



جامعة محمد خيضر - بسكرة -  
كلية الحقوق و العلوم السياسية  
قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية



# دور و مكانة الحكومة الالكترونية في الانظمة السياسية المقارنة

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم

في العلوم السياسية والعلاقات الدولية تخصص التنظيمات السياسية والإدارية

إشراف الأستاذ:  
أ.د. عمر فرحاتي

إعداد الطالب :  
باري عبد اللطيف

## لجنة المناقشة

الاسم و اللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
أ.د. قادري حسين	استاذ التعليم العالي	جامعة باتنة	رئيسا
أ. د. عمر فرحاتي	استاذ التعليم العالي	جامعة بسكرة	مشرفا ومقررا
أ. د. لعجال اعجال محمد الامين	استاذ التعليم العالي	جامعة بسكرة	عضوا مناقشا
د. شرقي محمود	استاذ محاضر أ	جامعة البليدة	عضوا مناقشا
د. بن صغير عبد العظيم	استاذ محاضر أ	جامعة بسكرة	عضوا مناقشا
د. مجدوب عبد المؤمن	استاذ محاضر أ	جامعة ورقلة	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2013-2014

# مقدمة

## مقدمة

يعد تطور النظريات عند علماء و مفكري الادارة - الفكر الاداري- من النواة الاولى التي اسست للدولة كاهم منظمة تسير مجموع المصالح و تنظم مختلف الهيئات، هذه النظريات بتغير قيمها و معاييرها من اهمها بيروقراطية ماكس فيبر التي ركزت على الطابع الرسمي ، ثم توالى النظريات التي حاولت كل منها تغطية اهم سلبيات سابقتها مثل الادارة العلمية ، كما توالى الاتجاهات ليتحول التركيز الى الجانب البشري مع بروز الحركات النقابية و الحزبية و الجمعوية ، الا ان التطور العصري اثبت وجوده بجدارة خاصة مع بروز مفاهيم عديدة كالجودة Quality و انتقالها الى الخدمة العامة و تدريجيا الى عموم النظام السياسي ، ليصبح المواطن مفهوما محوريا تركز عليه مجمل الخدمات التي يقدمها النظام السياسي.

في ظل كل هذه التطورات برز عامل التقنية و المعلوماتية كاهم عامل لجودة اكثر في مجال الخدمة العامة و محاولة الاستفادة منها لتحقيق اهداف اخرى اهمها ممارسة مجموع الحقوق السياسية و المدنية بصفة متاحة للمواطن عبر الشبكات المتاحة من طرف الحكومة و غيرها من

الأهداف التي يعبر عنها بمصطلح الحكومة الالكترونية ، التي تركز  
اساسا على الشفافية و جودة و سرعة الخدمة.

### مبررات اختيار الموضوع:

لاختيار هذا الموضوع مجموعة اعتبارات تنطلق أساسا من الرغبة  
في التجديد، و في كل هناك مجموعة من الاعتبارات الذاتية و  
الموضوعية:

#### ● الاعتبارات الذاتية :

- التطرق إلى موضوع جد معاصر ذي أهمية بالغة لدى الدولة و  
المجتمع

- التطرق إلى موضوع يتعلق بالإدارة العامة

#### ● الاعتبارات الموضوعية :

- التركيز على موضوع الحكومة الالكترونية يشكل اعتمادا نظريا  
و عمليا معاصرا و تغييرا لمفهوم الخدمة التقليدي الى المفهوم  
القائم على العديد من المفاهيم كالجودة و السرعة و غيرها ، ما  
جعل الاهتمام بها كنه نظرية و كاهتمام عملي

- محاولة التركيز على ضرورة بناء الحكومة الالكترونية للدول

النامية كالجائر و العمل على إقحام الدولة و المجتمع في هذا

المسار رغم كل الظروف ، التي لا تعتبر مثبطة تماما

### صعوبات الدراسة :

موضوع الحكومة الالكترونية يظهر للباحثين على انه موضوع الساعة،

لكن البحث فيه هو في غاية الصعوبة ، حيث تواجه العديد من الصعوبات

اهمها :

• تشابه و تطابق في كثير من المادة العلمية المتوفرة في معظم الكتب

و المقالات ، مما يجعل المحتوى المتوفر نفسه يتكرر في عشرات

الكتب

• بناء على تشابه المادة العلمية يجد الباحث نفسه مضطرا الى الاخذ

من المراجع الالكترونية او المشاريع الحكومية الرسمية مما يجعل

البحث في غاية الصعوبة

• جدة موضوع الحكومة الالكترونية خاصة في الدول العربية و

المراجع المتوفرة تتكلم عن التجارب المتقدمة مع التطرق الى الدول

العربية في الغالب فيما لا يتجاوز حدود الفقرات

## اشكالية الموضوع :

مشكلة البحث كما هو معلوم منهجيا تمثل المبدأ الأساسي للبحث، لها مصوغاتها و مبرراتها الموضوعية التي تتبع في الأساس عن وجود غموض أو صعوبة أو نقص أو خطأ في معالجة موضوع.

وكما أشرنا إلى الجدة الفعلية لموضوع الحكومة الالكترونية و وجود بعض الدراسات التي تتصف بنوع من السطحية ، اضافة الى جانب عرض التجارب التي طبقت الحكومة الالكترونية دون التطرق الى جانب مقارنة .

نصوغ الإشكالية على الشكل التالي:

ما هو دور الحكومة الالكترونية في الأنظمة المقارنة و ما هي مكانتها في منظومة هذه الأنظمة ؟

و للتفصيل اكثر نطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية :

- ماهي الحكومة الالكترونية؟
- ماهي اهم النماذج المتقدمة للحكومة الالكترونية؟
- ماهي اهم التجارب العربية؟
- ماهو واقع الجزائر بالنسبة للحكومة الالكترونية؟

## الفرضيات :

نقترح اربع فرضيات للاجابة عن الاشكالية ،اذ تغطي مختلف جوانبها

و حدودها:

1- البنية التحتية الالكترونية في دولة معينة يؤدي بالضرورة الى

تطبيق الحكومة الالكترونية و نجاحها

2- توفر التجربة الالكترونية المتطورة للدول المتقدمة ادى لتطبيق

فعلي و ناجح للحكومة الالكترونية

3- عدم توفر الشروط الاساسية لبناء الحكومة الالكترونية في الدول

العربية هو السبب الاساسي لقصر التجربة في هذه الدول

4- لم تكتمل الجاهزية الاساسية لتطبيق الحكومة الالكترونية في

الجزائر بسبب عدم توفير الشروط اللازمة كاملة

## مناهج البحث :

اعتبارا لعدم إمكانية الاقتصار على منهج واحد لبحث أو دراسة بهذا

التوسع يجدر بنا استخدام مجموعة من مناهج البحث العلمي المتعددة التي

تساعد في تفصيل و تقديم المعلومات على أحسن طريقة،و يمكن إجمالها

كما يلي:

1- **المنهج المقارن** : و ذلك في المقارنة بين مختلف تجارب الحكومة

الالكترونية بالدول المتقدمة التي تعد نماذجاً ، و الدول الاخرى التي

لم تكتمل شروط الجاهزية الا في بعضها ، في الفصل الثاني و

الثالث

2- **منهج دراسة الحالة**: و ذلك من خلال دراسات تجارب الحكومة

الالكترونية في الفصل الثاني و الثالث ، و تجربة الجزائر في

الفصل الرابع .

3- **المنهج الاحصائي**: في دراسة العديد من الاحصائيات و الجداول

بالفصل الرابع الذي يخص الجزائر

4- **منهج تحليل المضمون** : و ذلك عند دراسة مشروع الجزائر

الالكترونية 2013 في الفصل الأخير

**أدبيات الدراسة :**

موضوع الحكومة الالكترونية على المستوى العلمي موضوع جديد ، و

غالب الدراسات التي قدمت في هذا الشأن قليلة و لا تتوسع بالشكل

المطلوب كما انها تقع في اشكالية المطابقة بين الطابع التقني للموضوع

في استخدام البرمجيات و غيرها التي تعتبر حقلاً تخصصياً للدارسات

التقنية ، بينما الطابع الاداري الذي لا يتعمق الى حد الجوانب التقنية

المحض يجعل من الواجب حتى انشاء تخصصات ادارية بعينها في المجال التقني ، هذا ما يجعل المؤلفات القليلة تناولها للموضوع سطحي كما ان المطلع يكتشف العديد من المصطلحات التخصصية التي لا يجد لها تفسيراً و هي في الاساس مواضيع تقنية ليس بالسهل فهمها .

من اهم الدراسات التي قدمت في موضوع الحكومة الالكترونية :

1- محمد سمير احمد ، في كتابه بعنوان : الادارة الالكترونية

2008

حيث تطرق في دراسته التي تتضمن ثلاثة عشر فصلا الى مفهوم الادارة الالكترونية و الفرق بينها و بين الحكومة الالكترونية التي تعتبر جزءا من كل ، كما تطرق في بقية فصول الدراسة الى موضوع الشبكات و علاقتها بالمفهومين اذ انها الاساس في بناء الحكومة الالكترونية ، زيادة الى تطرقه في الاخير الى بعض التجارب الناجحة كالاتحاد الاوربي ، الولايات المتحدة الاميركية ، المانيا ... ، اضافة الى بعض الدول العربية مثل الامارات العربية المتحدة ، السعودية ، الاردن وحتى الجزائر . لكن مع تركيزه على الجانب النظري وفق دراسة غير معمقة خاصة في تطرقه للتجارب في شكل جد موجز ، و هذا ما ستعطيه الرسالة.

2-محمود القدوة ، في كتابه :الحكومة الالكترونية و الادارة المعاصرة

2010

يتطرق هذا الباحث بشكل اعمق للحكومة الالكترونية ، حيث في فصوله الاربعة عشر يتدرج في الحكومة الالكترونية من النشأة و المفهوم الى المتطلبات و الاقسام ، ثم يركز على ضرورة توفير ما يسمى بالمواطن الالكتروني الذي يعتبر اساسا لنجاحها ، و في الاخير يقدم رؤية واقعية لتطبيق الحكومة الالكترونية في معظم الدول ، حيث تعتبر ظاهرة البيروقراطية خاصة في الدول العربية اهم مثبط و معرقل لتطور الحكومة الالكترونية او حتى مهددا لبوادر جاهزيتها . لكن في في حصر اسباب تعطل الحكومة الالكترونية تعتبر البيروقراطية جزء من كل مليء بالمؤشرات و كذا اختصار في دراسة النماذج.

3-عباس بدران في كتابه : الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية الى

التطبيق 2004

في دراسته التي تمتد في اربعة فصول ، درس من خلالها التمهيد للحكومة الالكترونية و مفهومها ، ثم اضاف عنصرا جديرا بالدراسة الا وهو الطابع الاستراتيجي للحكومة الالكترونية و ضرورة التجهيز لها و تطبيقها وفق استراتيجية محكمة كما بادرت مجمل الدول ، و اخيرا اعطى الباحث اهمية بالغة للامن المعلوماتي . الا ان الدراسة العملية فيما يخص النماذج المتقدمة و غيرها غابت عن هذه الدراسة .

4-محمد محمود الطعمانة و طارق شريف العلوش في كتابهما :

الحكومة الالكترونية و تطبيقاتها في الوطن العربي 2004

بعد الجانب المفاهيمي تطرق الباحثان الى بعض الجوانب مثل الاتصالات الالكترونية و منظومات الاتصال الحديثة كالانترنت و الاكسترانت ، كما في الفصل الاخير تطرقا الى اهم التجارب العربية . لكن لم تركز هذه الدراسة على الجانب النظري بل اعتمدت على نماذج مختصرة للدول المتقدمة دون مقارنة .

5-ابو بكر محمد الهوش في كتابه : الحكومة الالكترونية الواقع و

الافاق 2006

بعد التطرق الى الجانب النظري اضاف الباحث بعض الجوانب غير الموجودة في المؤلفات السابقة اهمها : مجتمع المعلومات الذي يعتبر تطويره شرطا لنجاح الحكومة الالكترونية ، اضافة الى التعاملات المالية الالكترونية التي تعتبر فيها النقود الالكترونية اهم عنصر لاداء مختلف التعاملات المالية على الخط ، و كذلك التسويق الالكتروني ، و في الاخير عرض بعض التجارب الدولية و العربية لكن العرض مختصر دون مقارنة التي تعتبر فعالة .

6- بشير علي الباز في كتابه : دور الحكومة الالكترونية في صناعة

### القرار الاداري و التصويت الالكتروني 2009

يخصص الباحث جزءا كبيرا في بحثه للديمقراطية الالكترونية باعتبارها ركنا اساسيا للحكومة الالكترونية ، لكن يتطرق الى عملية التصويت الالكتروني كاهم عملية ضمنها ، حيث تعتبر اداة فعالة لاختصار الوقت من جهة و لادماج المجتمع في المعاملات الالكترونية من جهة اخرى . غير ان الباحث ركز في دراسته على جانب واحد و هو القرار الاداري و التصويت الالكتروني دون تطرقه لنماذج ، حيث ان تطبيقات الحكومة الالكترونية هي الجانب المهم بعد التنظير و التاصيل الذي لم يتطرق اليه الباحث في مؤلفه .

7- ايمان عبد المحسن زكي في كتابها : الحكومة الالكترونية مدخل

### اداري متكامل 2009

تدرس الباحثة موضوع الحكومة الالكترونية على انها نموذج اداري متقدم تلا مجموعة من المداخل اهمها : الاصلاح الاداري ، الجودة الشاملة و اعادة الهندسة، لذلك دمجت نموذج الحكومة الالكترونية و الاستراتيجية الحكومية المتكاملة للتطوير الاداري ، و دون ان تفوت في الاخير التطرق الى بعض التجارب . الا ان الباحثة لم تركز على الجانب

النظري كما انها في تطرقها للنماذج كانت مختصرة مع غياب عنصر المقارنة .

لذلك فان الاطروحة الحالية تركز بشكل متوازن على الجانب النظري و العملي للحكومة الالكترونية كما انها تتطرق الى عنصر المقارنة بين مختلف التجارب وفق مؤشرات محددة ، رغم ان الدراسات

8-علي محمد عبد العزيز بن درويش في رسالته للماجستير تحت عنوان : "تطبيقات الحكومة الالكترونية دراسة ميدانية على ادارة الجنسية و الاقامة بدبي ، انجزت باكاديمية نايف العربية للعلوم الامنية / قسم العلوم الادارية.

تقدم الرسالة معالجة للجانب النظري للحكومة الالكترونية اضافة الى التطرق للدراسة الميدانية بادارة الجنسية و الاقامة بامارة دبي ، الا ان الجانب التطبيقي لبعض النماذج غائب اضافة الى الجانب الاستراتيجي ، ما ستركز عليه هذه الاطروحة على اعتبار الجانب النظري و العملي بالتفصيل.

### خطة الدراسة :

معالجة هذه الرسالة كانت على شكل تسلسلي كالتالي :

- **مقدمة :** التي تتضمن مختلف خطوات الموضوع ابتداء بالتمهيد الى شرح الخطة

- **الفصل الاول :** يعالج الاطار المفاهيمي للحكومة الالكترونية ، حيث تعرف الحكومة الالكترونية و كذا المدارس التي نظرت لها ، اضافة الى اهدافها و اقسامها ، زيادة الى متطلبات تطبيقها و اخيرا التحول نحو الحكومة الالكترونية

- **الفصل الثاني :** الذي يتطرق الى دراسة اهم التجارب المتقدمة للحكومة الالكترونية ، مثل الولايات المتحدة الاميركية ، المملكة المتحدة و ماليزيا و غيرهم ، ثم التطرق الى مقومات هذه التجارب

- **الفصل الثالث :** يتطرق الى دراسة اهم التجارب العربية التي حاولت العديد منها تطبيق الحكومة الالكترونية مثل : الامارات العربية المتحدة، الاردن ، مصر ، السعودية و غيرهم ، ثم التطرق لمقومات التجارب السابقة لاطهار طابع مقارن بينها و بين التجارب المتقدمة الرائدة.

- **الفصل الرابع :** دراسة واقع الجزائر للحكومة الالكترونية . من خلال استعراض مختلف المقومات التي تحتويها الجزائر من

مؤشرات الجاهزية للحكومة الالكترونية، القطاعات المستهدفة للتطوير ، اضافة الى عرض المشروع الرئيسي -الجزائر الالكترونية 2013 - و دراستها دراسة نقدية ، اما في الاخير دراسة لاهم المواقع الالكترونية المتاحة للمواطن.

- **خاتمة:** من خلالها نقدم ملخصا للاطروحة و اهم النتائج المتوصل اليها.

- **الملاحق:** إذ أنها تدعم و تشكل تقوية للبحث، و تساعد على إدراج وثائق و بيانات لايمكن إدراجها في المضمون.

- **فهرسا للجداول و الأشكال:** بهدف إعطاء العملية صبغة تنظيمية تسهل على المطلع التعرف و الرجوع للجداول و الأشكال المستخدمة.

- **قائمة المراجع:** مع مراعاة التنوع في المراجع

- **ملخصين باللغة العربية و الانجليزية**

# الفصل الأول

## الإطار المفاهيمي للحكومة

### الالكترونية

## الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للحكومة الالكترونية

### تمهيد :

تعتبر الحكومة الالكترونية من أهم المفاهيم التي اكتسحت الساحة السياسية و الإدارية و حتى العلمية ، حيث صارت مجمل الدول و الحكومات تحاول تطبيقها وفق القدرات المتفاوتة التقنية و الفنية . لكن في كل فالحكومة الالكترونية وفق معانيها تعنى بالجانب التقني أساسا الممثل في البنية التحتية كما تعتبر بعض المفاهيم الأساسية كالشفافية و المساءلة من أهم معاييرها.

في هذا الفصل سنتطرق لمفهوم الحكومة الالكترونية و اركانها و اقسامها، حيث انها تقوم على مجموعة من المبادئ إضافة الى استعراض الشروط اللازمة لجاهزية أي دولة لتطبيقها.

## المبحث الأول : ماهية الحكومة الالكترونية

### 1- تعريف الحكومة الالكترونية

تعددت المفاهيم التي قدمت للحكومة الالكترونية كمصطلح علمي دقيق له دلالاته التقنية المعاصرة في المقام الأول ، و فيما يلي سنفصل في مجموعة من التعاريف ثم نجملها في تعريف إجرائي يحوصل غالبها.

من أهم التعاريف التي شملت مفهوم الحكومة الالكترونية:

"تعرف الحكومة الالكترونية على أنها استغلال قوة تكنولوجيا

المعلومات و الاتصال لغرض فعالية و جودة الخدمات العامة. و كذا

تفعيل العلاقة بين الزبائن و المواطنين و الهيئات العامة " <sup>1</sup>

الحكومة الالكترونية تعني النشاطات الحكومية المتعلقة بالمعاملات

الالكترونية بين مختلف المستويات الحكومية ،المواطنين و مجتمع

المعلومات التي تتضمن متطلبات و الامداد بالمنتجات و الخدمات و

استقبال الاوامر ، حماية و متابعة المعلومات و اتمام المعاملات المالية

الحكومة الالكترونية هي متابعة نوعية الخدمات المقدمة من خلال

الممارسة و التسيير فيما يخص تحويل العلاقات الخارجية و الداخلية

---

<sup>1</sup> - Office of the Deputy Prime Minister, " Local E-government Process Evaluation of the Implementation of Electronic Local Government in England", Center for Urban and Regional Development Studies, university of Newcastle upon Tyne,London,November 2003,p06

المتعلقة بالتكنولوجيا و كذا الانترنت و المعلوماتية المعاصرة ، هذا ما

يعني:<sup>1</sup>

الحكومة — المواطن

الحكومة — الموظفين

الحكومة — الأعمال

الحكومة — الحكومة

"الحكومة الالكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات بصفة عامة و التجارة الالكترونية بصفة خاصة لامداد المواطنين و المنظمات بالمدخل الملائمة للمعلومات و الخدمات الحكومية و تقديم الخدمات العامة للمواطنين و منظمات الأعمال و الموردين و كل من يعمل في القطاع الحكومي ، كما أنها طريقة أكثر كفاءة و فاعلية لإدارة المعاملات التجارية مع المواطنين و منظمات الأعمال و حتى مع المنظمات ذاتها"<sup>2</sup>

"الحكومة الالكترونية هي إعادة ابتكار الأعمال الحكومية بواسطة طرق جديدة لادماج و تكامل المعلومات و توفر فرصة إمكانية الوصول

---

<sup>1</sup>- Zhiyuan Fang,"E-government in Digital Era: Concept,Practice and Development",International Journal of the Computer , the Internet and Management,vol10,n02,2002,p03.

<sup>2</sup>- إيمان عبد المحسن زكي،الحكومة الالكترونية مدخل اداري متكامل . القاهرة : منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية ،2009، ص ص 18-19.

إليها من خلال موقع الكتروني" و يضيف صاحب التعريف مجموعة أخرى من التعاريف ذات الصلة بالتعريف هذا ، حيث من أهمها:

الحكومة الالكترونية هي تطبيق و استخدام ما يسمى بتقنية الاتصال و المعلومات في الأجهزة الحكومية، و استثمارها الكامل و الفعال في تسهيل الخدمات الحكومية و توطيد العلاقات بشكل كفاء مع العامة والعديد من الوحدات الحكومية في كافة أنحاء العالم....<sup>1</sup>

في تحليل بسيط اكتشفنا على الأقل مجموعة من الروابط و الأمور المشتركة التي تتصل بالحكومة الالكترونية و بمكوناتها، فيتصدر عامل الآلية جميع العناصر، إذ نقصد به البنية التحتية الالكترونية التي تجعل من التعاملات التقليدية الورقية تستبدل بالرقمية المتطورة و الفعالة. و في حين التوسع أكثر في تعريف الحكومة الالكترونية نترك إجمال عناصرها المشتركة- التي تتعدى حتى إلى عامل العالمية - إلى حين التطرق لمختلف التعاريف الممكن ذكرها.

"الحكومة الالكترونية هي عبارة عن أتمتة الأعمال ما بين الدوائر الحكومية بعضها ببعض و الدوائر الحكومية و قطاع الاعمال و

---

<sup>1</sup> - محمود القدوة ،الحكومة الالكترونية و الادارة المعاصرة .عمان: دار اسامة للنشر و التوزيع ،

المواطنين، بحيث تستخدم البرمجيات الحديثة المستخدمة في تكنولوجيا  
الانترنت لتحقيق ذلك" <sup>1</sup>

كما ينحو الدكتور بوحوش منحى آخر و إن كان في نفس السياق لكن يستند  
إلى متغيرات أخرى تعنى بتجارب و تعميم على الكل العام للمصطلح، فالحكومة  
الالكترونية بشكل شامل تعني الحكومة الذكية SMART GOV التي تتمثل في  
الآتي: البساطة، الأخلاقية، المساءلة، الاستجابة، الشفافية

(Simplicity, Morality, Accountability, Responsiveness, Transparency)  
حيث أن الحرف الأول من كلمة تشكل كلمة SMART أي الذكية ،  
و معنى ذلك : تحديد المسؤولية، المحاسبة على المسؤولية، احترام القوانين  
و العمل حسب مقاييس أخلاقية، و جعل العمل الحكومي أكثر شفافية تجاه  
المواطنين، و تسهيل أساليب العمل في العلاقات بين المواطنين و  
حكوماتهم <sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> - احمد حسن محمد العزام ، " الحكومة الالكترونية في الاردن امكانيات التطبيق " ، رسالة ماجستير في

الادارة العامة ، قسم الادارة العامة ، كلية الاقتصاد و العلوم الادارية ، جامعة اليرموك ، عمان ، 2001 ،  
ص 7.

<sup>2</sup> - عبد اللطيف باري ، "الحكومة الالكترونية بين الاطار النظري و تحديات التطبيق " ، الملتقى الدولي

حول الحكومة الالكترونية و دورها في انجاح الخطط التنموية ، كلية الحقوق و العلوم التجارية ، جامعة

عبد الحميد بن باديس مستغانم ، 19-20 افريل 2010.

يقدم البنك الدولي تعريفا للحكومة الالكترونية حيث أنها مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من اجل زيادة كفاءة و فعالية و شفافية و مساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن و مجتمع الأعمال من خلال تمكينهم من المعلومات بما يدعم كل النظم الإجرائية للحكومة و يقضي على الفساد.<sup>1</sup>

تعرف الحكومة الالكترونية كذلك على انها: "استغلال قوة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات للتحول و بِنفاذ و نوعية و فعالية الخدمات العامة، كل ذلك لتاصيل العلاقة بين الزائين و المواطنين و الهيئات العامة."<sup>2</sup>

من مجمل التعاريف المقدمة نقدم تعريفا إجرائيا للحكومة الالكترونية، حيث أنها: قدرة القطاعات الحكومية على الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و محاولة تجاوز الخدمات الحكومية التقليدية بالتأسيس لأتمتة الإدارات و مختلف أنشطتها الوظيفية و التحول نحو الخدمات الالكترونية بشكل يعيد النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة و المواطن و يعزز مقدارا من الشفافية في عمل الأجهزة الحكومية بحثا عن

---

<sup>1</sup> - المرجع نفسه.

<sup>2</sup> - Office of the Deputy Prime minister, op cit , p06

المصادقية و الرضا و القبول لدى الجماهير فتصبح الخدمة المقدمة إلى المواطن تعتمد على بعض الأسس خاصة منها السرعة و الشفافية و عدم الاعتماد على الوسائل التقليدية ، بدل ذلك يعتمد على التقنية المعاصرة أو المعلوماتية.

## 2- مدارس الحكومة الالكترونية

المنتبع لنشأة الحكومة الالكترونية و تكوينها مرورا بكل المراحل التي سيأتي تفصيلها فيما بعد، يكتشف أن الحكومة الالكترونية ظهرت من خلال استعمال التقنية في مجال الاتصالات و غيرها- يخصص مبحث لتطور و نشأة الحكومة الالكترونية- ، هناك مجموعة من المدارس: <sup>1</sup>

### 1-مدرسة تكنولوجيا المعلومات:

تركز هذه المدرسة على تفعيل الخدمة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات لتوصلها بكل كفاءة و فعالية إلى المواطنين.  
و في هذا المجال تستخدم مختلف الوسائل التكنولوجية من هاتف و فاكس و انترنيت...، كلها في سبيل تسهيل الخدمة المقدمة من طرف الحكومة إلى المواطنين.

---

<sup>1</sup> - ريا احمد الدباس ، الحكومة الالكترونية . عمان : مكتبة الجامعة الاردنية ، 2009 ، ص ص

## 2- مدرسة إبداع الإدارة:

حيث تركز هذه المدرسة على ضرورة إحداث تغييرات في مفهوم الإدارة و التحول من الإدارة التقليدية إلى إدارة التغيير و الابتكار ، و بهذا فان مفهوم هذه المدرسة يجعل من الإدارة العامة و نوعية و فعالية العمليات التي تقوم بها في مؤسساتها من جهة و الخدمات التي تقدمها للمواطنين من جهة أخرى.

المهم في تصور هذه المدرسة هو تتبع أهم المفاهيم التي يفترضها إبداع الإدارة و الفعالية في الخدمة المقدمة للجمهور.

## 3- مدرسة إعادة اختراع الحكومة

تكتسب هذه المدرسة في تصورها للحكومة الالكترونية تجديدا في المفاهيم، حيث تؤمن بعادة اختراع الحكومة من خلال إحداث تغييرات جوهرية في استراتيجيات تعامل الحكومة مع المواطنين ، خاصة إن هذه العلاقة تبنى على مجموعة مبادئ كالعدالة و الإنصاف و الشفافية و المساءلة و المشاركة في اتخاذ القرارات.

كما انه من الناحية النظرية إعادة اختراع الحكومة تسطر

مجموعة من المهام:<sup>1</sup>

للقطاع العام: -وضع السياسات

- التشريع و سن القوانين

- تحقيق المساواة

- منع التمييز العنصري

- منع الاستغلال و الاحتكار

- توثيق الروابط الاجتماعية

- الأمن

للقطاع الخاص: - المهام الاقتصادية

- المهام الاستشارية

- تحقيق الربح

- تحقيق الاكتفاء الذاتي

للقطاع التطوعي: - المهام الاجتماعية

- المهام الربحية القليلة

---

<sup>1</sup> - ديفيد اسبورن و وتد جيبلر ، " اعادة اختراع الحكومة كيف تعمل روح المبادرة على احياء القطاع

العام؟" ، السنة 2 ع 6، خلاصات كتب المدير و رجل الاعمال ، القاهرة ج م ع ، مارس اذار 1994،

- خدمة المجتمع المحلي

- تعزيز روح المسؤولية لدى الأفراد

- العمل على إسعاد الآخرين

### 3- نشأة و تطور الحكومة الالكترونية

كما سبق الذكر في الإشارة إلى نشأة الحكومة الالكترونية ، فقد نشأت في أواسط الثمانينيات في " الدول الاسكندنافية عن طريق ربط القرى البعيدة بالمركز، و أطلق عليها اسم القرى الالكترونية Elictronic Villages . و يعد لارس Lars من جامعة اودونيس Aodeiss في الدنمارك رائد هذه التجربة"<sup>1</sup>

كما امتدت التجربة إلى المملكة المتحدة عام 1989 في مشروع قرية مانشستر الذي هو عبارة عن مضيف يهدف إلى ترقية و متابعة التطورات الاجتماعية و الاقتصادية و التعليمية....

أما عن اهم التطورات التي مرت بها الحكومة الالكترونية فيمكن تقسيمها إلى ثلاث مراحل اساسية من خلالها وصلت من النشوء و الظهور كفكرة و ضرورة الى التقدم و البروز كتطبيق فعلي ، و من اهم مراحل الحكومة الالكترونية كما تدل عليه مجمل الكتب و المؤلفات :

---

<sup>1</sup> - محمود القدوة ، مرجع سابق ، ص 16 .

## المرحلة الأولى: "مرحلة الميلاد" (عصر الحاسوب)

ترجع زمنيا إلى بداية النصف الثاني من القرن العشرين (20) ،  
بدخول أجهزة الحواسيب في الخدمة ، حيث ركز في هذه المرحلة على  
عدة عوامل و أهداف من خلال إدخال الحواسيب أهمها السرعة.

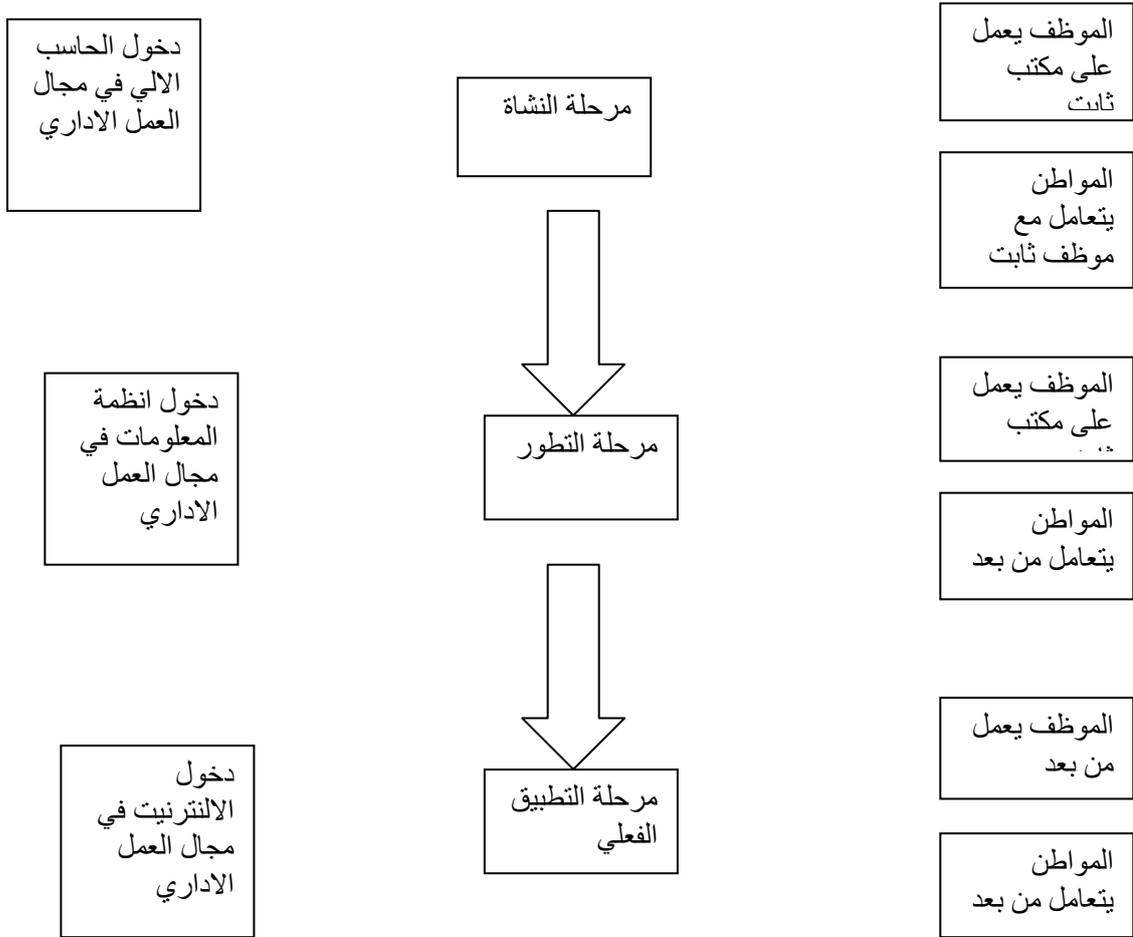
## المرحلة الثانية: "مرحلة التصعيد" (عصر أنظمة المعلومات)

تبدأ هذه المرحلة خلال السبعينيات و الثمانينيات ، حيث تم وضع  
بعض الخدمات أهمها الاتمته التي بفضلها يحصل المواطن على العديد  
من الخدمات معلوماتيا دون اللجوء إلى الإجراءات البيروقراطية  
الكلاسيكية.

## المرحلة الثالثة:مرحلة الذروة (عصر الانترنت)

بدأت في منتصف التسعينيات ، حيث تم توسيع و تفعيل أداء الحكومة  
في العديد من المجالات كالتربية و التعليم، تسديد الفواتير، استخراج  
الوثائق....

كما أن العديد من التصنيفات قدمت لشرح التطورات التي مرت بها  
الحكومة الالكترونية حتى وصلت إلى مراحل متقدمة للتطبيق، بل تعدت  
إلى العديد من الدول إلى التطبيق الشامل حسبما يدل عليه الشكل التالي:



**شكل 01 يمثل: مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية**  
**المصدر: محمد القدوة، الحكومة الالكترونية و الإدارة**  
**المعاصرة. عمان: دار اسامة للنشر و التوزيع، 2010، ص 18**

يشير المخطط إلى المراحل الفعلية لتطور الحكومة الالكترونية منذ  
النشأة حتى التطبيق الفعلي ، حيث يعالج الشكل متغيرين أساسيين :  
الموظف و المواطن، في مقابل ذلك يعاين المخطط التوالي الزمني في  
دخول المعلوماتية من الحاسوب حتى انتشار الانترنت.

ففي المرحلة الأولى (النشأة) اقتصر الجانب المعلوماتي على الوظائف  
الإدارية و محاولة تعميمها على المكاتب.

المرحلة الثانية (التطور) و دخول أنظمة المعلومات في مجال العمل الإداري ، فقد تطور مفهوم الخدمة تدريجيا من الكلاسيك إلى المفهوم الجديد.

أما المرحلة الأخيرة(التطبيق الفعلي) و دخول الانترنت حيز العمل في المجال الإداري فقد تغير مفهوم العمليات الإدارية خاصة تعامل الإداري مع المواطن الذي أصبح على الشبكة و قلص العمل المكتبي التقليدي في بعض المعاملات.

من مجمل التطورات التي مرت بها الحكومة الالكترونية يمكن أن نربط هذه التطورات بعاملين أساسيين غيرا و ساعدا في ظهور المفهوم تطبيقيا:

الأول : تعميم العمل بأجهزة الكمبيوتر في الإدارات العامة خاصة ، حيث شكل هذا تكويننا لبنية تحتية الكترونية مدعمة بوسائل أخرى كالهاتف.

العامل الثاني:ظهور الشبكات الالكترونية الداخلية و العالمية التي أرغمت الخبراء على التفكير في طرق تجعل إمكانية استخدامها في العمل الإداري و المصرفي و الاقتصادي حتى يعم كل المجالات.

#### 4- أهداف الحكومة الالكترونية

الحكومة الالكترونية مفهوم هام جدا على المستوى الشامل للدولة ، خاصة أنها تعتمد على مفاهيم أخرى تتبع من صلب المشاغل السياسية كالشفافية،المساءلة و مكافحة الفساد، لذلك فإنها اعتبار استراتيجي للغاية يستند إلى مجموعة من الأهداف:<sup>1</sup>

1-رفع مستوى الأداء: حيث يمكن التحكم في المعلومات بدقة بين الدوائر الحكومية المختلفة، مما ينعكس إيجابا على القطاعات المختلفة و على المواطنين.

2-زيادة دقة البيانات : توفر هذا الهدف أساسي جدا ، حيث أن تقييد المعلومات و تخزينها أفضل من الجانب اليدوي.

3-اختصار الإجراءات الإدارية : و هذا بتقلص المعاملات التقليدية التي لا طائل منها ، كما تختصر إجراءات ورقية عديدة.

4-زيادة الإنتاجية و خفض التكلفة في الأداء: خاصة في مجال اليد العاملة، إذ لا تتطلب مختلف العمليات بتوفر التكنولوجيا إلى منجزين كثر و لا لوقت كبير.

---

<sup>1</sup> - ابو بكر محمد الهوش ، الحكومة الالكترونية الواقع و الافاق .القاهرة : مجموعة النيل العربية ،

5-رفع كفاءة أداء العاملين: خاصة في مجال التكنولوجيا.

6-مواكبة التطور التكنولوجي : حيث أن رفعة و إتقان الخدمات

المقدمة للمواطنين تتطور في مختلف دول العالم بشكل متسارع ،

فيجب ملاحقة هذا التطور خاصة في جانبه التكنولوجي.

7-دعم النمو الاقتصادي: تساهم الحكومة الالكترونية مساهمة فعالة

في مختلف المجالات خاصة المجال الاقتصادي، حيث أن أهم

فروعها التجارة الالكترونية و التسويق الالكتروني، كأشطة مساعدة

للنشاطات التقليدية-حسب درجة تطور الدولة و المجتمع- بما يوفر

حركية اقتصادية أوسع و أفضل.

أهداف الحكومة الالكترونية عديدة لكن في مجملها متعلقة بمحاور

عامة إستراتيجية تتعلق بنمط تسيير النظام و فعاليته في الجانب

الحكومي-الشعبي ، الحكومي-الحكومي و الحكومي-الخارجي ، و ما

ينبني على هذه المحاور من تسريع و فعالية و تنظيم للخدمة و لطريقة

عمل الإدارات العامة.<sup>1</sup>

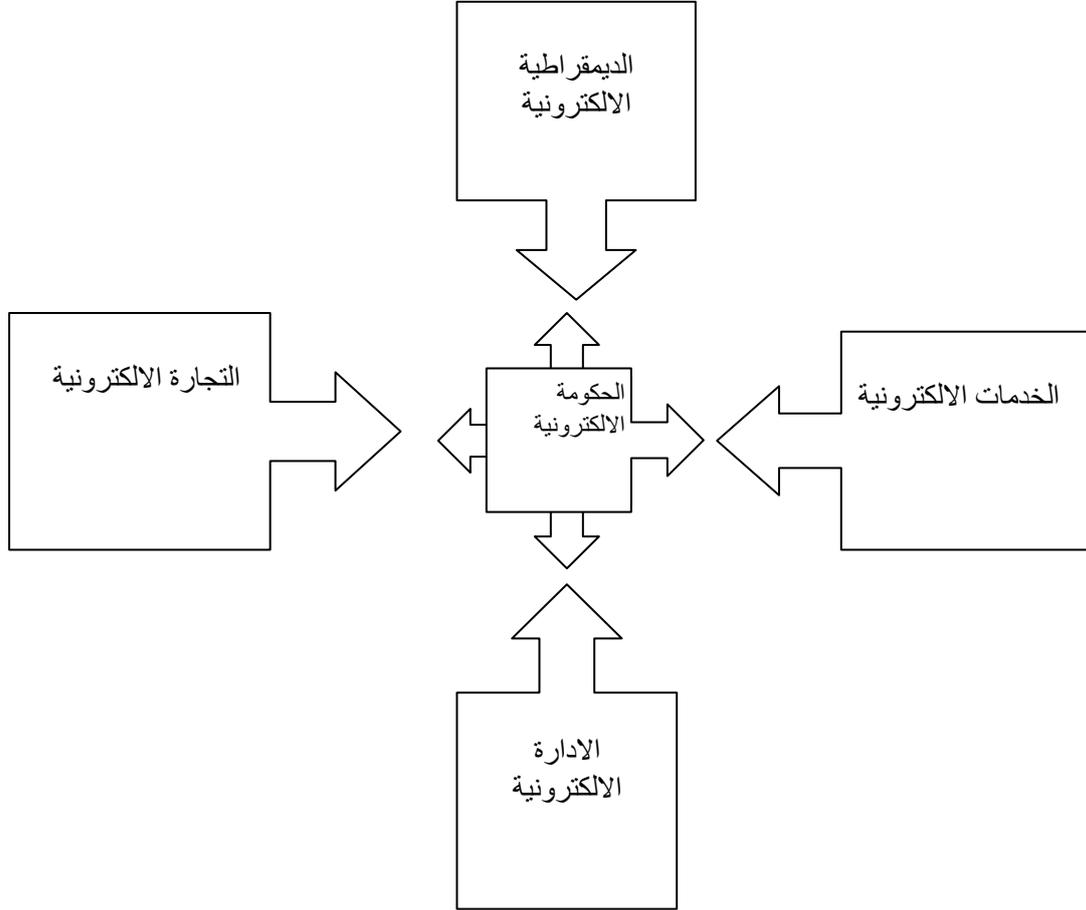
---

<sup>1</sup> - ارجع الى : 'L'etat a l'heure du gouvernement', MIRCEA GEORGESCU ,

[http://anale.feaa.uaic.ro/anale/resurse/43\\_Georgescu\\_M\\_-\\_L%27etat\\_a\\_l%27heure\\_du\\_E-Gouvernement.pdf](http://anale.feaa.uaic.ro/anale/resurse/43_Georgescu_M_-_L%27etat_a_l%27heure_du_E-Gouvernement.pdf)

## 5- أقسام الحكومة الالكترونية

يوضح الشكل الموالي أقسام الحكومة الالكترونية الأربعة:



شكل 02 يمثل: أقسام و مجالات الحكومة الالكترونية  
المصدر : عباس بدران، الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية الى التطبيق. بيروت: المؤسسة العربية للدراسات و النشر، 2004، ص50

حيث أن أقسامها على التوالي:

أ- الديمقراطية الالكترونية

ب- التجارة الالكترونية

ج- الإدارة الالكترونية

د- الخدمات الالكترونية

## 1- الديمقراطية الالكترونية:

يعتبر هذا الجانب من الحكومة الالكترونية أهم جانب ، لأنه يهتم بالأمر و الشؤون السياسية العليا للبلاد ، أو بشكل أدق يهتم بأساسيات النظام السياسي في علاقات السلطات و علاقة النظام بالمواطنين ، و هذا الأخير أهم لأنه يجعل من شرعية النظام السياسي و استمراريته من الثقة اللازمة للمواطنين و مدى الاستجابة للقوانين و النظم.

من اهم مبادئ الديمقراطية الالكترونية :

1- الديمقراطية الالكترونية استراتيجية حكومية تهدف الى دعم العملية

الديمقراطية

2- دعم الديمقراطية عن طريق تكنولوجيا الاعلام و الاتصال

3- قيم الديمقراطية يجب ان تعتمد كقيم للديمقراطية الالكترونية

4- ترتبط الديمقراطية الالكترونية بالحكم الراشد عن طريق أسسه من

الكفاءة، الفعالية و الشفافية و غيرها

5- احترام الحريات العامة و حقوق الإنسان

6- الديمقراطية الالكترونية وسيلة لتوسيع المشاركة الشعبية في العمل

السياسي

7- تعتبر الديمقراطية الالكترونية وسيلة للحد من التهميش و تحقيق الاستقرار

8- تختلف الديمقراطية الالكترونية عن التقليدية لان اطرافها هم جميع فئات المجتمع بدل التمثيل في المجالس.

اما عن ابعادها فقد أوجزت الحكومة السويدية أبعادا خمسة لعملية الديمقراطية الالكترونية<sup>1</sup>:

1- أنظمة الاقتراع الالكترونية : حيث أن هذا يسهل على المقترعين تقديم أصواتهم على الخط دون التنقل إلى مراكز الاقتراع ، لكت العملية تتطلب تقنية عالية و أنظمة أمان فعالة ، زيادة إلى بعض التجارب وصفت بالفاشلة رغم تقدم الدول التي جربتھا، كما أنها تقنية توصف بغير مأمونة النتائج.

2- النشاطات السياسية عبر الانترنت: تشجيع نشر أجنادات الأحزاب و القوى المختلفة و تشجيع ثقافة التجمعات الشعبية الالكترونية.

---

<sup>1</sup> - عباس بدران ، الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية الى التطبيق .بيروت:المؤسسة العربية

للداسات و النشر،2004، ص ص 54-55

3- الشفافية و الثقة الالكترونية : و ذلك بنشر جميع الوثائق الحكومية على الانترنت ، حيث يمكن للجمهور الاطلاع على كل الشؤون مباشرة.

4- المشاركة الديمقراطية: استطلاع رأي الشعب و نشر القرارات الحكومية قبل اتخاذها.

5- الفجوة الرقمية: على الحكومة أن تأخذ في عين الاعتبار خصوصا في الدول المتخلفة أن نسبة استخدام الشبكات متواضع جدا نسبة إلى المستخدمين، زيادة إلى أن طبيعة استخدام الانترنت محصور في مجالات متعددة، مقررین هذا بضعف الوعي السياسي لدى الجمهور.

تطبق الديمقراطية الالكترونية في العديد من المجالات اهمها :

- التصويت الالكتروني
- البرلمان الالكتروني

**التصويت الالكتروني:**

يعتبر التصويت الالكتروني من اهم الوسائل الفعالة في العملية

الانتخابية لعدة اعتبارات اهمها :

- سرعة العملية الانتخابية

- مشاركة جميع فئات الشعب في العملية الانتخابية
- مشاركة ذوي الاحتياجات الخاصة دون اللجوء

#### للاجراءات الادارية

- التمكن من حسم الانتخابات فور انتهاء العملية الانتخابية

#### - الاقتصاد في التكلفة

حيث يعتمد هذا النظام على عنصر الالية في الانتخابات مع تجهيز قوي و في غاية التطور لمختلف النقاط الانتخابية ، زيادة الى النظم المعلوماتية المستخدمة التي يجب ان تحظى بميزتين اساسيتين : السرعة و الامان.

