

جامعة سعد دحلب بالبليدة

كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير

قسم العلوم التجارية

مذكرة ماجستير

التخصص: تسويق

دراسة تسويقية حول إرساء الحكومة الإلكترونية

- حالة الجزائر -

من طرف

لحشم قسمية

أمام اللجنة المشكلة من

كمال رزيق

عبد المجيد قدي

بن حمودة فاطمة

مسعداوي يوسف

أستاذ محاضر، جامعة البليدة

أستاذ التعليم العالي، جامعة الجزائر

أستاذة محاضرة، جامعة البليدة

أستاذ مكلف بالدروس، جامعة البليدة

رئيسا

مشرفا و مقرا

عضوا مناقشا

عضوا مناقشا

البليدة، أفريل 2008

ملخص

يتطلب تطبيق الحكومة الالكترونية القيام بدراسات مستفيضة هادفة الى جمع المعلومات حول مختلف ابعاد المشروع، من أجل ضمان بناء صحيح لهذا المفهوم الإداري الذي يستعمل تكنولوجيا الإعلام والاتصال كحامل لتواصله مع العملاء. يتناول هذا البحث دراسة الجانب التسويقي منه، أي كل ما يتعلق بموقف الفرد الجزائري من إقامة حكومة الكترونية من إنتظارات، توقعات، حاجات ورغبات، بالاضافة الى كيفية التعريف به و نشر معالم الثقافة الرقمية بين أفراد المجتمع بما يمكنهم من الاستفادة من خدمات الحكومة الالكترونية الجزائرية.

Sommaire

La réalisation d'un gouvernement électronique exige de nombreuses études ayant pour but la collection d'informations sur différents aspects du projet, pour garantir une bonne structuration de ce concept administratif qui utilise les technologies d'information et de communication comme support de leur liaison avec les collaborateurs. Cette recherche a pris en charge l'étude du côté marketing de ce projet, ce qui veut dire tous ce qui concerne l'opinion des algérien sur l'installation du e-gouvernement en matière d'attentes, suppositions, besoins et désires, sans oublier la façon de faire connaître ce concept et généralisé les aspects de la culture numérique dans la société de façon a permettre a ses membres de profité des bienfaits du gouvernement électronique algérien.

Summary

The application of e-government requies a broad study of the different dimensions of this project. The aim of such study is to create a good basis for this administrative concept which uses media and communication technology as supporter in dealing with partners. This research studies the marketing side of e-government, that is to say, all that is concerned with the attitude of the Algerian individual towards establishing such project, including his expectations, needs, desires, the way of introducing it in addition to the spread of e-culture among the society's members to enable them to benefit from the Algerian e-government.

أولا و قبل كل شيء أحمد الله الذي وفقني على تقديم هذا العمل و أرجوا منه أن يجعل فيه
قيمة مضافة تساهم في رقي و تطور وطني الحبيب الجزائر؛
بعدها أعبر فائق إمتناني و شكري لوالدي العزيزين اللذين وفرا لي كل ما كان بوسعهما من
تي، أطال الله في عمرهما؛
إلى زوجي العزيز الذي ساندني و شجعني على إنجاز هذا العمل، وتقاسم معي كل المشاق
التي تحملتها من أجل ذلك، بارك الله فيه؛
كما لا يفوتني أن أقدم جزيل الشكر و التقدير لكل من ساهم في تكويني من أساتذة و معلمين
جازاهم الله عنا خير الجزاء، و لا يفوتني أن أخص بالذكر مؤطري
الأستاذ قدي عبد المجيد الذي لم يبخل علي بالنصح و الإرشاد طيلة فترة إنجاز هذا العمل؛
و في الأخير الى كل من ساهم في هذا العمل من زملاء الدراسة : بن عمار صارة، طيب
سليمان مليكة، شارف نور الدين، تويضة بلقاسم، عابد بن قدور، حكيم بن جروعة، محمد بن
، بوشلاغم نبيل :
و كل من ساهم من قريب أو من بعيد.

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	الاجراءات العامة و الخاصة لحماية الحكومة الالكترونية	23
02	مقارنة التعلم الالكتروني بالتعليم التقليدي	39
03	الحقوق الالكترونية حسب مقترح دستور البرتغال	59
04	الخصائص الرئيسية للعينة المصغرة في الدراسة الاستكشافية	98
05	الخصائص العامة للأوراق الموزعة أثناء الدراسة	99
06	قيم معامل الارتباط بين رفض التعامل مع الحكومة الالكترونية ومعايير الجاهزية المادية. (معامل بيرسون "Pearson")	117
07	أسباب رفض الحكومة الالكترونية	119
08	قيم معامل الارتباط بين رفض التعامل مع الحكومة الالكترونية ومعايير الجاهزية المعنوية. (معامل بيرسون "Pearson")	120
09	خصائص الاجتماعية الديمغرافية للأفراد الراضين للحكومة الالكترونية	121

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
08	خارطة الطريق للتحويل إلى الحكومة الالكترونية	01
12	العناصر الخمسة للتحويل الناجح إلى الحكومة الالكترونية	02
36	موقع التعليم و التعلم من منظومة المجتمع	03
53	خطوات التخطيط للنشاط الالكتروني	04
61	نموذج قنوات الاتصال المتعددة للتعريف بالحكومة الالكترونية	05
63	الاتصالات المتعددة و إدارة علاقة العملاء	06
66	بوابة حكومة مصر الإلكترونية	07
70	بوابة حكومة دبي الالكترونية	08
100	المدن الجزائرية التي أجري فيها الاستقصاء	09
من 101 الى 116	نتائج الدراسة الميدانية	من 10 الى 33
126	نموذج مقترح لبوابة الحكومة الالكترونية الجزائرية	34
129	رسالة إعلانية للتعريف بالحكومة الالكترونية الجزائرية	35
137	الرؤية المقترحة لإدارة الحكومة الالكترونية	36

الفهرس

شكر

ملخص

الفهرس

فهرس الجداول

فهرس الأشكال

المقدمة

1- ماهية الحكومة الالكترونية

- 02.....1-1- حول الحكومة الالكترونية
- 03.....1.1.1- تعريف الحكومة الالكترونية
- 04.....2.1.1- محتوى الحكومة الالكترونية
- 05.....3.1.1- المشاركون في الحكومة الالكترونية
- 05.....4.1.1- أهداف الحكومة الالكترونية
- 07.....2-1- التحول إلى الحكومة الالكترونية
- 07.....1.2.1- خارطة الطريق للتحول نحو الحكومة الالكترونية
- 10.....2.2.1- مراحل التحول إلى الحكومة الالكترونية
- 11.....3.2.1- عناصر نجاح الحكومة الالكترونية
- 14.....3-1- عائد و تكلفة الحكومة الالكترونية
- 14.....1.3.1- التكلفة الأولية لإقامة مشروع الحكومة الالكترونية
- 15.....2.3.1- أثر الحكومة الالكترونية على تخفيض التكاليف و زيادة العائد
- 17.....3.3.1- العوامل المؤثرة في دراسة العائد و التكلفة للحكومة الالكترونية
- 18.....4-1- مخاطر الحكومة الالكترونية و حماية العميل
- 18.....1.4.1- سليات تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية
- 19.....2.4.1- مخاطر الحكومة الالكترونية
- 22.....3.4.1- إجراءات حماية العميل من مخاطر الحكومة الالكترونية

2- التكلفة الاجتماعية لإقامة الحكومة الإلكترونية

- 1-2- أثر قيام الحكومة الإلكترونية على هيكله العمالة26
- 1.1.2- أثر استخدام المعلوماتية على البطالة27
- 2.1.2- كيفية التصدي للبطالة عند الانتقال الى الحكومة الإلكترونية28
- 3.1.2- الخيارات العربية لمواجهة آثار الحكومة الإلكترونية على هيكله العمالة28
- 2-2- أثر قيام الحكومة الإلكترونية على العولمة و الغزو الثقافي29
- 1.2.2- دور الحكومة الإلكترونية في ابراز معالم العولمة في المجتمع30
- 2.2.2- كيفية التخفيف من مظاهر العولمة في اطار إقامة الحكومة الإلكترونية31
- 3.2.2- بعض المبادرات العربية في اطار نشر الثقافة التقنية33
- 3-3- التكوين و التعليم الإلكتروني35
- 1.3.2- تمكين الفرد من التعامل مع الوسائل الإلكترونية37
- 2.3.2- متطلبات نجاح التعلم الإلكتروني38
- 3.3.2- مقارنة بين التعلم الإلكتروني و التعليم التقليدي38
- 4.3.2- أمثلة عن تجارب التعلم الإلكتروني و نتائجها على أرض الواقع40
- 4-4- دور الحكومة الإلكترونية في تأهيل المجتمع للوصول إلى مجتمع المعرفة42
- 1.4.2- علاقة الحكومة الإلكترونية بمجتمع المعرفة43
- 2.4.2- خصائص و مميزات مجتمع المعرفة44
- 3.4.2- المجهودات المطلوبة للوصول الى مجتمع المعرفة46

3- تسويق خدمات الحكومة الإلكترونية في المجتمع

- 1-3- تصميم خدمات تلبي حاجات و رغبات المواطن49
- 1.1.3- الدراسات القبليية50
- 2.1.3- خصائص الخدمات الإلكترونية51
- 3.1.3- تصميم و إعداد خدمات موقع الحكومة الإلكترونية52
- 4.1.3- الخدمات الشائعة على الانترنت55
- 2-3- الاتصال و التعريف بالحكومة الإلكترونية57
- 1.2.3- الاجراءات الاتصالية المطلوبة57
- 2.2.3- أمثلة عن الاجراءات العملية المتبعة للتعريف بالحكومة الإلكترونية59
- 3.2.3- قنوات الاتصال المتعددة و التعريف بالحكومة الإلكترونية60

- 3-3- وسائل تحفيز المواطن على التعامل مع الحكومة الالكترونية 61
- 1.3.3- وسائل التحفيز المتعلقة بموقع الحكومة الالكترونية 62
- 2.3.3- وسائل التحفيز القانونية 62
- 3.3.3- وسائل التحفيز المتعلقة بالعمل 62
- 4-3- معوقات تسويق الحكومة الالكترونية (تجارب واقعية) 64
- 1.4.3- تجربة جمهورية مصر العربية 64
- 2.4.3- تجربة المملكة الأردنية الهاشمية 66
- 3.4.3- تجربة حكومة دبي الالكترونية 68
- 4- مشروع إقامة الحكومة الالكترونية في الجزائر
- 1-4- الأساس القانوني لإقامة الحكومة الالكترونية في الجزائر 73
- 1.1.4- ظهور الانترنت و تطوره في الجزائر 73
- 2.1.4- التحديات القانونية التي تواجه الحكومة الالكترونية في الجزائر 74
- 3.1.4- المجالات القانونية الواجبة التعديل من أجل الحكومة الالكترونية 75
- 2-4- الواقع الالكتروني الجزائري 76
- 1.2.4- نقائص قطاع تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في الجزائر 76
- 2.2.4- البنية الهيكلية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الجزائر 77
- 3.2.4- الهيئات الوطنية المكلفة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال بالجزائر 80
- 3-4- ورشات و مشاريع حول تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بالجزائر 81
- 1.3.4- قطاع الادارة و الحكومة الالكترونية 81
- 2.3.4- قطاع التربية و التعليم و التكوين المهني 81
- 3.3.4- قطاعات الصحة، العدل، الثقافة و الرياضة 86
- 4.3.4- القطاع البنكي و الاقتصادي 88
- 4-4- مشاريع حكومية أفقية في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال 89
- 1.4.4- مشروع @Ide (2008/2005) 89
- 2.4.4- برنامج "أسرتك : كمبيوتر شخصي لكل عائلة" 91
- 3.4.4- مشروع حديقة الويب (Cyber Parc) سيدي عبد الله 92

5- مواقف و اتجاهات الفرد الجزائري

- 95.....1-5- تقديم الدراسة
- 96.....1.1.5- مشكلة و أهداف الدراسة
- 96.....2.1.5- الحاجة للمعلومات و مصادر الحصول عليها
- 96.....3.1.5- مجتمع الدراسة
- 97.....4.1.5- طريقة المعاينة، نوع و حجم العينة
- 97.....2-5- تنفيذ الدراسة
- 97.....1.2.5- الدراسة الاستكشافية
- 98.....2.2.5- التصميم النهائي لقائمة الأسئلة
- 99.....3.2.5- القيام بالاستقصاء الميداني
- 100.....3-5- فرز، عرض و تحليل البيانات المتحصل عليها من الدراسة
- 101.....1.3.5- فرز الاستبانات المسترجعة عن طريق برمجية SPSS
- 101.....2.3.5- عرض النتائج المحصل عليها
- 116.....3.3.5- تحليل نتائج الدراسة

6- نموذج مقترح للحكومة الالكترونية الجزائرية

- 124.....1.6- موقع الحكومة الالكترونية الجزائرية
- 124.....1.1.6- تسمية الحكومة الالكترونية الجزائرية
- 125.....2.1.6- عنوان الحكومة الالكترونية الجزائرية
- 125.....3.1.6- بوابة الحكومة الالكترونية الجزائرية
- 128.....2.6- الاجراءات التسويقية للتعريف بالحكومة الالكترونية
- 128.....1.2.6- الوسائل التسويقية الممكن استعمالها
- 128.....2.2.6- رسائل إعلانية مقترحة
- 133.....3.6- الاجراءات الخاصة بالتنمية البشرية
- 133.....1.3.6- الاجراءات الخاصة بتفعيل مشروع "أسرتك"
- 134.....2.3.6- مشروع مقترح لتأهيل المجتمع في مجال الـ TIC
- 135.....4.6- الاجراءات الإدارية للتحفيز على التعامل مع الحكومة الالكترونية
- 135.....1.4.6- التكنولوجيا و البنية التحتية
- 137.....2.4.6- الأمن و الحريات الشخصية

139.....	5.6- الاجراءات القانونية لحماية عملاء الحكومة الالكترونية
139.....	1.5.6- الملكية الفكرية
140.....	2.5.6- التوقيع الالكتروني
141.....	3.5.6- الدخول القانوني
141.....	4.5.6- حماية العميل من جرائم الادم والتحقير و المساس بالكرامة عبر الانترنت
141.....	5.5.6- جرائم الاعتداء على حرمة الحياة الخاصة
142.....	6.5.6- جرائم الاستغلال الجنسي للأطفال عبر الانترنت
142.....	7.5.6- سرقة الأموال على الانترنت
145.....	الخاتمة
150.....	قائمة المراجع
163.....	الملاحق

المقدمة

تمهيد:

واجه العالم تغيرات كبيرة خلال النصف الثاني من القرن الـ 20، شملت الكثير من القطاعات، مما أحدث ثورات في العديد من المجالات، و على رأسها الثورة الحاصلة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال التي غيرت مجرى الأمور، بفرضها لوتيرة عيش أسرع بكثير من تلك التي عرفها العالم سابقا، باختصارها للمسافات، و بإنتاجها لمفاهيم و مصطلحات إجتماعية وإقتصادية حديثة.

و يظهر تأثير هذه التغيرات المستمرة بشكل كبير على تطور الفرد و ازدياد حاجاته وتعددتها وتطورها، و معرفته و إدراكه لهذه الاحتياجات و اهتمامه بإشباعها و مطالبته بذلك، حتى أصبح إرضاء العملاء هو الغاية الأولى و الأساسية لأي منظمة حديثة، و مؤشر النجاح الذي يتجسد من خلال بقاءها في السوق لأطول مدة ممكنة.

في ظل هذه الأوضاع برزت الأهمية المتزايدة لمجموعة الأنشطة و الوظائف التي تصاحب وتسهل انتقال السلعة أو الخدمة من المنتج إلى العميل، و ذلك بالشكل الذي يرضي جميع الأطراف المعنية، منتجين أو متعاملين، خواصا كانوا أو حكومات.

و لعل الطريقة المثلى للوصول إلى إشباع حاجات و رغبات العملاء، و بالتالي تحقيق رضاهم ورفع مستوى ولائهم، و ما لذلك من نفع على بقاء و استمرار المنظمة، لعلها إعتاد الدراسات التسويقية كوسيلة للتعرف على حاجات و رغبات العملاء (حتى المكبوتة منها)، بالإضافة إلى جمع البيانات والمعلومات المختلفة عنهم، و التي تعتبر الأرضية التي تبنى عليها عمليات التخطيط و المتابعة و التقييم واتخاذ القرارات التسويقية، و خاصة تلك القرارات التي تعتمد على فعالية، جودة، و دقة المعلومات المتاحة لدى متخذ القرار.

إذا يتبين لنا أن مضمون و هدف الدراسات التسويقية يقوم على أساس وجود ظاهرة أو مشكلة معينة، أو موضوع محدد ذي أهمية و يحتاج إلى قدر من البيانات غير المتوافرة حاليا لدى المشروع أو أن البيانات المتاحة لدى المقرر حول هذا الموضوع لا يمكن الاعتماد عليها لعدم التأكد من شمولها، دقتها، وحدانتها، أو أن الخبرة الحالية لدى المسؤولين غير كافية وحدها لاتخاذ القرار المطلوب.

و في نفس الوقت أدى إزدياد وعي المواطنين لحقوقهم و مسؤولياتهم في ظل ما يعرف بدولة المؤسسات و القانون، و تنامي عدد السكان، و تحسين مستوى المعيشة، و اتساع تجربتهم و إطلاعهم بسبب توفر مصادر المعلومات بإستعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال (تلفاز، انترنت، فاكس، تلفون،...)، إلى دوافع إضافية لمطالبة حكوماتهم و مؤسساتهم الإدارية بالتوجه نحو الكفاءة في استخدام المصادر و الموارد المحدودة بأنواعها، و أصبح القطاع العام معرضا للمساءلة، و مطالبا بتبرير مواقفه أمام عملائه عن تحقيق الأهداف العامة، و بالتالي ظهرت توجهات مختلفة للبحث عن الطرق المثلى التي يمكن أن تدار بها الدوائر و المؤسسات الحكومية، و التي تستطيع من خلالها الوصول إلى النتائج و الأهداف المطلوب تحقيقها.

كما عرفت شبكة الانترنت رواجاً كبيراً، بما تتميز به من توفر الشفافية، سرعة الأداء، و الإتاحة على مدار الساعة، و هذا بالضبط ما يحتاجه مقدموا الخدمات الحكومية ويساعده على إرضاء متعاملهم، مما حفز على استعمال الانترنت كوسيلة لتقديم الخدمات الحكومية، و هكذا برزت إلى الوجود فكرة "الحكومة الإلكترونية" أو "E-GOUVERNMENT" أو "La cybergouvernance".

في النصف الثاني من تسعينيات القرن العشرين بدأت مشاريع إنشاء الحكومة الإلكترونية في العديد من الدول المتقدمة. أما بالنسبة للدول العربية فقد بدأت تظهر بوادر التجارب الأولى في بداية القرن الحادي والعشرين، و هذا في كل من مصر، إمارة دبي، الأردن، وسوريا، وسرعان ما اقتنعت الدول العربية الأخرى بميزات و فوائد هذا المشروع، مما دفعها إلى تبني الفكرة، و الجزائر واحدة من هذه الدول التي تحاول تنفيذ هذا المشروع على أرض الواقع.

تقترح الحكومة الإلكترونية خدمات عديدة و متنوعة، و تتراوح تطبيقاتها من تقديم الخدمات الصحية و أساليب العلاج و توفير المعرفة للإنسان، إلى إمكانية التدريب و التعليم عن بعد، دون أن ننسى الاستفادة الكبيرة بالنسبة لسكان الأرياف و المناطق النائية، فالهدف الرئيسي من إقامة الحكومة الإلكترونية هو تقديم الخدمات إلكترونياً لتبسيط المعاملات الحكومية بين الجمهور و الدوائر الحكومية، و بالتالي الاستفادة القصوى من التكنولوجيا التي تساهم في الوصول إلى مجتمع المعرفة.

أهمية البحث:

تسعى الجزائر حالياً إلى إنشاء حكومة إلكترونية حتى تتمكن من الاستفادة من الإيجابيات التي يدرها هذا المشروع سواء على الحكومة أو على المتعامل، إلا أن تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر يتطلب الجهد و المال الكثير، و من أجل ذلك لا بد من إجراء دراسات مستفيضة على جميع جوانب الموضوع، و تهتم هذه الدراسة بتناول الجانب التسويقي و كيفية مشاركته في إيصال فكرة الحكومة

الإلكترونية إلى مختلف فئات المجتمع، و كذلك تصميم خدماتها بالطريقة التي تحقق رضا و قبول المتعاملين.

إذا نجاح أو فشل مشروع الحكومة الإلكترونية على أرض الواقع مرتبط ارتباطا مباشرا بالمواطن و درجة تفاعله مع التكنولوجيا الحديثة، بالإضافة إلى ضرورة التعرف على الحاجات و الرغبات الفعلية للمواطن الجزائري، و حتى انتظاراته و توقعاته من المشروع، حتى نتمكن من إقناعه بالفوائد التي تمنحها الحكومة الإلكترونية له، و بالتالي الاستفادة منها كما يجب.

أهداف البحث:

لا تهدف هذه الدراسة إلى تناول الحكومة الإلكترونية من حيث الهيكلية و الهيئات والمسئوليات وغيرها من الجوانب الإدارية الأخرى، و إنما تهدف إلى التعرف على إمكانية إقامة حكومة إلكترونية في الجزائر من وجهة نظر تسويقية و مدى تقبل الفرد الجزائري لها، وذلك من خلال:

- التعرف على الدراسات التسويقية و الخطوات الواجب إتباعها لإجرائها على أرض الواقع؛
- التعرف على التحولات و التغييرات الاجتماعية الواجب إحداثها، و الشروط المطلوب توافرها في المجتمع من أجل نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية؛
- التفصيل في المجهودات الخاصة بتأهيل المجتمع ليصبح قادرا على التعامل مع التكنولوجيات الحديثة، أو بعبارة أخرى تحوله إلى مجتمع المعرفة؛
- التعرف على بعض التجارب العربية السابقة، و المشاكل التسويقية التي تواجهها هذه الحكومات أثناء تنفيذها لمشروع الحكومة الإلكترونية؛
- تقديم نتائج الإستقصاء التي تعبر عن مواقف و آراء الفرد الجزائري من إقامة حكومة إلكترونية في الجزائر.
- البحث عن أمثل الطرق لتسويق خدمات الحكومة الإلكترونية، عن طريق الاتصال بالمتعاملين والتعرف على حاجاتهم و رغباتهم و انتظاراتهم من الحكومة الإلكترونية؛
- الخروج بتوصيات تساهم في تفعيل و تحفيز الفرد الجزائري على التعامل مع الحكومة الإلكترونية و تشجيعها.

مبررات إختيار البحث:

تقدم الحكومة الإلكترونية منافع شتى في ما يخص الخدمات الإلكترونية، سواء بالنسبة للحكومة (والتي يتوقع أنها توفر موارد و مجهودات كبيرة إذا ما تحولت من استعمال الطرق الكلاسيكية إلى الطرق الإلكترونية في تقديم خدماتها)، أو بالنسبة للمتعامل الذي سيستفيد بوصول الخدمات إليه بأقل تكلفة و أقل مجهود (خصوصا سكان الأرياف و المناطق النائية).

بالإضافة إلى ضرورة مواكبة الجزائر للتطور الحاصل في العالم و مسايرته بطريقة تضمن لها التطور الاقتصادي و الاجتماعي، و لهذه الأسباب حاولنا تقديم دراسة تخدم المسؤولين على إقامة الحكومة الالكترونية في الجزائر عند تنفيذهم لهذا المشروع.

إشكالية البحث:

إن المشكلة الرئيسية في هذه الدراسة تتعلق بمدى إمكانية تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر من الناحية التسويقية، و هذا ما ينتج عنه طرح التساؤل التالي :

ما هي مواقف و اتجاهات الفرد الجزائري تجاه مشروع إرساء حكومة الكترونية في الجزائر؟
و ينتج عن هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات فرعية التالية :

- كيف يمكن التحول الى الحكومة الالكترونية ؟

- ما هو الثمن الذي يجب أن يدفعه المجتمع من أجل التحول الى الحكومة الالكترونية ؟

- ما هي المجهودات التسويقية و الاتصالية الواجب القيام بها من أجل إيصال فكرة الحكومة

الالكترونية إلى المتعامل الجزائري بطريقة صحيحة ؟

- ما هي البيئة العامة التي سيتم فيها إنجاز مشروع الحكومة الالكترونية الجزائرية ؟

- هل العميل الجزائري قادر على إقتناء الوسائل التي تسمح له بالتعامل الكترونيا ؟

- هل العميل الجزائري راغب في التعامل مع الدوائر الحكومية بالطرق الالكترونية، وإحلالها محل

الطرق الكلاسيكية ؟

الفرضيات :

بغرض معالجة الإشكال المطروح سابقا، إرتأينا وضع الفرضيات التالية :

- عدم تحكم العميل الجزائري في الأدوات التكنولوجية الحديثة، و عجزه في مجال NTIC هو أكبر

حاجز يعرقل تقبله و استفادته من مشروع الحكومة الالكترونية، و لعل نقص التأهيل و التكوين في مجال

تكنولوجيا المعلومات و الاتصال هو سبب هذا العجز، مما يعرقل بشكل كبير تطبيق مشروع الحكومة

الإلكترونية في الجزائر؛

- يعتبر العميل الجزائري تكنولوجيا الإعلام و الاتصال من مظاهر الرفاهية، و الوسائل الكمالية ذات

الطابع الثانوي، و هذا بسبب ارتفاع ثمنها مقابل مردودية ضعيفة (العائد منها قليل)، و هذا ما قد يجعله

يعرض عنها و يتجاهلها، و لا يحاول التعامل معها وإقتناءها، مما يخلق عنده عجز مادي على التعامل

الالكتروني عموما، و على التعامل مع الحكومة الالكترونية (إن وجدت) خصوصا؛

- العناء الذي يشهده العميل الجزائري في طوابير الإنتظار، سوء الإستقبال، وتضييع الوقت من أجل الحصول على خدمات حكومية بسيطة، و غيرها من المشاكل التي يواجهها أكبر دافع يجعله يجرب أي طريقة بديلة قد تساعده على التخلص من هذه المظاهر السلبية؛

- يعود قبول و توجه العميل الجزائري نحو الحكومة الالكترونية بدرجة كبيرة إلى حسن اختيار الطرق و المجهودات التسويقية و الاتصالية، التي تعرف وتحفز و تقنع العميل على تجريب الحكومة الالكترونية؛

- حماية العملاء من الجرائم الالكترونية و تأمين المعلومات الخاصة بهم بما يحمي حرياتهم الشخصية و حقوقه، ويعطيهم المزيد من الطمأنينة والرضا عند تعاملهم مع الحكومة الالكترونية، هو الحافز الرئيسي الذي سيدفع العملاء على التوجه نحو التعامل الالكتروني مع الحكومة.

المنهج المستخدم في البحث :

لقد قمنا باستخدام المنهج الوصفي في الجزء النظري للبحث، أما في الجزء التطبيقي فقد استعملنا المنهج الاستقرائي للتعرف على المواقف و الآراء، كما أننا استعنا بالمنهج الاحصائي قصد عرض النتائج و تحليلها للوصول إلى الاستنتاجات و الاقتراحات.

الأدوات المستخدمة :

تم الاعتماد لإجراء هذا البحث على العديد من الأدوات، فقد استندنا على مجموعة من الكتب، التقارير، المواقع الالكترونية، و بعض الأبحاث الأكاديمية السابقة. بالإضافة إلى الأدوات الإحصائية (الجدول و الأشكال) و ذلك لتحليل نتائج الاستبيان الذي أجري على عينة من مجتمع الدراسة.

الدراسات السابقة :

في حدود العلم أن الدراسات الأكاديمية المتعلقة بالموضوع قليلة في الجزائر، إلا أنه بعد الاجتهاد والتقصي تم الوصول إلى الدراسات التالية:

- تغريد أبو سليم، " دراسة تحليلية لأبعاد التحول نحو الحكومة الالكترونية في الدول العربية"، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 2005؛

- العزام أحمد حسن، "الحكومة الإلكترونية في الأردن-إمكانيات التطبيق"، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، قسم الإدارة العامة، غير منشورة، الأردن، 2001؛

- الرقابي عبد العزيز عبد الله ، "الحكومة الإلكترونية ودورها في تقديم الخدمات العامة في المملكة العربية السعودية"، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، قسم الإدارة العامة، غير منشورة، القاهرة، 2002؛

- صلاح محمد جاسم، " التحديات الأمنية للحكومة الالكترونية - دراسة مسحية لتجربة دبي في دولة الإمارات العربية المتحدة- "، رسالة ماجستير، جامعة دبي للعلوم الإدارية، 2003.

تتناول الدراسة الأولى لتغريد أبو سليم عددا من الأبعاد المتعلقة بالتحول نحو الحكومة الالكترونية في الدول العربية بطريقة شاملة وكلية، حيث استهلت الدراسة بعرض للأدبيات المتعلقة بالحكومة، الحكمانية والحكومة الالكترونية محاولة لضبط المفاهيم و التعرف على كيفية وطريقة تقييم أداء الحكومة الالكترونية، لتنتقل الباحثة الى دراسة هذا التحول من عدة أبعاد: البعد السياسي، القانوني، الثقافي، الاجتماعي، الاقتصادي، الإداري، و التكنولوجي. و في الأخير تستنتج الباحثة أن الحكومة الإلكترونية ليست مجرد تحويل نظام الخدمات والعمل إلى نظام إلكتروني، و إنما هي منظومة متشابكة ومعقدة على كافة الأبعاد السياسية والقانونية والاجتماعية والثقافية والاقتصادية والإدارية والتكنولوجية، لذلك يحتاج هذا التحول إلى دراسات واعية لكافة عناصر المنظومة قبل التحول الكامل إلى أتمتة جميع الخدمات.

أما الدراسات الباقية فنلاحظ أن كل منها قد تناول جانبا معينا، فالعزام تناول التعريف بالحكومة الإلكترونية عن طريق دراسة الأدبيات المتوفرة عن الموضوع، ومحاولة معرفة واقع الحكومة الإلكترونية في الأردن من حيث التكنولوجيا، القوى العاملة والتشريعات القانونية اللازمة من خلال استبانة وزعت على عدد من المؤسسات والدوائر الحكومية وهي مؤسسة تشجيع الاستثمار، ودائرة الضريبة والدخل، والعطاءات الحكومية، والأراضي والمساحة، وهيئة تنظيم قطاع الاتصالات، وقد خلص الباحث إلى مجموعة من النتائج أهمها أن الحكومة الإلكترونية في الوقت الحالي مطلب وليست ترفا للإدارات الباحثة عن الكفاءة والفاعلية في تنفيذ أعمالها، وأنها من المشاريع الهامة لترسيخ الكثير من مبادئ الديمقراطية مثل الشفافية والمساءلة والمشاركة في اتخاذ القرار، وأن هناك إختلافا في مدى جاهزية الدوائر الحكومية لعدة أسباب منها طبيعة الخدمات التي تقدمها الدائرة والبنية التحتية والقوى البشرية والتمويل، و في المقابل هناك دوائر تستطيع التعامل بأسلوب الحكومة الإلكترونية إلا أن العائق أمامها هو عدم وجود قوانين تسمح بذلك، فالغموض لا يزال يكتنف الأمور التنظيمية ومسؤوليات العمل.

أما الرقابي فقد تناول مفهوم الحكومة الإلكترونية ومزايا تطبيقها، وهدفت الدراسة إلى وضع مقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية في إدارة الخدمات العامة وخدمات وكالة وزارة العمل والشؤون الاجتماعية لشؤون العمل، و هذا تحديدا في المملكة العربية السعودية، وتركزت إشكالية بحثه حول كيفية إدخال مفهوم الحكومة الإلكترونية في هذه الوزارة وما يتطلبه ذلك من تهيئة إدارية وتشريعية وتقنية بالإضافة إلى التهيئة المجتمعية وقد خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات تتمثل في تهيئة المناخ العام

وتشجيع الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإعداد قواعد بيانات شاملة وتنمية الموارد البشرية وتدعيم البنية الأساسية والمعلوماتية وتهيئة وتثقيف المجتمع.

أما صلاح محمد جاسم فقد هدفت في رسالته إلى التعرف على أثر التهديدات الأمنية بمصادرها الداخلية والخارجية على أمن المعلومات على ضوء تجربة إمارة دبي في تطبيق الحكومة الإلكترونية، على الوزارات المرتبطة بالشبكات الآمنة وهي وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ووزارة التخطيط ووزارة المالية والصناعة والتجارة، من خلال استبانة لجمع المعلومات وزعت على العاملين في قسم الحاسوب في الوزارات، وتوصلت إلى مجموعة من النتائج المباشرة وغير المباشرة وأن طبيعة التهديدات تعود إلى متغيرات مثل الجنس، العمر، المؤهل العلمي المسمى الوظيفي. ومن هنا خلصت إلى مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة التنبيه إلى خطورة التهديدات الأمنية لأنها يمكن أن تهدد الثقة المتبادلة بين الحكومة والعاملين من جهة والحكومة والجمهور من جهة أخرى، وبناء بنية تحتية تكنولوجية متينة تشكل داعما أساسيا لتوفير الأمن لجميع المستخدمين.

حدود الدراسة :

- التحديد الزمني : بسبب حداثة عهد فكرة الحكومة الإلكترونية في العالم عموما، و في الجزائر خصوصا، فإن دراستنا ستتحدد زمنيا من تاريخ ظهور التجارب الأولى لحكومات الإلكترونية أي من الجزء الثاني من تسعينيات القرن العشرين و تمتد إلى 2007.

- التحديد الجغرافي : من ناحية التحديد الجغرافي للبحث فإن هذه الدراسة تنصب على إرساء حكومة الكترونية في الجزائر، دون التعرض للدول العربية الأخرى (إلا فيما يتعلق بالأمثلة)، إذا تنحصر الدراسة في الإقليم الجزائري .

هيكل البحث:

من أجل معالجة الإشكالية المطروحة في البحث، ارتأينا تقسيم البحث إلى ستة أجزاء :

- يتناول الجزء الأول من هذا البحث ماهية الحكومة الإلكترونية، بكل ما يتضمن من مفهوم، وتعريف، و مراحل التحول من الحكومة الكلاسيكية إلى حكومة الكترونية. ثم انتقلنا إلى البحث عن التكلفة والعائد من الحكومة الإلكترونية، بالإضافة إلى كيفية حماية المستهلك من مخاطر الحكومة الإلكترونية؛

- أما الجزء الثاني من هذا البحث فيتناول التكلفة الاجتماعية للحكومة الإلكترونية، أي ما يتحمله المجتمع من تكلفة اجتماعية لنجاح الحكومة الإلكترونية، حيث تحدثنا عن أثر الحكومة الإلكترونية على إعادة هيكلة العمالة من خلال ظهور طلب جديد على بعض المهن، و تناقصه على البعض الآخر، نتحدث

كذلك على دور الحكومة الالكترونية في زيادة آثار العولمة و الغزو الثقافي، ثم التكوين و التعليم الالكتروني الضروريين للتعامل مع الحكومة الالكترونية، و في الأخير ناقش كيفية تأهيل المجتمع وإكسابه خصائص مجتمع المعرفة من أجل إستقبال الحكومة الالكترونية؛

- في الجزء الثالث نتحدث عن كيفية تسويق خدمات الحكومة الالكترونية في المجتمع، ومختلف الجهود الواجب بذلها في كل ما يتعلق بتصميم خدمات الكترونية تلبي حاجات ورغبات المواطنين، والاتصال بهم بغرض تعريفهم بالحكومة الالكترونية، و تحفيزهم للتعامل مع الحكومة الالكترونية. لنختم هذا الجزء بالمشاكل التي قد يواجهها تسويق الحكومة الالكترونية، حيث تتم الإشارة إلى تجارب بعض الدول العربية الأخرى كمثال عليها؛

- جاء هذا الجزء الرابع تحت عنوان مشروع إقامة الحكومة الالكترونية في الجزائر، حيث تناولنا الأساس القانوني لإقامة الحكومة الالكترونية في الجزائر، ثم يتم عرض عام للواقع الالكتروني في الجزائر، للوصول إلى الورشات و المشاريع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر، و ختاماً عرض للمشاريع الحكومية الأفقية في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال؛

- في الجزء الخامس من هذا البحث يتم عرض مفصل للدراسة التسويقية التي تم إجرائها على عينة من المجتمع، و النتائج التي أسفر عنها الاستبيان، و تحليلها للخروج بأهم الإستنتاجات حول مواقف وآراء الفرد الجزائري إزاء فكرة إقامة حكومة الكترونية في الجزائر، و بالتالي التوصل الى مواصفات وخصائص الخدمات التي ينتظرها المتعامل؛

- أما في الجزء السادس و الأخير من هذه الدراسة فقد أردنا إقتراح نموذج للحكومة الالكترونية الجزائرية، كخلاصة شاملة لكل ما جاء من أفكار نظرية في الجزء النظري من الدراسة، و كل النتائج المتحصل عليها من خلال الاستبيان الذي أجري في الجزء العملي على عينة من مجتمع الدراسة.

صعوبات البحث:

يعتبر موضوع الحكومة الإلكترونية من المواضيع الحديثة على المستوى العالمي والإقليمي العربي لذلك فإن عددا من الصعوبات واجهت الباحثة من هذه المجالات منها:

- الدراسات الأكاديمية السابقة قليلة نوعا ما على مستوى الجامعات العربية و خاصة الجزائرية؛
- تأخر تطبيقها في معظم الدول العربية عامة و في الجزائر خاصة مما يجعل السلسلة الزمنية للمعطيات قصيرة لا تكفي لإجراء تحليل عميق ورصد الاتجاهات العامة للظاهرة؛
- صعوبة الحصول على أرقام حقيقية من الدوائر الحكومية في تطبيق الحكومة الإلكترونية لحدثة إقتراح المشروع وتحفظ بعض المسؤولين.

نرجو أن نكون قد وفقنا في معالجة الموضوع، راجين الفوز بأجري الاجتهاد والإصابة والله الموفق.

الفصل الأول

ماهية الحكومة الالكترونية

شهد العالم في نهاية القرن العشرين و بداية القرن الواحد و العشرين تطورات تكنولوجية كبيرة، خاصة في وسائل الإعلام و الاتصال (TIC)، أو ما سمي بثورة الإعلام و الاتصال، و ما شيع استعمال الانترنت و توفره لمختلف الطبقات الاجتماعية، إلا ظاهرة من مظاهر هذا التطور التكنولوجي. تعطي هذه الوسائل التكنولوجية الحديثة إمكانيات جديدة للحكومات، قد تساعدها على توفير خدمات أحسن لمواطنيها، و توفر عليها و عليهم الكثير من الوقت و الجهد. و هذا ما دفع إلى التفكير في إدماج استعمال الانترنت و الوسائل الالكترونية الأخرى في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين، و بالتالي إلى ظهور ما سمي لاحقا بـ "الحكومة الالكترونية"، أو "حكومة الويب"، أو "e-gouvernement"، أو "la gouvernance électronique" أو "la cyber gouvernance"، إلى غير ذلك من المصطلحات الأخرى التي تشير إلى نفس المعنى.

و في خطاب ألقاه بيل ليندندر (وزير الخدمات الإدارية بولاية فلوريدا) يدعوا فيه إلى ضرورة انتقال الحكومة إلى المواطن قال "إن علينا أن ندعم المواطنين بالسلطات و الصلاحيات التي تمكنهم من التصرف بأنفسهم دون الحاجة إلى المرور على جهة بيروقراطية، و هذا أمر يصعب على البيروقراطية أن تستوعبه، فالوكالات الحكومية تعتبر نفسها موردا بالنسبة للمواطن، و ليس مكتبا منظما للمواطنين...، و هذا لا يتم إلا بوجود حكومة الكترونية....". [47] ص 132

و من أجل التعرض بشي من التفصيل إلى كل ما يتعلق بالحكومة الالكترونية، ارتأينا تقسيم هذا الفصل إلى أربع نقاط هي على التوالي: حول الحكومة الالكترونية، التحول إلى الحكومة الالكترونية، عائد وتكلفة الحكومة الالكترونية، مخاطر الحكومة الالكترونية و حماية المستهلك.

1.1 - حول الحكومة الالكترونية:

يكتنف الغموض و الإبهام مفهوم الحكومة الإلكترونية "Electronic Government"، بسبب كونه واحد من المفاهيم الجديدة التي إرتبطت بثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتأثيرها على القطاع الحكومي. و قد يصل الجهل بمعنى هذا المصطلح الحديث إلى الاعتقاد بأنه مفهوم نظري غير قابل

للتطبيق على أرض الواقع، أو الظن بأن الحكومة الالكترونية لا تعدو كونها إدارة عامة مسؤولة عن تقديم خدمات الكترونية محدودة جداً، و لعدد محدود من المواطنين القادرين على دفع ثمن مثل هذه الخدمات الفريدة. لهذا يجب أن نوضح بأن مفهوم الحكومة الالكترونية قابل للتطبيق على أرض الواقع، و بأن عدد من الحكومات في دول مختلفة قد قامت بتنفيذ هذا المشروع فعلاً، و حققت نجاحات بنسب متفاوتة فيما بينها. [105]

و لإزالة الإبهام المتعلق بمفهوم الحكومة الالكترونية، سوف نعرض في العنصر الآتي عددا من التعاريف التي تناولت هذا المفهوم.

1.1.1 - تعاريف الحكومة الالكترونية:

بالرغم من حداثة المفهوم الحكومة الالكترونية، إلا أن عددا من المفكرين و الكتاب حاولوا إعطاء تعريف لهذا المصطلح، و فيما يلي عرض لمجموعة من هذه التعاريف :

- يعرف بشير عباس العلق الحكومة الالكترونية بأنها: " استخدام التكنولوجيا و خاصة تطبيقات الانترنت المبنية على شبكات المواقع الالكترونية، لدعم و تعزيز الحصول على المعلومات الحكومية وتوصيلها، و خدمة المواطنين، قطاع الأعمال، الموظفين، و الدوائر الحكومية الأخرى بشفافية عالية وبكفاءة فعالة و بعدالة". [28] ص 256

يتناول هذا التعريف مصطلح الحكومة الالكترونية على أنه استخدام للإنترنت من طرف الحكومة من أجل إيصال المعلومات التي تخدم المواطنين، قطاع الأعمال و الموظفين، بصفة معيارية لكل القطاعات، و لا يشير إلى الخدمات الأخرى التي تقدمها الحكومة الالكترونية غير إيصال المعلومات.

- و يقدم أهكويست " Hakwist " و زملاؤه التعريف التالي للحكومة الالكترونية: " هي نموذج أعمال مبتكر مستند للتقنيات (خصوصا تقنيات الخدمة الذاتية اللاسلكية)، و أساليب التفاعل و الشفافية والمصادقية و الثقة المتبادلة، مكرس و موجه بالمواطنين و منظمات الأعمال الربحية منها و غير الربحية، و يستهدف بالدرجة الأولى تقديم خدمات عامة بأسلوب مميز يأخذ بعين الاعتبار خصوصيات السوق المستهدفة، و يحقق لأطراف التبادل و التعامل الأهداف المشتركة بكفاءة فعالة". [106] ص 257

يشير هذا التعريف، على عكس التعريف السابق، إلى أن دور الحكومة الالكترونية هو تقديم خدمات عامة للمتعاملين مع مراعاة خصوصية كل سوق بما يحقق الرضا لكل طرف، فما يحتاجه المواطن العادي من الحكومة الالكترونية، قد لا يشبه ما يحتاجه و يطلبه التاجر مثلا منها.

- أما التعريف الذي تبناه الاتحاد الأوروبي: " فهو أن الحكومة الإلكترونية هي حكومة تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتقديم للمواطنين وقطاع الأعمال، الفرصة للتعامل والتواصل مع الحكومة، باستخدام الطرق المختلفة للاتصال مثل: الهواتف، الفاكس، البطاقات الذكية، الأكواد، البريد

الإلكتروني والإنترنت، و تتعلق بكيفية تنظيم الحكومة لنفسها في: الإدارة و القوانين و التنظيم، و وضع إطار لتحسين وتنسيق طرق إيصال الخدمات، و تحقيق التكامل بين الإجراءات". [44] ص 34 يضيف هذا التعريف للتعريفين السابقين و سائل الكترونية أخرى للتعامل مع الحكومة الالكترونية، و يوضح بأن الحكومة الالكترونية متعلقة بتنظيم الحكومة لنفسها، و إعادة هندسة إجراءاتها من أجل الوصول إلى تحسين و تنسيق طرق إيصال الخدمات و الاتصال بالمواطنين.

- أو " الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال، و تحويلها لتكون الوسيط الأساسي للعمل فهي إدارة بلا أوراق تعتمد على الأرشيف و البريد و المفكرات الإلكترونية، و تعمل في الزمن الحقيقي 24 ساعة في اليوم لذلك تسمى أيضا (7 × 24) ". [63] ص 14

ما يجعل هذا التعريف مختلفا عن التعاريف الأخرى هو كون أنه يشير إلى أن الحكومة الالكترونية هي إدارة بلا أوراق (أو كما يسميها البعض إدارة النشر الورقي لا التدفق الورقي)، كما أنه يركز على جانب ايجابي آخر في الحكومة الالكترونية و هو أنها تعمل 24 ساعة في اليوم 7 أيام في الأسبوع.

من خلال كل التعاريف التي سبق عرضها، يمكن استخلاص تعريف للحكومة الالكترونية كمايلي:

الحكومة الالكترونية هي نموذج أعمال ينتفع من الهندرة (الهندسة الإدارية)، و تكنولوجيا المعلومات والاتصال، و إعادة اكتشاف الحكومة معا، بمعنى إحداث تغيير تحولي و ليس مجرد إحداث تحسينات تدريجية على هياكل قائمة، و كل هذا من أجل تقديم خدمات حكومية تأخذ بعين الاعتبار حاجات و متطلبات المواطنين و خصوصية كل سوق تستهدف التعامل معه، و تعمل بمعدل 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع.

2.1.1 - محتوى الحكومة الالكترونية:

ينقسم محتوى الحكومة الالكترونية إلى ثلاثة أقسام، حيث أننا نجد: [73] ص 448

- محتوى معلوماتي: يغطي كافة الاستعلامات تجاه الجمهور، و كذلك فيما بين مؤسسات الدولة، أو فيما بين الدولة و مؤسسات الأعمال؛

- محتوى خدمي: يتيح تقديم كافة الخدمات الحياتية، و خدمات الأعمال على الخط ؛

- محتوى اتصالي: (و هو ما يسمى بخلق المجتمعات) يتيح ربط مواطني الدولة و أجهزة الدولة معا، في كل وقت و بوسيلة تفاعل سهلة.

3.1.1 – المشاركون في الحكومة الإلكترونية:

يدخل العديد من الأفراد المتفاعلين فيما بينهم بطريقة أو بأخرى من أجل عمل الحكومة الإلكترونية، ويمكن تلخيصهم فيما يلي: [51] ص 37

- فريق الإدارة Project manager / team: وهم من يقوم بتصميم وبناء الحكومة الإلكترونية؛

- المشغلون operators: وهم من يقوم بالعمليات والإجراءات التي تشغل الحكومة الإلكترونية؛

- الزبائن (Clients): وهم المتلقون النهائيين لمخرجات الحكومة الإلكترونية (الخدمات الحكومية)؛

- الأبطال (Champions): وهم الأشخاص أو مجموعة منهم الذين يوجهون المشروع إلى التطبيق بطريقة صحيحة؛

- الممولون (Sponsors): وهم الأشخاص أو المجموعة الذين يقومون بعملية تمويل الحكومة الإلكترونية؛

- المتعاملون (Other stock Holders): مجموعة أو شخص له تأثير مباشر على الحكومة الإلكترونية أو يتأثر بها.

4.1.1 – أهداف الحكومة الإلكترونية:

تهدف الحكومة الإلكترونية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها: [29] ص 30

- تقديم موضع واحد للمعلومات الحكومية، و الحصول على الخدمات من البوابة الإلكترونية، بدلا من الذهاب إلى الدوائر الحكومية؛

- تطوير بنية تحتية عامة في المجالات التكنولوجية و التشفير و بقية الاحتياجات التقنية؛

- تسهيل نظام الدفع الإلكتروني؛

- تحسين الكفاءة في الأداء الحكومي و الرقابة عليه ؛

- التقليل من البيروقراطية بسؤال المواطنين عن المعلومات التفصيلية مرة واحدة، وبالتالي تقديم

الخدمات للمواطنين تلقائيا، والتقليل من التعقيدات الإدارية، حيث أن تقنية المعلومات والاتصالات كفيلة بتوفير المعلومة بسرعة وسهولة واختصار إنجاز المعاملات في ظرف زمني قصير؛

- تقليل التزاحم وعدد مرات تردد المواطن على الدوائر الحكومية كون الخدمات الحكومية

والمعلومات تقدم لمدة 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع؛ [44] ص 38

- تحقيق مبادئ العدالة والشفافية الكاملة للحصول على الخدمات من خلال النشر الإلكتروني؛
- تطبيق النماذج الرقمية وإتاحة تعبئتها على الخط للحصول على وثائق ذات طبيعة عامة، لا تتطلب التحقق من شخصية طالبيها مثل شهادات القيد في السجل التجاري، ويمكن طرح نماذج منها على موقع الحكومة الإلكترونية وتملاً من قبل المستخدم؛
- الحصول على وثائق ذات طبيعة خاصة: وذلك بناء على مواصفات محددة منها الشهادات الشخصية مثل شهادات الوفاة والزواج والطلاق والتعليم والشهادات الطبية، وجوازات السفر والهوية. ونظراً لخصوصية البيانات الخاصة بهذه الشهادات فإن الحصول عليها يتطلب التأكد من شخصية طالبيها، وسيما أن القانون قد أضمن إجراءات الحصول على هذه الوثائق؛
- تطوير العلاقة بين الحكومة والمواطنين لتحقيق أقصى درجات رضى العملاء وعرض تفاصيل نشاطات القطاع العام للمواطنين، مما يؤدي إلى زيادة الشفافية ومساهمة المواطنين في قرارات القطاع العام، واستخدام هذه العلاقة لتحقيق الديمقراطية؛ [95] ص8
- بناء تفاعلات خارجية بين الحكومة وقطاع الأعمال وهيئات المجتمع المدني، مما يؤدي إلى تطوير وتنمية المجتمعات وبناء شركات لتحقيق أهداف اجتماعية واقتصادية؛
- تخفيض التكاليف، ربما يحتاج الاستثمار الأولي تكلفة عالية لإيجاد بيئة إلكترونية، إلا أن العائد من الاستثمار سرعان ما يتحقق في توفير وقت و جهد الجمهور الطالبين للخدمة، والاستغناء عن وجود مباني لاستقبال المراجعين وخزانات حفظ المعاملات وسرعة في الإنجاز وكفاءة في العمل واستقبال طلبات الخدمة طوال اليوم على مدار العام وبالتالي فإن ما يتحقق من فائدة (عائد) سيعوض التكلفة الاستثمارية على المدى الطويل ؛
- التغلب على البطالة المقنعة (masqué)، و التي نقصد بها بأن الفرد ليس بطل بالمعنى المتعارف عليه (و هو عدم حصوله على منصب شغل) و إنما هو موظف لكنه يقضي وقته في المكتب دون عمل (يتجول هنا وهناك و يتناول القهوة و يطالع الجرائد و هكذا)، وإعادة تأهيل العمال وتغيير تلك الصورة الراسخة عن الموظف الحكومي، من حيث تدني مستوى الأداء، و احتماؤه بالروتين، و طاعته الشكلية لرؤسائه، و افتقاده لروح المبادرة و الابتكار؛
- توفير وسائل الرقابة لضبط الأداء الحكومي، بتطبيق مبدأ اتخاذ الإجراءات الوقائية لاكتشاف الأمور قبل أن يقع المحذور، كعهدنا بالرقابة الإدارية التقليدية؛
- تحسين الخدمة المقدمة للمواطنين والمؤسسات المختلفة والتركيز على عامل الجودة في تقديم الخدمات، فضلاً عن السرعة مقارنة بالخدمات المقدمة بشكل روتيني؛

- دمج المراحل المتعلقة بالحصول على المعلومة، و تحضير الأوراق، و تنفيذ المعاملة بمرحلة واحدة و هي مرحلة تقديم الخدمة عبر الشبكة؛ [3] ص 3
- سرعة تبادل المراسلات والوثائق بين الجهات الحكومية وسهولة تخزينها واسترجاعها، في إطار من التأمين والسرية، ويقصد بالسرية إخفاء محتوى الرسائل أو البيانات بطريقة مناسبة تمنع التعرف على محتوياتها خلال تمريرها أو حفظها أو تداولها، أما التأمين فيقصد به تحقيق الحماية لمحتوى الرسائل أو البيانات ضد محاولات التغيير أو التعديل خلال كافة مراحل التبادل؛
- التعرف على أهم معوقات الخدمات من خلال البريد الإلكتروني أو وسائل الاتصال الأخرى، ومواجهتها وتطويرها وتحقيق الثقة في الحكومة الإلكترونية؛
- تقديم نماذج جديدة من الخدمات الإلكترونية مثل التعليم الإلكتروني E-learning، و الذي يعني التعليم باستخدام الحاسبات الآلية وبرمجياتها المختلفة سواء على شبكات مغلقة أو شبكات مشتركة، أو شبكة الإنترنت وهو تعلم مرن مفتوح؛
- ضمان الانفتاح على العالم الخارجي و التعرف على التقنيات الحديثة، و تقديم الخدمات من خلال الوسائط الإلكترونية بطابع عالمي، والتي لا تعرف الحدود المكانية أو الجغرافية، والاستغناء عن المستندات الورقية للخدمات، وملء نماذج الخدمة ودفع الرسوم واستلام الموافقات إلكترونياً؛ [103]
- تأمين الفرص التنموية، وبالأخص لسكان الأرياف والأقل حظاً أو أقل خدمة، فالحكومة لا تستطيع أن تختار زبائنها فعليها تقديم الخدمات للجميع، سواء كان المواطن يملك مهارات تكنولوجية أم لا، يعيش داخل المدن أو في مناطق نائية، و له احتياجات خاصة أم لا، ومن هنا على الحكومة الإلكترونية استخدام أكثر من طريقة لتقديم الخدمات مثل: التلفزيون، الموبايل، الراديو... إلخ.

2.1 - التحول إلى الحكومة الإلكترونية:

أشرنا سابقاً بأن الحكومة الإلكترونية تعني إحداث تحول في طريقة تفاعل الحكومة مع المواطن، وهذه العملية ليست سهلة، لهذا فهي تمر بمراحل عديدة، و تتطلب توفير عدة عناصر لإنجاح عملية التحول. [104] ص 11

1.2.1 - خارطة الطريق للتحول نحو الحكومة الإلكترونية:

قبل التحول إلى الحكومة الإلكترونية يجب وضع خارطة الطريق، و هي عشرة أسئلة تغطي الخطوات الواجب اتخاذها قبل الشروع في تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية. والشكل 01 يمثل مختلف المحطات:



شكل رقم 01: خارطة الطريق للتحويل إلى الحكومة الالكترونية

- لماذا الاهتمام بالحكومة الإلكترونية؟ تعني الحكومة الإلكترونية، التحول إلى حالة تساعد المواطن والأعمال على إيجاد فرص جديدة في عالم المعرفة، فعلينا معرفة أسباب الاهتمام قبل توظيف الموارد البشرية والمادية اللازمة. [81] ص 1

- هل لدينا رؤية واضحة للحكومة الإلكترونية؟ من المهم عند البدء بمشروع الحكومة الإلكترونية، تحديد شامل و واضح للرؤية التي تشترك بها الأطراف المعنية كافة: المواطن، قطاع الأعمال، الموظفون، المجتمع المدني وغيرهم .

- ما هو نوع الحكومة الإلكترونية المتوقعة؟ لا يوجد نموذج واحد للحكومة الإلكترونية بل يختلف النموذج باختلاف المجتمعات.

- هل هناك إرادة سياسية كافية لقيادة الجهود المطلوبة للحكومة الإلكترونية؟ يمكن القول أن وراء كل مشروع " قائد " يملك رؤية تحقق التغيير، و تتوفر لديه الصلاحيات لتنفيذه. [29] ص30

- مدى اختيار مشاريع الحكومة الإلكترونية بالطرق المثلى؟ من المهم دراسة اختيار التطبيقات المناسبة للحكومة الإلكترونية بشكل متأن وعميق، وبالأخص التطبيقات الأولى التي ستكون بمثابة النموذج لخلق الحماس اللازم لدعم هذه المشاريع من قبل المستفيدين والموظفين.

- كيفية تخطيط وإدارة مشاريع الحكومة الإلكترونية؟ من أهم اعتبارات التخطيط وإدارة مشاريع الحكومة الإلكترونية تأليف فرق ضمن الإدارات الحكومية، فإدارة الحكومة الإلكترونية تعني التخطيط المستمر لبناء القدرات على كافة المستويات.

- كيفية مجابهة مقاومة التغيير من داخل الإدارات الحكومية؟ قد يقاوم الموظفون مشروع الحكومة الإلكترونية، و من الضروري فهم أسباب المقاومة مثل الخوف من أن الوسائل التكنولوجية قد تقدهم وظائفهم، والتأثير والأهمية التي يتمتعون بها في النظام التقليدي...إلخ. و يمكن التغلب على بعض هذه الصعوبات من خلال إشراك كبار الموظفين في المراحل الأولية من المشروع. [79] ص10

- كيفية قياس تقديم العمل وتوصيل نتائجه؟ وكيفية اكتشاف الفشل حال وقوعه؟ إن الأداء هو المعيار الأساسي لتقييم نجاح أو فشل مشاريع الحكومة الإلكترونية، ومن الضروري وضع مؤشرات واعتبارات قياس الأداء مثل تلك التي تتعلق بحجم الحركات المعالجة إلكترونياً، و زمن الاستجابة للاستفسارات، و مدة التشغيل المستمر للخدمة الإلكترونية من نقطة الانطلاق، عدد و نسبة الخدمات العامة المقدمة إلكترونياً، والنسبة المئوية للرقعة الجغرافية التي تغطيها الخدمة.

- العلاقة بين الحكومة الإلكترونية والقطاع الخاص؟ لا يمكن للحكومة أن تنفذ مشاريع الحكومة الإلكترونية دون شراكات فاعلة تتكون من أطراف المجتمع، وبالأخص القطاع الخاص. فبالإضافة إلى دور القطاع الخاص في توفير الأجهزة والبرمجيات لمشاريع الحكومة الإلكترونية، يمكنه أن يلعب دوراً في إدارة مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصال. قد تكتشف خدمات مربحة ضمن أساليب عمل الحكومة الإلكترونية يمكن إحالتها إلى القطاع الخاص ضمن مفاهيم اقتصادية كالمشاركة بالعائد وخلاف ذلك.

- كيفية مساهمة الحكومة الإلكترونية في تحسين مشاركة المواطن بالشؤون العامة؟ وذلك بتحويل الشراكة ما بين الجهات المستفيدة (المواطنين والقطاع الخاص والمجتمع المدني) والحكومة الإلكترونية

إلى طاقات للتعاون والاستفادة من خبراتهم في التعامل مع الحكومة الإلكترونية لغرض تحسينها، وخلق قنوات للاتصال مع الرأي العام واستلام بياناتهم وآرائهم.

2.2.1 - مراحل التحول إلى الحكومة الإلكترونية:

يتم تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية على عدة مراحل، و ذلك لضمان فرص أكبر للنجاح، وتحقيق إنجاز أسرع، ومنع تكرار الأخطاء. [44] ص 51

1.2.2.1- الظهور: تقوم الوزارات والدوائر والمؤسسات الحكومية في هذه المرحلة بوضع المعلومات الكاملة عن نفسها على شبكة الإنترنت، وذلك من أجل أن يطلع عليها المواطنون وقطاع الأعمال، وهذه المرحلة هي مرحلة الاتصال الأحادية الجانب. وترتبط هذه المرحلة بآتاحة النماذج وإمكانية طباعتها وإعادة إرسالها بالبريد أو التسليم المباشر، دون الحاجة إلى التنقل أو السفر للوصول إلى الوزارات أو المؤسسات الحكومية والوقوف في طوابير. وفي أسلوب ثاني يمكن نشر نفس الخدمات من خلال شبكة الهاتف ولكن في صورة صوتية وباستخدام أرقام هاتف تخصص لهذا الغرض ويتطلب ذلك بناء قاعدة بيانات صوتية وإتاحتها لأكثر عدد من المشتركين في نفس الوقت، أو استخدام أكشاك خدمات يتم توصيلها إما بشبكة الإنترنت لاستخدام الموقع المخصص لذلك على الإنترنت أو من خلال استخدام أسطوانة مسجل عليها نفس البيانات.

