الجمهورية الجزائرية الدموقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف – المسيلة -

كلية الحقوق والعلوم السياسية.

قسم:العلوم السياسية. **تخصص :إدارة محلية**

العنوان:

التحول نحو الحكومة الالكترونية في الجزائر (المسار والتحديات)

مذكرة لنيل شهادة الماستر إدارة محلية

اعداد الطالب : **تحت إشراف:**

حضري مروان **أ.د: ليندة بوعنان**

2022/2021

المحتويات:

المقدمة

الفصل الأول: مدخل مفاهيمي للحكومة الالكترونية

المبحث الأول:مفهوم الحكومة

- المطلب الأول:تعريف الحكومة الالكترونية
- المطلب الثاني: الأسباب؛الأهمية؛الأهداف و الخصائص
- المطلب الثالث**:** الحكومة الالكترونية و مفاهيم مشابهة (الإدارة- الحكومة الرقمية- الحكومة الذكية)
- المطلب الرابع: اشكال الحكومة الالكترونية

المبحث الثاني: الانتقال الى الحكومة الالكترونية و استراتيجيات التحول و معوقاته

- المطلب الاول: مراحل التحويل الى الحكومة
- المطلب الثاني : استراتيجيات التحول
- المطلب الثالث: المعوقات

الفصل الثاني :

تجربة الحكومة الالكترونية الجزائرية.

- المبحث الأول: مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر.
- المطلب الأول: رؤية و أهداف الحكومة الالكترونية في الجزائر.
- المطلب الثاني: برنامج عمل تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر.
- المطلب الثالث: الوسائل المسخرة لتطبيق برنامج الحكومة الالكترونية

المبحث الثاني: واقع تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر

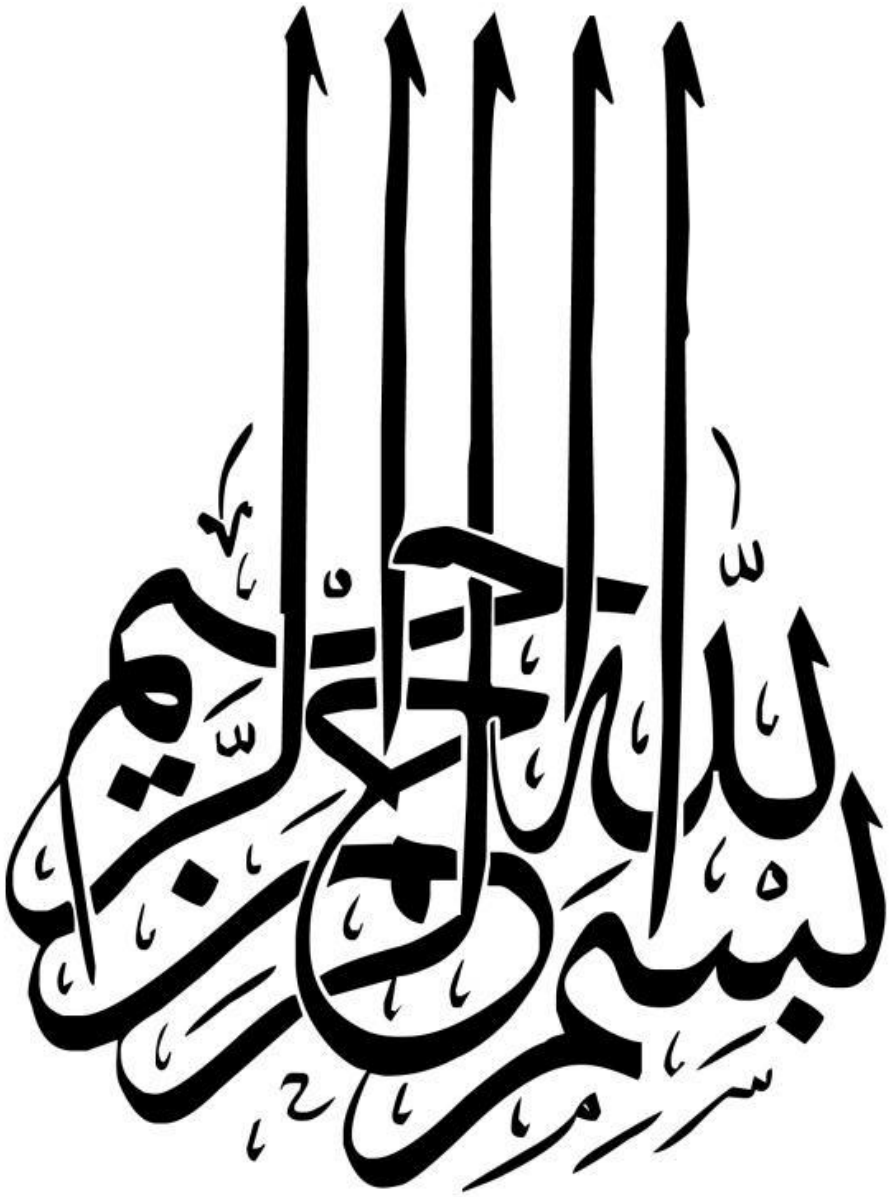
- المطلب الأول :محاور استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013
- المطلب الثاني :بعض استخدامات الحكومة الالكترونية في الجزائر
- المطلب الثالث: بعض مشاريع الحكومة الالكترونية بالجزائر.

المطلب الرابع :تقييم استخدامات الحكومة الالكترونية في الجزائر

المبحث الثالث: معوقات و تحديات الحكومة الالكترونية

- المطلب الأول : المعوقات الإدارية
- المطلب الثاني : المعوقات المادية
- المطلب الثالث: المعوقات البشرية
- المطلب الرابع: المعوقات التشريعية

الخاتمة


بسم الله الرحمن الرحيم

اهداء

الحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه كما يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه

ونشكره جل وعلا على حسن توفيقه وجميل صنيعه

بأن وفقن إلى إنجاز هذا العمل المتواضع

نتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى كل من كان له فضل علي ولو بمقدار ذرة من

أو من بعيد، موجها أو مرشدا مؤيدا أو مؤنبا

أوجه الشكر لأستاذي ومشرفتي الأستاذة "ليندة بوعنان" الذي أشرفت على هذا العمل،

فالشكر الجزيل لها على كل المساعدات والإرشادات القيمة التي قدمتها لي

نسأل الله العلي القدير أن يوفقها في مساعيها العلمية وأن يجعلها ذخرا وحمى للعلم

مقدمة

قد أدى تطور صناعة الحاسوب و البرمجيات إلى انتشار تكنولوجيا المعلومات ، ليخرج الكومبيوتر من الغرف الكبيرة المغلقة و يصبح في متناول معظم الشركات و المؤسسات ، بعدما كان حكرا على بعض القطاعات، كما أدى التطور الحاصل في تكنولوجيا الاتصال إلى ظهور الانترنت و التي هي شبكة ضخمة تربط أجهزة الكومبيوتر مع بعضها البعض ،هذا الانتشار الواسع لشبكة الانترنت و ارتباط المواطنين بها أوجد نوعا من العلاقات و المفاهيم
الجديدة في المجتمع.

استفادت الحكومات و الشركات من تكنولوجيا المعلومات في أنشطتها حيث وظفتها في انجاز العمليات الإحصائية و الجغرافية مما ساعدها على اتخاذ القرارات في السياسات العامة ،وهذا التطور الحاصل في تكنولوجيا الإعلام و الاتصال جعل الحكومات تفكر في تقديم خدماتها للمواطنين بالاعتماد على هذه التكنولوجيا ، فظهر مفهوم الحكومة الالكترونية .

و كانت البداية في الولايات المتحدة الأمريكية سنة 1992،عندما طرح (آل جور) نائب الرئيس الأمريكي (بيل كلينتون) فكرة تقديم الخدمات للمواطنين الأمريكيين من خلال ربطهم بشبكة الحكومة ، ومن جانب آخر تعتمد الحكومة على تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في أداء أنشطتها لربح الوقت و خفض التكاليف.

في بناء الحكومة الالكترونية يؤخذ في الحسبان كل ما تمارسه

الحكومة في العالم الحقيقي سواء في علاقاتها بالجمهور أو علاقة مؤسساتها بعضها ببعض أو علاقاتها بجهات الأعمال الداخلية و الخارجية [11].

و الحكومة الالكترونية لا تعني أتمت العمليات الإدارية و تقديم بعض الخدمات البسيطة كدفع الفواتير و تحصيل الضرائب و إنما هي إتاحة كل المعلومات و الخدمات ليستفيد منها كل مواطن مرتبط بالشبكة بكل شفافية.

والجزائر كجزء من هذا العالم ليست بعيدة عن هذه التطورات، فقد تضمنت سياساتها العامة برامج تسعى إلى الاهتمام بتكنولوجيا الإعلام و الاتصال بهدف بناء مجتمع المعلومات في الجزائر ، ويظهر هذا جليا من خلال الخطاب الرسمي للمسؤولين و الجهود التنموية بعد التحول

[1] عصام عبد الفتاح مطر. الحكومة الالكترونية بين النظرية و التطبيق.الإسكندرية .دار الجامعة الجديدة . - 2008 ص 98

الاقتصادي الذي عرفته البلاد و إعادة هيكلة المؤسسات في التسعينات، ولا سيما قطاع البريد و المواصلات ، حيث ركزت جهود الإصلاح في الجزائر منذ سنة 2000 على تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال لتطلق الجزائر بعد ذلك مبادرتها الالكترونية سنة 2008تحت اسم :الجزائر الالكترونية 2013/2009 لقد أدى التحول الاقتصادي في الجزائر إلى فتح أفاق كبرى للاستثمار و البحث عن بدائل جديدة خارج تصدير المحروقات، كما طرحت قضية انضمام الجزائر إلى منظمة التجارة العالمية ، كما أن اتساع مساحة الجزائر و زيادة عدد سكانها يطرح بعض الصعوبات تتعلق بصعوبة توصيل الخدمات إلى المناطق النائية و انتشار البطالة ، و قضايا أخرى تتعلق بانتشار الفساد الإداري و البيروقراطية وغيرها ، كل هذا يبين مدى حاجة الجزائر إلى الحكومة الالكترونية التي ستفتح آفاقا جديدة للاقتصاد الوطني و توفير الخدمات للمواطنين بأسرع وقت و جهد.

- **المشكلة البحثية:**

مبادرة الجزائر الالكترونية كغيرها من المبادرات التي ظهرت في العديد من دول العالم سواء المتقدمة أو النامية و خصوصا الدول العربية تواجهها صعوبات عديدة ، و تختلف هذه الصعوبات من دولة إلى أخرى حسب توجهات كل منها و إمكاناتها المادية و البشرية المتاحة للمشروع . و أمام التحديات التي تواجه جهود تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر نطرح **السؤال التالي:**

ماهي متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر ؟

- **مجالات الدراسة**:

المجال الزماني : تركز الدراسة على بداية فترة الإصلاحات الكبرى التي بادرت بها الجزائر في مجال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال ، و الهادفة إلى بناء مجتمع المعلومات من سنة 2000إلى الآن.

- المجال المكاني : الجزائر
- أسباب اختيار الموضوع:

البحث العلمي في أي موضوع لا يأتي من فراغ ، و إنما حول ظاهرة معينة يلفها الغموض ، و تحتاج إلى تفسير و تحليل ، بدافع الفضول العلمي الذي يهدف إلى إزالة اللبس و الغموض عنها و أسباب اختيار هذا الموضوع تكمن في:

-محاولة فهم الحكومة الالكترونية كمصطلح جديد ، مازال يكتنفه الكثير من الغموض ، و مازالت الأبحاث جارية حوله على المستوى العربي و العالمي.

-التعرف على واقع الحكومة الالكترونية في الجزائر كمشروع حديث ، توليه الجزائر اهتماما خاصا ،و تعلق عليه الآمال الكبرى في الإصلاح و التطوير.

-المساهمة في إثراء البحوث الجامعية ، حيث يلاحظ ندرة في هذا النوع من الدراسات بالجزائر

- التساؤلات:

1- ما المقصود بالحكومة الالكترونية ؟

2-ماهي الأهداف المعلنة لبرنامج الحكومة الالكترونية في الجزائر ؟

3-ماهي الوسائل المعتمدة لتطبيق برنامج الحكومة الالكترونية بالجزائر ؟

4-ماهي أهم مجالات تطبيق الحكومة الالكترونية بالجزائر ؟

5-ماهي الصعوبات التي تواجه مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر؟

- **فرضيات الدراسة**:

1- نجاح تجربة الحكومة الالكترونية في الجزائر مرتبط بتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

2- بطء التحول للخدمات الالكترونية في الجزائر هو نتيجة ضعف المقومات البشرية و القانونية و الإدارية.

3- تطوير مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر مرتبط بوجود إرادة سياسية داعمة للتحول الالكتروني.

- **أهمية الدراسة:**

- **الأهمية العلمية**:

تحسين الأداء في القطاع الحكومي من الأمور التي تحضى بالاهتمام المتزايد لدى الباحثين ، و بالتالي أصبح تطبيق الحكومة الالكترونية مطلبا أساسيا لزيادة فعالية أداء الحكومات .

البحث في إمكانية تطبيق الحكومة الالكترونية ، يتطلب الوقوف على خصوصية كل دولة و إمكاناتها ، والواضح أن هناك ندرة في هذا الميدان ، ومن هذا المنطلق جاءت الدراسة لإلقاء المزيد من الضوء في هذا المجال.

- **الأهمية العملية:**

تكمن أهمية هذه الدراسة في تناولها مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر ، والذي يرى فيه البعض بأنه مشروع صعب المنال لصعوبة التغيير أمام العراقيل البيروقراطية و غيرها ، وجاءت الدراسة لتوضيح الرؤى و الحصول على حقائق مجردة عن هذا الموضوع ، و التوصل إلى نتائج و توصيات بهذا الشأن يمكن الاستفادة منها في المستقبل

- أهداف الدراسة:

1- التعرف على ماهية الحكومة الالكترونية كمصطلح جديد افرزه التطور البشري كمرحلة جديدة في ميدان الإدارة و التسيير.

2- التعرف على أهداف الحكومة الالكترونية بالجزائر من خلال السياسة العامة للدولة في هذا المجال.

3- التعرف على البيئة التي أعدتها الجزائر لاستنبات مشروع الحكومة الالكترونية.

4-للوقوف على أهم تطبيقات الحكومة الالكترونية بالجزائر من خلال التقرب من بعض مؤسسات الخدمة العامة.

5-رصد الواقع المعيش للتعرف على خصوصية التحديات التي تواجه مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر.

6- تحليل تحديات مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر واقتراح الحلول المناسبة لها.

- مناهج الدراسة:

-اعتمد الباحث على المنهج الوصفي لتحليل و تفسير مفهوم الحكومة الالكترونية لأخذ تصور نظري للمفهوم واسقاطه على التجربة الجزائرية والتعرف على التحديات التي تواجه المشروع ، و من خلالها يحاول طرح رؤية استراتيجية للحكومة الالكترونية في الجزائر التحديات التي تواجه المشروع ، و من خلالها يحاول طرح رؤية استراتيجية للحكومة الالكترونية في الجزائر

كما استعان الباحث بمنهج دراسة حالة باعتبار أن الجزائر حالة واحدة، حيث انه يمكن استخلاص بعض النتائج من الواقع المعيش.

-و المنهج التاريخي الذي لا غنى عنه في الدراسات السياسية و الاجتماعية ، فتحليل الواقع المعيش يتطلب التعرف على حالة المنظمات قبل التحول الالكتروني ليستخلص التغيرات الحاصلة ومن ثم يمكن تقييم هذه التطورات.

-كما اعتمد الباحث على مدخل النظم ، حيث أن البيئة الخارجية و الداخلية تفرض على النظام السياسي في الجزائر متغيرات أملتها العولمة (المدخلات) و التفاعل مع هذه المتغيرات أفرز مجموعة من البرامج الهادفة إلى الاستجابة للضغوط (المخرجات) و التغذية الاسترجاعية تعكس مدى استجابة بيئة النظام في الجزائر لتلك المخرجات.

و على هذا الأساس اعتمد الباحث في تقويمه للبرامج المعلنة للحكومة الالكترونية في الجزائر من منظور تحليل السياسة العامة.

ليتوصل إلى الصعوبات التي تعيق تنفيذ السياسة العامة في هذا المجال و التي من خلالها يحاول إيجاد بعض التصورات لمستقبل الحكومة الالكترونية في الجزائر.

صعوبات الدراسة : تكمن الصعوبات في قلة المراجع التي تتناول موضوع الحكومة الالكترونية بالجزائر و هذا لحداثة الموضوع مما يضطر اللجوء إلى الانترنت و تصفح المواقع الحكومية للحصول على المعلومات و تتبع الصحافة الالكترونية للوقوف على المستجدات و تصريحات المسؤولين و آراء الخبراء في هذا المجال

- **المبحث الاول:مفهوم الحكومة الالكترونية.**

يعد مفهوم الحكومة الالكترونية من أبرز المفاهيم التي أدخلتها الثورة المعلوماتية و شبكة الانترنت إلى الحياة اليومية للمواطنين ، و التي ظهرت نتيجة لتطورات تقنية متفاعلة مع الإنسان على المستوى جغرافي واسع، حيث تعد فكرة الحكومة الالكترونية من الأفكار الجديدة في تطبيقاتها ، تهدف إلىإحداث تطوير جذري في الأداء الحكومي وفق معايير القطاع الخاص في كل ما يتمتع به من مزايا تنافسية و في مقدمتها الجودة و كسب رضا المستفيد الأمر الذي سوف يكون له الأثر الكبير في تطوير خدمات المؤسسات الحكومية .

و على الرغم من أن مصطلح الحكومة الالكترونية يحتوي على كلمة الكترونية إلا انه ليس مصطلح تكنولوجي بل مصطلح إداري يعبر عن التحول الجذري في المفاهيم الثقافية ، الاقتصادية ، الاجتماعية و التسويقية و علاقة الإفراد و المؤسسات مع بعضها البعض، لذا فإن مفهوم الحكومة الالكترونية أوسع من كونها برمجيات ، حواسيب ، انترنت و غيرها من التقنيات ، اتخاذإدارة شاملة ينطوي عليها إجراء تغيير نوعي يهدف إلىإعادة النظر بمفاهيم الإدارة العامة و مضامين الخدمات التي تقدمها ، فهي صياغة لواقع جديد في ضوء العلاقات التبادلية بين الأجهزة الحكومية من جهة و جمهور المستفيدين من خدماتها من جهة أخرى في أي مكان و زمان.و إذا تحدثنا عن الجزائر ،نجد ان العمل ما زال كبيرا.

- **المطلب الأول: تعريف الحكومة الالكترونية**

في الواقع توجد تعاريف كثيرة و متباينة للحكومة الالكترونية ، حيث تتباين هذه التعاريف بصورة كبيرة لتعدد مستخدميها و المستفيدين منها و القائمين عن تنفيذها، و فيما يلي عرض لبعض هذه التعاريف:

- قدرة الأجهزة و الهيئات الحكومية على إتاحة المعلومات و تقديم الخدمات الحكومية فيما بينها و بين المواطنين

و منظماتالأعمال و الجهات الأخرى التي تتم التعامل معها بأسلوب سهل و يسير و سريع و أكثر مرونة و في اي وقت **24** ساعة يوميا طوال أياماالأسبوع[1](1).

- قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين و انجاز المعاملات عبر[2]شبكة الانترنت بسرعة و دقة متناهيتين و بتكاليف و مجهودات اقل ، ومن خلال موقع واحد على الشبكة. **(2)**

- قدرة الأجهزة الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية و تقديم الخدمات للمواطنين و قطاع الأعمال من جهة أخرى،و ذلك بسرعة عالية و تكلفة منخفضة عبر شبكات الانترنت،مع ضمان سرية و امن المعلومات المتناقلة في أي وقت و أي مكان.

- يعد مصطلح للحكومة الالكترونية من المصطلحات الحديثة ، و قد عرفها البعض بأنها ((الخدمات الالكترونية عبرا لانترنت)) ، و عرفها آخرون بأنها ((استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية ف انجاز المعاملات الإدارية ، و تقديم الخدمات المرفقية ، و التواصل مع الموظفين بمزيد من الديمقراطية)).كما تعرف بكونها : ((مرادف لعمليات تبسيط الإجراءات الحكومية ، و تيسير النظام البيروقراطي أمام المواطنين ، من خلال إيصال الخدمات لهم بشكل سريع و عادل ، في اطار من النزاهة و الشفافية و المساءلة الحكومية)).

- وعرفها البعض بأنها : ((النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية أي التقليدية مع فارق أنالأولى تعيش في الشبكات الالكترونية و أنظمة المعلوماتية ، في حين تحاكي و وظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في الدولة)).

من خلال التعاريف المتقدمة يتضح أن مفهوم الحكومة الالكترونية يرتبط أساسا باستخدام تكنولوجيا المعلومات من خلال قواعد البيانات و شبكات المعلومات ووسائل الاتصال الحديثة مثل : الانترنت ، و ذلك أغرض تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين و تيسيرها بفعالية و كفاءة و شفافية و مساءلة المؤسسات ، و هي بالفعل إحدىالآليات المستحدثة المعتمدة على التكنولوجيا

---

[1]) علي محمد عبد العزير بن درويش"تطبيقات الحكومة الالكترونية ، جامعة نايف، العربية للعلوم الامنية، الرياض،2005 ص 90

2) علي محمد عبد العزير بن درويش، مرجع سابق، ص 10

2

المعلومات الرقمية في سبيل الرقي بالمؤسسات الحكومية لتقديم أفضل الخدمات للمواطنين مع اقتصاد الوقت و الجهد و النفقات.

- عرفتها الأمم المتحدة عام 2002 م بأنها "استخدام الانترنت و الشبكة العالمية العريضة لإرسال معلومات و خدمات الحكومة للمواطنين".

- و عرفتها منظمة التعاون و التنمية في المجال الاقتصادي(OECD) عام 2003 م بأنها "استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و خصوصا الانترنت للوصول إلى حكومات أفضل"

و عرفها البنك الدولي عام 2005 م على أنها "عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات (مثل شبكة الانترنت و شبكة المعلومات العريضة و غيرها)و التي لديها القدرة على التغيير و تحويل العلاقات مع المواطنين و مختلف المؤسسات الحكومية".[1](1)

- و عرفها اوهلوكويست على أنها "نموذج أعمال مبتكر مستند للتقنيات ، خصوصا تقنيات الخدمة الذاتية اللاسلكية ، و أساليب التفاعل و الشفافية و المصداقية و الثقة المتبادلة مكرس و موجه بالمواطنين و منظمات الأعمال الربحية و غي الربحية ، و يستهدف بالدرجة الأولى تقديم خدمات عامة بأسلوب مميز مع الأخذ بالاعتبار خصوصيات السوق المستهدفة و يحقق لأطراف التبادل و التعامل الأهداف المشتركة بكفاءة و فعالية ".[2](2)

مما سبق نستنتج ان الحكومة الالكترونية هي نظام افتراضي يمكن الأجهزة الحكومة من تأدية التزاماتها لجميع المستفيدين باستعمال التقنيات الالكترونية المتطورة متجاهلة المكان و الزمان مع تحقيق الشفافية و المصداقية و الجودة و التمييز و السرية و امن المعلومات .

- و الحكومة الالكترونية تتميز بهذا عن الحكومة التقليدية بالميزات الاتية:

- ادارة بلا ورق: حيث تتكون من البريد الالكتروني و الأرشيف الالكتروني ، الرسائل الصوتية،نظم تطبيقات المعالجة الالية.

