معرفة احتياجاتهم - في حالة التصدير - و أيضا معرفة أهم و أجود منتجاتها - في حالة الاستيراد - لذا تبقى الإدارة الإلكترونية خيارا لا بديل عنه أمام الحكومات التي تسعى إلى حجز موطئ قدم لها في الأسواق العالمية و كسر العزلة المحلية و الإقليمية ، و الاستفادة من وجودها بوصفها إحدى قوى السوق العالمية ، حتى لا تتحول إلى سوق استهلاكية تباع فيها بضائع الآخرين ، و يروج فيها لمنتجاتهم المادية ، دون أن تكون لها القدرة على التمييز في المفاضلة

5- في ظل سعى الإدارة الحكومية أخيرا إلى الحصول على منتجات الأسواق الخارجية بأسعار معقولة فإنها بحاجة إلى مساعدة التقنية التي تمنح تلك الإدارات القدرة على خوض تجربة التجارة عالميا ، و التعرف على معروضات الأسواق ، و اختيار الأفضل و الأنسب من عروضها و أسعارها ، بعيدا عن هيمنة الوسطاء و مشكلاتهم ، و ما قد يلحقونه بالمصلحة الوطنية من خسائر ، إضافة إلى أن انفتاح الإدارة الوطنية على العالم سيقضي على الاحتكار، و يجعل الخيارات متاحة أمامها لتكون بديلا إذا ما

<sup>1</sup>- المرجع السابق ، ص 65

رفع أحد الموردين الأسعار عليها ، و خاصة في السلع ذات الحساسية التي تمس الاحتياجات اليومية للمواطنين كالسلع الاستهلاكية الضرورية.<sup>1</sup>

6- تحتاج الإدارات الحكومية إلى خوض تجربة الإدارة الإلكترونية لزيادة قدرة المشروعات الصغيرة و المتوسطة على المشاركة في حركة التجارة العالمية ، لكون إدارات الدولة الإلكترونية نافذة تطل منها المشروعات الصغيرة التي يصبح بإمكانها الالتقاء بعملائها في الخارج و توقيع الاتفاقيات معهم عبر نافذة الدولة ، و أيضا تكون الإدارة الحكومية في موقع معلوماتي مميز و لديها من العلاقات خارجيا ما يمكنها من عقد صفقات ناجحة في الأسواق العالمية لصغار المستثمرين كالصناع ، لتقديم منتجات تقبلها السوق العالمية ، بعد توفير الدولة مواصفاتها لأصحاب المشروعات الصغيرة ، مما يفتح باب التصدير أمام تلك المشروعات و يرفع قدرتها على اختراق تلك الأسواق الدولية بكفاءة و فعالية ، و يقلل من تكلفة عمليات التسويق و الدعاية و الإعلان ، مما يزيد من نشاط تلك المشروعات و يسهم بدوره في تعزيز الاقتصاد الوطني ، بوصف هذا كله - في النهاية - مكسبا يصب في خانة هذا الاقتصاد.

7- تخفيف عبء إيجاد فرص جديدة للعمل عن كاهل الدولة ، بفتح الباب أمام فرص العمل الحر في الخارج ، بتشجيع المشروعات الصغيرة و تسويق منتجاتها ، و مدها باستمرار بالنصائح و المواصفات التي من شأنها تطوير منتجاتها، مما يلفت نظر قطاع الشباب و صغار المستثمرين إلى فائدة خوض مثل تلك التجارب الناجحة ، و السعي إلى بناء أنفسهم و تنمية قدراتهم عبر تلك الأسواق، باستغلال الإمكانيات التي توفرها الدولة ، مما يخلق حالة من التطلع إلى العمل الحر الذي يمثل خيارا أفضل للشباب الذين يفضلونه عن الأعمال الحكومية التي قد لا تكون مرغوبة بكثرة آنذاك، و هو هدف استراتيجي تنموي سيدر على الدولة الكثير، كما سيرفع عن كاهلها الكثير، بفعل الإمكانيات التي توفرها الإدارة الإلكترونية و الحلول التي تضعها في أيدي الدول لتجاوز الكثير من عقباتها.

8- تختصر الإدارة الإلكترونية وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة، و تسهل الاتصال بين إدارات الأجهزة الحكومية و منظماتها، و توفر الدقة و الوضوح في العمليات الإدارية، و ترشد استخدام الأوراق في المعاملات، مما سيوفر بالتبعية المخازن اللازمة لتخزين هذه الأطنان من الأوراق و تجميع البيانات و المعلومات من مصادرها الأصلية ، إضافة إلى دعم الثقافة التنظيمية لدى العاملين كافة و زيادة الترابط بين الإدارة العليا و الوسطى و العاملين، و توفير البيانات للمراجعين و المستفيدين عامة بصورة فورية ، و الحد من معوقات اتخاذ القرار.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>-المرجع السابق ،ص66

<sup>2</sup>-المرجع السابق ،ص68.

### II-2- أهداف الإدارة الإلكترونية:

- إذا كان تحقيق عوامل النجاح لأي منشأة يتم بداية المشروع، فإن الأهداف هي الثمرة التي يجنيها المسؤولين في المنشأة في نهاية المشروع، ويمكن تلخيصها فيما يلي<sup>1</sup> :
- 1- تقديم الخدمات لدى المستفيدين بصورة مرضية و في خلال 24 ساعة في اليوم، و طيلة أيم الأسبوع لما في ذلك الإجازة الأسبوعية.
  - 2- صغر المكان المجهز لحفظ المعلومات الإلكترونية.
  - 3- إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني.
  - 4- الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الإبداع و الابتكار.
  - 5- تعميم مفهوم الشفافية و البعد عن المحسوبية.
  - 6- زيادة حجم الاستثمارات التجارية
  - 7- الحفاظ على سرية المعلومات، و تقليل مخاطر فدها.
  - 1- ازدياد المنافسة بين المؤسسات و ضرورة وجود آليات للتميز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس.

### III- مراحل التحول إلى الإدارة الإلكترونية:

تمر الإدارة الإلكترونية بعدة مراحل وهي:

#### III-1-قناعة ودعم الإدارة العليا بالمنشأة:

ينبغي على المسؤولين بالمنشأة أن تكون لديهم القناعة التامة و الرؤية الواضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى إلكترونية كي يقدموا الدعم الكامل و الإمكانيات اللازمة للتحول إلى الإدارة الإلكترونية.

#### III-2-تدريب تأهيل الموظفين :

الموظف هو العنصر الأساسي للتحول إلى الغدارة الإلكترونية، لذا لا بد من تدريب و تأهيل الموظفين كي ينجزوا الأعمال عبر الوسائل الإلكترونية المتوفرة، وهذه يتطلب عقد دورات تدريبية للموظفين، أو تأهيل على رأس العمل.

#### III-3- توثيق و تطوير إجراءات العمل :

<sup>1</sup> - محمد محمود القدوة الحكومة الإلكترونية و الإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر و التوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2010، ص24، 2021

من المعروف أن كل منشأة مجموعة من العمليات الإدارية أو ما يسمى بإجراءات العمل، فبعض تلك الإجراءات غير مدونة على الورق، أو أن بعضها مدون منذ سنوات طويلة و لم يطرأ عليها أي تطوير، لذا لا بد من توثيق جميع الإجراءات و تطوير القديم منها كي تتوافق مع كثافة العمل، و يتم ذلك من خلال تجديد الهدف لكل عملية إدارية تؤثر في سير العمل و تنفيذها بالطرق النظامية، مع الأخذ بالاعتبار قلة التكلفة وجودة الإنتاجية.

### III-4- توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية:

يقصد بالبنية التحتية أي الجانب المحسوس في الإدارة الإلكترونية نمن تأمين أجهزة الحاسب الآلي، ولربط الشبكات الحاسوبية السريعة و الأجهزة المرفقة معها، وتأمين وسائل الاتصال الحديثة.

### III-5- البدء بتوثيق المعاملات الورقية القديمة إلكترونياً:

المعاملات الورقية القديمة و المحفوظة في الملفات الورقية ينبغي حفظها إلكترونياً بواسطة المساحات الضوئية، و تصنيفها ليسهل الرجوع إليها على سبيل المثال، إحدى الجهات الحكومية لديها أكثر من 42 مليون مستند ورقي، ثم تحويل 80 بالمائة تقريباً إلى مستند إلكتروني.

### III-6- البدء ببرمجة المعاملات الأكثر انتشاراً:

البدء بالمعاملات الورقية الأكثر انتشاراً في جميع الأقسام و برمجتها على معاملات إلكترونية لتقليل الهدر في استخدام الورق على سبيل المثال: نموذج طلب إجازة يطبق في جميع الأقسام لا استثناء، فمن الأفضل البدء ببرمجته و تطبيقه.

إن أفضل سيناريو للوصول إلى تطبيق سليم لاستراتيجية الإدارة الإلكترونية مع استغلال أمثل للوقت و المال و الجهد هو بتقسيم خطة الوصول إلى المرحلة النهائية للإدارة الإلكترونية إلى ثلاث مراحل طبع على أن يتم ذلك بعد القيام بإصلاح إداري شامل و تام للنظام الإداري التقليدي، و لذلك فإن تقسيم الخطة إلى مراحل من شأنه أيضاً أن يؤدي إلى اندماج المجتمع بشكل كلي في خطة الغدرة الإلكترونية بحيث يتأقلم معها و يتطور بتطورها على عكس ما يحدث عند تطبيق الإدارة الإلكترونية دفعة واحدة مما يؤدي إلى تفاجئ المجتمع بها و قد يتم رفضها أو مقاومتها في حينه، و على العموم فإن هذه المراحل هي :

• **مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة:** في هذه المرحلة يتم تفعيل الإدارة التقليدية و العمل على تنميتها و تطويرها ،في الوقت الذي يتم البدء فيه أيضا،و بشكل متوازي،تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية بحيث يستطيع المواطن العادي في هذه الرحلة تلخيص معاملته و إجراءاته بشكل سهل و بدون أي روتين أو مباطلة ،في الوقت الذي يستطيع فيه من يملك حاسب شخصي أو عبر الأكشاك الاضطلاع على نشرات المؤسسات و الإدارات و الوزارات و إحداث البيانات و الإعلانات عبر الشبكة الإلكترونية ،مع إمكانية طبع أو استخراج الاستثمارات اللازمة و تهيئتها لانجاز أي معاملة .

• **مرحلة الفاكس والتلفون الفاعل:** تعتبر هذه المرحلة الوسيط بين المرحلة الأولى و المرحلة التي ستأتي فيما بعد،و في هذه المرحلة يتم تفعيل تكنولوجيا الفاكس و التلفون حيث يستطيع المواطن العادي في هذه المرحلة الاعتماد على التلفون المتوفر في كافة الأماكن و المنازل و خدمته معقولة التكلفة ،يستفيد منه في الاستفسار عن الإجراءات و الأوراق و الشروط اللازمة لإنجاز أي معاملة بشكل سلس و سهل و بدون أي مشاكل و بحيث انه يستطيع استعمال الفاكس لإرسال و استقبال الأوراق أو الاستثمارات و غير ذلك ،و في هذه المرحلة يكون قسم أكبر من الناس قد سمع أو جرب نمط الإدارة الإلكترونية بحيث يستطيع كبار التجار و الإداريين المتعاملين و القادرين في هذه المرحلة من أنجاز معاملاتهم عبر طريق الشبكة الإلكترونية لأن هذه المرحلة يكون عدد المستخدمين للإنترنت متوسط كما من الطبيعي أن تكون التعريفية في هذه المرحلة أكثر كلفة من الهاتف و الفاكس لذلك فان المسيرين و ما فوق هم الأقدر على استعمال هذه التكنولوجيا .

• **مرحلة الإدارة الإلكترونية الفاعل:** في هذه المرحلة يتم التخلي عن الشكل التقليدي للإدارة عن بعد أن يكون عدد المستخدمين للشبكة الإلكترونية قد وصل إلى مستوى (حوالي 25-30 بالمئة)من عدد الشعب.عال و توفرت الحواسيب سواء بشكل شخصي أو بواسطة الأكشاك أو في مناطق عمومية بحيث تكون تكلفتها أيضا معقولة و رخيصة معا مما يسمح لجميع فئات الشعب باستعمال الشبكة الإلكترونية لإنجاز أي معاملة إدارية و بالشكل المطلوب بأسرع وقت و أقل جهد و أقل تكلفة ممكنة و بأكثر فعالية كمية و نوعية (جودة) و يكون الرأي العام قد تفهم الإدارة الإلكترونية و تقبلها و تفاعل معها و تعلم طرق استخدامها.<sup>1</sup>

و على العموم فإن سلم النجاح في التحول إلى الحكومة الإلكترونية هو صعودا كما يلي:

1- جدية العمل الحكومي.

2- سلامة التطبيق العلمي.

<sup>1</sup>-المرجع السابق،ص112

- 3- تقويم الممارسة العلمية.
- 4- الارتقاء بمستوى الأداء
- 5- تقديم خدمة متميزة.
- 6- إرضاء المجتمع.

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس من دروب الرفاهية و إنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية، ففكرة التكامل و المشاركة و توظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي مؤسسة، و قد فرض التقدم العلمية التقني و المطالبة المستمرة برفض جودة المخرجات و ضمان سلامة العمليات، كلها من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري نحو الإدارة الإلكترونية، و يمثل عامل الوقت احد أهم مجالات التنافسية بين المؤسسات ، فلم يعد من المقبول الآن تأخر تنفيذ العمليات بدعوى التحسين و التجويد وذلك لارتباط الفرص المتاحة أمام المؤسسات بعنصر التوقيت و يمكن تلخيص الأسباب الداعية للتحول الإلكتروني في النقاط التالية: <sup>1</sup>

- 2- الإجراءات و العمليات المعقدة و أثرها على زيادة تكلفة الأعمال.
- 3- القرارات و التوصيات الفورية و التي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق.
- 4- ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة.
- 5- صعوبة الوقوف أمام معدلات قياس الأداء.
- 6- ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة
- 7- التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي و الاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات.

عندما تتخذ قرارا أوليا في تطبيق الإدارة الإلكترونية في منظماتنا لا بد من التأكد من عدة أمور أهمها الحاجة الفعلية لهذه الإدارة و الأهل الكلف التي سوف تصرف عليها موازنة للخدمات التي سوف تقدمها هذه الإدارة و هل تتوفر لديه العناصر الأساسية لإنجاح هذه الإدارة و إلى آخره من تساؤلات تتطلب الإجابة عليها<sup>2</sup> ولذلك لا بد من القيام بالخطوات التالية:<sup>3</sup>

- 1- إعداد الدراسة الأولية: و لإعداد هذه الدراسة لا بد من تشكيل طريق عمل يضم بعضويته متخصصين في الإدارة و المعلوماتية لغرض معرفة واقع حال الإدارة من تقنيات المعلومات و تحديد

<sup>1</sup>-المرجع السابق، ص113.

<sup>2</sup>-علاء عبد الرزاق السالمي، مرجع سبق ذكره، ص64.

<sup>3</sup>-المرجع السابق، ص112.

البدائل المختلفة و جعل الإدارة العليا على بينة من كل النواحي المالية و الفنية و البشرية حيث يصل الفريق إلى واحد من القرارات التالية :

- تحتاج الإدارة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية.

- وجود تكنولوجيا معلومات سابقة و لكن تحتاج إلى تطوير.

- ينسجم مع آخر التطورات الحديثة و استخدام تكنولوجيا معلومات متطورة لغرض تطبيق الإدارة الإلكترونية.

-عدم الحاجة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية لأنها غير اقتصادية.

**2- وضع خطة التنفيذ:** عند إقرار توصية الفريق من قبل الإدارة العليا في تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة أو المؤسسة لا بد من إعداد خطة متكاملة و مفصلة لكل مرحلة من مراحل التنفيذ.

**3- تحديد المصادر:** التي تدعم الخطة بشكل محدد و واضح و من هذه المصادر الكوادر البشرية التي تحتاجها الخطة لغرض التنفيذ و الأجهزة و المعدات و البرمجيات المطلوبة و يعني هذه تحديد البنية التحتية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في هذه الإدارة أو المؤسسة.

**4- تحديد المسؤولية:** أن تنفيذ الخطة لا بد من تحديد الجهات التي سوف تقوم بتنفيذها و تمويلها بشكل واضح ضمن الوقت المحدد في الخطة و الكلف المرصودة إليها.

**5- متابعة التقدم التقني:** نظرا للتطور السريع في مجال تقنيات المعلومات الإدارية و لغرض مواكبة آخر الابتكارات في هذه المجال فإن هناك مسؤولية مضاعفة عند تنفيذ الخطة و هو العمل على الحصول على آخر هذه الابتكارات في كافة عناصر الإدارة الإلكترونية من اتصالات و أجهزة و برمجيات و غيرها من العناصر التي لها علاقة في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

## IV- وظائف الإدارة الإلكترونية:

يمكن القول أن الثورة الرقمية قد بدأت إلى تغييرات عميقة و واسعة في بيئة الأعمال و أساليبها طريقة تنظيمها و تصادر ميزتها التنافسية و غير ذلك الكثير، و يمكن ملاحظة هذه التغييرات من خلال ما يأتي:<sup>1</sup>

1- الانتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة الرقميات.

<sup>1</sup>محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 247

- 2- الانتقال من النشاط المادي إلى النشاط الافتراضي.
- 3- الانتقال من الإدارة المباشرة إلى الإدارة عن بعد.
- 4- الانتقال من التنظيم الهرمي القائم على سلطة الأوامر إلى التنظيم الشكلي.
- 5- الانتقال من القيادة المرتكزة على المهام و العاملين إلى الإدارة المرتكزة على التكنولوجيا الزبون.
- 6- الانتقال من الزمن الإداري إلى زمن الإنترنت.
- 7- الانتقال من قيادة الآخر إلى قيادة الذات.
- 8- إن هذه التغيرات قد أوجدت اتجاهين واضحين في تقييم آثار هذه التغيرات على الإدارة و وظائفها هما:<sup>1</sup>

**أولاً:** يرى أن الإنترنت و الثورة الرقمية يمكن أن تؤدي إلى نهاية المنظمات و إعادة توزيع مهام الغدارة 99% يقوم بها العاملون على الإنترنت و 12% عمل الإدارة .و بالتالي فإن الثورة الرقمية قد حولت الإستراتيجيات إلى فئات ،فتطيرت نظم الإدارة القديمة و تفككت الشركات و تناثرت مبادئ الإدارة التقليدية و دخلت عصرا جديدا.

**ثانياً:** يرى أن الإدارة هي الإدارة بنفس القوة التي يؤكد فيها المستثمرون على أن الأعمال هي الأعمال. و بالتالي فإن الإدارة و وظائفها و رغم تأثيرها العميق و إعادة مضامينها حتى قبل الثورة الرقمية ،تظل تمثل القلب النابض للشركات ،و أن تخطيط و تنظيم و قيادة الأعمال الإلكترونية و الرقابة عليها تظل هي وظائف الإدارة الإلكترونية الجديد.

### IV-1- التخطيط الإلكتروني:

قد لا يختلف التخطيط الإلكتروني من حيث التحديد العام عن التخطيط التقليدي و ذلك لأن كلاهما ينصب على وضع الأهداف و تحديد وسائل تحقيق هذه الأهداف إلا أن الاختلافات الأساسية يمكن أن ترد في ثلاثة مجالات:

**أولاً:** إن التخطيط الإلكتروني هو عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة و المرنة و الآنية و قصيرة الأمد و قابلة للتجديد و التطوير المستمر خلافا للتخطيط التقليدي.

**ثانياً:** إن المعلومات الرقمية دائمة التدفق تضيف استمرارية على كل شيء في الشركة بما فيها التخطيط مما يحوله من التخطيط الزمني المنقطع (وضع التقارير الفصلية) إلى التخطيط المستمر.

**ثالثاً:** إن فكرة تقسيم العمل الإداري التقليدي بين إدارة تخطيط و عمال الخط الأمامي عند سطح المكتب و كلهم يمكن أن يساهموا بالتخطيط الإلكتروني مع كل فكرة تبرز في كل موقع و في كل وقت.

<sup>1</sup> - المرجع السابق، ص248

- يلاحظ أن التخطيط التقليدي كان في جوهره تخطيط أعلى -أسفل في حين أن التخطيط الإلكتروني هو تخطيط أفقي في إطار العام و متداخل بشكل كبير بين الغدارة و العاملين و من ثم تحديد الوسائل و تخصيص الموارد من أجل تنفيذ تلك الخطة و كان هذه أساسيا في مجال التخطيط .

- و لكن مع الإنترنت و الأعمال الإلكترونية فإن هذه كله قد تغير و في مقدمة ذلك مايلي:

- **الحاجة إلى التخطيط:** في زمن و بنية الإنترنت يمكن أن يشار التساؤل إن كان هناك حاجة فعلية للتخطيط و حيث الشركات تعمل بحق في الزمن الحقيقي و في الزمن الآني و بالسرعة الفائقة ، و البيئة سريعة التغير بشكل لم يسبق له مثيل.

- **أفق التخطيط:** أن الخطة طويلة و متوسطة الأمد قد تكون في الشركات التي تعمل في زمن الإنترنت و بيئتها هي الأقرب أحسن الأحوال لا تزيد عن عبارة أو مبدأ تأثيري أو توجيهي عام و هذا ما نجده في شركات ذات المبدأ الأساس الواحد الذي يمثل مرشدها الإستراتيجي.

- **قيود التخطيط في الممارسة:** مع أن التخطيط في الشركات المادية التقليدية كان له مزايا كثيرة في التهيئة المسبقة لما تريد أن تكون عليه الشركة و التحديد المتأني للقدرات الجوهرية للشركة من أجل تحقيق ميزة تنافسية في السوق و التخصيص، و في المقابل كان التخطيط أوجه النقد العديدة في الممارسة منعا:

1- إن التخطيط ينشئ التقيد و الصرامة المفيدة و يحد من الاستجابة للتغيرات في البيئة.

2- التخطيط لا يمكن تطويره في البيئات سريعة التغير ففي بيئة ذات تغيرات عشوائية كبيرة و غير قابلة للتنبؤ المطلوب فيها المرونة وليس الخطط الرسمية.

3- ن الخطط الرسمية ينبغي أن لا تحل محل الحدس و الإبداع .

4- إن التخطيط يركز اهتمامه على المنافسة التي تواجهها الشركة اليوم و ليس على البقاء في الغد.

5- الاعتقاد بأن التخطيط الرسمي يعزز النجاح الذي حققته الشركة في حين لأنه يقود إلى الفشل ، فنجاح الشركة السابق في البيئة المتغيرة لا يولد بالضرورة نجاحا بل أنه قد يولد الإخفاق إذا إما اعتمد على نفس أساليب النجاح السابق.

### 2-IV- التنظيم الإلكتروني:

إن ما يقارب من مئة عام من التطور في مجال الإدارة كان في جوهره الحقيقي تطورا في التنظيم ( القوة الأكثر صلابة في الإدارة ) و إذا كان التخطيط هو الأكثر ارتباطا بالزمان ، فإن التنظيم هو الأكثر ارتباطا بالمكان من حيث الهيكل التنظيمي ، و سلسلة الأوامر عبر المستويات التنظيمية.

و التنظيم هو ترتيب الأنشطة بطريقة تساهم في تحقيق أهداف المنظمة و إن هذا التنظيم هو الذي يعطي للمنظمة شخصيتها و ميزتها الإدارية و هذا ما يظهر من خلال المكونات الأساسية للتنظيم التي يمكن تحديدها بالآتي<sup>1</sup>:

### IV-2-1- الهيكل التنظيمي :

و هو الإطار الرسمي الذي يحدد كيفية تقسيم المهام و الموارد و تجميعها في أقسام و إدارات و التنسيق بينها لتحقيق أهداف المنظمة ، و هذا هو المصدر الأول للقيود التنظيمية في كل منظمة تقليدية

### IV-2-2- التقسيم الإداري:

وهو قاعدة تجميع المركز و الأنشطة و الوظائف في أقسام . و الخبرة التنظيمية في هذا المجال أوجدت التقسيمات الإدارية على أساس الوظيفة ،المنتج ،الزبائن ،المناطق الجغرافية ،وهذا هو القيد الثاني في المنظمة التقليدية.

### IV-2-3- سلسلة الأوامر:

و هي ما يمثل خط السلطة المستمر الذي يمتد من مستويات التنظيم الأعلى إلى مستويات التنظيم الأدنى الذي يوضح من يأمر و من يتيح من في هذه المستويات ، و هذا هو القيد التنظيمي الثالث في المنظمة.

### IV-2-4- الرسمية:

تتمثل في مجموعة اللوائح و السياسات و القواعد و الإجراءات المكتوبة التي توجه العاملين وتحدد طريقة استجابتهم في تأدية أعمالهم . و هي في العمل اليومي للأفراد في المنظمة تتسم بالصلابة و الحدة في التوجيه و الاستجابة للتغيرات التي لا تقل أهمية عن الهيكل التنظيمي نفسه و هذا القيد التنظيمي الرابع.

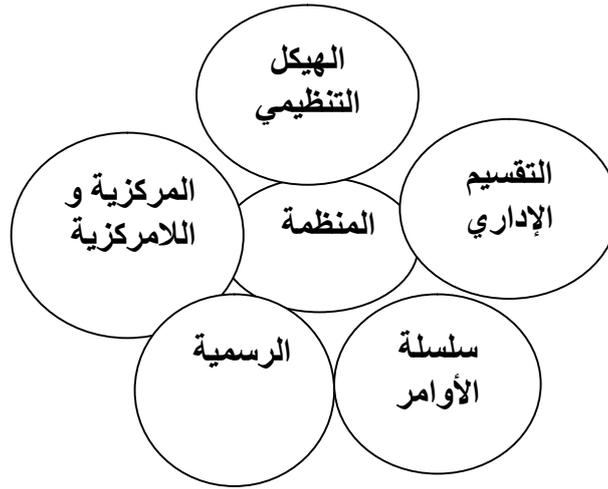
### IV-2-5- المركزية واللامركزية:

المركزية هي تركيز سلسلة اتخاذ القرار في المستوى التنظيمي الأعلى أو ذروته العليا. في حين اللامركزية بمثابة إعادة توزيع السلطة بشكل يجعلها أكثر اقترابا من المستويات الدنيا ، و بالتالي تقلص عدد الطبقات أو المستويات التنظيمية مما يؤدي إلى هيكل تنظيم مسطح.

<sup>1</sup>-المرجع السابق،ص254

و الواقع أن المركزية في المنظمات التقليدية تعمل على تقييد المنظمة في كل مستويات و أقسامها و أفرادها ، في حين أن اللامركزية و إن كانت تخفف ذلك التقييد على مستوى التنظيمي الواحد أو القسم الواحد ، و هذا هو القيد الخامس.

الشكل رقم (2): القيود الخمسة في التنظيم التقليدي.



المصدر: محمد سمير أحمد ، الإدارة الإلكترونية ، دار المسيرة ، الأردن ، 2009، ص256.

### IV-3- القيادة الإلكترونية:

لقد واجهت القيادة في السابق تحديين أساسيين هما : المهام و العاملون و كان هذا التحديان يتقاسمان اهتمام الغدارة ووقتها ، وكذلك عقلها (المهام ) و قلبها (العاملون) .ولقد أدى هذين التحديان مع تطور الفكر الإداري إلى ظهور مدخلين:

1- المدخل المرتكز على المهام : و هذا هو المدخل الصلب للقيادة القائمة على قوة التنظيم المتمثل في قوة المركز الإداري قوة المعلومات و هذه هي القيادة الإجرائية أو قيادة الصفقات ، و هي القيادة التي تركز على المهام .

2- المدخل المتكرر على العاملين: و هذا هو المدخل الناعم المرشد القائم على القوة الشخصية و قوة العلاقة بين القائد و المرؤوسين و هذا القائد الأقرب إلى العاملين بوصفهم مصدر الأداء المتوقع من المنظمة و هذا هو المدخل الموجه إلى الفاعلية أي القيام بالأشياء الصحيحة.

- أن التطورات الكثيرة التي تحققت في هذا المجال أدت إلى تطوير المدخلين السابقين نحو أن يكون الأساس في المدخل المرتكز على المهام هو التكنولوجيا وأن تكون المدخل المرتكز العاملين أكثر تركيزاً على الزبون

إن انتقال الشركة إلى شركة ذات أعمال إلكترونية لا بد من أن تؤثر في طريق تأدية أعمال الشركة المالية التسويقية وإدارة عملياتها الإنتاجية وكذلك إدارة علاقتها مع العاملين والموردين والزبائن والقيادة الإلكترونية لا بد من أن تعنى بثلاثة أبعاد أساسية على الأقل :

### - القيادة التكنولوجية الصلبة:

أنها قيادة تقوم على استخدام تكنولوجيا الإنترنت من أجل إدارة أعمالها و علاقاتها المختلفة بما يجعل منها إدارة مزايا و خصائص التكنولوجيا و بالتالي فهي تقوم على اكتساب ميزة من هذا الاستخدام للتكنولوجيا و هذه ميزة شبكات الأعمال التي تجعل المدير في كل مكان يمتلك نفس القدر من المعلومات و يتعامل مع نفس الحاسوب المحمول و يتصل لكل العاملين عبر شبكة الأعمال الداخلية أو بالموردين و الشركاء الآخرين عبر الشبكة الخارجية و القيادة الإلكترونية القائمة على بعدها الأساسي الأول المتمثل بتكنولوجيا الإنترنت.

### - القيادة البشرية الناعمة:

إن مما يثير الاهتمام أن القيادة الإلكترونية تبدو الآن أكثر من أي وقت مضى ذات محتوى إنساني كبير رغم أنها أكثر تعولا على التكنولوجيا.

فالقيادة الإلكترونية التي قد تبدو من التسمية أنها تقوم على المدخل المرتكز على المهمة، التكنولوجيا، إلا أن هذا لا يروي القضية كلها و ذلك لسببين:

- أن التكنولوجيا الأرقى المتمثل بالإنترنت أصبحت بحاجة إلى عاملين ذوي تخصصات و مؤهلات عالية و بعضهم من المفكرين و المبتكرين من بين المحترفين النادرين خلافا للعاملين في العصر الصناعي و هذه الفئة المتميزة النادرة تتطلب إدارة جديدة لا تعمل وفق سلسلة الأوامر ، و هذه هرمية الاتصالات و المعلومات و أما استشارية أفقية لا هرمية ،تفاعلية ،شبكة، و اتصالات لكل الاتجاهات ، و الأهم أن تدرك أن القيمة المضاعفة الحقيقية يتم تحقيقها من خلال عملهم العرفي و ليس كما كان الأمر في السابق من خلال الآلات و ما يرتبط بها.
- أن الكثير من العاملين يستعملون مع الإنترنت وفق نمط العمل عن بعد القائم على الحاسوب الذين ينتشرون في منطقة جغرافية واسعة داخل البلد الواحد و إنما القيادة ذات الرؤية التي يمكن أن تكون العامل الأكثر تحقيقا للولاء الإلكتروني بين العاملين و كذلك بين الزبائن.

### - القيادة الذاتية:

تقليديا أن التخطيط المهني كان يؤكد على ضرورة فهم الذات من أجل تحديد الاختيارات المهنية للأفراد بطريقة موضوعية و كان هنا يتطلب أن يقوم الفرد بإعداد موازنة لنقاط القوة و الضعف و

إعداد مسح للتفصيلات الذاتية بما يحب و ما يكره، إن قيادة الذات هي الأكثر بروزا في إدارة الأعمال عبر الإنترنت و هذا لا يعود فقط إلى أن كل قائد إلكتروني أو تقليدي لا بد أن يطور أسلوبه لإدارة موارده (قدراته الذاتية). و إنما أيضا لأن القائد الإلكتروني مطلوب منه أن يتخذ قرارات سريعة و فورية لما هو مطلوب الآن و في كل مكان . و لهذا فإن قادة الذات يتسمون بالخصائص التالية:<sup>1</sup>.

- ✓ القدرة على تحفيز أنفسهم و إبقاء التركيز على انجاز المهام.
  - ✓ الاستقامة التي تستدعي الولاء للشركة و الرغبة في العمل حسب قيمتها و معتقداتها.
  - ✓ فهم المنظمة و مساهمتها من اجل حل المشكلات.
  - ✓ الرغبة في المبادرة من اجل حل المشكلات.
  - ✓ البراعة، المهارة، و المرونة في التكيف للبيئة المتغيرة.
  - ✓ المسؤولية عن مساراتهم المهنية و أنشطتهم و تطويرهم.
- و تعد البيئة الإلكترونية نقطة البدء في التأثير في الذات حيث أن هذه البيئة تؤثر في خصائص الذات الأساسية: الاتجاهات ، الوعي، المؤهلات.
- الخطوات الجوهرية نحو قيادة الذات:

- ✓ أقدم على تحقيق القيادة الذاتية و أسقط الخرافات حول القادة.
- ✓ أمنهم أن القيادة ليست ظاهرة أو حدثا خارجيا.
- ✓ أستعن بالمخزون الذاتي.
- ✓ أكتب تصريح بالرؤية الشخصية.
- ✓ لأوجد السبب أو الغرض.
- ✓ طور خطة عملك.
- ✓ أوجد نظام الرقابة، التغذية المرتدة، و التصريح الشخصي.
- ✓ أحتفل بالإنجازات قصيرة الأمد.
- ✓ أنشئ نظام العوائد و الحوافز الشخصية.
- ✓ مارس التعليم و التحسس المستمرين.

<sup>1</sup> - المرجع السابق ،ص 273

### IV-4-الرقابة الإلكترونية :

إن من أبرز الخصائص التي اتسمت بها الرقابة الإلكترونية التقليدية هي إنها رقابة موجهة للماضي و هذا ما يظهر واضحا في كون الرقابة هي المرحلة التي يأتي بعد التخطيط و التنفيذ. فالعملية الإدارية تتكون من:<sup>1</sup>

-التخطيط:وضعالأهداف و معايير الإدارة.

-التنفيذ: كل الأنشطة و الوسائل (في التنظيم، التنسيق، و التوجيه) من أجل تحقيق الأهداف و المعايير المخططة.

-الرقابة: المقارنة بين التخطيط ( الأهداف و المعايير المخطط)،و التنفيذ ( الغداء الفعلي من أجل تحقيق الأهداف و المعايير المخططة)و من ثم تحديد الانحراف و أسبابه.

### V-أساليب الإدارة الإلكترونية:

و يقصد بأساليب أو تطبيقات الإدارة الإلكترونية تلك البرامج و الأنظمة التكنولوجية المستخدمة في مجال الإدارة الإلكترونية لتحقيق أهدافها المختلفة و رفع كفاءة و فاعلية الأداء للمنشأة. و فيما يلي سوف يتم استعراض أهم تلك الأساليب أو التطبيقات للتعريف بها بشكل مختصر:<sup>2</sup>

#### V-1-إدارة العلاقة مع العملاء:

و هي عبارة عن مجموعة البرامج و الأساليب و الأنشطة التكنولوجية التي تساعد المنشأة في عملية إدارة علاقاتها مع عملائها الحاليين و المرتقبين من خلال تنظيم العمليات الخاصة بتحديد الشرائح السوقية و دراسة دوافع المستهلكين و سلوكهم. و يتركز نشاط تلك الأنشطة و البرامج في ثلاث مجالات رئيسية هي : مجال التسويق و مجال البيع و مجال خدمة العملاء.

#### V-2-إدارة العلاقات مع الشركاء:

و هي عبارة عن مجموع الأنشطة و البرامج التكنولوجية التي تعني ببناء و تدعيم علاقات المنشأة مع شركائها و حلفائها من الموزعين و الموردين غيرهم بما يتضمنه ذلك من وسائل تساعد سهولة و سير تبادل المعلومات و الاتصالات بين المنشأة و بين شركائها.

<sup>1</sup>- المرجع السابق،ص277.

<sup>2</sup>- محمد سمير أحمد ،مرجع سبق ذكره،ص54

### V-3-إدارة المحتوى:

و هي تتعلق بعملية بناء الموقع الخاص بالمنشأة على شبكة الإنترنت بما يشتمل عليه هذا الموقع من محتوى يختص ببيانات معلومات عن المنشأة و منتجاتها و خدماتها و أسعارها و 'دارة هذا المحتوى بالشكل الذي يضمن له التميز و يساعد على جذب العملاء.

### V-4-حلقة أو سلسلة التوريد:

و هي تلك الأنظمة و البرامج التكنولوجية التي تعمل على غدارة الدورة الكاملة للمنتجات أو الخدمات بدءا من الحصول على المواد الخام مرورا بالتصنيع إلى تسليم المنتج للعميل. و هي تسعى إلى تحقيق أعلى درجة من الكفاءة و الفاعلية فيما يختص بعملية انتقال السلع و الخدمات و البيانات و المعلومات ذات الصلة من المورد إلى المستهلك النهائي.

### V-5-إدارة موارد المنشأة :

و يطلق عليها أيضا تخطيط موارد المؤسسة و هي تتعلق بتلك الأنظمة التكنولوجية المسؤولة عن إدارة و تنظيم العمليات الإدارية الداخلية الخاصة بالمنشأة ،و الأمور المتعلقة بتلك من الإنتاج و المخازن و شؤون العاملين.

- و يتمثل هذا التطبيق في ثلاثة أنظمة تكنولوجية رئيسية هي:

\*نظام إدارة الموارد البشرية: humah ressource management /hrm

\*نظام الإدارة المالية: fms/ financial management.

\*نظام إدارة أصول المؤسسة: eam/entreprise asset management.

-و تنتمي تلك المجموع من التطبيقات إلى الأنظمة الداخلية الخاصة بالمنشأة .

### V-6-إدارة المعرفة:

و هي تلك الأنظمة التكنولوجية التي تعمل على تحويل البيانات من صورتها المادية إلى صور إلكترونية بحيث يمكن الوصول لهل واستخدامها بطريقة سهلة و منظمة و خاصة من قبل الغدارة العليا و صانعي القرار بالمنشأة حيث أنها تمكنهم من إدارة و تخزين أي عدد من الملفات و الصور بأشكالها المختلفة لتسيير الوصول للبيانات داخل المنشأة و كذلك عبر شبكة الإنترنت.

### V-7-أنظمة الأعمال الذكية و تخزين البيانات :

و تعني تلك الأنظمة بثلاث مجالات رئيسية هي :

- المجال الاستراتيجي: stratégique المتخصص للإدارة العليا.
  - المجال التشغيلي: opérationnel المتخصص للمديرين التنفيذيين .
  - المجال التحليلي: anal tical المتخصص للمحللين و العاملين بمجال المعرفة.
- كما تعرف أنظمة الأعمال الذكية بأنها تلك الأنظمة التكنولوجية التي ساعد مستخدميها حتى وإن كان ليس علي كافية بكيفية التعامل مع الحسابات و نظم المعلومات و هي تعتبر أفضل الطبقات التي تتعلق بأنظمة دعم القرار حيث أنها تساعد علي اتخاذ القرارات الدقيقة عن طريق تجميع البيانات بأشكال مختلفة داخل برامج م نظم متعددة بنظام واحد متداخل العلاقات.

### 8-V- الإدارة بالعائدة :

وهي تعتبر المظلة التي تجمع تحتها جميع الأساليب الإدارية السابقة فهي تركز علي جميع القرارات الخاصة بالمنشأة من متطور واحد وهو العائد أو الفائدة أو الربحية التي سوف تعود عليها نتيجة اتخاذ القرار و التنبؤ يحتوى تنفيذها ذلك من خلال ونظيف النظريات الإدارية و الاقتصادية الحديثة و استخدام أحداث الأساليب الحاسوبية و الإحصائية و أنظمة تكنولوجية المعلومات و التقنيات الحديثة و بالتالي فإن الغدرة بالعائد إلكترونيًا تساعد المنشأة أو الإدارة العليا بها في عملية اتخاذ قراراتها المتعلقة بسياساتها التسويقية و التوزيعية و البيعية و التسعيرة الخاصة باعتمالها الإلكترونية بما يضمن لها بيع المنتج المناسب للمستهلك بالسعر المناسب.

### VI-مزايا و معوقات الإدارة الإلكترونية.

#### 1-VI-مزايا الإدارة الإلكترونية:

هناك العديد من المزايا للإدارة الإلكترونية و يمكن تصنيف أهم هذه المزايا على النحو التالي:<sup>1</sup>

#### 1-1-VI-مزايا الإدارة الإلكترونية بالنسبة للمنظمة:

- إدارة و متابعة الإدارات المختلفة للمنظمة و كأنها وحدة مركزية.
- الدقة و السرعة في إنجاز الأعمال.
- زيادة الإنتاجية الإدارية.
- توفير المعلومات اللازمة إلكترونياً لجميع المستويات.

<sup>1</sup> - محد قبلان فصيح، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير ،جامعة نايف العربية ، الرياض ،2008،ص26

-زيادة الكفاءة و الفاعلية للمنظمة.

### VI-1-2-بالنسبة للمتعاملين مع المنظمة:

- الشفافية و الوضوح في كيفية الحصول على الخدمات من المنظمة .
- إمكانية التواصل مع المنظمة في أي وقت و زمان.
- سرعة الحصول على الخدمات .
- المشاركة في رسم سياسة المنظمة من خلال التغذية العكسية .
- وصول الخدمات للمتعاملين مع ضمان سرية و أمن المعلومات.
- إتاحة الخيارات المتعددة للمتعاملين في نوعية الخدمة المطلوبة وفقا لرغباتهم و إمكانيات.

### VI-1-3-بالنسبة للعاملين بالمنظمة:

- تنمية مهارات و قدرات العاملين التقنية.
- وضوح الاختصاصات و المسؤوليات للعاملين في ظل الإدارة الإلكترونية
- سهولة أداء الأعمال لتوحيد نماذج إجراءات العمل الإلكتروني
- استمرار الاتصال الفعال بين العاملين و المستويات الإدارية
- تحقيق اللامركزية الإدارية مما يحقق سرعة أداء المهام ببسر و بسهولة
- سرعة الحصول على المعلومات اللازمة لأداء العمل من خلال الأرشيف الإلكتروني للمنظمة
- التوثيق الإلكتروني لجهود العاملين من خلال الرقم السري لشخصية كل موظف يحفزهم على الإبداع و التميز .

و من عوامل نجاح الإدارة الإلكترونية ما يلي:

- على المسؤولين في المنشأة الحكومية أو الأهلية الذين يرغبون في التحول إلى الإدارة الإلكترونية و أن يأخذوا في الاعتبار عدة عوامل لتحقيق النجاح في المنشأة و من أهمها:<sup>1</sup>
- 1- وضوح الرؤية الإستراتيجية للمسؤولين في المنشأة و الاستيعاب الشامل لمفهوم الإدارة الإلكترونية من تخطيط و تنفيذ و إنتاج و تشغيل و تطوير، كما نلاحظ في بعض الدوائر الحكومية و الشركات التجارية وجود إعلانات كبيرة بالمنشأة لتوضيح الرؤية و الرسالة.
  - 2- الرعاية المباشرة و الشاملة للإدارة العليا بالمنشأة ، و البعد من الإشكالية و الارتجالية في معالجة الأمور .

<sup>1</sup>محمد سمير أحمد، مرجع سبق ذكره، ص ص70، 71.

- 3- التطوير المستمر لإجراءات العمل و محاولة توضيحها للموظفين لإمكانية إستيعابها ، و فهم أهدافها ،مع التأكيد على تدوينها و توظيفها .
- 4- التدريب و التأهيل و تأمين الاحتياجات التدريبية لجميع الموظفين كل حسب تخصصه.
- 5- التحديث المستمر لتقنية المعلومات و وسائل الاتصال .
- 6- تحقيق مبدأ الشفافية و تطبيق الأمثل للواقعية .
- 7- تأمين سرية المعلومات للمستفيدين .
- 8- الاستفادة من التجارب السابقة و عدم تكرار الأخطاء
- 9- التعاون الإيجابي بين الأفراد و الإدارة داخل المنشأة و ترك الاعتبارات الشخصية.

### VI-2-معوقات الإدارة الإلكترونية:

صنف العديد من الباحثين و المفكرين معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى العديد من المعوقات و من أهم هذه المعوقات مايلي:<sup>1</sup>

#### VI-2-1-المعوقات الإدارية : و تتمثل في الآتي :

- ضعف التخطيط و التنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الغدارة الإلكترونية .
- ضعف اهتمام الإدارة العليا في بتقسيم و متابعة تطبيق الإدارة الإلكترونية .
- غياب التنسيق بين الإدارات الأخرى ذات العلاقة بنشاط المؤسسة التي تمتلك نفس الأنواع من الأجهزة و البرمجيات .
- عدم القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الإلكترونية، إضافة أو دمج بعض الإدارات أو التقسيمات و تحديد السلطات و العلاقات بين الغدارات و تدفق العمل بينها.

#### VI-2-2-المعوقات بشرية: تتمثل فيما يلي:<sup>2</sup>

- قلة عدد الموظفين الملمين بالمهارات الأساسية لاستخدام الحاسب الآلي و شبكة الإنترنت .
- قلة برامج التدريب في مجال التقنية الحديثة المتطورة.
- ضعف مهارات اللغة الأجنبية لدى بعض الموظفين و الرهبة من التعامل مع الأجهزة الإلكترونية .
- ضعف دور الحوافز المادية و المعنوية لتشجيع العاملين في مجال نظم المعلومات الإدارية على تطوير و متابعة التعليم و التدريب:

<sup>1</sup> - عبد الرحمن سعد القرني، تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2008، ص115.

