



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة منتوري - قسنطينة -



قسم علم المكتبات

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

الرقم التسلسلي:

رقم التسجيل:

مذكرة بعنوان:

موقع المكتبات الجامعية ضمن مشروع الحكومة الإلكترونية بالجزائر

دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية بجامعة جيجل

مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات تخصص:

" المعلومات الإلكترونية: الافتراضية وإستراتيجية البحث عن المعلومات "

تاريخ المناقشة: 09 جويلية 2012

تحت إشراف:

د. طاشور محمد

من إعداد الطالب:

شنيقل نزار

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة منتوري قسنطينة	أستاذ التعليم العالي	أ.د. بن السبتي عبد المالك
مشرفا ومقررا	جامعة منتوري قسنطينة	أستاذ محاضر	د. طاشور محمد
مناقشا	جامعة منتوري قسنطينة	أستاذة محاضرة	د. مقناني صبرينة
مناقشا	جامعة منتوري قسنطينة	أستاذ محاضر	د. كرم مراد

السنة الجامعية: 2011 - 2012

شكر و تقدير

الحمد لله الذي فضلنا بالعقل على سائر المخلوقات، و الحمد لله الذي أعاننا بالقوة و الصبر لإتمام هذا العمل ليتقيد به كل من يحمله، و كل من يتصفح أوراقه، و الحمد والشكر لله العلي العظيم أولا وأخيرا.

أما بعد،

فلا يسعني إلا أن أتوجه بالشكر والتقدير إلى جميع الأساتذة الكرام بقسم علم المكتبات بجامعة منتوري قسنطينة ، وأخص منهم بالذكر الأستاذ الفاضل الدكتور **طاشور محمد** ، المشرف على الرسالة والذي حرص أن تكون هذه الرسالة نموذجاً لكل الدراسات التي تتبعها. وكان بحق أباً وأخاً وأستاذاً ، تجاوز بوقته وجهده واجبات الإشراف ليثري الرسالة بتوجيهاته وملاحظاته ، لتصبح على ما هي عليه الآن .

كما أتوجه بالشكر لكل من ساهم من قريب أو بعيد في إتمام هذا العمل ، الأغب و الصديق الوفي والأستاذ الفاضل : **شابونية عمر** ، عمال المكتبة المركزية بجامعة جيجل، وعلى رأسهم مدير المكتبة : **كسارة محي الدين** ، والذين لم يترددوا في تقديم العون والنصيحة والمشورة لي فترة العمل على إنجاز هذه الدراسة .

الأساتذة الكرام أعضاء لجنة المناقشة على تشريفهم لنا بحضورهم وقبولهم مناقشة هذا البحث.

فهرس المختريان

رقم الصفحة	العنوان
	شكر و تقدير
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
01	مقدمة
<u>الفصل الأول : الإطار المنهجي للدراسة</u>	
04	1.1 إشكالية الدراسة
06	2.1 فرضيات الدراسة
06	3.1 أهمية الدراسة
06	4.1 أسباب اختيار الموضوع
07	5.1 أهداف الدراسة
07	6.1 تحديد المفاهيم و المصطلحات
07	1.6.1 الحكومة الإلكترونية E- Gouvernement
07	2.6.1 الإدارة الإلكترونية Gestion Électronique
07	3.6.1 مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر
08	4.6.1 المكتبة الجامعية
08	7.1 المتبع في الدراسة المنهج
09	8.1 عينة الدراسة
10	9.1 أدوات جمع البيانات
11	1.9.1 الإستبيان
11	2.9.1 بناء استمارة الاستبيان
12	10.1 حدود الدراسة
12	1.10.1 الحدود الجغرافية

13	الحدود البشرية	2.10.1
13	الحدود الزمنية	3.10.1
13	الدراسات السابقة	.11.1
<u>الفصل الثاني : حول الحكومة الإلكترونية</u>		
17	تمهيد	
18	ماهية الحكومة الإلكترونية	1.2
18	تعريف الحكومة الإلكترونية	1.1.2
20	أساسيات الحكومة الإلكترونية و متغيراتها	2.1.2
20	أساسيات الحكومة الإلكترونية	1.2.1.2
21	متغيرات الحكومة الإلكترونية	2.2.1.2
22	مبادئ الحكومة الإلكترونية	3.1.2
23	أهداف الحكومة الإلكترونية	4.1.2
26	التحول إلى الحكومة الإلكترونية	2.2
26	دوافع و أسباب إنشاء الحكومة الإلكترونية	1.2.2
27	آليات التحول إلى الحكومة الإلكترونية	2.2.2
27	متطلبات التحول إلى الحكومة الإلكترونية	1.2.2.2
30	إستراتيجية التحول إلى الحكومة الإلكترونية	2.2.2.2
31	مراحل التحول إلى الحكومة الإلكترونية	3.2.2.2
33	عوامل نجاح الحكومة الإلكترونية	3.2.2
35	معوقات التحول إلى حكومة إلكترونية	4.2.2
36	معوقات إدارية	1.4.2.2
36	معوقات مادية	2.4.2.2
36	معوقات تقنية	3.4.2.2
37	معوقات قانونية	4.4.2.2

37	معوقات أمنية	5.4.2.2
38	معوقات اجتماعية	6.4.2.2
38	تجارب في التحول إلى الحكومة الإلكترونية	3.2
38	تجربة إمارة دبي	1.3.2
40	تجربة المملكة العربية السعودية في تفعيل الحكومة الإلكترونية	2.3.2
44	تجربة الحكومة المصرية في الحكومة الإلكترونية	3.3.2
47	تجربة الأردن في مجال الحكومة الإلكترونية	4.3.2
50	خلاصة الفصل	
<u>الفصل الثالث : مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر 2013</u>		
52	تمهيد	
53	واقع تكنولوجيا المعلومات بالجزائر	1.3
53	الشبكة العامة للاتصالات	1.1.3
53	شبكة الأنترنت	2.1.3
54	الهيئات الوطنية المكلفة بتكنولوجيا المعلومات في الجزائر	3.1.3
55	الإطار القانوني لتكنولوجيا المعلومات في الجزائر	4.1.3
56	مشاريع حول تكنولوجيا المعلومات و الإتصال بالجزائر	2.3
56	برنامج أسرتك: كومبيوتر شخصي لكل عائلة	1.2.3
57	حديقة الويب cyber park .	2.2.3
58	مشروع الجزائر الإلكترونية 2013	3.3
59	المحاور الأساسية لإستراتيجية الجزائر الإلكترونية .	1.3.3
65	مدى تنفيذ مشروع الجزائر الإلكترونية (نظرة حول بعض القطاعات)	2.3.3
65	قطاع الداخلية و الجماعات المحلية	1.2.3.3
67	قطاع العدالة	2.2.3.3
70	قطاع البريد و المواصلات	3.2.3.3
72	قطاع التشغيل و التضامن الإجتماعي	4.2.3.3

74	قطاع التعليم العالي و البحث العلمي	5.2.3.3
77	خلاصة الفصل	
<u>الفصل الرابع : المكتبة الجامعية في ظل البيئة التكنولوجية الحديثة</u>		
79	تمهيد	
80	السياق المعرفي لتكنولوجيا المعلومات	1.4
80	البعد المنهجي للمعرفة وجدلية التغيير	1.1.4
83	البعد المعرفي لتكنولوجيا المعلومات	2.1.4
88	المكتبة الجامعية	2.4
88	تعريف المكتبة الجامعية	1.2.4
88	مراحل تطور المكتبات الجامعية	2.2.4
89	تطور المكتبات الجامعية الجزائرية	3.2.4
91	أهداف ووظائف المكتبة الجامعية	4.2.4
91	أهداف المكتبة الجامعية	1.4.2.4
91	وظائف المكتبة الجامعية	2.4.2.4
92	دور المكتبة الجامعية في تطوير البحث العلمي	5.2.4
93	خدمات المكتبات الجامعية	6.2.4
93	الخدمات الفنية غير المباشرة	1.6.2.4
94	الخدمات المكتبية المباشرة	2.6.2.4
95	الخدمات الإضافية	3.6.2.4
96	تكنولوجيا المعلومات في المكتبات	3.4
97	تعريف تكنولوجيا المعلومات	1.3.4
98	أهمية توظيف تكنولوجيا المعلومات في المكتبات	2.3.4
99	متطلبات توظيف تكنولوجيا المعلومات في المكتبات	3.3.4
100	أنواع تكنولوجيا المعلومات في المكتبات	4.3.4
101	مسألة نقل التكنولوجيا	4.4

102	طرق نقل التكنولوجيا	.5.4
103	الرقمنة في المكتبة الجامعية وخدمات المستخدمين	.6.4
106	طبيعة تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجزائرية	.7.4
112	صعوبات نقل وتكيف التكنولوجيا في المؤسسات الجزائرية	.8.4
114	خلاصة الفصل	
<u>الفصل الخامس : الدراسة الميدانية</u>		
116	تحليل البيانات و تفسيرها	.1.5
116	المحور الأول : المكتبات الجامعية و تكنولوجيا المعلومات و الإتصال	.1.1.5
123	المحور الثاني : الخدمات الإلكترونية في المكتبات الجامعية	2.1.5
129	المحور الثالث : مساهمة المكتبة في تفعيل مشروع الحكومة الإلكترونية	3.1.5
135	نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات	.2.5
137	النتائج العامة للدراسة	.3.5
138	الإقتراحات	.4.5
141	خاتمة	
144	قائمة المراجع	
155	قائمة الملاحق	
164	ملخصات	

فہرست الجہاد

رقم الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
09	توزيع المكتبيين حسب الرتب	01
10	نسبة الإستثمارات المسترجعة و الضائعة	02
116	دلالة مصطلح تكنولوجيا المعلومات بالنسبة لأفراد العينة	03
117	معنى تكنولوجيا المعلومات في المكتبة الجامعية	04
118	مدى توفر المكتبة على تكنولوجيا المعلومات و مختلف أنواعها	05
119	استخدامات تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية	06
120	تمكن المكتبيين من استخدام تكنولوجيا المعلومات	07
121	تكوين المبحوثين حول استخدام تكنولوجيا المعلومات	08
122	تمكن أفراد العينة من تكنولوجيا المعلومات و انعكاسه على تطوير خدمات المكتبة الجامعية	09
123	مدى تقديم المكتبة لخدمات إلكترونية	10
124	أسباب التحول إلى خدمات إلكترونية	11
125	توفر موقع إلكتروني للمكتبة على شبكة الانترنت و طبيعة المعلومات التي يقدمها	12
127	مميزات الموقع الإلكتروني للمكتبة	13
128	مدى تقييم المكتبة لخدمات عن بعد عبر موقعها الإلكتروني	14
129	مدى توفر فكرة مسبقة عن الحكومة الإلكترونية	15
130	معنى الحكومة الإلكترونية بالنسبة لأفراد العينة	16
131	مجالات تطبيق المكتبة لأحد المفاهيم المتعلقة بالحكومة الإلكترونية	17
132	علاقة مفهوم الحكومة الإلكترونية بالمصطلحات الجديدة للمكتبات	18
133	مدى مساهمة تقديم الخدمات الإلكترونية في تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية	19
134	طريقة التعامل مع العملاء في موقع العمل	20

فهرس الألكال

الرقم	عنوان الشكل	رقم الصفحة
01	توزيع المكتبيين حسب الرتب	09
02	نسبة الإستثمارات المسترجعة و الضائعة	10
03	أساسيات الحكومة الإلكترونية	20
04	متغيرات الحكومة الإلكترونية	22
05	مجالات التشريع المحتملة في الحكومة الإلكترونية	28
06	مراحل تطور الحكومة الإلكترونية	33
07	واجهة بوابة حكومة دبي الإلكترونية	40
08	واجهة الحكومة الإلكترونية للمملكة العربية السعودية	41
09	واجهة "يسر" برنامج التعاملات الإلكترونية	43
10	واجهة بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية	46
11	واجهة بوابة الحكومة الإلكترونية الأردنية	59
12	واجهة بوابة المواطن الجزائرية	71
13	واجهة المكتبة الرقمية العالمية	76
14	البوابة الوطنية للإشعار عن الأطروحات الجامعية PNST	108
15	واجهة النظام الوطني للتوثيق على الخط SNDL	111
16	واجهة موقع المكتبة المركزية لجامعة جيجل	126

فكرة



مُقَدِّمَةٌ

عرفت المعلومات في عالمنا المعاصر أهمية كبيرة، وتميزت بقيمة كبيرة في دعم المهام الإدارية اليومية والمساعدة على اتخاذ القرارات، وقد أدرك أصحاب القرار أهمية المعلومات في أداء الأعمال فعمدوا إلى إنشاء نظم تساعدهم وتمكنهم من الاستفادة من هذه المعلومات.

ومما لا شك فيه أن هناك تكاملاً بين نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات، ونعني بهذه الأخيرة التطور التكنولوجي لمعالجة وتطوير البيانات والمعلومات بما يؤدي إلى تيسير وفعالية العمل الإداري. ومعنى آخر، فإن التدفق الهائل للمعلومات أدى إلى تطور تكنولوجيا المعلومات وترتب عن هذا التطور ظهور أنظمة معلومات مختلفة.

ولم يعد أمام أي دولة تريد أن تواكب العصر - من خيار سوى الاتجاه نحو المجتمع الإلكتروني والتكنولوجيا الرقمية، حيث أصبح إدخال تكنولوجيا المعلومات في كافة الأعمال الحكومية هدف العديد من الدول التي تسعى إلى تحقيق التقدم والرفق، وقد ارتبط استخدام هذه التكنولوجيات في الأجهزة الحكومية بظهور مصطلح جديد أطلق عليه الحكومة الإلكترونية، حيث سعت العديد من بلدان العالم - ولا تزال جاهدة - إلى تحقيق وتجسيد هذا النوع الجديد من الحكومة.

وتسعى الجزائر حالياً إلى إنشاء حكومة إلكترونية حتى تتمكن من الاستفادة من الإيجابيات التي يدرها هذا المشروع سواء على الحكومة أو على المتعاملين، إلا أن تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر يتطلب تضافر جهود جميع القطاعات من جهة ودرجة تفاعل المواطنين مع التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصالات من جهة أخرى.

ويمكن اعتبار المكتبات في مجتمع اليوم، كقطاع رائد في مجال استخدام التكنولوجيات الحديثة وتعميمها والاستفادة منها، حيث ظهرت على إثر ذلك أصناف جديدة من المكتبات كالمكتبات الإلكترونية والمكتبات الرقمية، هذه الأخيرة التي أصبحت تقدم خدمات عديدة لصالح مستخدميها وبشكل إلكتروني من خلال مواقعها عبر شبكة الإنترنت، وبالتالي فهي تجسد جوانب عديدة من أساسيات الحكومة الإلكترونية، كاعتماد الإدارة الإلكترونية مثلاً كأسلوب عمل حديث في المكتبات، وكذا تقديم الخدمات لصالح المستخدمين عن بعد..... وغيرها.

ومن أجل دراسة موضوع الحكومة الإلكترونية في الجزائر وموقع المكتبات الجامعية في تجسيده، وبغية التطرق لجميع العناصر المرتبطة بذلك، فقد جاءت دراستنا في أربعة (04) فصول وهي كما يلي:

تناول الفصل الأول الجانب المنهجي للدراسة من خلال التطرق لإشكالية الدراسة وتساؤلاتها و فرضياتها الأولية لها، وكذا المنهج المستخدم في الدراسة ومجالاتها.

الفصل الثاني ألقى الضوء على موضوع الحكومة الإلكترونية وما ارتبط به من عناصر ك مفهوم الحكومة الإلكترونية ومتطلبات قيامها واستعراض بعض التجارب في هذا المجال.

تناول الفصل الثالث مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر وذلك بالتعرف على واقع تكنولوجيا المعلومات في الجزائر من خلال بعض المؤشرات من جهة واستعراض بعض البرامج حول ذلك مثل برنامج أسرتك، حديقة الويب، وأخيرا التعرف على استراتيجيات مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 وواقع تنفيذ هذا المشروع.

أما الفصل الرابع، فقد تناول تكنولوجيا المعلومات في المكتبات، وذلك بالتعرف على أهمية توظيف تكنولوجيا المعلومات في المكتبات، وكذا متطلبات توظيفها، وأنواعها وأهم الخدمات التي تتيحها المكتبة الجامعية من خلال هذه التكنولوجيا الحديثة.

ليأتي الفصل الخامس والأخير، والذي تضمن دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة جيجل والتي ركزت على البحث في واقع عصنة قطاع المكتبات في الجزائر من جهة، ومدى مساهمة ذلك في تجسيد مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر من جهة أخرى.

وقد اعتمدنا في إنجاز هذه الدراسة على مجموعة من المراجع تنوعت شكلاً ولغَةً، ومن أهمها نذكر:

- كتاب الإدارة الإلكترونية للدكتور علاء عبد الرزاق السالمي.
 - رسالة جامعية حول تطبيقات الحكومة الإلكترونية: دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي.
 - مقال للدكتور علي لطفي بعنوان الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق العملي.
- كما واجهتنا مجموعة من الصعوبات أثناء إنجازنا لهذه الدراسة خاصة في الإطار النظري ومن بينها:
- عدم وجود دراسات تتناول موضوع المكتبات ودورها في إرساء مشاريع الحكومة الإلكترونية.
 - قلة الدراسات التي تعالج موضوع الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

الفصل الأول

الإطار المنهجي للدراسة

1.1. إشكالية الدراسة:

تشهد الألفية الثالثة نمواً متسارعاً في المعطيات المعرفية والمعلوماتية وانتشار شبكة الإنترنت ومواقع الويب بمختلف أنواعها، سواء كانت تجارية، ثقافية، حكومية... الخ، وقد أدى ذلك إلى تغيير جذري في هياكل المعاملات الإدارية على مستوى القطاع الحكومي، وبرزت ضرورة إيجاد نمط إداري تنظيمي جديد يتوافق مع ما أفرزته الثورة التكنولوجية وكل ما يتعلق بها وبأهميتها وكذا المشاكل التي تطرحها. وقد تبلورت على هذا الأساس العديد من المفاهيم، منها مفهوم الحكومة الإلكترونية.

إن استخدام هذا المصطلح متعلق أساساً بالواجهة التي تربط المواطن بالأجهزة الحكومية، حيث يمكنه تنفيذ المعاملات الإدارية والاستفادة من الخدمات عن بعد من خلال شبكة الإنترنت، وتعتمد الحكومة الإلكترونية أساساً على عنصر الإدارة الإلكترونية، ذلك أنها تعتبر العصب الأساسي الذي يقوم عليه النشاط الحكومي في ظل هذا النمط الجديد وهو الحكومة الإلكترونية.

ويقوم مبدأ تبني الحكومة الإلكترونية، بإدخال مختلف التقنيات الحديثة إلى بيئة العمل الإداري من خلال دمج تقنية المعلومات والاتصالات بهدف إدخال تغييرات أساسية في أنظمة الإدارة العامة وفي الهياكل التنظيمية بمختلف القطاعات.

وقد تبنت العديد من الدول العربية هذا المفهوم، وكانت لها تجارب رائدة في هذا المجال على غرار حكومة دبي الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية في الأردن وكذا المملكة العربية السعودية، وغيرها... كما تشهد الجزائر أيضاً اليوم محاولات عديدة ومشاريع لا تزال قيد التنفيذ، تهدف من خلالها إلى إرساء قواعد أساسية وتوفير البنى التحتية من أجل تجسيد مفهوم الحكومة الإلكترونية في الجزائر، ومن بين هذه المشاريع نذكر مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، حيث تهدف من خلاله الحكومة الجزائرية إلى عصرنة مختلف القطاعات والأجهزة الحكومية.

وبالحديث عن قطاع المكتبات في الجزائر خاصة المكتبات الجامعية، فإننا نجد ليس بمنأى عن هذه التغيرات، ذلك أن المكتبة الجامعية الجزائرية تسعى دائماً إلى تحسين نوعية خدماتها، فالعمل الإداري في مكتبة اليوم أصبح يعتمد بشكل كبير إن لم نقل أساسي على الإدارة الإلكترونية والتي تعتمد بدورها على النظم الإلكترونية وكذا استخدام مختلف الأساليب الحديثة التي تتيحها تقنية المعلومات، حيث كان لها الدور البارز في تطوير خدمات مكتبات الجامعات بالجزائر والارتقاء بها إلى مستويات أفضل.

أصبحت هذه المكتبات في ظل البيئة الإلكترونية الحديثة، تعتمد على النظم الآلية، وأتمتة العمليات الفنية كالترويد الآلي والفهرسة الآلية مثلاً، ما أدى بها إلى تقديم خدمات متطورة من خلال واجهاتها عبر

مواقع الويب، حيث أصبحت تقدم خدمات عديدة للمستخدمين عن بعد، كحرصها على إمكانية وصول جمهور المستخدمين بسهولة وبأعداد أكبر إلى المراجع والأرصدة الوثائقية والترويج لها من خلال الفهارس المتاحة على الخط، والتي تعرف برصيد هاته المكتبات، هذا بالإضافة إلى توفير الوسائط الإلكترونية وقواعد البيانات عبر الشبكة، وكذا إمكانية حجز الكتب أو المراجع عن بعد، وأيضاً التكوين عن بعد ... وغيرها من الخدمات العديدة التي توفرها مواقع المكتبات الجامعية الجزائرية عبر شبكة الإنترنت.

وإذا لاحظنا تطور العمل الإداري في المكتبة الجامعية الجزائرية، واعتماده على أسلوب الإدارة الإلكترونية، ومحاوله تعميمه و توحيدده عبر التراب الوطني، وبعث مشاريع عديدة تهدف إلى الربط بين المكتبات الجامعية وتوحيد طرق عملها بالاعتماد على تقنيات المعلومات التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة، و تزامن هذا التطور مع بعث مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، فيمكننا بذلك أن نصل إلى نقطة تقارب حول ما يتعلق بعصرنة قطاع المكتبات الجامعية الجزائرية وعلاقته بتجسيد مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

وعلى هذا الأساس يمكننا طرح التساؤل الموالي:

ما هي الإستراتيجيات العامة التي تبنتها الحكومة الجزائرية من أجل تفعيل مشروع الحكومة الإلكترونية؟ وما هو موقع المكتبة الجامعية الجزائرية ضمن هذا المشروع؟

وعليه، فقد ارتأينا الوقوف على موضوع يتعلق بكيفية مساهمة المكتبة الجامعية الجزائرية الحديثة، في تجسيد مفهوم الحكومة الإلكترونية بالجزائر، ودراسته من هذا الجانب، وذلك من خلال إجراء دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة جيجل.

وتندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية :

1. ما المقصود بمشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر؟
2. أين هي مكانة المكتبة الجامعية الجزائرية من مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر؟
3. ما هي علاقة المكتبة الجامعية الجزائرية بتجسيد مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر؟
4. ما هي أهم أنواع الخدمات المقدمة من طرف المكتبة الجامعية، والتي تجسد مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر؟
5. ما هي تعاملات المكتبة الجامعية مجال الدراسة، التي تجسد مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر؟

2.1. فرضيات الدراسة:

على ضوء إشكالية الدراسة وما تبعها من تساؤلات، تم صياغة الفرضيات التالية:

1.2.1. الفرضية الأولى:

يتوقف اندماج المكتبة الجامعية ضمن مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر على مدى تبنيها لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في أداء وظائفها.

2.2.1. الفرضية الثانية:

حادثة الخدمات المقدمة من طرف المكتبة الجامعية الجزائرية تعكس مدى عصنة قطاع المكتبات بشكل عام، بما يفعل دور المكتبات الجامعية الجزائرية في الحكومة الإلكترونية.

3.2.1. الفرضية الثالثة:

تدرج مختلف الأعمال والخدمات الإلكترونية التي تتيحها المكتبة الجامعية في إطار تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية.

3.1. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها محاولة لإبراز دور المكتبة الجامعية في الجزائر في ظل مشروع الحكومة الإلكترونية، وكذا الفوائد التي تحققها من خلال تقديمها لخدمات متطورة للمستخدمين، تتسم بالجودة والسرعة وبأقل جهد ووقت ممكنين، وقد جاءت هذه الدراسة لتعرف بمشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر وإسهامات المكتبة الجامعية في ذلك، من خلال سعيها إلى تطبيق نظام إلكتروني شامل في مختلف العمليات الإدارية والخدمات على مستوى القطاع وذلك من أجل تحقيق أفضل الخدمات.

4.1. أسباب اختيار الموضوع:

كان اختيار موضوع موقع المكتبة الجامعية ضمن مشروع الحكومة الإلكترونية بالجزائر نتيجة لجملة من الأسباب والتي دفعت بنا إلى دراسته وتحليله منها ما يلي:

- باعتباره مشروع الحكومة الإلكترونية موضوعا جديدا في الساحة الجزائرية وجديرا بالدراسة.
- التعريف بمشروع الجزائر الإلكترونية 2013 وكذا الأهداف التي يرمي إليها.

- الوقوف على مكانة المكتبة الجامعية ودورها في التطوير العلمي والثقافي وكذا تمهيد السبل التي من شأنها تحقيق مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر.
- التعرف على كيفية مساهمة هذه المكتبات و علاقتها بتحقيق و تجسيد مفهوم الحكومة الإلكترونية.
- قلة البحوث والدراسات والمراجع الفكرية التي عالجت موضوع تبني الحكومة الإلكترونية في الجزائر و علاقتها بالمكتبات الجامعية، باعتباره مشروعاً حديث العهد ولا يزال قيد التنفيذ.

5.1. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- تقديم إطار نظري عن مفهوم الحكومة الإلكترونية وكل ما يتعلق بها.
- التعريف بمشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر.
- التعرف على الإطار العام لمشروع الجزائر الإلكترونية 2013.
- إبراز مكانة المكتبة الجامعية الجزائرية في تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر من خلال التعرف على:
 - البنية التحتية للمكتبات الجامعية الجزائرية و مدى توفرها على التجهيزات والتقنيات اللازمة.
 - أنواع الخدمات المقدمة من طرف المكتبة الجامعية التي تجسد الحكومة الإلكترونية بالجزائر.

6.1. تحديد المفاهيم والمصطلحات:

1.6.1. الحكومة الإلكترونية: e-gouvernement:

هي الاستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات بهدف تسهيل العمليات الإدارية اليومية للقطاعات الحكومية، وتلك التي تتم فيما بينها (حكومية- حكومية G2G)، وتلك التي تربطها بالمواطنين (حكومة - مواطن) أو قطاعات الأعمال (حكومية - أعمال) أو الموظفين.

2.6.1. الإدارة الإلكترونية: gestion électronique:

هي إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الإنترنت أو الإنترنت وذلك دون اضطرار العملاء من الانتقال بصفة شخصية إلى الإدارات لانجاز معاملاتهم، إلى جانب ما يترافق مع ذلك من إهدار للوقت والجهد والطاقات.

3.6.1. مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر: e-Algérie 2013 :

هو مشروع انتهجته الحكومة الجزائرية بغرض إنشاء نظام حكومي إلكتروني شامل عبر الوطن، للتمكن من القيام بمختلف الأعمال الإدارية وتقديم الخدمات للمواطنين بشكل إلكتروني، وكذا تمكين المواطن من استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال، من أجل المساهمة في التنمية الإجتماعية و تطوير المجتمع.

4.6.1. المكتبة الجامعية:

هي مكتبة أو مجموعة أو نظام من المكتبات تنشئه، تدعمه وتديره الجامعة لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس، كما تساند برامج التدريس والأبحاث العلمية والخدمات.

7.1. المنهج المتبع في الدراسة:

إنّ منهج الدراسة هو الطريقة الموضوعية التي يسلكها الباحث عند قيامه بالدراسة، أو عند تتبعه لظاهرة معينة من أجل تحديد أبعادها بشكل شامل حتى يتمكن من التعرف عليها، تمييزها، معرفة أسبابها ومؤثراتها والعوامل المؤثرة فيها للوصول إلى نتائج محددة.¹

كما نغني به مجموعة القواعد العامة التي يضعها الباحث قصد الوصول إلى الحقيقة في العلم، والمنهج أو طرق البحث عن الحقيقة تختلف باختلاف المواضيع، لهذا توجد عدّة أنواع من المنهج أو طرق البحث عن الحقيقة العلمية.²

فتبعاً للإشكالية المطروحة والتساؤلات والفرضيات التي تضمنتها الدراسة، وجدنا أنه من الأنسب تطبيق المنهج الوصفي، من خلال التعريف بمشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر وأهم النقاط المتعلقة به، و كذا تبيان مدى تنفيذه بالمكتبة مجال الدراسة.

وقد تم اعتماد هذا المنهج لأنه المناسب لوصف الموضوع المراد دراسته بإتباع منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي تم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها. فالمنهج الوصفي هو أسلوب من أساليب التحليل المركز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية معينة وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية،³ ثم تفسيرها بطريقة موضوعية بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة بهدف استخلاص الحقائق التي تساهم في إثراء الموضوع بمعلومات إضافية جديدة للتوضيح.

¹ خالد، الهادي، قدي، عبد المجيد. المرشد القيد في المنهجية وتقنية البحث العلمي. الجزائر: دار هومة، 1996.ص.22.

² عبد الهادي، محمد فنجي. البحث ومناهجه في علم المكتبات. القاهرة: الدار المصرية: 2003.ص.178.

³ طلعت، هام. سين جيم في مناهج البحث العلمي. بيروت: مؤسسة الرسالة للطباعة والنشر و التوزيع، 1984.ص.156.

8.1. عينة الدراسة:

إنّ العينة هي مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية، وهي تعتبر جزء من الكل، بمعنى أنه تؤخذ مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون ممثلة للمجتمع، لتجرى عليها الدراسة.¹

فالعينة هي جزء معين أو نسبة معينة من أفراد المجتمع الأصلي، تؤخذ لتجرى عليها الدراسة ثم تعمم النتائج على المجتمع كله، وقد يكون هذا المجتمع واسعا مما يستدعي استثناء بعض الأفراد الذين لا يخدمون الموضوع وتقليل عدد الأفراد الذين يمثلون العينة.²

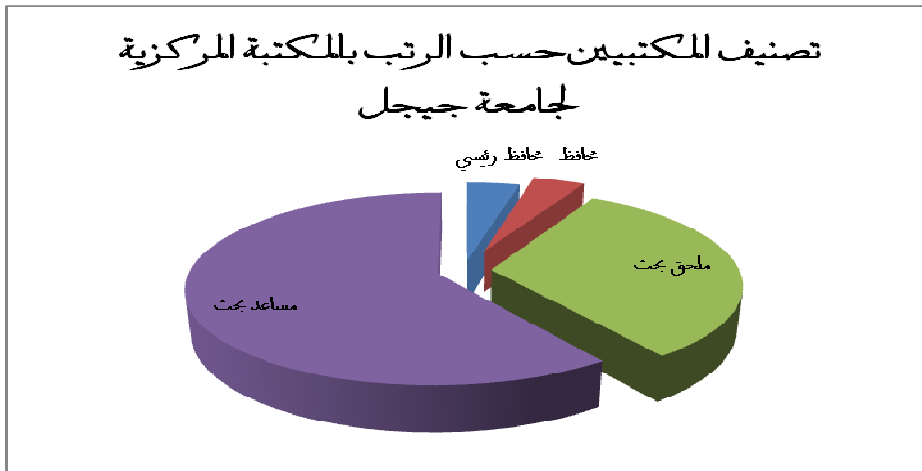
وفي هذه الدراسة، فقد تمت دراسة جميع الأفراد وهم المكتبيون العاملون في المكتبة المركزية بجامعة جيجل والبالغ عددهم 25 موظفا يتوزعون بين رتبة محافظ بالمكتبات، رتبة ملحق بالمكتبات، رتبة مساعد بالمكتبات، حيث تم استهدافهم كونهم المسؤولين عن هاته المكتبة والقائمين عليها، وهم موزعون على المكتبة محل الدراسة كما يلي:

الجدول رقم (1): توزيع المكتبيين حسب الرتب

الرتبة	محافظ رئيسي	محافظ	ملحق نحث	مساعد نحث	المجموع
العدد	01	01	08	15	25

والشكل الموالي يوضح توزيع المكتبيين حسب رتبهم بالمكتبة المركزية لجامعة جيجل :

الشكل رقم 01: توزيع المكتبيين حسب الرتب



¹ زرواقي، رشيد. تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية. الجزائر: [د.ن.].، 2002. ص.191.

² عيسى، محمد طلعت. تصميم و تنفيذ البحوث الاجتماعية. القاهرة: مكتبة القاهرة الحديثة، 1971. ص. 250.

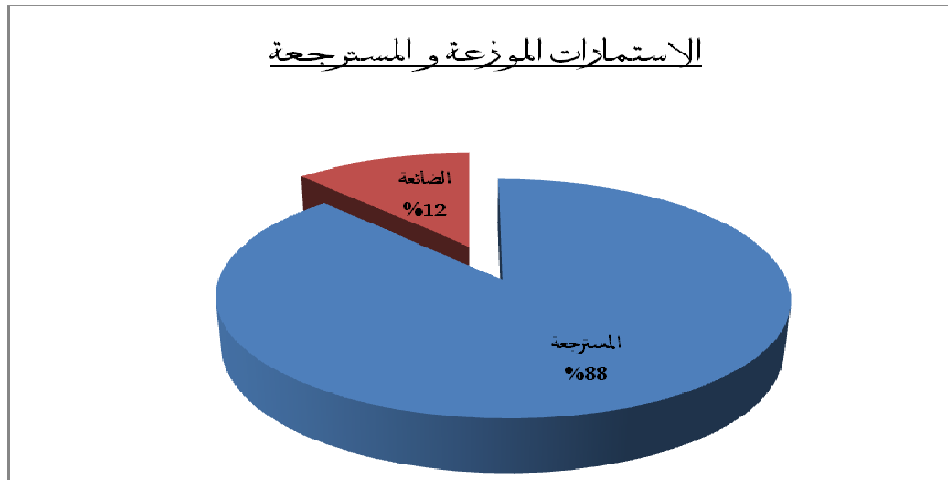
مما سبق، يتضح أنه قد تم الأخذ بالمجتمع الكلي لذا فعينة هذه الدراسة هي عينة مسحية. و عليه، فقد تم توزيع 25 استمارة استبيان على جميع الأفراد، وبعد توزيع الاستمارات تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

الجدول (2): الاستثمارات الموزعة والمسترجعة

عدد الاستثمارات	التكرارات	النسبة %
المسترجعة	22	88 %
الضائعة	03	12 %
المجموع	25	100 %

من خلال الجدول يتضح أن نسبة 88 % تمثل الاستثمارات المسترجعة، وهي التي تم الاعتماد عليها عند تفرغ أسئلة الاستمارة. والشكل التالي يوضح ذلك :

الشكل رقم 02 : نسبة الاستثمارات الموزعة والمسترجعة



9.1. أدوات جمع البيانات:

تحتاج البحوث العلمية في كافة مستوياتها ومختلف مواضيعها إلى استخدام بعض الأدوات من أجل تجميع معلومات حول الموضوع و توظيفها في الدراسة، والأدوات التي تستخدم في البحوث العلمية كثيرة ومتعددة، وأكثرها شيوعاً هي: الاستبيانات، والمقابلات، والملاحظات. ويتم اختيار هذه الأدوات وبناءها على ضوء أسس علمية للوصول إلى النتائج المطلوبة وبالتالي تحقيق أهداف البحث العلمي. كما يجوز للباحث

أن يستخدم هذه الأدوات منفردة أو مجتمعة، وذلك تبعاً لطبيعة البحث، وأهدافه، وتوجهات الباحث، والإمكانات المتاحة.

ومن أجل تحقيق أهداف هذه الدراسة، فقد كانت الأداة الرئيسية المستخدمة لجمع البيانات مجسدة في استمارة الاستبيان. كما تم الإعتماد أيضاً على أسلوب المقابلة و الملاحظة في جمع بعض المعلومات.

1.9.1. الإستبيان

تعد الإستبانة من أكثر أدوات البحث العلمي شيوعاً مقارنة بالأدوات الأخرى، ويقصد بها "تلك الوسيلة التي تستعمل لجمع بيانات أولية وميدانية حول مشكلة أو ظاهرة البحث العلمي"¹. وتعني الإستبانة أيضاً، استمارة يصممها الباحث على ضوء الكتابات ذات الصلة بالمشكلة التي يراد بحثها، أو يحصل عليها جاهزة ويعدلها على ضوء أسس علمية، تتضمن بيانات أولية عن المبحوثين وفقرات عن أهداف البحث، ويتم إعدادها بصيغة مغلقة أو مفتوحة أو الاثنين معاً أو بالصور، بحيث تصل إليهم بواسطة وسيلة معينة مثل البريد، أو المناولة، أو نحوها، وتعود للباحث بالوسيلة ذاتها بعد الفراغ من الإجابة عنها.

2.9.1. بناء استمارة الاستبيان

انطلاقاً من الإشكالية السابقة، قمنا بإعداد استمارة الاستبيان وذلك لجمع البيانات والمعلومات من أفراد عينة الدراسة، وتتكون الاستمارة المعتمدة داخل البحث من ثلاثة محاور رئيسية بمجموع 19 سؤالاً، وزعت كالآتي:

✓ المحور الأول بعنوان: "المكتبات الجامعية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال"

ويشمل الأسئلة من السؤال (01) إلى (07)، وهذا المحور سيساعد على معرفة البنية التحتية التكنولوجية للمكتبة الجامعية محل الدراسة، ومدى تمكن أفرادها من هاته الوسائل التكنولوجية.

✓ المحور الثاني: بعنوان: "الخدمات الإلكترونية في المكتبات الجامعية"

تضمن الأسئلة من السؤال (08) إلى (12)، وهذا المحور سيساعد على توضيح أنواع الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة الجامعية محل الدراسة من خلال موقعها عبر شبكة الإنترنت.

✓ المحور الثالث: بعنوان: "مساهمة المكتبة في تفعيل مشروع الحكومة الإلكترونية"

وجاءت فيه الأسئلة من السؤال (13) إلى (19)، حول توفر مفهوم لدى أفراد العينة فيما يتعلق بالحكومة الإلكترونية، وكذا النشاطات التي يقومون بها في هذا الإطار، وأيضاً كيفية مساهمة المكتبة الجامعية في إرساء مبادئ الحكومة الإلكترونية.

¹ العواملة، نائل عبد الحافظ. أساليب البحث العلمي: الأسس النظرية و تطبيقاتها في الإدارة. الأردن: الجامعة الأردنية، 1997.ص.138.

10.1. مجالات الدراسة:

عند إجراء أية دراسة ميدانية، يشترط على الباحث أن يقوم بتحديد مجالات البحث التي تتكون أساسا من عناصر محورية تعتبر ركيزة أساسية للبحث. و تمثل هذه العناصر في الحدود الجغرافية، الزمنية والبشرية، وتحديد هذه المجالات الثلاثة هو في الحقيقة بمثابة توفير أدوات أساسية للتحكم في موضوع البحث.¹ وقد تمثلت مجالات هذه الدراسة فيما يلي:

1.10.1. المجال الجغرافي:

وهو الإطار الذي أجرينا فيه دراستنا والذي توزعت عليه عينتنا، ويتمثل في المكتبة المركزية لجامعة جيجل. وقد أنشأت المكتبة بمقتضى - المرسوم المؤرخ في 22 مارس 1988 وكانت تابعة إداريا لجامعة قسنطينة، قبل أن تصبح تابعة للمدرسة العليا للأساتذة بجيجل. ثم تطورت من حيث المقتنيات والأرصدة لتصبح مكتبة جامعية بتحول المدرسة العليا للأساتذة إلى مركز جامعي بمقتضى - المرسوم المؤرخ في 7 أوت 1998، وتتحول هذا الأخير إلى جامعة بموجب المرسوم الرئاسي رقم 03/258 المؤرخ في 22 جويلية 2003،² أنشأت المكتبة المركزية التي كانت تضم حوالي 80.000 مرجع بالإضافة إلى مكاتب الكليات التابعة لها.

وبصدور المرسوم التنفيذي رقم 92-09³ المؤرخ في 21 صفر عام 1430 الموافق ل 17 فبراير سنة 2009، المعدل والمتم للرسوم التنفيذية رقم 03/258 الخاص بإنشاء جامعة جيجل، حيث تضمن تحديد الكليات بجامعة جيجل وهي كالاتي: كلية العلوم والتكنولوجيا، كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، كلية الآداب واللغات الأجنبية، و كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير.

وبإنشاء مقرات هاته الكليات، فقد أصبحت مكاتب هذه الأخيرة مستقلة عن المكتبة المركزية، وتم تحويل الأرصدة إلى مكاتب الكليات كل حسب الاختصاص، ليبقى رصيد المكتبة المركزية يتراوح بين 34 ألف مرجع.

2.10.1. المجال البشري:

يضم جميع الذين يحتمل أن تسهم الدراسة و جميع من لهم علاقة بموضوع البحث، وهم الأفراد الذين يفترض أن تطبق عليهم الدراسة، وعليه فقد اقتصرت هذه الدراسة على المكتبيين العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة جيجل، والبالغ عددهم 25 مكتبيا.

¹ عبد الهادي، محمد فتحي. البحث و مناهجه في علم المكتبات و المعلومات. القاهرة: مكتبة الدار العربية، 2003. ص. 89.

² المرسوم الرئاسي رقم 03/258 الخاص بإنشاء جامعة جيجل. الجريدة الرسمية، 27 جويلية 2003.

³ المرسوم الرئاسي رقم 92/09 المعدل و المتم للرسوم التنفيذية رقم 03/258 الخاص بإنشاء جامعة جيجل. الجريدة الرسمية، 22 فيفري 2009.

3.10.1. المجال الزمني:

وهو يمثل الوقت المستغرق في الدراسة، من بداية تحديد الموضوع واختيار العينة المراد بحثها وصولاً إلى اختيار الأداة المناسبة لتطبيقها على هذه العينة المختارة وأخيراً جمع البيانات وتحليلها، وقد استغرقت هذه الدراسة عشرة أشهر ابتداءً من شهر فيفري 2011 إلى غاية شهر نوفمبر 2011.

11.1. الدراسات السابقة:

لا توجد الكثير من الدراسات التي تتناول موضوع المكتبة الجامعية وعلاقتها بالحكومة الإلكترونية في الجزائر، بل نظمت مؤخرًا ملتقيات حول الإدارة الإلكترونية في الجزائر، في حين أنه توجد دراسات كثيرة حول الحكومة الإلكترونية في البلدان الأجنبية أو العربية الأخرى التي عرفت تجارب رائدة في هذا المجال، ويمكن حصر أهم هذه الدراسات فيما يلي:

1.11.1. الدراسة الأولى: من إعداد الباحثة لحشم، قسمية. بعنوان: "دراسة تسويقية حول إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر".¹ سنة 2008.

حاولت فيه الباحثة تقديم نتائج الاستقصاء الذي قامت به، حيث تعبر هذه النتائج عن مواقف وآراء الفرد الجزائري من إقامة حكومة إلكترونية في الجزائر، وكذا البحث عن أمثل الطرق لتسويق خدمات الحكومة الإلكترونية، عن طريق الاتصال بالمتعاملين والتعرف على حاجاتهم ورغباتهم وانتظاراتهم من الحكومة الإلكترونية.

وقد توصلت الباحثة إلى عدة نتائج أهمها هو أن الفرد الجزائري مستعد لقبول مشروع الحكومة الإلكترونية الجزائرية، ويظهر تحفزه لطلب الخدمات الحكومية بطريقة إلكترونية.

2.11.1. الدراسة الثانية: من إعداد الباحث الدوي، إبراهيم أحمد عبد الخالق. بعنوان: "التجارة الإلكترونية وتطبيقها في المكتبات".² سنة 2010.

قام الباحث في هذه الدراسة بإلقاء الضوء حول كيفية تسويق خدمات المكتبات، وعلاقة التجارة الإلكترونية ببعض الأنشطة المكتبية، ليصل في الأخير إلى أن التجارة الإلكترونية تحقق فاعلية أكبر في هاته الأنشطة المكتبية، بما يؤثر إيجاباً على العمل المكتبي ككل من حيث الأداء والسرعة والفاعلية.

¹ لحشم، قسمية. دراسة تسويقية حول إرساء الحكومة الإلكترونية: حالة الجزائر. رسالة ماجستير: تسويق: جامعة سعد دحلب البلدة، 2008.

² الدوي، إبراهيم أحمد عبد الخالق. التجارة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على المكتبات. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2010.

3.11.1. الدراسة الثالثة: من إعداد الباحث بن درويش، علي محمد عبد العزيز. بعنوان: " تطبيقات الحكومة الإلكترونية: دراسة على إدارة الجنسية والإقامة بدي".¹ سنة 2005:

حاول الباحث في هذه الدراسة الكشف عن تطبيقات الحكومة الإلكترونية بإدارة الجنسية والإقامة ببلدية دبي، والتعرف على البيئة الإدارية والتنظيمية، وكذا الجهود المبذولة لتطوير العنصر- البشري حتى يتلاءم مع أسلوب الإدارة الإلكترونية والمتغيرات الجديدة التي تفرضها، وكذا المعوقات التي تواجهها. وكانت نتائج هذه الدراسة بأن الخصائص الشخصية للمبحوثين لها تأثير واضح في مجال التمكن من استخدام التقنية، بالإضافة إلى أن أهم المعوقات هي تلك الخاصة بالجانب التشريعي، ثم تليها المعوقات الفنية والإدارية، وأخيرا المعوقات الخاصة بالموارد.

4.11.1. الدراسة الرابعة: من إعداد الباحث كريم، مراد. بعنوان: " مجمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية".² سنة 2008:

قام الباحث في هذه الدراسة بإلقاء الضوء على الوضع الراهن للمكتبات الجامعية الجزائرية وكيفية تطويرها من أجل مواكبة التطورات الحاصلة، للإرتقاء بها إلى مصاف المؤسسات الوثائقية الراقية في محامها ووظائفها وفي مستوى ونوعية الخدمات التي تقدمها لروادها. وقد توصل إلى نتيجة مفادها أنه دون سياسة وطنية للمعلومات و تكاتف الجهود بين جميع القطاعات مع إقامة خطة إستراتيجية بغرض إنشاء نظام وطني للمعلومات، فلا يمكن إذن للمكتبات الجامعية الجزائرية المساهمة في إرساء معالم مجمع المعلومات ومواكبة تطوراتها.

5.11.1. الدراسة الخامسة: من إعداد الباحثة معمور، جميلة. بعنوان: " المكتبات الجامعية في ظل النهضة التكنولوجية المعاصرة".³ سنة 2009:

حاولت الباحثة من خلال هذه الدراسة الكشف عن حقائق وضعية المكتبات في ضوء التحديات الجارية في عالم المكتبات والمعلومات.

وكانت نتائج الدراسة بأن هذه المكتبات لا تزال في مستوى لا يسمح لها بالاستجابة لمتطلبات النهضة التكنولوجية المعاصرة، وأيضا تبين بأن حسن استخدام تكنولوجيا المعلومات يستدعي ضرورة اعتماد

¹ بن درويش، علي محمد عبد العزيز. تطبيقات الحكومة الإلكترونية : دراسة ميدانية على إدارة الجنسية و الإقامة بدي. رسالة ماجستير: علوم إدارية: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2005.

² كريم، مراد. مجمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية. أطروحة دكتوراه: علم المكتبات: جامعة منتوري قسنطينة، 2008.

³ معمور، جميلة. المكتبات الجامعية في ظل النهضة التكنولوجية المعاصرة. أطروحة دكتوراه : علم المكتبات: جامعة منتوري قسنطينة، 2009.

إستراتيجية مناسبة داخل المكتبة.

6.11.1. الدراسة السلامية: من إعداد الباحثة زايدي، غنية. بعنوان: "التكتلات المكتبية وخدمات المعلومات بين الواقع والإنجازات".¹ سنة 2006:

حاولت الباحثة من خلال هذه الدراسة إلقاء الضوء حول وضعية التعاون بين المكتبات والخدمات التي تقدمها في ظل مشروع Meda-Tempus بالجزائر.

وتوصلت إلى أن خدمات المكتبات في الجزائر لم ترق بعد إلى المستوى المطلوب بالنظر إلى حجم هذا المشروع و ما كان منتظرا منه، إلا أن تنسيق الجهود وتوفير روح العمل الجماعي، قد يمكّن من تحقيقه والمساهمة في تطوير قطاع المعلومات بالجزائر.

¹ زايدي، غنية. التكتلات المكتبية و خدمات المعلومات بين الواقع والإنجازات. رسالة ماجستير: علم المكتبات: جامعة منتوري قسنطينة، 2006.

الفصل الثاني

حول الحكومة الإلكترونية

تمهيد:

يشهد العالم تغيرات سريعة ومتلاحقة في بيئة الأعمال، وتمثل التغيرات العالمية المعاصرة تحديات أمام زيادة هذه القدرة التنافسية للاقتصاد الوطني، خاصة فيما يتعلق باستخدام الوسائل الإلكترونية مثل الحاسبات الآلية وشبكات الإتصال. ورغم ظهور هاته الوسائل منذ بداية الستينات، إلا أنها كانت مقتصرة على البنوك والمؤسسات الضخمة.