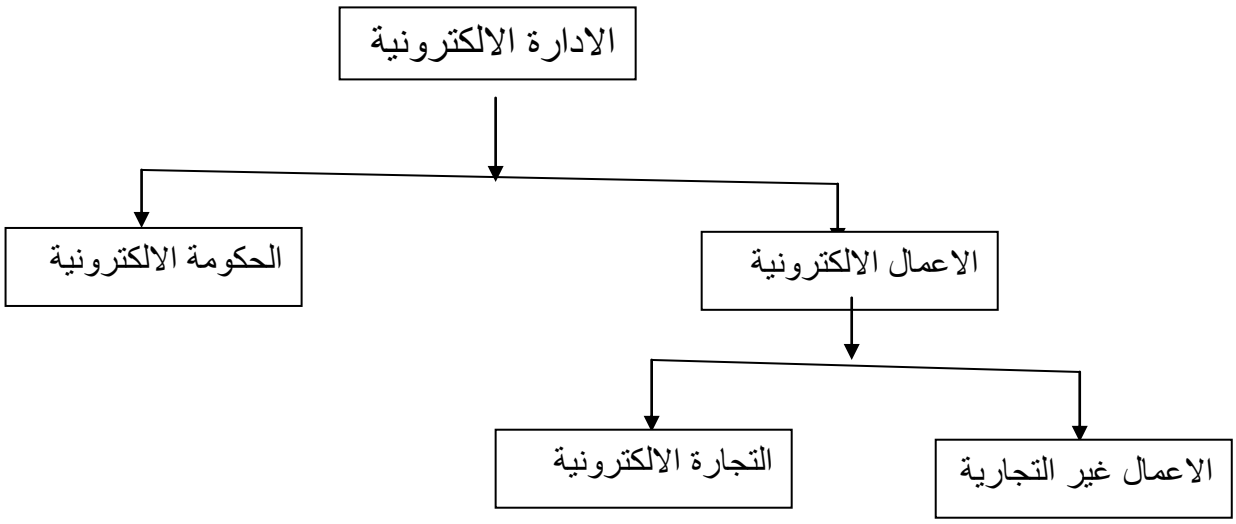
- بلا مكان : و تتمثل في التلفون المحمول و التلفون الدولي الجيد(التيليديسك) ، و المؤتمرات الالكترونية ، و العالم الافتراضي.

1زكي ايمان عبد الحسن الحكومة الالكترونية على مؤسسات الاعمال . منشورات المنظمة العالمية للتنمية لاادارية بحوث ودراسات مصر 2009ص 19

2طارق عبد الرءوف عامر، **الإدارة الإلكترونية**، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 9007 م، ص73

مصطلح الحكومة الالكترونية هو جزء لا يتجزأ من الإدارة الالكترونية باعتبارها منظومة متكاملة و بنية و وظيفية و تقنية مفتوحة ، و هي إطار يشمل كل من الأعمال الالكترونية للدلالة على الإدارة الالكترونية للأعمال و الحكومة الالكترونية للدلالة على الإدارة الالكترونية العامة او الإدارة الالكترونية لأعمال الحكومة الموجهة للمواطنين او الموجهة للأعمالأو الموجهة لمؤسسات و دوائر الحكومة المختلفة ،والشكل الموالي يوضح الفرق بين مصطلح الحكومة الالكترونية و مصطلح الإدارة الالكترونية.

الشكل رقم (1): المصطلحات المرتبطة بالحكومة الالكترونية



-المصدر : عادل حرحوش المفرحي و اخرون

- المطلب الثاني : أسباب تبني الحكومة الالكترونية، أهدافها و خصائصها

1الأسباب:

بدأت تجربة الحكومة الالكترونية في أوساط الثمانينات في الدول الاسكندينافية و تمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز و أطلق عليها اسم القرى الالكترونية ، و يعد لارس(Lqrs) من جامعة ادونيس في الدنيمارك رائد هذه التجربة و سماها مراكز الخدمة عن بعد ، كما يعتبر مايكل دل من رواد هذا المشروع أيضا و هو صاحب شركة دل(Dill)التي لها الدور الريادي في ميدان الحلول الالكترونية [11]

. - [1]طارق عبد الرؤوف عامر، **الإدارة الإلكترونية**، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 9007 م، ص70

و في المملكة المتحدة بدأت التجربة عام 1989 م في مشروع قرية مانشستر ، و ذلك بالاستفادة من التجربة الدنيماركية التي تستند إليها عدة مشاريع فرعية، و قد أنشئ "مضيف مانشستر" بوصفه مرحلة اولى تهدف الى ترقية و متابعة التطورات الاجتماعية و الاقتصادية و التعليمية و المهارتية ،و قد بدأالمشروع فعلا عام 1991م ، و في عام 1992م عقد مؤتمر الأكواخ البعيدة في المملكة المتحدة لمتابعة هذه المشاريع ، و قد تبني مجلس لندن مشروع "بونتيل"(الاتصالات البعدية التقنية) الذي أكد على جمع ونشر و تنمية المعلومات بوسائل الكترونية كالبريد الالكتروني و الوصول عن بعد لقواعد المعلومات.

وفي عام 1999م بدأت مشروعات إنشاء الحكومة الالكترونية في كثير من الدول مثل الولايات المتحدة الأمريكية و المملكة المتحدة البريطانية ، كما نشطت بعض الدول العربية عام 2000م مثل دول الإمارات من خلال إنشاء حكومة دبي الالكترونية ، و صاحبت ذلك شركة تجاري-كوم التي تعتبر بمثابة سوق الكتروني متكامل حيث تقوم جميع الدوائر الحكومية في دبي بشراء احتياجاتها منه، و هكذا تسارعت جميع الدول المتقدمة منها و النامية إلى تبني مفهوم الحكومة الالكترونية و الذي أصبح أمر حتمي و ذلك لمجموعة من الأسباب نذكر منها:[1]

-أ-أسباب سياسية: تمثلت أساسا في:

- ظهور مفهوم العولمة.
- تنافس السياسيين حول كسب رضا الجمهور من خلال تقديم خدمات أسهل لا سيما في المجتمعات المتقدمة.
- دعم البنك الدوليلمشاريع الحكومة الالكترونية في البلدان النامية

-ب- أسباب تكنولوجية:و أهمها:

- ظهور شبة الانترنت.
- أصبحت أسعار عتاد المعلوماتية جد معقولة.
- تطوير مستويات عالية من تشفير البيانات بحيث أصبحت الثقة بالشبكة و أمنها امر ممكنا.
- ابتكار تقنية الإمضاء الالكتروني.

-ج- أسباب اقتصادية : أهمها:

فاطمة الدويسان وآخرون، **مشروع الحكومة الإلكترونية في الكويت** حالة بيت الزكاة مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد2 .ص،255

- ظهور التجارة الالكترونية.
- استغلال الحكومات لما توفره التكنولوجيات الحالية في خفض مستويات التكاليف.....
- التوجه نحو مشاريع الخصخصة و ما يتطلبه من تواصل مع مختلف القطاعات.

2- **أهداف بناء حكومة الحكومة الالكترونية**:تتمثل الفائدة المباشرة من الحكومة الالكترونية في ضمان الاستفادة من الإمكانيات الهائلة و زيادة قدرة الحكومة على توفير المعلومات و الخدمات العامة المستفيدين بكلفة اقل ، سرعة و دقة في انجاز المعاملات كجمع الضرائب و خدمات الجمهور ، بطريقة متواصلة و مفيدة مع المواطنين و خصوصا للمواطنين الذين يقطنون في أماكن بعيدة، و يتم التعامل الالكتروني في الخدمات الحكومية من خلا ميكنة هذه الخدمات دون الحاجة إلى الانتقال إلى مقر أداء الخدمة من خلال[1]:

- التعرف على إجراء و متطلبات الحصول على الخدمة .
- إتاحة و توفير النماذج المستخدمة في أداءالخدمة .
- فتح قناة اتصال بين الأفراد و الجهات الحكومية .
- تحسين أداء المؤسسات الحكومية من خلال مجموعة من الإجراءات المتمثلة فيما يلي :
  - تخفيض الإنفاق الحكومي و التكاليف المباشرة.
  - تحقيق التنسيق بين المؤسسات الحكومية .
  - الانفتاح عل العالم الخارجي و التعرف على التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات و تبسيط الاجراءات الحكومية في اقل وقت ممكن.
  - خفض دورة الوقت.
  - تحسين الخدمات من خلال التقارير الواردة بالبريد الالكتروني للتعرف على أهم معوقات الخدمات و مواجهتها و تطويرها .
  - سهولة الوصول للخدمات الالكترونية من خلال النشر الالكتروني و هذا يحقق مبدأ الشفافية و العدالة لكافة شرائح المجتمع و تعزيز الديمقراطية.

[1] أحمد بن عيشاوي " **أثر تطبيق الحكومة الالكترونية على مؤسسات الأعمال** "مجلة الباحث،صادرة عن جامعة قاصدي مرباح ورقلة العدد7 .2009 ص288

- تقديم نماذج جديدة من الخدمات الالكترونية مثل التعليم الالكتروني –Learning-و الذي يعني التعلم باستخدام الحسابات الآلية و برمجياتها المختلفة سواء على شبكات مغلقة او مشتركة او شبكات الانترنت اذ يعتبر تعلم مرن مفتوح.
- الطابع الدولي أو العالمي للخدمات الالكترونية حيث يتم تقديم الخدمات من خلال و سائط الكترونية التي تعتبر أهمها لأنها لا تعرف الحدود الزمنية و لا المكانية؛

بالإضافة إلى أهداف الحكومة الالكترونية هناك العديد من المزايا و التي يمكن حصرها فيما يلي :

- تساعد سرعة الاستجابة لطلبات المنتفعين و العملاءإذا ما قورنت بالمعاملات الورقية الأخرى التي تستغرق وقتا طويلا.
- تساعد الأفرادو مؤسساتالأعمال على التعرف على الخدمات المتنوعة و اختيار انسبها في اقل وقت ممكن.
- تمكن المشروعات الإنتاجية للتخلص من مخزونها عن طريق المزادات.
- تمكن المؤسسات للحصول على توريدات بأنسب و أفضل العروض.
- تساعد على توفير نظم المعلومات اللازمة لدعم اتخاذ القرارات الإدارية
- إمكانية التعرف على الأسعار و المواصفات و معاينة البضائع التي تحتاجها المؤسسة دون الحاجة الى ترتيبات حكومية مسبقة.
- سهولة أداء المدفوعات بواسطة النقود الالكترونية المقبولة الدفع عالميا.
- الإحساس بالأمان في استخدام تكنولوجيا المعلومات في إنهاء الخدمات العامة وتطبيق اللامركزية المؤسسية و المشاركة الشعبية و الترويج للمشروعات.
- تعمل على تخفيض تكلفة الإعلانات و التوزيع بنسبة لا تقل عن 80%من النسبة الكلية[1].

3-خصائصها:

1-زيادة سرعة المعاملات :

أدى استخدام الانترنت الى تقليل تكاليف الاتصالات ، التي أصبحت تتم عبر الانترنت و خدمة البريد الالكتروني(e-mail) ، بدلا من الوسائل التقليدية من خلال الفاكس و البريد العادي.و تتفوق

1 -www.egov.ps/PA e-Gouvernement strategy.pdf

المعاملات الالكترونية على المعاملات الورقية بسرعتها الفائقة ، حيث يقل فيها الأثر السلبي للعامل البشري ،و الذي قد يتسبب في تعطيل سير الإجراءات الحكومية .

2-تقليص النفقات:

يؤدي تبني الحكومة الالكترونية من خلال استخدام الانترنت الى تقليص عدد الموظفين القائمين على حفظ و نسخ و نقل المعلومات و توزيع الوثائق الورقية الخاصة بالمعاملات .كما انه بتحول الحكومات من تقليدية إلى الكترونية يحدث تحول أخر من الإجراءات البيروقراطية إلىالإجراءات الرقمية، و هذا تغييرا في نمط العمل الحكومي حيث تحقق الحكومة الالكترونية ما يطلق عليه:365x24x7.

3-كفاءة إدارة علاقات المواطنين:(Citizen Relationship Management)(CRM)

المواطنون بالنسبة للحكومة يعتبرون كالزبائن بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية التابعة للقطاع العام أو القطاع الخاص ، فالمواطنون هم المستهدفون بمخرجات و خدمات الحكومة ، إلاأن الحكومة تقدم للمواطنين ماهو اكبر من مجرد الخدمات العامة ، فهي تعني بتنظيم العلاقات و التعاملات بين المواطنين ، لتبني ما يسمى "ذاكرة المجتمعية للعلاقات بين المواطنين "و هذا يتطلب الاحتفاظ بكم هائل من المعلومات الأرشفة.

4-ارتفاع درجة رضا المواطنين:

توفر الحكومة الالكترونية سرعة كبيرة و سهولة في اجراء المعاملات لدرجة ترتفع معها درجة رضاء المواطنين[1]

هذا و حددت (جامعة الدول العربية ، اعلان القاهرة ،18 جوان 2003)ستة أهداف رئيسية تتسم بها استراتيجيات الحكومة الالكترونية كما يلي:

1- تحقيق كفاءة و عائد اكبي على الاستثمار
2- ضمان النفاذ المريح لخدمات الحكومة و معلوماتها[2].

5- الخصائص بالنسبة للمجتمع :

- تساهم الحكومة الالكترونية في زيادة شفافية الحكومة فيما يتعلق بتحسين جودة الخدمات و تبسيط الإجراءات .

[1]رشارد هاكس ،إعادة اختراع الحكومة في عصر المعلومات والممارات الدولية المتعلق بإصلاح ا لقطاع العام – روتليج -2002
[2]جامعة الدول العربية، إعلان القاهرة حول الحكومة الإلكترونية ، 18 جوان 2003

- توفر البيانات و المعلومات و إتاحتها بين فئات المجتمع.
- تساعد في الاستفادة من الفرص المتاحة في سوق التكنولوجيا المتقدمة،إذ ستخلق مناخا مواتيا لدخول شركات جديدة في صناعة التكنولوجيا و إعطاء فرصة جديدة لإضافة خدمات حديثة.

6- الخصائص بالنسبة للمنظمات:

- تبسيط إجراءات إنجاز الأعمال في المنظمات و تدفق سير المعاملات إلكترونية .
- تقلل من أعباء الأعمال الورقية التي تسمح بجمع البيانات مرة واحدة من أجل استخدامات متعددة.
- توفر الأرشفة الالكترونية للمعلومات مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى آماكن التخزين ،فضلا عن حصول على معلومات صحيحة و موثقة.
- تساعد المنظمات على تعزيز مفهوم إدارة الجودة الشاملة من خلال تحسين الخدمات المقدمة.
- تسهيل الإجراءات الاتصال بين دوائر المنظمات المختلفة.
- تساهم في اتخاذ القرارات و الوقت المناسب نظرا لتوفر البيانات الدقيقة و الآنية.
- تساهم في تحقيق التميز من خلال إنخفاظ أوقات إنجاز المعاملات و تكلفتها[11].

7- الخصائص بالنسبة للمواطنين :

- المساهمة في تحقيق اتصال أفضل و أسرع ،مما يساعد المواطنين الحصول على الخدمات حكومية عالية الجودة و بتكلفة أقل.
- الوصول الآني للمعلومات و الخدمة من دون الحاجة إلى المراجعة الدوائر المعنية.
- تساعد على زيادة ولاء المواطنين نتيجة الاستجابة السريعة و التسليم المبسط للخدمة المقدمة لهم.
- توفير الوقت و الجهد و سرعة الانجاز:حيثأنها توفر الوقت على مستهلكي الخدمات،الذين يدخلون على الخط لقضاء مأربهم عوض الانتظار في الطوابير.

[1] سعد غالب ياسينُ، **الإدارة الحكومية وآفاق تطبيقاتها العربية**، مركز البحوث، الرياض، 2005 م، ص35 -36.

8- زيادة الإتقان: حيث تمتاز الخدمات المقدمة إلكترونيا بالجودة و الإتقان،باعتبار سهولة الرقابة المباشرة عليها.

9- خفض التكاليف و تحقيق الكفاءة في الأداء: ذلك ان استعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة يؤدي إلى تقليل عدد المكلفين بنسخ و نقل و حفظ و توزيع الأعمال الورقية المتعلقة بالمعاملات ، مما يقلل من الموارد المخصصة لهذا الغرض و بهذا الشكل تتحقق الكفاءة في الأداء الحكومي من خلال التحول من الأسلوب الورقي إلىالأسلوب الالكتروني في أداءأعماله، مما يؤدي إلى تحقيق أهدافها على كافة الأصعدة السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية فضلا عن نيل رضا المواطنين.

10- تحقيق الشفافية: و هذا عن طريق إتاحة المعلومات الدقيقة عن كافة أنشطة الحكومة ، مع اطلاع الكافة على القوانين و اللوائح على الموقع الرسمي ،و هذا يؤدي إلى القضاء على التصرفات البيروقراطية و الرشوة و تعسف الإدارة أمام المواطنين أو احد منها على الأقل.

- القضاء على الفساد الإداري و المالي: من خلالالقضاء على مختلف الممارسات الغير قانونية كالرشوة و المحسوبية .
- ضمان مشاركة الجميع: من مؤسسات حكومية و غير حكومية و خواص و المجتمع المدني و جمهور المواطنين في وضع الحلول لمختلف المشاكل كل حسب درايته و خبرته.
- تعزيز التعاون بين المؤسسات الحكومية المختلفة : و تبادل المعلومات و البيانات فيما بينها ، مما يؤدي إلى زيادة الفعالية في الأداء الأجهزة الحكومية.
- تسويق المنتجات و الخدمات على المستوى الدولي.
- تقليل تأثير الشخصية على إنجاز الأعمال.

المطلب الثالث:أشكال الحكومة الالكترونية:

يمكن تصنيف الحكومة الى ثلاثة أصناف هي [1]:

1- **المعاملات و الخدمات التي تتم من الحكومة الى الحكومة(G 2 G):**إلى شكل التعامل الحكومي داخل أجهزة الدولة ، حيث تقوم الحكومة الالكترونية بتوظيف البنية الشبكية للحكومة

[1] خالد ممدوح إبراهيم، **أمن الحكومة الإلكترونية**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008 م، ص69

الالكترونية لتنفيذ معاملات تتطلب عبور مستويات مختلفة في وزارات مختلفة مما ينعكس على جودة العمل الوظيفي و تحسين الإنتاجية الإدارية.

2- المعاملات التي تتم بين الحكومة ووحدة الأعمال (G2B): أي التعامل الالكتروني بين الحكومة و منظمات الأعمال و بين منظمات الأعمال و الحكومة ، إذ يمكن أن تصدر الحكومة قراراتها و تقديمها إلى المنظمات عن طريق نشرها على مواقع الانترنت وتستطيع المنظمات الرد عليها عن طريق الشبكة أيضا، كما يمكن أن تقوم منظمات الأعمال ببيع المنتجات أو تقديم الخدمات إلى المنظمات الحكومية و هو ما يساهم في تدفق العمل و إلغاء التأخيرات الحاصلة في معالجة البيانات و تشمل هذه الخدمات : الرواتب،تقديم الشكاوي ،و رعاية العملاء و الانتخابات و غيرها.

3-المعاملات و الخدمات التي تتم بين الحكومة و الإفراد:(G2C)

اي التعامل الالكتروني مع الأفراد ، و تضم هذه العلاقة أنشطة متنوعة ومهمة ذات الصلة بالدور الحيوي للحكومة في حياة المواطنين كالتسجيل المدني و الخدمات الصحية و التعليم و الخدمات الاجتماعية و غيرها.

- **المبحث الثاني :الانتقال إلى الحكومة الالكترونية و استراتيجيات التحول و معوقاته**
- **المطلب الأول:مراحل التحول إلى الحكومة الالكترونية:**

إن التحول من الطريقة التقليدية في تقديم الخدمات الحكومية الى الطريقة الالكترونية عملية طويلة و معقدة تحتاج التخطيط وتنظيم من خلال مراحل معينة للتطبيق،و لقد ذكر الباحثان **لوين** و **لي** نموذج الأربع المراحل الرئيسية لتنظيم نمو وتطوير الحكومة الالكترونية كمايلي[1]:

-المرحلة الأولى الفهرسة أوالجدولة:تقوم هذه المرحلة على أساس المجهودات الأولية للحكومة مركزة على إيجاد ظهور لها على الانترنت، و تكون جهودها منصبة على تطوير هذا الموقع و تجهيز النماذج التي يقوم المواطنون بإنزالها على الانترنت و تعبئتها ، و يتم في هذه المرحلة فهرسة الوثائق الالكترونية حتى يسهل للمواطنين البحث و الوصول اليسير إلىتلك الخدمات.

[1] محمد بن أحمد السديري، **مفاتيح النجاح في تطبيق الحكومة الإلكترونية**، ورقة مقدمة في المؤتمر الوطني 17 للحاسب الآلي(المعلومات في خدمة ضيوف الرحمان) جامعة الملك عبد العزيز المدينة المنورة ابريل – 2004 ص 95

- **المرحلة الثانية الصفقات المستندية للحكومة**:في هذه المرحلة يجب أن تكون مبادرات الحكومة مركزة على ربط أنظمة الحكومة الداخلية لمواجهة مباشرة على الانترنت بحيث تسمح للمواطنين بإنجاز أعمالهم مع الجهات الحكومية إلكترونية ، و عملية التبادل بين المواطنين و القطاع الحكومي تمثل خفضا في التكاليف و زيادة في فعالية الأجهزة الحكومية من المناطق النائية و خفض الوقت الضائع في طوابير الانتظار.

- المرحلة الثالثة و الرابعة التكامل العمودي و الأفقي:في الحقيقة الأمر ان طلبات المواطنين المتزايدة و المتغيرات في المجتمع تدفع الحكومة للذهاب أبعد عندما تكون فوائد تطبيق الحكومة الالكترونية تمتد من تكامل العمليات عبر مستويات مختلفة من الحكومة ، و أيضا من وظائف و إدارات حكومية مختلفة يتم تعاملهم مع بعضهم البعض ، و عليه فإن هذه العملية يمكن ان تزيل حالات التكرار و التضاربات في مصادر المعلومات المتحصل عليها من المواطنين ، و هذا التكامل يمكن ان يحصل بطريقتين او مرحلتين التكامل العمودي و التكامل الأفقي : يهدف التكامل العمودي (الرأسي) للأجهزة الحكومية المحلية و المقاطعات و الجهات المركزية التابعة لها إلى ربط الوظائف المختلفة و مرتبطة يبعضهما البعض أو تعملان في نفس البيانات من كل النواحي و الولايات و ترسل الإحصائيات إلى قاعدة بيانات مختلفة للمركز الوطني[1].

-المطلب الثاني :الاستراتيجيات المساندة لتشكيل الحكومة الالكترونية .

يمكن تحديد سبع استراتيجيات أساسية ترشد و توجه الأداء في جهود إقامة الحكومة الالكترونية بطريقة مقبولة ، و تتمثل هذه الإستراتيجية في التالي[2]

- **سد الفجوة بين المهارات المطلوبة و المتاحة**:تحتاج الحكومة الالكترونية إلى مهارات إدارية و تواصلية و تكنولوجية و تنظيمية و تسويقية و اقتصادية، الخ.كما أن المهارات المحتاج إليها متجددة و متغيرة على الدوام. ولهذا العامل الاستراتيجي يجب التأكد على تنمية الموارد البشرية المحتاج إليها من الكفاءات المتاحة بالفعل و تأهيل قوي عاملة جديدة و تنمية المتوافر منها للقيام بمشروعات الحكومة الالكترونية المتباينة و المتعددة،و

[1] [1] محمد بن أحمد السديري، **مفاتيح النجاح في تطبيق الحكومة الإلكترونية** المرجع السابق ص 96

-2[2]كراجاوسكي .جولاري .بعمليات إدارة الأعمال الإستراتيجية والتخطيط 4 الولايات المتحدة لأمريكية الطبعة وسيليبليشين 1996 ص 31

في هذا النطاق تعتبر مشروعات تدريب خريجي الجامعات على تكنولوجيا المعلومات ، و إقامة نوادي تكنولوجيا المعلومات ،القرية الذكية الخ من المشروعات التي قامت بها وزارة الاتصالات و المعلومات ذات الطابع استراتيجي لسد الفجوة بين المهارات المطلوبة و المتاحة.