وقد خاضت مجموعة من الدول هذه التجربة اهمها الولايات المتحدة الاميركية سنة 2004 ، حيث ان العملية الانتخابية تمت بشكل لاقى انتقادات من طرف الناخبين ، كما انها سجلت تطورا في مجال التصويت المتميز بالسرعة و الغاء العديد من عيوب التصويت التقليدي ، و من اهم عناصر هذه الانتخابات و ملاساتها :<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - عبد الحميد بسيوني ، الديمقراطية الالكترونية . القاهرة : دار الكتب العلمية للنشر و التوزيع ، 2008 ، ص244

• الاعتماد بشكل رئيسي على نظم التصويت الالكترونية باستخدام نا  
يقارب 175 الف نظام الكتروني

• انتشار نظم التصويت الالكترونية المزودة بالشاشات الحساسة للمس  
في 27 ولاية

• ادلا حوالي 50 مليون ناخب باصواتهم

• عدد المشكلات المتعلقة بعمليات التصويت بلغ حوالي 27500 منها  
06 في المئة لها علاقة بنظم و الات التصويت

• وصل عدد البلاغات الخاصة بمشكلات ذات علاقة باللات  
التصويت الالكتروني 110 بلاغ بسبب اخطاء بشرية و الباقي  
بسبب الات التصويت

• وصل عدد بلاغات قيام بعض الالات بتحويل اصوات الناخبين من  
مرشح الى اخر 30 بلاغا

• نقص في عدد الالات مما ادى الى تاخير العملية في بعض  
الولايات

و بشكل عام فان التصويت الالكتروني لها مزايا و عيوب خاصة فيما  
تعلق بتامين الانظمة و الابتعاد عن الاعطال الالكترونية التي قد تحدث  
عيوبا في الاصوات ، كما ان التصويت الالكترونية لا يقتصر على

الاجهزة الموفرة من طرف الحكومة بل يتعدى الى شبكة الانترنت في العديد من التجارب ، حيث يتطلب الامر تكنولوجيا متطورة جدا.

### البرلمان الالكتروني :

في اطار الاتجاه نحو الحكومة الديمقراطية الالكترونية تتابعت التطورات الى ظهور تطبيقات جديدة اهمها المشاركة الالكترونية-e-participation ، حيث يدل المصطلح الى اطلاع المواطنين على مختلف السياسات و العمليات التي تجري لدى هيئات و مؤسسات الدولة ، و من بين الهيئات الاكثر اهمية البرلمان ، الذي لازمه ظهور مصطلح البرلمان الالكتروني e-parliament ، حيث يوفر البرلمان العديد من الاهداف اهمها :<sup>1</sup>

- اتاحة البرلمان للشعب و نشأة علاقة تفاعلية مع المواطن مباشرة
- توفير الخدمات
- تقليل النفقات
- زيادة دقة المراجعة
- استخدام الاستشارة الالكترونية للجمهور

و بشكل وجيز فان البرلمان الالكتروني يتيح للمواطن الاطلاع على جلسات و نقاشات البرلمان كما له ان يبدي رايه في مختلف القضايا

---

<sup>1</sup> - المرجع نفسه ، ص 280

العامّة مباشرة دون تبليغ النواب او الممثلين ، و الفكرة العامّة ان توثق كل المناقشات و البحوث و المخاطبات البرلمانية اضافة الى السجلات ، يتاح كل هذا ضمن شبكة الانترنت و يزود الموقع بمستويات دخول للمواطن و للنواب وفق رموز خاصة<sup>1</sup>

كنتيجة حول فعالية اسلوب الديمقراطية الالكترونية و نجاحها في المجتمعات ، يكون هذا النجاح نسبة إلى درجة الوعي السياسي للجمهور في استخدام الانترنت<sup>2</sup>، لكن بالشكل المطلوب الذي يخدم الحكومة الالكترونية.

## ب- التجارة الالكترونية:

تمثل التجارة الالكترونية أهمية بالغة في إطار الحكومة الالكترونية، بل تزداد أهميتها إن تعلق الأمر بمصالح اقتصادية و المساهمة في زيادة الناتج القومي و الدخل الفردي...

<sup>1</sup> - علي الصاوي و اخرون ، " مقومات الادارة الالكترونية لاعمال البلالمان نحو برلمان رقمي عربي " ، البرلمان الالكتروني ، اوراق عمل المؤتمر العربي الثاني للمجالس التشريعية العربية ، ط 2 ، المنظمة العربية للتنمية الادارية، 2008 ، ص 144

<sup>2</sup> - بشير علي باز ، دور الحكومة الالكترونية في صناعة القرار الاداري و التصويت الالكتروني. مصر: دار

الكتب القانونية ، 2009 ، ص 135

و للاطلاع على مفهوم الفجوة الرقمية ارجع الى :

كاثرين ل مان و اخرون ، التجارة الالكترونية العالمية ، ترجمة الشحات منصور . القاهرة:مركز

الاهرام للترجمة و النشر، 2003، ص 174

بصفة عامة تعرف التجارة الالكترونية على أنها: "تنفيذ و إدارة الأنشطة التجارية المتعلقة بالبضاعة و الخدمات بواسطة المعطيات عبر شبكة الانترنت" <sup>1</sup>

" تشمل التجارة الالكترونية العمليات الجارية التي تتعامل مع العملاء و الموردين، و عادة ما توصف بالنسبة إلى الانترنت" <sup>2</sup>

كما يشمل مفهومها ثلاثة أنواع من الأنشطة:

1- خدمات ربط أو دخول الانترنت و ما تتضمنه من خدمات ذات محتوى تقني

2- التسليم أو التزويد للخدمات

3- استخدام الانترنت كوسيط لتوزيع الخدمات و النوعين: هذا الباهم.

و تشمل التجارة الالكترونية من حيث الاختصاص نوعين :

أ- التجارة الالكترونية الحكومية : التي تختص بالمعاملات الناتجة عنها آثار مالية و توجه إلى المواطنين أو المؤسسات ، حيث تشمل بيع البضائع و أداء مستحققاتها الكترونيا ، مما يسهل على المواطنين و على المؤسسات الاطلاع على البضائع و الخدمات على الانترنت دون التنقل ، كما يلغي فكرة الأسواق التقليدية و

---

<sup>1</sup> - سليم سعداوي ، عقود التجارة الالكترونية دراسة مقارنة . الجزائر : دار الخلدونية ، 2008 ، ص 11.

<sup>2</sup> - جورج شيل ، نظم المعلومات الادارية . الرياض: دار المريخ للنشر ، د ن، ص145

المزادات، لكن بالمقابل على الحكومة إن تضبط المعاملات

الإلكترونية تقنيا و تشريعيا بالشكل الذي يدعم ثقة المواطن.

و في الجدول الموالي مستخلص يتعلق بالتجارة الإلكترونية الحكومية في

استراليا:

## فوائد للمؤسسات و المزودين

\*تكامل أنظمة الحكومة مع انظمتهم الداخلية بطريقة تسمح لهم باستلام طلبات الشراء في نفس اللحظة التي تصدر فيها

\*تحصيل مستحقاتهم الكترونيا و من دون عناء انتظار تنفيذ و دفع الفواتير الورقية

## فوائد الحكومة

\*خفض كلفة دورة المشتريات

\*امكانية تحضير طلبات الشراء أوماتيكيا بعد حصول نقص في المخزون و رفعها الى المسؤول المختص للموافقة عليها

\*استخراج احصاءات و تقارير عن عمليات الشراء و التوريد

\*الحصول على اكبر عدد من عروض البيع من المزودين الكترونيا

كما الحال في معظم الدوائر و الادارات الحكومية ، كانت دائرة الموارد الطبيعية و البيئية الاستراتيجية تقوم بتنفيذ مشترياتها معتمدة على المعاملات الورقية و التي كانت تستهلك وقتا طويلا من اجل تنفيذها ناهيك عن الاخطاء التي تصاحب عملية الشراء و التوريد و عدم امكانية التحكم بمستويات البضائع المطلوبة و الزيادة التي لا طائل منها في المخزون و بالتالي الكلفة المالية الاضافية الناتجة عن عدم كفاءة النظام الورقي اليدوي

قرر القائمون على الادارة ان يتخلصوا من المشاكل المذكورة عبر اعتماد نظام المشتريات و التوريد الالكتروني ، و كان الهدف ايجاد بديل الكتروني للدورة اليدوية للمشتريات : اصدار طلب المشتريات داخليا ، الموافقة على الطلب ، ارسال طلب الشراء الى المورد ، التاكيد من البضائع المستلمة و ادخالها الى نظام المخازن ، و وصولا دفع الفواتير ، مع ضرورة دعم النظام الالكتروني الجديد بوسائل المحاسبة و الرقابة اللاحقة

و قد بدأت الادارة العليا في تلك الدائرة بتطبيق النظام الجديد و كان اول ما فعلته هو تدريب ما يقرب من 1500 موظف على التقنيات الجديدة ، و تم تشغيل النظام على شبكة انترانت الحكومة مع وجود منافذ امينة عبر جدار النار من اجل التواصل الكترونيا مع المزودين المعتمدين و نظام الدفع الالكتروني ، و يعمل النظام اجرانيا عبر الخطوات التالية:

\*يقوم الموظف المسؤول عن طلب المشتريات بالتسجيل على موقع النظام الالكتروني على الانترنت عبر ادخال اسم المستخدم و كلمة

	<p>السر و ابتداء من هذه الخطوة يقوم نظام المشتريات الالكتروني بتسجيل كل العمليات التي يقوم به الموظف.</p> <p>*يقوم الموظف بتعبئة طلب الشراء الكترونيا عبر الاختيار من الكتالوج الالكتروني و يرسل الطلب الكترونيا الى المدير المسؤول الذي يتولى بدوره الموافقة على الطلب الكترونيا او على قسم منه</p> <p>*xml*يقوم النظام بارسال الطلب الكترونيا بنسق</p> <p>الى مجموعة المزودين المعتمدة و من ثم يتم شحن البضائع بعد موافقة المدير في الادارة الحكومية على الاسعار المعروضة</p> <p>*يقوم الموظف المختص في الادارة الحكومية باستلام البضائع و ادخالها الى النظام الالكتروني ، و بعد التأكد من سلامة البضائع و كمياتها يتم الدفع للمزودين الكتروني</p> <p>و تقول الادارة الحكومية المذكورة في دراسة على الانترنت انها استطاعت توفير ما يقارب 1.3 مليون دولار في السنة الاولى لتشغيل النظام و ذلك ما يمثل توفير في فاتورة الشراء و قد احصت الدائرة ما من مجمل العمليات قد تم اجرائها الكترونيا.</p> <p>%نسبته 65 %حوالي 70</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

شكل 03 يمثل:دراسة حالة تنفيذ المشتريات الحكومية عبر الانترنت في دائرة الموارد الطبيعية و البيئة الاسترالية  
المصدر : عباس بدران ، مرجع سابق ، ص ص 58-59  
ب- التجارة الالكترونية التي تختص بالقطاع الخاص ، حيث يتم عرض السلع و الخدمات الكترونيا مع الاطلاع الكامل على النوعية و التكلفة و

وسائل التوصيل مثلا. كما تتوفر الشبكة على وسائل الدفع مباشرة برغم صعوبة الدفع الالكتروني و مستوى أمان هذه العملية ، لكن على الأقل فعرض السلع و الخدمات يكون مجديا أكثر للمهتمين.

كما أن للتجارة الالكترونية صور عديدة أهمها:

- التجارة الالكترونية بين مؤسسة تجارية و أخرى B2B
- التجارة الالكترونية بين مؤسسة تجارية و الإدارة الحكومية G2B : حيث تتعامل المؤسسات التجارية مع الإدارة الحكومية باستعمال الوسائل التكنولوجية دون الحاجة للتعامل مكتبيا
- التجارة الالكترونية من المستهلك إلى المستهلك C2C : إذ تعرض البضائع و الخدمات بين المستهلكين فقط ، و الوسيط هو الموقع الالكتروني ، و رغم حداثتها إلا أنها أصبحت تنافس المؤسسات و ذلك لسهولة و سرعتها.
- التجارة الالكترونية بين المستهلكين و الإدارة الحكومية G2C : انتشر هذا حديثا إذ يتجلى في الضرائب الكترونيا و أداء الرسوم و غيرها.

كما يندرج تحت إطار التجارة الالكترونية التسويق الالكتروني الذي  
و إن تكلمنا عنه ضمناً في هذا العنصر إلا أننا خصصنا له و لمفاهيم  
أخرى في البداية فصلاً قائماً بذاته يعرض مختلف المفاهيم.

### ج - الإدارة الالكترونية:

تعد الإدارة الالكترونية أهم قسم من أقسام الحكومة الالكترونية على  
الإطلاق نظراً لان تختص بجانب السلطة و بطابعها التنظيمي و لتسييري  
، كما أن الطابع الرئيسي لنظام الحكومة الالكترونية يبدأ بالجانب الإداري  
العام Public Administration ثم يتفرع إلى بقية الأقسام.

كبداية لفظ إدارة مشتق من أصل لاتيني مجزأ من جزأين To/Ad  
بمعنى يخدم أو يساعد . أما اصطلاحاً فالتنظير للإدارة الالكترونية تدرج  
عبر العصور و موسوعة الإدارة الالكترونية هي اكبر الموسوعات غنى ،  
و من أهم التعاريف :

يعرفها ليفينغتون Livingston في كتابه هندسة التنظيم و الإدارة  
بقوله: "الإدارة وظيفتها الوصول إلى الهدف بأحسن الوسائل و اقل التكاليف  
في حدود الموارد و التسهيلات المتاحة بحسن استخدامها " <sup>1</sup> ، كما يعرفها

---

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

فردريك تايلور Fredrich Taylor على أنها : "المعرفة الصحيحة لما

تريد من الرجال عمله ثم التأكد من أنهم يقومون بعمله بأحسن طريقة"<sup>1</sup>

أما عن مفهوم الإدارة الالكترونية E-Management فتعرف على

أنها:

" الإدارة الالكترونية عي عبارة عن استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات و

الاتصال خاصة شبكة الانترنت في جميع العمليات الإدارية الخاصة

بمنشأة ما بغية تحسين العملية الإنتاجية و زيادة كفاءة و فاعلية الاداء

بالمنشأة "

الإدارة الالكترونية كذلك عي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات

المتميزة للانترنت و شبكات الأعمال في تخطيط و تنظيم و توجيه و

الرقابة على الموارد و القدرات الجوهرية للشركة - المنظمة - و الآخرين

بدون حدود من اجل تحقيق أهدافها - الشركة أو المنظمة - .<sup>2</sup>

لذلك فان الإدارة الالكترونية تقوم على استخدام الوسائل التكنولوجية

المعاصرة بما فيها الانترنت و الشبكات الأخرى، زيادة إلى أنها مجموعة

من الوظائف الإدارية.

---

<sup>1</sup> - المرجع نفسه و الصفحة

<sup>2</sup> - المرجع نفسه ، ص ص 42-43.

## د- الخدمات الالكترونية:

تعتبر الخدمات الالكترونية في العديد من التصنيفات الحديثة مدمجة في الأقسام الأخرى، لكن الغالبية تدرجها على أنها صنف أو قسم بذاته. حيث تشكل مختلف الخدمات التي تقدمها الحكومة لجمهورها مثل: التعليم الالكتروني، إصدار الشهادات المختلفة، حالة الطقس وغيرها، حيث أن هذه الخدمات تكون في غالبها متوفرة على الدوام كما أنها تكون مباشرة على الشبكة أو عبر وسائل أخرى كالهاتف، حيث إن الخدمات الالكترونية تشكل مرتكزا أساسيا للحكومة الالكترونية، التي تخدم في المقام الأول المواطن وتشكل له منطلقا أساسيا للاستفادة من مشروع الحكومة الالكترونية، لأن المبدأ الأساسي الأول للحكومة الالكترونية الخدمة النوعية للمواطن على الشبكات.

## 6- خصائص الحكومة الالكترونية

للحكومة الالكترونية من منطلق تطبيقها في العديد من الدول لو النظم فوائد تحسب لصالح تسريع الأعمال و خدمة المواطنين، نوجزها في العناصر التالية:<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> - هناك تصنيفات عديدة لابعاد و اساسيات الحكومة الالكترونية و من اهم المحاولات الاخرى :

Reliability -

Responsiveness -

Access -

1-سرعة أداء الخدمات : حيث أن انجاز الأعمال عن طريق الإعلام الآلي و الوسائل الالكترونية المتطورة ، كما استخدام المراسلات بطرق الشبكات بدل الطرق التقليدية ، كما أن الخدمات تكون مباشرة على الخط و على الفور.كل هذه المعاملات تساهم في سرعة أداء الخدمات بالنوعية المطلوبة.

2-تخفيض التكاليف: إذا أجريت مقارنة بين الإدارة التقليدية و الإدارة الالكترونية فنجد الأولى تتطلب أعوانا كثر لأداء المهام كما تتطلب وقتا إضافيا ، بينما في الطابع الالكتروني فربما تحتاج لعدد محدود جدا من الأعوان لرقابة المعاملات فقط ، كما أن التكاليف الخدمات تقلص إلى أقصى الدرجات.

3-اختصار الإجراءات الإدارية: بعيدا عن الإجراءات البيروقراطية الطويلة التي تعتمد على ترتيب الإجراءات الإدارية و تسلسلها . تعتمد الحكومة الالكترونية على تبسيط الإجراءات الإدارية و اختصارها دون إغفال عنصر الدقة.

4-دقة و جودة الخدمة المقدمة: الاعتماد على الحاسب الآلي ليجتبه إلى الدقة أكثر وفق التطور التقني الذي وصلت إليه المعلوماتية، حيث أن الخدمات المقدمة تكون أفضل بتوفر الدقة و الجودة.

5-مكافحة الفساد الإداري : إتباع نظام الحكومة الالكترونية وفق المعاملات الالكترونية يوفر ايجابية مهمة جدا هي التقليل من تدخل العنصر البشري في المعاملات و استعمال فضلياته لشخصيته و أهدافه الضيقة ، لذلك فان الفساد الإداري مستبعد جدا ، فمثلا إجراء الصفقات أو توزيع السكنات بإتباع النظام الالكتروني يكفي برمجة الشروط و المواصفات فقط .

لكن لا يعني هذا أن الحكومة الالكترونية خالية من السلبيات تماما بل يمكن أن تحتل بعض السلبيات التي لا تنتقض أو تحد من نجاحاتها ، مثل خلق البطالة نتيجة و جوبية الاستغناء عن اليد العاملة التي لا لزوم لها إذ لا بد من إيجاد مخرج للتصرف في اليد العاملة دون تسريحها ، كذلك مشكل آخر مطروح هو نظام الأمان الذي تعجز الدول المتطورة عن مواجهته نتيجة التطور المستمر لنظم المعلومات و تجدها و استهداف الشبكات بتنوعها للقرصنة و التشويش.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> - علي حسن الطوبالة ، الجرائم الالكترونية .البحرين :مؤسسة فخراوي للدراسات و النشر ، 2008 ، ص

## المبحث الثاني : أبعاد و متطلبات الحكومة الالكترونية

### 1- ابعاد الحكومة الالكترونية

من أهم أبعاد الحكومة الالكترونية :

1-الكفاءة: إذ تتطلب الحكومة الالكترونية توظيف كفاءات و مهارات

عالية ، على عكس ما سبق في طرق التوظيف المعروفة ، لكن

لا يمنع هذا من المحافظة على بعض الوظائف التي لاتحتاج إلى

المهارات خاصة لن تعلق الامر ببعض الوظائف المهنية.

2-السرية : لا بد من الحفاظ على سرية المعلومات الخاصة

بالمواطنين احتراماً لمبدأ الخصوصية ، و بالهيئات في نظم

الحكومة الالكترونية لان هذا عنصر فعال يتوقف عليه نجاحها ، و

يتطلب هذا كفاءة عالية في الانظمة المعلوماتية لحماية المعلومات

المحفوظة في النظام.

3-الاعتماد على النظام : تعتمد الحكومة الالكترونية على الأنظمة

بشكل كبير في جانب التسيير خاصة ، أكثر من اعتمادها على

العمال - العنصر البشري - ، و النظام المقصود هو الجانب

المعلوماتي ، حيث ان التسيير المعاصر يعتمد على الانظمة

المعلوماتية في جل عملياته..

4-الأمن : الأمن هو أهم شيء في الحكومة الالكترونية إذ أن أنظمة الأمان لا بد أن تكون محمية و غير قابلة للاختراق رغم نسبية هذا الاحتمال ، إلا أن ضعف أنظمة الامان تؤدي إلى خطورة أكثر مثل سهولة اختراق التحويلات المصرفية أو أنظمة الحالة المدنية أو منظومة الأمن القومي و بالتالي تعرض المصالح المتعددة الى الضياع.

5-التكلفة : يجب اخذ موضوع التكلفة لانجاز الحكومة الالكترونية منذ البداية، برصد مختلف المخصصات المالية لانجاز المشروع ، اذ انها-الحكومة الالكترونية- مشروع يعود بالفائدة شرط التطبيق الفعلي و الاستراتيجي..

6-الآثار النفسية : تفاعل الإنسان مع الحاسوب يتزايد كلما زادت حدة تطبيق الحكومة الالكترونية ، و هذا يعود بالفائدة على تشكيل مجتمع معلوماتي حقيقي.

7-التوقيع الرقمي: لا بد من استخدام التوقيع الرقمي كبديل عن التوقيع المألوف، بتوفير التكنولوجيا اللازمة لذلك .

8-التطوير: لا يمكن أن يتوقف مستوى الحكومة الالكترونية عند حد معين بل يخضع لتطوير يومي مستمر.

9- خطط الكوارث: لا يمكن المغامرة بكل المعلومات في النظم و

إتلاف الأصول بل يجب المحافظة على سجلات ورقية مرافقة.

10- التضارب و عدم الاتساق: هذا البعد يعني بتنوع الأنظمة

المستعملة في معالجة البيانات بين مختلف المنظمات لذلك فان نقل

المعلومات وفق نظم مختلفة من موقع إلى آخر يعرض الملفات إلى

التشوّه، و الحل هو توحيد النظم.

11- التكنولوجيا الملائمة: يجب ان تكون التكنولوجيا المستخدمة

ذات جودة عالية عالمية ، تتوافق مع النظم و الاجراءات المعمول

بها ، انسجاما مع الاساليب المتطورة التي فرضتها الثورة الرقمية في

مجال التسيير و تقديم الخدمات للمواطنين.

12- التعليم: التعليم المقصود به هنا هو التدريب على كيفية

التفاعل و التعامل مع الأجهزة المستخدمة في الحكومة الالكترونية

سواء للكبار أو الصغار، و ذلك لتمكين الجميع من الاستفادة من

الخدمات التي توفرها الحكومة الالكترونية للمواطنين أو الهيئات

على اختلاف طبيعة نشاطاتها.

13- سرعة الاداء : إن تطبيق الحكومة الالكترونية يساعد على

تحسين الاداء ورفع جودة الخدمات المقدمة، عندها لن يضطر

المواطنون إلى الانتظار طويلا امام الشببائك في المساطير الادارية  
لاجراء معاملاتهم و قضاء مصالحهم ، فالحكومة الالكترونية  
تضمن الفعالية و السرعة في المعاملات وتبسط من الاجراءات التي  
تشكل عبئا على المواطنين.<sup>1</sup>

## 2- متطلبات الحكومة الالكترونية

يتطلب تطبيق الحكومة الالكترونية و التحضير لها تواجد العديد من  
الإمكانيات و العديد من الشروط، كي تكون بالشكل و الصورة المطلوبة و  
توفق الدولة في بناء القاعدة المتينة لنجاحها. وفيما يلي اجمال لما تطرقت  
إليه بعض المؤلفات بهذا الصدد و الباب :<sup>2</sup>

1-البنية التحتية : تتطلب الحكومة الالكترونية بنية الكترونية قوية  
تتمثل في شبكة اتصالات شاملة وحديثة تعتمد على الوسائل  
المتطورة جدا ، بجانب ذلك إتقان القدرة و الجوانب الفنية للتحكم  
في هذه البنية و تنوعها خاصة في توسعة الربط بشبكة  
الانترنت.

---

<sup>1</sup> - عصام عبد الفتاح مطر ، مرجع سابق ، ص ص 56-61

<sup>2</sup> - محمود القدوة ، مرجع سابق ، ص ص 29-41.

2- الوسائل الالكترونية : نعني بذلك توفر الوسائل الالكترونية

الكافية و اللازمة لانجاز مشروع الحكومة الالكترونية من

الحواسيب ، شبكات الهاتف الثابت و المحمول و غير ذلك.

3- الإرادة السياسية : من الأجدر بنا تقديم هذا الشرط على كل

الشروط، إذ أنها تمثل الشرط الاولوي لنجاح هذا المشروع و

غيره، كما سنرى في نموذج الإمارات العربية للمتحدة إذ بالافتقار

إلى الوسائل المادية و البشرية تمكنت الدولة من انتزاع درجة

متقدمة في الترتيب العالمي.

4- التشريعات و القوانين: للتطبيق الناجح للحكومة الالكترونية لابد

من توفر البيئة التشريعية و الضمانات القانونية التي تكفل

الاعتراف بعمليات الحكومة الالكترونية، إذ انه في العديد من

الدول لا يتعرف القانون بالمعاملة الالكترونية أو ما يصطلح عليه

بالعقد الالكتروني.

5- الموارد البشرية: إذ أن العنصر البشري المؤهل لتسيير أجهزة

الحكومة الالكترونية هو العنصر الرئيس لنجاحها.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> - جواد شوقي ناجي و اخرون ، الحكومة الالكترونية كوسيلة للتنمية و الاصلاح

الاداري. [www.cybrariansi /journal/n11/e-gov.htm](http://www.cybrariansi /journal/n11/e-gov.htm)

6- توفير الأمن الإلكتروني و السرية الإلكترونية : و هذا خاصة في

نجاحة أنظمة الأمان و اجراء العقود كما أمان و سائل الدفع

الإلكتروني ، إضافة إلى ذلك سرية المعلومات و وسائل ذلك.

7- توفر مستوى مناسب من التمويل: لا بد من تخصيص التمويل

اللازم و الإضافي نسبة أن التجهيز يكلف الكثير، لكن لا يعني

ذلك التوفي الكلي بل التدريجي.

8- رسم خطة محكمة لتطبيق المشروع ، مضبوطة وفق التمويل و

المدة الزمنية ، لا دل أن التطبيق الفوضوي سيؤدي إلى

اختلالات في التطبيق.

9- الثقافة و الوعي المجتمعي: هذا من جهة ووعي الجمهور بضرورة

تطبيق الحكومة الإلكترونية من قبل غالبية فئات المجتمع و إلا

فان مجال الحكومة الإلكترونية يكون ضيقا و محدودا و بالتالي

يفشل لا محالة.

## المبحث الثالث : مبادئ و مجالات الحكومة الالكترونية

### 1-مبادئ الحكومة الالكترونية

تنفيذ و تفعيل مشروع الحكومة الالكترونية في الواقع تحكمه معايير و مبادئ أساسية تقضي إلى التطبيق الجيد و المحكم ، من أهم هذه المبادئ:

#### 1-التفكير بالمستفيد لا بالدائرة الحكومية : <sup>1</sup>

بمعنى أن يبنى النظام الإداري الحكومي على الوظيفة و ليس على الأشخاص أي المواطنين ، من منظور انه زبون وعلى الحكومة إن توفر لديه أحسن الخدمات.

#### 2-إعادة هندسة عمليات الحكومة و ليس حوسبتها :

لا يقتصر مشروع الحكومة الالكترونية على بناء نظام تقني للإدارة و كفى، بل يجب أن يبنى المنظور على هندسة جديدة للحكومة مع تكوين الكفاءات و المجتمع كذلك.

#### 3-الرؤية الإستراتيجية للحكومة :

---

<sup>1</sup> - سعد غالب ياسين ، الادارة الالكترونية و افاق تطبيقاتها العربية .السعودية : الادارة العامة للطباعة و النشر بمعهد الادارة العامة ، 2005 ، ص 191.

كما ذكرنا سابقا أن الحكومة الالكترونية مشروع يتعلق بالدولة ككل ، لذلك يجب أن ينفذ وفق خطة إستراتيجية محكمة ، لها برامج و إجراءات مضبوطة<sup>1</sup>.

#### 4-الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات :

بذل الجهود و التكاليف لانجاز مشروع الحكومة الالكترونية يجب أن ينظر إليه انه مشروع مجدي على المدى المتوسط و البعيد ، لذلك يجب تحضير كل ما يلزم لإنجاحه.

#### 5-التوازن بين شفافية المعلومات و خصوصية المواطن :

بما أن الحكومة الالكترونية تعني توفر المعلومات على الشبكات لا بد من تدعيم أنظمة حماية هذه المعلومات.

#### 6-الحكومة الالكترونية متكاملة مع الوسائل التقليدية :

معاملات الحكومة الالكترونية ليست بديلا نهائيا للوسائل التقليدية خاصة في تخزين البيانات ، ذلك اساسا في مراحلها الأولى بل يجب توفير و المحافظة على السجلات الورقية لعدم ضياع المعاملات و النقود ، نظرا لتعرض المعاملات الالكترونية على

---

<sup>1</sup> - الاستراتيجية في اصولها مصطلح عسكري و هي تعني التخطيط المحكم لفترة زمنية معينة بدراسة

كامل المحاور قصد تحقيق الاهداف المرجوة

الدوام للاختار الالكترونية و بالتالي بقاء قاعدة ورقية محفوظة من خلالها يمكن الرجوع الى المعلومات ، اضافة الى ان مختلف العقود مثلا لابد ان فيه الجانب الورقي الذي يعتبر اساسيا في كل الحالات.

## 2- مجالات الحكومة الالكترونية

يظهر أن هذا العنصر استباقي في موضعه ، إذ أن التطرق إلى مجالات الحكومة الالكترونية أو مواضع تنفيذها يكون شكليا في الجانب الميداني ، لكن مضمون العنصر ينتمي إلى الجانب النظري ، كما أننا سنعيد الإشارة إليه في تطرقنا إلى التحول نحو الحكومة الالكترونية و طرقها و مراحلها و وسائلها.

يجب على الحكومة الالكترونية أن تستهدف مجموعة من القطاعات، و كلما اتسع حجمها - القطاعات - نحكم على مشروع الحكومة الالكترونية بالنفاذ و النجاح، لان الانتشار المنتظم و المنظم في اكبر قدر ممكن من القطاعات يعني استعمالا أكثر من طرف الجمهور و اتقانا أكثر . كما أن هذا يعني تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية و الانتقال به من مراحل التجهيز و محاولة التنفيذ إلى مراحل تكوين نموذج

الحكومة الالكترونية من أهم المجالات التي ينبغي على مشروع الحكومة  
الالكترونية أن يشملها:

### 1- العقود الإدارية:

يعرف العقد شكليا انه اتفاق إرادتين حول إحداث اثر قانوني  
معين أو انه اتفاق يلزم بموجبه شخص أو عدة أشخاص آخرين  
بمنح أو فعل شيء ما<sup>1</sup>، و لا مانع حسب التعبير الإداري من  
اجراء العقد بين المواطنين أو المؤسسات أو حتى بين المؤسسات و  
المواطنين.

لكن التعبير القانوني الواضح لابد من أن يعني طرفي العقد  
بالحضور أو باليات قانونية ملموسة كالوكالة ، لكن الأمر الذي  
يعني الحكومة الالكترونية فهي العقود بالشكل الالكتروني أو عن  
بعد ، لذلك تزداد الصعوبة في طريقة التعاقد ، و من جهة أخرى  
انجاز العقد الكترونيا بالسرعة المطلوبة يكون مفيدا جدا.

أخضعت بعض الدول التعاقد الالكتروني لبعض القواعد  
كالموثقية الالكترونية ، التي تحدد هوية المتعاملين في التعاملات  
الالكترونية و تحديد أهليتهم القانونية و التعامل ، كما تسهر على  
توثيق التعاملات أو العقود الالكترونية ، مثل التوجيه الأوربي رقم

---

<sup>1</sup> - سليم سعادوي ، مرجع سابق ، ص 16.

93 لسنة 1999<sup>1</sup> الذي يأخذ بفكرة الموثق الالكتروني ، كما

اتجهت مثلا دبي لهذه الفكرة و جعلت لمهنة الموثق الالكتروني

مهمة فعلية في تسجيل العقود الالكتروني و تحريرها بشكل رسمي.

و في اختصار لمراحل إبرام العقد الالكتروني ، يمر بالمراحل

التالية:

أ- الالتزام قبل التعاقد بالإعلام و اخذ المعلومات الكاملة و المفصلة

مثل المصاريف، طرفي العقد، المدة الزمنية....

ب- التأكد من سلامة الوثائق مع ظهور أصولها بطابعها و

أختامها.

ت- الالتزام بالإعلام اللاحق لإبرام العقد، إذ أن هذا العنصر

يتطلب ظهور العقد و شروطه كالحق في العدول عن العقد و

الخدمات ما بعد البيع و الضمانات...

ث- التصديق على العقد يكون وفق المعلومات الشخصية و أرقام

الهوية إضافة الى التوقيع الالكتروني<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> - المرجع نفسه ، ص 20.

<sup>2</sup> - يكتسي التوقيع الالكتروني اهمية بالغة ، حيث ان المعاملة لا تتم الا بالمصادقة الكترونيا و هذا ما

يشكل مشكلة اساسية في كثير من النظم التي تجد اشكاليات في هذه المرحلة و ما يرافقها في الامن

الالكتروني .

## 2- الممارسات السياسية :

يكتسي هذا العنصر أهمية بالغة ، نظرا أن العمليات السياسية التي تعود الجمهور على إجرائها بالطرق التقليدية ستكون بطرق الكترونية سهلة و سرية ، إضافة إلى المشاركة السياسية الفعالة ، مثل اجراء الانتخابات و الاطلاع على الاجتماعات الرسمية و الدورات البرلمانية و غيرها ، و من الملاحظ ان العديد من الدول المتقدمة ذات التجربة الناجحة للحكومة الالكترونية بادرت باجراء العديد من العمليات السياسية الكترونيا مثل الانتخابات القائمة على التصويت الالكتروني.

## 3- التعليم الالكتروني :

من خلال مشروع الحكومة الالكترونية لا بد أن يتوفر التعليم بالشكل الالكتروني المطور ، حيث غالبية التعليم التقليدي تستبدل بالالكتروني لتوفير عدة مزايا أهمها توفير مبدأ التعليم للجميع كما يقضي على مشكلة ضيق المدارس و الجامعات ، لكن بالمقابل يوفر نوعية معينة للتعليم كي يتقن تلقي الدروس و استيعابها دون معلم يسهل تلقيها.<sup>1</sup>

إضافة إلى هذه المجالات هناك مجالات أخرى للحكومة الالكترونية

تتسع اهمها:

---

<sup>1</sup> - ارجع الى : ربحي مصطفى عليان ، البيئة الالكترونية . عمان : دار الصفاء للنشر و التوزيع ،

- الخدمات الاجتماعية

- الضرائب

- الأمن العام

- الرعاية الصحية

- الخدمات المالية و وسائل الدفع<sup>1</sup>

4- الصحة : حيث ان قطاع الصحة يحتاج فعلا الى تسيير الكتروني  
يبتعد عن الطابع التقليدي ، خاصة ان مهام الصحة في غالبيتها تتسم  
بالطابع الاستعجالي

5- التنمية المحلية : حيث ان التنمية المحلية و متطلباتها من توسع  
كبير للهيئات المحلية الاقليمية و الادارية تتطلب تطبيقا فعليا للحكومة  
الالكترونية خاصة في جانبها الاداري ، مما يسهل الكثير في مهام  
الادارات مع المواطنين و مع المؤسسات قصد تسريع اداء الخدمات.

6- الجانب المالي : تطبيق الحكومة الالكترونية في الجانب المالي العام  
للدولة ، و كذا الجانب الخاص باداء المستحقات المالية او ما يصطلح  
عليه بالنقود الالكترونية يجعل من المعاملات المالية اكثر سرعة ، اضافة

---

<sup>1</sup> - عصام عبد الفتاح مطر ، ص 99.

الى اختصار العديد من الاجراءت الادارية التي يمكن ان ترجع بالسلب على المعاملات المالية.

## المبحث الرابع : سمات و مهارات الحكومة الالكترونية

### 1- سمات الحكومة الالكترونية

هناك العديد من سمات الحكومة الالكترونية تلخص كالتالي :

1-الانفتاح و الانتشار: أي أن تكون الحكومة الالكترونية منفتحة على

البيئة من خلال الخدمات على المباشر او الخط - on-line - ، إضافة إلى إتاحة استعمالها من طرف الجميع.

2-التركيز على الزبون : تبنى الحكومة الالكترونية على محورية المواطن و معاملته كزبون و اعتبار أن الهدف الأول و الأخير خدمة المواطن.

3-الخصوصية و الأمن : تتيح الحكومة الالكترونية تولد الثقة لدى المواطن من خلال معايير مناسبة في جميع المواقع الاجتماعية.

4-الإبداع و التوجه نحو النتائج: معيار الحكومة الالكترونية التركيز على النتائج ، لانها نظام يقوم على الادارة بالاهداف و النتائج.

5-التعاونية: تتركز الحكومة الالكترونية على التعاون بين مجموعة قطاعات الحكومة، القطاع الخاص و المواطنين.

6-فاعلية التكاليف: تطبيق الحكومة الالكترونية من شأنه تخفيض

التكاليف الناجمة عن الادارة التقليدية.

7-التكنولوجيا التحويلية: القدرة على تحويل الحكومة من مجرد أئمة

المعاملات إلى تكريس طريقة تنظيمية فعالة.

8-الخدمات المتكاملة: تتكامل الأعمال الحكومية مع العديد من

الأقسام و الإدارات و المكاتب، لذلك فهي تشكل كلا متكاملًا.

## 2- مهارات الحكومة الالكترونية

أما مهارات الحكومة الالكترونية : <sup>1</sup>

1-مهارات إدارة المعلومات: يمتلك العاملون في إدارة المعلومات

مهارات متعددة من نقل و وصول و أمان للمعلومات.

2-المهارات التقنية: المهارات التقنية مطلوبة في مشروع الحكومة

الالكترونية، إذ أنها تتطلب مجموعة من اللوازم و الجهود:

- إدارة قواعد البيانات و الأفراد

---

<sup>1</sup> - اسيل ضياء محمود ،" العوامل المؤثرة في تطبيق الحكومة الالكترونية في القطاع العام الاردني " ،

رسالة ماجستير في الادارة العامة ، قسم الادارة العامة ، كلية الاقتصاد و العلوم الادارية ، جامعة

اليرموك، الاردن ، 2010 ، ص 25.

- تصميم و تنفيذ أنظمة تتلاءم مع البنية التحتية

التقنية المتوفرة

- إنشاء مستودعات للبيانات لتكامل المعلومات من

مصادرها

- استعمال و إتاحة جهود تدريبية تخص تشغيل

الحاسوب ، استعمال الويب ، استعمال البريد

الإلكتروني، استعمال معالج النصوص و

البرمجيات، برامج الأمان.

3-مهارات الاتصال و العرض : يتطلب مشروع الحكومة الإلكترونية

إتقان روابط العرض على الشبكات لنجاح أوفر و فهم أكثر.

4-مهارات إدارة المشروع: يعني هذا القدرة على التخطيط و التنظيم و

توزيع الموارد و تقديم الحلول للمشاكل.

5-مهارات التحليل: تشمل مهارات التحليل بتحديد المشاكل و وضع

السياسات التي تعتبر عوامل مساهمة في نجاح برنامج الحكومة

الإلكترونية.

## المبحث الخامس : التحول نحو الحكومة الالكترونية

التحول نحو الحكومة الالكترونية يقتضي التدرج عبر مجموعة من المراحل التي نعتبرها أوليا جزءا من إستراتيجية شاملة تسطر مجموعة برامج. تأخذ هذه المراحل المرتبة مجموعة من الخطوات الفعلية المركزة اساسا على التطبيق الواقعي كي تدعم كل مرحلة و تستنفذ المرور إلى المرحلة التي تليها.

المرحلة الأولى: عرض المعلومات

حيث أن هذه المرحلة تستلزم بعرض المعلومات الخاصة بالحكومة الالكترونية و إعلام الجمهور بذلك خاصة على موقع الكتروني تجرى له الدعاية اللازمة، و من أهم الخطوات التي تساعد هذه المرحلة:<sup>1</sup>

- تطوير بنية الاتصالات و الهواتف و خفض

أسعارها

- تسهيل الحصول على أجهزة الكمبيوتر و دعم

أسعارها

- خلق منافساتية:يم شبكة الانترنت مع إرغام

الأجهزة الحكومية على توفير خدماتها على الشبكة

---

<sup>1</sup> - محمود القدوة ، مرجع سابق ، ص ص 67-73

- تشجيع القطاع الخاص على الاستثمار في

الانترنت - استعمال الشبكة -

المرحلة الثانية : الاتصالات المتبادلة

حيث يمكن في هذه المرحلة أن تستخدم الانترنت فعليا في الاستفسار

ة ملا الاستثمارات بين جهات متعددة، و من أهم خطوات هذه المرحلة:

- توفير المعطيات و المعلومات

- إدخال الانترنت في المدارس

- توفير التدريب التقني للعاملين في مجال تكنولوجيا

المعلومات

- استعمال الانترنت في مجال القطاع العام

- تشجيع القطاع المصرفي لتطوير التبادلات المالية

لكن التأكد من السرية و الأمن في العمليات المالية

المرحلة الثالثة: تبادل المنفعة و القيمة

حيث يسمح في هذه المرحلة بعد بناء الاتصالات المتبادلة لاستعمال

الشبكات في مجمل النشاطات من عقود إدارية، معاملات تجارية إلى

غيرها. و من أهم خطوات هذه المرحلة :

- تشجيع التبادل كالطلبات، تحرير بعض المعاملات

و جعلها عبر الانترنت كالطلبات، الاستفسارات

- تنفيذ السجلات الضريبية و جعلها على الانترنت

المرحلة الرابعة: تكامل الخدمة و المنفعة

في هذه المرحلة يكون إتقان الخدمات على الانترنت و الشبكات

الأخرى مع استعمال كلي لأنظمة المعلومات، و من أهم خطوات هذه

المرحلة:

- تطوير و تحسين نظام توصيل المعلومات و

توزيعها

- إنشاء نظام امني لسرية المعلومات و أمان

المعاملات

يعد الالتزام بهذه المراحل ضروريا نظرا لتدرجها و اعتبارها لتطور

وضع تنفيذ الحكومة الالكترونية مرحلة بمرحلة ، و خصوصا أن ذبوع

استعمال الانترنت يكون الحد الفاصل فلابد على الدولة أن تفكر في طرق

فعالة - المرحلة الأولى - للقضاء على الأمية الالكترونية و دفع الجمهور

على استعمال الوسائل الالكترونية، و من جهة أخرى أن تلغي التعامل

التقليدي مع بعض الخدمات كالتسجيلات و الطلبات و غيرها التي توجه

الدولة استعمال الانترنت عبر بواباتها فقط . لكن من جهة أخرى أن تكون بنية الاتصالات قوية و إلا فان محدودية الخدمة تحكم على المصلحة بالفشل ، لذلك فان أهم عنصر هو معرفة المجتمع و وعيه بالمشروع.

### **المبحث السادس : معوقات الحكومة الالكترونية**

ككل نظام عند تطبيقه ، للحكومة الالكترونية معوقات تواجهها و تحاول ان تحد من نجاحها ، تتعدد هذه المعوقات حسب مجالات تصنيفها، بل و تتنوع هذه المعوقات و تتعدد درجة تاثير المعوقات .

فالتطور التكنولوجي لدولة معينة كالولايات المتحدة الاميركية ليس نفسه في دولة اخرى ، كما ان المجتمع المعلوماتي او التكرين البشري - تاثير المواطن لاستيعاب و استعمال الحكومة الالكترونية - في دولة متطورة ليس نفسه في دولة متخلفة ، اذ ان معيار الامية يختلف بين الدولتين.

اهم ما جاء في اطار معوقات الحكومة الالكترونية حسب اهم

التصنيفات :

أ- **معوقات سياسية** : اهم العناصر التي تعرقل الحكومة الالكترونية الجوانب السياسية و خصوصا الارادة السياسية لتطبيق و انجاح الحكومة الالكترونية ، و لا يعتمد هذا على طبيعة النظام السياسي ،

فمثل دولة الامارات العربية المتحدة حققت نجاحا كبيرا في مجال الحكومة الالكترونية برغم طبيعة النظام السياسي ، بينما دول اخرى لم تحقق نجاحا في مجال الحكومة الالكترونية ، لذلك فاول عامل للنجاح الارادة السياسية الصادقة و الدعم الحكومي الكامل .

ب- **المعوقات الادارية** : تتمثل المعوقات الادارية في مختلف العراقيل الادارية التي تجعل تطور الحكومة الالكترونية عملية متعثرة ، و من اهم المعوقات الادارية :<sup>1</sup>

1- تعقيد الاجراءات و انعدام مرونة الهياكل التنظيمية ، لصعوبة التخلص من الطابع التقليدي البيروقراطي ، و على العكس تقتضي الحكومة الالكترونية منطقا تسييرا اخر يتجاوز الطابع البيروقراطي للمعاملات ، مما يجعل البيروقراطية من اهم العوامل المعرقلة لادارة الالكترونية خاصة.

2- انعدام التخطيط لبرامج الحكومة الالكترونية و خاصة في الجانب الاستراتيجي ، اذ ان تطبيق الحكومة الالكترونية في الغالب يكون في شكل تطوير تكنولوجي و معلوماتي

يفتقر الى التخطيط المحكم

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

3- وجود مخاوف على مستوى القيادات الادارية العليا في

بعض الدول من تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية ،

نظرا لعناصر مهمة كالشفافية و تكافؤ الفرص و

المشاركة .

ج-معوقات مالية : العنصر المالي من اهم عوامل نجاح الحكومة

الالكترونية لكن بمعية جوانب اخرى ، لان الموارد المالية اللازمة

قد توفر دون نجاح مشروع الحكومة الالكترونية كحالة الدول

العربية في عمومها ، بينما تفتقر دول اخرى للموارد المالية و

تعتمد على العوائد الاولية التي تحصلها الخدمات الالكترونية

لتمويل و مواصلة انجاز الحكومة الالكترونية ، بل تجعل من

مشروع الحكومة الالكترونية وسيلة للتمويل الذاتي وفق خطط

متوسطة او طويلة المدى ، و مثال ذلك الدول الاوربية التي

سيتم ذكرها و التطرق لنماذج.

د- معوقات بشرية : العامل البشري اهم العناصر لنجاح الحكومة

الالكترونية، لان المورد البشري هو المؤشر الاول و المتطلب الاول لاي

مشروع ، و خصوصا لمشروع يعتمد على الجانب الفني كمشروع الحكومة

الالكترونية ، و من اهم المشاكل المطروحة :<sup>1</sup>

- انخفاض الخبرات التكنولوجية و الكفاءة
- عدم كفاية التدريبات اللازمة للعاملين على الاجهزة الالكترونية كما

يلزم

- طرق اختيار الموظفين التي تعتمد على المقابلات دون اختبارهم في

الجانب العملي بشكل دقيق

- ضعف طرق تقييم الخدمات التي تقوم بها الكوادر البشرية ، حيث

يتم تقييمها بصورة شكلية دون التطرق الى الجانب الموضوعي

- ضعف في استيعاب اهمية التكنولوجيا و تطبيقاته

هـ- معوقات فنية و قانونية : تعد المعوقات الفنية و التقنية من اهم

العراقيل التي تواجه الحكومة الالكترونية ، خاصة ان بعض التفاصيل التي

تعتبر فنية لها الدور الكبير في انجاح هذا المشروع ، و من اهم هذه

المعوقات :

\* ضعف في المتابعة الدائمة للتطور التقني ، خاصة ان التطورات

التكنولوجية تطورات دائمة و عدم متابعتها يعتبر تاخرا في حد ذاته

---

<sup>1</sup> - نفس المرجع ، ص 52

\* عدم اعتماد الوثائق الالكترونية كبديل عن الوثائق الكلاسيكية مما يجعل المعاملات الالكترونية ترجع على الدوام الى الطابع التقليدي ، و في كثير تتعطل المعاملات الالكترونية بسبب الطابع القانوني للوثائق و عدم اعتماد البديل الالكترونية للوثائق الملموسة.

