

جامعة محمد خيذر بسكرة  
كلية الحقوق و العلوم السياسية  
قسم العلوم السياسية

## الحكومة الالكترونية في الجزائر: دراسة في إمكانية التطبيق

مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم السياسية

تخصص : السياسة العامة و الإدارة المحلية

إشراف الأستاذ

عشور عبد الكريم

إعداد الطالب

حرز الله فؤاد حسن

لجنة المناقشة

الأستاذ

الأستاذ

الأستاذ

السنة الجامعية : 2012-2013

أعوذ بالله من الشيطان الرجيم

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿ وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله و المؤمنون ﴾

صدق الله العظيم

## الإهداء

اهدي هذا العمل المتواضع إلى روح أبي و أمي الطاهرتين ، تغمدهما الله

برحمته الواسعة

# شكر و تقدير

أتقدم بالشكر الجزيل لكل من ساهم من قريب أو بعيد في انجاز هذا العمل ، إلى كل الأساتذة الأفاضل بقسم العلوم السياسية بجامعة محمد خيذر .

أخص بالذكر الأستاذ الفاضل عبد الكريم عشور الذي تفضل بالإشراف على هذه المذكرة ، و الذي لم يبخل بمساعدته و إرشاداته و رعايته لهذا العمل منذ بدايته .

كما أتقدم بأسمى عبارات الشكر و التقدير للأستاذ الفاضل الدكتور محمد شلبي على ما أسداه من نصائح .

و إلى الأخ و الصديق حميدة مصطفى. وكل زملائي الطلبة ،

## المحتويات

14-01.....	مقدمة
57- 16.....	الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للحكومة الالكترونية
16.....	المبحث الأول مفهوم الحكومة الالكترونية
18- 17- 16.....	نشأة مفهوم الحكومة الالكترونية
20 -19 -18.....	تعريف الحكومة الالكترونية
25-24-23-22-21.....	عناصر الحكومة الالكترونية
27-26.....	أهداف الحكومة الالكترونية
30-29-28.....	مبادئ الحكومة الالكترونية
32-31.....	خصائص الحكومة الالكترونية
32.....	المبحث الثاني : بناء و تركيبية الحكومة الالكترونية
36-35-34-33-32.....	البناء الشبكي للحكومة الالكترونية
37-36.....	متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية
40-39-38.....	مجالات الحكومة الالكترونية
41-40.....	أنواع الحكومة الالكترونية
41.....	المبحث الثالث : الحكومة الالكترونية المراحل و التحديات
43-42-41.....	مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية
49-48-47-46-45-44.....	الحكومة الالكترونية و إشكالية مجتمع المعلومات
52-51-50-49.....	الانتقال من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الالكترونية
55-54-53-52.....	معوقات التحول إلى الحكومة الالكترونية
56.....	خلاصة الفصل الأول
111-57.....	الفصل الثاني : تجربة الحكومة الالكترونية في الجزائر
58.....	المبحث الأول البرامج المعلنة لتطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر
63-62-61-60-59-58.....	الحكومة الالكترونية في الخطاب الرسمي

65-64-63.....	إستراتيجية الحكومة الالكترونية بالجزائر 2009-2013
66-65.....	أهداف الحكومة الالكترونية بالجزائر
67.....	آليات تنفيذ برنامج الحكومة الالكترونية بالجزائر
68.....	المبحث الثاني الوسائل المسخرة لتطبيق برنامج الحكومة الالكترونية بالجزائر
72-71-70-69-68.....	1- شبكة الانترنت و الهاتف
77-76-75-74-73.....	2- التجهيزات و البرامج
81-80-79-78.....	3- التشريعات و التنظيمات
88-87-86-85-84-83-82.....	4- التطوير و التعاون
91-90-89-88.....	5- التكوين
91.....	المبحث الثالث بعض استخدامات الحكومة الالكترونية بالجزائر
93-92-91.....	1-خدمات الحكومة الالكترونية بقطاع البريد
95-94-93.....	2-خدمات الحكومة الالكترونية بقطاع الضمان الاجتماعي
95.....	3-خدمات الحكومة الالكترونية بقطاع التعليم
99-98-97-96-95.....	-قطاع التعليم العالي
100-99.....	-وزارة التربية الوطنية
102-101-100.....	-التعليم الالكتروني بالجزائر
105-104-103.....	4-خدمات الحكومة الالكترونية بقطاع العدالة
105.....	5-بعض مشاريع الحكومة الالكترونية بالجزائر
106-105.....	-مشروع البلدية الالكترونية
107-106.....	-مشروع جواز السفر و بطاقة التعريف البيومتريين
109-108-107.....	-مشروع الصحة الالكترونية
109.....	-مشروع السجل التجاري الالكتروني
110.....	خلاصة الفصل الثاني
144-111	<b>الفصل الثالث : تقييم استخدامات الحكومة الالكترونية في المجالات المستهدفة</b>
112.....	المبحث الأول : اثر التحول نحو الخدمة العامة الالكترونية

117-116-115-114-113-112.....	1-بالنسبة للمواطن
120-119-118-117.....	2-بالنسبة لقطاع الأعمال
124-123-122-121.....	3- بالنسبة للمؤسسات العامة
128-127-126.....	المبحث الثاني : معوقات الحكومة الالكترونية بالجزائر
130-129-128.....	1-المعوقات الإدارية
131-130-129 .....	2-المعوقات المادية
133-132.....	3-المعوقات البشرية
135-134-133.....	4-المعوقات التشريعية
135.....	المبحث الثالث : الحكومة الالكترونية بالجزائر (رؤية مستقبلية)
137-135.....	التخطيط للحكومة الالكترونية
138-137.....	الإرادة السياسية
141-140-139-138.....	التكوين و التوعية
143-142.....	الاستثمار في تكنولوجيا الإعلام و الاتصال
144-143.....	التشريع و الأمن الالكتروني
145.....	خلاصة الفصل الثالث
148-147-146.....	الاستنتاجات و التوصيات
151-150-149.....	الخاتمة
160-152.....	قائمة المراجع
161.....	فهرس الجداول و الإشكال
177-162.....	الملاحق
169-168.....	الملخص

## مقدمة

إن التطور الكبير الحاصل في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال ، و الذي امتد تأثيره إلى كافة جوانب الحياة العامة ، احدث تغييرا جوهريا في شكل و دور الإدارات و الأجهزة الحكومية وعلاقتها مع بعضها البعض و مع المواطنين ، و ظهرت العديد من المصطلحات الجديدة كالتجارة الالكترونية و الإدارة الالكترونية و الصحة الالكترونية ...هذه التطورات المتسارعة في تكنولوجيا الإعلام و الاتصال أدت إلى ظهور الحكومة الالكترونية كبديل عن الحكومة التقليدية ، مما سمح بظهور مفهوم جديد للخدمة العامة.

لقد أدى تطور صناعة الحاسوب و البرمجيات إلى انتشار تكنولوجيا المعلومات ، ليخرج الكمبيوتر 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 الكمبيوتر 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<sup>1</sup>.

و الحكومة الالكترونية لا تعني أتمتت 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 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 مبادراتها

<sup>1</sup> - عصام عبد الفتاح مطر. الحكومة الالكترونية بين النظرية و التطبيق. الإسكندرية. دار الجامعة الجديدة. 2008ص98

الالكترونية سنة 2008 تحت اسم: الجزائر الالكترونية (2009-2013)

لقد أدى التحول الاقتصادي في الجزائر إلى فتح آفاق 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 الزمني :** تركز الدراسة على بداية فترة الإصلاحات الكبرى التي بادرت بها الجزائر في مجال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال ، و الهادفة إلى بناء مجتمع المعلومات من سنة 2000 إلى 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؟
- 6- ماهي الحلول المقترحة لتجاوز معوقات الحكومة الالكترونية في الجزائر ؟

### 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 تحظى بالاهتمام المتزايد لدى الباحثين ، و بالتالي أصبح تطبيق الحكومة الالكترونية مطلباً أساسياً لزيادة فعالية أداء الحكومات . و 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 وإسقاطه على التجربة الجزائرية ليحاول التعرف على خصائص التحديات التي تواجه المشروع ، و من خلالها يحاول طرح رؤية إستراتيجية 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 لحدثة 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 .

### **المفاهيم الأساسية :**

**الحكومة:** الحكومة بالمعنى الواسع تعني ممارسة السلطة في جماعة سياسية معينة ومن ثم يكون المقصود منها نظام الحكم في الدولة ، أي طريقة استخدام السلطة و ممارسة الحكم .  
كذلك قد يستعمل مصطلح الحكومة بمعنى ضيق ، وذلك للدلالة على السلطة التنفيذية وحدها ، أي السلطة القائمة بالسهر على تنفيذ القوانين و تسيير و إدارة المرافق العامة ، و يلاحظ شيوع استخدام هذا المصطلح بهذا المعنى ، بوصف أن السلطة التنفيذية هي التي تظهر للأفراد و بشكل دائم و مباشر كمحرك فعلي للسياسة في الدولة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>- عبد الفتاح بيومي حجازي ،الحكومة الالكترونية و نظامها القانوني ، الإسكندرية ، دار الفكر الجامعي ، 2004 ، ص17

**الحكومة الالكترونية :** هي عملية تغيير و تحويل العلاقات بين المؤسسات و المواطنين من

خلال تكنولوجيا المعلومات ، بهدف تقديم أفضل الخدمات للمواطنين و تمكينهم من الوصول

للمعلومات مما يوفر مزيدا من الشفافية و تحجيم الفساد و تعظيم العائد و تخفيض النفقات<sup>1</sup> .

**الإدارة الالكترونية :** يعرفها البعض على أنها عملية ميكنة جميع مهام و أنشطة المؤسسة

الإدارية ،بالاعتماد على المعلومات الضرورية ، للوصول إلى تحقيق الأهداف الإدارية الجديدة

في تقليل استخدام الأوراق و تبسيط الإجراءات و القضاء على الروتين و الانجاز السريع و

الدقيق للمعاملات<sup>2</sup> .

**الموقع الالكتروني :** تشكل المواقع الالكترونية الأساس للجهاز الحكومي الذي يرتبط المستفيد

به ليتيح له تقديم خدمة أفضل بأيسر الطرق و أسرعها ، مما يستلزم على الجهاز الحكومي أن

يتيح خدماته بفاعلية عبر موقعه على الانترنت ، و تصميم مواقع تناسب طبيعة الجهاز

الحكومي و الجمهور المستفيد منه .

و يعرف الموقع الحكومي على انه مكان على شبكة الانترنت يتكون من صفحات للمعلومات

تبدأ بصفحة خاصة و ترتبط هذه الصفحات بموضوع معين ، و لكل موقع عنوانه المستقل على

الشبكة URL<sup>3</sup>

<sup>1</sup> -ديالا جميل الرازي ، الحكومة الالكترونية و معوقات تطبيقها :دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في قطاع غزة ،

مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية و الإدارية ، المجلد العشرين ، العدد الأول 2012،ص 196

<sup>2</sup> -إيهاب خميس احمد المير ، " متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية :دراسة تطبيقية على العاملين

بالإدارة العامة للمرور وزارة الداخلية "، (رسالة ماجستير غير منشورة) ،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ،2007

<sup>3</sup> - نورة بنت ناصر الهزاني، الخدمات الالكترونية في الأجهزة الحكومية ، الرياض ، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية ،

2008 ،ص 85 .



**تكنولوجيا الإعلام و الاتصال :** تعرف على أنها مجموعة من الآلات أو الأجهزة أو الوسائل التي تساعد على إنتاج المعلومات و توزيعها واسترجاعها و عرضها<sup>1</sup> .

**مجتمع المعلومات :** يقصد بمجتمع المعلومات جميع الأنشطة ، و التدابير ، و الممارسات المرتبطة بالمعلومات ، إنتاجا ، و نشر ، و تنظيم ، و استثمارا ، و يشمل إنتاج المعلومات ، و أنشطة البحث و الجهود الإبداعية و التأليف الموجه لخدمة الأهداف التعليمية و التنقيفية<sup>2</sup> .

**الفجوة الرقمية :** يستعمل مصطلح الفجوة الرقمية لتوصيف واقع نشأ جراء الثورة التكنولوجية التي طالت ميدان الإعلام و الاتصال ، على الأقل منذ ثمانينات القرن العشرين ، و يعني تحديدا واقع البلوغ غير المتساوي لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال الجديدة في الدول الغنية المتقدمة و الدول السائرة في طريق النمو الفقيرة .

و الفجوة الرقمية تغني بوجه عام " اللامساواة أمام إمكانيات بلوغ المعلومة (أو المساهمة فيها) و المعرفة و الشبكات ، و كذا الاستفادة من مقدرات التنمية الهائلة التي توفرها تكنولوجيا الإعلام و الاتصال<sup>3</sup> .

### الدراسات السابقة

<sup>1</sup> - محمد الفاتح حمدي ، ياسين قرناني ، مسعود بوسعدية ، تكنولوجيا الاتصال و الإعلام الحديثة الاستخدام و التأثير ، الجزائر ، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر و التوزيع ، 2010 ، ص 3

<sup>2</sup> - هند علوي ، مجتمع المعلومات بالجزائر . قياس النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بقطاع التعليم بالشرق الجزائري ، الجزائر ، دار الأكاديمية . 2009 ، ص 37.

<sup>3</sup> - جميلة الجوزي ، "الفجوة الرقمية في الوطن العربي " : الأسباب " متاح في : <http://ratoulrecherche.arabblogs.com/keddi.pdf> تاريخ الاطلاع 2013/05/20

**الدراسة الأولى :** أبعاد التحول نحو الحكومة الالكترونية في الدول العربية دراسة تحليلية ، مذكرة ماجستير للطالبة تغريد يحي أبو سليم ، كلية العلوم الاقتصادية جامعة الجزائر 2005، و تهدف الدراسة إلى التعرف على ماهية الحكومة الالكترونية ، وتحليل الأبعاد المختلفة للتحول نحو تطبيق الحكومة الالكترونية ، كما تهدف إلى التعرف على متطلبات النهوض بهذا القطاع في الدول العربية ، و توصلت الدراسة إلى أن الحكومة الالكترونية حديثة النشأة بالدول العربية ، و أنها ليست مجرد تحويل الخدمات و العمل إلى نظام الكتروني ، وإنما هي منظومة متشابكة و معقدة ، لها أبعاد سياسية و قانونية و اجتماعية و اقتصادية و تكنولوجية ، و التحول نحو الحكومة الالكترونية يحتاج إلى دراسات واعية لكافة عناصر المنظومة قبل التحول الكامل إلى أتمتة جميع الخدمات .

**الدراسة الثانية :** واقع الحكومة الالكترونية في الدول العربية "حالة الجزائر " دراسة وصفية تحليلية لتطبيقات تكنولوجيات الإعلام و الاتصالات ، مذكرة ماجستير للطالب احمد شريف بسام ، كلية العلوم السياسية و الإعلام ، جامعة الجزائر -3- 2010 و تهدف الدراسة إلى التعرف على مراحل تطور الحكومة الالكترونية في البلدان العربية و الجزائر ، و البحث في كيفية تحول الحكومات من النمط التقليدي إلى النمط الالكتروني ، كما تهدف إلى التعرف على مدى تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر و أهدافها ، و من نتائج الدراسة أن مشاريع الحكومة الالكترونية في الدول العربية تتباين من دولة إلى أخرى لاختلاف الإمكانيات المادية و البشرية المتوفرة لديها ، كما توصلت الدراسة إلى أن مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر يعد من المشاريع التنموية الكبرى التي توليها السلطات أهمية بالغة ، بهدف اللحاق بركب

مجتمعات المعرفة ، و لكن الدراسة لم تتطرق لجهود الجزائر في بناء مجتمع المعلومات ، كما توصلت إلى انه رغم اهتمام الجزائر بالحكومة الالكترونية ، يلاحظ قصور في مجال البنية التحتية و غياب الوعي الثقافي و المعرفي لدى جمهور المواطنين بمزايا تطبيق الحكومة الالكترونية إلا أن الدراسة أغفلت تقديم رؤية مستقبلية للحكومة الالكترونية بالدول العربية و الجزائر .

### الدراسة الثالثة:

مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية (دراسة حالة قطاع غزة ) رسالة ماجستير للطالب إياد خالد عدوان ،الجامعة الإسلامية غزة 2007 ، تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى فهم المواطنين للحكومة الالكترونية و إدراكهم لمزاياها و ثقتهم بها ،كما تهدف إلى التعرف على مدى فعالية وسائل التوعية في زيادة وعي و إقبال المواطنين على خدمات الحكومة الالكترونية ، و مدى توفر البنية التحتية لدى المواطنين لاستخدام خدمات الحكومة الالكترونية ،كما تهدف إلى التعرف على المعوقات التي تواجه مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر المواطنين ، و تحديد أهم العوامل المؤثرة على تقبل المواطنين للحصول على خدمات الحكومة الالكترونية .

و توصلت الدراسة إلى وجود قصور في استخدام آليات التوعية بخدمات الحكومة الالكترونية و التعامل معها ، و وجود معوقات للحصول على خدمات الحكومة الالكترونية لا يقلل إقبال المواطنين عليها ، كما توصلت الدراسة إلى توفر البنية التحتية لاستخدام خدمات الحكومة

الإلكترونية و سهولة الحصول على جهاز الهاتف و الحاسوب ، و خدمة الانترنت ، و وجود عدة شركات تقدم أعمال الصيانة ، كما توصلت إلى ضعف استخدام الانترنت عن طريق الجوال لصعوبتها و ارتفاع سعرها ، كما توصلت إلى وجود قصور في توفير الأماكن العامة لاستخدام الانترنت و نقص في برامج التدريب على الحاسوب و الانترنت ، و توصلت إلى انخفاض عامل الثقة في الخدمات الإلكترونية من خلال الانترنت ، و عدم وجود ثقة في استخدام بطاقات الائتمان ، و وجود ثقة كبيرة بالخدمات الإلكترونية بالمقارنة مع الخدمات التقليدية .

### الإطار النظري :

تم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة فصول ، تناول الفصل الأول الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية في ثلاثة مباحث ، تطرق المبحث الأول إلى مفهوم الحكومة الإلكترونية ، وتناولها من حيث النشأة و التعريف و الخصائص و العناصر ، كما تطرق إلى مبادئ و أهداف الحكومة الإلكترونية . و تطرق المبحث الثاني لبناء الحكومة الإلكترونية ، و تناول البناء الشبكي للحكومة الإلكترونية و متطلبات تطبيقها ، و مجالاتها ، و أنواعها ، أما المبحث الثالث فقد تعرض لمراحل الحكومة الإلكترونية و تحدياتها و الذي تطرق لتحول الحكومات من النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني ، و مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية ، كما تناول الحكومة الإلكترونية و إشكالية مجتمع المعلومات و في الأخير تطرق لمعوقات الحكومة الإلكترونية . أما الفصل الثاني فقد تعرض لتجربة الحكومة الإلكترونية بالجزائر ، و قسم إلى ثلاث مباحث ،

تناول المبحث الأول البرامج المعلنة لاستخدام الحكومة الالكترونية و تطرق لبرنامج الحكومة الالكترونية من خلال الخطاب الرسمي و تناول إستراتيجية الجزائر الالكترونية و أهدافها و الآليات المتبعة في تنفيذها ، أما المبحث الثاني فتطرق للوسائل التي اعتمدها الجزائر في تطبيق الحكومة الالكترونية من ناحية البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال و التشريعات و التنظيمات و تطرق لجهود الجزائر في تطبيق الحكومة الالكترونية ، في مجال التطوير و التعاون و التكوين ، و تناول المبحث الثاني بعض استخدامات الحكومة الالكترونية في قطاع البريد و الاتصال و قطاع الضمان الاجتماعي و العدالة و قطاع التعليم ، كما تعرض لبعض مشاريع الحكومة الالكترونية ، أما الفصل الثالث فتعرض لتقييم استخدامات الحكومة الالكترونية في المجالات المستهدفة في ثلاث مباحث ، المبحث الأول تعرض لنتائج التحول نحو الخدمة الالكترونية العامة بالنسبة للمواطن و بالنسبة لقطاع الأعمال و المؤسسات العمومية ، و تناول المبحث الثاني المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية بالجزائر و تطرق للمعوقات الإدارية و المعوقات المادية و البشرية و التشريعية ، أما المبحث الثاني فحدد رؤية مستقبلية الحكومة الالكترونية بالجزائر ، و تطرق للإرادة السياسية و عوامل التخطيط ، و الاستثمار في تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و التكوين و التوعية و الجانب الأمني و التشريعي .

## الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للحكومة الالكترونية

## الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للحكومة الالكترونية

### المبحث الأول مفهوم الحكومة الالكترونية

يعد مفهوم الحكومة الالكترونية e-government من المفاهيم الجديدة المرتبطة بثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و التي أثرت بشكل كبير على القطاع الحكومي و أدائه ، يشير مفهوم الحكومة الالكترونية إلى تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين و قطاع الأعمال، بالاعتماد على التقنيات و شبكات الاتصال الحديثة بهدف تطوير أداء الأجهزة الحكومية و تحقيق الفعالية في التعامل معها .

### المطلب الثاني: نشأة مفهوم الحكومة الالكترونية

بدأت تطبيقات الحكومة الالكترونية في العقود الثلاثة الأخيرة من القرن المنصرم بأساليب و أشكال مختلفة ، و كانت محصورة في استخدام البرامج الحاسوبية في الإحصاء أو إظهار النتائج المختلفة في موازنات الدول و طريقة توزيعها و بنودها<sup>1</sup>.

و في منتصف الثمانينات بدأت الدول الاسكندنافية بمشروع القرى الريفية تحت مسمى "القرى الالكترونية" Villages Electronic و يهدف إلى وصول تلك القرى إلى بعض الخدمات التي تلبي احتياجات سكان المناطق البعيدة عن المدن، في الحصول على المعلومات بواسطة التقنية الحديثة ، و تسمى هذه المبادرة باسم المراكز البعيدة ، و الأكواخ البعيدة ، و المجتمعات البعيدة ، كما أطلق عليها (لارس) من جامعة (أدونيس) بالدنمارك تعبير مراكز

<sup>1</sup> - فهد ناصر العبود ، الحكومة الالكترونية بين التخطيط و التنفيذ، ط2، الرياض، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، 2005، ص15.

الخدمة عن بعد للمعلومات المتطورة و السريعة<sup>1</sup>.

ومن رواد المشروع مايكل دل Dill صاحب شركة دل التي كان لها الدور الريادي في ميدان

الحلول الالكترونية<sup>2</sup>.

و في المملكة المتحدة بدأت التجربة عام 1989 في مشروع قرية مانشستر و ذلك بالاستفادة

من التجربة الدانمركية ، و قد أنشئ "مضيف مانشستر" بوصفه مرحلة أولى و يهدف إلى ترقية

و متابعة التطورات الاجتماعية و الاقتصادية و التعليمية و المهنية ، و قد بدأ المشروع فعليا

عام 1991 .

و في عام 1992 عقد مؤتمر الأكواخ البعيدة في المملكة المتحدة لمتابعة هذه المشاريع ،

و قد تبنى مجلس لندن مشروع بونتيل " الاتصالات البعيدة التقنية " الذي أكد على جمع و نشر

و تنمية المعلومات بوسائل الكترونية كالبريد الالكتروني و الوصول عن بعد لقواعد المعلومات

<sup>3</sup>. هذا إلى جانب المبادرات التي ظهرت في الولايات المتحدة في عهد الرئيس بيل كلنتون

من قبل هيئة البريد المركزي عام 1995 بولاية فلوريدا و تبعتها الكثير من المبادرات في

مختلف أنحاء العالم<sup>4</sup> .

---

<sup>1</sup>- نورة بنت ناصر الهزاني .مرجع سابق، ص 35 .

<sup>2</sup> - محمود القدوة، الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة ، عمان ، دار أسامة للنشر و التوزيع . 2009 ، ص16 .

<sup>3</sup> -المرجع السابق ، ص 16 .

<sup>4</sup> - نورة بنت ناصر الهزاني ، مرجع سابق ، ص 37 .



من خلال ما سبق فإن ظهور الحكومة الالكترونية كمفهوم جاء ليرسخ لعقد جديد في العلاقات داخل الدولة ، و في فلسفة الممارسات السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية للحكومة ، بتوظيف آخر ما توصل إليه العلم في ميدان تكنولوجيا المعلومات و الاتصال .

### المطلب الثاني : تعريف الحكومة الالكترونية

لقد اختلفت آراء الفقهاء حول تحديد مفهوم الحكومة الالكترونية ، و يعود ذلك إلى اختلاف الجانب الذي يهتم به كل فقيه .

كما أن الحكومة الالكترونية في الوقت الحاضر لا تزال نسبيًا مفهومًا غير متبلور ، هذا لأنها مازالت إلى حد كبير في المراحل الأولى من تطورها <sup>1</sup>.

فيعرفها البعض بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في انجاز المعاملات الإدارية و تقديم الخدمات المرفقية و التواصل مع الموظفين بمزيد من الديمقراطية <sup>2</sup> .

و يعرفها البعض الآخر بأنها مرادف لعمليات تبسيط الإجراءات الحكومية و تيسير النظام البيروقراطي أمام المواطنين من خلال إيصال الخدمات لهم بشكل سريع و عادل ، في إطار من النزاهة و الشفافية و المساءلة الحكومية <sup>3</sup> .

1 - عبد الحميد بسيوني ، الديمقراطية الالكترونية ، القاهرة ، دار الكتب العلمية للنشر و التوزيع ، 2008 ص 11.

2 - عصام عبد الفتاح مطر ، الحكومة الالكترونية بين النظرية و التطبيق. الإسكندرية ، دار الجامعة الجديدة ، 2008، ص 34 .

3 - عبد الفتاح مطر عصام ، مرجع سابق، ص 34.

كما تعرف على أنها على أنها قدرة القطاعات على تبادل المعلومات و تقديم الخدمات فيما بينها و بين المواطن و قطاعات الأعمال بسرعة و دقة عاليتين و بأقل كلفة ممكنة مع ضمان السرية و أمن المعلومات المتداولة في أي وقت و مكان<sup>1</sup>.

كما يرى البعض بأن المقصود بالحكومة الالكترونية هو قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات و تقديم الخدمات فيما بينها و بين المواطنين ، و بين قطاعات الأعمال بسرعة و دقة عالية ، و بأقل تكلفة عبر شبكة الانترنت مع ضمان سرية و أمن المعلومات المتناقلة معتمدة على مبدأين هما :

الأول تقني : و يتمثل في إعداد المعلومات الكترونيا و تناقلها عبر شبكة الانترنت و ضمان دقتها و سريتها

الثاني إجرائي : ويتمثل في تنفيذ المعاملات و الخدمات عن بعد مع ضمان صحتها و مصداقيتها<sup>2</sup>.

كما تعرف على أنها إعادة ابتكار الأعمال الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج و تكامل المعلومات و توفير فرصة إمكانية الوصول إليها من خلال موقع الكتروني<sup>3</sup>.

1 - محمود القدوة ، مرجع سابق ، ص 17.

2 - عصام عبد الفتاح مطر ، مرجع سابق ، ص 35.

3 - محمود الخالدي محمد التكنولوجيا الالكترونية : الحكومة الالكترونية ، الصحافة الالكترونية ، التسويق الالكتروني ، الإدارة الالكترونية ، الاتصالات الالكترونية ، المدارس الالكترونية ، الأردن، دار كنوز المعرفة للنشر و التوزيع ، 2007، ص70.

و يعرف البنك الدولي الحكومة الالكترونية على أنها " استخدام تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات لتحقيق الإصلاح من خلال تسريع عملية الشفافية و تقريب المسافات ، و إزالة العوائق و إعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية و القرارات المتعلقة بها و التي تؤثر على نواحي حياتهم المختلفة " <sup>1</sup>.

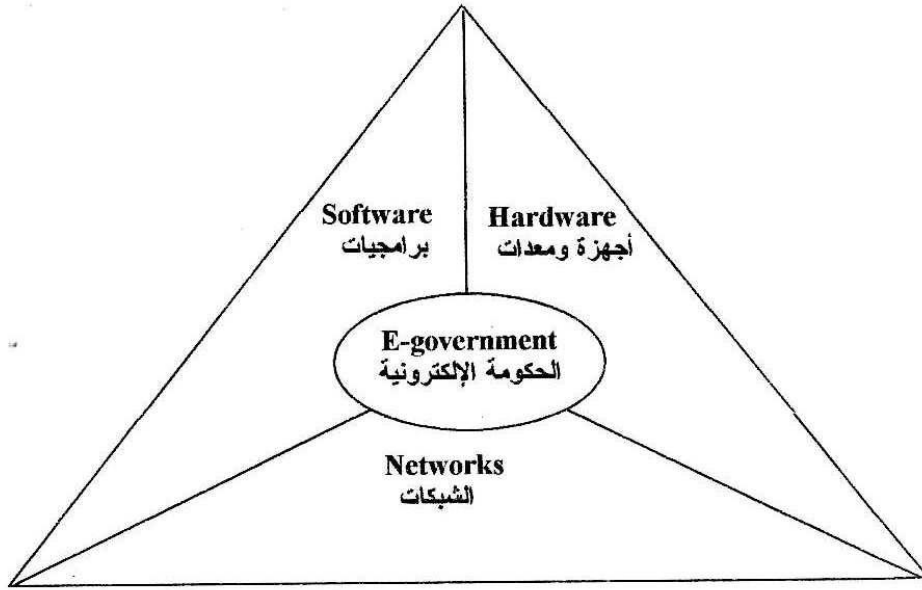
يركز تعريف البنك الدولي هذا على الجانب الإصلاحي باعتبار أن الحكومة الالكترونية تعتبر مدخلا لتحقيق الحكم الرشيد بهدف التقليل من الحواجز البيروقراطية و تحقيق الشفافية و المساءلة و مشاركة المواطنين في اتخاذ القرار .

