وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

واقع الحكومة الالكترونية في الجزائر:

– دراسة حالة الجزائر –

مذكرة مقدمة: استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص: سمعي بصري.

إعداد الطالب:

سايح عيسى

إشراف الأستاذ:

العيدي موسى

السنـــــة الجامعيـــــة

2020-2019

الإطار المنهجي

المقدمة:

التطور الكبير الحاصل في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، والذي امتد تأثيره إلى كافة جوانب الحياة العامة،أحدث تغييرا جوهريا في شكل ودور الإدارات والأجهزة الحكومية وعلاقتها مع بعضها البعض ومع المواطنين ، وظهرت العديد من المصطلحات الجديدة كالتجارة الالكترونية والإدارة الالكترونية والصحة الالكترونية ...هذه التطورات المتسارعة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال أدت إلى ظهور الحكومة الالكترونية كبديل أو كوجه آخر عن الحكومة التقليدية مما سمح بظهور مفهوم جديد للخدمة العامة .

لقد أدى صناعة الحاسوب والبرمجيات إلى انتشار تكنولوجيا المعلومات ، ويصبح في متناول معظم الشركات والمؤسسات بعدما كان حكرا على بعض القطاعات ،كما أدى التطور الحاصل في تكنولوجيا الاتصال إلى ظهور الانترنيت والتي هي شبكة ضخمة تربط أجهزة الكومبيوتر مع بعضها البعض هذا الانتشار وارتباط المواطن بها أوجد نوعا من العلاقات والمفاهيم الجديدة في المجتمع.

وفي هذا الإطار استفادت الحكومات والشركات من تكنولوجيا المعلومات في أنشطتها حيث وظفتها انجاز العمليات الإحصائية والجغرافية مما ساعدها على اتخاذ القرارات في السياسات العامة ، وهذا التطور جعل الحكومات تفكر في تقديم خدماتها للمواطنين بالاعتماد على هذه التكنولوجيا ، فظهر مفهوم الحكومة الالكترونية وكانت البداية في الولايات المتحدة الأمريكية سنة 1992، عندما طرح (أل جور) نائب الرئيس الأمريكي بيل كلينتون فكرة تقديم خدمات للمواطنين الأمريكيين من خلال ربطهم بشبكة الحكومة كل هذا لربح الوقت وخفض التكاليف.

والجزائر كجزء من هذا العالم ليست بعيدة عن هذه التطورات ، فقد تضمنت سياستها العامة برامج تسعى إلى الاهتمام بتكنولوجيا الإعلام والاتصال ويظهر جليا من خلال الخطاب الرسمي للمسؤولين والجهود التنموية بعد التحول الاقتصادي وإعادة هيكلة المؤسسات في التسعينيات ، كما انصبت جهود الإصلاح في الجزائر منذ سنة 2000 على تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال لتطلق بعدها مبادرة: الجزائر الالكترونية 2009-2013 .

لقد أدى التحول الاقتصادي في الجزائر إلى فتح أفاق كبرى للاستثمار والبحث عن بدائل جديدة خارج تصدير المحروقات ، كما طرحت قضية انضمام الجزائر لمنظمة التجارة الخارجية ،كما أن اتساع مساحة الجزائر وزيادة عدد سكانها يطرح بعض الصعوبات تتعلق بصعوبة توصيل الخدمات إلى المناطق النائية ، وقضايا أخرى تتعلق بانتشار الفساد الإداري

والبيروقراطية . كل هذا يبين مدى حاجة الجزائر الى الحكومة الالكترونية التي ستفتح افاقا جديدة وتوفير الخدمات للمواطنين بأسرع وقت وجهد.

-مشكلة الدراسة:

مبادرة الجزائر الالكترونية كغيره ا من المبادرات التي ظهرت في العديد من دول العالم سواء المتقدمة أو النامية وخصوصا الدول العربية تواجهها صعوبات عديدة تختلف من دولة لأخرى حسب توجهات كل منها وإمكانياتها المادية والبشرية المتاحة للمشروع .وأمام التحديات التي تواجه جهود تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر نطرح السؤال التالي:

– ماهي متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر؟

– مجالات الدراسة:

المجال الزماني: تركز الدراسة على بداية فترة الإصلاحات الكبرى التي بادرت بها الجزائر في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال.والهادفة إلى بناء مجتمع المعلومات من 2009 إلى الآن.

المجال المكاني: الجزائر.

– أسباب اختيار الموضوع:

البحث العلمي في أي موضوع لا يأتي من فراغ ، وإنما حول ظاهرة معينة يلفها الغموض وتحتاج إلى تفسير وتحليل بدافع الفضول العلمي الذي يهدف إلى إزالة اللبس والغموض عنها ، وأسباب اختيار هذا الموضوع تكمن في :

– محاولة فهم الحكومة الالكترونية كمصطلح جديد، مازال يكتنفه الكثير من الغموض ومازالت الأبحاث جارية حول على المستوى العربي والعالمي .

– التعرف على واقع الحكومة الالكترونية بالجزائر كمشروع حديث توليه الجزائر اهتماما خاصا وتعلق عليه الآمال الكبرى في الإصلاح والتطوير.

– المساهمة في إثراء البحوث الجامعية ،حيث يلاحظ نقص في هذا النوع من الدراسات بالجزائر.

- التساؤلات:

1 – ما المقصود بالحكومة الالكترونية؟

2 – ماهي الأهداف المعلنة لبرنامج الحكومة الالكترونية في الجزائر؟

3 – ماهي الوسائل المعتمدة لتطبيق برنامج الحكومة الالكترونية بالجزائر؟

4 – ماهي مجالات تطبيق الحكومة الالكترونية بالجزائر؟

5 – ماهي الصعوبات التي تواجه مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر؟

6 – ماهي الحلول المقترحة لتجاوز معيقات الحكومة الالكترونية في الجزائر؟

- فرضيات الدراسة:

1 – نجاح تجربة الحكومة الالكترونية في الجزائر مرتبط بتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

2 – بطء التحول للخدمات الالكترونية في الجزائر هو نتيجة ضعف المقومات البشرية والقانونية والإدارية.

3 – تطوير مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر مرتبط بتوفر إرادة سياسية داعمة ومرافقة للتحول الالكتروني.

-أهمية الدراسة:

-**الأهمية العلمية:** تحسين الأداء في القطاع الحكومي من الأمور التي تحضى بالاهتمام المتزايد لدى الباحثين وبالتالي أصبح تطبيق الحكومة الالكترونية مطلبا أساسيا لزيادة فعالية أداء الحكومات. والبحث في إمكانية تطبيق الحكومة الالكترونية يتطلب الوقوف على خصوصية كل دولة وإمكانياتها.ومن هذا المنطلق جاءت الدراسة لإلقاء المزيد من الضوء على هذا المجال.

-**الأهمية العملية:** تكمن أهمية هذه الدراسة في تناولها لمشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر، والذي يرى فيه البعض بأنه مشروع صعب المنال لصعوبة التغيير أمام العراقيل البيروقراطية وغيرها وجاءت الدراسة لتوضيح الرؤى والحصول على حقائق مجردة عن الموضوع والتوصل لنتائج وتوصيات للاستفادة منها مستقبلا.

- أهداف الدراسة:

1 – التعرف على ماهية الحكومة الالكترونية كمصطلح جديد افرزه التطور البشري كمرحلة جديدة في ميدان الإدارة والتسيير.

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

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

4 – الوقوف على أهم تطبيقات الحكومة الالكترونية بالجزائر من خلال التقرب من بعض مؤسسات الخدمة العامة.

5 – تحليل التحديات الخاصة بالمشروع واقتراح بعض الحلول المناسبة.

- منهج الدراسة:

اعتمدنا على **المنهج الوصفي** لتحليل وتفسير مفهوم الحكومة الالكترونية لأخذ تصور نظري للمفهوم وإسقاطه على التجربة الجزائرية لنحاول التعرف على خصائص التحديات التي تواجه المشروع .

كما استعنا بمنهج **دراسة حالة** باعتبار أن الجزائر حالة واحدة ، حيث انه يمكن استخلاص بعض النتائج من الواقع المعاش.

كما اعتمدنا على **مدخل النظم** حيث أن البيئة الخارجية والداخلية تفرض على النظام السياسي في الجزائر متغيرات أملتها العولمة(المدخلات) والتفاعل مع هذه المتغيرات أفرز مجموعة من البرامج الهادفة إلى الاستجابة للضغوط (المخرجات) والتغذية الرجعية تعكس مدى استجابة بيئة النظام في الجزائر لتلك المخرجات.

- صعوبات الدراسة:

تكمن الصعوبات في قلة المراجع والقلة في الذخيرة المعلوماتية في هكذا موضوع وهذا لحداثة الموضوع مما اضطررنا اللجوء إلى الانترنيت وتصفح المواقع الحكومية للحصول على المعلومة وتتبع الصحافة الالكترونية للوقوف على المستجدات وتصريحات المسؤولين وآراء الخبراء في المجال.

- المفاهيم الأساسية:

- **الحكومة:** الحكومة بالمعنى الواسع تعني ممارسة السلطة في جماعة سياسية معينة ومن ثم يكون المقصود منها نظام الحكم في الدولة ، أي طريقة استخدام السلطة وممارسة الحكم.وكذلك للدلالة على السلطة التنفيذية أي السلطة القائمة بالسهر على تنفيذ القوانين وتسيير وإدارة المرافق العامة.

-**الحكومة الالكترونية:** هي عملية تغيير وتحويل العلاقات بين المؤسسات والمواطنين من خلال تكنولوجيا المعلومات بهدف تقديم أفضل الخدمات للمواطنين وتمكينهم من الوصول الى المعلومات مما يوفر مزيدا من الشفافية.

- **الإدارة الالكترونية :** هي عملية ميكنة جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية بالاعتماد على المعلومات الضرورية للوصول إلى تحقيق الأهداف الإدارية الجديدة.

- **الموقع الالكتروني** : تشكل المواقع الالكترونية الأساس للجهاز الحكومي الذي يرتبط المستفيد به ليتيح له تقديم خدمة أفضل بأيسر الطرق وأسرعها، مما يستلزم على الجهاز الحكومي ان يتيح خدماته بفاعلية عبر موقعه على الانترنيت ، وتصميم مواقع تناسب طبيعة الجهاز الحكومي والجمهور المستفيد منه.ويعرف على انه مكان عبر شبكة الانترنيت يتكون من صفحات للمعلومات تبدأ بصفحة خاصة وترتبط هذه الصفحات بموضوع معين.

- **تكنولوجيا الإعلام والاتصال** : تعرف على أنها مجموعة من الآلات أو الأجهزة أو الوسائل التي تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها واسترجاعها وعرضها.

– **مجتمع المعلومات :** يقصد بمجتمع المعلومات جميع الأنشطة والتدابير والممارسات المرتبطة بالمعلومات انتاجا، نشرا وتنظيما واستثمارا ويشمل إنتاج المعلومات وأنشطة البحث والجهود الإبداعية والتأليف الموجه لخدمة الأهداف التعليمية والتثقيفية.

– **الفجوة الرقمية** : يستعمل مصطلح الفجوة الرقمية لتوصيف واقع نشأ جراء الثورة التكنولوجية التي طالت ميدان الإعلام والاتصال على الأقل منذ تسعينات القرن الماضي ، ويعني تحديدا واقع البلوغ غير المتساوي لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة في الدول الغنية المتقدمة والدول السائرة في طريق النمو. وهي بشكل عام اللامساواة أمام إمكانيات بلوغ المعلومة أو المساهمة فيها وكذا الاستفادة من مقدرات التنمية الهائلة التي توفرها تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

– الدراسات السابقة:

– **الدراسة الأولى** : أبعاد التحول نحو الحكومة الالكترونية في الدول العربية دراسة تحليلية مذكرة ماجستير للطالبة تغريد يحي أبو سليم ، تهدف الدراسة إلى التعرف على ماهية الحكومة الالكترونية وتحليل الأبعاد المختلفة للتجول نحو تطبيق الحكومة الالكترونية كما تهدف إلى التعرف على متطلبات النهوض بهذا القطاع في الدول العربية والتحول نحو الحكومة الالكترونية يحتاج إلى دراسات واعية لكافة عناصر المنظومة قبل التحول الكامل إلى تتمة جميع الخدمات.

– **الدراسة الثانية** : مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية – دراسة حالة قطاع غزة رسالة ماجستير للطالب إياد خالد عدوان ، الجامعة الإسلامية غزة تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى فهم المواطنين للحكومة الالكترونية وإدراكهم لمزاياها وثقتهم بها كما تهدف إلى التعرف على مدى فعالية وسائل التوعية في زيادة وعي وإقبال المواطنين على خدمات الحكومة الالكترونية ، ومدى توفر البنية التحتية لدى المواطنين لاستخدام خدمات الحكومة الالكترونية، كما تهدف إلى التعرف على المعوقات التي تواجه مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر المواطنين وتحديد أهم العوامل المؤثرة على تقبل المواطنين للحصول على خدمات الحكومة الالكترونية.

وتوصلت الدراسة إلى وجود قصور في استخدام آليات التوعية بخدمات الحكومة الالكترونية والتعامل معها ووجود معوقات للحصول على خدمات الحكومة الالكترونية مما يقلل إقبال المواطنين عليها، كما توصلت الدراسة إلى توفر البنية التحتية لاستخدام خدمات الحكومة الالكترونية وسهولة الحصول على جهاز الهاتف والحاسوب وخدمة الانترنيت ووجود عدة شركات تقدم أعمال الصيانة ، كما توصلت إلى الضعف المسجل في استخدام الانترنيت عن طريق الجوال لضعفها وارتفاع

السعر، كما تطرقت إلى القصور الموجود في توفير الأماكن العامة لاستخدام الانترنيت ونقص في برامج التدريب على الحاسوب والانترنت وانخفاض عامل الثقة في الخدمات الالكترونية من خلال الانترنت .

- **الإطار النظري :** تم تقسيم الدراسة إلى ثلاث فصول، تناول الفصل الأول الإطار المفاهيمي للحكومة الالكترونية في ثلاث مباحث، تطرق المبحث الأول إلى مفهوم الحكومة الالكترونية من خلال نشأة مفهوم الحكومة الالكترونية وتعريفها وتناول المطلب الثالث عناصر الحكومة الالكترونية وكذا مبادئها وأهدافها وكذا خصائصها.وتطرق المبحث الثاني إلى بناء وتركيبة الحكومة الالكترونية من خلال البناء الشبكي ومتطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية وكذا مجالات وأنواع الحكومة الالكترونية،أما المبحث الثالث تطرقنا فيه إلى المراحل التطبيق وكذا الانتقال من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الالكترونية وكذا معوقات التحول.أما الفصل الثاني تطرقنا فيه إلى تجربة الحكومة الالكترونية في الجزائر فالمبحث الأول يتناول البرامج المعلنة لاستخدام الحكومة الالكترونية ، والمبحث الثاني يتطرق إلى الوسائل المسخرة لتطبيق برنامج الحكومة الالكترونية ، أما المبحث الثالث يستعرض بعض استخدامات الحكومة الالكترونية .

أما الفصل الثالث من هاته الدراسة كعملية تقييميه لاستخدامات الحكومة الالكترونية في المجالات المستهدفة ، فالمبحث الأول يتناول أثر التحول نحو الخدمة العامة الالكترونية ، أما في المبحث الثاني أردنا الوقوف على معوقات برنامج الحكومة الالكترونية في الجزائر، أما المبحث الثالث فهو بمثابة رؤية مستقبلية للمشروع.

* الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للحكومة الالكترونية.

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

المطلب الأول: نشأة مفهوم الحكومة الالكترونية.

المطلب الثاني: تعريف الحكومة الالكترونية.

المطلب الثالث: عناصر الحكومة الالكترونية.

المطلب الرابع: الحكومة الالكترونية المبادئ والأهداف.

المطلب الخامس: خصائص الحكومة الالكترونية.

- **المبحث الثاني: بناء وتركيبة الحكومة الالكترونية.**

المطلب الأول: البناء الشبكي للحكومة الالكترونية.

المطلب الثاني: متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية.

المطلب الثالث: مجالات الحكومة الالكترونية

المطلب الرابع : أنواع الحكومة الالكترونية.

- **المبحث الثالث: الحكومة الالكترونية المراحل والتحديات.**

المطلب الأول: مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية.

المطلب الثاني: الحكومة الالكترونية وإشكالية مجتمع المعلومات.

المطلب الثالث: الحكومة التقليدية والانتقال إلى الحكومة الالكترونية.

المطلب الرابع: معوقات التحول إلى الحكومة الالكترونية.

خلاصة الفصل.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للحكومة الالكترونية.

– المبحث الأول: مفهوم الحكومة الالكترونية.

يعد مفهوم الحكومة الالكترونية من المفاهيم الجديدة المرتبطة بثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي أثرت بشكل كبير على القطاع الحكومي وكذا من ناحية الأداء ، يشير مفهوم الحكومة الالكترونية إلى تقديم خدمات حكومية للمواطنين بالاعتماد على التقنيات وشبكات الاتصال الحديثة بهدف تطوير أداء الأجهزة الحكومية وتحقيق الفعالية.

– المطلب الأول: نشأة مفهوم الحكومة الالكترونية.

بدأت تطبيقات الحكومة الالكترونية في العقود الثلاثة الأخيرة من القرن المنصرم ، وفي منتصف الثمانينات بدأت الدول الاسكندينافية بمشروع القرى الريفية تحت مسمى "القرى الالكترونية". [1] وتهدف إلى وصول تلك القرى الى بعض الخدمات التي تلبي احتياجات سكان المناطق البعيدة عن المدن في الحصول على المعلومات بواسطة التقنية الحديثة، وأطلق عليها اسم المراكز البعيدة ،وأطلق عليها "لارس" من جامعة أدونيس بالدنمارك تعبير مراكز الخدمة عن بعد للمعلومات المتطورة والسريعة.[2]

ومن رواد المشروع مايكل دل صاحب شركة دل التي كان لها دور ريادي في ميدان الحكومة الالكترونية.[3]

وفي المملكة المتحدة بدأت التجربة عام 1989 في مشروع قرية مانشستر وذلك بالاستفادة من التجربة الدنماركية، وعقد مؤتمر الأكواخ البعدية في المملكة المتحدة لمتابعة هذه المشاريع وقد تبنى مجلس لندن مشروع بزنتيل"الاتصالات البعدية التقنية" الذي أكد على جمع ونشر وتنمية المعلومات بوسائل الكترونية كالبريد الالكتروني، هذا كله إلى جانب المبادرات التي ظهرت في الولايات المتحدة الأمريكية في عهد الرئيس بيل كلينتون من قبل هيئة البريد المركزي عام 1995 بولاية فلوريدا وتبعتها الكثير من المبادرات في مختلف أنحاء العالم[4]. ومن خلال ما سبق فان ظهور الحكومة الالكترونية كمفهوم جاء ليرسخ لعقد جديد في العلاقات داخل الدولة وكذا في فلسفة الممارسة السياسية والاقتصادية والاجتماعية للحكومة بتوظيف ما توصل إليه العلم في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

---

[1]- فهد ناصر العبود،الحكومة الالكترونية بين التخطيط والتنفيذ، ط2،الرياض، مطبوعات مكتبة الملك فهدالوطنية،2005،ص15.

[2] - نورة بنت ناصر الهزاني،الخدمات الالكترونية في الأجهزة الحكومية،الرياض، مطبوعات الملك فهد الوطنية ،2008،ص35

[3] - محمود القدوة، الحكومة الالكترونية والادارة المعاصرة، عمان،دار أسامة للنشر والتوزيع،2009،ص16.

[4] - نورة بنت ناصر الهزاني ، مرجع سابق،ص37.

– المطلب الثاني: تعريف الحكومة الالكترونية.

اختلفت آراء الباحثين حول تحديد مفهوم الحكومة الالكترونية ، ويعود ذلك إلى اختلاف الجانب الذي يهتم به كل باحث. كما أن الحكومة الالكترونية في الوقت الراهن لاتزال نسبيا مفهوما غير متبلور، هذا لأنها مازالت في مراحلها الأولى من تطورها[1]. فيعرفها البعض بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في انجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات المرفقية والتواصل مع الموظفين لمزيد من الديمقراطية [2]. ويعرفها البعض الأخر بأنها مرادف لعمليات تبسيط الإجراءات الحكومية وتيسير النظام البيروقراطي أمام المواطنين من خلال إيصال الخدمات لهم بشكل سريع وعادل في إطار من النزاهة والشفافية والمساءلة الحكومية[3].

كما تعرف على أنها قدرة القطاعات على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطنين وقطاعات الأعمال بسرعة ودقة وبأقل كلفة ممكنة مع ضمان السرية وامن المعلومات المتداولة في أي وقت ومكان ، وكما يرى البعض بأن المقصود بالحكومة الالكترونية هو قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين الموظفين بسرعة ودقة وبأقل تكلفة عبر شبكة الانترنيت معتمدة على إعداد المعلومات الكترونيا وتناقلها عبر شبكة الانترنيت وضمان دقتها وسريتها.

ويعرف البنك الدولي الحكومة الالكترونية على أنها استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لتحقيق الإصلاح من خلال تسريع عملية الشفافية وتقريب المسافات وإزالة العوائق وإعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على نواحي حياتهم المختلفة[4]. يركز تعريف البنك الدولي على الجانب الإصلاحي باعتبار أن الحكومة الالكترونية تعتبر مدخل لتحقيق الحكم الراشد بهدف التقليل من الحواجز البيروقراطية وتحقيق الشفافية والمساءلة ومشاركة المواطنين في اتخاذ القرار.

ومن خلال التعريفات السابقة للحكومة الالكترونية نستنتج مايلي:

– ترتبط الحكومة الالكترونية بالإدارة العامة والمؤسسات الحكومية والقطاع الخاص .

– تعتمد الحكومة الالكترونية على التقنية الرقمية (تكنولوجيا الإعلام والاتصال) وتعتمد على المعلومات كمورد أساسي لها.

[1]- عبد الحميد بسيوني، الديمقراطية الالكترونية، القاهرة، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع،2008،ص11.
[2] - عصام عبد الفتاح مطر،الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة،2008،ص34.
[3] - عصام عبد الفتاح مطر، مرجع نفسه ،ص35.
[4] - عمر مسلماتي، المشروع الوطني للحكومة الالكترونية،وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، متاح في http/ituarabic.org/previousevent ، تاريخ الاطلاع2020/03/17.