\* تزايد مستوى المخالفات و الجرائم الواقعة في مجال المعلومات و خاصة القرصنة الالكترونية و سرقة ارصدة البطاقات الائتمانية و غيرها من الجرائم التي و ان تطورت انظمة التامين او الامان الا و جارتها حدة التطور في مجال البرمجيات التي تعد خصيصا للجرائم الالكترونية

\* عدم اعتماد النشر الالكترونية قانونيا و تنظيميا كوسيلة اضافية ، لذا يجب ان يعتمد بشكل رسمي من طرف الهيئات و المنظمات

كما ان معوقات الحكومة الالكترونية تتعدد الى اكثر من هذه العناصر الى جوانب اخرى مثل العوائق الثقافية التي تحد من تطورها ، حول قيم بعض المجتمعات اضافة الى العائق الاجتماعي ، حيث ان مستوى العديد من المجتمعات لا يرق الى استعمال الاجهزة الالكترونية ، لذا فان اهم قاعدة للحكومة الالكترونية ليست موجودة ، و غيرها من العوائق التي تتفاوت بين الدول و الحكومات و تجعل من هذا المشروع الحيوي متغيرا بين مختلف التجارب

## E- Governance : الحوكمة الالكترونية

يعتبر التقدم في التحضير للحكومة الالكترونية و تطبيقها - وفق متطلباتها و مبادئها- تقدما تدريجيا الى مفاهيم و تطبيقات اخرى تؤدي بالضرورة الى التحول من المفهوم التقني الرقمي الى مفهوم اوسع و اشمل يفضي الى التصور الحكومي للحكومة الالكترونية ، المفهوم الجديد هو الحوكمة الالكترونية ، حيث كما سنذكر سيعتمد على اعادة هندسة ادارية لتطبيقات الحكومة الالكترونية و تنظيمها وفق مبدا الحوكمة.

تعرف الحوكمة على انها : " العمل على اشراك جميع الاطراف في المؤسسة الواحدة في عملية اتخاذ القرار ، اي ان القرار لا يكون مقتصرًا على مجموعة معينة في المؤسسة الواحدة ، و كذلك ان تتوفر المعلومات لجميع الاطراف بشفافية و وضوح ، و تحديد مسؤولية و حقوق و واجبات جميع المسؤولين عن ادارة المؤسسة ، و ذلك لتجنب حدوث حالات الفساد الاداري ، و الى التاكيد من ان المؤسسات تدار بطريقة سليمة ، و انها تخضع للرقابة و المتابعة و المساءلة ، مع ضمان ان جهود الادارة تنصب للحفاظ على المصالح العليا للمجتمع و الدولة و العاملين ، و الوصول الى اعلى درجات الكفاءة في العمل " <sup>1</sup>

<sup>1</sup> - محمد صدام الخمايسة ، الحكومة الالكترونية الطريق نحو الاصلاح الاداري . اربد (الاردن) : عالم الكتب للحديث للنشر و التوزيع، 2013، ص 169

و في المحصلة " فالحكومة نظام سياسي يعبر عن فكرة الحكم الجيد او الرشيد، فهو نظام للحكم يقوم على الشراكة الحقيقية بين المواطنين و منظمات الاعمال و المجتمع المدني في تدبير الموارد المالية اللازمة لدعم جهود التنمية ، و تنظيم و ادارة القوى السياسية و الاجتماعية داخل المجتمع و توجيهها لحماية حقوق المواطن و القضاء على مشاكله بما يحقق الرفاهية و جودة الحياة"<sup>1</sup>

للحكومة ثلاثة اهداف اساسية :

- تحقيق الانسجام و العدالة الاجتماعية.
  - تحقيق و استدامة الشرعية في المجتمع.
  - الكفاءة في تحقيق التنمية الاقتصادية.
- كما ن لها مجموعة من المبادئ اهمها:

1- حق الشعب في المحافظة على أموال الدولة.

2- صون حقوق المتعاملين مع مؤسسات الدولة و ضمانها،

ذلك على اعتبار ان أصحاب رؤوس المال يبحثون على

الاستقرار و هذا يتوفر عن طريق حركة المؤسسات.

3- الافصاح و الشفافية: عن طريق توفير المعلومات بدقة

ووضوح بالنسبة للجهد و المتعاملين.

<sup>1</sup> - ايمان عبد المحسن زكي ، مرجع سابق ، ص 92

4- تحديد مهام و صلاحيات الادارة: عن طريق ضبط

المسؤوليات و السلطات عبر جميع المستويات

الإدارية، بالانتقال الى مفهوم الحكومة الالكترونية فتعرف

على انهاء "نمط للحكم يستخدم كافة الانشطة الالكترونية

لتنظيم العلاقات المتشابكة بين الكيانات التنظيمية داخل

الهيئة الرسمية و الغير الرسمية بما يدعم صياغة

السياسات و أليات تنفيذها لتحقيق الديمقراطية و حماية

حقوق المواطن و الحفاظ على استقلالية و زيادة الكفاءة

و العدالة في توزيع الخدمات الالكترونية بما يحقق

التنمية المستدامة"<sup>1</sup>

و للحكومة الالكترونية عدة اهداف اهمها :<sup>2</sup>

1- العمل على وضع المرجع الاساسي لكيفية تركيب منظومة الحكومة

الالكترونية داخل الوزارات و الادارات العامة

2- العمل على تطوير نظام رقابي للمراجعة و التأكد من ان معمارية

الانظمة المطورة محليا تتطابق مع الاساس

<sup>1</sup> - المرجع نفسه ، ص 94

<sup>2</sup> - محمد صدام الخمايسة ، مرجع سابق ، ص 171

3- تحديد و تعيين قوة العمل المسؤولة عن تطوير منظومة الحكومة

الالكترونية

4- وضع قاعدة معلومات بالتجارب الجيدة في ايدي مدراء المعلوماتية

و الوزارات

5- تطوير منهجية تركيب منظومة الحكومة الالكترونية

6- نشر معمارية الحكومة الالكترونية من اجل تعزيز فرص نجاح

الحكومة

اتجسيد الحوكمة الالكترونية يتطلب ذلك العديد من الاجراءات اهمها :

1- انشاء بوابة حكومية الكترونية

2- انشاء هيئة للحكومة الالكترونية ، حيث يكون هناك فريق عمل

متخصص يشرف و يتابع الحكومة الالكترونية و يضطلع بالعديد

من المهام:

- اقتراح السياسات العامة و التشريعات لبرامج

الحكومة الالكترونية

- تحسين النظم و الاطر الخاصة بالحكومة

الالكترونية

- تقديم الدعم الفني و التقني لمختلف الادارات و

## الوزارات

كما ان هذه الهيئة يجب ان تتبين هيكلتها و اطرها القانونية ، اضافة الى الصلاحيات التنفيذية نظرا لانها ترعى و تسطر استراتيجية حكومية متكاملة ، في بعض الدول تتبع مباشرة رئاسة الوزراء ، و الاشكال ليس فس تبعيتها بقدر بعض العوامل التي تؤدي الى نجاحها :

- كفاءة الهيئة

- صلاحيات تنفيذية

- الاطار القانوني و التشريعي لوجودها

- تمتعها بالوسائل اللازمة لاداء مهامها

من مجمل التطرق الى الحوكمة الالكترونية نتوصل الى ان الوصول بتقنية المعلومات و تطورها وفق منطق التعامل الحكومي الاستراتيجي مع الحكومة الالكترونية ، لذلك يجب التاكيد على ان رقمنة الادارات و استعمال الوسائل التكنولوجية لا يعتبر تطورا في مجال الحكومة الالكترونية دون تسميتها كنظام حكومي.

## خلاصة :

من اهم استنتاجات هذا الفصل :

- قدرة القطاعات الحكومية على الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و محاولة تجاوز الخدمات الحكومية التقليدية بالتأسيس لأتمتة الإدارات و مختلف أنشطتها الوظيفية و التحول نحو الخدمات الالكترونية بشكل يعيد النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة و المواطن و يعزز مقداراً من الشفافية في عمل الأجهزة الحكومية بحثاً عن المصداقية و الرضا و القبول لدى الجماهير فتصبح الخدمة المقدمة إلى المواطن تعتمد على بعض الأسس خاصة منها السرعة و الشفافية و عدم الاعتماد على الوسائل التقليدية ، بدل ذلك يعتمد على التقنية المعاصرة أو المعلوماتية.

- تمر الحكومة الالكترونية في تطبيقها ببعض المراحل :

- مرحلة الميلاد

- مرحلة التصعيد

- مرحلة الذروة او التطبيق الفعلي

- للحكومة الالكترونية العديد من الاقسام :

- الديمقراطية الالكترونية

- التجارة الالكترونية

- الادارة الالكترونية

- الخدمات الالكترونية

• تتطلب الحكومة الالكترونية العديد من الشروط اهمها :

- البنية التحتية

- الوسائل الالكترونية

- الارادة السياسية

- التشريعات و القوانين

- الموارد البشرية

- توفير الامن و السرية

- التمويل اللازم

- انشاء خطة محكمة

- الثقافة و الوعي المجتمعي

## الفصل الثاني

أهم التجارب المتقدمة

للحكومة الإلكترونية

## الفصل الثاني :أهم التجارب المتقدمة للحكومة الالكترونية

### تمهيد :

تحتل الدول المتقدمة مراتب عليا في مجال الحكومة الالكترونية ، ذلك لصدارتها في تطبيق أنظمة المعلومات و تهيئة البنية التحتية ، كما ان التطور الحاصل في هذه الدول ركز على التكنولوجيا او التقنية ما انتج ثورة نوعية في المعلومات و تطويرا في النظم بما اسس للحكومة الالكترونية فيما بعد.

و فيما يلي اهم الدول الغربية التي حققت نجاحا في مجال الحكومة الالكترونية و صارت تشكل نماذج حقيقية لدول مؤسسة على التنظيم الالكتروني و تسيير مجمل المعاملات الحكومية بالنظم الالكترونية .

يدل الجدول الموالي عن اهم النظم الرائدة في الحكومة الالكترونية ، حيث ان الدول المعنية في مجملها تعتبر رائدة في تطبيق الحكومة الالكترونية ، بل ان مجمل العمليات الحكومية تجرى بوسائط الكترونية في مختلف اقسام الحكومة الالكترونية ، و بطبيعة الحال هناك تفاوت في التطبيق بين هذه الدول ، نظرا للتطور الحاصل في مختلف المجالات .

الترتيب	الدولة	المؤشر
1	الولايات المتحدة الامريكية	3.11
2	استراليا	2.6
3	نيوزيلاندا	2.59
4	سنغافورة	2.55
5	النرويج	2.55
6	كندا	2.52
7	المملكة المتحدة	2.52
8	هولندا	2.51
9	الدنمارك	2.47
10	المانيا	2.46

جدول 01 يمثل : رواد الحكومة الالكترونية على مستوى العالم

مصدر الجدول : ايمان عبد المحسن زكي .الحكومة الالكترونية مدخل

اداري متكامل.القااهرة:منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية،2009،

ص 146.

## المبحث الاول : الولايات المتحدة الاميركية

في دراسة قام بها مجلس الامتياز في الحكومة Government in Exelence سنة 2000 ، اشارت الى ان تطبيق الحكومة الالكترونية بالولايات المتحدة الاميركية غير الكثير بالنسبة للمواطنين ، هذا راجع الى تقنية المعلومات التي غيرت طرق الاتصال بين الحكومة للمواطن من الشكل التقليدي الى شكل عصري.

تتلخص نتائج الدراسة فيما يلي <sup>1</sup>:

- يعتقد الامريكيون ان الحكومة الالكترونية تعني حكومة افضل
  - عامة الامريكيين يرغبون ان تمضي الحكومة قدما في طريق التقنية المعلوماتية و لكن بشكل حذر لضمان حماية الخصوصية و الامن
  - نظرة عموم الناس للحكومة الالكترونية تمتد لاكثر من الكفاية الاقتصادية و الجودة في تقديم الخدمات لتشمل تنقيف و تعزيز دور المواطنين في عملية صنع القرار وجعل الحكومة اكثر مسؤولية
- حيث تشير الاحصائيات الى:

- حكومة اكثر مسؤولية 36 في المئة
- سهولة الوصول الى المعلومات 23 في المئة

<sup>1</sup> - عدنان بن عبد الله الشبيحة ، "دور الحكومة الالكترونية في رفع كفاءة الادارة المحلية و تفعيل المشاركة الشعبية في ظل التنظيمات البيروقراطية في الدول النامية الفرص و التحديات"، [www.aleqt.com/author/adnan\\_alshiha](http://www.aleqt.com/author/adnan_alshiha)

• حكومة اكثر كفاءة و فاعلية 21 في المئة

• تسهيل الحصول على الخدمات العامة 13 في المئة

كما اعدت دراسة اخرى من طرف مجموعة هارفرد للسياسات حول

اساسيات تقنية المعلومات ، حيث اوصت بالتالي:<sup>1</sup>

1- تفعيل التقنية المعلوماتية في تشكيل العمل و الاستراتيجيات

بالقطاع العام

2- استخدام التقنية المعلوماتية في تطوير الاستراتيجيات و ليس قنط

من اجل مكننة الاعمال الروتينية

3- الاستفادة من افضل الطرق في تطبيق التقنية المعلوماتية

4- زيادة المخصصات المالية لتمويل التقنية المعلوماتية المطلوبة

5- حماية الخصوصية و توفير الامان

6- تشكيل أنشطة ذات علاقة بالتقنية المعلوماتية لتحفيز التنمية

الاقتصادية

7- الاستعداد للديمقراطية الالكترونية

بمقتضى هذه البرامج و غيرها تحتل الولايات المتحدة الاميركية

المركز الاول في الدول التي طبقت الحكومة الالكترونية على مستوى

---

<sup>1</sup> - نفس المرجع ، ص 13

واسع جدا و فعال، ان على المستوى الاتحادي الفدرالي أو على مستوى الولايات في مجالات مختلفة أهمها الإداري و الاقتصادي.

كما ان الولايات المتحدة احتلت مراتب متقدمة جدا في التحديث الالكترونية و استعمال التقنية في مختلف النشاطات الحكومية و غير الحكومية ، حيث ان الابحاث و الدراسات في ذات التقنيات صارت بالتطور الذي يؤهل الدولة الى تطبيق نظم معلوماتية متطورة،

تدل الإحصائيات المختلفة أن البنية التحتية الالكترونية قوية كفاية لتطبيق الحكومة الالكترونية كما أن شبكة الاتصالات واسعة و متاحة للجميع بتكاليف بسيطة جدا و هذا ما تقتقر إليه الدول المتخلفة ، كما أن المجتمع المعلوماتي موجود فعليا ، فالأمية المطروحة تغيرت معالمها التقليدية من أمية تقتقر إلى ابجديات اللغة البسيطة الى امية بسبب عدم اتقان العمل بتكنولوجيا المعلومات المختلفة ، و هذا ما يشكل الاساس الاول لنجاح الحكومة الالكترونية .

بادرت الحكومة الالكترونية بتجسيد مختلف الدراسات الاكاديمية المتعلقة بالحكومة الالكترونية و بتطوير تقنية المعلومات ، تجسيدها باستراتيجية قومية للحكومة الالكترونية ، تضبط فيها مراحلها و الياتها

للتطبيق المدروس الذي يفضي الى النجاح ، و في التالي شرح لهذه الاستراتيجية :

### الإستراتيجية القومية للحكومة الالكترونية :

تقوم الإستراتيجية الوطنية للحكومة الالكترونية على مجموعة من المعالم:<sup>1</sup>

- التركيز على المواطنين و ليس على الإجراءات البيروقراطية: حيث ان هدف الاستراتيجية ينطلق من حتمية مؤكدة مفادها خدمة المواطن و ليس التركيز على ترتيب و تنظيم الاجراءات البيروقراطية مع اهمال الخدمة .
- التركيز على النتائج : او التركيز على الاهداف المتوخاة من رسم الاستراتيجية .
- التركيز على السوق : حسب طبيعة النظام الامريكي فان هدف أي نظام السوق لذلك فلا بد ان يعتمد مشروع الحكومة الالكترونية على خدمة اهداف السوق .

---

<sup>1</sup> - وردت هذه المحاور في :

- تنمية الابتكار: مثلما يعتمد مشروع الحكومة الالكترونية على مجموعة اهداف لا بد ان يهدف الى تفعيل الابتكارات حسب طبيعة المشاريع التي تعتمد على الابتكار الدائم.
- من أهم المجهودات التي قامت بها حكومة الولايات المتحدة في صدد تفعيل الحكومة الالكترونية :
- التخطيط لهذا المشروع في وقت مبكر 1999 و إطلاق بوابة للحكومة الالكترونية<sup>1</sup>
- في 2003 معظم الخدمات تقدم عبر البوابة الحكومية
- تحديد تاريخ 2006 كآخر اجل للمعاملات التقليدية
- النجاح في مجال الخدمات الالكترونية في قطاعات متعددة مثل الصحة 86 في المئة ، و التوظيف الالكتروني بنسبة 79 في المئة.
- انفاق ما يزيد على 48 بليون دولار على تطوير تكنولوجيا المعلومات
- تطبيق الحكومة الالكترونية في مجالات واسعة كالعلاقات السياسية و اهمها الانتخابات في بعض الولايات

<sup>1</sup> - بوابة الحكومة الالكترونية تتضمن مختلف الهيئات و الخدمات الحكومية مباشرة على الموقع الالكتروني ، فهي تقدم للمواطن تعريفا بمختلف الهيئات الموجودة كما انه يتمكن من طلب الخدمات مباشرة دون التنقل الى الادارة المعنية .

بالنسبة لمختلف ولايات الولايات المتحدة الاميركية -States-  
فان التقدم نحو مشروع الحكومة الالكترونية حقق تقدما ملحوظا ،  
لكن بتفاوت ملحوظ بينها ، الا ان الملاحظ هو تقدم فعلي في  
التطبيق ، نظرا لاختلاف مقومات كل ولاية عن الاخرى ، اضافة  
ان النظرة العامة للولايات كما يعرفها العموم لا تعكس الترتيب  
الفعلي في تطبيق الحكومة الالكترونية ، خصوصا في ولايات  
معروفة مثل : واشنطن ، التي تترتب بعد العديد من الولايات.

يبين الجدول الموالي هذه النظرة ، اي ترتيب الولايات في تطبيق  
الحكومة الالكترونية المعتمد بالنسبة للحكومة الالكترونية في  
مختلف الولايات لسنة 2008 مقارنة بترتيب 2007 الموجود بين  
قوسين .

و الملاحظ ان ترتيب الولايات يختلف كثيرا بين سنتي 2007 و  
2008 بشكل جذري ، فمثلا كان ترتيبها 35 لتقفز الى المرتبة  
03، و على العكس نيو جرسى من المرتبة 09 الى 22، و هذا  
راجع الى عدة عوامل اهمها التطوير المتزايد لوسائل الحكومة  
الالكترونية التي من اهمها المواقع الالكترونية و الخدمات  
الحكومية المتوفرة من خلالها.

Rank	State	Rating Out of 100 Pts	Rank	State	Rating Out of 100 Pts
1. (1)	Delaware	83.7 (65.6)	2. (13)	Georgia	78.3 (45.6)
3. (35)	Florida	77.9 (40.8)	4. (12)	California	70.9 (46.0)
5. (6)	Massachusetts	69.5 (53.8)	6. (3)	Maine	67.7 (62.0)
7. (4)	Kentucky	67.3 (56.2)	8. (45)	Alabama	66.4 (37.2)
9. (16)	Indiana	65.0 (44.4)	10. (5)	Tennessee	64.3 (54.1)
11. (19)	Connecticut	64.2 (44.2)	12. (31)	Colorado	62.2 (41.7)
13. (34)	Arizona	61.1 (40.8)	14. (46)	Arkansas	60.0 (36.7)
15. (37)	Alaska	59.1 (40.1)	16. (20)	Pennsylvania	58.2 (43.7)
17. (8)	Texas	55.1 (51.3)	18. (17)	Oregon	53.9 (44.3)
19. (27)	Washington	53.5 (42.4)	20. (21)	New York	51.4 (43.5)
21. (41)	South Dakota	51.4 (39.0)	22. (9)	New Jersey	51.0 (50.0)
23. (23)	Ohio	48.8 (42.6)	24. (42)	Wisconsin	48.6 (38.4)
25. (30)	Rhode Island	48.3 (41.7)	26. (2)	Michigan	47.4 (64.0)
27. (39)	Virginia	47.4 (39.3)	28. (25)	South Carolina	47.3 (42.5)
29. (26)	North Carolina	44.8 (42.5)	30. (14)	Minnesota	44.0 (44.4)
31. (24)	North Dakota	43.4 (42.6)	32. (32)	Iowa	43.2 (41.1)
33. (36)	Kansas	43.1 (40.4)	34. (14)	Oklahoma	42.8 (44.9)
35. (10)	Utah	42.5 (47.0)	36. (33)	New Hampshire	42.3 (41.0)
37. (18)	Nebraska	42.2 (44.3)	38. (29)	Illinois	41.9 (41.8)
39. (22)	Missouri	41.6 (42.9)	40. (49)	West Virginia	41.2 (31.4)
41. (11)	Montana	41.1 (46.9)	42. (28)	Louisiana	39.8 (41.9)
43. (16)	Indiana	39.6 (44.4)	44. (43)	Vermont	39.5 (38.2)
45. (44)	Nevada	39.3 (38.1)	46. (38)	Hawaii	35.8 (39.5)
47. (50)	Wyoming	35.7 (28.6)	48. (7)	Maryland	32.9 (53.5)
49. (48)	New Mexico	32.5 (32.9)	50. (47)	Mississippi	31.1 (33.1)

جدول رقم : 02 يمثل : الترتيب العام للولايات للحكومة الالكترونية عام 2008

مصدره:

Darell M.West ,<http://www.brookings.edu/research/reports/2008/08>

/26-e-government-west ,date :20/02/2014,p :11

كما ان الوكالة الفدرالية للحكومة الالكترونية انجزت دراسة في اطار  
استراتيجية الحكومة الالكترونية بالولايات المتحدة الاميركية ، بينت من  
خلالها ترتيب الهيئات و المؤسسات في مجال تنفيذ الحكومة الالكترونية  
سنة 2008 اهمها :

1-البوابة الحكومية للدولة

2-مكتب الفلاحة

3-ادارة الخدمات العامة

4-خدمة البريد

5-مصلحة الضرائب

6-مكتب التربية

7- ادارة الاعمال المصغرة

8-مكتب الكونغرس

9-مكتب الخزينة

10-الاحتياطي الفدرالي

11-خدمات الصحة

12-ادارة الضمان الاجتماعي

13-شؤون البيطرة

و يمتد التصنيف الى غاية احصاء كل قطاعات الحكومة ، و  
الملاحظ ان مختلف القطاعات تتعامل وفق برنامج الحكومة الالكترونية  
حتى اهم القطاعات الحساسة مثل الدفاع الوطني و وكالة المخابرات و  
الشرطة الفدرالية وغيرها من الهيئات .

بشكل عام فان مستوى الولايات المتحدة للحكومة الالكترونية وصل  
الى درجة دمج الحكومة الالكترونية كمشروع قومي يهدف الى تسيير  
مختلف مصالح الدولة و المجتمع بنظام الكتروني محكم ، و اطلاع  
المواطن على كل شؤون الدولة بكل سهولة.

## المبحث الثاني : الاتحاد الاوربي

تعتبر دول الاتحاد الاوربي من اهم النظم المتقدمة التي طبقت الحكومة الالكترونية وفق استراتيجيات و خطط عديدة ،ان على المستوى الاتحادي او الفردي ، لكن ما لوحظ انه على المستوى الاتحادي تم تسطير مجموعة من الاستراتيجيات و البرامج و الخطط بهدف تطبيق فعال للحكومة الالكترونية ، خاصة ان معظم الدول المعنية شهدت التطور الرقمي في وقت مبكر ما جعلها جاهزة لتطبيق الحكومة الالكترونية .

معظم السياسات الأوربية بدأت في الفترة التي تلت مطلع الألفية الثالثة في شكل سياسات اتحادية و كذلك وطنية ، ففي هذا المبحث سنتطرق إلى السياسات و الاستراتيجيات الاتحادية التي اهمها الاستراتيجية المرسومة بين 2000 الى 2020 ، و التي حققت اهدافها في وقت مبكر ، كما من جهة اخرى سنتطرق الى نماذج عن اهم تجارب دول الاتحاد كالمملكة المتحدة و غيرها من الدول التي خطت لسياسات وطنية .

في الجدول الموالي يبين مختلف السياسات التي بادرت بها

دول الاتحاد:

Inclusive e gov policy			Public website accessebility policy			Multi-channel policy	
2005:09/30	2007:26/30		2005:17/30	2007:24/30		2005:4/30	2007:17/30
Belgium	Austria	Ireland	Austria	Austria	Latvia	Austria	Austria
Denmark	Belgium	Italy	Belgium	Belgium	Lithuania	Lithuania	Bulgaria
Germany	Bulgaria	Latvia	Czech R	Bulgaria	Luxembourg	Luxembourg	Cyprus
Italy	Cyprus	Lithuania	Denmark	Czech R	Malta	UK	Finland
Latvia	Czech R	Luxembourg	Finland	Denmark	Netherlands		France
Luxembourg	Denmark	Malta	France	Estonia	Norway		Germany
Netherlands	Estonia	Netherlands	Germany	Finland	Poland		Hungary
Portugal	Finland	Norway	Ireland	France	Portugal		Latvia
UK	France	Poland	Italy	Germany	Slovenia		Lithuania
	Germany	Portugal	Luxembourg	Iceland	Spain		Luxembourg
	Greece	Slovenia	Malta	Ireland	Sweden		Malta
	Hungary	Spain	Netherlands	Italy	UK		Netherlands
	Iceland	UK	Norway				Norway
			Portugal				Portugal
			Spain				Slovenia
			Sweden				Spain
			UK				UK

جدول رقم 03 : سياسات الحكومة الالكترونية

المصدر : : Jeremy Millard,"Inclusive e government",editor

Jeremy Millard, "European e Government 2005-2007..." ,European comission of Information Society and Media, september 2007 , p 14, [http://ec.europa.eu/egovernment\\_research](http://ec.europa.eu/egovernment_research) . date: 10/07/2013

يؤكد الجدول التفاوت في تطبيق سياسات الحكومة الالكترونية بين دول الاتحاد، و هذا راجع لمقومات كل دولة ، فمثلا : المملكة المتحدة و المانيا و غيرهما بادرت منذ وقت مبكر في تجسيد سياسيات الحكومة الالكترونية .

اهم السياسات التي رسمت على مستوى الاتحاد و بادرت المنظمة في تتبعها و تطبيقها و تمويل خططها : 2020 RTD e GOV أي التطوير البحثي و التكنولوجي للحكومة الالكترونية - Research and Technology Development - ، اذ انها استراتيجية طويلة المدى تمتد لعشرين سنة ، تضمنت العديد من البرامج و الخطط ، كما ان مختلف المفوضيات و اللجان و الوزارات ساهمت فيها ، ما ادى الى بروز نتائجها و بفعالية في 2010 .

### **التحديات و الاهداف :**

لخصت تحديات و أهداف الإستراتيجية فيما يلي :

- دمج النماذج و تقديم معالم واضحة للمفاهيم المتعلقة بالحكومة الالكترونية خلال عشر سنوات قادمة ، كما رسم الخطط اللازمة و تقديم المفاهيم في مختلف المستويات الحكومية

- تخطيط دقيق و متعدد المستويات للإستراتيجية ، إذ أن الحكومة الالكترونية هي مخطط متعدد المعالم الاجتماعية-الاقتصادية ، تغيرات المنظمات ، إعادة هيكلة قطاع الأعمال ، البنية القانونية و الأمنية و كذلك السياسية ، البنية الثقافية و القيمة التي تعتبر محفزا لتطور الحكومة الالكترونية

- إنشاء سيناريوات للحكومة الالكترونية خلال 15 سنة قادمة ، تتضمن الصور الايجابية و السلبية و كذا تعريف الإشكاليات البحثية و الاحتياجات التتموية . تعتمد هذه الخطوة على رسم لمعالم مستقبل نشاطات الحكومة خاصة في مجال تطوير الخدمة التي تعتمد على تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال النوعية مما يجعل من الخدمة العامة ذات قيمة فعلية ، هذا التصور يتطلب بناء سيناريوات تأخذ في الحسبان النشاط الحكومي الواقعي و ما يجب أن يكون بتطبيق الحكومة الالكترونية .

- تعريف كل العناصر الأساسية التي يمكن ان تستخدم في السيناريوات المستقبلية

- ترشيد التحديات و الاحتياجات و عدم المبالغة ، وهذا راجع لقصر الإطار الممنوح للمشروع ، لذلك و حسب التركيز على الإجراءات العملية

- وضع نتائج هذا المشروع ضمن الآفاق المستقبلية مع أهمية البحث في هذا المجال

العمل على تطبيق خارطة الطريق الخاصة بهذا المشروع خاصة في دول الاتحاد الأوربي  
اهم محاور الاستراتيجية :

بنيت الاستراتيجية على مجموعة محاور تلخص في التالي<sup>1</sup>:

1- عصنة و تحديث الحكومة التي تتضمن : التغيير المنظم ، الحكومة الشبكية ، الجانب القانوني ، نماذج جديدة للأعمال الحكومية ، إدارة عامة جديدة ، شراكة بين القطاعات العامة و الخاصة و المدنية ، اتجاهات جديدة للزائن ، مهارات الكترونية من طرف المتعاملين الحكوميين ...

2- البحث في التطور المجتمعي ، التغييرات الديمغرافية ، استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال و وسائل الدعم اليومية ، الفئات التي لا تستخدم تكنولوجيا الاعلام و الاتصال ، الفئات التي تفضل الطابع

<sup>1</sup> - ارجع الى :

Maria A. Wimmer and Cristiano Codagnone,"Framework and methodology " ,editor: Cristiano Codagnone and Maria A Wimmer, "Roadmapping e Government Research ...", p15, <http://www.egovrtd2020.org.10/07/2013>

التقليدي للخدمات الحكومية ، المشاكل التي تعترض التطور الرقمي و  
معالجتها

3- البحوث المتعلقة بتكنولوجيات الاعلام و الاتصال و تطورها  
المستقبلي كما تفعيل استعمالها

4- البحث في الفعالية و القيمة الاقتصادية من خلال عصرنة الحكومة  
بالاعتماد على تكنولوجيات الاعلام و الاتصال ، ما يطرح القيمة العامة و  
الفوائد المترتبة عنها .

### نتائج الإستراتيجية :

جسدت في عدة معالم :

- إنشاء سياسات وطنية فاعلة و فعالة

- إنشاء إطار هيكلي لحكومة الكترونية وطنية

- النتائج المحصل عليها هي بداية لسياسة فاعلة و فعالة لأدوات

معيارية فعلية

- ايجاد سياسة وطنية محفزة على ممارسات جيدة بين مختلف

الادارات

- عمل اللجنة الاوربية على اعداد تقييس يجمع مختلف الدول  
الاوربية ابتداء من 2005 في مجال حكومة الكترونية نوعية في حدود  
2010 ثم اتمام المشروع في سنة 2020  
الجدول الموالي يبين الفعالية التي توجت بها الاستراتيجية في دول  
الاتحاد الاوربي:

	Policy in E&E	E Gov measurement framework	Advantages determined by introduction of national E&E policy and/or measurement tool				Policy promoting the exchange of e gov good practices
			User satisfaction	Efficiency gains	Administrative burden reduction	Accountability and transparency	
Austria	*						*
Belgium	*			*	*		*
Bulgaria	*						
Cyprus	*						
Czech R							*
Denmark	*	*	*	*	*	*	*
Estonia	*		*		*	*	*
Finland	*		*		*	*	*
France	*	*	*			*	*
Germany	*	*	*	*	*	*	*
Greece							
Hungary							*
Iceland	*	*					*
Ireland	*						*
Latvia	*	*		*	*	*	*
Lithuania	*	*	*	*	*	*	*
Malta							
Netherlands	*	*	*	*	*	*	*
Norway	*	*	*	*	*	*	*
Poland	*						
Portugal	*	*	*	*	*	*	*

Romania							
Slovakia		*				*	*
Slovenia	*	*	*	*	*	*	*
Spain							
Sweden	*						*
Turkey	*						
UK	*	*	*	*	*	*	*

جدول رقم 04 يمثل : مقاربات الدول الاعضاء حول فعالية الاستراتيجية

المصدر :

**Luca Caldarelli and Gioranna Glasso,"Efficient and effective a Government" , editor: Jeremy Millard, "European e Government 2005-2007..."**,European comission of Information Society and Media , september 2007, p 30, [http://ec.europa.eu/egovernment\\_research.10/07/2013](http://ec.europa.eu/egovernment_research.10/07/2013)

## المبحث الثالث : المملكة المتحدة

تعد المملكة المتحدة من اهم الدول ريادة في تطبيق الحكومة الالكترونية، اذ ان بواورها بدأت منذ 1999 تقريبا ، كما ان ترتيبها يدل على توفر بنية تحتية الكترونية قوية و تعتبر نموذجا للحكومة الالكترونية<sup>1</sup> في كل المجالات و الميادين، اضافة الى تشكل مجتمع معلومات مساعد على نجاح الحكومة الالكترونية.

### الاستراتيجية الحكومية :

من اهم الجهود التي قامت بها الحكومة لتطوير الحكومة الالكترونية :

10- انشاء بوابة الكترونية يتم من خلالها تقديم الخدمات

### للمواطنين

11- انشاء مشروع تبادل المعلومات بين الادارات الحكومية

12- انشاء مشروع التوقيع الالكتروني و البطاقات الرقمية

13- انشاء مشروع التلفزيون الرقمي<sup>2</sup>

14- تطوير خدمة الدفع الالكتروني عبر شبكة الانترنت

---

<sup>1</sup> - ابو بكر محمد الهوش ، مرجع سابق ، ص ص 445-449.

<sup>2</sup> - التلفزيون الرقمي يتيح العديد من الخدمات على الخط ، و من اهم الخدمات المتاحة Teletext

حيث يطلع المتفرج على مجمل المعلومات التي تخص الاخبار و ارقام الهواتف و غيرها

15- رصد مبلغ 14 مليون بوند بين 2004-2006

و لرصد معالم البرنامج البريطاني للحكومة الالكترونية يتمثل فيما

يلي:<sup>1</sup>

1- تقنيات سهلة الاستخدام غير عالية التكاليف : حيث تركز مختلف

المشاريع على هذين المبدئين نظرا للتطور الهائل الحاصل في

مجال المعلوماتية .

2-زيادة استخدام الحواسيب و شبكات الحواسيب : حققت المملكة

المتحدة تطورا كبيرا في مجال الشبكات .

3-بساطة الخدمة

4-توفير الخدمات من خلال تطوير التلفزيون المتفاعل الناتج عن

الجمع بين التلفزيون و الحاسوب و الهاتف

5-التوسع في استخدام نظام الرقم الوطني للمواطنين و البطاقات

الرقمية

6-حصر مجمل النماذج و الاجراءات الحكومية الكترونيا

7-استخدام تقنيات عالية الامان

8-انجاز مواقع حكومية لغرض خدمة المواطن

---

<sup>1</sup> - ابو بكر محمود الهوش ، مرجع سابق ، ص ص 454-455.

## المبحث الرابع: اليونان

اعتمدت اليونان على استراتيجية معينة لبناء الحكومة الالكترونية  
اصطلح عليها باسم: 2011 e Government Roadmap<sup>1</sup>، اعدت  
من طرف وزارة الاصلاح الاداري و الحكومة الالكترونية ، حيث  
اعتمدت على عدة محاور :

1- مستمدة من افضل الممارسات اليونانية التي من شأنها تطوير  
الخطة بفعالية، حيث ان الانطلاق من الممارسات المحلية تعطي فعالية  
اكثر.

2- تعتمد على الدراسات السابقة ، حيث تطرح انظمة الاعلام  
الموجودة للادارة العامة

3- تختص بالمتطلبات المستقبلية التي من شأنها تسهيل القوانين  
المتعلقة باستخدام البنية التحتية الموجودة و كذا البرمجيات الوطنية و  
الاستخدامات الجديدة التي تطور البنية الرقمية

4- تطرح منهجية لتنمية و تقديم الخدمات للمواطنين و لقطاع  
الاعمال و كذلك التطبيق الاستراتيجي لقانون الحكومة الالكترونية  
5- فرض النموذج النظامي الذي يقضي بتدعيم و ضبط تنفيذ القوانين

---

<sup>1</sup> - "e Government in Greece",e Government Factsheets,European Union,nov 2011,edition  
15.0,http://epractice.eu.date: 01/07/2013

6- تختص بالموارد و الطرق التي من شأنها تمويل الاستراتيجية

### الاجهزة المختصة بتنظيم الاستراتيجية :

انشئت العديد من الهيئات لتنفيذ و متابعة مشروع الحكومة الالكترونية

كي اهمها :

- وزارة الاصلاح الاداري و الحكومة الالكترونية : الجهاز المسؤول

عن المشروع و المشرف العام على السياسات ، اذ يهتم بتوفير الوسائل و

تطوير البنية التحتية

- ادارة الكمبيوتر : تختص بمتابعة و رسم الخطط و تسطير المعايير

الخاصة بالحكومة الالكترونية و بشكل عام رسم استراتيجية للحكومة

الالكترونية .

- لجنة تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال : تختص باعداد و السهر

على انجاح الاجندة الرقمية للدولة بمختلف استراتيجياتها

- مفوضية اليونان الرقمية : تختص بادارة و معالجة نتائج الدراسات

التي تقدم في المجال الرقمي المقدمة للحكومة او لاي اجهزة تستفيد منها ،

و هذا الجهاز يختص بجانب البحث و الاستشراق ، حيث تكلف مختلف

الهيئات العلمية و غيرها بانجاز البحوث و الدراسات لتقدم الى المفوضية

كي تدرسها دراسة اكااديمية لتقدم الى الهيئات المعنية قصد الاستفادة منها في مجال المشروع القومي للحكومة الالكترونية.

اهم البرامج الخاصة بالحكومة الالكترونية :<sup>1</sup>

## 1- الاستراتيجية الرقمية 2006-2013

قدم المشروع في 2006 من طرف لجنة تكنولوجيا الاعلام ، اذ يهدف الى استخدام تكنولوجيا الاعلام في المجال الاقتصادي و الخدمات ذات النوعية المقدمة للمواطن .

اهم الخطوات التي قدمها المشروع للوصول الى الاهداف المرجوة

تتجسد فيما يلي :

- تحديد مصادر المشاكل التي تعترض استخدام تكنولوجيا الاعلام

و الاتصال

- معاينة السياسات الدولية في مجال مجتمع المعلومات و

التكنولوجيا المعاصرة

- نماذج دولية و اوربية في مجال مجتمع المعلومات قصد

الاطلاع على مجمل النماذج الناجحة

- التموّج في الاتجاهات القاعدية للاستراتيجية الرقمية في فترة

2006-2013 اعتبارا لمقومات الاقتصاد و المجتمع اليوناني ، لان

---

<sup>1</sup> - "e Government in GREECE", op cit

الانطلاق في مشاريع لا تعتبر مقومات المجتمع تؤدي الى الفشل مثلما يحدث في مختلف الدول المتخلفة من استيراد للتقنية غير المحايدة لمقومات المجتمعات.

## 2- البرنامج العمليتي التقارب الرقمي 2007-2013

يهدف هذا البرنامج ابي تكييف استعمال تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال في الفترة المحددة ، حيث يركز على العناصر التالية :

- ادخال في حيز الخدمة و تحسين الخدمات الرقمية و الخدمات على الخط على مستوى المؤسسات و اعادة بناء المعاملات الجارية في الادارة العامة بنفس الخدمات

- ترقية استعمال تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال على مستوى المؤسسات

- زيادة قدرة تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال بالنسبة للاقتصاد اليوناني

- تحسين نوعية الحياة اليومية بالنسبة لتكنولوجيايات الاعلام و الاتصال

- تطوير الخدمات الرقمية و على الخط للمواطن

### 3- البرنامج العمليتي " اصلاح الادارة العامة 2007-2013

يختص البرنامج باصلاح الادارة العامة ، حيث اعتمد على الاتجاه

الاوربي الذي تبنته معظم دول الاتحاد و بنفس التمويل من طرف الاتحاد<sup>1</sup>

للمشروع مبدأين :

- الحد من ضعف الاداء الاداري

- تشريع و تقنين الاصلاحات الخاصة بتنمية الموارد البشرية

كما ان للمشروع اربع عناصر اساسية :

- تنمية الموارد البشرية في الادارة العامة

- تعزيز نوعية السياسات العامة بما يوافق عصرنة الادارة العامة

- تدعيم الاداء النوعي للسياسات

- المساعدة التقنية و دعم الانجازات

---

<sup>1</sup> - المشروع المقصود هو : eGov RTD 2020

## المبحث الخامس : ماليزيا

تعتبر ماليزيا من اهم الدول التي نجحت في العملية التنموية رغم التناقضات التي تعيشها خاصة في المجال العرقي الذي جعل من المسار التنموي في البداية تحديا حقيقيا، اذ ان التقسيم السكاني للعرقيات كالتالي :

59 في المئة من المالايا

26 في المئة من اصول صينية

7 في المئة من اصول هندية

8 في المئة من اصول متعددة

كما انها تعد من الدول القلائل التي حققت الريادة في مجال الحكومة الالكترونية على المستوى العربي و الاسلامي رغم ضخامة موارد العديد من هذه الدول و قلة مواردها- ماليزيا - تماما.

تتطلق الدولة الماليزية في تفسيرها لعملية التطور من منطلقات عديدة اهمها وحدة الجوانب التنموية و تكاملها كما انها تركز على حماية الجنس الماليزي الاصلي و موازنته مع بقية العرقيات و من جهة اخرى التركيز على الجانب الاقتصادي الحيوي دون اهمال بقية الجوانب

و من اهم محاور السياسة العامة في ماليزيا التركيز على استراتيجية  
و سياسة التصنيع الخفيف و التصنيع عالي التقنية دون اهمال الاستثمار  
الاجنبي<sup>1</sup> في ظل سياسات متكاملة فرعية .

### سياسة الحكومة الالكترونية:

قبل التطرق الى معالم السياسة الماليزية للحكومة الالكترونية من  
الملاحظ انها حققت تقدما فعليا من خلال بوابة الخدمات التي تقدمها  
الحكومة الالكترونية الى المواطنين و المؤسسات على تنوعها ، كما ان  
الشعار الذي بدأت هذه الاستراتيجية به " حكومة بدون اوراق " يدل على  
الارادة السياسية الصادقة التي ميزت عمل الحكومة الماليزية رغم محدودية  
الموارد .

من اهم معالم الحكومة الالكترونية و نتائجها :<sup>2</sup>

1- توفير بوابة تتيح كل الخدمات

2- انشاء مركز للمعلومات عن سوق العمل في ماليزيا

---

<sup>1</sup> - ارجع الى :باري عبد اللطيف ، اوراق علمية . عمان : دار ابن بطوطة للنشر و التوزيع، 2011 ،

ص ص 89-93

<sup>2</sup> - عمار بوحوش ، نظريات الادارة الحديثة في القرن الواحد و العشرين . بيروت : دار الغرب

الاسلامي، 2006 ، ص 199.

3- اعداد موقع الكتروني خاص باستيراد المواد الاولية و التجارة

الالكترونية و تهيئة الفواتير و دفع المستحقات

4- انجاز البطاقة الحكومية متعددة الاغراض

5- انجاز بطاقة لجميع المعاملات الصحية

6- توفير انظمة التبادل بين مختلف الادارات الحكومية

و قد تولت تنفيذ هذه الخطة مجموعة من الادارات هي :

16- المجلس الوطني لتكنولوجيا المعلومات

17- لجنة تنفيذ الدفع الاستراتيجي

18- وحدة التطوير الاداري و تخطيط الادارة المالية

## المبحث السادس : تجربة سنغافورة

تعد تجربة سنغافورة للحكومة الالكترونية من التجارب الرائدة ، حيث تعد نموذجا متقدما افضى الى نتائج جيدة اهلت سنغافورة الى احتلال الرتبة الرابعة عالميا في تطبيق الحكومة الالكترونية.

تقوم الإستراتيجية السنغافورية للحكومة الالكترونية على خمسة محاور

أساسية:<sup>1</sup>

1- إعادة اختراع الحكومة الالكترونية في الاقتصاد الرقمي من خلال

إعادة النظر في السياسات و القواعد و الإجراءات ، ذلك لمجاراة التطور

الاقتصادي و توطيد الشراكة مع منظمات الأعمال و المواطنين

2- تقديم الخدمات الالكترونية الأساسية التي تلبى احتياجات المواطن

المتنوعة

3- تنمية الإبداع باستخدام الوسائل التكنولوجية المتعددة

4- تدريب المواطنين بالنسبة لكل الأعمار قصد استخدام التكنولوجيا

بتسفير برامج في كل أطوار التعليم ، لإعداد مواطن قادر على التحكم في

التكنولوجيا و استخدامها

5- الإعداد الجيد للموظفين قصد استخدام التكنولوجيا المتنوعة

<sup>1</sup> - ايمان عبد المحسن زكي ، الحكومة الالكترونية مدخل اداري متكامل . القاهرة : المنظمة العربية للتنمية الادارية ، 2009 ، ص 149

من خلال المحاور المذكورة نكتشف ان تطبيق حكومة سنغافورة للحكومة الالكترونية تم بشكل متوازن بين تطوير الوسائل التكنولوجية و البرمجيات من جهة، و اعداد المواطن و الموظف حتى يكون قادرا على استعمال و استيعاب هذا النظام الموسع الذي يتطلب اتقانا و معرفة مدققة في الاستعمال .

بالاضافة الى سنغافورة هناك العديد من الدول التي حققت نجاحا كبيرا في مجال الحكومة الالكترونية لم يتسن لنا ذكرها نظرا لكثرتها ، الا اننا نذكر على سبيل المثال الهند، حيث تعد تجربة رائدة رغم ان موارد الدولة تعتبر ضئيلة اضافة ان الهند تعاني فقرا شديدا ، الا انه رغم المثبطات حققت نجاحا في صناعة المعلوماتية و الاخذ باسباب الادارة الالكترونية<sup>1</sup>

و من بين المحاور التي ركزت عليها لانجاح الحكومة الالكترونية :

19- محور التشريعات و القوانين: حيث اصدرت الهند في

2000 قانونا منظما لاستخدام شبكة المعلومات<sup>2</sup> ، حيث يضبط

هذا القانون المعاملات الالكترونية كمي يحدد عقوبات واضحة

للجرائم الالكترونية .

<sup>1</sup> - ربا احمد الدباس ، مرجع سابق ، ص 220

<sup>2</sup> - المرجع نفسه ، ص 221

20- المحور الفني و التقني: بجانب انشاء العديد من الهيئات

التي تشرف فنيا على المشروع مثل : مركز الادارة الالكترونية

مهمته نشر ثقافة المعلوماتية، و كذا الحكومة الذكية على كل

مستويات الإدارات ، إضافة إلى تعيين مديرين لتقنية المعلومات

على مستوى كل الإدارات.

21- بوابات حكومية للولايات: في هذا الإطار أنجزت حكومة

معظم الولايات الهندية شبكة للبيانات و الاتصال من خلالها توفر

خدمات عامة للمواطنين، فبإمكان المواطنين انجاز العديد من

الخدمات مثل : تسديد الفواتير ، إصدار الشهادات و التراخيص ،

كما أن هناك العديد من الخدمات التي تتوفر الكترونيا لعموم

المواطنين و الإدارات.

## المبحث السابع : مقومات الدول المتقدمة

من خلال دراسة اهم التجارب المتقدمة التي حصلت على نجاح معتبر في مجال الحكومة الالكترونية ، خاصة ان تعاملات الدولة في مجملها اصبحت ضمن نظام الكتروني وطني محكم ، في مقابل ذلك تلاشت التعاملات التقليدية الكلاسيكية الا في مجالات محددة تكاد بدورها تلحق التعاملات المتطورة.

في هذا العنصر سنتطرق الى اهم المقومات التي تتميز بها الدول المتقدمة التي حصلت على رسم معالم نموذجية ناجحة للحكومة الالكترونية او الوسائل المساعدة لتشكيل هذه النماذج رفة اهم المميزات التي تجعل من الدول المتقدمة متفوقة عن باقي الدول في مجال تطبيق الحكومة الالكترونية ، في مقابل ذلك بالدول المتخلفة ضعف في مقومات تطبيق الحكومة الالكترونية، كما سنتطرق في الخصائص او المقومات بالدول المتخلفة و العربية بشكل خاص.