من خلال التعريفات السابقة للحكومة الالكترونية نستنتج ما يلي :

- ترتبط الحكومة الالكترونية بالإدارة العامة و المؤسسات الحكومية و القطاع الخاص .
- تعتمد الحكومة الالكترونية على التقنية الرقمية (تكنولوجيا الإعلام و الاتصال).
- تعتمد الحكومة الالكترونية على المعلومات كمورد أساسي لها.
- تقوم الحكومة الالكترونية على التعاون مع جميع الأطراف, المؤسسات الحكومية و قطاع الأعمال و منظمات المجتمع المدني و المواطنين .
- الحكومة الالكترونية موجودة في بيئة افتراضية رقمية تظهر نتائجها من خلال مخرجاتها.

---

<sup>1</sup> - عمر مسلماتي ، "المشروع الوطني للحكومة الالكترونية بفلسطين" ، وزارة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات متاح في : <http://ituarabic.org/PreviousEvents/2006> تاريخ الاطلاع : 2013/04/22



شكل (01) الحكومة الإلكترونية و تكنولوجيا المعلومات

المصدر : محمد الطعمانة ، طارق العلوش ، مرجع سابق ، ص 15

#### المطلب الثالث : عناصر الحكومة الإلكترونية

يتضمن أي نظام قانوني مجموعة من العناصر التي تحدد شكله و تعمل على تحقيق أهدافه . و الحكومة الإلكترونية لا تخرج عن هذا الإطار ، حيث أنها تشمل مجموعة من العناصر منها : الإمكانيات البشرية و الإمكانيات العلمية المتطورة و إضفاء الحماية القانونية اللازمة لهذه الإمكانيات البشرية و العلمية .

أولا **العنصر البشري** : يعد العنصر البشري من أهم عناصر الحكومة الإلكترونية باعتباره المحرك الأساسي للمشروع و من ثم يجب تدريبه و تأهيله للعمل في هذا النظام القانوني . و يرى البعض أن الاهتمام بالعنصر البشري يجب أن يتجاوز ادوار التدريب إلى وجود مراكز أبحاث علمية متخصصة تسهم في سد فجوة نقص المعلومات . و في إطار علاقة العنصر

البشري بنظم المعلومات أو بالحاسب الآلي فإن تخصصات العناصر البشرية المتعاملة مع النظام تشمل ما يلي :

**مدير نظم المعلومات :** يقصد بنظام المعلومات مجموعة الأنشطة أو الأعمال التي تضمن تجميع و نقل و حفظ وانتقاء و معالجة و تقديم المعلومات إلى الإدارة لكي يتمكن العاملون فيها على مختلف مستوياتهم من القيام بوظائفهم بالشكل المطلوب . و مما لا شك فيه أن نظم المعلومات الجيدة و الفعالة تتطلب إدارة على درجة عالية من الخبرة و الكفاءة الفنية و الإدارية و المعرفة التامة بأحدث أساليب تكنولوجيا المعلومات ، خاصة و أن نظام المعلومات يقوم بمعالجة البيانات و تحويلها إلى معلومات تساعد في عملية صنع القرار داخل الأجهزة و المرافق العمومية\* .

**مدير نظم معالجة البيانات :** يقصد بنظم معالجة البيانات تلك النظم التي تتولى عمليات تجميع البيانات من مصادرها المختلفة الداخلية و الخارجية و إجراء العمليات التشغيلية عليها ، و إخراجها في شكل تقارير يمكن استخدامها بواسطة العديد من الأطراف من داخل و خارج المنظمة . و تتحدد مسؤولية مدير نظم معالجة البيانات في إنشاء قواعد البيانات و دعم خدماتها ومراقبة و تصحيح أدائها و توفير حمايتها و توثيق النظام في قاموس البيانات . و يتولى المدير الإشراف على الموظفين الذين تتحصر مهمتهم في إدخال البيانات المطلوبة .

---

\* - الفرق بين المعلومات و البيانات هو أن البيانات تمثل الحقائق أو البراهين أو الآراء أو الإحصاءات و التي لا توجد بينها علاقات مباشرة و عندما ترتبط هذه البيانات معا يتم تنظيمها و تكون ذات دلالة على موضوع معين ، و تتحول هذه البيانات إلى معلومات تساعد في اتخاذ القرارات و حل المشكلات .

**المبرمج :** تتحصر مهمته في تحديد المشكلة المعروضة ، عرض البيانات و المعلومات المتعلقة بها ، بهدف الوصول إلى نظام معلومات جيد . و الذي سبق تحديده من قبل المنظمة

**محلل النظم :** يعتبر محلل النظم هو همزة الوصل بين كل المستخدمين للنظام و الإدارة العليا والمبرمجين و تتنوع مهامه في توزيع العمل على المبرمجين ، تقديم البيانات والمعلومات و التقارير إلى القيادات الإدارية ، تنظيم و تنسيق التعامل بين أجهزة المنظمة .<sup>1</sup>

### ثانيا الأجهزة التكنولوجية :

أصبح استخدام الأجهزة الالكترونية (الحاسب الآلي ) هو احد العناصر المهمة و اللازمة لإنتاج و تحديث الوثائق الإدارية و نتيجة التطور المستمر في مجال الاتصالات و الحاسبات الآلية ، يستطيع الفرد و هو قابع في مسكنه أو عمله بحيث صار في الإمكان نقل المعلومات من خلال وسائل الاتصال المتقدمة سواء كان بالهاتف أو بالكابلات المحورية أو الفاكس ميل أو البريد الالكتروني .

و من ثم فإن هذه الأجهزة تؤدي دورا متميزا في توفير خدمة ممتازة و سريعة للمستخدمين للمعلومات ، كما أنها تعمل على زيادة مقدار معدل انجاز الأعمال بأقل تكلفة<sup>2</sup> .

<sup>1</sup> - عصام عبد الفتاح مطر ، مرجع سابق ، ص 42.

<sup>2</sup> -الرجع نفسه، ص 40-43.

ثالثا توفر الحماية القانونية : إن تطبيق نظام الحكومة الالكترونية و تقديم الخدمات عبر

شبكة المعلومات يحتاج إلى تشريعات خاصة تحكمه و تقدم له التنظيم القانوني المناسب و

الحماية مما يكفل تحقيق أهداف هذا النظام الحديث على أكمل وجه

قضية تأمين المعلومات و الحفاظ عليها كانت و لا تزال القضية التي تؤرق شعوب العالم ، و

مع التطور التكنولوجي في مجال أتمتة المعلومات زادت المشكلة في التعاضم ، حيث سهولة

اقتناص المعلومات التي يترصص بها لصوص المعلومات ، لقد عانت الحكومات في بداية تعميم

الفكرة من قضايا السطو و الاختراق ، أما حاليا فقد أصبحت لديها قدرة عالية في تأمين و حفظ

معلوماتها

أمن المعلومات information Security و هي قضية تبحث في نظريات و استراتيجيات من

زاوية تقنية هي الوسائل و الإجراءات اللازم توفيرها لضمان حماية المعلومات من الأخطار

الداخلية و الخارجية ، و من زاوية قانونية هي التدابير المتخذة لحماية سرية و سلامة محتوى

المعلومات و مكافحة أنشطة الاعتداء عليها (جرائم الكمبيوتر و الانترنت )

و هدف التدابير التشريعية في هذا الحقل هي ضمان العناصر التالية :

- معلومات يراد توفير الحماية الكاملة لها و تعني التأكد من السرية أو الموثوقية

confidentiality أي أن المعلومات لا تكشف و لا يطلع عليها من قبل أشخاص غير

مخولين بذلك .

- التأكد من أن محتوى المعلومات صحيح ولم يتم تعديله أو العبث به في أي مرحلة من

## مراحل المعالجة

التأكد من استمرارية توفير المعلومات أو الخدمة availability بمعنى استمرار عمل النظام المعلوماتي و استمرار القدرة على التفاعل مع المعلومات و تقديم الخدمة لمواقع المعلوماتية ، و أن مستخدم المعلومات لن يتعرض لمنع استخدامها أو دخوله إليها<sup>1</sup> .

و يتم استخدام نظم التأمين و الحماية من أعمال الاختراق للشبكات الخاصة بالمعلومات بطريقتين : إما بالمنع النهائي للاختراق ، و هي من الأمور الصعبة في التنفيذ ، أو السماح بالاختراق لاكتشاف و تحديد المخترقين . و تتعدد الأساليب في هذا المجال ، فمنها الحوائط النارية و نظم إخفاء البصمة و التشفير و التوقيع الرقمي ، و الحماية من الهوية بالتعرف على بصمة الأصبع و بصمة الصوت و حدقة العين ، واستخدام الكروت الذكية للتحقق من الهوية وذلك إضافة إلى الإجراءات الأمنية التقليدية لتأمين استخدام الحاسبات و قنوات الاتصال و الوثائق و البرامج و الوسائط المستخدمة<sup>2</sup> .

## المطلب الرابع : الحكومة الالكترونية المبادئ و الأهداف :

تسعى مبادرات الحكومة الالكترونية إلى تحقيق أهداف استراتيجيه و تكتيكية و تشغيلية ، و تختلف هذه الأهداف في أهميتها و مداها باختلاف التجارب التاريخية للدول و مستوى تطورها

1 - "الإدارة الافتراضية"

متاح في : <http://www.alvaseer.net/vb/showthread.php?t=14328> تاريخ الإطلاع : 2013/03/13

2 - عبد الحميد صلاح محمد، ثورة المعلومات ، القاهرة ، هبة النيل العربية للنشر و التوزيع ، 2010 ، ص 39.



الاقتصادي و الاجتماعي الذي ينعكس بالضرورة على غايات و توجهات مشروعات الحكومة الالكترونية . كما تتباين هذه المشروعات بتباين البرامج التنموية و السياسية و التوجهات العامة للدول ، كما أن تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية يقوم على مجموعة من المبادئ العامة التي تحدد ملامحه و توجهاته .

### أولاً/ أهداف الحكومة الالكترونية:<sup>1</sup>

- تساهم الحكومة الالكترونية في تعزيز الشفافية من خلال تقديم معلومات ذات درجة عالية من الموثوقية و الالتزام القوي بنشر و تداول هذه المعلومات .
- تحسين استجابة الحكومة لاحتياجات المستفيدين من خلال تجهيزهم بالمعلومات الوافية وابتكار أساليب جديدة للعلاقة البينية المتفاعلة التي تجمع المستفيدين بإدارات و هيئات ووكالات الحكومة .
- توفير المال و الوقت و الموارد المستخدمة من قبل الحكومة في إطار تحسين علاقاتها بالمواطنين و أصحاب الأعمال و المستثمرين ، و يتحقق هذا الهدف من خلال التأثير الايجابي المباشر للحكومة الالكترونية في تحسين الأداء الحكومي .
- تسعى مشاريع الحكومة الالكترونية إلى تحسين جودة الخدمات العامة الحكومية المقدمة للمستفيدين ، و ذلك في ضوء معايير موضوعية لقياس الجودة للإدارات العامة .

---

<sup>1</sup>- سعد غالب ياسين ، الإدارة الالكترونية و آفاق تطبيقاتها العربية ، الرياض، معهد الإدارة العامة، ص 190.

- خلق تأثير ايجابي في المجتمع من خلال ترويج و تنمية معارف و مهارات تكنولوجيا المعلومات بين أفراد المجتمع .

و يوضح الجدول التالي الأهداف الإستراتيجية للحكومة الالكترونية في بعض الدول :

الدولة اسم	الأهداف الإستراتيجية
استراليا	تعزيز الكفاءة الاقتصادية - فعالية توزيع الخدمات العامة
دبي	-تحديث الحكومة - تحسين الجودة - الموثوقية و سهولة الدخول إلى المعلومات
البرتغال	ديمقراطية الحكومة - التركيز على خدمات المواطنين
سنغافورة	- تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين
المملكة المتحدة	- تحسين الخدمات للمواطنين و أصحاب الأعمال و تحديث الحكومة

المصدر: سعد غالب ياسين . الإدارة الالكترونية و آفاق تطبيقاتها العربية .الرياض. معهد الإدارة العامة. ص. 190

إذن لا تخلو أهداف الحكومة الالكترونية في تجارب دول العالم من مضامين اجتماعية و ثقافية و تربوية و سياسية إلى جانب المعاني الاقتصادية المهمة لمشاريع الحكومة الالكترونية و من غير هذه الأهداف الإستراتيجية تصبح تطورا شكليا غير ذي فائدة للتنمية المستدامة بأبعادها و مجالاتها المتعددة و المتنوعة .

## ثانيا/مبادئ تطبيق الحكومة الالكترونية : <sup>1</sup>

توجد مبادئ رئيسية تحكم عملية تطوير مشروع الحكومة الالكترونية كما تمثل هذه المبادئ في الوقت نفسه معايير مهمة لتقييم مستوى النجاح المتحقق أثناء و بعد عملية تطوير و تطبيق البرامج الجديدة . و أهم المبادئ لتطبيق الحكومة الالكترونية :

### 1- التفكير بالمستفيد لا بالدائرة الحكومية : تتولى الحكومة الالكترونية مهمة إعادة التفكير

بكيفية تنظيم الحكومة من منظور المواطن المستفيد . و الوظائف التي يجب أن تقدمها له ، أي النظام الإداري الحكومي يبني على الوظيفة (الخدمة) الموجهة للمواطن لا على الإدارة الحكومية (وزارة ، مؤسسة ،هيئة) واحتياجاتها الداخلية و للوصول إلى هذا الهدف يجب لن تركز الحكومة احتياجات الزبائن قبل كل شيء ، و بعد ذلك تعمل باتجاه نظم تساعد على تلبية هذه الاحتياجات وعند وضع إستراتيجية العمل فمن الضروري توجيه هذه الإستراتيجية لدعم عملية التكامل بين الوظيفة واحتياجات المواطنين و الزبائن من ناحية و التكامل الذي يجب أن يحصل بين الإدارات الحكومية (الوزارات و الهيئات) و الذي يجب أن يراعي احتياجات المواطنين .

### 2-إعادة هندسة عمليات الحكومة و ليس حوسبتها : وذلك أن الحكومة الالكترونية يجب

أن تكون جزءا من مشروع إعادة هندسة عمليات الحكومة من جديد،أي إعادة التفكير بصورة جذرية بأدوار ووظائف إدارات و مؤسسات الحكومة . و الحكومة الالكترونية لا تعني حوسبة

<sup>1</sup>- سمير احمد محمد ، الإدارة الالكترونية،عمان ، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، 2009 ،ص84.

و تشبيك العمل الإداري أو نقل المعاملات من طرق التنفيذ التقليدية إلى طرق التنفيذ الإلكترونية على شبكة الانترنت ، فهذا يعتبر من نتائج الحكومة الإلكترونية و ليست غاياتها الجوهرية .

**3-الرؤية الإستراتيجية للحكومة:** يتطلب مشروع الحكومة الإلكتروني رؤية إستراتيجية شاملة و أهدافا قابلة للتحقيق في المدى الزمني المستهدف . فعلى سبيل المثال وضعت الولايات المتحدة الأمريكية رؤية إستراتيجية بهدف الوصول السريع للمعلومات

Information highways و ينطبق الأمر على كندا أيضا ، في حين تتمثل الرؤية الإستراتيجية لأستراليا بالعمل من اجل بناء مجتمع المعلومات information society

**4-الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات :** إن الاستثمار في المعلومات هو جزء من مشروع الحكومة الإلكترونية و سيكون له عائد سواء في الأجل المتوسط أو البعيد ، يعني أن كل ما ينفق على مشروع تكنولوجيا المعلومات في ميدان الاتصالات و البنية التحتية للشبكات و البرامج و عتاد الحاسوب ... يجب النظر إليه على انه استثمار سيعود بالفائدة ، بالإضافة إلى المكاسب المحققة من تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية .

**5-تطبيقات ذات قيمة مضافة و تكلفة منخفضة :** إن اعتماد برامج الحكومة الإلكترونية على تكنولوجيا الانترنت و الشبكات الداعمة الأخرى extranet & intranet يساعد في بناء نظم الكترونية مرنة و مفتوحة لتنفيذ الأنشطة ذات القيمة المضافة بجودة عالية و تكلفة منخفضة بالمقارنة مع تكلفة الأنشطة التقليدية . و بعبارة أخرى يجب أن تكون تطبيقات

الحكومة الالكترونية ذات جدوى اقتصادية و تقنية و تنظيمية بالمقارنة مع أساليب العمل التقليدية (غير المحوسبة) كما يجب أن تعود الفوائد المحققة من الحكومة الالكترونية على المواطن و المجتمع .

**6-التوازن بين شفافية المعلومات و خصوصية المواطن :** توفر مبادرات الحكومة الالكترونية بيئة مفتوحة لتبادل و نشر و توزيع المعلومات لكن يجب احترام حقوق المواطن في الخصوصية ، و يمكن ضمان التوازن بين تحفيز أنشطة تبادل المعلومات بشفافية و انفتاح و احترام حقوق المواطن الأساسية من خلال التشريعات و القوانين المنظمة لعمل الحكومة الالكترونية .

**7-الحكومة الالكترونية ليست بديلا للوسائل التقليدية :** إن الخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية للمواطنين والأعمال في الإدارات مؤسسات الدولة ليست بديلا للوسائل التقليدية المتبعة في تخزين و توثيق و معالجة البيانات خاصة في المراحل الأولى لتطوير الحكومة الالكترونية .

بالإضافة إلى ما سبق: يعتمد مشروع الحكومة الالكترونية على توفير شروط تنظيمية و تقنية تلتزم بها الإدارة لتغيير نظم و أساليب العمل التقليدي بصورة شاملة و جذرية بما في ذلك إعادة هندسة الثقافة التنظيمية السائدة بشرط أن يتم ذلك من خلال المشاركة بين الإدارات العامة و الجامعات و مراكز البحث و التطوير و الشراكة مع قطاع الأعمال<sup>1</sup> .

<sup>1</sup> - سعد غالب ياسين ، مرجع سابق،ص 194.

## المطلب الخامس : خصائص الحكومة الالكترونية :

إن الحكومات تسعى دائما إلى التنافس الاقتصادي ، و ترغب في زيادة و جذب العمل التجاري العالمي ، و لتحقيق ذلك لابد من التقليل من التكاليف و المصروفات الذاتية للحكومات و المواطنين و ذلك بتقديم مستوى خدمات أفضل و كلما انتشر استخدام التقنية ازدادت فرص تحسين الخدمات و تحقيق أرباح أكثر<sup>1</sup> . و لتحقيق هذا الغرض تم تطبيق الحكومة الالكترونية و التي لها مزايا و خصائص منها :

- إدارة بلا أوراق : حيث تتكون من الأرشيف الالكتروني و البريد الالكتروني و الأدلة و المفكرات الالكترونية و الرسائل الصوتية و نظم و تطبيقات المتابعة الآلية .
- إدارة بلا مكان : و تتمثل في التلفون المحمول و التلفون الدولي الجديد (التلديسك) و المؤتمرات الالكترونية و العمل عن بعد من خلال المؤسسات التخيلية .
- إدارة بلا زمان : تستمر 24 متواصلة ففكرة الليل و النهار و الصيف و الشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد فنحن ننام و شعوب أخرى تصحوا لذلك لابد من العمل المتواصل 24 ساعة حتى نتمكن من الاتصال بهم و قضاء مصالحنا .
- إدارة بلا تنظيمات جامدة : فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية و المؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة<sup>2</sup> .

1 - "الحكومة الالكترونية"، متاح في : <http://www.hrddiscussion.com> تاريخ الاطلاع : 2013/04/03

2 - محمود القدوة ، مرجع سابق، ص 43 .

## المبحث الثاني : بناء و تركيبية الحكومة الالكترونية

سبق التطرق إلى عناصر الحكومة الالكترونية التي تشكل معماريتها ، و التي من بينها الوسائل التكنولوجية كالحواسيب و الشبكات و البرمجيات ... و هذا المحور يتعرض بشيء من التفصيل للتركيبية الشبكية للحكومة الالكترونية .

### المطلب الأول : البناء الشبكي للحكومة الالكترونية

أحدثت عملية تطور الاتصالات و تقنيات المعلومات تحولا كبيرا في أنماط إدارة المؤسسات الحكومية في مختلف الدول و لا سيما المتقدمة ، الأمر الذي أدى إلى انتشار نظم الشبكات الالكترونية . حيث أن الشبكة (NET WORK) هي مجموعة من الحاسبات ترتبط مع بعضها البعض بخطوط اتصال بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة و نقل المعلومات فيما بينها <sup>1</sup> .

هذا التطور في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أدى بخروج وظائف و أدوار الحاسوب من الغرف الكبيرة المغلقة إلى الخارج من خلال شبكة التبادل الالكتروني للبيانات Electronic Data Exchange و التي نجحت في تحقيق قيمة مضافة من خلال أنشطة تبادل و معالجة و توزيع المعلومات بين المستخدمين و شركاء الأعمال <sup>2</sup> .

<sup>1</sup> - محمد الطعمانة ، طارق العلوش ،الحكومة الالكترونية و تطبيقاتها في الوطن العربي ، القاهرة .منشورات المنظمة العربية للتنمية ، 2004 ص 45 .

<sup>2</sup> - سعد غالب ياسين ، مرجع سابق ، ص 49 .

و هكذا يمكن القول بأن ظهور نظم شبكات التبادل الالكتروني للبيانات كان السبب المادي و التقني لولادة الحكومة الالكترونية و بروز وظائفها و أدوارها الجديدة و المرتبطة بصورة جوهرية بالتقنيات الشبكية الجديدة و خاصة منظومات شبكات الانترنت Intranet و الاكسترانت Extranet و فضائها الرقمي الانترنت بالإضافة إلى التقنية و التحتية لتكنولوجيا المعلومات .

و توجد العديد من أنواع الشبكات Network Types :

1- LAN (Local Area Network) وهي شبكة محلية يتم من خلالها وصل مجموعة حواسيب مع بعضها البعض ضمن نفس المكان .

2- MAN (Metropolitan Area Network) و هي مشابهة للشبكة المحلية و لكنها مصممة لخدمة شبكة ضمن مدينة كبيرة .

3- WAN (Wide Area Network) و هي شبكة أوسع من الشبكة المحلية بحيث تصل من خلالها مجموعة من شبكات LANS و قد تكون في نفس المدينة أو في مدن متفرقة .

4- International Net work : و هي الشبكة العالمية و تضم مجموعة ضخمة من شبكات LANS و شبكات WANS و الكثير من الحواسيب العملاقة ، و قد اشتهرت بشبكة الانترنت INTERNET (نلاحظ أن كلمة Internet هي عبارة عن دمج الجزئين الأولين من Net Work (International & )<sup>1</sup> .

<sup>1</sup> - اسما حسين حافظ ، تكنولوجيا الاتصال الإعلامي التفاعلي في عصر الفضاء الالكتروني المعلوماتي و الرقمي، القاهرة ،الدار العربية للنشر و التوزيع ، 2005 ،ص 72.



و الشبكات التي تكون الحكومة الالكترونية بحاجة إليها عند التأسيس :

**أولا شبكة الانترنت :** و يطلق عليها شبكة الشبكات و تتكون ن شبكة الانترنت من عدد كبير من الحاسبات المترابطة و المتناثرة في أنحاء كثيرة من العالم ، و يحكم ترابط تلك الأجهزة و تحادثها بمجموعة بروتوكولات موحدة تسمى ، بروتوكول تراسل (Tcp/ip)<sup>1</sup> .

**ثانيا شبكة الانترنت :** و هي شبكة حاسبات مقتصرة على مؤسسة ما و تستخدم نفس أسلوب عمل الانترنت لكنها غير متصلة بالانترنت . مثل شركة حاسبات لشركة ما لها فروع في عدة دول متصلة مع بعضها البعض و غير متصلة بالانترنت .

**ثالثا شبكة الاكسترانت :** وتعرف بأنها الشبكة المكونة من مجموعة شبكات انترانت ترتبط ببعضها عن طريق الانترنت و تحافظ على خصوصية كل شبكة انترانت ، مع منح أحقية الشراكة على بعض الخدمات و الملفات فيما بينها<sup>2</sup>.

و فيما يخص المكونات المادية للشبكات فهي عبارة عن :

**1- جهاز الخدمة الرئيسي Net work Server :** و هو عبارة عن حاسب شخصي يعمل

على إدارة الشبكة و تنظيم مشاركة الأجهزة المكونة لها ، حيث يتولى خدمة كل مستخدم في

شبكة الحاسب ، وقد يستخدم بنفسه لإدارة الشبكة و يطلق عليه جهاز خدمة رئيسي ، أما إذا

---

<sup>1</sup> - عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الالكترونية بين الواقع و الطموح، الإسكندرية ، دار الفكر الجامعي ، 2004 ، ص 41.

<sup>2</sup> - عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الالكترونية و إطارها القانوني ، ط 2 . الإسكندرية، دار الفكر الجامعي، 2004 ص 42 .

استخدم كمحطة عمل ففي هذه الحالة يسمى جهاز خدمة رئيسي عام ، ولا بد أن يحتوي جهاز الخدمة الرئيسي على ذاكرة صلبة .

تعتمد الحكومة الالكترونية على شبكة من الحاسبات الآلية ، وقد تكون هذه الشبكة محلية أو واسعة حسب عدد المباني ، فقد تغطي شركة قطاع خاص محدودة أو كبرى أو وزارة أو مجموعة من الوزارات . واحتياجات التأمين تقتضي وجود خادم رئيسي احتياطي تتوفر عليه ذات البرمجيات التي تشغل نظام الحكومة الالكترونية تحسبا لأي عطل في جهاز الخادم الرئيسي .

**2 - محطات العمل :** و هي حاسبات شخصية تعمل ضمن الشبكة و قد تكون متوافقة مع بعضها أو غير متوافقة ، بالنسبة للحكومة الالكترونية فإن الدائرة الحكومية الالكترونية إضافة لجهاز الحاسب الخادم بها أقسام مختلفة في كل منها حاسب لآلي أو أكثر يخدم هذه الأقسام قد يكون احدهما للشؤون المالية وآخر لشؤون الموظفين ... فهذه الحواسب جميعها يطلق عليها محطات عمل ، و هي مرتبطة بخط واحد مع جهاز الخادم الرئيسي ، و قد يكون لها قرص صلب للتخزين أو تعتمد في ذلك على جهاز الخادم الرئيسي ، و ليس بالضرورة أن تكون لها القدرة على الاتصال ببعضها .

إلى جانب جهاز الخدمة الرئيسي و محطات العمل هناك ملحقات للشبكة مثل الطابعات و الكاميرات ، و كذلك بطاقة التوصيل للشبكة ثم كابلات التوصيل نفسها و التي تستخدم لربط

الحواسب الآلية ببعضها البعض أو ربطها بجهاز الخادم ، و لهذه الكابلات أنواع ، عديدة كوابل محورية ، كوابل ضوئية <sup>1</sup> .

### 3 - نظم تشغيل الشبكات : (NOS) Net work operating systems

و هي المكون الرئيسي الثاني للشبكات إلى جانب المكونات المادية Hard Ware ذلك أن نظم التشغيل هي المسؤولة عن إدارة الحاسب الآلي و الملحقات الخاصة به ، أما نظم تشغيل الشبكات NOS فهي المسؤولة عن إدارة موارد الشبكة - بيانات ، معلومات ، أوامر - و ذلك من خلال ربط مجموعة المستخدمين على عن طريق إتاحة عملية اتصال كل منهم بالآخر <sup>2</sup> .

وبناء على ما سبق فإن الحكومة الالكترونية تقوم على إمكانيات مادية كالحواسب و ملحقاتها والشبكات و إمكانيات غير مادية كنظم تشغيل الشبكات و البرمجيات ، و كلها تشكل الفضاء الرقمي للحكومة الالكترونية .

#### المطلب الثاني : متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية

قبل الحديث عن تطبيق الحكومة الالكترونية و مراحلها يجب أن نحدد المتطلبات الأساسية التي يجب مراعاتها قبل البدء في احد مشروعات الحكومة الالكترونية لان هذه المتطلبات تشكل الأساس الذي يجب توفره ، والذي يهيئ المجال للتطبيق الناجح لمثل هذا المشروع ، ويمكن تحديد تلك المتطلبات فيما يلي :

<sup>1</sup> - عبد الفتاح بيومي حجازي، مرجع سابق ، ص 55 - 56.

<sup>2</sup> - عبد الفتاح بيومي حجازي ،الحكومة الالكترونية بين الواقع و الطموح ، مرجع سابق ، ص 44 .

1- التخطيط الاستراتيجي و الذي يتضمن تحديد رؤية واضحة لمشروع الحكومة الالكترونية من حيث الدور و الأهداف .

2- تحقيق التحول التنظيمي و ذلك من خلال التحول من الإدارة التقليدية إلى تطبيقات الحكومة الالكترونية .

3- تكوين البنية التحتية المعلوماتية عن طريق تجهيزات الحاسب الآلي و أنظمة المعلومات

4- تهيئة النظم و التشريعات

5- تحقيق الأمن و التوثيق المعلوماتي

6- نشر المعرفة المعلوماتية بين أفراد المجتمع لتمكينهم من التعامل مع التقنيات الرقمية

المعلوماتية الحديثة بما يخدم مصالحهم المتعددة<sup>1</sup> .

