

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

المدرسة الوطنية العليا للعلوم السياسية

تخصص اتصال وتنمية

واقع إقامة حكومة الكترونية في الجزائر

أطروحة مقدمة في إطار استكمال متطلبات الحصول على شهادة دكتوراه ل م د في
العلوم السياسية

إشراف الأستاذ :

كريم خلفان

إعداد الطالبة:

نسرين يحيوي

أعضاء لجنة المناقشة

د/لقمان مغراوي.....رئيسا

د/كريم خلفانمشرفا و مقرا

د/خليفة بوراس.....عضوا مناقشا

د/محمد سي بشير.....عضوا مناقشا

د/سمير بو عيسى.....عضوا مناقشا

د/ نور الدين حاروش.....عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2017- 2018

شكر وعرهان

الحمد لله الذي وفقني لإتمام هذا العمل وما توفيقني إلا بالله.

ولما كان شكر الناس من شكر الله، فاني أتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ المشرف

البروفيسور "خلفان كريم" على تأطيره هذا العمل والإشراف عليه، ولما قدمه لي من

نصائح وإرشادات قيمة حتى يرى هذا العمل النور بصيغته النهائية.

اشكر كل من ساهم من قريب او بعيد لإتمام إنجاز هذا العمل.

إهداء

الى كل من يريد إصلاحا بهذا الوطن

إلى أغلى ما أملك في الوجود حسين وأنيس

إلى كل هؤلاء

أهدي حصاد جهدي وثمره عملي

ملخص الدراسة

أكدت الجمعية العامة للأمم المتحدة في دورتها الاستثنائية حول الإدارة العامة والتنمية أن العالم المعولم اليوم بحاجة إلى حكومات أكثر فعالية، كفاءة، استجابة، شفافية ومساءلة، حكومات تستمد شرعيتها من المواطن المستنير المطلع على المعلومة، وخلصت الى انه فقط مثل هذه الحكومات تستطيع قيادة المجتمعات في خضم التعقيدات والتغيرات والتحويلات التي يعرفها العصر.

يستطيع الأثر الايجابي الملموس لاستخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمليات والنشاطات الحكومية "الحكومة الالكترونية"، المساهمة في تعزيز قدرة الحكومات وترقيتها لمجابهة هذه التحديات وتحقيق الأهداف الإنمائية الواسعة التي صاغها المجتمع الدولي في هذه الألفية. وفي هذا الصدد ومقارنة بمختلف مناطق العالم، نجد استخدام الكثير من البلدان الإفريقية والعربية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مبادرات اقامة "الحكومة الالكترونية" لا تزال في الحدود الدنيا وهذا راجع لعوامل عديدة كغياب البنى التحتية، ارتفاع نسبة الأمية، ضعف التنمية الاقتصادية بالإضافة الى مجموعة متنوعة من العوامل الثقافية. وبالرغم من كل ذلك فان العديد من الدول الإفريقية حققت تقدما ملحوظا في هذا المجال خلال العشريتين الأخيرتين.

تهدف الدراسة الى تسليط الضوء على تبني الجزائر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات واعتمادها في أنشطتها ومعاملاتها إضافة الى العوامل التي تعوق ذلك، كما سيتم التطرق الى الوضع الحالي للبلاد في مجال تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية خاصة مع التباطؤ الملحوظ الذي تعرفه الجزائر في هذا المجال، كما سنحاول معرفة أسباب هذا التأخر وتقديم توصيات للإرساء الناجح لمشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر وتطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بلادنا.

الكلمات المفتاحية: الإدارة العامة، الحكومة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الحكومة الالكترونية، الجزائر، الحكم الراشد.

Abstract

The United Nations General Assembly during its special session devoted to “Public Administration and Development” stressed that the quickly globalising world needs efficient, effective, responsive, transparent and accountable governments that derive their legitimacy from the consensus of well-informed citizens. Only such governments can lead societies through the complex time of change and transition. scholars see the great positive impact that application of Information and Communication Technologies ICTs in government operations (E-government) can have for enhancing the capacities of governments to live up to this challenge and help to achieve the broader development goals that the international community has set.

In most Arab and African countries, compared to any other part of the world, the use of ICTs such as those necessary to provide E-government services is minimal, the contributing factors, among others, are lack of infrastructure, low literacy rates, low economic development, and a variety of cultural factors. Despite these obstacles, many African countries have made noticeable progress during the last couple of decades.

The main objective of the study is to provide an overview of the deployment and adoption of Information and Communication Technologies in Algeria, and to review the issues facing the country in adopting information and communication technologies. This study examines also the current situation in Algeria to determine the causes of the noted slowdown in ITC development and implementation and make further recommendations for the further development of e-Government and the revival of ITC sector.

Keywords : Public administration, Government, ITCs, e-Government,Algeria, good governance.

Résumé

L'Assemblée générale des Nations Unies lors de sa session special consacrée à « l'administration publique et le développement » a souligné que le monde qui se mondialise rapidement a besoin de gouvernements efficaces, transparents et responsables qui tirent leur légitimité du consensus des citoyens bien informés. L'impact positif tangible de l'utilisation des applications des TIC dans les processus et les activités du gouvernement « le Gouvernement électronique », peut contribuer au renforcement des capacités gouvernementales et à atteindre des objectifs de développement plus larges.

Dans la plupart des pays arabes et africains, l'utilisation des TICs telles que celles qui sont nécessaires pour fournir des services de Gouvernement électronique est minime, les facteurs qui contribuent, entre autres, sont le manque d'infrastructures, le faible taux d'alphabétisation, faible développement économique et une variété de facteurs culturels, en dépit de ces obstacles, de nombreux pays africains ont fait des progrès notables au cours des deux dernières décennies.

L'objectif principal de l'étude est de fournir un aperçu du déploiement et de l'adoption des technologies de l'information et de la communication en Algérie, et de passer en revue les problèmes rencontrés par le pays dans l'adoption des technologies de l'information et de la communication. Cette étude a pour objectif d'examiner la situation actuelle en Algérie et de déterminer les causes du ralentissement noté dans le développement et la mise en œuvre des TICs et formuler d'autres recommandations pour le développement futur de l'administration électronique et la relance du secteur des TICs.

Mots-clés: Administration publique, Gouvernement, TICs, Gouvernement électronique, bonne gouvernance, Algérie.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
VI	كلمة شكر
VI	إهداء
VI	ملخص بالعربية
VI	ملخص بالانجليزية
VI	ملخص بالفرنسية
VI	فهرس المحتويات
IX	فهرس الجداول
X	فهرس الأشكال
31-1	مقدمة
	الفصل الأول: الأسس النظرية لمفهوم الدولة
32	مقدمة الفصل
33	المبحث الأول: نظرة عامة حول مفهوم الدولة وأشكالها
35	المطلب الأول: ماهية الدولة
46	المطلب الثاني: بعض نماذج الدولة
51	المبحث الثاني: أركان الدولة ووظائفها
51	المطلب الأول: أركان الدولة
57	المطلب الثاني: وظائف الدولة
59	المبحث الثالث: الحكومة، أنواعها ومسؤولياتها المعاصرة
59	المطلب الأول: مفهوم الحكومة
63	المطلب الثاني: أنواع الحكومات
67	المطلب الثالث: مسؤوليات الحكومة المعاصرة
71	المبحث الرابع: الإدارة العامة في الدولة
73	المطلب الأول: ماهية الإدارة العامة

79	المطلب الثاني: البيئة المحيطة بالإدارة العامة
96	المبحث الخامس: تنمية الإدارة العامة في ظل العولمة
98	المطلب الأول: إصلاح الإدارة العامة
106	المطلب الثاني: تطوير الإدارة العامة
120	خاتمة الفصل الأول
122	الفصل الثاني: الحكومة الالكترونية كآلية لتحسين أداء الحكومة
122	مقدمة
123	المبحث الأول: ماهية الحكومة الإلكترونية ومبادئها
124	المطلب الأول: ماهية الحكومة الإلكترونية
131	المطلب الثاني: مبادئ الحكومة الإلكترونية وعوامل النجاح في التوجه نحو تحقيقها
136	المبحث الثاني: مجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية، أهدافها وآثارها المحتملة
136	المطلب الأول: مجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية
140	المطلب الثاني: أهداف إقامة حكومات إلكترونية
142	المطلب الثالث: آثار تطبيقات الحكومة الإلكترونية
145	المبحث الثالث: عمليات الحكومة الإلكترونية، مراحلها والأطراف الفاعلة في تنفيذها
145	المطلب الأول: عمليات الحكومة الإلكترونية
149	المطلب الثاني: مراحل تنفيذ الحكومة الإلكترونية
158	المطلب الثالث: الأطراف الفاعلة في تنفيذ الحكومة الإلكترونية
160	المبحث الرابع: متطلبات نجاح أنشطة الحكومة الإلكترونية والعراقيل التي تواجهها
160	المطلب الأول: عوامل ومتطلبات نجاح أنشطة الحكومة الإلكترونية
165	المطلب الثاني: معوقات تحقيق مشاريع الحكومة الإلكترونية
169	المطلب الثالث: خارطة طريق مقترحة للنجاح في إقامة حكومات إلكترونية في الدول النامية
178	المبحث الخامس: مفاهيم وظواهر ذات صلة بتطبيقات الحكومة الإلكترونية
178	المطلب الأول: الحكومة الإلكترونية والثورة التكنولوجية
202	المطلب الثاني: الحكومة الإلكترونية وصياغة السياسة العامة
216	المطلب الثالث: الحكومة الإلكترونية والحق في الحصول على المعلومة والمحافظة على البيئة
224	خاتمة الفصل الثاني

226	الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر
226	مقدمة
229	المبحث الأول: الإدارة العامة في الجزائر
229	المطلب الأول: الإدارة العامة في الجزائر من منظور تاريخي
234	المطلب الثاني: الإدارة العامة في الجزائر من منظور ثقافي اجتماعي
236	المطلب الثالث: الإدارة العامة في الجزائر من منظور سياسي
246	المبحث الثاني: الحكومة الإلكترونية كآلية لترقية ممارسة الحكم في الجزائر
253	المطلب الأول: الحكومة الإلكترونية كآلية لتعزيز المشاركة السياسية في الجزائر
267	المطلب الثاني: الحكومة الإلكترونية كآلية لتعزيز روح المواطنة في الجزائر
272	المبحث الثالث: الحكومة الإلكترونية كآلية لمواجهة التحديات الأمنية والاقتصادية في الجزائر
273	المطلب الأول: الحكومة الجزائرية في مواجهة التحديات الأمنية الداخلية
283	المطلب الثاني: الحكومة الجزائرية في مواجهة تراجع أسعار النفط والفساد
304	المبحث الرابع: الحكومة الجزائرية ومشروع استعمال الوسائط التكنولوجية في الحكم
304	المطلب الأول: قراءة في تقرير الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية لسنة 2016
317	المطلب الثاني: الجزائر ضمن مجتمع المعلومات
332	المطلب الثالث: بعض تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر
348	المطلب الرابع: ملاحظات حول تطبيقات الحكومة الإلكترونية ومعوقاتها في الجزائر
361	المبحث الخامس: الجانب الميداني للدراسة
377	خاتمة الفصل الثالث
380	الخاتمة
409-381	الملاحق
426-410	قائمة المراجع

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
116	المقارنة بين إدارة الجودة الشاملة وإعادة الهندسة الإدارية	01
188	بعض مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حسب المناطق لسنة 2016	02
263	نسبة المشاركة في مختلف الاستحقاقات الانتخابية في الجزائر 2007 - 2014	03
276	الرتبة المئوية للجزائر من حيث مؤشرات الحكم الراشد في العالم 2010-2015	04
279	ترتيب الجزائر ضمن مؤشر الديمقراطية 2015-2016	05
288	بعض مؤشرات الكلية للاقتصاد الجزائري 2011-2015	06
294	ترتيب الجزائر وفق مؤشر مدركات الفساد لمنظمة الشفافية الدولية 2003 - 2015	07
295	ترتيب الجزائر في مجالات الإجراءات الحكومية لأنشطة الأعمال 2016	08
296	الإجراءات والوقت والتكلفة لاستكمال معاملة واحدة للاستثمار في الجزائر 2016	09
297	ترتيب الجزائر، تونس والمغرب على أساس سهولة ممارسة أنشطة الأعمال 2010-2016	10
313	أحسن 20 بلد من حيث مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية 2016	11
314	أحسن 10 دول إفريقية على أساس مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية 2016	12
315	أحسن الدول العربية ترتيبا من حيث المؤشر العام للحكومة الإلكترونية 2016	13
315	ترتيب الجزائر ضمن مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية 2003-2016	14
316	مؤشرات الحكومة الإلكترونية في الجزائر، المغرب، تونس لسنة 2016	15
321	اشتراكات الهاتف الثابت في الجزائر خلال الفترة 2002-2015	16
322	اشتراكات الهاتف المحمول في الجزائر خلال الفترة 2003-2015	17
323	نسبة مستخدمي الانترنت في الجزائر 2002-2015	18
324	اشتراكات النطاق العريض الثابت في الجزائر خلال الفترة 2003-2015	19
330	عروض الخواص والمهنيين للجيل الرابع في الجزائر	20
330	تعبئة الأنترنت VoLTE	21
331	تعبئة الأنترنت VoLTE+	22
355	عدد القضايا والمتورطين في الجريمة الإلكترونية في الجزائر 2007-2015	23

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
19	واقع فجوات مشاريع الحكومة الالكترونية في دول إفريقيا	01
82	بيئة الإدارة العامة	02
119	العلاقة بين الإصلاح الإداري والتطوير الإداري والتنمية	03
139	تصنيفات الحكومة الالكترونية	04
154	منحنى نضج الحكومة الالكترونية	05
179	نموذج العلاقات الثلاثية بين الحكومة والمواطن وقطاع الأعمال	06
187	أهم التطورات العالمية في بعض مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	07
195	بعض مؤشرات النفاذ الى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العالم 2016	08
206	دورة السياسة العامة	09
215	نموذج الأجندة العامة الإلكترونية	10
243	تعدادات الوظيفة العمومية في الجزائر بحسب الطبيعة القانونية لعلاقة العمل	11
244	توزيع تعدادات الوظيفة العمومية في الجزائر بحسب المستويات المؤسساتية	12
245	توزيع تعدادات الوظيفة العمومية في الجزائر بحسب قطاعات النشاط	13
246	توزيع تعدادات الوظيفة العمومية في الجزائر بحسب مستويات التأهيل	14
281	تطور مؤشر الديمقراطية في الجزائر 2006-2016	15
289	معدل البطالة في الجزائر 1980-2016	16
290	إجمالي الناتج القومي في الجزائر 1980-2016	17
291	نصيب الفرد الجزائري من الناتج الوطني الإجمالي 2005-2016	18
298	عدد مشروعات الاستثمار الأجنبي المباشر في الدول العربية 2003-2016	19
299	أرصدة الاستثمارات الأجنبية المباشرة الواردة الى الدول العربية 2015	20
305	أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة	21
307	العناصر الأساسية للمؤشر العام لتنمية الحكومة الالكترونية (EGDI)	22
311	المؤشر العام لتنمية الحكومة الإلكترونية حسب القارات	23
312	تصنيف الدول من حيث مؤشر الحكومة الالكترونية حسب المناطق الجغرافية	24

321	اشتراكات الهاتف الثابت في الجزائر خلال الفترة 2002-2015	25
322	اشتراكات الهاتف المحمول في الجزائر خلال الفترة 2003-2015	26
323	نسبة مستخدمي الانترنت في الجزائر في الفترة 2002 – 2015	27
325	اشتراكات النطاق العريض الثابت في الجزائر خلال الفترة 2003-2015	28
339	الخدمات الالكترونية لبريد الجزائر	29
341	الخدمات الالكترونية لصندوق الضمان الاجتماعي	30
344	الخدمات الالكترونية لوزارة التربية الوطنية	31
346	الخدمات الالكترونية لوزارة العدل الجزائرية	32
358	محاولة الاتصال الكترونيا بالقائمين على بوابة المواطن	33
359	محاولة الاتصال الكترونيا بالمفتش العام في وزارة الداخلية والجماعات المحلية	34
391	متطلبات تحقيق مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر	35

يعاني المواطن في الكثير من الدول خاصة النامية والمتخلفة من تدهور مستوى الأداء الإداري للمنظمات الحكومية* مما يطرح العديد من التساؤلات حول أسباب هذا التدهور في تقديم الخدمات العامة، فالمواطن يطمح في تعامله مع هذه المنظمات إلى الحصول على خدمة ذات مستوى مقبول من الجودة وبأسلوب سهل وبسيط، لكن تصادفه في معظم الأحيان مظاهر سيئة من بينها تدني مستوى أداء الخدمة وبطء الإجراءات وثقل المعاملات الإدارية وهو ما عبر عنه قانون باركنسون "Parkinson's Law" بعبارة أن "العمل يزداد ليشغل الوقت المتاح"، فالمعاملة التي يمكن إنهاؤها في دقائق تستغرق أياماً، فما دام هناك وقت يُقتل هناك عمل يوجد من عدم، وقد عرض صاحب القانون حالة وزارة المستعمرات في الحكومة البريطانية التي تضخم حجمها بعد أن كانت بريطانيا إمبراطورية لا تغيب عنها الشمس إلى حجم مهول يصعب عقب أن فقدت كل مستعمراتها¹.

يشعر المواطنون في ظل هذه الممارسات المرهقة بالتذمر والاستياء فيتجه البعض منهم (ممن يستطيع) إلى الاستغناء عنها قدر المستطاع (في بعض مجالات الخدمة العامة) بالتوجه إلى التعليم الخاص بدلاً من الحكومي، التوجه إلى العيادات الخاصة بدلاً عن المستشفيات الحكومية... الخ، وهناك من يكافحون و يناضلون من أجل الحصول عليها، وهناك من يتبعون أساليب غير شرعية للحصول عليها كالرشوة والمحسوبية خاصة إذا احتكرت جهة إدارية حكومية أداء خدمة معينة كإصدار الوثائق الإدارية للحالة المدنية أو للضرائب أو للسجل التجاري... الخ هذا من جهة، من جهة أخرى فإن الدولة تتكبد خسائر كبيرة نتيجة ما تعانيه أجهزتها الإدارية من مظاهر سلبية كتبديد المال العام، وتدهور في الكفاءة

* يطلق على المنظمات الحكومية الكثير من المسميات كالإدارات العمومية، المنظمات العمومية، الإدارة الحكومية، الأجهزة الإدارية الحكومية، البيروقراطيات... وغيرها.

¹ عصام بن يحيى الفيلاي وآخرون، "الحكومة الالكترونية: نحو مجتمع المعرفة"، سلسلة دراسات معهد البحوث والاستشارات، العدد 09 (جامعة الملك بن عبد العزيز، 2006)، ص03.

الإنتاجية وعدم رضا مصحوب بانتقاد شديد من قبل أصحاب المصلحة، وانخفاض في تنافسية الاقتصاد الوطني.... وغيرها، وهو ما يدفع بالحكومات إلى البحث عن أنجع الآليات والسبل التسييرية الممكنة التطبيق في الإدارة العمومية والوصول إلى تقديم خدمة عمومية ذات مستوى مقبول من الجودة.

لا يمكن تجاهل الحديث عن الإدارة العامة في تقييم التنمية السياسية والاقتصادية، فالإدارة العامة حسب بيتر دراكر* (Peter Drucker) هي السبب في تقدم المجتمعات أو تخلفها، والإدارة الناجحة هي التي تخلق دولة ناجحة أما الإدارة السيئة فتكرس التخلف في الدولة، لذلك تظهر الضرورة الملحة لجعلها أكثر شفافية، مساءلة، سرعة، نظافة** واستجابة، سعياً لتحقيق الرضا العام عن مخرجات النظام السياسي مما يعزز الثقة فيه ويزيد من السلوك الايجابي لدى المواطنين للاهتمام بالشأن العام وممارسة حقوقهم وواجباتهم السياسية نحو وطنهم، بالإضافة إلى الآثار الاقتصادية الايجابية الناتجة عن رفع كفاءة الإدارة العامة في ظل الحركية التي يشهدها العالم خلال هذه المرحلة.

تعمل المنظمات الحكومية اليوم في بيئة متغيرة ومعقدة ومتسارعة، وأصبح لزاماً عليها التعامل مع مستجدات العصر وظروفه في ظل العولمة والتقدم الهائل في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، بالإضافة إلى وعي المواطنين بحقوقهم كالحق في المعلومة والحق في التنمية وكذا فكرة المشاركة التي تحمل بعداً مواطنياً لا يمكن تجاهله، هذه التحديات وغيرها دفعت بالحكومات إلى التفكير في تغيير الأساليب الإدارية التقليدية والاتجاه نحو أساليب ومفاهيم إدارية حديثة تحقق لها أكثر كفاءة وفعالية في الأداء خاصة وان بيئة الحكومة تتغير وواجباتها تتطور وتتشعب، والإدارة الحكومية مثلها مثل قطاع

* يعتبر النمساوي بيتر دراكر Peter Drucker (1909-2005) رائد فكرة الإدارة بالأهداف ومن ابرز المفكرين الذين نادوا بأهمية الإدارة في التنمية والتقدم.

** يقصد في هذا الموضع ب"النظافة" هو تخلص الإدارة العمومية وموظفيها من الممارسات الفاسدة.

الأعمال قادرة على أن تتكيف مع تطورات العصر وتطور نفسها بما يتيح لها نيل رضا جمهورها والتمتع بالشرعية التي فقدتها الكثير من الأجهزة الحكومية.

يعد مفهوم الحكومة الالكترونية من ابرز التطبيقات الإدارية الحديثة التي ظهرت خلال العقود الأخيرة، والتي تلامس حاجات المواطنين تماماً كما فعلت وتعمل الحكومات الكلاسيكية ولا تعتبر بديلاً عنها بل الوجه الآخر لها ولكن في الفضاء الإلكتروني، فالحرف (e) في مفهوم الحكومة الالكترونية يشير إلى الحركة القوية باتجاه استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين أداء الجهاز الحكومي، وهو ما جعلنا نتناول مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر في ظل الانحراف الذي تعرفه الإدارة العامة التي أصبحت مجالا خاضعا للإرث الشخصي والعائلي والزبونية عوض خدمة أصحاب المصلحة، لذلك فإن إرساء مبادرة الحكومة الالكترونية تشكل تحدياً كبيراً للدولة الجزائرية التي تتشد التقدم والرقى والنجاح في مشاريع التنمية والتي لن تتحقق إذا لم تجد المنظمات العامة الإدارية سبيلها للتحسين والتطوير والعصرنة ومواكبة تعقيدات العصر بمزيد من السرعة والدقة والاستجابة والجودة والفعالية.

يحظى هذا الموضوع بأهمية بالغة لما توفره للمواطنين من رؤى مستقبلية أرحب تتجاوز النمط الجامد في علاقة الحاكم بالمحكوم، فهي في المقام الأول "حكومة G" قبل أن تكون "إلكترونية e" لذلك من الضروري أن يدرك صانعو القرار في بلادنا أهمية تبني الوسائط الالكترونية في الجهاز الإداري الحكومي وذلك لتحقيق حكومة أفضل، مخرجاتها أحسن، خدماتها عالية الجودة، تتفاعل على أوسع نطاق مع جمهورها الذي يمكن أن يساهم من خلال الوسائط الالكترونية في ممارسة حقه في الرقابة على من اختارهم ليمثلوه بالإضافة إلى مشاركته في صياغة وتنفيذ السياسة العامة للدولة.

إن الحديث على الحكومة الالكترونية يدفعنا للرجوع إلى مفاهيم متداخلة ومتراصة كمفهوم الدولة والحكومة والنظام السياسي قبل الوصول إلى الجانب التقني والفني للموضوع، حيث يلاحظ إنتشار نوع من

الإختزال لمفهوم الحكومة الإلكترونية في جانبه التكنولوجي البحث واختصاره في تجهيز مكاتب الإدارات الحكومية بأجهزة الحاسوب ووضع بعض البيانات عليها وتوصيلها بالانترنت وإيجاد مواقع الكترونية حكومية تقدم خدمات على الخط، دون إدراك حقيقي للأبعاد العميقة المتفرعة التي ينطوي عليها هذا المفهوم باعتباره وسيلة وليس غاية بحد ذاتها.

يشير الباحث مصطفى يوسف كافي إلى ان الحكومة الإلكترونية هي الحكومة التي لها وجه واحد مع المواطن (One face to Citizen)، ونظرة واحدة موجهة للمواطن (One View to Citizen)¹ وهذا بالنظر إلى تعاملها مع طالبي الخدمة من خلال موقع واحد لطلب نفس المعلومة أو الخدمة لكل أصحاب المصلحة على قدم المساواة وفي ظل بيئة أكثر نظافة وعدالة وشفافية، الحكومة الإلكترونية مصطلح حديث يشير إلى استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات بأسلوب يسهل من الاتصال والتواصل مع الحكومة ويزيد من فعالية وكفاءة الأداء الحكومي في توفير الخدمات الإدارية، كما يعزز مشاركة أصحاب المصلحة في اتخاذ القرار ويخضع المسؤولين والحكام أكثر للمساءلة والمحاسبة ويعزز شرعية الحكومة ، ويشير موريس ديفرجيه (M.Duverger) إلى ان الحكومة التي تمثل رأي الشعب تتمتع بصفة الشرعية من حيث أصولها وجذورها وهيكلها وتركيبها²، وتأتي تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر كآلية لجعل النظام مؤسسيا يحظ بأكثر توافق ويكرس شرعية النظام ومؤسساته.

ويرصد تقرير مسح تطبيقات الحكومة الإلكترونية في العالم لسنة 2016 الذي تصدره إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية في الأمم المتحدة تطور ممارسات الحكومة الإلكترونية في 193 دولة حول العالم وإسهامها في إنجاز أهداف التنمية المُستدامة التي اعتمدها رؤساء الدول والحكومات لجميع الدول

¹مصطفى يوسف كافي، الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة (دمشق: دار رسلان للنشر والتوزيع، 2009)، ص90.

²موريس ديفرجيه، في الدكتاتوريه، ترجمة هشام متولي، ط2 (بيروت: منشورات عويدات، 1977)، ص57

الأعضاء في الأمم المتحدة على بناء رؤية مشتركة لتحسين حياة الناس وتغيير العالم بحلول عام 2030، وقد اظهر التقرير فجوة واسعة بين بلدان أفريقيا التي حققت درجة منخفضة في "مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية" وبلغت في المتوسط 0.2882 ، في حين أن الدول الأوروبية التي تصدرت قارات العالم حققت متوسط 0.7241 في نفس المؤشر، وقد انتقلت الجزائر ضمن تقارير الأمم المتحدة من المرتبة 91 سنة 2003 إلى المرتبة 150 عالميا و24 إفريقيا سنة 2016 مسبوقا بالعديد من الدول كروندا، تونس، المغرب، مصر، الطوغو، زمبابوي، نيجيريا... وغيرها من الدول التي ينخفض فيها إجمالي الدخل القومي عن الجزائر وحتى تلك التي الدول العربية التي اندلعت فيها ثورات كمصر وتونس.

• إشكالية الدراسة

تتبع الثقافة التنظيمية للجهاز الإداري في الجزائر من تاريخ معين وأحداث متسلسلة وتراكمات عبر الأزمنة أعطت صبغة خاصة لسلوك الأفراد مواطنين أو موظفين في القطاع الحكومي، لذلك فإن بناء حكومة إلكترونية بفلسفتها الحديثة لن ينطلق من فراغ، بل يمكن ان يكون ثورة في الكثير من القيم والبني والنظم والمؤسسات القائمة ذات الجذور المجتمعية والثقافية والسياسية في الجزائر، خاصة مع تزايد حجم الأعباء الملقاة على عاتق الجهاز الحكومي الذي جعل الإدارة العامة تقوم بالعديد من الأدوار في مختلف مراحل صنع وتنفيذ السياسة العامة للدولة وربطها بشكل وثيق بالعملية السياسية والنظام السياسي، فالجهاز الإداري للحكومة يعمل كمؤشر ومرآة تعكس مستوى التنمية السياسية في المجتمع من جهة ويمثل شرطا لتحقيق هذه التنمية من جهة أخرى.

إن اللحاق بركب التنمية يستدعي اتخاذ إجراءات تحد من المشاكل التي تتخبط فيها الإدارة العامة في الجزائر والتي ساهمت دون تكريس الرشادة في الحكم، و يتحقق ذلك من خلال وضع آليات لمشاركة كل الفاعلين في صياغة سياسات لإصلاح وتطوير وتنمية الإدارة وتحجيم الظواهر والسلوكيات السلبية

التي أصبحت لصيقة بالإدارة العامة في البلاد، تعزيزا للتوجهات الصحيحة في مجال التنمية واستغلالا لموارد البلاد وقدراتها بالشكل الصحيح مما يحقق النجاعة المؤدية إلى الانتقال من مجرد ممارسة السلطة إلى قدرة الحكم على المشاركة في اتخاذ القرار وتقديم خدمات عمومية بتكاليف أقل بنوعية أعلى والانتقال من مفهوم "المستفيد يتحمل" إلى مفهوم "العميل يُخدم" وهذا استنادا لجوهر الجهاز الحكومي الإداري الذي وُضع أساسا "لخدمة الشعب" في إطار المصلحة العامة.

ومما سبق يمكننا أن نطرح السؤال الجوهرى الآتى:

ما هو واقع وخصوصية طرح مسألة إقامة حكومة إلكترونية في الجزائر والوصول إلى مراحل متقدمة

في تنفيذها ؟

وسندرج ضمن التساؤل الرئيسى التساؤلات الفرعية التالية:

- هل المجتمع الجزائري جاهز لإجراء معاملاته الإدارية إلكترونياً؟
- هل المواطن الجزائري يضع ثقته في حكومته الكلاسيكية للحديث عن التحول إلى حكومة إلكترونية؟
- هل تدرك النخبة الحاكمة في الجزائر حقيقة أزمة نظامها السياسى المغلق في ظل التحديات الراهنة؟
- هل يمكن للحكومة الإلكترونية أن تكون آلية لحل وضع الانسداد الاتصالي بين السلطة والمواطنين؟

• الفرضيات

- يؤدي تطبيق نموذج غربي جاهز للحكومة الالكترونية (البنية) في البيئة المحلية (الثقافة) إلى تنمية التخلف.
- عدم ثقة الجمهور بالسلطة يعرقل من نجاح مبادرة الحكومة الالكترونية في الجزائر.
- التخلف الهيكلي للعديد من البنى خاصة البنية الاجتماعية والسياسية وكذا استئراء الفساد الإداري سيعرقل التقدم في مراحل انجاز مشروع الحكومة الالكترونية.

• أسباب اختيار الموضوع

- أولاً: الأسباب العلمية والموضوعية: أثارت العديد من الأسباب الموضوعية والعلمية فضول الباحثة لدراسة موضوع الحكومة الالكترونية في الجزائر نذكر منها:
- الاهتمام بحقل الإدارة العامة ومحاولة لاكتساب معرفة أكبر في هذا المجال .
 - نظرا لحدائثة الموضوع تولدت الرغبة في التعرف على مفهوم الحكومة الالكترونية، مراحلها، عناصرها وأهميتها بالنسبة للجزائر في ظل العديد من الضغوطات والتحديات الراهنة التي تواجهها البلاد.
 - ملاحظة الباحثة للتوجه المتزايد نحو دراسة إدارة الأعمال على حساب الإدارة العامة في الجزائر.
 - ضعف أداء الأجهزة الإدارية في الجزائر وتدني فعاليتها وانتشار الفساد وعلنيته.
 - الكشف عن الأسباب الحقيقية التي أدت إلى تباطؤ التوجه نحو حكومة الكترونية.

ثانيا: الأسباب الذاتية:

- تظهر هذه الدراسة كرد فعل طبيعي لمواطنة جزائرية وباحثة جامعية أرهقتها الإجراءات البيروقراطية الثقيلة ومظاهر الفساد الإداري خلال حياتها ومشوارها الدراسي والمهني.
- الرغبة في البحث في المشاكل المعقدة والسمعة السيئة للإدارة الجزائرية بسبب انتشار مظاهر الفساد.
- ملاحظة الباحثة لضعف الشعور بالمصلحة العامة وانخفاض الحس الوطني لدى الموظفين الحكوميين وعموم المواطنين في الجزائر.
- محاولة الوصول إلى الأسباب الرئيسية التي تقف خلف الوضع المتدهور الذي آلت إليه الإدارة العمومية في الجزائر، والرغبة العميقة في كشف اللثام عن جوهر المشكلة قصد اقتراح حلول.

• أهمية الموضوع

مبعث أهمية البحث وضرورته ينصب على الوضع العام السائد في الدول العربية عموما والجزائر خصوصا والذي يسميه الدكتور خميس حزام والي بعصر الأزمات الدائمة¹، حيث تجابه الحكومة الجزائرية العديد من التحديات على الصعيد السياسي، الأمني، الاقتصادي، الاجتماعي، الإداري والاتصالي والتي يمكن أن تهدد استقرار الدولة خاصة مع تراجع مواردها المالية، حيث كانت هذه الأخيرة صمام الأمان لتحقيق السلم الاجتماعي مما يحتم على السلطة البحث على الآليات التي يمكن أن تساهم في تحسين

¹ خميس حزام والي، إشكالية الشرعية في الأنظمة السياسية العربية مع الإشارة إلى تجربة الجزائر (بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية، 2008)، ص11.

العلاقة بين هذه الأخيرة بمواطنيها والتي أصبحت السمة الغالبة عليها هي الانفصال أو ما يسميه البعض بالطلاق التام¹، وبالإضافة إلى ما سبق ذكره تتجلى أهمية الدراسة في ما يلي:

- الدعوات المتزايدة لتبني مشاريع الحكومة الالكترونية كآلية لتعزيز أداء الحكومة وترقية الحكم
- محاولة معالجة الموضوع من منظور سياسي وتنظيمي واجتماعي واقتصادي، وليس فقط تقني وفني كما تطرقت إليه معظم الدراسات السابقة في مجال الحكومة الالكترونية
- تقديم عمل أكاديمي علمي وعملي يمكن للمسؤولين الرجوع إليه في مشروع الحكومة الالكترونية.

• أهداف الدراسة

- التعرف على مفهوم الحكومة الالكترونية وتوضيح متطلباتها وعوامل نجاحها ومراحلها والمبتغى منها.
- تحديد العوائق التي تقف وراء تخلف الجزائر في مجال الحكومة الالكترونية.
- التعرف على المفاهيم والظواهر المحيطة بمفهوم الحكومة الالكترونية.
- توضيح خصوصية الوضع في الجزائر في ما يخص إرساء حكومة الكترونية في ظل كل رهانات وتحديات البيئة الداخلية والخارجية للبلاد التي ضيققت من هامش خطأ الحكومة الجزائرية.
- ربط الأسس النظرية للإدارة العامة والحكومة والدولة بمفهوم الحكومة الالكترونية .

¹ عبد الحميد قرفي، الإدارة الجزائرية: مقارنة سوسيوولوجية (الجزائر: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2008)، ص02

• نطاق الدراسة

- الإطار المكاني: يتناول البحث موضوع الحكومة الالكترونية في الجزائر، خصوصيته، مقوماته ومعوقاته في البلاد بالإضافة إلى واقع تنفيذ المشروع والتقدم في مراحله.

- الإطار الزمني: يركز البحث على المرحلة الأعلى للرأسمالية وهي العولمة والتي تتميز بالانفجار المعرفي والتكنولوجي مع الرجوع إلى فترات تاريخية سابقة قبل استقلال الجزائر وبعده في سياق الدراسة.

• منهجية البحث

يقصد بمنهج البحث العلمي "كل أسلوب أو طريقة تتبع من اجل تحري الحقائق العلمية وضروب المعرفة في أي علم من العلوم"¹، كما يعرفه موريس أنجرس بأنه مجموعة من العمليات المنظمة وسلسلة من المراحل المتتالية التي ينبغي إتباعها بطريقة منسقة ومنظمة لبلوغ الهدف².

يثير موضوع الحكومة الالكترونية جوانب عديدة سياسية واقتصادية، اجتماعية وثقافية، اتصالية وبيئية، مما يجعل الباحثة تستعين بالعديد من المناهج التي تطلبتها طبيعة الموضوع، حيث انتهجت الباحثة طريقة وصفية تحليلية كأسلوب من أساليب التحليل والتفسير العلمي والمنظم للظاهرة المدروسة ووصفها وتحديد المشكلة وجمع المعلومات للوصول إلى النتائج والتقويم³، حيث ركزت الباحثة على وصف وتحليل واقع الإدارة العامة الجزائرية وكذا طبيعة البيئة المحيطة بمشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر على كافة الأصعدة، مع الرجوع إلى بعض العناصر في سياقها التاريخي خاصة في ما يتعلق بنشأة الدولة والمدارس الإدارية، التطور التاريخي للإدارة العامة الجزائرية منذ العهد العثماني وكذا الوقوف عند بعض

¹غازي غناية، البحث العلمي ومنهجية اعداد البحوث والرسائل الجامعية، ط1، (عمان : دار المناهج للنشر والتوزيع، 2014)، ص41.

²موريس انجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية: تدريبات عملية، ترجمة بوزيد صحراوي وكمال بوشرف وسعيد سبعون، ط2(الجزائر: دار قصبه للنشر، 2006)، ص36.

³بومدين طاشمة (2)، البيروقراطية والتنمية السياسية في الجزائر، ط1 (الإسكندرية: مكتبة الوفاء القانونية، 2015)، ص18

الأحداث التاريخية والحقائق والممارسات المتعلقة بالنظام السياسي في جزائر الاستقلال، مع مراعاة عدم التوسع فيها كثيرا بهدف تجنب معالجة مواضيع فضفاضة تُخرج البحث من النطاق الذي حدد له، كما تم دراسة حالة الجزائر من خلال جمع المعلومات بهدف اجراء دراسة معمقة على واقع اقامة حكومة الكترونية في الجزائر، قصد الوصول إلى جوهر الموضوع ثم تعميم النتائج على الوحدات المشابهة لها¹، وقامت الباحثة في الكثير من المواضيع بمقارنة واقع الجزائر هذا المجال مع دول أخرى خاصة دول الجوار كتونس والمغرب قصد ايجاد نظرة متكاملة إلى الموضوع من مختلف الزوايا والجوانب والإحاطة بمختلف أبعاد موضوع البحث من خلال مقارنته بغيره مما يجعل الباحث أقرب إلى النجاح وتحقيق أهدافه المعرفية.

أما فيما يتعلق بالمدخل والاقترايات باعتبارها أسلوب المعالجة والفهم يُكسب الدراسة خصوصيتها، ويمكن اعتبارها بمثابة اتجاه أو ميل الباحث إلى اختيار الإطار الذي يحدد فيه المفاهيم ويضع فيه الفرضيات من أجل الوصول إلى صياغة نظرية معينة كما يحدد نوعية المفاهيم والطرق التي يستعملها الباحث في دراسته. وقد استعانت الباحثة بالمدخل القانوني والمؤسساتي، حيث يهتم المدخل القانوني بدراسة الأوضاع القانونية والإدارية ويركز على مدى تطابق الفعل مع مجموعة المعايير والضوابط والقواعد القانونية السارية المفعول من خلال مبدأ الشرعية والتطابق أو الخرق والانتهاك، ويعتبر الفساد الإداري من هذا المنظور انتهاكا صارخا وصريحا للقانون.

يعتبر المدخل القانوني صالحا لدراسة المواضيع المرتبطة بالحكم، ومن منطلق اعتبار الحكومة السلطة العامة والقوة المنظمة القاهرة والتي تشمل الهيئات المسيرة للدولة، تضم الجهاز الذي يتولى سن القوانين (السلطة التشريعية)، الأداة التي تتولى تنفيذها (السلطة التنفيذية) وأيضا الهيئة المسؤولة عن دفع اي

¹عمار بوحوش ومحمد محمود ذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث، ط5 (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2009)، ص130

اعتداء على القانون وتوقيع الجزاء على المخالفين له (السلطة القضائية). كما استعمل المدخل القانوني في هذه الدراسة فيما يتعلق بالجانب القانوني لاستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأعمال الحكومية كالتصديق والتوقيع الإلكترونيين. بالإضافة إلى المدخل القانوني استعانت أيضا الباحثة بالمدخل المؤسسي الذي يتعلق بدراسة مؤسسات الدولة وإداراتها وكذا تنمية المؤسسات السياسية.

كما تم استعمال المدخل البنائي الوظيفي ، حيث يؤكد الكثير من الباحثين ان استخدام المدخل البنائي الوظيفي في الدراسات السياسية يرجع إلى "افلاطون" و"ارسطو"، ويقوم على النظرة الشمولية لاي بناء اجتماعي حيث يُنظر اليه كمنظومة كاملة وليس كعناصر أو وحدات كما يقوم على دراسة تفاعل هذه العناصر ضمن التركيب العام¹. ان التحليل البنائي الوظيفي في هذه الدراسة يتعلق بطبيعة الجهاز الإداري الحكومي الذي يضم تفاعلات اجتماعية، سياسية، اقتصادية وأيضاً تكنولوجية للمكونات والوحدات البنائية للجهاز والتي تؤدي كل منها أدواراً ذات تأثيرات متبادلة، إن الأجهزة الإدارية العمومية أنظمة مفتوحة لا توجد في فراغ ولا تعمل في فراغ بل ترتبط ببناء أكبر منها وأوسع نطاقاً في بيئة وطنية ودولية معقدة، تسعى فيها الإدارة العامة إلى القيام بوظائفها الأساسية (التخطيط - التنظيم - التنسيق - الرقابة - التقييم) وتطوير قدراتها للزيادة من رشادتها وكفاءتها وفعاليتها في إدارة التنمية كالقدرة على تعبئة الموارد والطاقات والإمكانات، القدرة على التخطيط والتنفيذ.

وقد أضاف دفيد ايستون بعداً جديداً للسياسة العامة حين عرفها بانها بمثابة استجابة من جانب النظام السياسي للمطالب والاحتياجات المطروحة من قبل البيئة وقواها الفاعلة (فكرة النظام والبيئة) وهو بذلك نقلها من مجرد التعبير عن فلسفة متخذ القرار إلى حصيلة مدخلات ومتغيرات وعمليات متعددة. وتقاس

¹بومدين طاشمة(1)، دراسات في التنمية السياسية في بلدان الجنوب: قضايا وإشكالات (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2011)، ص59.

فعاليتها من خلال التغذية الراجعة وبذلك فان فهم السياسات العامة لا يتم فقط من خلال العلبة السوءاء لكن أيضا من خلال معرفة مدخلات البيئة وقدرة النظام على التوفيق بين الحفاظ على استمراريته والمطالب البيئية¹. كما استعانت الباحثة أيضا بمدخل صنع القرار باعتبار ان الحكومة الالكترونية تقوم أساسا على مبدأ القرار التشاركي والديمقراطية التشاركية.

• معوقات البحث

تواجه كل الدراسات العلمية الأكاديمية قدرا من العوائق والمعضلات تتفاوت بالنظر إلى عدة عوامل كطبيعة موضوع البحث وتوفر المادة العلمية، لذلك على الباحث أن يسعى لمواجهة تلك المعضلات وتجاوزها قصد نجاح بحثه للوصول إلى الحقيقة والإجابة على الإشكالية المطروحة.

ويزداد الأمر صعوبة وتعقيدا عندما تشمل الإشكالية المطروحة العديد من القضايا المطروحة على أرض الواقع وهو الحال في تطرقنا لموضوع الحكومة الالكترونية في الجزائر الذي حتم على الباحث إثارة العديد من المسائل التي تخص العديد من المفاهيم والمسائل كالدولة، الحكومة، الإدارة العامة بمختلف عناصرها، البيروقراطية، الفساد، التنمية السياسية، التنمية الاقتصادية، التنمية الاجتماعية، التنمية المستدامة، التنمية البشرية، الديمقراطية، العولمة.... وغيرها من المواضيع والمفاهيم المتداخلة والمتقاطعة، ولعل من أهم معوقات وصعوبات البحث ما يلي:

- حساسية الفترة التي تمر بها البلاد وضرورة التشخيص الصائب للمشكلة البحثية المطروحة
- شمولية الموضوع وسعته وتداخله مع العديد من مجالات وحقول المعرفة
- توفر أهم المراجع والتقارير الحديثة باللغة الأجنبية التي يجب ترجمتها وهو ما كلف وقتا أطول

¹ عامر خضير الكبيسي، السياسات العامة مدخل لتطوير اداء الحكومات (الرياض: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2008)، ص124.

- التضارب الكبير في المسميات والمصطلحات المتعلقة بالحكومة الالكترونية
- اختلاف الفقهاء العرب حول الحكومة الالكترونية بتصنيفها ضمن الإصلاح الإداري، التطوير الإداري، التنمية الإدارية ام إعادة هندسة العمليات الإدارية
- اقتصار معظم الدراسات السابقة على الجانب التقني لمشاريع الحكومة الالكترونية
- قلة المراجع الحديثة للباحثين الجزائريين وقلة المصادر المحينة الصادرة عن الهيئات الرسمية الجزائرية بخصوص تطور مشروع الحكومة الالكترونية وتقدمه.
- أما في الجانب التطبيقي للدراسة، فان تخوف المواطنين (الذين يمثلون أفراد العينة) من التصريح وتعبئة الاستمارة بمصادقية كان له أثر سلبي على رغبة الباحثة في تقصي الحقيقة.

• أدوات الدراسة

- يتطلب الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لأية دراسة تتخذ المنهج العلمي مسارا العديد من أدوات جمع المعلومات والبيانات التي يسعى من خلالها الباحث إلى بناء نماذج ونظريات علمية يمكن على أساسها التعميم والتنبؤ، لذلك فان الاعتماد على أدوات بحث وتقنيات مناسبة تعتبر من بين أهم عوامل نجاح الباحث¹، وتتقسم مصادر المعلومات إلى نوعين²:
- مصادر أولية: وهي التي تحتوي على بيانات ومعلومات أصيلة موثوقة بدون تغيير أو حذف أو إضافة أو تحريف لآرائها وأفكارها بالنقل من باحث إلى آخر.
 - مصادر ثانوية: فهي مثل الكتب المؤلفة ومقالات الدورية وغيرها من مصادر المنقولة عن المصادر الأخرى الأولية منها وغير الأولية.

¹ عبدالرحمن بن عبدالله الواصل، البحث العلمي: خطواته ومراحله، أساليبه ومناهجه، أدواته ووسائله، أصول كتابته (المملكة العربية السعودية: وزارة المعارف، 1999)، ص49.

² عبد اللطيف الصوفي، مصادر المعلومات، انواعها، اصول استخدامها واتجاهاتها الحديثة (دمشق : دار طلاس للدراسات، 1983)، ص59.

يستعين كل باحث في إعداد دراسة أو بحث علمي على مجموعة من الأدوات والتقنيات، وقد اعتمدت الباحثة على معلومات نظرية وميدانية للوصول إلى الحقائق التي سعت إليها بإتباع الخطوات التالية:

1. جمع المادة العلمية النظرية: تم الاعتماد في جمع المادة العلمية النظرية على العديد من المراجع والمصادر المرتبطة بموضوع الدراسة، كالكتب، الملتقيات، المجالات المحكمة، التقارير... وغيرها.

2. جمع المادة العلمية الميدانية: اعتمدت الباحثة أيضا على الجانب التطبيقي بهدف الوصول إلى الفهم العميق والواضح للموضوع المعالج من خلال تحليل البيانات واستخلاص النتائج من خلال ما يلي:

- **الملاحظة:** تعرّف الملاحظة العلمية بوصفها فعل فحص الظاهرة بكل اهتمام وعناية بغرض اكتشاف وفهم بعض جوانب الظاهرة التي لا تزال مبهمة.

- **الاستبيان :** اعتمدت الباحثة على استمارة الاستبيان لجمع البيانات والمعلومات الميدانية، وتعرف بأنها أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع بحث محدد ، وهي عبارة عن قائمة مؤلفة من مجموعة من الأسئلة ترتبط بموضوع الدراسة¹ ترتبط ببعضها البعض بشكل يحقق الهدف الذي يسعى إليه الباحث من خلال المشكلة التي يطرحها بحثه، حيث يتم تعبئة الاستمارات من طرف أفراد العينة المختارة وتعاد إلى الباحث، ويتعين على الباحث أن يولي صياغة ونتائج الاستبيان اهتمامه وخاصة أن الافتراضات التي تتحول إلى أسئلة ضمن الاستمارة تشكل اللبنة الأولى في البناء النظري المعرفي للبحث المدروس.

بعد حصول الباحثة على المعلومات والبيانات النظرية التي تخص موضوع البحث من مصادرها المتنوعة، تم إسقاط الجانب النظري على الميدان من خلال صياغة أسئلة في شكل استمارة وجهت إلى مواطنين جزائريين كانوا بصدد سحب بطاقاتهم البيومترية من مصلحة جوازات السفر والبطاقات البيومترية

¹ تركي محمد، *مناهج البحث في علوم التربية وعلوم النفس* (الجزائر: المؤسسة الوطنية للكتاب، 1984)، ص131.

ببلدية أولاديعيش ولاية البليدة، قصد الحصول على إجابات ومقارنتها بالفرضيات التي كانت المنطلق في إعداد هذه الدراسة الأكاديمية والعلمية والتي تمثل إجابات مؤقتة للمشكلة البحثية والتي يتم التحقق من صحتها وصدقها.

- **المقابلة:** المقابلة أداة مباشرة لجمع البيانات والمعلومات من مصادرها الأولية وهي تفاعل لفظي ومحادثة وجها لوجه بين الباحث القائم بالمقابلة وشخص آخر تتم مقابله، حيث يحاول الباحث أن يستثير بعض المعلومات أو التصريحات لدى الآخر وهو المبحوث من خلال أسئلة تدور حول آرائه ومعتقداته وشهادته المتعلقة بموضوع الدراسة.

اعتمدت الباحثة من خلال هذه الدراسة على المقابلة كوسيلة للتقصي وجمع المعلومات، وهذا من خلال مقابلة العديد من الموظفين العموميين في الإدارة محل الدراسة إضافة إلى العديد من المواطنين الذين ارتادوا هذه الإدارة ، وذلك سعياً للحصول على المعلومات التي تخدم البحث.

• الدراسات السابقة

تتوزع المكتبات والمواقع الالكترونية بالعديد من الدراسات التي تهتم بموضوع الحكومة الالكترونية خاصة مع زيادة توجه حكومات العالم نحوه، لكن الملاحظ ان معظم هذه الدراسات تهمل الجانب السياسي والاجتماعي للموضوع وتركز اكثر على الجانب التقني له. ولعل من اهم الدراسات التي استرعت اهتمامي:

- دراسة (Richard Heeks) ريتشارد هيكز (e-Government in Africa: Promise and Practice)

الباحث (Richard Heeks) بروفييسور في تطوير المعلوماتية في معهد السياسات الإنمائية والإدارة بجامعة مانشستر، ألف 06 كتب وحوالي 40 مقال وأكثر من 100 ورقة بحثية وتقارير اخرى في مجال

المعلوماتية وأيضاً الحكومة الإلكترونية، ويعتبر هيكل من أشهر الكتاب والنقاد الذين بحثوا في مشاريع الحكومة الإلكترونية في دول إفريقيا على وجه الخصوص، وقد بنى دراسته على الفرضية القائلة بأن الدول الإفريقية ستفشل (كلياً أو جزئياً) في إقامة حكومات إلكترونية¹.

يعتبر (R.Heeks) ان مفهوم الحكومة الإلكترونية رغم وصوله إلى الدول الإفريقية الساعية إلى الكفاءة والفعالية ، يبقى "مفهوما مستوردا" مبني على "تصميم مستورد"، ويظل انتشاره بطيئاً في هذه الدول بسبب غياب "الاستعداد الإلكتروني للحكومة الإلكترونية" الذي يمكن تجاوزه عبر بناء استراتيجي للبنية التحتية الوطنية. ويرى هيكل أن 85% من مشاريع الحكومة الإلكترونية في دول إفريقيا ستؤول حتماً إلى "فشل جزئي أو كلي" بسبب عدة عوامل أهمها الهوة بين تصميم النموذج والواقع² إضافة إلى العمل بعقلية "إذا نجحت معنا ستنجح معكم" (**If it works for us, it'll work for you**) بدون الأخذ بالاعتبار الخصوصيات المحلية، ويخلص إلى عدم ملائمة تطبيقات الحكومة الإلكترونية للدول إفريقية:

Unsuitability of E-governance to Africa³

يشير هيكل أن مشكلة الدول الإفريقية (ومنها الجزائر) أساساً هي "أزمة حكم" ، حيث تعاني هذه الدول من إنفاق حكومي غير مستدام، تضاعف الديون الخارجية لدى معظمها، هدر الموارد، سوء التسيير، الفساد، فشل السياسات العامة في كل القطاعات مع إهمال مشاركة الجماهير في صياغتها... وغيرها⁴. ويرى هيكل أن أهم العوامل التي تدفع إلى التشاؤم حول مشاريع الحكومة الإلكترونية في دول إفريقيا هي:

¹ جامعة منشيستر، متاح على الموقع: <https://www.research.manchester.ac.uk> ، تاريخ الاطلاع: 2016/12/08.

² Richard Heeks, "E-government in Africa: Promise and Practice", iGovernment Working Paper Series, Paper n°13. Institute for Development Policy and Management University of Manchester (2002), p04.

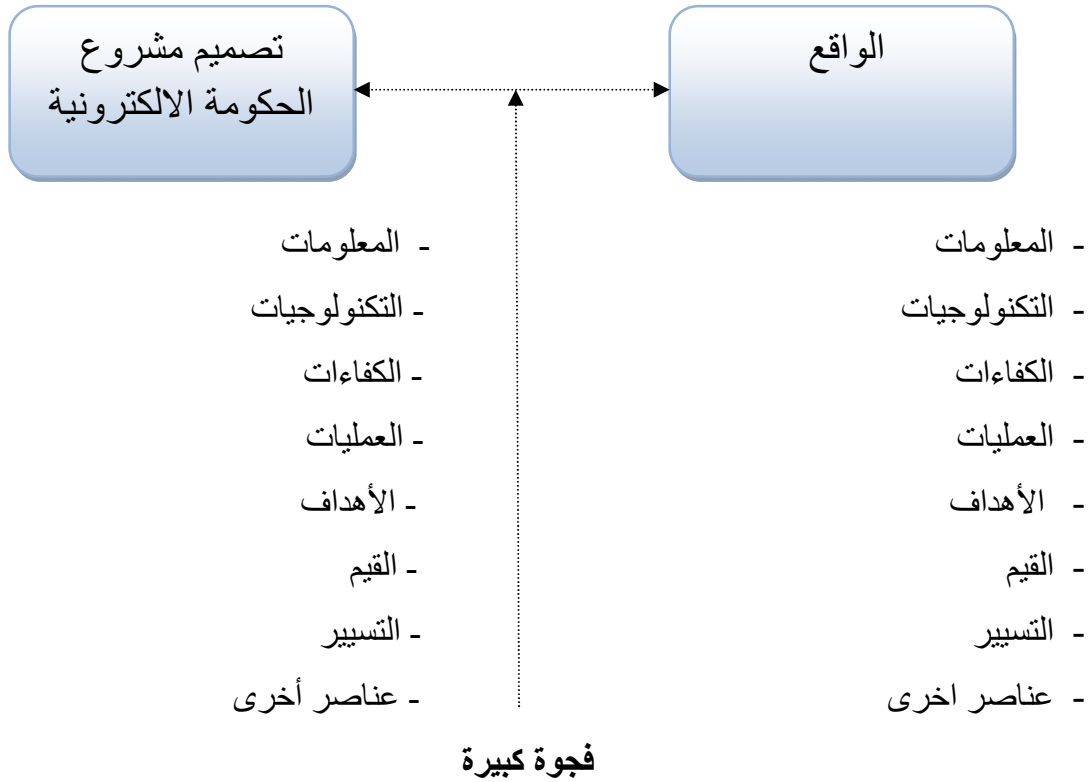
³ Nancy J. Hafki, « E-government in Africa: An Overview of Progress Made and Challenges Ahead », Prepared for the UNDESA/UNPAN workshop on electronic/mobile government in Africa, held at the United Nations Economic Commission for Africa (2009), p10.

⁴ Richard Heeks, **Op.Cit**, p07.

- ضعف القدرة على إنجاز وتنفيذ مشاريع الحكومة الالكترونية مقارنة بالأهداف الطموحة
 - ارتفاع التكلفة وقلّة الموارد والكفاءات
 - توجيه الجهود للدعم والإصلاح بدلا من إعادة هندسة وتصميم العمليات التي تعاني من اختلالات.
 - عدم تناسق أجنّات الحكومة الالكترونية وجدول أعمال مختلف القطاعات.
 - إهمال المسائل الثقافية في استراتيجيات مشاريع الحكومة الالكترونية.
 - ضعف البنية التحتية وعدم الأخذ بالاعتبار التوازن الجهوي في نشر التكنولوجيا.
- يقترح الفقيه هيكرز Heeks في دراسته ست أسئلة تستدعي إجابة الحكومات الساعية لرقمنة المعاملات الحكومية وهي :
- هل البنية التحتية لنظم البيانات جاهزة؟ وهل نظم الإدارة والسجلات وإجراءات العمل المعمول بها كافية لتوفير كمية ونوعية البيانات المطلوبة لدعم التحول نحو حكومة إلكترونية؟
 - هل البنية التحتية القانونية جاهزة ؟ وهل تم تهيئة ووضع القوانين واللوائح اللازمة لدعم الانتقال إلى الحكومة الإلكترونية ؟
 - هل البنية التحتية المؤسسية جاهزة ؟ معظم الدول الإفريقية تفتقر لمؤسسات مكلفة بالتنسيق وقيادة مشروع الحكومة الالكترونية في هذه الدول
 - هل البنية التحتية البشرية جاهزة ؟ وهل الكفاءات والمهارات المطلوبة للشروع في مبادرات الحكومة الإلكترونية وتنفيذها والحفاظ عليها متوفرة؟
 - هل البنية التحتية التكنولوجية جاهزة ؟ يرى هيكرز ان الدول الإفريقية عموما تعاني من تخلف واضح في البنية التحتية التكنولوجية التي تمثل من دعائم نجاح الحكومة الالكترونية .

- هل القيادة والتفكير الاستراتيجي جاهزان؟ يشير هيكرز إلى القيادة السياسية هو أهم عنصر في جاهزية الدول الإفريقية للانتقال إلى حكومات الكترونية وإنجاح مبادراتها، فالقيادة السياسية تسهر على اتخاذ جميع التدابير والإجراءات المطلوبة لإنجاح مشاريع الحكومة الالكترونية من خلال وضعها كأولوية في جدول أعمالها ضمن مشروع إصلاحى أوسع.

الشكل رقم (01): واقع فجوات مشاريع الحكومة الالكترونية في دول إفريقيا



Source : Richard Heeks, Op.Cit, p15

ويخلص هيكرز أن الحكومة الالكترونية مشروع مهم للدول الإفريقية لكنه يبقى مفروضا من قبل أجنادات خارجية وهذا على الرغم مما يمكن أن يقدم لهذه الدول من مزايا تنموية، بالإضافة إلى دوره الأساسي في تحسين كفاءة وفعالية الحكومات وإكسابها طابع الشرعية في المستقبل، ويشدد هيكرز أن تطبيق النموذج المستورد للحكومة الالكترونية سيؤدي حتما إلى الفشل الكلي أو الجزئي، فالعوامل المفتاحية لنجاح

الحكومات الإفريقية في الرقمنة تكمن في التكيف وليس فقط مجرد تبني المفهوم 'Adapt' not 'Adopt' just .

ويؤكد نفس الفقيه انه على عدم يجب اغفال البيئة الثقافية والاجتماعية لمشاريع الحكومة الالكترونية في إفريقيا، إضافة إلى ذلك فان 'حجم التغيير' في بيئة الحكومة هو الذي يحدد نجاح أو فشل المبادرة، فكلما زاد وتوسع حجم التغيير كلما زاد مستوى نضج مشروع الحكومة الالكترونية .

تعتبر رؤية هيكل لمبادرات الحكومة الالكترونية من أهم ما تم طرحه في هذا المجال، وبالرغم من أهمية العمل وأصالته وتعرضه لنقاط حساسة وبالغة الأهمية، إلا أن نظرة الباحث تبدو تشاؤمية جداً لدرجة الحكم المسبق على جميع الدول الإفريقية بالفشل في مساعيها نحو إقامة حكومات الكترونية.

بالإضافة إلى دراسة هيكل، والتي تناولناها بشيء من التفصيل نظراً لأهميتها وعلاقتها المباشرة بموضوع الدراسة، توجد دراسات أخرى وطنية استرعت اهتمام الباحثة لأنها تتقاطع مع الموضوع المدروس في جانب أو عدة جوانب نذكر منها:

- دراسة الباحث عبده نعمان الشريف والموسومة "الحكومة الالكترونية كاستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ومؤسساتها: الواقع والتحديات - حالة دول مجلس التعاون الخليجي "

وهي أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير سنة 2009، وقد انطلق الباحث من طرح جوهرى مفاده مدى مساهمة الحكومة الالكترونية في إعادة صياغة دور الدولة ومؤسساتها، وقد وضع الباحث العديد من الفرضيات أهمها أن الحكومة الالكترونية أداة لمواجهة التحديات الداخلية والخارجية وأنها أداة من أدوات الديمقراطية، وتوصل أن مشاريع الحكومة الالكترونية في دول مجلس التعاون لن تستطيع تطوير الدول والحكومات. وقد قسم الباحث دراسته إلى أربع فصول، تناول في أولها الدولة من

حيث النشأة، التطور، الوظائف ونظامها الإداري، أما في الفصل الثاني والثالث فقد تم تسليط الضوء على مفهوم الحكومة الالكترونية بمختلف جوانبها وتطبيقاتها والمسائل المتعلقة بها، وفي الفصل الرابع تم طرح فكرة مساهمة الحكومة الالكترونية في إعادة هندسة وظائف الدولة ونظام الحكم، أما الفصل الأخير فيمثل دراسة حالة دول مجلس التعاون.

وقد خلص الباحث في نهاية بحثه إلى أن الحكومة الالكترونية يمكن أن تؤثر إيجاباً على دور الدولة:

- سياسياً: إقامة الحكم الراشد ودولة القانون والمؤسسات
 - اقتصادياً: اندماج اقتصاديات الدول في الاقتصاد العالمي وزيادة تنافسيته
 - خدمياً: تحسين أداء الخدمة العمومية مما يسمح بخلق الرفاه الاجتماعي
 - أمنياً: التغيير في أنظمة الرقابة والأمن بما يتماشى مع الجرائم الجديدة التي تظهر مع استعمال التقنيات الحديثة
 - إدارياً: التغيير في أساليب وطرق العمل الجهاز الإداري لأجهزة الدولة والهياكل التنظيمية الوظيفية، وتساهم مشاريع الحكومة الالكترونية في تغيير وظائف مؤسسات الدولة من حيث النشاط الإداري، اللوائح التنظيمية، المرفق العام، وظائف وعمليات الإدارة العامة،... وغيرها
- على الرغم من جودة البحث وأصالته إلا أن الباحث لم يضبط العديد من المفاهيم والمصطلحات ما نتج عنه في الكثير من الأحيان خلط فيما يتعلق بالدور، الوظيفة، الأداء، الممارسة، الإستراتيجية، الوسيلة، التطوير والإصلاح... وغيرها، مما أثر في نظر الباحثة على نتائج البحث.

- دراسة الباحث "أومايوف محمد" في إطار استكمال متطلبات الحصول على شهادة دكتوراه في سنة 2013 والموسومة "عن الطبيعة الرئاسيوية للنظام السياسي الجزائري"

تتعلق الدراسة بمعالجة طبيعة النظام السياسي في الجزائر والذي يعد أحد الجوانب الرئيسية لمعالجة موضوع الحكومة الالكترونية حسب رؤية الباحثة والزاوية التي اختارتها لذلك، وقد انطلق الباحث "أومايوف" في دراسته من فرضية رئيسية مفاده ان النظام السياسي الجزائري منذ الاستقلال ومنذ صدور أول دستور جزائري تميز بشخصنة السلطة وامتياز السلطة التنفيذية بقيادة رئيس الجمهورية وإضعاف دور البرلمان في أداء وظائفه الأصلية كالتشريع والرقابة، ويضيف أن النظام السياسي الجزائري هو غير ديمقراطي ولا يأخذ بمبدأ التوازن والفصل بين السلطات، ولا يمكن تصنيفه ضمن الأنظمة البرلمانية ولا الرئاسية لأنه يمزج بينهما ويركز السلطة في يد رئيس الجمهورية المنتخب والذي يسمو دوره على كل الهيئات الرسمية، فلا شيء يقام بدونه ولا شيء يفعل ضده، كما تتفوق فيه السلطة التنفيذية على البرلمان الذي يضعف دوره بالنظر إلى صلاحيات الرئيس، ويشير الباحث إلى النظام السياسي الجزائري نظام مغلق تجاوز تقليد النظام البرلماني وتشويه النظام الرئاسي ضمن الدستور الجزائري ومختلف التعديلات التي طرأت عليه منذ الاستقلال والتي تكرر استنثار رئيس الجمهورية بالسلطة واتخاذ القرارات الحاسمة وتعيين أو عزل أعضاء الحكومة، التعيين في المناصب السياسية العليا، الهيمنة على البرلمان... الخ، كما نوه الباحث إلى الدور المتعاضم للمؤسسة العسكرية في الحكم وتأثيره على الممارسة السياسية .

وقد تعرض الباحث أيضا إلى جانب يهتم موضوع دراستنا وهو استحواذ رئيس الجمهورية على إدارة السياسة العامة للدولة والتبعية الوظيفية للجهاز الحكومي لرئيس الجمهورية، حيث يرى الباحث أن رسم السياسة العامة ليست معلنة بشكل مباشر ضمن اختصاصات رئيس الجمهورية، لكن دستور 2008 في

مادته 79 ينص صراحة على أن الوزير الأول ينفذ برنامج رئيس الجمهورية، حيث وبموجب التعديل الدستوري لسنة 2008 تم استبدال مصطلح برنامج عمل الحكومة بمخطط عمل الوزير الأول القائم على برنامج الرئيس.

تجدر الإشارة إلى أن العمل البحثي استند إلى مقارنات عملية لمختلف مواد الدستور الجزائري عبر مختلف المراحل والاستشهاد بها لإبراز صحة الفرضية الأساسية التي تم وضعها ضمناً، بالرغم من ذلك فإن العمل لا يخلو من النقائص خصوصاً في ما تعلق بالمنهجية والمضمون حيث مثلاً لم يتم إبراز الفروقات الأساسية بين النظامين الرئاسي والبرلماني بصورة واضحة ومباشرة كما لم يدرج الباحث الكثير من العناصر الأساسية في المقدمة العامة كالمشكل الجوهرى للبحث وتساؤلاته الفرعية.

• مفاهيم ذات علاقة بموضوع الدراسة

- **البيروقراطية:** يتكون لفظ البيروقراطية (Bureaucracy) من شقين : الأول (Bureau) أي مكتب ويرجع إلى اللفظ اللاتيني (Burus) ويعني اللون الداكن، والثاني (Cracy) مشتقة من اللفظ (Kracia) وتعني أن تكون قويا (to be strong) ، وبذلك فإن البيروقراطية مصطلح يعني ممارسة السلطة عن طريق المكاتب¹، من الناحية النظرية فيعتبر أنموذجاً افتراضياً، مثالياً وعلمياً للتنظيم الإداري الهرمي والرسمي مما يحقق له أكثر فعالية وكفاءة².

يعتبر عالم الاجتماع الألماني ورائد المدرسة البيروقراطية ماكس فيبر (Max Weber) (1864-1920) البيروقراطية تنظيماً عقلانياً ضرورياً، ويرى أن أي نظام اجتماعي سينتهي في نهاية المطاف إلى أن

¹بومدين طاشمة(1)، مرجع سابق، ص98.

²أيمن عودة المعاني، الإدارة العامة الحديثة، ط2 (الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع، 2012)، ص38.

يكون نظاما بيروقراطيا¹، يعرف فيبر البيروقراطية على أنها ذلك التنظيم الضخم المتواجد في المجتمع السياسي المعقد والمتحضر لتحقيق الأهداف القومية وإخراج السياسة العامة إلى حيز الواقع ووضعها موضع التنفيذ، أما البيروقراطيون فهم أولئك الأشخاص العاملين في الإدارات الحكومية والذين يتم اختيارهم للعمل ويكونون فيما بينهم تنظيما هرميا تحكمه قواعد معينة تحدد فيه الاختصاصات والواجبات والمسؤوليات².

مصطلح البيروقراطية هو مصطلح على قدر واسع من التداول سواء في الأوساط الشعبية والأكاديمية مع ملاحظة وجود فروقات بين الاستعمال الشعبي والأكاديمي أو حتى ضمن الاستعمال الواحد، حيث ينظر إلى البيروقراطية بمنظورين أحدهما سلبي يرادف البطء، التكاثر، التأخير، تعدد الإجراءات والأوراق، المحسوبية، اللامبالاة، روح الإتكال، الفساد، الجمود، الروتين..... وغيرها من المظاهر السلبية، والمعنى الآخر إيجابي تنظيمي يعني القواعد، الإجراءات، القوانين المكتوبة، التخصص وتقسيم العمل، الطرق العلمية والتدرج الهرمي.

يشير الباحث بومدين طاشمة من جامعة تلمسان بالجزائر إلى ان الأجهزة الإدارية أو كما يسميها "البيروقراطيات" ترتبط ارتباطا وثيقا بطبيعة النظام السياسي وتدخل في مختلف مراحل صنع وتنفيذ السياسة العامة، كما يمكن لها ان تكون في صراع مستمر مع الديمقراطية ويتم تجنيدها لخدمة سياسة وأهداف النخبة الحاكمة، كما يمكن أن تكون ذات درجة عالية من الكفاءة لتؤدي الوظائف التالية³:

- **الوظيفة الاتصالية:** تعتبر البيروقراطيات حلقة وصل بين السلطة ومختلف أصحاب المصالح، كما تلعب دورا رئيسيا في تعبئة التأييد والمساندة السياسية.

¹ بومدين طاشمة (1)، مرجع سابق، ص 99.

² ايمن عودة المعاني، مرجع سابق، ص 37-38.

³ بومدين طاشمة (2)، مرجع سابق، ص 50.

- **الوظيفة التعبيرية:** يمكن اعتبار البيروقراطيات بحد ذاتها من جماعات المصالح التي تعبر عن مطالبها واحتياجاتها الخاصة.

- **الوظيفة التجميعية:** تتغلغل البيروقراطيات في مختلف أنشطة الدولة فانه تقوم بوظيفة تجميع المطالب ومحاولة التوفيق بينها في نفس الوقت.

- **الشخصية المعنوية للإدارة العامة:** تمثل مجموعة من الأفراد والأموال تنشط في ظل تنظيم يحقق الترابط بين عناصر هذه المجموعة ووحدتها وديمومتها، يمكنها القيام بنشاطات تميزها عن الأفراد الذين يكونونها وتتميز بما يلي¹: أجهزة تمثلها، ذمة مالية مستقلة، اعتراف المشرع بها. ويعرف (M.Waline) الشخصية المعنوية بأنها "مركزا للمصالح يحظى بالحماية القانونية"، فوجود جماعات إنسانية تربطها مصالح مشتركة يشكل إرادة جماعية تتطلب تجسيدا قانونيا للتعبير عن تلك الإرادة وتلك المصالح وهنا تبرز الشخصية المعنوية.

- تنقسم إلى أشخاص معنوية خاصة تحكمها قواعد القانون الخاص (كالشركات التجارية مثلا) وأشخاص معنوية عمومية أو إدارية تحكمها قواعد القانون العام وترتكز على معيار الاختصاص الإقليمي (كالولاية والبلدية) أو الاختصاص الفني (كالجامعة والمستشفى).

وبذلك تبرز الإدارة العمومية كشخص معنوي له ذمة مالية مستقلة وأجهزة تمثله كما تحظى باعتراف القانون وحمایته .

¹ناصر لباد، الأساس في القانون الإداري، ط1 (الجزائر: المجدد للنشر والتوزيع، بدون ذكر السنة)، ص.ص 47-50.

- **الموظف العام:** يطلق الانجليز على الموظفين في الجهاز الإداري الحكومي تسمية الخدم المدنيين (Civil Servants) في حين يعتبرهم الفرنسيون مستخدمو وأعوان الدولة (Commis de l'état)¹، ويختلف الفقهاء في إيجاد تعريف موحد للموظف العام ذلك نظرا لتباين أنظمة ولوائح العمل من دولة إلى أخرى، ويمثل الموظفون العموميون حسب المشرع الفرنسي مجموع الأعوان الإداريين المعيّنين والذين لديهم سلطة عامة، أوكلت إليهم الدولة أو احد أشخاص القانون العام العمل في خدمة مرفق عام² في الإدارات العمومية المركزية أو الأقاليم الترابية³.

ويعرف المشرع الجزائري الموظف العام بأنه كل شخص يشغل منصبا تشريعيًا أو تنفيذيًا أو إداريًا أو قضائيا أو في أحد المجالس الشعبية المحلية المنتخبة، سواء أكان معينا أو منتخبا، دائما أو مؤقتا، مدفوع الأجر أو غير مدفوع الأجر، بصرف النظر عن رتبته أو أقدميته⁴.

ويمكن تعريف الموظف العمومي على انه كل من يعمل باسم الدولة ولحسابها من اجل النفع العام.

- **الوظيفة الحكومية:** تعرف الوظيفة الحكومية بمعناها العضوي هي مجموعة القواعد القانونية المنظمة للحياة الوظيفية للموظف العام وكيفية قيامه بعمله⁵ منذ دخوله للخدمة وحتى خروجه منها⁶، أما في شقها الموضوعي فتعرف بأنها مجموع المهام والاختصاصات يناط لشخص معين القيام بها إذا

¹ عبد الحميد قرقي، مرجع سابق، ص99

² Yves Desrichard, " Le Personnel: Principes et Organisation De La Fonction Publique "(Algerie : ENSSIB,2009), p01.

³Ministère De La Réforme De L'état de la Décentralisation et de la Fonction Publique, La fonction publique en France : Des métiers au service des citoyen, disponible sur: www.fonction-publique.gouv.fr, consulté le 21/11/2016.

⁴الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة العدل، القانون رقم 01/06 المؤرخ في 21 محرم 1427 الموافق 20 فيفري 2006 المتعلق بالوقاية من الفساد ومكافحته، ص04.

⁵تيشات سلوي، "أفاق الوظيفة العمومية الجزائرية في ظل تطبيق المناجمنت العمومي الجديد بالنظر إلى بعض التجارب الأجنبية"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة احمد بوقرة، الجزائر، 2015، ص02.

⁶احمد عبد العال صبري جليبي، نظام الجدارة في تولية الوظائف العامة (مصر: دار الجامعة الجديدة، 2008)، ص23.

توافرت فيه بعض الشروط الضرورية لتولي أعباء هذه الوظيفة¹، بمعنى أنها تتعلق بناحية فنية تتمثل في مجموعة من الاختصاصات والأنشطة الإدارية التي تجب أن يمارسها الشخص بطريقة دائمة مستهدفا الصالح العام².

تعرف الوظيفة العمومية بوصفها مجموعة القواعد القانونية المنظمة لمهام ومسؤوليات الموظف الذي يعمل باسم الدولة ولحسابها من أجل تحقيق النفع العام.

وتختلف الدول في استعمالها للمسميات³، حيث تستعمل الدول العربية كالجائر والمغرب والمتأثرة بالنظام الإداري الفرنسي مصطلح الوظيف العمومي أو الوظيفة العمومية (La fonction public) والتي تعتبرها نظاما مغلقا (مهنة يغلب عليها طابع الاستقرار والديمومة)، في حين تستخدم دول أخرى كالمملكة الأردنية الهاشمية أو المملكة العربية السعودية والمتأثرة بالنظام الانجلوساكسوني مصطلح الخدمة المدنية (The civil service) للدلالة على ذلك النظام المفتوح المرن القابل للتدفق بين قطاعات الشغل الأخرى.

- **المرفق العام:** يعرف المرفق العام على أنه مجموع الأجهزة والمنظمات الإدارية التي تقوم بنشاط يهدف لتحقيق منفعة عامة⁴.

المرفق العام وفقا للمعيار الموضوعي يمثل الخدمة العمومية التي توفرها الأجهزة العمومية بغرض تحقيق منفعة عامة، ويتم تسيير وتنظيم هذه الخدمة من قبل الأشخاص العمومية أو الخاصة (تحت رقابة الدولة).

¹ احمد عبد العال صبري جليبي، مرجع سابق، ص23.

² محمد أنس قاسم، مذكرات في الوظيفة العامة، ط2 (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1989)، ص18.

³ ربوح ياسين، "طبيعة الوظيفة العمومية في الاسلام"، مجلة العلوم السياسية والاجتماعية، العدد19 (الجزائر، 2015)، ص189.

⁴ محمد رفعت عبد الوهاب، مرجع سابق، ص248.

ومن أهم المبادئ التي تحكم هذا المرفق نذكر¹:

- مبدأ استمرارية وانتظام تقديم خدمات المرفق العام
- مبدأ المساواة أمام المرفق العمومي في الانتفاع بخدماته
- مبدأ تكيف المرفق العمومي لاحتياجات وطلبات الجمهور وللتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والتقنية والقانونية لضمان استمراريته وفعاليتها

المرفق العام هو كل نشاط عمومي يباشره شخص عمومي بانتظام وبصفة مستمرة، يقدم خدمة عمومية للجمهور على قدم المساواة، ويسعى لتحقيق المصلحة العامة سواء كان هذا المرفق العام إداريا أو اقتصاديا.

- **الخدمة العامة:** تُعرف الخدمة العمومية على أنها كل نشاط ذي مصلحة عمومية، يتحقق بواسطة شخص معنوي عام أو تحت رقابته بواسطة شخص معنوي خاص².

- يعرف الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة الخدمة العمومية بانها "أي خدمة أو نشاط متعلق بالمصلحة العامة يتم القيام بها تحت سلطة الإدارة"³

- وضع (Rolland) مجموعة من المبادئ ضمن ما اسماه (Rolland Law) تتمكن من خلالها الخدمة العمومية ان ترقى لتحقيق المصلحة العامة وهي⁴:

- مبدأ المساواة الذي يمس سير تقديم الخدمة وإتاحتها للجميع

¹ناصر لباد، مرجع سابق، ص161

²وليد حيدر جابر، التفويض في إدارة واستثمار المرافق العامة: دراسة مقارنة، ط1 (لبنان: منشورات الحلبي الحقوقية، 2009)، ص196.

³حاجة عبد العالي، "الليات القانونية لمكافحة الفساد الاداري في الجزائر"، اطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة بسكرة، 2013، ص51.

⁴ Pierre Esplugas, **Le service public** (Paris : édition Dalloz, 1998), p29.

- مبدأ الاستمرارية في تقديم الخدمات العمومية

- مبدأ تكيف الخدمة العمومية مع المتطلبات المتغيرة

يمكن تعريف الخدمة العمومية بوصفها مجموع الأنشطة والخدمات التي يقوم بها الموظف العمومي لتحقيق هدف قيام المرفق العام وهو المصلحة العامة، ويمكن تصنيفها وفق عدة معايير نذكر:

- صنف الخدمة العمومية المقدمة: فردية أو جماعية

- نوع الاستهلاك: اجباري أو اختياري

- طريقة الحصول عليها: بمقابل أو بدون مقابل

- طريقة تمويلها: عن طريق الخزينة العمومية أو ما يدفعه المستفيدين منها أو طريقة مختلطة

- طبيعة الخدمة المقدمة: خدمات عمومية مرتبطة بالدور التقليدي للدولة، خدمات عمومية ذات طابع اقتصادي، تجاري، اجتماعي وثقافي.

- **التخلف الإداري للأجهزة الحكومية:** يعرف التخلف الإداري بأنه عدم قدرة الأجهزة

الإدارية في الدولة عن القيام بمهامها ووظائفها فيما يخص بتقديم الخدمات العمومية بالتنوع والكمية المطلوبتين وتحقيق السياسة العامة للدولة، وقد يكون هذا القصور غير مقصود بسبب النقص في المهارات أو الوسائل أو الموارد، كما قد يكون نتيجة سلوك الموظفين العموميين واستغلالهم لمناصبهم لتحقيق منافع أو مكاسب شخصية¹.

¹ عازم الأعرجي، نظريات التطور والتنمية الإدارية (بغداد: وزارة التعليم العالي، 1998)، ص26.

وتتجلى مظاهر التخلف الإداري في العديد من الجوانب منها:

- **النظم والهيكل الإدارية:** وتتجلى فيما يلي:

- تضخم الجهاز الإداري
- المركزية في اتخاذ القرارات
- البيروقراطية السلبية والجامدة

- **أساليب وطرق وإجراءات العمل:** يشمل التخلف الإداري أساليب العمل نذكر منها:

- عدم استعمال الأساليب العلمية أو مجاراة التقدم التكنولوجي في مجال التقنيات الحديثة
- طابع السرية والتكتم والتعقيم
- الاهتمام بالشكليات وتطبيق اللوائح دون الاهتمام بجوهر العمليات¹
- ارتفاع مصاريف وتكاليف إتمام العمليات الإدارية وضياع الوقت

- **سلوك العاملين والأفراد والجماعات:** يتعلق التخلف الإداري أيضا بالسلوك الإنساني مثل:

- التأخر والغياب وإضاعة الوقت وكل أشكال التسبب الوظيفي
- نقل بعض الممارسات الاجتماعية كالزيارات العائلية في مقر العمل

¹ خيري خليل الجميلي، التنمية الادارية في الخدمة الاجتماعية: البناء الاجتماعي للمجتمع (مصر: المكتب الجامعي الحديث، 1997)، ص58.

- **القانون الإداري:** ويسمى قانون الإدارة العامة ويشترط وجود الدولة أو إحدى هيئاتها العامة طرفاً في العلاقة القانونية، يشمل جانبيها الشكلي (الهيئات والأعضاء الذين يتولون النشاط الإداري) والموضوعي (العمليات والنشاطات الإدارية) فهو يمثل مجموعة القواعد التي تحكم تشكيل وتنظيم واختصاص الإدارة العامة ويحدد نشاطها وأوجه الرقابة عليها، ويعرف القانون الإداري أيضاً بأنه "ذلك الفرع من القانون العام الداخلي والذي يتضمن القواعد القانونية التي تحكم السلطات الإدارية في الدولة من حيث تكوينها ونشاطها بوصفها سلطات عامة تملك حقوقاً وامتيازات استثنائية في علاقتها مع الأفراد"¹.

تجدر الإشارة أن الدول الانجلوسكسونية ترفض وجود قانون إداري مستقل بذاته معتبرة ذلك مظهراً من مظاهر التسلط وحظر للحريات وعدم المساواة أمام القانون، بالمقابل فالنظام القانوني الفرنسي والدول المتأثرة به أخذوا بمبدأ ازدواجية النظم القانونية الذي يفرق بين المجالين العام والخاص، وذلك باعتبار أن الإدارة الحكومية تهدف إلى تحقيق الصالح العام الأمر الذي يفرض وجود قواعد وامتيازات لا يحظى بها الخواص ذلك لأنها تملك وسائل القهر والسلطة لتحقيق المصلحة الجماعية. ويجب التنويه في هذا المقام أن الإدارة العامة تخضع أيضاً لقواعد القانون الخاص في حالات عدة.

¹ محمد رفعت عبد الوهاب، النظرية العامة للقانون الإداري (مصر: دار الجامعة الجديدة، 2012)، ص 11.

مقدمة

تتباين أساليب تنظيم الدول اداريا تبعا للمتغيرات السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية والثقافية، فالطريقة التي تنتهجها الدولة مثلا في تنظيمها لجهازها الاداري تتأثر الى حد كبير بنوع النظام السياسي والفلسفة السياسية التي تقوم عليها.

تواجه الدارس والباحث في فرع من فروع المعرفة العديد من المشكلات من اهمها تعريف وتحديد الميدان موضوع الدراسة وإذا كان هذا الرأي صحيحا في جميع أنواع المعرفة، فإن الصعوبة تزداد عند محاولة تعريف الإدارة العامة (الحكومية)، فرغم تميزه، يتداخل نشاط الإدارة العامة من الأنشطة الأخرى والمفاهيم والتطبيقات المتصلة بالنشاط الحكومي وما يترابط به من اعتبارات اتصالية، سياسية، اقتصادية، اجتماعية، ثقافية وقانونية وايضا بيئية.

تحديد الإطار العام للإدارة العامة يقتضي منا التعرف على مفهوم الدولة والحكومة ثم الانتقال الى البحث عن ماهية الإدارة العامة بتحليلها إلى عناصرها الأساسية (الإدارة) (العامة) ومختلف الاتجاهات المعتمدة في تعريفها، مع ما يطرحه ذلك من إشكالات و تساؤلات محاولة الوصول إلى تعريف جامع لها مع عدم اغفال علاقة الادارة العامة بالعديد من الظواهر والمفاهيم المحيطة بها.

سننظر من خلال هذا الفصل الى ماهية الدولة، أركانها بالاضافة إلى أنواع الحكومات ومسؤولياتها المعاصرة كما سنسلط الضوء على التنظيم الاداري للدولة وتبعات العولمة عليها.

المبحث الأول: نظرة عامة حول ماهية الدولة وأشكالها

ظهر النموذج الحديث للدولة (State) بالانجليزية و (Etat) بالفرنسية في اوربا الغربية نتيجة الحاجة لقيامها وذلك على اعقاب النظام الاقطاعي لكنها بالمقابل تعتبر ظاهرة قديمة¹، وهو تنظيم عقلائي سياسي وقانوني للمجتمع والذي انتشر في جميع انحاء العالم لتحقيق الأمن والخير والرفاهية للشعب، تقوم في دلالتها العامة على شكل منظم للمجتمع قصد تدبير شؤونه في ظل المصلحة العامة، له حدود اقليمية وسياسية وقانونية، ويضم اجهزة ومؤسسات السياسية والاجتماعية والعسكرية والادارية واقتصادية... الخ ذات سيادة تمثل مجالا لممارسة الاكراه المادي الشرعي للسلطة على هذا الاقليم والشعب.

يشكل موضوع الدولة محور اهتمام فقهاء السياسة منذ القديم، على اعتبار ان علم السياسة بمعناه الضيق هو ذلك العلم الذي يهتم بدراسة الدولة "علم الدولة"²، ويثير هذا الموضوع في الادبيات السياسية والقانونية تساؤلات وجدلا واسعا بداية من نشأتها ثم تطورها وحتى فنائها.

يعتبر الشكل الحالي للدولة المعاصرة نتيجة طبيعية لمجموعة مراحل للتطور التاريخي، وحسب الفقيه (Gettell) * فان علم السياسية هو العلم الذي يهتم بدراسة الدولة، فهو يمثل التحقيق التاريخي لما كانت عليه الدولة، دراسة تحليلية لماهية الدولة بجانبها السياسي والاخلاقي و مناقشة ما ينبغي أن تكون عليه الدولة مستقبلا، كما يراها ارسطو انها اتحاد للعائلات والمدن هدفها تحقيق الاكتفاء الذاتي والوصول الى حياة كريمة وسعيدة³.

¹ سيدي محمد ولد يب، الدولة واشكالها المواطنة: قراءة في مفهوم المواطنة العربية (عمان: دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، 2010)، ص23
² سعيد صديقي، الدولة في عالم متغير: الدولة الوطنية والتحديات العالمية الجديدة، ط1 (ابوظبي: مركز الامارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، 2008)، ص7.

* رايموند جاتل (Raymond Garfield Gettell) فقيه امريكي في العلوم السياسية، ولد سنة 1881 وتوفي سنة 1949، من بين مؤلفاته : تاريخ الفكر السياسي، مدخل لعلم السياسة، قراءات في علم السياسة... وغيرها.

³ M. Murali , N.K. Kumaresan Raja and others, Op.Cit, p03

تعتبر الدولة أعلى شكل منظم من أشكال الترابط و التشارك الإنساني، ضرورية لأنها ظهورها ارتبط بالحاجات الأساسية للحياة الانسانية، مستمرة من أجل توفير حياة كريمة لشعبها الذي ينتظر ان تكون دولته اداة فعالة لترجمة أهدافه، رغباته وتطلعاته إلى عمل ملموس يخدم الصالح العام.

تمثل الدولة اقوى تنظيم اجتماعي يتكون من مؤسسات سياسية وقانونية وعسكرية وإدارية واقتصادية... وظيفته تسيير حياة الفرد والمجتمع وضمان اشتغاله بشكل منسجم، فعيش الانسان في تجمعات بشرية وتشابك العلاقات بين افرادها وتطور وسائل الانتاج ونموها تطلب وجود سلطة قائمة على تنظيمها في مجتمع غير قادر على تنظيم نفسه.

تجسدت السلطة في مراحلها البدائية في شخص الزعيم الذي سلبت منه السلطة تدريجيا كفرد لصالح الجماعات والمؤسسات، مجموع هذه الهيئات والمؤسسات هي اساس لما يسمى بالدولة، هذا المصطلح الذي استعمل اول مرة في علم السياسة من طرف الايطالي ماكيافللي (Niccola Bernardo Machiavel) * في كتابه الشهير "الأمير"، حيث فصل بين العلم والاخلاق والدين لدرجة انه لقب بوزير الشيطان¹، وقد حدد مفهوم الدولة في نفس الكتاب على انها كافة القوى التي من شأنها ان تمارس سلطة على الافراد والشعوب وتكون اما جمهورية او ملكية².

تباينت النظرة الى مفهوم الدولة وتعددت تعريفاتها ، فهناك من يركز على النظام او الهيكل القانوني الذي من خلاله تتربط سياسيا اجزاء المجتمع، وغيرهم يركز على ما تمثله الدولة من امكانيات احتكار السلطة

* ماكيافللي(1469-1527) : ولد في فلورنسا بايطاليا، اطلق عليه اسم "الورنسو العظيم" ، عين للسكرتارية للمستشارية الثانية لجمهورية فلورنسا، نفي من مدينته بعد عودة الجيش الفرنسي الى فلورنسا، من مؤلفاته: الامير، الاحاديث، المطارحات.... ، لعب ماكيافللي دورا مهما في تطوير فلسفة الدولة شأنه شأن هوبز ، مونتيسكيو ، جون بودان وغيرهم.

¹ محمد علي محمد، اصول علم الاجتماع السياسي (مصر: دار المعرفة، 1994)، ص166.

² هظال أحمد رشيد ، رشيد إحسان أحمد، حاجي سولين، دراسات موجزة عن مفهوم الدولة وانواعها وانواع السلطات العامة (بغداد: زانا للنشر، العراق، 2006)، ص07.

المطلقة بواسطة مؤسساتها واجهزتها، وآخرون يركزون على الأهداف العامة التي تهدف مؤسسات الدولة على تحقيقها لصالح المجتمع .

ويرجع الكثير من الفقهاء ظهور مفهوم الدولة الى ما قبل الميلاد بفضل الفلاسفة اليونانيين الذين أسسوا لوجودها كمؤسسة مناهضة لسلطة الاستبداد التي عرفها المجتمع اليوناني تلك الفترة والتخلص من النزاعات التي عرفها هذا المجتمع، كما اعتبرت الدولة المدينة "city-state" اليونانية كأول وحدة سياسية تضم الأركان الأساسية للدولة وقريبة من مفهوم العلوم السياسية للظاهرة¹.

كلمة الدولة في الأساس لاتينية (Status) وتعني الاستقرار²، غير ان هذه الكلمة كان لها من المعاني السياسية، القانونية، الاجتماعية، الاقتصادية والثقافية اختلفت باختلاف الازمنة والامكنة.

المطلب الأول: ماهية الدولة

المعنى اللغوي للدولة: جاء في صحاح اللغة العربية ما يلي³:

- الدَوْلَةُ بفتح الدال تشير إلى حالة الاستيلاء والغلبة ، ففي الحرب تُدَال إحدى الفئتين على الأخرى، ويقال: كانت لنا عليهم الدَوْلَةُ، والجمع الدِوَلُ.

- الدَوْلَةُ بالضم تدل على الشيء الذي يتداول من مال ونحوه و انتقاله من يد إلى يد، يقال: صار الفَيْءُ دَوْلَةً بينهم يتداولونه، يكون مرّةً لهذا ومرّةً لهذا، والجمع دُولَاتٌ ودِوَلٌ.

¹ارنست باركر، النظرية السياسية عند اليونان، ترجمة لويس اسكندر، ط1 (القاهرة: مؤسسة سجل العرب، 1966)، ص34

²نعمان احمد الخطيب(1)، الوجيز في النظم السياسية (عمان: دار الثقافة، 2011)، ص13.

³معاجم اللغة، متاح على الموقع: <http://www.maajim.com/dictionary>، تاريخ الاطلاع: 2016/08/07

والإدالة: الغلبة. يقال: اللهم أدلني على فلان وانصرني عليه، وفي هذا المعنى يقال كذلك الدولة لنا أي الغلبة لنا والنصر حليفنا، ودالت الأيأم أي دارت ، وتداولته الأيدي أي أخذته هذه مرّة وهذه مرّة. وقولهم : دَوَالَيْكَ، أي تداول بعد تداول.

مصطلح "دولة" في اللغة العربية مشتقة من الفعل دال، يدول أي بمعنى دارت وتحولت من قوم الى قوم آخر أو من إقليم الى إقليم آخر¹، بمعنى أن الدولة لم تكون وليدة لحظة تاريخية ما وإنما وجدت بعد عدة تغييرات سواء من حيث المكان او الزمان أو الأجناس.

مصطلح "دولة" تجد جذورها اللغوية في التعبير اللاتيني (Status) وما يقابلها في اللغات الأوربية : Stato بالايطالية، Staat بالألمانية، Estado بالاسبانية، Etat بالفرنسية، State بالانجليزية، والتي تعني حالة او طريقة العيش² وهي لصيقة بمعاني الثبات والاستقرار³.

الملاحظ اختلاف المعنى اللغوي للفظ "دولة" بين القواميس العربية ومعناها عند الغرب، وهو ما يعكس الاختلاف بين الفكرين العربي والغربي في نظرتهما للمفهوم، فبينما ينظر العرب للدولة بنظرة التبدل والتغير، ينظر اليها الغرب بنظرة الاستقرار والديمومة.

يذهب الاستاذ جورج بيردو (George Burdeau) في كتابه "الدولة" L'Etat الذي صدر سنة 1970 بباريس الى ان الدولة كيان يمكن وصفه ببعض الصفات البشرية كالكرم، الذكاء، الحكمة، الجشع... الخ، كما يمكن الشعور نحوها بالامان، الثقة ، الاعجاب، الحذر او عدم الارتياح.

¹ زيادة معين، الموسوعة الفلسفية العربية، مج 1، معهد الانماء العربي، 1986، ص437.
² رياض عزيز هادي، "مفهوم الدولة ونشوتها عند ابن خلدون"، مجلة العلوم السياسية، العدد37 (جامعة بغداد: 1977)، ص78.
³ هظال أحمد رشيد، رشيد إحسان أحمد، حاجي سولين، مرجع سابق، ص7.

المعنى الاصطلاحي للدولة: تعذر على الفقهاء الاتفاق على تفسير جامع مانع للدولة نظرا لخلافات عرضية ثانوية، حيث ان معظمهم التقوا في جوهر موضوع الدولة وعناصرها الثلاث الاساسية: شعب، اقليم، سلطة سياسية تدخل ضمنها السيادة بالاضافة الى الاعتراف الدولي¹.

- يعرف جيكول (J.Gicquel) اندريه هوريو (A.Haurio) الدولة على انها "جماعة انسانية مستقرة داخل اقليم معين تحتكر سلطة الاكراه المادي"².

- يعرفها المعهد التطويري لتنمية الموارد البشرية بانها تجمع بشري يرتبط باقليم محدود يسوده نظام اجتماعي وسياسي وقانوني موجه لمصلحته المشتركة، تسهر على المحافظة على هذا التجمع سلطة مزودة بقدرات تمكنها من فرض النظام ومعاقبة من يهدده بالقوة³.

- يعرف الفقيه الفرنسي كارولمبيرغ (Carrede Malberg) الدولة على انها مجموعة من الافراد تستقر على اقليم معين تحت تنظيم خاص تعطي جماعة معينة فيه سلطة عليا تتمتع بالامر والاكراه⁴.

- تعرف الدولة بانها التعبير الرسمي عن المجتمع باكمله⁵.

- يعتبر الالمانى ماكس فيبر في كتابه "الاقتصاد والمجتمع" الدولة مؤسسة سياسية ذات طابع مؤسساتي، تطبق ادارتها الانظمة من منطلق احتكار الاكراه المادي والشرعي على اقليم معين، فسيادة الدولة حسب ماكس تنتج من قدرتها (الاجهزة الادارية، السياسية والامنية) على ممارسة واستخدام العنف المادي والرمزي المشروع⁶.

¹ محمد كامل ليلة، النظم السياسية: الدولة والحكومة (بيروت: دار النهضة العربية للنشر، 1969)، ص27
² نعمان احمد الخطيب(2)، الوسيط في النظم السياسية والقانون الدستوري، ط7 (عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2011)، ص14
³ المعهد التطويري لتنمية الموارد البشرية، المدخل لعلم السياسة ط2 (العراق: دار المعمورة للطباعة والنشر والتوزيع، 2011)، ص61
⁴ نعمان احمد الخطيب(2)، مرجع سابق، ص14.
⁵ صالح جواد الكاظم وعلي غالب العاني، الأنظمة السياسية (بغداد: مطبعة دار الحكمة، 1991)، ص09.
⁶ سيدي محمد ولد بيب، مرجع سابق، ص34

- يرى الدكتور "حسن لطيف كامل الزبيدي" ان المفهوم الاصطلاحي للدولة يضم جانبين¹:

- الجانب المادي باعتبار الدولة الجهاز والتنظيم الذي تلجأ اليه السلطة السياسية كي تمارس احتكارها الاستعمال الشرعي للعنف
- الجانب المعنوي يقضي بأن المنظومة الاجتماعية كلها خاضعة للحكومة أو السلطة التي تحرص على تحقيق النفع العام مما يعطيها شرعية احتكارها لقوة الاكراه.

- يمكن تعريف الدولة بوصفها ذلك الشخص المعنوي* المتألف من مجموعة من الأفراد، يملكون ويستقرون في اقليم معين، يخضعون لسلطة مركزية واحدة ، ينقسمون الى فئة حاكمة وأخرى محكومة، ويحق لهذا الشخص المعنوي دون غيره، مباشرة حقوق السيادة باستعمال القوة المادية والقهر الذي يحتكره لتحقيق الصالح العام.

عندما نحاول معرفة وتدقيق ما يسمى بظاهرة الدولة نجد أننا امام عدة اتجاهات: دولة الاغريق الاخلاقية والطبيعية ، دولة هوبز الصناعية التي يغذيها الخوف، دولة الاقنصاڊيين الذين يعتبرونها دركيا تارة حارسا تارة اخرى، ضابطة للاقنصاڊ مرة، معيقة له مرة اخرى... وغيرها من المقاربات التي تتطلق من الدور الذي تقوم به الدولة كظاهرة سياسية متعددة الجوانب لا يمكن انكارها او انكار ميلادها وتطورها عبر التاريخ.

¹ محمد طه بدوي، ليلي امين مرسي، مدخل الى العلوم السياسية (الاسكندرية: منشأة المعارف، 2001)، ص18.
* يعترف الكثير من الفقهاء أن الدولة تتمتع بشخصية معنوية مستقلة، حيث تمارس جميع الحقوق الممنوحة للشخص المعنوي لكن شخصيتها منفصلة تماماً عن شخصيات الأفراد الذين يمارسون السلطة الشخصية المعنوية تعطي الدولة القدرة على التمتع بالحقوق وتحمل الإلتزامات

وتبقى الغاية من تأملات الفلاسفة على مر العصور هي الوصول مجتمع انساني متميز على الحيوان بمستوى التنظيم (مجتمع سياسي)¹، لذلك سنحاول التطرق الى مفهوم الدولة في مراحل عدة من تطور البشرية:

- الدولة عند اليونان:

يهتم اليونان بفكرة الدولة باعتبار أن الدولة هيئة أخلاقية تعتمد على المعرفة و تسعى إلى الفضيلة وتحقيق العدالة، وهي لاتعدو أن تكون كائنا عضويا من صنع الطبيعة بل إنها العنصر الأول الذي تفرضه الطبيعة، لان الكل يسبق الجزء وما المجتمعات الجزئية التي تحتويها الدولة كالمجتمعات المنزلية والأسر والقبائل وكذلك الافراد الا أعضاءا في ذلك الكائن العام يخضعون له، وهذه الأجزاء لا تستطيع ان تكفي نفسها بنفسها ولافائدة منها اذا هي انفصلت عن الكل الذي تعمل فيه².

- ذهب أرسطو (Aristotele) * إلى أن الإنسان وهو حيوان مدني بطبعه يصدر سلوكه من زوايا ثلاث³: من حيث كونه فردا - من حيث كونه عضوا في أسرة - من حيث كونه مواطنا في الدولة، واعتبر ارسطو ان الدولة اسمى من الفرد، الاسرة والمدينة لانها تمثل الكل والكل اسمى من الجزء⁴.

ان أحسن الدول نظاما عند أرسطو هي التي تكون الطبقات الوسطى فيها أكبر عدد وأعظم قوة من الأغنياء أو الفقراء لان الاعتدال والوسط هو خير الأمور⁵، فالذين ينتمون الى هاته الطبقة هم اكثر

¹اسماعيل زروخي، الدولة في الفكر العربي الحديث، ط1 (القااهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 1999)، ص59.

² مصطفى فاضل كريم الخفاجي، فلسفة القانون عند ارسطو، مجلة مركز بابل للدراسات الإنسانية، المجلد4، العدد2 (العراق، 2014)، ص353 * أرسطو (384 ق.م - 322 ق.م) ولد في اسطاجيرا Stagira، من بين اعظم الفلاسفة الاغريق، ذهب سنة 367 ق.م للتعلم في اكااديمية افلاطون التي لزمها عشرون سنة ثم اصبح معلما للامير اسكندر الاكبر، عاد الى اثينا في سن الخمسين واسس مدرسته هناك، توفي في خلبيس سنة 322 ق.م. لمزيد من المعلومات عن حياة الفيلسوف انظر: اميرة حلمي مطر: الفلسفة اليونانية تاريخها ومشكلاتها، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القايرة، 1998، 223.

³ مصطفى فاضل كريم الخفاجي، مرجع سابق، ص353

⁴ عيد المجيد عمراني، محاضرات في تاريخ الفكر الفلسفي والسياسي، ط1 (الجزائر: منشورات الحبر، 2008)، ص08

⁵ غانم محمد صالح، الفكر السياسي القديم والوسيط (بغداد: مطبعة التعليم العالي، 1980)، ص111

استعدادا لان يصغوا الى صوت العقل على نقيض طبقة الاغنياء التي يعميها الغنى او الطبقة الفقيرة التي يعجز أفرادها نتيجة لفقرهم عن الإدراك والوعي السليم.

ويشير ارسطو الى ان سيطرة الأغنياء أو الفقراء على تصريف الشؤون العامة ستؤدي لا محالة الى عدم تمكن هذه الطبقة أو تلك أن تقيم دولة حرة¹.

- في جمهورية افلاطون* (Plato) المثالية ، كانت مسألة العدالة بين طبقات المجتمع* في صلب الفلسفة السياسية للفيلسوف، وذهب الى ان الفضيلة هي المعرفة لذلك من أفضل من يتولى مهمة ادارة الشأن السياسي في الدولة أكثر أفرادها معرفة² وأعلمهم (الفلاسفة) ، فتدخل الأكثرية حسبه في السياسة والحكم يثير الفوضى³.

يتجه معظم الفلاسفة الاغريق عموما على اهمية الاخلاق والتعليم في الدولة ، فوظيفة الدولة الاساسية باعتقادهم هي الاهتمام بالتعليم والتربية لان أخلاق الافراد وعاداتهم في كل مدينة هي الكفيلة بقوام الدولة لكنهم بالمقابل لم يتطرقوا للعديد من الجوانب التي تتعلق بالمفهوم والتي جاءت لاحقا مع التطور في الذي طرأ عليه.

¹مصطفى فاضل كريم الخفاجي، مرجع سابق، ص354

*افلاطون هو أرسطوقليس(427ق.م-347 ق.م): لُقّب بأفلاطون بسبب ضخامة جسمه، ومن أشهر فلاسفة اليونان ولد في أثينا في عائلة أرسطوقراطية. أطلق عليه بعض شارحيه لقب "أفلاطون الإلهي"، تتلمذ في بدايته على السفسطائيين ثم ارتبط بمعلمه سقراط في العشرين من عمره. وقد تأثر أفلاطون كثيراً فيما بعد بالحكم الجائر الذي صدر بحق سقراط وأدى إلى اعدامه؛ الأمر الذي جعله يعي أن الدول محكومة بشكل سيئ، وأنه من أجل استتباب النظام والعدالة ينبغي أن تصبح الفلسفة أساساً للسياسة. وسافر الفيلسوف إلى مصر، و جنوب إيطاليا، التي كانت تُعتبر آنذاك جزءاً من بلاد اليونان القديمة خوفاً على نفسه لانه من تلامذة سقراط. وهناك التقى بالفينثاغوريين. ثم انتقل من هناك إلى صقلية حيث قابل ديونيسيوس، ملك سيراكوسا المستبد، على أمل أن يجعل من هذه المدينة دولة تحكمها الفلسفة. لكنها كانت تجربة فاشلة، سرعان ما دفعته إلى العودة إلى أثينا، حيث أسس، في حدائق أكاديموس، مدرسته التي باتت تُعرف بأكاديمية أفلاطون. لكن هذا لم يمنعه من معاودة الكرة مرات أخرى لتأسيس مدينته الفاضلة في سيراكوسا في ظلّ حكم مليكها الجديد ديونيسيوس الشاب، ففشل أيضاً في محاولاته؛ الأمر الذي أقتعه بالاستقرار نهائياً في أثينا، حيث أنهى حياته محاطاً بتلاميذه.

*عرف المجتمع اليوناني بالطبقية، وقد قسم الى طبقات اجتماعية متباينة تمثلت في: الاشراف، اصحاب المهن الحرة، الارقاء والفقراء

² جميل خليل المعلقة، السياسة في فلسفة ارسطو: الدولة المثلى أنموذجا، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الكوفة، العراق، 1990، ص81

³ إمام عبد الفتاح إمام، الاخلاق والسياسة: دراسة في فلسفة الحكم (القاهرة: المجلس الاعلى للثقافة، 2002)، ص157

- الدولة في عصر النهضة الأوروبية

أحدثت حركة التنوير الأوروبية في بروز الدولة بمفهومها الحديث¹، بداية بحركة النهضة التي كان لها أثر في تغيير منحى الفكر السياسي، وثانيا حركة الإصلاح الديني التي شهدتها أوروبا خلال القرن الخامس عشر والسادس عشر، وأخيرا حركة الإصلاح السياسي².

أهم ما ميز هذه المرحلة التحرر من سلطان الكنيسة ورجال الدين وظهرت الدولة بمظهر المؤسسة الوضعية كالدولة الفرنسية، الإسبانية، الإنجليزية والهولندية³، وتميزت بكونها⁴:

- دولة مركزية: الدولة كانت تتميز بطابعها المركزي من حيث الإدارة، الجيش، فرض الضرائب...
- دولة قومية^{***}: حريصة على سيادتها سواء تعلق الأمر بالسيادة داخل الدولة أو خارجها

شهد هذا العصر تجديدا ميدانه الأفكار السياسية، وبدأ المفكرون الاهتمام بالأفكار والمفاهيم التي تبحث في الظواهر السياسية ومحاولة التعرف عليها ودراستها، ومن أهم هذه الظواهر الدولة.

يعتبر صاحب مقولة "الغاية تبرر الوسيلة" ماكيافيللي (Niccola Bernardo Machiavel) من بين أهم مفكري هذه الحقبة الذين نادوا بفصل الدين عن السياسة، فهو يقر بالفصل التام بين السياسة والأخلاق سواء تعلق الأمر بسياسة الأمير مع رعاياه أو مع أمراء من دول أخرى.

¹ للمزيد انظر: نور الدين حاروش، تاريخ الفكر السياسي، ط2، دار الامة، الجزائر، 2009، وايضا: جورج سباين، تطور الفكر السياسي، ترجمة راشد البراوي، دار المعارف، مصر، 1971

² هاشم صالح، مدخل الى التنوير الاوربي، ط1 (بيروت: دار الطليعة للطباعة والنشر، 2005)، ص69

³ برتنارد راسل، تاريخ الفلسفة الغربية الحديثة، ترجمة محمد فتحي الشنيطي، ج3 (مصر: الهيئة العامة المصرية للكتاب، 1977)، ص19

⁴ جوزيف شتراير، الاصول الوسيطة للدولة الحديثة، ترجمة محمد عيتاني، ط1 (دار التنوير للطباعة والنشر، 1982)، ص105
^{***} كانت معاهدة واست فاليا (West Phalien) سنة 1648 بين القوى الأوروبية المتصارعة، أنهت هذه المعاهدة النظام الإمبراطوري المسيحي الذي ساد في العصور الوسطى لتستبدله باتحاد بين الدول الجرمانية، حيث أقرت مبدأ المساواة بين الدول بمعزل عن نظمها الداخلية وأدت إلى تراجع سلطان البابا والقوى الدينية المحيط به. معاهدة واست فاليا مهدت لقيام الدولة المدنية عقب الدولة الدينية ولظهور فكرة سيادة الدولة وأطلقت فكرة الدولة القومية.

السياسة بالنسبة لماكيافلي تمارس بالطرق المشروعة والغير مشروعة بغض النظر عن الفضيلة والاخلاق ما دامت تحقق الهدف المنشود، فاساس الحكم على تصرفات الانسان هو غايته ، لذلك نصح كل من يرغب في السمو والرفعة في حكمه أن يلجأ الى الحيلة كوسيلة للتبرير والخذاع واقناع الشعب بان الامير يفعل الصواب¹، اضافة الى ذلك فقد اشار ماكيافلي ان اساس قوة او ضعف الدولة الوطنية كما سماها يرتبط بجيشها الذي ينبغي ان يتكون من افراد شعبها الشجعان الذين يعتزون بانتمائهم لوطنهم².

- الدولة عند ابن خلدون

يرى ابن خلدون* ان الانسان لا يستطيع العيش بدون اجتماع، هذه النزعة ليست غريزية لكن يدفعه اليها ذكاؤه كوسيلة لاشباع حاجاته، ومن هذه الحياة الاجتماعية ينبع الوازع الى "السلطة" التي تمهد لظهور الدولة كشكل ارقى لتنظيم هذه السلطة وبذلك ينتقل المجتمع من حياة البداوة الى الحضارة، فأساس نشأة الدولة عند ابن خلدون هو المجتمع البدوي³ وتكون بذلك وليدة البداوة والعصبية**.

ينطلق ابن خلدون من فكرة عدم ثبات واستقرار الدولة باعتبارها ظاهرة تتعرض للتبدل والتغير حيث يقول في مقدمته "لكل دولة أمد"⁴ ويعتبر الدولة كائن حي لها عمر محدود وتخضع لعوامل النمو والفناء ، فهي تولد وتتضج وتهرم، عناصرها الشعب والاقليم والسلطة ، وقد طرح ابن خلدون عنصر الشعب كاهم عنصر في الدولة، هذه الجماعة التي يجب ان تكون متضامنة، متلاحمة ومتماسكة ليتحقق استقرار

¹ نور الدين حاروش، تاريخ الفكر السياسي، ط3، الجزائر: دار الامة، 2012، ص ص 243-247

² اسماعيل زروخي، مرجع سابق، ص 183

* عبد الرحمن ابن خلدون (1322-1406) رجل علم وسياسة ولد في تونس وتوفي في مصر، عايش فترة انحطاط العالم العربي الاسلامي، وكل ما جاء به العلامة في القرن الرابع عشر كان "تقدماً" من الناحية العلمية من كل ما توصل اليه الفكر الفلسفي الاجتماعي والسياسي الغربي في القرن السابع عشر الى القرن العشرين

³ رياض عزيز هادي، مرجع سابق، ص 93

**العصبية عند ابن خلدون لا تعني التعصب وانما قوة طبيعية تمثل روح التكاتف والتلاحم التي تظهر افراد القبيلة كأنهم كتلة واحدة، ويعرفها بانها ثمرة النسب وتعدد الأبناء، والعصبية تعني الأفراد الذين تجمع بينهم رابطة تبقى مستمرة ومتفرعة بوجود هؤلاء الأفراد واستمرار تناسلهم، فينشأ بين أفرادها شعور بالانتماء يؤدي إلى المحاماة والمدافعة، وهم يتعصبون لبعضهم ويشعر الفرد بأنه جزء لا يتجزأ من أهل عصبته بفضل هذه القوة الجماعية التي تمنح القدرة على المواجهة والمطالبة.

⁴ سهيلة زين العابدين، نظرية الدولة عند ابن خلدون، متاح على الموقع: <https://uqu.edu.sa> ، تاريخ الاطلاع: 2017/05/27.

الدولة¹ كما أكد على العواقب الوخيمة لظلم السلطان (الحاكم) بقوله في مقدمته الشهيرة "الظلم مخرب للعمران".

اعتمد هذا العلامة في معالجته لنشوء الدولة وتطورها وزوالها على "الحركية التاريخية" لفترة الانحطاط التي كان يعيشها المجتمع العربي الاسلامي، كما بين الشروط الاربعة التي يجب ان تتوفر في "اهل الحل والعقد" وهي²:

- العلم باحكام الله تعالى
- العدالة التي تمثل جوهر ومقصد وظيفه صاحب الملك
- الكفاءة والقدرة على اقامة الاحكام وتدبير المصالح وتحقيق الامن
- سلامة الحواس من كل نقص في الصفات البدنية والخصائص العقلية

- الدولة عند توماس هوبز (Thomas Hobbes)

يعتقد توماس هوبز* ان الانسان قبل انتقاله الى المجتمع المنظم كان يعيش "حالة طبيعية" من الفوضى التي فيها الكل في حرب ضد الكل نتيجة لاعتبارات ذاتية ، هاته الحالة الطبيعية للانسان كما يعتبرها هوبز اطلق عليها عدة تسميات كحالة الفطرة، حالة الخوف، حالة الحرب ، حالة ما قبل السياسة وغيرها

¹ رياض عزيز هادي، مرجع سابق، ص86.

² عيد الحميد قرفي، مرجع سابق، ص 142

* توماس هوبز (1679-1588) : احد كبار فلاسفة القرن 17 سمي بالفيلسوف العقلاني، ولد في انجلترا ويوصف بانه فيلسوف عقلاني اهتم بمجالات عدة كالفلسفة السياسية، التاريخ والرياضيات . اشهر اعماله ليفياتان (Leviathan) الذي كتبه سنة 1651، تسمية الكتاب نسبة لاسم وحش بحري ضخم، يحمي السمك الصغير الضعيف من هجمات السمك الأكبر ، فهو يشبه الدولة بالتنين لانها تحمي الضعفاء المساكين من اعتداء الأقرباء عليهم.