يمكن التطرق الى اهم مقومات التجارب المتقدمة فيما يلي :

### 1-البنية التحتية :

تتوفر لدى الدول المتقدمة البنية التحتية الالكترونية القوية و المتطورة خاصة في مجال الاتصالات التي تتوفر بشكل واسع و نوعي ،

كما انها تغطي معظم ارجاء البلاد ، اضافة الى البنية التكنولوجية المتطورة لها ، اذ ان معظم هذه الدول باشرت بتطوير تكنولوجيا المعلومات منذ سنوات مبكرة مثل : بريطانيا منذ 1982 ، اليابان منذ

1972

الدولة	تاريخ اول خطة
اليابان	1972
فرنسا	1978
تايوان	1980
كوريا الجنوبية	1982
بريطانيا	1982
السوق الاوربية المشتركة	1983
استراليا	1984
البرازيل	1984
الهند	1998
مصر	1998

جدول 05 يمثل : تاريخ اول خطة لتكنولوجيا المعلومات في بعض الدول

المصدر : ابوبكر محمود الهوش، الحكومة الالكترونية الواقع

والآفاق. القاهرة: مجموعة النيل العربية ، 2006، ص 441.

2-المواقع الالكترونية : "الانترنت"

بتوفر البنية التحتية الاساسية امكن للدول المعنية بناء شبكة عالية  
نشطة يمكن من خلالها انجاز كل المعاملات ، تتكون من مجموعة كبيرة  
من المواقع الالكترونية خاصة في مجال توفير بوابات حكومية رسمية  
يتمكن المواطن من انجاز الخدمات من خلالها دون التنقل الى المؤسسات  
الحكومية 3-العنصر البشري :

تدل المؤشرات الإحصائية لجاهزية الدول للحكومة الالكترونية ان  
الدول المتقدمة تجاوزت عتبة 3/2 الثلثين مما يجعل الدولة مؤهلة لتطبيق  
الحكومة الالكترونية لما تتوفر عليه من عنصر بشري مؤهل و مدرب  
للتحكم في التكنولوجيا، و يأتي في هذا الاطار موضوع المجتمع  
المعلوماتي الذي يعني بالدرجة الأولى بتأهيل و تكوين و تدريب المواطنين  
على التعامل مع وسائط المعلومات بالشكل الذي يؤدي إلى نجاح الحكومة  
الالكترونية.

#### 4- القدرة المالية :

تتوفر الدول المتقدمة على القدرة المالية اللازمة لتمويل الحكومة  
الالكترونية نظرا لكثرة موارد الحكومة و تزايد استثماراتها كما اتساع دخلها  
من مختلف الميادين دون التركيز على مورد واحد لميزانية الدولة .

## 5-الصناعة الالكترونية :

تتوفر الدول المتقدمة على الشركات و المؤسسات المتخصصة في الصناعات الالكترونية و هذا مما يجعلها متفوقة لتوفر مختلف التجهيزات الالكترونية و بالتطور المطلوب ، اضافة الى التكلفة المعقولة التي تحول الى تغطية تكاليف اخرى.

## 7- المنظور الاستراتيجي :

تطبيق الحكومة الالكترونية في الدول المتقدمة التي حققت ريادة في هذا المجال وفق استراتيجية و برامج زمنية محددة ، وفق الوسائل التقنية و الفنية و المالية المتاحة ، فمثل الولايات المتحدة الاميركية تمت وفق ثلاث مراحل هامة :

- 2002-2000

- 2005-2002

- 2005 ما بعدها

كما الدول الأخرى مثل المملكة المتحدة و غيرها التي طبقت الحكومة الالكترونية وفق استراتيجية مرسومة و برامج زمنية محددة ، ما جعل نسبة نجاحها عالية وفق المخططات التي تاخذ كل العوامل في الحسبان و خاصة عامل الزمن اضافة الى الموارد المتنوعة و خاصة البشرية.

## 8- القدرة الفنية و التقنية :

تتميز الدول المتقدمة بالتجربة الطويلة لتكنولوجيا المعلومات و توفر  
المؤهلات الفنية و التقنية لتطبيق الحكومة الالكترونية نتيجة التقدم العلمي  
و التكنولوجي و التطور في مجال البرمجيات.

## خلاصة :

- الدول المتقدمة تتوفر فيها الشروط اللازمة لتطبيق الحكومة الالكترونية في مجمل جوانبها خاصة البنية التحتية و العنصر البشري
- الاهتمام بالحكومة الالكترونية في الدول المتقدمة ليس على المستوى الوطني فقط بل على مستوى المنظمات الاقليمية التي تعطي الموضوع صفة جدية و فعلية و تحفيزية اكثر للدول مثل الاتحاد الاوربي
- هناك مؤشرات تمكنت هذه الدراسة من خلالها مقارنة الوضع بين الدول التي تعتبر نماذج للحكومة الالكترونية و الدول الاخرى التي تشهد محاولات:

- البنية التحتية

- المواقع الالكترونية

- العنصر البشري

- القدرة المالية

- الصناعة الالكترونية

- المنظور الاستراتيجي

## الفصل الثالث

أهم التجارب العربية

للحكومة الالكترونية

## الفصل الثالث : اهم التجارب العربية

### تمهيد :

الدول العربية كغيرها من الدول النامية لم تبق معزولة عن العالم و ما يشهده من تطورات يومية ، جعلت الدول مجبرة على مسايرة و مزامنة ما يمكن للحاق به من الاساليب و النظم المتنوعة التي تجعل من وضع الدولة و المواطن في مرتبة التركيز على النوعية.

على اعتبار عدة عوامل جعلت الدول العربية تبدأ متأخرة في مسايرة الحكومة الالكترونية الا ان معظمها بادر بالتطوير التكنولوجي و الرقمي بصفة فعالية ، لكن كما هو معلوم ان الحكومة الالكترونية تستلزم عدة عناصر لتمام جاهزية الدولة قصد تطبيقها .

كما ان بعض الدول العربية اثبتت تطورها في تطبيق الحكومة الالكترونية في مجال واسع و هذا راجع لعدة عوامل اهمها الاستفادة من الخبرة الاجنبية و توظيف الارادة السياسية و الموارد المالية في سبيل تطبيق الحكومة الالكترونية.

## المبحث الاول : المملكة الأردنية الهاشمية

تعتبر الاردن من الدول العربية التي قطعت اشواطاً في تطبيق الحكومة الالكترونية وفق مبادئها و اهدافها التي سميت من قبل ، هذا لارادة السياسية الصادقة و الطموحة التي تميزت بها القيادة السياسية للبلاد ، و لعل اهم شيء في برنامج الحكومة الالكترونية لدى الاردن و غيرها من الدول هو تحسين الخدمة المقدمة للمواطنين ، كما تكوين تركيبة للدولة تعتمد على الفعالية في التعامل بين الحكومة و المواطن و القطاع الخاص وفق الوسائل الالكترونية المعاصرة.<sup>1</sup>

تطبيق الحكومة الالكترونية في الاردن كان وفق استراتيجية محكمة مرفقة ببرامج بناءة ما جعلها تنطلق من اهم المشاكل المطروحة ثم تقترح لها حلولاً مجسدة في برامج و خطط تعتمد على وجود الوسائل.

### الاستراتيجية الوطنية للحكومة الالكترونية:

---

<sup>1</sup> - اسيل ضياء محمود ، " العوامل المؤثرة في تطبيق الحكومة الالكترونية في القطاع العام الاردني"، رسالة ماجستير . قسم الادارة العامة ، كلية الاقتصاد و العلوم الادارية ، جامعة اليرموك ،

تضمنت الإستراتيجية الوطنية للحكومة الالكترونية في الأردن مجموعة من  
المحاور كما حددت المشاريع التي يجب تطبيق الحكومة الالكترونية فيها،  
هذه المحاور هي كالتالي<sup>1</sup>:

- 1- التشريعات التي تناولت عملية تحديث للإطار التشريعي
- 2- التدريب و العمل على سد النقص في مجال الخبرات المتخصصة
- 3- البنية التحتية التي تشمل تهيئة شبكة المعلومات الوطنية و أنظمة  
المعلومات و معايير المعاملات الالكترونية لجميع القطاعات
- 4- الخدمات الالكترونية التي تشمل جميع أنواع الخدمات المقدمة  
للمواطنين و الشركات و رجال الأعمال و غيرهم<sup>2</sup>
- 5- اختيار ستة مشاريع أولوية هي على النحو التالي:
  - أ- ترخيص السيارات و السائقين
  - ب- مشروع تسجيل الأراضي و العقارات
  - ت- الضرائب و الضمان الاجتماعي
  - ث- تسجيل الشركات عبر الانترنت
  - ج- دليل موظفي الحكومة

---

<sup>1</sup> - انظر : Hiba Mohammad & others , 'E-Government in Jordan', European Journal of Scientific Research , vol 35, N 02 2009 , p 193. www.eurojournals.com/ejsr.htm

<sup>2</sup> - محمد محمود الطعمنة و طارق شريف العلوش ، الحكومة الالكترونية و تطبيقاتها في الوطن

العربي . القاهرة : منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية ، 2004 ، ص ص 169-170.

ح- مشروع Portal الذي يتيح موقع الكتروني حكومي واحد يقود

إلى كل الخدمات

و قد أوكلت مهمة إنشاء و متابعة هذه الإستراتيجية لوزارة الاتصالات

و تكنولوجيا المعلومات إذ أنها انشأت مجموعة من الهياكل أهمها :

- مكتب إدارة البرامج: الذي يدير برنامج الحكومة الالكترونية و يضع

السياسات و المعايير و الإشراف على التنفيذ

-المجلس الاستشاري للاتصالات و تكنولوجيا المعلومات

- مجموعة العمل الوطنية : حيث تسهر على الرقابة على عمل الحكومة

الالكترونية

و من أهم النتائج و الأهداف التي توصلت إليها الأردن:

1- إنشاء أربع شبكات حكومية هي: <sup>1</sup>

- مركز المعلومات الوطني

- شبكة الدفاع الوطني

- شبكات القوات المسلحة

- شبكة الأمن العام

2- التفوق في مجال التعليم الالكتروني

---

<sup>1</sup> - محمد سمير احمد ، مرجع سابق ، ص ص 309-310.

### 3- استخدام الدوائر الحكومية في معظم معاملاتها لتكنولوجيا

#### المعلومات حسبما يدل الجدول الموالي :

الدائرة الحكومية	خدمة المعلومات وجود انترنت	خدمة الاتصال وجود e-mail	خدمة اجراء القيود	ملاحظات عن الموقع الالكتروني	قاعدة البيانات
رئاسة الوزارة	+	+	×	ارسال الكتب الرسمية و استقبال الاجابات	Oracle 8
وزارة الزراعة	+	×	×	ترتبط مع مديريات الزراعة الاخرى	Oracle
وزارة الاوقاف	+	+	×	معلومات عن الوزارة فقط	Oracle
وزارة البريد و الاتصالات	+	+	×	معلزمات ذات اهمية و خدمة البريد الالكتروني مع باقي المواقع	FoxPro
وزارة الثقافة	+	+	×	معلومات مفيدة و مهمة وخدمة البريد الالكتروني مع باقي المواقع	MsServer
وزارة التربية والتعليم	+	+	+	معلومات مهمة مثل نتائج الدراسة الثانوية العامة و خدمة البريد الالكتروني	FoxPro
وزارة الدفاع	×	×	×		Oracle7,81 cobol 74,Acces FoxPro
وزارة الطاقة و الثروات المعدنية	+	+	×	معلومات عن الوزارة و خدمة البريد الالكتروني	FoxPro Ingris,Oracle
وزارة المالية	+	+	×	معلومات مفيدة عن الوزارة بالاضافة الى بعض القوانين	

	و التعليمات و خدمة البريد الالكتروني				
Oracle7,3,4	معلومات قيمة و ادوات بحث و خدمة البريد الالكتروني مع باقي المواقع من اجل المراجعات الخاصة بالعلامات التجارية	×	+	+	وزارة الصناعة و التجارة
Oracle788 FoxPro Novel	يوجد موقع الكتروني	×	×	+	وزارة الصحة
FoxPro Access	ايجاز عن الوزارة و دوائرها	×	×	+	وزارة الاعلام
Oracle8	توفر النصوص الكاملة للدستور و معلومات عن المحاكم و خدمة البريد الالكتروني	×	+	+	وزارة العدل
FoxPro Oracle7	معلومات عن الوزارة فقط	×	×	×	وزارة الداخلية
Oracle	خدمة البريد الالكتروني مع وجود نصوص قانون العمل	×	+	+	وزارة العمل
Informix,A ccess7,2 FoxPro	معلومات مفيدة و بريد الالكتروني يتصل مع باقي المواقع	×	+	+	وزارة التخطيط
Oracle 81,Access7 ,2 FoxPro	استخدام الموقع و التكنولوجيا من اجل تطوير اعمال الوزارة	×	×	+	وزارة الاشغال العامة
RDB	تطوير اعمال الوزارة و خدمة البريد الالكتروني	×	+	+	وزارة التنمية الاجتماعية
Oracle	لا يوجد موقع الكتروني	×	×	×	وزارة النقل

	لا يوجد بريد إلكتروني يتصل مع باقي المواقع	×	+	+	وزارة السياحة و الآثار
Oracle	توفر معلومات مفيدة و بريد إلكتروني مرتبط مع باقي المواقع	×	+	+	البنك المركزي الاردني
Oracle81 Water Mark Windows NT	استخدام الموقع من اجل التعريف بالديوان مع خدمة البريد الإلكتروني	×	+	+	ديوان المحاسبة
FoxPro Oracle8,7,1 81 Access Cobol	توجد معلومات مفيدة على الموقع و بريد إلكتروني للاتصال بالوسطاء	×	+	+	بورصة عمان
FoxPro Oracle8	معلومات مفيدة و اليات بحث مع بريد إلكتروني	×	+	+	دائرة الجمارك
	معلومات للتعريف بالمؤسسة و بعض المعلومات المفيدة و بريد إلكتروني	×	+	+	مؤسسة الضمان الاجتماعي

جدول 06 يمثل: الخدمات الإلكترونية المتوفرة في الوزارات و بعض الدوائر

الحكومية و انواع قواعد البيانات

المصدر : محمد محمود الطعمانة و طارق شريف العلوش. الحكومة

الإلكترونية و تطبيقاتها في الوطن العربي. القاهرة : منشورات المنظمة

العربية للتنمية الإدارية، 2004، ص 173-178.

4- استثمار أهم الشركات العالمية للمعلومات في هذا المجال بالأردن مثل Qual Comm المتخصصة في تكنولوجيا الاتصالات و تقنيات الانترنت.

5- عموم استخدام الوسائل الالكترونية في معظم الخدمات من طرف المواطنين و المؤسسات

و في العموم فا الخطة الوطنية للحكومة الالكترونية بالاردن تتبني على الربع 04 مراحل مفصلية :

1- التاهيل المعلوماتي من الجانب التقني و الفني ، حيث يتم بناء البنية التحتية الاساسية و خاصة الانترنت عالية التدفق ، و ادماج مختلف قطاعات الدولة و المجتمع في المعلوماتية مع تاهيل مختلف فالمؤسسات الحكومية و المكاتب في مشروع الحكومة الالكترونية

2- تطوير العملية الاتصالية من الطابع التقليدي الى الجانب الافتراضي و خصوصا في اقسام الدراسة ، و هذا طبعا بالاعتماد على الانترنت

3- تحويل الاموال الكترونيا باستعمال الوسائل اللازمة للدفع مع ضرورة انشاء نظم الكترونية تؤمن تحويل القيم المالية دون اخطار.

4- انشاء بوابات حكومية لكل المؤسسات و الهيئات ، حيث تتيح هذه البوابات مختلف الخدمات الادارية و المالية ، اذ يتاح للمواطن الاستفادة من الخدمات على الخط و حتى اداء مختلف المستحقات المالية.<sup>1</sup>

---

Hiba Mohamed and others, "E-gover,ent in Jordan", [www.eurojournals.com/ejsr.htm](http://www.eurojournals.com/ejsr.htm), p 191.

1

## المبحث الثاني : تجربة المملكة العربية السعودية

لا تقل المملكة العربية السعودية في تطبيقها للحكومة الالكترونية على الأردن، بل لا تقل عنها أهمية إذ أن ترتيبها عربيا في سنة 2005 احتلت المرتبة السابعة 07.

من خلال بعض المعلومات التي تتوفر عليها السعودية فان الإنفاق الحكومي في مجال المعلوماتية يعتبر ضعيفا، رغم أن رفع شعار خطة وطنية سميت بالخطة الوطنية لتقنية المعلومات التي سنتحدث عنها في العنصر الموالي.

حيث الإنفاق الحكومي في مجال المعلوماتية غير متوازن<sup>1</sup> ، و يهمل عدة قطاعات حيوية كالتعليم الذي يبلغ 3 % ، كما أن العديد من المؤشرات مثل البنية التحتية خاصة للاتصالات رغم الإنفاق الحكومي تشهد ضعفا .

### الخطة الوطنية لتقنية المعلومات (يسر) :

تم تحديد هذه الخطة وفق مايلي :

---

<sup>1</sup> - احمد بن عبد الله الشعبي ، " معوقات و مقومات نجاح برامج الحكومة الالكترونية في العالم العربي

دراسة خاصة عن المملكة العربية السعودية " ، المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل العلوم الانسانية و

الادارية ، المجلد التاسع العدد الاول ، 1429 هـ الموافق ل 2008 ، ص 305

- 1- الاطلاع على واقع تقنية المعلومات في المملكة
- 2- الاستفادة من الخبرات العلمية و الأكاديمية
- 3- الاطلاع على تجارب دول أخرى
- 4- إعداد الكوادر الوطنية في مجال تقنية المعلومات
- 5- محو أمية الحاسب
- 6- تبني و تشجيع تقنيات النشر الالكترونية
- 7- المحافظة على الثقافة العربية الإسلامية و نقلها إلى العالم  
الالكتروني
- 8- دعم الاقتصاد الوطني بالاعتماد على التجارة الالكترونية
- 9- إعداد المواصفات و المعايير الخاصة بمجال المعلوماتية
- 10- إعداد التشريعات الخاصة بمجال المعلوماتية
- 11- الاعتماد على تقنية المعلومات في القطاع العام و الخاص
- 12- وضع الأطر اللازمة لتقنية الحكومة الالكترونية، بحيث  
تعتمد القطاعات الحكومية على تقنية المعلومات في الاتصال فيما  
بينها و المواطنين كذلك.
- 13- توفير المعلومات بسهولة لصانعي القرار و استثمارها لتعزيز  
الأمن الوطني

## 14- المحافظة على المعلومات و البيانات الوطنية

هذه الخطة التي أنجزت وفق استراتيجيه ذات أهداف متوازنة ،  
حققت بها المملكة الكثير من الفوائد التي لا تختلف على الأهداف  
المرسومة ، إذ أن استعمال أنظمة المعلومات أصبح غالبا في التعاملات ،  
مع تسجيل الكثير من السلبيات التي يتم استدراكها تدريجيا مثل الأمية  
الالكترونية التي تقع معظم الدول العربية فيها كمشكل أو كأزمة تحد من  
تطور الحكومة الالكترونية.

### المبحث الثالث : تجربة الإمارات العربية المتحدة

تعتبر تجربة دولة الإمارات العربية المتحدة من أهم التجارب الرائدة في الحكومة الالكترونية على المستوى العربي و حتى العالمي ، إذ أن مؤشرات جاهزيتها لعام 2005 بلغ ترتيبها عربيا المرتبة الأولى و عالميا الثاني و الأربعين<sup>1</sup> ، حيث أن الجهود و التجهيزات التي بذلتها الدولة سارت في مسارات ايجابية رفقة عوامل أخرى أهمها :

1-القدرة المالية للدولة

2-قلة عدد السكان و توزيعهم بالتوازن بين الإمارات

3-طبيعة النظام السياسي

4-ضخامة الاستثمار الأجنبي في مختلف الميادين بما فيها المعلومات

5-استقرار الأسواق و النقد

لذلك فان مقومات الإمارات العربية المتحدة تكاد تكون ملائمة لتطبيق الحكومة الالكترونية و النجاح فيها أفضل من بقية الدول العربية ، خاصة في مجال الاستثمار الأجنبي الذي فتحتة الدولة لمختلف الشركات العالمية بما يعود بالفائدة على الدولة و المواطنين ، و الدليل فيما سنذكر الخطط الوطنية الفعلية التي شرعت حكومة الإمارات العربية المتحدة في تنفيذها المتعلقة بالحكومة الالكترونية.

<sup>1</sup> - احمد بن عبد الله الشعيبي ، مرجع سابق ، ص 303

كما أن الإماراتين الرائدتين ضمن بقية إمارات الدولة هما: دبي و أبو ظبي، حيث أنها أغناها و أهمها ريادة في الانفتاح، لذلك فان مشاريع الحكومة الالكترونية تحمل أسبقيتها و أولويتها في هذه الإمارات و بالخصوص دبي.

### مشروع الحكومة الالكترونية :

التخطيط لمشروع الحكومة الالكترونية بالإمارات العربية المتحدة بدأ سنة 2001 بمجموعة إجراءات تجريبية كالتحصيل الالكتروني و غيره، لكن بصفته مشروعاً عاماً و شاملاً فقد اكتسب طابع الإستراتيجية و البرامج و الخطط.

### من أهداف هذا المشروع :<sup>1</sup>

- 1- اعتماد المواصفات القياسية الموحدة لتبادل المعلومات و البيانات بين الوزارات و الجهات المتعددة
- 2- تطوير و تحسين مستوى الكفاءة و الإنتاجية في الخدمات الاتحادية
- 3- الربط بين كافة الخدمات و الإجراءات الحكومية
- 4- تقليل التكاليف الخاصة بتطوير الخدمات
- 5- مواكبة التطور التكنولوجي في مجال الحكومة الالكترونية و استخدام أنظمة الكترونية حديثة

<sup>1</sup> - ابو بكر محمد الهوش ، مرجع سابق ، ص ص 478-479

6- تسهيل و تسريع الخدمات المقدمة للمواطنين

7- تقليل التعامل بالأوراق و النماذج اليدوية

و قسمت الخطة في مجموعة مراحل :

المرحلة الأولى:

- إعداد دراسة لكافة المراحل و ضبطها
- تحديد و اختيار الأنظمة و المشاريع الأولوية
- رصد التكلفة الإجمالية المطلوبة
- إنشاء فريق عمل من ممثلي الوزارات

المرحلة الثانية :

- إعداد دراسة للعروض من الشركات المتخصصة للمساهمة في تنفيذ المشروع
- طرح المناقصة بتطبيق المشروع

المرحلة الثالثة :

- التنفيذ الفعلي و الإشراف على بدا المشروع و بنائه التدقيقي و سيره
- تكليف لجنة فريق العمل من ممثلي الوزارات بتنفيذ الأنظمة المقترحة و المتابعة

- تثقيف العملاء و العاملين في مشروع الحكومة

الالكترونية بأهمية المشروع و أهدافه

أما مشروع الحكومة الالكترونية في بلدية دبي فقد نحا بنفس

الإستراتيجية تقريبا، إذ أن مراحلها بشكل مختصر كالتالي:

المرحلة الأولى: 2000-2002

هذه المرحلة تؤدي على تطوير البنية التحتية للاتصالات و

تكنولوجيا المعلومات ، كما توفر أنظمة الأمن.

المرحلة الثانية : 2003-2005

هذه المرحلة هي مرحلة التكامل و التفاعل ، حيث يتم تقديم خدمات

تفاعلية للعملاء:

- تطبيق شامل للخدمات الالكترونية

- تطبيق الخدمات عبر قنوات أخرى كالهواتف النقالة

- التركيز على تعزيز الربط بين الخدمات و القنوات

و الأنظمة الداخلية

و قد حققت حكومة دبي نجاحا كبيرا في مجال الحكومة الالكترونية إذ صنفت 11 عالميا من بين النظم الناجحة، و من أهم الخدمات التي تقدمها:<sup>1</sup>

- خدمة التراسل M-Dubai
- خدمة الوظيفة الالكترونية E-Job
- خدمة المواطن الالكتروني E-Citizen
- خدمة الدفع الالكترونية E-Pay
- البوابة الالكترونية في مطار دبي

---

<sup>1</sup> - المرجع نفسه ، ص ص 488-489.

## المبحث الرابع : جمهورية مصر العربية

تعتبر مصر من أهم الدول العربية التي بادرت ببعض الخدمات التي تقضي إلى الحكومة الالكترونية ، رغم قلة موارد الدولة و محدودية مداخيلها زيادة إلى بعض المقومات التي تشهدها من انتشار للفساد الإداري و للفقر لما دون خط الفقر.

و نشير أن المعلومات التي تحصلنا عليها هي سابقة لثورة يناير 2011 و سقوط نظام الحكم و التغييرات المستمرة التي تحدث حاليا ، لذلك فان المعلومات في الوقت الحالي من الصعب الحصول عليها في ظل الظروف السياسية و الأمنية ، كما أن المحلل لتشكيلة الثورة و استعمال المعلوماتية في ملبساتها يدل على دخول المعلوماتية في وقت مبكر كما إن درجة الوعي باستعمالها عالية.

تشرف وزارة الدولة للتنمية الإدارية على مبادرة الحكومة الالكترونية من خلال ملامح إستراتيجية كالتجارب العربية التي عرضت سابقا ، و قد ركزت الحكومة على إدخال شبكة الانترنت بالتدفق العالي لضمان اطلاع المجتمع عليها و استعماله لبعض خدماتها كالتجارة الالكترونية.

**القطاعات المستهدفة في برنامج الحكومة الالكترونية:**

بادرت مصر بإطلاق بوابة الحكومة الإلكترونية : [www.egypt.gov.eg](http://www.egypt.gov.eg)

التي تعرض مجموعة من الخدمات أهمها :<sup>1</sup>

- تجديد رخص المركبات
- الاستعلام عن فواتير الهاتف
- خدمات الضرائب و الجمارك
- خدمات الكهرباء للشركات و المنازل
- تقدير الطلبات و القبول للجامعات
- الاستعلام عن مخالفات المركبات و تسديدها
- استخراج شهادة الميلاد

**زيادة إلى مجموعة من الخدمات يستعرضها الجدول الموالي :**

خدمات النقل و الاتصالات و المعلومات	خدمات الكهرباء و الطاقة	خدمة الصحة
خدمات التمويل و التجارة الداخلية	خدمات المال و الاقتصاد	خدمات التأمينات و الشؤون الاجتماعية
خدمات المحليات	خدمات الزراعة و الري	خدمات العدل
خدمات الصناعة و البترول	خدمات التعليم و البحوث و الشباب	خدمات السياحة
خدمات الاسكان و التشييد	خدمات الداخلية	خدمات البيئة
	خدمات القوى و العاملة و الهجرة	خدمات دينية

جدول 07 يمثل : قطاعات الخدمات على الانترنت

المصدر : محمد محمود الطعمانة و طارق شريف العلوش .الحكومة الإلكترونية و تطبيقاتها في

الوطن العربي. القاهرة: منشوات المنظمة العربية للتنمية الادارية، 2004 ، ص 167.

<sup>1</sup> - ايمان عبد المحسن زكي ، الحكومة الإلكترونية مدخل اداري متكامل . القاهرة : منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية ، 2009 ، ص 164

أهم المجالات أو القطاعات التي حاولت الحكومة المصرية تطبيق نظم المعلومات من خلال أهمها:

15- الإدارة المحلية الالكترونية: التي تقضي بميكنة نظم العمل بجميع المدن خاصة في الإسكندرية التي تم إنشاء مراكز لخدمة المواطن حتى تم إنشاء موقع الكتروني لإحيائها لتسهيل الحصول على الخدمات بسهولة.

16- النيابة الالكترونية: حيث بتوفير العديد من الخدمات أهمها:

- توفير قاعدة بيانات لمختلف القضايا و التحقيقات
- ميكروفيلم القضايا
- المفكرة الشخصية و ذلك بعرض مختلف القوانين و القرارات و النصوص القانونية

### البرنامج المصري للحكومة الالكترونية:

يقوم البرنامج المصري لتطبيق الحكومة الالكترونية على أربعة

محاور أساسية:<sup>1</sup>

1- محاور البنية التنظيمية و التشريعية :

---

<sup>1</sup> - 19 Office of the Deputy Prime Minister, op cit,

تتضمن هذه المحاور الهيئات التي تتولى إدارة البرنامج: وزارة الاتصالات، وزارة الدولة للتنمية الإدارية، مركز المعلومات و دعم القرار لمجلس الوزراء.

كما تتضمن البنية قائمة من التشريعات أهمها :

- قانون حماية الملكية الفكرية
- قانون التوقيع الالكتروني
- قانون التجارة الالكترونية
- قانون حماية حقوق المستهلكين

2-محور البنية الأساسية :

يبرهن هذا بقرار رئيس الجمهورية رقم 627 لسنة 81 الذي انشيء بمقتضاه 1500 مركز معلومات حكومية ، 100 مركز في الوزارات و الهيئات ، 1400 مركز في المحافظات و المحليات.

3-محور البنية المعلوماتية : و يتركز على :

17- عمل قواعد قومية للبيانات مثل الرقم القومي للمواطنين و

الرقم القومي للمنشآت الاقتصادية و الرقم القومي العقاري....

18- انجاز مواقع حكومية على الانترنت و النشرات الاقتصادية

الأسبوعية و الشهرية Teletext .

#### 4-محور التنمية البشرية :

يقوم على تفعيل برامج التدريب لكل من الإدارة العليا من خلال مركز إعداد القادة للجهاز الحكومي و الإدارة الوسطى من خلال برامج تدريبية تخص المعلوماتية و على أجهزة الحاسب الآلي

#### المبحث الخامس : تجربة دولة الكويت

حال دولة الكويت حال معظم الدول العربية ،حيث على الرغم من مداخلها المتوفرة و توفر كل العوامل المحفزة لانجاح الحكومة الالكترونية لازالت مبادراتها في اطار التاثير لمشروع الحكومة الالكترونية ، انشأت الحكومة الكويتية بوابة الحكومة الالكترونية : [www.e.gov.kw](http://www.e.gov.kw) ، الذي يوفر العديد من الخدمات اهمها :<sup>1</sup>

الهاتف :

- استشارة هاتفية
- خدمات الهاتف
- اصدار صلاحية اجهزة الهاتف السلكي
- خدمات اخرى كالقتوى الهاتفية

الماء :

<sup>1</sup> - محمد صدام الخمايسة ، الحكومة الالكترونية الطريق نحو الاصلاح الاداري . اربد (الاردن) : عالم الكتب الحديث للنشر و التوزيع،2013، ص 139

- اعادة تأمين استهلاك الهاتف
- توفير بيانات ملوثات الهواء و الماء

الكهرباء :

- تحصيل غرامة كسر عداد الكهرباء
- دفع تكاليف رسوم الخدمات

البلدية :

- تجديد تراخيص المحلات
- اصدار الشهادات الصحية
- نظام استلام المعاملات

اضافة الى العديد من المعاملات الاخرى التي تقتصر فيها الطلبات و الاستفادة على الخط ، مع ان الخدمات المتاحة لاترقى الى المستوى الواسع المطلوب الذي يفترض حصول المواطن على الخدمة دون التنقل الى الادارات المعنية ، كما ان قطاع الاعمال لا بد ان يندمج في نظام الحكومة الالكترونية .

## المبحث السادس : تجربة المملكة المغربية

تعتبر تجربة المملكة المغربية من بين الدول التي فعلت العديد من الاجراءات قصد الاتجاه نحو الحكومة الالكترونية شأنها شأن العديد من الدول المجاورة ، بل احرز التقدم في العديد من العناصر .

لامجاز الحكومة الالكترونية كلفت وزارتان لتطوير و متابعة هذا المشروع:

19- الوزارة المكلفة بالاتصالات

20- وزارة عصرنة القطاعات العمومية

حيث ان الوزارة الاولى- الاتصالات- تتولى مهمة توفير مختلف الوسائل التكنولوجية خاصة لدى الادارات ، كما انها تتولى تطوير استعمال تكنولوجيات الاعلام و الاتصال في كل القطاعات .

اما الوزارة الثانية - عصرنة القطاعات العمومية - فيعتبر دورها مهما جدا، حيث تتولى اصلاح القطاعات العمومية كما تحرص على تسهيل و تحسين الخدمات العمومية ، و في هذا الاطار تم انشاء برنامج حكومي IDARATI يعنى بالادارة الالكترونية و يرفع شعارا اساسيا مفاده "

خدمات عمومية عصرية"<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> - Le Premier Ministre, Comite e-Gouvernement , "Orientations Strategiques du e-Gouvernement",http : www .Egov.ma

تقدمت اللجنة الالكترونية بالعديد من البرامج و المشاريع قصد تجسيد الحكومة الالكترونية تعددت على مختلف المستويات الحكومية و فيما يخص الولايات

### مشاريع قطاعية:

هناك العديد من المشاريع التي شرع بتطبيقها بتخطيط مسبق من طرف اللجنة الوطنية للحكومة الالكترونية و جهت اساسا الى مختلف القطاعات الكبرى الحيوية التي تمس خدماتها المصالح العامة ، كما ان تطبيق الحكومة الالكترونية في هذه القطاعات يعتبر اولوية، و من اهمها:

### 1- مشروع العدالة الالكترونية E-JUSTICE

تقدمت اللجنة الالكترونية في اطار العدالة بست 06 مشاريع اساسية :

- توفير على الخط السجلات التجارية على الخط
- توفير على الخط الاحكام محكمة التجارة كازابلانكا
- توفير على الخط احكام المحكمة الابتدائية

كازابلانكا انفا

- توفير على الخط محكمة التجارة الرباط
- الاطلاع على حالة تنفيذ الاحكام على الخط

- الاطلاع على مضامين الجلسات على مستوى

محاكم التجارة لكازابلانكا و الرباط و المحكمة

الابتدائية لكازابلانكا انفا

- شبكة بين محاكم التجارة و الولايات

كذلك زودت الوزارة بموقع الكتروني [ejustice.justice.gov.ma](http://ejustice.justice.gov.ma) يتوفر

على الخدمات اللازمة لقطاع العدالة,

## 2- مشروع المالية E-Finances

شرعت وزارة المالية في اتباع اجراءات جديدة لتفعيل مشروع الحكومة

الالكترونية في اهم قطاعات الدولة حيوية ، حيث يجب ان يحضى

بعصرنة الكترونية . هناك اربع 04 مستويات اساسية سطرها هذا المشروع

هي كالتالي:

1- علاقات عن طريق المستعملين -اشخاص طبيعيين او معنويين:

\* رقمنة دوائر الجمركة

\* تغطية الضرائب و الرسوم

\* مالية المؤسسات في اطار تنفيذ او تجسيد اسواق عمومية

\* مالية مستخدمي الدولة

2- ما بين الوزارات :

\* برمجة و تنفيذ قانون المالية

\* مراقبة النفقات العامة

\* مالية مؤسسات و مستخدمي الدولة

3- التسيير الداخلي :

\* SIG .RH : و هو نظام داخلي يختص بالتسيير التتبئي للوظائف و

الكفاءات

\* SIG.BL : نظام داخلي للتسيير المالي و اللوجستيكي

\* DAWARHOUSE : بنك معلومات يساعد على اتخاذ القرارات

المناسبة

\* انترانت : شبكة متاحة للوزارة قصد تسهيل الاجراءات الادارية و تبادل

المعلومات

4- بوابة حومية متاحة لجميع المتعاملين و المواطنين

3- مشروع العقار الالكتروني E-FONCIER

تعدت المشاريع او التطبيقات الالكترونية في الغلاب الى مجالات

اخرى غير ما تم ذكره الى مجال العقار ، حيث قامت الوكالة الوطنية

للحفظ العقاري بتنفيذ مشروع الكتروني يفضي الى اتاحة العديد من

الخدمات في الموقع الالكتروني : efoncier.acfcc.gov.ma ، و ذلك مباشرة على الخط ، اذ تتاح خدمتان اساسيتان :

21- الاطلاع على المعطيات العقارية من املاك و غيرها

22- التحقق من وجود العناوين العقارية المحفوظة

#### 4- مشروع DAMANCOM :

هناك مشروع اخر يختص بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي ، حيث يتاح عن طريق الموقع الالكتروني : [www.damancom.ma](http://www.damancom.ma) لكل المؤسسات المشتركة التصريح الكترونيا بالعمليات المالية بكل امان ، و هذا اختصارا للاجراءات و العمليات الادارية اضافة ان الحكومة سطرت مشاريع اخرى الغرض منها تسهيل الاجراءات و تسريع الخدمات المقدمة للمواطن اهمها :

- البوابة الوطنية لمشروع الولاية الالكترونية

- الانترنت الخاصة بالحكومة

حيث ان المشاريع المشار اليها ابتدأت منذ سنة 2003 و قد احرزت تقدما في مجال الخدمة العامة و تسهيل الاجراءات

## المبحث السابع : واقع الدول العربية للحكومة الالكترونية

يختلف واقع الدول العربية للحكومة الالكترونية بالتطورات الزمنية عما سبق، فلا يمكن الجزم بتخلف صارخ في هذه الدول في السنوات الاخيرة ، اذ ان بعضها كالامارات العربية حققت تقدما واضحا.

يمكن ان نتطرق في الدول العربية لنفس المقومات التي ادرجناها للدول المتقدمة كي تكون عناصر المقارنة واضحة :

### 1- البنية التحتية :

تشير مؤشرات البنية التحتية للاتصالات في الدول العربية لمستويات ضعيفة ان قورنت بالدول المتقدمة خاصة في مجال الانترنت و بنيتها<sup>1</sup> ، لان مقومات كل من الدول العربية و الدول المتقدمة تختلف كلياً في العديد من العناصر ، تجعل من الدول العربية في موقع المستورد للتقنية مهما كانت طبيعتها.

حيث تدل الجداول الموالية الى مؤشرات البنية التحتية للاتصالات في الدول

العربية:

---

<sup>1</sup> - تعديل لمؤشرات البنية التحتية للاتصالات :

- مؤشر استخدام الانترنت - اجهزة التلفزيون - وفرة الحاسبات الشخصية
- ملاممات الاتصال المباشر - الهاتف النقال - خطوط الهاتف





جدولين 08-09 يمثلان: مؤشرات البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصالات

بالدول العربية 2004-2005

مصدر الجدولين: احمد بن عبد الله الشعبي، "معوقات و مقومات نجاح

برامج الحكومة الالكترونية في العالم العربي"، المجلة العلمية لجامعة

الملك فيصل للعلوم الانسانية و الادارية، المجلد

09، العدد 01، 2008، ص 306-307

يدل الجدولان على الضعف في البنية التحتية للدول العربية ، حيث

نستعرض مؤشرات البنية التحتية في الدول العربية : فقد بلغ مؤشر

استخدام الانترنت في العديد من الدول العربية نسبا ضعيفة تصل الى

0.001 في العراق 0.006 في موريتانيا و نسبا متوسطة و عليا نسبة الى

للوضع العام 0.105 في عمان ، 0.220 في البحرين و 0.407 في

الامارات .

و تدل معظم القيم و النسب على خالة من الضعف في معظم الدول

العربية مع بدو تفوق في بعضها كالامارات العربية المتحدة و المملكة

العربية السعودية .

2-المواقع الالكترونية "الانترنت" :

تجربة المواقع الالكترونية جديدة جدا على الدول العربية على الصعيد الحكومي او غير الحكومي ، لذلك فان تنشيط المواقع الالكترونية و استحداثها بهدف توفير المعاملات و الخدمات يمكن مناقشته في مجال الحد الادنى من توفير للمعلومات و الاطلاع على المعاملات في شكلها التقليدي او في قطاعات محدودة جدا و معاملات محددة بسيطة ، مع الاثارة الى استثناءات بطبيعة الحال في الدول العربية.

### 3-العنصر البشري :

عند تحديد معنى العنصر البشري المؤهل لتسيير الحكومة الالكترونية و كذا المجتمع المعلوماتي الذي يمكنه استخدام وسائل الحكومة الالكترونية في كل اقسامها، لان العنصر البشري يعتبر مؤشرا هاما يحدد مدى الجاهزية للحكومة الالكترونية ، و الجدول التالي يبين المستوى العام للجاهزية الخاص بالدول العربية بما فيها العنصر البشري :

**جدول 10 يمثل : مكونات المؤشر العام لدرجة الجاهزية للعام 2005**

**مصدر الجدول : احمد بن عبد الله الشعبي، مرجع سابق ص 303**

## الجدول رقم (٦)

مكونات المؤشر العام لدرجة الجاهزية للعام ٢٠٠٥

الدولة	الترتيب عربيا	الترتيب عالميا	مؤشر المواقع الالكترونية الوزن ٣/١	مؤشر البنية التحتية للاتصالات الوزن ٣/١	مؤشر العنصر البشري الوزن ٣/١	درجة الجاهزية
الإمارات	١	٤٢	٠,٦١١٥	٠,٣٦٣٩	٠,٧٤٠٠	٠,٥٧١٨
البحرين	٢	٥٣	٠,٤١٩٢	٠,٣١٥٢	٠,٨٥٠٠	٠,٥٢٨٢
قطر	٣	٦٢	٠,٣٢٦٩	٠,٣١١٦	٠,٨٣٠٠	٠,٤٨٩٥
الأردن	٤	٦٨	٠,٤٣٤٦	٠,٠٩٧١	٠,٨٦٠٠	٠,٤٦٣٩
لبنان	٥	٧١	٠,٣٤٢٣	٠,١٨٥٧	٠,٨٤٠٠	٠,٤٥٦٠
الكويت	٦	٧٥	٠,٢٥٠٠	٠,٢٦٩٤	٠,٨١٠٠	٠,٤٤٣١
السعودية	٧	٨٠	٠,٣٧٦٩	٠,١٤٤٥	٠,٧١٠٠	٠,٤١٠٥
مصر	٨	٩٩	٠,٤٤٦٢	٠,٠٧١٧	٠,٦٢٠٠	٠,٣٧٩٣
عمان	٩	١١٢	٠,١٧٣١	٠,١٣٨٥	٠,٧١٠٠	٠,٣٤٠٥
العراق	١٠	١١٨	٠,٠٥٣٨	٠,٠١٦٤	٠,٩٣٠٠	٠,٣٣٣٤
تونس	١١	١٢١	٠,١٥٣٨	٠,٠٩٩٣	٠,٧٤٠٠	٠,٣٣١٠
الجزائر	١٢	١٢٣	٠,٢٤٦٢	٠,٠٣٦٥	٠,٦٩٠٠	٠,٣٢٤٢
سوريا	١٣	١٣٢	٠,٠٦٥٤	٠,٠٤٥٨	٠,٧٥٠٠	٠,٢٨٧١
المغرب	١٤	١٣٨	٠,٢٣٨٥	٠,٠٦٣٧	٠,٥٣٠٠	٠,٢٧٧٤
السودان	١٥	١٥٠	٠,١٦١٥	٠,٠٢٩٣	٠,٥٢٠٠	٠,٢٣٧٠
اليمن	١٦	١٥٤	٠,٠٩٦٢	٠,٠٤١٣	٠,٥٠٠٠	٠,٢١٢٥
جزر القمر	١٧	١٥٥	٠,٠٥٣٨	٠,٠٠٨٢	٠,٥٣٠٠	٠,١٩٧٤
موريتانيا	١٨	١٦٤	٠,٠٦٩٢	٠,٠٢٧٨	٠,٤٢٠٠	٠,١٧٢٣
متوسط الدول العربية	-	-	٠,٢٥١١	٠,١٢٥٩	٠,٦٩٨٩	٠,٣٥٨٦
متوسط دول مجلس التعاون الخليجي			٠,٣٥٩٦	٠,٢٥٧٢	٠,٧٧٥٠	٠,٤٦٣٩

المصدر: مستل من UN Global E-government Readiness Report 2005

يؤكد الجدول على عدم الاستعداد التام لمعظم الدول العربية قصد تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية عام 2005 ، لكن في السنوات الأخيرة لا يمكن الجزم بنفس الأرقام ، و هذا دال على درجة الجاهزية الضعيفة .

#### 4- القدرة المالية :

بقدر ما تعتبر القدرة المالية للدول مهمة لتمويل مشروع الحكومة الالكترونية الا انها بدون عوامل اخرى كالتحكم في التقنية ، لا تعتبر مهمة لكي تطبق الحكومة الالكترونية بالشكل الفعلي المطلوب ، و على العموم فان معظم الدول العربية تتميز بالقدرة المالية المطلوبة لدعم مشروع الحكومة الالكترونية بالشكل اللازم ، لكن عدم انتظام التوزيعات المالية و صرفها في مشاريع غير استراتيجية ادى الى بدو هذه الدول في مستوى الفقر و الازمات

#### 5-الصناعة الالكترونية :

تفتقر الدول العربية للصناعات الالكترونية تماما ، هذا ما يجعلها غير متحكمة في التقنية و بالتالي التأخر في تطبيق الحكومة الالكترونية .

#### 6-المنظور الاستراتيجي :

معظم الدول العربية التي رفعت شعار الحكومة الالكترونية بدأت بتطبيقها وفق رؤية استراتيجية شاملة و هذا ايجابي ، حيث ترصد المدة

الزمنية و الموارد حسب برامج متدرجة، خاصة بعض دول مجلس التعاون التي زاوجت بين التخطيط الاستراتيجي و التطبيق الفعلي ، الا ان بعض الدول الاخرى ركزت على جوانب استباقية كالمباشرة ببعض المعاملات الالكترونية دون الاهتمام بتوفير البنية التحتية الملائمة ، لذلك فالمطلوب من الاستراتيجية ان تهتم بتوفير مؤشرات الجاهزية خاصة البنية التحتية و العنصر البشري .

#### 7- القدرة الفنية و التقنية :

تماما مثل عنصر الصناعة الالكترونية فالقدرة الفنية و التقنية لدى الدول العربية لا يصنف ، في حين ان المنظور الاستراتيجي للصناعة يؤكد على الصناعات الخفيفة خاصة الذكية او الالكترونية تكون ذات اولوية في مثل وضع الدول المتخلفة، و مثال ذلك ماليزيا في استراتيجيتها للتصنيع<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> - هدى ميتيكس ، " رؤية محاضير محمد للتنمية " ، محمد السيد سليم (محرر) ، الفكر السياسي

لمحاضير محمد . القاهرة: برنامج الدراسات الماليزية 2006 ، ص 70 . و انظر كذلك :

جابر سعيد عوض ، " دور الدولة الماليزية في التنمية " ، في كمال المنوفي و جابر سعيد عوض

(محرر) ، النموذج الماليزي للتنمية . القاهرة : برنامج الدراسات الماليزية ، 2005، ص 47 .

## خلاصة :

ما يمكن استخلاصه من خلال هذا الفصل:

- الدول النامية و خاصة الدول العربية هي دول حديثة استقلال ، اذ بناء الدولة و المجتمع بالمفهوم العصري يتطلب مراحل طويلة ، فهي قاصرة في العديد من المجالات اهمها الجانب البشري و البنية التحتية، مع ان هناك بعض النماذج التي استطاعت ان تسجل تقدما في شان الحكومة الالكترونية كالامارات بفضل الاستعانة بالعنصر الاجنبي

- مقارنة الدول العربية بالدول المتقدمة في مجال الحكومة الالكترونية من خلال استعراض بعض المؤشرات في كلا المنظومتين يبين ان الدول العربية تصنف في اواخر الدول التي تتوفر فيها الجاهزية لتطبيق الحكومة الالكترونية ، بينما الدول المتقدمة تتوفر على معظم المؤشرات للجاهزية و حتى التقدم خطوات في تطبيق الحكومة الالكترونية

- العناصر السابقة - المؤشرات - اثبتت ان الدول العربية تشهد عجزا واضحا خاصة ان تعلق الامر بالبنية التحتية ، العنصر البشري ، الصناعة الالكترونية ، المنظور الاستراتيجي و القدرة الفنية و التقنية.