- **سد الفجوة الشاسعة بين التوقعات و إدراكالمواطنين**:إستراتيجية سد الفجوة الشاسعة بين توقعات الحكومة و إدراك المواطن العادي لخدمات الحكومة الالكترونية ، تحدد برامج التوعية نحو تسويق المعلومات و الخدمات المتاحة بالفعل و الشفافية المطلوبة في مشاركة الجمهور من المواطنين و الأعمال في إدراك نقاط القوة و القصور و الفرص الناجمة من الحكومة الالكترونية و المخاطر التي تمثلها .
- **الوصول للمواطنين**:إستراتيجية الوصول للمواطنين المحتاجين للمعلومات و الخدمات الحكومية بغض النظر عن قدراتهم في الوصول لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ، تحتاج الى إمكانية إمداد هذه الخدمات و إتاحتها عبر مراكز خدمة المجتمع مثل مكاتب البريد و نوادي رعاية الشباب و نوادي تكنولوجيا المعلومات و غيرها.

- **التحول في الخدمات**:تتمثل هذه الإستراتيجية في التحول من الخدمات الموجهة بالبرامج الفردية لخدمة متكاملة تقدمها الحكومة الالكترونية الوقت الحقيقية، حيث أن رؤى الحكومة الالكترونية تعتبر رؤى متكاملة للإتاحة المعلومات و الخدمات الحكومية التي تقدم في الوقت الحقيقي المناسب. ويستدعي ذلك:

- إحداث تغييرات جوهرية و تحويلية في الأنشطة و العمليات التي لا يراها المستخدمون، حيث أنها تعتبر غير مرئية و تتم في الدوائر الحكومية المقدمة لمعلوماتها و خدماتها .و تشتمل هذه الأنشطة و العمليات على كثير من الإجراءات و تدفق العمل المرتبط بالأساليب الإدارية المختلفة و المتنوعة[1].
- **التحول للديناميكية و التفاعل في الأداء:**إستراتيجية التحول من الويب الساكن الى الويب الديناميكي النشط ترتبط بتفاعل المستخدمين مع الموقع المحدد للحكومة الالكترونية

1 Krajewski, J. &Larry ,P . Ritzman , "**Operations Management Strategy and Analysis**",4th. ed. ,U. S. A. ,Addison wisely publishing company,1996,p. 31.

بطريقة نشطة و ايجابية بحيث تتم التفاعلات و ملا النماذج و تسديد الرسوم و غير ذلك بطريقة افتراضية على الويب حتى الحصول على المعلومات أو الخدمات المطلوبة[1].

- إتاحة الخدمات من خلال بوابات مكرسة لذلك:إستراتيجية توفير الخدمات من خلال تكنولوجيا البوابة الالكترونية و إيجاد حلول للمشكلات و الأمور الخاصة بالخصوصية و مشاركة البيانات من خلال تكنولوجيا البوابة Portalحيث يتطلب ذلك تكامل عمليات و إجراءات أعمال جديدة ووسائل لحماية الخصوصية و السرية و ضمان اعلى مستويات الأمن و الجودة بالإضافة إلى حماية الملكية و توفير الخدمة الحكومية بسهولة و كفاءة و فعالية.
- وضع خريطة واضحة: إستراتيجية صياغة خريطة واضحة المعالم توضح الوضع المستهدف الوصول إليه في المستقبل ، تشرك المستخدمين الحاليين و المتوقعين بأبعاد و

*** مراحل م برامج الحكومة الالكترونية.**

- ضرورة وضع إستراتيجية بناء و تطوير الحكومة الالكترونية التي تتضمن هيكل البنية التحتية للحكومة الالكترونية بأبعادها الفنية الصلبة كأجهزة الحاسوب و البرمجيات ،الانترنت و البريدالالكتروني، و تكلفة الخدمة و تسهيلات التقنيات ،و الاجراءات القانونية التي تساند الاتصالات من خلال استخدام هذه الاجهزة و البرمجيات ،و الكوادر المتخصصة ووسائل الاتصال التي تربط هذه الاجهزة لنقل المعلومات بين مواقع ووحدات متفرقة.
- أن يؤخذ بعين الاعتبار التحديات الامنية المتعلقة بالمواقع الالكترونية و الانترنت ومن اهمها : الخصوصية "اي عدم الاطلاع على الرسائل الالكترونية إلا من الاطراف المسموح لها بذلك ، و سلامة الرسائل ووصول الرسائل الى الطرف الموجه اليه فعلا ، و التحقق من هوية الأطراف الأخرى لمنع عمليات التزوير و عمليات انتحال الشخصية " ويمكن استخدام تقنيات أمنية مهمة:

- **التشفير:**أي منع أي جهة غير مسموح لها من فهم محتوى الرسالة، وهناك نوعان من التشفير:التشفير المتماثل يكون هناك مفتاح تشفير واحد يستخدم لدى المرسل و

[1]بدران عباس :الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، لبنان، 2004 ، ص45.

المستقبل في نفس الوقت ، و هو غير امن تماما ، لأنه قد يقع في يد أحد اخر غير المرسل و المستقبل و الأخر التشفير غير المتماثل و يعتمد على وجود مفتاحيناحدهما علني (عام) و الأخر سري(خاص) يحتفظ الشخص دائما بالمفتاح السري له ولا يعطيه لأحد أبدا، أما المفتاح العلني فيعطيه لمن يريده ان يرسل له الرسالة.

- **التوقيع الرقمي (Digital Signature):**هو ليس توقيع بالمعنى المعروف بل عملية يتم من خلالها التأكد من هوية مرسل الرسالة من خلال استخدام مفتاح خاص لتشفير الرسالة من قبل المرسل، و هذا يتم عبر التسفير غير المتماثل المذكور سايقا ، ومن ثم فك التشفير من قبل المستقبل باستخدام المفتاح العام.كما يتم التأكد من ان الرسالة وصلت فعلا بنفس الشكل الذي اري تغيير في الرسالة ، و في حالة العبث أو التخريب فهذا يعني عدم تطابق البصمة معها .
- **الشهادات الرقمية (Digital Certification):** و هي عبارة عن وثائق إلكترونية تصدرها الجهة ذات الصلاحية بإصدار الشهادات الرقمية فتكون جهة موثوق بها (منظمة) تتقبل منك المفتاح العام و إثبات هويتك و تكون أمينة عليها

- اتخاذ مبادرات وطنية و إقليميةذات قاعدة واسعة في مجال تقنية المعلومات و الاتصالات و تطبيقات الانترنت و البريد الالكتروني، خاصة في مجال تقديم الخدمات الحكومية من خلال اعتمادوضعية تعاون و العامل المشترك و حرية العمل للمؤسسات كاف.
- إعطاء أولويةو دعمالإعلام و التوعية المجتمعية من خلال توسيع شبكات الإعلام.
- تأمين مواقع و آليات المشاركة للمواطنين بصورة تدريجية في استرجاع المعلومات و تبادلها مع المواقع الموثوقة للتعاون[1].
- دعم جهود البحث و التطوير الرامية إلى تعزيز الإلمام الرقمي، و الحد من عوائق التكلفة التي تحول دون نشر وسائل الحكومة الالكترونية.
- اعتماد تقنية تتيح حماية الخصوصيات الشخصية.

[1]غانم نذير ، ريحان عبد الحميد ، عكنوش نبيل ، معمر جميلة ،" الثقة الرقمية ضمن إستراتيجية الجزائر الالكترونية- 2013 (E -Algérie2013) واقعها و دورها في إرساء مجتمع المعرفة"، معهد علوم المكتبات و التوثيق ، جامعة قسنطينة .، المؤتمر 23 للاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات عام 2012 ص 78

- تأمين ما يسمى بالخدمة العريضة بمختلف أشكالها، و توفير إمكانيات تأدية الخدمة حسب الطلب و نشر المعلومات بتكلفة متدنية خاصة في المناطق التي تعاني من التقصير في مجال تقنية الاتصالات.
- إدخال و تكييف و نشر تقنية جديدة للاتصالات الأرضية كالشبكات الأرضية اللاسلكي ،و الاتصال بواسطة الأقمار الصناعية لضمان الوصول الموثوق إلى مواقع المعلومات كافة.
- اعتماد أساليب جديدة للتطوير الإداري و التنظيمي و القوى البشرية، لتنفيذ نظام الحكومة الالكترونية و العمل على تنميتها فضلا عن إعداد الربط الالكتروني.
- الاستفادة من خبرات إمكانات الشركات العربية و العالمية المتخصصة في مجال تقنية المعلومات و الاتصالات ،و تطبيقات الحكومة الالكترونية في هذا المجال .
- إعداد و تطوير مهارات تقنية المعلومات من الإفراد العاملين في الإدارات الحكومية، من خلال برامج تدريبية متخصصة في مجال الحكومة الالكترونية، بمعنى أخر تأهيل الموظف الحكومي.
- تأمين الاستثمار اللازم من الأموال لإعداد و تطبيق نظام الحكومة الالكترونية .

المطلب الثالث: معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية.

يجابه تطبيق الإدارة الالكترونية تحديات مختلفة تتباين من نموذج إلىأخر،تبعا لنوع البيئة التي تعمل في محيطها كل مبادرة و عموما يمكن التطرق الى بعض التحديات التي تكاد تعترض اغلب برامج الإدارة الالكترونية فيما يلي[1]:

أ- المعوقات الإدارية: تتجه بعض الدراسات الى تحديد ، و محاولة حصر المعوقات الإدارية في تطبيق الإدارة الالكترونية ،و ترجعها إلى الأسباب الآتية [2]:

- ضعف التخطيط و التنسيق على المستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارةالالكترونية .

[1] عبد الفتاح مطر عصام ،الحكومة الالكترونية بين النظرية و التطبيق ، الإسكندرية ، دار الجامعة الجديدة 2008 ص 52

[2] حمد قيلان ال فطيح – دور الإدارة الالكترونية في التطوير التنظيمي في الأجهزة الأمنية – دراسة مسحية على ضباط شرطة المنطقة الشرقية " رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض، 2008 ، ص 42-43

- عدم القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الالكترونية،من إضافة أو دمج بعض الإدارات أو التقسيمات ، و تحديد السلطات و العالقات بين الإدارة ،و تدفق العمل بينها.
- غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الالكترونية.
- المستويات الإدارية و التنظيمية و اعتمادها على أساليب تقليدية، و محاولة التمسك بمبادئ الإدارة التقليدية.
- مقاومة التغيير في المنظمات، و المؤسسات الوطنية من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم و مستقبلهم الوظيفي.

ب-المعوقات السياسية و القانونية:تشمل هذه المعوقات مايلي :

- غياب الإدارة الساسة الفاعلة ، و الداعمة لأحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارات الالكترونية ،و تقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة و مواكبة العصر الرقمي .
- غياب هيئات على مستويات عليا في الأجهزة الحكومية تتبادل تشاور سياسي ، و تنظر في تقارير اللجان الكلفة بتقويم برامج التحول الالكتروني ، لاتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الالكترونية و ترقيته.
- عدم وجود بيئة عمل إلكترونية محمية وفق أطر قانونية ، تحدد شروط التعامل الالكتروني مثل غياب تشريعات قانونية تحرم اختراق ، وتخريب برامج الإدارة الالكترونية ، و تحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها.

إضافة إلى الإشكالات التي تطرح في ظل التحول نحو شكل التوقيع الالكتروني و حجية الإثبات في المراسلات الالكترونية ،و صعوبة معرفة المتعاملين عبر الشبكات ، في ظل غياب تشريع قانوني يؤدي إلى التحقق من هوية العمل، وكل ما يتعلق بعنصر الخصوصية ، و السرية في التعاملات الالكترونية .

ج-المعوقات المالية و التقنية:حيث تتمحور حول[1]:

- ارتفاع تكاليف تجهيز البني التحتية للإدارة الالكترونية ، و هو ما يحد من تقدم مشاريع التحول الالكتروني.
- ارتفاع تكاليف تجهيز الإدارة الالكترونية ، وهو ما يحد من تقدم مشاريع التحول الالكتروني .
- قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية ، و الاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذلك كفاءة عالية.
- ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الالكترونية ، و مشكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الالكترونية .
- صعوبة الوصول المتكافئ لخدمات شبكة الانترنت ، نتيجة ارتفاع تكاليف الاستخدام لدى الكثير من الأفراد.
- معوقات فنية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات على المستويات عديدة ؛

د-المعوقات البشرية: يمكن تحديدها في الأتي:

- الأمية الالكترونية لدى العديد من الشعوب الدول النامية ، و صعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة.
- غياب الدورات التكوينية،و رسكلة موظفي الإدارة ، و الأجهزة التنظيمية في ظل التحول للإدارة الالكترونية .
- الفقر و انخفاض الدخل الفردي ،أدىإلى صعوبة التواصل عبر شبكات الإدارة الالكترونية .
- إشكالات البطالة التي يمكن أن تنجم عن تطبيق الإدارة الالكترونية ،و حلول الآلة محل الإنسان، وهذا الأخير الذي يرفض و يقاوم التحول الالكتروني خوفا عن امتيازاته و منصبه.

ه-المهددات الأمنية: تتمثل هذه المهددات في الأتي :

[1] عبد الكريم عاشور ، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمات الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر ، مذكرة ماجستير ،جامعة منتوري ، قسنطينة ،2010 ، ص 39

- التخوف من التقنية و عدم الاقتناع بالتعاملات الالكترونية ، خوفا مما يمكن أن تؤدي من مساس و تهديد لعنصري الأمن و الخصوصية في الخدمات الحكومية ، ،إذ يمثل فقدان الإحساس بالأمان تجاه الكثير من المعاملات الالكترونية ، مثل التحويلات الالكترونية و التعاملات المالية عن طريق بطاقات الائتمان ، احد المعوقات الآمنة التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية ، حيث من مظاهر امن المعلومات بقاء المعلومات و عدم حذفها أو تدميرها.

- المبحث الثاني: مشروع الحكومة الإلكترونيّة في الجزائر

كما أشرنا سابقا فإنّ الجزائر فضلت أن تسير على درب الدول الأخرى المتقدمة منها والتي هي طور النمو عن طريق إطلاق مبادرة- الجزائر حكومة إلكترونية عام 2013- وكان إطلاق هذه 2009 عن طريق وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتّصال، على أساس أن يقع التّجسيد الفعلي والنهائي لهذا المشروع في آفاق سنة 2013، وقد سبق ذلك مشاورات كبيرة مع المؤسسات والإدارات العمومية، والمتعاملين المبادرة سنة الاقتصاديين العموميين والخواص، والجامعات ومراكز البحث، والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيات الإعلام والاتّصال.

وقد أكد الوزير السابق للبريد والمواصلات وتكنولوجيات الإعلام والاتّصال في مداخلته في فعاليات الملتقى المنظم في 29 مارس 2009 تحت عنوان: ((الحكومة الإلكترونيّة، الصحّة الإلكترونيّة، التّعليم الإلكتروني، البلديّة الإلكترونيّة) على مشروع الجزائر الإلكترونية 2013

الذّي يظمّ عدّة محاور منها الحكومة الإلكترونيّة يهدف إلى بناء مجتمع المعلومات وتحريك الاقتصاد، وجعله رقميا إضافة إلى الحد من البيروقراطيّة، والوصول إلى سرعة اتّخاذ القرارات، كما أكد أنّ المشروع يهدف إلى دعم المؤسسات الإداريّة والاقتصادية، وتحسين مستوى معيشة المواطنين عبر استعمالهم وسائل الاتصال الحديثة، فضلا عن تحسين عمليات التسيير المعتمدة على السرعة والدقة[1]

المطلب الأول: رؤية الأهداف المعلنة في مشروع الجزائر حكومة إلكترونية

بعد المشاورات التي تمت مع كافة الشركاء وضعت قيد النقاش ثلاثة عشر محورا تشكل الأهداف التي يزعم تحقيقها إلى غاية نهاية المدة المحددة (أي سنة 2013) وهي:

1- تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتّصال في الإدارة العموميّة.
2 -تسريع استعمال تكنولوجيا المعلومات على مستوى المؤسّسات.
3- تطوير الآليات والإجراءات التّحفيزيّة الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات

[1] أحمد شريف بسام: واقع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية (حالة الجزائر)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، 2010، 2011، ص151.

وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

دفع تطور الاقتصاد المبني على المعرفة.

01- تعزيز البنية الأساسية للاتّصالات ذات التدفّق السّريع وفائق السّرعة.

02- تطوير القدرة البشريّة.

03- تدعيم البحث في مجال التّطوير والإبداع.

04- تأهيل الإطار القانوني(التّشريعي والتّنظيميّ).

05- المعلومة والاتّصال.

06- تثمين التّعاون الدّولي.

07- آليات التّقويم والمتابعة.

08- الإجراءات التّنظيميّة.

09- الموارد المالية[1].

ومنه يمكن أن نشير إلى أهم الأهداف المستوحاة من إطلاق مشروع الجزائر حكومة إلكترونية والمتمثّلة في:

* ضمان الفعالية في الخدمات التي يستفيد منها المواطنون من خلال تبسيط الإجراءات الإدارية للحصول على الوثائق و المعلومات.

* التنسيق بين الوزارات وكافة الهيئات الرسمية.

* الحدّ من البيروقراطية المتفشية في الإدارات والهيئات العمومية.

* تقريب الإدارة من المواطن، وتجسيد مبادئ العدالة الاجتماعية.

* مكافحة الجريمة المنظمة العابرة للحدود وكذا ظاهرة الإرهاب التي كثيرا ما تستعمل فيها وثائق مزورة[1].

[1] - مشروع الحكومة الإلكترونية المنشور على موقع وزارة الاتّصال وتكنولوجيات الإعلام والاتصال على الرابط:
http :www.mptic.dz/ar/img/pdf/e-algerie.pdf.

* وضع برنامج يهدف إلى منح الأولوية للتكوين العالي والتكوين المهني في تكنولوجيات الإعلام.

المطلب الثّاني: آليات تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونيّة في الجزائر

للوصول لتحقيق الأهداف السالفة الذكر وضع برنامج عمل يركز على ما يلي:

* **برنامج تطوير التشريعات**: من خلال إعداد قانون يتضمن تنظيم المعاملات الإلكترونية والجوانب القانونية المتعلقة بها مثل التصديق الإلكتروني ومحاربة الجريمة الإلكترونيّة.

* **برنامج التطوير الإداري والتنظيمي**: من خلال تطوير أساليب العمل في الجهات التي من المقرر استخدامها للمعاملات الإلكترونية.

* **برنامج تطوير البنية التحتية للاتصال وتكنولوجيا الإعلام**: من خلال استخدام التكنولوجيا الرقمية في المؤسسات الحكومية، مع تحسين الكفاءة التشغيلية.

* **برنامج تنمية وزيادة كفاءة الإطار البشري**: لا شك أنّ نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية مرتبط بالعنصر البشري الكفء المؤهل وهذا يستلزم تكوين أشخاص في مختلف التخصصات، من خلال دورات تدريبية وتكوينية.

* **برنامج الإعلام والتوعية:** من خلال إعداد خطة كفيلة بتوعية المواطنين بحتمية التحول إلى المجتمع الرقمي، والمزايا الكثيرة للحكومة الإلكترونيّة[2].

-البرامج المعلنة لاستخدام الحكومة الالكترونية

اتجهت أهداف السياسة العامة للجزائر في السنوات الأخيرة إلى بناء مجتمع المعلومات و يظهر هذا من خلال الخطاب الرسمي للمسؤولين والبرامج التنموية الهادفة إلى تطوير قطاع تكنولوجيا الإعلام و الاتصال ، لتعلن في سنة 2008عن مشروع الحكومة الالكترونية المطلب الأول : الحكومة الالكترونية في الخطاب الرسمي من خلال تصريحات المسؤولين و الدوائر الرسمية

[1] - بلعربي عبد القادر، لعرج مجاهد نسيمة، مغبر فاطمة الزهراء: المرجع السّابق، ص8.

[2] - المرجع نفسه، ص.ص 8،9.

حول تكنولوجيا الإعلام و الاتصال ،يظهر اهتمام الدوائر السياسية في الجزائر بهذه التكنولوجيات و التي هي سمة العصر الحالي و أنها مرحلة حتمية يجب بلوغها .

- في الوثيقة التي قدمتها الجزائر لقمة مجتمع المعلومات التي عقدت بسويسرا سنة 2013 أظهرت النوايا للولوج إلى مجتمع المعلومات " إن الجزائر تعتبر أن النفاذ إلى شبكة المعلومات يشكل شرطا أساسيا لكل تقدم سياسي و اقتصادي و اجتماعي و ثقافي ...إن التطور نحو مجتمع المعلومات يتطلب توفر بنيات قاعدية . في مجال الاتصالات و تواجدها في جميع المناطق المسكونة إلى جانب توفر بنيات قاعدية في مجال الموارد البشرية الكافية و الموارد

المالية الضرورية " و قد حددت الوثيقة المسؤوليات الجديدة لوزارة البريد و المواصلات و التي أصبحت تسمى وزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال ، حيث تتحدد مهامها في 59تدارك التأخر في مجال استخدام تكنولوجيات الإعلام و الاتصال ، و إدماج الجزائر في الاقتصاد الجديد [1]

- في الخطاب الذي ألقاه رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة بتاريخ 2005/11/16 في القمة العالمية لمجتمع المعلومات المنعقد بتونس سنة 2005 أكد على النقاط الواردة في و وثيقة الجزائر المقدمة بمؤتمر جينيف 2003 و منها التأكيد على الإصلاحات الاقتصادية و تحرير قطاع تكنولوجيات الإعلام و الاتصال و التأكيد على الإجراءات التي اتخذت تجاه المواطنين و العملاء الاقتصاديين بهدف تشجيع استخدام تكنولوجيات الإعلام و الاتصال منها مشروع (أسرتك) و مشروع الحضيرة الوطنية للإعلام الآلي سيدي عبدا لله و مشروع تزويد المدارس الجزائرية بأجهزة الكومبيوتر و إقامة الجامعة الافتراضية و الشبكة المعلوماتية للتعلم عن بعد و مشروع شبكة الانترنت الحكومية .

- في الملتقى الذي نظم في 29 من شهر مارس 2009 حول الحكومة الالكترونية ، الصحة الالكترونية ، التعليم الالكتروني و البلدية الالكترونية ، تم التأكيد على أن مشروع الحكومة الالكترونية يهدف إلى تطوير و دعم المؤسسات الإدارية و الاقتصادية و تحسين مستوى معيشة

1- بوخنوفة عبدا لوهاب، "المدرسة والتلميذ والمعلم وتكنولوجيا الإعلام والاتصال،" (رسالة دكتوراه دولة غير منشورة،) قسم الإعلام والاتصال ،جامعة الجزائر، 2007 ، ص 178

المواطنين من خلال استخدامهم لتكنولوجيات الإعلام و الاتصال ، كما أشار إلى أن الدولة تهدف من خلال الحكومة الالكترونية إلى تحريك الاقتصاد الوطني و جعله اقتصاد

رقمي و توفير خدمات نوعية للمؤسسات و المواطنين [1].

- و في تدخل السيد حاتم الحسيني مدير مجتمع المعلومات بوزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال عل هامش الصالون الدولي للإعلام الآلي و تقنيات مكاتب الإعلام و الاتصال) سيكوم) 2010 حيث شكلت الجزائر الالكترونية 2013 و بوابة الموطن الالكتروني في محور ندوتين في المؤتمر ، حيث أكد حاتم الحسيني أن الجزائر الالكترونية 2013 تتمحور حول الإدارة الالكترونية و المؤسسة الالكترونية و المواطن الالكتروني ، موضحا أن تطوير هذه المواضيع يقتضي إطارا قانونيا و تعاونا دوليا و خاصة الكفاءات البشرية التي تبقى قاعدة نجاح هذه الإستراتيجية ، و أكد على تطوير الإدارة الالكترونية و التي تدور أساسا حول عصرنة قطاع العدالة و تعزيز نشاط الإدارات الإقليمية و المركزية إلى جانب تحسين نوعية حياة المواطنين من خلال الخدمات الالكترونية.1

- و في إطار جلسات الاستماع السنوية التي يخصها لنشاطات مختلف القطاعات ، ترأس رئيس الجمهورية اجتماعا مصغرا خصص لتقييم قطاع البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال حيث أمر رئيس الجمهورية " بان تعمل اللجنة الوطنية المكلفة بالإشراف على ترقية مجتمع المعلومات و الاقتصاد القائم على المعرفة على تكثيف عملها و الإسراع في تنفيذ المخطط الاستراتيجي الالكتروني 2013/2009 لفائدة المواطنين و الاقتصاد الوطني."