<sup>2</sup> -مناحي عبد الله السبيعي :إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير ،جامعة نايف العربية للعلوم الإدارية، الرياض، 2005، ص53.

### VI-2-3-المعوقات المالية: و تتمثل فيما يلي:<sup>1</sup>

- قلة الموارد المالية اللازمة لتوفير البنية التحتية فيما يتعلق بشراء الأجهزة و البرامج التطبيقية ،و مجالات تطوير الحاسبات الآلية
  - محدودية المخصصات المالية المخصصة لتدريب العاملين في مجال نظم المعلومات
  - ارتفاع تكاليف الصيانة لأجهزة الحاسب الآلي ،و نقص الأيدي العاملة الماهرة في ذلك المجال
- ### VI-2-4 المعوقات الفنية : و تتمثل فيما يلي :

- مشكلات الإصلاح و الصيانة ،و تحديث أجهزة الحاسب الآلي و ما يكتنفها من صعوبات .
  - عدم وجود مواصفات و معايير .
  - ارتفاع تكلفة تطوير النظم فيظل قلة بيوت الخبرة و الاستشارة.
  - ضعف تقنية دعم اللغة العربية.
  - تقادم مهارات العاملين التقنية و مهاراتهم و مقاومتهم لاستخدام التقنية الحديثة.
- كما هناك بعض المعوقات التي قد تصاحب الإدارة الإلكترونية و تتمثل فيما يلي:
- 1- الرؤية الضبابية للإدارة الإلكترونية و عدم استيعاب أهدافها.
  - 2- عدم وجود أنظمة وتشريعات أمنية أو التساهل في تطبيقها.
  - 3- قلة الموارد المالية و صعوبة توفير السيولة النقدية.
  - 4- التمسك بالمركزية و عدم الرضا بالتغيير الإدارة.
  - 5- النظرة السلبية لمفهوم الإدارة الإلكترونية من حيث تقليلها للعنصر البشري.
  - 6- وجود الفجوة الرقمية بين الناس متخصصين في مجال التقنية و آخرين لا يفقهون شيء من إيجابيتها.
  - 7- أمن المعلومات هو تأمين الحماية عن المخاطر التي تهدد المعلومات و الأجهزة و تشريع الأنظمة و سن قوانين السلامة ووصول المعلومات للمستفيدين.
- و من المعروف أن أي جهاز حاسب آلي يتم توصيله بشبكة الإنترنت يمكن احتراقه خلال ثلاثة أيام إذا كان خاليا من برامج الحماية و نظرا لعدم وجود نظام معلوماتي كامل و خالي من الإحتراقات و لكن هناك مجموعة من الإجراءات التي ينبغي أن تتوفر لحفظ المعلومات مثل:
- التحديث المستمر لأنظمة التشغيل للحاسبات الآلية
  - التحديث المستمر للبرامج المضادة للفيروسات.

<sup>1</sup> - المرجع السابق،ص56

### خلاصة:

من خلال ما تطرقنا إليه يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية تمثل من خلال شبكات الأعمال و الإنترنت نموذج الإدارة المتقدمة في الحاضر و المستقبل ، و هذا يجعل منها تحديا أساسيا لمنظمات الأعمال في القطاعات المختلفة فهذه المنظمات لن تكون قادرة على الاستفادة من العولمة و كذلك ثورة الاتصالات في تصريف شؤونها أو فغي مجالات نشاطها و في تحسين أدائها الاقتصادي و استغلال مختلف مواردها المالية ، البشرية ، التقنية و توجيهها توجيه أمثل و سليم .

و التوظيف الكفاء للثورة التكنولوجية كما أحدثت الإدارة الإلكترونية تغيرات جذرية في ممارساتها و على تدفق المعلومات ، و على أساليب تصميم المنتجات و تقديم الخدمات ، حيث وفرت إمكانيات جديدة لمساعدتها على تحقيق أهدافها و تحسين أدائها و العمل على رفع الكفاءة الفعالية و السرعة في أداء وظائفها و أعمالها المختلفة.



الفصل الثالث  
نماذج الحكومة الالكترونية

### تمهيد

من بين الوسائل المتطورة الكثيرة لمكافحة الفساد سلطت الأضواء مؤخرا على الحكومة الإلكترونية حيث تستخدم تكنولوجيا الاتصالات مثل الإنترنت و الهواتف الخلوية لتحسين و تطوير سير أعمال الحكومة و لتمكين أكبر عدد من الناس للوصول إلى المعلومات .و الحكومة الإلكترونية تشمل نشر المعلومات على موقع من مواقع الإنترنت حيث يمكن للمواطنين أن يحصلوا على طلبات لخدمات حكومية متنوعة.

## الفصل الثالث : نماذج الحكومة الإلكترونية

اتجهت معظم الدول العربي في الفترة الأخيرة نحو تطبيق حكومة إلكترونية في كل الإجراءات الحكومية لتوفر على المواطن وقته و مجهوده ، إلا أن هناك صعوبات و عوائق تقف أمامها .

### II التجربة الكويتية في الحكومة الإلكترونية :

دأبت الكويت على إنشاء حكومة إلكترونية ، إذ طورت منظومات عديدة في إدخال بياناتها في إطار هذا المفهوم. و قد واجه هذا المفهوم رفضا في بداية الأمر ظنا بأن الحكومة الإلكترونية هي أسلوب جديد في العمل الحكومي من شأنه أن يعكس فرص توافر الوظائف ، إلا أن هذا المفهوم ما لبث أن تلاشى عندما تم اتفاق عند الأغلبية بأن الحكومة الإلكترونية توفر وظائف لمهارات جديدة و لجيل جديد ، وبأن تسويق فكر الحكومة الإلكترونية تحقق اتساع القبول لهذا المفهوم و يبشر بفوائد و إيجابيات هذا المفهوم. مما لا شك فيه أن مصطلحات عديدة قد تتطوي تحت هذا المفهوم و منها التجارة الإلكترونية و المنظمة الافتراضية و غيرها، و ساعد و جود الإنترنت في شيوخ الأنشطة التجارية و الاقتصادية الحديثة. و توجد حاليا شبكة معلومات حكومية تربط كل البيانات المتفرقة في الجهات الحكومية و بما يسير المواطنين و المسؤولين بالدولة التعامل مع البيانات عبر هذه الشبكة. و هناك قاعدة بيانات خاصة لكل جهة حكومية تساهم بشكل أو آخر في توفير بيانات عديدة عن كل المتعاملين و المعنيين بأنشطتها .

إن الإجراءات المعمول بها في غياب الحكومة الإلكترونية تسير بأسلوب روتيني يضيع وقت المواطن و وقت الموظف ، في حين تسير الإجراءات في إطار الحكومية الإلكترونية بطريقة توفر كل الجهود و من خلال مكنته جميع الأعمال و استبدال الأعمال الورقية اليدوية بالأعمال الإلكترونية و الإنترنت.

\*المشروعات التي طبقت فيها الحكومة الإلكترونية<sup>1</sup> :

و هناك العديد من المشروعات التي طبقت فيها الحكومة الإلكترونية ، و منها :

- تسجيل الشركات .
- التدريب الداخلي .
- التدريب الخارجي .
- مكتبة وزارة التخطيط .
- مكتب المساعدة HELP DES.

كما أعدت وزارة التخطيط خدمة G2G ، و التي تشير إلى علاقة وزارة التخطيط مع الشركات ، إذ يتم تسجيل الشركات لدى وزارة التخطيط بصيغة دورية سنويا و ذلك بهدف تصنيف كل تلك الشركات بحسب صيغة عملها و المشاريع المنفذة و أحجامها ، و من ثم تم إصدار شهادة بإتمام إجراءات التسجيل

<sup>1</sup>- محمد الطعمانة ، طارق العلوش ، الحكومة الإلكترونية و تطبيقاتها في الوطن العربي ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، 2004 ، صص 90،92

## الفصل الثالث : نماذج الحكومة الإلكترونية

وهناك فائدة أخرى من النظام للجهات الحكومية عامة للتعرف على تلك الشركات دون الحاجة لتكرار أخذ البيانات. كما تقدم خدمة تتعلق بالتدريب حيث تقوم وزارة التخطيط بالتنسيق بين مختلف الجهات الحكومية و بين القطاع الخاص الذي يقدم الخدمات التدريبية التعليمية ، و ستمكن الخدمة الجديدة شركات القطاع الخاص من تحديث بيانات دوراتها على الإنترنت من خلال الدخول على موقع وزارة التخطيط و بهذه ستمكن الجهات الحكومية من التعرف على الدورات المتوفرة خلال هذا العام أو الأعوام الأخرى من خلال شبكة الإنترنت .

و المهم في هذا كله إمكانية الجهات الحكومية أن تزود وزارة التخطيط بالتصريحات على الإنترنت و أيضا أخذ الموافقات عبر الإنترنت ، و هذا يمثل في أحد الجوانب منه G2G المهمة لتطبيقات الحكومة الإلكترونية.

وفي هذا السياق هناك ممارسات عديدة منها :

- إدارة التعداد السكاني على الإنترنت مما يتيح إمكانية تعديل البيانات . و تتميز وزارة التخطيط بمشروعها الريادي و الذي يسمى بقاعدة المعرفة ، حيث يوفر هذا النظام المعلومات لجميع المستويات الوظيفية داخل الوزارة من حيث حل المشكلات الفنية و غيرها، و هذا بخلاف المتعارف عليه المخصص فقط لجهة أو مهمة محددة في الكمبيوتر ، أما المشكلات الغير الفنية مثل كيفية تقديم طلب الإجازة للموظف في الوزارة أو كيفية إصلاح خلل الكمبيوتر و الطابعات فأن هذه القاعدة المعروفة ستحتوي على كم هائل من المشاكل أو الحلول المتعلقة بالأجهزة .

- كما سيكون هناك النشر الإلكتروني و دليل الموظفين على شبكة الإنترنت.

### II- التجربة السعودية في الحكومة الإلكترونية .

لقد بدأت السعودية بالتمهيد لدخول العالم الرقمي بالتخطيط على المستوى الوطني لتكنولوجيا المعلومات باعتبارها اللبنة الأساسية في تطور الدول و رقيها، فبادرت إلى إعداد مشروع الخطة الوطنية لتكنولوجيا المعلومات وفقا لمنهجية محددة مكونة من ستة مراحل تم تنفيذ خمسة منها خلال الفترة من 2002/07/06 إلى 2003/09/27، و تمثلت في دراسة التجارب الدولية ، ودراسة مستجدات التكنولوجيا الحديثة ، والوضع الراهن المحلي لتكنولوجيا المعلومات ومن خلال تلك الدراسات السابقة تم إعداد الخطة وآليات التنفيذ والمتابعة<sup>1</sup> ، وارتكزت على أربعة محاور رئيسية تتكامل مع بعضها البعض وتشمل (الثقافة و التعليم والتجارة والاقتصاد، الإدارة والخدمات، الاتصالات والأمن ) وقد قام فريق العمل بتحديد المتطلبات الأساسية لنمو التعاملات الإلكترونية وإعداد الدراسات المتعلقة بمشروعات التكنولوجيا الحديثة ذات

<sup>1</sup> - ماجد عبد الله المشاري، مشروع الخطة الوطنية للحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية ، السعودية ، 2001، ص ص 77، 91

## الفصل الثالث : نماذج الحكومة الإلكترونية

العلاقة وشملت: الإنترنت ، الانترنت ، البريد الإلكتروني، خدمات الهواتف النقالة ،البنية التحتية للمفاتيح العمومية، أكشاك الانترنت ، البوابة الإلكترونية ،نظم المعلومات الجغرافية، البطاقات الذكية ،الخدمات<sup>1</sup> طورت المملكة العربية السعودية مشروعاً كبيراً تضمن محاور مهمة أدت إلى صياغة الخطة الوطنية لتقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية، إذ تعد عملية التخطيط السليم لتقنية المعلومات تطويرها لبنة أساسية في دعم الاقتصاد الوطني لأية دولة ، و في هذا السياق تضمنت مشاريع الخطة الخماسية الأولى لتقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية إستراتيجية هامة أمدها عشرون سنة قادمة ، إذ تشمل الإستراتيجية المقترحة أربع خطط خماسية ، تركز الخطة الخماسية الأولى في مطلع عام (1423هـ) على أربعة محاور رئيسية هي :

الثقافة و التعليم ، التجارة و الاقتصاد ،الاتصالات و أمن المعلومات الإدارة و الخدمات .  
و تتفرع عن كل محور عدد من المحاور الفرعية و عددها خمسة عشر محورا ...يتضمن كل منها خططا فرعية و آليات تنفيذ ومتابعة .

لقد استهدفت التجربة السعودية إجراء تغييرات جوهرية في أنماط الحياة تتسجم و المعطيات الجديدة ، و أنيطت مهمة التحول إلى مجتمع المعلوماتية بجمعية الحاسبات السعودية ، فضلا عن تخصيص المتطلبات المالية للمشروع في ميزانية الدولة للعام 1422-1423هـ .

إن أبعاد المشروع الوطني ركز في إطاره العام على وضع الأسس و الأطر اللازمة لتقنيات الحكومة الإلكترونية بحيث تعتمد القطاعات الحكومية المختلفة على تقنية المعلومات.في الاتصال فيما بينها ، فضلا عن الاتصال مع المواطنين المستفيدين من هذه القطاعات، و كذلك توفير المعلومات بسهولة بسرعة عالية لمتخذي القرارات و الارتقاء بالبنية التحتية لضمان التنفيذ السليم لبرامج الحكومة الإلكترونية مع تهيئة بيئة تقنية أرقى للقطاع الخاص .

و تتولى الإدارة الإلكترونية للقطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية على هذا النحو تقديم خدمات عديدة أهمها استخراج رخص قيادة السيارات و تجديدها ، و استخراج الجوازات و تجديدها ، و كذا السجلات التجارية و غيرها من الخدمات التي يتم تنفيذها بشكل إلكتروني و باستخدام الإنترنت . و يكون الهدف من ذلك هو تمكين المواطن بعمل ما يريد من خدمات من أي مكان و في أي وقت و بسهولة كبيرة.<sup>2</sup>لقد نفذت أغلب المؤسسات خدماتها وفقا للصيغ الإلكترونية ، و من أمثلة ذلك أتاحت جامعة الملك سعود خدمات الجامعة الإلكترونية، إذ وفرت خدمة هاتفية تتيح للطلاب الاستفسار إلكترونيا عن طريق الهاتف عن المواد المسجلة و نتائج المواد الدراسية ، فضلا عن الجداول الدراسية و توقيتها دون

<sup>1</sup> - عيد العزيز عيد الله الرقابي ، الحكومة الإلكترونية و دورها في تقديم الخدمات العامة في المملكة العربية السعودية مع دراسة تطبيقية على وكالة الوزارة لشؤون العمل ، رسالة ماجستير، جامعة القاهرة ، مصر ، 2002، ص 63.

<sup>2</sup> -أبو بكر محمود الهوش ، الحكومة الإلكترونية الواقع و الأفاق ، مجموعة النيل للنشر و التوزيع ، القاهرة ، مصر ، 2006، ص 528، 527.

## الفصل الثالث : نماذج الحكومة الإلكترونية

عناء الذهاب إلى الجامعة و الانتظار للحصول على هذه المعلومات .كما أتاحت الجامعة عبر شبكة الإنترنت من خلال صفحة العمادة [www.dor.ksu.edu.sa](http://www.dor.ksu.edu.sa) إذ يستطيع الطالب إدخال رقمه الجامعي و الرقم السري ثم تدوين ذلك على النسخة من جدول المواد المسجلة له مع كامل التفاصيل عن مواعيد هذه المواد و قاعات الدراسة ، و كذلك عن نتائج المواد بطريقة تفصيلية حيث يظهر تقدير كل مادة و نسبة النجاح ، و المعدل التراكمي .

و مع توفر هذه الخدمات الفرية التي تتضمن أحدث المعلومات الموجودة في كمبيوتر التسجيل المركزي فأن بعض الطلبة يشكون من بطئ الخدمة ، إذ تتطلب ما بين 10 إلى 30 ثانية للحصول على النتائج ، علما بأن هناك نحو 50 ألف طالب في الجامعة ويشكلون ضغطا على طلب الخدمة في فترة الامتحانات أو التقديم إلى الجامعة .

و من المظاهر الحديثة في مجال المال و الأعمال السعودية تلك التي تتجلى في جانب من الأنشطة الإلكترونية للمصارف السعودية ، إذ أن هناك مصارف سعودية مهتمة بإصدار بطاقات ذكية ائتمانية إسلامية كوسيلة نقل إلكترونية للعمليات وفقا لآلية تسوية عالمية بين البنوك المصدرة للبطاقة أمام الاحتيايل و الاستخدام السيئ للبطاقة الائتمانية ، و يعد هذا الحدث أحد المؤشرات التي تستهدف تنامي الخدمات البنكية الإسلامية في السعودية و الدول المجاورة.

و في هذا السياق فقد حددت مرتكزات أساسية تضطلع بها التجربة السعودية سعيا منها لتحقيق مجموعة فوائد متوقعة تنعكس بشكل أو بآخر على مختلف القطاعات و تفعيل آليات أدائها ضمن المحاور الآتية:<sup>1</sup>

### II-1- أهداف الخطة السعودية لتقنية المعلومات

تختلف أهداف الخطط الوطنية لتقنية المعلومات من دولة إلى أخرى حسب تقدم هذه الدول و بيئتها الاجتماعية و مميزاتها الإستراتيجية و مدى تطلعاتها ، و تم تحديد أهداف الخطة الوطنية لتقنية المعلومات في المملكة من خلال الخطوات الآتية :

- الإطلاع على واقع تقنية المعلومات فغي المملكة .
- الاستفادة من الخبرات العلمية و الأكاديمية و العملية الوطنية في هذا المجال .
- الإطلاع على تجارب عدة دول في هذا المضمار .
- الإفادة من مقترحات كفاءات و خبرات محلية في موضوع الخطط الوطنية لتقنية المعلومات .

#### ❖ الأهداف :

- ✓ إعداد الكوادر الوطنية في مجال تقنية المعلومات و الاعتماد عليها .

<sup>1</sup> - محاور تجربة السعودية للحكومة الإلكترونية ، عن الموقع [www.computer.org](http://www.computer.org)

## الفصل الثالث : نماذج الحكومة الإلكترونية

- ✓ تهيئة البيئة المناسبة لاستخدام التقنية في التعليم ، و دعم المشاريع الوطنية في هذا المجال ( مثل مشروع الأمير عبد الله- وطني - للحاسب الآلي ) .
- ✓ تيني و تشجيع تقنيات النشر الإلكتروني .
- ✓ دعم الاقتصاد الوطني بالاعتماد على التجارة الإلكترونية .
- ✓ الاستغلال الأمثل للخبرات ، وذلك عن طريق توفير المعلومات و المعارف .
- ✓ وضع الأسس و الأطر اللازمة لتقنيات الحكومة الإلكترونية ، بحيث تعتمد القطاعات الحكومية المختلفة على تقنية المعلومات في الاتصال فيما بينها. و كذلك في الاتصال مع المواطنين المستفيدين من هذا القطاعو كذلك في الاتصال مع المواطنين المستفيدين من هذه القطاعات.

### II -2- الفوائد المتوقعة من تطبيق الخطة السعودية.

تؤكد التجارب السابقة للبلاد التي تبنت خططا وطنية لتقنيات المعلومات أن دعم القيادة العليا للخطة الوطنية لتقنية المعلومات سيؤدي إلى تحقيق كثير من الفوائد قصيرة و بعيدة الأمد . و على المستوى الوطني فان الدعم المبكر الذي حظيت به الخطة الوطنية لتقنية المعلومات من لدن سمو ولي العهد سيقود إلى الكثير من نتائج التي تتوافق مع الاستراتيجيات التي تبناها و يمكن تلخيص أهم النتائج بما يأتي :

- تطوير صناعة تقنيات المعلومات لتوفير مصدر آخر ذي عوائد مادية للدخل القومي .
- توفير بيئة استثمارية لاجتذاب رؤوس الأموال المحلية و الأجنبية .
- توفير التقنيات المطلوبة لتسويق المنتجات المحلية باستخدام التجارة الإلكترونية داخل المملكة و خارجها .
- تطوير العملية التعليمية و تنشئة أجيال قادرة على مواكبة التقنيات الحديثة .
- توفير خدمات اتصالات أفضل للمواطنين .
- توفير خدمات صحية أفضل باستخدام تقنيات المعلومات الحديثة و ترسيخ الأمن الوطني من خلال استثمار التقنيات الحديثة و توفير كوادر وطنية مؤهلة فنيا لشغل الوظائف الحساسة في مجال تقنيات المعلومات .

### II -3- الإستراتيجية العامة

إن وجود إستراتيجية عامة لتطوير و تنفيذ و متابعة الخطط الوطنية لتقنية المعلومات مهم جدا لتحقيق الأهداف المرجوة بشكل يتناسب مع الآمال و الطموحات ، إذ ترسم هذه الإستراتيجية الأطر العامة للانتقال إلى المجتمع المعلوماتي ، و تحدد المكونات الأساسية في المرحلة القادمة ، و فتراتها و

## الفصل الثالث : نماذج الحكومة الإلكترونية

طبيعة مدخلات و مخرجات هذه المكونات ، و بطبيعة الحال يمكن تعديل هذه الإستراتيجية خلال هذه السنوات كلما تغيرت المعطيات و الظروف .

### III- التجربة الأردنية في الحكومة الإلكترونية .

لقد بدأ التجهيز لمشروع الحكومة الإلكترونية بالأردن منذ سبتمبر 2000، بهدف تقليل كلفة الإجراءات الحكومية ، و زيادة كفاءة عمل القطاعات الحكومية من خلال تعاملها مع المواطنين و الشركات ، وتحقيق الشفافية و الأداء الأفضل للموظفين و الحكومة، و قد ركز البرنامج الإلكتروني على إدارة التغيير و ذلك بإعادة هندسة الإجراءات و تطوير الموارد البشرية و إعادة هيكلة المؤسسات الحكومية و ربط الأعمال المشتركة فيما بينها ، بواسطة تطبيق أحدث الأساليب التكنولوجية و المنهجيات و الطرق المنظمة كأدوات لتمكين المعنيين من تطبيق الإجراءات الجديدة ، و تغيير الثقافات السائدة و بناء مجتمع معلوماتي ناجح ، و تم وضع أولويات التنفيذ على مراحل تشمل الآتي :

-وضع السياسة العامة لقطاع الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات، و تصميم الأسس التكنولوجية الرئيسية ، و تحديد الموارد اللازمة .

-تعميم و نشر استخدام إجراءات الحكومة الإلكترونية بالدولة .

-بناء أنظمة المعلومات الرئيسية الخاصة بأنظمة المكاتب الخلفية و أنظمة إدارة الوثائق و الدفع الإلكتروني

و قد عملت الحكومة على تنمية و تطوير القوى العاملة في مجال التكنولوجيا الحديثة ، بالتعاقد مع شركات عالمية مثل : شركة المايكرو سوفت و أوراكل لتوفير برامج تدريبية و تعليمية معتمدة كخطوة أولية لتحضير الطلاب بالجامعات و المواطنين للقرن الجديد و تتميز القوى العاملة الأردنية على المستوى الدولي بمستوى عالي من التعليم و غالبيتها من الشباب عالي التأهيل و الكفاءة ، كما تم أيضا بناء مركز عمليات الحكومة الإلكترونية ليكون مركزا لتوصيل الشبكة الآمنة و إدارتها و احتضان البوابة الإلكترونية للحكومة ، و الخدمات المشتركة لكافة القطاعات بالدولة ، و بناء مركز اتصال و تفعيله بغرض خدمة مستخدمي الشبكة الآمنة ، وقد أصدرت الأردن قوانين خاصة للتوقيع و العقود و المعاملات الإلكترونية كخطوة فعالة في اتجاه انطلاق المشروع لأجل تسهيل إجراءات المعاملات و العقود الإلكترونية ، و من أهم ما يميز تلك القوانين الجديدة منح جميع تلك المعاملات سواء التجارية أو المدنية أو الحكومة أو التوقيع الإلكترونية نفس القوة و الحجة القانونية المعطاة للمعاملات و الوثائق المكتوبة باليد.

## الفصل الثالث : نماذج الحكومة الإلكترونية

القيادة الإلكترونية هي العجلة الدافعة لإنشاء قطاع تكنولوجيا المعلومات الصلب في الأردن، القيادة العليا قررت أن تحول الأردن إلى اقتصاد قائم على المعرفة، و أن تنسق القطاعات الحكومية لتحسين الخدمات العامة و الأداء، توجد حاليا مبادرات عديدة في الأردن.

و كلفت وزارة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات بتطوير الحكومة الإلكترونية في الأردن، وستبدأ عملها بسلسلة من المشاريع السريعة تليها مشاريع أخرى تحدد أولويات الأتمتة المبكرة، والهدف هو جعل كل المعاملات الحكومية تنجز عبر شبكة بحلول عام 2006.

و لتنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية ، أنشأت وزارة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات الأردنية الهياكل التالية :

✓ المجلس الاستشاري للاتصالات ة تكنولوجيا المعلومات ( المجلس الاستشاري لمبادرة ريتش سابقا):

و ستعتمد رسميا باعتبار مجموعة استشارية لوزارة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات

✓ مكتب إدارة البرنامج :

مهمته الرئيسية إدارة برنامج الحكومة الإلكترونية ووضع السياسيات و المعايير و يشرف أيضا على تنفيذ مشاريع البنية الأساسية مثل الشبكة الحكومية الآمنة ، و خدمات البريد الإلكتروني الحكومي و البوابات .

✓ مجموعة العمل الوطنية :

مهمتها وضع التوجهات العامة و مراقبة العمل في مجال الحكومة الإلكترونية الأردنية .

و في الوقت نفسه، قررت الوزارة أن تربط كل الجهات المؤثرة لكي تضمن إزالة العوائق التي تعترض نمو قطاع تكنولوجيا المعلومات في الأردن . و تشجع الوزارة أيضا تطوير المحتوى العربي على الإنترنت و صناعة تكنولوجيا المعلومات، و تتركز رؤية الحكومة الإلكترونية في الأردن على خلق مجتمع تكون فيه الحكومة الإلكترونية عاملا مساهما في التنمية الاجتماعية و الاقتصادية .

و الحكومة الإلكترونية في الأردن تجاوزت مرحلة التصورات ، و بدأت في وضع الخطط المباشرة بمراحل التنفيذ الأولى ، و يتولى وزير الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات متابعة هذه الأعمال ، و تنظيم الحكومة حملات التوعية و برنامج تدريب ذات مستوى عالمي ، و تستهدف إحدى هذه الخطط الطموحة تمكين 20 ألف متدرب من الحصول على الرخصة الدولية لقيادة الحاسوب (ICDL) بنهاية عام 2005.

و في سبتمبر 2001 أنجزت شركة électronique data Systems، هي شركة عالمية بارزة في خدمات تكنولوجيا المعلومات ، دراسة لصالح الحكومة الأردنية ، و أحد الأمثلة الواضحة لمبادرات الحكومة الإلكترونية في الأردن هو تطبيق إدارة الجمارك العامة ، و هو يتيح تلقي كل قوائم الشحن و قوائم البضائع و الفواتير إلكترونيا في مكتب الجمارك بالعقبة ، و قد نجحت الحكومة الأردنية في تنفيذ

## الفصل الثالث : نماذج الحكومة الإلكترونية

شبكة اتصالات تربط 25 مركزا للجمارك عبر القمر الصناعي العربي ( عرب سات -2) الذي يؤمن الوصل الهاتفي بين مقر الجمارك في عمان و مراكز الجمارك في سائر أنحاء الأردن<sup>1</sup>. و عموما فإن التميز في مجال الحكومة الإلكتروني قد يظهر في قطاع معين بشكل أكبر من قطاع آخر، حيث يبدو التميز بشكل واضح في الأردن ضمن مجال التعليم الإلكتروني ، و بذلك فقد وضعت الأردن خطة طموحة لتحديد أولويات ميكنة القطاعات المختلفة<sup>2</sup>.

### III-1- مشروع الحكومة الإلكترونية في أمانة عمان .

إن مشروع الحكومة الإلكترونية في أمانة عمان الكبرى يندرج تحت إطار مشروع وطني متكامل للحكومة الإلكترونية ليعمل على تطبيقها في المؤسسات الحكومية ، حيث تم تكليف وزارة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات بالأشراف على تنفيذ المشروع. و نظرا للأهمية التي تحظى بها الأمانة عمان الكبرى و الخدمات الكبيرة التي تقدمها و التي تمس شريحة كبيرة من العملاء و قد تقرر أن تكون من ضمن ستة مؤسسات حكومية في المشروع الوطني للحكومة الإلكترونية ، حيث ستشكل هذه المؤسسات الست النواة التي ستبنى عليها بقية الدوائر و المؤسسات الدولة .

#### III-1-1- أهداف المشروع .

- تم تحديد هادفان رئيسيان لمشروع الحكومة الإلكترونية الوطني و هما :
- تقليل كلفة الإجراءات الحكومية و ما يتعلق بها من عمليات إدارية عن طريق تقويم هذه العمليات و الإجراءات المتعلقة بها .
  - زيادة كفاءة عمل الحكومة خلال تعاملها مع المواطنين و الشركات .
  - و بالإضافة للأهداف الخاصة بأمانة عمان حيث تطمح الأمانة في أن تصبح أمانة إلكترونية مع نهاية عام 2005 بحيث يتمكن المواطن من متابعة معظم تعاملاته مع الأمانة من خلال موقع الإنترنت، و تطمح من وراء ذلك بتحقيق ما يلي :
  - تحقيق التوازن بين جميع قطاعات المجتمع.
  - زيادة الإيرادات الحكومية عن طريق تخفيض التكلفة و سهولة تقديم الخدمات للمواطنين.
  - مواكبة التطور الذي تشهده القطاعات الحكومية في العالم .
  - نصب البنية التحتية الفنية اللازمة لتشغيل الخدمات الإلكترونية حيث أن الأمانة قطعت شرطا لا بأس به في هذا المجال .

<sup>1</sup>- أبو بكر محمود لهوش ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 492 ، 496.  
<sup>2</sup>- محمد الطعامة ، طارق العلوش ، مرجع سبق ذكره ، ص 171.

## الفصل الثالث : نماذج الحكومة الإلكترونية

- توفير عدد من خدمات الأمانة الإلكترونية الخاصة بالأفراد و المؤسسات عبر شبكة الإنترنت .
- إنجاز المعاملات بشكل سريع و دقيق .
- تقليل عدد زيارات المواطنين لمكاتب الأمانة لإنجاز المعاملات .
- تطوير و تحسين الإجراءات الداخلية الخاصة بمعالجة و إنجاز المعاملات ، حيث بدأت الأمانة بعمل دراسات إعادة هندسة العمليات مبتدئة بدائرة برخص المهن.
- توفير الخدمات الإلكترونية عبر قنوات جديدة كالهواتف الأرضية و النقالة و قد بدأت فعلا في هذا المجال ، حيث خصصت خط هاتفي يمكن المواطن من الاستعلام عبر الهاتف عن العديد من الخدمات .
- العمل على توعية و تهيئة المواطنين و الموظفين و دفعهم نحو الاستفادة من الخدمات الإلكترونية.

### III-1-2- مراحل تنفيذ المشروع.

هناك خمس مراحل تمتد على مدى فترة خمسة سنوات من التنفيذ. و توضح المراحل التالية المجالات الهامة التي ستغطيها كل مرحلة <sup>1</sup>:

- ✓ **المرحلة الأولى :** و تمثل المشاريع الريادية سريعة التنفيذ ، و في هذه المرحلة تم تنفيذ مجموعة من الخدمات و تم تقديمها عبر موقع الأمانة على الإنترنت ،
  - ✓ **المرحلة الثانية:** تطوير أسلوب التحكم الإداري في المشروع مع تصميم بعض الأسس التكنولوجية الرئيسية و تحديد الموارد اللازمة.
  - ✓ **المرحلة الثالثة:** بناء خدمات تبادل الرسائل و إعادة الهندسة (التصميم ) للخدمات و إجراءات العمل هذه المرحلة ستركز على :
    - بناء أنظمة تبادل الرسائل لاستخدامها ضمن الدوائر الحكومية .
    - تطوير الخدمات و إجراءات العمل المتعلقة بها .
    - تطوير محتويات المواقع على الإنترنت .
    - تطوير السياسة الأمنية للنظام .
    - تطوير معايير تداخل العمليات .
    - اختيار مورد لنظام المعلومات الوطني.
    - تعميم و بناء غالبية البوابات الرئيسية للحكومة الإلكترونية .
- و يحتاج تنفيذ هذه المرحلة إلى ما بين ( 15/12 ) شهرا.

<sup>1</sup> - محمد الطعامة ، مرجع سبق ذكره، ص 175.

### ✓ المرحلة الرابعة:

اختيار و بناء أنظمة المعلومات الرئيسية الخاصة بأنظمة المكاتب الخلفية ،أنظمة إدارة الوثائق ،بوابة الإنترنت. و تشمل هذه المرحلة :

- اختيار و بناء البوابة الرئيسية لتوحيد التعرف على المستخدمين و توحيد المواقع شكلا و مضمونا.

- تطوير و بناء نظام سير العمل .

- تطوير و بناء إدارة الوثائق.

- التعرف على مسار تطبيقات المكتب الخلفي ( أنظمة المعلومات الرئيسية).

- الانضمام إلى شبكة الحكومة الآمنة.

- استمرار عمل نظام تبادل الرسائل.

- بناء نقاط الاتصال للحكومة الإلكترونية.

- تطوير أسلوب تقييم اتفاقيات مستوى الخدمة ( SLAS).

و يحتاج تنفيذ هذه المرحلة إلى ما بين (18/21 شهرا).

✓ المرحلة الخامسة: بناء بوابة للدفع بواسطة الدفع الإلكتروني و تحليل الحركة غير شبكة

الاتصالات و بناء خطط لضمان استمرارية العمل .

و تشمل هذه المرحلة على :

- إعداد خطة استمرارية الأعمال .

- تصميم و تنفيذ بوابة الدفع.

- تطبيق أنظمة تحليل البيانات و المعلومات.

- تحديد أنواع و مواصفات التقارير.

- الاستمرار في تطوير الإجراءات الإدارية.

- الاستمرار في تطبيق الأنظمة الإدارية

يحتاج تنفيذ هذه المرحلة إلى ما بين ( 12/15 شهرا).

### III 1-3- - أهم إنجازات المشروع

-حوسبة أعمال الأمانة:

مواكبة للتطورات في مجال الحكومة الإلكترونية ، تم حوسبة 80% من الأعمال الداخلية للأمانة، كما

أنجزت أمانة عمان عدة أنظمة تخص المواطنين بشكل مباشر مثل :

- نظام معلومات و مخالفات رخص مهن.

- نظام معلومات و مخالفات الأبنية.

- نظام العطاءات.

- نظام ضريبة الصفقات.
- معلومات و مخالفات المركبات.
- نظام معلومات و مخالفات الصحة.
- النظام المالي.

### -الانضمام إلى شبكة الحكومة الآمنة :

أتمت دائرة تكنولوجيا المعلومات عملية الانضمام إلى شبكة الحكومة الأمنية و التي تضم في هذه المرحلة بالإضافة إلى أمانة عمان خمس وزارات أخرى تشكل نواة البنية التحتية للمشروع الوطني للحكومة الإلكترونية ، و قد تطلب هذا الإنجاز ما يزيد عن عشرة أشهر من العمل المتواصل انتهت بانطلاق المشروع في الأول من شباط عام 2003.

### -تقديم مجموعة من الخدمات الإلكترونية :

- ✓ خدمات نظام دائرة السير و مخالفات المركبات: و هو شامل للاستعلام عن معلومات المركبات و مخالفات السير.
- ✓ خدمات نظام رخص المهن و الصحة: يستطيع المواطن من خلاله الاستعلام عن رسوم رخص المهن بالإضافة لمعلومات عامة عن رخصة ، و الاستعلام العام عن المخالفات سواء كانت رخصة مهن ، صحة ، أبنية أو عوائق أو مسالخ.
- ✓ خدمات نظام العطاءات: يستطيع المواطن أن يستعلم عن إعلانات عطاءات مطروحة سابقا أو عطاءات قيد الدراسة أو عطاءات تمت إحالتها سواء كانت عطاءات محلية أو دولية.

### -إنشاء مراكز تكنولوجيا المعلومات :

قامت أمانة عمان بإنشاء العديد من مراكز تكنولوجيا المعلومات في مختلف مناطق أمانة عمان و ذلك تحقيقا لهدفها بنشر ثقافة تكنولوجيا المعلومات و تيسير طريق الحصول على المعلومة و تهيئة أفراد المجتمع للتعامل مع الحكومة الإلكترونية. وقامت الأمانة و بتوفير كافة التجهيزات الفنية لتلك المراكز من أجهزة و خطوط اتصال و خدمة الانترنت، بالإضافة إلى توفير الكوادر التدريبية المؤهلة لتدريب أفراد المجتمع.

كما تقوم دائرة الحاسوب لمتابعة إعطاء دورات في مجال الحاسوب للمجتمع المحلي من خلال سبعة مراكز لتكنولوجيا المعلومات موزعة على جميع مناطق مدينة عمان بالتدريب على العديد من البرمجيات مثل MICROSOFT OFFICE و Cisco networks.

### III-2- المشاريع قيد الدراسة و الإنجاز

تعكف دائرة الحاسوب حاليا على دراسة و تنفيذ المشاريع التالية:

#### -إعادة تأهيل البنية التحتية :

يهدف هذا المشروع إلى إعادة تأهيل البنية التحتية لشبكة الكهرباء التابعة لكل مباني المناطق الإدارية التابعة للأمانة بحيث يتم بناؤها وفق أحدث النظم العملية و العلمية و ذلك تأميناً لمتطلبات المرحلة القادمة.

#### -مشروع الدفع الإلكتروني :

تجرى الآن دراسة عدة وسائل للدفع الإلكتروني مثل بطاقات الدفع عبر الإنترنت و الدفع على الهاتف و بوساطة المصارف أو من خلال الأكشاك الصغيرة المتخصصة بالدفع الإلكتروني . و ذلك لاعتماد وسيلة أو أكثر لعملية الدفع التي تتطلبها المعاملات مثل عملية تجديد رخصة المهن أو دفع مخالفة السير بحيث تتمكن الأمانة بالنهاية من تقديم كافة معاملاتها عن طريق الإنترنت.

أكدت الأردن و بشكل مستمر على بناء النموذج الأردني الجديد و المضي قدماً نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ورفد الاقتصاد و تحسين مستوى حياة المواطنين و بذل كل الجهد الممكن للحاق بالمركب العالمي في هذا المجال ، و تفعيل الجاهزية الإلكترونية.

لقد صدرت تشريعات و قوانين تؤكد جاهزية الأردن بالدخول إلى عصر الإلكترونيات و المعلوماتية و الثورة الرقمية ، ووضعت لهذا الغرض آليات تطبيق الحكومة الإلكترونية و إعادة هندسة الإجراءات و المعاملات وكننتها لتأدية المعاملات بالوسائل الإلكترونية عبر وسائل الاتصال المختلفة و كلف لهذا الغرض الفريق الوطني الذي شكلته وزارة البريد و الاتصالات و المكونة من القطاعين العام و الخاص . وروعي في تشكيله أن يكون ممثلاً لجميع الأطراف ذوي العلاقة و تحديداً في مجالات التعليم و التخطيط و الأعمال المصرفية و الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات و مراكز المعلومات الوطني .

و تمت الاستعانة كذلك بخبرات عربية و دولية و شركات عالمية منها COMMERCEONE وORACLE وCISCO وEDS HP وغيرها.

و حددت إستراتيجية وطنية : تضمنت محاور مهمة للتحويل إلى الحكومة الإلكترونية و من هذه المحاور ما يأتي :

- 1- التشريعات و التي تناولت عملية تحديث للإطار التشريعي.
- 2- التدريب و العمل على سد النقص في مجال الخبرات المتخصصة.
- 3- البنية التحتية ، وضمنت تهيئة شبكة المعلومات الوطنية و منها شبكة خاصة للحكومة ووضع أنظمة أمن المعلومات ووضع المعايير الخاصة بالمعاملات الإلكترونية لجميع القطاعات.

## الفصل الثالث : نماذج الحكومة الإلكترونية

4- الخدمات الإلكترونية و تشمل جميع أنواع الخدمات المقدمة للمواطنين و الشركات و رجال الأعمال و غيرها.

5- تم اختيار ثمانية مشاريع مهمة و إعطائها الأولوية في تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية ، و هي على النحو التالي :

✓ ترخيص السيارات و السائقين حتى يتمكن المواطن من تجديد رخصته على الهاتف أو عبر الإنترنت واستلامها في الوقت الذي يناسبه.

✓ مشروع تسجيل الأراضي و العقارات و إمكانية حصول المواطن على أية معلومات وصفية لأي عقار باسم المالك و المساحة القانونية و سيطور جزءا من الحكومة الإلكترونية.

✓ الضرائب و الضمان الاجتماعي، إذ تهدف هذه الخدمة إلى تمكين المواطنين و رجال الأعمال من تقديم الطلبات المتعلقة بالضرائب و الضمان الاجتماعي عبر الإنترنت.

✓ تسجيل الشركات عبر الإنترنت بما يوفر للمستثمرين و رجال الأعمال عناء المعاملات الطويلة و المتشابكة.

✓ دليل موظفي الحكومة ، وهو أشبه بدليل الهاتف و يحوى معلومات تتيح الاتصال بموظفي و مهمات الحكومة المختلفة.

### III-3- جاهزية الخدمات الإلكترونية للدوائر الحكومية .

شهدت المعاملات اليومية بين الدوائر الحكومية تبادلا للمعلومات و الملفات و البيانات و غيرها بواسطة تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية ، و لا سيما مع وجود البريد الإلكتروني و إمكانية استخدامه بين موظفي الدوائر الحكومية و بين الدوائر و الوزارات ، فضلا عن توحيد الأطر و النماذج المعتمدة في أغلب المعاملات الجارية بين الدوائر المختلفة، وكذلك استخدام منظومات متطورة في تحليل موازنة الدوائر الحكومية بشكل فوري بكافة مراحلها و علة نحو تكاملي ، و في هذا السياق أتاحت للدوائر الحكومية في الأردن إمكانية استخدام مختلف وسائل تكنولوجيا المعلومات و أنواع قواعد البيانات و استثمار معطيات الإنترنت.

• الإطار القانوني و القواعد التشريعية لتحقيق الحكومة الإلكترونية :

صدر في الأردن قانون المعاملات الإلكترونية لعام 2001 لتنظيم المعاملات الإلكترونية و التحول إلى الحكومة الإلكترونية ضمن أسس و ضوابط و سياسات تهدي بها المؤسسات و الخاصة في تحقيق الحكومة الإلكترونية .

و يهدف القانون إلى تسهيل استعمال الوسائل الإلكترونية في إجراء المعاملات ، إذ تضمن القانون أحكاما عامة تتعلق بالسجل و العقد و التوقيع الإلكتروني و السند الإلكتروني القابل للتحويل و التحول الإلكتروني للأموال فضلا عن العقوبات التي تفرض على مخالف القانون ، كما حددت بموجب القانون ضمن سياقات إجراءات التوثيق و شهادة التوثيق و غيرها.

## الفصل الثالث : نماذج الحكومة الإلكترونية

و تم التأكد على مراعاة التطبيق للقواعد و الأعراف الدولية ذات العلاقة بالمعاملات الإلكترونية التي تعتمد على أي دائرة حكومية أو مؤسسة رسمية .  
كما حددت مواد قانونية تشير إلى معايير إنشاء العلاقات بين المتعاملين على أساس إلكتروني ، وكذلك حدد القانون الشرط الواجب توفره في السجل الإلكتروني و العقد الإلكتروني و الرسالة الإلكترونية و التوقيع الإلكتروني و ما يترتب عنها جميعها من آثار قانونية . و لقد حددت بهذا الغرض نحو 41 مادة قانونية و تفرع عنها العديد من المواد الفرعية و تفصيلات دقيقة حول إجراء المعلومات في إطار إلكتروني

### IV- التجربة المصرية في الحكومة الإلكترونية .

لقد سعت مصر إلى تبني هذا المجال جاهدة إلى تطبيق أسس الحكومة الإلكترونية في المجالات التالية و تتمثل فيما يلي:<sup>1</sup>  
IV -1- التعليم:

طورت وزارة التربية والتعليم العديد من المشروعات الإلكترونية تشمل نظام الحكومة الإلكترونية وشبكه الإنترنت لربط المدارس والطلاب وتدريب المعلمين أثناء الخدمة، كما انتهت من تطوير نظام الفيديو ستر ينتج لربط 57 قاعه اجتماع بآلاف المدارس، وكذلك نظام الفيديو كونفرانس لربط المحافظات الـ 27 بما فيها الأقصر، وتم تزويد المدارس بتجهزه ومعامل الحاسب الآلي وأتاحه التكنولوجيا للمدرس والطالب بصفة فردية عن طريق تمكينهم من شراء الكمبيوتر بنظام التقسيط.  
وتسعى الوزارة لمواجهة الفجوة الرقمية الشبكية مع العالم المتقدم . وفي هذا الإطار تقوم الوزارة بالعديد من المشروعات والخدمات مثل مشروع المدرسة الذكية ، وإعلان نتائج الثانوية العامة على الإنترنت والموبايل والتليفون الأرضي .