– تقوم على التعاون مع جميع الأطراف ، المؤسسات الحكومية وقطاع الأعمال ومنظمات المجتمع المدني والمواطنين.

– الحكومة الالكترونية موجودة في بيئة افتراضية رقمية تظهر نتائجها من خلال مخرجاتها.

– المطلب الثالث : عناصر الحكومة الالكترونية .

يتضمن أي نظام قانوني مجموعة من العناصر التي تحدد شكله وتعمل على تحقيق أهدافه والحكومة الالكترونية لاتخرج عن هذا الإطار، حيث أنها تشمل مجموعة من العناصر منها الإمكانيات البشرية والإمكانيات العلمية المتطورة وإضفاء الحماية القانونية اللازمة لهذه الإمكانيات البشرية والعلمية.

أولا: العنصر البشري: يعد العنصر البشري من أهم عناصر الحكومة الالكترونية باعتباره المحرك الأساسي للمشروع ومن ثم يجب تدريبه وتأهيله للعمل في هذا النظام القانوني ويرى البعض إلى ضرورة وجود مراكز أبحاث علمية متخصصة في هذا الشأن وفي إطار علاقة العنصر البشري بنظم المعلومات أو بالحاسب الآلي.

ثانيا: الأجهزة التكنولوجية: أصبح استخدام الأجهزة الالكترونية وخصوصا الحاسب الآلي من العناصر المهمة واللازمة لإنتاج وتحديث الوثائق الإدارية ونتيجة التطور يستطيع الفرد وهو في مسكنه او عمله بحيث صار بالإمكان نقل المعلومات من خلال وسائل الاتصال المتقدمة سواء كان بالهاتف أو بالكابلات المحورية أو الفاكس أو البريد الالكتروني .ومن ثم فان هذه الأجهزة تؤدي دورا متميزا في توفير خدمة ممتازة وسريعة للمستخدمين ،كما أنها تعمل على زيادة مقدار معدل انجاز الأعمال بأقل تكلفة[1].

ثالثا: توفر الحماية القانونية: إن تطبيق نظام الحكومة الالكترونية وتقديم الخدمات عبر شبكة المعلومات يحتاج إلى تشريعات خاصة تحكمه وتقدم له التنظيم القانوني المناسب والحماية مما يكفل تحقيق أهداف هذا النظام الحديث على أكمل وجه وقضية تأمين المعلومات والحفاظ عليها كانت ولاتزال القضية التي تؤرق شعوب العالم ، ومع التطور التكنولوجي في مجال ائتمان المعلومة وزادت المشكلة فالتعاظم حيث سهولة اقتناص المعلومات التي يتربص بها لصوص المعلومة ولقد عانت الحكومات في بداية تعميم الفكرة من قضايا السطو والاختراق ،أما حاليا فقد أصبحت لديها قدرة عالية في تأمين وحفظ معلوماتها.

[1] - عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص42.

أمن المعلومات وهي قضية تبحث في نظريات واستراتيجيات من زاوية تقنية وهي الوسائل والإجراءات اللازم توفيرها لضمان حماية المعلومات من الأخطار الداخلية والخارجية ومن زاوية قانونية هي التدابير المتخذة لحماية سرية وسلامة محتوى المعلومات ومكافحة أنشطة الاعتداء عليها (جرائم الانترنيت). وللتدابير التشريعية أهداف في هذا الحقل هي ضمان العناصر التالية:

– معلومات يراد توفير الحماية الكاملة لها وتعني التأكد من السرية والموثوقية أي أن المعلومات لا تكشف ولا يطلع عليها من قبل أشخاص غير مخولين بذلك.

– التأكد من أن محتوى المعلومات صحيح ولم يتم تعديله أو العبث به في أي مرحلة من مراحل المعالجة.

– التأكد من استمرارية توفير المعلومات أو الخدمة بمعنى استمرار عمل النظام المعلوماتي واستمرار القدرة على التفاعل مع المعلومات وتقديم الخدمة لمواقع المعلوماتية وأن مستخدم المعلومات لن يتعرض لمنع استخدامها أو الولوج إليها[1].

ويتم استخدام نظم التأمين والحماية من أعمال الاختراق للشبكات الخاصة بالمعلومات بطريقتين: اما بالمنع النهائي للاختراق وهي من الأمور الصعبة في التنفيذ ، أو السماح بالاختراق لاكتشاف وتحديد المخترقين وتتعدد الأساليب في هذا المجال فمنها الحوائط النارية ونظم إخفاء البصمة والتشفير والتوقيع الرقمي والحماية من الهوية بالتعرف على بصمة الأصبع وبصمة الصوت وحدق العين واستخدام الكروت الذكية للتحقق من الهوية وذلك إضافة إلى الإجراءات الأمنية التقليدية لتأمين استخدام الحاسبات وقنوات الاتصال الوثائق البرامج والوسائط المستخدمة[2].

– المطلب الرابع: الحكومة الالكترونية المبادئ والأهداف.

تسعى مبادرات الحكومة الالكترونية إلى تحقيق أهداف إستراتيجية وتشغيلية ، وتختلف هذه الأهداف في أهميتها ومداها باختلاف التجارب التاريخية للدول ومستوى تطورها الاقتصادي والاجتماعي الذي ينعكس بالضرورة على غايات وتوجهات مشروعات الحكومة الالكترونية ، كما تتباين هذه المشروعات بتباين البرامج التنموية والسياسية والتوجهات العامة للدول.

[1] - الإدارة الافتراضية ، متاح في http/www.alyaser.net ، تاريخ الاطلاع 2020/01/02 .
[2] -عبد الحميد صلاح، ثورة المعلومات ، القاهرة هبة النيل العربية للنشر والتوزيع،2010، ص39.

– أولا / أهداف الحكومة الالكترونية:

– تساهم الحكومة الالكترونية في تعزيز الشفافية من خلال تقديم معلومات ذات درجة عالية من الموثوقية والالتزام القوي بنشر وتداول هذه المعلومات.

– تحسين استجابة الحكومة لاحتياجات المستفيدين من خلال تجهيزهم بالمعلومات الوافية وابتكار أساليب جديدة للعلاقة البينية المتفاعلة التي تجمع المستفيدين بإدارات وهيئات ووكالات الحكومة .

– توفير المال والوقت والموارد المستخدمة من قبل الحكومة في اطار تحسين علاقاتها بالمواطنين وأصحاب الأعمال والمستثمرين ويتحقق هذا الهدف من خلال التأثير الايجابي المباشر للحكومة الالكترونية في تحسين الأداء الحكومي.

– تسعى مشاريع الحكومة الالكترونية الى تحسين جودة الخدمات العامة الحكومية المقدمة للمستفيدين ، وذلك في ضوء معايير موضوعية لقياس الجودة للادارات العامة.

– خلق تأثير ايجابي في المجتمع من خلال ترويج وتنمية معارف ومهارات تكنولوجيا المعلومات بين أفراد المجتمع.

في تجارب دول العالم لا تخلو من أهداف ذات مضامين اجتماعية ثقافية وتربوية إلى جانب المعنى الاقتصادي ومن غير هاته الأهداف الإستراتيجية تصبح بمثابة تطور شكلي دون فائدة للتنمية المستدامة[1].

ثانيا: مبادئ تطبيق الحكومة الالكترونية.

توجد مبادئ رئيسية تحكم عملية تطوير مشروع الحكومة الالكترونية كما أنها تمثل فالوقت نفسه معايير مهمة لتقييم مستوى النجاح المحقق أثناء وبعد عملية تطوير وتطبيق البرامج الجديدة واهم مبادئ تطبيق الحكومة ألخصها فيما يلي:

1– **التفكير بالمستفيد لا بالدائرة الحكومية** : تتولى الحكومة الالكترونية مهمة إعادة التفكير بكيفية تنظيم الحكومة من منظور المواطن المستفيد والوظائف التي يجب أن تقدمها له ،أي النظام الإداري الحكومي يبنى على الوظيفة أو الخدمة الموجهة للمواطن لا على الإدارة الحكومية (وزارة،مؤسسة، هيئة) واحتياجاتها الداخلية وللوصول إلى هذا الهدف يجب أن تركز الحكومة على احتياجات الزبائن قبل كل شيء وبعد ذلك تعمل باتجاه نظم تساعد على تلبية هذه الاحتياجات وعند وضع إستراتيجية العمل فمن الضروري توجيه هذه الإستراتيجية لدعم عملية التكامل بين الوظيفة واحتياجات المواطنين

[1] - سمير احمد محمد، الإدارة الالكترونية، عمان ،دار المسيرة للنشر والتوزيع،2009،ص84.

والزبائن من ناحية والتكامل الذي يجب أن يحصل بين الإدارات الحكومية (الوزارات والهيئات) والذي يجب أن يراعي احتياجات المواطنين.

2- **إعادة هندسة عمليات الحكومة وليس حوسبتها** : وذلك أن الحكومة الالكترونية يجب أن تكون جزءا من مشروع إعادة هندسة عمليات الحكومة من جديد،أي إعادة التفكير بصورة جذرية بأدوار ووظائف إدارات ومؤسسات الحكومة، والحكومة الالكترونية لاتعني حوسبة وتشبيك العمل الإداري أو نقل المعاملات من طرق التنفيذ التقليدية إلى طرق التنفيذ الالكترونية على شبكة الانترنيت فهذا يعتبر من نتائج الحكومة الالكترونية وليست غاياتها الجوهرية.

3- **الرؤية الإستراتيجية للحكومة** : يتطلب مشروع الحكومة الالكترونية رؤية إستراتيجية شاملة وأهدافا قابلة للتحقق في المدى الزمني المستهدف فعلى سبيل المثال وضع الولايات المتحدة الأمريكية إستراتيجية بهدف الوصول السريع للمعلومات وينطبق الأمر كذلك على كندا أما رؤية أستراليا هدفها بناء مجتمع المعلومات.

4- **الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات** : إن الاستثمار في المعلومات هو جزء من مشروع الحكومة الالكترونية وسيكون له عائد سواء في الأجل المتوسط أو البعيد يعني أن كل ما ينفق على مشروع تكنولوجيا المعلومات في ميدان الاتصالات والبنية التحتية للشبكات والبرامج وعتاد الحاسوب ... يجب النظر إليه على أنه استثمار سيعود بالفائدة ، بالإضافة إلى المكاسب المحققة من تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية.

5- **تطبيقات ذات قيمة مضافة وتكلفة منخفضة** : إن اعتماد برامج الحكومة الالكترونية على تكنولوجيا الانترنيت والشبكات الداعمة الأخرى كالانترانت والاكسترانت يساعد في بناء نظم الكترونية مرنة ومفتوحة لتنفيذ الأنشطة ذات القيمة المضافة بجودة عالية وتكلفة منخفضة بالمقارنة مع تكلفة الأنشطة التقليدية ، وبعبارة أخرى يجب أن تكون تطبيقات الحكومة الالكترونية ذات جدوى اقتصادية تقنية وتنظيمية بالمقارنة مع أساليب العمل التقليدية كما يجب أن تعود الفائدة المحققة من الحكومة الالكترونية على المواطن والمجتمع.

6- **التوازن بين شفافية المعلومات وخصوصية المواطن** : توفر مبادرات الحكومة الالكترونية بيئة مفتوحة لتبادل ونشر وتوزيع المعلومات لكن يجب احترام حقوق المواطن في الخصوصية ، ويمكن ضمان التوازن بين تحفيز أنشطة تبادل

المعلومات بشفافية وانفتاح واحترام حقوق المواطن الأساسية من خلال التشريعات والقوانين المنظمة لعمل الحكومة الالكترونية[1].

7- **الحكومة الالكترونية ليست بديلا للوسائل التقليدية** : إن الخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية للمواطنين والأعمال في الإدارات ليست بديلا للوسائل التقليدية المتبعة في تخزين وتوثيق ومعالجة البيانات خاصة في المراحل الأولى لتطوير الحكومة الالكترونية.

بالإضافة إلى ما سبق يعتمد مشروع الحكومة الالكترونية على توفير شروط تنظيمية وتقنية تلتزم بها الإدارة لتغيير نظم وأساليب العمل التقليدي بصورة شاملة وجذرية بما في ذلك إعادة هندسة الثقافة التنظيمية السائدة بشرط أن يتم ذلك من خلال المشاركة بين الإدارات العامة والجامعات ومراكز البحث والتطوير والشراكة مع قطاع الأعمال .

- المطلب الخامس: خصائص الحكومة الالكترونية.

إن الحكومات تسعى دائما إلى التنافس الاقتصادي وترغب في زيادة وجذب العمل التجاري العالمي ،ولتحقيق ذلك لابد من التقليل من التكاليف والمصاريف الذاتية للحكومات والمواطنين وذلك بتقديم مستوى خدمات أفضل وكلما انتشر استخدام التقنية ازدادت فرص تحسين الخدمات وتحقيق أرباح أكثر[2].

ولتحقيق هذا الغرض تم تطبيق الحكومة الالكترونية والتي لها مزايا وخصائص منها:

- إدارة بلا أوراق: حيث تتكون من الأرشيف الالكتروني والبريد الالكتروني والرسائل الصوتية والمفكرات الالكترونية...

- إدارة بلا مكان: وتتمثل في التلفون المحمول والتلفون الدولي الجديد (التلديسك) والمؤتمرات الالكترونية والعمل عن بعد من خلال المؤسسات التخيلية.

- إدارة بلا زمان: تستمر 24 ساعة ففكرة الليل والنهار والصيف والشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد فنحن ننام وشعوب أخرى تصحوا لذلك لابد من العمل المتواصل لمواكبة التغيرات.

- إدارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة[1].

[1] - سعد غالب ياسين، مرجع سابق،ص194.
[2] - الحكومة الالكترونية، متاح في http/www.hrdiscussion.com ، تاريخ الاطلاع 2020/03/02.

- المبحث الثاني: بناء وتركيبة الحكومة الالكترونية.

سبق التطرق إلى عناصر الحكومة الالكترونية التي تشكل معماريتها، والتي من بينها الوسائل التكنولوجية كالحواسيب والشبكات والبرمجيات ... وهذا المحور يتعرض بشيء من التفصيل للتركيبة الشبكية للحكومة الالكترونية.

- المطلب الأول: البناء الشبكي للحكومة الالكترونية.

أحدثت عملية تطور الاتصالات وتقنيات المعلومات تحولا كبيرا في أنماط إدارة المؤسسات الحكومية في مختلف الدول ولا سيما المتقدمة، الأمر الذي أدى إلى انتشار نظم الشبكات الالكترونية حيث أن الشبكة هي مجموعة من الحاسبات ترتبط مع بعضها البعض بخطوط اتصال بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل المعلومات فيما بينها[2].هذا التطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى بخروج وظائف وأدوار الحاسوب من الغرف الكبيرة المغلقة إلى الخارج من خلال شبكة التبادل الالكتروني للبيانات والتي نجحت في تحقيق قيمة مضافة من خلال أنشطة تبادل ومعالجة وتوزيع المعلومات بين المستفيدين وشركاء الأعمال[3].

وهكذا يمكن القول بأن ظهور نظم الشبكات التبادل الالكتروني للبيانات كان السبب المادي والتقني لولادة الحكومة الالكترونية وبروز أدوارها ووظائفها الجديدة والمرتبطة بصورة جوهرية بالتقنيات الشبكية الجديدة وخاصة منظومات الانترانت والاكسترانت وخصائصها الرقمية بالإضافة إلى التقنية والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

وتوجد العديد من أنواع الشبكات NETWORK TYPES :

1 - LAN (Local area network) وهي مشابهة للشبكة المحلية ولكنها مصممة لخدمة شبكة مدنية كبيرة.

2 - MAN(METROPOLITAN AREA NETWORK) وهي مشابهة للشبكة المحلية ولكنها مصممة لخدمة شبكة ضمن مدنية كبيرة.

3 - WAN(WIDE AREA NETWORK) وهي شبكة أوسع من الشبكة المحلية بحيث تصل من خلالها مجموعة من شبكات lansوقد تكون في نفس المدنية أو في مدن متفرقة.

---

[1] - محمود القدوة، مرجع سابق، ص43.
[2] - محمد الطعامنة ، طارق العلوش، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، القاهرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية،2004،ص45.
[3] - سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص49.

4 –INTERNATIONAL NETWORK: وهي الشبكة العالمية وتضم مجموعة ضخمة من شبكات LANS وشبكاتWANS والكثير من الحواسيب العملاقة وقد انتشرت بشبكة الانترنت(نلاحظ أن كلمة internet هي عبارة عن دمج الجزئين الأولين من international , network [1].

والشبكات التي تكون الحكومة الالكترونية بحاجة إليها عند التأسيس:

أولا : شبكة الانترنت: ويطلق عليها شبكة الشبكات وتتكون من عدد كبير من الحاسبات المترابطة والمتناثرة في أنحاء كثيرة من العالم،وبحكم ترابط تلك الأجهزة وتحادثها بمجموعة بروتوكولات موحدة تسمى بروتوكول تراسل (tcp/ ip) [2].

ثانيا: شبكة الانترانت: وهي شبكة حاسبات مقتصرة على مؤسسة ما وتستخدم نفس أسلوب عمل الانترنت لكنها غير متصلة بالانترنيت مثل شركة حاسبات لشركة ما لها فروع في عدة دول متصلة مع بعضها البعض وغير متصلة بالانترنيت.

ثالثا: شبكة الاكسترانت : وتعرف بأنها الشبكة المكونة من مجموعة شبكات انترانت ترتبط ببعضها عن طريق الانترنت وتحافظ على خصوصية كل شبكة انترانت مع منح أحقية الشراكة على بعض الخدمات والملفات فيما بينها[3].

وفيما يخص المكونات المادية للشبكات فهي عبارة عن :

1/– **جهاز الخدمة الرئيسي Network server** : وهو عبارة عن حاسب شخصي يعمل على إدارة الشبكة وتنظيم مشاركة الأجهزة المكونة لها ، حيث يتولى خدمة كل مستخدم في شبكة الحاسب ، وقد يستخدم بنفسه لإدارة الشبكة ويطلق عليه جهاز خدمة رئيسي عام، ولابد أن يحتوي جهاز الخدمة الرئيسي على ذاكرة صلبة . تعتمد الحومة الالكترونية على شبكة من الحاسبات الآلية وقد تكون هذه الشبكة محلية أو واسعة حسب عدد المباني، فقد تغطي شركة قطاع خاص محدودة أو كبرى أو وزارة أو مجموعة من الوزارات التي تشغل نظام الحكومة الالكترونية تحسبا لأي عطل في جهاز الخادم الرئيسي.

2/– **محطات العمل :** وهي حاسبات شخصية تعمل ضمن الشبكة وقد تكون متوافقة مع بعضها أو غير متوافقة ، بالنسبة للحكومة الالكترونية فان الدائرة الحكومية الالكترونية إضافة لجهاز الحاسب الخادم بها أقسام مختلفة في

[1] - أسماء حسين حافظ، تكنولوجيا الاتصال الإعلامي التفاعلي في عصر الفضاء الالكتروني ألمعلوماتي والرقمي، القاهرة، الدار العربية للنشر والتوزيع،2005،ص72.

[2] - عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الالكترونية وإطارها القانوني، ط2 ، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي،2004،ص42.

[3] - عبد الفتاح بيومي حجازي، مرجع سابق، ص43.

كل منها حاسب آلي أو أكثر يخدم هذه الأقسام قد يكون أحدهما للشؤون المالية وأخر لشؤون الموظفين... فهذه الحواسيب يطلق عليها محطات عمل وهي مرتبطة بخط واحد مع جهاز الخادم الرئيسي ، وقد يكون لها قرص صلب للتخزين أو تعتمد في ذلك على جهاز الخادم الرئيسي وليس بالضرورة أن تكون لها القدرة على الاتصال ببعضها. والى جانب جهاز الخدمة الرئيسي ومحطات العمل هنالك ملحقات للشبكة مثل الطابعات والكاميرات ، وكذلك بطاقة التوصيل للشبكة ثم كابلات التوصيل نفسها والتي تستخدم لربط الحواسيب الآلية ببعضها البعض أو ربطها بجهاز الخادم ، ولهذه الكابلات أنواع عديدة كالكوابل المحورية والكوابل الضوئية.

3/- **نظم تشغيل الشبكات:** network operating systems(nos) :وهي المكون الرئيسي الثاني للشبكات إلى جانب المكونات المادية hard ware وذلك أن نظم التشغيل هي المسؤولة عن إدارة الحاسب الآلي والملحقات الخاصة به ، أما نظم التشغيل الشبكات فهي المسؤولة عن إدارة موارد الشبكة من بيانات ومعلومات وأوامر وذلك من خلال ربط مجموعة المستخدمين عن طريق إتاحة عملية اتصال كل منهم بالآخر [1]. وبناءا على ما سبق فان الحكومة الالكترونية تقوم على إمكانيات مادية كالحواسيب وملحقاتها والشبكات وإمكانيات غير مادية كنظم تشغيل الشبكات والبرمجيات وكلها تشكل الفضاء الرقمي للحكومة الالكترونية.

- **المطلب الثاني: متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية.**

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

1 -التخطيط الاستراتيجي والذي يتضمن تحديد رؤية واضحة لمشروع الحكومة الالكترونية من حيث الدور والأهداف.

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

3 -تكوين البنية التحتية المعلوماتية عن طريق تجهيزات الحاسب الآلي وأنظمة المعلومات.

4 -تهيئة النظم والتشريعات

5 -تحقيق الأمن والتوثيق المعلوماتي.

[1] - عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح، مرجع سابق، ص44.

6 –ينشر المعرفة المعلوماتية بين أفراد المجتمع لتمكينهم من التعامل مع التقنيات الرقمية المعلوماتية الحديثة بما يخدم مصالحهم المتعددة[1].

من خلال ما سبق فان تحقيق الحكومة الالكترونية يتطلب رصد إستراتيجية واضحة تتبناها الدولة تتوفر من خلالها البيئة التي تستنبت فيها الحكومة الالكترونية من الناحية القانونية والتقنية والإدارية والبشرية.

– المطلب الثالث: مجالات الحكومة الالكترونية.

في بناء الحكومة الالكترونية يؤخذ في الحسبان كل ما تمارسه الحكومة في العالم الحقيقي سواء في علاقاتها بالجمهور أو علاقة مؤسساتها بعضها ببعض أو علاقاتها بجهات الأعمال الداخلية والخارجية[2].

