

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة غرداية  
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني  
في ميدان العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير  
شعبة العلوم الاقتصادية  
تخصص تسيير و اقتصاد مؤسسة .

من إعداد الطالبين:  
- مصطفى زرويل  
- منور يحياوي

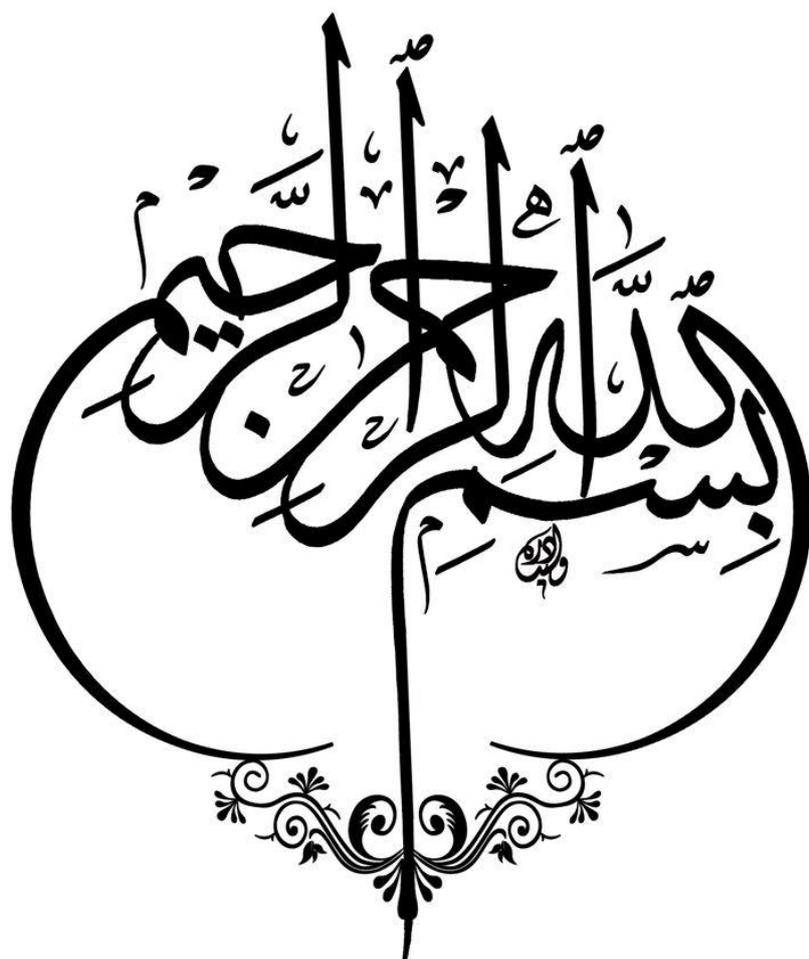
بعنوان:

## تقييم البوابة الحكومية للخدمات العمومية بالجزائر وفق مؤشر GEMS

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 2024/09/17  
أمام اللجنة المكونة من السادة الآتية أسماؤهم:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
د/ علماوي احمد	أستاذ	جامعة غرداية	رئيسا
د /بوخالفي مسعود	أستاذ محاضر ب	جامعة غرداية	مشرفا ومقررا
د/ بن حمدون عبد الله	أستاذ	جامعة غرداية	مناقشا

الموسم الجامعي: 2024/2023



# شكر وتقدير

الشكر لله الكبير المتعال وحده و الشكر بعد الله لأهل الفضل من عباده و من لا يشكر الناس لا يشكر الله .

و عرفانا منا بالجميل فإننا نتوجه بالشكر الجزيل إلى من مد لي يد العون و شجعنا على القيام بهذا العمل , أستاذنا الكريم مخلوفي مسعود , لما أفاضه به علينا من خالص عطائه توجيهها و إشرافا فجزاه الله عنا كل خير .

و نتقدم بالشكر الجزيل لأساتذتي الكرام على بصمتهم النيرة في نقدهم و توجيهاتهم القيمة لنا

في سبيل إثراء المعرفة و تبليغ رسالة العلم ' كما نتقدم بخالص الشكر و لأساتذتنا بكلية العلوم

الإقتصادية . و الله المستعان .

# إهداء

الى من قال فيهما المولى عز وجل ( وَاخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا ) . الاية 24 من سورة الإسراء.

إلى أعز ما في الوجود والداي الكريمين برا بهما و اعترافا بجميليهما و التماسا لرضاهما  
رب بارك فيهما و أحفظهما و اجعلهما في جنة الفردوس .

إلى من شاركوني حب والديا ألا وهم إخواني و أخواتي أدام الله الود بيننا

إلى من نعم الله عليا بهم قررة عيني ابني و ابنتي عائشة

إلى من شاركتني صعاب الحياة زوجتي

إلى كل أقاربي من عائلة زرويل أعمامي و عماتي و أخوالي و بالخصوص إلى جدتي  
غالية .

إلى إخواني الذي لم تلدهم أمي و قد شاركتني الحياة معهم دفنهما و حبها .

إلى أخي و رفيق دربي يحياوي لمنور أعزه الله و أكرمه .

إلى من جمعتني بهم صعاب البحث و المعرفة كل من العربي و دحمان و رضوان

- إلى فانوس العلم أساتذتي الكرام

أهدي هذا العمل المتواضع لهم و الذي هو نتاج جهد في حب العلم و أهله .

الطائب / زرويل مصطفى

# إهداء

الى من قال فيهما المولى عز وجل ( وَآخِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيْتَنِي صَغِيرًا ) . الاية 24 من سورة الإسراء.

إلى أعز ما في الوجود والدة الكريمة برا بها و اعترافا بجميليتها و التماسا لرضاها  
رب بارك فيها و أحفظها و اجعلها في جنة الفردوس .  
إلى روعي أبي الطاهرة . أسأل من الله أن يسكنه فسيح جناته  
إلى من شاركوني حب والديا ألا وهم إخواني و أخواتي أدام الله الود بيننا  
إلى من أنعم الله عليا بهم قرّة عيني أولادي كل باسمه أنغال و محمد طاهر و منصور  
عبد الودود

إلى من شاركنتي صعاب الحياة زوجتي الغالية  
إلى إخواني الذي لم تلدهم أمي و قد شاركنتي الحياة معهم دفئها و حبها .  
إلى أخي و رفيق دربي زرويل مصطفى أعزه الله و أكرمه  
إلى فانوس العلم أساتذتي .

الطائب / يحياوي منور

## ملخص:

تستعرض هذه الدراسة تطور مؤشر GEMS في الجزائر بين 2021 و2023، تركز على تقييم مستوى نضج الخدمات الحكومية الإلكترونية ومدى تطورها واستخدامها ورضا المستخدمين عنها، يتم تحليل تأثير السياسات الوطنية والدولية على جودة هذه الخدمات ، المنهجية تشمل جمع البيانات من مصادر موثوقة واستخدام أدوات التحليل الإحصائي لتقييم التغيرات ، النتائج تشير إلى تحسن في جودة الخدمات مع استمرار التحديات في بعض المجالات ، توصي الدراسة بتعزيز السياسات البيئية وزيادة الوعي للحفاظ على البيئة.

**الكلمات المفتاحية:** حكومة إلكترونية - مؤشر GEMS - نضج الخدمات الحكومية -تكنولوجيا المعلومات والاتصال

## Abstract :

This study reviews the development of the GEMS index in Algeria between 2021 and 2023. It focuses on assessing the maturity level of electronic government services, their development, usage, and user satisfaction. The study analyzes the impact of national and international policies on the quality of these services. The methodology includes collecting data from reliable sources and using statistical analysis tools to evaluate changes. The results indicate an improvement in service quality, with ongoing challenges in some areas. The study recommends enhancing environmental policies and raising awareness to maintain environmental sustainability.

**Keywords:** electronic government - GEMS index - government services maturity - information and communication technology

## فهرس

الشكر والتقدير

اهداء

ملخص الدراسة

فهرس المحتويات

مقدمة.....أ

### الفصل الأول: الخدمة الحكومية الالكترونية

المبحث الأول: الخدمات الحكومية الالكترونية ومؤشر GEMS.....6

المطلب الاول : الحكومة الالكترونية .....6

المطلب الثاني : مؤشر نضوج الخدمة الحكومية الالكترونية GEMS.....17

المبحث الثاني: الدراسات السابقة.....22

### الفصل الثاني: قراءة لنتائج مؤشر GEMS (2021-2022-2023)

المبحث الأول: المنهجية والأدوات المستخدمة .....28

المطلب الأول: المنهجية.....28

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة.....29

المبحث الثاني: الشرح والتحليل والمقارنة.....31

المطلب الأول: شرح نتائج مؤشر GEMS للسنوات 2020-2023.....31

المطلب الثاني: التحليل والمقارنة.....46

المطلب الثالث: الاستنتاج .....48

الخاتمة.....52

قائمة المصادر والمراجع: .....55



# المقدمة

## مقدمة

إن حياة الإنسان السياسية والاقتصادية والاجتماعية شهدت تطورات كبيرة على مر العصور بدءا من المجتمع الزراعي البسيط وصولا إلى المجتمع الصناعي ثم إلى المجتمع التكنولوجي القائم على المعلوماتية ، شهد العالم في العصر الحديث تطورا كبيرا في مجال المعلومات و الاتصال ، حيث ساهمت الوسائل الالكترونية و شبكات الاتصال في تغيير العديد من جوانب الحياة ، على الرغم من أن هذه الوسائل ظهرت في بداية الستينات إلا أنها كانت مقتصرة في البداية على البنوك و المؤسسات الكبرى ، و لم تكن تمتد إلى الحياة اليومية ومع مرور الوقت أصبحت هذه الوسائل جزءا أساسيا من الاتصال اليومي و تحسين مستوى المعيشة ، مما جعلها أداة فعالة في تعزيز التنمية في المجتمع .

أما بالنسبة للجزائر فهي حديثة التجربة والنشأة في مجال الحكومة الالكترونية مقارنة بالعديد من الدول النامية على غرار تجربة ماليزيا ، سنغافورة ، الإمارات العربية المتحدة والسعودية ودول الخليج ، إلا أنها تسعى في بناء مجتمع المعرفة وإدارته وعصرنته بالرغم من وجود مجموعة من المشاكل والمعوقات التي تواجهها في تحسين المواطنين، فأتجهت بذلك منحى آخر وهو تطبيق وتبني مشروع الإدارة الالكترونية بما يكفل من تقديم خدمات عمومية ترضي المواطنين الجزائريين وتحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات العمومية وتقريب الإدارة من المواطنين.

## إشكالية الدراسة:

في ظل التطورات المتسارعة في التكنولوجيا و التحول الرقمي ، أصبحت الخدمات الحكومية الالكترونية محورا أساسيا لتحسين جودة الحياة و تسهيل الوصول إلى الخدمات العامة . و مع ذلك تواجه الجزائر تحديات متعددة في تطبيق و تطوير هذه الخدمات بما يتماشى مع المعايير الدولية ، يعتبر مؤشر GEMS أحد الأدوات الرئيسية لقياس مستوى النضج و التقدم في تقديم الخدمات الحكومية الالكترونية والمتحركة .

فما هو مستوى أداء الجزائر في تقديم الخدمات الحكومية الالكترونية وفقا لمؤشر

## GEMS ؟

وماهي العوامل التي تعيق تطورها ، وكيف يمكن تحسين هذه الخدمات لضمان تلبية الاحتياجات المتزايدة للمواطنين وتعزيز الكفاءة الحكومية ؟

الأسئلة الفرعية يمكن اختيارها من هذه الأسئلة تحليل الإشكالية الرئيسية بشكل أعمق، يمكن تقسيمها إلى مجموعة من الأسئلة الفرعية التي تركز على جوانب محددة من تقييم الخدمات الحكومية الالكترونية في الجزائر وفق مؤشر GEMS ، هناك بعض الأسئلة الفرعية التي يمكن استخدامها :

ماهو الوضع الحالي للخدمات الحكومية الالكترونية بالجزائر ؟

هذا السؤال يركز على تحديد ما تم تحقيقه حتى الآن من حيث الخدمات الالكترونية المتاحة للمواطنين و المؤسسات .

كيف يتم تصنيف الجزائر وفقا لمؤشر GEMS مقارنة بالدول الأخرى ؟

يهدف هذا السؤال إلى تحليل موقع الجزائر على مؤشر GEMS و مدى تطابق أو اختلاف أدائها عن المعايير العالمية .

ما هي التحديات الرئيسية التي تواجه الجزائر في تطوير وتحسين الخدمات الحكومية الالكترونية ؟

يستكشف هذا السؤال العقبات التي تعيق الجزائر في تحول الرقمي الحكومي مثل البنية التحتية التكنولوجية والتمويل أو التشريعات .

ما مدى رضا المواطنين و المؤسسات عن جودة الخدمات الحكومية الالكترونية في الجزائر؟ يتناول هذا السؤال مدى تلبية هذه الخدمات لتوقعات المستفيدين و مدى رضاهم عن الجودة و سهولة الاستخدام .

ما هي المبادرات الحكومية الالكترونية وفق المعايير الدولية ؟ يركز هذا السؤال على الجهود المبذولة لتحسين وتطوير النظام الالكتروني الحكومي ليتماشى مع المعايير العالمية مثل GEMS .

ما هي المقترحات الممكنة لتعزيز موقع الجزائر على مؤشر GEMS ؟ يستهدف هذا السؤال استكشاف الحلول الممكنة لتحسين أداء الجزائر على المؤشر ، مثل تحديث البنية التحتية أو تحسين التدريب الرقمي للموظفين . هذه الأسئلة الفرعية تساعد في تحليل الجوانب المختلفة للإشكالية الرئيسية و توفر إطارا شاملا للدراسة .

### الفرضيات :

- من المحتمل أن هناك تفاوتاً في مدى الوصول إلى الخدمات الالكترونية في الجزائر بناء على مستوى التعليم الرقمي و مدى توفر الانترنت ، قد يواجه البعض صعوبة في الوصول إلى هذه الخدمات بسبب ضعف الاتصال بالانترنت في بعض المناطق أو نقص الوعي بكيفية استخدامها .
- قد يكون هناك تحسن في مستويات الشفافية الحكومية من خلال تقديم بعض الخدمات الالكترونية ، مثل إصدار الوثائق الحكومية أو تقديم الطلبات عبر الانترنت ، لكن ربما لا يزال هناك نقص في الكفاءة من حيث سرعة الاستجابة و جودة الخدمات المقدمة .
- قد تؤثر بعض العوامل الثقافية و الاجتماعية على مستوى قبول و فعالية الخدمات الحكومية الالكترونية ، مثل تفضيل بعض المواطنين التعامل مع الهيئات الحكومية شخصياً ، أو قلة الثقة في استخدام المنصات الرقمية .

- من المحتمل أن الجزائر لا تزال في مراحل متأخرة مقارنة ببعض الدول الأخرى في المنطقة من حيث تقديم الخدمات الإلكترونية و هذا قد ينعكس في ترتيبها في مؤشر GEMS , لكنها تعمل على سد الفجوة من خلال استثمارات كبيرة في هذا المجال .
- قد يكون هناك بعض المخاوف المتعلقة بالأمن السيبراني و حماية البيانات الشخصية عند تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية ، مما قد يؤثر سلبا على ثقة المواطنين في هذه الخدمات.