### IV-1-1 مشروع المدارس الذكية:

في إطار تطوير منظومة التعليم المصري عن طريق الاستفادة من نظم الاتصالات والتكنولوجيا الحديثة، تطبق مصر بالتعاون بين مركز التطوير التكنولوجي بوزارة التربية والتعليم ومشروع المدرسة الذكية بوزارة الاتصالات والمعلومات، وبين المعونة الأمريكية مشروع المدرسة الذكية أو المشاركة التنافسية (PFCE) في 14 مدرسة مصرية ( خاصة وقومية وتجريبية) علي مدي 3 سنوات قابلة للتجديد من خلال مشروع عملي تمكن من دمج مصادر تكنولوجيا المعلومات داخل النظام التعليمي المصري، حيث يمثل كل من الكمبيوتر وشبكة المعلومات الوسائط المتطورة للإبداع والتعبير للمساعدة في تحويل التعلم والتعليم السلبي إلي نموذج أكثر فعالية

<sup>1</sup>

## الفصل الثالث : نماذج الحكومة الإلكترونية

فبالإضافة لمحو الأمية التكنولوجية، يدرّب المشروع الإداريين والمعلمين علمياً لمكانية استخدام التكنولوجيا وأساسياتها كمصدر للمعلومات للوصول إلى مرحلة الإجابة الرقمية، حيث تدريب المعلمين علي الانتقال إلى دور تبسيط وتيسير المادة العلمية للطلبة .

ويكفل المشروع تهيئة غرف المدرسين بالمعدات بواقع خمسة مدرسين لكل حاسب، وذلك يوفر لهم التقنية الضرورية لتطوير خطة الدرس وأيضا القيام بالمهام التقييمية والإدارية.

ويتم تزويد كل غرفة مدرسين بطابعة وماسح ضوئي. كما تزود المكتبة بخمسة حاسبات منها واحد لأمين المكتبة يستخدمه في البحث عن المواد ويماسح ضوئي واحد وبكاتبا سطوانات مضغوطة-CD (writer) وبروجيكتور وذلك لاستخدامها في المكتبة ويقدر عدد الدروس بأكثر من ستة آلاف درس تغطي أغلب الموضوعات بالمناهج المصرية، ويستخدم المشروع الأدوات التي تشجع علي الخلق والإبداع والتي تعظم الاستمتاع خلال عملية التعليم يتم التركيز عليها منذ المراحل المبكرة. وتتضمن البرمجيات التعليمية وكذلك عملية تدريب المدرس عليها والتي تخص مراحل رياض الأطفال و الابتدائي برامج معالجة الكلمات والطباعة والرسومات والوسائط المتعددة والإنترنت.

ويعد المشروع مرحلة جديدة من برنامج المدرسة الذكية الذي بدأت وزارة التربية والتعليم ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في تطبيقه منذ 3 أعوام ، وهو يرتبط بالخطة القومية لتكنولوجيا المعلومات التي تهدف لإدخال وتحسين مهارات تكنولوجيا المعلومات والتعلم الإلكتروني في مرحلة ما قبل التعليم الجامعي كمهارة فيحد ذاتها وكوسيلة أيضاً لتعلم المواد والمناهج التعليمية الأخرى .

### IV-1-2- إيجابيات المشروع :

1. تضيق الفجوة بين المدرسة والمنزل .
  2. شكلت التقنيات المتقدمة وتكنولوجيا المعلومات المستخدمة من خلال المشروع عامل جذب مهم للمدرسين والتلاميذ .
  3. شهدت معدلات غياب التلاميذ تراجعاً كبيراً بعد انتشار أجهزة الكمبيوتر في الفصول .
  4. ساهم التعليم الإلكتروني في إيجاد مجتمع افتراضي يدور في فلك عمليات التعلم ومحوره المعرفة .
  5. تراجع ظاهرة الدروس الخصوصية .
- ويعتمد المشروع على تعليم المدرسين أسلوب استخدام المهارات التقنية فقط دون التدخل في المقررات، وذلك عن طريق إعداد 2000 مقرر دراسي في الوقت الحالي، تزداد إلى 10 آلاف مقرر دراسي مع نهاية العام الحالي، والهدف هو إيجاد مجتمع افتراضي تعليمي.
- وبحسب المدير التنفيذي للمشروع : " لا يتدخل المشروع في المهنة من قريب أو بعيد، حيث يهتم فقط بالأسلوب وهو كيفية استخدام التكنولوجيا والاعتماد عليها كوسيلة للتعلم واكتساب المهارات باستخدام

## الفصل الثالث : نماذج الحكومة الإلكترونية

الكمبيوتر والمعمل والمكتبة ويشكل مثلثالمشروع الذي يشكل الإعداد الجيد لسوق العمل، ونستخدم برمجيات من فنلندا ومنالولايات المتحدة".

### IV-1-3-أنواع البرمجيات المستخدمة :

1. برمجيات تشغيل البرامج .
  2. برمجيات الدخول إلي خطط المدرسة والمشروع .
  3. برمجيات التعامل مع المحتوى الأكاديمي للمقررات .
- ويستغرق المشروع 3 سنوات قابلة للتجديد هي الصف الأول الابتدائي والأولالإعدادي والأول الثانوي خلال العام الأول، والعام الثاني يتعامل المشروع مع هؤلاءفي الصف الثاني الابتدائي والإعدادي والثانوي، والمرحلة الثالثة يتم تصعيد هؤلاءإلي الصف الثالث الابتدائي والإعدادي والثانوي.

### IV-1-4-أهمية وأهداف المشروع :

يهتم المشروع بمساعدة المدارس علي خلق بيئة تعليمية عملية وتنافسية، عن طريقاستخدام الأساليب الحديثة وتكنولوجيا الحاسبات، حيث من المتوقع أن يتيح هذاالمشروع التجريبي توفير الأدوات والتقنيات التي يحتاجها مدرس الفصل لتعليم جيل جديدمن الطلبة القادرين على استعمال جهاز الكمبيوتر، ويشكل هذا المناخ التعليمي المتطور نموذجا للمدارس الأخرى التي ترغب في خلق جيل تنافسي جديد يستطيع إن يؤسس لهم مكانا في السوق المحلية أو العالمية.

ويسعى المشروع إلي مساعدة الحكومة المصرية على رفع الوعي المجتمعي والخبرة فيمجال تكنولوجيا المعلومات لكل من الطلبة والمدرسين، وأيضاً الآباء وأولياء الأموروأفراد المجتمع بشكل عام. ويهتم المشروع ببرامج الإدارة بواسطة برنامج مدرستي باللغة العربية الخاص بإدارةالمدارس للإداريين عن طريق مركز البيانات لمساعدة المدارس في عمليات التقويمالمدرسي وملفات الطلبة والأفراد والمصروفات المدرسية وميزانيات المدرسة وجدولة الحصص وجدولة الأتوبيسات والملفات الطبية ونظام المكتبة والسجلات الأكاديمية كماأنه متاح علي موقع الشبكة للوصول بسهولة إليه بواسطة الأفراد والطلبة والآباء.

### ❖ إعلان نتائج الثانوية العامة على الإنترنت :

أعلنت نتيجة الثانوية العامة علي شبكة الإنترنت [www1.emoe.org](http://www1.emoe.org) للعام الرابع على التوالي وذلك في إطار التوسع في مشروع الحكومة الإلكترونية بما يخدم المواطنين والطلاب. وفي العام الحالي قررت وزارة التربية والتعليم إعلان نتائج الثانوية العامةوللمرة الأولى عبر التليفون المحمول فيما يعرف بال WAP، هذا بالإضافة إلي الشبكة العادية والخدمة الصوتية علي التليفون الأرضي

## الفصل الثالث : نماذج الحكومة الإلكترونية

والرسائل القصيرة علي التليفون المحمول SMS. وتدرس الوزارة حاليا إدراج نتائج الإشعارات وحركه تنقلات المدرسين بين المحافظات وخدمات أخرى علي موقع الوزارة علي الشبكة.

### IV-2- الخدمات المقدمة من مصلحة الضرائب العامة:

بدأت مصلحة الضرائب العامة سلسلة من الإجراءات تهدف إلى تطوير وميكنة جميع أجهزةوزارة المالية حتى تتوافق مع بدء العمل في إجراءات تنفيذ الحكومة الإلكترونية، وهو ما يحقق العديد من المزايا مع ضمان زوال مصدر الانحرافات والتشوهات الموجودة حاليا في علاقة الجهاز الضريبي مع المجتمع الضريبي حيث تتم كل إجراءات الربط والفحصوتقديم الإقرارات الضريبية والسداد عن طريق الميكنة الكاملة مع السماح باستخدامشبكة الانترنت في إتمام الإجراءات الضريبية ، وسينتقل عبء تطوير المجتمع الضريبيالكامل للممول والذي سيكون مطلوبا منه زيادة ثقافته الضريبية وتطوير أدواتهالمالية للتعامل مع مستحدثات الجهاز الضريبي المخطط لها خلال الأعوام القليلةالمقبلة .

### IV-2-1- مزايا مصلحة الضرائب العامة:

1. توفير الوقت والجهد المستهلك بسبب الروتين الحالي .
2. عدم خضوع التعامل بين الممول والمأمور للأهواء الشخصية .
3. التطبيق العادل والمتجانس للقواعد مع كل الممولين علي مستوي الجمهورية .
4. توفير السرعة اللازمة لإنهاء الإجراءات مع الكفاءة في أداء الخدمة .

### IV-2-2- الخدمات التي تقدمها بوابة الحكومة الإلكترونية في هذا المجال :

1. طلب استخراج بطاقة ضريبية .
2. إضافة نشاط جديد .
3. الإخطار بإيقاف مؤقت للنشاط .
4. إخطار بتوقف نشاط معين .
5. إخطار مزاولة أو تعديل كيان أو إضافة شركاء .
6. الاستعلام عن رصيد أو المصادقة علي مدفوعات .
7. إخطار بالسفر إلى الخارج .
8. الإخطار بتعديل الكيان القانوني .
9. تسوية الضرائب والفحص ورفع الحجز .
10. تقديم إقرار عن ضريبة الأجرور والمرتببات .
11. تسجيل الممولين .
12. تصحيح بيانات أساسية خاصة بالممول.

## الفصل الثالث : نماذج الحكومة الإلكترونية

هذا بالإضافة إلى تعليم الممول ملء الإقرار بصورة سليمة من وجهه النظر الضريبية. وسوف يتاح كل ذلك من خلال البوابة الإلكترونية على شبكة الإنترنت ، إلا أن هذه الخدمات سوف تقتصر على الممولين المشتركين فيها، وهي بالتالي مختلفة عن الخدمات التي تقدم من خلال صفحة المصلحة على الإنترنت ، حيث توفر الصفحة لكل زائر بها جميع المعلومات عن مصلحة الضرائب من حيث قوانين الضرائب والدمغة ورسم التنمية وكذلك تقدم كل التعليمات التنفيذية الصادرة عن المصلحة ، هذا بالإضافة إلى عرض لأكثر الشكاوى التي ترد إلى المصلحة والرد القانوني عليها . إلا أن البوابة ستستفيد من صفحة المصلحة على الإنترنت من خلال طرح خدمة ملء الإقرار عليها بما يضمن استعادة أكبر عدد من الممولين سواء كانوا مشاركين في البوابة الإلكترونية أم لا.

وقد صممت البوابة بحيث تحقق عنصر الأمان بالنسبة لخدمات المصلحة وبيانات الممولين إذ لا يسمح نظامها لأي متطفل في الدخول عبر بياناتها، كما أن الممول نفسه لا يدخل إلى الخدمات على البوابة الإلكترونية إلا بموجب رقم سري غير مسموح تداوله إلا للممول فقط حتى يكون كل ممول مسئولاً عن بياناته.

### IV -2-3- تحديث الإدارة المحلية :

في إطار تنفيذ مشروعات الخطة القومية للاتصالات والمعلومات وتطوير ورفع كفاءة الخدمات وإرساء أسس الحكومة الإلكترونية، افتتح في مدينة سفاجا بمحافظة البحر الأحمر، مجمعا إلكترونيا لخدمة المواطنين والمستثمرين .

ومن الجدير بالذكر أن وزارة الاتصالات والمعلومات المصرية أبرمت اتفاقات مماثلة مع كل من محافظتي الإسكندرية والجيزة، حيث يجري العمل في مشروعات التطوير الخاصة بهما وتقدم الوزارة من خلال هذه الاتفاقات الخبرات الفنية والدعم الفني والمادى لتطوير وإنشاء نظم وإدارة العمل، باستخدام شبكات الكمبيوتر بالإضافة إلى التدريب الفني والمتخصص للعاملين بالوحدات المحلية حيث تقوم الوزارة بتقديم هذه الخدمات عن طريق التعاقد مع شركات القطاع الخاص للتقنية مع الإشراف الكامل من جانب وزارة الاتصالات والمعلومات .

ويعد مشروع البحر الأحمر باكورة نتاج بروتوكول التعاون المشترك بين وزارة الاتصالات والمعلومات ومحافظة البحر الأحمر، وذلك في إطار البنية الأساسية لمجتمع المعلومات .

ويهدف المشروع لاستخدام شبكات الكمبيوتر ونظم المعلومات لتيسير واختصار زمن تقديم الخدمات المختلفة للمواطنين والمستثمرين، مثل تراخيص البناء ورخص المحلات وسداد المستحقات وغيرها من الخدمات، مع تقديمها في صورة حضارية من حيث التنظيم والتعامل ، كما يعمل على تحسين ورفع مستوى الأداء والإدارة وغيرها من الأنشطة لمختلف المجالس المحلية للمحافظة، والربط مع ديوان عام المحافظة .

### IV- 2-4- الديمقراطية الإلكترونية :

تعمل الحكومة الإلكترونية علي تفعيل المشاركة المجتمعية للمواطن, حيث تتيح زيادة قنوات التواصل وتوفير الخدمات المدنية للمواطنين بصورة أسرع وبتكلفة أقل.

ولا تقتصر تلك الخدمات علي الخدمات الحياتية للمواطنين, بل تشمل أيضاً خدمات مشاركة المواطنين في إدارة شئون المجتمع بممارسه كافة الحقوق المدنية وأداء الواجبات الوطنية، وتسيير أمور المجتمع سياسياً، أو ما يمكن أن نطلق عليه تسيير الحكومة الإلكترونية ، حيث يتوازي تقديم الخدمات الحياتية مع الخدمات المدنية السياسية عبر الحكومة الإلكترونية بتقديم المزيد من تقنيات المعلومات التي تمس مباشرة المواطن المصري لحقوقه السياسية المكفولة له دستورياً وعلي أرض الواقع، ولكن تحول تحديات الواقع دون مباشرتها نظراً لغياب كثير من تلك الخدمات المدنية والسياسية علي بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية، ومنها علي سبيل المثال خدمات تسجيلات الناخبين حتى تشمل كل السكان في سن الانتخاب وخدمات الإدلاء بأصوات الناخبين عبر بوابة الحكومة الإلكترونية وخدمات مشاركة المواطنين في الحياة السياسية بالتعرف علي المنظمات الأهلية العديدة والمتنوعة مثل منظمات المجتمع المدني والتعاونيات والنقابات المهنية والأحزاب السياسية وتشمل تلك الخدمات التعرف علي برامج تلك المنظمات الأهلية وكيفية المشاركة فيها.. الخ.

فالخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية إذاً تتضمن كل من الخدمات الحياتية والمدنية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية .

وفي هذا الإطار يقترح الدكتور أحمد القرعي في مقاله المنشور بجريدة الأهرام القاهرية إضافة بعض الخدمات المقدمة التي تسهم في تعزيز هذا الجانب، ومنها خدمة شبكات العمل الأهلي التطوعي التي يعتبرها مدرسة الديمقراطية المرئية الأولى للمشاركة المجتمعية، وخدمات سجلات الناخبين لتشمل كل السكان في سن الانتخاب، وخدمته الاستطلاعات العامة الدورية بما يتيح تعظيم المشاركة السياسية .

### I-5- نموذج تطبيقي للخدمات العامة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية:

يمكن الحكم على نجاح أي مشروع أو نموذج انطلاقاً من التوافق بين الأهداف المسطرة ، وما تم الوصول إليه من إنجازات ، وتحقيقاً لهذه الغاية سيحاول هذا المبحث التطرق إلى نماذج من تطبيقات إدارة الحكومة الإلكترونية الأمريكية ، ثم تناول ما يواجهها من عقبات أو تحديات.

### I-5-1- الخدمات المرورية:

تبعاً لبيئة العمل الإلكترونية تتوفر هناك إمكانية تقديم الخدمات المرورية ، وتأخذ أشكالاً متمحورة حول تمكين طالب الخدمة من تعبئة البيانات بالنماذج المخصصة للمرور بمختلف أنواعها ، ومنها نموذج رخصة القيادة ، استثمار السير ، تسديد المخالفات ، البلاغ عن الحوادث والمخالفات

المرورية ، وإرسالها إلى أي إدارة أو قسم مرور يتبع لها المستفيد بحيث يتم الرد عليها آليا ، مع تسديد الرسوم عن طريق بطاقات الائتمان ، أو الحوالات ، بحيث لا يبقى سوى تسليم الوثيقة النهائية بواسطة البريد أو المناولة:<sup>1</sup>

وعند تحليل تجربة الولايات المتحدة الأمريكية في مجال تطوير مشروعات إدارة الحكومة الإلكترونية في بعض الولايات ، والرامية إلى استخدام تقنيات المعلوماتية في الخدمات المرورية ، يمكن تسجيل التجارب التالية:

### 1- تجربة ولاية ألاباما :

ويمكن رصد أهم تلك الخدمات من خلال الآتي:

#### ✓ تجديد الرخص على الانترنت لطالبي الخدمات : حيث يتم تجديد الرخص لمواطني الولاية

سنويا حسب شهور ميلادهم ، أو خلال شهر من آخر يوم من شهر ميلادهم ، مع دفع غرامة تأخير ، بالإضافة للرسوم العادية ، وإذا لم يتم تجديد الرخصة خلال المدة الإضافية تنتهي صلاحية (الرخصة). ومع انتهاء صلاحية الرخصة يحق للشخص إعادة إصدار رخصة لمدة ( 12 ) شهرا من آخر يوم من شهر ميلاده ، دون إعادة إجراءات ما قبل الرخصة ، أو اجتياز الاختبار التحريري ، كما يتم القيام بعملية تعبئة النموذج الجديد ، إضافة إلى إمكانية تصحيح الأخطاء ، ويتم دفع ذلك عن طريق بطاقات الائتمان.

#### ✓ التقدم لطلب تجديد رخصة أو استخراج نسخة مطابقة : إذ على سائقي ولاية ألاباما

الراغبين في السفر مؤقتا خارج الولاية التقدم لطلب تجديد رخصة قديمة أو استخراج رخصة أخرى تطابقها ، بشرط هو أن يتم إيداع طلب التجديد خلال أو قبل تاريخ انتهاء الرخصة ، تتم كل تلك العمليات عبر موقع الولاية التالي:

( www.dvla.gov.uk ) . حيث تمثل وكالة القيادة وتراخيص السيارات جهازا تنفيذيا لوزارة النقل ، وتبين

المعلومات

حول السائقين ، كما تقوم بعرض معلومات هامة حول السيارات والعربات ، وتقدم نصائح لسائقي ومالكي السيارات بضرورة الانتباه لمشاكل التزوير ، واستخدام الوثائق المزورة لإحباط عمليات بيع وشراء السيارات المسروقة.

<sup>1</sup> - علي ، بن ضبيان الرشدي ، " إعادة هندسة الخدمات المرورية وفقا لبيئة العمل الإلكتروني دراسة تطبيقية على شعب رخص القيادة والسير في 79 ، ص 2006 ، الأمنية للعلوم العربية نايف جامعة ، الرياض ، منشورة غير الأمنية العلوم في الفلسفة دكتوراه أطروحة ، " المملكة مناطق بعض .

### 2- تجربة ولاية جورجيا

يتوفر لدى كل مواطني ولاية جورجيا تجديد رخص قياد<sup>1</sup>م سارية المفعول عن طريق الانترنت ، أو بالهاتف ولكي يتمتع أي مواطن ويحصل على هذا الحق ، عليه أن يقدم بصمته ، وتوقيعه إلى دائرة خدمات رخص القيادة ، حتى تتمكن من فحصها رقميا على ملفه ، وبذلك لا توجد على الملف أي تحفظات ويستغرق إجراء معاملة تجديد الرخصة أقل من 5 دقائق ، وترسل النسخة البديلة بالبريد خلال ثلاثين يوما ولا تقبل الطلبات خلال أو بعد انتهاء صلاحية الرخصة أو البطاقة ، وتتوفر كل هذه :المراحل والعمليات عن طريق المنفذ الإلكتروني(www.adds.ga.gov/drivers/dldata) .

مما سبق يمكن القول أن تجارب الخدمات المرورية الإلكترونية ، التي من أهمها تجديد رخص القيادة ، وتسجيل السيارات في الولايات المتحدة الأمريكية ، يجسد وجود توجه إيجابي للارتقاء بالخدمات العامة ، من خلال النموذج الإلكتروني ، وهو ما يبرز بشدة وجود التخطيط على مستوى الحكومات المحلية ، وتجاوبه مع توجهات الحكومة الفيدرالية خاصة فيما يتعلق بالتوجه نحو تحسين الخدمات الحكومية ، من خلال التطبيق الفعال للتقنيات المعلوماتية ، ومن خلال الحكومة الإلكترونية. حيث مع مطلع عام 2000 توصلت أكثر من نصف الولايات في أمريكا ، ونجحت في القيام بمبادرات معلوماتية وتقنية فيما يتعلق بالحكومة الإلكترونية ، مع تسجيل نوعا من التفاوت في التحول نحو تطبيق الإدارة العامة الإلكترونية.

#### I-5-2- خدمات الجامعات الافتراضية:

دعما للتواصل المعرفي وتطوير البحث العلمي ، طبقت الولايات المتحدة الأمريكية نموذج الخدمات الإلكترونية للجامعة الافتراضية ، والتي كان تطبيقها في الحرم الافتراضي بكاليفورنيا ، والذي يأخذ شكل تألف 128 مؤسسة من مؤسسات التعليم الجامعي ، تقدم ضمنه 173 برنامجا (California) ، تغطي نحو 3462 مادة دراسية ، و يضم الحرم الافتراضي بكاليفورنيا مؤسسات تعليمية راقية كجامعة كاليفورنيا ببلوس أنجلوس ، وله مهام ( Virtual Campus ) وأنشطة من أهمها مساعدة الطالب) عن طريق موقع موسع على الانترنت ( في البحث عن البرنامج الذي يناسبه ، إذ توضح شروط كل برنامج ، وإرشاد الطالب إلى الإجراءات الواجب إتباعها ، أما تقديم برامج التعليم فيعود إلى كل مؤسسة تشترك في الحرم الافتراضي ضمن قسم خاص يطلق عليه اسم قسم الدراسة عن بعد<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - محمد، الطعامة ، طارق العلوش ، مرجع سبق ذكره ، ص127

## الفصل الثالث : نماذج الحكومة الإلكترونية

لقد أصبحت الخدمات الإلكترونية توظف لتطوير المعاهد والجامعات ، وتتيح ربط علاقة خدماتية جديدة بين الإدارة أو المنظمة والمواطن عن طريق اللقاءات الفيديوية دون حاجة إلى حضور الأمريكية إحدى الجامعات التي (Drexel) طالبي خدمات التعليم ، حيث تعتبر جامعة دري كسل

طبقت نموذج التعليم عن بعد في الولايات المتحدة ، وقامت بتطوير العديد من المواقع الإلكترونية الخاصة بهذا الشكل من التعليم

إضافة إلى عملية التعليم بمعهد ماسا تشوستس للتكنولوجيا التي تتم بالاعتماد على خدمات الانترنت ، إذ يقدم المعهد برنامجا لنيل درجة الماجستير في إدارة وتصميم الأنظمة ( ، وذلك دون حاجة لحضور الطلاب إلى الجامعة ، كما تعد أكاديمية جوريا الطبية من أكبر الجامعات التي تمتلك أكبر الشبكات في العالم ، حيث يوجد بها أكثر من مائتي فصل دراسي مرتبط بالأكاديمية ، وكان ذلك بداية مع العام 1995 ، إذ من خلال هذه الشبكة يستطيع الطلبة أخذ عددا من المواد الدراسية ، والاختبار فيها

كما تتخاطب الجامعات الأمريكية فيما بينها ، وتتاح إمكانية الاتصال الإلكتروني بين جامعة ، وأخرى داخل أمريكا عن طريق البريد الإلكتروني ، لتقديم خدمات أو لتبادل الآراء ، أو للتشاور أو بغرض أداء بعض المعاملات الرسمية ، كأن يرغب طالب في الانتقال من جامعة إلى أخرى ، وبدلا من أن ينتقل بين مكاتب الإدارات ، والموظفين المختصين ، ومن جامعة إلى أخرى ، فإنه يقدم المعاملة التي أكلت إلى هيئة الإدارة المسؤولة ، وعليه متابعة طلب نقله عن طريق البريد الإلكتروني غير أنه وبالرغم من المزايا والإيجابيات التي يتيحها التحول نحو الخدمات العامة الإلكترونية في

الجامعات والمعاهد الأمريكية ، لا يمكن بأي حال من الأحوال إغفال الدور السلبي لتطبيق تقنية المعلومات في التعليم الجامعي ، والتحول لطريقة التعليم الافتراضي ، والتي يأتي في مقدمتها مشاكل يفرزها التعليم عبر الانترنت . يقول نائب مدير شؤون الطلبة في جامعة ولاية واشنطن " أنه عندما يصبح فضاء إنترنت ملك يديك ومعلوماته الغزيرة أمام ناظريك ، تصبح الفرص المهيأة للغش كثيرة " وما يدعم هذا القول هو اكتشاف جامعة واشنطن ثمانية حالات غش عام 1998 وعشرة حالات 1997 و سبعة حالات سنة 1996 ، ومن بين هذه الحالات استخدمت مصادر إنترنت في الغش ثلاثة مرات عام 1998 ، وحالة واحدة عام 1997 ، وأربعة حالات عام 1996.

إن تطبيق تكنولوجيا الانترنت والمعلوماتية في التعليم الجامعي ، وإن كان يفرز آثارا سلبية على التعليم في الولايات المتحدة الأمريكية ( غش ، سرقة البحوث العلمية ، اقتحام مواقع التعليم .. ) ،

## الفصل الثالث : نماذج الحكومة الإلكترونية

فإنه لا يمكن التسليم لهذه العقبات ، فالوجود الوافر لمختلف البرامج الحماية ، كالتشفير وكلمات المرور يوفر نصيبا من الحماية. وقد تفتن قادة التحول الإلكتروني في أمريكا لتأمين الخدمات العامة التي تتعلق ببرامج التعليم الإلكتروني (glatt plagiarism) و التأمين الأحسن لمراحل ، والتي من أمثلتها شركة وذلك سجلت الولايات المتحدة الأمريكية مقدار من التفوق في هذا الجانب مقارنة ،(services) بالعديد من الدول ، وهذا ما يبرزه التعليم الافتراضي على شبكة الانترنت ، خاصة في ظل وجود التعاون والتنسيق في هذا الجانب بين المدارس الحكومية والخاصة.

### I-3-5- خدمات المدارس الإلكترونية

اكتسب التعليم الإلكتروني وجميع وسائله في الولايات المتحدة الأمريكية اهتماما بالغا ، وأصبح منطلقا لإكساب المتعلمين المهارات اللازمة للمستقبل ، كما فتح آفاقا جديدة للمتعلمين ، لم تكن متاحة من قبل ، حيث برزت العديد من الجمعيات التي اهتمت بهذا الشكل من التعليم ، والتي من بينها "الجمعية الأمريكية للتعليم عن بعد التي تهدف إلى تنمية التعليم الافتراضي ، وتطوير التعليم والتدريب عن بعد وتشجيعها للتواصل بين الطلاب وربط علاقاتهم افتراضيا وتماشيا مع ضرورة الاستفادة من هذه المزايا التي يضيفها التعليم الإلكتروني على واقع المنظومة التعليمية ، لجأت العديد من الولايات في أمريكا إلى تطبيق هذا الشكل من التعليم تمثل في الآتي<sup>1</sup>:

#### أولا -مدرسة الاباما الثانوية:

تضطلع مدرسة الاباما الثانوية من خلال توفير خدمات<sup>2</sup> على شبكة الإنترنت بمهام التعليم الإلكتروني ، إذ تمثل إحدى مشاريع برنامج البحوث والخدمات الإلكترونية ، كما تقوم هذه (Alabama public schools) المدرسة بمهام تزويد العديد من مدارس الاباما الحكومية ، وتمنح فرص التسجيل أمام معظم مدراء مدارس الولاية ، حيث تسهل أمامهم مهمة تسجيل .عددا معتبرا من المدارس إضافة إلى تسجيل من يزاولون الدراسة ضمنها أحد الاتجاهات الجديدة في منظومة التعليم ، ويشير إلى التعلم بواسطة تكنولوجيا الانترنت حيث يعتبر التعليم الإلكتروني ينتشر المحتوى عبر الانترنت أو الانترنت أو الاكسترنانت، وتسمح هذه الطريقة بخلق روابط مع مصادر خارج الحصة.

#### ✓ المعلم والمتعلم الإلكتروني في مدرسة الاباما:

تابع (Certified teachers) في هذا الجانب يتمكن كل معلم من المعلمين المعتمدين لمدرسة ولاية الاباما ، أن يربط اتصالا بالحصص التعليمية في أي وقت من النهار أو الليل، مهما يكن مكان تواجه ، حيث يتطلب منه فقط الوصول إلى الشبكة العنكبوتية العالمية للدخول إلى حيز التعليم الافتراضي ، إذ يمنح

<sup>1</sup> - المرجع السابق، ص 130

## الفصل الثالث : نماذج الحكومة الإلكترونية

هذا الأخير إمكانية برمجة حصص للطلاب ، ويعلمهم بتوقيت تواجدهم لحضورها ، في أي وقت ومن أي مكان عبر التواصل من خلال شبكة الانترنت ، ويستفيد كل الطلبة عبر الإنترنت من الحصول على محتوى المقرر والواجبات ، وتبادل النقاشات مع الذي ، ( onsite mentor) المعلم الإلكتروني ، وذلك وفق ما يعرف بموجه) منسق الموقع يوفره موقع مدرسة الطالب المستفيد ، والذي يتمثل في مدرب معتمد تختاره المدرسة ، يتزامن حضوره مع حضور الطلاب ، إضافة إلى أن المدرسة تشترط على الطالب إتمام 140 ساعة اتصال تفرض كحيز زمني لكل مقرر معتمد ، ويرجع تحديد مدى استكمال الطالب لنصاب الزمن المحدد إلى كل مدير مدرسة تستفيد من تلك الخدمات الإلكترونية.

### ✓ أسلوب الدراسة بمدرسة ألاباما :

تقوم الدراسة بمدرسة ألاباما بشكل متزامن ، بمعنى اللقاء الافتراضي بين كل الطلاب ومن يقوم بمهمة التدريس الإلكتروني ، حيث يجتهد كل طالب في العمل من خلال جدول تقوم بإعداده كل المدرسة ، وتبقى مهمة المعلم الإلكتروني الرد على واجبات الطلبة في أوقات مختلفة من اليوم ، وبالتالي فالجدول لا تحمل صفة التزامن على خلاف المقررات التي تكون متزامنة ، حيث أن كل مدرسة تقوم بوضع تاريخ الانطلاق والانتهاء وفقا لتقويمها ، إضافة إلى إمكانية اجتماع المدارس تبعا لشكل التقويم. وتوفر أعمال الطلاب بعد أن يتم تصحيحها عبر بوابة مقررات مدرسة ألاباما ، ومن غير ذات الحاجة إلى وسيلة البريد الإلكتروني ، حيث يؤدي الطلبة واجبا\*م اليومية للمعلم الإلكتروني بشكل إلزامي ، إذ من خلال الموجه المتواجد بموقع المدرسة تتوفر حلقة ربط بين الطلبة والمعلم الافتراضي.

### ✓ التجهيزات المطلوبة للدراسة بمدرسة ألاباما :

تقوم الدراسة في مدرسة ألاباما الإلكترونية وتتطلب عددا من التجهيزات ، حيث يقتضي الدخول إلى الحصة ضرورة أن يتوفر كل طالب على خدمة الربط بشبكة الانترنت ، إضافة إلى استحضار جهاز حاسب شخصي متصل بالانترنت ، ويفضل أن يكون الاتصال عالي السرعة ، مشغل أقراص مرنة وذلك للتمكن من حفظ نماذج من الواجبات ، كما أن هناك حاجة إلى سماعة رأس. و مشغل (Adobe) و Acrobat reader) تحتاج الدراسة وجود برنامج قارئ الملفات و كذا برنامج مشغل الأصوات (Macromedia (flash player)برنامج الفلاش في حين تتطلب المقررات الأخرى مثل تعلم اللغات الأجنبية ، الرياضيات ، (real player) والعلوم معدات استثنائية أخرى مثل الآلة الحاسبة ، وغيرها مما يدخل ضمن هذا الشكل من مواد الدراسة بأن أكثر من 3.5 مليون ما (Sloan-C) وتبين إحصائية معهد ومنظمة سلون كونسورتيوم بين دارس عن طريق التعليم عن بعد ، أو ملتحق بمادة أو دورة وفق هذا الشكل من التعليم ، وعلى مستوى المدارس الثانوية أكثر من 700.000 ، من طلاب المدارس الثانوية يأخذون مادة ، أو أكثر عن طريق التعلم عن بعد ، حيث اشترطت ولاية ميتشيجن سنة 2007 على طلبة الثانويات دراسة مادة على الأقل وفق طريقة التعليم عن بعد .

### ثانيا: مدرسة فلوريدا الافتراضية :

مشروع وصل بين (Florida Virtual School) تمثل مدرسة فلوريدا الافتراضية ، (Orange) (country public schools) المدرستين الإقليميتين الحكوميتين و مهمة هذا المشروع تكمن في إقامة مدرسة ثانوية عبر (county Alachua) ومدرسة الإنترنت بحلول عام 2001 ، وتزويد طلابها بخدمات الكترونية ، وقد كانت مهمة مدرسة فلوريدا الافتراضية هي المساهمة ببرامج تعليمية ، اعتمادا على تقنية عالية الجودة لاكتساب المعرفة ، و مختلف المهارات اللازمة للنجاح في القرن 21 م ، حيث تغطي خدمات المدرسة ، كل مدارس فلوريدا التي يقدر عددها ب 67 مدرسة ، مع اتساع خدماتها لتشمل كذلك المدارس الدستورية إضافة إلى طلبة المنازل ، وتخدم المدرسة ، (non public) والمدارس الخاصة (charter) الطلاب من الولايات الأخرى وهو ما يدل على اتساع خدماتها الالكترونية .

### ✓ المعلم الإلكتروني وأسلوب التدريس في مدرسة فلوريدا:

يتولى مهمة التدريس عددا من المعلمين يقطنون ضمن ولاية فلوريدا ، ويشترط في كل معلم تابع للمدرسة أن يمتلك شهادة تدريس معتمدة بفلوريدا ، ولا بد من الحصول على مؤهل في المجال (National) الذي يدرسه ، وبالتالي يحصل مختلف التربويين على اعتماد شهادة المعلم الوطني (Teacher Certification) . أما فيما يتعلق بمختلف مقررات المدرسة فيتم إرسالها من خلال شبكة الإنترنت ، ويبقى التواصل بين المعلمون والطلبة إضافة إلى أولياء الأمور يتم عن طريق البريد الإلكتروني ، والهاتف ، و المحادثة عبر شبكة الانترنت ، حيث تتاح خدمات مدرسة فلوريدا الالكترونية من خلال موقعها على شبكة الانترنت التالي ( <http://www.flvs.net>) :

ولالإشارة فإنه في عام 1995 أكملت الولايات المتحدة الأمريكية خططها لتطبيقات الحاسب في مجال التعليم ، وبدأت في سباق مع الزمن ، من أجل تطبيق منهجية التعليم عن بعد وتوظيفها في مدارسها ، وبالتالي " تقدم المدارس العامة المزيد من الدورات على الانترنت يبلغ نسبتها 82 % ، أما المدارس الخاصة ، فتصل إلى 52 % من جميع الدورات التي تتيحها "

### ثالثا: المدرسة الإلكترونية الدستورية (Electronique Charter School) :

### ✓ أنشطة ومهام المدرسة :

تنتقل مهام المدرسة الدستورية عبر الانترنت من ضرورة توظيف التقنية الحالية ، والعمل على تجاوز عوائق الزمان والمكان المادية ، كما \* دف إلى توسيع فرص التعليم لكل الطلاب ، والمساهمة في توفير حياة تعليمية عصرية وتعاونية وحيوية ، إضافة إلى رعاية مهارات التفكير ، والوصول إلى تيسير تطوير مستوى الأفراد المتعلمين في ظل عصر المعلوماتية ومواكبة التطور .

### ✓ أسلوب ومنهجية الدراسة :

تعنى المدرسة الدستورية عبر الانترنت بتقديم الخدمات التالية: تقوم الدراسة في هذه الدراسة انطلاقاً من توفير جهاز حاسب للطلاب المنتمين للولاية فقط ، هذا الهدف لربط الاتصال بمقررات المدرسة ، حيث تمنح لهم المقررات بشكل مجاني ، ويشترط أن تكون المقررات المعروضة للتسجيل تستهدف طلاب ولاية كانساس قبل إتاحتها لغيرهم من الطلاب خارج الولاية ، ويوجد هناك رقم هاتف مجاني يوفر عدداً من الخدمات . ويسمح كذلك لوالدي الطلاب للمشاركة في تعليم أبنائهم عن طريق الاتصال المباشر بالمعلمين و خلال البريد الإلكتروني ، أو الهاتف ، كونهم يمتلكون العضوية ، أو كممثلين لفريق إدارة الموقع ويتم الاتصال بالمدرسة من خلال تسجيل دخول الطالب للموقع ، كما يقدم الموقع ،(ECS) للطلاب فلماً تعليمياً يومياً بتقنية الفلاش ، عن إحدى مواضيع المقررات باختلاف محتواها

### رابعا :مدرسة المستقبل الثانوية العالمية:( International High School Futures ) .

"Distance" هي ثانوية معتمدة من قبل لجنة لاعتمادها سياسة التدريب والتعليم عن بعد ولها اتفاقيات ذات صياغة مضمونة مع جامعات عالمية ، وتغطي أنشطة مدرسة ،"Council" "المستقبل ثلاث مناطق هي (san diego), (Viejo, Oceanside, Mission), and (san diego) ، كما أن المدرسة تمثل قطب انترنت ، إذ تتطرق من توظيف شبكة الانترنت لنشر المقررات المفهومة ومناهجها التعليمية

### ✓ الفلسفة التعليمية لمدرسة المستقبل الثانوية:

يتوفر أمام طلاب مدرسة المستقبل الثانوية إمكانية جدول حصص التعليم الخاص بمعلميهم، حيث يتلقى الطلاب تدريسا مباشرا شخصا لشخص عبر الإنترنت ، باستخدام تقنية اللقاءات الفيديوية ، وعن طريق إدارة المقررات الآمن عبر الإنترنت يستطيع الطالب المشاركة ، وتعكس الواجبات أسلوب التعلم والاحتياجات الشخصية لكل طالب ، وانطلاقاً من أن التدريس إنفرادي يحتاج الطالب إلى التحضير مع كل حصة يتواصل فيها مع المعلم ، ويتم الاعتماد على تقنيات مختلفة أثناء تلك اللقاءات وتظهر أهمية التعليم الإلكتروني في أمريكا من خلال الربط المستمر بين المدارس ، و هو ما حل مشكلة التسرب المدرسي ، وصعوبة الالتحاق التي تكون ناتجة أحيانا عن ظروف الطقس ، كما أن إشراك الإباء كأعضاء أو كممثلين عن طريق الانترنت يوحى بحقيقة وجود مجتمع معلومات أمريكي ، له القدرة على استخدام التكنولوجيا كجسر للتواصل والتفاعل.

### I-4-5- خدمات المكتبات الإلكترونية:

تقدم " المكتبات الإلكترونية" في الولايات المتحدة الأمريكية خدمات على الخط ، إذ يتمكن المستخدم أو المواطن من إدخال الرقم الخاص به للحصول على البيانات ، والمعلومات التي يرغبها ، إضافة إلى ذلك تتيح الخدمات المكتبية خدمات تجديد بطاقة العضوية الخاصة بالمكتبات. كما توفر للمستفيدين إمكانية طرح الأسئلة المتعلقة ببحثهم عن طريق المحادثة عبر الانترنت ، مع مختلف موظفي المكتبات ، والحصول

## الفصل الثالث : نماذج الحكومة الإلكترونية

على الإجابة من خلالها ؛ وبالنسبة للخدمات الإلكترونية المطبقة في الولايات المتحدة الأمريكية يمكن ذكر التالي:

### ✓ الخدمات المكتبية الإلكترونية في جامعة نيويورك :

تمثل جامعة نيويورك أكبر جامعة مدنية في الولايات المتحدة الأمريكية ، وثالث أكبر جهاز جامعي عام حيث يقدم مكتب الخدمات المكتبية داخلها دعماً كاملاً لمكتبات مراكز الجامعة ، وقواعد المعلومات والبيانات المتسع حيث يقوم بتوفير خدمات التنسيق والتطوير لخدمات المكتبات ومن بين خدماتها نجد إدارة شبكة، المعلومات ، والبيانات التي أطلق عليها تسمية ، وتشمل كل مرافق ومكتبات الجامعة ، وهي عبارة عن نظام يوفر حرية الوصول إلى المعلومات الموجودة في كل مراكز الجامعة ، بما فيها المنشورات ، و الكتيبات الدورية ، والكتب ذات العناوين المعروفة بناء على طلب خاص بها. ويمكن الوصول للمعلومات بدلالة المؤلف ، العنوان ، الموضوع ، كلمة مفتاحية ، أو رقم الاتصال ، كما تشمل شبكة معلومات جامعة نيويورك العديد من قواعد البيانات ، الخاصة بالكتب ، والمواد الأخرى في مكتبات مراكز الجامعة ، وهي تعرض المعلومات أيضاً بناء على طلب الخدمة. وفي هذا السياق تبين دراسة تقويمية لشبكة المعلومات بجامعة نيويورك ، استهدفت أفراد كان غالبيتهم من الطلبة الذين يشكلون الغالبية العظمى من مستخدمي نظام هذه الشبكة ، وقد ألفت الدراسة الضوء على إدارة خدمات المعلوماتية المعلوماتية الخاصة بالخدمات المكتبية ، من حيث نوعية هذه الخدمات ، وردود المستخدمين الإلكترونيين ، و كان من بين هذه الملاحظات التي أوردتها المشاركون في الاستبيان ما يلي:

- لذا تقدم العديد من الكتب والمقالات الجيدة ، ومساعدة للطلاب وتغطي كل مكاتب مراكز الجامعة
- أن نظام شبكة المعلومات يحقق راحة ، وهو أداة مناسبة لتلبية الاحتياجات الخاصة بمناهج الدراسة
- يؤمن خيارات عدة لما يبحث عنه الطلبة

### ✓ المكتبة الإلكترونية في جامعة ولاية كاليفورنيا:

من أمثلة المكتبات الإلكترونية التي تؤدي خدمات للأفراد وفق منهج الخدمة الافتراضية نجد مكتبة جامعة ولاية كاليفورنيا ، والتي كانت من أوائل المكتبات في التحول إلى العمل بشكل إلكتروني (Tel) facsimiles ي ، تحتوي على حواسيب وأجهزة قراءة ، ومعدات تكنولوجية مثل ، تمتاز هذه المكتبة بها و توفر للطالب كل المواد المطوية الكترونياً ، بذلك يتم توفير خدمات الأرشيف والتخزين الإلكتروني للمواد التعليمية ، والكتب والدوريات ، بشكل يجعلها متاحة ، بمجرد التشغيل الإلكتروني لمحرك البحث ، دون حاجة إلى عمليات التصفح التقليدية إضافة إلى الخدمات سابقة الذكر تضطلع المؤسسات البيروقراطية الحكومية ، وتلبي جملة من الأعمال والخدمات الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية ، ترتبط ببناء مشروع الحكم الإلكتروني ، والتحول إلى وضع الخدمات المقدمة للجماهير على الخط مباشرة.

### I-5-5- خدمات عامة إلكترونية أخرى

عملت الحكومة الأمريكية على تقديم خدمات عامة إلكترونية في قطاعات مختلفة نورد من أهمها:

✓ **الدفع المباشر باستخدام بطاقات الدفع والائتمان** : هي وسائل تمكن الأفراد والمواطنين من عملية الدفع لدى الجهات التي يتطلب الحصول على خدماتها تسديد رسوم ، أو مبالغ مالية معينة للحصول على الخدمة ، وتمثل بطاقات الدفع والائتمان وسائل دفع متبادلة وتفاعلية ، تتيح القدرة على تنزيل أي نموذج ورقي حكومي في شكل صورة رقمية على الخط ، مع القيام بعملية تعبئته رقمياً ثم إرساله من جديد ، حيث توفر الإدارة العامة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية خدمات دفع للمواطنين من أهمها :

• **خدمات دفع الضرائب** : إذ تقدم الحكومة الأمريكية خدمات دفع الضرائب المترتبة على

(www.dallascounty.org) المواطنين من خلال الموقع الإلكتروني التالي

• **خدمة دفع الفواتير** : إذ يستطيع الموظفون والمقيمون من خلال الموقع الإلكتروني الذي توفره مدينة إيرفينج من دفع مستحقات الماء ، والكهرباء ، والعديد من الخدمات الأخرى.