وهي تصور الحالة التي كان يعيشها الانسان قبل وجود أي نوع من النظم والقوانين، او بعبارة اخرى الحالة التي سبقت انتقاله الى مجتمع منظم¹.

يعتبر هوبز الانسان ذئبا لأخيه الانسان وكل فرد يريد أن يحافظ على ذاته ويدعم وجوده، المحافظة على الذات تعني إشباع الرغبات، وإشباع الرغبات يتطلب البحث عن أسباب القوة واكتسابها واختزانها للمستقبل بقدر المستطاع ، فينشأ الصراع ويشتد ثم يتحول إلى حرب.

يسمي هوبز في كتابه "ليفياتان" اسباب النزاع والتصادم بين البشر بالعلل العظيمة في الوقت الذي كانوا يعيشون فيه دون سلطة تنظمهم ، وقد حددها بثلاثة رئيسية هي²:

- المنافسة: يستعمل البشر العنف للقضاء على الطرف المنافس وتحقيق المنافع الخاصة وامتلاك وسائل القوة

- عدم الثقة: انعدام الثقة بين الافراد يولد الخوف من ان يسلب الاخرين ما نملك مما ينتج عنه صراعات وحروب بحثا عن الامن والدفاع عن النفس.

- المجد والشهرة: الإنسان دائما يسعى الى الشهرة و الفخر،المجد والسمعة

ترتب عن الحالة الطبيعية التي سادها قانون الذئاب حرية تامة ورعبا دائما وكذا انعدام الامن والاستقرار والعدالة، وجد هوبز أن الخروج من هذه الحالة الطبيعية الاولى يكون عن طريق عقد واتفاق يتنازل بموجبه كل فرد عن حقوقه وحرية كاملة لتكوين اجتماع مدني أو سياسي وتوفير الأمن والاستقرار

¹ اسماعيل زروخي، مرجع سابق،ص193

² توماس هوبز ، ليفياتان:الاصول الطبيعية والسياسية لسلطة الدولة، ترجمة ديانا حبيب حرب وبشرى صعب، ط1 (ابو ظبي: دار الفرابي وهيئة ابوظبي للثقافة والتراث، 2011)، ص178

والطمانينة ، هذا العقد الاجتماعي يعبر عنه هوبز أنه عقد ضمني يتنازل بموجبه الناس عن حريتهم ويتركون أمر حماية مصالحهم الى سلطة الدولة¹.

العقد الاجتماعي هو تصرف ارادي لم يجبر عليه الافراد من قبل أي شخص لكنهم مجبرون عليه بحكم الطبيعة وحكم العقل²، فالفكرة الأساسية لتأسيس الدولة عند هوبز، تتمثل في تنازل كل فرد عن حكم نفسه بنفسه لصالح الحاكم المطلق المالك للسيادة. والدولة المتجسدة في شخص هذا الحاكم هي سلطة ملكية شرعية مطلقة، يخضع لها جميع الأفراد الملتمزمون بـ(عقد الجماعة).

يرى هوبز أن الغاية من العملية التعاقدية كلها هي تحقيق الأمن والسلم³، فإن هذا لا يتم دون وجود قوة ردية مطلقة لا تعرف التجزئة وهي الدولة التي تقوم بحماية الافراد من بعضهم البعض داخليا ومن التهديدات الخارجية.

كما يتفق هوبز مع فلاسفة العقد الاجتماعي الاخرين على ان الدولة كظاهرة سياسية هي ظاهرة صناعية ابتكرها الانسان للقضاء على مشاكله، وليست ظاهرة طبيعية كما اعتبرها ارسطو⁴.

اختلفت المواقف اتجاه تنظيم الدولة من عصر الى اخر ومن فقيه الى اخر في نفس العصر، كل حسب رؤيته وتوجهاته وحسب المرحلة التاريخية من تطور المفهوم، ويمكننا القول بعد استعراض كل هذه التعريفات ان هذا المفهوم يمثل شكلا عقلائيا من اشكال التنظيم الاجتماعي، السياسي والقانوني لجماعة من الافراد يحتلون حيزا اقليميا محددًا ويديرون شؤونهم من خلال مجموعة من الاجهزة والهيئات تهدف لتحقيق الصالح العام وتقوم على اساس السلطة التي تستمد شرعيتها من الشعب.

¹ ابراهيم مذكور، المعجم الفلسفي (القاهرة : الهيئة العامة لشؤون المطابع الاميرية، 1983)، ص119

² عصام سليمان، مدخل الى علم السياسة، ط2 (بيروت: دار النضال للطباعة والنشر والتوزيع، 1989)، ص201

³ مجدي محفوظ، اتجاهات الفكر السياسي في العصر الحديث، ط3 (بيروت: المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر، 2007)، ص80

⁴ عريب مختار، الفلسفة الكلاسيكية من مفهوم الكلاسيكي الى البيوتيقا، كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، 2007، ص112

المطلب الثاني: بعض نماذج الدولة

مر تنظيم الدولة خلال تطوره بالعديد من الأشكال والنماذج تختلف في العديد من الأوجه كالبنية الداخلية للسلطة السياسية، نوع الهيئة الحاكمة وتوزيعها، تدخلها في الاقتصاد... وغيرها، وسنتناول في هذا المقام البعض منها¹:

• الدولة القروسطية

يعتمد هذا النموذج أساساً على المرجعية الدينية في الحكم، وقد انتشر خصوصاً في أوروبا، حيث كانت تمارس السلطة باسم المسيحية ولعب النظام البابوي (رجال الدين) دوراً رئيساً في مجال تنظيم الدولة خلال العصور الوسطى، كما عُرف أيضاً هذا النموذج في العالم الإسلامي في عصر الرسول محمد عليه الصلاة والسلام، الخلفاء الراشدين، الخلافة الأموية... وغيرها.

• الدولة الوطنية القومية

تأسست الدولة القومية في أوروبا في أعقاب تلاشي الدولة القروسطية القائمة على رجال الدين والاقطاعيين، وظهر هذا النموذج بصورة أكثر تنظيمًا من خلال مبادئها القائمة على السيادة الوطنية، بعض الحريات الفردية، الاهتمام بالمساواة بين المواطنين، التركيز على المواطنة والشعور المشترك، الهوية الوطنية... وغيرها.

¹ سيدي محمد ولد بيب، مرجع سابق، ص36.

• الدولة الحامية (الدركية)

دافع الليبراليون الكلاسيك على هذا النوع من نماذج الدولة التي تقوم بوظائفها التقليدية التنظيمية كالدفاع، الامن، العدالة (القضاء)، التمثيل الخارجي ، ونادوا بعدم تدخلها في النشاط الاقتصادي.

• الدولة الراعية

فكرة دولة الراعية هي نتاج سيرورة تاريخية ادت إلى تشكل الوعي الاجتماعي حول مفاهيم وقضايا العدل والمساواة والتضامن، فأحداث كثيرة مثل ثورة 1848 ادت الى بروز قضية اللاعدالة الاجتماعية تلك الفترة، وقد استخدم مصطلح "دولة الرفاه" أول مرة في فرنسا من قبل النائب الليبرالي إميل أوليفيه (Émile Olivier) سنة 1870، ويقوم هذا النموذج على تدخل الدولة واقامة نظام واسع من الحماية الاجتماعية وضمان حصول المواطنين على الحد الأدنى من حقوقهم الاجتماعية كالتعليم، الصحة، العمل... الخ مما يعطي للمواطن الوسائل التي تمكنه من العيش بكرامة.

فقد اعلن الرئيس فرانكلين روزفلت حرب الحلفاء لتحقيق الحريات الاربع (حرية التعبير، العبادة، التحرر من الفقر ، التحرر من الخوف)، اما في بريطانيا فقد تم الاجماع سنة 1942 على ضرورة محاربة العمالة الخمسة وهم الفقر والجهل والمرض والبيؤس والخمول .

• دولة القانون

ان الحديث عن دولة القانون يجعل الاراء تنقسم الى قسمين، فهناك من يقر ان مفهوم دولة القانون تحصيل حاصل على اعتبار ان كل دولة تتركز على نظام قانوني معياري منتج تطبقه وتتحكم فيه سلطات مختصة كل في مجالها، في حين هناك راي اخر يقضي ان القوانين نفسها يجب ان تكون خاضعة لمعايير اسمى منها والتي تسمح بمراقبة تلك القوانين.

يعرف الفرنسي "لوي فافرو" في مؤلفه "القانون الدستوري" دولة القانون بأنها النظام القانوني المتضمن المميزات التالية¹:

- صيغ قانونية دقيقة وواضحة ولا تفتح مجالاً للتعسف

- دولة محكومة بالقانون وخاضعة له

- إجراءات تسمح بالمراقبة الفعلية لتدرج القوانين وتطبيقها

يتضمن مفهوم دولة القانون الإقرار للفرد المواطن (بالتساوي) بحقوق يحددها ويضمنها القانون ولا تستطيع الدولة بحكم طبيعتها القانونية وبوصفها تنظيمًا قانونيًا إلا احترام هذه الحقوق².

يُنظر إلى دولة القانون على أنها دولة الحد الأدنى تتعارض تقليدياً مع الدولة الراعية³، بعبارة أخرى أن دورها ينحصر في تحسين ممارسة الحريات الفردية والدفاع عنها من خلال وضع الإطار القانوني الذي يجب أن تتوافق ضمنه هذه الحريات والحقوق ومعاقبة وتحريم كل ما يعيق ممارستها. وفي هذا السياق يرى هوبز وروسو أن الدولة تبقى شرعية ومقبولة ما دامت تحترم القانون المعبر عن الإرادة العامة⁴.

تقوم "دولة القانون" على تحسين ممارسة الحقوق والحريات الفردية في الإطار القانوني العام، وتعطي الأولوية للحقوق والحريات السياسية بوصفها الخطوة الأساسية لاكتساب الحقوق الاقتصادية والاجتماعية التي تسمح للمواطن بالمشاركة السياسية الفعالة والمساهمة في الشأن العام، فدولة القانون تدافع باستعمال القانون عن هذه الحريات وتعمل على الحد من الممارسات والظواهر التي تعيق ذلك.

¹ صالح دجال، "حماية الحريات ودولة القانون"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر 1، 2010، ص 35
² إسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي و زكريا القاضي، معجم مصطلحات حقوق الإنسان، الإسكندرية: مركز الإسكندرية للكتاب، 2006، ص 179
³ سيدي محمد ولد بيب، مرجع سابق، ص 43.
⁴ صالح دجال، مرجع سابق، ص 34

• نموذج الاتحادات الفيدرالية

الاتحاد الفيدرالي هو نموذج للدولة المركبة* التي تتوزع فيها السلطة بين الادارة المركزية ووحدات فرعية كالولايات مثلا، هذه الفروع ليست دولا مستقلة بالرغم من قدرتها على سن القوانين وتنفيذها لكنها لا تستطيع تجاهل قوانين الحكومة الفيدرالية اوان تتمتع بالتمثيل الخارجي.

ظهرت نماذج جديدة لمفهوم الدولة كأرقى درجة من درجات التنظيم البشري في ظل الوتيرة المتسارعة للعولمة نذكر منها¹:

• الدولة المنطقية

يعتبر مصطلح "الدولة المنطقية" احد المفاهيم الحديثة التي افرزتها ظاهرة العولمة، تستمد صفة "المنطقية" من مدى قدرتها على تكييف هيكلها الداخلية على كل المستويات وفي كل النشاطات الإنسانية(الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية، الثقافية) بما يتماشى ومنطلقات ظاهرة العولمة، فهي بذلك نموذج للدولة المعولمة القائمة على الابعاد التالية:

- دولة قائمة على احترام حقوق الإنسان وتعمل على تمكين المواطنين من حقوقهم المختلفة
- بناء نظام حكم يحترم إرادة الشعب ، قناعاته واختياراته وفقا لطبيعة الدولة والمجتمع
- خلق نظام اقتصادي قائم على الفرص الاستثمارية المتساوية بين الفواعل المحلية والفواعل الأجنبية مما يسهل اندماج الدولة المنطقية في الاقتصاد العالمي.
- بناء عدالة مجتمعية قائمة على الشفافية* والفعالية

¹امحمد برفوق، مفاهيم في السياسة المقارنة الجديدة، مادة النظم السياسية المقارنة، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، 2009، ص.ص54.59 .
*الدولة المركبة هي الدولة التي تتوزع فيها الوظيفة الادارية والسلطة السياسية بين وحدات الدولة (الاقليم او الولايات) وما ينجر عنه من تباين في النظم والاسس التي تقوم عليها البنى والهيكل والوظيفة الادارية والسياسية.

- تمكين المرأة والأقليات من حقوقهم لخلق دولة منطقية عمادها العدالة وتكافؤ الفرص.

ان الدولة المنطقية بهذه الابعاد هي الدولة التي تقوم على الحق والقانون، تعتمد الديمقراطية التشاركية وقادرة على الاندماج في العالم المعولم دون فقدان الذات الحضارية. دولة قادرة على تبني اصلاحات داخلية مواكبة للتطور الحاصل بما يجعل من بعض المفاهيم السياسية واقعا متعايشا مع النمط الادماجي للعولمة.

• الدولة الذكية

الدولة الذكية تسمى بالانجليزية (Smart State) و بالفرنسية (L'Etat intelligent) ، يراد لها أن تكون أنضج تصور للدولة المنطقية التي تهدف للاندماج في العولمة بمساراتها المتشابهة وتقوم على سبع مكونات اساسية:

- الديمقراطية التشاركية باشتراك كل الفواعل المؤثرة في صياغة السياسات العامة

- نظام اتصالي فعال يقرب السلطات من جميع الشركاء ويجعلها اكثر شفافية

- استقلالية القضاء وسيادة القانون

- فلسفة تسييرية قائمة على الحكم الراشد

- الاخذ بمبدا العقلانية في كل مستويات الدولة

- احترام حقوق الانسان في بعدها العالمي

* الشفافية نقيض التعنيم والسرية والكتمان، وهي على مستوى الدولة ومؤسساتها تتعلق بعلاقة الجمهور بالسلطة من حيث وضوح وحدانية واتاحة المعلومات السياسية والاقتصادية والاجتماعية ودقتها والحصول عليها في الوقت المناسب وعلى قدم المساواة وبدون غموض، مما يعزز المساءلة وسيادة القانون ويحسن من الاداء الحكومي وهو ما سنتطرق اليه في الجزء المتعلق بالحكم الراشد

- الاخذ بالوسائل الحديثة للاتصال لتعزيز الديمقراطية التشاركية كاداة لخضوع الجهاز الحكومي في الدولة للرقابة المواطنين.

ومن هنا نجد ان الدولة الذكية تقوم على رفع المشاركة الوطنية في اتخاذ القرار وتوجيه خيارات الدولة لتحقيق تنمية تراعي حقوق الانسان ، مع التركيز على رفع اداء الجهاز الحكومي وغلق المنافذ امام الفساد بانواعه وكذا تحقيق مستويات عليا من الشفافية والفعالية وايضا الرقابة على الاجهزة الحكومية.

المبحث الثاني: أركان الدولة ووظائفها

تقوم الدولة على اركان واسس اختلفت النظرة اليها عبر الازمنة والعصور والزاوية التي يُنظر منها الى هذه الاركان، كما تؤدي الدولة الوظائف والمهام التي انشأت من اجلها وهذا بمستوى اداء متباين بين كل دولة واخرى.

المطلب الأول: أركان الدولة

تمثل اركان الدولة الاسس الواجب توفرها في اي تنظيم اجتماعي ليتسمى بهذا المسمى مهما اختلفت تعريفاتها ، وقد ادرج الفقه القانوني والسياسي اركان الدولة الاساسية الاتية :

- المجموعة البشرية

أحد الاركان الاساسية لقيام دولة ما هو المجموعة البشرية لان افرادها هم الذين يصنعون الدولة، ولا يشترط فيهم التجانس الكامل كوحدة الدين واللغة... الخ¹، ويمكن التمييز بين الشعب (الأفراد الذين يحملون جنسية البلد) والسكان(المواطنين والأجانب)².

¹المعهد التطويري لتنمية الموارد البشرية، مرجع سابق، ص61

²نعمان احمد الخطيب(2)، مرجع سابق، ص18

اجتهد المفكرون الاغريق في تحديد الحجم المثالي لعدد سكان الدولة -المدينة (كنتنظيم سياسي واجتماعي اغريقي) حيث يرى افلاطون ان عدد السكان يجب ان لا يفوق 5040¹، فهل يشترط في الشعب ان يبلغ عددا معيناً؟

مسألة العدد نظريا لا تؤثر على إطلاق وصف الدولة على المجموعة البشرية المستقرة على اقليم محدد والخاضعة لسلطة سياسية، حيث ان اصغر دولة في العالم اليوم هي دولة الفاتيكان التي لا يتجاوز عدد سكانها 1000 في حين أن سكان الصين الشعبية فاق حدود 1.40 مليار نسمة سنة 2015²، وفي كلتا الحالتين يطلق عليهما وصف "دولة".

تجدر الإشارة أن الحجم الكبير للسكان يؤثر في القوة الاقتصادية للدولة ومركزها الخارجي اذا هي احسنت استغلال وتوجيه هذه الطاقة كأحد اهم عوامل الإنتاج وأحسن مثال على ذلك الصين والهند.

- الإقليم

الركن الثاني من أركان قيام الدولة هو الإقليم الذي يعتبر شرطا ضروريا لوجود الدولة و المجال الذي يمكنها من فرض سلطتها وسلطانها عليه، فلا يكفي وجود جماعة من البشر لنشوء دولة ما لم يقطن هؤلاء البشر في قطعة معينة من الأرض على سبيل الدوام والاستقرار³ حتى لو كان هؤلاء الأفراد يخضعون لسلطة حاكمة كشأن القبائل الرحل الذين يتخلف عنهم ركن الاقليم.

¹ عزة احمد صيام، تاريخ الفكر الاجتماعي (الأردن: مركز التعليم المفتوح، 2012)، ص62.
² بيانات الامم المتحدة، متاح على الموقع: <http://data.un.org>، تم الاطلاع عليه 20/07/2016.
³ محمد كامل ليلة، مرجع سابق، ص28.

إقليم الدولة هو ذلك الجزء من الكرة الأرضية الذي تباشر الدولة عليه سلطانها، و لا يمارس عليه سلطان غير سلطانها¹، ولا يشمل الإقليم اليابسة فقط وإنما إلى جانبها المسطحات المائية التابعة لليابسة والفضاء الذي يعلو الأرض والبحار الخاضعة للدولة².

يعتبر الاقليم أحد ركائز قيام الدول، فلا يمكن الحديث عن دولة اذا لم يتوفر ركن استقرار الجماعة على اقليم معين.

- السلطة السياسية

السلطة السياسية هي هيئة منظمة تتولى الاشراف على الشعب المجتمع فوق اقليم جغرافي محدد ورعاية مصالحه³، حيث لا يكفي لقيام دولة وجود شعب على إقليم معين، فلا بد من قيام حكومة تبسط سلطانها على الشعب والاقليم الذي تباشره بحيث لا تسمح بوجود سلطة اخرى منافسة لها داخليا او تدخل سلطة اجنبية، فهي تمثل السلطة العليا للدولة تعمل على تنظيم أمور الجماعة وتحقيق الصالح العام وتكريس سيادة الدولة.

في المجتمعات القديمة، كانت السلطة تتركز في يد شخص واحد ترتضيه الجماعة لما له من خصال مميزة على سائر افراد الجماعة او يفرض نفسه لما له من قوة، يمارس تلك السلطة بصفة شخصية كما لو كانت ملكا خاصا له. تركيز السلطة في يد فرد واحد اصبح دافعا للظلم والاستبداد مما جعل الأفراد يبحثون عن وسيلة اخرى تقاديا لتلك المساويء وتجنبنا للامتيازات الشخصية للفرد صاحب السلطة على

¹ عمر صدوق، قانون المجتمع العالمي المعاصر، ط2 (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2003)، ص38.

² نعمان احمد الخطيب(2)، مرجع سابق، ص23.

³ المعهد التطويري لتنمية الموارد البشرية، مرجع سابق ، ص64.

الجماعة ، تمثلت هذه الوسيلة في "الدولة" التي تعتبر مستودع السلطة ومستقرها ، يكون فيها الحاكمون أفرادا عاديين يعهد إليهم بممارسة السلطة باسم الجماعة تحقيقا للنفع العام¹.

خصائص السلطة السياسية: تتميز السلطة السياسية بجملة من الخصائص أهمها²:

- **سلطة عليا وقاهرة:** تعني أن تكون السلطة السياسية هي صاحبة اليد العليا على كل السلطات التي تنفرع منها، سلطة تقوم على القهر والإكراه لتنفيذ أوامرها وسياساتها.

- **سلطة أصلية ذات سيادة:** السلطة الأصلية هي سلطة مستقلة سيدة نفسها داخليا وخارجيا، لا تتبع من أي سلطة أخرى بل السلطات الأخرى هي التي تنبثق منها وتخضع لها.

- **سلطة دائمة:** السلطة السياسية تدوم وتبقى ببقاء الدولة قائمة بغض النظر عن تداول الأشخاص على السلطة.

- **سلطة لا يقبل التصرف فيها:** بمعنى أن الحكام يمارسون السلطة ولا يملكونها لذلك فان حق التصرف يكون بالنظر الى صلاحياتهم.

- **سلطة غير قابلة للتجزئة:** السلطة السياسية وحدة واحدة غير قابلة للتجزئة فتجزئتها تعني تعدد الكيانات ذات السيادة، بالمقابل فان تعدد الهيئات الحكومية تعني تجزئة القيام بالمهام.

تأثر مفهوم السلطة اليوم مع تسارع وتيرة العولمة والانفتاح على العالم الخارجي، حيث لم يصبح بالامكان الحديث عن سلطة وطنية سيدة نفسها بل هي اليوم تخضع للكثير من الضغوط الداخلية والخارجية، ومن فواعل رسمية وغير رسمية تؤثر في قراراتها وممارساتها.

¹ محمد كامل لبلبة، مرجع سابق، ص18.

² حسان محمد شريف العاني، الأنظمة السياسية والدستورية المقارنة (بغداد: مطبعة جامعة، 1986)، ص25.

- الاعتراف الدولي

هناك خلاف حول ما اذا كان اعتراف المجموعة الدولية بدولة ما هو ركن من اركان الدولة وهل للاعتراف الدولي صفة انشائية او اقرارية للدولة، لكن هناك اتجاه قوي في فقه القانون الدولي لاعتباره ركنا من اركان قيام الدولة في ظل ما تستلزمه ضرورات العالم المعولم من اعتراف متبادل بين الدول في ظل المصالح السياسية والاقتصادية والثقافية. وتلعب هيئة الأمم المتحدة دوراً كبيراً في هذا الشأن، كونها تضم في عضويتها الدول ذات السيادة فقط¹.

وبتوفر الأركان الأساسية (الشعب، الإقليم والسلطة) للدولة تتميز هذه الأخيرة بخاصيتين أساسيتين:

- الشخصية المعنوية

يعترف الفقه القانوني بالشخصية المعنوية (اعتبارية) للدولة والتي تؤهلها لتحمل التزامات واكتساب الحقوق فهي بقيامها تشكل شخصاً قانونياً يترتب عنه²:

- وحدة قانونية مستقلة عن الأشخاص المكونين لها حكماً ومحكومين

- استمرارية سريان المعاهدات والاتفاقيات ونفاذ القوانين واللوائح في حال تغير الانظمة الحاكمة (ما لم تعدل او تلغى)

- استمرارية قيام التزامات الدولة المالية وحقوقها مع تغيير شكل الدولة او نظام الحكم فيها.

¹ هظال أحمد رشيد ، رشيد إحسان أحمد وحاجي سولين، مرجع سابق، ص14
² نعمان احمد الخطيب(2)، مرجع سابق، ص30.

- السيادة

يرتبط ظهور مبدأ "السيادة مع ظهور الدولة القومية (الحديثة) في أوروبا بعد معاهدة وستفاليا 1648 (Les traités de Westphalie) التي أنهت حرب الثلاثين عاماً الدينية في القارة الأوروبية. فهذه المعاهدة أقرت مبدأ "سيادة الدولة" باعتبار هذه السيادة هي سلطة الدولة العليا والمطلقة على إقليمها، أي حق الدولة في ممارسة وظائفها وصلاحياتها وإختصاصاتها داخل إقليمها دون تدخل من أية دولة أخرى¹.

مبدأ السيادة بلوره لأول مرة المفكر الفرنسي جان بودان (1530-1596)، الذي يعتبر أول من بلور نظرية متكاملة لمبدأ السيادة، ففي مؤلفه الذي حمل عنوان "الكتب الستة في الجمهورية" عرف بودان السيادة بانها تمتع الدولة بالسلطة المطلقة والأبدية لفرض القوانين والزام تطبيقها على شعبها (استخدام القهر والقوة لفرض الطاعة) داخل إقليمها إضافة الى صيانة استقلال الوطن من أي تدخل خارجي². وتعتبر السيادة من أهم خصائص الدولة، وتعني الاستقلالية او عدم التبعية لأي سلطة سواء في الداخل أو الخارج.

تنقسم السيادة الى سيادة داخلية وسيادة خارجية³:

- السيادة الداخلية: هي فكرة قانونية تتصف بها السلطة السياسية باعتبارها سلطة عليا وحصرية⁴، تتمثل في احتكار الدولة لحيازة وسائل الإكراه وحق استخدامها بغرض ضبط حركة المجتمع، تامين النظام والامن وتحقيق التقدم والرخاء في المجتمع⁵.

¹ هاشم بن عوض بن احمد آل ابراهيم، "سيادة الدولة بين مفهومها التقليدي وظاهرة التدويل"، جامعة الشرق الاوسط، 2013، ص02.

² حازم الببلاوي، دور الدولة في الاقتصاد، ط1 (مصر: دار الشروق، 1998)، ص20

³ عبد الوهاب حسين، الدولة والحكومة (البحرين: مكتبة دار الثقافة ومكتبة دار الجنان، 2007)، ص12

⁴ نعمان احمد الخطيب(2)، مرجع سابق، ص34.

⁵ طلال ياسين العيسى، "السيادة بين مفهومها التقليدي والمعاصر: دراسة في مدى تدويل السيادة في العصر الحاضر"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، العدد 1 (دمشق، 2006)، ص65

- السيادة الخارجية: فتعني عدم خضوع ارادة الدولة الى أي طرف خارجي وتمتعها باستقلالية قراراتها في اطار قواعد القانون الدولي ، تتمثل ايضا في صيانة الاستقلال الوطني¹، رد العدوان الخارجي ورفض التدخلات الاجنبية.

فالسيادة بالمجمل هي ان تتمتع الدولة بخاصية احتكارها لادوات القوة اللازمة لتمكينها من القيام بوظائفها وادوارها المختلفة على الصعيدين الداخلي والخارجي، وتكون مضامين واساليب القيام بتلك الوظائف الحيوية قابلة للتغيير والتحول لمواكبة التطور المستمر في المتغيرات والعلاقات الدولية.

اثر المتغيرات الراهنة في النظام الدولي في مفهوم السيادة الوطنية للدولة التي تتجه باضطراد نحو النقل في ظل ظاهرة العولمة الى حد ان هناك من يقول بنهاية السيادة وتلاشيها في المستقبل المنظور، في المقابل نجد من يقول بانه ما دامت الدولة باقية فستبقى معها اركانها الاساسية ومنها مبدأ السيادة بعد تطويعه بما يتناسب والاضاع الوطنية والدولية المستحدثة.

بدات اركان الدولة تهتز شيئاً فشيئاً مع ظهور البوادر الاولى لظاهرة العولمة نظرا للتحويلات العميقة التي صاحبت هذه الظاهرة في مختلف الميادين: الاقتصادية، السياسية، الاجتماعية، الاعلامية وغيرها²، بالاضافة الى بروز فواعل جديدة تنافس الدولة في القيام بوظائفها الاساسية.

المطلب الثاني: وظائف الدولة

يتفق اغلب الفقهاء على ان للدولة وظائف أساسية وأخرى ثانوية، أما الأساسية فتتمثل في الحد الأدنى لما يجب لدولة ما القيام به من محافظة على توفير الأمن وحماية السكان في أنفسهم وأموالهم من اي اعتداء

¹ طلال ياسين العيسى، مرجع سابق، ص65.
² وليد عبد الرحيم، "مفهوم السيادة في القانون الدولي"، شبكة المعلومات السورية القومية الاجتماعية، متاح على الموقع: <http://www.ssnp.info>، تاريخ الاطلاع : 2016/07/20.

داخلي او خارجي إضافة الى تحقيق العدالة بينهم، وأما الوظائف الثانوية للدولة فهي محل خلاف ظاهر بين مختلف المذاهب والإيديولوجيات¹:

• المذهب الفردي (الايديولوجية التحررية)

هذا الاتجاه يقوم على تقديس واعلاء الفرد واعتباره غاية وجود الدولة التي نشأت اساسا لخدمته واسعاده، تعمل على تحقيق مصالحه وتأمين حقوقه تحت شعار "دعه يعمل دعه يمر"².

يقوم المذهب الفردي على فكرة ان الفرد يسبق المجتمع المنظم، وان وظيفة السلطة الحاكمة في نطاق الدولة الحارسة تقتصر على وظائفها الاساسية (الحفاظ على الأمن الداخلي والخارجي واقامة القضاء) وما عدا ذلك يترك للأفراد يباشرونه بحرية تامة دون تدخل الدولة التي يحظر عليها المساس بحريات الافراد.

• المذهب الاشتراكي (الايديولوجية الاشتراكية)

ظهر هذا الاتجاه بعد الحرب العالمية الثانية كرد فعل لغلو المذهب الفردي في تقديس الفرد وتمجيده، فهذا المذهب يجعل من الجماعة الهدف والغاية بإزالة بعض مخالقات الرأسمالية من طبقة بين أفراد المجتمع من خلال تدخل الدولة في جميع وسائل الإنتاج ملك للجميع ولتحقيق المصلحة العامة، فظهرت حقوق اجتماعية واقتصادية للأفراد تحت كفالة الدولة كحق العمل، الرعاية الصحية، السكن، التعليم... وغيرها³.

ان الاتجاه العالمي السائد اليوم يربط بين اهمية المبادرة الفردية وبين الدور الايجابي للدولة المعاصرة التي تتدخل في الكثير من المجالات تحقيقا للمصلحة العامة وضمانا للعدالة الاجتماعية، فهي تقوم بتشجيع

¹ نعمان احمد الخطيب(1)، مرجع سابق، ص102.

² محمد رفعت عبد الوهاب، النظرية العامة للقانون الاداري (مصر: دار الجامعة الجديدة، 2012)، ص200.

³ المرجع سابق، ص201.

وضبط الأنشطة الفردية في اطار القانون وأيضا انشاء وضبط وإدارة المرافق العامة الأساسية لتلبية الحاجات العامة.

المبحث الثالث: الحكومة، أنواعها ومسئولياتها المعاصرة

تطرقنا الى أركان الدولة الاساسية، ووجدنا ان السلطة تمثل ركنا اساسيا في قيام الدولة، لذلك وجدنا انه من المفيد والضروري تسليط الضوء على مفهوم الحكومة، هذا المصطلح الذي يستخدم في عدة مواضع وبمعان مختلفة، وظيفتها تتمثل اساسا في ممارسة السلطة والسيطرة على المجتمع باستعمال وسائل وقواعد آمرة .

الحكومة هي مجموع المؤسسات والهيئات المسيرة للشؤون العامة للدولة، وهي سيرورة مؤسساتية يتم تعريفها من خلال وظائفها المنظمة للدولة كصنع القرار، تنفيذ السياسة العامة للدولة وتنظيم العمل الجماعي من أجل تعزيز رفاه المجتمع¹ .

المطلب الأول: مفهوم الحكومة

عرف تقرير الأمم المتحدة تبنت "الحكومة الإلكترونية في مفترق الطرق" الصادر سنة 2003، الحكومة على أنها "مؤسسة عامة يختارها المجتمع لتقوم بإدارة وتحقيق أهدافه التنموية"²، كما يشير الدكتور عامر ابراهيم قنديلجي ان الحكومة هي "مزيج متغير من اهداف، مهام ووظائف، تشكيلات ادارية مؤسسية"³. وعموما، يستخدم اصطلاح الحكومة للتعبير عن مفاهيم مختلفة⁴:

¹ Hans Keman, " Structure of Government", **Government and Politics**, Vol1 (Amsterdam, 2002), p02

² محمد سليمان حمزة، الحكومة والجامعة الالكترونية: ابعاد وخطوات، مركز القادة الدولي، متاح على الموقع: <http://www.authorstream.com>، تاريخ الاطلاع: 2016/02/25.

³ ابراهيم قنديلجي، الحكومة الالكترونية (عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2015)، ص 25.

⁴ محمد كامل ليلة، مرجع سابق، ص 528

المفهوم الأول: الحكومة بمفهومها الواسع نظام الحكم في الدولة، أي كيفية ممارسة السلطة العامة في الدولة.

المفهوم الثاني: يقصد بالحكومة مجموع الهيئات الحاكمة أو المسيرة للدولة، وهي السلطات العامة الثلاث التشريعية، التنفيذية والقضائية.

المفهوم الثالث: يقصد بالحكومة السلطة التنفيذية فقط دون السلطتين التشريعية والقضائية وهذا هو المعنى الضيق للحكومة.

المفهوم الرابع: يقصد بالحكومة الوزارة فقط، وذلك في الدول التي تأخذ بالنظام النيابي البرلماني.

يرى المؤرخ وعالم السياسة "صامويل فينر" Samuel Finer (1915-1993) الحكومة من خلال اربع صفات اساسية¹ :

- الحكومة تدل على ممارسة قدر من السيطرة على الآخرين
 - الحكومة شرط لقيام الحكم في الدولة وبسط القواعد الآمرة فيها
 - الحكومة جهاز يضم مجموع الافراد المكلفين بواجب الحكم في الدولة
 - الحكومة هي طريقة ممارسة الحكم على مجتمع معين
- الحكومة سلطة عامة² تمارس وظائف متنوعة ومتعددة، بعضها سياسي وبعضها اداري وبعضها قضائي وهي الوظائف التي اشار المفكر الفرنسي مونتسكيو* في مؤلفه "روح القوانين" الى ضرورة فصلها

¹ Hans Keman, " Government and Politics", **Structure of Government** , Vol1, Free University Amsterdam, (2002), p02

² هظال أحمد رشيد ، رشيد إحسان أحمد وحاجي سولين، مرجع سابق، ص20

وتوزيعها ضمن شكل من أشكال تقسيم العمل ليصبح هناك سلطة للتشريع، وسلطة للتنفيذ وسلطة للقضاء، مع الفصل بين هذه السلطات قصد تحقيق مصالح الدولة بالشكل الأمثل، وضمان الحقوق والحريات العامة، ومنع استبداد الحكام بالسلطة¹.

ان جوهر مبدأ فصل السلطات يتلخص تقسيم وظائف الدولة إلى ثلاث وظائف (تشريعية وتنفيذية والقضائية) وعدم تجميع هذه الوظائف الثلاث في هيئة سلطة واحدة، بحيث تراقب كل سلطة أو هيئة السلطة الأخرى أو الهيئة الأخرى وتمنعها من إساءة استعمال الصلاحيات والسلطة والمعطاة لها وفق القانون.

الحكومة هي السلطة والقوة المنظمة القاهرة التي تشمل الهيئات المسيرة للدولة، تضم الجهاز الذي يتولى سن القوانين (السلطة التشريعية)، الاداء التي تتولى تنفيذ تلك القوانين (السلطة التنفيذية) وايضا الهيئة المسؤولة عن دفع اي اعتداء على القانون وتوقيع الجزاء على المخالفين له (السلطة القضائية) ، وتختلف الأنظمة السياسية فيما بينها حول كيفية تشكيل مؤسساتها الدستورية المركزية (المؤسسة التشريعية، التنفيذية، القضائية) وطريقة عملها واختصاصاتها وعلاقتها ببعضها.

- السلطة التشريعية

السلطة التشريعية هي السلطة التي تقوم بوظيفة التشريع أي إصدار و سن القوانين والجهة التي تملك إصدار القواعد ملزمة في الدولة. تتكون السلطة التشريعية عادة من مجلس نيابي تختلف تسمياته

* فكرة تقسيم وظائف الدولة إلى وظيفة تشريعية وتنفيذية وقضائية واستثناء كل سلطة من سلطات الدولة بإحدى هذه الوظائف لها تاريخ قديم، فقد أشار الفيلسوف اليوناني أرسطو وايضا افلاطون إلى مبدأ الفصل بين السلطات وضرورة توزيع وظائف الدولة وأعمالها المختلفة على هيئات متعددة مع إقامة التوازن والتعادل فيما بينها حتى لا تستبد هيئة بالحكم في الدولة فتضطرب أحوالها¹ سعيد فروري غافل، الفصل بين السلطات كأساس لتنظيم السلطة في التشريعات الدستورية (الكوفة: الغري للعلوم الاقتصادية والادارية)، ص170.

باختلاف الانظمة الدستورية : كالبرلمان او مجلس الشعب الجمعية الوطنية وغيرها من المسميات للهيئة التي تضع أو تشرع القوانين في الدولة¹.

- السلطة التنفيذية

تتخصر وظيفة السلطة التنفيذية في وضع مختلف التشريعات أو القوانين التي وضعتها السلطة التشريعية موضع التنفيذ، كما تتولى رسم ووضع الأهداف العامة والسياسات اللازمة لانجازها والعمل على تنفيذها².

تعرف السلطة التنفيذية على أنها مجموع الهيئات الدستورية (كل الموظفين من اعلى السلم الإداري الى آخره) والتي تختص أساسا بتنفيذ القانون الذي تسنه السلطة التشريعية وثانويا بسن القوانين التنظيمية التي تسهل العمل الإداري، كما تعمل على عرض مشاريع القوانين على البرلمان إضافة إلى وظيفة الرقابة الداخلية وفقا لأساليب التنظيم الإداري ونظام الحكم السائد³. ففي الجزائر مثلا تتكون السلطة التنفيذية من رئيس الجمهورية وأعضاء الحكومة وكل الموظفين الحكوميين في جميع المستويات والدرجات.

- السلطة القضائية

السلطة القضائية هي السلطة التي ينصب عملها على تفسير النصوص القانونية وتطبيقها، وتفصل في كافة المنازعات والخلافات التي تظهر بين أفراد المجتمع أو بين المواطنين والحكومة وفقا للقوانين سارية المفعول⁴.

¹ هظال أحمد رشيد، رشيد إحسان أحمد وحاجي سولين، مرجع سابق، ص21

² هظال أحمد رشيد، رشيد إحسان أحمد وحاجي سولين، مرجع سابق، ص23.

³ رياض دنش، "المسؤولية السياسية والجناحية للسلطة التنفيذية في ظل التعديل الدستوري 1996"، مجلة الاجتهاد القضائي، العدد4 (بسكرة: 2008)، ص378.

⁴ حسان محمد شريف العاني، الأنظمة السياسية والدستورية المقارنة (بغداد: مطبعة جامعة بغداد، 1986)، ص26.

تلعب السلطة دوراً كبيراً في تحقيق تقدم الدول ورفاهية أفراد المجتمع ككل، لذلك يجب العمل على ترشيدها وتوظيفها بما يخدم ويفيد الأفراد وبنيات المجتمع، والعمل على منع استغلالها من قبل بعض الأفراد أو الجماعات وتوظيفها لتحقيق مصالحهم الخاصة، والعمل بنظام حكم يعتمد سلطات مستقلة. لا يعني مبدأ فصل السلطات دكتاتورية كل سلطة وعملها بشكل منفصل تماماً عن السلطات الأخرى (القطيعة) وإنما فصل السلطات يقوم على الأسس التالية¹:

- الحرية هي الهدف الأسمى للإنسان.
- قوانين الدولة تسري على الجميع سواء أكانوا حكاماً أم محكومين.
- امتلاك السلطة قد يؤدي إلى إساءة استعمالها إن لم تكن مقيدة.
- من أجل الحفاظ على الحريات السياسية فإنه يجب وضع حواجز رسمية بين السلطات.
- توجد ثلاثة أنواع من الوظائف مميزة عن بعضها لسلطات الحكومة.
- الشعب يرغب في وجود وحدات سياسية متساوية في داخل الحكومة تعمل بشكل منفصل ومتكافئ وتتعاون فيما بينها.

المطلب الثاني: أنواع الحكومات

حاول المفكرين تقسيم الحكومات إلى أنواع يتميز كل منها بخصائص معينة، وقد اختلفت التقسيمات تبعاً لاختلاف وجهات نظر علماء السياسة باختلاف الزمان والمكان يركز كل منها على أسس مختلفة أهمها:

¹فارس رشيد البياتي، "التنمية الاقتصادية سياسياً في الوطن العربي"، اطروحة دكتوراه غير منشورة، الأكاديمية العربية المفتوحة، الدنمارك، 2008، ص111.

- الحكومات بالنظر الى اختيار الرئيس الأعلى للدولة

تنقسم الحكومات من حيث طريقة اختيار رئيس الدولة إلى حكومات ملكية وحكومات جمهورية، وهو التقسيم الرئيسي¹ الذي يمكن ان تظهر ضمنه التقسيمات الاخرى للحكومات التي سنتعرض اليها بالشرح تباعا.

أ.الحكومة الملكية : الحكومة الملكية هي الحكومة التي يتولى فيها رئيس الدولة الملك عن طريق الوراثة لمدة غير محددة² . يسمى هذا الرئيس بمسميات مختلفة : إمبراطور، ملك، قيصر، أمير، سلطان، ... الخ يحتفظ بحقوق خاصة تسمى "امتيازات التاج" التي تضاعلت في ظل الأنظمة السياسية الحديثة كالنظام الملكي البرلماني في بلجيكا الذي يحدد سلطات الملك وحقوقه في الدستور البلجيكي³.

كان النظام الملكي هو السائد في أوربا طوال القرن التاسع عشر لكن الكثير من الدول الأوروبية تخلت عنه في أعقاب الحربين العالميتين وتحولت معظمها إلى جمهوريات.

ب.الحكومة الجمهورية: الحكومة الجمهورية هي الحكومة التي يتولى فيها رئيس الدولة السلطة عن طريق الانتخاب ولمدة محددة تختلف باختلاف الدساتير الجمهورية⁴ .

ما يمكن ملاحظته ان الملكية تقوم على استئثار عائلة وحقها في تولي الحكم في الدولة في حين ان الحكومة الجمهورية تقوم على مبدأ المساواة بين الأفراد لتولي منصب رئاسة الجمهورية (ضرورة توفر شروط معينة) ، كما ان الملك عموما غير مسؤول جنائيا وسياسيا فوزراؤه هم الذين يتحملون المسؤولية،

¹المرجع السابق، ص532

²نعمان احمد الخطيب(3)، مرجع سابق ، ص44

³محمد كامل ليلة، مرجع سابق، ص538

⁴نعمان احمد الخطيب(3)، مرجع سابق، ص44

اما رئيس الجمهورية فانه يتحمل المسؤولية الجنائية والسياسية تصل الى محاكمته وتسليط العقوبات عليه¹.

-الحكومات بالنظر إلى خضوعها للقانون

أ. **الحكومة الاستبدادية:** الحكومة الاستبدادية هي الحكومة التي لا تخضع في حكمها للقانون ايا كان مصدره، فالحاكم لا يخضع في سلطانه لأي حد أو قيد فإرادته هي القانون ذاته وصلاحياته مطلقة وغير مقيدة سواء من حيث الوسيلة أم الغاية. و هذا النوع من الحكومات كان سائداً في العصور القديمة حيث كانت مسألة حقوق و حريات الأفراد فيها أمراً لا مجال لطرحة كنوع من المحرمات في ظل الاستبداد الذي يهدر الحريات².

ب. **الحكومة القانوني:** الحكومة القانونية هي الحكومة التي تخضع للقانون وتطبق احكامه شأنها شأن الأفراد، على الرغم من انها تستطيع تشريع، تعديل والغاء القوانين (كما يحدده الدستور) وحسب ما تقتضيه الظروف الا ان لا ينفي خضوعها والتزامها بالقوانين ما دامت سارية المفعول³.

- الحكومات بالنظر الى تركيز السلطة

أ. **الحكومة المطلقة:** الحكومة المطلقة هي تركيز السلطة في يد شخص واحد او هيئة واحدة، يقوم هذا الشخص او الهيئة بحكم البلاد مع خضوعهم للقانون، فالحكومة المطلقة لا تعني عدم التزام الحاكم بالقانون وهو ما يميزها عن الحكومة الاستبدادية. وقد وجد هذا النوع من الحكومات في الملكيات القديمة

¹نعمان احمد الخطيب(1)، مرجع سابق، ص206

²نعمان احمد الخطيب(3)، مرجع سابق، ص46

³نعمان احمد الخطيب(2)، مرجع سابق، ص214

حيث كان الملك يحتكر كل السلطات¹، وقد عبر لويس الرابع عشر ملك فرنسا عن هذا المفهوم بقوله "أنا الدولة والدولة أنا"².

ب. الحكومة المقيدة: الحكومة المقيدة هي الحكومة التي تكون فيها السلطة موزعة بين عدة هيئات يراقب بعضها بعضاً كالمكليات الدستورية مثلاً أين تتوزع السلطة بين الملك والبرلمان، يكون في الحكومات المقيدة تطبيق مبدأ الفصل بين السلطات الذي نادى به مونتيسكيو³.

- الحكومات بالنظر الى مصدر السلطة

أ. الحكومة الفردية: الحكومة الفردية هي الحكومة التي تتركز فيها السلطة في يد فرد واحد⁴، يكون قد وصل إلى السلطة عن طريق الوراثة فيسمى ملكاً أو إمبراطوراً أو أميراً...، أو عن طريق القوة و يسمى طاغيةً أو ديكتاتوراً .

و من بين اهم اشكال الحكومة الفردية الملكية المطلقة ، الملكيات المستبدة، ملكيات الحق الالهي، الانظمة الديكتاتورية، المونوقراطيات الشعبية (مونوقراطية هتلر مثلاً)⁵.

ب. حكومة الأقلية: حكومة الأقلية هي الحكومة التي تكون فيها السلطة مركزة في يد فئة قليلة من الافراد⁶ وتتقسم الى عدة انواع اهمها: الحكومة الاستقرائية (حكومة الأقلية الصالحة) او الاليجارشية (حكومة الأقلية الفاسدة)، حكومة الحزب الواحد. تجدر الاشارة الى ان معظم الدول مرت على هذا النوع من الحكومات كفترة انتقالية بين الحكم الفردي والحكم الديمقراطي⁷.

¹نعمان احمد الخطيب (1)، مرجع سابق، ص208

²صالح جواد الكاظم و علي غالب العاني، الأنظمة السياسية (بغداد: مطبعة دار الحكمة، 1991)، ص14.

³نعمان احمد الخطيب(2)، مرجع سابق، ص212

⁴نعمان احمد الخطيب(3)، مرجع سابق، ص47

⁵محمد كامل ليلة، مرجع سابق، ص555.

⁶نعمان احمد الخطيب(3)، مرجع سابق، ص47

⁷محمد كامل ليلة، مرجع سابق، ص721

ج.الحكومة الديمقراطية: الديمقراطية كلمة يونانية تعني سلطة الشعب، فهي مركبة من لفظين (Demos) وتعني الشعب وكلمة (Kratos) ومعناها سلطة¹، وبذلك يكون معنى الديمقراطية نظام الحكم المستمد من الشعب².

الحكومة الديمقراطية هي الحكومة التي يكون فيها الشعب مصدر السلطة والسلطان، والحكومة هنا تقوم على اساس سيادة الشعب وتخضع ايضا للرقابة الشعبية التي كلما زادت في الدولة كلما تعززت الديمقراطية داخلها.

تتباين كما رأينا اشكال الحكومات وانواعها، لكن مهما اختلف النوع فان جوهر واساس قيام الحكومات هو ضرورة تحقيق الاهداف التي قامت من اجلها وتحقيق الصالح العام وهو مما سيكسبها شرعية وقبولاً وتأييداً من طرف افراد الشعب او رفضاً ونفوراً منها وعدم ثقة في ممارساتها وحتى مقاومة لها.

المطلب الثالث: مسؤوليات الحكومة المعاصرة

صنف الدكتور "محمد العزازي احمد ادريس" المسؤوليات الداخلية للحكومة في عصر العولمة الى ثلاث مجموعات على النحو الآتي³:

أ.المسؤوليات العامة

تعبر المسؤوليات العامة عن واجبات الحكومة نحو المجتمع ككل والتي تسعى الى تحسين نوعية الحياة داخل الدولة وتتضمن:

- توفير السلع والخدمات الضرورية في المجتمع

¹ سعيد بوشعير، القانون الدستوري والنظم السياسية المقارنة، ج2، ط4 (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، دون ذكر السنة)، ص49.

² نعمان احمد الخطيب(1)، مرجع سابق، ص226

³ محمد العزازي احمد ادريس، مرجع سابق، صص28-33.

- رسم وتنفيذ السياسة العامة للدولة بما يتماشى واحتياجات ومطالب وتطلعات كل فئات المجتمع
- الحفاظ على الهوية الوطنية والوحدة الوطنية
- تحقيق التنمية الشاملة والتوزيع العادل للثروة والسلطة والمشاريع الانمائية بين كل الاقاليم والمناطق الحضرية والريفية
- مكافحة جميع الآفات المجتمعية ومختلف أشكال الجرائم بشكل وقائي او علاجي
- ترقية الاداء الاداري الحكومي بتشجيع روح المنافسة بين مختلف الدوائر الحكومية
- ترقية اداء الاقتصاد الوطني وزيادة كفاءته من خلال توفير بيئة اقتصادية جاذبة، مستقرة ومشجعة للاستثمار فيها ومكافحة البيروقراطية، الفساد، البطالة... وغيرها من الظواهر السلبية التي تؤثر على الاقتصاد الوطني.
- كسب ثقة المواطن والاهتمام بالرأي العام الوطني كقوة مؤثرة في كافة مجالات عمل الحكومة المعاصرة.

ب. مسؤوليات الحكومة نحو المواطنين

- اثر تيرة العولمة المتسارعة على مسؤوليات الحكومات في هذا العصر، فقد اصبحت مهامها الرئيسية نحو مواطنيها تتمثل في خدمة الشعب ومشاركته في كل ما يتعلق باتخاذ القرارات التي تمسه وتمس المصلحة العامة للوطن، لذلك توصف الحكومة المعاصرة بانها ادارة مسؤولة عن:
- الخدمة العمومية: المهمة الاساسية للحكومة المعاصرة هو تقديم خدمات عمومية لمواطنيها بوصفها حقا لهم، والعمل على تحسين وتطوير وسائلها وطرائقها في ذلك.

- الانسان: تقوم الحكومة المعاصرة بالتركيز على العنصر البشري وتطويره وتلبية مطالبه واحتياجاته من صحة، تعليم، عمل....الخ

- ادارة التنمية: الحكومات اليوم مسؤولة عن تحقيق التنمية الشاملة لا القطاعية في ظل الرهانات والتحديات التي تواجهها داخليا وخارجيا

- الديمقراطية: تتجه الحكومات المعاصرة الى تبني مفهوم الديمقراطية الذي يقوم على اختيار المواطنين لممثلهم واستشارة ابناء الشعب في قضاياهم وامورهم.

-اتاحة المعلومات: ظهرت مفاهيم ومبادئ جديدة بالتوازي مع ظاهرة العولمة كحق المواطن في الحصول على المعلومات، وهي تمثل مسؤولية على عاتق الحكومات المعاصرة للقيام بها.

ويرى الدكتور "محمد العزازي احمد ادريس" ان قيام الحكومة بوظائفها ومسؤولياتها اتجاه مواطنيها يقتضي تظافر الجهود الفردية والحكومية لتحقيق الصالح العام، فخدمة المواطن ومنحه الكثير من الحقوق يستلزم قيامه هو الآخر بواجباته اتجاه وطنه ومجتمعه.

ج.مسؤوليات الحكومة المعاصرة نحو العاملين

فُرضت على الحكومات المعاصرة مسؤوليات إضافية فيما يخص العمل والطبقة العاملة في المجتمع وهذا من خلال الإعلان العالمي لحقوق الإنسان أهمها:

- لكل شخص الحق في العمل وحرية اختياره بشروط عادلة ومرضية

- لكل شخص الحق في الحماية من البطالة

- الأجر الكافي لحياة كريمة للعامل وعائلته

- الأجر المتساوي للعمل المتساوي
- عدد معقول لساعات عمل والحق في العطلات الدورية
- تتطلب الادوار الجديدة للحكومة المعاصرة من وجهة نظر الباحث محمد العزازي احمد ادريس مجموعة متكاملة من القدرات أجزها في ما يلي¹:
- **قيادة رشيدة:** تحتاج الحكومة المعاصرة اكثر من اي وقت الى قيادة ادارية وسياسية رشيدة وشفافة، قادرة على احداث النقلة النوعية في اداء الجهاز الحكومي.
- **خطط وطنية ومحلية مدروسة:** تحتاج الاجهزة الحكومية لخطط وطنية ومحلية تتماشى والمتغيرات والمستجدات الداخلية والخارجية
- **مراكز معلومات وقواعد بيانات متطورة:** يحتاج صنع القرار في الحكومات المعاصرة الى بيانات ومعلومات دقيقة وذات مصداقية في كافة مجالات عمل الحكومة.
- **مراكز بحوث ودراسات علمية متخصصة:** تحتاج الحكومات في هذا العصر للقيام بمسؤولياتها ورصد مشكلاتها وتصميم خططها الى الابتكار والابداع والمعرفة ، من خلال استشارات علمية متخصصة من طرف خبراء ومراكز البحوث العلمية .
- **مصادر التمويل:** الحكومات المعاصرة تحتاج الى تمويل اضافي للوفاء بمسؤولياتها الجديدة.
- **كوادر بشرية فعالة:** تحتاج الاجهزة الحكومية المعاصرة اكثر فاكثر الى كادر مدرب ومؤهل وذو نوعية، قادر على النهوض بهذه الاجهزة وادائها.

¹ محمد العزازي احمد ادريس، مرجع سابق، ص.ص 35-39

- ضوابط تنظيمية وقانونية: ضرورة وضع الضوابط المناسبة للمسؤوليات المعاصرة للحكومات في عصر العولمة من أجل تسهيل استفادة طالبي الخدمة العمومية منها كضوابط متعلقة بالأمن المعلوماتي مثلاً.

- الوعي المجتمعي وحس المواطنة: المساهمة الايجابية للمواطنين في تدعيم المسيرة التطويرية والتنمية لحكومته.

- الرقابة والتقييم: الاجهزة الحكومية ملزمة بايجاد وتفعيل وسائل رقابة على الموظفين العموميين والعمليات والانشطة الحكومية تقاديا لهدر المال العام والتسيب الوظيفي، ووسائل ناجعة لتقييم الاداء.

اضافة الى هذه المتطلبات والقدرات اللازمة لقيام الحكومة المعاصرة بأدوارها المستحدثة، نجد ان الحكومة بحاجة ايضا الى استقرار سياسي داخلي وبيئة اقليمية ودولية مواتية، تساعد وتدعم برامج التطوير والتنمية المنشودة.

رغم تخلي العديد من الدول نسبيا عن "الرعاية والتدخل" التي كانت تمارسها سابقا وتبنيها مبدا الحد الأدنى، الا ان مسؤوليات الحكومة اليوم تتخذ الاتجاه التصاعدي وهذا بالنظر الى التحديات والرهانات التي اصبحت تواجه الدول والمجتمعات في ظل العولمة والانفتاح على الاخر وما يفرضه النظام الراسمالي من متطلبات كالجودة والتنافسية وايضا الاستعداد لمواجهة الازمات الدورية له.

المبحث الرابع: الادارة العامة في الدولة

الانسان اجتماعي بطبعه وغبته في تحقيق وإشباع حاجاته تجعله يسعى إلى ابتكار العديد من التنظيمات لانه أدرك أن العديد من الأعمال لا يمكنه القيام بها بمفرده، ومن ثم فإن التعاون الإنساني قد فرض نفسه كحتمية يستطيع من خلالها إشباع العديد من حاجاته التي لا يستطيع إشباعها ذاتيا. ان

التنظيمات تقوم على التعاون الإنساني فهي ظاهرة انسانية موجودة منذ القدم ، الا ان المجتمع الحديث يعتبر بحق مجتمع المنظمات فالإنسان يولد داخل منظمات، ويتعلم في منظمات ، ويعمل داخل منظمات ، حتى اوقات فراغه ينفقها في المنظمات.

وتعتبر الإدارة الوسيلة الأساسية الأولى لتحقيق أهداف الجماعة الانسانية، وهي الأداة الضرورية لتوظيف الموارد المتاحة في مقابل الاحتياجات المتجددة والمتعددة للإنسان، ومن هنا صنفنا ضمن النشاطات الاجتماعية التي عرفها الإنسان منذ القدم لانها جزء مكمل للحياة البشرية نفسها.

ان الحكومات التي يكون شعارها الديمقراطية غالبا ما تنتهج اللامركزية الإدارية كتنظيم اداري يتناسب وتوجهاتها، بينما يكون الجهاز الإداري الحكومي مركزي التسيير في الانظمة الشمولية¹. وعموما نجد شكلين رئيسيين للانظمة الإدارية المركزية واللامركزية²، ومن الناحية العملية لا توجد مركزية مطلقة او لامركزية مطلقة لانهما مفهومان نسبيان ويبقى لكل منهما درجات، وكل دولة تحدد الأسلوب الأنسب والأكثر فاعلية في تنظيم جهاز الدولة الإداري.

ويتم التفرقة بين الاسلوب المركزي واللامركزي في الادارة من خلال منظورين³:

- اولهما التركيز الجغرافي في الاسلوب المركزي والتشتت الجغرافي في الاسلوب اللامركزي للادارة
- ثانيهما درجة تفويض سلطة اتخاذ القرارات على المستويات التنظيمية والاقاليم الترابية ، حيث درجة التفويض في اللامركزية الادارية اعلى واوسع بدرجة كبيرة عنها في الاسلوب الاداري المركزي.

¹ محمد العزازي احمد ادريس، الادارة الحكومية الجديدة للبيئة العربية (مصر: جامعة الزقازيق، 2009)، ص208.

² ايمن عودة المعاني، مرجع سابق، ص47.

³ المرجع السابق، ص209

المطلب الأول: ماهية الإدارة العامة

الإدارة العامة هي جزء من الإدارة كما سنرى لاحقا ضمن هذا المطلب، ومصطلح "إدارة" في اللغة العربية مشتق من ادار يدير اي يخطط وينظم ويوجه ويراقب أنشطة الناس الذين يجتمعون حول مهنة او هدف معين¹.

أولاً: مفهوم الإدارة

الإدارة بمعناها اللغوي في اللغة الانجليزية Administration هو مصدر للفعل يدير to administer المشتق من الكلمة اللاتينية Administrate المتكونة من شقين²:

• Ad ومعناها (لكي to)

• Ministrate ومعناها (serve يخدم)

فالإدارة بمعناها اللغوي تعني خدمة الآخرين أو تقديم العون للآخرين³، اما المعنى الاصطلاحي للإدارة ونظرا لتشعب وتشابك المفاهيم في العلوم الاجتماعية فلا يمكن إعطاء تعريف واحد شامل صالح لكل زمان ومكان ، لذلك سنحاول تقديم ابرز التعاريف التي لقيت قبولا واستحسانا من قبل الباحثين:

- يعرف رائد الإدارة العلمية فريدريك تايلور (Fredrick Taylor) * الإدارة بانها "المعرفة الدقيقة لما تريد من الرجال ان يعملوه، ثم التأكد من انهم يقومون بعمله باحسن طريقة وأرخصها"⁴.

¹ عمار عوابدي، القانون الدستوري (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1990)، ص07.

² عبد اللطيف قطيش، الإدارة العامة من النظرية الى التطبيق: دراسة مقارنة، ط1 (بيروت: منشورات الحلبي الحقوقية، 2013)، ص11

³ ابراهيم عبد العزيز شيجا(1)، اصول الإدارة العامة (مصر: دار المطبوعات الجامعية، 1993)، ص26.

* ولد تايلور سنة 1856 في ولاية فيلادلفيا الامريكية من عائلة ثرية كانت تعمل في تصنيع وتعددين الصلب، بدأ حياته كعامل بسيط في احدى مصانع العائلة ، وسرعان ما اصبح مسؤولا ومشرفا لعدد كبير من العمال وهذا مافتح له الابواب ليكون من ابرز علماء الإدارة المعاصرين حتى سمي بأبو الإدارة.

⁴ نور الدين حاروش، رقيقة حروش، علم الإدارة من المدرسة التقليدية الى الهندرة (الاردن: دار الايام للنشر والتوزيع، 2014)، ص17

- اما رائد التنظيم الاداري هنري فايول (Henri Fayol)^{**} فان الإدارة هي " القيام بالمهام والأعمال الآتية: التخطيط والتنظيم واصدار الاوامر والتنسيق والرقابة"¹.

- الادارة في نظر جلادن (E.N. Gladden) بمعناها الضيق تعني الاهتمام بالشعب ورعايته، إدارة شؤونه ... هي عملية محددة تسعى لتحقيق اهداف واعية².

- تعرف الإدارة على انها تعظيم للمساهمات البشرية والمادية والمالية لتحقيق أهداف المنظمة³.

من خلال التعاريف السابقة يتضح ان الإدارة عمل علمي وفني وذهنى، يقوم على أساس محاولة الاستخدام الأمثل لموارد منظمة ما (خاصة كانت او عامة) بأعلى كفاءة وقل تكلفة ممكنة لتحقيق أهداف المنظمة وفق منهج محدد (عمليات التخطيط، التوجيه،التنسيق، إصدار الأوامر والرقابة) وضمن البيئة التي تنشط فيها.

تعتبر الإدارة الناجحة قوة غير منظورة وغير ملموسة يمكن ان يستدل على وجودها بالنتائج الايجابية على مستوى الدولة بشكل عام وعلى مستوى اداء المنظمة والمنشأة بشكل خاص، فكل منظمة (عمومية او خاصة) هدف او اهداف تسعى الى تحقيقها من خلال عمليات تقوم بها اجهزة منظمة في اطار تعاوني وضمن مناخ تنظيمي داخلي مناسب ينسجم مع القوانين المعمول بها قصد تحقيق اقصى فعالية وكفاءة في تحقيق اهداف المنظمة.

تتعدد مجالات الادارة بتنوع النشاط الانساني، وفي هذا الصدد نذكر⁴:

^{**} ولد هنري فايول الفرنسي الجنسية عام 1841 باسطنبول، أحد علماء الإدارة الكلاسيكية، عمل مديرا تنفيذيا لشركة صناعية صغيرة في فرنسا ومن خلالها نال خبرته العملية التي قادته إلى النجاح في مجال الإدارة الصناعية. عمل على تطوير منهجية النظرية الإدارية، ووثق ذلك في كتابه المشهور الإدارة العامة والصناعية عام 1916

¹ نور الدين حاروش، رفيقة حروش، مرجع سابق، ص17

² M. Marume, " Meaning of Public Administration", **Quest Journals**, Volume 4, Issue6 (Zimbabwe Open University , 2016), p15.

³ علي عبد المجيد عبدو، الاصول العلمية للإدارة والتنظيم، ط11 (مصر: دار النهضة العربية، 1980)، ص36.

⁴ ايمن عودة المعاني، مرجع سابق، ص21.

- في الجهاز الإداري الحكومي "الإدارة العامة": عندما ترتبط الإدارة بالدولة ومؤسساتها واجهزتها (كالوزارات و وحدات الإدارة المحلية مثلا) يطلق عليها اسم الإدارة العامة.
- في القطاع العام "إدارة المؤسسات الاقتصادية العمومية": إدارة المؤسسات الاقتصادية العمومية تخص المنظمات العمومية ذات الطابع الربحي¹.
- في القطاع العام وفي القطاع الخاص "إدارة الأعمال": إدارة الأعمال هي الإدارة التي تمارسها جهة خاصة أو منظمة ذات ملكية خاصة ومشاريع الأعمال الهادفة إلى الربح لتنفيذ مجموعة من الأهداف التي وُجدت من أجلها .
- بصفة عامة إذا كانت الإدارة تستهدف مصالح أشخاص القانون الخاص فنحن أمام إدارة الأعمال، أما إذا ارتبطت الإدارة بالسياسة العامة للدولة فإنها إدارة عامة².
- في القطاع التطوعي: تعمل الإدارة في المنظمات الغير حكومية لتحقيق اغراض المنظمة كتقديم الاعمال الخيرية او معالجة الاختلالات الاجتماعية وهي لا تهدف اساسا لتحقيق الربح وتكون وطنية، اقليمية او الدولية.
- في المجال الدولي: هذا النوع من الادارات يخص الهيئات الدولية التي تهدف الى خدمة المجتمع الدولي او جزء منه، في مجال محدد او عدة مجالات كهيئة الامم المتحدة، المنظمة العالمية للتجارة، منظمة الصحة العالمية،... الخ³.

¹ علي غربي وآخرون، تنمية الموارد البشرية (الجزائر: دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، 2002)، ص14

² محمد نصر مهنا، التحديث في الإدارة العامة والمحلية (مصر: مؤسسة شباب الجامعة، 2005)، ص29.

³ علي غربي " وآخرون، مرجع سابق، ص15

ثانيا: مفهوم الإدارة العامة

تقف الإدارة الجيدة وراء كل نجاح وانجاز تحققة المنظمات وتفسر التقدم والتخلف في اي مجتمع، فقيام الحكومة بتحقيق الأهداف العامة يتطلب وجود جهاز إداري فعال يستطيع تحقيق هذه الأهداف، وقد تجلت أهمية الإدارة العامة خصوصا في الحربين العالميتين اين تكبدت الدول خسائر فادحة، وقد وضع على عاتق الحكومات اعادة اعمار بلدانها في ظل الدمار الذي عرفته وشح الموارد وندرتها الامر الذي اظهر ضرورة وجود جهاز إداري كفؤ يتغلب على كل تلك الصعوبات ويعمل بفاعلية على اتخاذ القرار الصائب وتنفيذه بالطريقة المثلى.

قام الكثير من الباحثين بمحاولة تحديد ماهية الإدارة العامة، وقد اختلفت وتباينت الاراء والاتجاهات في هذا الصدد لعل من ابرزها¹:

- يعرف ليونارد وايت (Leonard D. White) الإدارة العامة انها كل العمليات التي تهدف الى تنفيذ السياسة العامة.

- يعرف جلادن (E.N. Gladden) الإدارة العامة على انها تلك المتعلقة بادارة الحكومة.

- يعرف وودرو ويلسون (Woodrow Wilson) الإدارة انها الجزء الأبرز من الحكومة، فهي تمثل الحكومة في العمل، الحكومة في التنفيذ، الحكومة في الجانب العملي، اذن هي الجانب المرئي والأكثر وضوحا من الحكومة.

- يعرف كل من جون بنيفرر و روبرت برستوس (John Pfiffner and Robert Presthus) الإدارة العامة أنها تنسيق الجهود الجماعية لتنفيذ السياسة العامة للدولة¹.

¹ Marume. S. B. M, Op.Cit, p16.

- يعرف نولي (Nnoli) الادارة العامة بانها "تلك الالية والعملية المتكاملة التي تؤدي من خلالها الحكومة وظائفها ومهامها، وهي شبكة من العلاقات الانسانية والنشاطات المرتبطة بها والتي تمتد من اعلى الحكومة الى الافراد الاكثر عجزا والاقبل قوة، كما تسهر على استمرار الاطلاع اليومي على جميع الموارد البشرية والطبيعية وكذا جميع مناحي الحياة المجتمعية التي كلفت بها الحكومة"².

من خلال التعريفات السابقة نجد أن الادارة العامة العناصر تتضمن العناصر التالية:

- الجانب العضوي: الاجهزة الادارية العمومية (مجموعة الذوات الادارية المتمتعة بالشخصية القانونية)³ والموارد البشرية.
- الجانب الموضوعي: يشمل العمليات الادارية من تخطيط، تنظيم، تنسيق، توجيه ورقابة
- الهدف: رسم وتنفيذ السياسة العامة للدولة لتحقيق الصالح العام والارادة العامة.

ومن خلال العناصر سابقة الذكر يمكن تعريف الادارة العامة على انها مجموع الاجهزة التي تمثل الاشخاص المعنوية العامة من ادارات مركزية واقليمية(محلية)، تقوم بالانشطة والعمليات الادارية بشكل جماعي تعاوني في اطار المصلحة والارادة العامة، وهي ليست غاية بحد ذاتها لكنها وسيلة لتحقيق المصلحة العامة واشباع حاجات المجتمع.

تزداد اهمية الادارة العامة في عصر العولمة يوما بعد يوم وهذا كنتيجة حتمية للعديد من العوامل اهمها¹:

¹ John Pfiffner, Robert Presthus, **Public Administration** (New York : Ronald Press Co, 1967), P07.

² Lamidi Kazeem Oyedele, " Theories of Public Administration: An Anthology Of Essays" , **International Journal of Politics and Good Governance**, Volume VI, No. 6.3 (2015), p09.

³مصطفى بن لطيف، "المؤسسات الادارية والقانون الاداري"، مناظرة الدخول الى المرحلة العليا، المدرسة الوطنية للإدارة (تونس، 2007)، ص10.

- اتساع دور الدولة: فلم يعد يقتصر دور الدولة على الوظائف التقليدية كتوفير الامن داخليا والدفاع عن الوطن من الاعتداءات الخارجية²، لكن دورها ووظيفتها توسعت واصبحت تتدخل في النشاط الاقتصادي وتسعى الى تحقيق الرفاه لمواطنيها ورعاية شؤونهم وتحقيق التنمية.

- تعقد بيئة الادارة العامة: تواجه الادارة العامة في العصر الحالي بيئة ذات متغيرات اكثر تعقيدا من العصور السابقة وهي نتاج التطور التكنولوجي والمعلوماتي، ظاهرة العولمة وما اتت به من مفاهيم ومتطلبات جديدة، الانفجار المعرفي، التغيرات التي طالت الانظمة الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية والثقافية.

- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: اصبحت التكنولوجيات الحديثة حتمية وضرورة للاجهزة الادارية العمومية لمواجهة التعقيد الذي يحيط بها وتحقيق التنمية وكذا الاندماج في الاقتصاد العالمي، وهذا لما تحققه من تغييرات ايجابية ملموسة في تحسين الخدمة العمومية ورفع كفاءة ونتاجية الادارة العامة.

لقد أصبحت الإدارة العامة في العصر الحديث من بين اهم ميادين المعرفة في حقل العلوم الاجتماعية، فقد اصبحت علما قائما بذاته له موضوعه، مبادئه، نظرياته ومناهج بحثه.

واختلفت مهام الادارة العامة من مرحلة الى اخرى ومن دولة الى اخرى، اما في المجتمعات الحديثة فتقوم الادارة العامة برسم وتنفيذ السياسات العامة³ اضافة الى مجموعة من المهام تختلف تفصيلاتها باختلاف الادارات والدول:

- المهام السيادية كوظيفة الدفاع والامن والعلاقات الخارجية وادارة المؤسسات السياسية

¹ مجدي عريف، مرجع سابق، ص39.

² محمد سعيد عبد الفتاح، محمد فريد الصحن، الادارة العامة (لبنان: الدار الجامعية، 1991)، ص13.

³ محمد سعيد عبد الفتاح ومحمد فريد الصحن، مرجع سابق، صص28-30.

- المهام الاقتصادية والتي تتعلق بالنواحي الاقتصادية كالسياسة النقدية والمالية، القطاعات الاقتصادية، الضرائب، جذب الاستثمار، الائتمان... وغيرها من القضايا والجوانب الاقتصادية التي تهتم بها الادارة العامة بنسب متفاوتة بين الدول.
- المهام الاجتماعية المتعلقة بقضايا النهوض الاجتماعي والعدالة الاجتماعية وحفظ التماسك الاجتماعي.
- المهام التعليمية والثقافية والمتعلقة بالانشطة التربوية والتعليمية والثقافية التي تنمي الفرد وتشجع الابداع والابتكار.

المطلب الثاني: البيئة المحيطة بالادارة العامة

الادارة العامة نظام مفتوح يؤثر ويتاثر بالمتغيرات المحيطة به، كما يتفاعل ويرتبط بالعديد من المفاهيم والظواهر الاخرى.

المقصود ببيئة الإدارة هو شدة ارتباط و تعامل و تفاعل الإدارة العامة مع ظروف وعوامل ومعطيات ومقتضيات المحيط والواقع الزماني والمكاني لها.

تعمل الادارة العامة وتنظيماتها (كنظام مفتوح) في محيط بيئي ديناميكي تتفاعل معه وتؤثر وتتأثر به، فهي تستمد مدخلاتها من هذه البيئة التي تطبق عليها عمليات ادارية تحولها الى مخرجات تذهب الى بيئة الادارة العامة. وقد شبهت هذه البيئة المحيطة بمجموعة من الحلقات نوجزها في ما يلي¹:

¹ايمن عودة المعاني، مرجع سابق، ص26

1. البيئة السياسية

ينعكس نوع النظام السياسي القائم واستقراره في الدولة على نمط الادارة العامة فيها واستقرارها، وحيادية القوى السياسية تمنح الادارة العامة قدرا من الحرية والاستقلالية يساعدها على اداء مهامها وواجباتها بفعالية ومهنية أعلى.

ان الأنظمة الديمقراطية على عكس الانظمة الديكتاتورية تسمح للمواطنين وممثلهم بممارسة الرقابة على الجهاز الاداري الحكومي ومساءلته مما يؤثر ايجابا على أداء الموظف العام لوظيفته ويحسن من جودة الخدمة العمومية المقدمة للجمهور.

في الأنظمة السياسية الفدرالية¹ تتمتع الاجهزة الادارية العامة باستقلالية اكبر، حيث تمنح للولايات حرية تصريف شؤونها الداخلية وتركز الحكومة في العاصمة على المجالات ذات العلاقة بالسيادة والعلاقات الخارجية. اما في الدول ذات النظام السياسي الموحد فتكون الادارة العامة اقل استقلالية واكثر مركزية منه في النظام الفيدرالي.

2. البيئة الاقتصادية

تؤثر طبيعة النظام الاقتصادي السائد في الدولة على طبيعة الادارة العامة ونشاطها، ففي الدول الرأسمالية مثلا يقل حجم الجهاز الاداري الحكومي مقابل ارتفاع مشاركة القطاع الخاص في اداء الكثير من الاعمال التي توكل الى الادارة العامة في الانظمة الغير رأسمالية. كما ان الدول الغنية او ذات الاداء الاقتصادي الجيد توفر كل الامكانيات والموارد الضرورية لتطوير الجهاز الإداري

¹ الدولة الفيدرالية او الاتحادية هي دولة واحدة تتضمن كيانات متعددة، لكل منها نظامها القانوني الخاص واستقلالها الذاتي داخليا، وتخضع في مجموعها للدستور الفيدرالي باعتباره المنشئ لها والمنظم لبنائها القانوني والسياسي، وهي بذلك عبارة عن نظام دستوري و سياسي مركب

لحكوماتها من اجل تحسين الخدمات العمومية وجذب الاستثمارات. اما الدول ذات الموارد المالية المحدودة فتكون امام تحدي الاستفادة المثلى من تلك الموارد الشحيحة وتحقيق أفضل منفعة.

3. البيئة الاجتماعية والثقافية

يقصد بها منظومة القيم والعادات والتقاليد السائدة في المجتمع والتي تؤثر في الادارة العامة وادائها، ففي المجتمعات التي تسودها قيم احترام الوقت وانقان العمل والمواظبة عليه، يجعل سلوك العاملين في اجهزة الإدارة العامة أكثر انضباطا وجدية. وتتضمن البيئة الاجتماعية والثقافية ايضا المتغيرات السكانية، مستوى التعليم، الاطر الاخلاقية... وغيرها مما يستدعي التزام الادارة العامة برؤية استراتيجية من زاوية جماعية فتكون الإدارة العامة مرآة للمجتمع.

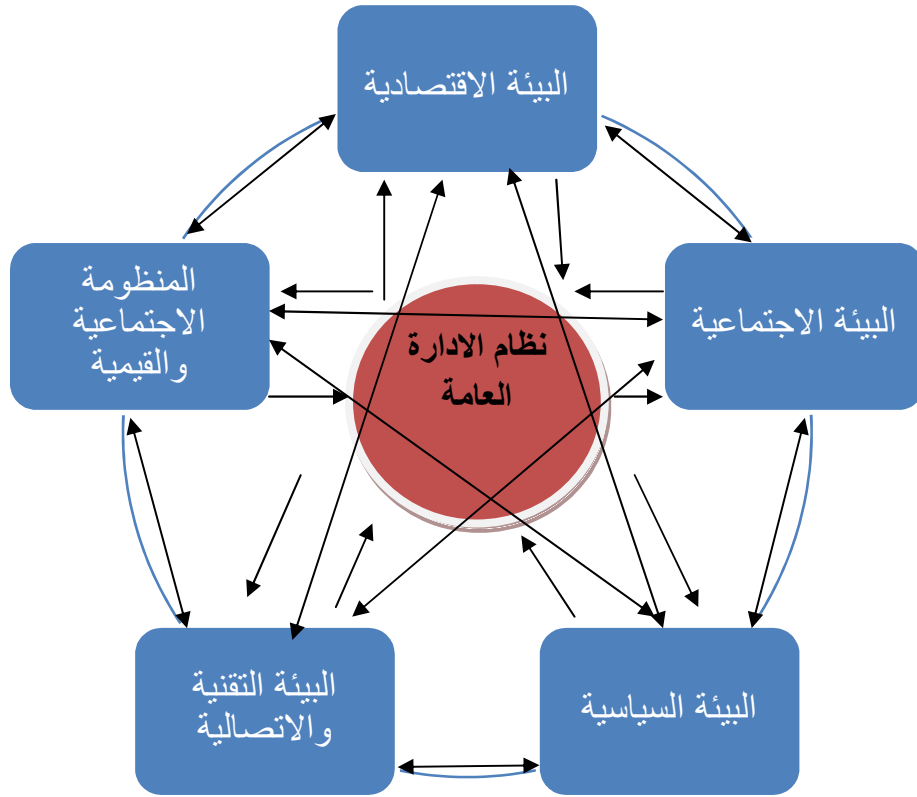
4. شبكة الاتصالات

تمثل شبكة الاتصالات من اهم الجوانب البيئية المحيطة بالادارة العامة والمؤثرة بها، فهي تمثل همزة الوصل بين المسؤولين والجمهور كادوات للاتصال والتواصل¹.

يوضح الشكل رقم (02) مدى تشابك الادارة العامة بالبيئة المحيطة بها باعتبارها نظاما مفتوحا يؤثر ويتاثر بالمحيط في شكل علاقات متشابكة ومعقدة .

¹ Peter W.Rodman, **Development Administration: Obstacles and Theories and Implications for Planning**, ΠΕΡ Occasional Papers No2 (International Institute for Educational Planning UNESCO, 1968), p25.

الشكل رقم (02): بيئة الادارة العامة



Source: Peter W.Rodman, Op.cit. p24

بالإضافة الى المتغيرات الايكولوجية التي سبق ذكرها، نجد متغيرات اخرى ذات تأثير لا يستهان به على اداء الادارة العامة كالحزب السياسية، جماعات الضغط والمصالح ، الصحافة والاعلام...الخ، والتي تمارس تأثيرها على الادارة العامة عن طريق الرقابة والمتابعة الدقيقة لأعمال الأجهزة المركزية والترابية (المحلية) من أجل المشاركة وضبط عملية صنع القرار وتنفيذ السياسات العامة التي تحقق الصالح العام، اضافة الى متغيرات البيئة الدولية التي تفرض على الادارة متغيرات جديدة ينبغي التكيف معها.

- الإدارة العامة والشرعية

ترتبط الإدارة العامة ومبدأ الشرعية برابطة وثيقة وهي من النقاط الحساسة في علاقة الحاكم بالمحكوم، وفي هذا الصدد يقول العلامة عبد الرحمن بن خلدون في مقدمته الشهيرة "اعلم ان البيعة هي العهد على الطاعة كان المبايع يعاهد اميره على انه يسلم له النظر في امر نفسه وامور المسلمين، ولا ينازعه في شيء من ذلك ويطيعه فيما يكلفه به من الامر على المنشط والمكروه، وكانوا اذا بايعوا الامير وعقدوا عهده جعلوا ايديهم في يده تأكيدا للعهد، فاشبه ذلك مثل البائع والمشتري....." ¹.

تعرف الموسوعة السياسية مصطلح الشرعية على أنه مفهوم سياسي مركزي مستمد من كلمة شرع أي قانون أو عرف معتمد وارسخ، ويرمز إلى العلاقة القائمة بين الحاكم والمحكوم المتضمنة توافق العمل أو النهج السياسي للحكم مع المصالح والقيم الاجتماعية للمواطنين بما يؤدي إلى القبول الطوعي من قبل الشعب بقوانين وتشريعات النظام السياسي، وهكذا تكون الشرعية علاقة متبادلة بين الحاكم والمحكوم ².

تناول العديد من الفقهاء مفهوم الشرعية محاولين اعطاءه تعريفا شاملا، ومن بينهم ماكس فيبر الذي يرى أن النظام الحاكم يكون شرعيا عن الحد الذي يشعر مواطنوه أن ذلك النظام صالح ويستحق التأييد والطاعة، والمواطنون يصفون الشرعية على نظام الحكم أي لا يقبلون بحقه في أن يمارس السلطة إلا لأسباب يقوم عليها هذا القبول سواء كانت دينية أو دنيوية، كما يرى فيبر ان الشرعية تُستمد من مصدر واحد او اكثر ³:

- العادات والمعتقدات والاعراف المتوارثة التي تحدد الاحقية بالسلطة.

¹ بومدين طاشمة (1)، مرجع سابق، ص 92.
² عبد الوهاب الكيالي، موسوعة السياسة، ج 3، ط 2 (الاردن: المؤسسة العربية للدراسات والنشر، 1993)، ص 451.
³ بومدين طاشمة (1)، مرجع سابق، ص 92.

- الزعامة الملهمة والولاء والطاعة للزعيم.

- العقلانية في وضع القواعد تحدد الحقوق والواجبات للحاكم والفريق العامل معه، وطريقة انتقال السلطة وتداولها وممارستها وكذا كل ما يتعلق بالقواعد المقنعة التي تحدد حقوق المحكومين وواجباتهم في علاقتهم بالسلطة الشرعية .

وقد اعطت وثيقة السياسات العامة لبرنامج الامم المتحدة تعريف للشرعية واعتبرتها "درجة قبول الناس لما تتبعه الحكومة من اجراءات لسن القوانين وتنفيذها، والامتثال الطوعي لهذه القوانين واللوائح، وكل نظام شرعي هو نظام قانوني لكن الاله ان يجد الناس انه نظام مناسب وان يمثلوا لقواعده"¹.

يمكننا القول ان مفهوم الشرعية في جوهره يقوم على قبول الأغلبية العظمى من المحكومين لحق الحاكم في أن يحكم وأن يمارس السلطة وفقا ما لا يتعارض وقيمهم ومبادئهم، وهنا يتحقق الرضا الشعبي لتلك السلطة القائمة مما يعزز التفاعل معها ويزيد من كفاءتها وفعاليتها.

ترى الدكتورة رفاع شريفة من جامعة ورقلة بالجزائر ان الإدارة العامة في الكثير من الدول اصبحت تفتقد للشرعية بشكل تدريجي كونها لم تعد قادرة على احترام المبادئ التي قامت من اجلها اهمها خدمة الجمهور في ظل سيادة القانون والمساواة والتي حلت محلها المحاباة والمحسوبية².

ان اللاحاح المتزايد لتغيير نمط تسيير الادارة العامة سببه الظروف الداخلية والخارجية المحيطة بها، فنمو وتوسع القطاع العام عموما وتضخم الاجهزة الادارية خصوصا حمل الحكومات اعباءا أكثر مما تطبق خاصة فيما يخص الافراط في الانفاق والتوظيف العموميين بدون تحسن ملموس في مستوى الاداء.

¹ وثيقة للسياسات العامة لبرنامج الامم المتحدة الانمائي UNDP ، "ادارة الحكم لخدمة التنمية البشرية المستدامة"، 1997، ص35، متاح على

الموقع www.pogar.org، تاريخ الاطلاع: 2016/01/20

² رفاع شريفة(2)، "نظرية الإدارة العامة الحديثة ودورها في معالجة إشكالية إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية"، مجلة الباحث، العدد06 (2008)، ص106.

- الإدارة العامة والتنمية

نمت الأدبيات التي أكدت على تزايد أهمية الدور الإنمائي الذي تضطلع به الإدارة وفق منهجية منضبطة تتشد تحقيق التنمية المجتمعية الشاملة بعد مظاهر قصور وإخفاق الإدارة التقليدية العامة في تحقيق ذلك بالفعالية والكفاءة المطلوبتين¹، فقد رسخ الاقتناع لدى العديد من الفقهاء في علم الاقتصاد والإدارة وعلم الاجتماع والسياسة بحتمية الاهتمام بعنصر الإدارة اهتماما سياسيا وعلميا ومهنيا لترشيدها وتعزيزها بكافة الوسائل والاساليب والتكنولوجيات حتى تضطلع بعملية قيادة التنمية الاقتصادية نحو تحقيق أهدافها المرجوة والمخططة بكفاءة وفعالية.

فالإدارة كما سبق وان ذكرنا فن وعلم تقوم بتجميع العناصر والجهود والوسائل والنظم والأساليب والتقنيات ثم توحيدها وتنسيقها وتوجيهها قصد تحقيق الأهداف المنشودة بكفاءة وفعالية ورشادة، والإدارة العامة في الدولة تضطلع بكافة العمليات والنشاطات لانجاح وتحقيق عملية التنمية، فهي العنصر الحاسم في تقرير مصير المسار التنموي وتوجيهه من خلال رشادتها وتكيفها مع معطيات ومتغيرات البيئة الداخلية والخارجية. فكل محاولات الاجتهاد والابتكار والتحسين في عناصر إنتاج السلع والخدمات لن يحقق أية نتائج إذا لم توجد إدارة قوية وفعالة وكفؤة تخطط وتتسق، توجه وتقوم وتراقب الجهود الجماعية والثروة الوطنية لتحقيق التنمية.

وفي هذا الصدد عبرت الامم المتحدة من خلال عدة تقارير على ضرورة تنشيط نظم الإدارة كأمر أساسي للدول الساعية لتحقيق التنمية ومواجهة تحدياتها²، فالحكومات اليوم أضحت مساءلة أمام شعوبها مما ادى الى تنامي ادراك مسؤوليتها بتحقيق "ادارة رشيدة" قادرة على تجسيد الابعاد الرئيسية لمهام ادارة الحكم

¹ ابو بكر مصطفى بعيرة، "لا تنمية مستدامة بدون ادارة قوامة"، ورقة مقدمة ضمن فعاليات المؤتمر الوطني: مؤتمر ليبيا للتنمية المستدامة، ليبيا، 2007، ص03.

⁵ ابو بكر مصطفى بعيرة، مرجع سابق، ص01.

والتي تتضمن بناء دولة المؤسسات و تحقيق كفاءة الادارة العامة من خلال إعمال مبادئ النزاهة والشفافية والمساءلة و محاربة الفساد.

ان علاقة الادارة العامة بالتنمية تتبع من بقاء وتميز موقع الدولة في العملية التنموية، فهي تستعمل الادارة العامة كوسيلة لإدارة التنمية، هذا المفهوم الذي يقوم على القدرة على خلق جهاز يستطيع ترجمة رغبات المجتمع الى واقع ملموس بصياغتها في شكل خطط تقوم الادارة العامة بتنفيذها بكفاءة وفعالية من خلال ما يتوفر لها من قدرات وكفاءات¹.

ولعل اهم الأدوار التي تقوم بها الادارة العامة الكفوة في استدامة العملية التنموية نجد:

- إيجاد نظام استراتيجي للتخطيط الإداري للسياسات والبرامج اللازمة لضبط عمليات التنمية وتحديد أهدافها ووسائل تطبيقها.
- تتكفل الاجهزة الادارية العمومية الكفوة بجمع البيانات والمعلومات الاحصائية الصحيحة والحقيقية الضرورية للتخطيط التنموي واتخاذ القرارات التنموية.
- صياغة اهداف الدولة التنموية في سياسات وبرامج ووضعها في الاجهزة الادارية ثم توفير مصادر تمويلها وتفعيلها لانجاز مختلف المشاريع المسطرة.
- تنسيق الجهود ومتابعة مسارات تنفيذ الميكانيزمات الموضوعة للخطط التنموية مع امكانية القيام بالتصحيحات وتعديلات اللازمة.

¹ موسى اللوزي، مرجع سابق، ص36.

- تحسين تنافسية الاقتصاد الوطني من خلال توفير بيئة استثمارية جاذبة غير طاردة للاستثمار (بيئة تشريعية مستقرة، شفافية الاجهزة الادارية، السرعة في انجاز المعاملات، تحسين نوعية الخدمة العمومية...الخ).

- توفير مصادر التمويل اللازمة لتنفيذ مشاريع عملية التنمية كتحويل الضرائب والرسوم

- ارساء آليات لضبط ومراقبة نشاط السلطات الثلاث

- مشاركة جميع الفئات والشرائح في اتخاذ القرار السياسي

- جهاز اداري قائم على اعطاء الأولوية للمصلحة العامة، ونظام خدمة مبني على مبدأ الجدارة والكفاءة

- التحكم الجيد في الموارد والنفقات العمومية بما يضمن حق الاجيال الحالية والقادمة في الاستفادة من الموارد.

ولقد بذلت جهود دولية كبيرة خلال العقد الماضي لدعم ممارسات الادارة الرشيدة، فعلى الصعيد العربي مثلا نجد برنامج الامم المتحدة الانمائي "الادارة الرشيدة لخدمة التنمية في الدول العربية" بالشراكة مع منظمة التعاون الاقتصادي و التنمية (OECD) وبالتعاون مع عدد من المنظمات العربية والدولية وكان ذلك في مؤتمر البحر الميت في فبراير 2005. وركزت المبادرة على ثلاث محاور رئيسية للإصلاح هي الادارة والمالية والقضاء، وتستند على ستة دعائم هي¹:

- الخدمة المدنية والنزاهة.
- الحكومة الالكترونية، تبسيط الإجراءات الإدارية، والاصلاح التنظيمي
- ادارة الاموال العامة.

¹ إعلان مبادرة الإدارة الرشيدة لخدمة التنمية في الدول العربية للامم المتحدة الإنمائي، الإدارة الرشيدة لخدمة التنمية في الدول العربية (الأردن، 2005)، ص04.

- تقديم الخدمات العامة، والشراكة بين القطاعين العام والخاص والإصلاح التنظيمي
- دور القضاء وتنفيذ الاحكام.
- المواطنين والمجتمع المدني*، وإصلاح القطاع العام.

وقد أكد البرنامج على عدة نقاط أساسية في مجال ارتباط الإدارة الرشيدة بالتنمية في الوطن العربي¹:

- مبادرات الدول العربية لتحقيق التنمية والاندماج في الاقتصاد العالمي لم تحقق النتائج المرجوة بسبب اغفال الإصلاح المؤسسي مما خلق ما يسمى "فجوة المنظومة العامة لإدارة الحكم" التي أصبحت القيد الأشد على انطلاقة وتنافسية الاقتصادات العربية².
- التزام الحكومات بالعمل من أجل تحقيق رفاهية المواطنين والإسراع بخطى التنمية من أجل خروج الدول العربية من أزمتها والاندماج في الاقتصاد العالمي.
- اعتماد آليات وأساليب التطوير المستمر في الإدارات العمومية كآلية لتحقيق التنمية
- إيجاد المناخ الملائم في هذه الدولة يتطلب استرجاع الثقة في أداء ونوعية الخدمة التي تقدمها الإدارة العمومية.
- تنفيذ مبادئ الإدارة العامة الرشيدة واجراءات المساءلة ومحاربة الفساد من العوامل الأساسية للحد من الفقر وتهيئة البنية الأساسية لتحقيق التنمية.

* يقصد بالمجتمع المدني مجموع المؤسسات والهيئات والتنظيمات ذات الصبغة السياسية او الاقتصادية او الثقافية الفكرية التي تنشأ داخل نطاق المجتمع ولكن خارج نطاق سلطة الدولة ودائرة تأثيرها كالأحزاب السياسية، الجمعيات، النقابات، دور العبادة... الخ وتشكل قوة مضادة للسلطة السياسية الممثلة للدولة اضافة الى هدف اوسع نطاقا يتمثل في تحقيق المشاركة الشاملة: سياسيا، اقتصاديا، اجتماعيا وثقافيا، مما يسمح لهذه القوى بمراقبة مؤسسات الدولة. ويعرف الدكتور علاء فرج الطاهر المجتمع المدني بوصفه جملة المؤسسات التي لا تمارس السلطة ولا تستهدف تحقيق ارباح اقتصادية وهي تقوم على اربع اسس:

- المشاركة الطوعية اي الفعل الارادي الحرو الطوعي
- التواجد في شكل منظمات (التنظيم) لتحقيق مصالح المجموعة
- الاستقلال عن السلطة وعدم السعي للوصول اليها
- قبول التنوع والاختلاف عن الاخر

¹ إعلان مبادرة الإدارة الرشيدة لخدمة التنمية في الدول العربية، مرجع سابق، ص 04.

² هنيدي ريماء خلف، الإدارة الرشيدة لخدمة التنمية الإدارية الرشيدة في البلاد العربية، برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (الاردن، 2005)، ص 03.

- تقوم الإدارة الرشيدة على وجود مؤسسات عامة تقوم على المشاركة، الشفافية، المساءلة وحكم القانون .

تمثل الإدارة العامة عاملا استراتيجيا في عمليات التنمية الاقتصادية والاجتماعية وهذا لما له من تأثير على رسم وتنفيذ سياسات وخطط التنمية، ومن المعروف ان عدم كفاءة الإدارة العامة في العديد من البلدان النامية تمثل عقبة رئيسية في طريق التنمية فيها، وربما أكثر خطورة من عدم توفر رؤوس الاموال، لذلك فان الحديث عن الادارة الحكومية في الدول النامية يدفعنا الى التطرق لاسلوب الحكم في تلك المناطق ومدى رشادته، حيث لا يمكن الفصل بين اداء الادارة العمومية وطبيعة الحكم في الدول.

- الإدارة العامة والحكم الرشيد

ربطت جمعية الامم المتحدة من خلال اعلان الالفية الثالثة الازمة التنموية في بلدان العالم الثالث بغياب الحكم الرشيد في تلك البلدان، في حين جاء مشروع المشاركة الجديدة في افريقيا المعروفة بالنيباد NEPAD بطرح يؤكد ان الحكم السيء هو من الاسباب الرئيسية للازمة التنموية في افريقيا¹، وتقدم جل المؤسسات الدولية الحكم الرشيد كحل للمشاكل والازمات التي تتخبط فيها الكثير من الدول خاصة الاقل نموا، فقد اصبح يشكل مطلبا وهدفا لحكومات العالم، متداولوا في ساحات النقاش السياسية والاكاديمية على المستويات الوطنية والاقليمية والعالمية.

يعرف برنامج الأمم المتحدة للتنمية UNDP الحكم الرشيد باعتباره "ممارسة السلطة الاقتصادية والسياسية والإدارية لتسيير شؤون بلد ما على كافة المستويات. ويشمل الحكم الآليات والعمليات والمؤسسات التي يقوم من خلالها المواطنون والجماعات بالتعبير عن مصالحهم، وممارسة حقوقهم القانونية، والوفاء

¹ محمد فهيم درويش، مرتكزات الحكم الديمقراطي وقواعد الحكم الرشيد (القاهرة: دار النهضة العربية، 2010)، ص173.

بالتزاماتهم، وتسوية خلافاتهم ، ويتسم الحكم الرشيد بسمات عديدة، منها أن يقوم على المشاركة، وأن يتسم بالشفافية والمساءلة، كما أنه يتسم بالفعالية والإنصاف كذلك فإنه يعزز سيادة القانون. ويكفل الحكم الرشيد أن توضع الأولويات السياسية والاجتماعية والاقتصادية على أساس من توافق الآراء الواسع في المجتمع، كما يكفل سماع أصوات الفئات الأكثر فقرا والأكثر ضعفا في عملية صنع القرار المتعلق بتوزيع الموارد الإنمائية¹.

الحكم الرشيد هو مجموع الممارسات والادوات التي تقوم بها وتستهملها السلطة بهدف نقل المجتمع من وضع غير مرغوب فيه الى وضع احسن وافضل على كافة الاصعدة السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية، الادارية في اطار المصلحة العامة وسيادة القانون.

ويقوم الحكم الرشيد على ثلاث ابعاد مترابطة لتجسيد الرشادة والعقلانية في الحكم²:

- البعد الاقتصادي

لا يمكن اغفال البعد الاقتصادي في رشادة الحكم، خاصة فيما يتعلق بعمليات صنع القرار التي تؤثر على اداء الاقتصاد الوطني وعلاقاته مع الاقتصادات الأخرى مما يؤثر مباشرة وبشكل واضح على العدالة والفقير ونوعية الحياة.

وتتعلق الحكامة الاقتصادية بالاستغلال العقلاني للموارد المتاحة، تحسين مناخ الاستثمار، ضمان التدفق الحر للمعلومات، محاربة الفساد الاقتصادي، تشجيع القطاع الخاص، التوزيع العادل للثروات .. الخ وكل

¹ وثيقة للسياسات العامة لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي UNDP، "إدارة الحكم لخدمة التنمية البشرية المستدامة"، 1997، ص08.

² UNDP policy document, "Governance for sustainable human development", p12, available at : <http://www.pogar.org/publications/other/undp/governance/undppolicydoc97-e.pdf> , accessed January 05,2016.

القرارات والاجراءات الاقتصادية والتي من شأنها تسريع عجلة التنمية وتحقيق الاستقرار الاقتصادي وبالتالي الاجتماعي¹.

- البعد السياسي

يكفل الحكم الرشيد وضع الاولويات السياسية والاقتصادية والاجتماعية على اساس توافق واسع النطاق في المجتمع وبمشاركة جميع الفئات لاتخاذ القرارات المتعلقة بالشان العام ورسم وتنفيذ السياسات العامة²، ويتعلق البعد السياسي للحكم الراشد بطبيعة النظام السياسي ونمط عمله، كما يشمل هذا البعد على العديد من العناصر اهمها استقلالية القضاء، حرية التعبير، المشاركة السياسية، وجود صحافة حرة ومؤسسات سياسية شفافة وخاضعة للمساءلة، مدى تفاعلية وايجابية العلاقة بين السلطة السياسية والشعب فيما يتعلق بعملية صنع القرار وصياغة السياسات العامة من اجل الصالح العام وهو ما يحدد شرعية النظام من عدمها.

- البعد الإداري والتقني

يتعلق البعد الاداري للحكم الراشد بعمل الإدارة العامة ومدى كفاءتها وعقلانيتها في رسم وتنفيذ وتقييم وتقويم السياسة العامة من طرف الجهاز الاداري للدولة وهذا سعيا للتنمية التي تتجسد من خلال ادارة عامة كفوءة، حيادية، فعالة، خاضعة للقانون، شفافة ، قابلة للمساءلة والمحاسبة نظيفة غير فاسدة الامر الذي سيساهم في بناء دولة المؤسسات.

¹ عادل غزالي، "متطلبات الإدارة الرشيدة و التنمية في الوطن العربي"، ورقة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي: الحكم الراشد واستراتيجيات التغيير في العالم النامي، جامعة سطيف، 8-9 افريل 2007، ص429.
² سام دلة، "من دولة القانون الى الحكم الراشد: تكامل في الاسس والاليات والاهداف"، مجلة جامعة دمشق للسياسات الاقتصادية والقانونية، المجلد30، العدد2(2004)، ص69.

ويتسم الحكم الراشد بمميزات عديدة نذكر منها المشاركة، المساواة، الشفافية، المساواة، سيادة القانون، حقوق الانسان.. وغيرها¹، وبذلك فهو ليس امرا بسيطا تستطيع الدولة القيام به بمفردها لانه يُبنى على توافق آراء واسع النطاق وتكامل الادوار، فلا نجد الدولة وصيا وقائدا وحيدا لشؤون المجتمع بل نجدها شريكا متفاعلا مع المجتمع المدني والقطاع الخاص. فهو الحكم الذي يقوم على تحقيق رفاهية واستقرار وأمن كل افراد المجتمع وطبقاته وتحسين حياتهم ونيل رضاهم.

- الادارة العامة والتسيب الوظيفي

يعتبر التسيب الاداري احد ابرز الخصائص التي لطالما عرفت بها الادارة العامة خاصة في الدول المتخلفة والنامية، فهو مظهر من مظاهر اخلال الموظف العام بواجباته وانحرافه عن السلوك الذي ينص عليه النظام في الوظيفة العامة وتقصيره في تادية واجباته، ما يترتب عنه عدم قدرة الاجهزة الادارية على رسم وتنفيذ السياسة العامة للدولة وقصور ادائها الاداري والتنموي، الامر الذي ينعكس سلبا على علاقة المواطن بإدارته وحكومته.

ويعرف التسيب الوظيفي بانه الاهمال واللامبالاة وقلة الالتزام بالقوانين والانظمة، ويعرف ايضا انه ذلك السلوك المنحرف للموظفين وانصرافهم عن واجباتهم كليا او جزئيا وعن اداء الالتزامات والواجبات المتوقعة منهم بالشكل المطلوب وفي الوقت المحدد لها، وما يترتب عنه من عدم انتظام العمل وقصور في كفاءة واداء الاجهزة الادارية لمسؤولياتها ومهامها واهدافها².

¹ United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific, "What is Good Governance?", available at : www.unescap.org, accessed December 26,2015.

² الجعلي وشرفي، تسيب العاملين محاولة لتأطير ودراسة وطرح ظاهرة سلوكية (الاردن: المنظمة العربية للعلوم الادارية، 1985)، ص13.

وتعاني الكثير من الدول من انتشار ظاهرة التسبب الوظيفي ومشكلات ادارية وتنظيمية وهوما يطلق عليه

اصطلاح الامراض المكتبية¹ (Bureau pathology) ومن اهم مظاهرها ما يلي²:

• مظاهر تتعلق بانجاز العمل: يتماطل بعض الموظفين عن اداء واجباتهم الوظيفية على النحو

المطلوب يكون من خلال سلوكات منحرفة اهمها:

- البطء والتراخي والتكاسل العمدي في انجاز المعاملات³
 - سوء معاملة الجمهور⁴
 - التهرب من العمل وتعطيله والتقايس عن القيام به
 - قضاء الوقت في امور لا علاقة لها بالعمل
 - ممارسة المحاباة وتسريع انهاء معاملات معارفهم
 - سلبية الموظف العمومي وعدم مبالاته مع اظهاره لمقاومة التغييرات التي تدخلها الإدارة بالمقاومة
- حفاظا على بقاء الوضع القائم⁵.

• مظاهر تتعلق بالوقت: تعتبر مظاهر سوء تنظيم وادارة الوقت في الإدارات العمومية من أكثر كظاهرة

التسبب الوظيفي شيوعا، ويمكننا ذكر اهم تلك المظاهر⁶:

- الغياب المبرر او الغير المبرر
 - الحضور المتأخر : يبرر الموظف العمومي عادة تاخره عن عمله بالمواصلات والازدحام
- المروري اضافة الى الالتزامات الشخصية كتوصيل الابناء الى مدارسهم*.

¹ David Kowalewski, " Organization Soul Thieves: a shamanic take on Bureaupathology", **The Journal of Transpersonal Psychology**, Vol. 44, No. 2 (Montana, 2012), p165.

² محمد العزازي احمد ادريس، مرجع سابق، ص.ص328-335

³ عبد الباقي صلاح الدين، مبادئ السلوك التنظيمي (مصر: الدار الجامعية، 2005)، ص.20.

⁴ سمارة نصير، "ظاهرة التسبب الاداري في الجزائر"، منشورات المجلس الاعلى للغة العربية، 2005، ص.58.

⁵ مدحت محمد ابو النصر، فرق العمل الناجحة البناء والنمو والادارة لإنجاز المهام بشكل أفضل وأسهل (القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2012)، ص.31.

⁶ محمد العزازي احمد ادريس، مرجع سابق، ص.330.

- الخروج المبكر من العمل واستغلال أوقات الغداء والصلاة.

● **مظاهر تتعلق بالأخلاقيات الوظيفية:** تنتشر مظاهر التسبب الإداري والسلوكيات المنحرفة العمدية والغير قانونية التي يقوم بها الموظف العام، والتي تتعارض مع القوانين والتنظيمات السارية المفعول داخل الجهاز الإداري وداخل الدولة، وتتعارض مع القيم والأخلاقيات السائدة في المجتمع، وذلك تحقيقاً لمصالح شخصية وغايات خاصة بعيدة عن المصلحة العامة.

ومعظم أشكال الفساد الإداري رغم تعددها هي أوجه لظاهرة واحدة تعبر عن ممارسات غير مشروعة خارجة عن القانون ، فبالإضافة الى التزوير وافشاء المعلومات السرية نذكر اهم مظاهره¹:

- **الرشوة:** اتفاق بين موظف وطرف اخر تتضمن الحصول على أموال أو أية منافع أخرى من اجل تنفيذ عمل أو الامتناع عن تنفيذه مخالفة للأصول (يدخل في اختصاص الموظف).

- **المحاباة والمحسوبية:** تنفيذ أعمال لصالح فرد أوجهة ينتمي لها الشخص دون وجه استحقاق، وتفضيل جهة على أخرى في الخدمة للحصول على مصلحة معينة مما يخلق شعوراً بالظلم والقهر.

- **الواسطة:** التدخل لصالح فرد ما، أو جماعة دون الالتزام بأصول العمل والكفاءة اللازمة.

- **نهب المال العام وهدره:** الحصول على أموال الدولة والتصرف بها من غير وجه حق.

- **الابتزاز:** الحصول على أموال من طرف معين في المجتمع مقابل تنفيذ مصالح مرتبطة بوظيفة الشخص المتصرف بالفساد.

* بالاشارة إلى دراسة الدكتور محمد العزازي على عينة من الموظفين السعوديين في سبعة عشر مصلحة عمومية فإن 75% منهم يتأخرون في الوصول إلى عملهم صباحاً بمعدل مرة إلى مرتين في الأسبوع، وفي دراسة أخرى في مصر فإن 47.2% من عينة البحث يتأخرون يوماً عن دوامهم الصباحي .

¹Taboli, H.R and others, "Administrative corruption: why and how?", International Journal of Advanced Studies in Humanities and Social Science, Volume 1, Issue12 (2013), p2570.

- الإدارة العامة ومقاومة التغيير

ان احد التحديات التي تواجهها الادارة في الاجهزة الحكومية عند محاولاتها ادخال تغييرات او تطوير بنى وممارسات الوضع الراهن يرتبط باستعداد العاملين للتغيير والرغبة في بقاء الوضع على ما هو عليه، مما يتطلب احداث تغيير في ثقافة المنظمات الحكومية حتى يتم تقبل التغيير والتكيف معه.

يُقصد بثقافة المنظمة "مجموعة المبادئ والقيم والمفاهيم والمعتقدات المشتركة والسائدة لدى العاملين في المنظمة"¹، وجميع المنظمات سواء الخاصة او العامة مطالبة بان تتغير وتتكيف في بيئة لا تعرف الاستقرار والسكون، ويُعرف الباحث عبد الباري درة التغيير بانه "عملية ادخال تحسين او تطوير على المنظمة بحيث تكون مختلفة عن وضعها الحالي وتتمكن من تحقيق اهدافها بشكل افضل"².

التغيير هو عملية مستمرة، متجددة، حتمية ووسيلة وليس هدفا بحد ذاته، وعلى مستوى المنظمات الادارية يمس التغيير احد او البعض من المستويات كالعاملين، الهيكل التنظيمي، قواعد العمل وطرائقه، ثقافة المنظمة، الادوات والوسائل المستعملة في العمل الاداري، التكنولوجيا... الخ وكل ما يتعلق بالعمل الاداري.

تتجه المنظمات الى التغيير حسب كل من الباحثين دانا جاينس روبنسون و جيمس روبنسون بالنظر الى:³

- الازمة التي تشعر بها المنظمة والتي هي امر فُرض من خلال عوامل وضغوطات داخلية وخارجية.

- الرؤية: التي تكون مدروسة ومخططة وواعية

- الفرصة: والتي تسمح للمنظمة مباشرة التغيير والحصول على المبتغى منه.

¹ايمن عودة المعاني، مرجع سابق، ص130.

²نور الدين حاروش ورفيقة حروش، مرجع سابق، ص76.

³ المرجع سابق، ص78.

- التهديد: وهو ما يقابل الفرصة من عدم مباشرة التغيير وانعكاسات ذلك على اداء المنظمة، فالتغيير اليوم في المنظمات الادارية العامة اصبح حتمية في ظل الانفجار الكمي والنوعي للمعلومات والتكنولوجيات التي جعلت معلومة اليوم في خانة الماضي بالنسبة للغد.
- رغم ضرورة التغيير الا انه يواجه مقاومة بسبب عدة اسباب اهمها¹:
- الانسان عدو ما جهل، فالعاملين يقاومون التغيير بسبب الخوف من المجهول في ظل غياب المعلومة ونقص التوعية بضرورته واهميته ومحاسنه.
- الرغبة في المحافظة على المصالح الشخصية التي تعود العامل الحصول عليها من خلال منصبه ونفوذه.
- ارتباط التغيير باكتساب مهارات جديدة لا يرغب العامل في بذل مجهود اضافي لتعلمها.
- نقص الثقة في دوافع من ينادون الى التغيير.
- الرضى عن الوضع القائم وعدم الاقتناع بجدوى والحاجة الى التغيير.
- شيوع ثقافة تنظيمية تتوجه نحو الروتين وتفضل العادات المستقرة والمألوفة.
- جميع المنظمات الادارية ملزمة بمواكبة التغييرات التي تحدث في بيئتها الداخلية والخارجية رغم مقاومة التغيير التي ستواجهها، فلا شيء ثابت سوى التغيير حسب مقولة "هيراقلطس".

المبحث الخامس: تنمية الادارة العامة في ظل العولمة

لطالما ارتبط مفهوم البيروقراطية في اذهان الجماهير بالفساد الاداري، المحسوبية، الروتين، التسبب، بطء المعاملات، حدوث اخطاء... وغيرها من المعاني التي لا تمت للمفهوم الاصلي الذي جاء به ماكس فيبر، فالمشكلة ليس في المفهوم نفسه بقدر ما هو في الطريقة التقليدية واليدوية التي تنجز بها

¹ نفس المرجع، ص80.

المعاملات الادارية، حيث تتخبط الادارة العامة في الدول النامية والمتخلفة بين اكوام ورقية وتعدد الاجراءات اللازمة لانجاز المعاملات اضافة الى بطء تدفق المعلومات ومشاكل اتصالية داخليا او بين المنظمة وبيئتها الخارجية، الامر الذي يؤدي الى الظواهر التي ذكرناها سابقا والتي اصبحت لصيقة بالادارة العامة وادت الى انحراف الادارة العامة عن المسار والمهام المنوطة بها.

وقد شكلت التغييرات السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية الواسعة التي شهدها العالم في اواخر القرن العشرين كانهصار النظم الشمولية، بروز ظاهرة العولمة، زيادة حجم التجارة العالمية، زيادة حدة المنافسة، سرعة انتقال المعلومات وسهولة انتقال رؤوس الاموال والعاملين بين دول العالم... الخ ضغوطا متزايدة على الحكومات لتحسين ادائها ورفع جودة الخدمات وخفض تكلفتها و تقليص الوقت المستغرق لادائها.

كان لزاما على المنظمات الحكومية لمواجهة تلك التحديات البحث عن اساليب ادارية حديثة تمكنها من زيادة قدرتها على تحقيق اهدافها باكثر فعالية و كفاءة ، وظهرت فلسفات ادارية عديدة تهدف في مجملها الى رفع كفاءة الجهاز الاداري للدولة من خلال تجويد مستوى الخدمات التي تقدمها الإدارة العامة، الحد من هدر الموارد ، التقرب من المواطن و التخلص من الاجراءات البيروقراطية العقيمة وهذا قصد ادارة عملية التنمية والتنفيذ الكفاء للسياسة العامة¹.

الاصلاح الاداري والتطوير الاداري والتنمية الادارية كلها مفاهيم تستخدم في تناول الموضوعات التي تتعلق بتنظيم الجهاز الاداري للدولة وحل مشكلاته وزيادة كفاءته في رسم وتنفيذ السياسة العامة للدولة ، وقد تعددت وتباينت واختلفت النظرة الى التنمية والاصلاح والتطوير الاداري وتصنيفها، وحاولت من خلال هذه الدراسة تبسيط وتوضيح هذه المفاهيم من خلال اختيار ما وجدته مقنعا يلبي فضولي كباحثة.

¹ايمن عودة المعاني، مرجع سابق، ص09.

تعرف التنمية الادارية بأنها "عملية واعية ، مخططة، شاملة ، منظمة ، ديناميكية، هادفة الى التغيير، تشمل كل الانشطة اللازمة لاختيار وتهيئة المديرين واكسابهم المهارات والقدرات التي تؤهلهم لاداء عملهم بطريقة افضل من اجل نقل المنظمة الى وضعية مستقبلية متطورة ، تحقق لها التطور والنجاح والاداء التنافسي في العولمة"¹.

سننظر في هذا الجزء من البحث الى التنمية الادارية بشقيها الاصلاح والتطوير كمنهج لحل مشكلات المنظمات الحكومية والرفع من فعاليتها وكفاءتها.

المطلب الأول: اصلاح الادارة العامة

التنمية مسالة مطروحة في حقل الادارة العامة كما في باقي المجالات كالتنمية الاقتصادية، فالتنمية الادارية في عصر العولمة جزء من مشروع أوسع و أشمل وهو التنمية الشاملة وهو يخضع بدوره إلى احد المفاهيم المعاصرة والتي أخذت في الانتشار منذ الثمانينات وهو مفهوم "الحكم الراشد" من جهة، وإلى تأثير تحولات عالمية مرتكزة على مقومات الاقتصاد الحر من جهة اخرى. فاستمرار تطبيق النمط الكلاسيكي في الادارة العامة ضمن محيط ديناميكي (داخليا وخارجيا) منفتح ومجتمعات في تطور وتغير مستمرين امر غير وارد.

تخضع الاصلاحات الحديثة التي تعرفها الادارة العامة لمبدأ "التعلم والتطوير المستمرين" وتجاوز التaylorية، فهي لا تخضع لادبيولوجية معينة وانما هي وليدة لقناعة مفادها وجوب الاصلاح والتطوير باستخدام معايير القطاع الخاص واليات السوق بشكل يساهم في زيادة كفاءة الجهاز الإداري الحكومي

¹ علي قرين، "علاقة التكامل بين التنمية الادارية والتنمية الاقتصادية"، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 15 (الجزائر، 2015)، ص282.