2.2.2.1- التعزيز: وتشمل هذه المرحلة أن تكون هذه المواقع بمثابة وسيلة اتصال ثنائية، أي أن الدوائر والمؤسسات الحكومية تقوم بوضع المعلومات عن نفسها، وفي نفس الوقت تقوم هذه المواقع باستقبال استفسارات من المواطنين، حيث يستطيع المواطن أن يرسل إلى هذه الدوائر معلومات مثل: تغيير عنوان الشخص بدل الكتابة أو استعمال الهاتف لإيصال هذه المعلومة. بالإضافة إلى تلقي الإجابات عن أسئلته من قبل الدوائر المختصة، مما يتيح للأفراد التفاعل مع الحكومة. ويتم هذا التفاعل عبر التواصل المستمر من خلال المعلومات المرتدة *feed back*، والتي تتم من خلال نماذج صممت لهذا الغرض، وبهذا يتم التأكد من أن تلك المعلومات والنماذج المنشورة في المواقع هي قيد الاستخدام وتلقى قبولاً لدى المواطنين، لأن الهدف هو تفاعل المواطنين مع الخدمات التي تقدم لهم عبر الإنترنت.

3.2.2.1- التفاعل: بتنفيذ المعاملات الحكومية على شبكة الإنترنت، والهدف من هذه المرحلة هو إنهاء المعاملات أو جزء منها مباشرة من خلال شبكة الإنترنت، أو شبكة الهاتف أو أكشاك الخدمات الجماهيرية، ففي الحالة الأولى يجب الإتفاق أولاً مع جهات تأدية الخدمة على قبول تلك الطريقة في إنهاء المعاملات، واستصدار القوانين التي تيسر ذلك، ثم يتم الإتفاق على مستوى الميكنة المطلوب لكل خدمة،

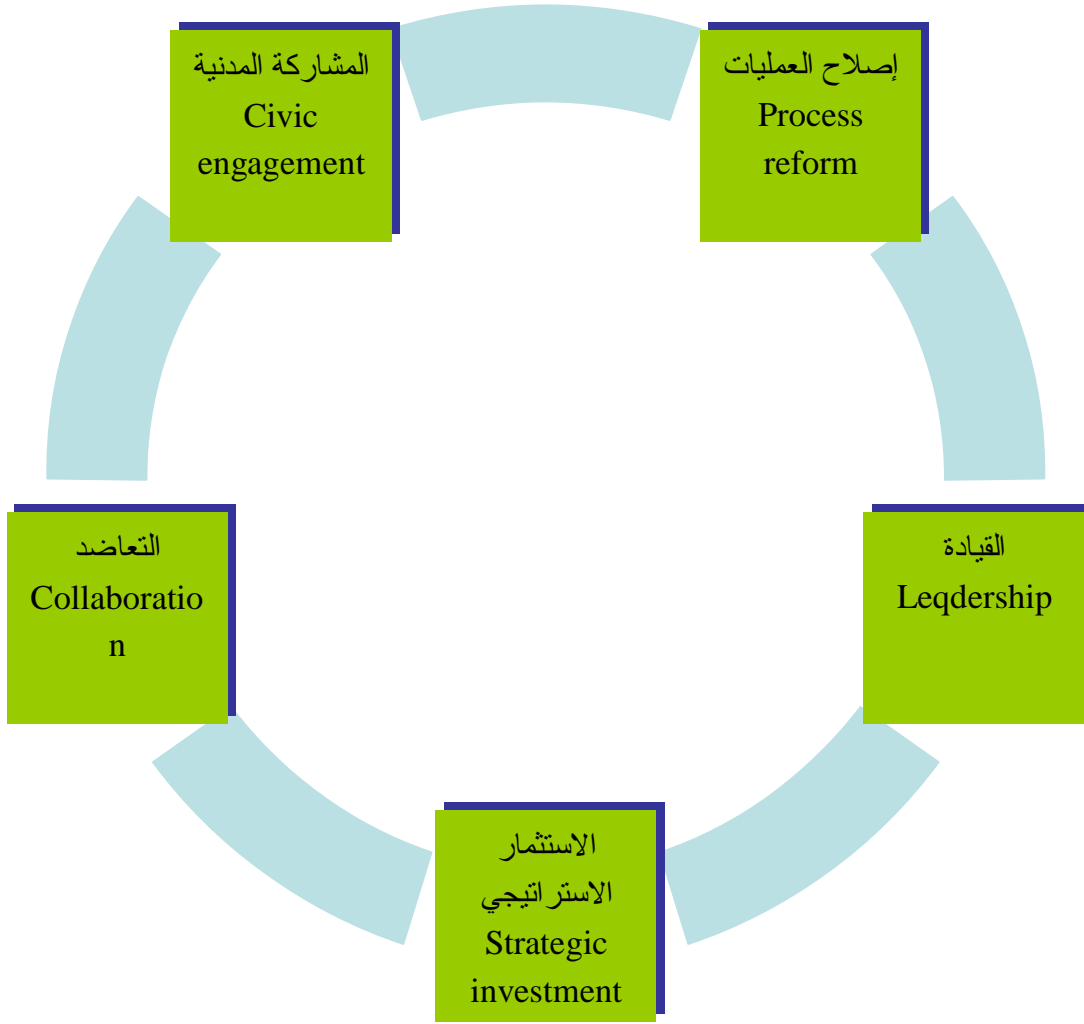
وتطوير النظم التي توفرها، مع ضرورة التأكيد من توفير القدر الملائم من السرية والخصوصية. أما في الحالة الثانية فيمكن إنهاء بعض الخدمات من خلال الهاتف مباشرة، و هي الخدمات التي تستخدم البيانات الرقمية في إنهاؤها، مثل العمليات المصرفية المختلفة. أما في الحالة الثالثة والتي يمكن اعتبارها خصصة للخدمات الحكومية فيقوم العاملین بها باستلام مستندات ورسوم تأدية الخدمة من المواطن، والقيام بإنهائها في الجهة الحكومية نيابة عن المواطن. [109] ص 114

4.2.2.1- المعاملات الإجرائية (Transactions): تقوم المواقع الإلكترونية للدوائر والمؤسسات الحكومية، وبطريقة رسمية، بتبادل المعلومات والاتصالات مع المواطنين، حيث يستطيع المواطن دفع ما يستحق عليه من مبالغ مالية للدوائر الحكومية، أو تلقي الخدمات الحكومية مثل خدمات التراخيص للأعمال أو التسجيل للانضمام إلى برنامج تعليمي في مؤسسة تعليمية وما إلى ذلك. وهي مرحلة التكامل الرأسي حيث يستطيع طالب الخدمة إنهاء كافة معاملاته مع جهة واحدة بالرغم من تعدد وحداتها، والاستفادة من المعلومات بشكل أكثر عمقا وفي أكثر من مرحلة، وذلك بجعل الموقع يسمح للمتعاملين بإجراء معاملاتهم على الخط online في أي وقت. فمثلا ابتكار الأكشاك التي وضعت في مراكز التسوق في البرازيل، أو الكمبيوتر النقال الذي استخدم في الهند يوصل الحكومة الإلكترونية مباشرة بالمواطنين.

5.2.2.1- التكامل: في هذه المرحلة يتم تصميم الموقع أو ما يسمى بالواجهة، والذي يعمل على تكامل الخدمات الحكومية الإلكترونية، حيث تقدم هذا المدخل ممرا إلى الخدمات الحكومية معتمدا على حاجة الشخص واختصاصه أو وظيفة الدائرة التي تقدم الخدمة. تمثل مرحلة التكامل الأفقي، وهي مرحلة معقدة تتطلب قواعد بيانات عملاقة عن كافة الأفراد والمؤسسات حيث يستطيع طالب الخدمة الحصول على خدماته من خلال أي وحدة لتقديم الخدمة، مهما تعددت الجهات التي يتعامل معها، وهو ما يطلق عليه "One Stop Shop" ، أو نقطة واحدة للحصول على كافة الخدمات، وتحتاج هذه المرحلة إلى تكلفة عالية جدا ويواجهها حتى الآن عقبات إدارية وتكنولوجية عديدة.

3.2.1 – عناصر نجاح الحكومة الإلكترونية:

بغية تسليط الضوء على أساليب التحول إلى الحكومة الإلكترونية، نجد من الضروري مناقشة العناصر الخمسة للتحول الناجح إلى الحكومة الإلكترونية، و التي سيتم ذكرها بالتفصيل من خلال الشكل والعرض الموالي: [28] ص 270



الشكل رقم 02: العناصر الخمسة للتحويل الناجح إلى الحكومة الالكترونية

1.3.2.1- اصلاح العملية: لا تعني الحكومة الالكترونية مجرد عملية أتمتة عمليات العمل الحكومي، فالحكومة الالكترونية تختص بتكوين عمليات و علاقات جديدة بين الحاكم و المحكوم، كما أن استخدام تقنيات الاتصالات و المعلومات ليس مجرد اداة لتحقيق توفير في التكلفة المترتبة على تشغيل وتعيين القوى العاملة أو في استثمار الوقت. فالحكومة الالكترونية قادرة على خلق ثورة في العمل الحكومة إذا تم استخدامها بشكل صحيح، لذلك ينبغي على قادة الحكومة الراغبين بالتخطيط السليم لمشروعات الحكومة الالكترونية العمل على تحديد و دراسة و تمحيص المجالات التي تستحق أو تطبيق عليها تقنيات الاتصالات و المعلومات. فهذه التقنيات ينبغي أن تستخدم لتكوين عمليات جديدة تتسم بالشفافية في حل المشكلات، حيث الشفافية تمثل أسلوبا جديدا للتعامل مع المشكلات. و عليه فإن اصلاح العملية يعتبر بمثابة الخطوة الأولى في عملية التحويل الناجح للحكومة الالكترونية. و هناك من المحللين

من يرى بأن اصلاح العملية امر مرغوب فيه، لكن الأهم منه هو تكوين عمليات جديدة تماما، أي أحداث تغييرات تحويلية جذرية في أساليب عمل الحكومات خصوصا في علاقتها مع الجماهير.

2.3.2.1- القيادة: لكي تتحقق عملية التحول إلى الحكومة الالكترونية بنجاح فإن الضرورة والحاجة تقتضيان توافر عدد من موظفي الحكومة المنتخبين، و كذلك توافر عدد من الاداريين والمخططين البارعين القادرين على التعامل و التكيف مع التكنولوجيا. فهذه الكفاءات مطلوبة للبدء في أي مشروع فعال للحكومة الالكترونية، و بدونها لا يمكن بلوغ أي هدف حتى لو توفرت الإمكانيات و الموارد المادية و المالية والإرادة السياسية. كما تتطلب الحكومة الالكترونية قيادة سياسية قوية تعبر علنا على التزامها بدعم الجهود الرامية للتحول إلى الحكومة الالكترونية من خلال توفير الوقت و الجهد و المال و الموارد و المناخ السياسي و الاقتصادي و التقني الخلاق الذي يساهم في اطلاق القدرات الابداعية إلى أقصاها. فقرار التحول إلى الحكومة الالكترونية هو قرار سيادي يتخذ على أعلى المستويات في البلد، وبدون ذلك تبقى الحكومة الالكترونية مجرد فكرة على ورق لا قيمة لها اطلاقا. [28] ص 271

3.3.2.1- الاستثمار الاستراتيجي: التحول الناجح للحكومة الالكترونية يتطلب وجود رؤى استراتيجية و رسالة واضحة المعالم، و أولويات تحترم مبدأ محدودية الموارد. و عليه فعلى الحكومات تحديد أولوياتها بدقة و وضوح في ضوء معايير و اعتبارات واضحة هي الأخرى. فالدول النامية بحكم محدودية مواردها تحتاج إلى استراتيجية تحديد الأولويات التي يتم في ضوئها تحديد برامج الحكومة الالكترونية. و ينبغي اختيار مشروعات الحكومة الالكترونية التي تحقق أعلى مردود ممكن، سواء من حيث العائد على الاستثمار، أو الاستغلال الأمثل للموارد البشرية و المادية المتاحة. و لذلك فإن الضرورة تقتضي وجود معايير نوعية و كمية لقياس الإنتاجية و الأداء.

4.3.2.1- التعاوض: الحكومة الالكترونية لا تعمل في فراغ، فوجودها مرتبط أصلا بخدمة المواطنين، لذلك فمن أولى المسؤوليات التي تقع على كاهل الحكومة الالكترونية، التقرب من مواطنيها و التفاعل معها من خلال بناء علاقة متبادلة، أو تشكيل تحالف يعود بالنفع على المجتمع برمته. و يعاب على الحكومات التقليدية ابتعادها على المواطنين. إما في مسألة الحكومة الالكترونية، فإن المواطنين يمثلون "وقود" الحكومة الالكترونية و المبرر الوحيد لوجودها، و التعاوض لا يقتصر على علاقة الحكومة بالمواطنين، و إنما يمتد ليشمل علاقة الحكومة بوكالاتها و تنظيماتها المتعددة (التعاوض ضمن التنظيم). وللقطاع الخاص دور أساسي، و الذي لا يقتصر على التعاملات التجارية الالكترونية فقط، و إنما يشمل تبادل الأفكار الطروحات و الاستشارات و الانتقادات، و كل ما يخدم المجتمع برمته. [59] ص 13

5.3.2.1- المشاركة المدنية: الحكومة الالكترونية هي أسلوب راق لتحسين حياة الناس العاديين، وبغية تطوير رؤية موجهة للمواطن، ينبغي على صناع القرار اشراك المواطنين في عملية اتخاذ القرارات مادامت هذه القرارات تمسهم بالصميم. و عندما يفكر صناع القرار بأي مشروع فإن عليهم أن يشاوروا المواطنين، و لا بأس من الاستماع إليه و التعرف على وجهات نظره قبل الاقدام على تصميم مشروع ما، أو تنفيذه على أرض الواقع. هذه المشاركة المدنية تمثل أسلوبا حضاريا، ناهيك عن كونه أسلوبا ديمقراطيا يضع مصلحة المجتمع فوق أي اعتبار آخر. و الواقع أن المشاركة المدنية تعزز رؤى الحكومات، و ترسم لها سبلا أفضل لبلوغ الأهداف المنشودة. [28] ص 272

3.1- عائد و تكلفة الحكومة الالكترونية:

كأي مشروع آخر لمشروع الحكومة الالكترونية تكلفة تستخدم لإقامته وصيانته، وعائد ينتج عنه، ولإتخاذ القرارات المناسبة في ما يخص الجانب الاقتصادي للمشروع، من المهم تقدير التكلفة والعائد منه.

1.3.1- التكلفة الأولية لإقامة الحكومة الالكترونية:

تحتاج إقامة الحكومة الإلكترونية إلى استثمار كبيرة، و هذا في المجالات التالية : [90] ص 8

- الأجهزة (الحواسب والشبكة)؛
- البنية الأساسية للاتصالات (الهاتف...)
- الموارد البشرية (تدريب، توظيف...)
- المساندة الفنية (من داخل أجهزة الدولة من قبل القطاع الخاص وغيره..)
- إعادة الهيكلة وصياغة نظم وإجراءات عمل جديدة.

لذلك فإن هذا الاستثمار يحتاج إلى رؤوس أموال ضخمة، و على القائمين على تنفيذ المشروع دراسة العائد والتكلفة، دراسة دقيقة قبل البدء فيه. ففي بعض الدول، ارتفع الإنفاق على بناء مراكز لتقديم خدمة الحكومة الالكترونية إلى مبلغ 6.2 بليون دولار عام 2003 كما هي الحال في الولايات المتحدة الأمريكية على سبيل المثال من واقع 5.1 بليون دولار تم إنفاقها عام 2000، بينما استثمرت المملكة المتحدة مبلغ 4 بلايين دولار في بناء نماذج للحكومة الالكترونية في مختلف المؤسسات، وسوف تستخدم كل هذه النماذج في دول الاتحاد الأوروبي، ناهيك عن أن الإنفاق على مثل هذه المشروعات أصبح يجد تأييدا كبيرا لدى الدوائر السياسية في أغلب دول العالم للتغلب على مشكلات البيروقراطية والمركزية، وتأخر الخدمات وطوابير الانتظار. [80] ص 10

ولقد أصدرت الأمم المتحدة بالتعاون مع الجمعية الأمريكية للإدارة العامة تقريراً خلال عام 2001 أوضحنا فيه مؤشرات ترتيب الدول على مستوى العالم في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية. ويمكننا ملاحظة أن الولايات المتحدة تأتي في المرتبة الأولى تعقبها استراليا ونيوزيلندا وسنغافورة والنرويج وكندا والمملكة المتحدة وهولندا والدانمرك وألمانيا، حيث اعتمد المؤشر على العديد من العناصر الكمية التي يمكن قياسها مثل قدرة السكان في كل أنحاء الدولة على الوصول إلى المعلومات إلكترونياً. كما أن المؤشر عكس إلى حد كبير الترتيب الاقتصادي العام للدول، وبناءً على ذلك فلقد خرج التقرير بنتيجة مفادها أن هناك علاقة كبيرة بين التطور الاقتصادي وفاعلية الحكومات الإلكترونية، وأن هنالك نقص في التنسيق بين المنظمات الحكومية فيما يتعلق بعمليات بناء الحكومة الإلكترونية، كما أنه ليس للمسؤولين عن بناء مشروعات الحكومة الإلكترونية مكان محدد في الهياكل التنظيمية للمؤسسات، و تتوقف مشروعات الحكومة الإلكترونية على الأولوية الممنوحة لها في الخطاب السياسي. [80] ص 11

2.3.1- أثر الحكومة الإلكترونية في تخفيض التكاليف وزيادة العائد:

إن الحكومة الإلكترونية في حال إقامتها توفر على الدولة الكثير من التكلفة والوقت، في ظل هيكله تتوافر فيها البنية التحتية الملائمة من اتصالات وقوانين تسمح بالنفذ الرقمي للمواطن. وفي سياق خفض التكاليف في الحكومة الإلكترونية نورد بعض الأمثلة:

- في الولايات المتحدة قامت مؤسسة الضمان الاجتماعي في عام 1997، بدراسة لتحديد العائد والتكلفة المتوقعة من تقديم خدماتها للمواطنين وذلك باستخدام مواقعها الإلكترونية، فوجدت أنها تحتاج لاستثمار مبلغ 42 مليون دولار والعائد المتوقع لهذا الاستثمار يقدر ب 75 مليون دولار مع نهاية العام 2005؛

- في مجال تسجيل وترخيص المركبات في ولاية ألاسكا في الولايات المتحدة، فقد أظهرت الدراسة أن مشروع تجديد وتحديث خدمات التسجيل للمركبات استغرق ستة أشهر وبكلفة بلغت 300.000 دولار، وبعد استكمال هذا المشروع انخفضت كلفة إجراء المعاملة الواحدة من 7.75 دولار إلى 91 سنتاً حيث تم استرداد كلفة المشروع بالكامل في غضون 4 أشهر؛ [24] ص 26

- في البرازيل هناك ثمانية من كل عشرة برازيليين يقدمون الإقرارات الضريبية للدخل إلكترونياً. وبذلك وفرت حكومة البرازيل عشرة ملايين دولار حين سدد إحدى عشر مليون برازيلي ضريبة الدخل إلكترونياً؛

- أما استخدام الإنترنت في شيلي لجدولة مدفوعات الضرائب، وللتدقيق، واستعادة بيانات عن التاريخ الضريبي الكامل للمواطنين، قد أدى إلى اختزال الوقت وقلل من الأخطاء بصورة كبيرة؛

- حققت حكومة سنغافورة وفرا يقدر بـ 7 جنيه إسترليني في مجال الضرائب لكل فرد من أفراد الشعب، أو ما مجموعه 20 مليون جنيه لكل سنة قيد المصاريف الإدارية، وذلك بإنشاء تعبئة نماذج التقدير الذاتي للضرائب بواسطة استخدام شبكة الإنترنت، وهذا يوضح بأن استخدام الخدمات الإلكترونية في مجال الضرائب يحقق وفورات مادية حتى على المستويات البسيطة؛

- توفر ولاية فلوريدا 295 ألف دولار من تكاليف الطباعة والتوزيع سنويا وتخفيض بنسبة 30% معدل الخطأ الناتج عن حدوث تغييرات متصلة بالأفراد، عن طريق نشر أرقام تليفونات موظفي الولاية وعناوينهم البريدية ومواقع المباني التي يعملون بها إلكترونيا، فإذا ضربنا هذه النسبة في الولايات الأمريكية الخمسين والحكومة الفيدرالية، لتحققت وفورات هائلة؛ [46] ص 139

- ولقد درجت حكومة ولاية استراليا الجنوبية على نشر 2000 نسخة أسبوعيا من نشرتها الحكومية الخاصة بالوظائف الشاغرة وهي تقع في 50 صفحة، وتوزيعها على عدة مئات من مكاتب الولاية النائية، وكان يتم تأخير الموعد النهائي لاستلام طلبات التوظيف لإتاحة وقت كاف لطالبي الوظائف الذين يعيشون في مناطق نائية لكي يتقدموا بطلباتهم الورقية. أما اليوم ومن خلال الحكومة الإلكترونية تذهب الوظائف الخالية عبر البريد الإلكتروني إلى مراجعين قانونيين وبضع عشرات من مديري الموارد البشرية من وكالات مختلفة فإذا قرر مدير الموارد البشرية شغل وظيفة خالية ما، يتم إخطار مدير التعيينات أتوماتيكيا بالبريد الإلكتروني، وإذا لم يتم شغل الوظيفة داخليا يتم الإعلان عنها للجمهور، يتلقى مدير التعيينات بريدا إلكترونيا يصف الصحف والتواريخ التي سيتم الإعلان فيها عن الوظيفة الخالية. ورغم أن الولاية تتوقع تحقيق وفر يتراوح بين 50% و 80% في تكاليف الإنتاج السنوية البالغة 350 ألف دولار باستخدام النظام الجديد، فإن الميزة الرئيسية تتمثل في السرعة التي يمكن بها للولاية أن تشغل الوظائف مع تحقيق تكافؤ الفرص بين الأفراد العاملين في المكاتب النائية. [46] ص 148

أما في الدول العربية:

- أدى إدماج قواعد البيانات لوزارتي التخطيط والمالية في المغرب سنة 2001، إلى خفض زمن

إعداد الميزانية العامة للدولة إلى النصف؛ [42] ص 182

- سمحت استخدام هيئة المواني والجمارك بدبي للإنترنت لآلاف من شركات الشحن والنقل بخفض

الوقت والتكلفة و وفرت خدمات تخليص على مدار الساعة؛ [18] ص 3

- في دراسة عن لبنان أجريت سنة 2003 من طرف وزارة الاتصال اللبنانية، وجد أن هذا

المشروع لن يكلف أكثر من 100 مليون دولار لفترة تتراوح بين 5 و 7 سنوات، في مقابل أن توفر

الدولة أكثر من 23.400 مليون دولار؛

- وهناك تجربة عملية في دولة الإمارات العربية المتحدة، وهي الدرهم الإلكتروني الذي يتم من خلاله تحصيل كافة الرسوم للدوائر الحكومية. و بالتالي تقليل الوقت المستغرق في تحصيل تلك الرسوم؛
- في دراسة مقدمة من وزارة الاتصالات والمعلومات المصري إلى الحكومة سنة 2005، كان متوقع أن يكون هناك عائد اقتصادي مباشر يتمثل في: [14] ص 1

- وفر (1 - 3%) في مشتريات الحكومة = 20 - 60 مليون جنيه سنويا.
 - استغلال (0.3 - 0.5%) من المخزون الحكومي = 120 - 200 مليون جنيه.
 - توفير 900 ألف ساعة عمل سنويا = 9 مليون جنيه تزداد بالتوسع سنويا.
- وغير مباشر في:

- تنمية الطلب المحلي على المعلومات واستخدامها؛
- خلق فرص عمل جديدة في عدة مجالات.

وهنا يجب أن نؤكد أنه أن الهدف ليس هو تخفيض التكاليف، حتى و إن كانت إحدى النتائج الملحوظة، فطريقة تخفيض التكاليف طريقة جيدة لتسويق مشروع الحكومة الإلكترونية عند القادة السياسيين و العامة، و لكن تطبيقات الحكومة الإلكترونية قد لا تؤدي الى تخفيض التكاليف على المدى القصير. [42] ص 371

3.3.1- العوامل المؤثرة في دراسة العائد والتكلفة للحكومة الإلكترونية:

- من العرض السابق نجد أن هناك عدة اختيارات جوهرية لابد من أخذها في الحسبان عند دراسة العائد والتكلفة لمشاريع الحكومة الإلكترونية: [44] ص 182
- لا يجب التركيز على العائد المالي المباشر والتكلفة المالية المباشرة للمشروع، وإنما لابد من إضافة عوامل المكاسب في تحسين الإنتاجية والأداء وإرضاء جمهور المتعاملين والتحسين في زمن أداء الخدمة وكفاءتها؛
 - النظر إلى الميزانية المطلوبة في مشاريع الحكومة الإلكترونية، على أن لها تأثير على التغيير في استراتيجيات وسياسات الإدارة الحكومية فهي تعمل على تفعيل استراتيجية الوحدة الحكومية ورسالتها ورؤيتها كوحدة خدمية للجمهور؛
 - الأخذ في الحسبان مخاطر عدم النجاح عند وضع موازنة لمشاريع الحكومة الإلكترونية، فالمخاطر التي تنجم من عدم تطبيق التكنولوجيا أكثر بكثير من تطبيق هذه التكنولوجيا وعدم نجاحها. ولهذا يمكن الاستعانة بالمشاريع الأقل خطورة عند التنفيذ والبدء بها قبل المشاريع ذات المخاطر العالية نسبياً؛

- الأخذ في الاعتبار العائد المستقبلي في المشاريع التي يتم الاستفادة من استثماراتها عدة سنوات، لأن حساب العائد على سنة واحدة سيكون غير عادلا مع تكلفة الاستثمارات لهذا المشروع؛
- الأخذ في الاعتبار تمويل مشاريع الحكومة الإلكترونية من مصادر تمويل غير الضرائب، مثل فرض رسوم معينة على الخدمة الإلكترونية لضمان الاستمرارية؛
- أن الموارد محدودة، ولهذا ينبغي تطوير أهداف محددة يمكن تحقيقها ضمن الموارد المتوفرة، كما ينبغي اتخاذ القرار حول كيفية تسعير الخدمات واسترجاع التكلفة تأمينا للاستمرارية من حيث التشغيل والمتابعة والصيانة؛ [67] ص 13
- إيجاد مصادر للتمويل، وأيضا التحكم في مصادر التمويل هل هي مركزية أم لا مركزية، أي من عدة مصادر؛

- عدم إغفال العائد غير النقدي من الخدمة عند حساب العائد على الاستثمار، و لهذا نأخذ في الحسبان العائد غير المادي مثل: تقديم الخدمة على مدار الساعة و في أي وقت، و من أي مكان و السرعة الفائقة في إنجاز المعاملة. إذا إن تقديم الخدمة إلكترونيا يختصر وقتا عبر ارتباط الخدمة بقواعد البيانات المركزية الخاصة بالمستخدم، زد على ذلك إمكانية برمجة كثير من الموافقات إلكترونيا، وتقليل عامل التدخل البشري فيها إلى الحد الأدنى، و الدقة العالية في الأنظمة الآلية المشغلة للخدمة إلكترونيا.

4.1- مخاطر الحكومة الإلكترونية و حماية المستهلك:

هناك أسباب عديدة تدعو إلى الظن بأن الانترنت ستقوم بتغيير عميق في تسيير و تقديم الخدمات الحكومية، مما سيؤدي حتما إلى توفير كبير في المصاريف، بالإضافة إلى تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطن. و زيادة على كل هذا فإن تبني الدولة لاستعمال الانترنت في الإدارات العمومية سيشتجع المؤسسات على الدخول إلى التجارة الإلكترونية، و يخلق ثقافة الانترنت في المجتمع. [45] ص 38

و لكن بالرغم من كل هذه الإيجابيات للحكومة الإلكترونية إلا أن هناك بعض السلبيات، التي تحد من قدرتها على تسهيل عملية التغيير وخلق عمليات إدارية جديدة وأكثر فعالية، فهي لن تحل جميع المشكلات المرتبطة بالفساد و عدم الكفاءة، كما أنها لن تتغلب على جميع عوائق المشاركة الجماهيرية، كما أن لها جوانب سلبية و عيوب.

1.4.1- سلبيات تطبيق الحكومة الإلكترونية:

- سهولة اختراقها و عدم ضمان سرية و أمان المعلومات؛ [12] ص 25

- اقتطاع جزء كبير من ميزانية الدولة مما قد يؤثر على أولويات تنفيذ الخدمات العامة وخاصة في الدول النامية؛
- التأثير السلبي على معدلات التوظيف في بعض القطاعات والتخصصات وارتفاع نسبة البطالة بها؛
- شعور الموظفين بالعزلة وافتقادهم إلى العلاقات الإنسانية؛
- ارتفاع التكلفة مع نقص الاعتمادات المالية؛
- عدم قدرة كافة قطاعات المجتمع من التعامل معها نظرا لارتفاع نسب الأمية وخاصة الأمية المعلوماتية و الإلكترونية؛
- لا يوجد حدود للتعامل من خلال شبكة الإنترنت، حيث يفتح المجال أمام الجميع للتعامل بدون حدود و بحرية، ومع كل هذه الاحتمالات الإيجابية، فهناك مجال للخارجين على القانون للوصول إلى هذه الشبكة و استخدامها بطريقة غير شرعية؛
- التكامل الداخلي يخلق ضعف في الحماية، فمعظم البنية التكنولوجية في العصر الحالي مترابطة ومتداخلة عالميا، فلا يوجد حدود و لا موقع جغرافي محدد يمكن حمايته، وهذا يعني أن المواقع يمكن أن تهاجم من أي مكان في العالم فإذا تم مهاجمة أحد الشبكات فسوف تسقط الشبكات الأخرى بسبب ترابطها الداخلي؛
- تبادل الوثائق إلكترونيا يحتوي على عدة عيوب أهمها قضية السند القانوني المتاح في حالة نشوء أي نزاع قانوني.

2.4.1- مخاطر الحكومة الإلكترونية:

يتم التعامل مع المخاطر بصورة أو بأخرى يوميا في الحكومة الإلكترونية، وعلى القائمين عليها الحذر، بوضع وسائل تحد من المخاطر غير الظاهرة، وإدارة المخاطر تلعب دورا كبيرا في نجاح الحكومة الإلكترونية.

لكن هذه المخاطر لا تعني عدم التقدم نحو مشروع الحكومة الإلكترونية، لأن هناك في مقابلها الفرصة الضائعة، ولكن علينا إدارة هذه المخاطر بكفاءة و فعالية، و يمكن تلخيص هذه المخاطر بالعوامل التالية: [44] ص 71

1.2.4.1- المخاطر التي تحيط بالبنية التحتية التكنولوجية : ويمكن تحديد المخاطر الرئيسية بالعوامل

التالية:

- عامل فيزيائي: يمكن أن يحدث بسبب عطل في الآلات أو الهجوم على البنية نفسها مما يؤدي إلى توقف الخدمة وتعرف به (Denial-of-service) Dos؛
- خلل في التصميم؛
- خطأ أو تجاوز في التشغيل نتيجة تحميل النظام بملايين الطلبات التي لا يستطيع الخادم (Serveur) تلبيتها مما يؤدي إلى تعطل النظام؛
- حدوث كوارث طبيعية أو حروب؛
- إعادة التصميم ويشمل upgrades software، أو قاعدة البيانات، أو الآلات hardware، أو كل ما يخص نظام المعلومات؛
- أن تكون بتكنولوجيا غير مناسبة؛
- تعقد نظام المعلومات.

2.2.4.1- تزوير الهوية أو التعريف بالمستخدم: وهناك لابد من التأكد من هوية المستخدم قبل البدء بالخدمات الإجرائية، وهنا نذكر:

- التجسس على البريد الإلكتروني: يمكن للمهاجمين أو ما يعرفوا بـ Hackers أن يخفوا هويتهم، بتغيير المعلومات في e-mail؛
- إعطاء عنوان غير معروف: يمكن أن يحل حائط النار مثل هذه المشكلة إذ لا يسمح بمرور عنوان غير معروف؛
- الموقع الإلكتروني خاطيء: وهذا يعني تزوير الموقع أي إظهار موقع الكتروني مشابه للموقع الأصلي وبالتالي الحصول على المعلومات أو غيرها بطريقة غير قانونية؛
- ويمكن التحكم بهذه المخاطر بالتوقيع الإلكتروني والتعريف، وأيضا أن يتم الدفع بطريقة Smart .card

3.2.4.1- التضارب في الحماية: يتخوف كثير من المستخدمين من استعمال الخدمات الإلكترونية لعدم تأكدهم من الحصول على الحماية والخصوصية. ومن أهم المخاطر: [42] ص 276

- المهاجمين كأفراد الذين يحاولون فقط إختبار مهاراتهم أو التميز في وسط المهاجمين الآخرين؛
- الأشخاص الذين لهم علاقة بالجوسسة ويحاولون سرقة المعلومات؛
- المنظمات الإجرامية الكبرى الذين يمكن لهم استخدام التكنولوجيا العالمية للدخول إلى النظام وسرقة الأموال أو التخطيط للعمليات؛
- عدم وجود قوانين منظمة للحماية والخصوصية.

ومن هنا على المستخدمين توخي الحذر والتأكد قبل إعطاء المعلومات، و على الحكومة الإلكترونية تأمين الخصوصية اللازمة لذلك، و تتم إدارة هذا النوع من الخاطر بمتابعة كل ما يستجد من وسائل الحماية وتأمين الخصوصية.

4.2.4.1- الصعوبات التي تواجه البرامج والشفرات code: وهنا نذكر فيروسات البرامج،

وهناك عدة أنواع من الفيروسات: [42] ص 72

- فيروسات قطاع التشغيل: تصيب قطاع التشغيل في القرص الصلب أو القرص الصغير، و هو الجزء الذي يقرأه نظام التشغيل عند بدء أو عند الوصول إلى القرص؛

- فيروسات الملفات: تلصق شفرة الفيروسات نفسها ببرامج تنفيذية في نظام التشغيل، مثل:

win.com أو command.com؛

- الفيروسات المتعددة: و توزع هذه الفيروسات في صيغة أولى، ثم تتحول إلى صيغة أخرى، فمثلا

قد تبدأ بإصابة سجل التشغيل الرئيسي ثم تنتقل لتهاجم ملفات com أو exe؛

- الفيروسات الخفية: يخفي الفيروس نفسه في الذاكرة أو على القرص الصلب، و قد يتصدى

فيروس خفي لطلب يتعلق باستخدامات التشخيص التي تتفحص قطاع التشغيل، و يرسل صورة مزيفة للأصل؛

- فيروسات متعددة التحول: تتغير شفرات هذه الفيروسات بصورة ديناميكية عند انتقاله من ملف

إلى ملف آخر، مما يجعل كشفها صعب للغاية.

5.2.4.1- العامل البشري: وهو يلعب دورا مهما في كل العوامل السابقة، فالموظفون في بعض

الأحيان هم نقطة الضعف في حماية المشروع من المخاطر: [81] ص 118

- فمثلا قد لا يتبع الموظف إجراءات استعمال كلمة المرور؛

- لا يقوم بتجديد برنامج الحماية من الفيروسات؛

- وأحيانا تكون النظم معقدة ومتغيرة وسريعة بحيث لا يستطيع الموظف التواصل معها؛

- تغيير الإدارة؛

- زيادة النماذج المستخدمة والإجراءات المتبعة؛

- الموظفين الذين تم طردهم أو انتقام موظف من موظف؛

- الفساد الإلكتروني؛

- الاندفاع وراء " مشروع " الحكومة الإلكترونية بدون التخطيط الجيد و التكنولوجيا المناسبة؛
- عدم تقييم وتحديد المخاطر؛
- عدم الاعتراف بالمخاطر الموجودة والحاجة إلى وجود إدارة صحيحة وقوية لإدارة المخاطر؛
- عدم وجود وقت كافي في للدوائر الحكومية لتجربة وتقييم الحلول.

وهذا يؤثر في كل جوانب الحكومة الإلكترونية، ومن هنا لا يكفي وجود خطة طوارئ، بل وجود أشخاص متخصصين يتأكدون دائماً من أن النظام يعمل بطريقة صحيحة، والتدريب المستمر للموظفين على كل ما يستجد من استخدام تكنولوجيا جديدة.

6.2.4.1- التكامل والتداخل في مشروع الحكومة الإلكترونية : هناك نوع من التكامل والتعاون الإلكتروني بين الدوائر والوزارات الحكومية في الحكومة الإلكترونية، وهنا لا بد من التأكد من إدارة وتحكم نظام المعلومات بطريقة صحيحة، وعلى الموظف اتخاذ أربع خطوات قبل البدء بالمعاملات الإجرائية : [51] ص 262

- التأكد من الهوية: قبل السماح له بالدخول إلى الموقع الذي فيه إجراءات؛
- النزاهة: التأكد من أن المعلومات في قاعدة البيانات صحيحة ولم تتغير؛
- السرية: التأكد من السرية في إجراء المعاملات؛
- عدم الرفض: وبالتحديد تتبع المعاملة حتى تصل إلى المستخدم والتأكد من عدم رفضها.

ومن هنا فإن التعرف على المخاطر يساعد على حماية الحكومة الإلكترونية وتطويرها وتقوية العلاقة مع متعاملها، و القيام بإدارة هذه المخاطر بكفاءة و فعالية يعطي فرص كبيرة للنجاح في المشروع.

3.4.1- إجراءات حماية المستهلك من مخاطر الحكومة الإلكترونية:

كما رأينا سابقاً يحيط بتطبيق الحكومة الإلكترونية العديد من المخاطر، لتحقيق الأمن و الحماية للمتعاملين مع الحكومة الإلكترونية، يجب اتخاذ الاجراءات الضرورية، سواء في ما يتعلق بالبرمجيات الخاصة بمكافحة الفيروسات، أو الإجراءات العامة و الخاصة الموجهة لتغلب على ما تبقى من المخاطر الأخرى. [53] ص 1

1.3.4.1- برمجيات الحماية: في ما يخص البرمجيات المضادة للفيروسات فهناك خمس فئات من البرمجيات لمكافحة فيروسات الأجهزة الخادمة، و بالتالي تصلح لتأمين برامج أجهزة الحكومة الإلكترونية، و هي: [42] ص 37

- برمجيات مكافحة الفيروسات على الأجهزة الخادمة للبريد الإلكتروني؛

- الأجهزة الخادمة للملفات؛

- بوابات الحماية من الفيروسات "gateways"؛

- الأجهزة المستفيدة؛

- برمجيات الحماية من الفيروسات القائمة على الويب " Web Based ".

2.3.4.1- إجراءات الحماية : و لكن هناك بعض الفيروسات لم تفلح معها هذه البرامج، و لذلك

يقترح خبراء المعلوماتية وضع برامج عامة و خاصة لتأمين تنقل المعلومات في الحكومة الإلكترونية و غيرها كما يلي:

جدول رقم 01: الاجراءات العامة و الخاصة لحماية الحكومة الالكترونية [74] ص123

الاجراءات الخاصة	الاجراءات العامة
- استخدام البرامج و التطبيقات الخاصة بالحماية ضد الفيروسات في كافة الأجهزة والمعدات.	- عدم استخدام أية برامج غير أصلية على حاسبات المؤسسات المعلوماتية و المنهاج الإلكتروني.
- التطوير المستمر لبرامج الحماية ضد الفيروسات.	- إجراء عمليات النسخ الاحتياطية بشكل دوري.
- متابعة أخبار الفيروسات و طرق مكافحتها من خلال شركات تقنية تعمل في هذا المجال.	- عدم الدخول الى قواعد معلومات غير معروفة أو لا علاقة لها بالحكومة الإلكترونية.
- مراجعة الملفات قبل حفظها.	
- تدريب الأفراد العاملين في الحكومة الإلكترونية على مظاهر و أعراض الفيروسات لتسهيل اكتشافها.	

إذا كما سبق هناك نوعان من الإجراءات لحماية المستهلك من مخاطر الحكومة الإلكترونية، و هما الإجراءات الخاصة (التي تطبق للحماية من المخاطر الخاصة بالفيروسات التي تهدد السير الحسن للحكومة الإلكترونية)، و الإجراءات العامة (و التي تطبق للحماية من باقي المخاطر المذكورة سابقا).

الخلاصة

الحكومة الالكترونية هي نموذج أعمال مبنية على إستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، في تقديم الخدمات الحكومية و الاتصال بين الحكومة و عملائها، و يعني إحداث تغيير تحولي و ليس مجرد إحداث تحسينات تدريجية على هياكل قائمة.

يهدف مشروع الحكومة الالكترونية بالدرجة الأولى إلى تقديم خدمات حكومية تأخذ بعين الاعتبار حاجات و متطلبات العملاء الأفراد و المؤسسات، و هذا بمعدل 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. يتطلب التحول من النظام الكلاسيكي الى نظام الحكومة الالكترونية المرور بعدة مراحل، و القيام بالعديد من المجهودات، و الحرص على إحترام عناصر التحول الناجح إلى الحكومة الالكترونية.

صحيح أن للحكومة الالكترونية تكلفة قد تكون مرتفعة، و لكن التجارب أظهرت بأن العائد منها يغطي سريعا تكاليفها، هذا من الناحية الإقتصادية، دون الحديث عن الفوائد المعنوية التي تنتج عن تطبيق هذا المشروع.

يحيط بإقامة الحكومة الالكترونية العديد من المخاطر، لذا يجب تطبيق كل الإجراءات الضرورية لتحقيق أمن العملاء و الحكومة على حد سواء.

الفصل الثاني

التكلفة الاجتماعية لإقامة الحكومة الالكترونية

لا بد أن التغيير الذي تحدثه إقامة حكومة الكترونية في دولة ما لا يمكن أن يوصف بالهين، بحيث أنه يمس كل المجتمع، و يؤثر عليه. هذا التغيير الذي قد تترتب عليه تكاليف ضخمة، و التي لن تكون مادية فقط (كما يظن البعض)، بل يتحمل أفراد المجتمع المعني جزء كبير منها، بوقوعه تحت عدة تأثيرات مباشرة، تنتج عليها عدة نتائج، وما إرساء الحكومة الإلكترونية بتغيير بسيط في نظام الحكم و علاقة الحكومة مع عملائها و تبديل العديد من المسلمات الراسخة في أذهان المواطنين، لذا قد ينتج عن الحكومة الالكترونية بعض الآثار التي يراها البعض سلبية، و هذا ما يسميه الكثيرون بالتكلفة الاجتماعية للحكومة الالكترونية. [132]

و من أهم الآثار السلبية التي تنسب للحكومة الالكترونية، زيادة نسبة البطالة عند مكنته العمليات التي تتم يدويا في الأنظمة الكلاسيكية (غير الالكترونية)، نجد كذلك العولمة و الغزو الثقافي و هذا بإعتبار الحكومة الالكترونية محفزا لإنتشار تكنولوجيا الاعلام و الاتصال التي تنقل الثقافات و العادات الدخيلة عن المجتمع المحلي، بالإضافة الى أن إقامة الحكومة الالكترونية تفرض على المجتمع تقبل التغيير عن طريق إجباره على التعامل مع الوسائل الالكترونية، و التحول لإكتساب خصائص مجتمع المعرفة. و فيما يلي سنتناول هذه الآثار من التفصيل و التحليل، لمعرفة درجة الصحة فيها، و كيفية محاربتها أو التقليل منها.

1.2- أثر قيام الحكومة الالكترونية على هيكله العمالة:

من الملاحظ أنه مع بدء ظهور الثورة الصناعية و زيادة الإنتاج الزراعي نتيجة لتحسن تقنيات الري و الزراعة ومقاومة الآفات، كانت الصناعات النامية و الأخذ في التوسع هي الملجأ الذي استوعب العمال الزراعيين المطرودين، و تكررت الظاهرة نفسها حين استطاعت قطاعات الخدمات استيعاب العمالة الصناعية المطرودة بسبب التقدم التقني في الصناعة. لكن مع نهضة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات امتد تأثير التقنية الطاردة للعمالة إلى قطاعات الخدمات، و أصبحت كافة القطاعات الإنتاجية في المجتمعات

المعاصرة تميل إلى أن تكون طاردة للعمالة بشكل عام، مع تضائل فرص العمل الجديدة، إلا لادوي المهارات الخاصة و المستويات التقنية الرفيعة من عمال المعرفة. [15] ص 54

1.1.2- أثر استخدام المعلوماتية على البطالة:

من أجل إظهار أثر استخدام الوسائل المعلوماتية و التكنولوجيات الحديثة في الاعلام و الاتصال TIC، أردنا اعطاء مثال على ذلك و المتعلق بإحتمال حدوث بطالة في قطاع الاتصالات في مصر، ف شركة موبينيل الخاصة لخدمة التليفون المحمول في مصر، لديها نحو نصف مليون مشترك يخدمهم أقل من ألف موظف، بينما الشركة المصرية للاتصالات لديها 5 ملايين مشترك، أي نحو عشرة أضعاف المشتركين لدى موبينيل، ويعمل بها نحو 55 ألف موظف أي أكثر من خمسين ضعف عدد العاملين في شركة موبينيل، كما أن إمكانية الحديث عبر شبكة الإنترنت " Voice over Internet " سيتزايد، بالإضافة إلى استخدام البريد الإلكتروني، مما سيقول الاتجاه لاستخدام التليفون العادي أو المحمول، و هذا ما يزيد من احتمال تزايد البطالة في هذا القطاع. [66] ص 47

و حسب تقرير لمجلس الوحدة الاقتصادية التابع لجامعة الدول العربية، صدر عام 2004، قُدرت نسبة البطالة في الدول العربية ما بين 15% و 20%. و كان تقرير منظمة العمل الدولية قد ذكر في عام 2003، أن متوسط نسبة البطالة في العالم وصل إلى 6.2%، بينما بلغت النسبة في العالم العربي في العام نفسه 12.2%، و هذا العدد أخذ في التزايد خاصة مع توالي فترات الركود الاقتصادي في كثير من دول العالم المتقدم، و قد امتد أثر التقنية في تخفيض فرص العمل لموارد البشرية إلى جميع القطاعات الاقتصادية، الزراعية و الصناعية و مجالات الخدمات.

هنالك من يقول أنه ليس صحيحاً أن التطور التكنولوجي يؤدي بالضرورة إلى البطالة، و يذكر هنا خبرة اليابان في هذا الصدد، و كيف أن آلية الإنتاج و الاعتماد على المعلوماتية، قد أدت إلى رفع مستوى الاستهلاك، نتيجة لتخفيض السعر، و زيادة الإنتاجية، هذا بدوره أدى إلى زيادة الطلب على العمالة . غير أن هذا لا يفي أنه في بعض المراحل مثل تحديث أدوات الإنتاج قد يؤدي إلى بطالة نسبية، و ذلك يدعونا إلى التكيف مع الانتقال بدون خسائر باهظة، لذلك إهتم عدد من الحكومات بالدرجة الأولى، و بعض منظمات الأعمال الرائدة، في إيجاد بعض الحلول للمشكلة. [128] ص 147

2.1.2- كيفية التصدي للبطالة عند الانتقال الى الحكومة الالكترونية:

من أجل إيجاد حلول و الوقوف أمام مشكلة البطالة التي قد توتب عن اقامة الحكومة الالكترونية، يمكن التوجه الى بعض الحلول التي ستساهم في التقليل من آثار هذه الظاهرة في المجتمع ، و تتبلور هذه الحلول في: [35] ص 188

- إعادة تأهيل العمالة المطرودة و تدريبها على أعمال تتناسب و متطلبات سوق العمل الجديدة، ثم إعادة توظيفها في أعمال جديدة تتناسب مع مؤهلاتها؛
افتتاح مراكز لإعادة التأهيل و التدريبنتشر في مناطق متعددة في الدولة و يقبل بها العاطلون عن العمل؛

- إنشاء أجهزة لإقراض هؤلاء العاطلين و مساعدتهم في بدء مشروعات صغيرة في مجالات الصناعات اليدوية و الحرفية و الخدمات.

وفي جميع الأحوال، فإن الواقع يؤكد تفاقم حجم مشكلة البطالة التقنية و ضالة تأثير محاولات العلاج سواء الحكومية أو الخاصة، و مع الأخذ بالاعتبار تأثير عوامل الانكماش والركود الاقتصادي والاضطرابات السياسية في أجزاء كثيرة من العالم، و التي تسهم في زيادة حدة مشكلة البطالة.

3.1.2- الخيارات العربية لمواجهة آثار الانتقال الى الحكومة الالكترونية على هيكلية

العمالة:

في ما يخص الدول العربية فأمامها خياران كلاهما صعب و له أعباء اقتصادية و اجتماعية ثقيلة، ولكن من واجبها الأخذ بالخيار الأفضل بالنسبة لها و الذي يخدم مصالحها أكثر: [109] ص 287

1.3.1.2- الاختيار الأول: أن تسرع في التحول إلى التقنيات الجديدة لمواكبة التطور بما يؤدي إلى تكثيف رأس المال و تخفيض العمالة مما يترتب على ذلك من زيادة معدلات البطالة ، و تفاقم المشكلات السياسية والاجتماعية المصاحبة لارتفاع معدلات البطالة ، خاصة بين المتعلمين و خريجي الجامعات والمعاهد، ويزكي هذا الاختيار حيوية اكتساب قدرات تنافسية عالية تساعد في بنائها تلك التقنيات الجديدة، وذلك استجابة للضغوط التي تفرضها ظروف المنافسة و العولمة و ضرورات الإدماج في النظام الاقتصادي العالمي الجديد. [134] ص 29

و يعيب هذا الاختيار رغبة في فكرة التنمية التقنية وتطوير القدرات التنافسية، أن اقتناء التقنيات الجديدة وموالاتها بالصيانة و التحديث يتطلب استثمارات باهظة قد لا تكون متاحة للكثير من المنظمات في الدول العربية.

2.3.1.2- الخيار الثاني: أما فيما يخص هذا الخيار المتاح أمام الدول العربية فهو التمسك بالتقنيات القديمة الكثيفة في استخدام العنصر البشري، وذلك لضمان تشغيل عدد أكبر ، و ستكون تكلفة هذا الخيار التضحية بفرص تنمية القدرات التنافسية، وتساؤل القدرة على التعامل في الأسواق العالمية، بل و أيضا الانهزام في الحرب التنافسية في السوق المحلي أمام الشركات العالمية متعددة الجنسيات . و هذا يهدد بحالات من الاضطرابات الاجتماعية و الفورات السياسية. [122]

و يظهر في معظم البلاد العربية تحدي حقيقي، إذ لا يوجد قطاع خاص قادر على امتصاص فائض العمالة الحكومية والقطاع العام، خاصة و أن هذه النوعية من العمالة غالبا ما تظهر عدم القابلية لإعادة التأهيل، نظرا لما تمرست عليه من عادات العمل و حرمانها من فرص التدريب طوال فترة خدمتها، مما جعلها في معزل عن المطالب الحقيقية لسوق العمل.

كما يتوقع المزيد من التفكك الاجتماعي الذي يواجهه إنسان القرن الحادي و العشرين في حالة الاعتماد الكامل على المعلوماتية في القيام بالأنشطة الحياتية المختلفة، و منها الحكومة الإلكترونية، لأن أداءها يتم بينما الإنسان في منزله وهذا سيقبل من فرص الاتصال الجماهيري بين البشر، وبالتالي فقدان جزء كبير من العلاقات الاجتماعية و التي تنشأ غالبا في أماكن التجمع مثل مواقع التعليم و التسوق و العمل و أماكن الترفيه و غيرها. [120] ص 30

2.2- أثر إقامة الحكومة الإلكترونية على العولمة و الغزو الثقافي:

يعد التأثير الثقافي من أهم المشكلات التي تعاني منها البلدان العربية في ظل تجليات العولمة الثقافية، وتتجسد هذه المشكلات في الاتجاه نحو صياغة ثقافة عالمية لها قيمها و أفكارها، التي قد تختلف و تبتعد عن القيم و الأفكار التي ورثها شعوب العالم عن أجدادهم . و هذه الثقافة الدخيلة هي الثقافة الغربية الرأسمالية باعتبار الدول الغربية و على رأسها الولايات المتحدة الأمر يكية، منتجة التكنولوجيا الحديثة و المسيطرة عليها، و التي تستعملها بغرض ضبط سلوك الشعوب و الول الأخرى، مما يهدد هويات المجتمعات العالمية. [9] ص 114

فقد توصف الوضعية الذي يعيشه الفرد العربي، أو الفرد الذي ينتمي إلى دول العالم الثالث، بالوضعية الاضطهادية أو احتقارية، و التي تتأني من نظرة وتعامل الدول والمجتمعات المتحضرة و لمجتمعه ونظمه الاجتماعية و السياسية و الدينية و غيرها، إضافة إلى الاعتداءات المتكررة، المباشرة و غير المباشرة عبر التاريخ الإنساني على إبادته، و استغلال خيراتها تحت مسميات متعددة (مكافحة الإرهاب، نشر الديمقراطية...) و هذا الفرد بالتالي يحيدونية و انتقاد دائم لمجتمعه و مفاهيمه و نظمه الحاكمة، محملا لها مسؤولية ما جرى و يجري، مشيداً باستمرار بالمجتمع الغربي و طريقة معيشته و التعامل مع أفرادها، محاولاً تقليده في كل شيء (ما عدا أعمال الفكر و العلم للأسف).

فيكون من تلقا لكل وافد من هذه المجتمعات، مستلبا في تقليده الأعمى لما تعرضه هذه الحضارات عبر أدبياتها، خصوصا في هذه الألفية التي شهدت تطورا كبيرا على صعيد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (TIC) والتلقي المباشر و السريع، و الذي قلص المسافة و الزمن أمام البشر في جهة، و أدى من جهة ثانية إلى ازدياد حدة الاستغلال المرير و التمايز الكريه بينهم ، حتى وصل إلى أسوأ أشكاله نتيجة التطور العلمي و التقني الذي أحدثته ثورة الاتصالات. [94]

1.2.2- دور الحكومة الالكترونية في ابراز معالم العولمة في المجتمع:

كما سبق لنا و أن اشرفنا في العولمة التي يتعرض العالم لنتائجها، هي من أهم الآثار الناتجة عن التطور التكنولوجي، و خاصة ثورة المعلومات و الاتصالات التي حولت العالم من الكوكب المترامي الأطراف إلى القرية الصغيرة التي يمكن لسكانها أن يتواصلوا، يتحدثوا، و يلتبوا السلع و الخدمات و الأفكار بكل سهولة و يسر.

و من هذا المنظار، فإن إقامة حكومة الكترونية لن يخفف من العولمة، فالحكومة الالكترونية تعتمد أساسا في جانبها التقني و المادي على التكنولوجيا الحديثة للاعلام و الاتصال، و ارسائها في الدولة يعني أن الحكومة ترغب في دفع مواطنيها على التعامل مع هذه التكنولوجيا، مما قد يجعله يتعلق بها، و بالتالي وقوعه تحت التأثير السلبي لها. [4]

ففرانيسكو فوكاياما - صاحب كتاب نهاية التاريخ- يضع بعدا ثقافيا و أيديولوجيا لمفهوم العولمة معتبرا إياها وسيلة لهيمنة القيم الأمريكية على العالم، و نتاجا للمعركة الأيديولوجية التي سادت العالم، لاسيما خلال القرن العشرين و بداية القرن الحادي و العشرين ، و التي تمخضت عن انتصار الحداثة و الديمقراطية، و بالتالي فإن النظام العالمي الجديد هو الإطار الهيكلي الذي يكفل انتشار الفكر الغربي الليبرالي و التقنية الغربية. [69] ص 121

أما محمد عابد الجابري ف نقرأ له عبارات من النوع التالي: " العولمة من إفرازات الثورة المعلوماتية و ما يرافقها من تطور في مجال الاتصال و الإعلام ". [8] ص 297

إلا أن إختزال المفكرين العرب لظاهرة العولمة إلى أشياء مثل (تكنولوجيا الاتصالات) و (ثورة المعلومات) و (مجتمع المعرفة) و عالم الهواتف متعددة الجنسيات و المتعدية لها) و (إلى قوانين السوق) و (عالمية السوق) و (التجارة الالكترونية) و (الحكومة الالكترونية) ... إلخ، تنطوي على تحول الدول و الحكومات و الأنظمة القائمة اليوم في العالم أجمع إلى ما ليس أكثر من " اللجان التنفيذية " المحلية للسوق الدولية أو العالمية أو لشركاتها العملاقة و ما شابه. [25] ص 76

2.2.2- كيفية التخفيف من مظاهر العولمة في إطار إقامة الحكومة الإلكترونية:

من أجل التمكن من التخفيف من مظاهر العولمة و تأثيراتها الثقافية السلبية على المجتمع، يتوجب على الحكومات العربية أو حكومات دول العالم الثالث (أي الواقعة تحت تأثيرات العولمة و الغزو الثقافي)، اتخاذ الإجراءات الهادفة الى ترسيخ الثقافة المحلية لكل مجتمع، و التصدي الى المحاولات المباشرة والغير مباشرة الموجهة الى مسح الثقافة الأصلية لتعويضها بثقافة بديلة تخدم مصالح الدول الغربية.

من أجل ذلك يجب الاهتمام بالفرد بالدرجة الأولى، و العمل على توعيته و إطلاق قوى الإبداع والابتكار لديه، بما يمكنه من الفصل بين الجانب السلبي و الايجابي من التكنولوجيا الحديثة، و بالتالي تمكينه من أخذ ما يفيد منها و تجنب ما يضر به و بثقافته.

و لكي يتحقق لنا إطلاق قوى الإبداع و الابتكار التي تستغل المعلومات و الإمكانيات التي تتيحها شبكة الإنترنت، يجب نشر ما يعرف بـ " الثقافة المعلوماتية " أو " التثقيف العلمي والتقني"، كما عرفته الخطة الشاملة للثقافة العربية التي أصدرتها المنظمة العربية للتربية و الثقافة و العلوم:

" التثقيف العلمي و التقني هو عملية تربوية مستمرة تستخدم وسيلة أو وسائل مناسبة لتخلق لدى المواطن العربي سلوكا علميا يتسم بالإبداع و التحليل، و يمكنه من فهم الحياة من حوله و إقامة التوازن بين الثقافة الأدبية الطاغية (الدخيلة)، و بين الثقافة العلمية التكنولوجية الحديثة ". [53] ص 295

و بالرغم من أن الأمية الأبجدية تنقش بنسب عالية في المجتمع العربي، إلا أن جهود نشر الثقافة العلمية يجب أن تستهدف كل أصناف المجتمع من أجل القضاء على:

- الأمية الأبجدية (الكتابة و القراءة و الحساب)؛

- الأمية الحاسوبية أو التكنولوجية أو الرقمية بصفة أخص، و التي توسعت في أواخر القرن العشرين

لتشمل ما يسمى بتقنيات الإعلام و الاتصال أي أوسع من المعلوماتية.

تعتبر الأمية التكنولوجية (Technological illiteracy) مشكلة معاصرة تعاني منها مختلف دول العالم، وهي ظاهرة جديدة و خطيرة، ظهرت حديثا نتيجة لثورات المعلومات و ما رافقها من تطور مستمر لتكنولوجيات متعددة و نستطيع أن نعرف الأمية التكنولوجية بأنها تعني جهل عدد غير قليل من أفراد و شرائح المجتمع بالتطورات التكنولوجية الحديثة و عدم معرفتهم التعامل معها و استخدامها، وفي مقدمة ذلك الحواسيب الإلكترونية، و خاصة المتطورة الحديثة منها، التي تمثل المدخل الرئيسي للتطورات التكنولوجية المعاصرة.