ومع بداية انتشار الإنترنت، زادت إمكانية إجراء المراسلات بين مختلف الأطراف والمناطق المتباعدة، ولم يعد ذلك مقتصرًا على الشركات والمؤسسات الضخمة بل أصبح أيضا في متناول الأفراد خاصة في ظل انخفاض أسعار هذه الوسائل الإلكترونية وصغر حجمها وسهولة استخدامها.

لقد بدأت غالبية الدول منذ زمن بعيد في تطوير سياساتها بما يتناسب مع متطلبات العصر، وبما يكفل أداء وظائفها بأعلى كفاءة ممكنة خاصة في القطاع الحكومي الذي اتصف دوماً بتعدد التعقيدات في الإجراءات المطلوبة.

ومع دخول عصر- الثورة المعلوماتية، ونظرا للعائدات الكبيرة من الفوائد التي أصبحت تقدمها هذه الوسائل التكنولوجية الحديثة بالنسبة للحكومات، أصبح لزاماً على الدول أن تقوم بإعادة هيكلة مؤسساتها العامة بما يتواءم مع الثورة الرقمية من أجل التهيئة للدخول في الاقتصاد العالمي، ومن ثم بدأ التفكير في التحول نحو الحكومة الإلكترونية بهدف التغيير في الأساليب التقليدية التي تحكم أداء العمل الحكومي، والتحول إلى أساليب ممكنة جديدة تستخدم التقنيات الحديثة التي هي في تطور دائم في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك حتى يتم تقديم الخدمة الحكومية في أقرب وقت وبأقل تكلفة.

ومن أجل التعرض بشيء من التفصيل إلى كل ما يتعلق بالحكومة الإلكترونية، ارتأينا تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة محاور أساسية، أولها يتضمن مفاهيم شاملة حول الحكومة الإلكترونية كمدخل عام، ثم يليه محور خاص بالتحول إلى الحكومة الإلكترونية، ثم التعرض إلى بعض تجارب الدول التي هي في طريق التحول إلى الحكومة الإلكترونية.

1.2. ماهية الحكومة الإلكترونية:

1.1.2. تعاريف الحكومة الإلكترونية:

قد ينحصر - مفهوم البعض للحكومة الإلكترونية في أنها مجرد توافر الحاسبات ذات التقنية العالية في الأجهزة الحكومية لاستخدامها في أداء المهام اليومية داخلها، أو مجرد رفع كفاءة الأداء داخل الجهاز الحكومي وتغيير أسلوب العمل وهذا غير صحيح جزئياً لأن هذا المفهوم لا يعكس دور التقنيات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

إن مفهوم الحكومة الإلكترونية أعمق من ذلك لأنه بالإضافة لما سبق يشمل على العلاقات المتبادلة بين الحكومة والمواطنين، وأيضاً بين الهيئات الحكومية ذاتها، وبالتالي فهو مفهوم لا يرتبط بميز مكاني معين.

تمثل الحكومة الإلكترونية أسلوباً جديداً لتقديم الخدمات للمواطن بهدف رفع كفاءة الأداء الحكومي وخفض الإجراءات الروتينية التي يعاني منها المواطنون وتوفير المعلومات والبيانات بطريقة سهلة للاستفادة من الثورة الرقمية الهائلة، وبناء على ذلك تتعدد التعاريف المستخدمة للحكومة الإلكترونية نظراً لشمولها على العديد من المجالات، وفيما يلي عرض لبعض التعاريف التي يمكن أن نستخلص منها تعريفاً شاملاً للحكومة الإلكترونية.

يعرّف بشير عباس العلق الحكومة الإلكترونية بأنها¹: " استخدام التكنولوجيا وخاصة تطبيقات الإنترنت المبنية على شبكات المواقع الإلكترونية، لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات الحكومية وتوصيلها، وخدمة المواطنين، قطاع الأعمال، الموظفين، والدوائر الحكومية الأخرى بشفافية عالية وكفاءة فعالة."

ويعرفها الدكتور علاء عبد الرزاق السالمي بأنها² " وسيلة من الوسائل التي تستخدمها الحكومة الحقيقية بمعناها القانوني والإداري، لتوصيل المعلومات والخدمات وتسويق السلع للمستفيدين منها عبر شبكة الإنترنت وأجهزة الحاسوب."

ويرى أيضاً الدكتور علي لطفي الحكومة الإلكترونية بأنها³ " تقديم الخدمات الحكومية من خلال شبكات الاتصالات الخارجية ونظم الحاسب الآلي المتوافرة لدى الهيئات الحكومية بما يكفل سرعة وكفاءة الخدمة المؤداة".

¹ العلق، بشير عباس. الخدمات الإلكترونية بين النظرية و التطبيق: مدخل تسويقي إستراتيجي. عمان: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004. ص. 256.

² السالمي، علاء عبد الرزاق. الإدارة الإلكترونية. عمان: دار وائل للنشر، 2008. ص. 87.

³ لطفي، علي. الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق العملي. مؤتمر الحكومة الإلكترونية السادس، دبي 09-12 ديسمبر 2007. [على الخط]. متاح على الرابط: deirallacity.gov.jo/Seminars and.../egov 1.ppt. تمت الزيارة يوم: 2011/01/12.

تتناول هذه التعاريف مصطلح الحكومة الإلكترونية على أنه استخدام الإنترنت من طرف الحكومة من أجل إيصال المعلومات التي تخدم المواطنين وقطاع الأعمال والموظفين بصفة معيارية لكل القطاعات، كما تركز على الوسائل المعتمد عليها في الحكومة الإلكترونية من أجهزة حواسيب وشبكات ونظم معلومات وغيرها من الوسائل الحديثة التي تحقق الوصول إلى المعلومات، بغض النظر عن طبيعة ونوع النشاطات أو الخدمات العامة المقدمة غير إيصال المعلومات.

كما نجد أيضاً تعريفاً لـ هكويست *Hakwist* بأن الحكومة الإلكترونية¹ " هي نموذج مبتكر مستند للتقنيات وأساليب التفاعل والشفافية وتبادل الثقة، موجه للمواطنين ومنظمات الأعمال الرّجحية منها وغير الرّجحية، ويستهدف بالدرجة الأولى تقديم خدمات عامة بأسلوب مميّز يأخذ بعين الاعتبار خصوصيات السوق المستهدفة، ويحقق لأطراف التبادل والتعامل الأهداف المشتركة بكفاءة فاعلة".

ويشير هذا التعريف على عكس التعاريف السابقة، إلى دور الحكومة الإلكترونية وهو تقديم خدمات عامة للمتعاملين مع مراعاة خصوصية كل سوق، بما يحقق الرضا لكل طرف، فما يحتاجه المواطن العادي من الحكومة الإلكترونية قد لا يشبه ما يحتاجه التاجر منها.

أما التعريف الذي تبناه الإتحاد الأوروبي²، فهو أن " الحكومة الإلكترونية هي حكومة تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتقدم للمواطنين وقطاع الأعمال، الفرصة للتعامل والتواصل مع الحكومة، باستخدام الطرق المختلفة للاتصال مثل الهواتف، الفاكس، البطاقات الذكية، الأكشاك الإلكترونية، البريد الإلكتروني والإنترنت، وتتعلق بكيفية تنظيم الحكومة لنفسها في: الإدارة، القوانين والتنظيم، مع وضع إطار لتحسين وتنسيق طرق إيصال الخدمات، وتحقيق التكامل بين الإجراءات".

ويربط هذا التعريف بين استخدام الوسائل الإلكترونية الحديثة وتقديم أفضل الخدمات، ويوضح بأن الحكومة الإلكترونية متعلقة بتنظيم نفسها من أجل إيصال الخدمات للمواطنين.

ومن خلال كلّ التعاريف التي سبق عرضها، يمكن استخلاص تعريف للحكومة الإلكترونية كما يلي:

الحكومة الإلكترونية هي عبارة عن مجموع الخدمات المقدّمة إلكترونياً من وإلى الحكومة، إلى قطاعات الأعمال، وإلى الأفراد والمواطنين، في بيئة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وشبكات المعلومات، بحيث تعمل الحكومة فيها على تسيير وتحسين هذه الخدمات والأخذ بعين الاعتبار حاجات ومتطلبات المواطنين من خلال التكنولوجيا المستخدمة من أجل زيادة كفاءة وفاعلية ما تقدمه.

¹ You-team. Conseil en management des projet innovant. *Gouvernance électronique*. [en ligne] disponible sur le web à l'adresse suivante: <http://www.you-team.com/dossiers/gouvernance-electronique/>. (consulté le 09 septembre 2010).

² تغريد، أبوسليم. أبعاد التحول نحو الحكومة الإلكترونية في النول العربية: دراسة تحليلية. رسالة ماجستير: إدارة الأعمال: جامعة الجزائر، 2006. ص.

2.1.2. أساسيات الحكومة الإلكترونية ومنغيرانها:

1.2.1.2. أساسيات الحكومة الإلكترونية:

إن أغلب المحاولات في تطبيق الحكومة الإلكترونية هي في بداية الطريق، ذلك أنها تعدّ معرفة متطورة في تطوّر المعرفة الإدارية وتقنياتها التطبيقية ومهاراتها المهنية. وهي تدعم الفكر الإداري بمفاهيم تتصل بالمعرفة الإلكترونية وتقنيات الاتصالات والمعلوماتية. وهذا ما يبرز صلة الحكومة الإلكترونية بتكنولوجيا المعلومات من تخطيط وتنظيم واتصالات وتوجيه ورقابة وفقا للمعطيات الإلكترونية وأدواتها المتمثلة في الحاسبات الآلية، نظم الإتصالات، الشبكات، البرمجيات، وغيرها...

فالحكومة الإلكترونية هي إعادة صياغة أو بناء في بيئة رقمية تفاعلية، كل ما تمارسه الحكومة في العالم الحقيقي، بحيث يكون محتوى هذه البيئة الرقمية متكوّنًا من معلومات، وهي التي تكوّن أساس المعاملات بين المواطنين ومؤسسات الدولة أو بين مؤسسات الدولة في حد ذاتها، وبينها وبين مؤسسات الأعمال. كما أنها تركز حول الخدمات التي تتيحها لصالح المواطن والتي تشمل كافة الخدمات الحياتية وخدمات الأعمال على الخطّ، بالإضافة إلى شبكات الاتصال التي تمكن من ربط مواطني وأجهزة الدولة معا في كل وقت، وبوسيلة تفاعل سهلة.¹ والشكل الموالي يوضح ذلك :

شكل رقمي 03: أساسيات الحكومة الإلكترونية



المصدر: إعداد الباحث

¹ عرب، يونس. قانون الكومبيوتر. عمان: منشورات اتحاد المصارف العربية، 2001. ص. 448.

2.2.1.2. متغيرات الحكومة الإلكترونية:

أما عن متغيرات إدارة القطاع الحكومي على نحو إلكتروني فهي واسعة ومعقدة فضلاً عن أنّ التداخل بينها يوحى بصعوبة السيطرة عليها، إلا أن عملية تصنيفها وتبويبها ضمن عوامل ومتغيرات يسهل ما هو مناسب في تطوير بنية ومفهوم الحكومة الإلكترونية، ويمكن تصنيفها حسب أربعة عناصر أساسية:¹

1.2.2.1.2. حسب الأهمية:

من حيث الضرورات التي تشمل التحدي التقني المعلوماتي، التحدي التقني المعرفي، والتحدي الاقتصادي التجاري. كذلك من حيث الأهمية السياسية من خلال المكانة التولية، التواصل التولي، وتحقيق الذات الوطنية. أيضاً من حيث الأهمية الاقتصادية والمتمثلة في نمو الناتج القومي، تحسين إنتاجية المؤسسات، وتحسين الميزان التجاري. وأيضاً من حيث الأهمية الترموية والتي تتمثل في التأمينات الاجتماعية، الخدمات الأساسية والزراعية، الشفافية والأداء الديمقراطي.

2.2.2.1.2. حسب المحددات:

ف نجد المحددات الأمنية والتشريعية والقانونية والتي تشمل الأعراف والقيم السياسية، الهاجس الأمني، أيضاً الإدارية والتنظيمية المتمثلة في جمود النظم الإدارية، جمود البيروقراطية، والأعراف/ التقاليد الإدارية. كذلك التمويلية والتسويقية من خلال معوقات الاستثمار في العمل الحكومي، محدودية التنافس في القطاع العام، ومحدودية الطاقة الإستيعابية. بالإضافة إلى المحددات الثقافية والمعرفية التي تظهر في قصور الثقافة الإدارية العربية، قصور البناء المعرفي والتقني، وقصور البناء المهني.

3.2.2.1.2. حسب المستلزمات:

ف نرى الجانب البشري الذي يشمل المستلزمات التعليمية والمعرفية، الثقافية والسلوكية، والمهنية والمهارية. كذلك الجانب المالي الذي يتمحور حول السيولة الكافية، الموجودات المادية، والأسواق والزبائن. أيضاً الجانب التقني والذي يظهر في نظم الاتصالات الكفؤة، تكنولوجيا المعلومات، والتقنيات المساندة. والجانب الخدمي الذي يشمل الخدمات العامة.

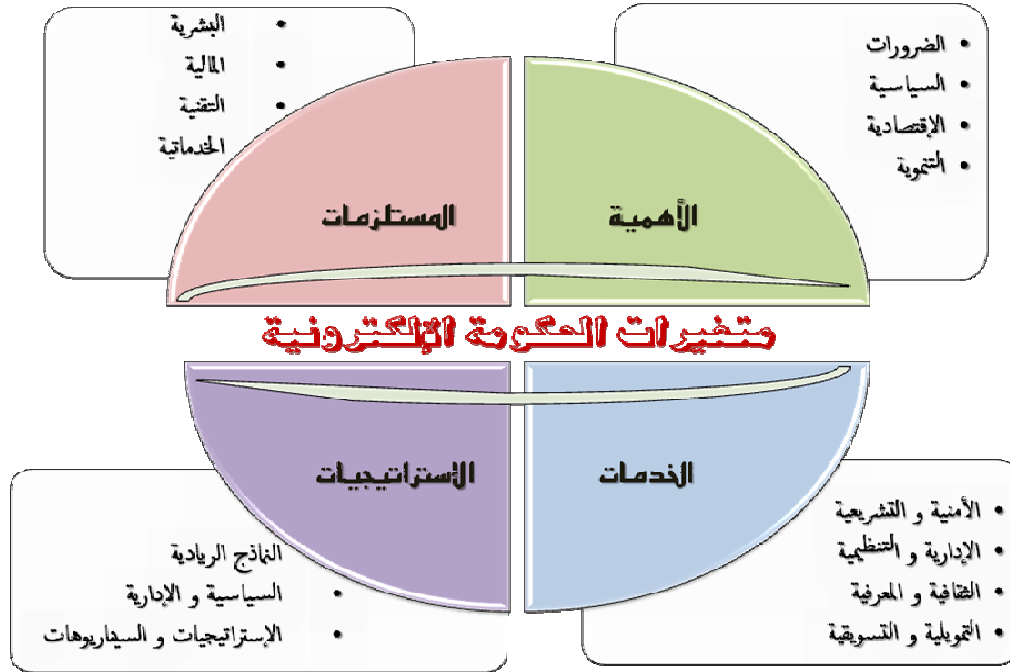
4.2.2.1.2. حسب الإستراتيجيات:

والتي تشمل السياسات الإدارية التي تضم التعليمات واللوائح المساندة، سياسات التدريب وإعادة التأهيل، وسياسات التمويل والتسويق، كذلك التنازج الزيدانية من نظم الاتصالات والشبكات، نظم الأجهزة

¹ التويجري، محمد بن إبراهيم أحمد. الحكومة الإلكترونية: مدخل لأداء متميز. ورقة مقدمة في إطار فعاليات المؤتمر العالمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، 08 - 09 مارس 2005. مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2010. ص.4.

والمعدات، ونظم المعلوماتية والبرمجيات، إضافة إلى الإستراتيجيات والسيناريوهات التي تشمل هندسة التغيير التنظيمي، الهندسة البشرية الاجتماعية، والهندسة البيئية. وهنا يجب الإشارة إلى محور الأهمية الإلكترونية من خلال إبراز أهمية تكنولوجيا المعلومات، التأهيل والتكوين الإلكتروني، ووضع السياسات الداعمة. والشكل أدناه، يوضح أهم المتغيرات التي يمكن أن تشهدها الحكومة الإلكترونية:

شكل رقم 04: متغيرات الحكومة الإلكترونية



المصدر: إعداد الباحث

3.1.2. مبادئ الحكومة الإلكترونية:

إنّ تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية يتم بمقتضاه تحويل كل أعمال ومعاملات المنظمات الحكومية مع المواطنين والمنظمات الأخرى إلى صورة إلكترونية متكاملة تعتمد على إطار الشفافية والوضوح الكاملين لكل ما يتم إنجازه من إجراءات داخل دائرة صنع واتخاذ القرار ويمكن تحديد أهم المبادئ التي تركز عليها الحكومة الإلكترونية فيما يلي¹:

- تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والأداء بين دوائر الحكومة من أجل تقديم خدمات أفضل.
- أن تؤسس الخدمات حول اختيارات واحتياجات المواطنين وليس حسب الهيكل التنظيمي.

¹ السامرائي، سلوى أمين. العلاقة بين توفر مستلزمات تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية ونجاح عملية تنفيذه: دراسة تطبيقية في دائرة ضريبة الدخل و المبيعات في عمان بالملكة الأردنية الهاشمية. مجلة دراسات المعلومات، 2010. ع.8. [على الخط]. متاح على الرابط : http://informationstudies.net/issue_list.php?action=showtitles&authorid=58. تمت الزيارة يوم: 2010-12-10.

- أن يكون الوصول للخدمات من قبل الجميع وبسهولة ويسر، وبذلك يمكن تحسين المضمون الاجتماعي للخدمة.
- أن يكون استخدام المعلومات بفاعلية أكثر من أجل إعلام المواطنين بشكل أفضل، ما يحقق تأمين كافة الإحتياجات الإستعلامية والخدمية للمواطنين.

4.1.2. أهداف الحكومة الإلكترونية:

إنّ هدف أي مؤسسة حكومية هو تقديم الخدمات للمواطنين في شكل قياسي أسرع، أدق، أو أفضل مع ضمان استمراريته وتطويره، وهذا ما دفع المسؤولين الحكوميين للبحث عن طرق تحسين الخدمة، وبيان مدى الشفافية ومدى إدارة المعلومات بشكل كفء داخل المؤسسات الحكومية، وكيف يمكن تبسيط الإجراءات بالشكل التي يمكن معها تقديمها إلكترونياً، وكل هذا يندرج في النقاط التي نذكر منها:

1.4.1.2. بالنسبة للمواطن:

- تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتفاعلية والتبادلية في موقع واحد وهو البوابة الإلكترونية والتي تمكن المواطن من الحصول على كافة الخدمات، بدلا من الذهاب إلى الدوائر الحكومية.¹
- تقديم الخدمات الحكومية والمعلومات على الخط لمدة 24 ساعة في اليوم وعلى مدار أيام الأسبوع كاملة من شأنه تقليل انتقال المواطن شخصيا إلى الإدارة.
- تقديم نماذج جديدة من الخدمات الإلكترونية مثل العمل عن بعد والتعليم الإلكتروني، وتطبيق النماذج الرقمية وإتاحة تعبئتها على الخط لطحها على موقع الحكومة الإلكترونية بحيث تملأ من قبل المستخدم.
- التقليل من البيروقراطية والتعقيدات الإدارية لما توفره تقنية المعلومات والاتصالات من توفير المعلومة بسرعة وسهولة واختصار إنجاز المعاملات في ظرف زمني قصير، مما يحقق تخفيض الجهد المطلوب للمعاملات من طرف المواطنين.²
- التركيز على عامل الجودة في تقديم الخدمات، فضلا عن السرعة مقارنة بالخدمات المقدمة بشكل روتيني.
- تطوير العلاقة بين الحكومة والمواطن لتحقيق أقصى درجات الرضا.³

¹ السالمي، علاء عبد الرزاق. المرجع السابق. ص. 94.

² السامرائي، سلوى أمين. المرجع السابق.

³ Accuosto, Pablo. **Un nouveau rapport fait le point sur la volonté politique de faire de la révolution de l'information une réalité pour tous.** Communiqué de presse APC. [en ligne] disponible sur le web à l'adresse suivante: <http://www.cipaco.org/spip.php?article1338>, (consulté le 11 février 2011).

- عرض تفاصيل نشاطات القطاع العام للمواطنين، مما يؤدي إلى زيادة مساهماتهم في قرارات القطاع العام، وهذا ما يحقق الديمقراطية.
- زيادة المنافذ الخاصة باتصال المواطنين وقطاع الأعمال بالدوائر الحكومية من أجل تحقيق الشفافية والمساءلة في الأنشطة الحكومية.

2.4.1.2. بالنسبة للدوائر الحكومية والمؤسسات:

- تسهيل نظام الدفع الإلكتروني¹، وتحسين مستوى التجارة الإلكترونية.
- تحسين الكفاءة في الأداء الحكومي والرقابة عليه، وترشيد العمليات الحكومية وتقليص الإزدواجية في الإجراءات.
- بناء تفاعلات خارجية بين الحكومة وقطاع الأعمال وهيئات المجتمع المدني، مما يؤدي إلى تطوير وتنمية المجتمعات وبناء شراكات لتحقيق أهداف اجتماعية واقتصادية.
- ربط القطاع العام مع القطاع الخاص معاً، فالحكومة تعد شريكاً رئيسياً للقطاع الخاص للحصول على متطلباتها من السلع والخدمات وذلك بنقل المشتريات الحكومية على الخط
- دمج المراحل المتعلقة بالحصول على المعلومة وتحضير الأوراق وتنفيذ المعاملة بمرحلة واحدة تدمج من خلال تقديم الخدمة عبر الشبكة².
- سرعة تبادل المراسلات والوثائق بين الجهات الحكومية وسهولة تخزينها واسترجاعها
- تخفيض تكلفة إنجاز المعاملات من خلال تشجيع الاستثمار الداخلي والخارجي في مجال تكنولوجيا المعلومات والعائد من هذا الاستثمار بالنسبة للحكومة وقطاع الأعمال³.
- خلق بنية معلوماتية متطورة وتطوير البنى التحتية في حقل التقنية والتشفير في مختلف الجهات الحكومية ينتج عنها الاستفادة القصوى من المعلومات، وتسهيل التعامل فيما بينها والتنسيق بين بعضها البعض لأن التشابك والاعتماد المتبادل في المعاملات يؤدي إلى تعقيدات إدارية.

¹ السالمي، علاء عبد الرزاق. المرجع السابق. ص. 95.

² أبو سدرة، محمود. الحكومة الإلكترونية. موقع الأمم المتحدة، 2002. [على الخط]. متاح على الرابط:

http://www.transparency-kuwait.org/index.php?ind=downloads&op=entry_view&iden=225. تمت الزيارة يوم :

23 - 02 - 2011.

³ السامرائي، سلوى أمين. المرجع السابق.

- تأمين المعلومات المتبادلة بين الجهات الحكومية وإضفاء السرية عليها من أجل حفظها وحمايتها من محاولات التغيير وخلال كافة مراحل التبادلات.
- إعادة تأهيل العمال وتغيير صورة الموظف الحكومي الذي يفتقد لروح المبادرة والابتكار ما يؤدي إلى تدني أدائه، فاستعمال التقنية الحديثة يرفع من كفاءة العاملين الإداريين ومهارتهم، وهذا ما يزيد من فعالية وكفاءة الإدارة العامة ويدفع إلى تقديم خدمات عالية الكفاءة.
- سدّ الفجوة الرقمية في المجتمع باستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة لتوصيل الخدمات الحكومية للمواطنين ومؤسسات الأعمال التي هي في حاجة إليها.¹
- تعزيز وتدعيم فرص التنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي حيث أنه باستطاعة الحكومة الإلكترونية مساعدة منشآت الأعمال وخاصة المتوسطة والصغيرة الحجم في الانتقال على الخط للحصول على الخدمات والمتطلبات، أي أن الحكومة الإلكترونية تقدم فرصاً لتطوير إمكانيات وقدرات ومهارات منشآت الأعمال بل والمواطنين المتعاملين معها بما يمكنهم من تحقيق مستويات أعلى.
- تحقيق المداومة على التعلم والتدريب مدى الحياة من أجل زيادة الابتكار والإبداع للمجتمع لكي يمكنه من التنافس والتواجد في عالم سريع التغيير.

2.2. التّحول إلى الحكومة الإلكترونية:

1.2.2. دوافع وأسباب إنشاء الحكومة الإلكترونية:

لقد وجدت كثير من دول العالم في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حلولاً جديدةً ومبتكرةً للتغلب على المشكلات والمعوقات التي تحدّ من فاعلية جهود التنمية، ومدخلاً جديداً يمكن من خلاله تحقيق الإصلاح الإداري للمنظمات الحكومية وزيادة كفاءة وفاعلية الأداء الحكومي، حيث أضافت الحكومة الإلكترونية مفاهيم جديدة في علم الإدارة العامة مثل: الشفافية، والمساءلة، ومشاركة المواطنين في تقييم الأداء الحكومي، كما غيرت من الممارسات السياسية وذلك بالتحول إلى الديمقراطية الإلكترونية والحكومة الإلكترونية.

ونتيجة لسرعة التطوير التي مهدت لقيام الإدارة الإلكترونية وجعلتها مطلباً أساسياً لجميع حكومات العالم في الدول المتقدمة والنامية على السواء، فمن هذا المنطلق نجد أن أهم الدوافع التي أدت إلى تفعيل مشاريع الحكومة الإلكترونية كانت في التالي:

- التقدم الكبير في تقنيات الحاسب الآلي وتطبيقاته وشبكات الاتصالات والإنترنت.

¹ الهادي، محمد محمد. الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري. [على الخط]. متاح على الرابط:

<http://www.cybrarians.info/journal/no11/e-gov.htm>. تمت الزيارة يوم : 20 - 01 - 2011.

- انتشار الثقافة الإلكترونية، وزيادة وعي المواطنين نتيجة تحسن المستويات التعليمية والمعيشية¹.
- استخدام الدوائر الحكومية لأساليب عمل قديمة وتقليدية يترتب عليه تعقيد في أداء الأعمال وصعوبة في إنجازها، مما يؤدي إلى تدمير المواطنين وتعطيل أعمالهم وتراجع رضاهم وزيادة الأعباء المادية والمعنوية، وكل ذلك شكل وسائل ضغط على الحكومات لتقديم خدمات بشكل أفضل وذات جودة عالية والتخلص من أشكال البيروقراطية².

إن اعتماد البيروقراطية كأسلوب عمل في الدوائر الحكومية يعتبر من أسباب تراجع الأداء، خاصة عندما تواجه الأعمال بين المستويات الإدارية تعقيدات كثيرة، الأمر الذي يترتب عليه إطالة الوقت وضياحه في الإنجاز وزيادة التكاليف وتراجع البناء التنظيمي، لذلك ومن أجل التغلب على كل المشكلات الإدارية المعقدة، فإن الحكومة الإلكترونية وأساليبها التقنية تقدم الحلول لمعظم هذه المشكلات³.

2.2.2. آليات التحول إلى الحكومة الإلكترونية:

1.2.2.2. متطلبات التحول إلى الحكومة الإلكترونية:

- إن التحول إلى حكومة إلكترونية حقيقية، يستلزم توفر مجموعة من العناصر التي يمكن إنجازها فيما يلي:
- **حل المشكلات القائمة في الواقع الحقيقي:** وذلك قبل الانتقال إلى البيئة الإلكترونية، ويعتبر هذا العنصر- أول وأهم خطوة في التحول إلى الحكومة الإلكترونية، ولا يمكن بأي حال من الأحوال إنجاز النظام الإلكتروني في ظل المشاكل القائمة في النظام التقليدي⁴.
- **التخطيط للمشروع وإدارة فرق العمل:** حيث يستوجب وضع خطط إستراتيجية لتحقيق الأهداف المرجوة، وتقسيم فرق العمل حسب النشاطات الموكلة إليها، مع الرقابة وتقييم الأعمال.
- توافر الرضا بالنسبة لأفراد القوى العاملة في الحكومة، وكذا قابلية المجتمع لفكرة التحول نحو الحكومة الإلكترونية⁵.
- توافر التمويل الأساسي لكافة الجهات وأن يتم تسهيل تحقيق الاندماج والتكامل عبر مختلف الخطوط.

¹ المير، إيهاب خميس. متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية. رسالة ماجستير: مكتبة العلوم الأمنية. [على الخط]. متاح على الرابط: <http://www.seminar.ps/library/library/download:11926>. تمت الزيارة يوم 2011-03-12.

² إيفانز، فلوربا. الحكومة الإلكترونية. القاهرة: دار الفاروق للنشر و التوزيع، 2005. ص. 36.

³ اللوزي، موسى. التنظيم وإجراءات العمل. عمان: دار وائل للنشر و التوزيع، 2002. ص. 166.

⁴ السالمي، علاء عبد الرزاق. المرجع السابق. ص. 95.

⁵ الحكومة الإلكترونية. [على الخط]. متاح على الرابط: <http://www.4shared.com/get/Yijlcbxm/online.html>. تمت الزيارة يوم:

2011-03-12.

- **توفير البنى التحتية المعلوماتية:** والإستراتيجيات الكفيلة بضمان الخصوصية والأمان لكل من يستخدم تطبيقات الحكومة الإلكترونية، وهذا لن يأتي إلا بوجود شبكة اتصالات حديثة ولها القدرة على نقل المعلومات بسرعة كبيرة مع المحافظة على سلامة المعلومات وسريتها¹
- **الحصول على الأجهزة والبرامج:** الملائمة لأغراض توفير المعلومات وتقديم الخدمات بالاتصال المباشر (on-line) في إطار الحكومة الإلكترونية.
- **التحول من الشكل التقليدي إلى الشكل الآلي:** وما يصاحب هذه العملية من تجهيزات آلية وقدرات بشرية لتشغيل نظام الحكومة الإلكترونية.
- **البنية القانونية والتشريعات:** اللازمة لإنجاح مخطط الحكومة الإلكترونية، فلا بد من وجود قوانين تشريعية العمل الإلكتروني-حكومي، لأنه من غير المعقول نقل الخدمة إلى الفضاء الإلكتروني دون إسنادها لأية تشريعات، وبالتالي فتهيئة بيئة قانونية لإنجاز المعاملات الإلكترونية أمر ضروري وحتمي. حيث يجب على الحكومة أن تسن القوانين لحماية كافة أبعاد وأجزاء النظام الإلكتروني وضمان إتمام عمليات آمنة من أي اعتداءات أو أعمال جنائية. ومن أجل ذلك، يجب²:
 - إعطاء مشروعية للأعمال الإلكترونية الخاصة بالحكومة الإلكترونية وتحديد العقوبات على جرائمها.
 - إلزام الإدارات والأجهزة الحكومية بأن تضع معلوماتها وتعليماتها وإجراءاتها على الإنترنت، لتحقيق سهولة الوصول إليها، ووضع الإجراءات التي تحكم هذه العملية.
 - تحديد شروط الوصول إلى سجلات المستفيدين، وطريقة استعمالها وذلك لتحقيق الأمن الوثائقي، وخصوصية وسرعة المعلومات.
 - استنباط قواعده ومفاهيم جديدة بسبب أمور جديدة ومعاملات جديدة، استحدثها النظام الإلكتروني الجديد.

¹ ياركندي، آسيا بنت حامد. تجارب عربية ناجحة في التحول من الوظيفة التقليدية إلى الوظيفة الإلكترونية: بوابة المدينة المنورة للخدمات الإلكترونية. ورقة مقدمة في إطار ورشة عمل حول التحول من الوظيفة التقليدية إلى الوظيفة الإلكترونية. تونس: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2009. [على الخط]. متاح على الرابط: uqu.edu.sa/files2/tiny_mce/plugins/.../k2.doc، تمت الزيارة يوم 2011-03-12.

² بن درويش، علي محمد عبد العزيز. تطبيقات الحكومة الإلكترونية: دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بديي. رسالة ماجستير: علوم إدارية: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2005. ص. 49.

شكل رقم 05: يوضح مجالات التشريع المحتملة في الحكومة الإلكترونية



المصدر: إعداد الباحث

- **ضمان تحقيق الأمن الإلكتروني:** وما يتطلبه من استراتيجيات وتقنيات من أجل مقاومة مختلف الأخطار التي تفرزها البيئة الإلكترونية، حيث يمثل الأمن الإلكتروني أحد أكبر التحديات التي تواجهها الحكومات الإلكترونية كما أن نجاح وصلابة الأمن الإلكتروني الحكومي أحد أهم مقاييس نجاح الحكومة الإلكترونية. ويمكن عرض بعض أهم الأخطار التي يمكن مواجهتها في البيئة الإلكترونية:¹
 - الأخطار التقنية كعيوب التصميم والتشغيل، ونشر الفيروسات الإلكترونية والكوارث الطبيعية (الزلازل، الحرائق، الصواعق) مما يؤدي إلى شلل مواقع الخدمات التشغيلية الإلكترونية.
 - خطر انتحال الشخصية الإلكترونية.
 - خطر مزودي البرمجيات والعتاد للدخول من أبواب مختلفة تتعدى الحدود الأمنية الموضوعة وذلك لمعرفتهم بأنظمة البرامج التي زدوا بها الحكومة.
 - خطر موظفي الحكومة الإلكترونية (الموظف الذي لديه الحق في دخول الشبكة الإلكترونية والإطلاع على الأنظمة)، والقيام بأعمال تخريبية تؤدي إلى إيقاف الخدمة الإلكترونية لتحقيق دوافع مادية أو نفسية أو مجرد عدم الرضا عن وضعهم الوظيفي داخل الحكومة.

¹ الحكومة الإلكترونية المرجع السابق.

○ خطر أجهزة المخبرات الخارجية (أجهزة المخبرات الصديقة والعدوة) لاختراق النظام الأمني المعلوماتي للحكومة والدخول إلى مختلف الأنظمة فيها من خلال أفراد ذوي كفاءات تقنية عالية وقادرة في كثير من الأحيان على اختراق أنظمة الحكومة .

○ خطر المنظمات الإرهابية (الحرب الإلكترونية) التي تسعى إلى تعطيل خدمات الحكومة الإلكترونية من خلال هجوم مركز وفي فترة وجيزة وذلك بعد أن تحصل على مبتغاها منها.

○ خطر عدم الوعي بالمخاطر من طرف مدراء القمة وموظفيهم في الحكومة الإلكترونية، وهو ما يمثل الخطر الأعظم على النموذج الإلكتروني- حكومي، ذلك أن الذي لا يعي المخاطر لا يمكن أن يضع خطط الدفاع والطوارئ.

▪ **التعاون بين القطاعين العام والخاص:** وإسهامهما في دعم التطبيقات المتعددة للحكومة الإلكترونية.

▪ **توفير المعلومات اللازمة:** مع إمكانية الوصول إلى الخدمات بيسر- وسهولة وتوضيح التعليمات والإرشادات اللازمة لتعبئة النماذج وإرسالها عن طريق الإنترنت.

▪ **التدريب الموسع:** لموظفي الدولة من أجل اكتساب مهارات فنية تمكن من التعامل الجيد مع تقنيات المعلومات ومتطلبات الحكومة الإلكترونية، حيث لا بد أن تتوفر إمكانيات التدريب للمستخدمين، وتوفير المتخصصين في مجال تقنيات المعلومات وخاصة مجال البرامج اللازمة.¹

▪ **التعاون مع مراكز البحوث:** لتجربة التطبيقات المتطورة في استخدامات الإنترنت.

2.2.2.2. إستراتيجية التحول إلى الحكومة الإلكترونية:

إن التفكير الطموح يتطلب وضع الإستراتيجية الواضحة والرؤيا المستقبلية لمشروع الحكومة الإلكترونية، وأهدافه البعيدة الأجل، وتأتي بعدها البداية التي يمكن التحكم في كل متغيراتها، كونها بداية صغيرة ولكنها متقنة بأقل مخاطر ممكنة وأقل استثمار ممكن وأسرع وقت لإظهار نتائج يمكن أن نبني عليها، وبعد نجاح هذه البداية يكون التطوير السريع نحو الأهداف الإستراتيجية.²

1.2.2.2.2. تحديد الرؤيا والإستراتيجية والأهداف للمشروع الإلكتروني:

حتى يمكن تحديد الرؤيا والإستراتيجية والأهداف للمشروع لا بد من الإجابة على الأسئلة الآتية :

¹ السامرائي، سلوى أمين. المرجع السابق.

² صدقي، محمد سامي. دراسة العائد والتكلفة لمشاريع الحكومة الإلكترونية. [على الخط]، متاح على الرابط:

faculty.ksu.edu.sa/alhomod/sfile/Egovernmet17.PDF. تمت الزيارة يوم : 2011-02-25.

ما المطلوب إنجازه؟ ولماذا؟ ومن المستفيد؟ وما هي احتياجات هذا المستفيد؟ وما هو العائد من هذا المشروع على المستفيد؟ وهل نحقق كل مطالب المستفيد أم لا؟

فمثلاً: ما هو الهدف المطلوب من الحكومة للتحويل إلى حكومة إلكترونية؟ ولأي الأبعاد والمستويات الإلكترونية سيتم تنفيذ هذا المشروع لتحويل الأداء الحكومي إلى إلكتروني؟

ثم يأتي سؤال: من المسؤول؟ وما هو مستوى المسؤولية والرعاية لهذا المشروع سياسياً؟ وهل ستكون هناك لجنة إشرافية على المشروع من خبراء متخصصين في هذا المجال؟ وما هي مجموعة العمل التنفيذية التي ستقوم بالتنفيذ؟¹

وأخيراً تأتي طريقة التشغيل والتنفيذ عن طريق عمل ورش عمل ووثائق تعبر عن الرؤيا والإستراتيجية.

2.2.2.2. خطة العمل:

وهنا تأتي لمجموعة أخرى من الأسئلة مثل:

من سيقوم بتنفيذ وبناء المشروع؟ وما هي الخطوات التنفيذية؟ ومن المسؤول عن كل خطوة؟ وما هي الإجراءات القانونية اللازم إتباعها لتأمين كل خطوة ومرحلة تنفيذية؟

3.2.2.2. التنفيذ:

من الأفضل عند التنفيذ لمشاريع الحكومة الإلكترونية من تجزئة الأهداف واختبار مراحل التنفيذ بالبدء بتنفيذ مرحلة تجريبية من المراحل للمشروع لدراسة محدداتها ونتائجها والاستفادة والبناء عليها للمشروع بأكمله.²

وهنا يأتي سؤال: ما هي أسس القياس التي سيتم بها الحكم على أداء تنفيذ باقي مراحل المشروع؟ وما هي المخاطر الاقتصادية لهذه الخطوة؟ ومن سيكون المسؤول عن ذلك؟

وبعد ذلك تتم مرحلة التنفيذ للمرحلة التجريبية التي يتم على أساسها وضع الأسس الثابتة لتكملة الخطوة التنفيذية والنهائية بأكملها للمشروع الإلكتروني بنجاح.

3.2.2.2. مراحل التحويل إلى الحكومة الإلكترونية:

يمر تحول الحكومة التقليدية إلى حكومة إلكترونية بمراحل متعاقبة بحيث ترتقي الحكومة شيئاً فشيئاً حتى تنتقل إلى الحكومة الإلكترونية التي تعتبر تطويراً للحكومة التقليدية.

¹ العلوش، طارق، الطعمنة، محمد. الحكومة الإلكترونية و تطبيقاتها في الوطن العربي. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004. ص 35.

² صدقي، محمد سامي. المرجع السابق.

1.3.2.2.2. المرحلة الأولى: مرحلة الإعلان

يتم ذلك من خلال إنشاء الدوائر الحكومية لمواقع الويب، بحيث تتوفر فيها كافة المعلومات والبيانات مفصلة عنها لتمكين المواطنين من البحث وإيجاد المعلومات الحكومية ذات الإهتمام واستخراج النماذج الضرورية،¹ ويقتصر دور المؤسسة الحكومية في هذه المرحلة على حفظ البيانات وتحديثها وعرضها بوسيلة ملائمة على المواطن أو الأطراف التي تطلبها، ويتوقف دور الحكومة عند هذا الحد فهي تعجز عن تقديم أية خدمات تفاعلية تتجاوز عرض المعلومات، بل تكتفي المؤسسة الحكومية بعرض ما لديها من بيانات.

2.3.2.2.2. المرحلة الثانية: مرحلة التعامل

تنتقل الحكومة في هذه المرحلة إلى تقديم خدمات وتعاملات بسيطة للمستخدم، بحيث تعزز هذه المرحلة تعامل المواطن مع الحكومة على الخط مباشرة، عن طريق تعبئة النماذج الخاصة بالمعاملة على الخط مباشرة، بدلا من الذهاب إلى أماكن محددة لإنجاز معاملات ورقية²، ويمكن تمييز عدة عناصر هامة تتم في هذه المرحلة وهي:

- تبسيط النماذج المستخدمة لتأدية الخدمات الحكومية للمواطنين.
- إتاحة إمكانية ملئ النماذج المجانية بعد طباعتها من شبكة الإنترنت وقبولها لدى جهات تأدية الخدمات العامة.

3.3.2.2.2. المرحلة الثالثة: مرحلة التنفيذ:

ترتقي الحكومة خطوة أخرى حيث تتخذ الخدمات والتعاملات التفاعلية بين المؤسسة الحكومية والمستخدم شكلا ثنائيا في الاتصال . فيتم السماح للمستخدم بإدخال بيانات محددة، ثم تقوم المؤسسة العامة بتشغيل هذه البيانات إلكترونيا بحيث تعطي المستخدم نتيجة جديدة.³ وفي هذه المرحلة يتم اتصال من المواطن يتبعه رد من الحكومة عبر الموقع الإلكتروني، وتقدم الحكومة في هذه المرحلة خدمات عبر الإنترنت كاستخراج شهادات رسمية، وتكمن درجة الصعوبة في هذه المرحلة في عملية التعرف على المستخدم وتأكيده شخصيته ومكافحة عمليات التزوير وأمن المعلومات.

4.3.2.2.2. المرحلة الرابعة: مرحلة التوصيل

وهي مرحلة تكامل الأعمال الحكومية وذلك من خلال تحقيق الربط الإلكتروني الكامل بين قواعد البيانات الحكومية، وإتمام جميع المعاملات والخدمات مباشرة من خلال ذلك الربط وفيها يتم الاندماج الكامل إلكترونيا بين

¹ العبود، بن ناصر فهد. الحكومة الإلكترونية: بين التخطيط و التنفيذ. ط.2. الرياض: مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، 2005. ص. 43.

² الرتيبي، أبو القاسم محمد. التخطيط الإستراتيجي للحكومة الإلكترونية. [على الخط]. متاح على الرابط :

www.artemi.info/site/publication/strategic%2520planning%2520for%2520E_government.doc

تمت الزيارة يوم : 2011-03-12.

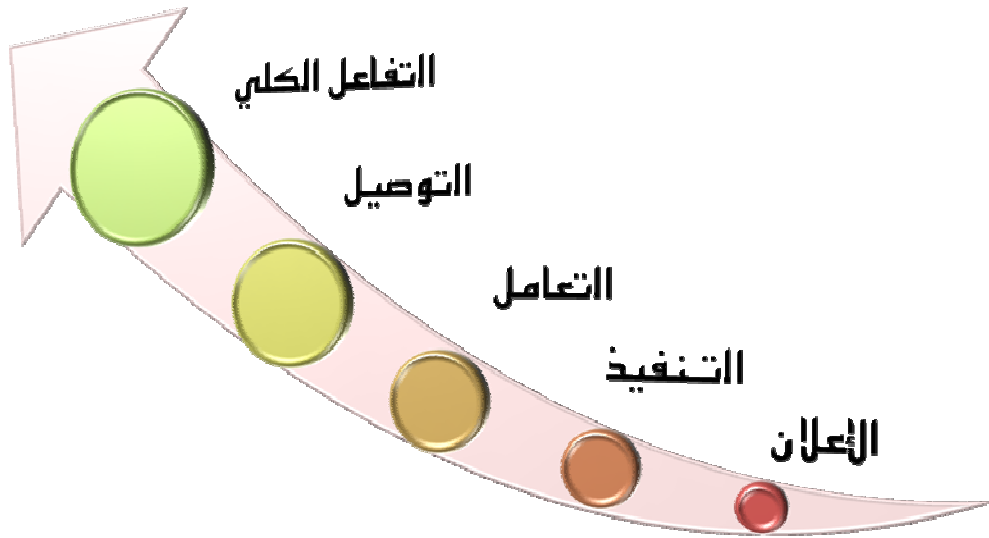
³ بن درويش، علي محمد عبد العزيز. المرجع السابق. ص. 40.

جميع الخدمات التي تقدمها الحكومة على الويب بحيث يتم توفيرها عبر منفذ إلكتروني واحد وهو "البوابة الإلكترونية" تصنف فيها الخدمات حسب الحاجات والمهات وليس حسب الإدارات والجهات، وبأسلوب موحد في التعامل.

5.3.2.2.2. المرحلة الخامسة: التفاعل الكلي

تقوم المؤسسات الحكومية هنا بالاتصال بالمواطنين عبر وسائل الاتصال التي تلائمهم، دون أن تنتظر منهم أن يبادروا هم بالاتصال،¹ فتقوم مثلا بإرسال رسالة للمواطنين عبر الهاتف الخليوي لتذكيره دفع فاتورة الهاتف، ويقوم بعدها بإدخال بعض البيانات التي تمكنه من الحصول على الخدمة العامة في الوقت المناسب، فيسدد فاتورة الهاتف من جهاز الهاتف الجوال، وفي هذه المرحلة تكون الحكومة الإلكترونية ربطت نفسها بالمواطنين في منظومة إلكترونية واحدة ومتكاملة، بحيث يتلاشى دور الموظفين الوستاء تمامًا، ويصبح الأداء رقميا بنسبة مائة في المائة. والشكل الموالي يوضح مراحل تطور الحكومة الإلكترونية :

شكل رقم 06: مراحل تطور الحكومة الإلكترونية



مراحل تطور الحكومة الإلكترونية

المصدر: إعداد الباحث

¹. المرجع نفسه. ص. 37.

3.2.2. عوامل نجاح الحكومة الإلكترونية:

- لكي تحقق مشاريع الحكومة الإلكترونية الأهداف المرجوة منها، ولتقدم خدمات ذات جودة عالية، وينبغي توفر مجموعة من العوامل من أهمها ما يلي:
- **توفر البنية التحتية الضرورية:** إن تقييم أداء الخدمات الإلكترونية هو المهمة الرئيسية لمشروع الحكومة الإلكترونية وسوف يوضح نقاط القوة والضعف لبنية الاتصالات التحتية، لذا يلزم لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية وجود بنية تحتية ذات كفاءة عالية للاتصالات من أجل أداء فعال لهيكل الحكومة الإلكترونية.¹
 - **إتاحة الوصول للخدمات:** ينبغي أن تكون خدمات الحكومة الإلكترونية متاحة للجميع وفي جميع الأوقات، وأن تتمتع بكفاءة وموثوقية عاليتين.
 - **وجود الأنظمة والتشريعات المناسبة:** تقدم خدمات الحكومة الإلكترونية تحديات جديدة للجهات التنظيمية والتشريعية، والتي ينبغي عليها أن تتمتع بالمرونة والقدرة على تطوير الأنظمة والتشريعات بحيث تتماشى مع متطلبات الحكومة الإلكترونية.
 - **الدعم من القيادة التنفيذية ودعم ومساعدة الوزارات الرئيسة:** إن الجهات الحكومية تمثل القطب الرئيسي-القوي لخدمة مشروع الحكومة الإلكترونية، لذلك يجب عليها العمل على تطوير أنظمتها لتلائم متطلبات ومستلزمات الحكومة الإلكترونية.²
 - **بناء وتطوير القدرات والطاقات البشرية:** تحتاج تطبيقات الحكومة الإلكترونية إلى توفر أيدي عاملة على قدر من المهارة والقدرة على التعامل مع التقنيات الجديدة بكفاءة، ومن أجل أداء أمثل لخدمات الحكومة الإلكترونية، فإن ذلك يتطلب تعليماً وتدريباً من قبل الموظفين من جهة، ومن مستخدمي هذه الخدمات من جهة أخرى.
 - **توفير القدر الكافي من الخصوصية وأمن المعلومات:** إن تقديم الخدمات الإلكترونية على شبكة الإنترنت، ورغم ما يقدمه من تسهيلات، وفوائد، إلا أنه قد يتيح المجال لمحاولات سوء استخدام هذه الخدمات، لذا يجب اعتماد وسائل مناسبة لحماية هذه الخدمات بما يتناسب مع أهميتها وحساسيتها وبما يتناسب ومتطلبات كل قطاع، ومن المهم أيضاً وجود توازن بين استيفاء متطلبات أمن المعلومات والمرونة في تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية بالشكل الذي يعطي الثقة للمستخدمين من هذه الخدمات.
 - **تطبيق إدارة فعالة للمشروع:** إن نجاح أي مشروع يتطلب محورين أساسيين: الإستراتيجية الصحيحة،

¹ الهياجنة، أحمد فخري. إدارة مشاريع الحكومة الإلكترونية: تجارب عربية وعالمية. [على الخط]. متاح على الرابط:

unpan1.un.org/intradoc/.../unpan021034.pdf، تمت الزيارة يوم: 2011-03-15.