## 🚩 أسباب اختيار الموضوع : تتمثل في ما يلي؛

### 1- الأسباب الذاتية:

- الميل الشخصي والعملية لمثل هكذا مواضيع بمعنى الاهتمام بموضوع الإدارة بصفة عامة والحكومة الإلكترونية بصفة خاصة .

### 2- الأسباب الموضوعية:

- اعتبار الموضوع من أهم المواضيع الحديثة الذي يفرض نفسه على الساحة العملية ، لأنه يواكب التطورات الحديثة وأهميته في إبراز قيمة ووزن الخدمة العمومية .
- التعرف على تجربة الجزائر وكيفية استعدادها في مواكبة هذا النوع من التجارب الحديثة في مجال رقمنة الإدارة والحكومة في الجزائر .

## 🚩 أهداف الدراسة:

إن لكل عمل علمي أهداف يسعى إلى تحقيقها ونتائج يعمل على إثباتها أو نفيها بالدليل العلمي، ولهذا كان الهدف من دراستي كالتالي:

- 1-التعرف على ماهية الحكومة الإلكترونية .
- 2-معرفة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة الإلكترونية .
- 2-التعرف على مؤشر GEMS وعلى أهم مرتكزاته وخدماته .
- 4- الكشف عن أوجه المقارنة بين أداء مؤشر GEMS في الجزائر ما بين عامي 2021 و2023م .

## أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في كونه حديث النشأة والتطور، إذ تعتبر الحكومة الالكترونية ومؤشراتها من أهم ما توصلت إليه تكنولوجيا المعلومات الحديثة في عالمنا المعاصر، لاسيما فيما تعلق بمساهمتها بالتطوير وتقديم الخدمات للمواطنين والإدارة خصوصا في السنوات الأخيرة، ضف إلى ذلك إلى الأهمية البالغة في الدفع بعجلة التنمية ومواكبة التطور من ناحية الجانب الإداري الذي بشأنه ربط الصلة وهمزة الوصل بين الإدارة والمواطن من جهة، ومن جهة أخرى التعرف والكشف عن مولود مؤشر تابع للحكومة الالكترونية وهو GEMS وقياسه في الإدارة الالكترونية الجزائرية.

## منهج الدراسة:

يعرف المنهج بأنه الأسلوب أو الطريقة الواقعية التي يستعين بها الباحث لمواجهة مشكلة بحثه أو دراسته لمشكلة موضوع البحث.

ويعرف أيضا بأنه "مجموعة الإجراءات و الخطوات الدقيقة المتتبئة من أجل الوصول إلى نتيجة وهو مجموعة من القواعد والأنظمة العامة التي يتم وضعها من أجل الوصول إلى حقائق مقبولة حول الظاهرة موضوع الاهتمام من الباحثين في مختلف مجالات المعرفة الإنسانية". فالمنهج إذن هو الطريقة المتبعة للإجابة عن مشكلة بحث أو الدراسة لمشكلة موضوع البحث كما أن اختياره لا يأتي من قبيل الصدفة أو لميل أو رغبة الباحث دون آخر، بل أن موضوع الدراسة وأهدافها هما اللذان يفرضان نوع المنهج المناسب وهذا الاختيار الدقيق هو الذي يعطي مصداقية أكثر للنتائج المتوصل إليها.

وبما أن الدراسة الحالية تبحث حول تقييم بوابة الحكومة للخدمة العمومية بالجزائر وفق مؤشر GEMS، فإنها تعتمد على المنهج الوصفي المقارن حيث يمكن تعريفه بأنه: "أحد أنواع المنهج الوصفي، يتميز بقابلية استخدامه في كافة العلوم الاجتماعية، لقدرته على تحقيق عدد من الغايات والأهداف، كما يستخدم في مقارنة المعلومات والنتائج بوصفها وتحليلها ومقارنتها بأوجه الشبه والاختلاف بينهم".

حيث يهدف استخدام المنهج الوصفي المقارن في هذه الدراسة إلى الوصول إلى نتائج معمقة وهادفة تمكن من تحقيق الهدف المنشود من هذه الدراسة وهو تقييم أداء مؤشر GEMS في الجزائر ما بين عامي 2021 و2023م.

## حدود الدراسة: حيث تتمثل فيما يلي؛

- 1- الحدود المكانية: تتمثل في بوابة الخدمة الحكومية الالكترونية الجزائرية .
- 2- الحدود الزمانية: اقتصرت الدراسة على معرفة وتقييم أداء مؤشر الخدمة الحكومية الجزائرية GEMS ما بين 2021 و 2023.

## صعوبات الدراسة: لم يخل بحثنا هذا من الصعوبات خاصة في الحصول على أهم

المصادر والمراجع التي تناولت موضوع البوابة الحكومية الالكترونية في الجزائر، بالإضافة إلى ضيق الوقت.

## هيكل الدراسة:

لتحقيق الأهداف المسطرة في الدراسة والإجابة على التساؤلات المطروحة قمنا بتقسيم الدراسة إلى فصلين، سبقت ذلك تتضمن شرحا لمراحل البحث وفي النهاية خاتمة عامة تتضمن نتائج البحث. ففي الفصل الأول الذي جاء بعنوان الخدمة الحكومية الالكترونية، سنقوم فيه بالتعرف على تعريف الحكومة الالكترونية وأسباب ظهورها وكذا أهدافها ومتطلباتها وعناصرها إضافة إلى مؤشر GEMS، ثم استعراض بعض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة.

لسنوات 2021 إلى غاية 2023 حيث GEMS أما الفصل الثاني الذي جاء بعنوان قراءة لنتائج مؤشر تناولنا فيه إلى المنهجية والأدوات المستخدمة في الدراسة، ثم التطرق فيه إلى الشرح والتحليل والمقارنة.

# الفصل الأول

الخدمة الحكومية الإلكترونية

**الفصل الأول: الخدمة الحكومية الالكترونية**

نظرا لتطور الكبير الذي شهده العالم في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وانتشار خدمات الانترنت لقد استدعى الأمر إعادة النظر في ما تقدمه الحكومة من خدمات واندفع العديد من قادة الحكومات نحو توظيف تكنولوجيا لخدمة المواطن و قد سعت الحكومات عموما نحو مكننة مؤسساتها ووزاراتها في هذا المجال وانتقال من مفهوم التقليدي المسمى بالإدارة الالكترونية إلى مفهوم الحديث ألا وهو الحكومة الالكترونية وذلك بربط مؤسساتها ووزاراتها بشبكة الاتصال أمام المواطنين ونظرا لأهمية هذا الحدث الذي أصبح ضرورة أمام كل دولة مواكبة العصرنة وتحقيق تنمية حقيقية ومستدامة لمواطنيها ما دفع العديد من الباحثين ومتخصصين إلى البحث المعمق قصد إضافة الجديد للبحث العلمي ومن خلال دراستنا المتواضعة سنقوم في هذا الفصل بتحديد أهم المفاهيم المتعلقة بالحكومة الالكترونية وبمؤشر GEMS.

## المبحث الأول: الخدمات الحكومية الالكترونية ومؤشر GEMS.

### المطلب الاول : الحكومة الالكترونية .

تناولت الكتابات حديثة في علم الإدارة العامة بعض مفاهيم ومصطلحات الجديدة مثل الحكومة الالكترونية ، الحكومة الرقمية ، الحكومة الذكية ، الحكومة الشبكية ..... رغم تعدد مصطلحات إلا انها تعتبر مترادفات تعبر عن مدلول واحد يشير إلى استخدام الواسع لتكنولوجية المعلومات والاتصالات من طرف الحكومات لأداء عملية وعلى هذا الأساس ارتأينا أن نتعمق في مفهوم الواسع لهذا المصطلح في ثلاث مطالب تعرضنا فيها إلى تعاريف مختلفة الحكومة الالكترونية وأسباب ظهورها وأهدافها .

### الفرع الاول : تعريف الحكومة الالكترونية وأسباب ظهورها .

قبل تطرق إلى تعريف الحكومة الالكترونية لابد من تعريف الحكومة التقليدية والتي تعد القاعدة الأساسية التي بنت عليها الحكومة الالكترونية قوامها حيث أن : الحكومة التقليدية هي ذلك التنظيم الذي تشكله الدول من اجل إدارة شؤون البلاد واتخاذ القرارات الإستراتيجية المتعلقة بالمستقبل الاقتصادي و السياسي والاجتماعي باعتماد على التخطيط الاستراتيجي في مختلف المجالات مما يتماشى مع السياسية التي تتبناها كل دولة<sup>1</sup>.

### أولاً: تعريف الحكومة الالكترونية

تعددت تعاريف الحكومة الالكترونية وذلك حسب اختلاف المجالات التي تستخدم فيها ، لذلك سنحاول خلال هذا العرض ذكر أهم التعاريف لهذا المصطلح .

إن مصطلح الحكومة الالكترونية يتألف من شطرين هما مصطلح الحكومة و مصطلح الالكترونية.

**الحكومة:** يقصد بها الهيئة الحاكمة أي جميع سلطات العامة في الدولة وتعني ممارسة السلطة في جماعة سياسية معينة من ثم يكون المقصود منها نظام الحكم في الدولة أي طريقة استخدام السلطة وممارسة الحكم<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> بدران عباس الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق المؤسسة العربية للنشر ، بيروت 2004، ص 25.

<sup>2</sup> محمد الصرفي، المرجع المتكامل في الإدارة الالكترونية للموارد البشرية ، المكتب الجامعي الحديث، مصر ، 2009، ص 23

## الخدمة الحكومية الإلكترونية

**مصطلح الإلكترونية :** يعني اعتماد على تقنيات تحتوي ما هو رقمي أو مغناطيسي أو لاسلكي وبصري أو كهرومغناطيسي أو غيرها من وسائل المشابهة<sup>1</sup>. ومن هنا نجد أن مفهوم الحكومة الإلكترونية يعكس سعي الحكومات إلى إعادة ابتكار نفسها لكي تؤدي مهامها بشكل فعال في الاقتصاد العالمي المتصل ببعضه البعض عبر شبكة الاتصالات ، و الحكومات هي ليست سوى تحول جذري في الطرق التي تتبعها الحكومات لمباشرة أعمالها و ذلك على نطاق لم يشهده منذ بداية العصر الصناعي<sup>2</sup>.

قد اختلفت التعاريف فينظر لها البعض كأحد أشكال التجارة الإلكترونية حيث عرفها DAVID ET AL " بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات بصفة عامة التجارة الإلكترونية بصفة خاصة إمداد المواطنين والمنظمات بالمدائل الملائمة للمعلومات والخدمات الحكومية وتقديم الخدمات لهم. كما أنها طريقة أكثر كفاءة وفعالية في إدارة المعاملات التجارية مع المواطنين و العامة وحتى مع المنظمات الحكومية مع ذاتها<sup>3</sup>. "

"وعرفت من خلال البنك الدولي على أنها مصطلح حديث النشأة يشير إلى اكتشاف طرق ووسائل جديدة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاقتصاد من اجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة في ما تقدمه من خدمات للمواطن<sup>4</sup>.

ويشير تقرير ولايات المتحدة الأمريكية " إن الحكومة الإلكترونية تتضمن استخدام التقنية لتحسين وتسهيل وتوفير المعلومات والخدمات للمواطنين والمستثمرين والموظفين والإدارات الحكومية وهو التحول من سلبية إلى أكثر ايجابية وفعالية في تقديم الخدمات والمعلومات<sup>5</sup>.

أما تعريف الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية قد عرفتها " بأنها استخدام انترنت وشبكات العالمية العريضة لإرسال المعلومات وخدمات الحكومة للمواطنين<sup>6</sup>. "

<sup>1</sup> داود عبد الرزاق البار، الحكومة الإلكترونية ، منشأة المعارف، الإسكندرية 2007، ص 98

<sup>2</sup> عبد الفتاح بيومي حجازي ، الحكومة الإلكترونية ونظامها القانوني، دار الفكر الجامعي الاسكندرية، ص 20

<sup>3</sup> David et al. Electronic Commerce. New Jersey. Prentice Hall 2002 .p451.

<sup>4</sup> سوسن زهير المهدي ، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، الطبعة 3 دار اسامة الاردن ، 2011، ص 25

<sup>5</sup> عدنان بن عبد الله الشبيخة مقال تحت عنوان دور الحكومة الإلكترونية في رفع كفاءة الإدارة المحلية وتفعيل المشاركة الشعبية ملتقى بجامعة الملك فيصل السعودية ، ص 11

<sup>6</sup> خالد ممدوح إبراهيم، أمن الحكومة الإلكترونية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية، مصر 2008 ، ص 64.

## الخدمة الحكومية الالكترونية

وتعرف الحكومة الالكترونية حسب بعض الباحثين " بأنها قدرة الأجهزة الحكومية على تبادل المعلومات في ما بينها من جهة وتقييم خدمات المواطنين وقطاع الأعمال من جهة أخرى وذلك بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر شبكة الانترنت مع ضمان سرية المعلومات في أي وقت و في أي مكان<sup>1</sup>. "

وهي بيئة التي تحقق خدمات المواطنين واستعلاماتهم وتحقق فيها والأنشطة الحكومية دائرة معينة من دوائر الحكومة بذاتها أو في مابين الدوائر المختلفة استخدام شبكات المعلومات والاتصال عن البعد وهذا التعريف ركز عن المكاسب التي تحققها جراء استخدام الحكومة الالكترونية دون النظر لما تسببه من أضرار كالبطالة وغيرها.

وتعريف الحكومة الالكترونية بمعنى أدق " بأنها تطبيق واستخدام بما يسمى تقنية الاتصال والمعلومات في الأجهزة الحكومية واستثمارها الكامل في تسهيل الخدمات وتوطيد العلاقة بشكل كفاء مع العامة.....او هي استلام المعلومات وتفاعل معها عن طريق الانترنت واستفادة عن بعد بجوانب الخدمة الحكومية المختلفة<sup>2</sup>.

أما رأي القانونيين فكان عبارة عن تحفظ على مصطلح الحكومة الالكترونية انطلاقاً من تعريف الفقه الدستوري الاصطلاح الحكومي و الذي يقصد به "مجموعة من هيئة الحاكمة المسيرة للدولة أي السلطة العامة التشريعية التنفيذية القضائية وان تطبيقات التكنولوجيا للمعلومات واتصالات وقطاع الحكومي قاصرة على سلطة التنفيذية فقط ولم تمتد إلى السلطة القضائية تشريعية حيث إن استخدامها لتكنولوجيا المعلومات لهذا المجال توفير قواعد البيانات الداعمة لاتخاذ القرار<sup>3</sup>.

وما نستنتجه من خلال هذه التعاريف كلها تركز على الجانب التطبيقي لهذا المفهوم أو بمعنى أدق على الوسائل التي تحققها أي أن مصطلح جديد. يشير إلى استخدام جميع الوسائل الحديثة في أداء المهام الإدارية .