من خلال ماسبق فإن تحقيق الحكومة الالكترونية يتطلب رصد إستراتيجية واضحة تتبناها

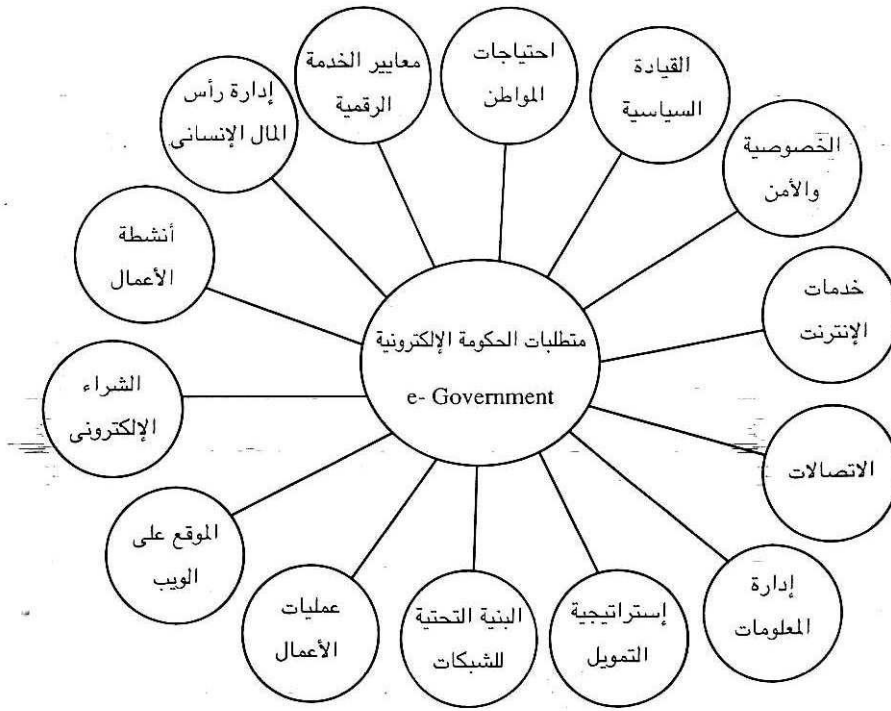
الدولة ، تتوفر من خلالها البيئة التي تُستتبت فيها الحكومة الالكترونية من الناحية القانونية و

التقنية و الإدارية و البشرية .

---

<sup>1</sup> - نورة بنت ناصر الهزاني ، مرجع سابق، ص 40

## متطلبات الحكومة الإلكترونية



الشكل رقم (03) يوضح متطلبات الحكومة الإلكترونية

المصدر : سعد غالب ياسين مرجع سابق ، ص 211

### المطلب الثالث : مجالات الحكومة الإلكترونية

في بناء الحكومة الإلكترونية 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<sup>1</sup> .

تتوزع أنشطة الحكومة الإلكترونية على ثلاثة مجالات رئيسية هي:

#### 1 - علاقة الحكومة بالمواطنين (G2 - C) Government - to - Citizen

إن أهم مبررات ظهور نظم الحكومة الإلكترونية هو تطوير علاقات الحكومة مع المواطنين

<sup>1</sup> - عصام عبد الفتاح مطر ، مرجع سابق ، ص 98.

و تحسين خدماتها العامة المقدمة لهم .و نقل هذه الخدمات إلى شبكة الانترنت و أنماط التكنولوجيا الرقمية الأخرى .

### علاقة الحكومة بالحكومة : (G2 - G) Government – to – government

يوجد حجم كبير من البيانات و المعلومات و الوثائق و الأموال التي تنتقل عبر مؤسسات و هيئات و وكالات الحكومة ، لذلك تتجه التطبيقات الحديثة إلى تقليص الأوراق و الوثائق الرسمية لتخفيض الروتين الإداري و تقليص التكاليف و تسريع وقت الانجاز ، و من ثم زيادة كفاءة أداء الإدارات العامة .

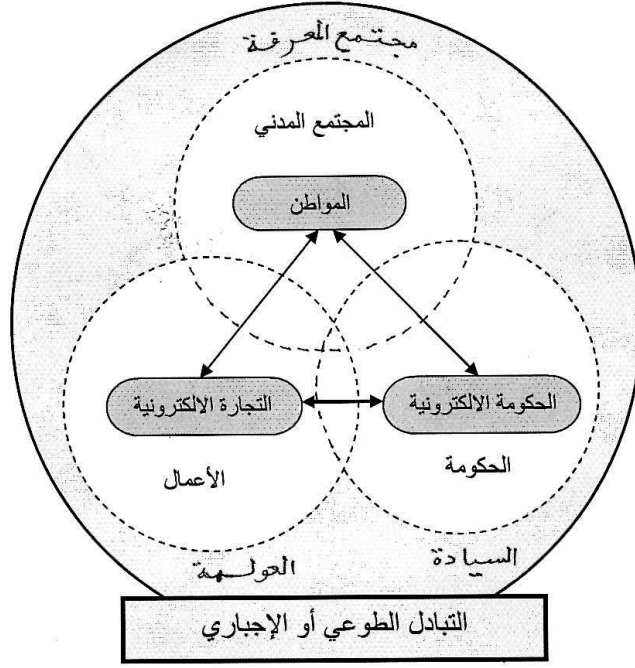
### علاقة الحكومة بالأعمال : (G2 - B) Government – to – business

تتفاعل الحكومة مع قطاع الأعمال من خلال طرق ووسائل متعددة ترتبط بأدوارها و مساحة تأثير أجهزتها الإدارية و التنفيذية . فالحكومة تقوم بدور المخطط ، المنظم ، المبادر ، المشرع ، الحامي ، المحفز لمبادرات أفراد المجتمع على صعيد التجارة و الأعمال و الأنشطة الاجتماعية و الثقافية المختلفة <sup>1</sup> .

و تمثل الحكومة الالكترونية فرصة لتقديم مساهمة كبيرة في التنمية الاقتصادية ، من خلال مساعدة الشركات على خفض تكاليف التشغيل في التعامل مع الحكومة ، و الوصول الفوري للمعلومات الحكومية<sup>2</sup> .

<sup>1</sup> - سعد غالب ياسين . مرجع سابق . ص.194- 196

2 - Hugo Gille Gos c," e-Government: Definitions, Benefits ,Development ,Examples",  
 , Seen on: 19/05/2013.<http://www.ftaa-alca.org/spcomm/derdoc/eci134e.ppt>



الشكل (04) يوضح نموذج العلاقة الثلاثية بين الحكومة و الأعمال و المواطنين

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على: أسامة بن صادق طيب ،محمد نور بن ياسين قطني ،عصام بن يحي الفيلالي ، نحو مجتمع المعرفة : سلسلة دراسات بصددها معهد البحوث و الاستشارات ، الإصدار التاسع : الحكومة الإلكترونية ، جامعة الملك عبد العزيز ، 2006 ،ص 5.

على الرغم من شيوع هذا التقسيم الثلاثي إلا أن هناك من قسمها إلى فئتين فقط هما خدمات المواطنين و خدمات قطاع الأعمال ، على اعتبار أن الخدمة من الحكومة إلى الحكومة غير موجهة للجمهور و بالتالي لا تدرج بوصفها فئة مستقلة .

#### المطلب الرابع :أنواع الحكومة الإلكترونية

حسب التقرير السنوي للمنظمة العربية للتنمية الإدارية 2005 تم تصنيف الحكومة الإلكترونية

إلى نوعين :

1- تصنيف الحكومة على أساس مدى تفاعل المواطن مع خدماتها المقدمة على الانترنت

أو ما يعرف بالتصنيف التفاعلي Interactivity، بمعنى هل يقدم الموقع Site مجرد

بيانات عن إجراءات الخدمة ، أم يقدم نماذج تقديم الخدمة ، أم يقدم الخدمة بالكامل .

2- تصنيف على أساس الخدمة من / إلى (From who to who) حيث يعتمد التقسيم على

نوع الخدمة التي يقدمها الموقع و بالتحديد لمن ؟

و يمكن الإشارة إلى أربعة أنواع من الخدمات للمستخدمين

- من الحكومة إلى المواطن

- من الحكومة إلى إدارة الأعمال

- من الحكومة إلى الموظفين

- من الحكومة إلى الحكومة<sup>1</sup>.

### المبحث الثالث : الحكومة الالكترونية المراحل و التحديات

مشروع الحكومة كغيره من المشاريع يمر في تطبيقه بعدة مراحل متعاقبة ، و تجاوز أي

مرحلة يمكن أن يعرض المشروع للفشل .

#### المطلب الأول : مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية

هناك مراحل متعاقبة لتحول الحكومة التقليدية إلى حكومة الكترونية ، و طبقا لهذه المراحل

نرتقي الحكومات شيئاً فشيئاً حتى تصل إلى مرحلة الحكومة الالكترونية و التي تعتبر تطورا

<sup>1</sup> - "الحكومة الالكترونية " ، متاح : <http://www.4shared.com> تاريخ الاطلاع 2013/03/25



للحكومة التقليدية ، ولا يمكن للحكومات التقليدية القفز عبر هذه المراحل أو اختزالها دون المرور بها الواحدة تلو الأخرى<sup>1</sup>.

و على هذا الأساس تتضح الحكومة الالكترونية وفق المراحل التالية :

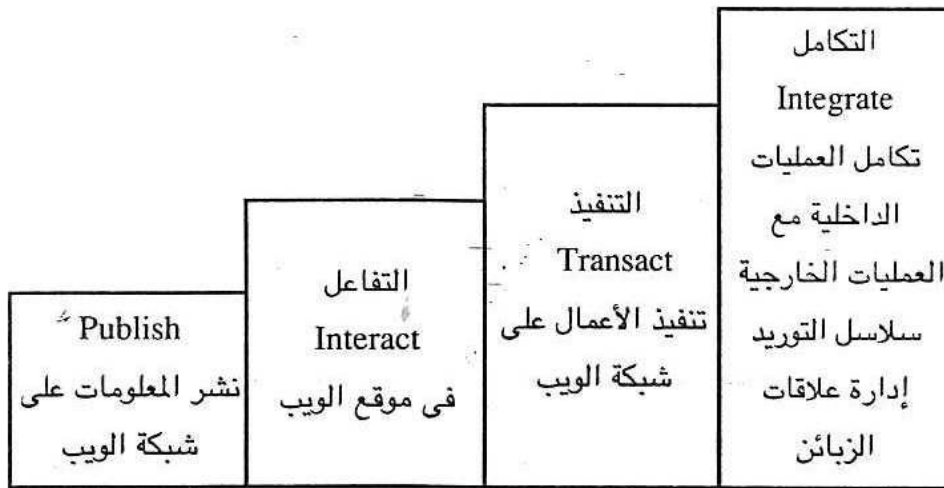
**المرحلة الأولى :** تعني الحكومة الالكترونية التواجد على شبكة الانترنت ، حيث تقدم للمجتمع و جمهور المتعاملين . أي الحكومة للمستهلك و الحكومة لمؤسسات الأعمال المعلومات التي يحتاج إليها .

**المرحلة الثانية :** يتم التفاعل و التواصل بين الحكومة و جمهور المتعاملين على أساس أن الحكومة للمواطنين و مؤسسات الأعمال ، مع توفير تطبيقات عديدة لهم ، و في هذه المرحلة يطرح الأفراد الأسئلة عبر البريد الالكتروني ، و يستخدمون محركات البحث المتاحة و ينزلون النماذج و الاستثمارات و الوثائق ، مما يوفر الوقت و يقلل التكلفة المصاحبة لهذه الأعمال .

**المرحلة الثالثة :** في هذه المرحلة يمكن عمل التصرفات أو المعاملات الكاملة و إمدادها للجمهور عن بعد دون الذهاب إلى المكتب المعين ، و من أمثلة ذلك توفر الخدمات على الشبكة كنموذج ضريبة الممتلكات و تحديد الإجازات و التصويت على الشبكة ... و تعتبر هذه المرحلة معقدة بسبب قضايا الأمن و السرية و الخصوصية . و في هذه المرحلة يكون التوقيع الالكتروني أو الرقمي ضروري لمساعدة نقل الخدمات و المعاملات قانونيا .

<sup>1</sup> - ريتشارد هيكس ، "الحكومة الالكترونية من البيروقراطية إلى الالكتروقراطية" ، خلاصات ، العدد 215 ، أكتوبر 2003.

المرحلة الرابعة : تحدث عند تكامل نظم المعلومات و تمكين جمهور المتعاملين من المواطنين و مؤسسات الأعمال من الحصول على الخدمات من خلال بوابة افتراضية تمثل أحد نقاط الاتصال المثلى . والإشكالية في الوصول إلى هذا الغرض ترتبط بالجانب السلوكي للعمل الحكومي ، و توجد ضرورة ملحة لتغيير الثقافة و العمليات و المسؤوليات في إطار المصلحة الحكومية : و يجب أن يعمل موظفو الحكومة في الإدارات بطريقة مشتركة تتسم بالسلاسة و تخفيض الكلفة و تزيد في الكفاءة و ترضي العملاء من المواطنين و مؤسسات الأعمال و المنظمات المتعامل معها <sup>1</sup>.



الشكل رقم (05) يوضح مراحل الانتقال إلى الحكومة الإلكترونية

المصدر : سعد غالب ياسين ، مرجع سابق ، ص 225

<sup>1</sup> - سحر قدوري الرفاعي ، "الحكومة الإلكترونية و سبل تطبيقاتها : مدخل استراتيجي" ، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا ، العدد السابع ، ص 314.

## المطلب الثاني : الحكومة الالكترونية و إشكالية مجتمع المعلومات

نحن نعيش بحق في عصر انفجار المعلومات و المعرفة و نتابع موجات توالدها و تراكمها بوحداث زمنية غير ملموسة تعجز كل القدرات الإنسانية المتاحة على ضبطها و الإلمام بها.

و تُعبر عن ثورة المعلومات و المعرفة ظاهرة انبثاق العالم الرقمي و التطور النوعي المستمر في نظم و تقنيات المعلومات و شبكات الاتصالات و صناعة الثقافة و البث الفضائي المباشر و تحول العالم إلى قرية كونية مضغوطة صغيرة لكنها مفتوحة الآفاق و غير واضحة المعالم . و على هذا الأساس يعتقد (توفلر) أن حضارة اليوم و المستقبل هي حضارة الموجة الثالثة و التي تستند إلى المعلومات كمادة أولية أساسية لها . و هي المادة التي لا يمكن أن تنفذ بسبب ما تتضمنه من خيال .

لقد استطاعت تكنولوجيا المعلومات الحديثة أن تخلق اقتصاد المعلومات يختلف عن الاقتصاد الصناعي المتطور ، كما اختلف الاقتصاد الصناعي عن الاقتصاد الزراعي في الماضي .

لقد كان من انبثاق ثورة المعلومات و المعرفة و العالم الرقمي ظهور ما يعرف بمجتمع المعلومات الذي أصبحت فيه عمليات معالجة البيانات و إنتاج المعلومات و خلق القيمة المضافة من خلال هذه العملية تشكل حيزا كبيرا و مهما من النشاط الإنساني المنظم<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - سعد غالب ياسين ، مرجع سابق ، ص25.

و مجتمع المعلومات يهدف إلى اكتساب ميزة تنافسية على الصعيد الدولي من خلال

استخدام تكنولوجيا المعلومات (IT) بطريقة خلاقة و منتجة لاقتصاد المعرفة.<sup>1</sup>

لقد تعددت المفاهيم حول مجتمع المعلومات ، و يمكن استشفاف أن مجتمع المعلومات يركز

أساسا على إنتاج المعلومة و الحصول عليها و استغلالها في خدمة أهداف التنمية و التطوير

من خلال وضع آليات و إدارة انسيابها بواسطة بنية تحتية للمعلومات و شبكات الاتصال ، و

يمكن القول أن أهم عناصر قيام مجتمع المعلومات مبني على قيمة المعرفة و إتاحة عادلة

للوصول إلى المعلومات و تنمية الإدراك البشري و مهارة استخدام تكنولوجيا المعلومات.<sup>2</sup>

و من محددات مجتمع المعلومات نذكر الاستخدام اللامتاهي للمعلومات من طرف جمهور

المواطنين استهلاكا و ممارسة و استخدامهم للمعلومات كمورد اقتصادي.<sup>3</sup>

و من أهم ما تهدف إليه تطبيقات الحكومة الالكترونية هو توفير المعلومات الصحيحة

لجميع شرائح المجتمع لتسهيل إجراء مختلف التعاملات الحكومية ، و عادة ما يأتي ضمان

صحة المعلومات مترادفا مع ضمان أمنها ، و تعتبر حرية الوصول إلى المعلومات من القضايا

المتنازع عليها في مختلف الدول باختلاف الأنظمة الحكومية في العالم من حيث مشاركتها

لشعبها في اتخاذ القرارات . ( الأنظمة الديمقراطية و الأنظمة الاستبدادية )

---

2 - هند علوي ، مرجع سابق، ص38.

<sup>3</sup> - عبد القادر راتول، مصطفى خداوي، "الحكومة الالكترونية الآفاق و التحديات ، مداخلة بالملتقى الوطني الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر "، معهد العلوم الاقتصادية ، المركز الجامعي خميس مليانة .

و قضية الوصول إلى المعلومات Information Access تبدأ عندما نبحث عن معلومات مهمة و ذات تأثير مباشر على حياتنا و لا نستطيع الوصول إليها عن طريق الوسائل المتاحة أو أن الجهات الرسمية لم تقم بنشرها ، و في العادة تقوم الجهات الحكومية باستخدام مواقعها الالكترونية على شبكة المعلومات الدولية (الانترنت) أو من خلال البوابات المركزية الالكترونية E-government portals لنشر جميع المعلومات التي تعتقد أنها ذات أهمية بالنسبة للمستخدمين<sup>1</sup>.

و استكمالاً للمزايا التي شهدتها ثورة المعلومات نشير إلى خصائص المعلومات في إطار جودة المعلومات الالكترونية على النحو التالي :

**التوقيت Timeliness:** التوقيت المناسب يعني أن تكون المعلومات مناسبة زمنياً لاستخدامات المستخدمين خلال دورة معالجتها و الحصول عليها .

**الدقة Accuracy:** يعني أن تكون المعلومات في صورة صحيحة خالية من أخطاء التجميع و التسجيل و معالجة البيانات .

**وثاقفة الصلة Relevance:** و هي الصلة الوثيقة بمقياس كيفية ملائمة نظام المعالجة لاحتياجات المستخدمين بصورة جيدة .

**المرونة Flexibility:** وهي مدى تهيئة المعلومات و تيسيرها من أجل تلبية الاحتياجات لكافة المستخدمين

---

<sup>1</sup> - "إدارة المعلومات في الإدارة الالكترونية " ، متاح في : <http://alshih.blogspot.com> تاريخ الاطلاع : 2013/04/04

الوضوح Clarity: و تعني هذه الخاصية أن تكون المعلومات واضحة و خالية من الغموض و متسقة فيما بينها دون تعارض أو تناقض ، و يكون عرضها بالشكل المناسب لاحتياجات المستخدمين

قابلية المراجعة Verifiability: و تتعلق هذه الخاصية بدرجة الاتفاق المكتسبة بين مختلف المستخدمين من اجل مراجعة و فحص المعلومات .

عدم التحيز Detachment: و تعني هذه الخاصية غياب القصد من تغيير أو تعديل ما يؤثر في المستخدمين

قابلية القياس Quantifiability: و تعني إمكانية القياس الكمي للمعلومات الرسمية الناتجة من نظام المعالجة ، و تستبعد من هذه الخاصية المعلومات غير الرسمية

الشمول Comprehensiveness: هو الدرجة التي يغطي بها نظام المعالجة احتياجات المستخدمين من المعلومات حيث تكون بصورة كاملة و دون تفصيل زائد و دون إيجاز يفقدها معناها

إمكانية الوصول Accessibility: و هي سهولة و سرعة الحصول على المعلومات التي تشير إلى زمن استجابة النظام للخدمات المتاحة للاستخدام . و النظام الذي يعطي استجابة متوسطة

و مقدارا ضخما من المعلومات بالإضافة إلى سهولة الاستخدام ، من الطبيعي أن يكون أكثر قيمة و أعلى تكلفة من النظام الذي له إمكانية و صول أقل<sup>1</sup> .

و تعتبر الحكومة الالكترونية نظاما اقتصاديا و اجتماعيا ، تشكل المعرفة فيه و المعلومات مصدرا أساسيا لتحقيق الرفاه و التقدم ، و يمثل فرصة للمجتمعات في النفاذ إلى المعلومات و استخدامها على النحو الصحيح لإشباع حاجات الأفراد و المجتمعات بصفة عامة ، و يوجه صوب القضاء على الاختلافات الاجتماعية و الاقتصادية القائمة في المجتمعات و تحقيق الرفاه الاجتماعي و خلق الثروة و النهوض بالتنمية الاجتماعية و تعزيزها و المشاركة الديمقراطية و التنوع اللغوي و خلق الهوية الثقافية ، و في نفس الوقت يكفل فرصا متساوية في وسائل الحصول على تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و استخدامها بكفاءة و نظام ،و يعتبر إدماج جميع القطاعات المعرضة للتضرر من الناحية الاجتماعية بما في ذلك المجتمعات الريفية من الأهداف ذات الأولوية ، و تحقيق ذلك يتعين التغلب على الحواجز التي تعوق المشاركة مثل الأمية و نقص تدريب المستخدمين و القيود الثقافية و اللغوية و الشروط المعينة المفروضة على النفاذ إلى التكنولوجيا ، في الوقت الذي تساعد فيه على كفاءة تعايش التدفق الحر للمعلومات مع احترام الحياة و الملكية الخاصة و الخصوصية و الملكية الفردية و السرية و الأمن . و من هنا يتأكد دور الحكومة الالكترونية في الانتقال إلى مجتمع المعرفة بالتنسيق الوثيق مع القطاع الخاص و المجتمع المدني و ذلك بإتباع نهج متكامل يوفر حوارا مفتوحا و تشاركيا مع المجتمع بأكمله ، و مجتمع المعرفة له طابع عالمي أيضا و من ثم ينبغي إجراء

---

<sup>1</sup> - محمد الطعمنة ،طارق العلوش ، مرجع سابق، ص 84- 85 .  
48

حوار يستند إلى الاتجاهات العالمية من أجل تسهيل و توفير المساعدة التقنية الرامية إلى بناء القدرات الوطنية و الإقليمية بغية المحافظة على التعاون الإقليمي و الدولي و توطيده .

كما أن تطبيق الحكومة الالكترونية في الجامعات و مؤسسات البحوث و المستشفيات و المنشآت الصغيرة و المتوسطة و المدارس و البلديات و غير ذلك من المؤسسات سيكون له الأثر الكبير في الوصول إلى مجتمع المعلومات<sup>1</sup>.

### المطلب الثالث : الحكومة التقليدية و الانتقال إلى الحكومة الالكترونية

يكنم الفرق بين الحكومات التقليدية و الحكومات الالكترونية في أن الأولى تركز كل جهودها على البنية التحتية الأساسية Infrastructure للمجتمع الذي تعمل فيه ، و هي بذلك تنقل المجتمع من عصر الثورة الزراعية إلى عصر الثورة الصناعية و هو ما تمثل في التاريخ العالمي في الفترة (1970-1990) أما الحكومات الالكترونية فإنها تركز على بناء شبكات التعاملات Networks و هي بذلك تنقل المجتمع البشري الذي تعمل فيه من عصر ثورة الصناعات إلى عصر ثورة المعلومات و الاتصالات ، و هو ما يحدث في التاريخ العالمي منذ 1990 إلى الآن ، فالحكومة الالكترونية هي المرحلة التالية للحكومة التقليدية

إعادة اختراع الحكومة : بدأت الكتابة عن فكرة إعادة اختراع الحكومة بصدور كتاب (إعادة اختراع الحكومة ) للمؤلفين (أوسبورن) و (جايلر) عام 1992. و بعد أن فرضت الانترنت

<sup>1</sup> - تغريد يحي أبو سليم ، "إبعاد التحول نحو الحكومة الالكترونية في الدول العربية : دراسة تحليلية"، (رسالة ماجستير غير منشورة)، فرع إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر ، 2005 ، ص 145.



نفسها و أصبحت عنصرا تمكينيا في أنشطة المجتمع البشري ظهر التفكير في إعادة كتابة تاريخ إعادة اختراع الحكومة ليلاءم ظروف العصر الحالي<sup>1</sup> .

فلم يعد السؤال المطروح كيف نعيد اختراع الحكومة الحالية لتصبح أكثر فعالية ؟

بل أصبح كيف تتحول الحكومة الحالية إلى حكومة إلكترونية ؟

وهذا يعكس تغييرا كبيرا في أدبيات الكتابة عن إعادة اختراع الحكومات . فقد أصبح مفهوم

الحكومة الإلكترونية أول الشروط الأساسية للفعالية

و الذي يجعل الحكومة الإلكترونية أكثر فعالية :

**1-زيادة سرعة التعاملات :** أدى استخدام الانترنت إلى تقليل تكاليف الاتصالات التي

أصبحت تتم عبر الانترنت و خدمة البريد الإلكتروني (الايمل) بلا من الوسائل التقليدية من

خلال الفاكس و البريد العادي ، و تتفوق التعاملات الإلكترونية على الورقية بسرعتها العالية

حيث يقل فيها الأثر السلبي للعامل البشري و الذي قد يتسبب في تعطيل سير الإجراءات

الحكومية .

**2-تقليص النفقات :** أدى استخدام الانترنت إلى تقليل عدد الموظفين القائمين على حفظ

و نسخ و نقل و توزيع الأعمال الورقية الخاصة بالتعاملات ، كما قلل الجهد و الموارد

المخصصة لكل خطوة من خطوات الإجراءات الحكومية ، مما أدى إلى تقليص جزء كبير من

التكلفة و الهدر في تعاملات الحكومة التقليدية .

<sup>1</sup> - ريتشارد هيكس ، مرجع سابق ، ص ص3 ، 4 .

3- **كفاءة إدارة علاقات المواطنين** : المواطنون بالنسبة للحكومة هم كالعلاء بالنسبة للقطاع الخاص . فالمواطنون هم المستهدفون بمخرجات و خدمات الحكومة ، و الحكومة الالكترونية تقدم للمواطنين ما هو أكبر من مجرد الخدمات العامة فهي تعنى بتنظيم العلاقات و التعاملات بين المواطنين لتبني ما يسمى بالذاكرة المجتمعية للعلاقات بين المواطنين ، و هذا يتطلب الاحتفاظ بكم هائل من المعلومات الأرشيفية ، و تكنولوجيات المعلومات تمكن من استعادتها بسرعة تفوق ما يحدث في حالة ملفات المعلومات الورقية .

4- **ارتفاع درجة رضا المواطنين** : توفر التعاملات الالكترونية سرعة كبيرة و سهولة في إجراءات التعاملات ورفع درجة رضا المواطنين <sup>1</sup>.

و يمر انتقال الحكومة من النظام التقليدي إلى النظام الالكتروني بثلاثة مراحل هي :

#### **المرحلة الأولى : مرحلة الميلاد (عصر الحاسب ):**

منذ بداية النصف الثاني من القرن العشرين ، حينما دخلت الحاسبات في مجال التطبيقات الإدارية المختلفة ، و لقد تم تطوير أنظمة العمل داخل الإدارات المختلفة في هذه المحلة من خلال البرمجيات التي سهلت كثيرا من عمل الموظف العادي و زادت في سرعة انجاز أعماله المختلفة .

#### **المرحلة الثانية : مرحلة التصعيد (عصر أنظمة المعلومات )**

و هي حقبة السبعينات و الثمانينات ، حيث تم فيها وضع بعض الخدمات من خلال أنظمة

---

<sup>1</sup> - مرجع سابق ، ص 3.

المعلومات على الأجهزة المختلفة و عرفت باسم أتمتة بعض الخدمات حيث يحصل المواطن فيها على الخدمات من خلال أنظمة ، مثل تسديد فواتير الهاتف أو الكهرباء .

### المرحلة الثالثة : مرحلة الذروة (عصر الانترنت )

و فيها يتم تفعيل أداء الحكومة بالاتصال من خلال الفضاء الالكتروني ، سواء بالنسبة لأداء الموظفين لأعمالهم داخل الأقسام الإدارية المختلفة أو بالنسبة لاتصال المواطنين بهذه الإدارات ، حيث يتم كل ذلك من خلال الانترنت<sup>1</sup>.

إن إعادة اختراع الحكومة ليست عملية سهلة المنال ، كما أنها ليست مستحيلة أيضا .  
و لكنها تبقى تحديا كبيرا يواجه الحكومات المتطلعة لخوض غمار القرن الحادي و العشرين كل يوم .

### المطلب الرابع : معوقات التحول إلى الحكومة الالكترونية

الحكومة الالكترونية كغيرها من المشاريع الأخرى يمكن أن يواجه تطبيقها تحديات و معوقات ، يمكن حصر هذه المعوقات في الآتي :

أولا/ معوقات إدارية : و تتمثل في الآتي :

1 - تعقيد الإجراءات الإدارية و انعدام مرونة الهياكل التنظيمية .

2 - انعدام التخطيط لبرامج الحكومة الالكترونية .

---

<sup>1</sup> - علي محمد عبد العزيز بن درويش . " تطبيقات الحكومة الالكترونية : دراسة ميدانية ، على إدارة الجنسية و الإقامة بدبي" ، (رسالة ماجستير غير منشورة ) في العلوم الإدارية ، قسم العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، 2005 ص38.

3- وجود مخاوف على مستوى القيادات الإدارية العليا في بعض الدول من تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية .

4 - غياب التنسيق بين الإدارات الحكومية المختلفة .

ثانيا/ معوقات بشرية: و تتمثل في الآتي :

1 - انعدام الخبرات التكنولوجية و الكفاءة العالية في تقديم الخدمات .

2 - عدم كفاية التدريبات اللازمة للعاملين على الأجهزة الالكترونية .

3 - عدم تطور طرق اختيار القائمين على الأجهزة الالكترونية .

4 - ضعف طرق تقديم الخدمات التي تقوم بها الكوادر البشرية ، حيث يتم تقديمها بصورة

شكلية بحتة دون النظر إلى الجانب الموضوعي أساس الخدمة<sup>1</sup>.