² السالمي، علاء عبد الرزاق. المرجع السابق. ص. 99.

والتطبيق الملتزم، فبعد تحديد الإستراتيجية، فإنه لا بد من تحويلها إلى خطة مرحلية ومن ثمة تنفيذها بطريقة صحيحة. وتتضمن مهارات إدارة المشروع¹ والقدرة على التخطيط والتنظيم وتحديد الموارد الضرورية ومتابعة العمل وقياس النتائج وحل المشكلات، لذا فإن هذه المهارات تتطلب التعامل مع معطيات الزمن والتكلفة والجودة.

- **إعادة النظر في طريقة سير المعاملات الحكومية:** إن تطبيق الحكومة الإلكترونية لا ينبغي أن يكون مجرد محاولة لاستعمال التقنيات الحديثة من أجل أتمتة العمليات الإدارية الروتينية، ولكن ينبغي أن يكون فرصة لتطوير سير هذه العمليات وتسهيلها بحيث تتناسب مع أساليب الحكومة الإلكترونية.² وقد أضاف بن ناصر العبود بعض العناصر أهمها:³
- **القيمة:** فقد يرفض المواطنون الحكومة الإلكترونية إذا كانت تكاليفها أكثر من الحكومة التقليدية، لأن الهدف من الحكومة الإلكترونية هو الاقتصاد في التكاليف وتوفير المال والجهد على كل من الحكومة والمواطن.
- **الثقة:** لن يستخدم المواطن الخدمات ما لم يكن واثقا من جدواها، لذا يجب أن تكون الثقة مبنية على عوامل مثل القدرة على الاستجابة والموثوقية.
- **الكشف بطريقة متوازنة:** يجب أن يكون كشف المعلومات بطريقة متوازنة بين الحكومة والمواطن، وأن يقدم المواطن معلومات صحيحة للحكومة حتى تكون حياته واضحة وصریحة، بالتالي تتوسع درجة المشاركة بين الحكومة والمواطن.
- **تصرف العميل:** يجب أن تتم دراسة جميع حالات العملاء في كيفية تصرفهم أثناء استخدامهم الخدمات الإلكترونية حتى يمكن التنبؤ بما يريدونه من هاته الخدمات.

4.2.2. معوقات التحول إلى حكومة إلكترونية:

على قدر أهمية وحجم أي مشروع ونطاق التغيير فيه وأبعاد الخدمات التي يقدمها وتعدد الأطراف المستفيدة تكون المعوقات، فكلما كان المشروع كبيرا كلما كانت معوقاته أكبر. وبالنظر لضخامة مشروع الحكومة الإلكترونية لذلك فإن معوقاته كبيرة، ويمكن إجمال المعوقات التي تواجه الحكومة الإلكترونية باختصار في النقاط الآتية:

¹ الرتمجي، أبو القاسم محمد. المرجع السابق.

² العلاق، بشير عباس. المرجع السابق. ص. 271.

³ العبود، بن ناصر فهد. المرجع السابق. ص. 59.

1.4.2.2. معرفات إدارية:

مازال الكثير من القيادات الإدارية يجهل موضوع الحكومة الإلكترونية وبعضهم لا يعرف حتى المصطلح، لذلك فإن الأمر يحتاج إلى توضيح المفهوم وتوفير الأرضية الفكرية له في المنظمات¹. فضعف قناعة المسؤولين بالإدارة العليا بأهمية استخدام هذا الأسلوب الحديث. ومقاومة العاملين للتغيير والخوف من فقدان وظائفهم يؤثر سلبا على تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية.

إن التحول إلى هذا النموذج الجديد يؤدي إلى تغيير علاقة المنظمة مع محيطها الداخلي والخارجي، وهذا يتطلب إعادة تصميم العملية الإدارية التي تتكامل فيها تلك المنظمة.

أيضا، فإن غياب التنسيق بين الأجهزة والإدارات الأخرى ذات العلاقة بنشاط المنظمة، لا يشجع على تنفيذ وتحقيق الحكومة الإلكترونية لذلك، يجب وضع أسس للتعاون والتنسيق بين الجهات الحكومية بحيث تتم المشاركة وتبادل المعلومات بين هذه الجهات.

2.4.2.2. معرفات مادية:

تتمثل في محدودية الميزانية المخصصة للمشروع² والحاجة الكبيرة إلى الإمكانيات المادية لتوفير تقنية المعلومات على جميع المستويات ككل. كما أن هذه التقنية في تطور مستمر الأمر الذي يجعل اللحاق بهذه التطورات صعبا، وأن هذه التقنية متشابكة ومتكاملة الأمر الذي يجعل من المستحيل التدرج في توفيرها بل يجب أن تتوافر جميعها في وقت واحد خاصة على صعيد المنظمة الواحدة، وهذا يتطلب تقديم الدعم المادي للمشروع على مستوى الدولة وتوفير الميزانيات اللازمة له.

3.4.2.2. معرفات تقنية:

تمثل البنية التحتية للمعلومات أحد الركائز الأساسية في تطبيقات الحكومة الإلكترونية، لكن هناك عدة عوائق تقف حائلا دون الوصول إلى تحقيق البنية التحتية المناسبة وتمثل فيما يلي³:

إن الثورة العلمية والتكنولوجية المعاصرة بمعدلاتها السريعة، واتجاه التطور التكنولوجي إلى الميادين الصناعية الأكثر تعقيدا كالصناعات الإلكترونية الحديثة التي يدخل ضمنها قطاع تقنية المعلومات فوق مستوى الاستيعاب خاصة بالنسبة للدول النامية.

¹ ياركندي، آسيا بنت حامد. المرجع السابق.

² الرتبي، أبو القاسم محمد. المرجع السابق.

³ بن درويش، علي محمد عبد العزيز. المرجع السابق. ص.68.

كما الفجوة الرقمية تمثل الحد الفاصل بين الذين يتاح لهم التقنيات المعلوماتية ويملكونها وبين الذين لا يتاح لهم ذلك، وهذه الفجوة تجعل من الصعب على الأغلبية دخول العالم الرقمي الحديث، لذلك يجب أن تتم معالجة هذه الفجوة كخطوة من خطوات التحول لتطبيقات الحكومة الإلكترونية.

تعتمد تطبيقات الحكومة الإلكترونية على تقنية تتصف بالتكاملية والتعبير الدقيق، وهي تطبيقات تقنية مفيدة، وبالنسبة للدول التي تفتقر إلى الخبرة اللازمة في التقنيات المعلوماتية الدقيقة، فأنها تواجه مشاكل فيما يخص وضع هذه التطبيقات والخدمات الإلكترونية قيد التنفيذ، وجعلها في متناول الجميع بدون أية تعقيدات. وهذا راجع إلى أنها لا تصنع التكنولوجيا، بل تقوم باستيرادها فقط.

4.4.2.2. معرفة قانونية:

تحتاج الأعمال الإلكترونية إلى وضع أنظمة وتشريعات تتناسب مع طبيعتها مما يستلزم الدقة والوعي التام بكافة جوانب التقنية المستخدمة في هذه التطبيقات، لتحقيق الأمن المعلوماتي والذي هو أمر ليس من السهل إنجازه، من حيث الوقت المتاح ودرجة تداخله مع جوانب الحياة المختلفة. لذلك فإن غياب التشريعات المناسبة، وعدم مسايرة القوانين والتشريعات المنظمة لمتطلبات العمل الإلكتروني من بدايته وحتى تطبيقه يستوجب مراجعة وتعديل المفاهيم والأطر التشريعية بشكل سريع في ظل البيئة الإلكترونية لتتلاءم مع مستجدات العصر- المعلوماتي، وتقنية المعلومات.

5.4.2.2. معرفة أمنية:

يعد الأمن المعلوماتي من أهم المعوقات التي تجابه تطبيق الحكومة الإلكترونية حيث هناك مجموعة من الأساليب لاختراق المنظومة المعلوماتية وما يترتب عليه من فقدان خصوصية المستفيدين وسريتهم، حيث من مظاهر الأمن المعلوماتي وسرية المعلومات وسلامتها وضمان بقائها وعدم حذفها أو تدميرها¹. وعليه، فيجب وضع إجراءات فنية وإدارية وتقنية تمنع الوصول غير المشروع للبيانات سواء للإطلاع أو محاولة إدخال أي تعديلات عليه.

6.4.2.2. معرفة اجتماعية:

إن ضعف الوعي الاجتماعي بالميزات والفوائد من تطبيقات الحكومة الإلكترونية، وضعف المستوى التعليمي والثقافي وتواضع الثقافة المعلوماتية، وكذا النقص في المهارات الضرورية لتقنية المعلومات والاتصالات يشكل معوقاً في طريق التحول للعمل الإلكتروني والمجتمع المعلوماتي. لذلك، فإن التعليم والتدريب والتوعية، يمكن

¹ ياركندي، آسيا بنت حامد. المرجع السابق.

أن تسهم إسهامًا فاعلاً في زيادة تقبل أفراد المجتمع لتطبيقات الحكومة الإلكترونية والاستفادة منها وما تتيحه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتعزيز بناء مجتمع معلوماتي حديث.¹

3.2. تجارب في التحول إلى الحكومة الإلكترونية:

بدأت تجارب تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية منذ فترة ليست بالبعيدة، حيث تباين استخدام وتطبيق الدول لهذا النوع من الحكومات حسب الكثير من المتغيرات، سواء السياسية أو الاقتصادية أو الاجتماعية، وتوقف هذا التطبيق كذلك على الإمكانيات المادية للدول، وفي فيما يلي سنعرض بعض أهم تجارب التي سبقت في هذا المجال:

1.3.2. تجربة إمارة دبي:

تعد "حكومة دبي الإلكترونية" بمثابة مفهوم عصري تم تجسيده في دبي. وهو يقوم على الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات من أجل توفير الخدمات الحكومية للمواطنين والمقيمين والزوار وقطاع الأعمال والدوائر الحكومية وموظفيها عبر قنوات إلكترونية متعددة بغرض تيسير معاملاتهم وتسهيل حياتهم.

1.1.3.2. الأهداف الإستراتيجية للمشروع:

- تعزيز تبني الخدمات الإلكترونية.
- تشجيع استخدام البوابة الإلكترونية.
- تقديم خبرة ذات جودة عالية في حقل خدمة العملاء.
- تشجيع الآخرين على الإدلاء بأرائهم واقتراحاتهم من أجل تعزيز الخدمات الإلكترونية.
- العمل على تبسيط إجراءات التعامل مع الحكومة.²

2.1.3.2. مراحل تنفيذ المشروع:

1.2.1.3.2. المرحلة الأولى: تم التركيز في هذه المرحلة على التخطيط الإستراتيجي للمشروع وتأسيس القاعدة للانتقال إلى الحكومة الإلكترونية، ووضع الأسس والمعايير الفنية وإنشاء البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

¹ بن درويش، علي محمد عبد العزيز. المرجع السابق. ص.72.

² لوتاه، حسين. تجربة الحكومة الإلكترونية في بلدية دبي. [على الخط]. متاح على الرابط:

www.mmsp.gov.ma/uploads/documents/eGovConference.pps، تمت الزيارة يوم: 2011-02-10.

2.2.1.3.2. المرحلة الثانية: من أهم ما ميز هذه المرحلة هو تطوير وتحديث البنية التحتية للاتصالات وتقنيات المعلومات، كما تم اختيار مجموعة من الخدمات لتنفيذها وتقديمها إلكترونياً.

3.2.1.3.2. المرحلة الثالثة: تعتبر هذه المرحلة مرحلة التفاعل والتكامل التام، بحيث أصبحت تقدم خدمات تفاعلية متكاملة للعملاء، بالإضافة إلى تطبيق دفعة جديدة من الخدمات، وتعديل الخدمات السابقة بشكل أفضل وتقديمها عبر قنوات جديدة كالهواتف النقالة...¹

3.1.3.2. الخدمات التي تقدمها حكومة دبي الإلكترونية:

من خلال الصفحة الرئيسية لحكومة دبي الإلكترونية يمكن التعرف على أخبار دبي والقيام بعملية تأسيس للشركات من خلال موقع الحكومة على شبكة الإنترنت، وأيضاً يمكن دفع الفواتير وتسديد المخالفات من خلال الموقع، ومن الممكن أيضاً الدخول في جهاز وزارة العدل وجهاز الشرطة والتعرف على خدمات القضاء وأيضاً البحث عن وظيفة بدني والالتحاق بالجامعات الموجودة في دبي والقيام بعملية حجز في فنادق دبي للقيام بالسياحة.²

ومن الخدمات القانونية التي تقدمها حكومة دبي الإلكترونية خدمة طلب الاستفسار عن القضايا للقضايا. وكذلك تقدم دائرة محاكم دبي خدمة إلكترونية أخرى ألا وهي خدمة الاستفسار عن سير التقاضي في المحاكم والدوائر القضائية المختلفة. فيمكن للفرد أن يقوم بالاستعلام عن قضية معينة ويطلب معلومات عنها من حيث الدائرة التي تنظر فيها ورقم القاعة ويوم تاريخ الجلسة الذي ستنظر به وذلك من خلال موقع حكومة دبي الإلكترونية على الإنترنت.

¹ الهياجنة، أحمد فخري. المرجع السابق.

² العريشي، جبريل حسن. الحكومة الإلكترونية واستراتيجيات تطبيقها. [على الخط]. متاح على الرابط:

<http://faculty.ksu.edu.sa/Al-Arishee/DocLib>، تمت الزيارة يوم: 2011-02-10.

شكل رقم 07: بوابة حكومة دبي الإلكترونية



المصدر: الموقع الرسمي لحكومة دبي الإلكترونية¹

2.3.2. تجربة المملكة العربية السعودية في تفعيل الحكومة الإلكترونية:

تعتبر المملكة العربية السعودية من أوائل الدول العربية التي تحولت للعمل الإلكتروني في معظم قطاعاتها، وقد استطاعت أن تحتوي معظم التحولات التقنية التي انطلقت على هيئة ثورات متتالية لا زالت مستمرة، خاصة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات الرقمية وذلك بعد أن قامت بتعميم استخدام خدمة الإنترنت وتوفير كل الإمكانيات التي يسرت استخدامه على مستوى المؤسسات والأفراد. وتسخير كل السبل التي تترقى بالأداء وإنجازات هذا البرنامج²، وتهيئة جميع متطلبات البنية التحتية لمواجهة المتطلبات الرئيسة لتطبيق الحكومة الإلكترونية.

1.2.3.2. الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية للمملكة العربية السعودية:

تقدم حكومة المملكة العربية السعودية عدة خدمات بالنسبة للمواطنين ولقطاع الأعمال، وذلك عبر

¹ الموقع الرسمي لحكومة دبي الإلكترونية. [على الخط]. متاح على الرابط: <http://www.dubai.ae/ar/pages/default.aspx>. تمت الزيارة يوم: 2011-02-20.

² ياركندي، آسيا بنت حامد. المرجع السابق.

بوابتها الإلكترونية، ويمكن ذكر أهم هاته الخدمات¹: اتصالات وتقنية، استعلام وبلاغات وشكاوى ، اقتصاد وأعمال، تدريب وتعليم وثقافة، صحة وبيئة، سكن، تأمين وتقاعد، شؤون إسلامية، عمل وتوظيف، وثائق شخصية، حياة اجتماعية، مرور وسلامة، نقل ومواصلات، سفر وسياحة.

شكل رقم 08: واجهة الحكومة الإلكترونية للمملكة العربية السعودية



المصدر: الموقع الرسمي للحكومة الإلكترونية للمملكة العربية السعودية²

2.2.3.2. "يسر" برنامج المعاملات الحكومية الإلكترونية:

سعت المملكة العربية السعودية لتجاوز صعوبات تطبيق الحكومة الإلكترونية عن طريق تبني برنامج التعاملات الإلكترونية "يسر" بعد صدور الأمر السامي الكريم رقم 7/ب/33181 وتاريخ 1424/7/10 هـ والمتضمن وضع خطة لتقديم الخدمات والمعاملات الإلكترونية من قبل وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، وكان هذا الإنجاز ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تتبناها حكومة المملكة. ويجسد برنامج التعاملات الإلكترونية "يسر" اهتمام المملكة العربية السعودية لتطبيق مفهوم التعاملات الإلكترونية الحكومية والذي يمثل دورها في رسم سياسات واستراتيجيات لتطوير أجهزتها وإعادة هيكلتها بما يمتشى - مع متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية لتحقيق نمو أكثر فعالية في الخدمات الإلكترونية لتحقيق التنمية المستدامة والتطوير في

¹ الموقع الرسمي للحكومة الإلكترونية للمملكة العربية السعودية. [على الخط]. متاح على الرابط: <http://www.saudi.gov.sa/wps/portal/>. تمت الزيارة يوم: 20-02-2011.

² الموقع الرسمي للحكومة الإلكترونية للمملكة العربية السعودية. المرجع السابق.

جميع جوانب الحياة¹. وتحدد أهداف البرنامج في التالي:

- رفع إنتاجية وكفاءة القطاع العام وزيادة عائدات الاستثمار.
- تقديم خدمات أفضل للأفراد وقطاع الأعمال وبشكل أيسر.
- توفير المعلومات المطلوبة بدقة عالية في الوقت المناسب.

ويتم التركيز في رؤية تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية في المملكة على المستخدمين وعلى عدة جوانب أخرى تدور جميعها حول تقديم خدمات حكومية أفضل للمستخدمين من المواطنين، وكذلك والجهات الحكومية. ويمكن تلخيص هذه الرؤية في أن يتمكن الجميع من أي مكان وفي أي وقت من الحصول على خدمات حكومية بمستوى متميز، تقدم بطريقة متكاملة وسهلة من خلال العديد من الوسائل الإلكترونية الآمنة.²

شكل رقم 09: واجهة لليسير للخدمات الإلكترونية



المصدر: الموقع الرسمي للتعاملات الإلكترونية للمملكة العربية السعودية³

¹ مرغلاني، محمد أمين بن عبد الصمد. اتجاهات موظفي المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمدينة جدة : نحو تطبيق نظام التعاملات الإلكترونية . [على الخط]. متاح على الرابط: <http://www.cybrarians.info/journal/no16/egov.htm>، تمت الزيارة يوم: 2011-03-12.

² غالب، سعد ياسين. الإدارة الإلكترونية و آفاق تطبيقاتها العربية. السعودية: معهد الإدارة العامة، 2005. ص.299.

³ الموقع الرسمي للتعاملات الإلكترونية للمملكة العربية السعودية. [على الخط]. متاح على الرابط:

<http://www.yesser.gov.sa/ar/Pages/default.aspx>، تمت الزيارة يوم: 2011-03-12

ويمكن القول إن تطبيق التعاملات الحكومية إلكترونياً اعتمد على مدى جاهزية القطاعات الحكومية لتقديم الخدمات إلكترونياً¹، وكان ذلك بتوفير البنية التحتية اللازمة لذلك من خلال تحديث قطاعات الدولة وتدعيمها بأحدث ما توصلت إليه تقنيات الاتصالات والمعلومات، للمساعدة في تقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً، وكذلك بنشر- المعارف والخبرات في المجالات المرتبطة بتقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً وتعميق المفاهيم والخبرات التي تساعد مديري ومنسوبي تقنية المعلومات في القطاعات الحكومية في تطبيق مفاهيم الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها وكذلك من جانب توعية المجتمع بكيفية الاستفادة من الخدمات الإلكترونية.

3.2.3.2. أهم عوامل نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية بالملكة العربية السعودية:

- وضوح الرؤية الإستراتيجية للمسؤولين، والاستيعاب الشامل لمفهوم الإدارة الإلكترونية من تخطيط وتنفيذ وإنتاج وتشغيل وتطوير واعتماد خطة للمشاريع ذات صبغة واقعية يمكن تنفيذها.
- دعم وتشجيع الإدارة العليا. والرعاية المباشرة والشاملة للإدارات.
- التطوير المستمر لإجراءات العمل، ومحاولة توضيحها للموظفين لإمكانية استيعابها، وفهم أهدافها.
- التدريب والتأهيل وتأمين الاحتياجات التدريبية لجميع الموظفين كلاً حسب تخصصه.
- التحديث المستمر لتقنية المعلومات ووسائل الاتصال وتأمين سرية المعلومات للمستخدمين.
- التعاون الإيجابي بين الأفراد والإدارات وترك الاعتبار الشخصية².

3.3.2. تجربة الحكومة المصرية في الحكومة الإلكترونية:

تزايد اهتمام الحكومة المصرية بقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات كأحد القطاعات التي يمكن أن تساهم بصورة كبيرة وفعالة في تنمية قدرات الاقتصاد ورفع كفاءته، ومن ثم فقد تزايد الاهتمام بتوفير وسائل الاتصالات الحديثة وإتاحتها للمواطنين والعمل على إدماجها في الإجراءات الحكومية لتيسير أداء الخدمات العامة، وفي إطار مبادرة مجتمع المعلومات التي تبنتها الدولة منذ إنشاء وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات عام 1999، تم وضع العديد من الأهداف على رأسها التحول إلى مجتمع معلوماتي متطور بما يمكن من الاندماج في الاقتصاد العالمي، وبدأ برنامج الحكومة الإلكترونية في جويلية 2001، ووضعت مجموعة من الأهداف شملتها وثائق برنامج الحكومة الإلكترونية وتمثل أهمها فيما يلي:

¹ ياركندي، آسيا بنت حامد. المرجع السابق.

² الجديد، فهد بن ناصر. لمحات في الإدارة الإلكترونية. [على الخط]. متاح على الرابط:

<http://www.alriyadh.com/2006/04/10/article145288.html>، تمت الزيارة يوم: 2011-03-12.

- توصيل الخدمات لجمهور المتعاملين مع الحكومة في أماكن تواجدهم وبالأسلوب الذي يناسبهم وبسرعة وكفاءة ملائمة بما يمكنهم من توفير الوقت والجهد، والمشاركة في صنع القرار.
- إنشاء بيئة اتصال خاصة بالمستثمرين من خلال تبسيط الإجراءات وتيسير تقديم الخدمات، وتوفير مراكز خدمة متطورة تقوم بتقديم الخدمات الحكومية اللازمة لرجال الأعمال في مكان واحد وتوفير معلومات دقيقة وحديثة لخدمة المستثمرين ودعم عملية صنع القرار لتشجيع الاستثمار المحلي والأجنبي.¹
- توفير قاعدة معلومات دقيقة وحديثة لدعم عملية اتخاذ القرار والمساهمة في تخطيط ومتابعة المبادرات طويلة الأجل.
- تطبيق فلسفات الإدارة الحديثة في القطاع الحكومي وتحديث نظم العمل بالوزارات والهيئات بما يضمن أداء الخدمة بفاعلية.²
- إمكانية استخدام الأسلوب الإلكتروني للتحقق من شخصية المتعامل في ظل إطار من اللوائح والقوانين التنظيمية للتحقق من شخصية المتعامل عن بعد.
- برامج مكثفة لتطوير الموارد البشرية.
- تصميم نظم خاصة بالحوافز لجذب المتخصصين في تكنولوجيا المعلومات للعمل بالحكومة.
- توافر بنية تحتية تتضمن معايير صارمة تحكم الشبكات مع ضمان سرية وأمن المعلومات.

1.3.3.2. مراحل تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية المصري:

1.1.3.3.2. المرحلة الأولى 2001 – 2007:

- وضع الخطة الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية والموافقة عليها .
- تنفيذ وتقييم مشاريع استرشادية .
- نشر بعض المشاريع على المستوى الجغرافي والقطاعي.3

2.1.3.3.2. المرحلة الثانية 2007 – 2012:

¹ لطفي، علي. المرجع السابق.

² وزارة الدولة للتنمية الإدارية. الحكومة الإلكترونية في مصر. [على الخط]. متاح على الرابط:

<http://www.misr.gov.eg/arabic/documents/default.aspx>، تمت الزيارة يوم: 2011-02-20.

³ برنامج الحكومة الإلكترونية. مبادرة مجتمع المعلومات المصري لتوصيل الخدمات إلكترونياً. [على الخط]. متاح على الرابط:

<http://www.misr.gov.eg/arabic/documents/default.aspx>، تمت الزيارة يوم: 2011-02-20.

- تحويل المشروعات الاسترشادية الناجمة إلى مشروعات قومية .
- تطوير هيكلية الجهاز الإداري الحكومي بما يسمح بتنفيذ وإدارة مشروعات الحكومة الإلكترونية.

2.3.3.2. مدى تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية المصري:

بالفعل، فقد تم إجراء العديد من الخطوات الايجابية من أهمها:

- إصدار وثائق معايير الحكومة الإلكترونية.
- مبادرة الإنترنت المجاني.
- إصدار شهادات الميلاد.
- الاستعلام والدفع لمخالفات السيارات.
- بدل فاقد بطاقة الرقم القومي.
- الحجز الإلكتروني.
- الالتحاق بالتعليم الجامعي.
- الاستعلام ودفع فواتير الهاتف.¹
- تجديد رخص السيارات.
- خدمات المحاكم (الابتدائي والاستئناف والنقض).

¹ عمروش، فادي. تجارب عربية في الحكومة الإلكترونية. [على الخط]. متاح على الرابط: fadyamr.com/files/articles/egovernment.doc. تمت الزيارة يوم: 20-02-2011.

شكل رقم 10: بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية**المصدر: الموقع الرسمي للحكومة الإلكترونية المصرية¹**

وفي دراسة أعدها مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار التابع لمجلس الوزراء في مارس 2006 لقياس وعى المواطنين حول خدمات الحكومة الإلكترونية، كانت أهم النتائج بأنه توجد رغبة واستعداد متزايد نحو استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية². وأن النسبة الأكبر من الذين يستخدمون خدمات الحكومة الإلكترونية لم تواجه مشكلات أثناء الحصول على الخدمات وبالنسبة لأكثر المشكلات التي واجهت الآخرين، فهي تتمثل في بطء تحميل الموقع، عدم تنفيذ الخدمة المطلوبة، مشاكل عند السداد ببطاقات الائتمان..

إلا أنه ورغم التقدم في تحسين كفاءة الخدمات المقدمة للمواطنين من خلال نظام الحكومة الإلكترونية، إلا أن متطلبات رفع الكفاءة تتطلب تغيرات جوهرية في هيكل المؤسسات الحكومية وأساليب الإدارة في ظل ترشيد استخدام الموارد.

¹ الموقع الرسمي للحكومة الإلكترونية المصرية. [على الخط]. متاح على الرابط: <http://www.egypt.gov.eg/arabic/home.aspx>. تمت الزيارة

يوم: 20-02-2011.

² لطفي، علي. المرجع السابق.

4.3.2. تجربة الأردن في مجال الحكومة الإلكترونية:

تعمل الحكومة الأردنية حاليًا ضمن هذا النمط الجديد من العمل الذي يمكن المواطن من إنجاز كافة المعاملات الحكومية وحتى استصدار الوثائق الرسمية عبر الوسائل الإلكترونية مثل الإنترنت والهواتف وبسرعة وفعالية عالية مما يخفف عن طرفي المعادلة، المواطنين والحكومة، أعباء كبيرة.

1.4.3.2. أهداف أمانة عمان من مشروع الحكومة الإلكترونية:

تطمح الحكومة الأردنية في أن تصبح حكومة إلكترونية يتمكن فيها المواطن الأردني من متابعة معظم تعاملاته مع الحكومة من خلال موقع الإنترنت. عن طريق توفير الخدمات الإلكترونية للجميع بغض النظر عن الموقع، الوضع الاقتصادي، القدرة المعلوماتية أو التعليم.¹

وكمرحلة أولى، بدأت الحكومة في تنفيذ المشروع الوطني للحكومة الإلكترونية حيث إن جزء أساسي من هذا المشروع هو إيجاد شبكة حكومية آمنة تمكن وزارات ودوائر الدولة من التواصل مع بعضها البعض من خلال البريد الإلكتروني، بحيث تشكل هذه الشبكة نواة البنية التحتية للمشروع الوطني للحكومة الإلكترونية والذي ستندمج إليها مختلف المؤسسات الحكومية. وبالإضافة إلى ذلك، فإن المشروع سيوفر بيئة جديدة للاتصال مع المجتمع مما يجعل الحكومة أقرب إلى المواطنين والشركات وجميع قطاعات المجتمع. وهو مشروع متكامل يعيد خلق وصياغة الحكومة من جديد بحيث يتمكن المواطن من التعامل معها كجهة واحدة.²

2.4.3.2. الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة الأردنية:

فيما يلي العديد من المنجزات التي حققتها الحكومة الأردنية في مجال المعلوماتية والتي تشكل عوامل مهمة مساعدة تساهم في إنجاح المشروع الوطني للحكومة الإلكترونية:

1.2.4.3.2. **إصدار شهادة عدم محكومية.** والتي تبين أن حاملها لم يرتكب أية جنح أو جرائم مخلة بالشرف والأخلاق العامة، ونظام رخص المهن، ومن أجل الوصول إلى هاتين الخدمتين، لا بد من اسم المستخدم وكلمة المرور. إضافة إلى وجود رقم خاص بمركز الإتصال الوطني للخدمات الحكومية.³ كما توفر معلومات عامة عن:

¹ داود، عبد النور. تجربة أمانة عمان الكبرى في مجال الحكومة الإلكترونية. [على الخط]. متاح على الرابط:

faculty.ksu.edu.sa/alhomod/sfile/Egovernment13.PDF. تمت الزيارة يوم: 2011-02-20.

² السالمي، علاء عبد الرزاق. المرجع السابق. ص. 347.

³ الموقع الرسمي للحكومة الإلكترونية الأردنية. [على الخط]. متاح على الرابط:

<http://www.jordan.gov.jo/wps/portal/MyArabicPortal>, تمت الزيارة يوم: 2011-03-10.

2.2.4.3.2. خدمات الحكومة للمواطنين:

- التراخيص، الموافقات، التصاريح والشهادات.
- خدمات اجتماعية، أحوال مدنية: إعفاءات، الداخلية، الأحوال المدنية، الشؤون الفلسطينية، العمل والعمال، توظيف، معونات، مساعدات، ذوي الحاجات الخاصة ومن هم دون 18.
- خدمات زراعية: أعلاف ومواشي، غراس ونبات، آلات زراعية، خدمات زراعية متفرقة.
- خدمات سكنية، أراضي: مياه، الأراضي والمساحة، وحدات سكنية، كهرباء، أبنية، طرق وشوارع، شؤون المخيمات.
- خدمات شرعية، قضائية: الأوقاف الإسلامية، المحاكم الشرعية، المحاكم النظامية، صندوق الزكاة.
- خدمات صحية: إعفاءات صحية، التأمين الصحي، معلومات تمك، مهن طبية.
- خدمات مالية: قروض، الاستثمار، الجمارك، الضمان الاجتماعي والتقاعد، ضريبة، الدخل، المبيعات.
- خدمات طلابية، ثقافية، تدريبية: أنشطة شبابية، الطالب الجامعي، الطالب المدرسي، تعليم وتدريب، خدمات ثقافية.

3.2.4.3.2. خدمات الحكومة للأعمال:

- تأسيس الأعمال: تسجيل الشركة، الانتساب لدى غرف الصناعة أو التجارة، الإشغال ورخص المهن، تسجيل العمال والموظفين، الاشتراك بالضمان الاجتماعي، التسجيل لدى ضريبة المبيعات.
- مزاولة الأعمال: الخدمات المالية والإدارية، الشؤون القانونية، البحث والتطوير، الخدمات الخاصة بالقطاعات المختلفة، الاستيراد والتصدير، تطوير الأعمال، الإقراض والتمويل والإعفاءات.

4.3.4.3.2. خدمات الحكومة للحكومة:

- وهي خاصة بالموظفين الحكوميين، وتقتضي- الدخول إلى الشبكة الإلكترونية الخاصة بالتواصل من جهة حكومية إلى جهة حكومية أخرى فقط من خلال الدائرة أو المؤسسة الحكومية.

شكل رقم 11: بوابة الحكومة الإلكترونية الأردنية



المصدر: الموقع الرسمي للحكومة الإلكترونية الأردنية¹

¹ الموقع الرسمي للحكومة الإلكترونية الأردنية. المرجع نفسه.

خلاصة الفصل

إن المعطيات والمستجدات البارزة على الساحة الوطنية والإقليمية والدولية تشير إلى حتمية مواكبة التقدم التقني في مجال المعلومات والاتصال في القطاع الحكومي، بغرض تحقيق مركز تنافسي- في الاقتصاد العالمي، وذلك لن يتأتى إلا من خلال إيجاد نظم إدارية مبنية على الشفافية والمساءلة والمرونة والكفاءة والفاعلية.

فالتحدي الذي تواجهه الحكومات عبر العالم في الوقت الحاضر، خاصة العربية منها، هو الانتقال من النموذج التقليدي البيروقراطي إلى نموذج حكومي إلكتروني حديث، متكيف مع الواقع والتغيرات العالمية، واقتصاد رقمي مبني على المعلومات، والتغيرات الاجتماعية.

إن تطبيق الحكومة الإلكترونية يستلزم إحداث نقلة نوعية في التنظيم البيروقراطي تشمل زيادة سرعة وحجم نقل المعلومات، وتقليل تكاليف العمل، والتغيير في المهارات المطلوبة. وذلك بتوفير مستلزمات وشروط والتزامات تقررها الهيئات أو الإدارات العليا لتغيير أساليب العمل التقليدية وإعادة هندسة الإجراءات، لأن تطبيقها ليس بالشيء الهين، وأن هذا التغيير سوف يتم تطبيقه على درجات ومراحل مدروسة وفق أسس علمية وخطط إستراتيجية، مع توفير البنى التحتية اللازمة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأيضاً الأسس القانونية اللازمة لضمان نجاح التعاملات الحكومية الإلكترونية دون أية عوائق. مع التركيز على توعية المواطنين بأهمية هذه التعاملات الإلكترونية وفائدتها الكبيرة سواء بالنسبة للحكومة أو للمواطن.

ورغم الجهود التي تبذلها الدول العربية في إنجاح مشاريع الحكومات الإلكترونية، وقطعها لأشواط معتبرة في تنفيذ هذه المشاريع، كما هو الحال بالنسبة لإمارة دبي، والمملكة العربية السعودية، إلا أن عليها أن تواصل تكثيف جهودها والتعاون فيما بينها، والاستفادة من التجارب السابقة ومحاولة تفادي الأخطاء واكتساب خبرات في مواجهة العراقيل، التي سبق وأن واجهتها حكومات تبنت هذا المشروع من قبل، لكي تصل إلى تحقيق المفهوم الكامل للحكومة الإلكترونية.

الفصل الثالث

مشروع الحكومة الإلكترونية

في الجزائر 2013

تمهيد:

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، وهذا في كل من إمارة دبي، السعودية، مصر، الأردن، وغيرها... وسرعان ما اقتنعت الدول العربية الأخرى بمميزات وفوائد هذا المشروع، مما دفعها إلى تبني الفكرة، والجزائر واحدة من هذه الدول التي تحاول تنفيذ هذا المشروع على أرض الواقع.

تسعى الجزائر حاليا إلى إنشاء حكومة إلكترونية حتى تتمكن من الاستفادة من الإيجابيات التي يدرها هذا المشروع سواء على الحكومة أو على المواطن، وما يؤكد ذلك، هو إطلاق مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، هذا المشروع الذي يهدف إلى إحلال نظام إلكتروني شامل، ويسمح بترقية نظام المعلوماتية واعتماد الإدارة الإلكترونية وإدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مختلف القطاعات.

وستنطلق في هذا الفصل إلى أهم العناصر الأساسية التي تعرف وتوضح مشروع الجزائر الإلكترونية، حيث سيشمل المحور الأول واقع تكنولوجيا المعلومات بالجزائر، ثم يليه المحور الثاني الذي سيكون متعلقا ببعض المشاريع حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالجزائر، لنصل بعد ذلك إلى المحور الثالث الذي سيتضمن المحاور الأساسية لإستراتيجية الجزائر الإلكترونية، ومدى تنفيذ هذا المشروع على أرض الواقع.

1.3. واقع تكنولوجيا المعلومات بالجزائر:

من بين أولويات الحكومة، التعجيل باستعمال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال في الإدارة والمؤسسات، وعرض الخدمات عبر الإنترنت وتعميم استعمال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال في مختلف القطاعات، لاسيما التربية والتعليم والتكوين، وتعميم الاستفادة منها عبر فضاءات المجموعات. ويقوم هذا البرنامج الاستراتيجي على أساس تطوير الكفاءات البشرية وتأهيل المنشآت والإطار القانوني.

وبخصوص تكنولوجيايات الإعلام والاتصال، فالحكومة تسعى لاتخاذ جملة من التدابير الإصلاحية التي ترمي إلى تحسين مؤشرات خدمات الهاتف الثابت والهاتف المنقول وكذا الإنترنت. وفيما يلي، بعض المؤشرات عن تكنولوجيا المعلومات في الجزائر¹:

1.1.3. الشبكة العامة للاتصالات:

تجدر الإشارة إلى أن طاقة المرفق الوطني في مجال الهاتف الثابت قد بلغت إلى غاية 31 ديسمبر 2009 حوالي 4.500.000 تجهيزا خاصا بالمستخدمين، حيث بلغ عدد المشتركين المرتبطين ما يقارب 3.000.000 مشتركا، كما تم استغلال تجهيزات الشبكة بنسبة تفوق 70 بالمائة.

وفي مجال الهاتف النقال، تبقى الكثافة الهاتفية معتبرة بحيث بلغ عدد الاشتراك، إلى غاية 31 ديسمبر 2009، بالنسبة للمتعاملين الثلاث 33.500.000، بنسبة ربط قدرت ب 93 بالمائة.

كما تتوفر الجزائر على منشآت تغطي مجموع التراب الوطني بفضل شبكة إرسال تقدر سعتها بأزيد من 60.000 كلم من الألياف البصرية، وحوالي 50.000 كلم من الموجات الهertzية الرقمية.

2.1.3. شبكة الإنترنت:

كان عدد مستعملي الإنترنت في الجزائر يقدر بـ 150.000 مستعمل سنة 2000 ليرتفع سنة 2001 إلى 200.000 مستعمل، في حين وصل عددهم إلى 500.000 مستعمل سنة 2002. أما بالنسبة "لسنة 2003، فقد قدر عدد مستعملي الإنترنت بـ 650.000 مستعمل ليقفز العدد بعد سنة أي سنة 2004 إلى 1.500.000 مستعمل وإلى 1.920.000 مستعمل سنة 2005².

¹ بن حادي، موسى. تقرير وزير البريد و تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال في الاجتماع الذي خصص لقطاع البريد و تكنولوجيايات الإعلام والاتصال. 23 أوت 2010. [على الخط]، متاح على الرابط : <http://www.el-mouradia.dz/arabe/Activitesara/2010/08/N230810.htm>، تمت الزيارة يوم : 2010-09-19.

² باشيو، سالم. الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة حالة المكتبة الجامعية المركزية بن يوسف بن خدة. رسالة ماجستير: علم المكتبات: جامعة الجزائر، 2009، ص. 6.

تعرف سوق الإنترنت نموًا منتظمًا لا زال قابلاً للتحسين بحيث بلغ عدد مستعملي الإنترنت 4.000.000 بكثافة تقدر بـ 11,13 مستعمل إنترنت لكل 100 نسمة. ومن المقرر أن يساهم تطبيق البرنامج الاستراتيجي للجزائر الإلكترونية في التحسين المنتظر في حين يقدر الربط بالإنترنت فائق السرعة حوالي 1.200.000 عملية ربط، وتجاوز عدد المشتركين 1.700.000¹.

وفيما يتعلق بالإنجازات المتعلقة بأقطاب التجديد وتطوير المضامين والبرمجيات، تأوي الخطيرة الإلكترونية لسيدى عبد الله مؤسسات مختصة في مجالات تكنولوجيايات الإعلام والاتصال.

وفي مجال التطبيقات الفضائية، سيسمح إنجاز أقمار صناعية لترصد الأرض والاتصالات السلكية واللاسلكية في الجزائر والخارج، باكتساب بصفة تدريجية المعارف الضرورية للتحكم في التكنولوجيايات الفضائية من أجل استعمال سلمي للفضاء خارج الغلاف الجوي.

3.1.3. الهيئات الوطنية المكلفة بتكنولوجيا المعلومات 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 ووزارة التعليم العالي والبحث العلمي بصفة خاصة بتعيين لجنة وطنية مختصة في تكنولوجيايات المعلومات والاتصال في سنة 2001²، وأسند إلى هذه اللجنة مجموعة من المهام التي تأتي على ذكرها:

- تنشيط المناقشات واللقاءات على المستوى الوطني حول المواضيع الخاصة بتكنولوجيايات المعلومات والاتصال.
- فتح مجالات التفكير الشاملة، والعمل كجهاز استشاري في ميدان تكنولوجيايات المعلومات والاتصالات.
- المشاركة في وضع سياسة وطنية حول تكنولوجيايات الإعلام والاتصال.
- من جهة أخرى، ورغم حداثة إنشائها، تلعب الوكالة المكلفة بتمثين البحث والتطوير التكنولوجي ANVREDT دوراً مهماً في تدعيم الجهود في البحث والتطوير التكنولوجي.
- وبالإضافة إلى الهيئات السابقة الذكر، تم أيضاً إنشاء هيئات ولجان قطاعية في إطار التشاور والتنسيق الوطنيين لترقية مجتمع المعلومات.

¹ بن حمادي، موسى. تقرير وزير البريد و تكنولوجيايات الإعلام والاتصال. المرجع السابق.

² لحشم، قسمة. المرجع السابق. ص. 96.

4.1.3. الإطار القانوني لتكنولوجيا المعلومات في الجزائر:

تواجه البناء القانوني للحكومة الإلكترونية، عدة تحديات، تشمل العديد من الأوجه والجوانب المختلفة، كما أن الجزائر قد دخلت عالم الإنترنت في فترة كان يفتقر فيها مجال الإعلام والاتصال لنصوص قانونية وتشريعات حديثة، تتلاءم مع التطورات الحاصلة، وفيما يلي بعض من هذه التحديات:

- إشكالات تتعلق بوسائل الدفع وقانونها ومدى قبول القانون الإلكتروني كبديل للدفع النقدي.
- إشكالات حول التعاقد الإلكتروني، وحجية الإثبات بالوسائل الإلكترونية.
- إشكالات متعلقة بقواعد المساءلة الجنائية، على إساءة استخدام الحواسيب والشبكات، واستعمالها في أغراض الأنشطة الإجرامية، مما يشكل خطر على أمن التعامل بين المؤسسات الحكومية فيما بينها، أو بين الجمهور.

فالحكومة الإلكترونية، تتطلب الوقوف على كافة التشريعات الخاصة بإحلال النظام الإلكتروني، يتوافق مع البيئة التكنولوجية ومتغيراتها.

وقد كانت الدولة الجزائرية ولا تزال، تسعى جاهدة، محاولة إصدار نصوص تشريعية، توافق متطلبات مجتمع المعلومات، وذلك من خلال مراجعة بعض القوانين الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإصدار تعديلات عليها، من شأنها تعزيز المحاور الرئيسة لتطبيقات "الجزائر المعلوماتية" بسند تشريعي واضح، وفيما يلي بعض هذه النصوص:

1.4.1.3. خدمة الإنترنت:

هذه الخدمات مؤمنة من طرف مقدمي خدمات الإنترنت حسب نظام التراخيص، طبقاً لأحكام المرسوم التنفيذي رقم 98 - 257 المؤرخ في 25 أوت 1998 المعدل والمتمم¹، وهذا ما يشجع الاستثمار في هذا الجانب من النشاط، وبالتالي تسهيل النفاذ إلى هذه الخدمات.

2.4.1.3. التوقيع الإلكتروني:

لقد تم إدراج ثلاث مواد في المرسوم التنفيذي رقم 01 - 123²، لتلبية الحاجة الملحة إلى تنظيمات

¹ المرسوم التنفيذي رقم 98 - 257 المؤرخ في 25 أوت 1998. المتعلق بضبط شروط وكيفية إقامة خدمات انترنت واستغلالها. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية. ع.63. الصادر في 26 أوت 1998. ص.5.

² المرسوم التنفيذي رقم 01-123 المؤرخ في 15 صفر عام 1422 الموافق 9 مايو سنة 2001، المتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات بما فيها اللاسلكية الكهربائية، وعلى مختلف خدمات المواصلات السلكية. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية. ع.21. الصادر في 13 ماي 2001. ص.13-15.

متعلقة بالتوقيع الإلكتروني.

إن التعديلات التي أجريت على المرسوم التنفيذي السابق، تعطي الصلاحيات لسلطة الضبط بمنح الرخص المتعلقة بوضع واستغلال خدمات المصادقة الإلكترونية وفقا لما ينص عليه دفتر الشروط.

2.3. مشاريع حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالجزائر:

1.2.3. برنامج أسرتك: كمبيوتر شخصي لكل عائلة:

يتعلق برنامج "أسرتك" كمبيوتر شخصي- لكل عائلة" بتجهيز العائلات الجزائرية بكمبيوتر شخصي-. وقد بدأت الحديث عن هذا البرنامج إثر توقيع اتفاقية لتحقيق عملية "كمبيوتر لكل عائلة" في 18 جويلية 2005 ما بين: البنوك الجزائرية، موزعي الكمبيوتر، وكالات التأمين، موزعي البرمجيات، والجزائرية للاتصالات، والذي تم في وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

وقد بدأ تنفيذ هذه العملية رسميا في سبتمبر 2005، وكان الهدف المرسوم للبرنامج هو تجهيز 6 ملايين عائلة جزائرية بكمبيوتر شخصي- بحلول 2010. ويتم هذا التجهيز عن طريق اقتناء العائلة للكمبيوتر إما بتسديد فوري (cash)، أو عن طريق قرض بنكي يسدد في فترة ما بين 12 و36 شهرا، وتتراوح الأسعار ما بين 1350.00 و4000.00 دج. ولا يشترط في من يريد الاستفادة من البرنامج سوى أن يكون مواطنا جزائريا لديه دخل وحساب بنكي أو حساب بريدي جاري.¹

يهدف البرنامج بعد الانتهاء من التجهيز المادي للعائلات بأجهزة الكمبيوتر والتوصيل بالإنترنت، إلى قياس نوعية وجودة هذا التوصيل من خلال ما تقدمه التكنولوجيا المستخدمة، القدرات المتوفرة أو الواجب توفيرها حتى تتمكن من استعماله، نوع التوصيل بالإنترنت، وفي هذا المجال، سيحرص القائمون على ما يلي:

- المحتوى يجب أن يعطي مدخلا نحو معلومات هامة في مجالات: الصحة، الأمومة، الطفولة، التغذية، حقوق الإنسان، حماية البيئة، تكنولوجيات الإنتاج، التعليم، التكوين، العمل... الخ.
- جمع المعلومات حول نوع المحتويات المستهلكة (الترفيه، المحتويات الإجتماعية، العائلية، التكوينية، الإقتصادية، السياسية)، ومن طرف أي فئة (السن، الجنس، الطبقة السوسيو مهنية).
- التعرف على القدرات الشخصية من أجل التعرف على نوع ومستوى التكوينات التي تسمح بالتعامل مع هذه التكنولوجيات.

¹ Medjahed, Faïçal . Un PC pour chaque famille : Offre de paiement par crédit. Liberté : 19 - 07 - 2005. [en ligne]. Disponible sur le lien suivant : <http://www.djazair.com/fr/liberte/41258> . visité le : 17-08-2010.

إلا أن هذا البرنامج، لم يلق نجاحا، وبالتالي لم يحقق الأهداف المرجوة منه، وذلك لعدة أسباب، يلخصها وزير البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال فيما يلي:¹

- أن إستراتيجية التسويق لم تكن مناسبة.
 - نسب الفائدة والتكاليف المالية المرتفعة، وكذا البطء في معالجة الملفات على مستوى البنوك.
 - الرسوم المفروضة من طرف الديوان الوطني لحقوق المؤلف والحقوق المجاورة على وسائط تخزين المعلومات، مما يؤثر مباشرة على السعر النهائي للأجهزة.
 - غياب المحتويات، خاصة التكوين.
- وانطلاقا من هذه المعايير، ومن أجل تدارك النقائص المسجلة، فقد تم إعادة إحياء هذا البرنامج في صيغة جديدة تسمى: "أسرتك 2"، بحيث تتماشى مع متطلبات كل فئة من فئات المجتمع (أساتذة، طلبة، تلاميذ، موظفون، ممارسة الصحة، أصحاب المهن الحرة، الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة...الخ).