- هناك بعض الدول العربية التي حققت تطورا في مجال الحكومة الالكترونية مثل : الامارات العربية المتحدة ، المملكة العربية السعودية و غيرها من الدول ، حيث ان هناك استثمار فعلي للخبرة الاجنبية ، كما ان هناك العديد من الظروف ساعدت على ذلك اهمها : الموارد النفطية و كثرة الاستثمارات الاجنبية في مجال النفط و غيره خاصة المعلوماتية .

# الفصل الرابع :

## دراسة واقع الجزائر

## للحكومة الالكترونية

الفصل الرابع : دراسة واقع الجزائر للحكومة الالكترونية

تمهيد :

قبل قرن نادى ماكس فيبر بالبيروقراطية و أكد على كفاءتها في ادارة المنظمات الكبيرة ، لكن الفكر الاداري و السياسي تطور لدرجة نشوء نظريات اخرى بداية بالادارة العلمية الى نظريات معاصرة اهمها اعادة اختراع الحكومة<sup>1</sup> بشكل يسمح لها ان تصبح اداة متطورة الى الاحسن للوصول الى هدف هام هو خدمة المواطن .

كما ان الحكومة الالكترونية هي اهم تطور معاصر للدولة ، التي بالتحضير لها تؤدي الى فعالية الاداء الحكومي خاصة في مجال الخدمة المقدمة للمواطن ، في هذا الفصل نحاول البحث عن اهم المؤشرات الموجودة في الجزائر التي من شأنها ان تؤدي لتطبيق الحكومة الالكترونية او على الاقل التحضير لانطلاقها ، مع العلم ان الشروط التي تقتضيها الدولة للجاهزية تعتبر انجازا بذاته ان وفقت الدولة في التحضير للجاهزية.

## المبحث الاول : مقومات الجزائر لتطبيق الحكومة الالكترونية

---

<sup>1</sup> - ديفيد اسبورن و بيتر بلاستريك، " الدليل العملي لاعادة اختراع الحكومة " ، خلاصات كتب المدير و رجل الاعمال ، عدد 222، السنة 10 ، الشركة العربية للاعلام العلمي الشعاع ، مارس اذار 2002 ، ص 02

تعد الجزائر من بين الدول التي يمكن لها ان تتطلق في السعي حول تطبيق الحكومة الالكترونية نظرا للمؤهلات التي تحوز عليها من بنية الكترونية اساسية خاصة شبكات الهاتف و توفر شبكة الانترنت خاصة منذ سنة 2009، اين اولت الدولة اهتماما بالغاً بمجالي المعلومات و الاتصال.

لكن تبقى المحاولة قاصرة اذ ان مؤشرات الجاهزية ليست مكتملة الا في مجال البنية التقنية الاساسية التي يجب ان ترفق ببني اخرى .

### 1-المقومات التقنية :

يدرج التصنيف الاممي لسنة 2001 الجزائر في مؤشرات جاهزيتها في اواخر الدول التي يمكن لها ان تكون جاهزة للشرع في الحكومة الالكترونية، حيث انها من مجمل الدول تاتي في المراتب الاخيرة ، مثلما يدل الجدول الموالي في شان ترتيب الجزائر :

2010 (0.3181)	2008 (0.3515)	2005 (0.3242)	2004 (0.3248)	2003 (0.370)	المرتبة
------------------	------------------	------------------	------------------	-----------------	---------

الدرجة) مستوى المقارنة	الترتيب	الترتيب	التغير	الترتيب	التغير	الترتيب	التغير	الترتيب	الترتيب
على المستوى الدولي (192 دولة)	91	118	17-	123	05-	121	02+	131	10-
على المستوى العربي (19 دولة)	07	09	02-	12	03-	12	-	13	01-
على المستوى الإفريقي (53 دولة)	04	10	06-	13	03-	09	04+	16	07-

جدول 11 يمثل : مكانة الجزائر في الجاهزية للحكومة الالكترونية

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على تقارير الأمم المتحدة من 2003-2010 على العنوان الالكتروني:  
<http://www.unpan.org/Library/MajorPublications/UNEGovernmentSurvey/tabid/646/language/en-US/Default.aspx>

بينما تتصدر دول اخرى الترتيب كلبنان و الامارات العربية المتحدة و

البحرين ...، اذ ان توجهه نحو الجاهزية لتطبيق الحكومة الالكترونية كان

مبكرا<sup>1</sup> على خلاف توجه الجزائر التي انشغلت في تلك الفترة بالازمة

الامنية و السياسية.

لكن في مطلع الالفية الثالثة عمت تطورات لم تكن موجودة في مجال

تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، و تم تخصيص تطويرات هامة ، حيث

يبين الجدول التالي اهم مؤشرات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في

الجزائر :

الفئة	التعريف بالمؤشر	تعيين	الأرقام بالقيمة المطلقة	النسبة
-------	-----------------	-------	-------------------------	--------

<sup>1</sup> - عبد الاله الديوه جي ، " الاعتبارات السلوكية في تطبيق الحكومة الالكترونية " ،

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/unescwa/unpan014719.pdf>.20-03-2013

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		
	16500	حورية		
	20747	المجموع		
13.35	2990000	الهاتف الثابت: - الخطي WLL -	مؤشر 2: "الكثافة الهاتفية بالنسبة لـ 100 نسمة".	
	697603	المجموع		
97.90	14108857	الهاتف الجوال: - موبيليس - جيزي - نجمة	مؤشر 3: "تجهيزات الإعلام الآلي والاتصال"	
	5218926	المجموع		
12.31	710967	نسبة العائلات التي لها حاسوب بالنسبة لـ 100 عائلة	مؤشر 4: "تجهيزات الإعلام الآلي لقطاع التربية"	
93.1	31579616	نسبة السكان الذين لهم جهاز تلفاز بالنسبة لـ 100 نسمة		
معلومة غير متوفرة	الطور الابتدائي		مؤشر 5: "النفاذ إلى الإنترنت المشتركين"	
0.58	الطور المتوسط :	نسبة تجهيزات التربية		
100/حاسوب/تلميذ	18384 حاسوب/تلميذ	3158117/حاسوب/تلميذ		
2.54	الطور الثانوي :			
100/حاسوب/تلميذ	24848 حاسوب/تلميذ	974736/تلميذ		
4.72	45000 حاسوب/طالب	نسبة تجهيزات التعليم العالي		
100/حاسوب/متريص	416642 حاسوب/متريص	20000 حاسوب/متريص		
10.14	585455	نسبة النفاذ إلى الإنترنت ذي التدفق العالي بالنسبة لـ 100	مؤشرات النفاذ إلى	

		نسمة	المقيمين"	تكنولوجيات الإعلام والاتصال
1.83	105892	نسبة النفاذ إلى الإنترنت ذي التدفق المنخفض بالنسبة لـ 100 نسمة		
13.94	16579	نسبة النفاذ إلى الإنترنت المشركين المهنيين (مؤسسات)	مؤشر 6: "النفاذ إلى الإنترنت المشركين 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		
3.33% الأجر الوطني الأدنى المضمون	السعر المتوسط للوصلة في السوق/الأجر الوطني الأدنى المضمون	أسعار النفاذ إلى الإنترنت في السوق المحلية بالعرض المحدود	مؤشر 7: "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		
3.18س/ شهرين	192 دقيقة/ شهرين	نسبة استعمال الإنترنت ذي التدفق المنخفض من طرف الأشخاص	مؤشر 8: "الاستعمال الشخصي للإنترنت ذي التدفق المنخفض ترنت"	مؤشرات استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال
58.2%	عنوان إلكتروني	نسبة استعمال الإنترنت من طرف المؤسسات	مؤشر 9: "الاستعمال المهني للإنترنت"	
29.4%	موقع ويب			
15.2%	اسم مجال			
41.44%	مؤشر الدخول	نسبة الدخول إلى الإنترنت من طرف المؤسسات		

الجدول 12 يمثل : مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر  
المصدر: موقع وزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات والإعلام والاتصال:  
مؤشرات تكنولوجيا, <http://www.mptic.dz/ar/11>?

تمثل الارقام التي تضمنها الجدول قيما هامة يمكن تاسيس مؤشرات  
ايجابية لتشكل قاعدة هامة في مجال الحكومة الالكترونية ، حيث ان اهم  
المؤشرات المعروضة :

المؤشر الاول : التجهيزات العمومية كمقاهي الانترنت و الاكشاك متعددة  
الخدمات، حيث بلغ المجموع 20747 و هو رقم ضعيف نسبيا .

المؤشر الثاني : الهاتف بتنوعه ، حيث ان مجموع المشتركين في مختلف  
الشبكات المتاحة يبلغ : 27031472 الهاتف المحمول ، 3687603  
الهاتف الثابت

المؤشر الثالث : الاعلام الالي للعائلات حيث بلغت الحواسيب  
710967، اما التلفاز 31579616 .

المؤشر الرابع : تجهيزات الاعلام الالي للقطاعات

قطاع التربية : الطور المتوسط 0.58 في المئة لكل 100 تلميذ

الطور الثانوي 2.54 في المئة لكل 100 تلميذ

قطاع التعليم العالي : 4.72 في المئة لكل 100 طالب

قطاع التكوين و التعليم المهنيين : 4.80 في المئة لكل 100 متريص

المؤشر الخامس و السادس: النفاذ للانترنت

حيث يبلغ- التدفق العالي 585455

- التدفق المنخفض 105892

- المهنيين - المؤسسات - 16579

تمثل المؤشرات السابقة تطورا في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال حيث يلاحظ ارتفاع نسبة التجهيزات المتاحة للاستعمال العمومي كمقاهي الانترنت ، و استعمال الهاتف بتعدد الشبكات 30 مليون مشترك، اضافة الى استعمال اجهزة الكمبيوتر على مختلف المستويات بما فيها القطاعات التعليمية.

## 2- القطاعات المستهدفة للتطوير

يستهدف التطوير الذي يخص تكنولوجيا المعلومات و الاتصال قصد تجسيد مشروع الجزائر الالكترونية 2013 العديد من القطاعات سواء الادارة العامة او مختلف المتعاملين كالقطاع الخاص و المواطن العادي ، الا انه في البداية لا بد من تدعيم بعض القطاعات الاساسية و بالتدرج اهمها :

### أ- قطاع البريد و تكنولوجيات الاعلام و الاتصال

يعد هذا القطاع اهم قطاع مستهدف حيث تتولى الوزارة مسؤولية تطوير تكنولوجيات الاعلام و الاتصال و تسيير مشروع الجزائر

الالكترونية 2013 ، حيث ابتداء من سنة 2000 بذلت اصلاحات عميقة بدعم من الدولة ادت الى نتائج اهمها:

23- كثافة استعمال الهاتف النقال

24- بناء شبكة الاتصالات السلكية و اللاسلكية الخاص بالشبكة

البريدية

25- ربط مجمل المؤسسات و المواطنين بشبكة الانترنت

26- تطوير الخدمات المالية على مستوى مكاتب البريد و تسهيلها

مع توسيع شبكة التغطية الوطنية

ب- قطاع العدالة :

استهدف قطاع العدالة لعلاقته المباشرة بالمواطن ، اضافة الى ضرورة تطوير الجانب المعلوماتي قصد تسهيل خدمات المواطنين على مستوى المؤسسات القضائية و المصالح التابعة لها ، و في هذا الصدد تم انجاز شبكة وطنية لقطاع العدالة تسجل فيها كل القضايا و الاحكام الخاصة بالافراد لتسهيل استخراج الوثائق وطنيا و تسهيل اجراءات التحقيق.

ح- قطاع الداخلية :

علاقة القطاع بالمواطن المباشرة تستلزم تطويره بشتى الاجهزة و البرمجيات خاصة لادارة المحلية التي دعمت بشبكة الحالة المدنية ، هذا المشروع الذي يعتبر في طور الانجاز سيسهل الكثير على المواطن في استخراج الوثائق.

كما ان الشروع في تجسيد بطاقة التعريف و الجواز البيومتريين الالكترونيين و تزويد الاولى بالخدمات مستقبلا يسهل العديد حيث ان الخطة المرسومة سنة 2009 اكدت دخول بطاقة التعريف البيومترية حيز الخدمة في بداية 2010 و جواز السفر نهاية 2013.<sup>1</sup>

#### د-قطاع التعليم العالي :

يشكل التطوير التكنولوجي على مستوى القطاع اولوية هامة خاصة في مجال توفير كل خدمات التسجيل على الخط ، كما ان استعمال مختلف البرامج في تسجيل الطلبة و استخراج وثائقهم معمم على مختلف مؤسسات التعليم العالي ، اضافة ان استخدام الشبكات في مختلف العمليات: مشاريع البحث العلمي ، تسجيل المذكرات و الاطروحات ...على مستوى مجموعة من المواقع اهمها :

<sup>2</sup> [www.mesrs.dz/www.cerist.dz/www.cnepru-mesrs.dz...](http://www.mesrs.dz/www.cerist.dz/www.cnepru-mesrs.dz...)

---

<sup>1</sup> - م سليمانى، " جواز سفر و بطاقة تعريف بيومتريان بداية من 2010 " ، الشروق اليومي ، عدد 2723، 22-09-2009 ، ص03

<sup>2</sup> - مجموعة المواقع الالكترونية على مستوى الانترنت التي تتيحها وزارة التعليم العالي و البحث العلمي توفر خدمات بحثية هامة مثل : موقع وزارة التعليم العالي mesrs.dz الذي يتيح العديد من الخدمات و

## المبحث الثاني : مشروع الجزائر الالكترونية 2013 E-algérie<sup>1</sup>

يعد مشروع الجزائر الالكترونية تجسيدا لرؤية الجزائر حول الحكومة الالكترونية، او على الاقل للتطوير و النهوض بتكنولوجيا الاعلام و الاتصال وفق رؤية استراتيجية مضبوطة زمنيا و ماليا و من مجمل الجوانب.

سننظر بالتفصيل في هذا الفصل وفق دراسة تحليلية لما جاء في هذا المشروع الذي اشرف زمنيا على نهايته 2009-2013 ، حيث من المفترض ان تحقق اهدافه على الاقل نسبة متقدمة.

### 1-اهم المحاور الاساسية للمشروع

جاء في محتوى المشروع تحديد لثلاثة عشر محورا رئيسا هي كالتالي:

المحور الرئيسي الاول : تسريع استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في الادارة العمومية

---

يعتبر دليلا و رابطا لبقية المواقع الالكترونية لكل المؤسسات الجامعية و مراكز البحث ، التي من اهمها : المديرية العامة للبحث العلمي و التطوير التكنولوجي ، هذه الهيئة التي تشرف على مجمل مشاريع البحث العلمي و تمويلها.

<sup>1</sup> - ارجع الى مشروع الجزائر الالكترونية 2013 بالملحق رقم 03

يهدف هذا المحور الى رسم الهدف الاساسي و الاولوي الا و هو ادخال تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في مجال الادارة العامة و استخدامها فعليا ، و في هذا المجال تم وضع اهداف معينة اهمها :

27- البنى المعلوماتية

28- نظم المعلومات

29- تنمية الكفاءات البشرية

المحور الرئيسي الثاني : تسريع استعمال تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال في الشركات

الهدف الثاني بعد الادارة العامة هو الشركات او القطاع الاقتصادي ، حيث ان دعم ملكية هذا القطاع لتكنولوجيايات الاعلام و الاتصال يحدد تطور مشروع الحكومة الالكترونية. و تترتب حسب المشروع ثلاث اهداف:

30- دعم المؤسسات و مساعدتها في ملكية تكنولوجيايات الاعلام

و الاتصال

31- تطوير تطبيقات تحسين اداء الشركات

32- تطوير عرض الخدمات الالكترونية من طرف الشركات

المحور الرئيسي الثالث : تطوير الاليات و الاجراءات التحفيزية الكفيلة  
بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات و شبكات الاعلام و  
الاتصال

هذا المحور يهتم اساسا بنشر الانترنت في الاستعمال الواسع لكل  
المواطنين و يعني هذا المحور بثلاثة اهداف خاصة:

33- بعث عملية اسرتك

34- الزيادة في عدد الفضاءات العمومية للانترنت

35- توسيع الخدمة العامة العمومية عبر الانترنت

المحور الرئيسي الرابع: دفع تطوير الاقتصاد الرقمي

يتجسد الهدف الرئيسي ضمن هذا المحور في تهيئة الظروف اللازمة  
لتطوير صناعة تكنولوجيات الاعلام و الاتصال ، و يمكن عرض  
الاهداف العامة التي تنفرع عن هذا الهدف الرئيسي:

36- مواصلة الحوار بين الحكومة و الشركات في اطار

استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013

37- تثمين الكفاءات العلمية و التقنية في مجال البرمجيات

38- وضع اجراءات لانتاج المضمون

39- بعد النهوض بمجال تكنولوجيا الاعلام و الاتصال التحضير

للتصدير

المحور الرئيسي الخامس : تعزيز البنية الاساسية للاتصالات ذات الدفع

السريع و الفائق السرعة

يتمحور هذا الهدف اساسا فس انجاز بنية تحتية قوية للاتصالات

الخاصة بخدمة الانترنت ذات التدفق العالي ، التي يمكنها انجاز خدمات

عالية الجودة.

و تتدرج مجموعة من الاهداف هنا :

40- تاهيل البنية التحتية الوطنية للاتصالات

41- تامين الشبكات

42- نوعية خدمات الشبكات

43- التسيير الفعال لنطاق DZ

المحور الرئيسي السادس : تطوير الكفاءات البشرية

يتعلق هذا المحور اساسا بتكوين الطاقات البشرية لاستعمال تكنولوجيا

الاعلام و الاتصال كما يهدف اساسا لتكوين مجتمع المعلومات و تتدرج

مجموعة اهداف في هذا المحور :

44- اعادة النظر في برامج التعليم العالي و التكوين المهني فيما

يخص تكنولوجياات الاعلام و الاتصال

45- تعميم تلقين تكنولوجياات الاعلام و الاتصال لجميع الفئات

المحور الرئيسي السابع : تدعيم البحث - التطوير و الابتكار

يخص هذا العنصر تطوير البحث و الابتكار ، اذ ان هذا النشاط

يضمن تطوير المنتجات في مجال تكنولوجيا الاعلام و الاتصال.

المحور الرئيسي الثامن :ضبط مستوى الاطار القانوني الوطني

تشهد معظم الدول عجزا في الاطار القانوني الذي يضبط المعاملات

الالكترونية، لذلك فعلى الجزائر ان تضبط هذا الامر و تشكل مناخا يتعلق

بالاطار التشريعي و التنظيمي.

المحور الرئيسي التاسع : الاعلام و الاتصال

يتعلق هذا المحور بمكانة تكنولوجياات الاعلام و الاتصال في تحسين

معيشة المواطن و مجالات التنمية بشكل عام.

و تدرج مجموعة اهداف هنا :

46- اعداد مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر

47- اقامة نسيج جمعي امتدادا للمجهود الحكومي

المحور الرئيسي العاشر : تثمين التعاون الدولي

يعني التعاون الدولي اساسا في التعاون مع مختلف الدول و خصوصا المتطورة ، للتمكن من التكنولوجيات بالشكل المطلوب.

يتفرع هنا هدفان :

48- المشاركة الفعالة في الحوار و المبادرات الدولية

49- اقامة شراكات استراتيجية فعلية

المحور الرئيسي الحادي عشر : اليات التقييم و المتابعة

كل مخطط لا بد له من متابعة فعالة تضبط نظام سيره و اهم الثغرات التي يمكن ان تقع و تصوب في الوقت الملائم ، لذلك فالمحور هذا يختص بتشكيل نظام متابعة و تقييم مستمر لمخطط الجزائر الالكترونية 2013.

و تندرج مجموعة من الاهداف هنا :

50- اعداد الاطار التصوري لنظام مؤشرات نوعية

51- اعداد قائمة مؤشرات ملائمة

المحور الثاني عشر : اجراءات تنظيمية

يهدف هذا المحور الى وضع تنظيم مؤسساتي يقوم على معايير

التوجيه و التنسيق بين القطاعات و التنفيذ اضافة الى المتابعة الفعالة.

الاهداف المرجوة :

52- تدعيم الانسجام و التنسيق بين القطاعات

53- تدعيم قدرات التدخل على مستوى القطاعات و الهيئات

### المتخصصة

المحور الثالث عشر : الموارد المالية

لا بد من الموافقة بين متطلبات مشروع الجزائر الالكترونية 2013 و بين متطلبات باقي قطاعات الدولة ، لذلك فانم الميزانية اللازمة تحدد وفق برنامج سنوي مضبوط يعرض في كل سنوات.

### 2-اهم العمليات التنفيذية :

جاءت صياغة المحاور الرئيسية ، لكنها فسرت باهداف خاصة و تفصيلية لكل محور وفق عمليات مضبوطة و مفسرة ، ناتي على ذكر محور واحد فقط كمثال ، و نترك المحاور الاخرى كما هي مفسرة في الملحق.

الهدف الرئيسي الثالث : تعميم النفاذ الى الانترنت

حيث ان اهم عنصر للوصول الى التطبيق الفعلي للحكومة الالكترونية هو تهيئة البنية التحتية الالكترونية ، خاصة الانترنت التي تمثل المجال الحيوي لكل عمليات الحكومة الالكترونية.

اهم الاهداف التي فسرها العنصر :

1-الهدف الخاص ج1:المتعلق بعملية اسرتك

يتم الوصول الى هذا الهدف زفق مجموعة عمليات :

عملية ج1- اعداد ملف حول المقاربة الجديدة لعملية اسرتك

عملية ج2- اعداد و تنفيذ عملية اسرتك 02 الخاص بقطاع التربية

عملية ج3- اعداد و تنفيذ عملية اسرتك 02 الخاص بقطاع الادارة

تخص الحالة المدنية ، الضرائب ، العدالة ، الاسكان ، الطقس و

الفواتير ..

عملية ج4- اعداد و تنفيذ عملية اسرتك 02 الخاص بقطاع الصحة

عملية ج5- اعداد و تنفيذ عملية اسرتك 02 الخاص بقطاع المهن الحرة

عملية ج6- اعداد و تنفيذ عملية اسرتك 02 الخاص بقطاع المعوقين

عملية ج7- تنفيذ برنامج تكوين متواصل خاص بكل فئة معينة بالمشروع

عملية ج8-تنفيذ استراتيجية اتصال خاص ب: اسرتك 02

عملية ج9- اعداد اليات لتمويل كل واحدة من العمليات

الهدف الخاص ج 02-زيادة في عدد الفضاءات الجماعية العمومية

العملية ج10- ترقية الاستفاداة من التكنولوجيات في المؤسسات التربوية و

الشبانية

العملية ج 11- نشر خدمات الانترنت في الفضاءات العمومية

العملية ج 12- ترقية العلاقات مع الجمعيات ذات الطابع الثقافي

الهدف الخاص ج 03 : توسيع الخدمة العامة للنفاذ الى الانترنت

مع اشارة المشروع الى وجوبية تمكن كل المواطنين في البلاد الاستفادة

من تكنولوجيا الاعلام و الاتصال.

يتضمن الهدف عمليتين :

عملية ج 13- وضع اليات الخدمة العامة للانترنت

عملية ج 14- ترقية نشر البدائل التكنولوجية

اما عن الجدول الزمني لهذا المشروع فقد حدد بمدة الاستراتيجية -

05 سنوات- على تفاوت في الانجازات وفق الوسائل المتوفرة.

### 3 -افاق مشروع الجزائر الالكترونية 2013: " تحديات و رهانات " <sup>1</sup>

يعتبر مشروع الجزائر الالكترونية 2013 مشروعاً متكاملاً على

المستوى النظري، اذ انه يتضمن قيماً عامة و خطوات لتطبيق الحكومة

الالكترونية او على الاقل للوصول الى امكانية تطبيق الحكومة

الالكترونية، حيث تدرج المشروع في رسم محاور لهذه الاستراتيجية ، و

يتطرق كذلك الى منهجية تطبيق هذه المحاور التي من اهمها :

---

<sup>1</sup> - ارجع الى : " E-Algerie 2013 sur la Strategie de : Sid Ahmed BENRAOUANE ,

la Conduite du Changement" , IDARA , vol 20 , numero 2-2010 , n 40

-الشرع الفعلي في استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال على مستوى الادارة العامة ، بادخال نظم الشبكات المتنوعة و قواعد البيانات و استبدال الطرق التقليدية.

-كما ان فتح الاستعمال لمجمل المؤسسات و المواطنين يعود بالفائدة في خدمة المواطن و تسهيل الاجراءات لمجمل الخدمات.

- تطرق المشروع لاهم القطاعات المستهدفة في هذا التطوير او التجديد اهمها: التربية،الادارة ،الصحة....

الا ان الملاحظ في مشروع الجزائر الالكترونية انه بقي في عمومه بالمستوى النظري و اقتصر على تطبيق تطوير لتكنولوجيا المعلومات ، ففتح القنوات لمختلف الاجراءات الادارية بقي في مستواه البيروقراطي و لم يرق الى استخدام الوسائل ، و اما المواقع الالكترونية التي تمثل واجهة المؤسسات بقي استخدامها في الاطلاع على مختلف الهياكل و الانشاءات بدلا من توفير روابط للاستفادة الفعلية من الخدمات على الخط.

على المستوى البشري استخدام الانترنت يقتصر على استخدامات عامة للاطلاع او للتواصل الاجتماعي و غيرها من الاستخدامات التي لاعلاقة لها بالادارة العامة، و هذا راجع لعدم السعي قصد تشكيل مجتمع

معلوماتي حقيقي، و الفهم العام السائد ان المجتمع المعلوماتي يقاس باستخدام الانترنت .

كما ان الدلالة الرقمية للبنية الالكترونية لا تعكس الواقع ، حيث ان ضعف الشبكة العالمية او الشبكات الاخرى يؤدي الى ضعف في استعمالها و بالتالي يطرح اشكالية اخرى هي البنية التحتية الاساسية و القوية لامكانية تطبيق الحكومة الالكترونية التي لابد لها ان تكون بهذه الشروط قصد تهيئة المجال لتطوير عصري لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال بهدف توفير الارضية للشروع في تنفيذ اي استراتيجية للحكومة الالكترونية.

#### 4- تحديات مشروع الجزائر الالكترونية

تبنى الحكومة لمشروع الجزائر الالكترونية يعتبر تحديا في حد ذاته ، خاصة ان الارضية الاساسية لتطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر ما زال في طور الانجاز و التطوير ، اضافة الى ان بناء البنية التحتية الالكترونية يعتبر ايضا في طور التحسين تدريجيا ، كما ان العديد من اساسيات الحكومة الالكترونية في الجزائر في طور الانجاز خاصة المجتمع المعلوماتي

من بين اهم التحديات التي تواجه مشروع الجزائر الالكترونية :

54- تحدي ادارة المعرفة : حيث ان اعداد المهارات و الكفاءات التي يمكنها ان تقود مثل هذه المشاريع يجب ان تكون اول اهتمام ، في حين ان هذا العنصر يحتاج الى تدريب شامل و متقن يستند الى وعي كبير بنظام كنظام الحكومة الالكترونية .

55- تحدي التكنولوجيا الرقمية : يعتبر العامل التكنولوجي اهم التحديات الاساسية التي تواجه أي دولة ، خاصة ان المؤهلات التي تتوفر عليها الجزائر اذ من اهم ميزاتها الثبات في تكنولوجيا المعلومات التي تتطور يوميا في مختلف الدول و خاصة في مجال الانترنت التي تشهد تطورا تدريجيا في حين انها من ابجديات العمل في مختلف الدول.

56- التحديات القانونية : تشهد الجزائر اشكاليات متعددة في الجانب القانوني للحكومة الالكترونية ، حيث ان المعاملات الالكترونية لا تحظى بالجانب القانوني اللازم ، كما ان هناك اشكاليات مطروحة خاصة في حين ان الجزائر لا تتوفر على الاساسيات اللازمة كالنقد الالكتروني و حماية المراسلات الالكترونية .

57- تحدي المجتمع المعلوماتي : يشترط لبناء الحكومة

الالكترونية التطرق الى المجتمع المعلوماتي و بناؤه وفق منطق

استخدام المواطن لتكنولوجيا المعلومات ، في حين ان القضاء على

الامية الالكترونية يتطلب برامج تدريبية عامة تفضي الى تكوين

مجتمع معلوماتي تتأسس عليه الحكومة الالكترونية .

## المبحث الثالث : دراسة حالة قطاع البريد و تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال

يعد قطاع البريد و تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال قطاعا حيويا بل و اهم قطاع تعرض لتطوير جذري ، كما ان مشاريع التطوير المعلوماتي بدأت بهذا القطاع في حين توليه التحضير لمشروع الحكومة الالكترونية و نشر البنية الشبكية للاتصالات في مختلف القطاعات و الادارات كما المواطنين ، لذلك يجدر بنا التطرق لهذا القطاع و مقوماته.

### 1-البنية التنظيمية لقطاع البريد و تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال

#### بالجزائر

قطاع البريد و تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال بهذه التسمية تحديدا لم يظهر الا في بداية 2000 ، حيث تنقل بين مجموعة من الوزارات منها: الثقافة و الاتصال، الاتصال ...، الا ان توسع حجم المصالح دعا الى تاسيس وزارة بذاتها مع تجديد في الهيكلة لتتماشى مع متطلبات العصر و مصالح المواطنين و كذا توجه الدولة الذي يقضي بتحرير اكثر للقطاع الاقتصادي و المالي و فتحه لمجال الاستثمار . بموجب القانون 2000-

03 بتاريخ 05-08-2000<sup>1</sup> المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد و

المواصلات نتجت اعادة هيكلة للقطاع على المنوال التالي:

أ- **بريد الجزائر Post** **Algerie** : فصلات و حولت لمؤسسة ذات

طابع صناعي و تجاري EPIC

ب- **اتصالات الجزائر Telecom** **Algerie** : مؤسسة عمومية

اقتصادية EPE ، التي تسير سوق الاتصالات و تشرف عليها

بالموازاة مع شركات الهاتف النقال موبيليس ، اوراسكوم و الوطنية.

ج - **سلطة الضبط** : حيث تشرف هذه الهيئة على مجموعة من المهام

اهمها:

58- الفصل في النزاعات القائمة بين مختلف المتعاملين

59- منح التراخيص للاستغلال و اعتماد التجهيزات السلكية و

اللاسلكية و تحديد المواصفات

60- تنظيم سوق الاتصالات السلكية و اللاسلكية

61- متابعة كل المخالفات في سوق الاتصالات و سحب

التراخيص ان لزم الامر

---

<sup>1</sup> - انظر القانون 03-2000 المتعلق بالبريد و المواصلات في الجريدة الرسمية العدد 48 بتاريخ 05

غشت 2000.

## 2- البنية التحتية للاتصالات

عرف مجال الاتصالات تطورا ملحوظا منذ سنة 2000 ، حيث انجزت

مجموعة من التغييرات اهمها :

62- استبدال كل المراكز الهاتفية التماثلية Analogiques

بمراكز رقمية Numériques مع وضع نظام جديد بتسعة ارقام

و رقمنة حزم الذبذبات الهرتزية - نظام FHN- و تعميم استعمال

الالياف البصرية ذات التدفق العالي

63- تعميم الربط بالهاتف لكافة بلديات الوطن في اطار برنامج

الانعاش الاقتصادي

64- انشاء قواعد لربط الانترنت DGAWEB و تحسينها في

اطار التدفق تدريجيا

كما ان الاجراءات المبذولة على المستوى الجهوي ، فقد حازت

قسطنطينة على حصة معتبرة ما جعلنا نركز تحليلنا عليها تحديدا لنتطرق

لاى اهم التحديثات على مستواها.

اهم الهياكل المتوفرة :

65- 25 مركز هاتفي رقمي بينهم 06 محطات WLL-BTS

66- 03 مراكز عبور ذات ربط وطني و دولي

67- 03 وكالات تجارية و 04 فروع تجارية

68- 10 مراكز تدخل خاصة بالشبكة الهاتفية

69- مركز DJAWEB "موزع خدمات الانترنت عالية التدفق"

70- مركزي MSC MOBILIS

### التجهيزات الهاتفية :

البلديات	عدد التجهيزات	عدد المشتركين	نسبة التشبع	عدد الطلبات في الانتظار
قسنطينة	88.416	68.527	77.51%	1.588
الخروب	31.048	19.123	61.60%	685
عين السمارة	4.000	3.757	93.93%	498
اولاد رحمون	1.536	1.204	78.39%	74
عين عبيد	8.024	6.054	75.45%	1.839
ابن باديس	4.000	3.552	88.80%	330
زيدوش يوسف	3.000	1.927	64.24%	71
بنو حميدان	1.512	875	57.87%	79
حامة بوزيان	4.000	3.923	98.08%	11
ديدوش مراد	512	152	29/69%	22
ابن زياد	2.512	1.559	62.07%	82
مسعود بوجريو	512	488	95.32%	36
المجموع	149.072	111.141	74.56%	5.315

جدول 13 يمثل: التجهيزات الهاتفية لولاية قسنطينة

المصدر : مديرية البريد و تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال قسنطينة

حسب الاحصائيات المتوفرة التي تخص شبكة الهاتف الثابت فان الخطوط المتوفرة في مجمل بلديات ولاية قسنطينة 149.072 ، لم تستغل بكاملها رغم ان الطلبات المسجلة تقل بكثير عن الخطوط المتوفرة. فعلى سبيل المثال في بلدية قسنطينة عدد التجهيزات :88,416 و عدد المشتركين 68.527 و عدد الطلبات 1588 اقل من الخطوط المتوفرة التي تبلغ: 19889 خط ، هذا لصعوبات مسجلة على مستوى المصالح ، كما ان نفس الملاحظة تسجل في غالبية البلديات و على المستوى الكلي الذي بلغ نسبة الاستغلال 74,56 بالمئة.

كما ان الولاية دعمت باجهزة الهاتف اللاسلكي WLL لتغطية العجز في المناطق الريفية بما يقدر ب: 28000 جهاز , و كذا انتشار شبكات الهاتف المحمول بالنسبة للمتعاملية الثلاثة : موبيليس ، الوطنية ، اوراسكوم .

اما عن الربط بالانترنت ، و على غرار مجمل التراب الوطني بالنسبة للموصولين بشبكات الهاتف افرادا و مؤسسات ، اضافة الى الشبكات الخاصة مثل: INTRANET في بعض المؤسسات اهمها :

- مديرية الفلاحة

- صندوق الضمان الاجتماعي

- المركز الاستشفائي الجامعي

- CERIST

و شبكة DZ PAC في بعض المؤسسات الاخرى :

- البنوك 52

- صناديق التوفير و الاحتياط 08

- سونلغاز 12

حيث تتيح هذه الشبكة مجموعة متطورة من الخدمات مثل : تحويل

الملفات...

بناء على ما سبق من التطورات التي حظي بها مجال المعلومات و

الاتصال في الجزائر حيث :

71- تطوير الهيكلية الاساسية للوصاية التي تشرف على القطاع

72- تطوير شبكات الهاتف الثابت و النقال و تطوير النظم

المتبعة و رقمتها

73- توفير شبكة الانترنت بشكل عام للمؤسسات و الافراد

74- توفير الشبكات الخاصة للمؤسسات كالبنوك و المديريات و

الجامعات بما يوفر تبادل الخدمات

75- توفير مواقع الكترونية هامة تخص المواطن- سيتم التطرق

اليها في المبحث الموالي-

الملاحظ ان البنية التقنية الاساسية تكاد تكون متوفرة و يمكن على اساسها التوجه نحو التحضير للحكومة الالكترونية . لكن بناء على شروط لازالت غير متوفرة:

76- مجتمع معلوماتي يتمكن من استخدام هذه التكنولوجيا خاصة في العلاقة مع الادارة

77- اتاحة المصالح الادارية للخدمات على الشبكات دون اللجوء لاجراءات التقليدية ، مع العلم ان المواقع الالكترونية المتاحة لا تفتح مجالا للخدمات و انما تعتبرها واجهة لعرض الهيكل التنظيمي و الجانب التاريخي و الجمالي.

78- توفير وسائل للدفع الالكتروني على الخط ، اذ ان هذا الشرط غائب تماما ، في حين ان نصف المعاملات الالكترونية التي تتم على الخط هي مالية كتسديد الفواتير<sup>1</sup> و شراء المنتجات و غيرها.

---

<sup>1</sup> - في اطار تخليص الفواتير على الخط ، توفر الحكومة التونسية لهذا الغرض موقعا : [www.factouranet . post . nt](http://www.factouranet.post.nt) . حيث بالامكان تخليص مختلف الفواتير : الماء ، الكهرباء ، الانترنت ، باناحة الدفع الالكتروني

المبحث الرابع : دراسة للمواقع الالكترونية لوزارة البريد و تكنولوجيايات  
الاعلام و الاتصال و بوابة المواطن

1-موقع وزارة البريد و تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال

[www.mptic.dz](http://www.mptic.dz)

يتضمن موقع الوزارة العديد من المعلومات ، فبالاضافة للروابط

التعريفية و التنظيمية تدرج اهم المعلومات الاساسية :

79- الملفات الكبرى : يحتوي هذا العنوان على اهم الملفات

الاساسية او المشاريع التي تشرف عليها الوزارة التي من ضمنها :

-الجزائر الالكترونية :حيث خصص مجال واسع لهذا المشروع-

مبحث-

-شبكة البحث في العلوم و تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال : حيث

اعلنت الوزارة اقتراح مشاريع بحث التي تخص شبكة البحث في

تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال 2R S TIC و التي تخص :

- شبكات الاعلام الالي

- تكنولوجيا انظمة الالياف البصرية و الموصلات اللاسلكية

- امن الانظمة و الشبكات

- هندسة الانظمة

- بروتوكولات الاتصال

- النهائيات الذكية

- وسائل الاتصال

- البرامج المعلوماتية المتخصصة

- المركبات ، الدارات...

- اقتصاد تكنولوجيات الاعلام و الاتصال

- عقد نجاعة بين الدولة و اتصالات الجزائر : حيث تلتزم فيه الشركة

بتسوية جميع خدماتها و تحسينها وفقا للتطورات المعاصرة<sup>1</sup>

-عقد نجاعة بين الدولة و بريد الجزائر: حيث تلتزم المؤسسة بتحسين

خدماتها<sup>2</sup>

- تكوين لفائدة الصحفيين

- بوابة المواطن : التي تتيح خدمات كثيرة للمواطن و روابط مع مجمل

الادارات

\* خدمات اخرى اهمها :

- اسئلة برمانية

- تنظيم الوزارة

- اجندة الوزير

---

<sup>1</sup> - ارجع الى عقد النجاعة بين الدولة و اتصالات الجزائر المتوفر بالملاحق

<sup>2</sup> - ارجع الى عقد النجاعة بين الدولة و بريد الجزائر المتوفر بالملاحق

- وثائق

- مناقصات

- توظيف

- معرض الصور

- ارشيف

\* هيئات تحت الوصاية:

- بريد الجزائر [www.poste.dz](http://www.poste.dz)

- اتصالات الجزائر [www.algeriatelecom.dz](http://www.algeriatelecom.dz)

- الوكالة الوطنية لترقية و تطوير الحظائر التكنولوجية [www.anpt.dz](http://www.anpt.dz)

- الوكالة الوطنية للذبذبات [www.anf.dz](http://www.anf.dz)

- الوكالة الوطنية للملاحة اللاسلكية البحرية [www.anrm.dz](http://www.anrm.dz)

- المعهد الوطني للاتصالات و تكنولوجيات الاعلام و الاتصال

[www.ito.dz](http://www.ito.dz)

- المعهد الوطني للبريد و تكنولوجيات الاعلام و الاتصال

[www.inptic.dz](http://www.inptic.dz)

- الوكالة الفضائية الجزائرية [www.asal.dz](http://www.asal.dz)

- اتصالات الجزائر للاقمار الصناعية [www.ats.dz](http://www.ats.dz)

- متعامل موبيليس [www.mobilis.dz](http://www.mobilis.dz)

## 2- بوابة المواطن : [www.elmouwatin.dz](http://www.elmouwatin.dz)

تتضمن بوابة المواطن العديد من الخدمات التي يمكن للمواطن ان يستعين في بعض الخدمات العامة بهذا الموقع ، حيث ان مجمل الخدمات العامة بهذا الموقع تتمثل في مجموعات :

80- خدمات عن بعد:

- الاطلاع على مجمل القوانين و النصوص التنظيمية للدولة عن طريق

الوصل مباشرة بموقع الجريدة الرسمية

- تسجيل طلب صحيفة السوابق القضائية بالوصل مباشرة بموقع وزارة

العدل و اتاحة تسجيل المعلومات الشخصية و تثبيتها لدى المحكمة

المعنية

- مراجعة الحساب البريدي الجاري بالوصل مباشرة بالموقع الالكتروني

الخاص بالحساب البريدي

- مسابقات الوظيف العمومي

- الانترنت و الهاتف : حيث يصل مباشرة بالموقع [ec.djweb.com](http://ec.djweb.com)

اذ في مضمونه فضاء لزيائن اتصالات الجزائر

- لرمز البريدي لبريد الجزائر في مختلف النقاط عبر التراب الوطني

- صندوق تملك و استعمال تكنولوجيات الاعلام و الاتصال

- قائمة 700 جهاز صراف الي لبريد الجزائر

**\* النصوص القانونية:**

- الترشح لانتخابات المجالس المحلية

- المجلس الوطني لحماية المستهلكين مع وجود القانون الخاص به

- معاهد وطنية متخصصة في التكوين المهني

**\* اسئلة و اجوبة :** حيث يتضمن مجموعة من الاسئلة التي لها علاقة

يومية بمصالح المواطنين مثل : التوصيل بشبكة الكهرباء ، تجديد بطاقة

التعريف الوطنية ، تمويل المؤسسات الصغيرة ...

**\* دليل الادارة :** حيث تتيح عناوين و ارقام هواتف المؤسسات الهامة مثل:

- السفارات

- المطارات

- البنوك و التامينات

- المراكز الاستشفائية

- الولايات

- المؤسسات و الوزارات

- العيادات الخاصة

\* ارقام هاتفية مفيدة مثل : <sup>1</sup>

- 119 اتصالات الجزائر دليل الهاتف

- 18 اتصالات الجزائر الاحتجاجات

- 112 الدرك الوطني

- 117 حملة البكالوريا

\* مواقيت الصلاة و حالة الطقس

\* الحياة العملية :

حيث يتضمن العديد من المواضيع ذات الالهمية اهمها :

- التكوين و التعليم في اطواره من الابتدائي الى الثانوي و حتى التكوين المهني

- التعليم العالي : بشرح اجراءات الدخول و التسجيل و الحياة الجامعية

- العمل : الذي تتدرج فيه مجمل المعلومات عن القوانين التي تحكم

العمل و حقوق العمال و من اهمها :

- المدة القانونية للعمل

---

<sup>1</sup> - استعرضت العديد من ارقام هواتف الهيئات الرسمية التي لها علاقة مباشرة بامن المواطن ، و التي

لها علاقة بالاتصالات مثل اتصالات الجزائر ، من هذه الارقام ، 119-18-100-101-107-12-

19-13....

- المرتب و الاجر الوطني الادنى المضمون

- حقوق التأمين على البطالة

- حقوق العمال و واجباتهم

- علاقة العمل

- التأمين الاجتماعي

- العطل-الراحة-الغيابات-الاعیاد

- النزاعات

- التقاعد

- مفتشية العمل

\* وسائل التنمية :

- السكن

- الموارد المالية

- الكهرباء و الغاز

- النقل

- الانترنت و الهاتف

- البريد

\* المواطنة

- السيادة الوطنية
- الحقوق و الواجبات
- الحالة المدنية للمقيمين بالجزائر
- الحالة المدنية للمقيمين بالخارج
- التضامن
- الممارسات المدنية
- مهمات الخدمة العامة

## خلاصة :

بعد عرض لوضع الجزائر ازاء تطبيق الحكومة الالكترونية يمكن

عرض بعض الاستنتاجات اهمها :

• وضعية الجزائر بالنسبة للجاهزية قصد تطبيق الحكومة الالكترونية

مازالت لم تبلغ المستوى المطلوب ، هذا لعدة نقائص اهمها : عدم

تكون المجتمع المعلوماتي اللازم اضافة الى عدم استكمال البنية

التحتية الاساسية نتيجة حداثة استعمال التكنولوجيا و اهمها عدم

اتاحة الدفع الالكتروني. و في الجدول التالي مكانة الجزائر بناء

على مؤشرات الحكومة الالكترونية:

**الجدول 14 يمثل : مكانة الجزائر داخل كل مؤشر على حدى**

2010			2008			2005			2004			2003			السنوات المؤشرات
المرتبة	القيمة	المتوسط													
04-	157	0.0143	46-	153	0.0227	07-	107	0.0317	01-	100	0.0328	99	0.052	مؤشر المشاركة الإلكترونية	
10-	131	0.3181	02+	121	0.3515	05-	123	0.3242	17-	118	0.3248	91	0.37	مؤشر جاهزية الحكومة الإلكترونية	
-	131	0.7377	01-	131	0.7114	01-	130	0.69	-	129	0.69	129	0.69	مؤشر الرأس مال البشري	
19-	148	0.0984	23-	129	0.2241	19-	106	0.2462	38-	87	0.051	49	0.384	مؤشر الاستعداد الإلكتروني	
01-	111	0.1248	33+	100	0.123	01+	133	0.0365	03-	134	0.0333	131	0.036	مؤشر البنية التكنولوجية	
-	-	0.2587	-	-	0.2865	-	-	0.2657	-	-	0.2264	-	0.3712	المؤشر العام (متوسط المؤشرات الفرعية)	

المصدر :

<http://www.unpan.org/Library/MajorPublications/UNEGovernmentSurvey/tabid/646/language/en-US/Default.aspx>

- مشروع الجزائر الالكترونية استراتيجية طموحة لبناء حكومة الكترونية على بعد زمني ينتهي سنة 2013 ، في الفترة السابقة بذلت جهود لتحديث بنية الاتصالات و توفير الشبكات للافراد و المؤسسات ، كما انها اتاحت للمؤسسات هامش تعريفي في المواقع الالكترونية مع بعض الخدمات
- البنية الالكترونية الجزائرية بنية لابس بها ، و كما تقدم في صلب البحث ان الحكومة الالكترونية لاتحتاج للبنية الالكترونية فقط بل لشروط اخرى اهمها : مجتمع المعلومات و المشاركة الالكترونية الفعلية
- بعض المواقع الالكترونية المتاحة للمواطن و للمؤسسات تؤدي بعض الاغراض العامة كالاطلاع على الخدمات المتوفرة و الهياكل التنظيمية و بعضها يتجاوز لخدمات اخرى جيدة ، لكن ينبغي ان تزود المواقع بخدمات اكثر تتجاوز الى اداء المستحقات المالية على الخط ، لكن بعد ان تتاح وسائل الدفع الالكتروني

# الخاتمة

## الخاتمة

الحكومة الالكترونية اسلوب متقدم لتسيير شؤون الدولة و المجتمع حيث تعرف على انها : قدرة القطاعات الحكومية على الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و محاولة تجاوز الخدمات الحكومية التقليدية بالتأسيس لأتمتة الإدارات و مختلف أنشطتها الوظيفية و التحول نحو الخدمات الالكترونية بشكل يعيد النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة و المواطن و يعزز مقداراً من الشفافية في عمل الأجهزة الحكومية بحثاً عن المصداقية و الرضا و القبول لدى الجماهير فتصبح الخدمة المقدمة إلى المواطن تعتمد على بعض الأسس خاصة منها السرعة و الشفافية و عدم الاعتماد على الوسائل التقليدية، بدل ذلك يعتمد على التقنية المعاصرة أو المعلوماتية و من اهم ما توصلنا اليه من خلال الاطروحة :

- للحكومة الالكترونية مجموعة من المؤشرات التي على اساسها

يمكن ان تكون الدولة جاهزة لتطبيق هذا الاسلوب اهمها :

- البنية التحتية

- الشبكات الالكترونية

- العنصر البشري

- الصناعة الالكترونية

و لها مجموعة من الاقسام :

- الادارة الالكترونية

- الديمقراطية الالكترونية

- التجارة الالكترونية

- الخدمات الالكترونية

- كما ان الحكومة الالكترونية تتطلب شروطا فعلية لنجاحها اهمها :

- البنية التحتية

- الوسائل الالكترونية

- الارادة السياسية

- التشريعات و القوانين

- الموارد البشرية

- الامن و السرية

- التمويل اللازم

- خطة عمل محكمة

- الثقافة و الوعي المجتمعي

- تطبيق الحكومة الالكترونية يختلف بالنسبة للدول المتقدمة و الدول النامية و خاصة الدول العربية ، حيث انها - الدول المتقدمة - تتوفر على مجموعة من المقومات التي تتجسد في مجمل مؤشرات الجاهزية للحكومة الالكترونية ، التي تتمثل في عناصر تم قياسها في كل من الدول المتقدمة و الدول النامية و هي كالتالي :

- البنية التحتية الالكترونية

- المواقع الالكترونية

- العنصر البشري

- القدرة المالية

- الصناعة الالكترونية

- المنظور الاستراتيجي

- القدرة الفنية و التقنية

حيث اثبتت الدول المتقدمة توفر المؤشرات بنسب متقدمة و هذا ما جعل مشروع الحكومة الالكترونية يتجسد في الواقع و يجعل من الدول في مصاف النموذج ، اما الدول النامية من خلال المؤشرات السابقة

فهي تتراوح و تحاول تطبيق المشروع و لكن بتسجيل العجز في عدة عناصر اهمها :

- البنية الالكترونية

- العنصر البشري

- الصناعة الالكترونية

- المنظور الاستراتيجي

- القدرة الفنية و التقنية

لكن بعض الدول العربية حققت نجاحا في مجال الحكومة الالكترونية كالامارات العربية المتحدة و هذا راجع الى استثمار الخبرة الاجنبية في وقت مبكر و توفر الارادة السياسية الفعالة مع القدرة المالية التي تتوفر عليها معظم الدول العربية النفطية خاصة .