ومن هنا يمكننا تعريف الحكومة الالكترونية " بأنها كافة المعاملات والخدمات الحكومية والتي تعتمد على وسائل الالكترونية وتقنيات الحديثة من اجل تحقيق اهداف السياسية والاقتصادية والاجتماعية و قانونية في إطار تشريعات مقدمة للمواطن سواء كان طبيعي أو معنوي من خلال شبكة المعلومات

<sup>1</sup> اسماعيل بوقنور الحكومة الإلكترونية كأحد معايير الرشادة المحلية ، قائمة الجزائر ، جامعة 08 ماي 1945 ، ص 11

<sup>2</sup> اسماعيل بوقنور ، المرجع السابق ، ص 12

<sup>3</sup> مثال صبحي الحناوي بيئة المعلومات الأمانة ، مؤتمر المكتبات والمعلومات السعودية، بين 06-08 أبريل 2010

## الخدمة الحكومية الالكترونية

وقواعد البيانات واستخدام وسائل الاتصال والحديثة كالانترنت و الهواتف مما يدعم الأداء والحكومة في إطار من تفاعل بين طالبي الخدمة ومقدميها مع ضمان السرية والأمن المعلوماتي " .

### ثانياً : أسباب ظهور الحكومة الالكترونية :

قد كان لظهور هذا المصطلح عدة أسباب مما جعلها تصبح أمر واقع ومفروض في جميع التعاملات تقريباً ذلك بإحلالها محل الحكومة التقليدية ومن أهم الأسباب التي أدت إلى ظهورها هي :

الأسباب التاريخية : إن فكرة الحكومة الالكترونية كانت موضوعاً في إحدى روايات الخيال العلمي التي كتبها الروائي جون بربير سنة 1975 حول الحكومة شمولية تتحكم في شعبها وترتكز على كل السلطات في يديها من خلال شبكة حاسوب عملاقة تحتوي على كل البيانات لأفراد الشعب مما أدى بأنصار الشعب إلى مكافحة هذه الشبكة وقد تحدث هذا المؤلف عن دودة تقوم بعمل تخريبي تخترق من خلاله الكمبيوتر وقد سمي هذا العمل ببرنامج الدودة كأنه شكل من أشكال المقاومة الالكترونية مثل هذه النوعية من المكونات التي لا تحظى بإرضاء الشعب .

وفي نوفمبر 1988 قام احد دارسين علوم الحاسوب في أمريكا بنقل الفكرة من خيال العلمي إلى الواقع العلمي . ما تسبب في إدانته جنائياً بتهمة الاحتيال وسوء استخدام الكمبيوتر وبعد مضي سنوات على ذلك أخذت فكرة الحكومة الالكترونية تطرح نفسها في المجال الإداري وكانت إرهاباتها الأولى سنة 1992 أثناء الحملة الانتخابية للرئيس الأمريكي بيل كلينتون حيث أعلن انه بعد أن يجعل من تاريخ المعلومات السريع حجر زاوية جديد في البنية الأساسية القومية يشابه في أهميته نظام الطرق السريعة بين أرجاء الولايات المتحدة الأمريكية<sup>1</sup>.

أي يعد احد المرافق الأساسية العامة بذلك انتقلت الفكرة إلى المجال الإداري لا يمنح آلة الحكومية الضخمة فرصاً للتغير من خلال أساليب عملها وخدمة عملائها من الجماهير العريضة وأخذت دول الأوربية عديدة في تطبيق الحكومة الالكترونية عديدة مثل هولندا كندا السويد النرويج ..

<sup>1</sup> هشام عبد المنعم عكاشة الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة دار النهضة ، القاهرة 2004 ، ص 20

(1) داوود عبدالزاق ، المرجع السابق ص 29

أسباب سياسية :

- ظهور مفهوم العولمة .
- تزايد المنافسة في إعادة صياغة الحكومة إلكترونية كمؤشر في تقدم المجتمع من قبل الدول النامية .
- تنافس السياسيين حول كسب رضا الجمهور من خلال تقديم خدمات رفيعة و دون بيروقراطية.
- تطور مصطلح الديمقراطية التي أصبحت غاية التحقيق من طرف السياسيين .

أسباب تكنولوجية :

- ظهور شبكة الانترنت .
- تطوير شبكات الاتصال .
- ابتكار التوقيع الالكتروني .

أسباب اقتصادية :

- ظهور التجارة الالكترونية .
- التعاملات البنكية و المالية و التي أثبتت فعاليتها باستعمالها لأسلوب الرقمنة و معلومات الاتصال .
- ظهور التكتلات الاقتصادية العابرة للقارات مثل الشركات متعددة الجنسيات .

أسباب اجتماعية :

- زيادة الوعي العام بالتكنولوجيا و علم الانترنت .
- انتشار نسبة الوعي الثقافي و التعليمي لدى أفراد المجتمع .
- السعي الدائم من طرف أفراد المجتمع من أجل تحقيق جو معلومات متطور للتسهيل معاملاتهم اليومية مع الادارة دون عناء .

الفرع الثاني : مزايا و أهداف الحكومة الالكترونية

مما لا شك فيه أن تحول الجهات الحكومية و جهات القطاع الخاص إلى نظام الحكومة الالكترونية ومن خلال المزايا الجلية التي أحدثت هذا التحول من النظام التقليدي الى النظام الالكتروني دليل على رغبة صادقة لدى الجهات المعنية بتحقيق أهداف عظيمة تتفق مع الثورة المعلومات و الاتصال التي تعيشها البشرية في الوقت الحالي ، و هو ما ينعكس على شكل الاداء الوظيفية العامة أو الخاصة و من

## الخدمة الحكومية الإلكترونية

تقدم الخدمات للجمهور بسهولة و يسر و تكلفة أقل و تتمثل مزايا و أهداف الحكومة الإلكترونية فيما يلي:

### أولاً : مزايا الحكومة الإلكترونية :

مع ظهور التقنيات الحديثة و الانترنت ، و التي أدت بالحكومات إلى السعي من أجل تطوير قدراتها التكنولوجية ، و تكوين كوادرها البشرية في المجال الإلكتروني الرقمنة ، و التسابق نحو أتمتة أجهزتها الإدارية و ربطها محليا و دوليا ومن مزايا الحكومة الإلكترونية مايلي :

- ✚ سرعة أداء الخدمة .
- ✚ تحقيق الشفافية الحكومية .
- ✚ تقليص النفقات .
- ✚ الجودة في تقديم الخدمات .
- ✚ تحقيق الكفاءة في الأداء الحكومي .
- ✚ التكامل بين المرافق الحكومية .
- ✚ الحد من ظاهرة الفساد الإداري .
- ✚ القضاء على ظاهرة البيروقراطية .
- ✚ الخصوصية و الأمان المعلوماتي .
- ✚ تحقيق العدالة بين المواطنين في الاستفادة من الخدمة .

### ثانياً : أهداف الحكومة الإلكترونية

للحكومة الإلكترونية أهداف متعددة حسب اختلاف توظيفها لذلك سنحاول التطرق إلى أهم الأهداف و التي هي :

- 1- رفع مستوى الكفاءة و الفعالية للعمليات و الاجراءات داخل القطاع الحكومي و ذلك عن طريق تحسين مستوى الكفاءة في استخدام و توظيف تقنيات المعلومات ، و كذلك تقليل الوقت المستغرق في أداء الاجراءات ضمن كل إدارة و الاستفادة من التجارب المثلى في أداء الأعمال .

## الخدمة الحكومية الالكترونية

- 2- تقليل من التعقيدات الادارية و تنمية و تحسين قدرات أداء الادارة و الحصول على المعلومة خلال ثوان معدودة عن طريق الشبكة الالكترونية ، حيث تم القضاء على مشكلة إهدار الوقت و الجهد ، و كذا القضاء على كمية النماذج الورقية المتداولة<sup>1</sup>.
- 3- رفع مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدم لهم و ذلك عن طريق تسهيل استخدام الخدمات الحكومية ، و تحكم في الوقت المستغرق في حصول المستفيد على الخدمة التي يحتاج إليها مع تقديم بيانات دقيقة في الوقت المناسب .
- 4- مساندة برامج التطوير الاقتصادي و ذلك عن طريق تسهيل استخدام الخدمات الحكومية ، و قطاعات الأعمال ذلك بتقليل تكاليف التنسيق والمتابعة المستمرة و زيادة الفرص الوظيفية . و كذلك فتح استثمارات جديدة خاصة بقطاع المعلومات . لتحقيق درجة عالية من التكامل بين المشاريع الحكومية و القطاعات الخاصة فيما يخدم الاقتصاد الوطني .
- 5- تحسين مستوى الخدمات التي تهدف في النهاية لتقديم الخدمات إلى الجمهور أو العملاء بشكل لائق و بمواصفات تتفق مع جودة الحكومة الالكترونية الالكترونية ذاتها و لذلك فإن مخططي برامج الحكومة الالكترونية يراعون محاور عديدة يمكن من خلالها تحسين مستوى الخدمة المقدمة للجمهور<sup>2</sup>
- 6- توفير المال و الوقت و الموارد المستخدمة من قبل ادارات الحكومة في اطار علاقتها بالمواطنين و أصحاب الأعمال و المستثمرين و يتحقق هذا الهدف من خلال التأثير الايجابي المباشر للحكومة الالكترونية في تحسين الأداء الحكومي وتعزيز نظم الرقابة على أداء الموظف العام<sup>3</sup>.
- 7- خلق تأثير ايجابي في المجتمع من خلال ترويج و تنمية معارف و مهارات تكنولوجيا المعلومات بين أفراد المجتمع<sup>4</sup>.
- 8- تحقيق قدر أكبر من الضبط الاداري و الأمني بما يضمن سرعة و سرية و نظامية الاجراءات و المعلومات .
- 9- رفع مستوى الكفاءة و الفعالية للعمليات و الاجراءات داخل القطاع الحكومي و ذلك عن طريق تحسين مستوى الكفاءة في استخدام و توظيف تقنيات المعلومات ، و كذلك تقليل الوقت المستغرق في أداء الاجراءات ضمن كل إدارة و الاستفادة من التجارب المثلى في أداء الأعمال .

<sup>1</sup> محمد القدوة الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، طبعة 1 ، دار النشر والتوزيع، الأردن . 2010 ، ص .

<sup>2</sup> محمد القدوة، نفس المرجع.

<sup>3</sup> ايمان عبد المحسن زكي ، الحكومة الالكترونية، مدخل إداري متكامل ، المنظمة العربية للتنمية ، القاهرة 26-27 2009

<sup>4</sup> تكحل محمد ، وضعية الحكومة الإلكترونية في الجزائر، مجلة الاقتصاد الإسلامي، العالمية، مجلة إلكترونية ، العدد 55 ديسمبر 2016

## الخدمة الحكومية الالكترونية

10- رفع مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدم لهم عن طريق تسهيل استخدام الخدمات الحكومية ، و التحكم في الوقت المستغرق في حصول المستفيد على الخدمة التي يحتاج اليها مع تقديم بيانات دقيقة في الوقت المناسب .

11- تحسين مستوى الخدمات التي تهدف في النهاية لتقديم خدمات للجمهور أو العملاء بشكل لائق و بمواصفات تتفق مع الحكومة الالكترونية ذاتها و لذلك فإن مخططي برامج الحكومة الالكترونية يراعون محاور كثيرة يمكن من خلالها تحسين الخدمة المقدمة للجمهور <sup>1</sup>.

12- خلق تأثير إيجابي في المجتمع من خلال ترويج و تنمية معارف و مهارات تكنولوجيا المعلومات بين الأفراد المجتمع <sup>2</sup>.

### الفرع الثالث : عناصر و متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية

يعتبر انتقال الحكومات من الحكومة التقليدية للحكومة الالكترونية نقطة تحول جوهرية في أنظمة الحكم المتعارف عليها لاتساع نطاق تأثير التغييرات المطلوبة و ارتباطا لوثيق في حياة المواطنين ، تتميز مشروعات الحكومة الالكترونية بأنها طويلة المدى تتطلب فترة زمنية طويلة لتنفيذها، لقد كان الامر يتطلب استناد الى استراتيجيات متكاملة تعبر عن رؤية الواضحة ومحددة تتضمن مجموعة من البرامج تنفذ على مراحل متتابعة ويمثل كل منها محورا من المحاور التغيير في مجال السياسي والثقافي والاجتماعي و الاداري .

### أولاً : عناصر الحكومة الالكترونية .

لاشك أي نظام قانوني يجب ان يتضم مجموعة من العناصر التي تحدد ملامحه التي تعمل على تحقيق اهدافه ، والحكومة الالكترونية لا تخرج عن هذا الاطار حيث انها تشمل مجموعة من العناصر منها الامكانيات البشرية والعلمية المتطورة وإضفاء الحماية قانونية اللازمة لتحقيقهما <sup>3</sup>.

### 1- العنصر البشري :

<sup>1</sup> عبد الفتاح بيومي حجازي الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح ، دار الفكر الجامعي الإسكندرية ، ط 2008، ص105

<sup>2</sup> محمد الشايب ، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها مذكرة ليسانس علوم سياسية ، ورقة الجزائر ، جامعة قاصدي مرباح ، 2005 ، ص 21

<sup>3</sup> ايمان عبد المحسن زكي ، الحكومة الالكترونية، مدخل إداري متكامل ، المنظمة العربية للتنمية ، القاهرة 2009، ص27-29.

## الخدمة الحكومية الالكترونية

يعتبر من اهم العناصر الحكومة الالكترونية وذلك باعتبارها عنصر محرك للمشروع ويتضمن العنصر البشري مدير نظم المعلومات ومعالجة البيانات ، مبرمج محلل النظم .

### 2- الاجهزة الالكترونية:

اصبح استخدام الاجهزة الالكترونية من احد العناصر المهمة واللازمة لإنتاج تحديث الوثائق الادارية ونتيجة التطور المستمر في مجال الاتصالات والحاسبات الالية ، يستطيع الفرد في أي مكان في العالم ان يحصل على ما يحتاج اليه من معلومات ، وهو قابح في بيته وعمله بحيث صار بإمكان نقل المعلومات خلال الوسائل الاتصال المتقدمة سواء كانت في هاتف و الكابلات المحورية او ميكرو ويف او البريد الالكتروني . ومن ثم فان الاجهزة الالكترونية تؤدي دورا متميزا في توفير خدمة ممتازة وسريعة للمستخدمين المعلومات ، كما انها تعمل على زيادة مقدار معدل انجاز اعمال في اقل تكلفة .

### 3- توفير الحماية الالكترونية :

لاشك ان تطبيق نظام حكومة الالكترونية وتقديم خدمات عبر الشبكات المعلومات يحتاج لتشريعات خاصة تحكمه وتقدم له التنظيم القانوني المناسب الذي يكفل تحقيق اهداف هذا النظام الحديث على وجه ممكن .