• **خدمات دفع رسوم التسجيل** : في المدارس والجامعات دون عناء التنقل الذي كان يعاني منه ،

(onlin banks) المواطنين ، و دعماً لأعمال المصارف الإلكترونية ، التي تعمل بالانترنت قامت الولايات المتحدة في تجربتها بتبني نظام التحويلات المالية الإلكترونية ، الهدف زيادة عملياتها المالية إلى ما يزيد عن بليون حركة مالية ، من نظام التحويلات الورقي إلى نظام التحويل المالي الإلكتروني .

### ✓ **خدمات اجتماعية وصحية متنوعة:**

قدمت إحدى الدراسات التي قام بها فريق مشروع الحكومة الإلكترونية في إفرنج تكساس ( عام

2002 أوجه التطبيقات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية الأمريكية على النحو التالي :

- **خدمات محاكم البلدية** : وتضطلع هذه المحاكم بتقديم خدمات إلكترونية للمواطنين ، سواء المتعلقة بدفع الغرامات ، خدمات استرجاع المبالغ ، لائحة الاهتمام ، وتعطي فرصة لموظفي مدينة إفرنج للبحث بواسطة الاسم أو بطاقة الهوية الخاصة ، رقم رخصة القيادة بولاية تكساس ، تقديم معلومات عن طريق الهاتف وكذلك إرسال المعلومات والبيانات إلكترونياً .

- **خدمات البحث عن الوظائف** : فعن طريق تصفح موقع الموارد البشرية يستطيع المواطن الأمريكي البحث عن الوظائف المطلوبة ، ويستطيع التحري عن مسابقات التوظيف مباشرة .

- **خدمات التقاعد والرعاية الصحية** : 3 ضمن إطار الارتقاء بالخدمات المقدمة للمواطن وتسهيلها ، سيكون بإمكان فئة من المواطنين الأمريكيين وهم المتقاعدون ، أو الذين يوشكون على التقاعد ،

## الفصل الثالث : نماذج الحكومة الإلكترونية

الإطلاع على كل حقوقهم التقاعدية ، وذلك من خلال حسابات الضمان الاجتماعي الخاصة [م] ، ، : [www.Fidelity.com](http://www.Fidelity.com) ويتم الحصول على هذا النوع من الخدمات عن طريق الموقع التالي بينما يتمكن هؤلاء المتقاعدون أو الذين يوشكون على التقاعد من التعامل مع ملفات الرعاية الصحية الخاصة بها على الموقع التالي [www.Healtheon.com](http://www.Healtheon.com) . وضمن قائمة الخدمات التي تظهر في كثير من الأحيان على المواقع الحكومية ، تقدم مواقع إدارة الحكومة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية خدمات تشمل :

- يوفر موقع البيت الأبيض بالولايات المتحدة الأمريكية جولات في مختلف الغرف في البيت الأبيض ، ويستخدم المشاهد مفاتيح الحاسوب للتنقل في جميع أرجاء الغرفة
- يحتوي موقع الولايات المتحدة لإدارة الأعمال الصغيرة منتدى للمناقشة الشهرية ، حيث يقوم فيه أصحاب الأعمال الصغيرة ، والخبراء بمناقشة المشاريع
- يتيح منتدى تفاعلي على شبكة الإنترنت للزوار التفاعل مع المسؤولين في البيت الأبيض من خلال موقعه الإلكتروني
- يقوم الموقع الحكومي الأمريكي بتقديم خدمات الدردشة المباشرة على الإنترنت ، للإجابة على أية أسئلة
- توفر الحديقة الوطنية الأمريكية قسم كبير للأطفال يسمى "متجول الويب" ، الذي هو أكثر تفاعلا ، وشمولا من أقسام الأطفال الأخرى الخاصة بمواقع الحكومة
- إن وزارة الزراعة الأمريكية لديها نافذة تسمى " أسأل كارين " ، وهذا هو نظام الرد الآلي ، الذي يجيب على أسئلة الزوار التي تكون عادة حول سلامة الأغذية ، وهو متاح على مدار 24 ساعة يوميا كما أن العديد من المواقع الإلكترونية مثل موقع وزارة الخارجية في الولايات المتحدة الأمريكية لديها نوافذ منفتحة ، تقوم باستقصاءات عن كيفية تفضيل الناس للموقع ، وهذا بحثا عن التميز ، والتطوير لمحتويات البرامج والبوابات الإلكترونية ، التي أصبحت وجهة المرتفقين من المواطنين.

### خلاصة:

أصبحت الحكومة الإلكترونية ضرورة حتمية يجب السعي لتطبيقها في كل دولة ، تريد أن تواكب تطورات عصر الثورة الرقمية ، و لا تختلف عن نهضة المعلومات العالمية. و يحتاج تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية إلى توفير الأعداد الكافية من العاملين المؤهلين المدربين على ممارسة هذه النوعية الجديدة من العمل ، و تجهيز الأجهزة و المعدات الإلكترونية المتطورة اللازمة لوضع هذه الحكومة العصرية موضع التنفيذ.



## الفصل الثاني

# أساسيات حول الحكومة الإلكترونية

### تمهيد

إن ثورة تقنيات الاتصالات الرقمية التي يشهدها العالم قد ولدت ضغوطاً على العديد من مؤسسات القطاع العام لتحويل عملياتها إلى عالم الأعمال الإلكترونية، والذي يعرف بالحكومة الإلكترونية، ويمكن القول أن تطبيق التعاملات الحكومية بشكل الكتروني اعتمد على مدى جاهزية القطاعات الحكومية لتقديم الخدمات إلكترونياً، ويكون ذلك بتوفر البنية التحتية اللازمة لذلك من خلال تحديث قطاعات الدولة وتدعيمها بأحدث ما توصلت إليه تقنيات الاتصالات والمعلومات، للمساعدة في تقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً، وكذلك نشر المعارف والخبرات في تطبيق مفاهيم الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها من جانب توعية المجتمع بكيفية الاستفادة في الخدمات الإلكترونية.

وتهدف هذه الدراسة إلى تحديد المتطلبات الأكثر أهمية وحسماً من أجل تحقيق التحول الناجح، والبناء السليم، والدقيق لمفهوم الحكومة الإلكترونية في قطاع القضاء، وذلك بهدف الوصول إلى تحقيق الخطوة الأولى باتجاه بناء المحكمة الرقمية أو المحكمة الإلكترونية (e-court) والتي تعتمد في دول أجنبية عدة، والتي تمثل بدورها قفزة نوعية مهمة لمؤسسات القضاء ، لما توفره من سرعة ودقة وامن تناقل المعلومات والمحافظة والاحتفاظ بكل ما له علاقة بالقضايا المحالة إلى المحاكم.

### I- ماهية الحكومة الإلكترونية

قبل الخوض في مفهوم الحكومة الإلكترونية يجب التطرق أولاً للفرق بين كل من الإدارة الإلكترونية و الحكومية الإلكترونية

#### I-1- مفهوم الحكومة الإلكترونية

##### الفرق بين الإدارة الإلكترونية و الحكومة الإلكترونية :

على الرغم من ميزات تعميم تطبيقات الحاسوب و علومه في الإدارة و الحلول المدهشة التي تقدمها تلك الممارسة الإدارية الفعالة، و ما يأمل أن تقدمه للمجتمعات البشرية من خدمات جلييلة في حقل المعاملات و الاتصالات و التواصل بين جهات الإدارة في المنظمات أو الشركات و المؤسسات و غيرها من الكيانات، الإدارات الحكومية منها و الأهلية إلا أنها بقيت في بعدها النظري قضية فكرية تعاني ما يعانيه مثلها من قضايا الفكر و من خلافات، و لم تسلم من التعرض للمشكلات التي قد تصل إلى حد التعقيد، نظراً لانقسام الآراء انقساماً كبيراً حول تعريف الإدارة الإلكترونية و الحكومة الإلكترونية، فبعض المفكرين و المهتمين يرى أنها إدارة و ليست حكومة، و لدى هؤلاء أسبابهم و ثم فريق ثالث يتعاطى مع المفهوم يخلط واضح دون تمييز حين يستخدم أحد المصطلحين أو كلاهما.

و اللافت في هذه الخلاف الذي اشتهر بين مفكري الإدارة و المهتمين بها:<sup>1</sup>

اتساع الهوة بين طرفي الخلاف إلى درجة كبيرة ، فكل طرف من الطرفين يتناول الفرق بين مفهوم الإدارة الإلكترونية و مفهوم الحكومة الإلكترونية و كأنه يتحدث عن شيء مختلف تماماً و متناقض إلى أقصى درجة .

و عند تتبع وقائع ذلك الخلاف النظري الاصطلاحي تبين أن لدى بعضهم قناعة بأن الحكومة الإلكترونية جزء من تطبيقات الإدارة الإلكترونية ، و أن تعبير ( الإدارة الإلكترونية ) أكثر، واتساعاً و رحابة من تعبير الحكومة الإلكترونية و أن الإدارة الإلكترونية مظلة كبيرة تدخل تحتها تطبيقات مختلفة منها، التجارة الإلكترونية e-commerce، و الأعمال الإلكترونية e-business، و الحكومة الإلكترونية e-gouvernement، ووجهة نظر هؤلاء أن تعبير الإدارة الإلكترونية هو الأصل الذي تنفرع منه بقية التعريفات و أنه أشمل و أعم و حجة هذه الفريق أنه لا حكومة ن دون إدارة ، و عليه من وجهة نظره فلا حكومة إلكترونية من دون إدارة إلكترونية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية، الوراق للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2010، ص53.

<sup>2</sup> - المرجع السابق ، ص53

## الفصل الثاني: أساسيات حول الحكومة الإلكترونية

و يذهب فريق آخر من علماء الإدارة في تبني وجهة النظر السابقة نفسها إلى أبعد من ذلك ، حيث يرون أن المسألة ليست فقط مسألة تفرقة بين تعبيرين أدارة و حكومة ، و إنما يرى هؤلاء أنه يفضل التزام تعبير الإدارة الإلكترونية و الابتعاد عن استخدام تعبير الحكومة الإلكترونية نهائيا ، و يحتج هؤلاء على صواب رأيهم بأنه عند ذكر اسم الحكومة الإلكترونية فأن أول ما يتبادر إلى ذهن المستمع البعد السياسي و الوظيفة السياسية للحكومة ، وعلى الرغم من أن الحكومة ليست كيانا سياسيا صرفا ، و أن لها وظائف أخرى تتعلق بالشأن الإداري الداخلي ، و يرى أصحاب هذه الرأي أن تلك التسمية لا تصيب المسمى ( الحكومة الإلكترونية) كاملا ، بل تبقى مصبوغة بالصبغة السياسية ، ما لا يتوافق مع شمولية المصطلح ، لذا يرى أصحاب هذا الرأي أن من الأسلم و الأدق و الأكثر إصابة للمفهوم استخدام مصطلح الإدارة الإلكترونية و تجنب مصطلح الحكومة الإلكترونية .

كما يرى هؤلاء أن تعبير حكومة تعبير محدود بأفراده أو كياناته التي تتبع له، أو حتى تلك الجهات التي يرتبط بها، فهو اصطلاح يعبر عن مجموعة من الأفراد، كما يشير إلى علاقة محصورة في بعض المؤسسات و الهيئات المحددة و المعلومة، و ليست علاقة مفتوحة مع جميع الناس، فهو من وجهة نظرهم تعبير عن ممارسة داخلية خاصة بذلك الهيكل التنظيمي المسمى حكومة، في حين يفتح اصطلاح الإدارة فيدخل في دائرته جميع المستويات في الدولة، و يشمل جميع الناس في علاقاته .

و يعزز هذا الفريق السبب في هذا الخلط إلى ترجمة ذلك الاصطلاح أصلا عن الغرب، فهم يرون أن مصطلح الحكومة ترجمة حرفيا إلى العربية ، أو بالأحرى نقل بحذافيره نقلا جامدا، و أنه كان من الصواب حينها نقل روح الاصطلاح بما يحترز به من اللبس في مجتمعاتنا العربية، و أن يكون المصطلح هو الإدارة الإلكترونية و ليس الحكومة الإلكترونية و على الطرف الآخر من الخلاف يقف فريق آخر من علماء الإدارة منافحا عن رأيه في أن الإدارة الإلكترونية جزء من الحكومة الإلكترونية، و أن تطبيقات التقنية التي تمارس في تلد الإدارة من تحويل لجميع العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية باستخدام تقنيات الحديثة، تبقى ممارسات و تطبيقات لتقنية في دائرة محدودة أو شبكة محدودة خاصة بالمؤسسة أو المنطقة أو القسم الإداري أو الوحدة الإدارية الواحدة، و إننا حين نربط الشبكات الداخلية لتلك الدوائر المحدودة بحدود مؤسساتها أو منظماتها أو إداراتها الصغيرة لشبكة كبرى تنتظم داخلها جميع دوائر الدولة و تخضع لتصرفها، فإننا بذلك تكون قد وصلنا إلى صيغة الحكومة الإلكترونية.

فمن وجهة نظر هذا الطرف فإن الإدارة الإلكترونية مرحلة سابقة على مرحلة الحكومة الإلكترونية الأعم و الأشمل، حيث تصب فيها إدارات الدولة المتنوعة .

و يحتج هؤلاء أيضا بأن الإدارة الإلكترونية تعمل على تطوير البيئة المعلوماتية داخل المؤسسة الواحدة التي تقوم أعمالها على تلك الإدارة. و تقف مهمة الإدارة الإلكترونية - من وجهة نظر هؤلاء- عند الحدود الافتراضية لشبكة معلوماتها الداخلية و خروج هذه المعلومات أو تبادلها مع الشبكة الأم التي

## الفصل الثاني: أساسيات حول الحكومة الإلكترونية

تصب فيها جميع شبكات مؤسسات و منظمات و إدارة الدولة يعني أننا أصبحنا نتعاط ما يسمى بالحكومة الإلكترونية.

و يمكن القول :

أن الحكومة الإلكترونية تعني الاستخدام الفعال لجميع تقنيات المعلومات و الاتصالات ، لتسهيل العمليات الإدارية اليومية للقطاعات الحكومية الداخلية ، وتلك التي تتم فيما بينها حكومي & حكومي (G2G)، أو بقطاعات الأعمال حكومية & أعمال (G2B)، و تلك التي تربطه بالمواطنين حكومة & مواطن (G2C) ، و هي البيئة التي تتحقق فيها خدمات المواطنين واستعلاماتهم كما تتحقق فيها الأنشطة الحكومية للجهة المعنية لذاتها أو فيما بين الجهات الحكومية المختلفة ، باستخدام شبكات المعلومات و الاتصالات عن بعد .

### I-1-1- تعريف الحكومة الإلكترونية.

هناك العديد من التعاريف المتعلقة بالحكومة الإلكترونية وارتأيت تقديم التعريفات الشاملة المتعلقة بالموضوع و أهميتها:

"هي إعادة ابتكار الأعمال الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج و تكامل المعلومات و توفير فرصة إمكانية الوصول إليها من خلال موقع الكتروني"<sup>1</sup>  
-هي قدرة القطاعات على تبادل المعلومات و تقديم الخدمات فيما بينها و بين المواطن و قطاعات الأعمال بسرعة و دقة عاليتين و بأقل كلفة ممكنة مع ضمان السرية و أمن المعلومات المتداولة في أي وقت و مكان."

-كما عرفها البنك الدولي على أنها:<sup>2</sup>

مصطلح حديث يشير على اكتشاف طرق ووسائل جديدة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية و شفافية و مساءلة الحكومة فيما تقدم من خدمات للمواطن.  
- و تعرف كذلك أنها نظام افتراضي يمكن الأجهزة الحكومية من تأدية التزاماتها لجميع المستفيدين باستخدام التقنيات الإلكترونية المتطورة متجاهلة المكان و الزمان مع تحقيق الجودة و التميز و السرية و أمن المعلومات.

-كما تشير في مفهومها إلى انتقال تقديم الخدمات الحكومية من الصبغة الورقية إلى الصبغة الإلكترونية ، وذلك باستخدام أجهزة الكمبيوتر و شبكات الاتصال و البرمجيات اللازمة لذلك"<sup>3</sup>

<sup>1</sup>-محمد محمود أخلادي، التكنولوجيا الإلكترونية، كنوز المعرفة، الطبعة الأولى، الأردن، 2007، ص 32

<sup>2</sup>-سوسن زهيد المهدي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، دار أسامة للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2011، ص 25

<sup>3</sup>-PDF

## الفصل الثاني: أساسيات حول الحكومة الإلكترونية

ويمكننا في ضوء ما تقدم القول أن الحكومة الإلكترونية هي البيئة التي تحقق فيها خدمات المواطنين و 'استعلاماتهم و تحقق فيها الأنشطة الحكومية للدائرة المعنية من دوائر الحكومة بذاتها أو فيما بين الدوائر المختلفة باستخدام شبكات المعلومات و الاتصال عن بعد.

### I-1-2- خصائص الحكومة الإلكترونية.

من خلال التعارف السابقة تستنتج جملة من الخصائص للحكومة الإلكترونية نوجزها فيما يلي:<sup>1</sup>  
- أن الحكومة الإلكترونية مرتبطة بصورة أساسية بالإدارة العامة و بالأجهزة الحكومية وان كانت لاستهل القطاع الخاص أو القطاعات الأخرى.  
- إن النظام معلوماتي افتراضي لا يمكن تلمس مكوناته و عملياته، و إنما نعرفه من خلال نتائجه ز آثاره.

ذات البنية الإلكترونية. Digital technico - أنه يعتمد على التقنية الرقمية

- إن المورد الرئيسي فيها هو المورد المعلوماتي.

- تتسم الحكومة الإلكترونية بدرجة عالية من الاعتمادية المتبادلة و المتكاملة.

- تسمح بالتبادل التأثيري بين أطراف الحكومة الإلكترونية وهي المنظمات الحكومية و المنظمات المهنية و الجمهور المستفيدين.

### I-2- نشأة الحكومة الإلكترونية

تعود بدايات الاتجاه نحو إشاعة مفهوم الخدمات الإلكترونية، الذي كان الأساس في بلورة مفهوم الحكومة الإلكترونية إلى ثمانينات القرن المنصرم، إذ بدأت إدارات الدول المختلفة في تلك الفترة بالتوجه نحو هذا المفهوم (لاسيما المتقدمة منها) واعتماد المعلوماتية في أنظمة عملها الداخلية، ثم مرت بعد ذلك بمراحل يمكن اعتبارها انتقالات تطويرية تعكس التطور المتدرج لتبني مفهوم الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها، وذلك نتيجة التطورات الحاصلة على شبكة الانترنت، وتزايد الاعتقاد بضرورة ممارستها<sup>2</sup>. بدأت التجربة في أواسط الثمانينات في الدول لاسكندنافية و تمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز و أطلق عليها اسم القرى الإلكترونية و يعد لارس من جامعة اودونيس في الدانمرك رائد هذه التجربة وسماها مراكز الخدمة عن بعد ،و من رواد المشروع مايكل دل صاحب شركة دل التي لها الدور الريادي في ميدان الحلول الإلكترونية.

<sup>1</sup> - محمد محمود القدوة، مرجع سبق ذكره، ص 19

<sup>2</sup> - سرمد غانم صالح، علي عبد الستار الحافظ، متطلبات تحقيق التحول الناجح نحو مفهوم الحكومة الإلكترونية في قطاع القضاء، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصل، العراق ، دفعة 2006/2007، ص 6.

## الفصل الثاني: أساسيات حول الحكومة الإلكترونية

- وفي المملكة المتحدة بدأت التجربة عام 1989 في مشروع قرية مانشستر و ذلك بالاستفادة من التجربة الدانمركية التي تستند إليها عدة مشاريع فرعية،و قد أنشئ "مضيف مانشستر" بوصفه مرحلة أولى ز يهدف إلى ترقية و متابعة التطورات الاجتماعية و الاقتصادية و التعليمية و المهنية،وقد بدأ المشروع فعليا عام 1991 .

-وفي عام 1992 عقد مؤتمر الأكوخ البعيدة في المملكة المتحدة لمتابعة هذه المشاريع ،و قد تبني مجلس لندن مشروع بونتيل "الاتصالات البعيدة التقنية " الذي أكد على جمع و نشر و تنمية المعلومات بوسائل الكترونية كالبريد الإلكتروني و الوصول عن بعد لقواعد المعلومات. وقد ظهرت محاولات أخرى في الولايات المتحدة عام 1995 في ولاية فلوريدا ثم تبع ذلك محاولات في مختلف الدول.

### I-3- أهداف الحكومة الإلكترونية:

تسعى مبادرات الحكومة الإلكترونية إلى تحقيق أهداف إستراتيجية و تكتيكية و تشغيلية،لكن هذه الأهداف تختلف في أهميتها و مداها باختلاف التجارب التاريخية للدول و مستوى تطورها الاقتصادي و الاجتماعي الذي ينعكس بالضرورة على غايات و توجهات مشروعات الحكومة الإلكترونية.

- تحسين الخدمات الموجهة للمواطنين.
- تحسين إنتاجية ز كفاءة المصالح و المنظمات.
- تشجيع الإدارة الجيدة و توسيع المشاركة.
- تساهم الحكومة الإلكترونية في تعزيز الشفافية من خلال تقديم معلومات ذات درجة عالية من الموثوقية.
- توفير المال و الوقت و الموارد المستخدمة من قبل إدارات الحكومة في إطار علاقتها بالمواطن وأصحاب الأعمال و المستثمرين و يتحقق هذا الهدف من خلال التأثير الإيجابي المباشر للحكومة الإلكترونية في تحسين الأداء الحكومي.
- تسعى إلى تحسين جودة الخدمات العامة الحكومية المقدمة للمستفيدين و ذلك في ضوء معايير موضوعية لقياس الجودة.
- خلق تأثير إيجابي في المجتمع من خلال ترويج و تنمية معارف و مهارات تكنولوجيا المعلومات بين أفراد المجتمع.

من خلال كل الأهداف نلخص هدفان رئيسيان هما:

- 1-تقليل تكلفة الإجراءات الحكومية وما يتعلق بها من عمليات إدارية.
- 2-زيادة كفاءة عمل الحكومة خلال تعاملها مع المواطنين وقطاع الأعمال.

### ❖ أبعاد رؤية الحكومة الإلكترونية:

توجد أبعاد ثلاثة لرؤية الحكومة الإلكترونية التي تسهم في تقديم فهم أدق وأشمل لمفهومها ورسالتها وأهدافها وآلياتها. وتتمثل هذه الأبعاد في :

- بعد المواطن،
- بعد الأعمال،
- بعد الحكومة.

#### - بعد المواطن:

#### ما الذي يريده المواطن من الحكومة ؟

من المؤكد أن المواطن يريد الحكومة أن تعمل بنفس الطريقة التي تعملها منشآت الأعمال الخاصة. فالمواطن يتطلب الحصول على الخدمات التي تقدمها المصالح والأجهزة الحكومية، كما في حالة دفع الضرائب، تجديد رخص سير المركبات أو رخص القيادة، دفع رسوم استهلاك الكهرباء، الغاز، المياه، الخ عبر الإنترنت. أي أن المواطن يطلب الوصول الملائم والفوري للخدمات العامة طوال الوقت وخلال كل أيام الأسبوع أينما وجد بغض النظر عن مكان تواجده ووقت ذلك. وبذلك فإن المواطن يتخلص من أي قيود تمنعه أو تحد من وصوله إلى الخدمات باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأنواعها ومستوياتها المختلفة

#### - بعد الأعمال:

يتمثل هذا البعد في طريقة مساهمة الحكومة في تحسين مناخ العمل وتوفير مزايا للأعمال، صارت منظمات ومؤسسات الأعمال المتنوعة تستخدم التجارة الإلكترونية E-Commerce فيما بين بعضها البعض (B2B) محققة بذلك كثيرا من المكاسب من حيث خفض التكاليف وتحسين الإنتاجية والرقابة علي المخزون. وتتحقق تلك المزايا عند القيام بالتعامل بين المصالح والأجهزة الحكومية والأعمال (G2B) أو بين الأعمال والحكومة (B2G) ويؤدي ذلك إلى تحقيق التالي:

- تقليص الروتين من خلال تبسيط الإجراءات.
- مساعدة منشآت الأعمال علي التوصل للميزات التنافسية .
- الحصول علي تراخيص بناء أو جولة المستحقات وخلافه عبر الإنترنت .

ويتم ذلك من خلال استحداث بنية أساسية راسخة للأعمال يتأكد من فعاليتها وأنها في متناول كل منشآت ومؤسسات الأعمال من حيث سهولة وسرعة الوصول إليها علي الخطان توصيل الخدمات العامة من خلال مصدر الحكومة الإلكترونية الوحيد والمتكامل يخلق فرصا أفضل للأعمال والحكومة علي حد سواء للمشاركة والتحالف بما يحقق مزايا وعوائد كثيرة تعود عليهما معا وعلي التنمية الشاملة في الدولة. وتؤدي هذه المزايا أيضا إلي خفض وتقليص التكاليف الخاصة بالمعاملات والتصرفات، وتسهيل إجراءات

## الفصل الثاني: أساسيات حول الحكومة الإلكترونية

الأعمال وقواعد التعامل، وتعزيز علاقات وتعاون الحكومة مع الأعمال والمواطنين الذين يعتمدون على الخدمات والمنافع الحكومية في حياتهم.

### - بعد الحكومة:

يمكن للحكومة أن تغير إدراك ومنظور المواطنين فيما يتصل سوء جودة الخدمة العامة المقدمة والمعاناة التي يلاقونها في الحصول عليها، كما تستطيع إعادة ثقة الجمهور من خلال انتهاج سياسات جديدة موجهة لهم تشعرهم بتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم وحل مشكلاتهم مما يسهم في تسهيل معيشتهم وإزالة الأعباء الحياتية التي تواجههم. ويستدعي إعادة الثقة وإعادة بناء العلاقات مع المواطنين توفير الخدمات الحكومية بطرق عديدة وأساليب مختلفة دون انتظار وبدون شكوى لا تعرف العدالة أو الإنصاف. وتعمل الحكومة الإلكترونية الموجهة نحو المواطنين إلى دمج أساليب إدارة العلاقات بالمواطن (CRM) بأساليب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات السلكية واللاسلكية وكافة أنواع الشبكات بالإضافة لقواعد ومستودعات البيانات لتفويض صلاحياتها لعمال المعرفة الذين يتمتعون بقدرات ومهارات رقمية تمكنهم من خدمة المواطنين والأعمال والتفاعل معهم لتحقيق أعلى مستويات الرضى والقبول لديهم. حيث أن الحكومة الإلكترونية تقوم أساساً على مفهوم المشاركة ومبدأ التفاعل، يجد المواطن نفسه قادراً على المشاركة في اتخاذ القرارات ومراجعة الأداء والتعليمات مع مصالح وأجهزة الحكومة الإلكترونية المعنية، حيث يمتلك حق الوصول إلى ملفات المعلومات من على سطح الحاسب الخاص به، ويحصل على معالجة موحدة للحالات التي يتساءل عنها وأوقات استجابة قصيرة بل فورية لتساؤلاته وطلب الخدمات، كما يعرف الحد الأدنى من المسؤولية الإدارية تجاهه. ويعمل عمال المعرفة ضمن فرق عمل سريعة الحركة تتسم بالدقة والإتقان المتناهي خلال رصد قواعد ومستودعات المعلومات التي تستند وتتجه نحو تلبية حاجات المستخدم النهائي. وتستثمر الحكومة الإلكترونية التكنولوجيا المفتوحة، كما تطور عمليات خدمة متكاملة عبر شبكات المعلومات وخاصة شبكة الإنترنت لضمان توصيل معلومات وخدمات موحدة وأخري مفصلة تلاءم متطلبات واحتياجات المستخدمين النهائيين.

### I-4- أنماط الحكومة الإلكترونية:

تأخذ الحكومة الإلكترونية أنماط مختلفة وأشكالاً متعددة مع طبيعة العمل لدى المنشأة بنا يحقق أهدافها، ومن تلك الأنماط مايلي: <sup>1</sup>

I-4-1- الحكومة الإلكترونية: تعد الحكومة الإلكترونية أحد أنماط الإدارة الإلكترونية، ويقصد بها إدارة الشؤون العامة بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف اجتماعية واقتصادية وسياسية، والتخلص من

<sup>1</sup> - المرجع السابق، ص 52، 50

## الفصل الثاني: أساسيات حول الحكومة الإلكترونية

الإعمال الروتينية و المركزية، بشفافية عالية ،ويمكن أن يتمثل ذلك في إنجاز الخدمات الحكومية بين الجهات المختلفة مثل: العلاقة بين الحكومة و الحكومة، و العلاقة بين الحكومة و الأفراد، و العلاقة بين الحكومة و الشركات، و العلاقة بين الحكومة و المواطن.

**I-4-2- التجارة الإلكترونية:** التجارة الإلكترونية هي تبادل المعلومات و الخدمات عبر شبكة الإنترنت لتحقيق التنمية الاقتصادية بصورة سريعة ، و يمكن الدفع من خلال البطاقات البنكية و تعد التجارة الإلكترونية أول تطبيق للإدارة الإلكترونية.

**I-4-3- الصحة الإلكترونية:** تقوم الصحة الإلكترونية بتوفير الاستشارات و الخدمات و المعلومات الطبية إلى المرضى عبر وسائل إلكترونية، فالمريض يستطيع متابعة نتائج الفحوصات الطبية و التحاليل الخيرية و المعلومات و الخدمات عبر الشبكة المحلية للمستشفى ، أو عبر شبكة الإنترنت، كما يمكن إجراء العمليات الجراحية في دولة أو أن يكون الطبيب الاستشاري في دولة أخرى ، كما يمكن تقليل أوقات الانتظار للمراجعين، فالمريض عندما يخرج من عيادة الطبيب يتجه إلى الصيدلية يكون الدواء في انتظاره لدى الصيدلي، لأن الطبيب أرسل وصفة الدواء إلكترونياً إلى الصيدلي.

**I-4-4- التعليم الإلكتروني:** في التعليم يمكن إجراء المحاضرات الدراسية و الاختبارات الحبرية و مناقشة الرسائل العلمية عبر الشبكة المحلية للمنشأة أو عبر شبكة الإنترنت، كما يمكن الاستفادة من الدروس المجانية المنشودة على شبكة الإنترنت.

**I-4-5- النشر الإلكتروني:** من خلال النشر الإلكتروني يمكن متابعة الأخبار العاجلة و نشراتنا الاقتصادية و الاجتماعية و الإطلاع على آخر المؤلفات، و الاستفادة من محركات البحث المتنوعة و تحقيق سرعة الحصول على المعلومة من مصادر الأصلية.

**I-4-6- الإدارة الإلكترونية:** إدارة بلا ورق، فهي تشمل مجموعة من الأساسيات حيث يوجد الورق ولكن لا نستخدمه بكثافة ولكن يوجد الأرشيف الإلكتروني، و البريد الإلكتروني، ولأدلة و المفكرات الإلكترونية و الرسائل الصوتية و نظم تطبيقات المتابعة الآلية.

- إدارة بلا مكان، وتعتمد بالأساس على التليفون المحمول.
- إدارة بلا زمان، فالعالم أصبح يعمل في الزمن الحقيقي 24 ساعة في اليوم والآن تسمى إدارة\*24\*.
- إدارة بلا تنظيمات جامدة، فيبتدأ تحديث عن المؤسسات الذكية التي تعتمد على عمال المعرفة، فالشمال أصبح يتجه إلى صناعات المعرفة ويقذف بصناعة اللا معرفة للجنوب.

تتنوع أنشطة الحكومة الإلكترونية على ثلاثة مجالات رئيسية هي:<sup>1</sup>

### - علاقة الحكومة الإلكترونية بالمواطن G2C:

أن من أهم مبررات ظهور نظم الحكومة الإلكترونية هو تطوير علاقات الحكومة مع المواطنين، و تحسين خدماتها العامة المقدمة لهم و نقل هذه الخدمات إلى شبكة الإنترنت و أنماط التكنولوجيا الرقمية الأخرى، و نظم هذه العلاقة أنشطة متنوعة ذات صلة بالدور الحيوي للحكومة في حياة المواطنين منها:

1- التسجيل المدني،

2- الخدمات الصحية،

3- التعليم،

4- الخدمات الاجتماعية و الثقافية،

### - علاقة الحكومة بالحكومة G2G:

يوجد حجم كبير من البيانات و المعلومات و الوثائق و الأموال التي تنقل عبر مؤسسات و هيئات ووكالات الحكومة في كل اليوم، و لذلك نتيجة التطبيقات الحديثة إلى تقليص استخدام الأوراق و الوثائق الرسمية لتقليص الروتين الإداري و تخفيض تكلفة تنفيذ المعاملة الواحدة، و توسيع وقت الإنجاز، و من ثم زيادة كفاءة أداء الإدارات العامة و من المداخل المهمة لخلق بيئة إلكترونية في العمل الداخلي للحكومة نذكر الوسائل التالية:

1- استخدام البريد الإلكتروني بين العاملين في الوزارات و المؤسسات و الهيئات و الوكالات العامة.

2- استخدام تقنيات الإنترنت لتحسين إنتاجية العمل الإداري.

3- توظيف قدرات الشبكات (الإنترنت، الإكسترانت) التي تتشكل منها معمار الحكومة الإلكترونية لضمان تحقيق أعلى مستوى من الكفاءة و الفعالية في العمل الإداري.

### - علاقة الحكومة بالأعمال G2B:

تتفاعل الحكومة مع القطاع الأعمال من خلال طرق ووسائل متعددة ترتبط بأدوارها و مساحة تأثير أجهزتها الإدارية و التنفيذية، تلعب أدوار المخطط، المنتظم، المبادر، المشرع، المحامي، الحفز، لمبادرات أفراد المجتمع على صعيد التجارة و الأعمال و الأنشطة الاجتماعية و الثقافية المختلفة. لهذا لا بد من أن تقوم نظم الحكومة الإلكترونية بإستعاب معظم هذه الأدوار و خاصة تعزيز الشراكة بين الحكومة و الأعمال بما يساعد شركات القطاع الخاص على تحقيق أفضل مستويات النجاح و تنمية و تطوير قدراتها على الإنتاج.

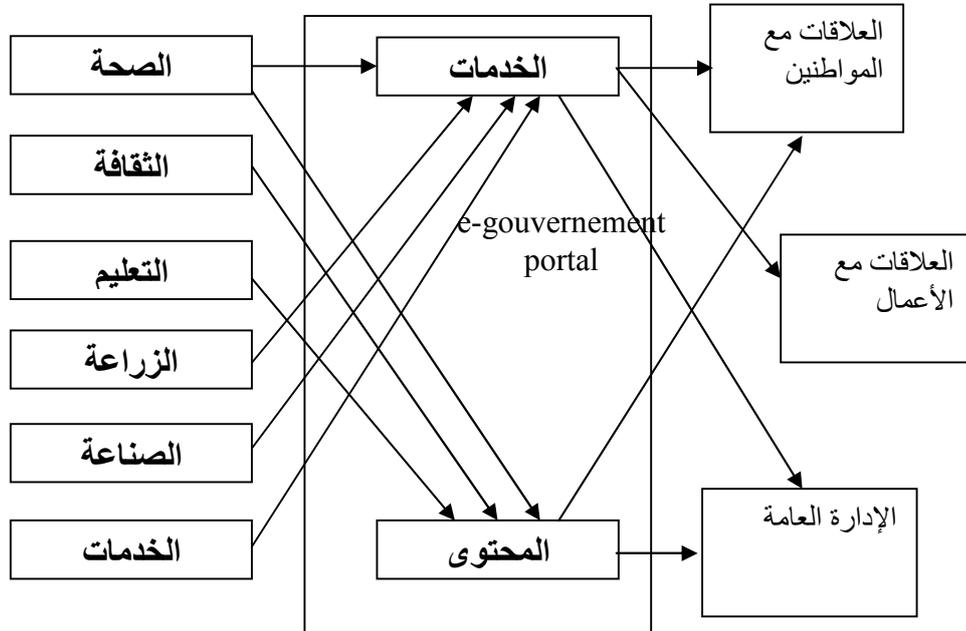
<sup>1</sup> - محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر و التوزيع، الأردن، 2009، ص 86 87

## الفصل الثاني: أساسيات حول الحكومة الإلكترونية

و تستطيع الحكومة الإلكترونية التي تستند إلى قاعدة تقنية متطورة و نظم معلومات محوسبة و شبكات اتصالات رقمية من تلبية احتياجات قطاع الأعمال بسرعة و مرونة و شفافية ، و يمكن أن توفر مبادرات الحكومة الإلكترونية الموجهة نحو توظيف قدرات الانترنت و تكنولوجيا الشبكات ، و دمج هذه التقنية مع قواعد التقنية مع قواعد البيانات الحكومية بيئة إلكترونية بتقديم الإسناد المباشر للأنشطة الرئيسية التالية:

- 1- أنشطة تحفيز الصناعة و التجارة.
  - 2- أنشطة تحفيز الاستثمار الأجنبي.
  - 3- تسهيل عمليات الاستيراد و التصدير.
  - 4- تبسيط إجراءات الموافقة على الترخيص و الامتياز.
  - 5- تنفيذ إجراءات الشراء الحكومة مع القطاع الخاص.
  - 6- تنفيذ الإجراءات المتبعة المناقصات المزادات و غيرها.
  - 7- النشر الإلكتروني للتشريعات و قوانين العمل و الإقامة و الهجرة.
  - 8- الرقابة الإلكترونية المباشرة على خدمات مؤسسات ووكالات مهمة.
- و الشكل التالي يوضح أهم المجالات <sup>1</sup>:

الشكل رقم (3): المجالات الرئيسية لأنشطة الحكومة الإلكترونية.



المصدر: محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، درا المسيرة، الأردن، 2009، ص 90.

<sup>1</sup> - المرجع السابق، ص 89، 90

ولتطبيق الحكومة الإلكترونية بنجاح لابد و أن تمر الحكومة الإلكترونية بعدة مراحل و قد اختلفت هذه المراحل من مشروع إلى آخر وسنوردها كمايلي:<sup>1</sup>

- مراحل الحكومة الإلكترونية طبقا لدراسة البنك الدولي:

✓ مرحلة النشر **publisling**:

بهذه المرحلة يتم نشر كم هائل من المعلومات مثل التشريعات و الأنظمة و النماذج من خلال الإنترنت ووسائل التكنولوجيا المتقدمة، و تكون هذه المعلومات موجهة للمواطنين و رجال الأعمال.

✓ مرحلة التفاعل **interaction**:

هذه المرحلة تتيح الاتصال المتبادل بين الحكومة و المواطنين من خلال استخدام البريد الإلكتروني، و مشاركة المواطن في عملية المحاكمة من خلال التفاعل مع صانعي القرار عبر عملية التفاعل .

✓ مرحلة التبادل **transaction**:

و تسمح بعملية التبادل المالي بين المواطن و الحكومة ، و هي تشبه التجارة الإلكترونية في القطاع الخاص.

-مراحل الحكومة الإلكترونية طبقا لدراسة **Baum and dimanio**:

✓ مرحلة الحضور **présence**:

هذه المرحلة تتمثل في التواجد على الإنترنت من خلال صفحة المؤسسة المعنية و تظهر هذه الصفحة معلومات عن المؤسسة و أهدافها و رسائلها و ساعات الدوام و بعض الوثائق التي يحتاج لها المواطن

✓ مرحلة التفاعل **interaction**:

و تتصف بتزويد صفحة الإنترنت ببعض القدرات البحثية مثل تحميل النماذج و الربط بمواقع أخرى ترتبط بعمل المؤسسة،و تزويد المواطن بالبريد الإلكتروني لها. صفحة/34

✓ مرحلة التبادل **transaction**:

هذه المرحلة تمكن المواطن من تنفيذ و إتمام الخدمات الحكومية بشكل مكمل لقنوات الاتصال الأخرى،و من الأمثلة على ذلك تعبئة النماذج الضريبية أو تقديم طلب تجديد رخصة و تعمل بعض الحكومات على نشر العطاءات و شروطها على الموقع كمرحلة تمهيدية للتزويد الإلكتروني. e-procurement.

✓ مرحلة التحول:

وتشكل هذه المرحلة الهدف بعيد المدى لإنشاء الحكومة الإلكترونية و ذلك من خلال إيجاد محطة واحدة لخدمات جمهور المواطنين فهي تقوم على تعزيز الشفافية في العلاقة بين الحكومة و

<sup>1</sup> -سوسن زهير المهدي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، دار أسامة للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2011، ص33

## الفصل الثاني: أساسيات حول الحكومة الإلكترونية

المواطنين و الأعمال ، و ترفع من قدرات الجمهور على المشاركة بشكل مباشر مع الحكومة و تسهم في خلق شبكة داخلية لتمكين العاملين في المؤسسات المختلفة من الاتصال فيما بينهم ، كما و تتصف هذه المرحلة بتوفير شبكة اتصال بين المؤسسات الحكومة و شركائها من القطاع الخاص و المؤسسات غير الربحية.

- مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية طبقا لدراسة هيئة الأمم: **united nation:**

✓ **مرحلة الظهور الناشئ:**

تتصف هذه المرحلة بتوفير الموقع على الإنترنت تعرض خلالها المعلومات التي تتصف بمحدوديتها.

✓ **مرحلة الظهور المتقدم:**

في هذه المرحلة يتم تزوير الخدمات المباشرة بقاعدة بيانات تشتمل على معلومات حالية و أرشيفية و بكونها أساسية.

✓ **مرحلة الظهور التفاعلي:**

في هذه المرحلة يتم الحصول على الخدمات بشكل مباشر ،مثل تسهيل عمليات التحميل المباشر، و التوقيع الإلكتروني يستطيع الفرد الاتصال بالمكاتب المعنية عبر البريد الإلكتروني ،و هذا يتطلب العمل على تحديث الموقع بشكل منتظم.

✓ **مرحلة الظهور التبادلي:**

في هذه المرحلة يتم إجراء التبادل المالي مع الحكومة و المؤسسات المعنية مثل دفع الرسوم و المخالفات و الضرائب

✓ **مرحلة الظهور الشبكي:**

و في هذه المرحلة تمثل أعلى درجات التقدم في تطبيق مبادرة الحكومة الإلكترونية التي تتصف بتحقيق التكامل بين كل من مختلف الجهات الحكومية و الأعمال و الجهات الحكومية و المواطنين ،و تستطيع الحكومة مشاركة المجتمع من خلال توظيف استخدام النماذج الملاحظات على الموقع أو من خلال استخدام آلية الاستشارة المباشرة بالتالي فهذه المرحلة تساهم في تشكل النظام الاستشاري و الجماعي المشارك في اتخاذ القرار.

\*\*\* و قد رأى البعض الآخر بأن مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية هي كمايلي:

✓ **مرحلة النشر:**

هذه المرحلة تعني بتوسيع الوصول السريع إلى المعلومات المفيدة للمواطنين و الأعمال دون الحاجة إلى التنقل أو السفر للوصول إلى الوزارات أو المؤسسات الحكومية و الوقوف في طوابير،و تعتبر الإنترنت أحد أهم و أرخص وسائل النشر المتاحة لدى كثير من الدول ،حيث إن إنشاء المواقع ذات الواجهات

## الفصل الثاني: أساسيات حول الحكومة الإلكترونية

- البسيطة يعتبر من أهم خطوات لنشر المعلومات الحكومية لأكثر عدد من المستخدمين و سيخدم الحكومات في جعلها تقدم تقنية متقدمة لذا، لا بد من الأخذ بعين الاعتبار النقاط التالية:<sup>1</sup>
- 1- البدء بوضع خطة زمنية محددة للتواريخ في نشر المعلومات على شبكة الإنترنت.
  - 2- نشر المعلومات ذات قيمة و تمس حياة المواطنين بلغة سهلة مع البعد التام عن الحشو أو المعلومات التاريخية و ما تحقق منجزات في سابق العصر و الأوان.
  - 3- ضرورة وضع القوانين التي تحدد المعلومات الإجبارية الواجب توافرها في كل موقع و التي تخدم الأهداف التي أنشئت من أجلها تلك الجهات و مواقعها و البعد عن التعريف بالمسؤولين و سيرتهم الذاتية بكافة تفاصيلها.
  - 4- توحيد تصاميم المواقع الحكومية شكلا و مضمونا حتى تسهل على المستخدمين سرعة الوصول إلى المعلومات و الخدمات المنشودة.

### ✓ المرحلة التفاعل عبر توسيع نطاق المشاركة المدنية في الحكومة:

- كما سبق يمكن القول أن الخطوة الأولى هي نشر زاخر بالكثير من المعلومات التي تفيد المواطنين، و في هذه المرحلة يجب التأكد من أن تلك المعلومات و النماذج المنشورة في المواقع هي قيد الاستخدام و تلقي قبولا لدى المواطنين لأن هذا هو الهدف، و في هذه المرحلة يجب مراعاة دراسة النقاط التالية :
- 1- إظهار الاهتمام بالملاحظات التي وردت في السابق و ما تم من إجراءات عملية تجاهها.
  - 2- تبسيط إجراءات العمل و تقليل النماذج و الإقتصار على طلب المعلومات الضرورية و الملحة .
  - 3- الاسترشاد بأراء زوار المواقع في مراحل التصميم المختلفة و تحديد المعلومات الواجب توفرها عند طلب الخدمات.