تتوزع أنشطة الحكومة الالكترونية على ثلاث مجالات رئيسية هي:

1 –**علاقة الحكومة بالمواطنين governement– to citizen**:

إن أهم مبررات ظهور الحكومة الالكترونية هو تطوير علاقات الحكومة مع المواطنين وتحسين خدماتها العامة المقدمة لهم ونقل هذه الخدمات إلى شبكة الانترنت وأنماط التكنولوجيا الرقمية الأخرى.

2 –**علاقة الحكومة بالحكومة governement to governement**:

يوجد حجم من البيانات والمعلومات والوثائق والأموال التي تتنقل عبر مؤسسات وهيئات ووكالات الحكومة ، لذلك تتجه التطبيقات الحديثة إلى تقليص الأوراق والوثائق الرسمية لتخفيض الروتين الإداري والتكاليف وتسريع وقت الانجاز ومن ثم زيادة كفاءة أداء الإدارات العامة.

3 –**علاقة الحكومة بالأعمال governement to business** :

تتفاعل الحكومة مع قطاع الأعمال من خلال طرق ووسائل متعددة ترتبط بأدوارها ومساحة تأثير أجهزتها الإدارية والتنفيذية . فالحكومة تقوم بدور المخطط ، المنظم ، المبادر، المشرع والحامي ، المحفز لمبادرات أفراد المجتمع على صعيد التجارة والأعمال والأنشطة الاجتماعية والثقافية المختلفة [3].

وتمثل الحكومة الالكترونية فرصة لتقديم مساهمة كبيرة في التنمية الاقتصادية من خلال مساعدة الشركات على خفض تكاليف التشغيل في التعامل مع الحكومة والوصول الفوري للمعلومات الحكومية.

[1] - نورة بنت ناصر الهزاني، مرجع سابق،ص40.
[2] - عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص98.
[3] - Hugo glle gos ,e- governement ; definitions ;benefits, developement , exemples,sen on 7/03/2020.

- المطلب الرابع: أنواع الحكومة الالكترونية.

حسب التقرير السنوي للمنظمة العربية للتنمية الإدارية عام 2005 تم تصنيف الحكومة الالكترونية على نوعين:

1 -تصنيف الحكومة الالكترونية على أساس مدى التفاعل المواطن مع خدماتها المقدمة على الانترنت أو ما يعرف بالتصنيف التفاعلي interactivity بمعنى هل يقدم الموقع مجرد بيانات عن إجراءات الخدمة ، أم يقدم نماذج تقديم الخدمة ، أم يقدم الخدمة بالكامل.

2 -تصنيف على أساس الخدمة من والى حيث يعتمد التقسيم على نوع الخدمة التي يقدمها الموقع وبالتحديد لمن؟ ويمكن الإشارة إلى أربع أنواع من الخدمات للمستفيدين : - من الحكومة إلى المواطن.-من الحكومة إلى إدارة الأعمال .- من الحكومة إلى الموظفين.- من الحكومة إلى الحكومة[1].

المبحث الثالث: الحكومة الالكترونية المراحل والتحديات.

مشروع الحكومة الالكترونية كغيره من المشاريع يمر في تطبيقه بعدة مراحل متعاقبة وتجاوز أي مرحلة يمكن أن يعرض المشروع للفشل.

- المطلب الأول: مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية.

هناك مراحل متعاقبة لتحول الحكومة التقليدية إلى حكومة الكترونية ، وطبقا لهذه المراحل ترتقي الحكومات شيئا فشيئا حتى تصل لمرحلة الحكومة الالكترونية ، والتي تعتبر تطويرا للحكومة التقليدية ، ولا يمكن للحكومات التقليدية القفز عبر هذه المراحل أو اختزالها دون المرور بها الواحدة تلو الأخرى[2].

وعلى هذا الأساس تنضج الحكومة وفق المراحل التالية:

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

المرحلة الثانية : يتم التفاعل والتواصل بين الحكومة وجمهور المتعاملين على أساس أن الحكومة للمواطنين ومؤسسات الأعمال ، مع توفير تطبيقات عديدة لهم وفي هذه المرحلة يطرح الأفراد الأسئلة عبر البريد الالكتروني، ويستخدمون محركات البحث المتاحة وينزلون النماذج والاستمارات والوثائق مما يوفر الوقت ويقلل التكلفة المصاحبة لهذه الأعمال.

[1] - الحكومة الالكترونية ، متاحwww.shared.com ، تاريخ الاطلاع2020/01/25 .
[2] - ريتشارد هيكس ، الحكومة الالكترونية من البيروقراطية إلى الالكتروقراطية، مجلة خلاصات، العدد215، أكتوبر2003 .

المرحلة الثالثة : في هذه المرحلة يمكن عمل التصرفات أو المعاملات الكاملة وإمدادها للجمهور عن بعد دون الذهاب إلى المكتب المعين ومن أمثلة ذلك توفر الخدمات على الشبكة كنموذج ضريبة الممتلكات وتحديد الإجازات والتصويت على الشبكة... وتعتبر هذه المرحلة معقدة بسبب قضايا الأمن والسرية والخصوصية ، وفي هذه المرحلة يكون التوقيع الالكتروني أو الرقمي ضروري لمساعدة نقل الخدمات والمعاملات قانونيا.

المرحلة الرابعة : تحدث عند تكامل نظم المعلومات وتمكين جمهور المتعاملين من المواطنين ومؤسسات الأعمال من الحصول على الخدمات من خلال بوابة افتراضية تمثل أحد نقاط الاتصال المثلى . والإشكالية في الوصول إلى هذا الغرض ترتبط بالجانب السلوكي للعمل الحكومي، وهنا يجب أن يعمل موظفو الحكومة في الإدارات بطريقة مشتركة تتسم بالسلاسة وتخفيض الكلفة وتزيد في الكفاءة وترضي العملاء من المواطنين ومؤسسات الأعمال والمنظمات المتعامل معها[1].

	التكامل	التنفيذ	التفاعل	
	Integrate تكامل العمليات الداخلية مع الخارجية سلاسل التوريد وإدارة علاقات الزبائن	Transact تنفيذ الأعمال على شبكة الواب	interact في موقع الواب	Publish نشر المعلومات على شبكة الويب

الشكل رقم (01) يوضح مراحل الانتقال إلى الحكومة الالكترونية. المصدر سعد غالب ياسين ، مرجع سابق، ص225.

[1] - سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد السابع، ص314.

– المطلب الثاني: الحكومة الالكترونية وإشكالية مجتمع المعلومات.

نحن نعيش بحق في عصر انفجار المعلومات والمعرفة وتوالدها وتراكمها تعجز القدرات الإنسانية المتاحة على ضبطها والإلمام بها . وتحول العالم إلى قرية صغيرة ، وعلى هذا الأساس يعتقد (توفلر) أن حضارة اليوم اليوم والمستقبل هي حضارة الموجة الثالثة والتي تستند إلى المعلومات كمادة أولية أساسية لها ، وهي المادة التي لايمكن أن تنفذ بسبب ما تتضمنه من خيال . لقد استطاعت تكنولوجيا المعلومات الحديثة أن تخلق اقتصاد المعلومات يختلف عن الاقتصاد الصناعي المتطور، كما اختلف الزراعي عن الصناعي في الماضي . لقد انبثق من ثورة المعلومات والمعرفة والعالم الرقمي ظهور ما يعرف بمجتمع المعلومات والذي أصبحت فيه عمليات معالجة البيانات وإنتاج المعلومات وخلق القيمة المضافة من خلال هذه العملية تشكل حيزا كبيرا ومهما في النشاط الإنساني المنظم.

لقد تعددت المفاهيم حول مجتمع المعلومات ويمكن القول أن مجتمع المعلومات يرتكز أساسا على إنتاج المعلومة والحصول عليها واستغلالها في خدمة أهداف التنمية والتطوير من خلال وضع آليات وإدارة انسيابها بواسطة بنية تحتية للمعلومات وشبكات الاتصال ويمكن القول أن أهم عناصر قيام مجتمع المعلومات مبني على قيمة المعرفة وإتاحة عادلة للوصول إلى المعلومات وتنمية الإدراك البشري ومهارة استخدام تكنولوجيا المعلومات.[1]

ومن محددات مجتمع المعلومات نذكر الاستخدام اللامتناهي للمعلومات من طرف جمهور المواطنين استهلاكا وممارسة واستخدامهم للمعلومات كمورد اقتصادي[2].

ومن أهم ما تهدف إليه تطبيقات الحكومة الالكترونية هو توفير المعلومات الصحيحة لجميع شرائح المجتمع لتسهيل إجراء مختلف التعاملات الحكومية ، وعادة ما يأتي ضمان صحة المعلومات مترادفا مع ضمان أمنها ، وتعتبر حرية الوصول إلى المعلومات من القضايا المتنازع عليها في مختلف دول العالم من حيث مشاركتها لشعوبها في اتخاذ القرارات (النظام الديمقراطي والنظام الاستبدادي).

وقضية الوصول إلى المعلومات تبدأ عندما نبحث عن معلومة مهمة وذات تأثير مباشر على حياتنا ولا نستطيع الوصول إليها عن طريق الوسائل المتاحة وأن الجهات الرسمية لم تقم بنشرها ، وفي العادة تقوم الجهات الحكومية باستخدام مواقعها

[1] - هند علوي، مرجع سابق، ص 38.

[2] - عبد القادر راتول، مصطفى حداوي، الحكومة الالكترونية الآفاق والتحديات ، مداخلة بالملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، معهد العلوم الاقتصادية ، المركز الجامعي خميس مليانة.

الالكترونية على شبكة المعلومات الدولية (الانترنت) أو من خلال البوابات المركزية الالكترونية لنشر جميع المعلومات التي تعتقد أنها ذات أهمية بالنسبة للمستخدمين[1].

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

– **التوقيت:** التوقيت المناسب يعني أن تكون المعلومات في صورة صحيحة خالية من الأخطاء .

– **المرونة :** وهي مدى تهيئة المعلومات وتيسيرها من أجل تلبية الاحتياجات لكافة المستفيدين.

–**الوضوح:** المعلومات لابد أن تكون واضحة وخالية من الغموض ومتسقة فيما بينها دون تعارض أو تناقض وعرضها بشكل مناسب لاحتياجات المستفيدين.

– **قابلية المراجعة:** وهي درجة الاتفاق المكتسبة بين مختلف المستفيدين من أجل مراجعة وفحص المعلومات.

– **عدم التحيز:** وتعني غياب القصد من تغيير أو تعديل ما يؤثر في المستفيدين .

– قابلية القياس: وتعني إمكانية القياس الكمي للمعلومات الرسمية الناتجة عن نظام المعالجة ، وتستبعد من هذه الخاصية المعلومات الغير رسمية.

– **الشمول:** هو الدرجة التي يغطي بها نظام المعالجة احتياجات المستفيدين من المعلومات حيث تكون بصورة كاملة ودون تفصيل زائد ودون إيجاز يفقدها معناها.

– **إمكانية الوصول :** وهي سهولة وسرعة الحصول على المعلومات التي تشير إلى زمن استجابة النظام للخدمات المتاحة للاستخدام . والنظام الذي يعطي استجابة متوسطة ومقدارا ضخما من المعلومات بالإضافة إلى سهولة الاستخدام فمن الطبيعي أن يكون أكثر قيمة وأعلى تكلفة من النظام الذي له إمكانية وصول أقل[2].

وتعتبر الحكومة الالكترونية نظاما اقتصاديا واجتماعيا تشكل المعرفة فيه والمعلومات مصدرا أساسيا لتحقيق الرفاه والتقدم ، ويمثل فرصة للمجتمعات في النفاذ إلى المعلومات واستخدامها على النحو الصحيح لإشباع حاجات الأفراد والمجتمعات بصفة عامة ، ويوجه صوب القضاء على الاختلافات الاجتماعية والاقتصادية القائمة في المجتمعات وتحقيق الرفاه

[1] - إدارة المعلومات في الإدارة الالكترونية، متاح في http/ alshihi.blogspot.com ، تاريخ الاطلاع 2020/01/04.
[2] - محمد الطعامنة، طارق العلوش، مرجع سابق، ص 84-85

الاجتماعي وخلق الثروة والنهوض بالتنمية الاجتماعية وتعزيزها والمشاركة الديمقراطية والتنوع اللغوي وخلق الهوية الثقافية ، وفي نفس الوقت يكفل فرصا متساوية في وسائل الحصول على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها بكفاءة ونظام ، ويعتبر إدماج جميع القطاعات المعرضة للتضرر من الناحية الاجتماعية بما في ذلك المجتمعات الريفية من الأهداف ذات الأولوية ولتحقيق ذلك يتعين التغلب على الحواجز التي تعيق المشاركة مثل الأمية ونقص تدريب المستخدمين والقيود الثقافية واللغوية والشروط المفروضة على النفاذ إلى التكنولوجيا في الوقت الذي تساعد فيه على كفالة تعايش التدفق الحر للمعلومات مع احترام الحياة والملكية الخاصة والخصوصية والملكية الفردية والسرية والأمن . ومن هنا يتأكد دور الحكومة الالكترونية في الانتقال إلى مجتمع المعرفة بالتنسيق الوثيق مع القطاع الخاص والمجتمع المدني وذلك بإتباع نهج متكامل يوفر حوارا مفتوحا وتشاركيا مع المجتمع بأكمله ، فمجتمع المعرفة له طابع عالمي أيضا ومن ثم ينبغي إجراء حوار يستند إلى الاتجاهات العالمية من أجل تسهيل وتوفير المساعدة التقنية الرامية إلى بناء القدرات الوطنية والإقليمية بغية المحافظة على التعاون الإقليمي والدولي وتوطيده . كما أن تطبيق الحكومة الالكترونية في الجامعات ومؤسسات البحوث والمستشفيات والمنشات الصغيرة والمتوسطة والمدارس والبلديات وغير ذلك من المؤسسات سيكون له الأثر الكبير في الوصول إلى مجتمع المعلومات[1].

– المطلب الثالث: الحكومة التقليدية والانتقال إلى الحكومة الالكترونية.

يكمن الفرق بين الحكومات التقليدية والحكومات الالكترونية في أن الأولى تركز كل جهودها على البنية التحتية الأساسية للمجتمع الذي تعمل فيه وهي بذلك تنقل المجتمع من عصر الثورة الزراعية إلى عصر الثورة الصناعية أما الحكومات الالكترونية فإنها تركز على بناء شبكات التعاملات وهي بذلك تنقل المجتمع البشري الذي تعمل فيه من عصر ثورة الصناعات إلى عصر ثورة المعلومات والاتصالات . وهو ما يحدث في التاريخ العالمي منذ 1990 إلى الآن فالحكومة الالكترونية هي المرحلة التالية للحكومة التقليدية .

إعادة اختراع الحكومة: بدأت الكتابة عن فكرة إعادة اختراع الحكومة بصدور كتاب (إعادة اختراع الحكومة) للمؤلفين (أوسبورن)و (جايلر) عام 1992 ، وبعد أن فرضت الانترنيت نفسها وأصبحت عنصرا أساسيا في أنشطة المجتمع البشري ظهر التفكير في إعادة كتابة تاريخ إعادة اختراع الحكومة ليلاءم ظروف العصر الحالي[2].

[1] - تغريد يحي أبو سليم، أبعاد التحول نحو الحكومة الالكترونية في الدول العربية : دراسة تحليلية(رسالة ماجستير)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة الجزائر، 2005، ص 145 .

[2] - ريتشارد هيكس. مرجع سابق،ص3،4

فلم يعد السؤال المطروح كيف نعيد اختراع الحكومة الحالية لتصبح أكثر فعالية؟ وكيف تتحول الحكومة الحالية إلى حكومة الكترونية؟

وهذا يعكس تغييرا كبيرا في أدبيات الكتابة عن إعادة اختراع الحكومات ، فقد أصبح مفهوم الحكومة الالكترونية أول الشروط الأساسية للفعالية. والذي يجعل الحكومة الالكترونية أكثر فعالية:

1- زيادة سرعة التعاملات : أدى استخدام الانترنت إلى تقليل تكاليف الاتصالات التي أصبحت تتم عبر الانترنت وخدمة البريد الالكتروني (الايميل) بدلا من الوسائل التقليدية من خلال الفاكس والبريد العادي ، وتتفوق التعاملات الالكترونية على الورقية بسرعتها العالية حيث يقل فيها الأثر السلبي للعامل البشري والذي قد يتسبب في تعطيل سير الإجراءات الحكومية.

2- تقليص النفقات: أدى استخدام الانترنت إلى تقليل عدد الموظفين القائمين على حفظ ونسخ ونقل وتوزيع الأعمال الورقية الخاصة بالتعاملات، كما قلل الجهد والموارد المخصصة لكل خطوة من خطوات الإجراءات الحكومية مما أدى إلى تقليص جزء كبير من التكلفة والهدر في تعاملات الحكومة التقليدية.

3- كفاءة إدارة علاقات المواطنين: المواطنون بالنسبة للحكومة هم كالعملاء بالنسبة للقطاع الخاص ، فالمواطنون هم المستهدفون بمخرجات وخدمات الحكومة ، والحكومة الالكترونية تقدم للمواطنين ما هو أكبر من مجرد الخدمات العامة فهي تعنى بتنظيم العلاقات والتعاملات بين المواطنين لتبني الذاكرة المجتمعية للعلاقات بين المواطنين وهذا يتطلب الاحتفاظ بكم هائل من المعلومات الأرشيفية وتكنولوجيات المعلومات تمكن من استعادتها بسرعة تفوق ما يحدث في حالة ملفات المعلومات الورقية.

4- ارتفاع درجة رضا المواطنين: توفر التعاملات الالكترونية سرعة كبيرة وسهولة في إجراءات التعاملات ورفع درجة رضا المواطنين [1]. ويمر انتقال الحكومة من النظام التقليدي إلى النظام الالكتروني بثلاث مراحل:

[1] - ريتشارد هيكس، مرجع سابق، ص 3.

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

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

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

وهي حقبة السبعينات والثمانينات حيث تم فيها وضع بعض الخدمات من خلال أنظمة المعلومات على الأجهزة المختلفة وعرفت باسم أتمة بعض الخدمات حيث يحصل المواطن فيها على الخدمات من خلال أنظمة مثل تسديد فواتير الهاتف أو الكهرباء.

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

وفيها يتم تفعيل أداء الحكومة بالاتصال من خلال الفضاء الالكتروني سواء بالنسبة لأداء الموظفين لأعمالهم داخل الأقسام الإدارية المختلفة أو بالنسبة لاتصال المواطنين بهذه الإدارات حيث يتم كل ذلك من خلال الانترنت[1].

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

– المطلب الرابع: معوقات التحول إلى الحكومة الالكترونية.

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

أولا/ معوقات إدارية وتتمثل فآلاتي:

[1] - علي محمد عبد العزيز بن درويش، تطبيقات الحكومة الالكترونية ، دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي(رسالة ماجستير) ، قسم العلوم الإدارية،جامعة نا يف العربية للعلوم الأمنية 2005، ص38.

– تعقيد الإجراءات الإدارية وانعدام مرونة الهياكل التنظيمية.

– انعدام التخطيط لبرامج الحكومة الالكترونية.

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

– غياب التنسيق بين الإدارات الحكومية المختلفة.

ثانيا/ معوقات بشرية تتمثل في:

– انعدام الخبرات التكنولوجية والكفاءة العالية في تقديم الخدمات.

– عدم كفاية التدريبات اللازمة للعاملين على الأجهزة الالكترونية.

– عدم تطور طرق اختيار القائمين على الأجهزة الالكترونية.

– ضعف طرق تقديم الخدمات التي تقوم بها الكوادر البشرية ، حيث يتم تقديمها بصورة شكلية بحتة دون النظر إلى الجانب الموضوعي وهو أساس الخدمة[1].

– انعدام أو ضعف الوعي بأهمية التكنولوجيا وتطبيقاتها ، بل وتبني مواقف سلبية منها

– مقاومة الموظفين لبرامج الحكومة الالكترونية ومصدر هذه المقاومة هي الاعتقاد السائد أن هذه التكنولوجيا الحديثة ستحل محل الموظفين[2].

ثالثا/ معوقات مالية تتمثل فيما يلي:

– قلة الموارد المالية اللازمة لتوفير البنية التحتية فيما يتعلق بشراء الأجهزة والبرامج التطبيقية ومجالات تطوير الحاسبات الآلية وإنشاء المواقع وربط الشبكات.

– عدم وجود مخصصات مالية كافية لتدريب العاملين في مجال نظم المعلومات.

– ارتفاع تكاليف خدمة الصيانة لأجهزة الحاسبات الآلية ونقص عدد المتخصصين في إجراء هذه الخدمات.

[1] - عصام عبد الفتاح، مرجع سابق، ص52.

[2] -Richard schwester , examining the barriersto e-governement.seen on 11/02/2020. http/www.eieg.com.

رابعا/ معوقات فنية وقانونية تتمثل في:

1- عدم مواكبة التقدم التقني في مجال الحاسب الآلي حيث ارتفعت معدلات التغيير في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات بصورة كبيرة ، في الوقت الذي يبحث فيه الأفراد عن الاستقرار النسبي.

2- عدم اعتماد الوثائق الالكترونية كبديل عن الوثائق التقليدية في إجراء المعاملات سواء ما تعلق منها بالعقود أو توثيق الحقوق والالتزامات.

3- عدم وجود مواصفات ومعايير ثابتة لأجهزة الحاسب الآلي المستخدمة في انجاز الخدمات.

4- ازدياد حجم المخالفات والجرائم الواقعة على المعلومات منها ما يتعلق بالبريد الالكتروني ، أو سرقة بطاقة الائتمان وكذلك سرقة التوقيع الالكتروني.

5- غياب التشريعات المناسبة والواضحة التي تؤسس لمشروع الحكومة الالكترونية[1].

ننتهي مما سبق إلى وجود بعض المعوقات التي يواجهها نظام الحكومة الالكترونية وإذا ما تم تجاوز هذه المعيقات فان الحكومة الالكترونية سوف تبرز في الواقع العملي مع الأخذ فالحسبان أن التحول إلى الحكومة الالكترونية أصبح ضرورة حتمية وملحة لابديل عنها في عالمنا المعاصر.

[1] - عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص 53-54.