كما وجه رئيس الدولة تعليمات للحكومة بغية توحيد المسعى و تثمين المؤهلات التي تتوفر عليها الجزائر في الجهود الرامية إلى ترقية تحويل التكنولوجيا و المعرفة إلى مجال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال الحديثة . و ذكر رئيس الجمهورية أن " الجزائر حاليا توقع العديد من الاتفاقيات لاقتناء تجهيزات في مجال تكنولوجيات الإعلام الحديثة ، و ستتزايد احتياجاتها خلال السنوات المقبلة مع تعميم تعليم الإعلام الآلي و تطوير الخدمة العمومية ، مضيفا انه يجب أن يدرك ممونونا المحتملون

[1] المرجع السابق،ص 187

الأهمية التي يوليها بلدنا بتطوير صناعة محلية في مجال هذه التكنولوجيات ، و على الحكومة أن تجعل منها مؤشرا للمناقصات المستقبلية في هذا المجال [1]"

- .وحول الأسئلة البرلمانية رد وزير قطاع البريد و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال السيد موسى بن حمادي على السؤال الشفوي الذي طرح في مجلس الأمة و الذي يتعلق بمسألة تنفيذ برنامج الحكومة الالكترونية ، حيث أوضح وزير القطاع بان برنامج الحكومة الالكترونية يعتبر بمثابة إستراتيجية وطنية شاملة و متكاملة لتفعيل و تطوير السياسة الوطنية لتكنولوجيات الإعلام والاتصال و التي تشكل إحدى الأدوات الرئيسية لتنفيذ الاتجاهات الأربعة التي حددها رئيس الجمهورية السيد عبد العزيز بوتفليقة للتنمية و المتمثلة في :

- تعزيز امن الجزائر و أمانها.

- إحراز مزيد من التقدم في مجال ترشيد الحكم.

- تحقيق أشواط أخرى على درب التنمية البشرية.

- دفع عجلة النمو الاقتصادي.

و أضاف أنه من هذا المنطلق و من اجل التكفل بالأهداف المترتبة عن هذه الاتجاهات يرمي هذا البرنامج الاستراتيجي إلى التعجيل بتشييد مجتمع المعلومات و الاقتصاد الرقمي في الجزائر من خلال عدة محاور منها:

- التعجيل باستخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في المؤسسات و الإدارة.

- تطوير المنشأة الأساسية للانترنت ذي الدفق السريع و السريع جدا.

- تطوير الموارد البشرية –ضبط مستوى الإطار القانوني .

[1] اجتماع مصغر لقطاع البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال" ،
متاح في :http://www.el-mouradia.dz تاريخ الاطلاع : 2021/08/01:
62

كما أضاف الوزير بأن هذه الأهداف تبقى قائمة باستمرار نظرا للتحولات في هذا المجال وكذلك التطورات المتواصلة التي يشهدها العالم و التي بات من الضروري أن نواكبها و نسايرها بصفة مستمرة . و عليه لا يمكن حصر برنامج الجزائر الالكترونية في فترة زمنية معينة أو في اجل محدد كما كان عليه في البداية أو ما يسمى بـ " الجزائر الالكترونية [1] 2013

-في الكلمة التي ألقاها الأمين العام لوزارة البريد و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال السيد محمد بعيط بمناسبة افتتاح الطبعة الرابعة عشر للصالون الدولي لتكنولوجيات المستقبل بوهران من03 الى 13 مايو " 2013 إن مستقبل الجزائر مرهون بالتحكم في تكنولوجيات الإعلام والاتصال ، فمسايرتها للتطور الذي يشهده العالم لن يتأتى إلا بتقليص الفجوة الرقمية بيننا وبين الدول المتطورة بتوفير الوسائل المادية و البشرية التي توصلنا إلى مجتمع مبني على المعرفة". و لبلوغ هذه الغاية لابد أن تكون الانطلاقة من المدرسة باعتبارها اللبنة الأولى لتلقين لمعارف و نقلها للأجيال الصاعدة بوسائل و مناهج حديثة ، فإيمانا منا بدور المدرسة في التأسيس لمجتمع متفتح على مختلف الفضاءات الفكرية و العلمية ، سطرنا برنامج الجزائر الالكترونية ، ندعم من خلاله قطاع التربية الوطنية ، عن طريق وضع أسس البني التحتية وتدعيمها بشبكة تسمح بالانتقال من التنظيم الحالي للتكوين الكلاسيكي إلى تنظيم يرتكز أساسا على الرقمنة ، و نقصد به ذلك الذي يعتمد في أساسه على إشراك الأسرة التربوية من معلمين و مختصين و أولياء من اجل دمج تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تطوير التعليم و صناعة المحتوى ، و إعداد أجيال المستقبل القادرة على مواكبة مجتمع المعلومات الذي تطمح إليه ،يتطلب إدراج تكنولوجيات الإعلام و الاتصال في مختلف الأطوار التعليمية. [2]

- المطلب الثالث: الوسائل المسخرة لتطبيق برامج الحكومة الالكترونية

1 –شبكة الانترنت: ارتبطت الجزائر بشبكة الانترنت في شهر مارس 1994عن طريق مركز البحث في الإعلام العلمي و التقني CERIST التابع لوزارة التعليم العالي و البحث العلمي . و الذي كان دوره آنذاك العمل على إقامة شبكة وطنية و ربطها بشبكات دولية و وطنية ، وقدر عدد

[1] رد السيد موسى بن حمادي ، وزير البريد على سؤال شفوي، متاح www.mptic.dz/ar،تاريخ الاطلاع عليه:2021/08/12

[2] – كلمة الأمين العام لوزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، "الصالون الدولي لتكنولوجيات المستقبل SIFTECH(")

الهيئات المشتركة في الانترنت سنة 1996بحوالي 130هيئة ليصل عددها سنة 1999الى 800 هيئة منها 100في القطاع الجامعي و 50في القطاع الطبي و 500في القطاع الاقتصادي و 150في القطاعات الأخرى . و بعد صدور المرسوم التنفيذي رقم -98 257 تاريخ 25 أوت 1998 و المعدل بمرسوم تنفيذي آخر يحمل رقم 2000/307 بتاريخ 04أكتوبر 2000 و الذي يحدد شروط و كيفيات وضع استغلال خدمة الانترنت ما أدى إلى ظهور مزودين جدد خواص و عموميون إلى جانب مركز البحث في الإعلام العلمي و التقني مما أدى إلى زيادة مستخدمي الشبكة و قد وصل عدد الرخص الممنوحة للخواص عبر القطر الجزائري إلى 65 رخصة حتى نهاية . 2001 و قد تم إحصاء 1.4 مليون خط هاتفي في الجزائر أي بمعدل خط لكل 25 فرد و هو بعيد جدا عن المعدل العالمي (خط لكل 6 افراد) [1]

و أعلنت وكالة الأنباء الجزائرية في تقرير لها نشرته في أكتوبر 2006 أن السوق الجزائرية في قطاع الاتصالات شهدت طفرة غير مسبوقة خلال عام واحد مقارنة بالأرقام السابقة المتاحة ، و أن عدد مستخدمي شبكة الانترنت قد بلغ ثلاثة ملايين مستخدم بحلول يوليو ، 2006 في حين بلغ من يستخدم الانترنت عالي السرعة ADSL منهم 700 ألف شخص ، و في خلال هذه الفترة أيضا بلغ عدد المشتركين في خدمات الهاتف المحمول 18.6 مليون شخص.[2]

مؤشرات التدفق السريع : مع نهاية 2009 قدر عدد المشتركين بالتدفق السريع في العالم . 466.9 مليون مشترك مع نسبة ارتفاع سنوية متوسطة تقدر ب 14.21% نصيب الشرق الأوسط و إفريقيا لا يتعدى 2.94% و ADSL يمثل 65%

و إلى غاية 2010 أحصت اتصالات الجزائر 3 مليون مشترك في الهاتف الثابت 10 مليون مشترك في الهاتف النقال

1.2مليون خط ADSL (650 ألف مشترك إلى غاية مارس 2010

---

[1] بختي إبراهيم . "الانترنت في الجزائر."مجلة الباحث .عدد. 1جامعة ورقلة ،ص.31

[2] الاتصالات والانترنت دراسة حول الجزائر" ،على موقع المبادرة العربية لانترنت حر.
متاح في http://www.openarab.net/reports/net2006/algeria.shtml : تاريخ الاطلاع 2021/08/15

400+500 ألف خط MSAN)خط نفاذ متعدد الخدمات : هاتف، انترنت ، فيديو...) قيد الانجاز [1].

2 –شبكات الهاتف النقال :

كما ساهمت شبكات الهاتف النقال أو يعرف بالمتعاملين الثلاثة بدور محوري في نشر تكنولوجيا الإعلام و الاتصال من خلال عروضها التنافسية فيما بينها و هي :

شركة موبيليس : و هي أول شركة للهاتف المحمول تأسست سنة 2003 كفرع للمؤسسة العمومية (اتصالات الجزائر) بلغ عدد مشتركيها تسعة ملايين مشترك سنة 2008

شركة جازي (جي إس أم) فرع لاوراسكوم للاتصالات و هي ثاني متعامل تاريخيا بحصة سوق تقارب 65%عدد مشتركيها أكثر من 13مليون في مشترك بداية 2007و بتغطية شبكية 9% 5من السكان 48 ولاية

الوطنية للاتصالات : الاسم التجاري لعلامتها (نجمة) و هي أول متعامل للهاتف النقال متعدد الوسائط في الجزائر ، تحصل على رخصة الاستقلال بالجزائر في 02 ديسمبر 2003 بعد تقديم عرضها المالي المقدر ب 421 مليون دولار ، وهي الآن تابعة لشركة كيوتل القطرية ، وأدخلت (نجمة) معايير جديدة لعالم الاتصالات في الجزائر ، كما تقترح عروضا و منتجات وخدمات مبتكرة ذات جودة بفضل أجهزة من احدث التكنولوجيا و منها الانترنت و خدمة الزبائنبمعايير عالية .

و حسب سلطة ضبط البريد و الاتصالات السلكية الجزائرية فإنه تم تسجيل مجموع37225813 زبون إلى غاية نوفمبر 2011مضيفا إلى أن العدد في ارتفاع محسوس مقارنة بسنة 2010حيث تم تسجيل 32780165 مشترك و بلغت نسبة الاشتراك % 95منسكان البلاد في خدمات المتعاملين الثلاثة للهاتف النقال.[2]

-واقع تكنولوجيات الإعلام و الاتصال ،" جريدة الشعب اليومية 11 " مارس 2013
-http://www.echaab.net/ar

و قال وزير القطاع أن إطلاق تكنولوجيا الجيل الثالث في الجزائر سيكون قريبا بعد تحقيق الجاهزية لدى المتعاملين الثلاثة . و أن دفتر الشروط المتعلق بالجيل الثالث أصبح جاهز التعميم استعمال هذه التكنولوجيا ، مشيرا إلى أن المتعاملين الثلاثة للهاتف النقال أصبحوا جاهزين لإطلاق هذه التكنولوجيا بتركيب هوائيات الربط (بي. تي. أس) . و قد عرفت نهاية السنة ربط جميع البلديات بالألياف البصرية ما عدا تلك المتواجدة في المناطق النائية بالصحراء، و حسب الوزير فإن مشاكل التدفق العالي المنتظم للانترنت ستنتهي مع نهاية العام 2015بعد تعميم الألياف البصرية بإيصال جميع السكان بالشبكة .

أما المشاكل المرتبطة بالتذبذب في التزود بالانترنت حسب رأي الوزارة فتعود إلى نوعية الشبكة المستعملة و المصنوعة من النحاس . 1و التي هي عرضة للإتلاف والنهب . و كشف السيد المدير العام لاتصالات الجزائر مهمل ازواو أن ظاهرة سرقة الكوابل الهاتفية المصنوعة من النحاس أصبحت تكلف خسارة كبيرة للشركة و تلحق بها أضرارا هامة ، حيث بلغت قيمة المسروقات من الكوابل السنة الماضية 338 مليون دينار (أي حوالي 60 مليار سنتيم)بإحصاء سرقة 338كلم منها مقابل 305كلم سنة 2011 بما قيمته 480.5. مليون دينار ، وأعلن أن تعطل الخطوط الهاتفية يرجع بنسبة كبيرة إلى سرقة الكوابل النحاسية و التي سيتم القضاء عليها تدريجيا بتعميم الألياف البصرية. [1]

2-التجهيزات و البرامج : يستعمل الإعلام الآلي على نطاق واسع في الإدارات و المؤسسات الخاصة و العمومية في الجزائر ، وقد وصل عدد المسوقين للحاسوب في السوق الجزائرية إلى5000شركة ، و قدر عدد الحواسيب المستوردة سنويا 50000حاسوب ، حيث يعرف الطلب تطورا مستمرا و هذا ما يبين توجه بعض الفئات إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة .[2]

و قد ظهرت عدة شركات متخصصة في تسويق أجهزة الإعلام الآلي و ملحقاتها ومنها التي تقدم خدمات ما بعد البيع، إضافة إلى وجود شركات أجنبية متخصصة في شكل مكاتب ، و هذا مؤشر على الاهتمام الذي توليه الشركات الرائدة في إنتاج الكومبيوتر في العالم بالجزائر. [3]

1- المرجع نفسه

2-الرئيس المدير العام لمجمع اتصالات الجزائر مهمل ازواو ،" عدم رضا الزبون اليوم سيجعله يلجأ للمنافس غدا"

لكن يجب التطرق إلى سعر الحاسوب الذي وصل سعره إلى أربعة أضعاف معدل الدخل الشهري ، فلا تزال تكلفة الوصول إلى التكنولوجيات الحديثة من طرف المواطن متوسط الدخل تمثل عبئا عليه ، و قد بينت إحصائيات وزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال أن نسبة العائلات التي لها حاسوب بالنسبة إلى 100عائلة هي 12.31. سنة 2008 أما بالنسبة لبرامج الحاسوب فالبرغم من وجود كفاءات بشرية عالية فلا يعرف هذا المجال تطورا مهما البعض المحاولات ، فهذه الطاقة مستغلة جزئيا مما دفع إلى الهجرة نحو الخارج .

و تبقى عملية قرصنة البرامج أهم العوائق التي تقف أمام تطوير برامج الحاسوب ، حيث أن معظم البرامج المستعملة في الجزائر هي نتيجة لعملية القرصنة. [1]

وفي إطار تعميم استعمال الحاسوب شرعت الجزائر في برنامج :

أسرتي : و يعد من المبادرات الايجابية لتعميم المعلوماتية في المجتمع ، حيث يهدف لتمكين كل أسرة جزائرية من الحصول على حاسب آلي و ذلك في آفاق ، 2010 كما يعد هذا البرنامج كوسيلة لرفع معدل وصول المجتمع لشبكة المعلومات العالمية بحكم توفر العرض على التوصيل بشبكة الانترنت بتقنية ، ADSLو لكن في الواقع شهدت العملية تعثرا لأسباب متعلقة بتمويل العملية من طرف البنوك ، بالإضافة إلى العديد من الانتقادات التي وجهت لهذا

البرنامج بسبب طابعه التجاري ، لان مثل هذه المبادرات يفترض دعما من طرف الدولة لكي تصبح أسعار الأجهزة في متناول الجميع بما في ذلك الفئات ضعيفة الدخل. [2]

برنامج أسرتي 02:

و يهدف هذا المشروع إلى ربط كل المؤسسات التربوية بالتكنولوجيات الحديثة و تزويد الأساتذة بأجهزة كمبيوتر محمولة و الربط بالانترنت بالتقسيط ، و أشار وزير البريد وتكنولوجيات الإعلام و الاتصال موسى بن حمادي أن الاتفاقية التي وقعتها وزارة البريد مع وزارة التربية ستسمح

-مصطفاوي الطيب ،بونيف محمد الأمين ،مرجع سابق

-[2]عبيدلي عبد الرحمان،" المعلوماتية وتكنولوجيات الاتصال في الجزائر : حالة ولاية قسنطينة " ،المديرية الولائية للبريد

بإعادة مشروع أسرتك ، و من جهة أخرى أوضح وزير التربية الوطنية السيد أبوبكر بن بوزيد أن التكنولوجيات الحديثة أصبحت أكثر من ضرورة في قطاع التعليم و التي

ستساهم بتحسين التعليم و كذا تكوين الأساتذة و العمال الذين يفوق عددهم 630 ألف عامل. [1]

- **مؤشرات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الجزائر :**

هذه المؤشرات تبين مدى جاهزية الجزائر في ميدان تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، التي يتطلبها مشروع الحكومية الالكترونية ولاسيما الانترنت و على الرغم من الجهود المبذولة فان الجزائر صنفت من البلدان ذات النتائج المتوسطة إفريقيا و عربيا . و على هذا الأساس تم إطلاق مشروع الجزائر الالكترونية .2013

أ- التشريعات و التنظيمات

حاول المشرع الجزائري في العديد من النصوص القانونية مسايرة التطور الحاصل في تكنولوجيا الإعلام و الاتصال بهدف بناء مجتمع المعرفة من خلال سن العديد من القوانين ،والتي تدخل ضمن الآليات التي تؤسس لفكرة الحكومة الالكترونية. و نذكر منها :

ب- **قوانين تنظيمية–** المرسوم التنفيذي رقم 98-275المؤرخ في 25أوت 1998[2]و الذي يضبط شروط و كيفيات ممارسة خدمات الانترنت ، و قد أنهى هذا المرسوم احتكار الدولة لقطاع الانترنت ، مما سمح بظهور مزودين جدد عموميون و خواص .

- المرسوم التنفيذي رقم 2000-307 المؤرخ في 14 أكتوبر ، 2000[3]و الذي حدد شروط ومعايير تنظيم الانترنت و الاستفادة منها و حقوق و التزامات مقدمي الخدمة و الإجراءات المتبعة للحصول على الرخصة و حالات سحبها ، كما أشار إلى ضرورة تشكيل لجنة منح الرخص لتقديم خدمة الانترنت .

-[1]وزارتا البريد والتربية توقعان على أسرتك" متاح في :http://www.elkhabar.com/ar/watan/271096.html

-[2]الجمهورية الجزائرية الديمقراطية ،المرسوم التنفيذي رقم 98- 257 المؤرخ في 25أوت 1998المتعلق

- [3]المرسوم التنفيذي رقم 2000-307 المؤرخ في 14أكتوبر، 2000الجريدةالرسمية،العدد 11الصادرفي 15 رجب1421هـ ص 15

- القانون 03/2000و الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد و المواصلات السلكية واللاسلكية و الذي يكرس الفصل بين وظائف المتعامل البريدي و متعامل الاتصالات ، فإعادة هيكلة وزارة البريد و المواصلات سمح بميلاد الجزائر للاتصالات و بريد الجزائر ، و تم تحديد إطار دستوري لسلطة ضبط مستقلة و حرة و فتحت الأبواب للمستثمرين الخواص ، و تكلفت بمنح الرخص للقطاع الخاص سواء المتعلقة بالهاتف النقال أو الثابت و ترخيصات موزعي خدمات الانترنت و مراكز النداء .[1]

ج- **الثقة الرقمية** : و تعّرف على أنها تلك البيئة المعلوماتية التي تتمتع و تتميز بخصائص الثقة التي تتميز بها البيئة الورقية .[2] و من عناصرها التصديق الالكتروني و الإمضاء الالكتروني و لاستكمال الترسانة التشريعية للثقة الرقمية في إستراتيجية الجزائر الالكترونية : عمل المشرع الجزائري على وضع مجموعة من القوانين منها :

د- **الاعتراف بحجية الكتابة الالكترونية** : من خلال إصدار القانون رقم 05-10بتاريخ 21جوان 2005و المتمم و المعدل للقانون المدني الجزائري ، حيث انتقل المشرع من خلاله من النظام الورقي في الإثبات إلى النظام الالكتروني ، حيث أصبح للكتابة في الشكل الورقي مكان ضمن قواعد الإثبات في القانون المدني الجزائري طبقا لنص المادة 322 مكرر مدني جزائري ،و يقصد بها الكتابة في الشكل الالكتروني ذات التسلسل في الأوصاف أو الأرقام أو أية علامات أو رموز ذات معنى مفهوم مهما كانت الوسيلة الالكترونية المستعملة و مهما كانت طرق إرسالها ، كما يقصد بالوسيلة الالكترونية المستعملة القرص الصلب أو المرن أو في شكل رسائل الكترونية .

1- التوقيع الالكتروني :

كما اعتمد المشرع الجزائري التوقيع الالكتروني في نص المادة: 2/325 مدني جزائري المعدلة بالقانون 10- 05 و التي تنص على أن يعتمد بالتوقيع الالكتروني وفق الشروط المذكورة في

[1] بن عبد ربه أمنة،مرجع سابق،ص .41

[2] –غانم نذير،ريحان عبد الحميد، عكنوش نبيل ،معمر جميلة، "الثقة الرقمية ضمن إستراتيجية الجزائر الالكترونية 2013 واقعها ودورها في إرساء مجتمع المعرفة – معهد علوم المكتبات و التوثيق –جامعة قسنطينة عام 2013 ص 78

المادة 323 مكرر و ذلك من أجل إضفاء الحجية على المحررات الالكترونية .القانون 10- 05 المعدل و المتمم للأمر 58/75المتضمن القانون المدني .

2- التصديق الالكتروني :

حددت ممارسة نشاط مقدمي خدمات التصديق الالكتروني بموجب المرسوم التنفيذي 07/162و هو الأمر الذي يتطلب الحصول على ترخيص تمنحه سلطة ضبط البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية ARPTو هذا الترخيص يكون مرفق بدفتر الشروط الذي يحدد حقوق وواجبات مؤدي الخدمات و المستعمل لها ، و الأشخاص الذين يجوز لهم قانونا ممارسة هذا النشاط يجب أن تتوفر فيهم نفس الشروط لممارس نشاط خدمة الانترنت في الجزائر . وبالتالي فإن نشاط مقدمي خدمات التصديق يعتبر نشاطا اقتصاديا يخضع للقيد التجاري طبقا للقانون التجاري و بالتالي تكون جهة التوثيق الالكتروني مسؤولة عن توثيق العقد الالكتروني ،الأمر الذي يجعل الوضع تطبيقا لمهمة الموثق العادي. [1]

3- الدفع الالكتروني : تضمن القانون الجزائري مواد تتعلق بأنظمة الدفع الالكتروني ، و في سنة 2003 بدأ الاعتراف الرسمي بوسائل الدفع الالكتروني من خلال الأمر 03/11المتعلق بالنقد و القرض [2]من خلال المادة 11التي تنص على " تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن الشخص من تحويل الأموال مهما يكون السند أو الأسلوب التقني لمستعمل .

4- الجريمة الالكترونية :

أمام الفراغ القانوني في مجال الجريمة الالكترونية تم إصدار القانون رقم 04/15المؤرخ في10نوفمبر المعدل و المتمم لقانون العقوبات ، و الذي ينص عل حماية جزائية لأنظمة المعلوماتية من خلال تجريم كل أنواع الاعتداءات التي تستهدف أنظمة المعالجة الآلية للمعطيات كالدخول غير المشروع لأنظمة المعلوماتية ، تغيير أو إتلاف المعطيات ... و في سنة 2009م سن قانون الجريمة الالكترونية ،القانون رقم 04-09المؤرخ في 05أوت2009و الذي يتضمن

---

[1]- مرجع سابق

[2] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ،الأمر رقم 03-11المؤرخ في 26أوت، 203 المتعلق بالنقد والقرض،"الجريدة الرسمية 27 أوت 2003 العدد 53 ص 11

القاعدة الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال و مكافحتها و تضمن القانون 19مادة موزعة عل ستة فصول.