### ✓ المرحلة جعل التعاملات تتم مباشرة على الشبكة:

- و في هذه المرحلة تجعل كافة التعاملات تتم مباشرة على الشبكة (transaction online) كما تفعل بعض البنوك حاليا و هي تقدم خدماتها عبر شبكة الإنترنت و كما تقوم بعض المواقع التجارية الإلكترونية بالبيع للزبائن مباشرة لذا، يجب على الحكومة في هذه المرحلة الانتقال من نشر المعلومات فقط إلى مرحلة التطبيق الكامل و تقديم كافة الخدمات على الشبكة عبر مواقعها و عليه يجب دراسة النقاط التالية:
- 1- توفير الإمكانيات البشرية المدرة لتقديم الدعم المستمر للمستخدمين و الرد على استفساراتهم .
  - 2- يجب مراعاة أن عمليات تطبيق الحكومة الإلكترونية في هذه المرحلة سوف تتطلب الكثير من المال و الجهد.

<sup>1</sup> - المرجع السابق ، ص 36

3- يجب إجراء اختبارات شاملة على الأنظمة و التأكد من خلوها من الأخطاء النطقية و اللغوية قبل استخدامها.

### II-متطلبات و مراحل انتقال الحكومة الإلكترونية:

#### II-1- متطلبات الحكومة الإلكترونية:

ثمة متطلبات عديدة لبنا الحكومة الإلكترونية مهمة نوجزها فيما يلي:<sup>1</sup>

#### - التوجه الجاد نحو إنشاء حكومة إلكترونية:

إن تشكيل معالم التوجه هو أمر حيوي و مهم لكل نشاط ،وفي مجال الحكومة الإلكترونية فإن مثل هذا التوجه أمر بالغ الأهمية نظرا لأنه تترتب عليه التزامات كثيرة، فهو يحتاج إلى الكثير من الجهد و المال وهو الذي يحدد مسار المشروع و كلما ازداد هذا التوجه عمقا و أتساعا انعكس ذلك على كل الخطوات و تحقيق متطلباته اللاحقة ، خاصة أن مثل هذا المشروع إستراتيجي،و يلتزم الأمر هنا تشكيل هيئة عليا تتولى دراسة المشروع، و تكون هذه الهيئة على مستويات، الأولى مستوى الحكومة ثم على مستوى كل وزارة ثم على مستوى المنظمات الأقل.

#### -تكوين البنية التحتية المعلوماتية:

و تتمثل في مجموعة المكونات المادية و البشرية اللازمة لتطبيق المشروع، و يعتمد ذلك بشكل أساس على ضرورة انسياب المعلومات و توفير الأنظمة المعلوماتية الإدارية ،و تهيئة باقي المتطلبات التقنية و البشرية من مبرمجين و محللين و مهندسين نظم، فضلا عن التدريب المستمر و كذلك أنظمة معالجة البيانات و كيفية المكاتب و نظام إدارة قواعد البيانات و أنظمة دعم القرارات و شبكات الربط الإلكتروني و الخدمات السائدة الأخرى و غيرها.

#### - مرونة التنظيم لتحقيق هذه المتطلبات:

وتحتاج كل هذه المتطلبات إلى تغييرات في الهيكل التنظيمي لتحقيقها مثل إعادة هندسة الوظائف و الانتقال إلى تنظيم مصفوفي ليتم التوافق مع متطلبات العمل الإلكتروني و إعادة هيكلة و تصميم العمليات الأساسية وذلك خلال الخطوات الآتية:

- التعريف بالخدمات الحالية و ما هي الوحدات التي تقدمها.
- توصيف كامل لجميع الخدمات التي يمكن أن تقدم إلكترونيا.
- تحديد العلاقات بين المنظمات مع المستوى الحكومي و إزالة التداخل فيها.
- تحديد المتطلبات المادية و البشرية للموارد الإلكترونية

<sup>1</sup> - محمد محمود الخالدي، مرجع سبق ذكره، ص 76

## الفصل الثاني: أساسيات حول الحكومة الإلكترونية

- إدخال تغييرات في النسخ التقني للمنظمة لاستيعاب العمل الإلكتروني و يكون التغيير تدريجيا وبطريقة تحد و تقل من مقاومة التغيير.

### -توافر الوسائل الإلكترونية:

توافر الوسائل الإلكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية و التي نستطيع بواسطتها التواصل معها و منها أجهزة الكمبيوتر الشخصية و المحمولة و الهاتف الشبكي، وغيرها من الأجهزة التي تمكننا من التواصل بالشبكة العالمية أو الداخلية في البلد وبأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها.<sup>1</sup>

### - التدريب و بناء القدرات:

وهو يشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر و إدارة الشبكات و قواعد المعلومات و البيانات و كافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة و توجيه الحكومة الإلكترونية بشكل سليم ويفضل أن يتم بواسطة معاهد أو مراكز تدريب متخصصة و تابعة للحكومة،أضف إلى هذا أنه يجب نشر ثقافة استخدام الحكومة الإلكترونية و طرق ووسائل استخدامها للمواطنين أيضا وبنفس الطريقة السابقة.

### - توافر مستوى مناسب من التمويل:

بحيث يمكن تمويل الحكومة من إجراء صيانة دورية و تدريب للكوادر و الموظفين و الحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات و مواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا و الحكومة الإلكترونية على مستوى العالم.

### -توفير الإدارة السياسية:

بحيث يكون هناك مسئول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع و تعمل على تهيئة البيئة اللازمة و المناسبة للعمل و تتولى الإشراف على التطبيق و تقييم المستويات التي و صلت إليها في التنفيذ.

### -وجود التشريعات و النصوص القانونية:

<sup>1</sup>-محمود القدوة، مرجع سبق ذكره، ص ص 39، 40

## الفصل الثاني: أساسيات حول الحكومة الإلكترونية

التي تسهل عمل الحكومة الإلكترونية و تضي عليها المشروعية و المصادقية و كافة النتائج القانونية المترتبة عليها.

و بالإضافة إلى هذه العناصر يجب توفير بعض العناصر الفنية و التقنية التي تساعد على تبسيط و تسهيل استخدام الحكومة الإلكترونية بما يتناسب مع ثقافة جميع المواطنين و منها: توحيد أشكال المواقع الحكومية و الإدارية و توحيد طرق استخدامها و إنشاء موقع شامل كدليل لعناوين المراكز الحكومية الإدارية في البلاد.

### II-2-مراحل الانتقال إلى الحكومة الإلكترونية:

مرت تطبيقات الحكومة الإلكترونية بمراحل متعددة حتى وصلت إلى الوضع الحالي الذي هي فيه:<sup>1</sup>

✓ **المرحلة الأولى:** وتمثل بدخول الحاسبات الآلية إلى العمل الإداري و قد سهلت العملية الإدارية إلى حد كبير .

✓ **المرحلة الثانية:** وتمت فيها أتمتة بعض الخدمات و تطبيق نظام المعلومات الإدارية ويمكن توظيفها في تسديد فواتير الخدمات بواسطة الهاتف.

✓ **المرحلة الثالثة:** وتمثلت في ظهور شبكة المعلومات الدولية الانترنت حيث تم تفعيل الأداء الإلكتروني .

وهنا تجدر الإشارة بأنه لا توجد إلى حد الآن دولة طبقت الحكومة الإلكترونية بشكل كامل مما يؤكد بوجود مراحل لاحقة.

يتضح من هذا أن للحكومة محتوى معلوماتي و آخر خدمي و محتوى اتصالي يتم من خلالها تجميع الأنشطة التفاعلية و التبادلية و المعلوماتية كافة في موقع واحد يضمن اتصالاً دائماً بالجمهور 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في اليوم و 7 أيام في الأسبوع و 360 يوم في السنة.

و حتى نحقق النجاح في تطبيق هذه المراحل و الوصول إلى ما هو مطلوب من هذه التطبيقات لا بد من أن نتبع الخطوات التالية:<sup>2</sup>

### II-2-1-نشر و بث المعلومات:

حيث تقوم الأقسام و الدوائر الفردية في مختلف المؤسسات الحكومية ببناء و تصميم مواقع الويب و تحميها إلى الانترنت بحيث تحوي هذه المواقع على معلومات حول الأقسام و الخدمات التي تقدمها ،ومدى هذه الخدمات التي تعترضها و كيفية التخاطب و الاتصال من أجل الحصول على معلومات أخرى أو على أجوبة و استفسارات من كافة الفئات.

<sup>1</sup> - محمد محمود الخالدي، مرجع سبق ذكره، ص ص 72 73

<sup>2</sup> علاء فرح، الحكومة الإلكترونية، دار للنشر و التوزيع، الأردن، دون سنة، ص 20-

### 2-II-2- إمكانية تنفيذ العمليات من جهتين مع دائرة واحدة في وقت معين رسمياً:

في هذه الخطوة وبمساعدة التقنيات الخاصة بالتوقيع الإلكتروني الإستراتيجيات المتبعة في الإجراءات الأمنية يستطيع العملاء أن يقدموا المعلومات الخاصة بهم و القيام بإجراء التحويلات المالية مع أي دائرة حكومية مثال كقيام أحد المواطنين بعملية دفع قيمة مخالفة المرور عبر الإنترنت.

### 2-II-3-بوابات متعددة الأهداف :MUHTIPURPOSE PORTALS:

وفيها يتم تقديم مراكز الزبون من المؤسسات الحكومية حيث تقدم الكثير من الخدمات للزبائن و حيث يتمكن الزبائن من خلال هذه البوابات من استخدام واحد لإرسال و استقبال المعلومات و من إجراء العديد من التحويلات المالية عبر عدة دوائر حكومية.

### 2-II-4-تكييف و تخصيص المداخل:

و في هذه المرحلة تقوم الحكومة بإضافة المزيد من القوة و الخدمات بحيث يتم تخصيص و تكييف المداخل ،حسب حاجان و رغبات الزبائن و تحقيق ذلك تحتاج الحكومة إلى إجراء المزيد من البرمجيات لمواقع الويب حتى يمكن المستخدمين من تخصيص واجهاتهم بالشكل الذي يريدونه.

### 2-II-5-تجميع الخدمات العامة.

### 2-II-6-التحول و التكامل الكلي للحكومة الإلكترونية:

و فيها تنتهي عملية التحول الكامل إلى الحكومة الإلكترونية و يتم إلغاء و توقيف العديد من المعاملات التي كانت بالطريقة التقليدية ،بينما في المرحلة الخامسة تكون قد ظهرت الحكومة الإلكترونية و انطباعات الزبائن و المؤسسات عنها. وتختلف الدول و الحكومات حول العالم لدى تنفيذهم للحكومة ففي بعض الدول المتقدمة تحولت تحولا كاملا إلى الحكومة الإلكترونية.

### III-إستراتيجيات الحكومة الإلكترونية:

إن مشروع الحكومة الإلكترونية هو بالتأكيد توليفة معقدة و متنوعة من البرامج المتخصصة التي تتطلب معارف و مهارات عالية و موارد إنسانية و مالية و قيادات أدارية تعمل بتنسيق و تكامل ضمن إطار رؤية و أهداف إستراتيجية مستقبلية و بسبب هذه الطبيعة المعقدة و لأن مشروع الحكومة الإلكترونية يتناول قضية التغيير الجذري لبناء الإدارة الحكومية فإن مخاطر الفشل كبيرة و أن فرض

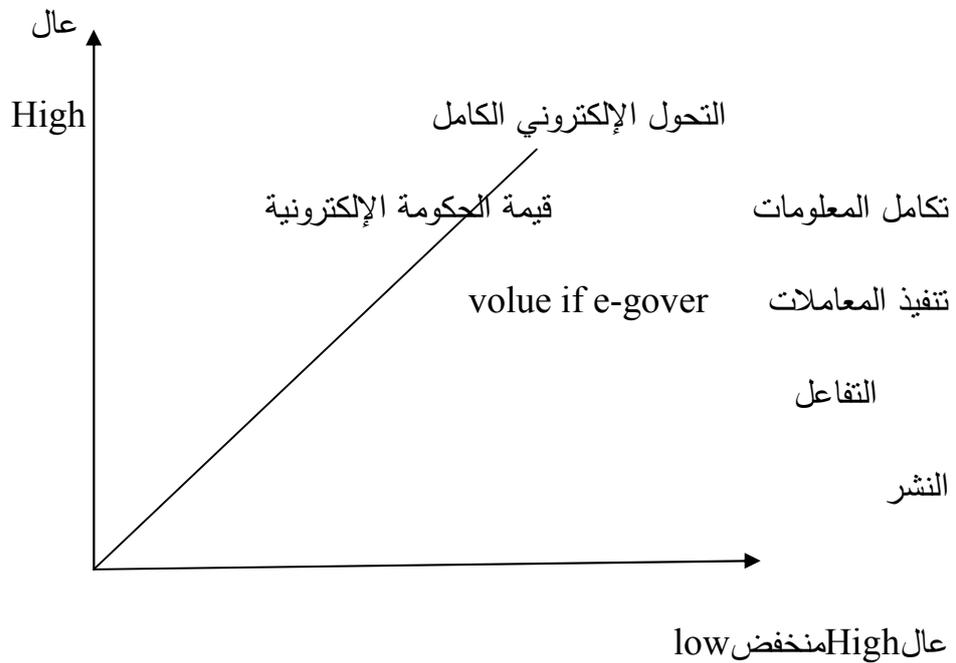
## الفصل الثاني: أساسيات حول الحكومة الإلكترونية

النجاح قليلة إذ الموضع عملية التطوير ضمن متطور إستراتيجي، يأخذ مدى فعاليته من المراحل و الخطوات الجوهرية المتكاملة.<sup>1</sup>

### III-1- إستراتيجية الحكومة الإلكترونية و منحى النضج:

يلتزم مدخل التخطيط الإستراتيجي للحكومة الإلكترونية بصياغة و تنفيذ مراحل التطوير على أساس خطوات متكاملة و متداخلة ينمو من خلالها المشروع و تزداد قيمة الحكومة الإلكترونية مع زيادة مستوى تعقيد الأنشطة التي يتم تنفيذها كما هو واضح في الشكل التالي:

#### الشكل رقم (4): منحى النضج للحكومة الإلكترونية.



المصدر: محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية ، دار المسيرة ، الأردن، 2009، ص96.

يلاحظ من خلال الشكل أن إستراتيجية الحكومة الإلكترونية تبدو إلى حد كبير قريبة من منحى التعلم و الخبرة و منسجمة مع المنطق التطور الطبيعي، حيث يبدأ منحى بعد صياغة و نشر الإستراتيجية على أساس المشاركة و التفاعل و تنفيذ الأنشطة ذات العلامة ( المعاملات) و تقديم حلول متكاملة للمستفيدين، و آخر لاستكمال عملية الانتقال إلى الخدمات الإلكترونية e-services و الإدارة العامة الإلكترونية، و كما تراكمت الخبرة ازدادت قيمة الحكومة الإلكترونية تحليل حزمة القيم للحكومة الإلكترونية ينطلق مفهوم حديث لمبادرات و برامج الحكومات الإلكترونية التي يجري تطبيقها في دول عديدة من

<sup>1</sup> - محمد سمير أحمد ، مرجع سبق ذكره ، ص 96

## الفصل الثاني: أساسيات حول الحكومة الإلكترونية

مختلف أنحاء العالم هذا المفهوم مبني على فكرة أن الحكومة الإلكترونية تقدم حلولاً تكنولوجية و تقوم بإنتاج سلسلة متنوعة من القيم لزيائنها .

### III-2-مراحل إستراتيجية الحكومة الإلكترونية:

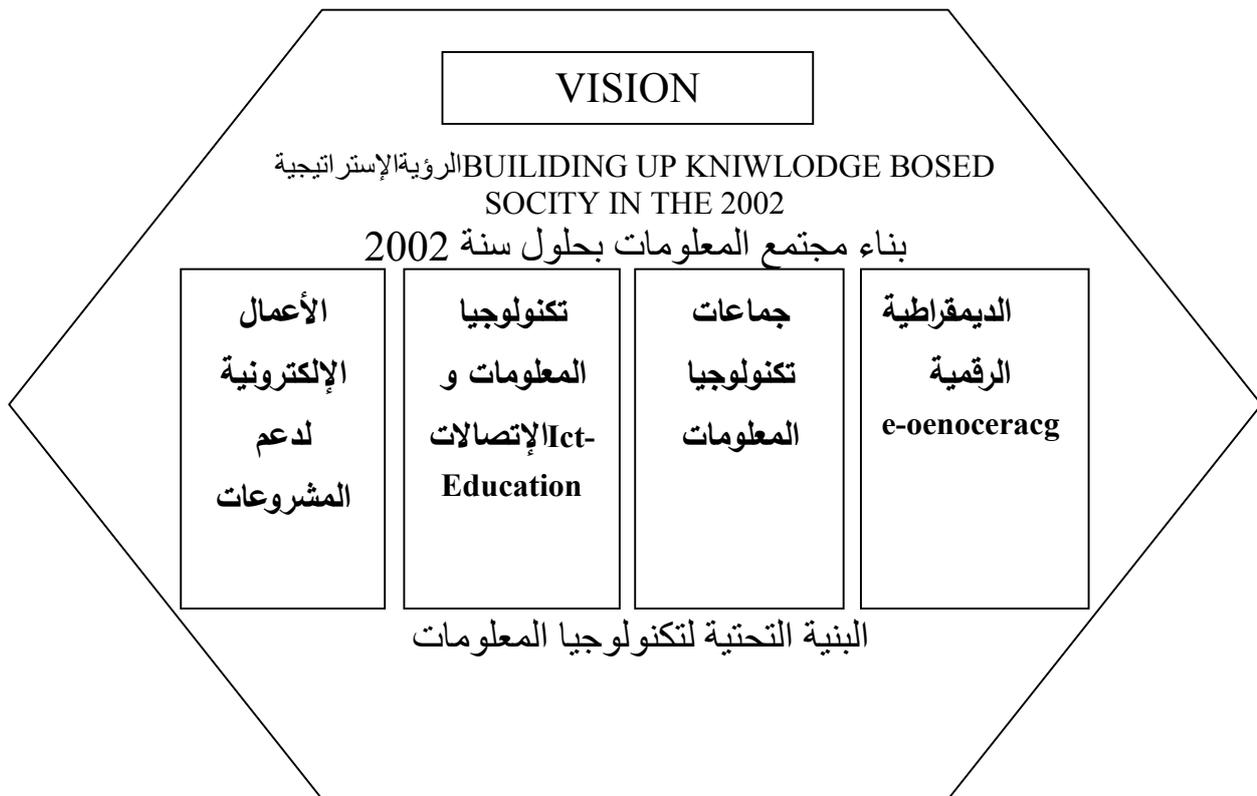
تتكون عملية صنع تطوير إستراتيجية الحكومة الإلكترونية من مراحل أساسية متداخلة، الأنشطة و المهام و البرامج التي يقوم بتنفيذها فريق من الحكومة أو فريق من القادة الإداريين و الخبراء يمثلون جميع الأطراف ذات العلاقة و المصلحة في مشروع الحكومة الإلكترونية.إن عملية صنع تطوير إستراتيجية الحكومة الإلكترونية يتكون من مراحل التالية:

#### -صياغة الرؤية الإستراتيجية:

تفيد الرؤية الإستراتيجية في تحديد الأفق الواسع لمبادرات و برامج مشروع الحكومة الإلكترونية و الأهداف الإستراتيجية الوطنية للدولة و الأهداف و الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية، كما تفيد في رسم المسار العام لبرامج التطوير و التطبيق و تقييم الأداء و إدارة التغيير في الإدارات و مؤسسات الخدمة العامة.

الرؤية الإستراتيجية هي المظلة التي تنطوي أهم مجالات العمل و محاور التخطيط الإستراتيجي للأنشطة الجوهرية المطلوب تنفيذها للوصول إلى الأهداف المنشودة. لكن الوصول إلى هذه الرؤية يتطلب العمل في مجالات تطوير و تطبيق الديمقراطية الرقمية، بناء الجماعات المستندة إلى تكنولوجيا المعلومات الاتصالات في التعليم و تطوير الأعمال الإلكترونية لدعم المشروعات الصغيرة، كما هو واضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (4): الرؤية الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية.



المصدر: محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة، الأردن، 2009، ص 98.

يلاحظ من هذا الشكل أن وجود الرؤية الإستراتيجية يساعد في تطوير و تطبيق برامج و مبادرات وطنية مهمة مثل: تنمية الديمقراطية الافتراضية (الرقمية)، التعليم الإلكتروني، و تطوير الأعمال الإلكترونية و دعم المشروعات الصغيرة و المتوسطة الاستثمار في نظم و أدوات الأعمال الإلكترونية، و دعم مشروع الحكومة الإلكترونية و لهذا نجد أن الدول التي تتدفع في هذا المسار الإستراتيجي يكون لديها دائما رؤية إستراتيجية شاملة للتحديث و التطوير و التنمية.

ولذلك تحاول برامج و مبادرات الحكومة الإلكترونية و كل إستراتيجيات التغيير الطموحة ذات العلاقة بمشروعات تنمية و تطوير الإدارة الإلكتروني، و التجارة الإلكترونية، و الأعمال الإلكترونية أن تستلهم الرؤية الإستراتيجية ( الرقمية ) على مستوى الوطني، هذه الرؤية مهمة للغاية، لأنها ستوضح توجهات و خيارات الحكومة في دعم برامج التنمية المعلوماتية و من هنا نستنتج أن أهم مجالات الرؤية الإستراتيجية للدول التي تسعى إلى بناء مجتمع، و اقتصاد المعرفة و المعلومات في العقود من هذه الألفية هي المجالات التي تظهر في الشكل التالي:

الشكل رقم: (5) أهم مجالات الرؤية الإستراتيجية الرقمية لبناء مجتمع و اقتصاد المعرفة.



المصدر : محمد سمير أحمد ، مرجع سبق ذكره،103

- صياغة الأهداف الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية :

لنكفي الرؤية الإستراتيجية وحدها لمباشرة العمل بمشروع الحكومة الإلكترونية ، إذ لابد من وجود أهداف إستراتيجية، طويلة الأجل وممكنة التحقيق و أهداف تكتيكية مشتقة من الأهداف الإستراتيجية متوسطة الأجل.

وفي كل الأحوال تعبر الأهداف الإستراتيجية عن مسار الاهتمام لدى فريق التطوير. نذكر على سبيل المثال لا الحصر:

-إن نقطة تركيز الأهداف الإستراتيجية لمشروع الحكومة الإلكترونية في المملكة المتحدة و كندا تتمثل بتحسين الخدمات العامة.

-كما تتوجه الأهداف الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية في الهند إلى دعم أسواق التصدير بالدرجة الأولى.

## الفصل الثاني: أساسيات حول الحكومة الإلكترونية

في حين تسعى ماليزيا من مشروع الحكومة الإلكترونية إلى تعزيز المكانة العالمية للدول الماليزية و لهذا يمكن أن نشير في هذا الصدد إلى أن طبيعة الأهداف الإستراتيجية و مع توجهها و نقطة تركيزها يرتبط بفئة من المستفيدين من الخدمات الإلكترونية للحكومة الإلكترونية.

### -دراسة و تحليل الجاهزية الإلكترونية للإدارة و المجتمع :

و يمكن تحديد أهم أبعاد دراسة الجاهزية الإلكترونية بما يلي:

-البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.

-الإنترنت و نوع و مستوى الخدمات المقدمة ووسائل تطويرها في المجتمع.

-المتطلبات القانونية و التشريعية للحكومة الإلكترونية.

-مشكلات تمويل برامج و مبادرات الحكومة الإلكترونية و غيرها من المشروعات الرقمية.

-إعادة هندسة عمليات الإدارة.

-تطوير القيادات الإلكترونية.

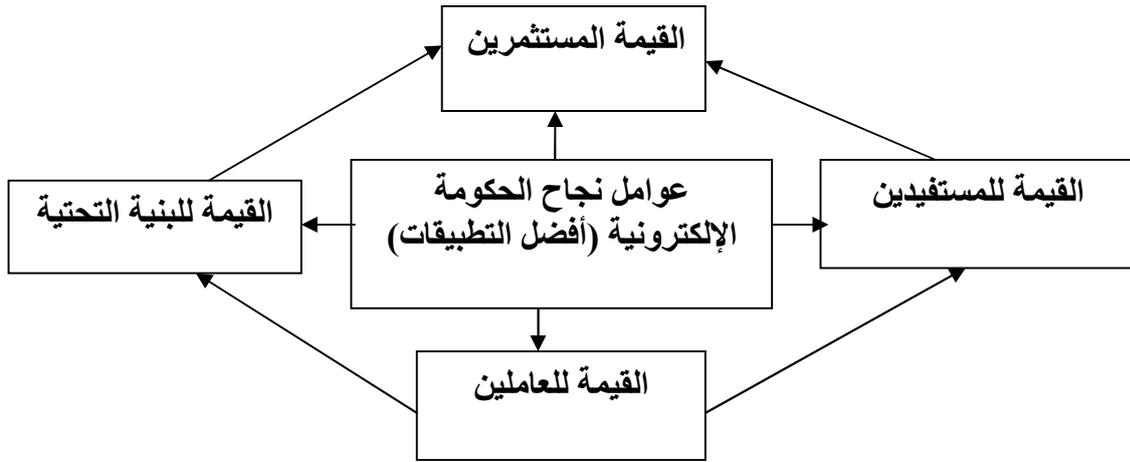
-التكامل بين إستراتيجيات تطوير الحكومة الإلكترونية، و التجارة الإلكترونية، و الأعمال

الإلكترونية.

### -تحديد أسباب الفجوة الإستراتيجية و اختيار إستراتيجية التطور الملائمة:

نجاح فريق تطوير الحكومة الإلكترونية بتحديد أسباب وجود الإستراتيجية الرقمية يساعد على وضع إطار عام لإستراتيجيات التطوير البديلة و اختيار الإستراتيجية المثلى التي تضمن سد هذه الفجوة من ناحية و ضمان أعلى مستوى من الكفاءة و الفعالية للأداء الإلكتروني في ضوء المعايير القياسية العالمية من ناحية لآخري.وكما ذكرها فإن المهمة الجوهرية لأي حكومة إلكترونية هو إضافة قيمة حقيقية لمنتجاتها و خدماتها و تجهيز الزبائن و المستفيدين بهذه القيمة و حسب إستراتيجية العمل ببرامج الحكومة الإلكترونية و أهدافها الإستراتيجية.فموقع الحكومة على شبكة الإنترنت يخفي وراءه مكاتب خلفية و عمليات معقدة و بناء شبكي كثيف و أجهزة و قنوات اتصالات و قبل ذلك كادر إداري ومهني محترف يتولى مسؤولية إدارة الموقع و يستطيع فريق التطوير اختيار الإستراتيجية المناسبة أو المثلى بعد استعراض و تحليل مزايا كل بديل إستراتيجي من البدائل التي تظهر في الشكل التالي:

الشكل رقم(6) تحليل مزايا بديل إستراتيجي من البدائل



المصدر: محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة، الأردن، 2009، ص104.

و في هذه المرحلة نستلهم دروس كثيرة من تجارب الآخرين من إستراتيجياتهم التي اختاروها لتطوير و تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية و نذكر منها:

- اعتماد مدخل التخطيط الإستراتيجي.
- تطوير اختيار الإستراتيجية على أساس تحليلاً مفهوم ابتكار القيمة.
- تحليل احتياجات المستخدمين الذين تتوجه إليهم الحكومة الإلكترونية.
- بناء معمار الحكومة الإلكترونية على أساس ابتكار القيمة للمواطن و الأعمال العاملين .

#### - تطبيق إستراتيجية الحكومة الإلكترونية :

تطبيق إستراتيجية الحكومة الإلكترونية هو من أكثر الأنشطة الجوهرية صعوبة و تعقيدا على الإطلاق لذلك و من اجل نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية يتم اعتماد أسلوب إعداد النموذج الأول للحكومة الإلكترونية تطبيقه عمليا.

أي تطبيق معمار الحكومة الإلكترونية على مراحل من خلال ربط موقع الحكومة الإلكترونية على إحدى المؤسسات أو الهيئات المهمة بعد استكمال عملية إعادة هندسة عملياتها و نشطتها باستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .و بفضل اختيار مؤسسة خدمة عامة تتوفر فيها إمكانيات و تسهيلات تشغيلية جيدة و قيادة أدارية فعالة و بنية تحتية متطورة لتكنولوجيا المعلومات،بالإضافة إلى توفير الكادر الإداري و الفني بدرجة كافية لسد احتياجات عملية التحول إلى الخدمات الإلكترونية،و لأن أنشطة تطبيق الحكومة الإلكترونية متنوعة و معقدة و متداخلة و تتوزع على حقول و مجالات مختلفة و تتعلق بعمل وزارات و هيئات كثيرة،فلا بد من توفير المستلزمات التالية:

-توفير مكونات البنية التحتية التقنية و المعلوماتية للحكومة الإلكترونية.

- الاستثمار الواسع في نظم و أدوات تكنولوجيا المعلومات.
- تحديث و تطوير البنية التحتية للاتصالات و استقطاب الاستثمارات الأجنبية.
- وضع و تطبيق إستراتيجية لإدخال خدمات الإنترنت إلى جميع الوزارات و المؤسسات و الهيئات والوكالات الحكومية.
- دراسة و تقييم الجاهزية الإلكترونية لوزارات و مؤسسات و وكالات الحكومة.
- التعليم و التدريب المستمر مدى الحياة للقيادات الإدارية، المديرين و العاملين في المؤسسات الدولة.
- استكمال عملية هندرة العمليات للمنظمات و المؤسسات العامة.
- استكمال الهيكل القانوني و التشريعي للحكومة الإلكترونية، و التجارة الإلكترونية، و الأعمال الإلكترونية.

### - رقابة و تقييم إستراتيجية تطوير الحكومة الإلكترونية :

إن الرقابة و التقييم الإستراتيجي لأنشطة تحليل، وتصميم و تطبيق إستراتيجية الحكومة الإلكترونية هي عملية ديناميكية مستمرة تقوم على أساس التغذية العكسية من المستخدمين و القائمين على عملية التطوير من جهة، و على أساس المعايير و المقارنة مع أفضل التطبيقات المعروفة في المجال من جهة أخرى.

إن النجاح الحقيقي للحكومة الإلكترونية يعتمد على تلبية احتياجات الزبائن في تحديد هذه الاحتياجات و بناء إستراتيجياتها على ابتكار القيمة المضافة إليهم، سواء كان زبائن الحكومة الإلكترونية من العاملين فيها، أو من العاملين في الإدارات العامة، أو مواطنين أو مستفيدين من خدماتها.<sup>1</sup>

### IV- خدمات و أبعاد الحكومة الإلكترونية.

#### 1-IV- الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية:

و تتمثل هذه الخدمات فيما يلي:<sup>2</sup>

- ✓ **الخدمة الصماء:** و تتمثل في النافذة الإلكترونية في تقديم معلومات عن الخدمات و المعاملات التي تبثها الجهة الحكومية للمواطن و ليس هناك إمكانية للتفاعل مع المستفيد.
- ✓ **خدمة التلكس:** و تحدث عندما يقدم الموقع خدمات متعددة هي أكثر تطوراً، مثل رسوم الخدمات التي يمكن أن يسدها المستفيد.
- ✓ **الخدمة المتطورة:** هي التطبيق الكامل للحكومة الإلكترونية حيث يمثل الموقع الإلكتروني، بيئة عمل داخلية حية تمثل فعليا الجهاز الإداري مع القدرة على تلبية طلبات المستخدمين من خلال الموقع، و يتضح من ذلك أن الحكومة الإلكترونية تتضمن جانبين هما:

<sup>1</sup> - المرجع السابق، ص 108

<sup>2</sup> - محمد محمود الخالدي، مرجع سبق ذكره، ص 73

## الفصل الثاني: أساسيات حول الحكومة الإلكترونية

- العمل عن بعد و هنا يتجاوز العمل صيغة تحديد المكان و الزمان لإنجاز العمل أي أن العمل ينجز من دون حضور الموظف في مكان معين، فيمكن أن يؤدي الموظف عمله في أي مكان، منزله... إلخ.

- الخدمة عن بعد و هنا يمكن الاستفادة الاستفادة من الخدمة في المكان و الزمان للذين يرتئيهما من دون الارتباط بزمان أو مكان محددين و هكذا فإن الخدمة الإلكترونية تتسم باللامكانية و اللامكانية.

و من خلال هذه الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية للأفراد و تبين هنا للحكومة الإلكترونية أثرين أساسيينهما :

### ✓ أولهما:

أنها تحدث تحويل في الإجراءات الحكومية، مثل ذلك الخدمات الحكومية بصورة أسرع و تكلفة أقل، هذه المكاسب تعود إلى إعادة تنظيم الإدارة الداخلية و الإجراءات و دمج و تكامل قواعد البيانات للهيئات الحكومية، من هذا المنطق يستفيد المواطن كعميل و ليس كطالب فضل أو معروف، إذ يزيد احتمال تلبية احتياجاته كما أنه نقدم أيضا الأعمال التجارية التي تحول أصحابها إلى عملاء للخدمات الحكومية و موردين لخدمات و سلع للحكومة في آن واحد، و تخدم الحكومة الإلكترونية و الحكومة نفسها من خلال خفض التكلفة و المصاريف.

هناك أمثلة من آثار تحويل الإجراءات و العمليات الحكومية:

### ❖ الولايات المتحدة الأمريكية:

-توفر حكومات الولايات المتحدة الأمريكية ما يقارب 70 في مائة من التكلفة و ذلك بالتحويل إلى الخدمة الإلكترونية مقارنة بتكلفة تقديم نفس الخدمة عن طريق المعاملات المباشرة أو التقليدية.

-تجديد الرخص في ولاية أريزونا الكترونيا تتكلف 5دولار أمريكي لكل عملية مقابل 7دولار أمريكي بالطرق التقليدية.

-وفرت حكومة البرازيل 10 ملايين دولار حين سدد 11 عشرة مليون برازيلي ضريبة الدخل إلكترونيا.

### ❖ في الدول العربية:

-إدماج قواعد البيانات لوزارتي التخطيط و المالية في المغرب أدى إلى خفض زمن إعداد الميزانية العامة للدولة إلى النصف.

-الخدمات العامة الإلكترونية المقدمة من الهيئات الحكومية بدبي للأعمال و الأفراد يتوقع لها أن تحقق وفر في التكلفة الإدارية بما يوازي على الأقل 10 في مائة .

-استخدام هيئة الموانئ و الجمارك بدبي للانترنت سمحت لآلاف من شركات الشحن و النقل بخفض الوقت و التكلفة ووفرت خدمات تخليص على مدار الساعة.

## الفصل الثاني: أساسيات حول الحكومة الإلكترونية

لتطبيق الحكومة الإلكترونية هو تطوير نظام إدارة الحكم و الشؤون العامة و إيجاد علاقة جيدة بين المواطن و الدولة في إدارة شؤون الدولة ،من خلال ثلاث مكونات هي :

✓ عملية جمع المعلومات كأساس لتطوير السياسات و نشرها للمواطنين عن نتائج المشاورات في السياسات.

✓ استخدام نظم المعلومات الإلكترونية لتسهيل عملية المشاركة و التحوار ولأعداد السياسات و تحديد الأولويات التوجهات الإستراتيجية للدولة.

✓ في مرحلة متقدمة،استخدام نظام المعلومات الإلكترونية في عملية الانتخابات و التمثيل السياسي.

إلا أن تطبيق هذه المكونات يحتاج إلى إدارة سياسية و التزام حقيقي باستخدام نظم المعاملات الإلكترونية للنهوض بنظام إدارة الحكم و الشؤون العامة.

إن أحد أبعاد الحكومة الإلكترونية و أدوارها الأساسية و المبسطة هي توفير المعلومات على موقع إلكتروني خاص بالحكومة بحيث يحتوى على وصلات لجميع الوزارات و المؤسسات و الهيئات الحكومية ، و هذه الأبعاد بالإضافة لبعدها موقع إلكتروني خاص هي كمايلي:<sup>1</sup>

### 1-IV التوظيف :

يعتبر هذا السلاح ذو حدين حيث أن معظم الوظائف ستكون مبرمجة و تتولاها البرامج الإلكترونية و هنا لا يستطيع الموظفين غير المؤهلين القيام بهذه الأعمال بالتالي ستؤدي إلى بطالة الموظفين غير المهرة بينما و بالمقابل ستكون عامل محفز جيد للأشخاص المهرة و المؤهلين.

### 2-IV-السرية :

إن تطبيق الناجح لمشروع الحكومة الإلكترونية هو الحفاظ على سرية و أمن المعلومات و هذا البعد مرتبط تماما بالخلفية الثقافية الخاصة بالمجتمع و لكن و كون الحكومة الإلكترونية يجب أن تحافظ على سرية المعلومات الخاصة بالأفراد فلن تكون هناك شفافية حيث أن كلما زادت السرية قلت الشفافية و كلما زادت التقارير الورقية الموثقة.

<sup>1</sup> - سوسن نهير المهدي ، مرجع سبق ذكره ،ص 52

### 3-IV-الاعتمادية:

إن تطبيق الحكومة الإلكترونية يعتمد اعتمادا كليا على الأنظمة الإلكترونية و من هنا سيكون الاعتماد على العنصر البشري أقل و سيكون الوصول لمرحلة الإتقان لأسهل و أسرع و أدق و أيضا سيكون الوصول للبيانات الإحصائية التقريري أسهل من التقارير الورقية الموثقة.

### 4-IV-مكنة النظام:

هذا البعد يعتبر سلبي بالنسبة للأفراد الذين لا يملكون المهارات اللازمة للاستخدام الحاسوب و بالنسبة لكبار السن و الأميين و أيضا بالنسبة للموظفين الذين لا يتقنون اللغة حيث تعتبر مكنة نظم العمليات الحكومية مشكلة للبعض و بالمقابل ممكن اعتباره بعد إيجابي و ذلك لسهولة الحصول على المعلومة حيث يستطيع الموظفون التفاعل مع المستندات و معالجة البيانات الإحصائية أوتوماتيكيا.

### 5-IV-الأمن :

حيث يعتبر الأمن من أكبر مزايا الحكومة الإلكترونية و أيضا من أخطرها حيث من الصعب جدا تحقيق نسبة 100 بالمائة أمن على الإنترنت لذلك فإن الأفراد لا يشعرون بالأمان عند استخدامها للإنترنت خاصة بما يتعلق بحساباتهم البنكية لذا لابد من دراسة شاملة و دقيقة لمستوى الأمن في عمليات الإنترنت و يجب أن تكون هذه الدراسة قبل تطبيق البرنامج .

### 6-IV-التكلفة:

لتطبيق الحكومة الإلكترونية لا بد من معرفة التكاليف المتعلقة بالتطبيق و الأنظمة الإلكترونية و البرامج كلها تحتاج إلى تكاليف عالية جدا لا بد من أخذها بعين الاعتبار.

### 7-IV-التوقيع الإلكتروني:

عند تطبيق الحكومة الإلكترونية و التفاعل معها و الاستغناء تماما عن الأوراق سيحتم علينا أيضا اعتماد توقيع رقمي قانوني لا بد من استخدام الورق و التوقيع الحي على الورق فهل هذا سيكون ممكن أملا بد من استخدام الورق.

### IV-8-خطط الكوارث:

من الضروري جدا عمل خطة كوارث بحيث لا يفقد الحكومة كل ما لديها من معلومات.

### IV-9-الاحتكار:

حيث أن الحكومة الإلكترونية تفرض على عملائها استخدام نفس البرامج و نفس الأجهزة التي تستخدم على سبيل المال برامج مايكروسوفت مع العلم بان هناك برامج أخرى كثيرة ممكن استخدامها و تطبيق في دول أخرى.

### IV-10-التعليم:

يعتبر التعلم ضرورة ملحة في تطبيق الحكومة الإلكترونية حيث يجب تعليم الموظفين في استخدام الحاسوب و أيضا تعليم الإنترنت و تطبيقاتها ابتداء من المرحلة الابتدائية<sup>1</sup>.

### IV-11-التكنولوجيا الملائمة:

لا بد من وجود برامج تكنولوجية تتناسب مع وضع حكومتنا حيث أن البرامج و الأجهزة جميعها مستوردة من الخارج و البرامج جميعها باللغة الإنجليزية و تعريبها يحتاج إلى وقت و جهد كبير.

### IV-12-التطوير المستمر:

حيث أن التكنولوجيا سريعة التطور و التغيير و البرامج و الحواسيب تتطور بشكل سريع مذهل و بصورة مستمرة لذلك لا بد من تطوير تطبيقات الحكومة الإلكترونية بصورة مستمرة و هذه بدوره سيفتح السوق أمام مطوري البرامج.

### IV-13-التضارب و عدم الاتساق :

يوجد العديد من المنظمات الحكومية و كل منظمة ربما تطبيق نظام إلكتروني مختلف و هذه قد يؤدي إلى نوع من عدم الاتساق ،على سبيل المثال توجد في الأردن العديد من الوزارات و كلا منها يستخدم تطبيقات مختلفة من خلال الحكومة الإلكترونية التي قد تكون غير متسقة ،و لحل هذه المشكلة توجد في مجال علم الحاسوب جيل جديد من اللغات لجعل هذه البيانات متسقة مثل لغة و التي تخلق طريقة مرنة تتفاعل من خلالها البيانات.XM.

<sup>1</sup> - المرجع السابق ، ص54.

### V- البنية التحتية للحكومة الإلكترونية:

إن العمليات الرقمية و أسلوب الحياة المعتمد على استخدام الويب يمنح الحكومة فرصة إعادة هندسة نفسها اعتمادا على مقومات أخرى غير البيروقراطية ، ويمكن للحكومات أن تتخذ خمس خطوات رئيسية للمساعدة في جعل العصر الرقمي واقعنا في بلدانها ومن جهة تحسين الخدمات الحكومية كالآتي<sup>1</sup>:  
إدخال استخدام الموظفين الحكوميين للبريد الإلكتروني وإلغاء الحفظ الورقي للملفات والتأكد من أن كافة المعلومات الجاري الاشتراك فيها داخل الحكومة رقمية.  
ربط الخدمات الحكومية بشبكة الويب من خلال أجهزة بنية مصممة من أجل المستخدم ونشر كل شيء على الانترنت من جهة إقامة بنية أساسية تكفل لمنشآت الأعمال في بلد ما أن تنافس في العصر الرقمي.  
اجتذاب استثمارات الشركات العاملة في مجال التكنولوجيا وتشجيع التجارة الإلكترونية من خلال الحوافز المالية أحيانا ،ومن خلال المشروعات التعاونية في أحيان أكثر ، وإيجاد إطار للتنشيط الالكتروني من هوية منشآت الأعمال.

تحرير الاتصالات السلكية واللاسلكية والتشجيع على توظيف استثمارات كبيرة في البنية الأساسية للاتصالات السلكية واللاسلكية.

### V-1- الحواسيب:

إن المتدبر في شئون الحاسبات أو العقول الإلكترونية يجد أنها لا تتعدى ماكينات يتولى تشغيلها مجموعة من المهندسين وواضعي البرامج ، وما تقع فيه هذه العقول من أخطاء يكون المتسبب فيها الذين تولوا تشغيلها من البشر ، لذا كان من الضروري اللزم إعداد الأفراد الذين توكل إليهم هذه المهمة ، وهذه الحاسبات لا تحتاج فقط إلى مصممين ومشرفين على الصيانة ، وإنما تحتاج أيضا إلى من يعرف يستخدمها ويتحدث معها بلغتها الخاصة، وهذه الحاسبات الإلكترونية على اختلاف تصميماتها وقدراتها إنما هي من نتاج العقل البشري ووليدة ابتكاره ذلك لان الإنسان هو سيد الماكينة بصفة دائمة.  
ويعرف الحاسوب بأنه "آلة الكترونية يمكن برمجتها لكي تقوم بمعالجة البيانات وتخزينها واسترجاعها وإجراء العمليات الحسابية والمنطقية عليها ، وجهاز الحاسوب يقوم بتحليل وعرض ونقل المعلومات بإشكالها المختلفة والمعلومات لها أشكال متنوعة قد تتمثل على هيئة أرقام أو أحرف للنصوص المكتوبة أو المرسومة وصور وأصوات أو حركة كما في الأفلام والكتابات".  
مكونات النظام الحاسوبي-

- **الأجهزة:** وهي الآلات أو الوسائل التي تحمل نشاط الحاسبات كالتخزين والاسترجاع والاتصال بالبيانات، وتكون عادة تحت سيطرة البرمجيات. Software

<sup>1</sup> - سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره ، ص30

## الفصل الثاني: أساسيات حول الحكومة الإلكترونية

- البرامج : وتقوم بإعطاء المعلومات عن كيفية التنفيذ والحصول على النتائج المطلوبة. وهي التي توجه المكونات المادية للحاسوب للعمل بأسلوب أو طريقة معينة بغرض الحصول على نتائج معينة.
- المعلومات: يجب أن تمثل الترتيب العملي وذلك من خلال التحديد الدقيق لكل مرحلة، ابتداء بجمع البيانات وتحديد الهدف وتنظيم البيانات.
- الأشخاص: الذين يتعاملون مع تكنولوجيا المعلومات.
- الخطوات التنفيذية (المعالجة والإجراءات): يجب أن تكون المعالجة مرتبة ومنظمة من أجل الحصول على نتائج إيجابية والمكونات الأساسية للحاسب الآلي:
  - ✓ وحدة الإدخال.
  - ✓ (وحدات التخزين) الذاكرة الرئيسية.
  - ✓ وحدة الحساب و المنطق.
  - ✓ وحدة التحكم والسيطرة.
  - وحدة الإخراج

### 2-V- شبكات الحاسب الآلي:

بأنها ارتباط مجموعة من أجهزة الكمبيوتر معا باستخدام قنوات الاتصال السلكية أو اللاسلكية أو مزيج منها حسبما تستدعيه الحاجة، مما يتيح نوعا من التشغيل والمعالجة المتكاملة للبيانات والبرامج الخاصة بالتطبيقات المتوفرة على أي كمبيوتر في الشبكة لكل المشتركين في الشبكة من أجهزة كمبيوتر، وكل ذلك تم على أساس موحد من القواعد التي يطلق عليها البروتوكولات. و هي أنواع :

#### • أنواع الشبكات:

مع تزايد الحاجة للفوائد التي يمكن تحقيقها من خلال الشبكات ، زاد الاهتمام بهذه التقنية ، مما أدى إلى ظهور أشكال وأنواع متعددة تلبي الاحتياجات التقنية والرقمية وهذه الأنواع<sup>1</sup>:

- الشبكات المحلية (LAN) Local Area Network : يتكون هذا النوع من الشبكات من مجموعة حواسيب وأجهزة أخرى موصولة ببعضها البعض من خلال كبل واحد أو أكثر وموزعة ضمن منطقة صغيرة نسبيا.