2.2.3. حديقة الويب «سيدي عبد الله» Cyber Park:

تم انطلاق الأشغال في مشروع إنجاز مجلس وكالة وطنية لترويج وتطوير حدائق تكنولوجية، وذلك في المدينة الجديدة لسيدي عبد الله على بعد 30 كلم من الجزائر العاصمة، وذلك ابتداء من أفريل 2004، يتكون المشروع في ثنائي مباني تحوي المرافق التالية:

- فندق خمس نجوم .
 - L'auditorium.
 - مركز الدراسة والبحث في تكنولوجيا المعلومات والاتصال Certic.
 - بريد الويب Cyber-poste.
 - مبنى متعدد مستأجرين المخصص للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة العاملة في المجال .
- سيتم استعمال هذه المدينة كأرضية مادية وافتراضية لنشاطات تكنولوجيا المعلومات في الجزائر، وخاصة لتسمح بظهور قطاع تصدير هذه التكنولوجيات.²

¹ بن حادي، موسى. رد السيد موسى بن حادي وزير تكنولوجيا البريد و تكنولوجيا الإعلام و الإتصال على السؤال المقدم من طرف السيد محمد بخالدي، نائب بالمجلس الشعبي الوطني. [على الخط]. متوفر على الرابط : <http://www.mptic.dz/ar> تمت الزيارة يوم: 2010-09-13.

² **Les nouvelles technologies de l'information et de la communication : Cyber Park Sidi Abdallah.** [en ligne]. Disponible sur le lien suivant : http://www.anpt.dz/brochure_cyber.pdf. visité le : 20-08-2010.

إن هذا المشروع مسجل ضمن الدعم المخصص للإنعاش الاقتصادي، بغلاف يقدر بـ 10 ملايين دينار، والهدف منه هو الجمع في حديقة تكنولوجية أهم النشاطات المرتبطة في ب:

- إرساء المؤسسات الصناعية المكاملة.
- مرافقة الطلبة الجامعيين في خلق مؤسساتهم الخاصة أو ما يسمى ب: *STARTUP*.
- خلق مشتلة مشاريع اتصالية.
- إمضاء عقود شراكة دولية مع الجامعات الأجنبية .
- تطوير برمجيات العمل عن بعد.
- تركيز الكفاءات الوطنية.
- تطوير خدمات الإتصال والمليديا *MULTIMEDIA*.
- التحكم في المعلومات وتدعيم نجاعة وسائل الإنتاج عن طريق استعمال تكنولوجيا المعلومات.
- خلق ملايين المناصب للطلبة الجامعيين .

والعامل المساعد في تحقيق كل هذا هو تواجد في مكان واحد خدمات الدعم التكنولوجي، والتي يضمها موزعو تجهيزات وبرمجيات، ويساهم أيضا في تحقيق هذا المشروع، وكالة التطوير والتجارة، بالإضافة إلى أنها تقدم دعم مالي لتمويل هذه العمليات.

3.3. مشروع الجزائر الإلكترونية 2013:

إن إستراتيجية الجزائر الإلكترونية تندرج ضمن الرؤية الرامية إلى بروز مجتمع العلم والمعرفة الجزائري، وتهدف إلى تعزيز أداء الاقتصاد الوطني والإدارة، كما أنها تسعى إلى تحسين قدرات التعليم والبحث والابتكار وتحسين حياة المواطنين من خلال تشجيع نشر- واستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في جميع المجالات.

1.3.3. الموارد الأساسية لإستراتيجية الجزائر الإلكترونية:

تتمحور هذه الإستراتيجية حول ثلاثة عشرة (13) محورا رئيسيا، وذلك حسب الملخص الخاص بالجزائر الإلكترونية 2013 والمقدم من طرف اللجنة الإلكترونية في ديسمبر 2008، حيث تضمن تحديد الأهداف الرئيسية إلى جانب الأهداف الخاصة والمزعم تحقيقها على مدى السنوات المقبلة مع ضبط

الإجراءات اللازمة لتنفيذها. وسنعرض فيما يلي أهم هذه المحاور¹:

1.1.3.3. تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية:

سيحدث إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتعزيز استخدامها في الإدارة العمومية تحولا كبيرا في أساليب تنظيمها وعملها، مما سيجعلها تعيد النظر في كيفية سيرها وتنظيمها وتكييف الخدمة المقدمة للمواطنين بشكل أنسب لاسيما من خلال وضع خدماتها المختلفة على شبكة الإنترنت.

فعصرنة الإدارة الجزائرية وتطويرها من أجل تقريبها من المواطن، لن تكون إلا من خلال القيام بـ:

- استكمال البنى الأساسية للمعلوماتية، بالإضافة إلى اقتناء وتجديد حظيرة التجهيزات المعلوماتية (حواسيب، نظم الإتصال عن طريق الصوت والصورة، تجهيزات خاصة بالرقمنة...إلخ).
- وضع نظم إعلام مندمجة، كإقتناء البرمجيات الخاصة بمختلف التطبيقات ذات الصلة بمهام الإدارة، وأيضا تفعيل نظم التسيير الإلكتروني للمستندات والوثائق GED، مما يسمح بتخزين وحفظ الوثائق في شكل إلكتروني، إضافة إلى إنشاء قواعد البيانات لتخزين المعلومات وتسهيل معالجتها، وكذا إنشاء مكتبة إلكترونية، حيث تسمح هاته الأخيرة بالوصول - ومن خلال شبكة الإنترنت - إلى الوثائق من مختلف الأنواع...إلخ.
- تنمية الكفاءات البشرية، وذلك بتطوير برامج التكوين والتوعية، واستغلال التعليم عن بعد ...e-Learning
- تطوير تطبيقات حكومية وإطلاق خدمات إلكترونية تفاعلية موجهة إلى المواطن، تسمح بإقامة تواصل في اتجاهين بين الإدارة والمواطنين، بالإضافة إلى إنشاء بوابة للحكومة الإلكترونية، ذلك بأنها ستشكل نقطة اتصال بين المواطنين والإدارات.

2.1.3.3. دعم القطاع الاقتصادي بإدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

إن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في القطاع الاقتصادي أضحى أمرا ضروريا من أجل تحسين الأداء ورفع القدرة التنافسية، والاستفادة من الفرص المتاحة، حتى أن ذلك يوفر مصادر دخل جديدة، ويمكن تحقيق ذلك من خلال:

- تطوير عرض الخدمات الإلكترونية المتعلقة بالقطاع الاقتصادي، كالمصرفية الإلكترونية وإحلال العملة الإلكترونية وتشغيل نظام حديث للخدمات المصرفية الإلكترونية مما يسمح للمصارف والبنوك من توفير

¹ اللجنة الإلكترونية. الجزائر الإلكترونية: ملخص ديسمبر 2008. [على الخط]. متاح على الرابط:

<http://www.mptic.dz/ar/IMG/pdf/e-algerie.pdf>. تمت الزيارة يوم: 2011-02-22.

خدمات إلكترونية لزبائنهم، وأيضا إجراء معاملات إلكترونية فيما بينها، بالإضافة إلى الاستثمار الإلكتروني e - Investissement ، الأعمال الإلكترونية e - Buisines ، والتجارة الإلكترونية e - Commerce ، والسجل التجاري الإلكتروني e - Registre de commerce....الخ.

- تطوير تطبيقات لتحسين أداء الشركات ودعم تكنولوجيا الإعلام والاتصال من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، عن طريق القيام بتشخيص دوري ودائم لمعرفة النقص الوارد في هذا المجال.

3.1.3.3. تطوير آليات تسمح باستفادة المواطنين من تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

إن النفاذ إلى الإنترنت، يسمح لأي مواطن من الاستفادة من الخدمات العمومية الإلكترونية ومن القاعدة المعرفية والعلمية الهائلة الموجودة في شبكة الإنترنت. لذا فتعميم النفاذ إلى الإنترنت يشكل هدفا رئيسيا في إستراتيجية الجزائر الإلكترونية، ويمكن تحقيق ذلك عن طريق:

- **إعادة بعث عملية "أسترك":** ظهر برنامج "أسترك: حاسوب شخصي- لكل عائلة" سنة 2005، وكان الهدف الرئيسي- منه هو تجهيز نسبة معتبرة من العائلات الجزائرية بكمبيوتر شخصي-، ثم بعد ذلك التوصل بشبكة الإنترنت، إلا أنه ونظرا لسوء إدارة العملية وانعدام التحكم فيها، أدى ذلك إلى فشلها وانعدام التحمس لها من طرف المواطن. وعليه، فإنه يتم التحضير وبناء إستراتيجية جديدة، من أجل إعادة بعث هذا البرنامج¹ "أسترك 2"، ويكون ذلك بتزويد مختلف القطاعات بالأدوات المعلوماتية والتي تساهم بشكل كبير في تحسين حياة المواطنين، مع الأخذ بعين الاعتبار فئة المعوقين، وتمكينهم من تكنولوجيا المعلومات لما لها فوائد كبيرة في إدماج هذه الفئة في مختلف النشاطات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والثقافية للبلاد، وأيضا تنفيذ برامج تكوينية متواصلة والقيام بحملات ترويجية من أجل لفت الانتباه والاهتمام بهذا البرنامج من طرف الجميع.
- **توسيع الخدمة العامة للنفاذ إلى الإنترنت:** من خلال نشر- خدمات هذه الأخيرة في جميع القطاعات والفضاءات العمومية عبر الوطن.

4.1.3.3. تطوير الإقتصاد الرقمي:

يتمحور الإقتصاد الرقمي حول ثلاث مكونات أساسية: البرمجية، الخدمات، التجهيز.

فصناعة البرمجيات باللغات الوطنية تطوير الخدمات وفق ما يتناسب مع ثقافة المجتمع، تقليص الفجوة الرقمية مع الحفاظ على التراث الثقافي الموروث التقليدي. لذلك أصبح من الضروري توفير ظروف مناسبة

¹ بن حادي، موسى. رد السيد موسى بن حادي وزير تكنولوجيا البريد و تكنولوجيا الإعلام و الإتصال على السؤال المقدم من طرف السيد محمد محالدي، نائب بالمجلس الشعبي الوطني. مرجع سابق.

ومناخ ملائم من أجل التفعيل والتطوير المكثف لصناعة تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ومن أجل ذلك،
يجب:¹

- خلق شبكة وطنية للبحث والتطوير في تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- استغلال الحظائر التكنولوجية المتوفرة وجلب الشركات المبتكرة وتعزيز الشراكة والتعاون معها.
- منح مساعدات مالية مباشرة للبحث والتطوير في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- تشجيع المؤسسات التربوية والمصالح الإدارية والعمومية على اقتناء الصناعة المعلوماتية والإلكترونية المحلية.
- وضع قانون أساسي خاص بالمؤسسات المنتجة للبرمجيات، وإنشاء هيئة وطنية لاعتماد البرمجيات.
- توفير كل شروط تميم ودعم الكفاءات العلمية والتقنية الوطنية في مجال إنتاج البرمجيات وتوفير الخدمات والتجهيز.
- توجيه النشاط الاقتصادي في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال نحو التصدير، من خلال المشاركة في التظاهرات الدولية المتخصصة في هذا المجال، والقيام بجملات ترويجية للصناعة المحلية وخلق منطقة لتبادل المنتجات والخدمات التكنولوجية الحديثة.

5.1.3.3. تعزيز البنية التحتية للاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة:

إن اقتراح خدمات إلكترونية للمواطنين والإدارات العمومية، يكون مبنيا على أساس توفر شبكة اتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة، وتستجيب للمقاييس الدولية.

لذلك، فإنجاز بنية تحتية للاتصالات العالية السرعة والكثافة، يعتبر من أولويات إستراتيجية الجزائر الإلكترونية، ويتحقق ذلك ب:²

- **تأهيل البنية التحتية للاتصالات**، باقتناء تجهيزات نفاذ جديدة وربط المناطق المحرومة، وإنجاز شبكة ألياف بصرية إلى غاية المنازل والعمارات والأرصعة، وكذا إقامة نظام للإشراف على الشبكة وتصلح الأعطال ومواصلة عمليات الفحص والتدقيق الخاص بالجوانب التقنية وصيانة الشبكة وبجاهزية خطوط الربط بالإنترنت.
- **تعزيز أمن منشآت تكنولوجيا الإعلام والاتصال**، من خلال وضع إطار قانوني، ومخطط تقني من شأنه حماية هذه المنشآت.

¹ اللجنة الإلكترونية. المرجع السابق.

² E-commission. **E-Algérie 2013 : synthèse décembre 2008**. [en ligne]. Disponible sur le lien suivant : <http://www.mptic.dz/fr/?e-Algerie-2013,43> . visité le : 20-08-2010.

- التحسين المستمر في نوعية الخدمات، وإنشاء نظام تقييم مستمر لنوعية هذه الخدمات.

6.1.3.3. تطوير الكفاءات البشرية:

من أجل تعميم استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وإضافة إلى البنى التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، يجب أيضا وضع برنامج أولوي يتعلق بالتكوين العالي والمهني في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ودعم استعمال هذه الأخيرة في كافة المجالات وعلى جميع المستويات.

ولتحقيق هذا الهدف، فلا بد من دعم التأطير في شعب تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وكذا تعميم تلقين تكنولوجيا الإعلام والاتصال لكافة الشرائح الإجتماعية، بإدخال تدريسها في منظومتها التربوية والتكوين المهني، ووضع برامج تكوين لفائدة الأسر في هذا المجال.

7.1.3.3. تدعيم البحث والتطوير والابتكار:

إن الاقتصاد الرقمي يستلزم البحث والتطوير في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وذلك من أجل تطوير وتحسين الخدمات ذات القيمة المضافة في هذا المجال.

وعلى هذا الأساس، فقد شكل محور تدعيم وتكثيف نشاطات البحث والتطوير والابتكار عنصرا هاما في إستراتيجية الجزائر الإلكترونية، ولتحقيقه لا بد من:¹

- تنظيم البحث والتطوير في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وإنشاء شبكات البحث والابتكار في هذا المجال.
- إعداد برامج وطنية للبحث في مجال مجتمع المعلومات وتكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- تهيئة نتائج البحث والتطوير في تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- دعم كفاءات البحث والتطوير في تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتنظيم ولقاءات وطنية ودولية، وكذا دورات تكوينية وتحسين مستوى الباحثين في الداخل والخارج.
- ضمان مصادر تمويل فعالة لفرق البحث.
- تنظيم نقل التكنولوجيا والمهارة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال من خلال تشجيع الشركات المختصة في هذا المجال على الاستثمار في الجزائر.
- تطوير التعاون العلمي من خلال تشجيع الشراكة مع مراكز البحث الأجنبية.

¹ E-commission. E-Algérie 2013. Op.cit.

8.1.3.3. ضبط الإطار القانوني:

- إن تشييد مجتمع المعلومات وإقامة حكومة إلكترونية، يستوجب منظومة تشريعية وقانونية تغطي كافة المسائل المتعلقة بهذا المجال، لذلك فمن الضروري تحديد إطار تشريعي وتنظيمي ملائم من خلال:
- إعداد وتفعيل نظام خاص بالهوية الإلكترونية للأفراد والشركات وبالتوقيع الإلكتروني.
 - إعداد وتفعيل نظام خاص بالعقود والمبادلات الإلكترونية والمصادقة عليها.
 - إعداد وتفعيل نظام خاص بسرية وأمن المعلومات الخاصة بالأفراد والشركات وحصراً - استعمالها على الإدارات المؤهلة فقط.
 - وضع إطار تنظيمي وقانوني يساعد على تطوير خدمات المعلومات.

9.1.3.3. الإعلام والاتصال:

بغرض جلب اهتمام ومشاركة كافة الأطراف في تطوير مجتمع المعلومات في الجزائر، فإنه قد بات من الأساسي التحسيس بأهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال ودورها في تحسين نوعية معيشة المواطن وفي التنمية الاجتماعية والاقتصادية للبلاد، ولن يتحقق ذلك إلا من خلال إعداد مخطط اتصالي حول مجتمع المعلومات في الجزائر، والتعريف بالمشاريع الناجحة بهذا الخصوص.

10.1.3.3. تهمين التعاون الدولي:

إن الرغبة في التحكم في أحدث التكنولوجيات وتملكها لن تحقق عن طريق الاكتفاء الذاتي، وإنما عن طريق التعاون الدولي، وللوصول إلى هذا الهدف، لا بد من تهمين هذا التعاون عن طريق المشاركة في المبادرات العالمية والإقليمية، وكذا ترقية الشراكات الإستراتيجية في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

11.1.3.3. آليات التقييم والمتابعة:

من أجل إدراك أحسن لنتائج تطوير مجتمع المعلومات على الاقتصاد والمجتمع بصفة عامة، فإنه من الضروري قياس وتقييم مدى إمكانية تقييم هذا التطور وكذا الآثار والأبعاد المترتبة عنه. وذلك بتحديد نظام مؤشرات المتابعة والتقييم في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وإعداد قائمة المؤشرات الخاصة بإستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013، والعمل على تحسينها وتطويرها.¹

¹ *Politique Nationale des Technologies de l'Information et de la Communication. E-Algérie 2013.[en ligne]. Disponible sur le lien suivant : www.mptic.dz/%2Far%2FIMG%2Fppt%2FPresentation.ppt . visité le : 20-08-2010.*

12.1.3.3. إجراءات تنظيمية

يستوجب تنفيذ إستراتيجية تطوير مجتمع المعلومات وإقامة حكومة إلكترونية فعليه، دعم جميع القطاعات والمؤسسات، مع الأخذ بعين الاعتبار الأبعاد المتعددة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال. وعليه، فلا بد من وضع تنظيم مؤسسي منسجم، يكون هدفه تعزيز الانسجام والتنسيق بين مختلف القطاعات، وعلى المستويين الوطني والدولي.

13.1.3.3. الموارد المالية:

يستلزم تنفيذ إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 رصد أموال معتبرة توجه لاستكمال عصرية الإدارات وعرض الخدمات على شبكة الإنترنت في إطار الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية والمواطن الإلكتروني.

ولهذا، فمن الضروري توفير موارد مالية مخصصة لإنجاح هذه الإستراتيجية، ويكون ذلك عن طريق:

- تقدير وتقييم الوسائل المالية الضرورية لتنفيذ جميع العمليات المسجلة في برنامج الجزائر الإلكترونية 2013.
- تحديد مصادر وأجهزة التمويل المتمثلة في ميزانية الدولة وصناديق دعم التنمية الاقتصادية والموارد الخاصة للمؤسسات.

3.3.2. مدى تنفيذ مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 (نظرة حول بعض القطاعات):

تعاني الإدارة الجزائرية من البيروقراطية التي نخرتها الرشوة والفساد المتعدد الأوجه، ولكن لهذه المشكلة حل، فالدول المتقدمة لجأت إلى الإدارة الإلكترونية لاختصار الوقت وتفادي الطوابير الطويلة لدى مكاتب الإدارة العمومية، وما ينجم عن ذلك من ضغط وقلق ومشاكل كثيرة متفرعة عن ذلك، فالإدارة الإلكترونية في أبسط تعريفاتها أن المعلومة هي التي تذهب إلى الزبون بدل أن يكلف المواطن عناء التنقل والبحث عنها.

هذا الأمر يعتبر عاديا في الكثير من البلدان المتقدمة وحتى دول من العالم الثالث كبعض دول أمريكا اللاتينية التي استفادت كثيرا من الولايات المتحدة الأمريكية بحكم القرب الجغرافي، غير أن هذا لا يعني أن الجزائر لم تقم بخطوات نحو تطوير الإدارة الإلكترونية، فقد قامت ببعث عدة مشاريع تندرج ضمن هذا الإطار العام لإنجاح أسلوب الإدارة الإلكترونية على مستوى عدة قطاعات، نذكر من بينها:

1.2.3.3. قطاع الداخلية والجماعات المحلية:

في إطار الإصلاحات الهيكلية الكبرى التي تمس هياكل ومهام الدولة واقتصاد البلد، قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بإطلاق ورشة كبرى لعصرنة الإدارة المركزية والجماعات المحلية وذلك بالوضع التدريجي لنظام وطني للتعريف المؤمن، الذي يركز على محورين أساسيين وهما: إطلاق بطاقة التعريف الوطنية البيومترية والإلكترونية، وإطلاق جواز السفر الإلكتروني والبيومتري.

وتهدف هذه العملية الخاصة بعصرنة وثائق الهوية والسفر، إلى تنمية وبصفة متواصلة لسياسات تبسيط وتخفيف الإجراءات الإدارية وكذا مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحا للتنمية الشاملة، كما تهدف أيضا إلى تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف المجالات عن طريق تقريب الإدارة من المواطن¹.

وتعتبر هذه الوثيقة (بطاقة التعريف الوطنية البيومترية والإلكترونية)، مطابقة لآخر التطورات التكنولوجية في العالم، حيث أنها ستكون مؤمنة تماما وذات شكل أكثر مرونة، تضمن بذلك للمواطنين الإتمام السريع لمختلف الإجراءات الإدارية اليومية وهذا بسبب استخداماتها المتنوعة في إطار الربط البيئي مع القطاعات الأخرى.

كما أنه سيكون للإدارة، فيما بعد، إمكانية إدخال خدمات إلكترونية على الشبكة لفائدة المواطن الجزائري وبالأخص على مستوى الجماعات المحلية.

وبالفعل، فقد تم الانطلاق في هذه العملية، سنة 2010، وأصبحت مختلف الدوائر الإدارية تستقبل ملفات المواطنين، الخاصة بإنشاء هذه الوثائق، من خلال تعيين بعض الدوائر كوحدات رئيسية *Unités pilote*، وهي الدوائر المؤهلة ماديا وتقنيا وبشريًا، للحكومة الجزائرية قد وفرت لهذا المشروع ما يلزمه من الموارد المالية، المادية، والوسائل التكنولوجية، وغيرها...

ورغم ذلك، إلا أن هذا المشروع تواجهه عدة عراقيل، فرغم الميزانيات الضخمة الموجهة لإنجازه، إلا أنه قد اصطدم بعراقيل عديدة، حالت دون إطلاق أول بطاقة تعريف بيومترية إلكترونية أو جواز السفر البيومتري،

ويمكن إيجاز أهم هذه العراقيل فيما يلي :

▪ **العائق الأول:** يتمثل في أن هاتين الوثيقتين، تتكون كل واحدة منها على صورة رقمية، وشريحة إلكترونية،

¹ أعمال وزارة الداخلية و الجماعات المحلية. [على الخط]. متاح على الرابط :

<http://www.interieur.gov.dz/Dynamics/frmItem.aspx?html=7&s=4&lng=ar>، تمت الزيارة يوم: 2011-08-20.

هاته الأخيرة تحتوي على معلومات شخصية وسرية، ما يجعل اعتبار المستوى الأمني في تصميمها أمرا ضروريا لا بد من أخذه بعين الاعتبار، وهي تواجه مشكل التصنيع، حيث أن تصنيعها لا يتم محليا، بل تصنع في الخارج، وعليه، فتكلفة التصميم والتصنيع مرتفعة جدا، مما يطرح مشكل التمويل، واستيراد هذه التقنية. واكتفت بذلك الدوائر المسؤولة، بتكوين الملف فقط، مع تسليم بطاقة التعريف أو جواز السفر العاديين (الشكل الورقي).¹

■ **العائق الثاني:** متعلق بإمكانية المواطن من استخراج بعض الوثائق اللازمة لتكوين ملف بطاقة التعريف، وكذا جواز السفر البيومتريين، ونذكر على سبيل المثال شهادة الميلاد الخاصة SI2، والتي يتطلب الحصول عليها، الانتظار لمدة شهر كامل، نظرا للاكتظاظ الذي تشهده مختلف الإدارات المسؤولة عن استخراج هذه الوثيقة، مما اضطر الدوائر (الوحدات الرئيسة) المسؤولة عن هاته العملية، إلى إلغاء هذه الوثيقة من ملف بطاقة التعريف الوطنية فقط، مع ضرورة تسليمها فيما بعد.

2.2.3.3. قطاع العدالة:

لقد شمل برنامج الحكومة الإلكترونية في الجزائر مختلف القطاعات، بما فيها قطاع العدالة، حيث أولته الحكومة اهتماما كبيرا وجعلت من إصلاح العدالة أولوية وطنية للنهوض بالمؤسسة القضائية بإمكانيات حديثة وأساليب عمل متطورة وأكثر نجاعة، من أجل جعل العدالة في متناول المواطنين فعلا.

وقد كان من بين أهم الأهداف المسطرة في برنامج الإصلاح هو عصرنة العدالة، والتي لا يمكن فصلها عن الإصلاح، ذلك أن لها تأثيرا متبادلا، ويكمن هذا الترابط بين الإصلاح والعصرنة في أهمية هذه الأخيرة كوجهة استراتيجية مركزية، لذلك فإن إعادة تنظيم الإدارة المركزية للتكفل كليا بإنجاز برنامج الإصلاحات، قد أدى إلى إحداث مديرية عامة جديدة مكلفة بالعصرنة مسجلة في نفس الوقت الإرادة لمواصلة هذا التوجه.

إن استراتيجية عصرنة العدالة تنصب أساسا حول تقديم خدمات أفضل للمواطن والمتقاضي، حيث أن كل الأعمال موجهة مباشرة نحو تحسين مرفق القضاء (صحيفة السوابق القضائية، الملف القضائي، الإعلام والاتصال.... الخ).

وفي هذا الإطار، تم إدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في قطاع العدالة، وهذا ليس هدفا في حد ذاته، بل وسيلة إلى الوصول إلى عدالة في متناول المواطن بأكثر فاعلية وسرعة، وتمنح للقاضي الوسائل التقنية لإتمام مهامه على أكمل وجه.

¹ مقابلة مع السيد الأمين العام لمائة جيجل. يوم: 15-03-2011 من الساعة 14.00 - 15.30.

1.2.2.3.3. الإنجازات المحققة في تطوير قطاع العدالة:

من بين أهم الإنجازات المحققة في عملية تحديث وسائل عمل مرفق القضاء والتي تم تعميمها على مستوى الجهات القضائية عبر الوطن ما يلي:

1.1.2.2.3.3. إنجاز أرضية للإنترنت (ISP) : *La réalisation d'une plate forme*

لقد تم تزويد قطاع العدالة منذ نوفمبر 2003، بممول للدخول إلى عالم الإنترنت ذي نوعية رفيعة خاصة بالقطاع، تلي الأهداف الخاصة بالإدارة والهيئات القضائية وكل مؤسسة معنية، وتسمح له بإنشاء وتسيير ذاتي لاتصالاته الإلكترونية وتعميم الوصول إلى المعلومة لكل موظفي العدالة¹.

2.1.2.2.3.3. استحداث موقع إلكتروني : *Le site web du ministère de la justice*

تم إنشاؤه في أواخر نوفمبر 2003، وهو عبارة عن وسيلة في خدمة المواطن للإطلاع على المعلومات ذات الصلة بالقانون والعدالة، كما أنه نافذة مفتوحة على العالم للتعريف بالقانون والعدالة الجزائرية.

يحتوي موقع الويب لوزارة العدل² على معلومات متنوعة حول تنظيم قطاع العدالة ومهامه، كذلك الأحداث القانونية والقضائية الأساسية التي تشهدها بلادنا، بالإضافة إلى قائمة للمجالس القضائية والمحاكم التابعة لها مزودة بمعلومات خاصة بها كالعنوان والهاتف والموقع الإلكتروني.

كما يتضمن الموقع جميع المعلومات الضرورية الخاصة بالحقوق الدستورية والمدنية للمواطن الجزائري، وكيفية الحصول على الخدمات المقدمة من طرف العدالة وطرق الحصول على شهادة الجنسية، صحيفة السوابق القضائية، الكفالة والمساعدة القضائية.

3.1.2.2.3.3. إنجاز بوابة للقانون الجزائري *Le portail du droit Algérien*

هي عبارة عن وسيلة عمل لمحترفي القانون، يتضمن معلومات شاملة ودقيقة حول القانون الجزائري، الهدف منها التعريف بالقانون الجزائري على المستوى الوطني والدولي، وضمان الوصول الحر والسريع على المعلومات القانونية والقضائية مع ربح الوقت في عملية البحث عنها.

تحتوي البوابة³ على قاعدة المعطيات الخاصة بالاجتهاد القضائي الجزائري، التي تسمح باستعمال مختلف الطرق للبحث عن قرارات المحكمة العليا ومجلس الدولة، والإطلاع على كل أعداد الجريدة الرسمية الجزائرية، كما تتضمن معلومات قانونية ودولية والمتمثلة في المعاهدات والاتفاقيات الدولية المصادق عليها من طرف الجزائر.

¹ وزارة العدل. إصلاح العدالة : الحصيلة و الآفاق. الجزائر: وزارة العدل، 2005. ص.30.

² موقع الويب الخاص بوزارة العدل. [على الخط]، متاح على الرابط: www.mjustice.dz

³ موقع الويب الخاص ببوابة القانون الجزائري : www.droit.mjustice.dz

4.1.2.2.3.3. المركز الوطني لصحيفة السوابق القضائية: *Le centre national du casier judiciaire*

تم استلام المركز الوطني لصحيفة السوابق القضائية في فيفري 2004، إذ يشكل المرجعية الحقيقية لمفهوم الإصلاح وعصرنة العدالة في نظر المواطنين، كونه يؤدي خدمة عمومية هامة تتمثل في إعداد ومنح البطاقة رقم 03 لصحيفة السوابق القضائية في ظروف تتم بالسرعة والفعالية، كما يحقق مجموعة من الأهداف من بينها:

- بداية اتجاه المواطن، حيث يسهل عليه طلب صحيفة السوابق العدلية رقم 03 من أي محكمة قريبة منه في أي نقطة من الوطن، أو عبر موقع الويب الخاص بوزارة العدل والمشار إليه سابقا.
- اتجاه الإدارات العمومية التي يمكن لها طلب الصحيفة رقم 02 من أجل إتمام ملفاتها في آجال قصيرة.

2.2.2.3.3. المشاريع المستقبلية لتطوير قطاع العدالة:

وبالإضافة إلى هاته الإنجازات المحققة في عملية تحديث مرفق القضاء، هناك أيضا سلسلة من المشاريع تمثل الآفاق المستقبلية لعصرنة العدالة وتخص مباشرة الأعمال الأساسية المرتبطة بالمواطن، نذكر من بينها:

1.2.2.2.3.3. الشبكة القطاعية لوزارة العدل *Le réseau sectoriel de la justice*

تشكل الشبكة القطاعية لوزارة العدل قاعدة مادية ضرورية للتوسع في التطبيقات المعلوماتية التي تجري تميمتها، الهدف منها هو تزويد قطاع العدالة بوسيلة مؤمنة لضمان سير كل تطبيقات الإعلام الآلي، كذلك توفير أساليب جديدة لتداول المعلومات والاتصالات والتبادل الفوري للمعطيات عبر مختلف مصالح العدالة مع التمكين من الإطلاع على قواعد البيانات المنشأة من طرف قطاع العدالة والقضاء على العزلة لبعض الجهات القضائية والمؤسسات النائية عن طريق:

○ المحاضرات عن بعد *Visioconférence* ،

○ الاجتماعات عن بعد *Réunions à distance* ،

○ التكوين عن بعد *Télé-Formation* .

ويتكون النظام من :

○ الشبكات المحلية في كل المستويات (مجالس قضائية، محاكم، المديرية العامة لوزارة العدل، مقر وزارة العدل..الخ).

○ ربط الشبكات فيما بينها.

○ مركز معلوماتي للقيام بتسيير وإدارة الشبكة القطاعية وتخزين بيانات قطاع العدالة.

2.2.2.2.3.3. ترقيم الأرشيف القضائي *La numérisation des archives judiciaires*

يهدف هذا المشروع إلى تحسين ظروف حفظ الأرشيف القضائي وتسييره، من خلال الاستعانة بالأدوات الحديثة التي تضمن في نفس الوقت حماية أكبر ضد تلف وضياع الوثائق، وكذا جعل عمليات البحث والاسترجاع تتم بسرعة وفعالية، وكذلك تمكين مصلحة الأرشيف من أداء خدماتها العمومية على أحسن وجه بالدرجة الأولى تجاه المواطن ومساعدته في الحصول على وثيقة أو استكمال ملف إداري بسرعة وبفاعلية¹.

3.2.2.2.3.3. إنشاء جدول وطني للهوية :

هي عملية طويلة المدى تستدعي مشاركة وزارة الداخلية، تمر أولاً بمرحلة ترقيم سجلات الحالة المدنية ووضع برامج تسيير آلي، والهدف من هذه العملية هو إنشاء جهاز وطني للتعريف، وتنتهي بإنشاء جدول وطني للهوية، وستكون لها آثار إيجابية على الحياة الإدارية اليومية وذلك بتسهيلها الحصول على بعض الوثائق ومراقبتها مثل : شهادة الجنسية، بطاقة التعريف وجواز السفر...الخ.

3.2.3.3. قطاع البريد والمواصلات:

لقد كان قطاع البريد والمواصلات، من بين أول القطاعات التي تبنت أساليب العمل وفق النظم الإلكترونية الحديثة، وذلك باعتباره تحت وصاية وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

فقد كان السباق لطرح أول بطاقة مغناطيسية، تمكن من القيام بمختلف العمليات البريدية والبنكية، ومن شأنها أيضاً، تجنيب المواطنين لطواير الانتظار التي تشهدها المكاتب البريدية يومياً، حيث يمكن باستخدام هذه البطاقة، القيام بعملية سحب الأموال، الكشف عن الرصيد، سواء من المكاتب البريدية، أو من الموزعات الآلية الموجودة خارج مكاتب البريد، أو حتى البنوك، فهي أيضاً بطاقة يصطلح عليها: بطاقة ما بين البنوك (Carte Inter Bancaire).CIB.

والى حد الآن، فقد تم توزيع ما يقارب حوالي 06 ملايين بطاقة، وحسب بعض الإحصائيات في سنة جوان 2007، فهناك ما يقارب 394 موزع آلي موجود في الخدمة، موزعين بين مختلف البنوك.²

هذه الموزعات الآلية (DAP) (Distributeur Automatique de Banques) هدفها الأساسي، هو تحقيق أكبر فائدة كبيرة للمواطنين، من حيث تفادي الطواير، والحصول على الخدمة في أقرب وقت، وسرعة وفعالية، على مدار 24 ساعة في اليوم، و7/7 أيام، إلا أن المشاكل التقنية، تحول دون ذلك، ففي معظم الوقت، لا يجد المواطن هذه الموزعات شغالة، نظراً لعطب تقني، أو نقص السيولة المالية، أو حتى

¹ موقع الويب الخاص بوزارة العدل. [على الخط]. متاح على الرابط : <http://arabic.mjustice.dz/?p=reforme4>

² مقابلة مع السيد مدير وحدة البريد المركزي لولاية جيجل. يوم : 12-02-2011 من الساعة 09-11.30

أحيانا، يرجع الأمر لأسباب أمنية.

وأیضا، فقد أطلقت مؤخرا وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، عملية إنشاء موقع ويب، ووضعه قيد التنفيذ تحت اسم "بوابة المواطن"، وهي بمثابة بوابة للحكومة الإلكترونية الجزائرية، تقدم معلومات متنوعة خاصة بمختلف الأنشطة التي يقوم بها المواطن الجزائري في الحياة اليومية، بالإضافة إلى دليل لمختلف الإدارات والمصالح الموجودة عبر التراب الوطني، (مؤسسات وإدارات، مستشفيات، بنوك، مطارات...الخ).¹

كما توفر هذه البوابة أيضا، بعض الخدمات التي يمكن الاستفادة منها عن بعد، كالإطلاع على أعداد الجريدة الرسمية، الإطلاع على مختلف مسابقات التوظيف الخاصة بالوظيفة العمومية، وأيضا أهم خدمة وهي إمكانية طلب صحيفة السوابق العدلية عبر شبكة الإنترنت، من خلال ملء النموذج الإلكتروني، وإرساله إلى المحكمة المراد منها استخراج هذه الوثيقة. والشكل الموالي، يوضح الواجهة الرئيسية لهذه البوابة:

شكل رقم 12: بوابة المواطن الجزائرية



المصدر: الموقع الرسمي لبوابة المواطن

¹ الموقع الرسمي لبوابة المواطن. [على الخط]. متوفر على الرابط: <http://www.elmouwatin.dz>، تمت الزيارة يوم: 22-10-2011.

4.2.3.3. قطاع التشغيل والتضامن الإجتماعي:

لم يكن هذا القطاع أيضا، بمنأى عن التطورات الحاصلة، فقد عرف تقدما ملحوظا، في استخدام أسلوب الإدارة الإلكترونية، وذلك من خلال طرحه لمشروع بطاقة الشفاء الإلكترونية، هذا النظام العصري الذي يركز على آليات تقنية تستعمل فيها تقنيات حديثة، فهي بطاقة مزودة تحتوي على معلومات إدارية وطبية للمؤمن الاجتماعي وذوي حقوقه.

وهذه المعلومات مخزنة في صحيفة الكترونية كما أنها تحتوي على سائر المعلومات الشخصية للمؤمن كاسمه ولقبه ورقم التأمين ومن خلال ذلك، يتم التعرف بصفة المؤمن اجتماعيا وكيفية استعمال البطاقة الإلكترونية الشفاء من طرف ممتني الصحة، وجاء القانون 01-08 المؤرخ في 15 محرم 1429هـ الموافق لـ 23 جانفي 2008 لتكملة نصوص القانون II-38 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية.¹

ويعتبر هذا القانون الوعاء التشريعي الذي يقتر تطبيق استعمال بطاقة الشفاء، هذه الأخيرة تهدف في الأساس إلى الانتقال من النظام القديم إلى نظام جديد عصري يركز على تقنيات حديثة تعتمد في الأساس على المعالجة الآلية للمعلومات المتوفرة لدي الضمان الاجتماعي.

وتحتوي "بطاقة الشفاء" على شريحة مزودة بمعلومات إدارية وطبية للمؤمن الاجتماعي وذوي حقوقه، فضلا على سائر المعلومات الشخصية للمؤمن كاسمه ولقبه ورقم التأمين مما يسمح بالتعرف على المؤمن اجتماعيا، وفق مسار يسمح بالتعرف الدقيق على نوعية المرض وطبيعة العلاجات ونوعية الأدوية التي يتناولها ويضمن تغطية كاملة وشاملة للمؤمن، على أن يتم انتقال المعطيات الرقمية وفق نظام آلي يربط جميع المتدخلين من أطباء وصيادلة ومستشفيات ومصالح الضمان الاجتماعي، بشبكة معلوماتية خاصة بشكل يضمن حماية توازن منظومة الضمان والتحكم في مصاريف العلاج للمؤمنين.²

ويبلغ عدد الجزائريين الذين سيستفيدون من بطاقة "الشفاء" 20 مليون شخص منهم 7 ملايين مؤمن نشط، بالإضافة إلى حوالي 13 مليون شخص من ذوي الحقوق، وتشرف على إنتاج هذه البطاقات الشركة الفرنسية "أكسالطو" التي فازت بالصفقة من الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بقيمة 16 مليون يورو.

ويجري حاليا توسيع استعمال بطاقة الشفاء إلى باقي الولايات لتشمل جميع النشاطات المؤمنة، ليتم التخلص نهائيا من الاستخدام الورقي لجميع العلاقات بين الطبيب والمريض والصيدلي والمستشفى ومصالح الضمان الاجتماعي، وقد شرعت مصالح الضمان في تحويل جميع المعلومات المتعلقة بقوائم الأدوية المعوضة

¹ *Présentation du système national de la carte à puce chifa.* [En ligne]. 28/08/2011. disponible sur le lien suivant: http://www.elmouwatine.dz/spip.php?page=imprimer&id_article=189

² دليل بطاقة الشفاء الإلكترونية. 2010. ص. 05.

ونسب التعويض عن طريق شبكة الإنترنت، وهي مرحلة متقدمة في استعمال وتعميم بطاقة الشفاء.

تستعمل بطاقة الشفاء من طرف هياكل العلاج أو الخدمات المرتبطة بالعلاج وكذا مهني الصحة قصد: تعريف المؤمن له اجتماعيا أو ذوي الحقوق، التدقيق في حقوق المستفيدين من الأداءات، الإطلاع على المعطيات المرخصة بواسطة المفتاح الإلكتروني لكل العلاج أو مهني الصحة، إعداد الفواتير الإلكترونية لأداءات العلاج أو الخدمات المرتبطة بالعلاج المقدمة، التوقيع الإلكتروني للوثائق المعدة.

قد جرى البدء في العمل بهذا النظام تدريجيا عبر خمس ولايات نموذجية وهي عنابة، أم البواقي، بومرداس، المدية، تلمسان، وتم تعميمها لاحقا في باقي ولايات الوطن. ولتفعيل آليات العمل الجديدة وتبسيطها للمستفيدين، بادرت وزارة العمل والضمان الاجتماعي منذ انطلاق النظام الجديد الذي توافق مع يوم 01 أوت 2011،¹ إلى التحسيس وشرح كيفية العمل والاستفادة من بطاقة الضمان الاجتماعي، وذلك عن طريق تنظيم ملتقيات وأيام دراسية شارك فيها كل المعنيين بالعملية من أطباء صيادلة وممثلي المؤمنين.

ومن بين الأهداف العامة والخاصة لبطاقة الشفاء الإلكترونية، فهي تتمثل أساسا في:²

- تحسين وتيرة معالجة ملفات التعويض والسهولة والإسراع في عملية التعويض، والتحكم الجيد في المصاريف الصحية خلال اللجوء إلى الطبيب العام أو الطبيب المتخصص، بما يؤدي إلى تفادي تكرار وصفات العلاج.
- إبراز حقوق المؤمن وذوي الحقوق وذويه، وذلك لدى العاملين في المجال الصحي من الأطباء الخواص والهيئات العمومية والصيدال، كما يوضع تحت تصرف ممثني الصحة ومدونات وقوائم الأداءات وكذلك الكشوفات الطبية والمواد الصيدلانية المعوضة من طرف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية.
- يسمح أيضا استعمال بطاقة الشفاء في دفع مستحقات الخدمات الطبية من التحديد الدقيق لنشاطات الأطباء، وهي النقطة التي يتحرج منها بعض الأطباء حاليا وخاصة في الشق المتعلق بالوضعية تجاه مصالح الضرائب.
- تعميم نظام التعاقد سيمكن الحكومة من ضمان مصالح الأطباء الخواص والهيئات العمومية والصيدال.
- تسريع مدة تعويض للصيدال والتي كانت تقدر قبل بدء العمل ببطاقة الشفاء بحوالي 15 يوما في المتوسط في مرسوم التعاقد، مما أوقع الصيدال المتعاقدين في أزمة مالية حقيقية.

¹ **CNAS : Mise en route de la carte Chifa.** [En ligne]. disponible sur le lien suivant : www.mtess.gov.dz. visité le : 28/08/2011

² **Un réseau informatique de la CNAS permettant l'interconnexion nécessaire entre les structures de la CNAS impliquées dans le système tant au niveau Wilayale que nationale.** [En ligne]. disponible sur le lien suivant : www.mtess.gov.dz. Visité le : 28/08/2011.

ويعترض استعمال بطاقة "الشفاء الإلكترونية" مجموعة من العوائق، أبرزها هو المشكل التكنولوجي، نظرا لعدم تجهيز جميع الأطباء على المستوى الولائي والوطني بأجهزة الإعلام الآلي وبالقارئ الطرفية لبطاقات "شفاء". وأيضاً، غياب الإطار القانوني فهذا النظام يفتقر إلى وجود اتفاقية تضمن العمل في إطار تقني خاصة في مجال تحميل المعلومات على الحوامل الإلكترونية وهذا بسبب عدم وجود إطار قانوني يحمي حقوق كل من الطرفين أي المؤمن والهيئات الصحية.

5.2.3.3. قطاع التعليم العالي والبحث العلمي:

شهد هذا القطاع أيضاً تطوراً ملحوظاً، فيما يخص تقديم الخدمات الإلكترونية، ويمكن ذكر أهم هذه الخدمات فيما يلي:

- **التسجيل في الجامعة بالنسبة لحاملي شهادات البكالوريا:** حيث أن الطلبة الجدد المتحصلين على شهادة البكالوريا، القيام بالتسجيلات الأولية والنائية، وكذا القيام بالطعون من خلال شبكة الأنترنت، و الخدمة لها فائدة كبيرة جداً، حين لا يلجأ الطالب إلى مقر الجامعة للقيام بالتسجيل، وإنما يكفي بالدخول إلى الموقع الخاص بالتسجيلات الجامعية و استكمال الإجراءات اللازمة.¹
- **المشروع الوطني التعليم عن بعد:** جاء هذا المشروع قصد تخفيف نقائص التأطير من جهة، وأيضاً من أجل تحسين نوعية التكوين،² تماشياً مع متطلبات ضمان النوعية، حيث تم إدخال طرائق جديدة للتكوين والتعليم، تتضمن إجراءات بيداغوجية جديدة خلال مسار التكوين. ويرمي هذا المشروع إلى تحقيق أهداف تتوزع على ثلاثة مراحل:

المرحلة الأولى: وهي مرحلة استعمال التكنولوجيا، المحاضرات المرئية على الخصوص، قصد امتصاص الأعداد الكبيرة للمتعلمين، مع تحسين محسوس لمستوى التعليم والتكوين (سياق على المدى القصير).

المرحلة الثانية: تشهد اعتماداً على التكنولوجيات البيداغوجية الحديثة، تعتمد خاصة على الواب (التعلم عبر الخط أو التعلم الإلكتروني)، وذلك قصد تحقيق ضمان النوعية (سياق على المدى المتوسط).

المرحلة الثالثة: هي مرحلة التكامل، وخلالها يصادق على نظام التعليم عن بعد ويتم نشره عن طريق التعليم "من بعد" بواسطة قناة المعرفة، التي يتعدى مجال استعمالها والاستفادة منها بكثير النطاق الجامعي، حيث تستهدف جمهوراً واسعاً من المتعلمين: أشخاص يريدون توسيع معارفهم، أشخاص

¹ موقع الويب الخاص بالتسجيلات الجامعية. [على الخط]. متاح على الرابط: www.orientation.esi.dz. تمت الزيارة يوم: 2011-08-22

² موقع الويب الخاص بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي. [على الخط]. متاح على الرابط:

http://www.mesrs.dz/e-learning/arabe/index_arab.php ، تمت الزيارة يوم: 2011-11-30

يحتاجون لأموار متخصصة، أشخاص في العقد الثالث من أعمارهم، مرضى متواجدون في المستشفيات، أشخاص في فترة النقاهة، الخ...

ويرتكز التعليم عن بعد حاليا على شبكة منصة للمحاضرات المرئية و التعليم الإلكتروني، موزعة على غالبية مؤسسات التكوين، والدخول إلى هذه الشبكة ممكن عن طريق الشبكة الوطنية للبحث (ARN).

▪ المكتبة الرقمية العالمية: (The World Digital Library):

المكتبة الرقمية العالمية مكتبة رقمية أنشئت بدعم منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة بالتعاون مع مكتبة الكونغرس الأمريكي¹، وقد أعلنت المكتبة أن مهمتها هي تعزيز التفاهم الدولي والتعليم لتبادل الثقافات عبر الإنترنت. وكان جيمس بيلنجتون مدير مكتبة الكونغرس، قد اقترح في عام 2005 إنشاء مكتبة رقمية عالمية مسترعىا الانتباه إلى أن مشروعها لهذا "يعود بالنفع على الشعوب حيث يُعطي شأن الثقافات المختلفة بعمقها وتفردا من خلال مشروع عالمي واحد".

وقد تم تبني الفكرة عقب طرحها بشكل رسمي في منظمة اليونسكو عام 2006، لينضم إلى المشروع شركاء دوليون؛ من بينهم: اليونسكو، والاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات (IFLA)، بالإضافة إلى عدد من المكتبات الكبرى في قارات آسيا وأوروبا وأفريقيا والأمريكيتين.

وتوفر المكتبة الجديدة إمكانيات للبحث والتصفح عبر الإنترنت من خلال سبع لغات: الإنجليزية والعربية والصينية والإسبانية والفرنسية والبرتغالية والروسية، كما تقترح مواضيع ومحتويات بحثية في لغات عديدة أخرى. وعمل فريق من «مكتبة الكونغرس» على تطوير هذا المشروع بمساعدة تقنية من مكتبة الإسكندرية في مصر، فيما حثت اليونسكو أعضائها على توفير محفوظات من تراثهم الثقافي. ومن كبار المشاركين في المكتبة الرقمية العالمية، مكتبات وطنية ومراكز ثقافية من المملكة العربية السعودية والبرازيل والصين ومصر- والولايات المتحدة وفرنسا واليابان وبريطانيا وروسيا. كما تتيح المكتبة الرقمية العالمية على الإنترنت مجاناً وتنسيق متعدد اللغات مواد أولية مهمة من دول وثقافات حول العالم. وتهدف المكتبة الرقمية العالمية إلى:

- ✓ تعزيز التفاهم بين الدول والثقافات؛
- ✓ توسيع حجم المحتوى الثقافي على الإنترنت وتنوعه؛
- ✓ توفير موارد للتربويين والعلماء وعموم الجماهير؛
- ✓ بناء القدرة لدى المؤسسات الشريكة لتضيق الفجوة الرقمية ضمن الدول وبينها.