5 - انعدام أو ضعف الوعي بأهمية التكنولوجيا و تطبيقاتها ، بل و تبني مواقف سلبية منها.

6- مقاومة الموظفين لبرامج الحكومة الالكترونية ، و مصدر هذه المقاومة هي الاعتقاد السائد

أن هذه التكنولوجيا الحديثة ستحل محل الموظفين<sup>2</sup> .

ثالثا/ معوقات مالية : و تتمثل في ما يلي :

<sup>1</sup> - عصام عبد الفتاح مطر ، مرجع سابق ، ص 52.

2 - Richard Schwester, " Examining The Barriers to e-Government Adoption",

, Seen on 11/05/2013. <http://www.ejeg.com/volume7/issue1/p113>

1 - قلة الموارد المالية اللازمة لتوفير البنية التحتية فيما يتعلق بشراء الأجهزة و البرامج

التطبيقية ، و مجالات تطوير الحاسبات الآلية و إنشاء المواقع و ربط الشبكات

2 - عدم وجود مخصصات مالية كافية لتدريب العاملين في مجال نظم المعلومات

3 - ارتفاع تكاليف خدمة الصيانة لأجهزة الحاسبات الآلية و نقص عدد المتخصصين في

إجراء هذه الخدمات .

رابعاً/ معوقات فنية و قانونية : و تتمثل في :

1 - عدم مواكبة التقدم التقني في مجال الحاسب الآلي ، حيث ارتفعت معدلات التغيير في

تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات بصورة كبيرة ، في الوقت الذي يبحث فيه الأفراد عن

استقرار نسبي .

2 - عدم وجود مواصفات و معايير ثابتة لأجهزة الحاسب الآلي المستخدمة في انجاز

الخدمات .

3 - عدم اعتماد الوثائق الالكترونية كبديل عن الوثائق التقليدية في إجراء المعاملات سواء ما

تعلق منها بالعقود أو توثيق الحقوق و الالتزامات .

4 - ازدياد حجم المخالفات و الجرائم الواقعة على المعلومات ، منها ما يتعلق بالبريد

الالكتروني ، أو سرقة بطاقات الائتمان و كذلك سرقة التوقيع الالكتروني .

5 - غياب التشريعات المناسبة و الواضحة التي تؤسس لمشروع الحكومة الالكترونية<sup>1</sup>.

ننتهي مما سبق إلى وجود بعض المعوقات التي يواجهها نظام الحكومة الالكترونية و إذا ما تم تجاوز هذه المعوقات ، فإن الحكومة الالكترونية سوف تبرز في الواقع العملي ، مع الأخذ في الحسبان أن التحول إلى الحكومة الالكترونية أصبح ضرورة حتمية و ملحة لا بديل عنها في عالمنا المعاصر ، عالم القرن الحادي و العشرين .

---

<sup>1</sup> - عصام عبد الفتاح مطر ، مرجع سابق ، ص 53- 54 .

## خلاصة الفصل الأول

من خلال ما سبق توصلنا إلى أن الحكومة الالكترونية لم تظهر من فراغ ، و إنما جاءت نتيجة تطور موضوعي يمتد إلى العقود الخمسة الأخيرة . أما مقدمات الحكومة الالكترونية فتتمثل في انتشار استخدام نظم الحاسوب في أنشطة الأعمال منذ الخمسينات و الستينات و الثمانينات ، حيث وجدت معظم المؤسسات و المنظمات العامة أن استخدامها للحاسوب يعني الإسراع في انجاز الأعمال و اختصار الجهد و الوقت و الموارد . ومع تطور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ظهرت الحكومة الالكترونية كبديل عن الحكومة التقليدية و التي أصبحت مرادفا للبيروقراطية و الفساد بمختلف أشكاله.

الواقع الميداني ومن خلال تجارب العديد من الدول و لاسيما المتقدمة في تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية و تحقيق أهدافها الإستراتيجية ، اثبت أن مشروع الحكومة الالكترونية يتطلب توفير البيئة القانونية و البنية التحتية اللازمة لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال و إعداد الإطارات التي ستتولى متابعة المشروع و تنفيذه ، كما أن المشروع يجب أن يمر بمراحل تدريجية تمهد للانتقال من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الالكترونية .

كما أن تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية سواء في الدول المتقدمة أو النامية يمكن أن تعترضه العديد من التحديات و المعوقات تتعلق بالجانب المادي و البشري و التقني و التشريعي ، و الإداري ، و إيجاد الحلول لهذه المشكلات يعني تجسيد و نجاح مشروع الحكومة الالكترونية و تقديم الخدمات المتميزة للمواطن و مؤسسات الأعمال .

## الفصل الثاني : تجربة الحكومة الالكترونية في الجزائر



## الفصل الثاني: تجربة الحكومة الالكترونية في الجزائر

### المبحث الثاني : 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 2008 عن مشروع الحكومة الالكترونية

**المطلب الأول : الحكومة الالكترونية في الخطاب الرسمي**

من خلال تصريحات المسؤولين و الدوائر الرسمية 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 2003 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

تدارك التأخر في مجال استخدام تكنولوجيات الإعلام و الاتصال ، و إدماج الجزائر في الاقتصاد الجديد<sup>1</sup> .

- 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 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 عبد الله و مشروع تزويد المدارس الجزائرية بأجهزة الكمبيوتر 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 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 .

<sup>1</sup> - بوخنوفة عبد الوهاب ، "المدرسة و التلميذ و المعلم و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال "، (رسالة دكتوراه دولة غير منشورة)، قسم الإعلام و الاتصال ، جامعة الجزائر ، 2007، ص178

- و في تدخل السيد حاتم الحسيني مدير مجتمع المعلومات بوزارة البريد و تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال عل هامش الصالون الدولي للإعلام الآلي و تقنيات مكاتب الإعلام و الاتصال (سيكوم 2010) حيث شكلت الجزائر الالكترونية 2013 و بوابة المواطن 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 عصنة قطاع العدالة و تعزيز نشاط الإدارات الإقليمية و المركزية إلى جانب تحسين نوعية حياة المواطنين من خلال الخدمات الالكترونية<sup>1</sup>.

- و في إطار جلسات الاستماع السنوية التي يخصها لنشاطات مختلف القطاعات ، ترأس رئيس الجمهورية اجتماعا مصغرا خصص لتقييم قطاع البريد و تكنولوجيايات 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 2009-2013 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 تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال الحديثة . و ذكر رئيس الجمهورية أن " الجزائر حاليا توقع العديد من

<sup>1</sup> - المرجع السابق، ص178

الاتفاقيات لاقتناء تجهيزات في مجال تكنولوجيايات الإعلام الحديثة ، و ستنزاد احتياجاتها خلال السنوات المقبلة مع تعميم تعليم الإعلام الآلي و تطوير الخدمة العمومية ، مضيفا انه يجب أن يدرك ممونونا المحتملون الأهمية التي يوليها بلدنا بتطوير صناعة محلية في مجال هذه التكنولوجيايات ، و على الحكومة أن تجعل منها مؤشرا للمناقصات المستقبلية في هذا المجال " <sup>1</sup>.

- و حول الأسئلة البرلمانية رد وزير قطاع البريد و تكنولوجيايات 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 لتكنولوجيايات الإعلام و الاتصال 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

---

<sup>1</sup> - "اجتماع مصغر لقطاع البريد و تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال"، متاح في : <http://www.el-mouradia.dz> تاريخ الاطلاع: 2013/04/19

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

- التعجيل باستخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في المؤسسات و الإدارة

- تطوير المنشآت الأساسية للانترنت ذي الدفق السريع و السريع جدا

- تطوير الموارد البشرية -ضبط مستوى الإطار القانوني .

كما أضاف الوزير بأن هذه الأهداف تبقى قائمة باستمرار نظرا للتحولات في هذا المجال و كذلك 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 2013 " <sup>1</sup>.

-في الكلمة التي ألقاها الأمين العام لوزارة البريد و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال السيد محمد بعبط بمناسبة افتتاح الطبعة الرابعة عشر للصالون الدولي لتكنولوجيات المستقبل بوهران من 13الى 15 ماي 2013 " إن مستقبل الجزائر مرهون بالتحكم في تكنولوجيات الإعلام و الاتصال ، فمسايرتها للتطور الذي يشهده العالم لن يتأتى إلا بتقليص الفجوة الرقمية بيننا و بين 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

<sup>1</sup> - "رد السيد موسى بن حمادي وزير البريد و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال على السؤال الشفوي المقدم من طرف (...)"  
متاح في : <http://www.mptic.dz/ar> تاريخ الاطلاع : 2013/02/12

المعارف و نقلها للأجيال الصاعدة بوسائل و مناهج حديثة ، فإيماننا 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 البنى التحتية و تدعيمها 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 أجل 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<sup>1</sup> .

### المطلب الثاني: إستراتيجية الجزائر الالكترونية 2009 - 2013

كما تعرف أيضا بمشروع الجزائر الالكترونية .

و الذي تم إطلاقه من خلال وزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال و الذي تم التشاور فيه مع المؤسسات و الإدارات العمومية و المتعاملين الاقتصاديين العموميين و الخواص و الجامعات و مراكز البحث و الجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال ، إذ شارك أكثر من ثلاثمائة شخص في طرح الأفكار و مناقشتها خلال ستة أشهر<sup>2</sup> .

1 - كلمة الأمين العام لوزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال ، "الصالون الدولي لتكنولوجيات المستقبل(SIFTECH)"

متاح في : <http://www.mptic.dz/ar> تاريخ الاطلاع : 2013/05/14

2- عبد القادر بلعربي، لعرج مجاهد نسيمه، أمغبر فاطمة الزهراء، "تحديات التحول إلى الحكومة الالكترونية في الجزائر" ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الدولي الخامس، الاقتصاد الافتراضي و انعكاساته على الاقتصاديات الدولية، ص 7.

و تم اعتماد هذه الخطة من خلال تقييم وضعية قطاع تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال في الجزائر حسب نص الوثيقة على عدة مؤشرات هي: مؤشر الجدوى و النفاذ الرقمي و التحضير الالكتروني و مؤشر نشر تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال ، و خلصت النتائج إلى تصنيف الجزائر ضمن البلدان ذات النتائج المتوسطة مقارنة بما هو مسجل في الدول المتقدمة : و هذا ما استدعى التوجه إلى رسم إستراتيجية وطنية لإنشاء الحكومة الالكترونية <sup>1</sup> .

و تتضمن وثيقة المشروع مجموعة من المحاور تحدد الأهداف الرئيسية و الخاصة لبناء الحكومة الالكترونية ، كما رصدت مجموعة من الآليات لتنفيذها .

#### 1 - المحاور : اشتملت الوثيقة على 13 محورا مرتبة كالتالي:

- أ - تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الإدارة العمومية .
- ب - تسريع استعمال تكنولوجيايات الاتصال و الإعلام في الشركات .
- ج- تطوير الآليات و الإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات و شبكات تكنولوجيا الإعلام و الاتصال .
- د- دفع تطوير الاقتصاد الرسمي .
- هـ- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات الدفق السريع و الفائق السرعة
- و- تطوير الكفاءات البشرية .

ز - تدعيم البحث - التطوير و الابتكار .

ح - ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني .

ط - الإعلام و الاتصال .

ي - تثمين التعاون الدولي .

ك - آليات التقييم و المتابعة .

ل - إجراءات تنظيمية .

م - الموارد المالية .

### المطلب الثالث : أهداف الحكومة الالكترونية بالجزائر

2 - الأهداف: بينت وثيقة مشروع الجزائر الالكترونية مجموعة من الأهداف الرئيسية هي

كالتالي :

1- عصنة الإدارة بإدخال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال و تقريبها من المواطن .

2- دعم القطاع الاقتصادي بإدخال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال .

3- تعميم النفاذ إلى الانترنت

4- توفير الظروف الملائمة لتطوير صناعة تكنولوجيا الإعلام و الاتصال

5- انجاز منشآت الاتصالات ذات الدفق السريع و الفائق السرعة ،مؤمنة وذات نوعية

عالية



- 6- وضع برنامج يمنح الأولوية للتكوين العالي و التكوين المهني في مجال تكنولوجيا الإعلام .
- 7- تطوير المنتجات و الخدمات ذات القيمة المضافة إلى مجال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال عن طريق تكثيف نشاط البحث التطوير و الإبداع .
- 8- تهيئة الإطار التشريعي و التنظيمي للحكومة الالكترونية
- 9- التحسيس بأهمية تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و دورها في تحسين نوعية معيشة المواطن في التنمية الاجتماعية و الاقتصادية للبلد .
- 10- الاستفادة من التجارب الدولية في مجال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال .
- 11- تحديد مؤشرات المتابعة و التقييم
- 12- وضع تنظيم مؤسساتي منسجم يتمحور حول ثلاثة مستويات : التوجيه التنسيق ، المتابعة
- 13- تحديد مصادر و أجهزة التمويل و عملية التقدير و التقييم<sup>1</sup>

#### المطلب الرابع : آليات تنفيذ برامج الحكومة الالكترونية بالجزائر

يأتي برنامج الحكومة ضمن المبادرات و المشاريع التنموية التي تتبناها الحكومة الجزائرية لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة<sup>2</sup>

1 - Ibid, pp 08-10-15-19

2- عبد القادر بلعربي و آخرون ، مرجع سابق ، ص 08.

و تتمثل برامج التنفيذ في :

- برنامج تطوير التشريعات : و الذي يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الالكترونية و تطوير التشريعات القائمة .
- برنامج تطوير البنية المالية : يعمل البرنامج على تطوير المؤسسات ماليا لتصبح أكثر مرونة .
- برنامج التطوير الإداري التنفيذي : و يشمل تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها للمعاملات الالكترونية
- برنامج التطوير الفني : يركز هذا البرنامج على استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات و القدرات اللازمة لانجاز المشروع ، كما يهتم بتحسين الكفاءة التشغيلية و التي تتضمن استخدام أحدث الأجهزة و المعدات و أنظمة قواعد البيانات و تحديث البنية الأساسية للاتصالات و المعلومات .
- برنامج تنمية الإطارات البشرية : من خلال العمل على تطوير فكر القيادات الحكومية بما يتلاءم مع مفهوم الحكومة الالكترونية ، و إعداد خطة مناسبة لتدريب فرق العمل التي يتم تكوينها من جميع الجهات الحكومية التي تشارك في مشروع الحكومة الالكترونية بهدف القدرة على إدارته .

- برنامج الإعلام و التوعية : يتم من خلال البرنامج إعداد خطة تعرف المجتمع بمزايا

التحول إلى المجتمع الرقمي ، و كيفية الاستفادة من مشروع الحكومة الالكترونية <sup>1</sup>.

إن تحديد الإستراتيجية و الرؤية الواضحة يعد من أهم متطلبات الحكومة الالكترونية لأنها تحدد الأهداف بدقة والآليات المتبعة في تنفيذ البرامج والأجال المخصصة لتطبيقها . المتخصص لمشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر يلاحظ بأنه مشروع متكامل ، يحتاج إلى إرادة سياسية كبرى واعتمادات مالية ضخمة لتجسيده على أرض الواقع .

## المبحث الثاني : الوسائل المسخرة لتطبيق برامج الحكومة الالكترونية

### المطلب الأول : شبكة الانترنت و الهاتف

**01 - شبكة الانترنت:** ارتبطت الجزائر بشبكة الانترنت في شهر مارس 1994 عن 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 ، و قدر عدد الهيئات المشتركة في الانترنت سنة 1996 بحوالي 130 هيئة ليصل عددها سنة 1999 الى 800 هيئة منها 100 في القطاع الجامعي و 50 في القطاع الطبي و 500 في القطاع الاقتصادي و 150 في القطاعات الأخرى . و بعد صدور المرسوم التنفيذي رقم 98-257 بتاريخ 25 أوت 1998 و المعدل بمرسوم تنفيذي آخر يحمل رقم 307-2000 بتاريخ 14 أكتوبر 2000 و الذي يحدد شروط و كفاءات وضع استغلال خدمة الانترنت ما أدى إلى ظهور مزودين جدد خواص و عموميون إلى جانب مركز البحث في الإعلام العلمي و التقني

<sup>1</sup> - المرجع نفسه، ص 09

مما أدى إلى زيادة مستخدمي الشبكة و قد وصل عدد الرخص الممنوحة للخوادم 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 06 أفراد)<sup>1</sup> .

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<sup>2</sup>.

**مؤشرات التدفق السريع :** مع نهاية 2009 قدر عدد المشتركين بالتدفق السريع في العالم 466.9 مليون مشترك مع نسبة ارتفاع سنوية متوسطة تقدر بـ 14.21% نصيب الشرق الأوسط و إفريقيا لايتعدى 02.94% و ADSL يمثل 65%

و إلى غاية 2010 أحصت اتصالات الجزائر

03 مليون مشترك في الهاتف الثابت

10 مليون مشترك في الهاتف النقال

<sup>1</sup> - بختي إبراهيم . "الانترنت في الجزائر".مجلة الباحث .عدد01 .جامعة ورقلة ،ص31.

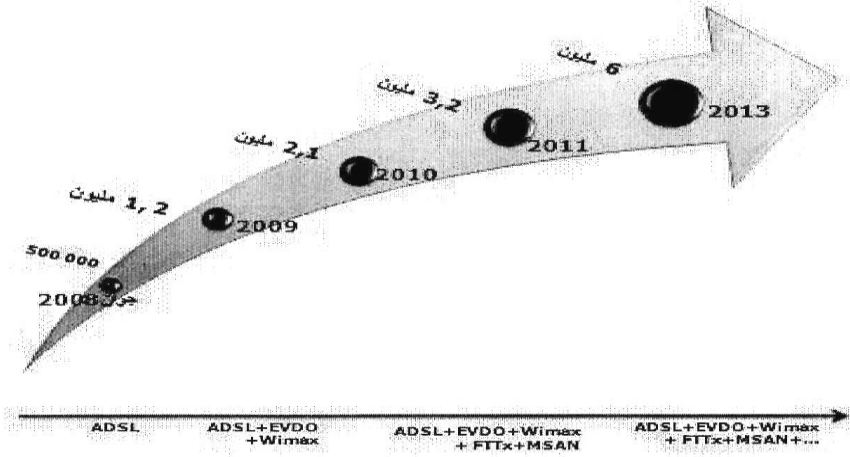
<sup>2</sup> - "الاتصالات و الانترنت دراسة حول الجزائر" ،على موقع المبادرة العربية لانترنت حر .

متاح في : <http://www.openarab.net/reports/net2006/algeria.shtml> تاريخ الاطلاع : (2013/03/25)

01.2 مليون خط ADSL (650 ألف مشترك إلى غاية مارس 2010)

500+400 ألف خط MSAN (خط نفاذ متعدد الخدمات : هاتف، انترنت ، فيديو...) قيد

الانجاز<sup>1</sup>.



الشكل رقم (06) تطور نقاط النفاذ ذات التدفق السريع بالجزائر (أجهزة)

المصدر : بوحدة رشيدة ، مرجع سابق ، ص 15

## 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 مشتركها تسعة ملايين مشترك سنة 2008

<sup>1</sup> - بوحدة رشيدة ، " البنية التحتية للتدفق السريع في الجزائر : الوضعية و الأفاق " ، اليوم البرلماني حول التدفق السريع و الاقتصاد الرقمي و دورهما في التنمية ، ص 3.

شركة جازي (جي إس أم) فرع لاوراسكوم للاتصالات و هي ثاني متعامل تاريخيا بحصة سوق تقارب 65% عدد مشتركها أكثر من 13 مليون في مشترك بداية 2007 و بتغطية شبكية 94% من 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 بـ 421 مليون دولار ، وهي الآن تابعة لشركة كيوتل القطرية ، و أدخلت (نجمة) معايير جديدة لعالم الاتصالات في الجزائر ، كما تقترح عروضاً و منتجات و خدمات مبتكرة ذات جودة أفضل أجهزة من أحدث التكنولوجيا و منها الانترنت و خدمة الزبائن بمعايير عالية .

و حسب سلطة ضبط البريد و الاتصالات السلكية الجزائرية فإنه تم تسجيل مجموع 35227893 زبون إلى غاية نوفمبر 2011 مضافاً إلى أن العدد في ارتفاع محسوس مقارنة بسنة 2010 حيث تم تسجيل 32780165 مشترك و بلغت نسبة الاشتراك 95 % من

سكان البلاد في خدمات المتعاملين الثلاثة للهاتف النقال<sup>1</sup>.

و قال وزير القطاع أن إطلاق تكنولوجيا الجيل الثالث في الجزائر سيكون قريباً بعد تحقيق الجاهزية لدى المتعاملين الثلاثة . و أن دفتر الشروط المتعلق بالجيل الثالث أصبح جاهزاً لتعميم استعمال هذه التكنولوجيا ، مشيراً إلى أن المتعاملين الثلاثة للهاتف النقال أصبحوا

<sup>1</sup> - واقع تكنولوجيات الإعلام و الاتصال ، "جريدة الشعب اليومية" 11 مارس 2013  
(تاريخ الاطلاع 2013/03/25) <http://www.ech-chaab.net/ar>

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 2015 بعد 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<sup>1</sup> . و 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 591 مليون دينار (أي حوالي 60 مليار سنتيم ) بإحصاء سرقة 338 كلم منها مقابل 305 كلم سنة 2011 بما قيمته 480.5 مليون دينار ، و أعلن أن تعطل الخطوط الهاتفية يرجع بنسبة كبيرة إلى سرقة الكوابل النحاسية و التي سيتم القضاء عليها تدريجيا بتعميم الألياف البصرية<sup>2</sup> .

**3-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 إلى 5000 شركة ، و قدر عدد الحواسيب المستوردة سنويا 50000 حاسوب ، حيث يعرف الطلب

<sup>1</sup> - المرجع نفسه

<sup>2</sup> - الرئيس المدير العام لمجمع اتصالات الجزائر مهمل ازواو ، "عدم رضا الزبون اليوم سيجعله يلجأ للمنافس غدا " متاح في : <http://www.elkhabar.com/ar/autres/fotouessabah/327904.html>

تاريخ الاطلاع : 2013/04/11

تطورا مستمرا و هذا ما يبين توجه بعض الفئات إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة<sup>1</sup>. 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<sup>2</sup>.

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 100 عائلة 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<sup>3</sup>.

وفي إطار تعميم استعمال الحاسوب شرعت الجزائر في برنامج :

---

1 - مصطفى الطيب ، بونيف محمد الأمين ، "خدمات التوظيف الإلكتروني - نموذج لتقييم مواقع التوظيف بالجزائر" متاح في : <http://www.docstoc.com/docs/145261511> تاريخ الاطلاع : 2013/04/24

2 - بن عبد ربه أمانة ، "الجزائر في عصر المعلومات سنة 2003 : حصيلة و آفاق " ، (رسالة لماجستير غير منشورة ) ، كلية العلوم السياسية و الإعلام ، جامعة الجزائر ، 2005-2006 ص 55.

3 - مصطفى الطيب ، بونيف محمد الأمين ، مرجع سابق



**أسرتي 1 :** 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 ADSL ، و 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<sup>1</sup> .

## **برنامج أسرتي 2 :**

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 و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال موسى بن حمادي أن الاتفاقية التي وقعتها وزارة البريد مع وزارة التربية ستسمح بإعادة مشروع أسرتك ، و من جهة أخرى أوضح وزير التربية الوطنية السيد أبو بكر 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<sup>2</sup> .

<sup>1</sup> - عبيدلي عبد الرحمان ، " المعلوماتية و تكنولوجيات الاتصال في الجزائر : حالة ولاية قسنطينة " ، المديرية الولائية للبريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال بقسنطينة ، 2006 ، ص33.

<sup>2</sup> - وزارتنا البريد و التربية توقعان على "أسرتك" 2

متاح في : <http://www.elkhabar.com/ar/watan/271096.html> تاريخ الاطلاع : 2013/04/11

مؤشرات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الجزائر : 2010

النسبة	الأرقام بالقيمة المطلقة		تعيين	التعريف بالمؤشر	الفئة
0.164	9300		مقاهي الإنترنت	: مؤشر 1 "تجهيزات عمومية لـ 1000 نسمة (مقاهي الإنترنت، الأكشاك المتعددة الخدمات، مخادع عمومية للهاتف)"	مؤشرات الهياكل
2.17	51504		الأكشاك المتعددة الخدمات		
0.874	4247	اتصالات الجزائر	مخادع عمومية للهاتف		
	16500	حورية			
	20747		المجموع		
13.35	2990000 697603		: الهاتف الثابت الخطي - WLL -	: مؤشر 2 "الكثافة الهاتفية بالنسبة لـ 100 نسمة"	
	3687603		المجموع		
97.90	7703689 14108857 5218926		: الهاتف الجوال موبيليس - جيزي - نجمة	: مؤشر 3 "تجهيزات الإعلام الآلي و الاتصال"	
	27031472		المجموع		
12.31	710967		نسبة العائلات التي لها حاسوب بالنسبة لـ 100 عائلة	: مؤشر 3	
93.1	31579616		نسبة السكان الذين لهم جهاز تلفاز بالنسبة لـ 100 نسمة	: مؤشر 3	
معلومة غير متوفرة	الطور الابتدائي				
0.58	الطور المتوسط : حاسوب/100 تلميذ 3158117/18384 تلميذ		نسبة تجهيزات التربية	: مؤشر 4 "تجهيزات الإعلام الآلي لقطاع التربية"	
2.54	الطور الثانوي : حاسوب/100 تلميذ 974736/24848 تلميذ				
4.72	حاسوب/100 طالب 952067/45000 طالب		نسبة تجهيزات التعليم العالي		
4.80	حاسوب/100 متربص 20000 416642/متربص		نسبة تجهيزات التكوين و التعليم المهنيين		

10.14	585455	نسبة النفاذ إلى الإنترنت ذي التدفق العالي بالنسبة لـ 100 نسمة	5 مؤشر : "النفاذ إلى الإنترنت المشتركين المقيمين"	مؤشرات النفاذ إلى تكنولوجيا الإعلام والاتصال
1.83	105892	نسبة النفاذ إلى الإنترنت ذي التدفق المنخفض بالنسبة لـ 100 نسمة		
13.94	16579	نسبة النفاذ إلى الإنترنت المشتركين المهنيين (مؤسسات)	6 مؤشر : "النفاذ إلى الإنترنت المشتركين المهنيين (مؤسسات)"	
1.8 الأجر الوطني الأدنى المضمون	السعر المتوسط لحاسوب في السوق/الأجر الوطني الأدنى المضمون	أسعار النفاذ إلى تجهيزات الإعلام الآلي في السوق المحلية	7 مؤشر :	
3.33% الأجر الوطني الأدنى المضمون	السعر المتوسط للوصلة في السوق/الأجر الوطني الأدنى المضمون	أسعار النفاذ إلى الإنترنت في السوق المحلية بالعرض المحدود	"أسعار النفاذ إلى الإنترنت"	
4.91% الأجر الوطني الأدنى المضمون	السعر المتوسط للوصلة في السوق/الأجر الوطني الأدنى المضمون	أسعار النفاذ إلى الإنترنت في السوق المحلية بالعرض غير المحدود		
3.18 سا/شهريين	192 دقيقة/ شهريين	نسبة استعمال الإنترنت ذي التدفق المنخفض من طرف الأشخاص	8 مؤشر : "الاستعمال الشخصي للإنترنت ذي التدفق المنخفض"ترنت"	مؤشرات استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال
58.2%	عنوان إلكتروني	نسبة استعمال الإنترنت من طرف المؤسسات	9 مؤشر : "الاستعمال المهني للإنترنت"	
29.4%	موقع ويب			
15.2%	اسم مجال			
41.44%	مؤشر الدخول			

المصدر : مؤشرات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال : 2010

متاح في : <http://www.mptic.dz/ar/> - تاريخ الاطلاع : 2013 /03/02

هذه المؤشرات تبين مدى جاهزية الجزائر في ميدان تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، التي يتطلبها مشروع الحكومة الالكترونية ولاسيما الانترنت و على الرغم من الجهود المبذولة فان

الجزائر صنف من البلدان ذات النتائج المتوسطة إفريقيا و عربيا . و على هذا الأساس تم إطلاق مشروع الجزائر الالكترونية 2013 .

### المطلب الثالث : 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 :

**1- قوانين تنظيمية-** المرسوم التنفيذي رقم 98-275 المؤرخ في 25 أوت 1998<sup>1</sup> و الذي يضبط شروط و كفاءات 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<sup>2</sup> المؤرخ في 14 أكتوبر 2000 و الذي حدد شروط و معايير 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 .

- القانون 03-2000 و الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية و الذي يكرس الفصل بين وظائف المتعامل البريدي و متعامل الاتصالات ، فإعادة

<sup>1</sup> - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية ، مرسوم تنفيذي رقم 98-257 المؤرخ في 25 أوت 1998 ، المتعلق بضبط شروط و كفاءات إقامة خدمات الانترنت و استغلالها ، الجريدة الرسمية، العدد 36، 04 جمادى الأولى هـ الموافق ل: 26 أوت 1998م، ص05.

<sup>2</sup> - المرسوم التنفيذي رقم 2000-307 المؤرخ في 14 أكتوبر 2000 ، الجريدة الرسمية ، العدد 60 الصادر في 17 رجب 1421هـ الموافق لـ 15 أكتوبر 2000 ، ص15.

هيكله 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 <sup>1</sup>.

**2- الثقة الرقمية :** و تعرّف على أنها تلك البيئة المعلوماتية التي تتمتع و تتميز بخصائص الثقة التي تتميز بها البيئة الورقية <sup>2</sup>. 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 :

- الاعتراف بحجية الكتابة الالكترونية : من خلال إصدار القانون رقم 05-10 بتاريخ 20 جوان 2005 و 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 323 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

<sup>1</sup> - بن عبد ربه أمانة ، مرجع سابق ، ص 40.