- المبحث الثاني :واقع تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر:

- المطلب الأول: محاور إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013

جاء في وثيقة إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 أنها " تندرج ضمن الرؤية الرامية إلى بروز مجتمع العلم والمعرفة الجزائري ، مع الأخذ بعين الاعتبار التحولات العميقة والسريعة التي يعيشها العالم ، وتهدف هذه الإستراتيجية التي تتضمن خطة عمل متماسكة وقوة ، إلى تعزيز أداء الاقتصاد الوطني و المؤسسات و الإدارة . كما أنها تسعى إلى تحسين قدرات التعليم و البحث و الابتكار و إنشاء عناقيد صناعة في مجال تكنولوجيات المعلومات و الاتصال و رفع تنافسية البلد و تحسين حياة المواطنون من خلال تشجيع نشر و استخدام هذه التكنولوجيات . و تتمحور إستراتيجية الجزائر الإلكترونية على ثلاثة عشر محورا رئيسا ، حيث تم إعداد قائمة جرد للوضع بالنسبة لكل محور من هذه المحاور الرئيسية مع تحديد الأهداف الرئيسية والأهداف الخاصة المزمع تحقيقها" [1]

و تتمثل هذه المحاور فيما يلي:

- **المحور الأول : تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية.**

في هذا السياق تم وضع أهداف والتي تخص الجوانب التالية:

-استكمال البني الأساسية المعلوماتية .

-وضع نظم إعلام مندمجة .

-نشر تطبيقات قطاعية متميزة .

-تنمية الكفاءات البشرية .

[1] موقع وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال" الجزائر الإلكترونية: " – http://www.mptic.dz/ar/

- تطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمال والإدارات الأخرى.

المحور الثاني : تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات.

في هذا السياق تم وضع أهداف والتي تخص الجوانب التالية:

-دعم تملك تكنولوجيا الإعلام و والاتصال من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

- تطوير تطبيقات لتحسين أداء الشركات.

- تطوير عرض خدمات إلكترونية من طرف الشركات.

المحور الثالث :تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادةمن تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

في هذا السياق تم وضع أهداف والتي تخص الجوانب التالية:

- إعادة بعث عملية " أسرتك " عن طريق توفير حواسيب شخصية وخطوط توصيل ذات التدفق السريع مع توفير التكوين ومضامين متميزة لفائدة كل فئة من فئات المجتمع.

- الزيادة بقدر معتبر في عدد الفضاءات العمومية الجماعية ومحلات الإنترنت والمنصات المتعددة الوسائط والحظائر المعلوماتية ودور العلم ودور الثقافة ، إلخ.

- توسيع الخدمة العامة لتشمل النفاذ إلى الانترنت.

المحور الرابع: دفع تطوير الاقتصاد الرقمي

في هذا السياق تم وضع أهداف والتي تخص الجوانب التالية:

-مواصلة الحوار الوطني بين الحكومة والشركات والذي تمت مباشرتها في إطار إعداد إستراتيجية "الجزائر الإلكترونية

-وضع كل الظروف الملائمة لتثمين الكفاءات العلمية والتقنية الوطنية في مجال إنتاج البرمجيات وتوفير الخدمات والتجهيز.

-وضع إجراءات تحفيزية لإنتاج المضمون.

-توجيها النشاط الاقتصادي في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال نحو التصدير.

المحور الخامس: تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات الدفق السريع والفائق السرعة.

في هذا السياق تم وضع أهداف والتي تخص الجوانب التالية :

- تأهيل البنية التحتية الوطنية للاتصالات .

-تأمين الشبكات .

-نوعية خدمات الشبكات .

-التسيير الفعال لاسم نطاقdz."".

المحور السادس : تطوير الكفاءات البشرية .

في هذا السياق تم وضع أهداف والتي تخص الجوانب التالية :

- إعادة النظر في برامج التعليم العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال

- تلقين تكنولوجيات الإعلام و الاتصال لجميع الفئات الاجتماعية .

المحور السابع : تدعيم البحث - التطوير و الابتكار .

وتشمل الأهداف الخاصة ف ي هذا الصدد : التنظيم والبرمجة وتثمين نتائج البحث وحشد الكفاءات وتنظيم نقل التكنولوجيا والمهارات .

المحور الثامن : ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني .

إن الهدف الرئيسي يتمثل في تهيئة مناخ من الثقة يشجع إقامة الحكومة الإلكترونية والهدف الرئيسي يتعلق بتحديد إطار تشريعي وتنظيمي ملائم .

المحور التاسع : الإعلام و الاتصال .

ويتعلق الهدف الرئيسي لهذا الرئيسي لهذا المحور بدور تكنولوجيات الإعلام والاتصال في تحسين معيشة المواطن والتنمية الاجتماعية والاقتصادية للبلد .

وفي هذا السياق ، فقد تم تحديد الأهداف الخاصة التالية :

- إعداد وتنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر .

- إقامة نسيج جمعوي كامتداد للمجهود الحكومي .

المحور العاشر : تثمين التعاون الدولي .

ويتمثل الهدف الرئيسي للتعاون الـ دولي ف ي تمل ك التكنولوجيات والمهارات وكذا إشعاع صورة البلد ويتفرع الهدف الرئيسي إلى هدفين خاصين هما :

المشاركة الفاعلة في الحوار والمبادرات الدولية .

-إقامة شراكات إستراتيجية بهدف تملك التكنولوجيات والمهارات.

- **المحور الحادي عشر** : آليات التقييم والمتابعة .

يتمثل الهدف الرئيسي لهذا المحور في تحديد نظام مؤشرات متابعة وتقي يم تسمح بقياس مدى تأثير تكنولوجيات الإعلام و الاتصال على التنمية الأقتصادية والاجتماعية من جهة وبإجراء تقييم دوري لتنفيذ المخطط الإستراتيجي " الجزائر الإلكترونية " من جهة أخرى ، ويتفرع الهدف الرئيس ي إلـ ى هدفين خاصين هما:

1- إعداد الإطار التصوري لنظام مؤشرات النوعية .

2- إعداد قائمة مؤشرات ملائمة

3- . **المحور الثاني عشر** : إجراءات تنظيمية . يستلزم تنفيذ إستراتيجية تطوير مجتمع المعلومات دعما مؤسساتيا هاما ، يأخذ بعين الاعتبار الطابع المتعدد الابعاد لتكنولوجيات المعلومات و الاتصال . يتمثل الهـ دف الرئيس لهـ ذا المحـ ور فـ ي وضع تنظيم مؤسساتي متناسـ ق ، يتمحور حـ ول ثلاثـ ة مستويات التوجيه و التنسيق بين القطاعات و التنفيذ . و سيضمن هذا

التنظيم التنفيذ الفعل ي للمخطط الاستراتيجي الطموح " الجزائر الإلكترونية" بفضل تأطير فعال و متابعة دائمة و تنسيق منسجم بين مختلف الفاعلين المعنيين .

في هذا الصدد تم وضع أهداف والتي تخص الجوانب التالية :

- تدعيم الانسجام والتنسيق وطنيا وبين القطاعات .

- تدعيم قدرات التدخل على مستوى القطاعات والهيئات المتخصصة .

المحور الثالث عشر: الموارد المالية:

يستلزم تنفيذ إستراتيجية " الجزائر الإلكترونية " موارد مالية معتبرة يستحيل توفيرها من مصدر واحد. وبالتالي لابد من استغلال جميع مصادر التمويل المتاحة استغلالا جيدا. كما أنها يجب أنتكون الإجراءات التشريعية أو التنظيمية أو المادية، مقرونة بتقييم مالي دقيق إلى أبعد حد ممكن .

ويستلزم الأمر أيضا ترتيب هذه الإجراءات حسب تأثيرها على التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

يحدد برنامج ميزانية "إستراتيجية الجزائر الإلكترونية " وفق المراحل التنفيذية المرتقبة، وسيتم عرضها إلى غاية استكمالها مع تدقيقها بصفة شاملة على مدى الفترة 2013/2009[1]

و من بين ابرز هذه الخدمات2:

المطلب الثاني: بعض استخدامات الحكومة الالكترونية في الجزائر

1- الحوالة الإلكترونية: و تستخدم لتحويل الأموال لشخص آخر ليس له حساب Fonds Electronique de transfert وهذه الخدمة متوفرة في كل مكاتب البريد الجزائري المرتبطة بالشبكة

2- السحب الآلي للأموال : باستعمال بطاقة السحب عن طريق الصراف الآلي و تستعمل في الشبابيك بالمكاتب و هي محمية برقم سري و تعمل على كل أجهزة الصراف الآلي في الجزائر ،

1

1- [2]الموسوعة الاقتصادية وعلوم التسيير والتجارة،"جميع الخدمات التي يقدمها بريد الجزائر"
تاريخ الاطلاع :23 /2021/07/ متاح في : http://iqtissad.blogspot.com algerie-poste.html

إلا أن سقف السحب اليومي ال يجب أن يتعدى 2000د ج أسبوعيا و ال يجب أن يتعدى 20000 د ج في كل عملية و عمولة كل عملية 31 دج

- 3- الحساب الجاري عن بعد :

1-3 خدمة 1530

-الاطلاع على الرصيد عبر مكالمة هاتفية للرقم 1530من هاتف ثابت أو موبيليس - طلب دفتر الصكوك عبر مكالمة هاتفية للرقم 1530 من هاتف تابت أو موبيليس- eccp الاطلاع على الرصيد عبر الإنترنت

- طلب دفتر الصكوك عبر الإنترنت

-كشف العمليات المالية لفترة معينة

3-3- رصيدي خدمة : RACIDI

الاطلاع على رصيد الحساب الجاري عبر رسالة قصيرة SMS من موبيليس بإرسال رقم الحساب بدون مفتاح يليه مسافة ثم الرقم السري الخاص بالطالع إلى الرقم 603 لتسلم كشف الرصيد في رسالة قصيرة مقابل اقتطاع 20 دج من طرف موبيليس و 10 دج من طرف البريد الجزائري مقابل الخدمة[1]

4- تحو يل الأموال عن طريق واسترن يونيون Union Western

تقوم هذه الخدمة على مساعدة الأجانب و المهاجرين على تحويل الأموال من والى داخل الوطن و خارجه .

- خدمات الحكومة الإلكترونية بقطاع الضمان الاجتماعي

في إطار إصلاح منظومة الضمان الاجتماعي و عصرنة الإدارة و تبسيط إجراءات الخدمة ، شرعت وزارة الضمان الاجتماعي في استعمال نظام البطاقة الإلكترونية و هي :

[1] المرجع نفسه

بطاقة الشفاء و التي بدأ العمل بها سنة 2007 و اقتصرت في البداية على بعض الولايات كتجربة أولى ، و قد مست فئات معينة كالمتقاعدين و الأشخاص الذين يعانون من الأمراض المزمنة ، ليتم تعميمها بعد ذلك بهدف توفير نظام الدفع من قبل الغير للأدوية لفائدة جميع

المؤمنين اجتماعيا ، حيث أصبح بالإمكان تقديم بطاقة الشفاء مفروقة بوصفة طبية للاستفادة من نظام الدفع من قبل الغير للحصول على الأدوية لهم شخصيا أو لذوي الحقوق ، و ذلك على مستوى أي صيدلية متعاقدة مع الضمان الاجتماعي .1

و تكمن أهمية بطاقة الشفاء في:

-ّتشخص و تحدد هوية ذوي الحقوق

-الحصول على الحقوق للمؤمن اجتماعيا و ذوي الحقوق من الخدمات التي يقوم بها الضمان الاجتماعي

-الحصول بسرعة على تعويضات تلك الخدمات ، بدون أن يكون مضطرا لتقديم طلب مكتوب أو ملء استمارة أو تقديم ورقة علاج .

-الاستفادة من نظام الدفع دون الحاجة إلى تقديم دفتره2.

و ذكر وزير العمل و الضمان الاجتماعي طيب لوح ، أنه سيتم توسيع استعمال بطاقة الشفاء ، و التي كانت تستعمل على مستوى والية انتساب المؤمن اجتماعيا ليتم توسيعها على المستوى الوطني ، بحيث تمكن صاحبها من استعمالها في أي والية أخرى ، و يهدف هذا الإجراء حسب الوزير إلى تسهيل إجراءات استفادة المواطن من خدمات الضمان الاجتماعي ، وأضاف أنه تم توزيع أزيد من 08 ملايين بطاقة شفاء على المستفيدين من أصل 27 مليون من المؤمنين الاجتماعيين و ذوي الحقوق.3

انطلاق توسيع بطاقة الشفاء ،" جريدة الخبر اليومي" ، يوم2013/12/02 :

بوابة المواطن : حول بطاقة الشفاء
متاح في : http://www.elmouwatin.dz/?lang=fr تاريخ الاطلاع : 2021/06/01

و في إطار تطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة الضمان الاجتماعي ، أعطى وزير الضمان الاجتماعي السيد طيب لوح إشارة انطلاق هذه العملية التي تخص المرحلة الأولى للعمال المستفيدين من خدمات الصندوق الوطني للعطل المدفوعة الأجر و البطالة الناتجة عن سوء الأحوال الجوية لقطاعات البناء و الأشغال العمومية و الري . و أوضح الوزير أن تنفيذ هذا الإجراء الجديد سيتم على مستوى موقع الوكالة الجهوية للجزائر الوسطى التابعة للصندوق

- **خدمات الحكومة الإلكترونية بقطاع التعليم**

أولا/ قطاع التعليم العالي:

انطلاقا من أهمية تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و دورها في تطوير التعليم و البحث العلمي هناك توجه لتطوير الخدمات المقدمة للأساتذة و الطلبة من خلال الربط بين العديد من لجامعات ، كما تم توظيف شبكة الانترنت في مؤسسات التعليم العالي في العديد من المجالات

، حيث تتوفر العديد من المخابر و مراكز البحث و الجامعات على التغطية الكاملة بالشبكة ، و هذا لمواكبة التطورات التقنية و التكنولوجية الحاصلة1

فمنذ اوت1998 نشاطات البحث العلمي و التطوير تطبق في إطار مؤسساتي محدد من طرف قانون التوجيه ، و البرنامج الخماسي الخاص بالبحث العلمي و التطور التكنولوجي 12-18 و الذي يوضح في مادته الثانية أن البحث العلمي و التطور التكنولوجي أضحيا من الأولويات الوطنية . كما أن البرامج الوطنية للبحث في تكنولوجيات الإعلام و الاتصال و الإعلام الآلي و كذلك الاتصالات و العلوم الأساسية قد صنفوا كبرامج ذات أولوية و يتم تمويلهم من طرف الدولة

فمنذ ربط الجزائر بشبكة الأنترنت كانت الجامعات و مراكز البحث أول الهيئات التي ربطت بها ، وهذا أدى إلى دمقرطة المعلومات سواء في الحصول عليها أو توصيلها في الزمن الحقيقي و بصفة تفاعلية من خلال إمكانية الحصول على كل أنواع المعلومات : علمية ، تقنية ، متخصصة

1-عشور عبد الكريم ، "دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر رسالة ماجستير غير منشورة جامعة منتوري 2009 –2010 ص 144

على أي شكل كان من الدعائم : مواجيز ، مناشير ، تقارير البحوث ، مجالات على الويب ، ملتقيات متوفرة على المواقع الوطنية و الأجنبية، التواصل مع النظراء عبر العالم، مع إمكانية التنسيق و تبادل المعلومات و نتائج البحوث و المشاركة في الحوارات العلمية عن طريق حلقات النقاش و الشبكات الافتراضية .

لقد طور Cerist عدة أنماط من الشبكات (شبكات محلية ، شبكات خاصة لكل قطاع ، انترانت) و هذا على شبكة الإنترانت أو على شبكة ARN Académique Resseach Network

و من مشاريع الخدمات الإلكترونية بقطاع التعليم العالي:

1--مشروع (ARN)وهو اكبر مشاريع التعليم العالي و البحث العلمي و الهدف منه توفير الهياكل القاعدية و الأدوات التكنولوجية اللازمة لكل العناصر الفاعلة في القطاع)مسؤولين ، أساتذة، باحثين ، طلبة ..(قصد التكفل باحتياجاتهم بالنسبة للاتصال و الإعلام و المعلوماتالعلمية و التقنية . و قد تم ربط مؤسسات القطاع بوصلات متخصصة S2/Mbit و إنشاء عمود فقري(Backbone)يسمح بنسخ و تكوين شبكة خاصة بالقطاع تساهم في تدعيم نشاطات متخصصة كالتعليم عن بعد و المكتبة الافتراضية .

2- **مشروع التعليم عن بعد Enseignement Télé** ويتمثل في تزويد كل المؤسسات الجامعية بهياكل التعليم العالي ، منها تجهيزات المحاضرة عن بعد التي تسمح بالتفاعل المباشر بالصوت و الصورة و الزمن الحقيقي ما بين الأساتذة و الطلبة .

3-مشروع المكتبة الافتراضية : و الهدف منه إنشاء سياسة وطنية لنشر المعلومات العلمية و التقنية في ميدان العلوم الاجتماعية و الإنسانية ، مهمتها اكتساب المعلومات و الوثائق العلمية حسب الاحتياجات و ذلك بطريقة موضوعية و مشتركة ، دمج التكنولوجيات الحديثة للعالم و الاتصال النتاج و نشر و استيراد المعلومات.

و من المشاريع المتعلقة بالهياكل القاعدية للتنظيم:

1- **الحصول على المعلومات العالمية** :أكثر من 30 مركزا للمعطيات

(Données Bases)مرجعية و نصية متوفرة في مركز Cerist تسمح و بشكل يومي بهذا المركز للاستجابة لطلبات و احتياجات تخص البحوث البيبليو غرافية و الحصول على الوثائق الابتدائية)مقالات علمية ، مذكرات ..(من طرف المستعملين من الطلبة أو الأساتذة و الباحثين ، كما وضعت مكانيزمات الحصول على الوثائق غير المتوفرة في عين المكان عن طريق اتفاقيات مع منظمات دولية كـ Library British و .INIST

- 2 -أرشيف الوثائق الوطني: أدت جهود Cerist إلى هيكلة المعلومات المتخصصة في التعليم العلي و البحث العلمي فتم تجميعها و دخلت في التراث الوطني المعلوماتي و الذي ساهم في إثراء المخزون العالمي للمعلومات في الأنترنت ، و خزانات المعلومات التي يمكن الوصول ل إليها عبر الأنترنت هي دليل وطني للدوريات و المذكرات ، المكتبة الوطنية ، قاعدة المشاريع للبحث)المشاريع التي هي في طور الانجاز(، مركز الأدب العالمي المتعلق بالجزائر ، بطاقة الشرطة الوطنية . هذه الخزانات نبهت المختصين إلى مشكلة كيفية معالجة المعلومات حسب المقاييس الدولية فتم استحداث المراكز الجهوية للتوثيق و تحديث المكتبات بفضل برنامج سنجاب (SYNGEB))و هو برنامج كومبيوتر وضع بهدف تقديم أداة ذات مقاييس عالميةللمكتبات الجامعية1

كما تقدم الجامعة خدمات التسجيل عن بعد لصالح الطلبة الجدد الناجحين في شهادة البكالوريا ، والذي يمكنهم من التسجيل الأولي عبر الشبكة بعد الاطلاع على نتائجهم و في المرحلة الثانية من العملية يمكنهم الاطلاع على نتائج التوجيه و تأكيد عملية التسجيل والطعون22

ثانيا/ قطاع التربية الوطنية:

في إطار إصلاح المنظومة التربوية تم الشروع في إدخال العديد من الإصلاحات لتتماشى مع سياسة الدولة الهادفة إلى بناء مجتمع المعلومات في الجزائر، حيث تم تزويد المؤسسات التربوية

[1] بن عبد ربه آمنة ،مرجع سابق،ص.104

2 - Guide du nouveau bachelier 2008 Ministère de L'enseignement supérieur et de la recherche scientifique , 2008,p 6

بأجهزة الإعلام الآلي وربطها بشبكة الأنترنت و تخصيص حصص للتلاميذ في الإعلام الآلي في الطور المتوسط و الثانوي.

و قد تم ربط أكثر من 9000 مؤسسة تربوية بشبكة الأنترنت ، أي 23 بالمائة من المدارس الابتدائية ، و 77 بالمائة من المتوسطات ، و 84 بالمائة من الثانويات .

كما استفاد 376 معلم من تكوين للحصول على الشهادة الدولية لقيادة الحاسوب (ICDL)فضالا عن العديد من الورشات التكوينية التي تهدف في مجملها الى التحسيس بأهمية تعميماستعمال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال1

كما شرعت وزارة التربية في تقديم بعض الخدمات عن بعد لصالح التلاميذ منها:

-التسجيل في شهادة البكالوريا عبر موقع وزارة التربية الوطنية.

-الاطلاع على نتائج البكالوريا و شهادة التعليم المتوسط على شبكة الأنترنت، أو من خلال شبكة موبيليس .

-و يقدم الديوان الوطني للتعليم عن بعد بعض الخدمات الإلكترونية2

كسحب الاستمارات وتقديم الاستفسارات ، كما يتيح للمسجلين خدمة تحميل الدروس و الامتحانات الخاصة بالديوان الوطني للتعليم عن بعد .

و حول أهمية توظيف التكنولوجيات الحديثة للأعلام و الاتصال في التعليم ، أشارت دراسة مسحية لليونسكو بعد مراجعة أكثر من تسعين دراسة من بلدان مختلفة حول دور الأنترنت في

-كلمة وزير البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال ، السيد موسى بن حمادي ، بمناسبة افتتاح الطبعة الرابعة عشر- للصالون الدولي لتكنولوجيات المستقبل ، مرجع سابق

" 2- الخدمات ا لإلكترونية للديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد "

تاريخ :الاطلاع2021/05/25 متاح في http://www.onefid.edu.dz :

التعليم ، إلى أن هذه التكنولوجيا تؤثر بشكل ايجابي على دافعية الطلبة نحو التعليم ، و تزيدمن تعلمهم الذاتي و تحسن من مهارات الاتصال و مهارات الكتابة لديهم1 .

- **التعليم الإلكتروني بالجزائر:**

أطلقت مؤسسة " ايباد " ما يسمى بالمدرسة الرقمية المخصصة لتلاميذ المتوسط و الثانوي من خلال وضع برنامج خاص على شبكة الانترنت موجه في بدايته للمقبلين على شهادة البكالوريا أو شهادة التعليم المتوسط ، و قد أطلق على هذه المدرسة اسم " تربيتك " و هي عبارة عن فضاء بيداغوجي افتراضي أو ساحة للتعلم عن بعد ، كما أن البرنامج موجه بالخصوص للتلاميذ و أوليائهم و المؤسسات التربوية ، هذا الفضاء من شانه أن يسمح للمؤسسة التربوية بتفضيلها للأعلام الآلي و تكنولوجيات الاتصال أن تسير المدرسة في ظروف جيدة و تعمق التعليم و التكوين من خلال الدخول في نظام جديد لتوجيه الدروس و الامتحانات للتلاميذ ، و تكون إضافية عما يقدم في الأقسام ، كما يسمح هذا النظام للأولياء في نفس البرنامج " تربيتك" مدرسة افتراضية تسمح للتلاميذ من داخل المدارس الرسمية أو خارجها بالتسجيل فيها و تساعدهم في التحضير للامتحانات، و الدروس المقدمة في هذه المدرسة الافتراضية مطابقة للبرنامج الرسمي المعد من طرف وزارة التربية ، لقد تحققت نتائج ايجابية كما يقول المشرفون ن على البرنامج و الأولياء و التلاميذ الذين تمكنوا من رفع مستواهم ، يمكن ألي تلميذ في الثالثة ثانوي أو الرابعة متوسط الدخول إلى موقع تربيتك و يسجل فيه حيث يجد 300 درس بالنسبة للنهائي و 300 درس بالنسبة للمتوسط إضافة إلى 4000 تمرين مع التصحيح و الشرح ، و يستطيع التلميذ الاتصال بأستاذ المادة على الموقع ليحصل على شروح ، كما يمكنه الاطلاع على مواضيع امتحانات البكالوريا أو التعليم المتوسط الماضية مع التصحيح ، و يمكن للأولياء عبر الشبكة الاطلاع على كل ما يخص أبناءهم كتوقيت الدروس و الغيابات و مستوى التلميذ من خلال النقاط المتحصل عليها و الملاحظات ، كما يستطيع الأستاذ داخل برنامج " تربيتك " من خلال مكتب الأستاذ أن يطلع على قائمة التلاميذ و الدروس.