-وضع الجزائر لا يختلف عن وضع الدول العربية ، اذ ان البنية التحتية الالكترونية لا تعتبر بالشكل اللازم لكن لا يمكن اغفال البنية التحتية المتوفرة، التي تتوفر على البنية الهاتفية و الانترنت للمؤسسات و الافراد ، كما ان المواقع متاحة من طرف مؤسسات

الدولة التي تتيح خدمات مفتوحة للمواطن، لكن الملاحظ ان هناك

العديد من النقائص التي يجب استدراكها لتوفر الجاهزية اللازمة :

- الاهتمام بالبنية التحتية اكثر

- توفير جميع الوسائل و خاصة وسائل الدفع

- العمل على تكوين مجتمع معلوماتي

- رسم استراتيجية محكمة

باكتمال هذه العناصر يمكن للجزائر ان تكون جاهزة لتطبيق

الحكومة الالكترونية في مدة زمنية معينة ، خاصة في المراحل

الاولى التي تتطلب مجتمع معلوماتي حقيقي مع ما هو متوفر من بنية

تحتية الكترونية .

# الملاحق

**الملحق رقم 01 : عقد النجاعة بين الدولة و بريد الجزائر**

**المصدر : الموقع الالكتروني لوزارة البريد و تكنولوجيايات الاعلام**

**و الاتصال [www.mptic.dz](http://www.mptic.dz)**

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة البريد و تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال

## عقد نجاعة

بين "الدولة"

و

المؤسسة العمومية ذات الطابع الصناعي و  
التجاري "بريد الجزائر"

2009 – 2013

## مقدمة:

يعد قطاع البريد و الخدمات المالية البريدية إحدى الخدمات العمومية الأكثر كثافة و ارتيادا من طرف المواطنين. و عليه، فإن توسيعها و تحديثها يشكلان أحد عوامل التنمية الاقتصادية و الاجتماعية.

إذ تلعب كل من مؤسسة البريد و الخدمات المالية البريدية في هذا المجال دورا اجتماعيا لا يمكن الاستغناء عنه بالنسبة للمواطنين، كما أنها تشكل الخدمة العمومية الجوارية بامتياز ليس بالنسبة للبريد و الطرود فحسب بل و للخدمات المالية و الدفع عن طريق الحساب البريدي الجاري و المعاشات التقاعدية و الحوالات و إتمادات التضامن و تحصيل مختلف الفواتير أيضا. إن هذه الخدمات متوفرة على كامل التراب الوطني لإتاحة تكافؤ الفرص في الترقية و التطوير لجميع المواطنين (حيث يتم عرض نفس الخدمات في الظروف نفسها و ذلك بالأسعار ذاتها لكل المواطنين عبر كامل التراب الوطني).

و كونها مكلفة بمهمة تقديم الخدمة العمومية مع الحفاظ على استدامتها وسط محيط تنافسي، يحدد هذا العقد مسؤوليات مؤسسة بريد الجزائر من أجل تطوير خدماتها. كما يضع إطار تنظيم و تسيير مبني على البحث عن الفعالية و تلبية الاحتياجات و السيطرة على استقرارها الاقتصادي بما يتسق مع الأهداف المحددة.

كما يحدد هذا العقد الإجراءات الواجب تجسيدها في إطار إعادة تأهيل الخدمة العمومية، عن طريق تعزيز نقاط وصول البريد و تحسين الاستقبال و تحديث الخدمات المالية البريدية و إمكانية تسهيل استعمال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال.

يضيف عقد النجاعة بين الدولة و بريد الجزائر هيئة رسمية لإطار تسيير المؤسسة كملك اقتصادي عمومي كما يحتوي على الالتزامات التالية:

**الالتزام 1:** تلتزم بريد الجزائر بوضع جهاز قيادي خاص بكل هدف و نتيجة وفقا لمختلف النشاطات.

**الالتزام 2:** تلتزم بريد الجزائر بوضع مخطط عمل يأخذ بعين الاعتبار كل من الضوابط الحالية الناتجة عن القيود و كذا أهداف بريد الجزائر بموجب هذا العقد و الدور الراجح الذي سيلعبه من أجل تحسين نمط معيشة المواطن.

**الالتزام 3:** توسيع و تجديد الهياكل القاعدية.

**الالتزام 4:** عصرنة مراكز البريد.

**الالتزام 5:** تجديد و تعزيز حظيرة النقل.

**الالتزام 6:** تلتزم بريد الجزائر بالتحسين السريع و المستمر  
لأجال معالجة البريد و الطرود و كذا تحقيق أهداف إحترام  
الأجال المحددة في المخططات السنوية و المصادق عليها من  
طرف مجلس إدارتها.

**الالتزام 7:** مباشرة العمليات الخاصة بالخدمات المالية البريدية.

**الالتزام 8:** مباشرة العمليات في مجال النقد.

**الالتزام 9:** تلتزم بريد الجزائر بحسن تنفيذ هذه العمليات التي  
تتطلب ضرورة تسوية الموارد البشرية للمؤسسة.

**الالتزام 10:** تلتزم بريد الجزائر بتحسين كفاءاتها و وسائلها  
الإستراتيجية في مجال الخبرة الاقتصادية و المالية.

الملحق رقم 02: عقد نجاعة بين الدولة و اتصالات الجزائر

المصدر : الموقع الالكتروني لوزارة البريد و تكنولوجيايات

الاتصال و الاعلام [www.mptic.dz](http://www.mptic.dz)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة البريد و تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال

عقد نجاعة بين الدولة  
و  
اتصالات الجزائر

## مقدمة

تطبيقا لتوصيات اللجنة الوزارية برئاسة السيد وزير البريد و تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال و المحددة لأسباب تراجع النتائج المسجلة لدى اتصالات الجزائر، وبحثا على تقويم المؤسسة، تكلف الدولة اتصالات الجزائر بالشروع في إعادة توازنها الاقتصادي و ذلك عن طريق إنشاء تنظيم فعال و التحكم في وسائل التسيير المالي و مطابقة تقنيات التسيير التجاري و تحديث البنية التحتية و تطوير الموارد البشرية.

تشكل عملية إعادة التوازن للمؤسسة المسألة الرئيسية لتوقيع عقد النجاعة بين الدولة و اتصالات الجزائر لعدة سنوات تمتد بين 2009 و 2013. حيث يرسخ هذا العقد الطابع الاقتصادي العمومي للمؤسسة بعد مرور ست سنوات على إنشائها و يؤكد طبيعة مساهمته في التنمية الاجتماعية و الاقتصادية على المستوى الوطني باعتباره إحدى ركائز الدولة لتطوير تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال.

يحدد هذا العقد طموحات الدولة ومسؤوليات اتصالات الجزائر فيما يخص استعادة توازنها الاقتصادي، كما يضع إطار تنظيم و تسيير مبني على البحث عن الفعالية و تلبية الاحتياجات و السيطرة على استقرارها المالي بما يتسق مع الأهداف المحددة للتطور الاقتصادي.

يضيف هذا العقد بين الدولة و اتصالات الجزائر هيئة رسمية لإطار إعادة تنظيم إدارة المؤسسة كملك اقتصادي عمومي إذ يحتوي على الالتزامات التالية:

**الالتزام 1:** تلتزم اتصالات الجزائر بوضع جهاز قيادي خاص بكل هدف و نتيجة وفقا لمختلف النشاطات.

**الالتزام 2:** تلتزم اتصالات الجزائر بإعداد مخطط عمل يأخذ بعين الاعتبار كل الضوابط الحالية الناتجة عن القيود وكذا أهداف اتصالات الجزائر بموجب هذا العقد و الدور الرئيسي الذي ستلعبه في الاقتصاد

**الالتزام 3:** التنمية التكنولوجية للهياكل القاعدية

**الالتزام 4:** ربط المشتركين

**الالتزام 5:** تسوية شبكة التراسلات

**الالتزام 6:** تلتزم اتصالات الجزائر بتجنيد كل العوامل لرفع رقم أعمال و ذلك باعتماد سياسة تجارية ذات صلة اقتصادية و جعلها وسيلة تسويق و تسيير اقتصادي فعال.

**الالتزام 7:** تتعهد اتصالات الجزائر بتنفيذ النشاطات الملزمة بها و التي تستدعي تطوير الموارد البشرية للمؤسسة.

**الالتزام 8:** تلتزم اتصالات الجزائر بإنجاز العمليات المسطرة في مجال استغلال نظم المعلومات المدرجة.

**الالتزام 9:** تلتزم اتصالات الجزائر بتحسين كفاءتها و أجهزتها الإستراتيجية في مجال الخبرة الاقتصادية و المالية.

**الملحق رقم 03 : مشروع الجزائر الالكترونية 2013**

**المصدر: الموقع الالكتروني لوزارة البريد و تكنولوجيايات**

**[www.mptic.dz](http://www.mptic.dz) الاعلام و الاتصال**

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

اللجنة الالكترونية

الجزائر الالكترونية 2013



ملخص

ديسمبر 2008

## الفهرس

2.....	المدخل الرئيسي:
14.....	أ. تسريع استخدام تكنولوجياات الإعلام والاتصال في الإدارة.....
19.....	ب. تسريع استخدام تكنولوجياات الإعلام والاتصال في الشركات.....
21.....	ج. تطوير آليات وحوافز تسمح باستفادة المواطنين من تجهيزات وشبكات تكنولوجياات الإعلام والاتصال.....
24.....	د. دفع تطوير الاقتصاد الرقمي.....
28.....	هـ. تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات الدفق السريع والفاق السرعة.....
30.....	ف. تطوير الكفاءات البشرية.....
32.....	ز. تدعيم البحث – التطوير والابتكار.....
34.....	ح. ضبط مستوى الإطار القانوني.....
35.....	ط. الإعلام والاتصال.....
37.....	ي. تفتين التعاون الدولي.....
38.....	ك. آليات التقييم والمتابعة.....
38.....	ل. إجراءات تنظيمية.....
39.....	م. الوسائل المالية.....

## المدخل الرئيسي:

يمنح اليوم مسار التنمية الاقتصادية والاجتماعية مكانة متنامية لقطاع تكنولوجيايات الإعلام والاتصال والمعرفة.

بالفعل، يشكل هذان العنصران عاملين حاسمين في لتحول السريع للنماذج الاقتصادية والاجتماعية نظرا لتأثيرهما الأفقي على مختلف قطاعات الصناعة والخدمات ولقدرتهما على تسريع وتيرة تداول المعلومات ونظرا، كذلك، للقيمة المضافة المترفعة الناتجة عن العامل الجديد اللامادي المتمثل في المعرفة.

فأقوى أمم العالم شهدت نموا نشطا بفضل الأولوية الممنوحة لهذين العاملين اللذين يعتبران مصدرا أساسيا لخلق الثروات وتحسين القدرة التنافسية.

في الواقع، تشكل المعركة الرقمية وتدعيم الرأسمال البشري أساسا للرهانات التي تطرحها التنمية الاقتصادية والاجتماعية و عاملا رئيسيا لتحضير البلاد لمواجهة تحديات العولمة، حيث أنه من غير الممكن تصور إمكانية عصرنة الاقتصاد دون التحكم السريع في النظام الرقمي من طرف مختلف الفاعلين الاقتصاديين والاجتماعيين (الإدارات والشركات والمواطنين) و دون تبني مقاربة ناجعة وفعالة لتنمية الرأسمال الفكري الذي تكمن قوامه الرئيسية في الاستثمار في البحث – التطوير والابتكار و في التربية – التكوين.

## انعكاسات تشييد مجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي على التنمية الاقتصادية والاجتماعية للدول

الأثار على التنمية الاقتصادية: يعتبر مجتمع المعلومات مجتمعا شبكيا بفضل التقارب بين الاتصالات والمعلوماتية. كما أن مرونة هذا النوع من التنظيم تشكل ورقة رابحة في الاقتصاد المفتوح والعالمي. نظرا لكون البنية التحتية للإعلام والاتصال أحد الدعائم الأساسية لمجتمع المعلومات، فقد تبنت بعض الدول سياسات وطنية لتطوير البنى التحتية لتكنولوجيايات الإعلام والاتصال، مركزة في ذلك على النفاذ إلى الأنترنت ذي الدفق السريع، من جهة، وتوفير خدمات متكيفة مع متطلبات الاقتصاد الجديد، من جهة أخرى.

فحسب دراسة أجرتها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية في الدول الأعضاء فيها في شهر جوان 2008، بلغت نسبة النفاذ إلى الأنترنت ذي الدفق السريع 21,3 %، أي ما يمثل زيادة قدرها 20 % مقارنة مع سنة 2007.

تأتي في مقدمة القائمة كل من كوريا الجنوبية و الدنمارك و هولندا و النرويج و سويسرا و أيسلندا و السويد و فنلندا بمعدل يفوق 30 %. أما من حيث الحجم، فإن عدد الاشتراكات في الأنترنت ذي التدفق السريع يفوق في الولايات المتحدة الأمريكية 75 مليون منفذ.

إن عصر المعلومات قائم على تطوير النظم اللامركزية المنسقة بفضل تحويل المعلومات عبر شبكة عالمية. فالمؤسسات الاقتصادية تعمل عبر الشبكة و تتبنى أكثر فأكثر الاستعانة بإخراج بعض أنشطتها نحو المناولين. و بذلك يتم إنشاء مهن و خدمات جديدة حول هذه النشاطات.

ومع إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، أضحت تسارع ارتفاع الإنتاجية ملموسا، بعد فترة استيعاب ضرورية لاعتماد وإدماج هذه الأدوات الافتراضية.

اقتناعا منها بفعالية تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين أداء الشركات، حقق رواد الصناعة استثمارات كبيرة في مجالات المعلوماتية والاتصالات والبرمجيات.

هكذا، تبين الدراسة التي أجرتها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية بين عامي 2000 و 2002، أن مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في النمو الاقتصادي قد ارتفعت من نطاق 0.1 إلى 0.3 نقطة في الفترة ما بين 1980 و 1997 إلى نطاق 0.3 نقطة (في فرنسا وألمانيا وإيطاليا) إلى 0.9 نقطة (في الولايات المتحدة الأمريكية) في الفترة ما بين 1997 و 2002. أما نسبة الناتج الداخلي الخام في مخزون رأسمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، فقد بلغت 6% عام 2003 في فرنسا و 7% في المملكة المتحدة و 8% في ألمانيا و 9% في هولندا بينما وصلت إلى 13% في الولايات المتحدة الأمريكية.

من جهة أخرى، أظهرت دراسة أجرتها الحكومة الفرنسية ونشرت في عام 2006، أن 93% من الشركات الصغيرة والمتوسطة، التي تشغل من 6 إلى 200 عامل، قد تم ربطها بالإنترنت في عام 2005، مقابل 40% فقط في عام 1998، علما أن معظم هذه التوصيلات ذات دفق سريع. ومن بين هذه الشركات الصغيرة والمتوسطة فقط 52% قامت بتطوير مواقع الكترونية، في حين أن 85% من الشركات الصغيرة جدا كانت مجهزة بالعتاد المعلوماتي و 71% منها كانت موصولة بالإنترنت في عام 2005.

وحسب دراسة أجراها البنك الفرنسي (BNP-Parisbas) في جانفي 2004، يشكل البريد الإلكتروني الاستخدام الأكثر شيوعا (84%) متبوعا بالبحث عن المعلومات (68%)، ثم تلي العلاقات بين الزبائن والمؤمنين (60%) وحجز غرف الفنادق عبر الإنترنت وتذاكر السفر (55%). وتبين هذه الدراسة أن نسبة توصيل الشركات بالإنترنت تتراوح في معظم البلدان الأوروبية بين 90 و 100% (السويد 98% - ألمانيا 97% - إيطاليا 94% -- فرنسا 92% -- المملكة المتحدة وإسبانيا 91%).

تشير هذه البيانات إلى أن توصيل الشركات بالإنترنت قد بلغ تقريبا حد التشبع في جميع البلدان الأوروبية، وأن هذا التقارب قد تم تحقيقه في ظرف أربع سنوات، في حين أن وتيرة نشر مواقع الإنترنت بطيئة. ففي أواخر عام 2002، أكثر من 80% من الشركات المختلفة الحجم كان لها موقع على شبكة الإنترنت في الولايات المتحدة الأمريكية واليابان وألمانيا والمملكة المتحدة والبلدان الاسكندنافية، في حين لم تتجاوز نسبتها 58% في إيطاليا و 56% في فرنسا (52% فيما يتعلق بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة). أما انتشار الحواسيب في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بفرنسا وألمانيا فهو مستقر منذ عام 2001 بما يقارب حاسوب واحد لكل موظفين بالنسبة للمؤسسات الصغيرة التي تشغل من 6 إلى 9 موظفين، و حاسوب واحد لكل أربعة موظفين بالنسبة لتلك التي تشغل من 10 إلى 200 موظف.

لقد أدى الإنترنت، في مرحلته الناضجة، إلى عولمة لم يسبق لها مثيل في المبادلات المالية. كما تمت زعزعة أسلوب العمل داخل الشركات بتقريب الأسلوب الخاص بالإطارات من الأسلوب المعتمد فيما يتعلق بالفئات المهنية والاجتماعية الأخرى. كما أدركت الشركات أن الابتكار أضحت وظيفة أساسية في الاقتصاد القائم على المعرفة، كنتاج للتزاوج بين البحث - الابتكار و تأسيس الشركات.

و حسب المركز الفرنسي للدراسات و الاستشارة (IDATE)، فإن قيمة السوق العالمية لقطاع تكنولوجيايات الإعلام والاتصال (تجهيزات وخدمات الاتصالات، المعدات والخدمات المعلوماتية، وخدمات التلفزيون والأجهزة الإلكترونية واسعة الاستهلاك) قد بلغت 2750 مليار أورو في عام 2007، أي بزيادة قدرها 5,8% مقارنة مع 2006. و تمثل هذه السوق 7,3% من الناتج الداخلي الخام العالمي. كما تمثل كل من الأسواق الأوربية و أسواق أمريكا الشمالية و آسيا و المحيط الهادي و أمريكا اللاتينية و إفريقيا و الشرق الأوسط 30%، 33%، 25%، و 12% من السوق العالمية على التوالي. أما فيما يتعلق بالاستثمارات في مجال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال، فقد ارتفع حجمها بما يقارب نسبة 5% سنويا منذ سنة 2000 في الدول الأعضاء في منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية. في حين أن هذه الحركية أكثر قوة في البلدان الصاعدة (البرازيل، روسيا، الهند، الصين و الأرجنتين) إذ تسجل الاستثمارات فيها في هذا المجال نسبة نمو 14% سنويا.

**الانعكاسات على التنمية الاجتماعية :** إن الهدف الأساسي للمجتمع عامة هو المشاركة في مكافحة الإقصاء الاجتماعي. أما هدف مجتمع المعلومات فهو مكافحة شكل جديد من أشكال الإقصاء (الفجوة الرقمية)، بإقامة إطار ملائم للتضامن الرقمي.

و عليه، فقد تمت عدة مبادرات عالمية و جهوية و وطنية منذ اعتماد قرار خاص بعقد قمة ذات مرحلتين حول مجتمع المعلومات، خلال مؤتمر المندوبين المفوضين للاتحاد الدولي للاتصالات المنعقد في مينيابوليس (الولايات المتحدة الأمريكية) في الفترة ما بين 12 أكتوبر و 6 نوفمبر 1998. فالمرحلة الأولى من هذه القمة نظمت بجنيف (سويسرا) في شهر ديسمبر 2003 و نظمت المرحلة الثانية بتونس في شهر نوفمبر 2005.

و قد تمت المصادقة على مخطط عمل في 2003، يحتوي على الإجراءات الممكن إنجازها في أفق 2015. نذكر من بينها:

- ◀ ربط القرى و مراكز البريد و المتاحف و المراكز الثقافية بتكنولوجيايات الإعلام و الاتصال و إنشاء نقاط اتصال جماعية.
- ◀ ربط المكتبات العمومية بتكنولوجيايات الإعلام و الاتصال. و تأسيس مكتبات افتراضية من شأنها المساهمة في تحصيل العلم و المعرفة و تطوير التنوع الثقافي و اللغوي.
- ◀ ربط المؤسسات التعليمية بالإنترنت (مع تكييف البرامج التربوية) و ربط المستشفيات و الجامعات و مراكز البحث بتكنولوجيايات الإعلام و الاتصال.
- ◀ توفير النفاذ إلى تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال لأكثر من نصف سكان المعمورة.

يجب التركيز على تعزيز الموارد البشرية من خلال التكوين وإعادة التأهيل، بما في ذلك فئة المسنين والمعاقين وكل الفئات المحرومة والمستضعفة، إذ ينبغي لتكنولوجيايات الإعلام و الاتصال أن توفر لجميع المواطنين إمكانية الحصول على المعلومات و المعرفة في أي نقطة من التراب الوطني، شرط أن يتم توفير وسائل الربط بأسعار معقولة.

إن الحصول على المعلومات الرسمية ذات الطابع العام، لاسيما عن طريق الإنترنت، من شأنه الاستجابة لاحتياجات المواطنين و المتعاملين الاقتصاديين من المعلومات الضرورية لتأدية النشاط الاجتماعي والاقتصادي.

وبالتالي، فإن إنشاء الحكومة الإلكترونية من أجل تحسين فعالية الإدارة وشفافيتها، سيسمح بتقديم خدمات إلكترونية (e-services) كفيلة بتسهيل تفاعل المواطنين والشركات مع الإدارة العمومية.

ومن بين هذه الخدمات الإلكترونية، نذكر التعليم الإلكتروني و التكوين الإلكتروني و كذا الصحة الإلكترونية و التوظيف الإلكتروني، التي تساهم كلها في تحسين الظروف المعيشية للمواطنين، و تساعد، بالتالي، على تحقيق التنمية البشرية.

بالفعل، فمن حيث التعليم والتكوين، يلاحظ (عن البرنامج الدولي لتقييم مكتسبات الطلاب) وجود علاقة قوية بين النتائج التي حققتها البرامج التعليمية و بين التوصيل بتكنولوجيات الإعلام و الاتصال و استخدامها داخل الأسر.

فالطلاب الذين لا يستخدمون تكنولوجيات الإعلام و الاتصال يحصلون بشكل عام على نتائج أقل من أولئك الذين يستخدمون هذه التكنولوجيات بشكل فعال ومنتظم.

و عليه، لا بد من بذل الجهودات صوب المعلمين والآباء لجعلهم يساهمون في نشر الثقافة الرقمية.

أما في مجال الصحة، تواجه الحكومات مشاكل تتعلق بنوعية و فعالية أنظمتها الصحية، فضلا عن الصعوبات التي يواجهها المواطنون في الحصول على الرعاية الصحية، وذلك على الرغم من الارتفاع المستمر للنفقات المخصصة لهذا القطاع. فإدراكا منها لما تنتجه تكنولوجيات الإعلام و الاتصال لتحسين أنظمة الرعاية الصحية التابعة لها، طورت عدة بلدان هياكل أساسية للمعلومات، تعتمد على التوصيل ذي الدفق السريع و وفرت التطبيقات المتعلقة بالطب عن بعد وتسيير ملفات المرضى و متابعة أداءات الرعاية الصحية عن بعد و كذا التطبيقات المتصلة بتحسين خدمات التشخيص والتكنولوجيات التصويرية.

وفيما يتعلق بالنمو الاقتصادي والتوظيف، تبين مختلف الدراسات التي أجريت في جميع أنحاء العالم، لاسيما في البلدان المتقدمة، أن تكنولوجيات الإعلام و الاتصال تساهم بما يعادل 0,5 إلى 1 نقطة من النمو في الناتج الداخلي الخام سنويا وأن حصة العقود ذات المدة غير المحدودة في قطاع تكنولوجيات الإعلام و الاتصال أعلى مما هي في مجالات النشاط الأخرى.

فقد بلغ قطاع تكنولوجيات الإعلام و الاتصال نسبة 5,6 % من الناتج الداخلي الخام في الاتحاد الأوروبي و يمثل 25% من جهود البحث بين عامي 2000 و 2003 . كما حقق تجسنا قدره 45% على الأقل في الإنتاجية بين 2000 و 2004.

تساهم تكنولوجيات الإعلام و الاتصال كذلك في عمليات التوظيف، حيث تنشأ مواقع على شبكة الأنترنت لجمع طلبات وعروض العمل. فقد تمكن موقع، يربط بين مواقع 50 بلدا مختلفا، من عرض أكثر من 30 مليون سيرة ذاتية و 300 000 عرض عمل في سنة 2003.

و في إطار برنامج 2010، خصص الاتحاد الأوروبي للفترة ما بين 2007 و 2013، ميزانية قدرها 3,6 مليار أورو كمساعدات للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة من أجل الابتكار و تحسين القدرة التنافسية، منها 730 مليون أورو لدعم إستراتيجية تكنولوجيات الإعلام و الاتصال.

أما بالنسبة للاستخدامات الأكثر شيوعا للأنترنت، فهي تتعلق بتنمية المعارف (66 %) و بالتواصل (56 %) والعمل في المنزل (54 %)، في حين أن 25 % منها فقط تخص عمليات الشراء

بالرغم من كون المعلومات عن المنتجات أو الخدمات تشكل أيضا قسما هاما من استخدامات الإنترنت (55%) (دراسة أجراها المجلس الأعلى للسمعي البصري بفرنسا سنة 2003)

تتقارب أوجه استخدام الإنترنت بشكل نسبي في مختلف دول الاتحاد الأوروبي، حيث نجد على رأس القائمة البريد الإلكتروني، ثم تليه عملية البحث عن المعلومات (أخبار أو معلومات عن السفر).

### بعض الأمثلة للسياسات العمومية المعتمدة لتطوير مجتمع المعلومات.

باشرت بلدان كثيرة سياسات عمومية إستباقية لتطوير الاقتصاد الرقمي عن طريق تخصيص دعم قوي لقطاع تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال.

نذكر على سبيل المثال، البرنامج الذي شرعت فيه كندا منذ عام 1997 بهدف تحويل البلد من خلال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال، يدعى "توصيل الكنديين بالإنترنت". و تعتبر الحكومة الإلكترونية ركيزة هذا البرنامج الرامي إلى تخفيف تكاليف الإدارة و تقريبها من المواطن. وهكذا، ففي عام 2003، أصبح من الممكن الاستفادة من العديد من الخدمات العامة على شبكة الإنترنت، مثل كشف ضريبة الأملاك و الأداءات الاجتماعية والصحة وعدد من الخدمات الحكومية الأخرى. و منذ 10 سنوات، يساهم قطاع تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال وحده بنسبة تصل 10% من النمو في كندا. و في سنة 2006 أسهم هذا القطاع بنسبة 5.4% من الناتج الداخلي الخام و وفر 566 000 منصب عمل.

أما كوريا، فقد أصبحت رائدا في سوق العالمية في مجال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال بفضل سياسة التطوير التي انتهجتها في هذا القطاع. ففي عام 2005، احتلت كوريا المرتبة الثانية من حيث نسبة التجهيز الفردي بمعدات النفاذ إلى الإنترنت ذي الدفق السريع، حسب ما أوردته منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية. كما تم التركيز على تطور خدمات الحكومة الإلكترونية، حيث تمثل نسبة الاستثمارات في مجال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال نحو 40% من مجموع الاستثمارات في البحث - التطوير في البلاد.

و بهدف تشجيع الاستثمار الأجنبي والمحلي في مجال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال، قدمت كوريا العديد من الحوافز (معدل تشجيعي في الضريبة و مجانية الإيجار و برامج التكوين، الخ). و حققت صناعات تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال نسبة 38% من إجمالي صادرات كوريا في عام 2005، بفضل متعاملها الصناعيين الذين يتحلون مواقع رائدة عالميا في صناعة الهاتف النقال و الأجهزة الإلكترونية الواسعة الاستهلاك.

أما اليابان فقد انتهجت سياسة نشطة في صناعات إنتاج المضامين الرقمية، و هي سوق تتمتع بإمكانيات عالية للغاية لتحقيق النمو و خلق فرص العمل.

و سطرت الدنمارك لنفسها هدف تعزيز البلاد على شكل مجتمع المعرفة، مع إعطاء الأولوية لثلاث نقاط: الرقمية للمواطن و قطاع الأعمال و القطاع العام.

و تبنت النرويج، من جهتها، سياسات تركز على النظم الرقمية، مع إعطاء الأولوية للتعليم و لفعالية القطاع العمومي، إذ أن الهدف هو ضمان الانتقال إلى اقتصاد قائم بكثافة على المعرفة، تحسبا لنفاذ مصادر النفط والغاز.

أما الهند التي تطمح أن تتبوأ مكانة ضمن القوى العظمى العالمية في مجال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال، فتسجل نموا متزايدا بفضل تطوير الخدمات المعلوماتية (البرمجيات ومراكز النداء) وخدمات الاتصالات. كما طور هذا البلد، في هذا الصدد، رؤية منسجمة و متناسقة في كل الإدارات.

### إستراتيجية "الجزائر الإلكترونية 2013":

لقد هينت الجزائر حقا، في كنف تنفيذ السياسة القطاعية للبريد و الاتصالات منذ سنة 2000، محيطا قانونيا ومؤسساتيا محفزا لروح المنافسة و مساعدا على تحسين الاستفادة من خدمات الاتصالات، لاسيما في الهاتف النقال، لكنها، في المقابل، لم تنتهج إستراتيجية واضحة ومنسجمة من شأنها تجسيد مجتمع معلومات حقيقي و اقتصاد رقمي.

يتم قياس التقدم المحرز في تشييد مجتمع المعلومات و تقييم وضعية قطاع تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال عموما من خلال جملة من المؤشرات المقارنة تمكن من تحديد مكانة بلدا على الساحة الدولية. و يتعلق الأمر بما يلي:

- مؤشر الجدوى الرقمية،
- مؤشر النفاذ الرقمي،
- مؤشر التحضير الإلكتروني (e-préparation)،
- مؤشر نشر تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال،
- مؤشر التحضير فيما يتعلق بالحكومة الإلكترونية.

يتضح من تحليل مكانة بلدا من خلال هذه المؤشرات أن الجزائر ما زالت تعاني بعض التأخر، إذ تدرج ضمن البلدان ذات النتائج المتوسطة.

و لتحسين هذا الوضع، فإن بلدا بحاجة إلى تنفيذ إستراتيجية ذات أهداف نوعية و كمية محددة بوضوح.

بالفعل ، أصبح من الضروري تحديد و تنفيذ رؤية مستقبلية و مقارنة عملية لجعل مجتمع المعلومات و الاقتصاد الرقمي يؤثران في النمو الاقتصادي و يشكلا اقتصادا بديلا للموارد النفطية، على غرار ما هو معتمد في البلدان المذكورة أعلاه.

بالتالي، فإن إستراتيجية "الجزائر الإلكترونية -2013" تدرج ضمن هذه الرؤية الرامية إلى بروز مجتمع العلم و المعرفة الجزائري، مع الأخذ بعين الاعتبار التحولات العميقة و السريعة التي يعيشها العالم. و تهدف هذه الإستراتيجية، التي تتضمن خطة عمل متماسكة و قوية، إلى تعزيز أداء الاقتصاد الوطني و الشركات و الإدارة. كما أنها تسعى إلى تحسين قدرات التعليم و البحث و الابتكار و إنشاء كوكبات صناعية في مجال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال و رفع جاذبية البلد و تحسين حياة المواطنين من خلال تشجيع نشر و استخدام تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال.

تتمحور خطة العمل هذه حول ثلاثة عشر محاور رئيسية، حيث تم إعداد قائمة جرد للوضع بالنسبة لكل محور من هذه المحاور الرئيسية مع تحديد الأهداف الرئيسية و الأهداف الخاصة المزعم تحقيقها على مدى السنوات الخمس المقبلة و ضبط قائمة الإجراءات اللازمة لتنفيذها.

## المحور الرئيسي "أ": تسريع استخدام تكنولوجيايات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية.

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

بالفعل ، تسمح تكنولوجيايات الإعلام والاتصال، لاسيما شبكة الأنترنت، بإنشاء "فضاء اتصال مستقل عن التوقع المادي" و يتيح توفر المعلومات في أي وقت وفي أي مكان. ولهذا ينبغي فك مركزية تسيير المعلومات أينما كان ذلك ممكنا و حيثما توفرت أفضل المعارف، من أجل تحسين نوعية عملية صنع القرار.

و في هذا السياق، تم وضع أهداف خاصة و أحيانا مشتركة، لكل دائرة وزارية. و هي تخص الجوانب التالية:

- استكمال البنى الأساسية المعلوماتية،
- وضع نظم إعلام مندمجة،
- نشر تطبيقات قطاعية متميزة،
- تنمية الكفاءات البشرية،
- تطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمال و الإدارات الأخرى.

## المحور الرئيسي "ب": تسريع استعمال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال في الشركات.

تمثل اليوم وسائل التسيير و الإدارة المطورة حول تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال الضمان الوحيد لبقاء شركاتنا في ظل العولمة. فبفضل الأنترنت، أصبحت السوق عالمية في اقتصاد يعتمد على المعرفة كقيمة أساسية.

فاستخدام تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال أضحى أمرا ضروريا من أجل تحسين الأداء و رفع القدرة التنافسية لدى الشركات و تمكينها، بالتالي، من الاستفادة من الفرص التي تتيحها سوق أوسع و فائقة النشاط. كما أن ذلك يوفر مصادر دخل جديدة و يمكن من تحسين العلاقات مع الزبائن و الشركاء و يساعد، بشكل عام، على تحقيق فاعلية أكبر بفضل استخدام نظم تسيير المعارف.

و لهذا، تم تحديد الهدف الأساسي المتمثل في إدماج تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال في القطاع الاقتصادي و دعم تملك تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال من قبل الشركات. و تترتب عن ذلك الأهداف الخاصة الثلاثة التالية:

- < دعم تملك تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال من قبل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة،
- < تطوير تطبيقات لتحسين أداء الشركات،
- < تطوير عرض خدمات إلكترونية من طرف الشركات.

## المحور الرئيسي "ج": تطوير الآليات و الإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات و شبكات تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال.

من الضروري مواصلة عملية تعميم النفاذ إلى الأنترنت، إذ يجب أولا توسيع هذا النفاذ من أجل السماح لكل مواطن، أينما وجد عبر التراب الوطني، بالاستفادة من الخدمات العمومية الإلكترونية و من قاعدة المعارف و العلم الهائلة المتمثلة في الأنترنت.

و من الضروري إرفاق البرامج التجهيز و تطوير التوصيلات ذات الدفق السريع و المضامين المتعددة الوسائط ببرامج تكوين من أجل تسريع عملية تعميم استعمال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال.

بالتالي، تشكل عملية تعميم النفاذ إلى الأنترنت هدفا رئيسيا يتفرع بدوره إلى ثلاثة أهداف خاصة، هي:

- ◀ إعادة بعث عملية "أسرتك" عن طريق توفير حواسيب شخصية و خطوط توصيل ذات الدفق السريع مع توفير التكوين و مضامين متميزة لفائدة كل فئة من فئات المجتمع،
- ◀ الزيادة بقدر معتبر في عدد الفضاءات العمومية الجماعية و محلات الأنترنت و المنصات المتعددة الوسائط و الحظائر المعلوماتية و دور العلم و دور الثقافة، الخ.
- ◀ توسيع الخدمة العامة لتشمل النفاذ إلى الأنترنت.

## المحور الرئيسي "د": دفع تطوير الاقتصاد الرقمي.

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

هناك عدد من الحوافز التي من شأنها تشجيع إنشاء الشركات في مجال إنتاج المضامين المحلية بصفتها محركا للابتكار، رغم ما يعانيه هذا المجال من نقائص. فمن الممكن تفعيل خبرات و مهارات المؤسسات الجزائرية العاملة في ميدان تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال و تصديرها نحو أسواق أخرى. في هذا السياق، يتمثل الهدف الرئيسي المسطر ضمن هذا المحور في تهيئة الظروف المناسبة لتطوير صناعة تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال تطورا مكثفا.

و يمكن تفريع هذا الهدف الرئيسي إلى أربعة أهداف خاصة كبرى، هي:

- ◀ مواصلة الحوار الوطني بين الحكومة و الشركات و الذي تمت مباشرته في إطار إعداد إستراتيجية "الجزائر الإلكترونية"،
- ◀ توفير كل الظروف الملائمة لتثمين الكفاءات العلمية و التقنية الوطنية في مجال إنتاج البرمجيات و توفير الخدمات و التجهيز،
- ◀ وضع إجراءات تحفيزية لإنتاج المضمون،
- ◀ توجيه النشاط الاقتصادي في مجال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال نحو التصدير.

## المحور الرئيسي "ه": تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات الدفق السريع و الفائق السرعة.

يجب أن تكون شبكة الاتصالات ذات الدفق السريع و الفائق السرعة قادرة على توفير القدرات الضرورية عبر كامل أرجاء الوطن بنوعية و أمان يستجيبان للمقاييس الدولية، إذ أن هذه الشبكة تمثل الأرضية التي تقوم عليها كل العمليات الرامية إلى اقتراح خدمات إلكترونية للمواطنين و الشركات و الإدارات.

في هذا الصدد، فإن الهدف الرئيسي المقرر لهذا المحور يتمثل في: إنجاز بنية تحتية للاتصالات ذات الدفق السريع و الفائق السرعة، تكون مؤمنة و ذات خدمات عالية الجودة.

و يتفرع هذا الهدف الرئيسي إلى أربعة أهداف خاصة، هي:

◀ تأهيل البنية التحتية الوطنية للاتصالات،

◀ تأمين الشبكات،

◀ نوعية خدمات الشبكات،

◀ التسيير الفعال لاسم نطاق « dz ». «

## المحور الرئيسي " و": تطوير الكفاءات البشرية.

يجب إرفاق تعزيز البنى التحتية و تعميم النفاذ إلى تكنولوجيات الإعلام و الاتصال بإجراءات ملموسة في مجال التكوين و تطوير الكفاءات البشرية من أجل تعميم استعمال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال و ضمان تملكها على جميع المستويات.

و لتحقيق هذا الهدف الرئيسي، تم تحديد هدفين خاصين، هما:

◀ إعادة النظر في برامج التعليم العالي و التكوين المهني في مجال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال.

◀ تلقين تكنولوجيات الإعلام و الاتصال لجميع الفئات الاجتماعية.

## المحور الرئيسي "ز": تدعيم البحث – التطوير و الابتكار.

يستلزم الاقتصاد القائم على المعرفة تفاعلا قويا بين البحث – التطوير و عالم الاقتصاد، إذ أن الابتكار هو الذي يضمن تطوير المنتجات و الخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال.

لهذا الغرض، يخص الهدف الرئيسي لهذا المحور تطوير المنتجات و الخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال، عن طريق تعزيز نشاط البحث – التطوير و الابتكار.

و تشمل الأهداف الخاصة في هذا الصدد:

التنظيم و البرمجة و تميم نتائج البحث و حشد الكفاءات و تنظيم نقل التكنولوجيا و المهارات.

### المحور الرئيسي "ح": ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني.

يستنتج من دراسة جميع الترتيبات التشريعية القائمة أن الترسانة القانونية الجزائرية لا تغطي كل المسائل القانونية المترتبة عن استخدام وتطوير تكنولوجيات الإعلام و الاتصال و تشييد مجتمع المعلومات. و عليه، لا بد من ضبط مستوى الإطار القانوني تماثيا مع الممارسات الدولية و متطلبات مجتمع المعلومات و مع الأخذ بعين الاعتبار التجربة المعاشة و كل النقصات الملاحظة والصعوبات المسجلة.

و بالتالي، فإن الهدف الرئيسي يتمثل في تهيئة مناخ من الثقة يشجع على إقامة الحكومة الإلكترونية و هذا الهدف الرئيسي يستلزم بدوره هدفا خاصا يتعلق بتحديد إطار تشريعي و تنظيمي ملائم.

### المحور الرئيسي "ط": الإعلام و الاتصال.

يظطلع الإعلام و الاتصال بدور هام و متنام في الاقتصاد القائم على المعرفة، حيث يشكل الإعلام قيمة أساسية تتحول عند تحصيلها إلى معرفة يضيف عليها الاتصال ثراء و أهمية أكبر.

فقد شهدت الصحافة المتخصصة في تكنولوجيات الإعلام و الاتصال تطورا حقيقيا، إذ بعد أن كانت العناوين منعقدة في هذا المجال سنة 2000، تجاوزت 15 في سنة 2008.

و يتعلق الهدف الرئيسي لهذا المحور بالتحسيس بدور تكنولوجيات الإعلام و الاتصال في تحسين معيشة المواطن و التنمية الاجتماعية و الاقتصادية للبلد.

في هذا السياق، قد تم تحديد الأهداف الخاصة التالية:

< إعداد و تنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر،

< إقامة نسيج جمعي كامتداد للمجهود الحكومي.

### المحور الرئيسي "ي": تميم التعاون الدولي.

يتصف التعاون الدولي مع البلدان الأخرى في مجال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال بعدد هائل من المشاريع المبعثرة، لاسيما مع الإتحاد الأوربي في إطار مشروع MEDA II.

و على الرغم من تشابه المشاريع و تكرارها، لم يتم التوصل إلى تراكم في المعارف، يكون كفيلا بضمان استمرارية المشاريع و انتشارها.

يتمثل الهدف الرئيسي للتعاون الدولي في تملك التكنولوجيات و المهارات و كذا إشعاع صورة البلد.

و يتفرع هذا الهدف الرئيسي إلى هدفين خاصين، هما:

- ◀ المشاركة الفعالة في الحوار و المبادرات الدولية،
- ◀ إقامة شراكات إستراتيجية بهدف تملك التكنولوجيات و المهارات.

### المحور الرئيسي "ك": آليات التقييم و المتابعة.

تشكل موثوقية و فعالية تقييم عملية تشييد مجتمع المعلومات و الاقتصاد القائم على المعرفة ضمانات لجدوى و نجاعة المخطط الإستراتيجي، حيث يواكب هذا التقييم كل مراحل عملية إعداد و تنفيذ و تحقيق العمليات التي من شأنها السماح بتجسيد أهداف إستراتيجية "الجزائر الالكترونية 2013".

يتمثل الهدف الرئيسي لهذا المحور في تحديد نظام مؤشرات متابعة و تقييم تسمح بقياس مدى تأثير تكنولوجيات الإعلام و الاتصال على التنمية الاقتصادية و الاجتماعية، من جهة، و بإجراء تقييم دوري لتنفيذ المخطط الإستراتيجي "الجزائر الالكترونية 2013"، من جهة أخرى.

يتشكل هذا الهدف الرئيسي من الهدفين الخاصين التاليين:

- ◀ إعداد الإطار التصوري لنظام مؤشرات نوعية،
- ◀ إعداد قائمة مؤشرات ملائمة.

### المحور الرئيسي "ل": إجراءات تنظيمية.

يستلزم تنفيذ إستراتيجية تطوير مجتمع المعلومات دعما مؤسستيا هاما، يأخذ بعين الاعتبار الطابع المتعدد الأبعاد لتكنولوجيات الإعلام و الاتصال.

و لقد وضع بلدنا، في إطار إصلاحات قطاع الاتصالات، هياكل دعم لسياسته في مجال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال. و ترتب عن هذه الإصلاحات تحويل وزارة البريد و المواصلات سابقا إلى وزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال، إلى جانب إنشاء شركتين منفصلتين "اتصالات الجزائر" و "بريد الجزائر" و إقامة سلطة ضبط (سلطة ضبط البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية)، مما سمح بالفصل بين الاستغلال و الضبط و رسم السياسة القطاعية.

إضافة إلى ذلك، و في إطار تحضير السياسة الموجهة لترقية مجتمع المعلومات و الاقتصاد الرقمي، تم تشكيل لجنة وزارية تدعى "اللجنة الإلكترونية"، يترأسها السيد رئيس الحكومة و تضم الوزراء المعنيين بهذا المجال. كما تم تشكيل لجنة تقنية لتوفير الدعم التقني لهذه اللجنة الإلكترونية.

يتمثل الهدف الرئيسي لهذا المحور في وضع تنظيم مؤسستي متناسق، يتمحور حول ثلاثة مستويات: التوجيه و التنسيق بين القطاعات و التنفيذ. و سيضمن هذا التنظيم التنفيذ الفعلي للمخطط الإستراتيجي الطموح "الجزائر الإلكترونية 2013" بفضل تأطير فعال و متابعة دائمة و تنسيق منسجم بين مختلف الفاعلين المعنيين.

في هذا الصدد، تتمثل الأهداف الخاصة الواجب تحقيقها في:

- ◀ تدعيم الانسجام و التنسيق وطنيا و بين القطاعات،

◀ تدعيم قدرات التدخل على مستوى القطاعات و الهيئات المتخصصة.

### المحور "م": الموارد المالية

يستلزم تنفيذ إستراتيجية "الجزائر الإلكترونية 2013" موارد مالية معتبرة يستحيل توفيرها من مصدر واحد. و بالتالي، لا بد من استغلال جميع مصادر التمويل المتاحة استغلالا جيدا. كما أنه يجب أن تكون الإجراءات، التشريعية أو التنظيمية أو المادية، مقرونة بتقييم مالي دقيق إلى أبعد حد ممكن. و يستلزم الأمر أيضا ترتيب هذه الإجراءات حسب تأثيرها على التنمية الاقتصادية و الاجتماعية.

يحدد برنامج ميزانية إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 وفق المراحل التنفيذية المرتقبة، و سيتم عرضه سنويا إلى غاية استكمالته مع تدقيقه بصفة شاملة على مدى فترة 2009 – 2013.

### المنهجية المطبقة لإعداد إستراتيجية "الجزائر الإلكترونية 2013"

لقد تم إعداد الوثائق المتضمنة تقييما للوضع الراهن و المحددة للأهداف والأعمال الواجب تنفيذها، بالتشاور مع جميع الهيئات و الدوائر الوزارية، فضلا عن المتعاملين العموميين و الخواص الناشطين في مجال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال.