خاصة مع العجز الوظيفي المتوارث والمتراكم والأمراض المكتنية* (Bureaupathology) التي يعرفها هذا الجهاز¹.

- ماهية الإصلاح الإداري

تواجه الإدارات العمومية في مختلف الدول خاصة المتخلفة والنامية منها ضرورة ملحة لإصلاح أجهزتها الإدارية في ظل مطالبة الشعوب بتحقيق التنمية المنشودة في ظل عصر تحكمه التغيرات المتسارعة، فالإصلاح الإداري في هذا العصر ليس مجرد استخدام التقنيات الحديثة في النشاطات الإدارية، وإنما هو أوسع من ذلك لأنه يُعنى بالتحسين النوعي والكيفي لشبكة العلاقات الداخلية والخارجية للإدارة العمومية وإزالة الحواجز التي تعيق الاتصال بالدوائر الحكومية الأخرى، المواطنين، قطاع الأعمال والمجتمع المدني، وهي تهدف أساساً لتنمية الأسلوب التشاركي في إدارة الشأن العام والتخلص من الفساد الذي لطالما ثبط مبادرات التنمية في العديد من الدول، فهل إصلاح الإدارة العامة هو التغيير في الأشخاص أو التغيير في آلية العمل أو التغيير في التشكيلات الإدارية أو في المنظومة التشريعية أو في التقنية المستعملة أو....؟

- يعرف الطيب حسن ابشر الإصلاح الإداري على أنه "جهد سياسي واقتصادي واجتماعي وإداري وثقافي هادف لحدوث تغييرات أساسية إيجابية في النظم والعلاقات والأساليب والأدوات بغية تنمية قدرات وإمكانات الجهاز الإداري وتأمين درجة عالية من الكفاءة والفعالية في إنجاز أهدافه"².

*أمراض البيروقراطية حسب معجم المصطلحات الاجتماعية للدكتور أحمد زكي بدوي هي بعض الظواهر السلوكية والإدارية التنظيمية التي قد تصيب المنظمات وتؤثر في مدى كفاءتها، فيتحول النظام البيروقراطي إلى الإتجاه السلبي الذي يتميز بمخالفة روح القوانين والتعقيد الشديد والجمود والتقييد بحرفية التعليمات وتجنب المسؤولية حتى يصل إلى الفساد الإداري الذي ينطوي على الرشوة وإستغلال النفوذ والوساطة والإنحراف عن أهداف المجتمع بوجه عام.

¹رفاع شريفة(2)، "نظرية الإدارة العامة الحديثة ودورها في معالجة إشكالية إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية"، مجلة الباحث، العدد06 (2008)، ص109

²الطيب حسن ابشر، مؤسسات التنمية الإدارية، أوضاعها الراهنة وآفاق المستقبل (الأردن: المنظمة العربية للعلوم الإدارية، 1984)، ص21.

- باعتبار أن الإدارة العامة بجانبها العضوي والموضوعي تهدف إلى ضمان قيام الدولة بتحقيق المصلحة العامة وتلبية مطالب المواطنين، فإن الإصلاح الإداري "عملية تجديد وتكييف دائمة ومستمرة للبنى الإدارية ومهامها مع مهام الدولة ومواكبة دائمة لروح التجديد والتحديث لتحقيق أكبر قدر من الفعالية¹، فالإصلاح الإداري عملية مستمرة متجددة، هادفة ومخططة، متكاملة وشاملة لكل مقومات الإدارة وعملياتها من خلال التغيير في الأشخاص والمفاهيم والادوات"².

- يعرف نور الدين حاروش ورفيقة حروش الإصلاح الإداري على أنه إعادة التفكير في تغيير منهجية واسلوب تقديم الإدارة العامة لخدماتها، مع ضرورة عدم الاعتماد على الوصفات الغربية الجاهزة واعداد نماذج اصلاحية مدروسة تاخذ بالاعتبار المتغيرات والمؤثرات والخصوصيات المجتمعية والبيئية المحيطة بالإدارة محل الإصلاح، فالاصلاح الإداري بهذا الشكل ما هو الا الجهد المقصود والمتعمد يتضمن مجموعة من العمليات المستمرة والمترابطة والتي تهدف الى تنمية الجهاز الإداري للدولة وتطويره³.

- يعرف الإصلاح الإداري أيضا بأنه تحسين مخرجات الجهاز الإداري والتحسين المتعمد والمستمر لاداء الجهاز الإداري الحكومي خدمة للمواطن وتماشيا مع الاهداف القومية⁴.

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن القول ان الإصلاح الإداري هو عملية تغيير مدروس للاحسن من اجل **تقويم** الاوضاع الراهنة (وجود خلل)، وجهد هادف لتحقيق نقلة نوعية في اسلوب وجودة الخدمات العمومية مع تقليص التكاليف وريح الوقت بعيدا عن التعقيدات والاساليب غير المرنة مما يسهل في تقليص الفجوة بين مستوى الاداء الإداري الفعلي وما ينبغي له ان يكون، فالاصلاح الإداري يتضمن

¹ علي حسن الشامي، الإدارة العامة والتحديث الإداري-مقارنة نظرية تطبيقية (لبنان: شركة رشاد برس)، ص215.

² عبد الكريم درويش، اصول الإدارة العامة (مصر: مكتبة الانجلو المصرية، 1980)، ص520.

³ نور الدين حاروش، رفيقة حروش، مرجع سابق، ص150.

⁴ فيصل بن معيض ال سمير، "استراتيجية الإصلاح والتطوير الإداري ودورها في تعزيز الامن القومي"، اطروحة دكتوراه منشورة، مركز الدراسات والبحوث، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، السعودية، ص42.

انواعا مختلفة من العمليات المصممة لزيادة امكانيات تأقلم الحكومات وزيادة استجابتها لطلبات جمهورها مسايرة للتغيير وتحقيقاً لـ "حكومة افضل".

- دواعي اصلاح الادارة العامة وخطواته

يستند تبرير قيام الحكومات بالاصلاح الاداري على اساس ان الاصلاح يقوم على تحقيق الانتقال من وضع اداري راهن غير مرغوب فيه الى وضع احسن وانسب واكثر استجابة لمتطلبات واحتياجات الادارة العامة في حد ذاتها والمتعاملين معها.

ولعل من اهم مبررات ودواعي الاصلاح الاداري في الدول المتخلفة والنامية نذكر¹:

- اتساع نطاق العمل الحكومي وسعيها لتحقيق التنمية
- تضخم الجهاز الاداري والذي لم يقابله تحسين وجوده في الخدمة المقدمة
- مواكبة المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية المتسارعة في ظل تقادم اساليب العمل في الادارات العامة وكذا الانظمة والتشريعات
- مواجهة مشكلات الادارة العامة التي تعيقها في اداء وظائفها والتي افضت الى اهتزاز ثقة عملائها بها.
- معالجة الانحرافات التي اصبحت صفة لصيقة بالادارة العامة وتحسين مستوى ادائها ورفع كفاءتها ونتاجيتها
- ترشيد الإنفاق الحكومي من خلال خفض حجم الأجهزة والأعداد الزائدة من العاملين.

¹ نور الدين حاروش، ربيعة حروش، مرجع سابق، ص151.

- تعزيز عملية التحول الديمقراطي ودعم التوجهات نحو اللامركزية الإدارية بهدف تشجيع المشاركة الشعبية في إدارة الشؤون العامة وفي صنع القرار.

- تبسيط الإجراءات الإدارية واصلاح الأنظمة الادارية المتعلقة بالمالية والضريبة قصد توفير الموارد والعدالة في توزيع الأعباء.

- تحسين أساليب التعامل مع المواطنين وتعزيز مفهوم ضرورة الاستجابة لمطالبهم باعتبار أن تقديم الخدمة للمواطنين لهم هو مبرر وجود الأجهزة الإدارية ويتم ذلك من خلال إظهار المزيد من الشفافية في عمل الموظفين والأجهزة الإدارية وتعزيز مفهوم المساءلة .

يرى الباحثان نور الدين حاروش ورفيقة حروش ان الحديث عن مراحل وخطوات الاصلاح الاداري يقودنا الى التطرق الى ضرورة تشخيص الوضع الراهن كمقاربة واقعية لأهم جوانب القصور انطلاقا مما يلي:

- الواقع السياسي: هل هناك إرادة ودعم سياسي حقيقي للعملية الإصلاحية؟ وما مدى حياد الإدارة العامة.

- واقع الموارد البشرية: التساؤل عن مستوى التاهيل العلمي والتقني للكادر البشري، ظروف عمله، طريقة التعيين، اخلاقيات الوظيفة العامة، الثقافة التنظيمية السائدة... وغيرها

- الواقع الاجتماعي: يجب التوقف عند الثقافة المجتمعية السائدة، علاقة الإدارة مع المواطن ورضاه على الخدمات المقدمة، نسبة الأمية واستعمال التقنيات الحديثة، نسبة البطالة، عدد السكان وتوزيعهم الجغرافي، الفوارق الاجتماعية... الخ

- الواقع القانوني: معرفة مدى سيادة القانون واحترامه واستقلال القضاء والقوانين التي تحكم الوظيفة العمومية.

- الواقع الوظيفي والتقني: مستوى البيروقراطية والفساد الإداري والأمراض المكتيبة المختلفة والمشاكل السائدة والنظام الرقابي... الخ بالإضافة الى مدى استعمال التقنيات الحديثة في المعاملات الادارية والتحكم فيها.

ان القيام بعملية اصلاح حقيقي في مجال الادارة العامة يجب ان يمر بمراحل منهجية متعاقبة نوجزها في مايلي¹:

- المرحلة الاولى: الاحساس بالحاجة الى الاصلاح

المرحلة الاولى في عملية الاصلاح تقوم على تقييم اداء الاجهزة الادارية وتحديد مواطن الخلل فيها والوعي بضرورة الاصلاح وحثميته

- المرحلة الثانية: وضع استراتيجية الاصلاح

مصطلح الاستراتيجية يرجع الى الكلمة اليونانية « STRATEGOS » وتعني فنون الحرب وادارة المعارك، وانتقل هذا المفهوم من المجال العسكري الى المجالات الاخرى ومنها علم الادارة، حيث يعرف شاندرل chandler الاستراتيجية على انها تحديد المنظمة لاهدافها وغاياتها على المدى البعيد، وتخصيص الموارد لتحقيق هذه الاهداف والغايات.

ان الخطوة الثانية في عملية الاصلاح تكون بوضع استراتيجية ملائمة قائمة تعزيز الاتصال وعلى رؤية مستقبلية سديدة من خلال رسم سياسات وتحديد الاهداف المراد الوصول اليها ووسائل وطرق تنفيذها بأعلى كفاءة وفعالية مع ضرورة الاخذ بالاعتبار ارتباط الأجهزة الادارية ببيئتها الداخلية والخارجية.

¹ نور الدين حاروش، ربيعة حروش، مرجع سابق، ص.ص 152-154.

- المرحلة الثالثة: إنشاء او تحديد الجهاز المسؤول عن الاصلاح الاداري

الخطوة الثالثة هي وضع الجهاز القائم على العملية الاصلاحية المستمرة والمخططة والمدروسة والذي يعمل على تعزيز الثقة بالاصلاح وتهيئة المناخ الملائم للتعاون والتنسيق بين جميع عناصر برنامج الاصلاح والتقليل من المقاومة التي قد تظهر من قبل بعض العناصر.

- المرحلة الرابعة: تحديد وسائل وآليات تنفيذ عملية الإصلاح الإداري

تحدث عملية اصلاح الادارة العامة احيانا "صدمة" لدى اصحاب المصلحة في بقاء الوضع الراهن، لذلك فان العملية تحتاج الى تظافر واستعمال العديد من الآليات لتنفيذها بنجاح نذكر منها:

-الوسيلة السياسية: قرارات صادرة عن السلطة السياسية لتسهيل عملية الاصلاح فيما يخص المناصب الادارية السياسية وتطهير الاجهزة الادارية من بعض اقطاب الفساد المقاومة للتغيير واستبدالها بقيادات جديدة جاهزة ومؤمنة بضرورة الاصلاح، كما على السلطة السياسية وضع اجهزة رقابة والتقصي والتفتيش وتوفير الموارد اللازمة للقيام بعملية الاصلاح.

- الوسيلة الاعلامية: التنسيق مع المؤسسات الاعلامية لكسب التأييد الشعبي والتسويق لعملية الاصلاح.

- الوسيلة التشريعية: تحديد الاطار القانوني والتشريعي لعملية الاصلاح والذي يجب ان لا يترك مجالاً للتلاعب والفساد بعد الاصلاح .

- اشراك القطاع الخاص في بعض جوانب الاصلاح.

- المرحلة الخامسة: تقييم عملية الإصلاح الإداري

الخطوة الخامسة تكون بقياس النتائج المحققة ومقارنتها بما كان يجب ان يتحقق والمؤشرات المعتمدة في البرنامج الاصلاحى وهذا قصد تقييم ثم تقويم العملية الإصلاحية .

بالرغم من اتباع هذه المراحل المنهجية للوصول الى النموذج الملائم للإصلاح الإداري الا ان مسار الإصلاح تعترضه الكثير من العقبات اهمها¹:

- عدم جدية واقتناع الكثير من المسؤولين الإداريين والسياسيين بجدوى الإصلاح الإداري

- تعارض توجهات الإصلاح الإداري مع مصالح بعض الجهات النافذة

- ضعف الاستقرار في التشريعات الإدارية

- مقاومة التغيير التي يواجهها الإصلاح الإداري من المستفيدين من الوضع الإداري الراهن الغير مرغوب فيه او من الموظفين الذين الخائفين على مناصبهم او الراضين لبذل مجهودات اضافية للتأقلم مع الإصلاحات الجديدة.

- قصور الدعم السياسي لعملية الإصلاح خاصة مع تغلغل الفساد

- ضعف التمويل

- قصور الاستراتيجية المتبعة للإصلاح الإداري

- نقص التنسيق بين عناصر الإصلاح

- الاعتماد على النماذج الإصلاحية الغربية الجاهزة والتي نجحت في بيئتها

¹ نور الدين حاروش، رفيقة حروش، مرجع سابق، ص161.

- عدم الاستمرار في العملية الإصلاحية

- قصور وتخلف المناهج التعليمية في مجال الإدارة وكذا عدم الاستفادة من البحوث والتقارير التي تعد في هذا المجال¹.

المطلب الثاني: تطوير الإدارة العامة

تباينت الرؤى والتعاريف المتعلقة بمفهوم التطوير الإداري وهناك من لا يفرق بينه وبين الإصلاح الإداري، التنمية الإدارية، التطوير التنظيمي... وغيرها من المفاهيم التي تتداخل في استخداماتها .

يشهد التطوير الإداري للإدارة العامة اهتماما متزايدا في الدولة الحديثة خاصة مع زيادة الضغوط والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية، ويتفق الفقهاء انه ليس هناك حقبة في التاريخ الإداري للحكومات لم تخضع او تحتاج للتطوير الإداري بشكل او بآخر²، وهو تعبير لأساليب تطوير المديرين والمنظمات والنظم واحداث تغييرات تساهم في اثراء عملية ادارة التنمية بالاساليب والاتجاهات المعاصرة وكذا تنمية القدرات البشرية المؤهلة والهياكل التنظيمية والوظيفية الحديثة التي تساهم في تحقيق الاهداف الانمائية.

كلمة "تطوير" في اللغة العربية تعني التجديد والتحديث والتعديل، ويقصد به الاجتهاد في الامر وتحسينه³.

- يعرف القريوتي التطوير الإداري بأنه "سبل تحسين اساليب العمل وسلوكيات العاملين بما ينعكس ايجابا على المجتمع، ويتمثل ذلك بتعامل العاملين في الاجهزة الحكومية مع المواطنين من منطلق ان الموظف خادم عام وان المواطن هو المخدم دون الشعور باي غضاضة في هذا السلوك"⁴.

¹ عبد الحميد طلعت، "التنمية والإصلاح الإداري في الوطن العربي"، المجلة العربية للإدارة، المجلد3، العدد2، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، 1979، ص97.

² ياسر العدوان، "نحو منهجية تحليلية للتطوير الإداري"، مجلة الإدارة العامة، المجلد34، العدد3، معهد الإدارة العامة، الرياض، ص373.

³ الفيروز ابادي ومجد الدين محمد يعقوب، القاموس المحيط، المجلد الثاني (مصر: مطبعة البابي الحلبي، 1987)، ص346.

⁴ محمد القريوتي، التطوير الإداري: المفهوم والمعوقات واليات التنفيذ مع اشارة خاصة للاردن (الاردن: المؤسسة العربية للدراسات والنشر، 1996)، ص21.

- عرفت الامم المتحدة التطوير الاداري بانه المجهودات المصممة خصيصا لتحقيق تغييرات اساسية في نظام الادارة العامة من خلال عمليات تطويرية شاملة اوعلى الاقل من خلال الاجراءات لتحسين واحد او اكثر من مكوناته الرئيسية مثل الهياكل الادارية والافراد والاجراءات¹.

- يقصد بالتطوير الإداري "المجهودات التي تهدف إلى إدخال تغييرات أساسية في أنظمة الإدارة العامة وفي الهياكل التنظيمية وتطوير العنصر البشري واستخدام التقنيات الحديثة لتحسين أدائها وتحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية" ويشمل²:

- إجراء الدراسات التنظيمية للجهاز وتحديث الأدلة التنظيمية .
- تبسيط إجراءات العمل وتصميم وتطوير النماذج المستخدمة وتحديد الأدلة الإجرائية .
- تقييم أداء العاملين .
- إنشاء نظم المعلومات .
- استخدام الأجهزة والتقنيات الحديثة في الجهاز .
- وضع الخطط والبرامج اللازمة لتأهيل وتدريب وتطوير العاملين بالجهاز .
- تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين في الجهاز في كافة المجالات.

بالنظر الى ما سبق ذكره من تعريفات يستطيع الباحث تعريف التطوير الاداري على انه جهد علمي وتغيير نحو الاحسن ينبع من الحاجة الى التكيف مع ما تفرضه البيئة من متطلبات ومستجدات، فهو بذلك دفعة للامام وعملية تحسين وتغيير مستمرة للجهاز الاداري تشمل الهياكل واساليب العمل وانماط

¹ فيصل بن معيض ال سميير، مرجع سابق، ص79.

² عبدالله بن محمد السبييل، مرجع سابق، ص10.

السلوك في المنظمات قصد مواكبة المتغيرات التي تفرضها الظروف البيئية وتحقيقا للاهداف التنموية بالكفاءة والفعالية المطلوبة وصولا الى منظمات تستطيع التعامل مع المستقبل بأسلوب علمي احترافي.

يرى الباحث محمد بن ابراهيم التويجري ان التطوير الاداري لا يجب ان يقتصر على العملية الفنية فقط، وانما يجب ان يشمل البيئة الكلية بمختلف مكوناتها وجوانبها¹، فكل دولة يجب ان تسعى لتطوير اجهزتها الادارية وتكييف خططها وبرامجها التطويرية بما يتناسب ونظامها السياسي والاقتصادي والاجتماعي وان عملية النقل المباشر لتجارب نجحت في بيئتها عملية صعبة بدون مراعاة العوامل الخاصة بكل دولة.

لذلك قبل الشروع في عملية تطوير الادارة العامة يجب الاجابة عن الاسئلة التالية²:

- ما الهدف من التطوير الإداري ؟
- ماهي خطوات التطوير وماهي المدة الزمنية المطلوبة لتحقيق خطواته ؟
- ماهي مستلزمات التطوير؟
- ما هي العقبات والمصاعب في طريق التطوير؟
- ما هي كلفة التطوير والميزانيات المخصصة لذلك ؟
- من هم المعنيون بعملية التطوير، وهل هم مهنيون للقيام بالعملية ؟
- هل تتوفر لدينا عناصر التطوير ؟

ان تحقيق التطوير الاداري يتطلب توافر عناصره ومكوناته الاساسية اهمها:

- الارادة السياسية : والتي تمثل رغبة القيادة العليا في القيام بعملية التطوير باعتبارها المحرك الأساسي للعملية.

¹ محمد بن ابراهيم التويجري، "التطوير الاداري في الوطن العربي"، ندوة: الاصلاح الاداري من منظور استراتيجي عربي ودولي، معهد التنمية الادارية، الامارات العربية المتحدة، 2005، ص08.

² ماهر المجتهد، التقانات الحديثة واثرها في عملية التطوير الاداري، ورقة مقدمة في: اجتماع الخبراء الاستشاري حول تنمية الإدارة المالية والعامة مع التركيز على الأدوات الإلكترونية، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي اسيا ، الامم المتحدة، 2003، ص04.

- العنصر البشري: وهو العامل الاهم في العملية التطويرية والذي تعود اليه مهام التطبيق والتنفيذ مما يستلزم تاهيله بما يتناسب ومتطلبات التطوير.

- القوانين والانظمة: يشكل الاطار القانوني القاعدة الرئيسية التي تركز عليها عملية التطوير، ولا بد ان تتماشى وتنكيف القوانين والانظمة مع عمليات التطوير وتسمح بالقيام بتحديث اساليب العمل وتبسيط الإجراءات.

- التقانات الحديثة: استعمال وادخال التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصالات في عمليات الادارة لتحقيق اداء اكثر فعالية وكفاءة.

- المرحلية: اتباع خطوات مرحلية والربط بينها وتقييمها مع اعطاء الاهمية لمعيار الزمن.

- استراتيجيات تطوير الإدارة العمومية واتجاهاته الحديثة

يركز العديد من الفقهاء على البعد الاستراتيجي للتطوير الاداري ويجدون ضرورة استخدام الاستراتيجيات مع هذا الاخير والتي تم تصنيفها وفقا لنطاق التطوير الاداري ودرجة شموليته¹:

• استراتيجية التطوير الجزئي

تعتبر استراتيجية التطوير الجزئي اضيق الاستراتيجيات من حيث النطاق الامر الذي ينتج عنه محدودية الاثر في تحسن مستوى الاداء، فهو ينصب على عدد محدود من العناصر او المنظمات الحكومية كتدريب عدد معين من الاطارات العليا او تطوير نظم المعلومات في عدد قليل من الدوائر الحكومية.

¹ محمد بن ابراهيم التويجري، مرجع سابق، ص.ص 10-11.

• استراتيجية التطوير الأفقي

تنصب جهود التطوير الأفقي على عدد كبير من المنظمات وعدد قليل من العناصر، وغالبا ما يُلجأ إلى هذه الاستراتيجية عند وجود قصور شديد في أحد جوانب النظام الإداري الحكومي مما يستوجب تطويرا أفقيا يمس معظم المنظمات الحكومية.

• استراتيجية التطوير القطاعي

تمثل هذه الاستراتيجية جهود التطوير التي تكون في عدد محدود من القطاعات والمنظمات، ويمكن ان يكون تطبيقها تمهيدا للتطوير الشامل في النظام الإداري للجهاز الحكومي ككل.

• استراتيجية التطوير الشامل

تشمل استراتيجية التطوير الشامل اغلب قطاعات ومنظمات وعناصر الجهاز الإداري للدولة، ومن ابرز عوامل نجاحها نذكر: الارادة السياسية وتبني القيادة السياسية لهدف التطوير الشامل، التأييد الشعبي والمجتمعي لعملية التطوير، الرقابة على اعمال الحكومة، هيكل السلوكات والقيم السائدة والتاثير عليها من خلال تحسين نظم التعليم، تظافر الجهود التطويرية التي ترمي الى تطوير المساعي التطويرية في الجوانب السياسية والاقتصادية والاجتماعية .

- ان الاستراتيجيات الجديدة للتطوير الإداري في حقل الادارة العامة تقوم على الاسس عديدة من اهمها تحقيق الانتاجية وتخفيض التكاليف، الاعتماد على الخواص في تقديم الخدمات، اللامركزية الادارية والعمل بشفافية وديمقراطية، ومهما اختلفت هذه الاستراتيجيات الا انها تصب في مجملها في خانة التركيز على الاستجابة لاحتياجات المواطنين ونيل رضاهم واستحسانهم.

- الاتجاهات الحديثة في التطوير الإداري

يتعامل التطوير الإداري مع المشكلات والتحديات التي تواجهها الإدارات في الجهاز الحكومي، من خلال تقنيات واساليب جديدة تمكنها من التعامل والتكيف مع مستجدات ومتطلبات العصر، ولعل من اهم اتجاهات التطوير الإداري نذكر:

• اعادة هندسة العمليات الإدارية

يعتبر أنموذج اعادة هندسة العمليات الإدارية "الهندرة" من اهم توجهات التطوير الإداري والتي احدثت ثورة في عالم الادارة منذ تسعينيات القرن الماضي بقيادة الامريكيان جيمس شامبي ومايكل هامر (Hammer and Champy) واللذان يعرفانها بانها سلوب اداري يقوم على اعادة التفكير والبدء من نقطة الصفر وليس اصلاح او ترميم الوضع القائم او اجراء تغييرات تجميلية تترك البنى الاساسية كما كانت عليه، وانما هي التخلي التام عن اجراءات العمل القديمة الراسخة والتفكير بصورة جديدة ومختلفة في كيفية تصنيع المنتجات او تقديم الخدمات بشكل يشبع الرغبات وطموحات المستفيدين من خدمات المنظمة¹.

ويمكن القول بان الهندرة هي عملية اعادة النظر بصفة جذرية، جوهرية وشاملة في النظم والسياسات والبنى التنظيمية والعمليات الادارية والتخلص نهائيا من الطرق التقليدية، بهدف تعزيز قدرتها على تقديم مخرجاتها رفع كفاءة المنظمة من تحسين في الجودة وزيادة في السرعة وانخفاض في التكلفة، وهي تخص الادارة العامة كما ادارة الاعمال.

¹سعود بن محمد النمر، مرجع سابق، ص522.

وتقوم الهندرة حسب هامر وشامبي على اربع عناصر اساسية¹:

- اعادة التفكير في الاساسيات (Fundamentals Rethinking) : التركيز على ما يجب ان

يكون وتجاهل ما هو كائن

- العمليات (Processes): التركيز على نظم العمل ومجموع الأنشطة التي يتم من خلالها تحويل

المدخلات الى مخرجات بهدف تحقيق رغبات الجمهور

- اعادة التصميم الجذري (Radical Redesign): التغيير يكون من الجذور والبدء من نقطة

الصففر

- تحقيق نتائج فائقة (Results) : تهدف الهندرة الى تحقيق تحسن جوهري في الأداء

ويرى الباحثان نور الدين حاروش ورفيقة حروش ان هناك ثلاثة انواع من المنظمات تحتاج الى الهندرة²:

- المنظمات التي تعاني من التعفن الاداري والتدهور الكبير في وضعها

- المنظمات التي يُتوقع ان تبلغ الانحدار وفق مؤشرات وعلامات خطر

- المنظمات الطموحة التي تسعى الى مزيدا التفوق والتميز، منظمات تريد ان تتجنب مواجهة

المشاكل مستقبلا.

• ادارة الجودة الشاملة (TQM) Total Quality Management

ان انتشار العولمة والتقدم الهائل في تقنيات المعلومات والاتصالات خلق متطلبات وتطلعات جديدة

للسعوب والجماهير في ظل ظهور معايير عالمية في مختلف مجالات الخدمات والمرافق العمومية، لذلك

¹ايمن عودة المعاني، مرجع سابق، ص127.

²نور الدين حاروش، رفيقة حروش، مرجع سابق، ص330.

فقد بدأت المنظمات العامة مثل نظيرتها الخاصة في تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على الاعمال والخدمات التي تقوم بها كالجامعات الحكومية، مؤسسات الاتصالات، السياحة، الفنادق، الطيران... وغيرها، سعيا للحصول على اعتراف من هيئات عالمية قصد ضمان مكانة في الساحة العالمية.

ان الجودة الشاملة لا تعني فقط جودة المنتج او الخدمة المقدمة، وانما تمس ايضا جودة الاجراءات، جودة المعلومات، جودة التخطيط والمراقبة، جودة المؤهلات، جودة البرامج التطويرية... وغيرها بما يساهم في ارضاء الجمهور وخفض التكلفة¹.

يحتل موضوع ادارة الجودة الشاملة اهمية كبيرة في الالونة الاخيرة، وتعتبر الجودة عن صفة ملازمة ومرتبطة بالموصوف الجيد الذي يكون اما شيء مادي ملموس (سلع) او شيء غير ملموس (خدمة) والذي يلقى قبولا من الجهة المستخدمة له او المتعاملة معه ويلائم الغرض المعد له²، وتتمثل جودة الخدمة حسب جوزيف جوران (Joseph Juran) في³:

- تحديد الزبائن المعنيين بالخدمة
- تحديد وتعريف حاجات هؤلاء الزبائن
- ترجمة تلك الحاجات إلى صفات وخصائص الخدمة

¹عمار بوحوش، مرجع سابق، ص98

²نور الدين حاروش، رقيقة حروش، مرجع سابق، ص192.

³ Josef Juran, *Lla Qualité dans les Services*, traduit de l'américain par opéra traduction Monique speedy (Paris : AFNOR gestion, 1987), p12

- تعرف المنظمة العالمية للتقييس (ISO) ادارة الجودة الشاملة بانها اسلوب في القيادة والتشغيل لمنظمة ما بهدف التحسين المستمر في الاداء على المدى الطويل من خلال التركيز على متطلبات وتوقعات الزبائن مع عدم اغفال متطلبات المساهمين وجميع اصحاب المصالح الاخرى¹.

يمكن تعريف ادارة الجودة الشاملة بانها فلسفة ادارية حديثة تعمل على تطوير نظام اداري شامل يقوم على تفاعل توليفة من مكونات المنظمة وتحسينها (عاملين، اساليب، سياسات، اجهزة، نظم معلومات....) من اجل تحقيق جودة مخرجاتها ونيل رضا العملاء بصفة مستمرة وهذا من خلال:

- التعاون الجماعي
 - العقلانية والرشادة في استخدام الموارد
 - البحث عن المشكلات التي تعوق التحسن المستمر
 - التركيز على العميل ومتطلباته
 - التركيز على النتائج
 - الاعتماد على الاساليب العلمية والادوات الكمية
- تطور مفهوم ادارة الجودة الشاملة على يد مجموعة من العلماء ابرزهم ادوارد ديمينج * (Edward Deming) وجوزيف جوران ** (Josef Juran) و فيليب كروسبي *** (Phillip Crosby) الذين نادوا

¹ محمد عبد الوهاب العزاوي، مرجع سابق، ص39.

* ادوارد ديمينج E. Deming (1900-1993) رائد من رواد ثورة ادارة الجودة الشاملة، رياضي وفيزيائي امريكي الجنسية تخرج من جامعة Yale ، انتقد نموذج الادارة العلمية لتايلور، عمل كمستشار واحصائي في الاربعينات من القرن العشرين، صاحب التوزيع الاحصائي العددي لتحسين الجودة كما وضع اربعة عشر عنصرا لتحسين الجودة. طور ديمينج افكاره عن الجودة بعد هجرته الى اليابان اين تم تقليده وسام الامبراطور الياباني هيروهيتو تكريما له على اسهاماته في النهضة اليابانية.

** جوزيف جوران Joseph Moses Juran (1904-2008) هو من اسرة يهودية في رومانيا هاجرت سنة 1912 الى الولايات المتحدة الامريكية ولانتقل الى اليابان سنة 1954، صاحب مقولة "الجودة لا تحدث بالصدفة بل يجب ان يكون مخططا لها" اسهم بفاعلية في ادارة الجودة في اليابان وتقلد وسام الامبراطور الياباني هيروهيتو وصاحب كتاب The Quality Control Handbook الذي ترجم فيه افكاره في ثلاثية ادارة الجودة (تخطيط الجودة، مراقبة الجودة، تحسين الجودة).

*** فيليب كروسبي Philip Bayard Crosby (1926-2001) رجل اعمال ومؤلف امريكي ورئيس شركة فيليب كروسبي المتحدة، وضع مفهوم "الجودة هي الحرية"، نادى ببدا العيوب الصفيرية للمخرجات ووضع بعض المعايير التي تقيس الخلل والتكلفة الاجمالية للجودة، ساهم في مشروع بيرشن للصواريخ والذي حقق مستوا عال من الجودة

بضرورة العمل بروح الفريق الواحد على جميع المستويات الادارية بهدف التحسين، استبعاد الخطوات والمهام الزائدة والتعرف على جوانب الهدر في الوقت والطاقة الذهنية والمادية، التركيز على المراجعة المستمرة للمنتجات والخدمات مع تطبيق اساليب البحث العلمي والاساليب الاحصائية لقياس الجودة اضافة الى الرقابة الفعالة بهدف اكتشاف الانحرافات وعلاجها¹.

اقتصرت اهتمام الباحثين والخبراء بقضية الجودة في بدايتها على المنظمات الصناعية (السلع) التي تقدم مخرجات ملموسة، ومع تطور الفكر الاداري توسع نطاق الاهتمام بالجودة الى المنظمات التي تقدم الخدمات باعتبار هذه الاخيرة تتميز ببعض المواصفات التي تميزها عن السلع من بينها انها غير ملموسة، انها تتضمن درجة عالية من التعامل مع المستفيد، غير قابلة للتخزين، استهلاكها عادة يتم زمن انتاجها.... وغيرها ، ونظرا لأهمية تطابق انظمة الجودة في المنظمات الخدمية، فان المنظمة العالمية للتقييس* (International Organization of Standardization ISO) قد اقرت المواصفة الدولية ايزو 9004 المتعلقة بجودة الخدمة².

لم يعد التوجه نحو الزبون هدف منظمات قطاع الأعمال فقط وإنما صار هدفا للمنظمات العامة لا سيما الادارية منها ليس بسبب المنافسة وإنما مواجهة للانتقادات الموجهة للعمل الحكومي وكذلك زيادة التكاليف العمومية في مقابل ندرة الموارد والحاجات اللا متناهية لطالبي الخدمات العامة.

¹سعود بن محمد النمر، مرجع سابق، ص486.
^{*}تأسست المنظمة العالمية للتقييس سنة 1942 في جنيف بسويسرا والتي تهدف الى وضع مواصفات عالمية موحدة لانظمة الجودة في المنظمات
²نور الدين حاروش، رفيقة حروش، مرجع سابق، ص298.

تعتبر إدارة الجودة الشاملة من بين أنسب الأساليب التسييرية التي تسعى الى تطوير الأداء الاداري للجهاز الحكومي مقابلة لتوقعات المواطنين المستفيدين من الخدمة، معتمدة في ذلك مجموعة من المبادئ والأساليب والإجراءات الحديثة، وترتكز ادارة جودة الخدمات على العديد من النقاط لعل اهمها¹:

النجاحة في تقديم الخدمة، السرعة، كفاءة الاداء ومصداقيته، المجاملة واللباقة من طرف القائمين على تقديم الخدمة، سهولة المنال، الاتصال الفعال مع العميل، المعرفة الجيدة بالمستهلك ومتطلباته، انخفاض الشكاوى والحد من الفساد الاداري.

جدول رقم (01): المقارنة بين ادارة الجودة الشاملة واعادة الهندسة الادارية

ادارة الجودة الشاملة	اعادة الهندسة الادارية
اوجه الاختلاف	
مدخلا ثوريا سريعا	مدخلا للتحسينات التدريجية المتأنية
لها بداية ونتيجة ملموسة	متواصلة ومستمرة
توفر معالجة سريعة لمشاكل المنظمات	توفر معالجة متأنية للعمليات التي هي بحاجة الى تحسين وتهتم بتقديم خدمة مميزة للعميل لنيل رضاه
اوجه التشابه	
لهما نفس دواعي الاستخدام من ضعف في الاداء، وانخفاض في الجودة، تعقد الاجراءات الادارية، عدم رضا العملاء، عدم مواكبة التغيرات البيئية... وغيرها من التحديات	
لهما اهدافا مشتركة كزيادة كفاءة الاداء الاداري وتحسينه من اجل تحقيق الاهداف المنوطة بالمنظمة بفعالية اعلى	
تستخدم ادارة الجودة الشاملة مداخل متكاملة لتحقيق اهدافها، واعادة الهندسة هي اسلوب لخلق الظروف الملائمة التي تسمح لعناصر ادارة الجودة الشاملة للقيام بوظائفها	

المصدر: موسى المدهون، الاستراتيجيات الحديثة للتغيير والاصلاح الاداري، مجلة ابحاث اليرموك، المجلد 15، العدد 3، 1999، ص 101.

- نور الدين حاروش ورفيقة حاروش، مرجع سابق، ص 343 (بتصرف)

¹ محمد بن بوزيان ونجيب بن سليمان، مرجع سابق، ص.ص 05-10.

يبين الجدول (01) اوجه الاختلاف والتشابه بين ادارة الجودة الشاملة و اعادة الهندسة الادارية، حيث تمثل هذه الاخيرة الارضية التي يتم الاعتماد عليها لتحقيق الجودة الشاملة في المنظمات الحكومية، وكلاهما يشتركان في الدواعي والاهداف، لكنهما يختلفان في المدخل وطريقة وسرعة التنفيذ.

• الادارة العامة الجديدة (NPM)

تنبهت الحكومة الامريكية منذ عهد الرئيس بيل كلينتون (Bill Clinton)* الى ضرورة الإرتقاء بأداء الادارة العامة لعلاج الاسراف والفساد والاعتماد على الشفافية والمساءلة التي تطبق في المنظمات الخاصة، وقد تم الاخذ بمفهوم الادارة العامة الحديثة (NPM) New Public Management من طرف الباحث كريستوفر هود (Christopher Hood) الذي حدد عناصر نموذجها¹:

- معايير واضحة لقياس الاداء
- التاكيد على رقابة المخرجات
- ارتباط المكافآت وتخصيص الموارد بالاداء
- التحول نحو اللامركزية
- التنافسية
- اعتماد اساليب عمل القطاع الخاص في العمل الاداري الحكومي
- مرونة عمليات التوظيف
- الاستخدام العقلاني للموارد
- حياد الادارة

* ويليام جيفرسون كلينتون، ولد في 19 جويلية 1946، رئيس الولايات المتحدة الأمريكية الثاني والأربعون، انتخب لفترتين رئاسيتين متتاليتين بين عامي 1993 و2001 بعد ثالث أصغر رئيس للولايات المتحدة بعد ثيودور روزفلت وجون كينيدي. تولى الرئاسة بعد نهاية الحرب الباردة. وهو زوج وزيرة الخارجية السابقة الأمريكية هيلاري كلينتون التي ترشحت لانتخابات الرئاسة الأمريكية 2016.¹ ايمن عودة المعاني، مرجع سابق، ص247.

وتكمن أهمية الإدارة العامة الحديثة في التنفيذ الكفء والفعال للسياسة العامة للدولة بالإضافة إلى المشاركة في إعدادها بشكل واقعي وطموح بما يحقق التنمية الوطنية والصالح العام.

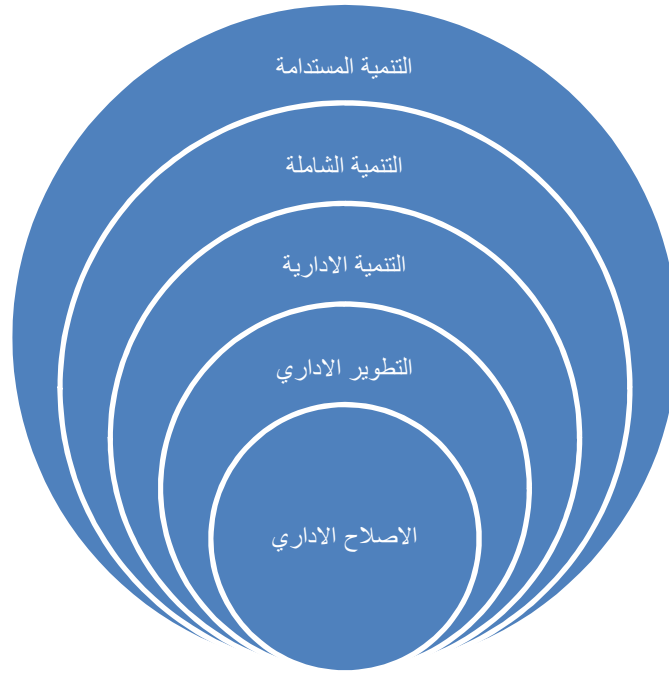
• إعادة اختراع الحكومة (Reinventing Government)

يعتبر نموذج إعادة اختراع الحكومة من بين أهم مداخل تطوير الإدارة العامة وتحسين أدائها، وينطلق النموذج من المبادئ التالية¹:

- الحكومة ليست شرا لا بد منه لكنها مهمة وضرورية
- تكمن مشكلة ضعف أداء الإدارة العامة في النظام الإداري نفسه وليس في العاملين الذين يثبتون نجاحهم عندما يعملون في القطاع الخاص
- نجاح مساعي الإدارة العامة لتحقيق التطور مرتبط بهدفها الاسمي المتمثل في العدالة وتكافؤ الفرص.

¹أيمن عودة المعاني، مرجع سابق، ص.ص 248-250.

الشكل رقم (03): العلاقة بين الإصلاح الإداري والتطوير الإداري والتنمية



المصدر: موسى اللوزي، التنمية الإدارية (الأردن، دار وائل للنشر، 2000)، ص46، بتصرف.

يبين الشكل (03) علاقة المفاهيم الإدارية من إصلاح وتطوير وتنمية، فلا يمكن تحقيق تنمية إدارية بدون المرور بمرحلتي الإصلاح والتطوير الإداري بهذا الترتيب، ولا يكون السعي لتنمية الإدارة كهدف بحد ذاته وإنما وسيلة لتحقيق وإدارة التنمية الشاملة فالمستدامة .

• الحكومة الإلكترونية

تُعرف الحكومة الإلكترونية بأنها حكومة تقدم خدماتها وتتفاعل مع المواطن، قطاع الأعمال والدوائر الحكومية ذاتها باستخدام الوسائط التكنولوجية والإلكترونية كالهاتف النقال، الانترنت،الانترنت،... وغيرها¹. وسنعود الى هذا المفهوم بالتفصيل في الفصل الموالي.

¹ نور الدين حاروش، ربيعة حروش، مرجع سابق، ص356.

خاتمة الفصل الأول

تطرقنا خلال الفصل الاول الى مفهومي الدولة والحكومة، فالدولة باعتبارها أرقى درجة من درجات التنظيم البشري تمثل شكلا منظما من أشكال التشارك الإنساني وحتمية ارتبط ظهورها بالحاجات الاساسية لحياة الانسان، مستمرة من أجل توفير الحياة التي تطمح اليها الجماعة التي تتطلع لأن تكون الدولة بما تحوز عليها من مؤسسات وأجهزة وموارد واحتكار للسلطة، اداة فعالة لترجمة الأهداف والرغبات الجماعية إلى عمل ملموس يحقق الإرادة العامة والصالح العام ويحقق الحياة الكريمة مما سيُكسب هذه السلطة شرعية وقبولا .

كما تطرقنا الى مفهومي الادارة والادارة العامة ، مجالهما وعملياتهما، وخلصنا الى حتمية تنمية الادارة بشكل عام في ظل العولمة وما تفرضه من فرص وتحديات بالنظر إلى ارتباطها وتداخلها مع العديد من المجالات والمفاهيم الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية، السياسية، الاخلاقية، التقنية والعلمية، فالادارة العامة ليست مجرد اجهزة تحكمها قوانين ونظم وقواعد، وانما هي سيرورة مرتبطة بمجموعة من العمليات والمبادئ والاسس العلمية والمفاهيم والثقافة والسلوكيات الأخلاقية والاجتماعية التي ينبغي تعميقها استنادا إلى القيم والاتجاهات والطموحات التي نسعى إليها لتحقيق التنمية المطلوبة.

ان الاجهزة الادارية للحكومة جاءت اساسا لخدمة الجمهور وتسهيل حياته وهي انظمة مفتوحة تتفاعل مع البيئة المحيطة بكل عناصرها وتسعى الى مسايرة التطور الكمي والكيفي التي تتعرض لها هذه البيئة، فالاتجاهات الادارية في عصر العولمة تهدف الى الخروج من الاطار التقليدي النمطي الروتيني للادارة الى اساليب حديثة، عصرية ومبتكرة تعمل على استعمال وسائط التكنولوجيا الحديثة التي توفر الجهد والوقت والتكلفة وتزيد من معدلات الجودة والفعالية بالاضافة الى ما توفره من شفافية ومساءلة وسيادة القانون وكذا اتاحة للمعلومات، تجعل المتعاملين مع هذه الاجهزة يضعون ثقتهم بها وبالتالي بحكوماتهم

خاصة حينما يستشعرون ان هذه الاخيرة تسعى الى تحسين مخرجاتها بالاعتماد على عمليات فعالة وتغذية راجعة مستمرة تساعد على اختيار المدخلات لضمان جودة الخدمات العمومية لهذه الادارات الحكومية التي لطالما اعتبرت ادارات يغلب عليها الفساد والثقل البيروقراطي خاصة في الدول الأقل نمواً.

تُستمد قوة الدولة من فعالية وقدرة مؤسساتها على تحقيق رضا الجماهير من خلال اعمال ومنجزات تلبي رغباتهم وتطلعاتهم، فالدولة ممثلة بمؤسساتها وأجهزتها الإدارية وقوانينها مطالبة بالقيام بواجباتها على أحسن وجه من خلال عمليات التخطيط والتنسيق والتوجيه والرقابة ثم التقييم والتفويض، وهي اليوم تواجه تحديات على المستويين الداخلي والخارجي مما يستوجب اعادة النظر في طريقة ادارة الحكم واساليب تقديم خدماتها وكذا في طبيعة علاقتها مع جمهورها في ظل انتشار قيم عولمية كحقوق الانسان، الديمقراطية التشاركية، التنمية التشاركية، العدالة والحرية، وكذا تطور وسائل الاتصال والمعلومات وزيادة وعي وادراك المجتمعات بحقوقها ومطالباتها بها وباقامة حكم راشد ودولة الحق والقانون.

ويشهد الفكر الاداري اليوم اتجاهات جديدة ورؤى حديثة تسير تطور المحيط المستمر، هذه الاتجاهات تهدف الى عصنة الادارة العامة وتنميتها وتحسين ادائها، وتوصلنا أنه على الدول خاصة الأقل نمواً أن تضع استراتيجيات وطنية شاملة تسعى من خلالها الى اصلاح الانحراف الحاصل في اداراتها، تطويرها وتنميتها او اعادة هندستها، وذلك بغرض تبسيط الاجراءات الادارية ، تسريعها، تقليل تكلفتها، زيادة شفافيتها والعمل على ان يكون القانون فوق الجميع وهو ما ينشر العدالة والمساواة ويعزز الشعور بالانتماء ويزيد من الحس الوطني واقبال الجماهير على المشاركة في عملية التنمية.

مقدمة

هناك اتجاه واضح وتزايد استخدام كلمة "الالكترونية" فى كافة الأنشطة ومجالات العمل التقليدية خاصة خلال العقدين الأخيرين، ويحمل هذا المصطلح دلالة لفظية واضحة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فى أداء أنشطة العمل فى مجال معين كالتجارة الإلكترونية، التسويق الإلكتروني، التعليم الإلكتروني، الدفع الإلكتروني، البنوك الإلكترونية، المجالات الإلكترونية... وايضا ما يعرف ب"الحكومة الإلكترونية".

أصبحت مسألة الحكومة الإلكترونية إحدى القضايا الهامة فى جدول أعمال التنمية المستدامة فى البلدان النامية والمتقدمة ولدى معظم المنظمات الدولية بما فى ذلك الأمم المتحدة ومنظمة التعاون والتنمية فى الميدان الاقتصادي والاتحاد الدولي للاتصالات والبنك الدولي، حيث أنشأت منظمة التعاون والتنمية فريق عمل يعنى بالحكومة الإلكترونية فى أوائل 2000 ونشرت كتابين فى هذا المجال، الأول بعنوان "حتمية الحكومة الإلكترونية" فى 2003 والثاني بعنوان "الحكومة الإلكترونية من أجل حكومة أفضل" فى 2004، تلاهما سلسلة من الدراسات القطرية بشأن الحكومة الإلكترونية بما فى ذلك دراسات قطرية تخص عدة دول، حيث جرى استعراض المستويات والجهود المبذولة لتنفيذ الحكومة الإلكترونية بخصوص كل بلد من أجل اقتراح توصيات، كما تم إجراء العديد من الأبحاث على غرار "إدارة تحقيق الفوائد" و"الحكومة الإلكترونية كأداة للتحويل" فى 2007 و"إطار اقتصادي لتقييم تكاليف وفوائد أنظمة إدارة الهوية الرقمية من أجل خدمات الحكومة الإلكترونية" فى 2009، وتقدم دائرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العالمية التابعة للبنك الدولي المشورة التقنية والاستثمار لدعم تصميم وتنفيذ حلول الحكومة الإلكترونية

الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية كآلية لتحسين أداء الحكومة

وتطبيقاتها، ومن هنا نلمس اهتمام الهيئات الدولية المتزايد بمسألة التعامل الإلكتروني الحكومي وجعله أداة من أدوات الحكم الراشد¹.

سنسلط الضوء من خلال هذا الفصل على مفهوم الحكومة الإلكترونية الذي يعتبر موضوعاً واسعاً وجديداً في الجزائر، ومن خلال محاوره وسنتناول جوانب متعددة منه من أجل استيعاب النموذج الإلكتروني- حكومي وكيفية تطبيقه بنجاح.

المبحث الأول: ماهية الحكومة الإلكترونية ومبادئها

تخضع المؤسسات الاقتصادية إلى قواعد السوق التي تقوم على قانون العرض والطلب في إطار المنافسة والجودة والبحث عن تعظيم الأرباح والبقاء والاستمرارية، لذلك تحرص هذه المؤسسات على التركيز على إحدى الوظائف الحيوية لها وهي وظيفة الاتصال سواء الموجه نحو الجمهور الداخلي (الموظفين، النقابات، مالكي الأسهم) أو الجمهور الخارجي (الزبائن والموردين والسلطات العمومية) قصد التعريف بها ورسم صورة ايجابية عنها وإعطائها مكانة في السوق التنافسية، في المقابل فإنه لطالما لم تجد الأجهزة الإدارية الحكومية الكلاسيكية للتركيز على الجانب الاتصالي أو الدعائي لها بالاعتماد غالب الأحيان على الاتجاه الواحد للاتصال وإصدار الأوامر واللوائح والقرارات التي لا توفر مجالاً لإبداء الرأي والمناقشة.

ويمكن إرجاع إهمال الجانب الاتصالي والتفاعلي والدعائي للإدارة العمومية إلى كونها²:

- مرتبطة بالحكومات وليس بهيئات تسييرية خاصة كمجلس الإدارة

- تقدم اغلب الأحيان خدمات عمومية مجانية دون مقابل مباشر

¹ الاتحاد الدولي للاتصالات ، المسألة 17-3/2:التقدم المحرز في أنشطة الحكومة الإلكترونية وتحديد مجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية لفائدة البلدان النامية، متاح على الموقع www.itu.org، تاريخ الاطلاع 2017/02/26.

² عيد الحميد قرفي، مرجع سابق ، ص104.

- تحنكر تقديم العديد من الخدمات العمومية
 - لا تسعى لتحقيق الأرباح وميزانيتها مرتبطة بالإيرادات العامة للدولة
 - تقدم خدمات في إطار الصالح العام
- من الجلي أن النماذج الكلاسيكية للحكومات لم تعد قادرة على مواجهة التحديات الداخلية والاندماج في محيطاتها الاقتصادية والاجتماعية الخارجية المتسارعة بدون دخول فضاء المجتمع المعلوماتي والمعرفي، لذلك فقد أصبح لزاما عليها الدفاع عن وجودها وتفادي فقدان الكثير من فعاليتها ضمن نطاق حكمها وضمن المجتمع الدولي وذلك من خلال تحسين آدائها، ولم يعد للحكومات خاصة النامية والمتخلفة منها خيار سوى الاتجاه الجدي نحو تبني استخدام الوسائط الإلكترونية في تعاملاتها مع جمهورها والتكيف مع متطلبات الثورة الرقمية التي يمكن أن تُستغل من طرف الشعوب في غير صالح الحكومات التي وجدت نفسها مجبرة لا مخيرة على الاهتمام بتطوير أساليب عملها بما يتناسب مع متطلبات العصر وبما يكفل أداء مهامها بأعلى كفاءة ممكنة وخاصة في القطاع الحكومي الذي لطالما وُصف بالبيروقراطية وتعدد التعقيدات والإجراءات العقيمة.

المطلب الأول: ماهية الحكومة الإلكترونية

يعتبر تحديد مفهوم جامع للحكومة الإلكترونية متفق عليه أمرا صعبا ومعقدا، فلم يتم إجماع الخبراء والباحثين على إيجاد تعريف موحد نظرا للأبعاد السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية والثقافية، التقنية والإدارية التي يشملها المفهوم. وغالبا ما يتم حصر مفهوم الحكومة الإلكترونية في مجرد استعمال الحاسبات ذات التقنية العالية والمزودة بالانترنت في الأجهزة الحكومية لاستخدامها في أداء المهام والمسؤوليات اليومية وفي تقديم الخدمات للجمهور قصد رفع كفاءة الأداء داخل الجهاز الحكومي وتطوير أسلوب العمل فيه.

الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية كآلية لتحسين أداء الحكومة

الحكومة الإلكترونية مفهوم أوسع وأعمق من ان يختزل في الجانب التقني فقط، لذلك فان النظر إلى الحكومة الإلكترونية يجب أن يأخذ بالاعتبار دور الوسائط التكنولوجية في تعزيز العلاقات المتبادلة بين الحكومة والمواطنين و قطاع الأعمال وبين الهيئات الحكومية ذاتها قصد تطوير تدبير الشؤون العامة¹، وهذا لا يعني قيام الحكومة بجميع المهام الموكلة إليها إلكترونياً فلا يمكن لأي حكومة إدارة موارد الدولة والتحويل الكامل للمعاملات والعمليات الإلكترونية وإنما يتم تدعيم قدراتها باستخدام التقنية الحديثة بدون الاستغناء عن الجهد والإبداع البشري².

يعتبر استخدام الوسائط التكنولوجية في العمل الحكومي أداة وليست غاية في حد ذاتها، وسيلة في يد أصحاب القرار للتقرب من المواطنين والإنصات لانشغالاتهم وحفظاً لكرامتهم وكسباً لثقتهم، تحقيقاً للغاية التي وضعت من اجلها الحكومة وأجهزتها وهي خدمة الصالح العام.

تتعدد تطبيقات الحكومة الإلكترونية بتعدد الخدمات العمومية، من أبرزها نذكر³:

- استصدار وثائق الحالة المدنية
- إجراءات ومعاملات دفع الفواتير، الضرائب، الرسوم، المخالفات، تسجيل العقارات... الخ
- تنفيذ المشتريات والدفع الإلكتروني
- إتاحة المعلومات والإحصاءات والبيانات واللوائح والقوانين التي تهم المواطنين وقطاع الأعمال والعاملين في الوظيف العمومي
- التوظيف، التعليم، الصحة، السياحة الإلكترونية
- استطلاعات الرأي العام إلكترونياً

¹ علي لظفي، مرجع سابق، ص 03.

² مصطفى يوسف الكافي، مرجع سابق، ص 20

³ ابراهيم قنديلجي، مرجع سابق، ص 76

- الخدمات المصرفية المتنوعة

ظهر مفهوم الحكومة الإلكترونية لأول مرة خلال الثمانينات في الدول الاسكندنافية وتمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز وأطلق عليها اسم القرى الإلكترونية (Electronic Villages) التي كان رائدها اودونيس (Aodneiss) من الدنمارك والذي سماها مراكز الخدمة عن بعد، تلتها مشروع قرية مانشستر سنة 1989 في المملكة المتحدة وهيئة البريد في فلوريدا سنة 1995، وقد رفع الرئيس الأمريكي الأسبق بيل كلينتون في بداية التسعينات من القرن العشرين التحدي لحكومته من اجل تقديم الخدمات العمومية الكترونياً¹، كما اعلن "طريق المعلومات السريع" حجر زاوية في البنية الأساسية القومية للولايات المتحدة الأمريكية، وفي سبتمبر 1993 اصدر النائب الأمريكي آل جور Al Gore تقريراً يرسخ اتجاه البلد الى تبني مفهوم الحكومة الإلكترونية حمل عنوان "من البيروقراطية للإنتاج: نحو حكومة تعمل أكثر وتكلف اقل"، ومنذ ذلك الحين يتم تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية في العديد من البلدان باعتباره تطوراً نوعياً في المنطق السياسي والإداري لمفهومي الدولة والحكومة و انتقال العالم من عصر الصناعة الى عصر المعلومات والاتصالات²، ويعتبر الباحث علاء فرج الطاهر ان الميلاد الحقيقي والرسمي للحكومة الإلكترونية كان في مؤتمر نابولي سنة 2001³، وقد كانت الإمارات العربية المتحدة الدولة العربية السباقة في ميدان الحكومة الإلكترونية⁴.

يمكن القول ان تطبيقات الحكومة الإلكترونية تتيح السرعة، الشفافية، الآنية، المعلومة، المساءلة، المساواة... وغيرها، تحقيقاً للمصلحة العامة وخفضاً للتكلفة وحفظاً لكرامة الجمهور الذي ينتقل من الطوابير الطويلة الى العالم الافتراضي الذي يحقق له الخدمة بكبسة زر.

¹ سعود بن محمد النمر وآخرون، مرجع سابق، ص46.
² داود عبد الرازق الباز، الحكومة الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه (الإسكندرية: منشأة المعارف، 2007)، ص30.
³ علاء فرج الطاهر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق (عمان: دار الراجحة للنشر والتوزيع، 2009)، ص577.
⁴ سعود بن محمد النمر وآخرون، مرجع سابق، ص578.

In line ⇨ On line

تمثل الحكومة الإلكترونية استخدام أسلوب حديث لتقديم الخدمات للجمهور قصد رفع كفاءة وفعالية الأداء الحكومي وخفض الاجراءات الروتينية التي يعانى منها المتعاملون معها، وكذا توفير المعلومات والبيانات بطريقة سهلة وسريعة للاستفادة من المزايا التي تتيحها الثورة الرقمية، وتجدر الإشارة إلى أن التطبيقات السالفة الذكر تشكل مراحل أولية لمرحلة النضج الإلكتروني- حكومي التي تحقق غايات أسمى وأهداف تعزز الديمقراطية وسيادة القانون، حيث يتم مشاركة جميع الفاعلين في صياغة السياسات العامة للدولة وهو ما توصلت لتحقيقه العديد من الدول المتقدمة كالولايات المتحدة الأمريكية مثلاً.

تطرفت معظم الهيئات الدولية إلى تعريف الحكومة الإلكترونية بالتركيز على زاوية معينة نذكر منها¹:

- تعرّف منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي الحكومة الإلكترونية بوصفها "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لاسيما تكنولوجيا الإنترنت كأداة لتحقيق **حكومة أفضل**" ، واعتبرت المنظمة الحكومة الإلكترونية تخص "الحكومة" أكثر منها "الوسائل الإلكترونية".

- تعتبر الأمم المتحدة الحكومة الإلكترونية كحكومة تطبق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحويل العلاقات الداخلية والخارجية، والهدف النهائي منها هو إقامة "الحكم الراشد" أي وضع الحكومة في أكثر المواضيع كفاءة وفعالية من وجهة نظر الجمهور، وتتمثل رؤيتها في تشكيل إطار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لكي تكون عاملاً رئيسياً في نجاح الانتقال إلى **حكومة واضحة وشفافة وفعالة**.

- يعرف البنك الدولي الحكومة الإلكترونية بوصفها "استخدام تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات من اجل زيادة كفاءة، فعالية، شفافية ومساءلة الحكومة في ما تقدمه من خدمات للمواطن ومجتمع.

¹ منشورات الاتحاد الدولي للاتصالات ، مرجع سابق.

الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية كآلية لتحسين أداء الحكومة

الأعمال، وذلك من خلال تمكينهم ومن خلال المعلومات بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية ويقضي على الفساد"¹.

تعددت الأدبيات التي تتطرق لمفهوم الحكومة الإلكترونية ومن بين التعريفات المرتبطة بها نذكر منها:

- الحكومة الإلكترونية مفهوم جديد لطريقة الأداء الحكومي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للوصول الى الاستخدام الأمثل للموارد الحكومية وتوفير خدمة حكومية مميزة للمواطنين، الشركات والمستثمرين المحليين والأجانب، وتقوم الحكومة الإلكترونية على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات بسرعة ودقة عالية وبأقل تكلفة مع تلاشي حدود الزمان والمكان وضمان سرية وامن المعلومات المتناقلة².

- الحكومة الإلكترونية هي النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية الكلاسيكية مع فارق أن الأولى تعيش في الشبكات وأنظمة المعلوماتية والتكنولوجيا وتحاكي وظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة، فهي تهدف إلى تقديم الخدمات الحكومية على اختلافها عبر الوسائط الإلكترونية وأدوات التكنولوجيا³.

- يعتبر الدكتور مصطفى يوسف كافي الحكومة الإلكترونية "إعادة هندسة الحكومة" لتكون قادرة على القيام بمهامها ومسؤولياتها وتعزيز الوضوح والشفافية والمشاركة بالمعلومات والقرارات بين الأجهزة الحكومية وجمهورها مما يدفع بالمواطنين إلى المساهمة الايجابية في العملية السياسية من خلال آلية الديمقراطية الإلكترونية⁴.

¹ ابراهيم قنديلجي، مرجع سابق، ص28

² عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص34

³ مركز دراسات الحكومة الإلكترونية، متاح على الموقع: <http://www.egovconcepts.com>، تاريخ الاطلاع: 2017/02/26

⁴ مصطفى يوسف الكافي، مرجع سابق، ص26

الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية كآلية لتحسين أداء الحكومة

- تعتبر الحكومة الإلكترونية تحولاً جذرياً في فلسفة الإدارة من خلال تحقيق التناسق والتشبيك الإلكتروني بين القطاعات والمستويات الحكومية المختلفة، بحيث تنشأ **قاعدة بيانات وطنية مركزية شاملة**، تضع أمام صانعي السياسات العامة ومنتخب القرار صورة شاملة لأي نطاق من البيانات المتعلقة بسياسته العامة أو بقراره ، كما تمكن هذه القاعدة المسئول التنفيذي والباحث من دراسة القطاع الذي يهتم به وتطويره بالتنسيق مع القطاعات الأخرى ذات الصلة¹.

- تعرف الحكومة الإلكترونية بأنها استخدام وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة العامة لتبسيط ودمج العمليات الإدارية من أجل تحقيق إدارة فعالة للبيانات والمعلومات وترقية تقديم الخدمات العامة، فضلاً عن توسيع قنوات الاتصال مع المواطنين وتعزيز مشاركتهم وتمكينهم².

نلاحظ من التعاريف السابقة أن مفهوم الحكومة الإلكترونية يجمع بين كلمتين مختلفتين تماماً ومفهومين يتبادر إلى الذهن لأول وهلة أنهما متباعدان، الأول **مصطلح سياسي** قديم وشائع الاستعمال عبر التاريخ، والثاني **مصطلح تقني** إلى حد كبير، ويشير الاتحاد الدولي للاتصالات أن المصطلح الجديد لم يُقبل بسهولة في بداية استعماله، لكن سرعان ما أصبح من الأهداف ذات الأولوية لمعظم البلدان التي تسعى إلى تحويل الحكومة إلى بنية حديثة ومبتكرة³.

التعريف الإجرائي لمفهوم الحكومة الإلكترونية

الحكومة الإلكترونية هي تسخير تكنولوجيا المعلومات والاتصال لترقية سير وإداء الأعمال الحكومية الداخلية (حكومة-حكومة) والتعاملات الخارجية مع المواطنين (حكومة-مواطن) أو قطاع الأعمال (حكومة-أعمال)، تعزيزاً لقدرة الحكومة على القيام بالمهام التي وُجدت أساساً من أجلها، وزيادة

¹ رأفت رضوان ، مرجع سابق، ص08.

²United Nation E-Government Survey, **E-government for the Future We Want**, Economic and Social Affairs, 2014, p02.

³ منشورات الاتحاد الدولي للاتصالات، مرجع سابق.

الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية كآلية لتحسين أداء الحكومة

كفاءتها وفعاليتها في تدبير الشؤون العامة بمشاركة مختلف الفاعلين الرسميين وغير رسميين، سعياً للرشادة في الحكم في إطار المصلحة العليا وسيادة القانون وفي ظل الأمن المعلوماتي، ما يضيف على قراراتها وسياساتها شفافية وشرعية أكثر.

تختلف طريقة القيام بالأنشطة والمعاملات في الحكومة الإلكترونية عن الأساليب التي تنتهجها الحكومة الكلاسيكية، ومن أهم سمات الأنشطة الحكومية بشكلها الإلكتروني ما يلي:

- إدارة حكومية بلا ورق الذي تم تعويضه بالمتابعة الآلية للمعاملة والأرشيف الإلكتروني
- إدارة حكومية بلا زمان
- إدارة حكومية بلا مكان، إدارة عن بعد
- إدارة حكومية بلا تنظيمات جامدة
- إدارة تعتمد على الإبداع وصناعة المعرفة وإدارتها
- حكومة ساهرة لا تنام
- حكومة تشاركية

ويشير الدكتور مصطفى يوسف كافي ان للحكومة الإلكترونية ثلاث محتويات رئيسة¹:

- المحتوى المعلوماتي: يغطي كافة الاستعلامات (الجمهور، الحكومة، مؤسسات الأعمال).
- المحتوى الخدمي: يتيح الخدمات الحياتية و خدمات الأعمال.
- المحتوى الاتصالي: يتيح ربط أصحاب المصلحة والحكومة وتواصلهما في جميع الأوقات وبطريقة سهلة.

¹ مصطفى يوسف كافي ، مرجع سابق ، ص48

تتيح تطبيقات الحكومة الإلكترونية بمحتوياتها الثلاث السرعة والكفاءة في تقديم الخدمات إلى المتعاملين وخفض التكاليف، التحكم في معدلات الفساد وسوء الممارسات الإدارية، تحسين مناخ الاستثمار، توفير المعلومات بدقة وشفافية وفي الوقت المناسب، بهدف رفع كفاءة الجهاز الحكومي وتقريب الإدارة من المواطن سعياً نحو تحقيق الحكم الرشيد.

المطلب الثاني: مبادئ الحكومة الإلكترونية وعوامل التوجه نحو تحقيقها

1. مبادئ مشاريع الحكومة الإلكترونية

تحكم مشاريع الحكومة الإلكترونية مجموعة من المبادئ تمثل في نفس الوقت تعبر عن معايير لتقييم المنجزات المحققة في تطبيق هذه المشاريع التي يتم تحقيقها بنسب متفاوتة.

من أهم مبادئ الحكومة الإلكترونية نذكر¹:

- **التركيز على الجمهور:** تتولى الحكومة الإلكترونية الاهتمام بمنظور الخدمة التي تقدم للجمهور ونوعيتها إضافة إلى متطلبات الدوائر الحكومية نفسها، ويتم التركيز على احتياجات المستفيدين الاستعلاماتية، الخدمة والاتصالية ومحاولة تصميم نظم تلبي تلك الاحتياجات وتتكامل مع الوظيفة الإدارية.

- **الرؤية الإستراتيجية:** تتطلب مشاريع الحكومة الإلكترونية وجود رؤية إستراتيجية وأهداف محددة قابلة للتحقيق في مدى زمني محدد، فقد وضعت الولايات المتحدة الأمريكية مثلاً في مشروعها الرامي لإقامة حكومة إلكترونية رؤية إستراتيجية تتضمن الوصول إلى الطريق السريع للمعلومات وتمكنت لتحقيق ذلك.

¹ مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق، ص 71.

الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية كآلية لتحسين أداء الحكومة

- إعادة هندسة العمليات الحكومية والثقافة المجتمعية: لا يجب أن ينظر إلى الحكومة الإلكترونية على أنها مجرد وسيلة للتخلص من الروتين البيروقراطي أو على أنها غاية بحد ذاتها، وإنما يجب أن تكون جزءا من مشروع إعادة هندسة العمليات الحكومية* وإعادة التفكير بصورة جذرية بأدوار ووظائف ومؤسسات وشرعية الأجهزة الحكومية وقراراتها، إضافة إلى ذلك فإن مشاريع الحكومة الإلكترونية تقوم على إعادة هندسة الثقافة المجتمعية والتنظيمية السلبية التي تعوق تقدم مسار العصرية.

- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: تتطلب مشاريع الحكومة الإلكترونية مخصصات مالية معتبرة للانفاق على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، البنية التحتية للشبكات، البرامج، العتاد والحاسيب، ومختلف التجهيزات التقنية للمشروع. يجب أن ينظر لتلك النفقات على أنها استثمار (نفقات تجهيز) ستعود بالعوائد الايجابية المنظورة والغير منظورة في مرحلة زمنية لاحقة.

- القيمة المضافة والتكلفة المنخفضة: من أهم المبادئ التي تقوم عليها مبادرات الإدارة الحكومية الإلكترونية والتي تميزها عن الإدارة الكلاسيكية هو تحقيق قيمة مضافة والحصول على وفورات وتخفيض التكلفة الاقتصادية سواء للدوائر الحكومية أو لأصحاب المصلحة.

- التوازن بين الشفافية والخصوصية: توفر الحكومة الإلكترونية بيئة مفتوحة لأصحاب المصلحة، تتيح من خلالها المعلومات والخدمات التي تهمهم إضافة إلى فرص تبادل وتوزيع ونشر المعلومات، لذلك فمن أهم المبادئ التي تقوم عليها مبادرات الحكومة الإلكترونية احترام خصوصية وسرية المعلومات الشخصية في بيئة تسودها الشفافية وتبادل المعلومات وفقا لما يحدده القانون.

* هناك اختلاف بين الفقهاء حول اعتبار الحكومة الإلكترونية إعادة هندسة العمليات الحكومية أو اعتبارها تطورا أو تنمية إدارية، كما تجدر الإشارة إلى أن الأمر يختلف أيضا باختلاف درجة تقدم وتحلف البنى السياسية والمجتمعية والإدارية.

- الحكومة الإلكترونية ليست بديلاً للوسائل التقليدية: العمليات الإلكترونية ليست بديلاً نهائياً عن الطرق التقليدية في معالجة وتخزين وتوثيق البيانات خاصة في المراحل الأولى من تطوير مشاريع الحكومة الإلكترونية.

- **العمل التعاوني:** من أهم مبادئ قيام حكومة إلكترونية هو أن تقوم على أساس من التعاون والتوافق وباقتناع ومشاركة العديد من الأطراف الفاعلة كالمواطن، السياسيين، الإداريين، الجامعات، مراكز البحث، مراكز التكوين المهني، القطاع الخاص... الخ مع ضرورة الرجوع والاستفادة من تجارب الدول الأخرى.

تقوم مشاريع الحكومة الإلكترونية كما رأينا على عدة مبادئ تهدف إلى تخفيض التكلفة وزيادة شفافية وكفاءة وفعالية عمليات الإدارة العمومية، ومن بين هذه الأسس تحديد رؤية إستراتيجية واضحة المعالم والأهداف يتم من خلالها التركيز على احتياجات الجمهور من خلال تقديم محتويات استعلاماتية وخدمية واتصالية عبر وسائط تكنولوجية حديثة دون الإلغاء الكامل والاستغناء التام للعمل اليدوي الورقي، وهو ما يتطلب مشاركة جميع أصحاب المصلحة في إنجاح المبادرات التي تتطلب مخصصات مالية معتبرة بالإضافة إلى إحداث ثورة في التفكير والممارسة وتغيير في الثقافة المجتمعية التي تعيق مسار الانتقال الناجح نحو حكومات إلكترونية.

2. عوامل التوجه نحو تطبيقات الحكومة الإلكترونية

هناك اتجاه عالمي للحكومات لتبني مبادرات الحكومة الإلكترونية نتيجة لتكاثف العديد من العوامل والظروف نذكر منها¹:

¹ سعود بن محمد النمر وآخرون، مرجع سابق، ص ص 579-588

- العولمة

يقال ان العالم أصبح قرية صغيرة بفعل العولمة التي أثرت وتؤثر بشكل واضح في الكثير من الجوانب المتعلقة بالعمل الحكومي خاصة تلك المتعلقة باقتصاد السوق، الديمقراطية، التخصص، الحق في المعلومات، الحق في التنمية... وغيرها، في ظل حرية انتقال المعلومات والأفكار و رؤوس الأموال والسلع والخدمات بين الدول بدون مراعاة الحدود الجغرافية، فمثلا أصبح اليوم العالم كله سوقا واحدة لها معايير ومقاييس موحدة للجودة، الأمر الذي حتم على المنظمات الخاصة كما العمومية إعادة النظر في مستوى جودة خدماتها الموجهة إلى المواطنين الذين أصبحوا أكثر تطلبا نتيجة ازدياد وعيهم وإدراكهم لحقوقهم ومتابعة ما يجري حولهم من تقدم وتطور وتحسن في مستويات المعيشة وفي شتى مناحي الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية بالإضافة الى إدراكهم بحقوقهم في مساءلة حكوماتهم ومشاركتهم في اتخاذ القرار. فالعولمة إذن هي أهم الدوافع (تشمل العناصر التي سيأتي ذكرها) التي سرعت التوجه لإقامة حكومات إلكترونية وجعلتها حتمية، بالإضافة الى الدوافع التي تتباين حسب الخصوصية القطرية خاصة السياسية منها.

- التطور الكبير في تقنيات الحاسوب وتطبيقاته

تطورت تقنية الحاسب الآلي منذ منتصف القرن العشرين عبر خمس أجيال متعاقبة، وقد ازدادت حجم مبيعات الحواسيب الشخصية من أربعين مليون سنة 1999 إلى أكثر من مليارين سنة 2011، وقد تتبأ العديد من فقهاء الإدارة أمثال دراكر وهربرت سايمون وغيرهم أن الآلات والأجهزة ستغطي وتفوق نسبة العاملين في عصر المعلوماتية خاصة مع النمو المتزايد لاستعمال الحاسوب في العمليات الإدارية كدفع الأجور والفواتير مثلا، سواء في المنظمات الخاصة والحكومية وهو ما يؤدي الى التغيير في التنظيم الداخلي لهذه المنظمات ويؤثر مباشرة على عمليات الإدارة وطريقة العمل في الأقسام والمصالح بين

العاملين والمتعاملين مع الإدارة التي تنتقل في ظل الطفرة التكنولوجية الى إدارة بلا ورق (Paperless Administration) .

- التطور السريع في شبكة الاتصالات

لقد أدت التطورات السريعة لشبكات الاتصالات إلى تغييرات هائلة في أنماط تقديم الخدمات الحكومية وطريقة انجاز المعاملات الإدارية، فقد أتاحت التقنيات الحديثة في الاتصال خاصة الشبكة العنكبوتية للإدارة العامة كل ما تحتاجه من معلومات دقيقة بنكلفة زهيدة من داخل المنظمات وخارجها إضافة الى تعزيز الرقابة الإدارية والتقليل من مظاهر الفساد.

- انتشار الثقافة الإلكترونية

يعتبر انتشار الثقافة الإلكترونية في أوساط الأجيال الحاضرة من أهم العوامل التي ساعدت على التوجه نحو مشاريع الحكومة الإلكترونية، فشيوع تداول التقنيات الحديثة بين الشباب خاصة في الدول المتقدمة والنامية بنسب متفاوتة* جعلهم يتطلعون ويطالبون بخدمات أفضل وأسرع وائل تكلفة يتم انجازها عبر الوسائط التكنولوجية خاصة في الدول التي لم تتطور في هذا المجال.

- شح الموارد

تتميز الإدارات العمومية الكلاسيكية عامة بضخامة أجهزتها وارتفاع عدد العاملين فيها وانتشار مظاهر الإسراف والتبذير وهدر الأموال العمومية وارتفاع التكاليف مع انخفاض الإنتاجية، هذه السلبيات دفعت الحكومات بمحاولة تخفيض التكاليف وزيادة الإنتاجية عن طريق التركيز على عنصري الجودة والتكلفة من خلال إيجاد أساليب فعالة للقيام بنفس المعاملات التقليدية بأقل تكلفة وأحسن جودة.

* التفاوت يوجد أيضا ضمن البلد الواحد بين المناطق الحضرية والريفية.

المبحث الثاني: مجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية، أهدافها وآثارها المحتملة

سنتناول من خلال هذا المبحث المجالات الأساسية لتطبيق الحكومة الإلكترونية وأهم أهدافها بالإضافة إلى آثار رقمنة الحكومات لأجهزتها الإدارية.

المطلب الأول: مجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية

تستهدف الحكومة الإلكترونية مجموعات مختلفة من المستفيدين ويمكن أن نقدم الأهداف الإلكترونية - حكومية حسب المجالات الأساسية التالية¹:

- الحكومة إلى المواطنين (Government to Citizens) G to C

ان الهدف الإستراتيجي الأول تستطيع الحكومة توصيل الخدمة إلى المواطن بدلاً من أن ينتقل هو إليها وذلك بإستخدام تكنولوجيا الإنترنت والإتصالات، بينما تساعد أنظمة الحكومة الإلكترونية في مجال التصويت الإلكتروني والإنتخابات الإلكترونية على توسيع دائرة المشاركة الشعبية في العملية الديمقراطية كمرحلة متقدمة (المجال الحكومي - الشعبي).

يشمل هذا المجال التعاملات الإلكترونية التي تتم بين الأجهزة الإدارية الحكومية وبين المواطنين خاصة ان تطوير علاقة الحكومة مع المواطنين من بين اهم مبررات ودواعي التوجه نحو إقامة حكومة الكترونية، كما يعتبره الكثير من الباحثين الصنف الأكثر تعقيدا من بين تصنيفات الحكومة الإلكترونية ومجالاتها الأساسية، نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر: استصدار وثائق الحالة المدنية، الخدمات

¹ Dan Lupua, Corina Georgiana Lază, "Influence of e-government on the level of corruption in some EU and non-EU state", 7th International Conference on Globalization and Higher Education in Economics and Business Administration, GEBA 2013,p366.

الصحية، الخدمات الاجتماعية ، الخدمات الثقافية... وغيرها¹ والتي يجب أن تستجيب لاحتياجات ومتطلبات ورغبات المواطنين².

- الحكومة إلى قطاع الأعمال (G to B) (Government to Business)

تهدف الحكومة الإلكترونية في هذا المجال إلى تنشيط الحركة الإقتصادية والاستثمارية عبر تسهيل وتحسين البيئة الاقتصادية والاستثمارية (المجال الحكومي - الاقتصادي).

يجمع الخبراء على الدور المتزايد لقطاع الأعمال ومساهمته في زيادة قدرة الحكومة على القيام بمسؤولياتها اتجاه مواطنيها³، فهو يعتبر احد اهم دعائم الاقتصاد الوطني ومحرك لعجلة التنمية الوطنية من خلال الاستثمارات والخبرات التي يتيحها في ظل العولمة واقتصاد السوق، ومن الضروري أن تستوعب الحكومة بشكلها الالكتروني الأدوار الأساسية التي كانت منوطة بها تقليديا في ما يخص المعاملات والتعاملات التي تتم بين الإدارة الحكومية والمؤسسات الاقتصادية والتي تساعد هذه الأخيرة على تحقيق مستويات أعلى من الأداء والفعالية والأرباح، وتطوير قدرتها على الإنتاج والتوسع والتنافس في الأسواق المحلية والعالمية كتبسيط إجراءات البدء وتوسيع المشاريع الاقتصادية وممارسة الأعمال، الإتاحة الالكترونية للمعلومات والتشريعات والقوانين التي تهتم المستثمر، المناقصات والمزادات الالكترونية، الدفع الالكتروني وغيرها من الخدمات العمومية الالكترونية التي تهتم قطاع الأعمال وتسهل نشاطه وتجعله يمارس نشاطه في بيئة تتسم بالشفافية والمساواة والتنافسية بعيدا عن مظاهر الفساد والثقل البيروقراطي⁴.

¹ مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق ، ص74

² عامر ابراهيم قنديلجي، مرجع سابق ، ص53

³ المرجع السابق ، ص52

⁴ مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق، ص77

- الحكومة للحكومة (Government to Government) G to G

تهدف الحكومة الإلكترونية داخليا إلى رفع مستويات الكفاءة والفعالية والأداء في الإجراءات والأنظمة الحكومية الداخلية من خلال أتمتة الإدارات العامة (المجال الحكومي-الحكومي). يشمل مجال الحكومة للحكومة كل التعاملات بين الدوائر الحكومية وبين أقسامها، فالحكومة الإلكترونية تتجه إلى تقليص العمل اليدوي واستخدام الأوراق في إصدار وإرسال وتخزين المعلومات والبيانات والوثائق والأموال قصد زيادة كفاءة وفعالية الجهاز الإداري الحكومي والاستغلال العقلاني لموارده وزيادة إنتاجيته، وذلك بالاستخدام الآمن¹ للتقنيات التكنولوجية والوسائط الإلكترونية في العمل الإداري الحكومي كنظام الوثائق الإلكترونية والنظام المالي للحكومات المحلية والمركزية ونظام التدقيق الإلكتروني²... إلخ، والاستعانة بالانترنيت والشبكات المشتركة³.

ويرى بعض الفقهاء ضرورة ادماج مجال الحكومة الى موظفين (Government to Employees) ضمن مجال الحكومي - الحكومي والتي تعبر عن الخدمات المتبادلة بين الحكومة من جهة وموظفيها من جهة أخرى، وتقوم على مبادرات تسهيل الاتصالات الداخلية بين موظفي الدوائر الحكومية⁴. بالإضافة الى التصنيفات السابقة الذكر يضيف بعض الباحثين "الحكومة الى المجتمع المدني" حيث يمكن للحكومة ان تتعامل مع المؤسسات الغير ربحية ومنظمات المجتمع المدني إلكترونياً⁵.

تتركز معظم أهداف الحكومة الإلكترونية في خانة حفظ كرامة المواطن وزيادة رفايته ثم مشاركته في الحكم كمرحلة تالية، بينما تساهم اقتصاديا في تحسين مناخ الاستثمار وتزيد من جاذبية البيئة الاستثمارية الوطنية، على صعيد آخر فان تطبيقات الحكومة الإلكترونية تساهم في تسهيل اندماج الاقتصاد الوطني

¹ عامر إبراهيم قنديلجي، مرجع سابق، ص 51

² منشورات الاتحاد الدولي للاتصالات، مرجع سابق.

³ مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق، ص 75

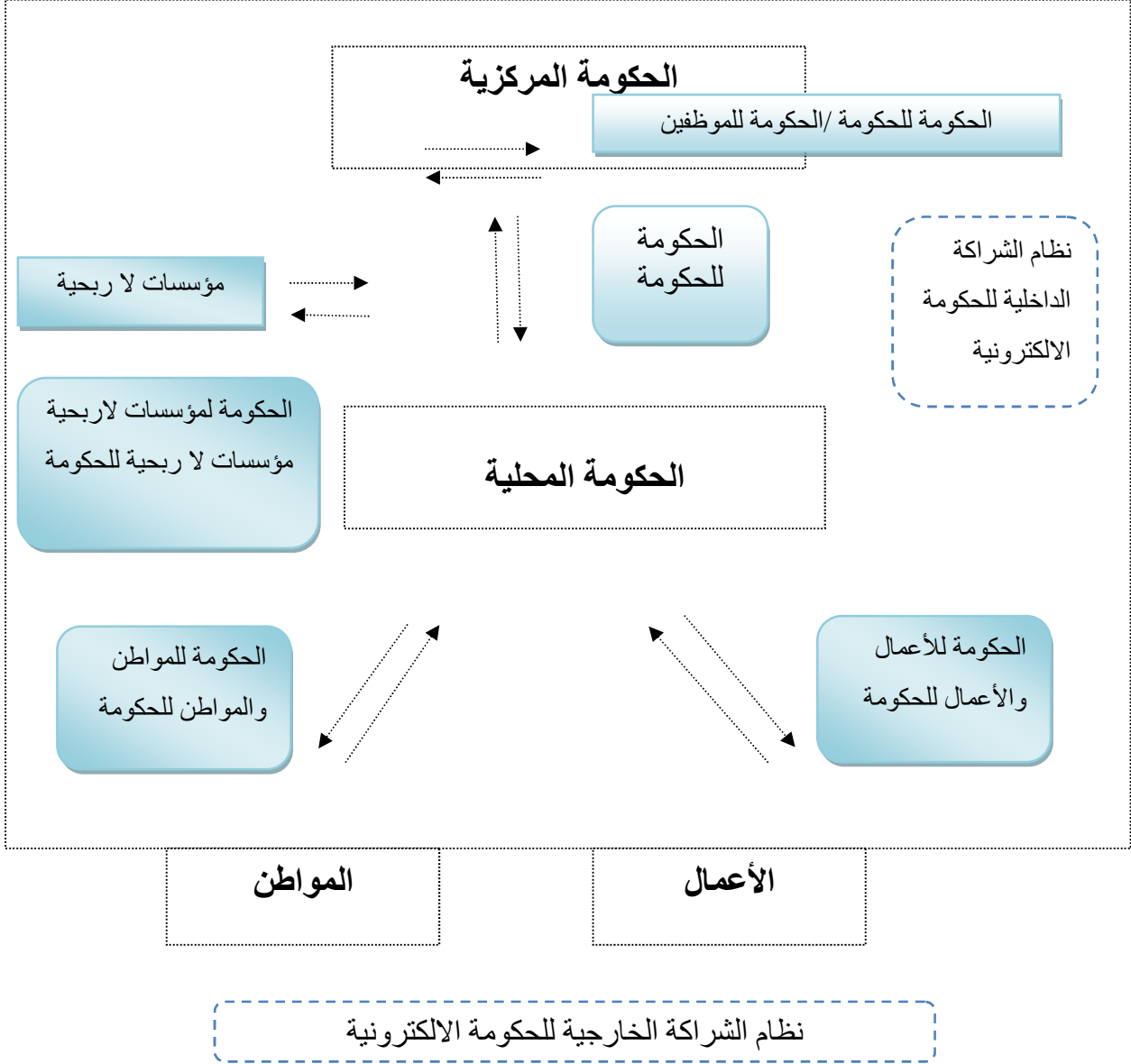
⁴ NdouValentina, " E-government for developing countries: opportunities and challenges", The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries, EJISDC, (2004), p05.

⁵ عصام بن يحيى الفيلالي وآخرون، مرجع سابق، ص 20

الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية كآلية لتحسين أداء الحكومة

في الحركة العالمية وتحسين سمعته اضافة الى تحقيق انسيابية وسهولة في اداء الإجراءات والعمليات الإدارية الداخلية.

الشكل رقم(04): تصنيفات الحكومة الإلكترونية



المصدر: عصام بن يحيى الفيلاي وآخرون، الحكومة الإلكترونية، نحو مجتمع المعرفة، العدد

09، جامعة الملك بن عبد العزيز، 2006، ص19

المطلب الثاني: أهداف إقامة حكومات إلكترونية

تدعم الحكومة الإلكترونية عمليات الحكومة الكلاسيكية من حيث تقديم الخدمات آلياً لجمهور المستفيدين ومشاركتهم في صنع القرار وصولاً إلى تحقيق شفافية أكثر في عملية الحكم، كما تهدف مبادرات الحكومة الإلكترونية إلى الاستفادة المباشرة من المميزات التي يتيحها استعمال الوسائط التكنولوجية والتي تتمثل في السرعة والدقة في انجاز المعاملات والتقليل من التكلفة والجهد والوقت المبذول في الأنشطة الإدارية هذا من جهة، ومن جهة أخرى فإنها وسيلة لحفظ كرامة المواطن وتخفيف المشقة عنه وعدم تحميله مشقة التنقل إلى المصالح الحكومية والوقوف في طوابير طويلة وتعطيل أعماله للحصول على خدمة معينة، إضافة إلى أنها وسيلة جذب للمستثمرين من خلال تحسين بيئة الاستثمار في جانبها الإداري .

وتهدف هذه المبادرات بالإضافة إلى ما سبق العديد من الأهداف التي سنوجزها في ما يلي¹:

- رفع كفاءة أداء الجهاز الحكومي وتطوير أدائه من خلال التقليل من التعامل اليدوي في انجاز

التعاملات والإجراءات الإدارية التي يتم اختصارها بالعمل الإلكتروني².

- كسب ثقة المواطن والتقرب منه³ ورفع مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة له وتقليل هدر وقته

وماله من خلال تيسير سبل قضاء المواطنين لمصالحهم والحصول على المعلومات والخدمات

العمومية دون الحاجة التنقل إلى أماكن تقديم الخدمات والمعلومات، مع تسهيل فرص النفاذ إليها من

خارج المدن الكبرى والعواصم⁴.

- تقليل التكاليف والإنفاق العمومي العمومية وهدر المال العام وتوفير الجهد والوقت للأجهزة

الحكومية طالبي الخدمات العمومية على حد سواء.

¹ عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص38
² شلالى عبد القادر وقاشي علال، "الحكومة الإلكترونية عوامل البناء والمعوقات في الجزائر"، ورقة مقدمة ضمن أشغال اليومين الدراسيين حول :
مستقبل الحكومة الإلكترونية في الجزائر، يومي 27/ 28 فيفري 2014، جامعة البليدة 02، ص04.

³ ابراهيم قنديلجي، الحكومة الإلكترونية، مرجع سابق، ص33

⁴ مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق، ص45

- تجميع البيانات والمعلومات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة ودقيقة مما يساعد على اتخاذ القرار

- بناء ثقافة مؤسسية ايجابية بين العاملين وتنمية روح المبادرة والإبداع والتخلص من البطالة المقنعة وتضخم الجهاز الإداري وقلة إنتاجيته وفعاليته

- جذب المستثمرين الأجانب من خلال تحسين بيئة الأعمال وترقية سمعة مناخ الاستثمار في الدولة، فأكثر ما يعيق الاستثمار هو الإجراءات الإدارية الروتينية وعدم إتاحة المعلومة واستثناء الفساد، لذلك فان تطبيق الآليات الإلكترونية في التعاملات الحكومية الخاصة بقطاع الأعمال سيساعد الاقتصاد الوطني في ترقية بيئة أداء الأعمال والاندماج في الحركة الاقتصادية والاستثمارية الإقليمية والعالمية وتحسين تنافسيته¹.

- خلق صورة مشرفة للدول والترويج لها مما يساعد على استقطاب السياح من دول أجنبية وانتعاش القطاع السياحي الذي يساهم في زيادة الدخل الوطني².

- الحفاظ على البيئة من خلال الاقتصاد في استعمال الورق في ظل النداءات الداعية إلى التنمية التي تراعي الاستدامة البيئية.

- التعامل الإلكتروني من أحسن الآليات المساعدة على مكافحة الفساد والتصدي لمظاهره التي تستشري في الدول النامية، وهذا من خلال تعزيز عمليات الرقابة القبلية (الوقائية) مما يساهم في تعرية الفساد و"تطويقه تكنولوجيا"³.

¹ Olusoyi Richard Ashaye and ZahirIrani," E-Government Implementation Benefits, Risks and Barriers in Developing Countries: Evidence from of Nigeria", International Journal of Information Technology & Computer Science, Vol 12 (2013), p95.

² مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق، ص45.

³ المرجع السابق، ص46.

يمكن لمبادرات الحكومة الإلكترونية ان تحدث نقلة نوعية في طريقة تقديم الخدمات العمومية التي أصبحت متاحة عبر الوسائط الإلكترونية والتكنولوجية وأهمها الإنترنت، حكومة تلامس حاجات الناس من خلال ما تتيحه من مزايا، فهي وجه الحكومة الكلاسيكية في الفضاء الإلكتروني تدعمها من حيث تقديم الخدمات بشكل الكتروني للجمهور وتعزيز مشاركتهم في صنع القرار وتحقيق شفافية ومساءلة أكثر في عملية الحكم، شكل جديد للحكومة يهدف إلى تخفيف الأعباء المالية للإدارات العمومية وأصحاب المصلحة على السواء والمحافظة على مستويات عالية من جودة الخدمات مما ينعكس إيجاباً على علاقة الحكومة وأجهزتها بالمواطن وقطاع الأعمال.

المطلب الثالث: آثار تطبيقات الحكومة الإلكترونية

ينتج عن تبني تطبيقات الحكومة الإلكترونية العديد من النتائج الايجابية وأيضاً السلبية نوجزها في مايلي:

أولاً: الآثار الايجابية

يشير الباحث عامر إبراهيم قنديلجي إلى مجموعة من الآثار والاعتبارات المتوقعة للحكومة الإلكترونية على كل من الدوائر الحكومية، المواطنين والقطاع الخاص نوجزها في ما يلي¹:

- الآثار على المواطنين: أهمها

- العدالة والمساواة في الحصول على الخدمات العمومية فيما يخص الوقت والدقة والجودة والتكلفة

- سرعة انجاز المعاملات الإدارية وإتاحتها على مدار الساعة مما يساهم في اقتصاد الوقت

¹ عامر ابراهيم قنديلجي، مرجع سابق، ص 37-41

- تعزيز اتصال المواطنين وتفاعلهم مع حكومتهم وإسراع صوتهم لمتخذي القرار من أجل تلبية احتياجاتهم

- توفر معلومات دقيقة ومحينة وفورية

- التفاعل بين أفراد المجتمع بخصوص قضايا ذات الشأن العام

- الآثار المترتبة على قطاع الأعمال

- الحصول على معلومات دقيقة تدعم صنع القرار

- تمكين المؤسسات من القيام بالإجراءات الإدارية المطلوبة في القطاع الاقتصادي خلال وقت قصير

وتكاليف قليلة من دون التقيد بمكان أو زمان معينين

- تحسين البيئة التنافسية في ظل الشفافية والعدالة في إتاحة المعلومات والاستفادة من الخدمات على قدم

المساواة في مناخ نظيف بعيدا عن الممارسات الفاسدة

- الآثار المترتبة على الجهاز الحكومي والعاملين فيها

- تبادل المعلومات بين الإدارات العمومية بشكل منسجم خاضع للمساءلة والرقابة

- تغيير النظرة السلبية إلى الإدارات العمومية بانتقالها نحو إجراءات مبسطة وسريعة من خلال هياكل

تنظيمية مرنة تعتمد على عمالة قليلة ووسائل تكنولوجية تقلل من التكلفة والجهد والوقت

- جذب واستقطاب المهارات والخبرات المتطورة إلى الجهاز الإداري الحكومي

- تحسين علاقة الإدارات العمومية مع متعاملاتها بالحد من مظاهر الفساد وزيادة شفافية الأداء الحكومي

- الارتقاء بمستوى أداء العاملين في الإدارات العمومية وتخفيف الجهد المبذول من طرفهم

- الاقتصاد في الموارد وتحقيق الاستدامة في استهلاكها

ثانيا: الآثار السلبية

بالرغم من الايجابيات العديدة والمهمة للحكومة الالكترونية، الا ان هناك الكثير من السلبيات التي لا

تقارن بالمميزات كما ونوعا، من بينها نذكر¹:

- التحديات الأمنية وإمكانية اختراق النظم الالكترونية، مما يهدد سرية المعلومات والمعاملات الأمر الذي

يشكل خطرا حقيقيا بالمشروع يجب مواجهته

- التأثير السلبي على معدلات التوظيف خاصة في الدول التي تعاني من تفشي البطالة²

- التكلفة المالية الكبيرة التي تقتطع من الميزانية العامة للدولة خاصة في الدول ذات الموارد المحدودة

- ضعف العلاقات الإنسانية في ظل استعمال التكنولوجيا والحواسيب وزيادة شعور الموظف العمومي

بالعزلة.

الحكومة الالكترونية موجهة إلى التعامل مع المواطنين سواء باتجاه اتصالي واحد في المراحل الأولى

للمبادرات او من خلال التفاعل والتواصل معهم في المراحل الأكثر تقدما ونضجا، والى التعامل مع

قطاع الأعمال والمستثمرين الذين ينشدون السرعة والتكلفة المنخفضة والشفافية وإتاحة المعلومات على قدم

المساواة بالإضافة الى سيادة القانون، وأيضا التعامل بين الدوائر الحكومية نفسها او ما يسمى الإدارة

الالكترونية التي تساهم في التنسيق بين مختلف الإدارات العمومية وتزيد من كفاءتها وفعاليتها في أداء

¹ عامر ابراهيم قنديلجي، مرجع سابق، ص 80

²Olusoyi Richard Ashaye and Zahir Irani, **Op.Cit**,p100.

معاملاتها وهو ما يجعل الآثار الايجابية تطغى على الآثار السلبية التي تفرزها التعاملات الإلكترونية والتي يمكن تداركها وتجاوزها.

المبحث الثالث: عمليات الحكومة الإلكترونية، مراحلها والأطراف الفاعلة في تنفيذها

سنتناول من خلال هذا المبحث مختلف عمليات الحكومة الإلكترونية ومختلف مراحل تنفيذها بالإضافة إلى أهم الأطراف الفاعلة فيها.

المطلب الأول: عمليات الحكومة الإلكترونية

تتيح التعامل الحكومي الإلكتروني للجمهور العديد من المزايا والتسهيلات، ويمكن تصنيف عمليات الحكومة الإلكترونية إلى أربعة أقسام رئيسية¹:

- الخدمات الإلكترونية

وتشمل جميع الخدمات الإدارية العمومية العامة التي تقدمها الحكومة لجمهورها مثال تجديد رخصة القيادة، إصدار شهادات الميلاد، إصدار شهادة السوابق العدلية، الخدمات الصحية الإلكترونية، التعليم الإلكتروني وغيرها. ونظراً لطبيعة الحكومة الإلكترونية فإنها من الممكن أن تقدم تلك الخدمات 24 ساعة في اليوم وعلى مدار السنة، وعادةً ما يتم بناء بوابة إلكترونية موحدة (e-Services Portal) للدخول إلى تلك الخدمات التي يتم تنظيمها وتجميعها ضمن باقات خدمية (e-Service Packages) تلبي حاجات المواطن ومؤسسات الأعمال باستعمال الإنترنت كوسيلة لطلب تلك الخدمات إضافة إلى وسائل أخرى كالرسائل النصية على الهاتف الجوال.

¹ مركز دراسات الحكومة الإلكترونية، مرجع سابق.

- الديمقراطية الإلكترونية

تعتبر الديمقراطية الإلكترونية مرحلة جديدة لتطور نموذج الديمقراطية الغير مباشرة التي أضحت وسيلة لمصادرة حقوق المواطنين في الكثير من الدول، وكان المرشح الأمريكي المستقل (Ross Perot) أول من أشار الى ذلك حيث اقترح سنة 1992 أثناء ترشحه للانتخابات الرئاسية فكرة المبنى البلدي الإلكتروني (Electronic Town Hall) ، مضمونها إنشاء مبنى افتراضي يمكن من خلاله استحداث آلية مباشرة وبدون وسيط بين المواطن الأمريكي وحكومته وهو ما تدعم بمقتضى قانون الحكومة الإلكترونية المؤرخ في 2002/12/17 خلال الدورة 109 للكونغرس الأمريكي¹.

وتعرف الديمقراطية الإلكترونية بأنها مجمل أعمال الحكومة كنشر المعلومات وتعزيز الاتصال والتي تسعى من خلالها تسهيل مستوى اكبر من التشاركية باستخدام الوسائل الإلكترونية، فالديمقراطية الإلكترونية هي باختصار استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتسهيل الأنشطة الديمقراطية كسبيل لتمكين المواطنين في اتخاذ القرار².

الحكومة الإلكترونية بشقها الديمقراطي تُعنى بقضية جوهرية تتعلق بعلاقة الحاكم والمحكوم ومسألة مشاركة المواطن في اتخاذ القرار وفي المحاسبة والمساءلة عبر الإتاحة العادلة والشفافة للمعلومات الكافية عن أداء الحكومة عبر الوسائل التكنولوجية، وفي مرحلة أخرى أكثر تقدماً ، ومع وجود نظام حماية عالي الكفاءة فمن الممكن للمواطنين المشاركة بالانتخابات عبر الإنترنت مما يؤدي إلى زيادة نسبة المشاركة وسرعة إصدار النتائج بالإضافة إلى تخفيض تكلفة عمليات الاقتراع والتصويت. ومن الخدمات التي يمكن للحكومة أن تقدمها في هذا المجال نذكر: منتديات النقاش الإلكترونية الهادفة إلى توسيع دائرة المواطنين الذين يرغبون في إبداء رأيهم في السياسات الحكومية، الحملات السياسية الإلكترونية، إستطلاع

¹ علاء فرج الطاهر، مرجع سابق، ص 110
² عصام بن يحيى الفيلاي وآخرون، مرجع سابق، ص 12.

الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية كآلية لتحسين أداء الحكومة

الشعب إلكترونياً حول قضايا خلافية قد تهم المواطن، نشر وتوثيق محاضر الجلسات الحكومية والبرلمانية عبر الإنترنت وغيرها.

يعتبر موضوع الديمقراطية والمشاركة الإلكترونية من المواضيع الحساسة المطروحة بشدة لأنها تمس صميم عملية الحكم وأي تطبيق خاطئ أو منقوص قد يعرض ثقة الجمهور بالحكومة إلى الاهتزاز، وبما أن العملية الديمقراطية قائمة على المثلث السياسي-المؤسساتي-الشعبي يصبح من الضروري لأدوات تلك الديمقراطية في حال كانت إلكترونية أو مادية أن تصل إلى كل فئات وعناصر ذلك المثلث.

- التجارة الحكومية الإلكترونية

مهتد التجارة الحكومية الطريق لقيام الحكومة الإلكترونية¹ التي تتضمن بدورها معاملات تجارية كالبيع في المزاد الإلكتروني أو تنفيذ المشتريات الحكومية عبر الإنترنت، إستيفاء رسوم خدمات العامة، بيع التذاكر عبر الشبكة،... وغيرها من المعاملات التي تدخل تكون فيها الحكومة طرفاً تجارياً إما دائناً أو مديناً مع المواطن أو مؤسسات الأعمال.

إن تقديم الخدمات العامة الإلكترونية للمواطن يستلزم دعمها بوسائل وأساليب التجارة الإلكترونية على المستويين التقني والتشريعي كوسائل الدفع ومراجعة ما بعد الخدمة حتى تحقق النتيجة والكفاءة المنشودة. من جهة أخرى، سوف تساعد خدمات التجارة الإلكترونية الحكومية على تخفيض كلفة العمليات بصورة كبيرة نظراً للتوفير الحاصل في الوقت والاجراءات والموارد البشرية.

وعلى صعيد آخر، يمكن للحكومة تطوير نموذجها التجاري إلى حد كبير مع محيطها بإعتماد مبدأ مزود الخدمات الحكومية الإلكترونية (Government Application Service Provider) ، وتستطيع

¹ .عصام بن يحيى الفيلاي وآخرون، مرجع سابق، ص15.

الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية كآلية لتحسين أداء الحكومة

الحكومة أن تقوم ببيع مستجدات الأخبار، بيانات المناخ، تأجير مساحات للإعلانات التجارية على مواقعها، كما قد تستفيد الحكومة الإلكترونية إلى حد كبير من الأسواق الإلكترونية (e-Market place) الموجودة على الإنترنت ونذكر على سبيل المثال شبكة التاجر العربي (تاجرنت) بحيث يمكن للتجار (والمؤسسات الحكومية) عرض بضائعهم للشراء وطلب عروض مشتريات.

- الإدارة الإلكترونية

تعتبر علاقة الحكومة الإلكترونية بالإدارة الإلكترونية علاقة الكل بالجزء، فالإدارة الإلكترونية إحدى الدعائم الأساسية للحكومة الإلكترونية تقتصر على حدود الأجهزة الإدارية فقط ويقصد بها تحويل العمليات التقليدية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات الكترونية (إدارة بلا أوراق) باستخدام التطورات التقنية¹، فهي تشكل عمليات المكتب الخلفي (Back Office Operations) والتي تظهر عبر نتائجها من خلال ربط الإدارات العامة المحلية والمركزية عبر أنظمة التكامل (Integration) وصولاً إلى أتمتة كامل العمليات الأساسية للحكومة الكلاسيكية كأنظمة قواعد البيانات، أنظمة الأرشفة وإدارة الوثائق، أنظمة المعلومات الجغرافية، الأنظمة المالية، أنظمة شؤون الموظفين، ومختلف الأنظمة المعلوماتية التي تهدف إلى دعم عمليات الحكومة الإدارية.

ويحتاج هذا التوجه الإداري إلى صقل مهارات المسؤولين وتدريبهم على مستوى المدراء والموظفين العاديين من أجل التغيير والتطوير، وقد إتبع بعض الدول منهجيات محددة للإرتقاء بالإداريين من مهارات الإدارة الكلاسيكية إلى مهارات الإدارة الإلكترونية ونذكر على سبيل المثال الخطة الألمانية (Bund Online 2005) لتطوير النموذج الإلكتروني-حكومي الألماني وتسريع تطبيقه والتي احتوت على دليل إستخدام الحكومة الإلكترونية وتقنياتها ووسائلها ويخاطب الدليل المذكور، عبر عدة فصول

¹ مصطفى يوسف كامل، مرجع سابق، ص28

مختلفة، طبقة الإدارة العليا ومسؤولي أمن المعلومات ومدراء المشاريع الفرعية في الحكومة ويشرح لهم التقنيات الموجودة وطريقة استخدامها وأفضل ما توصلت إليه التكنولوجيا في هذا المجال.

تمس تطبيقات الحكومة الإلكترونية العديد من المجالات، فهي لا تقتصر على إتاحة الخدمات الإلكترونية للجمهور بل تتعدى ذلك إلى العمليات التجارية والإدارية الداخلية وكذا إلى تحقيق الديمقراطية التشاركية الإلكترونية، ومن الملاحظ أن الوسائط الإلكترونية أصبحت منبرا لإبداء صوت الشعوب في نطاق غير رسمي في الدول التي لا تتيح لشعبها فرصة التواصل مع المسؤولين ضمن قنوات مقننة كاللجنة العربية، عكس الدول الديمقراطية التي فتحت المجال للجمهور للتواصل مع أصحاب القرار وإبداء الرأي في ما يخص الشأن العام والسياسات العامة.

المطلب الثاني: مراحل تنفيذ الحكومة الإلكترونية

تتبنى الدول استراتيجيات مختلفة لتنفيذ تطبيقات الحكومة الإلكترونية، فبعضها يقوم بوضع مخططات إستراتيجية شاملة بعيدة المدى، بينما يفضل البعض الآخر إختيار مجموعة من القطاعات المفتاحية كمحور للمشروعات بصورة أولية. وتتعدد نماذج مراحل الحكومة الإلكترونية على الرغم من تشابهها واقتربها من بعضها ونذكر منها¹:

1. نموذج لايان ولي (Layan and Lee, 2001) والمراحل الأربعة للحكومة الإلكترونية

- المرحلة الأولى: وتسمى مرحلة الحضور على الشبكة حيث يتم إنشاء مواقع ويب حكومية تقدم معلومات تشمل استمارات قابلة للتحميل، ويكون التركيز في هذه المرحلة على ترتيب وفهرسة المعلومات بطريقة تسهل البحث والتحميل من طرف طالبيها.

¹ غيشي عبد العالي وجرمان الربيعي، "نماذج عالمية لمراحل بناء الحكومة الإلكترونية"، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، العدد 30 (جامعة الجزائر 3، 2014)، ص 32

- المرحلة الثانية: تتيح هذه المرحلة التبادل الإلكتروني بين طالبي الخدمات دون تفاعل كبير، كما ان قواعد المعطيات تصبح مهياً للنظام التبادلي الجديد

- المرحلة الثالثة: يتم في هذه المرحلة ربط والتنسيق بين كل الهيئات المحلية والإقليمية والجهاز المركزي من خلال قاعدة بيانات وطنية

- المرحلة الرابعة: تتميز هذه المرحلة بالتكامل الأفقي بين الإدارات من خلال خدمة الشباك الوحيد

2. نموذج مون (Moon) والمراحل الخمسة للحكومة الإلكترونية

- المرحلة الاولى: تمثل الحكومة الإلكترونية في شكل بسيط أولي من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في نشر المعلومات على صفحات الويب على المواقع الحكومية.

- المرحلة الثانية: تتطور الحكومة الإلكترونية في هذه المرحلة لتصبح تفاعلية بمعنى تقديم المعلومات واستقبالها في اتجاهين واستقبال الاستفسارات والطلبات والرد عليها.

- المرحلة الثالثة: توفر في هذه المرحلة الحكومات خدماتها الإدارية والمالية على الخط من خلال جعل المواطن قادراً على خدمة نفسه بنفسه او ما يسمى الخدمة الذاتية وكذا إجراء المعاملات المالية كدفع الضرائب والرسوم وتسديد الفواتير بكل سهولة ويسر.

- المرحلة الرابعة: تتميز هذه المرحلة بالتكامل العمودي والأفقي للخدمات وهي من أصعب المراحل بحيث يستلزم على الحكومة جعل البوابات الحكومية في تفاعل آني مع المكاتب الخلفية وبين مختلف الأجهزة المحلية والمركزية بغية تعزيز أداء النظام الحكومي ككل وتقديم خدمات ذات قيمة عالية للمستخدم النهائي.

- المرحلة الخامسة: يتم في هذه المرحلة استخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المجال السياسي كخدمات التصويت على الخط بهدف تعزيز مشاركة المواطن في اتخاذ القرارات وترشيد الحكم.

3. نموذج النضج الإلكتروني - حكومي

يشير الباحث عباس بدران في كتابه "الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق" أن الحكومة الكلاسيكية ينبغي أن تتبع منهجاً ارتقائياً خلال مراحل تحولها من النموذج الكلاسيكي إلى الإلكتروني وهو ما أطلق عليه تسمية "النضج الإلكتروني-حكومي" وذلك من أجل تمكين المواطن من استيعاب التغيرات والموظف الحكومي من الاعتياد على الأساليب الحكومية الجديدة والتقليل من مقاومة التغيير، من خلال المراحل التالية¹:

- المرحلة الأولى: مرحلة النشر والاعلان

يتم في هذه المرحلة الإعلان عن الوجود إعلامياً ونشر المعلومات التي تفيد المواطنين والأعمال دون الحاجة للتنقل الى المؤسسات الحكومية وذلك عبر تهيئة مواقع الكترونية حكومية ، ويتم عادة في هذه المرحلة تحقيق ما يلي:

- تطوير البنية التحتية الارتكازية لنظم وشبكات الاتصالات وإعادة النظر في أسعار الولوج الى الوسائط الإلكترونية (اللينه والصلبة)، بالإضافة إلى تشجيع المنافسة والاستثمار في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتشجيع القطاع الخاص في هذا المجال².

- توفير المخصصات المالية المطلوبة ووضع جدول زمني محددة التواريخ لنشر المعلومات

¹ مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق، ص 69.
² عامر إبراهيم قنديلجي، مرجع سابق، ص 45.

الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية كآلية لتحسين أداء الحكومة

- تحديد المعلومات الواجب توفيرها على المواقع الرسمية للأجهزة العمومية
- استخدام وسائل الإعلام المختلفة في الإعلان عن الوجود وإعلام الجمهور المستهدف عن الخدمات والمعلومات الإلكترونية المتاحة في هذه المرحلة¹.
- نشر المعلومات بلغة سهلة واضحة بعيدا عن التعقيد والحشو مع مراعاة اختيار اللغات حسب الأولوية
- تحديد شكل المواقع الإلكترونية الحكومية التي يفضلها الكثير من الخبراء ان تكون موحدة التصميم.

- المرحلة الثانية: مرحلة التفاعل وتبادل المعلومات

تتميز هذه المرحلة بالتأكد من ان المعلومات والنماذج التي نُشرت في المرحلة الأولى للمشروع تلقى قبولا واستجابة وتفاعلا لطالبي المعلومات والخدمات العمومية ، ويتم رصد ذلك عبر التغذية الراجعة Feedback من خلال نماذج صممت لهذا الغرض او التعليقات والرسائل التي يتركها المستخدمون والتي من المفترض ان تؤخذ بعين الاعتبار ويُسترد بها في المراحل اللاحقة². تجدر الإشارة إلى ان الكثير من الإجراءات المكتملة يمكن اتخاذها او الاستمرار فيها لتفعيل هذه المرحلة كدمج التطبيقات المعلوماتية في نظم التعليم والتكوين لمختلف شرائح المجتمع، توفير التدريب الفني والتقني للعاملين في الإدارات العمومية، مواصلة السعي الى تحسين وتبسيط الإجراءات والمعاملات، ضمان التمويل الكافي للبرامج... الخ وهذا كامتداد للمرحلة السابقة وتدعيما لمسار التحول نحو حكومة إلكترونية³.

¹ عامر ابراهيم قنديلجي، مرجع سابق، ص 45

² مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق، ص 70

³ عامر ابراهيم قنديلجي، مرجع سابق، ص 50

- المرحلة الثالثة: مرحلة العمليات أو التعامل الإلكتروني

يتم في هذه المرحلة التحول من التعامل اليدوي نحو التعامل الإلكتروني ضمن حركة تغيير شاملة، حيث يتم الاستفادة من المعلومات المسترجعة في المرحلتين السابقتين في تطويع وتكييف الخدمات العمومية الإلكترونية حسب متطلبات الجماهير من جهة وحسب الإمكانيات والقدرات المتوفرة لدى مقدم الخدمة (الحكومة) مع ضرورة ضمان خصوصية وسرية المعلومات والمعاملات الإلكترونية وايضا تطوير النظام المالي والمصرفي ليتمشى ومتطلبات الإجراءات الإلكترونية¹.

- المرحلة الرابعة: مرحلة التكامل أو التحول

تعد المرحلة الرابعة المرحلة الأعلى في تطور نموذج النضج الإلكتروني- حكومي وهي المرحلة التي تتطلب استكمال بناء نظم وقواعد البيانات لمختلف الدوائر الحكومية والقطاعات المتعددة، ويتم ضمنها ما يلي²:

- تأمين وإتاحة المعلومات والإجراءات الإدارية على اختلاف أنواعها عبر الويب (مواقع الكترونية)
- التكامل الراسي والأفقي بين مختلف المؤسسات والمنظمات والقطاعات الحكومية لترقية تقديم الخدمات الكترونيا من خلال نظام الكتروني معلوماتي وطني.