### ثانيا : متطلبات اقامة حكومة الكترونية

يتطلب مشروع الحكومة الالكترونية توافر مهارات ادارية وتكنولوجية حيث يتمكن التعامل مع نظم شبكات التي توفر اتصالات واسعة داخل الدولة وخارجها بطريقة دقيقة وسريعة ولتحقيق ذلك يجب تحديث متطلبات الادارية والتقنية وهي كالآتي<sup>1</sup>:

#### - متطلبات الادارية والأمنية :

تنحصر المتطلبات الدارية و الامنية الواجب مراعاتها عند تطبيق الادارة الالكترونية في العناصر التالية :  
وضع استراتيجية وخطط التأسيس :التي يمكن ان تشمل الادارة ، او هيئة على مستوى الوطني لها وظائف التخطيط ، والمتابعة والتنفيذ لمشاريع الادارة . الالكترونية في هذه المرحلة لابد من توفير الدعم وتأييد من طرف الادارة العليا للهرم الاداري ، مع توفير مخصصات مالية كافية لإجراء التحول .

<sup>1</sup> . لكل محمد ، وضعية الحكومة الإلكترونية في الجزائر ، مجلة ال اقتصاد الإسلامي العالمية، مجلة إلكترونية ، العدد 55 ديسمبر 2016

## الخدمة الحكومية الالكترونية

### توفير بنية التحتية لإدارة الالكترونية

اذن لابد من لاعمل على تطوير مختلف شبكات الاتصال مما يتوافق مع بيئة التحول التي تستدعي شبكة واسعة ، ومستوعبة لكم الهائل من الاتصالات دون اهمال التجهيزات التقنية الاخرى .من معدات ، وأجهزة وحاسبات الية ، ومحاولة توفير ه وإتاحته للأفراد والمؤسسات.

تطوير التنظيم الاداري والمعاملات وفق تحول التدريجي وهذا بإعادة تنظيم الجوانب والمحددات الهيكلية ومختلف الوظائف الحكومية مما يجعلها ينسجم مع المبادئ الادارة الالكترونية .

وضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الادارة اللالكترونية .

### المتطلبات السياسية :

حيث يترجمها وجود ارادة سياسية داعمة لاستراتيجية التحاور الالكتروني ، عن طريق تقديم العون المادي والمعنوي المساعد على اجتياز العقبات تطوير برامج التحول الالكتروني وادارة الالكترونية<sup>1</sup>

### المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية:

تشمل العمل على خلق تعبئة اجتماعية مساعدة ، ومستوعبة لضرورة التحول والإدارة الالكترونية وعلى دراية كافية من مزايا التطبيق الوسائل التقنية اجهزة الادارية و الالكترونية ، وعلى دراية كافية من مزايا تطبيق الوسائل التقنية في الاجهزة الادارية مع الاستعانة بوسائل الاعلام ، مع ضرورة توفير المخصصات المالية الكافية لتغطية لإنفاق على مشاريع الادارة الالكترونية دون اهمال الاستثمار في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإيجاد مصدر تمويل لها تمتاز بديمومة على مستوى المركزي ومحلي<sup>2</sup>

### المتطلبات البنية التحتية للاتصالات :

ترتبط بإيجاد حواسيب الكترونية ونظم بيانات متكاملة وا كشاك الكترونية في اماكن العمومية والهواتف و الفاكسات وتعمل بنية الاتصالات على زيادة الترابط بين مختلف اجهزة الادارية داخل الدولة وتختلف متطلبات الادارة الالكترونية بين مبادرة الالكترونية وأخرى حسب برامج تحول الالكتروني وتبعاً لحجم المشروع الذي يستهدف الاتمة الكلية او الجزئية لوظائف و انشطت المنظمات الادارية.

### المتطلبات التقنية :

## 1- التخطيط الالكتروني:

<sup>1</sup> عبد الفتاح بيومي حجازي الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح ، دار الفكر الجامعي الإسكندرية ، ط 2008، ص105

<sup>2</sup> محمد الشايب، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها مذكرة ليسانس علوم سياسية ورقلة الجزائر ، جامعة قاصدي مرباح، 2005، ص21.

## الخدمة الحكومية الالكترونية

ان جوهر عملية التخطيط الالكتروني ووضع الخطط الطويلة و المتوسطة الاجال التي تحقق اهداف الحكومة ، اما تخطيط الالكتروني فيعتمد على المرونة بصورة ديناميكية مستمرة تعتمد على تدفق هائل من المعلومات عن تغيرات في البيئة الخارجية لذلك تتجه الحكومات الى تخطيط من اسفل الى اعلى عكس الاتجاه التقليدي<sup>1</sup>

### 2- التنظيم الالكتروني :

هو عمل يمتاز بمرونة متغير تبعا لطبيعة المهام والأنشطة التي تكلف بها المنظمة ، حيث يعتمد التنظيم الالكتروني على اتصالات متشابكة المفتوحة داخل الدولة وخارجها والتي تتيح نظمك الشبكات المحلية والعالمية ، وتنتقل المركزية من قمة الهيكل التنظيمي لتحل محلها مراكز السلطة المتعددة وفق لمبدأ اللامركزية .

### 3- القيادة الالكترونية:

المعروف في الحكومة التقليدية ان القيادة هي مركز تحكم وتوجيه التي تقوم توزيع الادوار والمهام على الموظفين وهي صاحبة السلطة في اتخاذ القرار امال بالقيادة في الحكومة الالكترونية تعتبر قاعدة البيانات الرقمية او الشبكية التي يشرف عليها الموظف الذي يعمل في نطاق الخدمة العامة بمثابة تفويض مسبق للموظف ان يتخذ قراره بشأن الخدمة العامة التي تتعلق بالجمهور<sup>2</sup>

### 4- الرقابة الالكترونية:

تهدف عملية الرقابة بصفة عامة الى مقارنة الاداء الفعلي ومستهدف تحديد الخلل و اتخاذ الاجراءات وتصحيحها ، أما رقابة الالكترونية توفر الاتصالات السريعة وذلك بمنع اختراق النظم وقواعد البيانات ومحافظة على مقومات وأهداف النسق الالكتروني بين جميع المتعاملين.

<sup>1</sup> . سعد غالب ياسين الإدارة الإلكترونية وفاق تطبيقاتها العربية مكتبة الملك فهد الرياض 2001 ، ص 74.

<sup>2</sup> محمد الشايب، مرجع سابق، ص23.

## المطلب الثاني : مؤشر نضوج الخدمة الحكومية الالكترونية GEMS

فرض الثروة الصناعية الرابعة تغير متصارعا يؤثر على كافة جوانب الحياة وهذا الاثر مس افراد المؤسسات العامة من ضمنها المؤسسات الحكومية عن طريق عملها فيعتبر تحول الحكومة رقمي مصطلحا واسعا يندرج فيه العديد من المفاهيم فالحكومة الالكترونية والرقمية وغيرها إلا ان القاسم المشترك بين هذه المفاهيم المختلفة هو ان تكون الحكومة جسما متكاملًا تترابط ضمنه شبكة من المؤسسات الحكومية المختلفة وتقدم هذه المؤسسات خدمات رقمية حيث عملت الاسكوا على توفير اداة لقياس نضج خدمات الحكومة الالكترونية وتسلط الضوء على ما يمكنه تطويره فيها حرصا منها على دعم وضعي السياسات وصانعي القرار في المنطقة العربية .

### الفرع الاول : لمحة عامة عن المؤشر ومفهومه .

#### أولاً : لمحة عامة

قد اطلق مؤشر GEMS في سنة 2014 لأنه معظم مؤشر الدولية لا تغطي جانب النضوج الخدمة الحكومية ، تعتمد على قياس توفير الخدمات اكثر وجرى تقييم هذا المؤشر المرة الاولى عام 2019 وشارك في تنفيذه 12 دولة من دول الاعضاء وهي الاردن امارات العربية المتحدة البحرين تونس سوريا السودان والعراق و عمان فلسطين مصر السعودية موريتانيا ثم توسعت تغطيته في عام 2020 لتشمل 15 دولة ، اما في عام 2021 شملت تغطية 13 دولة منهم الجزائر وتصدر الاشارة ان هذا المؤشر لا يغطي سوى الخدمات الحكومية وقد تتوفر بعض الخدمات التي يمكن تغطيتها من القطاع الخاص لاسيما في يتعلق في خدمات النقل والسياحة لكنه لا يدخل في اطار عمل المؤشر GEMS<sup>11</sup> .

#### ثانياً : مفهوم مؤشر GEMS.

هو مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الالكترونية النقالة يهدف الى قياس مدى نضوج الخدمات الحكومية مقدمة عبر البوابات الالكترونية وعبر تطبيقات النقالة في الدول العربية يسعى هذا المؤشر الى ردم الفجوة القائمة في معظم المؤشرات الدولية ومتمثلة في معرفة مدى تطور الخدمة ومدى استخدامها ورضى المستخدم عنه يعتمد على 84 خدمة حكومية اساسية تقع في 11 فئة يحتاج اليها افراد والشركات يتيح

<sup>1</sup> مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الالكترونية و النقالة 2021 – GEMS كانون الأول ديسمبر 2021

## الخدمة الحكومية الالكترونية

هذا المؤشر لصناع القرار و واضعي السياسات امكانية فهم ومتابعة وضع خدمات الحكومة الالكترونية والنقالة بشكل ديناميكي وشامل<sup>1</sup>.

### الفرع الثاني : طريقة حساب المؤشر والية عمله

لكل مؤشر طريقة لحسابه و تقيمه كما ان له اليات يعمل بها .

#### أولاً : طريقة حساب المؤشر GEMS .

هذا المؤشر يهدف الى قياس مدى النضوج الخدمات الحكومية المقدمة عبر البوابات الالكترونية وعبر تطبيقات النقالة في دول العربية يتم استخدام النسبة التالية في حساب المؤشر .

المؤشر GEMS = (مجموع القيم السوقية للأسهم الحرة لليوم / مجموع القيم السوقية للأسهم الحرة لليوم السابق) \* قيمة المؤشر لليوم السابق حيث مجموع القيم السوقية للأسهم الحرة يحسب من اسعار الاسهم الاساسية .

#### ثانياً : الية عمل المؤشر GEMS .

لتقييم الخدمات الالكترونية عبر البوابة و تطبيقات النقالة يجرى العمل وفق مايلي :

#### المرحلة الاولى : جرد الخدمات الالكترونية.

يجري اختيار الخدمات التي تقدم الكترونيا من بين الخدمات التي يقدمها المؤشر البالغ عددها 84 خدمة ويقصد بالخدمة الالكترونية استخدام الوسائل التكنولوجية في أي مرحلة من مراحل التنفيذ فعلى سبيل المثال اذا كانت الخدمة تشمل استمارات تقدم الكترونيا يمكن اعتبار تلك الخدمة الكترونية في مرحلة النضوج مبكرة اذ ان جزءا من عملية يتم بطريقة رقمية بمقابل اذا كانت الخدمة تنفذ كليا بطريقة الكترونية من مرحلة تقديم الطلب الى مرحلة اشعار بالتنفيذ هذا دليل ان خدمة الكترونية ناضجة الى حد كبير وإذ كان عدد الخدمات الالكترونية مقدمة مرتفعة هذا يدل ايضا على ان جهات الحكومية قطعت شوطا ملموسا في تحول الرقمي<sup>2</sup> .

<sup>1</sup> مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الالكترونية و النقالة 2021 – مرجع سابق

<sup>2</sup> مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الالكترونية و النقالة 2021 – مرجع سابق

## الخدمة الحكومية الالكترونية

### المرحلة الثانية : تقييم الخدمات والمؤسسات التي تقدمها .

تقيم الخدمات الالكترونية التي حددت في المرحلة السابقة وفق استمارة مخصصة للخدمات (استمارة كل خدمة ) كما يجري تقييم المؤسسات التي تقدم تلك خدمات الالكترونية وفق استمارة خاصة بالمؤسسة ( استمارة لكل مؤسسة ) وتحتوي استمارة الخدمة (مرفق 1) على اسئلة عن قنوات تقديم الخدمة ومدى نضوج مراحلها و عدد المعاملات المنفذة الكترونيا ومدى رضى المستخدم حيالها .  
اما استمارة المؤسسة (مرفق 2) فتحتوي على اسئلة تقييم الية تقديم الخدمات عموما عبر البوابة الالكترونية وتطبيقات النقالة بإضافة الى توفر سمات الامن وتوفير البيانات المفتوحة وإتاحة ادوات الدعم لأفراد العمل<sup>1</sup> .

### المرحلة الثالثة : المراجعة والمعالجة

بعد انجاز التقييم تبدأ مرحلة مراجعة البيانات ومعالجتها وحساب قيم مؤشرات الاداء الرئيسية البالغ عددها 24 مؤشر تمهيدا لحساب العلامات النهائية لمؤشر GEMS<sup>2</sup> .

### الفرع الثالث : مقارنة نتائج المؤشر قراءتها والاستفادة منها .

#### أولاً: مقارنة النتائج

في بداية تخضع خدمات المؤشر وبالمعنى 84 خدمة الى اوزان بحسب درجة تعقيد هذه الخدمات ومدى قابلية للرقمنة وحجم معاملاتها المتوقع فالخدمة الاجرائية التي تتضمن عددا من المراحل كالإصدار لترخيص تجاري مثلا تختلف من حيث درجة التعقيد الخدمة الاطلاعية كتوفر اسعار الادوية وفي الحالة الاولى يتطلب الامر التفاعل مع المستخدم في عدة مراحل من الخدمة بدءا من ارفاق مستندات الى الدفع الالكتروني و حتى الاشعار للإنتاج المعاملة في المقابل.

تعتمد الخدمات الاطلاعية بشكل اكبر على توفر خصائص تقنية تجعل التفاعل المستخدم مع صفحات الويب سهل بالتالي تكون خدمة الاولى اعلى وزن ،ثم تبني مقارنة حساب النتائج على سلسلة من الراحل بدءا من حساب مؤشر اداءات الرئيسية وانتهاءا بحساب العلامة الاجمالية حيث درج 24 مؤشر اداء رئيسيا ضمن ثلاث مجموعات تحتوي المجموع على 14 علامة .ويجري انتقال الى حساب العناصر الركائز الفرعية.

<sup>1</sup> مؤشر نضوج الخدمات الحومية الالكترونية و النقالة 2021 – مرجع سابق  
<sup>2</sup> مؤشر نضوج الخدمات الحومية الالكترونية و النقالة 2021 – مرجع سابق

## الخدمة الحكومية الالكترونية

وهي 09 علامات ثم حساب الركائز الثلاث وصولا الى العلامة الاجمالية . فتعرض في التقرير علامات مؤشرات الاداء الرئيسة البالغ عددها 24 مؤشرا ، بإضافة الى علامة الركائز الثلاث ونتيجة الاجمالية . تخضع العلامات في لكل مرحلة الى اوزان مختلفة على سبيل المثال تتوزع الاوزان المطبقة على الركائز الثلاث على الشكل التالي : 40% من الركيزة الاولى و 40% من الركيزة الثانية و 20% من الركيزة الثالثة .