تم، كذلك، إشراك الأوساط العلمية والأسرة الجامعية في إثراء الأفكار وتوضيح رؤى مختلف الجهات المشاركة في تنفيذ الخطة المتعددة القطاعات لتطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

## أ. تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة

تتواصل الابتكارات في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال بوتيرة متسارعة، بفضل التقارب الرقمي: حيث تضاعف طاقة الحواسيب كل سنتين، بينما تتراجع أسعارها بمقدار النصف خلال نفس الفترة. ومع ذلك، أضحى الفارق بين التطور التكنولوجي وتطور المجتمع أضيق من أي وقت مضى، على الأقل في البلدان المتقدمة.

فلا ابتكارات تستوعب و تدمج بشكل شبه فوري لأنها تحقق الحلم الأزلي للإنسان الذي يطمح أن يكون حاضرا في كل مكان في آن واحد، والاطلاع على كل شيء في أي وقت، إذ لا حدود جغرافية تحول دون ذلك و حتى البعد الزمني نفسه تم تجاوزه بفضل تكنولوجيات الإعلام والاتصال التي أحدثت ثورة في أسلوب الحياة والعمل، بل أوجدت شكلا جديدا من المجتمع باستخدامات و متطلبات جديدة.

في الجزائر، انطلقا من تقييم الوضع الذي أجري إطار إعداد إستراتيجية "الجزائر الإلكترونية 2013"، يتبين أنه على الرغم من الاستثمارات خلال السنوات الخمس الماضية، لا تزال أعمال عصرنة الإدارة بواسطة تكنولوجيات الإعلام و الاتصال و توفير الخدمات عبر شبكة الانترنت غير مكتملة و غير مئتمنة. و السبب الرئيسي في ذلك هو غياب خطط عمل ذات أهداف محددة بوضوح، سواء على مستوى القطاعات أو على الصعيد الوطني. بيد أنه على الرغم من ذلك، نفذت أعمال في هذا الصدد سمحت بتحقيق نتائج و التعرف على العوائق.

ينبغي أن تكون قطاعات التعليم العالي والبحث العلمي والتربية الوطنية والتكوين المهني بمثابة القوة الدافعة لتطوير مجتمع المعلومات. و إدراكا لهذا الواقع، بذلت السلطات العمومية جهود كبيرة في مجال حوسبة المؤسسات التابعة للمنظومة التربوية. و قد سمحت السياسة الحوسبية هذه بتحقيق نتائج مرضية، لاسيما في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي. ومع ذلك، فإن نسبة عدد الطلاب / حاسوب وعدد المعلمين / حاسوب لا تزال مرتفعة جدا، إذ تقدر بـ: 45.000 حاسوب لمليون طالب و 30.000 أستاذ.

أما بالنسبة لقطاع التربية، تم تنفيذ عمليات تجهيز المؤسسات التعليمية في السنوات الأخيرة، حيث تم تركيب 56.744 حاسوب في الثانويات و الإكاليات والمدارس، مما سمح بتحقيق النسب التالية: حاسوب واحد لـ 36 تلميذا في الطور الثانوي و حاسوب واحد لـ 118 تلميذا في الطور المتوسط، و حاسوب واحد لـ 5.563 تلميذا في الطور الابتدائي.

فيما يتعلق بالتكوين المهني، فإن استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال يتطور كذلك في مؤسسات التعليم والتكوين المهنيين في شكل أروضيات التعليم عن بعد و التمكين من الاطلاع على فرص التكوين وتطوير المضامين الإلكترونية...

و نظرا لأهمية هذه القطاعات الثلاثة، حددت لها أهداف دقيقة تم تفعيل خطة عمل ترمي إلى بلوغ استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال على نطاق واسع في أوساط الأساتذة والطلبة والتلاميذ.

### الأهداف

تتمثل الأهداف الرئيسية للإدارة الإلكترونية على المستويين القطاعي و الأفقي في:

- عصرنة الإدارة من خلال إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال،
- تقريب الإدارة من المواطن عن طريق تطوير الخدمات الإلكترونية.

## الهدف الرئيسي أ1. عصرنة الإدارة من خلال إدخال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال.

سيحقق إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية تحولا كبيرا في أساليب التنظيم والعمل. و للنجاح في هذا التحول والاستفادة من مزاياه سيتم إصلاح الإجراءات الإدارية و فك مركزية الحوكمة مع إدخال أدوات جديدة في التسيير و اتخاذ القرار.

وسينفذ هذا الهدف الرئيسي من خلال مجموعة من الأعمال عددها 377.

### الهدف الخاص أ1.1. استكمال الشبكات و المنظومات على مستوى الشبكات الداخلية(Intranets) والشبكات المحلية: 130 عملية.

تبين في الملحق العمليات التي تتكفل بها مختلف الوزارات في هذا الإطار. وهي تتعلق بتطوير وسائل نقل المعلومات إرسالها.

حددت لهذا الهدف الخاص أربعة أنواع من العمليات، هي:  
العمليات من أ1 إلى أ51. إقامة شبكات WAN (51 عملية). تخص هذه العمليات إقامة دعومات ترسل المعلومات الجغرافية، بين الولايات مثلا.

العمليات من أ52 إلى أ67. إقامة شبكات LAN (16 عملية). خلافا لشبكات WAN، تمرر الشبكات LAN المعلومات في حيز جغرافي محدود نسبيا، كما هو الحال في مقر وزارة.

العمليات من أ68 إلى أ116. اقتناء و تجديد حظيرة التجهيزات المعلوماتية (49 عملية). تشمل أساسا هذه الجملة من العمليات اقتناء الحواسيب والأجهزة الطرفية التي يمكن أن يتباين أداؤها تباينا كبيرا.

العمليات من أ117 إلى أ130. اقتناء نظم صوتية و تجهيزات التحاور المرئي و غيرها من المعدات الخاصة (14 عملية). تخص عامة هذه العمليات اقتناء نظم الاتصال عن طريق الصوت والصورة، المسماة "visiophones". و تشمل أيضا اقتناء نظم سمعية وبصرية لاستخدامات محددة، مثل التسجيل و الرقمنة أو شراء معدات خاصة بمهن معينة.

### الهدف الخاص أ2.1. نظم المعلومات (معدات تخطيط موارد المؤسسات"ERP"، قواعد البيانات): 106 عملية.

بالنسبة لهذا الهدف ستنفذ ثمانية (8) أنواع من العمليات، تتمثل في:

العمليات من أ131 إلى أ151. تفعيل نظم اقتناء نظم المعلومات الجغرافية(S.I.G): (21 عملية). تسمح نظم المعلومات الجغرافية بتنظيم البيانات و عرضها في الفضاءات الجغرافية. فهي ضرورية لتحليل البيانات من قبل البلدية و الدائرة و الولاية.

العمليات من 152 إلى 165. اقتناء البرمجيات: (14 عملية). تشمل هذه العمليات اقتناء أدوات برمجيات لمختلف التطبيقات ذات الصلة بمهام الإدارة.

العمليات من 166 إلى 176. تفعيل حلول لرقمنة البطاقات: (11 عملية). تهدف هذه العمليات إلى رقمنة المعلومات للحفاظ عليها أو معالجتها بالحاسوب. وتعتبر هذه المرحلة الرامية إلى رقمنة المستندات، مهما كانت طبيعتها، ضرورية، إذ تسمح بجعل المعلومات رقمية و تيسر، بالتالي الوصول إليها عن بعد على الفور.

العمليات من 177 إلى 190. تفعيل نظم التسيير الإلكتروني للمستندات (GED): (14 عملية). تسمح هذه النظم بحيازة و تخزين وحفظ الوثائق في شكل إلكتروني.

العمليات من 191 إلى 227. نظم المعلومات وقواعد البيانات: (37 عملية). تعتبر المعلومات من صلب الإدارة الإلكترونية، إذ تشمل كل الموارد التي تسمح بحيازة وإدارة وتخزين ومعالجة ونقل ونشر المعلومات التي تكتسي أشكالاً متنوعة: النصوص و التسجيلات الصوتية والصور والبيانات المشفرة... و تتكون هذه النظم عموماً من معدات تخطيط موارد المؤسسات "ERP" و تطبيقات متميزة. أما قواعد البيانات، فهي تسمح بتخزين كميات كبيرة من المعلومات لتسهيل معالجتها.

العملتان 228 و 229. إنشاء مكتبة إلكترونية و دليل إلكتروني: (عملتان). تسمح المكتبة الإلكترونية بالوصول عبر شبكة الأنترنت إلى الوثائق من مختلف الأنواع. فالتقارب الرقمي يتميز بإتاحة إمكانية الوصول إلى أي نص أو تسجيل صوتي أو صورة أو غيرها من البيانات المشفرة بصفة بسيطة وموحدة. أما الدليل الإلكتروني، فمن بين ما يسمح به تحديد مواقع الأشخاص من خلال عنوان جغرافي أو إلكتروني.

العمليات من 230 إلى 233. إعداد مخطط توجيهي للحوسبة: (4 عمليات). يحضر المخطط التوجيهي لتطوير و تكييف المحيط المعلوماتي. ولهذا فإنه يشكل، دون جدل، أداة ضرورية للتخطيط.

العمليات من 234 إلى 236. اقتناء نظم تخطيط موارد المؤسسات "ERP": (3 عمليات). تدمج جميع النظم المحوسبة التي تسمح بالتسيير الأمثل للمؤسسات، إذ تشمل وحدات خاصة بمختلف المجالات، مثل إدارة الإنتاج و تسيير الموارد البشرية والمحاسبة...

### الهدف الخاص 3.1. التطبيقات الخاصة بالقطاع: 97 عملية.

بالنسبة لهذا الهدف، ستنفذ سبعة أنواع من العمليات المتمثلة في:

العمليات من 237 إلى 242. التقييس و التأمين: (6 عمليات). إن القصد من هذه العمليات هو إخضاع المعلومات لمقاييس لجعلها في متناول كل من يطلبها من خارج الإدارة. ومن الواضح أن هذه العملية يجب أن تقتصر بترتيبات أمنية لمنع النفاذ غير المرخص و تفادي إتلاف المعلومات.

العمليات من 243 إلى 252. نظام معلومات أفقي: (10 عمليات). ترمي هذه العمليات إلى جعل المعلومات في متناول الإدارات الأخرى.

العمليات من 253 إلى 309. نظم معلومات و تطبيقات حسب المهن: (57 عملية). تخص هذه العمليات تطوير تطبيقات متميزة.

العمليات من 310 إلى 314. تطوير أروضيات التعليم عن بعد (e-Learning): (5 عمليات). إضافة إلى تطوير مضامين متميزة، يتطلب التعلم عن بعد أيضا أدوات برمجية للتسيير التعليمي و التسيير الإداري للتكوين.

العمليتان 315 و 316. نظم تسيير الميزانية (عمليتان). إن الغرض من هذه النظم هو تحسين تسيير ميزانية الإدارة بتسهيل إعدادها و تسيير تحليل النفقات.

العمليات من 317 إلى 319. نظم تسيير الموارد البشرية: (3 عمليات). تضمن هذه النظم إدارة الوقت و متابعة الأنشطة و تخطيط الموارد البشرية و التسيير الإداري للمستخدمين و كذا تسيير و مراقبة المنافذ...

العمليات من 320 إلى 333. نظم تسيير: (14 عملية). أشارت عدة إدارات إلى اقتناء برمجيات تسيير دون تحديد طبيعتها. و عليه، قد تكون هذه العمليات متصلة بتسيير الموارد البشرية والميزانية أو غير ذلك.

#### الهدف الخاص 4.1. التكوين: 44 عملية.

تنفذ خمسة أنواع من العمليات لتحقيق هذا الهدف الخاص.

العمليات من 334 إلى 338. استغلال التعليم عن بعد (e-Learning): (5 عمليات). للتعلم عن بعد مزايا أكيدة، منها الاستقلال تجاه الفضاء الجغرافي. و هذه الميزة مفيدة للغاية حينما يكون عدد المدرسين غير كاف، مثل ما هو الحال في غالب الأحيان في بلدنا.

العملية 339. التوعية: (عملية واحدة). يمكن اعتبار التوعية كعملية تكوين تكون الغاية منها ليس تلقين المهارات، بل رفع درجة الوعي حول موضوع معين.

العملية 340. تطوير برامج تكوين: (عملية واحدة). إن تطوير البرامج هو الخطوة الأولى في أي عملية تكوينية.

العمليات من 341 إلى 344. تكوين المُكَوِّنِينَ: (4 عمليات). يعتبر نقص موارد التكوين واقعا تواجهه عدة وزارات. فتكوين المُكَوِّنِينَ يسمح بالزيادة في عدد الأساتذة.

العمليات من 345 إلى 377. عمليات تكوين أخرى: (33 عملية). يتعلق الأمر بتكوين تأهيلي يتوج بشهادة اعتماد.

#### الهدف الرئيسي 2. تقريب الإدارة من المواطن بتطوير الخدمات الإلكترونية.

يتفرع عنه نوعان من الأهداف الخاصة: الأفقية و العمودية.

## الهدف الخاص 1.2.1. تطوير تطبيقات حكومية أفقية (خدمات إلكترونية موجهة إلى الإدارات): 44 عملية.

لتحقيق تسيير الإجراءات الإلكترونية بين مختلف إدارات الدولة و بين مختلف مستويات الحكومة بصفة أمانة و تفاعلية، ينبغي أولاً إقامة شبكة بين الإدارات، تعتمد على بنية تحتية للاتصالات ذات دفع سريع و مؤمنة، لضمان تبادل المعلومات والبيانات. و سيتحقق هذا الهدف من خلال العمليات التالية:

**العملية 378.** إقامة مخطط توجيهي للإدارة الإلكترونية. إن الهدف من هذا المخطط التوجيهي هو وضع تدابير لتسهيل إنجاز المساعي الإدارية إلكترونيا وإيجاد محيط تنظيمي وقانوني للتوقيع الإلكتروني على وثائق الإدارات العمومية. و سيتشكل هذا المخطط التوجيهي من المخططات التوجيهية التنفيذية القطاعية و المخطط التوجيهي المعلوماتي الإستراتيجي.

**العملية 379.** وضع قواعد مرجعية للمواءمة يتعلق الأمر بمجموعة من القواعد و المعايير والمقاييس التي ستفرض جميع نظم المعلومات في الإدارة العمومية.

**العملية 380.** وضع قواعد أمنية مرجعية. يتطلب تطوير الإدارة الإلكترونية إيجاد مناخ من الثقة. و لذلك، فمن الضروري تأمين المعلومات حين إجراء عمليات التبادل أو المعالجة أو التخزين.

**العملية 381.** إقامة بوابة الحكومة الإلكترونية. من أجل النجاح في إقامة حكومة إلكترونية ناجحة و فعالة في المدى القريب، فإنه من الأهمية بمكان استكمال الصيغة النهائية لتصميم البوابة الفريدة للحكومة الإلكترونية، بحيث ستشكل هذه البوابة نقطة اتصال وحيدة تجاه المواطنين والإدارات.

**العملية 382.** تأمين شبكة الأنترانت الحكومية (RIG) و ضبط مستواها. ينبغي تدعيم كفاءات التسيير المؤمّن و التطوري لشبكة الأنترانت الحكومية ضمن وزارة البريد و تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال، سواء على المستوى المركزي أو بصفة مُفَرَّعة.

الخدمات الإلكترونية في اتجاه الإدارة العمومية:

العمليات من 383 إلى 419. بغرض تعزيز التبادلات الأفقية، سطر بعض الإدارات العمومية تنفيذ 37 عملية من نوع G2G.

## الهدف الخاص 2.2. تطوير تطبيقات قطاعية في القطاع العمومي: خدمات إلكترونية تجاه المواطن و خدمات إلكترونية تجاه العمال و خدمات إلكترونية تجاه الشركات.

بالإضافة إلى عصرنة الإدارة، فإن جميع العمليات المذكورة أعلاه، ستمكن مختلف الدوائر الوزارية من تقديم خدمات إلكترونية للمواطنين (G2C)، والعمال (G2E) و المؤسسات (G2B). تشمل الخدمات الإلكترونية للإدارة تشكيلة واسعة من الأنشطة التي تجرى عن بعد بالوسائل الإلكترونية.

هناك أربعة مستويات من الخدمات الإلكترونية:

- إعلامية: تهدف هذه الخدمات إلى تأكيد تواجد الإدارة و إضفاء شفافية أكبر عليها.
- التفاعلية: في هذه الخدمات، يمكن إقامة تواصل في اتجاهين بين الإدارة والمواطنين، على سبيل المثال عن طريق البريد الإلكتروني أو استخدام محركات البحث للعثور على المعلومات أو تحميل و عرض الاستمارات...
- المعاملاتية: تسمح هذه الخدمات للمرتفقين باستكمال معاملاتهم عبر الأنترنت دون الحاجة إلى التنقل.
- التحول: هذه الخدمات تستلزم إعادة تصور الإجراءات الإدارية لفائدة المواطن و ليس الإدارة العمومية.

العمليات من 420 إلى 866. هي مجموعة 447 عملية مقررة في هذا الإطار من قبل جميع الهيئات و الدوائر الوزارية بغرض التمكن من توفير:

- 295 خدمة إلكترونية تجاه المواطنين (112 إعلامية 183 تفاعلية)،
- 86 خدمة إلكترونية تجاه العمال (19 إعلامية و 67 تفاعلية)،
- 66 خدمة إلكترونية تجاه الشركات (24 إعلامية و 42 تفاعلية).

## تعزيز الاتصال بين الإعلام و الشركات

لقد غيرت تماما تكنولوجيات الإعلام و الاتصال صيغ عمل الشركات، سواء في أداؤها الداخلي أو في علاقاتها مع الزبائن و العمال و الشركاء و المُمَوَّنين. إن المصرفية الإلكترونية (e-banking) و الأعمال الإلكترونية (e-business) ثم التجارة الإلكترونية (e-commerce) في البلدان المتقدمة كانت وراء الانتشار المذهل لاستخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال. أما في الجزائر، فباستثناء بطاقات سحب الأموال و الإطلاع على الحساب البريدي الجاري، لا توجد أية خدمة أخرى، لاسيما في المعاملات التجارية.

فضعف معدل التوصيل بالعالم الخارجي أدى إلى عزلة شركائنا : فهي غير ظاهرة في الأسواق الخارجية و لا تؤثر في السوق المحلية.

إن إمكانات تكنولوجيات الإعلام و الاتصال في تحسين القدرة التنافسية لا تزال غير معروفة لدى معظم رؤساء شركائنا.

## الهدف الرئيسي ب. دعم القطاع الاقتصادي بإدماج تكنولوجيات الإعلام و الاتصال.

إن أدوات التسيير و الحوكمة المطورة حول تكنولوجيات الإعلام و الاتصال هي اليوم الضمانة الوحيدة لبقاء شركائنا في ظل العولمة، حيث يضيفي الأنترنت بعدا عالميا على السوق.

و لذلك، من المهم للغاية الإسراع في تنفيذ عمليات ملموسة كفيلة بتعزيز القطاع الاقتصادي بإدماج تكنولوجيات الإعلام و الاتصال في شركائنا و دعمها في تملك هذه التكنولوجيات. وهذا هو الهدف الرئيسي المسطر للشركة الإلكترونية (e-entreprise).

## الهدف الخاص ب1. تطوير عرض الخدمات الإلكترونية تجاه الشركات ذات النشاطات الرئيسية و الفرعية.

من أجل حمل الشركات على استخدام تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال، من المهم أن يوفر لها شركاؤها (المصارف و الهيئات العمومية و الخاصة وغيرها) خدمات إلكترونية. و في هذا السياق، سيتم تنفيذ العمليات التالية:

**العملية ب1. المصرفة الإلكترونية (e-Banking):** في إطار تعميم العملة الإلكترونية، من الضرورة بمكان الإسراع في إقامة و تشغيل نظام حديث للخدمات المصرفية الإلكترونية، يسمح للمصارف توفير خدمات إلكترونية لزيائنها، لاسيما المؤسسات، إضافة إلى الإمكانية المتاحة لهذه البنوك لإجراء المعاملات الإلكترونية فيما بينها.

**العملية ب2. الاستثمار الإلكتروني (e-Investissement):** من الضروري إنشاء بوابة وحيدة خاصة بإنشاء الشركات الأعمال التجارية و جلب الاستثمار الخارجي.

**العملية ب3. الأعمال الإلكترونية (e-Business):** من المهم تقديم الدعم لتطوير تطبيقات تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال لدى الشركات مع تهيئة محيط تنظيمي ملائم و تقديم حوافز مالية في هذا الشأن.

**العملية ب4. التموين الإلكتروني (e-Procurement):** يتعلق الأمر بتطوير نظام لإبرام الصفقات العمومية للمشتريات مع وضع إجراء مُحَوَسَب موحد للإدارة المركزية و المحلية و للهيئات العمومية.

**العملية ب5. السجل التجاري الإلكتروني (e-Registre de Commerce):** تتمثل هذه العملية، الرامية إلى رفع نجاعة النشاط الاقتصادي، في إنشاء قاعدة بيانات آلية و إلكترونية لجميع الشركات.

**العملية ب6. التجارة الإلكترونية (e-Commerce):** تشمل هذه العملية استخدام الوسيلة الإلكترونية في العلاقة التجارية بين شركة و أخرى أو بين الشركات و الأفراد.

**العملية ب7. ترحيل النشاطات (Outsourcing):** يتعلق الأمر بتعزيز إدماج تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال بترحيل بعض الخدمات الإدارية التي ليست من الوظائف الأساسية للإدارة العمومية.

## الهدف الخاص ب2. تطوير تطبيقات من أجل تحسين أداء المؤسسات الصغيرة جدا و المصغرة.

بالإضافة إلى الأعمال الإلكترونية بشكل عام، ينبغي وضع تطبيقات خاصة في المجالات ذات الأولوية بالنسبة لبلدنا و التي لم تشهد تطورا حقيقيا من حيث استخدام لتكنولوجيايات الإعلام و الاتصال(الزراعة و السياحة، الخ.). وفي هذا الصدد، يتعين تنفيذ العمليات الأربعة التالية:

**العملية ب8. تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال في المستثمرات الزراعية.** يتعلق الأمر باستخدام تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال كأداة لرفع الإنتاجية و تحسين جودة المنتجات.

**العملية ب9.** تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال في الصناعات الصغيرة جدا و المتوسطة TPMI. يمكن أن تضطلع تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال بدور رئيسي في القطاع الصناعي الثانوي من خلال إدخال نظم التسيير المَحَوَسَب و إقامة شبكات بين مختلف الشركاء.

**العملية ب10.** تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال في الوكالات السياحية. تشمل هذه العملية إنشاء مواقع إلكترونية لنشر معلومات حول المناطق و الأماكن السياحية و المنشآت الأساسية ذات الصلة (الفنادق، المطاعم، الخ).

**العملية ب11.** الإمداد الإلكتروني (e-Logistique) و التصنيع الإلكتروني (e-productique). تعتمد هذان المجالان على الإمكانيات التي توفرها نظم المعلومات و أدوات التعقب و التتبع (tracing and tracking)، نظام RFID.

**الهدف الخاص ب3.** دعم تملك تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال من طرف المؤسسات الصغيرة و المتوسطة.

يتبين من خلال تقييم الوضع الراهن للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة، لاسيما الصغيرة جدا التي تمثل الغالبية العظمى منها، لا تستخدم تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال في سلسلة الإنتاج. و لذلك يستلزم تجسيد هذا الهدف تنفيذ العمليات التالية:

**العملية ب12.** إجراء تحليل شامل و دائم و دوري لاحتياجات الشركات الصغيرة و المتوسطة في مجال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال.

ينبغي القيام بتشخيص شامل و دائم و دوري في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة من أجل تدارك النقص الحالي في المعلومات المتصلة بمدى تملك تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال.

**العملية ب13.** منح حوافز مالية لاعتماد تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال في إطار تأهيل مستوى المؤسسات الصغيرة و المتوسطة.

## تطوير البنية التحتية للاتصالات وخدمات تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال

لقد تبين من خلال تحليل سير عملية "أسرتك" و نتائجها أن الأسر بجميع فئات السكان تولي اهتماما لتطوير تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال في الجزائر. ومع ذلك، نجد 2,5% فقط من الأسر الجزائرية مجهزة في آن واحد بحاسوب وخط التوصيل بالإنترنت ذي الدفق السريع.

لم تحقق عملية "أسرتك" أهدافها بسبب سوء إدارة العملية وانعدام التحكم فيها مجملا، مما أدى إلى انعدام الاهتمام و التحمس لها لدى المواطن.

## الهدف الرئيسي ج. تعميم النفاذ إلى الأنترنت.

يجب أن تستمر عملية تعميم النفاذ إلى الأنترنت في صيغة مختلفة، إذ ينبغي توسيع هذا النفاذ في المقام الأول من أجل السماح لأي مواطن، أينما وجد عبر التراب الوطني، بالاستفادة من الخدمات العمومية الإلكترونية و من القاعدة المعرفية و العلمية الهائلة المتمثلة في شبكة الأنترنت. ومن ثم يشكل تعميم النفاذ إلى الأنترنت هدفا رئيسيا.

**الهدف الخاص ج1. إعادة بعث عملية "أسرتك" من خلال توفير الحواسيب الفردية وخطوط التوصيل ذات الدفق السريع و توفير التكوين و تقديم مضامين خاصة بكل فئة من فئات السكان.**

أظهرت دراسات عديدة عبر العالم أن نجاح برامج "حاسوب لكل عائلة" مرتبط بالعناصر التالية:

- أهمية تحديد أهداف واضحة،
- ضرورة استهداف فئات معينة من السكان.

وفي هذا السياق، تقترح عدد من العمليات.

**العملية ج1. إعداد ملف حول المقاربة الجديدة لعملية "أسرتك".**

يجب اعتماد مقاربات جديدة تناسب احتياجات كل مجموعة من السكان.

**العملية ج2. إعداد و تنفيذ عملية "أسرتك" الخاصة بقطاع التربية: حاسوب للتربية.**

يجب على المنظومة التربوية اليوم تحضير التلاميذ، الذين يزيد عددهم عن 8 ملايين، لتبني التكنولوجيات الجديدة للمعلومات. وهذا يعني، أولا، الحصول على الأجهزة والبرمجيات و تعلم استخدام التكنولوجيا.

**العملية ج3. إعداد و تنفيذ عملية "أسرتك" الخاصة بالإدارة.**

يتمثل أحد الأهداف الرئيسية لإستراتيجية "الجزائر الإلكترونية 2013" في وضع في متناول المواطنين عددا من الخدمات الإلكترونية: الحالة المدنية والضرائب والعدالة و الإسكان و الطقس و الفواتير، الخ. و لتحقيق هذا الهدف، لا بد من تزويد كل موظف بحاسوب موصول بشبكة الإنترنت، خارج نطاق العمل.

**العملية ج4. إعداد و تنفيذ عملية "أسرتك" الخاصة بقطاع الصحة.**

إن استخدام تكنولوجيات الإعلام و الاتصال في قطاع الصحة مفيد للمرضى (متابعة الملفات على جميع مستويات سلسلة العلاج...) و للمهنيين العاملين في مجال الصحة (تحسين الكفاءات...)، وللبحث الطبي (الاستفادة من قاعدة المعرفة...).

**العملية ج5. إعداد و تنفيذ عملية "أسرتك" الخاصة بالمهنة الحرة.**

يتعامل المواطن يوميا مع بعض المهنيين مثل المحامين و الموثقين المحضرين القضائيين و وكلاء التأمين و شركات التأمين و الصحفيين ، إلخ. فبتزويد هذه الفئات السكانية بالأدوات المعلوماتية، سوف تساهم الدولة في تحسين نوعية حياة المواطنين.

**العملية ج6. إعداد و تنفيذ عملية "أسرتك" الخاصة بالمعوقين.**

سيحظي الأشخاص المعوقين باهتمام خاص، إذ ستمكثهم تكنولوجيات الإعلام و الاتصال الاندماج بسهولة أكبر في النشاطات الاقتصادية و السياسية و الاجتماعية و الثقافية للبلاد.

**العملية ج7. تنفيذ برنامج تكوين متواصل خاص بكل فئة معنية بالمشروع.**

**العملية ج8. تنفيذ إستراتيجية اتصال خاصة بـ"أسرتك".**

لضمان نجاح عملية "أسرتك"، سيتم تفعيل حملة ترويجية و تسويقية بغرض إثارة اهتمام جميع الأطراف المعنية.

**العملية ج9. إعداد آليات لتمويل كل واحدة من العمليات المذكورة أعلاه.**

**الهدف الخاص ج2. زيادة معتبرة في عدد الفضاءات العمومية الجماعية.**

يجب مضاعفة عدد النقاط العمومية للنفوذ إلى الأنترنت و تعميمها عبر كل أنحاء البلاد. و لهذا، ينبغي وضع آليات مميزة و تنظيمات ملائمة لنشر هذه الفضاءات.

**العملية ج10. ترقية الاستفادة من تكنولوجيات الإعلام و الاتصال في المؤسسات التربوية و الشبابية.**

**العملية ج11. نشر خدمات الأنترنت في الفضاءات العمومية: مكاتب البريد، البلديات، الهيئات الخدماتية العمومية، ...**

**العملية ج12. ترقية العلاقات مع الجمعيات ذات الطابع الثقافي.**

يُقترح تشجيع إنشاء جمعية محلات الأنترنت و جمعية مستخدمي الأنترنت، لإقامة حوار تلقائي في إطار ميثاق شراكة سيحكم العلاقة بين الجمعيات و الحكومة ضمن مسعى بناء مجتمع المعلومات.

**الهدف الخاص ج3. توسيع الخدمة العامة لتشمل النفوذ إلى الأنترنت.**

يجدر التذكير في هذا السياق أن يكون تطوير مجتمع المعلومات شاملا و جامعاً. و هذا يتطلب أولا إتاحة الفرصة لجميع السكان عبر كل أنحاء البلاد بما فيها المناطق النائية، للاستفادة من استخدام تكنولوجيات الإعلام و الاتصال.

و في هذا الإطار، نُقترح العمليات التالية:

العملية ج13. وضع آليات الخدمة العامة للإنترنت.

العملية ج14. ترقية نشر البدائل التكنولوجية مع الأخذ بعين الاعتبار التنوع الإقليمي.

### مناقشة تطوير الاقتصاد الرقمي

تضم تكنولوجيات الإعلام والاتصال سائر التكنولوجيات المتعلقة بمعالجة المعلومات و تراسلها. و رغم أن التقارب الرقمي يسعى إلى جعل الحدود بينها في اضمحلال متزايد، فإننا نستطيع التمييز بين:

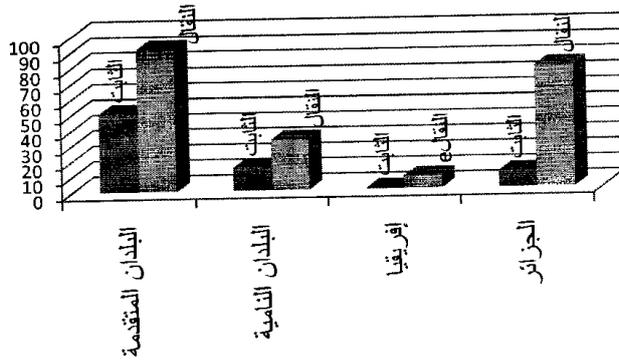
- الاتصالات: الهاتف النقال، الهاتف الثابت،
- تكنولوجيات الإعلام: البرمجيات، التجهيزات و الخدمات المعلوماتية.

بصفة عامة، يتميز فرع الاتصالات في الجزائر بنشاط عال و تطور سريع، إذ نشهد انتشارا قويا للخدمات و نسجل وجود بعض المتعاملين الكبار الذين يحوم حولهم عدة مناولين بحجم بسيط نسبيا. أما في فرع تكنولوجيات الإعلام، فاستيراد "التجهيزات" هو المهيمن؛ و يضم هذا الفرع عدة فاعلين صغار يعد استمرارهم في النشاط غير مؤكد، بسبب، خاصة، ضعف الصناعة الوطنية للمضامين و غياب سوق للخدمات.

إن الدور الأساسي لتكنولوجيات الإعلام والاتصال هو توفير دعامة لتشييد مجتمع المعلومات و الاقتصاد الرقمي. و بالتالي، تعد ترقية الوسائل التي تسمح بتبادل المعلومات عملية ذات أولوية في هذا المجتمع؛ و الهاتف، باعتباره أقدم تكنولوجيا في هذا النوع، هو الذي يوفر الخدمة القاعدية في هذا الصدد.

ففي مجال الصوت يتجاوز اليوم الهاتف النقال الهاتف الثابت. و لفتح هذه السوق انعكاسات فورية، إذ أن انتشار الهاتف النقال في الجزائر يفوق المعدل الإفريقي و يقارب معدل البلدان المتقدمة.

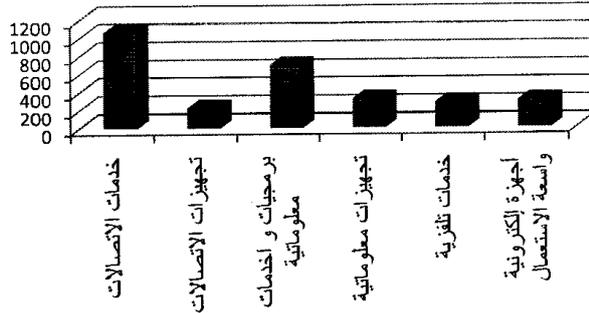
عدد الهواتف لكل 100 ساكن



شكل 1 : عدد الهواتف لـ 100 ساكن

يقدر رقم أعمال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال بحوالي 4,4 مليار دولار أمريكي فيما يخص الاتصالات و 650 مليون دولار أمريكي فيما يخص تكنولوجيايات الإعلام. و تمثل الاستيرادات و توزيع التجهيزات الجزء الأهم في فرع تكنولوجيايات الإعلام. إذ تبقى الخدمات ذات القيمة المضافة الكبيرة التي من شأنها رفع ثروة اقتصاد المعرفة، لاسيما أعمال تطوير التطبيقات و المضامين، محدودة نظرا لتراجع الطلب بشأنها، في حين يرتقب أن تحقق نصف من رقم أعمال قطاع تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال في العالم.

تقدير حجم سوق تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال في 2008 (بمليارات دولارات أمريكية) - المصدر: Digiworld 2008



شكل 2: الحجم المقدر لسوق تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال في 2008

بالرغم من النشاط الكبير الذي يعرفه، يعاني قطاع الاتصالات صعوبة في دعم إدخال خدمات مجتمع المعلومات الأساسية. كما أن ضعف انتشار الإنترنت و نقص الخدمات الإلكترونية، إضافة إلى انعدام تحسيس الشركات برهانات الممارسات التجارية الجديدة تعتبر كلها عوامل تكبح انتعاش السوق و إثارة الطلب...

### الهدف الرئيسي "د". توفير الظروف الملائمة التي من شأنها السماح بالتطوير المكثف لصناعة تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال.

تعتبر صناعة البرمجيات محركا لتكنولوجيايات الإعلام؛ و بالتالي، لا بد من دعمها بقوة. كما تعتمد هذه الصناعة بشكل كبير على أداء عملية البحث و ابتكار التطورات. غير أن الانتقال من البحث نحو الصناعة ليس بالأمر البديهي، إذ أصبح من الضروري تطبيق و تفعيل المفهوم الجامع بين البحث و الإنتاج عن طريق تطبيق كل الآليات و الإجراءات المنصوص عليها في القانون 98-11 المعدل و المتمم.

بالإضافة إلى الهدف المتمثل في تقليص الفجوة الرقمية بين فئات السكان أو بين المناطق، على صناعة المضامين أن تنتج محتويات تناسب ثقافات و أسنة مجتمعا. لاسيما تشجيع الجهود الرامية إلى انجاز و تطوير البرمجيات باللغات الوطنية أو اللهجات المحلية الخاصة ببعض فئات السكان، كما ينبغي تشجيع استخدام التكنولوجيايات الجديدة لترقية التراث الثقافي و الموروث التقليدي.

لذلك فإن تطوير التطبيقات البرمجية و الخدمات ذات القيمة المضافة التي سنقترح في إطار الحكومة الالكترونية تعتبر إحدى أولويات إستراتيجية "الجزائر الالكترونية 2013".

و في هذا السياق، يتمثل الهدف الرئيسي الخاص بهذا المحور في توفير الظروف الملائمة التي من شأنها السماح بالتطوير المكثف لصناعة تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال.

ينقسم هذا الهدف إلى أربعة أهداف أساسية خاصة.

**الهدف الخاص د1. مواصلة الحوار الوطني (الناتج عن عملية إعداد إستراتيجية "الجزائر الالكترونية 2013") فيما يخص المسائل المتعلقة بالحكومة الالكترونية.**

**العملية د1.** وضع آلية شراكة مستدامة بين القطاعين العمومي و الخاص.

**الهدف الخاص د2. توفير كل شروط تامين الكفاءات العلمية و التقنية الوطنية فيما يخص إنتاج البرمجيات و الخدمات و التجهيز.**

لا بد من جعل عملية خلق صناعة وطنية لتكنولوجيايات الإعلام و الاتصال إحدى أولويات إستراتيجية تنمية البلاد. لذلك سيتواصل التمويل العمومي لإنشاء الشركات المبتكرة و الحظائر التكنولوجية.

**العملية د2.** خلق شبكة وطنية للبحث و التطوير في تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال، طبقا للمحور الرئيسي "و" (ترقية البحث و التطوير و الابتكار)، إذ ستضم هذه الشبكة غير المتجانسة، مراكز و مخابر البحث و الشركات الناشطة في قطاع تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال.

**العملية د3.** تسريع استغلال الحظائر التكنولوجية الكائنة بسيدي عبد الله، و عنابة و وهران، إذ من شأن هذه الأخيرة جلب الشركات المبتكرة، باعتبار أن الهدف منها هو تعزيز الشراكة و التبادل مع المؤسسات الصغيرة و المتوسطة المحلية.

**العملية د4.** تعزيز احتضان الشركات الناشئة في محضنة الحظيرة المعلوماتية، حيث أن صناعة المضامين تتمثل كذلك في الشركات الناشئة و في محاضن تتكفل بتحويل الإبداع إلى سلع أو خدمات. فالتمويل المالي للانطلاق ضروري و يجب على صناع القرار تشجيع حركية الابتكار.

**الهدف الخاص د3. إقامة إجراءات تشجع إنتاج المضامين.**

من شأن بعض الإجراءات التحفيزية أن تشجع إنتاج المضامين.

**العملية د5.** تطبيق المزاي المقترحة من طرف الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار على مؤسسات قطاع تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال.

**العملية د6.** منح مساعدات مالية مباشرة للبحث و التطوير طبقا للقانون 98-11 المعدل و المتمم.

**العملية د7.** دعم الكفاءات العلمية و التقنية.

**العملية د8.** تشجيع و دعم المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في تجهيزها البرمجي و تشجيع تحول مهندسيها إلى تطوير المضامين.

**العملية د9.** تكيف التكوين مع احتياجات صناعة البرمجيات.

**العملية د10.** وضع قانون أساسي خاص بالمؤسسات المنتجة للبرمجيات في مجال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال.

**العملية د11.** تعزيز وسائل حماية الملكيات الفكرية للبرمجيات.

**العملية د12.** تسهيل دخول ناشري البرمجيات إلى الأسواق العمومية.

**العملية د13.** تسهيل دخول المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الناشطة في قطاع تكنولوجيا الإعلام و الاتصال إلى الأسواق العمومية.

**العملية د14.** تخصيص جزء من أسواق البرمجيات العمومية للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة.

**العملية د15.** تشجيع الصناعة المحلية لتركيب الحواسيب عن طريق اتخاذ إجراءات ضريبية.

**العملية د16.** تشجيع المؤسسات التربوية و المصالح العمومية و الإدارية على اقتناء الحواسيب و التجهيزات الطرفية الأخرى المركبة محليا، من أجل المساهمة في ترقية الصناعة المعلوماتية و الإلكترونية المحلية، و على إبرام عقود الدعم التقني و صيانة التجهيزات المعلوماتية مع المؤسسات المحلية الصغيرة جدا.

**العملية د17.** إنشاء منطقة صناعية خاصة بتكنولوجيا الإعلام و الاتصال لتركيب الحواسيب.

**العملية د18.** وضع إجراءات لتحفيز تطوير معايير النوعية للمنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO) في صناعة البرمجيات.

**العملية د19.** إنشاء هيئة اعتماد البرمجيات.

**العملية د20.** تشجيع البنوك على منح قروض استثمار محفزة لدمجي و موفري الخدمات ذات القيمة المضافة.

**العملية د21.** تقديم عرض خاص تشجيعي للشباب المهندسين الراغبين في إنشاء مؤسسات تطوير البرمجيات أو الخدمات المعلوماتية، في إطار الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب.

**الهدف الخاص د4.** ترقية تصدير منتجات تكنولوجيا الإعلام و الاتصال.

يمكن تصدير خبرة و مهارة المؤسسات الجزائرية التي تعمل في مجال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال نحو أسواق أخرى. و نظرا للمنافسة العالمية في هذا المجال، من الممكن اتخاذ إجراءات لدعم التصدير من خلال العمليات التالية:

**العملية 22.** تشجيع المشاركة في التظاهرات الدولية المتخصصة في تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال.

**العملية 23.** القيام بحملات لترقية الصناعة المحلية في الخارج، لاسيما في إفريقيا.

**العملية 24.** تكثيف تنظيم التظاهرات المحلية في مجال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال.

**العملية 25.** إنشاء منطقة أو عدة مناطق للتبادل من أجل تشجيع تصدير منتجات و خدمات تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال.

**العملية 26.** تشجيع المؤسسات المصدرة للخدمات أو البرمجيات على استثمار جزء من أرباحها في خلق مكاتب اتصال في الخارج.

**العملية 27.** إطلاق عملية واسعة النطاق لجلب ناشري البرمجيات العشرة الأوائل في العالم من أجل مناولة خدماتهم بترحيل نشاطاتهم نحو المؤسسات المحلية.

## تعزيز التنمية الأساسية للاتصالات السلكية واللاسلكية

تضطلع منشآت الاتصالات بدور جوهري في تشييد مجتمع المعلومات و قرينته، الاقتصاد القائم على المعرفة. بالتالي، فتأثيرها جوهري على تطوير و تنمية الاقتصاد الوطني و خلق فرص العمل.

قد سجلت تنمية الاتصالات في بلدنا، خلال السنوات الأخيرة، تطورا معتبرا، لاسيما في كثافة استخدام الهاتف النقال، بفضل تطبيق أحكام القانون رقم 03-2000 المؤرخ في 5 أوت 2000 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد و بالموصلات السلكية و اللاسلكية.

و عليه، أصبحت سوق الاتصالات الوطنية سوقا متعددة المتعاملين. إذ بلغ عدد متعاملي الهاتف الثابت اثنين و هما: "اتصالات الجزائر" /شركة عمومية اقتصادية ذات أسهم، و الشركة الجزائرية للاتصالات، مع العلم أن نشاط الشركة الجزائرية للاتصالات متوقف حاليا.

أما فيما يخص "اتصالات الجزائر"، فقد أنجزت هذه الشركة استثمارات هامة خلال السنوات الأخيرة، بلغت قيمتها 4, 77 مليار دج في الفترة الممتدة من سنة 2003 إلى 2007.

و تبين دراسة الوضعية العامة لـ " اتصالات الجزائر"، لاسيما من ناحية منشآت الاتصالات، نقائص في الدعائم المؤمّنة و نوعية الوصلات ذات الدفع السريع و الفائق السرعة.

## الهدف الرئيسي هـ. إنجاز منشآت الاتصالات ذات الدفق السريع و الفائق السرعة، مؤمنة و ذات نوعية عالية.

تمثل منشآت الاتصالات ذات الدفق السريع و الفائق السرعة، الهيكل القاعدي لمجتمع المعلومات و قرينته، الاقتصاد الرقمي.

يتفرع هذا الهدف إلى عدة أهداف خاصة هي:

### الهدف الخاص هـ1. تأهيل مستوى المنشآت الوطنية للاتصالات.

يخص تأهيل مستوى منشآت الاتصالات كل مكونات الشبكة بما فيها: التحويل و التراسل وشبكات النفاذ.

و سيتم بهذا الصدد القيام بالعمليات التالية:

**العملية هـ1.** القيام تدريجيا باستبدال تجهيزات المشتركين، التي يبلغ عددها 4 ملايين و المركبة في مراكز التحويل، بمعدل 900 000 خط في السنة، و ذلك خلال الفترة الممتدة من 2009 إلى 2013.

**العملية هـ2.** اقتناء تجهيزات نفاذ جديدة لتربكها في المناطق المحرومة.

**العملية هـ3.** إعداد برنامج خماسي لتطوير مجموع الشبكات السلكية لربط المشتركين.

**العملية هـ4.** بسط شبكات سلكية في التجمعات السكانية أو المناطق السكنية الجديدة غير الموصولة بعد بشبكة "اتصالات الجزائر"، حيث ستسمح هذه العملية بتوصيل مليون مشترك إضافي.

**العملية هـ5.** إنجاز شبكة FTTX (ألياف بصرية إلى غاية المنازل و العمارات و الأرصفة)، بقدرة بسعة 1 مليون منفذ.

**العملية هـ6.** إقامة نظام للإشراف على الشبكة و كشف الأعطال، تسمح بتصليح 5000 عطل في الشهر في أفق 2013.

**العملية هـ7.** تحويل شبكات الربط المحلي اللاسلكي (WLL) المركبة في المناطق العمرانية المدنية نحو المناطق الريفية.

**العملية هـ8.** موصلة عملية الفحص و التدقيق الخاصة بالجوانب التقنية و بالاستغلال و بصيانة الشبكة و بجاهزية خطوط الربط بالإنترنت ذي الدفق السريع.

**العملية هـ9.** إجراء فورا فحص و تدقيق تقني خارجي لشبكة التراسل، بما في ذلك الشبكة المتعددة الخدمات (RMS).

**العملية هـ10.** تأهيل مستوى الشبكة المتعددة الخدمات (RMS).

**العملية هـ11.** إنشاء مركز وطني لمعالجة المعلومات (DATA CENTER).

العملية 12هـ. تشخيص مستوى ضعف شبكة التراسل و اقتراح إجراءات لضمان تأمينها التام.  
العملية 13هـ. تسريع إنجاز شبكة الربط بالألياف البصرية البحرية بين وهران و إسبانيا ضمن مخطط .ORSEC

### الهدف الخاص 2هـ. تعزيز أمن منشآت تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال.

تمثل منشآت تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال عوامل رئيسية و جوهرية في السيادة الوطنية. لذلك فإن تعزيز أمنها أساسي لبلدنا.

العملية 14هـ. وضع إطار قانوني و مؤسستي لحماية منشآت تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال.

العملية 15هـ. وضع مخطط عمل تقني لحماية منشآت تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال.

العملية 6هـ. تدعيم الكفاءات التقنية فيما يخص حماية منشآت تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال.

### الهدف الخاص 3هـ. تحسين ملموس لنوعية الخدمات.

يتطلب توسيع سوق تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال إرضاء المستهلكين و كسبك تقنهم. و بهدف تحسين نوعية الخدمات نقترح العمليتين التاليتين:

العملية 17هـ. وضع جهاز قانوني و مؤسستي لتحديد الحد الأدنى لنوعية الخدمات.

العملية 18هـ. وضع نظام التقييم المستمر لنوعية الخدمات.

### الهدف الخاص 4هـ. تحسين رؤية الجزائر فيما يخص الأنترنت عبر تسيير فعال لاسم النطاق « dz ».

العملية 19هـ. إنشاء وكالة تسيير اسم النطاق « dz ».

العملية 20هـ. إطلاق عملية وطنية لبلوغ استخدام مليون اسم نطاق « dz » في إطار إستراتيجية "الجزائر الالكترونية 2013".