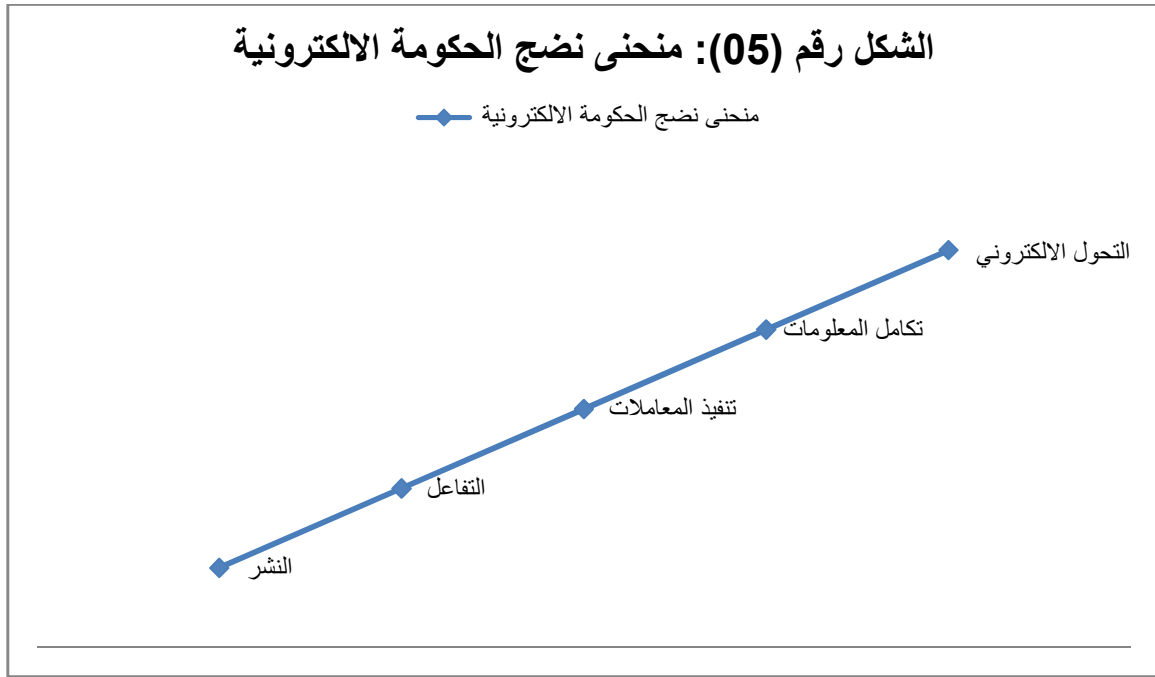
- تحقيق نظام امني وثيق لضمان سرية المعلومات خلال تداولها عبر الشبكات

تجدر الإشارة الى ان الكثير من الخبراء والباحثين في مجال الحكومة الإلكترونية يرون ان تطبيقات هذه المشاريع مازالت في تطور مستمر بحيث يصعب معه تحقيق التكامل بشكل كلي .

¹ عامر إبراهيم قنديلجي، مرجع سابق، ص45
² المرجع سابق، ص45

الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية كآلية لتحسين أداء الحكومة

يبين الشكل (05) منحى نضج الحكومة الإلكترونية من المرحلة الأولى "النشر" إلى مرحلة "التحول الإلكتروني" الذي يمثل أعلى مرحلة لنضج المشاريع والذي يقوم على تحقيق الديمقراطية الإلكترونية بالإضافة إلى التجارة الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية والخدمات الإلكترونية.



• نموذج للتحوّل نحو حكومة إلكترونية في سلطنة عمان

سنسلط الضوء على نموذج سلطنة عمان للحكومة الإلكترونية كمثال عن المراحل المسطرة من قبل سلطات الدولة وفق ضوابط ومعايير محددة بإطار زمني ووفقاً للرؤية الإستراتيجية للقيادة والتي تختلف من دولة إلى أخرى، وتحوّل سلطنة عمان وفقاً لهذا المنظور يكون من خلال ست مراحل هي¹:

¹ متاح على موقع هيئة تقنية المعلومات لسلطنة عمان: <http://www.ita.gov.om> ، تاريخ الاطلاع: 2017/03/03.

الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية كآلية لتحسين أداء الحكومة

أ. مرحلة التواجد الإلكتروني : يتم التركيز في هذه المرحلة على استيفاء معظم المؤسسات الحكومية للأساسيات الإلكترونية مثل نشر المعلومات على مواقعها الإلكترونية بما فيها تلك التي تعرف برؤيتها وسياستها، وبعض الوثائق المهمة التي يحتاجها المستخدم، وتتضمن ما يلي:

- تشكل كل جهة حكومية لجنة لتسيير العمل وتضع خطتها المتعلقة بتطبيق التحول نحو الحكومة الإلكترونية ليتم تجميعها ووضع الخطة الحكومية الشاملة

- تقوم الجهات الحكومية بتحويل الاستمارات الورقية إلى استمارات إلكترونية

- تقوم الجهات الحكومية بتوثيق إجراءات العمل الخاصة بكل خدمة

- تقوم الجهات الحكومية بتحسين إجراءات العمل ورفع مستوى خدماتها

- تقوم الجهات الحكومية بتنصيب أنظمة الحواسيب الآلية والطابعات من أجل ضمان جاهزية المكاتب

للعمل الإلكتروني

- أن تمتلك كل جهة حكومية عناوين بريدية وموقعاً إلكترونياً رسمياً يتم تحديثه بشكل منتظم، على أن تكون هذه المواقع مرتبطة بالبوابة الرسمية للحكومة الإلكترونية.

ب. مرحلة التفاعل الإلكتروني : فيها يتم التركيز على التزام المؤسسات الحكومية بتوفير التفاعل بينها

والمستخدمين سواء عبر الإيميل أو تعبئة الإستمارات إلكترونياً، إضافة إلى توفير مراكز اتصالات

لاستقبال المكالمات والرسائل النصية القصيرة، كما تتفاعل الجهات الحكومية فيما بينها باستخدام البريد

الإلكتروني، والرسائل النصية القصيرة، وتبادل المعلومات إلكترونياً.

الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية كألية لتحسين أداء الحكومة

ج. مرحلة التعاملات الإلكترونية: يتم في هذه المرحلة تمكين الجمهور من إجراء معاملاتهم كاملة عبر الإنترنت مثل طلبات الحصول على رخص قيادة المركبات، والتسجيل في حلقات العمل التدريبية، وتحديث بياناتهم الشخصية. كما تشمل هذه المرحلة إمكانية تنفيذ عمليات الدفع الإلكتروني، إضافة إلى المزج بين استخدام تقنيات الإنترنت والاتصالات الهاتفية في المؤسسات الحكومية، كما يزيد في هذه المرحلة معدل تبادل البيانات بين الجهات الحكومية، وتتضمن هذه المرحلة عموماً:

- أن يتمكن الأفراد من تحديث بياناتهم الشخصية إلكترونياً عبر البوابة الرسمية للخدمات الحكومية الإلكترونية.

- أن تتمكن الشركات من تحديث بياناتها عبر البوابة الرسمية للخدمات الحكومية الإلكترونية.

- أن يتوفر لدى كل جهة حكومية نظام توثيق إلكتروني.

- أن تحول الجهات الحكومية المهام الحكومية الإدارية الأساسية إلكترونياً كتقديم طلبات الرخص وإجراءات الدفع.

د. مرحلة التحول الإلكتروني: ينصب العمل في هذه المرحلة على تحقيق القيمة المضافة للجمهور المستهدف من خلال توفير الخدمات التي يرى أنها مرضية ومناسبة بالنسبة له، وتشمل هذه الخدمات ما يتعلق بالمؤسسات الحكومية التي تنتمي لنفس قطاع الأعمال مثل التعليم والصحة أو المؤسسات الحكومية التي تنتمي لقطاعات مختلفة ولكن تؤدي مهاماً أو خدماتٍ متشابهة مثل الموارد البشرية. وتتطلب هذه المرحلة تنسيقاً تفصيلياً وتحسين إجراءات العمل، وذلك وفقاً لنموذج الأعمال المرجعي ضمن إطار المعايير التقنية للحكومة الإلكترونية الذي تعتمده هيئة تقنية المعلومات. وتتضمن المرحلة الأهداف التالية:

- أن يتمكن الباحثون عن عمل والشركات من البحث عن فرص التوظيف المناسبة إلكترونياً

- أن يتمكن الفقراء وذوو الإعاقات من الوصول إلى البوابة المتكاملة والتسجيل للحصول على

المساعدات

- أن يتمكن الأفراد والعاملون في مجال الصحة من الاطلاع على السجلات الصحية إلكترونياً

هـ. **مرحلة المشاركة الإلكترونية** : تضع هذه المرحلة هدفاً طويل المدى لتطوير الحكومة الإلكترونية؛

فباستخدام التصويت، الاقتراح واستطلاعات الرأي إلكترونياً ، تتمكن الجهات الحكومية من تحسين أدائها

الحكومي من خلال شبكات التواصل الاجتماعي ومشاركة المواطنين في عملية اتخاذ القرار. في الوقت

نفسه، تقوم الحكومة الإلكترونية بتغيير طريقة التفاعل بين الحكومة والمواطنين للمشاركة في اتخاذ قرارات

حكومية شفافة.

و. **مرحلة التفاعل الإقليمي/الدولي**: ويتمثل هدف آخر طويل المدى في تقديم خدمات تعاونية مشتركة

مع الدول المجاورة والدول في المنطقة، فهو يتطلب مشاركة وتبادل البيانات الحيوية بين البلدان التي

استوفت شروط مستوى الخدمة المتفق عليها (SLAs)، وينبغي الوصول إلى المرحلة الرابعة كحدّ أدنى

قبل الشروع في هذه المرحلة.

ينمو ويتطور مشروع الحكومة الإلكترونية من خلال مراحل وخطوات متكاملة ومتعاقبة ومنسجمة مع

منطق التطور الطبيعي بالتعاون والاستعانة بأطراف عديدة، وكلما زادت الرغبة والمستوى التعاوني

وتراكمت الخبرة والتجربة المكتسبة كلما ازداد نضج المشروع في نطاق الإجراءات ذات العلاقة وازدادت

قدرة الأجهزة الإدارية العمومية على تقديم الحلول للمتعاملين، وتجدر الإشارة إلى ان خطوات ومراحل

تجسيد مشاريع الحكومة الإلكترونية تتوقف على خصوصية والوضع السائد في كل دولة.

المطلب الثالث: الأطراف الفاعلة في تنفيذ الحكومة الإلكترونية

ينطوي اعتماد مشاريع الحكومة الإلكترونية في أي بلد على المشاركة الفعالة ومساهمة الايجابية للعديد من الفاعلين وأصحاب المصلحة الرئيسيين في العملية. وتشير كل من منظمة اليونسكو والمركز الوطني للمعلوماتية في الهند الى بعض أصحاب المصلحة أهمهم¹:

- القيادة السياسية: يجمع اغلب الخبراء انه ما من مبادرة حكومة إلكترونية ناجحة يمكن أن تؤتي ثمارها ما لم يكن هناك إرادة ورغبة من قبل القيادة السياسية خاصة القيادة العليا في البلد التي يجب أن تكون واعية كفاية بأهمية وضرورة والحاجة إلى حكومة إلكترونية، فالقيادة السياسية القوية توفر الدعم الكافي لتلك المشاريع، حيث تضمن تخصيص المخصصات المالية وحشد الإمكانيات والدعم اللازم، كما أنها تدفع بالمبادرة من خلال اتخاذ الإجراءات والخطوات الضرورية للتنفيذ.

- الدوائر والوكالات الحكومية: تحتاج الإدارات الحكومية في جميع المستويات إلى تكامل النظم والعمليات الخلفية لضمان تنفيذ تحول سلس ومباشر من حكومة تقليدية الى حكومة إلكترونية، ويشكل الوعي الإلكتروني E-awareness بين موظفي الحكومة واستعدادهم لتقبل التغيير عاملا أساسيا في العملية برمتها.

- الهيئات التشريعية: التي تعتبر من اهم الفاعلين في نجاح مشاريع الحكومة الإلكترونية من خلال صياغة وسن قوانين تخص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وما يتعلق بها من امور بشكل يرقى لمستوى التطلعات.

- المواطنين: يعتبر المواطنين من المستفيدين الرئيسيين من رقمنة الإجراءات الإدارية، لذلك فهم من أهم الفواعل في مبادرات الحكومة الإلكترونية باعتبارهم متلقين للمعلومات والخدمات العمومية

¹ National Informatics Centre (NIC) of India and UNESCO, E-Government Toolkit for developing countries, (2005), p15.

الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية كآلية لتحسين أداء الحكومة

ومستخدمين لها، إضافة إلى مساهمتهم في صنع السياسات العامة من خلال التعبير عن رأيهم ووجهات نظرهم إلكترونياً.

- **القطاع الخاص:** يساهم "التعاون والشراكة الصحية" بين الحكومات ومؤسسات القطاع الخاص في تسريع مبادرات وتحقيق أهداف الحكومة الإلكترونية ، حيث يمكن لكلا الطرفين تحقيق مكاسب من المشاركة في هذه المشاريع ، ويمكن للقطاع الخاص أن يكون أحد المستثمرين في مبادرات الحكومة الإلكترونية وان يساهم في نشر الخبرات المتقدمة في مجال التكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

-**المنظمات الدولية والمنظمات غير الحكومية:** يمكن إن تساهم هذه المنظمات في نجاح مبادرات الحكومة الإلكترونية بكونها مسهلة ومحفزة لهذه المشاريع، من خلال الترويج الفعال لمبادرات الحكومة الإلكترونية والمساهمة في نشر الوعي بين المواطنين وتحسيسهم بأهمية المشروع، إضافة إلى المشاركة بإجراء بحوث ودراسات علمية في الدول وتبادل أفضل الممارسات مع البلدان التي أثبتت بالفعل نجاحاً في بعض المناطق من الحكومة الإلكترونية.

ينبغي ان تتم تطبيقات الحكومة الإلكترونية في إطار عمل جماعي تعاوني بين مختلف الفاعلين الرسميين والغير رسميين ورغبة حقيقية مقرونة بالقدرة والجاهزية لتحقيق المشروع، حتى تلقى النجاح والاستمرارية والتدرج في المراحل.

المبحث الرابع: متطلبات نجاح أنشطة الحكومة الإلكترونية والعراقيل التي تواجهها

يتطلب إرساء مبادرة حكومة إلكترونية ناجحة العديد من العناصر والعوامل، بالمقابل تواجهها الكثير من الصعوبات والعراقيل.

المطلب الأول: عوامل ومتطلبات نجاح أنشطة الحكومة الإلكترونية

يتطلب نجاح مبادرات الحكومة الإلكترونية وتجسيدها على أرض الواقع توافر العديد من المتطلبات التي تحول دون الاصطدام بعراقيل ومعوقات تؤدي إلى فشل المشروع، خاصة أن الإدارة العامة (كما سبق ذكره في الباب الأول) نظام مفتوح يؤثر ويتأثر بالبيئة المحيطة بها وعناصرها السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية، التقنية، المعرفية.

تتطلب عملية الانتقال الناجح نحو حكومة إلكترونية توافر العديد من العناصر والمتطلبات أهمها:

- الرغبة السياسية والتوجه الجاد نحو حكومة إلكترونية

كما هو الحال بالنسبة لجهود الإصلاح في الحكومة التقليدية، فإن الرغبة لدى القيادة السياسية ودعمهم لمشروع الحكومة الإلكترونية من أهم المتطلبات لتنفيذه، فهو ضمان للتقدم في مراحل التحول من الرؤية والتخطيط إلى أعلى مستويات النضج والتقدم من خلال توفير البيئة المناسبة والموارد المالية والبشرية والتقنية، البنى والاستراتيجيات الكفيلة ببناء مجتمع قائم على المعلومات، التنسيق، التوجيه، الرقابة، التسويق، مراعاة توازن العرض والطلب على خدمات الحكومة الإلكترونية¹..... وغيرها من الإجراءات

¹ منشورات الاتحاد الدولي للاتصالات، مرجع سابق.

الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية كآلية لتحسين أداء الحكومة

الداعمة لتنفيذ المشروع بنجاح¹ خاصة ان مشاريع تكنولوجيا المعلومات تتطلب قدراً كبيراً من الاستثمارات التي لا تظهر قيمة عوائدها على المدى القصير مما يتطلب دعماً سياسياً جاداً².

يعتبر تشكيل معالم التوجه السياسي الجاد نحو تحقيق حكومة الكترونية أمر حيوي ومحدد أساسي من محددات نجاح أو فشل المشروع، ويكون هذا من خلال الفهم الواضح لجوهر الحكومة الإلكترونية بأنها تخص "الحكومة" أكثر منها "الوسائل الإلكترونية" قصد إعادة صياغة العلاقات الداخلية والخارجية بمساعدة تكنولوجيا المعلومات، مما يزيد من جدية وعمق هذا التوجه وينعكس إيجاباً على تسريع القادة السياسيين لخطوات التحول نحو رقمنة العمل الحكومي³ (إذا كان جوهر المشروع يناسب فلسفة السلطة القائمة).

تمثل الإرادة والرغبة السياسية أهم محددات نجاح الانتقال نحو حكومات الكترونية تحاكي مهام ووظائف الحكومات الكلاسيكية بوسائل عصرية تزيد من كفاءتها وفعاليتها واستجابتها لجمهورها، ولن تتحقق حكومة الكترونية ناجحة الا بمساندة ورغبة سياسية في تبني المبادرة وإلا سيكون مآلها الفشل أو الاكتفاء بالمراحل الأولى للمشروع.

- البنية التحتية البشرية

يقصد بالبنية التحتية مجموع المكونات المادية والبشرية اللازمة لتطبيق المشروع والتي تضمن انسياب المعلومات والخدمات في النظم الإلكترونية⁴، ويعتبر العنصر البشري من أهم المتطلبات الضرورية والمحرك الرئيسي لعملية التحول نحو حكومة الكترونية، لذلك فبناء القدرات الوطنية والاهتمام بالعنصر البشري وتدريبه وتأهيله ورسكلته وتعيين معارفه وقدراته من خلال مراكز تكوين ومراكز أبحاث متخصصة

¹ عامر ابراهيم قنديلجي، مرجع سابق، ص 64

² منشورات الاتحاد الدولي للاتصالات، مرجع سابق.

³ المرجع السابق.

⁴ مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق، ص 53

الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية كآلية لتحسين أداء الحكومة

في ميادين التكنولوجيا مسؤولة عن تكوين مبرمجين ومهندسي نظم، إضافة الى التدريب المستمر للإداريين هي ضرورة يجب على القائمين على مشاريع الرقمنة أن يولوها الكثير من الاهتمام خاصة في الجوانب الوظيفية التي تتعلق بكفاءة العنصر البشري في ميادين كثيرة كالبرمجة وتجميع ونقل وحفظ ومعالجة وتقديم المعلومات ضمن شبكات الربط الإلكتروني وقواعد البيانات وأنظمة معالجة البيانات وغيرها، والجدير بالذكر ان العنصر البشري يتأثر بالثقافة المجتمعية السائدة، لذلك فانه من الضروري السعي إلى إقامة مجتمع ذو ثقافة معلوماتية إلكترونية وإدخال الوسائط الإلكترونية ضمن المناهج الدراسية¹.

ان موقع الأجهزة الإدارية الحكومية على شبكة الانترنت يخفي وراءه مكاتب خلفية وعمليات معقدة وأجهزة رقمية واتصالية تتطلب وجود بناء كثيف من الكوادر الإدارية والتقنية المسؤولة والمؤهلة والمحترفة وأيضا المؤمنة بضرورة التحول نحو رقمنة الأعمال الحكومية.

يتطلب مشروع الحكومة الإلكترونية توفير مستوى معين ومناسب من البنية التحتية التقنية متمثلة بشبكة اتصالية داخلية جيدة وتغطية انترنت تؤمن الاتصال والتواصل عبر إقليم الدولة، وتوافر المعدات والوسائل الضرورية للمشروع كالحواسيب، الهواتف الذكية وغيرها من المعدات بأسعار معقولة تمكن المواطنين من الحصول عليها².

- متطلبات مالية

توافر مستوى مناسب من التمويل طيلة مراحل تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية من العناصر الجوهرية لنجاحه، فمبادرات الحكومة الإلكترونية تتطلب استثمارات كبيرة ومبالغ مالية ضخمة لتوفير البنية التحتية المادية والبشرية والفنية ومواكبة التطورات التي تحصل في مجال التكنولوجيا والتي تتغير بسرعة فائقة.

¹ عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص40
² عامر ابراهيم قنديلجي، مرجع سابق، ص63

إن إدراك القيادة السياسية لأهمية الحكومة الإلكترونية تساهم في تعبئة الموارد المالية الضخمة التي يحتاجها المشروع بالإضافة إلى مساهمة القطاع الخاص الداعمة للحكومات في إطار تنفيذ المبادرة¹ باعتباره شريكا فعالا في تطبيقات الحكومة الإلكترونية وتمويلها بالنظر لإمكانية تطوير وتنفيذ بعض جوانب المشروع والاستثمار فيها².

- متطلبات قانونية وأمنية

أشار الاتحاد الدولي للاتصالات 2014 أنه لن تتغير طريقة العمل والتفكير لدى الموظفين العموميين والمواطنين ما لم توضع القوانين واللوائح اللازمة لتشغيل أنظمة الحكومة الإلكترونية من أجلهم³.

إن البناء القانوني والتشريعي والأمني للحكومة الإلكترونية من أهم المتطلبات التي تحدد نجاح أو فشل المشاريع رقمنة الإدارات العمومية وأنشطتها، فاستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل الحكومي يتطلب تشريعات وضوابط خاصة تنظم وتقن المعاملات الحكومية الإلكترونية كالقوانين المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين أو حجية العقود الإلكترونية، كما يجب توفير الحماية القانونية الوقائية والعلاجية وضمان خصوصية وسرية المعلومات الشخصية والمراسلات الإدارية الإلكترونية وأيضا وضع قواعد المساءلة القانونية للقضايا الإلكترونية من أجل تعظيم الاستفادة من التكنولوجيا ونقادي بعض ما يمكن أن تسببه من أضرار خاصة مع انتشار الجريمة الإلكترونية⁴، مما يعزز الثقة اللازمة لنجاح مبادرات الحكومة الإلكترونية⁵.

¹ عامر ابراهيم قنديلجي، مرجع سابق، ص 64.

² عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص 50.

³ منشورات الاتحاد الدولي للاتصالات، مرجع سابق.

⁴ عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص 42.

⁵ عصام بن يحيى الفيلالي وآخرون، مرجع سابق، ص 50.

إن تكييف ومواكبة التشريعات القانونية مع عمليات رقمنة النشاط الحكومي ضرورة حتمية لمشروعية وشرعية المعاملات الإلكترونية والاعتراف بالدلالة القانونية للوثائق الإلكترونية والشخصية الإلكترونية والمعاملات النقدية الإلكترونية.

- تشكيل نظام وطني آمن للمعلومات

وضع إستراتيجية وطنية وجهاز مسؤول عن مشروع الانتقال نحو الحكومة الإلكترونية يكون مسؤولاً عن التخطيط وتوجيه ومتابعة وتنفيذ المشروع مع الاستعانة برأي مختلف الفاعلين الغير رسميين، إضافة إلى هيئات استشارية وبحثية لإنجاح المبادرة بشكل تدريجي مرحلي وتشكيل نظام وطني للمعلومات¹ يحظى بمستوى عال من الأمن، بما يضمن السرية في التعامل الإلكتروني مع الإدارات العمومية وحماية للأرشيف الإلكتروني والمعلومات الشخصية والوطنية من أي اختراق أو عبث².

يعتبر الأمن المعلوماتي من بين أهم التحديات التي تقف أمام الانتقال السليم والناجح والارتقاء إلى حكومة إلكترونية ذات مستوى مقبول من النضج، حيث تشمل أنظمة الحكومة الإلكترونية على كميات هائلة من المعلومات منها ما هو عام ومتاح للجمهور ومنها ما هو خاص بالحكومة وحدها او بالمواطن الواحد أو المتعامل الاقتصادي الواحد، لذلك ينبغي للقائمين على المشروع إتخاذ تدابير احترازية لحماية المعلومات الخاصة من الاختراق وإلا فقد المشروع ثقة وتأييد الجمهور المستفيد.

- مرونة التنظيم وقابليته للتكيف مع متطلبات العمل الإلكتروني

يحتاج اتجاه الأجهزة الإدارية الحكومية نحو أتمتة العمل الحكومي إلى تغييرات في هيكلها التنظيمي وإعادة تصميم العمليات الأساسية بما يتوافق مع نظام العمل الجديد، حيث يتم إجراء تغييرات تنظيمية

¹ عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص 50
² عامر ابراهيم قنديلجي، مرجع سابق، ص 64

الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية كآلية لتحسين أداء الحكومة

باستحداث وظائف جديدة وإلغاء وظائف وعاوين وظيفية جديدة لا تتوافق ونظام العمل الجديد، إضافة إلى تكييف طرق وأساليب اختيار الموظفين العموميين وشروط توظيفهم مع متطلبات العمل الحكومي الإلكتروني¹.

- متطلبات تسويقية وترويجية

إن نجاح مشاريع الحكومة الإلكترونية يتطلب حملة تسويقية وترويجية على نطاق واسع من أجل إقناع الجمهور وشرح أهمية ومنافع إقامة حكومة الكترونية، خاصة ان الكثير من المواطنين يحجمون عن التعامل الإلكتروني لأسباب فقدان الثقة في التعاملات الإلكترونية وفي الأجهزة الإدارية نفسها².

يختلف أسلوب أداء العمل الإداري الكلاسيكي عن الإلكتروني، مما يتطلب إحداث تغييرات كبيرة وجذرية في نمط العمل التقليدي واستحداث رتب وظيفية والتخلي عن أخرى بما يتناسب ونمط العمل الجديد، فالحكومة الإلكترونية مفهوم واسع، يتطلب توافر العديد من العناصر الارتكازية (السياسية، البشرية، المالية، التقنية، القانونية، التنظيمية...)، والتي تؤثر بصفة مباشرة في درجة تقدم المساعي لتجسيد المشروع وتحقيقه.

المطلب الثاني: معوقات تحقيق مشاريع الحكومة الإلكترونية

ان تشعب وتعقد مفهوم الحكومة الإلكترونية يجعل مشاريع الرقمنة الحكومية تواجه العديد من المعوقات التي تقف في وجه التوجهات الجديدة نحو تنفيذ البرنامج، نذكر منها³:

¹ مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق، ص54.

² عصام بن يحيى الفيلاي وآخرون، مرجع سابق، ص50.

³ مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق، ص99.

- معوقات إدارية

- غموض المفهوم وضعف الأرضية الفكرية له في المنظمات (مختلف المستويات) وبين أوساط القيادات الإدارية مما يسبب في تعدد الرؤى ووجهات النظر الى المشروع ، الأمر الذي يعرقل السير الحسن وانسياب التنفيذ.

- مقاومة التغيير التي سبق التطرق إليها في الفصل الأول، فباعتبار التغيير يشمل أركان التنظيم الإداري ومستوياته على صعيد إعادة توزيع المهام والصلاحيات وظهور تخصصات جديدة وضرورة التخلي عن بعض الرتب الوظيفية وأيضاً حتمية إعادة تأهيل العاملين في هذه الأجهزة وتدريبهم على ممارسة العمل الإلكتروني، سيؤدي حتماً إلى نشوء مقاومة للتغيير سواء بسبب الكسل، التعود على العمل اليدوي، الخوف مما سيجلبه التغيير نفسه (الغامض) او لملائمة الوضع القائم لمصالح فئة معينة (الفساد).

تعقد الإجراءات الإدارية وعدم مرونة الهياكل التنظيمية.

- ضعف التخطيط لعملية الانتقال إلى حكومة إلكترونية

- عدم اقتناع او تخوف القيادات الإدارية من هذا الانتقال

- غياب التنسيق بين مختلف الأجهزة والإدارات المعنية بهذا المشروع

- معوقات أمنية

يعتبر الأمن المعلوماتي من بين أهم معوقات نجاح مشاريع الحكومة الإلكترونية خاصة في ظل تطور أساليب اختراق المنظومة الإلكترونية وتزايد الجرائم الإلكترونية مما يشكل خطورة على خصوصية المعلومات الشخصية وسريتها وسلامتها.

الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية كآلية لتحسين أداء الحكومة

تعتبر عمليات القرصنة (Hacking) من التحديات التي تهدد تطبيقات الحكومة، حيث يستغل القرصنة (Hackers) طرق متطورة ونقاط الضعف في الجوانب الأمنية للمواقع الحكومية على شبكة الانترنت والدخول الى نظم التشغيل قصد الحصول على بيانات ومعلومات خاصة وسرية ، السرقة، التخريب، إصدار أوامر، استخدام فيروسات... وغيرها من الأفعال المؤذية والغير مشروعة. إضافة إلى عمليات القرصنة فقد تطال تطبيقات الحكومة الإلكترونية جرائم وأعمال تخريبية عديدة كالتجسس والتلصص ونشر البرامج الخبيثة وجرائم مالية واقتصادية كالاستيلاء على بطاقات الائتمان عبر الانترنت وجرائم تبييض الأموال، انتحال الشخصية، استعمال كلمة السر... وغيرها، لذلك فان الاستعانة وتطوير خبرات وقدرات الخبراء المتخصصين في المجال الأمني لتطبيقات الحكومة الإلكترونية من المحددات الحاسمة لنجاحها¹، إضافة الى ذلك على الحكومات وضع قوانين وتشريعات وعقوبات ردعية لحماية شبكات الحكومة الإلكترونية من الجرائم، وكذا استعمال برمجيات التشفير والسيطرة على امن المعلومات عبر الشبكات كاستعمال جدران النار (Fire Walls) التي تعمل كحارس البوابة (GateKeeper) عبر استخدام مكونات مادية وبرمجيات تمكن من حماية الانترنت والشبكات الحاسوبية في المؤسسة الحكومية من التطفل والتسلل من خلال فحص كل البيانات والمراسلات الواردة الى الشبكة الداخلية وغربلتها للتأكد من سلامتها ثم توجيهها الى وجهتها النهائية².

- معوقات بشرية

- انخفاض الخبرات والمهارات الفنية (مهارات إدارة المشروع، مهارات إدارة المعلومات، مهارات فنية)

للكادر البشري الذي يتم توظيفه غالبا بطرق ملتوية

¹ عامر ابراهيم قنديلجي، مرجع سابق، ص 330
² المرجع السابق، ص 334

الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية كآلية لتحسين أداء الحكومة

- عدم كفاءة برامج ودورات التكوين الخاصة بتأهيل العمال لاستعمال التقنيات الحديثة، واقتصار تلك البرامج على الشروحات النظرية

- عدم وعي الموظف العام بأهمية المشروع وحتميته في ظل العولمة

- ضعف المستوى التعليمي وانتشار الأمية الإلكترونية في المجتمع

- نجد في الكثير من الدول النامية انبهارا وتحمسا نحو استعمال الوسائط التكنولوجية من جانب البعض، تقابله مقاومة شديدة من جانب البعض الآخر وأحيانا خوف وتردد أو قناعة مشوبة بحذر من طرف آخرين مما سيعقد طريقة تقبل الجمهور لطرح مشروع الحكومة الإلكترونية¹.

- معوقات مالية

- ضعف الموارد اللازمة لتوفير الأجهزة والمعدات المكلفة وإنشاء المواقع والتوسع في الربط بالشبكات الضرورية وعمليات الصيانة في التوجه نحو رقمنة التعامل الحكومي

- قلة المخصصات المالية لتدريب الموظفين في مجال نظم المعلومات

- معوقات فنية وقانونية

- ضعف البنية التحتية في مجال الاتصالات والمعلومات

- عدم قدرة السلطات توفير ضمانات لسرية المعلومات خاصة مع ارتفاع وتيرة الجريمة الإلكترونية

- الفجوة الرقمية (Digital Gap) والتخلف التقني للكثير من الدول وعدم مواكبتها للتطور في هذا المجال.

¹ عامر ابراهيم قنديلجي، مرجع سابق، ص 333.

- معوقات ثقافية

- المشاكل اللغوية خاصة في المراحل الأولى للمشروع حيث تتوفر المواقع غالباً على لغة واحدة لا يتم الإجماع عليها خاصة في الدول حديثة الاستقلال.

- الموروث الثقافي في الدول التي كانت مستعمرة كغياب الثقة في المواطن

يمكن أن يشكل تطبيق الحكومة الإلكترونية آلية لترشيد الإدارة العامة وإستراتيجية تصفي نتائج ايجابية على عمل الأجهزة الإدارية الحكومية، ويحقق مقداراً من الشفافية والمصداقية في عمل منظمات الخدمة العمومية، في المقابل تواجه محاولة تنفيذ مشاريع الحكومات الإلكترونية العديد من العراقيل والتحديات والعراقيل التي يجب تخطيها بوضع استراتيجيات وتدبير تكفل تجاوز العقبات التي تمثلها المسافة الافتراضية بين الواقع والوضع المرغوب والتي يتحدد من خلالها مقدار النجاح والفشل في الأداء.

المطلب الثالث: خارطة طريق مقترحة للنجاح في إقامة حكومات إلكترونية في الدول

النامية

يمكن الاستفادة من خارطة طريق مقترحة من مجلس المحيط الهادئ للسياسة الدولية لتطبيق حكومة إلكترونية في الدول النامية كالجائز، التي تعكس خارطة الطريق المقترحة خبرات الجماعة لمجموعة من المسؤولين الحكوميين الذين شكلوا فريق عمل والذين جاءوا من عدة بلدان: البرازيل، شيلي، الصين، الدنمارك، مصر، الهند، إسرائيل، المكسيك، جنوب أفريقيا، تنزانيا، تايلاند، الإمارات العربية المتحدة والولايات المتحدة ، وتوصلوا لصياغة عشرة أسئلة حاسمة في نظرهم لتصور وتخطيط وإدارة وقياس

الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية كآلية لتحسين أداء الحكومة

عمليات الحكومة الإلكترونية. ويقترح الفريق العامل أن يقوم المسؤولين والقادة بطرح الأسئلة العشر على أنفسهم قبل المضي في مسار الحكومة الإلكترونية والآلية ذكرهم¹:

1. لماذا السعي لإقامة حكومة إلكترونية؟

WHY ARE WE PURSUING E-GOVERNMENT?

يجب على المسؤولين في الدول النامية معرفة الأهداف الأساسية لإقامة حكومة إلكترونية في بلدانهم وليس فقط تتبع خطوات الآخرين في هذا المجال، فالفهم الواضح للحكومة الإلكترونية باعتبارها جزء من عملية تحول واسعة لطريقة التفكير وتنفيذ أعمال الحكومة وإعادة النظر في طريقة تأديتها لأدوارها الأساسية وبروز الحكومة الإلكترونية كآلية لتحقيق التنمية الاقتصادية والحكم الرشيد.

ان الفكرة الجوهرية التي يجب على المسؤولين استيعابها تكمن في ان استعمال الحواسيب والانترنيت ومختلف الوسائط الإلكترونية لن يؤدي الى ترقية العمل الحكومي في ظل بقاء نفس الممارسات وأنماط التفكير القديمة في الجهاز الإداري الحكومي، لذلك يمكن النظر الى الحكومة الإلكترونية كآلية من آليات اصلاح الحكومة لتتمكن من احتواء تطلعات زبائنها وشركائها، وأيضا كوسيلة تساهم في بناء مجتمع المعلومات قائم على مواطن مُمكن، قادر على الولوج للمعلومات بالإضافة الى أثارها الايجابية في الميادين الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والبيئية .

¹ The Working Group on E-Government in the Developing World, "Roadmap for E-government in the Developing World: 10 Questions E-Government Leaders Should Ask Themselves", Pacific Council on International Policy, 2002, p.p02-25

2. هل تتوفر لدينا رؤية واضحة وأولويات للحكومة الإلكترونية؟

DO WE HAVE A CLEAR VISION AND PRIORITIES FOR E-GOVERNMENT?

ان توفر رؤية واسعة لتطبيق الحكومة الإلكترونية تتقاطع فيها متطلبات أصحاب المصالح من مواطنين، قطاع اعمال، دوائر حكومية ومنظمات المجتمع المدني من أهم عوامل نجاح المشروع الذي يهدف أساسا لتحقيق العديد من الأهداف يمكن تصنيفها ضمن فئات عديدة أهمها:

- تحسين نوعية الخدمات العمومية المقدمة للمتعاملين
- تحسين فعالية وكفاءة الأجهزة الحكومية
- تعزيز سيادة القانون ومكافحة الفساد
- تعزيز أداء القطاع الاقتصادي
- تحسين حياة الفئات المهشمة والمحرومة
- تعزيز الحكم الراشد وتوسيع المشاركة الشعبية في اتخاذ القرار

وتتدرج ضمن كل فئة من الفئات السابقة الذكر أهداف فرعية، لذلك فان كل دولة تحدد رؤية تشاركية* وتضع الأهداف الرئيسية والفرعية وفقا للأولويات التي تراها مناسبة في زمن معين ووضع معين تماشيا مع خصوصية كل بلد، هل أولوية الدولة هي القضاء على الفساد أو تحفيز الاستثمار أم تقريب المواطن من الإدارة وتحسين علاقته مع حكومته.... والجدير بالذكر أن **غياب ثقة** الجمهور في حكومته في الكثير من الدول التي ينتشر فيها الفساد أو أنظمة الحكم الديكتاتورية من العوائق الرئيسية التي تقف في وجه مشاركة الجمهور في إنجاز المشروع هذا من جهة، ومن جهة أخرى فان ليس من أولويات مثل هذه الأنظمة إتاحة المعلومات لطالبيها أو تحسين الخدمة العمومية لكسب رضا المواطنين أو مكافحة الفساد.

* الرؤية التشاركية التي ترسمها الجهات الرسمية مع مختلف الفاعلين الرسميين والغير رسميين ينتج عنها أيضا التشارك في مخرجات المشروع عبر مراحل تحقيقه

3. ما نوع الحكومة الإلكترونية التي نحن مستعدون لها؟

WHAT KIND OF E-GOVERNMENT ARE WE READY FOR?

تختلف الاحتياجات والأولويات من مجتمع الى آخر، لذلك فليس هناك نموذج واحد للحكومة الإلكترونية ولا أي معيار عالمي للجاهزية للتحويل نحو حكومة إلكترونية لان ذلك يعتمد على الأهداف والقطاعات التي يتم اختيارها كأولويات، فضلا عن الموارد المتاحة في نقطة معينة من الزمن.

من المهم بعد وضع الرؤية والقطاعات ذات الأولوية للحكومة الإلكترونية، تقييم مدى الجاهزية للتحويل نحو حكومة الإلكترونية. هذا التقييم يتطلب دراسة الحكومة نفسها من أطر مؤسسية ، موارد بشرية ، موارد الميزانية، تدفق الاتصالات الحكومية... وغيرها بالإضافة الى البنية التحتية الوطنية، القطاع الاقتصادي ، قطاع التعليم، السياسات الإعلامية، القطاع الخاص وغيرها من العوامل التي تدخل ضمن مسالة الجاهزية اهمها:

- الإرادة السياسية ومفهوم القيادة الالكترونية e-leadership ليس فقط دعم مبادرات الحكومة الإلكترونية بالشعارات ولكن أيضا مع الإجراءات، حيث يجب على القادة السياسيين بناء الدعم السياسي الحكومي للمشروع، الدفع من أجل التغيير، تخصيص الموارد، والتبني العلني للمشروع وكذا الالتزام بتنفيذه وفق جدول زمني.

- مدى استعداد و جاهزية الحكومة لتقاسم المعلومات مع جمهورها

- البنية التحتية للاتصالات ومدى تناسبها مع متطلبات إرساء مشروع الحكومة الالكترونية

- مهارة العاملين في الإدارات العمومية وقدرتهم على استعمال الوسائط التكنولوجية بالمستوى المطلوب

- توفر الموارد اللازمة لتنفيذ المشروع، بالإضافة الى البنية التشريعية والأمنية المطلوبة للسير في

المراحل المتعاقبة دون وجود فجوة أو فراغ قانوني كعدم الاعتراف بالتوقيع الالكتروني أو العقود

الالكترونية، أو وجود تهديدات أمنية تخص جانب سرية وخصوصية المعلومات

- مدى وجود ثقافة تعاونية داخل الاجهزة الحكومية ومستوى مقاومة التغيير الذي يمكن ان يعترض

المشروع

4. هل هناك إرادة سياسية كافية لقيادة جهود الحكومة الإلكترونية؟ IS THERE ENOUGH

POLITICAL WILL TO LEAD THE E-GOVERNMENT EFFORT?

تعتبر الإرادة السياسية خاصة كبار صناع القرار عنصرا حاسما في التخطيط والتنفيذ الناجح لكل مشاريع الحكومة الإلكترونية وهو بدون مبالغة العنصر الأكثر أهمية، فالقيادة السياسية التي تتبنى المشروع والمؤمنة بضرورته واهميته تحرص على تخصيص الاعتمادات المالية الضرورية، التنسيق المشترك بين الهيئات الحكومية، وضع السياسات اللازمة، توفير الموارد البشرية، التسويق لمفهوم الحكومة الإلكترونية، كسب الدعم السياسي والشعبي للمشاركة في نجاح المبادرة، وتذليل مختلف العقبات التي تقف في وجه المشروع.

5. هل تم انتقاء مشاريع الحكومة الإلكترونية بالطرق المثلى؟

ARE WE SELECTING E-GOVERNMENT PROJECTS IN THE BEST WAY?

يعتبر اختيار مشاريع الحكومة الإلكترونية خاصة في مراحلها الأولى من بين أهم العناصر التي تحدد مسار المشروع، ويكون من خلال محاولة تشخيص مختلف الجوانب ذات العلاقة بالمشروع كتقييم مستوى استخدام التكنولوجيات الحديثة في الدوائر الحكومية، اتاحة التكنولوجيا للجمهور، الموارد المالية التي يمكن تخصيصها، الموارد البشرية... وغيرها، ويكون انتقاء مشاريع الحكومة الإلكترونية وفقا لنتائج التشخيص ومن المستحسن ان ينظر للمشروع بمنظور "المستخدم" وان تمس نتائج المشاريع الأولى اكبر شريحة من المواطنين مع الأخذ بالاعتبار التوازن بين مركزية ولا مركزية المشاريع المسطرة وأيضا الاستفادة (دون نسخ) من خبرات الدول التي نجحت في التجربة ليتم ربطها بالرؤية الوطنية .

تعتبر المشاريع التجريبية قاطرة التحول نحو حكومة إلكترونية، حيث يتم من خلالها معرفة العوائق والمقومات الحقيقية للمشروع وتعديل أو تغيير الخطط الموضوعة لتكون أكثر ملائمة وواقعية.

6. كيف ينبغي التخطيط وإدارة مشاريع الحكومة الإلكترونية؟

HOW SHOULD WE PLAN AND MANAGE E-GOVERNMENT PROJECTS?

تعتبر الإدارة الفعالة لمشروع الحكومة الإلكترونية من حيث القدرة على التنفيذ في الوقت المحدد واحترام الميزانية المخصصة والتنسيق بين الهيئات الحكومية وكذا تحقيق الرؤية التوافقية للمشروع من أهم العوامل التي ينبغي للمسؤولين الوقوف عندها والتساؤل حول قدرتهم على تحقيق تلك الفعالية الإدارية. من الضروري تشكيل فرق مخصصة مسؤولة على تحقيق المشروع منذ بدايته والتي تكون مجهزة بالموارد البشرية المؤهلة والمادية الكافية والتقنية اللازمة وخاضعة لجهاز أو هيئة قانونية رسمية (وزارية أو مستقلة) لديها السلطة القانونية لانجاز المهام الموكلة إليها.

إدارة مشروع الحكومة الإلكترونية ليس مجرد تنفيذه، لكنه عملية تخطيط لبناء القدرة على التنفيذ من خلال

تطوير خطة عمل تتضمن أولويات الحكومة الإلكترونية والتي تتضمن:

- إنشاء دليل المستعمل والتركيز على الخارطة اللغوية للدولة
- بناء القدرات البشرية من خلال التعليم والتدريب على كل المستويات
- المخصصات والاعتمادات المالية المخصصة للمشروع
- ربط الإدارات الحكومية بالشبكات سواء الداخلية أو الانترنت
- تحديد الإطار القانوني للمعاملات الإلكترونية لتسهيل تنفيذ المشروع
- إتاحة ولوج الجمهور الى الخدمات والمعلومات المقدمة من خلال الحكومة الإلكترونية وضمان قدرته على ذلك

- وضع ميكانيزمات لضمان المشاركة المستمرة لأصحاب المصلحة عبر كل مراحل المشروع إضافة إلى الاهتمام بالتغذية الراجعة التي تساهم في معرفة الإجراءات التي يجب إعادة تصميمها أو التفكير فيها.

7. كيف يمكن التغلب على مقاومة التغيير ضمن الحكومة

HOW WILL WE OVERCOME RESISTANCE FROM WITHIN THE GOVERNMENT?

لطالما واجهت الحكومات مقاومة في تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية من قبل الموظفين العموميين والجهات الرسمية بمختلف مستوياتها، وهذا راجع إلى:

- الخوف من آثار استعمال الوسائط الإلكترونية على مستقبلهم الوظيفي وبقائهم في مناصبهم
- الخوف من اهتزاز المكانة التي بلغوها في السلم الوظيفي على مر السنين
- "الصدمة التكنولوجية" التي تعبر عن عدم معرفة الكثير من كبار المسؤولين بكيفية استخدام التكنولوجيا والخلل من الاعتراف بذلك أمام الموظفين الأقل رتبة وظيفية منهم، إضافة إلى كسلهم وعدم رغبتهم في إجراء تكوينات تخص المعلوماتية
- اقتناعهم بعدم جدوى استعمال الوسائط التكنولوجية والذي لن يحقق أي قيمة مضافة في العمل الإداري
- استعمال التكنولوجيا يعني بالنسبة للكثير من الموظفين العموميين الذين تعودوا على الممارسات الفاسدة غلق باب المداخل الإضافية التي كانوا يتحصلون عليها من خلال العمل التقليدي الذي يضع الموظف باحتكاك دائم مع طالب الخدمة العمومية.

انطلاقاً مما سبق، يتوجب على القادة في الدول النامية تحديد أكثر العوامل توليدا للمقاومة ثم وضع استراتيجيات جديّة للتغلب من حداثها، إضافة إلى تقديم شروحات وافية لكبار المسؤولين الإداريين عن مساهمة الوسائط الإلكترونية في تحسين العمل الإداري وتبسيطه، وتوضيح دورهم الفعال ومشاركتهم

المطلوبة في إنجاح المبادرة باعتبارهم مشاركين في المشروع وليسوا "اعداء" له، مع ضرورة إلزام الموظفين العموميين بكل مستوياتهم الخضوع للتكوين والتدريب في مجال استعمال الوسائط التكنولوجية، وكذا استعمال أسلوب الإلزام والمكافأة اتجاه الأعوان الإداريين ضمن مراحل تجسيد المشروع.

8. كيف يمكن قياس التقدم في مشروع الحكومة الإلكترونية أو العلم بفشله؟

HOW WILL WE MEASURE PROGRESS? HOW WILL WE KNOW IF WE ARE FAILING?

تتطلب مشاريع الحكومة الإلكترونية موارد بشرية ومالية ضخمة إضافة إلى سياسات وخطط والتزام سياسي، الأمر الذي يستدعي آليات للرقابة والمساءلة وتقييم الأداء في المشروع وكذا مدى التقدم في تحقيق الأهداف الموضوعية وفق معايير محددة لتقييم الأداء التي تنقسم إلى قسمين:

- معايير قياس أداء الحكومة: وتتضمن العناصر التالية:

- حجم المعاملات المعالجة إلكترونياً

- الوقت الاستجابة على الاستفسارات

- مدة إطلاق الخدمة الإلكترونية دون عوائق

- عدد / نسبة الخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية إلكترونياً

- النسبة المئوية من الإقليم الوطني الذي تغطيه الخدمات الإلكترونية

- معايير قياس انعكاسات تطبيقات الحكومة الإلكترونية: وتتضمن العديد من العناصر نذكر منها:

- عدد أو نسبة المستفيدين من المعلومات المتاحة والخدمات الإلكترونية

- معرفة مدى التحسن في تقديم الخدمات باستعمال الوسائط الإلكترونية وعلى مدار الساعة كعدد الأيام أو الساعات اللازمة للقيام بإجراء معين، انخفاض تكلفة الحصول على الخدمة، انخفاض تكلفة تقديم الخدمة.

إضافة إلى ما سبق ذكره يمكن الحديث أيضا عن وضع معايير لقياس التطور الذي يحرزه المشروع بالاستناد على مقارنة ما تحقق وطنيا مع تجارب دول أخرى، إجراء مسوحات واستقصاءات، الوصول التمويل الذاتي للمشروع... الخ

9. كيف يجب ان تكون العلاقة مع القطاع الخاص؟

WHAT SHOULD OUR RELATIONSHIP BE WITH THE PRIVATE SECTOR?

يجب يلعب القطاع الخاص دورا جوهريا عبر كل مراحل مشروع الحكومة الإلكترونية وعملياته من الرؤية والتخطيط الى التطبيق والتوجيه ثم التقييم، حيث يجب ان ينظر الى القطاع الخاص على انه شريك استراتيجي للحكومة، ليس فقط كمصدر للموارد المالية والضرائب وفرص العمل بل أيضا كمصدر للخبرة والخبراء في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، استقاء المعلومات وطرق التعامل مع الجمهور "الزبائن"، ميكانيزمات تحقيق الجودة، مبادئ وطرق العمل، النجاعة والفعالية في استخدام الموارد، التسويق للخدمات المتاحة... وغيرها هذا من جهة ، من جهة أخرى يمكن للحكومة ان تمنح الشركات الخاصة الوطنية فرصة للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (عدم حيازة المعلومات السرية وقواعد البيانات) وايضا بإدراجها جنبا الى جنب مع الشركات متعددة الجنسيات مما يكسبها قدرات ومكتسبات جديدة، لذلك فمن الضروري ان يفهم الحكومة والقطاع الخاص كلاهما أهداف الآخر ضمن شراكة مفيدة للطرفين.

10. كيف يمكن للحكومة الإلكترونية تحسين مشاركة المواطنين في الشؤون العامة؟

HOW CAN E-GOVERNMENT IMPROVE CITIZEN PARTICIPATION IN PUBLIC AFFAIRS?

تعتبر المشاركة الشعبية من المسائل الضرورية في كل مراحل مشروع الحكومة الإلكترونية منذ تحديد الرؤية والأولويات المجتمعية للحكومة الإلكترونية إلى تحديد الجاهزية الإلكترونية ثم تحقيق المشروع، فالحكومة الإلكترونية هي مشاركة وليست أتمتة.

المبحث الخامس: مفاهيم وظواهر ذات صلة بتطبيقات الحكومة الإلكترونية

يرتبط ويتداخل مفهوم الحكومة الإلكترونية بالعديد من المفاهيم والظواهر الأخرى نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر ما سيلي ذكره.

المطلب الأول: الحكومة الإلكترونية والثورة التكنولوجية

يشير الدكتور علاء فرج الطاهر الى تعرض العالم الى ما يسميه الانفجارات الثلاث والتي تتمثل في¹ :

- الانفجار الديمغرافي ونمو التعداد السكاني الذي أصبح بالمليارات.
- الانفجار المعرفي الذي حصل بعد الثورة الصناعية ويتمثل في سرعة ما تحقق من منجزات البحث العلمي وطرائقه وتطبيقاته ، لحد ان بعض الخبراء يشيرون أن البشرية أنتجت منذ العقد الرابع من القرن العشرين وحتى الآن 90% من مجموع المعرفة البشرية.

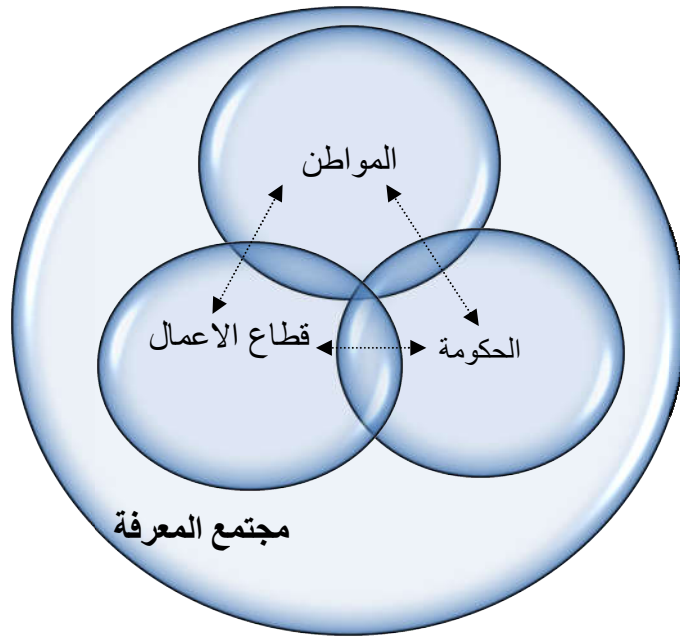
¹ علاء فرج الطاهر، مرجع سابق، ص45.

الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية كآلية لتحسين أداء الحكومة

- الانفجار التكنولوجي الذي تتجلى مظاهره بمجرد نظرة بسيطة في أنماط العيش وأسلوب تنظيم حياة الناس حتى عقود قريبة، وقد ساهمت الطفرة التكنولوجية في اختصار المسافات والزمن، ومراحل الانجاز والتفكير وأصبحت خادما للبشرية وخاصة لمن يملك مفاتيحها.

يؤثر استعمال تكنولوجيات المعلومات والاتصالات إيجابا على عملية صنع القرار والتنفيذ الجيد للسياسات العامة التي تخدم أصحاب المصالح من خلال الحصول على معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب إضافة على تعزيز الرقابة والمساءلة¹، لذلك فان الحكومة الإلكترونية تظهر كآلية فعالة لتعزيز الاتصال والتواصل بين الحكومة وجمهورها من خلال استعمال الوسائط التكنولوجية وهو ما يبينه الشكل الموالي.

الشكل رقم(06): نموذج العلاقات الثلاثية بين الحكومة والمواطن وقطاع الاعمال



التبادل الطوعي او الاجباري

المصدر: عصام بن يحيى الفيالي وآخرون، مرجع سابق، ص05

¹Nasser Saidi&Hala Yared, " e-Government:Technology for Good Governance, Development and Democracy in the MENA countries", **Mediterranean Development Forum IV**,(Amman,2002),p17

يبين الشكل (06) نموذج العلاقات الثلاثية بين الحكومة والمواطن وقطاع الأعمال، حيث ترتبط الفواعل الثلاث بعلاقات تبادلية تفاعلية ضمن ما يعرف بمجتمع المعرفة.

- مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

(Information and communication technologies)

عرفت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تسميات عديدة ، حيث وصفت في أول ظهور لها على أنها التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصالات (NTIC) ، ثم حذفت كلمة الحديثة من التسمية لتصبح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (TIC)، ثم بداية من استخدام الانترنت في التسعينات من نفس القرن ظهرت بعض الأدبيات استخدم مؤلفوها التسمية المختصرة تكنولوجيا المعلومات (TI)¹.

تعرف تكنولوجيا المعلومات* والاتصالات على أنها التقنيات الداعمة للأنشطة التي تشمل جمع ومعالجة وتخزين وتقديم البيانات، وتشير أيضا إلى التقنيات التي تتيح الوصول إلى المعلومات من خلال شبكة الإنترنت، الشبكات اللاسلكية، الهواتف الخلوية، ووسائل أخرى للاتصال² فهي إذن الأجهزة وما يتعلق بها من شبكات ونظم تشغيل وبرامج³، وتظهر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خاصة الحديثة منها من خلال "الجمع بين الكلمة مكتوبة ومنطوقة والصورة ساكنة ومتحركة وبين الإتصالات سلكية ولاسلكية،

¹ سعيد عيمر، "تكنولوجيا المعلومات والاتصال حافظ أم عائق أمام تأهيل المنشآت العربية الصغيرة والمتوسطة"، ورقة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي حول: متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية، جامعة الشلف، يومي 17-18 افريل 2006، ص04.
* تعرف المعلومة بأنها بيانات تم تصنيفها وتنظيمها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها، اما البيانات فهي عبارة عن تعبيرات لغوية او رياضية او رمزية او مجموعة منها و يتم التعرف على استخدامها لتمثل الأفراد و الأشياء و الأحداث و المفاهيم ، وتشير البيانات لأي حقائق خام او مشاهدات وتصف ظاهرة معينة. لذلك فان المعلومات هي بيانات وضعت في محتوى ذو معنى و دلالة وتاثير على متلقيها.
وتتميز المعلومة الإلكترونية في العمل الحكومي بالدقة، سرعة الحصول عليها وقت الطلب، الاتاحة وعدم التحيز في منحها، الوضوح ، قابلية المراجعة...الخ.

²Manichander. T, **Fundamentals of ICTs in Education** (India: lulu Publication, 2016),p01.

³ سعود بن محمد النمر واخرون، مرجع سابق، ص451.

الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية كآلية لتحسين أداء الحكومة

أرضية أو فضائية، ثم تخزين المعطيات وتحليل مضامينها وإتاحتها بالشكل المرغوب وفي الوقت المناسب وبالسرعة اللازمة¹.

- يعرف الباحثان نوري منير وبارك نعيمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها "مجموع التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية (من خلال الحاسبات الإلكترونية) ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات واسترجاعها في الوقت المناسب، ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة أو مسموعة مرئية أو مطبوعة أو رقمية ونقلها من مكان إلى آخر ومبادلتها، وقد تكون تلك التقنية يدوية أو آلية أو إلكترونية أو كهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال و المجالات التي يشملها هذا التطور².

- يعرف المكتب الدولي للاتصالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أنها التكنولوجيات والتجهيزات التي تعالج المعلومات والاتصالات من حيث النفاذ إليها واستحداثها وجمعها وتخزينها وإرسالها واستقبالها وتوزيعها، وتشمل³:

- استخدام معدات وأنظمة إلكترونية لجمع وتخزين وإرسال بيانات الاتصالات إلكترونياً.
- استخدام البنى التحتية للاتصالات وخدماتها لإرسال المعلومات وإذاعتها واستقبالها وتخزينها ومعالجتها.

¹ بومعيل سعاد وفارس بوبكور، "أثر التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية"، مجلة الاقتصاد والمناجمت، العدد 3 (جامعة تلمسان، 2011)، ص 205.

² محي محمد مسعي، ظاهرة العولمة الأوهام والحقائق، ط1 (مصر: مطبعة ومكتبة الشعاع، 1999)، ص26

³ تقرير الاتحاد الدولي للاتصالات لصياغة تعريف عملي لمصطلح "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات"، متاح على الموقع: <http://www.itu.int>، تاريخ الاطلاع 2017/03/9

- الأجهزة والتطبيقات والخدمات المستخدمة لإنشاء المعلومات وجمعها وتخزينها ومعالجتها وإرسالها واستقبالها ونشرها.
- التقارب بين الاتصالات والإذاعة وأجهزة الحاسوب والتخزين والأنظمة السمعية البصرية، لتمكين المستخدمين من استحداث المعلومات والنفاز إليها وتخزينها وإرسالها ومعالجتها.
- استخدام لأي نظام أو نظام فرعي أو معدات أو جهاز أو تطبيق أو أسلوب من النمط الإلكتروني مهما كانت طبيعته لتصميم وإنشاء وإدارة الاتصالات.
- مجموعة من العمليات والمعدات والأساليب لمعالجة المعلومات من خلال تكنولوجيات الاتصالات والحاسوب.
- آليات وتكنولوجيات الاتصالات التي تسمح باستحداث المعلومات إلكترونياً وجمعها وتخزينها ومعالجتها وإرسالها واستقبالها ونشرها.

- تعريف الحاسب الآلي

يعرف الحاسوب بأنه : "آلة الكترونية أوتوماتيكية لمعالجة المعلومات بمختلف أنواعها و يستطيع حفظها و استرجاعها كلياً أو جزئياً عند الطلب"¹ ، فهو مجموعة من الأجهزة والمعدات المرتبطة والتي تعمل فيما بينها من خلال مجموعة من البرامج والتعليمات والأوامر ، ويتكون نظام الحاسوب من قسمين أساسيين²:

- الكيان المادي الصلب (Hardware): مجموعة المعدات التي يتكون منها الحاسوب

- الكيان اللين (Software) : البرمجيات المتخصصة وأنظمة التشغيل

¹إبراهيم بختي،تكنولوجيا و نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، دروس لطلبة الماجستير تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة ورقلة، 2005، ص52.
² علاء فرج الطاهر، مرجع سابق، ص55.

ويمكن تقسيم التطورات الحاصلة في الحواسيب وفقا لتطورها التكنولوجي وطريقة عملها الى فترات يمكن تلخيصها¹:

- الجيل الأول 1951-1959: استخدمت الصمامات المفرغة في تصميم الحواسيب التي كانت ضخمة الحجم.

- الجيل الثاني 1959-1964: استخدم في هذه الفترة لغات برمجة جديدة مثل كوبول (Cobol) وفورتران (Fortran) كما أصبحت الحواسيب اصغر حجما، وكان بإمكان الترانزستور هذه الفترة تخزين حوالي ألف معلومة².

- الجيل الثالث 1964-1970: استعملت هذه الفترة الدوائر المتكاملة (IC) وتميزت الحواسيب بصغر حجمها والعمل بسرعة اكبر، مع سعة تخزين أعلى من الجيل السابق.

- الجيل الرابع 1970-1990: أصبح أداء الحواسيب أكثر كفاءة واقل تكلفة مع استعمال الدوائر المتكاملة الكبيرة وقدرة تخزين أعلى تصل إلى مئة ألف معلومة³.

- الجيل الخامس منذ مطلع التسعينات: أصبحت الحواسيب منذ مطلع التسعينات خفيفة الوزن وصغيرة الحجم وأكثر تطورا وقدرة على معالجة البيانات والمعلومات وتخزين واسترجاع كم هائل منها.

- شبكات الحاسب الآلي

تعرف الشبكات بأنها "مجموعة من الأجهزة مرتبطة ببعضها البعض تمكن مستخدميها من إجراء مراسلات بينهم من اجل تبادل ومشاركة المعلومات والبيانات"⁴ ومن أهم أنواع الشبكات نذكر:

¹ المرجع السابق، ص45.

² سعود بن محمد النمر وآخرون، مرجع سابق، ص580.

³ المرجع السابق، ص581.

⁴ محمد دباس الحميد وماركو ابراهيم نينو، حماية أنظمة المعلومات (عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، 2007)، ص145.

أ. الشبكة الداخلية للمنظمة - الانترانت (Intranet)

تستخدم الشبكة الداخلية للمنظمة تقنيات وقنوات اتصالية تسمح لموظفي المنظمة ومنتسبيها الحصول على البيانات والمعلومات وتبادلها بين أقسام ومصالح المنظمة بغض النظر عن حجم هذه الأخيرة مما يزيد من كفاءة وفعالية المنظمة وسرعة ودقة البيانات والمعلومات¹.

ب. الشبكة الخارجية للمنظمة - الاكسترنات (Extranet)

الشبكة الخارجية للمنظمة تسمح لعملاء محددین الدخول إليها من أي مكان وفي أي وقت وفقاً لشروط وقيود معينة، ويتم حماية الشبكة بنظام أمني يضمن عدم السماح للدخلاء بالولوج إلى الشبكة².

ج. الانترنت

عندما نرغب في دراسة مفهوم الحكومة الإلكترونية الذي شاع استخدامه في كافة مجالات الحياة وأحد مكونات العصر الحديث، فإنه يجب أن نتطرق إلى تلك الشبكة التي وضعت العالم أمام هذا المفهوم الجديد، واستطاعت أن تفتح الباب على مصرعيه لنقلة جديدة في المسيرة الحضارية "الانترنت".

إنها شبكة الشبكات أو الإنترنت التي تمثل محور العمل والتواصل والإتصال في القرن الحادي والعشرين، وهي أكبر مزود للمعلومات في العالم ومحرك الثورة الحضارية الجديدة التي تسمى "إتصل ولا تنتقل" التي أتاحت لنا أن نشترى، نتعلم، ننداوى، ندرش، نعقد صفقات، ننجز معاملات وننتصل بحكامنا وممثلينا عن بعد وبدون أن ننتقل³.

¹ سعود بن محمد النمر وآخرون، مرجع سابق، ص 462

² المرجع السابق، ص 463

³ رأفت رضوان، مرجع سابق، ص 10.

الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية كألية لتحسين أداء الحكومة

كلمة "انترنت" ليست عربية وإنما أخذت من كلمة الانجليزية مكونة من مقطعين: الأول هو Inter اختصارا لكلمة International بمعنى دولية ، أما الثانية Net اختصارا لكلمة Network والتي تعني الشبكة، ويضم المقطعين يكون المعنى: الشبكة الدولية¹، وتعرف الانترنت بانها شبكة حواسيب تضم مجموعة هائلة من أجهزة الحاسوب الموزعة في جميع انحاء العالم والمتصلة فيما بينها عن طريق خطوط الهاتف او الأقمار الصناعية او أنظمة الاتصالات المتنوعة، وتكون مفتوحة لجميع المستخدمين المرتبطين بهذه الشبكة التي تسمى شبكة الشبكات².

ظهرت شبكة الانترنت سنة 1969 عندما تم إنشاء وكالة مشاريع الأبحاث المتقدمة (ARPA) من طرف وزارة الدفاع الأمريكية بغرض حماية الاتصالات اثناء الحرب ومن هنا جاءت تسمية المشروع (ARPA net)، بعدها تطورت هذه الشبكة خلال الثمانينات بوتيرة سريعة، وفي سنة 1983 انقسمت شبكة (ARPA net) الى شبكتين متصلتين هما : (ARPA net) للاستعمال المدني و (MIL net) للاستعمال العسكري، ليتم بعدها انشاء شبكة (NSF net) ذات السرعة العالية لتحل محل الشبكة الأولى (ARPA net)³. في منتصف الثمانينات من القرن العشرين تخطى استعمال الانترنت نطاق الولايات المتحدة الأمريكية ليمتد خارجها وانضمت الى الشبكة جامعات ومراكز أبحاث ومؤسسات من كل أنحاء العالم وعرفت الشبكة آنذاك بـ (Inter Network) واختصرت الى انترنت⁴، وقد عرفت هذه الأخيرة تطورا كبيرا في بداية التسعينات من خلال الوسائط المتعددة، وساهمت الانترنت في إتاحة المعلومات وسهلت تبادل وانتقال المعرفة، كما زادت من فرص التبادل التجاري والاقتصادي في ظل تلاشي حدود الزمان والمكان.

¹ مصطفى يوسف الكافي، مرجع سابق، ص11.

² المرجع السابق، ص12.

³ علاء فرج الطاهر، مرجع سابق، ص67.

⁴ سعود بن محمد النمر وآخرون، مرجع سابق، ص451.

الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية كألية لتحسين أداء الحكومة

تمثل الانترنت توليفة من تقنيات معالجة المعلومات ووسائل الاتصال تم جمعها ودمجها لتكون نظاما متكاملًا غير حياة البشر في شتى المجالات من خلال تقديم خدمات عديدة تضم تطبيقات كثيرة نذكر منها¹:

- الشبكة العنكبوتية (World Wide Web or 3W) العالمية وهو نظام يسهل ويفعل التبادل على شبكة

الانترنت من خلال مخدم الويب (Server) ومتصفح الويب (Browser)

- البريد الإلكتروني (Electronic Mail) وهو ارسال البريد باستخدام الانترنت او الانترانت

- مجموعات الأخبار والقوائم البريدية (News Groups and Mailing Lists)

- بروتوكول نقل وتوزيع الملفات (FTP)

- خدمة بروتوكول الربط عن بعد (TELNET)

- التخاطب والدرشة والمنتديات والتواصل الاجتماعي

يمثل الرسم البياني (07) الثورة الهائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال عبر مختلف أنحاء

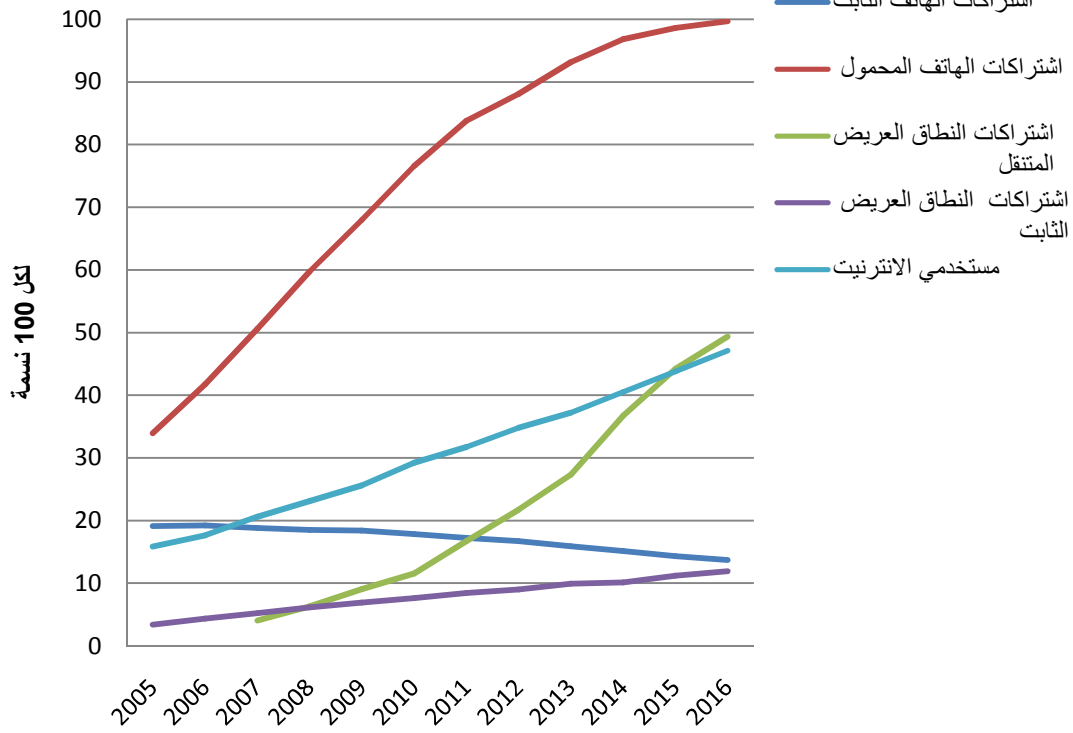
العالم، حيث يوضح الرسم التطور الكبير لاستخدام الإنترنت وارتفاع اشتراكات الهاتف الثابت والمحمول

وأيضًا اشتراكات النطاق العريض الثابت والمنتقل بين الفترة 2005 و2016.

¹ علاء فرج الطاهر، مرجع سابق، ص69.

الشكل رقم (07): اهم التطورات العالمية في بعض مجالات

تكنولوجيا المعلومات والاتصال



Source: ITU¹ World telecommunication/ICT Indicator database
<http://www.itu.int>, accessed 28/04/2017.

¹ ITU is the United Nations specialized agency for information and communication technologies – ICTs.

الجدول (02): بعض مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حسب المناطق لسنة

2016

لكل 100 نسمة

اشتراكات الهاتف المحمول	اشتراكات الهاتف الثابت	الأفراد المستخدمين للإنترنت	اشتراكات النطاق العريض المتنقل	اشتراكات النطاق العريض الثابت	
126,7	37,3	81,0	90,3	30,1	الدول المتقدمة
94,1	8,8	40,1	40,9	8,2	الدول النامية
99,7	13,7	47,1	49,4	11,9	العالم
المناطق					
80,8	1,2	25,1	29,3	0,7	إفريقيا
109,9	7,8	41,6	47,6	4,8	الدول العربية
94,1	10,3	41,9	42,6	10,5	آسيا والمحيط الهادئ
143,3	21,1	66,6	53,0	15,4	رابطة الدول المستقلة- الكومنولث
119,5	36,6	79,1	76,6	30,0	أوروبا
111,5	24,2	65,0	78,2	18,9	الأمريكتين

Source: ITU World telecommunication/ICT Indicator database, Op.Cit.

الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية كآلية لتحسين أداء الحكومة

يبين الجدول (02) بعض مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العديد من المناطق وهذا لسنة 2016، ونلاحظ من خلال الجدول ما يلي:

- سكان العالم يستخدمون الانترنت سنة 2016
- 40.1% من سكان الدول النامية متصلين بالانترنت ويستخدمونها، مقارنة مع 80% في العالم المتقدم.
- أوروبا رائدة في استخدام الانترنت عالميا مع المعدل الأعلى 79.1%
- 25.1% من الأفارقة فقط يستخدمون الإنترنت
- يبلغ معدل اشتراكات الهاتف الخليوي المتنقل حوالي 99.7%، في حين أن نسبة اشتراكات الهاتف الثابت لا تتجاوز 13.7%
- الدول العربية تبقى تحت المتوسط العالمي للمؤشرات المذكورة في الجدول، في ما عدا اشتراكات الهاتف المحمول
- لا تزال البلدان النامية متخلفة كثيرا عن البلدان المتقدمة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

- مجتمع المعلومات

يعرف مجتمع المعلومات بمسميات عديدة أهمها: مجتمع ما بعد الصناعة، مجتمع الحداثة، المجتمع المعلوماتي... وغيرها من المسميات التي تدل على مفهوم واحد، ويعتبر مصطلح مجتمع المعلومات هو الأكثر رواجاً خاصة بعد استعماله كمصطلح عالمي في القمة العالمية للمعلومات التي انعقدت في جنيف شهر ديسمبر 2003، ثم في تونس في نوفمبر 2005¹.

¹ Cohen ELIE and Didier MICHEL, La société de l'information: rapport Nicolas Curien et pierre- Alain muet, . Paris: La documentation française, 2004, P.11.

الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية كألية لتحسين أداء الحكومة

تعرف الباحثة كريمة شافي جبر محمود الكعبي مجتمع المعلومات بوصفه ذلك المجتمع الذي يعتمد في تطوره على المعلومات وشبكات الاتصال، حيث ترتبط جميع الأنشطة والممارسات بالمعلومات إنتاجا ونشرا وتنظيما واستثمارا، و يمتاز مجتمع المعلومات بخصائص أساسية تشمل¹ :

- استعمال المعلومات كمورد اساسي لا ينضب لجميع القطاعات
- استخدام المعلومات بين عموم الجمهور
- بروز قطاع المعلومات كقطاع مهم في الاقتصاد
- تداول المعلومات في اوعية غير ورقية
- زيادة المبتكرات المخصصة لمعالجة المعلومات
- ارتفاع حجم القوى العاملة في الأنشطة المعلوماتية

- مفهوم مجتمع المعرفة

يعرف تقرير التنمية الإنسانية العربية لسنة 2003 المعرفة بأنها "مجموع البيانات والمعلومات والإرشادات والأفكار أو مجمل البنى الرمزية التي يحملها الإنسان او يمتلكها المجتمع في سياق دلالي وتاريخي محدد، وتوجه السلوك البشري فرديا أو مؤسسيا في مجالات النشاط الإنساني كافة، في إنتاج السلع والخدمات، في نشاط المجتمع المدني، في السياسة وفي الحياة الخاصة"، فالمعرفة مورد إنساني لا ينقص بل ينمو باستعماله².

ويعرف نفس التقرير مجتمع المعرفة بأنه " ذلك المجتمع الذي يقوم أساسا على نشر المعرفة وإنتاجها وتوظيفها بكفاءة في جميع نشاطات النشاط المجتمعي: الاقتصاد، المجتمع المدني، السياسة، الحياة

¹ كريمة شافي جبر محمود الكعبي، "مجتمع المعلومات في العالم العربي العراق أنموذجا"، مجلة كلية الآداب، العدد 98 (جامعة المستنصرية، العراق، بدون ذكر السنة)، ص719
² تقرير التنمية الإنسانية العربية لسنة 2003، نحو إقامة مجتمع المعرفة، ص37، متاح على الموقع: <http://www.arab-hdr.org>، تاريخ الاطلاع: 2017/03/27 .

الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية كآلية لتحسين أداء الحكومة

الخاصة، وصولاً للارتقاء بالحالة الإنسانية وإقامة التنمية الإنسانية " وهو يعني بعبارة واحدة الاعتماد على المعرفة كمبدأ للحياة البشرية¹.

وحسب تقرير اليونسكو لسنة 2005 فإنه لا يمكن اختزال مجتمع المعرفة في مجتمع المعلومات، فانفجار المعلومات والثورة التكنولوجية ما هي إلا وسيلة لبناء مجتمع معلومات ولا يمكنها وحدها ان تقيم مجتمع معرفة، ويضيف التقرير ان المعلومات هي وسيلة للمعرفة وليست هي المعرفة التي تقوم اساسا على العقل المفكر لا على تداول المعلومات فقط، فلا جدوى من مجتمعات المعلومات اذا لم تسهل الانطلاق الى مجتمع ارقى وهو مجتمع المعرفة².

- الأمية المعلوماتية

أصبحت صفتي "الأمية والجهل" تعطى للأفراد الذين ليسوا اعضاء في المجتمع المعلوماتي والذين لا يجهلون القراءة والكتابة وإنما يجهلون التعامل مع الوسائط الإلكترونية الحديثة مما يثير إشكالية "الأمية الجديدة" ومحوها في الكثير من الدول النامية.

يعرف الباحث رضا عبد البديع السيد عطية "الأمية الإلكترونية" بأنها غياب المعارف والمهارات الأساسية للتعامل مع الآلات والأجهزة والمخترعات الحديثة وفي مقدمتها الكمبيوتر. ويطلق على مفهوم الأمية الإلكترونية، الأمية الحديثة تمييزاً لها عن الأمية الأبجدية، التي تعني عدم القدرة على القراءة والكتابة³.

ويقصد بالأمية المعلوماتية عموماً بأنها جهل عدد من أفراد وشرائح المجتمع بالتطورات التكنولوجية الحديثة، وعدم معرفتهم وإجادة التعامل معها واستخدامها كاستخدام الحاسوب والانترنت.

من أهم مظاهر الأمية التكنولوجية في بيئة الحكومة الإلكترونية نذكر⁴:

¹ تقرير التنمية الإنسانية العربية لسنة 2003، مرجع سابق، ص37.
² التقرير العالمي لليونسكو، من مجتمع المعلومات الى مجتمعات المعرفة، 2005، ص21، متاح على الموقع: <http://unesdoc.unesco.org> تاريخ الاطلاع: 2017/03/27
³ رضا عبد البديع السيد عطية، الأمية الإلكترونية في الوطن العربي: الأسباب والعلاج، ط1، الاسكندرية: دار الجامعة الجديدة، 2012، ص12
⁴ عامر ابراهيم قنديلجي، مرجع سابق، ص ص 222-223.

- ابتعاد الدول عن الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مما يجعلها متخلفة في هذا المجال ويزيد من معدلات الأمية التكنولوجية

- استعمال العديد من الدول الوسائل التكنولوجية كمظهر حضاري فقط، وخمول الجزء الأكبر من العتاد المنتقى

- عدم السعي الجدي للكثير من الدول لاكتساب التكنولوجيا وكسر الطوق المفروض عليهم من طرف الدول الصناعية والتي لا تسمح للدول النامية بتجاوز حدود معينة من المعارف في هذا المجال. أما عن أهم الحلول والإجراءات اللازمة للحد من الأمية في المجال الإلكتروني والمعلوماتي¹:

- تظافر جهود مؤسسات الدولة بأنواعها لنشر المعرفة في مجال المعلوماتية
- تكثيف جهود محو الأمية الجديدة بالتركيز على قطاع التعليم وإدراج مناهج دراسية وبرامج في المدارس والثانويات والمعاهد والجامعات وتشجيع التعليم الإلكتروني
- متابعة ومواكبة التطورات السريعة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- إقامة تدريبات ودورات تكوينية للعاملين في المؤسسات والهيئات الحكومية ومحاولة كسر الحاجز النفسي لبعض الموظفين اتجاه استعمال التقنيات التكنولوجية الحديثة
- تشجيع المنظمات الدولية والإقليمية على تطوير إمكانات الدول النامية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

- الفجوة الرقمية

يعرف العالم اليوم تطورات متسارعة في ظل العولمة والثورة التكنولوجية والمعرفية ، هذه التطورات تزيد من تعميق ما يعرف ب"الفجوة الرقمية " او التكنولوجية والتي خلقت مجتمعات "من يملكون التقنية الرقمية"

¹ المرجع السابق ، ص 338.

الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية كألية لتحسين أداء الحكومة

و من " لا يملكون التقنية الرقمية " التي تؤدي كذلك الى اتساع الفجوة بين من يتحكمون في الاقتصاد والمهمشون ممن لا يملكون وسائل التحكم¹.

الحكومة الإلكترونية هي جزء من كيان إلكتروني أكبر هو مجتمع المعلومات والمعرفة²، فكما يجب أن يتم تطوير المؤسسات الحكومية لتصبح إلكترونية، ينبغي أن يشهد المجتمع كله من مؤسسات خاصة ومؤسسات مجتمع مدني وأفراد نهضته إلكترونياً، بحيث يمكنها الإستفادة من بعضها البعض، لا أن يتطور جزء واحد منها بينما تبقى الأجزاء الأخرى على حالها.

يقسم العالم اليوم الى "عالم غني معلوماتياً" و"عالم مُعدم معلوماتياً" ضمن عدة مستويات³ دلالة على الفجوة المعلوماتية او الرقمية (Digital Divide) والتي يقصد بها الفجوة بين الأفراد والمجتمعات الذين يستخدمون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بكفاءة وفعالية وبين المجتمعات والأفراد الذين لا يتحكمون بها، وقد تتطور الفجوة الرقمية الى فجوة كمية (Quantum Divide) تتجم عن كمية وسرعة حل أعقد المسائل عبر الحاسبات العملاقة من خلال منهج التغلب على التعقيد والتركييب والفجائية في الظواهر الطبيعية والاجتماعية (ما يعرف يعرف بظاهرة الفوضى). تمتلك الدول المرتفعة الدخل التي يمثل عدد سكانها حوالي 14% من عدد سكان العالم أكثر من 90% من السوق العالمية المنتجة والمستخدمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأمر الذي يزيد من تهميش الدول متوسطة و منخفضة الدخل في الاقتصاد العالمي ويعمق الهوة الرقمية بين الجانبين، فحل المشكلة بالنسبة للدول النامية اكبر من مجرد امتلاك كل مواطن لجهاز حاسوب متصل بالانترنت ، حيث لا يقاس الدخل لعصر

¹ Adil Khan, Engaged Governance: A Strategy for Mainstreaming Citizens in the Public Policy Processes (New York : UN Economic and Social Affairs, 2005), p11

² رأفت رضوان، مرجع سابق، ص 07.

³ عصام بن يحيى الفيلالي وآخرون، مرجع سابق ، ص 48.

الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية كألية لتحسين أداء الحكومة

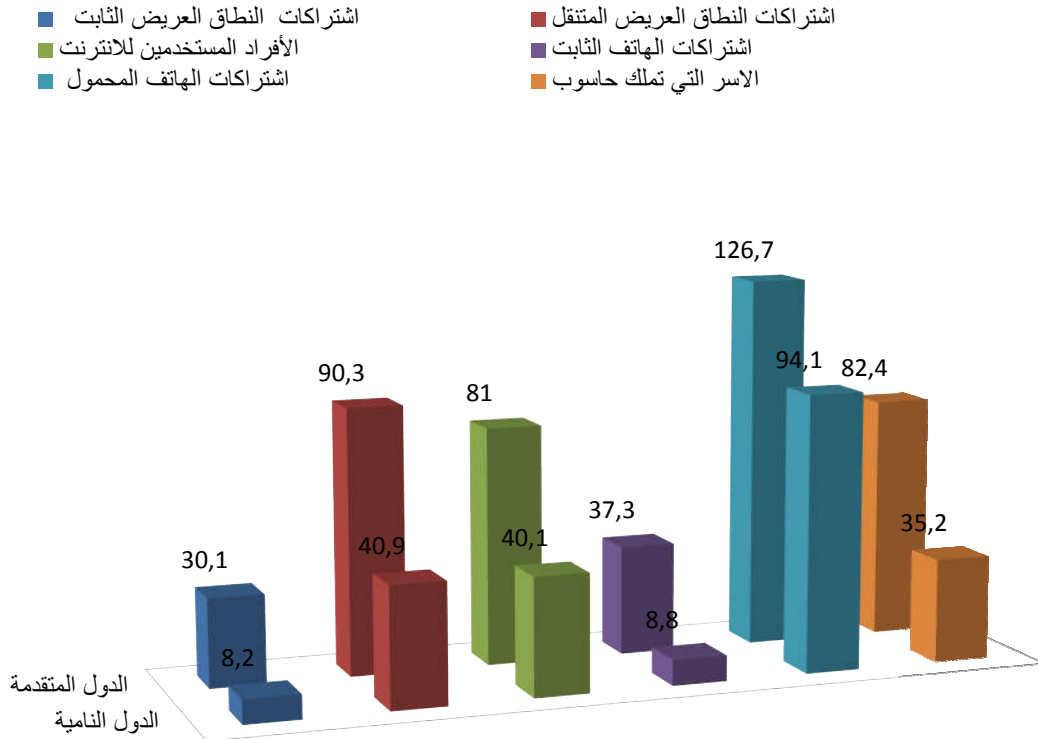
المعلومات بعدد امتلاك الحواسيب وإنما يقاس بالقيمة المضافة التي تكتسب من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات¹.

يظهر تفشي الأمية الرقمية في الدول النامية في عدم دراية الكثير من المواطنين استخدام التقنيات الحديثة للمعلومات والاتصالات الإلكترونية خاصة الحاسوب وعجزهم على تعبئة النماذج الاستثمارات اللازمة خاصة كبار السن والفئة غير المتعلمة الذين يصعب عليهم فهم الطرق الإيضاحية لإتمام معاملاتهم الإلكترونية والتواصل مع الحكومة عبر الإنترنت، مما أدى إلى وجود **وسطاء** يمارسون تجارة مريحة من خلال فتح مكاتب* لمساعدة المواطنين على انجاز مصالحهم عبر الانترنت كتعبئة الاستثمارات والطلبات، التسجيل الإلكتروني، حجز الإلكتروني... وغيرها من الخدمات العمومية المتاحة عبر شبكة الانترنت.

ويوضح الشكل (08) مدى اتساع الفجوة الرقمية بين العالمين المتقدم والنامي في ما يخص النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها على كل الأصعدة.

¹ عصام بن يحيى الفيلالي وآخرون، مرجع سابق، ص 132.
* في الجزائر يتم الاعتماد على "مقاهي الانترنت".

الشكل (08): بعض مؤشرات النفاذ الى تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العالم لسنة 2016 (لكل 100 نسمة)



Source: ITU World telecommunication/ICT Indicator database, Op.Cit.

- المواطن الشبكي

استعملت النائب العام الأمريكي الأسبق جانت رينو (Janet Reno) سنة 2000 مصطلح (Cybercitizen) والتي تحولت الى (Netzine) للدلالة على المواطن في العالم الافتراضي بغض النظر عن جنسيته، في حين استخدم السياسيون الأوروبيون مصطلح المواطن الإلكتروني E-Citizen للدلالة على حركة تفاعل المواطن في المجتمع المعلوماتي من خلال المنظومة الإلكترونية¹. ويشير هيكرز إلى ثلاث أنواع من المواطنين بالنظر إلى تعاملهم وملكيتهم للوسائط الإلكترونية²:

¹ علاء فرج الطاهر، مرجع سابق، ص155

² Richard Heeks, Op.Cit, p07

- الملكية والاستعمال المباشر للوسائط والأجهزة الإلكترونية
- الاستعمال المباشر للوسائط الحديثة مع عدم ملكيتها (المدارس، الجامعات، مقاهي الانترنت...)
- عدم ملكية الوسائل وعدم القدرة على الاستعمال المباشر لها وهو النوع المنتشر في الدول النامية والمتخلفة

ويشير موقع (Global web Index) في تقريره (Jan 2015) أن عدد الساعات التي يقضيها الفرد على الانترنت بشكل يومي تراوحت بين (2.7 ساعة) باستخدام الأجهزة المحمولة الذكية وبين (4.4 ساعة) باستخدام الكمبيوتر المكتبي أو المحمول ، وهذا ما يوضح مدى توسع استعمال الوسائط الإلكترونية في الحياة اليومية للأفراد، ومن هذا المنطلق ظهر مصطلح جديد أصبح يكتسب زخماً واهتماماً كبيرين في جميع أنحاء العالم وهو مصطلح المواطن الرقمية التي تعرف بأنها "مجموع القواعد والضوابط والمعايير والأعراف المتبعة في الاستخدام الأمثل والقيام للتكنولوجيا، والتي يحتاجها المواطنون صغاراً وكباراً من أجل المساهمة في رقي الوطن"¹.

وقد حددت منظمة (International Society for Technology in Education) تسعة محاور تشكل المواطن الرقمية : النفاذ الرقمي أمام جميع المواطنين الوصول إلى التكنولوجيا واستخدامها، التجارة الإلكترونية، الاتصالات الرقمية ، محو الأمية الرقمية، القيم والمبادئ ومعايير السلوك الرقمي، الإطار التشريعي للمعاملات الرقمية، تحديد الحقوق والمسؤوليات في الفضاء الافتراضي، نشر الوعي والثقافة حول الاستخدام الصحي والسليم للتكنولوجيا، إجراءات ضمان الوقاية والحماية للبيانات الخاصة للمواطن الشبكي².

للمواطن الرقمي نفس الحقوق والواجبات التي يضطلع بها المواطن الكلاسيكي مع فارق مفاده ممارسة تلك الحقوق والواجبات في الحياة اليومية على الشبكة الافتراضية.

¹ جامعة القدس المفتوحة، المواطن الرقمية، متاح على الموقع <http://www.qou.edu>، تاريخ الاطلاع: 2017/03/27

² جامعة القدس المفتوحة، مرجع سابق.

- الاقتصاد الرقمي

استخدمت عدة تسميات لتدل على الاقتصاد الرقمي كإقتصاد المعلومات، إقتصاد الانترنت، الإقتصاد الافتراضي، الإقتصاد الإلكتروني، الإقتصاد الشبكي وإقتصاد اللاملموسات... الخ¹، ويعرف الإقتصاد الرقمي بوصفه " ذلك التفاعل والتكامل والتنسيق المستمر بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال من جهة، وبين الإقتصاد القومي والقطاعي والدولي من جهة أخرى، بما يحقق الشفافية والفورية لجميع المؤشرات الاقتصادية المساندة لجميع القرارات الاقتصادية والتجارية والمالية في الدولة خلال فترة ما"².

ويعرف الباحث سالمى جمال الإقتصاد الرقمي بوصفه " نمط اقتصادي متطور قائم على الاستخدام الواسع النطاق للمعلوماتية وشبكة الانترنت في مختلف أوجه النشاط الاقتصادي وخاصة في التجارة الإلكترونية، مرتكزاً بقوة على المعرفة والإبداع والتطور التكنولوجي خاصة ما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصال"³.

وبذلك يمكننا القول بان إقتصاد الرقمي هو ذلك الإقتصاد المبني أساسا على إنتاج المعرفة كمصدر رئيسي للثروة.

ويتميز الإقتصاد الرقمي بالعديد من الخصائص أهمها⁴:

- سهولة الوصول إلى مصادر المعلومات لاستخدامها في صناعة ودعم القرار

- تحسين تنافسية الإقتصاد الوطني

- زيادة معدلات النمو الاقتصادي

- التأثير الإيجابي على أداء المعاملات التجارية وأساليب العمل

¹ مراد علة، الإقتصاد المعرفي ودوره في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الأقطار العربية : دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية أنموذجاً ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور، الجزائر، بدون ذكر السنة، ص04.

² فريد النجار، الإقتصاد الرقمي، ط1 (مصر، الدار الجامعية ، 2007)، ص25

³ عيسى خليفي و كمال منصور، "البنية التحتية لإقتصاد المعارف في الوطن العربي: الواقع والآفاق"، ورقة بحثية مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي حول: المعرفة الركيزة الجديدة والتحدى التنافسي للمؤسسات الاقتصادية، جامعة بسكرة، الجزائر، يومي: 12-13 نوفمبر 2005، ص 69

⁴ فريد النجار، مرجع سابق، ص26

الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية كآلية لتحسين أداء الحكومة

- زيادة الاستثمار في الموارد البشرية باعتبارها رأس المال الفكري والمعرفي
- اعتماد التعلم والتدريب المستمرين
- توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بفاعلية

- التجارة الإلكترونية والمعاملات البنكية الإلكترونية

يندرج مفهوم التجارة الإلكترونية ضمن مفهوم أوسع وهو الاقتصاد الرقمي ، يعرفها الباحث عامر إبراهيم قنديلجي بوصفها "تنفيذ كل ما يتعلق بعمليات البيع وشراء السلع والخدمات، والمعلومات المطلوبة باستخدام الاتصال الحديثة كالانترنت، الهاتف النقال، الفاكس... وغيرها في بلد معين او في بلدان عدة ذات حكومات متعددة وتهدف الى توسيع نطاق السوق وتجاوز الحدود الجغرافية امام حركة السلع والخدمات، وذلك من خلال عمليات الكترونية عديدة نذكر منها¹:

- الإعلان عن السلع والبضائع والخدمات المراد المتاجرة بها وكل المعلومات ذات الصلة
- عمليات التفاوض والتفاعل بين البائع والمشتري
- إبرام العقود وعقد الصفقات
- دفع الالتزامات المالية الكترونيا
- خدمات ما بعد البيع

تساهم التجارة الإلكترونية في التقليل من تكاليف الإنتاج والتوزيع، التسويق والدعاية، تحقيق السرعة في أداء الأعمال، تعدد الخيارات، زيادة تواصل مع الزبائن والعملاء والوصول إلى أسواق جديدة، القيام بعمليات التفاوض وتسهيل الإجراءات المتعلقة بالعمليات التجارية الكترونيا كعمليات الدفع الإلكتروني.

¹ عامر إبراهيم قنديلجي، مرجع سابق، ص188

الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية كآلية لتحسين أداء الحكومة

وتتنوع تعاملات التجارة الإلكترونية والأطراف المعنية بها كآلاتي¹:

- قطاع الأعمال إلى قطاع الأعمال Business to Business
- قطاع الأعمال إلى الزبون Business to Customer
- الحكومة إلى قطاع الأعمال Government to Business
- قطاع الأعمال إلى الحكومة Business to Government
- الحكومة إلى الحكومة Government to Government
- الزبون إلى الزبون Customer to Customer
- الزبون إلى قطاع الأعمال Customer to Business
- الزبون إلى الحكومة Customer to Government

يرتبط بمفهوم التجارة الإلكترونية مفاهيم أخرى ذات صلة مباشرة بها كمفهوم البنوك الإلكترونية التي تشير إلى بنوك أو منافذ تسمح للزبون الوصول إلى حساباته، الحصول على المعلومات المصرفية التي يحتاجها أو القيام بعمليات مصرفية أو الحصول على خدمات ومنتجات مصرفية من خلال شبكة الانترنت في أي وقت يريده ومن أي موقع يتواجد به ، وقد تكون البنوك افتراضية تماما أو بنوكا تقليدية تمارس الخدمات التقليدية وخدمات الصيرفة الإلكترونية معا.

ويكمن التحدي الأساسي أمام نجاح التوجه نحو العمل المصرفي الإلكتروني ثقة المستخدمين واقتناعهم بان البيئة التي تعمل فيها هذه البنوك هي بيئة آمنة تضمن سلامة وسرية الإجراءات وتوفر حماية عالية للبيانات والمعلومات المصرفية للزبون، إضافة إلى تحديات تقنية وتنظيمية وقانونية داخلية وخارجية².

¹ عامر ابراهيم قنديلجي، مرجع سابق، ص ص 144-174 .
² المرجع السابق، ص ص 185-187

الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية كآلية لتحسين أداء الحكومة

تطور النظم المصرفية وتوجهها نحو التكيف مع متطلبات عصر العولمة منح الفرصة لظهور العديد من وسائل الدفع الإلكترونية كالشيكات الإلكترونية والنقود الإلكترونية وبطاقات الائتمان بكل أنواعها والتي تمثل بطاقات بلاستيكية صغيرة تستعمل في عمليات الشراء والدفع من دون الحاجة إلى حمل أموال سائلة من أشهرها Smart Card – Debit Card – Visa Card – Master Card.¹

- التوقيع والتصديق الإلكترونيين

ترتبط المعاملة الإلكترونية ارتباطا وثيقا بحجية التوقيع الإلكتروني والتأكد من مصدره وقبول شكله باعتباره طريقة اتصال مشفرة تعمل على توثيق المعاملات الإلكترونية.²

ويعرف المشرع الجزائري التوقيع والتصديق الإلكترونيين وبعض المفاهيم المرتبطة بهما نذكر³:

- التوقيع الإلكتروني "بيانات في شكل الكتروني، مرفقة او مرتبطة ببيانات الكترونية أخرى تستعمل كوسيلة توثيق"، ويشير الى ان بيانات إنشاء التوقيع الإلكتروني هي "بيانات فريدة مثل الرموز ومفاتيح التشفير الخاصة والتي يستعملها الموقع لإنشاء التوقيع الإلكتروني" اما الموقع فيصفه بأنه "شخص طبيعي يحوز بيانات إنشاء التوقيع الإلكتروني ويتصرف لحسابه الخاص او لحساب شخص طبيعي او معنوي الذي يمثله".

يعرف القانون الإماراتي التوقيع الإلكتروني على انه "توقيع مكون من حروف او أرقام او رموز او صوت او نظام معالجة ذي شكل الكتروني مرتبط برسالة الكترونية قصد توثيق او اعتماد تلك الرسالة"، اما القانون المصري فيصفه بأنه "ما يوضع على محرر الكتروني ويتخذ شكل حروف او أرقام او رموز او إشارات او غيرها، ويكون له طابع منفرد يسمح بتحديد الشخص الموقع على الوثيقة الإلكترونية عن

¹ المرجع السابق، ص ص 202-210

² مصطفى يوسف الكلا، مرجع سابق، ص 107

³ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، القانون رقم 04-15، المؤرخ في 01 فيفري 2015 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، الجريدة الرسمية، العدد 06، السنة 52، الصادر بتاريخ 10 فيفري 2015.

الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية كألية لتحسين أداء الحكومة

غيره¹، وبذلك فإن عملية إنشاء التوقيع الإلكتروني والحرص على صحته تمكن من توثيق الموقع وكذا توثيق الرسالة بدقة ويقين².

الحديث عن التوقيع الإلكتروني يدفعنا الى توضيح مفهوم التشفير باعتباره موضوع ذو صلة وثيقة بمسألة التوقيع الإلكتروني، ويميز القانون الجزائري بين مفتاح التشفير الخاص ومفتاح التشفير العمومي³: فالاول يعنى به "سلسلة من الأعداد يحوزها حصريا الموقع فقط وتستخدم لإنشاء التوقيع الإلكتروني، ويرتبط هذا المفتاح بمفتاح التشفير العمومي"، اما مفتاح التشفير العمومي فيصفه المشرع الجزائري بانه "عبارة عن سلسلة من الأعداد تكون موضوعة في متناول الجمهور بهدف التحقق من الإمضاء الإلكتروني وتدرج في شهادة التصديق الإلكتروني".

اما المشرع التونسي فيعرف التشفير بأنه "استعمال رموز وإشارات غير متداولة تصبح بمقتضاها المعلومات المراد تمريرها او إرسالها غير قابلة للفهم من قبل الغير او استعمال رموز وإشارات لا يمكن الوصول الى المعلومة بدونها"⁴، كما يعرف على انه "عملية تحويل الكتابة من نمطها التقليدي المقروء إلى كودات سرية مشفرة غير مقروءة على نحو يحقق امن المعلومات وسريتها"⁵.

ان الهدف الأساسي من تشفير التوقيعات الإلكترونية يكمن في ضمان الثقة والأمان والسرية للمعاملات الإدارية المقرونة بالتوقيع الإلكتروني، والتي تتحقق بوجود طرف ثالث محايد يقوم بإثبات هوية صاحب التوقيع عن طريق ربط الأشخاص بمفاتيحهم العامة وهو ما يعرف بالتصديق الإلكتروني.

¹ علاء فرج الطاهر، مرجع سابق، ص82.

² مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق، ص114.

³ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، القانون رقم 04-15، المؤرخ في 01 فيفري 2015، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، الجريدة الرسمية، العدد 06، السنة 52، الصادر بتاريخ 10 فيفري 2015.

⁴ علاء فرج الطاهر، مرجع سابق، ص79.

⁵ المرجع السابق، ص80.

الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية كآلية لتحسين أداء الحكومة

يقدم القانون الجزائري تعريفاً يتعلق بشهادة التصديق الإلكتروني ويعتبرها "وثيقة في شكل الكتروني تثبت

الصلة بين بيانات التحقق من التوقيع الإلكتروني والموقع"¹

وعموماً تتميز شهادات التصديق الإلكتروني بالسمات التالية²:

- تعتمد على زوج من المفاتيح الشفوية وهي المفتاح العام والمفتاح الخاص
- تستخدم الشهادات لضمان صحة المفاتيح
- تربط الشهادة مفتاح شفرة عام بهوية معينة
- يتم توقيع الشهادة من قبل جهة التصديق الإلكتروني

ان إتاحة الاستخدام الآمن للتوقيع الإلكتروني من الدعائم الأساسية للتحويل نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية، حيث يأمن المتعامل به على أمواله ومصالحه ومعلوماته ومعاملاته الإدارية، ويساهم في الارتقاء بمستوى أداء الخدمات الحكومية بما يتناسب ومتطلبات العصر.

المطلب الثاني: الحكومة الإلكترونية و صياغة السياسة العامة

توصف السياسة العامة انها اتجاه الحكومة في فترة معينة لتحقيق أهداف محددة من خلال خطط تمكنها من تحقيق تلك الأهداف³، ويعرفها الباحث ابو سريع احمد عبد الرحمن بأنها ذلك التوجيه المنظم لموارد وإمكانات الدولة للوصول الى الأهداف المنشودة ويقوم على تحقيقها الجهاز الإداري⁴، ومع ذلك فلا يوجد

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، القانون رقم 04-15، المؤرخ في 01 فيفري 2015 ن المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني، الجريدة الرسمية، العدد 06، السنة 52، الصادر بتاريخ 10 فيفري 2015.

² مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق، ص 118.

³ عبد الحميد بن عيشة، "العلاقة بين السياسة والإدارة العامة في الجزائر"، أطروحة دكتوراه في الحقوق غير منشورة، جامعة الجزائر، 2011، ص 47.

⁴ ابو سريع احمد عبد الرحمن، المتغيرات السياسية والإدارة المصرية: دراسة في البيئة السياسية وتأثيرها على الإدارة المصرية (القاهرة: دار النهضة العربية، 2005)، ص 27.

الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية كآلية لتحسين أداء الحكومة

تعريف جامع مانع يمكن تعميمه على جميع السياسات العامة على اختلاف مستوياتها ومجالاتها وقطاعاتها، ولعل بعض التعريفات التي قيلت بشأنها عرفت السياسة العامة على أنها¹:

- الفعل او عدم الفعل الحكومي إزاء القضايا العامة
- الحلقات التي تربط الحكومة ببيئتها المحيطة
- استراتيجيات قطاعية لإحداث التغيير الكمي والنوعي والجزري الشامل
- نتيجة تفاعل السلطات الثلاث لمواجهة القضايا والمشكلات العامة
- خيارات واقعية من برامج وأنشطة تتطلبها المصلحة العامة
- خطط وبرامج عمل تتبناها الجهات الحكومية وتلتزم بتنفيذها من اجل معالجة القضايا العامة في

المجتمع

- النهج الحكومي في إدارة مختلف القطاعات
- الاستجابة الرسمية لما يعرض على الحكومة من مطالب واحتياجات
- محصلة عملية منتظمة من تفاعل مدخلات (مطالب - دعم) ومخرجات (قرارات - سياسات)
- للتعبير عن أداء النظام السياسي في قدرته الاستخراجية والتنظيمية والتوزيعية والرمزية، وهي تعبير عن النوايا التي تقرها السلطة حيث تقوم بتخصيص الموارد وتحديد الجهات المسؤولة عن انجاز هذه الأهداف².

ويمكن تعريف السياسة العامة على أنها برنامج عمل حكومي هادف ومنسق ومقصود في نطاق بيئة معينة وفترة محددة لمواجهة قضايا ومسائل ومشاكل عامة بمساهمة قوى غير حكومية وغير رسمية.

¹ عامر خضير الكبيسي، مرجع سابق، ص03.
² جابريل الموند وبنجهام بويل، السياسة المقارنة اطار نظري، ترجمة محمد بشير المغازي (بنغازي: منشورات قان يونين، 1996)، ص272.

ويشير الباحث جيمس أندرسون إلى بعض النقاط بخصوص مفهوم وطبيعة السياسة العامة¹:

- السياسة العامة تشمل أعمالاً موجهة نحو أهداف محددة فهي لا تتضمن التصرفات العشوائية لبعض المسؤولين

- لا تشمل السياسة العامة القرارات المنفصلة بل الأعمال المنسقة بين المصالح الحكومية

- تشمل السياسة العامة جميع القرارات الفعلية المنظمة والملزمة وهذا يتحدد بمدى قانونيتها وشرعيتها حتى تكون ملزمة للخاضعين لها

- خصائص السياسات العامة

يمكن إيجاز أهم خصائص السياسات العامة في ما يلي²:

- السياسة العامة هي حصيلة عملية جماعية تجمع بين مختلف الاتجاهات وتخضع للمعرفة والأساليب التقنية والعقلانية
- تشارك جهات رسمية وأخرى غير رسمية في بلورة أفكار السياسة العامة
- تتناول قضايا ومسائل تهم المصلحة العامة
- تكون مستقرة ودائمة ديمومة مرحلية حسب الأوضاع والمستجدات
- السياسة العامة مشروعات عمل تتسم بواقعية والعقلانية وتكون قابلة للتنفيذ والقياس والتقييم التقويم والتحليل
- تتوافق السياسة العامة مع بيئتها والقيم السائدة فيها
- المصلحة العامة هي أكبر اعتبار في أي سياسة عامة مما ينتج عنه معارضة بعض الأطراف المصلحية.

¹ جيمس أندرسون، صنع السياسة العامة، ترجمة عامر الكبيسي (عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2013)، ص16
² عامر خضير الكبيسي، مرجع سابق، ص11

الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية كآلية لتحسين أداء الحكومة

يرى دان Dunn (2003) ان "فشل بعض السياسات العامة يرجع الى معالجة المشكلة الخطأ وليس للمعالجة الخاطئة للمشكلة الصحيحة"¹، وهنا تطرح العديد من التساؤلات: ترى من يحدد المشكلات العامة ويقرر درجة أهميتها؟ كيف تصل إلى أجندة الجهات الرسمية؟ من يدفع بها إلى قائمة الأولويات؟

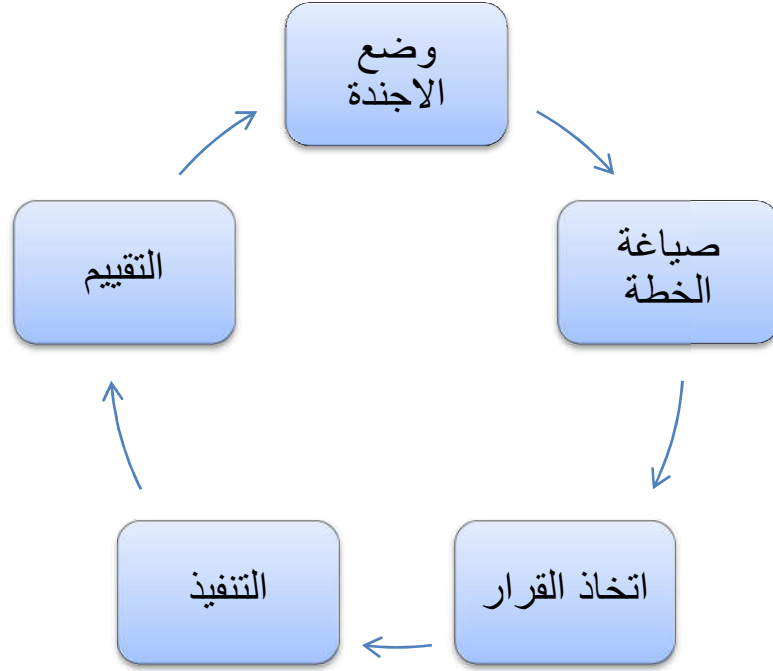
أشارت الدراسة الاستقصائية لتنمية الحكومة الإلكترونية لسنة 2016 ان عملية اتخاذ القرار تمر بالعديد من المراحل والمراحل الفرعية مُشكلة ما يسمى "دورة السياسة العامة"² وهو ما يوضحه الشكل رقم (09):

- تبدأ مراحل وضع السياسات بوضع أجندة أو جدول الأعمال والتركيز على القضايا والمسائل التي تستدعي اهتمام الحكومة .
- يتم المرور إلى مرحلة صياغة السياسات و النظر في خيارات لمعالجة المشكلات
- مرحلة صنع القرار وتحديد مسار وخطة العمل والشروع في ترجمة الخطط وتنفيذها
- المرحلة الأخيرة يتم فيها تقييم نتائج السياسات مما يؤدي غالبا إلى وضع جدول أعمال جديد

¹ عامر خضير الكبيسي، مرجع سابق ، ص69

² United Nations E-Government Survey 2016, E-government in support of Sustainable Development, Department of Economic and Social Affairs, available at: <https://publicadministration.un.org>

الشكل رقم (09): دورة السياسة العامة



Source : United Nations E-Government Survey 2016, Op.Cit, P13

إن المشكلات والقضايا العامة التي يتم تداولها في أوساط الجماهير أو الإعلام أو الأكاديميين لن تحظى جميعها باهتمام الحكومة ولن تدخل كلها دفعة واحدة إلى الأجندة الرسمية من أجل رسم السياسة العامة. وقد لاحظ كل من (Cobb and Edler) أن هذه المسائل والقضايا تصل الأجندة بسرعة بينما تظل أخرى خارجها أو رغم وصولها فإنها تهمش أو تجرد دون معالجة بشأنها وذلك لعدة اعتبارات أهمها¹:

- نوعية المشكلة ووضوحها ومدى الاهتمام والتأييد الذي تحظى به إضافة إلى مستوى الأخطار التي تنجم عن عدم حلها ونوعية المعلومات المتوفرة عنها

- نوع النظام السياسي ومرونته ومدى تفاعله والتزامه بخدمة الجمهور (ديمقراطية - شمولية)

¹ عامر خضير الكبيسي، مرجع سابق، ص76

الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية كآلية لتحسين أداء الحكومة

- مساحة الأجندة الحكومية والوقت المتاح لصناع السياسات العامة للنظر في القضايا والإجراءات القانونية وصياغة المقترحات

- حجم الضغوط التي تمارسها الهيئات والقوى الضاغطة ووسائل الإعلام بخصوص مسألة أو مشكلة عامة يحدد سرعة تحرك أصحاب القرار بشأنها.

- الإمكانيات والنفقات العامة المطلوبة لتنفيذ برامج وسياسات كتخصيص اعتمادات مالية، إنشاء جهاز جديد،.... الخ من الاعتبارات المهمة في تأجيل أو تسريع إدراج قضية ما ضمن أجندة الحكومة.

- الاعتبارات القيمة والثقافية والأخلاقية من أهم محددات وصول القضايا والمشاكل الحساسة إلى الأجندة الرسمية للنظر فيها كمسألة الاستتساخ، زواج المثليين، تطبيع العرب مع إسرائيل... الخ

لكن من يصنع السياسات العامة للدول؟

تعتبر عملية "صناعة" السياسة العامة حصيلة عملية متعددة المراحل لا تتم بمعزل عن بيئتها، ولا يوجد منهج موحد لصناعة السياسة العامة وإنما يترك لطبيعة المشكلات ومشاركة مختلف القوى بشفافية هذا في النظام الديمقراطي، أما في النظام الشمولي فيتم إقرار السياسة العامة في بعيدا عن مشاركة كل القوى وعن الجدل المجتمعي أو الإعلامي بحجة أن المسؤولين في السلطة هم الأقدر على تسيير الأمور وحل المشكلات وحفظ التوازن القائم.

¹ عامر خضير الكبيسي، مرجع سابق، ص 91.

- دور الجهات الرسمية في صنع السياسة العامة

تشمل الفواعل الرسمية كل الجهات التي تتمتع بالصلاحيات القانونية التي تسمح لهم بالمشاركة في صنع السياسة العامة للدولة¹، وتضم السلطات التشريعية، التنفيذية والقضائية مع تباين أدوارها:

- **السلطة التشريعية:** هي السلطة المخولة دستوريا بإقرار القوانين والتشريعات والسياسات بعد استكمال المراحل التي تنص عليها القوانين النافذة في كل دولة مع ضمان مشروعيتها ما سيتم المصادقة عليه، المصلحة العامة، عدم مخالفته للآداب والقيم السائدة².

ويشير جيمس اندرسون أن دور الهيئات التشريعية يتعمق أكثر في الدول الديمقراطية وبدرجة أقل في الاقطار الخاضعة لنظم فردية وتسلطية، ففي سلطنة عُمان مثلا لا وجود لسلطة التشريعية مستقلة³.

- **السلطة التنفيذية:** يعرف العالم اليوم مرحلة هيمنة السلطة التنفيذية بالاعتماد المتزايد للحكومات على الأجهزة التنفيذية في رسم وتنفيذ والرقابة على السياسات العامة والتي بحكم قربها من الجمهور فإنها تملك القدرة على تقديم التقارير والإحصائيات والمعلومات حول ما يجب انجازه وما أنجز فعلا، إضافة الى تقديم مقترحاتها وتوصياتها بشأن مشروع السياسة العامة وإضافة تعديل او تغيير وأيضا الرقابة والتقييم. ان تعاضم دور السلطة التنفيذية تقود في الغالب إلى تحقيق أهداف ومطالب ومصالح فئة معينه في المجتمع بالتعاون مع البيروقراطيين الذين يديرون هذه الأجهزة⁴.

- **السلطة القضائية:** تختلف مساهمة السلطة القضائية في صنع السياسة العامة للدول من خلال مراجعة النصوص وتقديم المشورة سواء بمضمون السياسة العامة او تطبيقها⁵، وهذا تبعا لنظمها الدستورية ومدى

¹ جيمس اندرسون، صنع السياسة العامة، ترجمة عامر الكبيسي (عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2013)، ص52.

² عامر خضير الكبيسي، مرجع سابق، ص94.

³ جيمس اندرسون، ترجمة عامر الكبيسي، مرجع سابق ، ص55.

⁴ عامر خضير الكبيسي، مرجع سابق، ص96.

⁵ جيمس اندرسون، ترجمة عامر الكبيسي، مرجع سابق ، ص58.

تجسيدها لمبدأ الفصل بين السلطات، فالقضاء الأمريكي مثلا يستطيع إلغاء التشريعات بعد مراجعتها قضائيا (Judicial Review)¹.

- **السلطة الرئاسية:** يمارس رؤساء الدول دورهم من خلال السلطات الثلاث وفقا للصلاحيات الدستورية وتكون غالبا موافقتهم مطلوبة كمرحلة نهائية لإقرار السياسة العامة، وفي بعض الأحيان يمارسون أدوارا مباشرة في اتخاذ بعض القرارات الحاسمة (تخص الأمن القومي مثلا) دون الرجوع إلى السلطات الثلاث ولكن الكثير من الرؤساء يسيئون استعمال سلطتهم ويدخلون بلادهم في متهات².