¹ موقع الويب الخاص بالمكتبة الرقمية العالمية. [على الخط]. متاح على الرابط: <http://www.wdl.org/ar> ، تمت الزيارة يوم: 2011-12-15

شكل رقم 13: واجهة المكتبة الرقمية العالمية



المصدر: الموقع الرسمي للمكتبة الرقمية العالمية

خلاصة الفصل

إن اهتمام الدولة الجزائرية ببناء معالم مجتمع معلومات كبير جدا، وهذا ما تجلّى لنا من خلال ما ورد في العناصر السابقة، فالجزائر قد قطعت شوطا كبيرا في مجال استخدام التكنولوجيات الحديثة، من خلال إقحام هاته الأخيرة، في مختلف القطاعات، وبعثها لمشاريع ضخمة، من شأنها تجسيد مفهوم واسع للحكومة الإلكترونية.

فبإدراك إنشاء الحكومة الإلكترونية في الجزائر واضحة، وما يدل على ذلك هو تحديد إستراتيجية عامة للمشروع، وجود بنية تحتية كبيرة لتكنولوجيا المعلومات، نص بعض القوانين والتشريعات المساعدة على التأقلم في البيئة التكنولوجية، وأيضا كون بعض المشاريع قد دخلت حيز التنفيذ، كالبطاقة المغناطيسية البنكية، وبطاقة الشفاء، وإطلاق بوابة المواطن الجزائري، التي تضم بدورها مجموعة من الخدمات التي يمكن الإستفادة منها عن بعد، وغيرها. ولكن المشكل الذي يبقى مطروحا:

هل ستحقق هذه المشاريع الأهداف المرجوة منها؟ أم أنها ستتوقف وتلقى مصير بعض المشاريع التي أعلن عدم جدواها؟

إن مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر، لا يزال بعيد المدى، وهذا راجع إلى عدة عوامل، نذكر منها: نقص الميزانيات المخصصة لإقامة مشاريع تكنولوجية، نقص الكفاءات والموارد البشرية اللازمة لإنجاح المشروع ككل، ضعف التخطيط للمشاريع و عدم اقتراح البدائل الإستراتيجية... وغيرها.

وعلى الرغم من ذلك، فنحن نتفاءل خيرا بالوصول إلى الهدف المنشود، ألا وهو العيش في بيئة إلكترونية آمنة، من شأنها رفع مستوى المعيشة بالنسبة للفرد الجزائري، والارتقاء إلى المجتمعات الراقية.

الفصل الرابع

المكتبة الجامعية في ظل البيئة

التكنولوجية الحديثة

تمهيد:

تمثل المتغيرات التكنولوجية والتقنية بصفة عامة مرحلة انتقالية تمر بها البشرية في خضم التفاعلات الاجتماعية والثقافية والسياسية والاقتصادية، وبات من الواضح أن العالم يعيش في مرحلة جديدة يتحكم فيها النظام الرقمي، فقد أصبحت "الآلة" أو "التقنية" مظهراً يومياً في الحياة المعاصرة، وربما أصبح من الصعب إنجاز الكثير من الأعمال والأشغال من دون توظيف التكنولوجيا. فكانت بذلك سلوكاً اجتماعياً جديداً يحتم نفسه داخل شبكة العلاقات الاجتماعية بين الأفراد.

ومن بين المؤسسات التي استفادت من هذا التطور التقني الهائل، المكتبات ومراكز المعلومات، ونتج عن ذلك ظهور مسميات جديدة للمكتبة مثل المكتبة الإلكترونية *Electronic Library*، والمكتبة الافتراضية *Virtual Library*، والمكتبة الرقمية، *Digital Library*.

وفي هذا الفصل، سنحاول أن نوضح أهمية تكنولوجيا المعلومات، وما قدمته للمكتبات الجامعية، والتي تغير مفهومها بمجرد تبنيها لهذه الوسائل التقنية الحديثة، فأصبحت بذلك هذه الأخيرة أكثر من ضرورة لكي تؤدي الخدمة المكتبية دورها الكامل وبشكل فعال.

1.4. السياق المعرفي لتكنولوجيا المعلومات:1.1.4. البعد المنهجي للمعرفة وجدلية التغيير:1.1.1.4. المنظور الاقتصادي:

يرتكز هذا التوجه على اعتبار المعلومات "سلعة" تباع وتشتري، وقد نمت هذه الرؤية في السبعينيات أين بدأت الحواسيب تنتشر - بسرعة وظهور أجيال منها تباعاً، مما مكّن الكثير من المنظمات والهيئات والمؤسسات من العمل على توليد المعلومات لتوظيفها في العملية التسويقية لمنتجاتها، ورغم أن هذه المرحلة اعتبرت المعلومة سلعة، فإن الكثير من الآراء تشير إلى أن "الشكل المادي الذي تتاح فيه المعلومات" هو الذي يتم بيعه وليس المعلومة في حدّ ذاتها.

وإزادات النظرة الاقتصادية للمعلومة، عندما لاحظ الكثير من المهتمين، أن المعلومات والمعرفة بشكل عام بدأت تساهم بشكل أساسي في الكثير من الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية المهمة، كالتعليم والبحث والنشر - والإعلام، وهو ما لا يندرج بشكل محدد في أيّ من فروع الاقتصاد المعروفة الزراعة، الصناعة والخدمات.

بدأ التنظير لهذا التوجه مع بداية الستينات بالو.م.أ. بقيادة العالم فريتز ماكلوب¹ *Fritz Machlup*، وتعد مجهوداته هذه الأرضية التي مهدت إلى إدماج النظرة الاقتصادية في قياس المعلومات، وتوصل ماكلوب عن طريق أرقام إحصائية إلى أن استثمار المعرفة ينمو باستمرار، فقد شكّلت مساهمة قطاع المعلومات في الناتج الوطني الخام في الو.م.أ. أكثر من 30% مع أواخر الخمسينيات.

وبعد خمسة عشر - عاماً 1977 اقترح الاقتصادي الأمريكي مارك بورات ضرورة إضافة قطاع المعلومات إلى القطاعات الاقتصادية الثلاثة الزراعة، الصناعة والخدمات لأن المعرفة أصبحت ذات تأثير على القطاعات الأخرى. وقد قسّم هذا القطاع إلى خمسة مجالات:

- إنتاج المعلومات وفيه تندرج المكتبات.
- توزيع المعلومات.
- معالجة المعلومات.
- معدات وبرمجيات المعلومات.
- التسهيلات الداعمة.

¹ Fritz MACHLUP. *The production and distribution of knowledge in the United States*, 1962.

2.1.1.4. المنظور التكنولوجي:

ارتبط هذا النموذج التكنولوجي بالعالم الياباني يونجي ماسودا *Yoneji masuda*¹ مع نهاية الثمانينات وبداية التسعينيات، وجاءت رؤيته تبعاً للتأثيرات التي أحدثتها صناعة الحاسوب وبروز الأجيال المتقدمة منه، حيث تحدّث عن ما يسمى "المدينة الكونية العظمى" التي تعتمد على الإعلام الآلي في توجيه نشاطات المجتمع الفكرية والثقافية². وقد أثار ماسودا ما إذا كان هذا التغيّر التكنولوجي هو حالة إستراتيجية للتغيّر الاجتماعي أم العكس؟ فإذا نظرنا إلى الثورة التكنولوجية السريعة التي شهدتها العالم وبروز الإنترنت كأحد مظاهرها، نجد أن الكثير من مظاهر الحياة اصطغت بحلة التقنية، وباتت العديد من مظاهر الحياة لا تتم إلا بهذه التقنيات، مما يعني أن التكنولوجية تتطور والحياة تتطور معها بالتوازي.

أما فيما يخص تأثير هذه التكنولوجية على حياة الأفراد، فيرى ماسودا أن نجاح الأفراد في تلافي سلبيات هذه التكنولوجية يتدعم بتضافر مادية الغرب وروحانية الشرق في مدينة كونية مشتركة.

فعندما استفاقت أوروبا من ظلامها في القرون الوسطى، فاتحة أفقاً جديداً على التنوير والعلم قال يومها روجر بيكون مقولته التي دفعت أوروبا إلى النهل من تراث الأمة العربية ما يلي "إني لأعجب ممن يريد أن يبحث في المعرفة وهولا يتقن العربية" والعربية لا يحيط بها إلا نبي على حدّ قول الشافعي، وقد تبدو هذه المقولة صالحة اليوم إذا نظرنا إلى أن هذا التراث العربي قد يشترك في "الصفير" والذي يشكل أحد طرفي البيئة الكونية الرقمية الحالية إلى جانب "الواحد" الغربي.

إن تهيئة هذا الإنسان لهذه البيئة ليس بالأمر الهين السهل، بل يقتضي- الأمر العمل على تحضير مجموعة العوامل النفسية والثقافية.. التي تؤهله للقيام بدور تاريخي، لذا فإن البحث عن جدلية هذا التغير، يستدعي التأكد ما إذ كانت حاجات الأفراد كاستفيدين وباحثين عن المعرفة هي التي قادت إلى تطور هذه التكنولوجيات، بمعنى هل جاءت هذه التقنيات استجابة لحاجات موجودة من قبل؟ ويرى الكثير من أرباب صناعة التكنولوجية "أن التغير الاجتماعي والاقتصادي مُقاد بتغيير تكنولوجي"³.

3.1.1.4. المنظور الاجتماعي:

إن المجتمع باعتباره شبكة علاقات قائمة بين الأفراد، يقترّ بأن التغير الذي يطرأ على منظومة القيم إنما يقع تحت تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومن بين المحاولات أن تبرز جدلية هذا التغير

¹ Yoneji MASUDA. *Managing in the information society : releasing synergy*.- Japanese style, 1990

² رنجي، مصطفى عليان. *مجمع المعلومات والواقع العربي*. عمان: دار جرير، 2005. ص. 39.

³ محمد، محمد الهادي. *مرجع سابق*. ص. 49.

المركب بين التقنية والحياة الاجتماعية، دراسة عالم الاجتماع الأمريكي دانيال بيل¹ فحسب بيل "فإن المجتمع نشأ من جديد استجابة للتحويلات الحديثة في العمل والاقتصاد والتكنولوجيا"²

وقد رأى بيل أن هناك تحولاً من اقتصاد إنتاج السلع إلى اقتصاد إنتاج الخدمات، وأن العمال والموظفين بدأوا يكتسبون مهارات تكنولوجية وبالتالي بدأ تأثيرهم في المجتمع، كما يرى بيل أن حاجات الفرد إلى المعرفة هي التي جعلته يلتفت حول التكنولوجيات التي تشبعه بها، وبالتالي فإن محولاتهم لإشباع هذه الحاجات تتركهم يطورون في كل مرة هذه التقنيات والتكنولوجيا وبالتالي استمرار تلبية احتياجاتهم.

وبعد بيل، جاء الاسباني مانوال كاستيلز³، ليقرّ أن الأشكال الجديدة لوسائل الاتصال وتخزين المعلومات واسترجاعها هي التي ستحدد كل ما سنفعله، وبالتالي فقد أصبحت الإنترنت وسيلة للتغير الاجتماعي، وليست البتة سبباً في حدوثه.

4.1.1.4. المنظور التاريخي:

إن المتتبع لحركة تطور المجتمعات الحديثة يدرك أن كل حقبة زمنية إلا وتتصف بسلوكيات اجتماعية ومظاهر تكنولوجية متعددة، ويدرك تمام الإدراك أن هذه المجتمعات تتغير باستمرار، فالثابت هو التغير، فالجمع الذي يتشكل من الأفراد إما بقدر ما تزداد الحاجة إلى المعلومات بقدر ما يتغير بتغير أدواته وآلياته، فالسياق التاريخي ينظر إلى "التغير" على أنه عبارة عن حلقات تعبر عنها المحطات الكبرى لهذا التغير.

فاختراع الكتابة، الطباعة، الورق، الحاسبات، الشبكات.. ما هي إلا حلقات لا يمكن أن تنفصل عن أخواتها، وإنما الفرق يكمن في شدة وحجم تأثير كل حلقة منهن، وبالتالي فإن قصة التغير يمكن أن نبدأها في أية محطة من محطات الحضارة البشرية، وليس سلوكاً نبدوّه غداً صباحاً.

إن محاولة فهم أبعاد التطور البشري، واستجلاء آلياته، في تثبيت جدلية التغير تعدّ مسألة تفكير مركبة، وإن محاولة إعزاء هذا التغير إلى جهة معينة، يعدّ إجحافاً، وبالتالي فإن ما نعيشه هو تغير، يعبر عن طموح ذلك الإنسان الذي لا يمه إلا أن يأنس غيره، وبالتالي فإن حركته وسكناته هي التي تكوّن ما يحيط به.

¹Daniel BELL. *The coming of a post industrial society*, 1984

²سهر، عبد الباسط عيد. *مجمع المعلومات: دراسة في المفاهيم والخصائص والقياسات*. مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. ع 22 جويلية 2004. ص 135.

³Manuel CASTELLS. *The information age : economy, society and culture*, 1998.

2.1.4. البعد المعرفي لتكنولوجيا المعلومات:

مرّت البشرية من ناحية تكنولوجيا المعلومات بثلاث محطات أساسية كبرى، يعتمد عليها في قراءة واستقراء وتفسير الحراك التكنولوجي للمعرفة، وهذه المحطات:

1.2.1.4. المرحلة الأولى: الثورة الزراعية والبحث عن السيطرة

ولم يكن لهذا الإنسان أن يحقق هذا، إلا بالتآلف والشراكة فبحث عن الجماعة فوجدها في العصبية القبلية، حيث القوة التي بها سعى إلى التوسع والسيطرة على الأرض فكانت بداية المرحلة الأولى فعمد إلى خدمتها وزراعتها لضمان العيش وجعلها مورداً لممارسة الضغط على الآخرين وبالتالي الزيادة في القوة والسيطرة مما أدى إلى انتشار الحروب والنزاعات، ولم يكن هذا لولا أن البدو والرحل بحثوا عن المعلومات الكافية عن الدورات الزراعية ومواعيد السقي والحرق والبذر وتسخير الجو والمناخ في الزراعة.

ومهما كان تفسيرنا للتاريخ فإن هذا الحراك هو الذي يؤدّي دوماً إلى نشوب الصراعات والنزاعات والحروب، ولا يمكن أن ننظر لهذا الواقع باعتباره نتاج متغيّر واحد، وإنما هو نتاج العديد من المتغيرات، فالسيطرة على المعلومات هي تحقيق القوة، و"إن الذي يقوم بالحرب يهدف إلى نيل اعتراف الآخر" على حدّ ما ذهب إليه فوكوياما.

لقد سادت هذه الحالة آلاف السنين¹، فتعاقبت حضارات ودول وإمبراطوريات استخدمت فيها الإنسان الحجر ثم الحراب والسيوف ثم البنادق والمدافع والقنابل والدبابات ثم القنبلة الذرية التي جسّدت أعظم وأبشع تدمير "مادي" أو فيزيائي وفي مدة قصيرة جداً.

هكذا تراكت الثروات من الفائض الزراعي وتكونت بذلك المدن والإقطاعيات وتطورت الكتابة وظهرت مجموعات بشرية مهمتها جمع المعلومات الاقتصادية الأمنية وبدأ مفهوم الهوية يأخذ شكله، وأضحت الكتابة وسيلة لجعل المعلومات شخصية ودليل على هويتها.

ومع مرور الوقت أصبح لهذه الدول والشعوب من الإمكانيات الزراعية ما تنوء به العصبية، مما شجّع الدول الأوروبية على الغزو والاستحواذ والاستعمار، فتحرّكت نحو هذه البلاد فاستحوذت على الكثير من الأراضي وبسطت سلطتها واتسعت أطرافها، وبالتالي نمو أنشطتها وتكاثرها، مما ولّد أرضية خصبة لانتقال المجتمع من النمط الزراعي إلى مرحلة أخرى تعتمد على تعويض اليد العاملة بالآلة تحقيقاً للسرعة والكمية.

¹ رنجي، مصطفى عليان . مرجع سابق . ص. 58.

2.2.1.4. المرحلة الثانية: الثورة الصناعية والإنجازات العلمية:

لقد كانت بداية انتقال أوروبا من الزراعة إلى الصناعة في القرن الثامن عشر- بعد الثورة التي سجلتها "الآلة البخارية"، وجاءت هذه النهضة وليدة التمدن الحضاري بشكل عام، كنتيجة لأفكار التنوير القائمة على العلم والعقلانية والعلمانية¹ وفتح المجال واسعاً لهذه الصناعة بخاصة أمام وجود الأسواق الاستعمارية في جنوب شرق آسيا وإفريقيا وأمريكا اللاتينية.

بدأت الاتصالات بين المدن والأرياف في اتساع وحركة أكثر ديناميكية من خلال تبادل السلع ونقلها، وحتى في نقل المعدات الحربية، فكانت أول هذه المبادرات توصل الأخوة "رايت" في 1903 إلى استخدام المحركات في الطيران، وإلى نجاحه في حدود 1914 من طرف لويس بليرو بعبوره بحر المانش، وتزداد حدة الثورة بتوفر المعلومات الكافية في تصنيع السفن البحرية المشتغلة بالبتترول بدل الفحم، مما سبب في نشوب حروب وتوسعات استعمارية بحثاً عن البترول.

في حدود 1900 وضع ماكس بلانك نظريته الخاصة بالطاقة، ونشر أينشتاين نظريته في النسبية، وبرزت نظريات حول تركيب الذرة حيث أظهر "ذرورد" وجود جسيمات سالبة الشحنة الإلكترونات وجسيمات موجبة الشحنة البروتونات، وما أحدثه هذا الاكتشاف إلى التسابق نحو استخدام خواص الإلكترون في نقل الكهرباء ونقل الموجات الصوتية، وتبعها بذلك اكتشاف طبيعة الضوء وخواص الأشعة الكهرومغناطيسية.

إن جلّ هذه الاكتشافات -في الحقيقة- ما هي إلا صورة من جهاد الإنسان لتحقيق التقدم والرقي، وزيادة في درجة تسخير الطبيعة لمصلحته، ولم يتسنى له هذا لولا لم يبحث عن المعلومات التي تساعده على ذلك، ولهذا السبب لم يتوقف "الإنسان الجديد" عن البحث عما يمكنه أكثر، فكان أن توصل إلى اكتشاف الذرة التي مهدت للو.م.أ. أن تحسم لمصلحتها الحرب مع اليابان، وأصبح امتلاك هذا السلاح ذريعة لتحقيق المكاسب من جهة وسلطة لفرض موازين القوي والضعيف على الخارطة الدولية، وبالموازاة مع هذا، فإن العالم كان بحاجة ماسة إلى تطوير منظومة التعليم والتكوين والتدريب، لأن القطاعات الأكثر حيوية أصبحت تحتاج إلى كوادر قادرة على التحدي والإبداع.

ومع تطور حركة الطباعة² والتي مهدت الأجواء لتسلط السلطة السياسية، وتميزت هذه المرحلة بإشاعة التعليم، فتم تأسيس الجامعات والمدارس، وأصبح العلماء موظفين فيها يقدمون خبراتهم وتجاربهم في تعليم الأجيال وإعدادها، وقد سمح هذا التوجه إلى تعويد النظريات العلمية التي مهدت الطريق إلى انتظام

¹ يوسف، محمود. سوسيولوجيا العلم والتكنولوجيا: دراسة التأثيرات المجتمعية على العلم والتكنولوجيا. عمان: دار وائل للنشر، 2000. ص 118.

² سلمان، رشيد سلمان. البعد الاستراتيجي للمعرفة. دبي: مركز الخليج للأبحاث، 2004. ص. 41.

العلم في أنساق معرفية وفي قوانين دقيقة، وزاد من هذا التوجه نمو الحرية الفردية التي طبعت الفرد الأوروبي خاصة بعد سقوط الأنظمة الدكتاتورية بتدعيم من الديانة المسيحية البروتستانتية، وكنتيجة لهذه التطورات أصبح الكتاب والمعلومات جزءاً أساسياً في الحركة العلمية الجديدة فاعتمد العلماء على إعداد بحوثهم بالآلة فتعززت المكتبات الجامعية والعامّة بشكل كبير بالأرصدة الوثائقية الهائلة، مما عزّز هذا الانتشار من سطوة طبقة العلماء والتجار.

3.2.1.4. المرحلة الثالثة: مرحلة الرقمنة

يشهد العالم ازدياداً مضطرباً لدور المعرفة والمعلومات في الاقتصاد، فالمعرفة أصبحت محرك الإنتاج والنمو الاقتصادي كما أصبح مبدأ التركيز على المعلومات والتكنولوجيا كعامل من العوامل الأساسية في الاقتصاد من الأمور المسلم بها، وبدأنا نسمع بمصطلحات تعكس هذه التوجهات مثل "مجمّع المعلومات" و"ثورة المعلومات" و"اقتصاد المعرفة" و"اقتصاد التعليم" و"الموجة الثالثة" وغيرها.

ويبنى عصر- المعرفة على جملة من العناصر التي ترسم قوّة كل دولة على حدة، ومن جملة هذه العناصر:

- **العوامل التقليدية** والمتمثلة في السكان والموقع الجغرافي والأرض.
- **العوامل الاجتماعية** المتمثلة في الوحدة الوطنية والاستقرار ونضج القيادة السياسية والاقتصادية.
- **القدرة العسكرية** المبنية على مدى التحكم في المعلومة كسلعة ومورد للقوة، فخلال الحرب العالمية الثانية مثلاً لم يكن أبداً لمعسكر الحلفاء إنجلترا، فرنسا، الو.م.أ. و الإ.س. أن يتفوق على حلف ألمانيا واليابان وإيطاليا لولا أنه لم يوظف التكنولوجيا والعلم في ذلك، ولكن قبل هذا فقد عرف كيف يمكن أن يحقق الانتصار بأقل الجهود، فعمد إلى عزل وتطويق العدو عن مصادر القوة وهي المعلومات والطاقة التي تجعله في المستوى غير المطلوب للمنافسة وبالتالي الاستسلام.
- **الثروة**: والمقصود بها مدى السيطرة على الموارد الاقتصادية العالمية والأسواق والتفوق في مجال التكنولوجيا والبحث العملي كالتكنولوجيا الاتصالات والهندسة النووية والوراثية..
- ومع تطور الحركة الصناعية الهائلة في أوروبا بدأت حركة تدويل الإنتاج الاقتصادي، فسعت أوروبا إلى تصدير هذه الصناعات ذات الخاصية "الملوثة للبيئة" إلى دول الجنوب عن طريق الشركات القومية الكبرى والمتعددة الجنسيات، وعكفت هي بالتوجه نحو الصناعات المعرفية كالصناعات الإلكترونية والاتصالات والمواصلات والشبكات والأدوية. وقد زاد من هذا التوجه انهيار الاتحاد السوفيتي وتفرد أمريكا بقيادة العالم مما كرس "العولمة الاقتصادية عن طريق التكنولوجيا".

▪ **المعرفة**: غالباً ما يفهم هذا العصر- على أنه مرحلة تاريخية تعني "التجميع الكمي للمعرفة"، بل إنه تفاعل

العديد من العناصر ذات العلاقة الترابطية والطرديّة، كالعلم الذي يعدّ الركيزة الأساسية والأولى للكثير من الاختراعات والإكتشافات والإبداعات؛ والتكنولوجيا؛ والثقافة. بل إنه أيضا "مرحلة حضارية جديدة تمازجت التكنولوجيات والتقنيات مع الحسّ الاجتماعي المرهف تجاه المعرفة كحاجة فطرية¹

لقد تطورت ثورة المعلومات في الوقت الراهن بشكل لافت وسريع، مما فرض هذا الأمر على الاقتصاديين مع ازدياد توليد ونشر- واستخدام المعرفة والمعلومات، إيجاد طرق لإدخال عامل المعرفة بشكل مباشر وواضح في نظرياتهم ونماذجهم الاقتصادية، ومنها مثلاً "نظرية النمو الجديدة" فالعلاقة بين التنمية وبين توليد المعلومات واستخدامها أصبحت واضحة، وتشتمل المعلومات على المعلومات العلمية و التكنولوجية والثقافية وغيرها.

يقدر الاقتصاديون أن أكثر من 50% من الناتج المحلي الإجمالي في دول الإسكوا مبني على المعرفة. فقد ازدادت الصناعات المبنية على المعلومات في معظم الدول المتقدمة بالنسبة إلى مجمل الصناعة بشكل ملحوظ بين عام 1970 وعام 1994، ويتبين ذلك من زيادتها في صادرات هذه الدول حيث تراوحت هذه الزيادات لتصل إلى 36% في حال اليابان و37% للولايات المتحدة و43% في أيرلندا و32% في المملكة المتحدة. ويزداد استثمار الدول في المعرفة والمعلومات من خلال الصرف على التعليم والتدريب والتطوير في القطاعين العام والخاص.²

لم تعد المعرفة مقالات تنشر- في الصحف والمجلات أو مقابلات في التلفزة والإذاعة.. بل أصبحت صناعة تعتمد على برمجيات وكبوترات، وبدأت التكنولوجيا تدار من قبل برمجيات الأنظمة الخبيرة وبرمجيات الذكاء الاصطناعي، وبدأت اختصاصات جديدة تظهر إلى الوجود منها مهندسو المعرفة وخبراء المعرفة وصنّاع المعرفة.³

وما يمكن أن نخلص إليه في هذا المقام أن البشرية خلال مسيرتها الطويلة مرّت بثلاث مراحل مهمّة وبارزة، ففي المرحلة الزراعية كانت قوّة المجتمعات بقدر ما تملكه من مظاهر القوة العسكرية كالرجال والحيوانات وسعة الأرض، أما في المرحلة الصناعية فالقوة مبنية على ما تملكه المجتمعات من قوة اقتصادية الثروة والقدرة التكنولوجية والصناعية إضافة إلى القوة العسكرية، حيث برزت من جرّاء حركة الصناعة تطور صناعة الحواسيب والشبكات مما سمح ببروز عمليات الحوسبة *Automatisation* أو *L'informatisation* وغيرها من المفاهيم التي تعبّر عن أولويات هذه المرحلة. أما في المرحلة الثالثة أو كما يسميها ألن توفلر بالموجة الثالثة فإن القوة مبنية على المعرفة. وبالقدرة التي تمكّن للمجتمعات من التحكم في

¹ ربحي، مصطفى عليان . مرجع سابق . ص. 35.

² محمد، مرابطي . اقتصاد المعرفة : تكنولوجيا المعلومات والتعريب . بيروت : اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا الإسكوا. [على الخط]. متاح على الرابط: http://doc.abhatoo.net.ma/IMG/doc/16mai_8.doc تمت الزيارة يوم 2011.06.13.

³ سالم، محمد سالم. صناعة المعلومات : دراسة في المفهوم والنشأة والتطور . مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية . مج 11، ع 1، 2005.

آليات سير المعلومة من البحث عنها إلى إعادة إنتاجها واستثمارها. ولا تكون هذه المعرفة في متناول الأفراد إلا بانتشار عمليات الرقمنة التي تعدّ امتداداً طبيعياً للمرحلة الثانية الحوسبة والتي تسمح للأفراد بإنتاج وإعادة إنتاج مجموعات رقمية لخلق ثقافة معرفية عولمية.

فإذا كان انتقال المعلومة في العصر - الزراعي يكلف الأيام الطوال وبالمشاق الكثيرة، فإنه في العصر - الصناعي لا تكلفه سوى ساعة إلى بضع ساعات، ولكنه اليوم في عصر - المعرفة أو الموجة الثالثة كما هو عند أن توفّر لا يسعه من وقته إلا بعض دقائق بل وثواني فقط.

وإذا كان عصر - المعرفة قد أعاد ترتيب القوى الفاعلة في المجتمع وأعاد صياغة مفاهيم جديدة في سلم الأغنياء والفقراء من خلال تعزيز مكانة ودور العاملين والمهنيين بحكم أنهم الذين يمتلكون المعلومة ويتحكمون فيها، وغدى الفرق بقدر ما تملك من معلومة تملك من قوة وقرار، فإن الطبقة المهنية العاملة في المجتمع ما قبل الصناعي الزراعي تعدّ من أدنى فئات السلم الاجتماعي وعليها يتم محور الإنتاج، وبشيء طفيف في العصر - الصناعي لكون الآلة قد خففت الكثير من الأشغال والأعباء وقلّصت فرص وحظوظ العاملين من الناحية الكمية فقط.

2.4. المكتبة الجامعية:

المكتبة الجامعية جزء لا يتجزأ من الجامعة، فهي تعتبر بمثابة القلب النابض أو الشريان الرئيسي - الذي يغذي برامج وأهداف وأغراض الجامعة سواء في عملية التدريس أو البحوث العلمية فيا ترى ما هي المكتبة وما أهدافها وخدماتها ومشاكلها وتحدياتها؟

1.2.4. تعريف المكتبة الجامعية:

تعرف بأنها " ذلك النوع من المكتبات الذي يخدم مجتمعاً معيناً، وهو مجتمع الأساتذة والطلبة، والإدارات الأخرى المختلفة في الجامعة، أو الكلية، أو المعهد العالي، حيث توفر لهم الكتب الدراسية وغيرها من أجل خدمة أهداف، وأغراض الجامعة"¹.

كما عرفت على أنها " تلك المكتبة الملحقة بالجامعة أو بمعهد عال، وظيفتها الأساسية تقديم المواد المكتبية من أجل البحث والدراسة وتقديم المعرفة في عدد كبير من الموضوعات المختلفة، وهي تستقبل روادها من مختلف التخصصات الأساسية في العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم البحتة والتاريخية وكافة التخصصات....."²

¹ حسن، سعيد أحمد. المكتبات الجامعية: نشأتها، وتطورها، وأهدافها، ووظائفها. بيروت: دار الجليل، 1992. ص25.

² حسن، سعيد أحمد. المكتبات: آثارها الثقافي، الاجتماعي، التعليمي. القاهرة: دار الفكر العربي، 1991. ص23.

ومن خلال التعريفين السابقين نذكر أنه برغم تعدد تعريفات المكتبة الجامعية إلا أنها تتفق في مجموعها على أن المكتبة الجامعية ليست مكان، أو مجرد مجموعات من المواد المكتبية الكتب، الدوريات، ... الخ يقوم عليها ويتم بأمورها مجموعة من الأمناء والمعاونين، ولكن أهم وأشمل من هذا، فالمكتبة الجامعية رسالة مهمتها خدمة التعليم الجامعي والبحث وهدفها مساندة المناهج والمقررات الدراسية وغرس تنمية القدرة على الحصول على المعلومات.

2.2.4. مراحل تطور المكتبات الجامعية:

عرفت المكتبات الجامعية تحولات جوهرية في مهامها ومسؤولياتها، تماشياً مع التطور الذي شهدته الجامعة في حد ذاتها، والذي مس بدوره جميع مؤسساتها بكافة أنواعها وتخصصاتها، والذي أثر على تسيرها وتنظيمها، فأصبح لزاماً عليها تطوير خدماتها حتى تستطيع تلبية احتياجات روادها ومستفيديها من جهة ومواجهة الانفجار المعلوماتي من جهة أخرى.

كما حدد جيلفاند *Gilfland* ثلاث مراحل أساسية لتطوير المكتبات الجامعية وهي :

1.2.2.4. مرحلة التخزين:

وفيها كانت المكتبات مجرد مخازن تتراكم فيها الكتب لمدة زمنية غير محددة، بحيث انحصرت وظيفة أمين المكتبة، في هذه المرحلة كانت مهمة المكتبة المحافظة على المجموعات لاستخدامها.

2.2.2.4. مرحلة التنظيم والخدمة:

المعايير التي تحكم هذه المرحلة هي أكبر استخدام ممكن لمواد المكتبة بواسطة أكبر عدد ممكن من الناس، ولتشجيع هذا الاستخدام تعد الفهارس والبيبليوغرافيات فضلاً عن تصميم نظم جيدة للإعارة.

3.2.2.4. مرحلة الإهتمام بالوظائف التعليمية:

المقصود خلق نوع من التعليم الإيجابي التي تقوم به المكتبة لروادها ومستخدميها بحيث تحقق أكبر فائدة ممكنة من مقتنياتها م خدماتها، ولهذا أصبحت عملية حفظ وصيانة المقتنيات مجرد أداة لخدمة هدف تعليمي وليس هدفاً في حد ذاتها، واتجهت معظم تنظيمات وخدمات المكتبات نحو الاستجابة المباشرة لخدمة القراء.¹

¹ بدر، أحمد. عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات الجامعية: دراسات في المكتبات الأكاديمية. القاهرة: مكتبة غريب، [د.ت.]. ص.150.

3.2.4. تطور المكتبات الجامعية الجزائرية:

مرت المكتبة الجزائرية منذ نشأتها بمرحلتين أساسيتين هما :

1.3.2.4. المرحلة الإستعمارية:

وضع الفرنسيون النواة الأولى للتعليم الجامعي عن طريق تأسيسهم بالجزائر العاصمة مدرسة الطب تلبية لاحتياجاتهم في الميدان العسكري بموجب المرسوم الصادر في 1857/08/04 وبعدها بعشرين سنة تكلفت مجهودات السيد بارت بصدر قانون 1879/12/20 والمتضمن إنشاء مدارس تحضيرية لتدريس الحقوق، الأدب، العلوم إلى جانب العلوم الطبية والصيدلية لخدمة المستعمرين.

وقد تم تجميع هذه المدارس في جامعة واحدة قانون يتضمن تأسيس جامعة الجزائر بتاريخ 1909/12/30، ومنذ تأسيسها احتوت مكتبة مدرسة الطب على رصيد يتراوح عدده ما بين 700 إلى 800 مجلد مهادة من طرف وزارة المستعمرات والقطاعات الطبية وابتداء من سنة 1880 ألحقت أرصدة مكتبة الطب بالمدرسة الجديدة، وبهذه العملية تحولت المكتبة الجامعية إلى مؤسسة تلي كل الإحتياجات للتعليم، وابتداء من 1988/01/28 تمكنت مكتبة الجزائر من الحصول على مقر جديد لها، واعتبر هذا التاريخ الانطلاقة الفعلية لهذه المكتبة الجامعية، وقد بلغت أرصدها في الفترة الممتدة بين 1957-1958 حوالي 486361 كتاب.

وامتدادا للسياسة الاستعمارية الفرنسية المبنية على خدمة مصالحها، أقدمت المنظمة العسكرية السرية بتاريخ¹ 1962/06/07 بتفجير المكتبة الجامعية والمبنى المركزي للجامعة أين أتت النيران على معظم أرصدها الوثائقية وعرفت أرصدها الوثائقية المتبقية تحويل صناديق محملة بالخطوط النادرة أياما قبل نشوب الحريق نحو جامعة أكس بفرنسا.

2.3.2.4. مرحلة الإستقلال:

بعد الاستقلال لم تعطى الأهمية الكافية لقطاع المكتبات ككل وخاصة المكتبات الجامعية لانشغال الدولة بالمهام الكبرى كتأسيس الجامعات وتشديد المصانع والمدارس والمرافق العامة الأخرى من جهة ولعدم إدراك المسؤولين للدور الكبير الذي تلعبه المكتبة الجامعية في التحصيل العلمي من جهة أخرى، وفي هذه المرحلة تم فتح مراكز جامعية تابعة لجامعة الجزائر وترقيتها إلى جامعات فيما مثل جامعة وهران، جامعة قسنطينة، جامعة عنابة، وبنهاية الثمانينات ظهرت إلى الوجود جامعات أخرى بعدما كانت مراكز جامعية، وقد صاحب افتتاح هذه الجامعات افتتاح مكتبات جامعية مثل " المكتبة المركزية بجامعة وهران - السانية

¹ تيقروسين، منير. دور المكتبات الجزائرية في تقليص الفجوة الرقمية. رسالة ماجستير: علم المكتبات: جامعة منتوري قسنطينة، 2005. ص. 79.

التي تم فتحها سنة 1966 وانتقلت إلى المبنى الحالي سنة 1980 وكذلك مكتبة جامعة قسنطينة التي تم افتتاحها سنة 1978، وقد تدعم قطاع التعليم العالي بالعديد من المكتبات الجامعية مع نهاية الثمانينات نتيجة لامتلاك معظم ولايات الوطن جامعات ومراكز جامعية بكل هيكلها.¹

3.2.4. أهداف ووظائف المكتبة الجامعية:

1.4.2.4. أهداف المكتبة الجامعية:

يلخص ولسن و تاوبر TAWBAR WILSON الأهداف التي تسعى المكتبة الجامعية إلى تحقيقها فيما يلي:²

- حفظ المعرفة والأفكار بمعنى المحافظة على نتاج العقل البشري في مجالات المعرفة.
 - التعليم ويقصد به إعداد كوادر بشرية متخصصة ومدربة ومثقفة قادرة على تحمل تبعات الحياة العلمية.
 - البحث العلمي، بمعنى إجراء البحوث العلمية لمسايرة الركب الحضاري، والإسهام في تقدم البشرية.
 - النشر أي نشر نتائج البحوث التي يجريها أعضاء هيئة التدريس بالجامعة.
 - التوسع وخدمة المجتمع عن طريق التعرف على مشكلاته واحتياجات التنمية وإيجاد حلول مباشرة عن طريق الأبحاث الميدانية وزيادة الكفاءة البحثية ورفع كفاءة أفراد المجتمع.
- كما تتجلى أهداف المكتبة الجامعية أيضا في:
- في حماية التراث الإنساني والحفاظ على نتاج الفكر البشري.
 - القيادة الفكرية وحماية المجتمع.

2.4.2.4. وظائف المكتبة الجامعية:

- تعد بالمكتبة من بين المؤسسات العلمية والثقافية، فلكل مؤسسة وظيفة تقوم بها، أما بالنسبة للوظائف المسندة للوظائف المسندة للمكتبة الجامعية، فهي عديدة إذ هناك من المختصين من لخصها فيما يلي:
- اختيار مختلف أوعية المعلومات في جميع التخصصات واقتنائها عبر مختلف السبل والوسائط، كالشراء والتبادل وغيرها.
 - تنظيم المجموعات وصيانتها وإعارتها للمستفيدين من أساتذة وباحثين وطلبة.

¹ تيقروسين، منير. المرجع نفسه. ص. 80.

² دياب، حامد الشافعي. إدارة المكتبات الجامعية: أسسها النظرية و تطبيقاتها المكتبية. القاهرة: دار غريب للطباعة، [د.ت.]. ص. 72.

- تهيئة الشروط اللازمة للمطالعة والبحث والدراسة.
- حفظ الرسائل الجامعية للدراسات التي ينتجها المجتمع الجامعي والإعلام عنها عبر البيبلوغرافيات والمستخلصات والكشافات.
- إقامة المعارض والندوات والملتقيات العلمية.
- إصدار البيبلوغرافيات التي تدعم البحث العلمي في جميع التخصصات والتعريف بأنشطة المكتبة الجامعية.
- إقامة علاقات تعاون مع المكتبات الأخرى لتبادل المؤلفات والرسائل الجامعية.
- تدريب وإرشاد المستخدمين على حسن استخدام المكتبة واستعمال وسائلها الحديثة واستغلال مصادرها¹.

5.2.4. دور المكتبة الجامعية في تطوير البحث العلمي:

نعلم أن البحث يتركز أساساً على المعارف السابقة له، أي أن الباحث ينطلق في بحثه ابتداءً من نقطة انتهاء باحث آخر في المجال نفسه والمواد الفكرية بصفة عامة على اختلاف أشكالها وأنواعها تعتبر الركيزة الأساسية لحسن سير لبحث في كل مجالات الحياة البشرية على الإطلاق وخاصة منها المجالات العلمية الجارية، وهنا تبرز أهمية المكتبة من خلال الدور الذي تلعبه في توفير المصادر اللازمة للباحثين والدارسين في إيجاد الوسائل والطرق الكفيلة بتحقيق رغباتهم وإشباع احتياجاتهم مما يسهم في تطوير وإنجاز أعمالهم البحثية والعلمية.

ويبرز دور المكتبة الأساسي في تطوير البحث العلمي من خلال الخدمات المرجعية التي نذكر منها:

- الكشافات والمستخلصات.
 - القوائم الخاصة بالمقتنيات الجديدة للمكتبة.
 - الحرص على تدعيم الرصيد الوثائقي للأوعية الفكرية.
 - الإجابة الفورية على استفسارات الباحثين.
- فإن ذلك يتطلب كفاءة عالية ومستوى ثقافياً وتخصصاً في مجال التوثيق بخاصة في علم المعلومات والمكتبات بعامة.²

وفي هذا السياق، يستلزم الإشارة عند ثلاث خدمات هامة لدعم وتطوير البحث العلمي وتكمن في

¹ دياب، حامد الشافعي. المرجع السابق. ص78.

² حشمت، قاسم. المكتبة و البحث. القاهرة: دار غريب، 1983. ص.63.

خدمات الاستخلاص والمنشورات المكتبية وخدمات الترجمة.¹

تعد المكتبة الجامعية إذن أساس نمو وتطور البحوث العلمية وترقيتها بحيث لا يمكن أن نتصور بحثا بدون وجود مكتبة تساعد في إنجازها أي بدئه وإتمامه خطوة بخطوة. ففيها يتم الكشف عن خبايا المعرفة البشرية، ومن خلال مجموعاتها المتنوعة يصل إلى معرفة حقائق الأشياء وتزويد الدارسين والباحثين الآخرين بالمعلومات التي قد تكون سببا في تحريك نشاط علمي جديد في الساحة الفكرية عامة والعلمية خاصة.

فإذا قامت المكتبة الجامعية بدورها نحو تطوير البحث العلمي بالصفة اللائقة بها، فإنها ستقترب من دفع عملية التقدم إلى الأمام في الميادين الإقتصادية والاجتماعية والثقافية.

6.2.4. خدمات المكتبات الجامعية:

بشكل عام يمكن القول بأن خدمات المكتبات والمعلومات تعنى بالأنشطة والعمليات والوظائف والإجراءات والتسهيلات التي تقوم بها المكتبة وتنقسم خدمات المكتبات والمعلومات إلى:

1.6.2.4. الخدمات الفنية غير المباشرة:

ويقصد بها كل ما يتعلق بالإجراءات والعمليات الفنية التي يقوم بها العاملون من دون أن يراهم المستفيد مباشرة أي الخدمات الداخلية ولكنه يستفيد من النتائج النهائية لهذه الخدمات ويمكن الاستغناء عنها بأي حال من الأحوال بمكتباتنا الجامعية وتمثل هذه الخدمات أساسا فيمل يلي:

▪ **التزويد:** هو مجموعة الإجراءات الفنية للحصول على أوعية المعلومات عن طريق الإهداء، الشراء، التبادل، الإيداع، الاشتراك. كما يعرفه أحمد محمد الشامي بأنه " القسم المسؤول عن تزويد واقتناء الأوعية التقليدية وغير التقليدية والسجلات واستقبال الفواتير واستعمال المواد التي لم تصل بعد والاتصال بالموردين".²

▪ **الحوسبة:** تعني الحوسبة " استخدام الحاسوب وما يتبعه من أجهزة ومعدات منظم معلومات واتصالات لاختران المعلومات والحصول عليها واسترجاعها وبثها..."³

فالحوسبة أصبحت خدمة ضرورية خاصة للدور والأهمية التي أضحت تلعبها في المكتبات الجامعية خاصة في رفع مستوى الخدمات المكتبية بالإضافة إلى إتاحة خدمات جديدة.

¹ معمر، جميلة. المرجع السابق. ص.ص. 46-48.

² الشامي، محمد أحمد، حسب الله، السيد. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات: إنجليزي، عربي. الرياض: دار المريخ، 1997. ص 29.

³ الخطيب، فوزي خليل. مشكلات الحوسبة في المكتبات الجامعية. تكنولوجيا المعلومات في المكتبات و مراكز المعلومات العربية بين الواقع والمستقبل. وقائع المؤتمر العربي الثامن للمعلومات. القاهرة، 4-1 نوفمبر 1997. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1999. ص.127.

▪ **الفهرسة والتصنيف:** تعتبر الفهرسة والتصنيف من الخدمات القاعدية وهي إحدى العمليات الفنية التي تتم على مصادر المعلومات بواسطة مجموعة من البيانات التي تحدد هوية الوعاء وتميزه عن غيره من الأوعية، وتعد البيانات البيبليوغرافية بالاعتماد على مجموعة من القواعد والتقنين الدولية من أهمها UNIMARC . AFNOR

▪ **التكشيف والاستخلاص:** وهما من الخدمات المهمة بالنسبة للمكتبات بصفة عامة، والمكتبات الجامعة بصفة خاصة. فالتكشيف هو تحليل من أجل إعداد المداخل ومفاتيح الوصول إلى محتوى الوثائق. أما الاستخلاص فهو واحد من جوانب الإعداد البيبليوغرافي لمصادر المعلومات وذلك على أساس أنه عملية تكشيف متطورة فهو فن استخراج أكبر قدر ممكن من المعلومات المطلوبة من مقال ما في دورية معينة أو مطبوع معين والتعبير عنها بأقل عدد من الكلمات.

2.6.2.4. الخدمات المكتبية المباشرة:

وتشمل كافة الأعمال والأنشطة والخدمات المقدمة إلى المستفيدين مباشرة ومن أهمها في المكتبات الجامعية ما يلي:

▪ **الإعارة:** وهي من الخدمات البالغة الأهمية وأكثرها تقدما في المكتبة الجامعية وأقربها وأهمها بالنسبة للمستفيدين، كونها تسمح لهم بالإطلاع على الأرصدة الوثائقية التي تحتويها المكتبة، وتعتبر الإعارة أهم مقياس أو مؤشر تقيس من خلاله فعالية الخدمات المكتبية وتحديد الإيجابيات والسلبيات الناجمة عن ذلك، فبنك الإعارة يعتبر همزة وصل بين القارئ والأوعية الفكرية التي تحتويها المكتبة الجامعية، والإعارة نوعان: داخلية وخارجية، من خلال الإعارة الداخلية لا يمكن للقارئ الاستفادة من الوثيقة بشكل حقيقي بينما الخارجية العكس.

▪ **الإحاطة الجارية:** تعرف خدمات الإحاطة الخارجية بأنها: "نظم استعراض أوعية معلومات أدب الموضوع المتاح حديثا أو في كثير من الأحيان التسجيلات البيبليوغرافية لأوعية المعلومات، والاختيار الملائم لاحتياجات المستفيدين....."¹

وهناك من عرف خدمة الإحاطة الجارية بأنها "محاولة لتقديم إعلان سريع بالمعلومات الجديدة وإخطار المستفيدين المتوقع أن يعنيه وجود هذه المعلومات"² فالإحاطة الجارية تعمل على جعل المستفيد على علم دائم بالجديد من خلال إحاطته علما بظهور أوعية معلومات جديدة في مجال اهتمام الموضوعية، فيما يتعلق بمجال عمله، والإحاطة الجارية ترتبط أساسا بالمكتبات الأكاديمية وهي خدمة الهدف منها إعلام وإحاطة

¹ البنداري، دسوقي إبراهيم. البث الانتقائي للمعلومات: المكونات والخدمات. الإسكندرية. دار الثقافة العلمية، 2003. ص.16.

² البنداري، دسوقي إبراهيم. المرجع نفسه. ص.18.

المستفيدين بأوعية المعلومات الجديدة بالمكتبة، وتم بعدة أشكال لعل أقدمها وأبسطها إصدار نشر- المقتنيات الحديثة.

▪ **البث الانتقائي للمعلومات:** وتسمى كذلك " خدمة إحاطة شخصية *personalized Alerting Service* أو أداة غربلة *Rough - Screening* أو إجراءات فحص انتقائي *Selective scanning process* " ¹، فهناك تعريفات عديدة لخدمة البث الانتقائي بالمعلومات لكن أبرزها هذا التعريف الذي اعتبرها أنها " خدمة جارية موجهة لأفراد محددين هم في حاجة ماسة إلى تقليل فجوة الإتصال والوقت الضائع في نقل المعلومات...." ² هذا يعني أن خدمة البث الانتقائي للمعلومات تخص أشخاص بذواتهم.

وخدمة البث الانتقائي من الخدمات الحديثة، تقدم باستخدام الإعلام الآلي حيث تقوم المكتبة باختران معلومات شخصية عن المستفيدين تعرف بسمات المستفيدين، الاسم، العنوان، مجالات اهتمامه، اللغات التي يجيدها، وعندما تأتي مصادر معلومات جديدة للمكتبة يتم مضاهاة بيانات المستفيد بالأوعية الجديدة واستخلاص منها ما يناسب احتياجاتها.