أما مظاهر الأمية التكنولوجية في الدول العربية فيمكننا أن نلخصها كالآتي:

- لا تزال العديد من المجتمعات العربية بعيدة و متخلفة عن استثمار إمكانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، سواء كان ذلك في المكتبات أو في المؤسسات أو مراكز المعلومات الأخرى المعنية بتطور المجتمع، و بالتالي فهي متخلفة عن تطوير إجراءات و خدمات المؤسسات التي تنتمي إليها؛

- من جانب آخر فإن العديد من المجتمعات إذا ما لجأت إلى مثل تلك التكنولوجيات، فإنها غالباً ما تلجأ إليها كمظهر حضاري فحسب، كإستجابة إلى إغراءات الحداثة لا التحديث، و بذلك فإن الجزء الأكبر من الحواسيب و التكنولوجيات المرافقة لا تلعب دورها المطلوب في تطوير الدول المعنية بإقتنائها؛

- ليس هناك من تفكير جدي و جهد كافي من قبل العديد من الدول في كسر طوق الاحتكار التكنولوجي الذي تفرضه عليهم الدول الصناعية المتعاملة معها. فالدول الصناعية لا تسمح للدول العربية بتجاوز حدود معرفتها في تصنيع ما تراه مناسباً، من المعارف و التكنولوجيات الحديثة، إلا بالحدود التي تؤمن لها مصالحتها الاستراتيجية فقط . [68] ص 107

لقد توسع مفهوم الأمية ليتدرج من مستوى الفرد إلى مستوى المؤسسات و الشركات، فأصبح بالإمكان اليوم التحدث عن الأمية المعلوماتية للمؤسسات، و التي تجعلها عاجزة عن التفاعل مع النظام الاقتصادي الحديث، الذي تحول من الأعمال التقليدية إلى الأعمال الإلكترونية، و التي تستخدم فيه تقنيات المعلومات والاتصالات لإجراء عمليات التبادل التجاري و تبادل المعلومات. [74] ص 209

و لمعالجة هذه الظاهرة و نشر الثقافة التقنية عموماً على الدول العربية إنشاء مواقع إلكترونية عربية لتلبية احتياجات المستخدم العربي، و تحقيق التنوع الثقافي، و المحافظة على الهوية العربية. [88] ص 1

بالرغم من جاهزية البنية التحتية التكنولوجية في بعض الدول العربية، إلا أن هناك فئة كبيرة مهمشة من المجتمع، و غير قادرة على استعمال مواقع الحكومة الإلكترونية لأنهم أميون، لذلك على برنامج الحكومة الإلكترونية أخذ خطوات خاصة لتحتوي هذه الفئة من المجتمع، فهذه الفروقات تزيد من عدم العدالة في توزيع الخدمات، و لهذا على القائمين على تصميم مواقع الحكومة الإلكترونية مراعاة ما يلي:

- التأكد من أن محتوى موقع الحكومة الإلكترونية باللغة المحلية و سهل الاستخدام؛
- تطوير بعض التطبيقات للحكومة باستعمال التحدث أو الصور بدلاً من الكتابة؛
- وضع برامج تحتوي على استعمال وسائل الإعلام التقليدية مثل الراديو أو الصحف للتعلم حول مشروع الحكومة الإلكترونية؛
- إعطاء اهتمام للفئات الخاصة من المجتمع؛

وجود الأقليات و الموقع الجغرافي و عوامل أخرى تؤدي أحيانا إلى عدم استفادتهم من مشروع الحكومة الإلكترونية، ففي كثير من الدول المحتوى مزود بأكثر من لغة، و أيضا على المحتوى مراعاة الفروقات في مستوى التعليم و يتم ذلك من خلال:

- تزويد الدوائر المحلية بمراكز لاستخدام الحاسوب أو الأكواد؛
 - منح حوافز للقطاع الخاص التي تستخدم مواقع الحكومة الإلكترونية و تقوم بتدريب موظفيها؛
 - تشجيع اللغة المحلية في المحتوى و تصميم الموقع بطريقة تتناسب مع المجتمع.
- يفتضي ترويج الثقافة التقنية تخطيطا على المستوى الوطني و القومي، و أن تكون آليات تنفيذ هذه الخطة و الوسائل تلائم المتلقين من فئات الشعب، و أن تتحول مخرجات التعليم إلى وسائط توصيل ثقافي بين أفراد الجيل الواحد و بين الأجيال المتعاقبة.

3.2.2- بعض المبادرات العربية في إطار نشر الثقافة التقنية:

من أجل ترقية و تطوير الفرد العربي، و تسليحه بما يمكنه من مواجهة العولمة و الغزو الثقافي التي يتعرض اليها باستمرار، تحاول بعض الدول العربية القيام بالمبادرات الملائمة، و هنا نتعرف على بعض هذه المبادرات في الوطن العربي و بعض دول العالم: [65] ص 155

- إطلاق مبادرة "التقنية للجميع" التي تمت سنة 2004 في دبي حيث جرى تقسيم تلك المبادرة إلى أربعة محاور هي:

التدريب الإلكتروني: و هي خدمة قائمة بالفعل و تعني بتوفير بيئة للتعلم الإلكتروني من دون الحاجة لمدرسين؛

الموظف الإلكتروني: و تعنى بتدريب موظفي الحكومة على مهارات استخدام الكمبيوتر؛

المواطن الرقمي: التي تهدف إلى تدريب أكبر عدد ممكن من الناس من فئات المجتمع المختلفة على استخدام الكمبيوتر؛

و أخيرا مجلة "التقنية للجميع": المعنية بنشر الثقافة الإلكترونية و التعريف بالخدمات الإلكترونية و تشجيع الناس على الاستفادة من تلك الخدمات. [30] ص 3

- لقد قدمت التجربة التونسية مثلا في مجال نشر الثقافة التقنية و تشجيع استعمال الإنترنت، و التي بدعت منذ 2000 على أوسع نطاق من خلال الإجراءات التالية:

- التخفيض في أسعار اشتراكات الإنترنت و تكاليف الاتصالات؛

- تنظيم ندوات و حلقات دراسية لتشجيع استعمال الإنترنت؛

- بث برامج تثقيفية متخصصة عن طريق الإذاعة و التلفزيون،

- مشروع الحاسوب العائلي: دخل هذا الإجراء حيز التطبيق ابتداء من مطلع أفريل 2001،

والذي شهد إقبالا كبيرا في إطار تمكين العائلات التونسية المتوسطة الدخل من إقتناء حاسوب عائلي لا يتجاوز ثمنه ألف دينار يقع تمويله بقروض ميسرة؛ [99] ص5

- الانترنت المجاني في مصر الذي بدأ تطبيقه في مصر منذ جانفي 2002، حيث سمح بالاتصال

عبر الانترنت من جميع الخطوط التليفونية دون اشتراك شهري، و بسعر مكاملة محلية، و تقدم هذه الخدمة بالتعاون مع أكثر من 100 شركة مصرية مقدمة للخدمة، و وصل عدد المنازل التي استخدمت هذه الخدمة

حتى أفريل 2005، 800 ألف منزل تخدم 2 مليون مستخدم؛ [56] ص2

- مشروع حاسب لكل بيت في مصر، الذي يعد وسيلة ميسرة لشراء حاسب لضمان خط التليفون،

بأقساط شهرية و بدون مقدم (تسبيق مالي)، و منذ بداية المشروع حتى أفريل 2005 تم التعاقد على 27

ألف حاسب. و يشارك في هذا المشروع بنك مصر، و الشركة المصرية للاتصالات، و 14 شركة خاصة

تعمل في قطاع تكنولوجيا المعلومات، و على غرار التجربة المصرية اعتمدت الأردن نفس المبادرة؛

- نشر نوادي تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في مصر حيث بلغ عددها 1061 نادي في 2005؛

- أطلقت وزارة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات الأردنية مبادرة القرية الإلكترونية، الذي ينفذ

بالشراكة مع صندوق الأمم المتحدة للتنمية و شؤون المرأة، و تكفل المبادرة تأمين فرص خاصة بتقنيات

الاتصال و المعلومات في المناطق النائية و منح فرص متساوية للنساء و الأطفال. [93]

و هكذا يمكن القول بأنه رغم أن الغرب يقود تطور التكنولوجيا الحديثة التي عملت على خلق أشكال

ومهارات ثقافية جديدة، و التي أصبحت في النهاية جزءا لا يتجزأ من الحياة الثقافية و الاجتماعية في

مختلف بلاد العالم، و إن كان ذلك بنسب متفاوتة وفقا للتقدم التكنولوجي في كل بلد، فكل تقدم علمي

وتكنولوجي تشهده البشرية يكون له نتائج اجتماعية و ثقافية بدرجات مختلفة، و من هنا يمكن للحكومة

الإلكترونية أن تحدث تطورا في المجالات الاجتماعية و الثقافية، إلا أن توعية و تثقيف الفرد العربي،

يجعله محصنا من التهديدات التي تستهدف ثقافته و هويته، و تمكنه من الإستفادة القصوى من التكنولوجيا

الحديثة للإعلام و الاتصال دون خطر. [64] ص21

3.2- التكوين و التعليم الإلكتروني:

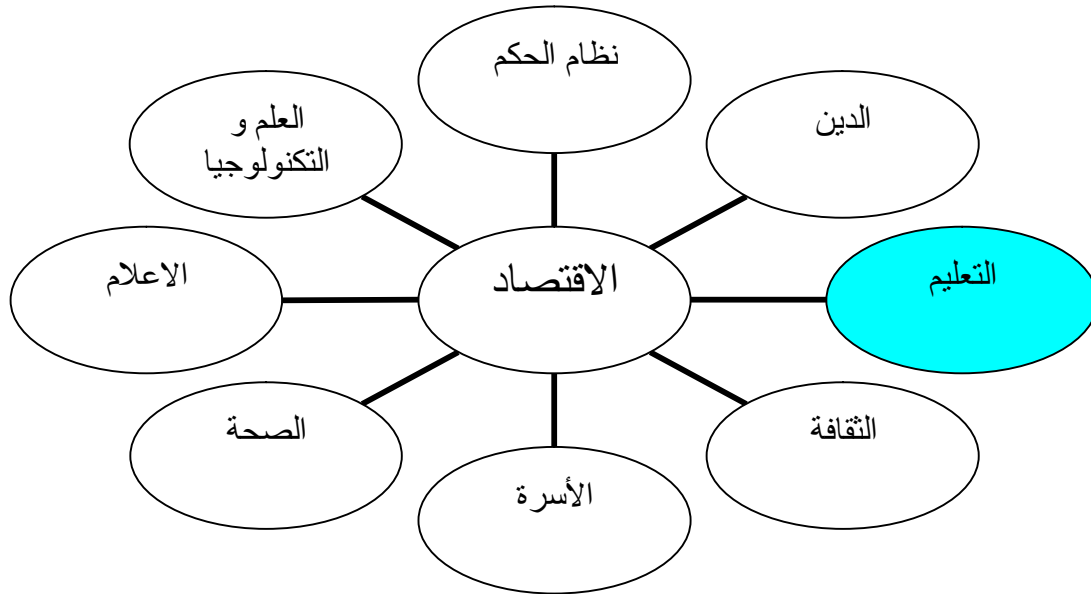
يوظف التعليم اليوم كأداة حاسمة لبلوغ مرحلة الاقتصاد المعرفي القائم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و تراكم رأس المال البشري، الذي هو عمود التنمية و جوهرها، حتى نصل إلى مجتمع المعرفة. [5] ص 1

ففي دراسة للأمم المتحدة وجد أن الزيادة في المعدل الدراسي لسنة واحدة يقابلها زيادة نقطة في مؤشر استعمال الحاسوب، و الفجوة في استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تلازمها فجوة تعليمية، فهذه التكنولوجيا لا تستخدم إلا من قبل المتعلمين تعليماً تقنياً عالياً. [17] ص 12

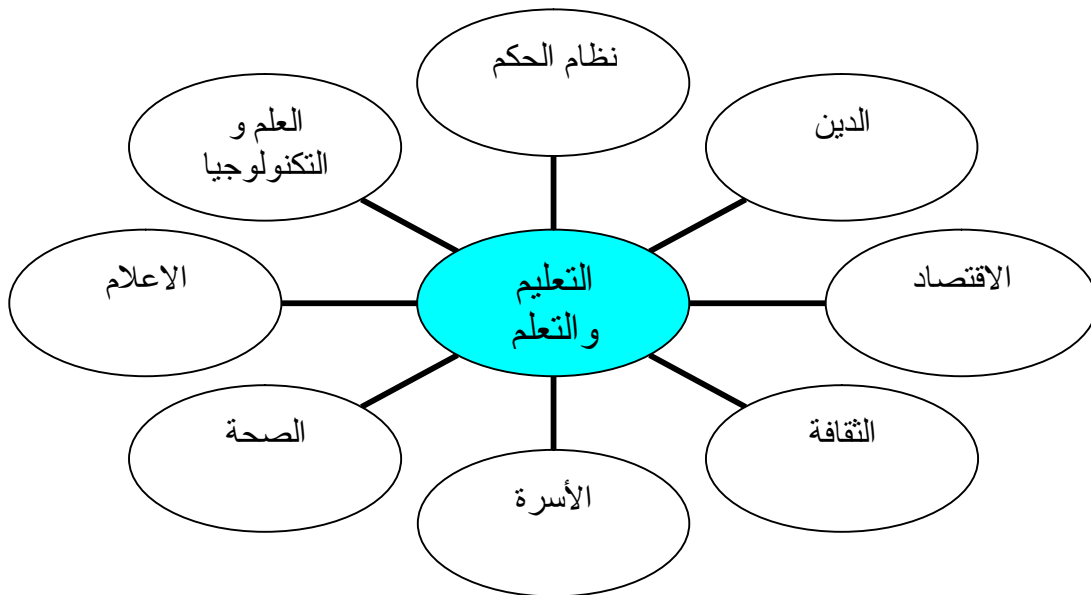
تبرز أهمية التعليم الإلكتروني في أنه من أهم و أنجع الطرق لنشر المعرفة، فلا تكون حكراً على فرد دون غيره أو مجموعة دون الأخرى، و إنما يحول المجتمع بأسره إلى آلة تعلم مستمر و مرن في أي وقت، في أي مكان، و على جميع المستويات، و لمختلف القدرات. إن التعليم والمعرفة والمعلومات و الاتصالات هي بعد التقدم البشري ورفاهيته، و ينبغي تعزيز استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في جميع مراحل التعليم و التدريب، فإن التعليم المستمر و إعادة التدريب و التعلم مدى الحياة و التعلم عن بعد، و غير ذلك من الخدمات الخاصة يمكن أن تسهم إسهاماً جوهرياً في زيادة قابلية التوظيف، و أن تساعد الناس على الاستفادة من الفرص الجديدة التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، و معرفة مبادئها من بين الركائز الأساسية في هذا المجال.

إن تحقيق طموح البلدان العربية يعتمد إلى حد كبير على زيادة بناء القدرات في مجالات التعليم، والدراسة التكنولوجية و النفاذ إلى المعلومات، و هي جميعاً من العوامل الرئيسية في تحديد درجة التنمية والقدرة على المنافسة و الوصول إلى مجتمع المعرفة. [17] ص 13

و لإبراز درجة أهمية التعليم في منظومة المجتمع من عصر الصناعة إلى عصر المعرفة، يمكن الاطلاع على الشكل رقم 06 الذي يوضح موضع التعليم بالنسبة لباقي المجالات الأخرى في كل مرحلة:



موضع التعليم في مجتمع الصناعة



موضع التعليم في مجتمع المعرفة

شكل رقم 03: موضع التعليم و التعلم من منظومة المجتمع [78] ص 272

من خلال الشكل أعلاه يمكن ملاحظة الفرق بين الأهمية المعطاة للتعليم في مجتمع الصناعة، والأهمية التي يحتلها التعليم في مجتمع المعرفة، و نظرا لهذه الأهمية يجب أن يصبح نشر التعليم في المجتمع هدفا رئيسيا، وطريقة التعليم الالكتروني من أكثر الطرق التي تساعد على تحقيق هذا الهدف.

1.3.2- تمكين الفرد من التعامل مع الوسائل الالكترونية :

حتى تتمكن دولة ما من تحقيق التنمية و التطور لا بد لها من تأهيل محيطها الكلي، و الحرص على تسهيل نشر و استعمال التكنولوجيا الحديثة بكل أشكالها في النشاط الاقتصادي، فالعلاقة بين التكنولوجيا والتنمية قائمة لا محالة. [34] ص24

و في مجال الحكومة الالكترونية، نجد أن النجاح يعتمد على قدرة أطراف التبادل و التعامل على تحقيق أهدافهم المشتركة . و على هذا الأساس يترتب على عاتق الحكومة التي تتوي إقامة حكومة الكترونية، مسؤولية ضمان حصول المنتفعين على المهارات و التقنيات المطلوبة للتفاعل مع الوسائل الالكترونية . ويتم ذلك عن طريق إتباع ما يلي: [27] ص151

1.1.3.2 نشر الوعي و الثقافة بين الجماهير لتعريفهم بأهمية الوسائل الالكترونية عموماً، والحكومة الالكترونية خصوصاً، و تشجيعهم على التعامل مع هذه البيئة الجديدة . و هذا طبعا ليس حكراً على المنتفعين منها فقط، بل حتى القائمين على تقديم هذه الخدمات للمواطنين؛

2.1.3.2- توفير أجهزة حاسوب على النطاق الواسع و بأسعار تشجيعية، و تحويل هذا الجهاز إلى أداة شائعة الاستخدام للحصول على الخدمات الالكترونية، كما هو الحال مع الهاتف، أو السيارة التي أصبحت أدوات شائعة الاستخدام حتى لدى الأشخاص العاديين و غير المتعلمين؛

3.1.3.2- إيجاد طرق فعالة لتعليم الأعداد الكبيرة من السكان باستعمال التكنولوجيا واعتبارها جزءاً من حياتهم اليومية و جزءاً من ثقافتهم و حضارتهم، فعلاقة التعليم و التكنولوجيا هي مجموعة من العمليات المتكاملة التي يتوقف نجاحها على مدى تناسقها و تناغمها معاً، فحين يتعلم التلاميذ وفق أساليب تكنولوجية حديثة و يلم بطرق التفكير المنهجي القائم على البدائل و الاحتمالات، و إطلاق الأفكار اللانهائية، فسوف تتشكل الأجيال القادرة ليس فقط على التعامل مع الجديد، ولكن أيضاً إبداع التقنيات المناسبة لحاجة المجتمع؛

4.1.3.2- محو الأمية الوظيفية لا الأبجدية فقط، و هذا المفهوم يرمي إلى تحقيق التكامل بين تعليم القراءة و الكتابة و زيادة الكفاءة في التعامل مع التكنولوجيا الحديثة و التدريب على رفع المهارات اللازمة للنجاح في الأعمال الاقتصادية و النواحي الاجتماعية، و بالتالي التمكن من التعامل بكل سهولة مع الحكومة الالكترونية و كل ما هو حديث و جديد؛ [78] ص304

5.1.3.2- تحفيز الفرد على المطالبة بالحصول على نصيب من الثقافة الالكترونية، للتمكن من الاستخدام الصحيح لهذه التكنولوجيا؛

6.1.3.2- فرض ثقافة الكمبيوتر و الانترنت، و العمل على خلق جو من الثقة بين الفرد و هذه الوسائل، عن طريق اعتماد ضمانات فعالة في المحافظة على سرية و الحريات الشخصية، حتى يستطيع استعمالها في التعامل مع الحكومة بكل طمأنينة؛

7.1.3.2- توفير جيل من خبراء الكمبيوتر و الانترنت، القادرين على تلقين و مساعدة و توجيه الأفراد على الخط في حالة وجود مشاكل. [65] ص 61

2.3.2- متطلبات نجاح التعلم الالكتروني :

توجد متطلبات مسبقة ينبغي توفيرها إذا ما أريد للتعلم الالكتروني أن يكون فعالا و عمليا، و من أبرز هذه المستلزمات: [28] ص 314

1.2.3.2- إعادة هندسة العمليات و الأنشطة التعليمية و الإدارية، لكي تستطيع التعامل بكفاءة و فاعلية مع نظم و أدوات تكنولوجيا المعلومات بشكل عام، و مع تقنيات الاتصالات الرقمية و تقنيات الخدمة التعليمية الذاتية بشكل خاص؛

2.2.3.2- إعادة النظر كليا في برمجة و مقررات و مناهج و استراتيجيات التعليم، و تحديث برامج التعليم العالي لتشمل إدخال مساق تكنولوجيا المعلومات و اقتصاد المعرفة، و نظم المعلومات، و هندسة البرمجيات، و برامج الشبكات و التجارة الالكترونية، و الأعمال الالكترونية الذكاء الاصطناعي؛

3.2.3.2- إنشاء قواعد بيانات خاصة بمختلف المناهج التعليمية و بالقائمين عليها. فقواعد بيانات المعرفة مثلا، تعد الأكثر أهمية بالنسبة للتعلم الالكتروني؛

4.2.3.2- يحتاج التعلم الالكتروني إلى وجود دعم على الشبكة، و هو عبارة عن نموذج للتعلم الالكتروني، و يعمل بوظيفة مشابهة لقواعد المعرفة، و يكون على شكل منتديات و غرف حوار و لوحات إعلانية على الشبكة، و بريد الكتروني أو دعم المراسلة في الوقت الحقيقي.

3.3.2- مقارنة بين التعلم الالكتروني و التعليم التقليدي :

بغية توضيح خاصيات التعلم الالكتروني (الذي يتم في العالم الافتراضي)، مقارنة بالتعليم الكلاسيكي (الذي يتم في العالم الحقيقي)، نجد أنه من الضروري تضمين ذلك في جدول تفصيلي، حيث يوضح الجدول رقم 05 الخصائص التي يتميز بها التعليم الالكتروني:

جدول رقم 02 : مقارنة التعلم الإلكتروني بالتعليم التقليدي [28، ص315]

العنصر	التعلم الإلكتروني	التعليم التقليدي
المادة التعليمية (من حيث المحتوى و التصميم و أسلوب العرض)	متقنة و مشوقة و دسمة	تقليدية و محدودة و نمطية
الوصول	على مدار الساعة و في الوقت الحقيقي	محدودة
الجودة	ثابتة	متفاوتة
قياس النتائج	ثلاثي	صعب
الاحتفاظ بالمعلومات	عالي	متفاوت
التكلفة النسبية	منخفضة	عالية
الرضا	عالي في الغالب	متفاوت
الملاءمة	عالية جدا	متفاوتة
المرونة	عالية جدا	مقيدة
الاعتماد على النفس	عالي جدا	محدود
نطاق الحوار	كوني	محلي
فرص الإبداع و الابتكار	عالية	متفاوتة

من خلال هذه المقارنة يتضح لنا بأن التعلم الإلكتروني يتيح فرص كبيرة في مجال التعليم، وبالإضافة إلى هذه الفرص فهو يتميز بسمات تأهله ليصبح من أهم الوسائل المستعملة للتعليم، و من السمات التي يتميز بها التعليم الإلكتروني ما يلي : [52] ص75

- تعليم عدد كبير من الطلاب دون قيود الزمان أو المكان؛

- تعليم أعداد كبيرة في وقت قصير؛

- التعامل مع آلاف المواقع؛
- إمكانية تبادل الحوار والنقاش؛
- استخدام العديد من الوسائل التعليمية التي قد لا تتوفر لدى العديد من المعلمين؛
- تشجيع التعلم الذاتي؛
- التقييم الفوري والسريع والتعرف علي النتائج وتصحيح الأخطاء؛
- مشاركة أهل المتعلم؛
- مراعاة الفروق الفردية لكل متعلم نتيجة لتحقيق الذاتية في الاستخدام. (جهاز واحد أمام كل متعلم)؛
- تعدد مصادر المعرفة نتيجة الاتصال بالمواقع المختلفة على الإنترنت؛
- استخدام الفصول التخيلية؛
- تبادل الخبرات بين المدارس؛
- سهولة وسرعة تحديث المحتوى المعلوماتي؛
- نشر الاتصال بين الطلاب مما يحقق التوافق بين الفئات المختلفة ذات المستويات المتساوية و المتوافقة؛
- تحسين استخدام المهارات التكنولوجية؛
- تحسين و تطوير مهارات الإطلاع و البحث؛
- إمكانية التوسع المستقبلي؛
- دعم الابتكار والإبداع للمتعلمين، و إمكانية الاستعانة بالخبراء النادرين.

4.3.2- أمثلة عن تجارب التعلم الإلكتروني و نتائجها على أرض الواقع:

بفضل المميزات التي يقترحها التعلم الإلكتروني و الفوائد المختارة التي تنجر عنه سواء على مستوى المعلم أو المتعلم، من أجل هذه الأسباب قررت العديد من الدول تبني هذا المنهج، و تشجيع و تحفيز الأفراد على الاتجاه نحوه، و على سبيل المثال لا الحصر، نذكر بعض الأمثلة على تجارب تحديث التعليم و التوجه إلى التعليم الإلكتروني:

- تدل الإحصاءات على أن الحكومة الأمريكية تعمل على تنفيذ هذه الخطة، ففي عام 1999 أنفقت أمريكا ما مقداره 1.1 بليون دولار على التدريب الإلكتروني، و في عام 2000، تضاعف هذا المبلغ ليصل إلى 2.2 بليون دولار، و تشير التقديرات إلى أن الإنفاق على التدريب الإلكتروني سيبلغ 11.4 بليون دولار، و سيكون 60% مما ينفق على مجمل التدريب مخصصاً لتحديث المدارس تكنولوجياً، بذرة الأجهزة الخاصة بوسائط الاتصال المتعددة و بث قنوات التعليم عن بعد، و الإرسال عبر شبكة الإنترنت

والأقمار الصناعية، وزيادة عدد أجهزة الكمبيوتر، و تدريب الخبراء و المعلمين و العاملين في هذا المجال.

ففي الولايات المتحدة الأمريكية، تقوم 2000 من مؤسسات التعليم العالي ببحث برنامج واحد على الأقل من برامجها على شبكة الإنترنت، و يشكل هذا العدد نسبة 70% من الجامعات الأمريكية . و وصلت إلى 90% في سنة 2005، و تتفاوت هذه الجامعات في عدد البرامج الدراسية التي تقدمها و التخصصات التي تتيحها، فمعهد " روج ستر " التكنولوجي يقدم خمس شهادات جامعية في العلوم، و جامعة " إلينوي " تقدم 10 شهادات مختلفة في المراحل الجامعية تشتمل على 220 برنامجا، و تغطي تخصصات مختلفة مثل إدارة الأعمال، و التسويق، و برمجيات الحاسب و غيرها. [44] ص 137

- كما أطلق الإتحاد الأوروبي مشروع (الجامعة الأوروبية الشبكية) الذي بدأ تنفيذه عام 2001 لتيسير التعلم الإلكتروني في مختلف التخصصات.

بدأ المركز الإقليمي لتكنولوجيا المعلومات و هندسة البرامج في القاهرة (RITSEC) سنة 1997 في تنفيذ مبادرة الجامعة العالمية " Global Campus "، التي تمثل أحد الجهود الجادة التي تهدف إلى خلق بيئة تعليمية عالمية، من خلال توظيف وسائل الاتصال الحديث و تكنولوجيا النشر الإلكتروني، بالإضافة إلى البنية التعليمية الأساسية القائمة من خلال دمج هذه العناصر جميعا مع بعضها البعض بطريقة ذكية. و ستعمل هذه الفكرة على إتاحة الموارد التعليمية الرفيعة المستوى للملايين من الطلبة و المعلمين في أنحاء العالم، و ستكون بمثابة القطاع المكمل للبنية التعليمية الأساسية العالمية القائمة، و زيادة فعالية العملية التعليمية. [68] ص 390

- نظام "مدرستي دوت كوم" و هو أحد الحلول التقنية التي عملت بها إحدى الشركات في قرية المعرفة في دبي على تطويرها، و هو نظام متكامل للإدارة المدرسية يعتمد على تقنية المعلومات و الإنترنت كقاعدة أساسية له . و يتوجه هذا النظام إلى مختلف أنواع المدارس الحكومية و الخاصة مهما كان نوع المنهاج المستخدم، و التي تبحث عن حلول تقنية تلبي حاجتها من تسجيل و إدارة موارد و تخزين للبيانات كما يؤمن النظام الوصول إلى معلومات و تقارير طلابها و موظفيها، و الإطلاع أول بأول على نتائجهم، مع إزالة عائق الزمان و المكان، مكملا بذلك قاعدة للبيانات يسهل الوصول إليها من قبل الإدارة المدرسية و المعلمين و الطلاب و أولياء الأمور على حد سواء، و يوفر نظام مدرستي دوت كوم معلومات متكاملة تساعد في اتخاذ القرار المناسب للمدرسة في الوقت المناسب . و هنا يتم توفير معلومات تهتم كل القائمين على العملية التعليمية ابتداء من درجات الطلاب و الحضور و الغياب إلى الواجبات المنزلية و الامتحانات. و يمكن الوصول إلى كل هذا عبر شبكة الإنترنت أو شبكة المدرسة

الداخلية دون الحاجة إلى الدخول في التعقيدات التقنية للتطبيقات . و يمكن للمدرسة الراغبة في اقتناء النظام الحصول عليه إما من خلال موقع الإنترنت مباشرة بواسطة اسم خاص للمستخدم و كلمة سر، وبالتالي الاعتماد على الجهاز الخاص بالموقع و هذا يوفر على المدرسة شراء الأجهزة اللازمة. أو يمكن المدرسة من أن تقوم بتشغيل النظام على جهازها الخاص بها و أن تسجل اسم نطاق خاص بها على شبكة الإنترنت أما أولياء الأمور و الطلاب فيمكنهم التواصل مع النظام من خارج المدرسة من خلال كلمة سر خاصة بهم. [89] ص10

4.2- دور الحكومة الالكترونية في تأهيل المجتمع للوصول إلى مجتمع المعرفة :

كثيرا ما تعالت الأصوات في العشرية الأخيرة من القرن العشرين و حتى يومنا هذا داعية إلى ضرورة امتلاك المعرفة لأنها الوسيلة الجديدة للإنتاج، والمعرفة التي ندعو إلى امتلاكها و وعيها ، هي المعرفة المشغولة بالعلم و الاستكشاف المرتكز إلى العقل والتجربة ، و تخليص البحث المعرفي من سلطة السلف و قدسية الأفكار. كمدخل لا بد منه لتحرير الواقع العربي من حالة التخلف والتبعية والخضوع، وتحرير فكرنا العربي من حالة الجمود والانحطاط، ذلك أن اعتماد العقل كأداة وحيدة للتحليل، و العقلانية كمفهوم يستند على المنهج العلمي الجدلي، سيدفع بفكرنا العربي – ولا أقول عقلنا العربي – صوب الدخول في منظومة المفاهيم العقلانية التي تقوم على أن للعقل دورا أوليا و مركزيا في تحليل الواقع، و التحكم في سيرورة حركته، و هو أمر غير ممكن – كما يقول هيجل – ما لم يصبح الواقع في حد ذاته معقولا ، أومدركا ، عبر الممارسة العملية في سياق تطبيقنا لقوانين و مقولات الجدل، التي لا تكمن أهميتها في كونها قوانين لتطور الواقع فحسب وإنما هي أيضا، قوانين لتطور التفكير والمعرفة. خاصة في عصرنا الراهن، عصر العولمة، الذي تتهاوى فيه كثير من النظم والأفكار والقواعد المعرفية السائدة، لحساب " رباعية البيانات و المعلومات و المعارف و الحكمة "، فكما أفرزت تكنولوجيا الصناعة مجتمعا مختلفا عن مجتمع الزراعة، كذلك أفرزت تكنولوجيا المعلومات مجتمعا مختلفا عن مجتمع الصناعة، تمثله الثنائية التالية : مجتمع المعلومات ، مجتمع المعرفة كأهم مورد للتنمية الاقتصادية و الاجتماعية ، مجتمع التعلم و الذكاء البشري و الاصطناعي". [77] ص28

فالمعرفة في هذا العصر "هي حصيلة الامتزاج الخفي بين المعلومات و الخبرة، و المدركات الحسية، والقدرة على الحكم لتوليد معرفة جديدة، وصولا إلى الحكمة أو ذروة الهرم المعرفي، واستخدامها في تقطير المعرفة إلى حكمة صافية، "و تجاوز" المتاح من المعرفة، وزعزعة الراسخ ، من أجل فتح آفاق معرفية جديدة لترشيد استغلال الموارد الوسائل والموازنة بين تحقيق الغايات و كلفة الوصول إليها". [77] ص29

يوضح التقرير للقيمة العالمية لمجتمع المعرفة المقام في تونس سنة 2005 بأن هناك تناقضات في

مجال الإقتصاد الرقمي و عدم مساوات في إستغلال تكنولوجيات الاعلام و الاتصال من منطقة لإخرى في العالم، و الذي يتطلب تفسيره تحليل ظروف معقدة و متراكمة عبر الزمن، و يعقب محرر تقرير جمعية تطور الاتصال و معهد العالم الثالث " التجربة تبين أن لا شيء يتحرك إذا لم يطالب المجتمع بمثابرة و عزيمة التغيير أمام حكوماته، يجب توفير حراسة المجتمع الدولي للمعلومات حتى تتحمل الحكومات والمنظمات الدولية مسؤولياتها....". [142]

1.4.2- علاقة الحكومة الالكترونية بمجتمع المعرفة :

قد يتساءل البعض عن علاقة الحكومة الالكترونية بمجتمع المعرفة، و الرابطة بين هذين المصطلحين، و الواقع هو أن الحكومة الالكترونية تعتمد بصفة مباشرة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، و من المبادئ المؤسسة لها هو التبادل المتواصل و المستمر للبيانات و المعلومات عبر وسائل الاتصال الحديثة، وأهم عنصر في هذه العملية التبادلية هي الأفراد. و بالتالي فإن ارساء الحكومة الالكترونية في بلد ما، سيؤدي الى تعرف المواطنين القاطنين به على هذه التكنولوجيا، و سيجعلهم يتعودون على التعامل معها أعلى الأقل السماع يوميا عنها. هذا الاحتكاك قد ينمي فضول الفرد تجاه تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، و يجعله يبحث على الحصول على البيانات و المعلومات و بالتالي تتكون لديه معرفة معينة في هذا المجال.

كل هذا من أجل الوصول الى أن العلاقة بين الحكومة الالكترونية و مجتمع المعرفة، هي أن الحكومة الالكترونية تتجج و تكون في قمة نجاحها و مردوديتها في اطار مجتمع يوصف بأنه مجتمع معرفة، و بالتالي فإن ارساء و إقامة حكومة الكترونية في مجتمع ما سيلعب دور الحافز للمواطنين من أجل البحث و التعرف و تعلم ما يجري من حولهم، بإعتبارهم واقعين تحت تأثير متغيرات العالم الحديث، و هذا ما قد يساعد على النهوض بالمجتمع للوصول الى مجتمع المعرفة المعروف برقيه الفكري و تقدمه الحضاري.

في عالم أصبحت البلدان المتقدمة و المهيمنة فيه، تتعاطى مع مفهوم العالم الافتراضي كنظير معرفي للعالم الفيزيائي (الحقيقي)، فكما حدد الفيزيائي أينشتين معادلته الشهيرة التي تربط بين الكتلة و الطاقة، يقترح بروكز في المقابل، ثنائية " المعلومات - المعرفة " كأساس للعالم الإدراكي، و محركا رئيسيا للاقتصاد الحديث. نحن إذا أمام مفهوم جديد للمعرفة، زاخر بالحركة الصاعدة صوب المستقبل بلا حدود أو معوقات، اعتماداً على ثورة المعلومات و الاتصالات و علوم الكمبيوتر، و الميكروبيولوجي ، والهندسة الوراثية، إلى جانب العلوم الحديثة في اللغة، و الاجتماع ، و الانثروبولوجيا و التاريخ و الجغرافيا البشرية و الاقتصاد، بحيث أصبح مفهوم المعرفة المعاصر شاملا لكل العلوم الطبيعية و الإنسانية، في علاقة عضوية لا انفصام فيها من ناحية، و محصورا في كوكبنا - إلى حد بعيد - في بلدان المركز الرأسمالي

القادرة وحدها على إنتاج وتصدير العلوم والمعارف من ناحية أخرى، بحيث بات من غير الممكن تطبيق هذا المفهوم على أوضاعنا العربية وبلدان الجنوب أو العالم الثالث عموماً، دون امتلاك جزء هاماً من مقوماته والتفاعل مع معطياته ، واستخدام آلياته وقواعده ، كمدخل وحيد لجسر الهوة المعرفية، بيننا وبين تلك البلدان.[22]

وصول الدول العربية إلى مجتمع المعرفة ضرورة لا نقاش فيها إذا ما أرادت اللحاق بالركب الحضاري، و التطور المنشود في شتى المجالات. هذا المجتمع الذي يعرف على أنه " ذلك المجتمع الذي يقوم بصفة أساسية على نشر المعرفة و إنتاجها، و توظيفها بكفاءة في جميع مجالات النشاط المجتمعي والحياتي". [37] ص40

2.4.2- خصائص و مميزات مجتمع المعرفة:

يتميز مجتمع المعرفة بمجموعة من الخصائص التي تأهله إلى احتلال مركز الصدارة في الرقي والتقدم الحضاري، و التي سنتعرض إليها بإيجاز:

- الاستخدام المتنامي للمعلومات بين الجمهور العام كما في الحكومة الإلكترونية، فالناس يستخدمون المعلومات بشكل مكثف في أدينتهم كمستهلكين، و هم يستخدمون المعلومات أيضاً كمواطنين لممارسة حقوقهم و مسؤولياتهم؛

- ظهور قطاع المعلومات كقطاع مهم من قطاعات الاقتصاد، حيث أصبح إنتاج المعلومات وتجهيزها، و توزيعها نشاطاً اقتصادياً رئيسياً في عديد من دول العالم؛ [87] ص28

- إنفاق الدولة على البحث العلمي و التطوير التكنولوجي، بما يشمل من كفاءات علمية من علماء وباحثين و مهندسين و فنيين، و اهتمام الشركات الصناعية في القطاعين الخاص و العام بالعلوم الحديثة وبالبحث و تطوير المنتجات و الخدمات، و اهتمام المواطنين في حياتهم اليومية بتطبيقات التكنولوجيا الحديثة؛ [66] ص60

المنفعة المعلوماتية من خلال إنشاء بنية تحتية معلوماتية ، تقوم على أساس الحواسيب الآلية العامة المتاحة لكل الناس في صورة شبكات للمعلومات المختلفة، و بنوك للمعلومات، و التي ستصبح هي بذاتها رمزا للمجتمع؛

- تحول النظام السياسي لكي تسوده الديمقراطية التشاركية، و ضبط النزاع الإنسانية، و التآلف الخلاق بين العناصر المختلفة؛

- تغيير القيم الإنسانية و التحول من التركيز على الاستهلاك المادي، إلى إنتاج الإنجاز المتعلق بتحقيق الأهداف؛

- تتمثل أعلى درجة متقدمة من مجتمع المعرفة، في مرحلة تتسم بإبداع المعرفة من خلال مشاركة جماهيرية فعالة، و الهدف النهائي منها هو التشكيل الكامل لمجتمع المعلومات الكوني؛ [16] ص12

- يتكون مجتمع المعرفة من طبقتين أساسيتين هما عمال المعرفة، و عمال الخدمات. كما تكون الأنشطة المعرفية أساس إنتاج الثروة، و أهم أدواتها هما " الإنتاجية " و " الابتكار "، و تكون المهارة الإدارية الأساسية هي كيفية توظيف المعرفة في استخدامات مفيدة؛

المعرفة هي مصدر القوة الأعلى جودة ، و يعرف أيضا بنقلة القوة ، و من ثم فإن الصراع على تملك المعرفة والسيطرة عليها و احتكار وسائل الاتصالات الناقلة للمعرفة هي قلب الصراع العالمي الجديد.

يعتمد مجتمع المعرفة على توزيع و كفاءة استخدام المعلومات، فتحسين الكفاءة يؤدي إلى تحسين الإنتاجية و يقود إلى النمو الاقتصادي؛

- و للتحرك نحو مجتمع المعرفة تلحج الدول إلى تطوير شبكة للبنية التحتية التكنولوجية لزيادة كفاءة الاتصال، و الحصول على المعلومات، و تعليم و زيادة مهارات الأفراد لتخلق و تشارك في بناء المعرفة و تقديم الحوافز للمؤسسات التي تستعمل هذه التكنولوجيا.

تعتبر الحكومة الإلكترونية نظاما اقتصاديا و إجتماعيا تشكل المعرفة و المعلومات مصدرا أساسيا فيه، لتحقيق الرفاهية و التقدم، و يمثل فرصة للمجتمعات في النفاذ إلى المعلومات، و إستخدامها على النحو الصحيح، لإشباع حاجات الأفراد و المجتمعات بصفة عامة. و يوجه صوب القضاء على الاختلافات الاجتماعية و الاقتصادية القائمة في المجتمعات، و تحقيق الرفاهية الاجتماعية و خلق الثروة، و النهوض بالتنمية الاجتماعية و تعزيزها، و المشاركة الديمقراطية، و التنوع اللغوي، و خلق الهوية الثقافية، في نفس الوقت يكفل فرصا متساوية في اكتساب وسائل الحصول على تكنولوجيات المعلومات و الاتصالات، و استخدامها بكفاءة و بنظام. و يعتبر إدماج جميع القطاعات المعرضة للتضرر من الناحية الاجتماعية، بما في ذلك المجتمعات الريفية، من الأهداف ذات الأولوية في هذا المشروع. [7] ص115

و تحقيقا لذلك، يتعين التغلب على الحواجز التي تعوق المشاركة، مثل الأمية، و نقص تدريب المستخدمين، و القيود الثقافية و اللغوية، و الشروط المعينة المفروضة على النفاذ إلى التكنولوجيا، في الوقت الذي تساعد فيه على كفاءة تعايش التدفق الحر للمعلومات مع احترام الحياة، و الملكية الخاصة، و الخصوصية، و الملكية الفكرية، و السرية و الأمن، و الحريات الفردية، و من هنا يتأكد دور الحكومة الإلكترونية في الانتقال إلى مجتمع المعرفة بالتنسيق الوثيق مع القطاع الخاص و المجتمع المدني، و ذلك بإتباع نهج متكامل

يوفر حواراً مفتوحاً و تشاركياً مع المجتمع بأكمله، لكي يضم في إطاره جميع أصحاب المصلحة المنخرطين في عملية بناء رؤية مشتركة من أجل استحدثاته. فمجتمع المعرفة له طابع عالمي لا ينفصم عنه. و من ثم ينبغي إجراء حوار أيضاً يستند إلى الاتجاهات العالمية في مجتمع المعرفة من أجل تسهيل توفير المساعدة التقنية الرامية إلى بناء القدرات الوطنية و الإقليمية، بغية المحافظة على التعاون الإقليمي و الدولي و توطيده، وتقاسم الخبرات المتعلقة بأفضل الممارسات.

إن تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجامعات و مؤسسات البحوث، و المستشفيات و العيادات، والمنشآت الصغيرة و المتوسطة الحجم، والمدارس، و البلديات و غير ذلك من المؤسسات، سيكون له الأثر الكبير للوصول إلى مجتمع المعلومات، كما إن تعاون وكالات الأمم المتحدة الوثيقة الصلة، و المنظمات الدولية و الإقليمية و الوطنية بما في ذلك المؤسسات المالية و الإنمائية، و المؤسسات الأكاديمية و الإعلامية، الوثيقة الصلة تساهم في تعزيز دور الحكومة الإلكترونية للوصول إلى مجتمع المعرفة، الذي يهتم و يرفع من قيمة رأس المال البشري، الذي لا ينتهي عند تكوين القدرات البشرية و تطوير المعرفة و المهارات، بل يمتد إلى المساهمة الفعالة في النشاطات الاقتصادية و السياسية و الاجتماعية و الثقافية، لذلك اعتمدت الأمم المتحدة في تقريرها حول توقعاتها استخدام الحكومة الإلكترونية على ثلاث مؤشرات هي: وجود الحد الأدنى من البنية التحتية التكنولوجية، التواصل للجميع، و رأس المال البشري.

فكلما ارتفع مؤشر رأس المال البشري تقدمت الحكومة الإلكترونية، ففي دولة كالنمسا يتضاعف مؤشر رأس المال البشري عن المغرب و تضاعف معه مؤشر الحكومة الإلكترونية، و تقدمت دول كالأردن و لبنان في الحكومة الإلكترونية عن الدول العربية الأخرى نتيجة اهتمامها برأس المال البشري، و هذا يبين مدى الجهد المطلوب لتطوير رأس المال البشري في الدول العربية الأخرى. [44] ص 144

3.4.2- المجهودات المطلوبة للوصول إلى مجتمع المعرفة:

من ضمان نجاح و ازدهار مشروع الحكومة الإلكترونية على الدول العربية أن تخطط تخطيطاً دقيقاً، من حيث أنظمة و انتشار مبادرات الحكومة الإلكترونية، و نشر المعرفة الرقمية التي تحتاج إلى معالجة دقيقة لإيصالها إلى مختلف قطاعات المجتمع، و تحتاج الخدمات الإلكترونية إلى التعميم بطريقة تسهل الوصول إلى أكبر عدد ممكن من المواطنين، من حيث اللغة و طبيعة الخدمة و سهولة الاستخدام. [90] ص 14

و في هذا المجال نجد تقرير المجتمع المدني حول القمة العالمية لمجتمع المعرفة المنعقد في تونس سنة 2005، و الذي جاء بالعديد من التوصيات الموجهة إلى الحكومات، و الهادفة إلى القيام بمجهودات

ترمي إلى تأهيل المجتمع للوصول إلى مجتمع المعرفة، عن طريق وضع كل الحظوظ من جابيه للوصول الى ذلك، و هذه المجهودات ملخصة في ما يلي: [114] ص10

- التعريف أكثر بمجتمع المعرفة و دعم القدرات فيما يتعلق بالمعرفة، التكوين، و تقاسم المؤهلات؛
- ترويج العديد من الأهداف ذات الطابع العام؛
- تسهيل بناء و وضع الشبكات؛
- تجنيد المواطنين في حضن نمط الديمقراطية؛
- جعل المواطنين يشاركون في رسم السياسات الخاصة بهذا الموضوع؛
- عرض خدمات متخصصة على المواطنين، المؤهلات، التجارب، و كل المعرفة المتوفرة في ما يخص مجال وسائل الإعلام و الاتصال؛
- المشاركة في أنماط و سياسات تساهمية، لها علاقة أكبر مع العنصر البشري، و متاحة للجميع؛
- القيام ببحوث حول تنمية و تطوير التكنولوجيا المتاحة و المعايير الدولية؛
- خلق ممارسات ذات منفعة كلية و التعريف بهم؛
- الحرص على أن تقوم القوى السياسية و التجارية بإرضاء جميع أفراد المجتمع؛
- تشجيع إبداع و ابتكار مشاريع و أنشطة اجتماعية ذات العائد العام، حتى و إن لم تكن ذات مردودية ربحية؛
- مضاعفة الجهود لنشر الوعي فيما يخص ضرورة بناء مجتمع المعرفة المرتكز على الإنسان، و المؤسس على الحقوق الأساسية، التنمية المستدامة، العدالة الاجتماعية، و تحقيق الاكتفاء الذاتي.

الخلاصة

إن لإقام حكومة الكترونية في دولة ما فوائد كثيرة تعود على المجتمع، و التي تتمثل في سهولة الحصول على الخدمات الحكومية، ربح الوقت و الجهد، الشفافية، العدالة الاجتماعية و تعادل الفرص، وغير ها من الآثار الايجابية لهذا المشروع، و لكن في المقابل يواجه المجتمع آثار سلبية قد تشعره بعدم الرضا و الاستياء إذا لم تستحدث حلول لتحديد نتائجها.

التحول من النظم الغير الكترونية الى النظم الالكترونية يعني بالضرورة المرور من عمليات تتم بطريقة يدوية أو شبه يدوية، الى عمليات تتم بطريقة الكترونية كليا أو جزئيا، و هذا ما يؤدي إلى تقاوم حجم البطالة، و لكن الحلول موجودة بالنسبة لليد العاملة المطرودة، و ذلك إما بإعادة رسكلتها و تأهيلها في مجالات أخرى تخدم النظام الجديد، أو بتوجيهها الى قطاعات خدمية أخرى لم تكن موجودة من قبل (كالأكشاك المعتمدة لمنح الخدمات الالكترونية مثلا).

و بالاضافة الى ما سبق نجد مشكلة العولمة و الغزو الثقافي الذي تلعب فيه الحكومة الالكترونية دور المحفز بتوجيه عامة المجتمع نحو " TIC "، فإذا لم يكن هذا التوجه مرفقا بوعي جماعي و تمسك بالثقافة المحلية، سيؤدي الى تقاوم آثار العولمة و الغزو الثقافي، و من أجل التمكن من التخفيف من مظاهر العولمة و تأثيراتها الثقافية السلبية على المجتمع، يتوجب على الحكومات المعنية اتخاذ الإجراءات الهادفة الى ترسيخ الثقافة المحلية لكل مجتمع، بالاضافة الى الاهتمام بالفرد بالدرجة الأولى، و العمل على توعيته و إطلاق قوى الابداع والابتكار لديه، بما يمكنه من الفصل بين الجانب السلبي و الايجابي من التكنولوجيا .

الفصل الثالث

تسويق خدمات الحكومة الالكترونية في المجتمع

إن الاستفادة من تطور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تقدمها و اتساع نطاق استخدامها في استحداث نظام الحكومة الالكترونية، يعتبر أحد الدروس المستفادة من تطوير النظام الحكومي و نظمه و مؤسساته في تطوير الخدمات بفعالية و كفاءة، و تقريب الحكومة من المستفيدين بشكل يقلص من حجم الإجراءات المعقدة، و البعد المكاني و الزماني، في تقديم الخدمات للمواطنين. و بهذا تعمل تكنولوجيا المعلومات الاتصال، ليس على زيادة الشفافية و المساواة فقط، بل أيضا على تعزيز التفاعل على نطاق الحكومة بشكل واسع، و مع القطاعات المختلفة في المجتمع، إضافة إلى تقليل الأعباء الإدارية على المستفيدين من خدماتها، كما أن استخدامات تكنولوجيا المعلومات تعمل على إجراء إعادة الهيكلة لعدد من مؤسسات الحكومة و إدارات العمل بها و تحسين أدائها الإداري و التخطيطي و الرقابي، و بهذا تزيد من نجاح برامجها في تطوير مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين في المجتمع، بما يحقق رضا متعاملها و يخلق لديهم الولاء المطلوب. [38] ص 234

وهذا ما سوف نتعرض له باعتبار الحكومة الالكترونية من أحدث الأساليب المتبعة في الدول المتقدمة لاستثمار تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تقديم الخدمات لكافة فئات المجتمع، من أفراد و قطاع خاص و هيئات مجتمع مدني، بما يتوافق مع حاجات و رغبات المواطنين، و هذا ما يجب أن يعلمه و يقتنع به الأفراد. [31] ص 237

1.3- تصميم خدمات تلبي حاجات و رغبات المواطنين:

إن إقامة حكومة الكترونية في دولة ما ليست موضحة، و ينبغي إن لا ينظر إليها على هذا الأساس. فإشياء حكومة الكترونية و إدارتها و صيانتها يتطلب أموال طائلة و قدر كبير من التمويل، و على هذا الأساس ينبغي عدم تصميم الخدمات التي ستعرضها هذه الحكومة على مواقعها إلا بعد التعرف على حاجات و رغبات المواطنين الالكترونيين، و البحث عن مواقفهم و اتجاهاتهم فيما يخص موضوع الحكومة الالكترونية. [26] ص 208

كما ينبغي التعرف على أسباب الرضا و عدم الرضا، معايير الجودة التي يستعملونها في تقييم جودة الخدمات المعروضة، أسباب عدم الإقبال على الوسائل الالكترونية إذا كانوا عاكفين على ذلك، وكل المعلومات التي قد تساعد على تقديم خدمات ذات جودة بالنسبة للمواطنين. كما أنه لا يجب إهمال أي فئة من المجتمع، فمشروع الحكومة الالكترونية موجه للجميع، و ليس لفئة دون الأخرى، و هذا ما يبين حجم الدراسات الواجب إجرائها قبل التورط في التنفيذ.

تنشأ ضرورة التعرف على حاجات و رغبات المواطنين قبل الشروع في تصميم الخدمات، من كون أن هذه الحاجات و الرغبات هي التي ستصبح الأعمدة التي تصمم و تبنى عليها الخدمات، و كذلك هي الميزات التنافسية التي تستعمل في العملية الترويجية لإقناع المواطنين على التعامل مع الحكومة الالكترونية.

1.1.3- الدراسات القبليّة:

على أية حكومة تنوي القيام بمشروع الحكومة الالكترونية المرور بمرحلة الدراسة و البحث و جمع المعلومات، و هي مرحلة قبليّة أو أولية تسبق كل مراحل التخطيط و التصميم و التنفيذ لما سيكون عليه الشكل النهائي لهذه الحكومة الالكترونية، تتناول هذه الدراسات بالدرجة الأولى المواطن (على أساس أنه مستهلك الخدمات التي ستعرضها) من كل جوانبه (ثقافته، تعليمه، حاجاته و رغباته، اعتقاداته و مواقفه، قادة الرأي في المجتمع،...الخ)، و لكن أيضا دراسات تتعلق بإمكانيات الحكومة المالية و البشرية، القانونية، و كذلك النقائص الموجودة حاليا فيما تقترحه من خدمات، و هذه الدراسات سوف تنكب على المجالات التالية: [38] ص108

- إجراء دراسات تسويقية مستفيضة للتعرف على الحاجات و الرغبات الحقيقية للمواطنين، وكذلك إنتظاراتهم من الحكومة الالكترونية، و من ثمة وضع خطة لتلبية حاجاتهم ورغباتهم؛
- إجراء دراسات اقتصادية مكثفة للوقوف على الجدوى من إنشاء الحكومة الالكترونية، و النجاعة الاقتصادية منها، و بالتالي التعرف على حجم التمويلات الواجب استثمارها و التفكير في المصادر التمويلية المتاحة، و حساب التكلفة / منفعة بدقة؛
- إجراء دراسات متعلقة بالموارد البشرية المؤهلة المتوفرة لديها و القدرة على تسيير وإدارة الحكومة الالكترونية، و التعرف على النقائص في الجانب البشري، و الواجب تغطيته عن طريق التكوين، التعليم، دورات التربص، و غير ذلك؛

- إجراء الدراسات حول النقائص الموجودة في النظام التقليدي، و محاولة تغطيتها بالكامل في النظام الجديد، مثل الثغرات القانونية، حماية المستهلك في التعامل الالكتروني.

هذا من جهة، و من جهة أخرى و بعد إجراء الدراسات المستفيضة على مختلف الجوانب التي قد تأثر على جودة الخدمات المقدمة، يجب على القائمين على مشروع الحكومة الالكترونية الأخذ بعين الاعتبار خصائص الخدمات الالكترونية المميزة، قصد التعامل معها بالطريقة الصحيحة، و تقادي الوقوع في أخطاء عند تصميم الخدمات الموجهة للحكومة الالكترونية، و فيما يلي عرض موجز لهذه الخصائص.

2.1.3- خصائص الخدمات الالكترونية:

يمكن النظر إلى الخدمة في إطار و محتوى الأعمال الالكترونية على أنها أداء عمل، أو نشاط ما تؤديه منظمات الأعمال الالكترونية (كالحكومة الالكترونية مثلا)، إلى عناصر السوق المستهدفة، و التي تتكون من مجموعة أفراد على الانترنت (و هم المواطنين في حالة المثال السابق). و تتميز هذه الخدمات بما يلي: [1] ص169

1.2.1.3- الخدمة غير ملموسة: إذ لا يمكن للمستفيد منها أن يلمسها و يتفحصها كما هو الحال بالنسبة للسلعة، و لعل هذا الأمر هو تفسير رواج تجارة الخدمات على شبكة الانترنت، بالرغم من أن الأمر لا يختلف كثيرا بالنسبة لطبيعة الخدمة سواء جرى شراؤها من السوق التقليدية أو من السوق الالكترونية بسبب عدم القدرة على لمس هذه الخدمة. و الجدير بالذكر أنه توجد بعض الخدمات التي لا يمكن بيعها على شبكة الانترنت، لأن بيعها يتطلب حضور الطرفين، مثل: خدمات طبيب الأسنان، خدمات الفنادق،..... .

2.2.1.3- عدم إمكان تخزين الخدمة: لا يمكن تخزين الخدمة بسبب أنها غير ملموسة، و يترتب على عدم إمكان التخزين اعتبارات تسويقية مهمة، فالخدمة التي لا تباع في مدة زمنية معينة (يوم مثلا) تعد خسارة و فرصة ضائعة لا يمكن تعويضها، و لذلك لا بد من بذل الجهود التسويقية التي تكفل تحقيق حجم مبيعات يعادل حجم الطاقة الإنتاجية للمنظمة الالكترونية.

3.2.1.3- صعوبة الحكم على مستوى جودة الخدمة قبل الشراء: بسبب خاصية عدم الملموسية للخدمة فإنه من الصعب تقييمها و معرفة مستوى جودتها، و عملية الحكم و التقييم تعتمد في الأغلب على آراء المشترين الذين سبق لهم أن اشترروا هذه الخدمة، و في حال أسواق الأعمال الالكترونية، فإن الأمر يكون أكثر صعوبة بسبب البعد المكاني بين منتج الخدمة و مستخدمها.

4.2.1.3- عدم وجود نمطية ثابتة في تقديم الخدمة: هناك الكثير من العوامل التي تؤثر في أداء الخدمة، و من ثم تجعل طبيعة أدائها لا تتمتع بنمط ثابت في كل مرة تباع فيها هذه الخدمة، فعلى سبيل المثال فإن قوة الاتصال أو عدد الأفراد الذين يشترون الخدمة من موقع منظمة أعمال في نفس الوقت، يؤثر على جودة تلقي الخدمة و يجعل هذه الجودة لا تتمتع بنمط ثابت.

3.1.3- تصميم و إعداد خدمات موقع الحكومة الالكترونية:

تكنولوجيا إنشاء و نشر المواقع الالكترونية هي نفسها بالنسبة للمواقع العادية، و قبل إنشاء موقع الكتروني يجب مراعاة ثلاث نقاط أساسية:

قواعد تصميم الصفحات، خطوات التخطيط للنشاط الالكتروني، و عناصر المساعدة على حسن سير الموقع. [82] ص304

1.3.1.3- قواعد تصميم الصفحات:

لعملية تصميم الصفحات الالكترونية قواعد تسمح لها بأن تكون ذات شكل مقبول، شاملة للمعلومات اللازمة للتجول في الموقع، سهلة و واضحة، و جذابة للزوار. و فيما يلي عرض مفصل لهذه القواعد : [40] ص305

- إعداد نموذج تخطيط الصفحة الأولى و ما تحويه من معلومات التصميم من وجهة نظر المستخدم النهائي، و توجد برامج تصميم الصفحات لتسهيل تحقيق هذا الهدف؛

- استخدام صور و رسوم توجي بالوظيفة التي تؤديها أو تعبر عن طبيعة الوصلة المرجعية التي تشير إليها؛

- استخدام تصنيفات مختلفة عند تصنيف الوصلات المرجعية، بحيث يتمكن العملاء من الحصول على المعلومات نفسها من مداخل أو مسارات مختلفة؛

- إمكانية دخول مواقع محركات البحث من كل صفحات الموقع؛

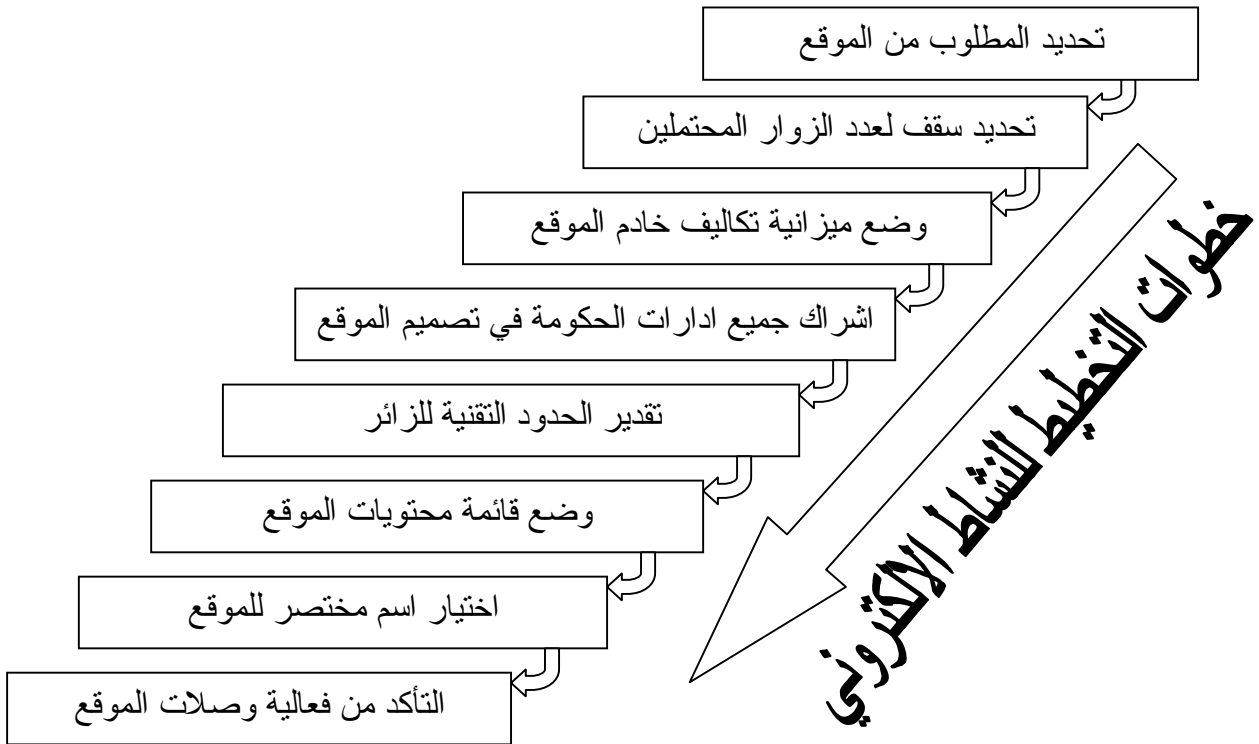
- أن تكون المعلومات المدرجة في مواقع البحث ذات صلة بموضوع البحث، فمثلا معلومات الحكومة الالكترونية يجب أن تكون متصلة بمحركات بحث ذات صلة بالحكم الالكتروني؛

- مراعاة تصميم الموقع بحيث تتدفق فيه المعلومات في تسلسل منطقي، إذ يجب أن يكون العميل على علم دائم بمكانه أو بالجزء الذي يتصفحه من الموقع.