- دور الجهات غير الرسمية في صنع السياسة العامة

يتباين تأثير الجهات الغير رسمية في صنع السياسة العامة بين القوة والضعف، المشاركة والتهميش وفقا لطبيعة النظم السياسية ومستوى التنمية السياسية فيها ونضج مؤسساتها الحكومية والغير حكومية. ويطلق عليهم وصف "اللا رسمية" كونهم لا يتمتعون بصفة قانونية تعطيهم الحق في صنع القرارات الملزمة³

- **الأحزاب السياسية:** ترتبط فعالية مشاركة الأحزاب السياسية في صياغة السياسة العامة بمستوى نضج التجربة الديمقراطية في الدولة ومستوى الولاء للوطن والحس الوطني، بالإضافة إلى الفلسفات الإيديولوجية والنية الحقيقية لخدمة الصالح العام وتمثيل الشعب وليس فقط الوصول إلى السلطة والمناصب الحكومية⁴.

- **جماعات الضغط والمصالح:** جماعات الضغط هي تنظيمات غير حكومية تعمل تحت غطاء قانوني قد تكون مهنية، نقابية، ذات طابع إنساني (منع انتشار الحروب مثلا) ، ذات طابع سياسي او غير

¹ عامر خضير الكبيسي، مرجع سابق، ص97.

² المرجع السابق، ص99.

³ جيمس اندرسون، ترجمة عامر الكبيسي، مرجع سابق، ص61.

⁴ عامر خضير الكبيسي، مرجع سابق، ص100.

الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية كألية لتحسين أداء الحكومة

سياسي وتهدف إلى التأثير في القرارات والسياسات الحكومية في مجال معين وليس إلى الوصول للسلطة¹.

تنشأ الجماعات المصلحية تحت ظروف الحاجة والمصلحة لمجموعة من الأفراد الذين يبدأون بالتجمع والحركة والتنظيم ثم الإعلان عن المجموعة وعن أهدافها في المجال الذي يخصها كالتقانات والاتحادات المهنية للمعلمين، الأطباء، التجار... الخ التي تحاول إسماع مطالبها واهتماماتها للأجهزة الرسمية لأخذها بعين الاعتبار عند رسم السياسة العامة للدولة. ويتوقف دور الجماعة المصلحية على حجمها ومصادر تمويلها وفعالية أعضائها وتماسكهم والدعم الذي تلقاه من الرأي العام، كما يظهر دور الشركات المتعددة الجنسيات والشركات العملاقة في التأثير على صناعات القرار والسياسات العامة كتأثير لوبيات صناعة السلاح على السياسة الخارجية للولايات المتحدة الأمريكية.

- دور المواطنين في صنع السياسات العامة: يتفق اغلب الباحثين في مجال السياسة العامة أن أي جهد لإشراك الجمهور والمواطنين وإبداء رأيهم استثماراً وليس جهداً ضائعاً، ويتأثر عموم المواطنين بقيادات ونخب ومؤسسات تسهم في بلورة الرأي العام كمنظمات المجتمع المدني من دور العبادة، وسائل الإعلام، الأحزاب... وغيرهم وفقاً لمستويات نضجهم ووعيهم من خلال عملية التصويت والانتخاب (طريقة غير مباشرة)² أو بطريقة مباشرة (الحكومة الإلكترونية).

إن المشاركة المواطنية توسع دائرة المعلومات والأفكار والخيارات والبدائل، وتعزز جودة، مصداقية وشرعية السياسة العامة وكذا التعاون مع الحكومة وتزيد ثقة الجمهور بها وترفع من التأييد والدعم الجماهيري لقراراتها وسياساتها، مع الأخذ بالاعتبار بعض التوجيهات لضمان مشاركة فعالة³:

¹ عامر خضير الكبيسي، مرجع سابق، ص102.

² جيمس اندرسون، ترجمة عامر الكبيسي، مرجع سابق، ص 67.

³ عامر خضير الكبيسي، مرجع سابق، ص107.

الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية كآلية لتحسين أداء الحكومة

- اعتراف الحكومات بحق الجمهور في الوصول للمعلومات والافتتاح بأهمية استيعاب مختلف شرائح الاجتماعية عند صياغة السياسة العامة وضرورة تشجيع ثقافة الحوار والإصغاء للآخر.

- وضوح الهدف من مشاركة الجمهور وتفاعله وهو التوصل إلى سياسات أكثر فعالية وكفاءة وليس لأهداف دعائية شكلية تتضمن الانحياز إلى جماعة من الطبقة الراقية أو النخبة

(group of upper class individuals or the power elite) على حساب الآخرين¹.

- توفير الوسائل والآليات والموارد للوصول إلى أكبر شريحة من المشاركين

- تعزيز المواطنة الفاعلة واستعادة ثقة المواطنين بالحكومة من خلال إحساسهم بأن آراءهم موضع اهتمام وسيُنظر إليها بقدم المساواة في ظل الشفافية وإتاحة المعلومات ومساءلة أصحاب القرار والمسؤولين، مما يزيد من رغبتهم في التعاون مع حكوماتهم في ظل مشروع تنموي وطني توافقي.

- الحكومة الإلكترونية آلية لترقية السياسة العامة

تعددت النظريات التي وردت في أدبيات السياسة العامة حول صنعها أو تفسيرها أو تطويرها ومن أهمها: نظرية العقلانية، النظرية التراكمية، نظرية المسح المزدوج، نظرية النخبة، النظرية المؤسسية... وأيضاً نظرية "النقاش عبر الشبكات" أو ما بعد الحداثة التي تنسب إلى فوكس وميللر، وتتضمن نقداً للبيروقراطية وإيجاد بديل لها وهو "فن النقاش" بمشاركة الأفراد والجماعات في صناعة السياسة العامة وتوجيهها في مساحات مفتوحة ومخصصة لذلك تسمى "فضاءات الطاقة العامة" والتي يتمكن من خلالها الأفراد والجماعات من مناقشة الأحداث والوقائع والمسائل والمشكلات التي تمس الشأن العام مع توفر حسن الاستماع وقابلية تبادل النقاش البناء، وهي بذلك تمثل الساحة التي يتم فيها صنع

¹ William Domhoff, *Who's running America?* (New York :New Mayfield Publication, 2000), P22.

الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية كآلية لتحسين أداء الحكومة

السياسة العامة عبر النقاش والتفاعل عبر الشبكات (Network Discourse) مما يقوض دور البيروقراطيين والسياسيين واحتكارهم لرسم السياسات العامة التي ينبغي ان تكون حصيلة تفاعلات متواصلة بين الجهات الرسمية على اختلاف مستوياتها مع الجهات الغير رسمية بمختلف فئاتها وشرائحها، ورغم تعارض وتصادم المصالح ، لكنها تلتقي عند الحد الأدنى الذي يوفق بين الأطراف عبر عمليات التفاوض والنقاش والتنازل¹.

تعتبر السياسة العامة التي تقوم على أساس توافقي حصيلة عدة متغيرات وعوامل بيئية تخرج بصيغة مخرجات تخدم هذه البيئة وتخدم أيضا صناعات القرار، حيث ينظر إليها على أنها استجابة للنظام السياسي للمطالب والدعم والمدخلات المقدمة له من طرف البيئة² ، فالسياسة العامة حسب الباحث هشام زغاشو تمثل مجموعة الحلول والقرارات التي تطرح نتيجة التفاعل بين الفواعل الرسمية للنظام السياسي والغير رسمية تصاغ وتحول إلى برامج وقرارات هادفة موجبة لمعالجة مختلف القضايا والمشاكل، فهي إجابة على الأسئلة: من يحصل على ماذا؟ وكيف؟ ومتى؟ ولماذا؟³.

يحتاج رسم سياسة عامة ذات جودة وكفاءة، سياسة واقعية تعبر عن رغبات ومطالب مختلف الشرائح والفئات إلى توفر معلومات صحيحة وأنية حول الأوضاع المعاشية والمطالب المرفوعة من أصحاب الشأن، لذلك تعتمد الكثير من الدول المتقدمة على المعايير العلمية والتقنيات الحديثة والتعاملات الإلكترونية للوصول إلى آراء ومشاكل القاعدة شعبية ورجال الأعمال. يمكن من خلال الحكومة الإلكترونية إنشاء أجندة الأوليات الحكومية انطلاقا من آراء ومشاركة القوى الرسمية والغير رسمية سواء تقوم بإنشائها الحكومة ذاتها أو توكل المهمة للخواص ومراكز البحوث المتخصصة.

¹ عامر خضير الكبيسي، مرجع سابق، ص131.

² جيمس اندرسون، مرجع سابق، ص 31

³ هشام زغاشو، "صنع السياسة العامة من منظور توزيع السلطة وعلاقتها بالرأي العام في الأنظمة المفتوحة"، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، العدد 10 (2015)، ص80.

الحديث عن السياسة العامة يجعلنا نتطرق لمفهوم التمكين (Empowerment) والتي يقصد بها جعل المواطنين في وضع يتيح لهم المشاركة في القرارات التي تهمهم وتتعلق بهم، وأن يتمكنوا من التعبير عن حاجاتهم ومشاكلهم الفعلية وطموحاتهم.

تتيح المشاركة للجمهور الوصول إلى خيارات أوسع في توجيه مصيرهم والتعبير عن تطلعاتهم وأولوياتهم، حيث يشير الباحث عبد العزيز بن عبد الله السنبل انه "من غير الإنصاف أن تتخذ قرارات اقتصادية واجتماعية وبيئية دون سماع وجهة نظر جميع المعنيين بمثل هذه القرارات ومشاركتهم في صياغتها لكي تراعي مصالحهم الحيوية، ومن هنا تظهر ضرورة المشاركة في الحياة السياسية وضرورة تقوية الهيئات المهنية والمدنية ومشاركة الناس فيها كي يكون للجميع صوت في مناقشة القضايا الاقتصادية والاجتماعية والسياسية وتأثير على اتخاذ القرارات"، كما نوه ذات الباحث بضرورة التوجه نحو الحكم الرشيد كأسلوب حكم قائم على أساس الحوار بين الحاكم والمحكوم في ظل فعالية آليات وأدوات المراقبة والمحاسبة، إضافة الى تحمل المسؤولية ومساءلة الحكام عن أعمالهم الذين يعملون في جو من الشفافية ويقدمون المعلومات الكافية لتقييم القرارات المتخذة ونتائج تنفيذها¹، وهو ما تستطيع الحكومة الإلكترونية ان تتحجه.

انشأ عالم الاجتماع دانيال يانكيونج ورجل السياسة سايروس فانس مؤسسة خاصة باسم "الأجندة العامة الإلكترونية" Public Agenda Online " مقرها نيويورك لاستطلاع الرأي العام اتجاه بعض القضايا المهمة (الداخلية او الخارجية) منذ 1975 وهذا قصد تقليص الفجوة بين الجمهور وقادتهم تحت شعار "نحو ديموقراطية في صالح الجميع" ، وقد خصص لهذه المبادرة موقعا الكترونيا لاستقبال وجهات النظر وإثارة النقاشات وتبادل الآراء حول مختلف الشؤون العامة وبين مختلف الفئات، حيث يتم إرسال تقارير دورية حول اهم المسائل والقضايا الحاسمة في الولايات المتحدة الأمريكية إضافة الى التبرعات واهم القرارات والسياسات التي تخص التعليم بمختلف اطواره، الصحة، الضرائب، ... وغيرها الى المشتركين

¹ عبد العزيز بن عبد الله السنبل، مرجع سابق، ص19.

الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية كألية لتحسين أداء الحكومة

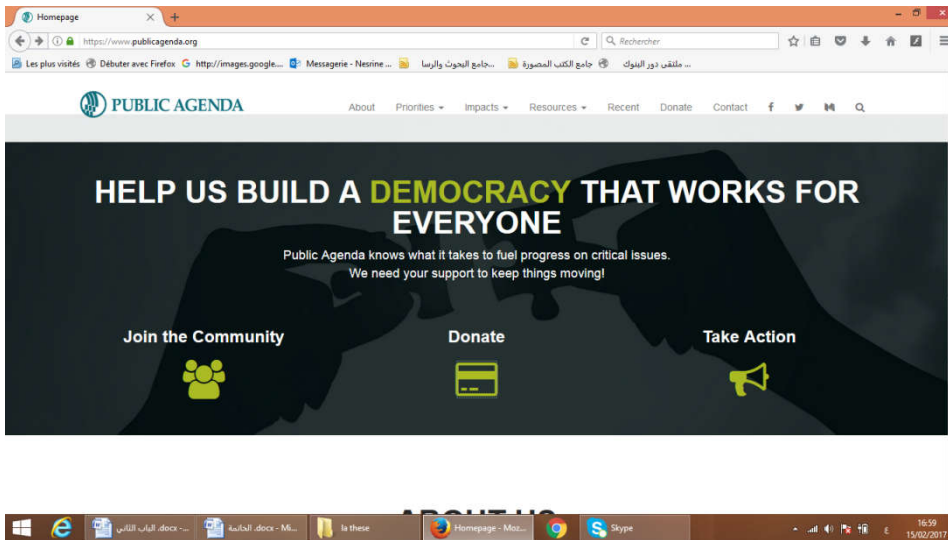
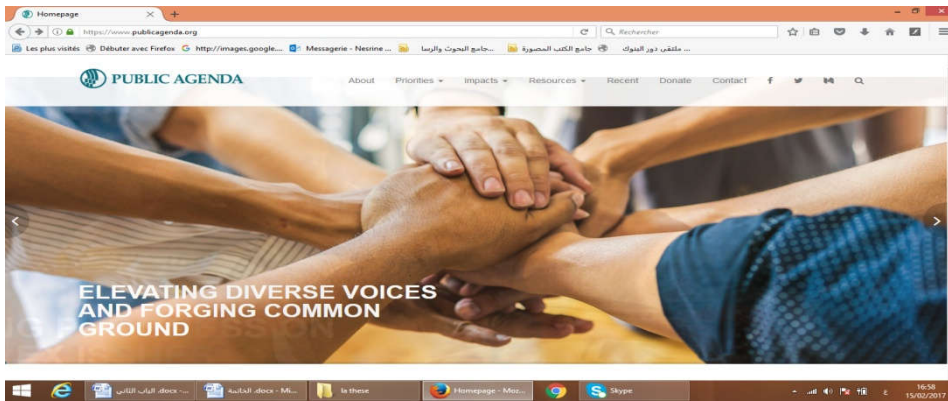
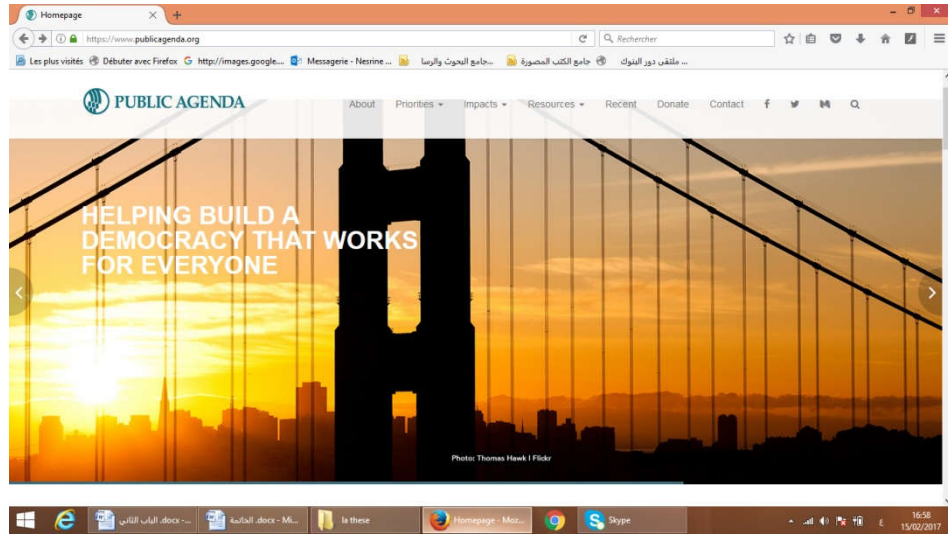
في الموقع الإلكتروني [/https://www.publicagenda.org](https://www.publicagenda.org) وتنتشر نتائج البحوث والاستطلاعات في

أهم الصحف الوطنية والدولية، وقد حددت هذه المؤسسة عدة خطوات لتحقيق أهدافها¹:

- المناقشة التطوعية لتشخيص اهم القضايا المجتمعية والمسائل المطروحة
- ترجمة المعلومات والتقارير والبيانات الى اللغات التي تنطق بها الأقليات لتمكينهم من المشاركة وإبداء آرائهم ومطالبهم
- عقد ندوات وندوات تحسيسية لإيصال الرسالة إلى أوسع شريحة والسعي الى تعميق الشعور بالمسؤولية اتجاه الوطن
- إصدار منشورات وكتب تتعلق بأهمية الديمقراطية التشاركية
- عرض نتائج الاستطلاعات على السلطات الرسمية قصد تنفيذ مطالب الجمهور
- ويمكن القول ان مشاركة المواطن في إدارة شؤونه من المسائل التي يجب على الحكومات التفكير بها جديا فالمواطن الحق بان يُسمع صوته وعلى الموظف العام (الذي عُين أساسا لخدمة المواطن) واجب الاستماع اليه.

¹ عامر خضير الكبيسي، مرجع سابق، ص85

الشكل رقم (10): نموذج الأجندة العامة الإلكترونية



المصدر: متاح على الموقع: <https://www.publicagenda.org> ، تاريخ الاطلاع:

. 2017/04/26

الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية كآلية لتحسين أداء الحكومة

تعتبر الحكومة الإلكترونية من أهم الآليات التي تساعد على تشخيص المشكلات العامة خاصة في مراحلها الأولى، فهي آلية تساهم في جعل السياسة العامة تولد في بيئتها وتنتقل إلى النظام السياسي عبر قنواته¹، وتسعى الحكومات الواعية الهادفة إلى مخاطبة والاستماع لمطالب أصحاب المصلحة باستعمال التقنيات الحديثة ومشاركتهم في اتخاذ القرار حتى تحظى بثقتهم وتعزز شرعيتها من خلال قبول الجمهور لقراراتها وسياساتها والالتزام بها، فالتزام المواطنين القطاع الخاص والموظفين بالسياسات المرسومة يتوقف على مدى اقتناعهم بعدالة وواقعية وشرعية هذه السياسات وبالمنافع التي ستعود عليهم من جراء تطبيقها في ظل الصالح العام إضافة إلى عوامل أخرى كالثقافة المجتمعية، العقوبات الرادعة، الوعي والنضج المجتمعي... وغيرها.

وفي هذا الصدد استوقفتني مقولة والتر ليبمان (W.Lippman) حول تأثير طريقة وأسلوب انجاز الأعمال الحكومية على تقبل الجمهور والتزامه بها باحساسه بان السياسات الموضوعة تكون في اطار المصلحة العامة لا الشخصية ، حيث يقول " ان الجمهور مهتم بروح القانون وليس بالقوانين ذاتها، مهتم بقضية العقد وليس بعقد معين بذاته... واهتماماته تتطلق من ضرورة التزام الناس في حسم قضاياهم ومصالحهم بقواعد عملية تمكنهم من توقع أنماط العادلة التي يخضعون لها"².

المطلب الثالث: الحكومة الإلكترونية والحق في الحصول على المعلومة والمحافظة على البيئة

أولاً: الحكومة الإلكترونية والحق في الحصول على المعلومات

تضمنت التشريعات والمواثيق الدولية حق الحصول على المعلومة باعتبارها حق أساسي من حقوق الإنسان، يسهم في دعم حرية الرأي والتعبير وتكريس الديمقراطية والشفافية، وهي من الحقوق المكرسة في الإعلان العالمي لحقوق الإنسان لعام 1948 (المادة 19)، وتبنت الجمعية العامة للأمم المتحدة في

¹ جيمس اندرسون، ترجمة عامر الكبيسي، مرجع سابق، ص 43.

² المرجع السابق، ص 221.

الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية كألية لتحسين أداء الحكومة

جلستها الأولى سنة 1946 القرار رقم (59) الذي ينص أن " حرية الوصول الى المعلومات حق أساسي للإنسانوأنها حجر الأساس لكافة الحريات التي من أجلها تم تكريس الأمم المتحدة "، كما أكدت الدول الأعضاء في الأمم المتحدة من جديد حق الجمهور في الحصول على المعلومات في مطلع الألفية (الأمم المتحدة، 2000، المجلد 25، الفقرة 25)¹.

تابعت الأمم المتحدة خلال عقود تعزيز أهمية حرية تداول المعلومات، ففي سنة 1999 اجتمعت اللجان الخاصة الثلاث المتعلقة بحرية التعبير: مقرر اللجنة الخاص التابع للأمم المتحدة المتعلق بحرية الرأي والتعبير، وممثل OSCE الخاص بحرية وسائل الإعلام ومقرر اللجنة الخاص التابع لمنظمة الدول الأمريكية حول حرية التعبير، للمرة الأولى في ظل رعاية المنظمة غير الحكومية الخاصة بحقوق الإنسان، المادة 19، الحملة العالمية لحرية التعبير، حيث قامت بتبني إعلان مشترك تضمن البيان التالي: " يكمن في حرية التعبير حق الجمهور بالحصول المفتوح على المعلومات **ومعرفة ما تعمله الحكومات بالنيابة عنه**، والذي بدونها ستضعف الحقيقة وستبقى مشاركة الناس في الحكومة مجزئة"².

وتشير الدراسة الاستقصائية التي تقوم بها الأمم المتحدة فيما يخص الحكومة الإلكترونية ان الوصول إلى المعلومات التي تتيحها الحكومات يعتبر شرطا مسبقا لازما لممارسة حقوق أخرى كحق المشاركة في العملية السياسية، وهو شرط لتحقيق عملية صنع القرارات التشاركية على النحو الذي تتطلبه أهداف خطة 2030³.

يشير توبي مندل مدير برنامج القانون في المادة 19 من العهد الدولي لحقوق الإنسان -الحملة العالمية لحرية التعبير - وهي منظمة غير حكومية دولية رائدة في مجال حقوق الإنسان مقرها لندن، إن حق حرية

¹ United Nations E-Government Survey 2016, E-government in support of Sustainable Development, Department of Economic and Social Affairs, available at: <https://publicadministration.un.org>, accessed 23/02/2016

² توبي مندل، حرية المعلومات مسح قانوني مقارن، منظمة التربية والعلوم والثقافة التابعة للأمم المتحدة -اليونسكو (الهند: مؤسسة ماكرو للرسم البياني الخاصة المحدودة، 2003)، ص 29

³ United Nations E-Government Survey 2016, **Op.Cit.**

المعلومات هو الحق بالحصول الآمن على المعلومات التي تحتفظ بها الجهات العامة، فباعتبار أن "إرادة الشعب أساس سلطة الحكومة"¹ ينبغي أن يصل جمهور الناخبين إلى المعلومات ليكونوا قادرين على تقدير أداء الحكومة بالحصول على المعلومات المتعلقة بالوضع الاقتصادي والاجتماعي والسياسي والثقافي والبيئي قصد كشف ومتابعة مواطن الضعف والفساد في الحكم من خلال نقاش مفتوح ومستتير، ويضيف الباحث ان هناك تسع مبادئ وضمانات لحق الناس في تداول المعلومات حسب المادة 19 من العهد الدولي لحقوق الإنسان وهي²:

- (1) **مبدأ حد الكشف الأقصى:** والذي يؤسس لافتراض مفاده أن كل المعلومات التي تحتفظ بها المنظمات الحكومية يجب أن يتم الكشف عنها ما لم يكن هناك تبرير قوي جداً يتعلق بالمصلحة العامة يقضي بعدم الكشف عنها. كما يشير إلى إدخال آليات فاعلة يستطيع الجمهور من خلالها الحصول على المعلومات ونشرها وتوزيعها.
- (2) **الالتزام بالنشر:** يجب أن تكون الهيئات العامة ملزمة بنشر وتوزيع المعلومات الأساسية حتى في غياب الطلب عليها، وكمية المعلومات يجب أن تزداد مع الوقت خاصة وأن التكنولوجيا الحديثة تجعل من عملية نشر وتوزيع المعلومات أسهل واقل تكلفة.

- (3) **تعزيز الحكومة المفتوحة:** يجب أن تتخبط الجهات العامة بنشاط في تعزيز الحكومة المفتوحة، وحكومات اغلب الدول المتخلفة والنامية تتميز بتجذر "ثقافة السر والكتمان" مبنية على تراكمات والممارسات الطويلة، فنجاح قانون حرية الحصول على المعلومات يعتمد على تغيير هذه الثقافة، إذ انه من المستحيل فرض الانفتاح بالقوة حتى مع وجود أكثر القوانين تقدماً. ومن بين أفضل الطرق لمعالجة هذه المشكلة نجد تدريب الموظفين الحكوميين، تقديم الحوافز للأداء الجيد وفضح

¹ الإعلان العالمي لحقوق الإنسان، قرار الجمعية العمومية في الأمم المتحدة 217 أ (3)، المادة 21، 10 كانون الأول 1984.
² توبي مندل، مرجع سابق، ص 44-56

الأداء الضعيف وضمان الرقابة التشريعية من خلال رفع التقارير السنوية، تطبيق عقوبات جزائية ضد أولئك الذين يعتمدون إعاقاة الحصول على المعلومات، إضافة إلى توعية المواطنين بحقوقهم وكيفية ممارستها لها.

(4) مجال استثناءات محدود: يجب أن تكون الاستثناءات في سرية المعلومات واضحة ومحددة وخاضعة لاختبارات "الضرر" و"المصلحة العامة".

(5) عمليات تسهيل الحصول: يجب معالجة طلب المعلومات بأقل تكلفة، وإبسط إجراءات وسرعة ونزاهة ووفقا للقانون.

(6) التكاليف: يجب ألا تشكل التكاليف عائقا ليتقدم الأفراد بطلب الحصول على المعلومات كفرض الرسوم مثلا.

(7) الاجتماعات المفتوحة: يجب أن تكون اجتماعات الجهات العامة مفتوحة لعامة الناس، لكن الواقع يبين انه من النادر جدا عمليا التعامل مع هذا الأمر في قانون حرية الحصول على المعلومات.

(8) الأولوية للكشف عن المعلومات: يجب مراجعة أو استبدال القوانين الوطنية التي لا تتسجم ومبدأ "حد الكشف الأقصى" وجعلها تتوافق وقانون حرية الحصول على المعلومات.

(9) حماية المبلغين عن الفساد: يجب حماية الأفراد الذين يدلون بمعلومات حول الفساد من أي عقوبات قانونية أو إدارية أو وظيفية تترتب على إفشاء تلك المعلومات.

الحصول على المعلومات والوثائق والإحصائيات ونقلها مضمونان
للمواطن.....

المادة 51 من الدستور الجزائري المعدل في مارس 2016

يظهر مفهوم الحكومة الإلكترونية كوسيلة (ليست غاية) لكسر حاجزي الزمان والمكان، يتم من خلالها استعمال الوسائط التكنولوجية في تعامل الحكومة مع جمهورها وفي تقديمها للخدمات العمومية لطالبيها، وفي توفير المعلومات على قدر من المساواة والعدالة والإنصاف والشفافية بعيدا عن الممارسات الفاسدة، وبذلك تكون المحصلة النهائية تحسن الأداء الحكومي و زيادة إنتاجيته و رفع كفاءته لتحقيق التنمية .

ثانياً: الحكومة الإلكترونية والحفاظ على البيئة

تقوم الحكومة الإلكترونية على تأدية المعاملات الإدارية الكترونيا دون الحاجة الى استعمال الورق (إلا في مراحل معينة)، ومن الملاحظ أن هناك العديد من العوامل والحقائق التي تسهم في التخلي عن استهلاك الورق كسهولة تعرضه للتلف، مشاكل وتكلفة النقل والشحن، صعوبة الوصول الى الوثائق والمعلومات المطلوبة، ارتفاع تكاليف إنتاج وصناعة الورق في كل مراحلها، إضافة الى عوامل أخرى تخص البيئة منها¹:

- شح المادة الأولية لصناعة الورق والمتمثلة أساسا في أشجار الغابات

- التأثيرات السلبية على البيئة والتي يشكلها الاستغلال الكبير للأشجار باعتبار هذه الأخيرة المادة الأساسية لصناعة الورق

¹ عامر ابراهيم قنديلجي، مرجع سابق، ص ص 222-223.

الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية كآلية لتحسين أداء الحكومة

- المشاكل التخزينية للمصادر الورقية والتي تتطلب مساحات كبيرة للحفاظ الأمر الذي يحتم على الإدارات العمومية والمتعاملين معها من القطاع الخاص التوسع المستمر في البنايات وأماكن حفظ الأرشيف.

يمثل السيليلوز ومشتقاته من أهم المواد الخام المستعملة في صناعة الورق، وتعد الخامات النباتية المصدر الوحيد له، ورغم أن السيليلوز يدخل في تركيب جميع النباتات غير أنها ليست صالحة جميعها لاستخلاصه، ويعد الخشب من أهم المصادر صنع العجينة الورقية سواء من الأخشاب الصلبة أو اللينة ويعتمد استخدام هذه الأخشاب على معدل طول الألياف وكذلك على كمية الألياف في النوع الخشبي، وتقسّم الأخشاب الصالحة لصناعة الورق الى قسمين¹:

- أخشاب لينية: تستخدم في صناعة اغلب أنواع الورق تتميز بأليافها الطويلة مثل أخشاب الصنوبر والأناناس

- أخشاب صلبة: تتميز هذه الأخشاب بأليافها القصيرة كشجر الصمغ، القيقب، البلوط، الكستناء... وغيرها، حيث يستخدم لب هذه الأخشاب في صناعة الأوراق ذات النوعية الفاخرة تشير العديد من الدراسات والأبحاث المنشورة الى حقائق صادمة في ما يخص استعمال وتبذير الورق في العالم، نذكر أهمها²:

- إنتاج 01 كيلوغرام من الورق يتطلب 324 لترا من الماء
- إنتاج قطعة واحدة من ورق A4 يتطلب 10 لترا من الماء
- 93 % من الورق تأتي من الأشجار، و كل شجرة تنتج ما يكفي من الأوكسجين ل 3 أشخاص

للتنفس

¹ عبد اللطيف محمد سلمان، "الورق، نشأته، تطور صناعته عبر التاريخ"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الهندسية، المجلد الثاني والعشرون، العدد الثاني (2006)، ص181.

² Paper Waste Facts, Paper comes from Trees..., available at: <http://www.theworldcounts.com>, accessed 03/01/2017.

الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية كألية لتحسين أداء الحكومة

- يتم قطع سنويا حوالي 4 بليون شجرة في جميع أنحاء العالم، وما يمثل نحو 35 % من جميع الأشجار المقطوعة يتم استهلاكها لصناعة الورق¹.
- يحتوي 50% من نفايات الشركات على ورق
- طبعة يوم السبت من صحيفة نيويورك تايمز تتطلب 75000 شجرة
- إعادة تدوير 01 طن من الورق يتطلب حوالي 682.5 غالون من النفط، 26500 لترا من الماء و 17 شجرة.
- التعبئة والتغليف الورقية تشكل 1/3 أو أكثر من سلة المهملات في العالم

ومما سبق نلاحظ ان صناعة الورق تتطلب كمية هائلة من الأشجار والمياه، لذلك فان الاقتصاد في استهلاك استعمال هذه المادة ومراعاة الاستدامة ضرورة تطرح نفسها في ظل الشح المتزايد للموارد الطبيعية.

ولعل من بين أهم أثار السلبية للاستعمال الغير عقلاني للورق على البيئة نذكر²:

- قطع الأشجار خاصة كبيرة الحجم التي يتطلب نموها مئات السنين وما له من تأثير سلبي على توفير الأوكسجين معدلات الاحتباس الحراري
- تلوث البيئة ليس فقط من خلال صناعة الورق بل ايضا من حيث استعماله (النفايات) فمثلا الورقة المتعفنة تنبعث منها غاز الميثان وهو 25 مرة أكثر سمية من ثاني أكسيد الكربون CO2. وتشير التقديرات إلى أنه بحلول عام 2020 سيتم إنتاج 500 مليون طن من الورق والورق المقوى سنويا، كما ان صناعة الورق ولب الورق هي ثالث أكبر ملوث صناعي للهواء والماء والتربة، حيث يتم استخدام مبيضات الكلور أثناء الإنتاج مما ينتج عنه مواد سامة تطلق

¹ Sam Marti, Paper Chase, available at: <http://www.ecology.com>, accessed 06/12/2016

² Paper Waste Facts, **Op.cit.**

في المياه والهواء والتربة . وفي تقرير نشرته وكالة حماية البيئة بالولايات المتحدة (EPA) فان عملية صناعة الورق من بين اكثر الصناعات تلويثا للبيئة (الهواء والماء والأرض) في الولايات المتحدة الامريكية كما في بقية انحاء العالم ، حيث تنبعث من مصانع الورق كل سنة كمية هائلة من المواد الكيميائية السامة مثل التولوين، الميثانول، وثاني أكسيد الكلور وحمض الهيدروكلوريك والفورمالديهايد... وغيرها¹

وبناء على ما سبق ذكره فان لصناعة الورق واستخدامه أثارا سلبية مباشرة على البيئة، لذلك فان اتجاه الحكومات لاعتماد التعاملات الالكترونية يبدو منطقيا في ظل النداءات الهيئات العالمية الرسمية والغير رسمية للحفاظ على البيئة، كما ان اعتماد الحكومات على الأرشفة الالكترونية بدل الورقية يصب في صميم مفهوم التنمية المستدامة، ويعد الأرشيف الالكتروني من ضرورات أتمتة الأعمال الإدارية يتم من خلاله حفظ الملفات والوثائق والمستندات والمعلومات عن طريق تقنيات حديثة ومن خلال ذاكرة رقمية محوسبة تسهل وتبسط عملية استرجاع ما تم حفظه مما يشكل نقلة نوعية في العمل الإداري يتم من خلاله الاستفادة من المزايا التي يتيحها الأرشيف الالكتروني ومن أهمها التوفير في حيز التخزين والحفاظ على البيئة.

¹ Sam Marti, Paper Chase, Op.Cit .

• خاتمة الفصل الثاني

يعتبر مفهوم الحكومة الإلكترونية مفهوما ثوريا في كل مجالات العمل الإداري الحكومي، وهو يلقى رواجاً في الكثير من الدول المتقدمة والنامية لما تتيحه التقنية والاتصالات من مزايا ايجابية للحكومة ولجمهورها، فالمواطن ينتقل من خدمات يحصل عليها بعد الانتظار في طوابير (inline)، الى خدمات تكون متاحة له باستمرار طيلة اليوم ويمكن الحصول عليها مباشرة عبر الانترنت (online)، ومن مواطن تملى عليه قرارات فورية إلى مواطن يساهم في صياغة وتنفيذ السياسة العامة . وينتقل المستثمر بدوره من التعاملات الإدارية الكلاسيكية التي تمثل تكلفة إضافية وتشكل هدراً للوقت نتيجة للنقل البيروقراطي، ومجالاً لانتشار الفساد الإداري الذي يكرس التعنيم واللامساواة وعدم سيادة القانون، إلى بيئة اقتصادية و استثمارية أكثر استقراراً وشفافية ونظافة في ظل العدالة وسيادة القانون وانخفاض التكلفة.

رأينا من خلال الفصل الأول ان للحكومة الإلكترونية متطلبات تساهم في نجاح مشاريعها وتضمن تحقيق تقدم في مراحلها ومواجهة العراقيل التي قد تواجهها، كما وجدنا ان الحكومة الإلكترونية جزء من فضاء أوسع يمثل مورده الأساسي المعلومات كمرحلة أولية ثم المعرفة كمرحلة تالية، نشأ نتيجة لانفجار معلوماتي ومعرفي واتصالي هائل، كما توصلنا أيضاً لإيجاد علاقة بين الحكومات الإلكترونية والسياسة العامة باعتبار ان الحكومة الإلكترونية تمثل آلية من الآليات المباشرة التي تساهم في إسماع صوت ورأي المواطنين ومختلف الفواعل الرسمية والغير رسمية لمتخذي القرار قصد إيجاد توافق مجتمعي على المشاريع الوطنية، بالإضافة الى ذلك فقد تطرقنا إلى العلاقة المباشرة بين إقامة الحكومة الإلكترونية والتوجه نحو الاستهلاك المستدام للموارد الطبيعية خاصة المياه والأخشاب باعتبارهما المواد الأولية الأساسية لصناعة الأوراق .

الفصل الثاني: الحكومة الإلكترونية كألية لتحسين أداء الحكومة

تمثل الحكومة الإلكترونية ثورة في التفكير والتنفيذ تستعمل من خلالها الحكومات الكلاسيكية التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصالات في تعاملها مع جمهورها مما يقتضي إحداث تحولات تقنية وتنظيمية وثقافية وسلوكية وسياسية و تشريعية ضمن مشروع بناء شامل.

مقدمة

تتصف معظم الدوائر الإدارية في المنظمات الحكومية في الجزائر كما هو الحال في أغلب الدول الإفريقية والعربية عموما برداء الأداء وضعف الكفاءة، فبرغم من الأعداد الضخمة من الموظفين العاملين فيها إلا أن أداء المنظمات الحكومية لا يزال تحت المستوى المطلوب ولا يرقى لتطلعات المواطنين الجزائريين.

يطلق البروفيسور عمار بوحوش على الوضع الذي تعيشه الإدارة الجزائرية تسمية "معضلة الإدارة العمومية في الجزائر" التي تظهر من خلال¹:

- التضخم الهائل في حجم الجهاز الإداري في الجزائر وعدد الموظفين العموميين العاملين فيه
- تفشي الظواهر السلبية للبيروقراطية واستشراء الفساد
- تقادم القوانين واللوائح الموروثة أساسا من الإدارة الاستعمارية
- الأجهزة والتكنولوجيات ذات التكلفة العالية إحدى أهم مشاكل الإدارة العامة الجزائرية
- تعاني الإدارة العامة مشكلة سوء التسيير ناجمة عن عدم كفاءة صانعي القرار، التدفق الرديء للمعلومات، غياب المساءلة والعقاب وضعف التنسيق بين فواعل السياسات العامة سواء على مستوى الصياغة أو التنفيذ.
- توفر الحكومة الجزائرية مخصصات مالية كبيرة لتحسين أداء الإدارة العامة، بالمقابل فإن معضلة الإدارة العامة في الجزائر لا تتعلق بالمخصصات المالية
- يعتبر موظفي الدولة أي تحديث أو عصرنه في الإدارة العامة تهديدا لهم

¹AmmarBouhouche, "Public Administration in Africa-the case of Algeria", Algerian magazine for Strategic Studies, Vol03, ENSSP,2014,p.04.

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

- تعاني الإدارة العامة في الجزائر من غياب الآليات اللازمة لتفعيل الإصلاحات المعلن عنها من قبل الجهات الرسمية، لذلك تبقى هذه القرارات مجرد وعود وتصريحات عديمة الجدوى.
- وتشهد الإدارة العامة في الجزائر منذ الاستقلال العديد من "الأمراض المكتنبة" نذكر بعضها:
- تركيز السلطة وصنع القرار في أيدي فئة قليلة من البيروقراطيين في ظل تخلف البنية السياسية
- التضخم في الجهاز الإداري وتعدد مستوياته التنظيمية مع ضعف الإنتاجية
- انتشار مظاهر الفساد الإداري والاتجار بالوظيفة العامة
- الصراع بين الفرونكوفونيين والمعربين في العمل الإداري الحكومي
- إهمال حق المواطن في الحصول على المعلومات ومشاركته في اتخاذ القرار
- استمرار الإدارة العامة في الجزائر بنفس العقلية التي كانت تعمل بها أثناء الاستعمار (الشك وعدم اليقين) عوض اتجاهها نحو إدارة التنمية.
- يعتبر شعور المواطنين بان الأجهزة الإدارية الحكومية لا تحقق آمالهم ولا تخدم طموحاتهم مبررا الى ضعف استجابتهم للحكومة وانخفاض شعورهم بالانتماء وكذا تدني روحهم المعنوية ، وإذا كانت الأجهزة الإدارية للحكومة فاسدة وغير رشيدة فإن الخطط و البرامج الموضوعة تصبح غير فعالة في ظل سوء العلاقة بين الحاكم والمحكوم وتفتر استجابة المواطن لتنسيق الجهود مع إدارته لتحقيق المصلحة العامة.

إن مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر يجب ان يكون جزء من منظومة إصلاح كلية وهو لن يتحقق بمجرد إصدار قرارات إدارية أو قوانين تشريعية، وإنما يتم التغيير من تنمية واقع المجتمع و ظروفه وإمكانيته وقيمه، فالبينة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية تؤثر بشكل مباشر في الإدارة العامة وفعاليتها، وخضوع العديد من الدول كالجزائر مثلا لضغوط بالغة الأهمية من الداخل والخارج تدعوها لبناء دولة وفقا لنموذج الحداثة السياسية وذلك بالتخلي عن مناخ القهر (الكتم) السياسي الذي لم يسمح

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

للجماهير بالتعبير عن نفسها وأدى الى انفجار ثورات في العديد من الدول العربية، فالجزائر مطالبة اليوم بإعمال سيادة القانون وإطلاق حرية التعبير وتمكين الجماهير من المعلومة والمشاركة في اتخاذ القرار.

يعتبر إرساء دعائم الحكومة الإلكترونية في الجزائر كدولة حديثة الاستقلال ذات خصوصية أكبر خاصة مع ضرورة استيعاب ظروفها الاستثنائية والاحتياجات والعقبات التي تواجهها في هذا التوجه كتجذر التعامل الشفوي في الإدارات العمومية، ضعف البنية التحتية، انتشار الفساد، تخلف النظم التعليمية، عدم المساواة في الحصول على التكنولوجيا واستعمالها، الأمية المعلوماتية، نقص الموارد المالية والبشرية والتكنولوجية وغيرها بالإضافة إلى التحديات الأمنية الراهنة و تحول الاتجاه الشعبي من المشاركة في العمل السياسي نحو الانخراط في حركات الفوران والاحتجاج الشعبي والإضرابات و حرق العجلات وما يحمل في طياته من خطر التطرف والنزعة لاستعمال العنف، لذلك فان الحكومة الجزائرية اليوم ملزمة بإعادة النظر في أسلوب حكمها واستعمال مختلف الوسائل لإضفاء طابع الشرعية على أعمالها في ظل نفور المواطن من الحياة السياسية وتحاشيه حتى التعامل مع الإدارات العمومية إلا عند الضرورة، علاوة على سوء علاقة المواطن بالنظام السياسي القائم التي أصبحت مبنية على الشك والريبة مما أدى إلى تآكل شرعية النظام وفقدان التأييد الشعبي.

المبحث الأول: الإدارة العامة في الجزائر

تتميز الإدارة العامة في الجزائر بمجموعة من الخصوصيات التاريخية والاجتماعية والثقافية تجعل من أي محاولة للإصلاح، التطوير، العصرية أو إعادة الهندسة الإدارية بدون جدوى إذا لم يتم الأخذ بالاعتبار هذه الخصوصيات.

وتسمح المقاربات التاريخية والاجتماعية والثقافية بتتبع السيرورة الحديثة لتطور المنظومة الإدارية في الجزائر ومعرفة الخصوصية الاجتماعية والثقافية مما سيسمح لنا بتفسير وفهم العديد من الظواهر التي تتميز بها الأجهزة الإدارية الحكومية في الجزائر.

المطلب الأول: الإدارة العامة في الجزائر من منظور تاريخي

تؤثر الرواسب التاريخية حتما على في سير المؤسسات والأشخاص والأحداث، لذا وجب علينا العودة إلى التاريخ للتقريب عن الأسباب التاريخية التي ساهمت في رسم الصورة السلبية للأجهزة الإدارية في الجزائر والنفور الجماعي الذي تحدثه.

- الإدارة العامة إبان الحكم العثماني للجزائر

يعتبر الدكتور عبد الحميد قرفي أن الجزائر عرفت التنظيم الإداري الحديث والتوزيع الإقليمي بدءا من سنة 1515 مع قيام الحكم العثماني في الجزائر والذي دام إلى سنة 1830، حيث كانت تعيش البلاد قبل قدوم العثمانيين بفترة "لا نظام" في ظل الصراع بين الدولتين الزيانية والحفصية. وقد تميزت الفترة العثمانية بتقسيم الجزائر الى ثلاث مقاطعات اقليمية هي: بايلك الغرب عاصمته وهران، بايلك الشرق عاصمته قسنطينة وبايلك التيطري عاصمته المدينة، وكل بايلك ينقسم الى "أوطان" وكل وطن الى "افحاص". أما الأقسام التنظيمية السفلية فهي القبيلة، الفرقة والدوار، وتجدر الإشارة إلى ان العديد من

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الكترونية في الجزائر

مناطق الوطن لم تكن تخضع للدولة العثمانية، وقد مرت الجزائر بثلاث مراحل للتنظيم الإداري في المرحلة العثمانية حكم خلالها ما يفوق عن 81 حاكما¹:

- مرحلة البايلاريات 1534-1585

- مرحلة الباشاوات 1585-1671

- مرحلة الدايات 1671-1830

ويشير محمد حربي الى ان الوضع الإداري في الجزائر اتسم بعدم التجانس كما أن العلاقات بين المركز والمحيط لم تكن تخضع للسلم الهرمي قبل 1830 ، فلا يمكن لنا الحديث في هذه المرحلة عن المصلحة العامة².

اتسم الوجود العثماني والتنظيم الإداري تلك المرحلة بالصبغة المؤقتة وعدم الاستقرار خاصة مع التحكم الجزئي للبلاد ، حيث كان ينظر للجزائر " الغنيمة" مما يجعل تواجدهم وكيانهم المؤسسي والسياسي مؤقتا وهشا.

- الإدارة إبان الاحتلال الفرنسي للجزائر

اعتبرت السلطات الفرنسية ان استعمار الجزائر يتطلب أسلوبا غير عادي للحكم والإدارة حيث تغلب الحكم العسكري على المدني لما كان يحتاج اليه الاحتلال من قوة للبقاء في الجزائر.

وقد تميز التنظيم الإداري خلال فترة الاحتلال الفرنسي للجزائر بالعديد من الخصائص نلخصها في الآتي³:

¹ عبد الحميد قرفي، مرجع سابق، ص 16.

² Mohamed Harbi et Gilbert Meybier, *Le FLN Document et Histoire 1954-1962*, (Alger :Edition Casbah,2004),p10.

³ عبد الحميد قرفي، مرجع سابق، ص ص65-67

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

- أرادت السلطات الفرنسية القضاء على الصبغة القبلية عن الهيئات والعلاقات القائمة حيث تم استبدال القبيلة بالدوار ثم بالبلدية لتحقيق التفكك الاجتماعي والثقافي، كما تم الإبقاء على بعض الهياكل والبنى التي كانت قائمة زمن العثمانيين والأمير عبد القادر* مادامت تخدم مصالحها فأبقت على وظيفة القايد والآغا من الفترة العثمانية ووظيفة الخليفة من تنظيم الأمير.

- طبقت الحكومة الفرنسية على جاليتها في الجزائر القوانين الفرنسية، وتم استيراد المؤسسات والهياكل القائمة في فرنسا كالبلدية والعمالة.

- وضعت الحكومة الفرنسية مؤسسات استثنائية خاصة بالجزائريين "كالمكاتب العربية" التي هيمن عليها الجيش الفرنسي في اطار الاستخبارات والمراقبة التي طورت علاقات مع بعض القبائل الجزائرية ووظفت قادتها، وكانت هذه المكاتب بهدف حمل الجزائريين على تقبل الاحتلال بشتى الوسائل من خلال إحداث تغييرات جذرية في المجتمع الجزائري وتفكيك البنى التقليدية وإحلالها بأخرى. وقد كان لهذه المكاتب بالغ الأثر على توليد ثقافة معينة للقهر في المؤسسات الإدارية استمرت إلى ما بعد الاستقلال.

- الواضح ان المؤسسات الإدارية في فترة الاحتلال اتسمت بعدم الاستقرار والتكاثر إضافة الى تعايش المؤسسات التقليدية والحديثة بمرجعيتين مختلفتين

- لم يتعامل الشعب الجزائري الا مرغما مع الهياكل الإدارية الفرنسية والتي يسميها مصطفى الاشراف "المقاومة السلبية".

لقد سُخرت الإدارة في الفترة الاستعمارية لخدمة مصالح المحتلين المدنيين (المعمرين) بتسخير الجزائريين لترسيخ قبول الاحتلال في المجتمع الجزائري، وخلفت فترة الاحتلال إرثا تنظيميا ثقيلًا للمنظومة الإدارية

* ادرك الأمير عبد القادر نهاية العهد العثماني بالجزائر فانطلق في محاولته بناء دولة جزائرية حديثة وموحدة وإدارة تقوم على العدل والمساواة والصالح العام، وقد أسس الأمير حكومة مركزية سميت "الديوان" مركزها معسكر والمدية، وقد عين الأمير رئيسا للحكومة ووزيرا مكلفا بالأوقاف ووزيرا للشؤون الخارجية، وقد أسس الأمير سنة 1839 ثمانية ولايات كل منها تحت سلطة الخليفة الذي يكون أهل ثقة يعينه الأمير. لمزيد من المعلومات انظر كتاب عبد الحميد قرفي: الإدارة الجزائرية مقارنة سسيولوجية، 2008.

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

الجزائرية بعد الاستقلال من خلال مؤسسات وهيكل سوف يتشبث بها الجزائريون ويمارسون ثقافته التسييرية ويسيروا على نهجه.

- الإدارة العامة في الجزائر بعد الاستقلال

يوجد شبه إجماع على ان الإرث الكبير من المرحلة الاستعمارية لا يستهان به في تحديد معالم الهياكل الإدارية للجزائر المستقلة، حيث قامت هذه الأخيرة بالاحتفاظ بالهياكل والمؤسسات الموروثة عن المستعمر مع إجراء بعض التعديلات الطفيفة التي فرضتها المرحلة الجديدة، هذا الإرث المؤسساتي والقانوني (الجماعات المحلية، الخدمة العمومية، القانون الدستوري)¹ لا يزال قائماً يتحكم في العديد من القطاعات². وفي ذات الصدد يرى الباحث فاضل موسى ان الجزائر ومنذ بداية فترة الاستقلال أبدت رغبتها في الاحتفاظ بالتنظيم الإداري الذي خلفته فرنسا وأشار إلى القانون الذي صدر في 31 ديسمبر 1962 القاضي بالعمل بالقوانين السارية المفعول قبل الاستقلال ما لم تتنافى ومبادئ السيادة، تلك الرغبة في الاستمرارية لمأ الفراغ وقلة الخبرة والكفاءة والوسائل المادية، تلتها رغبة نحو القطيعة من خلال بناء المؤسسات في إطار اشتراكي لامركزي، وفي كلتا الحالتين فان العادات والتقاليد وطرق العمل الإدارية لا تزال راسخة ولم تحدث القطيعة خاصة فيما يتعلق بالثقافة التنظيمية، فمصالح "الحالة المدنية" التي خلفها الاحتلال التي كان يستعملها لإثبات والتحقق من هوية المواطن واستخراج وثائق ثبوتية فيها كل المعلومات عنه، جعل البلدية الجزائرية مصنعا لها مع ما تستهلكه من وقت وجهد وورق ويد عاملة، ومع تحديد مدة صلاحيتها أصبح المواطن الجزائري لا يخرج من دوامة استصدار الشهادات لتكوين الملفات مما يعيق مسار التنمية ويعطل أداء الخدمة العمومية ويخلق تكاليف إضافية للمواطن والدولة معا³.

¹ Said Benaissa, L'aide de l'état aux Collectivités Locales (Alger :OPU, 1983), p23

² Chabane Benakzouh, La Déconcentration en Algérie du Centralisme au Décentralisme (Alger :OPU, 1984), p30

³ عبد الحميد قرفي، مرجع سابق، ص ص69-85

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

وفي هذا الشأن يشير الباحث بومدين طاشمة واستنادا على دراسة الأستاذة مغنية الأزرق ان الأجهزة الإدارية في الجزائر بعد الاستقلال خضعت لسيطرة صفوة بيروقراطية تكونت في ظل الاستعمار الفرنسي والتي بلغت 23128 جزائري تخرجوا ضمن دفعة لاکوست (lacoste) وتولوا مراكز إدارية وقيادية عليا في البلاد، ما يفسر اغتراب الإدارة الجزائرية وبعدها عن خدمة المواطن الجزائري واستمرار تبعيتها للمستعمر¹.

لظالما اعتمد ان الجهاز الإداري في الجزائر على نموذج "العلاقات الشخصية" لإعادة إنتاج نفس الظروف واستمرارها وتطور النموذج السابق الى "علاقات زبونية" جعل العلاقة مع المواطن مبنية على أساس الشك وعدم الثقة والتحايل وهو نفس ما كان سائدا في الفترة الاستعمارية، وأصبح المواطن الجزائري يسعى الى قضاء مصالحه والوصول إلى الخدمة العمومية من خلال "المعرفة" وهو مصطلح شعبي يدل على المحسوبية والوساطة وهو نوع من مظاهر الفساد الإداري للموظف العام الذي يقوم بإساءة استعمال منصبه من اجل خدمة مصالح فئة معينة.

لم تبين الإدارة الجزائرية على قاعدة سليمة لتكوين علاقات مع المواطنين أو تساهم في تعزيز روح المواطنة ودفع الفرد لكي يسلك سلوك المواطن، فالموظف العام مثلا غالب الأحيان لا يوظف لأسباب موضوعية تتعلق بالكفاءة والتأهيل لشغل الوظيفة وإنما لاعتبارات ذاتية وعلاقات زبونية، مما يجعل هذا الموظف يسخر منصبه لخدمة مصالحه الشخصية وليس الصالح العام.

غداة الاستقلال، تغيرت الأشخاص ولم يتغير الاستعمار فلم تتغير إطلاقا البنى والهياكل والممارسات والسلوكات الموروثة عن السلطة الاستعمارية، فالفئة البيروقراطية الوطنية احتلت مكان الفئة الفرنسية التي

¹ بومدين طاشمة (2)، مرجع سابق، ص160

كانت تحتل نفس المواقع من السلطة، مما يجعل الجهاز الإداري بهذا الشكل بعيدا عن أداء المهام التنموية الموكلة إليه¹.

المطلب الثاني: الإدارة العامة في الجزائر من منظور ثقافي اجتماعي

تجعل عملية البحث في موضوع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية الباحث يدرك مدى أهمية الموضوع ومدى خطورته وتشعبه، فهو لا يمس فقط الجانب التقني التكنولوجي فقط بل يتعداه إلى جوانب وبنى ثقافية ومجتمعية، سياسية، اقتصادية، بيئية، ما يجعل الخوض في هذا الموضوع أمرا شائكا يستدعي الوقوف على العديد من القضايا العميقة قصد تفكيك عناصره.

إن علاقة المؤسسات والأجهزة الإدارية والإطار الثقافي المجتمعي من قيم وأفكار ومعتقدات وثيقة للغاية، فمعظم القيم الثقافية في الأجهزة الإدارية للدول العربية كانت من مخلفات الحقبة الاستعمارية التي أورثت الأنظمة الوطنية محتوى ثقافيا معوقا للعملية التنموية لا دافعا لها، حيث شكلت الإدارة العامة في الحقبة الاستعمارية أداة للسيطرة على الدولة المستعمرة وبقيت نفس القيم سائدة على الجهاز الإداري الذي يفترض أن يقود قاطرة التنمية في الدول حديثة الاستقلال رغم كل الجهود المبذولة لتكييفه مع الأدوار الجديدة المنوطة به، وبهذا بقيت معظم الدول العربية محافظة على الدور الذي حدد للإدارات العمومية أثناء الاحتلال، ولم تواكب المهام الجديدة والتغيرات التي كان من المفترض ان تقوم بها هذه الأجهزة عوض إرهابها لجمهورها الذي فقد ثقته بها وبموظفيها يستند سلوك الفردي والجماعي لأي تنظيم اجتماعي على قيم أساسية وعادات وتقاليد تشكل "الثقافة التنظيمية" التي تكون نتاج رصيد من الخبرات والتراكمات

¹ عبد الحميد قرفي، مرجع سابق، ص90

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

التاريخية، والإدارة الجزائرية كغيرها من الأجهزة الإدارية في الدول النامية تتميز بالعديد من المظاهر نذكر بعضها¹:

- استئثار البيروقراطيين بالسلطة واتخاذ القرارات التي تكون عادة غير قابلة للنقاش مع التغييب المتعمد لحق المواطن في الطعن في القرار (ليس قانونيا بل في الواقع) كي لا نقول المشاركة في اتخاذه*

- ضعف الاتصال والحوار الذي يكون مع الموظفين والمتعاملين أو كما يسمى "انسداد اتصالي"، وعدم المبالاة بخدمة مستهلكي الخدمات العمومية في ظل غياب المساءلة والرقابة والعقاب

- العمل بالاستثناءات بدل سيادة القانون واستشراء الفساد ومظاهره

- البحث الدائم من طرف المواطن أو رجل الأعمال عن "وسيط" للحصول على خدمة هي أساسا حقا له، سواء طلب الوسيط مقابلا أو كان من معارف طالب الخدمة أو أقاربه مما يعزز نمط العلاقات العائلية والعشائرية وأيضا "النظام الزبوني"

- يمارس البيروقراطيون في الإدارات الجزائرية ما يطلق عليه "ثقافة السر والكتمان" من خلال منع تسرب أي معلومة مهما كانت بساطتها أو أهميتها لأصحاب الحق فيها، وتتجلى هذه الممارسات في إهمال خلايا الإعلام والاتصال في الأجهزة الإدارية العمومية المحلية والمركزية وأيضا انخفاض وتيرة تحقيق مبادرة الحكومة الإلكترونية وهو ما يتنافى مع مبادئ الشفافية والحق في الحصول على المعلومة.

ويشير المفكر هشام شرابي إلى أن المجتمعات العربية والإسلامية بعد استقلالها فشلت في إحداث أي تغيير جذري لمواجهة تحديات الحداثة التي تكون ظاهرية فقط في هذه المجتمعات، ويرجع ذلك إلى ما يسميه "الأبوية الجديدة" التي يعني بها نظام العلاقات الدموية والروابط العائلية والعشائرية والقبلية التي

¹ عبد الحميد قرفي، مرجع سابق، ص107.
* للمزيد من التفاصيل انظر في مفهومي الإعلام والاتصال

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

تبقى الحقل النهائي للوفاء والولاء¹، ومن هنا يمكن القول ان مظاهر الحداثة في الدول العربية اذا لم تصاحبها ثورة في البنى الثقافية والاجتماعية والسياسية ستنتج تطورا وتنمية للتخلف واعادة انتاجه بشكل جديد.

لذلك فمن المهم للدول الساعية لإقامة حكومات الكترونية إحداث ثورة في طريقة التفكير والثقافة السائدة وأيضا في طريقة ممارسة السلطة إذا أرادت طبعاً أن تتجح في المضي قدما والارتقاء بالعمل الحكومي بشكليه الكلاسيكي ثم بعد ذلك الالكتروني العصري، حيث لن تنفع مظاهر العصرية في ظل وجود تناقض بين مؤسسات وهياكل حديثة ذات مرجعية غربية وبين الممارسات والسلوكيات والثقافة التنظيمية متخلفة وفاسدة.

المطلب الثالث: الإدارة العامة في الجزائر من منظور سياسي

تعاني العديد من الدول العربية من تخلف كبير في البنية السياسية، و يوصف التخلف السياسي بأنه ضعف قدرات النظام السياسي في تعبئة المجتمع ومؤسساته لتحقيق أغراضه الإستراتيجية بسبب عدة عوامل تقيد قدرة هذا النظام للوصول إلى أهدافه كعدم توفر الاتصال بين العناصر الداخلة في بنية النظام، ضعف منظمات المجتمع المدني،.... الخ.

ومن أهم سمات المجتمع المتخلف سياسيا نذكر²:

- الانقسام الداخلي وعدم وجود توافق وطني على الاستراتيجيات والسياسات والأهداف القومية
- ضعف التكامل والاندماج الوطني لجميع فئات المجتمع
- جمود وانغلاق النخبة السياسية واحتكارها للسلطة
- ضعف المشاركة الجماهيرية في الشأن العام

¹ Hichem Sharabi, *Neopatriarcat* (Alger : Edition Marinoor, 1995), p23.

² غازي فيصل حسين، مرجع سابق ، ص24.

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

- اعتماد الحلول المؤقتة وضعف الاستقرار السياسي
- اعتماد أدوات القمع والترهيب من قبل السلطات
- انخفاض قدرة وفعالية النظام السياسي على رعاية المطالب المختلفة وتنفيذها وانجازها

ويرى الدكتور بومدين طاشمة أن مؤسسات المدخلات (المشاركة) اضعف من مؤسسات المخرجات (التنفيذ) في الدول النامية مما جعلها تفتقر القوة لتحويل المطالب الى قرارات وسياسات وهذا ما يوضح تدني مستوى التنمية السياسية في هذه الدول بسبب ضعف مؤسسات المشاركة السياسية وضعف مؤسسات النظام السياسي لممارسة الرقابة على الجهاز الإداري الحكومي من جهة أخرى، ويضيف نفس الباحث ان تأخر نمو مؤسسات النظام السياسي للدول المستقلة أدى إلى زيادة الاعتماد على الجهاز البيروقراطي للحكومة الأمر الذي سبب نمو وتضخم هذا الأخير وزاد من ثقله ونفوقه إلى حد أصبح من معوقات التنمية في هذه الدول، ولعل أهم مظاهر التخلف السياسي ما سيلبي ذكره¹:

- أزمة الوضع الدستوري

يعتبر الدستور القانون الأسمى للدولة الا انه لا يعبر الا على نصوص وأحكام مستنسخة من دساتير غربية مما يجعلها بعيدة عن واقع المجتمع ومشكلاته، إضافة إلى ذلك فان الكثير من دساتير الدول النامية يتم صياغتها بطريقة تجعلها قابلة للتكيف مع الأوضاع المحتملة عند الحاجة بما يحفظ للمشرع هامشا من المناورة والتلاعب.

- عدم فعالية تنظيمات المجتمع المدني

يعتبر المجتمع المدني مجموع القوى المنفصلة والمستقلة عن السلطة والتي تمارس وظيفة المشاركة الشاملة والرقابة على مؤسسات الدولة بمشاركة جميع الفاعلين، إلا أننا نجد معظم منظمات المجتمع

¹ بومدين طاشمة(1)، مرجع سابق، ص117.

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

المدني في المجتمعات العربية والنامية تفتقد الاستقلالية عن السلطة بسبب عدم الثقة السائدة في علاقة الدولة والمجتمع المدني الأمر الذي يجعل هذه الحكومات (غير الشرعية غالبا) تحرص على تكريس تبعية هذا الأخير لها والسيطرة على منظماتها وإضعافها لتصبح ذات تواجد شكلي، تابع للسلطة، محدودا في مجال حركته، محاصرا بقيود قانونية وإدارية وتمويلية مما يحد من فعاليتها ويضعف الإقبال على المشاركة والانضمام إليها.

- عدم فعالية الجهاز الإداري للحكومة

على الرغم من أهمية الجهاز البيروقراطي الفعال في عملية التنمية، إلا أنه يعرف مشاكل ومظاهر مشتركة في الدول النامية لخصها "فيريل هيدي" فيما يلي¹:

- الإدارة العامة في هذه الدول إدارة مقلدة أكثر منها أصلية

- توجه الأجهزة الإدارية لتحقيق أهداف أخرى غير الأهداف التي وُجدت من أجلها

- افتقار تلك الأجهزة إلى إطارات كفؤة قادرة على تخطيط وتنفيذ برامج التنمية

- التناقض بين ما هو رسمي والوضع على الواقع

- إدارة منغلقة لا تقبل التغيير، تسعى إلى إبقاء الوضع الموروث على ما هو عليه ما دام يخدم فئة معينة ويعطيها امتيازات

كما ابرز الأستاذ أسامة عبد الرحمن أهم سمات الأجهزة الإدارية في الدول العربية أوجزها في النقاط التالية²:

¹ بومدين طاشمة (2)، مرجع سابق، ص139.
² المرجع السابق، ص140.

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الكترونية في الجزائر

- عدم كفاءة وأهلية معظم الإداريين لتأدية العمل الإداري ويوصفون بـ "الوصوليين والمتسلقين" في ظل بحث المواطن البسيط ورجل الأعمال عن خلق معارف في هذه الأجهزة لانجاز مصالحه
- انحراف سلوك الإداريين واتجاهه نحو مجاملة المسؤولين والتظاهر بالانضباط وتطبيق اللوائح والقوانين وتحقيق مطالب أصحاب المصلحة
- تحول الوظيفة الإدارية من "خدمة المواطن" الى "خدمة أشخاص" في ظل استفحال الفساد الإداري وغياب المراقبة والمساءلة وسيادة القانون
- الإصلاح الإداري أصبح شكليا في ظل الوضع القائم
- من جانب آخر، يرى الكثير من الباحثين أن الجهاز الإداري الحكومي يشارك في صنع السياسة العامة للدول، بالمقابل لا بد من الوقوف بتأثيرات هذا الجهاز عند حدود معينة حتى لا يتخطى ادوار الفواعل الأخرى، لذلك يجب التمييز بين¹:
- وظائف مؤسسات المدخلات: تتمثل هذه الوظائف في اتخاذ القرار والأهداف العامة، مراقبة تنفيذها، تقييمها ثم تقويمها بإدخال التعديلات المطلوبة. وتقوم بهذه الوظائف إلى جانب الأجهزة الإدارية مؤسسات المشاركة السياسية كالمؤسسات التمثيلية، مؤسسات المجتمع المدني ... أو من خلال المشاركة المباشرة لأصحاب المصالح في اتخاذ القرار من خلال التقنيات الحديثة للاتصال والتواصل مع متخذي القرار.
- وظائف مؤسسات التنفيذ: إن تنفيذ السياسة العامة للدولة يتعلق باختيار الوسائل والأدوات المناسبة لتنفيذ الأهداف وأيضا الرفع من كفاءة هذه الأخيرة وتلك مهمة الجهاز الإداري الحكومي الذي يجب أن يكون تحت رقابة ومتابعة سياسية وجماعية.

¹ بومدين طاشمة (1)، مرجع سابق، ص110.

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

ويتفق العديد من الأكاديميين على أن أهم أسباب قصور أداء اقتصاديات بعض الدول لا يكمن فقط في طبيعة الخطط الموضوعة لكن أيضا في تنفيذ تلك الخطط وإدارة عملية التنمية في ظل جمود إدارة غير مرنة لم تستطع تطوير نفسها للتكيف مع المستجدات البيئية الداخلية والخارجية أو التكيف مع التطور في خطط التنمية، بالإضافة إلى ذلك فإن الاتجاهات السلوكية السلبية للعاملين في أجهزة الدولة وقيمهم الاجتماعية والثقافية تعد من أهم عوامل عدم نجاح خطط التنمية في العديد من الدول كالجزائر.

ان الملاحظة البسيطة لممارسات الكثير من أنظمة الحكم العربية تجعل التفاؤل بمستقبل الحكومات العربية أمرا صعبا، خاصة مع انتشار الممارسات الفاسدة في الأجهزة الحكومية والإدارات العمومية وتجذرها، وانحراف سلوك الإداريين الذين عُين معظمهم بالوساطة والمحسوبية رغم عدم أهليتهم لتأدية الوظائف الموكلة اليهم، وانتقلوا من أدائهم لوظائفهم من "خدمة المواطن" الى "خدمة أشخاص" في ظل استفحال الفساد الإداري وغياب المراقبة والمساءلة وسيادة القانون، لذلك فإن أي محاولة للإصلاح أو التطوير لن تجد نفعا اذا لم يتم إحداث إعادة هندسة للبنى القائمة وليس مجرد إصلاحات سطحية أو شكلية.

وأمام كل المظاهر والممارسات الإدارية السلبية (التي سبق ذكرها آنفا) إضافة الى وضع "اللاتصال" بين الحاكم والمحكوم وإهمال حق هذا الأخير في إسماع صوته، يلجأ المواطن الى وسيلة أخرى ليعلم من خلالها صوته الى أصحاب القرار وهي "العنف" حيث أصبح توقيف حركة المرور وإشعال العجلات وتخريب الممتلكات العامة من بين الطرق الفعالة لتستجيب السلطات و"تسمع" مطالب جمهورها بالجديّة المنتظرة.

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

ويمكن القول أن الحكومة الالكترونية تقدم حلا من مجموعة حلول لأزمة الشرعية ، وتساهم في تحفيز المشاركة الفعالة النشطة والطوعية للمواطن الذي سيشعر بما توفره هذه الآلية من شفافية واستجابة ومساواة تامة في الحقوق الممنوحة والخدمات التي تقدمها الدولة للمواطنين، ومساواة في الواجبات والالتزامات المفروضة عليهم، فالشعور بهذه المساواة من قبل المواطنين يجعلهم أكثر تقبلا لقرارات وسياسات حكومتهم ويزيد التضامن بينهم في إطار سعيهم المشترك نحو تحقيق المصلحة العليا والخير العام، فطالما أن ولاء المواطن موجه نحو دولته ومجتمعه وليس نحو فئة معينة أو نحو عائلته وعشيرته أو نحو قريته أو بلده أو غيرها فان ذلك سيؤدي بالضرورة إلى توجيه العمل بشكل جماعي نحو المصلحة المشتركة والصالح العام.

كل المواطنين سواسية أمام القانون، ولا يمكن أن يتدرع بأي تمييز يعود سببه الى المولد، أو العرق، أو الجنس، أو الرأي، أو أي شرط أو ظرف آخر، شخصي أو إجتماعي .

المادة 32 من الدستور المعدل في مارس 2016

توصف الإدارة العامة في الجزائر بـ "البيروقراطية التعجيزية"¹ بحكم أنها تضع إجراءات معقدة وروتينية وكثيرة بدون فائدة أو منطق، مما يجعل المواطن والإداري يسلك مسار "تجنب القانون" لقضاء حوائجهم، ويشير الباحث موسى فاضل إلى أن الإدارة العامة في العديد من الدول كالجزائر تخضع للسلطة

¹ عبد الحميد قرفي، مرجع سابق ، ص114

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الكترونية في الجزائر

السياسية، لذلك فإن النموذج الفيبييري الذي يعتمد على حياد الإدارة بحيث لا يستجيب الموظف العام إلا لما تمليه عليه وظائفه ومسؤوليته الموضوعية هو نموذج غير قابل للتطبيق في هذه الحالة¹.

حسب آخر إحصائيات المديرية العامة للتوظيف العمومي والإصلاح الإداري فإن تعدادات الوظيفة العمومية في الجزائر بلغت الى غاية 2014/12/31 حوالي 172 020 2 موظف وعون عمومي، موزعين على الإدارات العمومية المركزية والمحلية، ويتم توزيع تعدادات الوظيفة العمومية في الجزائر بحسب²:

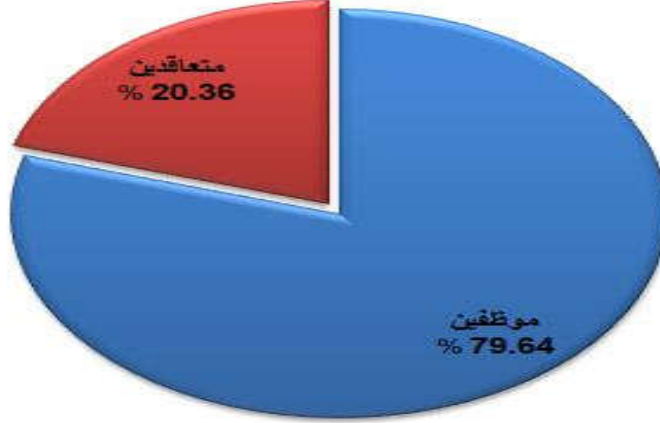
- الطبيعة القانونية لعلاقة العمل
- المستويات المؤسساتية
- قطاعات النشاط
- مستويات التأهيل
- المستويات المؤسساتية و مستوى التأهيل
- العنصر النسوي
- هرم السن

¹ Moussa Fadel, Annuaire de l'Afrique du Nord, 1974, p156

² إحصائيات المديرية العامة للتوظيف العمومية والإصلاح الإداري، متاح على الموقع: <http://www.dgfp.gov.dz>، تاريخ الاطلاع: 2017/03/14

الشكل رقم(11):

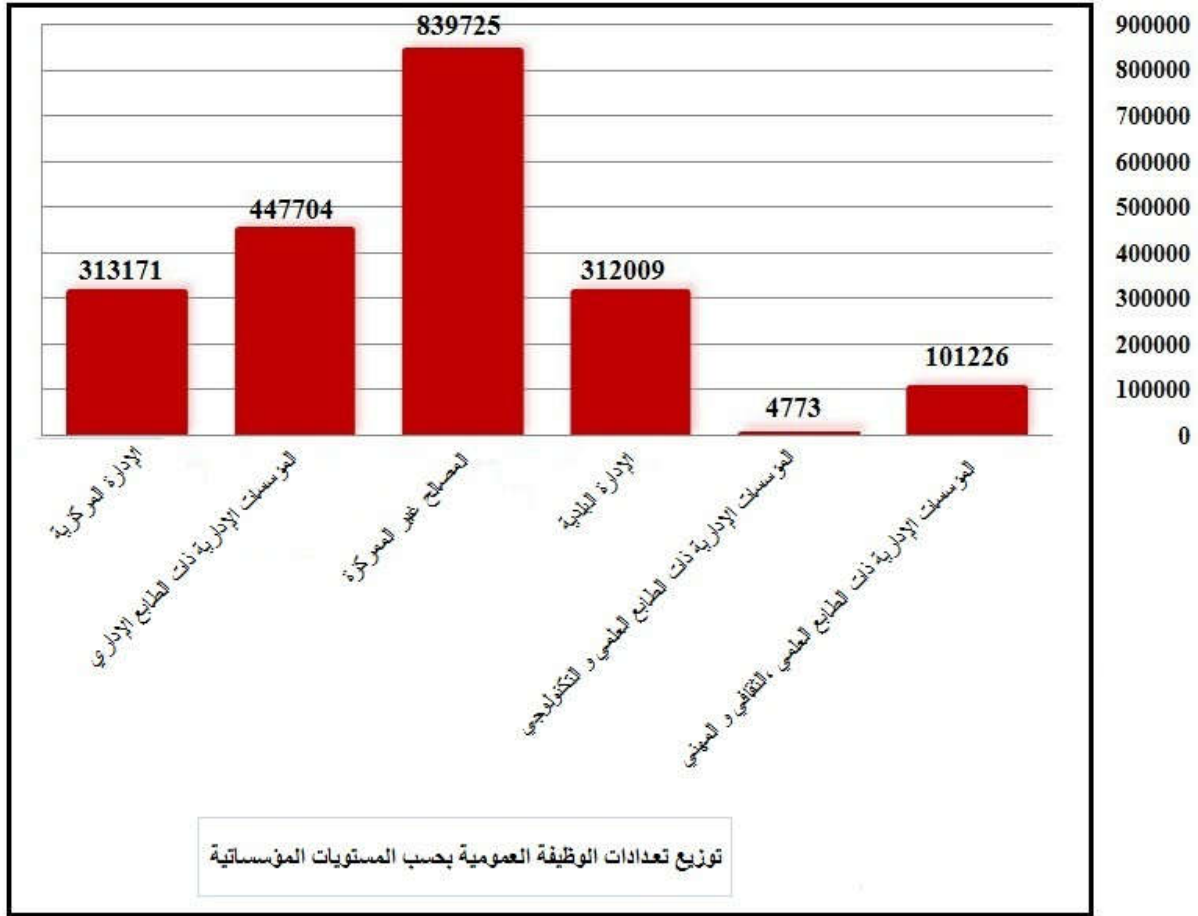
توزيع تعدادات الوظيفة العمومية
بحسب الطبيعة القانونية لعلاقة العمل



المصدر: المديرية العامة للوظيفة العمومية والإصلاح الإداري، مرجع سابق.

يوضح الشكل(11) توزيع تعدادات الوظيفة العمومية بحسب الطبيعة القانونية لعلاقة العمل، حيث نجد ان اكثر من 79 % من الموظفين العموميين هم دائمين و حوالي 20 % من العاملين في الإدارات العمومية عمال مؤقتون تستعين بهم السلطات في مختلف الادارات العمومية المركزية والمحلية.

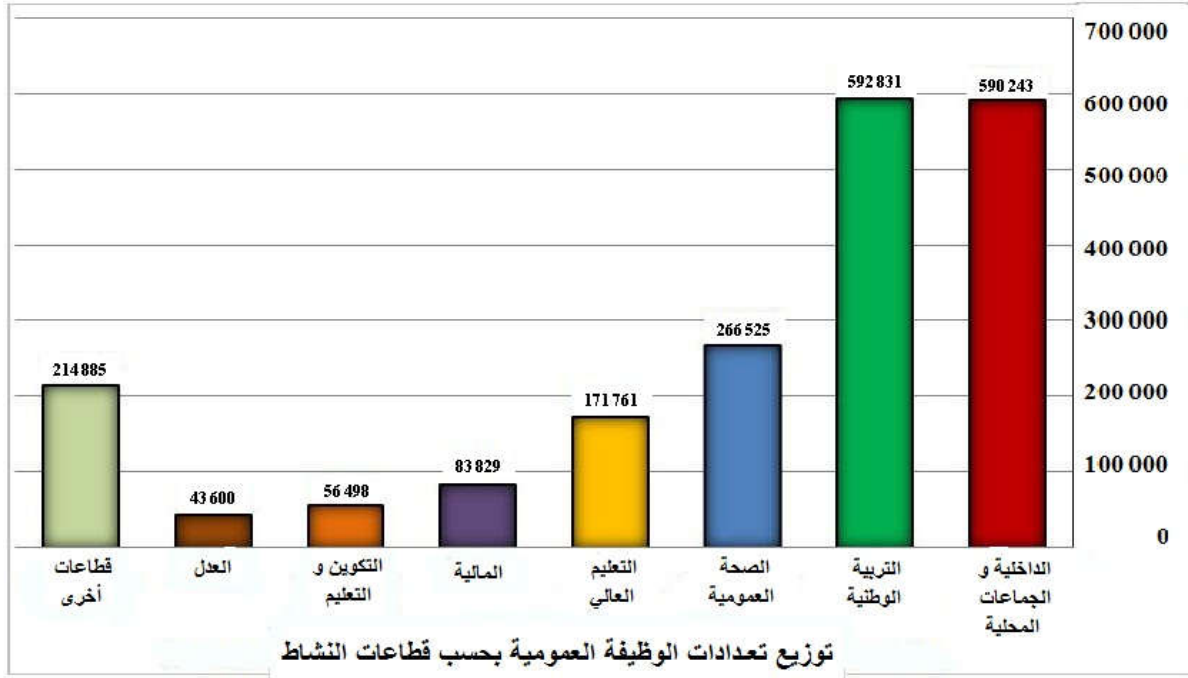
الشكل رقم(12): توزيع تعدادات الوظيفة العمومية في الجزائر بحسب المستويات المؤسساتية



المصدر: المديرية العامة للوظيفة العمومية والإصلاح الإداري، مرجع سابق.

يبين الشكل (12) توزيع تعدادات الوظيفة العمومية بحسب المستويات المؤسساتية (لكنه لا يعطي تفاصيل ومعلومات حول الفرق بين مختلف هذه المستويات)، والملاحظ ان المصالح غير المركزية تستحوذ على اكبر تعداد ويقدر ب 839 725 عون، بينما لا تشغل المؤسسات العمومية ذات الطابع العلمي سوى 101 226 عون ومن هنا يظهر التفاوت في توزيع العاملين بين مختلف المستويات المؤسساتية.

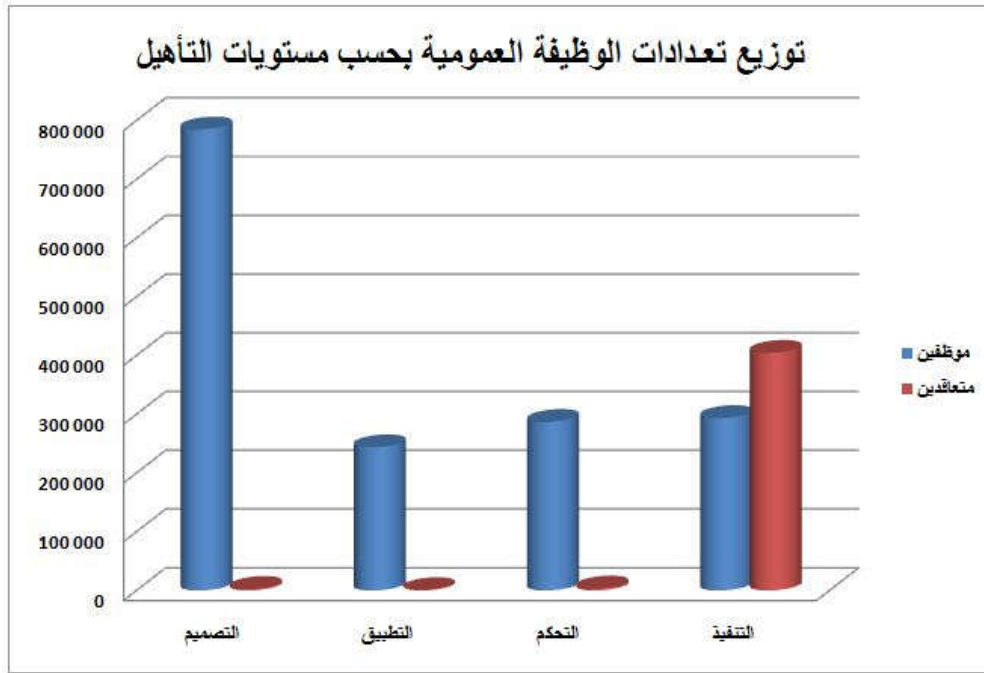
الشكل رقم(13): توزيع تعدادات الوظيفة العمومية في الجزائر بحسب قطاعات النشاط



المصدر: المديرية العامة للوظيفة العمومية والإصلاح الإداري، مرجع سابق.

يوضح الشكل (13) توزيع تعدادات الوظيفة العمومية بحسب قطاعات النشاط، فمن الجلي ان قطاع الداخلية والجماعات المحلية يحتل الصدارة ب 590 243 عون، متبوعا بقطاع التربية الوطنية ب831 592 عون، فالصحة العمومية ب 266 525 عون ، التعليم العالي ب 171 761 عون ، المالية ب 83 829 عون ، التكوين والتعليم المهنيين ب 56 498 عون ، العدل ب 43 600 عون وقطاعات أخرى مختلفة ب 214 885 عون . وبذلك فان قطاعي الداخلية والتربية الوطنية يتصدران قائمة تعدادات الوظيفة العمومية.

الشكل رقم(14): توزيع تعدادات الوظيفة العمومية في الجزائر بحسب مستويات التأهيل



المصدر: المديرية العامة للوظيفة العمومية والإصلاح الإداري، مرجع سابق.

يوضح الشكل(14) توزيع تعدادات الوظيفة العمومية بحسب مستويات التأهيل، حيث نلاحظ ان الموظفين الدائمين في الإدارات العمومية هم الأكثر تأهيلا للقيام بعمليات التصميم، التطبيق، التحكم، بينما توكل مهمة التنفيذ للأعوان المتعاقدين أكثر من الأعوان الدائمين.

المبحث الثاني: الحكومة الالكترونية كآلية لترقية ممارسة الحكم في الجزائر

لم تستطع الحكومات المتعاقبة في الجزائر أن تعبر على تطلعات المواطن رغم ما تزخر به الدولة من موارد مادية وطبيعية وبشرية هامة، كما فقدت طابعها كمثل حقيقي لمختلف القوى الاجتماعية وعجزت عن بناء اطر فكرية وسياسية وإدارية توحد الجماعات، هذا الفشل كان نتيجة للفلسفة التي يقوم عليها هذا النظام والقاضية بتحقيق المصلحة الخاصة لفئات وعصبيات محددة على حساب المصلحة العامة لكل

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

فئات وشرائح المجتمع الذي أرهقته مظاهر الفساد والمحسوبية في ظل غياب المساءلة والمحاسبة، وفي هذا السياق يشير العديد من الباحثين من بينهم الباحث حسين علوان إلى مفهوم "الإخفاق السياسي لأنظمة الحكم العربية" والذي أنتجته النخب العربية الحاكمة ومازالت تعيد إنتاجه من خلال ثقافة سياسية متخلفة تركز التسلط السياسي وتحبط كل محاولات المشاركة السياسية مما يعرقل التحول الديمقراطي ويولد أزمة حكم¹.

والجزائر على غرار معظم الأقطار العربية تُحكم إما بنظم عشائرية أو عائلية أو بنظم فردية أو بنظم حكم حزبية وحيدة ماسكة للسلطة، وهيئات دستورية أو قانونية شكلية لأنها غير منتخبة انتخابا حرا وحقيقيا². ويشير الدكتور خميس حزام والي إلى أن علاقة المواطن بسلطته في الدول العربية يسودها الخوف والشك وعدم ثقة كل طرف في الآخر في زمن تتسابق فيه الدول نحو المعرفة والتقدم العلمي، فالأنظمة السياسية العربية تواجه أزمة شرعية مما يجعلها تتجه نحو ممارسة العنف والقهر حفاظا على بقائها في الحكم في حين ان جوهر الشرعية هو قبول المواطنين الطوعي بالحكومة وقراراتها وسياساتها أو كما يقول ابن خلدون هي "العهد على الطاعة" وكما يرى ماكس فيبر ان النظام يكون شرعيا عند الحد الذي يشعر فيه المواطنون انه صالح يستحق التأييد والطاعة³.

¹ محمد علوان، اشكالية بناء ثقافة المشاركة في الوطن العربي، ط1 (بيروت: المؤسسة الجامعية للنشر والتوزيع مجد، 2009)، ص08
² ثناء فؤاد عبد الله، مرجع سابق، ص78.

* تباينت التعريفات المتعلقة بالأزمة بين اعتبارها حدثا، حالة، مشكلة، صراعا... وغيرها. والأزمة عند الصينيين We-Si وتعني خطر وفرصة، فهي من جهة خطر يهدد كيان معين (فرد- مؤسسة-دولة) يجب معالجتها وهي كذلك فرصة يجب استغلالها واقتناصها. ويعرف عبد الاله البلداوي الأزمة على انها مجموعة الظروف والأحداث التي تنطوي على تهديد واضح للوضع الراهن المستقر في طبيعة الأشياء، وهي النقطة الحرجة والحاسمة التي يتحدد عندها مصير الكيان المعني ولها مراحل عدة: مرحلة الميلاد، مرحلة النمو، مرحلة النضج، مرحلة الانحسار، مرحلة الاختفاء. من اهم خصائصها:

- التعقيد والتشابك والتداخل في عناصرها
- مصدر أو مصادر للخطر والتهديد
- درجة عالية من التوتر
- تسارع الاحداث
- الحيرة في الاختيار بين البدائل المطروحة
- ضغط أزموي يتولد عن قوى ضاغطة على الكيان المعني أو متخذ القرار
- تتطلب الأزمة إيجاد أو ابتكار وسائل لمواجهتها والتصدي لها

³ خميس حزام والي، مرجع سابق، ص21.

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الكترونية في الجزائر

ومن الجلي أن فلسفة النظام السياسي الجزائري تقوم على اعتبار المواطنين رعايا تابعين لا مشاركين فاعلين مما دفع المواطنين إلى الابتعاد عن الشأن السياسي وعدم المشاركة الايجابية فيه في ظل التخلف السياسي الواضح، وهو ما يجعل الحديث عن حكومة الكترونية ذات مستوى متقدم من النضج مبكرا في هذه المرحلة، حيث لم تصل الجزائر الى تحقيق سيادة القانون الذي يجب أن يعلو على الجميع ضمن دولة القانون والمؤسسات لا دولة الأشخاص والفساد، ترفع شعار الديمقراطية شكليا وهي تحتكر السلطة احتكارا مطلقا ولم تنجح في تحقيق انتخابات نزيهة تعزز شرعيتها مع العزوف المتنامي عن الاقتراع والمشاركة في الانتخابات، ما أدى إلى إضعاف شرعية النظام وقراراته .

وتتميز الحكومة التسلطية بأنها سجيبة منطقتها الخاص، تسعى الى تحقيق هيمنة مطلقة على كافة جوانب الحياة المجتمعية والى ضبط حركة القوى الاجتماعية والاقتصادية والاجتماعية من اجل تحقيق مصالح فئات معينة، ويشير برهان غليون أن الكثير من الحكومات العربية التسلطية تحمل في خطابها الرسمي شعار التغيير تماشيا مع دعوات التحول الديمقراطي في غياب مضمون حقيقي للمفهوم، واصفا الدول العربية بمؤسسات خاصة توظف سيطرتها المطلقة وتتغلغل في المجتمع من اجل تحقيق مصلحة النخبة الحاكمة ، من خلال تمحورها على أدواتها وأجهزتها القمعية وغلق المجال السياسي أمام القوى السياسية، الأمر الذي يفقد نظام الحكم شرعيته¹.

تشكل المؤسسات الحكومية الضعيفة عائقا للاستخدام الفعال للموارد من أجل التنمية وتقوض القيم الأساسية للديمقراطية: الحرية والمساواة السياسية والعدالة واحترام حقوق الإنسان وكرامة الإنسان.

United Nations E-Government Survey 2016

¹ برهان غليون، الديمقراطية العربية- جذور الأزمة وأفاق النمو، ط1 (بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية، 1994)، ص ص 123-745

.... إن اغلب الثورات في التاريخ كانت عبارة عن نقمة شعبية على السلطة الحاكمة التي فقدت الناس ثقتهم بها، وحركة ثورية تهدف إلى التخلص من العناصر التي جعلت من نفسها أداة قهر في يد الحكام الفاسدين، ولعل الدافع الأساسي التعاون الناس فيما بينهم هو رغبتهم المشتركة في القضاء على الأنظمة التي لا تلبي مطالبهم الشعبية.....فانفراد أي شخص أو مركز قوي بالسلطة المطلقة ينتج عنه إخضاع الإرادة العامة الى أهواء الحاكم....."

الأستاذ عمار بوحوش

نقلا عن بومدين طاشمة (2)

يعتبر هريرت كيلمان الحكومة شرعية عندما " يُقبل بها كصاحبة الحق في ممارسة سلطاتها وهكذا فلما تتقدم إدارة النظام السياسي الشرعي بمطالب، يقبل بها المواطنون....وقد يقتنع مواطن فرد أو لا يقتنع بقيمة ما يطلب منه القيام به ، وقد يكون متحمسا أو غير متحمس لتنفيذه ومع ذلك يستجيب برضى مع المطلب دون أن يشعر انه اكره على ذلك ، ويعتبر واجبه ان يقوم بذلك"¹.

الشرعية هي ان يحظى النظام الحاكم وقراراته بالقبول والتأييد من قبل أغلبية المواطنين بدون قهر أو إكراه، وهنا نتساءل حول ما إذا كان المواطن الجزائري يرى حكومته بمنظور الشرعية والتأييد ليتم الانتقال الناجح إلى مراحل متقدمة في مشروع الحكومة الالكترونية ؟

¹ خميس حزام والي، مرجع سابق، ص23.

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

وقد حظيت الزعامات السياسية النضالية التي ساهمت في استقلال الجزائر بتأييد واسع النطاق من قبل الجماهير الجزائرية وغير الجزائرية في جو مفعم بالشعارات والطموحات الوطنية¹ في ظل الشرعية السياسية ثورية .

كانت المساعي عقب الاستقلال تهدف إلى بناء الدولة الوطنية والتكامل الوطني وتحقيق التنمية والتقدم كأولويات المرحلة، مما أوجد توافقاً بين الحكومة وشعبها سماه الباحث عبد النور بن عنتر "عقيدة التلاحم العضوي" التي تركز الوحدة بعيداً عن التعددية السياسية، لذلك فقد استأثرت تلك الزعامات الثورية بالسلطة واتجهت إلى ما يسمى "شخصنة السلطة"²، وظهر مع مرور السنوات إخفاق السلطة الجزائرية على جميع الأصعدة سياسياً، اقتصادياً، اجتماعياً، ثقافياً تولد معه أزمات وتداعيات عنيفة تغذيها مطالب اجتماعية رغبة في التغيير والتنمية.

ولقد شكلت الانتخابات المحلية 1990 والانتخابات التشريعية الأولى في عهد التعددية سنة 1991 فرصة للممارسة الديمقراطية وإضفاء الشرعية على العمل الحكومي وفتح المجال للفاعلين للمشاركة في الشأن العام، بالمقابل فان توقيف المسار الانتخابي وإلغاء نتائج الانتخابات التي فاز فيها حزب الجبهة الإسلامية للإنقاذ واعتقال مناضليه ابرز عمق الإخفاق السياسي للسلطة وانغلاقها على نفسها بالإضافة الى بروز دور المؤسسة العسكرية في المشهد السياسي وظهوره كأهم طرف في المعادلة السياسية في الجزائر.

أخفقت الحكومة الجزائرية على جميع الأصعدة في تحقيق أهداف شعبها الذي علق عليها آمالا وطموحات كبيرة في ظل المقومات والخيرات والموارد التي تتوفر عليها الجزائر مع انتشار الفساد بشتى مظاهره واستشرائه في جميع المستويات، مما أدى إلى تآكل الشرعية الثورية وتعمق التسلطية وتعثر إرساء

¹ عبد النور بن عنتر وآخرون، مرجع سابق، ص56.

² المرجع السابق، ص56.

الديمقراطية ، وتحول رموز الثورة إلى مستأثرين بالحكم مستبدين بالشعب الذي انفصل عن حكامه وفقد ثقته بهم، وتشهد الجزائر "محنة سياسية" في ظل ما يسمى "الجمهوريات الوراثية" وتمكنت هذه الأنظمة في الالتفاف حول مفهوم الديمقراطية وإفراغها من محتواها وتأسيس بنى سياسية تسلطية والقيام بإجراء إصلاحات سطحية لا تمس جوهر السلطة وفلسفتها.

إن كافة الأزمات في الجزائر تتمحور حول قضية الشرعية

فيليب لوكا وجون كلود فاتان
(نقلا عن ركاش جهيدة وقسايسية الياس)

عجزت السلطة الجزائرية أن تكون وعاء لسياسة وطنية تعكس المصالح الوطنية العامة لجميع الفئات بعيدا عن الفئوية والخصوصية، مما أدى إلى إعاقة نضوج الدولة القانونية الديمقراطية كوعاء للمواطنة، وكذا إعاقة التوجه نحو تخطي المحسوبية والزيونية وتجاوز الولاءات القبلية والدينية نحو الولاء للدولة والقانون، الأمر الذي أفقد المواطن ثقته بحكومته وعزوفه عن أداء واجباته نحو وطنه واغترابه عنه وممارسته للعنف الذي يراه عدي الهواري رد فعل طبيعي للواجهة الديمقراطية التي رسمها النظام السياسي الجزائري المغلق مما يجعل المواطن الجزائري يتخلى عن أداء واجباته ويفقد الثقة في حكومته وأجهزتها الفاسدة¹.

¹ علي سموك، مرجع سابق، ص 149

يختار الشعب لنفسه مؤسسات، غايتها ما يأتي:

-المحافظة على السيادة والاستقلال الوطنيين، ودعمهما،

-المحافظة على الهوية والوحدة الوطنيتين، ودعمهما،

-حماية الحريات الأساسية للمواطن، والازدهار الاجتماعي والثقافي للأمة،

-ترقية العدالة الاجتماعية،

-القضاء على التفاوت الجهوي في مجال التنمية،

-تشجيع بناء اقتصاد متنوع يثمن قدرات البلد كلها، الطبيعية والبشرية والعلمية،

-حماية الاقتصاد الوطني من أي شكل من أشكال التلاعب، أو الاختلاس، أو الرشوة،
أو التجارة غير المشروعة أو التعسف، أو الاستحواذ، أو المصادرة غير المشروعة.

المادة 9 من الدستور المعدل في مارس 2016

لا تستطيع السلطات الجزائرية ان تكتسب طابع الشرعية الا لو اقتنعت بضرورة الانفتاح ديمقراطيا على الشعب¹، ويمكن ذلك بالاستعانة بالتقنيات الحديثة للاتصال في إطار ما يسمى بالحكومة الإلكترونية التي تسبغ الحكومة بطابع شرعي وتجسد فكرة رضا المواطن عن حكومته وحقه في الممارسة السياسية الفعلية خاصة وان المواطن الجزائري فقد الوازع الداخلي للعمل باتجاه دعم الأهداف العامة التي تطرحها حكومته وعزوفه عن ممارسة حقوقه وأداء واجباته السياسية اتجاه وطنه، مما يوضح حجم تآكل شرعية النظام السياسي الجزائري وعدم ولاء الشعب له بسبب عدم رغبته في استيعاب آراء القوى الاجتماعية والسياسية في البلاد إضافة إلى عدم التناوب الديمقراطي على السلطة والتفرد معظم الأحيان بها.

¹ خميس حزام والي، مرجع سابق، ص31

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

إن التنمية السياسية في الجزائر شأنها شأن العديد من الدول العربية الأخرى ليس خيارا وإنما ضرورة على صعيد أزمة الحكم وأزمة الشرعية التي تعرفها تلك الحكومات والتي مازالت بعيدة عن ثقافة المشاركة في ظل الزعامة الفردية والدور الأبوي للقادة والرؤساء الذين يفرضون هيمنتهم على صنع القرار وتهميش القوى السياسية والشعبية الرسمية والغير رسمية وإضعاف منظمات المجتمع المدني.

ان الجزائر بحاجة أكثر من اي وقت إلى الارتقاء بالعمل السياسي وتكريس الديمقراطية والحكم الراشد وسيادة القانون، وكذا إدماج جميع القوى الرسمية والغير رسمية في اتخاذ القرار وهذا من اجل تهيئة عوامل الاستقرار السياسي وخلق توافق وطني في ظل مشروع وطني يساهم في تعزيز شرعية قرارات الحكومة ويرفع من روح المواطنة والإقبال نحو المشاركة الايجابية في الشأن العام، فاستمرار العمل بنفس الرؤى والبنى والعلاقات والممارسات في ظل التوجه نحو العصرية والتحديث سيعيد إنتاج أسباب أزمة الحكم التي تعيشها الجزائر.

المطلب الأول: الحكومة الالكترونية كآلية لتعزيز المشاركة السياسية

تمثل الثقافة السياسية باعتبارها مجموعة من الاتجاهات والمعتقدات نحو المسائل والموضوعات السياسية عنصرا بالغ الأهمية في تحديد السلوك السياسي للمواطنين اتجاه السلطة السياسية (ثقافة المشاركة أو ثقافة الخضوع والتبعية)¹، فهي بوصفها منظما لآلية العلاقة بين المواطن ومؤسسات الدولة السياسية خاصة فيما يتعلق بتعزيز الوعي ومنهجية التفكير بقبول وتوافق أو رفض ومعارضة مخرجات النظام السياسي للدولة، تعتبر معيارا قيميا لشرعية النظام السياسي ومدى تطوره ومن ثمة يمكن تصنيفه الى نظام سياسي متطور أو متخلف².

تشكل الثقافة السياسية عاملا لدمج المواطن وتحقيق تفاعله الايجابي في الحياة السياسية والشأن العام بعيدا عن السلبية وعدم المبالاة، كما تشكل عنصرا مهما في مدخلات النظام السياسي وعاملا ضاغطا

¹ محمد علوان، مرجع سابق، ص19.

² المرجع السابق، ص13

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

يؤثر في مخرجاته، وتجدر الإشارة الى ان تجانس المجتمع يزداد كلما تقاربت ثقافته السياسية الجزئية لتتحول الى ثقافة عامة مشتركة ليمنح تصنيف هذه الدولة ضمن الدول المتقدمة سياسيا بناء على معيار الثقافة السياسية¹.

تعرف المشاركة السياسية بأنها عمل تطوعي من قبل المواطن بهدف التأثير على تصميم السياسات العامة وإدارة الشؤون العامة أو اختيار القادة السياسيين على كل المستويات² وهي أيضا انشغال المواطن بالمسائل السياسية داخل نطاق مجتمعه سواء من خلال التأييد أو الرفض أو المقاومة³ وتكون رسمية أو غير رسمية.

تمثل المشاركة السياسية من أهم أسس العملية الديمقراطية أين يفتح المجال السياسي أمام جميع الفاعلين وتفتح معه السلطة أمام التداول السلمي عليها، ويتباين مستوى المشاركة السياسية باختلاف الأنظمة السياسية، لكنها تبدو أكثر وضوحا في ظل الديمقراطيات التي تتيح مساحات أكبر من العدالة والحرية واحترام حقوق الإنسان، ونزاهة وشفافية في الانتخابات، الأمر الذي يتيح قدرا أكبر لمشاركة المواطن الفعالة في الحياة السياسية مما يعزز شرعية النظام.

يجدد المجتمع الدولي في كل مناسبة ضرورة توسيع المشاركة الشعبية في تدبير الشأن العام كعامل حاسم لتحقيق التنمية المستدامة، فقد أعلنت الدول الأعضاء في قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة رقم 288 لعام 2012 بعنوان المستقبل الذي نتطلع له في الفقرة 13 "نحن ندرك ان إتاحة الفرص أمام الأفراد للتأثير على حياتهم ومستقبلهم والمشاركة في صنع القرار والتعبير عن اهتماماتهم، هي جوهرية بالنسبة للتنمية المستدامة"⁴

¹ غازي فيصل حسين، مرجع سابق، ص 171.
² عبد العزيز إبراهيم عيسى ومحمد محمد عبد الله عمارة، السياسة بين النمذجة و المحاكاة، ط1 (الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث)، 2004، ص178.
³ الصديق محمد الشيباني، أزمة الديمقراطية الغربية المعاصرة- دراسة تحليلية، ط1(طرابلس: مركز دراسات و أبحاث الكتاب الأخضر، 1999)، ص36.

⁴ United Nations E-Government Survey 2014, E-government for theFuture We Want, Department of Economic and Social Affairs, available at: <https://publicadministration.un.org>, accessed 19/02/2017.

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

يرتبط مفهوم المشاركة السياسية بمفهوم المواطنة التي تدفع الأفراد إلى المشاركة الايجابية في العملية السياسية والمساهمة الطوعية في الحياة السياسية بالنظر إلى قدرتهم على التأثير فيها، وترتبط المواطنة بالممارسة الديمقراطية والتي تنقل الفرد من مجرد تابع للسلطة إلى مواطن مشارك وموجه للسلطة السياسية مما ينشئ رابطة جديدة بينهما قائمة على المساواة بين جميع المواطنين في الحقوق والواجبات والولاء السياسي للسلطة المنبثقة من إرادة الشعب نفسه والتي تستمد شرعيتها أيضا منه¹.

وتتعلق المواطنة حسب حسين علوان ب " تأميم السلطة السياسية" بمعنى نقل السلطة السياسية من احتكار الحاكمين إلى سلطة ذات ملكية جماعية تعمل بصيغة مؤسسات وبموجب القانون، فالديمقراطية تمثل الإطار الذي يمكن أفراد المجتمع من ممارسة حقوق المواطنة من جهة ، وأداة لتمكين الحكام من الشرعية التي تبرر سلطتهم من جهة أخرى².

تستهدف المؤسسات ضمان مساواة كل المواطنين والمواطنات في الحقوق والواجبات بإزالة العقبات التي تعوق تفتح شخصية الإنسان، وتحول دون مشاركة الجميع الفعلية في الحياة السياسية، والاقتصادية، والاجتماعية، والثقافية.

المادة 34 من الدستور المعدل في مارس 2016

¹ محمد علوان، مرجع سابق، ص 99.
² المرجع السابق، ص ص 98-105

- بعض الأفكار الأولية لإرساء حكم تشاركي

تمثل الأنظمة السياسية القائمة على الممثلين المنتخبين في إطار نظام برلماني (من حيث المبدأ) الآلية المباشرة لتمثيل المواطنين ومصالحهم على المستوى التشريعي ، في المقابل يعتبر الكثير من الباحثين والخبراء وعموم المواطنين ان الديمقراطية التمثيلية في الكثير من الدول لا تحقق مصالح جميع الفئات، مما أدى الى تهميش الفقراء والمحرومين واستبعادهم من المشاركة في عمليات صنع القرارات التي تهمهم.

الحديث اليوم أصبح حول ضرورة الاتجاه نحو "حكومة مسؤولة " تستجيب لمفهوم "شراكة الحكومة/ أصحاب المصلحة" نحو تشكيل حكومة أكثر جاذبية وشفافية وخضوعا للمساءلة، ويعرف الحكم التشاركي بأنه مجموع الترتيبات والإجراءات المؤسسية التي تهدف الى ربط المواطنين بصورة مباشرة في عمليات صنع القرار في دولة ما لتمكينهم من التأثير في السياسات والبرامج العامة بطريقة تؤثر تأثيرا إيجابيا على حياتهم الاجتماعية والاقتصادية¹.

التحدي المطروح هو كيفية تجسيد هذا الطرح النظري على ارض الواقع في ظل تشعب وتداخل العديد من الجوانب للوصول الى "حكومة تشاركية " .

حدد غراهام، اموس وبلامتر (Graham, Amos and Plumtre, 2003) ثلاث مجموعات

أساسية من المبادئ التي تشكل الإطار العملياتي لحكومة تشاركية تحاكي مبادئ الحكم الراشد، ويرد

أدناه ملخص لهذه المبادئ²:

- المبادئ الأساسية

¹ Adil Khan, Op.Cit, p.p 22-28

² Ibidem

- التعديلات الهيكلية

- الإجراءات العملياتية وبناء القدرات

المبادئ الأساسية

وضع (Graham, Amos and Plumtre, 2003) خمس مجموعات من المبادئ الأساسية

لتكون الحكومة تشاركية نوجزها في ما يلي:

I. الشرعية

- الاعتراف بحق المواطن في المشاركة في صنع القرار سواء بطريقة مباشرة أو من خلال ممثلين

- الاتجاه التوافقي للآراء يجمع مصالح متباينة في إطار المصلحة العليا .

II. التوجه

- ينبغي ان يتقاسم القادة والجمهور منظورا طويل الأمد فيما يتعلق بالحكم الراشد والتنمية البشرية،

يسيرون جنبا إلى جنب للوصول الى المتطلبات التنموية وفهم السياقات التاريخية والثقافية والاجتماعية

والاقتصادية والسياسية لدفعها وتسريع وتيرتها.

III. الأداء

- مؤسسات سريعة الاستجابة وعمليات تخدم احتياجات جميع أصحاب المصلحة

- مؤسسات وعمليات ذات كفاءة وفعالية تلبى الاحتياجات وتحقق الاستخدام الأمثل للموارد

IV. المساءلة

- خضوع صناعات القرار إلى شكل من أشكال المساءلة أمام الجمهور و الجهات المؤسسية

- توفير شفافية المؤسسات الحكومية والعمليات من خلال إتاحة المعلومات الكافية والدقيقة التي يمكن

الوصول إليها مباشرة لمن يعينهم الأمر .

.V العدالة

- إتاحة الفرص للجميع بقدم المساواة لتحسين أو الحفاظ على رفاهيتهم
- سيادة القانون ووجوب تطبيقه والتقيده به

ثانيا/ التعديلات الهيكلية

تعاني الفئات الهشة والمحرومة من عدم قدرتها على إسماع صوتها وانشغالاتها الى قمة هرم صنع القرار في الدول النامية، وعدم إتاحة الفرصة لهذه الفئات على التأثير في صنع القرار و المشاركة في إدارة التنمية. وتتضمن أجندة التعديلات لإشراك المواطنين مستويين: المستوى السياسي ومستوى إدارة التنمية.

1. التعديل على المستوى السياسي

العديد من البلدان النامية لديها مجالس استشارية أو هيئات أو لجان متعددة القطاعات تهدف الى رصد انشغالات ومتطلبات أصحاب المصلحة لأخذها بعين الاعتبار في عملية صنع القرار، في الوقت ذاته يشكك الكثير في مصداقيتها وفعاليتها بسبب ضعف النقل السياسي والصلاحيات الممنوحة لهذه المجالس أو اللجان من ناحية، ومن ناحية أخرى، فإن الطابع غير التمثيلي من الأعضاء الذين يشكلون هذه المجالس والذين اغلبهم من التكنوقراط البعيدون كل البعد عن القاعدة الشعبية واحتياجاتها مما يحد من فعاليتها. من هنا تظهر أهمية التعديل على المستوى السياسي وفلسفة الحكم وضرورة تعزيز مشاركة أصحاب المصلحة في اتخاذ القرار والسعي الى وضع الإجراءات والتدابير اللازمة.

2. إدارة التنمية

ترتبط إدارة التنمية بكامل دورة مشروع صناعة القرار بما في ذلك التخطيط، وضع الميزانية، تنفيذ السياسات والبرامج العامة، وعادة ما تحرك هذه القرارات البيروقراطيات من خلال مناقشات ومساهمات

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الكترونية في الجزائر

إدارية منسقة كوزارة التخطيط أو وزارة المالية ، مما يجعل المواطن يتبوأ دوراً ثانوياً هامشياً في اتخاذ القرار التنموي. مبادرات "الحكومة التشاركية" على المستويين الكلي والإقليمي في إدارة التنمية تتطلب تعديلات المؤسسية وضرورية لتجاوز الانتهازية والاحتكار في صنع القرار التنموي، خاصة مع وجود علاقة وثيقة بين الحكم السياسي وإدارة التنمية وخلق بيئة تشاركية على جميع المستويات.

استناداً إلى تحليل (Graham, Amos and Plumtre, 2003) فإن أهم العناصر المؤسسية

للوصول إلى "حكومة متصلة" نجد¹:

- **عناصر معيارية:** تتمثل في إيجاد توجه ورؤية سياسية مشتركة ؛ إيجاد رؤية مشتركة حول حقوق مختلف الجهات الفاعلة في مختلف المجالات؛ وإضفاء الشرعية على الظروف التي تؤسس الاتصال والمشاركة المرغوبة وتعزيز المساءلة.
- **عناصر تنظيمية :** تنظيم المهام والأدوار والآليات والعمليات المؤسسية والموارد المتعلقة بالأهداف المعيارية للمشاركة من حيث الأداء والمسائلة
- **عناصر تجديدية:** تطوير كفاءة نظام الحكم من خلال تطوير وتجديد القدرات (المعرفة والمهارات)

الإجراءات العملية وبناء القدرات

يشمل هذا العنصر تفاصيل الترتيبات التشغيلية للحكم التشاركي والتساؤل حول من الذي يجب التشارك معه ولماذا وكيف؟ في الواقع فإن النتائج المرغوبة سوف تملي مختلف طرق المشاركة سواء من حيث المنهجيات أو من المشاركين المعنيين، أما بناء القدرات فيحتاج إلى التركيز على مهارات وأساليب جديدة (كالوسائل الالكترونية)، فضلاً عن قيم مؤسسية جديدة وجدول أعمال لإصلاح مؤسسات الدولة وأنظمتها،

¹ Adil Khan, Op.Cit, p26.

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الكترونية في الجزائر

إضافة إلى تعزيز دور منظمات المجتمع المدني كوسيط بين السلطة والمواطنين والتي يمكن اعتبارها كذلك قناة حيوية للحكم التشاركي .

قدم لنا هذا النموذج خارطة طريق للنهوض بمجال "الحكم التشاركي" فهو يجمع بين العناصر السياسية فضلا عن عناصر إدارة التنمية في القضايا الهيكلية للحكم التشاركي، ومن هذا المنطلق يبرز مفهوم الحكومة الإلكترونية كآلية حديثة للحكم التشاركي، حيث تقدم العديد من الحكومات خدماتها من خلال الوسائط الإلكترونية رغم وجود تباين محلي (المناطق الحضرية والريفية) وعالمي (الدول المتقدمة والنامية) في إنتاج أو استعمال هذه الوسائط.

يشير الباحث صخر المحمد ان أزمة المشاركة السياسية في الجزائر تجلت منذ عهد الحزب الواحد حيث عجزت المؤسسات السياسية عن استيعاب القوى السياسية والاجتماعية، ومارست النخبة الحاكمة احتكار كامل للاتخاذ القرار مع إقصاء وتهميش للحريات الفردية والجماعية والقوى ، فقد اقتصر رؤية حزب جبهة التحرير بالنسبة إلى المشاركة بمعنى التعبئة السياسية التي أخذت شكل التأييد والحشد والمساندة لبعض القرارات دون الإسهام الحقيقي في صنعها. فقد كانت الساحة السياسية في الجزائر وقبل التحول إلى التعددية الحزبية في 1989 مغلقة تماما أمام القوى السياسية والشعبية، الرسمية والغير رسمية رغم افساح المجال سنة 1987 لإنشاء الجمعيات لكن النظام السياسي حسب نفس المتحدث ظل مفتقدا للنضج المؤسسي¹. ومع انخفاض أسعار البترول نهاية الثمانينات وما تبعه من تداعيات على جميع الأصعدة، توجه النظام السياسي مجبرا لا مخييرا نحو التعددية الحزبية وظهر اهتمامه بالمشاركة السياسية من خلال وضع صيغ دستورية و قانونية تعزز مختلف الحقوق والحريات حيث²:

- نصت المادة (40) من دستور 1989 على " حق إنشاء الجمعيات ذات الطابع السياسي

معترف به.

¹ صخر المحمد، أزمة المشاركة السياسية في البلدان النامية: الجزائر نموذجا، جامعة دمشق، كلية العلوم السياسية، 2011، ص 15
² المرجع السابق، ص 16

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الكترونية في الجزائر

- تدعم هذا الانفتاح السياسي باتجاه التعددية بصدور القانون رقم 89 جويلية 1989 ، الخاص بالمبادئ والشروط اللازمة لتأسيس هذه الجمعيات السياسية، وقواعد عملها، وتمويلها وإيقافها.
- خصص دستور 1989 فصلا مركزيا هاما للحقوق والحريات، لأنه يتحدث عن ضمانات واعترافات هي جوهر الديمقراطية ذاتها.

ويمكن تلخيص مظاهر أزمة المشاركة في الجزائر في العناصر التالية:

- عدم تطابق الخطاب الرسمي والنصوص القانونية مع الممارسات السياسية على ارض الواقع والتي صاحبها تفشي الفساد الإداري والسياسي.
- مشاركة شكلية موسمية غير فعالة من قبل القوى السياسية حيث لا تظهر الأحزاب إلا أثناء العملية الانتخابية بهدف تأدية أدوار معينة أو الحصول على الربيع الانتخابي ضمن معارضة شكلية

- الحفاظ على الوضع القائم سواء في المؤسسات غير الرسمية كالأحزاب والجمعيات وغياب التداول على السلطة في شأنها الداخلي أو ضمن الإطار السياسي العام
- احتكار نفس الأشخاص والسياسات للمشهد السياسي
- عزوف الشباب عن الانضمام للأحزاب السياسية، وسيطرة كبار السن على المناصب القيادية، وبالتالي غياب التجديد والحيوية لتحريك العمل السياسي
- ضعف الإقبال على أداء الواجب الانتخابي لحد المقاطعة
- عزوف معظم المثقفين عن خوض تجربة العمل السياسي

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

وعلى سبيل المثال فقد شهدت الانتخابات التشريعية التعددية الرابعة 17 مايو 2007 في الجزائر الكثير من الظواهر السياسية أهمها¹:

- واجهت الأحزاب السياسية أثناء وبعد إعداد ترتيب القوائم الانتخابية سلسلة من الاحتجاجات والاستقالات والتمردات والأزمات الداخلية
- تدخل المال في العملية الانتخابية سواء من حيث تقديم رشاوى لرؤساء مكاتب الأحزاب السياسية من طرف بعض رجال المال والأعمال حتى يكونوا في المراتب الأولى لقوائم الأحزاب في الانتخابات للحصول على امتيازات
- عدم التجاوب الجماهيري مع الحملات الانتخابية للأحزاب السياسية
- النزعة القبلية في ضبط القوائم الاسمية للمرشحين للانتخابات التشريعية خاصة في ولايات الشرق الجزائري ومنطقة الهضاب العليا والجنوب
- ضعف مؤشر المشاركة السياسية للمرأة الجزائرية
- عزوف الجمهور عن المشاركة في الانتخابات، حيث قاطع ما يقرب عن 12 مليون جزائري الانتخابات.