- 1هادي مشعان ربيع. تكنولوجيا التعليم المعاصر(الحاسوب و الانترنت)،عمان ،مكتبة المجتمع العربي للنشر و- التوزيع، 2005 ،ص163.

و من بين أهداف **"تربيتك"** استعمال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال في الوسط التربوي و ضمان الاستعمال الجاد و النافع لإنترنت و الإعلام الآلي في الوسط المدرسي ، و ضمان التواصل الدائم بين المدرسة و الأساتذة و المتعلمين و الأولياء ، و منح فرص أكبر للتلاميذ الاستعمال الإعلام الآلي داخل المؤسسات التربوية .

و كشف السيد نوار حرزالله خلال الملتقى الدولي حول المدرسة الرقمية ، أن مشروع (تربيتك) يعد ثمرة نجاح مشروع (كيلك فورما) الذي يشرف على عملية التعليم عن بعد لفائدة الطلبة المقبلين على امتحانات شهادة البكالوريا و شهادة التعليم المتوسط ، مضيف أن الدعم المدرسي بالأنترنت عبر موقع (كيلك فورما) سمح بتسجيل 6 آلاف طالب مقبلين على اجتياز امتحان شهادة البكالوريا السنة الماضية من بينهم 72 %نجحوا في إحرازها ، و حسب نفس المصدر فان 100 مدرسة خاصة موزعة عبر مختلف واليات الوطن انضمت إلى هذا المشروع الذي يسمح للأساتذة و المتعلمين و المؤسسات التربوية بالارتباط في مجموعة افتراضية يتصرف أفرادها كأنهم في مدرسة حقيقية و طلبت مؤخرا 21 مدرسة عمومية الانضمام إلى مشروع " تربيتك " . كلف المشروع الثاني لمؤسسة " ايباد " تبعا لتصريحات الرئيس المدير العام حوالي 100 مليون دج ، منها 70 %مقدمة من طرف " ايباد " أما الباقي فقد ساهمت به شركات و متعاملون جزائريون من القطاع العام و الخاص1

- **خدمات الحكومة الإلكترونية بقطاع العدالة**

في إطار إصلاح و عصرنة قطاع العدالة تم إحداث العديد من التغيرات الهادفة إلى تطوير القطاع و تحسين الخدمات المقدمة للمواطن ، ومن الإجراءات المتخذة

-إنشاء مركز وطني للسوابق العدلية في 2004/02/06 الهدف الرئيسي منه إعداد و منح البطاقة رقم 03 لصحيفة السوابق العدلية بسرعة و فعالية ، كما يرمي إلى تحقيق عدة أهداف

- 1احمد شريف بسام ، "واقع الحكومة الالكترونية في الدول العربية ، حالة الجزائر ، دراسة وصفية تحليلية لتطبيقات-
- -تكنولوجيات المعلومات و الاتصالات" ،(رسالة ماجستير غير منشورة) ، كلية العلوم الساسية و الإعلام ،جامعة الجزائر3 2011-2010 . -،ص163

- **بالنسبة للمواطن** :حيث يسهل عملية الطلب و يمكن سحب صحيفة السوابق العدلية في بضع ساعات و في أي مكان من الوطن.

- **بالنسبة للجهات المتعاونة**: خاصة المؤسسات المعينة ، حيث يمكنها الحصول على المعلومة مباشرة من المحكمة .

بالنسبة للجهات القضائية نفسها : حيث يساعد المركز على المعالجة السريعة و الفعالة لملفات المساجين من طرف قاضي التحقيق أو وكيل الجمهورية خاصة في الأوضاع الحساسة كحالة اتخاذ قرار الإفراج المؤقت و الحجز تحت النظر1

و في بداية 2010 أصبح بإمكان كل مواطن جزائري يتمتع بكامل حقوقه المدنية و المعنوية طلب إصدار شهادة السوابق العدلية رقم 03 الكترونيا عن طريق الانترنت بتعبئة النموذج الموجود على الموقع و سحب الوثيقة يكون بالمحكمة المختارة الواردة في القائمة المذكورة أسفله، و يتعين على المعني أن يتقدم شخصيا إلى المحكمة مصحوبا ببطاقة الهوية و طابع جبائي قيمته 30 دج

و في 2010/06/25 أصبح بإمكان أفراد الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج الحصول على شهادة السوابق العدلية ، هذه المبادرة التي قامت بها وزارة العدل التي تسمح ألي مواطن جزائري في أي بقعة من العالم أن يتحصل في اقل من 10 دقائق على صحيفة السوابق العدلية المتعلقة به على مستوى قنصلية الجزائر بالبلد الذي يتواجد فيه .

و في سنة 2010 تم فتح نافذة تسمح لكل متقاض من الاطلاع على مآل قضيته من خلال اسم المستخدم و كلمة المرور الصادرتين من الجهة القضائية المجدولة لقضيته . كما تم فتح

شباك الكتروني على مستوى كل الجهات القضائية يسمح بإعطاء كل المعلومات

عن القضايا المسجلة في وقت قياسي كما يمكن أيضا من استقبال المواطنين و المحامين و فئة ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال تخصيص فضاءات لكل فئة .

1وزارة العدل الجزائرية / http://arabic.mjustice.dz - . تاريخ الاطلاع 2021/05/22

و تأتي هذه الخدمة الإلكترونية نتيجة لعصرنه قطاع العدالة و التي انطلقت عام 2005 حيث تم تزويد قطاع العدالة بممول للدخول إلى عالم الانترنت ذات نوعية رفيعة تلبي الأهداف الخاصة بالإدارة و الهيئات القضائية و كل مؤسسة معينة و تسمح له بإنشاء و تسيير ذاتي الاتصالات الإلكترونية، و تعميم الوصول إلى المعلومة لكل موظفي العدالة .كما تم تطوير الانترنيت INTRANETحيث بدا العمل بها كمرحلة أولى في الإدارة المركزية قبل أن يعمم إلى كل الجهات القضائية سنة 2005 ، و من 2005 إلى 2009 تم انجاز مواقع " واب " المجالس القضائية الـ 39 الموجودة حاليا على شبكة الانترنت[1]

- **المطلب الثالث :بعض مشاريع الحكومة الإلكترونية بالجزائر**

في إطار تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية 2013/2009 بادرت الجزائر بالعديد من المشاريع التي تخص بها بعض المناطق في البداية كتجارب ليتم تعميمها فيما بعد ، و من هذه المشاريع :

1- مشروع البلدية الإلكترونية : من مشاريع الحكومة الإلكترونية بالجزائر رقمنه مصلحة الحالة المدنية و إنشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري من عقود ووثائق الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية و حفظها ليتم استرجاعها الحقا سواء بهدف الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية ، أو من اجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ الكترونية على شبكة الأنترنت لوثائق و عقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن ليتمكن من حفظها أو طباعتها2

و دشنت أول بلدية الكترونية بالجزائر يوم 2011/03/14 بالمقر الفرعي الإداري في 500 سكن ب باتنة ، و أصدرت أول شهادة ميلاد "خ12" في بضع ثوان على مستوى الشباك الإلكتروني ، و هي تقنية تجسد أيضا إمكانية إعداد و تسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية

1المرجع نفسه

[2]بوهيني شهرزاد، "البلدية الإلكترونية بالعربية ضمن الحكومة الإلكترونية" ،مركز تنمية التكنولوجيات المتقدمة ،الجزائر :2021/06/17

دون أن يضطر المواطن للتنقل إلى السفر الرئيسي للحالة المدنية ، و تستطيع أيضا إصدار في نفس الظروف شهادات الزواج و الوفاة في انتظار تمديد العملية إلى كافة الوثائق

2- مشروع جواز السفر و بطاقة التعريف البيومتريين :

أعلنت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية في 28 ديسمبر2011 عن إطلاق المرحلة الأولى بإصدار جواز السفر البيومتري الإلكتروني بداية من 02 جانفي 2012 على مستوى 47 دائرة بعواصم الولايات بالمقاطعة الإدارية لحسين داي بالجزائر العاصمة و أضاف ذات المصدر أن هذه الدوائر تم تعيينها كمواقع نموذجية للشروع في هذه العملية و التي ستعمم تدريجيا على جميع المقاطعات و الدوائر.1

و يهدف مشروع جواز السفر و بطاقة التعريف البيومتريين إلى عصرنة وثائق الهوية و السفر ، حيث ستكون بطاقة التعريف الوطنية البيومتري و الإلكترونية CNIBE وثيقة مؤمنة تماما ذات شكل أكثر مرونة تضمن للمواطنين القيام بمختلف الإجراءات اليومية . و في ما يتعلق بجواز السفر الإلكتروني البيومتري هو وثيقة هوية سفر مؤمنة قابلة للقراءة آليا ، و يكون مطابقا للمعايير الممالة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني .2OACI

ومن جهتها أصدرت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية في العدد 45 من الجريدة الرسمية قرارا وقعه الوزير يضبط قائمة الوثائق الخاصة بملف بطاقة التعريف الوطنية و جواز السفر البيومتريين ، و الجديد فيه انه بالإمكان تحميل الاستمارة من موقع وزارة الداخلية على شبكة الانترنت و إرسالها عن طريق البريد الإلكتروني في خطوة مهمة لتجسيد مشروع الجزائر الإلكترونية و تعميم استعمال الوسائط الإلكترونية في المعاملات الإدارية3

3-مشروع الصحة الإلكترونية:

[1] جواز السفر البيومتري الإلكتروني ،المرجع نفسه

[2] احمد شريف بسام ، مرجع سابق ،ص 174

نظرا أهمية استعمال التكنولوجيات الحديثة في المجال الطبي و بهدف النفاذ إلى المعلومات الطبية و مصادر المحتوى الملائمة للظروف المحلية اهتمت الجزائر بهذا الجانب من خلال أتمته جزئية لمؤسساتها الصحية ، و كذا إنشاء قواعد معطيات وطنية للخدمة الطبية ، وقد عملت الجزائر على إنشاء عدة مشاريع هامة و أساسية بهدف إقامة منظمة عصرية في المجال الصحي و نذكر منها :

- نظام يسهر على الوقاية الوبائية .

-الطب عن بعد الذي أصبح ضرورة ملحة بهدف فك العزلة عن المناطق المحرومة من الأطباء المختصين .

-التكوين المتواصل عن بعد.

-الاتصال بمختلف أشكاله كتحويل الملفات و الرسائل.

هذه المشاريع حسب مستشار وزارة الصحة أعطت ديناميكية كبيرة الاستعمال تكنولوجيات العالم و الاتصال داخل المستشفيات حيث أصبح من الممكن مراقبة الموارد البشرية ، الميزانية ،الأدوية ، بالإضافة إلى تسيير التجهيزات الطبية و المؤسسات التابعة لقطاع الصحة ، ومن هنا جاءت فكرة شبكة "صحة الجزائر "و التي مرت بثلاث مراحل :

- **المرحلة الأولى :**و قد دخلت حيز التنفيذ في 10سبتمبر 2006 و شملت 95 موقعا الصحة وزارة و السكان ،و إصلاح المستشفيات ، مديرية الصحة العمومية ، المركز لاستشفائي الجامعي و كل المؤسسات التابعة للقطاع الصحي ، و في هذه المرحلة تم تسجيل عدة إجراءات فعلية خاصة فيما يتعلق بالمراقبة الوبائية .
- **المرحلة الثانية :**و فيها تم التوقيع على اتفاقية بين وزارة الصحة و السكان و إصلاح المستشفيات و بين اتصالات الجزائر بتاريخ 10 مارس 2007 بموجبها سيتم ربط 134 موقعا من بينها 30 مؤسسة استشفائية مختصة عبر الوطن و 70 قطاعا صحيا ، بالإضافة إلى 340 مدرسة تكوين شبه طبي تابع لوزارة الصحة .

المرحلة الثالثة : و فيها تم التوقيع على اتفاقية أخرى بين وزارة الصحة و اتصالات الجزائر تشمل 670 موقعا)مستشفيات الملحقات الاستشفائية و القطاعات الصحية (لتكتمل شبكة

الانترانت " صحة الجزائر " و تعمم على 899 موقعا خاصا بالقطاع الصحي عبر الوطن وتتمثل مهام الشبكة في المراقبة الوبائية خاصة المتعلقة بالإمراض ذات التصريح الإجباري الكوليرا ، التيفويد ، السل ... و بفضل هذه الشبكة تم التعرف على الأمراض المذكورة عن طريق الأطباء سواء بالقطاع العام أو الخاص و في أي مكان وجد ، و كذا مسؤول المخابر العامة أو الخاصة في حالة اكتشاف هذا النوع من الأمراض ، الأمر الذي مكن مختلف العاملين في القطاع من الحصول على المعلومة حول الأوبئة[1]

4-مشروع السجل التجاري الإلكتروني:

تشرع الحكومة الجزائرية على دراسة مشروع إطلاق السجل التجاري الإلكتروني محدد الصالحية من سنة إلى ثالثة سنوات على الأكثر ، و تعمل وزارة التجارة على دراسة المشروع ، حيث أعلن وزير التجارة مصطفى بن بادة عن عملية إعادة هيكلة السجل التجاري ، عن طريق وضع السجل التجاري الإلكتروني و الذي هو عبارة عن بطاقة مغناطيسية محددة الصالحية ، و أضاف بأنه سيساهم في الحد من مظاهر التحايل و الممارسات التجارية غير القانونية و الغش التجاري و الاقتصادي . و حسب الوزير فان مشروع السجل التجاري يدخل ضمن إطار مشروع الحكومة الإلكترونية و سيتم بالتنسيق مع مؤسسة بريد الجزائر[2]

- **المطلب الرابع : تقييم استخدامات الحكومة الإلكترونية في الجزائر في المجالات المستهدفة**
- **اثر التحول نحو الخدمة العامة الإلكترونية**

على الرغم من تأخر تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر بالمقارنة مع التجارب العالمية ونظيراتها في الدول العربية ، إلا أن الخدمات المقدمة على قلتها بدأت آثارها تنعكس على المواطنين و قطاع الإعمال و مؤسسات الدولة و فيما يلي بعض النتائج لاستخدامات الحكومة الإلكترونية بالجزائر في المجالات المستهدفة :

أ- بالنسبة للمواطن:

[1] احمد شريف بسام ،مرجع سابق ص186

[2] – وزارة التجارة الجزائرية ،" السجل التجاري" متاح في :http://www.mincommerce.gov.dz/arab

من الركائز التي تقوم عليها الحكومة الإلكترونية إتاحة الخدمات المقدمة للمواطنين و قطاع الأعمال في موقع واحد هو موقع الحكومة الرسمي بهدف تبسيط إجراءات الخدمة و تقريب الإدارة من المواطن ومن اجل تحقيق هذه الأهداف تم إطلاق البوابة الرسمية للمواطن

1- بوابة المواطن :

الجزائر و على غرار العديد من دول العالم أطلقت بوابتها الإلكترونية رسميا في أوت 2010 تحت اسم "بوابة المواطن http//: www.elmouwatin dz. "و التي تقوم وزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال بالإشراف عليها.

أوضح السيد ح حسيني مسؤول بالوزارة خلال تقديمه لموقع الواب أن " بوابة المواطن الإلكترونية تهدف إلى تقريب الإدارة من المواطن و إضفاء المزيد من الشفافية و المرونة و التسهيلات على الإدارة و المواطن . "

و تتكون البوابة في طبعتها العربية و الفرنسية من محتوى متنوع مثل الدلائل و النصوص القانونية و الخدمات ، كما تنشر دوريا معلومات متعلقة بالإجراءات المتخذة و المعلن عنها من قبل السلطات العمومية . و يشمل الموقع المتشكل من أبواب القوانين السارية و روابط مفيدة تسمح بالاطلاع على موقع واحد" elmouwatin.dz" حيث سيجد المتصفح كل المعلومات الضرورية ، إضافة إلى إمكانية تحميل استمارات رسمية . و أشار وزير البريد و تكنولوجيات الاتصال السيد موسى بن حمادي إلى أن بوابة المواطن الإلكترونية التي أطلقتها الوزارة تندرج في إطار برنامج الجزائر الإلكترونية الذي يهدف إلى تعجيل استعمال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال في الإدارة العمومية . و أوضح أن لجنة تضم ممثلين عن الوزارات تساهم في إثراء المحتوى إضافة إلى مراقبة كل معلومة قبل نشرها ، و أضاف الوزير أن بوابة المواطن تنشر معلومات مبسطة حول النصوص القانونية المتعلقة بالمواطن لتمكينه من الاطلاع بشكل منتظم على الأحكام التنظيمية التي تسمح له بالتعرف على حقوقه و واجباته.

و المتصفح لهذه البوابة يجد:

2- خدمات عن بعد : تقدم بوابة المواطن مجموعة من الخدمات عن بعد منها :

-الجريدة الرسمية : تقدم هذه الخدمة الاطلاع عن النصوص قوانين ، مراسيم ، تعليمات ، قرارات ... المنشورة في الجريدة الرسمية مع إمكانية تحميلها .

-صحيفة السوابق العدلية : تقدم هذه الخدمة طلب صحيفة السوابق العدلية الكشف رقم 3 بنقل المتصفح إلى موقع وزارة العدل.

-مراجعة الحساب الجاري : توفر هذه الخدمة إمكانية الاطلاع رصيد الحساب الجاري عن طريق تقديم الرقم السري.

-مسابقات الوظيف العمومي : تمكن هذه الخدمة المتصفح من الاطلاع على جميع مسابقات الوظيف العمومي في الجزائر و شروطها .

-الإنترنت و الهاتف : توفر هذه الخدمة للمتصفح إمكانية الاطلاع على فاتورة الهاتف الثابت و الهاتف النقال موبيليس

كما توفر بوابة المواطن مجموعة من الخدمات كأخبار الفالحة و السفارات و المطارات و البنوك و التأمينات و المراكز الاستشفائية الجامعية و المؤسسات و الوزارات عن طريق تقديم المعلومات وروابط هامة للمؤسسات . كما تتوفر البوابة على شريط خاص بأحوال الطقس

لبعض الولايات ، و خدمة استطلاع الرأي ، و يوجد حاليا سبر أراء حول استخدام بطاقة الشفاء.1

في متاح المواطن بوابة : المصدر

يعتبر إطلاق الجزائر لبوابة المواطن سنة 2010 في حد ذاته انجازا مهما في مشروع الحكومة الإلكترونية ، لكن هذا الموقع مازال يحتاج إلى تطوير لكي يكون في مستوى تطلعات المواطن .

و في هذا الصدد و بالنسبة لمؤشرات الأمم المتحدة الجاهزية الدول للحكومة الإلكترونية بالنسبة للموقع الخاص بالحكومة الإلكترونية جاءت الجزائر في المركز 148 عالميا و الرتبة 15 عربيا بمؤشر 0.2241 عام 2008 و بمؤشر 0.0984 بالنسبة للعام 2010 ، و من خلال المتوسطات الإقليمية و القارية نجد أن الجزائر لم تحقق أي منها ، و قد بلغ المتوسط العربي 0.1635 و

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية،" بوابة المواطن .http// www:.elmouwatin dz ".

المتوسط العالمي 0.2863و المتوسط الإفريقي 0.1439و المتوسط القياني 0.1565و المتوسط الأمريكي 0.3143 و المتوسط الأسيوي 0.3192و المتوسط الأوربي 1 .0.4354

2- تقييم الخدمات المقدمة للمواطن

من خلال دراسة شملت جميع مستعملي خدمات مؤسسة بريد الجزائر المالكين لحسابات بريدية جارية بولاية ورقلة ، و اعتمدت الدراسة على أسلوب الاستقصاء من خلال استمارة أسئلة موجهة للزبائن المالكين لحسابات بريدية جارية ، و تهدف الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من خلال الموقع الإلكتروني لمؤسسة بريد الجزائر ، و قد أظهرت نتائج الدراسة أن اغلب المستجوبين يرغبون في استعمال الخدمات الإلكترونية إلا أن عائق حصولهم على الرقم السري حال دون ذلك ، و عينة أخرى تجهل هذه الخدمات و هذا لضعف السياسة الاتصالية للمؤسسة ، كما أن تقييم مستعملي الموقع للخدمات المقدمة كانت اغلبها بدرجة متوسطة ، و هو ما يفسر غياب المنافسة في هذا الميدان ، أما البعد الأمني فقد اظهر تقييما ضعيفا و هذا راجع إلى طبيعة ثقة الزبون تجاه التعاملات الالكترونية بصفة عامة.2

-و توصلت الدراسة إلى أن أكثر الخدمات الإلكترونية طلبا لمؤسسة بريد الجزائر هي معرفة الرصيد ، و الخدمة التي يأمل اغلب المستفيدين الحصول عليها مستقبلا هي التحويل الإلكترون3 .

وعلى الرغم من محدودية استعمال البطاقات عبر الصرافات الآلية بسبب الأعطال التي تلحق بها و محدودية المبالغ المقدمة و التي ال تتعدى 20 ألف دج فإنها خففت الضغط نوعا ما على مراكز الدفع ، حيث تمكن المستفيدون من سحب الأموال 24ساعة/24 ساعة .