2.3.1.3- خطوات التخطيط للنشاط الإلكتروني:

تجعل الكثير من المواقع الإلكترونية عملية التعامل معها صعبة أحيانا، بسبب بطء الموقع، أو عيوب تصميمه، أو صعوبة الحصول على المعلومات. و تضم شبكة الانترنت ملايين المواقع المختلفة، مما يجعل إنشاء موقع إلكتروني عملا يحتاج عناية و تخطيط. [40] ص 306

يمكن إبراز و توضيح أهم الخطوات التي يجب اتباعها من أجل التخطيط للعمل الإلكتروني في الشكل الموالي رقم 04:



الشكل رقم 04: خطوات التخطيط للنشاط الإلكتروني

من خلال ملاحظتنا للشكل رقم 04، يمكن التعرف على الخطوات المختلفة التي تتوالى خلال عملية التخطيط للعمل الإلكتروني، و في الفقرات الموالية سنتناول كل هذه الخطوات بشيء من التفصيل: [40] ص 306

- تحديد المطلوب من الموقع، و تحديد أهدافه حتى يغطي الاحتياجات، و يعكس المعلومات المطلوب إظهارها للزوار، لضمان تطوير و كفاءة العمليات و تحصيل العوائد؛

- تحديد سقف تقديري لعدد الزوار المحتملين، مع رصد منطقة جغرافية معينة يكون لدى المؤسسة معلومات جيدة عن ثقافتها و احتياجاتها، لأن ما يحتاجه الفرد في منطقة قد لا يحتاجه في منطقة أخرى، لهذا فإن المعلومات المجمعَة عن المستهلكين المستهدفين يجب وصفها بحيث تخدم تلقائياً عمليات التبادل، بأكثر من لغة، أو بإنشاء مواقع مختلفة إن لزم الأمر؛

- ضرورة وضع ميزانية تكاليف خادم معلومات الموقع، تكاليف التسويق و الصيانة، إدارة الموقع، مصاريف مصادر المعلومات، المواد، الأقساط الشهرية، و غيرها، فالعناية بالموقع و ترقيته و المحافظة على تغيير و تحديث المعلومات و تحقيق الخدمة الجيدة بالتسويق الدائم له، يسبق أهمية صرف الأموال؛

- ضرورة اشتراك جميع إدارات الحكومة في تصميم و بناء الموقع، و إضافة الاقتراحات و المساهمات، ليعكس الموقع تصوراً متكاملًا يغطي كل مناطق العمل؛

- تقدير الحدود التقنية للزائر، فأى زائر يستعمل وسائل الاتصال الحديثة يجب أن يكون قادراً على الحصول على كافة امكانات الموقع؛

- تخطيط الأمور المهمة في وضع قائمة محتويات الموقع، و مراعاة علاقتها بالمتصفحين المطلوبين، ثم وضع محتويات لاحقة مع الوقت في الموقع مع تزايد عملياته، و هذه المحتويات يجب أن تتعلق باهتمامات المتعاملين الإلكترونيين، و يتم تعديلها بشكل مستمر؛

- اختيار اسم مختصر لموقع ما أمكن (مثل: alg.gov)، فكلما كان صغيراً و رمزياً و معبراً، كلما كان أفضل للتداول و التصفح، لأن ذلك يقلل احتمالات الخطأ و يسهل تذكره؛

- التأكد من فعالية وصلات الموقع، و سهولة الوصول إليها خاصة وصلات التواصل عبر البريد الإلكتروني و نظام فرز استعلامات الأفراد في الأسئلة المتكررة الطرح؛

- تسويق الموقع و ضمان تطوره الدائم.

3.3.1.3- العناصر المساعدة على حسن سير الموقع:

بعد إطلاق الموقع الإلكتروني يتطلب متابعة و عناية و تطوير، فالموقع الإلكتروني مشروع دائم لا ينتهي بمجرد إطلاقه على الشبكة، من أجل ذلك يجب مراعاة بعض العناصر التي تساعد على السير

الحسن للموقع بعد إطلاقه: [40] ص 307

- وجود محرك بحث جيد: عادة ما يستخدم الفرد أدوات بحث للعثور على الخدمات و المعلومات التي يريدها، و في محركات البحث الجيدة تكتب كلمة أو عبارة للبحث لتحصل على قائمة من المواقع، وكثيرا ما تستخدم المواقع الالكترونية محركات بحث لا توفر ما يحتاجه العميل بسرعة أو بدقة، و تطلب منه كتابة كلمات مفتاحية بشكل صحيح، بالإضافة إلى عدم القدرة على التعامل مع العبارات.

و لتجنب مثل هذه المشاكل في الموقع الالكتروني، يجب تزويده بأدوات جيدة للمساعدة في التعامل، و مراقبة كيفية استخدام الزوار لمحرك البحث لمعرفة أنماط و أشكال البحث ليتمكن تطوير البحث و الموقع بحيث يجد الأفراد بحثهم بسرعة؛

- استخدام سلة تسوق فعالة و سهلة: معظم مواقع التسوق الالكتروني تستخدم سلة التسوق لتجميع ما يشتريه الفرد، و الملاحظ أن العديد من المواقع الالكترونية تجعل من الصعب إدارة سلة التسوق، في حين أن الفرد يريد معرفة محتويات السلة و قيمة المحتويات و حذف أي جزء منها، و إذ كانت العملية صعبة فقد يحجم عن التعامل الالكتروني؛

- استمرارية الاتصال مع المتعاملين: في معظم المواقع الالكترونية يعد استلام نقود الفرد هي نهاية علاقته بالموقع، و لكنه قد يغير رأيه، أو تضيع الطرود فلا يستلم ما طلبه من منتجات، لذلك يجب على الموقع منح العملاء طرق للاتصال بعد انتهاء التعامل، و تمكينه من متابعة وضعية طلباته والاستعلام عنها؛

- سهولة التصفح: عند تصميم موقع الكتروني توقع ما هو غير متوقع، قم بدعم أنماط و طرق التسوق، و وفر للمتعامل خدمة ممتازة و قدرة النفاذ إلى خدمات ممتازة ضمن كل صفحة بالموقع.

4.1.3- الخدمات الشائعة على الانترنت:

هناك عدد كبير من الخدمات التي يجري تسويقها على شبكة الانترنت، و في ما يلي مجموعة من هذه الخدمات: [1] ص 171

1.4.1.3- الخدمات التعليمية: على الرغم من معارضة الكثيرين لفلسفة التعليم عن بعد، غير أن الكثير من المؤسسات تؤمن بهذه الفلسفة و تعمل على تقديمها و طرحها، و قد جرى تطبيق هذه الفلسفة بصورة فعلية منذ الستينيات، و قد استخدمت وسائل كثيرة لتحقيق و تنفيذ عملية التعليم عن بعد (مثل المراسلة و اللقاءات الدورية و محطات الراديو و التلفزيون و غيرها)، و مع التطور الذي طرأ على شبكة الانترنت خلال التسعينيات فقد أصبح هناك وسيلة جديدة تفوق كل الوسائل السابقة في تحقيق فلسفة التعليم عن بعد. (المزيد من التفاصيل راجع الفصل 2: التعليم و التكوين الالكتروني)

2.4.1.3- الخدمات المصرفية: لقد أصبحت الخدمات المصرفية من الخدمات الشائعة على شبكة

الانترنت، و هذه الخدمات توفرها المؤسسات المالية بعد أن أصبح استخدامها يحقق لها ميزة تنافسية، وهناك نوعان من المصارف التي تنشط على شبكة الانترنت:

1.2.4.1.3- مصارف لها وجود واقعي في العالم الحقيقي و تقدم خدماتها بالأسلوب التقليدي

وتطرحها أيضا عبر شبكة الانترنت.

2.2.4.1.3- مصارف لا يوجد لها وجود في العالم الحقيقي و تقدم خدماتها عبر شبكة الانترنت

فقط (مصارف الكترونية) .

تقدم المصارف للعملاء خدمات متنوعة عبر شبكة الانترنت، و من هذه الخدمات نذكر:

- خدمة معرف الرصيد؛
- خدمات تسديد الفواتير؛
- خدمات تحصيل الديون و المستحقات المالية من الآخرين آليا؛
- خدمات التوفير؛
- خدمات الوساطة المالية؛
- خدمات الائتمان المصرفي؛
- خدمات مصرفية و مالية أخرى.

3.4.1.3- خدمات التأمين: عملية بيع و شراء خدمات التأمين على الانترنت تعتمد على الثقة

المتبادلة من جانب البائع (شركة التأمين) و المشتري الالكتروني، كما هو الحال في السوق التقليدي، غير أن العملية ضمن السوق الالكتروني تعتمد على الثقة أكثر بسبب عدم الالتقاء المادي بين البائع والمشتري. [117]

4.4.1.3- خدمات تعزيزية أساسية تتعلق بشبكة الانترنت: و أهم هذه الخدمات:

- خدمات المحادثة المباشرة؛
- خدمات الاستعلام عن المستخدمين؛
- خدمات البحث عن الملفات؛

- خدمات نقل الملفات؛

- خدمة البحث من خلال قواعد البيانات عن مواضيع معينة؛

- خدمات البريد الإلكتروني؛

- خدمة الاتصال و البحث المباشر في الشبكات الأخرى؛

- خدمة المناقشة الجماعية؛

- الاتصال الدولي بكلفة الاتصال المحلي؛

- مطالعة المجلات و الدوريات؛

- تقديم معلومات و بيانات حول السياحة الداخلية و الخارجية، مواعيد رحلات الطيران، الحجز في الفندق، أنواع السيارات و أسعارها، و أخبار الطقس و المؤشرات المالية و الاقتصادية العالمية. [116]

2.3- الاتصال و التعريف بالحكومة الإلكترونية:

يتحقق وعي جمهور العملاء بالحكومة الإلكترونية و الفوائد و المميزات التي تمنحها، بواسطة "التعليم"، و "الإعلام الناجح" الذي يتضمن تعريف الجمهور بفوائد التحول إلى نظام الحكومة الإلكترونية، و التي تمتاز بأنها تعمل على مدار الساعة، و تحقق الشفافية و العدالة في المعاملات مع الإدارة، بالإضافة إلى سرعة إنهاء المعاملات، و العلانية بالنسبة لمعلومات و اختصاصات و قرارات الجهات الحكومية. [6] ص6

1.2.3- الاجراءات الاتصالية المطلوبة:

من أجل ضمان وجود عملية اتصالية بين الجهات الحكومية و المواطن، تسعى إلى إمداد هذا الأخير بالمعلومات الضرورية حول الحكومة الإلكترونية، يجب تتبع بعض الاجراءات الاتصالية الأساسية لتحقيق الأهداف المرجوة من العملية الاتصالية، ويمكن أن يتحقق ذلك من خلال:

- نشر المعلومات حول التكنولوجيات الجديدة من خلال تبادل المعلومات حول أفضل الممارسات، و الحملات، و المشاريع التجريبية؛

- تنظيم دورات "محو الأمية الإلكترونية" و تدريب السكان على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، و أن تعمل هذه الدورات على تزويد المستخدمين بالمهارات التي يحتاجونها للاستفادة من الحكومة الإلكترونية، و إنتاج محتوى مفيد و مجزي من الناحية الاجتماعية و الاقتصادية؛

- أيضا تعليم و تدريب القائمين على الحكومة الإلكترونية يعمل على تحسين حياة الأفراد، فالدورات عن الحكومة الإلكترونية، و الديمقراطية الرقمية، تقدم من قبل الجامعات في الولايات المتحدة الأمريكية، و أوروبا، و استراليا و اليابان. تعمل على تشجيع القائمين على المضي في مشروع الحكومة الإلكترونية، والمدارس الرائدة للإدارة العامة و إدارات الصحة و القانون و العلوم السياسية، وغيرها، تسير بخطى جريئة لدعم الوعي بأهميتها، فالجيل القادم للقائمين على القطاع العام المتخرجين من هذه المدارس حتما سوف يغيرون من طريقة عمل الحكومة؛ [17] ص 79

- إيجاد حوافز للتشجيع على التكيف مع الأشكال الجديدة للاتصالات و التفاعل معها. والعمل على تدنيه المشاكل الناجمة عن عدم التلاؤم بين مهارات الأفراد و التعامل مع الحكومة الإلكترونية؛

- جمع المعلومات دوريا للتأكد من أن هذه الخدمات تستجيب للحاجات الفعلية و أنها متلائمة مع الجمهور المستهدف؛

- تقوم الجهات الحكومية بالإعلان عن الأنشطة الخاصة بها على شبكة الإنترنت، وذلك بقصد توفير هذه المعلومات للمواطنين والمستثمرين بصفة مستمرة، بالإضافة إلى الإعلان عن خططها المستقبلية للتنمية و الترويج لها بهذه الطريقة؛

- تقوم الحكومة بنشر القاعدة الخاصة بتشريعاتها من قوانين و لوائح على شبكة الانترنت حتى يمكن لأي مستخدم أن يتصرف بناء على القوانين و اللوائح التي تحكم موضوع معين؛

- تقديم تجربة المؤسسات المختلفة في تطبيق أسلوب الحكومة الإلكترونية في نشاطاتها اليومية، و من خلال تعاملها مع الجمهور أو المؤسسات الأخرى، حسب اختلاف مجالات عملها والخدمات التي تقدمها للمواطنين سواء كانت مؤسسات إنتاجية أو خدمية أو مؤسسات اقتصادية أو مالية و عرض الجوانب المختلفة لهذه التجربة، وخاصة فيما يتعلق بسهولة التواصل بين هذه المؤسسات و الجمهور و إختزال الوقت و الجهد في إنجاز كافة التعاملات، و هذا يؤدي إلى كسب ثقة القطاعات المختلفة في الحكومة الإلكترونية و جدوى تطبيق هذا الأسلوب؛ [61] ص 2

- إنشاء لجنة استشارية للتسويق و الاتصال الجماهيري، تضم ممثلين عن كافة الدوائر الحكومية و تعمل تحت مظلة الحكومة الإلكترونية، تقوم هذه اللجنة بحملات توعية لجمهور المستخدمين المستهدف حول استخدام الخدمات الإلكترونية تدريجيا مع التركيز على قطاع الأعمال الأكثر استجابة للبرامج الترويجية.

2.2.3- أمثلة عن الاجراءات العملية المتبعة للتعريف بالحكومة الالكترونية:

دائماً من أجل التعريف بالحكومة الالكترونية في المجتمع، على الحكومات أن تقوم بالكثير من الجهود بغرض التعريف، الاقتناع، و من ثم التذكير. و لعل من المفيد جدا الاطلاع على هذه التجارب السابقة للاستفادة منها، و لما لا الإقتداء بالجوانب الإيجابية فيها. و من الأمثلة العملية على ذلك:

- أعلن سنة 2001 في البرتغال عن تقديم مقترح لدستور يضمن الحقوق الإلكترونية للمواطنين في الإتحاد الأوروبي، و إعتبر القائمون على هذا المقترح أنه يعتبر أساسيا للغاية، و يمثل الدعامة الأهم في تلاحم المجتمع. [61] ص 11 و أهم الحقوق التي تطرق الدستور إليها موضحة في الجدول رقم 03:

الجدول رقم 03: الحقوق الإلكترونية حسب مقترح دستور البرتغال

الحقوق الإلكترونية	تفاصيل الحقوق الإلكترونية
الحق في الوصول	- الحق في الوصول و الدخول للإنترنت. - الحق في خصوصية و حماية المعلومات الشخصية. - حق المستهلك في الحماية من الاستغلال.
الحق في التعليم و التدريب	- الحق في تعليم فعال للاستفادة من الخدمات الأساسية في الدولة. - الحق في توفير مصدر تعليم دائم مدى الحياة.
الحق في المعلومات	- الحق في توفير المعلومات الصحيحة و الكاملة مع تحديثها أول بأول إلكترونيا، في كافة الأمور المتعلقة بالإدارات العامة.
الحق في المشاركة	- الحق في الشفافية في آلية اتخاذ القرارات بالإدارات العامة. - الحق في المشاركة في عملية اتخاذ القرار من قبل الجمهور، بتشكيل آليات تداول و استفتاء مناسبة. - الحق في إعلام الفرد بالرد عليه حول الآراء التي يدلي بها للمشاركة في اتخاذ القرار من قبل الإدارات العامة.

- و تعد قاعدة معلومات lixus الأمريكية أكبر قاعدة بيانات تشريعية متاحة على شبكة الإنترنت، يمكن من خلالها لأي مستفيد سواء كانت مؤسسة أو مواطنين التعرف من خلال الحوار و التفاعل على الإطار القانوني للموضوع الذي يشغله. [55] ص 19

- و كذلك مركز المعلومات و دعم القرار بمجلس الوزراء في مصر، أنشأ قاعدة بيانات تتضمن التشريعات المصرية، و كذلك أحكام محكمة النقض المصرية، بحيث تعد مرجعا يمكن الحصول منه على أية معلومات خاصة.

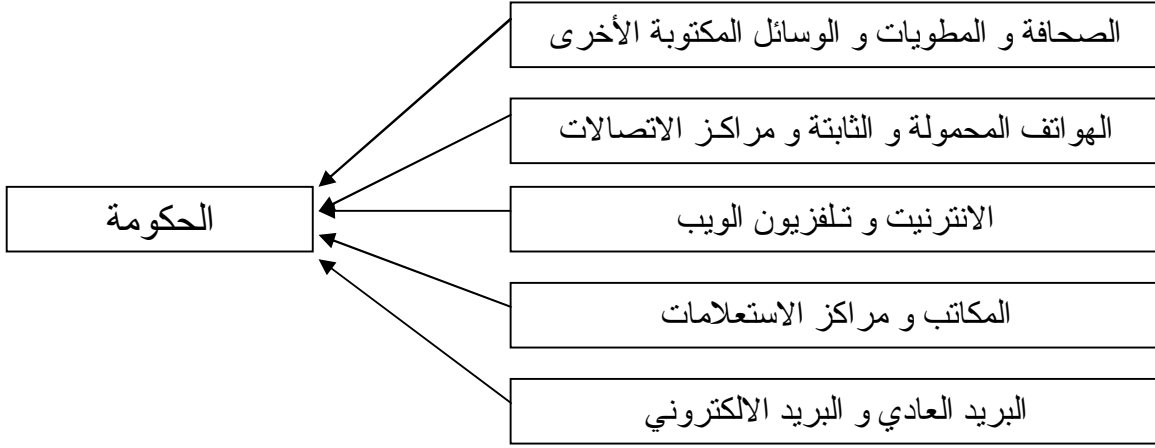
فبدون الوعي الجماهيري، من الصعب تحقيق الحكومة الإلكترونية، وهذا ما يثبته استبيان أظهر أن الكثيرين لا يستطيعون وضع تصور عن ماذا يعنيه مصطلح الحكومة الإلكترونية، و ربما ساعد على ذلك الخلط الذي يثيره استخدام كلمة " حكومة " ونعتها بالإلكترونية، فخدمات الحكومة الإلكترونية تكون مفيدة فقط عندما يتعرف الناس إليها وإلى كيفية استخدامها، وينبغي تركيز جهود الدولة في هذا المضمار على توعية الجمهور و تسويق استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية. [90] ص 7

أما في الدول العربية فتفسر المشاكل التي تواجهها الحكومات الإلكترونية في تسويقها من خلال شبكة الإنترنت، بضعف أعداد مستخدمي الإنترنت في المنطقة العربية بالنظر إلى أعداد مستخدمي الإنترنت في أوروبا و كندا و الولايات المتحدة الأمريكية، و بالتالي ينعكس سلبا على خطة التحول إلى الحكومة الإلكترونية.

3.2.3- قنوات الاتصال المتعددة و التعريف بالحكومة الإلكترونية:

يمكن استخدام طرق بديلة عن شبكة الانترنت مثل: وسائل الإعلام المختلفة من تليفاز، و مذياع و الصحافة المكتوبة، و من جانب آخر فإنه لا يمكن تجاهل مشكلة " الأمية " و ارتفاع نسبة من يجهلون القراءة و الكتابة في الدول العربية، و بالتالي لا يستطيعون التعامل مع تلك المستجدات الخاصة المتعلقة بالحكومة الإلكترونية. و يقتضي مبدأ عدالة الخدمات و المساواة أن يتم تيسير تعاملهم و عدم حرمانهم منها بواسطة الحلول المناسبة، ففي مصر بدأت الدولة في تيسير ذلك بواسطة إنشاء مكاتب أو أكشاك متنثرة، يقوم الشباب فيها باستعمال الحاسبات الآلية بالنيابة عن من لا يستطيعون استعمالها، لإنهاء معاملاتهم مع الجهات الإدارية إلكترونيا، كما حرصت على حرية اختيار المتعاملين بين أداء الخدمة إلكترونيا و بين أدائها بالطرق التقليدية، و يمكن أيضا استعمال الصور في الموقع الإلكتروني بدلا من الكلمات.

و الشكل الموالي يوضح مختلف القنوات الاتصالية التي يمكن للحكومة استعمالها لتعريف بالحكومة



شكل رقم 05: نموذج قنوات الاتصال المتعددة للتعريف بالحكومة الإلكترونية [35] ص 188

يجب أن تعمل النظم الحكومية وفقا لقنوات الاتصال المتعددة الموضحة في الشكل أعلاه، و ذلك بهدف إحداث التكامل بين جميع الأقسام التي يتردد عليها المواطنين بكثرة، و دون وجود هذه الآليات ستتفاد المشكلات المتعلقة بانعدام الثقة بين الحكومة و المواطن، بالإضافة الى مشكلة انعدام الكفاءة والترابط في أداء الأعمال الحكومية.

3.3- وسائل تحفيز العملاء على التوجه نحو الحكومة الإلكترونية:

حتى يبدأ مشروع الحكومة الإلكترونية لابد من إرادة سياسية فاعلة ومصممة تبني هذا المشروع، و يترتب عن هذا التحول آثار سياسية على المجتمع أهمها إعادة صياغة دور مؤسسات المجتمع المدني، وتعزيز شفافية العمل الحكومي ومكافحة الفساد وتعزيز العلاقة بين الحكومة والمعارضة، ودفع الديمقراطية وحماية حقوق الإنسان، وتفتح الباب أمام مساهمة جميع قطاعات المجتمع لتقييم الأداء الحكومي والتعليق على خطط الحكومة، ونلاحظ من خلال البحث أن هذه المساهمة تختلف من دولة إلى أخرى، ففي الدول غير العربية هناك توافق بين الحكومة الإلكترونية والمساهمة، أما في الدول العربية فهناك تناقض واضح بين تبني مشروع الحكومة الإلكترونية وحجم المساهمة.

و لكن المشكلة التي قد تظهر هي كيفية بناء الثقة بين الحكومة الإلكترونية والعميل بدلا من الطرق

التقليدية، و هذا يتم من خلال توفر بعض العوامل نذكر منها: [82]

1.3.3- وسائل التحفيز المتعلقة بموقع الحكومة الالكترونية:

موقع الحكومة الالكترونية مهم جدا و ذلك بإعتباره أول عتبة تواجه المواطن عند عزمه على التعامل معها، من أجل ذلك يحظى الموقع بإهتمام كبير عند الشروع في اقامة الحكومة الالكترونية، لهذا العناية باستعمال بعض المحفزات خاصة به و التي قد تكون كالتالي:

- توفير الموقع و الخدمات على مدار الساعة، حيث أن العميل قد يفقد الثقة إذا حاول الوصول إلى الموقع و وجده منقطع الخدمة؛

- عمل مسار تدفقي واضح و دقيق لكل النماذج الموضوعة على موقع الحكومة الالكترونية بحيث يتم انتقال المعاملة تلقائيا فيه من التدقيق إلى إصدار العقد إلى التوقيع و تحديد الوقت اللازم لإنهاء المعاملة. [116]

2.3.3- وسائل التحفيز القانونية :

الجانب القانوني في الحكومة الالكترونية مهم جدا، فهو الذي يعطي الصفة الشرعية لنشاط الحكومة الالكترونية، كما أنه يحفز المواطن على التعامل معها إذا ما وفر له الأمان في التعامل الالكتروني و كذلك الحماية لحقوقه، مما يسمح بخلق الثقة لديه، و وسائل التحفيز القانونية هي:

- يجب أن يستظل التحول نحو الحكومة الالكترونية بمظلة الشرعية القانونية، و هذا التحول لا يحتاج فقط إلى مراجعة المفاهيم القانونية القديمة و تنقيتها فحسب، بل يحتاج استنباط قواعد جديدة تواكب هذا التحول، أهمها القوانين التي تكفل الخصوصية و الأمان لكل المتعاملين في الحكومة الالكترونية؛

- إظهار درجة حمس الحكومة لمشروع الحكومة الالكترونية، فإدراك المواطن للإرادة السياسية العزيمة على تبني هذا المشروع، سيزيد من درجة اهتمامه بجمع المعلومات عنه و التعرف عليه، مما يزيد حتما من احتمال إقتناعه بالتعامل مع الحكومة الالكترونية.

3.3.3- وسائل التحفيز المتعلقة بالعميل :

العميل هو أهم طرف في معادلة نجاح أو فشل الحكومة الالكترونية، فعزوفه على التعامل مع هذه الأخير يعني بالضرورة فشلها، و اقباله عليها يعني أنها نجحت في جلب إنتباهه على الأقل، لهذه الأسباب فإن تحفيز العميل على التعامل مع الحكومة الالكترونية أساسي للغاية، و يمكن أن يتم بـ :

- إعطاء الأولوية للمعاملات التي تقدم عبر الانترنت عن المعاملات التي تقدم بالطرق التقليدية؛
- إعطاء العميل فكرة عن وضعية المعاملة، و ذلك بإعطائه رقم للمعاملة يمكنه من معرفة وضعيتها عند التقديم؛

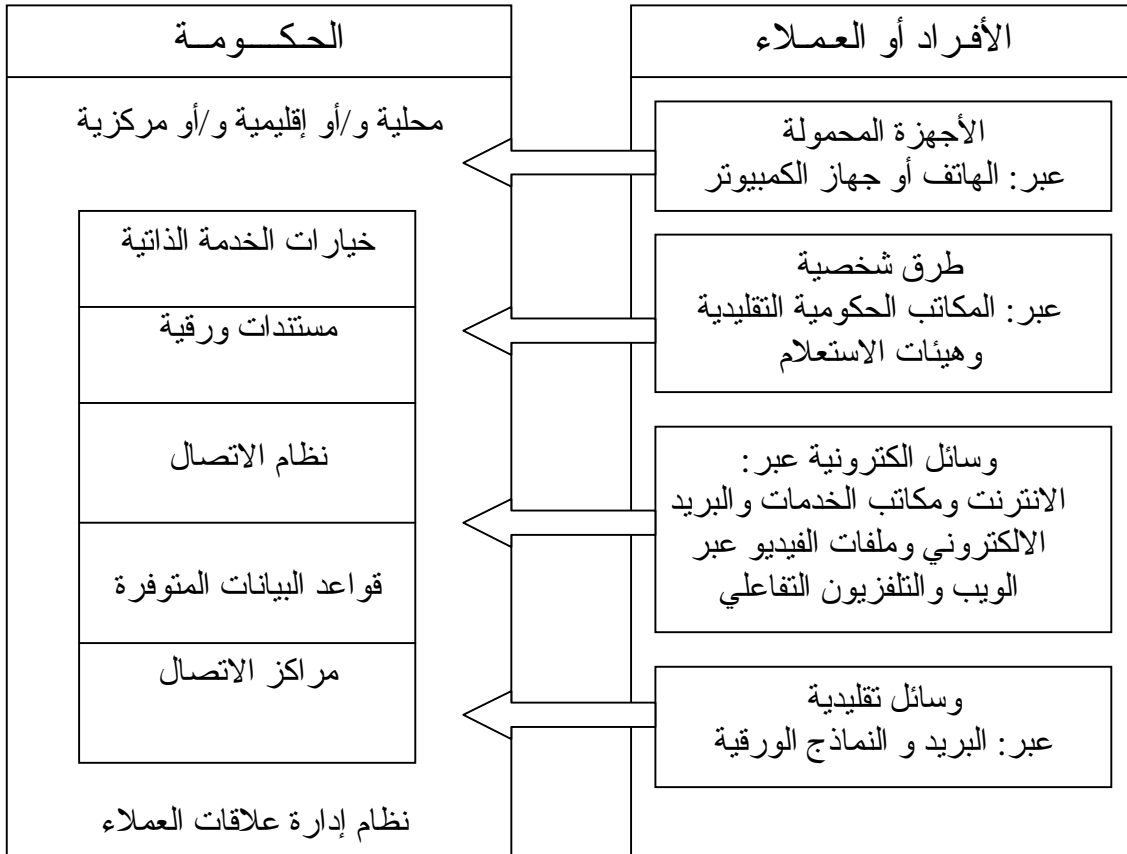
- سهولة تعبئة النماذج الالكترونية بحيث تكون المعلومات المطلوبة موضحة بشكل شامل و دقيق؛

- الترخيص لبعض محلات الطباعة في التعامل مع النماذج الالكترونية بدلا من العميل؛

- منح إمكانية الاتصال عبر قنوات متعددة في جميع الخدمات الحكومية الالكترونية، و ستصبح

المشكلة حينئذ هي كيفية إدارة علاقات العملاء، و فيما يلي شكل يوضح مستويات ادارة العملاء عند القيام

بالاتصال المتعدد: [109] ص 116



شكل رقم 06: الاتصالات المتعددة و إدارة علاقة العملاء [109، ص 116]

كما يوضحه الشكل رقم 06 يمكن استعمال الاتصال المتعدد القنوات، و لتفادي الوقوع في مشاكل اتصالية مع العملاء، يمكن أن يكون لأساليب إدارة علاقات العملاء التي تم تطويرها و بلورتها داخل المنظمات دور كبير في ادارة نقاط الاتصال المتعددة.

4.3- معوقات تسويق الحكومة الالكترونية (تجارب واقعية) :

تحاول الدول العربية الواحدة تلو الأخرى الدخول إلى خدمة الانترنت، و على هذا النحو يمكن ملاحظة عدة تجارب ناشئة في الوطن العربي، التي تسعى إلى تأهيل حكوماتها و مجتمعاتها لمواجهة التحديات التي تفرضها مستلزمات التطور و مواكبتها، و الأخذ بأسباب الرقي و التقدم الحضاري. ولكن تحديث و تطوير الإدارة العربية يركز بالدرجة الأولى على الأفراد المكونين للمجتمعات العربية، فلا يمكن للحكومة النجاح بلا تأييد و تعاون من أفراد المجتمع.

و عليه فإن مشروع الحكومة الالكترونية لا يخرج من القاعدة، فلا يمكن توقع نجاحه إلا إذا تم إيصال مفهوم الحكومة الالكترونية إلى المواطنين بالطريقة الصحيحة و الملائمة، و تحفيزهم على التوجه إلى الوسائل الالكترونية بدلا من التقليدية، و إغرائهم على إحلال التعامل الالكتروني محل التعامل التقليدي، و إقناعهم بالإمميزات التي ستعود عليهم من جراء هذا التصرف.

و بسبب تجاهل الحكومات العربية لهذه النقطة، و سوء تسويق خدمات الحكومة الالكترونية للمواطنين المعنيين، أدى إلى ظهور العديد من المشاكل فيما يتعلق بتسويق الحكومة الالكترونية، و الذي نتج عنه في الغالب عزوف نسبة من أفراد المجتمع عن التعامل مع الحكومة الالكترونية، و فضلوا الطرق التقليدية بالرغم من كل المشاكل التي تمثلها.

و ما سنقوم بعرضه من خلال هذا العنصر، هو المشاكل التي تعاني منها الدول العربية على أرض الواقع في الجانب التسويقي من الحكومة الالكترونية.

1.4.3- تجربة جمهورية مصر العربية:

انطلقت التجربة المصرية في إقامة حكومة الكترونية، و التي أعلنت في إطار أعمال اللجنة القومية للتنمية التكنولوجية، و هي اللجنة التي يرأسها رئيس الجمهورية منذ عام 1999. في ما يلي عرض لبعض الحقائق المتعلقة بجوانب بيئة عمل المنظمات المصرية العامة لسنة 2001، و التي يتم في إطارها تقديم الخدمات الالكترونية، و هي على النحو التالي: [13] ص 202

1.1.4.3- واقع الحكومة الالكترونية في مصر:

1.1.1.4.3- رأس المال البشري: حصل تحسن بزيادة قدرها 1.6% بالنسبة لرأس المال البشري، و ساعد في ذلك مبادرة إنشاء مجتمع المعلومات المصري، الذي يهدف إلى بناء و تنمية مجتمع معلوماتي

طموح من خلال نشر استخدام تكنولوجيا المعلومات، و قد تم إنشاء 550 نادي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال و إقامة دورات تدريبية. [91] ص 140

2.1.1.4.3- البنية التحتية التكنولوجية: نلاحظ تحسنا في البنية التحتية التكنولوجية بنسبة 10%، حيث بلغ عدد مستخدمي الإنترنت 28 مستخدم لكل 1000 نسمة، و عدد الحواسيب 16.6 حاسوب، والهواتف الثابتة 110.4 هاتف، و الهواتف النقالة (موبايل) 66.8 لكل 1000 نسمة في سنة 2004. [56] ص 182

2.1.4.3- مراحل تنفيذ الحكومة الالكترونية في مصر: أما بالنسبة للمؤشرات الرقمية لتنفيذ مراحل الموقع فقد تضاعف تنفيذ مراحل المواقع الإلكترونية، حيث تم تنفيذ 100 % من المرحلة الأولى و 21 % من المرحلة الثانية و 10% من المرحلة الثالثة ويتم البدء في المرحلة الرابعة أو الخامسة، حيث تقع مصر في الدول ذات المدى المنخفض في تنفيذ مراحل الحكومة الالكترونية أي بين 0-33%.

3.1.4.3- الموقع الالكتروني و الخدمات المعروضة: يقترح الموقع الالكتروني للحكومة الالكترونية المصرية نوعان من الخدمات:

- خدمات الأفراد : وتنقسم إلى خدمات الأجانب (مثل: الزواج، السياحة، الحصول على الجنسية، الإقامة، العمل و الدراسة)، و خدمات المواطنين (مثل: السكن، العمل، المرور، التعليم، خدمات الوثائق الشخصية، الصحة، السفر، المرافق، الضرائب، الرخص... .

- خدمات الأعمال : و تتوجه الى الشركات و المستثمرون و الموردين و المصدرين، مثل: خدمات التوحيد القياسي و الجودة، خدمات البنوك، الضرائب، طلبات الاستيراد و الجمارك، خدمات سوق الأوراق المالية.

و يقوم هذا الموقع بعرض الخدمات بشكل مجمع بصرف النظر عن الجهات الحكومية المختلفة المسؤولة عن أداء تلك الخدمات، كما يوفر هذا الموقع إمكانية الحصول على بعض الخدمات بشكل كامل بداية من الاستعلام، و وصولا إلى الحصول على الخدمة بالكامل.

كانت جمهورية مصر العربية قد حصلت على المركز (140) في تقرير الأمم المتحدة لسنة 2003 لتقييم أداء الحكومة الإلكترونية، ثم تقدمت إلى المركز (136) في تقرير الأمم المتحدة لسنة 2004 أي بنسبة 11% . [45] ص 15

الشكل رقم 07: بوابة حكومة مصر الإلكتروني

مساعد

مرحباً بكم في موقع خدمات
الحكومة المصرية

تحية لكل من ادي واجبه القومي... اضغط هنا للإطلاع على بيان السيد وزير الداخلية لإعلان نسخة الاستفتاء

خدمات للأفراد

مواطنون

أجانب

خدمات للأعمال

شركات

مستثمرون

موردون

مصدرون

اتصل بالرقم
19468

مصادر

دليل الوزارات

الدستور ووثائق قانونية

وثائق الحكومة الإلكترونية

دليل المواقع الحكومية

بوابة مطومات مصر

بوابة استثمار مصر

خدمات الضرائب و الجمارك
(المركز الجمركي الضريبي النموذجي)

خدمات الحصول على قيد ميلاد
(مصلحة الأحوال المدنية)

خدمات تجديد رخص المركبات
(وزارة الداخلية - خدمات المرور)

طلب بدل فاقد لبطاقة رقم قومي
(مصلحة الأحوال المدنية)

خدمات الكهرباء للشركات
(شركتا شمال و جنوب الدلتا لتوزيع الكهرباء)

خدمة مخالفات المركبات
(وزارة العدل - نيابات المرور)

خدمات الكهرباء للمنازل
(شركتا الإسكندرية و القناة لتوزيع الكهرباء)

قواتير التليفونات
(الشركة المصرية للإصالات)

خدمات المصدرون
(وزارة التعليم العالي)

مكتب تسييق التبول بالجامعات

خدمات الممولين
(مصلحة الضرائب العامة)

شكاوى السائقين
(شرطة السياحة و الآثار)

الجوابة القانونية
(خدمات المعلومات التشريعية)

خدمات ضريبة المبيعات
(مصلحة الضرائب على المبيعات)

خدمات البيئة
(وزارة الدولة لشئون البيئة)

المقودات

عن الحكومة الإلكترونية | خريطة الموقع | اتصل بنا | أسئلة و أجوبة

المصدر : الموقع الإلكتروني للحكومة المصرية

2.4.3- تجربة المملكة الأردنية الهاشمية:

1.2.4.3- واقع الحكومة الإلكترونية في الأردن:

1.1.2.4.3- رأس المال البشري: هناك اهتمام برأس المال البشري في المملكة الأردنية الهاشمية

حيث ارتفع المؤشر بمقدار 10% من سنة 2003 إلى 2004، فقد تبنت الحكومة تشريعات جديدة

تفرض على جميع المدارس الحكومية تدريس اللغة الإنجليزية اعتباراً في الصف الأول، و الكمبيوتر في الصف الثاني، و حتى السنة الأخيرة من الدراسة الثانوية. و أصبحت جميع المدارس الثانوية في الأردن حتى 2005 مزودة بمختبرات الكمبيوتر، وأصبح عدد الطلاب لكل كمبيوتر في سنة 2005 ما مقداره 51 مقارنة مع 120 في سنة 1999، كما تم توصيل أكثر من 600 مدرسة بشبكة الانترنت من إجمالي عدد المدارس البالغ 3000 مدرسة. [91]

2.1.2.4.3- البنية التحتية التكنولوجية: هناك تحسن في البنية التحتية التكنولوجية بلغ 9% من سنة 2003 الى 2004، حيث بلغ عدد مستخدمي الإنترنت 58 مستخدم لكل 1000 نسمة، والحواسب 38 حاسوب، و الهواتف الثابتة 127 و الهواتف النقالة 229 لكل 1000 نسمة في سنة 2004. [11] ص 181

2.2.4.3- مراحل تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية في الأردن: أما بالنسبة للمؤشرات الرقمية لتنفيذ المراحل فهناك تراجع واضح في تنفيذ مراحل الويب المختلفة حيث تم تنفيذ 88% من المرحلة الأولى و 49% من المرحلة الثانية و 46% من المرحلة الثالثة ولم يتم تسجيل أي نسبة للمرحلة الرابعة و 2% من المرحلة الخامسة في 2004، أي تم تنفيذ ما مجموعه 33% من المراحل المختلفة، حيث تعتبر الأردن من الدول ذات المعدل المنخفض (من 0 إلى 33%).

3.2.4.3- الموقع الالكتروني و الخدمات المقترحة: بدراسة الشكل الموقع الالكتروني للحكومة الالكترونية الأردنية نلاحظ أن هذا الموقع يحتوي على:

- لمحة عن الجهاز الحكومي الأردني ؛
- دليل الخدمات الحكومية؛
- إرشادات للتعامل مع دليل الخدمات؛
- البحث من خلال اسم الخدمة؛
- قاعدة البيانات الإدارية عن أجهزة الدولة.

وتم وضع هذا الموقع كخطوة إجرائية لتوضيح الخدمات التي يقدمها الجهاز الحكومي للمواطنين، و يبين معلومات عن الخدمة مثل نوع الخدمة، الوثائق المطلوبة، الوقت اللازم لإنجاز المعاملة، الوحدة الإدارية المسؤولة، السند القانوني و الرسوم المقررة.

و حصلت المملكة الأردنية الهاشمية على المركز 63 في تقرير الأمم المتحدة لسنة 2003 عن تقييم أداء الحكومة الإلكترونية ثم تأخرت إلى المركز 68 في تقرير سنة 2004. [45] ص 15

3.4.3- تجربة حكومة دبي الالكترونية:

1.3.4.3- واقع الحكومة الالكترونية في دبي: تعتبر تجربة حكومة دبي الالكترونية نموذجا فريدا ومتكاملا لمفهوم الحكومة الالكترونية، حيث يتم من خلال موقعها الالكتروني www.dubai.ae تقديم الخدمات العامة بشكل متكامل، من خلال الانترنت بما فيها عمليات الدفع الالكتروني حيث يقوم المواطن بطلب الخدمات الكترونيا، ثم يقوم أيضا بتعبئة البيانات الكترونيا، و عند الدفع يقوم بإعطاء أوامر بالخصم المباشر من حسابه. و لقد تبنت حكومة دبي مشروع الحكومة الالكترونية بداية من عام 2000.

2.3.4.3- مراحل تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية في دبي: عملت الحكومة على تنفيذ برنامج

الحكومة الالكترونية خلال 18 شهرا، من خلال ثلاثة مراحل لم تستمر طويلا هي:

- المرحلة الأولى: وكانت تتمثل في إنشاء مواقع الكترونية لتقديم بعض الخدمات الكترونيا نظير رسوم معينة أسمتها رسوم تحسين الخدمة، ولكن هذه المرحلة لم تستمر طويلا لرفض المواطن لدفع الرسوم وعدم ثقته في جدية التنفيذ.

- المرحلة الثانية: تتمثل في تقديم الإجراءات على بعض المواقع وتأدية الخدمة بالكامل من خلالها بما فيها عمليات الدفع الالكتروني وكافة مراحل استلام الخدمة.

- المرحلة الثالثة: وتتمثل في إحداث تكامل أفقي بين كافة أنشطة الأجهزة الخدمية الحكومية وإنشاء مواقع ربط كافة الجهات الحكومية، وهو ما يستلزم إعادة هندسة الحكومة وإحداث مشاركة مع القطاع الخاص ليتمكنها من تنفيذ الخدمات بشكل سهل وتطمح حكومة دبي لإنجاز 70% من التعاملات الحكومية بمعايير عالية من الكفاءة والفعالية للعميل عبر قنوات الكترونية مبتكرة بحلول العام 2005.

3.3.4.3- الموقع الالكتروني و الخدمات المعروضة: يعرض هذا الموقع الخدمات التالية:

- الخدمات المركزية: وهي العمادة التي تركز عليها البوابة في تقديم خدماتها مثل الجواز الالكتروني eJawaz، و الدفع الالكتروني epay، والتوظيف الالكتروني e-Job، e4all وهي مجلة دورية تثقيفية عن الحكومة.

- خدمات الدوائر الحكومية: وأهمها الخدمات الموجهة لقطاع الأعمال مثل إصدار وتجديد الرخص التجارية، التخليص الجمركي للسلع، و الخدمات المقدمة لقطاع الأفراد الذي يعتني بتسهيل حياة المواطن عبر خدمات مثل سداد الفواتير لمختلف الدوائر، دفع مخالفات المرور، تجديد الإقامة،... و كذلك الخدمات الموجهة لقطاع الزوار حيث تشكل السياحة رافدا مهما لاقتصاد إمارة دبي، مثل خدمة التأشيرات والاستعلام عبر مراكز التسوق والفنادق... الخ.

- محتويات أخرى: وهنا تم فتح الباب أمام المؤسسات الخاصة الراغبة في تقديم خدماتها مثل خدمة حجز الفنادق والشقق المفروشة وخدمة التعاملات البنكية... . و كذلك النماذج الالكترونية: وهي قاعدة بيانات تشمل كافة النماذج لطلبات الخدمات من مختلف الدوائر.

- قنوات أخرى: وهي إحدى الطرق التي تمكن العميل من الوصول إلى الخدمات و المعلومات حسب التخصصات أو القطاعات في عدة قنوات رئيسية هي الشركات، التعليم، التوظيف، الصحة، الإسكان، الأمن، السياحة.

- باقات الخدمات: وهو تبويب تشارك فيه البوابة العميل لتقدم له مجموعة من الخدمات في باقة متكاملة تجمع كل ما يتعلق بإجراء معين وأهمها تأسيس الشركات، القادمون الجدد، دفع الفواتير والمخالفات، الترفيه من دبي، البحث عن عمل.

هناك عوامل عدة ساعدت على سرعة تطور الحكومة الالكترونية من دبي بالأخص والإمارات عموماً وهي أنه بلد صغير في مساحته وقليل في عدد السكان، ويستثمر في أحدث التقنيات للبنية التحتية، وهناك فرص غير محددة لتعليم تقنيات المعلومات فالجامعات الرئيسية العامة والخاصة المشتركة مع دول أوروبية وأمريكا تقدم مسافات تعليمية متطورة في مجال الاتصالات وتقنيات المعلومات، إضافة إلى أن المناهج التعليمية في المدارس تستخدم الحاسوب في تدريس المناهج، وليس هناك عوائق تجارية أمام المستثمرين الأجانب للعمل في مجال صناعة التكنولوجيا، من برمجيات الحواسيب وأجهزتها فسياسة الدولة تركز على دعوة شركات صناعة المعلومات للإستثمار في المناطق الحرة كمدينة دبي للإنترنت ومدينة دبي للإعلام وقرية المعرفة بالإضافة إلى ارتفاع معدل دخل الفرد وهذا يمكن شرائح كبيرة من المجتمع من استخدام التقنيات الحديثة بالرغم من الارتفاع النسبي لتكاليف استخدام الإنترنت ووسائل الاتصال الأخرى .

الشكل رقم 08: بوابة حكومة دبي الالكترونية

The screenshot displays the Dubai Government e-portal interface. At the top, the 'dubai.ae' logo is prominent. Below it, a navigation bar includes 'ابدأ هنا' (Start Here) and several menu items: 'الأخبار' (News), 'المعاملات' (Transactions), 'الطقس' (Weather), 'الصلاة' (Prayer), 'معلومات' (Information), 'الاتصال' (Contact), and 'English'. A search bar is also present. The main content area is divided into two columns, each titled 'الدفع الإلكتروني' (e-payment). Each column features a 'pay' logo and text describing the service: 'أسلوب عصري لتسديد الرسوم والمخالفات اعتمدهت حكومة دبي الإلكترونية ويجري تطبيقه في أكثر من دائرة حكومية منها بلدية دبي' (A modern style for paying fees and fines adopted by the Dubai e-government and is being implemented in more than one government department, including the Dubai Municipality). Below this, there are links: '« الدفع الإلكتروني للمواطن الإلكتروني »', '« المكتبة الإلكترونية »', and '« التعليم الإلكتروني »'. A sidebar on the right lists various services: 'القادمون الحدد', 'مستثمر جديد', 'إدارة أعمالك', 'المسكن في دبي', 'رعاية دبي', 'المسوق', 'معالم سياحية', 'التقارير والمخالفات', 'ترح ونسائي', 'المرأة في دبي', 'سيارات دبي', 'الطوارئ', 'التنقل والسفر', 'صحتك أولاً', 'عائلة جديدة', 'مولود جديد', 'طلاب العلم', 'مسلم جديد', 'دور الاحتجاجات الخاصة'. At the bottom, there are logos for 'library', '4all', and 'job'. The footer contains contact information: 'حقوق النسخ © 2005-2000 حكومة دبي الإلكترونية، جميع الحقوق محفوظة، إن كانت لديك أية ملاحظات الرجاء الكتابة إلى help@dubai.ae' and 'سياسة الخصوصية | الشروط والأحكام'. Social media icons for Facebook, Twitter, YouTube, and LinkedIn are also visible.

المصدر: الموقع الإلكتروني لحكومة دبي

الخلاصة

يجب العمل على تغيير نظرة العملاء في ما يخق القطاع الحكومي، و التي لاتزال تراوح مكانها التقليدي، فالعديد منهم يراه على أنه يمارس دور المسيطر و المقيد، أو المعيق للمبادرات التحديثية أو الابتكارية الآتية سواء من داخله، أو المبادرات من القطاعات الأخرى المتمثلة في القطاع الخاص والمدني، و هذا ما سيعيق الحكومة الالكترونية إذا لم يتم تقديم استراتيجية تسويقية ملائمة و مفصلة على حسب خصائص و مميزات كل فئة من فئات المجتمع، و التي تهدف الى التعريف بالحكومة الالكترونية في مرحلة أولى، ثم الاقناع بالتعامل معها في مرحلة ثانية، ليأتي التذكير بفوائدها في المرحلة الثالثة.

فمن المستحيل وجود حكومة إلكترونية بدون جمهور إلكتروني، و لا نعني بذلك أن يتحول كل المواطنين إلى متخصصين تكنولوجيايين! و إنما نعني أن يكون ثمة وعي جماهيري مناسب يعرف ما هي الحكومة الإلكترونية، و يتحمس لها، و يقبل عليها متعاوناً، فعلى العملاء في المجتمع أن يكونوا مزودين بمعلومات – و لو بسيطة – عن كيفية التعامل مع الوسائل الفنية مثل الحاسب، و التعامل مع شبكات الاتصال و شبكة الإنترنت، و قد يكون تعدد قنوات الاتصال بين الحكومة و العملاء وسيلة جيدة لتحقيق ذلك.

قد تواجه عملية تسويق خدمات الحكومة الالكترونية معوقات و مشاكل مختلفة، تتعلق بالعملاء، القوانين، أو الموارد المالية، ... الخ. و لكن تصميم و إعداد إستراتيجية مسبقة تتضمن خطوات واضحة، ذات أهداف مرحلية معقولة، قد يساعد على تجنبها و حلها في حال الوقوع فيها مما يخفف من أثارها ولا يعيق السير الحسن للعملية التسويقية.

الفصل الرابع

مشروع إقامة حكومة إلكترونية في الجزائر

يمكن القول بأن مفهوم الحكومة الإلكترونية هو مفهوم جديد قابل للتطبيق على أرض الواقع، وأن هناك حكومات قد حققت نجاحات ملحوظة في تطبيقه و إن كان ذلك بمستويات متفاوتة (قد ذكرنا أمثلة في الفصل الرابع).

من المؤكد بأن جوهر الحكومة الإلكترونية يكمن في تغيير طريقة أو أسلوب تفاعل الأفراد والمنظمات على إختلاف أنواعها مع الحكومة. و عليه، فإن مفهوم الحكومة الإلكترونية الجديد يقر بالضرورة قيام هذه الحكومة بتنظيم نفسها ليس حول الدوائر الحكومية البيروقراطية، كما في حالة الحكومة الاقتصادية التقليدية، و إنما حول الأعمال و الفعاليات و إحتياجات المواطنين من خلال المعلومات و تكنولوجيا الاتصال.

بمعنى أن مفهوم الحكومة الإلكترونية لا يقتصر على إحداث تغييرات شكلية في أساليب تقديم الخدمات للمواطنين (مثل أتمتة بعض عمليات توصيل الخدمة)، أو إعادة هندسة هذه العمليات أو النشاطات، أو إعادة إكتشاف الحكومة.

بعد التطرق الى الجوانب المختلفة المتعلقة بالحكومة الإلكترونية و متطلبات تطبيقها، و بعد التعرض الى عدة تجارب لإرساء الحكومة الإلكترونية في عينة مصغرة من الدول العربية، سنتناول مشروع إقامة الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

و الدليل على أن الحكومة الجزائرية تفكر جديا في تطبيق مشروع الحومة الإلكترونية ما تقدم به رئيس الجمهورية عير العزيز بوتفليقة في مداخلته أثناء مشاركته في مؤتمر تونس حول مجتمع المعرفة : ".... في إطار تحسين أساليب الحكم، تتم حاليا إقامة شبكة بين حكومية و التي ستضم البوابة الحكومية وتقترح كل الخدمات الاتصالية الضرورية للسير الحسن للمنظمات الحكومية.

هذه الشبكة التي ستكون في مرحلة لاحقة مفتوحة أمام المواطنين و المتعاملين السوسيوإقتصاديين، لتصبح فيما بعد وسيلة إتصال تفاعلية ما بين الحكومة و المجتمع المدني.

يتعلق الأمر بسياسة تكيف مع تكنولوجيات الاعلام و الاتصال لوضعها تحت خدمة غاية التطور، وجعلها وسيلة لإستدراك التخلف الاقتصادي في استراتيجية تطوير البلد" [98]

1.4- الأساس القانوني لإقامة حكومة الكترونية في الجزائر:

يعد هذا الموضوع أكثر موضوعات الحكومة الالكترونية حساسية و أهمية ، مع أننا لا نرى في الواقع العربي نشاطا تشريعيا يراعي هذه الأهمية، و إذا كان ما سبق من بحث في التحديات القانونية للاعمال الالكترونية قد وصفناه بأنه الاطار الذي جمع كافة تحديات قانون الكمبيوتر، و إذا كان متصورا أن تظهر أي تحديات لتقنية المعلومات لا تتصل بفروع قانون الكمبيوتر، فإن هذا لا يمكن تصوره بالنسبة للحكومة الالكترونية.

1.1.4- ظهور الانترنت و تطورها في الجزائر:

سعت الجزائر الى الاستفادة من خدمات شبكة الانترنت و التقنيات المرتبطة بها، من خلال ارتباطها بشبكة الانترنت لأول مرة في شهر مارس 1994، عن طريق مركز البحث و الاعلام العلمي والتقني CERIST (Centre de Recherche et d'Information Scientifique et Technique) ، الذي أنشأ سنة 1986 بموجب المرسوم 72- 86 المؤرخ في أفريل 1986 من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، قصد تكليفها بالعمل على إقامة شبكة إتصال وطنية و ربطها بشبكات إقليمية ودولية.[36] ص196

بعد 1994 شهدت الجزائر تطورات كبيرة في مجال الانترنت، حيث أنها في البداية كانت مرتبطة بالانترنت عن طريق إيطاليا بسرعة 9600 حرف ثنائي في الثانية (K.O 9.6) و هي سرعة ضعيفة جدا، في 1996 وصلت سرعة الخط الى 64000 حرف الثانية عن طريق العاصمة الفرنسية باريس، لترتبط الجزائر بالانترنت عن طريق واشنطن (الولايات المتحدة الامريكية) سنة 1998 مقترحة بذلك خط بسرعة 1 ميغابايت (Mega Bite) في الثانية.

ظل مركز CERIST الموفر الوحيد على المستوى الوطني لخدمات الانترنت الى أن ظهر المرسوم التنفيذي رقم 257- 98 بتاريخ 25 أوت 1998 [102]، و المعدل بالمرسوم التنفيذي رقم 307- 2000 [84]، المحدد لشروط و إجراءات إنشاء و استغلال خدمات الانترنت، و أعطى الحق لكل شخص مادي أو معنوي مكلف قانونيا و ذي الجنسية الجزائرية في أن يصبح موفرا لخدمات الانترنت.

2.1.4- التحديات القانونية التي تواجه الحكومة الالكترونية في الجزائر:

تواجه البناء القانوني للحكومة الالكترونية عدة تحديات، تشمل العديد من الأوجه و الجوانب المختلفة، كما أن الجزائر قد دخلت عالم الانترنت في فترة كان يفتقر فيها مجال الاعلام و الاتصال لنصوص قانونية و تشريعات حديثة تتلائم مع التطورات الحاصلة. و فيما يلي سنقوم بسررد هذه التحديات: [85]ص68

- ثمة إشكالات في ميدان أنظمة الرسوم و الطوابع و عمليات إستيفائها؛
- و ثمة مشكلات تتصل بإجراءات العطاءات الحكومية و شروطها الشكلية؛
- و إشكالات تتصل بوسائل الدفع و قانونها و مدى قبول القانون للدفع (القيدي – نسبة للقيدي) كبدل عن الدفع النقدي؛
- و ثمة إشكالات في ميدان حماية أمن المراسلات الالكترونية في ظل غياب إستراتيجيات أمن شمولية، في بيئة المؤسسات العربية سواء في القطاعين العام أو الخاص؛
- و من الجديد الذي يطفو على السطح التساؤل حول حجية التعاقد الالكتروني و حجية الاثبات بالوسائل الالكترونية؛
- و ثمة خشية أن يكون التكامل الرقمي على حساب السرية و على حساب الخصوصية و حريات الأفراد؛
- و في ظل غياب قواعد المساءلة الجنائية على العيب بالكمبيوتر و الشبكات، و إساءة إستخدامها و على الأنشطة الإجرامية المرتكبة بواسطتها، ثمة خشية على أمن التعامل سواء فيما بين المؤسسات الحكومية أو بينها و بين الجمهور .
- و لا أريد في هذا المقام ان اعيد تكرار ما سبق استعراضه من التحديات القانونية في بيئة الاعمال الالكترونية، و لكن ايراد ما تقدم كان القصد منه إدراك أن الحكومة الالكترونية تتطلب الوقوف على كافة تشريعات النظام القانوني القائم، و هي لا تحتمل أن يشرع لها بقالب تشريعي جاهز قد يكون مناسباً في بيئة مغايرة و غير مناسب في البيئة المحلية. [72] ص1

وإذا ما ربطنا التحدي القانوني بعناصر النجاح في بناء الحكومة الالكترونية، فإن العناصر الحاسمة لضمان بناء حكومة الكترونية حقيقية وفاعلة بوضع خطة تنطوي على عناصر النجاح، و ذلك بأن تكون الرؤية واضحة، و أن تحدد الأهداف على نحو قابل للتطبيق، و أن تخضع كافة المراحل للإشراف القيادي و المتابعة و أن تحفز الخطة فرص المشاركة و الاستثمار. و أن تعامل كافة المراحل بالواقعية و الشفافية، و أن تعتمد استراتيجية المراجعة لما أنجز و ما تبقى دون انجاز، و استراتيجية التحليل اللاحق حتى نضمن توفر عنصر التطور المطلوب في مثل هذا المشروع .

إن إقامة حكومة الكترونية في الجزائر يستلزم توفر بنية هيكلية مشكلة من المقومات المادية للاتصال، كآلات الكمبيوتر، برامج الحاسوب... لكن من الضروري أيضا وجود مجموعة من التشريعات التي تنظم التطبيقات و التسيير في هذا المجال. [58] ص7

إلى غاية سنة 2001، تعرض تنظيم قطاع الاتصالات في الجزائر إلى عراقيل كبيرة للإستجابة إلى الطلب الوطني المستمر التطور، المتعلق بالحصول على خطوط هاتفية. بدأت الأمور في التغير و التحسن بفضل القانون الجديد لقطاع الاتصالات الذي فتح الأبواب للمستثمرين الخواص بعد 30 سنة من احتكار الدولة. فلقد منحت الرخص للقطاع الخاص مما أدى إلى تقوية العرض في هذا المجال.

عرفت أيضا نشاطات مقدمي خدمات الانترنت (ISP) مرحلة انفتاح، فابتداء من سنة 1998 تم اعتماد مقدمين خواص لخدمات الانترنت. رغم أن أغلبية المقدمين المعتمدين غير عمليين إلى حد الآن، إلا أن تأثير التنافس على نقص تسعيرات الوصول إلى الشبكة كان واضحا. شجع هذا على استعمال الانترنت من طرف الطبقات غير المتيسرة من المجتمع.

3.1.4- المجالات القانونية الواجبة التعديل من أجل الحكومة الالكترونية:

يستلزم اقامة حكومة الكترونية في الجزائر القيام بتعديلات عميقة و بصفة سريعة من أجل تطوير مجتمع و اقتصاد جديدين يعتمدان على المعرفة. تشمل هاته التعديلات التحضير و التكيف السريع للإطار القانوني و التنظيمي من أجل ضمان شروط الأمن، الحماية و حرية الإعلام لفائدة المستثمرين و المواطنين. من أجل ذلك يجب إصدار نصوص قانونية و تنظيمية متعلقة بالجوانب التالية :

- حماية المعطيات الشخصية ؛

- الأحكام الخاصة بتبادل المعطيات؛

- جرائم الإعلام الآلي؛

- الملكية الفكرية؛

- الدفع الإلكتروني؛

- الاعتراف بالهوية؛

- التصديق على التوقيع الإلكتروني؛

- الإجراءات و قواعد منح المجال الإلكتروني.

تطرق المشرع الجزائري في إطار تحضير إنضمام الجزائر إلى المنظمة العالمية للتجارة إلى:

- مجال الإبداع القانوني بموجب المرسوم 10-96،

- الملكية الفكرية بموجب الأمر رقم 03-05 المتعلق بحقوق المؤلف و الحقوق المجاورة الذي

ألغى القانون السابق المتمثل في الأمر 10-97.

تطرق هذان القانونان لأول مرة إلى برامج الحاسوب و قواعد البيانات. دائما في مجال الملكية الفكرية و بالضبط بخصوص الملكية الصناعية، تم تبني قانون خاص بالدوائر المتكاملة في شهر جويلية من سنة 2003.

أما بخصوص مكافحة جرائم الإعلام الآلي، سجلت بعض المحاولات في إطار مراجعة القانون الجنائي الجزائري الهدف منها وضع نصوص جنائية خاصة بجرائم الإعلام الآلي. و لكن تبقى هاته المحاولات كمجرد مشروع لم يتم تبنيه من قبل المجلس الشعبي الوطني.

من أسباب فشل التنظيم القانوني في هذا المجال هو أخذ المشاكل بشكل غير شامل، بل يتم التعرض لبعض النقاط فقط التي تبدو أكثر أهمية، و أكبر دليل على الفشل الفعلي في هذا المجال هو عدم وجود أي قانون في الدستور الجزائري يتناول محاربة الجرائم الإلكترونية، تحديدها، و غير ذلك من المظاهر.