يبين الجدول (03) نسبة مشاركة المواطنين الجزائريين في مختلف الاستحقاقات الانتخابية في الفترة 2007-2014، حيث تعكس النسب مشاركة غير عالية لا تتعدى في مجملها 50 % باستثناء رئاسيات 2009 (74.56%) ورئاسيات 2014 (51.7%). ويعبر عزوف المواطنين عن أداء واجبهم الانتخابي عن اقتناعهم بعدم جدوى مشاركتهم لان الأمور في نظرهم تكون محسومة مسبقا، إضافة الى الاقتناع بان الممثلين المفترضين للإرادة الشعبية لن يمثلوا سوى مصالحهم الشخصية.

¹ صخر المحمد، مرجع سابق، ص 28.

الجدول رقم(03): نسبة المشاركة في مختلف الاستحقاقات الانتخابية في الجزائر

2016 - 2007

السنة	2007	2009	2012	2014	2016
الانتخابات	التشريعية	الرئاسية	البلدية	الولائية	التشريعية
نسبة المشاركة	35.37	74,56	44.26	42.92	44.83
					51.7
					38.25

المصدر:

متاح على موقع وزارة الداخلية: <http://www.interieur.gov.dz>، تاريخ الاطلاع: 2017/05/05.

متاح على موقع المجلس الدستوري: <http://www.conseil-constitutionnel.dz>، تاريخ الاطلاع: 2017/03/29.

يعتبر التصويت أداة في يد المواطن للرقابة والمشاركة والتأثير، فالإقبال أو عدم الإقبال على صناديق الانتخابات يعبر عن موقف الناخب من العملية الانتخابية، فالإمتناع يشكل موقفا سياسيا يحمل رسائل ودلالات سياسية عميقة... وتزداد هذه الظاهرة في أوساط الشباب وسكان المدن والنساء والمتعلمين وتفسر بفقدان الثقة في الانتخابات كوسيلة في التعبير عن الإرادة الشعبية وفي التغيير والنظر إليها كعملية ترمي للإبقاء على نظام الحكم القائم فضلا عن ضعف أداء البرلمان في الحياة السياسية بالإضافة إلى عوامل نفسية اجتماعية يعيشها المواطن الجزائري كالأحباط.

صخر المحمد

عملت الأجهزة الحكومية العربية بما فيها الجزائرية فترة طويلة على حجب المعلومات وعدم إتاحتها للجمهور في إطار من سرية المعلومات وعدم حق المواطن والموظف والمستثمر في المطالبة بها وهو ما يتنافى مع مقومات المواطنة والأسس الديمقراطية التي سبق التطرق إليها، ومن هنا تظهر أهمية تطبيقات

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

الحكومة الإلكترونية التي تفترض أعلى درجة من الشفافية والمساواة في إتاحة المعلومات والخدمات وتمكين المواطنين ومؤسسات الأعمال والإدارات الحكومية من الوصول إليها بشكل أفضل وأسرع وأقل تكلفة وهو ما يعزز مفهوم المواطنة ويفعل من مشاركة المواطنين في عملية التنمية خاصة ان الحكومة الإلكترونية تتيح:

- المساواة الكاملة في التعاملات الحكومية بدون استثناءات
- الشفافية و إتاحة كل المعلومات المطلوبة من قبل أصحاب المصلحة
- حرية التعبير والرأي بالقضاء على طبقة حراس الأبواب الذين يمنعون وصول صوت المواطن إلى

المسؤولين

- الأداء الحكومي الرفيع الذي يحقق رضا المواطن ويحفظ كرامته ويضمن حقوقه مما يدفعه إلى الالتفات إلى واجباته

ويشير الباحث عبد العظيم عثمان احمد الامام الى ان مشاركة المواطنين في اتخاذ القرار تساهم في المسار التنموي المحلي والوطني من خلال¹:

- تقديم فهم وتصور واضحين لطبيعة المشاكل في المناطق المعنية وإدراك المواطنين لمشكلاتهم والموارد والإمكانات المتاحة مما يقدم للمواطنين فرصة ممارسة حقهم في حل مشكلاتهم واستغلال مواردهم .
- تقليص الدور الأحادي المتعاضم للحكومة أو المركز وتحجيم دور الصفوة والنخب الفاسدة في المجتمع، وتساهم في حل المشاكل الاقتصادية والاجتماعية الناتجة عن البنى الاجتماعية القائمة.
- تعزز المشاركة المباشرة **ثقة المواطنين في حكومتهم** مما يولد فيهم الاستعداد النفسي للانخراط في تنظيمات وهيئات مجتمعية تساند الحكومة في توفير احتياجاتهم وتشارك في وضع الخطط وتنفيذها وتقويمها.

¹ عبد العظيم عثمان أحمد الإمام، "دور المشاركة الشعبية في التنمية المستدامة في المجتمعات المحلية الريفية في إفريقيا"، دراسات إفريقية، (2006)، ص16.

- مشاركة المواطنين تجعلهم أكثر تقبلاً للقرارات والمشروعات والبرامج التنموية التي يشاركون فيها بفاعلية ومسؤولية الأمر الذي يؤدي إلى نجاحها.

إن غياب مؤسسات حكومية فعالة وشفافة وخاضعة للمساءلة يجعل المواطنين لا مبالين اتجاه الشؤون العامة، ويضعف ثقتهم في الحكومة ومسؤوليها المنتخبين، مما يؤدي عموماً إلى الانخفاض في شرعيتها..... الحكم السيئ، الفساد ، سوء استخدام السلطة، ضعف المؤسسات، انعدام المساءلة، تدمير الدول من الداخل وفي بعض الحالات تؤدي إلى انهيار مؤسساتها

United Nations and the International Organization of Supreme Audit Institutions (INTOSAI)

أكد وزير الداخلية والجماعات المحلية نور الدين بدوي في حوار له على الاذاعة الوطنية الجزائرية على ضرورة "أنسنة العلاقة بين الإدارة والمواطن" وكذا "ترقية التشاور والشراكة" من أجل تجسيد تطلعات المواطنين. وشدد بدوي خلال لقاءه مع إيطارات الوزارة على ضرورة "إعطاء المواطنين مكانة أحسن مما كانوا عليه"، معلناً عن وجود لقاءات أخرى للتداول والتشاور وفتح فضاءات النقاش لتبادل وجهات النظر حتى نصل إلى بلورة كل الأفكار والرؤى للوصول إلى تطبيق برنامج الرئيس ، كما هو والذي يجعل المواطن أولى الأولويات" وان "يضع المواطن في قلب التنمية الوطنية"¹. وتحدث ذات المسؤول على تحدي الوزارة الأول الذي لا بد أن يوضع نصب أعين كل إيطارات الوزارة وهو العصرية بمختلف أشكالها وعلى جميع الأصعدة وتجسيد ثقافة الديمقراطية التشاركية، وفي الأخير أكد

¹ متاح على موقع الإذاعة الجزائرية: www.radioalgerie.dz، تاريخ الاطلاع: 2016/12/26

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

الوزير على ضرورة الأخذ بعين الاعتبار تطوير الإجراءات والأطر المهيكلية الشفافة الكفيلة بترقية مكانة المواطن والتكفل بانشغالاته عبر كامل ربوع الوطن.

تشير الدراسة الاستقصائية لتنمية الحكومة الإلكترونية لسنة 2014 ان الثورة الرقمية تتيح آفاقا واسعة لتحسين أساليب حياة الشعوب، وهذا ما تم الإشارة إليه في القمتين العالميتين لمجتمع المعلومات المنعقدتين في 2003 و 2005 حيث تم تعريف أهداف ووسائل المشاركة الإلكترونية، وقد استخلصت لجنة الأمم المتحدة المعنية بتنمية الحكومة الإلكترونية 2016 ان تمكين ومشاركة كافة المواطنين في الحياة الاجتماعية والسياسية والاقتصادية له أهمية كبيرة في تحقيق التنمية المستدامة، لذلك فان الحكومة الإلكترونية تهيئ البيئة المناسبة للأفراد والجماعات لاستعمال الوسائط الإلكترونية في المشاركة في صنع القرار وصياغة السياسات العامة وتنفيذها. وتشير الأمم المتحدة في دراستها للحكومة الإلكترونية إلى نموذج للمشاركة الإلكترونية حيث يتم الانتقال من المشاركة السلبية إلى مشاركة أكثر فعالية لتحقيق التنمية المستدامة، ويشمل النموذج على ما يلي¹:

- نشر المعلومات الإلكترونية التي تساعد المواطنين على المشاركة وتتضمن إتاحة المعلومات أو تزويدهم بها عند الطلب.
- إشراك المواطنين في الاستشارات والمناقشات الخاصة بالسياسات والخدمات العامة وهذا من خلال الوسائط الإلكترونية
- صنع القرارات الكترونيا من خلال طرق تمكين المواطنين والتصميم المشترك لمختلف السياسات

تشير نفس الدراسة ان نموذج المشاركة الإلكترونية يقر ضمنا لنقطتين أساسيتين:

¹United Nations E-Government Survey 2014, Op.Cit.

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

- يفسح المجال للمواطنين للانتقال من مجرد مستقبليين سلبيين للخدمات والقرارات إلى فاعلين ايجابيين فيها

- تحقيق التنمية المستدامة التي تتحقق بالعمل التعاوني بين مختلف الشركاء لتحقيق المخرجات المطلوبة

وتخلص الدراسة الى ان المشاركة الالكترونية تتطلب تهيئة البيئة المساعدة لها من حيث الأطر القانونية والمؤسسية من قبل الحكومات وتنمية قدرات المواطنين للإلمام بطريقة التعامل الكترونيا، وأعطى التقرير بعض الأمثلة التي يمكن استعمالها في هذا النوع من المشاركة كالمواقع الالكترونية المخصصة، البوابات الحكومية، منتديات المناقشة عبر الويب، مواقع التواصل الاجتماعي... الخ ، بدون إهمال امكانية دوج بعض الوسائل الاتصالية التقليدية كالتلفاز والمذياع ، ورش العمل، الجامعات، البرامج الحوارية،... وغيرها.

يرتبط نجاح الحكومات الساعية لتعزيز المشاركة الالكترونية بمدى جاهزيتها للمبادرة سياسيا، تنظيميا، تقنيا، إداريا، اجتماعيا وقانونيا ، فعلى سبيل المثال لا الحصر تحتاج الدساتير والتشريعات الى تحديثها لتشمل المجال الرقمي والحق في الحصول على المعلومات والمطالب العامة ، وقد يتضمن التشريع المساعد حماية خصوصية المعلومات واليات لضمان الحماية الالكترونية، الامن الالكتروني، الجريمة الالكترونية... الخ.

المطلب الثاني: الحكومة الإلكترونية كآلية لتعزيز روح المواطنة في الجزائر

تتميز المجتمعات الشرقية حسب دانيال لينر (Daniel Lerner) بوجود إدارة منغلقة ومحافضة، تحاول بكل السبل الإبقاء على اغلب القيم التقليدية والخصائص المميزة لهذه المجتمعات، لذلك فالعصرنة في مثل هذه المجتمعات تكون من خلال اتخاذ إجراءات في إطار التعبئة الاجتماعية التي هي أساس مسار

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

الانتماء في أي مجتمع، ويتجسد هذا من خلال إثارة الشعور بالانتماء والروح الايجابية والعقلانية تؤمن بالقانون والنظام والمصلحة العامة والولاء للوطن وليس للجماعات والفرق¹.

المواطنة لغة مأخوذة في العربية من الوطن وهو المنزل الذي تقيم به موطن الإنسان ومحلّه، والمواطنة هي مصدر الفعل واطن بمعنى شارك في المكان مولدا وإقامة²، اما اصطلاحا فتعرفها دائرة المعارف البريطانية بانها " علاقة بين فرد ودولة كما يحددها قانون تلك الدولة وبما تتضمنه تلك العلاقة من واجبات وحقوق في تلك الدولة ، و تدل ضمناً على مرتبة من الحرية مع ما يصاحبها من مسؤوليات تسبغ على المواطن حقوقاً سياسيةً مثل حق الانتخاب وتولي المناصب العامة"³

تعرف المواطنة أيضا بأنها " انتماء الإنسان إلى إقليم دولة، يستقر عليها بشكل ثابت و يحمل جنسيتها ويكون مشاركاً في الحكم ويخضع للقوانين الصادرة عنها ويتمتع بشكل متساوي مع بقية المواطنين بمجموعة من الحقوق ويلتزم بأداء مجموعة من الواجبات تجاه الدولة التي ينتمي لها"⁴

بالمجمل، يمكن القول ان:

- المواطنة تقوم مع مجتمع سياسي مؤسستاتي يحترم الحقوق والواجبات في إطار القانون وفي ظل المساواة وتكافؤ الفرص

- المواطنة مرتبطة بثنائية الحق والواجب

- المواطنة مساواة الأفراد أمام القانون والدستور

- المواطنة ليست قيمة مجردة مثالية أخلاقية ذات طبيعة فردية يعتنقها المرء، وانما هي تعبير عن حالة المواطنين في ضوء الواقع

- المواطنة تمكين أعضاء المجتمع من المشاركة في اتخاذ القرار

¹ غازي فيصل حسين، مرجع سابق، ص118.

² ابن منظور، لسان العرب، ط2 (بيروت: دار احياء التراث العربي، 1993)، ص338

³ سعيد عبد الحافظ، المواطنة حقوق وواجبات (الرياض: مركز ماعت للدراسات الحقوقية والدستورية، بدون ذكر السنة)

⁴ جسان أبو، "مفهوم المواطنة"، الحوار المتمدن، العدد 1471، 2006، متاح على الموقع: <http://www.ahewar.org>، تاريخ الاطلاع: 2017/03/15

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

ويشير الباحث علي خليفة الكواري أن مفهوم المواطنة يرتبط بوجود حد أدنى من الشروط التي تراعي مبدأ المواطنة وتشمل حقوقاً قانونية ودستورية وضمانات للمشاركة السياسية الحقيقية، بالإضافة إلى مجموعة حقوق اقتصادية واجتماعية وثقافية، ويضيف الباحث انه يمكن تجسيد مبدأ المواطنة من خلال دستور الديمقراطي توافقي يقوم على خمس مبادئ أساسية¹:

1. الشعب مصدر السلطة ولا وجود لسيطرة فئة أو قلة على الحكم

2. سيادة القانون والمساواة أمامه

3. فصل السلطات

4. ضمان الحقوق والحريات العامة

5. التداول السلمي على السلطة من خلال انتخابات دورية حرة، نزيهة وشفافة

وتقوم المواطنة بحسب وليم سليمان قلادة على أمرين أساسيين: أولهما المشاركة في الحكم وثانيهما مساواة المواطنين امام القانون²، اما الدكتورة أمنية زعزوع فتري المواطنة بأنها الشعور بالانتماء والولاء للوطن وللقيادة السياسية التي هي مصدر الإشباع للحاجات الأساسية وحماية الذات من الأخطار وأنها لا تبنى الا في بيئة سياسية ديمقراطية شرعية، تتجاوز كل أشكال الاستتار بالسلطة وإقصاء آراء أعضاء المجتمع³.

يرتبط مفهوم المواطنة بحق ممارسة احد أبعاد المشاركة أو كل أبعادها بشكل كلي أو جزئي ، كحق المشاركة في النشاط الاقتصادي وثمراته، الحق في اتخاذ القرارات وتولي المناصب السياسية، ولعل من أهم مقومات المواطنة المساواة أمام القانون في الحقوق والواجبات بدون تمييز بصرف النظر عن

¹ علي الكواري وآخرون، الديمقراطية والتنمية الديمقراطية في الوطن العربي (بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية ، 2001)، صص 77-99
² وليم سليمان قلادة، "مبدأ المواطنة دراسات ومقالات"، مجلة المستقبل العربي، السنة 23، العدد، 255 (بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية، 2000)، صص 245
³ أمنية زعزوع، "المواطنة والأمن القومي دراسة في الحالة المصرية"، جامعة أكتوبر للعلوم الحديثة والآداب MSA، بدون ذكر السنة، صص 15.

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

الانتماءات العرقية والثقافية والطبقية... الخ، إضافة إلى تمكين أعضاء المجتمع من المشاركة في اتخاذ القرار.

ويشير الباحث عبد الكريم غلاب أن أول مظهر للمواطنة هو اختيار نظام الحكم وان المواطنة لا تستقيم في مجتمع مختل التوازن اين يفقد المواطنين حسم المواطني تعبيرا في الحقيقة على احساسهم بان الأرض تجمعهم ولا تجمعهم ما تتيحه الأرض لهم¹ خاصة في ظل الأنظمة القمعية التي عادة ما تختفي وراء ستار الديمقراطية مما يؤدي الى التمرد على قيم المواطنة ويجعل أعضاء المجتمع بمثابة قنابل موقوتة قابلة للانفجار في أية لحظة وبأي شكل من الأشكال².

تتطلب ممارسة المواطنة كما رأينا التمتع بحد أدنى من الحقوق القانونية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية حتى يتعزز الشعور بالانتماء والولاء للوطن والحكام والتفاعل الايجابي مع قضايا الشأن العام من خلال إحساسه بان كرامته محفوظة وبالإنصاف والمساواة في الحقوق والفرص مما يدفعه إلى القيام بواجباته كدفع الضرائب والدفاع عن الوطن مثلا ، فالمواطنة باختصار تقوم على مبدأ الأخذ والعطاء. تعتبر الحكومة الإلكترونية من الاليات الحديثة لتطوير قدرات واداء النظام السياسي، فوجود خلل العلاقة بين مدخلات ومخرجات النظام يستدعي البحث عن سبل جديدة لتطوير قدرات النظام المحدودة والغير قادرة على الاستيعاب والتكيف مع المتطلبات الجديدة والمتجددة، القاصرة عن مواجهة التغير والتكيف معه مما يهدد قدرة النظام على البقاء.

¹ علي الكواري وآخرون، مرجع سابق، صص 77-99
² علاء الدين عبد الرزاق جنكو، "المواطنة بين السياسة الشرعية والتحديات المعاصرة"، جامعة التنمية البشرية، العراق، 2013، صص 15.

اعتمدت الدولة ديناميكية لعصرنة الجهاز الإداري تركز على تعزيز اللامركزية و الديمقراطية التشاركية، من أجل تقريب الإدارة من المواطن وإشراكه بصفة فعلية في تسيير الشؤون المحلية والوطنية . ويتجسد هذا المسعى من خلال إعادة تنظيم المرافق العمومية لإضفاء فعالية اكبر على طريقة سيرها، فضلا عن الولوج التدريجي لتقنيات الإدارة الالكترونية، اعتمادا على برنامج معتبر للرقمنة شمل الهيئات ذات الاتصال المباشر بالمواطن، على غرار البلديات (الحالة المدنية و التنظيم العام)، و مصالح البريد و التأمينات الاجتماعية.

بوابة الوزارة الأولى الجزائرية

إقامة حكومة إلكترونية ليس هدفا قائما بذاته بل هو وسيلة لإقامة الحكم الراشد وتعزيز الممارسات الديمقراطية وممارسات المواطنة الفعالة، فمن أبرز النتائج المباشرة لتنفيذ الحكومة الإلكترونية هو تمكين المواطنين ومؤسسات الأعمال والإدارات الحكومية من الوصول بشكل أفضل إلى المعلومات والخدمات بأقل جهد وتكلفة، وكذا زيادة مساهمة الحكومة والرقابة على أدائها وتقييمه، الأمر الذي يعزز وينمي روح المواطنة الذي يقترن بحق المشاركة (في الوطن وفي الحكم) أي أن يكون المواطن شريكا سياسيا وطرفاً معترفاً به في حكم بلاده وفي إدارة شؤونها وان لا يكون محروماً أو معزولاً عن ممارسة هذا الدور حتى لا يشعر بالاعتراب عن أرض وطنه ويتلاشى إيمانه بمفهوم المواطنة الحقيقية مع وجود مواطنين فوق المواطنة.

يمكن لتقنيات المعلومات والاتصالات ان تساعد الحكومات لان تصبح مستمعا أفضل لشركاء أكثر نشاطا وفعالية في جهود التنمية المستدامة... وستساهم التوصيات التالية بخلق بيئة للمشاركة الالكترونية الناجحة من اجل التنمية المستدامة:

- وضع الأطر القانونية والمؤسسية لضمان بيئة آمنة للمشاركة الالكترونية
- تمكين الأفراد من خلال تنمية قدراتهم ومهاراتهم وتعليمهم في المجال الالكتروني والمعرفي.
- الإسراع في استكمال مراحل مبادرات الحكومة الالكترونية لتوثيق وتعزيز العلاقات بين الحكومات والمواطنين
- تعزيز انتشار واستعمال الوسائط الالكترونية في أوساط المجتمعات
- ضمان دمج أدوات الاتصال الحديثة والتقليدية من اجل رسم السياسات العامة وتعزيز الخدمات.

United Nations E-Government Survey 2014

المبحث الثالث: الحكومة الالكترونية كآلية لمواجهة التحديات الأمنية والاقتصادية في

الجزائر

تواجه الحكومة الجزائرية تحديات عديدة على كافة الأصعدة، لعلها الحراك الذي يعرفه الشارع الجزائري باعتباره الفضاء الوحيد لتعبير المواطن عن مشاكله وآرائه في حالة الانسداد الاتصالي مع السلطة، فمع تهاوي أسعار النفط انخفضت إيرادات الربيع التي كانت تستعمل كمهدئ اجتماعي ووسيلة لشراء السلم الاجتماعي لعدة عقود.

المطلب الأول: الحكومة الجزائرية في مواجهة التحديات الأمنية الداخلية

تواجه عملية التنمية السياسية في الدول النامية العديد من العقبات من بينها اتساع المطالب بدرجة تفوق قدرات المؤسسات السياسية مما يؤدي إلى عدم قدرتها عن تلبية التطلعات والمطالب المستجدة، الأمر الذي يطرح عدة بدائل أهمها¹:

- إقامة سلطة الزعيم التاريخي "الكاريزمية" التي تنظم عملية التعبئة الاجتماعية وتمهد لبناء دولة مؤسسات لاحقا، وهو من الحلول المؤقتة التي تجمد الأزمات بصورة مؤقتة

- تسعى السلطة السياسية للتقليل من وتيرة التحديث والتعبئة الاجتماعية لما له من ضغوط على قمة هرم النظام

- اللجوء الى بناء مؤسسات تستوعب آثار وانعكاسات هذا التحديث بمواجهة:

- تحدي التخطيط والوقت لإكساب هذه المؤسسات الشرعية في ظل النظام بتحديد وظائفها وواجباتها وعلاقتها بالمؤسسات الأخرى

وبذلك يظهر مصطلح "الشارع" الذي ينظر إليه الباحث علي خليفة الكواري من منظور سياسي ويصفه بأنه خروج المواطنين إلى الشارع للمطالبة باحتياجاتهم خارج الأطر والهوامش الرسمية التي تسمح بها السلطة مثل التظاهرات والمسيرات وحتى المنشورات على الانترنت، فهو وفقا لهذا المنظور مساحة للتنفس والتنفيس ضمن تحرك عفوي من طرف المواطنين قصد إسماع صوتهم والتأثير على قرارات السلطة لتغيير الأوضاع نحو الأفضل.

¹ غازي فيصل حسين، مرجع سابق، ص121.

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

يرتبط مفهوم الشارع بمفهوم المعارضة حين تتخذ طابعا عنيفا في مستوى أدنى قابلا للتحول من مجرد شعارات وحالة من الهيجان والتوتر إلى عنف دموي قد يصل حينما يكون عاما ومنظما إلى حد الإطاحة بالنظام¹.

تتميز العديد من الدول العربية ومن بينها الجزائر بان الفئات المحرومة سياسيا هي محرومة اقتصاديا في ظل عدم العدالة في توزيع الثروة واستئثار فئة معينة بها، مما ينتج عنه مظاهرات وانتفاضات جماهيرية للمطالبة بالحقوق الأساسية للشعوب العربية، كمظاهرات السكر والزيت في الجزائر التي جاءت بعد أقل من 3 أسابيع على انطلاق الأحداث التي أدت إلى إسقاط حكم بن علي في تونس، حيث شهد الشارع الجزائري لعدة أيام ابتداء من 05 جانفي 2011 أعمال تخريبية تعد تعبيرا عنيفا للمواطنين الجزائريين واحتجاجهم على زيادة أسعار بعض المواد الغذائية الأساسية كالزيت والسكر، إضافة إلى سخطهم على تدهور الوضع الاجتماعي لأغلبية الشعب الجزائري وتوسع دائرة الفقر وتعاضم الفوارق الاجتماعية، هذا الوضع اجبر الحكومة الجزائرية لاتخاذ سلسلة تدابير ترمي الى خفض الأسعار من اجل احتواء أعمال الشغب والتخريب².

لطالما ظل العالم العربي بعيدا عن موجات التغيير السياسي والتحول الديمقراطي لسنوات طويلة في ظل قوة الأنظمة الاستبدادية التي تمارس القمع المستمر لحريات الرأي، واعتماد اغلب هذه الأنظمة على احتكار السلطة في ظل أطر فئوية وقبلية وعشائرية وسياسة اقصائية للفواعل الاخرى ومصادر الرأي الآخر.....لكن.....

يشهد اليوم ان العالم العربي بدايات تفكك بنية وأنظمة بعض السلطات الدكتاتورية بفعل قيام بعض الثورات والانتفاضات الشعبية الناقمة على هذه الأنظمة في انتفاضة للشعوب المقهورة مثلت حالة نفسية

¹ علي خليفة الكواري وآخرون، مرجع سابق، ص14.
² عيد النور بن عنتر وآخرون، مرجع سابق، ص73.

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

واجتماعية وسياسية عبرت عن الأوضاع الاجتماعية والاقتصادية المتردية وشعور بالإحباط واليأس من التغيير نحو الأفضل ، مما ولد حالة من العصيان والتمرد تمخضت في شكل حركات ثورية عنيفة اتجهت نحو السلطة بكل مكوناتها كما حدث في تونس ومصر وليبيا، مطالبين بإطلاق الحريات السياسية وتحقيق الديمقراطية والعدالة الاجتماعية وتحقيق الإصلاحات الاقتصادية والتنمية¹.

وحسب نشرية البنك الدولي فان الحكومة الجزائرية ووسط الاضطرابات السياسية التي تشهدها البلدان العربية الأخرى، حافظت على الاستقرار من خلال مزيج من بعض الإصلاحات السياسية والاقتصادية، حيث تم إقرار طائفة من التعديلات الدستورية في فبراير 2016 وذلك من أجل تدعيم هيكل الحكم بالجزائر وتعميق الفصل بين السلطات. ولا تزال اضطرابات المنطقة تمثل مبعث قلق كبير للسلطات الجزائرية التي عززت في الآونة الأخيرة إجراءاتها الأمنية على امتداد الحدود مع ليبيا والدول الحدودية الأخرى خاصة في أقصى الجنوب².

لقد تحرك الشارع في العديد من الدول العربية في الماضي من اجل المطالبة بالاستقلال ومقاومة للاحتلال، كما تحرك في السنوات القليلة الماضية ضد ظلم الحكام واستبدادهم وفشل العمليات التنموية وتردي الأوضاع المعيشية في تلك الدول، فقد كان تحركا معبرا عن تذمر الشعوب بأسلوب لم تعود عليه الحكومات العربية ، جاء معبرا عن المطالب الكبرى للمجتمع التي عجزت السلطات عن تلبيتها، تحركا كسر حاجز الخوف وأخل بهيمنة السلطة وتجاوز الهامش المسموح به للشعوب للتعبير، لذلك يبدوا من الملح على السلطات الجزائرية ان تتحرك باتجاه ايجاد حل لأزمة الحكم التي تعرفها البلاد والتي ادت الى اخفاق السلطة في تحقيق التنمية والرخاء وكسب ثقة المواطن الذي رسم صورة نمطية لحكومته بوصفها حكومة فئوية عاجزة غير قادرة على الاستجابة لتطلعات الشعب، ويظهر هنا مفهوم الحكومة الالكترونية

¹ سعد علي حسين التميمي وعادل ياسر ناصر، "التحولات السياسية في العالم العربي وتحديات الاستقرار الداخلي:قراءة في النموذج اليمني"، ورقة مقدمة ضمن فعاليات المؤتمر الدولي الأول حول: التحولات والتغيرات في الوطن العربي: الفرص والتحديات في ظل الربيع العربي، يومي 10-11 جوان 2013، الأردن، ص12.

² تقرير البنك الدولي، متاح على الموقع: <http://www.albankaldawli.org>، تاريخ الاطلاع:2017/03/22

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

كآلية مساعدة للحكومة قصد التقرب من جمهورها وكسب ثقته وحفظ كرامته، تظهر من خلالها عزمها ونيتها عن اعادة التفكير بالممارسات السلبية اللصيفة بها من خلال اعادة هندسة البنية السياسية والاتجاه نحو الشفافية والمساءلة وسيادة القانون في اطار المصلحة العامة.

- الحكومة الالكترونية والحكم الراشد في الجزائر

يخلف عدم الرشادة في الحكم العديد من التأثيرات السلبية على القطاع الحكومي كما على اداء القطاع الخاص، وفي هذا الصدد يشير البنك الدولي ان إدارة الحكم تساهم في رسم السياسات وتطبيقها، وهذه السياسات تحدد بدورها مناخ أعمال سليم وجذاب للاستثمار من عدمه¹.

الجدول رقم (04): الرتبة المئوية للجزائر من حيث مؤشرات الحكم الراشد في العالم

2015 - 2010

ضبط الفساد		سيادة القانون		الجودة التنظيمية		فعالية الحكومة		الاستقرار السياسي وغياب العنف/الارهاب		المساءلة والتعبير		المؤشرات*
2015	2005	2015	2005	2015	2005	2015	2005	2015	2005	2015	2005	
28	41	21	31	11	28	35	39	13	21	25	26	الجزائر

*الترتيب يكون من 0 الى 100 حيث 0 اقل رتبة و100 احسن رتبة مئوية

المصدر: متاح على الموقع: www.govindicators.org، تاريخ الاطلاع: 2017/03/28

¹ بسام عبد الله البسام، الحوكمة الرشيدة: دراسة حالة العربية السعودية، بحوث اقتصادية وعربية، العدد 67، 2014، ص 180.

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

يوضح الجدول (04) المؤشرات الست للحكم الراشد في الجزائر (الترتيب المئوي) والتي تعرف كآلاتي¹:

- **المساءلة والتعبير:** يتكون هذا المؤشر من عدة عناصر أساسية (إقامة انتخابات حرة ونزيهة- المساءلة الجماهيرية -الإعلام الحر- ضمان الحريات المدنية- ضمان الحقوق السياسية- شفافية القوانين والسياسات...الخ) . نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن مؤشر المساءلة والتعبير في الجزائر تتراوح بين 26 نقطة مئوية سنة 2005 و 26 نقطة مئوية سنة 2015 ، وهو الترتيب الذي يبقى دون المستوى الأمر الذي يدعونا للقول ان العناصر المكونة للمؤشر في الجزائر تتعرض للتضييق من قبل السلطات خاصة فيما يتعلق بالحريات السياسية والمدنية وحرية الإعلام، نزاهة الانتخابات وشفافيتها...الخ
- **الاستقرار السياسي وغياب العنف/الإرهاب:** يتعلق هذا المؤشر التوترات والاضطرابات والنزاعات الاثنية والطائفية والمسلحة والاجتماعية والانقلابات العسكرية وكذا الصراعات السياسية والتغييرات الدستورية.

يوضح الجدول ان مؤشر الاستقرار السياسي انتقل من 21 نقطة مئوية سنة 2005 الى 13 نقطة مئوية سنة 2015، وهو راجع الى عدم الاستقرار السياسي في الجزائر .

- **فعالية الحكومة:** يستند هذا المؤشر على أربعة عناصر أساسية (نوعية الجهاز البيروقراطي- تكلفة المعاملات - درجة استقرار الحكومة - نوعية الرعاية الصحية العامة)

انتقلت الجزائر من 39 نقطة مئوية سنة 2005 إلى 35 نقطة مئوية سنة 2015 ، وبذلك فان بلادنا تكون قد عرفت تحسنا طفيفا في مؤشر فعالية الحكومة في ظل انتشار مظاهر الفساد والثقل البيروقراطي التي لا تزال تتغلغل في الإدارات الجزائرية ورغم كل الجهود الإصلاحية والتطويرية التي تبذل في هذا المجال كاستعمال الوسائط الالكترونية في العمل الإداري الحكومي.

¹ نوفل قاسم غانم شهوان، مقومات الحكم الراشد في التنمية (العراق: مركز الدراسات الاقليمية، بدون ذكر السنة)، ص09

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

- **نوعية التنظيم والضبط:** يرتبط هذا المؤشر بالإجراءات التدخلية التي تعتمدها السلطات لتنظيم وضبط الأسواق، المصارف والبنوك، التجارة الداخلية والخارجية، تأسيس المشروعات... وغيرها. ان الضبط المفرط من قبل السلطات يؤدي إلى تكريس البيروقراطية السلبية التي تعرقل توجهات الإصلاح الاقتصادية للانفتاح على العالم الخارجي. وقد انتقلت الجزائر من النقطة 28 مئوية إلى 11 مئوية سنتي 2005 و2015 على الترتيب وهو ما يوضح إخفاق السلطات الجزائرية في صياغة سياسات اقتصادية رشيدة.

- **سيادة القانون:** يقوم هذا المؤشر على سيادة القانون وحكمه على الجميع بدون استثناء، وينطوي على عنصرين: حيادية القوانين ودرجة التزام (أو إلزام) المواطنين بها

يبين الجدول ان الجزائر ضمن مؤشر سيادة القانون تحتل مراتب غير مشرفة حيث انتقلت من 31 نقطة مئوية الى 21 نقطة مئوية وهو ما يشير الى عدم فعالية المنظومة التشريعية في البلاد وعدم حياديتها وضعف التزام المواطنين بها.

- **ضبط الفساد:** ان لظاهرة الفساد آثارا تدميرية على الدول التي ينتشر فيها، يستشري بالموازاة مع غياب حكم القانون، ويتكون مؤشر ضبط الفساد من أربعة عناصر أساسية (الفساد بين المسؤولين في الحكومة- الفساد في وجه الأعمال التجارية - تقديم أموال غير قانونية للقضاة- الفساد في سلك الخدمة المدنية).

الجزائر ضمن هذا المؤشر انتقلت من 41 نقطة مئوية الى 28 نقطة مئوية بمعنى انخفاض قدرة السلطات على التحكم في الفساد وضبطه رغم كل مجهودات الدولة الجزائرية للتحكم فيه من خلال ترسانة القوانين الرادعة التي تصب في مكافحة الفساد ومختلف ظواهره ، المصادقة على الاتفاقيات والمعاهدات الدولية والإقليمية، إنشاء هيئات وطنية مكلفة بمكافحة الظاهرة... وغيرها من الإجراءات التي وضعت للحد من الظاهرة ولم تتجح في الوصول إلى الهدف المنشود خاصة ان العديد منها يبقى غير مفعلا أو تحت

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الكترونية في الجزائر

هيمنة أصحاب النفوذ والمصالح التي تسعى إلى منع الشفافية وإتاحة المعلومة إضافة إلى إقصاء القاعدة الشعبية من حقها في الرقابة والمساءلة.

الجدول رقم(05): ترتيب الجزائر ضمن مؤشر الديمقراطية 2015-2016

الجزائر	الرتبة ضمن 167 دولة	القيمة الكلية للمؤشر	العملية الانتخابية والتعددية	اداء الحكومة	المشاركة السياسية	المشاركة الثقافية	الحريات المدنية
2015	118	3.95	3.00	2.21	3.89	6.25	4.41
2016	126	3.56	2.58	2.21	3.89	5.00	4.12

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على معطيات تقرير وحدة التقصي الاقتصادية، متاح على الموقع: www.eiu.com، تاريخ الاطلاع: 2017/03/29.

صنف تقرير وحدة التقصي الاقتصادية لسنة 2015 (الطبعة الثامنة) وسنة 2016 (الطبعة التاسعة) النظام السياسي في الجزائر في خانة الأنظمة "الاستبدادية والتسلطية" ضمن 51 نظام استبدادي في العالم، حيث احتلت الجزائر الرتبة 118 و 126 في السنتين المذكورتين على التوالي من حيث مستوى الديمقراطية في الدولة الذي لا يتجاوز 4 من 10 . وكما هو مبين في الجدول فان رداءة أداء النظام السياسي الجزائري ضمن كافة مكونات المؤشر الخمسة تظهر جلية ولا ترقى حتى للمستوى الهجين. ويصنف تقرير 2016 تونس في الرتبة 57 و 69 لسنتي 2015 و 2016 على التوالي ضمن الديمقراطيات الناقصة، وهو ما يبين إخفاق النظام الجزائري القائم على تحسين أدائه وتعزيز شرعيته.

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الكترونية في الجزائر

ويستند مؤشر وحدة التقصي الاقتصادية للديمقراطية، (من 0 إلى 10) على التصنيفات ل 60 مؤشرا،

مجمعة في خمس فئات:

- العملية الانتخابية والتعددية

- الحريات المدنية

- العمل الحكومة

- المشاركة السياسية

- الثقافة السياسية

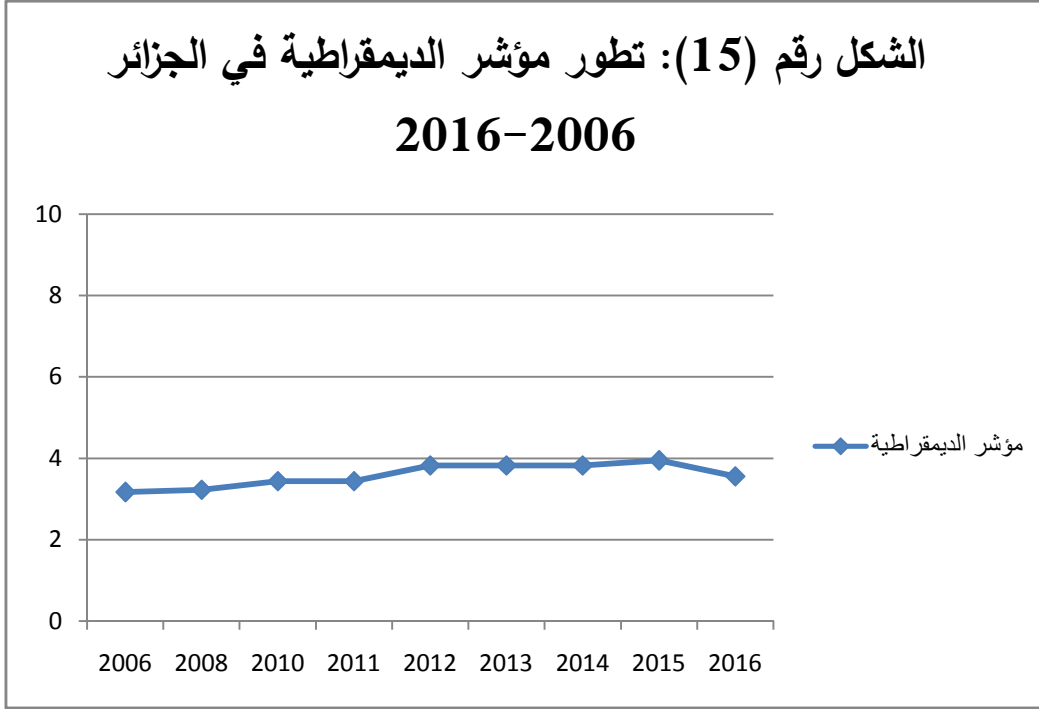
وتصنف الأنظمة السياسية وفقا للمؤشر إلى أربعة أنواع:

- الديمقراطيات الكاملة: من 8 الى 10

- الديمقراطيات الناقصة: من 6 إلى 7.9

- الأنظمة الهجينة: من 4 إلى 5.9

- الأنظمة الاستبدادية: أقل من 4 وهي الفئة التي ينتمي اليها النظام السياسي الجزائري



المصدر: تقرير وحدة التقصي الاقتصادية، مرجع سابق.

يوضح الشكل (15) تطور مؤشر الديمقراطية في الجزائر في الفترة الممتدة من 2006 إلى 2016 ، ونلاحظ ان المؤشر اتجه منحى تصاعدي وأحيانا وضع الثبات في الفترة من 2006 إلى 2015 ليعود في سنة 2016 الى الانخفاض، وتبقى درجة الديمقراطية الجزائر دون المستوى المطلوب مما يجعل البلاد تصنف ضمن الدول الاستبدادية.

رغم ان الدستور الجزائري يضمن الحقوق والحريات كالحق في الاقتراع، التعددية الحزبية، حرية الإعلام،... إلا ان مؤشر الديمقراطية يبقى ضعيفا في الجزائر وهذا ليس لغياب النصوص التشريعية التي تضمن قانونا مختلف الحريات والحقوق في الجزائر (من مؤشرات التخلف السياسي عدم تطابق الواقع مع

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الكترونية في الجزائر

النصوص القانونية)، وفي ما يلي عينة لبعض مواد الدستور الجزائري التي تضمن الحقوق والحريات الأساسية للبناء الديمقراطي¹:

المادة 7: "الشعب مصدر كل سلطة. السيادة الوطنية ملك للشعب وحده".

المادة 48: "حريات التعبير، وإنشاء الجمعيات، والاجتماع، مضمونة للمواطن".

المادة 49: "حرية التظاهر السلمي مضمونة للمواطن في إطار القانون الذي يحدد كيفية ممارستها".

المادة 50: "حرية الصحافة المكتوبة والسمعية البصرية وعلى الشبكات الإعلامية مضمونة ولا تُقيد بأي

شكل من أشكال الرقابة القبلية.

لا يمكن استعمال هذه الحرية للمساس بكرامة الغير وحرياتهم وحقوقهم.

نشر المعلومات والأفكار والصور والآراء بكل حرية مضمون في إطار القانون واحترام ثوابت الأمة وقيمتها الدينية والأخلاقية والثقافية .

لا يمكن أن تخضع جنة الصحافة لعقوبة سالبة للحرية".

المادة 52 : "حق إنشاء الأحزاب السياسية معترف به ومضمون...."

المادة 53: "تستفيد الأحزاب السياسية المعتمدة دون أي تمييز، في ظل احترام أحكام المادة 52 أعلاه،

من الحقوق التالية على الخصوص:

-حرية الرأي والتعبير والاجتماع

-حيز زمني في وسائل الإعلام العمومية يتناسب مع تمثيلها على المستوى الوطني

-تمويل عمومي، عند الاقتضاء، يرتبط بتمثيلها في البرلمان كما يحدده القانون

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المواد: 7- 48-49-50-52-53-54 من دستور 2016، متاح على الموقع: <http://www.conseil-constitutionnel.dz>، تاريخ الزيارة: 2017/03/29.

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الكترونية في الجزائر

- ممارسة السلطة على الصعيدين المحلي والوطني من خلال التداول الديمقراطي وفي إطار أحكام هذا الدستور"

المادة 54: "حق إنشاء الجمعيات مضمون...."

المطلب الثاني: الحكومة الجزائرية في مواجهة تراجع أسعار النفط والفساد

ان اهتمام الهيئات الدولية خاصة الأمم المتحدة من خلال برنامجها الإنمائي بمفهوم إدارة الحكم والاتجاهات الحديثة في مجال إصلاح الإدارة الحكومية يرجع الدور الجوهري الذي تلعبه المؤسسات التابعة للدولة في تقديم الخدمات وحماية الحقوق والحريات مما أعطى لها مكانا بارزا بشكل أكبر في الفكر التنموي خاصة مع زيادة التركيز على مكافحة الفساد والشفافية.

يهتم برنامج الإنمائي للأمم المتحدة بما يسمى "المنهج القائم على الحقوق لتحقيق التنمية" والذي لن يتحقق إلا بمساعدة إدارة حكومية فعالة ضمن هيئات أخرى. من خلال العناصر التالية¹:

- المشاركة والشفافية في عملية صنع القرار: تعد المشاركة في كل مراحل عملية التنمية حق، وتعتبر الدولة والأطراف الفاعلة الأخرى ملزمة بخلق بيئة مواتية لتحقيق مشاركة كل المنفعين.

- عدم التمييز: يعد الإنصاف والمساواة في كافة الحقوق من المكونات الرئيسية لتحقيق التنمية

- التمكين: ينبغي تمكين الناس من ممارسة حقوقهم الإنسانية من خلال استخدام أدوات مثل الإجراءات القانونية والسياسية.

¹ برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، إصلاح الادارة الحكومية: مذكرة تطبيقية، متاح على الموقع: www.pogar.org، تاريخ الاطلاع 2017/03/03.

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

- مساءلة الأطراف الفاعلة: ينبغي خضوع المؤسسات العامة والخاصة والأطراف الفاعلة للمساءلة أمام الناس، لا سيما الفقراء منهم، وذلك من أجل تعزيز حقوق الإنسان وحمايتها والوفاء بها، ويجب تحميل تلك الجهات المسؤولية إذا لم يتم إنفاذ هذه الحقوق.

وتشير وثيقة برنامج الامم المتحدة ان المنهج القائم على الحريات لا يسعى فقط لتنمية قدرات أصحاب الحقوق للمطالبة بها وممارستها، وإنما يسعى أيضا لتنمية قدرات المكلفين بالواجبات لكي يفوا بالتزامات حقوق الإنسان، فإن ذلك يزيد من الضغط على الإدارة الحكومية بأن تضع الفقراء والفئات المهمشة في بؤرة اهتمام الاستراتيجيات الخاصة بالسياسة والتنمية

تواجه الجزائر اليوم انخفاضا حادا في إيراداتها العامة نتيجة ارتباط هذه الأخيرة بمستويات أسعار النفط في الأسواق العالمية والتي تعرف تذبذبا واتجاها نحو الانخفاض، من جهة أخرى تواجه الجزائر احد أكثر الظواهر التي تتخر الاقتصاد الوطني وتشوه سمعة مناخ الاستثمار في الدولة كنا تسيء الى تنافسية الاقتصاد، ألا وهو ظاهرة الفساد الإداري الذي استشرى وتغلغل في كل المجالات وعلى كل المستويات.

- الجزائر في مواجهة انعكاسات انخفاض عائدات النفط

يشير البنك الدولي ان الجزائر دولة ريعية بامتياز، حيث تعادل صادرات المحروقات 95 % من مجموع الصادرات وتدر نحو ثلثي عائدات الدولة¹، وفي هذا الصدد يرى الدكتور علي سموك أن السلطة الجزائرية لطالما انتهجت سياسة شراء السكوت والولاء والتواطؤ في ظل انتشار الفساد والزبونية وهذا من خلال العطاءات والترقيات.... الخ مستفيدة من إيرادات النفط، وقد كانت الصدمة النفطية لسنة 1986

¹ تقرير البنك الدولي، مرجع سابق.

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الكترونية في الجزائر

التي واجهتها الجزائر عجز من خلالها نظام الحزب الواحد عن الاستمرار وعجل من الإصلاحات التي أفضت الى التعددية وفقا لدستور 1986/02/23 وجملة من القوانين التي أعقبته¹.

لعبت الطفرة النفطية للكثير من الدول العربية ومنها الجزائر دورا لا يستهان به في تحصين الأنظمة السياسية، ودعم ارتفاع أسعار النفط شرعية الحكومة الجزائرية عبر توزيع الربح النفطي لشراء السلم الاجتماعي وكسب الولاء السياسي وضمان عدم مطالبة الشعب بحقوقه أو المطالبة بالحد من انفراد السلطة بالشأن السياسي وظهر ما يسمى "دولة الرفاهية النفطية"².

.... في ظل الوفرة لا يمكن الحديث عن أزمة مشاركة أو لن تكون حادة أو

مهددة للنظام السياسي .

وفي حالة الجزائر لم تظهر أزمة المشاركة بصورة جدية طالما أن عوائد النفط أدت إلى الوفرة، لكن طرحت نفسها كأزمة وعانى منها النظام السياسي مع تدني عوائد النفط وتدهور الوضع الاقتصادي نهاية الثمانينات.

صخر المحمد

تواجه الجزائر اليوم تحديات سياسية واقتصادية واجتماعية وأمنية خطيرة يمكن أن تؤثر سلباً في الاستقرار الداخلي للجزائر ويمكن أن تقود هذه التحديات البلاد إلى عدم الاستقرار السياسي والاجتماعي ما لم تكن

¹ علي سموك، مرجع سابق، ص148.

² عيد النور بن عنتر وآخرون، مرجع سابق، ص57.

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

هنالك حكومة قادرة على معالجة تلك التحديات وتجاوزها في ظل انخفاض الموارد المالية التي كانت تستعمل لشراء السلم الاجتماعي.

حسب تقرير التنافسية العالمية 2015-2016 فإن الاقتصاد الجزائري يحتل المرتبة 87 من بين 140 دولة شملها التقرير¹، كما يشير البنك الدولي أن الصعوبات الأساسية للاقتصاد الجزائري ارتفعت بشكل مطرد منذ منتصف 2014 بالتزامن مع انخفاض أسعار النفط العالمية، حيث تراجع النمو سنة 2015 إلى 2.9 % من 3.8 % سنة 2014، متأثراً بانخفاض متوسط أسعار النفط من 100 دولار للبرميل سنة 2014 إلى 59 دولاراً سنة 2015. وبسبب التوقعات الأولية بعدم استمرار انخفاض أسعار النفط تقاعست السلطة الجزائرية عن ضبط الأوضاع المالية والانفاقية مما انجر عنه تضاعف عجز الموازنة إلى 15.9 % من إجمالي الناتج المحلي عام 2015. كما ارتفع العجز في حساب المعاملات الجارية ثلاثة أمثاله إلى 15.2 % من إجمالي الناتج المحلي عام 2015، كما ارتفع معدل التضخم إلى 4.8 % وذلك لأسباب مختلفة منها تأثير خفض القيمة الاسمية للدينار بنسبة 20 % تقريباً وذلك بهدف تصويب الخلل في الحساب الخارجي. وزادت البطالة إلى أكثر من 10 %².

ويشير ذات التقرير ان الحكومة الجزائرية انتهجت منذ ديسمبر 2015 طائفة من السياسات التقشفية في ظل تآكل احتياطي الصرف، حيث تم تقليص الإنفاق العام في ميزانية 2016 بنسبة 9 % (أكثرها في الاستثمارات) وزيادة إيرادات تحصيل الضرائب بنسبة 4 % ، إضافة إلى رفع أسعار البنزين وزيادة معدلات ضريبة القيمة المضافة المفروضة على الكهرباء والبنزين وزيادة رسوم تسجيل السيارات فضلاً عن قرارها طبع النقود بدون تغطية ووقف استيراد أكثر من 850 مادة من الخارج علاوة على رفع الرسوم

¹ Klaus Schwab, « The Global Competitiveness Report 2015–2016 », World Economic Forum, 2015, p94, available at : www.weforum.org, accessed 23/02/2017.

² تقرير البنك الدولي، مرجع سابق.

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

الجمركية بنسبة تتراوح من 30 إلى 200 بالمائة على عمليات الاستيراد، وتتجه الحكومة إلى مراجعة السياسة الاجتماعية وتوجيه الدعم الحكومي لمستحقه وهو التحدي الأكبر للسلطة في الجزائر¹.

فهل سيتحمل المواطن الجزائري عناء تسديده فاتورة إخفاق سلطته في تحقيق حياة كريمة له رغم كل الإمكانيات والمقومات التي تزخر بها الجزائر؟

أعلن الوزير الأول السيد عبد المالك سلال في مداخلة عبر التلفزيون الجزائري الوطني في 28 ديسمبر 2016 عن سلسلة من القرارات كرسها قانون المالية الجديد، تتضمن رفع أسعار بعض المواد الاستهلاكية على غرار البنزين وزيادة الضرائب على الكثير من المواد كالأجهزة الالكترونية والكهربائية تسديدا للعجز المالي الذي تواجهه الحكومة بعد تراجع أسعار النفط من 110 دولار في 2013 إلى ما بين 45 و50 دولار في فترة لاحقة، الأمر الذي دفع سكان العديد من المدن الجزائرية للخروج في مظاهرات مناهضة للنظام خاصة في منطقة القبائل التي كانت أكثر استجابة، كما تم غلق المحلات التجارية احتجاجا على غلاء الأسعار، متسائلين عن انجازات السلطة الجزائرية منذ الاستقلال والنتائج المحققة طيلة تلك الفترة خاصة بعد الطفرة المالية التي عرفتها البلاد من جراء ارتفاع أسعار النفط والتي لم تستثمر إيراداتها على النحو المطلوب لتحسين المستوى المعيشي للجزائريين²، وبذلك فان الجزائر تواجه حقا تحديات هائلة خاصة وان البلاد تشهد فراغا سياسيا خلفه مرض رئيس الجمهورية، تباطؤ النمو الاقتصادي (3.6 % سنة 2016) وأيضا تزايد المطالب الاجتماعية.

¹ تقرير البنك الدولي، مرجع سابق .

² متاح على الموقع: <http://elbadil.com>، تاريخ الاطلاع: 2017/02/22.

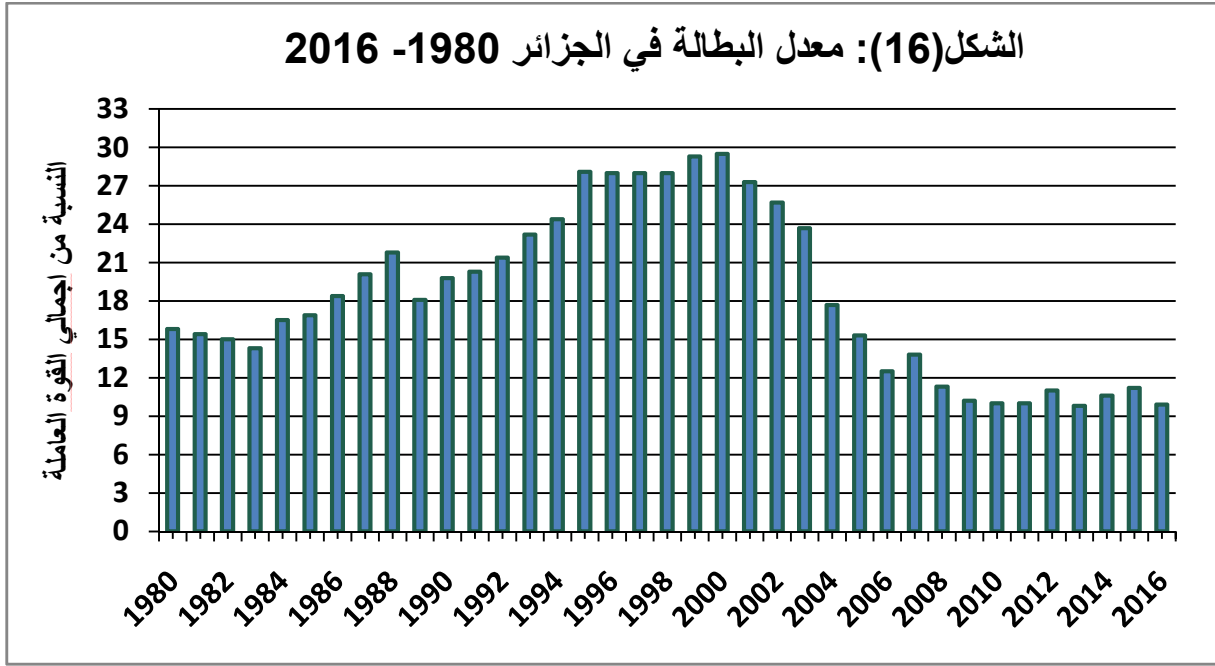
الجدول(06): بعض مؤشرات الكلية للاقتصاد الجزائري 2011-2015

2015	2014	2013	2012	2011	
16591.9	17242.5	16650.2	16208.7	14588.5	PIB الناتج الوطني الخام(مليار دينار جزائري)
11.2	10.6	9.8	11	10	نسبة البطالة %
4.78	2.92	3.26	8.89	4.52	معدل التضخم %
2621.7-	1375.3-	143.7-	710.9-	168.6-	رصيد الميزانية العامة

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على معطيات التقرير السنوي لبنك الجزائر، متاح على الموقع

، تاريخ الاطلاع: 2017/03/22. <http://www.bank-of-algeria.dz>

يبين الجدول (06) بعض المؤشرات الكلية التي نشرت من قبل البنك الدولي والتي تبين حالة الاقتصاد الجزائري من 2011 الى 2015، ويظهر جليا تأثر الوضع الاقتصادي في الجزائر بتدهور أسعار النفط، حيث تأخذ جميع المؤشرات المذكورة في الجدول اتجاها سلبيا وتضاعف عجز رصيد الميزانية العمومية بين سنة 2014 وسنة 2015، وهو ما يوضح حجم التحديات التي تواجه الجزائر هذه الفترة.

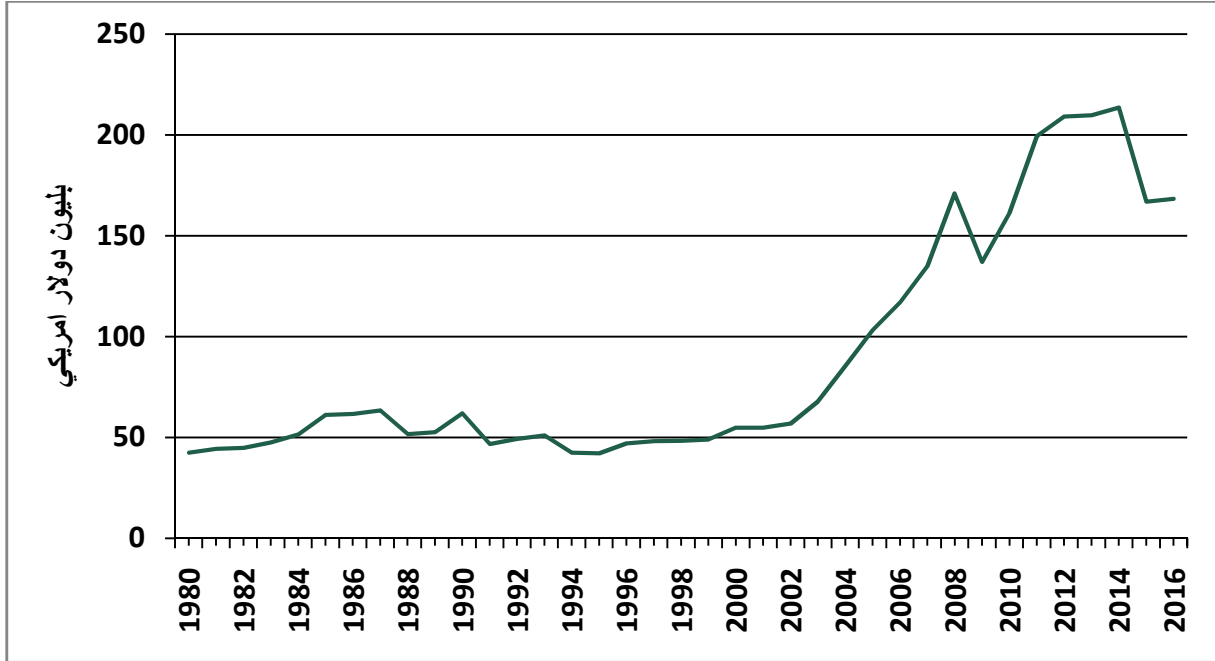


المصدر: من إعداد الباحثة بناء على معطيات موقع أطلس بيانات العالم، متاح على الموقع

<http://ar.knoema.com>، تاريخ الاطلاع: 2017/03/28

يوضح الشكل (16) معدل البطالة في الجزائر من سنة 1980 الى سنة 2016، حيث يبقى معدل البطالة في الجزائر فوق 9 % من مجموع القوة العاملة وهذا سنة 2016، وتعد هذه النسبة منخفضة مقارنة بمستويات البطالة المسجلة سنوات التسعينات التي عرفت تبعات وانعكاسات اقتراض الجزائر من الهيئات الدولية، وهنا نتساءل عن امكانية تكرار نفس المشهد في حالة استمرار انخفاض اسعار النفط في الاسواق العالمية وعدم اتجاه الدولة بحزم نحو تنويع مصادر الدخل للاقتصاد الجزائري.

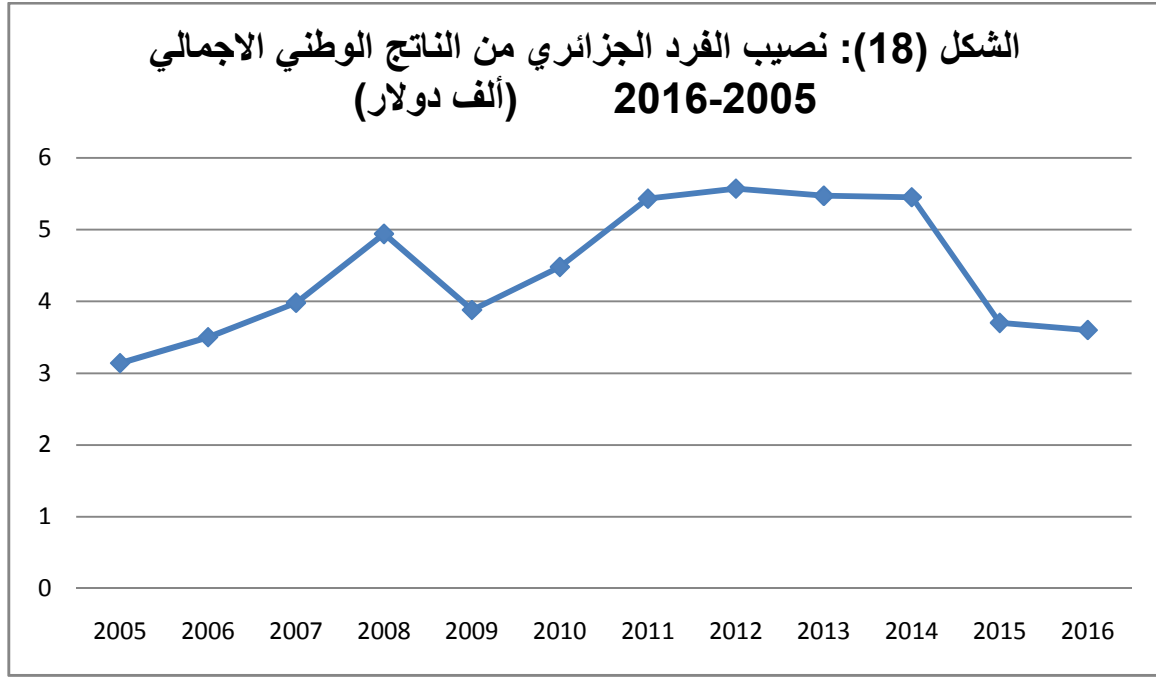
الشكل (17): إجمالي الناتج القومي في الجزائر 1980-2016



المصدر: متاح على الموقع : <http://www.albankaldawli.org> ، تاريخ الاطلاع:

.2017/03/21

يبين الشكل (17) التغير في إجمالي الناتج القومي الجزائري في الفترة 1980- 2016 ، حيث نلاحظ ارتفاعا مضطربا في الناتج القومي بعد الانخفاض الذي عرفته سنوات التسعينات (نتيجة انخفاض أسعار النفط)، من جهة أخرى تشهد الجزائر منحى تنازلي للناتج القومي في السنتين الماضيتين نتيجة اعتمادها الشبه الكلي على إيرادات النفط التي تعرف تراجعا كبيرا هذه الفترة.



المصدر: البنك الدولي، مرجع سابق.

يوضح الشكل (18) تطور نصيب الفرد الجزائري من الناتج الوطني الإجمالي في الفترة 2005-2016، ونلاحظ ان نصيب الفرد يرتبط مباشرة بمدخيل الدولة من عائدات النفط، حيث يزداد متوسط دخل الفرد من الناتج الوطني بارتفاع عائدات النفط التي ترتبط هي الأخرى بأسعار هذا الأخير والعكس صحيح، ومن الجلي ان انخفاض نصيب الفرد الجزائري من الناتج الوطني هذه الفترة يرجع أساسا لانخفاض أسعار النفط في الأسواق العالمية.

يجب أن يكون لدى المواطنين رأي حول أولويات الحكومة وأن يكونوا واثقين من أنها ستنفذ تلك الأولويات بكفاءة. وينبغي على الحكومات أن تنفذ معايير تجعل المعلومات متاحة لجميع الناس بشأن كيفية إنفاق المال العام.

United Nations Survey2015 -My World-

- الفساد الإداري والنقل البيروقراطي.....من عوائق الاستثمار في الجزائر

الإدارة هي عماد التنمية الاقتصادية وهذا رجوعا إلى ما أدلى به بيتر دراكر، ويزداد اهتمام الهيئات الدولية بالاستثمار وضرورة توفير مناخ وبيئة استثمارية جذابة غير طاردة للمستثمرين، والإدارة المحلية والمركزية أصبحت مطالبة بالسرعة والآنية انجاز المعاملات الإدارية وتوفير المعلومات الضرورية لرجال الأعمال، إضافة إلى توفير الخدمات اللازمة لبدا النشاط الاستثماري أو توسيعه كالتوصيل بالهاتف، الكهرباء، الماء...الخ¹.

تشير الكثير من الدراسات النظرية والتطبيقية إلى أن للفساد الإداري آثارا سلبية على النمو الاقتصادي² من خلال خفضه لمعدلات الاستثمار الأجنبي والمحلي على حد سواء وانتشار الأنشطة الموازية في الاقتصاد، فالمستثمر يتجنب البيئة التي يشيع فيها الفساد لأنه يضطر مثلا للتعرض لأضرار تنتج عن المحسوبية والتعظيم المقصود، كما انه يجد نفسه مضطرا لدفع الرشاوى التي تمثل تكاليفا إضافية تكون سببا في تحاشيه الاستثمار في هكذا بيئة، عزوف المستثمرين على المخاطرة بأموالهم في بيئة فاسدة لا تخضع لمعايير أو ضوابط أو قوانين واضحة وشفافة، بيئة طاردة يكون فيها الفساد الوسيلة الفعالة للحصول على الحقوق والصفقات والتراخيص، الأمر الذي يؤثر سلبا على معدلات الاستثمار وبالتالي النمو الاقتصادي.

اعتبر البنك العالمي في تقريره الذي صدر سنة 2011 ظاهرة الفساد انها "واحدة من أكبر عقبات التنمية الاقتصادية والاجتماعية"³ خاصة ان الدراسات بينت أنه عندما يتحسن مؤشر الفساد بنسبة انحراف معياري واحد، سيرتفع معدل الاستثمار في البلاد بأكثر من 4 نقاط مئوية ، و ينمو المتوسط السنوي

¹ عبد الحميد قرفي، مرجع سابق، ص88.

² ابنهال محمد رضا داود، "الفساد الإداري وآثاره السياسية والاقتصادية مع اشارة خاصة الى تجربة العراق في الفساد"، مجلة دراسات دولية، العدد48 (بغداد، 2009)، ص73.

³ Jamshed J. Mistry and Abu Jalal, "An Empirical Analysis of the Relationship between e-government and Corruption", The International Journal of Digital Accounting Research Vol. 12,(2012), p 147.

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

لنصيب الفرد من الناتج الوطني الإجمالي بنسبة تزيد على نسبة نصف نقطة مئوية¹.

وحسب تقرير المنظمة العربية لضمان الاستثمار وائتمان الصادرات "مناخ الاستثمار في الدول العربية 2016" فان شروط جاذبية الاستثمار تقسم الى ثلاث مجموعات أساسية ، كل مجموعة تضم عدة مؤشرات من بينها مؤشر الحكومة الإلكترونية (ينتمي إلى مؤشرات عوامل التميز والتقدم التكنولوجي) ومؤشر السيطرة على الفساد (من مؤشرات البيئة المؤسسية) والتي تعد من أهم عوامل جذب المستثمرين المحليين والأجانب².

يحتل الإستثمار المحلي والأجنبي أهمية إستثنائية في الاقتصاد "الريع" الجزائري الذي يعاني من تقلص مصادر التمويل في ظل انهيار أسعار النفط، ومن هذا المنطق تعمل السلطات الجزائرية على جذب الاستثمارات الأجنبية وتنشيط المحلية منها بالنظر إلى أهمية الاستثمار ودوره في إقامة المشاريع الإنتاجية، نقل التكنولوجيا، المساهمة في رفع مستويات المداخيل والمعيشة، خلق المزيد من فرص العمل وتحقيق ميزات تنافسية في مجال التصدير... الخ. وباعتبار "رأس المال جبان" فان المستثمر يبحث عن بيئة استثمارية مستقرة و"نظيفة" تكون فيها نسبة المخاطر منخفضة في ظل الشفافية وسيادة القانون، ليقرر صاحب رأس المال بدأ نشاطه استثماري أو توسيعه.

¹ Ibid. p.149

² تقرير المؤسسة العربية لضمان الاستثمار وائتمان الصادرات، مناخ الاستثمار في الدول العربية مؤشر لضمان لجاذبية الاستثمار، الكويت، 2016، ص26.

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

الجدول (07): ترتيب الجزائر وفق مؤشر مدركات الفساد (CPI)* لمنظمة الشفافية الدولية
2015 - 2003

السنوات	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
الرتبة	88	97	97	84	99	92	111	105	112	105
السنوات	2013	2014	2015							
الرتبة	94	100	88							

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على معطيات الموقع:

<http://www.transparency.org>

يلاحظ من الجدول السابق أن الجزائر احتلت وتحتل مراتب غير مشرفة وفق مؤشر مدركات الفساد من بين 167 دولة شملها التقرير، فنجد ترتيبها (2003-2015) يتراوح بين الرتبة 84 والرتبة 112 في سلم الفساد لتحتل المرتبة 88 سنة 2003 وسنة 2015 ، الأمر الذي يجعلنا نخلص إلى عدم نجاعة الإستراتيجيات الوقائية والعلاجية الموضوعة لمكافحة الظاهرة في بلادنا.

* CPI: مؤشر إدراك الفساد هو مؤشر يقيس حالة إدراك الفساد في أغلب دول العالم ، يقع بين الصفر كحد أدنى وعشرة درجات كحد أعلى ، وكلما كانت الدولة أكثر شفافية ومنعاً للفساد كلما اقتربت من العشر درجات والعكس صحيح ، كما يعكس المؤشر درجة التحسن في ممارسات الإدارة الحكومية والشركات العالمية لغرض تعزيز الشفافية و محاربة الفساد.

الجدول(08): ترتيب الجزائر في بعض مجالات الإجراءات الحكومية المنظمة لأنشطة الأعمال 2016

الرتبة بالنسبة ل189 دولة	الإجراء
145	البدأ في النشاط الاستثماري
122	استخراج تراخيص البناء
130	التوصيل بالكهرباء
163	تسجيل الملكية العقارية
174	الحصول على الائتمان
106	إنفاذ العقود

المصدر: مجموعة البنك الدولي، متاح على الموقع: <http://www.doingbusiness.org>، تاريخ الاطلاع: 2016/12/05.

يوضح الجدول (08) أن الجزائر تحتل مراتب متأخرة في الإجراءات الحكومية المنظمة لأنشطة الأعمال، وتعاني بلادنا من تنامي ظاهرة البيروقراطية السلبية وتعقد الإجراءات الإدارية للتأسيس القانوني للمؤسسات أو توسيع نشاطها، استخراج تراخيص البناء، التوصيل بالكهرباء، تسجيل الملكية العقارية، إنفاذ العقود، الحصول على الائتمان... الخ، مما يجعل بيئتها الاستثمارية بيئة طاردة غير جذابة للمستثمرين وما يترتب عنه من نفور جزء من الأفراد والمستثمرين من العمل بالقطاع الرسمي وتوجههم نحو الأنشطة الموازية* تفاديا للعراقيل البيروقراطية والتكاليف الإضافية.

* تشمل الأنشطة الموازية الدخول المولدة بطرق شرعية ولكن لا يعلن عنها للإدارات الضريبية، وكذلك الأنشطة الإجرامية المخالفة للنظام القانوني السائد، فهو ذلك الجزء من الاقتصاد الذي يعتبر شاذًا مقارنة بالمؤسسات النظامية وكل ما يتطلبه إنشاءها من توفر عناصر كالتسجيل الجبائي، التسجيل في السجل التجاري، التوظيف الشرعي للعمال، الاشتراك في صندوق الضمان الاجتماعي، التمويل من القنوات المصرفية الرسمية... الخ

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الكترونية في الجزائر

الجدول (09): إجمالي الإجراءات والوقت والتكلفة لاستكمال معاملة واحدة للاستثمار في

الجزائر سنة 2016

2016	البدا في النشاط الاستثماري	استخراج تراخيص البناء	التوصيل بالكهرباء	تسجيل الملكية العقارية	انفاذ العقود
عدد الإجراءات	12	17	05	10	-
الوقت (أيام)	20	204	180	55	630
التكلفة	من متوسط نصيب الفرد من الدخل القومي	من متوسط نصيب الفرد من الدخل القومي	من متوسط نصيب الفرد من الدخل القومي	من تكلفة العقار	من قيمة المطالبة
	10.9%	0.9%	1295.51%	7.1%	19.9%

المصدر: مجموعة البنك الدولي، مرجع سابق.

يبين الجدول (09) مدى تعدد الإجراءات وطول الوقت وارتفاع التكلفة لاستكمال معاملة واحدة متعلقة بالاستثمار في الجزائر، الأمر الذي ينعكس سلبيًا على معدلات الاستثمار بسبب عدم جاذبية البيئة الاستثمارية.

أما الجدول (10) فيوضح مدى تأخر الجزائر في الترتيب العالمي ضمن سهولة أنشطة الأعمال مقارنة بتونس والمغرب اللتان حققتا خطوات كبيرة في مجال زيادة جاذبية ممارسة أنشطة الأعمال.

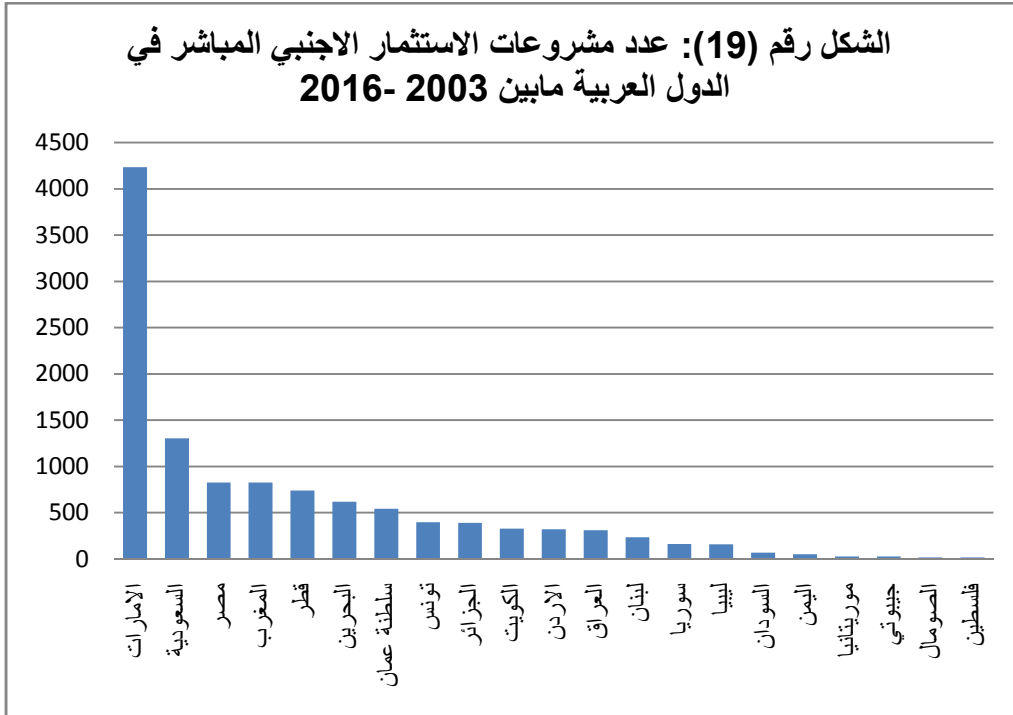
الجدول (10): ترتيب الجزائر، تونس والمغرب على أساس سهولة ممارسة أنشطة الأعمال 2010-2016

السنوات	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
عدد الدول	183 دولة	183 دولة	183 دولة	185 دولة	189 دولة	189 دولة	189 دولة
الجزائر	136	143	148	152	153	154	163
تونس	69	55	46	50	51	60	74
المغرب	128	114	94	97	87	71	75

المصدر: مجموعة البنك الدولي ، مرجع سابق

تجدر الإشارة أن الاقتصاديات التي تحتل أعلى المراكز من حيث سهولة ممارسة أنشطة الأعمال هي التي تمكنت حكوماتها من خلق بيئة تنظيمية تسهل التفاعلات في السوق التجارية وتحمي الصالح العام بدون معوقات، بيئة تنظيمية تضم مؤسسات نزيهة وتوفر تكلفة متدنية للمعاملات ما يتيح تحقيق توازن مقبول بين الحماية التي توفرها القواعد الجيدة وضرورة وجود سهولة في الاستثمار¹.

¹ تقرير البنك الدولي لممارسة أنشطة الاعمال 2014، فهم الأنظمة المتعلقة بالشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم، الطبعة 11، ص 02

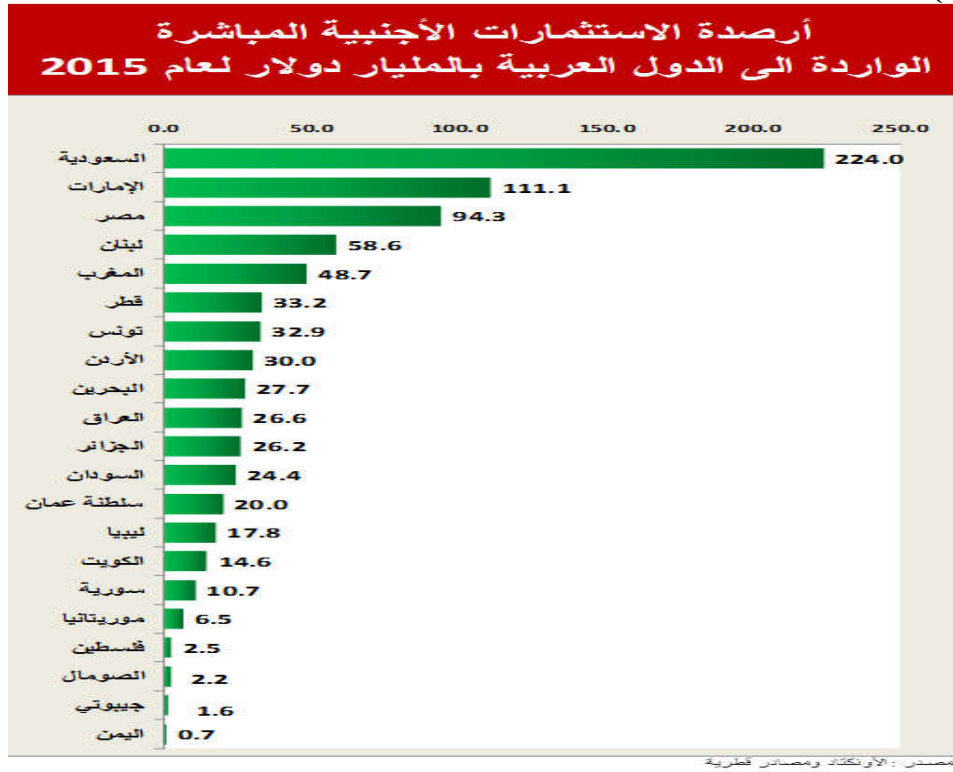


المصدر: تقرير المؤسسة العربية لضمان الاستثمار وائتمان الصادرات لمناخ الاستثمار للدول العربية
2016، ص 07.

يبين الرسم البياني (19) تفاوتاً كبيراً بين الدول العربية حيث نجد في الصدارة الإمارات العربية المتحدة بـ 4233 مشروعاً، تليها السعودية بـ 1304 مشروعاً، أما الجزائر فنصيبها 390 مشروعاً فقط، مما يؤكد عدم جاذبية مناخ الاستثمار في الجزائر.

أما الشكل (20) فيوضح تركيز أرصدة الاستثمارات الأجنبية في عدد محدود من الدول العربية حيث استحوذت كل من الإمارات والسعودية ومصر على أكبر أرصدة، في حين احتلت الجزائر المرتبة 11 بين الدول العربية برصيد 26.2 مليار دولار.

الشكل (20)



المصدر: المرجع السابق، ص05.

رغم مقوماتها في مجال الاستثمار، نجد ترتيب الجزائر بين الدول العربية لا يرقى الى الطموحات والنتائج المرجوة من جميع المجهودات التي بذلتها الدولة الجزائرية لترقية الاستثمار وتشجيعه سواء بتعديل القوانين المتعلقة بالاستثمار، الإعفاءات الضريبية وتوفير الظروف الملائمة، هذه الجهود لم تؤت ثمارها لعدة اسباب أهمها ان البيئة الاستثمارية تعاني من تنامي ظاهرة البيروقراطية وتعقد الإجراءات الإدارية اضافة الى الفساد الذي استشرى في مختلف الميادين مما أدى إلى انتشار الأنشطة الموازية وعزوف كثير من رجال الأعمال المحليين والأجانب عن الاستثمار في الجزائر.

لا يمكننا مقارنة الكيفية التي تتعامل بها الحكومة التقليدية مع المستثمر بنظيرتها الحكومة الالكترونية نظرا للتباين الكبير بينهما، حيث توفر الحكومة الالكترونية جملة من الامتيازات أهمها¹:

¹ Amitabh Ojha, Shailendra Palvia and M. P. Gupta, A Model for Impact of E-Government on Corruption: Exploring Theoretical Foundations,India,P166

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

- تسهيل عملية البدء في النشاط الاستثماري وتبسيط الإجراءات البيروقراطية الروتينية
- الشفافية والمساواة في الاتاحة الالكترونية للمعلومات الضرورية للمستثمرين مما يساعد على مكافحة الفساد(التعامل مع الحاسوب وليس الموظف)
- ربح الوقت من خلال توفير الخدمات الحكومية الكترونيا 24*7*365 (الخدمة الذاتية)
- انخفاض تكاليف البدء وممارسة النشاط الاستثماري
- الحصول على المعلومات من مصدر واحد مما يخفض حالات عدم اليقين من صحة المعلومات
- الحكومة الالكترونية في شقها"الحكومة إلى قطاع الأعمال" G to B هي أيضا قطاع الأعمال إلى الحكومة B to G مما يعطي الفرصة للمستثمرين للتواصل والتفاعل مع الهيئات الرسمية وتقديم الاستفسارات والاقتراحات والشكاوي من خلال الاتصال الالكتروني الآني.
- الحكومة الإلكترونية لديها الكثير لتقدمه لبيئات العمل التقليدية، حيث يستطيع المسؤولين والمراقبين الوصول للسجلات الرسمية الالكترونية كبديل للسجلات الورقية مما يسهل استخراج البيانات وعمليات المراجعة والتحقيق لكشف أعمال الفساد.
- كل هذه الامتيازات التي تقدمها الحكومة الالكترونية للعميل تؤدي الى تحسين مناخ الاستثمار في الدولة وتجذبه اليها من خلال:
- زيادة فعالية الجهاز الإداري الحكومي من خلال تحسين أدائه وتعزيز شفافيته إضافة الى تفعيل المساءلة والرقابة الادارية على جميع المستويات
- تقليل تأثير العلاقات الشخصية على انجاز الأعمال وتقليص نسبة الاخطاء نظرا لسهولة النظام ودقته
- تساعد اتمة العمليات الادارية الحكومية على الكشف المبكر لحالات الفساد
- تعزيز ثقة المستثمرين في المناخ الاستثماري السائد في البلد من خلال السمعة التي يكتسبها اقتصاد الدولة المطبقة للحكومة الالكترونية، حيث يلمس المستثمر فعالية الإدارة الحكومية ،شفافيتها، سرعتها

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

واعتمادها على مبدأ المساواة في التعامل مع المستثمرين من حيث الحصول على الائتمان، الحصول على المعلومات والبيانات، دفع الضرائب، مدة وتكلفة اتمام الإجراءات الإدارية... الخ حرصت الحكومات المتعاقبة في الجزائر على بذل الكثير من المجهودات لتهيئة المناخ الاستثماري والتمهيد لعملية النهوض الاقتصادي اعتماداً على زيادة فرص الإستثمار المحلي والأجنبي، لكن الظاهر اقتران تلك الجهود بوجود ظاهرة الفساد والبيروقراطية الإدارية وبتوسع دائرة انتشارها وتزايد انعكاساتها السلبية على الاستثمار ، لذلك فان إعادة الثقة والعافية لمناخ الحوافز الاستثمارية سيظل مرهونا بجدية الحكومة الجزائرية في العمل على فك الارتباط مع الفساد الإداري بصرامة وجدية .

في هذا السياق تظهر الأهمية القصوى لتتحرك الجزائر وتسرع من استراتيجيتها للتحول نحو حكومة الكترونية وتعزز "جاذبيتها الاستثمارية" كمدخل محوري لمواجهة تحديات الأزمة الاقتصادية الناتجة عن انخفاض أسعار النفط، وتسريع النمو الاقتصادي وتوفير فرص العمل وكذا الاندماج في الأسواق العالمية.

ومما سبق يمكن القول أن تواصل الإدارة العمومية الجزائرية والمواطن ليس بالأمر الهين ، فمن جهة يتطلع المواطن إلى خدمات ذات جودة تسهل عليه أموره الحياتية والمهنية، ومن جهة أخرى تقدم الإدارة عراقيل وطوابير طويلة وعدم الثقة استمرارا كما يراه الفقهاء لسيرورة النهج الذي اتبعته فرنسا مع الجزائريين، حيث اتجهت السلطات الجزائرية منذ الاستقلال إلى محاكاة الوضع السابق واستوحت القوانين الإدارية واللوائح من القوانين.

أوكلت للأجهزة الإدارية منذ نشأتها في العهد العثماني وصولا الى فترة الاحتلال الفرنسي مهام عديدة أهمها مراقبة السكان وتحركاتهم ونشاطهم الاقتصادي، التحقق من هوياتهم، تحصيل الضرائب، استغلالهم، قمعهم ومعاقبتهم،.... وغيرها من الأهداف والمهام تتناسب والوضع الذي كان قائما، وقد

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

عاملت تلك الأجهزة الجزائريين كمواطنين من الدرجة الثانية، واستمر الوضع في "إدارة الاستقلال" التي ورثت اغلب تلك الممارسات والهياكل ولم تُكيف لتكون "إدارة تنمية"* بل عززت "تنمية التخلف" والقبلية والزبونية نظرا لأنها احتفظت بمهمة "المراقبة، القمع، الاستغلال، التعطيل" التي أوكلت إليها فترة الاحتلال والتي كان من المفروض ان تتحول الى مهام إدارة استقلال تسمع، تسهل وتبسط، تتواصل، تشارك، تلبى وتتكيف من اجل تحقيق التنمية والرفاه للمواطنين .

اعتمدت الجزائر غداة الاستقلال الشرعية الثورية كمرجعية لنظام الحكم فيها، وتميزت الفترة ما بين 1962 الى نهاية الثمانينات بنظام سياسي متسلط قائم على الحزب الواحد، انغلاق الجاز البيروقراطي وفساده إضافة الى الدور الكبير للجيش الجزائري. ولم يكن إقرار الإصلاحات سنة 1989 والتوجه نحو التعددية الحزبية كافيا للتحول نحو ديمقراطية حقيقية مبنية على الإرادة العامة التي أقرتها مختلف الدساتير الجزائرية، وبقي الطابع التسلطي مهيمنا على النظام السياسي الجزائري الذي ظل محتكرا لصناعة القرار، معتمدا على إقصاء جميع القوى والفاعلين وتهميشهم مما أدى إلى إخفاق الحكومة الجزائرية على باعتماد منهج "التعبئة" بدل مشاركة مختلف القوى واحتوائها من طرف السلطة، الامر الذي جعلها تعاني من اخفاقات سياسية (أزمة شرعية، أزمة- مشاركة، أزمة ثقة، غياب الاستقرار السياسي و ضعف منظمات المجتمع المدني...)، اقتصادية (التبعية لقطاع النفط، انخفاض تنافسية الاقتصاد الوطني، التبعية للخارج...)، اجتماعية وثقافية (أزمة هوية، مشكلة عدالة اجتماعية وتوزيعية، عدم القدرة على تلبية الحاجات المجتمعية...)

يتخبط الجهاز الإداري في الجزائر في العديد من المشاكل والأزمات ساهمت في انحرافه عن الدور المنوط به من اداة لخدمة الجمهور ووسيلة لتنفيذ السياسة العامة للدولة وتحقيق التنمية في إطار المصلحة العامة

* أبدت السلطات الجزائرية رغبتها في ان تكون هيئاتها الادارية قاطرة التنمية انطلاقا من قانون البلدية 1967 وقانون الولاية 1969 الا ان تلك الهيئات استمرت في التعاطي مع مسؤولياتها ومهامها بعيدا عن خدمة التنمية وتعزيز المواطنة

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

الى اداة في يد الطبقة البيروقراطية يتم استعمالها لخدمة "أشخاص" وتحقيق مصالح شخصية، الأمر الذي نتج عنه الحط من كرامة المواطن وإهدار للموارد وفقدان الثقة فيه في ظل ما يتعرض له الجمهور من سلوكات وممارسات فاسدة شاذة أصبحت قاعدة يتعامل ويتعايش معها يوميا أدت الى اتساع الفجوة بين الحكومة والمواطن الذي اصبح يميل الى العزوف عن التعامل معها ومع أجهزتها ما أمكنه ذلك إضافة الى امتناع الأغلبية عن المشاركة في الاستحقاقات الوطنية كمقاومة وموقف يعبر من خلالها عن تدمره وعدم قبوله للوضع السائد وبالتالي عدم شرعية الحكومة وقراراتها.

تواجه الجزائر اليوم العديد من التحديات الحقيقية على كافة الاصعدة، لذلك فان ايجاد حكومة شفافة مساءلة، مستجيبة، مستمعة، تتيح المعلومة لطالبيها على قدم المساواة ، حكومة تخدم "المواطن والمستثمر" لا "الأشخاص"، حكومة "متصلة مستمعة" لا حكومة "منقطعة منغلقة"، أصبح ضرورة ملحة وليس خيارا، قصد إنشاء رابطة جديدة بين الحكومة والجمهور تكون قائمة على المساواة بين جميع المواطنين في الحقوق والواجبات في ظل سيادة القانون ودولة المؤسسات، مما سيخلق الولاء السياسي والشعور بالانتماء للسلطة المنبثقة من إرادة الشعب نفسه والتي تستمد شرعيتها أيضا منه، فالموارد ستهدر ما لم تعمل الحكومة بكفاءة وفاعلية وما لم تمتلك الشرعية في نظر الشعب، ولن تتمكن من تحقيق مهامها وأهدافها وخدمة جمهورها بدون تحقيق بناء توافق آراء وطني حول تلك الأهداف ضمن إطار تمكيني تشاركي نظيف توفره وتحرص عليه الحكومة، وهو ما يجب ان تحرص على تحقيقه الحكومة الجزائرية التي تواجه تحديات أمنية، اقتصادية، اجتماعية وثقافية عديدة تتطلب رغبة سياسية حقيقية في التخلص من التخلف المهيمن على البنية السياسية في المقام الأول لينتقل الأمر وينعكس على البنى الأخرى، وهنا يظهر مفهوم الحكومة الالكترونية كأداة حديثة تستعملها الحكومات الراغبة في الارتقاء بأسلوب الحكم إلى مستوى الرشادة، وإذا توفرت رغبة سياسية حقيقية في الجزائر للتغيير والاتجاه نحو حكومة أفضل سيتم تذليل كل الصعوبات والعوائق (على المدى القصير والمتوسط والطويل) امام

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

تحقيق وإنجاح مشروع الحكومة الالكترونية والانتقال بها الى اعلى درجات النضج الذي لن يتحقق سوى بتقبل الحكومة الجزائرية واقتناعها بان التغيير ينبع من الحكومة لا من الوسائط التكنولوجية.

المبحث الرابع: الحكومة الجزائرية ومشروع استعمال الوسائط التكنولوجية في الحكم

يتناول هذا المبحث محاولة إسقاط ما تم التطرق إليه نظريا في الفصول السابقة على الواقع الجزائري، وهذا من خلال قراءة في تقرير الأمم المتحدة حول تنمية وتطوير الحكومة الالكترونية خاصة المتعلق منها بالجزائر كدولة افريقية وعربية ، كما سنسلط الضوء على قطاع تكنولوجيات المعلومات والاتصالات في الجزائر وما تم الوصول اليه من انجازات وكذا النقائص التي تشوبه. بالإضافة الى ذلك ولمزيد من إثراء للبحث، فقد تم القيام بدراسة ميدانية تخص المعاملات الالكترونية سيتم التطرق اليها بالتفصيل ضمن هذا الفصل .

المطلب الأول: قراءة في تقرير الأمم المتحدة حول الحكومة الالكترونية لسنة 2016

يمثل تقرير الحكومة الالكترونية الذي باشرته الأمم المتحدة منذ 2001 والذي تتولى إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية إعداده كل سنتين دراسة استقصائية تقييمية لمبادرات الحكومة الإلكترونية في 193 دولة عضوة (حاليا) في الأمم المتحدة و مدى إسهامها في إنجاز أهداف التنمية المستدامة التي اعتمدها رؤساء الدول والحكومات لجميع الدول الأعضاء في الأمم المتحدة تقوم على رؤية مشتركة قصد تحسين حياة الناس وتغيير العالم بحلول عام 2030. وتطمح هذه الرؤية إلى عالم خالٍ من الفقر والجوع والمرض والعوز من خلال 17 هدفاً للتنمية المستدامة و 169 غاية فرعية¹، كما تؤكد على ان انتشار

¹ الأمم المتحدة، متاح على الموقع: <http://www.un.org>، تاريخ الاطلاع : 2017/03/18.

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والترابط العالمي ينطويان على إمكانيات كبيرة للإسراع بالتقدم البشري وسد الفجوة الرقمية وتطوير مجتمعات المعرفة، وكذلك الابتكار العلمي والتكنولوجي في مجالات متنوعة¹.

الشكل (21): أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة



المصدر: الأمم المتحدة، مرجع سابق.

يعتبر تقرير الأمم المتحدة في تنمية الحكومة الإلكترونية بمثابة أداة لصناع القرار لتحديد نقاط القوة والتحديات والعراقيل المتعلقة بمشاريع الحكومة الإلكترونية ، إضافة لكونه مرشدا مساندا لسياسات الحكومة الإلكترونية واستراتيجياتها، فغالبا ما تعتمد الدول المعنية به على نتائجه في وضع السياسات وأطر التنفيذ خاصة مع عرض التقرير للاستراتيجيات والتجارب الرائدة في هذا المجال.

¹ United Nations E-Government Survey 2016, E-government in support of Sustainable Development, Department of Economic and Social Affairs, available at: <https://publicadministration.un.org>, accessed 22/08/2016.

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

وقد وضعت الأمم المتحدة مؤشرا عاما لتنمية الحكومة الإلكترونية (The E-government Development Index EGD) ، وهو مقياس مركب من ثلاث مؤشرات أساسية لتنمية الحكومة الإلكترونية، وكل واحد من هذه المؤشرات هي في حد ذاتها مقياس مركب يمكن استخراجها وتحليله بشكل مستقل¹:

- مؤشر الخدمة الإلكترونية (OSI): يستند على البيانات التي تجمع من استبيان استقصائي مستقل يقيم التواجد على الإنترنت لجميع الدول الأعضاء في الأمم المتحدة البالغ عددها 193 دولة. ويفترض هذا المؤشر مرور الخدمات الإلكترونية بأربعة مراحل:

- خدمات المعلومات الأساسية
- خدمات المعلومات المتقدمة
- خدمات المعاملات
- الخدمات التفاعلية

ويتم استخدام درجة الإنجاز في هذه المراحل بجانب عوامل أخرى كأدوات قياس لهذا المؤشر.

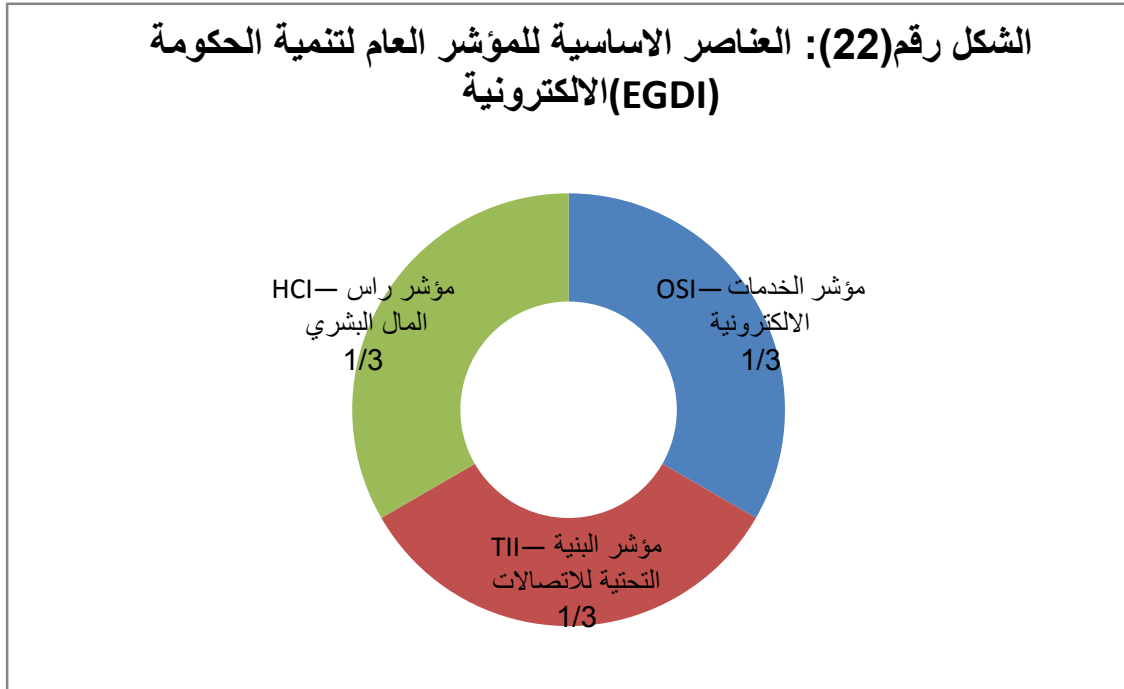
- مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية (TII): يستند إلى البيانات المقدمة من الاتحاد الدولي للاتصالات (الاتحاد الدولي للاتصالات ITU)، ويتم قياس هذا المؤشر بناءً على خمسة عناصر:

- عدد المشتركين في الهاتف النقال/100 نسمة
- عدد المشتركين في الهاتف الثابت /100 نسمة
- عدد مستخدمي الإنترنت /100 نسمة

¹ United Nations E-Government Survey 2014, Op.Cit.

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الكترونية في الجزائر

- عدد المشتركين في خدمات النطاق العريض الثابتة/100 نسمة
- عدد المشتركين في خدمات النطاق العريض اللاسلكية/ 100 نسمة
- مؤشر رأس المال البشري (HCI): يستند إلى البيانات المقدمة من منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو)، و يتم قياسه بناء على أربعة عناصر:
 - محو أمية الكبار
 - معدل الالتحاق بالتعليم
 - سنوات التعليم المتوقعة
 - متوسط سنوات التعليم



Source: United Nations E-Government Survey 2014, Op.Cit.

ولعل من أهم النقاط التي تطرقت إليها دراسة الأمم المتحدة لسنة 2016 التي جاءت بعنوان "الحكومة

الإلكترونية في دعم التنمية المستدامة" نجد¹:

-الحكومة الإلكترونية أداة فعالة لتسهيل سياسات متكاملة وخدمات عامة من خلال تعزيز مؤسسات ذات

البيانات المفتوحة، أكثر شفافية وخضوعاً للمساءلة مما يعزز المشاركة في صنع القرار.

- أحرزت أغلب الحكومات تقدماً في توفير الخدمات العامة من خلال منصة واحدة وهو نهج يسهل

الوصول إلى الخدمات العامة، ففي عام 2003 كان هناك 45 بلداً فقط لديها منصة واحدة ولم تقدم

سوى 33 بلداً معاملات عبر الإنترنت، أما اليوم فإن 90 بلداً تقدم الآن بوابة دخول واحدة أو أكثر على

المعلومات العامة أو الخدمات الإلكترونية أو كليهما، و148 بلداً توفر شكلاً واحداً على الأقل من خدمات

المعاملات عبر الإنترنت.

- يبذل عدد أكبر من البلدان جهداً من خلال الحكومة الإلكترونية لضمان أن تكون المؤسسات العمومية

أكثر شفافية وفعالية وخضوعاً للمساءلة. ويظهر استقصاء 2016 أن حكومات 128 بلداً تقدم اليوم

بيانات عن الإنفاق الحكومي في أشكال قابلة للقراءة الآلية.

- يتجه عدد متزايد من البلدان نحو اتخاذ القرارات التشاركية خاصة البلدان المتقدمة النمو ولا سيما

البلدان الأوروبية والتي هي من بين أفضل 50 بلداً تطبيقاً لذلك.

- بُذلت جهود كبيرة للاستفادة من الخدمات الإلكترونية والمنتقلة المتطورة لصالح الجميع، لن الملاحظ

ازدياد اشتراكات النطاق العريض الثابت واللاسلكي بشكل غير متساوٍ عبر مناطق العالم، حيث تقترب

¹ United Nations E-Government Survey 2016, Op.Cit.

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

أوروبا من نضج الأسواق في المقابل لا تزال أفريقيا متخلفة عن الركب في ظل فوارق إقليمية كبيرة وتزايد الفجوة الرقمية بين الشمال والجنوب. وقد اتفقت جميع البلدان في الهدف 9 من أهداف التنمية المستدامة على أنه يلزم بذل جهد كبير لضمان وصول الجميع إلى الإنترنت في البلدان النامية.

- يظهر الاستقصاء أنه منذ سنة 2014 ارتفع عدد البلدان التي لديها مؤشر الخدمة الإلكترونية عالي جدا من 22 إلى 32 دولة، في حين انخفض عدد البلدان ذات المؤشر المنخفض من 71 إلى 53 دولة.

- وصلت نسبة الدول ذات قيم مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية (EGDI) منخفضة 51 % من إجمالي عدد الدول سنة 2016، في حين كانت أكثر من 73 % في 2003.

- اتساع الفجوة بين مختلف مناطق العالم في ما يخص البلدان الأفريقية بمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية يقدر ب 0.2882 مقارنة بالدول الأوروبية مثلا التي يصل المؤشر فيها الى 0.7241

- شدد التقرير على ضرورة وجود تنسيق مؤسسي فعال ضمن مشاريع الحكومات الإلكترونية، حيث تتقاسم الوكالات والمستويات الحكومية الأهداف والبيانات والعمليات والبنى التحتية ، لذلك فوجود سلطة تنسيق وطنية ضرورية باعتبارها تساعد في التغلب على العراقيل التي تعترض هذه المشاريع. واستنادا لاستقصاء الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية لعام 2014، هناك عدد متزايد من البلدان التي لديها جهاز أو مؤسسة تتولى تنسيق الجهود في مجال تنفيذ مشاريع للحكومة الإلكترونية، حيث انتقل عدد الدول التي استحدثت جهاز أو هيئة تنسيق للحكومة الإلكترونية من 29 دولة سنة 2008 الى 32 دولة سنة 2010 ثم 60 دولة سنة 2012 وما يصل إلى 82 دولة سنة 2014 .

- تشير الدراسة ان البيانات الحكومية المفتوحة هي مقاربة جديدة يمكن أن تساعد المنظمات الحكومية على تحسين جودة عمليات صنع القرار وكذا جودة الخدمات العامة، وهي تشير إلى الكشف عن

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الكترونية في الجزائر

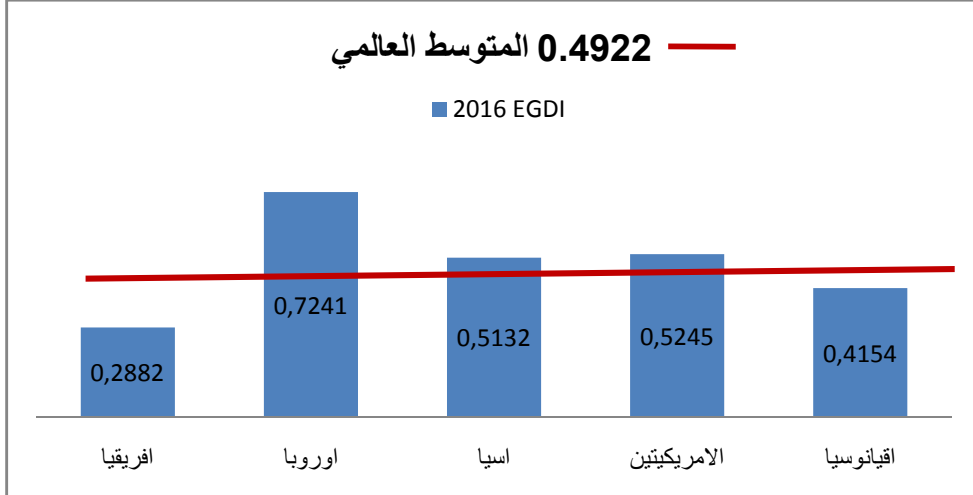
المعلومات الحكومية وإتاحتها على الانترنت مع سهولة وإمكانية الجميع الوصول إليها وإعادة استخدامها وإعادة توزيعها دون قيود، بهدف المساعدة على تعزيز المشاركة الفعالة في عمليات صنع القرار والحد من هدر الموارد وإيجاد فرص للابتكار والنمو الاقتصادي.

- فيما يخص مبادرات البيانات المفتوحة، فقد نشرت 128 من بين 193 دولة مجموعات بيانات حول الإنفاق الحكومي على الإنترنت بصيغٍ تستطيع الحواسيب قراءتها. ولم تُوفر الدول الخمس والسنتين الباقية مثل هذه المعلومات على الإنترنت.

بينت الدراسة الاستقصائية لتنمية الحكومة الالكترونية لسنة 2014 ان الدول النامية قد حققت تقدماً واضحاً في تواجدها عبر الانترنت وفي تقديم خدمات الكترونية، في المقابل فان انتقال هذه الدول إلى المراحل الأكثر تقدماً في المشروع يبقى بطيئاً جداً وأحياناً منعماً فيما يخص مثلاً المشاركة الالكترونية والبيانات الحكومية المفتوحة التي تجعل الإدارة العامة أكثر تشاركية وتعاونية وهادفة لتحقيق غايات أساسية أسمى، وأوضحت الدراسة ان 150 دولة من الدول الأعضاء في الأمم المتحدة تعطي الحق دستوريا للمواطنين بالمشاركة في صنع القرار، وأن المشاركة الكترونياً هي آلية من آليات الحكومة للوصول إلى الشعب واحتوائه بدون التخلي على الآليات التقليدية للمشاركة العامة من خلال تبني أفضل مزيج من أدوات التواصل التقليدية والحديثة .

E-Government Survey 2014

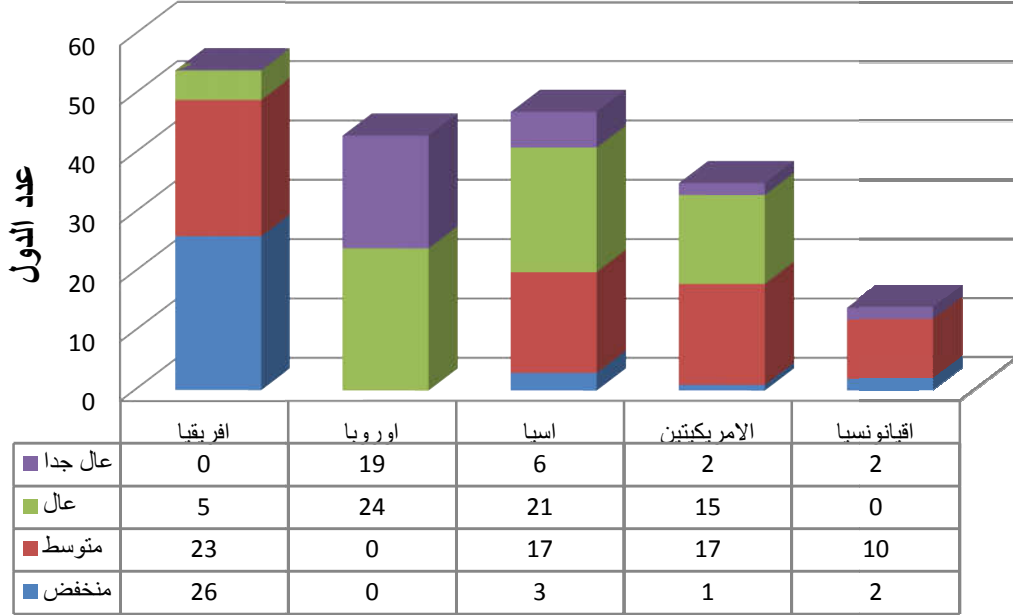
الشكل رقم (23): المؤشر العام لتنمية الحكومة الإلكترونية (EGDI) حسب القارات



المصدر: من اعداد الباحثة بناء على معطيات دراسة الأمم المتحدة لتنمية الحكومة الإلكترونية 2016

يوضح الشكل رقم (23) المؤشر العام لتنمية الحكومة الإلكترونية (EGDI) حسب القارات مقارنة بالمتوسط العالمي المقدر 0.4922 في عام 2016، وقد استمرت افريقيا في احتلال المرتبة الاخيرة على الصعيد العالمي بمتوسط منخفض عند 0.2882 ، كما احتلت أوروبا الصدارة بمتوسط 0.7241 كما هو مبين في الشكل، أما آسيا والأمريكتان فهما متقاربتان جدا عند 0.5132 و 0.5245 على التوالي ، في حين تبقى اقيانوسيا تحت المتوسط العالمي.

الشكل رقم (24): تصنيف الدول من حيث مؤشر الحكومة الالكترونية حسب المناطق الجغرافية



المصدر: من إعداد الباحثة بناء على معطيات دراسة الأمم المتحدة لتنمية الحكومة الالكترونية 2016

يوضح الشكل (24) تصنيف الدول من حيث مؤشر الحكومة الالكترونية حسب المناطق الجغرافية، حيث يُظهر الشكل ان أوروبا تحتل الريادة من حيث عدد الدول ذات المؤشر العالي والعالي جدا متبوعة بقارة آسيا ثم اقيانوسيا، في حين تبقى إفريقيا في المؤخرة حيث يمثل عدد الدول ذات المؤشر المنخفض الحصة الأكبر من مجموع الدول الإفريقية بـ 26 دولة، بالمقابل لا توجد ولا دولة افريقية بمؤشر عال جدا.

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

الجدول رقم(11): أفضل 20 بلدا ترتيبا في العالم من حيث مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية 2016

الدولة	القارة	الرتبة 2014	الرتبة 2016	2016 EGDI
المملكة المتحدة	أوروبا	8	1	0.9193
استراليا	اقيانوسيا	2	2	0.9143
جمهورية كوريا	آسيا	1	3	0.8915
سنغافورة	آسيا	3	4	0.8828
فنلندا	أوروبا	10	5	0.8817
السويد	أوروبا	14	6	0.8704
هولندا	أوروبا	5	7	0.8659
نيوزيلندا	اقيانوسيا	9	8	0.8653
الدنمارك	أوروبا	16	9	0.8510
فرنسا	أوروبا	4	10	0.8456
اليابان	آسيا	6	11	0.8440
الولايات المتحدة الأمريكية	امريكا	7	12	0.8420
استونيا	أوروبا	15	13	0.8334
كندا	امريكا	11	14	0.8285
المانيا	أوروبا	21	15	0.8210

المتوسط العالمي 0.4922

Source: United Nation E–Government Survey 2014 and 2016, available

at : <https://publicadministration.un.org>, accessed 04/06/2016.

يبين الجدول(11) ترتيب أحسن 20 بلدا في العالم على أساس مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية 2016، وتحل المملكة المتحدة صدارة العالم متبوعة باستراليا و كوريا بمستويات عالية جدا من مؤشر الحكومة الإلكترونية ، ويبين الجدول أن كل القارات هي ضمن هذا الترتيب باستثناء دول إفريقيا التي تبقى متخلفة عن ركب رقمنة حكوماتها مقارنة ببقية دول العالم في مختلف القارات الأخرى.

الجدول رقم (12): أحسن 10 دول ترتيبا في إفريقيا على أساس مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية 2016

EGDI	مستوى EGDI	ترتيب 2016	الدولة
0.6231	عالي	58	جزر موريس
0.5682	عالي	72	تونس
0.5546	عالي	76	جنوب افريقيا
0.5186	عالي	85	المغرب
0.5181	عالي	86	السيشل
0.4742	متوسط	103	الرأس الأخضر
0.4594	متوسط	108	جمهورية مصر العربية
0.4531	متوسط	113	بوتسوانا
0.4322	متوسط	118	الجمهورية الليبية
0.4186	متوسط	119	كينيا
المتوسط القاري 0.2882		المتوسط العالمي 0.4922	

Source: United Nation E-Government Survey 2016, Op.Cit.

يوضح الجدول (12) أحسن دول ترتيبا في إفريقيا على أساس مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية لسنة 2016، حيث تظهر خمس دول افريقية بمستوى مؤشر عالي يفوق المتوسط العالمي (جزر موريس، تونس، جنوب افريقيا، المغرب، السيشل)، بينما تظهر الخمس دول الباقية في القائمة بمستوى متوسط يقترب من المتوسط العالمي لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية (الرأس الأخضر، مصر، بوتسوانا، ليبيا وكينيا)

الجدول رقم (13): أحسن الدول العربية ترتيبا من حيث المؤشر العام للحكومة
الالكترونية 2016

المؤشر العام (EGDI)	الرتبة قاريا آسيا	الرتبة عالميا	الدولة	الرتبة عربيا
0.7734	5	24	البحرين	1
0.7515	6	29	الإمارات العربية المتحدة	2
0.7080	8	40	الكويت	3
0.6822	9	44	المملكة العربية السعودية	4
0.6699	10	48	قطر	5

المصدر: من اعداد الباحثة بناءا على معطيات دراسة الأمم المتحدة حول الحكومة الالكترونية 2016، مرجع سابق .