- الشبكات المترامية (WAN) Wide Area Network : بأنها الشبكة التي تغطي منطقة جغرافية واسعة مثل دولة كاملة أو منطقة شاسعة تحت إدارة واحدة مثل خطوط التلغرافات المؤجرة

<sup>1</sup> - خضر مصباح الطيبي ، مرجع سبق ذكره ، ص 50

Leased Lines أو عن طريق خطوط عادية أو شبكة حزم التحويل، وغالبا ما تستخدم الاتصالات عن طريق الأقمار الصناعية أو الميكروويف.

- **شبكة الانترانيت Intranet** : أنها " شبكة حاسوبية خاصة تحاول أن تحاكي في أداؤها شبكة الانترنت عبر المناخ السائد عند استخدامها ، وطبيعة الخدمات التي توفرها للمستخدم. وتعتمد المؤسسات والشركات العملاقة إلى إنشاء شبكات انترانت خاصة بها.
  - **شبكة الاكسترانت Extranet** : والتي يقومون بتزويدها بالبيانات والمعلومات التي تهم أصحاب المصالح خارج المنظمة من موردين ومقرضين ووكلاء وسماسرة وتجار وغيرهم.
  - **شبكة الانترنت Internet** : ويستفيد منها الموظفين والعاملون في استخداماتهم للشبكتين السابقتين الانترنت والاكسترانت
- 3-3-3- الكوادر البشرية:**

مما لا شك فيه أن توفير العناصر البشرية المؤهلة وتدريبها باستمرار وتنميتها في مجال تطبيقات الحكومة الإلكترونية يقلل من مهمة القيادات العليا عند إعداد استراتيجيات تطبيق الحكومة الإلكترونية، وفي الرفع من مستوي الثقافة التقنية لدى العناصر البشرية سواء [حديثي التعيين أو الموجودين سابقا على رأس العمل مما يجعلهم يتقبلون فكرة الحكومة الإلكترونية في منظماتهم ويسهم بدرجة كبيرة في تقليل مقاومتهم للتغيير .

وبالتالي فمن الضرورة بمكان أن تسعى المنظمات إلى تهيئة عناصرها البشرية وتدريبهم على استخدام الحاسب الآلي ، ووضع الحوافز المادية والمعنوية للمتميزين منهم وإيجاد مبدأ التنافس في المنظمة، وأن تختار المؤهلين في مجال تقنية المعلومات عند التعيين مستقبلاً وذلك لضمان نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية للمنظمة، كما أن ضمان استيعاب جميع أفراد المجتمع لمفاهيم وتطبيقات الحكومة الإلكترونية يتطلب تهيئتهم لهذا التحول بما يمكنهم من استيعاب هذه النقلة النوعية من الإدارة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية وللمساعدة في تحقيق ذلك لا بد من إتباع خطوات منها:

1. عقد المحاضرات والندوات عن تقنية المعلومات لجميع أفراد المجتمع.
2. إدخال التقنيات الإلكترونية كأحد المواد المقررة في المناهج التربوية والتعليمية للطلاب والطالبات.
3. إجراء ودعم الدراسات والبحوث المتعلقة بالاستفادة من التقنيات المعلوماتية.
4. إطلاق برامج إعلامية لتثقيف جميع أفراد المجتمع.
5. المشاركة الجدية للأطراف المستفيدة من المشروع (الجمهور والقطاع الخاص وأي جهة أخرى مساهمة ) يعطي دعم للمشروع ويساعد على نجاحه .
6. تطوير نظم التعليم والتدريب بما يتلاءم والتحول نحو الحكومة الإلكترونية.

## الفصل الثاني: أساسيات حول الحكومة الإلكترونية

وعلى ضوء ذلك فإن الدخول في العالم الإلكتروني يتطلب تنمية وتطوير الموارد البشرية لإيجاد كوادر متخصصة وعلى درجة عالية من المهارات المختلفة والمرتبطة بالبيئة الأساسية فنظم المعلومات وقواعد البيانات ونظم العمل على شبكة الإنترنت، أي ضرورة بناء موظفي معرفة في مجال الحكومة الإلكترونية (جبر، 2002 م، ص 200)، مما يجعل من نشر ثقافة الحاسب الآلي بين الجمهور والموظفين أمر ضروري للغاية قبل تطبيق الحكومة الإلكترونية لتلافي المعوقات التي تنشأ عند التطبيق لسوء الفهم من المتعاملين الناتج عن نقص المعرفة العلمية والعملية بهذا المنهج الجديد في الإدارة. وعطفاً على ما سبق يرى الباحث أن المتطلبات التقنية من حاسبات وشبكات وكوادر بشرية تعتبر الركائز الأساسية لتطبيقات الحكومة الإلكترونية إضافة إلى إعادة هندسة إدارة الموارد البشرية، وبناء القدرة على إدارة التغيير وإيجاد ثقافة مؤسسية جديدة.

### 4-V- البرمجيات: (Software)

الإلكترونية الجداول ، الشبكة إدارة ونظم Systems Operating التشغيل نظم مثل النظام برامج تشمل ، التجارة برامج ، الإلكتروني البريد برامج مثل ، التطبيقات برامج تضم كما ، البرمجة تدقيق أدوات ، الإكسترانت ، الإنترنت ( الشبكات مختلف إلى إضافة ، إدارة المشروعات وبرامج ، البيانات قواعد الإنترنت

### VI- انعكاسات ومعوقات الحكومة الإلكترونية:

#### VI-1- انعكاسات الحكومة الإلكترونية:

هناك وجهة نظر ترى أن الحكومة الإلكترونية سيؤدي إلى نهاية الإدارة على الرغم من كون الحكومة الإلكترونية تمثل تحدياً كبيراً للإدارة وتمثل تكنولوجيا إلى الإدارة أكثر من إدارة موجهة تكنولوجيا إلى الإدارة أكثر من إدارة موجهة تكنولوجيا. و من الصعوبات التي تواجه الحكومة الإلكترونية متعددة منها:<sup>1</sup>

- ✓ إن العمل الآلي هو عمل فردي فالعامل يعمل على شبكة بشكل منفرد و على الرغم من وجود مجالات التشبيك مع الآخرين لا أن عمله الأساسي يبقى انفرادياً.
- ✓ أنه عمل آلي بدرجة سرعة الاتصالات من دون مرور مدة الفترة الزمنية في الإدارة أو الخدمة التقليدية حيث كانت الإدارة أحياناً لتحل المشاكل التي تقع بعد وقت طويل من خلال جمع المعلومات و التحليل وتحديد البدائل و اتخاذ القرار في وقت آخر.
- ✓ أنه عمل تفاعلي مع الزبون فهو عمل أداري مفتوح و متفاعل مع الزبون بشكل مستمر.
- ✓ أنه عمل متمكن و مقتدر و هذا يتطلب ممتلكات إدارية كفاء مجموعة من المقتدرين و المتمكنين مع تزويدهم بالصلاحيات الإدارية و حرية التصرف و الاستجابة الآنية من دون الرجوع إلى الإدارة.

<sup>1</sup> - محمد محمود الخالدي ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 78, 79

✓ و كل هذا هناك تغييرات انعكست على الإدارة و أخرى على وظائفها و نوجزها فيما يلي:

### VI-1-1-1-تغييرات على الإدارة:

- و يتمثل انعكاس الحكومة الإلكترونية على الإدارة في:
- إحلال التكنولوجيا و قابلية الإجراء البنائي.
- إحلال التنظيم الذاتي و الإدارة الذاتية مقابل إدارة الغير.
- إحلال قواعد البيانات محل الدور البشري.
- إحلال التفاعل الآلي محل التفاعل الإنساني.
- أحلال الذكاء الصناعي محل الذكاء الإنساني.

### VI-1-2-1-تغييرات على الوظائف:

- الانتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة الرقميات.
- الانتقال من النشاط المادي إلى النشاط الافتراضي.
- الانتقال من الإدارة المباشرة إلى الإدارة عن بعد.
- الانتقال من التنظيم الهرمي القائم على سلطة الأوامر إلى التنظيم الشكلي.
- الانتقال من القيادة المرتكزة على المهام و العاملين إلى الإدارة المرتكزة على التكنولوجيا الزبون
- الانتقال من الزمن الإداري إلى زمن الإنترنت.
- الانعكاس على مجمل عمليات الإدارة و نوجزها فيما يلي:<sup>1</sup>

### ✓ التخطيط الإلكتروني:

- حيث تقدم الاختلاف بينه و بين التخطيط التقليدي و تتمثل في المحاور الآتية:
- إن عملية التخطيط ستكون ديناميكية و مستمرة و قابلة للتجديد بخلاف التخطيط التقليدي الذي يخطط لمدة طويلة.
  - زيادة التدفق المعلومات للمنظمة مما يسمح بدقة أكثر في عملية التخطيط.
  - تغير فكرة أن الإدارة تخطط و العاملين ينفذون (التخطيط التقليدي).فجميع العاملين في التخطيط الإلكتروني يقومون بعملية التخطيط، هذا ينعكس على اختلاف تقسيم العمل، و أن التخطيط التقليدي - تخطيط عمودي في حين أن التخطيط الإلكتروني هو تخطيط أفقي.
  - سيكون هناك تغيير على الخطط و تعاد كتابتها إلكترونيا في كل مرة.
  - سيكون هناك أفق التخطيط لن تكون هناك خطة،طويلة الأمد و أخرى متوسطة و أخرى قصيرة.

<sup>1</sup> - المرجع السابق، ص84

## الفصل الثاني: أساسيات حول الحكومة الإلكترونية

-المخاطرة في العمل تأتي من تجاوز الخطط التقليدية، أما في التخطيط الإلكتروني كانت المخاطرة تأتي من عدم القدرة على العمل خارج الخطة، وهذا فإن الخطة الإلكترونية ذات مرونة عالية جدا.

✓ **التنظيم الإلكتروني:** يمكن إجمال هذه التغييرات في مجال التنظيم بالشكل الآتي:

### • الهيكل التنظيمي:

- الانتقال من التنظيم العمودي إلى التنظيم المصفوفي أو لمشروعي.
- الانتقال من الهيكل القائم على الوحدات الثابتة إلى الهيكل القائم على فرق العمل الجماعية.
- الانتقال من الوحدة التنظيمية الواحدة إلى وحدات تنظيمية مصغرة.
- الانتقال من الهيكل المحدد إلى هيكل غير محدد.
- الانتقال من التنظيم العمودي إلى الأعلى للأسفل إلى التنظيم الأفقي و التمكن من اليسار.

### • التقسيم الإداري:

الانتقال من التقسيم الإداري التقليدي إلى التنظيم الخلوي المتوسع و القائم على تحالفات داخلية و خارجية

### • سلطة الأوامر:

- الانتقال من السلطة الخطية إلى الوحدات الاستشارية.
- الانتقال من سلسلة الأوامر الخطية إلى الوحدات المستقلة و الفرق المدارة ذاتيا
- الانتقال من رئيس مباشر واحد إلى متعدد الرؤساء المباشرين

### • الرسمية:

- الانتقال من التعليمات الحرفية إلى السياسات المرنة
- الانتقال من قواعد الإجراءات المحددة إلى إدارة الذات و الفرق المدارة ذاتيا
- الانتقال من جداول العمل القياسية و المجدولة مسبقا إلى جداول العمل المرنة و المتغيرة

### • المركزية و اللامركزية:

-مفهوم المركزية، السلطة في القمة أم في التنظيم الإلكتروني تعدد مراكز السلطة  
-مفهوم اللامركزية، هو السلطة الموزعة إما في التنظيم الإلكتروني فإن الوحدات مستقلة و فرق مدارة ذاتيا

### ✓ القيادة الإلكترونية:

- كان التحديان اللذان يتقاسمان هموم القيادة هم العاملون و المهام، ثم ظهرت القيادة الإستراتيجية.
- المدخل إلى المرتكز على المهام التكنولوجية.
- المدخل المرتكز على العاملين الزبون.

### ✓ الرقابة الإلكترونية:

ويمكن تلخيص ميزات الرقابة الإلكترونية بما يأتي:

- أكثر قدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ أولاً بأول و في الوقت الحقيقي يؤدي إلى انخفاض الفجوة الزمنية بين التنفيذ و الرقابة عليه
- لا يقتصر هذه على التنفيذ بل على التخطيط كذلك.
- التحول من الرقابة رصيذا إلى الرقابة العملية.
- توفير أدوات المعاملات و الإجراءات.
- الاقتراب أكثر من الرقابة في الحاضر بدلا من الرقابة على الماضي

### VI-2-معوقات الحكومة الإلكترونية.

إن التحول من العمل التقليدي اليدوي في الإدارة إلى الإدارة الإلكترونية التي تعتمد على التقنيات الرقمية الحديثة لا يعني بالضرورة إلغاء كل النظم اليدوية و العودة إلى نقطة البداية و فقدان السرية في المعاملات ،بل على العكس من ذلك فإن هذا التحول سوف يعزز الاهتمام بالسرية من قبل الموظف،و لهذا هناك عوائق لا تسمح بتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية:<sup>1</sup>

#### VI-2-1-سرعة التحول:

- إنالسرعة المقصود بها هي سرعة الانتقال من مرحلة إلى أخرى حتى وصول المرحلة السادسة، وعادة تكون سرعة الانتقال من مرحلة إلى أخرى بطيئة و ذلك للعديد من الأسباب من أهمها:
- درجة مقاومة موظفي الحكومة إلى التغيير و التحول.
  - معدل تبني المواطنين للإنترنت و الحكومة الإلكترونية.
  - الميزانية و مقدار توفرها.
  - القضايا القانونية و سن القوانين المتعلقة بالتفاعل مع الإنترنت و الحكومة الإلكترونية.
  - القضايا الأخلاقية.

#### VI-2-2-قضايا الأمن و الخصوصية:

يجب على الحكومات أن تهتم كثيرا بالقضايا الأمنية و خصوصية المعلومات للمواطنين و الشركات و ذلك بتبني العديد من التقنيات المتوفرة و المتنوعة مثل التشفير و الجدار الناري و التوافق الإلكتروني.

<sup>1</sup> - خضر مصباح الطيبي، التجارة الإلكترونية، دار حامد للنشر و التوزيع،الأردن،2008،ص154

### VI-2-3-المعوقات المادية: و تتمثل فيما يلي:<sup>1</sup>

- الحاجة الكبيرة إلى الإمكانيات المادية لتوفير تقنية المعلومات خاصة على مستوى الدولة ككل، كما أن هذه التقنية في تطوير مستمر الأمر الذي يجعل اللحاق بهذه التطورات صعبا، و إن هذه التقنية متشابكة و متكاملة الأمر الذي يجعل من المستحيل التدرج في توفيرها بل يجب أن تتوفر جميعها في وقت واحد خاصة على صعيد المنظمة الواحدة.
- التخبط السياسي والذي يمكن أن تؤدي إلى مقاطعة مبادرة الحكومة الإلكترونية، وفي بعض الأحيان تبديل وجهتها، ويشكل هذا العنصر خطرا كبيرا على مشروع الحكومة الإلكترونية.
- قلة الاعتمادات المالية للتطبيقات الحديثة، وعدم توفر الموارد اللازمة لتمويل مبادرة الحكومة الإلكترونية لاسيما في حال تدني العائدات المادية الحكومية.
- عدم استعداد المجتمع تقبل فكرة الحكومة الإلكترونية و الاتصال السريع بالبنية التحتية المعلوماتية الوطنية عبر الإنترنت نظرا لأزمات الاجتماعية، الاقتصادية خاصة إذا كانت هذه العملية مكلفة ماديا.
- عدم الإطلاع على نماذج ناجحة في البيئة المجاورة.
- عائق اللغة في بعض الأحيان و المصطلحات.
- قلة الكفاءات البشرية المؤهلة لاستخدام التقنيات.
- عدم الثقة الكاملة بالتقنيات الحديثة فيما يتعلق باستمراريتها عملها.

<sup>1</sup> - محمود القدوة ، مرجع سبق ذكره ،ص ص 62، 63

### خلاصة

لقد كان النظام الحكومي التقليدي يخضع للتعقيدات و البيروقراطية و غيرها من الأمور الروتينية ، و هذه المشاكل و التعقيدات كانت بمثابة القوى الدافعة نحو ظهور نظام جديد و هو ما يعرف بالحكومة الإلكترونية التي تعتبر النسخة الافتراضية للحكومة الكلاسيكية ، حيث تمتاز بالسرعة في التعاملات و الكفاءة ، وامتداد خدماتها على مدار أيام الأسبوع ، و 24/24 ساعة ، كما تعتمد على تقنيات حديثة أهمها التوقيع الإلكتروني، النقود الإلكترونية ...، و لها تعاملات عدة سواء مع المواطنين أو الشركات و ذلك لتسهيل الأعمال و عدم تعطيلها. و رغم أهمية الحكومة الإلكترونية إلا أنها تواجه العديد من المعوقات الإدارية، التقنية، و الأمنية.



# فهرس المحتويات

المقدمة.....	أ-ت
الفصل الأول: أساسيات حول الإدارة الإلكترونية.	
تمهيد.....	2
I- مفهوم الإدارة الإلكترونية.....	3
I-1- تعريف الإدارة الإلكترونية.....	5
I-2- خصائص الإدارة الإلكترونية.....	6
I-3- فوائد الإدارة الإلكترونية.....	6
II- أهمية و أهداف الإدارة الإلكترونية.....	7
II-1- أهمية الإدارة الإلكترونية.....	7
II-1-1- أهمية بالنسبة للقطاع الخاص.....	7
II-1-2- الأهمية بالنسبة للقطاع العام.....	9
II-2- أهداف الإدارة الإلكترونية.....	12
III- مراحل التحول إلى الإدارة الإلكترونية.....	12
III-1- قناعة ودعم الإدارة العليا بالمنشأة.....	12
III-2- تدريب تأهيل الموظفين.....	12
III-3- توثيق و تطوير إجراءات العمل.....	12
III-4- توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية.....	13
III-5- البدء بتوثيق المعاملات الورقية القديمة إلكترونياً.....	13
III-6- البدء ببرمجة المعاملات الأكثر انتشاراً.....	13
IV- وظائف الإدارة الإلكترونية.....	16
IV-1- التخطيط الإلكتروني.....	17
IV-2- التنظيم الإلكتروني.....	18
IV-1-2- الهيكل التنظيمي.....	19
IV-2-2- التقسيم الإداري.....	19
IV-2-3- سلسلة الأوامر.....	19
IV-2-4- الرسمية.....	19
IV-2-5- المركزية واللامركزية.....	19
IV-3- القيادة الإلكترونية.....	20

23.....	4-IV- الرقابة الإلكترونية
23.....	V-أساليب الإدارة الإلكترونية
23.....	V-1-إدارة العلاقة مع العملاء.....
23.....	V-2- إدارة العلاقات مع الشركا.....
24.....	V-3- إدارة المحتوى.....
24.....	V-4- حلقة أو سلسلة التوريد.....
24.....	V-5- إدارة موارد المنشأة.....
24.....	V-6- إدارة المعرفة.....
25.....	V-7- أنظمة الأعمال الذكية و تخزين البيانات
25.....	V-8- الإدارة بالعائدة .....
25.....	VI-مزايا و معوقات الإدارة الإلكترونية.....
25.....	VI-1-مزايا الإدارة الإلكترونية.....
25.....	VI-1-1-مزايا الإدارة الإلكترونية بالنسبة للمنظمة.....
26.....	VI-1-2-بالنسبة للمتعاملين مع المنظمة.....
26.....	VI-1-3-بالنسبة للعاملين بالمنظمة.....
27.....	VI-2-معوقات الإدارة الإلكترونية.....
27.....	VI-1-2-1-المعوقات الإدارية.....
27.....	VI-2-2-المعوقات البشرية.....
28.....	VI-2-3-المعوقات المالية.....
28.....	VI-2-4-المعوقات الفنية
29 .....	خلاصة.....
	الفصل الثاني: أساسيات حول الحكومة الإلكترونية
31.....	تمهيد.....
32.....	I-ماهية الحكومة الإلكترونية.....
32.....	I-1-مفهوم الحكومة الإلكترونية.....
34.....	I-1-1- تعريف الحكومة الإلكترونية.....
34.....	I-1-2- خصائص الحكومة الإلكترونية.....
35.....	I-2-نشأة الحكومة الإلكترونية.....
36.....	I-3- أهداف الحكومة الإلكترونية.....

38.....	I-4-أنماط الحكومة الإلكترونية.....
38.....	I-4-1- الحكومة الإلكترونية.....
38.....	I-4-2- التجارة الإلكترونية.....
39.....	I-4-3-الصحة الإلكترونية.....
39.....	I-4-4- التعليم الإلكتروني.....
39.....	I-4-5-النشر الإلكتروني.....
39.....	I-4-6- الإدارة الإلكترونية.....
45.....	II-متطلبات و مراحل الانتقال إلى الحكومة الإلكترونية.....
45.....	II-1- متطلبات الحكومة الإلكترونية.....
47.....	II-2-مراحل الانتقال إلى الحكومة الإلكترونية.....
47.....	II-1-نشر و بث المعلومات.....
48.....	II-2-إمكانية تنفيذ العمليات من جهتين مع دائرة واحدة في وقت معيناً رسمياً.....
48.....	II-3-بوابات متعددة الأهداف.....
48.....	II-4-تكييف و تخصيص المداخل.....
48.....	II-5-التحول و التكامل الكلي للحكومة الإلكترونية.....
48.....	II-6-تجميع الخدمات العامة.....
48.....	III-إستراتيجيات الحكومة الإلكترونية.....
49.....	III-1-إستراتيجية الحكومة الإلكترونية و منحى النضج.....
50.....	III-2-مراحل إستراتيجية الحكومة الإلكترونية.....
50.....	IV-خدمات و أبعاد الحكومة الإلكترونية.....
51.....	IV-1-خدمات الحكومة الإلكترونية.....
57.....	IV-2-أبعاد الحكومة الإلكترونية.....
57.....	IV-2-1- التوظيف.....
57.....	IV-2-2- السرية.....
58.....	IV-2-3- الاعتمادية.....
58.....	IV-2-4- مكننة النظام.....
58.....	IV-2-5- الأمن.....
58.....	IV-2-6- التكلفة.....
58.....	IV-2-7- التوقيع الإلكتروني.....

58.....	8-2-IV- خطط الكوارث
59.....	9-2-IV- الاحتكار
59.....	10-2-IV- التعليم
59.....	11-2-IV- التكنولوجيا الملائمة
59.....	12-2-IV- التطوير المستمر
59.....	13-2-IV- التضارب و عدم الاتساق
60.....	V- البنية التحتية للحكومة الالكترونية
60.....	1-V- الحواسيب
61.....	2-V- شبكات الحاسب الآلي
62.....	3-V- الكوادر البشرية
63.....	4-V- البرمجيات: (Software)
63.....	VI- انعكاسات ومعوقات الحكومة الإلكترونية
63.....	1-VI- انعكاسات الحكومة الإلكترونية
64.....	1-1-VI- تغييرات على الإدارة
64.....	2-1-VI- تغييرات على الوظائف
66.....	2-VI- معوقات الحكومة الإلكترونية
66.....	1-2-VI- سرعة التحول
66.....	2-2-VI- قضايا الأمن و الخصوصية
67.....	3-2-VI- المعوقات المادية
68.....	خلاصة
	الفصل الثالث نماذج الحكومة الالكترونية
70 .....	تمهيد
71.....	I- التجربة الكويتية في الحكومة الإلكترونية
72.....	II- التجربة السعودية في الحكومة الإلكترونية
74.....	1-II- أهداف الخطة السعودية لتقنية المعلومات
75.....	2-II- الفوائد المتوقعة من تطبيق الخطة السعودية
75.....	3-II- الإستراتيجية العامة
76.....	III- التجربة الأردنية في الحكومة الإلكترونية
78.....	1-III- مشروع الحكومة الإلكترونية في أمانة عمان

78.....	III-1-1- أهداف المشروع
79.....	III-1-2- مراحل تنفيذ المشروع
80 .....	III 1-3-- أهم انجازات المشروع
82.....	III-2- المشاريع قيد الدراسة و الإنجاز
83.....	III-3- جاهزية الخدمات الإلكترونية للدوائر الحكومية
84.....	IV- التجربة المصرية في الحكومة الإلكترونية
84.....	IV-1-التعليم
84.....	IV-1-1-مشروع المدارس الذكية
86.....	IV-1-2- ايجابيات المشروع
86.....	IV-1-3- أنواع البرمجيات المستخدمة
86.....	IV-1-4- أهمية وأهداف المشروع
87.....	IV-2- الخدمات المقدمة من مصلحة الضرائب العام
87.....	IV-1-2-مزايا مصلحة الضرائب العامة
87.....	IV-2-2- لخدمات التي تقدمها بوابة الحكومة الإلكترونية في هذا المجال
88.....	IV-2-3- تحديث الإدارة المحلية
89.....	IV-2-4- الديمقراطية الإلكترونية
89.....	V النموذج الأمريكي للحكومة الالكترونية
89.....	V-1-الخدمات المرورية
91.....	V-2-خدمات الجامعة الافتراضية
93.....	V-3-خدمات المدارس الالكترونية
96.....	V-4-خدمات المكتبات الالكترونية
98.....	V-5-خدمات عامة الكترونية أخرى
100.....	خلاصة
	الفصل الرابع: واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر
102.....	تمهيد
103.....	I-البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر
103.....	I-1-الوكالة الفضائية والقمر الصناعي الجزائري
103.....	I-2- جهود شركة سونلغاز
103.....	I-3- تجربة الحظيرة السيبرية سيدي عبدالله

4-I	اتفاقيات أوراكل مع سوناطراك والبريد (ORACLE)	104
II	مؤشرات جاهزية الحكومة الالكترونية في الجزائر	104
1-II	مؤشر الوصول إلى الشبكة	104
2-II	مؤشر التعليم عبر الشبكة	105
3-II	مؤشر انتشار الشبكات في المجتمع	105
4-II	انتشار الشبكة في الاقتصاد	106
5-II	مؤشر سياسة الشبكة	107
107	III تفعيل إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013	107
108	1-III توسيع استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الإدارة العمومية	108
108	2-III تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الشركات	108
109	3-III تطوير الآليات و الإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات و شبكات تكنولوجيا الإعلام و الاتصال	109
110	4-III دفع تطوير الاقتصادي الرقمي	110
110	5-III تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات الدفع السريع و الفائق السرعة	110
111	6-III تدعيم البحث، التطوير والابتكار	111
111	7-III ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني	111
111	8-III الإعلام و الاتصال	111
112	9-III تهمين التعاون الدولي	112
112	10-III آليات التقييم و المتابعة	112
112	11-III إجراءات تنظيمية	112
113	12-III الموارد المالية	113
114	IV أهداف إستراتيجية الحكومة الإلكترونية	114
116	V المشاكل التي تواجه مشروع الجزائر الالكترونية 2013	116
117	خلاصة	117
	الفصل الخامس: واقع الحكومة الالكترونية في قطاع العدالة دراسة حالة - محكمة قالمة-	
119	تمهيد	119
120	I تقديم لمحكمة قالمة	120
123	II البنية التحتية للحكومة الالكترونية بمحكمة قالمة	123
129	III الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف محكمة قالمة	129

129.....	1-III- الأنظمة المعلوماتية.....
129.....	1-1-III- النظام الآلي لتسيير الملف القضائي.....
130.....	1-III-2- نظام صحيفة السوابق العدلية.....
130.....	1-III-3- نظام تسيير الأوامر بالقبض.....
131.....	1-III-4- خدمة الشباك الالكتروني عبر الانترنت.....
132.....	IV- معوقات الحكومة الإلكترونية بمحكمة قالمة.....
136.....	خلاصة.....



## المقدمة:

أضحى إنتاج المعلومات و المعارف و تداولها و توزيعها من اهم الأنشطة على المستوى الاجتماعي و الاقتصادي و الثقافي و الإداري ، و طالت استخدامات تقنية المعلومات و الاتصال مختلف الميادين ، و أصبح العالم يعيش ثورة معلوماتية و معرفية ، أو ما يسمى بعصر المعلومات ، إذ يتم إنتاج كم هائل من المعارف و العلوم باستخدام الحواسيب الإلكترونية التي لا يكاد يخلو منها ميدان ، فتأثرت بذلك المنظمات المعاصرة و تغيرت هيكلها و معاملاتها و معايير أدائها ، و امتد نطاق خدماتها إلى خارج المواقيت الرسمية ، سعياً لإنجاز تعاملاتها ، متعدية حدود الزمان و المكان ، وصولاً إلى خدمات تتسم بالسرعة و الشفافية و النزاهة و المشاركة ، متزامنة مع شدة المنافسة و شح الموارد .

إذ عندما نتحدث عن إدخال تطبيقات التقنية في المنظمات و المؤسسات ، فنحن بصدد الحديث عن واقع مغاير ، يحتاج إلى قيادات متخصصة ، مبدعة ، قادرة على وضع دوائر العمل التي تخدمها على المحك مع المتغيرات الاقتصادية و السياسية و الاجتماعية التي يشهدها العالم اليوم .

تعود أهمية تطبيق استخدام التكنولوجيا في الأعمال الحكومية ، أو ما أصبح يسمى الحكومة الإلكترونية ، إلى ما يصحب ذلك من تطوير في كافة النشاطات و الإجراءات و المعاملات الحكومية الحالية و تبسيطها و نقلها نوعياً من الأطر اليدوية أو التقنية الإلكترونية النمطية الحالية إلى الأطر التقنية الإلكترونية المتقدمة ، بالاستخدام الأمثل و الاستغلال الجيد لأحدث عناصر التكنولوجيا و نظم شبكات الاتصال و الربط الإلكتروني الرقمي الحديث وصولاً إلى تطبيق تقنية الإنترنت تحقيقاً للتميز و الارتقاء بكفاءة العمل الإداري و ارتفاع مستوى جودة الأداء الحكومي عن طريق إنجاز المعاملات إلكترونياً و توفير الوقت و الجهد و المال على المستوى الوطني .

و نظراً لأن حجم القطاع الحكومي يشكل نسبة كبيرة من إجمالي القطاعات الاقتصادية في أغلب دول العالم ، و كون التعامل مع القطاع الحكومي لا يقتصر على فئة دون غيرها بل يعم على كل المواطنين و المقيمين و المؤسسات و غيرها ، و كون هذا التعاون متعدد في نوعيته و وسائله و نماذجه باختلاف إجراءاته و خطوات تنفيذه و أماكنها بين أروقة الدوائر الحكومية ، جاء مفهوم الحكومة الإلكترونية كوسيلة مثلى للحكومات تمكنها من رعاية مصالح مواطنيها من أفراد و مؤسسات إلكترونياً باستخدام التكنولوجيا المتطورة دون حاجة طالب الخدمة إلى التنقل بين إدارات الحكومة .

من خلال وصف المتطلبات اللازمة لإنجاز كل المعلومات داخل المحكمة ومدى إمكانية استخدام مفهوم الحكومة الإلكترونية في قطاع القضاء بالأخص محكمة قامة ، وكذلك تحديد كافة المستلزمات المادية والبرمجية لإنجاح فكرة تطبيق الحكومة الإلكترونية في هذا القطاع المهم .



و سنحاول من خلال هذه الدراسة دعم و إثراء موضوع الحكومة الإلكترونية و تناوله في قطاع العدالة و بالأخص محكمة قالمة.  
الإشكالية:

من خلال ما سبق يمكن طرح التساؤل الأساسي التالي:  
إلى أي مدى تعدد محكمة قالمة إلى تبني مفهوم الحكومة الإلكترونية ؟

- و تندرج ضمن هذا التساؤل الأساسي مجموعة من الأسئلة الفرعية، تتمثل في:
- ما مدى توفر محكمة قالمة على بنية تحتية جيدة للحكومة الإلكترونية؟
  - فيما تتمثل تطبيقات الحكومة الإلكترونية على مستوى محكمة قالمة؟
  - ما هي المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية في محكمة قالمة ؟

### أهمية الدراسة :

إن للحكومة الإلكترونية دورا هاما في الحياة المعاصرة بكافة جوانبها ، بالإضافة إلى دور التكنولوجيات المستخدمة و الشبكات، كشبكات الحاسوب في ربط جميع فروع المؤسسة مع بعضها البعض ، و أثر ذلك على سرعة و دقة على الإنتاج. و من هنا فأن للموضوع أهمية بالغة بالنسبة للمؤسسات الجزائرية التي تصر على البقاء و الاستمرارية ، و تحتل في المعلومة مركز القيادة و هذا بسبب افتقاد المؤسسات التقليدية مكانتها مقارنة بالمؤسسات المعاصرة و التي جعلت من موضوع الحكومة الإلكترونية صفقة رابحة لها في ظل هذه التحولات و التغييرات الحالية التي نعيشها في هذا الوقت الراهن.  
فرضيات البحث:

يمكن تحديد الفرضيات الرئيسية للبحث كما يلي:

- 1- تحوى محكمة قالمة على بنية تحتية جيدة لتطبيق الحكومة الإلكترونية.
- 2- تتوفر المحكمة على تطبيقات مناسبة لخدمة الحكومة الإلكترونية .
- 3- تواجه عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية في محكمة قالمة العديد من المعوقات.

### أهداف الدراسة :

في ضوء تحديد مشكلة الدراسة وأهميتها، فإن أهداف الدراسة الرئيسية يمكن توضيحها من خلال:

- 1- الوقوف على أساسيات حول مفهوم الحكومة الإلكترونية .
- 2- تحديد التكنولوجيات المستخدمة من قبل محكمة قالمة.
- 3- تحديد الخدمات و المعلومات الإلكترونية التي توفرها محكمة قالمة.

### دوافع اختيار الموضوع :

- معرفة مكانة الحكومة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية

- الأهمية البالغة للموضوع حيث أنه أصبح من الموضوعات الحديثة و يجب لفت الانتباه إليه.

### هيكل الدراسة:

لدراسة الموضوع و الإجابة على التساؤلات المطروحة قسمت هذه الدراسة إلى خمسة فصول في:

- الفصل الأول: تناولنا مفاهيم حول الإدارة الإلكترونية.

-الفصل الثاني: تطرقنا فيه إلى مفاهيم حول الحكومة الإلكترونية .

-الفصل الثالث: البنية التحتية للحكومة الإلكترونية حيث تضمن كل المكونات المستعملة .

-الفصل الرابع: نماذج الحكومة الإلكترونية حيث تعرضنا فيه إلى أمثلة عن الدول العربية

-الفصل الخامس: واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر دراسة حالة -محكمة قالمة -حيث تمت دراسة

الواقع بين مختلف جوانب القسم النظري و بين ما هو مطبق على أرض الواقع في المحكمة من خلال

استعراض مختلف التقنيات و التكنولوجيات المستخدمة.

### منهج الدراسة و أدواته:

لقد تم الاعتماد في الدراسة الحالية وفي جانبها النظري تحديداً على المنهج الوصفي التحليلي

باستخدام المقابلة كأداة لجمع البيانات .

للإجابة على إشكالية البحث و إثبات صحة الفرضيات تم الاعتماد على عدة مصادر أهمها :

1- المراجع المكتبية تتمثل في مختلف الكتب .

2- الدوريات و المواقع على شبكة الإنترنت.

3- الاعتماد على المذكرات الماجستير و الدكتوراه.

4- و كذلك من خلال جميع المعلومات و البيانات من واقع المحكمة.

### حدود الدراسة:

**الحدود المكانية :** تمت الدراسة في محكمة قالمة.

**الحدود الزمنية:** حيث قمنا بالدراسة خلال الفترة الممتدة من 2012/04/01 إلى غاية 2012/05/09.

### صعوبات البحث :

يمكن تلخيصها فيما يلي :

- صعوبة إيجاد المؤسسة المتخصصة للقيام بالدراسة الميدانية.

- صعوبة تحصيل المعلومات من المؤسسة محل الدراسة.

- واجهتنا فترة إضرابات في مكان الدراسة من الفترة 2012/04/01 إلى غاية 2012/04/17

# خطة الدراسة

## المقدمة

### الفصل الأول: أساسيات حول الإدارة الإلكترونية

#### تمهيد

- I- مفهوم الإدارة الإلكترونية .
- II- أهمية و أهداف الإدارة الإلكترونية
- III- مراحل التحول إلى الإدارة الإلكترونية
- IV- وظائف الإدارة الإلكترونية
- V- أساليب الإدارة الإلكترونية
- VI- مزايا و معوقات الإدارة الإلكترونية

#### خلاصة

### الفصل الثاني: أساسيات حول الحكومة الإلكترونية

#### تمهيد

- I- ماهية الحكومة الإلكترونية.
- II- متطلبات و مراحل الانتقال إلى الحكومة الإلكترونية.
- III- إستراتيجيات الحكومة الإلكترونية.
- IV- خدمات و أبعاد الحكومة الإلكترونية.
- V- البنية التحتية للحكومة الإلكترونية.
- VI- انعكاسات ومعوقات الحكومة الإلكترونية.

#### خلاصة

### الفصل الثالث نماذج الحكومة الإلكترونية

#### تمهيد

- I- التجربة الكويتية في الحكومة الإلكترونية .
- II- التجربة السعودية الإلكترونية .
- III- التجربة الأردنية في الحكومة الإلكترونية .
- IV- التجربة المصرية في الحكومة الإلكترونية
- V- النموذج الأمريكي للحكومة الإلكترونية

#### خلاصة

## الفصل الرابع: واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

### تمهيد

- I- البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر .
- II- مؤشرات جاهزية الحكومة الإلكترونية في الجزائر .
- III- إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013
- IV- أهداف إستراتيجية الحكومة الإلكترونية الجزائرية
- V- المشاكل التي تواجه مشروع الجزائر الإلكترونية 2013

### خلاصة.

## الفصل الخامس: واقع الحكومة الإلكترونية في قطاع العدالة دراسة حالة - محكمة قالمة-

### تمهيد

- I- تقديم لمحكمة قالمة
- II- البنية التحتية للحكومة الإلكترونية بمحكمة قالمة.
- III- الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف محكمة قالمة.
- IV- معوقات الحكومة الإلكترونية بمحكمة قالمة.

### خلاصة

### الخاتمة

قائمة الأشكال و الجداول:

1-الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
04	العلاقة بين الإدارة الإلكترونية و الأعمال الإلكترونية	.1
20	القيود الخمسة في التنظيم التقليدي	.2
41	المجالات الرئيسية لأنشطة الحكومة الإلكترونية	.3
49	منحنى النضج للحكومة الإلكترونية	.4
51	الرؤية الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية	.5
52	أهم مجالات الرؤية الإستراتيجية الرقمية لبناء مجتمع و اقتصاد المعرفة	.6
54	تحليلمزايا بديل إستراتيجي من البدائل	.7
120	تنظيم الإدارة المركزية لوزارة العدل	.8
121	الهيكل التنظيمي لمديرية العامة لعصرنة العدالة	.9
122	الهيكل التنظيمي لمحكمة قامة	.10
123	بوابة الانترنت لوزارة العدل	.11
126	موقع واب خاص بوزارة العدل بالعربية	.12
127	موقع واب خاص بوزارة العدل بالفرنسية	.13
128	موقع واب خاص ببوابة القانون بالعربية	.14
129	نظام تسيير الملفات القضائية	.15
130	نظام فحص أوامر القبض	.16
131	فحص أوامر القبض	.17
133	الإحصائيات المتعلقة بطلبات الاللكترونية لصحيفة السوابق العدلية بمحكمة قامة لسنتي 2010 و 2011	.18
134	الإحصائيات المتعلقة بطلبات الاللكترونية لصحيفة السوابق العدلية بمحكمة قامة ( جانفي ،فيفري،مارس و افريل 2012 )	.19

## 2- الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
133	الإحصائيات المتعلقة بطلبات الاللكترونية لصحيفة السوابق العدلية بمحكمة قالمة للسنوات 2010،2011 و2012	.1

# المراجع و المصادر المعتمدة

## قائمة المراجع و المصادر

### 1-الكتب.

1. بشير عباس العلق ، سعد غالب ياسين، ، الأعمال الإلكترونية ، دار المناهج للنشر و التوزيع ، عمان ، 2006.
2. بيلشينج ( جوريا ايقانز) ، الحكومة الإلكترونية ، مهارات الإدارة للمحترفين ، دار الفاروق للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى ، مصر ، 2005.
3. جوور بيلشينج ( جوريا ايقانز) ، الحكومة الإلكترونية ، دار الفاروق للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى ، مصر ، 2005.
4. حسين محمد الحسن ، الإدارة الإلكترونية ، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ، عمان ، 2010.
5. خالد ممدوح إبراهيم ، الإدارة الإلكترونية ،الدار الجامعية للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى ،الإسكندرية ، مصر ، 2010.
6. خضر مصباح الطيطي ، التجارة الإلكترونية ، دار حامد ، الأردن ، 2008.
7. سعد غالب ياسين ، الإدارة الإلكترونية ، دار اليازوري للنشر و التوزيع ، عمان ، 2010.
8. سوسن زهير المهدي ، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى ، الأردن ، 2011.
9. علاء عبد الرزاق السالمي ، الإدارة الإلكترونية ، دار وائل للنشر ، عمان ، طبعة الأولى ، 2008.
10. محمد الطعامة ،و طارق العلوش ، الحكومة الإلكترونية و تطبيقاتها في الوطن العربي ، المنطقة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، 2004 .
11. محمد سير أحمد ، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، عمان، 2009.
12. محمود الخالدي ، التكنولوجيا الإلكترونية ، دار كنوز المعرفة للنشر ، عمان ، 2007.
13. محمود القدوة ، الحكومة الإلكترونية و الإدارة المعاصرة ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، الأردن ، الطبعة الأولى، 2010.
14. نجم عبود نجم ، الإدارة الإلكترونية ، دار المريخ للنشر ، المملكة العربية السعودية، 2004.
15. ياسين سعد غالب ، الإدارة الإلكترونية ، آفاق تطبيقاتها العربية ، معهد الإدارة ، عمان ، 2007.

2-المذكرات

- 1- أبو بكر محمود الهوش، الحكومة الإلكترونية الواقع و الأفاق، مذكرة ماجستير، النيل للنشر و التوزيع، القاهرة، مصر، 2006.
- 2- حمد، قبلنا ألفطيح، " دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي لأجهزة الأمنية ،رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نيلف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2008.
- 3- سرمد غانم صالح، علي عبد الستار الحافظ، متطلبات تحقيق التحول الناجح نحو مفهوم الحكومة الإلكترونية في قطاع القضاء، مذكرة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصل، العراق ، دفعة 2006/2007.
- 4- عاشور عبد الكريم ،دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير ،كلية الحقوق و العلوم السياسية -قسم العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، جامعة منتوري،قسنطينة، 2009/2012.
- 5- عبد الرحمن سعد القرني ،تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الأجهزة الأمنية ،رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض ، 2008.
- 6- عيد العزيز عيد الله الرقابي ، الحكومة الإلكترونية و دورها في تقديم الخدمات العامة في المملكة العربية السعودية مع دراسة تطبيقية على وكالة الوزارة لشؤون العمل ، رسالة ماجستير، جامعة القاهرة ، مصر ، 2002.
- 7- ماجد عبد الله المشاري، مشروع الخطة الوطنية للحكومة الإلكترونية، مذكرة ماجستير، في المملكة العربية السعودية ، السعودية ، 2001.
- 8- مناحي عبد الله السبيعي :إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير ،جامعة نايف العربية للعلوم الإدارية ،الرياض ،2005.

3-الملتقيات

بن سعيد محمد و لخضر عباس ، تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و التنمية الاقتصادية، مداخلة ضمن ملتقى الدولي حول اقتصاد المعرفة ، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة بسكرة ، يومي، 2005.