2.4- الواقع الإلكتروني الجزائري:

تتوفر الجزائر على مؤهلات قد تسمح لها بالانسياق ضمن الديناميكية العالمية لبناء مجتمع للمعلومات. و لكن هاته المؤهلات يجب تدعيمها ببعض الإجراءات التنظيمية و القانونية بمساندة الإرادة السياسية للسلطات العليا للبلاد. هذا التوجه الاستراتيجي قد تم الإعلان عنه بوضوح من طرف رئيس الجمهورية ابتداء من سنة 2000.

رغم هذا، من المعروف أن الجزائر كغيرها من البلدان العربية تشكو عدة نقائص في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، باعتبار أنه قطاع في بداية تطوره في الجزائر.

1.2.4- نقائص قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الجزائر:

يعاني قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أي (TIC) من نقائص عديدة، و هذا ما يعرقل

تطوره و يجعله بطيئا، هذه النقائص مبينه في المؤشرات التالية: [58] ص4

- نسبة ضئيلة من العائلات تملك الكمبيوتر الشخصي (PC) بحيث تقدر نسبة الكمبيوترات

الشخصية بـ 1.06 كمبيوتر لكل 100 شخص؛

- الثمن الباهظ للكمبيوتر بالمقارنة مع الدخل المتوسط للأشخاص؛

- غياب مصالح عامة تقدم خدمات للحصول على معلومات متخصصة؛
 - أقل من 20 موزعي خدمات الانترنت عمليين ضمن 95 موزع معتمد؛
 - الاحتكار الواقعي لتكنولوجيات المعلومات من قبل قطاع الاتصالات.
 إضافة إلى هذا و إلى بعض العوامل المادية الأخرى، يجب الإشارة إلى العجز الثقافي في مجال إستعمال التكنولوجيات و المعلومات في النشاطات المهنية و حتى المتعلقة بالحياة الخاصة للأفراد.
 لكن إدراكا و إقتناعا منها بضرورة التوجه نحو بناء مجتمع و اقتصاد قائمين على تكنولوجيات المعلومات و الاتصال، إتخذت الدولة الجزائرية مجموعة من القرارات و دعت المشاريع و الورشات الهادفة لترقية و إدماج هاته التكنولوجيات في مختلف القطاعات الاقتصادية، الاجتماعية و الثقافية كما سنبينه لاحقا. في هذا الإطار، تعتمد الحكومة على سياسة وطنية مستمدة من التوجه الإستراتيجي لرئيس الجمهورية لإدخال الجزائر في مسار بناء المجتمع الدولي للمعلومات.

2.2.4- البنية الهيكلية لتكنولوجيات المعلومات و الاتصال في الجزائر:

من أجل عرض مفصل لبنية الهيكلية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الجزائر، سنقسم هذه البنية قطاعات عديدة: [58] ص 4

1.2.2.4- الشبكة العامة للاتصالات:

تغطي شبكة الاتصالات في الجزائر مجمل التراب الوطني بفضل شبكة من 15000 كلم من خطوط الألياف البصرية و 22000 كلم من الخطوط الهيرتيزية، 50 محطة أرضية و 100 نظام ريفي. بالإضافة إلى ذلك، تملك الجزائر شبكة لإرسال المعطيات بالجملة (DZPAC) التي بدأ استغلالها منذ سنة 1992، و وصلت إلى 4500 ربط في سنة 2000.

تملك وزارة الإعلام و الاتصال لاحتياجاتها الخاصة شبكة أخرى لإرسال المعطيات بالجملة (MEGAPAC)، بالإضافة إلى الشبكة المؤسساتية الخاصة بالصكوك البريدية.

زيادة على الأوعية الوطنية، تملك الجزائر أوعية دولية مشتركة، كخطوط الألياف البصرية مع المغرب، ليبيا و تونس و الخطوط البحرية مع فرنسا، أسبانيا و إيطاليا.

فيما يخص الاتصالات، حسب الإحصائيات الأخيرة (لسنة 2006) لسلطة ضبط المواصلات

السلكية واللاسلكية: [58] ص 5

- إنتقل عدد المشتركين في الهاتف الثابت من 1500000 في سنة 2000 إلى 3020000

مشترك في سنة 2003؛

- إنتقل عدد المشتركين في الهاتف الجوال من 54000 في سنة 2000 إلى 4882000 مشترك

في سنة 2003؛

- و في بداية سنة 2005، وصل عدد المشتركين في الهاتف الجوال 5386000، هذا العدد الذي يتوقع وصوله في سنة 2007 إلى 7000000 مشترك حسب نفس المصدر. أما عدد المشتركين في الهاتف الثابت لا يزال يقدر ب 3 ملايين مشترك؛

- وصل عدد مراكز الإستقبال و الإرسال (BTS) إلى 2940 مركز سنة 2006، التي كان عددها لا يتجاوز 150 مركز في سنة 2000، ما يمثل استثمار 1 مليار دولار. أما المراكز الهاتفية فلقد إنتقلت من 3 إلى 16 مركز.

إن أسعار الاتصالات في الجزائر تعتبر مقبولة بصفة عامة و هذا بالنسبة للمكالمات الداخلية، أما المكالمات مع الخارج تعرف غلاء نسبيا الذي ينقص من الاستغلال الواسع لهاته الخدمات.

لا تزال نوعية الخدمات تشهد بعض الضعف حيث يصل معدل الشكاوى المدروسة في 24 ساعة إلى 60%. إضافة إلى ذلك رغم الاستثمارات الهامة للدولة تبقى الخدمات الهاتفية ضعيفة، هذا ما تظهره قوائم الانتظار للخدمات. بخصوص الفعالية، تصل نسبة الاتصالات الناجحة 90 % من مجموع الاتصالات و كل خط هاتفي معرض للعطب مرة في 18 شهر مقابل عطل واحد كل خمس سنوات في بعض البلدان المتقدمة.

من جهته يمتلك قطاع الصكوك البريدية حوالي 3310 شبك موزع من بينهم 1000 متصلين بالشبكة MEGAPAC (الشبكة الخاصة بوزارة البريد و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال). يعد البريد المؤسسة الوحيدة في البلاد التي توفر خدمات الدفع الفوري في كامل التراب الوطني. كما تقوم بتسيير حوالي 5 ملايين حساب بريدي و 3.2 مليون حساب لفائدة الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط.

2.2.2.4- شبكة الانترنت:

إعتادا على الأرقام الخاصة بالانترنت في الجزائر المصرح عنها من قبل وزير البريد وتكنولوجيا الإعلام و الاتصال في 1 مارس 2005:

- إنتقل عدد مقدمي خدمات الانترنت من 4 في سنة 2000 إلى 95 موزع في نهاية فيفري 2005 و ينتظر وصول هذا الرقم إلى 120 في نهاية 2005. غير أنه يجب الإشارة إلى أن عدد الموزعين الذين ينشطون فعليا لا يتجاوز 20؛

- عن مواقع الويب أعطى الوزير الأرقام التالية: من 20 موقع في سنة 2000 إلى 2500 في

فيفري 2005، و ينتظر وصول هذا الرقم إلى 5000 في نهاية 2005 و 25000 في نهاية 2006؛

- أما بخصوص مقاهي الانترنت فانتقل الرقم من حوالي 100 في سنة 2000 إلى 4800 في

فيفري 2005، و ينتظر وصول هذا الرقم إلى 6000 في نهاية 2006. لكن ينتظر انعكاس الوضعية في

2007 بسبب دخول الانترنت للمنازل؛

- أما بخصوص عدد مستخدمي الانترنت، فلقد إنتقل من 10000 إلى 700000 من سنة 2000 إلى 2003 ، و هذا حسب آخر تقرير للمجلس الوطني الاقتصادي و الاجتماعي(CNES).
إن جميع الفئات في الجزائر على إقتناع بالفوائد التي يمكن التحصل عليها بفضل شبكة الانترنت، كالإطلاع على قواعد المعلومات المتخصصة، البحث عن المعلومات، تحويل المعطيات وتبادلها، و حتى في مجال اليقظة التكنولوجية. لكن رغم هذا إدماج هذه الوسيلة لتحسين النشاطات المهنية و حتى الخاصة لا يزال محتشما. [62] ص6

من مؤشرات التخلف في هذا المجال، التطوير الضعيف للشبكات المحلية الانترنت التي تسمح بتبادل للمعلومات في المؤسسات، غير أن المؤسسات المستعملة لهذه التقنية تبقى قليلة، إضافة إلى ذلك العدد المتزايد لمواقع الويب لا يمثل بصورة موضوعية نوعية المواقع، فهناك مواقع ضعيفة من ناحية المحتوى و الأخرى لا تحترم القواعد التوثيقية كالأستشهاد بها في محركات البحث. أما بالنسبة لمستخدمي الشبكة فأكثرهم من الشباب الذين لا يستعملون الشبكة لأغراض تكوينية، تعليمية أو بحثية. هذا ما لاحظته الجمعية الجزائرية لموزعي خدمات الانترنت في مقاهي الانترنت التي يلجا إليها الشباب نظرا لغلاء الربط بالشبكة من المنازل.

يعد مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني (CERIST)،(GECOS) و (EEPAD) من أهم المقدمين لخدمات الانترنت في الجزائر. فلقد قام هذا الأخير بعقد للتعاون مع(WANADOO) بفرنسا، بفضل هذا العقد تطمح (EEPAD) إلى استثمار ما يعادل 20 مليون دولارا بغرض رفع عدد المشتركين. كما يجب التطرق إلى مشروع الخط الرقمي المشترك لتوفير الخدمة في مجال الانترنت بسرعة فائقة رغم بعد المسافة(ADSL). التجربة التي أعدها (EEPAD) بالتنسيق مع الجزائر تليكوم والتي تمثل خطوة جديدة لتعزيز استعمال وسائل الاتصالات الحديثة العهد، كما ينتظر استغلال المقدمين الآخرين مثل (CERIST) لهذه التقنية.

3.2.2.4- حضيرة آلات الكمبيوتر في الجزائر:

نظرا لغياب الأرقام الرسمية و إستنادا لتقديرات المتعاملين في القطاع، وصل عدد المسوقين لآلات الكمبيوتر في السوق الجزائرية إلى 5000 شركة. و قدر عدد الآلات المستوردة سنويا بـ 50000 كمبيوتر، و 250000 آلة طبع.

إن الطلب في هذا المجال هام جدا و يعرف تطورا مستمرا، هذا ما يبرهن على تحمس الشباب لإستعمال التكنولوجيات الحديثة، لكن يجب التطرق إلى سعر آلة الكمبيوتر الذي وصل معدله إلى خمسة أضعاف معدل الدخل الشهري. فلا تزال تكلفة الوصول إلى التكنولوجيات الحديثة من طرف المواطن

المتوسط الدخل غير بسيطة. هذا بالإضافة إلى أهمية الضريبة عند شراء هذه الآلة، مما يتنافى مع رغبة السلطات العليا في تعميم إستعمال هذه التكنولوجيات.

4.2.2.4- برامج الحاسوب:

رغم وجود موارد بشرية ذات كفاءة عالية و بعض المحاولات، لا يعرف هذا المجال تطورا مهما. فهاته الطاقات مستغلة جزئيا مما شجع هجرتها إلى الخارج أين تلقى اهتماما أوفر بالنسبة لاستغلال كفاءتها و كذلك على الصعيد المالي. من جهة أخرى، تمثل عملية قرصنة البرامج أهم العوائق في تطوير و إنتاج برامج الحاسوب، فإن أكثر من 95 % من البرامج المستعملة في الجزائر هي نتيجة لعملية قرصنة.

5.2.2.4- الشبكات:

يعتبر تطوير شبكات وطنية حافظا مهما لبناء مجتمع المعلومات، رغم هذا تشهد هاته الأخيرة تطورا ضعيفا في الإدارات و المؤسسات العمومية، فبعض النظر عن بعض المجالات كالصكوك البريدية، الطيران، الجمارك، البنوك، و التأمين، التي تعرف تطورا و توسعا ملحوظين بفضل أوعية سريعة و فعالة للمعطيات، العجز في هذا المجال يبقى مهما.

3.2.4- الهيئات الوطنية المكلفة بتكنولوجيات المعلومات و الاتصال في الجزائر:

إن وضع الأسس الأولية لمجتمع المعلومات يتطلب خطة عمل وطنية لا بد أن تكون نتيجة بحث من طرف هيئات وطنية متخصصة. في هذا الصدد، قامت الحكومة الجزائرية بصفة عامة و وزارة التعليم العالي و البحث العلمي بصفة خاصة بتعيين لجنة وطنية متخصصة في تكنولوجيات المعلومات و الاتصال في سنة 2001، أسند إلى هذه الهيئة المهام التالية:

- تنشيط المناقشات و اللقاءات على المستوى الوطني حول المواضيع الخاصة بتكنولوجيات المعلومات و الاتصال؛
- فتح مجالات التفكير الشاملة و العمل كجهاز استشاري في ميدان تكنولوجيات المعلومات والاتصال؛

- المشاركة في وضع سياسة وطنية حول تكنولوجيات المعلومات و الاتصال؛

- تنسيق المشاريع الخاصة بتكنولوجيات المعلومات و الاتصال.

من جهة أخرى و رغم حداثة إنشائها، تلعب الوكالة المكلفة بتمين البحث و التطوير التكنولوجي "ANVREDET" دورا مهما في تدعيم الجهود في البحث و التطوير التكنولوجي.

بالإضافة إلى الهيئات السابقة الذكر، تم أيضا إنشاء هيئات و لجان قطاعية في إطار التشاور والتنسيق الوطنيين لترقية مجتمع المعلومات.

3.4- ورشات و مشاريع حول تكنولوجيات المعلومات و الاتصال بالجزائر:

من أجل الالتحاق بالركب الحضاري و الاستفادة من ثورة المعلومات و الاتصال التي يشهدها العالم حاليا، تبذل الجزائر العديد من المجهودات، عن طريق وضع استراتيجية وطنية للنهوض بهذا القطاع الحساس، لهذا السبب فإن عدد من الورشات و المشاريع الوطنية بدأت بالخروج الى الضوء، وذلك في مختلف المجالات و القطاعات الحكومية. [58] ص 10

1.3.4 - قطاع الإدارة و الحكومة الالكترونية:

يستلزم تطور أي بلد، ترقية و تدعيم التقارب بين المواطنين و المؤسسات الأكثر فعالية، و تمثل الطرق المعلوماتية الحكومية بالنسبة للمواطنين و حتى للمؤسسات حافزا مهما للرقى، و تعرف الجزائر على هذا الصعيد عدة تغيرات معتبرة لا يمكن تجاهلها، و الدليل على ذلك كثرة مواقع الانترنت و المشاريع الحكومية و اهتمامات العديد من المؤسسات حتى الصغيرة و المتوسطة بهذا المجال.

سوف تسمح هذه الجهود المتكاثفة، إذا ما اتخذت في إطار استراتيجية شاملة، بتغيير ملموس للحياة اليومية للمواطنين، لعلاقاتهم فيما بينهم، علاقاتهم مع الدولة و حتى مع العالم. التغيير الذي سيتم بصورة تدريجية لكن أكيدة. لأجل ذلك يجب الشروع منذ الآن في تحضير الأجيال الصاعدة للاستيعاب الجيد لهذا التغيير، و يتحقق هذا التحضير اعتمادا على التكوين في كل أطوار الحياة من أجل ترسيخ مادة حضارية جديدة لمستقبل البشرية.

يدخل هذا في إطار تنفيذ خطة العمل المعنونة: " طرق المعلومات الحكومية: من أجل خدمة المواطنين و المؤسسات ". تعتمد هذه الخطة على تدعيم المفاهيم التالية:

- الحكومة الالكترونية " E-gouvernement "؛

- الإدارة الالكترونية " E-administration "؛

- مجتمع المعرفة / مجتمع المعارف " Société du savoir/ Société de la connaissance " .

يستلزم تنفيذ هذه الخطة اقتراح و إنجاز مشاريع تهدف لبناء مجتمع جديد يكون فيه المواطنون أكثر استقلالية و فعالية و تكون فيه الخدمات العامة أكثر بساطة و سهولة (وثائق خاصة بالحالة المدنية، الوثائق العدلية الخاصة،... الخ)، و تكون فيه المؤسسات أكثر تنافسا و الإجراءات أكثر سهولة.

2.3.4- قطاع التربية و التعليم و التكوين المهني:

1.2.3.4- التربية الوطنية :

يعد مشروع "تربية نيت" (TarbiaNet) المشروع الأكثر طموحا في إطار إدماج تكنولوجيات المعلومات و الإتصال في قطاع التربية و التعليم، يهدف هذا المشروع إلى تطوير شبكة متخصصة تسمح

يربط مؤسسات هذا القطاع و تعد أرضية لعدة أنواع من المحتويات و قواعد المعطيات المشتركة بين مستعمليهـا. كما يشمل إنجاز شبكة محلية انترانت (Intranet) تصل الإدارات المركزية للقطاع.

أما في المجال البيداغوجي، فلقد تم تحقيق النتائج التالية:

- تكوين مجموعة من المدرسين على استعمال المعلوماتية؛
- إنشاء فريق بحث متخصص في استخدام الحاسب الآلي في التعليم (EAO) ، و لقد كلف هذا الفريق بإنشاء و بإعداد برامج تعليمية آلية و بتجريبها في المؤسسات الابتدائية و الثانوية،
- تجهيز أكثر من 180 ثانوية بقاعات إعلام آلي، تحوي كل قاعة ثمانية أجهزة حاسوب موصولة بشبكة الانترنت،

- تجهيز ألف ثانوية بحاسوب مخصص لعمليات التسيير.

موازة مع هذه العمليات المبرمجة، جاءت مبادرات أخرى من طرف جمعيات، بعض المؤسسات و الجماعات المحلية لفائدة عدة مؤسسات تعليمية، في هذا الإطار تم تجهيز 101 ثانوية بفضاءات انترنت متمثلة في عشر أجهزة حاسوب موصولة بالشبكة لكل ثانوية، و سمحت هذه العملية للمدرسين و الطلبة بالاستفادة من شبكة الانترنت.

بالإضافة إلى كل هذه المجهودات، فقد شرع المركز الوطني للتعليم المعمم (Centre National d'Enseignement Généralisé) بعملية رقمنة الدروس من أجل تخزينها في موزعات يسهل الوصول إليها من طرف التلاميذ.

2.2.3.4- قطاع التعليم العالي و البحث العلمي:

تم اعتماد التكنولوجيات الحديثة للمعلومات و الاتصال من طرف مختلف فاعلي هذا القطاع (مخابر، مراكز البحث، جامعات،...)، و ذلك كوسيلة عمل من جهة و كمجال بحث أفرز مجموعة مشاريع بحث من جهة أخرى. و بالتالي أصبحت تكنولوجيات المعلومات و الاتصال بالنسبة لهذا القطاع تمثل:

- وسيلة تحديث و عصرنة التسيير؛

- تكنولوجيات تدعم نشاطات البحث و التطوير؛

- كما تمثل مجال بحث مستقل بذاته.

1.2.2.3.4- التعليم العالي في مجال تكنولوجيات المعلومات و الاتصال:

توفر عدة مؤسسات جامعية أطوار تعليمية في مجال الإعلام الآلي تبدأ من مستوى تقني سامي إلى دكتوراه دولة. تعد الجزائر أكثر من 3000 حامل شهادة في اختصاصات الإعلام الآلي، الإلكترونيك، الإعلام و الاتصال، الاتصالات عن بعد، و الذين يتخرجون سنويا إلى عالم الشغل.

2.2.2.3.4- التكوين و التعليم عن بعد في تكنولوجيات المعلومات و الاتصال:

يعد تكوين أخصائيين في مجال تكنولوجيات المعلومات و الاتصال محور مهم في خطة عمل قطاع التعليم العالي، فلا يجوز عدم ذكر التخصصات التالية المتوفرة في مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني:

- تكوين ما بعد التدرج المتخصص في الإعلام العلمي و التقني: بدأ هذا التكوين منذ سنة 1989 وسمح بتخرج ما يقارب 118 طالب على مدار 11 دورة لصالح قطاعات مختلفة، و أصبح هذا التكوين عن بعد ابتداء من السنة الدراسية (2005/2004)؛

- تكوين ما بعد التدرج المتخصص في أمن المعلوماتية الذي بدأ منذ سنة 2000؛

- التكوين المتواصل و رسكلة أكثر من 1200 شخص من مختلف القطاعات الاقتصادية والاجتماعية في مجال المعلوماتية، علم المعلومات، السمي البصري،... الخ.

3.2.2.3.4- مشروع الشبكة الأكاديمية و البحثية (ARN):

يتمثل هذا المشروع في وضع شبكة خاصة بالمؤسسات الأكاديمية البحثية على المستوى الوطني، و يهدف إلى وضع هيكل لتثمين و تطوير خدمات الوصول و تبادل المعلومات بين الجامعات.

الهدف الرئيسي لشبكة ARN هو توفير أرضية تكنولوجية لجميع عاملي القطاع (باحثين، أساتذة، طلبة،... الخ)، و تشمل هذه الأرضية مجموعة من الوسائل المسهلة لعملية الاتصال، الإعلام العلمي والتقني، وهذا بفضل خدمات و منتجات أنجزت في إطار مشاريع بحث و تطوير، يشرف عليها مركز البحث في الإعلام العلمي و التقني. و تستعمل هذه الشبكة في بعض التطبيقات التالية:

- التعليم عن بعد: تمكن هذه الشبكة من نشر التعليم بين مختلف المراكز الجامعية و تعوض النقص في الأساتذة في المناطق الأكثر احتياجا؛

- المكتبة الافتراضية: تهدف هذه المكتبة إلى دمج الهياكل التوثيقية لغرض تقاسم الموارد التوثيقية، تشجيع التعاون فيما بين المكتبات و عقلنة اقتناء الوثائق. فيما يخص محتوى المكتبة الافتراضية، يقوم مركز البحث في الإعلام العلمي و التقني بمجهودات معتبرة تساهم بفعالية في هيكلة المعلومة العلمية التقنية في قطاع التعليم العالي. أثمرت هذه الجهود بالنتائج التالية:

- فهارس وطنية مشتركة للدوريات و الكتب و الأطروحات، و تتمثل في جرد المنشورات من دوريات، كتب و أطروحات التي تتواجد على مستوى المكتبات الجامعية و المؤسسات مع تحديد مكان تواجد كل واحدة؛

- الرصيد الوطني للأطروحات وهو رصيد رقمي للأطروحات؛

- الببليوغرافيا الوطنية و هي قاعدة خاصة بالإنتاج الفكري الجزائري؛

- أجزينا (Algeriana) و هي قاعدة خاصة بما ينشر عن الجزائر بالخارج؛
- الرصيد الرقمي و التقني و هو قاعدة بيانات لجرد هذا الرصيد.

كما تم تطوير نظام لأتمتة و تسيير الأرصدة الوثائقية على مستوى المكتبات الجامعية.

حقق مشروع ARN إلى حد الآن ربط أكثر من 60 مؤسسة بقدرت ربط " Mb 2 " في الثانية.
كما مكن الآن الأساتذة و الباحثين من الاتصال بشبكة الانترنت. بالإضافة إلى كل هذا يهدف أيضا مشروع ARN إلى تمكين الجزائر من التقدم في تحقيق مشروع الجامعة الافتراضية. المشروع الذي سوف يسمح للجزائر بالمساهمة الفعالة في مشروع الجامعة الافتراضية " AVICIENNE " أين تعد الجزائر عضوا إلى جانب 15 بلد من حوض البحر الأبيض المتوسط.

4.2.2.3.4- البرنامج الرئاسي لمساندة الإنعاش الاقتصادي 2001-2004 البحث العلمي:

حاز فصل البحث العلمي في إطار البرنامج الرئاسي لمساندة الإنعاش الاقتصادي الصادر في 2001-2004، على أهمية من الدرجة الأولى فلقد خصصت ميزانية 12.4 مليار دينار إلى مجال التكنولوجيات الحديثة للمعلومات و الاتصال ما يمثل 50% من الميزانية الإجمالية.

و يشمل برنامج العمل في هذا المجال أربعة برامج فرعية :

- التكنولوجيات الحديثة للمعلومات و الاتصال في قطاع البحث و التعليم: حاز هذا البرنامج على

قيمة 1.2 مليار دينار و هذا بهدف:

- توفير جهاز كمبيوتر و ربط بشبكة الانترنت لكل أستاذ جامعي؛

- تجهيز 100 مؤسسة أكاديمية (جامعات و مراكز بحث) بشبكات محلية (انترانت) وموزعات

الانترنت؛

- ربط جميع المؤسسات التعليمية و مؤسسات البحث بقدرت ربط " Mb 2 " في الثانية باستعمال

خيوط الألياف البصرية، و في هذا السياق تم إلى حد الآن ربط 60 مؤسسة بقدرت ربط " Mb2 " في

الثانية بالإضافة إلى اشتراك لمدة سنتين، و هذا في إطار اتفاقية مع وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام

والاتصال المبرمة في فيفري 2002.

- تكنولوجيات المعلومات و الاتصال لتحسين العناية الطبية في المناطق المحرومة و الشبه

محرومة (Téle-médecine): يهدف هذا البرنامج إلى تقليص الفارق بين المواطنين المتمركزين في

مختلف المناطق في مجال الحصول على العناية الصحية المتخصصة باستعمال التكنولوجيات الحديثة

للمعلومات والاتصال و هذا باقتراح الحلول التالية:

- الإدخال الملموس لاستعمال الوسائل المعلوماتية في الهيئات الاستشفائية المتواجدة في المناطق

الريفية؛

- بناء شبكة في مجال الصحة؛

- إنشاء نظام إرسال الصور (Vidéo Transmission) في 50 مستشفى بهدف تسهيل

التشخيص عن بعد باقتناء الصور و الأشعة.

- تكنولوجيات المعلومات و الاتصال لتحسين التعليم في المناطق الريفية و الشبه ريفية (التعليم عن

بعد): يهدف هذا البرنامج إلى إنجاز نظام تعليم عن بعد يسمح للمناطق الريفية بالوصول إلى الوثائق

البيداغوجية المكتوبة و حتى السمعية البصرية، كما يسمح كذلك بتسهيل عملية التأطير عن بعد،

وإستنادا إلى هذا يعمل هذا البرنامج على :

- الإجابة على الاحتياجات في مجال التأطير بالنسبة للمستويات العليا، و منع إمكانية التخصص في

فروع كانت مفقودة في بعض المناطق؛

- إدخال تكنولوجيات المعلومات و الاتصال في 50 مؤسسة الأكثر أهمية في الجزائر.

- إنشاء شبكة وطنية لتطوير أنظمة معلوماتية ذات قيمة مضافة (à valeur ajoutée): الهدف

من هذا هو تقليص التبعية الوطنية في مجال البرامج المعلوماتية، و يتمثل هذا البرنامج في تجهيز

55 مؤسسة جامعية بمركز إنتاج البرامج ذات القيمة المضافة، بالإضافة إلى تطوير مجال إنتاج

البرامج، كما يسمح هذا المشروع باستيعاب مئات المتخرجين الجامعيين في الاختصاص.

3.2.3.4- قطاع التكوين المهني:

شرع هذا القطاع في برنامج إصلاحي شامل، هدفه الأولي هو التنسيق النوعي بين برامج التكوين

و التطوير التكنولوجي، المهن، الشغل و متطلبات العمل.

تشمل هذه الإصلاحات التسيير الإداري، المالي و البيداغوجي لـ 800 مركز تكوين تابع للقطاع

العام، أما فيما يخص برامج التكوين، فلقد تم إدخال وحدة الإعلام الآلي في جل تخصصات التكوين المهني

إضافة إلى تخصص الإعلام الآلي ذاته الذي يستهدف إعداد تقنيين مختصين في المجال. بالإضافة إلى

هذا تم وضع شبكة انترانت (IntranetFP) سوف تسمح بربط المصالح الإدارية و مركز التكوين

المهني، و زيادة إلى توفير إمكانية الاتصال بشبكة الانترنت، تسمح هذه الشبكة المحلية ببيت دروس

افتراضية.

يعتبر التكوين الرهان الأكبر التي تتعرض له المجتمعات النامية. فهو الوسيلة السامحة بتحضير

جميع القطاعات و الفئات إلى الاستغلال الشامل و الأمثل لتكنولوجيات المعلومات و الاتصال. إن مجتمع

المعلومات لا يمكن أن يرى الضوء دون توفر الكفاءات اللازمة لذلك، و يضمن التكوين تحضير هاته

الكفاءات من أجل المشاركة الفعالة في بناء مجتمع المعلومات.

أدى الاهتمام باستعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال إلى ضرورة مراجعة و حتى إصلاح بعض البرامج الدراسية و المحتويات التربوية في كل مراحل التعليم (الابتدائية، المتوسطة، الثانوية وحتى بالنسبة للتعليم الجامعي).

تهدف الإصلاحات إلى تدعيم و تقوية الموارد البشرية بهدف استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كافة المجالات، هذا التدعيم لن يتحقق إلا بتضافر الجهود و تساندها على المستوى الوطني وليس بصفة جزئية أو مرحلية. يكون هذا التدعيم على عدة مستويات:

- تعديل المحتويات الحالية في كل مراحل التعليم؛

- فتح فروع جديدة (كالتكوين ما بعد التدرج في الإعلام العلمي و التقني، تكوين ما بعد التدرج

المتخصص في أمن المعلومات،...الخ)؛

- إدماج الإعلام الآلي و التكنولوجيا الحديثة في سيرورة التكوين و التعليم كوسيلة بيداغوجية

وكذلك في التسيير.

بالإضافة إلى جهود الحكومة يجب مشاركة المؤسسات الخاصة للتكوين، و التي تلعب دورا لا

يستهان به، فلقد تم فتح مئات مراكز للتكوين في تكنولوجيا المعلومات (الإعلام الآلي، الانترنت،

بناء مواقع الويب، الشبكات، الوسائل متعددة الوسائط،....الخ)، و هذا للإجابة على الطلبات المتزايدة

و التي أصبحت أكثر تخصصا.

3.3.4- قطاعات الصحة، العدل، الثقافة و الرياضة:

1.3.3.4- قطاع الصحة:

عرف قطاع الصحة إنشاء شبكة (الجزائر - صحة) (Santé-Algérie)، و هذا تحت اشرف

الوكالة الوطنية لترقية الصحة ANDS ابتداء من سنة 1999 للسماح بإدراج تكنولوجيا المعلومات

والاتصال في قطاع الصحة. تهدف هذه الشبكة إلى:

- تحسين نوعية التكفل الصحي بالمواطنين؛

- تدعيم الموارد البشرية للقطاع بفضل التكوين المتواصل؛

- إدخال طرق الاتصال الجديدة بين مختلف فاعلي القطاع.

كما سمحت البنية الهيكلية الحالية للشبكة بالقيام بما يلي:

- الوصول إلى شبكة الانترنت؛

- ربط الشبكات المحلية؛

- استعمال طرق جديدة للإعلام و تبادل المعلومات؛

- تطوير بوابة على الشبكة تسمح بالوصول إلى الوثائق الرسمية الناجمة عن وزارة الصحة والسكان؛

- احتضان لقواعد و بنوك المعطيات.

2.3.3.4- قطاع العدل:

شرعت وزارة العدل في مشروع أتمتة ابتداء من سنة 1992 سمح هذا الأخير بأتمتة عدة إجراءات منها:

- أتمتة بطاقات السوابق العدلية؛

- أتمتة شهادات الجنسية؛

- متابعة القضايا الجزافية (Affaires pénales)؛

- متابعة الحالة المدنية: الزواج، الوفيات، الولادات، الخ؛

- متابعة الأنظمة القانونية (Instructions).

تم في هذا الإطار تكوين عدد مهم من الموظفين على استعمال الأنظمة الجديدة.

3.3.3.4- قطاع الاتصال و الثقافة:

يبدل التلفزيون الجزائري مجهودات ملموسة في اطار إعادة الهيكلة و التنوع، و هذا بتطوير التجهيزات، و ترقية الإنتاج الوطني الذي أصبح يمثل 50% من شبكة البرامج، و تحقيق الإرسال المستمر (24 سا / 24سا)، أي ما يصل الى 8760 ساعة سنويا. كما بادر التلفزيون بمضاعفة المتعاملين الخواص بفضل إنشاء 60 جمعية سمعية بصرية تقوم بتمويل القنوات الثلاثة للتلفزيون.

يتم الإرسال من 13 مركز بفضل استعمال الخطوط الهترتزية، كما يتم بث قناتين من بين القنوات التلفزيونية الثلاث (Canal Algérie, A3) عبر الساتيليت (Satellite)، و تصل إلى فرنسا بفضل شبكة خطية.

أما بخصوص البث الإذاعي، تصب المجهودات نحو ترقية طاقات الإنتاج و البرمجة في القنوات الوطنية الثلاث و إنشاء شبكة تضم تطوير الثقافة و التواصل بين المواطنين. عرف الحجم الزمني للبث الإذاعي تطورا ملحوظا بوصله إلى 99000 ساعة سنويا. يتم أيضا بث القنوات الإذاعية الوطنية الثلاث عبر الساتيليت (Satellite) و تصل إلى فرنسا كذلك بفضل شبكة خطية، بالإضافة إلى إرسالها عبر شبكة الانترنت.

فيما يخص قطاع الصحافة تملك مجمل الجرائد و الصحف المعروفة مواقع ويب خاصة بها.

إن الجزائر بفضل موقعها الجغرافي الاستراتيجي تعرضت للعديد من التأثيرات الحضارية، مما أدى بها إلى اكتساب تراث ثقافي غني ومتنوع، و يتم حفظ و تسيير هذا الموروث الثقافي بفضل : 30

متحف، عدة مؤسسات، 28 مركز ثقافي و قصر للثقافة يمثل قطب ثقافي مهم في البلاد، إضافة إلى 1700 جمعية تنشط في هذا المجال.

لكن رغم كل هذا لا يزال القطاع يعرف احتشاما في مجال استغلال التكنولوجيات الحديثة للمعلومات و الاتصال، بدليل قلة البوادر و الأعمال التي استهدفت هذا القطاع، بغض النظر عن بعض المواقع على شبكة الانترنت لبعض المتاحف.

4.3.3.4- قطاع الشباب و الرياضة:

يعرف هذا القطاع مشروع إنشاء شبكة وطنية متخصصة تربط 48 مركز إعلام و تنشيط الشباب، المتواجدة في جميع أنحاء التراب الوطني، كما يهدف هذا المشروع إلى ربط المراكز بشبكة الانترنت، و ربطها فيها بينها و إنجاز بوابة ثلاثية اللغة توفر مختلف أنواع المعلومات المتعلقة بالنشاطات الخاصة بالقطاع .

4.3.4- القطاع البنكي و الاقتصادي:

1.4.3.4- القطاع البنكي و المالي:

أدت استقلالية و تحرير التجارة في الجزائر إلى وعي الجمارك الجزائرية بضرورة تطوير أنظمة معلومات و وسائل رقابة و تسيير الإجراءات الجمركية، في هذا الإطار شرع القطاع في إنجاز نظام وطني للمعلومات الجمركية بخصوص القطاع البنكي، يجدر الحديث هنا عن مشروع RIS المتمثل في الشبكة المتخصصة بين البنوك (Réseau Interbancaire Spécialisé) التي تضمن التبادل المؤمن و المقنن بين المؤسسات البنكية.

كما بادرت بعض المؤسسات بتطوير شبكات الكترونية للدفع و التسديد منتشرة في نقاط محدودة من التراب الوطني، لكن عدم القدرة على التحكم فيها و تسييرها جعل بعضها تتوقف عن تقديم خدماتها بسبب اعتماد هذه المؤسسات على حلول و أنظمة مستوردة غير متوافقة و خصائص السوق الجزائرية، و كذلك عدم وجود الكفاءات الوطنية القادرة على صيانة مثل: التسديد و الدفع ببطاقات المعاملات المالية، شجع بعض المؤسسات على مواصلة تقديمها مثل: بطاقة الدفع المقدم لخدمات الهاتف و بطاقة السحب من الصرافات الآلية " DAB= Distributeurs Automatiques de Billets " لمؤسسة البريد و المواصلات، البطاقات البنكية للسحب و الدفع (القرض الشعبي الجزائري CPA، بنك الجزائر الخارجي BEA، بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط

2.5.2.3.4- القطاع الصناعي و قطاعات اقتصادية أخرى:

تقوم مجموعة مهمة من المؤسسات العامة و الخاصة حتى الصغيرة و المتوسطة منها بمجهودات لتطوير وسائل تسيير و إنتاج تكنولوجيات المعلومات و الاتصال، تتمثل هذه المجهودات في تطوير أنظمة معلومات، شبكات محلية انترنت ومواقع على الويب.

4.4 - مشاريع حكومية أفقية في مجال تكنولوجيات المعلومات و الاتصال:

تم تخصيص قيمة 130 مليون دولار أمريكي من أجل إنشاء حضيرة تكنولوجية في المدينة الجديدة " سيدي عبد الله " المتواجدة على بعد 30 كلم من الجزائر العاصمة، يمثل هذا القطب التكنولوجي حافزا مهما لإيجاد مجتمع المعلومات الجزائري، و مقرا استراتيجيا لاستقبال المؤسسات المتجددة. تتوفر الحضيرة على هياكل اتصال ذات طاقة مهمة، الأمر الذي يبرز الرغبة الواضحة للسلطات العليا للبلاد ليس فقط في تدارك العجز التكنولوجي، بل في الاندماج ضمن مجتمع المعلومات و المعرفة العالمي، و من أجل هذا يجب اتخاذ الاجراءات التالية :

- تواصل الحكومة في تدعيم الإصلاحات من أجل تطوير اقتصاد السوق؛

- تدعيم و تحفيز الاهتمام بالسوق الجزائرية من طرف المستثمرين الأجانب؛

- وضع إستراتيجيات لمضاعفة استغلال تكنولوجيات المعلومات و الاتصال.

في هذا الإطار، تشهد الجزائر العديد من المبادرات لتعميم تكنولوجيات المعلومات و الاتصال على مستوى مختلف الوزارات، الجامعات، المؤسسات... تذكر منها: مبادرات لترقية و تعميم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال " TIC "، و مختلف التعاونات على المستوى الجهوي و القاري.

1.4.4- مشروع Ide@ (2005 / 2008) :

من خلال المشروع "Tempus" يقوم الاتحاد الأوربي بتمويل و مساندة سياسات تطوير التعليم العالي المتبعة في بلدان أسيا الوسطى، أوروبا الشرقية، و بلدان الحوض المتوسط.

(Internet pour Développer l'Enseignement à distance en Algérie)

Ide@ هو الجزء من المشروع "Tempus" المخصص لمساعدة المؤسسات الجامعية الجزائرية في مجهوداتهم التطويرية، فهو يقدم مساندة مباشرة للتغييرات الهادفة الى إقتراح تعليم مهني يوافق الحاجات الاقتصادية والصناعية المحلية. الهدف النهائي للمشروع هو المشاركة في بث تكنولوجيا الاعلام و الاتصال (TIC) في التعليم العالي و التكوين المهني و الخاص. [118]

طريقة التعليم التي يبحث المشروع الى ترويجها تسمح للمؤسسات التعليم و التكوين لمواجهة ثلاث

تحديات:

- مواجهة و إستعاب العدد المتنامي من الطلبة؛

- مواجهة النقص الكبير في عدد الأساتذة؛

- تسهيل الدخول الى التعليم لطلبة البعدين عن المراكز الجامعية.

يمول هذا المشروع على فترة ثلاث سنوات (2005-2008)، و في هذه الفترة سيقوم الأساتذة الأوروبيين بمساعدة نظرائهم الجزائريين لتمكينهم من الأدوات التكنولوجية و البيداغوجية الضرورية لنجاح التعليم عن بعد (EAD). [139]

و في نهاية هذه الاجراءات، أي عندما يتم تكوين الأساتذة، وضع الفرق الادارية و التكنولوجية، وحصول المؤسسات التعليمية الجزائرية المشاركة في المشروع على الموارد البشرية الكافية، سيتم إقتراح تكوين جديد يكلل بشهادة " master Ide@" و ذات التخصص هندسة "EAD" و مستعملة لـ TIC في التعليم.

المشروع قام على تبادل المعارف بين أوروبا و الجزائر، و يشترك فيه من الجانب الأوربي :

- جامعة لويس باستور " Louis Pasteur (ULP) " بستراسبورغ الفرنسية؛

- جامعة منسهينوت " Mons-Hainaut (UMH) " البلجيكية؛

- مجمع الصالح العام التكوين المتواصل و الانظام المهني (GIP FCIP) الفرنسي؛

- الوكالة الجامعية من أجل الفركونية (AUF).

أما من الجانب الجزائري فيشترك في المشروع:

- جامعة باجي مختار بعنابة؛

- جامعة سعد دحلب بالبليدة؛

- جامعة ابن باديس بمستغانم؛

- المدرسة العادية العليا للتعليم التقني (ENSET) بوهران؛

- المدرسة العادية العليا للقبلة بالجزائر العاصمة؛

- المدرسة العادية العليا للآداب و العلوم الانسانية ببوزريعة بالجزائر العاصمة؛

- المدرسة العادية العليا للآداب و العلوم الانسانية بقسنطينة؛

- مركز البحث حول المعلومة العلمية و التقنية (CERIST) بالجزائر العاصمة.

و قد تم تعيين أربع مهندسين مكلفين بإسقاط التجربة الأوربية على الخصائص والحاجات

الجزائرية، والمتخصصين في هندسة "EAD" والمتحصلين على شهادة "master UTICEF".

بدأ عمل المتخصصين بندوة عمل تمت في بلجيكا (21 / 22 فيفري 2006) يث حددت خطة

العمل، لاسيما النشاطات المختلفة الواجبة لتعرف على الممارسات الموجودة حاليا و حاجات الأساتذة

والمكونين الجزائريين في ما يخص إستعمال الـ TIC في التعليم. و من أجل التعرف على حاجات إستعمل المتخصصين الأربعة وثيقتين هما : [120]

- إستبيان موجه لأساتذة الجامعات المشتركة في المشروع، و الذي يهدف الى التعرف على الاستعمال الحالي لـ TIC في المؤسسات المشتركة، وقد تم توزيعه فيها في الفترة (أفريل- ماي 2006)؛
- دليل مقابلة موجهة للمسؤولين الإداريين، و الهادف الى جمع كل المعلومات الهامة حول مؤسسات التعليم العالي الجزائرية المشتركة في المشروع : "الشهادات المقترحة، التخصصات، عدد الموظفين، السياسات التطويرية للتعليم عن بعد، الخ".

في الفترة الممتدة من جوان 2006 الى جانفي 2007 عمل المتخصصين الأربعة على تقديم نموذج بيداغوجي للتكوين @Ide و الذي سيعمل على تكييف master UTICEF مع المفهوم الجزائري، من خلال تحليل الحاجات المتعرف عليها من خلال المعلومات التي جمعت من قبل، جزء من المقاييس التي تدرس في master UTICEF سيتم تكييفها مع المفهوم الجزائري، ومقاييس جديدة ستبكر لتغطي حاجات الأساتذة و المكونين الجزائريين في ما يتعلق بإستعمال TIC في التعليم.

2.4.4- برنامج "أسرتك" : كمبيوتر شخصي لكل عائلة" :

يتعلق برنامج "أسرتك" : كمبيوتر شخصي لكل عائلة" بتجهيز العائلات الجزائرية بكمبيوتر شخصي، و قد بدأت الحديث عن هذا البرنامج إثر توقيع إتفاقية لتحقيق عملية " كمبيوتر لكل عائلة" في 18 جويلية 2005 مابين: البنوك الجزائرية، موزعي الكمبيوتر، وكالات التأمين، موزعي البرمجيات، والجزائرية للاتصالات، و الذي تم في وزارة البريد و تكنولوجيا الاعلام و الاتصال.

و قد بدأ تنفيذ هذه العملية رسميا في سبتمبر 2005، و كان الهدف المرسوم للبرنامج هو تجهيز 6 ملايين عائلة جزائرية بكمبيوتر شخصي بحلول 2010. و يتم هذا التجهيز عن طريق إقتناء العائلة للكمبيوتر إما بتسديد فوري (cash) أو عن طريق قرض بنكي يسدد في فترة ما بين 12 و 36 شهر. وتتراوح الأسعار ما بين 37000 و 88000 دج، بتسديد شهري ما بين 1350 و 4000 دج، و لا يشترط في من يريد الإستفادة من البرنامج سوى أن يكون مواطن جزائري لديه دخل و حساب بنكي أو حساب جاري بريدي. [125]

يمكن للمستفيد أن يتوجه نحو إقتناء (كمبيوتر شخصي + إشتراك 15 شهر ADSL) منها ثلاث أشهر مجانية، بسعر يتراوح ما بين 51000 و 102000 دج.

يهدف البرنامج بعد الانتهاء من التجهيز المادي لعائلات بأجهزة الكمبيوتر و التوصيل بالانترنت، الى قياس نوعية و جودة هذا التوصيل من خلال ما تقدمه التكنولوجيا المستخدمة، القدرات المتوفرة

أوالواجب توفيرها حتى نتمكن من إستعماله، نوع التوصيل بالانترنت، و في هذا المجال سيحرص القائمين على ما يلي:

- المحتوى يجب أن يعطي مدخلا نحو معلومات هامة في مجالات: الصحة، الأمومة و الطفولة، التغذية، حقوق الانسان، حماية البيئة، تكنولوجيات الانتاج، التعليم، التكوين، العمل،... الخ؛
- جمع المعلومات حول نوع المحتويات المستهلكة (الترفيه، المحتويات الاجتماعية، العائلية، التكوينية، الاقتصادية، السياسية،..)، و من طرف أي فئة (السن، الجنس، الطبقة السوسيو مهنية، ..)؛
- التعرف على: ما هو نوع البرمجيات المنتجة؟ من طرف من؟ لأي نوع من المستعملين؟ و من أجل تغطية أي نوع من الحاجات؟
- التعرف على القدرات الشخصية من أجل التعرف على نوع و مستوى التكوينات التي تسمح بالتعامل مع هذه التكنولوجيات؛
- يجب أن يسمح هذا البرنامج بقياس و تقييم :
- درجة الابداع عند النساء و الرجال و قدرتهم على وضع سواءا فرديا أو جماعيا مشاريع ذات طابع إجتماعي أو تجاري؛
- أثر هذه التكنولوجيات على المردودية الفردية للأشخاص، و تقوية الوضعية الاجتماعية و قدرات الأفراد بما يمكنهم من التطوير في مجال العمل؛
- إمكانية وضع مشروع "Télétravail" و الموجه خاصة لعمل النساء؛
- كيفية إستعمال الأطفال و الطلبة لأدوات الموفرة من طرف TIC لمزيد من الفعالية في دراستهم و بحوثهم؛
- في أي ظروف إستفاد المواطن من إجراءات إدارية مبسطة.

3.4.4- مشروع حديقة الويب (CYBER PARC) سيدي عبد الله :

تم إنطلاق الأشغال في مشروع إنجاز مجلس وكالة وطنية لترويج و تطوير حدائق تكنولوجية (ANPT)¹، و ذلك في المدينة الجديدة لسيدي عبد الله على بعد 30 كلم من الجزائر العاصمة، و ذلك ابتداء من أفريل 2004، يتكون المشروع في ثماني مباني تحوي المرافق التالية : [110]

- فندق خمس نجوم؛
- l'auditorium ؛
- مركز الدراسة و البحث في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال (CERTIC)؛
- بريد الويب cyber-poste؛

- مبنى متعدد مستأجرين المخصص للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة العاملة في المجال؛
سيتم إستعمال هذه المدينة كأرضية مادية و إفتراضية لنشاطات TIC في الجزائر، و خاصة تسمح
بظهور قطاع تصدير TIC.

هذا المشروع مسجل ضمن الدعم المخصص للإنعاش الاقتصادي (PSRE)، بغلاف يقدر بـ 10
مليار دينار، و الهدف منه هو جمع في حديقة تكنولوجية أهم النشاطات المرتبطة بـ :

- إرساء المؤسسات الصناعية المكملة؛
 - مرافقة الطلبة الجامعيين في خلق مؤسساتهم الخاصة أو ما يسمى بـ (Start up)؛
 - خلق مشئلة مشاريع إتصالية؛
 - إمضاء عقود شراكة دولية مع الجامعات الأجنبية؛
 - تطوير برمجيات و العمل عن بعد؛
 - تركيز الكفاءات الوطنية؛
 - تطوير خدمات الاتصال و الملتيميديا (multimédia)؛
 - منح الامكانية للمؤسسات بالعمل بنظام off-shore؛
 - التحكم في المعلومات و تدعيم نجاعة وسائل الإنتاج عن طريق استعمال TIC؛
 - خلق ملايين المناصب للطلبة الجامعيين.
- و العامل المساعد في تحقيق كل هذا هو تواجد في مكان واحد خدمات الدعم التكنولوجي، و التي
يضمنها موزعي تجهيزات و برمجيات أمثال:

(Siemens, Ericsson, Alcatel, Microsoft, Motorola, Huawei, Compac,....)

- يقوم بمرافقة وزارة البريد و المواصلات في تحقيق هذا المشروع منظماتان هما :
- البنك العالمي لدعم الدراسات و التصميمات الخاصة بالمشروع، بالإضافة الى دعم مالي لتمويل
هذه العمليات؛

- وكالة التطوير و التجارة (Tda-Usa) التي تساهم في التخطيط الاستراتيجي للمشروع. [119]

الخلاصة

تقوم الجزائر بمحاولات في المجال الالكتروني، وتعتبر الخطوة الأولى في هذا المجال هي إصدار قانون جديد لقطاع الاتصالات والذي جاء لإنهاء إحتكار الدولة لنشاطات البريد والمواصلات، ومع صدور هذا القانون تم إنشاء "سلطة ضبط البريد والاتصالات"

ورغم تحرير قطاع الاتصالات بشكل كبير إلا أن الوضع الحالي خاصة بالنسبة لشبكة الانترنت ما يزال ضعيفا مقارنة بدول الجوار، أن الجزائر تحتل المرتبة العاشرة في إفريقيا من حيث انتشار الإعلام والاتصالات، وأرجع تقرير الأمم المتحدة أهم أسباب هذا التأخر التكنولوجي إلى غياب ثقافة نشر التكنولوجيا المعلوماتية بين أفراد المجتمع، مما يجعل المواطن لا يلجأ لاستخدام هذه التكنولوجيا إلى في حالة الضرورة الحتمية.

ويبدو اهتمام الدولة الحقيقي بنشر استخدام تكنولوجيا المعلومات والانترنت واضحا في العديد من الخطوات، بداية من فتح السوق أمام المنافسة الحرة، و المشاريع العديدة التي يتم إنجازها، و على رأسها برنامج أسرتك الذي يهدف إلى توفير جهاز كمبيوتر لكل عائلة جزائرية بحلول عام 2010 ، و إن كانت النتائج إلى غاية 2007 غير مشجعة.

الفصل الخامس

موقف الفرد الجزائري من إقامة حكومة إلكترونية

تشهد الجزائر مرحلة تحولات كبيرة سواء في المجال السياسي، أو الاقتصادي، أو حتى الإجتماعي، و هذه التحولات و التغييرات التي تجري في الجزائر هي محاولات منها للحاق بالركب الحضاري، و التطورات السريعة التي تفرضها الدول المتقدمة على بقية دول العالم. يقتضي إندماج الجزائر في الاقتصاد العالمي مسايرة هذه التطورات و محاولة الاستفادة منها على أكمل وجه، ولعل أكثر هذه التطورات شيوعا، تلك الحاصلة في مجال تكنولوجيا الاعلام و الاتصال، والتي أفرزت آليات جديدة لإدارة المجتمعات و منها الحكومة الالكترونية، التي سعت السلطات العمومية في الجزائر إلى إقامتها. و هذا لما لهذه الحكومة الالكترونية من مزايا و مردودية سواء من ناحية الوقت، الجهد، أو المال. و بالرغم من ضرورة توفر الإرادة السياسية و الامكانيات المادية لنجاح هذا المشروع، فلا يمكن إهمال نوعية الموارد البشرية لأن أهم عنصر في هذا المشروع هو الفرد لأنه هو الذي سيتعامل مع الحكومة الالكترونية عن طريق طلب مختلف الخدمات التي يقترحها المشروع، وكذلك التفاعل معها بالنقد و الاقتراح و المشاركة.

من أجل ذلك يجب التعرف على موقف الفرد الجزائري من مشروع إقامة حكومة الكترونية ، بالإضافة إلى أسباب تخوفه، انتظاراته من هذا المشروع، تأهيله الالكتروني، و مختلف العوامل التي تؤثر في اعتقاداته، من أجل وضع الخطط الملائمة و الوسائل الاتصالية الهادفة الى محاربة الأفكار الخاطئة لديه و إقناعه بنجاعة المشروع. من أجل التعرف على ذلك عملنا على استطلاع مواقف أفراد المجتمع الجزائري في أماكن وجودهم، من أجل الحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات التي تخدم هذه الدراسة التسويقية.

1.5- تقديم الدراسة:

من أجل الوصول الى إجابة علمية على التساؤل الرئيسي و الأسئلة الفرعية الأخرى المطروحة في هذا البحث التسويقي، قررنا استعمال الاستقصاء بقائمة الأسئلة (الاستبانة)، على عينة محددة من مجتمع

الدراسة و في ما يلي سنقوم بعرض تفصيلي لكل خصائص هذه الدراسة الميدانية، و مبررات وأسباب كل الخطوات المتبعة في هذه الدراسة.

1.1.5- مشكلة و أهداف البحث:

كما سبق و أن أشرنا من قبل فإن الاشكالية الرئيسية في هذه الدراسة التسويقية تتعلق بإمكانية تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر من الناحية الاجتماعية، و لهذا نطرح التساؤلات التالي:

ما هو رد الفعل المتوقع من الفرد الجزائري تجاه مشروع إقامة حكومة الكترونية في الجزائر؟
و ينتج عن هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات فرعية التالية :

* هل الفرد الجزائري متحكم في تكنولوجيا الاعلام و الاتصال؟

* هل الفرد الجزائري قادر على إقتناء الوسائل التي تسمح له بالتعامل الكترونيا ؟

* هل الفرد الجزائري راغب في التعامل مع الدوائر الحكومية بالطرق الالكترونية ، و إحلالها محل الطرق الكلاسيكية ؟

أما فيما يخص أهداف الدراسة التسويقية فهي متعددة:

- تقييم تأهيل الفرد الجزائري في المجال الالكتروني و مدى قدرته على التعامل مع الإعلام الآلي؛

- تقييم الوسائل المادية المتوفرة لدى الفرد الجزائري؛

- التعرف على مجالات استعمال الانترنت من طرف الفرد الجزائري ؛

- التعرف على انتظارات الفرد الجزائري من هذا المشروع؛

- التعرف على أسباب رفض التعامل مع الوسائل الالكترونية ، و بالتالي الحكومة الالكترونية.

2.1.5- الحاجة للمعلومات و مصادر الحصول عليها:

بعد تحديد مشكلة الدراسة، قمنا بتحديد الحاجة للمعلومات الضرورية لمعالجة المشكلة، فلاحظنا بأن أغلب المعلومات المطلوبة في هذه الدراسة هي معلومات أولية يجب جمعها هلييا من الفرد مباشرة، بإعتبارها متعلقة بحاجاته و رغباته و مواقفه و آرائه، و هذا النوع من المعلومات لا يمكن إيجاده في السجلات كمعلومات ثانوية ، من أجل ذلك قررنا استعمال أداة الاستقصاء بقائمة الأسئلة (الإستبانة)، و التوجه الى مختلف أفراد المجتمع.

3.1.5- مجتمع الدراسة:

باعتبار أن مشروع الحكومة الالكترونية موجه الى كل أفراد المجتمع، فإن مجتمع الدراسة يفرض نفسه، إلا أنه بسبب التخوف من مشاكل في جمع الأجوبة و التقدير إرتائنا أن يكون مجتمع هذه الدراسة التسويقية هو كل فرد جزائري مؤهل قانونيا يبلغ من العمر 18 فما فوق. هذا يعني بأن حجم مجتمع

الدراسة ه و ع د د الم واطنين الجزائر ريبين الم وُهلين في 01 ج انفي 2007 أي م ايق در ب - :
[129] 10 109 645 نسمة.

و كما يمكن ملاحظته فإن حجم مجتمع الدراسة كبير جدا، مما يجعل من الصعب إستعمال أسلوب الحصر الشامل في هذه الدراسة، لذلك توجهنا الى إستعمال أسلوب العينات.

4.1.5- طريقة المعاينة، نوع و حجم العينة:

بسبب عدم توفرنا على قاعدة بيانات تحمل كل المعلومات الخاصة بكل أفراد مجتمع الدراسة، إضطررنا الى إستعمال الطريقة غير العشوائية في المعاينة بدلا من إستعمال الطريقة العشوائية. فيما يخص نوع العينة فقد إرتأينا استعمال العينة التيسيرية (de convenance)، و التي تمنحنا حرية في التوجه الى أماكن تواجد أفراد العينة بكثرة.

أما بالنسبة لحجم العينة فقد قمنا بتحديدده في 1500 فرد موزعين على ولايات مختلفة من القطر الجزائري، و التي تم إختيارها على أساس وجود من يمثلنا و ينوب عنا في إجراء الاستقصاء (زملاننا).

2.5- تنفيذ الدراسة:

قبل الشروع في تنفيذ الدراسة على العينة النهائية، قمنا بما يسمى بالدراسة الاستكشافية و التي تتم على عينة مصغرة من العينة الإجمالية.

1.2.5- الدراسة الإستكشافية:

تهدف هذه الدراسة إلى إختبار الأسئلة من حيث : درجة فهم المستجوب لها، فهم طريقة الإجابة عليها، و التأكد من مصداقية الإجابات، و كذلك تهدف الحصول على الإقتراحات التي سترافق الأسئلة المغلقة في الإستبانة النهائية.

تمت هذه الدراسة على عينة مصغرة من 40 فرد من الفئات المختلفة للمجتمع موضوع الدراسة، و في الجدول رقم 04 أدناه، أهم خصائص هذه العينة المصغرة:

جدول رقم 04: الخصائص الرئيسية للعيينة المصغرة في الدراسة الاستكشافية

الخصائص	السن	أقل من 18 سنة	من 18 إلى 30 سنة	من 31 إلى 45 سنة	أكثر من 45 سنة
عدد النساء	0	5	7	5	
عدد الرجال	0	8	8	7	
سكان الريف	0	4	4	0	
سكان ضواحي المدينة	0	3	5	7	
سكان المدينة	0	6	6	5	
مستوى ابتدائي	0	1	2	2	
مستوى متوسط	0	2	3	0	
مستوى ثانوي	0	3	4	3	
مستوى جامعي	0	4	3	5	
مستوى ما بعد التدرج	0	3	3	2	
دخل أقل من 10000 د.ج	0	3	2	0	
دخل من 10000 الى 20000 د.ج	0	7	6	1	
دخل من 20000 الى 30000 د.ج	0	2	4	5	
دخل أكثر من 30000 د.ج	0	1	3	6	

حيث طرحت على أفراد هذه العينة المصغرة لأسئلة مفتوحة الإجابة، أي بدون إقتراحات، ثم قمنا بعملية فرز و تحليل البيانات الناتجة بطريقة يدوية، و من خلال الإجابات المختلفة التي وردت قمنا بإدراج الإقتراحات مع الأسئلة الخاصة بها. كما قمنا بإجراء تعديلات على الأسئلة التي كانت تتسم بالإبهام أو الغموض، حذفنا بعض الأسئلة التي لم تكن مفيدة لغرض الدراسة (التي تعطي معلومات مكررة أو غير دقيقة).

2.2.5- التصميم النهائي لقائمة الأسئلة:

بعد القيام بالدراسة الاستكشافية و جمع البيانات الأولية من العينة المصغرة، جاءت مرحلة التصميم النهائي لقائمة أسئلة الاستقصاء، حيث قمنا بالتحديد النهائي للأسئلة التي تمثلت في 24 سؤالاً (تمس كل محور من محاور البحث) و يندرج تحت كل سؤال مجموعة من اقتراحات الإجابة.

قسمت الاستبانة الى عدة محاور كلها تخدم الهدف من الدراسة و توافق الحاجة للمعلومات:

المحور الأول: رأي المتعامل الجزائري في الخدمات الحكومية الحالية؛
 المحور الثاني: الجاهزية المادية و التعامل مع وسائل الاعلام الآلي و الانترنت؛
 المحور الثالث: موقف المستجوب من مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر؛
 المحور الرابع: انتظارات المستجوب من مشروع الحكومة الالكترونية؛
 المحور الخامس: الخصائص الديمغرافية و الاجتماعية للعينة.

3.2.5- القيام بالإستقصاء الميداني:

بعد القيام بالخطوات السابقة انتقلنا إلى تطبيق الدراسة في الميدان على العينة النهائية، والتي حد دنا حجمها بـ 1500 فرد، أي تمثل 0.02% من مجتع الدراسة.