يُظهر الجدول (13) نتائج أحسن الدول العربية ترتيبا في دراسة الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية 2016، ويبين الجدول أن أحسن الدول العربية ترتيبا هي دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، إذ حلت خمسٌ منها وهي البحرين والإمارات والكويت والسعودية وقطر ضمن المراكز الخمسين الأولى على مستوى العالم في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية.

الجدول رقم(14): ترتيب الجزائر ضمن مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية
2016-2003

السنة	2003	2004	2005	2008	2010	2012	2014	2016
رتبة الجزائر	91	118	123	121	131	132	136	150

المصدر: من اعداد الباحثة بناءا على تقارير الأمم المتحدة حول تنمية الحكومة الالكترونية

في العالم، التقارير متاحة على الموقع:

<https://publicadministration.un.org>

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

يبين الجدول (14) ترتيب الجزائر ضمن مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية في الفترة 2003-2016، ومن الواضح ان الجزائر في بداية الالفية كانت احسن ترتيبا من سنة 2016، حيث انتقلت من المرتبة 91 سنة 2003 الى المرتبة 150 سنة 2016، وهو ما يجعلنا نقول بتخلف الجزائر الواضح في مجال تحقيق مشروع الحكومة الالكترونية رغم الانطلاقة الحسنة في بداية الالفية الثالثة.

الجدول (15): مؤشرات الحكومة الالكترونية في الجزائر، المغرب، تونس لسنة 2016

المؤشرات	الجزائر	المغرب	تونس	ليبيا
الرتبة عالميا	150	85	72	118
الرتبة إفريقيا	24	04	02	09
المؤشر العام (EGDI)	0.2999 (متوسط)	0.5186 (مرتفع)	0.5682 (مرتفع)	0.4322 (متوسط)
مؤشر الخدمة الإلكترونية (OSI)	0.0652	0.7391	0.7174	0.1087
مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية (TII)	0.1934	0.3429	0.3476	0.4291
مؤشر رأس المال البشري (HCI)	0.6412	0.4737	0.6397	0.7588

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على معطيات دراسة الأمم المتحدة 2016، مرجع سابق.

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

يوضح الجدول (15) بعض مؤشرات الحكومة الالكترونية في الجزائر، المغرب، تونس لسنة 2016 حيث نجد ان الجزائر تبقى متخلفة بالمقارنة مع دول الجوار، حيث تحتل الجزائر المرتبة 150 عالميا فيما يخص مؤشر الحكومة الالكترونية الذي يبقى **متوسطا** ، في حين تتفوق عليها كل من تونس والمغرب وليبيا التي تحتل المراتب 72، 85، 118 بهذا الترتيب.

يبين الجدول أيضا أن الجزائر لا تزال متخلفة كثيرا في ما يتعلق بالمؤشرات الفرعية للمؤشر العام للحكومة الالكترونية، خاصة مؤشر الخدمة الالكترونية (OSI) الذي بلغت قيمته 0.0652 ، مقارنة بالمغرب 0.7391 ، تونس 0.7174 ، وليبيا 0.1087 وبالنظر أيضا إلى المتوسط العالمي للمؤشر الذي بلغ حسب دراسة الأمم المتحدة 0.4623. ونفس القول بالنسبة للمؤشرين الباقيين (مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية و مؤشر رأس المال البشري) حيث تتخلف الجزائر عن الدول المذكورة رغم ما عرفته وتعرفه تونس وليبيا من عدم استقرار في الأوضاع السياسية والأمنية .

المطلب الثاني: الجزائر ضمن مجتمع المعلومات

تعتبر الجزائر من بين الدول المتخلفة في مجال الإنترنت وقدرة التحميل على الشبكة العنكبوتية، فقد صنفت الجزائر من قبل مؤسسة "نت انديكس" الأمريكية المتخصصة في وضع الدراسات العالمية في مجال الإنترنت في المرتبة 179 عالمياً فيما يتعلق بتدفق الإنترنت سنة 2015. وقد عرفت الجزائر دخول خدمة الانترنت فعليا لأول مرة في مارس 1994 رغم انه تم الربط سنة 1993 بدون الاستفادة فعليا من خدمات الانترنت، حيث استفاد مركز البحث للمعلومات العلمية والتقنية سيريسست (Cerist) بالربط بشبكة الانترنت بالتعاون مع منظمة اليونسكو عبر كابل من الألياف

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

الضوئية بسرعة جد بطيئة لا تتجاوز 9600 بايت في الثانية. وفي سنة 1998 تم انهاء احتكار خدمة الإنترنت من الدولة بعد تدعيم الكابل السابق بخط آخر ثم بالربط عبر الأقمار الصناعية¹.

أولا/ نظرا لاهمية مجال التطبيقات الفضائية في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية في الجزائر والخارج، تم انشاء الوكالة الفضائية الجزائرية (ASAL) بموجب المرسوم الرئاسي رقم 48/02 المؤرخ في 16 جانفي 2002 لتساهم بتعزيز التوجهات الوطنية المعارف الضرورية للتحكم في التكنولوجيات الفضائية من أجل استعمال سلمي للفضاء².

وتضم الوكالة الفضائية الجزائرية 4 مراكز بحث و تطوير³:

- مركز تقنيات الفضاء (CTS)

- مركز تطوير الأقمار (CDS)

- مركز التطبيقات الفضائية (CAS)

- مركز استغلال أنظمة الاتصالات (CEST)

و من أهم المسؤوليات و المهام المسندة للوكالة الفضائية الجزائرية⁴:

- اقتراح عناصر إستراتيجية وطنية في مجال النشاط الفضائي وضمان تنفيذها.

- تأسيس البنية التحتية الفضائية لتعزيز القدرات الوطنية.

- تنفيذ برامج التنمية السنوية ومتعددة السنوات و تطوير الأنشطة الفضائية الوطنية فيما يتعلق

بمختلف القطاعات و متابعة تنفيذها.

¹ محمد الفاتح حمدي، "واقع الصحافة الالكترونية وأثرها على مستقبل الصحافة الورقية"، مجلة التراث، العدد 17 (2015)، ص10

² الوكالة الفضائية الجزائرية، متاح على الموقع: <http://www.asal.dz>، تاريخ الاطلاع: 2017/04/01

³ الوكالة العربية لاجبار الفلك والفضاء، متاح على الموقع: <http://astronomysts.com>، تاريخ الاطلاع: 2017/04/01

⁴ المرجع السابق .

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

- يقترح على الحكومة النظم الفضائية الأكثر مناسبة لاهتمامات الوطنية وتكفل لها تصميمها وتنفيذها وتشغيلها، على حساب الدولة.

- يقترح على الحكومة سياسة التعاون الثنائي والمتعدد الأطراف الموجهة للاحتياجات الوطنية.

- رصد وتقييم الالتزامات الناشئة عن التزامات الدولة في الاتفاقيات الإقليمية والدولية في مجال النشاط الفضائي.

ثانيا/ أعلنت السلطات الجزائرية عن إنشاء الوكالة الوطنية لترقية وتطوير الحظائر التكنولوجية بموجب المرسوم التنفيذي 91 / 04 الصادر في 24 مارس 2004، هي هيئة ذات طابع صناعي وتجاري تعمل تحت وصاية وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال ، مقرها الحظيرة التكنولوجية لسيدي عبد الله، اهم مهامها¹:

- تحديد وتنفيذ السياسة الوطنية لتطوير الحظائر التكنولوجية

- اعداد واقتراح العناصر الأساسية للسياسة الوطنية في مجال تطوير وترقية الحظائر التكنولوجية

- تصور ووضع الحظائر التكنولوجية الموجهة لتدعيم الإمكانيات الوطنية من أجل ضمان تطوير

تكنولوجية الإعلام والاتصال والمساهمة في التطور الاقتصادي والاجتماعي

- الإشراف على بناء هياكل الحظائر التكنولوجية

- خلق الانسجام بين المؤسسات الوطنية للتعليم العالي والبحث والتطور الصناعي والهيئات

المتخصصة لتكنولوجيات الإعلام والاتصال في برامج تطوير الحظائر التكنولوجية

- ضمان تنفيذ، متابعة وتقييم التزامات الدولة في إطار الاتفاقيات الجهوية والدولية في مجال

نشاطات الحظائر التكنولوجية

¹ بوابة المواطن، متاح على الموقع: <http://www.elmouwatin.dz>، تاريخ الاطلاع: 2017/04/01 .

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

وتهدف الوكالة الى التشجيع على خلق مجموعة قوية في مجال التكنولوجيات الإعلام والاتصال والعمل كقطب طبيعي واقتراضي لنشاطات تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الجزائر إضافة الى تقديم إطار تقني ونوعي للشركات وكذا تسريع وتيرة التكوين وتطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمؤسسات المختصة في تكنولوجيات الإعلام والاتصال، وتضم الوكالة الحظائر التكنولوجيات التالية¹:

- الحظيرة التكنولوجية لسيدى عبد الله (الجزائر) انشأت في فيفري 2009

- الحظيرة التكنولوجية بورقلة (مؤقتة) دشنت في 1 مارس 2012

- حظائر تكنولوجية جهوية في عنابة، وهران، ورقلة

ثلاث حظائر تكنولوجية أخرى - الحظيرة التكنولوجية لسطيف، قسنطينة و بوغزول إضافة إلى حاضنة في غرداية

ثالثا/ أسس بموجب القانون رقم 08-21 الصادر في 30 ديسمبر 2008 المتعلق بقانون المالية لسنة 2009 صندوق دعم استخدام و تطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال FAUDTIC الذي وضع حيز التطبيق من طرف الحكومة الجزائرية لتمويل النشاطات الهادفة لتطبيق البرنامج الاستراتيجي " الجزائر الإلكترونية"، وهو صندوق مخصص لترقية استخدام و تطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتقديم التمويل الكامل أو الجزئي للمشاريع التي يعدها كل شخص معنوي عمومي أو خاص مثل²:

- الإدارات

- المؤسسات العمومية أو الخاصة.

- الجمعيات المهنية التكنولوجيات الإعلام و الاتصال

- مستخدمي تكنولوجيات الإعلام والاتصال

¹ بوابة المواطن، مرجع سابق .
² المرجع السابق.

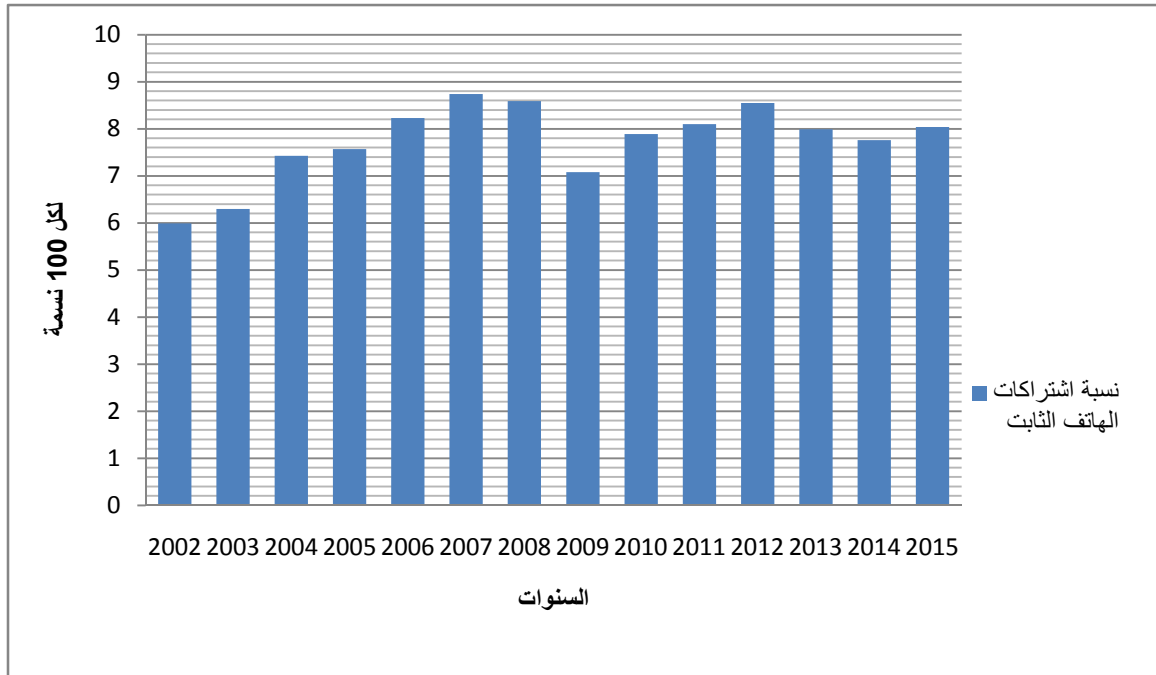
الجدول (16): اشتراكات الهاتف الثابت في الجزائر لكل 100 نسمة خلال الفترة 2015-2002

السنة	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
النسبة	5,99	6,30	7,43	7,57	8,23	8,74	8,59	7,08	7,89	8,10	8,55	7,99	7,76	8,04

Source: 2014 -ITU Report, Op.Cit

يوضح الجدول (16) نسبة اشتراكات الهاتف الثابت في الجزائر في الفترة 2002 - 2015، ونلاحظ تحسنا في النسب حيث قدرت ب 5.99% سنة 2002، و 8.55% سنة 2012 ثم تراجعت قليلا لتصل إلى 8.04% ، للتذكير فان المتوسط العالمي لنسبة اشتراكات الهاتف سنة 2015 قدر ب 14.3% الأمر الذي يدعونا للقول أن الجزائر لا تزال متخلفة في مجال الربط بالهاتف الثابت مقارنة بالمتوسط العالمي.

الشكل رقم (25): اشتراكات الهاتف الثابت في الجزائر لكل 100 نسمة خلال الفترة 2015-2002



المصدر: من إعداد الباحثة بناء على معطيات الجدول السابق

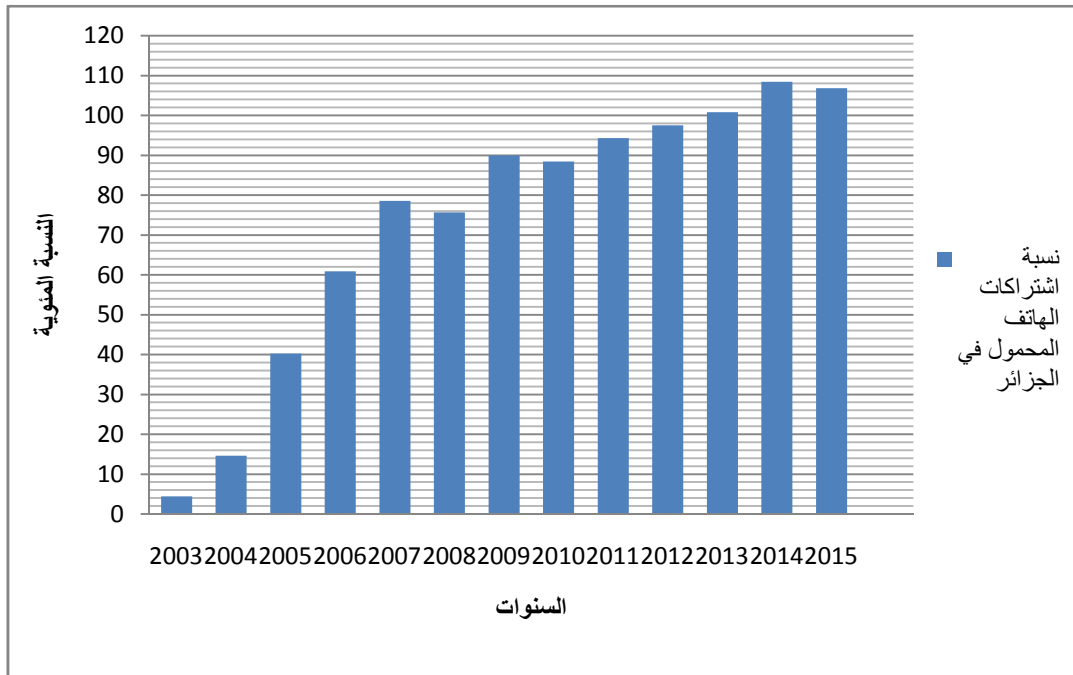
الجدول(17): اشتراكات الهاتف المحمول في الجزائر لكل 100 نسمة خلال الفترة 2015-2003

السنة	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
النسبة	4,38	14,59	40,23	60,85	78,53	75,66	89,96	88,44	94,31	97,52	100,79	108,44	106.83

Source: 2014 -ITU Report, Op.Cit.

يوضح الجدول(17) نسبة اشتراكات الهاتف المحمول في الجزائر للفترة 2003-2015، ونلاحظ ان الجزائر عرفت ارتفاعا كبيرا في هذه نسبة مشتركي الهاتف المحمول، حيث قدرت النسبة سنة 2003 ب4.38% لتصل إلى 88.44% سنة 2010، ثم فاقت 100% لتصل إلى 106.83% سنة 2015، وهي النسبة التي تجاوزت النسبة العالمية لذات السنة والمقدرة ب98.6% .

الشكل(26): اشتراكات الهاتف المحمول في الجزائر لكل 100 نسمة خلال الفترة 2015-2003



المصدر: من إعداد الباحثة بناء على معطيات الجدول السابق

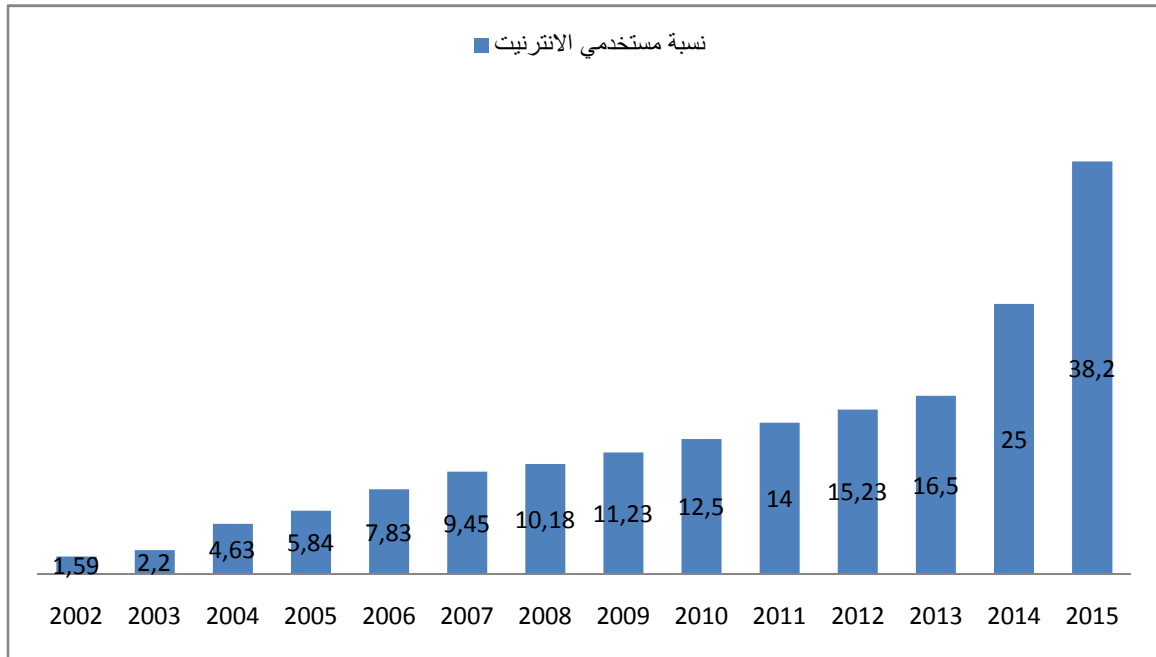
الجدول (18): نسبة مستخدمي الانترنت في الجزائر 2002 - 2015

السنة	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
النسبة	1,59	2,2	4,63	5,84	7,83	9,45	10,18	11,23	12,5	14	15,23	16,5	25	38,2

Source: <http://www.itu.int>, Op.Cit.

يبين الجدول (18) نسبة مستخدمي الانترنت في الجزائر في الفترة 2002 - 2015 ، ومن الجلي ان الجزائر قد عرفت ارتفاعا كبيرا في هذه النسبة، حيث انتقلت النسبة من 1.59% سنة 2002 إلى 12.5% سنة 2010 ثم إلى 38.2% سنة 2015، إلا أن هذه النسبة تبقى تحت المعدل العالمي لاستخدام الانترنت الذي قدر بـ 43.8% سنة 2015 و 47.1% سنة 2016.

الشكل (27): نسبة مستخدمي الانترنت في الجزائر في الفترة 2002 - 2015



المصدر: من إعداد الباحثة بناء على معطيات الجدول السابق

ويرجع الباحثان (Samira Chaabna & Hu Wang) انخفاض معدل الولوج الى الانترنت في الجزائر مقارنة ببقية الدول (رغم تحسنه) إلى ارتفاع سعر أجهزة الكمبيوتر وتكلفة الإنترنت، ويضيف الباحثان ان عدد مستخدمي الإنترنت الجزائريين تضاعف أكثر من 100 مرة، من 50000 مستخدم سنة 2000 إلى حوالي 6.7 مليون مستخدم في جوان 2014¹.

الجدول(19): اشتراكات النطاق العريض الثابت في الجزائر لكل 100 نسمة خلال الفترة 2003-2015

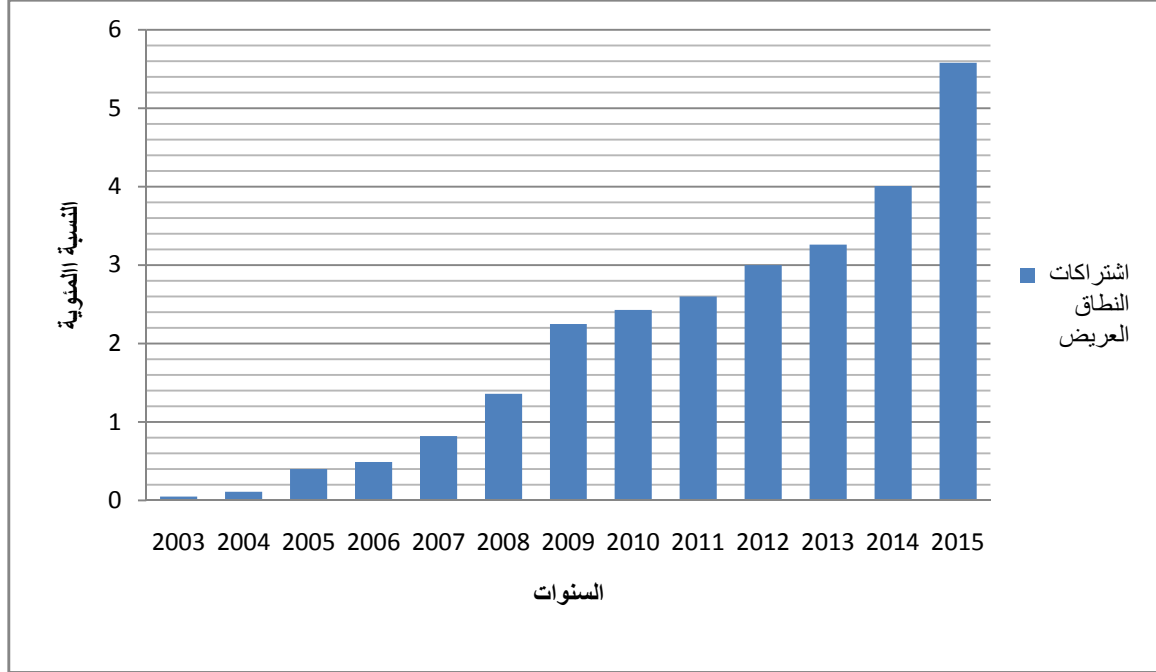
السنة	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
النسبة	0,05	0,11	0,40	0,49	0,82	1,36	2,25	2,43	2,60	3,00	3,26	4,01	5,58

Source: : ITU World telecommunication/ICT Indicator database, Op.Cit

يبين الجدول (19) نسبة اشتراكات النطاق العريض الثابت في الجزائر في الفترة 2003 - 2015، ومن الجلي ان الجزائر قد عرفت تحسنا في هذا المجال، حيث انتقلت النسبة من 0.05% سنة 2003 إلى 2.43% سنة 2010 ثم 5.58% سنة 2015، إلا أن هذه النسبة تبقى تحت المعدل العالمي لاشتراكات النطاق العريض الذي قدر ب11.2% سنة 2.15 و 11.9% سنة 2016.

¹ Samira Chaabna & Hu Wang , Analysis of the State of E-commerce in Algeria,” International Journal of Marketing Studies”, Vol. 7, No. 2, Canadian Center of Science and Education, 2015, p48.

الشكل رقم (28): اشتراكات النطاق العريض الثابت في الجزائر لكل 100 نسمة
خلال الفترة 2003-2015



المصدر: من إعداد الباحثة بناء على معطيات الجدول السابق

- مؤسسة اتصالات الجزائر

وعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيات الإعلام و الاتصال ، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد و المواصلات، وقد جاء قانون 03/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 ليكرس استقلالية قطاع البريد والمواصلات حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا و ماليا كهيئة ضبط للقطاع من أجل السهر على السير الحسن للسوق والمنافسة وكذا حماية المصلحة العامة للمستخدمين. كما تم تنصيب متعاملين أساسيين في القطاع، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية و الخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة " بريد الجزائر" تكفلت بتسيير قطاع البريد (النشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية)، وثانيهما حملت على عاتقها

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر ممثلة في "اتصالات الجزائر" التي أضحت مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد، وتعدُّ مؤسسة اتصالات الجزائر المتعامل التاريخي و الرئيسي الذي يتكفل باستغلال الشبكات والوسائل الأساسية لتطبيق إستراتيجية إدراج تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة للجزائر، مساهمة بذلك في بناء مجتمع جزائري للمعلومات¹.

مجمع اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال اجتماعي، انطلقت رسميا في 01 جانفي 2003 لتبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه سابقا، تهدف لتحقيق ثلاث أهداف أساسية هي الجودة، الفعالية، نوعية الخدمات في اطار مجتمع المعلومات، و تتمحور نشاطات المجمع حول²:

- تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات

الرقمية

- تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة.

- إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الاتصالات .

قبل صدور قانون 03-2000 كان سوق الاتصالات في الجزائر يعاني من تأخر في انتشار الهاتف،

حيث أنه لم يكن يتجاوز 6 % مقابل 8 % في باقي دول المغرب العربي و 40 % في الدول المتقدمة

بالإضافة إلى ذلك، أكثر من نصف البلديات لم تكن موصولة بشبكة الاتصالات.

- كان عدد مستخدمي الانترنت ضعيفا جدا رغم وجود 61 مزود معتمد و آلاف مقاهي الانترنت

- كانت شبكة التوزيع الهاتفي الحلقة الأضعف للشبكة معرقلة بذلك الانتشار الواسع للانترنت .

- كانت بنية الشبكة القوية و المتكاملة بسعة 2.5 Gbps أهم مكتسبات القطاع آنذاك و قد كانت شبكة

اتصالات الجزائر من أهم الشبكات على مستوى الدول الناشئة.

¹ وزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال، متاح على الموقع: <https://www.mptic.dz>، تاريخ الاطلاع: 2017/03/30
² اتصالات الجزائر، متاح على الموقع: <https://www.algeriatelecom.dz>، تاريخ الاطلاع: 2017/03/30.

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

- في إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة و استغلال شبكة للهاتف النقال وأستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروعاً أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكات VSAT و شبكة الربط المحلي في المناطق الريفية.

- كما شمل فتح السوق كذلك الدارات الدولية في 2003 و الربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004. و بالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماماً في 2005، و ذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية و لقواعد المنافسة.

ولعل من اهم انجازات مجمع اتصالات الجزائر ما يلي¹:

- قبل سنة 2000، كان طول الشبكة الأرضية للألياف البصرية 7244 كم، تم وصلت إلى 15.000 كم في 2003 للتجاوز الآن 60.000 كم.

- من 2.5 Gbps في سنة 2000، وصلت سعة شبكة الاتصالات سنة 2014 إلى 350 Gbps في الشمال و 120 Gbps في جنوب البلاد.

- من أجل نقل خدمات الصوت و المعطيات، حرصت اتصالات الجزائر على اقامة شبكة دولية للاتصالات مكونة من روابط تحت مائية و أرضية و فضائية.

- و نظراً للطلب المستمر للانترنت ذات التدفق السريع و الانترنت الفائق السرعة، عرفت الصلة تحت مائية ALPAL2 التي تربط الجزائر العاصمة ببالما في 2007 زيادة من 2.5 Gbps إلى 10 Gbps. ، كما توفر الصلة تحت المائية الثانية SMW4 التي تربط عنابة و مرسيليا و سنغافورة، فرصاً متنوعة في ما يتعلق بالقدرات و نقاط النزول المحتملة و المتعددة التي تسمح بوضع عروض مختلفة بخصوص

¹ اتصالات الجزائر، مرجع سابق.

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

الصوت و الانترنت.

- تستعمل اتصالات الجزائر ايضا صلات أرضية و فضائية للحفاظ على علاقاتها الخمسة عشر المباشرة لتصل من خلالها إلى باقي العالم .و لتطوير شبكة الاتصالات الدولية، قامت اتصالات الجزائر بإطلاق مشروع الصلة الثالثة بالألياف البصرية بين وهران و فالنسيا (اسبانيا).
- شهد سوق النقال انفجارا كبيرا بسرعة فائقة ، ففي عام 2002 نزل إلى السوق متعامل هاتفي جديد أوراسكوم تيليكوم الجزائر، لينافس المتعامل العمومي اتصالات الجزائر موبيليس ، وسرعان ما ازدادت حدة التنافس عام 2004 بقدم الوطنية للاتصالات الجزائر نجمة أوريدو وأوراسكوم تيليكوم ، ومنذ عام 2014 تم إطلاق خدمة الجيل الثالث تدريجيا لتغطي كافة التراب الوطني¹.
- في سنة 2008 تم ربط الـ 1541 بلدية بشبكة الانترنت عن طريق شبكة الأدي أس أل ADSL مما أتاح للمنازل والشركات والمؤسسات التواصل عبر الانترنت².
- حسب نشریات وزارة البريد وتكنولوجیات الإعلام والاتصال الجزائرية على موقعها الالكتروني، فان مخطط عمل اتصالات الجزائر اليوم يهدف إلى عصرنة الشبكة و التي لا يمكنها أن تتحقق إلا بتكثيف شبكة الألياف البصرية بهدف نشر شبكات الصوت والمعلومات على المستوى الوطني وكذا تعميم استخدام دعامة الألياف البصرية على المستوى الحضري عن طريق استبدال الكوابل النحاسية المهترئة والمكلفة والتي تعتبر السبب الرئيسي لسوء الخدمات المقدمة.
- قامت وزارة البريد و تكنولوجیات الإعلام و الاتصال بإعداد مخطط وطني لتطوير تكنولوجیات الإعلام والاتصال يهدف الى نشر التدفق العالي و العالي جدا كركيزة أساسية للتنمية من خلال اتخاذ العديد من الإجراءات بهدف تعزيز وتكثيف و تنويع تكنولوجیات النفاذ وتأمين البنيات التحتية ذات التدفق العالي و

¹ وزارة البريد و تكنولوجیات الإعلام و الاتصال، مرجع سابق.
² نفس المرجع .

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

العالي جدا، حيث تم منح تراخيص الجيل الثالث لمتعاملي الهاتف النقال الثلاثة (2013)، و رخص الجيل الرابع للهاتف الثابت (2014)، الجيل الرابع للهاتف النقال (2016)، بالإضافة إلى مشروع تعميم نشر الألياف البصرية عبر التراب الوطني و تقليص الفجوة الرقمية (الخدمة الشاملة للاتصالات السلكية و اللاسلكية)، كما يجري العمل على تحديث الإطار التشريعي للبريد و الاتصالات السلكية واللاسلكية لتمكين القطاع من مواكبة التطور في تكنولوجيات¹.

- توفر اتصالات الجزائر خدمة Idoom Fix المتعلق بالهاتف الثابت و Idoom ADSL المتعلق بعروض الإنترنت غير المحدود بسرعة تدفق من 1 إلى 20 Mbps ابتداء من 1600 دج / الشهر.

- 4G LTE بتقنية (VoLTE) تقنية الصوت عبر شبكات الجيل الرابع وبذلك تعد الجزائر أول بلد يطلق هذه التقنية في شمال إفريقيا، الخدمة الجديدة هي عبارة عن تقنية تسمح بإجراء واستلام المكالمات الوطنية والدولية عبر شبكة أنترنت الجيل الرابع 4G LTE، مع تحسين جودة الصوت إلى حد كبير إلى جانب الحد من زمن إعداد المكالمة والتدفق العالي للأنترنت. ويوفر عرض "الجيل الرابع (4G LTE) بتقنية (Volte) حزميتين هما عرض المهنيين وعرض الخواص، والتي تبقى حسب الجدول (21) ذات تكلفة مرتفعة بالمقارنة مع الأجر القاعدي في الجزائر.

¹ وزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال، مرجع سابق .

الجدول رقم(20): عروض الخواص والمهنيين للجيل الرابع في الجزائر

عرض المهنيين	عرض الخواص
جهاز مودم 4G LTE	جهاز مودم 4G LTE
هاتف لاسلكي ذو سماعتين	هاتف لاسلكي ذو سماعة واحدة
حجم أنترنت بـ 10 جيجا أوكتيه	حجم أنترنت بـ 5 جيجا أوكتيه
رصيد مكالمات 1000 دج	رصيد مكالمات 500 دج
10 500 دج	6000 دج

المصدر: اتصالات الجزائر، متاح على الموقع: <http://4g.at.dz>، تاريخ الاطلاع: 2017/03/30

الجدول رقم(21): تعبئة الأنترنت VoLTE

الصلاحيّة	فئة التعبئة
10 أيام	200 دج
30 يوم	500 دج
30 يوم	1000 دج
30 يوم	2000 دج

المصدر: اتصالات الجزائر، مرجع سابق.

الجدول رقم(22): تعبئة الانترنت + VoLTE

فئة التعبئة	حجم الأتترنت	رصيد VoLTE	الصلاحية
500دج	1 جيجا أوكتيه	0دج	10 أيام
1000دج	2 جيجا أوكتيه	0دج	30 يوم
2500دج	6 جيجا أوكتيه	500دج	30 يوم
3500دج	10 جيجا أوكتيه	1000دج	30 يوم
6500دج	20 جيجا أوكتيه	2000دج	30 يوم

المصدر: نفس المرجع

يمثل الجدولان (21) و(22) عروض اتصالات الجزائر فيما يخص تعبئة VoLTE و VoLTE + على الترتيب، ومن الملاحظ ان تسعيرة النفاذ الى الإنترنت في الجزائر تعد من أعلى التسعيرات في دول العالم خاصة اذا ما تمت مقارنتها بالأجر القاعدي في البلاد (18000دج) ونصيب الفرد من الناتج الوطني الإجمالي (3800 دولار سنة 2017).

اما فيما يتعلق بعدد مشتركى الهاتف في الجزائر، فقد أوضح السيد أحمد ناصر على هامش ندوة صحفية - حول حصيلة نشاطات سلطة الضبط إلى غاية 31 ديسمبر 2016 ان عدد المشتركين في شبكات الهاتف الثابت والنقال بلغ 50.446 مليون مشترك سنة 2016 مقابل 46.659 مليون مشترك سنة 2015 أي ارتفاع بـ3.787 مليون مشترك. اما فيما يتعلق بسوق الهاتف النقال للمتعاملين الثلاثة: اتصالات الجزائر (موبيليس) وأوراسكوم تيليكوم الجزائر والوطنية تيليكوم الجزائر، فقد بلغ عدد المشتركين الإجمالي (جي.أس.أم والجيلين الثالث والرابع) 47.041 مليون مشترك سنة 2016 مقارنة بسنة 2015 التي سجلت 43.391 مليون مشترك ما يثبت تطور بنسبة 8.48 % في سنة واحدة، وقد سجل المتعامل موبيليس أكبر عدد من

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

مشاركي الهاتف النقال (جي.أس.أم والجيلين الثالث والرابع) حدد بـ17.344.746 مشترك¹، وتجدر الإشارة ان اتصالات الجزائر (موبيليس) لا تزال محتكرة لسوق انترنيت الهاتف الثابت في الجزائر.

يمكن القول انه ورغم كل المجهودات المبذولة من قبل السلطات الجزائرية في مجال الربط بالانترنيت وتحسين الخدمة، الا ان الولوج إلى هذه الأخيرة يواجه العديد من التحديات بدءاً بالمشاكل والصعوبات في تغطية كل أرجاء الإقليم، التدفق البطيء لخدمة الإنترنت المتاحة والذي لا يرقى لتطلعات المواطن وقطاع الأعمال ولا يواكب التقدم والتطور العالمي ولا الإقليمي في هذا المجال اضافة الى ارتفاع اسعار هذه الخدمة بالنسبة لعموم المواطنين.

المطلب الثالث: بعض تطبيقات الحكومة الالكترونية في الجزائر

قدمت الجزائر خلال قمة مجتمع المعلومات التي عقدت بسويسرا سنة 2003 وثيقة تظهر إدراكها لضرورة الولوج إلى مجتمع المعلومات " إن الجزائر تعتبر أن النفاذ إلى شبكة المعلومات يشكل شرطا أساسيا لكل تقدم سياسي و اقتصادي و اجتماعي و ثقافي إن التطور نحو مجتمع المعلومات يتطلب توفر بنيات قاعدية في مجال الاتصالات و تواجدها في جميع المناطق المسكونة إلى جانب توفر بنيات قاعدية في مجال الموارد البشرية الكافية و الموارد المالية الضرورية "، وحددت ذات الوثيقة المسؤوليات الجديدة لوزارة البريد و المواصلات والتي أصبحت تسمى وزارة البريد و تكنولوجيايات الإعلام والاتصال².

- الجزائر الالكترونية E-Algérie

وجه رئيس الدولة تعليمات للحكومة بغية توحيد المسعى و تثمين المؤهلات التي تتوفر عليها الجزائر في الجهود الرامية إلى ترقية مجال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال الحديثة، لذلك فقد تم إعداد البرنامج

¹ سلطة الضبط للاتصالات السلكية واللاسلكية، متاح على الموقع: <https://www.arpt.dz>، تاريخ الاطلاع: 2017/03/30.
² بوخنوفة عبد الوهاب، "المدرسة والتلميذ والمعلم وتكنولوجيا الاعلام والاتصال"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر، 2007، ص178

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

الاستراتيجي "الجزائر الإلكترونية" قصد تحقيق نتائج ملموسة في مجال تشييد مجتمع المعلومات و وضع اقتصاد رقمي تمهيدا لاقتصاد يقوم على المعرفة¹.

ويهدف المشروع إلى تعزيز استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة والمؤسسات، وعرض الخدمات عبر الإنترنت و تعميم استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في مختلف القطاعات خاصة التربية و التعليم و التكوين و تعميم الاستفادة منها، كما يقوم هذا البرنامج الاستراتيجي على أساس تطوير الكفاءات البشرية و تأهيل المنشآت والإطار القانوني.

تم إطلاق إستراتيجية الحكومة الإلكترونية في الجزائر 2009-2013 من طرف وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، حيث تم التشاور عليه مدة ستة أشهر رفقة المؤسسات والإدارات العمومية و المتعاملين الاقتصاديين العموميين والخواص والجامعات ومراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيات الإعلام والاتصال².

و تتضمن وثيقة المشروع 13 محورا تحدد الأهداف الرئيسية و الخاصة لبناء الحكومة الإلكترونية³:

1. تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الإدارة العمومية
2. تسريع استعمال تكنولوجيات الاتصال و الإعلام في الشركات
3. تطوير الآليات و الإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات و شبكات تكنولوجيا الإعلام و الاتصال .
4. دفع تطوير الاقتصاد الرقمي .
5. تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات الدفق السريع و الفائق السرعة

¹ اجتماع تقييمي مخصص لقطاع البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال لسنة 2010، متاح على الموقع: <http://www.el-mouradia.dz>، تاريخ الاطلاع: 2017/03/31.

² عبد القادر بلعربي وآخرون، "تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر"، ورقة بحثية مقدمة ضمن فعاليات المؤتمر الدولي الخامس حول: الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، يومي 13 و 14 مارس 2012، المركز الجامعي خميس مليانة، ص 07

³ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، اللجنة الإلكترونية لمشروع الجزائر الإلكترونية، 2008، ص ص 08-14 .

6. تطوير الكفاءات البشرية
 7. تدعيم البحث من خلال التطوير و الابتكار
 8. ضبط الإطار القانوني الوطني
 9. الإعلام و الاتصال.
 10. تثمين التعاون الدولي.
 11. آليات التقييم و المتابعة.
 12. إجراءات تنظيمية .
 13. الموارد المالية .
- كما بينت وثيقة مشروع الجزائر الالكترونية مجموعة من الأهداف الرئيسية نوجزها في ما يلي¹ :
- عصنة الإدارة بإدخال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال و تقريبها من المواطن .
 - دعم القطاع الاقتصادي بإدخال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال .
 - تعميم النفاذ إلى الانترنت
 - توفير الظروف الملائمة للتطوير المكثف لصناعة تكنولوجيا الإعلام و الاتصال
 - انجاز منشآت الاتصالات ذات الدفق السريع و الفائق السرعة ،آمنة وذات نوعية عالية
 - وضع برنامج يمنح الأولوية للتكوين العالي و التكوين المهني في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال .
 - تطوير المنتجات و الخدمات ذات القيمة المضافة إلى مجال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال
 - عن طريق تكثيف نشاط البحث التطوير والإبداع
 - تهيئة الإطار التشريعي و التنظيمي للحكومة الالكترونية

¹ عبد القادر بلعربي وآخرون، مرجع سابق، ص ص 15-40.

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

- التحسيس بأهمية تكنولوجيات الإعلام و الاتصال و دورها في تحسين نوعية معيشة المواطن في التنمية الاجتماعية و الاقتصادية للبلد .
- الاستفادة من التجارب الدولية في مجال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال
- تحديد مؤشرات المتابعة و التقييم
- وضع تنظيم مؤسساتي منسجم يتمحور حول ثلاثة مستويات: التوجيه - التنسيق - المتابعة
- تحديد مصادر و أجهزة التمويل و عملية التقدير والتقييم

وقد وضعت السلطات ورقة للمشروع تضم اهم المحاور والأهداف السابقة الذكر، إضافة الى طرق التمويل والجدول الزمني للانجاز من 2009 الى 2013 ، كما بينت الوثيقة المشاريع الكبرى المراد تحقيقها والمتمثلة في: التعليم الالكتروني، الصحة الالكترونية، البلدية الالكترونية¹، إلا أن الملاحظ عدم تحقيق المشروع للمشاريع والأهداف الطموحة الكبرى التي تم تسطيرها لعدم جاهزية البنى الاجتماعية والسياسية والقانونية والتنظيمية لتحقيق المشروع الذي وفر الوسيلة قبل الحاجة اليها والقدرة على استعمالها.

- برنامج أسرتك

اعلن الرئيس عبد العزيز بوتفليقة خلال انعقاد مجتمع المعلومات بتونس في 2005 عن انطلاق مشروع "اسرتك OUSRATIC" الذي يهدف لتمكين 06 مليون أسرة جزائرية من الحصول على تسهيلات تسمح لهم الحصول على حاسب آلي حتى آفاق 2010، ويعد هذا البرنامج كوسيلة لرفع معدل وصول المجتمع لشبكة المعلومات العالمية بحكم توفر العرض على التوصيل بشبكة الانترنت بتقنية ADSL لكن المشروع انتهى ب "الإخفاق والفشل" بسبب تماطل البنوك في منح القروض إضافة الى أسباب أخرى عديدة كعدم

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، اللجنة الالكترونية لمشروع الجزائر الالكترونية، مرجع سابق ، ص41

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

جاهزية المجتمع الجزائري آنذاك للتجاوب مع المشروع واعتباره مشروعاً تجارياً وليس تنموياً. لذلك فقد تم إعلان وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال في 2010 عن مشروع "أسرتك2" الذي يقوم على منهجية جديدة يتم من خلالها الاهتمام بخصوصيات المحتوى والفئات وكذا التكوين في هذا المجال، حيث تم وضع برنامج سنوي لتكوين 500 ألف مواطن بفضل إقامة مراكز لمحو الأمية الرقمية على المستوى الوطني خاصة في قطاع التربية والصحة¹.

- وزارة الداخلية والجماعات المحلية

الغت الحكومة الجزائرية نهائياً إلزامية التصديق طبق الأصل على نسخ الوثائق المسلمة من طرف الإدارات العمومية... حيث أصدرت مرسوماً تنفيذياً يخفف إجراءات استخراج وثائق الحالة المدنية وهو المرسوم رقم 14-363 المؤرخ في 15 ديسمبر 2014 المتعلق بإلغاء الأحكام التنظيمية المتعلقة بالتصديق طبق الأصل على نسخ الوثائق المسلمة من طرف الإدارات العمومية إلا فيما يخص التحريات التي يقتضيها الأمن والنظام العام. ويمكن للإدارات العمومية حسب ذات المرسوم أن تتأكد من صحة الوثيقة بجميع الوسائل خاصة عن طريق استغلال قواعد البيانات في إطار التعاون ما بين الإدارات².

أكد رضوان محفوظي مدير الأنظمة المعلوماتية لوزارة الداخلية والجماعات المحلية في حوار له على القناة الأولى ضمن برنامج ضيف الصباح، أن الإجراءات المتخذة من طرف وزارة الداخلية منذ السداسي الثاني من سنة 2015 في إطار لامركزية الخدمات، أدت إلى انخفاض الطلب على وثائق الحالة المدنية إلى 10%³، كما صرح ذات المصدر في حصة "تقريب الإدارة من المواطن" على التلفزيون الجزائري في 2016/11/11 بعدة معطيات:

¹ متاح على الموقع: <http://algeriesite.com>، تاريخ الاطلاع: 2017/04/01

² الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المرسوم التنفيذي رقم 14-363 المؤرخ في 22 صفر 1436 الموافق ل 15 ديسمبر 2014، الجريدة الرسمية، العدد 72، الجزائر.

³ برنامج ضيف الصباح ليوم 2016/10/05، القناة الأولى، متاح على الموقع: <http://www.radioalgerie.dz>، تاريخ الاطلاع: 2017/03/30

- رقمنا 63 مليون شهادة ميلاد
- رقمنا 14 مليون عقد زواج
- رقمنا 17 مليون شهادة وفاة
- تم اصدار اكثر من 9 مليون جواز سفر بيومتري، 2 مليون للجالية المقيمة بالخارج
- شركاء وزارة الداخلية 100% جزائريين، اهمهم المطبعة الرسمية و كذا مؤسسة

(HB Technologies)

تأسست مؤسسة (HB Technologies) سنة 2014، هي مؤسسة خاصة رائدة افريقيا في مجال الأمن الرقمي والحلول الالكترونية التي تعتمد على بطاقات ذكية عالية الأمان بما يتماشى مع القواعد والمعايير الدولية المعترف بها في هذا المجال (ISO) كماستركارد وفيزا كارد، بطاقات الهوية، الخدمات المصرفية، شرائح سيم الهاتفية، الاتصالات الهاتفية القائمة على البطاقة الذكية ، بطاقات وبطاقات السحب الآلي وبطاقات الائتمان و بطاقات الهوية...وغيرها ولديها القدرة على انتاج 100 مليون بطاقة ذكية في السنة. وقد كلفت المؤسسة بصناعة رخصة السياقة بالتقنيط والبطاقات الرمادية الالكترونية البيومترية التي تحتوي على شريحة بها تطبيقات متعلقة بفحص ومعاينة المركبات وكذا التأمين، وتضمن صيغة جديدة للوحات ترقيم المركبات مشكلة من أرقام وأحرف وكذا رخصة السياقة بالتقنيط البيومترية الالكترونية البطاقة الرمادية البيومترية¹.

- قطاع البريد

تأسس بريد الجزائر بموجب المرسوم رقم (02/43) المؤرخ في 14 جانفي 2002، كمؤسسة مكلفة بمهمة رئيسة تتمثل في ضمان الخدمة العمومية وفق محورين اثنين للخدمات هما الخدمات البريدية

¹ شركة HB technologies، متاح على الموقع: <http://www.hb-technologies.com.dz>، تاريخ الاطلاع: 2017/03/31

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

(خدمة البريد والطرود، خدمة البريد السريع والطوبعية)، والخدمات المالية البريدية (خدمة الحسابات البريدية الجارية، خدمة حسابات التوفير والاحتياط، خدمة الحوالات، النقدية عبر الشبايك البنكية الآلية وخدمة التحويل الإلكتروني للأموال)¹.

سجل "بريد الجزائر" خلال السنوات القليلة الماضية خاصة هذه السنة انتقالا موفقا فيما يتعلق برقمته خدماته ولعل أهمها²:

- خدمة رصيدي للاطلاع على رصيد الزبون عبر متعامل الهاتف موبيليس
- الاطلاع على تكلفة ورسوم الخدمات البريدية عبر موقع الانترنت
- تحميل الاستثمارات المتعلقة بالخدمات البريدية
- خدمة أنوي التي تعزز المهام المسندة إلى ساعي البريد من خلال تكليفه بمهام أخرى جديدة مثل
- بيع أرصدة التعبئة الإلكترونية للهواتف النقالة لكل المتعاملين في محل إقامة الزبون، تجميع وتسليم المنتجات المعروضة في المتجر الإلكتروني،... وغيرها
- خدمة بريدي نت وما يوفره من تسهيلات عبر الانترنت كفتح حساب بريدي جاري CCP؛
- الاطلاع على رصيد الحساب البريدي الجاري؛ طلب بطاقة " الذهبية"؛ دفع فواتير الماء، الكهرباء الغاز و اشتراكات الانترنت ؛ اقتناء المنتجات المعروضة في المتجر الإلكتروني؛
- الاشتراك في خدمة توزيع الصحف؛
- فضاء لشكوى الزبائن
- معرفة مكان الصراف الآلي (GAB) الأقرب الى محل إقامة الزبون

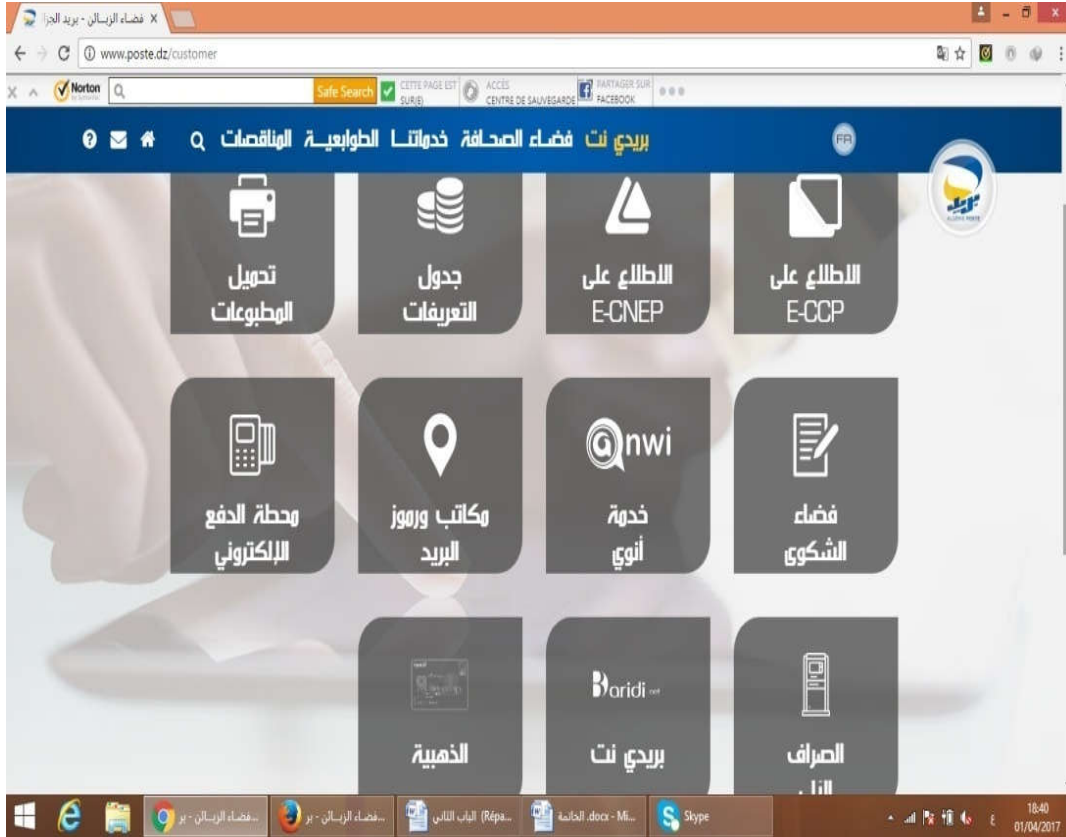
¹ بريد الجزائر، متاح على الموقع: <http://www.poste.dz>، تاريخ الاطلاع: 2017/04/01

² نفس المرجع

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

- خدمات الدفع الالكتروني بما فيها البطاقة الذهبية المصممة والمؤمنة وفقا لأحدث المعايير الدولية (EMV)، تسمح بإجراء مختلف عمليات السحب و الدفع الإلكتروني عبر الأنترنت أو الشبايك النقدية لـ"بريد الجزائر (GAB) "أو نهائيات الدفع الإلكتروني(TPE) .

الشكل رقم (29): الخدمات الالكترونية لبريد الجزائر



المصدر: وزارة البريد، مرجع سابق .

- قطاع الضمان الاجتماعي

يمثل انطلاق استعمال بطاقة الشفاء شهر جوان 2007 قفزة نوعية في عملية تحديث نظام الضمان الاجتماعي في الجزائر، حيث تمثل وسيلة جديدة لتحديد الهوية المؤمنين قصد تعويضهم، حيث انتهت البطاقة معاناة فئات كثيرة من المواطنين، نظرا للصعوبات التي كان يواجهها المؤمنون لتعويض

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الكترونية في الجزائر

وصفة طبية أو عطلة مرضية قوامها بضعة أيام. وبطاقة الشفاء هي بطاقة الكترونية للضمان الاجتماعي للمؤمن له اجتماعيا تكون فردية أو لذوي الحقوق غطت كل التراب الوطني، تمكن الزبون من¹:

- التعرف على هوية المؤمن وذوي الحقوق.
- تسهيل الحصول على حقوقه و تلك المتعلقة بذوي الحقوق في الأداءات التي يقدمها الضمان الاجتماعي.
- سرعة الحصول على التعويضات بدون أن يضطر المعني لتقديم طلب مكتوب أو ملئ استمارة و تقديم ورقة العلاج.
- الاستمرار في الاستفادة من نظام الدفع دون الحاجة إلى تقديم دفتره

وحسب الإحصائيات الواردة في بوابة المواطن فان حوالي 7مليون بطاقة شفاء تم اصدارها، 21 مليون عدد المستفيدين من البطاقات، 47 مليون عدد الفواتير الالكترونية المعالجة لحد الآن من طرف الضمان الاجتماعي.

ويوفر صندوق الضمان الاجتماعي خدمات الكترونية أخرى أهمها التصريح عن بعد عن العمال، خدمة الهناء التي ينشئ بموجبها الزبون حسابا خاصا له يحوي جميع معلوماته واداءاته مع الصندوق ، الدفع الالكتروني التي توفر خدمة دفع المستخدمين اشتراكات العمال عن بعد دون التنقل².

¹ بوابة المواطن، مرجع سابق
² صندوق الضمان الاجتماعي، متاح على الموقع: <http://www.cnas.dz>، تاريخ الاطلاع: 2017/04/01.

الشكل رقم (30): الخدمات الالكترونية لصندوق الضمان الاجتماعي



المصدر: صندوق الضمان الاجتماعي، مرجع سابق

- التعليم العالي والبحث العلمي

أتاحت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي العديد من الخدمات الالكترونية أهمها:

- المكتبة الافتراضية

- التسجيلات الجامعية للطلبة الجدد عن بعد

- معادلة الشهادات المتحصل عليها من الخارج

- التسجيل لفرق البحث

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

- نظام (SNDL) هو نظام تشرف عليه وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ومركز البحث في الاعلام العلمي والتقني (CERIST) يتيح للباحثين الوصول الى التوثيق الالكتروني ومختلف مصادر المعلومات الوطنية والعربية والعالمية ، كانت انطلاقته الرسمية يوم 1 نوفمبر 2011 تزامنا مع الاحتفال بالذكرى 57 للاندلاع الثورة التحريرية بالجزائر .

يعتبر هذا النظام أداة فعالة لترقية البحث العلمي في الجزائر ، يستفيد منه الباحثين من الاساتذة أو الطلبة ما بعد التدرج وذلك من اجل اجراء وانجاز بحوثهم ورسائلهم وهو متاح على مدار 7 ايام /7 وعلى 24/24 ساعة بشرط الحصول على حساب يقدم على مستوى المخابر أو المكتبات المركزية عبر كامل الجامعات.

اضافة الى ذلك وتماشيا مع متطلبات ضمان النوعية وقصد تخفيف نقائص التأطير وتحسين نوعية التكوين ، تم إدخال طرائق جديدة للتكوين والتعليم، تتضمن إجراءات بيداغوجية جديدة خلال مسار التكوين . لهذا تم إطلاق المشروع الوطني للتعليم عن بعد، والذي يرمي إلى تحقيق أهداف تتوزع على ثلاثة مراحل¹:

1. مرحلة استعمال التكنولوجيا، المحاضرات المرئية على الخصوص، قصد امتصاص الأعداد الكبيرة

للمتعلمين، مع تحسين محسوس لمستوى التعليم والتكوين (سياق على المدى القصير)

2. الاعتماد على التكنولوجيات البيداغوجية الحديثة، تعتمد خاصة على الواب (التعلم عبر الخط أو

التعلم الالكتروني)، وذلك قصد تحقيق ضمان النوعية . وقد اطلقت الوزارة ماستر عن بعد في

بعض الولايات للموسم الجامعي 2016-2017

¹ موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، متاح على الموقع: <https://www.mesrs.dz>، تاريخ الاطلاع: 2017/04/01.

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

المرحلة الثالثة هي مرحلة التكامل، وخلالها يصادق على نظام التعليم عن بعد ويتم نشره عن طريق التعليم "من بعد" بواسطة قناة المعرفة، التي يتعدى مجال استعمالها والاستفادة منها بكثير النطاق الجامعي، حيث تستهدف جمهورا واسعا من المتعلمين

قد أعدت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي مخطط عمل استراتيجي للفترة الخماسية 2005-2009، يرمي إلى "وضع الجامعة الجزائرية في تناغم مع نظام التعليم العالي الدولي"، لذلك فقد تم انشاء مديرية تكنولوجيات الإعلام والاتصال، المتمثلة في مديرية شبكات وأنظمة الإعلام والاتصال الجامعية كتأكيد الاعتماد التام لتكنولوجيات الإعلام والاتصال كمقلد نجاعة في تسيير وقيادة القطاع، مع اعتماد مفاهيم تربوية ومقاربات تسييرية جديدة. وتطبيقا لهذا الاختيار الاستراتيجي، سجلت مديرية شبكات وأنظمة الإعلام والاتصال الجامعية من جهتها، ضمن "الأهداف الإستراتيجية لسنوات 2007-2008 - 2009"، برنامجين وطنيين هما¹:

- إعداد نظام الإعلام الشامل للقطاع
- الانطلاق في المشروع الوطني للتعليم عن بعد، كدعم للتعليم الحضوري

- قطاع التربية الوطنية

أتاحت وزارة التربية العديد من الخدمات عبر الانترنت نذكر منها²:

- تسجيل التلاميذ في الاختبارات نهاية الطور الابتدائي والمتوسط والثانوي عن بعد
- التسجيل الالكتروني للمشاركة في مسابقات التوظيف الخاصة بالقطاع

¹ نفس المرجع السابق.

² موقع وزارة التربية الوطنية، متاح على الموقع: <http://www.education.gov.dz>، تاريخ الاطلاع: 2017/04/01.

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

- نتائج شهادات مختلف الأطوار عبر الانترنت
- سحب الاستثمارات وتحميل المنشورات
- ربط المؤسسات التربوية بالانترنت
- تحميل دروس من موقع الديوان الوطني للتعليم عن بعد

الشكل رقم (31): الخدمات الالكترونية لوزارة التربية الوطنية

The screenshot displays the homepage of the Algerian Ministry of National Education website. The page is organized into several sections:

- الموارد (Resources):** This section includes links to national examinations (Bac), courses and exercises, and school materials. It also features a section for the 'البرامج التطبيقية والكتب المدرسية' (Applied Programs and School Textbooks), which lists titles for different levels of education.
- المنشور الاطار للسنة الدراسية 2017/2016:** This section highlights the 'المنشور الاطار للسنة الدراسية 2017/2016' (Published Framework for the 2017/2016 Academic Year), detailing the curriculum and the role of the National Center for Educational Research and Innovation.
- ميثاق أخلاقيات قطاع التربية الوطنية:** This section provides information about the 'ميثاق أخلاقيات قطاع التربية الوطنية' (Code of Ethics for the National Education Sector), which is a document that guides the behavior of all staff in the sector.

The website is accessible via a browser, and the address bar shows 'www.education.gov.dz'. The page is in Arabic and features a clean, professional design with a blue and white color scheme.

المصدر: وزارة التربية الوطنية، مرجع سابق.

- قطاع العدالة

يعتبر قطاع العدالة من القطاعات الرائدة في مجال التعاملات الإلكترونية في الجزائر، حيث توفر وزارة العدل الجزائرية العديد من الخدمات أهمها¹:

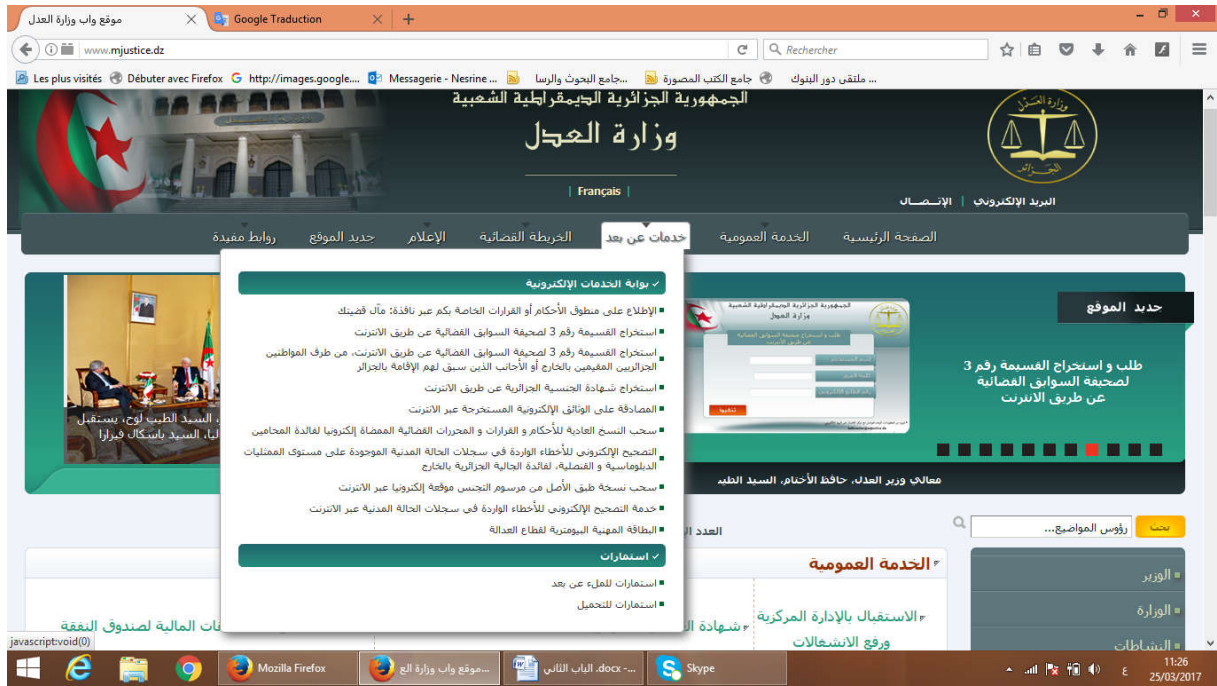
- بوابة الخدمات الإلكترونية
- الإطلاع على منطوق الأحكام أو القرارات الخاصة بكم عبر نافذة: مآل قضيتك
- استخراج القسيمة رقم 3 لصحيفة السوابق القضائية عن طريق الانترنت للمواطنين المقيمين
- استخراج القسيمة رقم 3 لصحيفة السوابق القضائية عن طريق الانترنت، من طرف المواطنين الجزائريين المقيمين بالخارج أو الأجانب الذين سبق لهم الإقامة بالجزائر
- استخراج شهادة الجنسية الجزائرية عن طريق الانترنت
- المصادقة على الوثائق الإلكترونية المستخرجة عبر الانترنت
- سحب النسخ العادية للأحكام و القرارات و المحررات القضائية الممضاة إلكترونيا لفائدة المحامين
- التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية الموجودة على مستوى الممثلات، الدبلوماسية و القنصلية، لفائدة الجالية الجزائرية بالخارج
- سحب نسخة طبق الأصل من مرسوم التجنس موقعة إلكترونيا عبر الانترنت
- خدمة التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية عبر الانترنت
- البطاقة المهنية البيومترية لقطاع العدالة
- استمارة طلب نسخة من عقود المحاكم الشرعية
- طلب و سحب نسخة طبق الأصل من مرسوم التجنس موقعة إلكترونيا عبر الانترنت

¹ وزارة العدل، متاح على الموقع: <https://www.mjustice.dz>، تاريخ الاطلاع: 2017/02/05.

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

- التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية
- الجزائر أول بلد عربي والثاني إفريقيا بعد جنوب إفريقيا يستعمل المراقبة الإلكترونية للمساجين باستعمال السوار الإلكتروني الذي يحمل شريحة إلكترونية ويوضع بكاحل المتابع قضائيا خلال فترة التحقيق لتخفيف الازدحام في المؤسسات العقابية ودعم سياسة الإدماج الاجتماعي والمهني، الذي من شأنه تعزيز حقوق الإنسان وقرينة البراءة ومبادئ المحاكمة العادلة، الذي سيعمم تدريجيا على المحاكم الابتدائية بمجلس قضاء تيبازة قبل تعميمه وطنيا.

الشكل رقم (32): الخدمات الإلكترونية لوزارة العدل الجزائرية



المصدر: وزارة العدل، مرجع سابق.

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

The screenshot displays the official website of the Algerian Ministry of Justice. The page is in French and features a navigation menu with categories such as 'الوزير' (Minister), 'الوزارة' (Ministry), 'التشاورات' (Consultations), 'إصلاح العدالة' (Justice Reform), 'الإعمال الإنجازات الإفاق' (Achievements), 'وظائف ومهن العدالة' (Justice Jobs and Professions), 'التعاون الدولي' (International Cooperation), 'مركز البحوث القانونية والقضائية' (Center for Legal and Judicial Research), 'المدراس تحت وصاية وزارة العدل' (Schools under the supervision of the Ministry of Justice), and 'التفتيش' (Inspection). The main content area is divided into several sections: 'الخدمة العمومية' (Public Service) with links for judicial assistance, recovery of financial assets, and legal aid; 'الإعلام' (Information) with news items regarding the appointment of the Minister of Justice and the President of the Council of the Judiciary; and 'جديد الموقع' (New on the site) with updates on the implementation of the judicial reform. The website also includes a search bar, a language selector, and a footer with contact information and social media links.

كما أطلقت العديد من القطاعات الوزارية الباقية خدمات الاللكترونية بنسب متباينة كالتسجيل الاللكتروني في مشاريع عدل عبر الشبكة حيث يتسنى للطالب تحميل وصل الاستلام وكذا شروط الاستفادة و الوثائق التي يتعين تقديمها ونموذج التصريح الشرفي، سحب أوامر الدفع ، اختيار مواقع السكنات ...، إضافة الى التسجيل الاللكتروني لقرعة الحج ، السجل التجاري الاللكتروني... وغيرها من الخدمات المتاحة على مواقع المنظمات الحكومية.

المطلب الرابع: ملاحظات حول تطبيقات الحكومة الالكترونية ومعوقاتها في الجزائر

تظهر العديد من المسائل والقضايا التي ترافق تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر، إضافة إلى العديد من النقائص التي يمكن الحديث عنها:

- التطبيقات القطاعية المتباينة لمشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

قطعت الجزائر شوطا كبيرا في مشروع الحكومة الالكترونية لكن ليس في كل القطاعات على حد سواء، حيث تعتبر وزارة الداخلية والجماعات المحلية الوزارة الرائدة في مجال الرقمنة وبدرجة اقل وزارة العدل، ولم تسر القطاعات الوزارية الأخرى بنفس وتيرة رقمنة إدارتها وتعاملاتها. وحسب الخبير في مجال التكنولوجيات الحديثة "يونس قرار" فان اكبر خطأ ارتكبه الحكومة الجزائرية هو حصر استخدام الوسائط الالكترونية في وزارة معينة دون باقي الوزارات لذلك تحتل الجزائر مراتب متدنية في تقارير الأمم المتحدة حول الحكومة الالكترونية والتي تأخذ كل القطاعات بعين الاعتبار¹.

ويشير المختص إلى عدم التنسيق بين القطاعات الحكومية في ما يخص المعاملات البيئية، ويقدم مثالا حول بطاقة التعريف البيومترية التي رفضتها العديد من الإدارات كالبنيوك ومكاتب البريد بسبب عدم وجود بعض البيانات المطلوبة على سطح البطاقة وغياب قارئ البيانات لدى هذه الإدارات لقراءة البيانات المدمجة في البطاقة. في المقابل يرى البروفيسور عبد الرزاق هني مدير عام عصرنة الوثائق والأرشيف بوزارة الداخلية.

¹ يونس قرار، حصة قضايا وأراء، قناة الجزائرية، تاريخ البث: 2017/01/29

- الدفع الالكتروني

يجمع الخبراء على تخلف المنظومة البنكية في الجزائر والتي لم تعد قادرة على الدفع بحركية الاقتصاد الوطني مما يستدعي عصرنة الأنظمة البنكية والمالية بما يتماشى ومتطلبات العصر.

تعتبر شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك Satim أول مؤسسة تم إطلاقها في مجال تنظيم وتطوير وعصرنة أنشطة البنوك، حيث تم تأسيسها 1995 وكانت 8 بنوك جزائرية في حين توسعت اليوم لتشمل 7 بنوك عمومية و 9 بنوك خاصة بالإضافة الى بريد الجزائر¹

وقد تطرق المشرع الجزائري الى الدفع الالكتروني ضمن المادة 69 من الامر رقم 03-11 المتعلق بالنقد والقرض الصادر سنة 2003²، ثم من خلال القانون 05-06 الصادر سنة 2005³.

أكد الوزير المنتدب لدى وزير المالية المكلف بالاقتصاد الرقمي وعصرنة الأنظمة المالية معنصم بوضياف هذا الأحد أنه تم توزيع 500 ألف كلمة سر على حاملي بطاقات الدفع منذ إطلاق خدمة الدفع الالكتروني بداية اكتوبر 2016 ، وأشار إلى أن عدد حاملي بطاقات الدفع الالكتروني يقدر حاليا بنحو 1.300.000 شخص سيتمكنون من الاستفادة من خدمة الدفع الالكتروني⁴. كما اعتبر ذات المسؤول أن هدف الحملات التحسيسية هو إعادة زرع الثقة لدى المواطنين لأجل استعمال الدفع الالكتروني عن بعد لما له من مزايا وإيجابيات قائلا "يجب ان نوفر كل الظروف الملائمة لاسترجاع الثقة لدى المواطن فيما يخص استعمال هذه الخدمة التي عزف عنها في الماضي بسبب عدم فعالية اجهزة الدفع الالكتروني

¹ متاح على الموقع: <http://www.satim-dz.com>، تاريخ الاطلاع: 2017/04/01

² الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الأمر رقم 03-11 المؤرخ في 26 أوت 2003، الجريدة الرسمية 27 أوت المتعلق بالنقد والقرض 2003، العدد 53، ص11.

³ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الأمر رقم 05-06 المؤرخ في 23 أوت 2005، الجريدة الرسمية 28 أوت 2005 المتعلق بالتهريب، العدد 59، ص04.

⁴ وزارة المالية الجزائرية، متاح على الموقع: <http://www.mfdgi.gov.dz>، تاريخ الاطلاع: 2017/03/31

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

آنذاك"، وقد أعطيت إشارة الانطلاق الرسمي لخدمة الدفع الالكتروني مع 11 بنكا و 9 مؤسسات بداية أكتوبر الفارط¹.

وفي الحديث عن الدفع الالكتروني، أشار الخبير في تكنولوجيات الإعلام والاتصال "يونس قرار" أن خدمة الدفع الإلكتروني التي أطلقت سنة 2016 ستساهم في امتصاص بين 10 % إلى 20 % من أموال السوق الموازية وتمكين الحكومة من الحصول على مؤشرات حول حجم إنفاق الجزائريين وغيرها من المؤشرات الاقتصادية².

- تأخر صدور القوانين المنظمة للتعاملات الالكترونية

عرفت تطبيقات الحكومة الالكترونية في الجزائر هوة بين إطلاق المبادرات والتطبيقات الالكترونية وصياغة القوانين المنظمة لها والتي من المفروض ان تكون بالموازاة مع انطلاق المشاريع.

وفي هذا الصدد يمكن ان نذكر مشروع بطاقة الشفاء الذي انطلق في 2007، حيث تم اختيار 05 ولايات نموذجية لتجربة المبادرة التي نجحت نجاحا كبيرا، ومع نهاية 2010 تم تعميم البطاقة على 48 ولاية وسلمت البطاقة إلى كل منتسبي صندوق الضمان الاجتماعي وتم أيضا ربط الصيادلة بالنظام الالكتروني، وترى الدكتورة "بوكموش سرور" أستاذة بكلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة البليدة 2 أن السلطات لم توفر البنية التشريعية للبطاقة إلا بعد مرور ثلاث سنوات لانطلاق العمل بها خاصة فيما يتعلق بالقوانين المنظمة للمواصفات التقنية للبطاقة وأيضا القوانين التي تنظم عمل مركز شخصنة بطاقة الشفاء الذي تأسس في 2007، وهو ما تعتبره الدكتورة الفجوة (بين التشريع والتنفيذ) التي تعيق مبادرات وتطبيقات الحكومة الالكترونية في الجزائر في اغلب القطاعات الوزارية³.

¹ الإذاعة الجزائرية، متاح على الموقع: <http://www.radioalgerie.dz>، تاريخ الاطلاع: 2017/03/31

² يونس قرار، حصة قضايا وأراء، قناة الجزائرية، تاريخ البث: 2017/03/29

³ بوكموش سرور، حصة قضايا وأراء، قناة الجزائرية، تاريخ البث: 2017/01/29

- الدور المتعاظم لوزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال في تجسيد مشروع الحكومة

الالكترونية في الجزائر

تضطلع وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال في الجزائر بدور ريادي في توفير البنية التحتية لمشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر وهو ما ينتقده الخبراء في الميدان الذين يقولون بضرورة تكفل كل الوزارات بالاستثمار في هذا المجال إضافة الى إيجاد جهاز مسؤول عن المشروع. ويقترح الخبير "يونس قرار" إيجاد هيئة تابعة للوزارة الأولى أو لرئاسة الجمهورية تضم كفاءات جزائرية مؤهلة، مهمتها وضع إستراتيجية وطنية شاملة لكل القطاعات إضافة إلى خارطة طريق تراعي التكامل والانسجام بين كل الإدارات والوزارات والهيئات ووتيرة انجاز مشروع الرقمنة فيها، وتشرع كل وزارة بتنفيذ سياستها القطاعية وفقا لهذه الخطة، كما يمكن ان تستفيد الهيئة من مشروع "الجزائر الالكترونية 2013" السابق وتحينه وتتم الانطلاقة من جديد بعد استبعاد وزارة البريد وتكنولوجيات الاتصال تماما من المشروع أو إزالتها كليا¹.

- الضغوطات الخارجية على الجزائر

تخضع الجزائر اليوم لضغوطات خارجية عديدة في ما يتعلق بضرورة إرساء تطبيقات الالكترونية وهذا من خلال التقارير العالمية للهيئات الدولية والتي تضع الجزائر ضمن الدول المتأخرة في عدة مجالات كمجتمع المعلومات، الديمقراطية، سيادة القانون، إتاحة المعلومات، وغيرها، وضمن الدول المتقدمة في انتشار الفساد، الثقل الإداري، التسلط والاستبداد، النمو والتنمية... الخ

ويشير "البروفيسور عبد الرزاق هني" أن وزارة الداخلية والجماعات المحلية وجدت نفسها مجبرة على العمل 24/24 ساعة من أجل إصدار جواز سفر بيومتري لكل الجزائريين الراغبين في السفر للخارج قبل

¹ يونس قرار، حصة قضايا وأراء، قناة الجزائرية، تاريخ البث: 2017/03/29

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

25 نوفمبر 2015، وهذا تحت ضغط المنظمة العالمية للطيران المدني التي منعت كل الأفراد السفر بدون جواز بيومترى بعد هذا التاريخ¹.

- قطاع التعليم في الجزائر

ان إقامة مجتمع المعلومات كتمهيد لمجتمع المعرفة تبدأ من المدرسة باعتبارها اللبنة الأولى لتلقي المعارف و نقلها للأجيال الصاعدة ، ان للمدرسة دورا أساسيا في التأسيس لمجتمع منفتح على مختلف الفضاءات الفكرية و العلمية، وأساس لبلوغ اقتصاد المعرفة وتراكم رأس المال البشري² ، لذلك يتوجب على السلطات الجزائرية تعزيز قدراتها على التعليم من خلال تدعيم قطاع التربية الوطنية بإقحام الطرق الحديثة في التعليم عوض التعليم الكلاسيكي القائم على التلقين مع ضرورة إشراك الأسرة التربوية لدمج تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تطوير التعليم وبرامجه في كل الأطوار، و إعداد أجيال قادرة على مواكبة التطورات العالمية المتسارعة.

وفي هذا الصدد يرى الباحثان نصر الدين جابر والطاهر إبراهيمي ان النظام التربوي لأي دولة يمكن أن يمارس دورا حضاريا رائدا من خلال مخرجاته التي تعد العنصر الأهم في معادلة التنمية والمشاريع الحضارية، وفي الوقت نفسه يمكن أن يؤدي إلى تنمية التخلف إذا همش ضمن هذه المعادلة والمشاريع، لذلك لا يجب للنظام التربوي في الجزائر التخلف عن مقتضيات المرحلة الراهنة لان أي تخلف سيصعب إدراكه لاحقا مع تسارع وتيرة العولمة، بالإضافة إلى تبعات تخلف المنظومة التربوية على باقي النظم الاجتماعية. ويضيف الباحثان ان المدرسة الجزائرية تعيش حالة انكماش على الذات وانفصال عن تحديات الواقع الداخلي والخارجي للبلاد في ظل المرحلة الحاسمة والأزمة متعددة الجوانب التي تعيشها

¹ عبد الرزاق هني، حصة قضايا وأراء، قناة الجزائرية، تاريخ البث: 2017/01/29

² الشاعر سالم خميس، حكومة دبي الالكترونية طريق النجاح، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا، صنعاء، 2003، ص12.

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

البلاد¹. احتلت الجزائر المرتبة 119 ضمن 140 دولة ضمن مؤشر جودة التعليم للمنتدى الاقتصادي العالمي دافوس سنة 2016، في حين تصدرت تونس الترتيب المغربي وقطر الترتيب العربي². وبذلك نجد ان على الحكومة التحرك لتحسين نوعية التعليم في الجزائر وحل المشاكل التي يتخبط فيها قطاع.

- الاقتصاد في النفقة في ظل محدودية الموارد

الجزائر تعيش أزمة اقتصادية بسبب انخفاض أسعار البترول، وهنا تظهر الحكومة الالكترونية كآلية لتخفيض النفقات العمومية والاقتصاد فيها، وقد أعطى الخبير "يونس قرار" في هذا الصدد بعض المعطيات نذكر منها:

- وفرت الجزائر سنة 2015 حوالي 100 مليار سنتيم لما أطلقت وزارة التعليم العالي تسجيل حاملي شهادة البكالوريا الجدد الكترونيا، وهي خدمة واحدة تدعونا الى تصور الرقم اذا ما أطلقت نفس الوزارة خدمات أكثر

- وفرت وزارة الداخلية والجماعات المحلية قرابة 20 مليون دولار سنويا بإطلاقها خدمة الكترونية واحدة.

- تخسر الجزائر نتيجة الاختناق المروري في العاصمة فقط والتي يكون سببها الرئيسي مراجعة الإدارات المركزية من المواطنين خارج العاصمة أكثر من 80 مليون دولار سنويا في مدينة الجزائر وحدها (غيابات العمال، الوقود، ...)

- تخسر الجزائر 50 مليار دولار سنويا هي من نصيب الاقتصاد الموازي والذي يمكن التضيق عليه من خلال التعاملات الالكترونية.

¹ نصر الدين جابر والطاهر إبراهيمي، "النظام التعليمي في الجزائر بين مقتضيات الشأن الداخلي وتحديات العولمة"، دفاثر مخبر المسالة التربوية في الجزائر في ظل التحديات الراهنة، جامعة بسكرة، بدون ذكر السنة، ص 138.

² قناة السعودية الاقتصادية، تقرير منتدى دافوس العالمي، متاح على الموقع: <https://www.youtube.com>، تاريخ الاطلاع: 2017/04/01

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

بالإضافة إلى ما سبق يمكن إجراء عملية بسيطة لحساب تكلفة استخراج شهادة ميلاد مثلا من الحالة المدنية، حيث تستلزم الورقة 10 لتر من المياه، الخشب، الحبر، راتب الموظف،...الخ، إضافة إلى أن استخراج الوثائق من الحالة المدنية يستدعي تفرغا من المواطن على الأقل ساعتين للتنقل وانتظار الدور مما يستدعي التغيب عن العمل هذه الأثناء، فضلا عن تكلفة التنقل (البنزين، اهتلاك الطرق والمركبات..) وهو ما يمثل تكلفة على عاتق الدولة والمواطن معا .

- الأمن المعلوماتي

بعد أن يتم بناء الهيكل الإلكتروني - حكومي سوف يصبح من الضروري حمايته من المتطفلين وجماعات التخريب، والحفاظ على خصوصية وسرية المعلومات، وفي هذا يظهر مفهوم جديد يرتبط بالعالم المعولم وهو ما يسمى "حدود البلاد الالكترونية" والتي يجب المحافظة عليها تماما مثلما يتم الآن المحافظة على حدود البلاد الجغرافية، لذلك لا ينبغي دراسة إمكانية تطوير تشكيلات جديدة داخل الحكومة مثل وحدة الأمن المعلوماتي والرقابة الأمنية المعلوماتية من أجل السهر على أمن البلاد الإلكتروني والعمل على إنشاء "جهاز مناعة معلوماتي للحكومة" لان حدوث الخطأ الأمني المعلوماتي سيكون مرة واحدة لأنه لن يكون هناك مرة ثانية بالنسبة للحكومة الإلكترونية بعد فقدان ثقة الجمهور بالنموذج الإلكتروني-حكومي مما يؤدي الى نسف مشروع التحول الإلكتروني من أساسه¹.

وقد تدعمت المنظومة التشريعية بعدة قوانين تتعلق بالجريمة الالكترونية نذكر منها²:

- قانون 06/22 المؤرخ في 10/12/2006 المعدل والمتمم لقانون الإجراءات الجزائية والذي صنف جرائم المساس بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات ضمن الجرائم الخطيرة ووضع لها تدابير إجرائية خاصة

¹ مركز دراسات الحكومة الالكترونية، مرجع سابق .
² حملاوي عبد الرحمن، "دور المديرية العامة للأمن الوطني في مكافحة الجريمة الالكترونية"، ورقة بحثية مقدمة من طرف رئيس خلية مكافحة الجريمة الالكترونية بأمن ولاية بسكرة ضمن فعاليات الملتقى الوطني حول: الجريمة المعلوماتية بين الوقاية و المكافحة ، يومي 16-17 نوفمبر 2015، جامعة بسكرة، ص ص 04-05.

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

- القانون 09/04 المؤرخ في 2004/08/05 المتضمن القواعد الخاصة للوقاية من جرائم تكنولوجيا الإعلام والاتصال ومكافحتها.

- قانون العقوبات المواد من 394 مكرر الى 394 مكرر 7.

حرصت مديرية العامة للأمن الوطني على الاستفادة من عضويتها في المنظمة الدولية للشرطة الجنائية (INTERPOL)، كما أنشأت سنة 2010 حوالي 23 خلية لمكافحة الجرائم الالكترونية موزعة كآلاتي¹:

- 08 خلايا على مستوى ولايات الشرق
- 08 خلايا على مستوى ولايات الوسط
- 06 خلايا على مستوى ولايات الغرب
- خلية واحدة على مستوى الجنوب

الجدول رقم (23): عدد القضايا والمتورطين في الجرائم الالكترونية في الجزائر 2007-2015

عدد المتورطين	عدد القضايا المعالجة	
31	31	2007
10	06	2008
21	29	2009
-	245	2014
347	409	2015

المصدر: حملاوي عبد الرحمن، مصدر سابق، ص 10

¹ المرجع السابق، ص 06.

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

يبين الجدول (23) تطور عدد القضايا المتعلقة بالمجال السيبراني والمتورطين فيه في الفترة 2007-2015، ويتضح تطور العدد من 31 قضية ومتورط الى 409 قضية و 347 متورط سنة 2007 و 2015 على التوالي وهو ما يبين أهمية ترقية وتعزيز الأمن المعلوماتي في الجزائر.

- اكد "زراولة كيلاني" مدير الاستشراف والتنظيم بالمديرية العامة لعصرنة العدالة، ان برنامج تطوير العدالة وعصرنة القطاع من خلال إدراج التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في مجال الإجراءات القضائية رافق عمليات اختراق عديدة لموقع وزارة العدل، حيث أحصت المديرية العامة للعصرنة خلال 2016 اكثر من مليون محاولة اختراق من دول أجنبية عديدة ، منها 36 ألف محاولة من داخل الوطن خلال الشهرين الأخيرين، وأضاف أن كل المحاولات تم إفشالها من قبل أنظمة الحماية المتطورة والكفاءة العالية للتقنيين الذين يديرون الموقع¹.

- كشف الجنرال "محمد شيكوش" مدير مصلحة الإعلام الآلي بوزارة الدفاع الوطني في لقاء مع جريدة الشروق ان وزارة الدفاع الوطني تحصي يوميا 3500 محاولة اختراق لمواقع قيادات قواتها ومديرياتها المركزية، بمعدل 130 ألف محاولة إختراق في السنة، من قبل عصابات "الهاكرز" من مختلف دول العالم، في إطار ما يعرف بـ"الحرب الإلكترونية" مما جعل الوزارة تستعين بالدوام المستمر لإطاراتها لحماية بنوكها المعلوماتية لموقعها من محاولات الاختراق الذي يشكل خطرا على أسرار الدولة الجزائرية².

- اشار البروفيسور "عبد الرزاق هني" أن وزارة الداخلية والجماعات المحلية تضمن الأمن المعلوماتي بنسبة 100 % خاصة وان معلومات المواطنين توجد على مستوى قاعدة بيانات وليس على شبكة الانترنت³.

¹ معرض الصحافة لمنندى رؤساء المؤسسات 2016، ص21، متاح على الموقع: <http://www.fce.dz> ، تاريخ الاطلاع: 2017/04/01

² متاح على الموقع: <https://www.alarabiya.net> ، تاريخ الاطلاع: 2017/03/30

³ عبد الرزاق هني، مرجع سابق.

- مقاومة التغيير

إن مقاومة التغيير من قبل الإداريين الفاسدين أمر طبيعي خاصة أنهم تعودوا الحصول على امتيازات في ظل الأساليب التقليدية ومن بينهم¹:

- قدامى الموظفين والإداريين الذين يخشون فقدان صلاحياتهم وامتيازاتهم في ظل استخدام الوسائط الالكترونية عوض الأساليب التقليدية
- بعض المتعاملين مع المنظمات الحكومية الذين ألفوا استعمال نفوذهم فيها واستثمارهم لعلاقاتهم الشخصية للحصول على امتيازات ومصالح خاصة كالمناقصات مثلا في حين ان الحكومة الالكترونية تقوم على الشفافية والمحاسبة والمساواة .
- الموظفون العموميون ذوي الكفاءة والمهارة المنخفضة والمؤهلات العلمية التي لا تتماشى والمستوى الذي تتطلبه العمليات الالكترونية .
- المواطنون الغير قادرين على مسايرة التقدم التكنولوجي خاصة كبار السن، أو الذين تعودوا الأساليب التقليدية لانجاز معاملاتهم الإدارية

- اللغة المستخدمة في تعاملات الحكومة الالكترونية

تهدف مبادرات الحكومة الالكترونية في الدول العربية بالدرجة الأولى إلى خدمة المواطن العربي بالدرجة الأولى، فهي بالتالي مطالبة بالكلام بلغته العربية. لذلك كان من الضروري أن يفهم المواطن العربي وعبر لغته الأم التعاملات والخدمات التي تتيحها الحكومة الإلكترونية²، وتواجه الجزائر في هذا المجال العديد من الصعوبات خاصة في ما يتعلق بالفجوة بين الاجيال، وبين من يتقن العربية أو الفرنسية أو الامازيغية

¹ سعود بن محمد النمر وآخرون، مرجع سابق، ص612.
² مركز دراسات الحكومة الالكترونية، مرجع سابق .

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

وبين متطلبات العولمة والاتجاه الى اللغة الانجليزية، لذلك توجب على المسؤولين على المشروع ترتيب الخيارات والأولويات حسب ما تقتضيه الضرورة والمصلحة العامة.

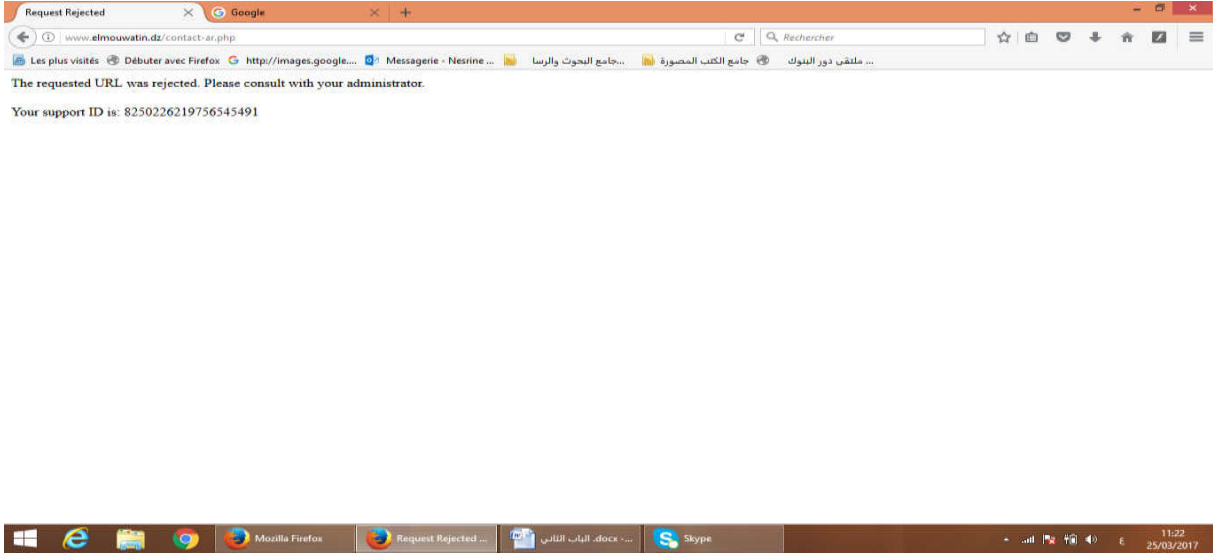
- التواصل مع المسؤولين

ان حس الفضول لدى الباحث تدفعه للتقريب في مجال بحثه، لذلك ارادت الباحثة معرفة مدى صدق الشعارات والخطابات الرسمية فيما يتعلق بتقريب الادارة من المواطن والحكام من المحكومين.

الشكل(33): محاولة الاتصال الكترونيا بالقائمين على بوابة المواطن

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Boutique du Citoyen' website. The page is in French and features a search bar, navigation menu, and a contact form. The contact form includes fields for name, phone number, address, and email, along with a 'Note' field and a 'Send' button. The website header displays the Algerian flag and the text 'الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية' (Algerian People's Democratic Republic). The footer shows the date '25/03/2017' and the time '11:21'.

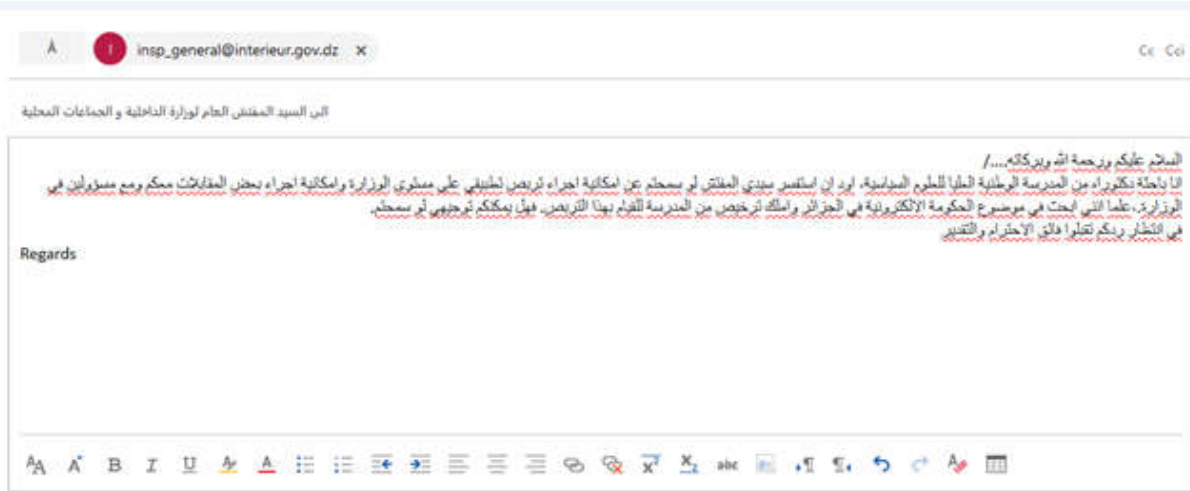
الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر



تتيح بوابة المواطن إمكانية الجمهور الاتصال مع المسؤولين وطرح انشغالاتهم (الشكل)، لذلك ارتأت الباحثة إجراء محاولة لطرح انشغال يتعلق بحق المواطن في حضور اجتماعات المجلس الشعبي البلدي، لكنها اصطدمت بعدم مرور الرسالة لان الخدمة غير متاحة في الواقع، لكنها وضعت على الموقع على أنها مفعلة.

الشكل(34): محاولة الاتصال الكترونيا بالمفتش العام لوزارة الداخلية والجماعات المحلية





يتيح موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية خدمة التواصل مع المفتش العام في الوزارة مباشرة عبر الایمیل، ولهذا قامت الباحثة بمحاولة الاتصال بالمفتش العام لطلب إجراء تریص میدانی فی إطار إتمام أطروحة الدكتوراه المحضر لها، وأرسلت بهذا الخصوص ایمیل يوم 2017/03/25 ما هو موضح فی الشكل (34)، والی غاية كتابة هذه الأسطر لم تتلق الرد، الأمر الذي يدفعنا على التأكيد على صعوبة فتح باب التفاعل بین الحاكم والمحكوم فی ظل الفلسفة السیاسیة القائمة فی البلاد، مما یتطلب جهدا كبيرا ورغبة حقیقیة وجهودا جبارة لتغییر الوضع الراهن نحو الأفضل.

- الخصوصیة القطریة

ترتبط تطبیقات الحكومة الالکترونیة بالشأن القومي، لذلك فان محاولة استتساخ واستیراد نظم الحكومة الالکترونیة الجاهزة تقوم على فلسفة مغایرة للوضع السائد فی البلاد سیؤدی الی فشل المشروع ، فالفلسفة الامریکیة على سبیل المثال تقوم على المجال التجاری وقطاع الاعمال G2B تراها القيادة السیاسیة الامریکیة أولویة ونقطة ارتكاز لتطبیق الحكومة الالکترونیة¹، فهل تطبیق النموذج الامریکی فی الجزائر وإعطاء الأولویة للقطاع التجاری سیکون منطلق الحكومة الالکترونیة فی الجزائر؟ ای مجال یجب على

¹ مصطفى یوسف کافي، مرجع سابق ، ص 47

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

الحكومة الجزائرية التركيز عليه، هل علاقتها مع المواطن، قطاع الأعمال ام في العلاقة بين الدوائر الحكومية؟ وهل تستطيع (أو ترغب) الحكومة الجزائرية المضي قدما وبنفس الوتيرة والاهتمام وفي المجالات الثلاث التي يراها الكثيرون بنفس القدر من الأهمية؟ هل على السلطات الجزائرية الاهتمام أكثر بالجانب المعلوماتي ام الخدمي ام الاتصالي لمشروع الحكومة الالكترونية؟ وأي القطاعات ذات الأولوية؟ ان الإجابة على الأسئلة السابقة تتطلب العديد من الدراسات المعمقة والموضوعية التي يجب ان تركز على بنية الحكومة الواقعية في الجزائر وفلسفة النظام السياسي فيها وايضا طبيعة المجتمع الجزائري بالإضافة الى وضع الاقتصاد الوطني وهي النقاط الجوهرية للموضوع.

المبحث الخامس: الجانب الميداني للدراسة

بعد عرض الإطار النظري للدراسة بمختلف فصوله ومحاوره ، والذي هيا للباحثة الأرضية للإجابة عن مشكلة الدراسة وتحقيق أهداف البحث وهذا من خلال فصوله ، يأتي جانب الميداني لدراسة واقع إقامة حكومة الالكترونية في الجزائر من خلال إجراءات التي سوف يتم إتباعها بدءا من الزيارة الميدانية الاستطلاعية، مجتمع الدراسة وخصائصه، الأدوات المستعملة لجمع المعلومات اللازمة للدراسة، العينة وكيفية اختيارها ثم الأساليب الإحصائية لمعالجة الاستمارة وحدود البحث.

- الزيارة الميدانية الاستطلاعية

تم القيام بجولة استطلاعية أولية في مكان إجراء الدراسة وهو بلدية أولاديعيش بولاية البليدة، وهي خطوة تساعد الباحثة في جوانب الدراسة الميدانية وذلك من خلال:

- التعرف على المكان ومدى إمكانية إجراء هذه الدراسة.
- التعرف على كل ما يمكنه عرقلة عملنا التطبيقي ومختلف الصعوبات المحتمل مواجهتها.

- معرفة الأجواء والظروف المحيطة بالعينة
- الوقوف عن قرب على كيفية العمل في الإدارة العامة المختارة بعد الشروع في التسجيل الالكتروني للحصول على بطاقة التعريف الوطنية
- معاينة مكان تواجد أفراد العينة قصد التقرب إليهم.

- مجتمع وعينة البحث

ويقصد بمجتمع البحث مجموع المفردات والوحدات ذات الخصائص المشتركة والتي تكون موضوع البحث¹، اما العينة فتمثل جزءا من المجتمع الأصلي و بها يمكن دراسة الكل بدراسة الجزء بشرط أن تكون العينة ممثلة للمجتمع المأخوذة منه تختار بطريقة مناسبة تسمح بتعميم النتائج على كامل مجتمع الدراسة الأصلي².

وفي تحديد عينة الدراسة استخدمت الباحثة العينة العشوائية التي تمثل الشريحة التي يتم اختيار مفرداتها من مجتمع البحث بصورة احتمالية وموضوعية في نفس الوقت، بحيث تعطي جميع أفرادها فرصة متساوية للاختيار مما يقلل من احتمال التحيز لقيمة دون أخرى، وهذه الطريقة أكثر شيوعاً في البحوث العلمية لأنها أيسر تطبيقاً وأقل تكلفة من دراسة المجتمع الأصلي

تخص الدراسة جميع أفراد مجتمع الدراسة 8247 مواطن جزائري قاطن ببلدية أولاديعيش* بولاية البلدية ممن استخرجوا جواز السفر البيومتري وسجلوا الكترونياً للحصول على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية وقصدوا مقر البلدية لسحب بطاقتهم. وقد تم تطبيق أداة الدراسة على عينة عشوائية من مجتمع الدراسة،

¹ سهيل رزق دياب، **مناهج البحث العلمي** (فلسطين: جامعة القدس المفتوحة، 2003)، ص91.
² زياد احمد الطويسي، **مجتمع الدراسة والعينات**، مديرية تربية لواء البتراء، 2001، ص03.
* بلدية أولاديعيش مساحتها 14.02 كم مربع وعدد سكانها 87129 نسمة

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الكترونية في الجزائر

حيث وزع عليهم (300) استمارة، عاد منها قابلاً للتحليل (168) استمارة، تمثل (56%) من المجموع الكلي للاستمارات، واستغرق البحث الميداني من 02 فيفري إلى 30 مارس 2017.

- أدوات الدراسة التطبيقية

تتعدد أدوات البحث العلمي التي تستخدم في جمع المعلومات والبيانات في محاولة الوصول للإجابة عن التساؤلات المطروحة، فلكل دراسة ميدانية مجموعة من الأدوات والوسائل المناسبة التي يستخدمها الباحث ويستعين بها من أجل الإجابة على المشكل البحثي واختبار فرضيات الدراسة، لذلك فقد اعتمدت الباحثة على المصادر التالية:

- المقابلة الشخصية

تعرف المقابلة كأداة مباشرة لجمع المعلومات، وتمثل حواراً موجهاً وهادفاً، وتفاعلاً لفظياً يتم وجهاً لوجه (الباحث والمبحوث) يحايل فيه الباحث القائم بالمقابلة أن يستثير معلومات أو آراء أو معتقدات شخص أو أشخاص آخرين يجيبون على الأسئلة التي يتم طرحها¹ من خلال المسئلة الفردية². اعتمدت الباحثة على المقابلة الشخصية لمسؤولين ورؤساء المصالح والموظفين في بلدية أولاديعيش قصد الحصول على معلومات حول سير العمل على مستوى مصلحة جوازات السفر وبطاقات التعريف البيومترية.

وتضمنت المقابلات أسئلة للسيدة (ك. دوة) مهندس دولة في الإعلام الآلي على مستوى المصلحة محل التريض بالإضافة إلى السيدة (ر. برداوي) رئيسة نفس المصلحة، وتضمنت الأسئلة عدة جوانب كانت خلاصتها أن سير المصلحة بعد عصرنة الوسائل وإدخال الوسائط الالكترونية في العمل الإداري تحسن عن العمل التقليدي خاصة مع التكوين والرسكلة التي تلقاها موظفوا المصلحة، كما تم شرح مراحل انجاز

¹ رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث في العلوم الاجتماعية (دار الجامعية للنشر، دون ذكر مكان النشر، 2002)، ص184.
² نبيل حميدشة، "المقابلة في البحث الاجتماعي"، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 08، (جامعة سكيكدة، 2012)، ص98.

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

بطاقة التعريف البيومترية وإصلاح الاعطاب التقنية بمساعدة مركز "الحميز" بالجزائر العاصمة ، كما أشارت المتحدثتين الى بعض المشاكل فيما يخص قبول الإدارات الأخرى التعامل بالبطاقات البيومترية خاصة مع عدم توفرها على قارئ لبيانات الشريحة الالكترونية. كما تمت الإشارة اثناء المقابلات الى ان بلدية أولاديعيش قد سلمت 5341 بطاقة بيومترية منذ 2016 الى مارس 2017.

- الملاحظة

اعتمدت الباحثة على الملاحظة العلمية المقصودة، الهادفة والموجهة لخدمة أغراض البحث العلمي ضمن هذه الدراسة ، حيث لاحظت الباحثة تاخر العديد من الموظفين في المصلحة عن الالتحاق بمكاتيبهم صباحا أوفي الفترة المسائية مما يخلق طابورا من المواطنين الذين جاءوا لسحب بطاقاتهم، مما جعلهم ساخطين على التأخر في فتح المكاتب الأمر الذي يجعل الباحثة تلمس ثقل إداري من نوع جديد .
كم لاحظت الباحثة استمرار المحسوبية والمحاباة في سحب البطاقات البيومترية، بالإضافة إلى ذلك لاحظت الباحثة حرص الموظفين على إعادة "التحقق من البيانات" الخاصة بالمواطن لعدة مرات قبل إرسالها إلى مركز الحميز وهذا لتفادي الأخطاء.

- لاحظت الباحثة إعادة إنتاج العديد من بطاقات التعريف الكلاسيكية بعد إلحاح من المواطنين الذين تلقوا مشاكل عديدة خاصة على مستوى مكاتب البريد والبنوك لعدم كتابة بيانات شخصية ضرورية لحامل البطاقة كالعنوان والحالة الشخصية...، والتي تتوفر ضمنا في البطاقة (شريحة الكترونية) الأمر الذي يتطلب تزويد الإدارات العمومية ومختلف المصالح بها بقارئ الشريحة الالكترونية وهو ما لم يتجسد على الواقع لغياب التنسيق بين القطاعات وعدم وجود جهاز يشرف على انجاح مبادرة الحكومة الالكترونية في الجزائر.

- الاستبيان

تم الاعتماد في هذه الدراسة على استمارة الاستبيان لجمع البيانات الميدانية مباشرة من المصدر الأصلي، وهي تقنية مباشرة للتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد وتسمح باستجوابهم بطريقة موجهة والقيام بسحب كمي بهدف إيجاد علاقات رياضية والقيام بمقارنات كمية¹

و قد اتبعت الباحثة المراحل لجمع المعلومات بواسطة الاستبيان حسب النموذج التالي²:

- تقسيم موضوع البحث إلى عناصره الأوليّة وترتيبها في ضوء علاقاتها وارتباطاتها.
 - تحديد نوع البيانات والمعلومات المطلوب جمعها لدراسة مشكلة البحث
 - تحديد عينة الدراسة بنوعها ومفرداتها بحيث تمثل مجتمع البحث.
 - تصميم الاستمارة وصياغتها.
 - تجريب الاستمارة تجريباً تطبيقياً في مجتمع البحث لكشف عيوبها أو قصورها.
 - صياغة الاستمارة صياغة نهائية في ضوء تجربتها التطبيقية.
 - توزيع الاستمارات والالتقاء بالمشاركين في الاستبيان لشرح الأسئلة وإيضاح أهدافها ومناقشة ما يتوقع من صعوبات في ملئها.
 - استرجاع الاستمارات وتفريغها وصياغة النتائج
- ويتمثل الاستبيان في مجموعة من الأسئلة والتي بدورها تشمل على 3 أقسام (محاور):

- المحور الأول: البيانات الشخصية
- المحور الثاني: جاهزية المواطنين للتعامل الالكتروني
- المحور الثالث: الظواهر السلبية في الإدارة العامة
- المحور الرابع: ثقة المواطن

¹موريس أنجريس، مرجع سابق، ص205.
²عبدالرحمن بن عبدالله الواصل، مرجع سابق، ص64.

• المحور الخامس: استعمال تطبيقات الحكومة الالكترونية

- الأدوات الإحصائية المستخدمة

لمعالجة البيانات الخاصة بإجابات المبحوثين استخدمنا في بحثنا هذا الأدوات الإحصائية المتمثلة في التكرارات والنسب المئوية.

- عراقيل البحث الميداني

تعتبر مواجهة الباحث لبعض الصعوبات الميدانية في جمع البيانات أمر منتظر، وقد واجهت الباحثة خلال انجازها للعمل التطبيقي في الإدارة العامة العديد من الصعوبات أهمها:

- عدم تسهيل مهمة البحث والتقصي من قبل المسؤولين في الإدارة محل الدراسة
- الشك والريبة اتجاه الباحثة وأهداف تقصي الحقائق الذي تقوم به، مع إفتراضهم بوجود أجندة خفية تقوم على ذكر أسماء وممارسات الإدارة ونشرها عبر وسائل الإعلام والاتصال
- حراس البوابات (Gate Keeper) الذين يعيقون دخول الباحث إلى بعض الأماكن والالتقاء بمسؤولين أو موظفين في الإدارة
- رفض العديد من المواطنين ملاً الاستمارات الموزعة خاصة عند إعلامهم بالأسئلة المتعلقة بعلاقتهم مع حكومتهم تخوفاً من تبعات ذلك على الرغم من محاولة إقناعهم بسرية البحث وعدم الإدلاء ببيانات الهوية
- عدم صلاحية العديد من الاستمارات الموزعة على افراد العينة للتفريغ لعدم اتمامهم الجزء المتعلق بالعلاقة مع الحكومة
- الاستخفاف بجدوى البحث العلمي و جدوى نتائجه في الجزائر

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الكترونية في الجزائر

- التعريف بالمنظمة ميدان الدراسة

تم إجراء الدراسة الميدانية حول واقع إقامة حكومة الكترونية في الجزائر على مستوى مصلحة جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترية لبلدية أولاديعيش في ولاية البليدة، والتي تضم 18 موظفا، 12 منهم مرسمين والباقي متعاقدين، أربعة منهم متخصصين في الإعلام الآلي.

- خصائص مجتمع الدراسة

1. توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
66.07	111	ذكر
33.92	57	انثى
100	168	المجموع

نلاحظ من الجدول أعلاه أن نسبة الذكور في العينة كانت 66.07% , بينما نسبة الإناث كانت 33.92% .

2. توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير السن

تتباين التعريفات المستخدمة لمصطلح الشباب بين المستويات القطرية وأحيانا حتى الإقليمية، ويقترح برنامج الأمم المتحدة الإنمائي التركيز في الدرجة الأولى على المرحلة العمرية بين 15 و 24 سنة، كما

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الكترونية في الجزائر

يقترح توسيع فئة الشباب هذه لتشمل الفئة العمرية 25 و 30 وحتى الى 35 سنة وهو ما يبين مرونة في تحديد فئة الشباب¹.

النسبة المئوية	التكرار	السن
33.33	56	25-18
35.11	59	35-26
28.57	48	65-36
2.97	05	65 فما فوق
100	168	المجموع

ومن الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة أي نسبة 68.44% تتراوح أعمارهم بين 18 و 35 سنة

في حين أن نسبة 28.57% تتراوح أعمارهم ما بين 36 و 65 سنة ، اما أفراد العينة الذين يفوق سنهم 65 سنة فيمثلون 2.97 بالمئة.

¹ إستراتيجية برنامج الأمم المتحدة الإنمائي للمساواة بين الجنسين 2014-2017، شباب مُمكن ..مستقبل مستدام، برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، ص09.

3. توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
4.76	08	لم يدخل المدرسة
7.73	13	ابتدائي
17.85	30	متوسط
24.40	41	ثانوي
39.88	67	جامعي
5.35	09	ما بعد التدرج
100	168	المجموع

يتضح من الجدول ان الجامعيين يمثلون ما نسبته 45.23% (ما بين التدرج وما بعد التدرج) من إجمالي أفراد الدراسة، و 24.4% من لهم مستوى ثانوي، و 17.85% من افراد العينة مستواهم متوسط، ونسبة 7.73% من الافراد مستواهم ابتدائي و 4.76% لم يدخلوا المدرسة.

• تحليل محاور الاستبيان ونتائجه

- المحور الأول: جاهزية المواطنين للتعامل الالكتروني

- بالنسبة للسؤال: هل لديك كمبيوتر في المنزل أو جهاز له نفس الوظائف، الإجابات كانت 85.2 % يملكون حواسيب أو أجهزة مماثلة مقابل 14.8 % لا يملكونها.

إذا كان نعم، هل تتقن استعمال الكمبيوتر، الاجابات كانت: 51.19 % يتحكمون بالتقنية و30.35 % نوعا ما، والباقي 18.46 % لا يتحكمون بها.

- بالنسبة للسؤال: عدد سنوات إستخدامك للكمبيوتر أو للجهاز الذي يؤدي نفس الوظائف، الاجابات 41.07 % منذ اقل من ثلاث سنوات، 49.4 % من 3 الى 5 سنوات و9.51 % منذ اكثر من 5 سنوات

- بالنسبة للسؤال: هل أنت متصل بالانترنت، الاجابات كانت خط الهاتف الثابت 23.21 % ، 3G بنسبة 29.16 % ، 4G بنسبة 25 % ، 18.45 % عدة وسائل، غير متصل 4.18 %.

- بالنسبة للسؤال كم مرة تستخدم الانترنت، الإجابات كانت على النحو التالي:

65.47 % من افراد العينة يستعملون الانترنت كل يوم، 18.45 % يستعملونها عدة مرات في الأسبوع، 10.11 % يستعملون الانترنت أحيانا، 5.97 % لا يستعملون الانترنت.

- بالنسبة للسؤال المتعلق بمدى الرضى عن خدمة الانترنت: 7.14 % راض تماما عن خدمة الانترنت، 24.40 % راضون عنها، 59.52 % من افراد العينة غير راضون عن نوعية الخدمة، والباقي 8.94 % لا يعرفون.

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

- بالنسبة للسؤال من قام بتسجيلك على موقع وزارة الداخلية لطلب استخراج بطاقة التعريف البيومترية، كانت الإجابات 54.76% لم يسجلوا بأنفسهم، و 45.23% سجلوا أنفسهم ذاتيا.

- بالنسبة للسؤال اذا كنت أنت من طلبت بطاقة التعريف الكترونيا بنفسك، كيف وجدت التعامل مع الإدارة عبر الانترنت، كانت الإجابات كالاتي: سهل جدا 10.11%، تعامل سهل 20.23%، تعامل فيه نوع من الصعوبة 45.23%، تعامل صعب 24.46%.

- بالنسبة للسؤال: هل تملك بطاقة بنكية للدفع الالكتروني، الإجابات 89.88% لا يملكون بطاقات بنكية للدفع الآلي.

يتبين من خلال إجابات أفراد العينة لأسئلة المحور الأول ان المجتمع الجزائري عرف قفزة نوعية في مجال استخدام الأجهزة الالكترونية والانترنت، لكنها تبقى غير كافية للتحويل الناجح نحو حكومة الكترونية حقيقية، فالاستخدام للوسائط التكنولوجية لا يظهر جليا حين يتعلق الأمر بالمعاملات الرسمية رغم ان معظم المستجوبين من الشباب الجامعي واغلبهم متصل بالانترنت وبلج اليها يوميا، لهذا فقد ظهر وسطاء جديدة لمساعدة المواطنين الذين لا يقدمون على انجاز معاملاتهم ذاتيا لأسباب عديدة منها عدم جاهزيتهم للقيام بها أو لتعقدها وعدم وضوحها.