خلاصة الفصل الأول:

من خلال ما سبق توصلنا إلى أن الحكومة الالكترونية لم تظهر من فراغ وإنما جاءت نتيجة تطور موضوعي يمتد إلى العقود الخمسة الأخيرة أما مقدمات الحكومة الالكترونية فتتمثل في انتشار استخدام الحاسوب في أنشطة الأعمال منذ الخمسينيات والستينيات ، حيث وجدت معظم المؤسسات والمنظمات العامة أن استخدامها للحاسوب يعني الإسراع في انجاز الأعمال واختصار الجهد الوقت والموارد ومع تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال ظهرت الحكومة الالكترونية كبديل عن الحكومة التقليدية والتي أصبحت مرادفا للبيروقراطية والفساد بمختلف أشكاله.

الواقع الميداني ومن خلال تجارب العديد من الدول ولاسيما المتقدمة في تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية وتحقيق أهدافها الإستراتيجية ، فمشروع كهذا يتطلب توفير البيئة القانونية والبنية التحتية اللازمة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وإعداد الإطارات التي ستتولى متابعة المشروع وتنفيذه ، كما أن المشروع يجب أن يمر بمراحل تدريجية تمهد للانتقال من الحكومة التقليدية إلى الالكترونية. فتطبيق المشروع سواء في الدول المتقدمة أو النامية يمكن أن تعترضه العديد من التحديات والمعوقات تتعلق بالجانب المادي البشري والتقني وحتى التشريعي الإداري ، وإيجاد الحلول لهذه المشكلات يعني تجسيد ونجاح مشروع الحكومة الالكترونية وتقديم الخدمات المميزة للمواطن ومؤسسات الأعمال.

الفصل الثاني : تجربة الحكومة الالكترونية بالجزائر

* الفصل الثاني: تجربة الحكومة الالكترونية في الجزائر.

- **المبحث الأول: البرامج المعلنة لاستخدام الحكومة الالكترونية.**

لمطلب الأول: الحكومة الالكترونية في الخطاب الرسمي.

المطلب الثاني: إستراتيجية الحكومة الالكترونية في الجزائر 2009-2013.

المطلب الثالث: أهداف الحكومة الالكترونية بالجزائر.

المطلب الرابع: آليات تنفيذ برامج الحكومة الالكترونية بالجزائر.

- **المبحث الثاني: الوسائل المسخرة لتطبيق الحكومة الالكترونية.**

المطلب الأول: شبكة الانترنت والهاتف.

المطلب الثاني: التشريعات والتنظيمات.

المطلب الثالث: التطوير والتعاون.

المطلب الرابع: التكوين.

- **المبحث الثالث: بعض استخدامات الحكومة الالكترونية بالجزائر.**

المطلب الأول: خدمات الحكومة الالكترونية بقطاع البريد والاتصالات.

المطلب الثاني: خدمات الحكومة الالكترونية بقطاع الضمان الاجتماعي.

المطلب الثالث: خدمات الحكومة الالكترونية بقطاع التعليم.

المطلب الرابع: خدمات الحكومة الالكترونية بقطاع العدالة.

المطلب الخامس: بعض مشاريع الحكومة الالكترونية بالجزائر.

خلاصة الفصل .

الفصل الثاني: تجربة الحكومة الالكترونية في الجزائر.

المبحث الأول: البرامج المعلنة لاستخدام الحكومة الالكترونية.

اتجهت أهداف السياسة العامة للجزائر في السنوات الأخيرة إلى بناء مجتمع المعلومات ويظهر هذا من خلال الخطاب الرسمي للمسؤولين والبرامج التنموية الهادفة إلى تطوير قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال لتعلن في سنة 2008 عن مشروع الحكومة الالكترونية.

– المطلب الأول: الحكومة الالكترونية في الخطاب الرسمي.

من خلال تصريحات المسؤولين والدوائر الرسمية حول تكنولوجيا الإعلام والاتصال يظهر اهتمام الدوائر السياسية في الجزائر بهذه التكنولوجيات والتي هي سمة العصر الحالي وهي بمثابة المرحلة الحتمية التي يجب بلوغها.

في الوثيقة التي قدمتها الجزائر لقمة مجتمع المعلومات التي عقدت في سويسرا سنة 2003 أظهرت النوايا للولوج إلى مجتمع المعلومات " إن الجزائر تعتبر أن النفاذ إلى شبكة المعلومات يشكل شرطا أساسيا لكل تقدم سياسي واقتصادي واجتماعي... إن التوجه نحو مجتمع المعلومات يتطلب توفير بيانات قاعدية في مجال الموارد البشرية الكافية والموارد المالية الضرورية. وقد حددت الوثيقة المسؤوليات الجديدة لوزارة البريد والمواصلات والتي أصبحت تسمى وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، حيث تحدد مهامها في تدارك التأخر في مجال استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال ، وإدماج الجزائر في الاقتصاد الجديد[1].

في الخطاب الذي ألقاه رئيس الجمهورية السابق بتاريخ 2005/11/16 في القمة العالمية لمجتمع المعلومات المنعقدة بتونس سنة 2005 أكد على النقاط الواردة في وثيقة الجزائر المقدمة لمؤتمر جنيف 2003 ومنها التأكيد على الإصلاحات الاقتصادية وتحرير قطاع تكنولوجيات الإعلام والاتصال والتأكيد على الإجراءات التي اتخذت تجاه المواطنين والعملاء الاقتصاديين بهدف تشجيع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال منها مشروع (أسرتك) ومشروع الحظيرة الوطنية للإعلام الآلي بسيدي عبد الله ومشروع تزويد المدارس الجزائرية بأجهزة الكمبيوتر وإقامة الجامعة الافتراضية والشبكة المعلوماتية للتعلم عن بعد ومشروع شبكة الانترنت الحكومية.

[1] - بوخنوفة عبد الوهاب ، المدرسة التلميذ والمعلم وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، رسالة دكتوراه دولة ، قسم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر،2007،ص178.

– في الملتقى الذي نظم في 29 مارس2009 حول الحكومة الالكترونية ، الصحة الالكترونية التعليم الالكتروني والبلدية الالكترونية ، تم التأكيد على أن مشروع الحكومة الالكترونية يهدف إلى تطوير ودعم المؤسسات الإدارية والاقتصادية وتحسين مستوى معيشة المواطن من خلال استخدامه لتكنولوجيات الإعلام والاتصال كما أشار إلى أن الدولة تهدف من خلال هذا المشروع إلى تحريك الاقتصاد الوطني وجعله اقتصاد رقمي وتوفير خدمات نوعية للمؤسسات والمواطنين.

وفي تدخل السيد حاتم الحسيني مدير مجتمع المعلومات بوزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال على هامش الصالون الدولي للإعلام الآلي وتقنيات مكاتب الإعلام والاتصال (سيكوم 2010) حيث شكلت الجزائر الالكترونية 2013 وبوابة المواطن الالكتروني في محور ندوتين في المؤتمر، حيث أكد الحسيني أن الجزائر الالكترونية تتمحور حول الإدارة الالكترونية والمؤسسة الالكترونية والمواطن الالكتروني ، موضحا أن تطوير هذه المواضيع يقتضي إطارا قانونيا وتعاونا دوليا وبالخصوص الكفاءات البشرية التي تبقى كقاعدة نجاح هذه الإستراتيجية ، وأكد على تطوير الإدارة الالكترونية والتي تدورّ أساسا حول عصرنة قطاع العدالة وتعزيز نشاط الإدارات الإقليمية والمركزية إلى جانب تحسين حياة المواطنين من خلال الخدمات الالكترونية[1].

وفي إطار جلسات الاستماع التي يخصها لنشاطات مختلف القطاعات ، ترأس رئيس الجمهورية اجتماعا مصغرا خصص لتقييم قطاع تكنولوجيات الإعلام والاتصال حيث أمر الرئيس بأن تعمل اللجنة الوطنية المكلفة بالإشراف على ترقية مجتمع المعلومات والاقتصاد القائم على المعرفة على تكثيف عملها والإسراع في تنفيذ المخطط الاستراتيجي الالكتروني 2013 لفائدة المواطنين والاقتصاد الوطني.كما وجه رئيس الدولة تعليمات لحكومة بغية توحيد المسعى وثمين المؤهلات التي تتوفر عليها الجزائر في الجهود الرامية إلى ترقية تحويل التكنولوجيا والمعرفة إلى مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة ، وذكر رئيس الجمهورية أن الجزائر حاليا توقع العديد من الاتفاقيات لاقتناء أجهزة في مجال تكنولوجيات الإعلام الحديثة وستتزايد الاحتياجات خلال السنوات المقبلة مع تعميم الإعلام الآلي وتطوير الخدمة العمومية.

وفي الكلمة التي ألقاها الأمين العام لوزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال السيد محمد بعيط بمناسبة افتتاح الطبعة الرابعة عشر للصالون الدولي لتكنولوجيات المستقبل بوهران من 13 إلى 15 ماي 2013 " إن مستقبل الجزائر مرهون بالتحكم في تكنولوجيات الإعلام والاتصال ، فمسايرتها للتطور الذي يشهده العالم لن يتأتى إلا بتقليص الفجوة الرقمية بيننا وبين الدول المتطورة بتوفير الوسائل المادية والبشرية التي توصلنا إلى مجتمع مبني على المعرفة."ولبلوغ هذه الغاية لابد أن

[1] - مرجع سابق،ص178.

تكون الانطلاقة من المدرسة باعتبارها اللبنة الأولى لتلقين المعارف ونقلها للأجيال الصاعدة بوسائل ومناهج حديثة ، فإيمانا منا بدور المدرسة في التأسيس لمجتمع متفتح على مختلف الفضاءات الفكرية والعلمية، سطرنا برنامج الجزائر الالكترونية ندعم من خلاله قطاع التربية الوطنية عن طريق وضع أسس البنى التحتية وتدعيمها بشبكة تسمح بالانتقال من التنظيم الحالي للتكوين الكلاسيكي إلى تنظيم يرتكز أساسا على الرقمنة ، ونقصد به ذلك الذي يعتمد في أساسه على إشراك الأسرة التربوية من معلمين ومختصين وأولياء من أجل دمج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تطوير التعليم وصناعة المحتوى وإعداد أجيال المستقبل القادرة على مواكبة مجتمع المعلومات الذي نطمح إليه، يتطلب إدراج تكنولوجيات الإعلام والاتصال في مختلف الأطوار التعليمية[1].

- المطلب الثاني: إستراتيجية الجزائر الالكترونية 2009-2013.

يعرف بمشروع الجزائر الالكترونية ، الذي تم إطلاقه من خلال وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال والذي تم التشاور فيه مع المؤسسات والإدارات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين العموميين والخواص والجامعات ومراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيات الإعلام والاتصال ، إذ شارك أكثر من ثلاثمائة شخص في طرح الأفكار ومناقشتها خلال ستة أشهر [2].

وتم اعتماد هذه الخطة منى خلال تقييم وضعية قطاع تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الجزائر حسب نص الوثيقة على عدة مؤشرات هي : مؤشر الجدوى والنفاذ الرقمي والتحضير الالكتروني ومؤشر نشر تكنولوجيات الإعلام والاتصال ، وخلصت النتائج إلى تصنيف الجزائر ضمن البلدان ذات النتائج المتوسطة مقارنة بما هو مسجل في الدول المتقدمة ، وهذا ما استدعى التوجه إلى رسم إستراتيجية وطنية لإنشاء الحكومة الالكترونية[3].

وتتضمن وثيقة المشروع مجموعة من المحاور تحدد الأهداف الرئيسية والخاصة لبناء الحكومة الالكترونية ، كما رصدت مجموعة من الآليات لتنفيذها.

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

[1] - كلمة الأمين العام لوزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال ، الصالون الدولي لتكنولوجيات المستقبل (siftech).
[2] - عبد القادر بلعربي ، لعرج مجاهد نسيمه، أمغير فاطمة الزهراء ، تحديات التحول إلى الحكومة الالكترونية في الجزائر، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الدولي الخامس ، الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، ص7.
[3] - عبد القادر بلعربي وآخرون، مرجع سابق، ص8.

1- تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية.

2- تسريع استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الشركات.

3- تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

4- دفع تطوير الاقتصاد الرسمي.

5- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة.

6- تطوير الكفاءات البشرية وتدعيم البحث والابتكار

7- ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني وتدعيم آليات التقييم والمتابعة.

8- تثمين التعاون الدولي بالإضافة إلى الإجراءات التنظيمية والموارد المالية.

- **المطلب الثالث: أهداف الحكومة الالكترونية بالجزائر.**

* الأهداف : بينت وثيقة مشروع الجزائر الالكترونية مجموعة من الأهداف الرئيسية هي كالتالي:

1- عصرنة الإدارة بإدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتقريبها من المواطن .

2- دعم القطاع الاقتصادي بإدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

3- تعميم النفاذ إلى الانترنت وتوفير الظروف الملائمة لتطوير صناعة تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

4- انجاز منشات الاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة المؤمنة وذات نوعية عالية.

6- وضع برنامج يمنح الأولوية للتكوين العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيا الإعلام.

7- تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة إلى مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال عن طريق تكثيف نشاط البحث والتطوير والإبداع.

8- تهيئة الإطار التشريعي والتنظيمي للحكومة الالكترونية.

9- التحسيس بأهمية تكنولوجيات الإعلام والاتصال ودورها في تحسين نوعية معيشة المواطن في التنمية الاجتماعية والاقتصادية للبلد.

10- الاستفادة من التجارب الدولية في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

11- تحديد مؤشرات المتابعة والتقييم ووضع تنظيم مؤسساتي منسجم يتمحور حول ثلاث مستويات: التوجيه، التنسيق، المتابعة.

13- تحديد مصادر و أجهزة التمويل وعملية التقدير والتقييم.[1]

- المطلب الرابع: آليات تنفيذ برامج الحكومة الالكترونية بالجزائر.

يأتي برنامج الحكومة ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تتبناها الحكومة الجزائرية لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة وتتمثل برامج التنفيذ في :

- برنامج تطوير التشريعات: والذي يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الالكترونية وتطوير التشريعات القائمة.

- برنامج تطوير البنية المالية: يعمل البرنامج على تطوير المؤسسات ماليا لتصبح أكثر مرونة.

- برنامج التطوير الإداري التنفيذي: ويشمل تطوير أساليب في الجهات المقرر استخدامها للمعاملات الالكترونية.

- برنامج التطوير الفني: يركز هذا البرنامج على استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات والقدرات اللازمة لانجاز المشروع ، كما يهتم بتحسين الكفاءة التشغيلية والتي تتضمن استخدام أحدث الأجهزة والمعدات وأنظمة قواعد البيانات وتحديث البنية الأساسية للاتصالات والمعلومات .

- برنامج تنمية الإطارات البشرية: من خلال العمل على تطوير فكر القيادات الحكومية بما يتلاءم مع مفهوم الحكومة الالكترونية ، وإعداد خطة مناسبة لتدريب فرق العمل التي يتم تكوينها من جميع الجهات الحكومية التي تشارك في مشروع الحكومة الالكترونية بهدف القدرة على إدارته.

- برنامج الإعلام والتوعية: يتم من خلال البرنامج إعداد خطة تعرف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي، وكيفية الاستفادة من مشروع الحكومة الالكترونية . إن تحديد الإستراتيجية والرؤية الواضحة يعد من أهم متطلبات الحكومة

[1] - عبد القادر بلعربي، مرجع سابق، ص 09.

الالكترونية لأنها تحدد الأهداف بدقة والآليات المتبعة في تنفيذ البرامج والآجال المخصصة لتطبيقها . فالمتفحص لمشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر يلاحظ بأنه مشروع متكامل يحتاج إلى إرادة سياسية كبرى واعتمادات مالية ضخمة لتجسيده على أرض الواقع.

- المبحث الثاني: الوسائل المسخرة لتطبيق الحكومة الالكترونية.

- المطلب الأول: شبكة الانترنت والهاتف.

01- **شبكة الانترنت :** ارتبطت الجزائر بشبكة الانترنت في شهر مارس 1994 عن طريق مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني (cerist) التابع لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي ، والذي كان دوره آنذاك العمل على إقامة شبكة وطنية وربطها بشبكات دولية ووطنية ، وقدر عدد الهيئات المشتركة في الانترنت سنة 1996 بحوالي 190 هيئة ليصل عددها سنة 1999 إلى 800 هيئة منها 100 في القطاع الجامعي و 50 في القطاع الطبي و 500 في القطاع الاقتصادي و 150 في القطاعات الأخرى ، وبعد صدور المرسوم التنفيذي 98-257 بتاريخ 25 أوت 1998 والمعدل بمرسوم تنفيذي يحمل رقم 307-200 بتاريخ 14 أكتوبر 2000 والذي يحدد شروط وكيفيات وضع استغلال خدمة الانترنت مما أدى إلى ظهور مزودين جدد خواص وعموميين إلى جانب مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني مما أدى إلى زيادة مستخدمي الشبكة وقد وصل عدد الرخص الممنوحة للخواص عبر القطر الجزائري إلى 65 رخصة حتى نهاية 2002 . وأعلنت وكالة الأنباء الجزائرية في تقرير نشرته في أكتوبر 2008 أن السوق الجزائرية في قطاع الاتصالات شهدت طفرة غير مسبوقة خلال عام واحد مقارنة بالأرقام السابقة المتاحة،وأن عدد مستخدمي شبكة الانترنت قد بلغ 4.2 مليون في جويلية 2008 ، في حين بلغ من يستخدم الانترنت عالي السرعة (adsl) حوالي مليون .

أما مؤشرات التدفق السريع فمع نهاية 2010 قدر عدد المشتركين بالتدفق السريع 470 مليون مشترك ، والى غاية 2014 أحصت اتصالات الجزائر 05 مليون مشترك في الهاتف الثابت.و 14 مليون في الهاتف النقال و 03 مليون خط ادياسال.

02- **شبكات الهاتف النقال :** كما ساهمت شبكات الهاتف النقال أو ما يعرف بالمتعاملين الثلاثة بدور محوري في نشر تكنولوجيا الإعلام والاتصال من خلال عروضها التنافسية فيما بينها وهي:

- **شركة موبيليس** : وهي أول شركة للهاتف المحمول تأسست سنة 2003 كفرع للمؤسسة العمومية اتصالات الجزائر بلغ عدد مشتركيها أكثر من عشر ملايين مشترك.

وشركة جيزي تابعة لمجمع فيمبلكوم وعادت بعدها للحكومة الجزائرية وهي ثاني متعامل تاريخيا بحصة سوق تقارب 65 بالمائة.وكذلك شركة أوريدو والتي تحصلت على رخصة الاستغلال بالجزائر في 02 ديسمبر 2003 بعد تقديم عرض مالي قدر ب421 مليون دولار وهي تابعة لشركة كيوتل القطرية فلقد اقترحت عروضا وخدمات مبتكرة ذات جودة وبمعايير عالية . وحسب سلطة ضبط البريد والاتصالات السلكية الجزائرية فانه تم تسجيل ارتفاع محسوس في المشتركين خلال السنوات الأخيرة وبلغت نسبة الاشتراك 95 بالمائة من سكان البلاد في خدمات المتعاملين الثلاثة للهاتف النقال. [1] أما المشاكل المرتبطة بالتذبذب في التزود بالانترنت حسب رأي الوزارة تعود إلى نوعية الشبكة المستعملة والمصنوعة من النحاس [2]. والتي هي عرضة للإتلاف والنهب وعرج الرئيس المدير العام لاتصالات الجزائر عن ظاهرة سرقة الكوابل النحاسية التي تسبب خسائر كبيرة للشركة ، والتي سيتم القضاء عليها تدريجيا بتعميم الألياف البصرية .

3- **التجهيزات والبرامج :** يستعمل الإعلام الآلي على نطاق واسع في الإدارات والمؤسسات الخاصة والعمومية وقد عرف عدد المسوقين للحاسوب عدد كبير وقدرت عدد الحواسيب المستوردة أواخر 2018 ب خمسين ألف حاسوب ، وظهرت عدة شركات متخصصة في تسويق أجهزة الإعلام الآلي وملحقاتها ومنها من تقدم خدمة ما بعد البيع.وهنا يجب التطرق إلى سعر الحاسوب الذي وصل سعره إلى أضعاف مضاعفة من معدل الدخل الشهري ، فلا تزال تكلفة الوصول إلى التكنولوجيات الحديثة من طرف المواطن المتوسط الدخل تمثل عبئا عليه.أما بالنسبة لبرامج الحاسوب فبالرغم من وجود كفاءات بشرية عالية فلا يعرف هذا المجال تطورا إلا في بعض المحاولات ، فهذه الطاقة مستغلة جزئيا مما دفعها إلى الهجرة نحو الخارج وتبقى عملية قرصنة البرامج أهم العوائق التي تقف أمام تطوير برامج الحاسوب حيث أن معظم البرامج المستعملة في الجزائر هي نتيجة لعملية القرصنة[3].

وفي إطار تعميم استعمال الحاسوب شرعت الجزائر في برنامج:

* **أسرتي 1 :** ويعد من المبادرات الايجابية لتعميم المعلوماتية في المجتمع ، حيث يهدف لتمكين كل أسرة جزائرية من الحصول على حاسب ويعد كوسيلة لرفع معدل وصول المجتمع لشبكة المعلومات العالمية ، ولكن بعدها شهدت العملية

[1] - واقع تكنولوجيات الإعلام والاتصال، جريدة الشعب اليومية، مارس 2016.
[2] - الرئيس المدير العام لاتصالات الجزائر ، عدم رضا الزبون اليوم سيجعله يلجأ للمنافس غدا، متاح في www.elkhabar.com /http ، تاريخ النشر : 2017/04/11
[3] - مصطفاوي الطيب، بونيف محمد الأمين، خدمات التوظيف الالكتروني، نموذج لتقييم مواقع التوظيف بالجزائر متاح فيwww.docstoc.com /http ، تاريخ النشر 2017/04/24.

تعثرا لأسباب تتعلق بتمويل العملية من طرف البنوك وكذا لطابعه التجاري، لان مثل هكذا مبادرات يفترض فيها دعما من طرف الدولة[1].

* **برنامج أسرتي 2:** ويهدف هذا المشروع إلى ربط كل المؤسسات التربوية بالتكنولوجيات الحديثة وتزويد الأساتذة بأجهزة كمبيوتر محمولة والربط بالانترنيت بالتقسيط من خلال اتفاقية بين وزارة التربية ووزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال لإعادة إحياء المشروع.

- المطلب الثاني: التشريعات والتنظيمات.