<sup>2</sup> - غانم نذير ، ربحان عبد الحميد ، عكنوش نبيل ، معمر جميلة ، "الثقة الرقمية ضمن إستراتيجية الجزائر الالكترونية 2013 (E-Algérie 2013) واقعها و دورها في إرساء مجتمع المعرفة" ، معهد علوم المكتبات و التوثيق ، جامعة قسنطينة ، المؤتمر 23 للاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات (اعلم) 2012.

طرق إرسالها ، كما يقصد بالوسيلة الالكترونية المستعملة القرص الصلب أو المرن أو في شكل رسائل الكترونية .

### -التوقيع الالكتروني :

كما اعتمد المشرع الجزائري التوقيع الالكتروني في نص المادة 327/2 مدني جزائري المعدلة بالقانون 10-05 و التي تنص على أن يعتمد بالتوقيع الالكتروني وفق الشروط المذكورة في المادة 323 مكرر و ذلك من أجل إضفاء الحجية على المحررات الالكترونية .القانون 10-05 المعدل و المتمم للأمر 58-75 المتضمن القانون المدني .

### 3-التصديق الالكتروني :

حددت ممارسة نشاط مقدمي خدمات التصديق الالكتروني بموجب المرسوم التنفيذي 162-07 و هو الأمر الذي يتطلب الحصول على ترخيص تمنحه سلطة ضبط البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية (ARPT) و 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 . و بالتالي فإن نشاط مقدمي خدمات التصديق يعتبر نشاطا اقتصاديا يخضع للقيود التجاري طبقا

للقانون التجاري و بالتالي تكون جهة التوثيق الالكتروني مسؤولة عن توثيق العقد الالكتروني ،  
الأمر الذي يجعل الوضع تطبيقا لمهمة الموثق العادي<sup>1</sup> .

**5-الدفع الالكتروني :** تضمن القانون الجزائري مواد تتعلق بأنظمة الدفع الالكتروني ، و في سنة 2003 بدأ الاعتراف الرسمي بوسائل الدفع الالكتروني من خلال الأمر 03-11 المتعلق بالنقد و القرض<sup>2</sup> من خلال المادة 69 التي تنص على " تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن الشخص من تحويل الأموال مهما يكون السند أو الأسلوب التقني المستعمل "

### **3-الجريمة الالكترونية :**

أمام الفراغ القانوني في مجال الجريمة الالكترونية تم إصدار القانون رقم 04-15 المؤرخ في 10 نوفمبر المعدل و المتمم لقانون العقوبات ، و الذي ينص على 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 2009 تم سن قانون الجريمة الالكترونية ، القانون رقم 09-04 المؤرخ في 05 أوت 2009 و الذي يتضمن القاعدة الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام و الاتصال و مكافحتها و تضمن القانون 19 مادة موزعة على ستة فصول

### **المطلب الرابع : التطوير و التعاون :**

<sup>1</sup> - مرجع سابق

<sup>2</sup> الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الأمر رقم 03-11 المؤرخ في 26 أوت 2003 ، المتعلق بالنقد و القرض ،"الجريدة الرسمية"، 27 أوت 2003، العدد 53، ص 11.

كانت الجزائر في سنوات السبعينات تحتل مكانة مقبولة مقارنة مع الدول المتقدمة فيما يخص تكنولوجيا المعلومات ، حيث أن 25 % من ميزانية الدولة كانت موجهة لهياكل التكوين في كل المستويات و منها الإعلام الآلي . الأزمة التي مرت بها الجزائر في سنوات الثمانينات و التسعينات أدت إلى التراجع في جميع القطاعات و منها تكنولوجيا الإعلام و الاتصال . حيث تم في سنة 1997 إعادة هيكلة حوالي مئة مؤسسة عمومية . و مع ارتفاع أسعار البترول في بداية الألفية و حدوث الانتعاش الاقتصادي ، شرعت الجزائر بجملة من الإصلاحات في إطار التوجه نحو الخصخصة و تحرير السوق و تشجيع الاستثمار . و في سنة 2000 تمت المصادقة على القانون المتعلق بالبريد و المواصلات و هو خطوة مهمة في ميدان التطوير ، و تم بموجبه تغيير وضعية المتعامل التاريخي للهاتف إلى شركة تجارية بالأسهم و إنهاء احتكار الدولة لقطاع الاتصالات و إنشاء سلطة ضبط <sup>1</sup> .

#### أولا/ جهود البحث و التطوير في مجال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال :

1- إنشاء مركز البحث في الإعلام العلمي و التقني Cerist : يعتبر مركز البحث في الإعلام العلمي و التقني المزود الأول و الرئيسي للشبكة في الجزائر و قد انشأ بموجب المرسوم بموجب المرسوم 85-56 بتاريخ 16 مارس 1985 ثم التحق بالإدارة السامية للبحث العلمي بموجب المرسوم رقم 86-72 بتاريخ 08 أبريل 1986 و هو حاليا تابع لوزارة التعليم العالي و البحث العلمي، و قد تحمل مسؤولية ترقية استعمال المعلومات العلمية في البلاد و

<sup>1</sup> - بن عبد ربه آمنة ، مرجع سابق ، ص 35.



تكفل بتطبيق مشاريع مغاربية و استفاد من تجهيزات الربط بالانترنت و من برامج لتكوين المستخدمين الذين يقومون بعملية الاشتراك عبر المركز ليشمل مختلف المؤسسات في كل القطر. و قد قام سنة 1995 بفتح 650 حساب انترنت و تكفل بربط 130 مؤسسة بالشبكة ، شملت الجامعات و المعاهد و المستشفيات<sup>1</sup>.

## 2- إنشاء الوكالة الوطنية للحظائر التكنولوجية:

أنشئت الوكالة الوطنية للحظائر التكنولوجية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 04-91 الصادر في 24 مارس 1991 تحت وصاية وزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال ، و هي هيئة ذات طابع صناعي و تجاري ، مقرها في الحظيرة التكنولوجية سيدي عبد الله ، و تتكفل بإعداد و اقتراح العناصر الأساسية الوطنية في مجال و ترقية الحظائر التكنولوجية و خلق الانسجام بين المؤسسات الوطنية للتعليم العالي و البحث، ودعم الإمكانيات لتطوير تكنولوجيات الإعلام و الاتصال و المساهمة في التطور الاقتصادي و الاجتماعي و الإشراف على بناء الحظائر التكنولوجية<sup>2</sup>.

تعد المدينة السبيرانية سيدي عبد الله قطبا تكنولوجيا واقتصاديا بالرغم أن قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لايمثل الا 01% من الدخل العام الوطني و الذي يعتمد في إجماله

<sup>1</sup> بومائلة حفيظة، "علاقة الانترنت كتكنولوجيا حديثة للاتصال و المعلومات بالتنمية في دول العالم الثالث : الجزائر"، (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر باتنة 2002-2003.

<sup>2</sup> - "الوكالة الوطنية للحظائر التكنولوجية"

متاح في : <http://www.elmouwatin.dz/?lang=fr> تاريخ الاطلاع: (2013/03/18)

على المحروقات و مع الانفتاح على السوق الدولية للاتصالات بدأت تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات تجد مكانة في الاقتصاد الوطني <sup>1</sup>.

### 3- برنامج إنعاش البحث العلمي: 2001-2004

في إطار هذا المخطط الثلاثي تم إنشاء أربعة لجان : لجنة انترانت - انترنت ، لجنة التعليم عن بعد ، لجنة الطب عن بعد ، لجنة إنتاج برامج الكمبيوتر ذات القيمة المضافة ، و قد خصصت لهذا المخطط ميزانية 12.4 مليار دج أي أن أكثر من 50% من الميزانية العامة هي مخصصة للتكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال <sup>2</sup>.

### 4- إنشاء صندوق دعم استخدام و تطوير تكنولوجيات الإعلام و الاتصال FAUDTIC

أسس صندوق دعم استخدام و تطوير تكنولوجيات الإعلام و الاتصال FAUDTIC بموجب القانون رقم 21-08 الصادر في 30 ديسمبر 2008 المتعلق بقانون المالية لسنة 2009 و وضع حيز التطبيق من طرف الحكومة الجزائرية في إطار تمويل النشاطات الهادفة لتطبيق البرنامج الاستراتيجي " الجزائر الالكترونية " ، و هو صندوق موجه لتقديم الدعم الكامل أو الجزئي للمشاريع التي يعدها كل شخص معنوي عمومي أو خاص و يهدف إلى ترقية استخدام و تطوير تكنولوجيات الإعلام و الاتصال . و المشاريع التي يمولها هذا الصندوق :

### -اقتناء تجهيزات الإعلام الآلي و البرمجيات

<sup>1</sup> علوي هند، مرجع سابق، ص110.

<sup>2</sup> - بن عبد ربه آمنة ، مرجع سابق ، ص 104.

-اقتناء تجهيزات الشبكة

-استثمار مادي و غير مادي موجه لدعم النهوض بمؤسسات مختصة في تكنولوجيا الإعلام و

الاتصال

- إطلاق خدمات الانترنت

- تطوير و تسيير بوابات الدخول للخدمات

- الدعم التقني و الخبرة

- تعريب المحتوى

- تطوير المحتوى التربوي و الملتيميديا

- قاعدة تطوير البرمجيات

- تطوير المواقع الالكترونية<sup>1</sup>.

## 5-إنشاء الوكالة الفضائية وإطلاق الأقمار الصناعية الجزائرية :

في جانفي 2002 تم إنشاء الوكالة الفضائية الجزائرية ، و في نوفمبر 2002 تم إطلاق القمر

الصناعي الجزائري " ألسات 1" ووضعه في مساره<sup>2</sup>، و قد نقله إلى مداره الصاروخ الروسي

<sup>1</sup> - "صندوق دعم استخدام و تطوير تكنولوجيات الإعلام و الاتصال" ، بوابة المواطن ، مرجع سابق

متاح في : <http://www.elmouwatin.dz/index-fr.php?lang=f> تاريخ الاطلاع :2013/04/50

<sup>2</sup> -عبيرات مقدم ، زاد الخير ميلود ، "متطلبات التحضير النوعي للمؤسسة الجزائرية لتسيير المعرفة" ، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية و فرص الاندماج في اقتصاد المعرفة و الكفاءات البشرية ، جامعة ورقلة 2004

كوسموس -3م و هو مخصص لاستشعار الأرض عن بعد ، و منذ عام 2004 تربط بين روسيا و الجزائر اتفاقية حول التعامل و التعاون في مجال التكنولوجيات الفضائية و تطبيقاتها. و بعد تدشين رئيس الجمهورية السيد عبد العزيز بوتفليقة مركز تطوير الأقمار الصناعية بوهران التابع للوكالة الفضائية الجزائرية ، شدد رئيس الجمهورية على إنشاء و إطلاق القمر الصناعي الخاص بالاتصالات " الكوم سات 1 " قبل سنة 2014 لتأمين - حسب تصريحه - الاستقلالية الوطنية في هذا المجال .

كما تم عرض نماذج من صور منبعثة من القمر الصناعي ALSAT2 على رئيس الدولة و أوضح مسؤول الوكالة الفضائية أن هذا القمر الصناعي الذي تم إطلاقه سنة 2010 أرسل أكثر من 23000 صورة عالية الدقة .<sup>1</sup>

## ثانيا/التعاون الدولي :

تشارك الجزائر في العديد من المشاريع على المستوى الدولي بهدف مواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال ، و من أشكال التعاون الدولي في هذا الميدان :

**1 - مبادرة EUMEDIS و التي شرع فيها سنة 2000 من طرف اللجنة الأوربية ، وقد شاركت فيها الجزائر عن طريق CERIST و قبل 26 مشروع جهوي من طرف اللجنة الأوربية للتمويل ،**

---

<sup>1</sup> - "تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في نمو مستمر ، بوابة المواطن متاح في : <http://www.elmouwatin.dz/index-fr.php?lang=fr> تاريخ الاطلاع : 2013/03/03

ونجد أن 25 مؤسسة جزائرية تشارك في عدة مشاريع منها التعليم عن بعد و الطب عن بعد و شبكات المعلومات الجهوية<sup>1</sup> .

و سخر البرنامج الإقليمي موازنة بقيمة 05 ملايين يورو سنة 2009 لدعم التعاون بين أوروبا و البلدان المتوسطية في مجال مجتمع المعلومات. ومن النشاطات :

- 20 مشروعا نموذجيا تعتمد على تكنولوجيا المعلومات في العديد من القطاعات كالتعليم و شبكات الرعاية الصحية و الصناعة و التراث الثقافي

- تم إنشاء العديد من الشبكات : ترابط المعاهد المائية المتوسطية MEDCHARTNET ، ترابط معاهد التعليم العالي (ODISIAME) ، شبكة تضم 15 مركزا من مراكز ابن سينا للمعرفة ، شبكة للتعليم المفتوح عن بعد ، شبكة مراكز الامتياز لدعم خلق المؤسسات ( Med pride ) ، المركز الاورومتوسطي للإعلام حول السياحة الثقافية<sup>2</sup>.

2 - مركز التعاون SITTEDEC وهو

South investment Trodex Technology Data Exchange Center

و التي أنشئت من طرف مجموعة 15 (G15) لتطوير الوصول إلى المعلومة الاقتصادية .

1 - بن عبد ربه آمنة ، مرجع سابق ، ص 105

2 - يومديس ، " تكنولوجيا الإعلام و الاتصال "

متاح في : <http://www.enpi-info.eu/index.php> تاريخ الاطلاع: 2013/03/12

3-التعاون مع كوريا ، بمشاركة المركز الكوري للانترنت ، و يشمل التعاون في التكوين في

ميدان تكنولوجيايات الاتصال الحديثة ، و يقدم فيه هذا النشاط مجموعة من المتطوعين الكوريين

لصالح 60 شابا

4-حصيلة الجرد الاورومتوسطي لمجتمع المعلومات ، و هو ممول من طرف اللجنة الأوربية ،

و قد قام cerist بتحقيق دام سنتين 1999-2000 و قدم تقريرا عن مجتمع المعلومات في

الجزائر

5-مشروع ابن سينا ، الجامعة الافتراضية المتوسطة : و هو مشروع أورومتوسطي برعاية

منظمة اليونسكو بالتعاون مع الاتحاد الأوربي . و يهدف إلى تطوير و توسيع التعليم عن بعد

في منطقة حوض المتوسط باستخدام شبكة الانترنت ، و قد انضمت إليه الجزائر ممثلة في

جامعة التكوين المتواصل<sup>1</sup>.

#### المطلب الرابع : التكوين

تهدف السياسة العامة للدولة من خلال مشروع الحكومة الالكترونية إلى التحكم في تكنولوجيا

الإعلام و الاتصال ، و لتدريب المواطنين في هذا المجال، تم عقد شراكة بين وزارتي التكوين

المهني و وزارة البريد و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال بتاريخ 2009/09/13 من خلال برمجة

أيام دراسية يخضع فيها المتربصون إلى برنامج إعدادي حول الحكومة الالكترونية ، يدرسون

من خلالها أساسيات الكومبيوتر و أنماط الحياة الرقمية ، الانترنت ، و شبكة الواب العالمية ،

<sup>1</sup> - بن عبد ربه آمنة ، مرجع سابق ، ص 105.

وهي متاحة لكل فئات المجتمع لمدة 15 يوما بمراكز التكوين المهني على مستوى الوطن ، و يحصل المتربص على شهادة كفاءة . و هذه المبادرة تهدف إلى بلورة فكرة الحكومة الالكترونية للمواطن الجزائري<sup>1</sup> .

- برنامج التكوين الذي انطلق سنة 2009 لفائدة 4600 عامل و الذي يتضمن برنامج تكوين في مجال التكنولوجيات الجديدة ، التكوين التقني المتخصص ، التكوين في مجال التسويق ، تنمية القدرات البشرية في مجال المناجنت ، تقنيات تسيير المشاريع<sup>2</sup> .

-من جانبها أيضا شرعت وزارة التربية الوطنية في تدريب المكونين و الأساتذة على استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في العملية التعليمية ، و قد تم تخصيص دورات تدريبية مخصصة للمؤطرين قصد ضمان سير المشروع ، و يتم التدريب على محو الأمية المعلوماتية بتقديم دروس و مبادئ أولية في الإعلام الآلي ، و قد انطلقت عملية التكوين سنة 2003 و تتم مرة في كل أسبوع لكل هيئة تدريس في المراحل الثلاثة بالإضافة إلى الطاقم الإداري ، باعتبار أن تطبيقات الحاسوب في العملية التعليمية تمتد إلى الإدارة<sup>3</sup> .

و أيضا تم إطلاق برنامج دولي لتطوير الكفاءات التكنولوجية لفائدة 440 طالب عمل بالعاصمة من طرف ميكروسوفت الجزائر في إطار شراكة مع الوكالة الوطنية للتشغيل و الكونفيدرالية لأرباب العمل الجزائريين ، و صرح المدير العام لميكروسوفت الجزائر مراد نايت

1 - وزارة التكوين المهني : "المواطن الرقمي" ، متاح في : <http://www.mfep.gov.dz/AR/> تاريخ الاطلاع 2013/04/12

2 - بوحدة رشيدة ، مرجع سابق ، ص 25.

3 - علوي هند ، " المرصد الوطني لمجتمع المعلومات بالجزائر ، قياس النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بقطاع التعليم بالشرق الجزائري ، ولايات قسنطينة عنابة سطيف نموذجاً" ، رسالة دكتوراه ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة منتوري قسنطينة ص 198 - 199.

عبد السلام أن هذا التكوين يندرج في إطار البرنامج الخماسي 2010-2014 إذ يعطي الأولوية للتكوين و التشغيل و المقابلة و يستجيب للطلب المتزايد على الخبرة التكنولوجية هذا البرنامج الذي يموله ميكروسوفت الجزائر يمنح شهادات مهندس و تقني سامي في الإعلام الآلي<sup>1</sup>.

كما استضافت الجزائر العديد من المؤتمرات و الندوات العالمية و المحلية و التي تدخل ضمن إطار الحكومة الالكترونية منها :

-مؤتمر حول التصديق الالكتروني ، وعقد في الجزائر يومي 08 - 09 ديسمبر 2009 تحت رعاية الاتحاد الأوربي للاتصالات

-المؤتمر الدولي حول التعليم الرقمي :الواقع و الأفاق و الذي عقد أيام 05- 06 07 ديسمبر 2010 حيث استعرض الدراسات الحديثة حول التعليم الرقمي و تطبيقاته الممكنة على الصعيد الوطني ، و كان هناك نقاش ثري حول التعليم الرقمي و دوره في تحسين جودة التعليم و التكوين و تطرق إلى رفع الوعي بالتعليم الالكتروني لدى العاملين في قطاع التعليم بمختلف أطواره<sup>2</sup>.

- كما تم مؤخرا إطلاق برنامج تكويني واسع لترقية الثقافة الرقمية و تحسين إدخال التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال داخل المؤسسات في إطار برنامج الجزائر الالكترونية

<sup>1</sup> - تكوين/ برنامج دولي في ميدان تكنولوجيا الإعلام و الاتصال ، بوابة المواطن

متاح في : <http://www.elmouwatin.dz> تاريخ الاطلاع : 201/05/05

<sup>2</sup> - "الملتقى الدولي الأول حول التعليم الرقمي الواقع و الأفاق" ،

متاح في: <http://www.tawasul.sa.com>، تاريخ الاطلاع : 2013/03/07



، ويشمل هذا البرنامج الذي يدوم 03 سنوات في مرحلة أولى 3600 مكون تابعين لقطاعات التربية و التكوين المهني و العمل و الشباب و الرياضة ، و لضمان نجاح العملية لجأت وزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال إلى خبرة و مهارة مؤسسة ذات شهرة عالمية (أو سي دي أل ) المختصة في تطبيق برنامج التكوين المكثف في مجال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال .<sup>1</sup>

### **المبحث الثاني : بعض استخدامات الحكومة الالكترونية بالجزائر**

تهدف الحكومة الالكترونية في مراحل التطبيق الأولى إلى تقديم المعلومات الهامة للمواطنين من خلال نشرها على المواقع الحكومية إلى جانب تقديم بعض الخدمات عن بعد بهدف ضمان السرعة و الجودة و قلة التكاليف... كخدمة التعليم و الخدمات الأكاديمية و خدمات الأعمال و الضرائب و وسائل الدفع و الأمن و الرعاية الصحية و الخدمات المالية و النقل... وفي إطار سياسة الدولة الهادفة للتغيير و مواكبة التطورات الحاصلة، شرعت الجزائر في تطبيق بعض خدمات الحكومة الالكترونية و التي مست العديد من القطاعات .

### **المطلب الأول :خدمات الحكومة الالكترونية بقطاع البريد و الاتصالات**

يقدم قطاع البريد و المواصلات العديد من الخدمات عن بعد للمستفيدين منها ، و على الرغم من الصعوبات المطروحة فإنه يسعى إلى تطويرها .

<sup>1</sup> - "إطلاق برنامج تكويني واسع لترقية الثقافة الرقمية" ،

متاح في : <http://news80.com/ar/2013/03/18/71602.html> تاريخ الاطلاع : 2013/03/10

و من بين ابرز هذه الخدمات<sup>1</sup> :

1- الحوالة الالكترونية: 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 الشبايك بالمكاتب و هي محمية برقم سري و تعمل على كل أجهزة

الصراف الآلي في الجزائر ، إلا أن سقف السحب اليومي لا يجب أن يتعدى

20000 د ج أسبوعيا و لا يجب أن يتعدى 20000 د ج في كل عملية و

عمولة كل عملية 30 دج

3- الحساب الجاري عن بعد :

### 1-3 خدمة 1530

- الاطلاع على الرصيد عبر مكالمة هاتفية للرقم 1530 من هاتف ثابت أو موبيليس

- طلب دفتر الصكوك عبر مكالمة هاتفية للرقم 1530 من هاتف ثابت أو موبيليس

### 2-3 خدمة eccp

- الاطلاع على الرصيد عبر الانترنت

- طلب دفتر الصكوك عبر الانترنت

<sup>1</sup>- الموسوعة الاقتصادية و علوم التسيير والتجارة، "جميع الخدمات التي يقدمها بريد الجزائر"  
متاح في : <http://iqtissad.blogspot.com/2013/02/algerie-poste.html> تاريخ الاطلاع 2013-03-23.

- كشف العمليات المالية لفترة معينة

3-3 خدمة رصيدي RACIDI :

الاطلاع على رصيد الحساب الجاري عبر رسالة قصيرة SMS من موبيليس بإرسال رقم الحساب بدون مفتاح يليه مسافة ثم الرقم السري الخاص بالاطلاع 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<sup>1</sup>.

4- تحويل الأموال عن طريق واسترن يونيون Western Union<sup>2</sup>

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

**المطلب الثاني : خدمات الحكومة الالكترونية بقطاع الضمان الاجتماعي**

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

**بطاقة الشفاء و التي بدأ العمل بها سنة 2007 و اقتصر في البداية على بعض الولايات كتجربة أولى ، و قد مست فئات معينة كالمقاعد 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 مرفوقة بوصفة طبية للاستفادة**

<sup>1</sup> - المرجع نفسه

<sup>2</sup> خدمة وستارن يونيون ، متاح في : <http://algeria.westernunion.com> تاريخ الاطلاع : 2013/03/12

من نظام الدفع من قبل الغير للحصول على الأدوية لهم شخصيا أو لذوي الحقوق ، و ذلك

على مستوى أي صيدلية متعاقدة مع الضمان الاجتماعي<sup>1</sup>.

و تكمن أهمية بطاقة الشفاء في :

- تشخص و تحدّد 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 دفتره<sup>2</sup>.

و ذكر وزير العمل و الضمان الاجتماعي طيب لوح ، أنه سيتم توسيع استعمال بطاقة الشفاء ،

و التي كانت تستعمل على مستوى ولاية انتساب المؤمن اجتماعيا ليتم توسيعها على المستوى

الوطني ، بحيث تمكن صاحبها من استعمالها في أي ولاية أخرى ، و يهدف هذا الإجراء

حسب الوزير إلى تسهيل إجراءات استفادة المواطن من خدمات الضمان الاجتماعي ، و

<sup>1</sup> - انطلاق توسيع بطاقة الشفاء ، "جريدة الخبر اليومي" ، يوم : 2013/02/02

متاح في : <http://www.elkhabar.com/ar> تاريخ الاطلاع : 09 - 04 - 2013

<sup>2</sup> - بوابة المواطن ، "حول بطاقة الشفاء"

متاح في : <http://www.elmouwatin.dz/?lang=fr> تاريخ الاطلاع : 2013-03-18

أضاف أنه تم توزيع أزيد من 08 ملايين بطاقة شفاء على المستفيدين من أصل 27 مليون من المؤمنين الاجتماعيين و ذوي الحقوق<sup>1</sup>.

و في إطار تطوير الخدمات الالكترونية 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 كمرحلة أولية ليعمم في شهر جويلية 2013 على كافة الوكالات الجهوية . و أضاف أن إدراج هذه الآلية من شأنه ضمان المرونة و السرعة لمؤسسات البناء و الأشغال العمومية و الري في عمليات التصريح عن بعد لعمالها و ذلك عبر الموقع الالكتروني للصندوق<sup>2</sup>.

### المطلب الثالث : خدمات الحكومة الالكترونية 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 الجامعات ، كما تم توظيف شبكة الانترنت في مؤسسات التعليم العالي في العديد من المجالات

<sup>1</sup> - انطلاق توسيع بطاقة الشفاء ، "جريدة الخبر اليومي" ، يوم :2013/02/02 متاح في : <http://www.elkhabar.com/ar> تاريخ الاطلاع : 09 - 04 - 2013

<sup>2</sup> - "انطلاق عملية التصريح بالعمال عن بعد" ، بوابة المواطن ، <http://www.elmouatin.dz> تاريخ الاطلاع : 2013/04/24:

، حيث تتوفر العديد من المخابر و مراكز البحث و الجامعات على التغطية الكاملة بالشبكة ،  
و هذا لمواكبة التطورات التقنية و التكنولوجية الحاصلة<sup>1</sup>.

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 (98-02)  
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 الانترنت كانت الجامعات و مراكز البحث أول الهيئات التي ربطت بها  
، وهذا أدى إلى ديمقراطية المعلومات سواء في الحصول عليها أو توصيلها في الزمن الحقيقي و  
بصفة تفاعلية من خلال إمكانية الحصول على كل أنواع المعلومات : علمية ، تقنية ،  
متخصصة على أي شكل كان من الدعائم : مواجيز ، مناشير ، تقارير البحوث ، مجلات  
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 .

---

<sup>1</sup> - عشور عبد الكريم ،" دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر" ،  
(رسالة ماجستير غير منشورة ) ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2009 - 2010 ، ص 144.

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

## Academic Reseach Network

و من مشاريع الخدمات الالكترونية 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 المعلومات العلمية و التقنية . و قد تم ربط مؤسسات القطاع بوصلات متخصصة Mbit/S2 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 Télé Enseignement** 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 للإعلام و الاتصال لإنتاج و نشر و استيراد المعلومات .

و من المشاريع المتعلقة بالهياكل القاعدية للتنظيم :

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

(Bases Données) مرجعية و نصية متوفرة في مركز Cerist تسمح و بشكل يومي بهذا المركز للاستجابة لطلبات و احتياجات تخص البحوث البيبليوغرافية و الحصول على الوثائق الابتدائية (مقالات علمية ، مذكرات ..) من طرف المستعملين من الطلبة أو الأساتذة و الباحثين ، كما وضعت ميكانزمات الحصول على الوثائق غير المتوفرة في عين المكان عن طريق اتفاقيات مع منظمات دولية ك British Library 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 الانترنت ، و خزانات المعلومات التي يمكن الوصول إليها عبر الانترنت هي دليل وطني للدوريات و المذكرات ، المكتبة الوطنية ، قاعدة المشاريع للبحث (المشاريع التي هي في طور الانجاز) ، مركز الأدب العالمي المتعلق بالجزائر ، بطاقة الأشرطة 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 عالمية للمكتبات الجامعية<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - بن عبد ربه آمنة ، مرجع سابق ، ص 104.



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 و الطعون<sup>1</sup>.

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

و قد تم ربط أكثر من 9000 مؤسسة تربوية بشبكة الانترنت ، 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) ، فضلا عن العديد من الورشات التكوينية التي تهدف في مجملها الى التحسيس بأهمية تعميم استعمال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال<sup>2</sup>.

كما شرعت وزارة التربية في تقديم بعض الخدمات عن بعد لصالح التلاميذ منها<sup>3</sup>:

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

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

3 - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التربية الوطنية ، الديوان الوطني للامتحانات و المسابقات متاح في : <http://ins.onec.dz/bac> تاريخ الاطلاع : 2013/04/03

- التسجيل في شهادة البكالوريا عبر موقع وزارة التربية الوطنية .

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

- و يقدم الديوان الوطني للتعليم عن بعد بعض الخدمات الالكترونية<sup>1</sup>: كالتسجيل بالمركز و سحب الاستمارات وتقديم الاستفسارات ، كما يتيح للمسجلين خدمة تحميل الدروس و الامتحانات الخاصة بالديوان الوطني للتعليم عن بعد .

و حول أهمية توظيف التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال في التعليم ، أشارت دراسة مسحية لليونسكو بعد مراجعة أكثر من تسعين دراسة من بلدان مختلفة حول دور الانترنت في التعليم ، إلى أن هذه التكنولوجيا تؤثر بشكل ايجابي على دافعية الطلبة نحو التعليم ، و تزيد من تعلمهم الذاتي و تحسن من مهارات الاتصال و مهارات الكتابة لديهم<sup>2</sup>.