- المحور الثاني: الظواهر السلبية في الإدارة العامة

- بالنسبة للسؤال هل سبق ان اضطررت الاستعانة بأحد معارفك قصد الحصول على خدمة عمومية هي من حقك، فان الإجابات كانت 11.30% نعم و 88.69% الإجابة بلا.

- بالنسبة للسؤال هل تظن ان استعمال الانترنت سيقضي على مظاهر الفساد والبيروقراطية السلبية، الإجابات كانت 49.40% بنعم، و 38.69% نوعا ما، و 11.9% بلا.

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

- بالنسبة للسؤال هل لاحظت تحسنا في الإجراءات الإدارية المتعلقة بسحب بطاقة التعريف البيومترية وهذا بعد طلبها الكترونيا، الإجابات كانت على النحو التالي: 15.47% الإجابة بنعم، 11.30% الإجابة نوعا ما، 73.23% الإجابة بلا .

- بالنسبة للسؤال كم مرة حضرت مقر البلدية لسحب بطاقة التعريف البيومترية، كانت الإجابة مرة واحدة 13.09%، مرتين 25% ، أكثر من مرتين 61.91%.

من خلال المعطيات السابقة فان المواطن الجزائري ليس راضيا عن علاقته مع الإدارة حتى بعد إجراء عصنة وأتممة المعاملات وتسليم الوثائق الرقمية، حيث وجد نفسه في مواجهة بيروقراطية جديدة في سحب أوراقه المرقمنة، كما تبين المعطيات ان المواطن متفائل من استعمال التكنولوجيات الحديثة للتقليل من مظاهر الفساد الإداري في الجزائر .

تجدر الإشارة ان اغلب المستجوبين (88.69%) أدلوا بعدم لجوئهم للواسطة والمحسوبية للحصول على خدمات عمومية من الإدارات الجزائرية على الرغم من ان الواقع المعاش يقول بغير ذلك بشكل واضح وصريح، لذلك فإننا خالصنا ان استعمال الاستبيان كوسيلة لجمع معلومات متعلقة بالشأن السياسي غير صالحة في المجتمع الجزائري (من خلال العينة)، فحيث يكون الشك والخوف والتكتم لا يمكن بحال من الأحوال بناء نتائج واقعية لبحث علمي أكاديمي.

- المحور الثالث: الحكومة الالكترونية ومقاومة التغيير

- بالنسبة للسؤال هل أنت موافق على التعامل الالكتروني مع الإدارة للاستفادة من خدماتها، الإجابات كانت كالآتي: 30.35% موافق جدا، 54.76% موافق، 14.95% غير موافق

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الكترونية في الجزائر

- بالنسبة للسؤال: ما هي أفضل طريقة للتعامل مع الإدارات العمومية، كانت الإجابات 46.42% الحضور الشخصي، و53.58% من خلال الوسائط التكنولوجية. نتائج الاجابات عن اسئلة هذا المحور تبين قبول ورغبة أغلبية أفراد العينة لاستعمال الوسائط الالكترونية في تعاملاتهم مع الادارة على الرغم من عدم جاهزيتهم لاستخدامها في التعاملات الرسمية مع الادارة (المحور الأول).

- المحور الرابع: ثقة المواطن

إن الكثير من المستجوبين لم يكملوا هذا الجزء مما اثر سلبا على نتائج الاستبيان نظرا لان عدد كبير من الاستمارات تم استبعادها لعدم استكمال الإجابة عن هذا المحور خاصة فيما تعلق بالسؤال الأول الذي يخص الثقة في الحكومة.

- بالنسبة للسؤال هل لديك ثقة في المنظمات الحكومية، كانت على النحو التالي: 29.68 % بلا، ونسبة 70.32 % بنعم.

- بالنسبة هل لديك ثقة في الموظفين العموميين، الإجابات 62.68 % بلا، ونسبة 37.32%

- بالنسبة هل لديك ثقة في التعامل الالكتروني لإجراء المعاملات الإدارية عن بعد، الإجابات 55.37 % بنعم، ونسبة 44.63 % بلا.

- بالنسبة للسؤال هل لديك ثقة في التعامل البنكي الالكتروني، الإجابات 77.14 % بلا، ونسبة 22.86 % بنعم.

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

- بالنسبة للسؤال هل لديك ثقة بأن الأنظمة القانونية والتكنولوجية كافية لحمايةك من المشاكل على الإنترنت؟ الإجابات 50.08 % بلا، ونسبة 49.92% نعم .

يتضح جليا من خلال المعطيات السابقة ان المواطن الجزائري فاقد للثقة في التعامل مع الإدارات والمؤسسات الحكومية خاصة في ما يتعلق بالجانب المصرفي، في المقابل وعلى عكس الخطاب اليومي للمواطنين ورغم كل الدلائل والمؤشرات، فان أكثر من 70 % من أفراد العينة يقولون بأنهم يتقون في حكومتهم.

- المحور الخامس: استعمال تطبيقات الحكومة الالكترونية

- بالنسبة للسؤال 01 : ماهي المواقع الحكومية التي سبق لك زيارتها (ما عدا وزارة الداخلية) فان الإجابات كانت كالتالي: 2.97 % بوابة المواطن، 00% موقع الرئاسة، 6.54% بوابة الوزير الأول، 0.59% موقع الأمانة العامة للحكومة، 3.57% موقع وزارة العدل، 41.07% موقع وزارة السكن، 30.35% موقع وزارة التربية الوطنية، 11.90% موقع وزارة التعليم العالي، 1.20% موقع وزارة التجارة، 1.81% غير ذلك

- بالنسبة للسؤال 02 : بأي لغة تفضل تصفح المواقع الرسمية للحكومة الجزائرية، الإجابات كانت كالتالي: 62.5% اللغة العربية، 3.6% اللغة الامازيغية، 27.96% اللغة الفرنسية، 3.57% اللغة الانجليزية، 2.38% لا اعرف.

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

- بالنسبة للسؤال 03: هل تتوقع أن يتيح المسؤولين في الحكومة الفرصة للمواطن ان يبعث بانشغالاته إليهم عبر الانترنت مباشرة، الإجابات كانت على النحو التالي: 2.97% نعم، 59.52% لا أظن، 37.51% مستبعد تماما.

- بالنسبة للسؤال 04: هل تظن أن الانترنت هي وسيلة لإسماع صوت المواطن إلى الحكومة، الإجابات كانت بالنسب التالية: 8.92% نعم، 56.54% لا ، 65.46% بنعم لكن بدون جدوى

من خلال الإجابات على اسئلة هذا المحور نخلص الى ان المواطن يزور المواقع الالكترونية التي يتطلب ويقتضي الأمر عليه زيارتها وملاً الاستثمارات أو التسجيل الكترونيا ...الخ كوزارة السكن التي تتعامل الكترونيا في مشاريع السكن خاصة منذ 2013، في المقابل هناك مواقع وعلى الرغم من أهميتها إلا أن الولوج إليها قليل وأحيانا منعدم خاصة مع ضعف التسويق للخدمات والمعلومات التي تقدمها تلك المواقع. اما بخصوص اللغة الأكثر تفضيلا للاستخدام الالكتروني فهي اللغة العربية ثم اللغة الفرنسية، أما اللغة الامازيغية فإنها اقل تفضيلا خاصة ان اغلب المواطنين في ولاية البليدة يتكلمون العربية، بالإضافة الى ذلك فان أفراد العينة لا يتوقعون بان تساهم الانترنت في تقريب الحاكم من المحكوم رغم كل ما توفره من امتيازات.

خصص هذا القسم من الدراسة للجانب التطبيقي والميداني للأطروحة والذي كان الهدف الأساسي منه هو إسقاط الجانب النظري والتساؤلات المطروحة والفرضيات الموضوعية على الواقع، إضافة الى مقارنة نتائج هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في نفس الموضوع ، وكخلاصة على النتائج السابقة فان المعطيات التي تحصلنا عليها تبين تجأوب نسبي للمواطن الجزائري في ما يخص استعمال الوسائط الالكترونية (في المعاملات الادارية) التي أصبحت جزءا من يومياته هذا من جهة ، ومن جهة أخرى فان المواطن يتخوف من التعامل الكترونيا في الجانب المالي للمعاملات الالكترونية، بالإضافة الى ذلك فان المواطن

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

أصبح يصطدم بما يسميه البعض بالالكتروقراطية وهي بيروقراطية من نوع اخر ترتبط باستعمال التكنولوجيا في المعاملات الإدارية والتي توصلنا في حال عدم التدرج المدروس والسريع في مراحل الرقمنة الى ثقل اداري واجراءات روتينية بعد انتهاء المعاملة الالكترونية وتجهيز الأوراق المطلوبة. ويمكن القول بان المجتمع الجزائري غير مهياً بصفة جيدة للخوض في المعاملات الالكترونية بالرغم من وعيه بأهميتها.

تجدر الإشارة انه وبالرغم من أهمية الاستمارة كأداة لجمع البيانات إلا أن الباحثة توصلت الى عدم جدوى الأخذ بنتائجها (في بعض الأسئلة المحورية المتعلقة بالجانب السياسي) نظرا للتباين الواضح بين ما أدلى به المستجوبون وبين ما يمكن ملاحظته (بسبب الخوف وعدم الثقة السائد)، فالإدارة الجزائرية وبالرغم من إنكار اغلب المبحوثين للاستعانة بالواسطة الا أنها تتخبط في فساد كبير ولا يتم قضاء المواطن لمصالحه في اغلب الأحيان دون رشوة أو واسطة، إضافة الى ذلك فان الباحثة لمست تناقضا بين الإجابات المتحصل عليها (الثقة في الحكومة) وبين الخطاب اليومي للمواطن الجزائري المتذمر من ممارسات أصحاب السلطة والقرار وعدم ثقته فيهم.

• خاتمة الفصل الثالث

الحكومة الالكترونية مفهوم يراعي ويقوم على ممارسات الحكومة الحقيقية سواء في علاقتها مع جمهورها أو علاقة أجهزتها ببعضها البعض باستعمال الوسائط الالكترونية كآلية تتماشى ومتطلبات العصر، لذلك فنجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر مرتبط بالنظام القائم والفلسفة التي تقوم عليها السلطة الجزائرية وذلك لوجود علاقة وثيقة بين الإرادة السياسية ونجاح مشاريع الحكومة الالكترونية التي ترتبط أيضا بتماشي خطط المشروع مع طبيعة وخصوصية المجتمع الجزائري حديث العهد بالاستقلال.

تساهم مشاريع الحكومة الالكترونية في إقامة نموذج سياسي يستند إلى مبادئ الشفافية والمشاركة والتعاون، وهذا تغيير ثقافي يجعل الحكومة والمواطنين وأصحاب المصلحة الآخرين من المجتمع بمثابة شركاء، وهذا ما يجب على الحكومة الجزائرية الاقتناع به وتجسيده عبر زيادة فتح معلوماتها لأصحاب المصلحة كاستجابة لمبادئ الحكم الرشيد، فمن الصعب قبول استمرار الوضع في الجزائر بوتيرته المعتادة ودون ما يتم إثبات حسن النية من قبل النظام الحاكم من اجل التغيير نحو الأفضل، مقابل ما يطالب به الشعب من تعديلات وتغييرات سواء ما اتصل بالمجال السياسي أو الاقتصادي أو الاجتماعي أو الثقافي.

ان تحقيق النجاح في انجاز مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر يتطلب مراجعة سياسية تشمل اعتماد سياسة التطهير السياسي والحرص على محاربة حالة الترفيع السياسي المعتاد المبني على جملة من القرارات ذات الطبيعة الآنية اللحظية والغير مدروسة، ثم البدء بمرحلة حقيقية يكون عنوانها المشاركة السياسية في مناخ ديمقراطي مستقر. ومن خلال هذا الفصل توصلنا إلى أنه بقي على الجزائر الكثير لتقوم به في مجال تحقيق مبادرة الحكومة الالكترونية والوصول الى مراحل متقدمة للمشروع خاصة أنها لا تزال في المراحل الأولى منه وتتقدم فيه بوتيرة اقل من المنتظر والمأمول مقارنة بدول الجوار أو الدول

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

ذات ناتج وطني اقل من الجزائر، في حين ان البلاد في مرحلة حساسة تحتاج فيها إلى اعتماد الوسائط التكنولوجية كوسائل مساعدة للخروج نسبيا من دائرة الفساد والتخلف الذي تتخبط فيه، وإضفاء نوع من الشفافية وسيادة القانون والمساءلة والمساواة التي يتطلبها إقامة حكم راشد في الجزائر واداة لاثارة الشعور بالانتماء وتعزيز روح المواطنة لدى الجزائري الذي يزداد تراجعته من "مواطن" الى "فرد" لا يعنيه الشأن العام.

الحكومة الالكترونية اداة وليست غاية بحد ذاتها وهو ليس فقط مجرد إتاحة خدمات الكترونية (المراحل الأولى من المشروع) بل جوهر الامر يتعدى ذلك الى ترسيخ الديمقراطية التشاركية والحكم الراشد (مراحل متقدمة من المشروع)، فالحكومة الالكترونية وسيلة لتحسين الاداء الحكومي وترقيته بما يتماشى وطموح المواطنين الذين يتوقون للمشاركة في تسيير أمورهم وشؤونهم العامة، والمشاركة بمعناها التنموي تعني إشراك جميع الفواعل بما فيها الأفراد والمجموعات المستهدفة في جميع مراحل الخطة بدءاً من تحديد الأولويات وصياغة أهداف خطة التنمية الموجهة لتلبية احتياجاتهم وتحسين أوضاعهم والمساهمة في تنفيذها وتقييمها وتقويمها وهو ما يسمى التخطيط من أسفل إلى أعلى، فعلى الرغم من تعدد وتنوع أساليب التخطيط التنموي إلا أن استخدام المنهج القاعدي (من أسفل إلى أعلى) يعتبر من بين الأساليب الأكثر كفاءة التي يتم الاستعانة بها لتحقيق الأهداف المرجوة، يتم من خلاله إشراك المواطن في كافة مراحل وخطوات اتخاذ القرار حتى الحصول في النهاية على خطط واقعية، نابغة من مشاكل المجتمع الحقيقية، الأمر الذي يؤدي إلى تفعيل دور المشاركة الشعبية والمجموعات المستهدفة في عمليات إعداد وتنفيذ خطط التنمية، وهذا ما يعرف بأسلوب التخطيط من أسفل (Planning from below) .

الحكومة الجزائرية اليوم ملزمة بإعادة النظر في أسلوب حكمها واستعمال مختلف الوسائل لإضفاء طابع الشرعية على أعمالها في ظل نفور المواطن من الحياة السياسية وتحاشيه حتى التعامل مع الإدارات

الفصل الثالث: واقع التقدم في مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

العمومية الا عند الضرورة، علاوة على سوء علاقة المواطن بالنظام السياسي القائم التي أصبحت مبنية على الشك والريبة مما أدى إلى تآكل شرعية النظام وفقدان التأييد الشعبي، فالجمهور الذي يشعر بالإحباط نتيجة عدم تحقيق الحكومة لطموحاته وأماله يتجه تدريجيا ليصبح ما يسمى المواطن المستقيل.

Citoyen démissionnaire

ولكي تتجح على الحكومة الجزائرية في التقدم في تحقيق مشروع إقامة حكومة إلكترونية عليها أن تقوم بصياغة رؤية إستراتيجية تشمل الأهداف الوطنية من خلال مشروع الحكومة الإلكترونية، بمعنى كيف يمكن أن تساهم آلية الحكومة الإلكترونية باعتبارها وسيلة فقط في تحقيق غايات وأهداف وطنية تشمل جوانب التنمية الاقتصادية، السياسية، الاجتماعية، الثقافية والبيئية مع مراعاة الأولوية التي تراها الدولة ذات الأسبقية في الاهتمام*، لذلك يجب وضع أهداف إستراتيجية طويلة ومتوسطة المدى تشتق منها أهداف تكتيكية قصيرة المدى، لذلك من الضروري ان نسال:

أين نحن الآن؟ وأين يمكن للحكومة الإلكترونية أن تنقلنا؟

* ترتبط الأهداف الإستراتيجية بنوع التوجه والتركيز على فئة معينة من المستفيدين من الخدمات الإلكترونية، فالتوجه الأساسي في ماليزيا مثلا يركز أكثر على أصحاب الأعمال والمستثمرين المحليين والأجانب.

يشهد العالم اليوم انفجاراً للمعلومات وثورةً تكنولوجية هائلة خاصة الإنترنت، وتكنولوجيا أقمار الاتصالات والهواتف النقالة وأجهزة الإعلام الآلي وغيرها من التقنيات الحديثة، وقد جعلت هذه التقنيات العالم يعيش وكأنه ليس قرية صغيرة فقط بما توحى به كلمة القرية من علاقات قرابة وجوار ومحدودية في المكان والزمان، وإنما غرفة زجاجية شفافة جميع أفرادها في بوتقة واحدة لا مجال فيها للتعتيم والغموض واحتكار المعلومة .

وفي ظل التطورات التكنولوجية وتسارع وتيرة العولمة وانتشار مفاهيمها من جهة، وإخفاق تنفيذ السياسات التنموية في الدول النامية من جهة أخرى، تزايدت حجم المطالب والضغوطات الشعبية على حكومات هذه الدول، الأمر الذي فرض على هذه الأخيرة إجراء مجموعة من الإصلاحات السياسية والاقتصادية قصد وضع هذه المطالب ضمن سياسات تنموية ناجحة، كما وجدت هذه الحكومات نفسها مجبرة تحت تأثير الضغوط الداخلية والخارجية للسعي والتوجه نحو تحسين الأداء الحكومي وتجسيد الحكم الراشد من أجل تحقيق فاعلية وكفاءة أكبر في إدارة الشأن العام، وأصبحت معظم الدول النامية في إطار سياسة الاتجاه (الجبري) نحو الحكم الراشد تعمل على توسيع قاعدة الإصلاح والتغيير وتعزيز المشاركة المواطنين في شؤون المجتمع، والسعي بنسب ورغبات متفاوتة لإقامة دولة الحق والقانون مبنية على مؤسسات وليس على أفراد أو مجموعات، دولة أضحت على جدول أولويات المجتمعات الإنمائية تقوم على سمو القانون والعدالة والمساواة في الحقوق والواجبات.

يظهر مفهوم الحكومة الإلكترونية كآلية تحول تحمل إمكانات كبيرة للحكومة والمواطنين وقطاع الأعمال في إطار مجتمع المعلومات ومجتمع المعرفة، وإذا لم تكن الحكومة الإلكترونية جزءاً من برنامج أوسع لإصلاح الحكومة نفسها و كيفية عملها (أو إعادة هندستها) قد لا ينتج عنه الفوائد والمزايا المتوقعة

من المشروع، فاستخدام الوسائط التكنولوجية في أعمال الحكومة (الحكومة الإلكترونية) أساسه إعادة التفكير في فلسفة وطبيعة السلطة ودورها كركن من أركان الدولة يتم استخدامه لخدمة المواطن وتحقيق رفاهيته و كأداة لتعزيز التنمية الاقتصادية في إطار العقلانية والرشادة في الحكم في إطار الصالح العام.

خلفت المراحل التاريخية للجزائر وتعرضها للاحتلال رواسب وإرثا تنظيميا ثقيلًا للمنظومة الإدارية الجزائرية المستقلة من خلال مؤسسات وهيكل (شكلا ومضمونا) يتشبث بها الجزائريون ويمارسون ثقافتها التسييرية ويسيروا على نهجها، فمن خلال هذا البحث وجدنا أن الإدارة العامة الجزائرية ومنذ فجر الاستقلال انتهجت نهج استمرارية الهياكل والطرق والأساليب والسلوكيات التي كانت سائدة إبان فترة الاحتلال والتي كانت تقوم على الحيطة والحذر وعدم الثقة بالفرد الجزائري الذي لطالما كان محل مراقبة ومساءلة، ورغم استقلال الجزائر إلا أن السلطات الجزائرية لم تقم بإصلاحات هيكلية للجهاز الإداري (المحوري والرئيسي في كل المجالات) والتي تراعي الفترة الجديدة بل اهتمت بالإصلاحات السطحية التي عطلت المسار التنموي وأثرت سلبا على سير كل القطاعات، كما أنها لم ترق لتغيير الوضع المتأزم الذي تشهده الأجهزة الإدارية للحكومة والتي مازالت تخفق في النهوض بالأوضاع في البلاد وفي تحقيق توافق البناء الوطني بسبب رسوخ وهيمنة علاقات القرابة والزبونية على الفئة التي أوكلت لها مهمة إدارة التنمية والتي تمارس كل مظاهر الفساد بدءا بالتوظيف وصولا إلى أداء الخدمات العمومية واتخاذ القرارات.

تعاني الجزائر من مشاكل هيكلية وهشاشة في هيكلها السياسي والاقتصادي واستشراف الفساد في أجهزتها الحكومية، مما أثر سلبا على مسار التنمية منذ الاستقلال وأدى إلى هدر مواردها وعدم قدرتها على النهوض بالقدر الذي يتطلع إليه المواطن، في ظل قوانين شكلية غير سيدة على الجميع وفواعل غير رسمية مهمشة ومقصاة من المشاركة في الشأن الوطني، الأمر الذي نتج عنه زعزعة الثقة والعلاقة بين

الحكومة والمواطن بالتوازي مع رداءة مخرجات النظام السياسي. ان الجزائر اليوم تجد نفسها مجبرة على الاستعانة بآليات حديثة كالوسائط التكنولوجية ، تتيح للحكومة استعادة التأييد الشعبي والثقة الضائعة في ظل كل التحديات الداخلية والخارجية التي تواجهها، وهذا من خلال تبني إجراءات وتغييرات سياسية هيكلية تحسن الأداء الحكومي وتعزز الشفافية وسيادة القانون والمساءلة.

ان شعور المواطنين أن الأجهزة الإدارية الحكومية لا تحقق آمالهم ستضعف استجابتهم للحكومة وتخفض من روحهم المعنوية و شعورهم بالانتماء، و إذا كانت الأجهزة الإدارية للحكومة فاسدة وغير رشيدة فإن الخطط المسطرة لن تجسد بالمستوى الذي يرضي اصحاب المصلحة، مما يؤدي الى تآكل العلاقة بين الحاكم والمحكوم وتفتت استجابة المواطن لتنسيق الجهود مع إدارته لتحقيق المصلحة العامة. لذلك فان اصلاح وتطوير الإدارة العامة وتنميتها لن يتم بمجرد إصدار قرارات إدارية أو قوانين تشريعية او خطب رسمية، وإنما يتم التغيير من تنمية واقع المجتمع و ظروفه وإمكانيته وقيمه، فالبيئة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية تؤثر بشكل مباشر في الادارة العامة وفعاليتها وكفاءتها واستجابتها للتغيير والتطوير.

ان الجزائر بحاجة أكثر من أي وقت إلى الارتقاء بالعمل السياسي وتكريس الديمقراطية الحقيقية وسيادة القانون، وكذا إدماج جميع القوى الرسمية وغير رسمية في اتخاذ القرار وهذا من اجل تهيئة عوامل الاستقرار السياسي وخلق توافق وطني يساهم في تعزيز شرعية قرارات الحكومة ويرفع من روح المواطنة والإقبال نحو المشاركة الايجابية في الشأن العام، فاستمرار العمل بنفس الرؤى والبنى والعلاقات والممارسات في ظل التوجه نحو العصرية والتحديث سيعيد إنتاج أسباب أزمة الحكم التي تعيشها الجزائر.

ان التحول او التغيير يجب ان يكون من وضع غير مرغوب الى وضع أحسن مرغوب، والجزائر اليوم في مواجهة التحديات الداخلية والخارجية على جميع الجبهات، ليس لديها خيار آخر سوى التحول نحو إقامة حكم راشد قائم على سيادة القانون والمساءلة والمحاسبة والشفافية والمشاركة، وها هي الحكومة الالكترونية تظهر كواحدة من الآليات العملية التي تساهم في تحقيق ذلك من خلال مشاركة الفواعل الرسمية وغير رسمية لتحقيق الصالح العام وتسريع عجلة التنمية في ظل العدالة والمساواة، مما يتطلب تهيئة الأرضية والقاعدة الأساسية لضمان نجاح المشروع قصد تحقيق مشروع وطني توافقي يجمع مختلف الفواعل في ظل ديمقراطية تشاركية يعززها استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات كقنوات اتصالية مباشرة بين الحكومة وجمهورها الذي يحتاج إلى مؤشرات تعزز ثقته بحكامه وقبوله لقراراتهم التي يُنتظر ان تكون تشاورية حوارية غير محتكرة من قبل فئة معينة، إضافة الى ترقية التعامل معه كمواطن محفوظ الكرامة والحقوق وكمستثمر يبحث عن ثمرة التخلي عن امواله لفترة معينة قصد تحقيق الازياح التي يستفيد منها المستثمر نفسه والدولة والمواطن.

ان تحويل مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر الى واقع يحقق الكثير من النتائج المرغوبة سواء للحكومة او لجمهورها ويمس كل المستويات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والبيئية، فهي من جهة ثورة في التنفيذ والقضاء على هدر الموارد وآلية تستجيب بها الحكومات لتطلعات واحتياجات متعاملها وأصحاب المصلحة بتقديم خدمات افضل واسرع واقل تكلفة واكثر استدامة وعلى اساس من المساواة والشفافية والنزاهة في بيئة يسودها القانون والمساءلة، ومن جهة اخرى فان الحكومة الالكترونية وسيلة فعالة لتطوير الأداء الحكومي وتمثل ثورة في التفكير والذهنيات لإعادة ثقة المواطن بحكومته وتفعيل مشاركته في صياغة وتنفيذ خطط التنمية من خلال كسب تأييده وتنمية شعوره بالانتماء وحسه المواطني

الذي فقد المواطن الجزائري الكثير منه لما يلتمسه من إقصاء وضياع لحقوقه وفي خضم ما آل إليه الوضع السياسي والاقتصادي والاجتماعي للبلاد من تدهور وانحراف وفساد.

فهل التوجه الحكومة الجزائرية إلى الرشادة في الحكم بالاستعانة بمختلف الوسائط التكنولوجية هو أمر مستحيل وضرب من الخيال ولحظات من الأمل الذي لن يتحقق، ام انه ممكن التحقيق بسواعد الرجال الجزائريين الشرفاء الذين يؤمنون بالفكرة ويعملون من اجل تحقيقها من اجل حكومة أفضل وحياة أفضل ومواطن اكثر مواطنة ، فالحكومة الالكترونية هي إذن وعي، التزام وعمل ووسيلة من اجل تحقيق الصالح العام وليست ضربا من الرفاهية لكنه ضرورة في ظل التحديات الراهنة.

- اهم نتائج الدراسة

خلصت الدراسة البحثية الى العديد من النتائج:

- تشكل الحكومة الالكترونية متنفسا للمواطنين في الدول النامية حيث انها تمثل:

- حكومة مساندة، مرنة غير جامدة، أكثر التزاما أمام مواطنيها تمنح لجمهورها فرصة المشاركة في ادارة شؤونه بنفسه وترتيب أولوياته.
- حكومة لا تنام، ساهرة على خدمة أصحاب المصالح، مُنصة لاهتمامات ومشاكل جمهورها ومتفاعلة مع تطلعاته.
- حكومة منافسة، حيث تتنافس الدوائر الحكومية مع القطاع الخاص لتقديم أجود الخدمات لطلبها وبأسرع وقت للاستجابة لمتطلبات جمهورها، وحتى في الخدمات التي لا منافس فيها للأجهزة الحكومية كالحالة المدنية يمكن خلق روح المنافسة بين الادارات الحكومية من حيث تحقيق أحسن أداء وفعالية.

- حكومة تشجع التطوير والإبداع تواكب روح العصر ومتغيراته.
- حكومة ذات رسالة وأهداف واضحة ودقيقة يكون جوهرها المواطن الذي وُجدت الحكومة أساساً لخدمته وتحقيق الصالح العام.
- حكومة شرعية نالت رضا جمهورها وتأييده.
- حكومة تعمل بعقلية رجال الأعمال من حيث العقلانية والرشادة في التسيير، الفعالية في الأداء، السعي إلى إرضاء العميل والنظرة الإستراتيجية طويلة المدى.
- حكومة تحركها الرغبة في تسريع وتيرة التنمية التي يشارك فيها جميع الأطراف.
- حكومة تعزز الديمقراطية التشاركية في المراحل المتقدمة للمشروع تساهم في الانتقال من شخصنة إلى مأسسة السلطة.

- يجمع مفهوم الحكومة الالكترونية توليفة معقدة ومتشعبة من العناصر خاصة انه يتضمن تغييرات هيكلية في البنى السياسية والاجتماعية والثقافية والمؤسسية لانجاح المبادرات.
- الحكومة الالكترونية تعيد طرح نظريات نشأة الدولة التي تم التطرق اليها في الباب الاول كنظرية العقد الاجتماعي، نظرية القوة... وغيرها والتي فسرت أساس السلطة في الدولة.
- لا يجب ان ينظر إلى الحكومة الالكترونية على أنها مجرد وسيلة للتخلص من الروتين البيروقراطي او على انها غاية بحد ذاتها، وإنما يجب ان تكون جزءا من مشروع إعادة هندسة العمليات الحكومية وإعادة التفكير بصورة جذرية بادوار ووظائف مؤسسات الدولة وشرعية الأجهزة الحكومية وقراراتها .

- الحكومة الإلكترونية محاولة لتحسين العلاقة واسترجاع ثقة المواطنين وقطاع الاعمال المفقودة في الحكومة من خلال تطوير القدرات الاتصالية لهذه الاخيرة والتي لطالما عرفت قصورا وانسدادا في قنواتها.

- يجب ان يكون مشروع الحكومة الالكترونية أصيلا يراعي خصوصيات البيئة المحلية وليس نموذجا مستوردا مستسحا عن التجارب الغربية، حيث لا يوجد نموذج مثالي للمشروع ، فلكل مجتمع واقعه وخصوصية أهدافه التي عليه أن يضعها في اعتباره لتأسيس نموذجه الخاص للحكومة الإلكترونية « think locally »، فعملية النقل المباشر لتجارب نجحت في بيئتها عملية صعبة بدون مراعاة العوامل الخاصة بكل دولة لان ذلك سيؤدي الى مزيد من التعقيد وظهور مشاكل واخرى، لذلك فان اي محاولة لتطوير او إصلاح او تنمية الادارة العامة يجب ان تتبع من البيئة التي نشأ فيها الجهاز الاداري.

- ضرورة مشاركة المؤسسات السياسية والتشريعية و الاجتماعية والثقافية والأكاديمية والتعليمية والمشاركة الشعبية في هذه العملية وعدم اقتصرها على الجهاز الاداري في الدولة والقائمين عليه

- ضرورة الالمام بطرق التعامل مع تعقيدات البيئة الداخلية والخارجية للادارة العمومية ومحاولة تجاوزها

- إتاحة المعلومات هي أحد أدوات التمكين السياسي والاقتصادي، كما ان النفاذ للمعلومات حق للجمهور وليس منحة من الاجهزة الادارية للحكومة، مثله مثل الحق في التنمية.

- الحكومة الالكترونية ليست مجرد اتمتة العمليات المكتتبية لكنها مفهوم أكثر تعقيدا وعمقا ، فهي تتطلب تحولات أساسية وهيكلية في بنية الحكومة وفي تعاملاتها مع بيئتها الداخلية والخارجية بالاضافة الى الابعاد المتشابهة لمفهوم الحكومة الالكترونية والتي تمس مختلف المجالات.

- ان الهدف الأساسي للحكومة الالكترونية هو الإنصات الى المواطنين ومخاطبتهم، من خلال الاستغناء عن الوسطاء من البشر واستبدالهم بوسائط الكترونية ، لكن الفجوة الرقمية تجعل من إعادة إنتاج وسطاء بشريين في ظل الأمية الرقمية أمر وارد في ظل عدم جاهزية البنية المحلية لمواكبة التطور.
- تساهم الحكومة الالكترونية من تطويق الفساد تكنولوجيا بالإضافة إلى مختلف الآليات الوقائية والعلاجية لظاهرة الفساد، فهي لا تضمن القضاء كلياً على الفساد لكنها يمكن ان تحدث انتقال الفساد الى تغير في شكل الممارسات الفاسدة وتوقيتها.
- انتقال المواطن الجزائري من المشاركة الفعالة في اتخاذ القرارات وتحديد الخيارات تعبيراً منه على تدمره واستيائه من الممارسات الشكلية الجوفاء للديمقراطية وسياسة الإقصاء والتهميش واللاعادلة التي تفرضها عليه السلطات.
- يعاني النظام السياسي في الجزائر أزمة بنيوية على صعيد الفكر والممارسات والمؤسسات السياسية والتي ستشكل عائقاً في وجه التحول والتدرج في مراحل مشروع الحكومة الالكترونية، خاصة مع تحول الحكم الى بؤرة صراع بين مختلف القوى التي تسعى للوصول إليه في ظل انتشار الفساد والتعتيم وعدم إتاحة المعلومات (نظام زبوني فنوي منغلق) .
- يجب على الدولة الجزائرية إحداث نقلة نوعية في أسلوب نظام الحكم وإجراء التغيير السياسي الضروري من الأعلى، السعي نحو الانتقال من حكومة تسلطية الى اخرى ديمقراطية في ظل الأزمات المتراكمة التي يمكن ان تؤدي الى انفجار الوضع في الجزائر وزعزعة استقرار الدولة وإمكانية واحتمال حدوث التغيير الجبري من الأسفل.

- المدخل الحقيقي للحكومة الالكترونية في الجزائر هو تعزيز التنمية السياسية من خلال إعادة صياغة شرعية السلطة من الشرعية الفتوية او الثورية الى الشرعية المستمدة من إرادة الشعب وفقا لمبادئ الديمقراطية، مما يجعل المجال السياسي فضاءا تشاركيا مفتوحا "فضاء الطاقة".

- يجب على السلطة الجزائرية ان تتمكن من الفهم الصحيح للحكومة الالكترونية والتي تعبر عن استخدام التكنولوجيا من أجل القيام بعملية التغيير وتعزيز الشفافية، وتقريب المسافات، وإزالة الفجوات، وتمكين الجمهور من المشاركة في العمليات السياسية التي تؤثر على حياتهم حيث يجب ان ينظر للمواطن على أنه زبون للخدمات الحكومية ومشارك في عملية صنع القرار، فجوهر التغيير يجب ان يمس طبيعة السلطة في الجزائر واسلوب ممارسة الحكم في ظل الاخفاق التنموي الذي تعرفه الجزائر.

- إعادة الهندسة الإدارية في الجزائر بالنظر الى تعفن الوضع السياسي تتطلب إعادة هندسة سياسية وضرورة التطهير السياسي والإداري معا.

- أصبح المجتمع الجزائري اقل تسامحا مع السلطة في ظل تآكل شرعية النظام السياسي، لذلك تجد السلطة الجزائرية نفسها مجبرة على إيجاد السبل الكفيلة بكسب التأييد الشعبي وتوليد الاعتقاد ان المؤسسات القائمة هي الأنسب للمجتمع، لذلك على السلطة السياسية ان تتقبل الشريك السياسي وتتجنب إقصاء المجتمع من المشاركة في الشأن السياسي وتعمل على التخلص من العراقيل التي أدت إلى تعثر المسار الديمقراطي .

- الحكومة الالكترونية لن تتحقق بالمؤتمرات والتصريحات والنوايا لكن بمراحل وخطوات متلاحقة ومترابطة، لذلك يجب للحكومة الجزائرية ان تبدأ من تغيير النظرة إلى الموظف العام بالانتقال من المفهوم الفرنسي الى المفهوم الانجلوسكسوني، حيث يطلق الانجليز على الموظفين العموميين تسمية

الخدم العموميون (civil servants) في حين يعتبرهم الفرنسيون مستخدمو وأعوان الدولة (commis de l'état)

- تحول الجزائر نحو حكومة الكترونية لن تكون بسيطة فهي ليست سهلة ولا رخيصة، فهي سيرورة متكاملة تمس العديد من الجوانب وليست مجرد استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المعاملات الإدارية الحكومية، تتطلب الوقت والموارد والإرادة السياسية اللازمة لتنفيذ المبادرة بنجاح، وفهم الأسباب الأساسية لتطبيق الحكومة الالكترونية وليس السعي اليها فقط.

- لا يمكن لأي حكومة ان تطبق نظاما الكترونيا متكاملا في فترة قصيرة، لكن يمكن لكل حكومة ان تبدأ بخطوات ثابتة تشعر المواطنين ان حكومتهم تعمل من اجلهم وتحاول ان تمد يد المساعدة لهم لأنهم يدركون الفرق بين اجهزة حكومية تحاول ان تساعدهم وأخرى تضع العراقيل في طريقهم وتحط من كرامتهم كمواطنين.

- ان مسالة إرساء متطلبات الحكومة الالكترونية يجب ان ينظر إليها من منظور تهيئة الظروف المناسبة لنجاحها (تشخيص الوضع القائم وجوانب القصور) خاصة فيما يتعلق بتغيير فلسفة نظام الحكم القائم على احتكار المعلومة وصنع القرار، إضافة إلى تغيير الثقافة المجتمعية السائدة من خلال الاهتمام بالفرد والتركيز على التنمية البشرية، وكذا توفير البنى التحتية التكنولوجية والقانونية والمالية المطلوبة.

- إنجاح مبادرات الحكومة الالكترونية يتطلب إحداث نقلة نوعية في ثقافة المجتمع وقيمه الأساسية ومؤسساته السياسية التي تعزز نمط العلاقات العائلية والعشائرية و الاخوانية.

- يمكن للفضاء المفتوح الذي تتيحه الحكومة الالكترونية ان يخلق الفوضى، لذلك يتوجب ان يكون التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية بالتوازي مع الاهتمام بالتنمية البشرية حتى يزيد الوعي والنضج المجتمعي وتتعزيز الثقافة السياسية في المجتمع من خلال التعليم والتنشئة الاجتماعية والسياسية.
- يتطلب نجاح المشاركة الشعبية عبر الوسائط التكنولوجية أن يُزود المواطنون قدر الإمكان بالمعلومات المتعلقة بالقضايا العامة وأن يدرك المسؤولون الحكوميون فرص وحدود الإنترنت فيما يتعلق بإشراك المواطنين في صنع السياسات.
- على الجزائر اليوم تسمية المفسدين بأسمائهم والمستبدين بأسمائهم وتحديد اوجه الخلل والخراب المطلوب إصلاحه بشكل واضح وصريح لا يترك مجالاً للمستبدين ان يخطفوا راية الإصلاح والتغيير ويحرفوها عن اتجاهها الصحيح.
- تقدم مراحل مشروع الحكومة الالكترونية مرهون بثنائية الرغبة والقدرة، رغبة السلطة في التخلي عن ممارساتها الاستبدادية التي تعودت عليها على مسار اكثر من 50 سنة ، والقدرة (التي تكون محصلة الرغبة السياسية) على رفع التحدي ومقاومة التغيير وتوفير كل متطلبات نجاح المشروع. لا يمكن لمشروع الحكومة الالكترونية ان يذهب بعيدا في ظل عدم إرساء دولة الحق والقانون، دولة المؤسسات لا دولة الأشخاص.

الشكل (35): متطلبات تحقيق مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر



المصدر: من إعداد الباحثة

- الجزائر لم تتجاوز مرحلة المحاولة والخطأ في مشروع الحكومة الالكترونية فهي لا تزال في الخطوات الأولى، ولا يمكن أن نتقدم فيها دون تقبل السلطة لمساهمة شركائها في اتخاذ القرارات المتعلقة بالشأن العام في ظل تآكل الشرعية الثورية وضرورة قيام الشرعية القانونية والدستورية محلها والتي تقوم على الإرادة الشعبية.

- يمكن لمشروع الحكومة الالكترونية ان يشكل إصلاحا سطحيا قشوريا ويبقى في تلك المرحلة حيث لا يمس جوهر السلطة ولا يساهم في إقامة "دولة القانون" و"الحكم الرشيد" كهدف أسمى للمبادرة في الجزائر.

- الحكومة الالكترونية في الجزائر هي تطوير جزئي قطاعي لا يندرج ضمن مشروع وطني شامل لكل القطاعات، لذلك نلاحظ تباينا كبيرا في تقدم مختلف القطاعات في مجال رقمنة معاملاتها الداخلية الخارجية.

- الحكومة الالكترونية هي ثورة الكترونية محفوفة بمخاطر عديدة، فقد تكون مضيعة للموارد إذا لم تستوعب بشكل كاف، لذلك يجب على الدولة الجزائرية منذ البداية وضع خارطة طريق يتم من خلالها تحديد عناصر جوهرية اهمها:

- مدى توفر الرغبة السياسية لتنفيذ المشروع وضرورة إدراك النخب الحاكمة حقيقة أزمة أنظمتها المغلقة ووعيها بعدم جدوى أساليبها القمعية السابقة وضرورة اعادة تعريف العلاقة مع القوى الشعبية.

- ما هو مبرر التحول نحو الحكومة الالكترونية وما الهدف من ارسائها
- أولويات ورؤية الحكومة الجزائرية في تبني مفهوم الحكومة الالكترونية
- وضع نموذج الحكومة الالكترونية يتماشى وخصوصية المجتمع الجزائري(دراسات)
- مستوى الجاهزية الالكترونية والتشريعية والمجتمعية وخصوصا السياسية اللازمة لتنفيذ المشروع

- المعارضة والمقاومة المحتملة للمشروع وكيفية التعامل معها
- دور القطاع الخاص ودعمه لتنفيذ المشروع
- مشاركة المواطن ومساندته للمشروع
- توفير (او تحسين او تكييف) المستلزمات المادية والبشرية والمعرفية والفنية والأمنية والقانونية المطلوبة لنجاح المشروع.

اختبار الفرضيات

الفرضية الاولى: يؤدي تطبيق نموذج غربي جاهز للحكومة الالكترونية (البنية) في البيئة المحلية (الثقافة) الى تنمية التخلف

بعد الدراسة النظرية والميدانية نجد ان الفرضية الأولى صحيحة نسبيا حيث ان الفجوة بين ما يتطلبه النموذج الغربي وما يفرضه الواقع المحلي يمكن ان تؤثر على سير المشروع، لكنه في ذات الوقت لا يمكنه ان يوقف مسار الرقمنة اذا توفرت الإرادة السياسية الجدية والتي توجد القدرة لتكييف الواقع المحلي وترويضه لمسايرة مقتضيات مرحلة التحول وإزالة العراقيل التي تواجهه وفقا لرؤية إستراتيجية على المدى القصير والمتوسط والطويل.

الفرضية الثانية: عدم ثقة الجمهور بالسلطة يعرقل من نجاح مبادرة الحكومة الالكترونية في الجزائر

يؤدي عدم ثقة المواطن بحكومته الى عدم اهتمامه وعدم قبوله للكثير من المشاريع المقترحة مما يعرقل سيرها ونجاحها ، لذلك فان نجاح مشروع الحكومة الالكترونية ممكن ان يتعطل في بعض المراحل اذا لم يلق قبولا من الجمهور، في المقابل فان الدراسة الميدانية بينت ان المواطن الجزائري يتطلع للتعامل الالكتروني (رغم قدرته وجاهزيته في الكثير من الاحيان) تجنبيا للتعامل مع المنظمات والموظفين العموميين وكسبا للوقت والجهد والتكلفة، لكنهم يعزفون عن التعامل الالكتروني في الجانب المالي للمعاملات (غياب الثقة في الجهات الرسمية) مما سيعرقل تقدم المشروع. لذلك فان الفرضية الثانية تحققت في هذا الجانب.

الفرضية الثالثة: التخلف الهيكلي للعديد من البنى خاصة البنية السياسية و استئراء الفساد الإداري سيعرقل نضج وتقدم مراحل انجاز مشروع الحكومة الالكترونية

اتضح من خلال الدراسة تحقق الفرضية الثالثة، حيث ان العائق الأساسي لمشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر هو تخلف البنية السياسية واستئراء الفساد فيها مما سينعكس سلبا على وتيرة تحقيق المشروع وتوفير متطلباته الأساسية، خاصة في ظل عدم ملائمة النضج الالكتروني لبعض الفئات التي تحبذ بقاء الوضع على ما هو عليه وتقاوم التغيير او تنمية مختلف البنى المتخلفة.

• مقترحات

- المراجعة السياسية التي تشمل إعادة التقييم الذاتي وإعتماد سياسة التطهير السياسي لتفادي زوال النظام ككل، و الحرص على محاربة حالة الترفيع السياسي المبني القرارات الآنية الغير مدروسة
- ضرورة البدء بمرحلة حقيقية يكون عنوانها المشاركة السياسية في مناخ ديمقراطي مستقر
- انشاء جهاز او هيئة مسؤولة عن مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر
- ضرورة تعاون الحكومة والقطاع الخاص في المجال التكنولوجي والذي يساعد في تقديم المشورة والخبرة وتصميم إصلاحات ذات معنى والتعجيل من إقامة حكومة الكترونية.
- التوازن الجهوي في تنمية قطاع الاتصالات والتعليم والتنمية البشرية
- يجب وضع جدول زمني للتحويل المرحلي نحو الرقمنة
- الاهتمام بادراج اللغة الانجليزية في المواقع الالكترونية
- يجب على الجزائر تغيير الثقافة التنظيمية في الادارات العامة نتيجة التطورات البيئية الداخلية والخارجية واتخاذ خطوات لتبني السلوكات الجديدة والاستماع لانشغالات العاملين في ظل الصراع القيمي بين القيم الموروثة مقابل القيم الحديثة.

- تحسين المنظومة التربوية وتطوير مناهجها وتكوين مستخدميها في الجانب التكنولوجي
- الاستعانة بالتجارب الناجحة للبلدان الشقيقة التي نجحت في مبادراتها الرقمية
- تخفيض أسعار اشتراكات الانترنت وتكاليف الاتصال وتوفير أسعار تشجيعية لاقتناء الحواسيب
- محو الامية الالكترونية للموظفين وتمكينهم من الوسائل التكنولوجية وتدريبهم على المهارات المطلوبة في هذا المجال
- نشر الوعي بين المواطنين بأهمية استعمال الوسائط الالكترونية في تعاملهم مع حكومتهم من خلال التسويق لمشروع الحكومة الالكترونية
- الاهتمام بتوقعات قطاعات جماهير المواطنين في المجتمع نحو الخدمة العمومية، والعمل على تقديم الخدمة التي تقابل على الأقل هذه التوقعات.
- إجراء البحوث والدراسات المستمرة على الخدمة العمومية لقياس مستوى جودتها ورصد التغير في توقعات المواطنين.
- إيجاد ثقافة تنظيمية في المنظمات العمومية موجهة بالجودة ونشر الوعي بين جميع العاملين بمفهوم وأهمية الجودة في الخدمة.
- بناء للقدرات وتحقيق لتنمية العديد من المجالات: التنمية السياسية، التنمية الاجتماعية ، التنمية البشرية، التطور التكنولوجي، التنمية الإدارية
- الحديث عن مفهوم "الحكومة الإلكترونية" يدفعنا للتوجه الى التفكير في حكومة قائمة على المعلومات " i-Gouvernement " ثم حكومة قائمة على المعرفة " k-Gouvernement " والتركيز على المعلومات والمعرفة.

آفاق البحث

نظرا لتشعب موضوع الحكومة الالكترونية وأهمية البحث فيه، فان هذه الدراسة تفتح المجال للبحث في مواضيع ذات صلة بالبحث نذكر على سبيل المثال :

- يشير محمد اركون ان "النماذج التقليدية تبقى راسخة وتتغلب على النماذج العصرية التي تضي خصائص شكلية للعصرنة مع اعادة انتاج مظاهر واشكال للسلطة وفقا للسيرورات التقليدية للتنشئة مثل العلاقة بين الاب وابنه"¹.... في ظل عدم استكمال القدرة على طرح السليم لقضاياها، فهل مشاريع الحكومة الالكترونية في ظل البنى السياسية القائمة محكوم عليها بالفشل؟

- هل الرؤية الاستراتيجية للحكومة الجزائرية يجب ان تعطي الاسبقية لعلاقتها مع المواطن ام مع قطاع الاعمال في هذه المرحلة الحرجة التي تعيشها على المستوى السياسي والأمني وأيضا على المستوى الاقتصادي

- هل الحكومة الالكترونية تجسد طرح كارل ماكس بان الرأسمالية تحمل بذور فنائها بسبب التكنولوجيا وانتشار البطالة؟

- ما هو موقع اللغة الامازيغية في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر؟

- اللغة الفرنسية في مواجهة اللغة الانجليزية في تطبيقات الحكومة الى قطاع الأعمال

- الحكومة الالكترونية من منظور سوسيولوجي.

¹ Mohhamed Arkoun, *Penser L'Islam Aujourd'hui*, (Alger : Edition Laphomic, 1993), p.p 44-45

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المدرسة الوطنية العليا للعلوم السياسية

استبيان حول:

واقع إقامة حكومة إلكترونية في الجزائر

دراسة ميدانية

إشراف الأستاذ:

خلفان كريم

إعداد الطالبة:

يحياوي نسرين

شكراً على قبولكم المشاركة وتعبئة هذا الإستبيان، وهو جزء من بحثي لمرحلة الدكتوراه لدراسة واقع إقامة حكومة إلكترونية في الجزائر. وباعتباركم مواطناً(ة) جزائرياً(ة) فانتم مرشحون للإجابة على هذا الإستبيان الذي نرجوا منكم الإجابة عن فقراته بدقة وموضوعية، لما له من أثر كبير في الحصول على نتائج إيجابية، علماً أن كل ما يرد في إجاباتكم سيكون موضوع إحترام وسوف يعامل بسرية تامة ولن يستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط، وعليه لن يطلب كتابة الإسم أو أية معلومات تدل على شخصكم الكريم.

Dans le cadre de mon sujet de travail de fin d'étude sur le Gouvernement électronique en Algérie, je souhaite vous soumettre un questionnaire afin d'affiner mes recherches.

Pour assurer la qualité des résultats, nous avons besoin que vous répondiez à toutes les questions car ces questionnaires validés ne s'utilisent que s'ils sont complets

NB : Toutes les informations qui seront collectées dans le cadre de cette étude seront gardées Confidentielles et feront l'objet d'un traitement **Global** et **Anonyme**.

Je vous remercie par avance du temps que vous voudrez bien consacrer à ce questionnaire.

الرجاء وضع علامة (x) في الخانة المناسبة

البيانات الشخصية

- الجنس: ذكر () أنثى ()

- السن:

	25-18
	35-26
	65-36
	65 فما فوق

- المستوى التعليمي:

	لم ادخل المدرسة
	ابتدائي
	متوسط
	ثانوي
	جامعي
	ما بعد التدرج

المحور الأول: جاهزية المواطنين للتعامل الالكتروني

السؤال 01: هل لديك كمبيوتر في المنزل؟

	نعم
	لا
	لدي جهاز يؤدي نفس الوظائف

السؤال 02: هل تتقن استعمال الكمبيوتر؟

	نعم
	لا
	بعض الشيء

إذا كان الجواب نعم، كم عدد سنوات إستخدامك للكمبيوتر او للجهاز الذي يؤدي نفس الوظائف؟

	اقل من ثلاث سنوات
	من 3 الى 5 سنوات
	اكثر من 5 سنوات

السؤال 03: هل أنت متصل بالانترنت عبر:

	ADSL
	3G
	4G
	أكثر من وسيلة
	غير متصل

السؤال 04: تقريبا، كم مرة تستخدم الإنترنت؟

	كل يوم
	عدة مرات في الأسبوع
	أحيانا
	لا استعمل الانترنت

السؤال 05: هل أنت راض عن خدمة الانترنت في الجزائر؟

	راض تماما
	راض
	غير راض
	لا اعرف

السؤال 06: من قام بتسجيلك على موقع وزارة الداخلية لطلب استخراج بطاقة التعريف البيومترية؟

	انا قمت بالتسجيل من حاسوبي الشخصي
	انا قمت بالتسجيل من حاسوب شخص اخر
	احد أفراد العائلة
	احد الأصدقاء
	صاحب قاعة انترنت Cybercafé
	آخرون

السؤال 07: إذا كنت أنت من طلبت بطاقة التعريف الكترونيا بنفسك، كيف وجدت التعامل مع الادارة عبر الانترنت؟

	سهل جدا
	سهل
	فيه نوع من الصعوبة
	صعب

السؤال 08: هل تملك بطاقة بنكية للدفع الالكتروني؟

	نعم
	لا

المحور الثاني: الإدارة العامة والظواهر السلبية في الجزائر

السؤال 01 : هل سبق ان اضطررت الاستعانة باحد معارفك قصد الحصول على خدمة عمومية هي من حقك؟

	نعم
	لا

السؤال 02 : هل تظن ان استعمال الانترنت سيقضي على مظاهر الفساد والبيروقراطية السلبية؟

	نعم
	لا
	نوعا ما

السؤال 03 : هل لاحظت تحسنا في الاجراءات الادارية المتعلقة بسحب بطاقة التعريف البيومترية وهذا بعد طلبها الكترونيا؟

	نعم
	نوعا ما
	لا

السؤال 04 : كم مرة حضرت مقر البلدية لسحب بطاقة التعريف البيومترية ؟

	مرة واحدة
	مرتين
	اكثر من مرتين

المحور الثالث: الحكومة الالكترونية ومقاومة التغيير

السؤال 01 : من وجهتك نظرك، ما هي أفضل طريقة للتعامل مع الإدارات العمومية؟

	الحضور الشخصي للادارة
	التعامل الالكتروني (عن بعد)

السؤال 02 : هل أنت موافق على التعامل الالكتروني مع الادارة للاستفادة من خدماتها؟

	موافق جدا
	موافق
	غير موافق

المحور الرابع: ثقة المواطن

السؤال 01 : هل لديك ثقة في المنظمات الحكومية؟

	نعم
	لا

السؤال 02 : هل لديك ثقة في الموظفين العموميين؟

	نعم
	لا

السؤال 03 : هل لديك ثقة في التعامل الإلكتروني لإجراء المعاملات الإدارية عن بعد؟

	نعم
	لا

السؤال 04 : هل لديك ثقة في التعامل البنكي الإلكتروني؟

	نعم
	لا

السؤال 05 : هل لديك ثقة بأن الأنظمة القانونية والتكنولوجية كافية لحمايةك من المشاكل على الإنترنت؟

	نعم
	لا

المحور الخامس: استعمال تطبيقات الحكومة الالكترونية

السؤال 01 : ماهي المواقع الحكومية التي سبق لك زيارتها (ما عدا وزارة الداخلية) ؟

	بوابة المواطن
	موقع الرئاسة
	بوابة الوزير الأول
	موقع الأمانة العامة للحكومة
	موقع وزارة العدل
	موقع وزارة السكن
	موقع وزارة التربية الوطنية
	موقع وزارة التعليم العالي
	موقع وزارة التجارة
	غير ذلك
	ولا واحدة منها

السؤال 02 : بأي لغة تفضل تصفح المواقع الرسمية للحكومة الجزائرية؟

	العربية
	الامازيغية
	الفرنسية
	الانجليزية
	لا اعرف

السؤال 03 : هل تتوقع ان يتيح المسؤولين في الحكومة الفرصة للمواطن ان يبعث بانشغالاته اليهم عبر الانترنت مباشرة؟

	نعم
	لا اظن
	مستبعد تماما

السؤال 04 : هل تظن ان الانترنت هي وسيلة لإسماع صوت المواطن إلى الحكومة؟

	نعم
	لا
	نعم لكن بدون جدوى

.....شكرا

Table 3.2. Top 50 performers in e-participation in 2016

Rank	Country	Rank	Country
1	United Kingdom	27	Germany
2	Japan	27	Norway
2	Australia	27	India
4	Republic of Korea	27	Sweden
5	Netherlands	32	Chile
5	New Zealand	32	United Arab Emirates
7	Spain	32	Bahrain
8	Singapore	32	Ukraine
8	Canada	34	Russian Federation
8	Italy	37	Brazil
8	Finland	37	Slovenia
12	France	39	Uruguay
12	United States of America	39	Mongolia
14	Austria	39	Ireland
14	Mexico	39	Saudi Arabia
14	Poland	43	Tunisia
17	Israel	43	Luxemburg
17	Morocco	43	Vietnam
17	Lithuania	43	Bulgaria
17	Montenegro	47	Malaysia
17	Serbia	47	Uzbekistan
22	Estonia	47	Azerbaijan
22	China	50	Portugal
22	Denmark	50	Sri Lanka
25	Malta	50	Republic of Moldova
25	Croatia	50	Mauritius
27	Colombia	50	Iceland

Figure 5.2. Number of countries grouped by E-Government Development index (EGDI) level and geographical regions

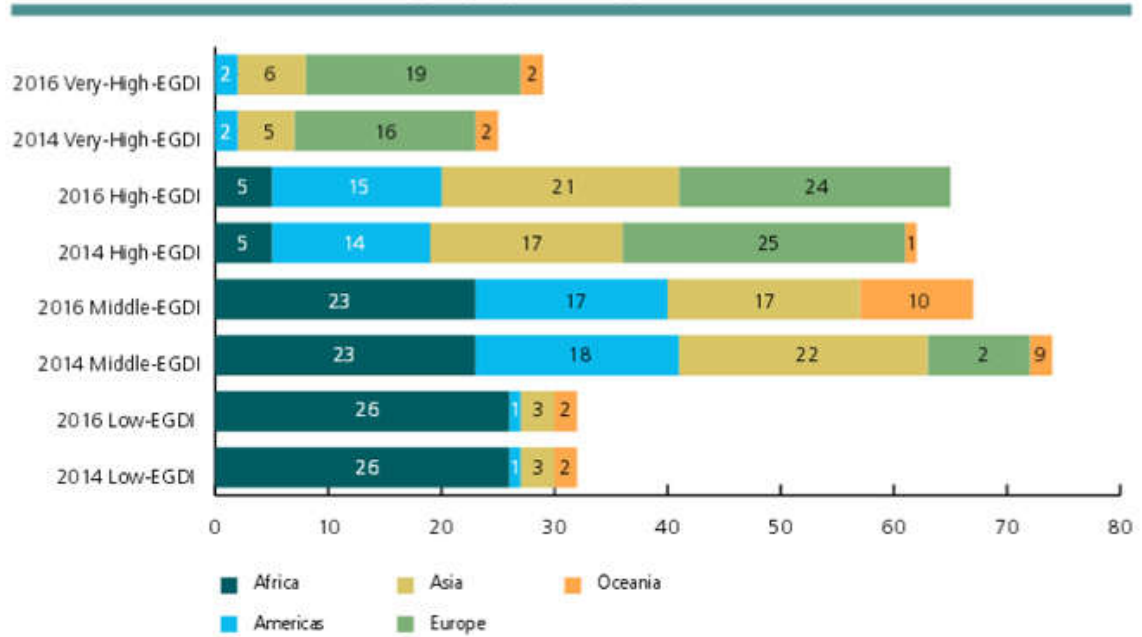
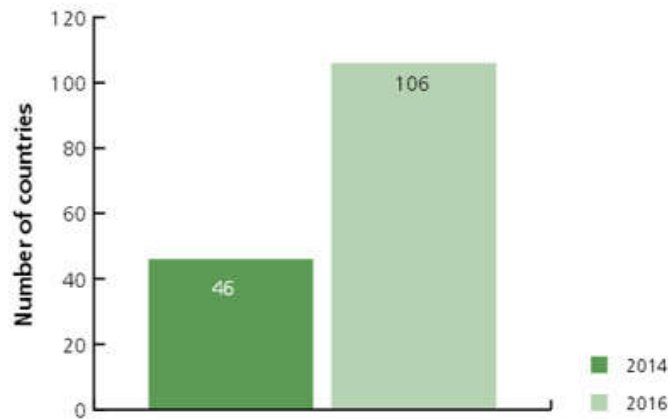


Figure 2.1. Countries with Open Government Data Catalogues in 2014 and 2016

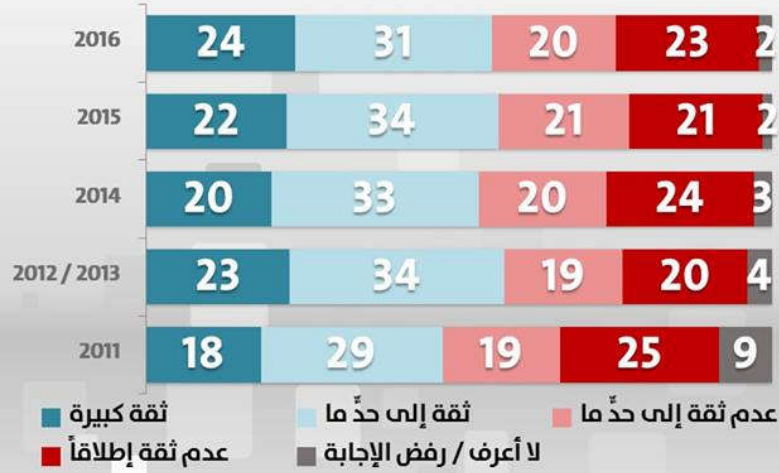


المصدر: البوابة العربية للحكومة الإلكترونية، تقرير مفصل لأهم نتائج وتوجهات تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية لعام 2016، متاح على الموقع: <http://01government.com>

المؤشر العربي
2016

مدى ثقة المستجيبين بحكومات بلادهم

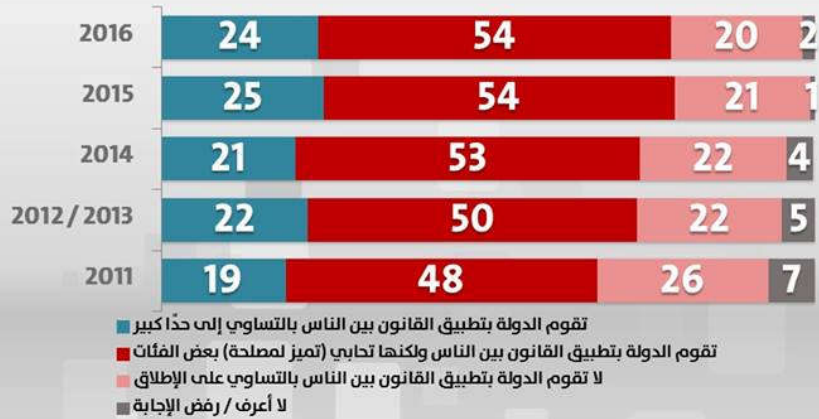
43% من
المواطنين العرب
لا يثقون بحكومات
بلادهم



اتجاهات الرأي العامّ نحو مدى تطبيق الدولة للقانون بالتساوي بين الناس

المؤشر العربي
2016

24% يعتقدون
أنّ الدولة
تطبّق القانون
بين الناس
بالتساوي إلى
حدّ كبير



قوانين

المصطلحات

المادة 2 : يقصد في مفهوم هذا القانون بما يأتي :

أ - الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام

والاتصال : جرائم المساس بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات المحددة في قانون العقوبات وأي جريمة أخرى ترتكب أو يسهل ارتكابها عن طريق منظومة معلوماتية أو نظام للاتصالات الإلكترونية.

ب - منظومة معلوماتية :

أي نظام منفصل أو مجموعة من الأنظمة المتصلة ببعضها البعض أو المرتبطة، يقوم واحد منها أو أكثر بمعالجة آلية للمعطيات تنفيذا لبرنامج معين،

ج - معطيات معلوماتية :

أي عملية عرض للوقائع أو المعلومات أو المفاهيم في شكل جاهز للمعالجة داخل منظومة معلوماتية، بما في ذلك البرامج المناسبة التي من شأنها جعل منظومة معلوماتية تؤدي وظيفتها،

د - مقدمو الخدمات :

1 - أي كيان عام أو خاص يقدم لمستعملي خدماته، القدرة على الاتصال بواسطة منظومة معلوماتية و/أو نظام للاتصالات،

2 - وأي كيان آخر يقوم بمعالجة أو تخزين معطيات معلوماتية لفائدة خدمة الاتصال المذكورة أو لمستعملها،

هـ - المعطيات المتعلقة بحركة السير: أي

معطيات متعلقة بالاتصال عن طريق منظومة معلوماتية تنتجها هذه الأخيرة باعتبارها جزءا في حلقة اتصالات، توضح مصدر الاتصال، والوجهة المرسل إليها، والطريق الذي يسلكه، ووقت وتاريخ وحجم ومدة الاتصال ونوع الخدمة،

و - الاتصالات الإلكترونية : أي تراسل أو

إرسال أو استقبال علامات أو إشارات أو كتابات أو صور أو أصوات أو معلومات مختلفة بواسطة أي وسيلة إلكترونية.

قانون رقم 09 - 04 مؤرخ في 14 شعبان عام 1430 الموافق 5 غشت سنة 2009، يتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها.

إن رئيس الجمهورية،

- بناء على الدستور، لا سيما المواد 119 و120 و122 - 7 و126 منه،

- وبمقتضى الأمر رقم 66 - 155 المؤرخ في 18 صفر عام 1386 الموافق 8 يونيو سنة 1966 والمتضمن قانون الإجراءات الجزائية، المعدل والمتمم،

- وبمقتضى الأمر رقم 66 - 156 المؤرخ في 18 صفر عام 1386 الموافق 8 يونيو سنة 1966 والمتضمن قانون العقوبات، المعدل والمتمم،

- وبمقتضى الأمر رقم 75 - 58 المؤرخ في 20 رمضان عام 1395 الموافق 26 سبتمبر سنة 1975 والمتضمن القانون المدني، المعدل والمتمم،

- وبمقتضى القانون رقم 2000 - 03 المؤرخ في 5 جمادى الأولى عام 1421 الموافق 5 غشت سنة 2000 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، المعدل والمتمم،

- وبمقتضى الأمر رقم 03 - 05 المؤرخ في 19 جمادى الأولى عام 1424 الموافق 19 يوليو سنة 2003 والمتعلق بحقوق المؤلف والحقوق المجاورة،

- وبمقتضى القانون رقم 08 - 09 المؤرخ في 18 صفر عام 1429 الموافق 25 فبراير سنة 2008 والمتضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية،

- وبعد رأي مجلس الدولة،

- وبعد مصادقة البرلمان،

يصدر القانون الآتي نصه :

الفصل الأول

أحكام عامة

الهدف

المادة الأولى : يهدف هذا القانون إلى وضع قواعد خاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها.

تكون الترتيبات التقنية الموضوعة للأغراض المنصوص عليها في الفقرة "أ" من هذه المادة موجهة حصريا لتجميع وتسجيل معطيات ذات صلة بالوقاية من الأفعال الإرهابية والاعتداءات على أمن الدولة ومكافحتها، وذلك تحت طائلة العقوبات المنصوص عليها في قانون العقوبات بالنسبة للمساس بالحياة الخاصة للغير.

الفصل الثالث

القواعد الإجرائية

تفتيش المنظومات المعلوماتية

المادة 5: يجوز للسلطات القضائية المختصة وكذا ضباط الشرطة القضائية، في إطار قانون الإجراءات الجزائية وفي الحالات المنصوص عليها في المادة 4 أعلاه، الدخول، بغرض التفتيش، ولو عن بعد، إلى:

- أ - منظومة معلوماتية أو جزء منها وكذا المعطيات المعلوماتية المخزنة فيها.
- ب - منظومة تخزين معلوماتية.

في الحالة المنصوص عليها في الفقرة "أ" من هذه المادة، إذا كانت هناك أسباب تدعو للاعتقاد بأن المعطيات المبحوث عنها مخزنة في منظومة معلوماتية أخرى وأن هذه المعطيات يمكن الدخول إليها، انطلاقا من المنظومة الأولى، يجوز تمديد التفتيش بسرعة إلى هذه المنظومة أو جزء منها بعد إعلام السلطة القضائية المختصة مسبقا بذلك.

إذا تبين مسبقا بأن المعطيات المبحوث عنها والتي يمكن الدخول إليها انطلاقا من المنظومة الأولى، مخزنة في منظومة معلوماتية تقع خارج الإقليم الوطني، فإن الحصول عليها يكون بمساعدة السلطات الأجنبية المختصة طبقا للاتفاقيات الدولية ذات الصلة ووفقا لمبدأ المعاملة بالمثل.

يمكن السلطات المكلفة بالتفتيش تسخير كل شخص له دراية بعمل المنظومة المعلوماتية محل البحث أو بالتدابير المتخذة لحماية المعطيات المعلوماتية التي تتضمنها، قصد مساعدتها وتزويدها بكل المعلومات الضرورية لإنجاز مهمتها.

حجز المعطيات المعلوماتية

المادة 6: عندما تكتشف السلطة التي تباشر التفتيش في منظومة معلوماتية معطيات مخزنة

مجال التطبيق

المادة 3: مع مراعاة الأحكام القانونية التي تضمن سرية المراسلات والاتصالات، يمكن لمقتضيات حماية النظام العام أو لمستلزمات التحريات أو التحقيقات القضائية الجارية، وفقا للقواعد المنصوص عليها في قانون الإجراءات الجزائية وفي هذا القانون، وضع ترتيبات تقنية لمراقبة الاتصالات الإلكترونية وتجميع وتسجيل محتواها في حينها والقيام بإجراءات التفتيش والحجز داخل منظومة معلوماتية.

الفصل الثاني

مراقبة الاتصالات الإلكترونية

الحالات التي تسمح باللجوء إلى المراقبة الإلكترونية

المادة 4: يمكن القيام بعمليات المراقبة المنصوص عليها في المادة 3 أعلاه في الحالات الآتية:

- أ - للوقاية من الأفعال الموصوفة بجرائم الإرهاب أو التخريب أو الجرائم الماسة بأمن الدولة،

ب - في حالة توفر معلومات عن احتمال اعتداء على منظومة معلوماتية على نحو يهدد النظام العام أو الدفاع الوطني أو مؤسسات الدولة أو الاقتصاد الوطني،

ج - لمقتضيات التحريات والتحقيقات القضائية، عندما يكون من الصعب الوصول إلى نتيجة تهم الأبحاث الجارية دون اللجوء إلى المراقبة الإلكترونية،

د - في إطار تنفيذ طلبات المساعدة القضائية الدولية المتبادلة.

لا يجوز إجراء عمليات المراقبة في الحالات المذكورة أعلاه إلا بإذن مكتوب من السلطة القضائية المختصة.

عندما يتعلق الأمر بالحالة المنصوص عليها في الفقرة "أ" من هذه المادة، يختص النائب العام لدى مجلس قضاء الجزائر بمنح ضباط الشرطة القضائية المنتميين للهيئة المنصوص عليها في المادة 13 أدناه، إذنا لمدة ستة (6) أشهر قابلة للتجديد وذلك على أساس تقرير يبين طبيعة الترتيبات التقنية المستعملة والأغراض الموجهة لها.

المكلفة بالتحريات القضائية لجمع وتسجيل المعطيات المتعلقة بمحتوى الاتصالات في حينها وبوضع المعطيات التي يتعين عليهم حفظها وفقا للمادة 11 أدناه، تحت تصرف السلطات المذكورة.

ويتعين على مقدمي الخدمات كتمان سرية العمليات التي ينجزونها بطلب من المحققين وكذا المعلومات المتصلة بها وذلك تحت طائلة العقوبات المقررة لإفشاء أسرار التحري والتحقيق.

حفظ المعطيات المتعلقة بحركة السير

المادة 11 : مع مراعاة طبيعة ونوعية الخدمات، يلتزم مقدمو الخدمات بحفظ :

أ - المعطيات التي تسمح بالتعرف على مستعملي الخدمة،

ب - المعطيات المتعلقة بالتجهيزات الطرفية المستعملة للاتصال،

ج - الخصائص التقنية وكذا تاريخ ووقت ومدة كل اتصال،

د - المعطيات المتعلقة بالخدمات التكميلية المطلوبة أو المستعملة ومقدميها،

هـ - المعطيات التي تسمح بالتعرف على المرسل إليه أو المرسل إليهم الاتصال وكذا عناوين المواقع المطع عليها.

بالنسبة لنشاطات الهاتف، يقوم المتعامل بحفظ المعطيات المذكورة في الفقرة "أ" من هذه المادة وكذا تلك التي تسمح بالتعرف على مصدر الاتصال وتحديد مكانه.

تحدد مدة حفظ المعطيات المذكورة في هذه المادة بسنة واحدة ابتداء من تاريخ التسجيل.

دون الإخلال بالعقوبات الإدارية المترتبة على عدم احترام الالتزامات المنصوص عليها في هذه المادة، تقوم المسؤولية الجزائية للأشخاص الطبيعيين والمعنويين عندما يؤدي ذلك إلى عرقلة حسن سير التحريات القضائية، ويعاقب الشخص الطبيعي بالحبس من ستة (6) أشهر إلى خمس (5) سنوات وبغرامة من 50.000 دج إلى 500.000 دج.

يعاقب الشخص المعنوي بالغرامة وفقا للقواعد المقررة في قانون العقوبات.

تكون مفيدة في الكشف عن الجرائم أو مرتكبيها وأنه ليس من الضروري حجز كل المنظومة، يتم نسخ المعطيات محل البحث وكذا المعطيات اللازمة لفهمها على دعامة تخزين إلكترونية تكون قابلة للحجز والوضع في أحرارز وفقا للقواعد المقررة في قانون الإجراءات الجزائية.

يجب في كل الأحوال على السلطة التي تقوم بالتفتيش والحجز السهر على سلامة المعطيات في المنظومة المعلوماتية التي تجري بها العملية.

غير أنه يجوز لها استعمال الوسائل التقنية الضرورية لتشكيل أو إعادة تشكيل هذه المعطيات، قصد جعلها قابلة للاستغلال لأغراض التحقيق، شرط أن لا يؤدي ذلك إلى المساس بمحتوى المعطيات.

الحجز عن طريق منع الوصول إلى المعطيات

المادة 7 : إذا استحال إجراء الحجز وفقا لما هو منصوص عليه في المادة 6 أعلاه، لأسباب تقنية، يتعين على السلطة التي تقوم بالتفتيش استعمال التقنيات المناسبة لمنع الوصول إلى المعطيات التي تحتويها المنظومة المعلوماتية، أو إلى نسخها، الموضوعة تحت تصرف الأشخاص المرخص لهم باستعمال هذه المنظومة.

المعطيات المحجوزة ذات المحتوى المجرم

المادة 8 : يمكن السلطة التي تباشر التفتيش أن تأمر باتخاذ الإجراءات اللازمة لمنع الاطلاع على المعطيات التي يشكل محتواها جريمة، لا سيما عن طريق تكليف أي شخص مؤهل باستعمال الوسائل التقنية المناسبة لذلك.

حدود استعمال المعطيات المتحصل عليها

المادة 9 : تحت طائلة العقوبات المنصوص عليها في التشريع المعمول به، لا يجوز استعمال المعلومات المتحصل عليها عن طريق عمليات المراقبة المنصوص عليها في هذا القانون، إلا في الحدود الضرورية للتحريات أو التحقيقات القضائية.

الفصل الرابع

التزامات مقدمي الخدمات

مساعدة السلطات

المادة 10 : في إطار تطبيق أحكام هذا القانون، يتعين على مقدمي الخدمات تقديم المساعدة للسلطات

الفصل السادس التعاون والمساعدة القضائية الدولية الاختصاص القضائي

المادة 15 : زيادة على قواعد الاختصاص المنصوص عليها في قانون الإجراءات الجزائية، تختص المحاكم الجزائرية بالنظر في الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال المرتكبة خارج الإقليم الوطني، عندما يكون مرتكبها أجنبيا وتستهدف مؤسسات الدولة الجزائرية أو الدفاع الوطني أو المصالح الاستراتيجية للاقتصاد الوطني.

المساعدة القضائية الدولية المتبادلة

المادة 16 : في إطار التحريات أو التحقيقات القضائية الجارية لمعاينة الجرائم المشمولة بهذا القانون وكشف مرتكبيها، يمكن السلطات المختصة تبادل المساعدة القضائية الدولية لجمع الأدلة الخاصة بالجريمة في الشكل الإلكتروني.

يمكن، في حالة الاستعجال، ومع مراعاة الاتفاقيات الدولية ومبدأ المعاملة بالمثل، قبول طلبات المساعدة القضائية المذكورة في الفقرة الأولى أعلاه، إذا وردت عن طريق وسائل الاتصال السريعة بما في ذلك أجهزة الفاكس أو البريد الإلكتروني وذلك بقدر ما توفره هذه الوسائل من شروط أمن كافية للتأكد من صحتها.

تبادل المعلومات واتخاذ الإجراءات التحفظية

المادة 17 : تتم الاستجابة لطلبات المساعدة الرامية لتبادل المعلومات أو اتخاذ أي إجراءات تحفظية وفقا للاتفاقيات الدولية ذات الصلة والاتفاقات الدولية الثنائية ومبدأ المعاملة بالمثل.

القيود الواردة على طلبات المساعدة القضائية الدولية

المادة 18 : يرفض تنفيذ طلبات المساعدة إذا كان من شأنها المساس بالسيادة الوطنية أو النظام العام. يمكن أن تكون الاستجابة لطلبات المساعدة مقيدة بشرط المحافظة على سرية المعلومات المبلغه أو بشرط عدم استعمالها في غير ما هو موضح في الطلب.

المادة 19 : ينشر هذا القانون في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

حرر بالجزائر في 14 شعبان عام 1430 الموافق 5 غشت سنة 2009.

عبد العزيز بوتفليقة

تحدد كفاءات تطبيق الفقرات 1 و2 و3 من هذه المادة، عند الحاجة، عن طريق التنظيم.

الالتزامات الخاصة بمقدمي خدمة "الإنترنت"

المادة 12 : زيادة على الالتزامات المنصوص عليها في المادة 11 أعلاه، يتعين على مقدمي خدمات "الإنترنت" ما يأتي :

أ - التدخل الفوري لسحب المحتويات التي يتيحون الاطلاع عليها بمجرد العلم بطريقة مباشرة أو غير مباشرة بمخالفتها للقوانين وتخزينها أو جعل الدخول إليها غير ممكن،

ب - وضع ترتيبات تقنية تسمح بحصر إمكانية الدخول إلى الموزعات التي تحوي معلومات مخالفة للنظام العام أو الآداب العامة وإخبار المشتركين لديهم بوجودها.

الفصل الخامس

الهيئة الوطنية للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحته

إنشاء الهيئة

المادة 13 : تنشأ هيئة وطنية للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحته.

تحدد تشكيلة الهيئة وتنظيمها وكفاءات سيرها عن طريق التنظيم.

مهام الهيئة

المادة 14 : تتولى الهيئة المذكورة في المادة 13 أعلاه، خصوصا المهام الآتية :

أ - تنشيط وتنسيق عمليات الوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحته،

ب - مساعدة السلطات القضائية ومصالح الشرطة القضائية في التحريات التي تجريها بشأن الجرائم ذات الصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال بما في ذلك تجميع المعلومات وإنجاز الخبرات القضائية،

ج - تبادل المعلومات مع نظيراتها في الخارج قصد جمع كل المعطيات المفيدة في التعرف على مرتكبي الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال وتحديد مكان تواجدهم.

1. الكتب

- إبراهيم عيسى، عبد العزيز، السياسة بين النمذجة والمحاكاة، ط1 (الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث)، 2004
- احمد الخطيب، نعمان، الوجيز في النظم السياسية (عمان: دار الثقافة، 2011).
- احمد الخطيب، نعمان، الوسيط في النظم السياسية والقانون الدستوري (عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2011).
- أحمد رشيد، هزال وآخرون، دراسات موجزة عن مفهوم الدولة وأنواعها وأنواع السلطات العامة (بغداد: زانا للنشر، العراق، 2006).
- احمد صيام، عزة، تاريخ الفكر الاجتماعي (الأردن: مركز التعليم المفتوح، 2012).
- إدريس ثابت، عبد الرحمن، نظم المعلومات الإدارية (مصر: الدار الجامعية، 2005).
- الأصفهاني، راغب، المفردات في غريب القرآن، ط3 (لبنان: دار المعرفة، 2001).
- السلمي، علي، خواطر في الإدارة المعاصرة (مصر: دار غريب للطباعة والتوزيع، 2001).
- الصديق محمد الشيباني، أزمة الديمقراطية الغربية المعاصرة- دراسة تحليلية، ط1 (طرابلس: مركز دراسات و أبحاث الكتاب الأخضر، 1999).
- انجرس، موريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية: تدريبات عملية، ترجمة بوزيد صحراوي وكمال بوشرف وسعيد سبعون، ط2 (الجزائر: دار قصبه للنشر، 2006).
- اندرسون، جيمس، صنع السياسة العامة، ترجمة عامر الكبيسي (عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2013).
- أنس قاسم، محمد، مذكرات في الوظيفة العامة، ط2 (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1989).
- أنور، أحمد، الفساد والجرائم الاقتصادية في مصر (القاهرة: مصر العربية للنشر، 2001).
- باركر، ارنست، النظرية السياسية عند اليونان، ترجمة لويس اسكندر، ط1 (القاهرة: مؤسسة سجل العرب، 1966).
- البيلاوي، حازم، دور الدولة في الاقتصاد، ط1 (مصر: دار الشروق، 1998).

- بلقزيز، عبد الإله، دور الدولة في مواجهة النزاعات الاهلية العربية: العوامل الداخلية والخارجية (بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية،1997).
- بن خليف، عبد الوهاب، المدخل الى علم السياسة (الجزائر: دار قرطبة للنشر والتوزيع، 2010).
- بن عبدالله الواصل، عبدالرحمن، البحث العلمي: خطواته ومراحله، أساليبه ومناهجه، أدواته ووسائله، أصول كتابته (المملكة العربية السعودية: وزارة المعارف، 1999).
- بن عنتر، عبد النور وآخرون، الديمقراطية و التنمية الديمقراطية في الوطن العربي، ط1 (بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية، 2004).
- بن محمد النمر، سعود، الادارة العامة:الاسس والوظائف والاتجاهات الحديثة، ط7 (السعودية: مكتبة الشقري، 2013).
- بن يحيى الفيلاي، عصام وآخرون،"الحكومة الالكترونية: نحو مجتمع المعرفة"، سلسلة دراسات معهد البحوث والاستشارات، العدد09 (جامعة الملك بن عبد العزيز،2006).
- بوحوش، عمار وآخرون، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط5 (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2009).
- بوحوش، عمار، نظريات الادارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، ط1 (الجزائر: دار الغرب الاسلامي، 2006).
- بومدين طاشمة(1)، دراسات في التنمية السياسية في بلدان الجنوب: قضايا وإشكالات (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2011).
- بومدين طاشمة(2)، البيروقراطية والتنمية السياسية في الجزائر، ط1 (الإسكندرية: مكتبة الوفاء القانونية، 2015).
- الجرف، طعيمة، القانون الإداري (القاهرة: دار النهضة العربية،1978).
- جمال الدين، سامي، قضاء الملائمة والسلطة التقديرية للادارة (القاهرة: دار النهضة العربية،1998).
- جودت عطوي، عزت، الإدارة التعليمية والإشراف التربوي: أصولها وتطبيقها، ط1 (الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2004).
- حاروش، نور الدين، تاريخ الفكر السياسي، ط2 (الجزائر: دار الامة، 2009).
- حاروش، نور الدين، علم الادارة من المدرسة التقليدية الى الهندرة (الأردن: دار الأيام للنشر والتوزيع، 2014).
- حبيش، فوزي، الإدارة العامة والتنظيم الإداري (لبنان: دار النهضة العربية، 1991).

- حديد محمد، موفق، إدارة الأعمال الحكومية، ط1 (الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2002).
- حريم، حسين، مبادئ الإدارة الحديثة: النظريات، العمليات الإدارية، وظائف المنظمة، ط1 (الأردن: دار حامد للنشر والتوزيع، 2006).
- حزام والي، خميس، إشكالية الشرعية في الأنظمة السياسية العربية مع الإشارة الى تجربة الجزائر (بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية، 2008).
- حسن ابشر، الطيب، مؤسسات التنمية الإدارية: أوضاعها الراهنة وآفاق المستقبل (الأردن: المنظمة العربية للعلوم الإدارية، 1984).
- حسن الشامي، علي، الإدارة العامة والتحديث الإداري: مقارنة نظرية تطبيقية (لبنان: شركة رشاد برس)
- حسن زويلف، مهدي، التنمية الادارية والدول النامية (الأردن: دار المجدلواين، 1993).
- حسن عبد الباسط، محمد، علم الاجتماع الصناعي، ط2 (مصر: مكتبة غريب، 1978).
- حسين محمود، يوسف، مقدمة في بحوث العمليات، ط3 (غزة: مكتبة الأمل التجارية، 2001).
- حسين، عبد الوهاب، الدولة والحكومة (البحرين: مكتبة دار الثقافة ومكتبة دار الجنان، 2007).
- خاطر، احمد، استخدامات الادارة العامة في الخدمة الاجتماعية والبحوث التقييمية (مصر: المكتبة الجامعية، 2001)
- خليل الجميلي، خيرى، التنمية الإدارية في الخدمة الاجتماعية (الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 1998).
- دال، روبرت، التحليل السياسي الحديث، ترجمة علا أبو زيد (القاهرة : 1993، ص10).
- دباس الحميد، محمد، حماية أنظمة المعلومات (عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، 2007).
- درويش، عبد الكريم ، اصول الادارة العامة (مصر: مكتبة الانجلو المصرية، 1980).
- دفرجيه، موريس، علم اجتماع السياسة، ترجمة سليم حداد، ط2 (لبنان، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، 2001).
- دفرجيه، موريس، في الدكتاتوريات، ترجمة هشام متولي، ط2 (بيروت: منشورات عويدات، 1977).
- دلة، سام، "من دولة القانون إلى الحكم الراشد: تكامل في الأسس والآليات والأهداف"، مجلة جامعة دمشق للسياسات الاقتصادية والقانونية، المجلد30، العدد2 (دمشق: 2014)

- دنش، رياض، "المسؤولية السياسية والجنايئة للسلطة التنفيذية في ظل التعديل الدستوري 1996"، مجلة الاجتهاد القضائي، العدد4 (بسكرة: 2008).

الدوريات العلمية

- دي تانسي، ستيفن، علم السياسة، ترجمة رشا جمال (لبنان: الشبكة العربية للأبحاث والنشر، 2012).
- راسل ، برتنارد ، تاريخ الفلسفة الغربية الحديثة، ترجمة محمد فتحي الشنيطي، ج3 (مصر: الهيئة العامة المصرية للكتاب، 1977).
- رفاع، شريفة(2)، "نظرية الإدارة العامة الحديثة ودورها في معالجة إشكالية إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية"، مجلة الباحث، العدد06 (2008).
- رفعت عبد الوهاب، محمد، الادارة العامة (مصر: الدار المصرية الحديثة، 1981).
- رفعت عبد الوهاب، محمد، النظرية العامة للقانون الإداري (مصر: دار الجامعة الجديدة، 2012).
- زروخي، إسماعيل، الدولة في الفكر العربي الحديث، ط1 (القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 1999).
- زغاشو، هشام، "صنع السياسة العامة من منظور توزيع السلطة وعلاقتها بالرأي العام في الأنظمة المفتوحة"، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، العدد10 (2015)
- سعد الضجعي، خالد، الادارة: النظريات والوظائف، ط01 (الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2011).
- سعيد عبد الفتاح، محمد، الإدارة العامة (لبنان: الدار الجامعية، 1991).
- سعيدان، علي، بيروقراطية الإدارة الجزائرية (الجزائر: الشركة الوطنية للنشر والتوزيع، 1981).
- سليم العزوي، محمد، نظرات حول الديمقراطية، ط1 (الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع، 2000).
- سليمان قلادة، وليم، "مبدأ المواطنة دراسات ومقالات"، مجلة المستقبل العربي، السنة 23، العدد، 255 (بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية، 2000)
- سليمان، عصام ، مدخل الى علم السياسة، ط2 (بيروت: دار النضال للطباعة والنشر والتوزيع، 1989).
- السيد، رضوان، "الدولة العربية المعاصرة وإعراض الجمهور عنها"، مجلة الاجتهاد، السنة 04، العدد 14(1992).

- شتراير، جوزيف، الاصول الوسيطة للدولة الحديثة، ترجمة محمد عيتاني، ط1 (بيروت: دار التنوير للطباعة والنشر، 1982).
- شحات، محمود، المدخل لعلم الإدارة العامة (الجزائر: دار الهدى للطباعة و النشر و التوزيع، 2010).
- شرفي، الجعلي، تسبب العاملين محاولة لتأطير ودارسة وطرح ظاهرة سلوكية (الأردن: المنظمة العربية للعلوم الادارية، 1985).
- شريف العاني، محمد، الأنظمة السياسية والدستورية المقارنة (بغداد: مطبعة جامعة، 1986).
- شريف، علي، الإدارة العامة: مدخل الأنظمة (الإسكندرية: الدار الجامعية، 1991).
- الشطناوي، علي، الإدارة المحلية (الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع).
- الشميشري، احمد بن عبد الرحمن وآخرون، مبادئ إدارة الأعمال: الأساليب والاتجاهات الحديثة (الرياض: مكتبة العبيكان، 2004).
- صالح جواد الكاظم وعلي غالب العاني، الأنظمة السياسية، بغداد: مطبعة دار الحكمة، 1991.
- صالح، هاشم، مدخل إلى التنوير الأوربي، ط1 (بيروت: دار الطليعة للطباعة والنشر، 2005).
- صدوق، عمر، قانون المجتمع العالمي المعاصر، ط2 (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2003).
- صديقي، سعيد، الدولة في عالم متغير: الدولة الوطنية والتحديات العالمية الجديدة، ط1 (ابوظبي: مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية، 2008).
- صلاح الدين، عبد الباقي، مبادئ السلوك التنظيمي (مصر: الدار الجامعية، 2005).
- الصيرفي، محمد، القيادة الادارية والابداعية (مصر: دار الفكر الجامعي، 2007).
- طلعت، عبد الحميد، "التنمية والإصلاح الإداري في الوطن العربي"، المجلة العربية للإدارة، المجلد3، العدد2 (المنظمة العربية للعلوم الإدارية، 1979).
- طه بدوي، محمد، مدخل إلى العلوم السياسية (الإسكندرية: منشأة المعارف، 2001).
- عبد الرازق الباز، داود، الحكومة الالكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه (الإسكندرية: منشأة المعارف، 2007).
- عبد الرحمن، ابو سريع احمد، المتغيرات السياسية والادارة المصرية: دراسة في البيئة السياسية وتأثيرها على الادارة المصرية (القاهرة: دار النهضة العربية، 2005).
- عبد العال صبري جليبي، احمد، نظام الجدارة في تولية الوظائف العامة (مصر: دار الجامعة الجديدة، 2008).
- عبد العزيز شيجا، إبراهيم، أصول الإدارة العامة (مصر: دار المطبوعات الجامعية، 1993).

- عبد العزيز شيجا، إبراهيم، مبادئ وأحكام القانون الإداري (لبنان: الدار الجامعية للنشر والتوزيع، 1994).
- عبد العزيز حسن، أمين ، إدارة الأعمال وتحديات القرن الواحد والعشرين (مصر: دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، 2001).
- عبد الفتاح إمام، إمام، الأخلاق والسياسة: دراسة في فلسفة الحكم (القاهرة: المجلس الأعلى للثقافة، 2002).
- عبد الفتاح مطر، عصام، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق (الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة للنشر، 2013).
- عبد الكريم الكايد، زهير، الحكمانية: قضايا وتطبيقات (مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2003).
- عبد الله الشيخ، عصمت، دور نظم وتكنولوجيات المعلومات في تسيير وفعالية العمل الإداري (القاهرة: دار النهضة العربية، 1998).
- عبد المجيد عبدو، علي، الاصول العلمية للإدارة والتنظيم، ط1 (مصر: دار النهضة العربية، 1980).
- عبد الودود عثمان، سيف الدين، "مفهوم الفوضوية وتطبيقاتها في العرض المسرحي العراقي"، مجلة جامعة بابل، المجلد 23، العدد 04 (العراق: 2015).
- عبد الوهاب العزاوي، محمد، ادارة الجودة الشاملة (الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2005).
- عدلي العبد، عاطف، الإعلام التنموي والتغير الاجتماعي: الأسس النظرية والنماذج التطبيقية، ط5 (مصر: دار الفكر العربي، 2007).
- عزيز هادي، رياض، مفهوم الدولة ونشوتها عند ابن خلدون، مجلة العلوم السياسية، العدد 37 (بغداد: 1977).
- علوان، محمد، إشكالية بناء ثقافة المشاركة في الوطن العربي، ط1 (بيروت: المؤسسة الجامعية للنشر والتوزيع مجد، 2009).
- علي محمد، محمد، أصول علم الاجتماع السياسي (مصر: دار المعرفة، 1994).
- علي محمد، محمد، البيروقراطية الحديثة (القاهرة: دار الكتب الجامعية، 1975).
- علي، محمد وآخرون، السياسة بين النظري والتطبيق (بيروت: دار النهضة، بدون ذكر سنة النشر).
- العليوة، سيد، علم السياسة (الإسكندرية: مطبعة الجمهورية، 1999).

- عمراني، عبد المجيد، محاضرات في تاريخ الفكر الفلسفي والسياسي، ط1 (الجزائر: منشورات الحبر، 2008).
- عناية، غازي، البحث العلمي ومنهجية اعداد البحوث والرسائل الجامعية، ط1، (عمان : دار المناهج للنشر والتوزيع، 2014).
- عوابدي، عمار، القانون الدستوري (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1990).
- عودة المعاني، أيمن، الإدارة العامة الحديثة، ط2 (الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع، 2012).
- عوده الغويري، أحمد، "الوحدات المحلية القروية في الأردن بين اللامركزية وعدم التركيز الإداري"، مجلة دراسات علوم الشريعة والقانون، المجلد 23، العدد1 (1996).
- غربي، علي وآخرون، تنمية الموارد البشرية (الجزائر: دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، 2002).
- غربي، محمد، "الديمقراطية والحكم الراشد: رهانات المشاركة السياسية وتحقيق التنمية"، دفا تر السياسة والقانون، عدد خاص (افريل 2011).
- غليون، برهان، الديمقراطية العربية- جذور الأزمة وأفاق النمو، ط1 (بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية، 1994).
- فاضل كريم الخفاجي، مصطفى، "فلسفة القانون عند ارسطو"، مجلة مركز بابل للدراسات الإنسانية، المجلد4، العدد2 (العراق، 2014).
- فائق، محمد، "حقوق الإنسان والتنمية"، مجلة المستقبل العربي، العدد 251 (لبنان: مركز دراسات الوحدة العربية، 2000).
- فرج الطاهر، علاء، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق (عمان: دار الراجية للنشر والتوزيع، 2009).
- فهيم درويش، محمد، مرتكزات الحكم الديمقراطي وقواعد الحكم الرشيد (القاهرة: دار النهضة العربية، 2010).
- فؤاد عبد الله، ثناء، آليات التغيير الديمقراطي في الوطن العربي (بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية، 1997).
- فيصل حسين، غازي، التنمية السياسية في بلدان العالم الثالث، ط1 (عمان: دار الراجية للنشر والتوزيع، 2014).
- قاسم القريوتي، محمد، الاصلاح الاداري بين النظرية والتطبيق (الاردن: دار وائل للنشر والتوزيع، 2001).

- قرفي، عبد الحميد، الإدارة الجزائرية مقارنة سوسولوجية (القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2008).
- قطيش، عبد اللطيف، الإدارة العامة من النظرية إلى التطبيق: دراسة مقارنة، ط1 (بيروت: منشورات الحلبي الحقوقية، 2013).
- قنديلجي، إبراهيم، الحكومة الالكترونية (عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2015).
- كامل ليلة، محمد، النظم السياسية: الدولة والحكومة (بيروت: دار النهضة العربية للنشر، 1969).
- كريم، صباح، نظريتنا الحق الالهي والعقد الاجتماعي: دراسة مقارنة (العراق: مركز دراسات الكوفة، 2008).
- كنعان، نواف، القانون الاداري، ط1 (الأردن: دار الثقافة، 2002).
- الكواري، علي وآخرون، الديمقراطية والتنمية الديمقراطية في الوطن العربي (بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية، 2001).
- لباد، ناصر، الأساسي في القانون الإداري، ط1 (الجزائر: المجدد للنشر والتوزيع، بدون ذكر السنة).
- محفوظ، مجدي، اتجاهات الفكر السياسي في العصر الحديث، ط3 (بيروت: المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر، 2007).
- محمد، تركي، مناهج البحث في علوم التربية وعلوم النفس (الجزائر: المؤسسة الوطنية للكتاب، 1984).
- محمد ابو النصر، مدحت، فرق العمل الناجحة البناء والنمو والإدارة لإنجاز المهام بشكل أفضل وأسهل (القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2012).
- محمد الطماوي، سليمان، الوجيز في القانون الاداري (القاهرة: مطبعة جامعة عين شمس، 1982).
- محمد رضا داود، ابتهاج، "الفساد الاداري وآثاره السياسية والاقتصادية مع إشارة خاصة إلى تجربة العراق في الفساد"، مجلة دراسات دولية، العدد48 (بغداد، 2009).
- محمد سلمان، عبد اللطيف، "الورق، نشأته، تطور صناعته عبر التاريخ"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الهندسية، المجلد الثاني والعشرون، العدد الثاني (2006).
- محمد شريف العاني، حسان، الأنظمة السياسية والدستورية المقارنة (بغداد: مطبعة جامعة بغداد، 1986).
- محمد صالح، غانم، الفكر السياسي القديم والوسيط (بغداد: مطبعة التعليم العالي، 1980).

- محمد مسعي، محي، ظاهرة العولمة الأوهام والحقائق، ط1 (مصر: مطبعة ومكتبة الشعاع، 1999)
- مختار، عريب، الفلسفة الكلاسيكية من مفهوم الكلاسيكي الى البيوتيقا (الجزائر: كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، 2007).
- مرسي بدر، سعيد، مدخل في علم الاجتماع عملية العمل (مصر: دار المعرفة الجامعية، 2000).
- منير حجاب، محمد، الاعلام و التنمية الشاملة، ط2 (القاهرة: دار الفجر، 2000).
- النجار، فريد، الإقتصاد الرقمي، ط1 (مصر، الدار الجامعية ، 2007).
- نصر مهنا، محمد، التحديث في الإدارة العامة والمحلية (مصر: مؤسسة شباب الجامعة، 2005).
- هوبز، توماس، ليفياتان: الأصول الطبيعية والسياسية لسلطة الدولة، ترجمة ديانا حبيب حرب وبشرى صعب، ط1 (ابو ظبي: دار الفرابي وهيئة ابوظبي للثقافة والتراث، 2011).
- الهيتي، صلاح الدين، تحليل اسس الادارة العامة (الاردن: دار اليازوري، 2009).
- وصفي عقيلي، عمر، الادارة المعاصرة: التخطيط، التنظيم، الرقابة (عمان: دار زهران للنشر والتوزيع، 2009).
- ولد يب، سيدي محمد، الدولة وإشكالية المواطنة: قراءة في مفهوم المواطنة العربية (عمان: دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، 2010).
- ياسين العيسى، طلال، "السيادة بين مفهومها التقليدي والمعاصر: دراسة في مدى تدويل السيادة في العصر الحاضر"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، العدد 1 (دمشق، 2006).
- ياسين، ربوح، "طبيعة الوظيفة العمومية في الاسلام"، مجلة العلوم السياسية والاجتماعية، العدد 19 (الجزائر، 2015).
- يوسف كافي، مصطفى، الحكومة الالكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة (دمشق: دار رسلان للنشر والتوزيع، 2009).

المؤتمرات والملتقيات

- المجتهد، ماهر، التقانات الحديثة وأثرها في عملية التطوير الإداري، ورقة مقدمة في: اجتماع الخبراء الاستشاري حول تنمية الإدارة المالية والعامة مع التركيز على الأدوات الإلكترونية، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا ، الأمم المتحدة، 2003.
- بن إبراهيم التويجري، محمد، "التطوير الإداري في الوطن العربي"، ندوة: الإصلاح الإداري من منظور استراتيجي عربي ودولي، معهد التنمية الإدارية، الإمارات العربية المتحدة، 2005.
- بن بوزيان، محمد، " قياس جودة أداء مرفق عمومي: دراسة حالة الإدارة الجبائية الجزائرية"، ورقة مقدمة ضمن فعاليات المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية : نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2009.
- بن سميحة، عزيزة ، "تفشي ظاهرة الفساد بين التنظير والواقع العملي"، ورقة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي: حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد الاداري والمالي، جامعة بسكرة، 2012.
- بن عبد الله السنبل، عبد العزيز، "دور المنظمات العربية في التنمية المستدامة"، ورقة مقدمة ضمن فعاليات المؤتمر: التنمية والأمن في الوطن العربي، الرياض، 24-26 سبتمبر 2001.
- بوخمم، عبد الفتاح، "نظريات الفكر الإداري تطور وتباين أم تنوع و تكامل"، ورقة مقدمة ضمن فعاليات المؤتمر الدولي: عولمة الإدارة في عصر المعرفة، لبنان، 2012.
- خليفي و كمال منصور، عيسى، "البنية التحتية لاقتصاد المعارف في الوطن العربي: الواقع والآفاق"، ورقة بحثية مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي حول: المعرفة الركييزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات الاقتصادية، جامعة بسكرة، الجزائر، يومي: 12-13 نوفمبر 2005.
- سليمان عباس حامد، عمر، " الإفساد الإداري والمالي كظاهرة وأساليب علاجه"، ورقة مقدمة ضمن فعاليات الندوة العلمية: تفشي ظاهرة الفساد الإداري ووسائل مكافحتها، جامعة الدول العربية، بيروت، 2011.
- شلال، عبد القادر، "الحكومة الإلكترونية عوامل البناء والمعوقات في الجزائر"، ورقة مقدمة ضمن أشغال اليومين الدراسيين حول : مستقبل الحكومة الإلكترونية في الجزائر، يومي 27 / 28 فيفري 2014، جامعة البليدة 02.

- علة، مراد ، "الحوكمة والتنمية البشرية مواءمة وتواصل"، ورقة مقدمة ضمن فعاليات المؤتمر الوطني: التحولات السياسية وإشكالية التنمية في الجزائر، جامعة حسيبة بن بوعلي، شلف، 16-17 ديسمبر 2008.
- غزالي، عادل، "متطلبات الإدارة الرشيدة و التنمية في الوطن العربي"، ورقة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي: الحكم الراشد واستراتيجيات التغيير في العالم النامي، جامعة سطيف، 8-9 افريل 2007.
- لطفي، علي، "الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق العملي"، ورقة مقدمة ضمن فعاليات مؤتمر: الإدارة العامة الجديدة والحكومة الإلكترونية ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، دبي، 2007.
- محمد الرفاعي، حسن، "إدارة الأوقاف بين المركزية واللامركزية"، ورقة مقدمة ضمن فعاليات مؤتمر الوقف الإسلامي: اقتصاد وإدارة، بناء وحضارة، المملكة العربية السعودية، 2009.
- محمود العجلوني، محمد، أثر الحكم الرشيد على التنمية الاقتصادية المستدامة في الدول العربية، ورقة مقدمة ضمن فعاليات المؤتمر العالمي التاسع للإقتصاد والتمويل الإسلامي (ICIEF): النمو والعدالة والإستقرار من منظور إسلامي، اسطنبول، 9-11 سبتمبر 2013.
- مصطفى بعيرة، ابو بكر، "لا تنمية مستدامة بدون ادارة قوامة"، ورقة مقدمة ضمن فعاليات المؤتمر الوطني: مؤتمر ليبيا للتنمية المستدامة، ليبيا، 2007.
- مصيطفي، بشير، الأداء المتميز للحكومات من خلال الحكم الصالح و الإدارة الرشيدة، ورقة مقدمة ضمن فعاليات المؤتمر العلمي الدولي: الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، 8-9 مارس 2005.
- نصر المنصور، كاسر، "قياس إنتاجية الإدارة الحكومية في الوطن العربي:مقاييس مقترحة"، ورقة مقدمة ضمن فعاليات المؤتمر الدولي الرابع: إدارة المعرفة في العالم العربي، جامعة الزيتونة، الأردن، 26-28 افريل 2004،
- يحياوي، نسرين، "في مواجهة الفساد الاداري كمعوق للاستثمار....الحكومة الالكترونية في الجزائر"، ورقة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي: ترقية الاستثمار خارج المحروقات، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، ديسمبر 2016.

الأطروحات والرسائل الجامعية

- بن عيشة، عبد الحميد، "العلاقة بين السياسة والإدارة العامة في الجزائر"، أطروحة دكتوراه في الحقوق غير منشورة، جامعة الجزائر، 2011.
- بن معيض آل سمير، فيصل، "إستراتيجية الإصلاح والتطوير الإداري ودورها في تعزيز الأمن القومي"، أطروحة دكتوراه منشورة، مركز الدراسات والبحوث، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.
- تيشات، سلوى، "آفاق الوظيفة العمومية الجزائرية في ظل تطبيق المناجمنت العمومي الجديد بالنظر إلى بعض التجارب الأجنبية"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة امحمد بوقرة، الجزائر، 2015.
- حاحة، عبد العالي، "الآليات القانونية لمكافحة الفساد الإداري في الجزائر"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة بسكرة، 2013.
- خليل المعلة، جميل، السياسة في فلسفة أرسطو: الدولة المثلى أنموذجاً، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الكوفة، العراق، 1990 .
- دجال، صالح، حماية الحريات ودولة القانون، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر 1، 2010.
- رشيد البياتي، فارس، "التنمية الاقتصادية سياسياً في الوطن العربي"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، الأكاديمية العربية المفتوحة، الدنمارك، 2008.
- رفاع، شريفة (1)، "نحو ادماج مفهوم الاداء في الخدمة العمومية في الدول النامية نحو تسيير عمومي جديد وفق نظرية الإدارة العمومية الحديثة"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر 3، 2009.
- لبشري رميني، حورية، "مبدأ فعالية الادارة العامة في الجزائر"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر 1، 2015.

الوثائق الرسمية

- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الأمر رقم 03-11 المؤرخ في 26 أوت 2003، الجريدة الرسمية 27 أوت المتعلق بالنقد والقرص 2003، العدد 53.

- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الأمر رقم 05-06 المؤرخ في 23 أوت 2005، الجريدة الرسمية 28 أوت 2005 المتعلق بالتهريب، العدد59.
- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، القانون رقم 04-15، المؤرخ في 01 فيفري 2015 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، الجريدة الرسمية، العدد06، السنة 52، الصادر بتاريخ 10 فيفري 2015.
- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المادة 2، الأمر رقم 06-03 المؤرخ في 19 جمادى الثانية عام 1427 الموافق ل 15 يوليو 2006، المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية.
- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة العدل، القانون رقم 01/06 المؤرخ في 21 محرم 1427 الموافق 20 فيفري 2006 المتعلق بالوقاية من الفساد ومكافحته.

الموسوعات والقواميس

- محمد يعقوب، مجد الدين، القاموس المحيط، المجلد الثاني(مصر: مطبعة البابي الحلبي، 1987).
- مذكور، إبراهيم ، المعجم الفلسفي (القاهرة: الهيئة العامة لشؤون المطابع الأميرية، 1983).
- ابن منظور، لسان العرب، ط2 (بيروت: دار احياء التراث العربي، 1993)
- عبد الفتاح عبد الكافي، إسماعيل، معجم مصطلحات حقوق الإنسان (الإسكندرية: مركز الإسكندرية للكتاب، 2006).
- معين، زيادة ، الموسوعة الفلسفية العربية، مج 1(معهد الإنماء العربي، 1986).
- الكيالي، عبد الوهاب، موسوعة السياسة، ج3، ط2 (الأردن: المؤسسة العربية للدراسات والنشر، 1993).
- مذكور، إبراهيم ، المعجم الفلسفي (القاهرة : الهيئة العامة لشؤون المطابع الاميرية ، 1983).

التقارير والمنشورات

- الإعلان العالمي لحقوق الإنسان، قرار الجمعية العمومية في الأمم المتحدة 217 أ (3)، المادة21، (10 كانون الأول 1984).

- تقرير البنك الدولي لممارسة أنشطة الاعمال 2014، فهم الأنظمة المتعلقة بالشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم، الطبعة 11.
- تقرير المؤسسة العربية لضمان الاستثمار وائتمان الصادرات، مناخ الاستثمار في الدول العربية مؤشر ضمان لجاذبية الاستثمار، (الكويت، 2016).
- سمارة نصير، "ظاهرة التسبب الإداري في الجزائر"، منشورات المجلس الأعلى للغة العربية (الجزائر: 2005)
- المعهد التطويري لتنمية الموارد البشرية، المدخل لعلم السياسة (العراق، دار المعمورة للطباعة والنشر والتوزيع، 2000).

المواقع الإلكترونية

- <http://www.dohainstitute.org>
- <http://www.bookssd.com>
- www.fonction-publique.gouv.fr
- www.kotobarabia.com
- www.pogar.org
- www.unescap.org
- <http://www.ahewar.org>
- <http://www.almaany.com>
- <http://www.egovconcepts.com>
- <http://www.theworldcounts.com>
- <http://www.ita.gov.om>
- <http://www.itu.int>
- <http://www.arab-hdr.org>
- <http://unesdoc.unesco.org>
- <https://publicadministration.un.org>
- [:http://www.ecology.com](http://www.ecology.com)
- <http://www.theworldcounts.com>
- <http://www.dgfp.gov.dz>
- <http://www.interieur.gov.dz>
- <http://www.conseil-constitutionnel.dz>
- www.radioalgerie.dz
- <http://www.albankaldawli.org>
- www.govindicators.org
- www.eiu.com
- <http://www.conseil-constitutionnel.dz>
- www.pogar.org

- www.weforum.org
- <http://www.bank-of-algeria.dz>
- <http://ar.knoema.com>
- <http://www.albankaldawli.org>
- www.transparency.org
- <http://www.doingbusiness.org>
- <https://www.mptic.dz>
- <https://www.algeriatelecom.dz>
- <https://www.arpt.dz>
- <http://www.el-mouradia.dz>
- <http://algeriesite.com>
- <http://www.poste.dz>
- <http://www.cnas.dz>
- <https://www.mesrs.dz>
- <http://www.education.gov.dz>
- <http://www.satim-dz.com>
- <http://www.mfdgi.gov.dz>
- <http://www.fce.dz>
- <https://www.alarabiya.net>

Bibliography

- Association Tunisienne des Contrôleurs Publics, Etude exploratoire sur la perception de la petite corruption en Tunisie, **La petite corruption un danger banalisé** (Tunis, 2015).
- Benaissa, Said, **L'aide de l'état aux Collectivités Locales** (Alger :OPU, 1983)
- Benakzouh, Chabane, **La Déconcentration en Algérie du Centralisme au Déconcentralisme** (Alger :OPU, 1984).
- Bouhouche, Ammar, "Public Administration in Africa-the case of Algeria", Algerian magazine for Strategic Studies, Vol03, ENSSP,2014.
- D.White, Leonard, **Introduction to the Study of Public Administration** (New York : The Macmillan Co. Inc, 1962)
- Desrichard, Yves, " Le Personnel: Principes et Organisation De La Fonction Publique", ENSSIB (Algerie,2009).
- Domhoff, William, **Who's running America?**(New York :New Mayfield Publication, 2000).
- Esplugas, Pierre, **Le service public** (Paris : édition Dalloz, 1998).

- H.R ,Taboli and others, "Administrative corruption: why and how?", International Journal of Advanced Studies in Humanities and Social Science, Volume 1, Issue12 (2013).
- Haag, S, **Management Information Systems for the Information Age** (USA, Mc Graw Hill, 1998).
- Harbi, Mohamed , **Le FLN Document et Histoire 1954-1962**, (Alger :Edition Casbah,2004).
- Heeks ,Richard, "E-government in Africa: Promise and Practice", iGovernment Working Paper Series, Paper no13. Institute for Development Policy and Management University of Manchester(2002).
- J. Hafki , Nancy, « E-government in Africa: An Overview of Progress Made and Challenges Ahead », Prepared for the UNDESA/UNPAN workshop on electronic/mobile government in Africa, held at the United Nations Economic Commission for Africa (2009).
- J.Stillman ,Richard, **Public Administration : concepts and cases**, 4th ed (Boston : Houghton Mifflin, 1988).
- Josef Juran, **Lla Qualité dans les Services**, traduit de l'américain par opéra traduction Monique speedy (Paris : AFNOR gestion, 1987).
- K. I. Henry and others, **Management In the Public Sector**, First Edition (London, Champan & Hall, 1993).
- Kaufmann, Daniel," Governance Indicators:Where Are We, Where Should We Be Going?", Policy ReseaRch Working Paper, The World Bank Institute Global Governance Group and Development Research Group Macroeconomics and Growth Team, 2007.
- Kazeem Oyedele, Lamidi , " Theories of Public Administration: An Anthology Of Essays" , **International Journal of Politics and Good Governance**, Volume VI, No. 6.3 (2015).
- Keman, Hans « Structure of Government", **Government and Politics**, Vol1 (Amsterdam, 2002).
- Khan, Adil ,**Engaged Governance: A Strategy for Mainstreaming Citizens in the Public Policy Processes** (NewYork : UN Economic and Social Affairs,2005).

- Kowalewski, David " Organization Soul Thieves: a shamanic take on Bureaupathology", **The Journal of Transpersonal Psychology**, Vol. 44, No. 2 (Montana, 2012)
- Laudon, K. C , **Management Information Systems** (USA, the Macmillan Co Inc, 1990).
- Lupua, Dan," Influence of e-government on the level of corruption in some EU and non-EU state", 7th International Conference **on Globalization and Higher Education in Economics and Business Administration**, GEBA 2013.
- Iusoyi , Richard," E-Government Implementation Benefits, Risks and Barriers in Developing Countries: Evidence from of Nigeria", International Journal of Information Technology & Computer Science, Vol 12, (2013).
- M. Marume," Meaning of Public Administration", **Quest Journals**, Volume 4, Issue6 (Zimbabwe Open University , 2016.
- Murali. M. and others, **TextBook on Political Science** (India : Tamilnadu Textbook Corporation,2004)
- National Informatics Centre (NIC) of India and UNESCO, E-Government Toolkit for developing countries,(2005).
- Ndou, Valentina," E-government for developing countries: opportunities and challenges", The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries, EJISDC,(2004).
- Prelot, Marcel, Institutions, Politiques et Droit Constitutionnel (Paris, 1987).
- Preston, Lewis , Governance & Development, (Washington DC : World Bank ,1992).
- Saidi, Nasser , " e-Government:Technology for Good Governance, Development and Democracy in the MENA countries", **Mediterranean Development Forum IV**, (Amman,2002.)
- T, Manichander, **Fundamentals of ICTs in Education** (India: lulu Publication, 2016).
- United Nation E-Government Survey, **E-government for the Future We Want**, Economic and Social Affairs, 2014.
- United Nations E-Government Survey 2016, E-government in support of Sustainable Development, Department of Economic and Social Affairs.
- W.Rodman, Peter, **Development Administration: Obstacles and Theories and Implications for Planning**, IEP Occasional Papers No2 (International Institute for Educational Planning UNESCO, 1968).

- World Bank publication, **Governance and Development** (Washington D.C, 1992).