3.6.2.4. الخدمات الإضافية:

زيادة على تقديمها للخدمات الأساسية السابق ذكرها، تسعى المكتبات الجامعية إلى تقديم خدمات خاصة أو تكميلية والتي لا تقل أهمية عن الخدمات السابقة ومنها:

▪ **الإرشاد والتوجيه:** يعتمد وجود هذه الخدمات على اهتمامات المسؤولين، ونوعية العاملين بالمكتبة، والغلاف المالي المخصص لها، فخدمة الإرشاد والتوجيه تعتبر خدمة ضرورية خاصة مع انخراط الطلبة الجدد في المكتبة الذين يجهلون كيفية استغلال المكتبة الجامعية والإفادة من مقتنياتها وأجهزتها، فعلى المكتبة تدريبهم على كيفية استخدام الفهارس، وتزداد أهمية هذه الخدمة خاصة مع ظهور تكنولوجيا المعلومات الحديثة.

▪ **التصوير والاستنساخ:** تعد خدمة التصوير والاستنساخ من الخدمات الأساسية والضرورية التي ينبغي على جميع المكتبات ومراكز المعلومات أن تقوم بتوفيرها للمستفيدين، خاصة في حالة وجود مواد بالمكتبة الجامعية لا يمكن للمستفيد من استعارتها كالموسوعات والقواميس، دوائر المعارف، والكتب النادرة، الدوريات والمطبوعات التي لا يمكن إعارتها. وتكمن أهمية هذه الخدمة في الحفاظ على رصيد المكتبة من التلف والسرقة بالدرجة الأولى.

▪ **النشر:** كذلك يعتبر النشر- من الخدمات المقدمة من قبل المكتبات الجامعية وتمثل أساسا في نشر-

¹ المرجع نفسه. ص. 31.

² البداري، دسوقي إبراهيم. المرجع السابق. ص. 30.

الفهارس وأدلة البحث، نشر- دليل المكتبة، نشر- قوائم المقتنيات الجديدة وازدادت أهمية هذه الخدمة خاصة مع ظهور التكنولوجيات الحديثة مما أدى إلى ظهور النشر- الإلكتروني الذي يعتبر أقل تكلفة من النشر التقليدي.

▪ **الترجمة:** " تعتبر الحواجز اللغوية من أكبر معوقات تبادل مصادر المعلومات ونشرها، ويمكن للمكتبات الجامعية أن تسهم في حل هذه المشكلة، من خلال تقديم خدمة الترجمة لبعض المصادر ذات الأهمية لعدد كبير من المستفيدين"¹

ويمكن القول أن هذه الخدمات تعتبر ضرورية بالنسبة للمكتبة الجامعية الناجحة ولا يمكن الاستغناء عنها خاصة ونحن في ظل مجتمع المعلومات الرقمي.

3.4. تكنولوجيا المعلومات في المكتبات:

لقد حقق الإنسان على مدى العصور الماضية تطوراً هائلاً في مجال تقنية المعلومات والاتصالات، وفي وجود البيئة الإلكترونية للمعلومات والتي ازدادت كماً وكيفاً بوجود شبكة الإنترنت انبثق منها عدة مصطلحات جديدة في جميع المجالات الحياتية، ومن بين المؤسسات التي استفادت من هذا التطور التقني الهائل المكتبات ومراكز المعلومات، ونتج عنه ظهور مسميات جديدة للمكتبة مثل المكتبة الإلكترونية *Electronic Library*، والمكتبة الافتراضية *Virtual Library*، والمكتبة بدون جدران *Library without walls*، إلا أن جمعية مكتبات البحث الأمريكية أشارت في تعريفها للمكتبات الرقمية إلى أن تلك المصطلحات هي مرادفات للمكتبة الرقمية *Digital Librsries*²، وقد ساد كل منها في فترة من فترات التطور التي شهدتها المكتبات بإدخال تقنية الحواسيب في المكتبات، واستخدمت بشكل تبادلي لكي تصف المفهوم الواسع للمكتبة الرقمية.

مع التحول الذي يشهده العالم المتقدم وانتقاله من المجتمع الصناعي إلى مجتمع المعلومات، ظهرت حتمية التحكم في إنتاج المعلومات، ومعالجتها، ومحاولة الاستفادة منها. فوفقت المكتبات بشتى أنواعها عاجزة عن توفير كل ما ينشر- في اختصاصات الباحثين والإلمام بمستجدات بحوثهم العلمية. ومع ظهور تكنولوجيا البث والاتصال، استخدمت طريقة البحث على الخط المباشر. ويظهر الوسائط الضوئية، والمغناطيسية، والإلكترونية، فقد استخدمت تقنيات حديثة في المعالجة وبث المعلومات، ناهيك عن توفيرها للصورة والصوت.

¹ تيقروسين، منير. المرجع السابق، ص.130.

² محمد عارف، جعفر، محسن، السيد العربي. مكتبة المستقبل العامة نموذج للمكتبات الرقمية: دراسة تحليلية لأهدافها ووظائفها وخدماتها. الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، ع، 18، 2002.

ومما لا شك فيه أن هذه الثورة في المعلومات قد بدأت تهدد الأرصدة الورقية أو المطبوعة، حيث أصبحت لا تمثل سوى نسبة ضئيلة من الإنتاج الفكري المنشور، وذلك نظراً لما توفره من سرعة في الحصول على المعلومات بأدق الكيفيات وبأقل التكاليف. ويقول النقاد إن ثورة المعلومات سوف لن تلغي المكتوب وإنما تغير في شكله، فالناس لن تقرأ جريدة مصنوعة من الورق، ولا كتاباً ولا قاموساً مصنوعاً بالورق، بعدما أصبح كل ذلك عبارة عن صفحات إلكترونية تقرأ على الشاشة بفضل تقنيات الكمبيوتر والأقراص المضغوطة.

1.3.4. تعريف تكنولوجيا المعلومات:

إن ما يمكن أن نعرّف به "تكنولوجيا المعلومات" هي اعتبارها ذلك المجموع من المعارف والخبرات الهادفة إلى إنتاج تقنية ما.

عرّفت التكنولوجيا بعدة تعريفات، منها من ربطها بالعلم وتطبيقاته في الصناعة، والاستعمال ومنها ما يرتبط بالطرق المستعملة في العمليات الاقتصادية وهناك من يضيف جانب "معرفة العمل *Le Savoir faire*" لدى الأفراد وهو ما يرتبط بالرأس المال البشري.

وعرّفها "Root" "بأنها مجموعة من المعارف التي يمكن أن تستعمل في إنتاج سلع وفي إنشاء سلع جديدة"¹.

ويتضح من هذا أن التكنولوجيا ليس ما يتجسد في الآلات وطرق استعمالها فحسب، بل تشمل أيضاً طرق وأساليب متعلقة بتوجيه الإنتاج والنشاط الاقتصادي ككل في المؤسسة، ومعرفة العمل الذي يتأتى نتيجة تراكم التجارب خلال سنوات بالخطأ والصواب.

هذا، وإن احتواء التكنولوجيا على جوانب اجتماعية نفسية وثقافية يجعل منها أداة لحمل خصائص وقيم وثقافة المجتمع الذي يكونها، وهذا يطرح مشكل نقل التكنولوجيا أو استيرادها وما يرتبط به من مشاكل ثقافية أو من عدم تكيف المستخدمين بل حتى المسيرين مع طرق الإدارة وأساليب الإنتاج.

2.3.4. أهمية توظيف تكنولوجيا المعلومات في المكتبات:

تبرز الأهمية بحدة وإلحاح شديد في دراسة توظيف تكنولوجيا المعلومات في المكتبات، إلى وجود الكثير من التجارب الجادة التي بدأت تأخذ مكانها في العالم العربي على العموم، ولكنها تبقى محاولات لا تزال في بداية الطريق وتحتاج إلى الكثير من الدراسات والبحوث لتأطيرها والمساهمة في تطويرها وبلورتها في الميدان بنجاح.

¹ ناصر، دادي عدون. *إقتصاد المؤسسة*. الجزائر: دار المحمدية العامة، 1998. ص. 144.

وتتمثل أهمية التكنولوجيا في المكتبات باعتبارها "مؤسسة" تتحكم فيها قواعد "التسويق التجاري" من حيث كون الوثيقة هي المنتج وأدوات العمل هي الآلة، والأمناء هم الموظفون، والمستخدمون هم المستهلكين، وهي العوامل المتحركة في أية "مؤسسة"، والمرتبطة بالإستراتيجية المتبعة، فتوظيف التكنولوجيا يزيد من جودة المنتج الوثائقي، وبقدر تحقيق الجودة تتحدد مردودية المكتبة في أداء دورها الريادي في المجتمع، وبالتالي ضمان استمرارها.

ويمكن إبراز بعض الدوافع الأساسية التي فرضت هذه الأهمية كما يلي:

- تتجلى أهمية توظيف مثل هذه الحلول في المكتبات تبعاً للوتيرة الهندسية التي سادت الإنتاج الفكري الوثائقي في العالم أجمع، التي كان وراء تدعيم نتائجها الثورة الصناعية في أوروبا، وما أفرزته من سيطرة الآلة على الكثير من النشاطات الإنتاجية، فتعززت حركة الطباعة والنسخ، محدثة في النهاية ما عرف بـ"الانفجار الوثائقي"، والذي وقر حينها "التغطية الكمية" من المعلومات، ولكن ما كان لأحد أن يدرك بصورة جيّدة ما قد يتسبب فيه هذا التحول على المجتمعات المستقبلية من إشكالية في طريقة التعامل مع هذه الكمية الهائلة من الوثائق.
- تفرض الحاجة على المكتبات -اليوم- إلى توظيف التكنولوجيا في إدارة خدماتها وأنشطتها أكثر فأكثر حتى لا تبقى هذه المؤسسات في بلادنا في حالة "تسلل معرفي وتكنولوجي دائم" ذلك أنه في عام 1851م أدرك جوزيف هنري حقيقة هذا التحول وحدّر من نتائج هذا الانفجار الوثائقي قائلاً: "ما لم ترتب هذه الكميات الضخمة بطريقة ملائمة، وما لم تعد لها الوسائل اللازمة للتحقق من محتوياتها، فسوف يضلّ الباحثون سبيلهم بين أكّداس الإنتاج الفكري، كما أن تل المعلومات سوف يتداعى تحت وطأة وزنه، ذلك إن الإضافات التي ستضاف إليه، سوف تؤدي إلى اتساع القاعدة، دون الزيادة في ارتفاع الصرح ومئاته"¹.
- بالنظر إلى المهام الكبرى والإنسانية الملقاة على عاتق المكتبات كإتاحة المعرفة لجميع الأفراد من دون تمييز، والمساهمة في بناء الاستراتيجيات والسياسات الوطنية للمعلومات.. فإنّ التحدّيات تفرض عليها استيعاب التكنولوجيا والتقنيات التي تسمح بتحقيق رسالتها.
- توجه العالم نحو اقتصاد المعرفة وتعتبر التكنولوجيات من المعارف الأساسية في هذا الاقتصاد، وتدل المؤشرات على أن نسبة صادرات المعرفة تزداد في صادرات الدول المتقدمة وتصل هذه النسبة لدى بعض الدول إلى 30%، كما أن قيمة المعرفة في السلع والخدمات في ازدياد مستمر بالمقارنة مع قيمة المواد الأولية والعمالة الداخلة في إنتاج هذه السلع والخدمات.

¹ عبد المجيد، الرفاعي. نظم المعلومات الحديثة في المكتبات والأرشيف. متاح على الرابط: <http://www.arabicin.net>، تمت الزيارة يوم 2011.10.27.

- تعاضم قيمة المعرفة، والقيمة المضافة للمعرفة، في السلع والخدمات، وبالتالي تتناقص نسبياً قيمة المواد الأولية واليد العاملة وهذا يؤدي تدريجياً إلى انخفاض الميزات النسبية أو التفاضلية لدور المكتبات.

3.3.4. متطلبات توظيف تكنولوجيا المعلومات في المكتبات:

وتبعاً للمعطيات والمستجدات الدولية فإن مؤسساتنا الوثائقية بات يفرض عليها تحدياً لا يمكن تفاديه، وهو أخطر مما مرت به في المراحل السابقة على الإطلاق، ذلك أن الانتقال إلى عالم الألفية الثالثة فعلياً، يتطلب جملة من الشروط والمهام تأتي على رأسها مهمة الانتقال إلى مجتمع المعلومات، واستيعاب أطره وأدواته وآفاقه.

ومن المتطلبات الأساسية في استثمار التكنولوجيات الحديثة في المكتبات إعداد وتدريب الخبرات البشرية حتى يمكن أن تحقق لها النجاح، حيث تشير بعض التقارير إلى أن توليد التكنولوجيا يتم من خلال البحث والتطوير، وتدل المؤشرات على أن عشرة دول كبرى تستحوذ على 95% من براءات الاختراع المسجلة في الولايات المتحدة وهي تصرف 84% من مجموع ما يصرف على البحث والتطوير في العالم ككل، كما تحصد 91% من عائدات بيع التكنولوجيا غير المسجلة. ومن التغيرات في هذا المقام بزوغ بعض الدول النامية كمنابع لتوليد التكنولوجيا مثل كوريا وتايوان وجنوب أفريقيا والمكسيك والبرازيل والأرجنتين وفنزويلا وغيرها.¹

كما ينبغي أثناء وجود محاولات استغلال التكنولوجيا إيجاد صياغة إستراتيجية وطنية في مجال المعلومات فمن خلال معطيات الواقع يتبين أن التعامل بالمعلومات لا يستند إلى أسس منهجية وعلمية وتبقى المبادرات والاقتراحات فردية ومنعزلة بعيدة عن المأمول والمعقول، مع وضع آليات تنفيذية تجسد هذه الإستراتيجية الوطنية مع ضمان الموارد المالية والبشرية والمادية.

4.3.4. أنواع تكنولوجيا المعلومات في المكتبات:

جاء توظيف تكنولوجيا المعلومات في المكتبات، من جهة، في خضم تطور حركة إنتاج الوثائق والمعلومات النشر - بصفة عامة بصورة كبيرة ومذهلة، ومن جهة أخرى ضعف النظم التقليدية الصمود في وجه هذه الحركة، بالموازاة مع الحاجات المعرفية المتنامية للمستفيدين، فجاءت عمليات الحوسبة الأتمتة، التآلية أو توظيف الحاسوب في إنجاز بعض الأعمال الروتينية في المكتبات مع بداية 1956 بالولايات المتحدة، ومع بداية 1958 بأوروبا، وبداية الثمانينات بدول العالم الثالث.²

¹ محمد، مراياتي . مرجع سابق.

² عبد المالك، بن السبتي. تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجزائرية بين الرغبة في التغيير والصعوبات. مجلة المعلومات العلمية والتقنية، مج.14، ع.1، 2004. ص 10.

ومن مظاهر التكنولوجيا المعلومات الموظفة في المكتبات، ما يلي:

✓ تسهيل العمليات الفنية في المكتبات، ومنها:

- الإقتناء التعاوني: من خلال استعمال الحاسوب في صياغة الطلبات وإرسالها للناشرين.
- الفهرسة المشتقة: حيث بإمكان الحاسوب أن يستورد تسجيلات ببليوغرافية تم إنجازها من قبل الناشرين أو من طرف مؤسسات متخصصة.
- التصنيف الآلي: حيث مكن الحاسوب من استخراج "شفرات" الوثائق من خلال برمجيات جاهزة.
- الاشتراك في الدوريات الإلكترونية.
- الإعارة الآلية: حيث سمحت الكثير من الأنظمة الحاسوبية من القيام بعملية الإعارة بشكل جيد، وبسرعة كبيرة.
- إعداد الفهارس الببليوغرافية المختلفة، وبالجودة المطلوبة.
- إعداد الكشافات الآلية، وتدعيم فرص البحث للمستخدمين.
- إعداد الببليوغرافيات المختلفة.

✓ تحسين خدمات المستخدمين:

- خدمات المراجع، من خلال تيسير البحث في المصادر الإلكترونية كالأقراص الضوئية وقواعد البيانات.
- الإحاطة الجارية عن الوثائق الجديدة.
- البث الانتقائي للمعلومات.
- الرقمنة.
- الميكروفيلم.
- المصادر الإلكترونية.
- تألية الفهارس .
- الإنترنت.

4.4. مسألة نقل التكنولوجيا:

من الثابت أن التكنولوجيا المنقولة إلى دول العالم الثالث لا يمكن لها أن ترسخ فيها إن هي فرضت من جانب الدول الصناعية الكبرى وشركاتها المتعددة الجنسيات، وكُرست كاختيار تكنولوجي من طرف النخب

الحاكمة؛ ومن الثابت أيضاً أن شروط وظروف "النقل" حتى في حالاته المثلى لا يمكنها أن توطن التكنولوجيا إذا كانت التربة المستقبلية والإطار المؤسسي ومستوى النمو الاقتصادي والتطور الاجتماعي في معزل عن عملية النقل والتوطين، فلا هي تفعل فيها ولا هي تتفاعل معها، لذلك فمن الواجب إعادة صياغة طرفي هذه المعادلة.. وذلك من خلال إقامة بنية تحتية تكنولوجية حقيقية ومستقلة.¹

إن سبيل الخروج من وضع المستهلك المتفرح إنما يكمن في عقلنة النقل التكنولوجي، على المدى القريب، وذلك من خلال تبني اختيارات تكنولوجية لا تركز على العشوائية والآنية والنخبوية بل على التمييز بين الضروري والشانوي، كما يكمن في العمل على المدين المتوسط والبعيد على إقامة بنية تحتية تكنولوجية قادرة على استيعاب "المنقول" وتوظيفه لصالح التنمية الاقتصادية والتقدم الاجتماعي، مع التطوع التدريجي إلى تحريرها ودعمها في بنية وطنية أو إقليمية شاملة ومتكاملة.

وينبغي التفرقة هنا بين "نقل" التكنولوجيا و"توطين" التكنولوجيا و"اكتساب" توليد التكنولوجيا. والتي في الحقيقة تمثل في مجملها مراحل متسلسلة ومظهراً من مظاهر التقدم العلمي والتكنولوجي.

فإدارة نقل التكنولوجيا يعني به الاستفادة من تكنولوجيا ما بتغيير مكانها فقط، وأهمّ مراحمها: اختيار التكنولوجيا؛ اقتناء التكنولوجيا؛ استخدام التكنولوجيا.

وأما توطين التكنولوجيا أو استيعابها فيقصد بها دراسة تلك التكنولوجيا وإعادة بنائها وفق الحاجة والضرورة والبيئة، وأهمّ خطواتها: - الهندسة العكسية؛ التطويع التكنولوجي؛ فك الحزمة التكنولوجية؛ ملائمة التكنولوجيا مع البيئة ومع عملية التنمية المستدامة.

وفي الأخير هناك "إدارة توليد التكنولوجيا" والمراد بها قيادة مشاريع الإبداع والبناء من قدرات البلد العلمية والمادية والبشرية، وتنطلق وفق الحاجات الأصلية التي فرضتها كسيرورة طبيعية لنمو البحث العلمي، ويمكن إبراز أهمّ مراحلها كما يأتي:

- البحث والتطوير.
- إدارة النظام الوطني للابتكار.
- براءات الاختراع وحقوق الملكية الفكرية.
- توليد مصانع أو شركات جديدة.
- تمويل التكنولوجيا.

¹ يحيى، اليحياوي. في العولمة والتكنولوجيا والثقافة: مدخل إلى تكنولوجية المعرفة. بيروت: دار الطليعة، 2002. ص.99.

5.4. طرق نقل التكنولوجيا:

- التراخيص الصناعية تسليم مفتاح باليد، منتج باليد، سوق باليد.
- التحالفات الإستراتيجية.
- عقود المعاونة الفنية.
- اتفاقية براءات الاختراع أو استخدام العلامات التجارية.
- الاستثمار الأجنبي المباشر فروع للشركات.
- التدريب، والخدمات الإدارية والإشرافية.
- اتفاقية حق المعرفة.

لقد بدأت المكتبات ومراكز المعلومات في الآونة الأخيرة تركّز اهتمامها بشكل كبير على تكنولوجيا المعلومات كتوجه مرحلي في حياة مرافق المعلومات، بما في ذلك البحث عن الحلول التقنية والتكنولوجية الأكثر تحقيقاً للجودة الشاملة¹ واستجابة أكثر لخدمات المستخدمين من هذه المرافق، إضافة إلى مواكبتها للبيئة "الرقمية الجديدة"، وغير ذلك من أوجه النشاطات الأخرى التي تندرج تحت مظلة تكنولوجيا المعلومات بمفهومها الواسع.

وتبقى هذه النظرة الجديدة في أجندة إدارات المكتبات بصفة عامة مرهونة بالكثير من الجهود المنهجية المحققة في الميدان، فالبنية التحتية والتجهيزات الأساسية لاستقبال هذه الصناعة الحيوية لا بد أن تكون قد خطت خطوة عملاقة ومجسدة بصورة كبيرة، فلا يمكن أبداً أن نتحدث أن المعلومات والمكتبات الرقمية وخدمات المستخدمين ما لم تكن هناك أرضية متينة من الشبكات والاتصالات والمواصلات السلكية واللاسلكية وانتشار الحواسيب في الإدارات والمؤسسات وحتى الأفراد.. بالإضافة إلى ضرورة وجود الخلفية الثقافية والاجتماعية والاقتصادية لاستهلاك مثل هذه الحلول لدى الفرد، إذاً فالكل كتلة هجينة من العناصر المتداخلة والمتكاملة فيما بينها.

كما ينبغي أن يكون تفكير المكتبات في إحلال التكنولوجيا في منظومتها المهنية الجديدة قائماً على أسس علمية ودراسة مفصلة تستند عليها، فالكثير من المكتبات في العالم الثالث بصفة عامة ليست في مستوى مكتبات الجيل الثاني، حيث نجد الكثير منها يفتقد إلى الكثير من أدوات العمل البيبليوغرافي كالفهارس بمختلف أنواعها وأشكالها وبالحالة والمقاييس المعمول بها دولياً، إضافة إلى غياب المهارات الكافية في إدارة

¹ هشام، عبد الله عباس. قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات مكتبات جامعة الملك عبد العزيز بمكة . مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج 11، ع 1، 2005.

إجراءات "العلبة السوداء" للمكتبة، وقد يكون هذا حسب ما أشار إليه بول أو تليه¹ يعود إلى غياب التفكير الاستشرافي للقائمين على المكتبات في التحول والتكيف مستقبلاً مع المستجدات المتسارعة.

6.4. الرقمنة في المكتبة الجامعية وخدمات المستخدمين:

لقد طُرحت "ظاهرة الرقمنة" في المكتبات الحديثة كمرحلة انتقالية مصاحبة لتطور شبكات الاتصالات، من المعلومات الورقية إلى المعلومات الرقمية غير محدودة الانتشار في الزمان والمكان، والرقمنة في حقيقة الأمر هي امتداد "صحي" لعمليات الحوسبة والتألية التي استشرت في بيئة مرافق المعلومات خلال فترة السبعينات والثمانينات²، حيث طُرحت إشكاليات أخرى بديلة على إدارة المكتبات، فمن وجهة نظر الخدمات والتسهيلات والحلول التي قدمتها نجدها بلا جدال أنها قد ساهمت في إحداث تغيير على مستوى النظام الرأسي، ولكن من جهة أخرى تكون الرقمنة قد طُرحت إشكالات أخرى فيما يخص مرونة التخصص من حيث المهارات، وطرق بناء حاجيات المستخدمين من المعلومات، وبالتالي أصبح السؤال يُطرح من حيث طريقة وكيفية بناء احتياجات المستخدمين من المعلومات في البيئة الرقمية.

إن الإجابة على هذا السؤال يقودنا إلى إقرار حقيقة مفادها، أن ثورة فهرس البحث المباشر المتاحة للعامة OPACs خاصة الجيل الرابع، بينت أن البطاقة الفهرسية الإلكترونية يمكن أن تكون بوابة إلى الكثير من الوثائق الأولية³، في المكتبة أو خارجها، فالمستفيد في هذه البيئة يستعين بالمكتبي بنسبة 8 %، في البحث عن احتياجاته من المعلومات، في حين تبقى نسبة 92% بمعرفته الخاصة بالنظم الآلية والرقمية⁴.

أما في بيئة المكتبة الرقمية، فإن المستخدم يجد نفسه محتاجاً إلى "استشارة المكتبي" من حيث إمداده بالعناية التقنية الكافية لاستجواب قواعد البيانات، مما يفرض في المقابل إيجاد سياسة جديدة في تكوين وتدريب المكتبي نفسه.

لقد فرضت هذه التكنولوجية واقعين متباينين، إما أن يتمكن المستخدم ويلم بأساسيات علم الحاسوب، أو تخصيص الوقت الذي يجنيه المكتبي -الذي وقته التقنية- إلى تنظيم دورات للتكوين وتدريب المستخدمين على استعمال المكتبة. مما يفرض من جهة موازية إعادة النظر في تكوين المكتبي في حد ذاته.

¹ Paul, OTLET . *Traité de Documentation.- Le Livre sur le Livre.- Théorie et Pratique* . Bruxelles: Editions Mundaneum, Palais Mondial, 1934 . p. 32

² محمد، محمد الهادي . مرجع سابق . ص. 33.

³ Dominique Burger . *L'accès au web et à la lecture numérique des publics diversement empêchés* . BBF, 2001, t. 51, n° 3, p. 58-63.[En line] <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/pdf/bbf-2006-3/bbf-2006-03-0058-010.pdf> Consulté 11.02.2011.

⁴ Claudine Belayche . *La fin du catalogage ?! :La question des accès-* Journée d'étude Médiadix .- Jeudi 21 Octobre 2004), [En line] mediat.upmf-grenoble.fr/textes_colloques/D.%20Lahary_fin_ducatalogage.pdf

وقد أشار مجبل لازم إلى بعض الخدمات التي يمكن للمكتبي تقديمها، بعد تشكل المجموعات الرقمية، وهي:

- المشاركة في معالجة وتحليل المعلومات الرقمية، حيث تأخذ في الحسبان خصوصية المستفيد عند تقديم الخدمات.
- البحث عن المعلومات واسترجاعها، من خلال الأسئلة المباشرة اسأل أمين المكتبة.
- الخدمة المرجعية والإجابة عن استفسارات المستفيدين.
- خدمة تدريب المستفيدين على استعمال المصادر الإلكترونية.
- الإحاطة الجارية والبعث الانتقائي للمعلومات. وإذا تحدثنا عن المستفيدين من خدمات المكتبة الإلكترونية يجب أن نطرح كل الجوانب المتعلقة بهذا المستفيد حتى يتمكن من الاستفادة مما تحويه المكتبة الرقمية.
- التعرف على الفئات الاجتماعية التي تكون مجتمع المستفيدين.

لقد تغيرت النظرة بكل أبعادها إلى مهنة المكتبات والتوثيق في العالم، تبعاً للتطورات الجارية على مستوى الساحة التكنولوجية، مما دفع بالباحثين والأكاديميين والمسؤولين السياسيين¹ إلى الاهتمام أكثر بالتخصص، من حيث التعليم والتكوين، وتعديل البرامج وتكييفها، كما وفرت وسخرت الكثير من الإمكانيات المادية والمالية والبشرية لتطوير مهنة مرافق المعلومات، وتطرق الأبحاث إلى استشراف الطرق المثلى للانتقال بسلاسة بالمكتبي من البيئة الورقية إلى البيئة الرقمية.

لكن، يبقى من جهة أخرى ضرورة الاهتمام بالمستفيد الذي عاش وترعرع وتكون في البيئة الورقية، للانتقال به إلى البيئة الرقمية، فهو في بيئة حيرت المكتبي قبل أن تحيره هو، مما يعني أن مهنة أمناء المكتبات أصبحت مركزة على محورين أساسيين، وهما:

- مواصلة التكوين والتدريب باستمرار في حق أنفسهم، لأن المهارات تتغير بقدر ما تتغير هذه الحلول التكنولوجية.
- التكفل بتدريب المستفيدين على استعمال مصادر المكتبة، إلى حين يتم إدراج "التربية المكتبية الرقمية" في المقررات والمناهج الدراسية.

لقد أصبحت التقنية واقعاً ملموساً في حياة الأفراد، فالطلاب في الجامعة يُفضّلون شاشات الكمبيوتر للإطلاع على الكتب بدلاً من السير بين رفوف الكتب لمعاينة ما يريدون قراءته وتصفحه، واستجابة لهذا التحول النوعي في سلوكيات المستفيدين، اختارت العديد من الجامعات والمكتبات رقمنة بعضاً أو كل مجموعاتها،

¹ مبروكة، عمر محرق. التأهيل والتدريب المهني للعاملين بمرافق المعلومات في العصر الإلكتروني. القاهرة: مجموعة النيل العربية، 2005. ص.43.

كحالة لمواكبة البيئة التعليمية الجديدة، فتقول سيندي سبير مساعدة مدير مكتب النصوص الرقمية في جامعة فرجينيا: " منذ عام 1992 ونحن نتحدث عن المكتبات الإلكترونية باعتبارها موجة المستقبل، لكن الفكرة أصبحت منذ ذلك الحين موجة الحاضر، وأمر واقعاً".¹

لقد أصبحت المطبوعات والكتب التي كانت محتكرة في الحرم الجامعي للطلاب فقط، أصبحت اليوم متاحة حتى للعامة، وفي كل أنحاء المعمورة، ففي جامعة فيرجينيا هناك أزيد من 70.000 كتاب مرقن متاح على الشبكة. وفي جامعة ماكغيل بمونتريال تم رقمنة ما بين 20.000 إلى 30.000 كتاب.

وقد بدأت العديد من البلدان الأوروبية في السير على خطى أميركا وكندا من حيث بناء المكتبات الرقمية، فقد أقامت فرنسا، على سبيل المثال، خادم غاليليا الإلكتروني لتسهيل الوصول إلى المجموعات الرقمية الموجودة بدار الكتب القومية الفرنسية، ومقرها باريس.

كما أقامت ألمانيا مشروع المكتبات الرقمية المعروف باسم غلوبال إنفو، وخصّصت مبلغ 35 مليون دولار للسنوات الست القادمة، وبالإضافة إلى ذلك، قامت كل من أسبانيا والسويد وفنلندا وروسيا بتحديث نظم المكتبات عندها بحيث باتت معظم الموارد المعرفية الرقمية المتوفرة لهذه البلدان متوفرة على شبكة الإنترنت.

إن التغيرات التي طرأت على بيئة العمل في المكتبات عامة والجامعية خاصة يستوجب أن لا تكون هذه المرافق مغلقة على نفسها ومتبعة سلوك النعامة حيالها، وإنما أن تكون مفتوحة ونظاماً قابلاً للتقييم والتنقيح، وعلى شاكلة المكتبة الجامعية من الجيل 2.0، حيث المكتبة هي التي تتغير وفق احتياجات المستفيدين، وليس العكس.

7.4. طبيعة تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجزائرية:

"الطبيعة تأبي الفراغ" وإذا لم تمارس المجتمعات والمكتبات جزء منها التغيير في سيرورتها حياتها وفي محيطها، فإنه سيمارس عليها لا محال، ولم يبق حينها إلا أن تختار الطريقة التي سيطبق عليها، دون التدخل في أساسيات هذا التأثير أو توجيهه، مما يعني أننا ملزمون على الأقل إحسان التكيف مع المتغيرات السارية في كل المجالات، ومحاولة الاستفادة بالقدر الكافي، مع التقليل من السلبيات والمضار.

وبالتالي فإن المكتبات كوحدة جزئية من هذا البناء -حسب عبد المالك السبتي²- إما أن تقتني هذه التكنولوجيات بإيجابياتها وسلبياتها أو تبقى في حالتها التقليدية، وهو خيار مستبعد تماماً، وبما أن المكتبات

¹ أحمد عادل، زيدان . مستقبل الكتب الورقية يعلن غموضه . متاح على الرابط: <http://www.dhadh.com/pageprint.php?id=7215> ، تمت الزيارة يوم 2011-01-21.

² عبد المالك، بن السبتي . مرجع سابق . ص . 14.

الجزائرية كبقية نظيراتها في العالم الثالث قد اختارت الخيار الأول، فيمكن استجلاء بعض الملامح لهذا الخيار، كالتالي:

- قامت المكتبات الجزائرية بتوظيف تكنولوجية الحواسيب، كمحاولة لامتناس الكثير من التعقيدات في الإجراءات المكتبية وفي تقديم خدمات المستخدمين، لكن دون الإعداد المسبق لها، مما جعلها تعيش "فوضى تكنولوجية" مع أنها تبدو منظمة.
- دخلت مكتباتنا في معركة توظيف التكنولوجيا دون تحضير الكوادر البشرية اللازمة لذلك، حيث أن نسبة كبيرة من العاملين في المكتبات الجزائرية ليست لهم أية علاقة بتخصص المكتبات والمعلومات، فالضرورة أن تبقى هذه المكتبات مكدسة بالتجهيزات، والعتاد، وفارغة من حيث المحتوى والمضمون.
- قصر - حياة التطبيقات التكنولوجية المطبقة في مكتباتنا، فما أن تلبث هذه الحلول برهة، حتى يتم تجاوزها بإنتاج حلول أخرى أفضل من سابقتها، مما يقلل من الفائدة المرجوة.
- عدم توافق اختيارات المكتبات الجزائرية من تكنولوجيا المعلومات، مما أفرز نوعا من النفور لبعض المكتبات أمام كل محاولة للتوليف أو الدمج فيما بينها لإحداث مشروع تعاوني مشترك.
- محاولات إنشاء كتل واحد يجمع كل المكتبات الجزائرية ضمن بوابة واحدة، و فيما يلي أهم هذه الإنجازات:

1.7.4. مشروع Tempus:

يقصد به البرنامج الأوروبي لدعم التعليم العالي، وهو من بين المشاريع التابعة للإتحاد الأوروبي، والتي تهدف إلى تسهيل إجراءات الهيكلة الاقتصادية والاجتماعية، وإحداث تطوير وتنمية الدول المنضمة للمشاريع الداخلة في إطاره، وهو يعمل عن طريق إتاحة تعاون الأعضاء المشتركة مع دول الإتحاد الأوروبي، كما يسعى إلى إنشاء مراكز خبرة لتنمية الموارد البشرية عن طريق تكوين جيل جديد من المسيرين.¹

وكان البرنامج الأورومتوسطي *MedaTempus* من بين البرامج العديدة التي أتى بها هذا المشروع، وعمل هذا البرنامج على تنسيق التعاون بين بلدان البحر الأبيض المتوسط سواء في قارة إفريقيا أو آسيا. وكان من بين مشاريعه الشبكة الجهوية ما بين المكتبات الجامعية *Inter Bibliothèques Universitaire* *RIBU: Réseau Régional*، حيث يضم من الطرف الأوروبي الجامعة الحرة لبروكسل، وجامعة إكس بروفنس بمرسيليا. ومن الطرف الجزائري، مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني *CERIST*، إضافة إلى 09 مكتبات جامعية، وهي: جامعة عبد الرحمان ميرة بجاية، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، جامعة مولود معمري تيزي وزو، جامعة محمد الصديق بن يحيى بجيجل، جامعة سعد دحلب بالبليدة، المدرسة العليا للإدارة

¹ زايدي، غنية. المرجع السابق. ص. 162.

ENA، المدرسة الوطنية المتعددة التقنيات بالحراش ENP، جامعة هوراي بومدين للعلوم والتكنولوجيا USTHB، جامعة بن يوسف بن خدة بالجزائر.

تهدف هذه الشبكة إلى دمج المكتبات الجامعية الجزائرية المؤهلة ضمن تكتل واحد، وتوحيد الإجراءات وطرق العمل الفنية، الإشتراك في مصادر المعلومات، إدخال التكنولوجيات الحديثة للمعلومات، وضع سياسة لبث المعلومات العلمية والتقنية، التكوين المستمر للعاملين في مجال المعلومات العلمية والتقنية... الخ وهذا لتحقيق أكبر فائدة مرجوة.

2.7.4. البوابة الوطنية للإشعار عن الأطروحات الجامعية: PNST.

عبارة عن جهاز شامل لتحصيل الإنتاج العلمي الخاص بالأطروحات العلمية. ويغطي الدورة الكاملة لإنتاج الأطروحة: من اقتراح الموضوع إلى الإشعار ونشر الأطروحة المناقشة.¹

شكل رقم (14): واجهة البوابة الوطنية للإشعار عن الأطروحات الجامعية

Portail National de Signalement des Thèses

16-05-2012

PNST

Le Portail National de Signalement des Thèses (PNST) est un dispositif global d'accès à la production scientifique des chercheurs en matière de thèse. Il couvre tout le circuit de production de la thèse : de la proposition du sujet jusqu'au signalement et diffusion de la thèse soutenue. Ces principaux objectifs sont :

- Accélérer le processus de validation des sujets
- Faciliter le dépôt des thèses soutenues

IMPORTANT :

La base de données du signalement des sujets en cours est disponible sur le portail (PNST), la vérification des sujets est à la charge des conseils scientifiques des établissements.

Prescriptions techniques à respecter lors du dépôt.

avis aux thesards: Pour récupérer une copie d'une thèse, adressez vous à votre responsable de la bibliothèque.

Nombre de visiteurs : 027211

Tél/Fax : 021 91 21 87 Tous droits réservés © 2010, CERIST Webmaster : MAIL

تشرّف على هذه البوابة وزارة التعليم العالي والبحث العلمي MESRS وهي الجهة الوصية، المشرفة والمبادرة إلى إنجاز هذه القاعدة. وكذا مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني CERIST: حيث يسهر على:

¹ الموقع الرسمي للبوابة الوطنية للإشعار عن الأطروحات. [على الخط]. متوفر على الرابط: <https://www.pnst.cerist.dz/php>، تمت الزيارة يوم: 2011 - 10 - 22.

- تسيير قاعدة بيانات البوابة (صيانة، تحديث، مراقبة، أمن....)
- إنشاء حسابات خاصة بالمسؤولين عن المصالح التالية لكل قسم: (ما بعد التدرج - المجالس العلمية - المكتبات الجامعية).

وقد أطلق هذا البرنامج لجملة من الأسباب، يمكن إيجازها فيما يلي:

- تسريع إجراءات قبول المواضيع الخاصة بالأطروحات أو الرسائل الجامعية، لأن مصلحة ما بعد التدرج تستغرق وقتا كبيرا في إرسال نماذج الإشعار بالمواضيع.
- نقص مساحات التخزين.
- تسهيل عملية إيداع الأطروحات التي تمت مناقشتها نظرا لصعوبة تنقل الباحثين إلى CERIST من أجل تقديم أطروحاتهم وإيداعها.
- إنشاء قاعدة بيانات حول النشاطات البحثية وتهيئتها. وإتاحة الوصول إلى النص الكامل للأطروحات الإلكترونية.
- التقليل من السرقات الأدبية. وتجنب تكرار وسرقة مواضيع البحث.

يعمل هذا البرنامج وفق ثلاثة مراحل، فالمرحلة الأولى تعتبر مرحلة تمهيدية، يتم من خلالها إعداد استمارتين منفصلتين باللغتين العربية والفرنسية. تتضمن الاستمارة الأولى تعريف المؤسسة، وتحتوي جميع البيانات الخاصة بها (اسم المؤسسة، نوعها، عنوانها...)، أما الاستمارة الثانية فهي خاصة بتقديم الموضوع والتعريف به. وتشمل جميع المعلومات من أجل الإحاطة الجيدة بالموضوع.

ثم تأتي مرحلة جمع المعلومات حول الموضوع في طور الإنجاز، فترسل هذه الاستمارات إلى المؤسسات المعنية لتمكين المعنيين بالمشروع من ملئها وإفادة مركز البحث بجميع المعلومات الخاصة بالموضوع الجاري.

لتصل المرحلة الثالثة، حيث يبدأ CERIST باستقبال الاستمارات المرسلة من طرف المؤسسات المشاركة في المشروع. ثم فحص وتحليل محتوى المواضيع بالإعتماد على عنوان الموضوع، الكلمات الدالة والمخلص،

وذلك للتمكن من استخلاص قائمة المواضيع المشابهة من FNT - CAT

* في حالة عدم وجود مواضيع مشابهة يتم الرد إيجابيا على الطلب.

* في حالة وجود مواضيع مشابهة يتم إعلام المؤسسة المعنية بها ليتم اتخاذ قرار اعتماد هذا الموضوع من طرف المجلس العلمي التابع لها.

وما يعاب على هذا البرنامج هو أنه لم يتح إلا نسبة ضئيلة جدا من الأطروحات الإلكترونية، وهذا

راجع إلى عدم قيام المكتبات الجامعية بتزويد هاته القاعدة بالطروحات الإلكترونية، وكذا إشكالية الملكية الفكرية وعزوف أصحاب الأطروحات عن تقديم النسخة الإلكترونية، وأيضا لبعض المشاكل التقنية على مستوى مركز البحث العلمي والتقني *Cersit*.

3.7.4. النظام الوطني للتوثيق على الخط *SNDL*

هو نظام جديد يهدف إلى ترقية التعليم العالي والبحث العلمي وتوفير كل الوسائل والظروف المادية في خدمة الباحثين والاطلاع المباشر والسريع على آخر المستجدات في كل وقت ومكان سواء تعلق الأمر بالمكاتب والمخابر والمكتبات الجامعية أو في مقاهي الانترنت من خلال العمل على وضع قاعدة علمية وطنية وأجنبية يجمع أكبر عدد من قواعد المعلومات ضمن بوابة واحدة.

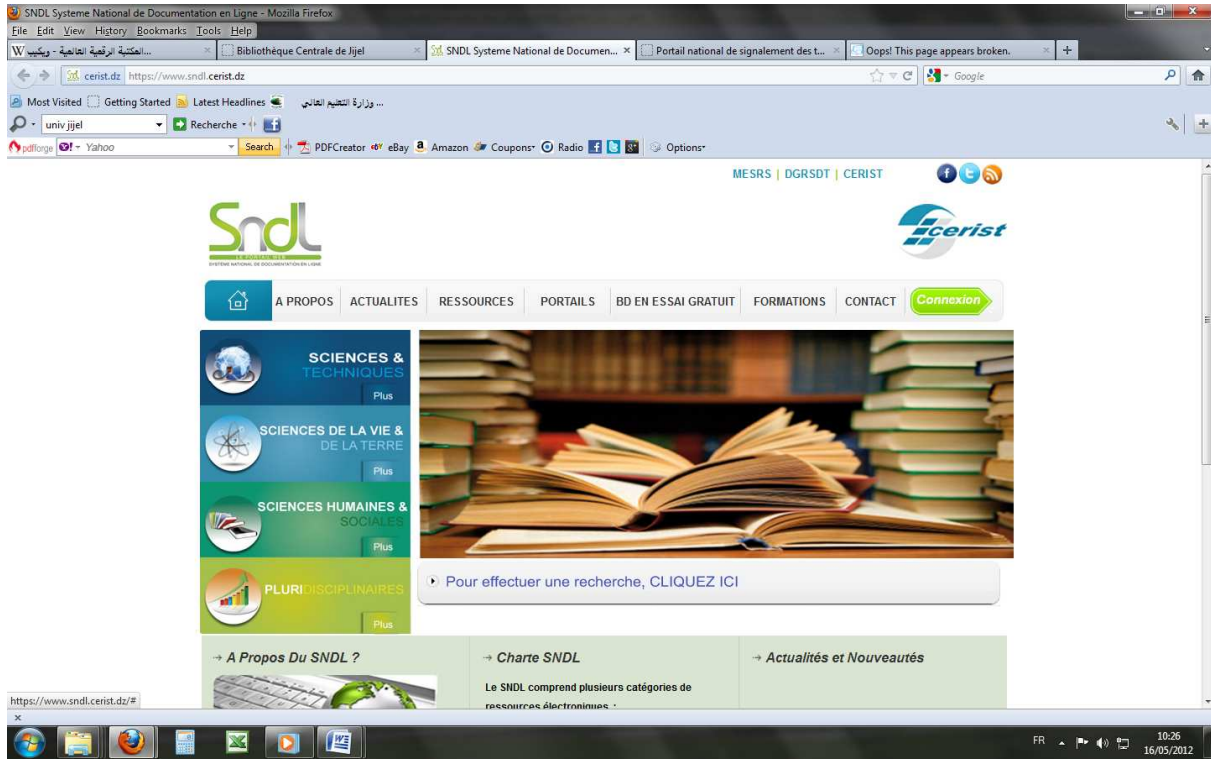
فاستخدام هذه البوابة يكون مخصصا للباحثين والأساتذة الجامعيين والطلبة من خلال إنشاء حساب خاص للمستعمل وكلمة سرية للاطلاع على مختلف المقالات والدوريات الإلكترونية التي تتضمنها 23 قاعدة معلومات في مجال أو علوم الحياة والتكنولوجيا وكذا العلوم الإنسانية التي تم الإشتراك بها.

وقد جاء النظام بهدف ترشيد الميزانيات في اقتناء قواعد المعلومات على مختلف جامعات الوطن، ويضمن تحقيق الفائدة القصوى لأكبر عدد ممكن من الباحثين. حيث كانت الميزانيات المخصصة لقواعد المعلومات من قبل تختلف من جامعة لأخرى.

وما يعاب على هذا النظام، أنه يغطي نسبة كبيرة من العلوم التطبيقية والتجريبية والتكنولوجية، على حسب العلوم الإنسانية، فبعض الجامعات مثلا التي لا تغطي التخصصات السالفة الذكر، إلا مجال العلوم الإنسانية، تصبح في غنى تام عن هذا النظام، وبالتالي عدم الإشتراك في قواعد معلومات في مجال العلوم الإنسانية والاجتماعية، يخلق نوعا من عدم التكافؤ في الإستفادة من خزانات المعلومات بالنسبة للباحثين.

وأیضا حاجز اللغة، فمختلف المعلومات التي يتيحها موجودة باللغات الأجنبية، الإنجليزية منها بصفة كبيرة، فلا توجد بذلك معلومات باللغة العربية، وهذا ما يشكل عائقا أمام تطوير البحث العلمي بالنسبة لبعض الباحثين غير المتمكنين من اللغة الإنجليزية المهجنة وباقي اللغات الأجنبية.

شكل رقم (15): واجهة النظام الوطني للتوثيق على الخط



لقد تم لحد الساعة إرساء قواعد الفهرس الوطني الموحد والذي يتكون من مجموعة من قواعد البيانات البيبلوغرافية الوطنية، وهي:

الفهرس المشترك الجزائري *CCdz: Catalogue Collectif d'Algérie* ، دليل مكاتب الجزائر
 الفهرس الوطني للأطروحات والرسائل الجامعية *RBdz: Répertoire des Bibliothèques d'Algérie*
 الفهرس الوطني للأطروحات *CAT: Catalogue*
 الفهرس الجزائري للدوريات *Algérien des Thèses*
 الفهرس الوطني للأطروحات *FNT: Fond National des Thèses*
 الفهرس الجزائري للدوريات *CAP: Catalogue Algérien des Périodiques*

الملاحظ من خلال ما سبق أن فيه مجهودات كبيرة مبذولة من أجل توحيد طرق العمل، وتحسين الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبات الجامعية الجزائرية لصالح مستخدميها، ولكن مختلف هذه البرامج التي تم إنجازها في غياب إستراتيجية موحدة، حيث تمت إتاحة كل مشروع على حدة، وغياب التنسيق بينها، مما جعل الاستفادة في حالة تشتت بين مواقع مختلفة تقدم في الأخير خدمة واحدة، ومثال ذلك: *CAT -PNST - FNT* السابقة الذكر، وعليه فالسؤال المطروح هو: لماذا لا تجمع هذه المشاريع ضمن بوابة واحدة تسمى بوابة المكتبات الجزائرية.

8.4. صعوبات نقل وتكيف التكنولوجيا في المؤسسات الجزائرية:

لقد تأثرت الجزائر بالمحيط العام الذي ساد العالم، خاصة بعد خروج المستعمر الفرنسي- في 1962، وما تركه هذا الظرف من فراغ سياسي واقتصادي واجتماعي.. حيث أثر بشكل كبير على الحياة العادية للأفراد، وما فتئ هذا البلد ينمو ويكبر حتى غدا سوقا مفتوحة لاستثمار التكنولوجيا الحديثة¹، مما أدى إلى انتشار الأدوات والآلات الحديثة في المؤسسات المختلفة، وتعدّ المكتبات جزءاً يسيراً من هذا الكلّ، إلا أن أغلبية هذه المؤسسات تكون قد واجهت عدّة صعوبات في استخدامها لهذه التكنولوجيا وتوظيفها في تحقيق أهدافها.