- 1- WWW.PREMIERMINISTER.GOV.Z.
- 2- مصطفى دالع ،الجزائر كانت أول بلد عربي يستخدم الإعلام الآلي في الإدارة ،عن الموقع :[www.maktoob.com](http://www.maktoob.com) ، تم الإطلاع عليه يوم 20/02/2012
- 3- الموقع : <http://arabic.mjjustice.dz> ، تم الاطلاع عليه يوم :2012\_05\_15
- 4- الموقع : <http://www.mjjustice.dz>تم الاطلاع عليه يوم :2012\_05\_15.
- 5- الموقع : <http://www.droit.mjjustice.dz-f;hf>: تم الاطلاع عليه يوم.7/05/2012.
- 6- إنجاز "موقع واب بوابة القانون بالعربية:<http://www.droit.mjjustice.dz>
- 7- الموقع : <http://intranet/default.asp> :
- 8- إبراهيم بن صالح الفريح ، تقنيات انتشار المعلومات و الاتصالات في الدول العربية و أثرها على مشاريع الحكومة الإلكترونية ، المملكة العربية السعودية ، عن الموقع A/FUEAI [aisu.net.sar](http://aisu.net.sar)
- 9- أبو السعود إبراهيم ، تقنيات الحديثة و الحكومة الإلكترونية ، مجلة العربية ، النادي العربي للمعلومات عن موقع :[www.arabein.net](http://www.arabein.net).
- 10- أقسام الحكومة الإلكترونية عن موقع : [e-govconcepts.com](http://e-govconcepts.com)
- 11- تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في المؤسسة عن موقع :[www.islamonline.com](http://www.islamonline.com).
- 12- عبد المنعم خليفة ،الحكومة الإلكترونية بين حلم التطبيق و صعوبة التنفيذ، عن موقع [www.islamtoday.net](http://www.islamtoday.net).بتاريخ 09/04/2012.
- 13- القوى الدافعة نحو الحكومة الإلكترونية عن موقع .[www.e-govconcept.com](http://www.e-govconcept.com).
- 14- اللجنة المركزية "الجزائر الإلكترونية 2013"، ص3-20، عن الموقع :
- 15- محاور تجربة السعودية للحكومة الإلكترونية ، عن الموقع [www.computer.org](http://www.computer.org). تم الإطلاع عليه يوم 03/02/2012
- 16- نوار حرز الله ، الحكومة الإلكترونية ليست بعيدة ، عن موقع [www.radioalgerie](http://www.radioalgerie).

## الفصل الرابع: واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

### تمهيد

يساعد تحديد البنية التحتية لتكنولوجيات المعلومات والاتصال على تقييم جاهزية البيئة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية ، تمهيدا لإجراء المعاملات عن طريق الانترنت ، والشبكات الالكترونية الأخرى ، وضمن هذا السياق عملت الجزائر نحو إيجاد بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ، كمرحلة تمهيدية لتأسيس واستكمال المسارات الضرورية للتحول الالكتروني

### I- البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر.

يمكن التطرق إلى أهم البرامج لمعرفة مدى الاهتمام بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بالجزائر فيما يلي:<sup>1</sup>

#### I-1- الوكالة الفضائية والقمر الصناعي الجزائري:

يرجع إنشاء هذه الوكالة الفضائية إلى شهر جانفي 2002 ، وتعرف باسم الوكالة الفضائية الجزائرية التي شهدت في نوفمبر سنة 2002 وهو ما يمثل إسهام ، وبرنامج ، (ALSSAT) إطلاق القمر السات 1 ، ووضعه في مسار 1 ) وطني هام ، ومركزي في دعم حركة التنمية والتكنولوجيا والتطوير

#### I-2- جهود شركة سونغاز :

تماشيا مع ضرورة التطوير التكنولوجي ، و توفير الفرص الكاملة للاتصالات السريعة والمتاحة لشريحة أكبر من المجتمع ، وتوسيع ، وتسهيل ربط الأفراد بالمؤسسات العامة ، بما يتماشى والتفاعل الأنّي بين مؤسسات الخدمة العامة والمواطنين ، قامت الشركة الوطنية سون لغاز بربط مركزها كإحدى التجارب الأولى بولاية عنابة وهران ، إذ عن طريق هذا الربط تم تحويل كابل الكهرباء من مجرد ناقل كهربائي إلى ناقل لتدفق الانترنت ، يصل حوالي 5,4 ميغابايت ، وذلك عن طريق التحول نحو الاعتماد على استخدام تكنولوجيا الانترنت بواسطة حيث تم ، ( POWERLINE COMMUNICATION )الكهرباء وهو ما يسمى الاستغناء عن استخدام الهاتف ضمن هذا التوجه ، ويرى بعض الباحثين أن هذه الطريقة لها أهمية بالغة في الجزائر ، انطلاقا من أن نسبة السكان الذين يتوفر لديهم الاشتراك في الكهرباء تقدر ب 97 % ، بينما لا يتجاوز عدد مشتركى الهاتف 10% .

#### I-3- تجربة الحظيرة السيبرية سيدي عبد الله:

ترمي هذه التجربة إلى نقلة نوعية في إطار تحقيق وتهيئة مناخ تشريعي وتنظيمي ملائم ، كمحصلة للتطور الذي شهده قطاع البريد والمواصلات وما اتسم به من تغير جذري ، وكان الإطار التقديري لها يتمحور حول جوانب ثلاث تبنى عليها الحظيرة ، والتي تنحصر في مراكز البحث والتكوين ، ثم المؤسسات ، إضافة إلى الحضانة والدعم ، ويجدر التأكيد على أن الحظيرة السيبرية سيدي عبد الله تتكون من معهد عالي للاتصالات، ومدرسة للناخبين ، ووكالة انترنت ، ووكالة اتصالات ، وكذلك مكاتب الحضانات لمؤسسات التكنولوجيا ذو اقتصادي مستقبلي ، ( TECHNOPOLE ) المتقدمة ، والذي يتجسد في مشروع قطب تقني

<sup>1</sup> - اللجنة المركزية "الجزائر الإلكترونية 2013"، ص 3-20، عن الموقع. [WWW.PREMIER-MINISTER.GOV.DZ](http://WWW.PREMIER-MINISTER.GOV.DZ)

والذي يلقى دعما وتمويلا من أطراف محلية ، إضافة إلى الشراكة الدولية بين الجزائر ودول أخرى منها (أمريكا، كندا، فرنسا، كوريا).

### I-4- اتفاقيات أوراكل مع سونا طراك والبريد (ORACLE) :

حيث تتمثل اتفاقيتين مع مجموعة الأمريكية ، والتي تعتبر من كبار الرواد العالميين في مجال برمجيات المؤسسة ، وقد ارتبطت مجموعة أوراكل في اتفاقيتها الأولى مع المدرسة الوطنية للبريد و المواصلات بغية تحقيق وتعلق بالعمل على ضبط ، وتنظيم مختلف البرامج الحكومية في مجال (UNIVERSITY) التقنيات الحديثة الخاصة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال في حوالي 12 مؤسسة للتعليم العالي ، وفي إطار هذه الشراكة التزمت أوراكل بتقديم العديد من التجهيزات المختلفة للإعلام الآلي ، وبعض برامج التكوين ، أما الاتفاقية الثانية فقد ربطت الشراكة بين مركز مؤسسة سونا طراك ، وأوراكل لأول مرة على مستوى إفريقيا حيث منح مركز سونا طراك شهادة مطابقة ، مما مكنته من وذلك في المنتجات (ORACLE) الوصول إلى تقديم خدمات في مجال التكوين من طرف التكنولوجيا التي ترتبط بنظم المعلومات معتمدة مثل أدوات مجموعة التصميم ، إنتاج برمجيات التسيير المدمجة ، وقواعد المعطيات وكذا شبكة المعلومات .

ووفقا لما جاء في دليل الجاهزية الالكترونية المعتمد في مركز التطوير الدولي في جامعة هارفارد والذي يحدد مؤشر الجاهزية للتحويل الالكتروني في خمس فئات ، يمكن تحديد مؤشرات الجاهزية الالكترونية في الجزائر ومحاولة ضبط ، وتقييم مختلف العناصر التي تساهم في إعطاء دلالة رقمية لمستوى الجاهزية الالكترونية

## II- مؤشرات جاهزية الحكومة الالكترونية في الجزائر

يتوقف تحديد الجاهزية الالكترونية في الجزائر على ضرورة الكشف عن جملة من المؤشرات

والتي تتمثل في الآتي:<sup>1</sup>

### II-1- مؤشر الوصول إلى الشبكة :

بالنظر إلى درجة وصول الأفراد إلى الشبكة ، يمكن القول أن دخول الانترنت إلى الجزائر مع سنة 1994 قد أعطى إمكانية جديدة لإعادة صياغة إستراتيجية حديثة ، وتنظيم الخدمات و المهام بسرعة ووقت وجيز ، وبالتالي فبيئة التكنولوجيا الحديثة تسيطر عليها شبكة الانترنت كشبكة يمكن الوصول إليها من طرف فئة كبيرة من المجتمع ، فبالرغم من البدايات المحتشمة لتطور الشبكة مع أول دخول لها ، وفي السنوات الأولى من انطلاق خدماتها في

<sup>1</sup> - عاشور عبد الكريم ، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، كلية الحقوق و العلوم السياسية - قسم العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009/2012، ص 126

## الفصل الرابع: واقع الحكومة الالكترونية في الجزائر

الجزائر ، إلا أنه في الوقت الحالي أصبحت شبكة أساسية في تقديم خدمات الاتصال ، حيث كانت استفادة الأفراد في البداية من خدمات شبكة الانترنت داخل نطاق المراكز العلمية والبحثية لتنتقل بعدها إلى جهات أخرى (SERIST) . أين كان تواجدها الأول في المركز العلمي والتقني وبعد عامين من دخول الانترنت إلى الجزائر ، بلغ عدد الهيئات المشتركة بالانترنت حوالي 130 هيئة ، وفي سنة 1999 قدر عدد الهيئات المشتركة في الشبكة 800 هيئة ، منها 100 في القطاع الجامعي ، 50 في القطاع الطبي ، 500 في القطاع الاقتصادي ، 150 في القطاعات الأخرى .

وقد عقب تطور الانترنت في الجزائر ما عرف بالمقاهي الالكترونية ، والتي لا يمكن إغفال دورها الأساسي في إتاحة الوصول إلى شبكة الانترنت ، حيث يمكن تبريره بانخفاض التكلفة التي يدفعها المواطن نتيجة استخدامه للشبكة ، وكانت بداية الربط بالانترنت قد عرفت تركيزا على المؤسسات العمومية ، والخاصة قبل أن تنتقل إلى الأفراد في المنازل ، وتضطلع مؤسسة اتصالات الجزائر بالدور الأساسي في عمليات الربط بالانترنت .

1- الوصول إلى الشبكة : ما هو المتوفر ، وما هي الكلفة .

2- التعليم عبر الشبكة: هل يتكامل نظام التعليم مع التكنولوجيا .

3- انتشار الشبكة في المجتمع: حيز الشبكة في الحياة الشخصية للأفراد.

4- انتشار الشبكة في الاقتصاد: كيف تتفاعل الشركات والحكومات عن طريق التكنولوجيا مع الجمهور .

5- سياسة الشبكة : مدى تشجيع البيئة السياسية لنمو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها ( للجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا ، " بناء القدرات في تطبيقات مختارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى الدول الأعضاء في الإسكواش" ، )

وفي سياق التحول نحو خدمات شبكة الانترنت تحتاج الجزائر إلى الاستفادة مما يتيح بعض المبادرات الإلكترونية من خبرات وهنا يمكن الاستعانة بالمنظمة العربية لمعايير الإنترنت ، "حيث ينبغي على المواقع أن تشارك في برنامج شهادات الجودة من المنظمة ، من أجل التمكن من تطبيق أفضل الممارسات عالميا في مجال صناعة المواقع ، والذي يعود بعدة منافع على كل موقع مشترك ، أهمها تسريع عملية نمو الاقتصاد الرقمي وجعله يواكب التطور ، مع توفير بيئة الكترونية آمنة لكل من مستخدم الموقع وعملائه ، التأكد من محتوى الموقع ضد القرصنة الالكترونية وسرقة البيانات"

### II-2- مؤشر التعليم عبر الشبكة :

إن تحليل مؤشر التعليم عبر الشبكة يدعو إلى ضرورة الكشف عن واقع وأثر تكنولوجيا الإعلام والاتصالات في مجال التعليم ، ومحدداته ومدى الاستفادة منه ، وتبيين حلوله والعقبات التي تحد من نشره وتعميمه ، إذ تعمل تكنولوجيا الانترنت على توجيه مجال التعليم والبحث العلمي ، خدمة لمصالح الطلبة والأساتذة ، فعن طريق شركة التي تم إنشاؤها سنة 1991 في إطار تعزيز دور أكثر للانترنت (SWAN- INFORMATIQUE) في تقديم الدعم لميدان التعليم والجامعة ، تم التكفل بوضع أنظمة للاتصال بواسطة الأقمار الاصطناعية بسرعات عالية ، مع تكلفة منخفضة وإقامة نظام يضطلع بمهمة الربط بين الجامعات والمدارس ، لرفع مستوى الاتصال وتقويته فيما بينها .

كما تستفيد كل الجامعات بما فيها المراكز من خدمات الانترنت ، والتي تمثل أداة للبحث ، والاستزادة المعرفية كأحد ضرورات العصر ، وكتقنية مركزية في الدعم وتطوير البحث والابتكار العلمي ، فاستخدام تكنولوجيا الاتصالات الحديثة قد أسس لمبادرات التعليم والتكوين عن بعد ، ومحاولة مهمة في هذا المجال يمثل مشروع شبكة البحوث الأكاديمية ACADEMIC أحد التوجهات التي توفر خدمات التكوين ، والتعليم RESEARCH NET WORK والبحث وفق شبكة تكنولوجية تضطلع بمهام توفير الأساسيات في مجال الاتصالات، والبحث العلمي ، وهو ما يمهد لإقامة مشروع الجامعة الافتراضية بالجزائر.

### II-3- مؤشر انتشار الشبكة في المجتمع:

يمكن الانطلاق من السياسة الحكومية لمعرفة مدى وجود مبادرة نشر تكنولوجيا المعلومات ، والتي في مقدمتها تمكين المواطنين من الوصول إلى خدمات.

- المنظمة العربية للانترنت: هي مبادرة عربية غير ربحية تسعى لترسيخ مجموعة من معايير الجودة لتمثل مرجعية تلزمها المواقع الإلكترونية العربية لتأتي متوافقة مع المعايير العالمية في هذا المجال الانترنت ، والتزود بتكنولوجيا المعلومات ، إذ يمثل برنامج جهاز كومبيوتر لكل عائلة في الجزائر أحد المنطلقات الأساسية الرامية إلى توسيع استخدام الشبكات ، ونشر التكنولوجيا بين أفراد المجتمع<sup>1</sup>.

إضافة إلى محاولة تعميم الربط بالانترنت ، التي أصبحت اليوم تتوفر في المنازل والمكاتب الخاصة ، إذ تقوم الجزائر في إطار تعميم استخدام الحاسوب الشخصي "أسرتك "

<sup>1</sup> - المرجع السابق، ص 128

كمبيوتر لكل أسرة بتحقيق الوصول إلى عدد مشتركين يقدر ب 700 : ألف مستفيد ، و تستورد 5000 كمبيوتر و 250000 آلة نسخ سنويا.

### II-4- انتشار الشبكة في الاقتصاد:

تحديدا ووفق هذا المؤشر عملت الجزائر على محاولة الاستفادة من شبكة الانترنت في المجال الاقتصادي ، ويرى بعض الباحثين - اعتمادا على مؤشرات البيئة الرقمية- أن الجزائر لا تزال بعيدة حتى على الدول العربية في مجال إدماج التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في الاقتصاد.

كما أن الواقع يبين أن التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في الجزائر هي حبيسة قطاعات قليلة وأشخاص محددين ، و هذا غير كاف لإقامة اقتصاد معرفي فعال ، ويكرس الفشل في الاعتماد على وسائل التكنولوجيا الحديثة في تدارك التخلف الاقتصادي. أما المبادرات الجزائرية ، فيمثل مشروع السداد الالكتروني ، والصيرفة الالكترونية التي تقدمها البنوك احد الخدمات التي تتم من خلال شبكات اتصال الكترونية تقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها ، وفقا لشروط العضوية المحددة من طرف البنك .

### II-5- مؤشر سياسة الشبكة:

بالنسبة للجزائر يمكن تحديد سياسة الشبكة انطلاقا من المخطط الاستراتيجي الالكتروني 2013 ، الرامي إلى تثمين ، ودعم ترقية تحويل التكنولوجيا والمعرفة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة.

أما دعم نشر تكنولوجيا المعلومات و سياسة تحرير الاتصالات فيلاحظ هناك حرية كبيرة يتمتع بها مستعملي الانترنت في الجزائر، و دون مضايقات على نطاق واسع من السلطة ، حيث وبالرغم من غياب رقابة مركزية على تصفح شبكة الانترنت ، تقع المسؤولية القانونية على المحتوى الذي يتم نشره مباشرة على مزودي الخدمة ، حيث تنص المادة 14 من مرسوم الاتصالات الصادر عام 1998 على مسؤولية مزودي خدمات الانترنت عن المادة المنشورة ، والمواقع التي يقومون باستضافتها.

كما ترصد بعض التقارير أنه في الفترة الأولى لاستخدام شبكة الانترنت في الجزائر شهدت بعض المدن تشديدا على عمل مقاهي الانترنت ، من خلال طلب الشرطة من مديري المقاهي الاحتفاظ بالمعلومات الكاملة عن الزوار ، وتسليم القوائم يوميا لقسم الشرطة وتذهب بعض الآراء إلى أن التشديد على استخدام الانترنت ، والرقابة الدورية على مقاهي الانترنت ، يدخل ضمن باب التضيق على الحريات وانتهاكها ، غير أن بعض الجهات المهمة بقضايا

## الفصل الرابع: واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

الأسرة طالبت بضرورة سن تشريع قانوني ينظم العمل في مقاهي الانترنت ، لتفادي التأثير السلبي لهذه الشبكة على الأطفال ، من خلال إقامة رقابة أمنية عليها ، مع تحديد السن القانوني اللازم لدخولها ، و فرض عقوبات صارمة على أصحاب مقاهي الانترنت إذا لم تطبق هذا القانون

أما تقييم سياسة الوصول إلى شبكة الانترنت في الجزائر ، فيمكن القول فان أهم العراقيل التي تحد من استفادة المواطن الحقيقية من شبكة الانترنت هي سوء الخدمات التي تقدمها الشبكة ، والتي تنتج عن الانقطاع المتكرر في الخدمات وتواصل ذلك أحيانا ليوم كامل ، مما يؤثر سلبا على بعض الأعمال ، ويؤدي إلى اضطرابات في انجاز المهام. ولإيجاد بيئة مساعدة على عملية التحول لمفاهيم الإدارة الإلكترونية ، والخدمة العامة الإلكترونية ، وما تتطلبه من تحضيرات يقتضي ذلك الاهتمام بالقدرة المجتمعية وتنميتها ، وبالتالي العمل على الارتقاء بمجتمع المعلومات و تطويره كمنطق تفرضه مرحلة التحول للإدارة الإلكترونية.

### III- تفعيل إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 .

يرتكز مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 على الاستراتيجيات التالية:<sup>1</sup>

#### III- 1 - توسيع استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الإدارة العمومية:

تتواصل الابتكارات في مجال الإعلام و الاتصال بوتيرة متسارعة ، بفضل التقارب الرقمي ، حيث تضاعفت طاقة الحواسيب كل سنتين ، بينما تتراجع أسعارها بمقدار النصف خلال نفس الفترة . و مع ذلك أضحى الفارق بين التطور التكنولوجي و تطور المجتمع أضيق من أي وقت مضى، على الأقل في البلدان المتقدمة.

فالإبتكارات تستوعب و تدمج بشكل شبه فوري لأنها تحقق الحلم الأزلي للإنسان الذي يطمح أن يكون حاضرا في كل مكان في آن واحد ، و الإطلاع على كل شيء في أي وقت، إذ تم الوصول إلى ذلك بفضل تكنولوجيا الإعلام و الاتصال التي أحدثت ثورة في أسلوب الحياة و العمل ، بل أوجدت شكلا جديدا من المجتمع باستخدامات و متطلبات الجديدة و سيحدث إدخال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و تعزيز استخدامها في الإدارة العمومية في الجزائر تحولا كبيرا في أساليب تنظيمها و عملها ، مما سيجعلها تعيد النظر في كيفية سيرها و تنظيمها و تكييف الخدمة المقدمة للمواطنين بشكل أنسب ، لا سيما من خلال وضع خدماتها المختلفة على شبكة الإنترنت .

<sup>1</sup>- اللجنة المركزية "الجزائر الإلكترونية 2013، مرجع سبق ذكره ،ص 23.

## الفصل الرابع: واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

بالفعل تسمح تكنولوجيا الإعلام و الاتصال لا سيما شبكة الإنترنت بإنشاء "فضاء مستقل عن التوقع المادي" و يتيح توفر المعلومات في أي وقت و في أي مكان و لهذا ينبغي فك مركزية تسيير المعلومات أينما كان ذلك ممكنا و حيثما توفرت أفضل المعارف من أجل تحسين نوعية عملية صنع القرار . في الجزائر ، انطلاقا من تقييم الوضع الذي أجري في إطار إعداد إستراتيجية " الجزائر الإلكترونية 2013" يتبين إنه على الرغم من الاستثمارات خلال السنوات الخمس الماضية ، لا تزال أعمال عصنة الإدارة بواسطة تكنولوجيا الإعلام و الاتصال وتوفير الخدمات عبر شبكة الإنترنت غير مكتملة و غير مثمنة ، و السبب الرئيسي في ذلك هو غياب خطط عمل ذات أهداف محددة بوضوح ،سواء على مستوى القطاعات أو على الصعيد الوطني، على الرغم من ذلك نفذت أعمال في هذا الصدد سمحت بتحقيق نتائج و التعرف على العوائق .

### III-2- تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الشركات :

تمثل اليوم وسائل التسيير و الإدارة المطورة حول تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الضمان الوحيد لبقاء شركاتنا في ظل العولمة ، فاستخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال أمرا ضروريا من أجل تحسين الأداء و رفع القدرة التنافسية لدى الشركات و تمكينها ، و بالتالي الاستفادة من الفرص التي تتيحها سوق أوسع و فائقة النشاط ، كما أن ذلك يوفر مصادر دخل جديدة و يمكن في تحسين العلاقات مع الزبائن و الشركاء، و يساعد بشكل عام على تحقيق فاعلية أكبر بفضل استخدام نظام تسيير المعارف ولقد غيرت تماما تكنولوجيات الإعلام و الاتصال صيغ عمل الشركات ، سواء في أدائها الداخلي أو في علاقاتها مع الزبائن و العمال و شركاء الممولين أن الصيرفة الإلكترونية (e-banking) و الأعمال الإلكترونية (e\_ business) ثم التجارة الإلكترونية (e-commerce) في البلدان المتقدمة كانت وراء الانتشار المذهل لاستخدام تكنولوجيا الإعلام و أية خدمة لا سيما في المعاملات التجارية.

### III-3- تطوير الآليات و الإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات و شبكات تكنولوجيا الإعلام و الاتصال:

## الفصل الرابع: واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

من الضروري مواصلة عملية تعميم النفاذ إلى الإنترنت ، إذ يجب أولاً توسيع هذا النفاذ من أجل السماح لكل مواطن ، و أين ما وجد عبر التراب الوطني بالاستفادة من الخدمات العمومية الإلكترونية و من قاعدة المعارف و العلم الهائلة المتمثلة في الإنترنت.<sup>1</sup>

ولقد تبين من خلال تحليل سير عملية "أسرتك" ونتائجها أن الأسر بجميع فئات السكان تولى اهتماما لتطوير تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الجزائر ، ومع ذلك نجد 2.5 % فقط من الأسر الجزائرية مجهزة في آن واحد بحاسوب و خط التوصيل بالإنترنت ذي الدفق السريع حيث لم تحقق عملية "أسرتك" أهدافا بسبب سوء إدارة العملية و انعدام التحكم فيها مجملا، مما أدى إلى انعدام الاهتمام و التحمس لها لدى المواطنين.

فمن الضروري إرفاق برامج التجهيز و تطوير التوصيلات ذات الدفق السريع و المضامين المتعددة الوسائط ببرامج تكوين من أجل تسريع عملية تعميم استعمال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال .

### III-4- دفع تطوير الاقتصاد الرقمي :

يتمحور الاقتصاد الرقمي حول ثلاث مكونات أساسية: البرمجية ، الخدمات و التجهيز . و هناك عدد من الحوافز التي من شأنها تشجيع إنشاء الشركات في مجال إنتاج المضامين المحلية بصفقتها محركا للابتكار رغم ما يعاينيه هذا المجال من النقائص ، فمن الممكن تفعيل خبرات و مهارات المؤسسات الجزائرية العاملة في ميدان تكنولوجيا الإعلام والاتصال و تصديرها نحو أسواق أخرى .

إن الدور الأساسي لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال هو توفير دعامة لتشبيد مجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي ، وبالتالي تعد ترقية الوسائل التي تسمح بتبادل المعلومات عملية ذات أولوية في هذا المجتمع و الهاتف باعتباره أقدم تكنولوجيا في هذا النوع ، هو الذي يوفر الخدمة القاعدية في هذا الصدد .

ففي مجال الصوت يتجاوز اليوم الهاتف النقال الهاتف الثابت، ولفتح هذه السوق انعكاسات فورية إذ أن انتشار الهاتف النقال في الجزائر يفوق المعدل الإفريقي و يقارب معدل البلدان المتقدمة.

وتبقى الخدمات ذات القيمة المضافة الكبيرة التي من شأنها رفع ثروة اقتصاد المعرفة لا سيما أعمال تطوير تطبيقات والمضامين محدودة، نظرا لتراجع الطلب بشأنها ، في حين يترقب أن تحقق نصف من رقم أعمال قطاع تكنولوجيات الإعلام و الاتصال في العالم .

<sup>1</sup> - المرجع السابق ، ص27

### III-5- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات الدفق السريع و الفائق السرعة :

يجب إرفاق تعزيز البني التحتية و تعميم النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بإجراءات ملموسة في مجال التكوين و تطوير الكفاءات البشرية من أجل تعميم استعمال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال و ضمان تملكها على جميع المستويات . وتضطلع منشأ الاتصالات بدور جوهري في تشييد مجتمع المعلومات و قرينته ، الاقتصاد القائم على المعرفة و بالتالي فتأثيرها جوهري على تطوير و تنمية الاقتصاد الوطني و خلق فرص العمل .

وقد سجلت تنمية الاتصالات في بلدنا، خلال السنوات الأخيرة، تطورا معتبرا لاسيما في كثافة استخدام الهاتف النقال ، بفضل تطبيق أحكام القانون رقم 03\_2000 المؤرخ في 5 أوت 2000 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية.وعليه أصبحت سوق الاتصالات الوطنية سوقا متعددة المتعاملين . إذ بلغ عدد متعلمي الهاتف الثابت اثنين وهما: "اتصالات الجزائر" شركة عمومية اقتصادية ذات أسهم، و الشركة الجزائرية للاتصالات، مع العلم أن نشاط الشركة الجزائرية للاتصالات متوقف حاليا. أما فيما يخص "اتصالات الجزائر"، فقد أنجزت هذه الشركة استثمارات هامة خلال السنوات الأخيرة بلغت قيمتها 77.4 مليار دح في الفترة الممتدة من سنة 2003 إلى 2007.

### III-6- تدعيم البحث، التطوير والابتكار :

يستلزم الاقتصاد القائم على المعرفة تفاعلا قويا بين البحث- التطوير و عام الاقتصاد، إذ أن الابتكار هو الذي يضمن تطوير المنتجات و الخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال.<sup>1</sup>

في بلدنا توطر الأدوات القانونية و سبل التنظيم المعمول بها النشاطات الحالية للبحث و التطوير و الابتكار في مجال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال تأطيرا منسجما و متناسقا . تنفذ هذه النشاطات حصريا في مؤسسات عمومية تابعة لوزارتين فقط في حين أن الجهاز التنظيمي الوطني يحث و يشجع كافة القطاعات العمومية و الخاصة للاستثمار في هذا المجال.

ورغم كل الجهود المبذولة تبقى نشاطات البحث العلمي و التطوير التكنولوجي و تكوين الكفاءات البشرية في مجال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال محدودة.

<sup>1</sup> - المرجع السابق ، ص 30

### III-7- ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني:

ظل قطاع البريد و المواصلات، إلى غاية سنة 2000 خاضعا أساسا لأحكام الأمر رقم 75-89 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975 ، حيث كانت وزارة البريد و المواصلات تمارس في ظل نظام الاحتكار وظائف المتعامل البريدي و متعامل المواصلات .

و قد تمت إقامة المحيط التنافسي المقرر في القانون رقم 2000-03 غير مراحل ، وفقا لإعلان السياسة القطاعية ، إذ سمح مسار الإصلاح الذي شرع فيه بإعادة صياغة الإطار القانوني و التنظيمي أولا، ثم بوضع آليات ضبط متميزة، من أجل اصطحاب و مواكبة تحولات القطاع. فضلا عن وزارة البريد و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال ، قامت العديد من القطاعات الوزارية الأخرى بإعداد نصوص تنظيمية متعلقة بتكنولوجيا الإعلام و الاتصال .

ويستنتج من دراسة جميع الترتيبات التشريعية القائمة أن الترسانة القانونية الجزائرية لا تغطي كل المسائل او القضايا القانونية المترتبة عن استخدام و تطوير تكنولوجيا الإعلام و الاتصال وتشديد مجتمع المعلومات .

لذلك أضحي لزاما ضبط مستوى الإطار القانوني ( التشريعي و التنظيمي) تماشيا مع الممارسات الدولية و متطلبات مجتمع المعلومات ، و مع الأخذ بعين الاعتبار التجربة المعاشة و كل النقائص الملاحظة و الصعوبات المسجلة .

### III-8- الإعلام و الاتصال:

يوظف كل من الإعلام و الاتصال بدور أساسي و هام في عملية بناء مجتمع المعلومات و الاقتصاد الرقمي أو الاقتصاد القائم على المعرفة ، حيث يتشكل الرصيد المعرفي عن طريق تبادل شكل جديد من الثروة تتمثل في الإعلام و تتوقف وتيرة تملك هذه الثروة الجديدة على مدى نجاعة الاتصال.

يتيح عدد الوسائل الإعلام التي تنتشر معلومات حول تكنولوجيا الإعلام و الاتصال قدرات كافية لتلبية الاحتياجات في مجال طليات بث المعلومات .

فقد شهدت الصحافة المتخصصة في تكنولوجيا الإعلام و الاتصال تطورا حقيقيا ، إذ يعد الغياب الكلي للعناوين أي كانت منعقدة في هذا المجال سنة 2000 ، تجاوزت أكثر من خمسة عشر عنوانا في 2008.

كما تم إنشاء عدد من المواقع الإلكترونية لبث المعلومات حول نشاطات الهيئات العمومية و المؤسسات الاقتصادية .

### III-9- تهمين التعاون الدولي:

تعتبر اليوم الابتكارات الكبرى في مجال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال تضافر للجهود القائمة على التعاون بين مختلف الفاعلين الذين يجمعهم عامل واحد مشترك يتمثل في الرغبة في التحكم في أحدث التكنولوجيات ، واضحا اليوم أكثر فأكثر ، أن التطور في هذا المجال لا يمكن إن يقتصر على الاكتفاء الذاتي ، بل أصبح التعاون الدولي ضروريا لتملك و حيازة التكنولوجيات الجديدة .

و يتميز التعاون الدولي في مجال التكنولوجيات الإعلام و الاتصال بعدد هائل من المشاريع المبعثرة ،خاصة الاتحاد الأوروبي . و مع أن المشاريع غالبا ما تكون متشابهة و متكررة ، إلا أنه لم يتم تحقيق تراكم المعارف التي قد تضمن استمرارية هذه المشاريع و انتشارها .

### III-10- آليات التقييم و المتابعة :

تشكل موثوقية و فعالية تقييم عملية تشييد مجتمع المعلومات و الاقتصاد الرقمي ضمانات لجدوى و نجاعة و دقة المخطط الاستراتيجي و فعاليته. ففي غياب المؤشرات و آليات تقييم برنامج معد مسبقا يكون بمثابة نقطة ضعف في مسار بناء مجتمع المعلومات ، حيث يواكب هذا التقييم كل كراحل عملية إعداد و تنفيذ و تحقيق العمليات التي من شأنها السماح بتجسيد أهداف إستراتيجية "الجزائر الإلكترونية 2013".

### III-11- إجراءات تنظيمية :

يستلزم تنفيذ إستراتيجية تطوير مجتمع المعلومات دعما مؤسائيا هاما ، يأخذ بعين الاعتبار الطابع المتعدد الأبعاد لتكنولوجيات الإعلام و الاتصال . و لقد وضع بلدنا في إطار الإصلاحات التي عرفها قطاع الاتصالات ،هياكل دعم لسياسته في مجال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال . و ترتب عن هذه الإصلاحات تحويل وزارة البريد و المواصلات سابقا إلى وزارة البريد و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال. إلى جانب إنشاء شركتين منفصلتين "اتصالات الجزائر" و "بريد الجزائر" و إقامة سلطة ضبط ( سلطة ضبط البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية ) مما سمح بالفصل بين الاستغلال و الضبط و رسم سياسة القطاع.

إضافة إلى ذلك و في إطار تحضير السياسة الموجهة لترقية مجتمع المعلومات و الاقتصاد الرقمي ، تم تشكيل لجنة وزارية تدعى "اللجنة الإلكترونية " ، وبرئاسة السيد رئيس الحكومة و تضم الوزراء المعنيين بهذا المجال. كما تم تشكيل لجنة تقنية لتوفير الدعم التقني لهذه اللجنة الإلكترونية.<sup>1</sup>

كما تتوفر كل القطاعات الوزارية على هيكل مكلف بتكنولوجيات الإعلام و الاتصال علة مستوى إدارتها المركزية ، إلا أن الأهمية و العناية المخصصتين لتشييد مجتمع المعلومات يختلف من وزارة لأخرى.

### III-12- الموارد المالية:

يرتكز المخطط المتعدد القطاعات لتنفيذ إستراتيجية "الجزائر الإلكترونية 2013" على تحقيق مجموعة من الأهداف تحقق خلال الخمس سنوات المقبلة من أجل تملك استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و تحقيق التحول نحو مجتمع قائم على العلم و الانتقال إلى الاقتصاد الرقمي ، و يستلزم تنفيذ الإستراتيجية السابقة موارد مالية معتبرة يستحيل توفيرها من مصدر واحد ، و بالتالي لا بد من استغلال جميع مصادر التمويل استغلالا جيدا كما يجب أن تكون الإجراءات التشريعية أو التنظيمية أو المادية ، مقرونة بتقييم مالي دقيق إلى أبعد حد ممكن ، و يستلزم الأمر أيضا ترتيب هذه الإجراءات حسب تأثيرها على التنمية الاقتصادية و الاجتماعية .

و خلال الخمس السنوات الأخيرة قدمت الدولة إعانة مالية لمختلف المؤسسات الإدارية العمومية لاقتناء التجهيزات و الخدمات المرتبطة بتكنولوجيات الإعلام و الاتصال . كما تم إنشاء أجهزة تمويل أخرى من خلال مستوى صناديق الدعم و برامج الإسناد ، تتمثل مهمتها الأساسية في تقديم المرافقة المالية لإنشاء و توسيع الشركات و كذلك تأهيل مستواها في مجال استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال.

فقد كان للجهود التي بذلتها الدولة أثرا واضحا على الهيئات و التجهيزات التي تم تنصيبها على مستوى الإدارات و الشركات إلا أن تأثيرها على استعمال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في المجتمع لم يكن مهما ، فبالنظر للعدد المحدد للخدمات المباشرة التي تم تطويرها و استغلالها نلاحظ تمكن قليل من تكنولوجيا الإعلام و الاتصال من طرف باب المؤسسات و الشركات و المواطنين على حد سوء و يحدد برنامج ميزانية إستراتيجية "الجزائر الإلكترونية

<sup>1</sup> - المرجع السابق ، ص 33

## الفصل الرابع: واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

2013" وفق المراحل التنفيذية المرتقبة ، و سيتم عرضه سنويا إلى غاية استكماله مع تدقيقه بصفة شاملة على مدى فترة 2009/2013.

### IV- أهداف إستراتيجية الحكومة الإلكترونية :

تسعى الجزائر من خلال إستراتيجية الحكومة الإلكترونية 2013 إلى تحقيق الأهداف التالية:

- ✓ استكمال البني الأساسية المعلوماتية.
- ✓ وضع نظم إعلام مندمجة.
- ✓ نشر تطبيقات قطاعية متميزة.
- ✓ تطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين و الشركات و العمال و الإدارات الأخرى .
- ✓ إدماج تكنولوجيات الإعلام والاتصال و القطاع الاقتصادي ، و دعم تملك تكنولوجيات الإعلام و الاتصال من قبل الشركات و المؤسسات الصغيرة و المتوسطة
- ✓ تطوير تطبيقات لتحسين أداء الشركات .
- ✓ تطوير و عرض الخدمات الإلكترونية من طرف الشركات .
- ✓ إعادة بعث عملية "أسرتك" عن طريق توفير حواسيب شخصية و خطوط توصيل ذات الدفع السريع مع توفير التكوين و مضامين متميزة لفائدة كل فئة من فئات المجتمع.
- ✓ الزيادة بقدر معتبر في عدد الفضاءات العمومية و الجماعية و محلات الإنترنت و منصات المتعددة الوسائط و الحظائر المعلوماتية و تور العلم و الثقافة .. إلخ.
- ✓ توسيع الخدمة العامة لتشمل النفاذ إلى الإنترنت و تعميم استعمال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال.
- مواصلة الحوار الوطني بين الحكومة و الشركات و الذي تمت مباشرته في إطار إعداد إستراتيجية " الجزائر الإلكترونية 2013".
- ✓ توفير كل الظروف الملائمة لتنمية الكفاءات العلمية و التقنية الوطنية في مجال إنتاج البرمجيات و توفير الخدمات و التجهيزات .
- ✓ وضع إجراءات تحفيزية لإنتاج المضمون.
- ✓ توجيه النشاط الاقتصادي في مجال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال نحو التصدير.
- ✓ إنجاز بنية تحتية لاتصالات ذات الدفع السريع و الفائق السرعة التي تكون مؤمنة و ذات الخدمات ، عالية الجودة ، بالإضافة إلى تأمين الشبكات و تنويع خدماتها و التسيير الفعال لاسم نطاق "dz".

## الفصل الرابع: واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

- ✓ إعادة النظر في برامج التعليم العالي و التكوين المهني في مجال التكنولوجيات الإعلام و الاتصال .
- ✓ تلقين تكنولوجيات الإعلام و الاتصال لجميع الفئات الاجتماعية .
- ✓ تنظيم نقل تكنولوجيات و المهارات و تثمين نتائج البحث و حشد الكفاءات .
- ✓ تهيئة مناخ من الثقة يشجع على إقامة الحكومة الإلكترونية و هذا الهدف الرئيسي يستلزم بدوره هدفا خاصا يتعلق بتحديد إطار تشريعي و تنظيمي ملائم.
- ✓ الحسيس بدور تكنولوجيات الإعلام و الاتصال في تحسين معيشة المواطن و التنمية الاجتماعية و الاقتصادية للبلد.
- ✓ إعداد تنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر .
- ✓ إقامة نسيج جمعي كامتداد للمجهود الحكومي.
- ✓ تملك التكنولوجيات و المهارات و لكذا إشعاع صور البلد.
- ✓ المشاركة الفعالية في الحوار و المبادرات الدولية .
- ✓ إقامة شركات إستراتيجية بهدف تملك التكنولوجيات و المهارات.
- ✓ تحديد نظام مؤشرات متابعة و تقييم تسمح بقياس مدى تأثير تكنولوجيات الإعلام و الاتصال على التنمية الاقتصادية و الاجتماعية من جهة ، و إجراء تقييم دوري لتنفيذ المخطط الإستراتيجي " الجزائر الإلكترونية 2013" من جهة أخرى.
- ✓ وضع تنظيم مؤسساتي متناسق يتمحور حول ثلاثة مستويات : التوجيه و التنسيق بين القطاعات و التنفيذ.
- ✓ تدعيم الانسجام و التنسيق وطنيا بين القطاعات .
- ✓ تدعيم قدرات التدخل على مستوى القطاعات و الهيئات المتخصصة .

### V- المشاكل التي تواجه مشروع الجزائر الإلكترونية 2013:

وعلى ضوء كل ما سبق يتضح أن الجزائر الإلكترونية تفتقد لإمكانية التقنية لتطبيق الحكومة الإلكترونية أو الإدارة الإلكترونية و التي تعاني من <sup>1</sup>:

مشكل الحكومة الإلكترونية في الجزائر مرتبط باللغة فهل تستعمل اللغة العربية أم الفرنسية، لكن الأمر ليس بهذا التعقيد إذ يمكننا استعمال اللغتين معا فالقضية ترجمة فقط فالحكومة الإلكترونية تعني ببساطة أن المعلومة هي التي تذهب إلى المواطن و ليس العكس ، و لذلك يجب أن تكون المعلومة متوفرة و صحيحة و يسهل الوصول إليها ، و لو طبقنا الإدارة الإلكترونية سينخفض الازدحام في حركة المرور بنسبة 20% في المائة ، لأن الجزائريين يضيعون أغلب وقتهم في طوابير البلديات و المستشفيات و المحلات و مراكز البريد و يمكن اختصار ذلك كله بواسطة الأعلام الآلي الذي يمكن الحساب البنكي و استخراج الأوراق الإدارية و حجز تذاكر السفر و الأكل و أنت جالس في بيتك . فالمعلومة هي الأساس في الحكومة الإلكترونية وغيره لأن الآلة يمكن شراؤها لكن الأمريكيين لا يمكنهم بيعنا معلومات خاصة بنا.

بالإضافة أن المواطنين في دول عربية يمكنكم استخراج وثائقهم الإدارية 24 ساعة علي 24 ساعة حتى بعد غلق البلدية أبوابها، من الناحية التقنية العلمية مشروع الحكومة الإلكترونية يتطلب وقتا، كما أنها تتركز على هياكل قاعدية في مجال الاتصال بجودة عالية ، فالحكومة الإلكترونية عبارة عن محتوى يربط بين الموزعين من وزارات و مؤسسات الدولة و كل الهيئة المرتبطة بالحكومة الإلكترونية ، وفي كامل هذه العملية التي تتطلب إنترنت ذات دفع عال و استخدام الربط عن طريق الألياف البصرية لاتصال في وقت سريع. كما أن الأمر يتطلب كذلك تطويرا المحتوى العمل ، و كذا استخدام الرقمنة ، التي لم تتوفر لدينا.

<sup>1</sup> - - مصطفى دالع ، الجزائر كانت أول بلد عربي يستخدم الإعلام الآلي في الإدارة ، عن الموقع : [www.maktoob.com](http://www.maktoob.com)

خلاصة

## الفصل الخامس: واقع الحكومة الالكترونية في قطاع العدالة

دراسة حالة - محكمة قالمة-

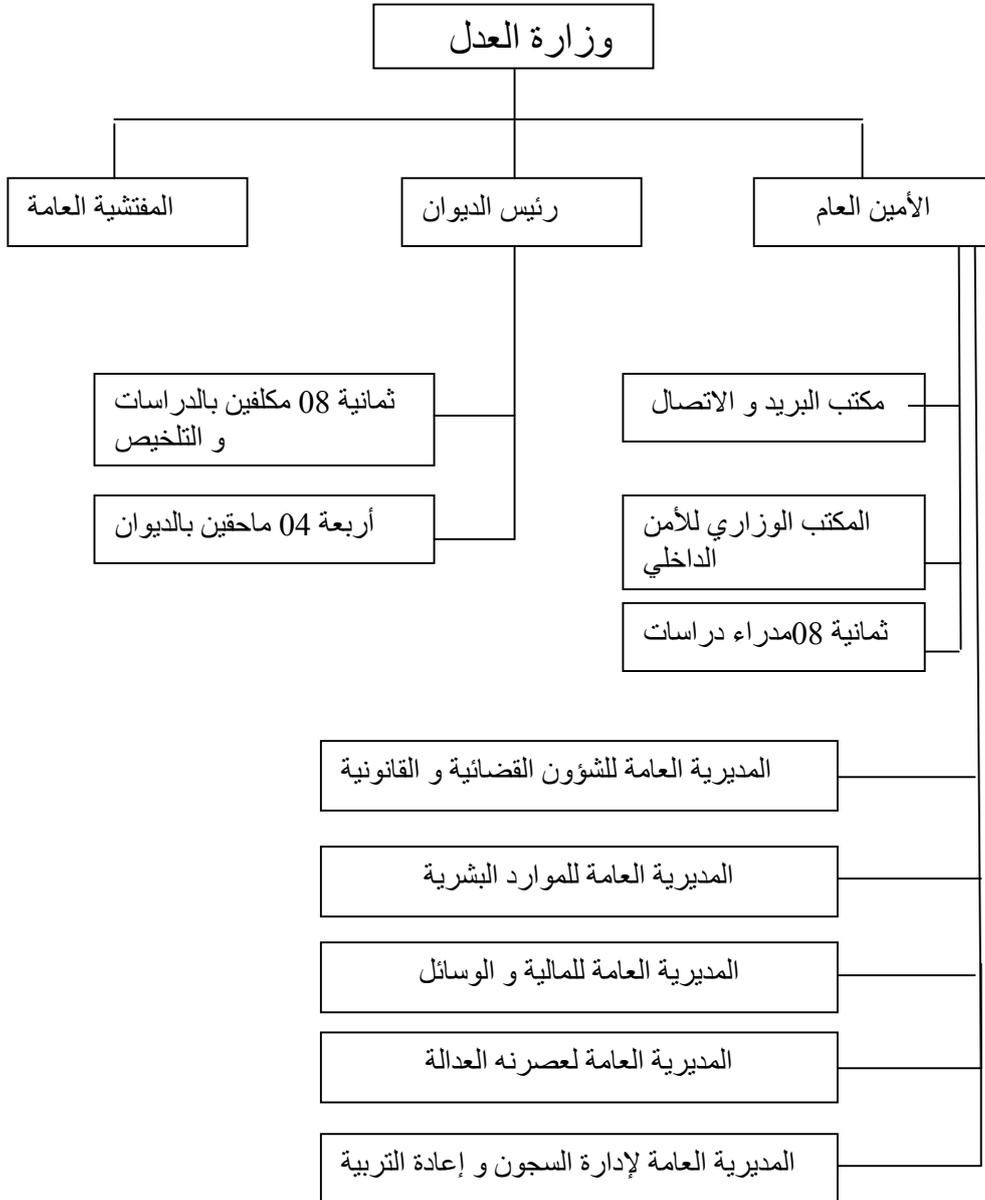
### تمهيد

يمثل مشروع إصلاح قطاع العدل احد مشاريع الإصلاح الأساسية في برنامج الحكومة الجزائرية ، والذي ترمي من وراءه إلى محاولة تحقيق النزاهة ، وإقرار العدالة ، والتأسيس لدولة الحق والقانون ، كمتطلبات هامة في ظل الحكم الراشد أما الجوانب المتعلقة بالتنظيم والتسيير ، فيمكن تسجيل ملاحظة أساسية ، وهي توجه قطاع العدل في الجزائر إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الهياكل الإدارية والتنظيمية للقطاع ، والتي تهدف ضمنها إلى التحول نحو تقديم خدمات عمومية الكترونية ؛ ففي البرنامج الخاص بعصرنة قطاع العدل.