حاول المشرع الجزائري في العديد من النصوص القانونية مسايرة التطور الحاصل في مجال تكنولوجيات الاتصال بهدف بناء مجتمع المعرفة من خلال سن العديد من القوانين والتي تدخل ضمن الآليات التي تؤسس لفكرة الحكومة الالكترونية ونذكر منها:

1- **قوانين تنظيمية** – المرسوم التنفيذي رقم 98-275 المؤرخ في 25 اوت 1998 [2]. والذي يضبط شروط وكيفيات ممارسة خدمات الانترنت وقد ألغى المرسوم احتكار الدولة لقطاع الانترنت.

- **القانون 03-2000** والذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والذي يكرس الفصل بين وظائف المتعامل البريدي ومتعامل الاتصالات ، فإعادة هيكلة وزارة البريد والمواصلات سمح بميلاد الجزائر للاتصالات وبريد الجزائر وتحديد سلطة ضبط مستقلة للتكفل بمنح الرخص للقطاع الخاص سواء المتعلقة بالهاتف النقال أو الثابت والترخيص لموزعي خدمة الانترنت[3].

- **التوقيع الالكتروني:** اعتمد المشرع الجزائري عليه في نص المادة 327/02 من المدني الجزائري والمعدلة بالقانون 05-10 والتي تنص على أن يعتمد بالتوقيع الالكتروني وفق الشروط المذكورة في المادة 323 مكرر وذلك من أجل إضفاء الحجية على المحررات الالكترونية ، القانون 05-10 المعدل والمتمم للأمر 75-58 المتضمن القانون المدني.

[1] - عبيدلي عبد الرحمن ، المعلوماتية وتكنولوجيات الاتصال في الجزائر: حالة ولاية قسنطينة، المديرية الولائية للبريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال بقسنطينة،2009،ص33.

[2] -الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، مرسوم تنفيذي رقم 98-257 المؤرخ في 25 أوت 1998 ، المتعلق بضبط وشروط وكيفيات اقامة خدمات الانترنت، الجريدة الرسمية، العدد36،ص05.

[3] - بن عبد ربه امنه، الجزائر في عصر المعلومات سنة 2003، حصيلة وأفاق ، رسالة ماجيستير، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر، 2005-2006 ، ص55.

3- **التصديق الالكتروني:** حددت ممارسة نشاط مقدمي خدمات التصديق الالكتروني بموجب المرسوم التنفيذي 07-162 وهو الأمر الذي يتطلب الحصول على ترخيص تمنحه سلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية وهذا الترخيص يكون مرفق بدفتر شروط الذي يحدد حقوق وواجبات مؤدي الخدمة.

4- **الدفع الالكتروني :** تضمن القانون الجزائري مواد تتعلق بأنظمة الدفع الالكتروني ففي سنة 2005 بدأ الاعتراف بوسائل الدفع الالكتروني.

- المطلب الثالث: التطوير والتعاون.

كانت الجزائر في سبعينيات من القرن الماضي تحتل مكانة مقبولة مقارنة مع الدول المتقدمة فيما يخص تكنولوجيا المعلومات، حيث كانت 25 بالمائة من ميزانية الدول كانت موجهة لهياكل التكوين في كل المستويات منها الإعلام الآلي فالأزمة التي مرت بها الجزائر في الثمانينات والتسعينات أدت إلى التراجع في جميع القطاعات ومنها تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ومع ارتفاع سعر البترول في بداية الألفية وحدوث الانتعاش الاقتصادي وتحرير السوق وتشجيع الاستثمار ، وفي سبة 2000 تمت المصادقة على القانون المتعلق بالبريد والمواصلات وإنهاء احتكار الدولة لقطاع الاتصالات وإنشاء سلطة ضبط[1].

أولا/ جهود البحث والتطوير في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

1- إنشاء مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني(سيريست): يعتبر مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني المزود الأول والرئيسي للشبكة في الجزائر وقد أنشأ بموجب المرسوم 85-56 بتاريخ 15 مارس 1985 ويجمل مسؤولية ترقية استعمال المعلومات العلمية في البلاد واستفاد من تجهيزات الربط بالانترنت وتكفل بربط أكثر من 130 مؤسسة بالشبكة شملت الجامعات والمعاهد والمستشفيات[2].

2- إنشاء الوكالة الوطنية للحظائر التكنولوجية : أنشئت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 04-91 الصادر في 24 مارس 1991 تحت وصاية وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، وهي هيئة ذات طابع صناعي وتجاري مقرها في الحظيرة التكنولوجية بسيدي عبد الله ، وتعمل على ترقية الحظائر التكنولوجية وخلق انسجام بين المؤسسات الوطنية للتعليم العالي

[1]- بن عيد ربه آمنه، مرجع سابق ،ص 35.
[2] - بومايلة حفيظة ، علاقة الانترنت كتكنولوجيا حديثة للاتصال والمعلومات بالتنمية في دول العالم الثالث ، الجزائر، رسالة ماجيستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2007.

ودعم الإمكانيات لتطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال والمساهمة في التطور الاقتصادي والاجتماعي والإشراف على بناء الحظائر التكنولوجية[1].تعتبر مدينة الحظائر التكنولوجية بسيدي عبد الله قطبا تكنولوجيا واقتصاديا بالرغم من أن قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال يمثل رقم ضعيف من الدخل العام الوطني.

3- إنشاء الوكالة الفضائية وإطلاق الأقمار الصناعية الجزائرية: في جانفي2002 تم إنشاء الوكالة الفضائية الجزائرية وفي نوفمبر تم إطلاق القمر الصناعي "ألسات" ووضعه في مساره وهو مخصص لاستشعار الأرض عن بعد ، وفي 2004 تم إبرام اتفاقية بين الجزائر وروسيا حول التعاون والتعامل في مجال التكنولوجيات الفضائية وتطبيقاتها.وبعد تدشينه من طرف رئيس الجمهورية السابق عبد العزيز بوتفليقة شدد على إطلاق القمر الصناعي الخاص بالاتصالات " الكوم سات" لتأمين الاستقلالية الوطنية في هذا المجال.كما تم عرض نماذج من الصور من القمر الصناعي فحسب مسؤولي الوكالة الفضائية فالقمر الصناعي أرسل مئات آلاف من الصور العالية الدقة[2].

ثانيا: التعاون الدولي.

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

1- مبادرة eur medis: والتي شرع فيها منذ سنة 2000 من طرف اللجنة الأوروبية وشاركت فيها الجزائر عن طريق cerist وقبل حوالي 26 مشروع جهوي من طرف اللجنة الأوروبية للتمويل ، وشاركت حوالي 25 مؤسسة جزائرية منها التعليم عن بعد والطب وشبكات المعلومات الجهوية [3].وسخر البرنامج الإقليمي موازنة بقيمة خمسة ملايين أورو لدعم التعاون بين أوروبا والبلدان المتوسطية في مجال مجتمع المعلومات ومن النشاطات: - 20 مشروع نموذجي تعتمد على تكنولوجيات المعلومات في العديد من القطاعات كالتعليم وشبكات الرعاية الصحية والصناعة والتراث الثقافي.

- تم إنشاء العديد من الشبكات : ترابط المعاهد المتوسطية ، ترابط معاهد التعليم العالي، شبكة تظم 15 مركزا من مراكز ابن سينا للمعرفة ، شبكة التعليم المفتوح عن بعد، المركز الأورومتوسطي للإعلام حول السياحة الثقافية[4].

[1] - الوكالة الوطنية للحظائر التكنولوجية، متاح في http/ www.elmouwatin.dz ، تاريخ النشر 2010/03/18.
[2] - تكنولوجيا الإعلام والاتصال في نمو مستمر ، بوابة المواطن، تاريخ النشر 2017/03/03.
[3] - بن عبد ربه آمنه، مرجع سابق ، ص 105.
[4] - يوميديس، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، متاح في http/www.enpi.info.eu ، تاريخ النشر: 2016/11/12 .

2- مركز التعاون sittdec:

South investement trodex technology data exchange center

والتي أنشئت من طرف مجموعة الخمسة عشر (G15) لتطوير الوصول إلى المعلومة الاقتصادية.

3- التعاون مع كوريا : بمشاركة المركز الكوري للانترنت ويشمل التعاون في التكوين في ميدان التكنولوجيات الحديثة للاتصالات .

4- مشروع ابن سينا، الجامعة الافتراضية المتوسطية : وهو مشروع أورومتوسطي برعاية منظمة اليونسكو بالتعاون مع الاتحاد الأوروبي ويهدف إلى تطوير وتوسيع التعليم عن بعد في منطقة حوض المتوسط باستخدام شبكة الانترنت وانضمت إليه الجزائر ممثلة في جامعة التكوين المتواصل[1].

- المطلب الرابع: التكوين.

تهدف السياسة العامة للدولة من خلال مشروع الحكومة الالكترونية إلى التحكم في تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتدريب المواطنين في هذا المجال، وكانت البداية منذ سنة 2009 من خلال عقد شراكة بين وزارتي التكوين المهني والتمهين ووزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال من خلالها يتم برمجة أيام دراسية يخضع فيها المتربصون لبرنامج إعدادي حول الحكومة الالكترونية، وكانت متاحة لكل فئات المجتمع لمدة خمسة عشر يوما على المستوى الوطني، تهدف المبادرة إلى بلورة فكرة الحكومة الالكترونية للمواطن الجزائري[2].

من جانبها شرعت وزارة التربية الوطنية في تدريب المكونين والأساتذة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية ، فتم تخصيص دورات تدريبية للمؤطرين قصد ضمان سير المشروع ، والتدريب على محو الأمية المعلوماتية وبداياتها كانت حصة كل أسبوع لكل هيئة تدريس في المراحل الثلاثة بالإضافة إلى الطاقم الإداري. وتم أيضا إطلاق برنامج دولي لتطوير الكفاءات التكنولوجية لفائدة 400 طالب عمل بالعاصمة من طرف ميكروسوفت الجزائر في إطار شراكة مع الوكالة الوطنية للتشغيل والكونفيدرالية الجزائرية لأرباب العمل.

[1] - بن عبد ربه امنه، مرجع سابق، ص 105.

[2] - وزارة التكوين المهني والتعليم المهنيين ،"المواطن الرقمي"،http/www.mfep.gov.dz ، تاريخ النشر2013/04/12.

كما استضافت الجزائر العديد من المؤتمرات والندوات العالمية والمحلية والتي تدخل ضمن إطار برنامج الحكومة الالكتروني نذكر منها:

– مؤتمر حول التصديق الالكتروني عقد بالجزائر تحت رعاية الاتحاد الأوروبي للاتصالات .

– المؤتمر الدولي حول التعليم الرقمي حيث استعرض الدراسات الحديثة في هذا السياق وإمكانية تطبيقه على الصعيد الوطني ، حيث فتح نقاش حول التعليم الرقمي ودوره في تحسين جودة التعليم والتكوين ورفع الوعي بالتعليم الالكتروني لدى العاملين في قطاع التعليم بمختلف أطواره[1].

بالإضافة إلى عدة برامج تكوينية تهدف إلى ترقية الثقافة الرقمية وتحسين إدخال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال داخل المؤسسة الوطنية.

– المبحث الثاني: بعض استخدامات الحكومة الالكترونية بالجزائر.

تهدف الحكومة الالكترونية في مراحل التطبيق الأولى إلى تقديم المعلومات الهامة للمواطنين من خلال نشرها على المواقع الحكومية إلى جانب تقديم بعض الخدمات عن بعد بهدف ضمان السرعة والجودة وقلة التكاليف...

كخدمة التعليم والخدمات الأكاديمية وخدمات الأعمال والضرائب ووسائل الدفع والأمن والرعاية الصحية والخدمات المالية والنقل . وفي إطار سياسة الدولة الهادفة للتغيير ومواكبة التطورات الحاصلة ، شرعت الجزائر في تطبيق بعض خدمات الحكومة الالكترونية والتي مست العديد من القطاعات.

– المطلب الأول: خدمات الحكومة الالكترونية بقطاع البريد والمواصلات.

يقدم قطاع البريد والمواصلات العديد من الخدمات عن بعد للمستفيدين منها، وعلى الرغم من الصعوبات المطروحة فانه يسعى إلى تطويرها ومن أبرز الخدمات:

1– **الحوالة الالكترونية:** وتستخدم لتحويل الأموال لشخص أخر ليس له حساب fonds electronique de transfert وهذه الخدمة متوفرة في كل مكاتب البريد الجزائري المرتبطة بالشبكة.

[1] - الملتقى الدولي حول التعليم الرقمي ، الواقع والآفاق، متاح في http/www.tawasul.com ، تاريخ الاطلاع: 2020/03/07.

2- **السحب الآلي للأموال** : باستعمال بطاقة السحب عن طريق الصراف الآلي وتستعمل في الشبابيك بالمكاتب وهي محمية برقم سري وتعمل على كل أجهزة الصراف الآلي في الجزائر ،إلا أن سقف السحب اليومي لا يجب أن يتعدى 50 ألف دينار في كل عملية.

3- **الحساب الجاري عن بعد** : الاطلاع على الرصيد عبر مكالمة هاتفية للرقم 1530 من هاتف ثابت أو موبيليس وطلب دفتر الصكوك عبر مكالمة هاتفية لنفس الرقم[1].

3-1- خدمة eccp .

1 – الاطلاع على الرصيد عبر الانترنت، طلب دفتر الصكوك عبر الانترنت .

2- تحويل الأموال عبر واسترن يونيون western union تقوم هذه الخدمة على مساعدة الأجانب والمهاجرين على تحويل الأموال من والى داخل الوطن وخارجه.

- المطلب الثاني: خدمات الحكومة الالكترونية بقطاع الضمان الاجتماعي.

في إطار إصلاح منظومة الضمان الاجتماعي وعصرنة الإدارة وتبسيط إجراءات الخدمة ، شرعت وزارة الضمان الاجتماعي في استعمال نظام البطاقة الالكترونية وهي:

بطاقة الشفاء والتي بدأ العمل بها سنة 2007 ففي البداية مست فئات معينة كالمتقاعدين والأشخاص الذين يعانون من أمراض مزمنة ، ليتم تعميمها بعد ذلك بهدف توفير نظام الدفع من قبل الغير للأدوية لفائدة جميع المؤمنين اجتماعيا ، حيث أصبح بالإمكان تقديم بطاقة الشفاء مرفوقة بوصفة طبية للاستفادة من نظام الدفع من قبل الغير للحصول على الأدوية لهم شخصيا أو لذوي الحقوق وذلك على مستوى أي صيدلية متعاقدة مع الضمان الاجتماعي [2]. وتكمن أهميتها:
- تشخص وتحدد هوية ذوي الحقوق ،- الحصول على الحقوق المؤمن اجتماعيا وذوي الحقوق من الخدمات التي يقوم بها الضمان الاجتماعي.

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

[1] - الموسوعة الاقتصادية وعلوم التسيير، جميع الخدمات التي يقدمها بريد الجزائر، متاح في http/iqtisad.blogspot.com/algerie poste.html ، تاريخ الاطلاع: 2020/04/30.
[2] - انطلاق توسيع بطاقة الشفاء، "جريدة الخبر اليومي، تاريخ النشر 2013/02/02.

- المطلب الثالث: خدمات الحكومة الالكترونية بقطاع التعليم.

انطلاقا من أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال ودورها في تطوير البحث التعليم والبحث العلمي هناك توجه لتطوير الخدمات المقدمة للأساتذة والطلبة من خلال الربط بين العديد من الجامعات، كما تم توظيف شبكة الانترنت في مؤسسات التعليم العالي في العديد من المجالات، حيث تتوفر العديد من المخابر ومراكز البحث والجامعات على التغطية الكاملة بالشبكة وهذا لمواكبة التطورات التقنية والتكنولوجية الحاصلة.هذا الربط أدى إلى دمقرطة المعلومات سواء في الحصول عليها أو توصيلها في الزمن الحقيقي [1]. وبصفة تفاعلية من خلال إمكانية الحصول على كل أنواع المعلومات: علمية ، تقنية، متخصصة على أي شكل كان من الدعائم: مواجيز،مناشير،تقارير البحوث، مجلات على الواب،ملتقيات متوفرة عبر المواقع الوطنية والأجنبية والتواصل مع النظراء عبر العالم. مع إمكانية التنسيق وتبادل المعلومات ونتائج البحوث والمشاركة في الحوارات العلمية عن طريق حلقات النقاش عبر الشبكات الافتراضية.

لقد طور سيريست (cerist) عدة أنماط من الشبكات (محلية، شبكات خاصة لكل قطاع وهذا عبر شبكة الانترانت أو عبر شبكة arn ومن بين أبرز مشاريع الخدمات الالكترونية بقطاع التعليم العالي:

1- **مشروع (arn):** وهو أكبر مشاريع التعليم العالي والبحث العلمي الهدف منه توفير الهياكل القاعدية والأدوات التكنولوجية اللازمة لكل العناصر الفاعلة في القطاع (مسؤولين، أساتذة، باحثين، طلبة..) قصد التكفل باحتياجاتهم بالنسبة للاتصال والإعلام والمعلومات العلمية والتقنية.

2- **مشروع التعليم عن بعد:** ويتمثل في تزويد كل المؤسسات الجامعية بتجهيزات التحاضر عن بعد التي تسمح بالتفاعل المباشر بالصوت والصورة.

3- **مشروع المكتبة الافتراضية:** والهدف منه إنشاء سياسة وطنية لنشر المعلومات العلمية والتقنية في ميدان العلوم الاجتماعية والإنسانية ، مهمتها اكتساب المعلومات والوثائق العلمية حسب الاحتياجات وذلك بطريقة موضوعية ومشتركة ودمج التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال لإنتاج ونشر واستيراد المعلومات.

ومن المشاريع المتعلقة بالهياكل القاعدية للتنظيم:

[1] - عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجيستير، جامعة منتوري قسنطينة ،2013 ، ص144.

1- **الحصول على المعلومات العالمية** : أكثر من 30 مركز للمعطيات المرجعية النصية (bases donneés) متوفرة في مركز cerist تسمح وبشكل يومي للاستجابة لطلبات واحتياجات تخص البحوث البيبليوغرافية والحصول على الوثائق الابتدائية (مقالات علمية، مذكرات..) من طرف المستعملين من الطلبة الأساتذة والباحثين ، كما وضعت ميكانيزمات للحصول على الوثائق الغير متوفرة في عين المكان عن طريق اتفاقيات مع منظمات دولية ك british libary و insit .

2- **أرشيف الوثائق الوطني** : أدت جهود cerist إلى هيكلة المعلومات المتخصصة في التعليم العالي والبحث العلمي فتم تجميعها ودخلت في التراث الوطني المعلوماتي والذي ساهم في إثراء المخزون العالمي للمعلومات التي يمكن الوصول إليها عبر الانترنت هي دليل وطني للدوريات والمذكرات ، المكتبة الوطنية ، قاعدة المشاريع للبحث (المشاريع التي هي في طور الانجاز) ، مركز الأدب العالمي المتعلق بالجزائر ، بطاقة الأشرطة الوطنية. هذه الخزانات نبهت المختصين إلى مشكلة كيفية معالجة المعلومات حسب المقاييس الدولية فتم استحداث المراكز الجهوية للتوثيق وتحديث المكتبات بفضل برنامج " سنجاب" وهو برنامج كمبيوتر وضع بهدف تقديم أداة ذات مقاييس عالمية للمكتبات الجامعية [1]. كما تقدم الجامعة خدمات التسجيل عن بعد لصالح الطلبة الجدد الناجحين في شهادة البكالوريا ، والذي يمكنهم من التسجيل الأولي عبر الشبكة بعد الاطلاع على نتائجهم وفي المرحلة الثانية من العملية يمكنهم الاطلاع على نتائج التوجيه وتأكيد عملية التسجيل والطعون.

ثانيا/ قطاع التربية الوطنية:

في إطار إصلاح المنظومة التربوية تم الشروع في إدخال العديد من الإصلاحات التي تتماشى مع سياسة الدولة الهادفة إلى بناء مجتمع المعلومات في الجزائر، حيث تم تزويد المؤسسات التربوية بأجهزة الإعلام الآلي وربطها بالانترنت وتخصيص حصص للتلاميذ في الإعلام الآلي في الطور المتوسط والثانوي.

كما استفاد أكثر من 600 معلم من تكوين للحصول على الشهادة الدولية لقيادة الحاسوب (icdl) فضلا عن العديد من الورشات التكوينية التي تهدف في مجملها إلى التحسيس بأهمية تعميم استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال وشرعت الوزارة أيضا في تقديم بعض الخدمات عن بعد لصالح التلاميذ أوجزها فيما يلي:

- التسجيل في شهادة البكالوريا عبر موقع الوزارة.

- الاطلاع على نتائج البكالوريا وشهادة التعليم المتوسط عبر شبكة الانترنت وشبكة موبيليس.

[1] - بن عبد ربه آمنه، مرجع سابق، ص 104.

– الديوان الوطني للتعليم عن بعد يقدم بعض الخدمات الالكترونية كالتسجيل بالمركز وسحب الاستمارات وتقديم الاستفسارات ، كما تتيح للمسجلين خدمة تحميل الدروس والامتحانات الخاصة بالديوان الوطني للتعليم عن بعد.

وحول أهمية توظيف التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في التعليم أشارت دراسة مسحية لليونسكو بعد مراجعة أكثر من تسعين دراسة من بلدان مختلفة حول دور الانترنت في التعليم ، إلى أن هذه التكنولوجيا تؤثر بشكل ايجابي على دافعية الطلبة نحو التعليم وتزيد من تعلمهم الذاتي وتحسن من مهارات الاتصال ومن مهارات الكتابة لديهم[1].