-أما بالنسبة لخدمات التسجيل الجامعي الأولي للناجحين في شهادة البكالوريا من خلال شبكة الانترنت ، يمكن وصف ذلك بالخطوة الإيجابية التي وفرت على الطلبة جهد التنقل إلى مراكز

---

[1]– احمد بسام شريف ،مرجع سابق، ص190

[2]طواهري عبد الجليل، الهواري جمال، "محاولة قياس رضا الزبون على جودة الخدمات الإلكترونية باستعمال مقياس Net 2 qual ،دراسة حالة موقع ويب مؤسسة بريد الجزائر" ،مجلة أداء المؤسسات الاقتصادية بالجزائر ،العدد 2012/02 ص .100–104

[3]المرجع نفسه

التسجيل الجامعي وذلك من خلال إيداع بطاقة الرغبات الإلكترونية كما يوفر العديد من الفوائد للمؤسسات حيث يقلل التكاليف المادية و البشرية ، خاصة إمام تزايد عدد الطلبة المسجلين .[1]

ب- بالنسبة لقطاع الأعمال

لقد أدى ظهور المجتمعات الإلكترونية إلى ظهور الشركات الإلكترونية business-e والتجارة الإلكترونية commerce و اللتان حققتا مكاسب كبيرة في القطاع الخاص .2

و تمكن الحكومة الإلكترونية من خلال فضائها الرقمي المتعدد التخصصات مؤسسات الأعمال بمختلف أنواعها من الوصول إلى الأسواق المتعددة ، و جمع المعلومات الضرورية حولها ، و إمكانية القيام بالمقابل بعمليات الترويج و التوزيع و إبرام الصفقات و تحصيل المستحقات.....3

- التجارة الإلكترونية بالجزائر:

تعرف التجارة الإلكترونية في الجزائر تأخرا واضحا حتى بالمقارنة مع بعض البلدان العربية التي قطعت شوطا مهما في هذا المجال . و الأسباب التي أدت إلى عدم انتشار ها

-قلة مستعملي الانترنت بسبب انتشار الأمية من جهة و تكلفة استعمالها من جهة أخرى - ضعف البنية التحتية لانترنت و البطء في الخدمة المقدمة

-عدم مواكبة المصارف الجزائرية للتطورات الحديثة فيما يخص وسائل الدفع الإلكترونية مما يعرقل التجارة الإلكترونية

-غياب التشريعات التي تنظم التجارة الإلكترونية

-غياب التوعية حول أهمية التجارة الإلكترونية بالنسبة للإفراد و المؤسسات4

---

[1] عاشور عبد الكريم ،مرجع سابق ،ص 157

االلكترونية الحكومة :http://ar.wikipedia.org/wiki / ،

[3] بن عيشاوي احمد، مرجع سابق ،ص 292

هذا ما يجعل المتعاملين يفقدون الحماس عندما تواجههم عوائق مثل ، نوعية الارتباط و نوعية الخدمة الهاتفية و سعر المكالمات ، و الاشتراك بالانترنت و الأكثر من هذا كله غياب قانون حول التجارة الإلكترونية في الجزائر1

في ما يتعلق بالتجارة الإلكترونية قد ال ترد إحصائيات و أرقام دقيقة عن حجمها و نمو ها في الجزائر، لكن ملامحها تظهر في بعض المواقع الإلكترونية ، فعلى سبيل المثال

"-**موقع واد كنيس** ouedkniss. Com " الذي يقدم خدمات عديدة تتمثل في تصميم المواقع بأنواعها و استضافة أي موقع في خوادم قوية ، توفير فرص الإعلان المجاني ألي صنف من أنواع السلع و الخدمات ، كما يوفر مساحات اشهارية لمختلف الشركات و يتيح بعض الروابط للمؤسسات مثل الخطوط الجوية الجزائرية dz.algérie air و التي بدورها تقدم العديد من الخدمات لزبائنها2

-موقع اشر يلي: echrily و هو موقع يضمن خدمة التسوق الإلكتروني المباشر بتوصيل مختلف الحاجيات إلى المواطن داخل بيته ، و الذي بدأ خدمته النموذجية في والية الجزائر إلى أن يتم تعميمه على مختلف واليات الوطن ، الموقع يقوم على طريقة التواصل المباشر مع الزبائن عبر الإنترنت حيث يقوم بتوصيل طلباتهم من مختلف الحاجيات الغذائية و المنزلية عبر شبكة توزيع في جميع بلديات العاصمة ، و يكون التسليم خاضعا لتسعيرة 200 دج لكل 15 كلغ من المقتنيات حيث يكون التسليم خلال 24 ساعة بالنسبة للزبائن المسجلين في قاعدة البيانات المتواجدة على الموقع ، أما لغير المسجلين فقد تطول المدة إلى 72 ساعة حسب الوقت المستهلك ، و يعرف الموقع إقبالا كبيرا خاصة من العائلات العصامية التي تسكن في أحياء بعيدة عن المساحات التجارية ، و أما بالنسبة إلى ثمن الخدمة و الطلبات فان الزبون يخير بالدفع عند التسليم أو عبر الإنترنت في موقع."dz.epay"

---

[1] A .Benarbia ,impact des technologies de l'information sur le développement économique , SITC .MPTIC . Alger : Décembre 2003

[2] حسين شنيني، "واقع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كل من الجزائر، مصر،الإمارات ،خلال الفترة 2000-2010 دراسة مقارنة" ،مجلة الباحث عدد09/ 2011 ،ص 71

-في الجزائر و رغم التأخر الحاصل في هذا المجال ، البد من الإشارة إلى بعض المجهودات المتعددة التي تقوم بها نحو إدماج تكنولوجيات الإعلام و الاتصال في الاقتصاد ، من خلال مشروع Abdallah sidi parc cyber كقطب متخصص في دمج هذه التكنولوجيا في الاتصال و التبادل و إن كانت أثاره على الاقتصاد محدودة ، فتكنولوجيا الإعلام و الاتصال لا تمثل سوى 1 %من الناتج المحلي الخام .

كما تجدر الإشارة إلى بعض المبادرات المهمة مثل مشاركة الجزائر في المستشفى الافتراضي الأورو متوسطي ، و انطلاق مشروع السداد الإلكتروني ، ومن أهم الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة ، بطاقة الخصم و بطاقات الائتمان و النقود الإلكترونية و البطاقة الذكية والتي تعرف الانتشار الكبير لمرونة استعمالها1

و تعتبر شركة SATIM التي أنشئت في 25 مارس1995 متعاملا ذا شان في القطاع المالي المتخصص في ترقية الخدمات المتعلقة بالتحديث و التنميط و الصفقات النقدية الإلكترونية بين البنوك . ولكن نظام الدفع لن يكون ناجحا إلا إذا كان نطاق قبولها واسعا من قبل جميع البنوك ، و في هذا الإطار شعر النظام البنكي الجزائري بأهمية وضع نظام بنكي مشترك لوسائل الدفع يستجيب لرغبات الزبائن وفق أعلى شروط الأمن2

ج- بالنسبة للمؤسسات العمومية

في إطار الإصلاحات الشاملة التي باشرتها الجزائر ، أخذت التكنولوجيا الحديثة لا لعالم و الاتصال حيزا كبيرا في اهتمامات الدولة حيث أدى ذلك إلى أتمته العديد من المعلومات

كما تم تنصيب شبكة حكومية داخلية المتعلقة بمختلف الدوائر الحكومية عبر مواقع الويب

---

[1]– الجزائر تخوض أول تجربة للتسوق الالكتروني المباشر،" جريدة الشروق اليومي

http://www.echoroukonline.com/ara/articles/158261.html :l

– 2 بوشول فايزة ،قطاف ليلى،عماري عمار، "واقع الاقتصاد الجديد في العالم العربي والجزائر" ،جامعة سطيف،ص 5

intranetو التي اختصارها (RIG)و هي نظام شامل يتضمن مجموعة من الوسائل الحديثة للاتصال على مستوى الحكومات العالمية3

كما شرعت العديد من المؤسسات العمومية في التعاون من خلال الربط بشبكات الإنترانت.

- -فعلى مستوى قطاع العدالة ، منذ 2003 تم تزويد قطاع العدالة بممول للدخول إلى عالم الإنترنت ذات النوعية الرفيعة خاصة بقطاع العدالة (أرضية لإنترنت) ISP تلبي الأهداف الخاصة بالإدارة و الهيئات القضائية و كل مؤسسة معينة ، تسمح له بإنشاء وبتسيير ذاتي

لاتصالاته الإلكترونية و تعميم الوصول إلى المعلومة لكل موظفي العدالة . و في أواخر 2003 تم استحداث موقع الكتروني يرمي إلى إعطاء معلومات قانونية إلى كل الناس.

كما تم تطوير الإنترانت (INTRANET)في قطاع العدالة و الموجه بالخصوص إ1لى الاتصال الداخلي بين موظفي العدالة و يساعد في العمل المشترك بين مختلف المصالح ،

و التي تم تعميمها منذ 2005

و في إطار التعاون مع اللجنة الأوربية تم وضع شبكة قمر صناعي VSAT موازاة مع الشبكة الخطية ، كما تم انجاز شبكات اتصال عبر الساتل و تثبيتها على مستوى كافة الجهات القضائية و المؤسسات العقابية1 "-

-أما بالنسبة لقطاع البريد فقد عرف تطورا ملحوظا بعد إدخال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال

و الجدول التالي يبين مدى تأثير تكنولوجيا الإعلام و الاتصال على مركز الصكوك البريدية قبل و بعد إدخال التكنولوجيا

[1] عصرنة العدالة متاح في: http://arabic.mjustice.dz/?p=reforme4

السنوات / العناصر	1974	1977	1995	1998	2003	2008
عدد العمليات c1(مليون)	24.4	33.6	97	110	130	315
الأموال المعالجة c2(مليار دج)	109.5	120.8	135	200	15000	24530
عدد الحسابات لغاية c312/31(الاف)	452.0	709.1	2900	3600	7000	11032
عدد العمال لغاية 12/31 بما فيهم عمال المعلوماتية	856.0	680	-	-	-	279886
عدد الشكاوي	15000	2000	-	-	-	1800
مدة الانتظار في المركز قبل المعالجة	15يوم	يومان	-	-	-	1يوم
مدة معالجة الدفع الفوري	3-6سا	2دقيقة	-	-	-	1دقيقة
حظيرة الحسابات المصغرة	-	-	850	1500	2734	3142

المصدر : إبراهيمي عمر ، "التأثير الاقتصادي و الاجتماعي لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال داخل المؤسسات الاقتصادية "، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا ، العدد السابع ، ص 184

من خلال الأرقام الواردة في الجدول ، فإلى جانب الزيادة المسجلة في العمليات المعالجة سنويا هناك تحسن في الخدمات المقدمة ، فمن العلوم أن أغلبية الحسابات تعود إلى موظفين من المصالح العمومية و غير العمومية ، فزيادة العملاء يجعل من غير المعقول تحمل الانتظار الطويل من اجل إجراء عملية التحويل أو سحب على حساباتهم ، كما أن انخفاض

عدد الشكاوى من 62 % بالنسبة 1000 عملية في سنة 1974 إلى 06 % سنة 1977 إلى 01 % بالنسبة ل 1000 عملية سنة 2008 و هو ما يشهد على التحكم في النشاط و العمل.

كما أدى إدخال التكنولوجيات الحديثة إلى تحسين إنتاجية العمل داخل المركز ، فبالنظر إلى عدد العمليات التي يعالجها كل موظف نلاحظ أن الإنتاجية انتقلت من 100 سنة 1974 إلى 174 سنة 1977 ، كما أن انخفاض العمال ساهم في زيادة الإنتاجية ، فحسب الأرقام الواردة في الجدول فقد انخفض عدد العمال من 856 عامل سنة 1974 إلى 630 عامل سنة 1977 ، أي أن 176 موظف غادروا المركز بعد تكوينهم ليشتغلوا في قطاعات أخرى ، و نلاحظ ارتفاع العمال إلى 28000 موظف سنة 2008(33 سنة بعد إدخال التكنولوجيا) هو يرجع إلى زيادة عدد مكاتب البريد عبر التراب الوطني إلى 3310 مكتب .

كما أن استعمال التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال ساهم في تحسين تبادل المعلومات بين الهيئات ، باعتبار أن مركز الصكوك البريدية يتعامل مع قطاعات أخرى في إطار دفع الأجور ، كونه يحتوى على عدد لا بأس به من مراكز الدفع مقارنة مع المؤسسات البنكية ، وهو ما يجعل التحويل من مصالح القطاعات إلى مراكز الدفع يتم بصورة آلية و فورية ، بعد ما كانت تتم في بضعة أيام أصبحت تتم خلال ساعات فقط بتكثيف عملية التحويل على عدة نهائيات1

1-بكوش لطيفة ،عيشوش عواطف ،خلف الله منى، مزهودة عبد المالك ،مرجع سابق،ص 51

. 2- Abdel Nasser H.Zaied, Faraj A.Khairallah, Wael AL-Rashed . Assessing e-Readiness in the Arab countries ;Perceptions Towards ICT Environment in Public organizations in The State of Kuwait , Technology management Program , Arabian Gulf University , Bahrain

كما تدعمت مؤسسة الضمان الاجتماعي بشبكة انترانت و ربطت أداة تغذية جدول القيادة بهذه الشبكة ، كما أنها بادرت إلى عملية إعادة الترقيم للمشتركين و ذلك في إطار بناء قاعدة معطيات وطنية لهم ، بحيث أصبحت لها مكتبة وطنية رقمية يمكن الاتصال بها من جميع وكالتها و التأكد من المشتركين ، و يعتبر هذا الانجاز بمثابة دمج المعلومة في التسيير2

المبحث الثالث: معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر

حدد Ndou 2004 مجموعة من التحديات التي تواجه حكومات البلدان النامية في تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية تتعلق بـ :

البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، قضايا السياسة العامة ، تنمية الموارد البشرية ، إدارة التغيير ، الإستراتيجية ، دور القيادة ، الشراكة و التعاون

و قد حدد (الكبيسي) مجموعة من العقبات التي تواجه تنفيذ السياسة العامة :

-النقص في كفاءة الطاقات البشرية المؤهلة و القادرة على تنفيذ السياسات العامة و خاصة المشاريع الفنية عالية المستوى .

-القصور في تهيئة الأجواء النفسية أو البيئية الممهدة لتنفيذ السياسات ، و نقص حملات التوعية و التعبئة و إحداث التغيير مما يؤدي إلى مقاومتها.

-قد لا يكون التوقيت الذي حدد للسياسة العامة ملائما أو ممكنا ، أو هناك مستجدات طارئة تحول دون إمكانية الالتزام بالتوقيت المحدد كسقف زمني لترجمة السياسات العامة .

-كثيرا ما يتم الاهتمام و التركيز على الإجراءات و على الشكليات أو على الوسائل التي تستخدم في تنفيذ السياسات العامة على حساب الوقت و الجهد الذي يخصص للعمليات أو

الأهداف أو الغايات فيتم إفراغ السياسات العامة من محتواها

و المعوقات التي تواجه مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر ال تشذ عن هذه العقبات ، الأمر الذي يتطلب البحث عن الحلول لها داخل هذا الإطار .

لقد أقصى التقرير الأخير لمجموعة المرشدين العرب الجزائر في تقييمه و تحليله لمواقع الحكومة الإلكترونية ، و هذا لعدم بروز أي مؤشرات على إحراز تقدم في مجال الحكومة الإلكترونية . كما يعرف مشروع الحكومة الإلكترونية تأخرا ملحوظا في مجال تجهيز الأعوان الاقتصاديين و تطبيقات الجمهور ر الواسع و غياب المضمون ، رغم رصد ميزانية ضخمة من قبل الحكومة قدرت بـ 4 مليار دولار ما بين 2009 – 2013 و قد أبدى المجلس الوطني الاقتصادي و الاجتماعي تحفظاته بشأن مشروع الحكومة الرامي

لربط الاقتصاد الوطني و كافة قطاعات النشاط الاجتماعي و الإداري بما يعرف بالجزائر الإلكترونية 2013

عدم تحقيق مشروع الحكومة الإلكترونية لغاياته في الآجال المحددة يرجع إلى عدة معيقات ، و تتمثل في الاتي :

- **المطلب الأول : المعوقات الإدارية**

1-ضعف التنسيق بين القطاعات

من بين المشاكل الرئيسية التي تعرقل سير مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر كما يرى الأستاذ الباحث إسماعيل اولبصير هو مشكل التنسيق بين مختلف الفاعلين من هيئات عمومية و خاصة ، فمشروع بهذا الحجم يتطلب تنسيقا على مستوى عال لدى السلطات العمومية التي تكون هي مر كز و موقع القرار و السلطة ، و يستحيل على وزارة واحدة أن تأخذ على عاتقها مشروعا بهذا الحجم يمس كل القطاعات ، فالمشروع يتطلب إستراتيجية واضحة المعالم والآجال و إرادة سياسية على مستوى عال

2-مقاومة التغيير

تحدث المجلس الوطني الاقتصادي و الاجتماعي عن ما اسماه " عراقيل نفسية " تعيق الانتقال من النمط التقليدي في التواصل بين مؤسسات الدولة و ملحقاتها إلى النمط الرقمي ، و ذلك بناءا عل معاينة ميدانية تؤكد عدم توفر الظروف المطلوبة لهذه التحولات في المجتمعالجزائري1

تتعلق العراقيل النفسية بقلة الوعي بأهمية مشروع الحكومة الإلكترونية لدى القيادات الإدارية و الموظفين الأمر الذي يؤدي إلى مقاومة التغيير و الذي يعتبر من المعيقات التي تواجه برنامج الحكومة الإلكترونية بالجزائر، حيث تأخذ القيادات الإدارية مواقف سلبية من المشاريع الجديدة ، وهذا ما يتطلب زيادة الوعي و التغيير التدريجي لتقوية فرص نجاح السياسة العامة في هذا المجال

2- نقص الكفاءات :

تفتقر الجزائر للموارد البشرية و المادية و الخبرات التكنولوجية التي تمكنها من الانتفاعاقتصاديا من تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

و في بعض الأحيان تكون الإمكانيات موجودة لكن ال توجد الكفاءات اللازمة الاستعمال التجهيزات المتوفرة ، فمشكل نقص الخبرات بالضرورة يؤدي مع مرور الوقت إلى اهتلاك هذه الوسائل أو إتلافها عن طريق استخدامها من قبل أشخاص ليست لهم الكفاءة اللازمة يضافإلى ذلك عدم اهتمام الإدارات بتكوين موظفيها في هذا المجال[2]

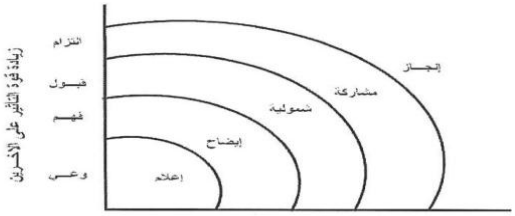
كما أن ظاهرة هجرة الكفاءات من العقبات المطروحة حيث أن الجزائر من البلدان الأولى المصدرة للكفاءات .

---

[2]سالمي جمال، "سبل اندماج الجزائر في اقتصاد المعرفة "،مجلة العلوم الإنسانية ،العدد الثامن ،جامعة محمد خيضر بسكرة، 2005.

2 عبيدلي عبد الرحمان ،مرجع سابق،ص.25

الشكل (18). يوضح مراحل التوعية الهادفة (التهيئة)



الشكل (08) يوضح مراحل التوعية الهادفة (التهيئة)

المصدر : عبد القادر بلعربي و آخرون ، مرجع سابق ، ص 01

المطلب الثاني : المعوقات المادية

و تتعلق بالبنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال و على الخصوص شبكة الإنترنت والهاتف باعتبارها من المتطلبات الأساسية للحكومة الإلكترونية ، ورغم الجهود المبذولة في الجانب إلا أن مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر يعاني من التأخر المسجل في هذا الميدان بسبب :

-عجز قطاع البريد و تكنولوجيا و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال على تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم قنوات التواصل عبر الإنترنت .

-تأخر في استكمال البنية التحتية لاتصالات و تباينها من منطقة إلى أخرى ، و عليه فان

الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية مع دول العالم المتقدم في هذا المجال1

1[1]محمد بن عيشاوي،" اثر تطبيق الحكومة الإلكترونية (G E)على مؤسسات الإعمال "،مجلة الباحث ،العدد 07

212ص 2009/2010

وفي هذا الصدد أعلنت وكالة اتصالات الجزائر عبر عدد من المناطق و بلديات العاصمة و الولايات الكبرى عن عدم توفر خطوط الهاتف الثابت و الإنترنت ، بحجة تشبع المنطقة و استنفاذ كل الأرقام ، في حين ينتظر العديد من المواطنين تز و يدهم بالشبكة منذ أزيد من سنتين دون فائدة على غرار مناطق بوزريعة ، برج البحري ، الكاليتوس و بلديات الولايات الكبرى والداخلية مثل: قسنطينة ، عنابة ، البليدة ، الجلفة1

-محدودية انتشار استخدامات الانترنت في الجزائر ، حيث أن نسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الانتشار في العالم لا تزال ضعيفة في الجزائر مقارنة حتى بالدول المجاورة ،حيث يصل عدد مستخدمي الانترنت في المغرب لكل 100 نسمة عام 2010 حوالي 32.59 مستخدم ، و في تونس وصل عدد مستخدمي الانترنت 20.87 مستخدم في نفس السنة ، في حين أن عدد مستخدمي الانترنت في الجزائر لكل 100 نسمة لعام 2010 حوالي 10.34 مستخدم ، و بالتالي فهي بعيدة كل البعد عن المتوسط العربي المقدر ب 20.87 مستخدم.

و من جهة أخرى هناك عقبة أخرى تتمثل في التعاملات المالية الإلكترونية التي ال تزال في بدايتها رغم مرور ثالثة سنوات على شروع السلطات الجزائرية في تعميم التعاملات المالية الإلكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية و التجارية ، إلا أن هذه التجربة لا تزال متعثرة ، و على سبيل المثال أن فئات واسعة من المتعاملين الاقتصاديين و كذا المواطنين

يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية في سحب أموالهم بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الإلكتروني2

و حسب مدير الاتصالات بمؤسسة بريد الجزائر السيد نور الدين بوفناره ، فانه من جملة 06 ماليين بطاقة مغناطيسية فانه توجد حوالي 04 ملايين بطاقة لم تستخدم ، و هذا لعدة أسباب منها : رغبة الزبائن في استخدام الصكوك البريدية ، غياب حملة توعية بمدى فائدة التعاملات الإلكترونية ، فضال عن محدودية السحب الذي لا يتجاوز 20 ألف دينار ، و انعدام الثقة

---

[1] اتصالات الجزائر في ورطة بسبب استنفاذ خطوط الهاتف والانترنت،" جريدة الفجر اليومية . "
.com/ar/economies/226302.htmlhttp://www.al-fadjer

بالموزعات الآلية بعد حالات ابتلاع الأموال بسبب أضرار تقنية لحقتها بالإضافة إلى قلة الموزعات الآلية و عددها 131 موزع .

كما أن فشل مشاريع ضخمة راهنت عليها الحكومة لولوج مجتمع المعلومات و تعزيز استخدام تكنولوجيات الإعلام و الاتصال من خلال تعميم استعمال الحاسوب و الأنترنت ، و على سبيل المثال ال الحصر فشل مشروع أسرتك " حاسوب لكل عائلة " بنسبة تصل إلى 11 بالمائة بالرغم من كل ما وفرت له الدولة من إمكانيات . فهو مشروع يحتاج إلى أرضية تقوم على تحضير المواطن الاكتساب ثقافة التعامل مع النظام الرقمي كما أن اهتمام الوزارة الوصية ّبالجانب المالي و التجاري دون تنظيم حملات توعية تعتمد على المجتمع المدني سرع بفشلالمشروع1

-وبالنسبة لمؤشر الأمم المتحدة لجاهزية الدول للحكومة الإلكترونية البنية التحتية نجد أن الجزائر جاءت في المركز 111 عالميا و المرتبة 12عربيا بمؤشر 0.1230 عام 2008و 0.1248 عام 2010 ، وقد وصل المؤشر العربي 0.1912 و المتوسط العالمي 0.2376 و المتوسط ألقياني 0.1956 و المتوسط الأسيوي 0.1992 و المتوسط الأمريكي 0.2597و

المتوسط الوروبي0.4843 و المتوسط الإفريقي 0.0668 و هو الذي حققته الجزائر

- **المطلب الثالث : معوقات بشرية**

من المعلوم أن رأس المال البشري عامل مهم في نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في أي مكان من العالم . ويرى الباحث (Long 1987) أن 01 %فقط من مشاريع نظم المعلوماتالفاشلة يعود في الحقيقة إلى أسباب فنية و أن 10 %منها يعود إلى أسباب إدارية و إنسانية2

ومن العقبات البشرية التي تعترض مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر :

-مشكل الأمية و الذي يعد من ابرز العقبات التي تواجه مشروع الحكومة الإلكترونية ، حيث احتلت الجزائر المرتبة 131من مجموع 182 دولة في مؤشر رأس المال البشري حول جاهزية الدول للحكومة الإلكترونية حسب مؤشرات الأمم المتحدة .

[1] محمدبنعيشاوي،مرجعسابق،ص 213.

[2] عمربنسعيدبنمشيط، "التحدياتالإداريةوالإنسانيةفيتطبيقالحكومةاللكترونية،إمارةمنطقةعسير "،كليةالعلوموالحاسباآللي،جامعةالملكخالد،ص13

-انعدام و ضعف الوعي بأهمية التكنولوجيا خاصة و تبني مواقف سلبية منها في بعض الأحيان .

-ارتفاع كلفة استخدام الأنترنت و استحواذ اللغة الإنجليزية على 81 %من مواقعها مع ضعف الإلمام بها .