لقد عاشت المؤسسات الجزائرية تطورات تميزت بالضخامة والتعقيد، ثم إن عملية إعادة الهيكلة جاءت استجابة لمتطلبات الوضعية التي كانت تمر بها المؤسسات الوطنية من جهة، ووضعية الاقتصاد الوطني ككل من جهة أخرى. فقد كانت المؤسسات تشكو من ضعف تسييرها الداخلي، وتميز الاقتصاد الوطني بجهاز إنتاجي ذو توجه عمومي اشتراكي، غير كفاء وذو تكاليف مرتفعة لأن طبيعة إستراتيجية التنمية والتصنيع في الجزائر هي المحددة لحجم المؤسسات وطبيعة التكنولوجيا المتقدمة المستعملة فيها.²

ومن جهة أخرى ذهب عز الدين بوكربوط³ في تلخيص واقع تكنولوجية المعلومات في الجزائر، فيما يلي:

- إن نقل التكنولوجيا ليس حيادياً، ويمثل نتاجاً لحركة المجتمع.
- لا يتوقف نجاح عملية نقل التكنولوجيا على تفرغها من خصائصها الرأسالية، بل عن طريق الاستفادة منها بتكييفها وتطويرها وإستئناسها للظروف المحلية المادية والمعنوية الجماعية.
- هدفت التجربة التنموية الجزائرية في التصنيع كما تضمنها الخطاب الرسمي للمواثيق الوطنية ومختلف المخططات التنموية إلى التخلص من الإختلالات التي أصابت تطور الاقتصاد الوطني.
- لم تؤد التجربة التنموية إلى تفكيك الاقتصاد الوطني من أسر التبعية التكنولوجية والمالية.
- أدت التجربة التنموية الجزائرية إلى تجسيد مصالح "التكنوبوروقراطية" بتدعيم مراكز سيطرتها الاجتماعية وهيمنتها الاقتصادية.
- أن نقل التكنولوجيا قد نقلت تقنيات إنتاج غير محايدة أثرت على محيط العمل حيث أحدثت تشوهات في محتواه نظراً لسوء تهيئة ظروف ملائمة لاستقبالها وتطويرها.

¹ المرجع نفسه. ص. 12.

² ناصر، دادي عدون. مرجع سابق. ص. 183.

³ عزالدين، بوكربوط. نقل التكنولوجيا وتنظيم العمل في المجتمع الجزائري. رسالة ماجستير: علم الاجتماع : جامعة الجزائر، 1997. ص. 540.

كما حصر عبد المالك بن السبتي¹، صعوبات نقل التكنولوجيا في المكتبات الجزائرية، بما يلي:

- أن أغلبية المؤسسات والمكتبات لم تجن بعد الثمرة المرجوة من استيراد الآلة، حيث أنها لم تحقق الاستفادة الكاملة منها ولم توظفها بفعالية.
 - أن المؤسسات الجزائرية لا تمتلك نفس المقومات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية الموجودة بالبلدان المصنعة.
 - التفاوت الكبير في بنية المعلومات وتجهيزاتها بين الدول المصنعة للتكنولوجيا والدول المستوردة لها.
- و رغم نجاح بعض المؤسسات في استيراد التقنية وتطبيقها في عدة مجالات فإن قدرتها على التطوير والإبداع وما تزال بعيدة عما تحقق في العالم المتقدم.

¹ عبد المالك، بن السبتي. مرجع سابق. ص. 12-13.

خلاصة الفصل

مع التحول الذي يشهده العالم المتقدم وانتقاله من المجتمع الصناعي إلى مجتمع المعلومات، ظهرت حتمية التحكم في إنتاج المعلومات، ومعالجتها، ومحاولاة الاستفادة منها. مما حتم على المكتبات الجامعية ضرورة توفير كل ما ينشر في اختصاصات الباحثين والإلمام بمستجدات بحوثهم العلمية. ومع ظهور تكنولوجيا البث والاتصال، فقد قامت المكتبة الجامعية بتوظيف هذه التقنيات الحديثة، في المعالجة وبث المعلومات، وتبنت بذلك البنية التحتية اللازمة لتوطين هذه التكنولوجيا، والاستفادة من الخدمات العديدة التي تحققها.

والملاحظ أن المكتبة الجامعية الحديثة بمفهومها، تتماثل كثيرا للحكومة الإلكترونية من حيث المتطلبات، وكذا من حيث أساليب العمل، وكثيرا أيضا من حيث نوعية الخدمات المقدمة، وسنحاول في الفصل الموالي، أن نبين أوجه التشابه من حيث المفاهيم وكذا الخدمات بين المكتبة الحديثة والحكومة الإلكترونية.

الفصل الخامس

الدارة البيانية

1.5. تحليل البيانات وتفسيرها:

1.1.5. المحور الأول: المكتبات الجامعية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال

ج. 1 / توزيع العينة حسب دلالة مصطلح تكنولوجيا المعلومات بالنسبة لها:

الجدول رقم (03): يوضح دلالة مصطلح تكنولوجيا المعلومات بالنسبة لأفراد العينة

النسبة المئوية %	التكرارات	الإحتمالات
14.28 %	16	أجهزة الإعلام الآلي
17.85 %	20	البرمجيات
12.50 %	14	شبكة الإنترنت
17.85 %	20	شبكة الإنترنت
18.75 %	21	قواعد البيانات
14.28 %	16	وسائل الاتصال
4.46 %	05	أخرى
99.97 %	112	المجموع

إن مفهوم تكنولوجيا المعلومات بالنسبة لأفراد العينة، يختلف من فرد لآخر، فكل مفهومه الخاص به، وهذا ما تبينه نتائج الجدول أعلاه، حيث يرى معظمهم أن تكنولوجيا المعلومات تعني البرمجيات، شبكة الإنترنت وقواعد البيانات، حيث ظهرت بنسب متقاربة جدا هي على التوالي: 17.85 %، 18.75 %، ويعود هذا إلى كون البرمجيات وشبكة الإنترنت وقواعد البيانات من أحد أهم مظاهر تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في مجالات عديدة، أما البعض الآخر فيرى أن تكنولوجيا المعلومات معناها أجهزة الإعلام الآلي، شبكة الإنترنت ووسائل الاتصال، حيث كانت الإجابة بنسب متقاربة نذكرها على التوالي: 14.28 %، 12.5 %، ومنهم من يرى بأنها تعني المزج بين وسائل الإعلام والاتصال معا والتعامل مع نظم المعلومات الحديثة، كونها الركيزة الأساسية فيها، وكانت نسبة الإجابة 4.46 % وتجدد الإشارة هنا إلى أن تعدد وتباين مفهوم تكنولوجيا المعلومات راجع إلى عدم وجود تعريف موحد لهذا المصطلح من جهة واعتباره من بين المصطلحات الجديدة الذي أفرزته الثورة التكنولوجية واستخداماته في مجالات مختلفة.

ج.2 / يوضح معنى تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية بالنسبة لأفراد العينة:

الجدول رقم (04): يوضح معنى تكنولوجيا المعلومات في المكتبة الجامعية

النسبة المئوية %	التكرارات	الإحتمالات
15.74 %	20	التحول من العمل التقليدي إلى الآلي
15.74 %	20	استخدام أجهزة الإعلام الآلي في النشاطات التي تقوم بها المكتبة
17.32 %	22	ربط المكتبة بشبكة الإنترنت والإنترنت
17.32 %	22	إنشاء فهارس إلكترونية
16.53 %	21	إتاحة المعلومات على الخط المباشر
17.32 %	22	تشكيل رصيد وثائقي إلكتروني
99.97 %	127	المجموع

هناك عدة استخدامات لتكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية، وهذا ما كان واضحاً لدى أفراد عينة الدراسة، إذ أن البعض منهم حدد استخدامها في مجال معين والبعض الآخر يرى ضرورة استخدامها في كل أنشطتها وخدماتها، والجدول أعلاه يوضح تقارب النسب لدى أفراد العينة في تحديد ذلك، حيث أجمع أغلبهم على أن استخدامها في المكتبة يعني تشكيل رصيد وثائقي إلكتروني، وهذا ما تدل عليه بنسبة 17.32 %، ذلك أن رصيد المكتبة هو الأساس الذي تقاس عليه قيمة المكتبة، وأيضاً بالنظر للتغيرات الجديدة خاصة في الوقت الحالي، أين أصبحت المعلومات الإلكترونية الأكثر استخداماً في جميع المجالات، وعليه فتشكيل رصيد وثائقي إلكتروني أمر ضروري وحتمي بالنسبة للمكتبة، وتأتي إتاحة المعلومات على الخط المباشر في المرتبة الثانية بنسبة 16.53 %، يليها ربط المكتبة بشبكة الإنترنت والإنترنت، وإنشاء فهارس إلكترونية بنسبة 17.32 %، وهذا راجع إلى كونهم يرغبون في نقل المكتبة إلى فضاء افتراضي يسمح بضمان أكبر إفادة من خدمات المعلومات التي تتيحها المكتبة بالنسبة لأكثر شريحة من المستخدمين، أما التحول من العمل التقليدي إلى الآلي واستخدام أجهزة الإعلام الآلي في النشاطات التي تقوم بها المكتبة. فكانت في آخر مرتبة بنسبة 15.74 %، وهذا راجع إلى كون مفهوم استخدام تكنولوجيا المعلومات تخطى هذه المرحلة منذ زمن بعيد.

ج.3 / توفر المكتبة على وسائل تكنولوجية، وطبيعة هذه الوسائل:

الجدول رقم (05): يوضح مدى توفر المكتبة على تكنولوجيا المعلومات ومختلف أنواعها

النسبة المئوية %	التكرارات	الإحتمالات
27.16 %	22	حواسيب
22.22 %	18	طابعات
14.81 %	12	شبكات (داخلية وخارجية)
18.51 %	15	آلات نسخ
4.93 %	04	ماسحات ضوئية
12.34 %	10	أخرى
99.97 %	81	مجموع نعم
00 %	00	لا
99.97 %	81	المجموع

تساهم التكنولوجيا الحديثة في تطوير العديد من الخدمات وتحديثها، لذلك كان من الضروري على المكتبات الجامعية أن تتبنى هذه التكنولوجيا وأن تستخدم ما تتيحه من وسائل حديثة في مختلف الأنشطة التي تقوم بها، وقد عرفت جامعة جيجل نقلة جذرية فيما يخص التجهيز بالموارد المادية (وسائل تكنولوجية) في الفترة الأخيرة منذ تحولها إلى جامعة سنة 2003، وأيضا بانضمامها إلى البرنامج الأوروبي MEDA TEMPUS، وهذا ما تبينه نتائج الجدول أعلاه، حيث أجمع أفراد العينة بأن المكتبة الجامعية محل الدراسة تتوفر على وسائل تكنولوجية بنسبة 99.97 %، لما لهذه الوسائل من فوائد عديدة، حيث أنها تسهل القيام بمختلف الأعمال الفنية في المكتبة، وأيضا تقديم خدمات حديثة عبر شبكة الإنترنت مثلا، على غرار باقي الخدمات التقليدية الأخرى.

فالمكتبة مجال الدراسة، تستخدم الحواسيب في أنشطتها بنسبة 27.16 %، لأن الحواسيب يعتمد عليها بصورة مطلقة في مختلف الأنشطة المكتبية من عمليات الإقتناء والتزويد، وكذا العمليات الفنية المتعلقة بالتصنيف والفهرسة وغيرها، بالإضافة إلى الطابعات وآلات النسخ والتي تستخدم في طباعة ونسخ دفاتر الشروط الخاصة بالإقتناءات، وكذا الفهارس وطاقات الفهرسة والتعريف بمحتويات المكتبة، وهذا ما عبرت عنه النسب على التوالي: 22.22 %، 18.51 %، كما أن المكتبة مجال الدراسة تعتمد على الربط الشبكي الداخلي والخارجي، وهذا ما توصله بنسبة 14.81 %، حيث أن نظام المعلومات المعمول به في المكتبة يستوجب توفر شبكة الإنترنت الداخلية، وكذا شبكة الإنترنت.

وهناك أيضا نسبة من المبحوثين وهي 12.34%، ترى بأن من الوسائل التكنولوجية أيضا والمستخدمه في المكتبة مجال الدراسة هي وجود برمجية لتسيير المكتبات (برمجية SYNGEB) بالإضافة إلى وسائل الإتصال. ثم تأتي أجهزة المساحات الضوئية، التي نلاحظ أن نسبة استخدامها ضئيلة نوعا ما بنسبة 4.93%، وهذا راجع إلى أن المكتبة لم تصل بعد إلى مرحلة رقمنة رصيدها الوثائقي، بغية إتاحتها للمجهور المستخدمين عبر موقع الويب الخاص بها.

ج.4 / توزيع العينة حسب استخدامات تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية:

الجدول رقم (06): استخدامات تكنولوجيا المعلومات في المكتبة الجامعية

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية %
الإقتناء والتزويد	10	27.77%
التصنيف و الفهرسة	20	55.55%
الإعارة	04	11.11%
أخرى	02	5.55%
مجموع نعم	36	94.73%
لا	2	5.26%
المجموع	38	99.99%

يبين الجدول أعلاه أن غالبية المبحوثين يعتمدون على تكنولوجيا المعلومات في تأدية مهامهم، وهذا ما عبرت عنه نسبة 94.73%، ويمكن إرجاع ذلك إلى الدور الكبير الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تسهيل القيام بالوظائف المكتبية بسرعة، وجعلها أكثر دقة وفاعلية.

فالمكتبيون يستخدمون تكنولوجيا المعلومات في عمليتي التصنيف والفهرسة بدرجة كبيرة، وهذا ما توضحه نسبة 55.55% ويعود ذلك إلى كون هاتين العمليتين من أهم الأعمال الفنية في المكتبة والمرآة العاكسة لمدى تنظيمها، وأيضا لاعتادهم على نظام تسيير آلي للمكتبة المتمثل في برمجية SYNGEB وكذا توفر مصلحة المعالجة على أكبر عدد من العاملين، وتأتي في المرتبة الثانية كل من عملية الإقتناء والتزويد بنسبة 27.77% وهي نسبة متوسطة تعبر عن نسبة استخدام تكنولوجيا المعلومات.

وبالرغم من أن هاتين العمليتين مهمتان إلا أن المكتبة محل الدراسة لا تزال تؤدّيها بالطرق التقليدية، وهذا راجع إلى أن مصلحة الإقتناء تضم أقل عدد من العاملين، وأن استخدام الآلية في العمل، يقتصر على رئيس المصلحة فحسب.

أما بالنسبة لخدمات القراء والإعارة، فإن المكتبة تعتمد بشكل ضعيف على تكنولوجيا المعلومات في

تقديمها، وهذا ما بينته نسبة 11.11 %، وهي نسبة ضئيلة جدا خاصة وأنه توجد تطبيقات خاصة بذلك ضمن البرمجية الآلية لتسيير المكتبة، في حين تعبر النسبة 5.55 % عن استخدامات متنوعة لتكنولوجيا المعلومات كالفهارس الإلكترونية و تقديم خدمات الإنترنت وغيرها.

و نجد في المقابل فئة ضئيلة من المبحوثين تقدر ب 5.26 % لا تزال تقوم بنشاطاتها بالطرق التقليدية، دون اللجوء إلى التكنولوجيا، وهذا راجع إلى أن بعض الوسائل لم تستخدم بعد كالمسحات الضوئية لأن عملية الرقمنة لم يشرع فيها بعد، وأيضا عدم توفر جميع المصالح على هاته الوسائل (مصلحة المعالجة تتوفر على طابعة واحدة فقط). وأن مصلحة التوجيه لم تتبنى بعد أسلوب الإعارة الآلية.

ج.5 / توزيع العينة حسب كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات من طرف المبحوثين:

الجدول رقم (07): تمكن المكتبيين من استخدام تكنولوجيا المعلومات

النسبة المئوية	التكرارات	الإحتمالات
22.72 %	05	بشكل جيد
68.18 %	15	حسن
9.09 %	02	ضعيف
99.98 %	22	المجموع

من خصائص مجتمع المعلومات تمكن الأفراد من استخدام تكنولوجيا المعلومات، لكن الجدول أعلاه يبين أن أغلبية أفراد العينة لا يجيدون استخدامها بشكل جيد بل نوعا ما وهو ما توضحه نسبة 68.18 % ويعود ذلك إلى نقص التكوين الداخلي بالمكتبة وكذلك الخارجي والتأهيل، خاصة مع توفر نظام التسيير الآلي الذي يتطلب مهارات تقنية كبيرة للتحكم في استخدامه، في حين تشير النسبة 22.72 % إلى أن المكتبيين الذين يجيدون استخدام تكنولوجيا المعلومات وهم المكتبيون حديثي التخرج، حيث مكنهم تكوينهم الجيد في الجامعة من استخدامها دون عوائق أو عراقيل، في المقابل تم تسجيل نسبة ضئيلة تستخدم هاته التكنولوجيا بشكل ضعيف وهو ما تبينه نسبة 9.09 %، ويمكن حصر هذه الفئة في المكتبيين المتخرجين قديما والذين كونوا على العمل بالطرق التقليدية، كما أن تكنولوجيا المعلومات تعتبر بالنسبة لهم أمر جديد ومستحدث، ما جعلهم يتخوفون من استخدامها رغم امتلاك كل عامل لحاسوب عمل شخصي- مزود بربط بشبكة الإنترنت وهو ما لا نجده في مكتبات أخرى.

ج.6 / توزيع العينة حسب تلقي مفرداتها تكوينها خاصة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات:

الجدول رقم (08): يوضح تكوين المبحوثين حول استخدام تكنولوجيا المعلومات

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية %
نعم	05	22.72 %
لا	16	72.72 %
المجموع	22	99.99 %

بناء على نتائج الجدول إلى أن نسبة المكتبيين الذين لم يتلقوا تكوينها خاصة باستخدام تكنولوجيا المعلومات كبيرة بنسبة 72.72 %، وهذا راجع إلى كون المكتبة قد تبنت الوسائل التكنولوجية حديثا، وأن البرامج التكوينية محدودة وغير كافية، كون مركز الدراسات والبحث حول الإعلام العلمي والتقني *CERSIT*، هو الذي يقوم بإجراء هذه الدورات التكوينية، والتي تتمحور في معظمها حول كيفية استخدام برمجية *SYNGEB*، وأسلوب عملها، حيث يقوم هذا المركز ببرمجة هذه الدورات التكوينية التي تكون تحت إشراف مختصين من *CESRIST* في حد ذاته، عبر مختلف المكتبات الجامعية الوطنية الأخرى والمنطوية تحت مشروع *MEDA TEMPUS* وشبكة المكتبات الجامعية الجهوية *RIBU* ما يجد بذلك من فرص التكوين ومن عدد المتكويين بالنسبة للمكتبيين بالمكتبة محل الدراسة.

وتجدر الإشارة إلى أن هناك مكتبيين استفادوا من دورات تكوينية خارج الوطن في إطار مشروع *TEMPUS*، لكن في الوقت الحالي يعملون خارج المكتبة المركزية محل الدراسة (رؤساء مصالح بالمكتبة المركزية سابقا - مسؤولوا مكاتب كليات حاليا).

وفي المقابل، نجد نسبة المكتبيين الذين تلقوا تكوينها في مجال تكنولوجيا المعلومات تقدر بـ 22.72 %، وهي نسبة متوسطة تعبر عن المكتبيين الذين سنحت لهم الفرصة بالتكوين سواء بمكبتهم أو بمكاتب أخرى، وأيضا هذه النسبة تشمل المكتبيين حديثي التوظيف والذين تكونوا جيدا في الجامعة أثناء سنوات التدرج، وأيضا الذين يملكون مهارات ذاتية في هذا المجال. بالإضافة للمكتبيين الذين لديهم شهادات في الإعلام الآلي من مراكز التكوين المهني (من خلال متابعة دروس مسائية في البرمجة والصيانة أثناء فترة العمل أو حصولهم على هذه الشهادات قبل التوظيف).

ج.7 / توزيع أفراد العينة حسب إمكانية مساهمة تمكنهم من تكنولوجيا المعلومات في تطوير خدمات المكتبة:

الجدول رقم (09): تمكن أفراد العينة من تكنولوجيا المعلومات وانعكاسه على تطوير خدمات المكتبة

الجامعية

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية %
نعم	21	95.45 %
لا	01	4.54 %
المجموع	22	99.99 %

تجمع غالبية الباحثين على أن تمكنهم من تكنولوجيا المعلومات يساهم بشكل كبير في تطوير خدمات المكتبة وهذا ما بينته النسبة 95.45 %، فالتمكن من التقنية واستخدام الوسائل الحديثة له دور كبير في تحسين وتطوير الخدمات التي تقدمها المكتبة، حيث أن تطور هذه الأخيرة، يرتبط أولاً بالدرجة الأولى على الكفاءات البشرية المؤهلة من جهة، والتي تتحكم في استخدام TIC من جهة أخرى، وهذا دليل على اعتبار العنصر- البشري حيز الزاوية في بناء مكتبات حديثة، في حين أن فئة ضئيلة جدا من الباحثين بنسبة 4.54 %، لا تجد في تمكنها من هذه التكنولوجيا أي مساهمة في تطوير الخدمة المكتبية، وهذا راجع إلى عدم وعيها بالفوائد الكبيرة التي تحققها تكنولوجيا المعلومات للخدمات المكتبية.

2.1.5. المحور الثاني: الخدمات الإلكترونية في المكتبات الجامعية:

ج.8 / الخدمات الإلكترونية المقدمة بالمكتبة:

الجدول رقم (10): يبين مدى تقديم المكتبة الجامعية لخدمات إلكترونية

النسبة المئوية %	التكرارات	الإحتمالات
11.76 %	02	خدمة الإحاطة الجارية
29.41 %	05	خدمة البحث والاتصال المباشر
11.76 %	02	خدمة البث الإنتقائي للمعلومات
47.05 %	08	الخدمات البيبليوغرافية
58.62 %	17	مجموع نعم
41.37 %	12	لا
99.99 %	29	المجموع

يتضح من خلال النتائج المحصل عليها في الجدول أعلاه، أن نسبة 58.62 % من المبحوثين تؤكد بأن مكتبتهم توفر بعض الخدمات الإلكترونية، تتمثل في الخدمات البيبليوغرافية بنسبة 47.05 %، تليها خدمة البحث والاتصال المباشر بنسبة 29.41 %، من خلال ما توفره من الفهارس الإلكترونية، ثم تليها خدمة الإحاطة الجارية والبث الإنتقائي للمعلومات بنسبة 11.76 %، إضافة إلى بعض الخدمات الأخرى كخدمة الإنترنت، و أنها بصدد التحضير لتقديم خدمات أخرى.

أما النسبة الباقية فترى العكس، وأن المكتبة محل الدراسة لا تقدم خدمات إلكترونية، وهذا ما تؤكد به نسبة 41.37 % من المبحوثين الذين امتنعوا عن الإجابة، ويعود ذلك إلى أن مصلحة البحث البيبليوغرافي لا توفر خدمات إلكترونية حيث لا تتوفر هذه المصلحة بالمكتبة وخدماتها موزعة بين مصالح أخرى كالاقتناء والإعلام الآلي والإعارة هذه الأخيرة لا تعتمد أسلوب الإعارة الآلية لعدم جاهزيتها بعد..

ج.9 / أسباب التحول إلى تقديم الخدمات الإلكترونية:

الجدول رقم (11): يوضح أسباب التحول إلى تقديم الخدمات الإلكترونية

النسبة المئوية %	التكرارات	الإحتمالات
28.57%	18	الخدمات التقليدية لا تحقق رضا المستخدمين
33.33%	21	متطلبات البيئة التكنولوجية الحديثة
34.92%	22	سرعة وفعالية الخدمات الإلكترونية
3.17%	02	أخرى
99.99%	63	المجموع

تشير النتائج المحصل عليها أن أهم أسباب التحول إلى تقديم الخدمات الإلكترونية راجع إلى سرعتها وفعاليتها، حيث تبرز ذلك أكبر نسبة وهي 34.92%. ذلك أن من متطلبات العمل المكتبي هو السرعة والفاعلية في تقديم المعلومات في أسرع وقت وأقل جهد ممكنين لجمهور المستخدمين، وأن من خصائص ومميزات الخدمة الإلكترونية ما يجعلها تحقق هذه الأهداف والمتطلبات، كما يرى المكتبيون أفراد عينة البحث بأن متطلبات البيئة التكنولوجية الحديثة والتطورات الحاصلة في هذا المجال، تحتم على المكتبات مواكبتها وتبني هذه التكنولوجيا، وهو ما تبينه نسبة 33.33%. وخاصة وأنا نعيش اليوم في مجتمع معلومات يعتمد على التقنية في جميع مجالات الحياة.

ومن أسباب التحول أيضا هو أن الخدمات التقليدية أصبحت لا تحقق رضا المستخدمين منها، حيث عبر عن ذلك بنسبة 28.57%. إذ أنه من الضروري جدا اللحاق بالركب التكنولوجي وتطوير هذه الخدمات التقليدية إلى خدمات إلكترونية، من شأنها أن تحقق أهداف المكتبة، ذلك أن الهدف الأول والأخير للمكتبة هو تحقيق رضا أكبر عدد من جمهور المستخدمين منها.

ج. 10 / توفر المكتبة على موقع إلكتروني على شبكة الإنترنت:

الجدول رقم (12): يوضح توفر موقع إلكتروني للمكتبة على شبكة الإنترنت وطبيعة المعلومات التي يقدمها

النسبة المئوية %	التكرارات	الإحتمالات
59.09 %	13	معلومات عامة عن المكتبة (النظام الداخلي للمكتبة - أوقات فتح المكتبة - وظائف المكتبة..)
31.81 %	07	معلومات علمية (كتب إلكترونية، مقالات الدوريات الإلكترونية ..)
9.09 %	02	روابط تشعبية نحو مواقع المكتبات الأخرى
84.61 %	22	مجموع نعم
15.38 %	04	لا
99.99 %	26	المجموع

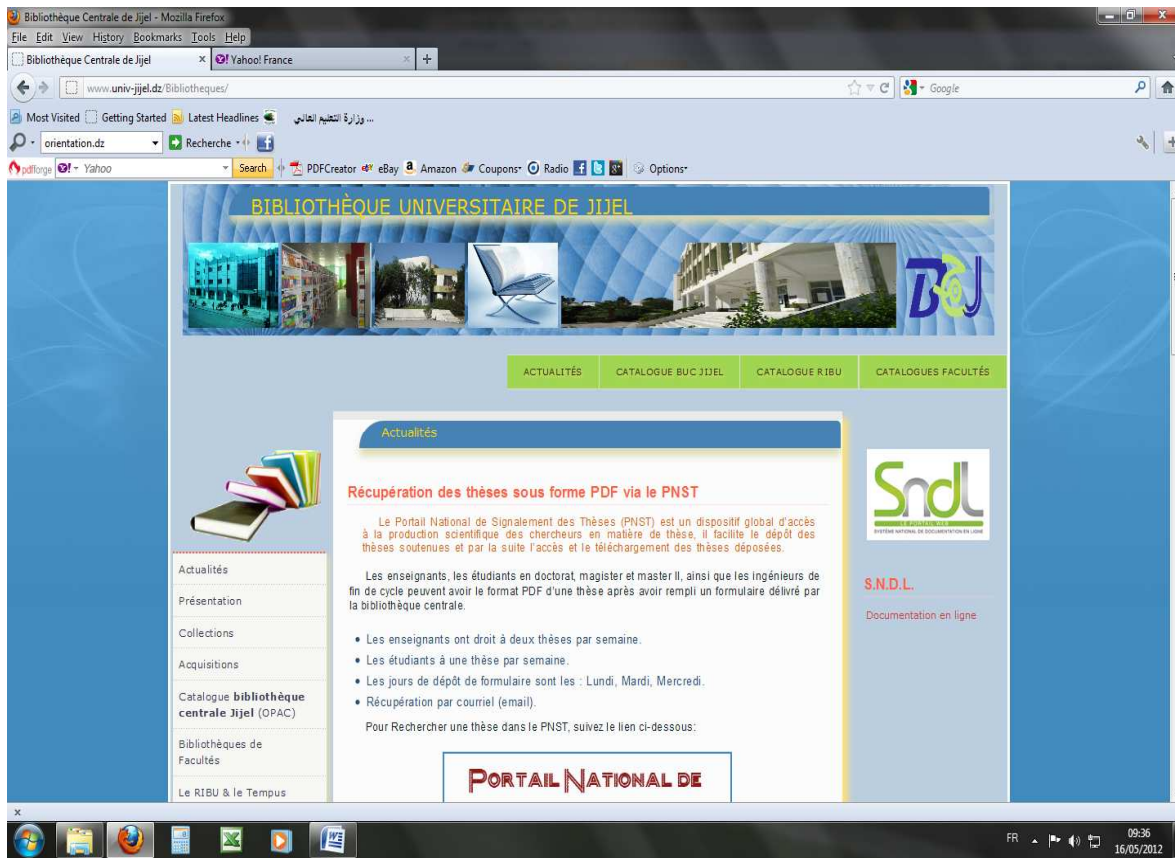
تبين النتائج المحصل عليها أن أغلبية الباحثين يقرون بتوفر موقع إلكتروني للمكتبة عبر شبكة الإنترنت، حيث قدرت الإجابة ب 84.61 %، ذلك أن أهم غرض يوضع لأجله موقع المكتبة هو تقديم خدمات عن بعد، كونها أرقى الخدمات في البيئة الإلكترونية، تقضي - على الحواجز الجغرافية والزمانية، فبواسطتها يستطيع المستفيد الإطلاع على رصيد المكتبة والإستفادة منه دون الحاجة إلى تنقله شخصيا.

فالمعلومات التي يقدمها هذا الموقع الإلكتروني، تتضمن معلومات عامة عن المكتبة المركزية و مكتبات الكليات بنسبة 59.09 %، وتشمل هذه المعلومات النظام الداخلي للمكتبة، أوقات فتحها، معلومات عن المصالح المتواجدة بها، وظائفها، الهيكل التنظيمي الخاص بها، التعريف برصيد المكتبة، قوائم الكتب المقتناة مؤخرا، حيث أن قيمة المكتبة تقاس برصيدها مما يجعل التعريف به أمرا ضروريا، كذلك نظام التصنيف المتبع بها ...، وغيرها، وهي عملية مهمة من أجل زيادة عدد المستفيدين والإقبال عليها من مختلف الجامعات، ثم نجد في المرتبة الثانية نسبة 31.81 %، وهي النسبة التي تشير إلى أن موقع المكتبة يقدم معلومات علمية، تتمثل في رابط إلى موقع النظام الوطني للتوثيق على الخط SNDL، في حين ترى فئة أخرى من مفردات العينة والتي تقدر بنسبة 9.09 %، أن الموقع الإلكتروني للمكتبة يقدم روابط تشعبية نحو مواقع المكتبات الأخرى، وهذا بحكم أن المكتبة تنضم في إطار تكتل مكتبي، الذي يهدف إلى توحيد طرق العمل، وتشارك المصادر، حيث تقدم روابط تشعبية للمكتبات الأخرى ضمن هذا التكتل.

أما النسبة المتبقية من الباحثين التي قدرت نسبتهم ب 15.38 %، يصرحون بأن المكتبة مجال

الدراسة لا تتوفر على موقع إلكتروني على شبكة الإنترنت، حيث أنها تملك موقعا إلكترونيا لكنه غير فعال، ويحتاج إلى تنشيط وتحديث. وهذا راجع إلى عدم اهتمام المسؤولين وعدم توفر المختصين الأكفاء الذين باستطاعتهم متابعة نشاط الموقع، والتغلب على المشاكل التقنية التي يمكن أن يواجهها، ويرجع ذلك إلى توقف موقع المكتبة مؤخرا لفترة قصيرة عن العمل وعدم ظهوره على الخط لأنه كان في طور الإنجاز حيث ظهر بشكل جديد وبخدمات حديثة.

الشكل رقم 16: واجهة الموقع الإلكتروني للمكتبة المركزية لجامعة جيجل



المصدر: الموقع المكتبة المركزية لجامعة جيجل

ج. II / مميزات الموقع الإلكتروني للمكتبة:

الجدول رقم (13): يوضح مميزات الموقع الإلكتروني للمكتبة:

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية %
سرعة الولوج	06	27.27 %
توفر أدوات البحث	13	59.09 %
التفاعلية	00	00 %
امتناع	03	13.63 %
المجموع	22	99.99 %

يتبين من خلال الجدول أعلاه، أن موقع المكتبة يتميز بتوفر أدوات البحث، وهذا ما تعبر عنه نسبة 59.09 %، حيث يتوفر على واجهة بحث، تمثل في نفس الوقت واجهة البحث الخاصة بالشبكة الجهوية للمكتبات الجامعية RIBU، وهذا راجع إلى كون المكتبة تندرج ضمن هذه الشبكة إلى جانب المكتبات الأخرى، وبالتالي فهي تتشارك مع هاته المكتبات في نفس واجهة وأدوات البحث، كما يتميز أيضا موقع المكتبة بسرعة الولوج، حيث كانت نسبة 27.27 % معبرة عن ذلك، وهذا راجع إلى حسن تنظيم الموقع وبساطته، في حين لا يقدم الموقع خدمات تفاعلية كخدمة سؤال - جواب، حيث تعتبر من أهم الخدمات المرجعية التي يمكن للمكتبة أن تقدمها لجمهور مستفيديها.

وقد امتنعت بعض مفردات العينة والمقدرة نسبتها ب 13.63 % عن الإجابة، وذلك بسبب أن موقع المكتبة غير شغال في الآونة الأخيرة.

ج. 12/ الخدمات المقدمة عن بعد طرف المكتبة عبر موقعها الإلكتروني :

الجدول رقم (14): يوضح مدى تقديم المكتبة لخدمات عن بعد عبر موقعها الإلكتروني و طبيعتها

النسبة المئوية %	التكرارات	الإحتمالات
37.73 %	20	فهرس إلكتروني للمكتبة على الخط المباشر
00 %	00	القيام بعملية التسجيل في المكتبة عن بعد
00 %	00	القيام بعملية حجز الكتب عن بعد
32.07 %	17	قواعد بيانات مفتوحة (اشتراكات)
00 %	00	التعليم عن بعد
00 %	00	تقديم الدروس والمحاضرات بالصوت والصورة عن بعد
00 %	00	الإجابة عن استفسارات المستخدمين عبر الموقع
69.81 %	37	مجموع نعم
30.18 %	17	لا
99.99 %	53	المجموع

تشير النتائج المحصل عليها من خلال الجدول، أن المكتبة مجال الدراسة تقدم خدمات عن بعد عبر موقعها الإلكتروني، كما تبينها النسبة 69.81 %، حيث أن طبيعة هذه الخدمات، تقتصر - فقط على توفير فهرس إلكتروني للمكتبة على الخط المباشر، وهو ما عبرت عنه نسبة 37.73 %، وهذا الفهرس كما سبق ذكره، هو واجهة تتشارك فيها المكتبات المنضمة لمشروع RIBU، حيث أنه يمكن من الإطلاع على محتويات المكتبات المشاركة في التكنل، والتي من بينها المكتبة محل الدراسة. أيضا، فموقع المكتبة يتيح قواعد بيانات مفتوحة عن بعد، حيث جاءت نسبة 32.07 % معبرة عن توفير المكتبة للاشتراكات في قواعد البيانات المفتوحة، وكذا الدوريات الإلكترونية على شبكة الإنترنت، وهذا من شأنه تطوير البحث العلمي.

و يرى باقي الباحثين والذين قدرت نسبتهم ب 30.18 %، العكس فيما يخص تقديم الخدمات الإلكترونية، وأن مكتبتهم لا توفر ذلك. ويعود ذلك إلى عدم جاهزيتها بعد، وأنها تعاني من نقص الكوادر البشرية اللازمة لوضع هذه الخدمات قيد التنفيذ، والسهر على تحسينها وتطويرها، وأيضا تجاوز المشاكل التقنية التي يمكن أن تواجهها، فتوفر العنصر- البشري المؤهل هو حتمية لا بد منها، وأبسط مثال هو الأعطاب التقنية التي تصيب الموقع، مما يؤثر على تقديم الخدمة، وأيضا، أن المكتبة لم تصل بعد إلى عملية رقمنة رصيدها، ولا تزال في مرحلة حوسبة خدماتها.

الملاحظ هو أن موقع المكتبة، يقتصر - على تقديم خدمات روتينية دون غيرها، فالقيام بعملية التسجيل في المكتبة عن بعد، أو عملية حجز الكتب عن بعد، من شأنها أن تحقق للمستخدمين فوائد عديدة، من القضاء على الحاجز المكاني وكذا الزماني، والإستفادة من الخدمة دون التنقل إلى مبنى المكتبة. ويمكن إرجاع أهم الأسباب في عدم تقديم باقي هذه الخدمات، إلى عدم استعداد القائمين على المكتبة بتوفير هذه الخدمة، وكذا نقص الكفاءات اللازمة لتحقيق ذلك، مع تهاون المسؤولين وضعف وعيهم بالقيمة الكبيرة للخدمة عن بعد.

3.1.5. المحور الثالث: مساهمة المكتبة في تفعيل مشروع الحكومة الإلكترونية:

ج. 13 / توزيع العينة حسب توفر فكرة مسبقة عن الحكومة الإلكترونية لدى مفرداتها:

الجدول رقم (15): يبين مدى توفر فكرة مسبقة عن مصطلح الحكومة الإلكترونية

النسبة المئوية %	التكرارات	الإحتمالات
68.18 %	15	نعم
31.81 %	07	لا
99.99 %	22	المجموع

تبين نتائج الجدول أعلاه أنه لدى نسبة معتبرة قدرت ب 68.18 % من مفردات العينة، فكرة عن ومفهوم عن الحكومة الإلكترونية، وهذا راجع إلى وعي الفئة المبحوثة بالمتغيرات الحاصلة والتي فرضتها البيئة الإلكترونية، بحيث أننا أصبحنا نعيش في عصر - مجتمع المعلومات، وأن الأعمال الإلكترونية أصبحت عادية في الحياة اليومية، مما يسمح بتكوين فكرة عامة وشاملة لهذا المفهوم. في حين نجد نسبة 31.81 %، ليست لها أدنى فكرة عن الحكومة الإلكترونية، وهذا راجع إلى حداثة المصطلح، وعدم تطبيقه بشكل رسمي على أرض الواقع.

ج. 14/ مفهوم الحكومة الإلكترونية بالنسبة لأفراد العينة:

الجدول رقم (16): يوضح معنى الحكومة الإلكترونية بالنسبة لأفراد العينة

النسبة المئوية %	التكرارات	الإحتمالات
30.61 %	15	استخدام الوسائل الحديثة في الأعمال الإدارية
30.61 %	15	التحول من الأسلوب التقليدي في العمل إلى الأسلوب الإلكتروني
38.77 %	19	تحقيق إمكانية الوصول إلى الخدمات الحكومية عن بعد
99.99 %	49	المجموع

الملاحظ من خلال نتائج الجدول، أن الحكومة الإلكترونية يقصد بها تحقيق إمكانية الوصول إلى الخدمات الحكومية عن بعد، والنسبة التي تؤكد ذلك هي 38.77 %، بحيث أن الحكومة تنتقل إلى فضاء افتراضي عبر موقع إلكتروني على شبكة الإنترنت، تقدم من خلاله مختلف الخدمات لصالح المواطنين، دون اعتبار العامل الجغرافي أو الزمني، أيضا فالحكومة الإلكترونية هي التحول من الأسلوب التقليدي في العمل إلى الأسلوب الإلكتروني باستخدام الوسائل الحديثة في الأعمال الإدارية، وكانت نسبة 30.61 % مؤكدة على ذلك، فلا يمكن القول بوجود حكومة إلكترونية، دون توفر وسائل تكنولوجية، وحتى في حالة توفر الوسائل التكنولوجية الحديثة، دون الخدمات عن بعد، فلا يمكن اعتبار ذلك حكومة إلكترونية، وإنما مجرد تمهيد لقيامها، فالحكومة الإلكترونية إذن تقتضي توفر العناصر السابقة الذكر مجتمعة لا غير.

ج. 15/ توزيع العينة حسب مجالات تطبيق المكتبة لأي من المفاهيم السابقة المتعلقة بالحكومة الإلكترونية:

الجدول رقم (17): يوضح مجالات تطبيق المكتبة لأحد المفاهيم المتعلقة بالحكومة الإلكترونية

النسبة المئوية %	التكرارات	الإحتمالات
20.77 %	16	الإعتماد على التقنيات الحديثة في العمل الإداري
20.77 %	16	استخدام نظام آلي للتسيير SYNGEB
24.67 %	19	الإندماج في تكتل مكثبي
7.79 %	06	تقديم خدمات عن بعد
25.97 %	20	إتاحة الفهارس العامة للمكتبة في شكل إلكتروني
90.58 %	77	مجموع نعم
9.41 %	08	لا
99.99 %	85	المجموع

تبين النسب أعلاه، أن نسبة كبيرة من أفراد العينة قدرت ب 90.58 % ترى بأن مكتبتهم تطبق إحدى المفاهيم المتعلقة بالحكومة الإلكترونية، و يتجلى ذلك في التحول من أساليب العمل بالطرق التقليدية إلى الطرق الحديثة التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وأيضا فيما يخص تقديم بعض الخدمات عن بعد.

إن إتاحة الفهارس العامة للمكتبة في شكل إلكتروني يعتبر من بين الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة عن بعد، وهو ما عبر عنه بنسبة 25.97 %، فالحكومة الإلكترونية تقدم خدماتها إلكترونيا عن بعد عبر بوابة إلكترونية واحدة، أيضا من بين المظاهر التي تعكس قيام المكتبة بنشاطها في إطار ما يعرف بالحكومة الإلكترونية، هو التعاون وتشارك المصادر مع بقية المكتبات الجامعية الأخرى، حيث تبين نسبة 24.67 % أن المكتبة مجال الدراسة تندمج في إطار تكتل مكثبي المتمثل في شبكة المكتبات الجامعية الجهوية RIBU، والذي يهدف بدوره إلى توحيد الجهود وإجراءات العمل، لجعل الخدمات المكتبية أكثر فاعلية، وكذلك الحال بالنسبة للحكومة الإلكترونية، فإنها تستوجب تكامل جميع القطاعات، ضمن منفذ واحد يسمح للمستفيد، ومن خلاله، بالوصول إلى جميع هاته القطاعات.

ثم يأتي الإعتماد على تكنولوجيا المعلومات في النشاطات التي تقوم بها المكتبة، فالحكومة الإلكترونية عصبها الأساسي هو الإدارة الإلكترونية والتحول إلى استخدام التقنيات الحديثة في الأعمال الإدارية بالإعتماد طبعا على النظم الآلية، وهو ما تجلى في أن المكتبة مجال الدراسة تعتمد في تسييرها على نظام آلي ألا وهو

برمجية SYNGEB.

أما النسبة الأخيرة والمقدرة بـ 9.41% من المبحوثين، فهي مترددة في الإجابة بأنها لم تلمس بعد في نشاط المكتبة أي تطبيق لأي مفهوم من المفاهيم السابقة المتعلقة بالحكومة الإلكترونية وحسب رأيها، فإن المكتبة وإن كانت فعلا تجسد مفهوما للحكومة الإلكترونية، فإن ذلك يكون بصفة غير مباشرة، وبشكل غير واضح. و هذه الفئة من المبحوثين هي التي ليست لها فكرة عن الحكومة الإلكترونية كما جاء الإجابة رقم 13. ويمكن القول بأن المكتبة محل الدراسة، تطبق وبشكل نسبي بعض المفاهيم المتعلقة بالحكومة الإلكترونية، فاعتماد الآلية في القيام بالنشاطات المكتبية، وإحلال الإدارة الإلكترونية محل الإدارة التقليدية، فذلك يمهد لقيام حكومة إلكترونية.

ج.16/ المصطلحات الحديثة للمكتبات وعلاقتها بمفهوم الحكومة الإلكترونية:

الجدول رقم (18): يبين علاقة مفهوم الحكومة الإلكترونية بالمصطلحات الحديثة للمكتبات

النسبة المئوية %	التكرارات	الإحتمالات
54.54%	12	علاقة تكاملية
22.72%	05	علاقة موازية
22.72%	05	علاقة جزئية
99.98%	22	المجموع

إن مفردات العينة يقسمون علاقة المكتبة الحديثة كالمكتبة الرقمية والإلكترونية وغيرها بالحكومة الإلكترونية إلى ثلاثة أجزاء، فهناك من يراها بأنها علاقة تكاملية من خلال النسبة 54.54%، فالمكتبة الإلكترونية حسب رأيهم هي خزان للمعلومات وقواعد البيانات، تسعى إلى توسيع دائرة التعامل وإتاحة المعلومات وتشاركها والتعاون وتقديم الخدمات عن بعد بتوظيف الشبكات الداخلية والخارجية، فهذا النوع من المكتبات يمثل نموذجا مثاليا للوصول إلى مفهوم حديث للحكومة الإلكترونية، وآلية عمل يمكن التقيدها من خلال تكامل إجراءات العمل، حيث تشكل نواة تحدث منها انطلاقة لتعميم مفهوم الحكومة الإلكترونية التي تستلزم تكامل جميع القطاعات الأخرى.

أما النسبة الثانية والمقدرة بـ 22.72%، فترى بأن الحكومة الإلكترونية والمكتبة الإلكترونية تربطها علاقة موازية، كونها يشتركان في نفس المبادئ من تقديم للخدمات عن بعد من خلال منفذ واحد، أيضا يشتركان في نفس المتطلبات لإنجاحهما، سواء من الناحية التقنية، الخدمات ... وغيرها، والعلاقة بشكل عام، هي أن جميع هذه المصطلحات تدل على زوال الشكل التقليدي ليحل محله الشكل الإلكتروني.

وهناك أيضا نسبة أخرى، ترى بأن هذه العلاقة هي جزئية، فالمكتبة الحديثة في نظرها هي عبارة عن

مفاهيم صغيرة لمفهوم واسع هو الحكومة الإلكترونية. فهاته المكتبات هي مؤسسات حكومية تقدم خدماتها إلكترونياً، فهي بذلك تشكل جزءاً من الحكومة الإلكترونية باعتبارها تندرج ضمن المفهوم العام للحكومة الإلكترونية، وهي النسبة التي تمثل 22.72%.

ج.17/ توزيع العينة حسب الإعتقاد بأن تقديم الخدمات الإلكترونية هو مساهمة في تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية:

الجدول رقم (19): يوضح مدى مساهمة تقديم الخدمات الإلكترونية في تطبيق مفهوم الحكومة

الإلكترونية:

النسبة المئوية %	التكرارات	الإحتمالات
59.09 %	13	نعم
00 %	00	لا
40.90 %	09	امتناع
99.99 %	22	المجموع

من خلال النتائج المتوصل إليها في الجدول أعلاه، نلاحظ أن نسبة معتبرة من مفردات العينة تعتقد بأن تقديم الخدمات الإلكترونية من طرف المكتبة، هو مساهمة بشكل أو بآخر في تجسيد مفهوم الحكومة الإلكترونية، وهذا راجع إلى وعي هذه الفئة التي مثلت بنسبة 59.09%، بأن أي مؤسسة تقدم خدمات إلكترونية، فهي تساهم في إرساء معالم الحكومة الإلكترونية، حيث أننا نعيش في مجتمع معلومات أين أصبحت فيه لكل وظيفة نظيرها الإلكتروني.

فالمكتبة الجامعية هي جزء من بين قطاعات التعليم العالي، والذي يعتبر بدوره من أهم القطاعات التي تسعى إلى ترقية وظائفها إلكترونياً بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال. أما بالنسبة للفئة المتبقية والمقدرة بـ 40.90%، فقد امتنعت عن الإجابة بسبب عدم توفر أدنى فكرة لديها حول هذا الجانب.

ج. 18/ طريقة التعامل مع العملاء في موقع العمل:

الجدول رقم (20): يوضح طريقة التعامل مع العملاء في موقع العمل

النسبة المئوية %	التكرارات	الإحتمالات
9.09%	04	عن طريق البريد العادي
18.18%	08	عن طريق الهاتف / الفاكس
43.18%	19	عن طريق وسائل الاتصال الحديثة
29.54%	13	أخرى
99.99%	44	المجموع

يتعامل أفراد العينة في موقع عملهم عن طريق وسائل الإتصال الحديثة، وهو ما تعبر عنه نسبة 43.18 %، حيث أن طبيعة العمل المكتبي أصبحت تحتم استخدام وسائل الإتصال الحديثة، فلم تعد تستخدم الوسائل التقليدية بشكل كبير، بل أصبح البريد الإلكتروني والهاتف والفاكس من أهم وأبرز الوسائل المستخدمة في التعامل مع الشركاء، سواء على مستوى الجامعة، فمثلا ترسل قوائم الطلبة إلى مصلحة التوجيه بالمكتبة المركزية عن طريق البريد الإلكتروني، وذلك من أجل إعداد بطاقة المكتبة خاصتهم، وكذلك الأمر بالنسبة للأساتذة والباحثين، حيث ترسل إلى عناوينهم البريدية الإلكترونية أسماء الدخول وكلمات السر- الخاصة بهم من أجل الإستفادة من قواعد البيانات التي تشترك بها المكتبة. وأيضا يستخدم البريد الإلكتروني والهاتف في المكتبة من أجل الإتصال بالموردين وإرسال واستقبال الطلبات الخاصة باقتناء الكتب والمراجع وغيرها كإتاحة دفاتر الشروط على الخط المباشر من خلال موقع المكتبة وفي شكل أقراص مضغوطة، الإعلان عن المناقصات،... الخ.