1.3.2.5- الحصيلة العامة للدراسة:

بعد تحديد حجم العينة بـ 1500 فرد، تم توزيعها على مدن جزائرية مختلفة، و عند جمع الأوراق و عدها، كانت الحصيلة كما هي موضحة في الجدول رقم 08:

جدول رقم 05: الحصيلة العامة للأوراق الموزعة أثناء الدراسة

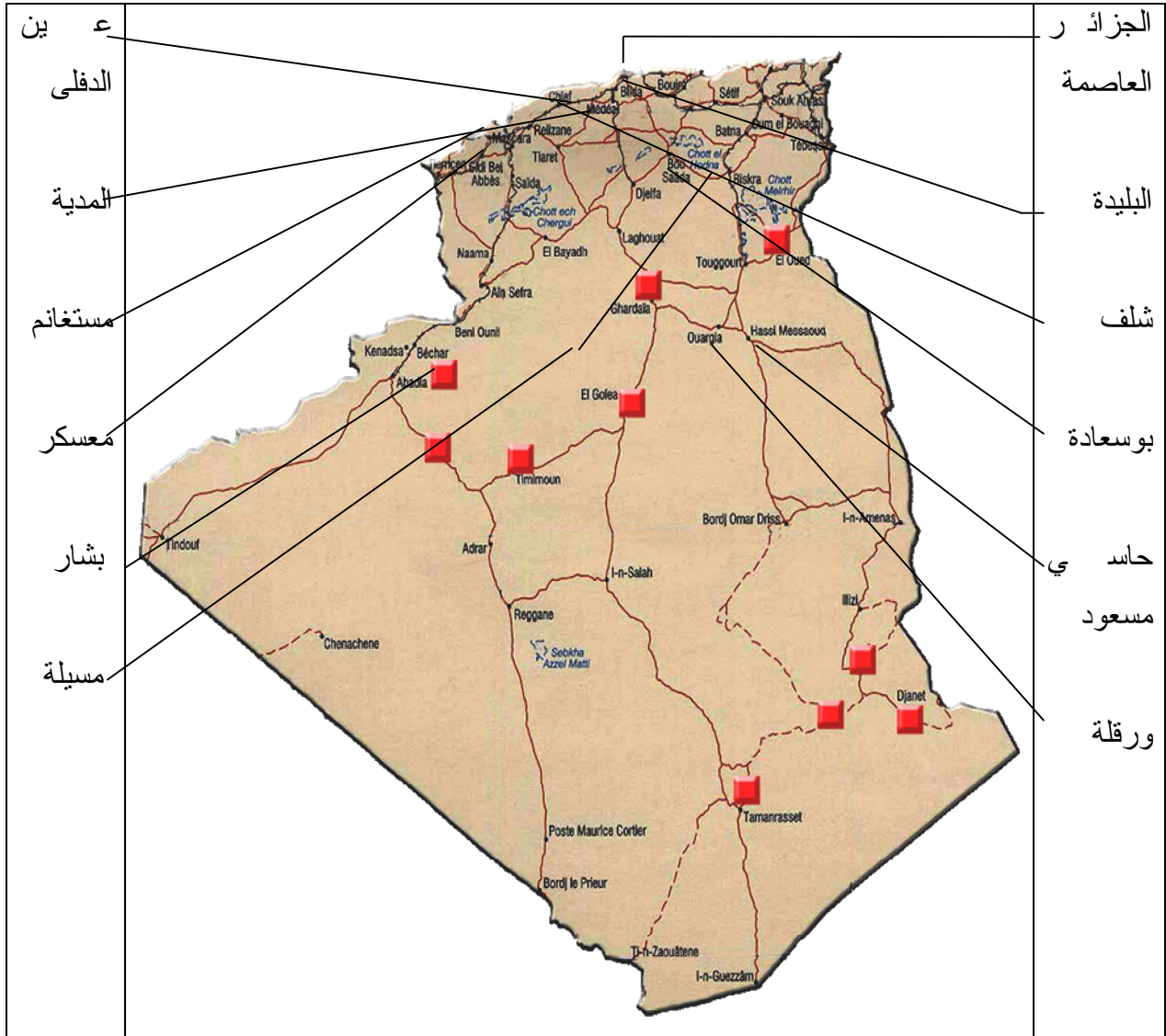
النسبة المئوية	العدد	
100%	1500	إجمالي الأوراق الموزعة
82.47%	1237	الأوراق المقبولة
9.4%	141	الأوراق المرفوضة
8.13%	122	الأوراق الضائعة

إذا كما يوضحه الجدول رقم 08، تم توزيع 1500 إستبانة، قبلت منها 1237 إستبانة أي 82.47% من إجمالي الأوراق الموزعة، و رفضت منها 141 إستبانة أي 9.4% بسبب تناقض في الإجابة أو عدم إحترام طريقة الإجابة، أما الأوراق المتبقية فقد ضاعت بسبب بعد المسافة أو عدم إسترجاعها بعد تسليمها للمستجوبين.

2.3.2.5- المدن التي أجريت بها الدراسة:

شملت الدراسة 12 مدينة في شمال، جنوب، شرق، و غرب الجزائر، و هذه المدن موضحة في

الشكل رقم 09: [140]



شكل رقم 09: المدن الجزائرية التي أجري فيها الاستقصاء [140]

3.3.2.5- الإطار المكاني و الزماني للدراسة:

يمكن تحديد الإطار المكاني للدراسة في 12 مدينة جزائرية موضحة في الشكل رقم 09 أعلاه، وهي: الجزائر العاصمة، البلدية، المدينة، عين الدفلى، الشلف، مستغانم، معسكر، بوسعادة، مسيلة، ورقلة، حاسي مسعود، وأخيرا بشار أما في ما يخص الإطار الزمني فنحدده في الفترة من مارس 2007 الى غاية جوان من نفس السنة.

3.5- فرز، عرض و تحليل البيانات المحصل عليها من الدراسة:

بعد إسترجاع كل الإستبانات و إجراء الفرز الأولي السطحي بطريقة يدوية و التي هدفت الى إستبعاد الإستبانات غير الصحيحة، و نظرا لكبر حجم العينة المستعملة في الدراسة، و كذلك من أجل الحصول على نتائج دقيقة، لكل هذه الأسباب قمنا بإستعمال البرمجية الاحصائية SPSS.

1.3.5- فرز الاستبانة المسترجعة عن طريق برمجية SPSS :

من أجل استعمال البرمجية الإحصائية SPSS يجب أولاً التصريح بكل المتغيرات الموجودة في الاستبانة، وهذا يعني بأننا حولنا كل الأسئلة و إقتراحات الأجوبة الى متغيرات فتحصلنا على 114 متغير، أي أن جدول البرمجية الإحصائية SPSS قد احتوى عدد نهاية عملية الفرز على 114 عمود تمثل كل المتغيرات الموجودة في الاستبانة الواحدة، و 1237 سطر تمثل كل الأفراد الذين قبلت إجاباتهم. قبل عملية إدخال البيانات، قمنا بتكسيم المعطيات الكيفية و ذلك عن طريق تحويل الإقتراحات الى قيم عددية كما يلي:

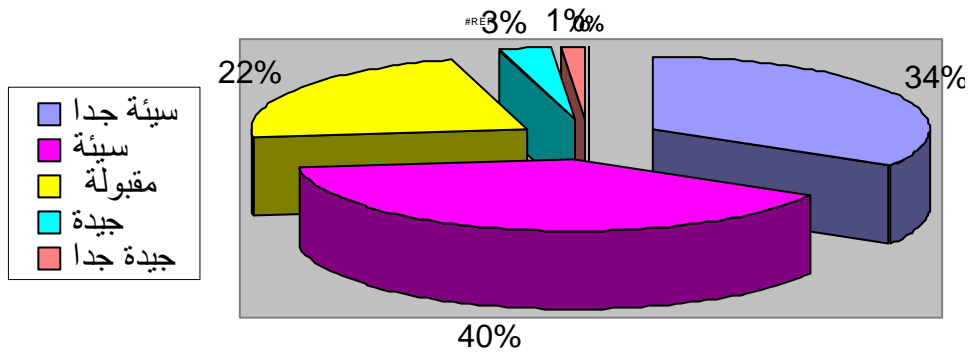
- بالنسبة للأسئلة المغلقة أحادية الإجابة المتمثلة في "نعم" أو "لا" فقد رمزنا الى النفي بـ "0" والى "نعم" بـ 1، و كذلك الحال بالنسبة لإجابات "ذكر" نرمل له بـ "1" و "أنثى" بـ "0" ؛
- أما بالنسبة للأسئلة المغلقة متعددة الإجابة فإننا أعطينا قيمة لكل إقتراح إجابة من "1"، "2"، "3"،، حتى نهاية الإقتراحات الموجودة في السؤال، و في النهاية للتعرف على النتيجة النهائية نجمع حصيلة قيم العمود الواحد و نحسب المتوسط الحسابي له و النتيجة هي القيمة التي نبحث عنها.

2.3.5- عرض النتائج المتحصل عليها:

كل النتائج التي تحصلنا عليها من خلال الدراسة ، و الموزعة على المحاور الخمس الموجودة في الاستبانة و الموضحة في ما يلي:

1.2.3.5- رأي المواطن الجزائري في الخدمات الحكومية الحالية:

- تقييم الخدمات الحكومية الحالية:

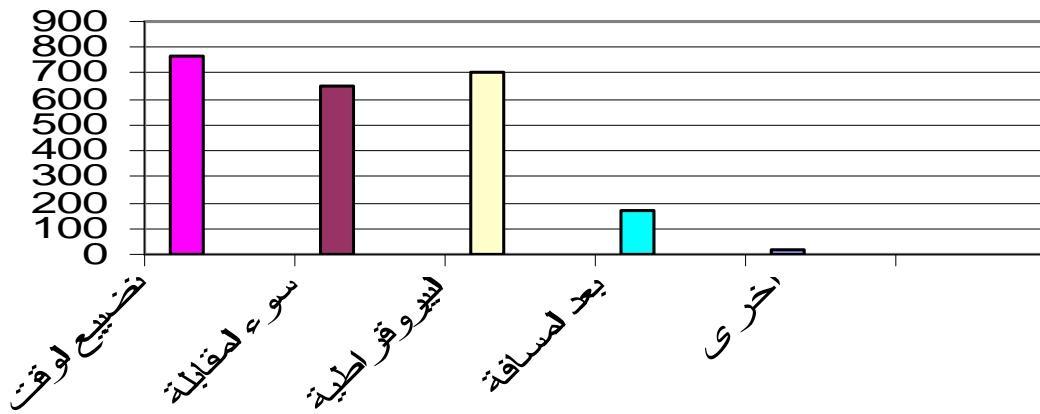


شكل رقم 10: توزيع تقييم الخدمات الحكومية

كما هو موضح في الشكل رقم 10، عندما طلبنا من الفرد الجزائري تقييم الخدمات الحكومية التي توفرها له الدوائر و المصالح الحكومية، فقد كانت إجابة 33% منهم أنها سيئة جدا، أما 41% منهم فقد صرحوا بأنهم يرونها سيئة، في حين يعتقد 22% من العينة بأنها مقبولة، و لا يقيم بأن الخدمات الحكومية جيدة سوى 3%، و 1% فقط من العينة يقيمونها بأنها جيدة جدا.

توضح هذه النتائج إستياء نسبة كبيرة من أفراد العينة من الخدمات الحكومية المقدمة لهم حالياً، فإذا إعتبرنا "مقبولة" هي نقطة 0 في محور التقييم فإن نسبة المواطنين الذين يعطون تقييماً سلبياً للخدمات الحكومية هي 74 % (41+33)، في مقابل نسبة 4 % (4 + 1) الخاصة بالمواطنين الذين يعطون تقييماً إيجابياً لنفس الخدمات. و هذا ما يعني بأن التغيير ضروري لتصحيح الوضع و كسب رضا المواطنين والعملاء.

- المشاكل التي يواجهها المواطن عند طلب الخدمات الحكومية:



شكل رقم 11: المشاكل التي تواجه المواطن عند طلبه للخدمات الحكومية

من خلال الشكل رقم 11 الموضح أعلاه، يمكن ملاحظة المشاكل الشائعة التي يواجهها المواطن الجزائري عند توجهه لطلب خدمة حكومية، بإعتبار هذا السؤال متعدد الإجابة (يمكن للمستجوب أن يضع أكثر من علامة x في أكثر من خانة) فإن عدد الإجابات الاجمالي أصبح 2308، أكبر نسبة من إجمالي هذه الإجابات عادت الى مشكلة تضييع الوقت بـ 62 %، تلتها مباشرة مشكلة البيروقراطية بـ 57 %، ثم بعد ذلك مشكلة سوء المقابلة بنسبة 53 %، لنجد مشكلة بعد المسافة بنسبة 14 %، أما الإجابات التي شملتها خانة مشاكل أخرى فتتردد فيها ما يلي:

- المحسوبة: و التي تكررت 9 مرات من 15؛

- طلب الرشوة: و التي تكررت 3 مرات من 15؛

- غياب أماكن و قاعات الانتظار: تكررت مرتين من 15؛

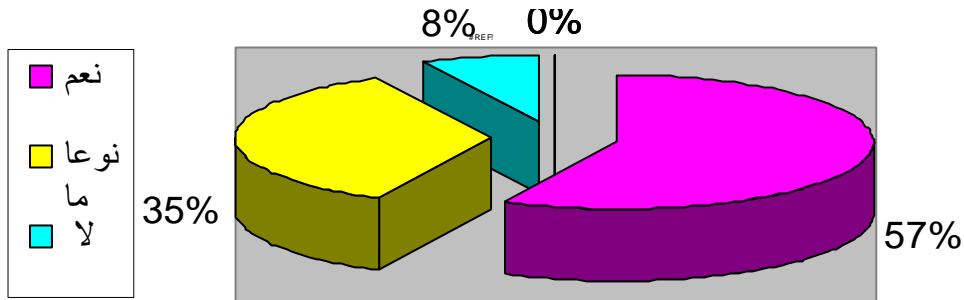
- سوء منظر الموظفين: تكررت مرتين من 15.

كل هذه المشاكل تفسر سبب إستياء المواطن من الخدمات الحكومية و الذي ظهر في السؤال

السابق.

2.2.3.5- الجاهزية المادية و التعامل مع وسائل الاعلام الآلي و الانترنت:

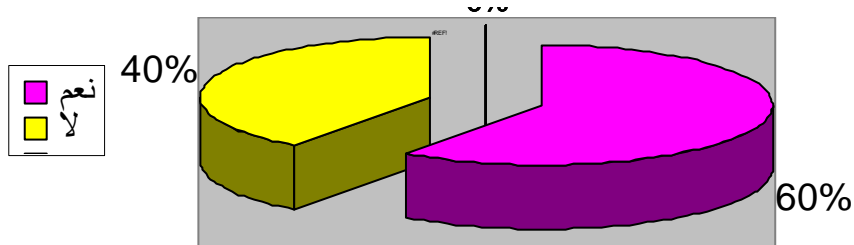
- إستعمال الكمبيوتر:



شكل رقم 12: توزيع العلم بإستعمال الكمبيوتر

من خلال الشكل رقم 12 يمكن إستنتاج بأن نسبة أفراد العينة الذين صرحوا بأنهم يعرفون ويجيدون استعمال الكمبيوتر هي 57 %، أما 35 % أفراد العينة فقد أجابوا بأنهم يعرفون نوعا ما التعامل مع جهاز الكمبيوتر، في حين أن 8 % فقط من أفراد العينة لا يعرفون إستعمال جهاز الكمبيوتر.

- إمتلاك جهاز كمبيوتر شخصي:

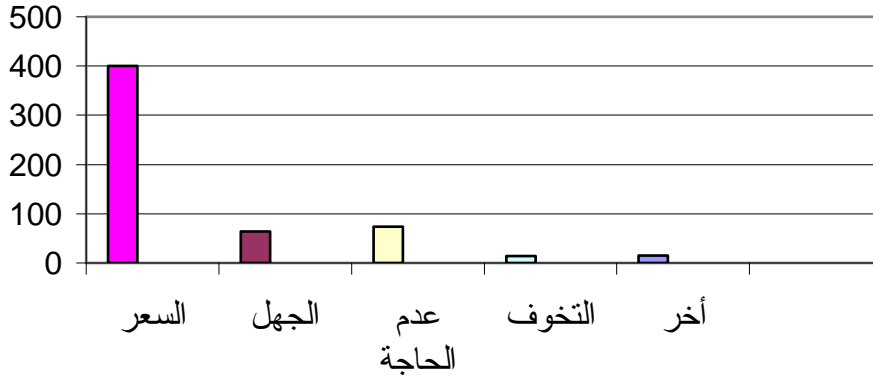


شكل رقم 13: توزيع الأفراد المالكين لجهاز كمبيوتر

من خلال الشكل رقم 13 يمكن ملاحظة بأن نسبة أفراد العينة الذين صرحوا بأنهم يملكون جهاز كمبيوتر شخصي في البيت هم 60 % من إجمالي أفراد العينة، هذا يعني بأن 40% من أفراد العينة لا يملكون جهاز كمبيوتر في بيوتهم، أو بمعنى آخر تقريبا 1/2 أفراد العينة لا يملك كمبيوتر، و هي نسب كبيرة بالمقارنة بالدول المتقدمة كالولايات المتحدة الأمريكية التي نعد فيها أكثر من جهازين كمبيوتر لكل

شخص. [110]

- أسباب عدم إمتلاك جهاز كمبيوتر:



شكل رقم 14: توزيع أسباب عدم إمتلاك جهاز كمبيوتر

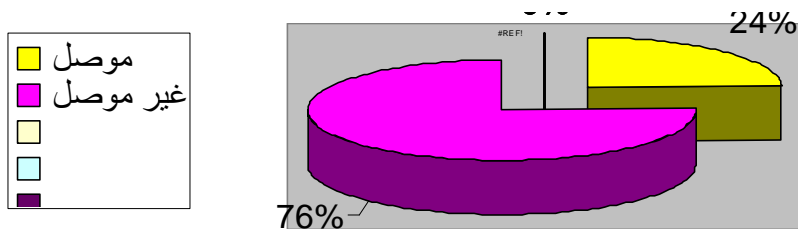
من خلال الشكل رقم 14 يمكن التعرف على السبب أو الأسباب (هو سؤال متعدد الإجابة ، في بعض الحالات يوجد أكثر من سبب) الرئيسية لعدم إمتلاك 495 فرد من العينة لجهاز كمبيوتر في البيت، وقد إحتل سبب "إرتفاع السعر " الصدارة بنسبة 81% من إجمالي الإجابات، بينما إحتل سبب "عدم الحاجة له" المرتبة الثانية و لكن بفرق كبير بحيث أنه لم يحقق سوى نسبة 15% من إجمالي الإجابات، أما المرتبة الثالثة فكانت لسبب "جهل طريقة الإستعمال " بنسبة 13%، و أخيراً نجد عدم امتلاك جهاز الكمبيوتر بسبب "التخوف منه" الذي حقق نسبة 3% (و نقصد بعبارة التخوف منه هو التخوف من إشغال الأطفال بالكمبيوتر على حساب الدراسة مثلا)، أما الإجابات الأخرى فقد حصلت على نسبة 3% و التي كانت كما يلي:

- عدم إمتلاك بيت: التي تكررت 5 مرات؛

- ليس أولوية: التي تكررت 3 مرات؛

- لم يذكر أي سبب: 7 مرات.

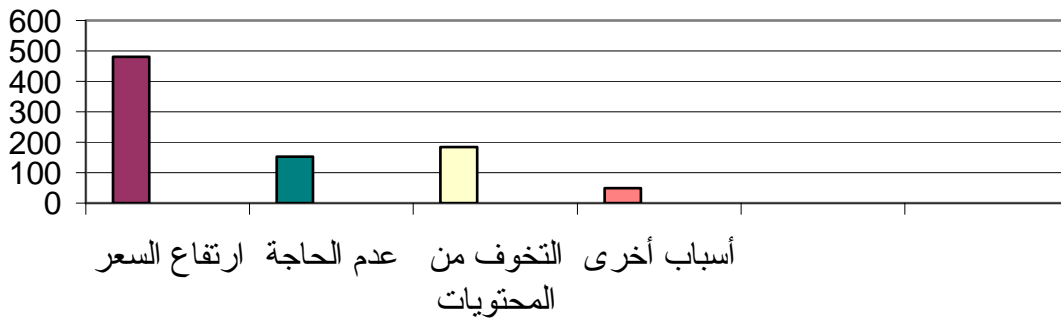
- التوصيل بشبكة الإنترنت:



شكل رقم 15: توزيع التوصيل بشبكة الانترنت

يمكن القول من خلال ملاحظتنا للشكل رقم 15 بأن الأغلبية الساحقة لأفراد العينة الذين وجه لهم هذا السؤال ليسوا متوصلين بشبكة الانترنت، بعبارة أخرى من 60 % فقط الذين يملكون جهاز كمبيوتر في بيوتهم 24 % هم المتوصلون بشبكة الانترنت مقابل 76 % غير متوصلين. إذا أردنا مقارنة 179 فرد المتوصلين بشبكة الانترنت بالحجم الكلي للعينة أي 1237 فرد، فإننا نجد بأنه لا يمثل سوى 14 % منه فقط.

- أسباب عدم التوصيل بشبكة الانترنت:

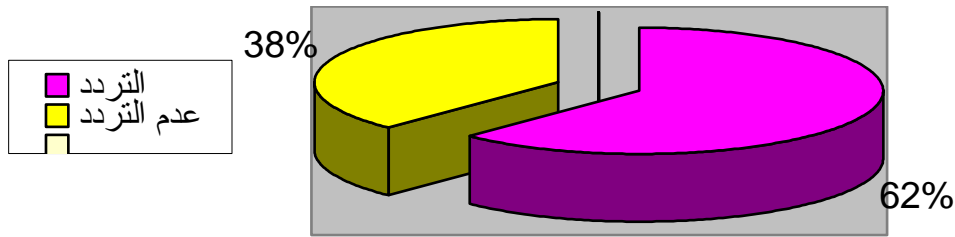


شكل رقم 16: توزيع أسباب عدم التوصيل بشبكة الانترنت

أسباب عدم توصيل الفرد الجزائري بشبكة الانترنت في بيته كثيرة و متعددة، و من خلال الشكل رقم 16 يمكن ملاحظة أهم هذه الأسباب، حسب إجابات أفراد العينة الذين وجه لهم هذا السؤال السبب الأول هو "ارتفاع تكاليف التوصيل" حيث تكرر هذا السبب بنسبة 85 %، أما السبب الثاني فهو "التخوف من المحتويات" الذي تكرر بنسبة 33 % من أفراد العينة، و قد ذكر هذا السبب خصوصا من طرف أرباب العائلات الذين يخافون على أفراد عائلتهم مما تحتويه هذه الشبكة، و في المرتبة الثالثة نجد "عدم الشعور بالحاجة" الذي حصل على نسبة 27 % من إجمالي أفراد العينة الذين وجه اليهم هذا السؤال، أما نسبة 9 % فقد عادت الى خانة الإجابات الأخرى التي وردت فيها مايلي:

- عدم الاستقرار في مكان سكن معين: 27 مرة من 49؛
- عدم توفر الخطوط الهاتفية في منطقتنا: 19 مرة من 49؛
- الابتعاد المستمر عن المنزل (للدراسة أو العمل): 3 مرات من 49.

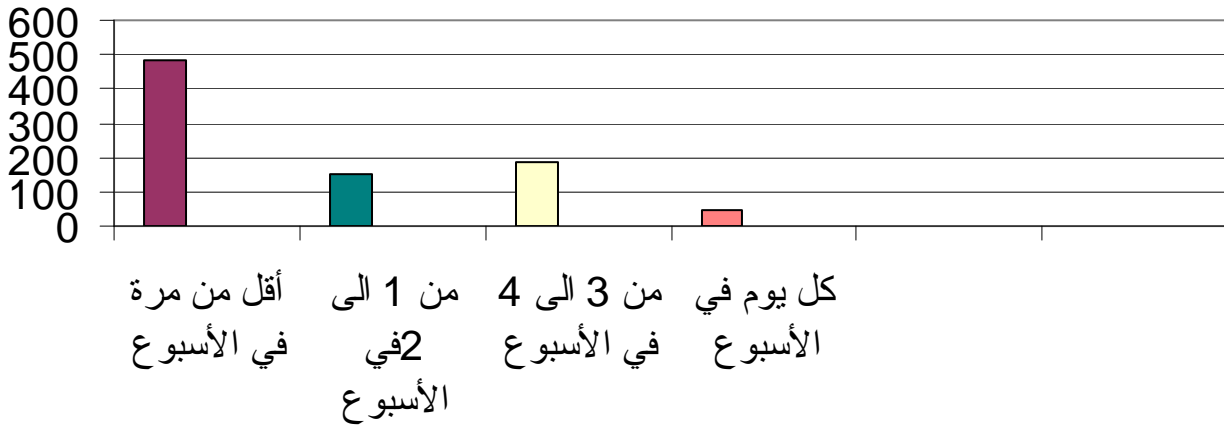
- التردد على مقاهي الويب « Cyber Café » :



الشكل رقم 17: التردد على مقاهي الويب

من خلال الشكل رقم 17 يمكن الملاحظة بأن نسبة أفراد العينة الذين يترددون على مقاهي الويب هي 62% من إجمالي العينة، بينما تبقى نسبة 38% منهم لا يترددون عليها. والجدير بالذكر هنا هو أن الأفراد الذين لا يزورون مقاهي الويب لا يعني بالضرورة أنهم لا يستغلون شبكة الانترنت، فمنهم من لا يتردد على مقاهي الويب لأنهم متوصلون بها في البيت، أو هي متوفرة لديهم في مكان العمل، أو حتى في مكان الدراسة كالجوامع مثلاً.

- وتيرة التردد على مقاهي الويب:

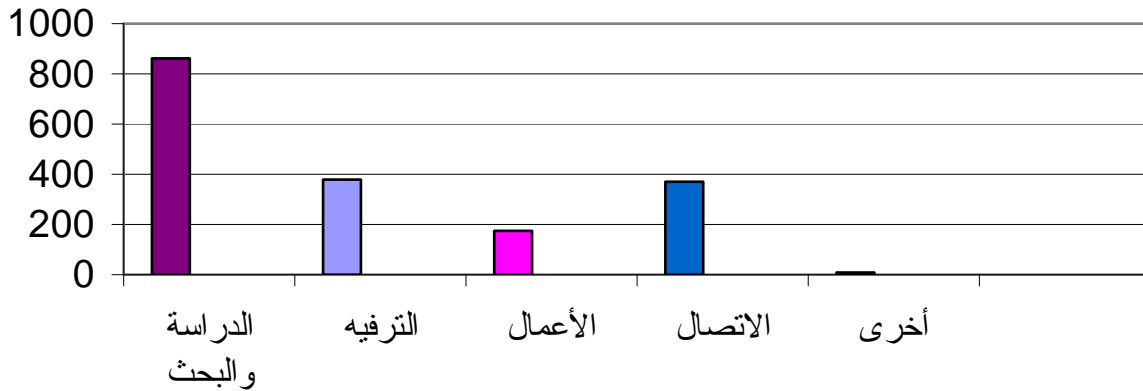


شك كل رقم 18: معدل التردد على مقاهي الويب

تعتبر وتيرة التردد على مقاهي الويب على درجة إرتباط الفرد بشبكة الانترنت و حاجته إليها، بحيث أنه كلما كانت الوتيرة مرتفعة كلما كانت الحاجة كبيرة و العكس صحيح، و من خلال الشكل رقم 18 يمكن ملاحظة أن 32% من أفراد العينة قد صرحوا أنهم يترددون على مقاهي الويب أقل من مرة واحدة في الأسبوع و يمكن وصفهم بزوار المناسبات (occasional)، بينما 30% منهم يترددون على مقاهي الويب من مرة الى مرتين في الأسبوع، أما 24% من المستجوبين فيزورونها من 3 الى 4 مرات في الأسبوع و هؤلاء المتعاملون هم الذين لديهم حاجة فعلية للتعامل مع شبكة الانترنت، أما 14%

المتبقية فهم الأفراد الذين يترددون بانتظام و يوميا على مقاهي الويب، أي أنهم مدمنون على شبكة الانترنت.

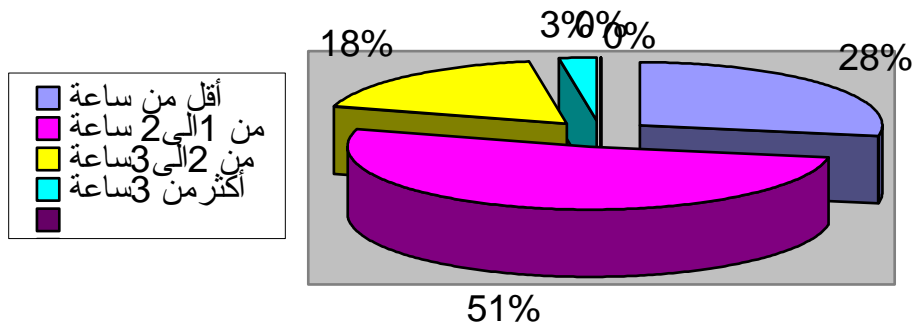
- دواعي إستعمال الانترنت:



شكل رقم 19: توزيع أغراض إستعمال الانترنت

نظرا للعدد الكبير من الخدمات التي تقترحها شبكة الانترنت، يمكن لكل فرد أن يستعملها لغرض مختلف عن باقي الأفراد الآخرين، لهذا أردنا التعرف على دواعي استعمال الانترنت بالنسبة لأفراد العينة و كان عدد المجيبين هو 988 فرد كما هو موضح في الشكل رقم 19. بما أن هذا السؤال متعدد الإجابات فقد أجاب كل فرد من العينة بإختياره على الاستعمالات التي يريدها، حيث صرح 87% من أفراد العينة أنهم يستغلون شبكة الانترنت من أجل الدراسة و البحث، بينما الترفيه فقد حصل على نسبة 38 %، أما في المرتبة الثالثة فنجد الاتصال بنسبة 37 %، و في المرتبة الأخيرة نسبة 18 % العائدة الى الأفراد الذين صرحوا باستعمال الانترنت من أجل الأعمال، أما فيما يخص خاتمة الإجابات الأخرى فقد شطب عليها 9 أفراد دون تحديد أي إستعمال مخالف لتلك المذكورة في الاقتراحات السابقة.

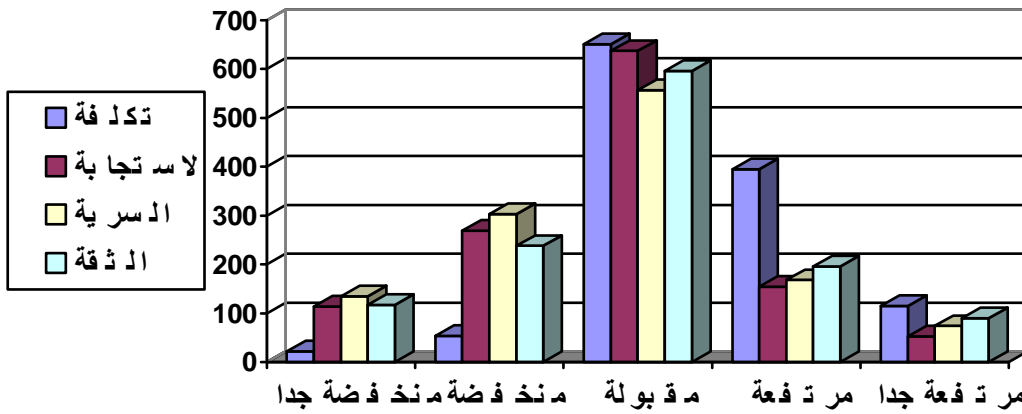
- معدل البقاء على شبكة الانترنت:



الشكل رقم 20: توزيع معدل الساعات المقضية على الشبكة

يعبر معدل الساعات المقضية على شبكة الانترنت في المرة الواحدة على مدى جادبية هذه الأخيرة للفرد، فكلما كان المعدل كبيرا كلما كان تعامله معها طويلا، و هذا يعني إنجذاب الفرد الكبير نحو الانترنت. و بالنظر إلى الشكل رقم 20 يمكن ملاحظة أن نسبة أفراد العينة الذين يقعون على الشبكة من ساعة الى ساعتين هي الأكبر حيث بلغت هذه النسبة 52% من إجمالي العينة، لتأتي نسبة الأفراد الذين صرحوا بأنهم لا يقضون على الشبكة في الزيارة الواحدة سوى أقل من ساعة والتي بلغت 28 % و هم الأفراد الذين يقصدون الانترنت لغرض واضح (كتصفح جريدة معينة أو الاطلاع على البريد الالكتروني الشخصي)، تليها نسبة الأفراد الذين يقضون من ساعتين الى 3 ساعات في المرة الواحدة و يمثلون 18% من إجمالي أفراد العينة، و في الأخير لدينا الأفراد الذين يقضون أكثر من 3 ساعات على الشبكة خلال الزيارة الواحدة و هم نسبة صغيرة حيث بلغت 2 % فقط من إجمالي أفراد العينة.

- تقييم خدمات شبكة الانترنت:



شكل رقم 21: توزيع آراء العينة حول استعمالهم للانترنت

من المهم جدا التعرف على درجة رضا العملاء الذين يستعملون الانترنت، و كذلك التعرف على تقييمهم للخدمات التي يتلقونها من شبكة الانترنت، بحيث أن هذا التقييم هو الذي يحفز (بالإضافة إلى بعض العوامل الأخرى) على التوجه إلى التعامل مع الانترنت أو عدمه، و كما يوضحه الشكل رقم 21 فإن تقييم أفراد العينة للانترنت تم من خلال 4 معايير :

- أول هذه المعايير هي التكلفة التي يتحملها الفرد من أجل الحصول على خدمات الانترنت، في هذا الخصوص صرح 2% أنها منخفضة جدا، 4% أنها منخفضة، 53% أنها مقبولة، 32% أنها مرتفعة، و 9% ترى أنها مرتفعة جدا، مما يعني أن أغلب أفراد العينة يجدون أن تكلفة استغلال الانترنت مقبولة، والنسبة الثانية من حيث الترتيب التنازلي تعود للأفراد الذين يجدون بأنها مرتفعة.

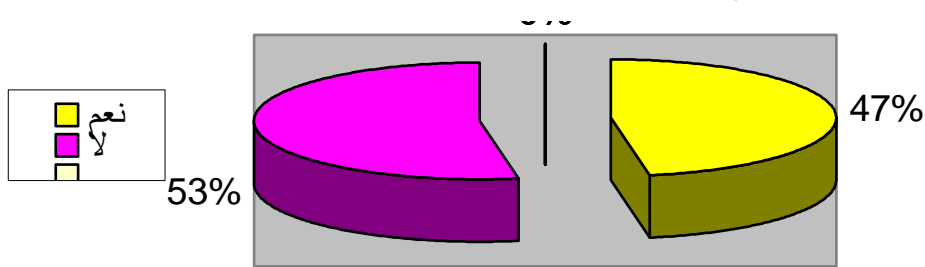
- ثاني هذه المعايير هي سرعة الاستجابة، و المقصود منها هو الوقت الذي يمر من لحظة الضغط على الرز لطلب الخدمة إلى لحظة ظهور الخدمة المطلوبة على الشاشة، و يقيم 9 % من أفراد العينة أنها بطيئة جدا، 22% أنها بطيئة، 52% أنها متوسطة السرعة، 12% أنها سريعة، و أخيرا 4% أنها سريعة جدا، إذ من الواضح أن النسبة الأكبر من أفراد العينة يعتقدون أن السرعة تتراوح من مقبولة إلى بطيئة.

- المعيار الثالث هو درجة السرية التي يوفرها الانترنت للمتعامل معه، بخصوص المعلومات الشخصية التي يودعها أو يرسلها عبر مواقعها، و كانت إجابات الأفراد كما يلي: 11% يرون أن السرية قليلة جدا، 24% يرون أنها قليلة، 45% يرون أنها متوسطة، 14% يرون أنها كبيرة، و 6% يقيمونها كبيرة جدا، إذا ما رتبنا النسب فنجد بأن نسبة الأفراد الذين يقيمون السرية بأنها متوسطة هي الأكبر ثم تليها مباشرة نسبة الأفراد الذين يقيمونها بأنها قليلة. و ما لاحظناه أثناء الاستقصاء أن عددا كبيرا من الأفراد عند الإجابة على هذا المعيار كانوا يعبرون بأنهم لا يعرفون و لا يمكنهم التأكد من هذه النقطة بالذات.

- المعيار الرابع هو درجة الثقة بالانترنت، و التي تعني ثقة الفرد في المعلومات التي يتحصل عليها من الانترنت بصفة عامة، بحيث 9% ثقتهم بالانترنت قليلة جدا، 19% ثقتهم بها قليلة، 48% أنها متوسطة (متباينة من موقع إلى آخر)، 16% أن ثقتهم بها كبيرة، بينما 8 % فقط هم الذين صرحوا بأن ثقتهم بالانترنت كبيرة جدا.

3.2.3.5- موقف الفرد من مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر:

- معرفة معنى مصطلح الحكومة الالكترونية:

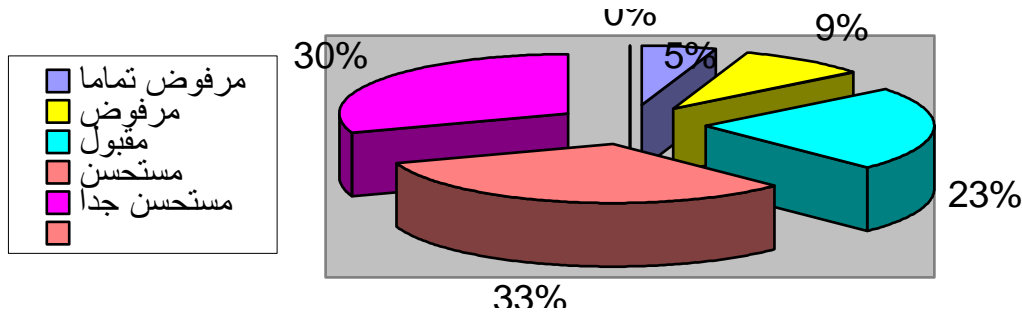


شكل رقم 22: توزيع العلم بمصطلح الحكومة الالكترونية

طرح هذا السؤال كسؤال مصفاة (Filtre) من أجل استخراج مجموعتين من العينة: المجموعة التي لديها علم بمصطلح الحكومة الالكترونية، و مجموعة ثانية هي المجموعة التي تجهل هذا المصطلح و التي يجب أن نشرح لها الموضوع و لو باختصار حتى تتمكن من مواصلة الإجابة، و كما هو موضح في الشكل رقم 23، فإن 47 % من أفراد العينة أجابوا بأن لديهم علم بهذا المصطلح، أما 53% المتبقية فهي

تجهل هذا المصطلح و لا تعلم ما يعني، و هذه النسبة دليل على المجهودات الاتصالية الواجب القيام بها إذا ما تقرر تنفيذ المشروع بالجزائر.

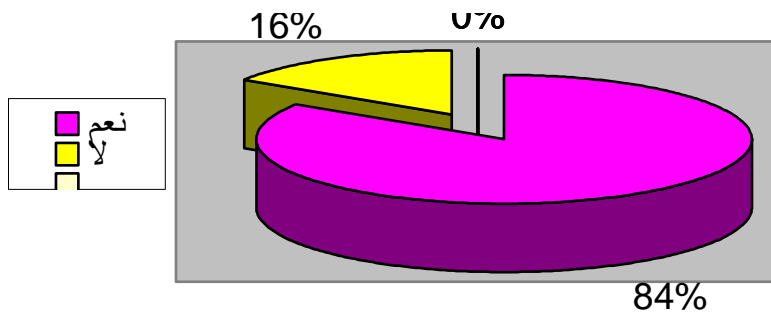
- الموقف من تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية:



شكل رقم 23 : توزيع الآراء في تطبيق الحكومة الالكترونية

رأي الأفراد في تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية مختلف من فئة إلى أخرى، فالنسبة الأكبر من الأفراد هي تلك الخاصة بالذين يعتقدون بأن تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية شيء مستحسن بنسبة 33%، ثم الأفراد الذين يعتقدون بأنه مستحسن جدا بنسبة 30%، بعدهم يعتقدون بأنه مقبول بنسبة 23%، لتأتي فئتا الأفراد الذين يرفضون أو يرفضون تماما المشروع بنسبة 9% و 5% على التوالي. مما يعني أننا إذا اعتبرنا القبول هو نقطة 0 في محور الآراء فإن 66% من أفراد العينة في الجزء الموجب من هذا المحور الذي يمثل القبول، و في المقابل فإن نسبة 14% منهم فقط في الجزء السالب الذي يمثل الرفض.

- الاستعداد لطلب خدمات الحكومة الالكترونية:

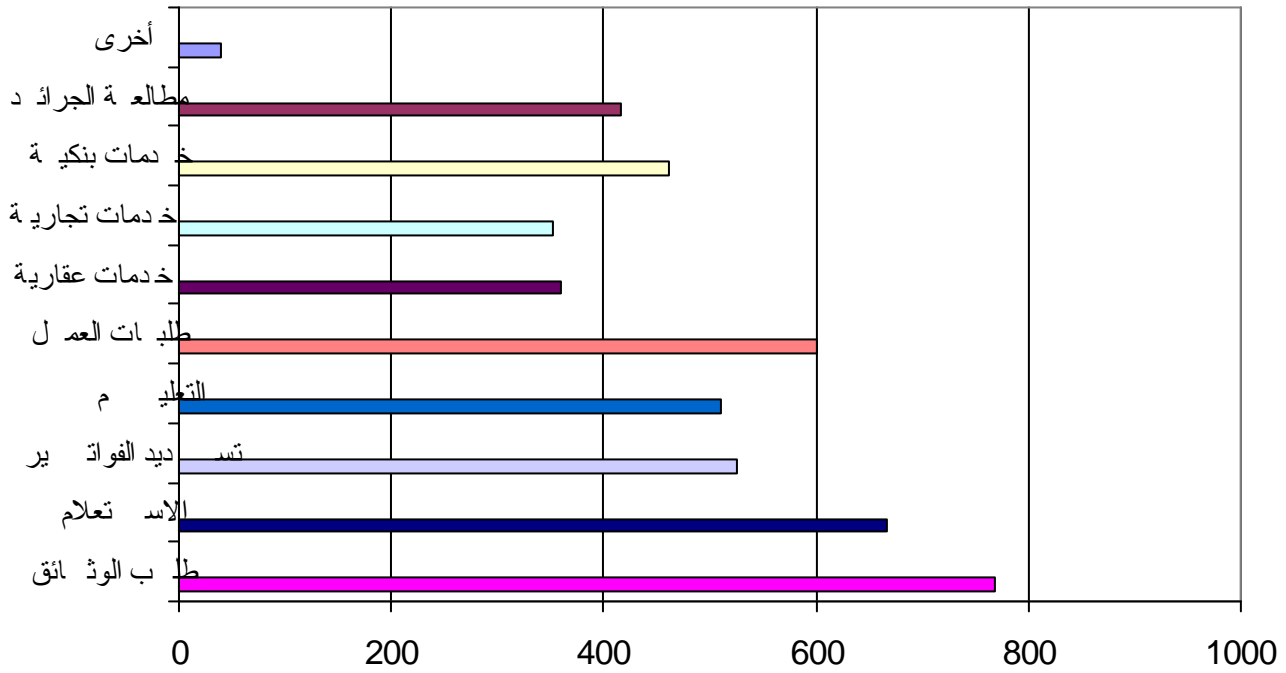


شكل رقم 24: الاستعداد لطلب خدمات الحكومة الالكترونية

يهدف هذا السؤال إلى التعرف على الجاهزية المعنوية للفرد الجزائري في التعامل مع الحكومة الالكترونية الجزائرية إن وجدت، و كما يوضحه الشكل رقم 24 فإن الأغلبية الساحقة لأفراد العينة أبدوا الاستعداد للتعامل مع الحكومة الالكترونية، و طلب الخدمات الحكومية بطريقة الكترونية و نسبتهم 84%، أما النسبة المتبقية و هي 16% هم الذين يرفضون التعامل مع الحكومة الالكترونية، و هم لا يمثلون سوى 6/1 (تقريبا) أفراد العينة و هي نسبة قليلة نسبيا.

4.2.3.5- انتظارات المتعامل من مشروع الحكومة الالكترونية:

- الخدمات المنتظرة من الحكومة الالكترونية:



شكل رقم 25: تكرار الخدمات المنتظرة من الحكومة الالكترونية

من المهم كذلك معرفة ما ينتظره العميل من مشروع الحكومة الالكترونية، و ذلك من أجل التعرف على حاجاته و رغباته التي يطمح أن يشبعها هذا المشروع، و كذلك الأولويات التي يعطيها لكل حاجة على حدى، لذلك قمنا بطرح هذا السؤال على العينة و ما يمكن ملاحظته من الشكل رقم 25 هو أن الخدمات التي أقرحت عليهم حصلت على نسب متقاربة نوعاً ما، و كان ترتيب الخدمات حسب أهمية النسب التي تحصلت عليها كما يلي:

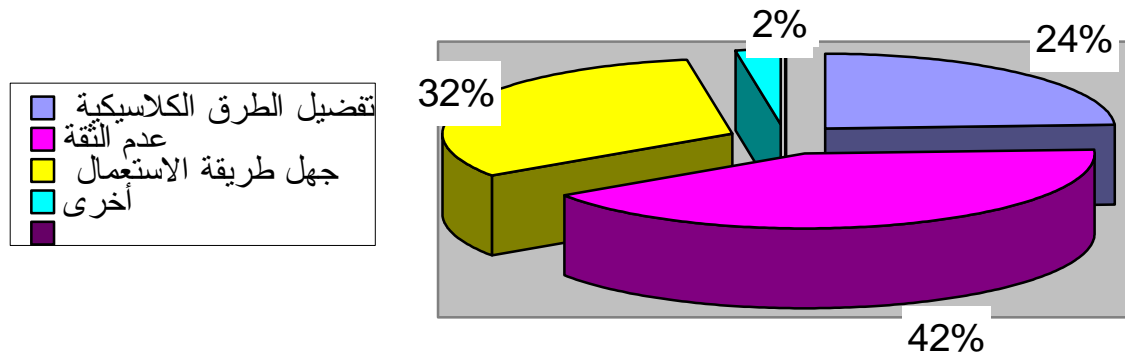
- 1- طلب الوثائق؛
- 2- الاستعلام و التوجيه؛
- 3- طلبات العمل؛
- 4- تسديد الفواتير؛
- 5- التعليم؛
- 6- الخدمات البنكية؛
- 7- مطالعة الجرائد؛
- 8- الخدمات عقارية؛
- 9- الخدمات التجارية؛
- 10- أخرى: في هذه الخانة تحصلنا على 39 جواب وردت فيها الاقتراحات التالية:

- السياحة و السفر 19 مرة؛

- التصويت 13 مرة؛

- المشاركة في قرارات الحكومة 7 مرات.

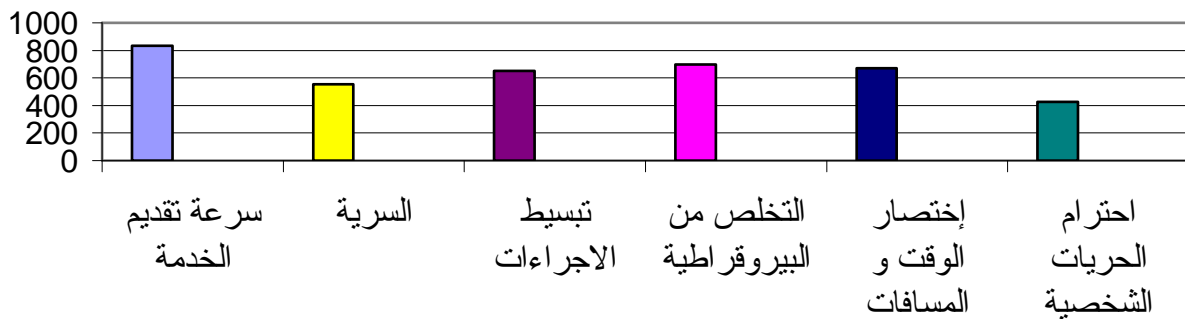
- معوقات التعامل مع الحكومة الالكترونية:



شكل رقم 26: توزيع أسباب عدم التعامل مع ح.إ.

بسبب وجود نسبة من العينة التي صرحت بعدم رغبتها في التعامل مع الحكومة الالكترونية، كان من الضروري معرفة أسباب ذلك، بحيث تعتبر هذه الأسباب معوقات معنوية لنجاح مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر، و كانت الأسباب التي برر بها أفراد العينة موقفهم (سواء سبب واحد أو عدة أسباب) كما يلي: النسبة الأكبر هي الخاصة بالذين لا يريدون التعامل مع الحكومة الالكترونية بسبب عدم ثقتهم في الانترنت و نسبتهم 61 %، النسبة التي تليها هي نسبة الأفراد الذين يجهلون طريقة الاستعمال أو التعامل مع الحكومة الالكترونية و يمثلون 47 %، أما 36% منهم فصرحوا بأنهم يفضلون الطرق الكلاسيكية. أما 4% المتبقية فتعود الى 7 علامات في خانة الإجابات الأخرى و لكن لم ترفق بأي تعليق.

- المعايير التي يرغب المتعامل في توفرها في الحكومة الالكترونية:



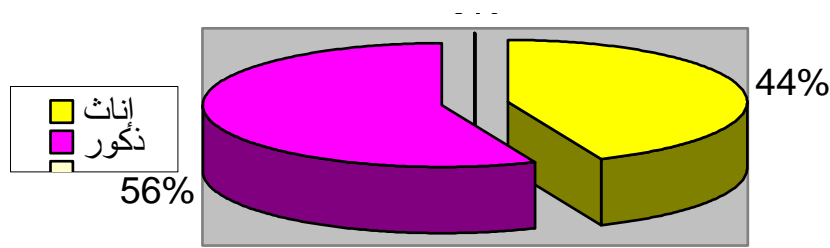
شكل رقم 27: توزيع المعايير المنتظرة من الحكومة الالكترونية

حتى يلقي مشروع الحكومة الالكترونية إقبالا و نجاحا في المجتمع لا بد له أن يحترم ما ينتظره العميل من معايير، و يكشف هذا السؤال عن هذه المعايير عند أفراد العينة، و أبعد من ذلك يمكن كذلك من خلاله ترتيب هذه المعايير حسب درجة أهميتها عندهم، فكما يوضحه الشكل رقم 27 ترتب أفراد العينة هذه المعايير كما يلي:

- 1- سرعة تقديم الخدمات بنسبة 67 %؛
- 2- التخلص من البيروقراطية بنسبة 56 %؛
- 3- إختصار الوقت و المسافات بنسبة 54 %؛
- 4- تسهيل و تبسيط الاجراءات بنسبة 53 %؛
- 5- السرية و الحفاظ على المعلومات الخاصة بنسبة 45 %؛
- 6- إحترام الحريات الشخصية بنسبة 34 %.

5.2.3.5- الخصائص الديمغرافية و الاجتماعية للعينة:

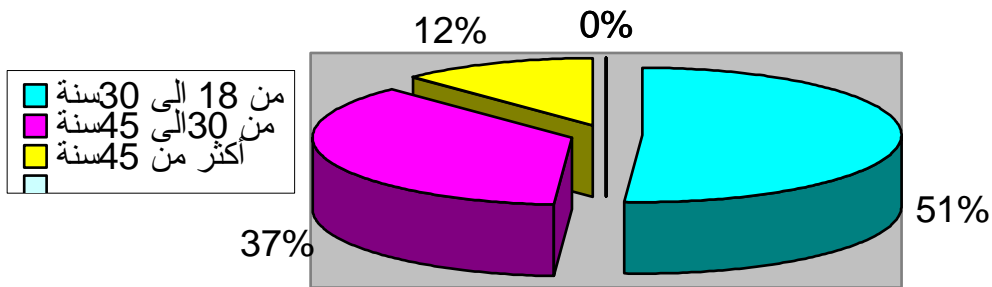
- الجنس :



الشكل رقم 28: توزيع المشاركين حسب الجنس

كما يمكن ملاحظته من الشكل رقم 28 نسبة مشاركة الإناث في الاستبيان أقل من الذكور، بحيث تمثل نسبة الإناث اللاتي شاركن 44 % في مقابل 56 % هي نسبة الذكور.

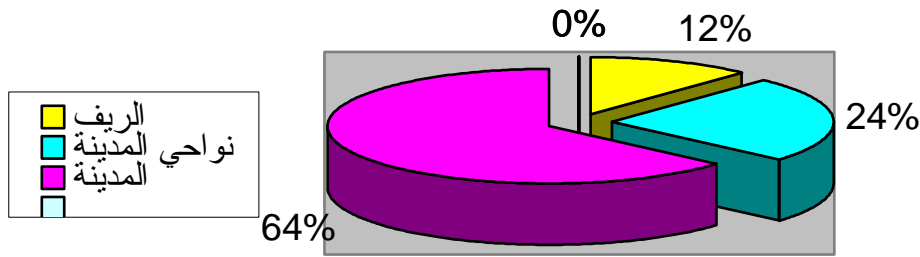
- السن :



شكل رقم 29: توزيع أفراد العينة حسب السن

بما أن تحديد العينة قد كان من 18 سنة فما فوق أي أننا وضعنا حدا أدنى لعمر المشاركين في العينة، و لكننا لم نضع حدا أقصى، لهذا فإننا فضلنا وضع المشاركين في فئات عمرية، و كما يوضحه الشكل رقم 29 تحصلنا على 3 فئات، نسبة المشاركين من الفئة الأولى أي من 18 الى 30 سنة كانت 51 % و التي تمثل أكبر فئة عمرية، أما النسبة الثانية فتعود لفئة من 31 الى 45 سنة بنسبة 37 %، آخر نسبة هي نسبة الفئة العمرية أكثر من 45 سنة بنسبة 12 %.

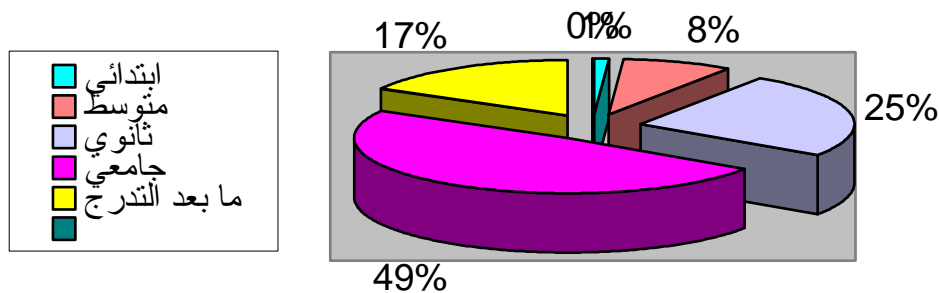
- مكان السكن:



شكل 30: توزيع أفراد العينة حسب مكان السكن

يمكن أن يؤثر مكان السكن في الوصول الى الحكومة الالكترونية، بسبب غياب الجاهزية المادية في بعض المناطق الريفية، و كذلك قد يؤثر مكان السكن في الجاهزية المعنوية نظرا لبعض العوامل الاجتماعية و الثقافية التي تدمج في مناطق معينة. كما يوضح الشكل رقم 30 قد قسمنا أفراد العينة الى ثلاث فئات سكنية : سكان الأرياف الذين يمثلون 13 % من إجمالي أفراد العينة، سكان ضواحي المدينة الذين يمثلون 24 % ، و أخيرا سكان المدينة الذين يمثلون 63%، و يرجع ارتفاع نسبة عدد سكان المدينة الى أننا قمنا بالاستبيان في المدن غالبا.

- مستوى التعليم:

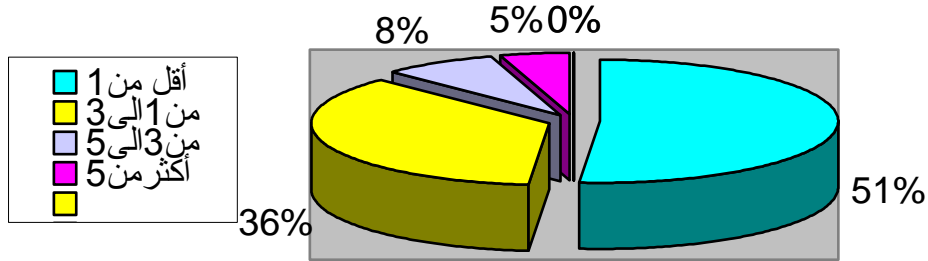


شكل رقم 31: توزيع أفراد العينة حسب مستوى التعليم

تظهر الدراسة كما يمكن ملاحظته من الشكل رقم 31 أن أفراد العينة عموما ذوي مستوى تعليمي لابس به، بحيث أن 49% منهم مستواهم التعليمي جامعي و هم يمثلون أكبر نسبة من العينة، 25 % ثانوي، 17 % مستواهم التعليمي في ما بعد التدرج، بينما 8 % منهم فقط ذوي مستوى متوسط، و أخيرا

1 % ابتدائي، و بتعبير آخر 34 % من أفراد العينة ذوي مسد توى تعليمي ثانوي فما دون، بينما 66 % منهم ذوي تعليم عالي.

- مطالعة الكتب:

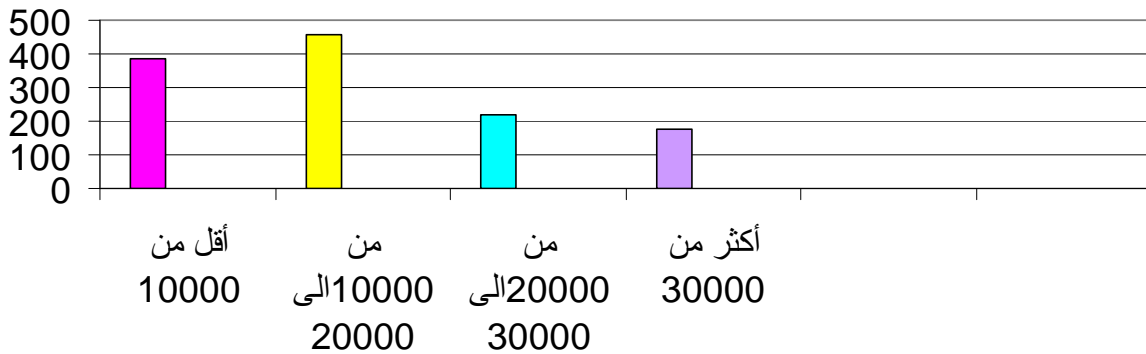


شكل رقم 32: توزيع مطالعة الكتب

مطالعة الكتب من المؤشرات التي قد تدل على المستوى الثقافي للفرد (بالإضافة الى مؤشرات أخرى)، و بغرض الربط بين المستوى الثقافي و الموقف من إرساء الحكومة الالكترونية تم طرح هذا السؤال بالإضافة الى السؤال السابق، و كانت النتائج أن أفراد العينة قد صرحوا بنسبة 52 % أنهم يطالعون أقل من كتاب واحد في الشهر أي أنهم لا يطالعون تماما أو يطالعون بطريقة عارضة غير منتظمة، بمعنى أن المطالعة ليست من عاداتهم اليومية، و تأتي في المرتبة الثانية فئة الأفراد الذين صرحوا بأنهم يطالعون من كتاب الى ثلاثة كتب في الشهر و نسبتهم 36 %، في المرتبة الثالثة نجد من يطالع من 3 كتب الى 5 كتب في الشهر و نسبتهم لا تتعدى 8 %، بينما لا نجد من يطالع أكثر من 5 كتب في الشهر سوى في المرتبة الأخيرة بنسبة ضئيلة تقدر بـ 4 % .

الوحدة: دينار جزائري

- الدخل الشهري:



شكل رقم 33: توزيع الدخل الشهري

من خلال ملاحظة الشكل رقم 33 يمكن ملاحظة بأن تقسيم أفراد العينة حسب دخولهم الشهرية متباينا من فئة الى أخرى إلا أن كل الفئات ممثلة في العينة. الفئة التي حصلت على أكبر نسبة هي فئة

الدخل الشهري من 10000 دج الى 20000 دج بحيث حصلت على 37 % ، الفئة المئوية هي فئة الأفراد الذين يقدر دخلهم الشهري بأقل من 10000 دج و نسبتهم 31 % و يمكن تبرير ارتفاع نسبة هذه الفئة بمشاركة عدد كبير من طلاب الجامعة الذين لا دخل لهم، في الرتبة المئوية نجد فئة الدخل من 20000 دج إلى 30000 دج الذين يمثلون نسبة 18 % من أفراد العينة، و في الأخير فئة الأفراد الذين تبلغ دخولهم أكثر من 30000 دج و نسبتهم 14 %.

3.3.5- تحليل نتائج الدراسة:

من أجل تحليل دقيق لنتائج الدراسة الميدانية التي قمنا بها، و لمزيد من المعلومات التي لا يمكن الحصول عليها من خلال التعامل مع كل سؤال على حدة، أردنا ربط موقف الفرد الجزائري من إقامة حكومة إلكترونية بمجموعة من الأسئلة الأخرى التي يمكن أن تفسر هذا الموقف، و كذلك تمدنا بالحلول للمشاكل التي قد يواجهها هذا المشروع عند التنفيذ، و الإجراءات التسويقية الواجب إتباعها من أجل إيصال هذا المشروع بطريقة ملائمة للمتعامل بما يضمن نجاحه.