-تدني مستوى معيشة غالبية الجزائريين و تدهور القدرة الشرائية و الرعاية الصحية و مستوى التعليم ، فقد بلغت مستويات التنمية البشرية أدنى المستويات حيث سجلت المرتبة 015 من أصل 035 دولة سنة 2113 ، الأمر الذي يعيق الإقلاع نحو اندماج فعلي و تدريجي في الحركية الاقتصادية العالمية المتجهة في ظل العولمة المعلوماتية نحو التأسيس لمجتمعالمعلومات و المعرفة.[1]

المطلب الرابع : معوقات تشريعية

و تتمثل هذه العقبة في محدودية الجانب التشريعي في الجزائر المتخصص في هذا المجال ،

على غرار ما قامت به العديد من الدول2

و غياب الإطار القانوني المنظم للمعلومات في الجزائر يؤدي إلى العديد من الإشكاليات المتعلقة بتداول المعلومات و نوعية هذه المعلومات المتداولة و محتواها ، و كذلك حفظ المعلومات و خصوصا الشخصية منها و الجهات المخولة لها هذه الصالحية ، و أيضا حالات و أوقات الاطلاع على هذه المعلومات و مكان حفظها . هذه الإشكاليات توجد في الإدارات العمومية أين يتعلق الأمر بمعلومات الأشخاص كالاسم ، اللقب ، تاريخ الميلاد ، الإقامة ...

فحتى الآن لا يوجد نص قانوني يعالج مواضيع مرتبطة بحفظ المعلومات السابقة عن طريقالتكنولوجيات الحديثة و طريقة التعامل بها3

ومن العقبات الأخرى المرتبطة بالجانب القانوني:

[1] جمالسالمي،مرجعسابق
[2] محمدبنعيشاوي،مرجعسابق،ص213
[3] عبدالرحمانعبيدلي،مرجعسابق،ص 23

-انعدام الثقة بإجراء المعاملات و السداد عبر الأنترنت ، وعدم انتشار اعتماد التوقيع الإلكتروني و مصداقية الوثائق التي يتم تبادلها عبر الأنترنت لصعوبات ترتبط بالأمان و الخصوصية .

- غياب الإطار التشريعي الذي ينظم المعاملات الإلكترونية في ظل انفتاح الأسواق و انتشار الأنترنت1

باعتبار أن القوانين من الركائز الأساسية لتأسيس و بناء مشروع الحكومة الإلكترونية و توفير الحماية و منع القرصنة الإلكترونية ، و اغلب الدول الآن تعمل على سن القوانين لمنع جر ائم الحاسوب باعتبارها جرائم دولية عابرة للحدود ، و قد اتخذت الأمم المتحدة عام 1990 قرارا حثت فيه الدول على اتخاذ الإجراءات اللازمة للحد من الجرائم الإلكترونية و تحديث القوانين الدولية ، و كانت تونس أول دولة عربية تصدر قانون التجارة الإلكترونية و المبادلاتالإلكترونية في أوت 2000 تم تلاه قانون التجارة في دبي2 .

و قد اجمع العديد من الخبراء المشاركين في الملتقى الوطني حول الجريمة الإلكترونية بدائرة قديل بوهران ، بان الجريمة الإلكترونية تحولت إلى ظاهرة إرهاب معلوماتي .

و ذكرت المحامية زرنه فاطمة و هي خبيرة في ميدان الجريمة الإلكترونية أن هذه الأخيرة تشهد تطورات سريعة و صارت قاعدة تستند إليها الجماعات الإرهابية في القيام بنشاطاتها عن بعد . و أشارت إلى أن ظاهرة الرهاب الإلكتروني و المعلوماتي بشكل عام أصبح يتجلى في عمل المجموعات على تدمير المحتويات الإلكترونية للشركات و المؤسسات العمومية الاجتماعية و الاقتصادية و الاستيلاء عليها أو تعطيلها إلى أقصى وقت ممكن من اجل إلحاق الضرر والمساس بسير المصالح العمومية.3

على الرغم من أن المشرع الجزائري اجتهد في سن العديد من القوانين التي تضبط سير عمل الحكومة الإلكترونية فيما يتعلق بالتصديق الإلكتروني و التوقيع الإلكتروني والجريمة الإلكترونية و غيرها ، مازالت فئات كبيرة من المواطنين و قطاع الأعمال تعتمد على المعاملات التقليدية ، ما

---

[1] جمالسالمي،مرجعسابق

[2] عبدهنعمانالشريف،" الحكومةالإلكترونيةكاستراتيجيةإعادةصياغةدورالدولةووظائفمؤسساتهاالواقعوالتحدياتحالةدولمجلسالتعاونالخليجي" ،رسالةدكتوراهغيرمنشورة(،كليةالعلومالاقتصاديةوعلومالتسيير،جامعةالجزائر،2009/2008 ،ص 89

[3] الجريمةالإلكترونيةتحولتإلىظاهرةإرهابمعلوماتي)خبراء ")
http://www.aps.dz/spip.php?page=article&id_article=83854 :الاطلاعتاريخ2103/14/21

يعني انعدام عامل الثقة ، مما يتطلب المزيد من التشريعات التي تحمي المعاملات الإلكترونية والتي تؤسس لمشروع الحكومة الإلكترونية ، ومن جانب آخر تكثيف حملات التوعية في هذا المجال .

خلاصة الفصل الثاني :

من اجل مواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال على الصعيد الدولي وما أحدثته من تغيرات في جميع الميادين السياسية و الاقتصادية و الإدارية ، اتجهت أهداف السياسة العامة للجزائر منذ سنة 2111 إلى الاهتمام بتكنولوجيات الإعلام و الاتصال ، حيث استحدثت وزارة خاصة بهذا القطاع، لتنطلق في جملة من الإصلاحات كإنشاء شبكات الهاتف و الأنترنت ، كما خصصت اعتمادات مالية كبرى لقطاع البحث و التطوير و التكوين ، و

شرعت معظم المؤسسات في حوسبة أعمالها الإدارية و تم ربط معظمها بشبكة الأنترنت ، و شرعت العديد منها في تقديم بعض الخدمات الإلكترونية للمواطنين كاستعمال البطاقات الإلكترونية في عمليات الدفع ... كما أن الاهتمام بتكنولوجيا الإعلام و الاتصال كان حاضرا في الخطاب الرسمي في العديد من الملتقيات الدولية و الوطنية و التي تعكس الاهتمام ببناء مجتمع المعلومات في الجزائر .و الذي رصدت له مجموعة من الأهداف الكبرى حددتها استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2111-2103 و التي من أهدافها الأساسية تقريب الإدارة من المواطن ، و لتحقيق هذا الهدف شرعت العديد من القطاعات من تقديم بعض الخدمات عن بعد كقطاع العدالة و التعليم و البريد ... و من خلال العديد من المشاريع مثل البلدية الإلكترونية و الصحة الإلكترونية و التعليم الإلكتروني .. يسعى مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر إلى تقريب الإدارة من المواطن بهدف تيسير الخدمة المقدمة و خفض التكاليف ، و واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر يثبت وجود العديد من العقبات التي يجب تداركها .

خاتمة:

في خضم هذه التطورات العالمية الحاصلة ، و انتقال العالم إلى مرحلة جديدة من التحولات و العلاقات السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية ... و التي يفرضها عصر العولمة ، لم يعد بإمكان الحكومات أن تعمل في إطار ضيق ، بحيث أصبح لزاما عليها مواكبة هذه التغيرات الحاصلة ،

الأمر الذي يتطلب التزود بمختلف نتائج ثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لتدارك الفجوة الرقمية الحاصلة ، والولوج إلى اقتصاد المعرفة القائم على المعلومات و سرعة الحصول عليها.

على الرغم من التطور الذي يشهده العالم اليوم في تكنولوجيا الإعلام و الاتصال ، إلا أن مسايرة هذا التطور ليس بالأمر اليسير بالنسبة لمعظم الحكومات خاصة في البلدان النامية بسبب سرعة تطور هذه التقنيات من جهة ، وقلة مواردها و إمكاناتها من جهة أخرى ، إلا أن هذه الأسباب لم تعد مبررا لعدم تبني برنامج الحكومة الالكترونية ، خاصة في ظل الحاجة الملحة على خدماتها . على المستويين الداخلي و الخارجي

هناك اعتقاد سائد يرى بوجود تأخر كبير لدى معظم البلدان النامية لغياب استراتيجيات واضحة تؤسس لبناء مجتمع المعلومات و غياب السياسات الواضحة التي تتسم بالاستمرار و الشفافية في هذا المجال ، و لكن الواقع ومن خلال العديد من التجارب يظهر عكس يظهر عكس ذلك ، فخلال الحقبة الماضية مع بداية الألفية ظهرت العديد من مشاريع الحكومة الالكترونية في الدول النامية ، ما يظهر حرص الهيئات الرسمية و القطاع الخاص على تبني

العديد من الخطط الهامة ، ولكنها تتباين من دولة إلى أخرى حسب إمكانات كل منها ، وهذا لا ينفي وجود بعض الصعوبات التي تعرقل جهود التطوير في هذا المجال.

يعد مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر من احدث المشاريع على المستوى الإقليمي ، و يعتبر من المشاريع الكبرى التي راهنت عليها الحكومة ، من خلال إحلال نظام الكتروني شامل في البلاد عن طريق بعث إستراتيجية الجزائر الالكترونية ( )2103-2111و العمل على تعميم استخدام الانترنت و ترقية البحث و التطوير التكنولوجي مما يسمح بدمج نظم المعلومات و تقنيات الاتصال في قطاع البريد و الاتصالات و البنوك و قطاع التعليم و التكوين و غيرها.

على الرغم من تأخر الجزائر في مجال تطبيق الحكومة الالكترونية ، إلا أن إعداد الإستراتيجية و وضع بوابة الكترونية على شبكة الانترنت و تقديم بعض الخدمات للمواطنين ، كل هذه الجهود تعتبر انجازا ، سيعرف التطور بمرور الوقت بعد تجاوز العقبات التي تواجه البرنامج و يزول الغموض الذي يكتنفه لدى غالبية الجزائريين ، و هذا يتوقف على جهود السلطات في هذا المجال.

إن تجسيد برنامج الحكومة الالكترونية في الجزائر على ارض الواقع سوف يؤدي إلى تقريب الإدارة من المواطن و حصوله على خدماتها في أسرع وقت و اقل جهد و تكلفة ولا سيما في المناطق المعزولة ، كما يقلل من مظاهر الفساد الإداري بكل أشكاله.

ومن اجل تجسيد الحكومة الالكترونية في الجزائر و جعلها في مستوى التجارب الناجحة على المستوى العربي و العالمي ، خاصة و أن المدة المحددة للمشروع قد أشرفت على الانقضاء و اتضاح جميع المشاكل التي كانت سببا في عرقلة المشروع ، مما يتطلب إعادة بعثه من جديد ، و الإسراع في إيجاد الحلول لها ، و التي رغم كثرتها و تفاقمها فان إيجاد تسوية لها أمر ممكن في ظل توفر الإرادة السياسية و تعاون جميع الإطراف الرسمية و غير الرسمية

قائمة المراجع:

1- بيومي حجازي عبد الفتاح ، الحكومة الالكترونية بين الواقع و الطموح، الإسكندرية . دار الفكر الجامعي ، . 2014

2- بيومي حجازي عبد الفتاح ، الحكومة الالكترونية و إطارها القانوني ط ، 2الإسكندرية.دار الفكر الجامعي ، .2014

3- بسيوني عبد الحميد ، الديمقراطية الالكترونية ،القاهرة ، دار الكتب العلمية للنشر و التوزيع ، . 2018

4- حمدي محمد الفاتح ، قرناني ياسين ، بوسعدية مسعود ،تكنولوجيا الاتصال و الإعلام الحديثة الاستخدام و التأثير ،الجزائر ، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر و التوزيع ، -2011هادي

05-حسين حافظ اسما ، تكنولوجيا الاتصال الإعلامي التفاعلي في عصر الفضاء الالكتروني المعلوماتي و الرقمي ، القاهرة ، الدار العربية للنشر و التوزيع ، .2005

6- محمود الخالدي محمد ، التكنولوجيا الالكترونية : الحكومة الالكترونية ، الصحافة الالكترونية ، التسويق الالكتروني ، الإدارة الالكترونية ، الاتصالات الالكترونية ، المدارس الالكترونية، عمان ، دار كنوز المعرفة للنشر و التوزيع ، . 2009

7- مشعان ربيع ، تكنولوجيا التعليم المعاصر (الحاسوب و الانترنت)،عمان، مكتبة المجتمع العربي للنشر و التوزيع ،. 2010

8- ناصر العبود فهد ، الحكومة الالكترونية بين التخطيط و التنفيذ ط ، 2الرياض ، مطبوعات الملك فهد الوطنية ، . 2005

9- نورة بنت ناصر الهزاني ، الخدمات الالكترونية في الأجهزة الحكومية ،الرياض ،مطبوعات الملك فهد الوطنية ، . 2008

10- سمير احمد محمد ، الإدارة الالكترونية ، عمان ، دار المسيرة للنشر و التوزيع ،. 2009

11- سعد غالب ياسين ، الإدارة الالكترونية و آفاق تطبيقاتها العربية ، الرياض ، معهدالإدارة العامة ، . 2005

12-عامر خضير الكبيسي ،السياسات العامة مدخل لأداء و تطوير الحكومات ، القاهرة،المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، . 2008

13- عبد الفتاح مطر عصام ،الحكومة الالكترونية بين النظرية و التطبيق ، الإسكندرية ،دار الجامعة الجديدة ، . 2009

14- علوي هند ، مجتمع المعلومات بالجزائر ، قياس النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بقطاع التعليم بالشرق الجزائري ،الجزائر ، دار الأكاديمية ، . 2009

15- شروخ صلاح الدين ، منهجية البحث العلمي ،عنابة، دار العلوم للنشر و التوزيع ،2003

16- صلاح محمد عبد الحميد ، ثورة المعلومات ،القاهرة ،هبة النيل العربية للنشر و التوزيع. 2010

17- احمد شريف بسام ،واقع الحكومة الالكترونية في الدول العربية ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة الجزائر 3 2011/2010 ص51

18- مشروع الحكومة الالكترونية المنشور على موقع وزارة الاتصال وتكنولوجيات الاعلام والاتصال

19- بلعربي عبد القادر،لعرج مجاهد نسيمة مغبر فاطمة الزهراء ،المرجع السابق ص8

20- علي محمد عبد العزير بن درويش"تطبيقات الحكومة الالكترونية ، جامعة نايف، العربية للعلوم الامنية، الرياض،2005 ص 09

21- علي محمد عبد العزير بن درويش، مرجع سابق، ص 10

الدورياتوالجرائد:

1- براهيميعمر، "التأثيرالاقتصاديوالاجتماعيلتكنولوجياالاعلاموالاتصالداخل

المؤسساتالاقتصادية "،مجلةاقتصادياتشمالافريقيا،العدد .15

2- بختيإبراهيم،" الانترنتفيالجزائر" ،مجلةالباحثالعدد 10جامعةورقلة.

3- بنعيشاوياحمد،" اثرتطبيقالحكومةالالكترونيةE.G( ) علىمؤسساتالأعمال "، مجلةالباحث،العدد .2011 - 15

4-ديالاجميلالرازي،" الحكومةالالكترونيةومعوقاتتطبيقها:دراسةتطبيقيةعلى المؤسساتالحكوميةفيقطاعغزة "،مجلةالجامعةالإسلاميةللدراساتالاقتصاديةو الإدارية،المجلدالعشرين،العددالأول .2002

5-هيكسريتشارد، "الحكومةالالكترونيةمنالبيروقراطيةإلىالالكتروقراطية "،مجلة خلاصاتالعدد 207أكتوبر2013

6- قدوريالرفاعيسحر، "الحكومةالالكترونيةوسبلتطبيقاتها،مدخلاستراتيجي "، مجلةاقتصادياتشمالإفريقيا،العددالسابع.

7- طواهيرعبدالجليل،الهواريجمال،" محاولةقياسرضاالزبونعلىجودةالخدمات الالكترونيةباستعمالمقياسNetqual دراسةحالةموقعويبمؤسسةبريدالجزائر "، مجلةأداءالمؤسساتالاقتصاديةبالجزائر،العدد .2015 – 12

8- شنينيحسين، "واقعالبنيةالتحتيةلتكنولوجياالمعلوماتوالاتصالاتفيكلمنالجزائر ،مصر،الإمارات،خلالالفترة 2101-2111دراسةمقارنة "،مجلةالباحث /عدد 112001.

المؤتمراتوالندوات:

1- احمدجميل،كهينةرشام،مداخلةبعنوان: "بطاقةالائتمانكوسيلةمنوسائلالدفعفي الجزائر،الملتقىالدوليحول: عصرنةنظامالدفعفيالبنوكالجزائريةوإشكاليةاعتماد

التجارةالالكترونيةفيالجزائر" ،المركزالجامعيالبويرة

2- بوحدةرشيدة،البنيةالتحتيةللتدفقالسريعبالجزائر : "الوضعيةوالأفاق،اليوم البرلمانيحولالتدفقالسريعوالاقتصادالرقميودورهمافيالتنمية"، 13جوان2001

155

3- بلعربيعبدالقادر،لعرجمجاهدنسيمة،أمغبرفاطمةالزهراء،" تحدياتالتحولالى الحكومةالالكترونيةبالجزائر "،ورقةعملمقدمةللمؤتمرالدوليالخامس،الاقتصاد الافتراضيوانعكاساتهعلىالاقتصادياتالدولية.

4-عبيراتمقدم،زادالخيرميلود، "متطلباتالتحضيرالنوعيللمؤسسةالجزائريةلتسيير المعرفة "،الملتقىالدوليحولالتنميةالبشريةوفرصالاندماجفياقتصادالمعرفةو الكفاءاتالبشرية،جامعةورقلة2014

5- راتولمحمد،عبدالقادرخداويمصطفى، "الحكومةالالكترونيةالآفاقوالتحديات، مداخلةبالملتقىالوطنيالرابعحولعصرنةنظامالدفعفيالبنوكالجزائريةوإشكالية اعتمادالتجارةالالكترونية" ،معهدالعلومالاقتصادية،المركزالجامعيخميسمليانة.

6-غانمنذير،ريحانعبدالحميد،عكنوشنبيل،معمرجميلة، "الثقةالرقميةضمن إستراتيجيةالجزائرالالكترونية2013 E- Algérie(واقعهاودورهافيإرساء مجتمعالمعرفة "،المؤتمر 23للاتحادالعربيللمكتباتوالتوثيق (اعلم) بالتعاونمعوزارة الثقافةوالتراثالقطرية،جامعةقسنطينة . 2002

7- خثيريمحمد،انساعدرضوان، "الاعمالالالكترونيةفيالدولالعربية –واقعوأفاق" ورقةمقدمةللملتقىالوطنيحولالاقتصادالرقمي،جامعةحسيبةبنبوعليالشلف،

الانترنت

1- الإدارةالافتراضية"

متاحفيhttp://www.alyaseer.net/vb/showthread.php?t=14328 :

تاريخالإطلاع :03/13/2003

2- "إدارةالمعلوماتفيالإدارةالالكترونية"

متاحفيhttp://alshihi.blogspot.com : تاريخالاطلاع /14/14:2007

3-"الحكومةالالكترونية " ،متاحhttp://www.4shared.com :

تاريخالاطلاع :27/11/2001

4- "الحكومةالالكترونية،" متاحفيhttp://www.hrdiscussion.com :

تاريخالاطلاع :15613/14/2011

"5- الجريمةالالكترونيةتحولتإلىظاهرةإرهابمعلوماتي (خبراء"(

متاحفيhttp://www.aps.dz/spip.php?page=article&id_article=83854 :

تاريخالاطلاع :21/14/2009

"6- اجتماعمصغرلقطاعالبريدوتكنولوجياتالإعلاموالاتصال. "

متاحفيhttp://www.el-mouradia.dz : تاريخالاطلاع :2012/14/01

7- الرئيسالمديرالعاملمجمعاتصالاتالجزائرمهملازواو، "عدمرضاالزبونااليوم

سيجعلهيلجأللمنافسغدا"

متاحفيttp://www.elkhabar.com/ar/autres/fotouressabah/327904.html:

تاريخالاطلاع :00/14/2017

8- اتصالاتالجزائرفيورطةبسببباستنفاذخطوطالهاتفوالانترنت،

"جريدةالفجراليومية : http://www.al-fadjr.com/ar/economie/226302.html. "
متاحفيتاريخالاطلاع : 17/13/2005

9- الجمهوريةالجزائريةالديمقراطيةالشعبية،وزارةالتربيةالوطنية،الديوانالوطني
للامتحاناتوالمسابقات

2003 :03/14/13تاريخالاطلاع : http://ins.onec.dz/bacمتاحفي

10- الخدماتالالكترونيةللديوانالوطنيللتعليموالتكوينعنبعد"

2015 :14/13/تاريخالاطلاع : http://www.onefid.edu.dzمتاحفي

11-الموسوعةالاقتصاديةوعلومالتسييروالتجارة"،جميعالخدماتالتييقدمهابريد
الجزائر"

: http://iqtissad.blogspot.com/2013/02/algerie-poste.htmlمتاحفي

12- الوكالةالوطنيةللحظائرالتكنولوجية.

: http://www.elmouwatin.dz/?lang=frمتاحفي

13- الجمهوريةالجزائريةالديمقراطيةالشعبية،بوابةالمواطن.

2010 14/22/تاريخالاطلاعhttp://www.elmouwatin.dz

14- الأستاذوالباحثإسماعيلاولبصيرلـ " الجزائرنيوز " مشروعالحكومةالالكترونية
حتميةاقتصاديةبحاجةإلىإرادةسياسيةعالية.

:http://www.djazairnews.info/dialogueمتاحفي

تاريخالاطلاع :02/12/2008

"15- الاتصالاتوالانترنتدراسةحولالجزائر،علىموقعالمبادرةالعربيةلانترنتحر"،
متاحفي :http://www.openarab.net/reports/net2006/algeria.shtml
تاريخالاطلاع27/13/2015
16- انطلاقتوسيعبطاقةالشفاء،جريدةالخبراليومي،يوم :12/12/2103
:11 /2103/14تاريخالاطلاع : http://www.elkhabar.com/arمتاحفي157
17- انطلاقعمليةالتصريحبالعمالعنبعد" ،بوابةالمواطن، :23/14/24
تاريخالاطلاعhttp://www.elmouwatin.dz
18- بوهينيشهرزاد، "البلديةالالكترونيةبالعربيةضمنالحكومةالالكترونية،"مركزتنمية
التكنولوجياتالمتقدمة،الجزائر
متاحفي http://www.csla.dz/mjls/index.php?option=com :
تاريخالاطلاع:17/13/2003
19- بوابةالمواطن، "حولبطاقةالشفاء"
متاحفي http://www.elmouwatin.dz/?lang=fr :
تاريخالاطلاع:08/13/2003
20- بنحماديبشرفعلىالإطلاقالرسميلبوابةالمواطنwww.elmouwatin.dz "
متاحفي http://www.elmoudjahid.com/ar : تاريخالاطلاع 2103-12-23
21- ردالسيدموسىبنحماديوزيرالبريدوتكنولوجياتالإعلاموالاتصالعلىالسؤال
الشفويالمقدممنطرف / : 2103/12/02")...(تاريخالاطلاع http://www.mptic.dz/ar
22- واقعتكنولوجياتالإعلاموالاتصال، "جريدةالشعباليومية،" 00مارس 2003

2103/13/27،تاريخالاطلاعhttp://www.ech-chaab.net/ar

23- مصطفاويالطيب .بونيفمحمدالأمين، "خدماتالتوظيفالالكتروني – نموذجلتقييم مواقعالتوظيفبالجزائر: http://www.docstoc.com/docs/145261511" متاحفي تاريخالاطلاع : 24/14/2103

24- مسلمانيعمر،المشروعالوطنيللحكومةالالكترونيةبفلسطين،وزارةالاتصالاتو تكنولوجياالمعلومات: http://ituarabic.org/PreviousEvents/2006متاحفي تاريخالاطلاع :22/14/2003

25- وزارتاالبريدوالتربيةتوقعانعلى "أسرتك "2 : http://www.elkhabar.com/ar/watan/271096.htmlمتاحفي تاريخالاطلاع :00/14/2019

26- مؤشراتتكنولوجياالإعلاموالاتصال"2015 : 13/12/ تاريخالاطلاع : -/http://www.mptic.dz/arمتاحفي

27- خبيريدعوإلىاستراتيجيةدفاعيةلمواجهةالتهديدالالكتروني" 02-14-2012 :تاريخالاطلاعhttp://www.annasaronline.com