– التعليم الالكتروني بالجزائر:

أطلقت مؤسسة "أيباد" ما يسمى بالمدرسة الرقمية المخصصة لتلاميذ المتوسط والثانوي من خلال وضع برنامج خاص على شبكة الانترنت موجه في بداياته للمقبلين على شهادة البكالوريا وشهادة التعليم المتوسط، وقد أطلق على هذه المدرسة اسم "تربيتك" وهي عبارة عن فضاء بيداغوجي افتراضي أو مساحة للتعلم عن بعد.هذا الفضاء من شأنه أن يسمح للمؤسسة التربوية بتفضيلها للإعلام الآلي وتكنولوجيات الاتصال أن تسير المدرسة في ظروف جيدة وتعمق التعليم والتكوين من خلال الدخول في نظام جديد لتوجيه الدروس والامتحانات للتلاميذ ، وتكون إضافية عما يقدم في الأقسام. كما استحثت نفس المؤسسة في نفس البرنامج "تربيتك" مدرسة افتراضية تسمح للتلاميذ من داخل المدارس الرسمية أو خارجها بالتسجيل فيها وتساعدهم في التحضير للامتحانات ، والدروس المقدمة في هذه المدرسة الافتراضية مطابقة للبرنامج الرسمي حققت من خلالها نتائج ايجابية كما يقول المشرفون على البرنامج من الأولياء والتلاميذ الذين تمكنوا من رفع المستوى. ويمكن لأي تلميذ الدخول إلى موقع "تربيتك" ويسجل فيه حيث يجد مجموعة من الدروس في الطوري الثانوي والمتوسط يستطيع التلميذ من خلالها الاتصال بأستاذ المادة على الموقع ليحصل على شروحات. كما يمكن للأولياء الاطلاع عبر الشبكة على كل ما يخص أبنائهم كتوقيت الدروس والغيابات ومستوى التلميذ من خلال النقاط المتحصل عليها والملاحظات. يستطيع الأستاذ داخل برنامج " بيتك" من مكتبه الاطلاع على قائمة التلاميذ والدروس .فأهداف البرنامج هي استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال وضمان الاستعمال الجاد والنافع للانترنيت والإعلام الآلي في الوسط المدرسي، وضمان التواصل الدائم بين المدرسة الأساتذة والأولياء.

[1]- هادي مشعان ربيع، تكنولوجيا التعليم المعاصر(الحاسوب والانترنت) ، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 163.

– المطلب الرابع: خدمات الحكومة الالكترونية بقطاع العدالة.

في إطار برنامج إصلاح وعصرنة قطاع العدل تم إحداث العديد من التغييرات الهادفة إلى تطوير القطاع وتحسين الخدمات المقدمة للمواطن ومن بين هاته الإجراءات.:

– إنشاء المركز الوطني للسوابق العدلية الهدف الرئيسي منه إعداد ومنح البطاقة رقم 03 لصحيفة السوابق العدلية بسرعة وفعالية ، حيث يسهل عملية الطلب ويمكن سحب صحيفة السوابق العدلية في بضع ساعات وفي أي مكان من الوطن، أما بالنسبة للجهات المتعاونة حيث يمكنها الحصول على المعلومة مباشرة من المحكمة.

أما بالنسبة للجهات القضائية نفسها حيث يساعد المركز على المعالجة السريعة والفعالة لملفات المساجين من طرف قاضي التحقيق أو وكيل الجمهورية كحالة اتخاذ قرار الإفراج المؤقت والحجز تحت النظر[1].

فكانت البداية سنة 2011 حيث أصبح كل مواطن جزائري يتمتع بكامل حقوقه المدنية طلب إصدار شهادة السوابق العدلية رقم 03 الكترونيا بتعبئة النموذج الموجود على الموقع كما أصبح بإمكان أفراد الجالية الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج الحصول على شهادة السوابق العدلية في ظرف زمني قصير جدا على مستوى قنصلية الجزائر بالبلد الذي يتواجد فيه. كما تم فتح نافذة تسمح لكل متقاض من الاطلاع على مآل قضيته من خلال اسم المستخدم وكلمة المرور الصادرتين من الجهة القضائية المجدولة لقضيته، كما تم فتح شباك الكتروني على مستوى كل الجهات القضائية يسمح بإعطاء كل المعلومات عن القضايا المسجلة في وقت قياسي كما يمكن أيضا من استقبال المواطنين والمحامين وفئة ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال تخصيص فضاءات لكل فئة.

– المطلب الخامس: بعض مشاريع الحكومة الالكترونية بالجزائر.

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

1– مشروع البلدية الالكترونية : من مشاريع الحكومة الالكترونية رقمنة مصلحة الحالة المدنية وإنشاء تطبيق على الواب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري من عقود ووثائق الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية وحفظها ليتم استرجاعها لاحقا سواء بهدف الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية

[1] - وزارة العدل الجزائرية http/ arabic.mjustice.dz ، تاريخ النشر2015/03/22.

، ومن أجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ الكترونية على شبكة الانترنت لوثائق وعقود الحالة المدنية للتمكين من الطباعة أو الحفظ[1].

ودشنت أول بلدية الكترونية بالجزائر يوم 14 مارس 2011 بالمقر الفرعي الإداري 500 سكن ببلدية باتنة وأصدرت أول شهادة ميلاد في بضع ثوان على مستوى الشباك الالكتروني، وهي تقنية تجسد أيضا إمكانية إعداد وتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية دون أن يضطر المواطن للتنقل وتم تمديد العملية بعدها لعدة وثائق أخرى.

2- مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين:

حيث أعلنت وزارة الداخلية والجماعات المحلية عن هذا المشروع في 28 ديسمبر 2011 حيث تم إطلاق المرحلة الأولى بإصدار جواز السفر البيومتري الالكتروني بداية جانفي 2012 على مستوى 47 دائرة بعواصم الولايات والانطلاقة بالمقاطعة الإدارية لحسين داي بالعاصمة وتعيين هذه الدوائر كمواقع نموذجية للشروع في هذه العملية والتي عممت على جميع المقاطعات والدوائر. ويهدف المشروع إلى عصرنة وثائق الهوية والسفر، حيث تكون بطاقة التعريف الوطنية البيومترية والالكترونية وثيقة مؤمنة وذات شكل أكثر مرونة تضمن للمواطن القيام بمختلف الإجراءات اليومية، أما جواز السفر وثيقة سفر مؤمنة قابلة للقراءة الآلية وفق معايير المنظمة الدولية للطيران المدني.

3- مشروع الصحة الالكترونية: نظرا لأهمية استعمال التكنولوجيا الحديثة في المجال الطبي وبهدف النفاذ إلى المعلومات الطبية ومصادر المحتوى الملائمة للظروف المحلية اهتمت الجزائر بهذا الجانب من خلال إنشاء قواعد معطيات وطنية للخدمة الطبية ومنظومة عصرية في المجال الصحي نذكر منها:

- نظام يسهر على الوقاية الوبائية: الطب عن بعد الذي أصبح ضرورة ملحة بهدف فك العزلة على المناطق المحرومة من الأطباء المختصين، والتكوين المتواصل عن بعد والاتصال بمختلف أشكاله كتحويل الملفات والرسائل .

هذه المشاريع حسب الوزارة الوصية أعطت ديناميكية كبيرة لاستعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال داخل المستشفيات حيث أصبح من الممكن مراقبة الموارد البشرية ، الميزانية، الأدوية، بالإضافة إلى تسيير التجهيزات الطبية والمؤسسات التابعة لقطاع الصحة ومن هنا جاءت فكرة " صحة الجزائر" والتي مرت بمراحل.

[1] - بوهيني شهرزاد، " البلدية الالكترونية بالعربية ضمن الحكومة الالكترونية" ، مركز تنمية التكنولوجيات المتقدمة ، الجزائر ، متاح في: http/ www.csla.dz/ mils/index/.php.com ، تاريخ الاطلاع: 2020/03/05.

وفي غضون سنة 2018 عملت وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات على إطلاق مشروع جديد وإستراتيجية وطنية للصحة الالكترونية وهذا بالتنسيق مع المنظمة العالمية للصحة التي سترافق تجسيد المشروع وهذا لمسايرة التطور الحاصل في المجال الطبي. على غرار ما عرفه القطاع من رقمنة مثل التطبيب والتكوين عن بعد والعمل على تطوير قاعدة البيانات للمساعدة على توصيل المعلومات لكل الفاعلين في القطاع في وقت وجيز بما يساعد على وضع برامج وقائية تساهم في تحسين صحة المواطن، وهذا لا يأتي إلا من خلال توفير الوسائل والموارد البشرية المؤهلة وتنظيم دورات مستمرة للتكوين بغية المرافقة الفعالة.

4- مشروع السجل التجاري الالكتروني:

هي عملية جديدة جاءت لعصرنة وتنظيم السجل التجاري من خلال استبدال النماذج القديمة لمستخرجات السجل بأخرى جديدة تحمل الرمز الالكتروني وهذا ما يسمح بحماية وتأمين السجل من التلاعبات والتزوير، السجل الالكتروني يحمل رمز مشفر والرمز تقنية الكترونية تساعد في المراقبة، وهناك تطبيق الكتروني يحمل يمكن استعماله في العملية.

وأكد وزير التجارة إلى ضرورة اللجوء إلى استعمال السجل التجاري الالكتروني حتى تتمكن مصالح الوزارة من التحكم في تأطير وعصرنة عملية الرقابة الاقتصادية ومتابعة السوق وضبطه لإضفاء الشفافية في التعامل.

وكانت وزارة التجارة بالتعاون مع وزارة البريد والمواصلات قد استحثت تقنية الرقابة الالكترونية المتنقلة للسجلات التجارية عن طريق لوحة المطابقة الالكترونية التي تمكن أعوان المراقبة من الكشف عن هوية صاحب السجل التجاري.

خلاصة الفصل:

من أجل مواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال على الصعيد الدولي وما أحدثته من تغيرات في جميع الميادين السياسية الاقتصادية والإدارية، اتجهت أهداف السياسة العامة للجزائر منذ سنة 2009 إلى الاهتمام بتكنولوجيات الإعلام والاتصال حيث استحدثت وزارة خاصة بهذا القطاع، كما خصصت اعتمادات مالية كبرى لقطاع البحث والتطوير والتكوين وشرعت معظم الإدارات في حوسبة أعماله الإدارية والربط بشبكة الانترنت وشرعت العديد منها في تقديم بعض الخدمات الالكترونية للمواطنين، كما أن الاهتمام بتكنولوجيا الإعلام والاتصال والحكومة الالكترونية كان حاضرا في الخطاب الرسمي في عديد الملتقيات الدولية والوطنية والتي تعكس الاهتمام ببناء مجتمع المعلومات في الجزائر والذي رصدت له أهداف كبرى حددتها إستراتيجية الجزائر الالكترونية ولعل أبرز هاته المشاريع نجد بعض الخدمات عن بعد كقطاع العدالة والتعليم والبريد... ومن خلال العديد من المشاريع مثل البلدية الالكترونية والصحة الالكترونية والتعليم الالكتروني. يسعى هذا المشروع إلى تقريب الإدارة من المواطن بهدف تيسير الخدمة المقدمة وخفض التكاليف، فواقع الحكومة الالكترونية في الجزائر يثبت وجود العديد من العقبات التي يجب تداركها.

الفصل الثالث: تقييم استخدامات الحكومة الالكترونية في المجالات المستهدفة.

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

- المبحث الأول: أثر التحول نحو الخدمة العامة الالكترونية.

- المطلب الأول: بالنسبة للمواطن.

- المطلب الثاني: بالنسبة لقطاع الأعمال.

- المطلب الثالث: بالنسبة للمؤسسات العمومية.

- المبحث الثاني: معوقات الحكومة الالكترونية بالجزائر.

- المطلب الأول: المعوقات الإدارية.

- المطلب الثاني: المعوقات المادية.

- المطلب الثالث: المعوقات البشرية.

- المطلب الرابع: المعوقات التشريعية.

المبحث الثالث: الحكومة الالكترونية بالجزائر(رؤية مستقبلية).

- المطلب الأول: التخطيط للحكومة الالكترونية.

- المطلب الثاني: الإرادة السياسية.

- المطلب الثالث: التكوين والتوعية.

- المطلب الرابع: الاستثمار في تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

- المطلب الخامس: التشريع والأمن الالكتروني.

خلاصة الفصل.

-الفصل الثالث: تقييم استخدامات الحكومة الالكترونية في المجالات المستهدفة

-المبحث الأول: اثر التحول نحو الخدمة العامة الالكترونية.

على الرغم من تأخر تطبيقات الحكومة الالكترونية في الجزائر بالمقارنة مع التجارب العالمية ونظيراتها في الدول العربية، إلا أن الخدمات المقدمة على قلتها بدأت آثارها تنعكس على المواطنين وقطاع الأعمال ومؤسسات الدولة وفيما يلي بعض النتائج لاستخدامات الحكومة الالكترونية في المجالات المستهدفة .

- المطلب الأول: بالنسبة للمواطن.

من الركائز وعلى غرار العديد من دول العالم أطلقت بوابتها الالكترونية رسميا في أوت 2010 تحت اسم "بوابة المواطن"elmouwatin.dz والتي تقوم وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال بالإشراف عليها، والتي تهدف إلى تقريب الإدارة من المواطن وإضفاء الشفافية والمرونة والتسهيلات على الإدارة والمواطن على حد سواء.

تتكون البوابة من محتوى متنوع مثل الدلائل والنصوص القانونية والخدمات، كما تنشر دوريا معلومات متعلقة بالإجراءات المتخذة والمعلن عنها من قبل السلطات العمومية ويندرج هذا في إطار برنامج الجزائر الالكترونية الذي يهدف إلى تعجيل استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية وكذا تقوم بنشر معلومات مبسطة حول النصوص القانونية المتعلقة بالمواطن لتمكينه من الاطلاع بشكل منتظم على الأحكام التنظيمية التي تسمح له بالتعرف على حقوقه وواجباته.

* خدمات عن بعد: تقدم بوابة المواطن مجموعة من الخدمات عن بعد منها:

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

- صحيفة السوابق العدلية: تقدم هذه الخدمة طلب صحيفة السوابق العدلية (رقم 03).

- مراجعة الحساب البريد الجاري: إمكانية الاطلاع على رصيد الحساب الجاري عن طريق تقديم الرقم السري.

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

– الانترنت والهاتف: توفر هذه الخدمة للمتصفح إمكانية الاطلاع على فاتورة الهاتف الثابت والهاتف والنقال.

كما توفر بوابة المواطن مجموعة من الخدمات كأخبار الفلاحة والسفارات والمطارات والبنوك والتأمينات والمراكز الاستشفائية الجامعية والمؤسسات والوزارات عن طريق تقديم المعلومات وروابط مهمة للمؤسسات، كما تتوفر البوابة على شريط خاص بأحوال الطقس للولايات، وخدمة استطلاع الرأي مثل سبر الآراء حول استخدام بطاقة الشفاء[1].

يعد إطلاق الجزائر لبوابة المواطن في حد ذاته انجازا مهما في مشروع الحكومة الالكترونية، لكن هذا الموقع مازال يحتاج إلى تطوير لكي يكون في مستوى تطلعات المواطن ، وفي التقرير الصادر عن إدارة الشؤون الاجتماعية والاقتصادية التابع للأمم المتحدة عام 2018 حول مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية احتلت الجزائر فيه المرتبة 12 عربيا و 130 عالميا بالمقارنة مع تقرير 2016 التي احتلت فيه الجزائر المرتبة 150 عالميا .

2– تقييم الخدمات المقدمة للمواطن:

من خلال دراسة شملت جميع مستعملي خدمات مؤسسة بريد الجزائر المالكين لحسابات بريدية بولاية الاغواط، اعتمدت الدراسة على أسلوب الاستقصاء من خلال استمارة أسئلة موجهة للزبائن المالكين لحسابات بريدية تهدف الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات الالكترونية المقدمة من خلال موقع المؤسسة.وأظهرت النتائج أن أغلب المستجوبين يرغبون في استعمال الخدمات الالكترونية ، أما البعد الأمني فقد أظهر تقييما ضعيفا وهذا راجع إلى طبيعة ثقة الزبون تجاه التعاملات الالكترونية بصفة عامة[2].

وتوصلت الدراسة إلى أن أكثر الخدمات الالكترونية طلبا هي معرفة الرصيد والخدمة المأمول فيها هي التحويل الالكتروني، وعرفت استعمال واسع عبر الصرافات الآلية ونقص في مشكل الأعطال الذي كان يطرح سابقا بالإضافة إلى ارتفاع المبلغ المقدم في حدود خمسين ألف دينار جزائري بعدما كان عشرين ألف دينار ومن جهة خففت الضغط على مراكز الدفع وخدمة السحب على مدار الأربع وعشرين ساعة.

[1] - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، بوابة المواطن،www.elmouwatin.dz .

[2] - طواهير عبد الجليل، الهواري جمال، محاولة قياس رضا الزبون على جودة الخدمات الالكترونية ، دراسة حالة موقع ويب مؤسسة بريد الجزائر، مجلة أداء المؤسسات الاقتصادية بالجزائر، العدد2013/02، ص 100-104.

- المطلب الثاني: بالنسبة لقطاع الأعمال .

لقد أدى ظهور المجتمعات الالكترونية إلى ظهور الشركات الالكترونية والتجارة الالكترونية اللتان حققتا مكاسب كبيرة في القطاع الخاص [1]. وتمكن الحكومة الالكترونية من خلال خصائصها الرقمية المتعددة التخصصات مؤسسات الأعمال بمختلف أنواعها من الوصول إلى الأسواق المتعددة، وجمع المعلومات الضرورية حولها وإمكانية القيام بالمقابل بعمليات الترويج والتوزيع وإبرام الصفقات وتحصيل المستحقات[2].

- التجارة الالكترونية بالجزائر:

تعرف التجارة الالكترونية بالجزائر تأخرا واضحا بالمقارنة مع بعض الدول العربية التي قطعت شوطا مهما في هذا المجال والأسباب التي أدت إلى عدم انتشارها أوجزها فيما يلي:

- قلة مستعملي الانترنت بسبب انتشار الأمية من جهة وتكلفة استعمالها من جهة أخرى .

- ضعف البنية التحتية للانترنت والبطء في الخدمة.

- عدم مواكبة المصارف الجزائرية للتطورات الحديثة فيما يخص وسائل الدفع الالكتروني مما يعرقلها.

- غياب التوعية حول أهمية التجارة الالكترونية بالنسبة للأفراد والمؤسسات[3].

هذا ما يجعل المتعاملين يفقدون الحماس عندما تواجههم عوائق مثل، نوعية الارتباط ونوعية الخدمة الهاتفية والاشتراك بالانترنت والأكثر من ذلك ضعف القوانين المتعلقة بالتجارة الالكترونية في الجزائر[4].

وفيما يتعلق بالتجارة الالكترونية قد لا ترد إحصائيات دقيقة عن حجمها ونموها في الجزائر، لكن ملامحها تظهر في بعض المواقع الالكترونية منها موقع "واد كنيس" ouedkniss.com" الذي يقدم خدمات عديدة تتمثل في تصميم المواقع بأنواعها واستضافة أي موقع في خوادم قوية وتوفير فرص الإعلان المجاني لأي صنف من أنواع السلع والخدمات، كما يوفر مساحات اشهارية لمختلف الشركات ويتيح بعض الروابط للمؤسسات.

[1] - الحكومة الالكترونية، متاح في http/ar.wikipedia.org ، تاريخ النشر، 2017/05 .
[2] - محمد خثيري، رضوان انساعد، الأعمال الالكترونية في الدول العربية، واقع وآفاق ، ورقة مقدمة للملتقى الوطني حول الاقتصاد الرقمي، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، ص7 .
[3] - محمد خثيري، رضوان انساعد، مرجع سابق، ص 15 .
[4] -abdelkader benarbia,impact des technologies de l'information sur le developement economique,alger,decembre 2010.

– **موقع أشريلي echrily** : وهو موقع يضمن خدمة التسوق الالكتروني المباشر بتوصيل مختلف الحاجيات إلى المواطن داخل بيته والذي بدأ خدمته النموذجية في ولاية الجزائر إلى أن يتم تعميمه على مختلف ولايات الوطن، الموقع يقوم على طريقة التواصل المباشر مع الزبائن عبر الانترنت وتوصيل الحاجيات عبر شبكة توزيع في جميع بلديات العاصمة حيث يكون التسليم خلال 24 ساعة بالنسبة للزبائن المسجلين في قاعدة البيانات المتواجدة على الموقع، ويعرف الموقع إقبالا من قبل العائلات العاصمية والتي تسكن في أحياء بعيدة عن المساحات التجارية.

وبالرغم من التأخر الحاصل في هذا المجال، لابد من الإشارة إلى بعض المجهودات المتعددة الرامية إلى إدماج تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الاقتصاد من خلال مشروع cyber park sidi abdallah كقطب متخصص في دمج هذه التكنولوجيا في الاتصال والتبادل وان كانت آثاره على الاقتصاد محدودة . كما تجدر الإشارة إلى بعض المبادرات المهمة مثل مشاركة الجزائر في المستشفى الافتراضي الأورومتوسطي وبطاقة الخصم والائتمان ومشروع السداد الالكتروني، والبطاقة الذكية التي تعرف انتشارا لمرونة الاستخدام[1].

– **المطلب الثالث: بالنسبة للمؤسسات العمومية.**

في إطار الإصلاحات الشاملة التي باشرتها الجزائر، أخذت التكنولوجيا الحديثة في إطار الإصلاحات حيزا كبيرا في اهتمامات الدولة حيث أدى ذلك إلى طرح العديد من المعلومات المتعلقة بمختلف الدوائر الحكومية عبر مواقع الواب. كما تنصيب شبكة حكومية داخلية intranet وهي نظام شامل يتضمن مجموعة من الوسائل الحديثة للاتصال على مستوى الحكومات العالمية.

كما شرعت العديد من المؤسسات العمومية في التعاون من خلال الربط بشبكات الانترانت، فعلى مستوى قطاع العدالة منذ 2005 تم تزويد القطاع بممول الدخول إلى عالم الانترنت ذات النوعية الرفيعة خاصة بالقطاع (أرضية الانترنت isp) تلبي الأهداف الخاصة بالإدارة والهيئات القضائية وكل مؤسسة معينة، تسمح له بإنشاء وبتسيير ذاتي لاتصالاته الالكترونية وتعميم الوصول إلى المعلومة لكل موظفي العدالة، وتم استحداث موقع الكتروني يرمي إلى إعطاء معلومات قانونية إلى كل الناس. كما تم تطوير الانترانت في قطاع العدالة الموجه بالخصوص للاتصال الداخلي بين موظفي العدالة ويساعد في العمل المشترك بين مختلف المصالح.

[1] - بوشول فايزة ، قطاف ليلى ، عماري عما ، واقع الاقتصاد الجديد في العالم العربي والجزائر، جامعة سطيف ، ص07 .

وفي إطار التعاون مع اللجنة الأوروبية تم وضع شبكة قمر صناعي vsat موازاة مع الشبكة الخطية، كما تم انجاز شبكات اتصال عبر الساتل وتثبيتها على مستوى كافة الجهات القضائية والمؤسسات العقابية[1].

– أما بالنسبة لقطاع البريد فقد عرف تطورا ملحوظا بعد إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال والجدول التالي يبين مدى تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على مركز الصكوك البريدية قبل وبعد إدخال التكنولوجيا.