### ثانيا : قراءة النتائج و الاستفادة منها .

مؤشر GEMS هو بمثابة اداة لقياس مدى التقدم في تحقيق التحول الرقمي على مستوى الوطني وتكوين صورة شاملة على المدى هذا التحول على مستوى الاقليمي فيمكن لواضعي السياسات وصانعي القرار استخدام هذا المؤشر لتقييم الوضع الراهن للخدمات الحكومية الالكترونية ومدى نضوجها وكذلك مراقبة التقدم والتحول الرقمي عموما عن طريق مقارنة بين عامل واخر وتتضمن النتائج الوطنية بعض التوصيات المخصصة لكل دولة بناء على النتائج المعروضة.

يتيح مؤشر GEMS فرصة تحديد نقاط الضعف ومساعدة في وضع خطط وطنية لزيادة نضوج الخدمات الالكترونية فعلى سبيل المثال اذا كان مؤشر الاداء الرئيسي المتعلق بتوفير خصائص لذوي الاعاقة عبر البوابة الالكترونية منخفضة فيمكن الاستفادة مباشرة من هذه النتيجة بتضمين هذه الخصائص خلال مراحل تصميم وتطوير خدمات جديدة في المستقبل او باضافة هذه الخصائص لخدمات الحالية . تتعلق بعض المؤشرات اداء الرئيسية بعمل المؤسسة ككل وليس بخدمة معينة فقط وهذه المؤشرات :

- توفر ميزات و التخصيص ومستخدمين عبر بوابة الويب .
- مستوى الامن عبر القنوات
- الاستخدام الاجمالي للخدمات عبر البوابة (على مستوى المؤسسات) .
- الاستخدام الاجمالي للخدمات عبر الهاتف النقال (على مستوى المؤسسات )
- توفر البيانات المفتوحة .
- صيغة تقديم البيانات المفتوحة.
- توفر ادوات الدعم للأفراد .
- نسبة خدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (مستوى المؤسسات).

## الخدمة الحكومية الالكترونية

من افضل قراءة المؤشرات الواردة اعلاهم سوية لتعطي انطبعا افضل على اداء المؤسسات ، فعلى سبيل المثال ان المؤشر نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات التسويق (على مستوى المؤسسات) معني بكافة خدمات الحكومية والالكترونية التي تقدمها المؤسسة ، في حين ان مؤشر نسبة خدمات الجديدة المرفقة بحملات التسويق اصبح يقيس خدمات المحددة في المؤشر وبلغ عددها 84 التي ارفقت بحملات التسويق لذلك ينبغي قراءة هذين المؤشرين سويا لأخذ صورة عامة عن مدى اجراء الحملات التسويقية المرافقة للخدمات . تبني نتائج المؤشرات كلها على مقياس من صفر الى واحد وتعرض بالنسب المئوية تيسيرا لقراءتها<sup>1</sup>.

### خلاصة :

إن تحول الحكومة يمكنها من تقديم خدمات و تدفق المعلومات من شكل سلبي إلى نشط و قد أسفر هذا التحول عن توفير خدمات أسرع و أكثر دقة وفعالية من حيث التكلفة للمواطنين . ولمواصلة هذا التطور يتعين على الجميع ان يكون نشيطين للمحافظة على قدرتها التنافسية و تحسين نوعية حياة مواطنيها . إن مؤشر نضوج الخدمة الحكومية الالكترونية يسمح لها فهم موقعها مقارنة بالبلدان اخرى . كما يسمح لها بتحديد فرص التحسين لتقديم خدمات حكومية الكترونية .

<sup>1</sup> مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الالكترونية و النقالة 2021 – مرجع سابق

### المبحث الثاني: الدراسات السابقة

لقد سبق هذه الدراسة دراسات سابقة نذكرها على سبيل المثال :

1-دراسة نوي طه حسين ، و اخرون ، 2018 ، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة ، العدد 05 بعنوان

: دور التكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية -الحكومة الذكية للإمارات العربية المتحدة نموذجا - ،

منهجية الدراسة : المنهج التحليلي الوصفي

الهدف من الدراسة :

ما هو دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية المقدمة في الامارات العربية المتحدة و للإجابة على هذا تساؤل تم تقديم إطار فكري و علمي لجودة الخدمة العمومية الالكترونية و الحكومة الالكترونية ، بالإضافة إلى شرح مقومات تكنولوجيا المعلومات و للتوضيح أكثر مدى تأثير تقنيات و تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية ، حيث تم استعراض تجربة الامارات المتحدة العربية من خلال تقديمها لنموذج الحكومة الذكية.

### النتائج:

لقد توصلت هذه الدراسة إلى أنه هذه التجربة ( تجربة الامارات العربية ) تعد من أنجح التجارب للتشجيع على استخدام الحكومة الذكية و تقديم خدمات عمومية ذات جودة ( خدمات الذكية ) . مما سيسمح بنشر الثقافة الالكترونية بين المواطنين و الهيئات الحكومية .

2-دراسة الأستاذ عامر مهني ، و دكتور نور الدين دخان ، مجلة العلوم الاجتماعية و الإنسانية 2018

بعنوان : الحكومة الالكترونية والخدمات العمومية في الجزائر بين تحديات والرهانات .

منهجية الدراسة : المنهج التحليلي

الهدف من الدراسة :

الى مدى ساهمت الحكومة الالكترونية في تنمية وتطوير الادارة العامة الجزائرية بهدف تحسين الخدمة العمومية ؟ للإجابة عن هذا التساؤل تم تطرق في هذه الدراسة الى المضامين المفاهيمية المختلفة للحكومة الالكترونية والخدمة العمومية كما نتطرق في هذه الدراسة الى واقع العلاقة بين الحكومة الالكترونية والخدمة العمومية في الجزائر و تحديد معوقات الخدمات الالكترونية في الجزائر وآليات تفعيلها.

### النتائج:

الحكومة الالكترونية من الاساليب الحديثة في تنمية وتطوير الادارة العمومية بما يكفي تحسين الخدمة العمومية باعتبار ان هذه الاخيرة هي جوهر عمل الحكومة حيث تقدم بشكل مستمر للجميع المواطنين . اعداد بيئة خدمات للحكومة الالكترونية من خلال وضع الارضية المناسبة لهذا المشروع المتمثلة في توفير العديد من المتطلبات التشريعية والتكنولوجية والمعلوماتية والاتصالية والمادية والبشرية و المالية لإنجاح مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر .

أهم المشاكل التي اعاقت سلامة وسرعة المشروع الفساد والتخلف الاداري و الامراض البيروقراطية والأمية الالكترونية وضعف التكنولوجية الاعلام والاتصال وسوء التخطيط وعدم رشادة التنفيذ والتسيير .

3 - دراسة ل : BOURAS Mounira , janvier 2021 بعنوان Algerienne de la

Securite Humaine Revue, Approche algerienne, المجلد 6 , العدد 1 .

### الهدف من الدراسة :

هل ساهمت استراتيجية الجزائر الالكترونية في تطوير الحكومة الالكترونية في الجزائر ؟

للإجابة على هذا التساؤل تم تقديم مختلف المفاهيم النظرية للحكومة الالكترونية , مفهومها , اهدافها , وإشكالاتها , وكذا الضرورات المتطلبات التي يجب تلبيتها للمجتمعات والمؤسسات والمواطنين من اجل ان تكون قادرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإنتاج الخدمات العمومية , بالإضافة الى التطرق الى استراتيجية الجزائر الالكترونية من حيث المضمون الاهداف , من اجل التقييم المستوى الذي وصل اليه تجسيد الحكومة الالكترونية في الجزائر من خلال هذه الاستراتيجيات .

### النتائج :

توصلت هذه الدراسة الى انه على الرغم من وضوح استراتيجية الجزائر الالكترونية الا ان هناك عديد من القيود و الرقابات التي تقيد تطبيق وتجسيد الحكومة الالكترونية من خلال هذه الاستراتيجية وبالتالي صعوبة التبني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الادارات العمومية.

4-دراسة ميستراتي خولة وآخرون , 2021 بعنوان : استراتيجية امارات العربية المتحدة تحول من الحكومة الالكترونية الى الحكومة الذكية . مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمت . المجلد 02 والعدد 02 .

منهجية الدراسة : تحليل الوصفي .

الهدف من الدراسة :

ماهي الطريقة التي اعتمدها دولة الامارات العربية المتحدة لتحول من الحكومة الالكترونية الى الحكومة الذكية ؟

للإجابة على هذا التساؤل تم استعراض مختلف المفاهيم المتعلقة بالحكومة الالكترونية والحكومة الذكية والمعرفة الفرق بينهما بالإضافة الى شرح اهم الخطوات التي اتبعتها دولة الامارات بالتطوير حكومتها من شكلها الالكتروني الى الذكي .

النتائج :

لقد توصلت الدراسة الى ان دولة الامارات العربية المتحدة استطاعت ان تكون نموذج يتخذ كمرجع للعالم او منطقة الخليج , من خلال ادخالها احدث التطبيقات التكنولوجية العالمية في العمل الحكومي وهذا ما اسفر عن تحقيق مراتب متقدمة عالميا و مؤشرات الحكومة الذكية كما توصلت الدراسة الى ان الاسباب نجاح الاستراتيجية التحول الذكي للإمارات هو التركيز على الحضور الالكتروني والخدمات الحكومية الرقمية وتطويرها بشكل يساهم في راحة المتعاملين وبالتالي سعادة ورضا المجتمع .

5-دراسة الاستاذ دنداني محمد امين جامعة الجزائر مجلة الحقوق والعلوم الانسانية , دراسات اقتصادية 2022 بعنوان : جودة افاق الخدمة العمومية للجزائر في ظل الحكومة الالكترونية النقالة .

المنهجية المتبعة:

تم اتباع المنهج الوصفي لطرح المفاهيم الخاصة بالحكومة الالكترونية والخدمات العمومية .

الهدف من الدراسة :

الى اي مدى شكلت الحكومة الالكترونية آلية محورية في ترشيد الخدمة العمومية خلال التطورات الخدمات الهاتف النقال ؟

ولإجابة عن هذا التساؤل تم التطرق الى ماهية الحكومة الالكترونية ومتطلبات تحقيقها وكذلك واقعها في الوطن العربي كما تطرقنا الى جودة الخدمة العمومية في الجزائر من بوابة الحكومة الالكترونية .

### النتائج:

ارساء مبادئ الحكومة الالكترونية كآلية لترشيد الخدمات العمومية , تعد الحل الافضل للمؤسسة العامة الراغبة في تحقيق التحسين إلا انه هناك العديد من الخدمات مازالت في الواجهة يجب على الحكومة اخذها بعين الاعتبار اذا ما ارادت التطور الى حكومة الكترونية ذات كفاءة وفعالية ومساندة المواطنين .

6- دراسة عبد الرحمان خوي , مجلة الابحاث ودراسات التنمية , المجلد 10 العدد ديسمبر 2023.  
بعنوان : تحديات الحكومة الالكترونية في الجزائر.دراسة حالة مؤشر الخدمات الرقمية .

### المنهجية المتبعة :

لمعالجة الاشكالية اعتمد على المنهجية الوصفية كما استخدم المنهج التحليلي بتحديد المؤشرات الفرعية للوقوف على اهم الاختلالات التي توجد في مكونات المؤشرات الجزئية لكل من الخدمات الالكترونية ومحتوى الخدمات وكذا المشاركة الالكترونية .

### الاهداف من الدراسة :

ماهي أهم التحديات والصعوبات التي تواجه بناء حكومة الالكترونية في الجزائر ؟ بالرغم من كل المجهودات المبذولة هنا وهناك منذ سنة 1968 الى غاية سنة 2023 .

للإجابة على هذا التساؤل تم تطرق الى مفهوم الحكومة الالكترونية و الفرق بين هذه الاخيرة والإدارة الالكترونية والى مبادئ ومستويات الحكومة الالكترونية وكذلك مكونات عملها كما تطرق في دراسته الى عدة مؤشرات , مؤشر تطور الحكومة الالكترونية EGDI , مؤشر الاتصالات TII, مؤشر خدمات الالكترونية على الخط OSI , مؤشر راس المال البشري HCI, كما تم تطرق الى معوقات الحكومة الالكترونية وآليات مواجهتها .

### النتائج :

مؤشر الخدمات الالكترونية على الخط يعاني من ضعف شديد وكذلك مؤشر بنية الاتصال, وبعض المؤشرات الفرعية تبدو منعدمة مؤشر المشاركة الالكترونية ومؤشر وفرة الخدمات الالكترونية.

خلاصة : نلاحظ أن الجزائر مازالت في مرحلة البداية ويزال أمامها الكثير من العمل وهذا بسبب غياب رؤية واضحة لمسيرة التطور التكنولوجي في جميع المجالات

### الخلاصة:

تعتبر التحول الحكومي الرقمي مشروع حديث الظهور تمحورت أهدافه حول الاستثمار في تقنية المعلومات و الاتصالات و ذلك بربط المواطن و المؤسسات الحكومية و كذلك مؤسسات الأعمال و مؤسسات المجتمع المدني بالنسق الالكتروني الموحد الذي يتيح اجراء مختلف المعاملات بين هذه الأطراف و تسهيل الوصول إلى الخدمة بتوفير الجهد و الوقت و التكاليف , و على هذا الأساس حاولنا في هذا الفصل تحديد مفاهيم عامة للحكومة الالكترونية و أسباب ظهورها و كذلك عناصرها و متطلباتها تم تطرقنا إلى مؤشر نضوج الخدمة الحكومية الالكترونية . و كذلك دراسات السابقة المتعلقة بالحكومة الالكترونية. حيث استخلصنا مجموعة من النتائج أهمها:

- \_ أن الحكومة الالكترونية هي استخدام تقنيات المعلومات و الاتصالات لتقديم الخدمات الحكومية و تسهيل تفاعل بين الحكومة و المواطنين و الشركات .
- \_ تهدف لتحسين الكفاءة و تقليل البيروقراطية و تسريع الاجراءات الحكومية .
- \_ تعزيز الشفافية ونشر المعلومات الحكومية بشكل مفتوح مما يسهل متابعة الأداء الحكومي .
- \_ مؤشر GEMS يتيح فرصة تحديد نقاط الضعف و نقاط القوة في الحكومة. كما يظهر أن الجزائر لا تزال في مراحل متوسطة من التطور في هذا المجال مقارنة ببعض الدول الاخرى .
- هناك تحول رقمي للخدمات الحكومية في تقديم الوثائق الرسمية عبر الانترنت . لكن التحول الكامل في جميع القطاعات ما يزال بعيد المنال .
- يواجه المواطنون صعوبة في الثقة في الأنظمة الالكترونية مما يؤثر على التفاعل معها .
- الحاجة إلى تطوير تشريعات تدعم استخدام الأمن الفعال للتكنولوجيا في القطاع العام .

# الفصل الثاني

تقييم أداء الخدمات الحكومية الإلكترونية في الجزائر وفق مؤشر GEMS

سنوات 2021، 2022، 2023

## الفصل الثاني: قراءة لنتائج مؤشر GEMS (2021-2022-2023)

يُعتبر مؤشر "تقييم الإدارة الحكومية والمجتمعية (GEMS)" أداة حيوية لقياس الأداء الحكومي والمجتمعي، ويقدم نظرة شاملة على كيفية أداء الحكومات في مجالات متعددة تشمل الإدارة الاقتصادية، الشفافية، الفاعلية الحكومية، ومشاركة المواطنين. يُعد تحليل نتائج هذا المؤشر للفترة من 2021 إلى 2023 في الجزائر ضرورياً لفهم التطورات والتحديات التي شهدتها هذه المجالات خلال هذه السنوات الثلاث.