### التعليم الالكتروني 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

1 - " الخدمات الالكترونية للديوان الوطني للتعليم و التكوين عن بعد " متاح في : <http://www.onefid.edu.dz> تاريخ الاطلاع: 2013/04/03

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

عبارة عن فضاء بيداغوجي افتراضي أو ساحة للتعلم عن بعد ، كما أن البرنامج موجه بالخصوص للتلاميذ و أوليائهم و المؤسسات التربوية ، هذا الفضاء من شأنه أن يسمح للمؤسسة التربوية بتفضيلها للإعلام الآلي و تكنولوجيات الاتصال أن تسيّر 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 بمتابعة تدرس أبنائهم ، فالإدارة و التلاميذ و الأولياء في شبكة واحدة . كما استحدثت مؤسسة "إيباد" 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 على البرنامج و الأولياء و التلاميذ الذين تمكنوا من رفع مستواهم ، يمكن لأي 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 أبنائهم 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 .

و من بين أهداف "تربيتك" استعمال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال في الوسط التربوي و ضمان الاستعمال الجاد و النافع للانترنت و الإعلام الآلي في الوسط المدرسي ، و ضمان التواصل الدائم بين المدرسة و الأساتذة و المتعلمين و الأولياء ، و منح فرص أكبر للتلاميذ لاستعمال 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 بالانترنت عبر موقع (كيلك فورما) سمح بتسجيل 6 آلاف طالب مقبلين على اجتياز امتحان شهادة البكالوريا السنة الماضية من بينهم 72% نجحوا في إجرازها ، و حسب نفس المصدر فان 100 مدرسة خاصة موزعة عبر مختلف ولايات 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 20 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 الخاص <sup>1</sup>.

1 - احمد شريف بسام ، " واقع الحكومة الالكترونية في الدول العربية ، حالة الجزائر ، دراسة وصفية تحليلية لتطبيقات تكنولوجيايات المعلومات و الاتصالات " ، (رسالة ماجستير غير منشورة) ، كلية العلوم الساسية و الإعلام ، جامعة الجزائر -3- . 2010-2011 ، ص 163 .

## المطلب الرابع : خدمات الحكومة الالكترونية 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

**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 المعنية ، 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 النظر<sup>1</sup>.

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

<sup>1</sup> - وزارة العدل الجزائرية . <http://arabic.mjjustice.dz> تاريخ الاطلاع 2013/03/22

، و يتعين على المعني أن يتقدم شخصيا إلى المحكمة مصحوبا ببطاقة الهوية و طابع جبائي  
قيمه 30 دج

و في 25/06/2010 أصبح بإمكان أفراد الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج الحصول على  
شهادة السوابق العدلية ، هذه المبادرة التي قامت بها وزارة العدل التي تسمح لأي مواطن  
جزائري في أي بقعة من العالم أن يتحصل في أقل 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 .

و تأتي هذه الخدمة الالكترونية نتيجة لعصرنه قطاع العدالة و التي انطلقت عام 2003 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  
لاتصالاته الالكترونية، و تعميم الوصول إلى المعلومة لكل موظفي العدالة . كما تم تطوير  
الانترانيت INTRANET حيث بدا العمل بها كمرحلة أولى في الإدارة المركزية قبل أن يعمم إلى

كل الجهات القضائية سنة 2005 ، و من 2005 الى 2009 تم انجاز مواقع " واب " المجالس القضائية الـ 39 الموجودة حاليا على شبكة الانترنت<sup>1</sup>.

### المطلب الخامس :بعض مشاريع الحكومة الالكترونية بالجزائر

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

**1-مشروع البلدية الالكترونية :** من مشاريع الحكومة الالكترونية بالجزائر رقمنة 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 لاحقا سواء بهدف الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية ، أو من اجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ الكترونية على شبكة الانترنت لوثائق و عقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن ليتمكن من حفظها أو طباعتها<sup>2</sup>.

و دشنت أول بلدية الكترونية بالجزائر يوم 14ملرس 2011 بالمقر الفرعي الإداري في 500 سكن بباتنة ، و أصدرت أول شهادة ميلاد (12خ) في بضع ثوان على مستوى الشباك الالكتروني ، و هي تقنية تجسد أيضا إمكانية إعداد و تسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية

1 - المرجع نفسه

2 - بوهيني شهرزاد ، "البلدية الالكترونية بالعربية ضمن الحكومة الالكترونية" ،مركز تنمية التكنولوجيات المتقدمة ،الجزائر متاح في : <http://www.csla.dz/mjls/index.php?option=com> تاريخ الاطلاع: 2013/03/05

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<sup>1</sup>.

## 2- مشروع جواز السفر و بطاقة التعريف البيومترين :

أعلنت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية في 28 ديسمبر 2011 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<sup>2</sup>.

و يهدف مشروع جواز السفر و بطاقة التعريف البيومترين إلى عصنة وثائق الهوية و السفر ، حيث ستكون بطاقة التعريف الوطنية البيومترية 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 المملاة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني (OACI)<sup>3</sup>.

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

1 - " من أجل إدارة قريبة من المواطن " ، بوابة المواطن ، <http://www.elmouatin.dz> ، تاريخ الاطلاع : 2013/04/03

2 - جواز السفر البيومتري الإلكتروني ، المرجع نفسه

3 - احمد شريف بسام ، مرجع سابق ، ص 174.



اليوميتين ، و الجديد فيه انه بالإمكان تحميل الاستمارة من موقع وزارة الداخلية على شبكة الانترنت و إرسالها عن طريق البريد الالكتروني في خطوة مهمة لتجسيد مشروع الجزائر الالكترونية و تعميم استعمال الوسائط الالكترونية في المعاملات الإدارية.<sup>1</sup>

### 3- مشروع الصحة الالكترونية :

نظرا لأهمية استعمال التكنولوجيات الحديثة في المجال الطبي و بهدف النفاذ إلى المعلومات الطبية و مصادر المحتوى الملائمة للظروف المحلية اهتمت الجزائر بهذا الجانب من خلال أتمتة 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 .

---

<sup>1</sup> - " الشروع في استخراج الوثائق عن طريق الانترنت"  
متاح في : <http://www.el-massa.com/ar/content/view/37307> تاريخ الاطلاع : 2013/3/05

هذه المشاريع حسب مستشار وزارة الصحة أعطت ديناميكية كبيرة لاستعمال تكنولوجيا الإعلام 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 10 سبتمبر 2006 و شملت 95 موقعا (الصحة وزارة و السكان ،و إصلاح المستشفيات ، مديرية الصحة العمومية ، المركز الاستشفائي 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 الانترنت " صحة الجزائر " و تعمم على 899 موقعا خاصا بالقطاع الصحي عبر الوطن و تتمثل مهام الشبكة في المراقبة الوبائية خاصة المتعلقة بالأمراض ذات التصريح الإجباري الكوليرا ، التفوיד ، 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<sup>1</sup>.

#### 4- مشروع السجل التجاري الالكتروني :

تشرع الحكومة الجزائرية على دراسة مشروع إطلاق السجل التجاري الالكتروني محدد الصلاحية من سنة إلى ثلاثة 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 الالكتروني و الذي هو عبارة عن بطاقة مغناطيسية محددة الصلاحية ، 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 الالكترونية و سيتم بالتنسيق مع مؤسسة بريد الجزائر<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> - احمد شريف بسام ، مرجع سابق ص 186

<sup>2</sup> - وزارة التجارة الجزائرية ، " السجل التجاري " متاح في: <http://www.mincommerce.gov.dz/arab> تاريخ الاطلاع: 2013/03/13

## خلاصة الفصل الثاني:

من اجل مواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيايات 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 2000 إلى الاهتمام بتكنولوجيايات الإعلام و الاتصال ، حيث استحدثت وزارة خاصة بهذا القطاع، لتتعلق في جملة من الإصلاحات كإنشاء شبكات الهاتف و الانترنت ، كما خصصت اعتمادات مالية كبرى لقطاع البحث و التطوير و التكوين ، و شرعت معظم المؤسسات في حوسبة أعمالها الإدارية وتم ربط معظمها بشبكة الانترنت ، و شرعت العديد منها في تقديم بعض الخدمات الالكترونية للمواطنين كاستعمال البطاقات الالكترونية 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 إستراتيجية الجزائر الالكترونية 2009-2013 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 الالكترونية و الصحة الالكترونية و التعليم الالكتروني .. يسعى مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر إلى تقريب الإدارة من المواطن بهدف تيسير الخدمة المقدمة و خفض التكاليف ، وواقع الحكومة الالكترونية في الجزائر يثبت وجود العديد من العقبات التي يجب تداركها .

**الفصل الثالث : تقييم استخدامات الحكومة الالكترونية  
في الجزائر في المجالات المستهدفة**

## الفصل الثالث : تقييم استخدامات الحكومة الالكترونية في المجالات المستهدفة

### المبحث الأول : اثر التحول نحو الخدمة العامة الالكترونية

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

#### المطلب الأول : بالنسبة للمواطن

من الركائز التي تقوم عليها الحكومة الالكترونية 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 الالكترونية رسميا في أوت 2010 تحت اسم "بوابة المواطن" <http://www.elmouwatin.dz> و التي تقوم وزارة البريد و تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال بالإشراف عليها .

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

و تتكون البوابة في طبعها 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 تكنولوجيايات الاتصال السيد موسى بن حمادي إلى أن بوابة المواطن الالكترونية التي أطلقتها الوزارة تندرج في إطار برنامج الجزائر الالكترونية الذي يهدف إلى تعجيل استعمال تكنولوجيايات 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<sup>1</sup>.

و المتصفح لهذه البوابة يجد :

<sup>1</sup> - بن حمادي يشرف على الإطلاق الرسمي لبوابة المواطن "www.elmouwatin.dz" متاح في : <http://www.elmoudjahid.com/ar> تاريخ الاطلاع 2013-02-23

**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 .

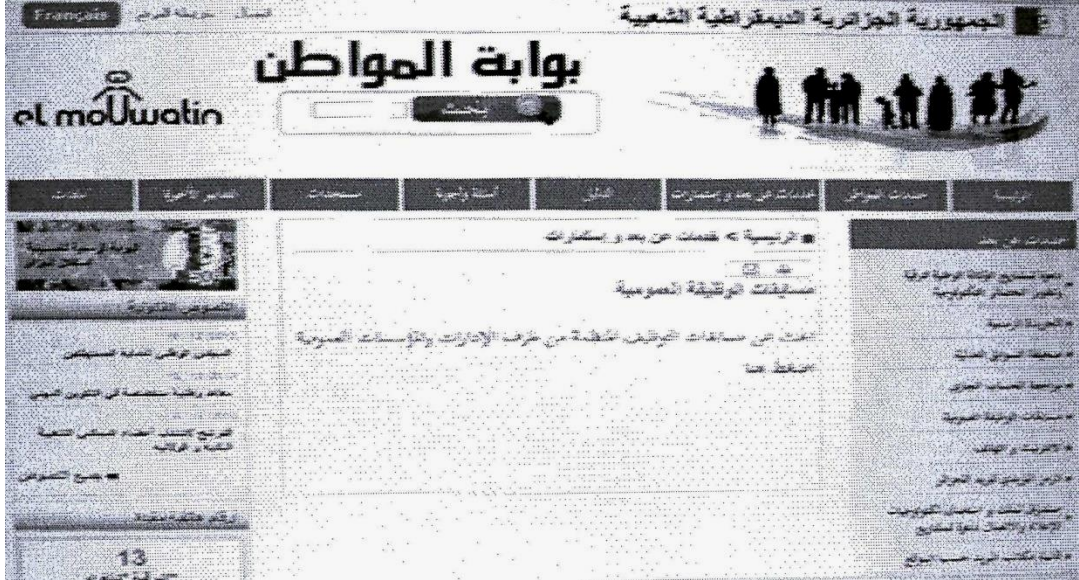
- الانترنت و الهاتف : توفر هذه الخدمة للمتصفح إمكانية الاطلاع على فاتورة الهاتف الثابت و الهاتف النقال موبيليس .

كما توفر بوابة المواطن مجموعة من الخدمات كأخبار الفلاحة 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 سير آراء حول استخدام بطاقة

الشفاء .<sup>1</sup>



الشكل (07) يبين الصفحة الرئيسية لبوابة المواطن الجزائرية

المصدر : بوابة المواطن متاح في <http://www.elmouwatin.dz/?lang=f>

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

و في هذا الصدد و بالنسبة لمؤشرات الأمم المتحدة لجاهزية الدول للحكومة الالكترونية بالنسبة للموقع الخاص بالحكومة الالكترونية 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

<sup>1</sup> - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، " بوابة المواطن " <http://www.elmouwatin.dz> تاريخ الاطلاع 2013/04/22

المتوسطات الإقليمية و القارية نجد أن الجزائر لم تحقق أي منها ، و قد بلغ المتوسط العربي 0.1635 و المتوسط العالمي 0.2863 و المتوسط الإفريقي 0.1439 و المتوسط الاقياني 0.1565 و المتوسط الأمريكي 0.3143 و المتوسط الآسيوي 0.3192 و المتوسط الأوربي 0.4354<sup>1</sup>.

## 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 الالكترونية المقدمة من خلال الموقع الالكتروني لمؤسسة بريد الجزائر ، و قد أظهرت نتائج الدراسة أن اغلب المستجوبين يرغبون في استعمال الخدمات الالكترونية 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<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - احمد بسام شريف ، مرجع سابق ، ص 190

<sup>2</sup> - طواهر عبد الجليل ،الهواري جمال ، "محاولة قياس رضا الزبون على جودة الخدمات الالكترونية باستعمال مقياس Net qual ، دراسة حالة موقع ويب مؤسسة بريد الجزائر" ، مجلة أداء المؤسسات الاقتصادية بالجزائر ، العدد 2012/02 ص 100 – 104.

و توصلت الدراسة إلى أن أكثر الخدمات الالكترونية طلبا لمؤسسة بريد الجزائر هي معرفة الرصيد ، و الخدمة التي يأمل اغلب المستفيدين الحصول عليها مستقبلا هي التحويل الالكتروني<sup>1</sup>.

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

-أما بالنسبة لخدمات التسجيل الجامعي الأولي للناجحين في شهادة البكالوريا من خلال شبكة الانترنت ، يمكن وصف ذلك بالخطوة الايجابية التي وفرت على الطلبة جهد التنقل إلى مراكز التسجيل الجامعي وذلك من خلال إيداع بطاقة الرغبات الالكترونية كما يوفر العديد من الفوائد للمؤسسات حيث يقلل التكاليف المادية و البشرية ، خاصة إمام تزايد عدد الطلبة المسجلين<sup>2</sup>.

### المطلب الثاني : بالنسبة لقطاع الأعمال

لقد أدى ظهور المجتمعات الالكترونية إلى ظهور الشركات الالكترونية e-business و التجارة الالكترونية e-commerce و اللتان حققتا مكاسب كبيرة في القطاع الخاص<sup>3</sup>.

وتمكن الحكومة الالكترونية من خلال فضاءها الرقمي المتعدد التخصصات مؤسسات الأعمال بمختلف أنواعها من الوصول إلى الأسواق المتعددة ، و جمع المعلومات الضرورية

1 - المرجع نفسه

2 - عاشور عبد الكريم ، مرجع سابق ، ص 157

3 - الحكومة الالكترونية ، متاح في: <http://ar.wikipedia.org/wiki/> تاريخ الاطلاع : 2013/05/08

حولها ، و إمكانية القيام بالمقابل بعمليات الترويج و التوزيع و إبرام الصفقات و تحصيل المستحقات<sup>1</sup> ...

### التجارة الالكترونية بالجزائر :

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

- قلة مستعملي الانترنت بسبب انتشار الأمية من جهة و تكلفة استعمالها من جهة أخرى

- ضعف البنية التحتية للانترنت و البطء في الخدمة المقدمة

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

- غياب التشريعات التي تنظم التجارة الالكترونية

- غياب التوعية حول أهمية التجارة الالكترونية بالنسبة للإفراد و المؤسسات<sup>2</sup>.

1 - بن عيشاوي احمد ، مرجع سابق ، ص 292

2- خثيري محمد ، انساعد رضوان ، "الاعمال الالكترونية في الدول العربية، واقع و آفاق"، ورقة مقدمة للملتقى الوطني حول الاقتصاد الرقمي ، جامعة حسينية بن بو علي الشلف ، ص 7

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 الالكترونية في الجزائر<sup>1</sup>.

في ما يتعلق بالتجارة الالكترونية قد لا ترد إحصائيات و أرقام دقيقة عن حجمها و نموها في الجزائر، لكن ملامحها تظهر في بعض المواقع الالكترونية ، فعلى سبيل المثال

- "موقع واد كنيس" oued kniss.com الذي يقدم خدمات عديدة تتمثل في تصميم المواقع بأنواعها و استضافة أي موقع في خوادم قوية ، توفير فرص الإعلان المجاني لأي صنف من أنواع السلع و الخدمات ، كما يوفر مساحات اشهارية لمختلف الشركات و يتيح بعض الروابط للمؤسسات مثل الخطوط الجوية الجزائرية air algérie.dz و التي بدورها تقدم العديد من الخدمات لزيائنها<sup>2</sup>.

- موقع اشريلي echrily: و هو موقع يضمن خدمة التسوق الالكتروني المباشر بتوصيل مختلف الحاجيات إلى المواطن داخل بيته ، و الذي بدأ خدمته النموذجية في ولاية الجزائر إلى أن يتم تعميمه على مختلف ولايات الوطن ، الموقع يقوم على طريقة التواصل المباشر مع الزبائن عبر الانترنت 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

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 و الاتصالات في كل من الجزائر ، مصر ، الإمارات ، خلال الفترة 2000-2010 دراسة مقارنة" ، مجلة الباحث عدد 09/ 2011/ ، ص 71

15 كلف 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 العاصمية التي تسكن في أحياء بعيدة عن المساحات التجارية ، و أما بالنسبة إلى ثمن الخدمة و الطلبات فان الزبون يخير بالدفع عند التسليم أو عبر الانترنت في موقع "epay.dz"<sup>1</sup>.

- في الجزائر و رغم التأخر الحاصل في هذا المجال ، لابد من الإشارة إلى بعض المجهودات المتعددة التي تقوم بها نحو إدماج تكنولوجيات الإعلام و الاتصال في الاقتصاد ، من خلال مشروع cyber parc sidi Abdallah 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 الاورومتوسطي ، و انطلاق مشروع السداد الالكتروني ، و من أهم الخدمات البنكية الالكترونية المقدمة ، بطاقة الخصم و بطاقات الائتمان و النقود الالكترونية و البطاقة الذكية و التي تعرف الانتشار الكبير لمرونة استعمالها<sup>2</sup> .

<sup>1</sup> - الجزائر تخوض أول تجربة للتسوق الالكتروني المباشر، " جريدة الشروق اليومي " 2013/03/01

متاح في : <http://www.echoroukonline.com/ara/articles/158261.html> تاريخ الاطلاع : 201/03/23

<sup>2</sup> - بوشول فايزة ، قطاف ليلي ، عماري عمار ، " واقع الاقتصاد الجديد في العالم العربي و الجزائر " ، جامعة سطيف ، ص

و تعتبر شركة SATIM التي أنشئت في 25 مارس 1995 متعاملا ذا شان في القطاع المالي المتخصص في ترقية الخدمات المتعلقة بالتحديث و التتميط و الصفقات النقدية الالكترونية 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 الأمن<sup>1</sup> .

### المطلب الثالث : بالنسبة للمؤسسات العمومية

في إطار الإصلاحات الشاملة التي باشرتها الجزائر ، أخذت التكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال حيزا كبيرا في اهتمامات الدولة حيث أدى ذلك إلى أتمتة العديد من المعلومات المتعلقة بمختلف الدوائر الحكومية عبر مواقع الويب<sup>2</sup> . كما تم تنصيب شبكة حكومية داخلية intranet و التي اختصارها (RIG) و هي نظام شامل يتضمن مجموعة من الوسائل الحديثة للاتصال على مستوى الحكومات العالمية<sup>3</sup> .

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

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

1 - احمد جميل ، كهينة رشام ، " بطاقة الانتمان كوسيلة من وسائل الدفع في الجزائر " ، الملتقى العلمي الدولي حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر ، المركز الجامعي البويرة.

2 - بلعربي عبد القادر ، لعرج نسيمة ، أمغبر فاطمة الزهراء ، مرجع سابق ص11

3 - المرجع نفسه

لاتصالاته الالكترونية 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 الانترنت (INTRANET) في قطاع العدالة و الموجه بالخصوص إلى 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 العقابية<sup>1</sup>.

---

1 - " عصرنة العدالة"

متاح في : <http://arabic.mjustice.dz/?p=reforme4> تاريخ الاطلاع 2013/03/12



-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

العناصر	السنوات	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 12/31 C3 (آلاف)		452.0	709.1	2900	3600	7000	11032
عدد العمال لغاية 12/31 بما فيهم عمال المعلوماتية		856.0	680	-	-	-	27986
عدد الشكاوى		15000	2000	-	-	-	1800
مدة الانتظار في المركز قبل المعالجة		15 يوم	يومان	-	-	-	1 يوم
مدة معالجة الدفع الفوري		3-6 سا	2 دقيقة	-	-	-	1 دقيقة
حظيرة الحاسبات 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 ، فالإلى 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 ل 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 الأجر ، 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 نهائيات<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> -إبراهيمي عمر ، "التأثير الاقتصادي و الاجتماعي لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال داخل المؤسسات الاقتصادية" ، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا ، العدد السابع ، ص 184-185

- كما تدعمت مؤسسة الضمان الاجتماعي بشبكة انترنت و ربطت أداة تغذية جدول القيادة بهذه الشبكة ، كما أنها بادرت إلى عملية إعادة التقييم للمشاركين و ذلك في إطار بناء قاعدة معطيات وطنية لهم ، بحيث أصبحت لها مكتبة وطنية رقمية يمكن الاتصال بها من جميع وكالاتها و التأكد من المشاركين ، و يعتبر هذا الانجاز بمثابة دمج المعلومة في التسيير<sup>1</sup>.

### المبحث الثاني : معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر

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

-البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، قضايا السياسة العامة ، تنمية الموارد البشرية ، إدارة التغيير ، الإستراتيجية ، دور القيادة ، الشراكة و التعاون<sup>2</sup>.  
و قد حدد (الكبيسي ) مجموعة من العقبات التي تواجه تنفيذ السياسة العامة :

- النقص في كفاءة الطاقات البشرية المؤهلة و القدرة 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 .

<sup>1</sup> - 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

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

- كثيراً 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<sup>1</sup>.

و المعوقات التي تواجه مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر لا تنشذ 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 الالكترونية ، و هذا لعدم بروز أي مؤشرات على إحراز تقدم في مجال الحكومة

الالكترونية . كما يعرف مشروع الحكومة الالكترونية تأخراً ملحوظاً في مجال تجهيز الأعوان

الاقتصاديين و تطبيقات الجمهور 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

الالكترونية 2013<sup>2</sup>.

1 - عامر خضير الكبيسي ، السياسات العامة مدخل لأداء و تطوير الحكومات ، القاهرة ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، 2008 ص 164

2 - احمد شريف بسام ، مرجع سابق ، ص 197.

عدم تحقيق مشروع الحكومة الالكترونية لغاياته في الآجال المحددة يرجع إلى عدة معوقات ، و تتمثل في الآتي :

## المطلب الأول : المعوقات الإدارية

### 1-ضعف التنسيق بين القطاعات

من بين المشاكل الرئيسية التي تعرقل سير مشروع الحكومة الالكترونية 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 مركز 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 و الآجال و إرادة سياسية على مستوى عال<sup>1</sup>.

### 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 بناء على معاينة ميدانية تؤكد عدم توفر الظروف المطلوبة لهذه التحولات في المجتمع الجزائري<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - الأستاذ و الباحث إسماعيل اولبصير لـ " الجزائر نيوز " مشروع الحكومة الالكترونية حتمية اقتصادية بحاجة إلى إرادة سياسية عالية .

متاح في : <http://www.djazairnews.info/dialogue> تاريخ الاطلاع : 2013/02/12

<sup>2</sup> - احمد شريف بسام . مرجع سابق ص 197.

تتعلق العراقيل النفسية بقلّة الوعي بأهمية مشروع الحكومة الالكترونية لدى القيادات الإدارية و الموظفين الأمر الذي يؤدي إلى مقاومة التغيير و الذي يعتبر من المعوقات التي تواجه برنامج الحكومة الالكترونية 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 .

### 3- نقص الكفاءات :

تفتقر الجزائر للموارد البشرية و المادية و الخبرات التكنولوجية التي تمكنها من الانتفاع اقتصاديا من تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات<sup>1</sup>.

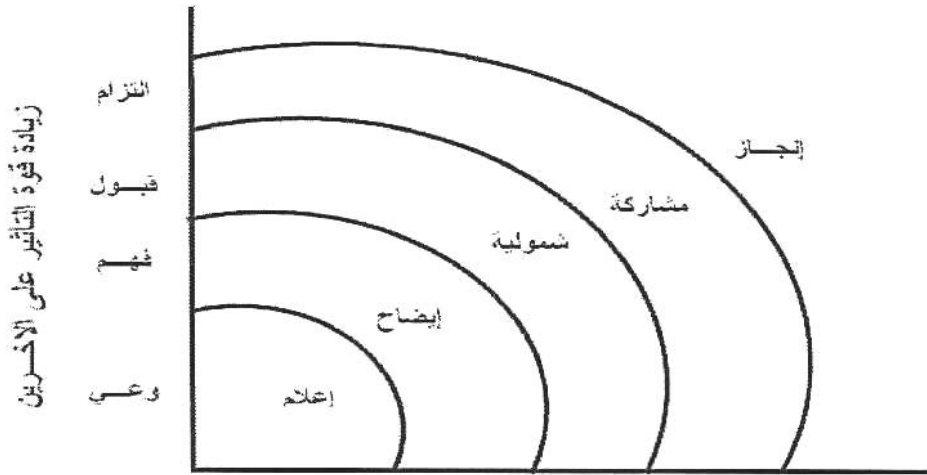
و في بعض الأحيان تكون الإمكانيات موجودة لكن لا توجد الكفاءات اللازمة لاستعمال التجهيزات المتوفرة ، فمشكل نقص الخبرات بالضرورة يؤدي مع مرور الوقت إلى اهتلاك هذه الوسائل أو إتلافها عن طريق استخدامها من قبل أشخاص ليست لهم الكفاءة اللازمة يضاف إلى ذلك عدم اهتمام الإدارات بتكوين موظفيها في هذا المجال<sup>2</sup>.

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

---

1 - سالمى جمال ، "سبل اندماج الجزائر في اقتصاد المعرفة"، مجلة العلوم الإنسانية ، العدد الثامن ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2005.

2 - عبيدلي عبد الرحمان ، مرجع سابق ، ص25.



الشكل (08). يوضح مراحل التوعية الهادفة (التهيئة)

المصدر : عبد القادر بلعربي و آخرون ، مرجع سابق ، ص 10

### المطلب الثاني : المعوقات المادية

و تتعلق بالبنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال وعلى الخصوص شبكة الانترنت والهاتف باعتبارها من المتطلبات الأساسية للحكومة الالكترونية ، ورغم الجهود المبذولة في الجانب إلا أن مشروع الحكومة الالكترونية 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 الانترنت .

- تأخر في استكمال البنية التحتية للاتصالات و تباينها من منطقة إلى أخرى ، و عليه فان الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية مع دول العالم المتقدم في هذا المجال<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - محمد بن عيشاوي ، " اثر تطبيق الحكومة الالكترونية (E G) على مؤسسات الأعمال "، مجلة الباحث ، العدد 2010/2009، ص 292

وفي هذا الصدد أعلنت وكالات اتصالات الجزائر عبر عدد من المناطق و بلديات العاصمة و الولايات الكبرى عن عدم توفر خطوط الهاتف الثابت و الانترنت ، بحجة تشبع المنطقة و استنفاد كل الأرقام ، في حين ينتظر العديد من المواطنين تزويدهم بالشبكة منذ أزيد من سنتين دون فائدة على غرار مناطق بوزريعة ، برج البحري ، الكاليتوس و بلديات الولايات الكبرى و الداخلية مثل: قسنطينة ، عنابه ، البليدة ، الجلفة<sup>1</sup> ...

- 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 27.53 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 الالكترونية التي لا تزال في بدايتها رغم مرور ثلاثة سنوات على شروع السلطات الجزائرية في تعميم التعاملات المالية الالكترونية 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

---

<sup>1</sup> - اتصالات الجزائر في ورطة بسبب استنفاد خطوط الهاتف و الانترنت ، " جريدة الفجر اليومية" .  
متاح في : <http://www.al-fajr.com/ar/economie/226302.html> تاريخ الاطلاع : 2013/03/05



يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية في سحب أموالهم بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الالكتروني<sup>1</sup>.

و حسب مدير الاتصالات بمؤسسة بريد الجزائر السيد نور الدين بوفناره ، فإنه من جملة 06 ملايين بطاقة مغناطيسية فإنه توجد حوالي 04 ملايين بطاقة لم تستخدم ، و هذا لعدة أسباب منها : رغبة الزبائن في استخدام الصكوك البريدية ، غياب حملة توعية بمدى فائدة التعاملات الالكترونية ، فضلا عن محدودية السحب الذي لا يتجاوز 20 ألف دينار ، و انعدام الثقة بالموزعات الآلية بعد حالات ابتلاع الأموال بسبب أضرار تقنية لحقتها بالإضافة إلى قلة الموزعات الآلية و عددها 630 موزع .