العناصر/السنوات	1995	1998	2003	2008	2013	2017
عدد العمليات (مليون)	97	110	130	315	400	560
الأموال المعالجة (مليار دج)	135	200	15000	24530	26000	29000
عدد الحسابات لغاية 12/31 آلاف	2900	3600	7000	11032	13001	18700
عدد الشكاوى	2000	–	–	1800	1200	700
مدة الانتظار في المركز قبل المعالجة	3 أيام	–	يومان	يومان	يوم	نصف يوم
مدة معالجة الدفع الفوري	2 سا	1 سا	1 سا	30 دقيقة	عشر دقائق	خمس دقائق

المصدر: إبراهيمي\ عمر، التأثير الاقتصادي والاجتماعي لتكنولوجيا الإعلام والاتصال داخل المؤسسات الاقتصادية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، ص 180.

من خلال الأرقام الواردة في الجدول، فإلى جانب الزيادة المسجلة في العمليات المعالجة سنويا والتحسن في الخدمات المقدمة ، ونلاحظ من خلال الجدول انخفاض عدد الشكاوى وهو ما يشهد على التحكم في النشاط والعمل. كما أن استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال ساهم في تحسين تبادل المعلومات بين الهيئات باعتبار أن مركز الصكوك البريدية يتعامل مع قطاعات أخرى في تعاملاته خصوصا فيما يتعلق بالأجور .

[1] - عصرنة العدالة: متاح http// arabic.mjustice.dz ،تاريخ النشر2013/02/12 .

– المبحث الثاني: معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر.

هناك مجموعة من التحديات التي تواجه البلدان النامية في تنفيذ برنامج الحكومة الالكترونية تتعلق بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وكذا تنمية الموارد البشرية والإستراتيجية وكذا السياسة العامة المتوخاة.

وقد حدد الكبيسي مجموعة من العقبات التي تواجه تنفيذ السياسة العامة :

– النقص في كفاءة الطاقات البشرية المؤهلة والقادرة على تنفيذ السياسات العامة وخاصة فيما يخص المشاريع العالية المستوى.

– القصور في تهيئة الأجواء النفسية والبيئية الممهدة لتنفيذ السياسات ونقص حملات التوعية والتعبئة وإحداث التغيير مما يؤدي إلى مقاومتها.

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

– كثيرا ما يتم الاهتمام والتركيز على الإجراءات وعلى الشكليات أو على الوسائل التي تستخدم في تنفيذ السياسات العامة على حساب الوقت والجهد الذي يخصص للعمليات أو الأهداف والغايات فيتم إفراغ السياسات العامة من محتواها[1].

والمعوقات التي تواجه مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر لامناص من هاته العقبات الأمر الذي يتطلب البحث عن الحلول لها داخل هذا الإطار.

لقد أفضى التقرير الأخير لمجموعة المرشدين العرب في تقييمه وتحليله لمواقع الحكومة الالكترونية ، وهذا لعدم بروز أي مؤشرات على إحراز تقدم في مجال الحكومة الالكترونية كما عرف المشروع تأخرا ملحوظا في مجال تجهيز الأعوان الاقتصاديين وغياب مضمون كافي بالرغم من رصد ميزانية ضخمة من قبل الحكومة خصوصا في الفترة الممتدة من 2010 إلى 2014 والتي قدرت بنحو 4 مليار دولار.وقد أبدى المجلس الوطني الاجتماعي والاقتصادي تحفظاته بشأن مشروع الحكومة الالكترونية الرامي لربط الاقتصاد وكافة قطاعات النشاط الاجتماعي والإداري، وعدم تحقيق مشروع الحكومة الالكترونية لغاياته في الآجال المحددة يرجع إلى عدة معيقات تتمثل فيما يلي:

[1] - عامر خضير الكبيسي، السياسات العامة مدخل لأداء وتطوير الحكومات ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة،2009،ص 164.

- المطلب الأول: المعوقات الإدارية.

1- ضعف التنسيق بين القطاعات وهو من بين المشاكل التي تعرقل سير المشروع في الجزائر كما يراه الأستاذ "إسماعيل أولبصير": هو مشكل التنسيق بين مختلف الفاعلين من هيئات عمومية وخاصة، فمشروع بهذا الحجم يتطلب تنسيقا على مستوى عال لدى السلطات العمومية التي تكون هي مركز وموق ع القرار والسلطة، ويستحيل على وزارة واحدة أن تأخذ على عاتقها مشروعا بهذا الحجم يمس كل القطاعات فالمشروع يتطلب إستراتيجية واضحة المعالم والآجال وإرادة سياسية على مستوى عال[1].

2- نقص الكفاءات: تفتقر الجزائر للموارد البشرية والمادية والخبرات التكنولوجية التي تمكنها من الانتفاع اقتصاديا من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات[2]. ويطرح مشكل هجرة الكفاءات حيث أن الجزائر من البلدان الأولى المصدرة للكفاءات.

- المطلب الثاني: المعوقات المادية.

تتعلق بالبنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وعلى الخصوص شبكة الانترنت والهاتف باعتبارها من المتطلبات الأساسية للحكومة الالكترونية، ورغم الجهود المبذولة في هذا الجانب إلا أن مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر يعاني تأخر مسجل في هذا الميدان:

- تأخر في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة لأخرى، وعليه فان الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية مع دول العالم المتقدم في هذا المجال[3].

- محدودية تدفق وانتشار الانترنت في الجزائر باعتبارها تقنية واسعة الانتشار عالميا لايزال ضعيف في الجزائر مقارنة حتى بدول الجوار.

- التعاملات المالية الالكترونية لاتزال ضعيفة رغم مرور سنوات عدة سنوات على مشروع السلطات الجزائرية تعميم التعاملات المالية الالكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية.

- عدم توفر الموارد المتاحة التي تحتاج إليها عملية التغيير والمتمثلة في الوقت، المال، الجهد، وحتى الاستعداد.

---

[1] - الأستاذ والباحث إسماعيل أولبصير ل " الجزائر نيوز" مشروع الحكومة الالكترونية حتمية اقتصادية بحاجة إلى إرادة سياسية،متاح في:http/www.djazairnews.info ، تاريخ النشر2013/02/12.

[2] - سالمي جمال، سبل اندماج الجزائر في اقتصاد المعرفة ، مجلة العلوم الإنسانية، العدد التاسع، 2006.

[3] - محمد بن عيشاوي، أثر تطبيق الحكومة الالكترونية على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث، العدد 8 ، 2010،ص 292.

– صعوبة وتعقيد إعادة هندسة العمليات المتعلقة بالحكومة الالكترونية على مستوى الأجهزة الحكومية وبالتالي التوقف عن التحقيق لنجاحات جزئية أو الاصطدام ببعض المشاكل[1].

كما أن فشل مشاريع ضخمة راهنت عليها الحكومة لولوج مجتمع المعلومات وتعزيز استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال من خلال تعميم استعمال الحاسوب والانترنت وعلى سبيل المثال لا الحصر فشل مشروع "أسرتك" حاسوب لكل عائلة بنسبة تصل إلى تسعين بالمائة على الرغم من كل ما وفرت له الدولة من إمكانيات. فهو مشروع يحتاج إلى أرضية تقوم على تحضير المواطن لاكتساب ثقافة التعامل مع النظام الرقمي كما أن اهتمام الوزارة الوصية بالجانب المالي والتجاري دون تنظيم حملات توعية تعتمد على المجتمع المدني شرع بفشل المشروع[2].

– المطلب الثالث: معوقات بشرية.

من المعلوم أن رأس المال البشري عامل مهم في نجاح مشروع الحكومة الالكترونية في أي مكان من العالم ويرى الباحث " لونق long " أن 10 % فقط من مشاريع نظم المعلومات الفاشلة يعود في الحقيقة إلى أسباب فنية وأن 90% منها يعود إلى أسباب إدارية وإنسانية[3].

ومن العقبات البشرية التي تعترض مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر مشكل الأمية والذي يعد من أبرز العقبات التي تواجه مشروع الحكومة الالكترونية حيث احتلت الجزائر المرتبة 131 من مجموع 182 دولة في مؤشر رأس المال البشري حول جاهزية الدول للحكومة الالكترونية حسب مؤشرات الأمم المتحدة.

– انعدام وضعف الوعي بأهمية التكنولوجيا وتبني مواقف سلبية منها في بعض الأحيان.

– ارتفاع كلفة استخدام الانترنت واستحواذ اللغة الانجليزية على 80% من مواقعها مع ضعف الإلمام بها.

– تدني مستوى معيشة غالبية الجزائريين وتدهور القدرة الشرائية والرعاية الصحية ومستوى التعليم، الأمر الذي يعيق الإقلاع نحو اندماج فعلي وتدريجي في الحركية الاقتصادية العالمية المتجهة في ظل العولمة المعلوماتية[4].

---

[1] - عبد المؤمن بن صغير، إشكالية تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر، متاح في:http/www.democratic.de ، تاريخ الاطلاع:2020/03/01.

[2] - محمد بن عيشاوي، مرجع سابق، ص 296.

[3] - عمر بن سعيد بن مشيط ، التحديات الإدارية والإنسانية في تطبيق الحكومة الالكترونية، إمارة منطقة عسير، كلية العلوم والحاسب الآلي، جامعة الملك خالد، ص3.

[4] - محمد بن عيشاوي، مرجع سابق، ص 293.

– المطلب الرابع: معوقات تشريعية.

تتمثل في محدودية الجانب التشريعي في الجزائر في هذا المجال على غرار ما قامت به عديد الدول، فحتى الآن لا يوجد نص قانوني يعالج مواضيع مرتبطة بحفظ المعلومات السابقة عن طريق التكنولوجيا الحديثة وطريقة التعامل معها[1]. ومن العقبات الأخرى المرتبطة بالجانب القانوني.

– نقص الثقة في عملية إجراء المعاملات والسداد عبر الانترنت وعدم انتشار التوقيع الالكتروني وكذا مصداقية الوثائق التي يتم تبادلها عبر الانترنيت لصعوبات ترتبط بالأمان والخصوصية.

وباعتبار أن القوانين من الركائز الأساسية لتأسيس وبناء مشروع الحكومة الالكترونية وتوفير الحماية ومنع القرصنة الالكترونية ، فأغلب الدول الآن تعمل على سن القوانين لمنع جرائم الحاسوب باعتبارها جرائم دولية عابرة للحدود.وعلى المستوى العربي كانت تونس أول دولة عربية تصدر قانون التجارة الالكترونية والمبادلات الالكترونية في أوت 2000 ثم تلاه قانون التجارة في دبي[2].

وذكرت المحامية زرنه فاطمة وهي خبيرة في ميدان الجريمة الالكترونية أن هذه الأخيرة تشهد تطورات سريعة وصارت قاعدة تستند إليها الجماعات الإرهابية في القيام بنشاطاتها عن بعد. وأشارت إلى أن ظاهرة الإرهاب الالكتروني والمعلوماتي بشكل عام أصبح يتجلى في عمل المجموعات على تدمير المحتويات الالكترونية للشركات والمؤسسات العمومية الاجتماعية والاقتصادية و الاستيلاء عليها أو تعطيلها إلى أقصى وقت ممكن من أجل إلحاق الضرر والمساس بتسيير المصالح العمومية[3].

وعلى الرغم من أن المشرع الجزائري اجتهد في سن العديد من القوانين التي تضبط سير عمل الحكومة الالكترونية فيما يتعلق بالتصديق الالكتروني والتوقيع الالكتروني والجريمة الالكترونية وغيرها، مازالت فئات كبيرة من المواطنين وقطاع الأعمال تعتمد على المعاملات التقليدية وهذا لانعدام الثقة في كثير من الأحيان مما يتطلب المزيد من التشريعات التي تحمي هكذا معاملات والتي تؤسس للمشروع ومن جانب آخر تكثيف حملات التوعية في هذا المجال.

---

[1] - عبد الرحمن عبيدتي، مرجع سابق، ص23.

[2] - عبده نعمان الشريف، الحكومة الالكترونية كإستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها الواقع والتحديات، حالة دول مجلس التعاون الخليجي،(رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة الجزائر،2010،ص89.

[3] - الجريمة الالكترونية تحولت إلى ظاهرة إرهاب معلوماتي (خبراء)،متاح في: www.aps.dz ،2016،تاريخ الاطلاع :2020/01/20.

- المبحث الثالث: الحكومة الالكترونية في الجزائر(رؤية مستقبلية).

على الرغم من الجهود الكبيرة التي بذلتها الجزائر من أجل بناء الحكومة الالكترونية فان هذا المشروع لم يحقق الأهداف المعلنة التي جاءت بها وثيقة الجزائر الالكترونية 2013 على أرض الواقع وهذا باعتراف القائمين على المشروع ، مما أفرز فشل السياسة العامة في هذا المجال ، وبما أن الحكومة الالكترونية أصبحت ضرورة حتمية تفرضها التطورات الحاصلة في البيئة الداخلية والخارجية وأمام العقبات التي أدت إلى تعثر السياسة السابقة في مجال الحكومة الالكترونية فانه يجب:

- المطلب الأول: التخطيط للحكومة الالكترونية .

يتطلب مشروع الحكومة الالكترونية الرؤية الواضحة والتخطيط الدقيق كما يتطلب توفير الإمكانيات المادية والبشرية وتفعيل آليات المراقبة والمتابعة من قبل القيادة السياسية العليا في إطار إستراتيجية وطنية شاملة يشارك فيها كل المنتفعين من المشروع كالمؤسسات العمومية والخاصة المواطنين والمجتمع المدني. ولأن مشروع الحكومة يتناول قضية التغيير الجذري لبناء الإدارة العامة الحكومية فان مخاطر الفشل كبيرة إذا لم توضع عملية التطوير ضمن إطار استراتيجي يأخذ مداه وفعاليته من المراحل والخطوات الجوهرية المتكاملة التي يجب أن يقطعها المشروع خلال عملية صياغة إستراتيجية الانتقال إلى الحكومة الالكترونية.

وبالنسبة للدول النامية فان الانتقال من الحكومة التقليدية إلى الالكترونية هو بمثابة تحول صعب، وبعيد كل البعد عن الانتقال الهادئ من محطة لأخرى تتطلب النظر في كثير الأمور والتعلم من الأخطاء المكلفة والمريرة.

وبما أن مشروع الحكومة الالكترونية لم يحقق أهدافه في الوقت المرجو له وباعتبار أهدافه صالحة لكل زمان.الأمر الذي يتطلب إعادة التفعيل من جديد مع إجراء عملية تقييمية شاملة وهذا لتدارك النقائص المسجلة ،وتحقيق أهداف قابلة للتحقيق على المدى القريب والمتوسط مع الأخذ بعين الاعتبار ما ستقدمه من منافع باعتبارها مدخلا للإصلاح الإداري وغيرها من المجالات الأخرى بهدف تحقيق الحكم الراشد والتنمية المستدامة.

– المطلب الثاني: الإرادة السياسية.

يتطلب برنامج الحكومة الالكترونية وجود مسؤول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع وتعم ل على تهيئة البيئة اللازمة والمناسبة ، وتتولى الإشراف على التطبيق وتقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ[1].

وحين تكون السياسة العامة تهدف إلى إدخال تغييرات جذرية وجوهرية في نمط العيش أو الخدمات المقدمة للمواطنين أو في المشاريع الكبرى فان الأمر يستلزم إنشاء وزارات جديدة أو إقامة شركات حكومية أو الاستعانة بالقطاع الخاص[2].

وفي الجزائر "اللجنة الالكترونية" هي الهيئة المكلفة بتنفيذ ومتابعة مشروع الحكومة، وإعادة بعث المشروع يتطلب تفعيل اللجنة الالكترونية ومنحها صلاحيات من أجل ضمان أعمال التنسيق بين القطاعات الأخرى التقييم والمراقبة. كل هذا يتطلب إرادة سياسية قوية وكبيرة من القيادة العليا للبلاد، باعتبار أن هذا المشروع سيؤدي إلى تغييرات جوهرية في المنظمات العامة وطبيعة نشاطاتها وعلاقتها بالمواطنين وقطاعات الأعمال على المستوى الداخلي والخارجي، خاصة وأن الجزائر في مفاوضات للانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة والشراكة والتعاون مع العديد من الدول والمنظمات على المستوى الإقليمي القاري والعالمي.

– المطلب الثالث: التكوين والتوعية.

إن قلة الوعي بأهمية التكنولوجيا يرجع إلى الثقافة السائدة وانتشار أمية الحاسوب ليس لدى جزء من المواطنين فحسب بل يمتد في بعض الأحيان إلى موظفي الإدارة مما يؤدي إلى حالة من الخوف من هاته التكنولوجيا وما تفرزه من نتائج مما يتطلب حملات التوعية والدعاية عبر وسائل الإعلام المختلفة ولاسيما التلفزيون ومواقع التواصل الاجتماعي باعتبارهم أقرب وسيلة للمواطن ، وإزالة الحواجز النفسية التي تعيق المشروع.

وفي هذا الصدد تطرق البروفيسور مليك سي محمد والذي كان يشغل مستشارا لوزير البريد والاتصال سابقا من خلال تنشيطه لمداخلة بمركز الشعب للدراسات الإستراتيجية بعنوان " الحكومة الالكترونية في الجزائر" وتحث مطولا عن دور المعلوماتية وكيفية تفعيل دور الوسائل التكنولوجية في الحياة المعيشية وكذا ضرورة تغيير الذهنيات الوطنية من أجل مسايرة

[1] - سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص202.
[2] - سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص208.

التغيرات على الساحة الوطنية والدولية بالخصوص.والتي تقتضي تقاسم المعلومة وتعميمها في وقت ضيق وبسرعة، وأكد من جهة أخرى أن نجاح مشروع الحكومة الالكترونية متوقف على مجانية الانترنيت بصفة عامة لكل فئات المجتمع[1].

وفي هذا المجال لابد أن نتعرف على بعض المبادرات في الوطن العربي وبعض دول العالم:

1- إطلاق مبادرة "التقنية للجميع" في دبي حيث تم تقسيم تلك المبادرة إلى أربعة محاور هي : التدريب الالكتروني وهي خدمة قائمة بالفعل، وتعنى بتوفير بيئة التعلم الالكتروني من دون الحاجة إلى مدرسين، والموظف الالكتروني تعنى بتدريب موظفي الحكومة على مهارات استخدام الكمبيوتر، والمواطن الرقمي التي تهدف إلى تدريب أكبر عدد ممكن من فئات المجتمع على استخدام الكمبيوتر، وأخيرا مجلة " التقنية للجميع" المهتمة بنشر الثقافة الالكترونية والتعريف بالخدمات الالكترونية وتشجيع الناس على الاستفادة منها.

2- قدمت التجربة التونسية مثالا في مجال نشر الثقافة التقنية وتشجيع استعمال الانترنت على أوسع نطاق من خلال الإجراءات التالية:

- التخفيض في أسعار اشتراكات الانترنت وتكاليف الاتصالات.

- تنظيم دورات وحلقات دراسية لتشجيع استعمال الانترنت.

- بث برامج متخصصة تثقيفية متخصصة عن طريق الإذاعة والتلفزيون.

3- مشروع gyandoot في الهند وهو استخدام الأكشاك المتنقلة وذلك باستخدام الحاسوب المتنقل مع شبكة الانترنت، فهذا المشروع يقدم الخدمات الالكترونية ويصل إلى أفقر المناطق بالهند ويقدم لهم النفاذ إلى المعلومات دون التنقل لعدة أيام من قراهم.

وفي هذا الصدد يرى الباحث " إسماعيل أولبصير " أن مشكل استعمال التكنولوجيا يعد من بين أبرز التحديات التي تواجه مشروع الحكومة الالكترونية ويضيف لطالما كنت أتساءل عن سبب عدم تدريس مادة الإعلام الآلي وتطبيقاتها في التعليم الابتدائي؟ فمن المفروض أن يتعود الطفل على استعمال الكمبيوتر الذي هو مفتاح كل التكنولوجيات[2].

[1] - سي محمد مليك، نجاح الحكومة الالكترونية متوقف على مجانية الانترنيت، مركز الشعب للدراسات، ماي 2016.
[2] - إسماعيل أولبصير، مرجع سابق، ص 130.

- المطلب الرابع: الاستثمار في تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

يعد الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال جزء من مشروع الحكومة الالكترونية، سيؤدي بالتأكيد إلى عائد في الأجل المتوسط والبعيد [1]. ويعتبر رفع وتحسين قدرة التدفق إلى درجات يمكن من خلالها ضمان انتقال المعلومة بالسرعة المطلوبة وعلى جميع المستويات التحدي الأكبر الذي يواجه مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر[2].

ومن أجل تدارك النقص المسجل في استكمال البنية التحتية يتطلب الأمر فتح المجال للاستثمار ما يؤدي إلى وجود بيئة تنافسية وتحسين الخدمة وتقليل أسعارها لتكون في متناول جميع المواطنين لاسيما ذوي الدخل المحدود وضمان المساواة في الاستفادة من خدمات الحكومة الالكترونية وإزالة جميع العراقيل التي تعيق تطوير مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

- المطلب الخامس: التشريع والأمن الالكتروني.

يعتبر الجانب القانوني والأمني من أكثر الأمور حساسية في مشروع الحكومة الالكترونية خاصة في ظل توسع الجرائم الالكترونية ، ويجب أن يكون تأمين الحكومة الالكترونية على مستوى التقدم العلمي الذي ساهم في تحول الحكومة من شكلها التقليدي إلى الالكتروني [3]. والجزائر من بين الدول المهددة بالقرصنة والجريمة الالكترونية ، فنجاح مشروع الحكومة الالكترونية مرهون بتطوير برامج الحماية والاستفادة من التجارب الدولية والخبراء في هذا الميدان.