تشهد الجزائر خلال الفترة المدروسة تغيرات ملحوظة، سواء على المستوى المحلي أو العالمي، مما يستدعي قراءة دقيقة وتحليل عميق لهذه النتائج. تعكس النتائج ليس فقط الأداء الحكومي، ولكن أيضاً التحديات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية التي واجهتها البلاد، بما في ذلك تأثير جائحة كوفيد-19 والأزمات الاقتصادية المصاحبة لها.

سيتم في هذا الفصل استعراض نتائج مؤشر GEMS للأعوام 2021، 2022، و2023 في الجزائر، مع التركيز على الاتجاهات الرئيسية، التحسينات، والتراجعات التي شهدتها البلاد. سنقوم أيضاً بمقارنة الأداء بين السنوات المختلفة واستكشاف العوامل التي ساهمت في التحسين أو التدهور.

## المبحث الأول: المنهجية والأدوات المستخدمة

يشكل مؤشر الحكومة الإلكترونية العالمي (GEMS) أداة قياس هامة لمدى تقدم الدول في تطبيق مفاهيم الحكومة الإلكترونية وتطوير الخدمات الرقمية. يُعد تحليل هذا المؤشر لعام 2021-2023 خطوة أساسية لفهم مستويات التحول الرقمي في الجزائر، ودراسة العوامل التي تؤثر على تحسين أو تراجع الأداء الحكومي الإلكتروني.

يهدف هذا المبحث إلى تقديم منهجية البحث والأدوات المستخدمة لتحليل نتائج مؤشر GEMS خلال السنوات المحددة، مع التركيز على المنهجية المتبعة لجمع البيانات وتحليلها. ستتم مناقشة الأساليب الكمية والنوعية التي اعتمدت في هذه الدراسة، بالإضافة إلى الأدوات التقنية والإحصائية التي سُخِّرت لاستخلاص النتائج وفهم الاتجاهات الرئيسية.

تتيح هذه المنهجية فهماً أعمق لكيفية تقييم المؤشر لأداء الجزائر في مجالات مثل تقديم الخدمات الحكومية عبر الإنترنت، تطور البنية التحتية الرقمية، ومستوى المشاركة الإلكترونية للمواطنين.

### المطلب الأول: المنهجية

#### 1- إطار العمل:

تعتمد الدراسة على منهجية تحليلية لتقييم نضج الخدمات الحكومية الإلكترونية، مستندة إلى إطار عمل شامل يغطي ثلاث ركائز أساسية: توفر الخدمة وتطورها، استخدام الخدمة ورضا المستخدم، والوصول إلى الجمهور.

#### 2- جمع البيانات:

**المصادر:** جمعت البيانات من خلال تقييم مواقع الوزارات والمؤسسات الحكومية، بالإضافة إلى التطبيقات النقالة المتعلقة بالخدمات الحكومية.

**الفئات المستهدفة:** تضمنت الدراسة مجموعة متنوعة من الخدمات في قطاعات مختلفة مثل التعليم، الصحة، الداخلية، الشؤون الاجتماعية، العدل، وغيرها.

#### 3- المؤشرات الرئيسية:

**توفر الخدمة وتطورها:** تشمل المؤشرات مثل تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية، توفر ميزات التخصيص، مستوى تطور الخدمات عبر النقال، مستوى توفر الخدمات عبر النقال، وتوفر التطبيقات على المنصات النقالة.

**استخدام الخدمة ورضا المستخدم:** تشمل مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية، مستوى الاستخدام عبر النقال، الاستخدام الإجمالي في المؤسسات، ومستوى رضا المستخدمين.

**الوصول إلى الجمهور:** تشمل نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق، وتوفر أدوات التواصل والدعم للأفراد.

#### 4- تحليل البيانات:

**المقارنة الزمنية:** تحليل البيانات تم بشكل مقارن عبر السنوات الثلاث (2021-2023) لتحديد التغيرات والتحسينات في مستوى نضج الخدمات الإلكترونية.

**التحليل القطاعي:** تم تحليل البيانات حسب القطاعات المختلفة لتحديد نقاط القوة والضعف في كل قطاع.

#### المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة

##### 1- الأدوات التقنية:

**مواقع الويب:** تقييم مواقع الوزارات والمؤسسات الحكومية بناءً على معايير محددة تتعلق بتوفر الخدمات وميزاتها.

##### 2- الأدوات الإحصائية:

**التحليل الوصفي:** استخدام الأساليب الوصفية لتحليل وتفسير البيانات المتجمعة، مثل حساب النسب المئوية وتحديد الاتجاهات.

**المقاييس المعيارية:** استخدام مقاييس معيارية لمقارنة الأداء عبر السنوات وتحديد مدى التحسن أو التراجع في مستوى نضج الخدمات الإلكترونية.

##### 3- أدوات جمع البيانات

**تحليل محتوى المواقع:** تقييم محتوى المواقع الإلكترونية وتحديثاتها بشكل دوري لتحديد مستوى التقدم في تقديم الخدمات.

#### 4- الخطوات المتبعة:

**تحديد المعايير:** وضع معايير واضحة وشاملة لتقييم نضج الخدمات الإلكترونية، تشمل جميع الركائز الأساسية المذكورة.

**جمع البيانات:** جمع البيانات من المواقع الإلكترونية والتطبيقات النقالة بشكل دوري ومستمر.

**تحليل البيانات:** تحليل البيانات باستخدام الأدوات الإحصائية والتقنية، مع مقارنة الأداء عبر السنوات والقطاعات المختلفة.

**تقديم التوصيات:** بناءً على نتائج التحليل، تقديم توصيات لتحسين وتطوير الخدمات الإلكترونية في المستقبل.

#### الملاحظة العامة

استخدمت الدراسة منهجية تحليلية شاملة تجمع بين تقييم المواقع الإلكترونية والتطبيقات النقالة، وتحليل البيانات باستخدام الأدوات الإحصائية والتقنية. شملت الدراسة مجموعة متنوعة من الخدمات الحكومية في قطاعات مختلفة، وتمت مقارنة الأداء عبر السنوات لتحديد مدى التحسن أو التراجع في مستوى نضج الخدمات الإلكترونية. بناءً على النتائج، تم تقديم توصيات لتحسين وتطوير الخدمات في المستقبل.

**المبحث الثاني: الشرح والتحليل والمقارنة**

يُعد الشرح والتحليل لنتائج مؤشر GEMS خطوة محورية في فهم مدى تقدم الجزائر في تطبيق الحكومة الإلكترونية، حيث يوفر المؤشر معلومات دقيقة حول أداء الدولة في مجالات مختلفة. في هذا المبحث، سيتم شرح النتائج المستخلصة من السنوات 2021-2023، مع تحليل العوامل التي ساهمت في تلك النتائج وتحديد نقاط القوة والضعف.

سيتم استعراض الأداء الجزائري في ثلاثة أبعاد رئيسية: توفير الخدمات الإلكترونية، تطور البنية التحتية الرقمية، ومستوى المشاركة الإلكترونية للمواطنين. كما سيتم مقارنة أداء الجزائر مع عدد من الدول الأخرى في المنطقة العربية وشمال إفريقيا، وذلك لفهم مدى التقدم أو التأخر النسبي.

يهدف هذا المبحث إلى تقديم تحليل شامل ومفصل للاتجاهات التي تظهرها نتائج مؤشر GEMS ، مما يساعد في تحديد الفرص والتحديات التي تواجه الجزائر في سعيها نحو التحول الرقمي الكامل. كما سيتم تسليط الضوء على الفجوات التي قد تحتاج إلى تحسين من أجل رفع تصنيف الدولة في المؤشر خلال السنوات المقبلة.

**المطلب الأول: شرح نتائج مؤشر GEMS للسنوات 2020-2023****أولاً: نتائج مؤشر GEMS للجزائر لعامي 2020 و 2021:**

العنوان	2020	2021
القيم الإجمالية للمؤشر	%34.70	%34.70
الترتيب الإقليمي	8	8
عدد الخدمات المقيّمة	17	34
<b>توزيع الخدمات المقيّمة حسب القطاع (2021)</b>		
النقل/المرور/الشرطة	-	0
التجارة والصناعة	-	5
الشؤون الحكومية المشتركة	-	2
التعليم	-	9
الصحة	-	2
الداخلية	-	5
الشؤون البلدية	-	0
العمل	-	3

3	-	الشؤون الاجتماعية
0	-	المالية
3	-	المرافق
0	-	الهجرة
2	-	العدل
0	-	السياحة
<b>قيم الركائز الأساسية</b>		
%36.11	%31.47	توفر الخدمة وتطورها
%33.20	%36.05	استخدام الخدمة ورضا المستخدم
%48.42	%38.42	الوصول إلى الجمهور
<b>مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها</b>		
%36.11	-	تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية
%60.00	-	توفر ميزات التخصيص في صفحات الويب
%27.05	-	مستوى تطور الخدمات النقالة
%20.68	-	مستوى توفر الخدمات النقالة
%6.07	-	توفر التطبيقات النقالة على المنصات
%31.72	-	توفر اللغات على البوابة الإلكترونية
%20.40	-	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة
%5.56	-	توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة
%24.98	-	توفر اللغات على التطبيقات النقالة
%6.97	-	توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال
%0.00	-	توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر النقال
%6.91	-	التشغيل البيئي بين القنوات
%55.00	-	مستوى الأمن على القنوات
%41.05	-	مستوى توفر البيانات المفتوحة
%32.63	-	صيغة تقديم البيانات المفتوحة
<b>مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم</b>		
%33.20	-	مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية
%5.00	-	مستوى الاستخدام عبر النقال
%81.84	-	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة
%17.22	-	الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال
%29.97	-	مستوى رضا المستخدم عبر البوابة

مستوى رضا المستخدم عبر النقال	-	%50.74
مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور	-	
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق	-	%25.17
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (كافة الخدمات)	-	%36.02
دعم الأفراد لتواصل وتوفير أدوات لهم	-	%48.42

المصدر: الأمم المتحدة (ESCWA)، مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة 2021-GEMS، بيروت، ديسمبر، 2021، على الموقع [unesqwa.org](http://unesqwa.org).

### الملاحظات:

الجدول يقدم لمحة شاملة عن أداء الجزائر في مؤشر GEMS لعامي 2020 و2021، ويظهر التغييرات التي طرأت على مختلف المعايير المتعلقة بتوفر واستخدام الخدمات الإلكترونية ورضا المستخدمين. إليك تحليلاً مفصلاً لكل جزء من الجدول:

### 1. القيم الإجمالية للمؤشر والترتيب الإقليمي

- الاستقرار في القيم الإجمالية: قيمة المؤشر الإجمالية بقيت مستقرة عند %34.70 في كلا العامين 2020 و2021، مما يشير إلى عدم حدوث تطور ملحوظ في الأداء الكلي.
- الترتيب الإقليمي: الجزائر حافظت على الترتيب الثامن إقليمياً، وهو ما يدل على وجود منافسة قوية في المنطقة مع استقرار الأداء مقارنة بالدول الأخرى.

### 2. عدد الخدمات المقيّمة

- زيادة ملحوظة في عدد الخدمات: ارتفع عدد الخدمات المقيّمة من 17 خدمة في 2020 إلى 34 خدمة في 2021. هذا التطور يشير إلى جهود الجزائر في توسيع نطاق الخدمات الإلكترونية.

### 3. توزيع الخدمات المقيّمة حسب القطاع (2021)

- التوزيع القطاعي: قطاع التعليم كان الأكثر تقييماً بـ 9 خدمات، يليه التجارة والصناعة والداخلية بـ 5 خدمات لكل منهما. يظهر هذا التركيز على بعض القطاعات الرئيسية مع غياب تقييم الخدمات في قطاعات أخرى مثل النقل/المرور/الشرطة، الشؤون البلدية، والسياحة، مما يشير إلى وجود فجوات في تغطية بعض القطاعات.

#### 4. قيم الركائز الأساسية

- توفر الخدمة وتطورها: تحسنت هذه الركيزة من %31.47 في 2020 إلى %36.11 في 2021، مما يدل على تطور ملحوظ في توافر الخدمات الإلكترونية وتحسين جودتها.
- استخدام الخدمة ورضا المستخدم: شهدت هذه الركيزة تراجعاً طفيفاً من %36.05 في 2020 إلى %33.20 في 2021. قد يشير هذا إلى عدم رضا المستخدمين عن الخدمات المقدمة رغم توفرها.
- الوصول إلى الجمهور: كانت هذه الركيزة الأكثر تطوراً حيث ارتفعت من %38.42 في 2020 إلى %48.42 في 2021، مما يعكس جهوداً كبيرة لتحسين وصول الخدمات إلى الفئات المختلفة من المستخدمين.

#### 5. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها

- تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية: بلغ %36.11، مما يشير إلى وجود بعض التطور في تقديم الخدمات عبر الإنترنت، ولكن لا يزال هناك مجال لتحسين النسبة.
- توفر ميزات التخصيص في صفحات الويب: مع نسبة %60.00، يُظهر هذا المؤشر مستوى جيداً من التخصيص للمستخدمين.
- مستوى تطور وتوفر الخدمات النقالة: لا تزال منخفضة نسبياً بنسبة %27.05 و%20.68، ما يشير إلى أن الجزائر بحاجة لتحسين خدماتها المقدمة عبر الهواتف المحمولة.
- توفر التطبيقات النقالة: النسبة كانت ضعيفة للغاية عند %6.07، مما يشير إلى نقص واضح في توفير التطبيقات على الهواتف الذكية.
- توفير وسائل لآراء المستخدمين وخصائص لذوي الإعاقة: كانت نسبتها منخفضة سواء عبر البوابة الإلكترونية أو التطبيقات النقالة، وهو ما يشير إلى وجود قصور في التفاعل مع المستخدمين ودمج ذوي الاحتياجات الخاصة.

#### 6. مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم

- مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية: كان عند %33.20 وهو ليس مرتفعاً، مما يشير إلى أن المستخدمين قد لا يستفيدون بشكل كافٍ من الخدمات المتاحة.

- رضا المستخدم: يظهر مستوى رضا المستخدم عبر التطبيقات النقالة %50.74، وهو أعلى بكثير مقارنة بالبوابة الإلكترونية %29.97، مما يعني أن هناك بعض الرضا عن استخدام التطبيقات النقالة، على الرغم من قلة توفرها.

## 7. مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور

- نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق: كانت منخفضة عند %25.17 من الخدمات المقيّمة و %36.02 من الخدمات الإجمالية. هذا يشير إلى أن العديد من الخدمات الجديدة لا تحظى بتغطية كافية من حملات التسويق، مما قد يؤدي إلى انخفاض الوعي باستخدام هذه الخدمات.