### في تطور الخدمات البشرية

تمثل الموارد البشرية الكفاءة أساس كل نظام اقتصادي، لاسيما عندما يتعلق الأمر بتكنولوجيايات الإعلام و الاتصال التي يتطلب تطورها السريع قدرات استيعاب و تكيف عالية.

يبلغ عدد العمال في قطاع تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال 136 662 حسب تقييمنتنا، أي ما يعادل 1,46% من مجموع العمال.

أما فيما يخص القطاعات الوزارية و الهيئات، نلاحظ عددا غير كاف في الكفاءات التقنية المتخصصة في تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال.

## **الهدف الرئيسي و. وضع برنامج يمنح الأولوية للتكوين العالي و التكوين المهني في مجال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال.**

تبقى المجهودات المبذولة من أجل تنمية الكفاءات في مجال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال، غير منظمة (مقارنة مع تحديد الحاجيات الدقيقة) و غير كافية بالنظر إلى الحاجيات الإضافية الهائلة الضرورية لتشييد مجتمع المعلومات، و التي تقدر بـ 100 000 مستخدم.

كما يجب مرافقة تعزيز منشآت تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال و تعميم التوصيل بهذه التكنولوجيايات، بهدف رئيسي آخر، يتمثل في وضع و تطبيق برنامج أولوي يتعلق بالتكوينين العالي و المهني في مجال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال، إضافة إلى دعم كفاءات استعمال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال على كل المستويات.

وعليه، تم تحديد هدفين خاصين هما:

### **الهدف الخاص و1. دعم التكوين العالي للمهندسين و ما يعادلهم و التكوين المهني للتقنيين السامين في مجال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال.**

**العملية و1.** إعادة تنظيم الالتحاق بالتكوين العالي في مجال المعلوماتية و الاتصالات. يتعلق الأمر بتحديد إجراءات و معايير توجيه جديدة للالتحاق بشعب تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال، لاسيما المعلوماتية و الاتصالات في مؤسسات التعليم و التكوين العالين، للوصول تدريجيا إلى تخرج 15 000 مهندس أو بشهادة معادلة (ماسستير مهني) في سنة 2011 و 20 000 في سنة 2013.

**العملية و2.** دعم التأطير في شعب تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال.

**العملية و3.** إنشاء مؤسسة دولية للتكوين العالي في ميدان تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال.

**العملية و4.** تحديد المهن المتعلقة بتكنولوجيايات الإعلام و الاتصال و تكثيف التكوين المهني فيها بصفة ملموسة.

### **الهدف الخاص و2. تلقين تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال لكافة الشرائح الاجتماعية.**

**العملية و5.** تعميم تلقين تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال في منظومتي التربية و التكوين المهني.

**العملية و6.** تطوير نظام الكفاءات القاعدية لمجتمع المعلومات: الجواز المعلوماتي.

**العملية و7.** وضع برنامج تكوين لفائدة الأسر.

**العملية و8.** تدعيم كفاءات الموظفين و البرلمانيين في مجال الحوكمة الإلكترونية.

## ز. تدعيم البحث - التطوير و الابتكار

يستلزم الاقتصاد الرقمي ديناميكية إبتكارية يغذيها البحث و التطوير. و تكون هذه الديناميكية أكثر نشاطا و أكبر جدوى في مجال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال.

في بلدنا، تُوظّر الأدوات القانونية و سبل التنظيم المعمول بها النشاطات الحالية للبحث و التطوير و الابتكار في مجال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال تأطيرا منسجما و متناسقا.

تنفذ هذه النشاطات، حصريا، في مؤسسات عمومية تابعة لوزارتين فقط، في حين أن الجهاز التنظيمي الوطني يحث و يشجع كافة القطاعات العمومية و الخاصة للاستثمار في هذا المجال.

و رغم كل الجهود المبذولة، تبقى نشاطات البحث العلمي و التطوير التكنولوجي و تكوين الكفاءات البشرية في مجال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال محدودة.

**الهدف الرئيسي ز. تطوير المنتجات و الخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال، عن طريق تكثيف نشاط البحث و التطوير و الإبداع.**

لا يمكن تصور اقتصاد قائم على المعرفة بدون نشاط مكثف في مجال البحث و التطوير.

و لهذا، تحدد الأهداف الخاصة التالية:

**الهدف الخاص ز1. تنظيم البحث و التطوير في مجال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال.**

**العملية ز1.** إنشاء لجنة قطاعية دائمة بوزارة البريد و تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال.

**العملية ز2.** إنشاء شبكة غير متجانسة لتكنولوجيايات الإعلام و الاتصال (RNTIC).

تهدف شبكات البحث و الابتكار في التكنولوجيا إلى تشجيع التفاعل بين البحث العلمي و القطاع الاقتصادي.

**العملية ز3.** إنشاء مركز الدراسات و الأبحاث في تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال (CERTIC) كنقطة اتصال للبحث - التطوير في تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال وتدعيم نشاطات تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال في مركز تطوير التكنولوجيايات المتقدمة (CDTA) و مركز البحث في الإعلام العلمي و التقني (CERIST) و مركز البحث العلمي و التقني لتطوير اللغة العربية (CRSTDLA).

**الهدف الخاص ز2. برمجة البحث في تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال.**

**العملية ز4.** إعداد برنامج قطاعي للبحث و التطوير في مجال مجتمع المعلومات و برامج وطنية للبحث في تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال.

العملية ز5. متابعة تفعيل وتنفيذ البرنامج القطاعي لمجتمع المعلومات.

العملية ز6. تحديد نشاطات الرصد التكنولوجي والاستراتيجي.

الهدف الخاص ز3. تثمين نتائج البحث – التطوير في تكنولوجيات الإعلام و الاتصال.

العملية ز7. تشغيل الحظيرة المعلوماتية بسيدي عبد الله و الحظائر التكنولوجية الجهوية بعنابة و وهران.

العملية ز8. إعداد برنامج شراكة بين شبكات البحث و المحاضن.

الهدف الخاص ز4. دعم كفاءات البحث و التطوير في مجال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال.

العملية ز9. ضمان مصادر و إجراءات تمويل فعالة و مرنة لفرق البحث.

العملية ز10. تأسيس جائزة وطنية لمكافأة أحسن مشروع بحث في مجال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال.

العملية ز11. تنظيم دورات تكوين و تحسين المستوى للباحثين في الجزائر و في الخارج.

العملية ز12. تنظيم لقاءات دولية و وطنية ( محاضرات، ندوات، مؤتمرات، ورشات...الخ).

العملية ز13. تنظيم صالون سنوي للابتكار، يشكل في أن واحد فضاء للتبادل بين الخبراء و واجهة للاندماج في مجتمع المعلومات و الاقتصاد القائم على المعرفة، لتوعية جمهور أوسع و تحسيس الأجيال الصاعدة.

الهدف الخاص ز5. تنظيم نقل التكنولوجيا و المعرفة و المهارة في مجال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال.

تقوم الشركات العابرة للدول (TNC) بتدويل متزايد لنشاطات البحث و التطوير، بما في ذلك على مستوى البلدان النامية. و قد باشرت هذه الشركات، لأول مرة، بإنشاء هيكل للبحث خارج الدول المتطورة، و هي ليست موجهة فقط لتسهيل تكيفها مع الأسواق المحلية.

و في هذا الإطار، ستنفذ العمليات التالية:

العملية ز14. اعتماد مسعى بحث الشركات العابرة للدول على الاستثمار في نشاط البحث في الجزائر.

العملية ز15. إقرار إجراءات تحفيزية و تشجيعية للشركات المتعددة الجنسيات (Microsoft, Oracle, Cisco) المتواجدة على مستوى السوق الوطنية، لحملها على الاستثمار في إقامة مراكز لنقل التكنولوجيات و الابتكار (CTTI) بسيدي عبد الله.

**العملية 16.** تفعيل مسعى بحث الشركات العابرة للدول على الشروع في ترحيل النشاطات المتعلقة بتكنولوجيات الإعلام و الاتصال نحو التراب الوطني.

**العملية 17.** تعجيل إنشاء مركز ابتكار في مجال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال بهدف تنظيم تحويل و نقل المعرفة عن طريق تأهيل مستوى المهندسين و العلميين الجزائريين و تملك الخدمات و المعرفة.

#### **الهدف الخاص ز6. تطوير التعاون العلمي.**

يعتبر تفتح الباحثين الجزائريين على المجموعة الدولية أمرا أساسيا، كونه يسمح بنقل أسر و أنجع للمعرفة و المهارة.

تتمثل العمليات المقترحة بهذا الصدد في:

**العملية ز18.** تشجيع الشراكات مع الجامعات و مراكز البحث الأجنبية.

**العملية ز19.** إدماج شبكة RNTIC الوطنية مع الجامعات و مراكز البحث الأجنبية.

#### **الهدف الخاص ز7. تدعيم البنى التحتية للبحث في تكنولوجيات الإعلام و الاتصال.**

لقد تم اقتراح تنفيذ، بصفة أولوية، العمليات المقترحة من وزارة التعليم العالي و البحث العلمي فيما يتعلق بتدعيم المنشآت ذات الدفق السريع في الجامعات و مراكز البحث.

**العملية ز20.** تدعيم الاستثمار العمومي في البحث و التطوير في مجال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال.

**العملية ز21.** تدعيم البنى التحتية ذات الدفق السريع في الجامعات و مراكز البحث التي تنشط في مجال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال.



ظل قطاع البريد و المواصلات، إلى غاية سنة 2000، خاضعا أساسا لأحكام الأمر رقم 75-89 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975، حيث كانت وزارة البريد و المواصلات تمارس، في ظل نظام الاحتكار، وظائف المتعامل البريدي و متعامل المواصلات.

و قد تمت إقامة المحيط التنافسي، المقرر في القانون رقم 03-2000 عبر مراحل، وفقا لإعلان السياسة القطاعية، إذ سمح مسار الإصلاح، الذي شرع فيه، بإعادة صياغة الإطار القانوني و التنظيمي أولا، ثم بوضع آليات ضبط متميزة، من أجل اصطحاب و مواكبة تحولات القطاع.

فضلا عن وزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال، قامت العديد من القطاعات الوزارية الأخرى بإعداد نصوص تنظيمية متعلقة بتكنولوجيات الإعلام و الاتصال.

و يتبين من دراسة مجموع التشريعات الموجودة أن الترسانة القانونية الجزائرية تغطي جزئيا، القضايا القانونية المترتبة عن استعمال و تطوير تكنولوجيات الإعلام و الاتصال و بناء مجتمع المعلومات. و لذلك، أضحى لزاما ضبط مستوى الإطار القانوني (التشريعي و التنظيمي) تماشيا مع الممارسات الدولية و متطلبات مجتمع المعلومات.

## **الهدف الرئيسي ح. تهيئة جو من الثقة يساعد على إقامة الحكومة الإلكترونية.**

يكن، أساسا، سر النجاح في إنشاء الحكومة الإلكترونية في بناء علاقة مبنية على الثقة بين مختلف القطاعات المعنية.

و يترتب عن هذا الهدف الرئيسي، الهدف الخاص التالي:

### **الهدف الخاص ح1. تحديد الإطار التشريعي و التنظيمي الملائم للحكومة.**

ستقوم كل من الحكومة الإلكترونية و المؤسسة الإلكترونية بإدخال طرق جديدة للتعامل و التبادل المبني، بالتحديد، على الوسائل الإلكترونية، مما يستوجب إطارا تنظيميا جديدا ملائما و متميزا.

**العملية ح1.** إعداد و تفعيل تنظيم خاص بالهوية الإلكترونية وحيدة للأفراد و الشركات و بالتوقيع الإلكتروني.

**العملية ح2.** إعداد و تفعيل تنظيم خاص بالمبادلات الإلكترونية و بالمصادقة عليها.

**العملية ح3.** وضع تنظيم خاص بحماية المعطيات الشخصية لضمان سرية و سلامة المعلومات الخاصة بالمواطنين و الشركات و حصر استعمالها على الإدارات المؤهلة فقط.

**العملية ح4.** مراجعة القانون رقم 03-2000 أخذا بعين الاعتبار الاختلالات الملاحظة أثناء تطبيقه.

**العملية ح5.** استصدار نصوص تنظيمية خاصة بالقانون المتضمن القواعد الخاصة المتعلقة بالوقاية من المخالفات المرتبطة بتكنولوجيات الإعلام و الاتصال مكافحتها.

**العملية ح6.** وضع إطار تنظيمي و قانوني يساعد على تطوير خدمات مجتمع المعلومات.

**العملية ح7.** وضع إطار تنظيمي يحدد صلاحية و نجاعة العقود الإلكترونية.

## **ط. الإعلام و الاتصال**

يضطلع كل من الإعلام و الاتصال بدور أساسي في عملية بناء مجتمع المعلومات و الاقتصاد الرقمي: حيث يتشكل الرصيد المعرفي عن طريق تبادل شكل جديد من الثروة تتمثل في الإعلام. و تتوقف وتيرة تملك هذه الثروة الجديدة على مدى نجاعة الاتصال.

يتيح عدد وسائل الإعلام التي تنشر معلومات حول تكنولوجيات الإعلام و الاتصال قدرات كافية لتلبية الاحتياجات في مجال طلبات بث المعلومات.

فقد عرفت الصحافة المتخصصة في تكنولوجيات الإعلام و الاتصال تطورا ملحوظا، إذ بعد الغياب الكلي للعناوين في هذا الميدان عام 2000، سجلنا في 2008 أكثر من خمسة عشر عنوانا.

كما تم إنشاء عدد من المواقع الإلكترونية لبث المعلومات حول نشاطات الهيئات العمومية والمؤسسات الاقتصادية.

### **الهدف الرئيسي ط. التحسيس بأهمية تكنولوجيات الإعلام و الاتصال و دورها في تحسين نوعية معيشة المواطن و في التنمية الاجتماعية الاقتصادية للبلد.**

بغرض جلب اهتمام و مشاركة كافة الأطراف في تطوير مجتمع المعلومات في الجزائر ومن أجل تهيئة أفضل الظروف لنجاح تنفيذ هذه الإستراتيجية، بات من الأساسي القيام بعملية تحسيس و اتصال على نطاق واسع.

و عليه، يخص الهدف الرئيسي لهذا المحور التحسيس بأهمية تكنولوجيات الإعلام و الاتصال و دورها في تحسين نوعية معيشة المواطن و في التنمية الاجتماعية و الاقتصادية للبلد.

في هذا الصدد، تم تحديد الأهداف الخاصة التالية:

#### **الهدف الخاص ط1. إعداد و تنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر.**

سيتم إعداد مخطط فعال للاتصال و سينفذ من خلال إجراءات ملموسة واسعة النطاق.

لهذا الغرض، ستنفذ العمليات التالية:

**العملية ط1.** نشر خطة "الجزائر الإلكترونية 2013"، و مفاهيم مجتمع المعلومات و الاقتصاد الرقمي نشرًا واسع النطاق.

**العملية ط2.** التعريف بالمشاريع الناجحة ذات الأثر الواسع (الطب عن بعد، صحيفة السوابق العدلية،...).

**العملية ط3.** وضع برنامج تحسيس و دعم القدرات الريادية لمسؤولي القطاعين العمومي والخاص.

#### **الهدف الخاص ط2. إقامة نسيج جمعي كامتداد للمجهود الحكومي.**

لقد تم الاعتراف، من خلال الإجماع العالمي بمناسبة القمة العالمية حول مجتمع المعلومات، بالدور الهام الذي يمكن أن يضطلع به المجتمع المدني في تطوير مجتمع المعلومات، لاسيما بحكم قربته من المواطنين و نشاطه على أرض الميدان.

فمن أجل إقامة نسيج جمعي كامتداد للمجهود الحكومي، ستنفذ العمليات التالية:

**العملية ط4.** منح حوافز مالية لإنشاء و تفعيل جمعيات تنشط في مجال مجتمع المعلومات.

**العملية ط5.** إعداد برنامج مشترك بين وزارة البريد و تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال و الجمعيات من أجل القيام بنشاطات تحسيسية في الميدان.

## ي. تنمية التعاون الدولي

تعتبر اليوم الابتكارات الكبرى في مجال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال ثمرة تظافر الجهود القائمة على التعاون بين مختلف الفاعلين الذين يجمعهم عامل واحد مشترك يتمثل في الرغبة في التحكم في أحدث التكنولوجيايات. و أضحي واضحا، اليوم أكثر فأكثر، أن التطور في هذا المجال لا يمكن أن يقتصر على الاكتفاء الذاتي، بل أصبح التعاون الدولي ضروريا لتملك و حيازة التكنولوجيايات الجديدة.

و يتميز التعاون الدولي في مجال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال بعدة مشاريع مبعثرة، خاصة الإتحاد الأوروبي. و مع أن المشاريع غالبا ما تكون متشابهة و متكررة، إلا أنه لم يتم التحقق تراكم المعارف التي قد تضمن استمرارية هذه المشاريع و انتشارها.

### الهدف الرئيسي "ي". تملك التكنولوجيايات و المهارة.

يتفرع هذا الهدف إلى هدفين خاصين هما:

#### الهدف الخاص ي1. المشاركة الفعالة في الحوار و المبادرات الدولية.

يجب على بلدنا أن يضمن حضورا و مشاركة فعالة في المبادرات الدولية المتعلقة بتكنولوجيايات الإعلام و الاتصال، لأن هذا الأمر سيعطيه رؤية أدق و فرص أوسع للاستفادة من الديناميكية المنبثقة عن القمة العالمية حول مجتمع المعلومات.

**العملية ي1.** المشاركة في آليات تنفيذ و متابعة توصيات القمة العالمية حول مجتمع المعلومات

**العملية ي2.** المشاركة في المبادرات العالمية و الإقليمية.

**العملية ي3.** التحضير بأكثر حزم الاندماج الاقتصادي العالمي و الإقليمي.

#### الهدف الخاص ي2. ترقية الشراكات الإستراتيجية.

يتعين الشروع في استكشافات لدى بعض الدول و المنظمات، بهدف ترقية الشراكة البعيدة المدى فيما يخص التعاون الاقتصادي و العلمي و التكنولوجي في مجال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال.

**العملية ي4.** إعداد برامج تعاون في مجال صناعة المضامين.

**العملية ي5.** إعداد برامج تعاون في مجال أمن الشبكات و أنظمة الإعلام.

العملية 6. إنشاء مراكز الابتكار و احتضان الشركات الناشئة.

العملية 7. تحديد سياسة التفاوض حول ملفات نقل التكنولوجيا.

## 4. آليات التقييم والمتابعة

تشكل نجاعة و فعالية تقييم مسار تشييد مجتمع المعلومات و الاقتصاد الرقمي ضمانا لدقة المخطط الاستراتيجي وفعاليتيه. ففي غياب المؤشرات و آليات التقييم و برنامج معد مسبقا يكون التقييم بمثابة نقطة ضعف في مسار بناء مجتمع المعلومات.

### الهدف الرئيسي "ك". تحديد نظام مؤشرات المتابعة و التقييم.

يهدف إدراك أحسن لنتائج تطوير مجتمع المعلومات على اقتصادنا و مجتمعنا بصفة عامة، من الضروري قياس و تقييم مدى إمكانية تحقيق هذا التطور و أهميته، سواء من حيث النوعية أو الكم أو فيما يخص آثاره و أبعاده.

#### الهدف الخاص ك1. إعداد إطار تصوري لنظام مؤشرات النوعية.

لتجسيد هذا الهدف الخاص، ينبغي تنفيذ العمليات التالية:

العملية ك1. تحديد مؤشرات سياقية متعلقة بتكنولوجيات الإعلام و الاتصال.

العملية ك2. تحديد مؤشرات برنامج.

العملية ك3. إعداد آليات و إجراءات التقييم والمتابعة.

الهدف الخاص ك2. إعداد قائمة المؤشرات و تحسين قائمة مؤشرات التأثير الخاصة بإستراتيجية "الجزائر الالكترونية 2013"، المتضمنة في مرصد مجتمع المعلومات.

العملية ك6. إعداد و تفعيل قائمة مؤشرات التأثير الخاصة بإستراتيجية "الجزائر الالكترونية 2013".

## 5. إجراءات تنظيمية

لقد قامت بلدنا بإقامة هياكل دعم سياسته في مجال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال، في إطار الإصلاحات التي عرفها قطاع لاتصالات، إذ ترتب عن هذه الإصلاحات تحويل وزارة البريد و المواصلات سابقا إلى وزارة البريد و تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال مع إنشاء شركتين منفصلتين، "اتصالات الجزائر" و "بريد الجزائر" و إقامة سلطة للضبط (سلطة ضبط البريد و المواصلات السلطوية و اللاسلطوية)، مما سمح بالفصل بين الاستغلال و الضبط و رسم سياسة القطاع.

بالإضافة إلى هذا، تم إنشاء لجنة وزارية مشتركة تدعى "اللجنة الالكترونية"، برئاسة السيد رئيس الحكومة، علما أن هذه اللجنة مدعمة تقنيا بلجنة تقنية أنشئت في هذا الصدد.

تتوفر كل القطاعات الوزارية على هيكل مكلف بتكنولوجيات الإعلام و الاتصال على مستوى إدارتها المركزية، إلا أن الأهمية و العناية المخصصتين لتشييد مجتمع المعلومات يختلف من وزارة لأخرى.

### **الهدف الرئيسي "ل". وضع تنظيم مؤسساتي منسجم يتمحور حول ثلاثة مستويات: التوجيه و التنسيق بين القطاعات و التنفيذ.**

تتمثل، في هذا الصدد، الأهداف الخاصة الواجب تحقيقها في الآتي :

#### **الهدف الخاص ل1. تعزيز الانسجام و التنسيق على المستويين الوطني و بين الدولي.**

العملية ل1. إنشاء المجلس الأعلى لمجتمع المعلومات و الاقتصاد الرقمي.

العملية ل2. إنشاء لجنة ما بين القطاعات لتقييم و متابعة مشروع مجتمع المعلومات.

العملية ل3. تدعيم قدرات و موارد وزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال.

العملية ل4. إنشاء وكالة لتكنولوجيات الإعلام و الاتصال.

#### **الهدف الخاص "ل2". تعزيز قدرات التدخل على المستوى القطاعي و في الهيئات المختصة.**

العملية ل5. إنشاء مديريات مكلفة بالعصرنة و مجتمع المعلومات، ضمن هيكل الوزارات.

العملية ل6. إنشاء وكالة تصديق المعطيات و حمايتها.

### **م. الخسائل المالية**

يرتكز المخطط المتعدد القطاعات لتنفيذ إستراتيجية "الجزائر الالكترونية 2013" على تحقيق مجموعة من الأهداف تحقق خلال السنوات الخمس المقبلة من أجل تملك استخدام تكنولوجيات الإعلام و الاتصال و تحقيق التحول نحو مجتمع قائم على العلم و الانتقال إلى الاقتصاد الرقمي.

فخلال الخمس سنوات الأخيرة (2003-2007)، قدمت الدولة إعانة مالية لمختلف المؤسسات و الإدارات العمومية، لاقتناء التجهيزات و الخدمات المرتبطة بتكنولوجيات الإعلام و الاتصال.

كما تم إنشاء أجهزة تمويل أخرى من خلال مستوى صناديق الدعم و برامج الإسناد، تتمثل مهمتها الأساسية في تقديم المرافقة المالية لإنشاء و توسيع الشركات و كذلك تأهيل مستواها في مجال استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال.

فقد كانت للجهود التي بذلتها الدولة أثرا واضحا على الهيئات و التجهيزات التي تم تنصيبها على مستوى الإدارات و الشركات. إلا أن تأثيرها على استعمال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في المجتمع لم يكن مهما، فبالنظر للعدد المحدد من الخدمات المباشرة التي تم تطويرها و استغلالها، نلاحظ تمكن قليل من تكنولوجيا الإعلام و الاتصال من طرف المؤسسات و الشركات و المواطنين على حد السواء.

علاوة على ذلك، لم تستغل صناديق و برامج الإسناد و الدعم القائمة استغلالا كافيا من طرف متعاملي تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و لم تحدث، بالتالي، الأثر المرجو على التنمية الاقتصادية، لاسيما في مجالات تكنولوجيا الإعلام و الاتصال.

### تقدير المصاريف

إن تجسيد العمليات المقررة في المخطط الإستراتيجي يتطلب رصد أموال معتبرة توجه لاستكمال عصنة الإدارات و عرض خدمات على شبكة الأنترنت في إطار الإدارة الإلكترونية و الحكومة الإلكترونية و المواطن الإلكتروني.

و لهذا فإنه من الضروري توفير أغلفة مالية بهدف إقناع و تشجيع و مرافقة الشركات في إدخال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال على أنماط سيرها و من أجل ترقية ديناميكية خلق قيمة مضافة، تساوي تلك التي تسجلها البلدان التي تماثل الجزائر اقتصاديا و اجتماعيا.

كما ينبغي رصد وسائل مالية للتمكين المواطنين من الحصول على الخدمات الإلكترونية للإدارة و التعليم و التكوين و التجارة و الصحة، .. الخ و استخدامها، مهما كان موقعهم التراب الوطني و في كل الأوقات.

فهذا المحور الرئيسي مخصص للوسائل المالية الضرورية لتنفيذ برنامج "الجزائر الإلكترونية 2013"، أي:

- تقدير و تقييم الوسائل المالية الضرورية لتنفيذ جميع العمليات المسجلة في برنامج الجزائر الإلكترونية 2013".
- تحديد مصادر و أجهزة التمويل.

### جهاز التمويل

ستفيد المصاريف على مستوى:

- ميزانية الدولة، بعنوان التجهيزات و التسيير،
- صناديق دعم التنمية الاقتصادية: صناديق ترقية المنافسة الصناعية و الصندوق الوطني لدعم تشغيل الشباب و برنامج دعم تطوير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و برنامج MEDA لدعم تطوير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة.
- الموارد الخاصة للمؤسسات

## الجدول الزمني للتنفيذ:

يتضمن الجدول التالي روزنمة تنفيذ مختلف العمليات المقررة في إطار برنامج "الجزائر الالكترونية 2013".

2013	2012	2011	2010	2009	
					المحور الرئيسي "أ"
					الهدف الرئيسي 1
					التجهيزات المعلوماتية
					- التجديد و الصيانة
					- الاستكمال
					شبكات WAN
					- تأهيل المستوى
					- الاستكمال
					- إنشاء بوابات إلكترونية
					مركز معطيات
					- الاستكمال
					تطوير التطبيقات حسب المهن
					نظم معلومات قاعدية
					البرمجيات المعيارية (المكتباتية)
					تطوير الموارد البشرية
					التكوين
					أرضيات التعليم الإلكتروني
					الهدف الرئيسي 2
					المخطط التوجيهي للمعلوماتية
					المواءمة
					النظام المرجعي للأمن
					بوابة الحكومة الإلكترونية
					تأهيل مستوى شبكة الأنترنت
					الحكومية "RIG"
					حماية شبكة الأنترنت الحكومية
					تطوير الخدمات الإلكترونية, G2C, G2B, G2E
					المشاريع الكبرى
					التعليم الإلكتروني
					الصحة الإلكترونية
					البلدية الإلكترونية

						<b>المحور الرئيسي "ب"</b>
						العملة الإلكترونية (المصرفية الإلكترونية)
						الاستثمار الإلكتروني
						الأعمال الإلكترونية
						التمويل الإلكتروني
						السجل التجاري الإلكتروني
						الإمداد الإلكتروني
						التصنيع الإلكتروني
						التجارة الإلكترونية
						ترحيل النشاطات إلكترونياً (outsourcing)
						تأهيل مستوى 55 % من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (220 000)
						دراسة احتياجات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
						<b>المحور الرئيسي "ج"</b>
						عملية أسرتك II
						فضاءات أنترنت عمومية
						<b>المحور الرئيسي "د"</b>
						الحظيرة المعلوماتية لسيدتي عبد الله
						الحظيرة التكنولوجية بعناية
						الحظيرة التكنولوجية بوهران
						المشاركة في التظاهرات
						إعانات للبحث والتطوير
						<b>المحور الرئيسي "هـ"</b>
						تأهيل مستوى البنى التحتية
						الحماية
						وكالة تسيير نطاق « .dz »
						<b>المحور الرئيسي "و"</b>
						معهد دولي
						تكوين الموظفين
						<b>المحور الرئيسي "ز"</b>
						مركز الدراسات والبحث في
						تكنولوجيات الإعلام والاتصال
						الجائزة الوطنية لتكنولوجيات
						الإعلام والاتصال
						تحسين مستوى الباحثين
						التوصيل ذو الدفق العالي في مخابر البحث

							<b>المحور الرئيسي "ح"</b>
							دراسات
							<b>المحور الرئيسي "ط"</b>
							حصص إذاعية و تلفزيونية
							ترقية الجمعيات
							<b>المحور الرئيسي "ي"</b>
							العمليات من ي 1 الى ي 3
							<b>المحور الرئيسي "ك"</b>
							آليات التقييم و المتابعة
							<b>المحور الرئيسي "ل"</b>
							الوكالة التقنية لدعم
							وكالة التصديق و حماية المعطيات

# فهرس الجداول و الأشكال

## فهرس الجداول و الأشكال

### الجداول :

- جدول 01- رواد الحكومة الالكترونية على مستوى العالم - ص 82
- جدول رقم 02 الترتيب العام للولايات للحكومة الالكترونية عام 2008- ص 89
- جدول 03- سياسات الحكومة الالكترونية - ص 93
- جدول 04 - مقاربات الدول الاعضاء حول فعالية الاستراتيجية - ص 100
- جدول 05 - تاريخ اول خطة لتكنولوجيا المعلومات في بعض الدول-ص 115
- جدول 06 - الخدمات الالكترونية المتوفرة في الوزارات و بعض الدوائر الحكومية - ص 127
- جدول رقم 07- قطاعات الخدمات على الانترنت - ص 139
- جدول رقم 8 و 9- مؤشرات البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصالات بالدول العربية 2004 و 2005- ص ص 150-151
- جدول رقم 10- مكونات المؤشر العام لدرجة الجاهزية للعام 2005-ص 154
- جدول رقم 11- مكانة الجزائر في الجاهزية للحكومة الالكترونية - ص 162
- جدول رقم 12- مؤشرات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الجزائر-ص 164
- جدول رقم 13-التجهيزات الهاتفية لولاية قسنطينة-ص 185
- جدول رقم 14 - مكانة الجزائر داخل كل مؤشر - ص 197

## الأشكال :

01- شكل رقم 01-مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية -ص 27

02- شكل رقم 02-اقسام و مجالات الحكومة الالكترونية-ص 31

03- شكل رقم 03-دراسة حالة تنفيذ المشتريات الحكومية عبر الانترنت في دائرة

الموارد الطبيعية و البيئة الاسترالية-ص 42

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع

### الكتب:

- ادريس ، ثابت عبد الرحمن ، المدخل الحديث في الادارة العامة . القاهرة :الدار الجامعية ، 2001
- احمد ، محمد سمير ، الادارة الالكترونية. عمان : دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، 2009
- الدباس ، ريا احمد ، الحكومة الالكترونية . عمان : مكتبة الجامعة الاردنية ، 2009
- باز ، بشير علي ، دور الحكومة الالكترونية في صناعة القرار الاداري و التصويت الالكتروني.مصر :دار الكتب القانونية ، 2009
- الباز ، داود عبد الرزاق .الادارة العامة الالكترونية و اثرها على النظام القانوني للمرفق و اعمال موظفيه . الكويت : مجلس النشر العلمي ، 2004
- بدران ، عباس ، الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية الى التطبيق.بيروت:المؤسسة العربية للدراسات و النشر،2004
- بوحوش ، عمار ، نظريات الادارة الحديثة في القرن الواحد و العشرين . بيروت: دار الغرب الاسلامي، 2006
- باري ، عبد اللطيف . مؤتمرات علمية . عمان . دار ابن بطوطة للنشر و التوزيع، 2011
- الهوش ، ابو بكر محمد ، الحكومة الالكترونية الواقع و الافاق .القاهرة : مجموعة النيل العربية ، 2006

- زكي ، ايمان عبد المحسن ،الحكومة الالكترونية مدخل اداري متكامل . القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية ، 2009
- الزيات ، السيد عبد الحليم ، التنمية السياسية دراسة في الاجتماع السياسي ، ج 1 . القاهرة : دار المعرفة الجامعية ، 2002
- الطعمانة ، محمد محمود و العلوش ، طارق شريف ، الحكومة الالكترونية و تطبيقاتها في الوطن العربي . القاهرة : منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية، 2004
- الطوالبة ، علي حسن ، الجرائم الالكترونية .البحرين :مؤسسة فخراوي للدراسات و النشر ، 2008
- ياسين ، سعد غالب ، الادارة الالكترونية و افاق تطبيقاتها العربية .السعودية : الادارة العامة للطباعة و النشر بمعهد الادارة العامة ، 2005
- مان ، كاثرين ل و اخرون ،التجارة الالكترونية العالمية ، ترجمة الشحات منصور. القاهرة:مركز الاهرام للترجمة و النشر،2003
- مطر ، عصام عبد الفتاح ، الحكومة الالكترونية بين النظرية و التطبيق .القاهرة: دار الجامعة الجديدة ، 2008
- سداوي ، سليم ، عقود التجارة الالكترونية دراسة مقارنة .الجزائر : دار الخلدونية، 2008
- عليان ، مصطفى عليان ، البيئة الالكترونية . عمان :دار صفاء للنشر و التوزيع، 2012

- الفهداوي ، فهمي خليفة ، السياسة العامة منظور كلي في البنية و التحليل . عمان : دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، 2001
- القدوة ، محمود ، الحكومة الالكترونية و الادارة المعاصرة . عمان: دار اسامة للنشر و التوزيع ، 2010
- شيل ، جورج ، نظم المعلومات الادارية . الرياض: دار المريخ للنشر ، د ت ن
- الخميسة ، محمد صدام ، الحكومة الالكترونية الطريق نحو الاصلاح الاداري . اربد (الاردن) : عالم الكتب الحديث للنشر و التوزيع، 2013

## المقالات

- اسبورن ، ديفيد و وتد جيبلر ، " اعادة اختراع الحكومة كيف تعمل روح المبادرة على احياء القطاع العام؟ " ، خلاصات كتب المدير و رجل الاعمال، القاهرة ج م ع ، السنة 2 ، ع 6، مارس اذار 1994
- اسبورن ،ديفيد ، " ابعاد شبج البروقراطية " ، خلاصات كتب المدير و رجل الاعمال ، الشركة العربية للعلام العلمي ، السنة 05، العدد 18 ، سبتمبر 1997
- باري ، عبد اللطيف ، "الحكومة الالكترونية بين الاطار النظري و تحديات التطبيق"، الملتقى الدولي حول الحكومة الالكترونية و دورها في انجاح الخطط التنموية ، كلية الحقوق و العلوم التجارية ، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم ، 19-20 افريل 2010.
- هيكس ، ريتشارد ، " الحكومة الالكترونية " ، خلاصات كتب المدير و رجل الاعمال، الشركة العربية للعلام العلمي ، السنة 11 ، العدد 19 ، اكتوبر 2003

• ميتيكس ، هدى ، " رؤية محاضير محمد للتنمية " ، محمد السيد سليم

(محرر)، الفكر السياسي لمحاضير محمد . القاهرة: برنامج الدراسات الماليزية

2006

• ناجي ، جواد شوقي و اخرون ، الحكومة الالكترونية كوسيلة للتنمية و

الاصلاح الاداري. [www.cybrariansi /journal/n11/e-gov.htm](http://www.cybrariansi /journal/n11/e-gov.htm)

• سليمانى ، م ، " جواز سفر و بطاقة تعريف بيومتريان بداية من 2010 " ،

الشروق اليومي ، عدد 2723 ، 22-09-2009

• عوض ، جابر سعيد ، " دور الدولة الماليزية في التنمية " ، في كمال المنوفي

و جابر سعيد عوض (محرر) ، النموذج الماليزي للتنمية . القاهرة : برنامج

الدراسات الماليزية ، 2005

• الشعبي ، احمد بن عبد الله ، " معوقات و مقومات نجاح برامج الحكومة

الالكترونية في العالم العربي دراسة خاصة عن المملكة العربية السعودية " ،

المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل العلوم الانسانية و الادارية ، المجلد التاسع

العدد الاول ، 1429 هـ الموافق ل 2008

• عبد الاله الديوه جي ، " الاعتبارات السلوكية في تطبيق الحكومة الالكترونية " ،

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/u>

[nescwa/unpan014719.pdf](http://nescwa/unpan014719.pdf) 20-03-2013

الرسائل الجامعية :

• العزام ، احمد حسن محمد ، " الحكومة الالكترونية في الاردن امكانيات

التطبيق" ، رسالة ماجستير في الادارة العامة ، قسم الادارة العامة ، كلية

الاقتصاد و العلوم الادارية ، جامعة اليرموك، عمان ، 2001

- بن درويش ، علي محمد عبد العزيز ، " تطبيقات الحكومة الالكترونية ... " ، رسالة ماجستير في الادارة العامة، قسم العلوم الادارية ، كلية

الدراسة العليا ، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ، 2005

- محمود ، اسيل ضياء ، " العوامل المؤثرة في تطبيق الحكومة الالكترونية في القطاع العام الاردني " ، رسالة ماجستير في الادارة العامة ، قسم الادارة العامة، كلية الاقتصاد و العلوم الادارية ، جامعة اليرموك ، الاردن ، 2010

### الوثائق الحكومية

- الجمهورية الجزائرية ، اللجنة الالكترونية ، الجزائر الالكترونية 2013، ديسمبر 2008
- الجمهورية الجزائرية ، وزارة البريد و تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال، عقد نجاعة بين الدولة و بريد الجزائر ، 2009-2013
- الجمهورية الجزائرية ، وزارة البريد و تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال، عقد نجاعة بين الدولة و اتصالات الجزائر ، 2009-2013

## BIBLIOGRAPHIE المراجع باللغة الاجنبية

### Articles:

\* BENRAOUANE , Sid Ahmed, " E-Algerie 2013 sur la Strategie de la Conduite du Changement" , IDARA , vol 20 , numero 2-2010 , n 40

\* Fang , Zhiyuan,"E-government in Digital Era: Concept,Practice and Development",International Journal of the Computer , the Internet and Management,vol10,n02,2002

\* SHALLINI , Taruna Ramessur , " E-government and Online Public Service : The Case of Cyber Island " , university of Technology Maurutus , International Journal of Computing and ICT Research, vol 03 , N 02 , December 2009

### Internet :

\* Caldarelli, Luca and Gioranna Glasso,"Efficient and effective a Government" , editor: Jeremy Millard, "European e Government 2005-2007..." ,European comission of Information Society and Media , september 2007, [http:// ec.europa.eu/egovernment\\_research.10/07/](http://ec.europa.eu/egovernment_research.10/07/)

\*GEORGESCU ,MIRCEA, "L'etatal'heuredugouvernement", [http://anale.feaa.uaic.ro/anale/resurse/43\\_Georgescu\\_ML%27etat\\_a\\_1%27heure\\_du\\_E-Gouvernement.pdf](http://anale.feaa.uaic.ro/anale/resurse/43_Georgescu_ML%27etat_a_1%27heure_du_E-Gouvernement.pdf)

\* Mohammad , Hiba & others , " E-Government in Jordan " ,European Journal of Scientific Research , vol 35, N 02 2009 .[www.eurojournals.com/ejsr.htm](http://www.eurojournals.com/ejsr.htm)

\* Millard ,Jeremy,"Inclusive e government",editor : Jeremy Millard, "European e Government 2005-2007..." ,European comission of Information Society and Media, september 2007,[http://ec.europa.eu/egovernment\\_research](http://ec.europa.eu/egovernment_research) . date: 10/07/2013

\* Wimmer, Maria A. r and Cristiano Codagnone,"Framework and methodology " ,editor: Cristiano Codagnone and Maria A Wimmer,

- "Roadmapping e Government Research ...",<http://www.egovrtd2020.org>.10/07/2013
- \* Office of the Deputy Prime Minister,"Local E-government Process Evaluation of the Implimentation of Electronic Local Government in England",Center for Urbon and Regional Development Studies,university of Newcastle upon Tyne,London,November 2003
  - \* Diroctorate Generale Information Society and Media European Comission , " Trends in European E-Government " , [europa.eu.int/egovernment](http://europa.eu.int/egovernment)
  - \*"Strategie Suisse de Cyber administration", [www.vd.ch/user\\_strategie\\_suisse\\_de\\_la\\_cyberadministration.pdf](http://www.vd.ch/user_strategie_suisse_de_la_cyberadministration.pdf)
  - \* " e Government in Greece" ,e Government fastssheets , European union , nov 15.0 . <http://www.epractice.eu>. Date:01-07-2013

# فهرس المحتويات

## فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
شكر و تقدير.....	أ.....
اهداء.....	ب.....
مقدمة.....	1.....
الفصل الاول : الاطار المفاهيمي للحكومة الالكترونية.....	15.....
تمهيد.....	16.....
المبحث الاول : ماهية الحكومة الالكترونية.....	17.....
1- تعريف الحكومة الالكترونية.....	17.....
2- مدارس الحكومة الالكترونية.....	22.....
3- نشأة الحكومة الالكترونية.....	25.....
4- اهداف الحكومة الالكترونية.....	29.....
5- اقسام الحكومة الالكترونية.....	31.....
6- خصائص الحكومة الالكترونية.....	46.....
المبحث الثاني : ابعاد و متطلبات الحكومة الالكترونية.....	49.....
1- ابعاد الحكومة الالكترونية.....	49.....
2- متطلبات الحكومة الالكترونية.....	52.....
المبحث الثالث : مبادئ و مجالات الحكومة الالكترونية.....	55.....
1- مبادئ الحكومة الالكترونية.....	55.....
2- مجالات الحكومة الالكترونية.....	57.....

62.....	المبحث الرابع : سمات و مهارات الحكومة الالكترونية
62.....	1- سمات الحكومة الالكترونية.....
63.....	2- مهارات الحكومة الالكترونية.....
65.....	المبحث الخامس : التحول نحو الحكومة الالكترونية.....
68.....	المبحث السادس : معوقات الحكومة الالكترونية.....
73.....	المبحث السابع : الحوكمة الالكترونية.....
78.....	خلاصة.....
80.....	الفصل الثاني : اهم التجارب المتقدمة للحكومة الالكترونية.....
81.....	تمهيد.....
83.....	المبحث الاول :الولايات المتحدة الاميركية.....
92.....	المبحث الثاني : الاتحاد الاوربي.....
101.....	المبحث الثالث: المملكة المتحدة.....
103.....	المبحث الرابع: اليونان.....
108.....	المبحث الخامس: ماليزيا.....
111.....	المبحث السادس : سنغافورة.....
114.....	المبحث السابع: مقومات الدول المتقدمة.....
119.....	خلاصة.....
120.....	الفصل الثالث: اهم التجارب العربية للحكومة الالكترونية.....
121.....	تمهيد.....
122.....	المبحث الاول : المملكة الاردنية الهاشمية.....

130.....	المبحث الثاني : المملكة العربية السعودية
133.....	المبحث الثالث : الامارات العربية المتحدة
138.....	المبحث الرابع : جمهورية مصر العربية
142.....	المبحث الخامس : دولة الكويت
144.....	المبحث السادس : المملكة المغربية
149.....	المبحث السابع . واقع الدول العربية للحكومة الالكترونية
157.....	خلاصة
159.....	الفصل الرابع : دراسة واقع الجزائر للحكومة الالكترونية
160.....	تمهيد
161.....	المبحث الأول : مقومات الجزائر لتطبيق الحكومة الالكترونية
161.....	1- المقومات التقنية
166.....	2- القطاعات المستهدفة
169.....	المبحث الثاني : مشروع الجزائر الالكترونية 2013
169.....	1- اهم المحاور الاساسية للمشروع
175.....	2- اهم العمليات التنفيذية
177.....	3- أفاق مشروع الجزائر الالكترونية
179.....	4- تحديات مشروع الجزائر الالكترونية
182.....	المبحث الثالث : دراسة حالة قطاع البريد و تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال
182.....	1- البنية التنظيمية لقطاع البريد و تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال
184.....	2- البنية التحتية للاتصالات

189.....	المبحث الرابع : دراسة عامة للمواقع الالكترونية لوزارة البريد و بوابة المواطن
189.....	1- موقع وزارة البريد و تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال
192.....	2- بوابة المواطن
198.....	خلاصة
199.....	خاتمة
205.....	الملاحق
260.....	فهرس الجداول و الاشكال
261.....	الجداول
262.....	الاشكال
263.....	قائمة المراجع
271.....	فهرس المحتويات

# الملخص

## ملخص

الحكومة الالكترونية اهم التطورات التي يشهدها تنظيم الدولة و التنظيم الاداري على الخصوص في جانب التنظيم و التسيير ، اذ انها تركز على مفهوم الخدمة بالنوعية اللازمة ، و في كل تعرف على انها : قدرة القطاعات الحكومية على الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و محاولة تجاوز الخدمات الحكومية التقليدية بالتاسيس لامتة الادارات و مختلف انشطتها الوظيفية و التحول نحو الخدمات الالكترونية ... فتصبح الخدمة المقدمة الى المواطن تعتمد على بعض الاسس خاصة السرعة و الشفافية.

للحكومة الالكترونية اربعة اقسام :

- الادارة الالكترونية

- الديمقراطية الالكترونية

- التجارة الالكترونية

- الخدمات الالكترونية

حيث ان كل قسم يتضمن العديد من الاسس و المبادئ التي تعتبر في

كلها مشكلا للحكومة الالكترونية .

يختلف تطبيق الحكومة الالكترونية من الدول المتقدمة الى الدول المتخلفة ، حيث ان مجمل المؤشرات التي تركز عليها الدول المتقدمة لا تتوفر لبقيتها من الدول ، هذه المؤشرات هي :

- البنية التحتية

- الشبكات الالكترونية

- العنصر البشري

- الصناعة الالكترونية

حيث ان هذه المؤشرات شكلت فاصلا في تطبيق الحكومة الالكترونية بين المجموعتين من مطبق للحكومة الالكترونية الى محاول تطبيقها .

تحاول الجزائر ضمن المجموعة النامية الوصول الى التحضير للحكومة الالكترونية عبر المشروع الحكومي الجزائر الالكترونية 2013 ، الذي يشير الى تدعيم البنية التحتية الالكترونية و كذا نشر البنية الشبكية بين مختلف المتعاملين من: انترنيت ، انترانت و اكسترانت ...، لكن تبقى بعض النقائص مثل تكملة البنية التحتية و تدعيمها بوسائل الدفع الالكترونية ، اضافة الى تكوين فعلي للمجتمع المعلوماتي

## Summary

E-government the most important developments in the organization of the state and administrative organization, in particular in the organization and management, as it focuses on the concept of quality service needed, and all know it: the ability of the government sectors to take advantage of information and communication technology and attempt to bypass government services traditional to Automatics departments and various functional activities and the shift towards electronic services ... Becomes the service provided to the citizens rely on some private foundations speed and transparency

E-government's four sections:

- E- Management
- E-democracy
- E-commerce
- E- Services

That's where each department Whitman many of the basics and principles that are considered in all a problem for e-government E-government application is different from the developed countries to underdeveloped countries, where the overall indicators that underpin the developed countries are not available for rest of the countries, these indicators are :

- Infrastructure
- Electronic networks
- The human element
- Electronic Industry

That's where these indicators formed a watershed in the application of e-government between the two groups applied for e-government to essayed applied .

Trying to Algeria within the group developing access to the preparation of the e-government via electronic government project Algeria 2013, which refers to strengthening the electronic infrastructure and infrastructure as well as the dissemination of the retina between the various dealers: Internet, intranet and extranet ..., but remain some shortcomings such as infrastructure supplement infrastructure and strengthening of electronic payment means, in addition to the actual configuration of the information society.