I- تقديم لمحكمة قالمة.

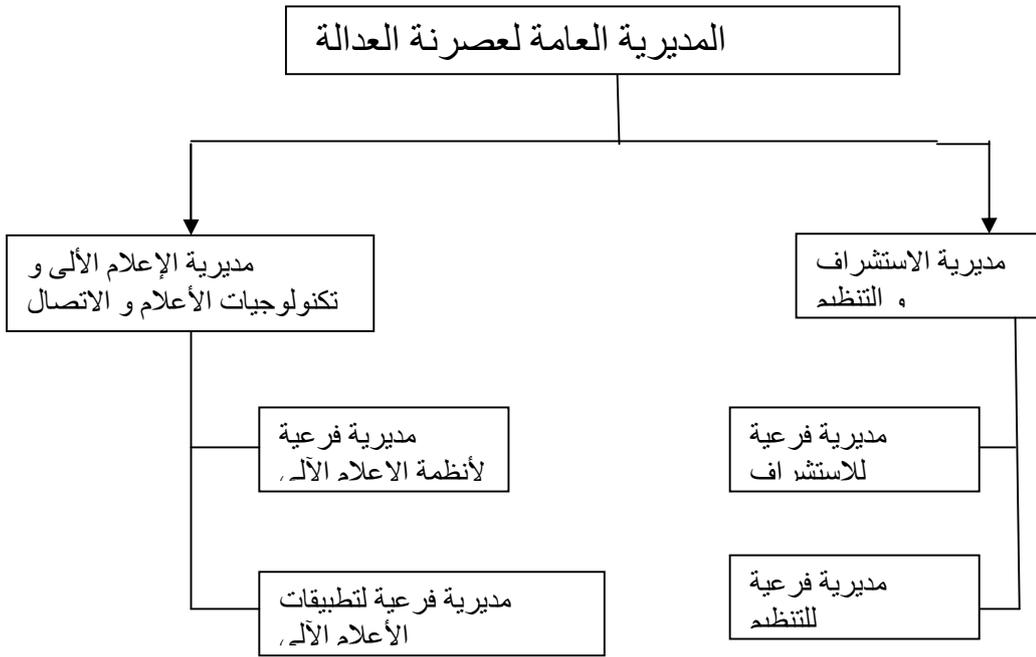
- الهيكل التنظيمي لوزارة العدل .

الشكل رقم (8): تنظيم الإدارة المركزية لوزارة العدل



المصدر : وثائق مقدمة من طرف محكمة قالمة

الشكل رقم(9):الهيكل التنظيمي لمديرية العامة لعصرنة العدالة



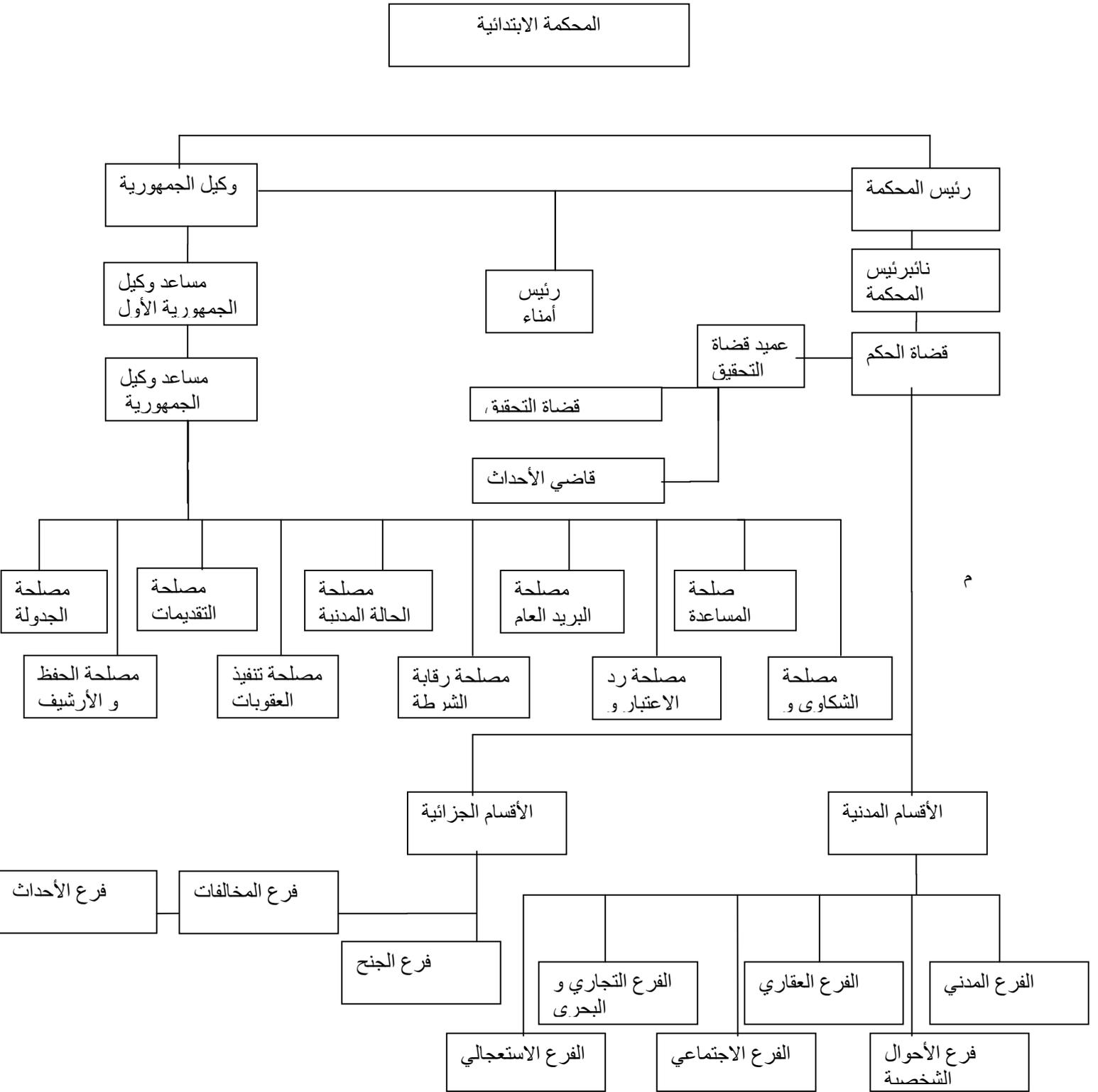
المصدر : وثائق مقدمة من طرف محكمة قالمة

#### - نشأة محكمة قالمة:

تم تدشين محكمة قالمة في 29 جمادى الثانية 1411 هـ الموافق ل 15 جانفي 1990 من طرف السيد علي بن فليس وزير العدل،حيث تتكون هذه الأخيرة من :رئيس المحكمة و وكيل الجمهورية، كما تتوفر على العديد من المصالح والأقسام .

#### - الهيكل التنظيمي لمحكمة قالمة: و الشكل التالي يوضح ذلك

الشكل رقم (10): الهيكل التنظيمي لمحكمة قالمة



المصدر: وثائق مقدمة من طرف محكمة قالمة

### II- البنية التحتية للحكومة الالكترونية بمحكمة قالمة:

✓ تتوفر محكمة قالمة على شبكات الاتصال التالية: شبكة الإنترنت ،شبكة الانترانت،حيث توجد لدى كل المجالس القضائية شبكة محلية لمصلحة السوابق العديلية و تربط الشبكة المحلية بموزع معطيات و أجهزة كمبيوتر مبرمجة خصيصا لصحيفة السوابق العديلية منها ما هو مخصص للتحميل و منها ما هو مخصص للإطلاع و استخراج البطاقات رقم 02 و 03، و يتصل موزع المعطيات الموجود على مستوى المجالس القضائية بقاعدة المعطيات الوطنية بوزارة العدل يوميا من اجل تحيين و إرسال المعطيات و كافة الإجراءات الأخرى المنصوص عليها قانونا منها: الأمر بالقبض ، الوثائق الضائعة ، رد الاعتبار ، نشر البطاقات و الإحصائيات.

#### الشكل رقم(11): بوابة الانترانت لوزارة العدل



المصدر : عن موقع: <http://intranet/default.aspx>:

✓ أما فيما يخص وسائل الاتصال ،نجد أن محكمة قالمة تتوفر على وسائل الاتصال التالية:

-الهواتف الثابتة : حيث تتوفر المحكمة على عدد معتبر من الهواتف و يقدر ب37 جهاز موزعة على كافة مكاتب المصالح و الأقسام، و حسب الملاحظ لكل موظف هاتف مرتبط مع مختلف المكاتب وهذا بغية السرعة في الاتصال و الخدمات

## الفصل الخامس: واقع الحكومة الالكترونية في قطاع العدالة دراسة حالة-محكمة قالمة-

المطلوبة. كما يوجد هاتف ربط بين المحكمة و المجلس القضائي و هذا خاص بمصلحة صحيفة السوابق العدلية.

أما بالنسبة لعدد أجهزة الفاكس فالمحكمة تتوفر على 06 وهي موزعة على المصالح الرئيسية في هذه الأخيرة.

✓ أما فيما يخص مدى توفر محكمة قالمة على اجهزة الحواسيب فهي تتوفر على كم من الحواسيب و تجهيزات خاصة بالإعلام الآلي ، حيث تتوفر على 80 جهاز كمبيوتر ذات الأنواع التالية : 08 من نوع Dell ، 02 من نوع IBM ، 42 من نوع HP ، 24 من نوع P4 ، و 04 من نوع FUJITSU و كما تتوفر على 39 طابعة من أنواع مختلفة إضافة إلى موجات و عددها 04 و 11 ناسخة.

وعن الملحقات الخاصة بالحواسيب فإن المحكمة تتوفر المحكمة على ملحقات خاصة بالحواسيب و تتمثل في طابعات و ماسحات ضوئية(imprimante+photocopieusz)

✓ فيما يخص المورد البشري المؤهل القادر على التعامل مع التقنيات الإلكترونية فمحكمة قالمة تتوفر على المورد البشري المؤهل و القادر على التعامل مع هذه التقنيات الإلكترونية بحكم أن الالتحاق بسلك أمناء الضبط يشترط الحصول على شهادة تحكم في الإعلام الآلي إضافة إلى متابعة دورة تدريبية بعد النجاح ، كما أن خليه الإعلام الآلي تتكفل بالمتابعة المستمرة للموظف من أجل تأهيله للتعامل مع هذه التقنيات.

أما عن الكوادر و الأطر المؤهلة في عملية الصيانة و المتابعة لمحكمة قالمة فإن هذه الأخيرة تحوي مجموعة من الكوادر و الأطر الجيدة التي تعمل على حسن سير الشبكة الداخلية و كذا الأجهزة المستعملة ، و تتمثل هذه الأطر في " التقنيون السامون " و المهندسون " ( 04 تقني سامي على مستوى المحكمة) في الإعلام الآلي. حيث توجد خلية إعلام ألي على مستوى كل محكمة و مجالس قضائي.

✓ أما فيما يخص البرمجيات المستخدمة لدى محكمة قالمة فهي تتوفر على برمجيتين تتمثل في

- تطبيق خاصة بتسيير الملف القضائي.

- تطبيق خاصة بصحيفة السوابق القضائية (شبكة وطنية).

و تعمل هذه البرامج باللغة العربية و يتم تحسينها من حين لآخر لتتماشى و متطلبات القضاء و تتكلف بتحسينها مديريةة العصرية الكائن مقرها بالجزائر العاصمة بالتنسيق مع مختلف خليات

## الفصل الخامس: واقع الحكومة الالكترونية في قطاع العدالة دراسة حالة-محكمة قالمة-

الإعلام الآلي المتواجدة مع المجالس و المحاكم هذه الأخيرة تقوم بكتابة تقارير دورية تخص النقائص و المشاكل المطروحة في الميدان العلمي و التي من الممكن تداركها خلال الفترات التالية :

- في سنة 2008 كانت 04 تحسينات خاصة بنظام تسيير الملف القضائي SGDJ
- في سنة 2009 كان 16 تحسين خاص بنظام صحيفة السوابق العدلية CASIER
- في سنة 2010 كان 12 تحسين خاصة بنظام تسيير الملف القضائي SGDJ، و 05 تحسينات خاصة بنظام صحيفة السوابق العدلية CASIER
- في سنة 2011 كانت 09 تحسينات خاصة بنظام تسيير الملف القضائي SGDJ، و تحسينين خاصة بنظام تسيير الملف القضائي SGDJ
- في سنة 2012 كانت 04 تحسينات خاصة بنظام تسيير الملف القضائي SGDJ و تحسينين خاصة بنظام تسيير الملف القضائي SGDJ

✓ أما فيما يخص المواقع الالكترونية المعتمدة من طرف محكمة قالمة، نجد ان هذه الاخيرة تتوفر على عدة مواقع الكترونية كباقي المحاكم و المجالس القضائية. و ذلك لتوفير مختلف المعلومات و تقديم العديد من الخدمات كاستقبال مختلف الطلبات بخصوص طلبات السوابق العدلية. من هذه المواقع نجد:

\* إنجاز "موقع واب خاص بوزارة العدل :

بالعربية: <http://arabic.mjjustice.dz>

بالفرنسية: <http://www.mjjustice.dz>

الشكل رقم(12): موقع واب خاص بوزارة العدل بالعربية



المصدر : http://arabic.mjustice.dzk:: تم الاطلاع عليه يوم: 2012\_05\_15

الشكل رقم(13): موقع واب خاص بوزارة العدل بالفرنسية

REPUBLICQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE Page principale

MINISTERE DE LA JUSTICE

Accueil

ACCUEIL  
PLAN DU SITE  
CONTACT

Recherche Mots Clefs...

Pour s'informer du cours de votre affaire

MESSAGERIE DU MINISTERE DE LA JUSTICE

Portail du Droit Algérien

SITES WEB DES COURS

- Cour d'Adrar
- Cour de Chlef
- Cour de Laghouat
- Cour d'Oum-El-Bouaghi

ACTUALITES

- Code pénal
- Circulaire ministérielle : Modalités d'application de la peine de travail d'intérêt général
- Le nouveau code de procédure civile et administrative
- Décision du comité des droits de l'homme en vertu du protocole facultatif se rapportant au pacte international relatif aux droits civils et politiques

Rubrique complète

L'ABC DU JUSTICIABLE

Vos droits

- Vos droits et libertés fondamentaux
- Vos droits économiques
- Vos droits socio-culturels

Guide du justiciable

La Justice pour tous

Culture juridique

Thème et questions

COMMUNIQUEES

Dimanche 13 mai 2012  
Nouvelle session de formation au profit des magistrats des sections et chambres commerciales, du 13 au 17 mai 2012, à l'Ecole Supérieure de la Magistrature

Dimanche 13 mai 2012  
Session de formation au profit du personnel des corps du greffe, à partir du 13 mai 2012, à l'Ecole Nationale des Greffes

Dimanche 13 mai 2012  
Session de formation au profit du personnel des corps du greffe, sur le langage gestuel (Niveau : 06)

Dimanche 29 avril 2012  
Accueil de monsieur José IGNACIO SALAFRANCA, Chef de la mission d'observation électorale de l'Union Européenne, par monsieur Ahmed NOUI, ministre de la Justice, garde des Sceaux par intérim

Rubrique complète

CASIER JUDICIAIRE ONLINE

Tout citoyen peut demander son extrait du casier judiciaire n° 03 par voie d'internet

MINISTERE DE LA JUSTICE  
8 place Bir Hakem, El-Biar, Alger. Tél. : (213)021 92-41-83  
Fax : (213)021 92-17-01 Email : contact

Copyright © Ministère de la Justice - Tous droits réservés

MESSAGERIE | PORTAIL

المصدر : <http://www.mjustice.dz> : تم الاطلاع عليه يوم 2012\_05\_15

\*إنجاز "موقع واب بوابة القانون بالعربية: <http://www.droit.mjustice.dz>

بالفرنسية: <http://www.droit.mjustice.dz/index.htm>

الشكل رقم(14): موقع واب خاص ببوابة القانون بالعربية

المصدر: <http://www.droit.mjustice.dz>: تم الاطلاع عليه يوم 7/05/2012

\* إنجاز " موقع واب سطيف: <http://www.couedebatna.dz>.

\* إنجاز 05 "مواقع واب "بالمجالس القضائية و إدماجها ضمن أرضية وزارة العدل:

-باتنة: <http://www.cordebatna.mjustice.dz>

-بومرداس: <http://www.cordeboumerdes.mjustice.dz>.

-البلدية: <http://www.courdeblida.mjustice.dz>

-تيارت: <http://www.cpurdetiaret.mjustice.dz>

-الجلفة: <http://www.courdedjelfa.mjustice.dz>

أما عن تحديث و تعديل على المواقع فإن آخر تحديث و تحسين خص واجهة موقع وزارة العدل وكذلك بوابة القانون بداية 2012.

وعن وسائل إعلام المواطنين بالموقع يقوم إعلام المواطنين بالمواقع عن طريق شاشات الإعلانات المتخصصة و الموزعة في قاعات الانتظار ( إعلام سمعي بصري) و كذلك ندوات تليفزيونية و أيام مفتوحة على افتتاح السنة القضائية.

### III-الخدمات الالكترونية المقدمة من محكمة قالمة:

يمكن رصد أهم الإنجازات التي تقدمها قطاع العدالة تتمثل في الآتي :

#### III -1- الأنظمة المعلوماتية:

هي أنظمة موجهة لخدمة المواطن،والمتقاضي،ولتحسين الخدمات العمومية التي يقدمها مرفق القضاء،حيث أعطيت لها أولوية تتمثل في:

#### III -1-1- النظام لآلي لتسيير الملف القضائي: يسمح هذا النظام ب:

##### • تسيير الملف القضائي آليا:

منذ تسجيل القضية في المدني بمصلحة تسجيل الدعاوى،إلى غاية صدور الحكم أو القرار،وفي المادة الجزائية منذ تحريك الدعوة العمومية،وصدور الحكم أو القرار إلى غاية تنفيذ العقوبة.

##### • خدمة الإطلاع على القضية على الإنترنت :

يمكن المواطن من الاطلاع على القضية التي تهمة من خلال الشباك الالكتروني،و الحصول على المعلومة الخاصة في الحين،شرط أن يكون له رقم القضية و الرقم السري لها دون تنقل للبحث عنها في مكاتب أمناء الضبط.

##### • يسمح بإضفاء الشفافية على عمل القضائي،وفي التعامل مع المتقاضي.

##### • المعالجة السريعة للقضايا التي تطرح على جهاز العدالة.

##### • خدمة تقديم الجنسية إلكترونيا .

الشكل رقم (15): نظام تسيير الملفات القضائية

The screenshot shows a web application window titled 'محكمة قالمة --- نظام تسيير الملفات القضائية --- المستخدم: ZEDOURI : زدوري حياة'. The main content area is divided into several sections:

- شهادة الجنسية** (Nationality Certificate): Fields for 'رقم التسلسلي' (Serial Number) 12/13644, 'تاريخ الطلب' (Request Date) 06/05/2012, and 'تاريخ صدور الشهادة' (Date of Issuance) 06/05/2012. There are also buttons for 'تسجيل' (Register), 'إضافة شهادة' (Add Certificate), 'طباعة' (Print), and 'البحث' (Search).
- معلومات شخصية** (Personal Information): Fields for 'الجنس' (Gender) with a dropdown menu, 'الاسم' (Name), 'اللقب' (Surname), 'تاريخ الميلاد' (Date of Birth) 22/06/1981, and 'مكان الميلاد' (Place of Birth). There are also fields for 'مفترض في' (Assumed in) and 'الكتابة السابقة للاسم و اللقب' (Previous writing of name and surname).
- كيفية الحصول على الجنسية** (How to obtain nationality): Radio buttons for 'الأب' (Father), 'مجهول الأبوين' (Parents unknown), 'الأم' (Mother), 'مرسوم التجنس' (Naturalization decree), and 'شهادة الطفولة المسحقة' (Reduced childhood certificate).
- مضمون الوثيقة** (Document content): A table with 3 rows and 2 columns. The first row is 'شهادة ميلاد المعني بالأمر تحت رقم المصادرة من بلدية ولاية' (Birth certificate of the concerned person under the number of the confiscation from the municipality of the state). The second row is 'شهادة ميلاد/وفاة الأب تحت رقم المصادرة من بلدية ولاية' (Birth/Death certificate of the father under the number of the confiscation from the municipality of the state). The third row is 'شهادة ميلاد/وفاة الجد تحت رقم المصادرة من بلدية ولاية' (Birth/Death certificate of the grandfather under the number of the confiscation from the municipality of the state). There are 'إضافة' (Add) and 'حذف' (Delete) buttons next to the table.
- الوثائق المقدمة** (Submitted documents): A section with a 'تاريخ التسليم' (Date of submission) field and a 'الملاحظات' (Remarks) field.

The bottom status bar shows 'FRM-40400: ثبت الحركة: 4 سجل تم تنفيذها وحفظها' (FRM-40400: Movement record: 4 records executed and saved), 'سجل: 3/3', and the system clock '11:49'.

المصدر :وثيقة مقدمة من طرف محكمة قالمة

III -1-2- نظام صحيفة السوابق القضائية:

هو نظام يمكن من خلاله تسليم الصحيفة رقم 03 للمواطن، و الصحيفة رقم 02 للإدارات العمومية في وقت قصير، ومن أي جهة قضائية متواجدة بالتراب الوطني، وكذلك يتم بواسطة هذا النظام معالجة عملية رد الاعتبار بقوة القانون بصفة آلية. حيث تم ربطه آليا بجميع الهيئات القضائية لتمكين المواطن من الحصول على صحيفة السوابق القضائية من أي جهة قضائية كانت و في الحين، تم تطويره مؤخرا ليشمل المواطنين المولودين في الخارج.

\* وضع " نظام التسيير الآلي " للقضاة و الموظفين.

\* وضع "خريطة قضائية".

III -1-3- نظام تسيير الأوامر بالقبض:

## الفصل الخامس: واقع الحكومة الالكترونية في قطاع العدالة دراسة حالة-محكمة قالمة-

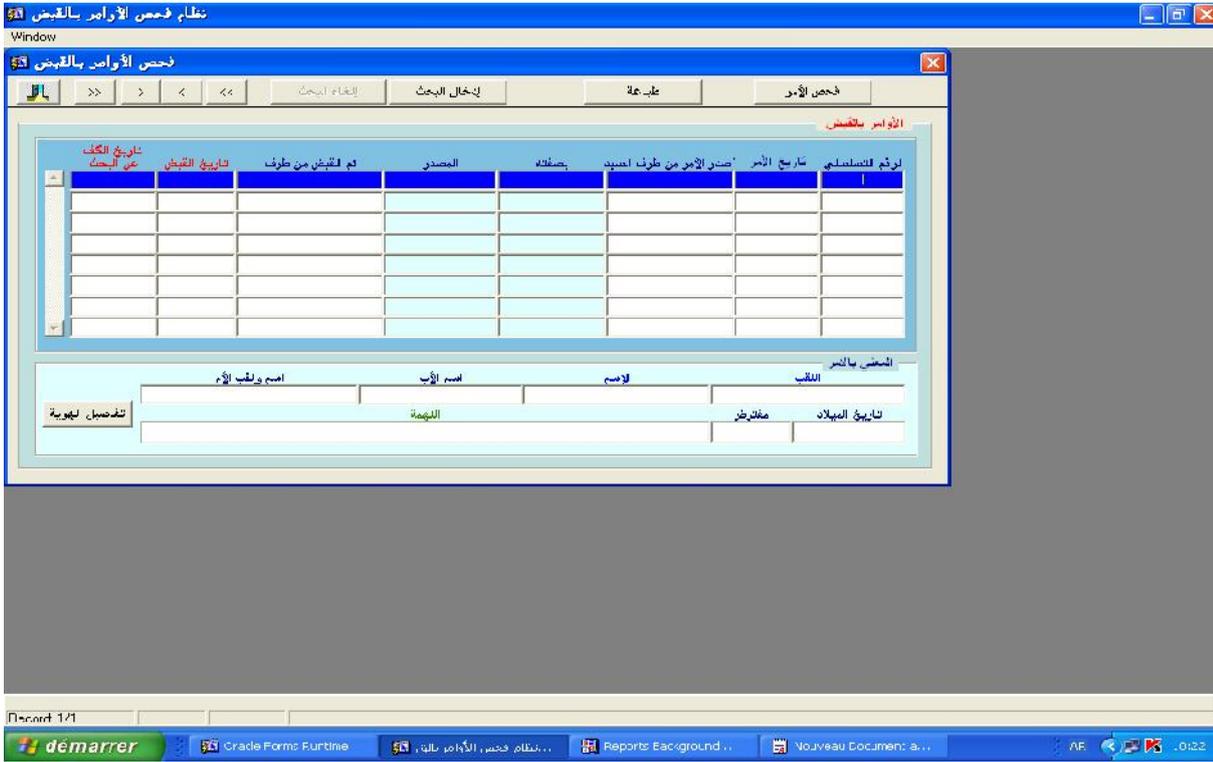
يهدف نظام تسيير الأوامر بالقبض إلى ضمان الحريات الفردية، من خلال توفير قاعدة معطيات وطنية تسمح بالتعرف على كل المبحوث عنهم في إطار القانون، وكذا الذين كف البحث عنهم، وهذا النظام متاح بأيدي الضبطية القضائية تستعمله في تنفيذ أوامر القضاء .

الشكل رقم (16) : نظام فحص أوامر القبض



المصدر: وثيقة مقدمة من طرف محكمة قالمة

الشكل رقم (17):فحص أوامر القبض



المصدر :وثيقة مقدمة من طرف محكمة قالمة

### III -1-4- خدمة الشباك الالكتروني عبر الانترنت:

الهدف تكملة نظام المعلوماتية السابق جاء إطلاق خدمة الشباك الالكتروني لتطوير قطاع العدل

وتقريبه من المواطن، وقد تجسد هذا بشكل بوابة لتوجيه الرسائل الالكترونية، التي تمكن المواطن من الحصول على الإجابة المباشرة عن طريق بريدھا الإلكتروني، وذلك بعد التشخيص للقضية، أو الاستفسار من قبل الخلية المشكلة من قضاة، و رجال القانون، و إطارات من وزارة العدل.. إضافة إلى ذلك يقوم الشباك الالكتروني كجهاز خدمة عمومية ،بتوجيه المواطن في ما يخص استفساراته أو بحثه عن أي مسألة قانونية، من خلال إرشاده إلى الأركان المتخصصة لذلك على مستوى الموقع، ويقدم الشباك عددا من الوثائق القانونية، تضم تشكيلة مكتملة متعلقة بالتشريع الجزائري، والقوانين، والاتفاقيات الدولية الموجهة لرجال القانون، فضلا عن دلائل وكتيبات توضع تحت تصرف المواطن، كما تم تزويد الموقع بمنندى يتم

## الفصل الخامس: واقع الحكومة الإلكترونية في قطاع العدالة دراسة حالة-محكمة قالمة-

في إطاره تنظيم نقاش عام دوريا حول مسائل الساعة الهامة، وذلك بغية نشر الثقافة القانونية، و وضع مصلحة الاستقبال والاستعلام والتوجيه في مختلف الجهات القضائية<sup>1</sup>. فضاء إعلامي خدمي يعرض موقع: ( Wwww.mjjustice.dz ) كما يتيح موقع وزارة العدل تقوم به الوزارة من نشاطات مثل الإعلان عن المسابقات، المناقصات، نشاطات الوزير

### IV- معوقات الحكومة الإلكترونية

✓ أما فيما يخص أنظمة حماية المعلومات هناك أنظمة حماية تتمثل في (antivirus) مضادات للفيروسات لحماية المعلومات حيث تم اعتماد kaspersky سابقا، و sophos حاليا ، و بالتالي المحكمة لا تعاني من تهديدات خاصة بأمن المعلومات .

✓ و عن الإمكانيات المتوفرة التي تغطي متطلبات مشروع الحكومة الإلكترونية بالطبع لكل مشروع إمكانيات تغطي المتطلبات و محكمة قالمة تتوفر على إمكانيات سواء كانت مادية أو بشرية .

✓ أما فيما يخص التحكم في اللغات من قبل الموظفين بحكم أن اللغة العربية هي اللغة المعترف بها في قطاع العدالة فإن كل البرامج المستعملة باللغة العربية ، لذا فإن عنصر التحكم في اللغات يشترط إتقان اللغة العربية.

✓ و فيما يخص ظروف طرح موضوع الحكومة الإلكترونية و الظروف الحالية لمحكمة قالمة فإن في ظل التطور السريع للتكنولوجيات الحديثة و عالم الرقمية تحتم على المحكمة إحداث تغييرات في مختلف الأنشطة و ذلك من خلال الخدمات الإلكترونية المقدمة .

✓ أما بالنسبة لتقبل المجتمع فكرة الحكومة الإلكترونية فقد توافقت فكرة عصره قطاع العدالة مع المجتمع و استجابته لهذه الفكرة ، لأنها انعكست على الخدمة المقدمة للمواطنين في عصر السرعة.

<sup>1</sup> - معلومات مقدمة من طرف محكمة قالمة

## الفصل الخامس: واقع الحكومة الالكترونية في قطاع العدالة دراسة حالة-محكمة قالمة-

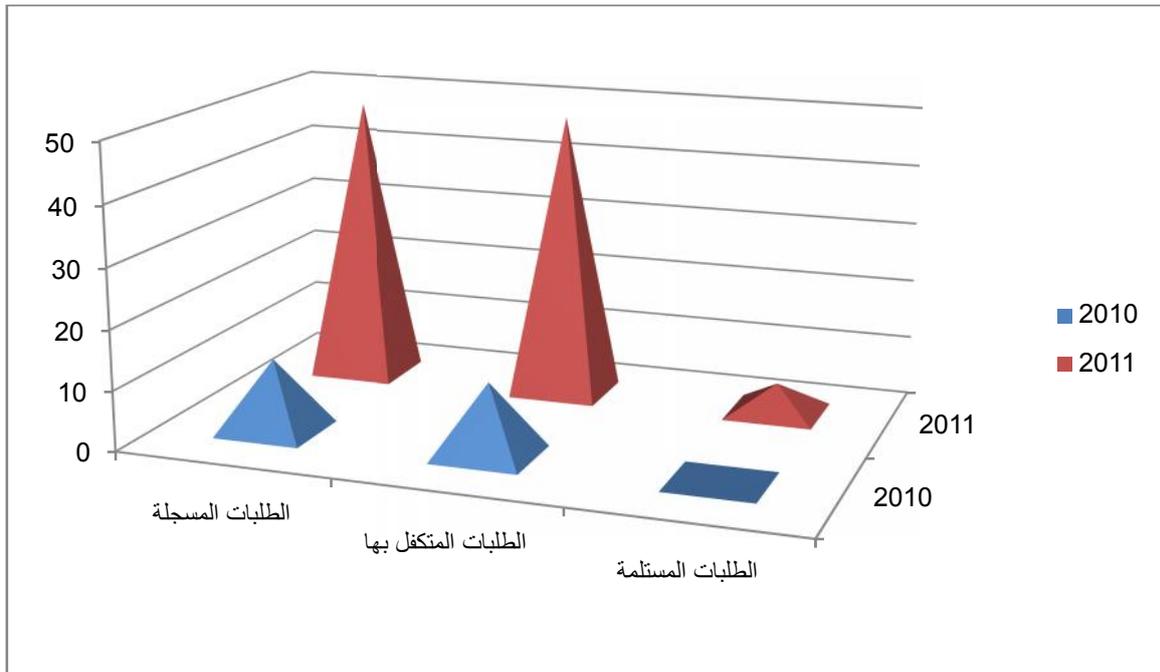
✓ أما فيما يخص استجابة المواطنين للموقع عموما استجابة محتشمة نموذج إحصائيات طلبات السوابق القضائية عبر البريد الإلكتروني.

جدول رقم(1):الإحصائيات المتعلقة بطلبات الالكترونية لصحيفة السوابق العادلة بمحكمة قالمة

الطلبات المسجلة	الطلبات المتكفل بها	الطلبات المستلمة	السنوات
12	12	00	2010
48	48	05	2011
08	08	06	2012(من جانفي الى افريل )

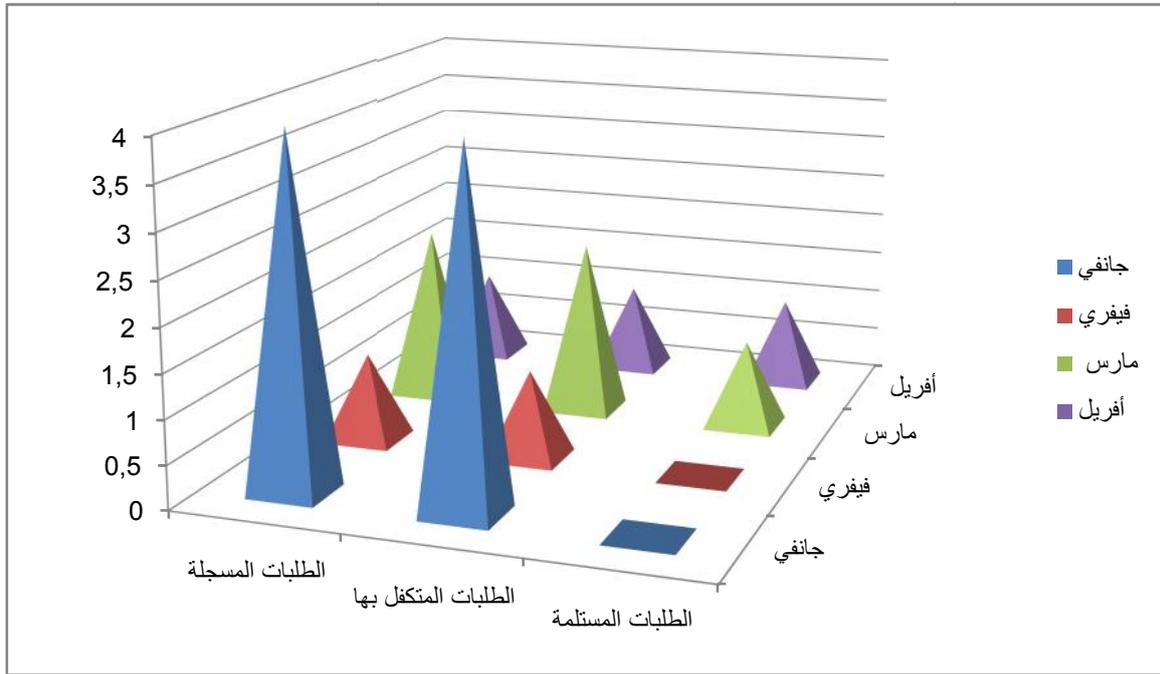
مصدر :وثيقة مقدمة من طرف محكمة قالمة

الشكل رقم(18):الإحصائيات المتعلقة بطلبات الالكترونية لصحيفة السوابق العادلة بمحكمة قالمة لسنتي 2010 و 2011



المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على المعلومات المحصلة من محكمة قالمة

الشكل رقم(19):الإحصائيات المتعلقة بطلبات الالكترونية لصحيفة السوابق العدلية بمحكمة قالمة  
للأشهر :جانفي،فيفري،مارس و أفريل



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على المعلومات المحصلة من محكمة قالمة

من خلال الجدول و تحليلنا للبيانات المتحصل عليها نلاحظ أن هناك نقص في الطلبات المسجلة لصحيفة السوابق العدلية كما هو مبين في المعطيات أعلاه و هذا راجع إلى عدم وعى المواطنين بهذه الخدمة و كذا نقص الثقة بالإدارة ، في حين تقابلها نقص كبير في الطلبات المستلمة حيث تم استلام 05 نسخ من صحيفة السوابق العدلية و هذا خلال سنتين.

من خلال ما سبق ، نجد أن محكمة قالمة تتوفر على بنية تحتية معتبرة لتطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية و بالتالي تم إثبات الفرضية الأولى القائلة بان :محكمة قالمة تتوفر على بنية تحتية جيدة لتطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية .

أما فيما يخص التطبيقات فإن محكمة قالمة تحوي خدمات إلكترونية عديدة نوجزها فيما يلي :

- النظام لآلي لتسيير الملف القضائي:و يتضمن:

- تسيير الملف القضائي آلي.
  - خدمة الإطلاع على القضية على الإنترنت .
  - يسمح بإضفاء الشفافية على عمل القضائي، وفي التعامل مع المتقاضين.
  - المعالجة السريعة للقضايا التي تطرح على جهاز العدالة.
  - خدمة تقديم الجنسية إلكترونيا .
  - نظام صحيفة السوابق القضائية.
  - نظام تسيير الأوامر بالقبض.
  - خدمة الشباك الإلكتروني عبر الإنترنت.
- أما بالنسبة للمعوقات نجد أن محكمة قالمة تعاني من غياب و ندرة الجانب الإعلامي لمشروع الحكومة الإلكترونية، إضافة إلى احتكار المعلومات و الأفكار الجديدة من طرف عمال المحكمة و هذا ينعكس بالسلب على عمل الإدارة .

### خلاصة

و في الأخير يمكننا القول أن فكرة الحكومة الإلكترونية تبقى تواجه العديد من الصعوبات أهمها تأهيل ثقافة الموظفين و المواطنين لتنفيذ الأعمال عبر الإنترنت ، و كذا البدء بعملية التدريب على عملية التغيير من العمل اليدوي إلى العمل الآلي و ضرورة حشد الإمكانيات و الدعم الحكومي المستمر بغية تحقيق النجاح لتطبيق الحكومة الإلكترونية.

# المراجع و المصادر المعتمدة

## قائمة المراجع و المصادر

### 1-الكتب.

1. بشير عباس العلق ، سعد غالب ياسين، ، الأعمال الإلكترونية ، دار المناهج للنشر و التوزيع ، عمان ، 2006.
2. بيلشينج ( جوريا ايفانز) ، الحكومة الإلكترونية ، مهارات الإدارة للمحترفين ، دار الفاروق للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى ، مصر ، 2005.
3. جوور بيلشينج ( جوريا ايفانز) ، الحكومة الإلكترونية ، دار الفاروق للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى ، مصر ، 2005.
4. حسين محمد الحسن ، الإدارة الإلكترونية ، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ، عمان ، 2010.
5. خالد ممدوح إبراهيم ، الإدارة الإلكترونية ،الدار الجامعية للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى ،الإسكندرية ، مصر ، 2010.
6. خضر مصباح الطيطي ، التجارة الإلكترونية ، دار حامد ، الأردن ، 2008.
7. سعد غالب ياسين ، الإدارة الإلكترونية ، دار اليازوري للنشر و التوزيع ، عمان ، 2010.

## المراجع و المصادر المعتمدة

8. سوسن زهير المهدي ، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى، الأردن ، 2011.
9. علاء عبد الرزاق السالمي ، الإدارة الإلكترونية ، دار وائل للنشر ، عمان ، طبعة الأولى ، 2008.
10. محمد الطعامة ، و طارق العلواش ، الحكومة الإلكترونية و تطبيقاتها في الوطن العربي ، المنطقة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، 2004 .
11. محمد سير أحمد ، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، عمان، 2009.
12. محمود الخالدي ، التكنولوجيا الإلكترونية ، دار كنوز المعرفة للنشر، عمان ، 2007.
13. محمود القدوة ، الحكومة الإلكترونية و الإدارة المعاصرة ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، الأردن ، الطبعة الأولى، 2010.
14. نجم عبود نجم ، الإدارة الإلكترونية ، دار المريخ للنشر ، المملكة العربية السعودية، 2004.
15. ياسين سعد غالب ، الإدارة الإلكترونية ، آفاق تطبيقها العربية ، معهد الإدارة ، عمان ، 2007.

## 2-المذكرات

- 1- أبو بكر محمود الهوش، الحكومة الإلكترونية الواقع و الأفاق، مذكرة ماجستير، النيل للنشر و التوزيع، القاهرة، مصر، 2006.
- 2- حمد،قبلان ألفطي" دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية ،رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ،الرياض،المملكة العربية السعودية،2008.
- 3- سرمد غانم صالح، علي عبد الستار الحافظ، متطلبات تحقيق التحوّل الناجح نحو مفهوم الحكومة الإلكترونية في قطاع القضاء، مذكرة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصل، العراق ، دفعة2006/2007.
- 4- عاشور عبد الكريم ،دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير ،كلية الحقوق و العلوم السياسية -قسم العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، جامعة منتوري،قسنطينة،2009/2012.
- 5- عبد الرحمن سعد القرني ،تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الأجهزة الأمنية ،رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض ، 2008.
- 6- عيد العزيز عيد الله الرقابي ، الحكومة الإلكترونية و دورها في تقديم الخدمات العامة في المملكة العربية السعودية مع دراسة تطبيقية على وكالة الوزارة لشؤون العمل ، رسالة ماجستير، جامعة القاهرة ، مصر ، 2002.
- 7- ماجد عبد الله المشاري، مشروع الخطة الوطنية للحكومة الإلكترونية، مذكرة ماجستير، في المملكة العربية السعودية ، السعودية ، 2001.
- 8- مناحي عبد الله السبيعي :إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير ،جامعة نايف العربية للعلوم الإدارية ،الرياض ،2005.

## 3-الملتقيات

بن سعيد محمد و لخضر عباس ، تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و التنمية الاقتصادية، مداخلة ضمن ملتقى الدولي حول اقتصاد المعرفة ، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة بسكرة ، يومي، 2005.

4\_ المواقع

- 1- WWW.PREMIERMINISTER.GOV.Z.
- 2- مصطفى دالع ، الجزائر كانت أول بلد عربي يستخدم الإعلام الآلي في الإدارة ، عن الموقع : [www.maktoob.com](http://www.maktoob.com) ، تم الإطلاع عليه يوم 20/02/2012
- 3- الموقع : <http://arabic.mjjustice.dz> ، تم الاطلاع عليه يوم : 15\_05\_2012
- 4- الموقع : <http://www.mjjustice.dz> تم الاطلاع عليه يوم : 15\_05\_2012.
- 5- الموقع : <http://www.droit.mjjustice.dz-f:hf> : تم الاطلاع عليه يوم 7/05/2012.
- 6- إنجاز " موقع واب بوابة القانون بالعربية : <http://www.droit.mjjustice.dz>
- 7- الموقع : <http://intranet/default.asp> :
- 8- إبراهيم بن صالح الفريخ ، تقنيات انتشار المعلومات و الاتصالات في الدول العربية و أثرها على مشاريع الحكومة الإلكترونية ، المملكة العربية السعودية ، عن الموقع A/FUEAI [aisu.net.sar](http://aisu.net.sar)
- 9- أبو السعود إبراهيم ، تقنيات الحديثة و الحكومة الإلكترونية ، مجلة العربية ، النادي العربي للمعلومات عن موقع : [www.arabein.net](http://www.arabein.net) .
- 10- أقسام الحكومة الإلكترونية عن موقع : [e-govconcepts.com](http://e-govconcepts.com)
- 11- تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في المؤسسة عن موقع : [www.islamonline.com](http://www.islamonline.com) .
- 12- عبد المنعم خليفة ، الحكومة الإلكترونية بين حلم التطبيق و صعوبة التنفيذ ، عن موقع [www.islamtoday.net](http://www.islamtoday.net) بتاريخ 09/04/2012.
- 13- القوى الدافعة نحو الحكومة الإلكترونية عن موقع : [www.e-govconcept.com](http://www.e-govconcept.com) .
- 14- اللجنة المركزية "الجزائر الإلكترونية 2013" ، ص 3-20 ، عن الموقع :
- 15- محاور تجربة السعودية للحكومة الإلكترونية ، عن الموقع [www.computer.org](http://www.computer.org) . تم الإطلاع عليه يوم 03/02/2012
- 16- نوار حرز الله ، الحكومة الإلكترونية ليست بعيدة ، عن موقع [www.radioalgerie](http://www.radioalgerie) .