وفي هذا الإطار يرى الخبير والمستشار في الأمن المعلوماتي "عبد الرزاق دردوري" على وضع مقاربة وطنية شاملة للوقاية من القرصنة الالكترونية وحماية المؤسسات والهيئات العمومية وأوضح أن هذه الهيئات لاينبغي أن تعتمد على مقاربات فردية ،ولكن عليها تطبيق المقاربة الشاملة التي بادرت بها السلطات العمومية من أجل مواجهة القرصنة الالكترونية بشكل فعال وناجح. ولاحظ أن الجزائر تطور مقاربة دفاعية من خلال شراء تجهيزات الحماية في حين أن المقاربة الهجومية كما أوضح تعد ضرورية لمواجهة كل التهديدات، وتكمن هذه المقاربة في إنشاء دوائر لخبراء في المجال من خلال توعية مختلف الهيئات منذ ظهور تهديد جديد أو فيروس جديد، وأضاف في هذا السياق على الجزائر أن تتكيف وذلك بالتفكير في سن قوانين وإعدادها في إطار محاربة القرصنة الالكترونية على ما يشهده العالم من تطور في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال[4]. وكذلك ضمان حماية الخصوصية للمواطنين والمستفيدين من خدمات الحكومة الالكترونية، وفك الغموض

---

[1] - سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص193.
[2] -إسماعيل أولبصير، مرجع سابق، ص 134.
[3] - عبد الفتاح بيومي حجازي ، مرجع سابق، ص11.
[4] - "خبير يدعو إلى إستراتيجية دفاعية لمواجهة التهديد الالكتروني"، متاح في www.annasaronline.com ، تاريخ النشر:2016/01/10.

الذي يكتنف المعاملات الالكترونية بتكثيف حملات التوعية ولاسيما حول التجارة الالكترونية باعتبارها من أهم الخطوات نحو تطبيق الحكومة الالكترونية.

- **خلاصة الفصل :**

على الرغم من الجهود المبذولة لتطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر، فان أهدافها الرامية إلى تقريب الإدارة من المواطن ورفع الغبن عنه لم يتجسد على أرض الواقع وهذا باعتراف القائمين على المشروع ويظهر هذا من خلال مؤشرات الأمم المتحدة حول جاهزية الدول للحكومة الالكترونية والتي سجلت فيها الجزائر مؤشرات لم ترقى في التصنيف على المستوى العالمي والقاري بل وحتى على المستوى العربي بالنظر إلى الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة، وهذا بسبب عدم استكمال البنية التحتية للحكومة الالكترونية ويتعلق الأمر بضعف البرامج الرامية إلى تعميم تكنولوجيا الإعلام والاتصال وعدم تهيئة الشروط القانونية للمشروع بالإضافة إلى نقص في الوعي بأهمية المشروع لدى الفرد الجزائري، كل هذا في إدارة جزائرية مازالت تتميز بالبيروقراطية. وبما أن الحكومة الالكترونية ليست ترفا أو مطلبا ظرفيا وإنما هي ضرورة ملحة تمليها التطورات الحاصلة على المستوى الإقليمي والدولي من أجل الاندماج في الاقتصاديات الجديدة القائمة على المعرفة، هذا الكل لابد أن تتوفر له إرادة سياسية قوية من القيادة العليا لإعادة بعث مشروع الحكومة الالكترونية والعمل على إيجاد بيئة تنافسية حقيقية بفتح الاستثمار في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال والقيام بحملات واسعة لتوعية المواطنين وقطاع الأعمال بأهمية التحول نحو الحكومة الالكترونية ومحاربة أمية الحاسوب ووضع ترسانة قوانين تؤسس للمشروع.

*** النتائج والتوصيات:**

من خلال دراسة موضوع الحكومة الالكترونية بالجزائر توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج ومن خلالها تم تقديم مجموعة من التوصيات نلخصها فيما يلي:

أولا: النتائج:

– ارتباط الإدارة العامة بالتطور الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال أفرز ما يسمى بالحكومة الالكترونية والتي هي ضرورة مفروضة على كل الحكومات لمسايرة التقدم البشري في ميدان الإدارة ، وتحسين مستوى الخدمة العمومية.

– لمسايرة التطورات العالمية ، أطلقت الجزائر مبادرتها الالكترونية والتي تضمنت مجموعة من الأهداف ومجموعة من الآليات لتنفيذها، وعدم تجسيد مشروع الحكومة الالكترونية في الآجال المحددة راجع إلى عدم التحكم في آليات التنفيذ مما أدى إلى فشل السياسة العامة في هذا المجال.

– تبذل الجزائر جهودا كبيرة منذ 2009 من أجل توفير البنية التحتية للحكومة الالكترونية لكن عدم استكمال البرامج الكبرى مثل تعميم التدفق السريع وتوفير الحماية القانونية والإطار التشريعي التنظيمي وتوفير الإطارات المدربة لتنفيذ المشروع كلها عوامل أدت إلى عدم نجاح مخطط الحكومة الالكترونية.

– تقديم العديد من المؤسسات العمومية في الجزائر بعض الخدمات الالكترونية للمواطنين كالخدمات المالية لمؤسسة بريد الجزائر والبنوك وخدمات قطاع العدالة كخدمة صحيفة السوابق العدلية وخدمة بطاقة الشفاء وخدمات قطاع التعليم وغيرها. فهاته الخدمات لاتعلو أن تكون مبادرات خاصة بكل قطاع وغياب التنسيق بين القطاعات ما يعني أن تطبيقات الحكومة الالكترونية بالجزائر مازالت في مراحلها الأولى.

– تملك الجزائر إمكانيات بشرية ومادية، وحسن استغلالها سيكون له الأثر الايجابي على مشروع الحكومة الالكترونية.

– راهنت الجزائر منذ سنة 2000 على محاولة لبناء مجتمع المعلومات في الجزائر وانصب الاهتمام على تعميم استعمال الانترنت والإعلام الآلي من خلال برامج عديدة مثل استعمال الألياف البصرية والتدفق السريع،وفشل مثل هكذا مشاريع يعد من أقوى الأسباب لتأخر مشروع الحكومة الالكترونية.

– يتوقف نجاح مشروع الحكومة الالكترونية على التعريف به وبمزاياه خاصة في بيئة اجتماعية لها مواقف سلبية من التكنولوجيا الحديثة للاتصال ولاسيما الانترنت وهذا من خلال حملات التوعية والدعاية.

ثانيا: التوصيات.

– الحكومة الالكترونية مشروع غير قابل للاستنساخ أو التقليد لمجرد مواكبة العصر إنما هو نظام يقوم على إستراتيجية واضحة تتضمن الأهداف التي تراعي خصوصية المجتمع واحتياجاته والإمكانيات المتوفرة ، وهذا لزيادة فرص نجاح المشروع.

– تكثيف الجهود من أجل التغلب على مشكل الأمية في الجزائر باعتبارها من أكبر التحديات التي تواجه مشروع الحكومة الالكترونية.

– حل المشاكل المرتبطة بالأمن المعلوماتي بالنسبة للمؤسسات العمومية عن طريق التعاون والتنسيق فيما بينها والاستفادة من التجارب الدولية في هذا المجال، وكذلك قضايا الأمن المتعلقة بالمواطن لكسب ثقته باعتباره عنصر مهم في نجاح مخطط الحكومة الالكترونية

– تعميم الانترنت ذات التدفق السريع لضمان جودة وسرعة الاتصال وتحسين نوعية الخدمة الالكترونية ، ومجانية الانترنت لاسيما في قطاع التعليم والصحة.

– تكثيف حملات التوعية بأهمية التكنووجيات الحديثة للمعلومات والاتصال وما تقدمه من فوائد للأفراد والمؤسسات وإشراك المجتمع المدني والقطاع الخاص في هذا الشأن.

– الاهتمام بالعنصر البشري باعتباره الأداة التي تساهم في تنفيذ البرنامج وذلك عن طريق التكوين المكثف والتدريب والتوعية للموظفين والقيادات الإدارية والمواطن باعتبار المشروع موجه له بالأساس ونجاحه مرتبط بوعي المواطن وتفاعله معه.

- الخاتمة:

لقد أحدثت ثورة تكنولوجيا الإعلام والاتصال تغييرا جذريا في حياة الشعوب والمجتمعات وأنهت معانات الكثير من الناس في الحصول على المعلومات والخدمات، هذا التطور التقني الذي وظفته العديد من الحكومات في القيام بمهامها وتقديم الخدمات لمواطنيها، أدى إلى تحسين نوعية الخدمة المقدمة وتبسيط الإجراءات وربح الكثير من الوقت وتحقيق القيمة المضافة سواء في انجاز تلك الوظائف والأعمال أو الحصول عليها.

في خضم هذه التحولات العالمية الحاصلة وانتقال العالم إلى مرحلة جديدة من التحولات والعلاقات السياسية الاقتصادية والاجتماعية... والتي يفرضها عصر العولمة، لم يعد بإمكان الحكومات أن تعمل في إطار ضيق بحيث أصبح لزاما عليها مواكبة هذه التغيرات الحاصلة ، الأمر الذي يتطلب التزود بمختلف نتائج ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتدارك الفجوة الرقمية الحاصلة والولوج إلى اقتصاد المعرفة القائم على المعلومات وسرعة الحصول عليها.

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

هناك اعتقاد سائد يرى بوجود تأخر كبير لدى معظم البلدان النامية لغياب استراتيجيات واضحة تؤسس لبناء مجتمع المعلومات وغياب السياسات الواضحة التي تتسم بالاستمرار والشفافية في هذا المجال لكن الواقع من خلال عديد التجارب يظهر عكس ذلك، فخلال الحقبة الماضية مع بداية الألفية ظهرت العديد من مشاريع الحكومة الالكترونية في الدول النامية ما يظهر حرص الهيئات الرسمية والقطاع الخاص على تبني العديد من من الخطط الهامة ولكنها تتباين من دولة لأخرى حسب إمكانيات كل منها، وهذا لاينفي وجود بعض الصعوبات التي تعرقل جهود التطوير في هذا المجال.

يعد مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر من أحدث المشاريع على المستوى الإقليمي، ويعتبر من المشاريع الكبرى التي راهنت عليها الحكومة من خلال إحلال نظام الكتروني شامل في البلاد عن طريق بعث إستراتيجية الجزائر الالكترونية 2013 والعمل على تعميم استخدام الانترنت وترقية البحث والتطوير التكنولوجي مما يسمح بدمج نظام المعلومات وتقنيات الاتصال في قطاع البريد والاتصالات والبنوك، التعليم وغيرها.وعلى الرغم من تأخر الجزائر في مجال تطبيق الحكومة

الالكترونية إلا أن إعداد الإستراتيجية ووضع بوابة الكترونية على شبكة الانترنت وتقديم بعض الخدمات للمواطنين كل هذه الجهود تعتبر انجازا يعرف تطورا بعد تجاوز العقبات التي تواجه البرنامج ويزول الغموض الذي يكتنف غالبية الجزائريين وهذا يتوقف على جهود السلطات في هذا المجال.

إن تجسيد برنامج الحكومة الالكترونية في الجزائر على أرض الواقع سوف يؤدي إلى تقريب الإدارة من المواطن وحصوله على خدماتها في أسرع وقت وأقل جهد وتكلفة لاسيما في المناطق المعزولة، كما يقلل من مظاهر الفساد الإداري بكل أشكاله وجعله في مستوى التجارب الناجحة على المستوى العربي والعالمي خصوصا مع اتضاح جميع المشاكل التي كانت سببا في عرقلة المشروع مما يتطلب إعادة بعثه من جديد والإسراع في إيجاد الحلول إذا ما توافرت إرادة سياسية وتعاون الأطراف الرسمية والغير الرسمية.

-قائمة المراجع:

- الكتب باللغة العربية:

1- الطعامنة محمد ، العلوش طارق ، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي ، القاهرة ، منشورات المنظمة العربية للتنمية، 2004.

2- القدوة محمود ، الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة ، عمان ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، 2009.

3- بيومي حجازي عبد الفتاح ، الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح ، الإسكندرية ، دار الفكر الجامعي ،2004.

4- بيومي حجازي عبد الفتاح ، الحكومة الالكترونية وإطارها القانوني ط2 ، الإسكندرية ، دار الفكر الجامعي،2004.

5- بسيوني عبد الحميد ، الديمقراطية الالكترونية ، القاهرة ، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع ،2008.

6- حسين حافظ أسماء، تكنولوجيا الاتصال الإعلامي التفاعلي في عصر الفضاء الالكتروني المعلوماتي والرقمي ، القاهرة ، دار العربية للنشر والتوزيع،2005.

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

8- سمير أحمد محمد ، الإدارة الالكترونية ، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع،2009.

8- سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية ، الرياض، معهد الإدارة العامة،2005.

9- عامر خضير الكبيسي ، السياسات العامة مدخل لأداء وتطوير الحكومات ، القاهرة ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية،2008.

10- عبد الفتاح مطر عصام ، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق ،الإسكندرية ،دار الجامعة الجديدة،2008.

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

12- صلاح محمد عبد الحميد ، ثورة المعلومات ، القاهرة ، هبة النيل العربية للنشر والتوزيع ،2010.

13- مشعان ربيع ، تكنولوجيا التعليم المعاصر، عمان، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع ،2010.

- الرسائل الجامعية:

1- بوخنوفة عبد الوهاب،" المدرسة التلميذ والمعلم وتكنولوجيا الإعلام والاتصال ، رسالة دكتوراه دولة ، جامعة الجزائر ،2007.

2- بن عبد ربه آمنة، الجزائر في عصر المعلومات سنة 2003 حصيلة وآفاق ، رسالة ماجيستير، جامعة الجزائر 2005-2006.

3- عبده نعمان الشريف ، " الحكومة الالكترونية كإستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها الواقع والتحديات: حالة دول مجلس التعاون الخليجي" ، رسالة دكتوراه ، جامعة الجزائر ،2010.

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

5- عاشور عبد الكريم ،" دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر "، رسالة ماجيستير ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2013.

6- علوي هند،" المرصد الوطني لمجتمع المعلومات بالجزائر، قياس النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بقطاع التعليم بالشرق الجزائري، ولايات قسنطينة ، عنابة ، سطيف، نموذجا ،"رسالة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة منتوري قسنطينة ،2012.

7- علي محمد عبد العزيز بن درويش ،" تطبيقات الحكومة الالكترونية دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي "، رسالة ماجيستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،2007.

- **الوثائق الرسمية:**

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

2- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، المرسوم التنفيذي رقم 2000-307 المؤرخ في 14 أكتوبر 2000، الجريدة الرسمية، العدد60 الصادر في 17 رجب 1421 هـ الموافق ل 15 أكتوبر2000.

- **الدوريات والجرائد:**

1- إبراهيمي عمر ، التأثير الاقتصادي والاجتماعي لتكنولوجيا الإعلام والاتصال داخل المؤسسات الاقتصادية ، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا ، العدد07.

2- بن عيشاوي محمد ، أثر تطبيق الحكومة الالكترونية (E.G) على مؤسسات الأعمال ، مجلة الباحث ،العدد 2010،08.

3- هيكس ريتشارد، الحكومة الالكترونية من البيروقراطية إلى الالكتروقراطية ، مجلة خلاصات ، العدد 215 ،أكتوبر،2003.

4- قدوري الرفاعي سحر ،" الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقاتها مدخل استراتيجي"، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا ، العدد 07.

5- طواهير عبد الجليل ، الهواري جمال ،" محاولة قياس رضا الزبون على جودة الخدمات الالكترونية باستعمال مقياس net qual ، دراسة حالة موقع ويب مؤسسة بريد الجزائر"، مجلة أداء المؤسسات الاقتصادية بالجزائر، العدد 02-2013.

- المؤتمرات والندوات:

1- بلعربي عبد القادر، لعرج مجاهد نسيمة ، أمبغر فاطمة الزهراء ،" تحديات التحول إلى الحكومة الالكترونية بالجزائر "، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الدولي الخامس ، الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية.

2- راتول محمد عبد القادر، خداوي مصطفى ،" الحكومة الالكترونية الآفاق والتحديات ، مداخلة بالملتقى الوطني الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية ،" معهد العلوم الاقتصادية ، المركز الجامعي خميس مليانة.

3- خثيري محمد ، أنساعد رضوان، " الأعمال الالكترونية في الدول العربية ، واقع وأفاق "، ورقة مقدمة للملتقى الوطني حول الاقتصاد الرقمي ، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف.

- الانترنت:

1- "الإدارة الافتراضية" ، متاح فيhttp/www.alyasser.net/veb/showtheread ، تاريخ النشر :2013/03/13.

2- " إدارة المعلومات في الإدارة الالكترونية "، متا في http/alshihi.blogspot.com ، تاريخ الاطلاع : 2020/01/04.

3- " الحكومة الالكترونية"، متاح:www.4shared.com/ http ،تاريخ الاطلاع:2020/01/25.

4- "الحكومة الالكترونية"، متاح في: http/www.hrdiscussion.com ، تاريخ الاطلاع: 2020/03/02.

5- " الجريمة الالكترونية تحولت إلى ظاهرة إرهاب معلوماتي(خبراء) ، متاح في : http/www.aps.dz/spip.php. ، تاريخ الاطلاع: 2020/01/20.

6- " اجتماع مصغر لقطاع البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال"، متاح في http/www.el-mouradia.dz ، تاريخ النشر :2013/04/19.

7- " الموسوعة الاقتصادية وعلوم التسيير ،" جميع الخدمات التي يقدمها بريد الجزائر"، متاح في http: /iqtisasad.blogspot.com.

8- الوكالة الوطنية للحظائر التكنولوجية ، متاح في :www.elmouwatin.dz .

9- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، بوابة المواطن،www.elmouwatin.dz .

10- الأستاذ والباحث إسماعيل أولبصير ل" الجزائر نيوز " مشروع الحكومة الالكترونية حتمية اقتصادية بحاجة إلى إرادة سياسية عالية ، متاح في http/www.djazairnews.info ، تاريخ النشر 2013/02/12.

11- انطلاق توسيع بطاقة الشفاء ، جريدة الخبر اليومي،2013/02/02.

12- بوهيني شهرزاد ،" البلدية الالكترونية بالعربية ضمن الحكومة الالكترونية "، مركز تنمية التكنولوجيات المتقدمة، الجزائر ، متاح في www.csla.dz /http .

13- مصطفاوي الطيب ، بونيف محمد الأمين ،" خدمات التوظيف الالكتروني" ، نموذج لتقييم مواقع التوظيف بالجزائر،متاح في http/www.docstoc.com ، تاريخ النشر :2014/04/24.

14- مسلماني عمر ، المشروع الوطني للحكومة الالكترونية بفلسطين ، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، متاح في http/ituarabic.org .

15- " خبير يدعو إلى إستراتيجية دفاعية لمواجهة التهديد الالكتروني" متاح في : http/www.annasaronline.com ، تاريخ النشر :2016/01/10.

16- يوميدس،" تكنولوجيا الإعلام والاتصال ، متاح في http/www.enpi.info.eu ، تاريخ النشر :2016/11/12.

17- وزارة العدل الجزائرية، متاح في :http/arabic.mjustice.dz ، تاريخ النشر :2015/03/22.

18- "عصرنة العدالة"، متاح في http/arabic.mjustice.dz ، تاريخ النشر :2013/02/12.

19- " تكنولوجيا الإعلام والاتصال في نمو مستمر "، بوابة المواطن، متاح في http/elmouwatin.dz ، تاريخ النشر :2017/03/03.

- **المراجع باللغة الأجنبية:**

- **الانجليزية:**

1- Hugo Glle , e- government/ definitions,benefits,developement,example .http/ www.ftaa-alca.org.

2- information society, http/en.wikipedia.org.

- **الفرنسية:**

1- republique algerienne democratique et populaire, e-commision, e-algerie,2013.

2- guide du nouveau bachelier, ministere de l'enseignement superieur et de la recherche scientifique.

فهرس الجداول والأشكال:

01	التأثير الاقتصادي والاجتماعي لتكنولوجيا الإعلام والاتصال داخل المؤسسات الاقتصادية	**ص 59**

01	مراحل الانتقال إلى الحكومة الالكترونية	**ص 22**

- الملخص:

أمام تزايد الطلب على الخدمات الالكترونية وفي ظل ندرة الموارد ومحدوديتها ، جعل الحكومات تبحث عن الأساليب والوسائل الكفأة في تقديم خدماتها للمواطنين وقطاع الأعمال ، وكنتيجة لتطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتوظيفها من قبل الجهات الحكومية ظهرت فكرة الحكومة الالكترونية والتي تبنتها العديد من دول العالم.

تهدف الدراسة للبحث في متطلبات إمكانية تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر ، والإجابة على تساؤلات الدراسة التي تهدف إلى التعرف على واقع الحكومة الالكترونية في الجزائر من خلال الجهود المبذولة في التخطيط لمشروع الحكومة وتوفير الوسائل المادية والموارد البشرية والتشريعات، ومن أجل مواكبة التطورات الحاصلة اتجهت جهود الجزائر منذ بداية الألفية إلى الاهتمام بتكنولوجيا الإعلام والاتصال ودمجها في المؤسسات العمومية بهدف تطوير الإدارة وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين ، لتطلق بعد ذلك إستراتيجية الجزائر الالكترونية 2009-2013 ، كما تم فتح بوابة المواطن الالكترونية والشروع في تقديم بعض الخدمات عن بعد ، لكن الواقع يبين أن الجزائر تعرف تأخرا في هذا المجال يظهر ذلك من خلال مؤشرات هيئة الأمم المتحدة حول جاهزية الدول للحكومة الالكترونية ، ومن خلال تحليل واقع مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر تبين أنه يعاني من صعوبات ترتبط بالجانب الإداري التقني والبشري وحتى الأمني ، فالحكومة الالكترونية ليست مطلبا ظرفيا أو ترفا الأمر الذي يتطلب إعادة بعثه من جديد وإيجاد الحلول للعقبات التي تواجهه مع الاهتمام بالعنصر البشري باعتباره أساس التحول الالكتروني الناجح كل هذا يتوقف على إرادة سياسية قوية تتولى مسؤولية التغيير في هذا المجال.

الملحق رقم واحد(1) : ترتيب الدول العربية في مؤشرات الأمم المتحدة للحكومة الالكترونية سنة **2018**.

المركز	الدولة	الترتيب عربيا 2018	عالميا 2018	عالميا 2016
01	الإمارات العربية المتحدة	01	21	29
02	البحرين	02	26	24
03	الكويت	03	41	40
04	قطر	04	51	48
05	السعودية	05	52	44
06	سلطنة عمان	06	63	66
07	تونس	07	80	72
08	الأردن	08	98	91
09	لبنان	09	99	73
10	المملكة المغربية	10	110	8
11	مصر	11	114	108
12	**الجزائر**	**12**	**130**	**150**
13	ليبيا	13	140	118
14	سوريا	14	152	137
15	العراق	15	155	141
16	السودان	16	180	161
17	اليمن	17	186	173

Data from UN e- governement survery 2016-2018