2.5. نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:

1.2.5. الفرضية الأولى:

والتي توقعت: " يتوقف اندماج المكتبة الجامعية ضمن مشروع الحكومة الإلكترونية على مدى تبنيها لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في أداء وظائفها" قد تحققت، وتمثلت مؤشراتهما فيما يلي:

- نسبة 99.97% من مفردات العينة المينة في الجدول رقم (04)، وكذلك نسبة 94.73% المينة في الجدول رقم (06)، فهذه النسب توضح مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات من طرف المكتبيين، وأنهم يعتمدون بشكل أساسي على التقنيات الحديثة في أداء مختلف النشاطات المكتبية والمهام الموكلة إليهم، فالوسائل التكنولوجية أصبحت اليوم أكثر من ضرورة من أجل تحقيق القيام بالمهام المكتبية وتحقيق النتائج

المرجوة منها.

- نسبة 99.97 % من المبحوثين، والمبينة في الجدول رقم (05) الخاص ب: "توفر المكتبة على وسائل تكنولوجية"، حيث أكدت هذه النسبة على أن المكتبة مجال الدراسة، قد تبنت تكنولوجيا المعلومات وأصبحت تستخدم ما تتيحه من وسائل حديثة في القيام بمختلف الأنشطة المنوطة بها. كما يبين الجدول أيضا طبيعة الوسائل التكنولوجية المستخدمة في المكتبة مجال الدراسة. حيث تتنوع هذه الوسائل بين الحواسيب والطابعات والشبكات وكذا نظم التسيير الآلية، والتي لا يمكن الإستغناء عنها لما لها من فوائد عديدة تساهم في تسهيل أداء المهام المكتبية.
- نسبة 94.73 % من أفراد العينة المبحوثة المبينة في الجدول رقم (06)، والتي تبين أن مختلف النشاطات التي تؤديها المكتبة، تكون باستخدام الوسائل التكنولوجية، لاسيما النشاطات المتعلقة بالتصنيف والفهرسة، فالمكتبة تعتمد على نظام تسيير آلي يتمثل في برمجية SYNGEB.
- نسبة 95.45 % من المبحوثين المبينة في الجدول رقم (09)، والتي توضح الدور الفعال للمكتبي المتمكن من تكنولوجيا المعلومات، حيث أن تحكمه فيها يساهم بدرجة كبيرة في تطوير الخدمات التي تقدمها المكتبة.

2.2.5. الفرضية الثانية:

والتي جاءت كما يلي: " حدائة الخدمات المقدمة من طرف المكتبة الجامعية الجزائرية تعكس مدى عصنة قطاع المكتبات بشكل عام، بما يفعل دور المكتبات الجامعية الجزائرية في الحكومة الإلكترونية". هي فرضية محققة، ودليل ذلك هي المؤشرات التالية:

- نتائج الجدول رقم (10)، حيث تشير نسبة 58.62 % منها، بأن المكتبة مجال الدراسة تقدم بعض الخدمات الإلكترونية، المتمثلة في خدمة البحث والإتصال المباشر، وكذا بعض الخدمات البيبليوغرافية.
- نتائج الجدول رقم (12)، حيث تشير نسبة 84.61 % منها، بأن المكتبة مجال الدراسة تتوفر على موقع إلكتروني، وكذا نتائج الجدول رقم (13) التي جاءت فيها نسب 27.27 %، و 59.09 % معبرة عن مميزات هذا الموقع من سرعة للولوج و توفر أدوات البحث.
- نسبة 69.81 % من المبحوثين المبينة في الجدول رقم (14) الخاص ب: "تقديم المكتبة لخدمات عبر موقعها الإلكتروني"، والتي تبين أن المكتبة تقدم خدمات عبر موقعها الإلكتروني، غير أنها تقتصر-إلا على فهرس إلكتروني، وقواعد البيانات على الخط، بنسبة 37.73 % و 32.07 % على التوالي، دون غيرها من باقي الخدمات التي يمكن تقديمها عن بعد، فمن شأن هاته الأخيرة أن تحقق فائدة كبيرة بالنسبة للمستفيدين، على غرار تفادي التنقل إلى مبنى المكتبة للقيام بعمليات بسيطة، كالتسجيل في المكتبة على سبيل المثال.

3.2.5. الفرضية الثالثة:

- والتي نصت على ما يلي: "تندرج مختلف الأعمال والخدمات الإلكترونية التي تتيحها المكتبة الجامعية في إطار تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية"، وهي فرضية محققة، وما يبرز ذلك، هي المؤشرات الموالية:
- نسبة 68.18% من مفردات العينة المبينة في الجدول رقم (15)، والتي تبين أن لدى معظم أفراد العينة فكرة مسبقة عن الحكومة الإلكترونية بحكم تواجدهم في بيئة، أصبحت فيها التقنية عنصرا لا مجال من الإستغناء عنه في القيام بمختلف الأعمال.
 - نتائج الجدول رقم (17)، حيث كانت فيه نسبة 90.58% معبرة عن مدى تطبيق المكتبة لأحد المفاهيم المتعلقة بالحكومة الإلكترونية، سواء بصفة مباشرة أو غير مباشرة. حيث أكدت غالبية الباحثين على أن مختلف المجالات التي تستخدم فيها المكتبة تكنولوجيا المعلومات، تتوافق مع أهم المظاهر التي يتجلى فيها تطبيق الحكومة الإلكترونية، كالإعتماد على التقنيات الحديثة في الأعمال الإدارية، واستخدام النظم الآلية في التسيير والتعاون والتكامل بين مختلف قطاعاتها.
 - نتائج الجدول رقم (18)، الخاص بعلاقة المكتبة الحديثة بالحكومة الإلكترونية، حيث كانت النسب 54.54% و 22.72% دليلا على وجود علاقة بينهما، وأن هاتاه الأخيرة قد تكون تكاملية، موازية أو جزئية.
 - الجدول رقم (19)، ونتائجه، حيث تضمن نسبة 59.09%، والتي كانت معبرة على رأي مجموعة من الباحثين، بأن تقديم أي خدمة إلكترونية، متنوعة ومتطورة هو مساهمة وبشكل تلقائي، في تجسيد المفهوم العام للحكومة الإلكترونية.

3.5. النتائج العامة للدراسة:

- من خلال ما تم التطرق إليه في هذه الدراسة بجزئها النظري والعلمي، توصلنا إلى عدة نتائج فيما يخص دور المكتبات الجامعية، في تجسيد الحكومة الإلكترونية بالجزائر، ويمكن ذكر أهمها في النقاط التالية:
- أن الحكومة الإلكترونية ليست مجرد التحول من أساليب العمل بالطرق التقليدية إلى العمل بالطرق الإلكترونية، بل هي منظومة متشابكة ومعقدة على كافة الأبعاد السياسية والقانونية والاجتماعية والثقافية والاقتصادية والإدارية والتكنولوجية.
 - قبل الانطلاق في مشروع الحكومة الإلكترونية، لا بد من دراسة الأوضاع الراهنة، وجمع المعلومات الكافية حول حاجات وخدمات العملاء، للتمكن من تصميم خدمات تصل إلى مستوى هذه الإحتياجات. وتعزز الثقة بين الحكومة والعميل.
 - يحتاج هذا المشروع إلى توفير جميع الموارد اللازمة لتحقيقه، من البنى التحتية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وكذا الكادر البشري المؤهل للتعامل مع هذه التكنولوجيا، والأطر القانونية اللازمة للتعاملات الإلكترونية.

- تصاحب مشروع الحكومة الإلكترونية مجموعة من النقاط الإيجابية والسلبية، التي يجب التعامل معها بطريقة تسمح بتنفيذ هذه الإيجابيات، وتفادي السلبيات، ومواجهة المخاطر التي يمكن مواجهتها عند تقديم الخدمات الإلكترونية.
- البنية التحتية التكنولوجية في الجزائر، وبالرغم من تشهده من تطورات، إلا أنها لا تزال غير كافية لإنجاح مشروع الجزائر الإلكترونية 2013.
- بالرغم من تحقيق خطوات معتبرة في مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، والتقدم فيه بصورة إيجابية ومشجعة في الآونة الأخيرة، إلا أن سوء التنظيم والتسيير، وكذا المشاكل المادية والتقنية والقانونية، التي تصادف أي مشروع حكومة إلكترونية، كانت السبب الرئيسي- في تأخر تطبيق هذا المشروع في المدة الزمنية المحددة له.
- لا تزال المنظومة القانونية في الدول العربية بشكل عام، وفي الجزائر بشكل خاص، تفتقر إلى النصوص والتشريعات التي من شأنها إنجاز التعاملات التي تتم في إطار الحكومة الإلكترونية.
- المكتبات الحديثة كالمكتبة الإلكترونية، الافتراضية وغيرها، لها أوجه تشابه كبيرة مع الحكومة الإلكترونية، كنظامين حديثين للمعلومات، يقدمان خدمات إلكترونية عن بعد.
- تتوفر المكتبات الجامعية في الجزائر، على موارد ومؤهلات تسمح لها بمواكبة البيئة التكنولوجية الحديثة، ورغم ذلك، إلا أنها لا تزال تعاني من نقائص في بعض المجالات، ما يجعلها غير قادرة على تجسيد مفهوم عام وشامل للحكومة الإلكترونية.

4.5. الإقتراحات:

بناءً على ما توصلت إليه الدراسة واعتماداً على اقتراحات الباحثين، يمكن أن نقترح ما يلي:

1.4.5. بالنسبة للهياكل القاعدية

- توفير الأجهزة اللازمة والأرضية المناسبة من أجل الانصهار في البيئة الإلكترونية.
- توفير تكنولوجيا المعلومات الحديثة، واستخدامها في الأعمال المكتبية.
- التنسيق بين العمل التقليدي والأعمال التكنولوجية الحديثة.
- استخدام التكنولوجيا الحديثة في التزويد وفتح الاشتراكات مع مختلف الدوريات الإلكترونية والمكتبات عبر الويب.
- تحديث الهياكل والنشاطات، ويمكن بذلك اتخاذها كمنطلق لنشر وتعميق مفهوم الحكومة الإلكترونية.
- التحكم في التقنيات الحديثة والعمل على تطويرها.
- تحقيق التكامل بين خدمات المكتبة، وتوحيد المهام عبر كافة المكتبات الجامعية.
- تحديث موقع الويب الخاص بالمكتبة. وبث خدمات تفاعلية جديدة لجمهور المستخدمين عن بعد (التسجيل

بالمكتبة، إمكانية حجز المراجع... وغيرها).

- ربط المكتبة بمواقع إلكترونية متخصصة تخدم جمهور المستخدمين منها.
- توفير الموارد الرقمية، من خلال اقتناء الكتب والمراجع الإلكترونية، وكذا الإسراع برقمنة رصيد المكتبة، وإنشاء قواعد البيانات ومن ثمة إنشاء مكتبة إلكترونية خاصة.
- إنشاء فهرس إلكترونية موحدة.
- إنشاء الشبكات التعاونية في تقديم الخدمات الإلكترونية.
- التعاون مع مكتبات أخرى من خلال التكتلات المكتبية، والإعتماد على تجارب مكتبات أخرى رائدة في تطبيق تكنولوجيا المعلومات.
- إنجاح مشروع MEDA TEMPUS لما له من الفوائد العديدة على المكتبات بصفة عامة.
- إرساء مبادئ التعاون بين قطاع التعليم العالي والقطاعات الأخرى.
- التواصل مع جمهور المستخدمين من خلال وسائل الإتصال الحديثة.
- فتح أبواب الحوار مع المستخدمين للتمكن من معرفة احتياجاتهم، وآرائهم حول نوعية الخدمات المقدمة إليهم.

2.4.5. بالنسبة للموارد البشرية:

- تكوين ورسكلة المكتبيين على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- تدريب جمهور المستخدمين من المكتبة من طلبة، أساتذة، باحثين... إلخ على استخدام التكنولوجيات الحديثة.
- تطوير الأطر والكوادر البشرية والكفاءات التي تتحكم في استخدام التكنولوجيا، ذلك لأن التقنية في تطور مستمر.

3.4.5. بالنسبة للموارد المالية:

- توفير الميزانيات اللازمة من أجل تبني التكنولوجيات الحديثة بصفة تساهم في إطلاق الخدمات الإلكترونية عن بعد وجعلها في متناول الجميع.

خاتمة



خاتمة

لقد واجه العالم في الآونة الأخيرة تغييرات كبيرة خلال النصف الثاني من القرن العشرين، وقد مست هذه التغييرات جميع المجالات والقطاعات وعلى رأسها الثورة الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و التي تعتبر جسور الانتقال إلى عصر- المعرفة، وقد ساعد انتشار استخدام هذه التكنولوجيات في إعادة تنظيم الإدارات وتقديم خدمات جديدة تتماشى واحتياجات المتعاملين في إطار ما يعرف بالحكومة الإلكترونية.

وقد تبنت العديد من الدول العربية هذا المفهوم، و كانت لها تجارب رائدة في هذا المجال على غرار حكومة دبي الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية في الأردن و كذا المملكة العربية السعودية، وغيرها... كما تشهد الجزائر أيضا اليوم محاولات عديدة و مشاريع لا تزال قيد التنفيذ، تهدف من خلالها إلى إرساء قواعد أساسية و توفير البنى التحتية من أجل تجسيد مفهوم الحكومة الإلكترونية في الجزائر، و من بين هذه المشاريع نذكر مشروع الجزائر الإلكترونية، حيث تهدف من خلاله الحكومة الجزائرية إلى عصنة مختلف القطاعات و الأجهزة الحكومية.

ومن هذا المنطلق تم طرح إشكالية بحثنا حول موقع المكتبات الجامعية ضمن مشروع الحكومة الإلكترونية الجزائرية 2013 من خلال إجراء دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة جيجل حيث مكنتنا استمارة الاستبيان والمقابلة من الوصول إلى أن نتيجة مفادها أن عصنة قطاع المكتبات الجامعية بإدخال التكنولوجيات الحديثة في مختلف النشاطات والخدمات، حيث أصبحت هذه المكتبات في ظل البيئة الإلكترونية الحديثة، تعتمد على النظم الآلية وأتمتة العمليات الفنية كالترويد الآلي و الفهرسة الآلية، ما أدى بها إلى تقديم خدمات متطورة من خلال واجهاتها عبر مواقع الويب، فأصبحت تقدم خدمات عديدة للمستخدمين عن بعد، كحرصها على إمكانية وصول جمهور القراء بسهولة وبأعداد أكبر، إلى المراجع و الأرصة الوثائقية والترويج لها من خلال الفهارس المتاحة على الخط، و التي تعرف برصيد هاته المكتبات. و أيضا، انضمام المكتبة إلى الشبكة الجهوية للمكتبات الجامعية RIBU في إطار الشراكة مع الاتحاد الأوربي ضمن مشروع Meda Tempus هو بادرة من بوادر قيام المكتبات الإلكترونية في الجزائر والتي تعتبر من أسس قيام الحكومات الإلكترونية.

فالملاحظ من خلال هذه الدراسة، هو تطور العمل الإداري في المكتبة الجامعية في الجزائر، من

خلال اعتماده على النظم الآلية في التسيير ، وتعميمها عبر مختلف المكتبات الجامعية الجزائرية، وبعث مشاريع عديدة، تهدف إلى الربط بين هذه المكتبات، وتوحيد طرق عملها بالاعتماد على تقنيات المعلومات التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، و عليه، فيمكننا إذن أن نصل إلى نقطة تقارب حول ما يتعلق بعصرنة قطاع المكتبات الجامعية الجزائرية، و علاقته بتجسيد مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

قائمة المراجع

I. المراجع باللغة العربية:

أولاً: الكتب:

1. إيفانز، فلوريا. الحكومة الإلكترونية. القاهرة: دار الفاروق للنشر و التوزيع، 2005.
2. بدر، أحمد، عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات الجامعية: دراسات في المكتبات الأكاديمية. القاهرة: مكتبة غريب، [د.ت.].
3. البنداري، دسوقي إبراهيم. البث الانتقائي للمعلومات: المكونات والخدمات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2003.
4. التويجري، محمد بن إبراهيم أحمد. الحكومة الإلكترونية: مدخل لأداء متميز. وقائع المؤتمر العالمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، 08 - 09 مارس 2005. مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2010.
5. حسن ، سعيد أحمد. المكتبات: آثارها الثقافي، الإجتماعي، التعليمي. القاهرة: دار الفكر العربي، 1991.
6. حسن، سعيد أحمد . المكتبات الجامعية: نشأتها، وتطورها، أهدافها، وظائفها. بيروت: دار الجيل، 1992.
7. حشمت، قاسم. المكتبة والبحث. القاهرة: دار غريب، 1983.
8. خالدي، الهادي، قدي، عبد المجيد. المرشد القيد في المنهجية وتقنية البحث العلمي. الجزائر: دار هومة، 1996.
9. الخطيب، فوزي خليل. مشكلات الحوسبة في المكتبات الجامعية. تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات العربية بين الواقع والمستقبل. وقائع المؤتمر العربي الثامن للمعلومات. القاهرة، 4-1 نوفمبر 1997. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1999.
10. دليو، فضيل. إشكالية المشاركة الديمقراطية في الجامعة الجزائرية. قسنطينة: منشورات جامعة منتوري، 2001.
11. الدوي، إبراهيم أحمد عبد الخالق. التجارة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على المكتبات. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2010.
12. دياب، حامد الشافعي. إدارة المكتبات الجامعية: أسسها النظرية وتطبيقاتها المكتبية. القاهرة: دار غريب للطباعة، [د.ت.].
13. ربحي، مصطفى عليان . مجتمع المعلومات والواقع العربي . عمان : دار جرير، 2005 .
14. زرواتي، رشيد. تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية. الجزائر: [د.ن.].، 2002.
15. السالمي، علاء عبد الرزاق. الإدارة الإلكترونية. عمان: دار وائل للنشر، 2008.

16. سلمان، رشيد سلمان . البعد الاستراتيجي للمعرفة . دبي : مركز الخليج للأبحاث، 2004.
17. الشامي، محمد أحمد، حسب الله، السيد. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات: إنجليزي، عربي. الرياض: دار المريخ، 1997.
18. شحاته، حسن. التعليم الجامعي والتقويم الجامعي بين النظرية والتطبيق. مصر: مكتبة الدار للكتاب، 2001.
19. طلعت، هام. سين جيم في مناخ البحث العلمي. بيروت: مؤسسة الرسالة للطباعة والنشر- والتوزيع، 1984.
20. عبد الهادي ، محمد فتحي. البحث ومناهجه في علم المكتبات. القاهرة: الدار المصرية، 2003 .
21. العبود، بن ناصر فهد. الحكومة الإلكترونية: بين التخطيط والتنفيذ. ط.2. الرياض: مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، 2005.
22. عرب، يونس. قانون الكمبيوتر. عمان: منشورات اتحاد المصارف العربية، 2001.
23. عريفج، سامي سلطي. الجامعة والبحث العلمي. القاهرة : دار الفكر، 2001.
24. العلاق، بشير عباس. الخدمات الإلكترونية بين النظرية والتطبيق: مدخل تسويقي إستراتيجي. عمان: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004.
25. العلوش، طارق، الطعامة، محمد. الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004.
26. العواملة، نائل عبد الحافظ. أساليب البحث العلمي : الأسس النظرية وتطبيقاتها في الإدارة. الأردن: الجامعة الأردنية، 1997.
27. عيسى ، محمد طلعت . تصميم وتنفيذ البحوث الاجتماعية. القاهرة : مكتبة القاهرة الحديثة، 1971.
28. غالب، سعد ياسين. الإدارة الإلكترونية و آفاق تطبيقاتها العربية. السعودية: معهد الإدارة العامة، 2005.
29. فلية ، فاروق عبده. أستاذ الجامعة. [د.م.]:[د.ن.].، 1998 .
30. اللوزي، موسى. التنظيم وإجراءات العمل. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2002.
31. مبروكة، عمر محيرق . التأهيل والتدريب المهني للعاملين بمرافق المعلومات في العصر- الإلكتروني. القاهرة: مجموعة النيل العربية، 2005 .
32. محمد، محمد الهادي . توجهات توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة في مرافق المعلومات والمكتبات. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2004.
33. ناصر، دادي عدون . إقتصاد المؤسسة. الجزائر: دار المحمدية العامة، 1998.
34. الهادي، محمد فتحي. البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات. القاهرة: مكتبة الدار العربية، 2003.

35. وفاء، محمد البرعي. دور الجامعة في مواجهة التطرف الفكري. الإسكندرية. دار المعرفة الجامعية، 2002
36. ولد خليفة، محمد العربي. المهام الحضارية للمدرسة والجامعة الجزائرية. الجزائر: ديوان المطبوعات، 1989.
37. يحيى، اليحياوي. في العولمة والتكنولوجيا والثقافة: مدخل إلى تكنولوجيا المعرفة. بيروت: دار الطليعة، 2002.
38. يوسف، محمود. سوسيولوجيا العلم والتكنولوجيا: دراسة التأثيرات المجتمعية على العلم والتكنولوجيا. عمان: دار وائل للنشر، 2000.

ثانياً : مقالات الدوريات

39. سالم، محمد سالم. صناعة المعلومات : دراسة في المفهوم والنشأة والتطور . مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج 11، 1ع، 2005.
40. محمد، عارف جعفر ، محسن، السيد العربي . مكتبة المستقبل العامة نموذج للمكتبات الرقمية : دراسة تحليلية لأهدافها ووظائفها وخدماتها. الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، 18ع ، 2002.
41. عبد المالك، بن السبتي. تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجزائرية بين الرغبة في التغيير والصعوبات. مجلة المعلومات العلمية والتقنية، مج.14، 1ع، 2004.
42. هشام، عبد الله عباس. قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات مكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج II ، 1ع ، 2005.
43. سهير، عبد الباسط عيد. مجتمع المعلومات : دراسة في المفاهيم والخصائص والقياسات. مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، ع. 22 ، 2004.

ثالثاً الرسائل والأطروحات الجامعية:

44. باشيوة، سالم. الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة حالة المكتبة الجامعية المركزية بن يوسف بن خدة. رسالة ماجستير : علم المكتبات: جامعة الجزائر، 2009.
45. بن درويش، علي محمد عبد العزيز. تطبيقات الحكومة الإلكترونية : دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي. رسالة ماجستير: علوم إدارية: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2005.
46. تغريد، أبوسليم. أبعاد التحول نحو الحكومة الإلكترونية في الدول العربية: دراسة تحليلية. رسالة ماجستير: إدارة الأعمال: جامعة الجزائر، 2006.
47. تيقروسين، منير . دور المكتبات الجزائرية في تقليص الفجوة الرقمية. رسالة ماجستير: علم المكتبات: جامعة منتوري قسنطينة، 2005.

48. زايدي، غنية. التكتلات المكتبية وخدمات المعلومات بين الواقع والإنجازات. رسالة ماجستير: علم المكتبات: جامعة منتوري قسنطينة، 2007 .
49. عزالدين، بوكربوط. نقل التكنولوجيا وتنظيم العمل في المجتمع الجزائري. رسالة ماجستير: علم الاجتماع: جامعة الجزائر، 1997 .
50. كريم، مراد. مجمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية. أطروحة دكتوراه: علم المكتبات: جامعة منتوري قسنطينة، 2008.
51. لحشم، قسمية. دراسة تسويقية حول إرساء الحكومة الإلكترونية: حالة الجزائر. رسالة ماجستير: تسويق: جامعة سعد دحلب البليدة، 2008.
52. معمر، جميلة. البحث العلمي في الجامعة ودور تكنولوجيا المعلومات والإنترنت في تطوره. رسالة ماجستير: علم المكتبات: جامعة منتوري قسنطينة، 2001.
53. معمر، جميلة. المكتبات الجامعية في ظل النهضة التكنولوجية المعاصرة. أطروحة دكتوراه: علم المكتبات: جامعة منتوري قسنطينة، 2009.

رابعاً : منشورات ومراسيم

54. وزارة العدل. إصلاح العدالة : الحصيلة والآفاق. الجزائر: وزارة العدل، 2005.
55. دليل بطاقة الشفاء الإلكترونية. 2010.
56. المرسوم التنفيذي رقم 98 - 257 المؤرخ في 25 أوت 1998. المتعلق بضبط شروط وكيفية إقامة خدمات انترنت واستغلالها. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية. ع.63. الصادر في 26 أوت 1998.
57. المرسوم الرئاسي رقم 03/258 الخاص بإنشاء جامعة جيجل. الجريدة الرسمية، 27 جويلية 2003.
58. المرسوم الرئاسي رقم 92/09 المعدل و المتمم للمرسوم التنفيذي رقم 03/258 الخاص بإنشاء جامعة جيجل. الجريدة الرسمية، 22 فيفري 2009 .
59. المرسوم التنفيذي رقم 01-123 المؤرخ في 15 صفر عام 1422 الموافق 9 مايو سنة 2001، المتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات بما فيها اللاسلكية الكهربائية، وعلى مختلف خدمات المواصلات السلكية. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية. ع.21. الصادر في 13 ماي 2001.
60. المادتين 01 و03 من المرسوم رقم 99-244- المؤرخ في 31 / 10 / 1999. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية. ع.77، 1999.

خامساً: متفرقات:

61. مقابلة مع السيد الأمين العام لدائرة جيجل. يوم : 15-03-2011 على الساعة 14-15.30.

62. مقابلة مع السيد مدير وحدة البريد المركزي لولاية جيجل. يوم : 12-02-2011 على الساعة 9.00-11.30.

سلاسا: الوييوغرافيا:

63. أبو سديرة، محمود. الحكومة الإلكترونية. موقع الأمم المتحدة، 2002. [على الخط]. متاح على الرابط: http://www.transparency-kuwait.org/index.php?ind=downloads&op=entry_view&iden=225: تمت الزيارة يوم: 23 - 02 - 2011.
64. أحمد، عادل زيدان. مستقبل الكتب الورقية يعلن غموضه. [على الخط]. متاح على الرابط: <http://www.dhadh.com/pageprint.php?id=7215> (تمت الزيارة يوم 21-01-2011).
65. أعمال وزارة الداخلية والجماعات المحلية. [على الخط]. متاح على الرابط: <http://www.interieur.gov.dz/Dynamics/frmItem.aspx?html=7&s=4&lng=ar>. تمت الزيارة يوم: 20-08-2011.
66. برنامج الحكومة الإلكترونية. مبادرة مجتمع المعلومات المصري لتوصيل الخدمات إلكترونيا. [على الخط]. متاح على الرابط: <http://www.misr.gov.eg/arabic/documents/default.aspx>، تمت الزيارة يوم: 20-02-2011.
67. بن حمادي، موسى. تقرير وزير البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال. في الاجتماع الذي خصص لقطاع البريد و تكنولوجيات الإعلام والاتصال. 23 أوت 2010. [على الخط]، متاح على الرابط: <http://www.el-mouradia.dz/arabe/Activitesara/2010/08/N230810.htm>، تمت الزيارة يوم: 19-09-2010.
68. بن حمادي، موسى. رد السيد موسى بن حمادي وزير تكنولوجيا البريد و تكنولوجيا الإعلام والاتصال على السؤال المقدم من طرف السيد محمد مخرالدي، نائب المجلس الشعبي الوطني. [على الخط]. متوفر على الرابط: <http://www.mptic.dz/ar3>، تمت الزيارة يوم: 13-09-2010.
69. بودوشة، أحمد. شبكة المكتبات الجامعية الجزائرية في ظل التحولات السريعة لتكنولوجيا المعلومات. [على الخط]. متاح على الرابط: <http://www.arabcin.net>. تمت الزيارة يوم 17/12/2005.
70. الجديد، فهد بن ناصر. لمحات في الإدارة الإلكترونية. [على الخط]. متاح على الرابط: <http://www.alriyadh.com/2006/04/10/article145288.html>، تمت الزيارة يوم: 12-03-2011.
71. حسان، التليلي. من يروج للذاكرة الثقافية الأوروبية، المكتبة الرقمية الأوروبية أم «غوغل»؟ - جريدة الرياض. [على الخط]. متاح على الرابط: <http://www.splart.net/?act=artc&id=207>. تمت الزيارة يوم 21.01.2008.
72. الحكومة الإلكترونية. [على الخط]. متاح على الرابط:

73. داود، عبد النور. تجربة أمانة عمان الكبرى في مجال الحكومة الإلكترونية. [على الخط]. متاح على الرابط: <http://www.4shared.com/get/Yijlcbxm/online.html>، تمت الزيارة يوم 2011-03-12.
74. الرتيبي، أبو القاسم محمد. التخطيط الإستراتيجي للحكومة الإلكترونية. [على الخط]. متاح على الرابط: faculty.ksu.edu.sa/alhomod/sfile/Egovernment13.PDF، تمت الزيارة يوم: 2011-02-20.
75. السامرائي، سلوى أمين. العلاقة بين توفر مستلزمات تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية ونجاح عملية تنفيذه: دراسة تطبيقية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في عمان بالملكة الأردنية الهاشمية. مجلة دراسات المعلومات، 2010، ع.8. [على الخط]. متاح على الرابط: http://informationstudies.net/issue_list.php?action=showtitles&authorid=58، تمت الزيارة يوم: 2011-03-12.
76. صديقي، محمد سامي. دراسة العائد والتكلفة لمشاريع الحكومة الإلكترونية. [على الخط]، متاح على الرابط: faculty.ksu.edu.sa/alhomod/sfile/Egovernment17.PDF، تمت الزيارة يوم: 2011-02-25.
77. عبد المجيد، الرفاعي. نظم المعلومات الحديثة في المكتبات والأرشيف. في: النادي العربي للمعلومات [على الخط]. متاح على الرابط: <http://www.arabicin.net>، تمت الزيارة يوم 2011-10-27.
78. العريشي، جبريل حسن. الحكومة الإلكترونية واستراتيجيات تطبيقها. [على الخط]. متاح على الرابط: <http://faculty.ksu.edu.sa/Al-Arishee/DocLib>، تمت الزيارة يوم: 2011-02-10.
79. عمروش، فادي. تجارب عربية في الحكومة الإلكترونية. [على الخط]. متاح على الرابط: fadyamr.com/files/articles/egoverment.doc، تمت الزيارة يوم: 2011/02-20.
80. اللجنة الإلكترونية. الجزائر الإلكترونية: ملخص ديسمبر 2008. [على الخط]. متاح على الرابط: <http://www.mptic.dz/ar/IMG/pdf/e-algerie.pdf>، تمت الزيارة يوم: 2011-02-22.
81. لطفي، علي. الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق العملي. مؤتمر الحكومة الإلكترونية السادس، دبي 09-12 ديسمبر 2007. [على الخط]. متاح على الرابط: deirallcity.gov.jo/Seminars_and.../egov_1.ppt، تمت الزيارة يوم: 2011/01/12.
82. لوتاه، حسين. تجربة الحكومة الإلكترونية في بلدية دبي. [على الخط]. متاح على الرابط: www.mmsp.gov.ma/uploads/documents/eGovConference.pps، تمت الزيارة يوم: 2011-02-10.
83. محمد مراياتي. اقتصاد المعرفة: تكنولوجيا المعلومات والتعريب. بيروت: اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا (الإسكوا). [على الخط]. متاح على الرابط: http://doc.abhatoo.net.ma/IMG/doc/16mai_8.doc تمت الزيارة يوم 2011-06-13

84. مرغلاني، محمد أمين بن عبد الصمد. اتجاهات موظفي المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمدينة جدة نحو تطبيق نظام التعاملات الإلكترونية. [على الخط]. متاح على الرابط: <http://www.cybrarians.info/journal/nol6/egov.htm>، تمت الزيارة يوم: 2011-03-12.
85. الموقع الرسمي للحكومة الإلكترونية المصرية. [على الخط]. متاح على الرابط: <http://www.egypt.gov.eg/arabic/home.aspx>، تمت الزيارة يوم: 2011-02-20.
86. الموقع الرسمي لبوابة المواطن. [على الخط]. متاح على الرابط: <http://www.elmouwatin.dz>، تمت الزيارة يوم: 2011 - 10 - 22.
87. الموقع الرسمي لحكومة دبي الإلكترونية. [على الخط]. متاح على الرابط: <http://www.dubai.ae/ar/pages/default.aspx> تمت الزيارة يوم: 2011-02-20.
88. الموقع الرسمي للتعاملات الإلكترونية للمملكة العربية السعودية. [على الخط]. متاح على الرابط: <http://www.yesser.gov.sa/ar/Pages/default.aspx>، تمت الزيارة يوم: 2011-03-12.
89. الموقع الرسمي للحكومة الإلكترونية الأردنية. [على الخط]. متاح على الرابط: <http://www.jordan.gov.jo/wps/portal/MyArabicPortal>، تمت الزيارة يوم: 2011-03-10.
90. الموقع الرسمي للحكومة الإلكترونية للمملكة العربية السعودية. [على الخط]. متاح على الرابط: <http://www.saudi.gov.sa/wps/portal/>، تمت الزيارة يوم: 2011-02-20.
91. موقع الويب الخاص ببوابة القانون الجزائري: www.droit.mjustice.dz
92. موقع الويب الخاص بوزارة العدل. [على الخط]. متاح على الرابط: <http://arabic.mjustice.dz/?p=reforme4>
93. موقع الويب الخاص بالتسجيلات الجامعية. [على الخط]. متاح على الرابط: www.orientation.esi.dz تمت الزيارة يوم: 2011 - 08 - 22.
94. موقع الويب الخاص بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي. [على الخط]. متاح على الرابط: http://www.mesrs.dz/e-learning/arabe/index_arab.php، تمت الزيارة يوم: 2011-11-30.
95. موقع الويب الخاص بالمكتبة الرقمية العالمية. [على الخط]. متاح على الرابط: <http://www.wdl.org/ar>، تمت الزيارة يوم: 2011-12-15.
96. المير، إيهاب خميس. متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية. رسالة ماجستير، مكتبة العلوم الأمنية. [على الخط]. متاح على الرابط: <http://www.seminar.ps/library/library/download:11926>، تمت الزيارة يوم 2011-03-12.
97. الهادي، محمد محمد. الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري. [على الخط]. متاح على الرابط: <http://www.cybrarians.info/journal/nol1/e-gov.htm>، تمت الزيارة يوم: 2011 - 01 - 20.

98. الهياجنة، أحمد فخري. إدارة مشاريع الحكومة الإلكترونية: تجارب عربية و عالمية. [على الخط]. متاح على الرابط: unpan1.un.org/intradoc/.../unpan021034.pdf ، تمت الزيارة يوم: 2011-03-15.
99. وزارة الدولة للتنمية الإدارية. الحكومة الإلكترونية في مصر. [على الخط]. متاح على الرابط: <http://www.misr.gov.eg/arabic/documents/default.aspx> ، تمت الزيارة يوم: 2011-02-20.
100. ياركندي، آسيا بنت حامد. تجارب عربية ناجحة في التحول من الوظيفة التقليدية إلى الوظيفة الإلكترونية: بوابة المدينة المنورة للخدمات الإلكترونية. ورقة مقدمة في إطار ورشة عمل حول التحول من الوظيفة التقليدية إلى الوظيفة الإلكترونية. تونس: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2009. [على الخط]. متاح على الرابط: uqu.edu.sa/files2/tiny_mce/plugins/.../k2.doc ، تمت الزيارة يوم 03-12-2011.

II . المراجع باللغة الأجنبية:

أولاً: الكتب:

101. Fritz MACHLUP . *The production and distribution of knowledge in the United States*, 1962
102. Yoneji MASUDA . *Managing in the information society : releasing synergy .- Japanese style*, 1990
103. Daniel BELL . *The coming of a post industrial society*. Paris[s.l] : [s.n], 1984.
104. Manuel CASTELLS . *The information age : economy, society and culture*, 1998.
105. Paul, OTLET . *Traité de Documentation. Le Livre sur le Livre.- Théorie et Pratique* . Bruxelles: Editions Mundaneum, Palais Mondial, 1934 .

ثانياً: الويبوغرافيا:

106. Dominique Burger . *L'accès au web et à la lecture numérique des publics diversement empêchés* . In: BBF, 2001, t. 51, n° 3, p. 58-63[En line]. disponible sur le lien suivant : <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/pdf/bbf-2006-3/bbf-2006-03-0058-010.pdf> visité le 11.02.2011.
107. Claudine Belayche . *La fin du catalogage ?! :La question des accès.- Journée d'étude Médiadix .- Jeudi 21 Octobre 2004) [En line]. disponible sur le lien suivant : : mediat.upmfgrenoble.fr/textes_colloques/D.%20Lahary_fin_ducatalogage.pdf . visité le 04.03.2011*
108. Accuosto, Pablo. *Un nouveau rapport fait le point sur la volonté politique de faire de la révolution de l'information une réalité pour tous*. Communiqué de presse APC.

- [en ligne]. disponible sur le lien suivant : <http://www.cipaco.org/spip.php?article1338>, visité le 11 février 2011.
109. **CNAS : Mise en route de la carte Chifa.** [En ligne] . disponible sur le lien suivant : www.mtess.gov.dz . visité le : 28/08/2011
110. **E-commission. E-Algérie 2013 : synthèse décembre 2008.** [en ligne]. Disponible sur le lien suivant : <http://www.mptic.dz/fr/?e-Algerie-2013,43> . visité le : 20-08-2010.
111. **Les nouvelles technologies de l'information et de la communication : Cyber Park Sidi Abdallah.** [en ligne]. Disponible sur le lien suivant : http://www.anpt.dz/brochure_cyber.pdf . visité le : 20-08-2010.
112. Medjahed, Faiçal . **Un PC pour chaque famille : Offre de paiement par crédit. Liberté : 19 - 07 - 2005.** [en ligne]. Disponible sur le lien suivant : <http://www.djazair.com/fr/liberte/41258> . visité le : 17-08-2010.
113. **Politique Nationale des Technologies de l'Information et de la Communication. E-Algérie 2013.**[en ligne]. Disponible sur le lien suivant : www.mptic.dz/%2Far%2FIMG%2Fppt%2FPresentation.ppt . visité le : 20-08-2010.
114. **Présentation du système national de la carte à puce chifa.** [En ligne]. 28/08/2011. disponible sur le lien suivant: http://www.elmouwatin.dz/spip.php?page=imprimer&id_article=189
115. **Un réseau informatique de la CNAS permettant l'interconnexion nécessaire entre les structures de la CNAS impliquées dans le système tant au niveau Wilayale que nationale.** [En ligne] . disponible sur le lien suivant : www.mtess.gov.dz . Visité le : 28/08/2011.
116. You-team. Conseil en management des projet innovant. **Gouvernance électronique.** [en ligne].disponible sur le web à l'adresse suivante: <http://www.youteam.com/dossiers/gouvernance-electronique/> . visité le 09 septembre 2010.

اللاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة منتوري قسنطينة-

كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية
قسم علم المكتبات

استبيان

في إطار التحضير لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات تخصص: المعلومات الإلكترونية:
الافتراضية و إستراتيجية البحث عن المعلومات، نرفق هذه الاستمارة لتغطية الجانب التطبيقي
للبحث المعنون:

موقع المكتبات الجامعية ضمن مشروع الحكومة الإلكترونية بالجزائر دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة جيجل

تحت إشراف:

د. طاشور محمد

إعداد الباحث:

شنيقل نزار

نرجو مساهمتكم في ملأ هذه الاستمارة من أجل إمدادنا بالمعلومات اللازمة لإنجاز هذا البحث
والإطلاع عن قرب على مكانة المكتبات الجامعية في تجسيد مفهوم الحكومة الإلكترونية.
كما نحيطكم علماً أن المعلومات المجمعة لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.
❖ الرجاء وضع إشارة (x) أمام الجواب الذي تراه مناسباً.

السنة الجامعية: 2010/2011

معلومات شخصية:

الوظيفة:

محافظ - ملحق بالمكتبات الجامعية - مساعد بالمكتبات الجامعية

أخرى، حددها:.....

المحور الأول: المكتبات الجامعية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال

1. عن ماذا يدل مصطلح تكنولوجيا المعلومات ؟

أجهزة الإعلام الآلي - البرمجيات
 شبكة الأنترنت - شبكة الأنترنت
 قواعد البيانات - وسائل الاتصال

أخرى، حددها:.....

2. استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية هو:

التحول من العمل التقليدي إلى العمل الآلي
 استخدام أجهزة الإعلام الآلي في النشاطات التي تقوم بها المكتبة
 ربط المكتبة بشبكة الأنترنت
 ربط المكتبة بشبكة الأنترنت
 إنشاء فهارس الكترونية.
 إتاحة المعلومات على الخط المباشر
 تشكيل رصيد وثائقي إلكتروني.

3. هل تتوفر مكتبتكم على وسائل تقنية ؟

نعم لا

* إذا كانت الإجابة ب "نعم"، ما طبيعتها؟

حواسيب - طابعات
 الأنترنت - آلات نسخ

- ماسحات ضوئية - شبكة الأنترنت

..... أخرى، حددها:
.....

4. هل تعتمدون في تأدية نشاطاتكم في المكتبة على تكنولوجيا المعلومات ؟

نعم لا

* إذا كانت الإجابة ب "نعم"، فيما تتجلى هذه النشاطات ؟

- الاقتناء و التزويد

- التصنيف و الفهرسة

- الإعارة

..... أخرى، حددها:
.....

5. هل تستخدم تكنولوجيا المعلومات بطريقة ؟

جيدة - حسنة - ضعيفة

6. إذا كان استخدامكم لتكنولوجيا المعلومات جيدا، فهل هذا راجع إلى تلقيكم تكوينا في هذا المجال ؟

نعم لا

* إذا كانت الإجابة ب "لا"، فما هي الأسباب ؟

.....
.....

7. هل تمكنكم من استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في تحسين و تطوير خدمات المكتبة ؟

نعم لا

المحور الثاني: الخدمات الإلكترونية في المكتبات الجامعية

8. هل تقدم مكتبتكم خدمات إلكترونية؟

نعم لا

* إذا كانت الإجابة ب "نعم"، فيما تتمثل هذه الخدمات؟

- خدمة الإحاطة الجارية - خدمة البحث و الإتصال المباشر
- خدمة البث الإنتقائي للمعلومات - الخدمات الببليوغرافية

- أخرى، أذكرها:.....

.....

9. ما هي أسباب التحول إلى خدمات المعلومات الإلكترونية؟

- الخدمات التقليدية لا تحقق رضا المستخدمين
- متطلبات البيئة التكنولوجية الحديثة
- سرعة و فعالية الخدمات الإلكترونية

- أخرى، أذكرها:.....

10. هل للمكتبة موقع على شبكة الأنترنت؟

نعم لا

* إذا كانت الإجابة ب "نعم"، ما هي طبيعة المعلومات التي يقدمها؟

- معلومات عامة عن المكتبة - النظام الداخلي للمكتبة
- وظائف المكتبة - روابط شعبية نحو مواقع مكتبات أخرى

- أخرى، حددها:.....

11- هل يتميز موقع المكتبة ب ؟

- سرعة الولوج - توفر أدوات البحث - التفاعلية

12. هل تقدم المكتبة خدمات عن بعد عبر موقعها الإلكتروني ؟

- نعم لا

* إذا كانت الإجابة ب "نعم"، فهل هذه الخدمات تتمثل في :

- فهرس إلكتروني للمكتبة على الخط المباشر
- القيام بعملية التسجيل في المكتبة عن بعد
- القيام بعملية حجز الكتب عن بعد
- قواعد بيانات
- التعليم عن بعد
- تقديم الدروس و المحاضرات بالصوت و الصورة عن بعد
- الإجابة عن استفسارات المستخدمين عبر الموقع

- أخرى، حددها:

.....

المحور الثالث: مساهمة المكتبة في تفعيل مشروع الحكومة الإلكترونية:

13. هل لديك فكرة عن مفهوم الحكومة الإلكترونية ؟

- نعم لا

14. برأيك، هل الحكومة الإلكترونية هي:

- استخدام الوسائل الحديثة في الأعمال الإدارية
- التحول من الأسلوب التقليدي في العمل إلى الأسلوب الإلكتروني

- تحقيق إمكانية الوصول إلى الخدمات الحكومية عن بعد

15. انطلاقاً من المفاهيم السابقة، هل ترون بأن مكتبتكم تطبق أيًا من هاتين المفاهيم؟

لا

نعم

* إذا كانت الإجابة ب "نعم"، ما هي المجالات التي يتم فيها ذلك؟

.....
.....

16. أصبحت للمكتبات الحديثة مصطلحات جديدة كالمكتبة الإلكترونية، الرقمية وغيرها، برأيكم، ما هي علاقة هذا النوع من المكتبات بمفهوم الحكومة الإلكترونية؟

.....
.....

17. هل تعتقدون أن تقديم الخدمات الإلكترونية هو مساهمة في تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية؟

لا

نعم

.....
.....

18. في موقع عملك هل تتعامل مع العملاء؟

- عن طريق التلفون

- عن طريق البريد العادي

- عن طريق وسائل الاتصال الحديثة

- أخرى، حددها.....

19. ما هي الاقتراحات التي يمكن تقديمها حتى تتمكن مكتبتكم من المساهمة في ارساء الحكومة الالكترونية ؟

أ- بالنسبة للموارد البشرية

.....
.....

ب- بالنسبة للموارد المالية

.....
.....

ج- بالنسبة للهيكل القاعدية

.....
.....

الليخمان



ملخص:

تهدف هذا الدراسة إلى إبراز دور المكتبات الجامعية ضمن مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر، والكشف عن واقع عصرة قطاع المكتبات في الجزائر.

بداية تم تناول الموضوع من الجانب النظري، حيث تم التطرق إلى ماهية الحكومة الإلكترونية، و التعريف بمشروع الحكومة الإلكترونية الجزائرية 2013 ، ثم التعرض لموقع المكتبة الجامعية ضمن هذا المشروع.

و تم إجراء الدراسة الميدانية حول موقع المكتبة الجامعية ضمن مشروع الحكومة الإلكترونية الجزائرية 2013 بالمكتبة المركزية لجامعة جيجل، حيث مكّنت المقابلة واستمارة الاستبيان الموزعة على الموظفين من جمع بيانات، والحصول على نتائج أكدت صحة الفرضيات المطروحة، حيث تمثلت هذه الأخيرة في أن التطورات التكنولوجية التي اعتمدها المكتبة بانضمامها لمشروع *Meda Tempus* يساهم في تجسيد مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

وقد خلصت الدراسة بمجموعة من الاستنتاجات حول ضرورة تطبيق التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصالات في المكتبات الجامعية من أجل تقديم خدمات حديثة من شأنها أن تساهم في تجسيد الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

الكلمات المفتاحية:

الحكومة الإلكترونية- المكتبات الجامعية- الجزائر.

Résumé :

Le but de cette recherche est de montrer l'importance du rôle des bibliothèques universitaires dans le projet e-gouvernement en Algérie, et de révéler la réalité de la modernisation de ces secteurs dans ce pays.

La première partie de notre travail consiste d'abord en un aspect théorique traitant le sujet de l'e-gouvernement, ou on a essayé d'introduire ce projet, et on a traité avec le rôle de la bibliothèque universitaire dans ce dernier.

La seconde partie de notre travail présente une enquête dont le but est d'identifier le rôle de la bibliothèque universitaire dans le projet du gouvernement électronique Algérien 2013 à travers une étude de terrain à la bibliothèque centrale de l'Université de Jijel. Un questionnaire et entretien ont été administrés au personnel de la bibliothèque, afin de collecter des données fiables. Ceci a permis d'aboutir à des résultats qui confirment nos hypothèses à savoir que les développements technologiques adoptées par la Bibliothèque de rejoindre le projet Meda Tempus contribue à la réalisation du projet e-gouvernement en Algérie.

Nous complétons notre recherche par une synthèse des principaux résultats obtenus en insistant sur la nécessité d'appliquer les technologies modernes de l'information et de la communication dans les bibliothèques universitaires en vue de fournir des services modernes qui contribueront à la réalisation de l'e-gouvernement en Algérie.

Mots-clés

E-gouvernement - bibliothèques universitaires – Algérie.

Abstract :

The aim of this research is to underline the importance of the role of the university libraries in e-government project in Algeria, and to reveal the reality of modernization of the library sector in Algeria.

The first aspect of our theoretical subject portrays the nature of e-government, and to introduce the Algerian e-government project 2013, then we dealt with the university library site within this project.

The second aspect of our work is a survey that aims to investigate the site of the university library within the project of electronic government, the Algerian 2013 through a field study which was applied at the central library of the University of Jijel.

One questionnaire and interview was administrated to the company personnel have helped us to gather significant data to get results that confirm the hypotheses stated. These results show that the technological developments adopted by the library joining Meda Tempus project contributes to the embodiment of e-government project in Algeria.

At the end, we point out the main results of our research insisting on the necessity to apply modern information technologies and communications in the university libraries in order to provide modern services that will contribute in the realization of e-government in Algeria.

Keywords:

E-government - university libraries – Algeria.