### الملاحظة العامة

الجزائر حققت بعض التحسن في توفر الخدمات الإلكترونية، خاصة فيما يتعلق بالوصول إلى الجمهور وتطوير الخدمات على البوابة الإلكترونية. ومع ذلك، لا تزال هناك تحديات في استخدام هذه الخدمات من قبل الجمهور، وتحتاج الجزائر إلى تحسين في مجال التطبيقات النقالة وتفاعلها مع المستخدمين، بالإضافة إلى توفير مزيد من الخدمات في قطاعات مهمة مثل النقل، الشؤون البلدية، والسياحة.

## ثانيا: نتائج مؤشر GEMS للجزائر لعامي 2021 و2022:

المؤشر	2021	2022
القيم الإجمالية للمؤشر	35%	19%
الترتيب الإقليمي	8	10
عدد الخدمات المقيّمة	34	36
عدد المؤسسات المقيّمة	17	13
توفر الخدمة وتطورها	31.47%	22.15%
استخدام الخدمة ورضا المستخدم	36.05%	13.12%
الوصول إلى الجمهور	38.42%	22.64%
تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية	36.11%	34.59%
توفر ميزات التخصيص في صفحات الوب	60.00%	20.00%
مستوى تطور الخدمات النقالة	27.05%	17.35%
مستوى توفر الخدمات النقالة	20.68%	23.32%
توفر التطبيقات النقالة على المنصات	6.07%	7.61%
توفر اللغات على البوابة الإلكترونية	31.72%	27.82%
توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر البوابة	20.40%	21.56%
توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر البوابة	5.56%	0.00%
توفر خصائص لذوي الإعاقة عبر النقال	0.00%	0.00%
مستوى الأمن على القنوات	55.00%	39.00%
مستوى توفر البيانات المفتوحة	41.05%	39.00%
مستوى الاستخدام عبر البوابة	33.20%	20.11%
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة	29.97%	13.88%
مستوى الاستخدام عبر النقال	5.00%	0.16%
مستوى رضا المستخدم عبر النقال	50.74%	3.73%
نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق	25.17%	14.64%
دعم الأفراد لتواصل وتوفر أدوات لهم	48.42%	27.00%

المصدر: الأمم المتحدة (ESCWA)، مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة 2022-GEMS، بيروت،

ديسمبر، 2022، على الموقع [unesqwa.org](http://unesqwa.org).

**الملاحظات:**

تحليل نتائج مؤشر GEMS للجزائر بين عامي 2021 و2022 يُظهر تراجعاً ملحوظاً في أداء الجزائر فيما يتعلق بالخدمات الحكومية الإلكترونية. فيما يلي أبرز الملاحظات:

**1. التراجع في القيم الإجمالية للمؤشر:**

○ انخفضت القيمة الإجمالية من 35% في عام 2021 إلى 19% في عام 2022، مما يعكس تدهوراً في تقديم الخدمات الإلكترونية في الجزائر.

**2. الترتيب الإقليمي:**

○ رغم أن الجزائر حافظت على المركز الثامن إقليمياً في عام 2021، تراجعت إلى المرتبة العاشرة في عام 2022، مما يشير إلى تحسن أداء دول أخرى أو تراجع الجزائر.

**3. عدد المؤسسات والخدمات المقيّمة:**

○ في حين زاد عدد الخدمات المقيّمة من 34 في عام 2021 إلى 36 في عام 2022، انخفض عدد المؤسسات المشاركة من 17 إلى 13، مما يشير إلى تراجع مشاركة المؤسسات في تقييم الخدمات الإلكترونية.

**4. الركائز الأساسية:**

○ هناك انخفاض كبير في جميع الركائز الأساسية. "توفر الخدمة وتطورها" انخفض من 31.47% إلى 22.15%، و"استخدام الخدمة ورضا المستخدم" شهد انخفاضاً حاداً من 36.05% إلى 13.12%. كما تراجعت "الوصول إلى الجمهور" من 38.42% إلى 22.64%.

**5. مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة:**

○ انخفضت مستويات تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية بشكل طفيف، بينما تراجعت ميزات التخصيص بشكل حاد من 60% إلى 20%. بعض المؤشرات مثل توفر الخدمات النقّالة شهدت تحسناً طفيفاً، لكن العديد من المؤشرات الرئيسية شهدت تراجعاً ملحوظاً، مثل مستوى الأمن على القنوات الذي انخفض من 55% إلى 39%.

**6. استخدام الخدمة ورضا المستخدم:**

○ سجلت مؤشرات الاستخدام ورضا المستخدم تدهوراً كبيراً، حيث انخفض مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية من 33.20% إلى 20.11%، ومستوى الاستخدام عبر النقال من 5% إلى 0.16%. كما انخفض رضا المستخدم عبر النقال بشكل كبير من 50.74% إلى 3.73%.

**7. الوصول إلى الجمهور:**

○ انخفضت نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق من 25.17% في 2021 إلى 14.64% في 2022، مما يعكس تراجعاً في الجهود التسويقية والتوعوية لتلك الخدمات.

#### 8. الملاحظة العامة

○ يُظهر هذا التراجع الكبير في المؤشرات ضعفاً في الجهود المتعلقة بتطوير وتقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية في الجزائر خلال عام 2022. تحتاج الجزائر إلى تعزيز استراتيجياتها التقنية والتسويقية وتحسين تجربة المستخدم إذا كانت ترغب في استعادة مكانتها وتحسين خدماتها الإلكترونية.

## ثالثا: نتائج مؤشر GEMS للجزائر لعامي 2022.2023:

المؤشر	2022	2023
القيم الإجمالية للمؤشر	%19	%37
عدد الخدمات المقيّمة	36	50
عدد المؤسسات المقيّمة	13	-
<b>الركائز الأساسية</b>		
توفر الخدمة وتطورها	%22.15	%41.16
استخدام الخدمة ورضا المستخدم	%13.12	%23.45
الوصول إلى الجمهور	%22.64	%53.47
<b>مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها</b>		
تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية	%34.59	%49.12
توفر ميزات التخصيص في صفحات الويب	%20.00	%65.00
مستوى تطور الخدمات عبر النقال	%17.35	%31.85
مستوى توفر الخدمات عبر النقال	%23.32	%33.67
توفر التطبيقات على المنصات النقالة	%7.61	%10.13
توفر اللغات على البوابة الإلكترونية	%27.82	%44.92
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدمين عبر البوابة الإلكترونية	%21.56	%30.76
توفر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية	%0.00	%3.23
توفر اللغات على التطبيقات النقالة	%24.98	%39.72
توفير وسيلة لجمع آراء المستخدمين عبر النقال	%5.80	%8.71
توفر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر النقال	%0.00	%3.23
التشغيل البيئي بين القنوات	%3.20	%15.42
مستوى الأمن على القنوات	%39.00	%70.50
مستوى توفر البيانات المفتوحة	%39.00	%71.11
صيغة تقديم البيانات المفتوحة	%27.00	%44.44
<b>مؤشرات الأداء الرئيسية لاستخدام الخدمة ورضا المستخدم</b>		
مستوى الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية	%20.11	%40.62
مستوى الاستخدام عبر النقال	%0.16	%3.79
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر البوابة الإلكترونية	%43.75	%82.20
الاستخدام الإجمالي في المؤسسات عبر النقال	%18.75	%27.01
مستوى رضا المستخدم عبر البوابة الإلكترونية	%13.88	%10.95
مستوى رضا المستخدم عبر النقال	%3.73	%14.52

مؤشرات الأداء الرئيسية للوصول إلى الجمهور		
15.22%	14.64%	نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات المقيّمة)
60.95%	26.77%	نسبة الخدمات الجديدة المرفقة بحملات تسويق (من الخدمات كافة على مستوى المؤسسات)
78.00%	27.00%	توفّر أدوات التواصل والدعم للأفراد
2023	2022	المؤشر
37%	19%	القيم الإجمالية للمؤشر
50	36	عدد الخدمات المقيّمة
غير مذكور	13	عدد المؤسسات المقيّمة
الركائز الأساسية		
41.16%	22.15%	توفر الخدمة وتطورها
23.45%	13.12%	استخدام الخدمة ورضا المستخدم
53.47%	22.64%	الوصول إلى الجمهور
مؤشرات الأداء الرئيسية لتوفر الخدمة وتطورها		
49.12%	34.59%	تطور الخدمات على البوابة الإلكترونية
65.00%	20.00%	توفر ميزات التخصيص في صفحات الويب
31.85%	17.35%	مستوى تطور الخدمات عبر النقال
33.67%	23.32%	مستوى توفّر الخدمات عبر النقال
10.13%	7.61%	توفّر التطبيقات على المنصات النقالة

المصدر: الأمم المتحدة (ESCWA)، مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة GEMS-2023، بيروت، ديسمبر، 2023، على الموقع [unesco.org](http://unesco.org).

#### الملاحظات:

يعكس الجدول أعلاه تطوراً ملحوظاً في نتائج الجزائر لمؤشر GEMS بين عامي 2022 و2023، حيث يظهر تحسن كبير في عدة مجالات أساسية. على مستوى القيم الإجمالية للمؤشر، ارتفع الأداء من 19% في 2022 إلى 37% في 2023، مما يعكس تقدماً إيجابياً في تطوير الخدمات الإلكترونية واستخدامها من قبل المستخدمين.

تجدر الإشارة إلى زيادة عدد الخدمات المقيّمة من 36 إلى 50 خدمة، مما يعزز تغطية وتوفر الخدمات الإلكترونية للمؤسسات العامة. كما شهدت ركيزة توفر الخدمة وتطورها ارتفاعاً ملحوظاً من 22.15%

إلى 41.16%، إلى جانب تحسينات في مستوى تطور الخدمات عبر النقال و توفير ميزات التخصيص في صفحات الويب، التي وصلت إلى 65%.

من ناحية الوصول إلى الجمهور، حققت الجزائر تقدماً بارزاً بنسبة 53.47% في 2023 مقارنةً بـ 22.64% في 2022، مما يشير إلى زيادة فعالية وصول الخدمات الإلكترونية إلى المستخدمين. كما تحسنت مؤشرات مثل مستوى الأمن على القنوات و توفير البيانات المفتوحة، حيث تضاعف الأداء تقريباً بين العامين.

ومع هذا التقدم، لا يزال هناك مجال للتحسين في بعض المجالات مثل توفر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر البوابة الإلكترونية والنتقال، والتي سجلت نسب منخفضة ولكن شهدت بداية تحسن في 2023.

بشكل عام، تشير هذه النتائج إلى التزام الجزائر بتعزيز الأداء الرقمي في تقديم الخدمات الحكومية، مع التركيز على تحسين التجربة العامة للمستخدمين وزيادة التفاعل مع الخدمات الإلكترونية.

**المطلب الثاني: التحليل والمقارنة**

في الأعوام الثلاثة الماضية، شهدت الجزائر تقلبات في مستوى نضج الخدمات الحكومية الإلكترونية، مع تحسن ملحوظ في عام 2023 بعد تراجع كبير في عام 2022.

**1- القيم الإجمالية للمؤشر:**

• 35% : 2021

• 19% : 2022 (تراجع كبير)

• 37% : 2023 (تحسن كبير)

**2- التحليل:****1. عام 2021:**

❖ شهدت الجزائر مستوى جيد نسبياً في الخدمات الإلكترونية بنسبة 35%.

❖ كانت القيم الإجمالية للمؤشر تشير إلى بداية جيدة مع تحسن ملحوظ في توفر واستخدام الخدمات.

**2. عام 2022:**

○ تراجعت القيم الإجمالية بشكل كبير إلى 19%.

○ انخفاض الترتيب الإقليمي، مما يدل على تدهور في مستوى النضج الرقمي.

○ هذا التراجع قد يكون ناتجاً عن تحديات تقنية أو إدارية أو حتى نقص في التمويل والتدريب.

**3. عام 2023:**

○ ارتفعت القيم الإجمالية للمؤشر بشكل ملحوظ إلى 37%.

○ التحسن يشير إلى جهود كبيرة لتطوير البنية التحتية الرقمية وتحسين تجربة المستخدمين.

○ الزيادة الكبيرة في عدد الخدمات المقيّمة (من 36 في عام 2022 إلى 50 في عام 2023) تعكس

توسعاً في تقديم الخدمات الإلكترونية.

**التحليل التفصيلي للركائز الأساسية:****1. توفر الخدمة وتطورها:**

○ 2021: 31.47%

○ 2022: 22.15% (تراجع)

○ 2023: 41.16% (تحسن)

○ التحسن في عام 2023 يعكس التركيز على تطوير الخدمات وإضافة ميزات جديدة.

**2. استخدام الخدمة ورضا المستخدم:**

○ 2021: 36.05%

○ 2022: 13.12% (تراجع كبير)

○ 2023: 23.45% (تحسن، لكنه ما زال دون المستوى المطلوب)

○ الانخفاض الكبير في عام 2022 قد يشير إلى مشكلات في واجهة المستخدم أو في أداء الخدمات المقدمة.

**3. الوصول إلى الجمهور:**

○ 2021: 38.42%

○ 2022: 22.64% (تراجع)

○ 2023: 53.47% (تحسن كبير)

○ التحسن يعكس جهوداً في حملات التسويق والتواصل مع الجمهور، وزيادة توعية المستخدمين بالخدمات المتاحة.

**3- التحليل القطاعي:**• **التعليم والصحة:** شهد هذان القطاعان تذبذبات في عدد الخدمات المتاحة.

- **الداخلية والشؤون الاجتماعية:** استمرت هذه القطاعات في تقديم خدمات إلكترونية متعددة، مع تحسن ملحوظ في توفر هذه الخدمات في عام 2023.
- **العدل والمرافق:** تحسن مستمر في تقديم الخدمات الإلكترونية مع زيادة في عدد الخدمات المقیمة.

#### 4- نقاط القوة في عام 2023:

- **تحسين الأمن:** مستوى الأمن على القنوات ارتفع إلى 70.50%.
  - **البيانات المفتوحة:** مستوى توفر البيانات المفتوحة ارتفع إلى 71.11%.
  - **ميزات التخصيص:** توفرت ميزات التخصيص في صفحات الويب بنسبة 65%.
- باختصار، رغم التراجع في عام 2022، إلا أن التحسن الكبير في عام 2023 يشير إلى تقدم ملحوظ وتطور في البنية التحتية الرقمية والخدمات الحكومية الإلكترونية في الجزائر. يجب مواصلة الجهود لتعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف لضمان استمرار هذا التحسن في السنوات القادمة.

#### المطلب الثالث: الاستنتاج

من خلال تحليل نتائج مؤشر GEMS للجزائر للأعوام 2021-2023، يمكن استخلاص الاستنتاجات التالية:

#### التحسن العام:

- شهدت الجزائر تقلبات في مستوى نضج الخدمات الحكومية الإلكترونية، مع تراجع كبير في عام 2022 وتحسن ملحوظ في عام 2023.
- القيم الإجمالية للمؤشر ارتفعت من 19% في عام 2022 إلى 37% في عام 2023، مما يعكس جهوداً كبيرة ومركزة لتحسين الخدمات الإلكترونية.