كما أن فشل مشاريع ضخمة راهنت عليها الحكومة لولوج مجتمع المعلومات و تعزيز استخدام تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال من خلال تعميم استعمال الحاسوب و الانترنت ، و على سبيل المثال لا الحصر فشل مشروع أسرتك " حاسوب لكل عائلة " بنسبة تصل إلى 90 بالمائة بالرغم من كل ما وفرت له الدولة من إمكانيات . فهو مشروع يحتاج إلى أرضية تقوم على تحضير المواطن لاكتساب ثقافة التعامل مع النظام الرقمي كما أن اهتمام الوزارة الوصية بالجانب المالي و التجاري دون تنظيم حملات توعية تعتمد على المجتمع المدني سرّع بفشل المشروع<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> -محمد بن عيشاوي ، مرجع سابق ، ص 293 .

<sup>2</sup> - احمد شريف بسام ، مرجع سابق ص 198

وبالنسبة لمؤشر الأمم المتحدة لجاهزية الدول للحكومة الالكترونية (البنية التحتية) نجد أن الجزائر جاءت في المركز 111 عالميا و المرتبة 12 عربيا بمؤشر 0.1230 عام 2008 و 0.1248 عام 2010 ، وقد وصل المؤشر العربي 0.1912 و المتوسط العالمي 0.2357 و المتوسط الأفريقي 0.1659 و المتوسط الآسيوي 0.1992 و المتوسط الأمريكي 0.2597 و المتوسط الأوربي 0.4843 و المتوسط الإفريقي 0.0668 و هو الذي حققته الجزائر<sup>1</sup>.

### المطلب الثالث : معوقات بشرية

من المعلوم أن رأس المال البشري عامل مهم في نجاح مشروع الحكومة الالكترونية في أي مكان من العالم . ويرى الباحث ( Long (1987 أن 10% فقط من مشاريع نظم المعلومات الفاشلة يعود في الحقيقة إلى أسباب فنية و أن 90% منها يعود إلى أسباب إدارية و إنسانية<sup>2</sup>.

ومن العقبات البشرية التي تعترض مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر:

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

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

1 - المرجع نفسه ، ص 190

2 - عمر بن سعيد بن مشيط ، "التحديات الإدارية و الإنسانية في تطبيق الحكومة الالكترونية ، إمارة منطقة عسير " ، كلية العلوم و الحاسب الآلي ، جامعة الملك خالد ، ص03.

-ارتفاع كلفة استخدام الانترنت و استحواذ اللغة الانجليزية على 80% 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 107 من أصل 137 دولة سنة 2003 ، الأمر الذي يعيق الإقلاع نحو اندماج فعلي و تدريجي في الحركية الاقتصادية العالمية المتجهة في ظل العولمة المعلوماتية نحو التأسيس لمجتمع المعلومات و المعرفة<sup>1</sup>.

#### 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 الدول<sup>2</sup>.

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 الصلاحية ، 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 ...

<sup>1</sup> - جمال سالمى ، مرجع سابق

<sup>2</sup> - محمد بن عيشاوي ، مرجع سابق ، ص293

فحتى الآن لا يوجد نص قانوني يعالج مواضيع مرتبطة بحفظ المعلومات السابقة عن طريق التكنولوجيات الحديثة و طريقة التعامل بها<sup>1</sup>.

ومن العقبات الأخرى المرتبطة بالجانب القانوني :

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

-غياب الإطار التشريعي الذي ينظم المعاملات الالكترونية في ظل انفتاح الأسواق و انتشار الانترنت<sup>2</sup>.

باعتبار أن القوانين من الركائز الأساسية لتأسيس و بناء مشروع الحكومة الالكترونية و توفير الحماية و منع القرصنة الالكترونية ، و اغلب الدول الآن تعمل على سن القوانين لمنع جرائم الحاسوب باعتبارها جرائم دولية عابرة للحدود ، و قد اتخذت الأمم المتحدة عام 1990 قرارا حثت فيه الدول على اتخاذ الإجراءات اللازمة للحد من الجرائم الالكترونية و تحديث القوانين الدولية ، و كانت تونس أول دولة عربية تصدر قانون التجارة الالكترونية و المبادلات الالكترونية في أوت 2000 تم تلاه قانون التجارة في دبي<sup>3</sup>.

1 - عبد الرحمان عبيدلي ، مرجع سابق ، ص 23

2 - جمال سالمي ، مرجع سابق

3 -عبد نعمة الشريف، " الحكومة الالكترونية كإستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها الواقع و التحديات حالة دول مجلس التعاون الخليجي " ، (رسالة دكتوراه غير منشورة) ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر، 2008- 2009 ، ص 89

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

و ذكرت المحامية زرنة فاطمة و هي خبيرة في ميدان الجريمة الالكترونية أن هذه الأخيرة تشهد  
تطورات سريعة و صارت قاعدة تستند إليها الجماعات الإرهابية في القيام بنشاطاتها عن بعد .  
و أشارت إلى أن ظاهرة الإرهاب الالكتروني و المعلوماتي بشكل عام أصبح يتجلى في عمل  
المجموعات على تدمير المحتويات الالكترونية للشركات و المؤسسات العمومية الاجتماعية و  
الاقتصادية و الاستيلاء عليها أو تعطيلها إلى أقصى وقت ممكن من اجل إلحاق الضرر و  
المساس بسير المصالح العمومية<sup>1</sup>.

على الرغم من أن المشرع الجزائري اجتهد في سن العديد من القوانين التي تضبط سير عمل  
الحكومة الالكترونية فيما يتعلق بالتصديق الالكتروني و التوقيع الالكتروني والجريمة الالكترونية

و غيرها ، مازالت فئات كبيرة من المواطنين و قطاع الأعمال تعتمد على المعاملات التقليدية  
، ما يعني انعدام عامل الثقة ، مما يتطلب المزيد من التشريعات التي تحمي المعاملات  
الالكترونية والتي تؤسس لمشروع الحكومة الالكترونية ، ومن جانب آخر تكثيف حملات  
التوعية في هذا المجال .

---

<sup>1</sup> - "الجريمة الالكترونية تحولت إلى ظاهرة إرهاب معلوماتي (خبراء)"  
متاح في : [http://www.aps.dz/spip.php?page=article&id\\_article=83854](http://www.aps.dz/spip.php?page=article&id_article=83854) تاريخ الاطلاع 2013/04/29

## المبحث الثاني : الحكومة الالكترونية في الجزائر ( رؤية مستقبلية)

على الرغم من الجهود الكبيرة التي بذلتها الجزائر من اجل بناء الحكومة الالكترونية ، فان هذا المشروع لم يحقق الأهداف المعلنة التي جاءت بها وثيقة الجزائر الالكترونية 2013 على ارض الواقع وهذا باعتراف القائمين على المشروع ، خاصة و أن المدة المحددة للمشروع قد أشرفت على الانقضاء ، ما يبين فشل السياسة العامة في هذا المجال ، و بما أن الحكومة الالكترونية ليست مطلبا ظرفيا أو ترفيا ، و إنما هي ضرورة حتمية تفرضها التطورات الحاصلة في البيئة الداخلية و الخارجية ، و أمام العقبات التي أدت إلى تعثر السياسة العامة في مجال الحكومة الالكترونية في الجزائر فانه يجب :

### المطلب الأول :التخطيط للحكومة الالكترونية :

يتطلب مشروع الحكومة الالكترونية الرؤية الواضحة و التخطيط الدقيق كما يتطلب توفير الإمكانيات المادية و البشرية و تفعيل آليات المتابعة من قبل القيادة السياسية العليا في إطار إستراتيجية وطنية شاملة يشارك فيها كل المنتفعين من المشروع كالمؤسسات العمومية و المواطنين و القطاع الخاص و المجتمع المدني<sup>1</sup>.

ولان مشروع الحكومة يتناول قضية التغيير الجذري لبناء الإدارة العامة الحكومية ، فان مخاطر الفشل كبيرة إذا لم توضع عملية التطوير ضمن إطار استراتيجي يأخذ مداه و فعاليتته من المراحل و الخطوات الجوهرية المتكاملة التي يجب أن يقطعها المشروع خلال عملية صياغة إستراتيجية الانتقال إلى الحكومة الالكترونية . و بالنسبة للدول النامية فان الانتقال من الحكومة

<sup>1</sup> - عبد القادر بلعربي وآخرون ، مرجع سابق ، ص14.

التقليدية إلى الحكومة الالكترونية هو بمثابة تحول صعب ، و بعيد كل البعد عن الانتقال الهادئ من محطة إلى أخرى ، أو من أسلوب عمل إلى آخر بدون عقبات و مقاومة و تحديات و تجارب فشل و تراجع ، تتطلب النظر في الكثير من المسلمات و التعلم من الأخطاء المكلفة و المريرة<sup>1</sup>.

وبما إن مشروع الحكومة 2013 لم يحقق أهدافه في الوقت المرصود له ، و باعتبار أن أهدافه صالحة لكل زمان ، الأمر الذي يتطلب تفعيله من جديد ، مع إجراء عملية تقييم شاملة وهذا لتدارك النقائص المسجلة ، وتحديد أهداف قابلة للتحقيق على المدى القريب . مع الأخذ في الحسبان ما ستقدمه الحكومة الالكترونية من منافع باعتبارها مدخلا للإصلاح الإداري و الاقتصادي بهدف تحقيق الحكم الصالح و التنمية المستدامة .

### **المطلب الثاني الإرادة السياسية :**

يتطلب برنامج الحكومة الالكترونية وجود مسؤول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع و تعمل على تهيئة البيئة اللازمة و المناسبة ، وتتولى الإشراف على التطبيق و تقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ<sup>2</sup>.

و حين تكون السياسة العامة تهدف إلى إدخال تغيرات جذرية و جوهرية في نمط العيش أو الخدمات المقدمة للمواطنين أو في المشاريع الكبرى فان الأمر يستلزم إنشاء وزارات جديدة أو إقامة شركات حكومية أو الاستعانة بالقطاع الخاص<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - سعد غالب ياسين ، مرجع سابق ، ص 202

<sup>2</sup> - محمود القدوة ، مرجع سابق ، ص 40.

في الجزائر "اللجنة الالكترونية" هي الهيئة المكلفة بتنفيذ و متابعة مشروع الحكومة ، إن إعادة بعث مشروع الحكومة الالكترونية يتطلب تفعيل اللجنة الالكترونية، و منحها صلاحيات أوسع من اجل ضمان أعمال التنسيق بين القطاعات المختلفة و التقييم و الرقابة خلال مراحلها المختلفة . وهذا يتطلب إرادة سياسية كبيرة من القيادة العليا ، باعتبار أن هذا المشروع سيؤدي إلى تغييرات جوهرية في المنظمات العامة و طبيعة نشاطاتها و علاقاتها بالمواطنين و قطاعات الأعمال على المستوى الداخلي و الخارجي ، خاصة و أن الجزائر مقبلة على الانضمام إلى منظمة التجارة الدولية ، و الشراكة و التعاون مع العديد من الدول و المنظمات على المستوى الإقليمي و القاري و العالمي .

### المطلب الثالث : التكوين و التوعية

قلة الوعي لدى المواطن بأهمية التكنولوجيا بسبب الثقافة السائدة و انتشار أمية الحاسوب ليس لدى المواطنين فحسب ، بل يمتد إلى موظفي الإدارة و القادة الإداريين ، مما يؤدي إلى حالة الخوف من هذه التكنولوجيا الحديثة و ما تفرزه من نتائج ، مما يتطلب تكثيف حملات التوعية و الدعاية عبر وسائل الإعلام المختلفة ولا سيما التلفزيون باعتباره اقرب وسيلة من المواطن ، و إزالة الحواجز النفسية التي تعيق المشروع.

و في هذا الصدد تطرق البروفيسور مليك سي محمد مستشار وزير البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال خلال تنشيطه مداخلة بمركز الشعب للدراسات الإستراتيجية بعنوان "الحكومة الالكترونية في الجزائر" و تحدث مطولا عن دور المعلوماتية و كيفية تفعيل دور

<sup>1</sup> - عامر خضير الكبيسي ، مرجع سابق ، ص150



الوسائل التكنولوجية في الحياة المعيشية ، و كذا ضرورة تغيير الذهنيات الوطنية من اجل مسايرة التغيرات على الساحة الوطنية و الدولية بالخصوص ، و التي تقتضي تقاسم المعلومة و تعميمها في وقت ضيق و بسرعة . و أكد من جهة أخرى أن نجاح مشروع الحكومة الالكترونية متوقف على مجانية الانترنت بصفة كاملة لكل فئات المجتمع<sup>1</sup> .

و في هذا المجال نتعرف على بعض المبادرات في الوطن العربي و بعض دول العالم :

1-إطلاق مبادرة " التقنية للجميع " في دبي حيث تم تقسيم تلك المبادرة إلى أربعة محاور

هي : التدريب الالكتروني و هي خدمة قائمة بالفعل و تعنى بتوفير بيئة التعلم الالكتروني من دون الحاجة إلى مدرسين ، و الموظف الالكتروني ، و تعنى بتدريب موظفي الحكومة على مهارات استخدام الكمبيوتر ، و المواطن الرقمي التي تهدف إلى تدريب اكبر عدد ممكن من فئات المجتمع على استخدام الكمبيوتر ، و أخيرا مجلة "التقنية للجميع " المهمة بنشر الثقافة الالكترونية و التعريف بالخدمات الالكترونية ، و تشجيع الناس على الاستفادة منها .

2- لقد قدمت التجربة التونسية مثالا في مجال نشر الثقافة التقنية و تشجيع استعمال الانترنت

على أوسع نطاق من خلال الإجراءات التالية

-التخفيض في أسعار اشتراكات الانترنت و تكاليف الاتصالات

- تنظيم ندوات و حلقات دراسية لتشجيع استعمال الانترنت

<sup>1</sup> بن حمادي يؤكد : "نجاح مشروع الحكومة الالكترونية متوقف على مجانية الانترنت"

متاح في : <http://sawt-alahrar.net/oldsite/modules.php?name=News&file=article&sid=24012>

تاريخ الاطلاع : 2013/05/17

- بث برامج تثقيفية متخصصة عن طريق الإذاعة و التلفزيون

- الحاسوب العائلي و قد مكن هذا الإجراء الذي بدأ في أبريل 2001 العائلات التونسية من

اقتناء حاسوب لا يتجاوز ثمنه ألف دينار يقع تمويله بقروض ميسرة .

3- صدور قانون في الولايات المتحدة يعرف ب section 508 و هذا القانون يطلب من كل

دوائر ICT الفدرالية أن توفر موقعا لها قابلا للنفاز من قبل المواطنين يتوفر على أهم مصادر

الحصول على التكنولوجيا ، و أن مركز إقامة تكنولوجيا المعلومات CTTA هو المسؤول عن

تعليم و تدريب الموظفين و دعم تطبيق قانون section 508.

4- مشروع Gyandoot في الهند و هو استخدام الأكشاك المتنقلة و ذلك باستخدام الحاسوب

المتنقل مع شبكة الانترنت ، هذا المشروع يقدم الخدمات الالكترونية و يصل إلى أفقر المناطق

بالهند و يقدم لهم النفاذ إلى المعلومات دون التنقل لعدة أيام من قراهم .

5- الانترنت المجاني في مصر الذي بدأ تطبيقه منذ يناير 2002 حيث سمح بالاتصال

بالانترنت من جميع الخطوط الهاتفية دون اشتراك شهري و بسعر مكاملة محلية و تقدم هذه

الخدمة بالتعاون مع أكثر من 100 شركة مصرية مقدمة للخدمة ، ووصل عدد المنازل التي

استفادت من هذه الخدمة حتى أبريل 2005 ، (800) ألف منزل و تخدم 02 مليون مستخدم

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

الهاتف بأقساط شهرية بدون مقدم ، و منذ بداية المشروع حتى أبريل 2005 تم التعاقد على

27 ألف حاسب و يشارك في هذا المشروع بنك مصر و الشركة المصرية للاتصالات و 14

شركة خاصة تعمل في قطاع تكنولوجيا المعلومات ، و على غرار التجربة المصرية اعتمدت الأردن نفس المبادرة .<sup>1</sup>

والقضاء على أمية الحاسوب في الجزائر يتطلب تدريس تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في جميع مراحل التعليم ،الابتدائي و المتوسط و الثانوي و توفير الوسائل المادية و البشرية لذلك . و تكثيف برامج التكوين في تكنولوجيا الإعلام و الاتصال لاسيما لموظفي الإدارة العمومية ، وكل هذا من شأنه أن يساهم في تدارك الفجوة الرقمية على المستوى الداخلي و الخارجي و التي تعد من اكبر العقبات التي تعرقل بناء مجتمع المعلومات في الجزائر ، والذي يعد من ابرز تحديات الحكومة الالكترونية في الجزائر .

و في هذا الصدد يرى الباحث إسماعيل اولبصير أن مشكل استعمال التكنولوجيا يعد من ابرز التحديات التي تواجه مشروع الحكومة الالكترونية ، و يضيف لطالما كنت أتساءل عن سبب عدم تدريس مادة الإعلام الآلي و تطبيقاتها في التعليم الابتدائي ؟ فمن المفروض أن يتعود الطفل على استعمال الكمبيوتر الذي هو مفتاح كل التكنولوجيات .<sup>2</sup>

#### **المطلب الرابع : الاستثمار في تكنولوجيا الإعلام و الاتصال**

يعد الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال جزء من مشروع الحكومة الالكترونية ، سيؤدي بالتأكيد إلى عائد في الأجل المتوسط و البعيد .<sup>3</sup>

1 - تغريد يحي أبو سليم ، مرجع سابق ،ص 130 .

2- إسماعيل اولبصير ، مرجع سابق .

3 - سعد غالب ياسين ، مرجع سابق ، ص193.

ويعتبر رفع و تحسين قدرة التدفق إلى درجات يمكن من خلالها ضمان انتقال المعلومة بالسرعة المطلوبة ، و على جميع المستويات ، التحدي الأكبر الذي يواجه مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر<sup>1</sup>.

و من اجل تدارك النقص المسجل في استكمال البنية التحتية لا سيما الانترنت و الهاتف ، يتطلب الأمر فتح المجال للاستثمار المحلي و الأجنبي في هذا المجال ما يؤدي إلى وجود بيئة تنافسية ، و تحسين الخدمة و تقليل أسعارها و تكون في متناول جميع المواطنين ولا سيما ذوي الدخل المحدود ، و ضمان المساواة في الاستفادة من خدمات الحكومة الالكترونية . و إزالة جميع العراقيل التي تعيق تطوير الخدمة في مجال الهاتف النقال ، و كل هذا من شأنه سيؤدي إلى التقليل من الفجوة الرقمية في الجزائر ، و يفتح الآفاق الكبرى للاقتصاد الوطني .

#### **المطلب الخامس : التشريع و الأمن الالكتروني**

يعتبر الجانب القانوني و الأمني من أكثر الأمور حساسية في مشروع الحكومة الالكترونية خاصة في ظل توسع الجرائم الالكترونية

و يجب أن يكون تأمين الحكومة الالكترونية على مستوى التقدم العلمي الذي ساهم في تحول الحكومة من شكلها التقليدي إلى حكومة الكترونية<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - إسماعيل اولبصير، مرجع سابق.

<sup>2</sup> - عبد الفتاح بيومي حجازي ، مرجع سابق ، ص11.

والجزائر من بين الدول المهددة بالقرصنة و الجريمة الالكترونية ، و نجاح مشروع الحكومة الالكترونية مرهون بتطوير برامج الحماية. و الاستفادة من التجارب الدولية و الخبراء الجزائريين في هذا الميدان .

و في هذا الإطار يرى الخبير و المستشار في الأمن المعلوماتي عبد الرزاق دردوري وضع مقارنة وطنية شاملة للوقاية من القرصنة الالكترونية و حماية المؤسسات و الهيئات العمومية ، و أوضح أن هذه الهيئات لا ينبغي أن تعتمد على مقاربات فردية ، و لكن عليها تطبيق المقاربة الشاملة التي بادرت بها السلطات العمومية من اجل مواجهة القرصنة الالكترونية بشكل فعال و ناجح . و لاحظ أن الجزائر تطور مقاربة " دفاعية " من خلال شراء تجهيزات الحماية في حين أن المقاربة الهجومية كما أوضح تعد ضرورة لمواجهة كل التهديدات ، و أوضح أن المقاربة الهجومية تكمن في إنشاء دوائر لخبراء في المجال من خلال توعية مختلف الهيئات منذ ظهور تهديد جديد أو فيروس جديد . و أضاف في هذا السياق إن الجزائر بذلت جهودا من اجل مكافحة الإرهاب من خلال إصدار قوانين لم تكن موجودة سنة 1990 داعيا في هذا الصدد إلى التفكير في قوانين و إعدادها في إطار محاربة القرصنة الالكترونية للتكيف مع التطورات التي تشهدها التكنولوجيات الحديثة لا سيما الانترنت<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> - "خبير يدعو إلى استراتيجية دفاعية لمواجهة التهديد الالكتروني".  
متاح في : <http://www.annasaronline.com> تاريخ الاطلاع : 2013-04-12

و كذلك ضمان حماية الخصوصية للمواطنين و المستخدمين من خدمات الحكومة الالكترونية ،  
و فك الغموض الذي يكتنف المعاملات الالكترونية بتكثيف حملات التوعية و لا سيما حول  
التجارة الالكترونية ، باعتبارها من أهم الخطوات نحو تطبيق الحكومة الالكترونية .

## خلاصة الفصل الثالث

على الرغم من الجهود المبذولة لتطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر، فان أهدافها الرامية إلى تقريب الإدارة من المواطن و رفع الغبن عنه لم تتجسد على ارض الواقع ، وهذا باعتراف القائمين على المشروع ، كما يظهر هذا من خلال مؤشرات الأمم المتحدة حول جاهزية الدول للحكومة الالكترونية و التي سجلت فيها الجزائر مؤشرات ضعيفة على المستوى العالمي و القاري و حتى المستوى العربي ، و هذا بسبب عدم استكمال البنية التحتية للحكومة الالكترونية ، و يتعلق الأمر بضعف البرامج الرامية إلى تعميم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و عدم تهيئة الشروط القانونية للمشروع ، إلى جانب انتشار الأمية و قلة الوعي بأهمية التكنولوجيا الحديثة لدى غالبية الجزائريين ، مما ساهم في زيادة الفجوة الرقمية ، كل هذا في إدارة جزائرية تتميز بالبيروقراطية الشديدة ، و بما أن الحكومة الالكترونية ليست ترفا أو مطلبا ظرفيا ، و إنما هي ضرورة ملحة تملئها التطورات الحاصلة على المستوى الإقليمي والدولي من اجل الاندماج في الاقتصاديات الجديدة القائمة على المعرفة ، مما يتطلب إرادة سياسية كبرى من القيادة العليا لإعادة بعث مشروع الحكومة الالكترونية ، و العمل على إيجاد بيئة تنافسية حقيقية بفتح المجال للاستثمار في قطاع تكنولوجيا الإعلام و الاتصال ، و القيام بالحملات الواسعة لتوعية المواطنين و قطاع الأعمال بأهمية التحول نحو الحكومة الالكترونية ، ومحاربة الأمية و لا سيما أمية الحاسوب كما يتطلب الأمر وضع ترسانة من القوانين تؤسس لمشروع الحكومة الالكترونية .

**النتائج و التوصيات :** من خلال دراسة موضوع الحكومة الالكترونية بالجزائر ، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج ، ومن خلالها تم تقديم مجموعة من التوصيات .

### أولا/ النتائج :

-ارتباط الإدارة العامة بالتطور الحاصل في تكنولوجيا الإعلام و الاتصال افرز ما يسمى بالحكومة الالكترونية ، و التي هي ضرورة مفروضة على كل الحكومات لمسايرة التقدم البشري في ميدان الإدارة ، و تحسين مستوى الخدمة العمومية .

- لمسايرة التطورات العالمية ، أطلقت الجزائر مبادراتها الالكترونية ، و التي تضمنت مجموعة من الأهداف و مجموعة من الآليات لتنفيذها ، وعدم تجسيد مشروع الحكومة في الآجال المحددة له هو راجع إلى عدم التحكم في آليات التنفيذ ، مما أدى إلى فشل السياسة العامة في هذا المجال .

- تبذل الجزائر جهودا كبرى منذ سنة 2000 من اجل توفير البنية التحتية للحكومة الالكترونية ، لكن عدم استكمال البرامج الكبرى مثل ، تعميم التدفق السريع و توفير الحماية القانونية و الإطار التشريعي التنظيمي ، و توفير الإطارات المدربة لتنفيذ المشروع ، كلها عوامل أدت إلى عدم نجاح مخطط الحكومة الالكترونية في الجزائر في الآجال المحددة له .

- تقدم العديد من المؤسسات العمومية في الجزائر بعض الخدمات الالكترونية للمواطنين ، كالخدمات المالية لمؤسسة بريد الجزائر و البنوك و خدمات قطاع العدالة الالكترونية كخدمة صحيفة السوابق العدلية ، و خدمة بطاقة الشفاء، و خدمات قطاع التعليم و غيرها ، و لكن



المواطن الجزائري و قطاع الأعمال يطمحان إلى خدمات أكثر ، ما يبين أن تطبيقات الحكومة الالكترونية بالجزائر مازالت في مراحل أولى .

- تملك الجزائر إمكانات بشرية و مادية ، و حسن استغلالها ستكون له الآثار الايجابية على مشروع الحكومة الالكترونية .

-راهنّت الجزائر منذ سنة 2000 على بناء مجتمع المعلومات في الجزائر ، و انصبت اهتماماتها على تعميم استعمال الانترنت و الإعلام الآلي من خلال برامج عديدة مثل تعميم استعمال الألياف البصرية و التدفق السريع و مشروع أسرتي 1 و 2 ، و فشل هذه المشاريع يعد من أقوى الأسباب لتأخر مشروع الحكومة الالكترونية .

- يتوقف نجاح مشروع الحكومة الالكترونية على التعريف به و بمزاياه خاصة في بيئة اجتماعية لها مواقف سلبية من التكنولوجيا الحديثة للاتصال و لاسيما الانترنت ، و هذا من خلال حملات التوعية و الدعاية ، و يلاحظ قصور شديد في هذا المجال بالجزائر .

-تأخر استكمال البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال ، و انتشار أمية الحاسوب بالجزائر أدى إلى اتساع الفجوة الرقمية ، و التي تعتبر من تحديات الحكومة الالكترونية في بلادنا .

## ثانيا/ التوصيات :

-الحكومة الالكترونية مشروع غير قابل للاستتساخ ، أو التقليد لمجرد مواكبة العصر

إنما هو نظام يقوم على إستراتيجية واضحة تتضمن الأهداف التي تراعي خصوصية المجتمع و احتياجاته و الإمكانيات المتوفرة، و هذا لزيادة فرص نجاح المشروع .

-تكثيف الجهود من اجل التغلب على مشكل الأمية في الجزائر باعتبارها من اكبر التحديات التي تواجه مشروع الحكومة الالكترونية

-حل المشاكل المرتبطة بالأمن المعلوماتي بالنسبة للمؤسسات العمومية عن طريق التعاون و التنسيق فيما بينها، و الاستفادة من التجارب الدولية في هذا المجال ، و كذلك قضايا الأمن المتعلقة بالمواطن لكسب ثقته باعتباره عنصر مهم في نجاح مخطط الحكومة الالكترونية

-تعميم الانترنت ذات التدفق السريع لضمان جودة و سرعة الاتصال و تحسين نوعية الخدمة الالكترونية . و توفير مجانية الانترنت لاسيما في قطاع التعليم و الصحة

-تكثيف حملات التوعية بأهمية بأهمية التكنولوجيات الحديثة للمعلومات و الاتصال ، و ما تقدمه من فوائد للإفراد و المؤسسات ، و إشراك المجتمع المدني و القطاع الخاص في هذا المجال .

-الاهتمام بالعنصر البشري باعتباره الأداة التي تسهم في تنفيذ برنامج الحكومة الالكترونية عن طريق برامج التكوين المكثفة و التدريب و التوعية للموظفين و القيادات الإدارية ، و بالمواطن باعتبار أن مشروع الحكومة الالكترونية موجه له بالأساس ، و نجاح هذا المشروع مرتبط بوعي المواطن به و تفاعله معه .

## الخاتمة :

لقد أحدثت ثورة تكنولوجيا الإعلام و الاتصال تغييرا جذريا في حياة الشعوب و المجتمعات ، و أنهت معاناة الكثير من الناس في الحصول على المعلومات و الخدمات ، هذا التطور التقني الذي وظفته العديد من الحكومات في القيام بمهامها و تقديم الخدمات لمواطنيها ، أدى إلى تحسين نوعية الخدمة المقدمة و تبسيط الإجراءات ، و ربح الكثير من الوقت و تحقيق القيمة المضافة سواء في انجاز تلك الوظائف و الأعمال أو الحصول عليها .

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 ، و قلة مواردها و إمكانياتها 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 إمكانيات 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 (2009-2013) و 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 يكتفه 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 اتضح 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 الأطراف الرسمية و غير الرسمية .