1.3.3.5- الجاهزية المادية لتنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية:

التعرف على الجاهزية المادية للمواطن الجزائري و التي تسمح له بقبول و من ثم التعامل مع الحكومة الإلكترونية مهم جدا، بإعتبار أن الدعامة المادية للمشروع هي العتبة الأولى التي يجب تخطيها، حيث يفترض في الحكومة توفير الوسائل المادية للمشروع قبل البدء في تنفيذه، فبدون هذه الوسائل (جهاز الاعلام الآلي، التوصيل بشبكة الانترنت،) لا يمكن توزيع منتجات الحكومة الإلكترونية، و بالتالي يكون الفشل هو مصير المشروع، و الجدول رقم 06 يوضح قيم معامل الارتباط بين رفض التعامل مع الحكومة الإلكترونية و معايير الجاهزية المادية (لا يحتوي الجدول على المعايير التي لا توجد لديها علاقة معنوية مع رفض التعامل مع الحكومة الإلكترونية)

جدول رقم 06: قيم معامل الارتباط بين رفض التعامل مع الحكومة الإلكترونية و معايير الجاهزية

المادية. (معامل بيرسون "Pearson")

رفض التعامل مع الحكومة الإلكترونية	
** 0.104 -	معرفة طريقة استعمال الكمبيوتر
**0.151	جهل طريقة استعمال الكمبيوتر
**0.197 -	إمتلاك جهاز كمبيوتر
**0.184	عدم إمتلاك جهاز كمبيوتر
**0.131	عدم إمتلاك جهاز كمبيوتر بسبب ارتفاع السعر
** درجة معنوية [0.01]	

- جهاز الاعلام الآلي:

فيما يخص الدراسة الميدانية فقد كشفت عن أن 92 % من الأفراد المشاركين فيها لديهم علم بطريقة استعمال الكمبيوتر بدرجات متفاوتة، في مقابل 8 % لم يسبق لهم التعامل معه بسبب جهلهم لطريقة الاستعمال، و هي نسبة مشجعة، و يوضح الجدول رقم 06 بأن هناك علاقة معنوية بين معيار معرفة طريقة استعمال الكمبيوتر بحيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.104 بمستوى معنوية [0.01] وكانت علاقة الارتباط المعنوية بين المتغيريين سالبة، أما بالنسبة لجهل طريقة استعمال الكمبيوتر فقد قدرت قيمة معامل الارتباط بـ 0.151 بمستوى معنوية [0.01] و كانت علاقة الارتباط المعنوية موجبة.

من النتائج التي تحصلنا عليها كذلك من الدراسة أن 60 % من العينة يمتلكون جهاز كمبيوتر، وهذا يعني أن نصف أفراد العينة تقريبا لا يمتلكون جهاز، و هي نسبة منخفضة جدا بالمقارنة مع الدول المتقدمة أو حتى بعض الدول النامية، و يظهر في الجدول رقم 06 بأن هناك علاقة ارتباط بين إمتلاك جهاز الكمبيوتر و رفض التعامل مع الحكومة الالكترونية بحيث قدرت قيمة معامل الارتباط بين هذين المتغيريين بـ 0.197 بمستوى معنوية [0.01] و كانت العلاقة المعنوية سالبة، في حين أن معامل الارتباط بين رفض التعامل مع الحكومة الالكترونية و عدم إمتلاك جهاز الكمبيوتر مساوي إلى 0.184 بمستوى معنوية [0.01] و بعلاقة معنوية موجبة.

و عندما أردنا التعرف على أسباب هذا الانخفاض في إمتلاك جهاز الكمبيوتر فإن السبب الأول الذي ذكره أفراد العينة بنسبة 71 % هو ارتفاع أسعار إقتناء هذه الأجهزة في السوق الجزائري، والجدول رقم 06 يؤكد هذا بحيث أنه يظهر وجود علاقة ارتباط بين معيار رفض التعامل مع الحكومة الالكترونية و عدم إمتلاك جهاز كمبيوتر بسبب إرتفاع السعر بحيث أن قيمة معامل الارتباط هي 0.131 بمستوى معنوية [0.01] و بعلاقة معنوية موجبة.

و على أرض الواقع فإن أسعار الكمبيوتر تتراوح بين 28000 دج و 100000 دج تقريبا (هذا المجال السعري لا يمثل تسعيرة الكمبيوتر المحمول)، و هذا السبب واقعي و مبرر بالنظر الى متوسط الدخل الشهري لأفراد العينة الذي يقدر بأقل من 17000 دج، و أبعد من ذلك فإننا إذا قارنا سعر جهاز الكمبيوتر بالحد الأدنى للأجر الشهري فإن سعره يمثل من 3 الى 10 أضعاف تقريبا الحد الأدنى للأجر الشهري، إذ على الحكومة حل هذا المشكل قبل وضع مشروع الحكومة الالكترونية حيز التنفيذ.

- التوصيل بشبكة الانترنت:

من الوسائل المادية الضرورية للتحدث عن الحكومة الالكترونية غير أجهزة الكمبيوتر، لدينا الانترنت التي تعتبر قناة التوزيع لمنتجات الحكومة الالكترونية، و في هذا الجانب أظهرت الدراسة بأن 24 % فقط من العينة موصولون بشبكة الانترنت على مستوى المنازل في مقابل 76 % غير موصولين،

وعند طلب سبب عدم التوصيل، كانت أغلبية الإجابات هي ارتفاع تكلفة التجهيز بالانترنت وكذلك ارتفاع الاشتراكات و هذا بنسبة 56 % . و هنا يبقى كذلك دور الحكومة مهماً لحل هذا الإشكال وتعميم توصيل المنازل بالانترنت .

بالرغم من انخفاض نسبة الأفراد الموصولين بشبكة الانترنت و ارتفاع تكاليف استعمالها، بالإضافة إلى انخفاض الدخل، فإن نسبة الأفراد الذين يقبلون على استعمال الانترنت في مقاهي الويب هي 62 % من إجمالي أفراد العينة غير الموصولين بشبكة الانترنت في البيت، إذا نسبة الأفراد الذين لا يستعملون إطلاقا الانترنت هم 24 % من إجمالي أفراد العينة. و هذه النسبة توضح إقبال الجزائريين على استعمال الانترنت و اهتمامهم بها رغم العوائق الموجودة.

2.3.3.5- الجاهزية المعنوية لمشروع الحكومة الالكترونية:

قد تتوفر كل الوسائل المادية للتعامل مع الحكومة الالكترونية من أجهزة الكمبيوتر و شبكة الانترنت وغير ذلك من الوسائل، و لكن مشروع الحكومة الالكترونية لا يلقى الإقبال الجماهيري اللازم الذي يسمح له بالنجاح، و هذا يعني أن المجتمع لن يتعامل مع الحكومة الالكترونية لا لأنه لا يملك الجاهزية المادية أو يعاني من نقص في الوسائل، و إنما المشكل هنا هو عدم الجاهزية المعنوية للمجتمع، أي أنه لم يهيأ معنويا لتقبل المشروع، مما يؤدي به الى مقاومة التغيير.

في الدراسة الميدانية التي قمنا بها أردنا تقييم درجة استعداد أفراد العينة لتقبل و التعامل مع الحكومة الالكترونية، لهذا طرحنا السؤال بطريقة مباشرة و كانت النتائج أن 86 % (نسبة الأفراد الذين أجابوا ب: مقبول+مستحسن+ مستحسن جدا) من أفراد العينة أبدوا قبولهم لهذا المشروع و استحسانهم له بدرجات متفاوتة، بينما أظهر 14 % المتبقون رفضهم لهذا المشروع.

الفئة التي تهمنا في هذه الدراسة هي الفئة الثانية، أي فئة الأفراد الراضين لمشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر، و سنسعى إلى معرفة أسباب هذا الرفض ، و كذلك التعرف على المواصفات الخاصة بهؤلاء الأفراد قصد تحديد ملامحهم (Elaborer des Profiles) لتقدير طريقة التعامل معهم بشكل أحسن.

- أسباب رفض الحكومة الالكترونية:

ورد في قائمة الأسئلة التي وجهت لأفراد العينة أثناء عملية الاستقصاء سؤال يبحث في أسباب رفض الحكومة الإلكترونية، و كانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم 07 و هو جدول تقاطعي (un Tableau croisé)، نسعى من خلاله إلى كشف التناقضات التي حصلت أثناء ملء قائمة الأسئلة، أما الجدول رقم 08 فيوضح قيم معامل الارتباط بين المتغيرين رفض التعامل مع الحكومة الالكترونية ومختلف الأسباب التي ذكرت لتبرير هذا الرفض :

جدول رقم 07: أسباب رفض الحكومة الالكترونية

النسبة	المجموع	مرفوض	مرفوض تماما	
32	41	24	17	تفضيل الطرق الكلاسيكية
—	100	58	42	النسبة %
43	74	42	32	عدم الثقة في الانترنت
—	100	57	43	النسبة %
25	32	22	10	جهل طريقة التعامل
—	100	69	31	النسبة %
100	147	88	59	المجموع الاجمالي
—	100	60	40	النسبة الاجمالية %

جدول رقم 08 : قيم معامل الارتباط بين رفض التعامل مع الحكومة الالكترونية و معايير الجاهزية

المعنوية. (معامل بيرسون "Pearson")

رفض التعامل مع الحكومة الالكترونية	
تفضيل الطرق الكلاسيكية	**0.375
التخوف من الانترنت	**0.583
جهل طريقة التعامل	**0.363
** درجة معنوية [0.01]	

من خلال الجدول رقم 07 يمكن أن نلاحظ أن أفراد العينة قد قدموا ثلاثة أسباب رئيسية لرفضهم الحكومة الالكترونية، أول الأسباب هو تفضيل الطرق الكلاسيكية و الذي تحصل على نسبة 32 % من أجوبة الراضين، و في الجدول رقم 08 يظهر لنا بأن هناك علاقة إرتباط بين رفض التعامل مع الحكومة الالكترونية و تفضيل الطرق الكلاسيكية بحيث أن معامل الارتباط مساوي إلى 0.375 بمستوى معنوية [0.01] و هي علاقة معنوية موجبة.

إلا أننا إذا تعمقنا في هذا السبب و طلبنا من أفراد العينة تعليل هذا التفضيل، فإنهم يعجزون عن التعليل لسبب بسيط هو أنهم لم يتعاملوا من قبل مع الحكومة الالكترونية الجزائرية، مما يجعلهم غير قادرين على المقارنة بين النظام الكلاسيكي المعروف لديهم و النظام الالكتروني الذي يجهلون فوائده و عيوبه، و لعل التوعية الجماهيرية هي الوسيلة المثلى للقضاء على هذا التخوف، وتعريف أفراد المجتمع بفوائد الحكومة الالكترونية.

ثاني الأسباب التي قدمت هو عدم الثقة في الانترنت و الذي تحصل على أكثر من 43 % (و هي أكبر نسبة بالمقارنة بالسببين الآخرين)، و الجدول رقم 08 يؤكد هذا بحيث نلاحظ أنه أكبر معامل ارتباط بحيث بلغ 0.583 بمستوى معنوية [0.01] و علاقة معنوية موجبة.

عند طلب المزيد من التفسير تكون الاجابة أن القرصنة ونقص السرية و الخوف من شيوع المعلومات الخاصة و التعدي على الحريات الشخصية، و كل ما يسمعه الأفراد عن الجرائم التي تنفذ على الانترنت من تعدي على الأطفال و سرقة الأموال و التزوير، هي العوامل التي تجعل الأفراد لا يثقون في الانترنت، مما يجعل من حماية الحكومة الالكترونية من الأولويات عند التصميم، كما يمكن أن تستعمل قوة الحماية و استحالة قرصنة مواقع الحكومة الالكترونية كوسيلة إقناعية تستند عليها الاستراتيجية التسويقية في ما بعد.

فيما يخص السبب الثالث و الأخير الذي ذكره أفراد العينة فهو جهل طريقة التعامل مع الحكومة الالكترونية، و الذي يظهر في الجدول رقم 07 بنسبة 25% من إجمالي أجوبة الأفراد الراضين للتعامل مع الحكومة الالكترونية، و بمعنى آخر الجهل الالكتروني الذي يعاني منه عدد من أفراد المجتمع و الذي يظهر الجدول رقم 08 ارتباطه برفض التعامل مع الحكومة الالكترونية بمعامل ارتباط مساوي إلى 0.363 بمستوى معنوية [0.01] و العلاقة المعنوية هنا هي علاقة موجبة.

هذا الجهل الالكتروني يولد لدى هؤلاء حاجزا نفسيا يحول بينهم و بين الوسائل الالكترونية، و هنا ليست العلة في الواقع في الحكومة الالكترونية بحد ذاتها، و إنما المشكل الحقيقي هو في كيفية الوصول إليها (وسائل التوزيع)، و تتمثل إجراءات علاج هذا السبب في القضاء على الجهل الالكتروني و تسهيل التعليم و التكوين و توفيره لكل أفراد المجتمع الراغبين في ذلك بما يحفزهم و يهدم الحاجز بينهم و بين الوسائل الالكترونية وبالتالي الحكومة الالكترونية.

- خصائص الأفراد الراضين للحكومة الالكترونية :

من الضروري جدا التعرف على الخصائص الديمغرافية لأفراد العينة الذين رفضوا إقامة حكومة الكترونية في الجزائر، و ذلك من أجل التعرف على الفئة التي ستستهدفها الاستراتيجيات التسويقية، وبالتالي وضع الخطط التسويقية الملائمة للوصول إلى الفئة المستهدفة بالطريقة الصحيحة التي تحقق الاقناع لديهم. و يوضح الجدول رقم 09 أهم الخصائص الديمغرافية و الاجتماعية للأفراد الراضين لفكرة الحكومة الالكترونية في الجزائر.

جدول رقم 09: الخصائص الاجتماعية الديمغرافية للأفراد الراضين للحكومة الإلكترونية

النسبة من حجم الفئة في العينة*	المجموع	مرفوض		مرفوض تماما		الخصائص	
		%	عدد	%	عدد		
% 11	57	% 82	47	%18	10	الجنس	
						أنثى	
% 17	117	%55	64	%45	53	ذكر	
% 14	87	%63	55	%37	32	السن	
						18 - 30 سنة	
						31 - 45 سنة	
% 13	61	%69	42	%31	19	أكثر من 45	
% 18	28	%43	12	%57	16	مكان السكن	
						الريف	
% 10	29	%29	23	%21	06	ضواحي المدينة	
						المدينة	
% 15	120	%65	78	%35	42	مستوى التعليم	
						ابتدائي	
% 21	03	%0	00	%100	03	متوسط	
						ثانوي	
% 22	23	%35	08	%65	15	جامعي	
						مابعد التدرج	
% 19	58	%72	42	%28	16	المطالعة في الشهر	
						أقل من كتاب	
% 14	83	%66	55	%34	28	1 - 3 كتب	
						3 - 5 كتب	
% 5	11	%82	09	%18	02	أكثر من 5 كتب	
% 17	106	%60	64	%40	42	الدخل الشهري	
						أقل من 10000	
% 12	52	%65	34	%35	18]10000-20000]	
]20000-30000]	
%10	10	%100	10	%0	00	أكثر من 30000	
% 9	5	%60	03	%40	02		
% 14	55	%64	35	%36	20		
% 16	74	%63	47	%37	27		
% 15	32	%69	22	%31	10		
% 9	16	%56	09	%44	07		

* النسب من حجم العينة = أي نسبة المجموع من إجمالي تلك الفئة في العينة، مثلا في الخانة الأولى 57 أنثى هي 11% من إجمالي الإناث في العينة.

كما يوضحه الجدول رقم 09 فإن أفراد العينة الراضين لفكرة الحكومة الالكترونية متميزون عن بعضهم البعض، بحيث أن أغلب هؤلاء ذكور، ينتمي معظمهم إلى الفئة العمرية أكثر من 45 سنة، أما بالنسبة لمكان سكن هؤلاء فإن أغلبهم من سكان الريف، و في ما يخص مستوى التعليم فيتراوح معظمهم من المتوسط الى الابتدائي، و لا يطالع سوى أقل من كتاب في الشهر، و أخيرا الدخل الشهري لمعظمهم محصور ما بين 10000 دج و 20000 دج.

إذا على مسوقي الحكومة الالكترونية التركيز على هذه الفئة في الاعلام و الاشهار الافناعي.

الخلاصة

من خلال العينة المختارة من مجتمع الدراسة و الإجابات المتحصل عليها، يتضح لنا بأن رأي المواطن الجزائري غير جيد في الخدمات الحكومية المقدمة حالياً، بحيث أنه مستاء لمعاناته من مشاكل متعددة عند طلب هذه الخدمات.

فيما يخص الجاهزية المادية و التعامل مع وسائل الاعلام الآلي و الانترنت، فإن النقص واضح سواء من ناحية التجهيزات المادية بوسائل تكنولوجيا الاعلام و الاتصال أو من ناحية قدرة المتعاملين على استعمال هذه الوسائل.

موقف المتعامل الجزائري من مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر جيد عموماً، و لكن هناك بعض التحفظات من طرفه، تعود إما لجهله الالكتروني أو لعدم ثقته في الوسائل التكنولوجية الحديثة خاصة الانترنت، و هذا يمكن تغطيته قانونياً عن طريق استحداث قوانين تحمي من أخطار التعامل الالكتروني، و كذلك محاربة الجهل الالكتروني و تنمية الموارد البشرية.

انتظارات المستجوب من مشروع الحكومة الالكترونية عديدة، بحيث أنه ينتظر منها أن تقدم له كل الخدمات بطريقة جيدة و سريعة، كما يطلب حماية حرياته الشخصية و معلوماته الخاصة من كل تطفل، كما يفضل أن تكون إجراءات التعامل معها بسيطة و متاحة للجميع.

الفصل السادس

نموذج مقترح للحكومة الإلكترونية الجزائرية

بعد إتمام هذا البحث و التوصل الى النتائج المختلفة التي تحصلنا عليها، سواءا من الجزء النظري من الدراسة أو من الاستبيان الذي قمنا به في الجزء العملي منها، إرتأينا تقديم جزء سابع يكون حوصلة لكل النتائج و يلخص أهم التوصيات التي نريد تقديمها في شكل نموذج للحكومة الإلكترونية الجزائرية كما تراها الباحثة.

كما سنقوم في هذا الجزء بإعطاء الاجراءات التسويقية التي تهدف الى التعريف بالحكومة الإلكترونية في الجزائر، في المراحل الأولى من إرسائها. بالإضافة الى بعض الرسائل الاتصالية الموجهة الى المتعاملين بهدف تعريفهم و تشجيعهم على التعامل مع الحكومة الإلكترونية كخطوة أولى، و من ثم إقناعهم على التعامل الفعلي مع الحكومة الإلكترونية كمرحلة لاحقة.

1.6- موقع الحكومة الإلكترونية الجزائرية :

يتضمن موقع الحكومة الإلكترونية العديد من العناصر من تسمية، عنوان و بوابة مع كل ما تحتويه من خدمات خاصة و عامة و مركزية، لكل عنصر من هذه العناصر أهمية خاصة و دور في نجاح أو فشل مشروع الحكومة الإلكترونية.

1.1.6- تسمية الحكومة الإلكترونية الجزائرية :

يحتل الموقع مساحة كبيرة عند تصميم الحكومة الإلكترونية، بحيث أنه الخطوة الأولى التي يتعامل معها المتعامل، كما أنه أداة تقديم الخدمات الحكومية من عارضها (الحكومة) الى طالبها (المتعامل)، والتي ينتظر منها أن تعكس كل خصائص و مميزات الحكومة، و درجة اهتمامها بتقديم خدمات حكومية جيدة و محترمة للمتعاملين معها.

لكن قبل التحدث عن الموقع يجب الاهتمام بإعطاء إسم و عنوان للموقع، إلا أنه عند إختيار الإسم للموقع يجب مراعاة أن يكون مختصرا ما أمكن، فكلما كان صغيرا و رمزيا و معبرا، كلما كان أفضل

للتداول و التصفح، لأن ذلك يقلل احتمالات الخطأ و يسهل تذكره، من أجل ذلك قمنا بإختيار إسم لموقع الحكومة الالكترونية الجزائرية كما يلي:

" alg-gov "

2.1.6- عنوان الحكومة الالكترونية الجزائرية :

و بالاضافة الى الإسم يجب إعطاء عنوان مناسب للموقع، يتيح للمتعامل الوصول اليه بكل سهولة إما مباشرة أو عبر محرك بحث، لذلك على العنوان الالكتروني كذلك أن يتصف بالاختصار و البساطة و سهولة التذكر، و عليه قمنا بإختيار عنوان الكتروني للموقع بإحترام هذه المميزات، اذ من أجل الوصول الى موقع الحكومة الالكترونية يجب أن يكون له عنوان الكتروني، على سبيل المثال العنوان الالكتروني التالي:

" www.alg-gov.dz "

3.1.6- بوابة الحكومة الالكترونية الجزائرية :

تعد بوابة الحكومة الالكترونية منفذا للمعلومات بالنسبة للمتعاملين، و مستقبلا للمعلومات بالنسبة للحكومة التي تتلقى عبره ملاحظات و إستفسارات الزوار كما يطلق عليهم في المجال الالكتروني.

لهذا يجب الحرص على جعله وسيلة من وسائل جذب إهتمام الزوار، و إعطاءهم صورة لائقة عن مقدم الخدمة، بتزويدهم بأكبر قدر ممكن من المعلومات التي يحتاجونها، و منحهم كل الخدمات التي يطلبونها.

بالحرص على إحترام هذه القواعد، و بالاضافة الى الإعتماد على المعلومات التي تحصلنا عليها من خلال الاستبيان عن الخدمات التي يريد المتعاملين توفرها على الموقع، و كذلك حاجاتهم، رغباتهم و إنتظاراتهم منه، قمنا بتصميم بوابة للحكومة الالكترونية الجزائرية و التي تقترح الخدمات التالية :

1.3.1.6- الخدمات العامة:

- مواقع الوزارات؛

- نص الدستور الجزائري؛

- مواقيت الصلاة؛

- حالة الطقس؛

- مكان لطرح الاستفسارات المختلفة.

يمكن أن تدرج خدمات أخرى في هذا الإطار مثل التعريف بالهيئات و المنظمات الحكومية، إعطاء آخر المؤشرات الاقتصادية، أو دليل السائح الأجنبي.

2.3.1.6- الخدمات المركزية:

- تسديد فواتير : سونلغاز، الجزائرية للمياه، اتصالات الجزائر، قبضة الضرائب، المخالفات؛

- التعامل مع البنوك العمومية و الخاصة؛

- مطالعة الجرائد الرسمية.

3.3.1.7- خدمات الدوائر الحكومية:

- وثائق الحالة المدنية : استخراج شهادة ميلاد، بطاقة إقامة، جواز السفر، الأحكام القضائية،...الخ؛

- الخدمات العقارية : الكراء، الشراء، طلبات السكن،الخ؛

- خدمات تجارية : التسجيل في السجل التجاري، التأمين، ...الخ؛

- طلبات العمل : طلب العمل و عرضه كذلك ؛

- السياحة و السفر؛

- السوق الحكومي : العرض و الطلب الحكومي من خلال المناقصات، المزادات ...الخ؛

- تقديم شكاوي العملاء.

4.3.1.6- محتويات أخرى :

في هذه المساحة يمكن عرض خدمات مختلفة تغطي حدثا مهم على الساحة الوطنية، مثل التصويت في حالة الانتخابات، حيث يمكن الاطلاع على قائمة المترشحين مثلا، و كذلك التعرف على برامجهم، وغير من الخدمات المتنوعة.

كل هذه الخدمات سيتم عرضها في الصفحة الأولى أو الصفحة الرئيسية لموقع الحكومة الالكترونية الجزائرية، و التي ستحمل عنوان " البوابة الالكترونية للحكومة الالكترونية "، و في ما يلي بوابة الحكومة الالكترونية الجزائرية موضحة في الشكل رقم 34 الموالي:

The screenshot shows the homepage of the Algerian government website (alg-gov.dz). The header includes the national emblem and the text "الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية" (People's Democratic Republic of Algeria) in Arabic and "Français | عربي" (French | Arabic) in French. The main navigation bar features the URL "alg-gov.dz" and a welcome message in Arabic: "مرحبا بكم في موقع الحكومة الالكترونية الجزائرية". Below this is a large banner image of President Abdelaziz Bouteflika. The right sidebar contains a search bar with fields for "اسم المستخدم" (Username) and "كلمة السر" (Password), a "أدخل" (Login) button, and a "بوابة الحكومة الالكترونية" (Electronic Government Portal) button. Below the search bar is a list of "مواقع الوزارات" (Ministry Websites) including: وزارة الخارجية (Ministry of Foreign Affairs), وزارة التربية الوطنية (Ministry of National Education), وزارة الطاقة والمناجم (Ministry of Energy and Mines), وزارة المالية (Ministry of Finance), وزارة التعليم العالي والبحث العلمي (Ministry of Higher Education and Scientific Research), وزارة التكوين والتعلم المهني (Ministry of Vocational Training and Professional Learning), وزارة الصناعة (Ministry of Industry), وزارة الشبيبة والرياضة (Ministry of Youth and Sports), وزارة السياحة (Ministry of Tourism), وزارة التجارة (Ministry of Commerce), وزارة الفلاحة والتنمية الريفية (Ministry of Agriculture and Rural Development), وزارة العمل والضمان الاجتماعي (Ministry of Labor and Social Security), وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات (Ministry of Health, Population and Hospital Reform), وزارة المواصلات (Ministry of Transport), and وزارة البريد وتكنولوجيات الاعلام والمواصلات (Ministry of Post and Information and Communication Technologies). The main content area is divided into several sections: "تسديد الفواتير" (Bill Payment) with links to "موقع سونلغاز" (Sonelgaz website), "موقع الجزائرية للمياه" (Algerian Water website), "موقع اتصالات الجزائر" (Algerian Telecom website), and "موقع قباضة الضرائب لتسديد المخالفات" (Tax website for bill payment); "الخدمات" (Services) with links to "وثائق الحالة المدنية" (Civil Status Documents), "خدمات عقارية" (Real Estate Services), "خدمات تجارية" (Commercial Services), "طلبات العمل" (Job Applications), "السياحة و السفر" (Tourism and Travel), "السوق الحكومي" (Government Market), and "شكاوي المتعاملين" (Complaints of Users); "البنوك" (Banks) with links to "البنوك العمومية" (Public Banks) and "البنوك الخاصة" (Private Banks); "الصحف و الاعلام" (Press and Media) with links to "وكالة الأنباء الجزائرية" (Algerian News Agency) and "مطالعة الجرائد" (Newspaper Reading); "نص الدستور الجزائري" (Algerian Constitution Text) and "لأي استفسار.. أنقر هنا ؟" (For any question, click here?); "الطقس الجزائر" (Algeria Weather) with a table of temperatures for various cities; "مواقيت الصلاة" (Prayer Times) with a table of times for different cities; and "الانتخابات المحلية لمجالس الولايات و البلديات" (Local Elections for Municipalities and Communes) with a link to "قائمة المترشحين" (Candidates List) and "كيفية التصويت الالكتروني" (Electronic Voting Method). The footer includes the URL "alg-gov.dz © 2007".

شكل رقم 34 : نموذج مقترح لبوابة الحكومة الالكترونية الجزائرية

2.6- الاجراءات التسويقية للتعريف بالحكومة الالكترونية الجزائرية :

من أجل تعريف المتعامل الجزائري بالحكومة الالكترونية يجب القيام بالعديد من الاجراءات التسويقية والاتصالية الهادفة الى إيصال فكرة الحصول على الخدمات الحكومية بطريقة مخالفة للطرق الكلاسيكية التي عهدها في السابق، كما تعمل هذه المجهودات على نشر الوعي حول المزايا التي تدرها هذه الطريقة على الحكومة و المتعامل في نفس الوقت.

1.2.6- الوسائل التسويقية الممكن استعمالها :

لبلوغ هدف التعريف بالحكومة الالكترونية، يمكن استعمال وسائل الاعلام الجماهيرية (تلفزيون، راديو، جرائد، أنترنت) و التي تقيس أكبر عدد ممكن من المتعاملين في نفس الوقت، بإعتبار أن هذا المشروع موجه لكل أفراد المجتمع. و يتم استغلال هذه الوسائل كحوامل لرسائل ترويجية للمشروع، وكذلك لبث حصص، ندوات، ملتقيات، محاضرات تدور حول موضوع الحكومة الالكترونية، تهدف الى مد المشاهد أو المستمع أو القارئ أو الزائر بالمعلومات الكافية لتكوين رأيه حول الموضوع. يمكن كذلك تنظيم أيام دراسية في الجامعات و المعاهد ينشطها مختصون و أساتذة في المجال، والذين يقدمون المعلومات عن الموضوع، و إبراز الفوائد المادية و المعنوية التي يقدمها المشروع لكل أفراد المجتمع.

من الأدوات الترويجية كذلك يمكن إستعمال البريد أو ما يسمى بـ « Le Mailing»، بحيث تطبع المعلومات المراد إيصالها للمتعاملين في مطويات، و من ثم توزع عن طريق وضعها في صندوق البريد الخاص بكل مسكن عبر التراب الوطني.

من الأهداف التي يجب على مسوقي الحكومة الالكترونية في الجزائر الحرص على تحقيقها من خلال الاستراتيجية التسويقية بالاضافة الى التعريف بها، هو القضاء أو التقليل من مخاوف المتعامل الجزائري من التعامل الالكتروني، و إتخاذ أمن موقع الحكومة الالكترونية أداة تسويقية لترويج المشروع في المجتمع، بإعتبار أن مشكلة الحماية و أمن المعلومات على الموقع الالكتروني من أكبر العراقيل التي قد تهدد نجاح المشروع على أرض الواقع.

2.2.6- الرسائل الاعلانية المقترحة :

من أجل تحقيق هذه الأهداف الخاصة بتسويق الحكومة الالكترونية، قمنا بتصوير و تصميم عدد من الرسائل الإشهارية التي يمكن بثها في التلفاز أو الراديو أو إظهارها في الجرائد أو عبر مطويات أو حتى على شبكة الانترنت، و التي أردناها بسيطة و واضحة و بلغة يتكلمها كل المجتمع. و في ما يلي سنقوم بعرض هذه الرسائل :

الرسالة الأولى :**" وفر وقتك و اربح صحتك بفضل الحكومة الالكترونية الجزائرية alg-gov "**

تهدف هذه الرسالة الى إبراز بعض الجوانب الايجابية و الفوائد التي تعود على العميل إذا ما توجه الى التعامل الالكتروني، و هي ربح الوقت و توفير الجهد بفضل الحكومة الالكترونية، و يمكن استعمال هذا النوع من الرسائل في مرحلة تعريف و ترويج فوائد الحكومة الالكترونية في المجتمع، و كذلك في مرحلة تذكير المتعامل بهذه الفوائد (بعد مرحلة التعريف و الاقناع).

الرسالة الثانية :**" بفضل الحكومة الالكترونية نقرة صغيرة تفتح بوابة الخدمات الحكومية الكبيرة "**

تهدف هذه الرسالة الاعلامية الى إيصال فكرة وجود طريقة أخرى لطلب الخدمات الحكومية غير الطريقة الكلاسيكية التي عهدنا العميل، و هي الطريقة الالكترونية و التي نرسم إليها "نقرة صغيرة" المرتبطة مباشرة بالكمبيوتر في ذهن العميل، يمكن استعمال هذه الرسالة في المرحلة الأولى من التعريف بالحكومة الالكترونية و التي تصورها الرسالة بأنها تضع الخدمات الحكومية بين يدي العميل، و هو ما يعكس توفير الخدمة أينما تواجد العميل.

الرسالة الثالثة :**" لكل طلباتك، حل مشاكلك و اقتراحاتك عنوان واحد : www.alg-gov.dz "**

لهذه الرسالة هدفان رئيسيان : بالنسبة للهدف الأول فهو تعريف العميل بأن الحكومة الالكترونية تقوم بإستقبال طلباته، التعرف على مشاكله و حلها إن أمكن ذلك، و كذلك أنها تمنحه فرصة تقديم إقتراحاته في ما يخص عمل الحكومة، فتجعله مشترك في قراراتها و مشاريعها، أما الهدف الثاني من هذه الرسالة فهو ترسيخ عنوان الحكومة الالكترونية في ذهن العملاء خصوصا إذا تم عرضه بطريقة دورية خلال مدة معتبرة في وسائل الاعلام الجماهيري. يمكن استعمال هذه الرسالة في مرحلة الاقناع و التذكير بالحكومة الالكترونية.

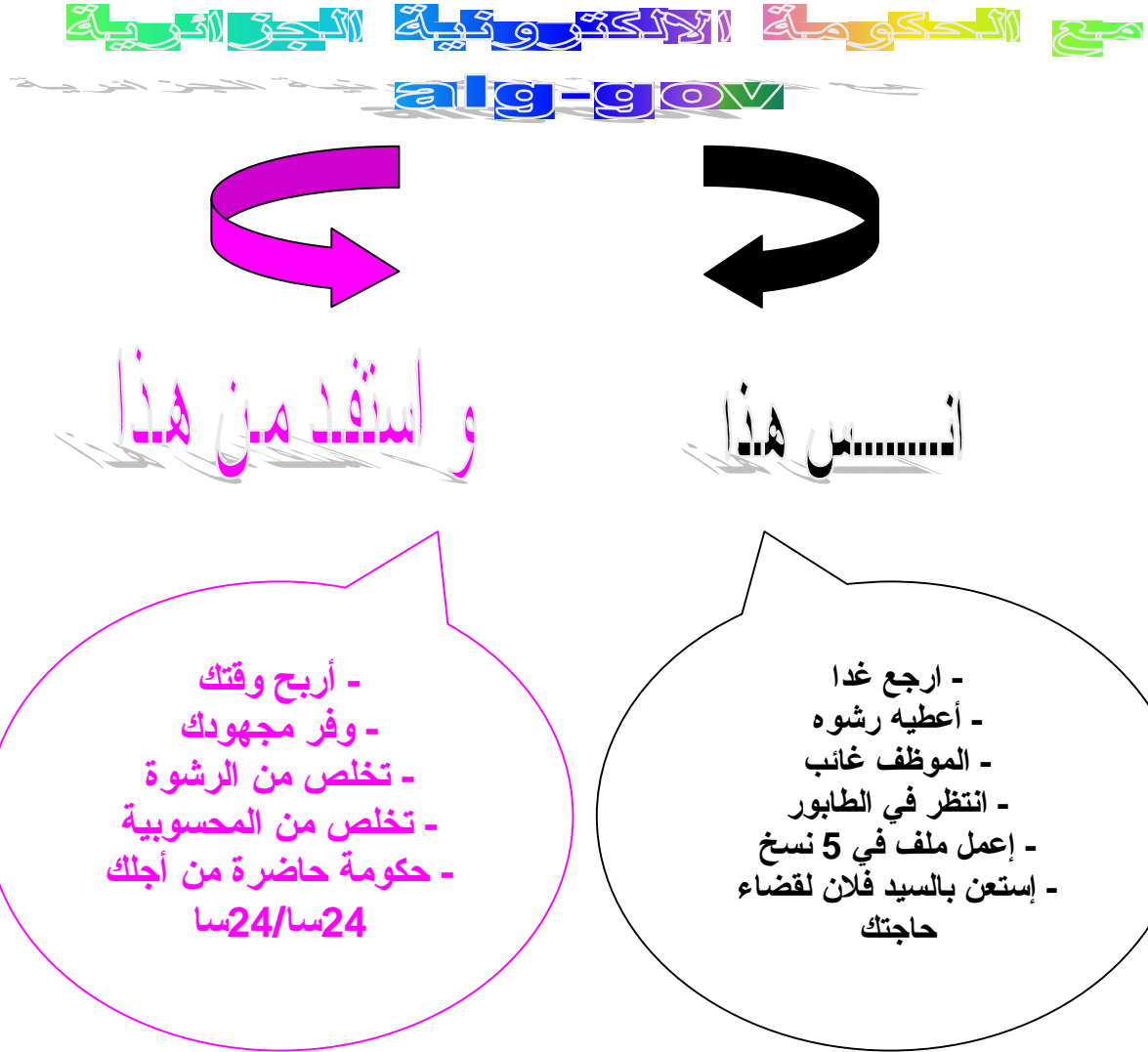
الرسالة الرابعة :**" الحكومة الالكترونية الجزائرية ضمان الحماية، الحرية و الشفافية "**

هذه الرسالة خاصة بخلق الثقة في التعامل الالكتروني مع الحكومة، بحيث أنها تبرز بأن الحكومة الالكترونية تضمن للعملاء الحماية لمعلوماته، الحرية من خلال الاتصال بها أين ما كان و حيث ما وجد،

وكذلك الشفافية عن طريق إظهار و عرض كل ما يدور في كواليس الحكومة من خلال موقع الحكومة الالكترونية. ما يجب توضيحه هنا أن هذه الوعود كبيرة قد تغري العميل و تحفزه على التعامل مع الحكومة الالكترونية كإختبار، و عليها أن تؤكد ما تقدم في الرسالة الاعلانية حتى يُقبل على التعامل الالكتروني لاحقا و يشعر بالرضا.

الرسالة الخامسة :

شكل رقم 35: رسالة إعلانية للتعريف بالحكومة الالكترونية الجزائرية



المصدر: من إعداد الطالبة

الهدف من هذه الرسالة هو منح مادة مقارنة للعميل، حتى يتمكن من التعرف أكثر على الفرق بين التعامل الحالي و التعامل الالكتروني، و بالتالي تكوين رأي إيجابي (إذا ما نجحت الرسالة في إقناع

العملاء) أو سلبي (إذا فشلت الرسالة) حول التعامل الإلكتروني مع الحكومة، هذه الرسالة هي عرض لأهم المشاكل و المظاهر السلبية التي يلقاها العميل في النظام الحالي، و في المقابل يبرز أهم مميزات النظام الإلكتروني. يمكن إستعمال هذه الرسالة في مرحلة الإقناع و التي تدفع بالعملاء نحو التوجه الى التعامل مع الحكومة الإلكترونية.

الرسالة السادسة :

« La cyber gouvernance : facilité et transparence »

(الحكومة الإلكترونية : سهولة و شفافية) : الهدف من هذه الرسالة الإعلانية هو إقناع العملاء بدور الحكومة الإلكترونية في تسهيل و تبسيط الاجراءات الحكومية، بالاضافة الى درجة الشفافية التي تمنحها في التعاملات الحكومية المختلفة. يمكن إستعمال هذا النوع من الرسائل الاعلانية في مرحلة التذكير بغرض ترسيخ المعلومات المراد توصيلها في ذهن العملاء.

الرسالة السابعة :

« le gouvernement électronique algérien le gouvernement de proximité »

(الحكومة الإلكترونية الجزائرية، الحكومة القريبة من مواطنيها) : هذه الرسالة هي محاولة لإقناع العميل بدرجة تقرب الحكومة و خدماتها من خلال إحلال النظام الإلكتروني محل النظام التقليدي الذي ألفه العميل، بحيث أن النظام الإلكتروني يمنح هذا الأخير إمكانية الاتصال بالحكومة في أي مكان في العالم دون عناء كبير، و كذلك في أي وقت من اليوم. يمكن إستعمال هذه الرسالة في مرحلة التذكير كوسيلة لتحفيز العملاء على لتعامل مع الحكومة الإلكترونية وخاصة المداومة على هذا التعامل.

الرسالة الثامنة :

« le e-gouvernement, ensemble vers un monde qui change »

(الحكم الإلكتروني، معا نحو عالم يتغير) : تحاول هذا الرسالة الاعلانية خلق رابطة عقلانية بين إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر ومواكبة التطورات و التغييرات التي تجري في العالم يوميا. يمكن إستعمال هذا النوع من الرسائل الاعلانية في مرحلة التعريف و الإقناع بالحكومة الإلكترونية، بغرض

تحفيز العملاء على قبول فكرة التعامل الالكتروني مع الحكومة و العمل فعلا على المشاركة في نجاح هذا المشروع.

الرسالة التاسعة :

« www.alg-gov.dz »

l'adresse d' un changement pour un service meilleur.

(www.alg-gov.dz : عنوان التغيير لخدمة أفضل) : تهدف هذه الرسالة الاعلانية الى تعريف العملاء بعنوان الحكومة الالكترونية، و إيصال فكرة أن الحكومة الالكترونية تهدف التغيير من أجل الوصول الى خدمة أفضل و ذات جودة أكبر. يمكن إستعمال هذه الرسالة في مرحلة التعريف بالحكومة الالكترونية و ترسيخ عنوانها بأذهان العملاء.

الرسالة العاشرة :

changeons, avançons, et adaptions la modernité avec :

« alg-gov »

(هيا نتغير، نتقدم، و نتبنى التطور مع : alg-gov) تضع هذه الرسالة الاعلانية ثلاثية التغيير و التقدم و التكيف مع التطور تحت راية alg-gov أو الحكومة الالكترونية، و الهدف من إستعمال الضمير الثاني من ضمائر الجمع في اللغة الفرنسية (nous) هو جعل قضية نجاح أو فشل مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر من مسؤولية الجميع، مما قد يخلق في ذهن العملاء شعور بالمسؤولية تجاه هذا المشروع. يمكن إستعمال هذا النوع من الرسائل الاعلانية خلال مرحلة التعريف و الاقناع بالحكومة الالكترونية .

الرسالة الحادي عشر :

**« la gouvernance électronique,
osons le changement,
ensemble on peut le faire »**

(الحكومة الالكترونية لتتجرأ على التغيير، معا يمكننا تحقيقه) : تتوجه هذه الرسالة الاعلانية لكل العملاء الجزائريين الذين يرفضون الحكومة الالكترونية بسبب إعتقادهم بعدم إمكانية تحقيق المشروع في

الجزائر، و تحاول الرسالة ايصال فكرة أن مشروع الحكومة الالكترونية قابل للتحقيق إذا ما تعاوننا كلنا من أجل ذلك، و الهدف من هذه الفكرة هو تحسيس العملاء بدورهم في نجاح أو فشل مشروع الحكومة الالكترونية الجزائرية، وتأثيرهم المباشر على حسن سير هذا المشروع. تحفز هذه الرسالة كذلك العملاء على تقبل التغيير و عدم التخوف منه، بل تحثهم على تبنيه والتجرب على الخوض فيه. يمكن إستعمال هذا النوع من الرسائل الاعلانية في مرحلة الإقناع بالتعامل مع الحكومة الالكترونية.

3.6- الاجراءات الخاصة بتنمية الموارد البشرية :

الاهتمام بتأهيل الموارد البشرية في مجال تكنولوجيا الاعلام و الاتصال (TIC) في الجزائر من الأولويات التي يجب الإهتمام بها، و العمل على تحقيق نسبة كبيرة منها في أقرب الآجال. الجزائر في 2007 لم تحقق سوى معدل إقتحام الانترنت في المجتمع يقدر بـ 7.3 %، و لم ينمو معدل إستعمال الانترنت من سنة 2000 الى سنة 2007 سوى بـ 4.82 % ، و من جهة أخرى عدد الكمبيوترات الشخصية لم يتعد 1.06 لكل 100 فرد.[110]

و من الواضح بأن مشروع إرساء حكومة الكترونية في ظل هذا المناخ سيؤدى الى الفشل لا محالة، و من أجل ذلك لابد من تصحيح الوضعية قبل و أثناء البدء بالمشروع، من أجل تجهيز و تهيئة الأرضية التي تمكن المشروع من النجاح.

1.3.6- الاجراءات المتعلقة بتفعيل مشروع "أسرتك" :

من أولى الاجراءات الواجب القيام بها هو إعادة النظر في مشروع "أسرتك": كمبيوتر شخصي لكل عائلة¹ من أجل إنعاشه وتفعيله ليحقق أهدافه و على رأسها تجهيز الـ 6 مليون عائلة جزائرية بكمبيوتر شخصي في مطلع 2010، و لا يتم ذلك إلا إذا تحملت الدولة مسؤوليتها في جانب السعر و الضمانات كما يلي:

- أن تحقق الدولة إلتزامها حين إمضاء الإتفاقية الخاصة بمشروع أسرتك، و المتمثل في إلغاء الرسم على القيمة المضافة TVA المفروض على أجهزة الكمبيوتر الموجهة للمشروع كليا، و ليس تخفيضه من 17 % الى 7% كما تفعله حاليا، و هكذا سيتم تخفيض ثمن الأجهزة مما يزيد من تحفيز العائلات على الاستفادة من المشروع؛

- محاولة التعرف على الأسباب الفعلية التي تخوف البنوك من منح قرض أسرتك لكل من يطلبه، وهذا ما يجعلها تخلق عراقيل بنكية لطالبي القروض و المتمثلة في شرط الاقتراع من المصدر (domiciliation) الذي لا يمكن لكل موظف فرضه على الهيئة التي توظفه، أو معاملة قرض أسرتك

¹ - من أجل المزيد من المعلومات عن هذا المشروع أنظر الفصل الرابع عنصر 4.

كأي قرض بنكي آخر في حين أن الاتفاقية الأولى كانت تنص على أن القرض سيتم الفصل فيه في حد أقصى قدره 8 أيام، و كل هذه العراقيل هدفها هو تغطية أو على الأقل التقليل من مخاطر عدم الدفع، مما أدى الى تحقيق فعلي الى غاية السداسي الأول من 2007 لمعدل 3.33% من الأهداف المخطط التوصل إليها في 2010 أي بعد أقل من 3 سنوات. و الحل هنا هو أن تتحمل الدولة مسؤولياتها في مجال ضمان القروض إما كلياً أو حتى جزئياً (أي تحمل 50 % من مخاطر القرض مثلاً) مما يعطى البنوك حماية تجعلها أكثر إستعداداً لمنح القروض و متابعة المشروع، خاصة و أن البنك هي همزة الوصل بين الموردين و الزبائن، أي أن لها دور الممول و الوسيط في مشروع أسرتك.

2.3.6- مشروع مقترح لتأهيل المجتمع في مجال الـ TIC :

في نفس الوقت يمكن للدولة العمل على تأهيل أفراد المجتمع في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال عن طريق التكوين و التعليم الالكتروني، من أجل زيادة و تنمية القدرات المعنوية وتمكين الفرد الجزائري من التعامل مع الـ TIC بكل ثقة و سهولة.

و من أجل ذلك و بعد الدراسة و البحث أردنا إقتراح المشروع التالي :

يتمثل المشروع المقترح في دعم الدولة للتكوين و التعليم الالكتروني عن طريق منحها لكل فرد جزائري الفرصة للدخول الى عالم الانترنت و الكمبيوتر من خلال دورة تكوينية تدوم خمس أسابيع بمعدل مرتين في الأسبوع، أي في نهاية الدورة التكوينية سيكون قد تم تكوين الفرد خلال 10 حصص للمبتدئين (cours d'initiation) و التي يتم فيها وضع الفرد على أول طريق التعامل مع الكمبيوتر والانترنت.

لا يتطلب هذا المشروع بناء المعاهد أو المدارس للتكوين أو التعليم الالكتروني، و إنما المطلوب هو توزيع وصلات (Des Bons) لإستهلاك خدمات التكوين عند الخواص المعتمدين و المتعاقدين معهم مسبقاً من طرف الدولة.

من الناحية المادية هذا المشروع قابل للتحقيق، و سنقوم ببرهنة ذلك من خلال ما يلي:

عدد الجزائريين ≈ 33.5 مليون نسمة؛

التكلفة المتوسطة لحصة التكوين الالكتروني² = 110 دج؛

سعر الصرف (حسب ميزانية 2007) = 76 دج / \$. [137]

إذا التكلفة الكلية للمشروع هي :

التكلفة الكلية (دج) = $110 \times 33.500.000 = 3.685.000.000$ دج

التكلفة الكلية (US\$) = $3.685.000.000 / 76 \approx 48.500.000$ \$

² - تم الحصول على هذا المتوسط من خلال إجراء مسح لـ 10 تسعيرات خاصة بمكونين خواص متواجدين في منطقة البلدية و ضواحيها، و إنطلاقاً منها قمنا بحساب هذا المتوسط.

بالنظر الى هذا الرقم أي 48.5 مليون دولار أمريكي يمكن أن نجد بانه مبلغ ضخم، و ما لا يمكن أن ننكره هو أنه مبلغ معتبر، و لكن إذا ما تم مقارنته بقيمة المداخل المرتقبة في ميزانية 2008 و التي تقدر بـ 1924 مليار دينار أي حوالي 25.32 مليار دولار [146] كما يلي :

$$0.19\% = 25.320.000.000 / 48.500.000$$

و عليه فإن التكلفة الإجمالية للمشروع لا تمثل سوى 0.19% من إجمالي المداخل المرتقب تحقيقها خلال سنة 2008. و هي نسبة صغيرة جدا إن لم نقل مهملة.

من خلال ما سبق يمكن القول بأن الدولة إذا ما حققت هذا المشروع فعلا فإنها من الناحية المادية لن تتحمل الكثير من الأعباء، و لكن من الناحية الاجتماعية فإنها ستقوم بـ :

- إعطاء جميع الافراد الجزائريين إمكانية التعرف على وسائل تكنولوجيا الاعلام و الاتصال المتمثلة في الكمبيوتر و الانترنت؛

- تخليص الفرد الجزائري من أكبر عائق يمنعه من الوصول الى تكنولوجيا الاعلام و الاتصال؛

- إكساب الفرد الجزائري القدرة على التعامل مع الكمبيوتر و الانترنت و لو بسيطة؛

- إظهار إهتمام و حرص الدولة و مسيرتها بتكنولوجيا الاعلام و الاتصال، و نشرها في المجتمع

(إظهار الإرادة السياسية).

و أخيرا، تكون الدولة قد أهلت المجتمع للتعامل الالكتروني من جهة، و من جهة أخرى قد كسبت الرأي العام و خلصته من الأعذار التي كان يبزر بها إبتعاده على التعامل مع التكنولوجيا الحديثة وخاصة الكمبيوتر و الانترنت، و بهذا تصبح الأرضية مهيئة لإقامة الحكومة الالكترونية الجزائرية التي يمكن أن يستفيد منها كل فرد جزائري.

4.6- الاجراءات الإدارية للتحفيز على التعامل مع الحكومة الالكترونية :

من أجل ضمان السير الحسن لمشروع الحكومة الالكترونية، و تقديم خدمات ذات جودة عالية، تنال رضا العملاء و تحفزهم على التعامل مع الحكومة الالكترونية، و تشعرهم بالقيمة المضافة التي جاء بها هذا المشروع، يجب الحرص على القيام ببعض الاجراءات الادارية لتسيير جيد و فعال لموارد المشروع، هذه الاجراءات الادارية ستتناول المجالات المتعلقة بالبنية التحتية و التكنولوجيا، الأمن و الحريات الشخصية، والتي تتضمن بدورها العديد من النقاط المهمة كما يلي:

1.4.6- التكنولوجيا و البنية التحتية :

تعتبر التكنولوجيا هي الوسيلة التي تسمح بإنجاز المشروع، أما البنية التحتية فهي كل الهياكل والتجهيزات الضرورية لضمان تحقيق التعامل الاعلامي الرقمي، و بعبارة أخرى فهي موزع المشروع

الذي يجعله متوفرا لكل الأفراد في المجتمع، و عليه فإن الاهتمام بهذا المجال مهم للغاية، خاصة وأنه يفترض أن تتوفر فيه عدد من الخصائص حتى نتمكن من إنتاج و تقديم خدمات ملائمة للعملاء :

1.1.4.6- الاستمرارية في البث و التلقي (l'interopérabilité): الاستمرارية في بث و تلقي

المعلومات تحدي تكنولوجي مهم واجب التحقيق، بحيث أنه يمثل شرطا ضروريا لضمان نجاح الحكومة الالكترونية بمجملها، و من أجل التوصل الى تحقيق ذلك يوجد عدة حلول منها :

- التنسيق بين عدة حلول بديلة و مشاريع صيانة و متابعة تقنية؛
- محاولة تركيز البنية التحتية و الحلول التقنية المتوفرة ما أمكن من أجل تسهيل الوصول إليها وإستعمالها؛

- وضع و تحديد معايير و طرق القيام بعمليات تبادل المعلومات و البيانات؛
- إستعمال التكنولوجيات المعروفة عموما عند التقنيين، أو ما يسمى بالتكنولوجيات المفتوحة (Technologies ouvertes).

بالإضافة الى الاستمرارية في البث و تلقي المعلومات، يجب أن تمكن التكنولوجيا المستعملة مختلف المتعاملين من :

- الحصول على المعلومات و المشاركة في مجتمع المعرفة (البحث عن المحتوى المكيف مع حاجات العملاء سواء الأفراد أو المؤسسات)؛
- تبادل المعلومات بين العملاء (تبادل الوثائق الالكترونية)؛
- التفاعل في معاملات التبادل (interaction transactionnelle)، أي المبادلات التفاعلية ضمنية في عمليات طلب الوثائق مثلا.

2.1.4.6- اليقظة التكنولوجية و الاستراتيجية : يجب على القائمين على مشروع الحكومة

الالكترونية أن يبقوا بإستمرار على دراية بكل الوسائل المبتكرة و الابداع الحاصل في المجال التكنولوجي، التنظيمي و الاستراتيجي. بمعنى أن المسؤولين ملزمين بتخصيص جزء كبير من وقتهم للتعرف على كل ما يجري من تغيير و تحديث في المجالات السابقة و هذا ما يسمى باليقظة، و كذلك عليهم التأكد من توصيل كل المعلومات المتحصل عليها من خلال هذا النشاط الى المعنيين بها في فريق العمل الخاص بالمشروع، خاصة في جانب الحماية المعلومات و البيانات من القرصنة.

3.1.4.6- البنية التحتية : يجب على الدولة أن تتأكد من ملائمة بنيتها التحتية لمتطلبات و شروط

الحكومة الالكترونية، و يدخل تحت لواء البنية التحتية كل ما يتعلق ب : التجهيزات المادية أو البرمجية، الشبكات و الحلول التطبيقية، أو الخدمات المقترحة، هذا من جهة.

و من جهة أخرى، فعلى الدولة أن تحرص على توفر مداخل ذات الأشرطة العريضة الخاصة بالانترنت (accès large bande) في معظم المناطق ما أمكن ذلك، و كذلك أن تحرص على أن تكون ذات سعر معقول و متاح للجميع. و بالإضافة الى الانترنت الشخصي يجب عليه الترويج لتوفير الانترنت في الأماكن العمومية مثل (المدارس، مقاهي الويب، الشبائيك الالكترونية، ...)، و كذلك العمل على البحث على حلول جديدة من أجل تعميم الانترنت و تسهيل الوصول اليه و لـ TIC (كالأقمار الصناعية مثلا).

2.4.6- الأمن و الحريات الشخصية :

يمكن القول بأن المعلومات محمية إذا كانت متوفرة في كل لحظة، صحتها مضمونة، وسريتها مؤكدة، هذا من الناحية التقنية، أما من الناحية القانونية فإن حماية الحكومة الالكترونية يجب أن تكون مضمونة عن طريق تقنين و تنظيم المعاملات و المبادلات الالكترونية، ففي العديد من الخدمات المطلوبة من الحكومة الالكترونية و كذلك المعاملات الالكترونية يجب إثبات هوية طالب الخدمة أو العميل، بالإضافة الى وجوب التمكن من إثبات في وقت لاحق بأن عميل معين قد طلب خدمة ما، أو إبرامه لعقد أو إتمامه لصفقة.

من أجل التوصل الى ما سبق يجب وضع ميكانيزمات للمصادقة و التوقيع الالكتروني ذات نتائج مضمونة، و على القضاء أن يعترف بهذا النوع من الميكانيزمات و التوقعيات و العقود الالكترونية. من أجل المزيد من إحترام للحريات الشخصية و تجنب التدخل كثيرا في الحياة الشخصية للعملاء، على الحكومة الالكترونية أن تمتنع عن طلب معلومات شخصية غير ضرورية لسير المعاملات، أو إجبار العميل عن طريق برمجة مواقعها أو تطبيقاتها، على إعداد بمجياته بطريقة تسمح لأفراد أو المؤسسات من إنتهاك حياته الشخصية.

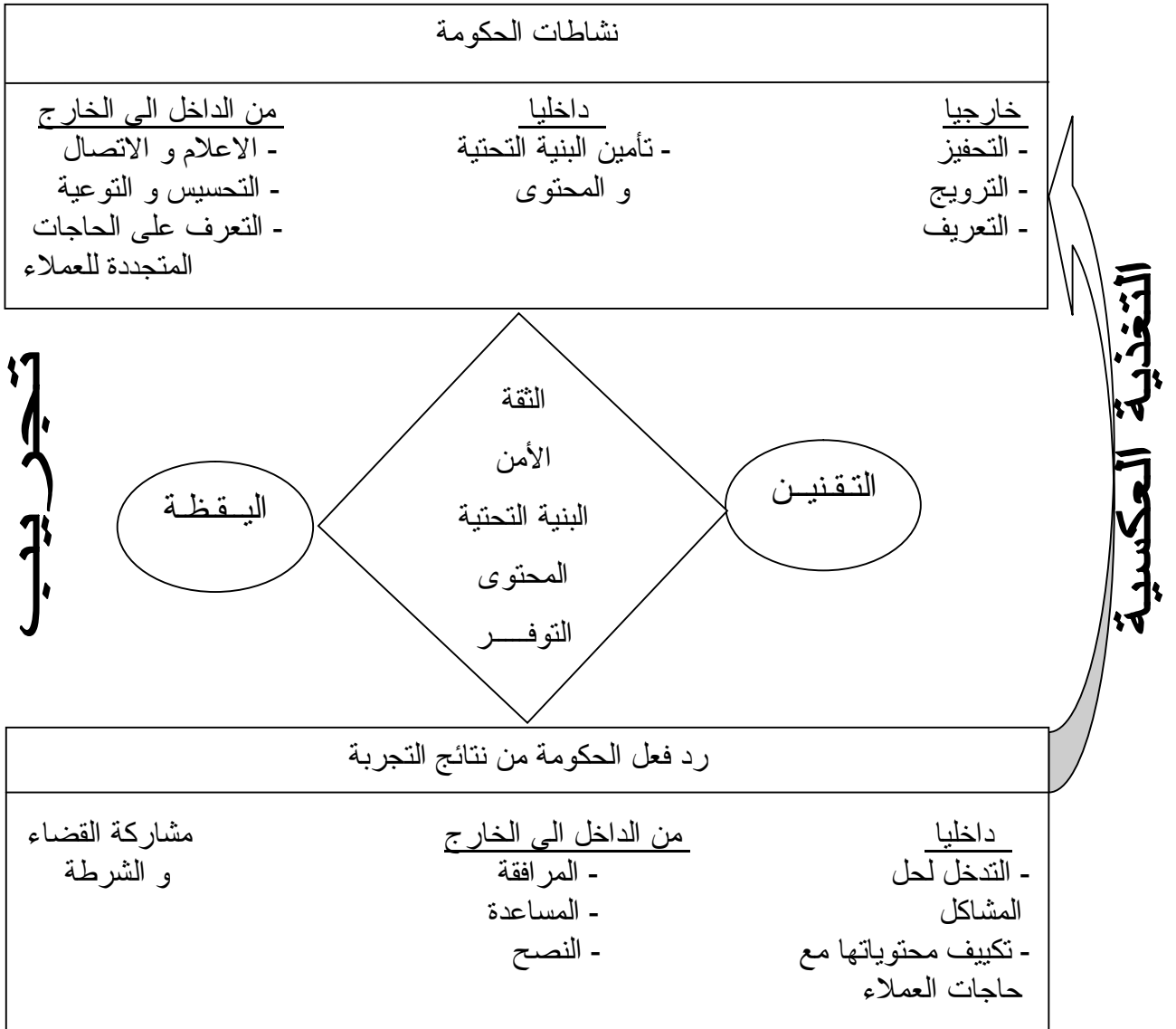
على الحكومة الالكترونية أن تمنح الحق للعملاء في الإطلاع على الخط ، من أجل التعرف على كل المعلومات التي تملكها في ما يخصه شخصيا.

و عليه فإن المحاور الأربعة الرئيسية الواجب الأخذ بها في ما يخص حماية و أمن الحكومة الالكترونية و الحياة الشخصية هي :

- الإحتياط : و التي تعني الحذر من كل ما يمكن أن ينتهك حماية الحكومة الالكترونية كالقرصنة، التخريب، الفيروسات الالكترونية، و غيرها.

- رد الفعل : و هو الإستجابة السريعة لكل خطر داخلي أو خارجي يهدد أمن معلومات الحكومة الالكترونية، كتصحيح الأخطاء التي يمكن أن يقع فيها موظف مثلا، أو كبح محاولات القرصنة.

- التقنين و القضاء : التقنين من أكثر الوسائل الضرورية لحماية الحكومة الالكترونية، والتي تعتبر وسيلة لردع محاولات الانتهاك و الاحتيال و غيرها من المخالفات.
- اليقظة : و هي الترقب الدائم و المستمر لكل الإبتكارات و الاختراعات و التغيرات الحاصلة في المجال التكنولوجي و الاستراتيجي.
- و تلخيص ما يجب أن تكون عليه الحكومة الالكترونية في الجزائر، و النقاط المهمة التي تحرص على مراقبتها باستمرار، قمنا بإعداد الشكل التالي :



شكل رقم 36 : الرؤية المقترحة لإدارة الحكومة الالكترونية

يمثل هذا الشكل في الجزء الأول ما يجب أن تقوم به الحكومة من نشاطات خلال عملية إدارة وتسيير الحكومة الالكترونية، سواء على المستوى الداخلي أو الخارجي، أو ما تنقله من إجراءات ومعلومات من الداخل الى الخارج. أما في الجزء الثاني فلدينا جانب التجريب و ملاحظة ردود أفعال وآراء العملاء حول مختلف النقاط المتعلقة إما بالتقنين أو البنية التحتية و المحتوى أو غير ذلك، وقياس فعالية هذه العناصر و النتائج المتحصل عليها، أما في الجزء الأخير من الشكل فلدينا رد فعل الحكومة من خلال ما تحصلت عليه من معلومات أثناء المرحلة السابقة، و يمكن أن تكون هذه الردود إما على شكل تعديل أو تكييف أو حذف أو إضافة لعنصر ما في مرحلة ما من مراحل تقديم الخدمة الالكترونية، كما يمكن للحكومة أن تستعين بالهيكل القضائية أو التنفيذية في محاربة أو حل مشكل ما، و على القائمين على المشروع الحرص على مرافقة ومتابعة العملاء في كل مرحلة من مراحل التعامل مع الحكومة الالكترونية.