#### الركائز الأساسية:

#### 1. توفر الخدمة وتطورها:

- التحسن الكبير في عام 2023 (41.16%) يشير إلى التركيز على تطوير الخدمات وإضافة ميزات جديدة.

**2. استخدام الخدمة ورضا المستخدم:**

○ رغم التحسن في عام 2023 (23.45%)، إلا أن رضا المستخدمين ما زال دون المستوى المطلوب، مما يتطلب مزيداً من التركيز على تجربة المستخدم.

**3. الوصول إلى الجمهور:**

○ الزيادة الكبيرة في عام 2023 (53.47%) تعكس نجاح حملات التسويق والتواصل مع الجمهور وزيادة الوعي بالخدمات المتاحة.

**التحليل القطاعي:**

• التحسن في عدد الخدمات المقدمة في القطاعات الحيوية مثل التعليم والصحة والعدل والمرافق يعكس توسعاً في تقديم الخدمات الإلكترونية، مما يساعد في تعزيز الثقة في النظام الإلكتروني الحكومي.

**نقاط القوة:**

• تحسين الأمن: الارتفاع في مستوى الأمن على القنوات (70.50%) يعكس جدية في حماية البيانات والمعلومات.

• البيانات المفتوحة وميزات التخصيص: توفير البيانات المفتوحة وميزات التخصيص بشكل أكبر يعزز الشفافية ويدعم مشاركة الجمهور.

**التوصيات:**

1. تحسين تجربة المستخدم: يجب التركيز على تحسين واجهة المستخدم وزيادة رضا المستخدمين لضمان استمرار استخدام الخدمات.

2. التوسع في الخدمات النقالة: يجب زيادة مستوى التطور والتوفر للتطبيقات النقالة لضمان وصول أوسع للجمهور.

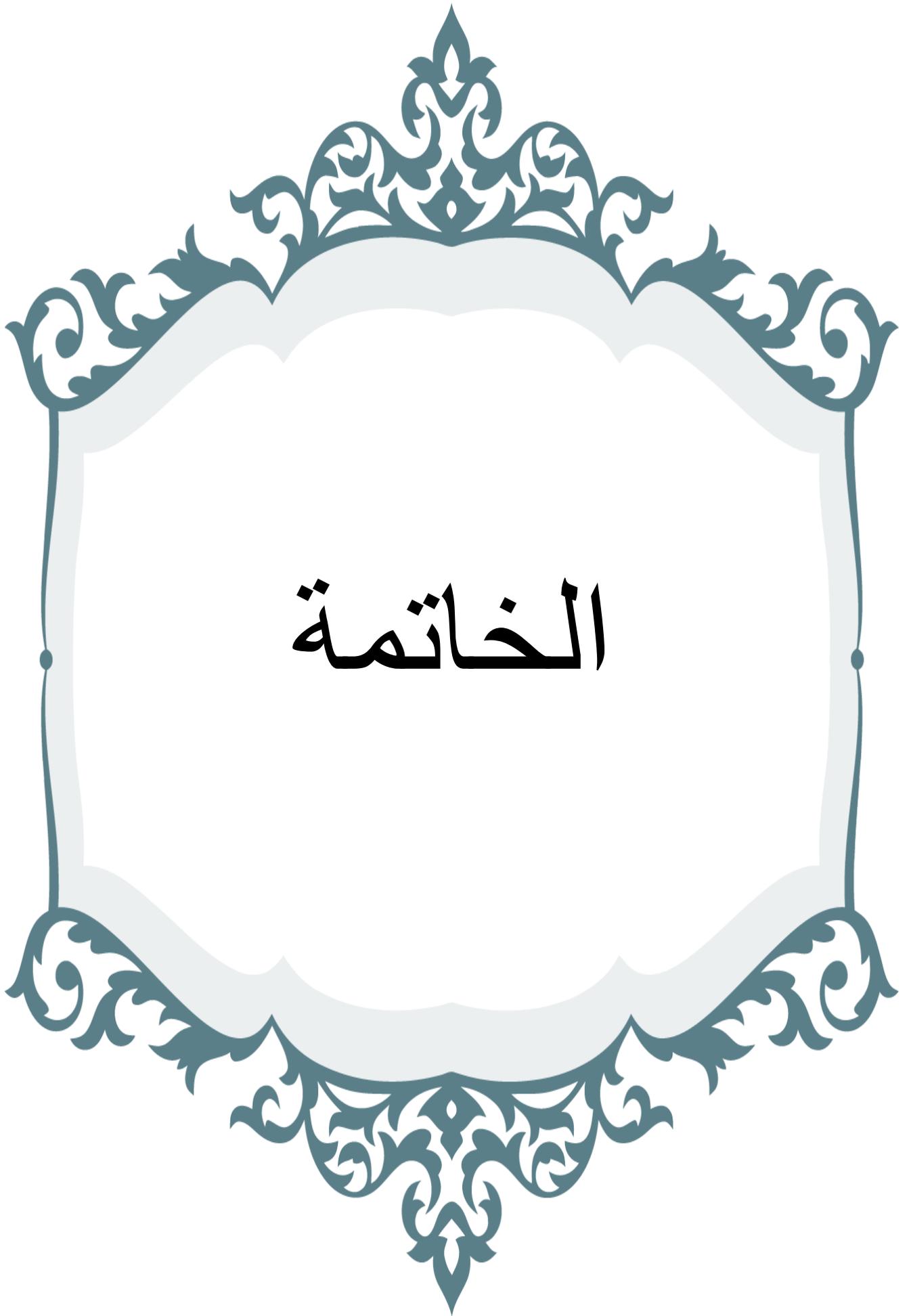
3. تعزيز الأمن: يجب الحفاظ على مستوى الأمن المرتفع وتعزيزه بشكل مستمر لضمان حماية البيانات والمعلومات.

4. توفير خصائص لذوي الإعاقة: يجب تطوير خصائص تلائم ذوي الإعاقة على البوابات الإلكترونية والتطبيقات النقالة لضمان شمولية الخدمات.

5. التسويق والتوعية : يجب الاستمرار في حملات التوعية والتسويق لتحسين الوصول إلى الجمهور وزيادة استخدام الخدمات الإلكترونية.

**خلاصة:**

التحسن الملحوظ في عام 2023 بعد التراجع الكبير في عام 2022 يعكس قدرة الجزائر على تحسين وتطوير خدماتها الإلكترونية. يجب مواصلة الجهود لتعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف لضمان استمرار هذا التحسن واستفادة أكبر عدد من المواطنين من الخدمات الإلكترونية .



# الخاتمة

## الخاتمة

بعد دراسة وتحليل تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر من خلال مؤشر GEMS ، يمكن استخلاص مجموعة من النتائج والتوصيات الهامة التي تسهم في تحسين الأداء وتطوير الخدمات الحكومية الإلكترونية في البلاد. لقد تناولت الدراسة الجهود المبذولة من قبل الحكومة الجزائرية لتبني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تعزيز التنمية المجتمعية والاقتصادية. كما ركزت على تقييم مستوى نضج الخدمات الحكومية الإلكترونية ومدى رضا المستخدمين عنها.

## النتائج:

**تقدم ملحوظ في الخدمات الإلكترونية:** أظهرت النتائج أن الجزائر قد أحرزت تقدماً ملموساً في تبني وتطبيق الحكومة الإلكترونية. هذا التقدم انعكس إيجابياً على جودة الخدمات العامة المقدمة للمواطنين وزاد من رضاهم. فقد أصبح الوصول إلى المعلومات والخدمات الحكومية أكثر سهولة وفاعلية، مما يعزز الشفافية والكفاءة.

**قياس نضج الخدمات عبر مؤشر GEMS:** ساعد مؤشر GEMS في تقديم رؤية شاملة حول مدى نضج وتطور الخدمات الحكومية الإلكترونية في الجزائر. أظهر المؤشر النقاط القوية، مثل بعض الخدمات الإلكترونية التي تم تطويرها بنجاح، وكذلك المجالات التي تحتاج إلى تحسين، مثل التكامل بين الأنظمة المختلفة وتوسيع نطاق الخدمات المتاحة.

**التحديات والمعوقات:** بالرغم من التقدم الملحوظ، لا تزال هناك تحديات تقنية وإدارية تعيق تحقيق الإمكانيات الكاملة للحكومة الإلكترونية. تشمل هذه التحديات نقص البنية التحتية التكنولوجية الكافية، الحاجة إلى تدريب الموظفين على استخدام التقنيات الحديثة، وقضايا تتعلق بحماية البيانات والخصوصية.

**أثر الحكومة الإلكترونية على التنمية:** أظهرت الدراسة أن الحكومة الإلكترونية قد ساهمت بشكل كبير في تعزيز التنمية المجتمعية والاقتصادية. حيث سهلت الحكومة الإلكترونية الوصول إلى المعلومات والخدمات الحكومية، مما قلل من الفجوة الرقمية بين المواطنين وساهم في تحسين حياتهم اليومية من خلال تقليل الوقت والجهد المبذول للحصول على الخدمات.

## التوصيات:

**تحسين البنية التحتية التكنولوجية:** يتوجب على الحكومة الجزائرية الاستثمار في تحسين وتطوير البنية التحتية التكنولوجية لضمان استدامة وتوسع الخدمات الإلكترونية. يشمل ذلك توسيع شبكات الإنترنت وزيادة سرعة الاتصال، وتوفير الأجهزة والبرمجيات الحديثة.

**تدريب الكوادر البشرية:** ينبغي توفير برامج تدريبية متقدمة للموظفين الحكوميين لزيادة كفاءتهم في استخدام وتطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية. هذا سيساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة ويضمن استمرارية التطوير والابتكار.

**تعزيز الوعي العام:** يجب إطلاق حملات توعوية لتعريف المواطنين بفوائد وخدمات الحكومة الإلكترونية وكيفية استخدامها بفعالية. يمكن استخدام وسائل الإعلام المختلفة ومنصات التواصل الاجتماعي للوصول إلى أكبر عدد ممكن من المواطنين.

**تطوير التشريعات والقوانين:** تحتاج الجزائر إلى تحديث وتطوير التشريعات والقوانين المتعلقة بالحكومة الإلكترونية لضمان حماية البيانات والخصوصية وتعزيز الشفافية. يتضمن ذلك وضع قوانين لحماية المعلومات الشخصية وضمان الأمان الإلكتروني.

**التعاون الدولي:** يمكن للجزائر الاستفادة من تجارب الدول المتقدمة في مجال الحكومة الإلكترونية من خلال تعزيز التعاون والشراكات الدولية. يمكن أن تشمل هذه الشراكات تبادل المعرفة والخبرات، وكذلك الاستفادة من الدعم الفني والمادي.

**متابعة وتقييم الأداء:** ينبغي وضع آليات منتظمة لمتابعة وتقييم أداء الخدمات الإلكترونية باستخدام مؤشرات قياس معترف بها مثل GEMS لضمان التحسين المستمر. يساعد ذلك في تحديد نقاط الضعف ومعالجتها بسرعة، وضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية للمواطنين.



# قائمة المصادر والمراجع

◆ المراجع باللغة العربية:

1. الكتب:

- 1- أنجس مورييس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية (تدريبات علمية)، تر. بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصب، الجزائر، 2006.
- 2- إبراهيم خالد ممدوح، أمن الحكومة الالكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2008.
- 3- البار داوود عبد الرزاق، الحكومة الالكترونية، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2007.
- 4- بدران عباس، الحكومة الالكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق، المؤسسة العربية للنشر، بيروت، 2004.
- 5- الجبوري حسين محمد جواد، منهجية البحث العلمي (مدخل لبناء المهارات البحثية)، ط01، دار صفاء، عمان، 2013.
- 6- حجازي عبد الفتاح بيومي، الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح، ط01، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2008.
- 7- حجازي عبد الفتاح بيومي، الحكومة الالكترونية ونظامها القانوني، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2008.
- 8- زكي إيمان عبد المحسن، الحكومة الالكترونية-مدخل إداري متكامل-، المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، 2009.
- 9- الصرفي محمد، المرجع المتكامل في الإدارة الالكترونية للموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة، 2009.
- 10- القدوة محمد، الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة، ط01، دار النشر والتوزيع، الأردن، 2010.
- 11- عكاشة هشام عبد المنعم، الإدارة الالكترونية للمرافق العامة، دار النهضة، القاهرة، 2004.

## 2. المجالات :

12-خوخي عبد الرحمان، تحديات الحكومة الالكترونية في الجزائر(دراسة حالة مؤشر الخدمات الرقمية)، مجلة الأبحاث ودراسات التنمية)، مج10، ع01،الجزائر، ديسمبر، 2023.

13-دنداني محمد أمين، جودة آفاق الخدمة العمومية للجزائر في ظل الحكومة الالكترونية النقالة(دراسات اقتصادية)،مجلة الحقوق والعلوم السياسية،جامعة الجزائر،2022.

14-لكحل محمد،وضعية الحكومة الإلكترونية في الجزائر، مجلة الاقتصاد الإسلامي، العدد55،ديسمبر2016.

15-مهني عامر وآخرون، الحكومة الالكترونية والخدمات العمومية في الجزائر بين التحديات والرهانات،

16-ميستراتي خولة وآخرون، إستراتيجية الإمارات العربية المتحدة تحول من الحكومة الالكترونية إلى الحكومة الذكية، بحوث الاقتصاد والمناجمنت، مج02، ع02، 2021.

17-نوي طه حسين وآخرون، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، ع05، 2018.

## 3. الرسائل الجامعية:

18-بوقنور إسماعيل، الحكومة الالكترونية كأحد معايير الرشادة المحلية، قائمة الجزائر، جامعة 08 ماي 1945.

19-الشايب محمد،الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها، مذكرة ليسانس،كلية العلوم السياسية،جامعة قاصدي مرباح،ورقلة،2005.

## 4. المقالات والمؤتمرات:

20-الشيخة عدنان بن عبد الله، دور الحكومة الالكترونية في الرفع من كفاءة الإدارة المحلية وتفعيل المشاركة الشعبية، جامعة الملك فيصل، السعودية.

21-الحنوي مثال صبحي،بيئة المعلومات الأمنة، مؤتمر المكتبات والمعلومات، السعودية، 2010.

22. مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الالكترونية و النقالة GEM 2021 كانون الأول

/ديسمبر 2021.

23. الأمم المتحدة (ESCWA)، مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإللكترونية والنقالة -GEMS

2022، بيروت، ديسمبر، 2022، على الموقع [unesqwa.org](http://unesqwa.org).

24. الأمم المتحدة (ESCWA)، مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإللكترونية والنقالة -GEMS

2023، بيروت، ديسمبر، 2023، على الموقع [unesqwa.org](http://unesqwa.org).

◆ المراجع باللغة الأجنبيّة:

25-Bouras mounira; Algerienne de la Apporche algerienne; securite humaine  
revue.v06;n01; janvier 2021.

26-David at Al; Electronic Commerce; New Jersey; Prentice Hall,2002