## قائمة المراجع :

### الكتب بالعربية :

- 1-أسامة بن صادق طيب ،محمد نور بن ياسين قطاني ،عصام بن يحي الفيلالي ، نحو مجتمع المعرفة : سلسلة دراسات يصدرها معهد البحوث و الاستشارات ، الإصدار التاسع : الحكومة الالكترونية ، جامعة الملك عبد العزيز ، 2006.
- 2 – الطعامنة محمد ،العلوش طارق ، الحكومة الالكترونية و تطبيقاتها في الوطن العربي، القاهرة ، منشورات المنظمة العربية للتنمية ، 2004.
- 3 – القدوة محمود ، الحكومة الالكترونية و الإدارة المعاصرة ، عمان ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، 2009.
- 4- بيومي حجازي عبد الفتاح ، الحكومة الالكترونية بين الواقع و الطموح، الإسكندرية . دار الفكر الجامعي ، 2004 .
- 5- بيومي حجازي عبد الفتاح ، الحكومة الالكترونية و إطارها القانوني ط2 ، الإسكندرية. دار الفكر الجامعي ، 2004.
- 6- بسيوني عبد الحميد ، الديمقراطية الالكترونية، القاهرة ، دار الكتب العلمية للنشر و التوزيع ، 2008 .
- 7- حمدي محمد الفاتح ، قرناني ياسين ، بوسعدية مسعود ،تكنولوجيا الاتصال و الإعلام الحديثة الاستخدام و التأثير، الجزائر ، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر و التوزيع ، 2011 8- هادي
- 8- حسين حافظ اسما ، تكنولوجيا الاتصال الإعلامي التفاعلي في عصر الفضاء الالكتروني المعلوماتي و الرقمي ، القاهرة ، الدار العربية للنشر و التوزيع ، 2005.
- 9- 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 .
- 10- مشعان ربيع ، تكنولوجيا التعليم المعاصر (الحاسوب و الانترنت)، عمان، مكتبة المجتمع العربي للنشر و التوزيع ، 2005 .

- 11- ناصر العبود فهد ، الحكومة الالكترونية بين التخطيط و التنفيذ ط2 ، الرياض ، مطبوعات الملك فهد الوطنية ، 2005 .
- 12- نورة بنت ناصر الهزاني ، الخدمات الالكترونية في الأجهزة الحكومية ، الرياض ، مطبوعات الملك فهد الوطنية ، 2008 .
- 13- سمير احمد محمد ، الإدارة الالكترونية ، عمان ، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، 2009 .
- 14- سعد غالب ياسين ، الإدارة الالكترونية و آفاق تطبيقاتها العربية ، الرياض ، معهد الإدارة العامة ، 2005 .
- 15- عامر خضير الكبيسي ، السياسات العامة مدخل لأداء و تطوير الحكومات ، القاهرة ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، 2008 .
- 16- عبد الفتاح مطر عصام ، الحكومة الالكترونية بين النظرية و التطبيق ، الإسكندرية ، دار الجامعة الجديدة ، 2008 .
- 17- علوي هند ، مجتمع المعلومات بالجزائر ، قياس النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بقطاع التعليم بالشرق الجزائري ، الجزائر ، دار الأكاديمية ، 2009 .
- 18- شروخ صلاح الدين ، منهجية البحث العلمي ، عنابة، دار العلوم للنشر و التوزيع ، 2003
- 19- صلاح محمد عبد الحميد ، ثورة المعلومات ، القاهرة ، هبة النيل العربية للنشر و التوزيع ، 2010 .

### الرسائل الجامعية :

- 1- احمد شريف بسام ، " واقع الحكومة الالكترونية في الدول العربية " حالة الجزائر " دراسة وصفية تحليلية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات " ، رسالة ماجستير ، جامعة الجزائر - 3 - ، 2010-2011 .
- 2- إيهاب خميس احمد المير ، " متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية : دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمرور وزارة الداخلية " ، (رسالة ماجستير غير منشورة) ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، 2007
- 3- بومايلة حفيظة ، " علاقة الانترنت كتكنولوجيا حديثة للاتصال و المعلومات بالتنمية في دول العالم الثالث : الجزائر " ، رسالة ماجستير ، جامعة الحاج لخضر باتنة ، 2007 .

4- بوخنوفة عبد الوهاب ، " المدرسة و التلميذ و المعلم و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال " ،  
رسالة دكتوراه دولة ، جامعة الجزائر 2007

5- بن عبد ربه أمّنة ، " الجزائر في عصر المعلومات سنة 2003 حصيلة و آفاق " ، رسالة  
ماجستير ، جامعة الجزائر 2005 - 2006 .

6- عبده نعمان الشريف ، " الحكومة الالكترونية كإستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة  
ووظائف مؤسساتها الواقع و التحديات : حالة دول مجلس التعاون الخليجي " ، رسالة دكتوراه  
، جامعة الجزائر ، 2008 - 2009

7- يحي أبو سليم تغريد ، " أبعاد التحول نحو الحكومة الالكترونية في الدول العربية : دراسة  
تحليلية " ، رسالة ماجستير ، جامعة الجزائر 2005 .

8- عشور عبد الكريم ، " دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات  
المتحدة الأمريكية و الجزائر " ، رسالة ماجستير ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2009 - 2010 .

9- علوي هند ، " المرصد الوطني لمجتمع المعلومات بالجزائر ، قياس النفاذ إلى تكنولوجيا  
المعلومات و الاتصالات بقطاع التعليم بالشرق الجزائري ، ولايات قسنطينة عنابة سطيف  
نموجا " ، رسالة دكتوراه ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة منتوري قسنطينة ص  
199 - 199

10- علي محمد عبد العزيز بن درويش ، " تطبيقات الحكومة الالكترونية دراسة ميدانية على  
إدارة الجنسية و الإقامة بدبي " ، رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2005 .

### الوثائق الرسمية:

1- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية ، المرسوم التنفيذي رقم 98-257 المؤرخ في 25 أوت  
1998 ، المتعلق بضبط شروط و كفاءات إقامة خدمات الانترنت و استغلالها ، الجريدة  
الرسمية، العدد 36، 04 جمادى الأولى هـ الموافق ل: 26 أوت 1998م.

2- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، المرسوم التنفيذي رقم 2000-307 المؤرخ  
في 14 أكتوبر 2000 ، الجريدة الرسمية ، العدد 60 الصادر في 17 رجب 1421 هـ الموافق  
لـ 15 أكتوبر 2000 .

3- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الأمر رقم 03-11 المؤرخ في 26 أوت 2003  
، المتعلق بالنقد و القرض ، الجريدة الرسمية ، العدد 53 الصادر في 27 أوت 2003 .



## الدوريات و الجرائد :

- 1- براهيمى عمر ، "التأثير الاقتصادي و الاجتماعي لتكنولوجيا الاعلام و الاتصال داخل المؤسسات الاقتصادية "، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا ، العدد 07.
- 2- بختي إبراهيم ، " الانترنت في الجزائر " ، مجلة الباحث العدد 01 جامعة ورقلة .
- 3- بن عيشاوي احمد ، " اثر تطبيق الحكومة الالكترونية (E.G) على مؤسسات الأعمال " ، مجلة الباحث ، العدد 07 - 2009.
- 4-ديالا جميل الرازي ، " الحكومة الالكترونية و معوقات تطبيقها :دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في قطاع غزة " ، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية و الإدارية ، المجلد العشرين ، العدد الأول 2012.
- 5- هيكس ريتشارد ، " الحكومة الالكترونية من البيروقراطية إلى الالكتروقراطية "، مجلة خلاصات العدد 215 أكتوبر 2003
- 6- قدوري الرفاعي سحر ، " الحكومة الالكترونية و سبل تطبيقاتها ، مدخل استراتيجي " ، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا ، العدد السابع .
- 7- طواهر عبد الجليل ، الهواري جمال ، " محاولة قياس رضا الزبون على جودة الخدمات الالكترونية باستعمال مقياس Net qual دراسة حالة موقع ويب مؤسسة بريد الجزائر " ، مجلة أداء المؤسسات الاقتصادية بالجزائر ، العدد 02 – 2012.
- 8- شنيني حسين ، "واقع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في كل من الجزائر ، مصر ، الإمارات ، خلال الفترة 2000-2010 دراسة مقارنة "، مجلة الباحث عدد 09/ 2011.

## المؤتمرات و الندوات :

- 1-احمد جميل ، كهينة رشام ، مداخلة بعنوان: "بطاقة الائتمان كوسيلة من وسائل الدفع في الجزائر ، الملتقى الدولي حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر " ،المركز الجامعي البويرة
- 2- بوحدرة رشيدة ، البنية التحتية للتدفق السريع بالجزائر : "الوضعية و الأفاق ، اليوم البرلماني حول التدفق السريع و الاقتصاد الرقمي و دورهما في التنمية " ، 03 جوان 2010

- 3- بلعربي عبد القادر ، لعرج مجاهد نسيمة ، أمغبر فاطمة الزهراء ، " تحديات التحول الى الحكومة الالكترونية بالجزائر " ، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الدولي الخامس ، الاقتصاد الافتراضي و انعكاساته على الاقتصاديات الدولية .
- 4- عبيرات مقدم ، زاد الخير ميلود ، "متطلبات التحضير النوعي للمؤسسة الجزائرية لتسيير المعرفة " ، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية و فرص الاندماج في اقتصاد المعرفة و الكفاءات البشرية ، جامعة ورقلة 2004
- 5- راتول محمد ، عبد القادر خداوي مصطفى ، "الحكومة الالكترونية الآفاق و التحديات ، مداخلة بالملتقى الوطني الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية" ، معهد العلوم الاقتصادية ، المركز الجامعي خميس مليانة .
- 6- غانم نذير ، ربحان عبد الحميد ، عكنوش نبيل ، معمر جميلة ، "الثقة الرقمية ضمن إستراتيجية الجزائر الالكترونية 2013 (E- Algérie 2013) واقعها و دورها في إرساء مجتمع المعرفة " ، المؤتمر 23 للاتحاد العربي للمكتبات و التوثيق (اعلم) بالتعاون مع وزارة الثقافة و التراث القطرية ، جامعة قسنطينة 2012 .
- 7 -خثيري محمد ، انساعد رضوان ، "الاعمال الالكترونية في الدول العربية -واقف و أفاف " ورقة مقدمة للملتقى الوطني حول الاقتصاد الرقمي ، جامعة حسيبة بن بو علي الشلف ،

## الانترنت

- 1- " الإدارة الافتراضية " متاح في : <http://www.alyaseer.net/vb/showthread.php?t=14328> تاريخ الإطلاع : 2013/03/13
- 2- "إدارة المعلومات في الإدارة الالكترونية" متاح في : <http://alshihi.blogspot.com> تاريخ الاطلاع: 2013/04/04
- 3- "الحكومة الالكترونية " ، متاح : <http://www.4shared.com> تاريخ الاطلاع : 2013/06/25
- 4- "الحكومة الالكترونية " ، متاح في : <http://www.hrdiscussion.com> تاريخ الاطلاع : 2013/04/03

- 5- "الجريمة الالكترونية تحولت إلى ظاهرة إرهاب معلوماتي (خبراء)"  
متاح في : [http://www.aps.dz/spip.php?page=article&id\\_article=83854](http://www.aps.dz/spip.php?page=article&id_article=83854)  
تاريخ الاطلاع : 2013/04/29
- 6- "اجتماع مصغر لقطاع البريد و تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال".  
متاح في : <http://www.el-mouradia.dz> تاريخ الاطلاع : 2013/04/19
- 7- الرئيس المدير العام لمجمع اتصالات الجزائر مهمل ازواو ، "عدم رضا الزبون اليوم سيجعله يلجأ للمنافس غدا"  
متاح في :  
<http://www.elkhabar.com/ar/autres/fotouressabah/327904.html>  
تاريخ الاطلاع : 2013/04/11
- 8- اتصالات الجزائر في ورطة بسبب استنفاد خطوط الهاتف و الانترنت ،  
" جريدة الفجر اليومية".  
متاح في : <http://www.al-fadjr.com/ar/economie/226302.html>  
تاريخ الاطلاع : 2013/03/05
- 9- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التربية الوطنية ، الديوان الوطني  
للامتحانات و المسابقات  
متاح في : <http://ins.onec.dz/bac> تاريخ الاطلاع : 2013/04/03
- 10- "الخدمات الالكترونية للديوان الوطني للتعليم و التكوين عن بعد"  
متاح في : <http://www.onefid.edu.dz> تاريخ الاطلاع : 2013/04/03
- 11- الموسوعة الاقتصادية و علوم التسيير و التجارة، "جميع الخدمات التي يقدمها بريد  
الجزائر"  
متاح في : <http://iqtissad.blogspot.com/2013/02/algerie-poste.html>
- 12- الوكالة الوطنية للحظائر التكنولوجية .  
متاح في : <http://www.elmouwatin.dz/?lang=fr>
- 13- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ،بوابة المواطن .  
متاح في : <http://www.elmouwatin.dz> تاريخ الاطلاع : 2013/04/22
- 14- الأستاذ و الباحث إسماعيل اولبصير لـ " الجزائر نيوز " مشروع الحكومة الالكترونية  
حتمية اقتصادية بحاجة إلى إرادة سياسية عالية .  
متاح في : <http://www.djazairnews.info/dialogue>  
تاريخ الاطلاع : 2013/02/12
- 15- "الاتصالات و الانترنت دراسة حول الجزائر ،على موقع المبادرة العربية لانترنت حر"،  
متاح في :  
<http://www.openarab.net/reports/net2006/algeria.shtml>  
تاريخ الاطلاع : 2013/03/25
- 16- انطلاق توسيع بطاقة الشفاء ، جريدة الخبر اليومي ، يوم : 2013/02/02  
متاح في : <http://www.elkhabar.com/ar> تاريخ الاطلاع : 2013/04/09

- 17- "انطلاق عملية التصريح بالعمال عن بعد" ، بوابة المواطن ،  
<http://www.elmouwatin.dz> تاريخ الاطلاع : 2013/04/24
- 18- بوهيني شهرزاد ، "البلدية الالكترونية بالعربية ضمن الحكومة الالكترونية" ،مركز تنمية  
 التكنولوجيات المتقدمة ، الجزائر  
 متاح في : <http://www.csla.dz/mjls/index.php?option=com>  
 تاريخ الاطلاع: 2013/03/05
- 19- بوابة المواطن ، "حول بطاقة الشفاء"  
 متاح في : <http://www.elmouwatin.dz/?lang=fr>  
 تاريخ الاطلاع: 2013/03/18
- 20- "بن حمادي يشرف على الإطلاق الرسمي لبوابة المواطن " [www.elmouwatin.dz](http://www.elmouwatin.dz)  
 متاح في : <http://www.elmoudjahid.com/ar> تاريخ الاطلاع 2013-02-23
- 21- "رد السيد موسى بن حمادي وزير البريد و تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال على السؤال  
 الشفوي المقدم من طرف (...)"  
 متاح في : <http://www.mptic.dz/ar> تاريخ الاطلاع : 2013/02/12
- 22- واقع تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال ، "جريدة الشعب اليومية" ، 11 مارس 2013  
<http://www.ech-chaab.net/ar> ، تاريخ الاطلاع 2013/03/25
- 23- مصطفىاوي الطيب . بونيف محمد الأمين ، "خدمات التوظيف الالكتروني – نموذج لتقييم  
 مواقع التوظيف بالجزائر "  
 متاح في : <http://www.docstoc.com/docs/145261511>  
 تاريخ الاطلاع : 2013/04/24
- 24- مسلماني عمر ، المشروع الوطني للحكومة الالكترونية بفلسطين ، وزارة الاتصالات و  
 تكنولوجيا المعلومات  
 متاح في : <http://ituarabic.org/PreviousEvents/2006>  
 تاريخ الاطلاع : 2013/04/22
- 25- وزارتا البريد و التربية توقعان على "أسرتك 2"  
 متاح في : <http://www.elkhabar.com/ar/watan/271096.html>  
 تاريخ الاطلاع : 2013/04/11
- 26- "مؤشرات تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال"  
 متاح في : <http://www.mptic.dz/ar/> تاريخ الاطلاع : 2013 /03/02
- 27- "خبير يدعو إلى استراتيجية دفاعية لمواجهة التهديد الالكتروني"  
 متاح في : <http://www.annasaronline.com> تاريخ الاطلاع : 2013-04-12

28- يوميديس . " تكنولوجيا الإعلام و الاتصال " متاح في : <http://www.enpi-info.eu/index.php> تاريخ الاطلاع : 2013/03/12  
29- تكوين/ برنامج دولي في ميدان تكنولوجيا الإعلام و الاتصال ، بوابة المواطن متاح في : <http://www.elmouwatin.dz/> تاريخ الاطلاع : 201/05/05  
30- خدمة وستارن يونين متاح في : [/http://algeria.westernunion.com](http://algeria.westernunion.com) تاريخ الاطلاع : 2013-03-18

31- وزارة العدل الجزائرية متاح في : [/http://arabic.mjustice.dz](http://arabic.mjustice.dz) تاريخ الاطلاع : 2013/03/22

32- "من اجل إدارة قريبة من المواطن" ، بوابة المواطن ، متاح في : <http://www.elmouwatin.dz> ، تاريخ الاطلاع : 2013/04/03

33- وزارة التجارة الجزائرية ، "السجل التجاري" <http://www.mincommerce.gov.dz/arab>

تاريخ الاطلاع : 2013/03/13

34- "عصرنة العدالة"

متاح في : <http://arabic.mjustice.dz/?p=reforme4>

تاريخ الاطلاع : 2013/03/12

35- "تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في نمو مستمر" ، بوابة المواطن متاح في : <http://www.elmouwatin.dz/index-fr.php?lang=fr>

تاريخ الاطلاع : 2013/03/03

36- كلمة الأمين العام لوزارة البريد و تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال ، "الصالون الدولي لتكنولوجيايات المستقبل(SIFTECH)"

متاح في : [/http://www.mptic.dz/ar](http://www.mptic.dz/ar) تاريخ الاطلاع : 2013/05/14

المراجع باللغة الأجنبية:

الانجليزية

1- 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.

2- Richard Schwester," Examining The Barriers to e-Government  
Adoption" ,

<http://www.ejeg.com/volume7/issue1/p113>

3- Hugo Glle Gos c," e-Government: Definitions, Benefits ,Development  
,Examples",

<http://www.ftaa-alca.org/spcomm/derdoc/eci134e.ppt>

4- "Information Society" .

[http://en.wikipedia.org/wiki/Information\\_society](http://en.wikipedia.org/wiki/Information_society) 12/05/2013

## الفرنسية

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

2-" Guide du nouveau bachelier" 2008 Ministère de L'enseignement  
supérieur et de la recherche scientifique .

2008.p 6

3-République Algérienne Démocratique et Populaire e- commission.  
e –Algérie 2013.

## فهرس الجداول و الأشكال :

### فهرس الجداول :

27	الأهداف الإستراتيجية للحكومة الالكترونية في بعض الدول	01
77-76	مؤشرات تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الجزائر	02
123	تطور مركز الصكوك البريدية	03

### فهرس الأشكال

21	الحكومة الالكترونية و تكنولوجيا المعلومات	01
38	متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية	02
40	نموذج العلاقة الثلاثية بين الحكومة و الأعمال و المواطنين	03
43	مراحل الانتقال إلى الحكومة الالكترونية	04
70	تطور نقاط النفاذ ذات التدفق السريع بالجزائر	05
114	الصفحة الرئيسية لبوابة المواطن الجزائرية	06
128	مراحل التوعية الهادفة حول الحكومة الالكترونية	07

## الملحق رقم (01) استمارات بطاقة التعريف و جواز السفر البيومتريان

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
REPUBLIC ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

MINISTRE DE L'INTERIEUR,  
ET DES COLLECTIVITES LOCALES

وزارة الداخلية  
والجماعات المحلية

صورة شمسية ملونة  
Photographie d'identité  
Couleur  
35x45mm

استمارة طلب  
جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية  
الإلكترونيين و البيومترين  
FORMULAIRE DE DEMANDE  
DU PASSEPORT ET DE LA CARTE NATIONALE D'IDENTITE  
ELECTRONIQUES ET BIOMETRIQUES

جواز السفر PASSEPORT  بطاقة التعريف الوطنية CARTE NATIONALE D'IDENTITE  الوثيقة المطلوبة DOCUMENT DEMANDÉ

A) ETAT CIVIL DU DEMANDEUR DU DOCUMENT

أ) الحالة المدنية لطالب الوثيقة

1. اللقب 2. الاسم

3. Nom

4. Prénom(s)

5. الجنس ذكر  أنثى  Masculin Féminin Sexe

6. تاريخ الميلاد Date de naissance

7. مكان الميلاد Lieu de naissance

ولاية Wilaya

بلدية Commune

بلد الميلاد Pays de naissance

8. الحالة العائلية أعزب/عزباء  متزوج (ة)  مطلق (ة)  أرمل (ة)  Célibataire Marié(e) Divorcé(e) Veu夫(ve)

9. عدد الأزواج Nombre de conjoints

10. القامة Taille

11. لون العينين Couleur des yeux

12. لون الشعر Couleur des cheveux

13. فصيلة الدم Groupe sanguin

14. علامات خصوصية Signes particuliers

15. الجنسية الحالية Nationalité actuelle

16. سنة اكتساب الجنسية الجزائرية (إن كانت جديدة) Année d'obtention de la nationalité Algérienne (si nouvellement acquise)

17. الجنسية الأصلية Nationalité d'origine

18. العنوان الحالي Adresse actuelle

19. سنة بداية الإقامة به Début de résidence à cette adresse (Année)

20. العنوان السابق Ancienne adresse

21. مهنة المرشح بالأمم Profession

22. صاحب العمل Employeur

Remarque importante :

1. ملء الخانات الخاصة بالإسم واللقب بالعربية والفرنسية.
2. ملء الخانات الأخرى بالعربية أو بالفرنسية (استعمل لغة واحدة فقط).
3. بالنسبة للمتزوجين ملء الملحق المخصص للزوج و الأولاد.
4. بالنسبة للقصر ذوي ولي شرعي غير الوالدين ملء الملحق المخصص للولي الشرعي.

المصدر : وزارة الداخلية و الجماعات المحلية

متاح في : <http://www.interieur.gov.dz/Dynamics/frmltem.aspx?html=9&s=28>





التقدم	2009	2008	الدولة	المركز
↑	13	42	البحرين	1
↓	49	32	الإمارات	2
↑	50	57	الكويت	3
↓	51	50	الأردن	4
↑	58	70	السعودية	5
↓	62	53	قطر	6
↑	66	124	تونس	7
↑	82	84	عمان	8
↓	86	79	مصر	9
↓	93	74	لبنان	10
↑	114	120	ليبيا	11
↑	126	140	المغرب	12
↓	131	121	الجزائر	13
↓	133	119	سورية	14
↑	136	151	العراق	15
↑	154	161	السودان	16
↑	157	168	موريتانيا	17
⇒	164	164	اليمن	18
↓	184	183	الصومال	19

ترتيب الدول العربية في مؤشرات الأمم المتحدة للحكومة الالكترونية (2008-2009)

المصدر : متاح في: <http://kuwait10.net/2010/01/18/pdqdm-fv>



Plateforme de préinscription

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">Connexion</th> </tr> <tr> <td style="width: 15%;">Numéro</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Code personnel</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Langue</td> <td><span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Français</span></td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;"><input type="button" value="Entrée / الدخول"/></td> </tr> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">Premiers Pas</th> </tr> <tr> <td style="width: 15%;"></td> <td><a href="#">Vue Globale du Site</a></td> </tr> <tr> <td></td> <td><a href="#">Démonstrations</a></td> </tr> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">Dates Importantes</th> </tr> <tr> <td></td> <td>Préinscription du 12/07/2009 au 17/07/2009</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Confirmation du 18/07/2009 au 22/07/2009</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Affectation du 23/07/2009 au 28/07/2009</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Recours du 29/07/2009 au 03/08/2009</td> </tr> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">Téléchargements</th> </tr> <tr> <td></td> <td><a href="#">Circulaire 2009 (fr)</a></td> </tr> <tr> <td></td> <td><a href="#">Circulaire 2009 (Ar)</a></td> </tr> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">Contacts</th> </tr> <tr> <td></td> <td>N° vert 1 : 117</td> </tr> <tr> <td></td> <td>N° vert 2 : 3107</td> </tr> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">Email</th> </tr> <tr> <td></td> <td>Ma boîte mail (Ton login est ton numéro, ton mot de passe est ton code personnel)</td> </tr> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">Problème avec ton compte mail?</th> </tr> <tr> <td></td> <td>Appelle au 021915438</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Ecris à contact@bac09.dz</td> </tr> </table>	Connexion		Numéro	<input type="text"/>	Code personnel	<input type="text"/>	Langue	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Français</span>	<input type="button" value="Entrée / الدخول"/>		Premiers Pas			<a href="#">Vue Globale du Site</a>		<a href="#">Démonstrations</a>	Dates Importantes			Préinscription du 12/07/2009 au 17/07/2009		Confirmation du 18/07/2009 au 22/07/2009		Affectation du 23/07/2009 au 28/07/2009		Recours du 29/07/2009 au 03/08/2009	Téléchargements			<a href="#">Circulaire 2009 (fr)</a>		<a href="#">Circulaire 2009 (Ar)</a>	Contacts			N° vert 1 : 117		N° vert 2 : 3107	Email			Ma boîte mail (Ton login est ton numéro, ton mot de passe est ton code personnel)	Problème avec ton compte mail?			Appelle au 021915438		Ecris à contact@bac09.dz	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>Plateforme de préinscription des nouveaux bacheliers</b></p> </div> </div> <div style="text-align: right; margin-top: 5px;"> <small>ESi - ECOLE NATIONALE SUPÉRIEURE D'INFORMATIQUE</small> </div> <h2 style="text-align: center; margin: 20px 0;">Phase des inscriptions des retardataires</h2> <hr style="border: 0.5px solid black;"/>
Connexion																																																	
Numéro	<input type="text"/>																																																
Code personnel	<input type="text"/>																																																
Langue	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Français</span>																																																
<input type="button" value="Entrée / الدخول"/>																																																	
Premiers Pas																																																	
	<a href="#">Vue Globale du Site</a>																																																
	<a href="#">Démonstrations</a>																																																
Dates Importantes																																																	
	Préinscription du 12/07/2009 au 17/07/2009																																																
	Confirmation du 18/07/2009 au 22/07/2009																																																
	Affectation du 23/07/2009 au 28/07/2009																																																
	Recours du 29/07/2009 au 03/08/2009																																																
Téléchargements																																																	
	<a href="#">Circulaire 2009 (fr)</a>																																																
	<a href="#">Circulaire 2009 (Ar)</a>																																																
Contacts																																																	
	N° vert 1 : 117																																																
	N° vert 2 : 3107																																																
Email																																																	
	Ma boîte mail (Ton login est ton numéro, ton mot de passe est ton code personnel)																																																
Problème avec ton compte mail?																																																	
	Appelle au 021915438																																																
	Ecris à contact@bac09.dz																																																



<https://www.orientation.esi.dz/>

23/09/2009

الملحق رقم (04) استمارة التسجيل الأولى للناجحين الجدد في شهادة البكالوريا

متاح في : <http://www.orientation.esi.dz>



Algérie poste  
e-CCP

Numéro CCP  رقم الحساب البريدي الجاري بدون مفتاح  
Code  الرقم السري المسلم من طرف البريد  
Texte de l'Image  اكتب ماهو الصورة  
Validier

تنبيه الى ان تكلفة  
الاطلاع على الرصيد  
و صليات 24س الماضية

تنبيه الى ان تكلفة  
كشف العمليات  
لفترة معينة

Nous nous engageons à être partout

10 دج

20 دج

© 2002 Algérie Poste. Taxes : Extrait de compte 10 DA, Relevé de Compte 20 DA

مع  
racidi

يمكنني الحصول  
في أي وقت على  
كشف حسابي  
البريدي الجاري

أطلع على كشف  
حسابي البريدي الجاري  
بواسطة هاتفي النقال

للحصول على الرقم السري  
اضغط هنا

الملحق (05) خدمة الاطلاع على الرصيد

متاح في <http://igtissad.blogspot.com/2013/02/algerie-poste.html>

## الملخص:

أمام تزايد الطلب على الخدمات الحكومية و في ظل ندرة الموارد و محدوديتها ، جعل الحكومات تبحث عن الأساليب و الوسائل الكفأة في تقديم خدماتها للمواطنين و قطاع الأعمال ، و كنتيجة لتطور تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و توظيفها من قبل الجهات الحكومية ، ظهرت فكرة الحكومة الالكترونية و التي تبنتها العديد من دول العالم .

تهدف هذه الدراسة للبحث في متطلبات إمكانية تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر، و الإجابة على تساؤلات الدراسة ، التي تهدف إلى التعرف على واقع الحكومة الالكترونية في الجزائر من خلال الجهود المبذولة في التخطيط لمشروع الحكومة وتوفير الوسائل المادية والموارد البشرية والتشريعات ، فمن اجل مواكبة التطورات الحاصلة اتجهت جهود الجزائر منذ بداية الألفية إلى الاهتمام بتكنولوجيا الإعلام و الاتصال و دمجها في المؤسسات العمومية بهدف تطوير الإدارة و تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين ، لتطلق بعد ذلك إستراتيجية الجزائر الالكترونية 2009-2013 ، كما تم فتح بوابة المواطن الالكترونية و الشروع في تقديم بعض الخدمات عن بعد ، لكن الواقع يبين أن الجزائر تعرف تأخرا كبيرا في هذا المجال ، كما يظهر هذا من خلال مؤشرات هيئة الأمم المتحدة حول جاهزية الدول للحكومة الالكترونية ، و التي سجلت فيها الجزائر تأخرا على المستوى العالمي و القاري و العربي ، و من خلال تحليل واقع مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر، تبين انه يعاني من صعوبات ترتبط بالجانب الإداري والتقني و البشري و التشريعي و الأمني، و بما أن الآجال

المحددة للمشروع قد أشرفت على الانقضاء ، و أن الحكومة الالكترونية ليست مطلبا ظرفيا أو ترفا ، الأمر الذي يتطلب إعادة بعثه من جديد و إيجاد الحلول للعقبات التي تواجهه مع الاهتمام بالعنصر البشري باعتباره أساس التحول الالكتروني الناجح ، وهذا يتوقف على وجود الإرادة السياسية القوية التي ستتولى مسؤولية التغيير في هذا المجال .

الكلمات المفتاحية : الحكومة الالكترونية ، تكنولوجيا الإعلام و الاتصال ، الجاهزية الرقمية

التحول الالكتروني ، الخدمات الالكترونية.