5.6- الاجراءات القانونية لحماية عملاء الحكومة الالكترونية :

من أكبر المشاكل التي واجهتها الدول في المجال الالكتروني عامة و الحكومة الالكترونية خاصة، نجد مشكلة حماية المواقع الالكترونية، و أمن العملاء الالكترونيين أثناء تعاملهم معها. و لعل إقامة حكومة الكترونية في الجزائر أكبر دافع لإيجاد مناخ قانوني ملائم و مسابر للتعامل الالكتروني، و الذي يحدد و ينظم مختلف الأنشطة التي تتم على المستوى الالكتروني، عن طريق تحديد الحقوق و الواجبات و المسؤوليات الخاصة بكل طرف من أطراف عملية التعامل الالكتروني، فالقوانين القائمة حاليا غير كافية و تحمل العديد من جوانب القصور، و منه يجب أن تتناول القوانين الجوانب التالية :

1.5.6- الملكية الفكرية :

تعطي تكنولوجيا الاعلام و الاتصال إمكانية الاطلاع و تبادل مختلف المنتجات الفكرية (كتب، مجلات، مخترعات، ..) بسرعة كبيرة و بتكلفة ضعيفة، و في كثير من الأحيان بدون تدخل طرف ثالث كدور النشر المكلفين عادة بتوزيع هذه المنتجات الى الجمهور العريض و تحت حماية الهيئات المكلفة بحقوق النشر و التوزيع، و هذا ما يطرح تحدي حقيقي في ما يتعلق بالملكية الفكرية و حقوق النشر على الانترنت.

و في الجهة المقابلة فإنه من حق الجمهور الالكتروني الاطلاع على هذه المنتجات الفكرية، و لا يمكن تجاهل الحق في حرية تنقل المعلومات على الأنترنت، فإجراءات الحماية التقنية و المبالغة في

التنظيم قد ينتج عنه عجز العملاء من الاستفادة من حقوقهم. و عليه يجب مراعاة حقوق كل طرف سواء كان المفكر أو العميل و التي تبدو في البداية أنها متضاربة.

- لذلك يجب الاهتمام بالدرجة الأولى بالمبادلات التي تحصل بين العملاء الأفراد أو P2P، والتي تعني تبادل الملفات الالكترونية بين الأفراد المتواجدين على الخط بطريقة غير قانونية، كمسألة إنتقال ملفات الموسيقى و الأفلام بطريقة غير قانونية من فرد إلى آخر، و عادة ما يقوم بها العملاء الالكترونيين دون علم و لا دراية بخطورة ما يفعلونه، و لا بالضرر الذي يسببونه. و عليه يجب العمل على إنجاز قانون يضمن السير الحسن لعمليات التبادل المنتجات الفكرية بين P2P بطريقة قانونية، و ذلك من خلال إعطاء التوجيهات لكل الأطراف تسمح لهم بالاستفادة من المنتجات الفكرية دون الإساءة لأي طرف آخر.

- بالدرجة الثانية يجب الاهتمام بالنشر على الانترنت، و ذلك من خلال الاجابة على الأسئلة التالية: ما هي شروط النشر على شبكة الانترنت؟ ما هي الأطراف التي تمنح الموافقة على هذا النشر؟ ما هي درجة تقييد أو تحرير نشر المعلومات على الأنترنت؟ ما الشروط الواجب توفرها في المعلومات التي تنشر على الانترنت؟ و غير ذلك من الأسئلة الواجب الاجابة عليها من خلال سن قوانين تنظم مجال النشر الالكتروني.

2.5.6- التوقيع الالكتروني :

ظهور و تطور الحكومة الالكترونية في مجتمع ما مرتبط بوجود ضمانات في ما يخص حماية المعلومات و البيانات المنقلة و وسائل الدفع على الخط ، و بفضل نظام ترقيم مطبق على الرسائل المرسلة يمكن حل المشكلة المطروحة، و هذا ما يسمى بالتوقيع الالكتروني و الذي يضمن صحة المعلومات و كذلك هوية المرسل.

و هناك العديد من أنظمة التوقيع الالكتروني التي تم تطويره خلال الفترة الممتدة من 1995 الى 2007، و التي تعتمد على اللوغرتم العددي (algorithmes de chiffrement asymétriques)، بحيث يوضع تحت تصرف العميل مفتاحين الأول عام و الثاني خاص، يتم التحصل على هذين المفتاحين عن طريق لوغرتم رياضي بحيث يرتبط أحدهما بالآخر بطريقة فريدة تجعلهما صالحين لعمل معين وحيد. بمعنى أن رسالة مشفرة عن طريق لوغرتم و مفتاح خاص والذي يمثل جزء من اللوغرتم، لا يمكن فك شفرتها الا عن طريق المفتاح العام الموافق لها، و العكس صحيح. وهذا يعني أن المفتاح العام يكون معروفا عند الجميع بينما المفتاح الخاص فيبقى سريا. [144]

يجب على التوقيع الالكتروني أن يضمن تحديد بطريقة أكيدة :

- هوية المرسل عن طريق موافقة المفتاح العام و الخاص؛

- صحة المعلومات عن طريق ضمان التعرف عن أنها لم تتعرض للتعديل أو التخريب أثناء إنتقالها من المرسل الى المستقبل.

و لكن الاشكال في التوقيع الالكتروني على عكس التوقيع اليدوي، هو أن التوقيع الالكتروني مكون من أرقام و حروف و أشكال أخرى، لا يحمل أي عنصر يمكن من نسبه الى شخص معين، و هذا ما يستدعي وجود قوانين و نظم تعترف بالتوقيع الالكتروني و تجعله أداة إثبات، و كذلك تنظم كل الجوانب المتعلقة بالتوقيع الالكتروني و المصادقة عليه.

3.5.6- الدخول القانوني (L'accès légal):

يعني التدخل القانوني مراقبة الاتصالات (l'interception des communications) وتفتيش المحتويات و المواقع الخاصة (perquisitions et la saisie) بحثا عن معلومات معينة، والتي تقوم بها قوات الشرطة و هيئات الأمن الوطنية قصد إجراء تحقيقات خاصة بقضايا معينة. [145] لا يمكن القيام بالدخول القانوني إلا إذا وجد قانون يمنح الهيئات المعنية القوة القانونية للقيام بذلك هذا من ناحية المحققين الذين يحتاجون مثل هذه المصادر للمعلومات، أما من ناحية العملاء فعلى القانون أن يحميهم و يحمي حرياتهم الشخصية من مبالغاة و إستعمالات مفرطة و غير مبررة لمثل هذه الأفعال. من أجل ذلك يجب أن ينص الدستور الجزائري على إقرار قوانين خاصة تحدد في أي حالات يمكن اللجوء الى الدخول القانوني في المواقع الالكترونية الخاصة و أماكن تخزين المعلومات التابعة للحكومة الالكترونية، و تنظم كيفية الدخول الى هذه المواقع الالكترونية، بالإضافة الى كيفية حماية حقوق العملاء الالكترونية بما يضمن حرياته الشخصية.

4.5.6- حماية العميل من جرائم الذم و التحقير و المساس بالكرامة عبر الانترنت:

لقد أتاحت الثورة الرقمية للمجرمين فضاءا شاسعا لارتكاب صور الاعتداء على الأشخاص بأبسط الأساليب، من خلال التلاعب ببرمجة البيانات عن بعد و بضغط زر واحد. حيث تسمح شبكة الانترنت بالاعتداء على الأشخاص و انتهاك حرمتهم عبر شبكة الانترنت. و عليه يجب أن تبذل مجهودات في هذا المجال و إصدار قوانين تحدد مسؤولية المرسل، مزود الخدمة، المواقع، وغيرها من الأطراف في هذا النوع من الجرائم، و تحدد كذلك العقوبات المالية و المادية بالنسبة لكل طرف في هذه الجريمة.

5.5.6- جرائم الاعتداء على حرمة الحياة الخاصة :

الحق في الخصوصية من الحقوق الأساسية التي تنسب لإنسان، و لكن تعرض البيانات و المعلومات الخاصة للأفراد و المخزنة في بنوك المعلومات المرتبطة و المسيرة بالتكنولوجيا للعديد من الانتهاكات

والاعتداءات، و لا سيما في إطار الحكومة الالكترونية، فإن النصوص التقليدية تقف عاجزة أمام هذه الاعتداءات على خصوصيات الأفراد و أسرارهم، لذلك فإن الحاجة ملحة لسد كل الثغرات التشريعية في حماية ما يتم تداوله من معلومات و أسرار على هذه الشبكة، و لحماية المراسلات و الاتصالات التي تتم بين الأفراد على الخط ، و تشديد العقوبات في حالة ما إذا وقع أنتهاك للخصوصيات الشخصية لكل فرد.

6.5.6- جرائم الاستغلال الجنسي للأطفال عبر الانترنت :

أدت عالمية نطاق الانترنت إلى تحولها إلى ساحة مفتوحة لممارسة جميع أنواع الاجرام الممكنة والمحتملة، و من ضمنها الأعمال المخلة بالأداب العامة و الأخلاق، و إذا كانت هذه الأعمال موجهة الى شريحة كبيرة من المستهلكين بصرف النظر عن أعمارهم، فإن الحاجة تغدو ملحة لحماية الأطفال من أن يكونوا عرضة لهذه المواد الاباحية، و من أن يكونوا محلا لها مما يشكل أذى مادي ومعنوي لهؤلاء الأطفال، و كذلك لطمأنة الآباء الذين قد يصلون الى رفض التوصل بشبكة الانترنت لحماية أطفالهم من ما قد يصيبهم من ضرر عليها، من أجل ذلك يستوجب إصدار قانون يحمي الأطفال من كل ما يهددهم من أخطار على الأنترنت، و يشجع مزودي الخدمات بممارسة و إقتراح ما يسمى بالمراقبة الأبوية (Surveillance parentale) التي تضمن عدم السماح للأطفال بالدخول الى المواقع التي تقترح وتعرض الأعمال الخليعة أثناء إبحارهم على الشبكة.

7.5.6- سرقة الأموال على الانترنت :

إكتسب التعامل بالأموال في عصر المعلوماتية صفة البيانات الالكترونية المخزنة في ذاكرة الكمبيوتر، و أدت الثورة الرقمية الى إمكانية إجراء تحويلات و مبادلات لهذه الأموال من أي مكان في العالم، و تكمن خطورة الأمر في إمكانية تلاعب الجاني في هذه البيانات المخزنة في ذاكرة الكمبيوتر أوفي برامجه، و إجراء تحويلات في كل أو بعض الأرصدة الخاصة بأفراد آخرين و إدخالها في حساب المجرم الالكتروني، و يتم ذلك إما من خلال الحصول على كلمة المرور (mot de passe) المدرجة في ملفات أنظمة الكمبيوتر الخاصة بالضحية، و التي يتحصل عليها المجرمون إما بالتقاطها أثناء تواجدهم على الشبكة، أو من خلال بث برامج تتعقب الأنظمة المعلوماتية التي يتجه إليها العملاء و سرقة كلمات المرور الخاصة بهم، و من ثم إستخدامها في إجراء التحويلات المالية الالكترونية من حساب الضحية و إدخالها في أرصدتهم . يسبب هذا النوع من الجرائم على الانترنت تخوف كبير من طرف العملاء في إجراء التعاملات الخاصة بهم بطريقة الكترونية، و عليه فمن المهم للغاية التصدي لهذا النوع من الإجرام و وضع كل النصوص القانونية اللازمة لتغطية الفراغات الموجودة حاليا في الدستور

الجزائري من هذا الجانب، و كذلك فرض أشد العقوبات على المجرمين الذين يقومون بهم الجرائم على الانترنت، و يصيبون العملاء بالضرر المادي و المعنوي.

إصدار النصوص القانونية التي تغطي كل هذه المخاطر و الجرائم التي قد يتعرض إليها العملاء على شبكة الانترنت و أثناء تعاملاتهم الالكترونية، سيؤدي حتما الى زيادة ثقة العملاء في الانترنت عامة و في التعامل الالكتروني خاصة، و كذلك سيولد لديهم الشعور بالطمأنينة و الأمن الضروريان لموافقتهم على التعامل الالكتروني مع الحكومة، و بالتالي زيادة حظوظ مشروع الحكومة الالكترونية الجزائرية في النجاح.

الخلاصة

يستدعي إقامة حكومة إلكترونية في الجزائر القيام بعدة تعديلات و تغييرات من أجل تهيئة المناخ الملائم لنجاح هذا المشروع، و التي تتم على المستوى القانوني و الاجتماعي، كما أنه يستوجب على الدولة بذل مجهودات من أجل تأهيل أفراد المجتمع الذين يفترض بأنهم العملاء المستقبليين للحكومة الإلكترونية الجزائرية، ويتم هذا التأهيل في مجال تكنولوجيا الاعلام و الاتصال، و جعل هذه الأخيرة في متناول الجميع سواء من ناحية التجهيزات، أو من ناحية التعليم و التكوين الإلكتروني .

تعتبر المجهودات التسويقية الخاصة بالحكومة الإلكترونية ضرورية للتعريف بها في المجتمع، قصد تمكين الفرد من فهم المغزى من هذا المشروع و أسباب التحول إليه، و كذلك الفوائد التي تعود عليه وعلى الدولة من جراء التعامل الإلكتروني، و بالتالي تصبح لديه القدرة على تكوين رأيه فيما يخص قبول أو رفض هذا المشروع.

فيما يخص الإطار القانوني المكلف بتحديد المسؤوليات، الحقوق و الواجبات بالنسبة لعملاء الحكومة الإلكترونية فهو ضروري جداً، خاصة و أنه بالنسبة للتعامل الإلكتروني وسيلة الحماية التي تمنحه الأمن خلال تعامله الإلكتروني مع الحكومة، و وجود إطار قانوني فعال و ملائم سيؤدي حتما إلى تنمية الثقة بين العملاء و الدولة.

الخاتمة

أدى التطور التكنولوجي السريع ، و الدور المتنامي لتكنولوجيات الإعلام و الاتصال (TIC) التي تعتبر حامل الإنتقال نحو إقتصاد المعرفة، إلى إعادة هيكلة عالمية للصناعات، و التي تتبلور في تكون أقطاب معلوماتية عبر العالم، و لعل الهدف من تطوير هذه التكنولوجيات في الوطن العربي هو التمكن من الدخول ضمن هذه الحركة التطورية.

لقد شجع اكتشاف تكنولوجيات الإعلام و الاتصال و دورها الاستراتيجي في تطوير الحياة الاقتصادية للدول و المنظمات على التفكير في توسيع استعمال هذه التكنولوجيات في مجالات أخرى من الحياة العملية، و من هنا ظهرت فكرة استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في إعادة تنظيم الإدارة الحكومية و تقديم الخدمات العمومية في الدول، بلنقليل من ممارسة العمل الحكومي بالطرق التقليدية و تبني أشكال جديدة تتواءم مع عصر المعرفة و العولمة، و لعل تجارب المنظمات الحكومية في الدول المتقدمة التي تشهد تحولات و تغيرات للانتقال إلى عالم التقنية الرقمية الحديثة هو أكبر حافز يشجع على الخوض في هذه التجربة .

و من هذا المنطلق تم طرح إشكالية بحثنا حول موقف الفرد الجزائري من مشروع إقامة الحكومة الالكترونية في الجزائر، من حيث قبوله أو رفضه لهذا المشروع و كذلك تقييم البيئة العامة و الخاصة التي سيتم فيها تطبيق المشروع ، و المقصود بالبيئة العامة هي البنية التحتية التكنولوجية، حظيرة الكمبيوتر في الجزائر، إنتشار الانترنت في المجتمع، التنظيم القانوني، و تأهيل الموارد البشرية. أما البيئة الخاصة للمشروع فالمقصود بها هو كل الأطراف التي لها دور و تأثير بطريقة مباشرة على تطبيق و نجاح مشروع الحكومة الالكترونية و على رأس هذه الأطراف لدينا العملاء الذي يعتبر نقطة البداية و النهاية في هذا المشروع، و ركزنا على الإجراءات الضرورية و نظم الفعالة التي تركز على استخدام التكنولوجيا للوصول إلى مجتمع المعرفة، هذا المجتمع الذي يمثل قمة الرقي و التحضر .

إختبار الفرضيات :

من أجل الاجابة على الإشكالية الرئيسية للدراسة و كذلك التساؤلات الفرعية التي نتجت عنها، قمنا في بداية الدراسة بإفترض عددا من الفرضيات، و في ما يلي سنقوم بإختبار صحة أو خطأ هذه الفرضيات وفقا للنتائج المتحصل عليها من خلال الدراسة :

- في ما يخص الفرضية الأولى و التي تناولت عدم تحكم العميل الجزائري في الوسائل التكنولوجية الحديثة و إعتبره أكبر حاجز يعرقل تقبله و استفادته من مشروع الحكومة الالكترونية، و كذلك نقص التأهيل و التكوين في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و المتسبب في هذا الجهل و هذا ما سيعرقل بشكل كبير تطبيق حكومة الكترونية، أظهرت الدراسة بأن نسبة الأمية الرقمية في المجتمع الجزائري كبيرة جدا، و نسبة إمتلاك وسائل التكنولوجيا الحديثة و إنتشار الانترنت في المجتمع الجزائري ضعيفة جدا، و هذا يعني أن الأرضية غير مهياة لإستقبال مشروع الحكومة الالكترونية، إذا هذه الفرضية ليست خاطئة تماما و إنما الجهل الالكتروني و نقص التجهيز و التأهيل في مجال NTIC يساهمان في عرقلة مشروع الحكومة الالكترونية، و لكن هناك عوامل أخرى ت وثر على نجاح المشروع؛

- بالنسبة للفرضية الثانية التي تفترض إعتبار العميل الجزائري تكنولوجيا الإعلام و الاتصال من مظاهر الرفاهية، و الوسائل الكمالية ذات الطابع الثانوي، و هذا بسبب ارتفاع ثمنها مقابل مردودية ضعيفة (العائد منها قليل)، و هو ما يجعله يعرض عنها و يتجاهلها، و لا يحاول التعامل معها وإقتناءها، مما يخلق عنده عجز مادي على التعامل الالكتروني عموما، و على التعامل مع الحكومة الالكترونية (إن وجدت) خصوصا، أظهرت الدراسة صحة هذه الفرضية بحيث أن ثمن إقتناء الحاسوب أو الإشتراك في الانترنت على سبيل المثال، مرتفع جدا بالنظر الى دخل الفرد الجزائري الذي لا يملك قدرة شرائية كبيرة، و بمقارنة هذا الثمن مع الفائدة الناتجة عنه ينتهي الفرد الجزائري الى الاعتقاد بعدم جدوى السعي لإقتنائها، و أبعاد من ذلك فهو يعتبرها مخصصة لفئة معينة من المجتمع دون غيره (الفئة المثقفة الغنية من المجتمع)؛

- أما في ما يتعلق بالفرضية الثالثة و التي كانت تعتبر أن العناء الذي يشهده العميل الجزائري في طوابير الإنتظار، سوء الإستقبال، و تضييع الوقت من أجل الحصول على خدمات حكومية بسيطة، أكبر دافع يجعله يجرب أي طريقة بديلة قد تساعده على التخلص من هذه المظاهر السلبية، فقد أظهرت الدراسة درجة إستياء العملاء الجزائريين من الطريقة السارية في تقديم الخدمات الحكومية، و تقييمهم السلبي لجودة الخدمات المقدمة، و معاناتهم من مشاكل متعددة، و هذا يعني أن هذه الفرضية صحيحة تماما وخاصة عندما نلاحظ أن النسبة الكبيرة من الأفراد الذين أجريت عليهم الدراسة يبدون مشجعين للمشروع وراغبين في التعامل الالكتروني مع الحكومة؛

- بالنسبة للفرضية الرابعة و التي ربطت درجة قبول و توجه العميل الجزائري نحو التعامل مع الحكومة الالكترونية، بحسن اختيار الطرق و المجهودات التسويقية و الاتصالية، التي تعرف وتحفز

وتتقنع العميل على تجريب التعامل مع الحكومة الالكترونية، و الواقع أن هذه الفرضية ليست صحيحة تماما و لا خاطئة تماما، فالاستراتيجية التسويقية و الاجراءات الاتصالية مهمة جدا في تعريف و إقناع العملاء على التوجه نحو الحكومة الالكترونية، و لكن كيفية تقديم الخدمة و الإستجابة الى حاجات و رغبات العملاء التي تتعكس مباشرة على نوعية الخدمات المقدمة و درجة تحقيق رضاهم، أهم من ذلك بكثير، و المقصود هنا أن الاستراتيجية التسويقية و الاجراءات الاتصالية هي أدوات للتعريف و تحفيز العملاء على التعامل مع الحكومة الالكترونية لأول مرة، و لكن الشيء الذي يجعل العميل يعيد التعامل و يخلق الولاء و ينمي الثقة بينه و بين الحكومة هو طريقة جيدة و جودة عالية للخدمات الإلكترونية الممنوحة لطالب الخدمة؛

- و بخصوص الفرضية الخامسة و الأخيرة التي تعتبر حماية العملاء من الجرائم الالكترونية و تأمين المعلومات الخاصة به بما يحمي حرته الشخصية و حقوقه، و يعطيه المزيد من الطمأنينة و الرضا عند تعامله مع الحكومة الالكترونية، هو الحافز الرئيسي الذي يدفع العملاء على التعامل مع الحكومة الالكترونية، و الدراسة برهنة أن العملاء يطالبون بالحماية و الأمن من أجل التعامل مع الحكومة الالكترونية، و خير دليل على ذلك أن نسبة كبيرة من رافضي الحكومة الالكترونية يبررون رفضهم بتخوفهم من مخاطر التعامل الالكتروني، و عليه فإن عامل الحماية و الأمن في مشروع الحكومة الالكترونية مهم للغاية، و لكنه ليس العامل الرئيسي الوحيد الذي يضمن نجاح المشروع، إذا الفرضية صحيحة إلى حد ما.

نتائج الدراسة :

من خلال الدراسة بجزئها النظري و العملي، تحصلنا على عدة نتائج في ما يخص مشروع إقامة حكومة الكترونية في الجزائر يمكن ذكرها في النقاط التالية :

- لقد أظهرت الدراسة أن الحكومة الإلكترونية ليست مجرد تحويل لنظام تقديم الخدمات الحكومية الكلاسيكي إلى نظام إلكتروني، وإنما هي منظومة متشابكة و معقدة على كافة الأبعاد السياسية و القانونية و الاجتماعية و الثقافية و الاقتصادية و الإدارية و التكنولوجية، لذلك فهذا التحول يحتاج إلى دراسات و اعية لكافة عناصر المنظومة قبل التحول الكامل إلى أتمتة جميع الخدمات؛

- دلت نتائج الدراسة أن موضوع الحكومة الإلكترونية من المواضيع حديثة النشأة على المستوى العربي و العالمي و أن هناك تزايدا في أعداد الدول العربية المتجهة إلى التحول إلى الحكومة الإلكترونية، و هذه الحداثة تفسر أنه لم يتم التوصل بعد إلى صيغة المنظومة الكاملة حتى في الدول المتقدمة؛

- قبل البدء بمشروع الحكومة الإلكترونية لا بد من تشخيص الأوضاع الراهنة و جمع معلومات حول حاجات و رغبات العملاء من أجل التمكن من تصميم خدمات تلبيها، و تحصل على رضاهم و ثقتهم،

فتقديم الخدمات الحكومية بطريقة إلكترونية يزيد من إنتظارات العملاء في الحصول على خدمات شاملة وسريعة وتلبي جميع احتياجات العملاء؛

- يصاحب مشروع الحكومة الإلكترونية إيجابيات و سلبيات يجب التعامل معها بحذر و بطريقة تسمح بتفعيل الإيجابيات وتفادي السلبيات، أو حتى معالجة آثارها، والأخذ في الحسبان بعض المخاطر التي تنتج عن فقدان المعلومات أو عدم دقة إدخالها وتخزينها وخاصة في المراحل الأولى من التطبيق؛

- مازال الإطار القانوني للحكومة الإلكترونية في الدول العربية عامة، و في الجزائر خاصة في مرحله الأولى، إن لم يكن معدوما، فقليل من الدول العربية التي أصدرت بعض القوانين منها مصر، والأردن ومدينة دبي، فبعض الدوائر في الدول العربية تستطيع التعامل بأسلوب الحكومة الإلكترونية إلا أن العائق أمامها هو عدم وجود قوانين تسمح بذلك، و لا يمكن إستثناء الجزائر من هذا الواقع، فهي لن تستطيع إقامة حكومة إلكترونية إلا إذا عملت على إصدار قوانين تنظم التعاملات الإلكترونية و تحدد مسؤوليات كل طرف في هذه التعاملات؛

- التوجه الى تأهيل المجتمع للوصول الى مجتمع المعرفة، و العمل على إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال (TIC) في مختلف مجالات الحياة الاقتصادية و الاجتماعية، مهم جدا بالنسبة لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية، و ذلك بإعتبار الـ TIC الحامل المادي لهذا المشروع، أما مجتمع المعرفة فهو المجتمع الذي يهيئ البيئة الاجتماعية الملائمة لنجاح و تفعيل الحكومة الإلكترونية؛

- إن البنية التحتية التكنولوجية في الجزائر بالرغم من القفزات الكبيرة التي حققتها وبالأخص في مجال الهاتف النقال مازالت غير كافية للتحويل نحو الحكومة الإلكترونية، فهناك فجوة رقمية كبيرة بين الجزائر و بقية دول العالم، و التي تظهر في عدة جوانب منها : البنية التحتية، التعليم و التكوين الإلكتروني، التقنين، فجوة المحتوى، و غيرها من الجوانب هذه الفجوة التي تؤثر على البدء الفعلي في مشروع الحكومة الإلكترونية، بحيث تعتبر عائقا كبيرا يجب تحديده من أجل التمكن من إرساء الحكومة الإلكترونية الجزائرية؛

- العميل الجزائري غير متمكن من التعامل الإلكتروني، و ذلك بسبب نقص التأهيل في ما يخص تكنولوجيا الإعلام و الاتصال، أو جعله حكرا على الفئة المثقفة أو المتعلمة دون بقية فئات المجتمع، و إن وجد في هذه الفئة كذلك أفراد لا يتحكمون في وسائل تكنولوجيا الاعلام و الاتصال؛

- تعاني العائلات الجزائرية من نقص كبير في التجهيز بوسائل و تكنولوجيا الاعلام و الاتصال، وعلى رأسها الكمبيوتر الشخصي PC و التوصل بشبكة الانترنت، و ذلك بسبب إعتبارها لهذه الوسائل بأنها من مظاهر الرفاهية، و ذات طابع كمال و غير ضرورية في الحياة العائلية اليومية؛

- رغم المجهودات الظاهرة التي تقوم بها الدولة لتجهيز العائلات بـ " NTIC "، إلا أن النتائج المتحصل عليها غير مرضية، بإعتبار أنها لم تحقق الأهداف التي سطرته خاصة في ما يتعلق بمشروع

"أسرتك : كمبيوتر لكل عائلة"، و السبب الرئيسي في ذلك هو عدم إحترام الإلتزامات التي تم تحديدها والتعاقد عليها في بداية المشروع، بالإضافة الى سوء تسيير وإستغلال الموارد المتاحة لأغراض شخصية أو غير تلك التي حددت إليها في الأصل؛

- رغم المناخ الذي يعيش فيه الفرد الجزائري، من جراء العجز الذي يعانيه في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال (سواء العجز المادي المتمثل في نقص التجهيزات أو العجز المعنوي الخاص بنقص التأهيل و التمكن في الـ NTIC)، و بالإضافة الى إنخفاض القدرة الشرائية و الدخل الفردي، إلا أن العميل الجزائري مستعد لقبول مشروع الحكومة الالكترونية الجزائرية، و يظهر تحفزه لطلب الخدمات الحكومية بطريقة الكترونية.

آفاق الدراسة :

على ضوء معالجتنا لموضوع الحكومة الالكترونية و دراسة إمكانية إقامة هذا المشروع على مستوى الاقليم الجزائري، وما استخلصنا من نتائج فانه يظهر لنا حداثة و هذا ما يجعل الكثير من التساؤلات قائمة بهدف الوصول إلى نظرة شاملة و متكاملة لموضوع الحكومة الالكترونية مثل :

- ما هي التحديات التسويقية التي تواجه تطبيق الحكومة الكترونية في الجزائر ؟
- ما هو دور الحكومة الالكترونية في دفع الجزائر للتوجه نحو مجتمع المعرفة؟
- كيف يمكن توفير الحماية والثقة لخدمات الحكومة الالكترونية بالجزائر؟
- كيف تساهم الحكومة الالكترونية في الجزائر في التحول نحو الحكمانية الجيدة؟

كل هذه التساؤلات و غيرها بحاجة إلى دراسات أكاديمية للإجابة عليها، و هذا البحث ما هو إلا محاولة للتعرف على هذه الظاهرة الجديدة و إمكانية تطبيقها و أساليب إرسائها في المجتمع، وفي الأخير أتمنى أن أكون قد وفقت في تقديم هذا البحث، وساهمت و لو بالقليل في إثراء المكتبة الجامعية.

قائمة المراجع

1- المراجع باللغة العربية:

- 1- أبو فارة يوسف أحمد، " التسويق الإلكتروني – عناصر المزيج التسويقي عبر الانترنت- "، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، 2003.
- 2- أبو قحف عبد السلام ، " أساسيات التسويق "، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، 2002.
- 3- أبو سديرة محمود، " الحكومة الإلكترونية "، موقع الأمم المتحدة، 2002، على الخط : www.unpan1.un.org، تاريخ الإطلاع: 2006/6/8.
- 4- أحمد ونوس إيمان، " هل الإنسان مجرد فرد "، مجلة الحوار المتمدن، العدد الصادر في 2007/3/28، المصدر: www.rezgar.com ، تاريخ الإطلاع: 2007/4/28.
- 5- البشير محمد شريف ، " استثمار البشر في ماليزيا "، عمان، 2004.
- 6- الباز علي السيد، " دور الأنظمة والتشريعات في تطبيق الحكومة الإلكترونية "، المعهد العربي لإنماء المدن، ندوة الحكومة الإلكترونية: الواقع والتحديات، مسقط ، ماي 2003.
- 7- الثمان جبرالذر، ترجمة محمد رياض الأبرش، " كيف يفكر الزبائن "، الحوار الثقافي، بيروت، 2004.
- 8- الجابري محمد عابد، " العرب والعولمة " ، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، 1998.
- 9- الخزرجي ثامر كامل و المشهداني ياسر علي ، " العولمة و فجوة الأمن في الوطن العربي "، دار مجدلاوي للنشر و التوزيع، عمان، 2004.
- 10- "الدورة (11) لمجلس الوزراء العرب للاتصالات والمعلومات"، الأمانة العامة للشؤون الاقتصادية لإدارة الاتصالات وتقنية المعلومات الأمانة الفنية لمجلس الوزراء العرب للاتصالات والمعلومات، دمشق، 2007، على الخط: www.atcm.org.eg، تاريخ الاطلاع: 2007/10/28.
- 11- الديب هشام، " تأثير التجارة الإلكترونية على الملكية الفكرية و الأمن الإلكتروني "، مكتب براءة الاختراع - أكاديمية البحث العلمي و التكنولوجيا-، القاهرة، 2002.
- 12- الرقابي عبد العزيز عبد الله ، " الحكومة الإلكترونية ودورها في تقديم الخدمات العامة في المملكة العربية السعودية "، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، قسم الإدارة العامة، غير منشورة، القاهرة، 2002 .

- 13- الزغبى عفت عبد الله، "الحكومة الإلكترونية...التحديات و الآفاق"، مركز دراسات و استشارات الإدارة العامة، القاهرة، 2001.
- 14- السعيدى ناصر، " الحكومة الإلكترونية.... استنثار مهم"، جريدة النهار اللبنانية، 2004، على الخط: www.annahar.com.lb، تاريخ الإطلاع: 15 /3/ 2005.
- 15- السلمى على، " إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية"، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001.
- 16- السيد ياسين، " المعلوماتية وحضارة العولمة - رؤية نقدية عربية-"، نهضة مصر للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001.
- 17- الشاعر سالم خميس، " حكومة دبي الإلكترونية طريق النجاح"، اللجنة الاقتصادية و الاجتماعية لغرب آسيا (أسكوا)، ورشة العمل الإقليمية حول الحكومة الإلكترونية، صنعاء، 2003.
- 18- الصالح سامي عطا الله، " الحكومة الإلكترونية"، تقرير لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي وحده معلومات التنمية للدول العربية، الكويت، أبريل 2001.
- 19- الصحن محمد فريد، " بحوث التسويق مدخل تطبيقي لفاعلية القرارات التسويقية"، مصر، ادار الجامعية، 2002.
- 20- الصحن محمد فريد و أبو بكر مصطفى محمود، " بحوث التسويق مدخل تطبيقي لفاعلية القرارات التسويقية"، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002.
- 21- الصميدعي جاسم محمود و العلاق بشير عباس، " مبادئ التسويق"، دار المناهج للنشر و التوزيع، الطبعة 1، عمان، 2006.
- 22- الصواني غازي، " مجتمع المعرفة في الوطن العربي في ظل العولمة"، على هامش إصدار تقرير التنمية الإنسانية العربية نحو إقامة مجتمع المعرفة، 2003، على الخط: www.cdideology@yahoo.com، تاريخ الإطلاع: 29/4/2007.
- 23- الضمور هاني حامد، " التسويق الدولي"، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، 2004.
- 24- العزام أحمد حسن، " الحكومة الإلكترونية في الأردن-إمكانيات التطبيق"، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، قسم الإدارة العامة، غير منشورة، الأردن، 2001.
- 25- العظم صادق جلال وآخرون، " ما العولمة؟"، دار الفكر المعاصر، بيروت، 1999.

- 26- العلاق بشير عباس، " الاتصالات التسويقية الالكترونية مدخل تحليلي- تطبيقي "، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان، 2005.
- 27- العلاق بشير عباس، " الإدارة الرقمية – المجالات و التطبيقات -"، مركز الدراسات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، الطبعة الأولى، أبو ظبي، 2005.
- 28- العلاق بشير عباس، " الخدمات الالكترونية بين النظرية و التطبيق - مدخل تسويقي استراتيجي- "، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، عمان، 2004.
- 29- العلوش طارق و الطعامة محمد، " الحكومة الالكترونية و تطبيقاتها في الوطن العربي "، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2004.
- 30- العواد علي محمد حسن، " دبي تقدم 90% من خدماتها إلكترونيا بحلول 2007 "، التقنية للجميع e4all، حكومة دبي الالكترونية، العدد 8، ماي 2004 .
- 31- الكايد زهير عبد الكريم، " المفهوم المعاصر للإدارة المجتمعية "، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2002.
- 32- المساعد زكي خليل، "تسويق الخدمات و تطبيقاته"، عمان، دار المناهج للنشر و التوزيع، 2006.
- 33- الواصل عبد الرحمن بن عبد الله، " البحث العلمي "، وزارة المعارف، شعبة الاجتماعيات، المملكة السعودية، 1999.
- 34- أوكيل محمد سعيد، " اقتصاد و تسيير الإبداع التكنولوجي "، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1994.
- 35- ايقانز جلوريا، ترجمة نادية محمد يونس، " الحكومة الالكترونية "، مهارات الادارة للمحترفين، دار الفاروق للنشر و التوزيع، القاهرة، 2005.
- 36- بختي ابراهيم، " دور الانترنت و تطبيقاتها في المؤسسة "، أطروحة دكتورا، غير منشورة، جامعة الجزائر، 2002.
- 37- برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، تقرير التنمية الإنسانية العربية، 2003.
- 38- برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، تقرير التنمية البشرية، " الحرية الثقافية في عالمنا المتنوع "، نيويورك، 2004 .
- 39- بزرعة محمود صادق، " بحوث التسويق "، القاهرة، مطبعة كلية الزراعة، 1994.
- 40- بسيوني عبد الحميد، " التجارة الالكترونية "، دار الكتب العلمية للنشر و التوزيع، القاهرة، 2003.

- 41- بن عبد الله مونيا، " الجباية الالكترونية و دوافع اعتمادها في الجزائر"، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة البليدة، 2005.
- 42- بيومي حجازي عبد الفتاح ، " النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية"، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، القاهرة، 2003.
- 43- " تشكيل مجتمعات المعلومات لخدمة الحاجات البشرية"، إعلان المجتمع المدني المقدم الى القمة العالمية لمجتمع المعلومات، 2004، على الخط : www.itu.int-wsis-cs.org، تاريخ الاطلاع: 2007/9/12.
- 44- تغريد أبو سليم، " دراسة تحليلية لأبعاد التحول نحو الحكومة الالكترونية في الدول العربية"، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة الجزائر، 2005.
- 45- تقرير الأمم المتحدة حول التجارة الالكترونية و التنمية، جنيف، 2001.
- 46- توفيق عبد الرحمن، " الإدارة الإلكترونية"، مركز الخبرات المهنية للإدارة، الطبعة الأولى، القاهرة، 2002.
- 47- توفيق عبد الرحمن، " الإدارة الالكترونية"، مركز الخبرات المهنية للإدارة، الطبعة الثانية، القاهرة، 2005.
- 48- توفيق عبد الرحمن، " بحوث التسويق و دراسة المستهلك"، مركز الخبرات المهنية للإدارة، الطبعة 4، القاهرة، 2006.
- 49- توفيق محمد عبد المحسن، " بحوث التسويق و تحديات المنافسة الدولية"، دار الفكر العربي و دار النهضة العربية، القاهرة، 2006.
- 50- ثابت عبد الرحمن إدريس، " بحوث التسويق أساسيات القياس و التحليل و اختبار الفروض"، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003.
- 51- جاسم صلاح محمد، " التحديات الأمنية للحكومة الالكترونية - دراسة مسحية لتجربة دبي في دولة الإمارات العربية المتحدة-"، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة دبي للعلوم الإدارية، 2003.
- 52- جاسم مجيد، " الادارة الحديثة و النظم الالكترونية"، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، 2005.
- 53- جامعة الدول العربية، المنظمة العربية للتربية والثقافة، " الخطة الشاملة للثقافة العربية"، تونس، 1996.
- 54- جامعة القدس المفتوحة، "بحوث التسويق"، عمان، الجامعة، 1997.

- 55- جديدي محمد بشير، " الحكومة الالكترونية "، جريدة الشروق اليومي، العدد 1283، الصادرة بتاريخ: 2007/2/4.
- 56- حكوميات، " استراتيجيات " ، على الخط: www.egovs.com، تاريخ الإطلاع: 2005/05/29.
- 57- حكوميات، "تجربة الجهات الحكومية في دول مجلس التعاون الخليجي من تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية"، المصدر: <http://www.egovs.com/online>، تاريخ الإطلاع: 2006/9/5.
- 58- خلادي عبد القادر و كويسي سليمة، " تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الجزائر: وضعية وآفاق"، اجتماع الخبراء الإقليمي حول معوقات النفاذ الشامل لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الدول العربية، جامعة الدول العربية، 2005.
- 59- درويش أحمد محمود، " برنامج الحكومة الالكترونية "، موقع وزارة الاتصالات والمعلومات المصرية، تاريخ الإطلاع 2006/5/25.
- 60- درويش أحمد محمود، " برنامج الحكومة الالكترونية "، وزارة الاتصالات والمعلومات المصرية، على الخط: www.wisaratitissalat.eg، تاريخ الإطلاع 29/5/2005.
- 61- " دستور أوربي لحقوق المواطن الإلكترونية "، التقنية للجميع e4all، حكومة دبي الإلكترونية، العدد 3، جانفي 2004، على الخط: www.dubai.ae، تاريخ الاطلاع : 2007/3/12.
- 62- " دليل توجيهي لصياغة وتنفيذ سياسات واستراتيجيات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات "، جريدة المستقبل، العدد 2691، الصادر في: 6 أوت 2007، على الخط: <mailto:contactus@almustaqbal.com.lb>، تاريخ الاطلاع: 2007/9/11.
- 63- رأفت رضوان، " الإدارة الإلكترونية "، مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة (منتدى السياسات العامة)، القاهرة، افريل 2002.
- 64- شاهين بهاء، " الإنترنت و العولمة " ، عالم الكتب، القاهرة، 1999.
- 65- شهاب مفيد و عمرو موسى، " صناعة الخدمات في الوطن العربي – رؤية مستقبلية- "، جامعة الدول العربية، القاهرة، 2004.
- 66- صالح زين الدين، " تكنولوجيا المعلومات و التنمية الطريق إلى مجتمع المعرفة ومواجهة الفجوة التكنولوجية في مصر " ، مكتبة الشروق الدولية، القاهرة، 2002.
- 67- صدقي سامي محمد، " دراسة العائد والتكلفة لمشاريع الحكومة الإلكترونية "، المعهد العربي لإنماء المدن، ندوة الحكومة الإلكترونية: الواقع و التحديات، مسقط ، ماي 2003.
- 68- عامر إبراهيم و السامرائي فاضل إيمان، " أتمتة المكتبات استثمار إمكانات الحواسيب في إجراءات وخدمات المكتبات و مراكز المعلومات "، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2004.

- 69- عبد الرحيم إكرام، " التحديات المستقبلية للتكتل الاقتصادي العربي "، العربية للطباعة و النشر، القاهرة، 2002.
- 70- عبيدات محمد، " بحوث التسويق و تطبيقاتها في الأسواق الدولية"، عمان، دار وائل، 2004.
- 71- عبيدات محمد، "بحوث التسويق"، عمان ، دار وائل، 2003.
- 72- عرب يونس، " الحكومة الالكترونية: البناء القانوني للحكومة الالكترونية "، مجموعة عرب للقانون، على الخط: www.arablaw.org ، تاريخ الإطلاع: 2007/7/31.
- 73- عرب يونس، "قانون الكمبيوتر: موسوعة القانون وتقنية المعلومات"، عمان، منشورات اتحاد المصارف العربية، 2001.
- 74- عزايي أعمر و آخرون، " تأهيل الموارد البشرية في ظل التقانات وتحديات العالم الاقتصادي الجديد "، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية - جامعة ورقلة-، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية و فرص الاندماج في اقتصاد المعرفة و الكفاءات البشرية،، ورقلة، مارس 2004.
- 75- عليان ربحي مصطفى، " البحث العلمي"، عمان، دار الصفا للطباعة و النشر و التوزيع، 2002.
- 76- عليان ربحي مصطفى و السامرائي إيمان فاضل، "تسويق المعلومات"، عمان، دار الصفا للطباعة و النشر و التوزيع، 2004.
- 77- علي نبيل، " اقتصاد المعرفة"، مجلة وجهات نظر، العدد 59 ، القاهرة، ديسمبر 2003.
- 78- علي نبيل و حجازي نادية، " الفجوة الرقمية – رؤية عربية لمجتمع المعرفة- "، المجلس الوطني للثقافة و الفنون و الآداب، الكويت، 2005.
- 79- عوجان عرفات، " الحكومة الإلكترونية شروط النجاح "، مجلة الحاسوب، العدد 47، 2000.
- 80- غريبي واجب، " الحكومة الالكترونية مفهومها، متطلباتها و فوائدها"، مجلة علوم إنسانية على الخط : www.ulum.nl ، السنة الرابعة، العدد 31، تاريخ الإطلاع: 2006/5/12.
- 81- غيطاس جمال محمد، " الحكومة الإلكترونية ليست مشروع، ولكن أفكار وأساليب عمل " ، جريدة الأهرام المصرية، العدد 42309، الصادر في أكتوبر 2005 .
- 82- فضلاني قعر رضا، " الحكومة الالكترونية نحو بناء الثقة ونشر الاستخدام "، جريدة البيان الإماراتية، بتاريخ 25 أوت 2000.
- 83- قانون رقم 98-257، مرسوم تنفيذي، المحدد لشروط و إجراءات إنشاء و استغلال خدمات الانترنت، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 63-98، 1998.

- 84- قانون رقم 307-2000، مرسوم تنفيذي معدل، المحدد لشروط و إجراءات إنشاء و استغلال خدمات الانترنت، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 60-2000، 2000.
- 85- قيدوم حسبية، " الانترنت و استعمالاتها في الجزائر "، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة الجزائر، 2002.
- 86- كوتلر فيليب، " كوتلر يتحدث عن التسويق "، مكتبة جرير، الطبعة الأولى، الرياض، 2000.
- 87- متولي ناريمان، " اقتصاديات المعلومات "، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 2005.
- 88- مجموعة العمل المصرية، " ورقة عمل الإدارة المصرية "، اللجنة الاقتصادية و الاجتماعية لغربي آسيا أسكوا الأمم المتحدة، الاجتماع التحضيري العربي الثالث للقمّة العالمية لمجتمع المعلومات، القاهرة، سبتمبر 2002.
- 89- " مدرستي دوت كوم، نظام متكامل لإدارة العلاقة بين المدرسة و الأسرة "، التقنية للجميع e4all، حكومة دبي الإلكترونية، العدد 7، ماي 2004، على الخط: www.dubai.ae، تاريخ الاطلاع: 2007/3/12.
- 90- مكداشي محمد و سلام يوسف، " متطلبات التطوير الإداري لتحقيق الحكومة الإلكترونية "، اللجنة الاقتصادية و الاجتماعية لغرب آسيا (أسكوا)، ورشة العمل الإقليمية حول الحكومة الإلكترونية، صنعاء، ديسمبر 2003.
- 91- موقع النادي العربي للمعلومات، " الأردن يطلق حملة لتحويل التعليم للاقتصاد المعرفي "، على الخط: www.arabcin.net، تاريخ الإطلاع 2006/5/29.
- 92- ناجي معلا، " بحوث التسويق "، دار زهران، عمان، 1995.
- 93- نوبالا، " الأردن يطلق مشروع البوابة الإلكترونية "، على الخط: www.NOBALA.com، تاريخ الإطلاع: 2005/5/29.
- 94- نينا أندرييفا، " ملحق البعث الفكري "، العدد 44، الصادرة بتاريخ: 2006/5/1، على الخط: www.emanahmad59@maktoob.com، تاريخ الإطلاع: 2007/3/28.

2- المراجع باللغات الأجنبية:

95- Accuosto Pablo, « le point sur la volonté politique de faire de la révolution de l'information une réalité pour tous », Communiqué de presse APC, 2007, sur le net : www.apc.org, visité le: 11/9/2007

96- Arthur Andersen, «e-gouvernement : réflexion sur l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication par les collectivités publiques »,busines consulting, Suisse, 2000.

97- Benelkadi Kamel, «L'Algérie est encore en retard », el Watan, sur le net : www.tamanrasset.net.mht, visité le : 2/9/2007.

98- Bouteflika Abdelaziz, « Allocution du Président Bouteflika au sommet mondial de Tunis », sommet mondial de la société de l'information, Tunis, 2005, sur le net : www.mptic.dz.htm, visité le : 21/10/2007.

99-Center for Information Technology Accommodation, sur le net: www.section508.gov. visité le: 13/05/2006

100- Chettab Nadia, « Economie, TIC et bonne gouvernance en Algérie », Université Badji Mokhtar, Annaba, 2005.

101- « cyberbarc de Sidi Abdellah », Algérie information, octobre 2007, sur le net : www.algeriesite.com, visité le : 30/10/2007.

102- Daniel Caumont, «les études de marché», Dunod, Paris,1998.

103- Deracourt Philippe, «La gouvernance électronique(e-gouvernance) », l'association Communication publique, septembre 2005, sur le net : www.communication-public.fr, visité le : 22/10/2007.

104- Die Mormannie Plazzo, « le gouvernement électronique pour le développement », conférence internationale, ministère de l'innovation et les technologies italien et la département des affaires sociales et économique nation unies,sur le net : www.coe.fr, visité le : 20/10/2007.

105- « Gouvernance électronique », institution démocratique, conseil de l'Europe, institution démocratique, sur le net : www.coe.com, visité le : 22/10/2007.

106- « gouvernance électronique », you-team conseil de management des projet innovant, 2007, sur le net : www.You-Team.com.mht, visité le : 19/9/2007.

107- Haehnsen Erick, « Gouvernement électronique: les cinq projets menés par la France »,01 informatique, №1620, sur le net : www.01net.com.mht, visité le : 29/10/2007.

108-Hudson Lucian, Webmaster General, « Le gouvernement électronique: L'approche britannique », OCDE l'observateur, Royaume-Uni, février 2003, sur le net : www.ObservateurOCDE.org.mht, visité le : 29/10/2007.

109- Igeence Gloria, « Implementing e-gouvernement », management skills for professionals,George Biblinche Limited, London, 2003.

110- Internet world stats, « Algeria Internet Usage and Marketing Report », sur le net: www.InternetWorldStats.com, visité le: 24/10/2007.

111- Kotler Philip, « Management, Analyses, planning, implantation & control », New York:Prentice-Hall, 1994.

112- Kotler & Dubois, « Marketing et Management », Publi Union, 10^{ème} édition, Paris,2000.

113- Kotler & Dubois, « Marketing et Management », Publi Union, 11^{ème} édition, Paris,2002.

114- La société civile, « Bien plus aurait pu être réalisé », Déclaration de la Société Civile sur le Sommet Mondial sur la société de l'information, N° 18, Genève, Décembre 2005. sur le net: www.society.com, visité le: 15/3/2007.

115- « la question de la gouvernance électronique (e-administration et bonne gouvernance), 2004, sur le net : www.gdri-netsuds.org.mht , visité le: 29/10/2007.

116- « Le gouvernement électronique (ou e-Government) », commission européenne, Dublin, 2004, sur le net : www.mineco.fgov.be.mht, visité le : 29/10/2007.

117- « le gouvernement électronique », CAMÉÉ :groupe d'entraide en santé mentale, Canada,2007, sur le net : www.camee.ca.mht, visité le : 29/10/2007.

118- « Le projet Ide@ (2005-2008) », union européenne, IDEA : Internet pour développé l'EAD en Algérie, sur le net: www.projet-idea.u-strasbg.fr, visité le : 15/9/2007.

119- « Les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication - CYBER PARC De Sidi Abdallah- », dossier du ministère, 2007, sur le net : www.postetélécom.dz, visité le : 30/10/2007.

120- « Les grandes phases du projet Ide@ », 2007, sur le net : www.ProjetIde@.mht, visité le : 11/9/2007.

121- « les TIC dans le système algérien d'enseignement et de recherche », euro Algérie Business club, on line: www.euroalgerie.org.mht, visité le : 25/7/2006.

122- Massit Françoise, « l'administration du gouvernement électronique : Etat et citoyens a l'heure des réseaux numériques », séminaire de recherche internationale, Paris, 2004, sur le net : www.francoisemassit.fr, visité le : 27/10/2007.

123- Matouk Belattaf, Ouari Meradi, «NTIC, Territoire et Développement en Algérie », TIC et développement La revue électronique, août 2007, sur le net : 30/10/2007.

124- Medjahed Faiçal, « L'Algérie atteindra une pénétration de 80% des PC en 2010 », développement des nouvelles technologies en Algérie, sur le net : www.forum.dzfoot.com, visité le:29/10/2007.

125- Medjahed Faiçal, « Un PC pour chaque famille : Offre de paiement par crédit », liberte-algerie, juillet 2005, sur le net : www.actudz.com, visité le : 10/01/2007.

126- «Meilleures pratiques de gouvernement électronique - Concepts du cadre d'évaluation d'IDC », service gouvernementaux, Québec, 2004, sur le net : www.msg.gouv.qc.ca2.mht, visité le : 50/10/2007.

127- Muet Pierre-Alain et Curien Nicolas, « société de l'information (Rapport du CAE) », la documentation française, N°47, sur le net : www.ladocumentationfrancaise.fr.mht, visité le:29/10/2007.

128- Ndalla Alain Didier, « rapport sur la société de l'information à travers le monde », Communiqué de presse APC, sur le net : www.allaindalla.unblog.fr.mh, visité le :22/10/2007.

129- Office National des Statistiques « ONS », Population et démographie 1999-2005, sur le net: www.ons.dz , visité le : 6/8/2007.

130- « OUSRATIC, un PC pour chaque foyer et une voie pour l'accès à l'information », Blog TVDZ, 2005, sur le net : www.tvdz.net, visité le : 11/9/2006.

131- « OUSRATIC : 1 PC PAR FOYER », dossier du ministère, sur le net : www.algerietelcom.dz, visité le : 22/12/2006.

132- « plan directeur de la gouvernance électronique », gouvernement du grand Duchés du Luxembourg, comité de coordination pour la modernisation de l'état, 2006, sur le net : www.luxembourgcomité.lu, visité le :28/10/2007.

133- Rachida Bouhada, « OUSRATIC :Les Technologies de l'Information & de la communication à domicile », Dossier du ministère, 2006, sur le net : www.algerietelcom.dz, visité le : 5/5/2007.

134- Rapport sur le commerce électronique et le développement, «tendances et résumé », nations unies, Genève, 2001.

135- Sami Mokhtari, « Lancement des travaux CYBERPARC DE SIDI ABDELLAH », sur le net : www.itmag-dz.com.mht, visité le : 30/10/2006.

136- Sayah Saliha, « réformes de secteur postal », Ministère de la Poste et des Technologies de l'Information et de la Communication, 2006, sur le net : www.upu.int, visité le : 12/10/2007.

137- « Statis TIC en Algérie », Wikipédia, sur le net: www.estimate.ird.fr.mht, visité le : 8/9/2007.

138- Stella Mark-Swecker, « téléinformatique et protocoles de communication », université Louis Pasteur, Strasbourg, 2001.

139- « Tempus-Meda Ide@ (UTICEF Algérie) : Le projet Ide@ », Agence universitaire de la Francophonie, Administration du programme « Soutien des TICs au développement de l'enseignement supérieur et de la recherche », 2007, sur le net : www.foedrefer.org/rubric132.html, visité le : 12/10/2007.

140- www.cartegéographiqued'algerie.dz, visité le : 5/8/2007.

141- Yves Evrard et autres, «Market études et recherches en marketing», Dunod, Paris, 2000.

142- YUET PIERRE-ALAIN et CURIEN NICOLAS, « Société de l'information (Rapport du CAE n.47) », Conseil d'analyse économique (CAE), 2004, sur le net : www.documentationfrancaise.fr.mht, visité le : 11/10/2007.

143- Zonatie Linda, « Facteurs de succès de l'e-gouvernement », avis № l'observatoire des droits de l'Internet, 2004, sur le net : www.internet-observatory.be, visité le : 10/8/2007.

144- Ziriane Mouloud, « La signature électronique », série législations comparée, 2001, sur le net : www.docsen.com, visité le : 12/1/2007.

145-Zycout Bernard, « Examen du cadre législative de l'accès légale », document d'information du ministère de la justice Canadien, Canada, 2005, sur le net : www.salledesnouvelles.ca, visité le : 10/5/2007.

146- Zyntar. M, « La loi de finances 2008 adoptée », El Watan, le 15 novembre 2007, Algeria-Watch, sur le net : www.algeria-watch.org, visité le : 02/02/2008.

استقصاء حول موقف الفرد الجزائري من إقامة حكومة إلكترونية في الجزائر

أخي، أختي نقدم لكم هذه الوثيقة المتمثلة في مجموعة من الأسئلة الهادفة الى جمع بعض المعلومات التي ستستعمل في دراسة جامعية تحت عنوان " دراسة تسويقية حول موقف الفرد الجزائري من إقامة حكومة إلكترونية في الجزائر"، من أجل ذلك الرجاء منكم قبول المشاركة في هذه الدراسة عن طريق تقديم أجوبة صادقة و صريحة ما أمكن، نقدر لكم مجهودكم المبذول.

ملاحظة: الحكومة الإلكترونية هي طريقة جديدة للإتصال بالحكومة و طلب خدماتها عن طريق إستعمال وسائل إلكترونية مثل: الهاتف، الانترنت، و غيرها، و تعمل بمعدل 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع.

ضع علامة (x) في الخانة أو الخانات التي تناسبك.

1- ما رأيك في الخدمات التي تقدمها الدوائر الحكومية (كالبلديات، الدوائر، الوزارات،...)?

سيئة جدا سيئة مقبولة جيدة جيدة جدا

2- ما هي المشكلة (أو المشاكل) التي تواجهها عند طلب الخدمات الحكومية؟

تضيق الوقت سوء المقابلة البيروقراطية بعد المسافة ؟آخر، أذكر:.....

3- هل تعرف استعمال جهاز الإعلام الآلي (L'ordinateur)؟

نعم نوعا ما لا

4- هل تمتلك جهاز إعلام آلي (PC) في البيت؟

نعم لا

5- إذا كانت الإجابة على السؤال 3 بـ "لا"، فما هو سبب عدم امتلاك جهاز إعلام آلي؟

سعر مرتفع جهل طريقة استعماله عدم الحاجة له التخوف منه آخر، أذكر:

6- إذا كانت الإجابة على السؤال 4 بـ "نعم"، فهل هو موصل بشبكة الانترنت؟

نعم لا

7- إذا كانت الإجابة على السؤال 5 بـ "لا"، فما هو سبب عدم التوصليل بشبكة الانترنت؟

ملحق رقم 01

سعر مرتفع عدم الشعور بالحاجة التخوف من محتوياتها آخر، أذكره:.....

8- هل تتردد على قاعات الـ " cyber café " ؟

نعم لا

9- إذا كانت الإجابة بـ "نعم"، فما هو معدل ترددك عليها في الأسبوع؟

أقل من مرة/الأسبوع من 1 إلى /الأسبوع 2 من 3 إلى 4/الأسبوع كل يوم/الأسبوع

10- هل تستعمل الانترنت من أجل؟

الدراسة والبحث الترفيه والتسلية الأعمال الاتصال أخرى، أذكر:.....

11- ما هو معدل الساعات التي تقضيها على الانترنت في المرة الواحدة؟

أقل من ساعة من 1 إلى 2 ساعة من 2 إلى 3 ساعة أكثر من 3 ساعات

12- ما رأيك في استعمال الانترنت من حيث:

* التكلفة: منخفضة جدا منخفضة مقبولة مرتفعة مرتفعة جدا

* سرعة الاستجابة: بطيئة جدا بطيئة متوسطة كبيرة كبيرة جدا

* درجة السرية: قليلة جدا قليلة متوسطة كبيرة كبيرة جدا

* درجة الثقة بها: قليلة جدا قليلة متوسطة كبيرة كبيرة جدا

13- هل كان لديك علم بمعنى مصطلح " الحكومة الالكترونية " قبل اليوم ؟

نعم لا

14- ما رأيك في تطبيق مشروع إقامة حكومة الكترونية في الجزائر؟

مرفوض تماما مرفوض مقبولة مستحسن مستحسن جدا

15- في حالة تطبيق هذا المشروع، هل ستطلب الخدمات الحكومية بطريقة الكترونية؟

نعم لا

3/2

16- إذا كانت الإجابة على السؤال 14 "نعم"، ما هي الخدمات التي تنتظر أن تقدمها الحكومة الالكترونية؟

ملحق رقم 01

- طلب الوثائق الاستعلام والتوجيه تسديد الفواتير التعليم طلبات العمل
 خدمات عقارية خدمات تجارية (الرخص، الجمارك) خدمات بنكية مطالعة الجرائد
 خدمات أخرى:

17- في حالة الإجابة على السؤال 14 بـ "لا"، ما هي الأسباب التي ستمنعك من ذلك؟

- تفضيل الطرق الكلاسيكية عدم الثقة في الانترنت جهل طريقة الاستعمال
أخرى، أذكر:

18- ماذا تنتظر من الحكومة الالكترونية؟

- سرعة تقديم الخدمة السرية و الحفاظ على المعلومات تسهيل و تبسيط الإجراءات
 التخلص من البيروقراطية اختصار الوقت و المسافات احترام الحريات الشخصية
19- الجنس: أنثى ذكر

20- السن: أقل من 18 سنة من 18 إلى 30 سنة من 30 إلى 45 سنة أكثر من 45 سنة

21- مكان السكن: الريف ضواحي المدينة المدينة

22- مستوى التعليم: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي ما بعد التدرج

23- كم كتاب تطالع في الشهر؟ أقل من 1 من 1 إلى 3 من 3 إلى 5 أكثر من 5 كتب

24- الدخل الشهري: أقل من 10.000 دج من 10.000 إلى 20.000 دج

من 20.000 إلى 30.000 دج أكثر من 30.000 دج

في الأخير نتقدم لكم بفائق الشكر و التقدير على الوقت و الجهد المبذول في الإجابة على

الأسئلة .